



63030

לשכת שר התקשורת

כ"ג תשרי תשע"ג
09 אוקטובר 2012

לכבוד
הרב יעקב ליצמן, ח"כ
סגן שר הבריאות

שלום רב,

הנדון: פנייתך ללשכת שר התקשורת
סימוכין: 20453

הריני לאשר קבלת פנייתך מיום 30.8.12 בעניינו של מר [REDACTED] בנושא חברת [REDACTED]

פנייתך הועברה למר מאיר בן בסט, מנהל תחום הפיקוח על השירות לצרכן, אשר
יטפל בפנייה ובמסגרת זו אף יעבירה להתייחסות החברה.

אנו מצפים כי מענה הולם יתקבל מהחברה תוך 30 ימי עבודה מהיום.
במידה ולא יתקבל מענה או תידרשנה הבהרות נוספות, ניתן לפנות ישירות לתחום
פיקוח על השירות לצרכן, עפ"י סדר העדיפות הבא:

- עדיפות א': באמצעות הטופס המקוון באתר של המשרד www.moc.gov.il
בקישור "פניות ציבור".

- עדיפות ב': במייל לכתובת: pnayot@moc.gov.il (רק אם ברצונך לצרף
מסמכים נלווים)

- עדיפות ג': בפקס: 03-5198106

- עדיפות ד': בטלפון: 03-5198231
לידיעתך: זמן מענה טלפוני ימים א'-ה' בין השעות: 10:00 - 11:00 ,
13:00 - 14:00

בברכה,

שמעון בן דוד
יועץ לשר

30-08-2012

90453

סגן שר הבריאות

Deputy Minister of Health

משרד
הבריאות
לחייב סמלים יותר

ח' באלול, התשע"ב
26 אוגוסט 2012
מספרנו: 42790212
(במענה, ציין מספרנו)
תיק - שר (50) פניצ ישראל



לכבוד
מכובדי הנעלה
ח"כ משה כחלון
שר התקשורת

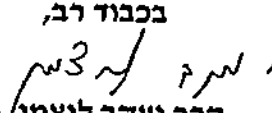
שלום רב,

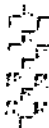
פנייתו של [REDACTED] התקבלה בלשכתי.

היות ומדובר בנושא גביית חברת [REDACTED] אני מעביר את פנייתו לטיפול משרדך האמון
על חברת בזק.

אודה לך על טיפולך והעברת פנייתו לגורמים המטפלים בנושא הפנייה.

תודתי נתונה לך מראש.

בכבוד רב,

הרב יעקב ליצמן, ח"כ
סגן שר הבריאות



27/7/1978

ב"פ

22.8.2012

יום רביעי 2 באוגוסט תשע"ב

מאת:

[REDACTED]

לכבוד:

סגן שר הביטחון רח"ל הרב יצחק ליבמן

בנושא: שאילתא לשם התקשורת דענן [REDACTED] ממוקד/ת 2.8.20
ד"ר רועה משה משה מוקד אפרים 2012

1. דענן ו סימני ד (X1) את המורה דה כהן דמילא בחופשי

מ 30/5/12 ועד מ 74.9 ש"ח ל 89.9 ש"ח

2. דענן 2 סימני (X2) הרי אין שום הצדקה לעדולה

העקב המילא בעד בן, וגדל 16.8 ש"ח + אצלה

3. דענן 2 סימני (X3) כהן שמעון ל סדר בקר המחר

15 אלף דמשק כל בעלה פדום

4. דמילק מ.ד. 25.7.12 הצרפת אמרצ אחר, וזל כהן אמת

ד"ר המנהל

היה ע"כ [REDACTED] לשלוח אמתה ולשאל דמנהל את הצדקה

אם הוא מסכים לשלוח אמתה במחצית במחצית שביט"ק

הם קצתם הצדקה

הסימני (X) את סימני וקא [REDACTED] דענן 2

[REDACTED]

000000

לְקוֹדֵד

לְקוֹדֵד

07/12/2012

מוקד שירות ומכירות
עומד לשירותכם

לקוחות יקרים,

החברת [REDACTED] שמחה לברך אתכם ול הצטרפותכם לקו טלפון במסלול "5 אגרות" לנייחים.

התשלום החודשי בגין השירות הם 63.72 ש"ח.

במסגרת המסלול תעריף דקת שיחה ליעדים נייחים 5.00 אגרות, וליעדים בידים 14.27 אגרות.

"יעדים בייחיים" - מספרים שאינם מתחילים בקידומת 1 ואינם לספקי אינטרנט, יעדים שאינם ברשתות סלולריות ו/או לחו"ל ו/או מספר שירות המשמש לשירות גכנסות בלבד.

"יעדים בייחיים" - מספרים של מנוי בעלי רשימת למתן שירותי רס"ן ובלבד שמספר מנוי החברה או מנוי בעלי רשימות כאמור אינם מספרי טלפון לפי הקידומת המתחילה בספרה 1, ושאינם מספרי טלפון המאפשרים גישה ישירה אל שירותי אינטרנט ומספקים ספקי אינטרנט.

בכפוף לאמור לעיל, ברכם נאמנם לרנגל את העסקה, באמצעות הודעה טלפונית או ברשת החזקה או ברשת אלקטרונית. לביטול העסקה יש למסור שם, מספר ת"ז ומספר לקוח.

האמור בכפוף לתנאי סל התשלומים המאפיינים באתר [REDACTED] התשלומים סללים מוע"מ וייגבו בחשבון הטלפון.

לתשומת לבכם, הפרטים שמסרתם בעת ההצטרפות למבצע ישמשו לצורך משלוח דבר פרסומת מטעם [REDACTED] בדבר מבצעים, מסלולים, מוצרים ו/או שירותים, באמצעות פקס, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר באפשרותכם להודיע על סירובכם לקבל דבר פרסומת דרך כלל או מסוג מסוים. במידה וכבר הודעתם בעבר, בעקבות הודעה מסוג זה, כי אינכם מעוניינים בקבלת דברי פרסומת, כל האמור בפסקה זו אינו רלוונטי.

אנו מודים לכם על שבחרתם להשתמש בשירותי [REDACTED]

23 אוקטובר 2012

ז' חשון תשע"ג

ג.צ 4778 (12)

לכבוד

שלום רב,

הנדון: קו הטלפון שמספר

סמך: פנייתך מיום 26.8.12 אל שר הבריאות שנתקבלה במשרדיו ב- 9.10.12

במענה לפנייתך שבסמך אני מבקשת להשיבך כדלקמן:

1. בתאריך ה- 30.11.11 צורף קו הטלפון שבנדון ל"מסלול 750 דקות".
במסגרת תנאי המבצע, העלות החודשית הינה 74.90 ₪ למשך 6 חודשים ולאחר מכן העלות הינה 89.90 ₪.
עם ההצטרפות למסלול האמור, נשלח אליך מכתב המאשר את תנאי המבצע. (מצ"ב העתק למחיותך).
בהתאם לאמור, בחשבון לתקופת 04/12, בסמוך למועד סיום המבצע (ששת החודשים הראשונים) נרשמה על כך הודעה.

2. בתאריך ה- 4.4.12 הועתק קו הטלפון שבנדון
אבקש להביא לידיעתך, כי החיוב בסך 16.80 ₪ (לא כולל מע"מ) הוגבל בחשבון לתקופת 04/12 הינו בגין העתקת הקו ולא בגין העתקת המסלול.

3. פרסמה אודות עדכון התעריפים כמתחייב וכפי שסוכם מול משרד התקשורת בעיתונות ובאתר האינטרנט שבועיים מראש ובחשבונית שתגיע לכל הלקוחות.
באפשרות הלקוחות החורגים מכמות השיחות במסלול אליו צורפו, לפנות בכל עת לנציגי השירות במוקד לשדרג לחבילת מסלול גדולה יותר.

אני תקווה כי יש בתשובתי זו מענה לפנייתך.

לשירותך בכל עת,

בברכה,

אחראית פניות לקוחות

העתק: יועץ שר התקשורת, מר שמעון בן דוד, סימוכין: 20453, באמצעות פקס: 02-6240029

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

י"ד חשוון תשע"ג
30/10/2012
00063030

לכבוד

א.נ.,

הנדון: **חיובי**
הסמך: פניית ח"כ ליצמן למשרד התקשורת מיום 30/08/2012

1. מצייב תגובות שהתקבלו בעניינך מחברת **_____** ביום 25.10.12 וביום 30.10.12.

2. פנייתך עסקה בנושאים שלהלן:

א. העלאת התשלום החודשי מסך של 74.90 ₪ לסך של 89.90 ₪.

בעניין זה דיווחה החברה כי קו הטלפון נשוא הפניה צורף למבצע "מסלול 750 דקות" במסגרתו העלות החודשית היא 74.90 ₪ למשך חצי שנה ולאחריה העלות החודשית עומדת על סך של 89.90 ₪.

החברה צירפה לתשובתה את המכתב המאשר את תנאי המבצע שנשלח לפונה עם הצטרפותו למבצע.

ב. חיוב בסך של 16.80 ₪.

החברה דיווחה כי החיוב הנייל הינו עבור העתקת קו הטלפון **_____**

ג. עדכון תעריפים.

החברה הודיעה כי עדכון התעריפים פורסם בעיתונות, באתר האינטרנט ובחשבונות.

3. משרדנו בוחן תלונות המגיעות אליו כנגד חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשס"ב - 1982, תקנות התקשורת והרישיונות של החברות.

4. לדעתנו, אין בהתנהלותה של החברה כלפך חריגה כלשהי מההוראות האמורות לעיל.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

5. לשירותך.

בברכה,

מור וולברום
מרכזת פיקוח על פניות ציבור

העתק: מנהל תחום פיקוח על השירות לצרכן – מר מאיר בן-בסט



הפגשה

חבר הפגשה הרב יעקב ליצמן

ב"ה, יום חמישי י"א אב תשע"ד
07 אוגוסט 2014
במענה נא לציין מספרנו: 43786

83988

לכבוד
מכובדי הנעלה
ח"כ גלעד ארדן
שר התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: תשעיית לקוחות חברי

טוען [REDACTED] ייתנו שחברות הסלולאר לא מפרטות באופן ברור את תוכניותיהן ובעיקר בנושא הגבלת כמות וזיקות, כך שהלקוחות לא יודעים במפורש כמה דקות מגיעות להם. הוא מבקש להסדיר נושא זה ביותר דיוק ובהירות. אנה בדוק את פנייתו.

בכבוד רב
ובברכה,

יעקב ליצמן, ח"כ

הלשכה: 02-5380104, מקסי' 02-5380170

מאת: יעקב ליצמן <yilzma@KNESSET.GOV.IL>
נשלח: יום חמישי 07 אוגוסט 2014 10:51
אל: [REDACTED]
נושא: לכבוד חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן FW:

From: [REDACTED]
Sent: Wednesday, August 06, 2014 3:19 AM
To: יעקב ליצמן
Subject: לכבוד חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

חברות הסלולאר לא מפרטות באופן ברור את תכנית החבר'ה, הם מבטיחים גפרסומיהם ללא הגבלה אך למעשה בוחזת שלא תמיד ניתן ללקוח כתוב שיש להשתמש בשימוש סביר ומעולם נלקוח לא יכול לדעת איזה כמות דקות רשאי הוא להשתמש יש גם הקלות שאני יכול לשלוח על סתירות בין נציגי [REDACTED] על כמות הדקות המותרת, הציבור החרדי בפרט סובל מבעיה זו ואין מושיע, יש לי גם חשבונית של לקוח סלקום ששילם 960 ש"ח טבין ותקילין במקום 35 ש"ח שהובטח לו, גם יש הקלות של נציגי [REDACTED] עם לקוחות שמנתקים קוים ללקוחות, לא יתכן שהתברות ימשיכו להתעלל ולהטות ציבור שלם, אם הם לא מעוניינים לתת בלי הגבלה שייכתבו מפורש בתכנית מהו כמות הדקות שמתאפשר לדבר, סלקום למשל כותבת שניתן להשתמש בשימוש סביר לפי סך הדקות של מנוי החבר'ה. מהיכן הלקוח יכול לנחש על איזה כמות מדובר ?? זה ממש דרך להפיל בקלות לקוחות, הציבור מחכה מחברי הכנסת שירימו את הכפפה ויגרמו לשר התקשורת לא לאפשר לחברות הסלולאר לנהוג בחוסר הגינות משווע, ונכילות מכל סוג שהוא ובפרט מה שקורה היום בפי שפירטתי, רק אציין שכשאומרים בלי הגבלה בנסיעות ואפשי חודשי אין שום הגבלה על ט" שיתש הנסיעות, כך גם צריך להיות בסלולאר, לא לסתור את המילים בלי הגבלה שמוכסז, בקודה אחרונה מבטיחים אנשים לחבר'ה בלי חוזים כך שההטעה על בלי הגבלה מודגשת ויש לבדוק אם החוק מאפשר כניסת לקוח ללא חוזה מסודר ולחייבו בסוף החודש תודה רבה מראש, מצפה לתשובה במייל זה

סדר והבי

מאת: Dolly Dadon
נשלח: יום שלישי 12 אוגוסט 2014 10:37
אל: Mymon Shmila
נושא: הטעיית לקוחות חברת RE: [REDACTED]

במענה לפנייתך אל ח"כ ליצמן אשר הועברה להתייחסות שר התקשורת אבקש להשיבך כדלהלן:

1. משרדנו בוחן תלונות המגיעות אליו כנגד חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשמ"ב - 1982, תקנות התקשורת והרישיונות של החברות.
2. ראשית, אציין כי יש הגיון וטעם בשיווק חבילות התחממות את תקרת השימוש ובלבד שתוגדרנה באופן ברור ושקוף לצרכנים וזאת על מנת למנוע הונאות, מחד ולאפשר למנוי לשלוט על הוצאותיו, מאידך.
3. נושא חבילות "הכל כלול" / "חבילות" "ללא הגבלה" לרבות החיובים במקרה של חריגה "משימוש סביר" אינו מוסדר כיום ברשיונות חברות הרט"ן. יחד עם זאת, הנושא מצוין בהסכם ההתקשרות שבין מנוי לבין בעל רשיון.
4. משרדנו מודע לבעייתיות בחבילות שמשווקות כיום ובוחן סוגיה זו בימים אלו ושוקל לחייב את חברות הסלולאר, בכפוף לשימוש כנדרש, לציין בכל חבילה והסדר שהחברה מציעה למנוייה, את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ולמנוע הונאות.
5. באשר להטעיה, לכאורה, שקיימת היום בפרסום חבילות "ללא הגבלה" - לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 חל איסור על הטעיה בכל עניין מהותי בעסקה.
6. משרדנו אינו מפקח על חוק הגנת הצרכן ולכן פנייה לגבי הטעיה הנוגעת לעסקה אינה בתחום אחריותנו.
7. באפשרותך לפנות לרשות להגנת הצרכן וסתר הוגן במשרד הכלכלה והמסחר, המפקח על החוק הנ"ל.
8. לכל שאלה, הנך מוזמן ליצור עמי קשר בטלפון 03-5198210

לאישורך,

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

From: Mymon Shmila
Sent: Tuesday, August 12, 2014 10:16 AM

[REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, August 11, 2014 3:57 PM
To: Mymon Shmila
Cc: Meir Ben-Bassat; Avi Berger; Ortal Hadar; ענת ויסלר; Reut Amar
Subject: Fwd: [REDACTED] הטעיית לקוחות חברת

שמילה שלום,
מצ"ב פנייתו של ח"כ יעקב ליצמן בשם [REDACTED] אשר מתלונן על כך שחברות הסלולר
מטעות צרכנים.
פנייתו של [REDACTED] לא ברורה כל כך, אלא שותחו עמו וראו מה הבעיה והאם ניתן לסייע.
היות ומדובר בסניה של ח"כ אלא עדכן אותי עד ליום 18.8.14 בנגע לכך- כיצד נסגר.

בברכה,

שמרית צוברי | יועצת לשר התקשורת
Shimrit Tsubery | adviser to the Minister of Communications

[REDACTED]

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:

Dolly Dadon
יום חמישי 14 אוגוסט 2014 07:05
'yitzman@KNESSET.GOV.IL'; Myimon Shmilla; 'com'
אל שר התקשורת פניית מת

במענה לפנייתך אל ח"כ ליצמן אשר הועברה להתייחסות שר התקשורת אבקש להשיבך כדלהלן:

1. משרדנו בוחן תלונות המגיעות אליו כנגד חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשמ"ב - 1982, תקנות התקשורת והרישיונות של החברות.
2. ראשית, אציין כי יש הגיון וטעם בשיווק חבילות התחממות את תקרת השימוש ובלבד שתוגדרנה באופן ברור ושקוף לצרכנים וזאת על מנת למנוע הונאות, מחד ולאפשר למנוי לשלוט על הוצאותיו, מאידך.
3. נושא חבילות "הכל כלול" / חבילות "ללא הגבלה" לרבות החיובים במקרה של חריגה "משימוש סביר" אינו מוסדר כיום ברשימות חברות הרט"ן. יחד עם זאת, הנושא מצוין בהסכם ההתקשרות שבין מני לבין בעל רשיון.
4. משרדנו מודע לבעייתיות בחבילות שמשווקות כיום ובוחן סוגיה זו בימים אלו ושוקל לחייב את חברות הסלולאר, בכפוף לשימוע כנדרש, לציין בכל חבילה והסדר שהחברה מציעה למנוייה, את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ולמנוע הונאות.
5. כאשר להטעיה, לכאורה, שקיימת היום בפרסום חבילות "ללא הגבלה" - לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 חל איסור על הטעיה בכל עניין מהותי בעסקה.
6. משרדנו אינו מפקח על חוק הגנת הצרכן ולכן פנייה לגבי הטעיה הנוגעת לעסקה אינה בתחום אחריותנו.
7. באפשרותך לפנות לרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן במשרד הכלכלה והמסחר, המפקח על החוק הנ"ל.
8. לכל שאלה, הנך מוזמן ליצור עמי קשר בטלפון 03-5198210

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

סתר והבי

מאת: Dolly Dadon
גשלה: יום שני 18 אוקטובר 2014 07:19
אל: [REDACTED]
נושא: הטעיית לקוחות חברת [REDACTED] פניית חה"כ ליצמן
קבצים מצורפים: FW: "חבילות" ללא הגבלה; RE: "השב: חבילות" ללא הגבלה; FW: "חבילות" ללא הגבלה; FW: "חבילות" ללא הגבלה; Re: "חבילות" ללא הגבלה

בגרכה,

דזלי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

From: Dolly Dadon
Sent: Monday, August 18, 2014 7:18 AM
To: 'anat viesler'; Mymon Shmila
Cc: Meir Ben-Bassat; Ortal Hadar; שמרית צוברי
Subject: RE: פניית חה"כ ליצמן - [REDACTED] הטעיית לקוחות חברת [REDACTED]

שלום רב,

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

שמילה שלום,

מצ"ב פנייתו של ח"כ יעקב ליצמן בשם [REDACTED] אשר מתלונן על כך שחברות הסלולר מטעות צרכנים. פנייתו של פרידמן לא ברורה כל כך, אנו שוחחו עמו וראו מה הבעיה והאם ניתן לסייע.

היות ומדובר בפניה של ח"כ אנו עדכן אותי עד ליום 18.8.14 בנוגע לכך - כיצד נסגר.

בברכה,

שמרית צוברי | יועצת לשר התקשורת
Shimrit Tsubery | adviser to the Minister of Communications

[REDACTED]



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

בי"ה, יום ראשון כ"א אב תשע"ד
17 אוגוסט 2014
במענה נא לציין מספרנו: 43786

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר [REDACTED]
במיל

שלום וברכה,

הנדון: מענה למנייתך

כהמשך לפנייתך אלי, שהעברתיה לטיפולו של שר התקשורת, להלן התשובה שקיבלתי ממנו,
העתק מהתשובה שנשלחה גם אליך.

לידיעתך.

בכבוד רב
ובברכה,

יעקב ליצמן, ח"כ

במענה לפנייתך אל ח"כ ליצמן אשר הועברה להתייחסות שר התקשורת אבקש להשיבך כדלהלן:

1. משרדנו כוחן תלויות המגיעות אליו כנגד חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשמ"ב - 1982, תקנות התקשורת והרישיונות של החברות.
2. ראשית, אציין כי יש הגיון וטעם בשיווק חבילות התחממות את תקרת השימוש ובלבד שתוגדרנה באופן ברור ושקוף לצרכנים חזאת על מנת למנוע הונאות, מחזר ולאפשר למנוי לשלוט על הוצאותיו, מאידך.
3. נושא חבילות "הכל כלול" / חבילות "ללא הגבלה" לרבות החיובים במקרה של חריגה "משימוש סביר" אינו מוסדר כיום ברשיונות חברות הרט"ן. יחד עם זאת, הנושא מצוין בהסכם ההתקשרות שבין מנוי לבין בעל רשיון.
4. משרדנו מודע לבעייתיות בחבילות שמשווקות כיום וכוחן סוגיה זו בימים אלו ושוקל לחייב את חברות הסלולאר, בכפוף לשימוע כנדרש, לציין בכל חבילה והסדר שהחברה מציעה למנויה, את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ולמנוע הונאות.
5. באשר להטעיה, לכאורה, שקיימת היום בפרסום חבילות "ללא הגבלה" - לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 חל איסור על הטעיה בכל עניין מהותי בעסקה.
6. משרדנו אינו מפקח על חוק הגנת הצרכן ולכן פנייה לגבי הטעיה הנוגעת לעסקה אינה בתחום אחריותנו.
7. באפשרותך לפנות לרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן במשרד הכלכלה והמסחר, המפקח על החוק הנ"ל.
8. לכל שאלה, הנך מוזמן ליצור עמי קשר בטלפון 03-5198210

בברכה,

דולי זדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת



לשכת שר התקשורת

כ"ה אב תשע"ד

21 אוגוסט 2014

לכבוד
חה"כ יעקב ליצמן
הכנסת
ירושלים

שלום רב,

הנוון: הטעיית לקוחות חברת סלקום
(סימוכין: מכתבך מסי' 43786 מיום 7.8.14)

קיבלתי בתודה את פנייתך שבסימוכין ולאחר בדיקה של גורמי המקצוע במשרדי עם חברות הסלולאר: [REDACTED] (להלן: "החברות") הריני להשיבך כדלקמן:

לטענת החברות, התכניות המוגדרות "ללא הגבלה" מאפשרות ללקוחות שימוש נרחב מאוד בשירותי הסלולאר אולם תחת מגבלות בהתאם להגדרת שימוש "סביר והוגן" מצד הלקוח.

החברה היחידה אשר מפרסמת ללקוחותיה את הנתונים הכמותיים להגדרות השימוש הסביר וההוגן הינה חברת פלאפון. חברת סלקום מציינת את הנתונים הכמותיים אולם נתונים אלה משתנים מעת לעת בהתאם לשינוי מדיניות ורמת השימוש של הלקוח.

אני מייחס חשיבות גבוהה לרמת השירות שמעניקות החברות ומאמין כי הגברת השקיפות ובעיקר בכל הקשור למרכיבי התשלום חשובה מאוד.

משכך, הנחתי את גורמי המקצוע במשרדי, במסגרת שימוע בנושאים צרכניים שעתיד המשרד לקיים, לבחון חיוב החברות לציין באופן מפורש מהי כמות היחידות (דקות שיתא, מסרונים וגלישה) הנכללת במסגרת התכניות המוצעות.

באשר לטענתו של מר פרידמן בנוגע להצטרפות לחברות סלולאר ללא הסכם מסודר- החברות מחויבות למסור ללקוחותיהן את הסכם ההצטרפות לחברה. לקוחות אשר מצטרפים באופן פרונטאלי, יאשרו את ההסכם בחתימתם ויקבלו העתק מההסכם ואילו לקוחות אשר הצטרפו בעסקה טלפונית, יקבלו את ההסכם כתוצאת שיימסרו וחברת התקשורת תהיה מחויבת לתעד את השיחה ולשמור את תיעודה.

ככל שישנם מקרים בהם הצטרף לקוח לחברה ללא הסכם הרי שהדבר מנוגד לתנאי הרישיון של החברות וכן לחוק הגנת הצרכן ואודה על קבלת הפרטים המפורטים לצורך טיפול בנושא.

בברכה,

חה"כ גלעד ארדן
שר התקשורת

העתק: [REDACTED]



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

ביה, יום ראשון חי אלול תשע"ד
31 אב' סיו 2014
בסענה נא לציין מספרה: 43891

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר גלעד ארדן
שר התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: תוכנית "מזכרים ללא הגבלה" - תגובה לתשובתך

כתמשך לפנייתי אליך אודות התלוות חרבות שהגיעו אלי אודות התוכנית שבמקור, ולפיה הם חויבו לשלם סכומים גבוהים למרות שלכאורה מדובר בתוכנית ללא הגבלת דקות. וכתמשך לתשובתך, שבו הפונים אלי והמציאו אות הפרטים הנדרשים.

לדבריו:

במקרה שלי מהתחברות לתוכנית הייתה דרך הסלפון, ושם שאלתי האם יש כותבית ואמר לי ש"אין שום כותבית ללא הגבלה זה ללא הגבלה" וגם לא קיבלתי הביתה שום חשבו או יותר נכון מכתב עם פרטי עיקרי התוכנית.

בחברה אומרים לי שהם לא יכולים לאמת לי אם נשלח אליי ההסכם. אבל אני יודע בברור שלא קיבלתי וגם אני יודע את זה מעד חברים שלא קיבלו שום מסמך.

צירפתי גם מסמך שמופיע באתר של סלקום בפרטים האישיים בפרטי התוכנית. מה שמראה שוב ושוב את ההטעיה הברורה.

כיון ולא מדובר במקרה בודד, יש לחוד את ההנחיה מול חברת סלקום כדי לדעת באמת מה היא ההגדרה של "ללא הגבלה", ואם מדובר בהטעיית חלקווחות, אולי יש מקום לזמן את כל אלו שחתמו לתוכנית זו כדי לחוש איתם את התווה. ודאי שלא יכול להיות שלקוחות ששילמו בחודשים הקודמים כמה עשרות שקלים, יחויבו עתה למעלה מאלף שקלים, תחת תוכנית ששמה לא מעיד דבר על תוכנה.

זאת ועוד, הנ"ל צירף לי את הרישיון שניתן ל"סלקום" וממנו נמצא הוא למד שהחברה אינה מקיימת כלל את סעיף 55 - התקשרות עם מגויים.

ושוב אני מודה על טיפולך המקיף בנושא.

בכבוד רב
ובברכה,

יעקב ליצמן, ח"כ



מדינת ישראל

משרד התקשורת

רשיון כללי לסלקום ישראל בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן)

נוסח משולב נכון ליום ד' בסיון, התשע"ג [13 במאי 2013]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

05.11.08 - תיקון מס' 50 מיום	21.03.04 - תיקון מס' 25 מיום	27.06.94 - תרשיון המקורי מיום
25.12.08 - תיקון מס' 51 מיום	01.04.04 - תיקון מס' 26 מיום	24.12.94 - תיקון מס' 1 מיום
07.05.09 - תיקון מס' 52 מיום	09.05.04 - תיקון מס' 27 מיום	06.06.96 - תיקון מס' 2 מיום
29.07.09 - תיקון מס' 53 מיום	11.07.04 - תיקון מס' 28 מיום	13.08.98 - תיקון מס' 3 מיום
31.01.10 - תיקון מס' 54 מיום	08.08.04 - תיקון מס' 29 מיום	11.05.99 - תיקון מס' 4 מיום
14.03.10 - תיקון מס' 55 מיום	02.09.04 - תיקון מס' 30 מיום	05.07.99 - תיקון מס' 5 מיום
14.05.10 - תיקון מס' 56 מיום	16.12.04 - תיקון מס' 31 מיום	29.02.99 - תיקון מס' 6 מיום
17.06.10 - תיקון מס' 57 מיום	23.12.04 - תיקון מס' 32 מיום	18.08.00 - תיקון מס' 7 מיום
12.12.10 - תיקון מס' 58 מיום	10.05.05 - תיקון מס' 33 מיום	10.09.00 - תיקון מס' 8 מיום
13.03.11 - תיקון מס' 59 מיום	14.07.05 - תיקון מס' 34 מיום	19.03.01 - תיקון מס' 9 מיום
14.04.11 - תיקון מס' 60 מיום	13.11.05 - תיקון מס' 35 מיום	24.09.01 - תיקון מס' 10 מיום
24.08.11 - תיקון מס' 61 מיום	02.03.06 - תיקון מס' 36 מיום	27.12.01 - תיקון מס' 11 מיום
19.09.11 - תיקון מס' 62 מיום	26.07.06 - תיקון מס' 37 מיום	05.02.02 - תיקון מס' 12 מיום
11.10.11 - תיקון מס' 63 מיום	29.10.06 - תיקון מס' 38 מיום	25.04.02 - תיקון מס' 13 מיום
27.11.11 - תיקון מס' 64 מיום	06.11.06 - תיקון מס' 39 מיום	26.06.02 - תיקון מס' 14 מיום
06.03.12 - תיקון מס' 65 מיום	06.11.06 - תיקון מס' 40 מיום	04.08.02 - תיקון מס' 15 מיום
19.07.12 - תיקון מס' 66 מיום	01.01.07 - תיקון מס' 41 מיום	21.09.02 - תיקון מס' 16 מיום
08.04.12 - תיקון מס' 67 מיום	08.01.07 - תיקון מס' 42 מיום	24.10.02 - תיקון מס' 17 מיום
04.09.12 - תיקון מס' 68 מיום	11.02.07 - תיקון מס' 43 מיום	26.11.02 - תיקון מס' 18 מיום
09.09.12 - תיקון מס' 69 מיום	14.02.07 - תיקון מס' 44 מיום	19.01.03 - תיקון מס' 19 מיום
13.05.13 - תיקון מס' 70 מיום	19.02.07 - תיקון מס' 45 מיום	11.02.03 - תיקון מס' 20 מיום
	20.08.07 - תיקון מס' 46 מיום	12.07.03 - תיקון מס' 21 מיום
	13.03.08 - תיקון מס' 47 מיום	08.10.03 - תיקון מס' 22 מיום
	02.09.08 - תיקון מס' 48 מיום	09.10.03 - תיקון מס' 23 מיום
	29.10.08 - תיקון מס' 49 מיום	16.03.04 - תיקון מס' 24 מיום

נוסח משולב זה הוכן לעתיוות חקורא; בכל מקרה של אי התאמה בין נוסח זה לבין תרשיון המקורי (התיקונים), הנוסח הקובע הוא זה של תרשיון המקורי והתיקונים. נוסח זה אינו כולל גספחים שאינם מפורסמים לציון הציבור.

טלפון: 03-5198230/264
פקס: 03-5198244

משרד התקשורת, אגף הנדסה ורשיון,
רחוב אחד העם 9, מגדל שלום, ת"א

רשיון כללי לתברואה [REDACTED] שיוצא ודיו טלפון ניד בשטח התאגיד (רש"י).
מסמך משולב נמסר לתאריך 13 במאי 2013.

פרק ה': אספקת שירותי רט"ן למנויים

חלק א': התקשרות עם מנויים

55. הסכם התקשרות

55.1 בעל הרשיון יכין נוסח של הסכם והתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויים, ויגיש אותו לעיון המנהל למי דרישתו.

55.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרשיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרשיון.

55.3 הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר תובתו של בעל הרשיון כלפי המנוי; כל חתימה בהסכם ההתקשרות תובא כמפורש ולא על דרך ההפניה.
לעניין סעיף זה, "כתב" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.

55.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

(א) ^{55.1}עמוד ראשון, נפרד, מודפס, שיפורט בו באופן ברור ומדויק, ללא כל תוספות או שינויים בכתב יד, המפורט להלן (להלן - "עמוד עיקרי פרטי התכנית"):

(1) שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות, תאריך ביצוע העסקה, פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זחות, מען, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי שאליו תישלחנה חידעות בדבר שיעור ניצול חבילת גלישה כאמור בסעיף 75 הדגם ציוד קצח רטיין, ככל שכלול בהתקשרות; על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד;

(2) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת, ומועד סיומה. לעניין ס"ק זה, "תחייבות" - בהגדרתה בסעיף 56.1 א;

(3) כל תנעריפים שעל פיהם יחייב בעל הרשיון את המנוי עבור השירותים שבניש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע, ככל שקיים במסגרת ההתקשרות;

תעריפי השירותים יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "שם השירות" ו"מחיר השירות".

לענין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 75 - תעריף יחידת השירות מחוץ לתבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך התבילה;

(4) מחירו הכולל של ציוד הקצח ואביזר גליון לציד הקצה הנרכש בעת ביצוע ההתקשרות (להלן - "הציוד"), וככול שהסכם בין המנוי לבין בעל הרשיון על תשלום לשיעורין בעבור הציוד - שיעורו של כל תשלום;

תקון מספר 43 [תחילה: סעיף זה ייבט לתוקף לא יאחר מאריך 30.04.2007]
תקון מספר 56 [תחילה: סעיף קטן 55.4] ייבט לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (ייד אלו תשע"א)

רשימן כללי לחברת סלקום ישראל בע"מ, למתן שירותיו רדיו סלמן נידד בשיטות המסיות (רשימן).
גמח מסולב נכון לתאריך 17 במאי 2013.

- (5) כל הטבה כמשמעותה בסעיף 64.1א, תוך ציון שווי התטבה ומשך הזמן המדויק בה תינתן התטבה;
- (6) אופן חישוב הסכום שיודרש תגמול לשלם בגין הפרת ההתחייבות כמשמעותה בסעיף 56.1א;
- (7) לענין מני עסקי - מידע בדבר העלאת תעריפים במהלך תקופת ההתחייבות ככל שאפשרות כאמור קיימת במסגרת תנאי הסכם ההתקשרות, לרבות מועד העלאת התעריף ושיעורו;
- (8) מידע בגין יתרת תשלום ואן ביטול הטבה עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרשיון, בהתקשרות קודמת;
- (9) התחייבותו של בעל הרשיון, לשלם למנוי על בעל רשיון רטיין אחד אשר הפך לחיוב מגוי שלו, את התשלום אשר ידרש מנוי כאמור לשלם לבעל רשיון רטיין אחד בגין הפרת התחייבותו לבעל רשיון הרטיין האחר, ואופן פריסת התשלום האמור.
- לענין זה, "התחייבות" - כמשמעותה בסעיף 56.1א;
- (10) החזרה של המנוי לפיה הוא קרא את העמוד וכי הוא נמסר לידו בעת ביצוע החתקשרות. לצד ההצהרה תמצא חתימה מקורית של המנוי וכן יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרשיון אשר מצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית. ההצהרה תופיע בסופו של עמוד עיקרי פרטי התוכנית.
- (11) ^(11א)לענין סייק (א) עד (10) - "מני" - מי שהתקשר בתסכם התקשרות עם בעל רשיון לקבלת שירותי דרו טלפון נייד לשירות ותמיכה מספר טלפון לכל היותר למעט מני Pre-Paid.
- (12) ^(12א)עמוד נפרד, מודפס, עליו ידרש מצוי לסמן את בחירתו באשר לעגשות כל מספר טלפון אליו מתייחס הסכם ההתקשרות, לשירותים, כמפורט בנספח ה' 2 להלן - "טופס גישה לשירותים" או "טופס" ולהתוכם בחתימת מקור לצד הסיומן ובתחתית הטופס ^(12א); הטופס יופיע לאחר עמוד עיקרי פרטי התכנית;
- (2) מני חדש אשר לא סימן את בחירתו, חסום או פתוח, בטופס במקום המיועד לכך (להלן - "בחירתו") וחתם מול שירות המופיע בטופס כאמור בפרט (1), או לא חתם מול השירות אפילו סימן את הבחירה, או לא סימן את הבחירה ולא חתם מול השירות, יחסם לקבלת אותו שירות.
- בסעיף זה, "מני חדש" - מני שהתקשר עם בעל הרשיון לאחר יום 13 בספטמבר 2011 (נייד באלול תשע"א);

מספר	תיקון	מספר	תיקון
59	תיקון מספר 59	59	תיקון מספר 59
58	תיקון מספר 58	58	תיקון מספר 58
57	תיקון מספר 57	57	תיקון מספר 57
56	תיקון מספר 56	56	תיקון מספר 56

הנחת כמות לזכור - שיעור המע"מ המתושב בחשבונית הינו ע"פ השיעור החל בתאריך מתן השירות
חשבונית מס העתק

עמוד 1 מתוך 2

לכבוד:

14.08.14
14.07.14 - 13.08.14
ולט"ר החשבון
תקופת החשבון
מספר קצוה
ת.ז.
חשבונית מס
מספר מס

במיוחד בשבילך
כל המכשירים במקום אחד
מבחר טאבלטים ומכשירים סלולריים במחירים
אטרקטיביים מתאים לך בלבד המעביר.

29.44 חיובים קבועים - שאינם נלווים בתיקף השימוש
1,120.54 חיובים חשבוניים - הנלווים בתיקף השימוש
31.90 חטבת
1,156.90 סת"כ לפני מע"מ
200.97 סת"כ מע"מ 18%
1,357.22 סה"כ לתשלום כולל מע"מ
השכון זה יגבה באמצעות כרטיס אשראי
התגל תשלום בגין חשבון קודם על סך 70 ש"ח בכרטיס אשראי -
אמריקן אקספרס

סכום לתשלום בחודשים מרץ 14-אפריל 14
03.14 04.14 05.14 06.14 07.14 08.14
69 43 50 25 70 1317



לשכת שר התקשורת

כ"ה אב תשע"ד
21 אוגוסט 2014

לכבוד
חה"כ יעקב ליצמן
הכנסת
ירושלים

שלום רב,

הנדון: הסעיף לקוחות חברת [REDACTED]
(סימוכין: מכתב מס' 43786 מיום 7.8.14)

קיבלתי בתודה את פנייתך שבסימוכין ולאחר בדיקה של גורמי המקצוע במשרדי עם חברות הסלולאר: [REDACTED] (להלן: "החברות") הריני להשיבך כדלקמן:

לטענת החברות, התכניות המוגדרות "ללא הגבלה" מאפשרות ללקוחות שימוש נרחב מאוד בשירותי הסלולאר אולם תחת מגבלות בהתאם להגדרת שימוש "סביר והוגן" מצד הלקוח.

החברה היחידה אשר מפרסמת ללקוחותיה את הנתונים הכמותיים להגדרות השימוש הסביר וההוגן הינה חברת [REDACTED]. חברת סלקום מציינת את הנתונים הכמותיים אולם נתונים אלה משתנים מעת לעת בהתאם לשינוי מדיניות ורמת השימוש של הלקוח.

אני מייחס חשיבות גבוהה לרמת השירות שמעניקות החברות ומאמין כי הגברת השקיפות ובעיקר בכל הקשור למרכיבי התשלום חשובה מאוד.

משכך, הנחתי את גורמי המקצוע במשרדי, במסגרת שימוע בנושאים צרכניים שעתיד המשרד לקיים, לבחון חויב החברות לציין באופן מפורש מהי כמות היחידות (דקות שיחה, מסרונים וגלישה) הנכללת במסגרת התכניות המוצעות.

באשר לטענתו של [REDACTED] בנוגע להצטרפות לחברות סלולאר ללא הסכם מסודר- החברות מחויבות למסור ללקוחותיהן את הסכם ההצטרפות לחברה. לקוחות אשר מצטרפים באופן פרונטאלי, יאשרו את ההסכם בחתימתם ויקבלו העתק מההסכם ואילו לקוחות אשר הצטרפו בעסקה טלפונית, יקבלו את ההסכם לכתובת שיימסרו וחברת התקשורת תהיה מחויבת לתעד את השיחה ולשמור את תיעודה.

ככל שישנם מקרים בהם הצטרף לקוח לחברה ללא הסכם הרי שהדבר מנוגד לתנאי הרישיון של החברות וכן לחוק הגנת הצרכן ואודה על קבלת הפרטים המפורטים לצורך טיפול בנושא.

בברכה,

חה"כ גלעד אהדן
שר התקשורת

העתק: [REDACTED]

09/09/2014

לכבוד:
ד"ר דדון איזנברג
מנהלת תחום פניות ציבור
משרד התקשורת
באמצעות מייל: Pnyot-reply@moc.gov.il

הנדון: פניית
מספר פנייה 84833

גב' דדון איזנברג הנכבדה,

אני מודה לך על מכתבך שהתקבל בחברתנו בהמשך לפנייתו של [REDACTED] ולבקשתך, אעלה את תשובתנו על הכתב. בראשית דברי אציין, כי פנייתו של [REDACTED] בנושא חיוב בגין שימוש בלתי סביר, התקבלה בחברתנו ובתאריך 20/08/14, נשלחה למעונו תשובה בכתב המתייחסת מפורטות לעניין החיוב.

מצ"ב לנוחותך העתק המכתב מהמועד האמור.

באשר לעניין הסכם חתום אשיבך, כי מדובר בעסקה טלפונית אותה ביצע אל מול נציגת חברתנו בתאריך 11/05/14. על פי רישומינו, במעמד הנ"ל ציין מר רייכברד בפני נציגת חברתנו, שקיבל הצעה מחברה מתחרה ועל כן, הוא ביקש הצעה מוזלת יותר.

במעמד הנ"ל, עודכנה בקו שברשותו תוכנית "כשרים" ללא הגבלה" ונשלח למעונו טופס מרכז ובו עיקרי פרטי התוכנית.

להלן תיעוד לעניין בלבד מתוך מערכות חברתנו, המציג את שלוחת הטופס המרכז:

תאריך יצירה	נושא הפניה	סיבת הפניה	תאריך הסתייגות	חומר תלונה	סטטוס חיראח	מקור
11/05/14 20:35:00	שירותיות לקוחות	שירותיות לקוחות	אמצע טיפול אנוני			
11/05/14 20:33:24	שירות	שליחת טופס במייל ושליחת טופס ללקוח				
11/05/14 18:47:29	שירותי מו"י / IVR	לעבר בהצלחה זיהוי				
11/05/14 18:47:21	שירותי מו"י / IVR	לעבר בהצלחה זיהוי				
מספר קוד	הערות מערכת	מספר קוד	הערות מערכת	מספר קוד	הערות מערכת	מספר קוד
1112	סוג הטובה התקנת שירות חירב בא, חסבת שימור נשרים בסלוקום ללא הג, סטטוס טיפול לקוח לא ביקש לנמסר, סיבת	64				
6039	שליחת חוברת: קוד החוברת: 311807, שם החוברת: נשרים בסלוקום ללא הגבלה, 2014	5				
1010	שונות תכנית החיוב למחיר TAZ: S7X בתוקף מ: 14/05/2014	6				

מצ"ב בנוסף טופס עיקרי ההסכם שנשלח במועד שציניתי לעיל, בו ניתן לראות בין היתר, החל מסעיף 6, את ההתייחסות המפורטת לעניין "שימוש סביר והוגן".

יתרה מכך, כפי שאף ציינו במכתבנו הקודם שנשלח למעונו של [REDACTED] חברתנו דאגה לשלוח מסר קולי המידע על שימוש בלתי סביר וזאת טרם נוצר החיוב.

[REDACTED]

עם פנייתו של [REDACTED] אל חברתנו בנושא, הוצעה לו לפנים משורת הדין הנחה בגובה 30% מסך החריגה, אולם הוא סרב מטעמים השמורים עימו.

לאור כל מה שפירטתי לעיל, תשובתנו בנושא פנייתו של [REDACTED] ותרת בעינה.

בכבוד רב,

[REDACTED]
אחראית פניות ציבור בנושא רשויות

[REDACTED]

[REDACTED]

סתר והבי

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:
קבצים מצורפים:

יום שני 22 ספטמבר 2014 09:16

Dolly Dadon

Dory Chayko

FW: פניית ליצמן-

משרד [REDACTED] שרד התקשורת חוזר pdf.2 [REDACTED]
wav.29_1_6012221853835267849_1 התקשורת

דולי בוקר טוב,

מצ"ב הקלטת השיחה.

מבדיקה מול אנשי המחשוב שלנו- במידה ונשמר בכספת קובץ שיחה, חשוב לשמור אותו על שולחן העבודה ואז לא אמורה להיות בעיה להאזין לשיחה.

אם עדיין ישנה בעיה כלשהי- עדכני אותי.

חשוב לי לעדכן שבין התאריכים 28.09-02.10 אני בחופשה, אז אם יהיה משהו נקודתי בטווח הזה דורי ובשמת נמצאים.

שנה טובה!

From: Dolly Dadon [REDACTED]
Sent: Monday, September 22, 2014 9:03 AM
To: [REDACTED]
Subject: FW: [REDACTED] פניית ליצמן-

היי
בהמשך לשיחתנו, נא להעביר לי את הקלטת השיחה במייל

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

From: [REDACTED]
Sent: Sunday, September 14, 2014 3:35 PM
To: Pnyot-Reply
Subject: FW: [REDACTED] פניית ליצמן-

סהר והבי

מאת: [REDACTED]
נשלח: יום שלישי 23 ספטמבר 2014 16:39
אל: Dolly Dadon
עותק: Pnina Zakroisky; Dory Chayko; Meir Ben-Bassat
נושא: RE: [REDACTED] פניית ליצמן-

דולי אחה"צ טובים,

הלקוח זוכה על ידנו חלקית טרם פגיתך.

בכל מקרה, השלמנו את הזיכוי לסכום החריגה המלא שהינו 1322.23 ש"ח (כולל מע"מ ריבית והצמדה).

הזיכוי הועבר אל אמצעי התשלום.

שנה טובה,

[REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, September 22, 2014 1:36 PM
To: [REDACTED]
Cc: Pnina Zakroisky; Dory Chayko; Meir Ben-Bassat
Subject: RE: פניית ליצמן-

שלום רב,

סעיף 55.4(א)(3) ברשיונכם קובע כדלהלן:

הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

כל התעריפים שעל פיהם יתייב בעל הרשיון את המנוי עבור השירותים שביקש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע, ככל שקיים במסגרת ההתקשרות;

תעריפי השירותים יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "שם השירות" ו"מחיר השירות". לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 75 ד - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה;

מעיון בעמוד עיקרי פרטי התוכנית של המנוי, [REDACTED] עולה כי, תעריפי "החריגה" כלל אינם מצוינים בתעריפי התוכנית וזאת בניגוד לאמור לעיל.

החברה חייבה את המנוי בתעריפי "חריגה", על אף שהם אינם מצוינים בעמוד עיקרי פרטי התוכנית.

לפיכך, הנכם מתבקשים לזכות את המנוי בגין חיובים אלה ולעדכן אותנו בדבר הביצוע עד ליום 28/9/14 בשעה 16:00.

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

From: [redacted] [mailto:[redacted]]
Sent: Monday, September 22, 2014 12:39 PM
To: Dolly Dadon
Cc: Pnina Zakroisky; Dory Chayko
Subject: RE: [redacted] פניית ליצמן-

דולי צהריים טובים,

מצ"ב.

בברכה,

[redacted]

From: [Dolly Dadon [mailto:DollyD@moc.gov.il]
Sent: Monday, September 22, 2014 12:15 PM
To: [redacted]
Cc: customer letter; Pnina Zakroisky
Subject: RE: פניית ליצמן- [redacted]

שלום,

נא להעביר אליי עוד היום את עמודי עיקרי פרטי התוכנית של המנוח [redacted]

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

From: [redacted]
Sent: Wednesday, September 10, 2014 2:03 PM
To: Dolly Dadon
Cc: Pnyot-Reply
Subject: RE: [redacted] פניית ליצמן-

From: [Dolly Dadon [redacted]
Sent: Thursday, September 04, 2014 2:17 PM
To: Amos Maor; Galit Navon; פניות של ממשקים
Subject: פניית ליצמן- [redacted]

שלום רב,

להלן פנייתו של ח"כ ליצמן בעניינו של [REDACTED]

נא התייחסותכם לרבות העברת הסכם ההתקשרות חתום ע"י המנ"י. האם ההסכם נמסר למנ"י מתי וכיצד? נא הציגו תיעוד לכך.

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use of this information or data by any other person is absolutely prohibited.
If you are not the intended recipient, please delete all copies.

Thank You.
[REDACTED]

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use of this information or data by any other person is absolutely prohibited.
If you are not the intended recipient, please delete all copies.

Thank You.
[REDACTED]

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use of this information or data by any other person is absolutely prohibited.
If you are not the intended recipient, please delete all copies.

Thank You
[REDACTED]

מדינת ישראל

משרד התקשורת אגף בכיר פיקוח ואכיפה

י"א תשרי תשע"ה
05 אוקטובר 2014
סימוכין: מש-188/14

לכבוד
חה"כ הרב יעקב ליצמן
כנסת ישראל
באמצעות פקס: 02-5380170
אדוני,

הנדון: פניית [REDACTED]
הסמך: פנייתך מיום 31/08/2014 אל משרד התקשורת

במענה לפנייתך אל שר התקשורת אבקש להשיבך כדלהלן:

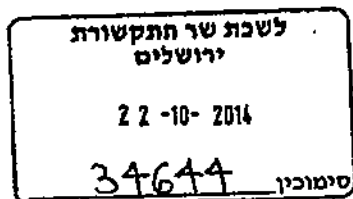
1. כפי שכתבנו בעבר, משרדנו מודע לבעייתיות בפרקטיקה בהן נוהגות חלק מחברות הסלולאר בתוכניות/חבילות "ללא הגבלה" שמשווקות כיום על ידן. לאור זאת, בימים אלו אנו בוחנים ושוקלים לחייב את חברות הסלולאר, בכפוף לשימוע כנדרש, לציין בכל חבילה והסדר שהחברה מציעה למנוייה, את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ואף למנוע הונאות.
2. יחד עם זאת, מעיון מעמיק בפנייתו של [REDACTED] עולה חשש כי ככל הנראה, לא הקפידה כנדרש על קיום הוראות רישיונה לעניין הסכום ההתקשרות.
3. מעיון בעמוד עיקרי פרטי התוכנית של המנוי, [REDACTED] עולה כי, תעריפי "החריגה" כלל לא צוינו בתעריפי התוכנית וזאת בניגוד להוראות הרישיון שהוענק לחברה.
4. לאור האמור לעיל [REDACTED] נדרשה לזכות את המנוי בגין חיובים אלה ואכן החברה השלימה את הזיכוי לסכום החריגה המלא שהינו 1,322.23 ₪ (כולל מע"מ ריבית והצמדה). הזיכוי הועבר אל אמצעי התשלום של מר רייכברד עוד בטרם החג.
5. במקביל, החלטנו לבצע הליך פיקוח בנושא זה מול [REDACTED] על מנת לוודא שהמקרה הנ"ל הנו בודד ולא מדובר בתופעה רחבה יותר.
6. אנו מודים לך על פנייתך זו ומאחלים שנה טובה.

במלכה,
מימון מילר
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתקים:

חה"כ גלעד ארדן, שר התקשורת
גבי דולי דדון-איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משהת"ק

86338



הכנסת
חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

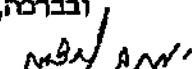
סימוכין 34644
הקואליציה 34164
בית, יום רביעי כ"ח תשרי תשע"ד
22 אוקטובר 2014
במענה נא לציין מספרנו: 44262

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר גלעד ארדן
שר התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: תוכנית "מדברים ללא הגבלה" - מניח נוספות לאור תשובות

כהמשך לפנייתי אליך אודות התלוות חרבות שהגיעו אלי אודות התכנית שבנדון, ולפיה הם חויבו לשלם סכומים גבוהים למרות שלכאורה מדובר בתוכנית ללא הגבלת דקות. ובהמשך לתשובתך שהעתקה רצ"ב, פנה אלי הרב איילנברג והמציא את הטענות שיש לו מול חברי [REDACTED] ושוב אני מודה על טיפולך בפנייתי.

בכבוד רב
וברכה,

יעקב ליצמן, ח"כ



לשכת שר התקשורת

כ"ח אב תשע"ד
21 אוגוסט 2014

לכבוד
ח"כ יעקב ליצמן
הכנסת
ירושלים

שלום רב,

הנדון: **התעניית לקוחות**
(סיסובין: מכתב מס' 43786 מיום 7.8.14)

קיבלתי בתודות את מכתבך שבסימוכין ולאחר בדיקה של גורמי המקצוע במשרדי עם חברות הסלולאר: [REDACTED] (להלן: "החברות") הריני להשיבך כדלקמן:

לטענת החברות, התכניות המוגדרות "ללא הגבלה" מאפשרות ללקוחות שימוש נרחב מאוד בשירותי הסלולאר אולם תחת מגבלות בהתאם להגדרת שימוש "סביר והוגן" מצד הלקוח.

החברות היחידה אשר מפרסמת ללקוחותיה את התנאים הכמותיים להגדרת השימוש הסביר וההוגן הינה חברת [REDACTED] מציינת את התנאים הכמותיים אולם נתונים אלה משתנים מעת לעת בהתאם לשינוי מדיניות ורמת השימוש של הלקוח.

אני מייחס חשיבות גבוהה לרמת השירות שמעניקות החברות ומאמין כי חברת השקיפות ובעיקר בכל הקשור למרכיבי הוושלום חשובה מאוד.

משכן, הנחתי את גורמי המקצוע במשרד, במסגרת שימוע בנושאים צרכניים שעניין המשרד לקיים, לבחון תיוב החברות לציון באופן מפורש מהי כמות היחידות נדרות שיחה, מסרונים וגלישה) הנכללת במסגרת התכניות המוצעות.

באשר לטענתו של מר [REDACTED] בענין הצטרפות לחברות הסלולאר ללא הסכם מסודר- החברות מחויבות למסור ללקוחותיהן את הסכם ההצטרפות לחברה. לקוחות אשר מצטרפים באופן פרונטאלי, יאשרו את ההסכם בהתייחסותם ויקבלו העתק מההסכם ואילו לקוחות אשר הצטרפו בעסקה טלפונית, יקבלו את ההסכם כתובת שימסודר וחברת התקשורת תהיה מחויבת לתעד את השיחה ולשמור את תיעודה.

ככל שישנם מקרים בהם הצטרף לקוח לחברה ללא הסכם הרי שהדבר ממגר לתנאי הרישיון של החברות וכן לתוקף חגגת הצרכן ואודה על קבלת הפרטים המפורטים לצורך טיפול בנושא.

בברכה,

ח"כ גלעד אדון
שר התקשורת

חיים יוסטמן

זמאת:
כשלה:
אל:
נושא:
וקבצים מצורפים

שלום רב
ראשית כל תודה על היחס ומקווה שתוכלו לסייע לי

ולחלן הטעות שלי מול חברת [REDACTED] בתאריך 2/5/2014 דיברתי עם מוקד שירות לקוחות [REDACTED] להצטרף לתוכנית ללא הגבלה במנ"י [REDACTED] בעלות 35 שח לחודש [יש לציין שעד אז היה למנ"י תוכנית ללא הגבלה יקרה יותר] בחשבונית חודש 08/2014 חוייבתי בסכום של 5135 שח בגין שימוש בלתי הוגן וסביר לקו זה כאשר 3247 על חודש אחרון + 1888 שח על חודשים שעברו בימים שאחרי קבלת התשובות היו לי שעות שלמות של שיחות עם מנהלים בשירות הלקוחות ובסוף הגעתי איתם שהחייב של 1888 שח על חודשים קודמים לא יעמוד במבחן משפטי ולכן בחשבונית של חודש 09/2014 זיכו אותי על סכום זה אבל במהלך אותו חודש עד שהוריתי לו להוציא שיחות ממני אחר היה כבר חריגה של 1200 דק' וחוייבתי שוב 800 שח על חריגה בס"ה שילמתי בחודשים אלו סך 4023 שח בגין דקות מחוץ לתבילה בביכול ולהלן כמה עובדות נוספות

- בקו זה משתמש [REDACTED] – מתגדב ביעוץ רפואי שאים מתקשר למרכזיות וקווי תוכן אלא דק' לאמשים פרטיים וזה לא מת שנכלל בקטגוריה של שימוש בלתי הוגן
- ממוצע הדקות החודשי למנ"י זה בחודשים 03-08/2014 הינו 9260 דק'
- לא בוצעה הודעה טלפונית על חריגה מהחבילה ואני יכול להתחייב ע"כ היות ואם חיתה הודעה היינו מייד עוברים לקו אחר
- כשפניתי לחברת [REDACTED] ע"מ להקפיא את הליך הגביה עד לבירור מלא של הנושא ברמת מנהל הם לא הסכימו על אף שמדובר בסכום של פי 100+ מסכום דמי המנ"י החודשי
- בתאריך 01/09/2014 הובטח לי ע"י מנהל שהגביה מתבצעת בתאריך 07/09 ואני יכול להמתין בעוד הגביה התבצעה בפועל ב 04/09
- עקב החיוב המזדמן חזר לי חיובים בכל"א ונגרם לי מזה נזק רב בכמה תכירות וכן רישום שלי
- בפועל ביטלתי אחרי כמה ימים את החיוב בחברת וזה על רוב הסכום ואני מבקש מכל גורם שיכול לטפל בזה לבדוק את הנתונים ולדאוג שלקבל זיכוי מחברת סלקום על מלוא הסכום
- דרך אגב [REDACTED] משפחות שקיבלו חשבוניות על סכומים נמוכים יותר בזמן המלחמה על ההתקשרות למרחבים קוליים ועדלונים שוטפים

תודה רבה

לשרותכם בכל עת

30/10/2014
256321054

לכבוד:

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת
מספר פנייה

הנכבד,

בהמשך לפנייתך אל משרד התקשורת ולבקשתם, אעלה את תשובתנו על הכתב.
פנייתך שעניינה חיוב בגין "שימוש בלתי סביר" במנוי שמספר **ב** בחשבונית שנסגרה בתאריך 21/08/14 ובדקה על ידיו.
מממצאי הבדיקה עולה, כי החיוב הינו כדון ובהתאם להסכם ההתקשרות עימך, הקובע את התנאים והמגבלות של התוכנית.
יחד עם זאת, הוחלט לפנים משורת הדין וכמחווה שירותית לזכותך בגין החיוב הנ"ל.
הזיכוי על סך 3246.82 ש"ח, הועבר לאמצעי התשלום המעודכן ברישומינו.
בשולי הדברים אציין, כי בתאריך 06/10/14, ניידת את הטלפון הנ"ל מחברתנו אל חברה אחרת.

בכבוד רב,

אחריות פניות ציבור בנושא רשויות

העתק: פנינה זקרויסקי- ראש ענף פניות ציבור, משרד התקשורת

סחר והבי

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:
קבצים מצורפים:

קטגוריות:

יום חמישי 13 נובמבר 2014 14:43
Dolly Dadon
Pnina Zakrotsky
RE: פנייה מס' 86338 - פניית חה"כ יעקב ליצמן בשם
כשרים בסלקום ללא הגבלה.pdf

שני

דולי ופנינה שלום,

מדובר בעסקה שבוצעה טלפונית, הסכם נשלח למעונו של הלקוח אוטומטית עם חיבור לתוכנית בתאריך 16/6
מז"ב ההסכם לבקשתך.

מנהלת תחום פניות הציבור

From: [Dolly Dadon]
Sent: Tuesday, November 11, 2014 6:22 PM
To: Bosmat Levi
Subject: RE: פנייה מס' 86338 - פניית חה"כ יעקב ליצמן בשם

בסדר

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

From: Bosmat Levi [mailto:]
Sent: Tuesday, November 11, 2014 5:14 PM
To: Dolly Dadon
Subject: RE: פניית חה"כ יעקב ליצמן בשם

היי דולי,

אבקש עוד כמה ימים בבקשה על מנת שאוכל לתת מענה,
העובד אצלינו במטפל בשליפה נעדר עקב מחלה.

אם זה לא סובל דיחוי עדכני אותי ואראה איך אפשר לקדם את הנשא גם בהעדרו (זה לא במחלקה שלי)

תודה מראש
בשמת

מנהלת תחום פניות הציבור

From: [Dolly Dadon]
Sent: Monday, November 10, 2014 3:26 PM
To: Bosmat Levi
Cc: Pnina Zakroisky
Subject: FW: פנייה מס' 86338 - פניית חה"כ יעקב ליצמן בשם [REDACTED]

שלום,
התקבלה תשובת [REDACTED] אך לא הועבר אלינו הסכם ההתקשרות ודף עיקרי התוכנית של המנוי.
נא העבירו לנו אותו עד מחר.

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות הציבור

משרד התקשורת

From: Pnina Zakroisky
Sent: Thursday, October 23, 2014 9:01 AM

Subject: פנייה מס' 86338 - פניית חה"כ יעקב ליצמן בשם [REDACTED]

שלום רב,

להלן פנייה לטיפולכם.
אבקש לקבל הסכם התקשרות, לרבות דף עיקרי התוכנית של המנוי.
נא השיבו תשובה מלאה, מנומקת ומפורטת ישירות לפונה עם העתק תשובתכם למשרדנו.

בברכה,
פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות הציבור
משרד התקשורת

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use



הכנסת

חברי הכנסת הרב יעקב ליצמן

בית, יום חמישי מ"ג חשוון תשע"ה
06 נובמבר 2014
במענה נא לציין מספרנו: 44350

87610

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

חנדין: מוחל השאלת סיום בחברת

האם הנוחל הנהוג לאחרונה בחברת [REDACTED] שעם סיום ההשאלה על
הלקוח לחזיר את חסיו בתוך 14 יום, אחרת הוא ייקנס בסכום של 60 ש"ח עולה בקנה אחד עם
הנהיות משרד התקשורת לחקל את חניוד בין החברות
עד הוא מברר על העדר יכולת החזרה בדואר רשום.
אודה על תגובתך ועמדת המשרד לשאלתו.

בכבוד רב
ובברכה,

יעקב ליצמן
יעקב ליצמן, ח"כ

הלשכה: 02-5380104, מפי' 02-5380170

סהר והבי

מאת: [REDACTED]
נשלח: יום ראשון 14 דצמבר 2014 16:06
אל: Dolly Dadon
עותק: Mymon Shmila; Pnina Zakroisky; [REDACTED]
נושא: RE: [REDACTED] פנייה מס' 87610 - ח"כ יעקב ליצמן
קבצים מצורפים: mg_info.txt

דולי אחה"צ טובים,

אני אשיב ברשותך למייל הנ"ל.

מחיר רכישת סים עמד עד לאחרונה על סך של 99 ₪.

לאחרונה בוצע שינוי משמעותי [REDACTED] עברה למנגנון של השאלת סים: השאלת הסים מאפשרת ללקוח לקבל כרטיס סים ללא כל עלות, במקום הצורך לשלם עבורו במעמד ההצטרפות לחברה. מהלך זה נועד לטובת הלקוח, על מנת להזיל עבורו את עלויות ההתקשרות.

יחד עם זאת, מכיוון שמדובר בהשאלה יש להשיב את הכרטיס לחברה בסיום ההתקשרות, וניתן לעשות זאת בכל אחד ממרכזי השירות של החברה הפרוסים ברחבי הארץ. בגין אי השבת הכרטיס נגבית עלות של 59 ₪ בלבד שהנה עלות פחותה מעלות רכישת הסים שהייתה קיימת בעבר (99 ₪).

כיום, לא ניתן להחזיר את הכרטיס באמצעות דואר רשום וזאת עקב קושי בביצוע בקורות על החזרות מסוג זה. יחד עם זאת, כוחנת כיום אפשרות להרחבת אופן החזרת הסים.

יודגש, כי אין כל קשר בין אפשרות הניוד לבין נוהל השאלת הסים, שכן כידוע הלקוח רשאי להתנייד בכל עת, ובכל מקרה יידרש לרכוש/להשאל כרטיס סים חדש אצל החברה אליה יתנייד.

בברכה,

[REDACTED]

From: [Dolly Dadon] [REDACTED]

Sent: Sunday, December 14, 2014 10:32 AM

To:

Cc: Mymon Shmila; Pnina Zakroisky; [REDACTED]

Subject: RE: [REDACTED] פנייה מס' 87610 - ח"כ יעקב ליצמן

בוקר טוב [REDACTED]

טרם קיבלתי את התייחסותך לשאלתי.

אבקשך להשיב עד מחר בשעה 16:00.

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

[REDACTED]

From: Dolly Dadon
Sent: Monday, November 24, 2014 1:55 PM
To: [REDACTED]
Cc: Mymon Shmila; Pnina Zakroisky
Subject: FW: 87610 מס' - [REDACTED] ח"כ יעקב ליצמן בשם [REDACTED]

שלום רב,

להלן פנייה בעניין השאלת סים, בבקש את התייחסותכם האם ניתן להחזיר את הסים לחברה גם באמצעות דואר רשום?

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

[REDACTED]

From: Pnina Zakroisky
Sent: Monday, November 24, 2014 1:29 PM
To: [REDACTED]
Subject: 87610 מס' - [REDACTED] ח"כ יעקב ליצמן בשם [REDACTED]

שלום רב,

מצ"ב פנייה לטיפולכם.

אבקש לברר: האם המנ"י יכול להחזיר את הסים בדואר רשום?

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

בברכה,

פנינה זקרויסקי

ראש ענף פניות ציבור

משרד התקשורת

[REDACTED] [@moc.gov.il](mailto:[REDACTED]@moc.gov.il)

סהר והבי

מאת: [REDACTED]
נשלח: יום רביעי 17 דצמבר 2014 15:08
אל: Dolly Dadon
עותק: Mymon Shmila; Pnina Zakroisky; [REDACTED]
נושא: RE: פנייה מס' 87610 - פניית ח"כ יעקב ליצמן
קבצים מצורפים: mg_info.txt
קטגוריות: [REDACTED]

דולי צהריים טובים,

קיבלנו את הדברים ואנו שוקלים להרחיב את אופן החזרת הסיים גם באפשרות דואר רשום עם אישור מסירה.

אנו נשוב ונעדכן אתכם במהלך שבוע הבא בדבר החלטת החברה.

בברכה,

[REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, December 15, 2014 7:35 AM

To: [REDACTED]
Cc: Mymon Shmila; Pnina Zakroisky; [REDACTED]
Subject: FW: פנייה מס' 87610 - פניית ח"כ יעקב ליצמן

בוקר טוב, [REDACTED]

בהמשך למייל שלי מאתמול, מדוע את ציוד הקצה של [REDACTED] החברה מבקשת מלקוחותיה להחזיר בדואר ואילו סים זעיר לא?? מדוע [REDACTED] אין קושי לבצע בקרה?

אבקש לציין כי כשם שיש אפשרות להצטרף לחברה ללא צורך בהגעה למרכז שירות נכון לאפשר גם התנתקות. אם בהצטרפות לחברה ניתן לקבל סים בדואר אז מדוע לא בניתוק לא ניתן להחזיר את הסיים בדואר?

נא תשובתך לשתי השאלות.

בברכה,

דולי דדון איזנברג

מנהלת תחום פניות ציבור

משרד התקשורת

[REDACTED]

דולי אחה"צ טובים,

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה

י"טבת תשע"ה
01 ינואר 2015
00087610
סימוכין: מש-003/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים

שלום רב,

הנדון: פניית - נוהל השאלת סים בחב' [REDACTED]

הסמך: פנייתך למשרד התקשורת מיום 06/11/2014

במענה לפנייתך למנכ"ל משרד התקשורת, חתבקשתי להשיבך כדלהלן:

1. חברת [REDACTED] ביצעה לאחרונה שינוי בחברה [REDACTED] והיא עברה למגנון של השאלת סים. השאלת הסים מאפשרת ללקוח לקבל כרטיס סים ללא כל עלות, במקום הצורך לשלם עבורו במעמד ההצטרפות לחברה. יחד עם זאת, מכיוון שמדובר בהשאלה, החברה דורשת להשיב את הכרטיס בסיום ההתקשרות, ומאפשרת לעשות זאת בכל אחד ממרכזי השירות של החברה הפרוסים ברחבי הארץ. בגין אי השבת הכרטיס נגבית עלות של 59 ₪ בלבד שהנה עלות פחותה מעלות רכישת הסים שהייתה קיימת בעבר (99 ₪).
2. מגנון השאלת הסים אינו בניגוד להוראות הרשיון ואינו מהווה "קנס" שכן הוא אינו מונע ניידות בכל מקרה, היות וניתן להשיב את הסים לחברה.
3. עם זאת, פנינו אל חברת [REDACTED] לאפשר את השבת הסים גם באמצעות הדואר והיא נעתרה לבקשה. לפיכך, נמסר לנו מהחברה שהחזרת הסים בדואר תתאפשר במהלך חודש ינואר 2015.
4. אנו מודים לך על פנייתך זו.

במלכות,
מימון מילת
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק:
גבי דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משהת"ק

סתר וחבי

מאת: דולי דדון
גשלה: 10:20 25 אוגוסט 2016
אל: פנינה זקרויסקי
נושא: FW: שליחת מסרון למנוי נוטש בדבר החזרת סים מושאל
קבצים מצורפים: FW: השב: פנייה מס' 87610 - פניית ח"כ יעקב ליצמן

Dolly Dadon Eizenberg
Public Affairs Manager
Israeli Ministry of Communications



דולי דדון איזנברג
מנהלת תחום פניות
הציבור - סלקום
אגף פיקוח ואכיפה משרד
התקשורת
פקס: 03-5198106

Fax: +972 (3) 3198106

www.moc.gov.il

From: מאיר בן-בסט
Sent: Thursday, August 25, 2016 10:11 AM
To: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Subject: RE: שליחת מסרון למנוי נוטש בדבר החזרת סים מושאל

שלום,

מצ"ב התכתבות שהתנהלה בין המשרד לבין חברת [REDACTED]
על פי ההתכתבות האמורה חברת [REDACTED] הייתה אמורה כבר ב-11.1.15 לאפשר למנוייה שנטשו אותה להחזיר לה את הסים באמצעות הדואר.
על פי הודעתכם מיום 22.8.16, הרשומה מטה, עולה כי חברת [REDACTED] אינה מאפשרת את האמור לעיל.
להתייחסותכם עד יום ב', 29.8.16.

מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת

From: [REDACTED] (mailto:[REDACTED])
Sent: Tuesday, August 23, 2016 11:51 AM
To: מאיר בן-בסט
Cc: [REDACTED]
Subject: השב: שליחת מסרון למנוי נוטש בדבר החזרת סים מושאל

שלום

נתייחס עד סוף שבוע הבא לאחר חזרתי מהחופשה. אותו כנל לגבי כל הפניות שלך [REDACTED] בימים אלה.

----- הודעה מקורית -----

מאת: מאיר בן-בסט
08:55 23.8.2016 (GMT+01:00)

אל: [redacted]
"מימון (מוני) שמילה" דולי דדון, עותק: פניות של ממשקים
שליחת מסרון למנוי נוטש בדבר החזרת סים מושאל: RE: נושא

שלום,

מצ"ב התכתבות שהתנהלה בין המשרד לבין חברת [redacted] בשנת 2014.
האם התקבלה בחברה החלטה בנושא האמור בעקבות הודעתכם למשרד מיום 17.12.14 המצורפת לעיל?
האם החברה עדכנה את המשרד בדבר החלטתה?
להתייחסותכם עד יום ה', 25.8.16.

מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת

From: [redacted] [mailto:[redacted]]
Sent: Monday, August 22, 2016 3:18 PM
To: מאיר בן-בסט
Cc: פניות של ממשקים; דולי דדון; מימון (מוני) שמילה
Subject: RE: שליחת מסרון למנוי נוטש בדבר החזרת סים מושאל

מר בן בסט שלום,

המנוי השלים נידוד בתאריך 07/08/2016 בשעה 11:23.
באותו היום בל 11:11 עם קבלת האינדיקציה הראשונה לבקשת נידוד נשלחה למנוי ההודעה על חיובים בגין סים מושאל
להלן נוסח ההודעה כפי שנשלחה:

תכן ההודעה: [redacted]
לקוח יקר, אם מודים לך על התקופה בה היית מנוי שלנו, להחזיר במסגרת ההצטרפות
הושאל לך כרטיס סים ועליך להחזירה לאחד ממרכזי השירות שלנו בתוך 14 יום. במקרה של אי-
החזרת הכרטיס תחויב בסך של 99 ₪. לפרטים נוספים פנה עוד היום למספר [redacted] או
[redacted] תודה [redacted]

בברכה,

[redacted]
[redacted]
[redacted]

From: מאיר בן-בסט
Sent: Monday, August 22, 2016 3:09 PM
To: [redacted]
Cc: פניות של ממשקים; דולי דדון; מימון (מוני) שמילה
Subject: שליחת מסרון למנוי נוטש בדבר החזרת סים מושאל

שלום,

קראו את התלונה המצורפת לעיל.

האם מנא [REDACTED] שקיבל סים בהשאלה ונייד את מספר הטלפון שלו לחברה מתחרה מקבל הודעה באמצעות מסרון לפיה עליו להחזיר את הסים, אחרת יחויב בגינו?
אם כן, מהו הנוסח המדויק של ההודעה שנשלחת אל המנוי ובאיזה שלב היא נשלחת אליו?
יש להשיב אלינו עד מחר, 23.8.16.

מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use of this information or data by any other person is absolutely prohibited. If you are not the intended recipient, please delete all copies.

Thank You.
[REDACTED]

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use of this information or data by any other person is absolutely prohibited. If you are not the intended recipient, please delete all copies.

Thank You.
[REDACTED]



972 2 5380170



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

87619

ב"ח, יום חמישי כ"ז חשוון תשע"ה
20 נובמבר 2014
במענה נא לציין מספרנו 44502

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: הפרעות קבועות מטעם קווי חדשות חרדיים

פנה אלי [redacted] קובל על צינתוקים קבועים שיש למכשיר הנייד שלו ע"י קווי חניינעס (קווי חדשות חרדיים). כיון והוא בקומה כשרה, הוא גם לא יכול להסירם מרשימת התפוצה והוא מקבל כמה שיחות כאלו מידי יום. היש יכולת לסווג לו ולכאלו שדוגמתו.

כבוד רב
וברכה,

יעקב ליצמן, ח"כ

הלישבה: 02-5380104, פקס' 02-5380170

RECEIVED TIME 20. NOV. 14:22

PRINT TIME 20. NOV. 16:49

מדינת ישראל

משרד התקשורת אגף בכיר פיקוח ואכיפה

ג' כסלו תשע"ה
25 נובמבר 2014
סימוכין: מש-221/14

לכבוד
חה"כ הרב יעקב ליצמן
כנסת ישראל
ירושלים
באמצעות פקס: 02-5380170

אדוני,

הנדון: **פניית** [REDACTED]
סימוכין: מכתבך מספר 44502 מיום 20/11/14

במענה לפנייתך אל מנכ"ל משרד התקשורת, אבקש להשיבך כדלהלן:

1. לפי תיקון מס' 40 לסעיף 30 א לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 חל איסור על משלוח הודעות פרסומת באמצעות מסרון, דואר אלקטרוני, פקסימיליה ומערכת חיוג אוטומטית ללא קבלת הסכמה מראש של הנמען.
2. החוק קובע כי: "דבר פרסומת" זהו מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאה כספית בדרך אחרת".
3. במידה ומפרסם שלח דבר פרסומת ביוזעין, בניגוד לחוק, רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה זו פיצויים, ללא הוכחת נזק, בסכום של עד 1000 ₪ בגין כל הודעה ששלח המפרסם לנמען.
4. במידה וגורם זה ממשיך להטריד, באפשרות המנוי לפנות אל משטרת ישראל שהיא הגוף היחיד היכול לאכוף בעניין הטרדה.
5. אני מודה לך על פנייתך.

במלכה,
מימון מילת
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתקים:

מר אבי ברגר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
גב' דולי דדון-איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משרד התקשורת



87847

הכנסת**חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן**

בי"ח, יום שישי ו' כסלו תשע"ה
28 נובמבר 2014
במענה נא לציין מספרנו : 44553

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: עלות גבוהה לשיחות ישראלים בחו"ל

הביאה [REDACTED] את החשבונית שלה לתשומת ליבי וברצוני לכתוב עליה מספר משפטים. ואפרט:

לפליאתי, מהפכת התקשורת שהוזילה לכדי עשרות שקלים בודדים לקו מידי חודש, פסחה על גובה המחירים המופרזים שמשלמים ישראלים הטסים לחו"ל ומבצעים שם שיחות לישראל וממנה.

היינו: ישראלי שלקח קו בחברת גולן - משלם 39 ₪ לחודש! ולעומתו, ישראלי שנסע לבלגיה (לצורך הענין) וביצע שם שיחת טלפון, משלם לדקה בודדת 29 ₪! זה נראה לך הגיוני?!

האם אין פיקוח על המחירים בחו"ל? האם [REDACTED] במקרה דנן, יכולה לקחת כמה שהיא רוצה?!

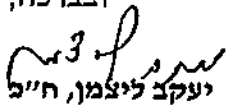
זה לא שזו העלות של החברה, כי הרי לו היא הייתה עושה חבילה, מצבה היה שפיר, כי אז, העלות של שיחה יוצאת היא בסך 1 ₪ לדקה. ג"כ הרבה, אבל סביר. האם זו ענישה שהיא לא ביצעה חבילה, האם המחיר אז יכול מזנק ב- 2900%? (מה משתנה בעלויות של החברה כשהשיחה בעסקת חבילה, או לא. ואם יש שוני, האם אייא להסדיר זאת באופן כולל).

זאת ועוד. מדוע אין ביצוע חבילה באופן אוטומטי לכל היוצאים לחו"ל, או לחילופין מדוע כשחברת פלאפון רואה שהלקוח שלה מתקשר מחו"ל ואין לו עיסקת חבילה, מדוע לפחות אז היא לא מעירה לו שמדובר בדקות יקרות מאוד! האם היא מתעלמת כדי להרוויח?!

דומני שעליך, כרגולטור, להתערב במקרה זה ולהביא להפחתה משמעותית בחשבונית ספציפית זו מחד, ומאידך, באופן כללי - לפעול להביא הוזלה משמעותית למחירי השיחות בחו"ל. בכך עשית צעד גדול לטובת האזרחים שבגין כשעתיים וחצי של שיחה הם משלמים 4,134 ₪.

בשביל להסב את תשומת ליבך, עלות טיסה הלוך ושוב לבלגיה עולה כ- 1,000 ₪ בחברת גיט וכ- 1,400 ₪ בחברת אל על. היינו, במחיר חשבונית זו ניתן לרכוש כ- 4 טיסות לבלגיה!

בכבוד רב
ובברכה,


יעקב ליצמן, ח"כ

סהר והבי

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:
קבצים מצורפים:

יום ראשון 14 דצמבר 2014 12:17

Pnyot-Reply

פנייה מס' 87847 פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם
pdf; scan_2014_11_30_09_25_35_771.pdf.44578

קטגוריות:

נוי

מר ליצמן שלום רב,

בהמשך לפנייתך ולשיחתנו עם [REDACTED] הריני מתכבדת להשיבך כדלקמן:

בתאריך 29.10.14 נסעה [REDACTED] או מ[REDACTED] לחו"ל עם המכשיר המקושר למנוי שמספרו [REDACTED] מבדיקה שביצעה חברתנו עולה כי, טרם נסיעתה, לא נתקבלה בחברתנו כל פנייה מאת [REDACTED] רכישת חבילת חו"ל ולפיכך, חויב [REDACTED] עפ"י השימושים שבוצעו על ידי המנוי בחו"ל בהתאם לתעריפון [REDACTED] זכון למועד נסיעתה, באופן תקין ומדויק.

מבלי לגרוע באמור לעיל, באופן חריג ומטעמים שירותיים גרידא, תעניק חברתנו [REDACTED] זיכוי עבור 50% מהחויב בגין השימושים בחו"ל ובסך כולל של 2027 ₪ באמצעות החזר לאמצעי התשלום המעודכן בחברתנו.

אנו שמחים שפנייתך טופלה לשביעות רצונה.

נשמח לעמוד לשירותכם באמצעות מוקד שירות הלקוחות [REDACTED]

בברכה,

[REDACTED]

From: [Pnina Zakroisky]
Sent: Tuesday, December 02, 2014 10:34 AM
To: Kramer Dganit; פניות משרד התקשורת; AGBARIA Shirona
Subject: פנייה מס' 87847: פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן [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

סדר והבי

מאת:

גשלה:

אל:

נושא:

קבצים מצורפים:

קטגוריות:

יום רביעי 17 דצמבר 2014 14:58

Pnyot-Reply

לקוח 3192870 פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן

pdf; scan_2014_11_30_09_25_35_771.pdf.44578

פנינה שלום,

כאמור, מדובר בחיובי שיחות בחו"ל בלבד, ללא שימוש בגלישה.

לבקשתך, מצ"ב הסכם ההתקשרות.

בברכה,

[Pnina Zakroisky] From

Wednesday, December 17, 2014 11:04 AM :Sent

Kramer Dganit; Levi Inbal :To

Subject: פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם

שלום רב,

בהמשך לתשובתכם להלן, אבקש לקבל את טופס הגישה לשירותים.
וכן אבקש לברר, האם בעת ההצטרפות לחברה, בקשה הפונה להיות פתוחה לחו"ל?

נא השיבו תשובה מלאה, מנומקת ומפורטת ישירות למשרדנו.

בברכה,

Pnina Zakroisky
Head department of public
Applications
Israeli Ministry of Communications
Fax: +972 (3) 5198106



פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת
פקס: 03-5198106

www.moc.gov.il

[mailto:] From

Sunday, December 14, 2014 12:17 PM :Sent

:To

Pnyot-Reply :Cc

Subject: פנייה מס' 87847 פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם

מר ליצמן שלום רב,

בהמשך לפנייתך ולשיחתנו עם הריני מתכבדת להשיבך כדלקמן:

בתאריך 29.10.14 נסעה עם המכשיר המקושר למנוי שמספרו

מבדיקה שביצעה חברתנו עולה כי, טרם נסיעתה, לא נתקבלה בחברתנו כל פנייה מאת [REDACTED] לרכישת חבילת חו"ל ולפיכך, חויב חשבונה עפ"י השימושים שבוצעו על ידי המנוי בחו"ל בהתאם לתעריפון [REDACTED] נכון למועד נסיעתה, באופן תקין ומדויק.

מבלי לגרוע באמור לעיל, באופן חריג ומטעמים שירותיים גרידא, תעניק חברתנו [REDACTED] זיכוי עבור 50% מהחויב בגין השימושים בחו"ל ובסך כולל של 2027 ₪ באמצעות החזר לאמצעי התשלום המעודכן בחברתנו.

אנו שמחים שפנייתך טופלה לשביעות רצונה.

[REDACTED] נשמח לעמוד לשירותכם באמצעות מוקד שירות הלקוחות

בברכה,

[REDACTED]

21/12/2014

- 1 -



לכבוד:



לקוח/ה נכבד/ה שלום,

אנו מודים לך על פנייתך לחברתנו לצורך קבלת מידע.

חברת [REDACTED] משקיעה מאמצים רבים כדי להעניק ללקוחותיה את השירות הטוב ביותר ואת מגוון המסלולים והשירותים הרחב ביותר.

אנו מאמינים שהמידע שביקשת, המצורף למכתב זה, יסייע בידך להפיק את מירב התועלת ממגוון השירותים המוצעים ברשת [REDACTED]

נשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

**** לתשומת ליבכם - במידה ונשלח לכם טופס שיש למלא ולהחזירו למשרדינו, יש לשלוח את הטופס לכתובת:**



בברכה,



סהר והבי

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:

יום רביעי 24 דצמבר 2014 17:01

Pnyot-Reply

Pnina Zakroisky

לקוח

פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן

שלום רב,

לא חתמה על טופס גישה לשירותים בחברתנו.
בתאריך 09.12.11 עודכנו הקטגוריות בטופס הגישה לשירותים במנוי שמספר [REDACTED] נפ"י הוראות הרישיון.

בברכה,

[REDACTED]

From [Pnina Zakroisky]

Sent: Sunday, December 21, 2014 4:56 PM

To: [REDACTED]; Kramer Dganit; Fogel Herzl; Levi Inbar

Subject: RE: לקוח [REDACTED] פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם [REDACTED]

שלום רב,

אבקש לקבל את טופס הגישה לשירותים.

בברכה,

Pnina Zakroisky
Head department of public
Applications
Israeli Ministry of Communications
Work: [REDACTED]
Fax: +972 (3) 5198106



פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת
מס': 03-5198106

www.moc.gov.il

From [REDACTED]

Sent: Sunday, December 21, 2014 4:35 PM

To: Pnyot-Reply; Pnina Zakroisky

Subject: לקוח 3192870 פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם [REDACTED]

פנינה שלום,

לבקשתך מצ"ב.

בברכה,

[Pnina Zakroisky] From

Sunday, December 21, 2014 4:10 PM :Sent

To:

Cc:

פניות משרד התקשורת

Subject: RE: לקוח 3192870 פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם [redacted]

שלום רב,

הסכם ההתקשרות לא צורף.

בברכה,

Pnina Zakroisky
Head department of public
Applications
Israeli Ministry of Communications
Wor [redacted]
Fax: +972 (3) 5198106



פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת
עבודה [redacted]
פקס: 03-5198106

www.moc.gov.il

From:

Wednesday, December 17, 2014 2:58 PM :Sent

Pnyot-Reply To:

Subject: לקוח [redacted] פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם [redacted]

פנינה שלום,

כאמור, מדובר בחיובי שיחות בחו"ל בלבד, ללא שימוש בגלישה.

לבקשתך, מצ"ב הסכם ההתקשרות.

בברכה,

[Pnina Zakroisky] From

Wednesday, December 17, 2014 11:04 AM :Sent

To:

Subject: פניית המשך מס' 87847 - פניית ח"כ הרב יעקב ליצמן בשם [redacted]

שלום רב,

בהמשך לתשובתכם להלן, אבקש לקבל את טופס הגישה לשירותים.
וכן אבקש לברר, האם בעת ההצטרפות לחברה, בקשה הפונה להיות פתוחה לחו"ל?

נא השיבו תשובה מלאה, ממקת ומפורסת ישירות למשרדנו.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

י"ז טבת תשע"ה
8 ינואר, 2015
00087847
סימוכין: מש-005/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים

שלום רב,

הנדון: פניית גב' [REDACTED]

הסמך: פנייתך למשרד התקשורת מיום 01/12/2014

במענה לפנייתך אל מנכ"ל משרד התקשורת אבקש להשיבך כדלהלן:

- נושא פנייתך מוכר במשרדנו ונמצא בהליך אסדרה. התקבלה החלטה בדצמבר 2013 לגבי שירותי נדידה בחו"ל ולאחרונה אף התפרסם שימוע נוסף, אולם, טרם התקבלה החלטה סופית בעניין. ככל שתתקבל החלטה בנושא הציבור יעודכן. (מסמכי השימוע מפורסמים באתר משרדנו).
- בהמשך לפנייתך בסמך, [REDACTED] זשיבה לפנייה וממנה עולה, כי [REDACTED] א הפעילה שירותי "חוויל" מוזל" לפני יציאתה לחו"ל ולכן חויבה בתעריף לקוח מזדמן.
- עוד נמסר, כי בדיקת החברה הראתה חוב ותמחור תקין וכי על אף זאת, אושר לה זיכוי בסך 2,027 ₪ (50% מהחוב) כמחווה שירותית.
- אני מודה לך על פנייתך.

במח, [REDACTED]
מימון [REDACTED]
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק:
גב' דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משהת"ק

88041



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

ב"ה, יום שלישי י' כסלו תשע"ה
02 דצמבר 2014
במענה נא לציין מספרנו: 44613

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

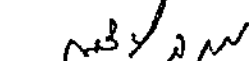
שלום וברכה,

הנדון: פניית מר [REDACTED]

רציב העתק מפניית מר [REDACTED] המתאר בפנייתו אליכם מצב שלא ברור: כיצד נאלצים מנויי [REDACTED] להחליף את המכשירים שאינם חדשים, מכשירים שאינם תואמים במדויק עם האנטנות החדשות.

מאוד אשמח ואודה אם תבדוק את טענתו זו.

בכבוד רב
ובברכה,


יעקב ליצמן, ח"כ

מאת:
נשלח:
אל:

יום שלישי 02 דצמבר 2014 15:05

נושא:

בס"ד' 2/12/14

לכבוד

משרד התקשורת

שלום רב

הנדון: קבלת שיחות בטלפונים כשרים בחברת [REDACTED] לטיפולכם בדחיפות!!!.

א. מכתב זה פונה בשם אלפי מנויים בקומות הכשרות בחברת [REDACTED] הנתקלים בבעיה זו מידי יום.

ב. בראשית מכתבי אציין שפניתי לחברת [REDACTED] ואמרתי להם על צעדי זה בפניתי למשרדכם.

ג. כמו כן אציין שהח"מ השתתף בדיון בועדת הכלכלה ובוועדה לפניות ציבור ואף תבע את משרד התחבורה וחברת תחבורה בבית משפט, ואף מנהל תיקים במשרד מבקר המדינה, ופניתי זו היא כחלק מההליכים המחויבים לפני תביעה, דבר שאני לא שש בכלל ליישמו ובטוח אני במשרדכם שתעשו את המירב והמיטת לטובת כלל האזרחים.

ד. הבעיה כדלהלן: [REDACTED] לשמחת כלל האזרחים משרגת את האנטנות, הכל טוב ונפלא אולם הדבר גורם שהמנויים הותיקים שנמצאים עם מכשיר לא חדש אבל תקין, אם לא השתמשו במכשיר מספר שעות הטלפון לא מקבל שיחות אפילו שהוא נשאר זמין וישר זה עובר לתא הקולי ובאם אין תא קולי התקליט אומר שהמנוי אינו זמין אפילו שבפועל המכשיר זמין!!!, הבעיה היא עד שיוציאו שיחות וכשמוציאים שיחה הפלאפון שתעורר עד לפעם הבאה.....

חברת [REDACTED] מחויבת בחוזה התקשרות עם כלל הציבור לספק שירותי סלולר הן בהוצאה והן בקבלת שיחות.

אולם עקב שדרוג מערכתם ללא בירור מוקדם שכלל לקוחותיהם מחזיקים במכשירים התומכים את המערכת החדשה נגרם לי ולא לפי אזרחים נזק היות והרבה מן המכשירים הכשרים אינם תואמים למערכת זו וחלק רב מן השיחות המופנים אלי או אל צרכנים נוספים אינם מתקבלות.

לאחר נסיונות שונים ומשונים לפתרון הבעיה, הבעיה כלל לא נפתרה וכעת אני ועוד אלפי אזרחים נמצאים בשוקת שבורה

אבקש את עזרתכם וטיפולכם בדחיפות משום שדבר זה פוגע בהתנהלות היום יומית ואינני רוצה להוציא הוצאות מיותרות על מנת לקהל שירות בסיסי אותו חברת [REDACTED] מחויבת לתת לכלל הצרכנים.

עזרתכם נחוצה לי בפרט עקב שאשתי עובדת בבית חולים ומכשירה הוא כחלק ממערך בבית החולים.

אציין שבשיחות עמם הם רוצים שאני ישדרג את הפלאפונים בתשלום וכך תפטר הבעיה וזה לא אמור להיות שבגלל שדרוג שלהם אני אצטרך להוציא כסף לקנות מכשיר חדש.

אצרך פה עוד מספר טלפון של [REDACTED] שיש בידו מספר פלאפונים של חברת [REDACTED] אם אצלו הבעיה, וכפי שכתבתי הבעיה היא של הרבה מן הציבור החרדי.

המספרים שלי הם כדלהלן [REDACTED] המספר רשום ע"ש [REDACTED]

בכבוד ובברכה

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

מייל: [REDACTED]

14/12/2014

לכבוד:

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת
פניה מס' 87882

בהמשך למכתבך אל משרד התקשורת שהתקבל בחברתנו, אעלה את תשובתנו על הכתב.

בפנייתך הלנת, על בעיות קליטה בטלפון שברשותך.

בפתח דברי אציין, כי משקיעה משאבים רבים בשיפור איכות הקליטה במגוון אזורים בארץ, על מנת להביא לכיסוי מרבי, ולאפשר ללקוחותינו לשוחח בטלפון הסלולרי באיכות הטובה ביותר.

יחד עם זאת, תקשורת אלחוטית מושפעת ממגוון תנאים סביבתיים המשנים ללא הרף את תנאי הקליטה והזמינות של הטלפון הסלולרי.

בשל כך ובשל אילוצים נוספים שלא תלויים בנו, ישנם אזורים מסוימים שהכיסוי בהם אינו מלא או רציף.

אף בהסכם הרט"ן נאמר במפורש:

"איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והתווך הסלולרי, לרבות העובדה שיתכן כי בחלק מן האזורים בישראל הכיסוי של התקשורת הסלולרית אינו מלא או רציף, וכן מגורמים שאינם בשליטת [redacted] לרבות חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת, תנאי מזג האוויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם. אין ערובה לכך, שניתן יהיה לספק בעתיד כיסוי סלולרי במקומות בהם קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי /או במקומות בהם לא קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי מלא או רציף".

אציין בנוסף, כי כפי שחברתנו מדווחת מידי שנה בשנה [redacted] עומדת בדרישות רישונה לגבי איכות הרשת ואף עומדת הרבה מעבר לדרישת הרי

שיון אשר ניתן לה ממשרד התקשורת בנושא.

מבדיקה שערכתי ועל פי רישומנו עולה, שעם פנייתך אל חברתנו בנושא, נציגנו ביצענו את מירב המאמצים לטפל בפנייתך באופן המהיר והמקצועי ביותר והנושא הועבר לבדיקה אל מול הגורמים הרלבנטיים בחברתנו.

בהמשך לזאת, נעשו בדיקות נוספות ואף, בתאריך 10/12/14 שוחחת עם עוזרת לשכת מנכ"ל בחברתנו וציינת בפניה כי, הקליטה באזור השתפרה והטיפול בפנייתך נסגר לשביעות רצונך.

אני מקווה כי מכתבי נתן מענה לפנייתך.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

[REDACTED]

[REDACTED]

בכבוד רב,

אחדאית פניות ציבור בנושא רשויות

העתק; לינוי פרידל, תחום פניות ציבור, משרד התקשורת.

[REDACTED]

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה

י"א אייר תשע"ה
30 אפריל 2015
00088041
סימוכין : מש-106/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים
שלום רב,

הנדון: פנייה
הסמך : פנייתך למשרד התקשורת מיום 02/12/2014

1. עם קבלת הפנייה, הועברה לטיפול חברת [REDACTED] ואף דווחנו שאכן טופלה (מצ"ב מענה חברת [REDACTED])
2. קיימנו היום 27/4/15 שיחה עם הפונה על מנת לוודא שאכן הקליטה השתפרה והתברר שאכן כך.
3. ידיעתך,

במלכה,
מימון שמילה
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק:
גבי דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משהת"ק

89420



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

ב"ה, יום חמישי ב' שבט תשע"ה
22 ינואר 2015
במענה נא לציין מספרנו: 44344

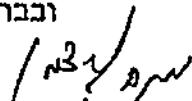
לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: תוכנית ללא הגבלה – פניית [REDACTED]

כהמשך לפניותיי הקודמות שאני מודה על היחס והטיפול בכל אחת ואחת מהן, אני מפנה לטיפולך גם את פניותו של [REDACTED] שקיבל לשלם חשבונית על סך 2,301 ש"ח!
אודה אם גם במקרה זה תפעל שיקבל החזר על הסכום שמעבר למה שהיה אמור לשלם, לפי התוכנית.

בכבוד רב
ובברכה,


יעקב ליצמן, ח"כ

14/1/2015

בס"ד

לכבוד

שלום רב!

הנדון: גזלה שעדיין לא הושבה לבעליה

במהלך שנת 2014 התחברתי לחבילה מדברים ללא הגבלה בחברת [REDACTED] בסכום של 35 ₪, מה רבה הפתעתי שבחודש אוגוסט אני מגלה סכום הזוי של 1194 ₪, נציגי החברה אמרו לי שהיות והתחייבתי על שימוש סביר והוגן והיות וחרגתי אז אין הם יכולים לזכות אותי.

ולמרות שהתחברתי לתוכנית מדברים ללא הגבלה.

שאלתי הרי חודש שעבר גם דיברתי יותר מ-5000 דקות!

אז אין בעיה בחשבונית הוסיפו לי את הסכום של חודש קודם שזה עוד 1084 ₪.

"ס"ה 2301 ₪"

(עליה של כ- 3100%, בממוצע חודשי)

תקופה קצרה מיז אחרי ההתחברות שאלתי טלפונית מה זה שימוש סביר והוגן?

ונאמר לי שזה עד פי 3 ממוצע חודשי שזה ספציפי לכל לקוח,

ופתאום פה נציגי החברה טוענים שהיה אכן שיחה כזאת, אבל בחוזה כתוב שימוש סביר והוגן זה עד פי 3 מהממוצע של כל האנשים שמחברים באותה תוכנית!!!

והכי כואב שהנציג יודע שאני צודק (גם נשמעה נימת התנצלות בקולו) אך אין לאל ידו לעזור לי!

כי הרי גם לחריגה יש תקרה הגיונית של קנס, מה שמראה על ניצול משוע של אזרח תמים שלא יוכל להתמודד למול חברות ענק שכאלה.

מה גם שידיו [REDACTED] גם נפל למלכודת הנ"ל והוא כן זוכה, וזה ניתן
גושפנקא והוכחה לעוצמת העוולה שנעשתה לי, מצורף כאן העתק מהצלחתו.
על כן אני דורש את מלוא הסכום בחזרה כולל פיצוי על העוגמת הנפש שגרמה לי.
לא אוותר עד שאני יזוכה, ובאם יצטרך יפנה בהליכים משפטיים.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

מצורף : העתק חשבונית, והעתק מהצלחת ידידי [REDACTED]

העתקים :

- מועצה הישראלית לצרכנות
- אמון הציבור
- חבר כנסת הרב יעקב ליצמן
- אגף פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
- ועדה לפניות הציבור, הכנסת

ספר והבי

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

יום שישי 23 ינואר 2015 00:22

Pnyot

Re: פנייה מס' 89124 - פנייתך למשרד התקשורת

דגל המשך טיפול:
מצב דגל:

המשך טיפול
הסתיים

קטגוריות:

פנינה

אכן,
מתנצל שלא הודעתי ולא הודתי,
על עזרה לאזרח קטן, ובפרט בסכום כה גדול,
מה גם שאין מדובר כאן באדם שיש לו איזה רייטינג או איזה פירסומת, אלא אתם מראים דוגמא של עשייה שלא על מנת לקבל פרס.
ועל אמת זה ממש מחמם את הלב לראות כזה עזרה,
מי כעמך ישראל
תודה
ושב תודה

Pnyot <Pnyot@moc.gov.il> בתאריך 22 בינואר 2015 בשעה 14:19, מאת:

שלום רב,

בהמשך לפנייתך, להלן מענה החברה מיום 18/01/2015.

ממענה החברה עולה, כי פנייתך טופלה וכי אושר לך זיכוי מלא ע"ס 2,287.21 ₪.

לשירותך.

בברכה,

Pnina Zakroisky
Head department of public
Applications
Israeli Ministry of Communications



www.moc.gov.il

פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת

פנינה שלום רב,

בהמשך לפנייתו של [REDACTED] בהמשך למענה שלי מיום 14/01/15 בוצע עבורו זיכוי מלא על סך 2287.21 ₪ (כולל מע"מ ריבית והצמדה).

אציין, כי הוצאה שיחה [REDACTED] על מנת לעדכן אותו בסך הזיכוי הכולל שבוצע.

כמו כן, הוסבר כי הזיכוי הועבר לאמצעי התשלום שברשותו.

אדגיש, כי הנושא נסגר לשביעות רצונו.

בברכה,

[REDACTED]

[REDACTED] :From
Thursday, January 15, 2015 2:07 PM :Sent
Pnyot :To
Subject :Re: פנייה מס' 89124 - פנייתך למשרד התקשורת

כבוד גב' פנינה זרקויסקי

תודה על העזרה לה אני זוכה מכבוד מעלתך.

אבל אני תובע סכום כפול על חודשיים שבו גבו ממני סכום מטורף

שזה עוד 1084 ש"ח

וביחד זה יוצא כ-2300 ש"ח

Pnyot <Pnyot@moc.gov.il> בתאריך 15 בינואר 2015 בשעה 13:16, מאת

שלום רב,

בהמשך לפנייתך להלן, ולפניית [REDACTED] בעניינך, מצ"ב מענה חברת [REDACTED]

ממענה החברה עולה, כי פנייתך טופלה ואושר לך זיכוי ע"ס 1,193.74 ₪ בגין החיוב החרג.

לידיעתך, משרדנו מודע לבעייתיות בפרקטיקה בהן נוהגות חלק מחברות הסלולאר בתוכניות/חבילות "ללא הגבלה" שמשווקות כיום על ידן. לאור זאת, יצאה לחברות הבהרה, כי יש להציג בכל חבילה ותוכנית שהחברה מציעה למנוייה את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ואף למנוע הונאות.

ההבהרה מפרטת, שהמידע המפורסם לציבור צריך להיות מוצג במסגרת הפרסום באופן מדויק ומלא, תוך שהוא כולל את כל התעריפים הנוגעים בדבר, לרבות מכסות השימוש הרלוונטי, ככל שנקבעה, במספרים נומינליים. וכן, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"פירוט החשבון" של כל חשבון טלפון של כל מנוי במסגרת המידע הכללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי. בנוסף, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" של כל הסכם התקשרות של בעל הרישיון עם מנויו.

לשירותך.

בברכה,

Pnina Zakroisky
Head department of public
Applications
[Israeli Ministry of Communications](http://www.moc.gov.il)
www.moc.gov.il



פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת

From: [REDACTED]
Sent: Wednesday, January 14, 2015 11:39 AM
To: Pnyot
Subject: מיועד לאגף פיקוח ואכיפה

שלום

אם אפשר בבקשה לעזור לי ולהשיב לי את הגזלה.

[REDACTED]

[REDACTED]

972 2 5380170



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

ב"ח, יום רביעי, 28 ינואר 2015
 45097 למענה נא לבית מספר 45097

89555

לכבוד
 מכובדי הנעלה
 מר אבי ברגה
 מנכ"ל משרד התקשורת
 ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: תוכנית ללא הגבלה - פניית

כהמשך לפניותיי הקודמות שאני שוב חייב להודות ולהתפעל מחזירות וההעילות של משרדך. אני מצוין זאת בהתפעלות ובהערכה.

לגופה של פניתי. אני מעביר לך בזאת את תלונתה של [REDACTED] שגילתה לשלם חשבונית על סך 27,060 ₪! חפעם גם בסלקום הבינו שהם חרגו מגבול החיגיון והם אקצו אותה לשלם 3,000 ₪ לפני שינתקו לה את הקו. היא חששה ושילמה, אולם היא מבקשת לשלם לפי שילמה. חודשים הקודמים 43 ₪ - הא ותו לא.

אודה אם גם במקרה זה תפעל שתקבל החזר על הסכום ששילמה ולא חולתה אמורה לשלם. לפי התוכנית "מדברים ללא הגבלה".

לכבוד
 מר אבי ברגה

יעקב ליצמן
 ח"כ

הלשכה: 02-5380104, פקס' 02-5380170

RECEIVED TIME 27 JAN 2015 14:48

[REDACTED]

[REDACTED]

16/02/2015

לכבוד:

[REDACTED]

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת
מספר פניה 89491

[REDACTED]

בהמשך לפנייתך אל משרד התקשורת ולבקשתם, אעלה את תשובתנו על הכתב.

פנייתך שעניינה חיוב בגין "שימוש בלתי סביר" במנוי שמספרו [REDACTED] בחשבוניות שנסגרו בתאריכים 27/07/14 ו 27/08/14, נבדקה על ידינו.

ממצאי הבדיקה עולה, כי החיוב הינו כדין ובהתאם להסכם ההתקשרות עימך, הקובע את התנאים והמגבלות של התוכנית.

יחד עם זאת, הוחלט לפנים משורת הדין וכמחווה שירותית לזכותך בגין החיוב הנ"ל.

הזיכוי על סך 26171.24 ש"ח, קוזז מהחוב הקיים בכרטיס הלקוח.

עם קבלת מכתבך בוצע זיכוי נוסף על סך 5006.26 ש"ח בגין החיוב בגינו חויבת בחשבוניות שנסגרו בתאריכים 27/07/14 ו 27/08/14.

הזיכוי הועבר אל אמצעי התשלום המעודכן ברישומינו ואסמכתא לכיצועו תשלח אל מעונך עם החשבונית שתיסגר בתאריך 27/02/15.

אדגיש, כי נכון ליום כתיבת מכתבי לא קיים כל חוב בחברתנו.

למידע נוסף ככל שיידרש, אני מזמינה אותך לפנות אל שירות הלקוחות של חברתנו בטלפון [REDACTED] (שיחה מכל טלפון) ונציגינו ישמחו לעמוד לרשותך.

בכבוד רב,

[REDACTED]

אחראית פניות ציבור בנושא רשויות

העתק: עדן אילוז- תחום פניות ציבור, משרד התקשורת

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה

ג' אדר תשע"ה
22/02/2015
סימוכין : מש- 027/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים

מכובדי שלום רב,

הנדון: פנייה - חיוב בגין שימוש לא סביר

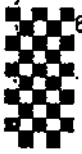
הסמך : פנייתך למשרד התקשורת 28/01/2015

במענה לפנייתך למנכ"ל המשרד אבקש להשיבך כדלהלן:

1. משרדנו מודע לבעייתיות בפרקטיקה בהן נוהגות חלק מחברות הסלולאר בתוכניות/חבילות "ללא הגבלה" שמשווקות כיום על ידין. לאור זאת, יצאה לחברות הבהרה, כי יש להציג בכל חבילה ותוכנית שהחברה מציעה למנוייה את יחידות הצריכה המקסימליות (שיתות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ואף למנוע הוטאות.
2. החברה מפרטת, שהמידע המפורסם לציבור צריך להיות מוצג במסגרת הפרסום באופן מדויק ומלא, תוך שהוא כולל את כל התעריפים הנוגעים בדבר, לרבות מכסות השימוש הרלוונטי, ככל שנקבעה, במספרים נומינליים. וכן, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"פירוט החשבון" של כל חשבון טלפון של כל מנוי במסגרת המידע הכללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי. בנוסף, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" של כל הסכם התקשורת של בעל הדישיון עם מנויו.
3. ספציפית באשר לפנייתה של [REDACTED] השיבה חברת [REDACTED] כי אושר זיכוי מלא בגין חיובים אלה, זיכוי ע"ס 26,171.24 ש"ח שיקוזז מהחוב וזיכוי נוסף ע"ס 5,006.26 ש"ח. מצ"ב מענה חברת [REDACTED] אשר נשלח לפונה ב- 16/02/15.
4. אנו מודים לך על פנייתך זו.

במרח, 
מימון חבילה
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק:
גב' דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משתת"ק



09/02/2016

972-2-5380170

* ICHUD MOSDOT GUR

PAGE 01/02

972 2 5380170

89812

**הכנסת****חבר הכנסת חרב יעקב ליצמן**

ב"ח, יום ראשון, 15.02.2016
 20:15
 43174

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגה
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

חברון: תעלה בקו

כחמשך לטיפולך המסור לכל פניותיי, הנני להמציא לך את העתק מהתלונה שחופנתה אלי לטבול
 בקו של חברת שנייד אליהם חרן.

התלונה ברורה, אשר על כן לא אכביר במילים מעבר לפניה שחופנתה אלי.

אודה על טיפול המסור לטובתו - בתמיד.

מכובדי הנעלה
 וברכה

יעקב ליצמן

הלשכה: 02-5380104, מקט' 02-5380170

RECEIVED TIME FEB 14:28

חיים יוסטמן

ומאת
ושלח
אל:
נושא

יום ראשון 08 בפברואר 2015

פניית שירות מאתר בטוידן Fwd

בס"ד

תוכל לעזור לרוב?

היה לו בעיה בקו שלי, לא היה לו שם צלילי של ממתנה והם אמרו שאין להם אף לכתור את הבעיה, הרב פנה אלי ואמרתי לו שהיום יש תחרות ואם לא נותנים לו מה שהוא צריך שילך למברה אחרת, הוא ביקש ממני שאני יעזור לו בנדון וכך עשיתי, גידתי לו את הקוים ל... ומאן אי אפשר להתקשר אליו, רק מנידים ולא מגיחים, כשמתקשרים מניחים יש צליל שאומר שהמספר שגוי או שאינו מחובר.

התקשרתי אליהם והם אמרו שבדקו את הקו והכל תקין ועובד.

אם תרצה ויהיה לך זמן תוכל לנסות גם אתה להתקשר אליהם **מחנייד מחנייד** ולתוכן אם המספר תקין או לא, מצוי"ב שתי המספרים שלחם בבית:

אולי תעביר למשרד התקשורת וכדו', אני לא יודע למי 'בדיק' לפנות שיחזרו להם קבלת אל הטענין עד שיסתדר.

הודעה שהועברה

תאריך: 8 בפברואר 2015 בשעה 12:44

נושא: פניית שירות מאתר

א

הודעה על פנייתך למקד פניות הציבור של חברת

בהמשך לפנייתך בדשא קבלת פניות לא תקינה

ניידתי את הקוים שלי ב... בתחילת לא עבדו לי הקוים, כעת הם פועלים כדור אבל לא מקבלים רק מנידים או ממספים ש... כשנכנסים להתקשר ממספרים של 072 או ממספר אחרים מקבלים צליל האם שהמספר שגוי או שאינו מחובר, התקשרתי לשירות המבחן ולאחר המבחן אירועי מאתר בטוידן שלי וכדיקו הבדיקות הקו תקין, הבעיה שהוא לא תקין ואני ממשיך לא לקבל פניות, אשמח שתדעו מהעניין שבד בבח פנייתך התקבלה ותשול במהלך חמשת ימי העסקים הקרובים מספר הפניה לצרכי המעקב הי

לשירותך

מקד פניות הציבור



15 פברואר 2015

לכבוד:

הנדון: סנוי בחבר
מס' לקוח
סימוכין: פנייה מס' 89741 למשרד התקשורת

פנייתך למשרד התקשורת התקבלה במשרדנו.
בהמשך לשיחתנו מהיום ה- 15.02.2015 בנוגע למנויך [מס' אסמכתא מס' לקוח] להלן
עיקרי סיכום שיחתנו כדלקמן:

1. הצטרפת לשירות הטלפון הביתי של חברתנו בתאריך ה- 22.01.2015.
2. מבדיקתי עולה כי הייתה תקלה טכנית בשירות.
3. נציגי התמיכה הטכנית של חברתנו עושים כל שביכולתם על מנת לתת את השירות היעיל, המהיר והמקצועי ביותר, מבדיקתי עולה כי הטיפול בבעיה הטכנית הינו במעקבם של תומכים בכירים בחברתנו.
4. בתמיכת המומחים של חברתנו קיים מעקב פעיל אחר הבעיה הטכנית בסנוי.
5. אני מקווה כי מכתבי עונה לפנייתך.

בכבוד רב,




העתק: גב' נוי נעמן- משרד התקשורת

סחר והבי

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

יום ראשון 19 אפריל 2015 11:46
Pnyot-Reply

קטגוריות:

שלום רב גב' אור וקסמן,
מר [REDACTED] שוחח עם נציג ממח' התמיכה הטכנית של חברתנו, לבקשתו השיחה התקיימה לאחר החג.
הבעיה הטכנית במנויין נפתרה.
אציין כי מדובר בבעיה נקודתית בלבד.

בברכה,

לשירותך,

אחראית פניות הציבור

From: אור וקסמן
Sent: Wednesday, April 15, 2015 5:08 PM
To: Ortal Moshe; Bosmat Levi; Amos Maor

שלום רב,

מצ"ב פניית הממי' למשרדינו ותשובתכם הקודמת.
אבקש לקבל את תשובתכם הסופית בנושא.

Or Yaxman
Coordinator of Public Applications
Israeli Ministry of Communications
Work: +972 [REDACTED]
Fax: +972 (3) 5198106



www.mcc.gov.il

אור וקסמן
מרכז פניות ציבור
משרד התקשורת
עבודת [REDACTED]
פקס: 03-5198106

דולי שלום,

ראשית שיניתי את המכתבים וכיתבתי את

באשר לפניה,

נעשו מספר ניסיונות לשוחח עם הלקוח על מנת לטפל בבעיה, הלקוח ביקש ששוחח עם אישתי, בפועל ענתה ביתו ואמרה
שהאם אינה בבית, בסופו של דבר לאחר שהושגו
מדובר על משפחה דתית אשר ציינה בפנינו שכעת לאור ההכנות לחג אינם פנויים לטפל בנושא וביקשו שניצור עימם קשר
שבוע הבא.

. גם השבנו לכם על כך , מצ"ב למייל זה .

ללא צל של ספק, מטרתנו היא לטפל בבעיה , יש לנו לקוח שאנחנו מעוניינים שיצרוך וישתמש בשירות

שבוע הבא לאחר שניצור עימם קשר לבקשתם במועד נעדכן כמובן אתכם .

[Dolly Dadon [REDACTED] from
Wednesday, March 25, 2015 11:09 AM :Sent
[REDACTED] :To
[REDACTED] :Cc
[REDACTED] :FW :Subject
Low :Importance

בשמת שלום,

לא ייתכן כי התקלה לא תיפתר תוך יום יומיים. המנוי לא מקבל שירות.
נא טיפולכם עד סוף היום ומתן מענה עד השעה 16:00,
בברכה,

דולי דדון איזנברג
מנהלת תחום פניות ציבור
משרד התקשורת
[REDACTED]

From: Or Vaxman
Sent: Thursday, March 12, 2015 2:00 PM
To: [REDACTED]
Subject: [REDACTED]
Importance: Low

שלום רב,

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

Or Vaxman
Coordinator of Public Applications
Israeli Ministry of Communications
Work [REDACTED]
Fax: +972 (3) 5198106



www.moc.gov.il

אור וקסמן
מרכז פניות ציבור
משרד התקשורת
עבודה: [REDACTED]
פקס: 03-5198106

From: [REDACTED]
Sent: Thursday, March 12, 2015 1:44 PM
Subject: Fwd: [REDACTED] פניית מר

בס"ד

שלום,
התקלה [במשרד התקשורת פנייה: 89741] עדיין לא טופלה ולא תוקנה במלואה, אמנם טופלה חלקית.

כמשל: מס' טלפון - [REDACTED] שים להתקשר אלי ולא מצליחים - הם מגיעים לתקליט שהקו אינו מחובר, רק מהנייד שלהם מצליחים להתקשר אלי.
זה דבר הזוי, הדורש תיקון מיידי, אין אפשרות להשלים עם כזו תקלה ולו עוד רגע נוסף, ובוודאי שזה רק סיפתום, וישנם עוד ועוד מספרים שיאנם יכולים לפנות אלי כדוגמת המס' הזה ורק איני יודע עליהם או איני מכירם.

מקוה לטיפול מהיר ולפיצוי הולם

העתקים:

משרד התקשורת - אור וקסמן-מרכז פניות הציבור

הודעה שהועברה

מאת: [REDACTED]

תאריך: 15 בפברואר 2015 בשעה 13:14

נושא: פניית [REDACTED]

פנייתך למשרד התקשורת התקבלה ולהלן מצ"ב תשובתנו.

בברכה,

לשירותך,

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use of this information or data by any other person is absolutely prohibited.
If you are not the intended recipient, please delete all copies.

Thank You,
[REDACTED]

This e-mail message may contain confidential, commercial and privileged information or data that constitute proprietary information of Cellcom Israel Ltd. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any use

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

י"ד אייר תשע"ה
03 מאי 2015
00089812
סימוכין : מש- 108/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים
שלום רב,

הנדון: פניית מר [REDACTED]
הסמך : פנייתך למשרד התקשורת 09/02/2015

פנייתך אל מנכ"ל משרד התקשורת הועברה לטיפולו והריני מתכבד להשיבך כדלהלן :

1. התקלה בחברת נטוויזן בגינה פנה מר [REDACTED] תוקנה והיתה במעקב של [REDACTED] ושל משרדנו וטופלה עד תום.
2. מצורפת בזאת תשובתנו כפי שנשלחה ישירות ל-[REDACTED]
3. אנו מודים לך על פנייתך זו.

במרח, 
מימון מילח
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק :
גב' דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, טלקום משהת"ק



המנוחה

תבר המנוחה ודב יעקב ליצמן

87384

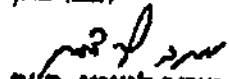
ב"ח, יום חמישי ח'ג חשוון ותשע"ח
06 נובמבר 2014
במענה נא לציין מספר ט': 44344

לכבוד
מנכ"ל המעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: פניית - חיוב בגין שימוש שלא הוגן

כחמשך לפנייתי הקודמת אני מפנה לטיפולך גם את פנייתו של מר [REDACTED] שקיבל לשלם כמנוי של [REDACTED] סכום של 1,131 ש"ח!
אודה אם גם במקרה זה תפעל במיטב יכולותיך.

בכבוד רב
ובברכה,

יעקב ליצמן, ח"כ

ה'שבת: 02-5380104, פקס' 02-5380170

חיים יוסטמן

מאת: [REDACTED]
נשלח: [REDACTED]
אל: [REDACTED]
נושא: [REDACTED]
קבצים מצורפים: [REDACTED] FW: למשרד התקשורת: [REDACTED] תלונה על [REDACTED]
2014-08-21.cycle_0.html

From: [REDACTED] mail [REDACTED]
Sent: Tuesday, October 28, 2014 8:44 PM
To: [REDACTED]
Subject: למשרד התקשורת: [REDACTED] תלונה על [REDACTED]

לכבוד שלוחא חרבנא דרה"ח הרב יעקב ליצמן הי"ו

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
היתי מגר של [REDACTED] לתוכנית ללא הגבלה בתשלום חודשי של 35 ש"ח
לאחר כמה חודשים קבלתי חשבונית בסך 1.131
על חריגה ממסור הדקות המקובל על פי החוק ע"ל
יש לציין שכשהצטרפתי לתוכנית אף אחד לא טרח לידע אותי שיש כאילו איזה שהוא הגבלה בללא הגבלה
מצורף בזה חשבונית על קובץ של מייל תיתן להחמטה
בתודה רבה רבה מראש ועל כל מעשיכם הברוכים

24/11/2014

לכבוד:

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת
מספר פנייה

בהמשך לפנייתך אל משרד התקשורת ולבקשתם, אעלה את תשובתנו על הכתב.

בפנייתך הלנת, על חיוב בגין שיחות שביצעת במסגרת שימוש חורג ובלתי סביר בטלפון שברשותך שמספרו [REDACTED] בפתח הדברים אציין, שההצטרפות לתוכנית השימוש בדקות ללא הגבלה במסגרתה נועדו לשימוש הוגן, סביר על ידי המנוי המשוך לתוכנית בלבד. כמות דקות או הודעות סבירה הנה כמות המתאימה לשימוש אישי, סביר והוגן.

השימושים שבוצעו בחודשים יולי-אוגוסט 2014 היו חריגים ועלו משמעותית על פי 10 משימוש של לקוח ממוצע ברשת סלקום והעלו חשש לשימוש לא הוגן ועל כן נשלחה אליך הודעה קולית שירותית במסגרתה התבקשת להפחית את השימושים.

להלן מלל ההודעה הקולית שנשלחה למנוי: "לקוח יקר, בדיקת השימושים שלך מעלה כי אינך עומד בתנאי ההתקשרות וכי הנך עושה שימוש לא סביר בכמות דקות זמן אור. במידה ולא יפחת השימוש כאמור, תחויב בתעריף של 64 אגורות עבור כל דקת שיחה מעבר לשימוש סביר. לפרטים נוספים, הנך מוזמן לפנות [REDACTED]

חריף האמור, המשכת לבצע שיחות בכמות בלתי סבירה ועל כן חויבת בגין השימוש החורג.

עם פנייתך אל שירות הלקוחות של חברתנו בנושא בתאריך 24/08/14, שוחחה עמך נציגה בחברתנו והוסברו לך הדברים.

לאור האמור לעיל, אין באפשרותנו להיענות לבקשתך בדבר זיכוי בגין חריגה במסגרת שימוש בלתי סביר.

למידע נוסף ככל שיידרש, אני מזמינה אותך לפנות אל שירות הלקוחות של חברתנו במספר [REDACTED] (שיחה מכל טלפון) ונציגינו ישמחו לעמוד לרשותך.

בכבוד רב,

אחראית פניות ציבור בנושא רשויות



העתק: פנינה זקרויסקי- ראש ענף פניות ציבור, משרד התקשורת



01/12/2014

לכבוד:
פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת
באמצעות מייל: Pnyot-reply@moc.gov.il

הנדון: פניית

מספר פנייה 87384

גב' זקרויסקי הנכבדה,

בהמשך למכתבך הנוסף שהתקבל בחברתנו בהמשך לפנייתו של [REDACTED] אעלה את תשובתנו על הכתב.
לבקשתך בדבר הסכם ההתקשרות אציין, כי מדובר בעסקה טלפונית אותה ביצע מר [REDACTED] אל מול נציג חברתנו בתאריך
05/05/14.

במעמד הנ"ל, עודכנה בקו שברשותו תוכנית "כשרים בסלקום ללא הגבלה" ונשלח למעונו טופס מרכז ובו עיקרי פרטי
התוכנית.

מצ"ב, טופס עיקרי ההסכם שנשלח במועד שציינתי לעיל.

אני מקווה כי מכתבי נתן מענה לפנייתך.

בכבוד רב,

[REDACTED]
אחראית פניות ציבור בנושא רשויות

03/12/2014

לכבוד:
פנינה זקרויסקי
ראש ענף פניות ציבור
משרד התקשורת
באמצעות מייל: Pnyot-reply@moc.gov.il

הנדון: פניית

מספר פנייה

גב' זקרויסקי הנכבדה,

בהמשך למכתבך הנוסף שהתקבל בחברתנו בנוגע לפנייתו של ולבקשתך, אעלה את תשובתנו על הכתב. כאשר לבקשתך לזיכוי המוני שברשות שייבך, כי מתקיים הליך משפטי בעניין חבילות ללא הגבלה. בהתאם למדיניות המשרד אינכם אמורים להתערב בעניין. אנו מכנים ל"רשימת הנושאים שאינם בטיפול משרדנו כפי שמופיע באתר האינטרנט שלכם תחת פניות הציבור (שם בסעיף 7 כתוב: "על מנת שלא לפגוע בהליך משפטי ולא לקבל החלטה שסותרת הליך שמתנהל... המשרד אינו מתערב במקרים בהם קיים הליך תלוי ועומד בפני ערכאה משפטית").

בכל מקרה, לדעתנו ממילא אין בסמכותכם להורות לנו להשיב כסף למנויים.

למרות האמור, ומבלי לפגוע בטענה כלשהיא, כיוון שהחברה החליטה לפנים משורת הדין לזכות את מנויה שעקב תקלה לא קיבלו הודעה ונמצא כי לקוח זה נמנה עליהם, החברה זיכתה את חשבונם.

הזיכוי הינו על סך 944 ש"ח (כולל מע"מ ריבית והצמדה) אשר הועבר אל אמצעי התשלום המעודכן ברישומינו ואסמכתא לביצועו תשלח אל מעונו עם סגירת החשבונית בתאריך 21/12/14.

אני מקווה כי מכתבי נתן מענה לפנייתך.

בכבוד רב,

אחראית פניות ציבור בנושא רשויות

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה

י"ז טבת תשע"ה

08/01/2015

00087384

סימוכין: מש- 007/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים

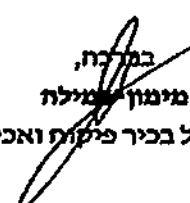
שלום רב,

הנדון: פניית - חיוב בגין שימוש לא סביר

הסמך: פנייתך למשרד התקשורת מיום 06/11/2014

במענה לפנייתך אל מנכ"ל משרד התקשורת התבקשתי להשיבך כדלהלן:

1. משרדנו מודע לבעייתיות בפרקטיקה בהן נוהגות חלק מחברות הסלולאר בתוכניות/חבילות "ללא הגבלה" שמשווקות כיום על ידן. לאור זאת, יצאה לחברות הבהרה, כי יש להציג בכל חבילה ותוכנית שהחברה מציעה למנויה את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ואף למנוע הונאות.
2. ההבהרה מפרטת, שהמידע המפורסם לציבור צריך להיות מוצג במסגרת הפרסום באופן מדויק ומלא, תוך שהוא כולל את כל התעריפים הנוגעים בדבר, לרבות מכסות השימוש הרלוונטי, ככל שנקבעה, במספרים נומינליים. וכן, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"פירוט החשבון" של כל חשבון טלפון של כל מנוי במסגרת המידע הכללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי. בנוסף, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" של כל הסכם התקשרות של בעל הרישיון עם מנויו.
3. לאור הפניות לחברת [REDACTED] לגבי מה [REDACTED] השיבה החברה כי זיכתה את המנוי בגין חיובים אלה ע"ס 944 ש"ח. מצ"ב מענה [REDACTED] מיום 3/12/14.
4. אנו מודים לך על פנייתך זו.

במרח, 
מימון מילח
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק:
גב' דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור, משהת"ק



הכנסת

חבר הכנסת הרב יעקב ליצמן

ב"ה, יום חמישי י"ג תשנ"ד
06 נובמבר 2014
במעוז נא לציין מספרנו: 44383

87385

לכבוד
מכובדי הנעלה
מר אבי ברגר
מנכ"ל משרד התקשורת
ירושלים

שלום וברכה,

הנדון: פגמיות [REDACTED] חוב בגין שימוש שלא חוגו

את הנושא הינך מכיר היטב, ראה את תשובתו של שר התקשורת בנדון. אני מפנה את פגמיותו של [REDACTED] שקיבל לשלם חשבונית בסכום של 8,800 ₪! אודה על טיפולך המסור להפחתת החוב העצום שלא היה מודע כלל לחיובצרותו.

בכבוד רב
ובברכה,

יעקב ליצמן
יעקב ליצמן, ח"כ

ה'שכח: 02-5380104, פקס' 02-5380170



לשכת שר התקשורת

כ"ה אב תשע"ד

21 אוגוסט 2014

לכבוד
ח"כ יעקב ליצמן
הכנסת
ירושלים

שלום רב,

הנדון: תש"יית לקוחות חברת סלולר
(סימוכין: סכתבד מס' 43786 מיום 07.8.14)

קיבלתי בתודעה את פנייתך שבסימוכין ולאחר בדיקה של גורמי המקצוע במשרדי עם חברות הסלולאר: [REDACTED] (להלן: "החברות") חריני להשיבך כדלקמן:

לטענת החברות, התכניות המוגדרות "ללא הגבלה" מאפשרות ללקוחות שימוש נרחב מאוד בשירותי הסלולאר אולם תחת מגבלות בהתאם להגדרת שימוש "סביר וחוגי" מצד הלקוח.

החברות היחידה אשר מפרסמת ללקוחותיה את הנתונים הכמותיים לתגדרות השימוש והסביר והחוגי הינה [REDACTED] מציגת את הנתונים הכמותיים אולם נתונים אלה משתנים מעת לעת בהתאם לשינוי מדיניות ורמת השימוש של הלקוח.

אני מייחס חשיבות גבוהה לרמת השירות שמעניקות החברות ומאמין כי הגדרת השקיעות ובעיקר בכל הקשור למרכיבי התשלום חשובה מאוד.

משכך, הנתתי את גורמי המקצוע במשרדי, במסגרת שיטות עבודה צרכנים שעודד ומשרד לקיים, לבחון תיוב החברות לציין באופן מפורש מהי כמות היחידות נדרשות שיחה, מטרונים וגלישה) והכללת במסגרת התכניות המוצעות.

באשר לטענתו של מר [REDACTED] בנוגע לחצטרפת לחברות הסלולאר ללא הסכם מסודר- החברות מחויבות למסור ללקוחותיהן את הסכם החצטרפות לתגדר. לקוחות אשר מצטרפים באופן פרונטאל, יאשרו את ההסכם בהתימתם ויקבלו העתק מההסכם ואילו לקוחות אשר הצטרפו בעסקה טלפונית, יקבלו את ההסכם לכתובת שיימסרו וחברת חונקשורת תהיה מחויבת לתעד את השיחה ולשמור את תיעודה.

ככל שישנם מקרים בהם חצטרף לקוח לחברה ללא הסכם הרי שהדבר מטוגר לתנאי הרישיון של החברות וכן לחוק חגנת הצרכן ואודות על קבלת הפרטים המפורטים לצורך טיפול בנושא.

בגריבה,

ח"כ יעקב ליצמן
שר התקשורת

הענק:

07/12/2014

לכבוד:

הנדון: פנייתך למשרד התקשורת

מספר פניי

בהמשך לפנייתך אל משרד התקשורת ולבקשתם, אעלה את תשובתנו על הכתב.

פנייתך שעניינה חיוב בגין "שימוש בלתי סביר" במנוי שמספרו בחשבונית שנסגרה בתאריך 11/08/14, נבדקה על ידינו.

ממצאי הבדיקה עולה, כי החיוב הינו כדין ובהתאם להסכם ההתקשרות עימך, הקובע את התנאים והמגבלות של התוכנית.

יחד עם זאת, הוחלט לפנים משורת הדין וכמחווה שירותית לזכותך בגין החיוב הנ"ל.

הזיכוי על סך 7834.05 ש"ק, קוזז מהחוב הקיים בכרטיס הלקוח.

למידע נוסף ככל שיידרש, לרבות סילוק החוב אני מזמינה אותך לפנות אל שירות הלקוחות של חברתנו בטלפון ונציגינו יעמדו לרשותך.

בלבד רב,

אחראית פניות ציבור בנושא רשויות

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

ו' טבת תשע"ה
28 דצמבר 2014

לכבוד
רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון: הבהרה לעניין תכניות תעריפים "ללא הגבלה" או "הכל כלול"

מנכ"ל משרד התקשורת מילא את ידי לפנות אליכם כדלקמן:

1. מזה כשנתיים משווקים בעלי רישיון שונים תכניות תעריפים המכונות "ללא הגבלה" או "הכול כלול" (להלן - "ללא הגבלה"), כאשר בפועל מרבית התכניות מוגבלות בתנאים שונים, כגון "שימוש סביר" או מכסה מסוימת של דקות ומסרונים לחודש. על פי הידוע למשרד, מרבית בעלי הרישיון אינם נוהגים להציג בפני המנויים המצטרפים לתוכניות את מלוא המגבלות והתנאים השונים. לעיתים המגבלות שקובע בעל הרישיון שונות מתכנית לתכנית, מבלי שהעניין מובהר למנויים.
2. מתלונות שהגיעו לאחרונה לידי המשרד, מתברר כי בעלי רישיון החלו לנתק קווים של מנויים הרשומים לתכניות "ללא הגבלה" או לחייב אותם, על פי רוב בשירותי דיבור, בתעריף גבוה בגין שימוש "חורג" או "בלתי סביר", לטענתם, בשירותי הדיבור או המסרונים, וזאת מבלי ליידע את המנויים בדבר החריגה, לכאורה, מתנאי התכנית.
3. נוכח האמור, המשרד רואה בהתנהלות זו של בעלי הרישיון עניין שדורש הבהרה.
4. על פי הוראת סעיף 54.4(א)(3)¹ לרישיון, על בעל הרישיון להציג באופן מפורט ומדויק ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית", בין היתר, את כל התעריפים, שעל פיהם יחייב בעל הרישיון את המנוי עבור השירותים שביקש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע, ככל שקיים, במסגרת ההתקשרות.
5. לעמדת המשרד, מגבלת מכסת הדקות והמסרונים שנופלת תחת תנאי "שימוש סביר" כפי שנקבעו על ידי בעל הרישיון מהווה חלק מתנאי התכנית, והתעריפים הנהוגים לאחר החריגה לכאורה ממכסה כאמור, מהווים תעריף לכל דבר ועניין.

¹ סעיף 54.4(א)(3) ברישיונות רט"ן בר"א

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

6. לאור ההוראות הקיימות ברישיונות הריני להבהיר כדלקמן:

- א. ככל שבעל הרישיון מפרסם באתר האינטרנט שלו תכניות מהסוג שבנדון, המידע האמור צריך להיות מוצג במסגרת הפרסום, באופן מפורט, מדויק ומלא, תוך שהוא כולל את כל התעריפים הנוגעים בדבר, לרבות מכסת השימוש הרלוונטי, ככל שנקבעה, במספרים נומינליים²;
- ב. המידע האמור צריך להיות מוצג ב"פירוט החשבון" של כל חשבון טלפון של כל מנוי במסגרת המידע הכללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי, כמפורט בסעיף 9א בנספח ה' לרישיון;
- ג. המידע האמור צריך להיות מוצג ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" של כל הסכם התקשורת של בעל הרישיון עם מנויו;

במ"ח,
מימון ופיקוח
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

² לדוגמה: חבילה בתשלום חדשי קבוע של 100 ש"ח הכוללת 5,000 דקות ו-15,000 מסרונים.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

העתק

מר אבי ברגר, מנכ"ל, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר חיים גרון, סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי, משרד התקשורת
מר הרן לבאות, סמנכ"ל בכיר כלכלה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
ד"ר יחיאל שבי, דובר, משרד התקשורת

רשימת תפוצה

מר גיל שרון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ
מר ניר שטרן, מנכ"ל, סלקום ישראל בע"מ
מר חיים רומנו, מנכ"ל, פרטנר תקשורת בע"מ
מר ישעיהו רוזנברג, מנכ"ל, הוט מובייל בע"מ
מר מיכאל גולן, מנכ"ל, גולן טלקום בע"מ
מר אריאל שרייבר, מנכ"ל, אלון סלולר בע"מ
מר רמי לוי, מנכ"ל, רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ
מר שחר לנדאו, מנכ"ל, הום סלולר בע"מ
מר אבנר פורת, מנכ"ל, סלקט תקשורת בע"מ
מר עזריה סלע, מנכ"ל, עזי תקשורת בע"מ
מר עמוס לסקר, מנכ"ל, טל רב תקשורת סלולרית בע"מ
מר ליאור בנאי, מנכ"ל, פרי טלקום בע"מ
מר שי חכשורי, מנכ"ל, טי טו טי תקשורת בע"מ
מר דורון הכהן, מנכ"ל, בינת סמך אוטוסורסינג בע"מ
מר טמיר אביגדור, מנכ"ל, גלי פון בע"מ
משרד עורכי דין גיסין ושות', נאמן, סלראן תקשורת סלולרית בע"מ

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

י' טבת תשע"ה
01 ינואר 2015
00087385
סימוכין: מש-004/15

לכבוד
ח"כ ליצמן יעקב
כנסת ישראל
ירושלים

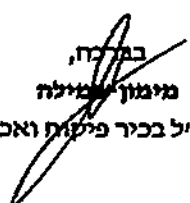
שלום רב,

הנדון: פניית [REDACTED] - חיוב בגין שימוש לא סביר

הסמך: פנייתך למשרד התקשורת מיום 06/11/2014

במענה לפנייתך למנכ"ל משרד התקשורת, התבקשתי להשיבך כדלהלן:

1. משרדנו מודע לבעייתיות בפרקטיקה בהן נוהגות חלק מחברות הסלולאר בתוכניות/חבילות "ללא הגבלה" שמשווקות כיום על ידן. לאור זאת, העברנו לחברות הבהרה, לרבות פרסום לציבור, כי יש להציג בכל חבילה ותוכנית שהחברה מציעה למנוייה את יחידות הצריכה המקסימליות (שיחות, הודעות קצרות וגלישה) לרבות תעריף היחידות מעבר לניצול מלא של יחידות החבילה ובכך להגביר את השקיפות לצרכן, למנוע חיובים גבוהים ולא צפויים ואף למנוע הונאות.
2. ההבהרה (מצ"ב) מפרטת, שהמידע המפורסם לציבור צריך להיות מוצג במסגרת הפרסום באופן מדויק ומלא, תוך שהוא כולל את כל התעריפים הנוגעים בדבר, לרבות מכסות השימוש הרלוונטי, ככל שנקבעה, במספרים נומינליים. וכן, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"פירוט החשבון" של כל חשבון טלפון של כל מנוי במסגרת המידע הכללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי. בנוסף, המידע האמור צריך להיות מוצג ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" של כל הסכם התקשורת של בעל הרישיון עם מנויו.
3. ובאשר לפניתו של [REDACTED] השיבה החברה כי זיכתה את המנוי בגין חיובים אלה ע"ס 7,834.05 ש"ח. מצ"ב מענה [REDACTED] אשר נשלח אליכם ב- 7/12/14.
4. אנו מודים לך על פנייתך זו.

במח, 
מימון שמיילה
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתק:

מר אבי ברגר- מנכ"ל משה"תק

גבי דולי דדון איזנברג- מנהלת תחום פניות הציבור, משה"תק