

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

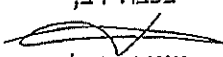
כ"ח אייר תשע"ו
5 יוני 2016
מק-204/16

לכבוד
מר מוטי אלמליח, מנכ"ל
בזק בינלאומי בע"מ
רח' השחם 40
פתח תקווה 4917002

שלום רב,

**הנדון: דוח פיקוח ראשוני בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי - חברת
בזק בינלאומי בע"מ**

1. מצ"ב דוח פיקוח ראשוני בנושא שבנדון.
2. אגף הפיקוח והאכיפה במשרד התקשורת (להלן – "המשרד") בדק את אופן התנהלות חברת בזק בינלאומי בע"מ (להלן – "החברה") בנושא שבנדון ואת מידת התאמתו להוראות הרישיון המיוחד של החברה למתן שירותי גישה לאינטרנט (להלן – "הרישיון") בנושא זה.
3. מדוח הפיקוח הראשוני, המצ"ב, עולה כי החברה חרגה, לכאורה, מהוראות רישיונה בנושא האמור.
4. נא התייחסותכם לדוח פיקוח זה עד ליום 5.7.16.

בכבוד רב,

מוניר קזמל
מרכז תחום פיקוח צרכני

הערת

מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

**הנדון: דוח פיקוח ראשוני בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי - חברת
בזק בינלאומי בע"מ**

המסגרת הנורמטיבית

1. להלן ציטוט של הוראות מתוך הסעיף ברישיון, שעניינו "הפסקת שירות לבקשת מנוי", שלגביו
בוצע הפיקוח:

6.4" הפסקת שירות לבקשת מנוי

6.4.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת;
לצורך כך, יוכל לפנות אל בעל הרישיון בכתב או בעל פה (להלן-"הודעת ביטול").
לעניין סעיף זה וסעיף 6.5, "בכתב"- לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימיליה,
דואר אלקטרוני, טופס מקוון וכן שיחות (CHAT) הניתן לשמירה ולאחזור ע"י
המנוי. "בעל פה"- בטלפון או בהודעה בעל פה במרכז שירות לקוחות של בעל
הרישיון, ככל שקיים.

6.4.2 ...

6.4.3 בעל הרישיון יבצע הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לא יאוחר מיום העבודה
לאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרישיון, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר
יותר בהודעת הביטול.

6.4.4 ...

6.4.5 בעל הרישיון ישלח למנוי הודעה בכתב בדבר הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת.
ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד אשר בו בוצעה ההפסקה, ובהודעה בדבר
הפסקה מוחלטת אף את המועד האחרון למשלוח החשבון הסופי וכן הוראות
הנוגעות להחזרת ציוד קצה לבעל הרישיון לרבות אופן ההחזרה, מועד אחרון
להחזרה ומשמעויות אי ביצוע ההחזרה במועד, ככל שהמנוי נדרש להשיב את ציוד
הקצה לבעל הרישיון.

הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר
הפסקה מוחלטת תשלח למנוי תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה
בדואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם המנוי נתן את
הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת
שירות של בעל הרישיון, ימסור לו נציג בעל הרישיון את ההודעה בכתב כאמור,
במעמד הגשת הבקשה.

עותק מההודעה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרישיון להצגה בפני המפקח
ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה
מיום שליחתה. שלח בעל הרישיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או
פקסימיליה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרישיון להצגה בפני המפקח

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

ולעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה."

מהלך הפיקוח

2. הפיקוח נערך במשרדי החברה בפתח תקווה בתאריכים 6.9.15, 11.10.15, 26.10.15 ו-22.11.15. תאריכי הפיקוח תואמו מראש בדוא"ל מול עו"ד [REDACTED] היועמ"ש של החברה. במהלך כל ארבעת ימי הפיקוח השתתפו מטעם המשרד גבי דולי דדון מנהלת תחום פניות הציבור (להלן – "דולי"), מר מוניר קזמל, מרכז תחום פיקוח צרכני (להלן – "מוניר") ומטעם החברה גבי [REDACTED] מנהלת קשרי לקוחות (להלן – "גבי").

בימי הפיקוח הראשון והשני השתתף בנוסף מטעם המשרד מר מאיר בן בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני (להלן – "מאיר"), ומטעם החברה עו"ד [REDACTED] (להלן – "עו"ד"). כמו כן, ביום הפיקוח הראשון, השתתפה גם גבי [REDACTED] מנהלת תחום אי"ש בחברה (להלן – "גבי").

3. חלק גדול מהבקשות שמגישים לקוחות להפסקה מוחלטת של השירות מוגשות באמצעות אתר "נתק" שכתובתו www.netek.co.il (להלן – "האתר"). מצ"ב צילום מסך "תהליך הניתוק באתר נתק", המסומן **נספח 1**. להלן תיאור התהליך להגשת בקשה לביטול השירות באתר:

- **שלב 1** - המנוי נכנס לאתר ובדף הכניסה בוחר את ספק השירות ממנו הוא מעוניין להתנתק.
- **שלב 2** - המנוי ממלא את הפרטים האישיים שלו ואת פרטי החשבון שאותו הוא מעוניין לנתק, ולוחץ על "נתק אותי".
- **שלב 3** - המנוי נכנס לתיבת הדואר האלקטרוני שלו ולוחץ על הקישור שנשלח אליו כדי לאמת את זהותו. המנוי מאשר שהוא מבקש להתנתק בלחיצה על "נתק אותי" (ללא לחיצה כזו התהליך נפסק ללא שליחת בקשה בפקס לחברה). מצ"ב לדוגמה קובץ בשם "הודעה לאימות זהות מבקש הניתוק", המסומן **נספח 2**.
- **שלב 4** - לאחר מספר דקות, המנוי מקבל לתיבת הדוא"ל שלו הודעת שמאשרת שהפקס בדבר הבקשה להפסקה מוחלטת של השירות התקבל בחברה ממנה ביקש להתנתק (מצ"ב לדוגמה קובץ בשם "הודעת אישור שהפקס התקבל בחברה", המסומן **נספח 3**). להודעה מצורף קובץ PDF של אישור סופי לבקשה מהאתר הנושא מספר סידורי בן 6 ספרות (להלן – "אישור סופי"). מצ"ב לדוגמה קובץ בשם "Netek-1226763", המסומן **נספח 4**.

4. לקראת הפיקוח, שלחה דולי בתאריך 31.8.15 בקשה להפסקה מוחלטת של שירות לחברה דרך האתר, וקיבלה מהאתר בדוא"ל אישור סופי שהבקשה התקבלה בהצלחה בחברה ומספרה 1178685. במעמד הפיקוח בתאריך 6.9.15 לא אותרה בקשה זו במערכות החברה. מצ"ב קובץ בשם "נתק דולי 31.8.15", המסומן **נספח 5**.

5. במעמד כל אחד ממועדי הפיקוח הנוכרים לעיל, ובנוכחות נציג החברה, נשלחו ממחשב החברה בקשות להפסקה מוחלטת של השירות באינטרנט דרך האתר כמפורט להלן:

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

5.1. ביום 6.9.15 נשלחו בקשות ע"י :

- (1) [REDACTED] התקבל אישור סופי Netek-1184882 ;
- (2) דולי, התקבל אישור סופי Netek-1184918 ;
- (3) [REDACTED] התקבל אישור סופי Netek-1184894 .

5.2. ביום 11.10.15 נשלחו בקשות ע"י :

- (1) דולי, התקבל אישור סופי Netek-1210916 ;
- (2) מוניר, התקבל אישור סופי Netek-1210936 .

5.3. ביום 26.10.15 נשלחו בקשות ע"י :

- (1) דולי, התקבל אישור סופי Netek-1226082 ;
- (2) מוניר, התקבל אישור סופי Netek-1226763 .

5.4. ביום 22.11.15 נשלחו בקשות ע"י :

- (1) דולי, התקבל אישור סופי Netek-1253412 ;
- (2) מוניר, התקבל אישור סופי Netek-1253415 .

6. בסה"כ נשלחו במעמד הפיקוח במועדים השונים 9 בקשות וכולן (100%) התקבלו בחברה. האישור הסופי לכל בקשה התקבל בנוכחות הח"מ במחשב החברה, הודפס ע"י נציגת החברה ונמסר לח"מ במעמד הפיקוח. מצ"ב קובץ בשם "אישורים סופיים", המסומן נספח 6.

7. אנשי צוות הפיקוח ערכו תשאול במהלך הפיקוח שנערך בתאריך 6.9.15 (להלן – "התשאול"), במהלכו שאלו שאלות ונציגי החברה השיבו עליהן. שם המשיב ותשובתו נרשמו מיידית בגוף מסמך התשאול. מצ"ב קובץ בשם "התשאול", המסומן נספח 7.

8. במסגרת הפיקוח המשרד בחן סה"כ 115 תלונות שהתקבלו במשרד מתאריך 1.1.13 ואילך :

15 תלונות מתוכן נמצאו כלא רלוונטיות לפיקוח, 5 תלונות לא אותרו במערכות החברה, 10 תלונות היו בנושא "באנדל הפוך" של חברת בזק, ו-4 תלונות שבהן בוצעה, לכאורה, הפרה אחרת שלא יידונו בדוח פיקוח זה. נותרו, אם כן, 96 תלונות רלוונטיות בנושא הנדון בדוח פיקוח זה (להלן – "התלונות"). מצ"ב טבלת פירוט התלונות בשם "אי הפסקת שרות ואי שליחת הודעה", המסומנת נספח 8.

ממצאים

9. להלן טבלה המשקפת את התפלגות ממצאי הבדיקה של התלונות :

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

סה"כ	אופן הגשת התלונה	פירוט		תוצאות החברה									
				החברה לא ביצעה הפסקה מוחלטת במועד (1)		החברה לא הודעה בדבר ביצוע הפסקה מוחלטת (2)		יחס וגם (1)-(2)-(3)		ביצוע הפסקה (1)-(2)-(3)			
				כמות	%	כמות	%	כמות	%	כמות	%		
96	הכול	96	100	56	58.3	5	5.2	24	25	85	88.5	11	11.5
	ותק	63	65.6	43	68.3	2	3.2	14	22.2	59	93.7	4	6.3
	טלפון/פקס	33	34.4	13	39.4	3	9.1	10	30.3	26	78.8	7	21.2

10. בקשות להפסקה מוחלטת של שירות באמצעות האתר

10.1. המשרד הבהיר לחברה ביום 8.1.14 כי הודעת ניתוק באמצעות האתר מהווה הודעת ביטול בכתב לפי סעיף 6.4.1 לרישיון, וכן הנחה את החברה לבצע הפסקה מוחלטת למנוי שביקש זאת (נספח 9).

10.2. במקרים רבים החברה לא מתייחסת או לא נענית לבקשות להפסקה מוחלטת שמגיעות באמצעות האתר. לענין זה ר' בתשאל את התשובה של [REDACTED] לשאלה 4.2 "האישור של נתק אין לו משמעות", של [REDACTED] "הפרטים של דולי תקינים לא ברור למה לא נפתחה פניה לניתוק", ושל [REDACTED] "פיזית הבקשה מתקבלת בז"כ, אך לא נפתחת פניה לביטול".

10.3. מתוך 96 התלונות הרלוונטיות שנבדקו 63 בקשות ניתוק הוגשו באמצעות האתר (65.6%). ב-59 מהן (93.7%) הפרה החברה, לכאורה, את הוראות הרישיון בנושא ביצוע הפסקה מוחלטת של השירות.

11. בקשות להפסקה מוחלטת של שירות שלא באמצעות האתר

11.1. 33 תלונות מתוך 96 התלונות הרלוונטיות שנבדקו הוגשו שלא באמצעות האתר: 22 באמצעות הטלפון ו-11 באמצעות פקסימיליה. ב-26 מהן הפרה החברה, לכאורה, את הוראות הרישיון בנושא הפסקה מוחלטת של השירות.

11.2. יצוין כי ב-7 תלונות מתוך ה-26, בהן ביצעה החברה הפרה לכאורה של הוראות הרישיון בנושא הפסקה מוחלטת של השירות, ביצעה החברה הפסקה מוחלטת של השירות רק בעקבות פניית המשרד אליה.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

12. ב-16 תלונות מתוך 96 התלונות הרלוונטיות (כ-17%) החברה מאשרת שעקב טעות אנוש/תקלה מערכתית לא בוצעה הפסקה מוחלטת של השירות בהתאם להוראות הרישיון.
13. בסה"כ, ב-85 מתוך 96 התלונות הרלוונטיות (88.5%) הפרה החברה, לכאורה, את הוראות הרישיון בנושא הפסקה מוחלטת של השירות.

14. אי מתן אפשרות להגשת בקשה להפסקה מוחלטת בשעות פעילות מוקד הפניות הטלפוני

14.1. המשרד איתר 10 תלונות שבהן טענו הלקוחות כי לא יכלו להגיש בקשה להפסקה מוחלטת על אף שמוקד הפניות הטלפוני היה פעיל (נספח 10).

14.2. להלן פרטים שעלו מתוך התשאול:

14.2.1. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

14.2.2. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

14.2.3. [REDACTED]
[REDACTED]

14.3. תשובות דומות של החברה ניתן למצוא במענה החברה לתלונתם של גבי [REDACTED] ושל מר [REDACTED] (ר' נספח 10) ובהקלטת השיחה בין החברה לבין מר [REDACTED] (נספח 11).

14.4. מניתוח 10 התלונות שאותרו כאמור בנושא זה עולה שבכולן החברה לא טיפלה עניינית בפניותיהם של המנויים, באופן שנציגי השירות לא אפשרו להם להגיש את הבקשות להפסקה מוחלטת של שירות במעמד השיחה, טענו כי הם אינם רשאים לנתקם וכי עליהם להתקשר למחרת בין השעות 08:00-15:00 למוקד קשרי לקוחות, המוסמך לבצע הפסקת שירות מוחלטת, או לחילופין שהם יחזרו אליהם למחרת בין השעות 08:00-15:00.

14.5. לעמדת המשרד, מרגע שאחד מנציגי החברה קיבל ממנוי בקשה להפסקה מוחלטת משירותי החברה מוטלת החובה על החברה לטפל עניינית בבקשה בתוך יום עבודה על פי הוראות הרישיון.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

סיכום

15. החברה הפרה, לכאורה, את הוראות הרישיון המתייחסות לנושא פיקוח זה כדלקמן:
- 15.1. אי הפסקת מוחלטת של שירות בניגוד להוראות סעיף 6.4.3 לרישיון;
- 15.2. אי שליחת הודעה בדבר הפסקה מוחלטת של שירות בניגוד להוראות סעיף 6.4.5 לרישיון;
- 15.3. אי קבלת בקשה להפסקת שירות בכל עת, בניגוד להוראות סעיף 6.4.1 לרישיון.

עורך הדוח: מוניר קזמל, מרכז תחום פיקוח צרכני

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

כ"ו סיוון תשע"ז
20 יוני 2017
מק 179/17

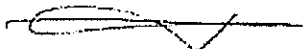
לכבוד
מר מרדכי אלמליח, מנכ"ל
חברת בזק בינלאומי בע"מ
רח' השחם 40
פתח תקווה 4917002

שלום רב,

הנדון: דוח פיקוח סופי בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי - חברת בזק בינלאומי בע"מ

1. מצ"ב דוח פיקוח בנושא שבנדון.
2. אגף הפיקוח והאכיפה במשרד התקשורת (להלן – "המשרד") בדק את אופן התנהלות חברת בזק בינלאומי בע"מ (להלן – "החברה") בנושא שבנדון ואת מידת התאמתו להוראות הרישיון המיוחד של החברה למתן שירותי אינטרנט (להלן – "הרישיון") בנושא זה.
3. מדות הפיקוח עולה כי החברה חרגה מהוראות רישיונה בנושא האמור.

בכבוד רב,



מוניר קזמל
מרכז פיקוח צרכני

העתק:

מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, המשנה למנכ"ל ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גבי ברוריה מנדלסון, היועצת המשפטית בפועל, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
עו"ד [REDACTED] היועץ המשפטי, חברת בזק בינלאומי בע"מ

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

הנדון: דוח פיקוח סופי בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי – חברת בזק בינלאומי בע"מ

סימוכין: (א) דוח פיקוח ראשוני מק-204/16 מיום 5 ביוני 2016
(ב) מענה החברה מיום 1 באוגוסט 2016

המסגרת הנורמטיבית

1. בתאריך 1 בפברואר 2013 נכנס לתוקפו תיקון לסעיף 6.4 לרישיונות למתן שירותי גישה לאינטרנט (לבעלי רישיונות שלהם יותר מ-20,000 מנויים פרטיים), בנושא "הפסקת שירות לבקשת מנוי".

2. להלן ציטוט של הוראות מתוך הסעיף ברישיון לאחר התיקון, ושלגביו בוצע הפיקוח:

6.4" הפסקת שירות לבקשת מנוי

6.4.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת; לצורך כך, יוכל לפנות אל בעל הרישיון בכתב או בעל פה (להלן "הודעת ביטול"). -לעניין סעיף זה וסעיף 6.5, "בכתב" לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימיליה, דואר אלקטרוני, טופס מקוון וכן שיחות (CHAT) הניתן לשמירה ולאחזור ע"י המנוי. "בעל פה" בטלפון או בהודעה בעל פה במרכז שירות לקוחות של בעל הרישיון, ככל שקיים.

6.4.2 ...

6.4.3 בעל הרישיון יבצע הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לא יאוחר מיום העבודה לאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרישיון, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול.

6.4.4 ...

6.4.5 בעל הרישיון ישלח למנוי הודעה בכתב בדבר הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד אשר בו בוצעה ההפסקה, ובהודעה בדבר הפסקה מוחלטת אף את המועד האחרון למשלוח החשבון הסופי וכן הוראות הנוגעות להחזרת ציוד קצה לבעל הרישיון לרבות אופן החזרה, מועד אחרון להחזרה ומשמעויות אי ביצוע החזרה במועד, ככל שהמנוי נדרש להשיב את ציוד הקצה לבעל הרישיון.

הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר הפסקה מוחלטת תשלח למנוי תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה בדואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם המנוי נתן את הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת שירות של בעל הרישיון, ימסור לו נציג בעל הרישיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה.

עותק מההודעה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרישיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

מיום שליחתה. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה."

הרקע לפתיחת הליך הפיקוח

3. המשרד החליט על התיקון האמור לאחר שנוכח לדעת כי פעולת הפסקת השירות במערכת של בעל רישיון למתן שירות גישה לאינטרנט אורכת מספר דקות, אך למרות זאת הגיעו למשרד מספר רב של תלונות שלפיהן בעלי רישיונות נענו, אם בכלל, לבקשת מנוי לבצע הפסקת שירות, לרבות הפסקה מוחלטת, רק לאחר מספר ימים (לכל הפחות).
4. למרות התיקון האמור התקבלו במשרד תלונות על החברה בגין אי כיבוד בקשות מנויים לביצוע הפסקת שירות מוחלטת במועד הדרוש.

מהלך הפיקוח וממצאים בדוח הפיקוח הראשוני

5. במסגרת הפיקוח נבחנו 96 תלונות על החברה שהתקבלו במשרד מתאריך 1 בינואר 2013 עד נובמבר 2015 בנושא הפסקת שירות. פירוט התלונות שנבחנו צורף לדוח הפיקוח הראשוני וסומן נספח 8.
6. מניתוח 96 המקרים שבגינם הוגשו התלונות עלה כי:
- 6.1 ב-63 מקרים הבקשה להפסקה מוחלטת של שירות הוגשה באמצעות אתר נתק, וב-59 מתוכם החברה הפרה את הוראות הרישיון בנושא דו"ח זה.
- 6.2 ב-33 המקרים הנותרים המנוי בעצמו הגיש את הבקשה להפסקה מוחלטת של שירות באמצעות פקס או טלפון, וב-26 מתוכם החברה הפרה את הוראות הרישיון בנושא דוח זה.
- 6.3 סה"כ ב-85 מקרים מתוך 96 שנבחנו (88.5%) החברה הפרה את הוראות הרישיון בנושא הפסקה מוחלטת של השירות.
- 6.4 בנוסף, ב-24 מקרים החברה לא שלחה הודעה על הפסקת שירות כמתחייב בהוראות הרישיון.
- 6.5 המשרד איתר 10 תלונות אחרות שבהן טענו הלקוחות כי לא יכלו להגיש בקשה להפסקה מוחלטת על אף שמוקד הפניות הטלפוני היה פעיל. פירוט התלונות צורף לדוח הפיקוח הראשוני וסומן נספח 10.

7. במהלך הפיקוח ובנוכחות המפוקחים נשלחו 9 בקשות להפסקת שירות באמצעות אתר נתק: 7 מתוכן שלחו המפקחים ו-2 שלחו עובדי החברה מר [REDACTED] וגברת [REDACTED] כל 9 הבקשות להפסקת שירות שנשלחו הגיעו לאותו יעד: למחשב של גב' [REDACTED] תפקידה של

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

הגב' [REDACTED] בחברה היה לטפל בבקשות להפסקת שירות, והיא מסרה למפקחים את אישורי קבלת הבקשות במעמד הבדיקה.

המשך מהלך הפיקוח וממצאים נוספים בדוח הפיקוח הסופי

8. בתאריך 21.12.15 קיבל המשרד, לבקשתו, ממר [REDACTED] בעלי אתר נתק, את רשימת החברות ומספרי הפקס שאליהם נשלחות הבקשות להפסקת שירות באמצעות האתר. מספר הפקס של חברת בזק בינלאומי כפי שרשום ברשימה האמורה הוא: 03-9285038.

9. המשרד שלח באמצעות גב' דולי דדון-אייזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, הודעת דוא"ל לחברה בתאריך 5.2.15 הכוללת בקשה לענות על מספר שאלות בנושא הפסקת שירות. בין היתר נשאלה השאלה:

2. "כיצד מנוי יכול לבקש הפסקת שירות? נא לפרט את כל הדרכים האפשרויות בחברה לרבות ציון מספרי פקס/אימיילים/מספרי טלפון וכי..."

מענה החברה באמצעות מר [REDACTED] היה:

"כפי שניתן ללמוד באתר הבית של החברה, בהסכמי ההתקשרות ובמכתבי ההצטרפות והחשבוניות הנשלחים לכל לקוחות החברה, ניתן לבקש את הפסקת ההתקשרות באמצעות:

1. מוקדי השירות והמכירות: 3014* ; 1-800-014-014 ;
2. פקס: 03-9285014, 03-9285038 ;
3. דוא"ל: pnio@bezeqint.co.il ו- nativ@bezeqint.co.il ;
4. טופס מקוון, הזמין באתר החברה (קישור ישיר <https://www.bezeqint.net/contactus/private/form/customer-service>).

מספר הפקס 03-9285038 הוא אותו מספר שמופיע ברשימת הפקסים שהתקבלה מאתר נתק.

10. המשרד ביקש לוודא כי לא הייתה תקלה בהגשת הבקשות דרך אתר נתק ולכן פנה לחברת [REDACTED] בע"מ, המספקת לאתר נתק את שירות שליחת הפקסים, לגבי התהליך להגשת בקשה להפסקת שירות באמצעות אתר נתק. בתאריך 4.11.15 ענה מנכ"ל החברה, מר [REDACTED] כדלקמן:

"...כאשר 'אתר נתק' מעביר פקס לשילוח, מתחיל תהליך של 'ווידוא שליחה', בזמן שליחת הפקס. אם הפקס לא מגיע ליעדו, מסיבה זו או אחרת, מערכת האתר תנסה לשדר את הפקס בשנית (עד שידור מוצלח). קורה לפעמים שבגלל תקלה זו או אחרת, פקסים אלו או אחרים יתעכבו במערכת, אבל, כאשר מגיע אימייל שאומר שהפקס שודר בהצלחה - זה רק לאחר שהמערכת קיבלה עדכון מהצד המקבל שהפקס התקבל בהצלחה. עכשיו, יש לציין שיש לנו תלות מלאה בצד השני, שידורו לנו על שידור מוצלח. אי לכך, מבחינתנו, כאשר הצד המקבל דיווח שהכל תקין - הכל אכן תקין..."

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

11. מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני במשרד, מר מאיר בן-בסט, ניהל מול מר [REDACTED] מטעם החברה התכתבות בדוא"ל בין התאריכים 29.6.15 ל-29.7.15 בנושא הגשת בקשה להפסקת שירות באמצעות אתר "נתק" ובשאלה אילו פרטי זיהוי דורשת החברה ממנוי שמגיש בקשה. להלן חלק רלוונטי מהתשובות של מר [REDACTED]

תשובה מיום 29.6.15 – "בזק בינלאומי אינה מתעלמת מבקשות מנוייה, המגיעות לידיה, לרבות אלו המופקות באמצעות היישום "נתק"; ובלבד שפרטי זיהוי הלקוח המצוינים בהן נכונים."

תשובה מיום 1.7.15 – "לקוח שיפנה למוקדי השירות (טלפנית, בדוא"ל, או בטופס המקוון שבאתר), ופנייתו תהיה חסרה, יתבקש בחזר למסור את אחד הפרטים החסרים."

ההתכתבות המלאה מצורפת לדוח פיקוח זה ומסומנת נספח א'.

12. למשרד הגיעה תלונה בתאריך 20.11.16 מגבי [REDACTED] שאליה צורפה הקלטת שיחה מיום 18.11.16 עם נציגת שירות של החברה. בהקלטת השיחה אמרה הנציגה: "הבנתי, בעיקרון בשביל לבטל צריך לדבר עם מחלקת קשרי לקוחות שלנו, הם לא נמצאים כרגע לא עובדים בימי שישי, צריך לדבר איתם ביום ראשון, הם עובדים מראשון עד חמישי בין שמונה לשלוש... זה משהו שתוכלו לעשות ביום ראשון... לא, אתה תצטרך ליצור איתם קשר ביום ראשון *3014... אין טלפון ישיר למחלקת קשרי לקוחות פשוט כשאתה מגיע לשירות לקוחות ואתה מבקש שיעבירו אותך לקשרי לקוחות זה הכל". התלונה וההקלטה מצורפות לדוח פיקוח זה ומסומנות נספח ב'1 ונספח ב'2 בהתאמה.

13. למשרד המשיכו להגיע תלונות בנושא דוח פיקוח זה גם לאחר מועד שליחת דוח הפיקוח הראשוני לחברה (שנשלח בתאריך 5.6.16). מצייב טבלת תלונות חדשות, ולפיה החברה המשיכה בהפרה מושא דוח פיקוח זה, המסומנת נספח ג'.

התייחסות המשרד לטענות החברה במענה לדוח הפיקוח הראשוני

14. טענה

החברה דוחה מכל וכל את "ההאשמות כלפיה", כלשונה, שלטענתה אינן עולות בקנה אחד עם מדיניותה הברורה בעניין בקשות הפסקת השירות, והתהליכים המוטמעים בכל פתחי השירות שלה, העומדים בכל דרישות החוק והרישיון. לטענת החברה מספר התלונות הוא זעום ביחס למספר התלונות שבהן היא מטפלת.

התייחסות

המשרד בחן נושא נקודתי במסגרת הליך הפיקוח שממצאיו הובאו בפני החברה. מדיניותה הכללית של החברה והתהליכים שהטמיעה לטענתה בכל פתחי השירות שלה לא עמדו לבחינה במסגרת הליך הפיקוח ולכן אינם רלוונטיים לנושא הפיקוח.

15. טענה

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

בקשות להפסקה מוחלטת של שירות באמצעות אתר "נתק":
דוח הפיקוח מבוסס על נקודת מוצא שגויה לפיה החברה נוהגת איפה ואיפה בבקשות להפסקת שירות המגיעות אליה בערוצי השירות השונים (בטלפון, בדוא"ל, באמצעות אתר החברה, או בפקס - ישירות או באמצעות אתר נתק).

התייחסות

המשרד מצא הפרות בטיפול החברה בפניות שהוגשו בערוצי שירות שונים - בע"פ בטלפון, בפקס וגם באמצעות אתר "נתק". במהלך הפיקוח המפקחים בחנו 96 תלונות, והוברר כי 63 מתוכן נשלחו באמצעות אתר "נתק", וב-59 מתוכן הן לא טופלו על פי הוראות הרישיון.

טענה 16.

כמות התלונות שבדק המשרד זניחה לעומת כמות הבקשות להפסקת שירות שבהן החברה מטפלת לפי הוראות רישיונה. אל המשרד פנו בתלונות רק 96 לקוחות במשך 33 חודשים מתוך למעלה מ- [REDACTED] לקוחות שביקשו בתקופה זו הפסקת השירות. הנתונים מדברים בעד עצמם וברור כי דוח הפיקוח עוסק בטפל ובבטל בשישים.

התייחסות

כתוצאה מכל הפרה נפגע לקוח, שמבחינתו אין מדובר במקרה זניח אלא במקרה שבו החברה כשלה בהתנהלותה מולו. כמות התלונות שנבדקו ונמצא בהן כי החברה הפרה את הוראות רישיונה אינה זניחה, ויחסה לעומת כמות הבקשות המטופלות בחברה אינו רלוונטי. במענה מטעם החברה היא לא הציגה תשתית עובדתית לפיה [REDACTED] מנוייה שביקשו הפסקה מוחלטת של השירות טופלו על פי הוראות הרישיון.

טענה 17.

"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."

התייחסות

ברישיון החברה אכן לא קיימת חובה לבצע זיהוי מלא. ככל שהחברה טענה כי בטיפול בחלק מהתלונות שהוגשו דרך אתר "נתק" פרטי הזיהוי של המבקש לא תאמו במלואם את פרטיו במערכות החברה, ראוי היה כי החברה תיצור קשר עם המנוי המבקש כדי לאמת את בקשתו. דברים ברוח זו מסר מר כהנא בהתכתבות עם מר בן-בסט כמוצג בנספח א' - "לקוח שיפנה למוקדי השירות (טלפוני, בדוא"ל, או בטופס המקוון שבאתר), ופנייתו תהיה חסרת, יתבקש בחזור למסור את אחד הפרטים החסרים". חרף זאת, החברה בחרה להתעלם מבקשת הפסקת

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

השירות ולמחוק אותה ממערכותיה מבלי שהמנוי המבקש יעודכן. ראה תיעוד ממסמך התשאול שצורף לדוח הפיקוח הראשוני וסומן נספח 7 (ההדגשות לא במקור):

במענה לשאלה מספר 4.2:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
גבי דולי דדון: [REDACTED]
גבי [REDACTED]
גבי [REDACTED]

ובמענה לשאלה מספר 5:

גבי [REDACTED] (הנציגה שאליה מגיעות הבקשות להפסקת שירות שהוגשו דרך אתר נתק, שתושאלה לגבי הפניה שהגישה גבי דולי דדון) אמרה: [REDACTED]
[REDACTED]
גבי [REDACTED]
[REDACTED]

מבדיקת הבקשה להפסקת שירות ששלחה גבי דולי דדון בתאריך 31.8.15 לפני מועד הפיקוח הראשון, שלגביה צורף אישור האתר על קבלתה בחברה לדוח הפיקוח הראשוני וסומן נספח 5, עולה שהיא לא אותרה בחברה, והחברה לא יצרה עמה כל קשר אף על פי ש [REDACTED]
[REDACTED] כפי שציינה גבי [REDACTED]

18. טענה

עורך הדוח ציטט שלא כהלכה מתוך מסמך התשאול אשר צורף לדוח הפיקוח הראשוני וסומן נספח 7, וכי המענה של מר [REDACTED] הוא:

[REDACTED]
היה לשאלה נוספת שלא נרשמה במסמך והיא: [REDACTED]
[REDACTED]
ובהמשך, במענה לשאלתה של הגבי דדון בעניין מספר הפקס הנכון: [REDACTED]

התייחסות

מסמך התשאול הנו מסמך אותנטי שמכיל את תיעוד השיחה והשאלות שנשאלו. למפוקחים ניתנה האפשרות לעיין במסמך טרם חתימתם עליו. משום מה מר [REDACTED] השמיט את המילה העקרונית "כך" במענה שלו לשאלתה של הגבי דדון: [REDACTED]
[REDACTED] "כך" (נשמטה) י [REDACTED]

19. טענה

Z

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

בקשות להפסקת שירותי הנשלחות באמצעות אתר נתק מתקבלות במכשירי פקס רבים ושונים בחברה - בלשכת המנכ"ל, בלשכה המשפטית, באגף הכספים, באגף משאבי אנוש, בתחום הלוגיסטיקה ואף בחדר המאבטחים בקבלה, ולאו דווקא בפקס המיועד לכך והמפורסם ע"י החברה. אמינותו של אתר נתק מוטלת בספק לפי הכרעות בבתי משפט לתביעות קטנות וכי אין באישור שהאתר מנפיק על שההודעה להפסקת שירותי התקבלה בחברה, כדי להעיד כי אכן התקבלה בפועל בחברה, כפי שגם בעלי האתר בעצמם מעידים על כך.

התייחסות

המשרד דוחה את טענת החברה. מספר הפקס 03-9285038 הוא המספר שמופיע ברשימת הפקסים שהתקבלה מאתר נתק והחברה מאשרת שזהו אכן המספר לבקשות להפסקת שירות. כל 9 הבקשות שהוגשו במעמד הפיקוח ובנוכחות המפוקחים, שאת שתיים מהן אף הגישו המפוקחים בעצמם, הגיעו כולן לאותו מקום - למחשב של גב' [REDACTED] וכולן קיבלו את הטיפול הראוי לפי הרישיון. החברה אף לא הציגה עותק מבקשות שהגיעו מאתר נתק למכשירי הפקס שאותם ציינה.

ראו לעניין זה גם את המענה של מר [REDACTED], מנכ"ל חברת [REDACTED] המספקת את שירותי שליחת הפקסים לאתר נתק, שצוטט לעיל.

זאת ועוד, ככל שבקשות להפסקת שירות מגיעות למספרי פקס שונים בחברה עצמה על החברה מוטלת האחריות לטפל בכל אחת מהבקשות שאותן, הגם שלא נשלחו לפקס הייעודי.

20. טענה

אי מתן אפשרות להגשת בקשה להפסקה מוחלטת בשעות פעילות המוקד הטלפוני :
בכל בקשה להפסקת שירות מטפל בשלב ראשון נציג שירותי הלקוחות שמעביר את הבקשה לנציג שימור לקוחות על מנת לנסות לשמר את הלקוח. אם נציג שימור הלקוחות לא הצליח בכך אזי החברה מכבדת את הבקשה בתוך יום עבודה אחד מקבלתה. מכיוון שנציגי שימור הלקוחות אינם עובדים במשך כל שעות פעילות מוקדי השירות הטלפוני אזי בקשות שמתקבלות שלא בזמן פעילותם נרשמות ומטופלות למחרת ובכל מקרה בתוך יום עבודה מקבלתן.

עוד טוענת החברה כי מספר המקרים שבהם נתגלתה חריגה מנהלי החברה בנושא זה הוא זניח ביותר. ואינו מעיד על הכלל.

התייחסות

גם לדידה של החברה אירעו מקרים שבהם התגלתה התנהלות חריגה של נציגיה, שלא בהתאם לנהליה והנחיותיה, לטענתה. המשרד בוחן את התנהלותה של החברה על פי מבחן התוצאה. החברה חרגה מהוראות הרישיון גם אם קיימים נהלים בחברה לעניין זה אך הם לא יושמו בפועל. יובהר כי נציגי החברה העידו, למשל, כי במקרה שבו פרטי הבקשה אינם מלאים הבקשה נמחקת ולא מטופלת – ונראה כי לא מדובר בחריגה מנהלי החברה אלא בדרך מקובלת שבה נוהגים נציגי החברה. היסוד הנפשי של הנציגים שלוחי החברה אינו רלוונטי לקביעת החפזה.

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

21. טענה

אי שליחת הודעה בדבר הפסקה מוחלטת של שירות:
משלוח ההודעה בדבר הפסקת שירות נעשה באופן ממוכן ואוטומטי לחלוטין וכי במקרים הספורים שבהם לא נשלח אישור שכזה ("או לעמדת החברה לא אותר אישור המשלוח שלהן") מתוך אלפי מקרים שלגביהם שולחת החברה הודעות מדובר בתקלות טכניות מערכתיות נקודתיות, ואין בהם כדי להעיד על הפרה של הוראות הרישיון, וודאי שלא כזו שנעשתה במכוון או אפילו במודע.

התייחסות

גם אם מדובר לכאורה ב"תקלות טכניות מערכתיות נקודתיות" עדיין זוהי הפרה של הוראות הרישיון. הטענה לפיה "לעמדת החברה לא אותר אישור המשלוח שלהן" מהווה אף היא הפרה של הוראות הסיפא של סעיף 6.4.5 לרישיון בדבר החובה לשמור תיעוד ולהציגו בפני המשרד על פי דרישה.

הטענה בדבר "זניחות" כמות התלונות שאותרו ובהן לא נשלחו הודעות כאמור אינה רלוונטית, הגם שהחברה לא הציגה נתונים (שליחת הודעה בדבר הפסקת שירות) הסותרים את הממצאים בדוח הפיקוח.

סיכום

22. החברה חרגה מהוראות הרישיון המתייחסות לנושא פיקוח זה, כמפורט לעיל.

עורך הדוח: מרכז פיקוח צרכני, מוניר קזמל



משרד התקשורת
המנהל הכללי

ט" כסלו תשע"ח
27 נובמבר 2017
סימוכין: מש 269/17

לכבוד
מר מוטי אלמליח, מנכ"ל
חברת בזק בינלאומי בע"מ
רח' השחם 40
פתח תקווה 4917002
באמצעות דוא"ל motiel@bezeqint.co.il

א.נ,

**הנדון: דרישת תשלום עיצום כספי בגין הפרת הוראות הרישיון
בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי- חברת בזק בינלאומי בע"מ**

- סימוכין: (א) דוח פיקוח ראשוני מק- 204/16 מיום 5.6.16
(ב) מענה החברה מיום 1.8.16
(ג) דוח פיקוח סופי מק 179/17 מיום 20.6.17
(ד) מכתב כוונה לעיצום אכ- 180/17 מיום 20.6.17
(ה) מענה החברה מיום 30.8.17

מתוקף סמכותי לפי סעיפים 2א37 ו-18א37 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("החוק"), אני מטיל על חברת בזק בינלאומי בע"מ ("החברה") עיצום כספי בסכום של 156,790 ש"ח, בשל הפרה של סעיף 6.4 לרישיון המיוחד של החברה למתן שירותי גישה לאינטרנט (לבעלי רישיונות שלהם יותר מ- 20,000 מנויים פרטיים) (להלן - "הרישיון") של החברה, כמפורט להלן:

1. ביום 20.6.17 נשלחה אל החברה ההודעה שבסמך (ד) ובה פורטו, בין השאר, ההוראות שהפרתן מיוחסת לחברה, נסיבות ההפרה והשיקולים לעניין קביעת סכום העיצום הכספי.
2. בהמשך לאמור בהודעה ובדוח הסופי שבסמך (ג), ובמענה לעיקרי הטענות של החברה בהתייחסותה מיום 30.8.17, סמך (ה), נוסף כדלקמן:

כללי

א. לעניין טענת החברה כי מדובר בהפרה שהשפיעה על שיעור זניח של מנויים נשיב כי מספר התלונות שהגיעו למשרד בעניין זה גבוה מאוד ביחס להפרות אחרות שבהן טיפל המשרד. שיעור התלונות שהוא לכאורה זניח בנושא זה אל מול כמות הניתוקים הכללית שמבצעת החברה אינו סיבה מוצדקת להתעלם מההפרות שביצעה החברה. נציין כי המשרד יכול היה לפתוח בהליך פיקוח עצמאי כנגד החברה בגין כל אחת מהתלונות שהתקבלו בנושא זה, והחלטתו של המשרד לאחד את כל התלונות שהתקבלו במשך שנתיים על החברה בנושא זה להליך פיקוח אחד מיטיבה עם החברה.

טל': 02-6706310/3 פקסי: 02-6240321
טל': 03-5198212/8 פקסי: 03-5101706

רח' יפו 23, ירושלים 91999
רח' אחד העם 9, מגדל שלום תל-אביב 61290



משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. איננו יכולים לקבל את טענת החברה בסעיף 58 במענה שבסמך (ה) ולפיה שעות הפעילות של מוקד קשרי הלקוחות, אשר נסגר בשעה 15:00, מביאות לכך שלא ניתן לנתק את הלקוח במועד.

זכותה של החברה לקבוע את שעות פעילות מוקד שימור הלקוחות. יחד עם זאת, המנוי יכול לפנות למוקד הפניות הטלפוני של החברה בשעות שבו עליו להיות פעיל בהתאם להוראות הרישיון ולקבל מענה לבקשתו לניתוק באותן השעות, בין אם מוקד שימור הלקוחות פתוח ובין אם לאו.

ג. בסעיף 71 למענה שבסמך (ה) החברה נתלת בכך שבפניות מאתר נתק היו חסרים פרטים.

טענה זו אינה מקובלת עלינו, בייחוד במקרים שבהם כל מה שחסר היה הנתון של 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי. בוודאי שבאותם המקרים מצופה היה מהחברה לפנות למנוי ולהשלים את הפרטים החסרים.

לעניין חישוב העיצום הכספי:

ד. לעניין שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה – איננו מקבלים את הטעון שקבוצת המדגם אינה נכונה.

בסעיף זה בוחנים את שיעור המנויים שהיה חשוף להפרה ולא את שיעור המנויים שנפגע בפועל מההפרה. וכך הוגדר במסמך "שיקולים בקביעת סכום העיצום הכספי" (מסמך מיום 27 בינואר 2013) לעניין זה: "...וכי אין הוא מתייחס אך ורק למספר המנויים שנפגעו בפועל, אלא גם למנויים שנחשפו לפגיעה בכוח".

בנוסף, יש לזכור גם שלא כל המנויים מתלוננים בפני המשרד.

במכתב הכוונה שבסמך (ד) כתבנו "במידה שהחברה תציג ראיות כי בפרק הזמן שהוגדר בוצעו [REDACTED] ניתוקים תקינים, כפי שהיא טענה, ולא היו עוד מקרים שבהם החברה חרגה מפרק הזמן שהוגדר, תישקל הפחתת ניקוד", אך החברה בחרה שלא להביא את הנתונים.

טענת החברה כי יש כ- [REDACTED] מתנתקים מדי חודש היא כללית (ואף לא ניתנו הוכחות לנתונים כמו משך הזמן שלקח הניתוק, סכומי הזיכויים וכיו"ב) ואין בה כדי לשנות את עמדת המשרד. לכן לא מצאתי לנכון לשנות את הניקוד שעומד על [REDACTED] נקודות (מתוך 10 נקודות מרביות).



משרד התקשורת המנהל הכללי

ה. לעניין משך ההפרה – טיעוני החברה בסעיף זה בדבר "תקלות אנוש" אינם ענייניים. המשרד אינו בוחן את היסוד הנפשי של המפר בעת ההפרה, אלא בוחן את העובדות המקימות את ההפרה. בנוסף, החברה התעלמה מנספח ג' לדוח הפיקוח הסופי שכלל 16 תלונות נוספות מעבר ל-96 התלונות שנכללו בדוח הפיקוח הראשוני שבסמך (א). 16 התלונות הנוספות הן בתקופה שבין יולי 2016 למאי 2017 והן מוכיחות שמדובר בתקופה ארוכה יותר מהשנתיים שצינו במכתב הכוונה שבסמך (ד) (ינואר 2013 עד נובמבר 2015, תקופה ארוכה מאוד כשלעצמה).

לפיכך, הניקוד אינו משתנה ועומד על [REDACTED] נקודות (מתוך 10 נקודות מרביות).

ו. לעניין היקף הנזק הכספי – בסעיף זה לא מודדים רק את הנזק שנגרם למתלוננים אלא את הנזק שנגרם לכלל המנויים, ולפיכך הניקוד בסעיף זה אינו משתנה ועומד על [REDACTED] נקודות (מתוך 15 נקודות מרביות).

ז. לעניין התועלת שנצמחה לחברה – אין עוררין כי במקרה דן נגרם בפועל נזק כספי למנויים ונצמחה תועלת לחברה, הגם שלאחר תקופה מסוימת הכסף הוחזר לאותם המנויים שהתלוננו, ולפיכך הניקוד בסעיף זה אינו משתנה ועומד על [REDACTED] נקודות בהתאמה (מתוך 10 נקודות מרביות).

ח. לעניין פעולות שנקט המפר – מענה החברה לא כולל אזכור של הפקת לקחים וריענון נהלים על מנת שההפרה לא תישנה.

יחד עם זאת, לאחר שבחנתי את התייחסות החברה ולאור טענתה כי השיבה כספים למנויים החלטתי להפחית בסעיף זה [REDACTED] נקודות (מתוך 20 נקודות מרביות)

ט. לעניין נסיבות ושיקולים נוספים – נימוקינו במכתב הכוונה שבסמך (ד) בעינם עומדים. יחד עם זאת, לאור זאת שהחברה מציגה, לאורך זמן, נתונים טובים בדוחות פניות הציבור של המשרד, הוחלט באופן חריג ומבלי שהדבר יהווה תקדים להתחשב בכך ולהפחית [REDACTED] נקודות בסעיף זה, שעומד עכשיו על 0 נקודות (מתוך 30 מרביות).

לפיכך, סך הניקוד שניתן להפרה הוא [REDACTED] נקודות (במקום [REDACTED] נקודות במכתב הכוונה שבסמך (ד)).

3. לאחר ששקלתי את טענותיכם כמפורט לעיל החלטתי להטיל על החברה עיצום כספי בגין הפרה של נספח ח' לרישיון, שהיא בבחינת הפרה לפי פרט (7) בחלק א' של התוספת לחוק, וזאת בסכום של 156,790 ₪ (במקום [REDACTED] ש"ח במכתב הכוונה שבסמך (ד)), מתוך סכום מרבי אפשרי בסך של [REDACTED] ש"ח.



משרד התקשורת המנהל הכללי

תשלום העיצום הכספי

4. בהתאם לסעיף 11א37 לחוק יש לשלם את סכום העיצום הכספי האמור בתוך 30 ימים מיום המסירה של דרישת התשלום.
5. התשלום יבוצע באופן הבא :
 - א. התשלום יבוצע לזכות חשבון המשרד המתנהל בבנק הדואר 09 סניף ראשי 001, מספר חשבון [REDACTED]
 - ב. יש להעביר אל חשב משרד התקשורת את אישור ההפקדה לא יאוחר מחמישה ימים ממועד התשלום.
6. בהתאם לסעיף 12א37 לחוק אי תשלום במועד יוסיף לסכום העיצום הכספי הפרשי הצמדה וריבית לתקופת הפיגור, לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, וזאת עד לתשלום.
7. בלי לגרוע מסמכויות הגבייה לפי כל דין, בהתאם לסעיף 13א37(ב) לחוק ניתן לגבות עיצום כספי בדרך של מימוש ערבות שהמציא בעל הרישיון.
8. כן יצוין כי בהתאם לסעיף 15א37(א) לחוק אין בהגשת עתירה לפי חוק בתי משפט לעניינים מנהליים, התש"ס-2000, כדי לעכב את תשלום העיצום הכספי, אלא אם כן הסכים לכך הגורם המוסמך להטיל עיצום כספי, או אם בית המשפט הורה על כך.

במלכה,
מימון זמנה
המנהל הכללי (בפועל)

העתקים :

תה"כ איוב קרא, שר התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר חסן איסמעיל, חשב, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סגן מנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
גב' לאה יאסין, מרכזת בכירה פיקוח צרכני, משרד התקשורת
מר מוניר קזמל, מרכז בכיר פיקוח צרכני וממונה על יישום חופש המידע, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, מנהל מחלקה בכיר (ייעוץ משפטי) (בפועל), משרד התקשורת
מר [REDACTED] היועץ המשפטי ואחראי על רגולציה, בוק בינלאומי בע"מ

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

כ"ר סיון תשע"ז
20 יוני 2017
סימוכין: אכ-180/17

לכבוד
מר מוטי אלמליח, מנכ"ל
חברת בזק בינלאומי בע"מ
רח' השחם 40
פתח תקווה 4917002
באמצעות דוא"ל

א.נ.,

הנדון: הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בגין הפרת הוראות הרישיון בנושא הפסקה מוחלטת

של שירות לבקשת מנוי - חברת בזק בינלאומי בע"מ

סימוכין: (א) דוח פיקוח ראשוני מק-204/16 מיום 5.6.16

(ב) מענה החברה מיום 1.8.16

(ג) דוח פיקוח סופי מק 179/17 מיום 20.6.17

סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה במשרד התקשורת מר מימון שמילה (להלן: "הסמנכ"ל") מילא ידי
להודיעכם כדלקמן:

1. סעיף 6.4 לרישיון המיוחד של חברת בזק בינלאומי בע"מ (להלן: "החברה") למתן שירותי
גישה לאינטרנט (לבעלי רישיונות שלהם יותר מ-20,000 מנויים פרטיים) (להלן: "הרישיון")
מגדיר כיצד יכול מנוי לבקש הפסקת שירות ואת האופן שבו על בעל הרישיון להיענות
לבקשתו.
2. כמפורט בדוח הפיקוח שבסמך (ג) החברה חרגה מהוראות רישיונה בנושא שבנדון.
3. התנהלותה זו של החברה עולה כדי ההפרה הקבועה בפרט (7) בחלק א' של התוספת לחוק
התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (להלן: "החוק"), לפיה בעל רישיון: "הפר הוראות
רישיון לעניין הסכם התקשרות עם מנוי, דרך ההתקשרות עמו ותנאי ההתקשרות, ובכלל זה
לעניין היקף ההתקשרות, תקופת התחייבות, סיום ההתקשרות ותיעוד".
4. בהתאם להוראות סעיף 2א37 לחוק, אם הפר בעל רישיון הוראה מההוראות לפי החוק,
כמפורט בתוספת לחוק, רשאי המנהל להטיל עליו עיצום כספי לפי הוראות פרק ז' לחוק,
בהתאם לסכומים הקבועים בסעיף האמור.
5. יצוין כי בהתאם להוראות סעיף 18א37 לחוק אצל המנהל הכללי של משרד התקשורת
לסמנכ"ל את סמכותו להטיל עיצום כספי לפי סעיף 2א37 לחוק בשל הפרת הוראה המפורטת
בחלקים א', ב' או ה' של התוספת, וכן את סמכותו לפי סעיף 3א37 לחוק.
6. לאור האמור לעיל ובהתאם להוראות סעיף 7א37 לחוק אני מודיע לכם על כוונה להטיל על
החברה עיצום כספי בסך כולל של [REDACTED] ש"ח.

הודעה זו על צרופותיה כוללת פירוט כנדרש בסעיף 7א37(ב) לחוק, כדלקמן:

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה מערכת התקשורת

- א. המעשה או המחלוקת המהוויים את ההפרה כמצוין לעיל ובדוח הפיקוח (סמך ג').
- ב. התשתית העובדתית לקיום ההפרה מפורטת בדוח הפיקוח אשר בסמך (ג).
- ג. סכום העיצום הכספי לפי הודעה זו חושב כדלקמן:

(1) לצורך חישוב הסכום הבסיסי כהגדרתו בסעיף 37א לחוק הובאו בחשבון הכנסות החברה בשנת הכספים שקדמה למועד שבו בוצעה ההפרה, דהיינו, כפי שעולה מממצאי פעולת הפיקוח, בשנת 2013. הכנסות החברה בשנת הכספים 2012 היו מיליוני ₪.

(2) בהתאם להגדרת "הסכום הבסיסי" בסעיף 37א לחוק, הסכום הבסיסי לצורך חישוב העיצום הכספי אשר ניתן להטיל על החברה הוא 1,630,550 ש"ח בתוספת 0.225% מההכנסה השנתית של החברה. הסכום הבסיסי לעניין זה עומד על ש"ח. בהתאם לסעיף 2א(1) לחוק ניתן להטיל עיצום כספי בסכום של עד 12.5% מהסכום הבסיסי בשל הפרת הוראה כמפורט בחלק א' של התוספת, ולעניין הודעה זו סכום מרבי של ש"ח.

(3) בהתאם לסעיף 6א(א) לחוק ולמסמך אמות המידה שנקבע מכוחו, להלן השיקולים שעומדים בבסיס קביעת סכום העיצום הכספי ביחס לסכום המרבי האמור:

- לא נמצא כי היה בהפרה כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או כי היה בה כדי לגרום לפגיעה במתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר. נקודות, מתוך 40 מרביות).
- לעניין שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה: מהמדגם שהמשרד ביצע עולה כי יש הפרה ביותר מ-80 אחוז מ-96 התלונות שנדגמו. לכן הוחלט לתת בסעיף נקודות (מתוך 10 מרביות). במידה שהחברה תציג ראיות כי בפרק הזמן שהוגדר בוצעו ניתוקים תקינים, כפי שהיא טענה, ולא היו עוד מקרים שבהם החברה חרגה מפרק הזמן שהוגדר, תישקל הפחתת ניקוד בהתאם.
- לעניין משך ההפרה: כאמור בדוח הפיקוח שבסמך (ג) ההפרה נמשכה מינואר 2013 עד נובמבר 2015. נוכח נסיבות העניין הוחלט כי לשיקול זה יש לתת נקודות (מתוך 10 מרביות).
- לעניין היקף הנזק: כמעט בכל התלונות שהגיעו למשרד נגרם נזק למנויים כתוצאה מגבייה עודפת ולא מוצדקת ממנויים שביקשו להפסיק את השירות. נוכח נסיבות העניין הוחלט כי לשיקול זה יש לתת נקודות (מתוך 15 מרביות). במידה שהחברה תציג ראיות לנזק מופחת, תישקל הפחתת ניקוד בהתאם.
- לעניין מידת התועלת שצמחה למפר כתוצאה מן ההפרה: המקרים שנבחנו מעידים שצמחה תועלת לחברה שהביאה להכנסות שלהן החברה לא הייתה זכאית. אם המנוי לא היה פונה שוב לחברה או למשרד החברה הייתה ממשיכה ליהנות מהכנסות אלה. לכן ניתן לשיקול זה משקל שנקודות (מתוך 10 מרביות).

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה מערכת התקשורת

• לעניין הפרות קודמות: נרשמה לחברה הפרה בנושא אתרים ותכנים פוגעניים באינטרנט כאמור במכתבנו מיום 24.6.13. חרף זאת, נוכח הזמן שחלף, הוחלט לנימוק זה נקודות מתוך 15 מרביות).

בסיכום האמור לעיל, לעניין השיקולים המנויים בחלק ד' של מסמך אמות המידה, נקבע כי סך הניקוד בחלק זה יעמוד על נקודות.

לעניין שיקולים אשר עשויים להקל עם המפר, נשקלו שיקולים אלה:

• לעניין פעולות שנקט המפר עם גילוי ההפרה: החברה, לא פעלה לזכות את המנויים הרלוונטיים וההפרה, למיטב ידיעתנו, נמשכה זמן רב, ולכן בחלק זה (מתוך 20 נקודות מרביות).

• לעניין נסיבות נוספות ושיקולים אחרים כמפורט בחלק ה' למסמך אמות המידה: מדובר בפרקטיקה הפוגעת במנויים ובמקרים רבים המנויים לא מודעים לכך שהם ממשיכים לשלם לחברה על אף שביקשו להתנתק. ההפרה נמשכה כמעט שנתיים והחברה לא עשתה די על מנת לעקור את הפרקטיקה הפסולה מהשורש.

לפיכך, החלטנו להעניק נקודות בסעיף זה (מתוך 30 נקודות מרביות).

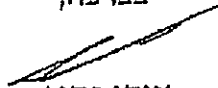
בסיכום האמור לעיל, סך הניקוד שנקבע להפרה עומד על נקודות.

בהתאם לכך ולפי הוראות סעיף 10א37 לחוק, סכום העיצום הכספי עומד על סך של ש"ח.

7. בהתאם להוראות סעיף 8א37 לחוק, זכותכם לטעון את טענותיכם בכתב, לעניין הכוונה לחטיל עיצום כספי ולעניין סכומו, בתוך 30 יום ממועד מסירת הודעה זו.

8. בהתאם להוראות סעיף 9א37(ד) לחוק, אם לא תטענו את טענותיכם בתוך 30 ימים מיום מסירת הודעה זו, יראו הודעה זו כדרישת תשלום שנמסרה לכם במועד האמור.

בברכה,



איתן בסיף

סגן מנהל מינהל פיקוח ואכיפה

העתקים:

מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, משנה למנכ"ל ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' ברוריה מנדלסון, היועצת המשפטית (בפועל), משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
גב' לאה יאסין מרכזת בכירה פיקוח צרכני, משרד התקשורת

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

מר מוניר קזמל, מרכז פיקוח צרכני, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
עו"ד [REDACTED] יועץ משפטי, חברת בזק בינלאומי בע"מ

יך זה עובד

אמצעות אתר נתן אפשר להתנתק, בקלות, מכל אחת מחברות התקשורת הגדולות בישראל ולחסוך את הזמן, כאב הראש והטרטור.

אמצעות האתר ניתן להתנתק בשלושה שלבים קלים:

שלב 1 בשלב הראשון בוחרים את ספק השירות ממנו מעוניינים להתנתק: חברת כבלים, טלפון, סלולר או אינטרנט.

שלב 2 בשלב השני ממלאים את הפרטים האישיים שלכם ואת פרטי החשבון שאותו אתם מעוניינים לנתק.

שלב 3 השלב השלישי הוא הפשוט: נכנסים לחיבת הדואר האלקטרוני שלכם ולוחצים על הקישור שנשלח לכם כדי לאמת את זהותכם.

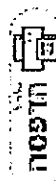
נו בקוח את הפרטים שאתם סיפקתם לנו ונשלח בעבורכם את הפקס לספק התקשורת. אתם תקבלו כעבור מספר דקות הודעת אישור בדואר אלקטרוני, וד עם מספר האסמכתא שלכם.

נא שימו לב כי אם אתם נמצאים בהתחייבות כלשהיא מול חברת התקשורת, הרי שאתם עשויים לשלם לה קנסות או דמי יציאה.

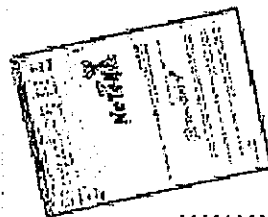
active content remove



הוצא טוב נטלה בקשת נותן



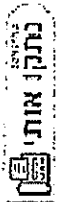
הדפסה



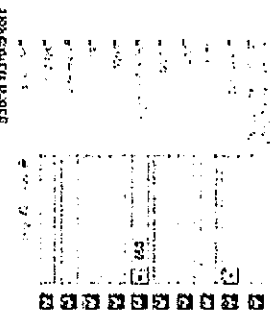
הוצא טוב נטלה בקשת נותן



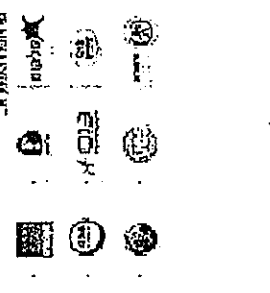
הוצא טוב נטלה בקשת נותן



הוצא טוב נטלה בקשת נותן



הוצא טוב נטלה בקשת נותן





שלום מוהיר קזמל

ביקשת לשלוח הודעת 26.10.15 אנו שולחים לך הודעה זו על מנת לאשר כי ביום התנתקות משירות ספק אינטרנט של חברת בזק בינלאומי באמצעות אתר נתק

לצורך אישור הבקשה, יש לחצות על הכפתור הבא



במידה ואינך רואה את הכפתור כנדרש אנא העתק את הכתובת הבאה לשדה הכתובת בדפדפן:

<https://www.netek.co.il/tokens.php?action=approve&guid=8ff2c75b-7be1-11e5-b41c-00163ee2504e>

אנא שים לב, באחריותך לבדוק את נכונות הפרטים שמילאת וכן כי אינך מצוי בהתחייבות או לא תדרש לשלם קנסות כלשהם בגין הניתוק.

לאחר שליחת הודעת הניתוק, תקבל בדואר אלקטרוני אישור על המשלוח. שמור קובץ זה לצרכים עתידיים וכן למקרים בהם לא תנותק מסיבה כלשהיא.

תודה,

צוות אתר נתק



שלום מוזיר קזמל,

בקשתך התקבלה בהצלחה על-ידי מכשיר הפקס אצל הספק. להלן הפרטים וכן העתק מהבקשה.

מספר הבקשה: 1226763

בזק בינלאומי: שם הספק

ספק אינטרנט: שירות

26/10/2015 15:04:01: התקבלה ב

ל זו. אתר נתק אינו שומר העתק "הודעת מערכת" מומלץ לשמור העתק של הודעת דוא בקשות שליחה ועל כן לא נוכל לשחזר בעתיד בקשה זו.

Greenfield Technology הפקס נשלח באדיבות חברת

1226763
תאריך: 26/10/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא מוניר קזמל, מספר תעודת הזהות שלי הי [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED]

כתובתי היא [REDACTED] ארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED]

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקש/ת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
מוניר קזמל

1226763

1178685
תאריך: 31/08/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא דולי דדון, מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].
כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED].

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקש/ת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
דולי דדון

1178685

52 מר

Gmail

אישור שליחה דואר נכנס

31 באוג

Netek <info@netek.co.il> אני



שם המעלה: [redacted] שם היצרן: [redacted] מספר הספק: [redacted] סוג המכשיר: [redacted]

שלום דולי דדון,

בקשתך התקבלה בהצלחה על-ידי ממשר הפקס אצל הספק. להלן הפרטים וכן העתק מהבקשה.

מספר הבקשה: 1178885
שם הספק: [redacted]
שירות: ספק אינטרנט

התקבלה ב: 10:12:57 31/08/2015

הודעת מערכת: מומלץ לשמור העתק של הודעת דוא"ל זו. אתר נתק אינו שומר העתק בקשות שליחה ועל כן לא תוכל לשחזר בעתיד בקשה זו.

- דואר נכנס (5)
- מסומן כנוכח
- חשוב
- דואר יוצא
- טיוטות (4)
- מעגלים
- אישי- דולי (16)
- גן שפר
- דואר נכנס (1)
- סיל לארחב 2014

דולי

אין גנטי קשר של
Hangouts
מצא משהו

1184882

תאריך: 06/09/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא [REDACTED], מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].
כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED].

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,

[REDACTED]

1184882

6.9.15
התקבל
הת-ק/מ
מחלקת



1184918

תאריך: 06/09/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט .

שמי הוא דולי דדון , מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED]

כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED]

בהתאם לסעיף 13(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
דולי דדון

1184918

הצרכן
במחלקת הניקיון
6.9.15

1184894

תאריך: 06/09/15

לכבוד:

חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא [REDACTED], מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED]

כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום-הינו [REDACTED]

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפגו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,

[REDACTED]

1184894

התאם
6.9.15
התאם
התאם

1210936

תאריך: 11/10/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא מוניר קזמל, מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].

כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED].

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
מוניר קזמל

1210936

11.10.15
התקבלה
במחלקת הלקוחות
בזק בינלאומי

1210916
תאריך: 11/10/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא דולי דדון, מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].
כתובתי היי [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום היי [REDACTED].
בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפנו אליי בציג שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
דולי דדון

1210916

15.10.15
הפושט
במסגרת הפיקוס
[Signature]

1226763
תאריך: 26/10/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט .

שמי הוא מוניר קזמל , מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED] .

כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED]

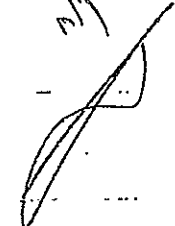
בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקש/ת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
מוניר קזמל

1226763

26.10.15
התקבלה
התקבלה
במשרד


1226082

תאריך: 26/10/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא דולי דדון, מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].

כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED].

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפנו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
דולי דדון

1226082

אישור ג'ה קימלן
במסגרת הפיקוח
26.10.15

1253415

תאריך: 22/11/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.

שמי הוא מוניר קזמל, מספר תעודת הזהות שלי הי- [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].

כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינן [REDACTED].

בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם נדרשים לבקש אותי מיידי, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.

באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.

הודעתי היא סופית, ואני מבקשת כי לא יפגו אליי נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
מוניר קזמל

1253415

מוניר קזמל
קיוולני במזמון הבקשה
22.11.15

1253412
תאריך: 22/11/15

לכבוד:
חברת בזק בינלאומי

הנדון: התנתקות משירותים.

בהתאם לסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 הריני מודיע על ביטול העסקה המתמשכת לאספקת שירותי ספק אינטרנט.
שמי הוא דולי דדון, מספר תעודת הזהות שלי הינו [REDACTED] ומספר הטלפון שלי הוא [REDACTED].
כתובתי היא [REDACTED] וארבע הספרות האחרונות של אמצעי המשמש לתשלום הינו [REDACTED].
בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק, הנכם דרשים לנתק אותי מיידית, ולא מאוחר משלושה ימים מיום משלוח הודעה זו.
באם לא תעשו כן, על פי סעיף 13ד(ד) לחוק, בית המשפט יהיה רשאי להטיל עליכם פיצויים עונשיים.
הודעתי היא סופית, ואני מבקש/ת כי לא יפגו אליו נציגי שירות לקוחות וכיוצא בזה.

בברכה,
דולי דדון

1253412

קובלן שנתם הפיקוח
22-11-15

מדינת ישראל משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

י"ט אלול תשע"ה
6 ספטמבר 2015

הנדון: פיקוח בחברות בזק בינלאומי – הפסקה מוחלטת – תשוא

הודעות המפקחים בפני עובדי החברה:

האם בוצעו: כן

זיהוי עובדי החברה המשתתפים בפיקוח:

שם, מספר זהות, תפקיד

מנהל מחלקת קלי לקוח

מנהל מחלקת שירות לקוחות

מנהל מחלקת שירות לקוחות

קריאה של הוראות החוק:

האם בוצעו: כן

[illegible]

V		ן	ן	173	02/09/2015	13/03/2015	וחק		02/09/2015	79
		לא	ן	0	03/09/2015	03/09/2015	טלפן	16/09/2015	07/09/2015	80
V		ן	ן	64	12/08/2015	09/06/2015	וחק	19/01/2016	07/09/2015	81
	V	ן	לא	0	23/08/2015	23/08/2015	טלפן	20/09/2015	10/09/2015	82
	V	ן	לא	0	08/03/2015	08/03/2015	טלפן	18/10/2015	09/09/2015	83
V		ן	ן	115	26/08/2015	03/05/2015	וחק	14/10/2015	21/09/2015	84
		לא	ן	0	11/10/2015	11/10/2015	טלפן		13/10/2015	85
V		ן	ן	19	11/01/2015	23/12/2014	וחק	18/10/2015	20/09/2015	86
V		ן	ן	13	25/10/2015	12/10/2015	טלפן	22/11/2015	15/10/2015	87
		לא	ן	0	18/08/2015	16/08/2015	טלפן	17/11/2015	08/10/2015	88
V	V	ן	לא	4	07/09/2015	03/09/2015	וחק	04/11/2015	11/10/2015	89
V		ן	ן	108	24/09/2015	05/05/2015	וחק	24/06/2015	19/10/2015	90
V	V	ן	לא	3	01/11/2015	29/10/2015	קס		04/11/2015	91
		לא	לא	0	16/08/2015	16/08/2015	וחק	17/11/2015	18/09/2015	92
V	V	ן	לא	14	20/10/2015	12/10/2015	וחק	03/11/2015	26/10/2015	93
V		ן	ן	231	20/09/2015	16/02/2015	וחק	23/11/2015	07/11/2015	94
V		ן	ן	267	05/11/2015	11/02/2015	וחק	11/11/2015	02/11/2015	95
V		ן	ן	319	25/05/2015	10/05/2014	טלפן	30/11/2015	18/11/2015	96

עמוד פסטרנק**מאת:****נשלח:****אל:****עותק:****נושא:****קבצים מצורפים:**

Mor Wolbrom

יום רביעי 08 ינואר 2014 15:59

@bezeqint.co.il

Elad Ben-Natan; מאיר בן-בסט; @bezeqint.co.il

דולי דרון; לאה יאסין; פנינה זקרויסקי; Elad Ben-Natan

בקשות להפסקת שירות שנשלחו באמצעות אתר האינטרנט "נתק"

פניות בנושא נתק.pdf

שלום רב,

1. סעיף 6.4 לרישיון חברתכם עוסק בהפסקת שירות לבקשת מנוי וקובע כדלקמן:

6.4.1 "מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון בכל עת הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת; לצורך כך, יוכל מנוי לפנות אל בעל הרשיון בכתב או בעל פה (להלן – "הודעת ביטול") לעניין סעיף זה וסעיף 6.5, "בכתב" – לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימילה, דואר אלקטרוני, טופס מקוון וכן שיחות (CHAT) הניתן לשמירה ולאחזור ע"י המנוי. "בעל פה" – בטלפון או בהודעה בעל פה במרכז שירות לקוחות של בעל הרשיון, ככל שקיים.

6.4.2 קיבל בעל הרשיון בקשה כאמור בסעיף 6.4.5 באמצעות דואר אלקטרוני או טופס מקוון, ישלח למנוי באמצעות דואר אלקטרוני חוזר, מיד עם קבלתה, אישור אוטומטי לקבלתה, הכולל פרטים אלו: מספר הבקשה, פרטי הפונה שמולאו בבקשה, המועד שעד אליו תבוצע ההפסקה, תאריך שליחת הבקשה על ידי המנוי ותוכן הבקשה שנשלחה.

6.4.3 בעל הרשיון יבצע הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לא יאוחר מיום העבודה לאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרשיון, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול.

6.4.4 בעל הרשיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו במקום בולט ובאופן ברור קישור של "הפסקת שירות/הפסקה מוחלטת/ניתוק שירות זמני", שיציג את המען, מספר הפקסימילה, כתובת הדואר האלקטרוני, מספר הטלפון והטופס המקוון, שבאמצעותם יוכל מנוי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות, הפסקה מוחלטת או ניתוק שירות זמני. כמו כן, בעל הרשיון יפרסם את המען, מספר הפקסימילה כתובת הדואר האלקטרוני ומספר הטלפון האמורים בחשבון הנשלח על ידו למנוי.

6.4.5 בעל הרשיון ישלח למנוי הודעה בכתב בדבר הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד אשר בו בוצעה ההפסקה, ובהודעה בדבר הפסקה מוחלטת אף את המועד האחרון למשלוח החשבון הסופי וכן הוראות הנוגעות להחזרת ציוד קצה לבעל הרשיון לרבות אופן ההחזרה, מועד אחרון להחזרה ומשמעויות אי ביצוע ההחזרה במועד, ככל שהמנוי בדרש להשיב את ציוד הקצה לבעל הרשיון. הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר הפסקה מוחלטת תשלח למנוי תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה בדואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת שירות של בעל הרשיון, ימסור לו נציג בעל הרשיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה. עותק מההודעה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המפקח ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה."

2. בשנת 2013 התקבלו במשרדנו תלונות רבות בעניין חייבים בגין קבלת שירות מחברתכם וזאת למרות שהפונים הגישו לטענתם בקשה להפסקת שירות באמצעות אתר האינטרנט "נתק" (מצ"ב תלונות לדוגמא).

3. משרדנו רואה בחומרה רבה את התנהלות החברה ומבקש להדגיש כי הודעה להפסקת שירות הנעשית ע"י המנוי באמצעות אתר האינטרנט "נתק" מהווה הודעת ביטול בכתב כאמור בסעיף 6.4.1 לרישיון חברתכם.

4. לאור האמור לעיל, חברתכם מתבקשת לפעול כאמור בסעיף 6.4.3 לרישיונה ולבצע הפסקת שירות למנוי שביקש זאת באמצעות אתר האינטרנט "נתק" בזמנים הקצויים בסעיף הנ"ל.

5. כמו כן, חברתכם מתבקשת לפעול בהתאם לסעיף 6.4.5 לרישיונה ולשלוח לממ"י הודעה בדבר הפסקת השירות בזמנים הקצובים בסעיף הנ"ל.

בברכה,
מור וולברום
מרכזת פיקוח על פניות ציבור
תחום פניות ציבור
אגף פיקוח ואכיפה בכיר
משרד התקשורת

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

<[redacted]@netvision.net.il>
יום רביעי 23 ינואר 2013 14:03
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 56018
תאריך הפניה: 23/01/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]@netvision.net.il

שם פרטי [redacted]

שם משפחה: [redacted]

רחוב: [redacted]

מס' בית [redacted]

ישוב: [redacted]

מיקוד: [redacted]

טלפון 1: [redacted]

טלפון 2: [redacted]

טלפון 3: [redacted] -

פקס: [redacted]

תוכן הפניה: למרות שביקשתי מחברת בזק בינלאומי להתנתק מאספקת שירותי ספק אינטרנט ביום 16/10/12 (בקשה מס' 193673 ע"י חב' נתק) אני ממשיך להיות מחויב עבור שירותי אספקת אינטרנט. פניתי לחב' בזק בינלאומי בפקס. 039285038 פעמיים נוספות ב-27.12.12 וב-17/01/13 לכבד את הוראת הניתוק ולזכותני אך עד עכשיו לא זוכיתי ואינני מנותק. אבקש את התערבותכם ע"מ שתכובד הוראת הניתוק. תודה מראש [redacted]

לכבוד

[Redacted]

28 פברואר, 2013
י"ח אדר, תשע"ג
פ/ 47477565

[Redacted], שלום רב,

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת

סימוכין: פנייתך למשרד התקשורת שהתקבלה בחברתנו בתאריך 05/02/2013

בעקבות קבלת מכתבך שבסימוכין, החלטנו למען הסדר להיענות לבקשתך ולזכותך החל מתאריך 16/10/12.

כולי תקווה כי יש באמור לענות על פנייתך.

[Redacted]
בזק בינלאומי
פניות הציבור

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

<[redacted]@gmail.com>
יום שני 18 מרץ 2013 10:10
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 57401
תאריך הפניה: 18/03/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]@gmail.com
שם פרטי: [redacted]
שם משפחה: [redacted]
רחוב:
מס' בית:
ישוב:
מיקוד:
טלפון 1: [redacted]
טלפון 2: [redacted]
טלפון 3: -
פקס: -

תוכן הפניה: בתאריך 3.12.12 התנתקתי מחברת בזק בין לאומי וזאת בעזרת האי מייל של netek בתאריך 17.3.13 גיליתי שאני עדיין משלם לבזק בין לאומי סכום של 163 שקל לחודש כך שיוצא שעד היום אני משלם להם. סך של 540 ש"ח מבלי שקיבלתי שום שרות גם על התשלום של חודש מרץ שעדיין לא יצא לתשלום הם לא מוכנים לוותר
נראה לי שהם משתמשים בכל מיני תרוצים טכנים כדי להמנע מניתוק וכך מרמים את האזרח
אבקש את עזרתכם להשבת כספי הגזול



אגף לקוחות פרטיים
מוקד פניות הציבור
24 אפריל 2013
י"ד אייר, תשע"ג
פ/ 48449077

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת

סימוכין: מכתבך למשרד התקשורת שנתקבל בחברתנו בתאריך 04/04/2013

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ובמענה לו הריני להשיבך כדלהלן:

1. בתאריך 17/03/2013 שוחחת טלפונית עם חברתנו בבקשה לבטל את שירותי הגישה לרשת האינטרנט בחברתנו.
2. נכון לתאריך המוזכר בסעיף 1, המנוי בוטל בחברתנו והחובים בגינו פסקו.
3. בתאריך 19/03/2013 שוחחת עם אחראית פניות הציבור והוסבר לך כי פרטי הזיהוי שבטופס ה"נתק" ששלחת, אינם תואמים את המעודכן במערכותינו.
4. חשוב לציין, כפי שמצוין בתקנון אתר "נתק", באחריות הלקוח לוודא כי הפרטים שמצוינים בטופס תואמים את המעודכן בחברה אליה הוא פונה.
5. יודגש, כי חברתנו חייבת לקבל אימות של הלקוח כתנאי להפסקת המנוי. זאת בהתאם לתנאי הרישיון ותנאי ההתקשרות עם הלקוח.
6. לאור זאת, לא נוכל להיענות לבקשתך.

כולי תקווה כי יש באמור כדי לענות על פנייתך.

לשירותך בכל עת,


בכיר פניות הציבור
בזק בינלאומי

מאת:
גשלה:
אל:
נושא:

[redacted]@gmail.com> [redacted]
יום שני 13 מאי 2013 17:48
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 58597
תאריך הפניה: 13/05/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]@gmail.com

שם פרטי: [redacted]

שם משפחה: [redacted]

רחוב:

מס' בית:

ישוב:

מיקוד:

טלפון 1: [redacted]

טלפון 2: [redacted]

טלפון 3: -

פקס: -

תוכן הפניה: שלום ,

פניתי כבר בעבר. חברת בזק בינלאומי לא מנתקת אותי
למרות שמסרתי הודעה שמספרה: 270656 כבר בפברואר
(קיים אצלי העתק למייל למקרה הצורך)

פניתי שוב לשירות הלקוחות שלהם (לליאורה) ביקשה
ששאלח פקס עם בקשת ניתוק שלחתי אפילו הגדלתי
ושלחתי מייל נוסף לשירות לקוחות

שבו כתוב שאני מבקש זיכוי מפברואר (בצירוף הודעת
הנתק של אתר נתק) , שלחו לי מייל שהעניין יטופל.
לא רק שהעניין לא טופל קיבלתי חשבונית תשלום נוספת
לגבי החודש. בתור מהנדס תקשורת ידוע לי שעפ"י חק הם
חייבים לנתק אותי תוך שלושה ימים , לא?
מה ניתן עוד לעשות?
תודה מראש.



אגף לקוחות פרטיים
מוקד פניות הציבור
02 יולי 2013
כ"ד תמוז, תשע"ג
פ/ 49583140

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת

סימוכין: מכתבך למשרד התקשורת שנתקבל בחברתנו ביום 12.06.2013

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ובמענה לו הריני להשיבך כדלהלן:

1. על פי הרישום הקיים במערכותינו, בתאריך 06.05.2013 פנית לראשונה לביטול מנוי האינטרנט.
2. אולם לפנים משורת הדין ומתוך תודעת השירות, זוכית בסך 66.09 ₪ כולל מע"מ אשר הועבר לכרטיס האשראי שלך מסוג ויזה כאייל שמשתיים ב- [redacted]

כולי תקווה כי יש באמור כדי לענות על פנייתך.

לשירותך בכל עת,

[redacted]
בכיר פניות הציבור
בזק בינלאומי

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

<[redacted]@yahoo.com>
יום שלישי 18 יוני 2013 09:33
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 59438
תאריך הפניה: 18/06/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]@yahoo.com
שם פרטי: [redacted]
שם משפחה: [redacted]
רחוב: [redacted]
מס' בית: [redacted]
ישוב: [redacted]
מיקוד: [redacted]
טלפון 1: [redacted]
טלפון 2: -
טלפון 3: -
פקס: -

תוכן הפניה: לפני חודש התנתקתי (ניסיתי להתנתק)
משירות האינטרנט של בזק בינלאומי. גם דיברתי איתם
טלפונית (תהליך שלוקח כשעה וחצי כדי התנתק) וגם
שלחתי פקס עם הודעת ניתוק דרך אתר NETEK.
כעת, לאחר חודש, אני רואה חיוב באשראי שלי בגובה של
250% מהתשלום החודשי. התקשרתי לחברה - והם
"רואים שפניתי כדי להתנתק אבל אני עדיין מנוי ואין מה
לעשות".
אחרי כחצי שעת המתנה (!) חוזרת נציגה ואומרת שהיא לא
יכולה לבטל את החיוב אך יישלח לי זיכוי מתישהוא בעתיד.
אי אפשר להתנהל ככה בכלכלה תחרותית, מדובר
בהתעמרות בלקוחות - כאשר ההשקעה של הלקוח בתיקון
הטעויות כרוכה בזמן רב ובעגמת נפש רבה.

Hagit Nisimov

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

דגל המשך טיפול:
מצב דגל:

<[redacted]@co.il>
שבת 13 יולי 2013 22:40
Pnyot-moc
נושא הפניה : טלפוניה סלולרית וקווית

המשך טיפול
הסתיים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 60077
תאריך הפניה: 13/07/2013
נושא הפניה: טלפוניה סלולרית וקווית
דוא"ל: [redacted]@co.il
שם פרטי: [redacted]
שם משפחה: [redacted]
רחוב: [redacted]
מס' בית: [redacted]
ישוב: [redacted]
מיקוד: [redacted]
טלפון 1: [redacted]
טלפון 2: [redacted]
טלפון 3: -
פקס: -

תוכן הפניה: שלום,
בתאריך ה- 2/7 ביקשתי להתנתק מבזק מבינלאומי.
עשיתי זאת דרך אתר נתק.
מס' הפנייה באתר נתק: 354251.
עד היום חברת בזק בינלאומי לא ניתקה אותי.
אודה על עזרתכם בדחיפות.



אגף לקוחות פרטיים
מוקד פניות הציבור
15 דצמבר 2013
י"ב טבת, תשע"ד
פ/ 52698055

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת

סימוכין: מכתבך למשרד התקשורת שנתקבל בחברתנו בתאריך 12.12.2013

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ובמענה לו הריני להשיבך כדלהלן:

1. כפי שצינת במכתבך, היית מנוי בשירותי הגישה לרשת האינטרנט של חברתנו (להלן: "השירותים") של חברתנו.
2. בניגוד לנטען בפנייתך ומבדיקה שערכנו במערכותינו, לא נתקבלה כל בקשה לביטול השירותים בחברתנו מטעמך או מי מטעמך מחודש יולי (החודש בו לטענתך שלחת את טופס הנתק) ועד למכתבי זה.
3. כמו כן, וכמצוין מפורשות בסעיף 19 לתנאי השימוש באתר "נתק", היה עליך לפנות לחברתנו על מנת לוודא כי פנייתך ובקשת ביטול השירותים המסופקים לך על ידי חברתנו אכן נתקבלה.
4. אף האמור, באם תמציא לנו מסמך המאשר את בקשתך לביטול השירותים דרך אתר "נתק" מחודש יולי אשר כולל את פרטיך המזהים (ת.ז ו-4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום), תזוכה על-ידי חברתנו מאותו יום שלחת הטופס. נכון ליום כתיבת מכתב זה, טרם שלחת לחברתנו אישור כאמור.
5. לאור האמור לעיל, חברתנו פעלה באופן תקין ובהתאם להוראות החוק ולרשיונה. אוסיף, כי נכון ליום מכתבנו זה, ישנו חוב במערכותינו על שמך אשר מתייחס לחודשים 08-11.2013, בסך של 129.59 ₪ כולל מע"מ.

כולי תקווה כי יש באמור כדי לענות על פנייתך.

לשירותך בכל עת,

בכירה פניות הציבור
בזק בינלאומי



מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

<[redacted]@gmail.com>
יום חמישי 17 אוקטובר 2013 17:49
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 62295
תאריך הפניה: 17/10/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]@gmail.com
שם פרטי: [redacted]
שם משפחה: [redacted]
רחוב:
מס' בית:
ישוב:
מיקוד:
טלפון 1: [redacted]
- טלפון 2:
- טלפון 3:
- פקס:
תוכן הפניה: שלום רב,

בתאריך 11.7.2013 ביקשתי להתנתק משירות האינטרנט
הביתי של חברת בזק בינלאומי, באמצעות פקס שנשלח
מחברת "נתק". קיבלתי אישור כי הפקס התקבל בבזק.

עד היום, 3 חודשים לאחר הניתוק, אני ממשיך להיות
מחויב מדי חודש ע"י חברת בזק בינלאומי.

אני דורש שינתקו אותי באופן מיידי, ויזכו אותי בסכום
שנגבה ממני שלא לצורך.

Hagit Nisimov

מאת: [REDACTED]@bezeqint.co.il>
נשלח: יום שני 11 נובמבר 2013 12:30
אל: Pnyot-Reply
עותק: Pnyot_hazibur; [REDACTED]
נושא: RE: 51873506 מספר פניה - 74875
קבצים מצורפים: ganir.pdf

שלום רב,

במענה לתלונה מספר 74875 מר [REDACTED]

1. הפונה מ [REDACTED] הפנה את תלונתו שבסימוכין לחברתנו ונענה בנושא פנייתו לשביעות רצונו המלאה.
2. ראוי לציין, כי בתאריך 17/07/2013 התקבלה בחברתנו בקשתו של מר [REDACTED] לביטול שירותי האינטרנט, אולם עוד באותו היום פנה מר [REDACTED] לחברתנו בשנית לשדרג את חבילה הגלישה שברשותו ועדכן חבילה חדשה ומוזלת. במעמד השיחה ביקש מר [REDACTED] להמשיך להיות לקוח של חברתנו ועל כן החיובים המשיכו כסדרם.
3. חרף האמור לעיל, בתאריך 21/10/2013 פנה מר [REDACTED] למוקד הטלפוני של חברתנו, בעקבות שיחותיו עם נציגי חברתנו הוא זוכה לפגיש משורת הדין במלוא התמורה ששילם בגין התקופה מאז פנה, לכאורה, לבטל את המנוי בחודש יולי 2013. כמו כן, עוד באותו היום בוטל מנוי האינטרנט של מר [REDACTED] לבקשתו. מצ"ב אישור הביטול.

בברכה,

בזק בינלאומי

From: Pnyot
Sent: Monday, November 11, 2013 11:08 AM
To: [REDACTED]
Subject: FW: מספר פניה 51873506 - 74875 פנייה מס: מר [REDACTED]

From: Pnina Zakroisky [mailto:PninaZ@moc.gov.il] On Behalf Of Pnyot-moc
Sent: Sunday, October 27, 2013 4:03 PM
To: [REDACTED]
Subject: מספר פניה 51873506 - 74875 פנייה מס: מר [REDACTED]

שלום רב,

להלן פנייה לטיפולכם.
נא השיבו תשובה מלאה, מנומקת ומפורטת ישירות לפונה עם העתק תשובתכם למשרדנו.

בברכה,

פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת

From: [REDACTED]@gmail.com
Sent: Thursday, October 17, 2013 5:49 PM
To: Pnyot-moc
Subject: נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים

21/10/2013

יום שני י"ז בחשוון

לכבוד



לקוח/ה יקר/ה,

בהמשך לפנייתך למוקד שירות הלקוחות של בזק בינלאומי מיום 21/10/13, הריני לאשר כי בתאריך 21/10/13 בוטל, לבקשתך, שירות האינטרנט שברשותך.

נשמח לעמוד לרשותך גם בעתיד ולהציע לך את מגוון שירותי האינטרנט של בזק בינלאומי. לידיעתך, שם המשתמש ישמר לתקופה של 3 חודשים מרגע הניתוק ותוכלי לקבלו במידה ותתחברי לשירות בתקופה זו.

מוקדי השירות והמכירות עומדים לשירותך:

מוקד שירות לקוחות: בטלפון *3014 בימים א'-ה': 07:00-18:00, 19:00-21:00 יום שישי: 07:00-12:00
פקס 03-9285038 ובמייל pnio1@bezeqint.co.il
מוקד השירות הטכני בטלפון: 1-800-650655, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע

בברכה,

סמנכ"ל לקוחות פרטיים

בזק בינלאומי



Hagit Nisimov

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

<[redacted]@hotmail.com>
יום שני 12 אוגוסט 2013 15:57
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים

דגל המשך טיפול:
מצב דגל:

המשך טיפול
הסתיים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 60841
תאריך הפניה: 12/08/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]@hotmail.com
שם פרטי: [redacted]
שם משפחה: [redacted]
רחוב: [redacted]
מס' בית: [redacted]
ישוב: [redacted]
מיקוד: [redacted]
טלפון 1: [redacted]
טלפון 2: -
טלפון 3: -
פקס: -

תוכן הפניה: בתאריך 3/6 הגשתי באמצעות אתר נתק
בקשת ניתוק מבזק בינ"ל. על אף פניות חוזרות ונישנות ועל
אף שנתבקשתי לשלוח להם את האישור מנתק מס'
פעמים, עדיין ממשיכים לחייב אותי בניגוד גמור לרצוני!!!
החיוב האחרון בוצע בתאריך 11/8

מאת:
גושא:
אל:
גושא:

<[redacted]@hotmail.com>
יום שלישי 19 נובמבר 2013 13:05
Phyot-moc
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב,

התקבלה פנייה חדשה במערכת:

מספר הפניה: 63296

תאריך הפניה: 19/11/2013

נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים

דוא"ל: [redacted]@hotmail.com

שם פרטי: [redacted]

שם משפחה: [redacted]

רחוב: [redacted]

מס' בית: [redacted]

ישוב: [redacted]

מיקוד: [redacted]

טלפון 1: [redacted]

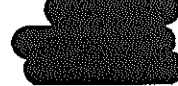
טלפון 2: -

טלפון 3: -

פקס: -

תוכן הפניה: בחודש יאנואר שלחתי דרך אתר נתק ניתוק ואחרי יומיים יצרתי קשר על מנת לבדוק את האישור לניתוק דבר איתי נציג ואמר לי כן הגייע אתנותקת ותשלמי יחסי וכל הזמ הזה היו מתקשרים מבזקבנלאומי על מנת לשחזר אותי ולהציעמחרים זוליםכלסוף שנה אני מוציאה פעולות של כלהשנהמהבנק ואני רואה שמה שאני עדיין שלמת לבזקבנלאומי פניתי לבזקבנלאומי דברתי עם נציג אמר לי כן את עדיין מחוברת ומשלמת אמרתי לו תבדוק אני גולשת בדק אמר לי לא את לא גולשת אמר אני לא מטפל בזה תתקשרי מחר לשירות התקשרתי למחורת דברתי עם נציגהעברה אותי לקשרהמשך טיפול לא ילה לעזור לי עבירה אותי למנהל איך שהתחלתי לדבר השיחההתנתקהלא חזר אלי המתנתי שוב חזרתי לשירות הייתה השעה 15:40 אחרי שעה המתנה לשיחההראשונה הנציגה אומרת לי קשרי סגורים אשלח מייל אוקי אין בעייה ממתינה למחורת אין תשובה מתקשרת שוב ושוב מספרת לנציג ומעביר אותי לקשרי ומסבירה שוב ואזמעבירה אותי לאותו מנהל מילה ראשונה אמר נסיתי להתקשר ולא ענית ואני מסיים עבודה ב4 איזה גועל נפש המשכנו את השיחה אומר תשמעי אין מה לעשותאין מקום לזיכוי הסברתי אים אני ל גולשת ושלחתי דרך נתק והתקשרתי ובקתי שאני

מנותק עונה לי פניות אין מה לעשות אמרתי אני פונה
לפניות הצבור ולא רוצה להגייע למצבכזה אומר לי תפני אין
מה לעשות בקשתי מנהל מעל ענה גם מנהל מעל לא יעשה
כלום שיחת מנהל מול לוקחה פחות מ10 דקות בושה זה
כסף בסביבות 1200 ש"ח ואני לא מעוניינת לוותר עליו
לטפולכם תודהההה



אגף לקוחות פרטיים
מוקד פניות הציבור
05 דצמבר 2013
ב' טבת, תשע"ד
פ/ 52291059

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת

סימוכין: מכתבך למשרד התקשורת שנתקבל בחברתנו בתאריך 20.11.2013

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ובמענה לו הריני להשיבך כדלהלן:

1. כפי שציינת במכתבך, היית מנויה בשירותי הגישה לרשת האינטרנט של חברתנו.
2. על פי הרישום הקיים במערכתנו אציין, כי לא התקבלה פניה מטעמך דרך אתר "נתק".
3. אדגיש, כי בתאריך 18.11.2013, פנית לראשונה בבקשה לביטול שירות הגישה לרשת האינטרנט ועם פנייתך זו ולבקשתך בוטל המנוי והחובים בגינו פסקו. במהלך השיחה נתבקשת למסור לנו אישור שליחה מאתר נתק לצורך בדיקת טענותיך. אולם נכון ליום כתיבת מכתב זה, טרם שלחת לחברתנו אישור כאמור.
4. למעלה מן הצורך, הגם שכאמור לא קיבלנו את פנייתך באמצעות אתר "נתק" חשוב להדגיש, כי לפי סעיף 19 לתנאי השימוש באתר, עליך לפנות לחברת התקשורת על מנת לוודא שפנייתך התקבלה ושאתך נותקת. אדגיש, כי בניגוד לטענתך לאחר בדיקה מעמיקה במערכתנו, לא נמצאה כל פניה מטעמך או מי מטעמך בחברתנו, קודם לתאריך 18.11.2013.
5. אציין, כי במהלך השיחה בתאריך 18.11.2013, כאשר טענת כי אין בידידך כל אסמכתא לבקשת הביטול דרך אתר נתק, הציע לך נציג מטעמנו לפנות אליהם ולבדוק מולם האם מכתבך נשמר במערכתיהם.
6. אוסיף, כי בתאריך 20.11.2013 דיברת עם אחראית פניות הציבור בחברתנו וזו מצאה לנכון מתוך מחווה שירותית להעניק לך זיכוי על חודש נובמבר בסך 65.05 ₪ כולל מע"מ.
7. לאור האמור לעיל, חברתנו פעלה באופן תקין ולא נוכל להיענות לבקשתך ולזכותך.

כולי תקווה כי יש באמור כדי לענות על פנייתך.

לשירותך בכל עת,

בכירה פניות הציבור
בזק בינלאומי



מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

[redacted]>.com
יום ראשון 29 דצמבר 2013 15:12
Pnyot-moc
נושא הפניה : אינטרנט ותקשורת נתונים



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 64192
תאריך הפניה: 29/12/2013
נושא הפניה: אינטרנט ותקשורת נתונים
דוא"ל: [redacted]>.com
שם פרטי: [redacted]
שם משפחה: [redacted]
רחוב: [redacted]
מס' בית: [redacted]
ישוב: [redacted]

מיקוד: [redacted]
טלפון 1: [redacted]
טלפון 2: -
טלפון 3: -
פקס: -

תוכן הפניה: שלום
שלחתי באמצעות אתר נתק הודעה לבזר בינלאומי על רצוני
להתנתק. הם לא ניתקו אותי וקבלתי חיוב כבר חודשיים כי
השתמשתי באינטרנט. הם מודים שזו אעות אנוש שלא
נותקתי אבל מסרבים להחזיר לי את הכסף כי השתמשתי
באינטרנט .
יש לי את כל המסמכים וההתכתבויות . תודה

מס	תאריך הפניה /נתקבל	תאריך המענה של החברה	התאריך הנדרש להפסקה מוחלטת	האם בוצעה הפרה לכאורה	אי הפעלת מוקד פניות במשך 13 שעות בניגוד לסעיף 7.1.1. לרשיון מיוחד למתן שירותי אינטרנט (ראשי) מעל ל- 20000 מנויים
1	24/04/2013	13/05/2013	25/02/2013	כן	V
2	29/01/2014	12/02/2014	18/01/2014	כן	V
3	09/02/2014	25/02/2014	05/02/2014	כן	V
4	25/02/2014	12/03/2014	06/03/2014	כן	V
5	17/07/2014	03/08/2014	28/05/2014	כן	V
6	25/11/2014		24/10/2014	כן	V
7	22/12/2014	07/01/2015	12/12/2014	כן	V
8	29/03/2015	16/04/2015	25/03/2015	כן	V
9	26/04/2015	11/05/2015	19/10/2014	כן	V
10	23/07/2015	05/08/2015	10/06/2015	כן	V

עמוד פסטרנק

מאת:

נשלח:

אל:

עותק:

נושא:

קבצים מצורפים:

@bezeqint.co.il

יום רביעי 09 דצמבר 2015 14:48

מוניר קזמל

FW: שליחת שיחה - הפונה מס' פניה שלכם 61434387

עומר נציג שירות wav.19.10

מוניר שלום,

לאחר בדיקה נמצא, כי מר [REDACTED] פנה ביום ה- 19/10/2015. בפנייתו מר [REDACTED] טוען כי ביקש לבטל בעבר ומבקש זיכוי על התקופה בה לטענתו היה צריך להיות מבוטל. בשיחה זו, נציג מטעם חברתנו הסביר ללקוח כי המחלקה המטפלת בפניה מסוג זה הינה מחלקת שימור הלקוחות, שכן הם אמונים על נושא הזיכויים שאותם מבקש הלקוח. ביום ה-20/10/2015 בוטל שירות הגישה לרשת האינטרנט והחויב בגינו פסק. אבהיר, כי בניגוד לנטען בפנייתו של מר [REDACTED] וכפי שצוין במענה שניתן למשרדכם ולפונה, קודם ליום ה-19/10/2015, לא נתקבלה בחברתנו כל בקשה מטעם הפונה ו/או מי מטעמו לביטול שירות הגישה.

אנא תייקי פניה זו של משרד התקשורת.

תודה



B

בזק בינלאומי



מנהלת תחום קשרי לקוחות

אגף לקוחות פרטיים

☎ 5182 @ 0 bezeqint.co.il

עמוס פסטרנק

מאת:
בשלה:
אל:
נושא:

מוניר קזמל
יום ראשון 18 יוני 2017 11:34
מוניר קזמל

התכתבות בנבה עם עוד [redacted] נספח א לדוח סופי

בברכה

Munir Qzamil
Coordinator of Consumer
Supervision
Israeli Ministry of Communications
Work: +972 (3) 5198295
Fax: +972 (3) 5198106



מוניר קזמל
מרכז תחום
פיקוח צרכני
משרד התעשיות
טלפקס: 03-5198106
טלדואר: 03-5198295

www.moc.gov.il

mqz@moc.gov.il

From: [redacted] <[\[redacted\]@bezeqint.co.il](mailto:[redacted]@bezeqint.co.il)>

Sent: Wednesday, July 29, 2015 1:48 PM

To: מאיר בן-בסט

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל

Subject: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות: RE:

מאיר שלום,

בעקבות פנייתך, ועל מנת לשפר את השירות ללקוחות בזק בינלאומי ולהקל על הליך זיהויים בפתחי השירות של החברה, הוספנו הבהרה באתר הבית של החברה (בעמוד המפנה למספרי הטלפון, כתובות הדוא"ל והטופס המקוון לפניה למוקדי השירות) המונה את הפרטים להם יידרש לקוח המבקש לברר מידע או לבצע פעולה בחשבון בזק בינלאומי (פרטים הנדרשים לנו על מנת לשמור על פרטיותם של הלקוחות, כמתחייב על פי דין). לא למותר לציין, כי בהודעתי אליך מטה שכחתי להזכיר את הטופס המקוון, בו מאז ומעולם נמנו שדות כוללים א כל הפרטים הנדרשים כאמור.

אני מודה לך על שהפנית תשומת ליבנו לקושי האפשרי/חוסר הבהירות שיתכן ויתעוררו בהקשר זה אצל מי מלקוחותינו.



מוק

שדרוג
שירות



צור עמנ



טלפון

3014

14014

8-282



פקס

85014

שעות

א-ה' 9

2:00



כתובת

השחם

ת.ד. 97

פתח ת

דואר א

int.co.il

בכש!

סמנל

מנהלת

מוקז

מתן שיר

מוקז

הסדרת ו

נציב

בירור ומו

מחלוקת

לשכנ

בברכה,



B
בזק בינלאומי
011-5222222



עו"ד היועץ המשפטי

bezeqint.co.il @

הודעה זו עשויה להכיל מידע סודי ו/או מידע המהווה קניינו של השולח, שהועבר על ידו לנמען המיועד, בלבד. קריאה, העברה, העתקה, הדפסה, שכפול, פרסום, הפצה, ו/או שימוש כלשהו במידע זה, ו/או ביצוע כל פעולה או מחדל, בהסתמך על מידע זה, על-ידי צד שלישי כלשהו, מלבד לנמען המיועד, אסורים. אם קיבלת הודעה זו בטעות, אנא פנה לשולח ומחק את ההודעה ו/או המידע הנכלל בה וכל העתק מהם, מכל מחשב, ו/או אמצעי אחסון ו/או מדיה אחרים.

From: [redacted]
Sent: Wednesday, July 01, 2015 1:48 PM
To: 'מאיר בן-בסט'
Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל
Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

מאיר שלום,

בהתאם לתנאי רישיונה, להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981 והנחית רשם מאגרי מידע מס' 1-2010 שעניינו בדרישת מינימום לתהליכי אימות זהות, נדרשת בזק בינלאומי לשני פרמטרים לפחות לשם זיהוי הלקוח, שאחד מהם אמור להיות ידוע אך ורק למושא המידע.

משכך יכול לקוח להזדהות באמצעות מסירת שני פרטים מזהים:

הראשון – כל אחד מבין: שם מלא, ת"ז, שם משתמש, מספר לקוח

השני – כל אחד מבין: ארבע ספרות של אמצעי התשלום, סיסמת גישה (משמשת לקבלת השירות ולגישה לתיבת הדוא"ל), צופן מוסכם (ניתנת אפשרות ללקוח לבחור צופן במעמד התקשרותו, או בכל עת אם הזדהה באמצעות מזהה אחר).

הפרטים הנדרשים לזיהוי אינם מפורסמים באתר הבית של החברה.

לקוח שיפנה למוקדי השירות (טלפנית, בדוא"ל, או בטופס המקוון שבאתר), ופנייתו תהיה חסרה, יתבקש בחוזר למסור את אחד הפרטים החסרים.

בברכה,

עודד



B
בזק בינלאומי
011-5222222



עו"ד היועץ המשפטי

bezeqint.co.il @

הודעה זו עשויה להכיל מידע סודי ו/או מידע המהווה קניינו של השולח, שהועבר על ידו לנמען המיועד, בלבד. קריאה, העברה, העתקה, הדפסה, שכפול, פרסום, הפצה, ו/או שימוש כלשהו במידע זה, ו/או ביצוע כל פעולה או מחדל, בהסתמך על מידע זה,

על-ידי צד שלישי כלשהו, מלבד לנמען המיועד, אסורים. אם קיבלת הודעה זו בטעות, אנא פנה לשולח ומחק את ההודעה ו/או המידע הנכלל בה וכל העתק מהם, מכל מחשב, ו/או אמצעי אחסון ו/או מדיה אחרים.

From: מאיר בן-בסט [mailto: [REDACTED]@moc.gov.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 6:06 PM

To: [REDACTED]

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

בפנייתנו אליכם נשאלתם שתי שאלות פשוטות. להלן הציטוט בצבע בורדר:

איזה פרטי זיהוי דורשת בזק בינלאומי מהלקוח לצורך הגשת בקשות ניתוק/הפסקה?

היכן מציינת בזק בינלאומי באתר שלה את פרטי הזיהוי הנדרשים?

כדי לתת מענה לשתי שאלות פשוטות אלו מספיקות, לדעתנו, לא יותר משעתיים.

התאריך היום 29.6.15 והשעה כעת 18:00. נדרשתם לענות עד 1.7.15 שעה 24:00.

מוקצות לכם לעניין זה 54 שעות, שהן די והותר.

From: [REDACTED]a [mailto: [REDACTED]@bezeqint.co.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 5:57 PM

To: מאיר בן-בסט

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

ובכל זאת, האם שימוש זה בסמכות נראה בעיניך כסביר וכמידית?

האם קיים טעם של ממש בקביעת לוח הזמנים הנ"ל?

מדוע נדרש המענה המפורט בתוך 46.5 שעות, האם אין די לעת זו בתגובתי הראשונית המידית?



B
בזק בינלאומי
יחידת הלקוח

ד"ר היענץ המשפטי

[REDACTED]@bezeqint.co.il

הודעה זו עשויה להכיל מידע סודי ו/או מידע המהווה קניינו של השולח, שהועבר על ידו לנמען המיועד, בלבד. קריאה, העברה, העתקה, הדפסה, שכפול, פרסום, הפצה, ו/או שימוש כלשהו במידע זה, ו/או ביצוע כל פעולה או מחדל, בהסתמך על מידע זה, על-ידי צד שלישי כלשהו, מלבד לנמען המיועד, אסורים. אם קיבלת הודעה זו בטעות, אנא פנה לשולח ומחק את ההודעה ו/או המידע הנכלל בה וכל העתק מהם, מכל מחשב, ו/או אמצעי אחסון ו/או מדיה אחרים.

From: מאיר בן-בסט [mailto: [REDACTED]@moc.gov.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 5:48 PM

To: [REDACTED]

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

שלום,

להלן ציטוט של סעיף 1ג4 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982:

1ג4. השר או עובד משרד התקשורת שהשר הסמיכו לכך, רשאי לדרוש מבעל רישיון או ממיי שמועל מטעמו בביצוע פעולות בזק, במתן שירותי בזק או בביצוע שידורים, למסור לו, במועד, במתכונת ובאופן שיורה, כל מידע הנחוץ לשם הפעלת סמכויות השר לפי חוק זה, או כדי להקל על ביצועו; בסעיף זה, "בעל רישיון" - לרבות בעל רישיון לשידורים או מי שמועל מכוח היתר כללי ומי שקיבל אישור סוג.

מדינת ישראל
שרת
התקשורת
ישראל
ישראל

יש להתייחס עד ליום 1.7.15.

מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת

From: [REDACTED]@bezeqint.co.il]
Sent: Monday, June 29, 2015 5:41 PM
To: מאיר בן-בסט
Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל
Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

כפי שציינתי, מענה מפורט ישלח בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק!



היועץ המשפטי

[REDACTED]@bezeqint.co.il

הודעה זו עשויה להכיל מידע סודי ו/או מידע המהווה קניין של השולח, שהועבר על ידו לנמען המיועד, בלבד. קריאה, העברה, העתקה, הדפסה, שכפול, פרסום, הפצה, ו/או שימוש כלשהו במידע זה, ו/או ביצוע כל פעולה או מחדל, בהסתמך על מידע זה, על-ידי צד שלישי כלשהו, מלבד לנמען המיועד, אסורים. אם קיבלת הודעה זו בטעות, אנא פנה לשולח ומחק את ההודעה ו/או המידע הנכלל בה וכל העתק מהם, מכל מחשב, ו/או אמצעי אחסון ו/או מדיה אחרים.

From: מאיר בן-בסט [mailto:[REDACTED]@moc.gov.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 5:38 PM

To: [REDACTED]

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

איזה פרטי זיהוי דורשת בזק בינלאומי מהלקוח לצורך הגשת בקשות ניתוק/הפסקה?

היכן מציינת בזק בינלאומי באתר שלה את פרטי הזיהוי הנדרשים?

בקישור <https://www.bezeqint.net/contactus> באתר בזק בינלאומי של "הפסקת שירות / הפסקה מוחלטת / ניתוק שירות

זמני" לא מצאנו את הפרטים האמורים הנדרשים.

מצ"ב צילומי מסך של הגורמים הרלוונטיים לעניין זה (מוקד שירות לקוחות ונציב תלונות) מתוך אתר האינטרנט של בזק בינלאומי.

נא להתייחס בדריזות ולא יאוחר מיום 1.7.15.

From: [redacted] [mailto:[redacted]@bezeqint.co.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 5:03 PM

To: מאיר בן-בסט

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסיק; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

בזק בינלאומי אינה מתעלמת מבקשות מנויה, המגיעות לידיה, לרבות אלו המופקות באמצעות היישום "נתק", ובלבד שפרטי זיהוי הלקוח המצוינים בהן נכונים.



בזק בינלאומי
לקוחות בינלאומיים

היועץ המשפטי

[redacted]@bezeqint.co.il

הודעה זו עשויה להכיל מידע סודי ו/או מידע המהווה קניין של השולח, שהועבר על ידו לנמען המיועד, בלבד. קריאה, העברה, העתקה, הדפסה, שכפול, פרסום, הפצה, ו/או שימוש כלשהו במידע זה, ו/או ביצוע כל פעולה או מתדל, בהסתמך על מידע זה, על-ידי צד שלישי כלשהו, מלבד לנמען המיועד, אסורים. אם קיבלת הודעה זו בטעות, אנא פנה לשולח ומחק את ההודעה ו/או המידע הנכלל בה וכל העתק מהם, מכל מחשב, ו/או אמצעי אחסון ו/או מדיה אחרים.

From: מאיר בן-בסט [mailto:[redacted]@moc.gov.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 4:57 PM

To: [redacted]

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסיק; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

שלום,

נא לענות תשובה ראשונית על פי לוח הזמנים שנקבע.

בן-בסט מאיר
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת

From: [redacted] [mailto:[redacted]@bezeqint.co.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 4:53 PM

To: מאיר בן-בסט

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסיק; מוניר קזמל

Subject: RE: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

מאיר שלום,

לצערי לא אוכל להשיב, תשובה מכובדת, עניינית ומלאה עד למועד אותו קבעת; הגם שלא ברור לי מדוע נקבע לוח זמנים כה קצר (46.5 שעות) למענה.

בברכה,



8
בזק בינלאומי
011-5255555



עו"ד היועץ המשפטי

bezeqint.co.il

הודעה זו עשויה להכיל מידע סודי ו/או מידע המהווה קניינו של השולח, שהועבר על ידו לנמען המיועד, בלבד. קריאה, העברה, העתקה, הדפסה, שכפול, פרסום, הפצה, ו/או שימוש כלשהו במידע זה, ו/או ביצוע כל פעולה או מחדל, בהסתמך על מידע זה, על-ידי צד שלישי כלשהו, מלבד לנמען המיועד, אסורים. אם קיבלת הודעה זו בטעות, אנא פנה לשולח ומחק את ההודעה ו/או המידע הנכלל בה וכל העתק מהם, מכל מחשב, ו/או אמצעי אחסון ו/או מדיה אחרים.

From: מאיר בן-בסט [mailto: [REDACTED]@moc.gov.il]

Sent: Monday, June 29, 2015 3:40 PM

To: [REDACTED]

Cc: מימון (מוני) שמילה; דולי דדון; לאה יאסין; מוניר קזמל

Subject: בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת או לניתוק שירות

אל: עו"ד [REDACTED] יועץ משפטי, חברת בזק בינלאומי

שלום,

מתלונות המתקבלות אצלנו בנושאים הנ"ל ומהתייחסותכם לתלונות אלו עולה כי חברת בזק בינלאומי מתעלמת מבקשות

מנוייה לביצוע פעולות כאמור לעיל הנשלחות אליה באמצעות היישום "נתק".

הרינו להודיעכם כי מני רשאי להגיש בקשותיו בכתב באמצעות פקסימילה לביצוע האמור לעיל בכל דרך שימצא לנכון, והשימוש

ביישום "נתק" וביישומים דומים אחרים אינם יוצאים מכלל זה.

הנכם נדרשים להתייחס בכתב לאמור לעיל עד ליום 1.7.15 שעה 14:00.

מאיר בן-בסט

מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני

משרד התקשורת

From: [mailto: [REDACTED]@gmail.com]
Sent: Sunday, November 20, 2016 10:58 AM
To: Phytot
Cc: Cpfta@economy.gov.il
Subject: תלונה על הפרת חוק על ידי בזק בינלאומי

שלום רב,
ברצוני להסב את תשומת לבכם להפרה בוטה של החוק בעניין ניתוק מנוי על ידי חברת בזק בינלאומי.

הצטרפתי לשירותי האינטרנט בשוק הסיטונאי של החברה ביום חמישי 17.11.2016 ותואם לי טכנאי עם התקנה ל 22.11.2016.

ביום שישי 18.11.2016 התקשרתי והודעתי על רצוני לנתק (יותר נכון לבטל) את העסקה ושלא יגיע אליי הטכנאי. לתדהמתי הנציגה בשירות הלקוחות הודיעה לי שמי שמבטל מנויים ומבצע ביטולים זה רק מחלקת קשרי לקוחות שאינה עובדת בימי שישי, ולכן עליי לחזור באופו עצמאי לשירות הלקוחות בימי ראשון עד חמישי מ 08:00 - 15:00 (שעות הפעילות של קשרי הלקוחות) ואז יעבירו אותי משירות הלקוחות לקשרי הלקוחות לניתוק כי לקשרי הלקוחות אין מספר ישיר.

זו הפרה בוטה של חוק הגנת הצרכן בכל מה שקשור לניתוקי מנוי אינטרנט. על פי החוק, אם הצרכן מודיע על ניתוק בכתב או בעל פה על החברה לנתק אותו תוך שני ימי עסקים ולהפסיק את החיובים. לא ברור לי למה בזק בינלאומי לוקחת את החוק לידיים ומכריחה את הלקוח להתקשר רק כשמחלקת קשרי לקוחות עובדת. אותי בתור לקוחה זה לא מעניין מתי קשרי לקוחות עובדים. אני מבחינתי הודעתי על ניתוק בעל פה ב 18.11.2016 והחברה צריכה לבצע את הניתוק תוך שני ימי עסקים. אם הנציגים בקשרי לקוחות הם היחידים שמוסמכים לבצע ניתוק אז שהחברה תדאג שהם יחזרו אליי ויבצעו את הניתוק. זה לא חוקי ולא הגיוני שהלקוח יתקשר בשעות פעילות מצומצמות מאוד שקשרי לקוחות עובדים.

מצ"ב הקלטת השיחה שבוצעה על ידי חבר שלי למחלקת קשרי הלקוחות.

לטיפולכם.

בברכה,

[REDACTED]

ת.ז.

[REDACTED] הוראת קבע

[REDACTED] טלפון

סדר	שם הפונה	מספר פניה במערכת שלט	תאריך הגנה	תקן הסדרה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	תאריך הגנה	תאריך הגנה	תאריך הגנה
1	שם הפונה	105984	17/07/2016	17/07/2016	תקן הסדרה ב-28/10/2015 ביקשה להארכת באמצעות איור נתון (תוספת) מברק (1229/78) מברק ברוקסטר. לאחר מכן הודיעים עליו שערך מתקשרים לחייב אותו על השירות. התקשרות ברוקסטר שבו שטיפסין לחייב אותו, אך עד היום, חברת ברוקסטר לאילאמי מנהלית לדידי אותו, זו שטרורה שחברה אסיר מאושרת על המידות להענות צמישים באופן ברור.	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה
2	שם הפונה	105419	31/07/2016	31/07/2016	תקן הסדרה ב-28/10/2015 ביקשה להארכת באמצעות איור נתון (תוספת) מברק (1229/78) מברק ברוקסטר. לאחר מכן הודיעים עליו שערך מתקשרים לחייב אותו על השירות. התקשרות ברוקסטר שבו שטיפסין לחייב אותו, אך עד היום, חברת ברוקסטר לאילאמי מנהלית לדידי אותו, זו שטרורה שחברה אסיר מאושרת על המידות להענות צמישים באופן ברור.	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה
3	שם הפונה	105679	10/08/2016	10/08/2016	תקן הסדרה ב-28/10/2015 ביקשה להארכת באמצעות איור נתון (תוספת) מברק (1229/78) מברק ברוקסטר. לאחר מכן הודיעים עליו שערך מתקשרים לחייב אותו על השירות. התקשרות ברוקסטר שבו שטיפסין לחייב אותו, אך עד היום, חברת ברוקסטר לאילאמי מנהלית לדידי אותו, זו שטרורה שחברה אסיר מאושרת על המידות להענות צמישים באופן ברור.	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה
4	שם הפונה	106518	11/09/2016	11/09/2016	תקן הסדרה ב-28/10/2015 ביקשה להארכת באמצעות איור נתון (תוספת) מברק (1229/78) מברק ברוקסטר. לאחר מכן הודיעים עליו שערך מתקשרים לחייב אותו על השירות. התקשרות ברוקסטר שבו שטיפסין לחייב אותו, אך עד היום, חברת ברוקסטר לאילאמי מנהלית לדידי אותו, זו שטרורה שחברה אסיר מאושרת על המידות להענות צמישים באופן ברור.	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה
5	שם הפונה	106667	14/09/2016	14/09/2016	תקן הסדרה ב-28/10/2015 ביקשה להארכת באמצעות איור נתון (תוספת) מברק (1229/78) מברק ברוקסטר. לאחר מכן הודיעים עליו שערך מתקשרים לחייב אותו על השירות. התקשרות ברוקסטר שבו שטיפסין לחייב אותו, אך עד היום, חברת ברוקסטר לאילאמי מנהלית לדידי אותו, זו שטרורה שחברה אסיר מאושרת על המידות להענות צמישים באופן ברור.	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה
6	שם הפונה	107022	28/09/2016	28/09/2016	תקן הסדרה ב-28/10/2015 ביקשה להארכת באמצעות איור נתון (תוספת) מברק (1229/78) מברק ברוקסטר. לאחר מכן הודיעים עליו שערך מתקשרים לחייב אותו על השירות. התקשרות ברוקסטר שבו שטיפסין לחייב אותו, אך עד היום, חברת ברוקסטר לאילאמי מנהלית לדידי אותו, זו שטרורה שחברה אסיר מאושרת על המידות להענות צמישים באופן ברור.	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה	פרטי התלונה

[illegible]

[illegible]