

סימוכין: 57090

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם הפניה	תאריך פניה	מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה
טלפונייה סלולרית וקונית	10/12/2019	

ימור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלונה)

נבדלתי חיוב מחברת סלקום על סך 230 ש"ח, לפי טענת החברה החיוב היה על שיחות לחול וחשוב לדעת שלא קבלתי שירות בטיסה האחרונה והטלפון היה במצב טיסה. לפי טענת הנציגה שהיה גלישה ולא בוצע גלישה בכלל ... לפי טענת הנציגה מול שירות לקוחות - שהנציגה מטעם מוקד סחנין מוקד שירות בשם [REDACTED] עדכנה חבלה לחול בלי אישור שלי ובלה זהסכמה שלי ..

וני מבקש נפת גלישה אם היה, וגם מבקש החזר כרטיס מלא באופן מידי

נודה

סמכים נוספים

סמך 1

סמך

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם פרטי	שם משפחה
[REDACTED]	[REDACTED]

לפון ליצירת קשר	דואר אלקטרוני
[REDACTED]	[REDACTED]

תובת ופרטים נוספים

שוב	רחוב	מספר בית	מספר דירה
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

יקוד	פקס
[REDACTED]	[REDACTED]

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

פנינה זקרויסקי

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

בנושא טלפוניה סלולרית וקווית אל משרד 55215

DoNotReply@gov.il
יום חמישי 17 אוקטובר 2019 13:39
Pnyot-moc
פנייה של
התקשורת
pdf.55215_

קבצים מצורפים:

קטגוריות:

אגי

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא טלפוניה סלולרית וקווית 55215_

טאב 1 – פרטי הפניה:

נושא הפניה: טלפוניה סלולרית וקווית, תאריך: 17/10/2019, דגם מוצר: , מספר מבני טלפון: , מספר צרופות: 1
תוכן הפניה: חברת סלקום גבתה סך מוגזם של 1,500 ש"ח מ- במקום לגבות 90 ש"ח על חבילת הגלישה אותה רכשה בפועל בגבו 1500 ש"ח על 10 ימים והדבר לא יעלה על הדעת. פנינו אל חברת סלקום בתאריכים 5.6.19 ו-4.9.19 אך מכתבינו מעולם לא נענו.

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: , שם משפחה: , נייט: , דוא"ל: , כתובת ופרטים נוספים:
עיר: , וחוב: , מספר בית: , מספר דירה: , מיקוד: , פקס: ,

משרד עורכי דין

- Law office

Advocate & Notary

עורך ונוטריון

Adv.

א"ד

05 יוני 2019

רש/2450

לכבוד

הנהלת חברת סלקום בע"מ

רחוב הבונים 3

נתניה

פקס - 03-7255858

מבלי לפגוע בזכויות

ח.נ.,

הנדון: חשבון מספר [REDACTED] ע"ש [REDACTED] - ת.ז. [REDACTED]

בשם מרשתי [REDACTED] הנני לפנות אליכם בדברים כדלקמן:

1. מרשתי הייתה לקוחה ותיקה שלכם מזה 20 שנה.
2. בין התאריכים 21.4.19-30.4.19. טסה מרשתי לאוזבקיסטאן.
3. לפני הנסיעה רכשה מרשתי מתברתכם חבילת גלישה על סך 90 ₪.
4. כשהגיעה מרשתי לחו"ל נשלח לה מסרון לא מובן על ידי חברתכם.
5. מרשתי שהיתה באזור קליטה מוגבל, לחצה בטעות ומבלי להבין על המסרון.
6. כשחזרה לישראל הסתבר למרשתי כי חייבתם אותה בסך המוגזם של 1,500 ₪ על 10 ימים בהם שהתה בחו"ל, סכום מוגזם ומופרך לכל הדעות, מה גם שמרשתי אינה גולשת משך כל היום.
7. החיוב נעשה מבלי שהזהרתם את מרשתי על משמעות החיוב.
8. בנסיבות אלה הפרתם את חובת האמון שלכם כלפי מרשתי ומרשתי ניתקה מיידית את השירות בשל הפרת האמונים.

[REDACTED]

9. אציין כי מרשתי הינה לקוחה ותיקה שלכם מזה 20 שנה ועל כן מחובתכם היה להזהיר אותה על פעולות חריגות ולא סבירות, בהכירכם את פרופיל המשתמש שלה ובכלל, גם אם מרשתי לחצה בטעות על הלחצן.

10. אבקש להחזיר לאלתר למרשתי את הסך של 1,500 ש"ח שאחרת תפנה מרשתי לערכאות לשם מימוש זכותה.

בכבוד רב,
עו"ד, [Redacted Signature]

Fax. [Redacted]

From: [REDACTED]

Sent: Thursday, October 17, 2019 3:19 PM

To: all@complain.org.il; cellcom_pniyot@cellcom.co.il; הרשות להגנת <dovrut@moc.gov.il>דוברות משרד התקשורת

<cpfta@economy.gov.il>ולסחר הוגן

Subject: פניית לקוח/ת [REDACTED]

עבור: שרות לקוחות כללי- סלקום

ביולי עשיתי הסכם על חבילת קואטרו עם סלקום.
לטענתם – הסכמתי לחתום מראש על חבילת חו"ל (המופעלת אוטומטית). במחיר 39 ₪ ליום.
בנסיעה האחרונה שלי עם אשתי – חויבנו ב 429 ₪, למרות שהשתמשתי בטלפון רק ברשת Wi-Fi..
נדהמתי לראות את החיוב עם חזרתי ארצה.
אמרתי להם שלידיעתי רק בקשה מוגדרת שלי לחבילה לפני כל נסיעה יש בה הגיון ובחיים לא הייתי חותם על הסכם כזה.
סלקום טוענים שאין להם הקלטה, אולם איש המכירות רשם תיעוד שיחה בה הוסבר לי הנושא.
סלקום לא מוכנים להתפשר בנידון.

לטעמי יש פה חוסר צדק משווע, למכור חבילה כזו במסגרת של שיחה עם הרבה פרטים.
אני אמנם בן 72 אבל מאמין שהייתי קולט אם היה מוסבר כהלכה.
מה עוד שזה הסכם גרוע בכל קנה מידה – 39 ₪ ליום זו לא הטבה.

פרטים :

שם [REDACTED]

דוא"ל : [REDACTED]

טלפון [REDACTED]

כתובת : [REDACTED]

העתקים:

- פניות הציבור דוברות משרד התקשורת - dovrut@moc.gov.il

- הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן - cpfta@economy.gov.il

Sent: Thursday, October 24, 2019 5:45 PM
To: cellcom_pniyot@cellcom.co.il
Cc: <dovrut@moc.gov.il>; cpfta@economy.gov.il
Subject: פתיחת קו לגלישה סלולרית

סלקום שלום,

נדהמתי לגלות שפתחתם על דעת עצמכם קו סלולרי לגלישה בחו"ל [REDACTED] וחייבתם אותי בסך של 273 ש"ח בחודש אוגוסט.

פניתי אליכם ב-15 באוקטובר (סימוכין 00317427) התבררה ככשלון חרוץ.

* חזרתם אלי היום (24 באוקטובר) עם סיפור לא ברור שתכליתו אינך זכאי לקבל את מה שסלקום גולה ממך.

* כששאלתי אתכם בשיתה היום האם הקוים שלי [REDACTED] ו-[REDACTED] פתוחים לגלישה בחו"ל. אמרתם לי שכן. שאלתי אתכם אם זה לא הזוי שהקוים שלי פתוחים עדיין לגלישה בחו"ל (אני לא פתחתי אותם מעולם). הזדרזתם וחסמתם אותם לגלישה בחו"ל.

בשולי הדברים - וכעדות תומכת להתנהלותכם השערוריתית שתכליתה היא להתיש לקוחות ולא להחזיר להם את שגולתם מהם: ביקשתי את המייל של נציב קבילות הציבור בסלקום - אמרה לי הפקידה אני לא מומכת יתקשר אליך מנה"ך - מהיכרותי את התנהלותכם אמרתי לה שתעדכן את המנהל שאין לי ענין לדבר איתכם ושיעביר לי את המייל של נציב קבילות הציבור בסלקום. חזרתם אלי כעבור מספר שעות - ואמרתם לי שאתם חוזרים אלי כי ביקשתי שיידברו איתי - עניתי שאמרתי במפורש שאני לא רוצה שידברו איתי - אני רוצה את המייל של נציב התלונות. אמרתם לי שלזה צריך מנהל. אמרתי לכם שתפסיקו לבזבז לי את הזמן.

מעבר לעובדה שכספים גזולים אינם מביאים ברכה, הרי שזו התנהלות בזויה ולא מוסרית.

מבקש לקבל תשובה חלוטה האם אתם מחזירים את שגולתם או לא.

על החתום

[REDACTED]
[REDACTED]

מבקש להעביר מייל זה גם לנציב תלונות הציבור בסלקום.

סימולין: 55188

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

י"ט הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה	תאריך פניה	שם הפניה
	16/10/2019	ולפנייה סלולרית וקויות

אור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלווה)
שלו רב,

תאריך: 19.9.2019 חוביתי דרך כרטיס האשראי בסך 3037.98 ש"ח עבור מנוי מספר [REDACTED] בחברת סלקום אשר התקשרתי לברר עבור מה החיוב נאמר לי שמדובר בחיוב עבור שירותי גלישה בחו"ל, כמובן שביקשתי לזכות אותי במידי מכיון שלא היתה שום בקשה מצדי לפתיחת המכשיר לחו"ל אם היתה כוונה להשתמש בשירותי הגלישה בחו"ל הייתי כמובן עושה חבילה תחילה נאמר לי שאני צודק וידאגו לזכות בהתאם לאחר מספר ימים חזרה אליי הנציגה ונאמר שאין בכוונתם לזכות מובן שמדובר פה בסוג של הונאה הרי לא יתכן שישאירו מכשיר פתוח לגלישה בחו"ל מבלי ליידע, מדובר בסכום הזו לכל הדעות ניצול ציני של הצרכן התמים. ובקש את עזרתכם בבדיקת העניין והוראה לחברת הסלולר סלקום לזכות את חשבוני. נודה.

אמכים נוספים

זסמך 1

סמך

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם משפחה	ח פרטי
[REDACTED]	[REDACTED]
דואר אלקטרוני	לפון ליצירת קשר
[REDACTED]	[REDACTED]
זזבת ופרטים נוספים	זזב
רחוב	שזב
[REDACTED]	[REDACTED]
פקס	יקוד
[REDACTED]	[REDACTED]

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

סימון: 55003

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם הפנייה	תאריך פניה	מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה
אלפונסיה סולרית וקווית	07/10/2019	[REDACTED]

יאור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלווה)
זיבתי בגין גלישה בחו"ל עבור מספר [REDACTED] בסך של 78.89 ש"ח בגין גלישה בחו"ל. אולם לא אישרתי ולא ביקשתי חבילת חו"ל כלל. בנוסף בחודש יולי 18/07/19 פניתי לסלקום דיברתי עם נציגה בשם שני וביקשתי לא לחייב אותי בגין תא קולי ולחסום כל אפשרות לשיחות בחו"ל ולחו"ל. הדבר לצערי לא נעשה חייבי אותי כאמור על חו"ל וגם על התא הקולי. אודה לכם אם תוכלו לתת לי סעד בענין. תודה רבה.

סמכים נוספים

סמך 1

סמך

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם פרטי	שם משפחה	דואר אלקטרוני	לפון ליצירת קשר	זובת ופרטים נוספים	שוב	רחוב	מספר בית	מספר דירה	פקס	יקוד
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

סימוכין: 52356

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

מספר מניי טלפון אליו מתייחסת התלונה	תאריך פניה	שם הפניה
	25/07/2019	
		אינטרנט ותקשורת נתונים

ימור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלווה)

וני לקוח של חברת סלקום תקשורת בע"מ. במהלך שהייתי בחו"ל לא רכשתי חבילת גלישה לחו"ל וכביתי את הנתונים הסלולריים כאשר הגעתי למדינת היעד. לאחר מספר שבועות קיבלתי זשבונית בה חוייבתי על אודות שימוש באינטרנט בחו"ל. זאת, בניגוד לתקנות שלכם מיום 21 במאי 2018 (ס' 3.90 א') לפיו מידת נתונים בחו"ל צריכה להיות חסומה כברירת מחדל. במקרה נון, לפי החברה היה עלי לבצע ביטול אקטיבי בניגוד לרכישה אקטיבית של חבילה כפי שמופיע בתקנות. יתרה מזאת, החברה לא עדכנה על תחילת שימוש בחבילה ולא היה ניתן לדעת כי זתבצע שימוש בנתונים כלל.

אמכים נוספים

סמך 1

סמך

BILL_358532420_12.pdf

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם משפחה	ם פרטי
דואר אלקטרוני	לפון ליצירת קשר
זובת ופרטים נוספים	שוב
רחוב	
מספר בית	
מספר דירה	
פקס	יקוד

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

סימון: 51488

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה	תאריך פניה	שם הפניה
	23/06/2019	אינטרנט ותקשורת נתונים

יזור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלווה)
 גשתי ואני משוייכים לסלקום קואטרו. נסענו לחוץ לארץ ולא עשינו חבילת גלישה עם סלקום. בהגיענו לשם סגרנו את "נתונים סולריים" ובמלון הפעלנו גלישה דרך רשת המלון. חייבנו 315 שח על גרבעה ימי גלישה שלא ביצענו. נראה שהחייב נגד את חוק משרד התקשורת.אנו אנשים מבוגרים וקשה לנו להתנהל עם סלקום. פניותנו אליהם נענו בזלזול מופגן. אבקשכם לבדוק את זלונתנו.

סמכים נוספים

סמך 1

סמך

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם משפחה	ס פרטי		
דואר אלקטרוני	לפון ליצירת קשר		
מספר דירה	מספר בית	רחוב	שוב
		פקס	יקוד

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
 סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

סימון: 51227

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

טי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה	תאריך פניה	שם הפניה
	12/06/2019	ולפנויה סלולרית וקווית

אור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלווה)

שלום רב
נצע ניוד של הקו הנ"ל לחברת סלקום. למיטב הבנתי ברירת המחדל של הקו הינה חסום לגלישה בחו"ל. למעט אם נתבקש במפורש לפתוח אותו.
הגיעי לחו"ל הופתעתי לגלות כי המכשיר גולש בנדידה. בשווי לארץ בבדיקה מולם הובהר כי המכשיר מעולם לא נחסם לגלישה וכי צורפתי במסגרת החבילה (כך במקור) לשרותי גלישה בחו"ל.
עלות של 39 ש"ח ליום, כלומר הם מצאו "פירצה" ומצרפים אנשים מבלי שביקשו זאת במפורש לחבילת גלישה בנדידה במחיר מופקע.
אחר שפניתי אליהם בדרישה להשבת הכספים בהם חויבתי (240 ש"ח...) הם טענו כי אין עליהן חובה לחסום וכי זה תקין לצרף אותי מבלי שביקשתי זאת במפורש וכי הדבר נאמר לי ופורשות בזמן שיחת המכירה. הסברתי להם כי אין זה נכון וכי הדבר לא נאמר, הם הקשיבו לשיחה ואכן גילו שזה לא נאמר והסכימו בעקבות כך להחזיר את הכסף.
סברתי להם שאין זה משנה, הדבר נאסר עליהן וכי רק פניה מפורשת לקבל שרותי גלישה בחו"ל נחשבת, לא הניחה את דעתם ולכן פניה זו נעשית אליכם על מנת שתבדקו התנהלותם למען קוחות אחרים לא יעקצו מבלי ידיעתם.

מכים נוספים

וסמך 1

סמך

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם משפחה	ס פרטי		
דואר אלקטרוני	לפון ליצירת קשר		
מספר דירה	מספר בית	רחוב	זכר ופרטים נוספים
			שוב
			יחוד
		פקס	

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

Advocate & Notary
Advocate & Notary
Advocate
Advocate

2 ביוני 2019
(3230/1/227)

לכבוד,
סלקום
פניות הציבור
במייל ובפקס
לכבוד,
משרד התקשורת
פניות הציבור
הפיקוח על ענף הסלולר

ג.א.נ.

הנדון: חיוב עבור גלישה בחו"ל ללא דרישה ושלא בצדק וללא שימוש תואם והודעה על התנתקות מסלקום

מס' לקוח: [REDACTED]
מס' חשבונית: [REDACTED]

1. בין התאריכים 15-25.11.18 בקירוב, יצרתי קשר עם סלקום בנוגע לחבילת שיחות לחו"ל, לצורך נסיעתו של בני לדרום אמריקה, לקו [REDACTED]. ציינתי אף את תקופת הטיול 15.4.19 – 25.11.18.
2. הדגשתי עוד בתחילת השיחה כי בני רכש כרטיס סים בינלאומי ושם עוד ירכוש כרטיסי סים מקומיים ולכן הנני מתעניינת בחבילת שיחות.
3. הנציגה הציעה את האופציה לתשלום חד פעמי של 89 ₪ והסבירה שזה מיועד לשיחות של רשתות מקומיות של הארץ ואם יתקשר שיחת חוץ יחוייב ב 20 ₪ לדקת שיחה. היא ציינה כי אין בחבילה גלישה באינטרנט והדגישה ואף חזרה על כך, אני עניתי כי אין צורך בחבילת גלישה.
4. במשך רוב הטיול בן לא הצטרך בכלל את החבילה ולא פתח את הסים סלקום והשתמש בסים מקומי של חברת פלאפון, מה גם שהייתה לו בעיית טכנית ולא הצליח להתבית ולבצע על פי ההגדרות.
5. ימים ספורים לקראת סוף הטיול, בין 1.4-15.4 בקירוב נגנב לו כרטיס האשראי והיה צורך להתקשר שיחה לחברת האשראי וניסה לפתוח את הסים סלקום, אכן הצליח והתקשר לחברת האשראי. הוא לא השתמש בגלישה וגם אם השתמש לשנייה זה לדבריו מבלי להבין שמדובר בחבילת גלישה דרך סלקום ובוודאי שלא במחיר מטורף שכזה – 149 ₪ + מע"מ ליום גלישה.
- לציין כי לא נשאלנו מראש אם ברצוננו להשתמש בגלישה דרך סלקום ולא נתבקש אישור כלשהו למחיר מופרז וחריג שכזה.
6. לתדהמתי חוייבנו בחשבון ע"ס 1,099 ₪ ומשבררנו עם נציג שירות בשם יקיר ענה כי מתוך חשבון זה חוייבנו על ארבעה ימי גלישה באינטרנט לפי 149 ₪ ליום.
- שירות שלא ביקשנו, שלא אישרנו מעולם ולא השתמשנו בו.
7. יקיר טען כי הגיש בקשה לזיכוי ותוך שישה ימי עסקים יענו לנו תשובה.

דואר אלקטרוני: [REDACTED]

עורך דין ונוטריון
עורך דין ונוטריון

Advocate & Notary
Advocate & Notary

עורך דין Advocate

עורכת דין Advocate

8. אף אחד מנציגי סלקום לא טרח לענות לנו תשובה גם לאחר 12 יום ומשפנתי שוב נמסר לי כי ישנה תשובה שלילית לגבי הזיכוי וכי הנציגה פותחת בקשה נוספת מפורטת ושוב יחזרו אלינו תוך 6 ימים.

9. משלא חזרו אלינו גם בפעם השנייה פנינו שוב לסלקום והפעם הסיבה לתשובה השלילית, לטענת נציגת השירות היא שהילד חזר לארץ ושוב נסע ולכן הכל מתבטל ונחשבת חבילה חדשה.

10. הבן שלי חזר לתקופה של שלשה שבועות מכיוון שמצבו הרפואי של בעל הוא בכי רע, הוא מטופל דיאליזה הסובל ממחלות כרוניות רבות ובן הגיע לבקרו וחזר אחרי 3 שבועות לדרום אמריקה להמשיך הטיול.

מה גם שאיני מוצאת כל קשר משום שמדובר בחבילה שמשלמים עליה חד פעמי ואז מחויבים פר שיחות, כך שבמקרה וזה לא תקף לנסיעה חוזרת, על אף שהודעתי מראש על תקופת הנסיעה מנובמבר עד אפריל, אזי יש לחייב אותנו בעוד 89 ₪ ולא 750 ₪.

11. הובטח לי כי מנהל יחזור אלי והודעתי כי הנני מרגישה מרומה כלקוחה של סלקום מעל 20 שנה שלא עזבנו את סלקום מעולם, כך שעכשיו מבחינתנו אנו עוזבים את החברה וביקשתי להודיע על כך הלאה.

12. למחרת חזרה אלי נציגה ומכיוון שלא יכולתי לשוחח עימה קבענו כי היא תיצור עמי קשר יום למחרת ב 10.00 בבוקר ולא יצרה עמי קשר.

13. לאור הנאמר לעיל ולאור העובדה כי הזמנו מראש חבילת שיחות בלבד ללא גלישה, יש לזכות אותנו באופן מיידי, זאת בטרם נפנה לערכאה משפטית.

14. אנו מודיעים בזאת על התנתקות של שלשת הקווים מסלקום.

בכבוד רב,

סימוכין: 50942

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם הפניה	תאריך פניה	מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה
אינטרנט ותקשורת נתונים	29/05/2019	

יחיד הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנילוה)

שלום,
 קבלתי חשבונית מחברת סלקום, כולל חיוב גלישה באינטרנט בחו"ל, למרות שלא רכשתי חבילת גלישה ולא ביקשתי לפתוח את הקו לגלישה סלולארית בחו"ל.
 לפי ידיעתי יש תיקון לרישיונות חברות הסלולר בעניין שירותי הגלישה בחו"ל מ-2014
 גם הלקוח לא רכש חבילת חו"ל ולא ביקש לפתוח את הקו לגלישה סלולארית בחו"ל חברת הסלולר תחסום את הקו לשירותי גלישה ותשלח מסרון על כך למגוי עם הגעתו לחו"ל.
 במקרה שחברת הסלולר לא חסמה את הקו - היא לא תוכל לחייב את המגוי בגין שירותי גלישה על רשת הסלולר הזרה.
 יברתי אם נציג החברה, והוא תאן שלא מקיר את התיקון ולא יכול לזכות אותי.
 אני מבקש עזרתכם בנושא.
 נודה.

סמכים נוספים

סמך 1

סמך

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם פרטי	שם משפחה
לפון ליצירת קשר	דואר אלקטרוני
זיכרון ופרטים נוספים	רחוב
שוב	מספר בית
	מספר דירה
יקוד	פקס

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
 סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

סימוכין: 48141

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה	תאריך פניה	שם הפניה
	24/02/2019	ולפנויה סלולרית וקויות

אור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנלווה)

זלוקום חול - בתאריך 23.1 יצאתי לחופשה בחצרפת. מבעוד מועד רכשתי חבילה של סלקום חול ל - 5 ימים . בשיחה עם נציג סלקום לפני שרכשתי דרך האתר את החבילה בררתי את נושא זמנים ורכשתי חבילה שהתחילה מהתאריך 24.1.2019.

חותי בפריז בשעה 00:30, הוטאספ הראשון ששלחתי היה בשעה 00:36. מצ"ב צילום מסך. זשבווע קבלתי את חשבון הסלקום שלי על סך 1000 ש"ח ובו ראיתי שגלשתי בעלות של 700 ש"ח נוספים. שיחות חוזרות ונשנות מול סלקום, הם טוענים שלא ניתן לעשות דבר וזו טעות שלי שלא גלשתי לפי זמן ישראל, 'פי ההגיון שלי, בן אדם פשוט, מן השורה, סלקום חול, פועל בחול, הרי לשם מה רכשתי סלקום חול, אמממה זה לא ככה. ם באותיות הקטנות שלהם של חשוב שתדע, לא מופיע שזמן סלקום חול מתחיל בישראל. וני לא מסוגלת להתמודד מול סלקום לבד, אשמח לקבל את עזרתכם.

נודה מראש
ויטל

מכים נוספים

זסמך 1

סמך

App Image 2019-02-24 at 18.40.30.jpeg

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם משפחה	ם פרטי		
דואר אלקטרוני	לפון ליצירת קשר		
מספר דירה	מספר בית	רחוב	שוב
	פקס	יקוד	

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

סימון: 47394

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

רטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם הפניה	תאריך פניה	מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה
טלפוניה סלולרית וקווית	22/01/2019	

יאור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנילוה)

שלום רב,

גני לקוח של חברת סלקום מחודש יוני 2018. באותו חודש טסתי לאירופה, ולמרות שחשמתני את הטלפון שלי לגלישה בחו"ל גיליתי רק חודש אחרי שובי לישראל כי חברת סלקום חייבה אותי בסכום של 154 ש"ח פלוס מע"מ על יום גלישה בחו"ל, וכל זאת בלי לשאול אם אני זקוק לשירות כזה ובלי להודיע לי על השירות בעת שפעל. פניתי לחברה לאחר קבלת החשבונית, וזוכיתי בחשבונית הבאה, כמו כן, הודעתי לחברה באותה הזדמנות כי אני מבקש לחסום את כל המכשירים הרשומים על שמי בחברה (3 מכשירים) לגלישה בחו"ל. כתיילת דצמבר 2018 טס הבן שלי (בעל המספר המצוין אליו מתייחסת התלונה) לטיול בר מצווה באפריקה, כאשר הוא מכבה את יכולות הגלישה הסלולרית של הטלפון עוד בישראל. שוב, בחשבונית ינואר הופתעתי לגלות חיוב על סך 154 ש"ח פלוס מע"מ על יום גלישה בחו"ל, בלי שהחברה מתריעה בפני בשום צורה כי חבילה כזו נפתחה עבורנו בשלב כלשהו. צייתי לסלקום מיד עם קבלת החשבונית דצמבר (לפני כחודש), והובטח לי שהעניין יטופל, ולאחר שלא נעניתי ולא זוכיתי בחשבונית ינואר, פניתי אליהם שוב לפני שבוע, בלי לקבל תגובה עד היום. אבקש לקבל החזר ולוודא שסלקום לא ממשיכה לחייב לקוחות.

סמכים נוספים

זסמך 1

סמך

pdf.06.2018

זסמך 2

סמך

pdf.12.2018

רטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם פרטי	שם משפחה	דואר אלקטרוני	מספר דירה	מספר בית	רחוב	שוב	יקוד
לפון ליצירת קשר	דואר אלקטרוני	מספר דירה	מספר בית	רחוב	שוב	יקוד	פקס

ופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
סמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.