

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

ז' תשרי תשע"ו
20 ספטמבר 2015
סימוכין: לי-296/15

לכבוד
מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל
חברת פרטנר תקשורת בע"מ
העמל 8
ראש העין 48103

שלום רב,

הנדון: דוח פיקוח ראשוני בנושא חיוב יתר - חברת פרטנר תקשורת בע"מ

1. מצ"ב דוח פיקוח ראשוני בנושא שבנדון.
2. אגף הפיקוח והאכיפה במשרד התקשורת (להלן – "המשרד") בדק את אופן התנהלות חברת פרטנר תקשורת בע"מ (להלן – "החברה") בנושא שבנדון ואת מידת התאמתו להוראות הרשיון הכללי של החברה למתן שירותי רט"ן (להלן – "הרשיון") בנושא זה.
3. מדוח הפיקוח הראשוני, המצ"ב, עולה כי החברה חרגה, לכאורה, מהוראות רישיונה בנושא האמור.
4. נא התייחסותכם לדוח פיקוח זה עד ליום 31.10.15.

בכבוד רב
אגף אכ"פ
לאח יאסין
מרכות בכירה פיקוח צרכני

העתק

מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גבי דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
עו"ד נעמי זנדהאוז, סמנכ"לית ייעוץ משפטי, רגולציה ופיתוח עסקי, פרטנר תקשורת בע"מ
עו"ד יחב דרורי, מנהל אגף רגולציה, ייעוץ משפטי ורגולציה, פרטנר תקשורת בע"מ
מר איתן כסיף, סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר מוניר קזמל, מרכז פיקוח צרכני

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

הנדון: דוח פיקוח ראשוני בנושא חיוב יתר - חברת פרטנר תקשורת בע"מ

המסגרת הנורמטיבית

1. להלן ציטוט של קיטוע מתוך הסעיף ברישיון, שעניינו "חיוב יתר", שלגביו בוצע הפיקוח:

83א. חיוב יתר

(א) בעל הרשיון יתעד במערכות המידע שלו כל השגה, בכתב או בעל פה, של מנוי בדבר חיוב יתר המופיע בחשבון הטלפון;

(ב) בעל הרשיון ישיב בכתב למנוי על השגתו, בצורה מנומקת, תוך פירוט אופן חישוב ההחזר או הנימוקים לדחיית ההשגה, בהתאם לענין, תוך עשרים ואחד (21) יום מיום קבלת ההשגה. לענין זה, יום קבלת ההשגה – לענין הודעה שנשלחה בכתב – יום קבלת ההודעה אצל בעל הרשיון; לענין הודעה שנמסרה בעל פה – היום בו נמסרה ההודעה לבעל הרשיון. עותק מהמענה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו. שלח בעל הרשיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה. על אף האמור, הגיש המנוי השגה בעל פה ומצא בעל הרשיון כי חויב המנוי בחיוב יתר אשר אינו עולה על 100 ₪, רשאי בעל הרשיון שלא להשיב בכתב על ההשגה, כל שהמנוי נתן הסכמתו המפורשת לכך."

מהלך הפיקוח

2. ביום 29.12.14 נמסרה למנהל אגף רגולציה בחברת פרטנר, עו"ד יהב דרורי, הודעה מטעם המשרד באמצעות דואר אלקטרוני על פיקוח המתוכנן להתבצע בחברה ביום 5.1.15 בשעה 9:30 (מצ"ב ההודעה המסומנת נספח א').

3. הפיקוח בחברה התבצע בשלושה סבבים, בתאריכים 5.1.15, 20.1.15 ו- 16.4.15 (מצ"ב דוח כניסה לחצרים מהתאריכים האמורים המסומנים נספח ב'). צוות הפיקוח מאגף פיקוח ואכיפה במשרד, כלל בתאריכים 5.1.15 ו- 20.1.15 את מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, מר מאיר בן-בסט ומרכזת בכירה פיקוח צרכני, גב' לאה יאסין ובתאריך 16.4.15 את מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, מר מאיר בן-בסט, מרכזת בכירה פיקוח צרכני, גב' לאה יאסין ומרכז פיקוח צרכני מר מוניר קזמל (להלן – אנשי הצוות).

4. בפיקוח תושאלו עובדי החברה הבאים:

א. מנהל מחלקת תקשורת כתובה;

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

- ב. – סמכות מקצועית מוקדי שירות;
- ג. – בכירה בצוות זיכויים;
- ד. – מנהלת פרויקטים;

בנוסף נכחו לפרקים בזמן הפיקוח עובדי החברה הבאים:

- ה. עו"ד יהב דרורי- מנהל אגף רגולציה;
- ו. מר טל זוהר- מנהל תחום רגולציה;
- ז. גבי נורית מייק- רכזת רגולציה.

5. במסגרת הפיקוח קיבלו אנשי הצוות לידיהם תיעוד מתוך מערכות החברה לגבי אופן טיפול החברה ב- תלונות שהתקבלו במשרד בחודשים יוני 2013-פברואר 2015 בנושא חיוב יתר.

ממצאים

6. מניתוח התלונות עולה כי:

א. ב- מתוכן לא בוצע חיוב בפועל, החיוב בוצע בכרטיס האשראי ולא בחשבון הטלפון, התלונה לא בנושא חיוב יתר או שהתלונה לא תועדה במערכות החברה, ולכן הן אינן רלוונטיות לנושא הפיקוח;

ב. ב- מתוך התלונות הנותרות, חרגה החברה, לכאורה, מהוראות רישיונה בנושא חיוב יתר שהן 91.2% מסך התלונות הרלוונטיות לנושא הפיקוח. [REDACTED]

ג. אופי החריגות והתפלגותן לפי סוג החריגה הוא כדלקמן:

- 1) לא נשלח מענה בכתב למנוי – תלונות (15%);
- 2) ההשגה התקבלה ולא הוצג אופן חישוב החוזר – תלונות (12%);
- 3) ההשגה נדחתה והמענה לא היה מנומק – תלונות (10%);
- 4) איחור במתן המענה, ההשגה נדחתה והמענה לא היה מנומק – תלונות (15%);
- 5) ההשגה נדחתה ללא נימוקים ולא נשלח מענה בכתב למנוי בתלונה נוספת של אותו מתלונן – (2%);
- 6) מענה לא מנומק והשגה שהתקבלה ללא פירוט אופן החישוב בתלונה נוספת של אותו מתלונן – (2%);
- 7) מענה לא מנומק – (27%);

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

8) 3 הפרות ומעלה באותו עניין כלפי אותו מתלונן - (17%).

סיכום

7. החברה חרגה, לכאורה, מהוראות הרשיון המתייחסות לנושא פיקוח זה, כמפורט לעיל.

עורכת הדוח:

מרכזת בכירה פיקוח צרכני, לאה יאסין

(ספא טא)

From: Lea Yassin [mailto:Leay@moc.gov.il]

Sent: Monday, December 29, 2014 10:29 AM

To: Yahav Drori1; Tal Zohar3

Subject: FW: ביצוע פיקוח בחברת פרטנר בנושא חיובי יתר

שלום רב,

ביום שני, 5.1.15, שעה 09:30, יתקיים פיקוח במשרדי חברת פרטנר ברחוב העמל 8, ראש העין, בנושא חיובי יתר. להלן האופן בו על החברה להיערך לקראת הפיקוח:

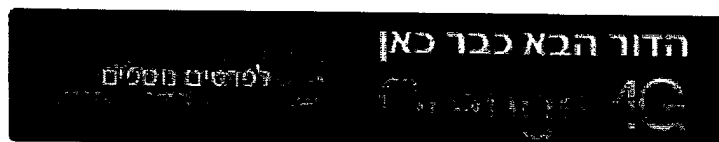
1. בחדר בו יתקיים הפיקוח יהיו מחשב ומדפסת איכותיים המקושרים למערכות פניות הציבור, ניהול קשרי הלקוחות (CRM) וניהול הגביה בחברה, שבאמצעותם ניתן יהיה להפיק, מידית, במעמד הפיקוח, תשובות בכתב שניתנו לפונים, תיעוד מתוך מערכת ה-CRM של החברה בעקבות שיחות שהתקיימו עם פונים, תיעוד בדבר החזרים/זיכויים כספיים שניתנו לפונים.

2. המשתתפים בפיקוח, ורק הם, שינכחו יחד בחדר בו יתקיים הפיקוח, יהיו אלה:
א. נציג בכיר ממחלקת פניות הציבור בחברה, שמכיר היטב את מערכת פניות הציבור;
ב. נציג בכיר ממוקד שירות הלקוחות הטלפוני של החברה, שמכיר היטב את מערכת ה-CRM;
ג. נציג בכיר מהמחלקה בחברה שעוסקת במתן החזרים/זיכויים, שמכיר היטב את המערכת לניהול החזרים/זיכויים.

הפיקוח יתקיים עד השעה 16:30 עם הפסקה של שעה בצהרים.

היערכותכם בהתאם.

בן-בסט מאיר
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת



Powered by U-BTech XTRABANNER

Please do not enrich emails sent to me

This message contains information that may be confidential or privileged.
If you are not the intended recipient, you may not use, copy or disclose
to anyone any of the information in this message. If you have received
this message and are not the intended recipient, kindly notify the sender
and delete this message from your computer.

נספח 7

1



דו"ח כניסה לחצרים

מספר התיק/תלונה:

5.1.5

20.1.15

16.4.15

9.30

תאריך:

משעה:

פרטי הכניסה לחצרים:

שם החברה: פרטני תעשיות כד"ר

במקום:

רא"ה 8 האשדוד

בקשר ל:

פיקוח בקניון חילקי יג'ר

הכניסה נערכה ע"י:

מס"ד	שם משפחה	שם פרטי	ת.ז.
1.	בן-בסט	מאיר	[REDACTED]
2.	יאסין	איה	[REDACTED]
3.	קמל	מאנואל	[REDACTED]
4.			

פרטי הנוכחים מטעם החברה:

ג.ז.	שם פרטי	שם משפחה	כתובת	טלפון	מקום נוכחות העד	תפקיד
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	כד"ר 8 האשדוד	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	"	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	"	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	"	

תוצאות הכניסה

☐ לא נמסר דבר.

☒ נמסרו המסמכים בהתאם לסעיף "המסמכים שנמסרו", שלהלן: תאריך מחדש - CRM של החברה.