



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק העשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

פרטנר ע"מ

19.11.2015

לכבוד
גבי לאה יאסין
מרכזת בכירה פיקוח צרכני
משרד התקשורת

באמצעות דוא"ל: Leay@moc.gov.il

שלום רב,

הנדון: מענה לדו"ח פיקוח ראשוני בנושא חיובי יתר
סימוכין: דו"ח פיקוח ראשוני מיום 20.09.2015

חברת פרטנר תקשורת בע"מ ("פרטנר" או "החברה") מבקשת להציג בפניכם את התייחסותה לטענות שעלו בדו"ח הפיקוח הראשוני שבנדון מיום 20.09.2015 ("דו"ח הפיקוח" או "הדו"ח"), כלהלן:

א. עיקרי המענה לדו"ח הפיקוח

1. במסגרת דו"ח הפיקוח, נטען על ידי משרד התקשורת כי פרטנר חרגה, לכאורה, מהוראות סעיף 83א לרישיון הכללי של החברה למתן שירותי רט"ן (להלן: "הרישיון").
2. כפי שיובהר בהרחבה במענה זה, פרטנר סבורה כי אין בסיס לרבות מן הטענות שמעלה המשרד בדו"ח הפיקוח.
3. לגישתה של פרטנר, אין בסיס לטענות המשרד לעניין מתכונת הצגת אופן חישוב סכום ההחזר הכספי במכתבי המענה הנשלחים למנויים.
- מכתבי המענה של פרטנר מפרטים את סכום ההחזר הכספי למנוי, תוך הפניה לפירוט רכיבי ההחזר הכספי המופיעים בחשבונית המצורפת למכתב המענה. פרטנר סבורה כי מתכונת זו נותנת מענה יעיל וברור לדרישות הקבועות בהוראות סעיף 83א לרישיון, באופן המאפשר למנוי להבין בצורה קלה מהם הרכיבים השונים הנכללים בסכום ההחזר, וכיצד חושב ההחזר.
4. בנוסף, פרטנר סבורה כי אין מקום לטענות המשרד לעניין היקף ההנמקה במכתבי המענה הנשלחים למנויים. כפי שיפורט בהרחבה בתגובה זו, רבים ממכתבי המענה שאליהם התייחס דו"ח הפיקוח כוללים הנמקה רחבה וברורה של עמדת החברה, תוך עמידה מלאה בהוראות סעיף 83א לרישיון.
- עמדתו של המשרד לעניין זה מבקשת למעשה להרחיב את חובת ההנמקה שבה מחויבת החברה על פי הרישיון, לחובה רחבה יותר, הכוללת, בין היתר, עמידה בנטל להוכחת עמדתה של החברה, ובכלל כך אף המצאת מסמכים התומכים בעמדת החברה. לגישה זו אין כל בסיס בהוראות הרישיון, ויש בה משום פרשנות לא סבירה להוראות האמורות באשר להיקף החובה החלה על החברה (וכל בעל רישיון אחר הפועל מכוח רישיון דומה).



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
מארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

5. בכל הנוגע לטענות בדבר איחור במשלוח המענה, הרי שמדובר במקרים מעטים בלבד, המהווים חלק שולי מן הפניות שבהן עוסק דו"ח הפיקוח.

6. פרטנר סבורה כי דו"ח הפיקוח מהווה חוליה נוספת ברצף מתמשך של התנהלות בלתי תקינה של משרד התקשורת, בכל הנוגע למדיניות האכיפה שלו כלפי חברות התקשורת. בעוד שהמשרד מעלים עין מהפרות דרמטיות ממש של לפחות שני מפעילים מרכזיים בשוק התקשורת - [REDACTED], ומתעלם מבקשותיה של פרטנר לפעול להפסקת ההפרות, מפנה המשרד משאבי אכיפה בלתי פוסקים של הוראות מיקרו-רגולציה כלפי פרטנר, אשר מקפידה לשמור על החוק ועל עמידה בהוראות הרישיון.

חמור מכך, נראה כי משרד התקשורת כלל לא מצא לנכון לערוך פיקוח אודות קיום הוראות סעיף 83א לרישיון בידי כל בעלי רישיונות הרט"ן בישראל,¹ וניסיונה של פרטנר לברר את העובדות בעניין זה מכוח חוק חופש המידע נתקל עד כה בתגובות מתחמקות של משרד התקשורת.² המשרד אינו רשאי לפעול באורח מכוון לאכיפת הוראת רישיון זו או אחרת אך ורק כלפי אחד, או אפילו חלק ממפעילי הרט"ן. אם ברצון המשרד לבחון את סוגיית העמידה של בעלי רישיון בהוראות סעיף 83א לרישיון, עליו להתכבד ולפקח על פעילות כלל בעלי הרישיונות הרלוונטיים לעניין זה.

נוכח האמור לעיל, לגישה של פרטנר, יש בהתנהלות המשרד משום "אכיפה בררנית" פסולה של הוראות ההסדרה.

7. נוכח כל האמור לעיל, מבקשת פרטנר כי המשרד יסתפק בדו"ח הפיקוח, ולא ייחס לפרטנר הפרה כלשהי, בקשר עם הטענות המופנות כלפיה בדו"ח.

נפנה עתה לתיאור עמדתה של פרטנר בהרחבה.

ב. מערכת שירות הלקוחות של פרטנר המשמשת למשלוח מכתבי מענה במקרה של פניה בדבר חיוב יתר

8. בטרם נעמוד על התייחסותה של פרטנר לטענות המשרד בדו"ח, מוצאת פרטנר לנכון לתאר בתמצית את התהליכים הקיימים לטיפול בפניות הנוגעות ל"חיובי יתר" באמצעות מערכת שירות הלקוחות של החברה - CRM ("מערכת שירות הלקוחות" או "המערכת"), אשר באמצעותה, בין היתר, מופקים מכתבי המענה למנויי פרטנר.

נקדים ונבהיר לעניין זה כי עם פרסום תיקוני הרישיון בדבר "חיוב יתר", השקיעה פרטנר משאבים רבים בפיתוח תהליך ממוכן לטיפול בפניות המנויים בנושא זה, על מנת לנסות ולהבטיח עמידה מיטבית בהוראות הרישיון, ולמנוע, ככל שניתן, טעויות אנוש או תלות בפעולות יזומות של נציגי השירות.

9.

¹ חמשת בעלות רישיון הרט"ן וכן שמונת בעלי רישיונות הרט"ן ברשת אחת (שחלקם עברו משכבר למתכונת פעולה מכוח רישיון אחד).
² נציגת הממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התקשורת סרבה לספק את המידע המבוקש בטענה מקוממת וסתמית ולפיה פנייתנו "....מתאימה לתחום פניות הציבור ואינה בתחום חופש המידע".



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

10.

11.

12.

13.

ג.

14.

מק

15.

16.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב הענף 8
פארק תעשיות אמק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

17.

18.

19.

אופן חישוב ההחזר הכספי במכתבי המענה למנויים עומד בדרישות הרישיון

20. בחלק מן המקרים שבהם עוסק דו"ח הפיקוח, טען המשרד כי לא הוצג במסגרתם אופן חישוב ההחזר שלגביו הוחלט במסגרת הטיפול בפנייה.

21. כפי שיפורט להלן, פרטנר סבורה כי אין מקום לטענות שעלו לעניין זה בדו"ח הפיקוח, וכי אופן חישוב סכום ההחזר במכתבי המענה למנויים עומד בכל הדרישות הקבועות ברישיונה.

22. הוראת סעיף 83א(ב) לרישיונה של פרטנר קובעת כלהלן:

"בעל הרישיון ישיב בכתב למנוי על השגתו, בצורה מנומקת, תוך פירוט אופן חישוב ההחזר או הנימוקים לדחיית ההשגה..."

23. ניתן ללמוד כי הוראה זו כוללת שתי דרישות עיקריות: האחת, **דרישה צורנית**, העוסקת בחובה להשיב למנוי בכתב. השנייה, **דרישה מהותית** המחייבת את בעל הרישיון לפרט עמדתו, וכאשר נמצא כי המנוי זכאי לקבלת החזר - לפרט את אופן חישוב סכום ההחזר.

כפי שנבהיר להלן, מתכונת מכתב המענה של פרטנר עומדת בשתי הדרישות האמורות.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
סארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

24. במסגרת מכתבי המענה, מציגה פרטנר את סכום ההחזר הרלבנטי, תוך פירוט סכום הפרשי ההצמדה, הריבית והחזר ההוצאות שבהם זוכה המנוי, כאשר בנוסף מפנה החברה את המנוי לפירוט רכיבי ההחזר השונים המוצגים בחשבונית המצורפת למכתב. במסגרת החשבונית, ניתן למצוא פירוט רחב וברור של כל רכיב מסכומי ההחזר שהושבו לפונה, תוך הצגת סכום ההחזר הרלבנטי לכל רכיב, והשירות או הסיבה שבקשר אליהם נקבע ההחזר.

25. כך מתמלאות להן גם דרישת הכתב, וגם הדרישה להציג בפניו של המנוי, בצורה מובנת, את האופן שבו חושב ההחזר שניתן לו.

26. פרטנר סבורה כי מתכונת זו, שבה מכתב המענה והחשבונית נשלחים יחד למנוי, מציגה בפני המנוי את מלוא המידע הרלבנטי לעניין חישוב ההחזר, ומאפשרת לו להבין את החישוב בצורה קלה ופשוטה.

27. לא ניתן ללמוד מדו"ח הפיקוח מדוע סבור המשרד כי החברה לא עמדה בחובתה לפרט את סכום ההחזר, ומדוע לגישתו אין די במתכונת שבה בחרה פרטנר להצגת אופן חישוב סכום ההחזר. יתירה מכך, לגבי חלק מן המנויים מתעלם המשרד בדו"ח הפיקוח מן ההפניה לפירוט החישוב בחשבונית, כאילו לא היה.

28. מכל מקום, ככל שתעלה הטענה כאילו פירוט אופן החישוב צריך שיבוא לידי ביטוי דווקא בגוף המכתב עצמו ולא בחשבונית המצורפת אליו, סבורה פרטנר כי אין לכך בסיס.

ראשית, הוראת סעיף 83 כלל אינה מחייבת לעשות כך. כל שהיא מחייבת הוא כי בעל הרישיון יציג בפניו של המנוי, בכתב, פירוט בדבר אופן החישוב של ההחזר שניתן לו, כאשר לעניין זה אין הדבר משנה האם החישוב מוצג בגוף המכתב עצמו, או במסמך כתוב נוסף (החשבונית) הנלווה למכתב.

שנית, פרטנר סבורה כי לעמדה האמורה אף אין כל הצדקה עניינית, ולגישתה של החברה יש בהצגת פירוט הזיכוי במסגרת החשבונית ערך לא מבוטל למנוי. במהלך השנים למדה פרטנר כי אצל המנויים נגרם פעמים רבות בלבול בשל הצגת מידע כפול בדבר זיכוי - הן בתשובה כתובה הנשלחת אל המנוי והן בחשבונית המופקת עבורו. לפיכך, פרטנר מצאה כי הדרך הנכונה והמובנת להצגת המידע צריכה להיעשות בדרך של קישור בין המענה הכתוב הנשלח אל הלקוח לבין המידע הניתן למנוי בחשבונית החדשית בדבר הזיכוי כמחויב ברשיון, וכך פועלת פרטנר.

29. לסיכום הדברים, פרטנר סבורה כי אין מקום לטענת המשרד כי היא הפרה את הוראות הרישיון בכל הנוגע לפירוט סכומי ההחזר למנויים, כפי שהוצגו במכתבי המענה.

היקף ההנמקה במכתבי המענה למנויים עומד בדרישות הרישיון

30. אפילו במקרים שבהם יצא מכתב מפורט ומנומק בידי נציגי פניות הציבור של החברה, טען המשרד בדו"ח הפיקוח כי לא היה די בהיקף ההנמקה, וכי החברה נדרשת לכאורה להוסיף פרטים או מסמכים כאלה ואחרים.

כפי שיפורט להלן, פרטנר סבורה כי אין כל בסיס גם לטענות אלה. לגישתה של פרטנר, כל אותם מכתבים שבהם עסק דו"ח הפיקוח, היו מנומקים כדבעי, ובכולם ניתן למנוייה הסבר ברור לעמדתה של החברה בהתייחס לטענות שעלו כלפיה.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

31. התייחסותה הפרטנית של החברה באשר לפניית הקונקרטיות תפורט בהמשך מענה זה. בשלב זה, נעמוד על שתי דוגמאות מייצגות, על מנת להמחיש עד כמה בלתי סבירה היא עמדת המשרד, כפי שבאה לידי ביטוי בדו"ח הפיקוח לעניין זה.

נפתח בפנייתו של [REDACTED] לחברה (פנייה מס') בטבלת הפניות שצורפה לדו"ח, ונמשיך בתיאור פנייתה של [REDACTED] (פנייה מס') בטבלה).

32. פנה לחברה בטענה כי אין לחייבו בקשר עם עסקה שביצע. במכתב מענה ששלחה החברה ביום [REDACTED], נמסר לו כלהלן:

"... בפנייתך ביקשת לברר באשר לעסקת רכישה אשר ביצעת ביום [REDACTED] עבור מכשיר טאבלט מדגם "Samsung Tab III Wifi"

מבדיקה שערכתי עולה, כי ביום [REDACTED] פנית למרכז השירות ומכירה בחברתנו ובחרת לרכוש את מכשיר הטאבלט האמור בתשלום באמצעות החשבונות החודשית בפריסה ל-36 תשלומים. אבקש להבהיר כי עסקת הרכישה האמורה בוצעה בכפוף לחתימתך על מסמכי ההתקשרות אשר בהם מופיע עלות המוצר שנרכש.

בשיחה שערכת ביום [REDACTED] עם מנהלת במחלקת פניות הציבור בחברתנו הוסברו לך פני הדברים. מאחר שהעסקה בוצעה באופן תקין, בכפוף לחתימתך על מסמכי ההתקשרות ומפאת הזמן שחלף ממועד העסקה, הוסבר לך כי איננו מוצאים לנכון להיענות לבקשתך לביטול העסקה האמור..."

33. לגישתה של פרטנר, מדובר במכתב מנומק וברור, העומד בכל הוראות הרשיון, קלה כחמורה: המכתב מבהיר [REDACTED] מה מקור החיובים שלגביהם פנה לחברה, מתי הוא רכש את המוצר, ובכמה תשלומים הוא התחייב לשם עבור המוצר. לצד זאת, אף הובהר לו כי חתימתו מופיעה על מסמך ההתקשרות, הכולל גם את מחירו של המוצר.

34. במסגרת דו"ח הפיקוח, המשרד אינו מוכן להסתפק בכל אותם תנאים, והוא מעלה טענה לפיה "לא צורף הסכם ההתקשרות לתשובה". לגישתה של פרטנר, משמעות הדברים היא כי המשרד מבקש להרחיב את חובת ההנמקה - שבה מחויבת החברה על פי הרשיון, ולחייב את החברה לעמוד בנטל להוכחת עמדתה המנומקת, ובכלל כך להמציא מסמכים שיש בהם כדי לתמוך באותה עמדה.

35. אולם, זאת אינה החובה שנקבעה ברישיונה של החברה. הוראות הרישיון נועדו להבטיח כי בעל הרישיון יציג בפני המנוי הנמקה סבירה בקשר עם הטענות שהעלה כלפיה, וכך פעלה ופועלת החברה. עצם העובדה כי החברה לא צירפה הוכחות לעמדתה המנומקת, אינה גורעת מעצם ההנמקה שניתנה למנוי. לגישתה של פרטנר, הוראות הרישיון מאזנות באופן סביר בין הרצון כי בעל הרישיון יביא בפני המנוי את המידע העומד בבסיס עמדתו, לבין הנטל הכבד שיוטל על בעל הרישיון ככל שהוא יחויב, בכל מקרה ומקרה, להביא בפני מנויו את כל המסמכים והנתונים הנדרשים להוכחה והביסוס של עמדתו.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ח"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

יש אף להדגיש כי למנוי ממילא ניתן עותק של הסכם ההתקשרות - כך שהדרישה שפרטנר תצרף למנויים בשנית הסכם זה, אשר ממילא אמור להיות ברשותם, על מנת שהמענה יהיה מספיק מנומק לפי גישת המשרד, היא לא מוצדקת ולא סבירה.

36. עמדתו האמורה של המשרד אינה סבירה גם משום שהיא יוצרת אי בהירות ממשית באשר להיקף החובה החלה על בעל הרישיון. אם, לגישתו של המשרד, עולה צורך לשלוח את מסמך ההתקשרות המקורי למנוי במענה לפנייתו, אזי אולי, לגישתו של המשרד, נדרש בעל הרישיון לשלוח למנוי הקלטות של שיחותיו בכל מקרה ומקרה? מובן כי לא זו כוונתו של הרישיון, ולא זו הדרישה הקבועה בו.

37. ומכל מקום, יש לזכור כי ככל שעמדתו של בעל הרישיון לא תהיה מקובלת על המנוי, תמיד עומדת בפניו האפשרות לפנות אל החברה ולבקש ממנה לשלוח אליו את נוסח ההתקשרות החתום, על מנת להיווכח במו עיניו כי הוא אכן התחייב בעצמו ברכישת מכשיר הטאבלט שעבורו הוא חויב בידי החברה.

38. כך הם הדברים גם לעניין העמדה שהציג המשרד בדו"ח הפיקוח בדבר הצורך להציג, במקרים מסוימים, "פירוט שימושים" בפניו של המנוי. על מנת להמחיש את הדברים, אנו רואים לנכון להביא כדוגמא את התכתובת שהתקיימה בעניינה של [REDACTED], שלגביה התייחס, בין היתר, דו"ח הפיקוח.

39. פנתה לחברה בטענה בדבר חיוב יתר בנוגע לשיחות שנעשו בחו"ל. בין החברה לבין [REDACTED] הוחלפו מספר מכתבים, ובהם מכתב החברה מיום [REDACTED] להלן ציטוט חלקי בלבד מן המכתב האמור:

"...בפנייתך הלנת באשר לחיוב בגין השימוש בשיחות בחו"ל בחשבונית החודשית אשר הופקה ביום [REDACTED] עבור המנוי שמספרו [REDACTED].

מבדיקה שערכתי עולה, כי ביום [REDACTED] עדכנת חבילת גלישה בחו"ל " Orange Passport 1GB" עבור המנוי האמור באמצעות ערוץ השירות העצמי באתר החברה.

אבקש להסביר, כי החל מיום [REDACTED] המנוי החל לבצע שימוש בשיחות נכנסות/יוצאות אשר אינן נכללות בחבילת החו"ל אשר עודכנה עבורו.

לאור האמור, חויב המנוי בהתאם לשימושים שביצע על פי התעריפון הבינלאומי בחברתנו. יובהר, כי פירוט התעריפים בהתאם למדינת היעד והאופציה לרכישת חבילה מתאימה או חסימת המנוי לשימוש בחו"ל קיימים גם האתר החברה בקישור המצורף....

יצוין כי נשלחו למנוי 3 הודעות סמס המיידעות אותו על כך שהחבילה שרכש הינה בלבד גלישה. להודעות צורף לינק לרכישת חבילה מתאימה לשימוש בשיחות נכנסות/יוצאות בחו"ל. אבקש להסביר, כי לא פנית לחברתנו לאור ההודעות שנשלחו למנוי.

בשיחה שערכנו ביום 22.10.2014 הוסברו לך פני הדברים. יחד עם זאת, מאחר ושביעות רצונך חשובה לנו, הוצע לך זיכוי בשיעור של 30% מסך החיובים בגין השימוש בשיחות בחו"ל וזאת מטעמים שירותיים בלבד..."



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב הענף 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

40. אין חולק כי מדובר במקרה זה במכתב ארוך, מפורט, מנומק ובהיר, שבו עומדת החברה בהרחבה על השתלשלות העניינים, על המקור לחיובים שבגינם פנתה [REDACTED], ועל הסיבה לכך שהחברה אינה מוצאת לנכון לקבל את טענות הפונה. ולצד זאת מציעה החברה לפונה זיכוי מטעמים שירותיים, על מנת לבוא לקראתה.

41. עמדתו של המשרד כי אין מדובר בעניינו במענה מנומק אינה סבירה בעליל, וכך הם הדברים גם לעניין עמדת המשרד לפיה החברה נדרשת להציג במקרה זה "פירוט של השימושים והתעריפים בחו"ל".

42. ראשית, הצגת פירוט השימושים במקרה הנדון אינה רלבנטית כלל וכלל, שכן המחלוקת שעמדה בין הפונה לחברה הייתה השאלה האם תבילת השירותים שרכשה לשימוש בחו"ל כוללת גם שיחות, או רק גלישה.

שנית, לפונה נשלח כבר חשבון הכולל את פירוט השימושים, ואין כל טעם או הגיון לשוב ולפרטם.

שלישית, במסגרת מכתב המענה האמור, הופנתה הפונה לקישור באתר האינטרנט של החברה, שבו ניתן ללמוד על פירוט התעריפים על פי מדינות היעד.

43. משמעות הדברים היא כי גם כאן, מבקש המשרד לתת פרשנות מרחיבה ובלתי סבירה להוראה הקבועה ברישיון, אשר אין לה כל מקום, ואשר יש בה כדי ליצור אי וודאות משמעותית, ואף רטרואקטיבית, לגבי היקף הנורמה החלה על בעל רישיון.

44. ויודגש - מדובר בשתי דוגמאות מייצגות בלבד, אשר יש בהן כדי ללמד על הלך הרוח, וחוסר הסבירות, בעמדת המשרד, כפי שבאה לידי ביטוי בדו"ח הפיקוח, בכל הנוגע להיקף חובת ההנמקה הקבועה בהוראות הרישיון. בהמשך הדברים תעמוד פרטנר על עמדתה בהתייחס לכל אחת מן הפניות שעמדו לבחינה בדו"ח הפיקוח.

45. לסיכום הדברים בחלק זה, פרטנר סבורה כי אין לקבל את טענות המשרד לגבי היקף חובת ההנמקה במכתבי המענה הנשלחים למנוייה. לגישתה של פרטנר, אין כל אחיזה בהוראות הרישיון להיקף החובה שלגבי טוען המשרד בדו"ח הפיקוח, ויש בעמדת המשרד משום פרשנות המקימה נורמה חדשה לחלוטין, ולא סבירה בעליל לגבי היקף החובה החלה על כל בעל רישיון.

46. נוכח האמור לעיל, סבורה פרטנר כי אין מקום לייחס הפרה בכל אותם מקרים בדו"ח הפיקוח, שלגביה העלה המשרד טענה לעניין היקף ההנמקה.

47. לסיום חלק זה, יצוין כי בכל הנוגע לטענות המשרד לעניין איחור במתן המענה לפונים, הרי שלגישת פרטנר מדובר במקרים מעטים ושוליים, שיש בהם משום חריג בלבד המעיד על הכלל, ולפיו פרטנר עומדת בהוראות הרישיון בכל הנוגע למועד המענה שלהם היא מחויבת.

ד. אי תקינות ההליך - אכיפה ברונית של משרד התקשורת

48. בטרם נפנה לפרט את התייחסותה של פרטנר באשר לכל מנוי שלגביו עוסק דו"ח הפיקוח, מבקשת פרטנר להבהיר עמדתה באשר לאי התקינות הקיימת בהשקעת מאמצי האכיפה שהמשרד מקצה להליך הפיקוח



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

שבנדון, אל מול התעלמותו של המשרד מהפרות דרמטיות ממש של מפעילים אחרים בשוק התקשורת - [REDACTED] שיש בהן כדי לגרום לפגיעה אנושה וארוכת טווח בתחרות בשוק התקשורת.

49. אין זה סוד כי שני מפעילים אלה עושים לעצמם דין עצמי בשוק התקשורת. לא רק שהמשרד אינו פועל להחיל עליהם את כללי ההסדרה שהוא עצמו קבע, אלא שהוא נוהג בהם כאילו יש להם חסינות מיוחדת לעומת כל יתר המפעילים הפועלים בשוק.

50. כך הם הדברים בנוגע להתנהלות [REDACTED] בכל הנוגע ליישום [REDACTED] המדיניות ותיקי השירות של המשרד אינן מקוימות. הוראות רישיונה של [REDACTED] אינן מקוימות. החלטות דיוני השולחן העגול אינן מקוימות. ובראש הפירמידה - הוראות החוק המחייבות להימנע מעשיית פעולה העלולה לפגוע בתחרות אינן מקוימות.

[REDACTED] עושה בנושא זה פשוט כבתוך שלה. באין פיקוח ובאין אכיפה - היא שמה ללעג ולקלס את הנורמות שהוטלו עליה, אחת לאחת, מפירה אותן בריש גלי ומסכלת, תוך עשיית דין עצמית מוחלטת, את [REDACTED] זאת הסיכוי היחיד לתחילתה של תחרות במגזר הנייח.

בידי משרד התקשורת כלים רבים לאכוף על [REDACTED] את ביצוען של הנורמות ואת קיומן, ככתבן וכלשונו. למשרד הכוח והסמכות, ואפילו החובה, לגרום לכך [REDACTED] לא ייהפך לאות מתה בספרי המדיניות של משרד התקשורת, אלא יקרום עור וגידים ויגשים את מטרתו - פיתוחה של תחרות במגזר הנייח, לטובת ציבור הצרכנים.

אולם, באופן תמוה, המשרד אינו פועל ליישום מטרה זאת, ואינו משקיע את משאבי הפיקוח שלו לצורך הגשמת מטרה בסיסית זו של פיתוח התחרות.

51. פרטנר פנתה למשרד לא פעם ולא פעמיים, הן במכתבים והם בפניות בעל פה, בבקשה כי המשרד יפעל להפסקת הפרות האמורות של [REDACTED] אולם פניותיה אלה לא זכו למענה או לטיפול של המשרד.

52. הדברים לא פחות חמורים בכל הנוגע להתנהלות הפרועה של חברת [REDACTED] בשוק התקשורת.³

53. [REDACTED] לא משקיעה בפריסת התשתית, למרות שהתחייבה לכך במכרז דור 3 בו זכתה ולמרות שהיא מחויבת לעשות זאת לפי הוראות רישיונה. [REDACTED] אף מפרקת את מה שכבר הקימה, לאחר שקיבלה החזר של הערבות שהפקידה בגין דמי הרישיון אותם התחייבה לשלם למדינה [REDACTED] ש"ח). בפועל, [REDACTED] היא כבר מזמן אינה מפעיל תשתית, כי אם מפעילה וירטואלית לחלוטין הנודדת על רשת אחרת, אך מציעה שירותי רט"ן כאילו הייתה שחקן תשתית.

ואם לא די בכך, [REDACTED] אינה עומדת בהוראות שונות הקבועות ברישיונה, כדוגמת ההוראה המחייבת אותה שלא לגבות תשלום מראש ממנוייה.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
מארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

ועתה מבקשת [REDACTED] ובכך להתחמק באופן סופי מן החובות החלות עליה, ולעשות בכך צחוק מגורמי האסדרה, הכל בשם אינטרסים כספיים-מסחריים צרים של בעלי מניות שרוצים "לעשות סיבוב" קל ומהיר, על חשבון הרגולטור ועל חשבון מתחריהם.

54. האם לא ברור ומובן מאליו הוא שאם חויבה [REDACTED] להשקיע בפריסת תשתית כלל ארצית, בעקבות מכרז דור 3 שזכתה בו - מוטל על משרד התקשורת לאכוף עליה קיומה של חובה זו ככתבה וכלשונה, תוך נקיטת כל האמצעים העומדים לרשותו לפי החוק? האם לא ברור ומובן מאליו הוא שאם משרד התקשורת בוחר מטעמים השמורים עמו שלא לעשות זאת - הוא מפר את חובתו החוקית והציבורית, והוא חייב להסביר ולנמק מחדל מתמשך זה, ויתירה מכך, הוא נושא באחריות לתחרות הבלתי הוגנת בשוק ולנזקה?

55. גם כאן, הדברים ברורים וידועים למשרד התקשורת, ובידיו הכלים לאכיפת חובותיה של [REDACTED] וגם כאן, מתעלם המשרד מחובתו לאכוף את תנאי ההסדרה שהוא עצמו קבע, ומאפשר [REDACTED] לעשות בשוק התקשורת כבשלה.

56. פרטנר פנתה למשרד התקשורת, בכתב ועל פה, בבקשה כי מאמצי האכיפה שלו יופנו להפסקת הפרותיה האמורות של [REDACTED] אולם גם במקרה זה פניותיה אלה לא זכו למענה או לטיפול של המשרד.

57. לגישתה של פרטנר, מדובר במחדל מתמשך של אכיפה ופיקוח המשקף התנהלות בלתי תקינה של רשות ציבורית. פרטנר אינה מוכנה להשלים עם מצב דברים זה, שבו המשרד מפנה כלפיה מאמצי אכיפה, פעם אחר פעם, של הוראות מיקרו-רגולציה ונמנע מאכיפה כלשהי, באופן תמוה, בנושאים קריטיים לפיתוחה של התחרות בשוק התקשורת בישראל.

חמור מכך, נראה כי בעניין אכיפת הוראות סעיף 83א לרשיונות הרט"ן - נושא טיוטת דו"ח הפיקוח שבנדון - משרד התקשורת לא מצא לנכון לערוך פיקוח אודות קיום הוראות אלו בידיו כל בעלי רשיונות הרט"ן בישראל,⁴ וניסיונה של פרטנר לברר את העובדות בעניין זה מכוח חוק חופש המידע נתקל עד כה בתגובות מתחמקות של משרד התקשורת.⁵

המשרד אינו רשאי לפעול באורח מכוון לאכיפת הוראת רישיון זו או אחרת אך ורק כלפי אחד, או אפילו חלק ממפעילי הרט"ן. אם ברצון המשרד לבחון את סוגיית העמידה של בעלי הרישיון בהוראות סעיף 83א לרישיונות, עליו להתכבד ולפקח על פעילות כלל בעלי הרישיונות הרלוונטיים לעניין זה.

58. עקרון יסודי הוא שתחרות צריכה להתבסס על תנאי פעילות שוויוניים והוגנים, לא רק מן הדין אלא גם מן הצדק, והדברים נוגעים כמובן גם למאמצי האכיפה של הרגולטור, אשר צריך שיופעלו באופן שוויוני כלפי כל השחקנים הקיימים, בשים לב לחשיבות הנושא העומד לפיקוח, ותוך מתן דגש ועדיפות לסוגיות אסטרטגיות שיש בהן לאיים על קיומה של התחרות בשוק.

⁴ חמשת בעלות רישיון הרט"ן וכן שמונת בעלי רשיונות הרט"ן ברשת אחרת (שחלקם עברו משכבר למתכונת פעולה מכוח רישיון אחד).
⁵ נציגת הממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התקשורת סרבה לספק את המידע המבוקש בטענה מקוממת וסתמית ולפיה פנייתנו "...מתאימה לתחום פניות הציבור ואינה בתחום חופש המידע". ר' לעניין זה, בין היתר, גם את הלכת ע"פ 30636/06 מדינת ישראל נ' נדיה מטר (פורסם בנבו) שם נקבע כי מן הראוי ליתן לצד הנפגע מאכיפה בררנית גישה למאגר הנתונים של הרשות אודות ההליכים שהיא מנהלת בפרק זמן נתון ביחס להוראות מן הסוג המיוחס לנפגע. לו תונה בפני ביהמ"ש תשתית ראשונית לאפליה, יתא הדבר ראוי לחייב הרשות, אשר לה, להבדיל ממנו, נגישות לעובדות שבכוחן לבסס טענתו, להביא חומר רלבנטי נוסף.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

59. פרטנר סבורה כי לא זה מצב הדברים בעניינו, אלא מצב דברים הפוך לחלוטין, וכי יש בהתנהלותו האמורה של משרד התקשורת משום "אכיפה בררנית" פסולה של הוראות ההסדרה. בהקשר זה ראוי לציין את דברי השופט י' זמיר בבג"ץ 6396/96 זקין נ' ראש-עיריית באר שבע:⁶

"אכיפה בררנית היא אכיפה הפוגעת בשוויון במובן זה שהיא מבדילה לצורך אכיפה בין בני-אדם דומים או בין מצבים דומים לשם השגת מטרה פסולה, או על יסוד שיקול זר או מתוך שרירות גרידא... אם לכאורה יש יסוד בראיות לטענה של אכיפה בררנית, מתערערת החזקה בדבר חוקיות ההחלטה המינהלית. כתוצאה עובר הנטל אל הרשות המינהלית להראות כי האכיפה, אף שהיא נראית בררנית, בפועל היא מתבססת על שיקולים ענייניים בלבד, שיש להם משקל מספיק כדי לבסס עליהם את החלטת הרשות... העיקר הוא, כדברי השופט מ' חשין בבג"ץ 53/96 תשלובת ת. אלוני בע"מ נ' שר התעשייה והמסחר [17], בעמ' 12: "אכיפה סלקטיבית בלתי שוויונית של חוק לא תסכון ולא תעמוד".

60. נוכח האמור לעיל, דורשת פרטנר כי בטרם יקדם המשרד הליכי פיקוח מן הסוג שבנדון, יפנה המשרד את מאמצי האכיפה לצורך הפסקת מחדל ארוך ומתמשך של הפרת הוראות ההסדרה בידי [REDACTED] ובידי [REDACTED].

ה. התייחסות פרטנר לפניית הקונקרטיות שבהן עוסק דו"ח הפיקוח

61. להלן מענה פרטנר באשר לכל אחד מן המנויים שלגבי התייחס דו"ח הפיקוח (לפי סדר השמות שהופיע בדו"ח הפיקוח):

61.1. [REDACTED] - מדובר בפנייה למוקד השירות של פרטנר, שבמסגרתה הלין הפונה על חיוב שגוי. במסגרת הטיפול בפניה הוחלט כי יש לזכות את הפונה בסכום מסוים בגין תוכנית שלא עודכנה עקב טעות, ובגין חיוב בעבור שליחות שנעשתה ללא ידיעת הפונה.

על פי נהלי החברה, אמור היה להשלח לפונה מענה כתוב בדבר הזיכוי, אולם ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, לא נשלח מענה כאמור, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

61.2. [REDACTED] - מדובר בפניה שעניינה טענה לחיוב בלתי מוצדק, אשר טופלה על ידי אגף פניות הציבור של החברה, לאחר פנייה בעל פה של [REDACTED]. במסגרת הטיפול בפנייה, אשר כללה מספר שיחות טלפון עם הפונה, עלה כי היא אינה מוצדקת, ולפיכך נשלח לפונה מכתב מענה ובו נימוק מפורט בדבר הסיבה לדחיית השגתו של הלקוח, ובכלל כך כי העסקה עמו נעשתה כדן וכי כל פרטי העסקה נמסרו לו בעת הרכישה במסגרת מסמכי ההתקשרות. כאמור, גם בשיחות שנערכו עם הלקוח וקדמו למכתב המענה ניתן למנוי הסבר מפורט בדבר החיובים אשר בגינם הלין.

לעניין זה, אין לקבל את טענת המשרד בדבר החובה לצרף את הסכם ההתקשרות למענה. הוראות הרישיון מחייבות את פרטנר לנמק את עמדתה, וכך עשתה החברה, אולם הן אינן מחייבות את פרטנר להמציא מסמכים בתמיכה לעמדתה המנומקת. יובהר לעניין זה כי המשרד עצמו מציין

⁶ בג"ץ 6396/96 זקין נ' ראש עיריית באר-שבע, פ"ד נג(3), 289.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ח"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

בדו"ח הפיקוח כי ניתנה לפונה תשובה מנומקת, ולא ברור אפוא על מה מסתמכת עמדת המשרד לעניין טענת ההפרה.

מכל מקום, יש לציין כי על פי רישומי החברה הסכם ההתקשרות נשלח לפונה בדואר עוד ביום [REDACTED], כך שלטענת המשרד אין בסיס גם מן הבחינה העובדתית.

61.3. מדובר בפנייה שבמסגרתה הלן הפונה על חיובים בגין שיחות בחו"ל. במסגרת שיחה שהתקיימה עם [REDACTED], יומיים בלבד לאחר פנייתו, נמסר לו הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנה תקינים לחלוטין. יחד עם זאת, לפנים משורת הדין, על מנת לבוא לקראת המנוי, ניתן למנוי זיכוי כמחווה שירותית.

מייד לאחר השיחה האמורה, נשלחה לפונה מכתב עדכון, אשר במסגרתו נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, יצוין כי הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

61.4. - אין המדובר בפנייה שעניינה חיוב יתר, אלא בתלונה שבמסגרתה הלן הפונה על חיובים שבוצעו, לדבריו, במסגרת הונאות שבהן נעשה שימוש בפרטיו לצורך רכישת מכשירי טלפון.

הפנייה נבחנה לעומק בידי החברה, ובסופה של הבדיקה עלה כי אין מדובר במקרה של הונאה, וכי כל החיובים שלגביהם הלן הפונה נעשו כדין. לאחר סיום הבדיקה נמסרה תשובה מפורטת לפונה בשיתת טלפון. מאחר שאין מדובר בפנייה בדבר חיוב יתר, כי אם בפנייה שעניינה חשד בביצוע הונאה, אין לקבל את עמדת המשרד כי החברה הפרה חובתה לשלוח מענה בכתב לפונה.

ומכל מקום, יצוין כי החברה שלחה לפונה גם מענה בכתב ביום [REDACTED] שבו ניתן לו הסבר מפורט לדחיית השגתו, תוך פירוט של השתלשלות האירועים ותיעוד הבדיקות שהחברה ביצעה בעניין זה, מהם עולה בבירור כי אין כל עילה לביטול העסקאות באופן שהפונה טען לו.

מענה החברה מיום [REDACTED] מצ"ב כנספח א' למכתב זה.

61.5. - מדובר בפניות העוסקות בטענות בדבר חיוב יתר. לפונה נשלחו שלושה מכתבי תשובה, מן התאריכים [REDACTED], [REDACTED] ו-[REDACTED]. בכל אחד מן המכתבים האמורים נמסר לפונה כי ניתן לו זיכוי בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית, הצמדה והוצאות), ובנוסף הופנה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב החזר. יצוין כי ההפניות האמורות לא זכו לאזכור בדו"ח הפיקוח.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב החזר. חישוב החזר הוצג באופן ברור לפונה באמצעות פרטים שהוצגו לו במכתב המענה, יחד עם הצגת פרטי בזיכוי החשבונית שצורפה למכתב זה. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתו, ומאפשרת לו לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב החזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב החזר.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל"ח 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

61.6. - מדובר בפנייה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה שבו נמסר כי ניתן לו זיכוי בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית, הצמדה והוצאות), ובנוסף הופנה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר. יצוין כי מכתב זה לא זכה לאזכור בדו"ח הפיקוח, והציטוט המופיע בו לקוח ממכתב המענה של החברה למועצה לצרכנות, ולא ממכתב המענה של החברה לפונה.

מכתב החברה מיום [REDACTED] מצ"ב כנסת ב' למכתב זה.

בנוסף, באותו היום נשלח לפונה מכתב מענה נוסף, המספק לפונה הסבר מפורט בדבר עמדת החברה, תוך פירוט של השתלשלות האירועים והזיכוי (המלא) שניתן לפונה.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. החישוב הוצג באופן ברור באמצעות פרטים שהוצגו לפונה במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית. מתכונת זו מספקת הולם לפנייה, ומאפשרת לפונה לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

61.7. - מדובר בפניות העוסקות בטענות בדבר חיובי יתר בקשר עם גלישה מזדמנת בישראל. לפונה נשלחו מספר מכתב מענה, שעליהם נעמוד להלן.

בתאריכים [REDACTED] ו-[REDACTED] נשלחו לפונה מכתבי מענה שבהם נמסר לפונה כי ניתן לה זיכוי בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית והצמדה), ובנוסף הופנתה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר. יצוין כי ההפניה לחשבונית במכתב מיום [REDACTED] לא זכתה לאזכור בדו"ח הפיקוח.

בנסיבות האמורות, בכל הנוגע למכתבים אלה, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. החישוב הוצג באופן ברור באמצעות פרטים שהוצגו לפונה במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתה, באופן המאפשר לה לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין אופן חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

בנוסף, במסגרת שיחה שהתקיימה עם [REDACTED] ביום [REDACTED], נמסר לה הסבר מנומק אודות החיובים. מיד לאחר השיחה האמורה, נשלח לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. בכל מקרה, כאמור לעיל, הפונה קיבלה עוד קודם לכן שני מכתבי מענה מנומקים לפנייתה, באופן העונה לחובה החלה על פרטנר על פי הרישיון, וברור כי אין במכתב העדכון שנשלח אליה בפעם השלישית כדי לגרוע מעמידתה של החברה בהוראות רישיונה.

61.8. - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר, שבמסגרתה נעשתה פנייה לחברה הן ביום [REDACTED] (לפניות הציבור) והן ביום [REDACTED] (למוקד השירות). ביום [REDACTED] נשלחו לפונה שני מכתבי מענה, שעליהם נעמוד כלהלן.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
מארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

במכתב המענה הראשון נמסר לפונה כי ניתן לה זיכוי בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל הוצאות), ובנוסף הופנתה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר. מתכונת זו מספקת מענה הולם לפנייה, ומאפשרת לה לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן ההחזר.

בנוסף למכתב האמור, נשלחה לפונה באותו מועד מענה באימייל, שגם בו הוצגו פרטים בדבר זיכוי שלו זכאית הפונה. ככל הנראה, עקב טעות סופר הוצג באותו מענה סכום לא מדויק, אשר לא כלל נתוני ריבית, הצמדה והוצאות. יחד עם זאת, יודגש כי הפונה זוכתה בפועל בסכום הנכון, כפי שהוצג לה במכתב הראשון.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג לפונה באופן ברור במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב החברה. גם אם באחד ממכתבי המענה הוצג סכום שגוי, עקב טעות סופר של נציג השירות, כאמור לעיל, הרי שאין לראות בכך משום הפרה. המהות היא שחשובה - לפונה הוצג בפועל סכום הזיכוי ואופן חישובו, וגם אם נעשתה טעות חישוב בהודעת האימייל הנוספת שנשלחה לפונה, הרי שאין בכך כדי לגרוע מעמידת החברה בהוראות הרישיון.

61.9. - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם רכישת מכשירי סלולאר.

ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה מנומק, אשר מספק הסבר לדחיית השגתה של הפונה, אולם לפני משורת הדין הוחלט לזכותו בסכום מסוים, כמחווה שירותית עקב אי הבנה שחלה בעקבות הסבר שניתן לפונה בידי נציג שירות של החברה. בין היתר, פורטה במכתב השתלשלות האירועים ותועדו הבדיקות שביצעה החברה בעניינה של הפונה. למכתב האמור קדמה שיחת טלפון. מן המכתב האמור ניתן אף ללמוד כי באותו היום, קיימה הפונה שיחת טלפון עם החברה, שגם בה ניתן לה הסבר אודות החיובים שלגביהם היא הלינה.

מן האמור עולה כי אין לקבל את טענת המשרד בכל הנוגע לעובדה כי "לא הוצג תיעוד המשקף את טענת החברה שהחיובים היו תקינים" ואף אין לקבל את הטענה כי החברה "לא צירפה פירוט של אופן חישוב ההחזר".

המענה שניתן לפונה היה מנומק כדבעי, וכלל הסבר ברור בדבר הסיבה שבעטיה נדחו טענותיה. בכל הנוגע לחיובים בגין ציוד הקצה אותו רכשה הפונה, הרי שאלה מפורטים בין היתר במסגרת תנאי ההתקשרות והחברה אינה נדרשת לשוב ולפרט במסגרת פנייה האמורה. בנוסף, כפי שהובהר בחלק ג' למענה, אין כל בסיס לטענת המשרד בדבר הצורך בהצגת "תיעוד המשקף את טענת החברה". משמעות העמדה האמורה היא כי המשרד מבקש להרחיב את חובת ההנמקה שבה מחויבת החברה על פי הרישיון, לחובה שונה המחייבת הוכחת עמדתה המנומקת של החברה, ובכלל כך חובה להמצאת המציא מסמכים התומכים באותה עמדה. זאת אינה החובה שנקבעה ברישיונה של החברה, ואין כל מקום לדרישתו של המשרד בעניין זה.

61.10. - מדובר בפנייה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בכל הנוגע לניוד של קווים לחברת 012 מובייל. לאחר בירור התלונה, נשלחו לפונה מכתבי מענה שעליהם נעמוד להלן.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיית אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

במכתב המענה מיום [REDACTED] נמסר לפונה כי ניתן לה זיכוי בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית והצמדה), ובנוסף הופנתה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר.

לפיכך, בכל הנוגע למכתב זה, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג באופן ברור לפונה באמצעות פרטים שהוצגו לה במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתה, ומאפשרת לה לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

בנוסף, באותו מועד נשלח לפונה מכתב מענה נוסף, המכיל תיעוד של שיחה טלפונית שקיימה אמה של הפונה עם מחלקת פניות הציבור של החברה, שבו צוין, בין היתר, כי החברה ביטלה את העסקה וזיכתה את חשבונה של הפונה בגין החיובים שנגבו.

מן האמור עולה כי אין לקבל את עמדת המשרד בדבר אי העמידה בחובת ההנמקה. שני המכתבים שנשלחו אל הפונה מספקים לה מענה מנומק וברור בנוגע לעמדת החברה, ובכלל כך לעניין פרטי הזיכוי שניתן לפונה.

בכל הנוגע לדרישת המשרד לפירוט "עלויות הקווים", הרי שבנסיבות העניין החברה אינה נדרשת לפירוט חוזר של מידע זה, ואף אין כל הגיון בכך. עלויות הקווים הוצגו בפני הלקוחה במסגרת פירוט החשבון שנשלח אליה, והם שהו את הבסיס לפנייתה מלכתחילה. מה טעם היה לפרט שוב בפני [REDACTED] את אותם חיובים שכנגדם היא טוענת? לפיכך, כפי שאף הובהר בחלקים קודמים במכתב, החברה סבורה כי יש בטענתו האמורה של המשרד משום פרשנות חסרת בסיס של הוראות הרישיון, באופן החורג מהיקף החובה החלה לעניין מתכונת המענה למנוייה.

61.11. - מדובר בפנייה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. בשיחה שהתקיימה עם הפונה ביום [REDACTED] ניתן לפונה הסבר מלא בדבר החיוב שבוצע, ולצד זאת, לפני מסורת הדין, הוחלט לזכות את הפונה כמחווה שירותית. מיד לאחר השיחה האמורה, נשלחה לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

61.12. - מדובר במספר פניות העוסקות בטענות בדבר חיובי יתר בעקבות מעבר בין תכניות שביצע המנוי.

פנייתו של [REDACTED] מיום [REDACTED] נענתה ככל הנראה בידי נציג מתלמד במוקד פניות השירות של החברה, וככל הנראה לא סווגה, בטעות, כפנייה שעניינה חיוב יתר. עקב כך, לא יצא לפונה מענה בכתב. יחד עם זאת, יש לציין כי הלקוח פנה לחברה עוד קודם לכן, ביום [REDACTED], ולאחר מכן החברה שלחה לו לבקשתו את מסמכי ההתקשרות עמו, שיש בהם כדי להבהיר את עמדת החברה. באופן תמוה, עניין זה לא זכה לאזכור כלשהו בדו"ח הפיקוח.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
כארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

בהמשך, אף [REDACTED] פנה למרכז שירות של החברה, שם התאפשר לו להאזין, יחד עם נציג שירות, לשיחה הרלבנטית שבה נתבקש המעבר בין התוכניות. לאחר הבירור האמור, נשלח לפונה מענה בסמס ובחשבונית לצורך סיכום השיחה, שבו ניתן תיעוד לכך כי לפונה סופק הסבר מלא בנוגע למרכיבי החשבונית, תוך ציון מספר פניית השירות.

בכל מקרה, במכתב מיום [REDACTED], שנשלח לאחר פנייה שהתקבלה ממשרד התקשורת, הובהר לפונה שוב כי הנושא נבדק, וכי נמצא כי לפונה הוצגו בשיחה המכירה כלל פרטי התכנית הרלבנטיים. עוד הובהר לפונה כי סכום הזיכוי שצוין בפנייתו נוגע לעלות מכשיר הסלולאר שרכש, וכי החברה לא מסרה כי עלות תכנית התעריפים כוללת את עלות המכשיר.

מן האמור עולה כי לא ניתן לקבל את עמדת המשרד, כאילו לא נשלח לפונה מענה מנומק בכתב או כי לא הוצג פירוט ותיעוד לעסקה. לפונה ניתנה הנמקה מפורטת בכתב בדבר עמדת החברה, במספר דרכים.

פירוט החישוב של תנאי העסקה מצוי במסמכי ההתקשרות אשר נמסרו לפונה עם ביצוע העסקה, והחברה אינה נדרשת "לתעד את העסקה" ולהציג בפני הפונה מסמכים שנמסרו לו זה מכבר, אלא לנמק את עמדתה באשר לטענות הפונה. ובכל מקרה, לבקשת הפונה, החברה הרי שלחה אליו את מסמכי ההתקשרות הרלבנטיים ואף אפשרה לו להאזין לשיחת המכירה הרלבנטית.

61.13 - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר, בקשר עם חיוב עבור קו סלולאר.

ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה שבו נמסר לו כי הוא זוכה בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית, הצמדה והוצאות), ובנוסף הופנה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר. יצוין, כי מכתב זה לא זכה לאזכור בדו"ח הפיקוח.

מכתב החברה מיום [REDACTED] מצ"ב כנספח ג' למכתב זה.

ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה נוסף, המעדכן אותו בדבר הטיפול בפנייתו, בדבר השיחה הטלפונית שהתקיימה עמו ביום [REDACTED] ובדבר הזיכוי שניתן לו.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג לפונה באופן ברור באמצעות פרטים שהוצגו לו עוד במכתב המענה מיום [REDACTED], יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתו, ומאפשרת לו לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

61.14 - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר הנוגע לחיובי שיחות שנעשו בחו"ל.

פנייתו הראשונה של [REDACTED] נעשתה בשיחת טלפון למוקד השירות של החברה ביום [REDACTED], שבה הוסבר לפונה כי הוא אינו זכאי להחזר, שכן הוא לא עדכן מראש את חבילת תעריפי השיחות לחו"ל. ככל הנראה, עקב סיווג לא נכון של הפניה, לא נשלח מענה בכתב לפונה.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

לאחר [REDACTED] פנה בשנית למדור פניות הציבור של החברה ביום [REDACTED] נשלח אליו ביום [REDACTED] מענה באימייל, שבו חזרה החברה על ההסבר שניתן לו בדבר חוסר זכאותו להחזר, כאשר לצד זאת החברה הציעה לפונה הצעה למחווה שירותית בדמות הנחה של כ- 300 ש"ח. יצוין כי הודעת אימייל זו לא זכתה להתייחסות בדו"ח הפיקוח.

הודעת האימייל מיום [REDACTED] מצ"ב כנספח ד' למכתבנו זה.

בתאריך [REDACTED] נשלח מכתב נוסף, כמענה לתלונה שהתקבלה ממשרד התקשורת, שבמסגרתו חזרה החברה על ההסבר שניתן לו בדבר חוסר זכאותו להחזר, כאשר לצד זאת אוזכרה שוב ההצעה למחווה שירותית.

מן האמור עולה כי אין לקבל את טענת המשרד בכל הנוגע לעובדה כי "לא ניתן פירוט שימושים" או כי "לא הוצג אופן החיוב". המענה שניתן לפונה היה מנומק כדבעי, וכלל הסבר ברור בדבר הסיבה שבעטיה נדחו טענותיו. בכל הנוגע לחיוביו של הפונה, נשוא פנייתו, הרי שאלה הוצגו בפניו זה מכבר, במסגרת פירוט החשבון שנשלח אליו בחודש הרלבנטי לשימושים, והם שהו את הבסיס לפנייתו של [REDACTED]. מה טעם היה לפרט שוב בפניו של [REDACTED] את אותם שימושים שכנגדם הוא טען?

פרטנר סבורה כי בנסיבות העניין, עמדה החברה בחובה לנמק את המענה לפונה. החברה סבורה כי במסגרת הנמקתה בנסיבות העניין אין היא נדרשת לשוב ולהביא בפני הפונה את "פירוט השימושים", וכי יש בטענה האמורה של המשרד משום פרשנות חסרת בסיס של הוראות הרישיון, באופן החורג מהיקף החובה החלה לעניין מתכונת המענה למנוייה.

61.15. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר הנוגע לחיובי שיחות שנעשו בחו"ל.

במסגרת מכתב המענה ששלחה החברה ביום [REDACTED] ניתן לפונה הסבר בדבר דחיית השגתה, תוך פירוט בהרחבה של השתלשלות האירועים, ובכך עמדה החברה בהוראות הרישיון החלות עליה לעניין זה.

אין כל בסיס לטענת המשרד כאילו החברה הפרה את רישיונה בכך שלא שבה והציגה בפני הפונה פירוט של השימושים והתעריפים בחו"ל. הצגת מידע זה אינו רלבנטי כלל ועיקר בקשר עם הסיטואציה האמורה ובקשר עם הוראות הרישיון החלות על "חיובי יתר", והחברה אינה נדרשת להציג מידע זה בקשר עם פנייתה האמורה של [REDACTED].

בכל הנוגע לחיוביה של הפונה, נשוא פנייתה, הרי שאלה הוצגו בפניה זה מכבר, במסגרת פירוט החשבון שנשלח אליה בחודש הרלבנטי לשימושים, והם שהו את הבסיס לפנייתה. אין כל הגיון בשליחת פירוט זה לפונה פעם נוספת.

מעבר לכך, ביום [REDACTED] השיבה החברה לפונה במכתב שבו ניתן לה הסבר לדחיית השגתה של ובדבר תקינות החיובים, תוך פירוט של השתלשלות האירועים והבדיקות שביצעה החברה בעניינה של הפונה. יחד עם זאת, לפני משורת הדין, על מנת לבוא לקראת הפונה, הוצע לה זיכוי בסכום של 500 ש"ח כמחווה שירותית. יצוין, כי פנייה זו לא זכתה לאזכור בדו"ח הפיקוח.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב הנמל 8
מארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

הפנייה מיום [REDACTED] מצ"ב כנספח ה' למכתב זה.

כך הם הדברים גם בנוגע למכתב המענה ששלחה החברה לפונה מיום [REDACTED]. לפי שפורט לעיל בחלק ג' למכתב זה, גם מכתב זה הכיל הסבר מפורט לדחיית השגתה של הלקוחה, תוך שהוא מגולל את השתלשלות האירועים, ובין היתר, תוך תיעוד העובדה כי נשלחו לפונה שלוש הודעות סמס המיידעות אותה על כך שהחבילה שרכשה הינה לגלישה בלבד, ולא לשיחות. לפיכך, גם כאן אין כל בסיס לטענת המשרד כאילו החברה הפרה את רישיונה בכך שלא הציגה בפני הפונה פירוט של השימושים והתעריפים בחו"ל. כאמור, הצגת מידע זה אינו רלבנטי בעניינו, ואינה מחויבת בהוראות הרישיון.

כך גם אין בסיס לטענת המשרד כאילו לא נמצא תיעוד בנוגע לפנייה. כל פניות הלקוחה תועדו בחברה, ונענו על ידי החברה במהירות וביעילות. מכל מקום, המשרד לא הציג בפני החברה כל פנייה אחרת שאינה מתועדת במערכות החברה, כך שלא ברור על מה מסתמכת הטענה האמורה.

61.16. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם גביית דמי מעבר בין תכניות. במסגרת שיחה שהתקיימה עם [REDACTED] ביום [REDACTED], נמסר לו הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנה תקינים לחלוטין. יחד עם זאת, לפני משורת הדין, על מנת לבוא לקראת המנוי, ניתן למנוי זיכוי כמחווה שירותית. מיד לאחר השיחה האמורה נשלח לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

בנוסף, ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה נוסף, ובו פירוט אודות תקינות החיוב, תיאור של השתלשלות האירועים ואת הבדיקות שביצעה החברה בעניינו של הפונה תוך ציון העובדה כי לפונה ניתן זיכוי, לפני משורת הדין. יצוין, כי מכתב מענה זה לא זכה לאזכור בדוח הפיקוח.

מכתב המענה מיום [REDACTED] מצ"ב כנספח ו' למכתב זה.

61.17. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.

בימים [REDACTED] ו-[REDACTED], במסגרת שיחות שקיים נציג פניות הציבור של החברה עם [REDACTED], נמסר לו הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנה תקינים לחלוטין. יחד עם זאת, הוחלט לזכות את הפונה בסכום מסוים, כמחווה שירותית. לאחר השיחות האמורות נשלחו לפונה מכתבי עדכון, שבמסגרתם נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחות הטלפוניות.

61.18. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ח"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

במסגרת שיחה שקיים נציג פניות הציבור של החברה עם [REDACTED], נמסר לו הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנה תקינים לחלוטין. לבקשת הפונה, שלחה אליו פרטנר במהלך השיחה את פירוט השיחות הרלבנטיות. מיד לאחר השיחה האמורה, נשלחה לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפניה, בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

61.19. מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.

ביום [REDACTED] נשלחה לפונה הודעת סמס על ידי מוקד השירות של החברה בזו הלשון: "לקוח יקר, בהתאם לסיכום עמך, הסכום לחיוב באמצעי התשלום יהיה נמוך מהסכום המופיע בחשבונית שנשלחה אליך, תעודת ההקטנה תישלח אליך בדואר".

ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה נוסף, שבו נמסר לו כי הוא זוכה בגין חיוב יתר נוסף, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל הוצאות), ובנוסף הופנה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג באופן ברור לפונה באמצעות פרטים שהוצגו לו במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתו, ומאפשרת לו לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

ובכל הנוגע למכתב המענה למשרד התקשורת מיום [REDACTED] הרי שהוא נשלח 22 ימים לאחר פנייתו השנייה של הפונה (ביום [REDACTED]), קרי באיחור של יום אחד בלבד. מכתב זה כולל פירוט של השתלשלות האירועים, ומעדכן את הפונה בדבר הזיכוי שלו הוא זכאי, כאשר הפירוט בדבר חישוב ההחזר הוצג בפני הפונה במכתב שנשלח אליו יומיים קודם לכן, ביום [REDACTED].

61.20. מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם רכישת מכשירי טלפון.

ביום [REDACTED] נשלחו לפונים שני מכתבי מענה (לכל אחד בנפרד), שבהם נמסר להם כי הם זוכו בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית, הצמדה והוצאות), ובנוסף הופנו הפונים לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר.

ביום [REDACTED] נשלחו לפונים שני מכתבי מענה נוספים (כאמור, לכל אחד בנפרד), שבהם חזרה החברה והבהירה בפני הפונים מהו התשלום בו חויבו בפועל לאחר הזיכוי.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונים חישוב ההחזר. המכתב מיום [REDACTED], עומד כשעצמו בדרישות הרישיון, שכן חישוב ההחזר הוצג בו באופן ברור בדרך של הצגת סכום ההחזר ומרכיביו, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה. קל וחומר כי צירוף הנתונים שנמסרו לפונים בשני המכתבים יחד (מיום [REDACTED] ומיום [REDACTED]) יש בו כדי לענות על דרישת הפירוט וההנמקה הקבועה ברישיון (וכפי שהובהר, די היה במכתב הראשון מיום [REDACTED]).



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל" 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

לפיכך גם אין לקבל את טענת המשרד בדבר איחור במשלוח המענה. מכתב המענה מיום [REDACTED], אשר נשלח תוך פרק הזמן הנדרש, עונה כאמור על דרישות הרישיון בדבר חישוב ההחזר. עצם העובדה כי לאחר שליחת מכתב זה נשלח מכתב נוסף, אין בה כדי לגרוע מעמידתה האמורה של החברה בהוראות הרישיון.

61.21. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם כרטיס סים שנשלח לפונה.

ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה, שבו נמסר לו כי הוא זוכה בגין חיוב היתר, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל הוצאות), ובנוסף הופנה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג באופן ברור לפונה באמצעות פרטים שהוצגו לו במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתו, ומאפשרת לו לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

61.22. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם קו טלפון שסופק לפונים.

ביום [REDACTED] נשלחה אל הפונים פנייה בכתב במענה לפנייתם מיום [REDACTED], ובמסגרתה נמסר לפונים כי החיובים תקינים והם אף הופנו אל החשבונית העדכנית המופיעה באתר האינטרנט של 012.

ביום [REDACTED] הפונים פנו בשנית לנציג חברה בשיחה טלפונית. באותה השיחה נבחנה טענתם שוב, ונציג השירות מצא לנכון לקבלה. מיד לאחר מכן בוטל החיוב נשוא הפנייה. על פי נהלי החברה, אמור היה להשלח לפונים מענה כתוב, אולם ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, לא נשלח מענה כאמור, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

61.23. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.

ביום [REDACTED], במסגרת שיחה שקיים נציג החברה עם הפונה, נמסר לה הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנה תקינים לחלוטין. על פי נהלי החברה, אמור היה להשלח לפונה מענה כתוב, אולם ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, המענה לא נשלח, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

61.24. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. במסגרת שיחה שהתקיימה בין נציג פניות הציבור של החברה לבין מר [REDACTED], ביום [REDACTED], נמסר לו הסבר מנומק בדבר החיוב וניתן לו זיכוי חלקי.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיית אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

מיד לאחר השיחה האמורה נשלח לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לפונה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

מכל מקום, ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה מפורט, המכיל הסבר מנומק לעמדת החברה לפנייתו, תוך פירוט של השתלשלות האירועים והבדיקות שביצעה החברה. באותו מכתב נמסר לפונה כי ניתן לו זיכוי מלא.

מכתב המענה מיום [REDACTED] מצ"ב כנספח ז' למכתב זה.

לפיכך, אין לקבל את עמדת המשרד בדבר העדר ההנמקה בכתב. החברה שלחה לפונה מכתב הנמקה מפורט (באיחור זניח של מספר ימים) ובכך עמדה בחובתה האמורה על פי הרישיון.

61.25 - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. במסגרת שיחה שהתקיימה עם [REDACTED], ביום [REDACTED], נמסר לה הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנתה תקינים לחלוטין. יחד עם זאת, לפנים משורת הדין, על מנת לבוא לקראת הפונה, עודכן עבורה זיכוי מלא בגין החיוב.

לאחר השיחה נשלח לפונה באותו מועד מכתב מענה, שבו נמסר לה כי היא זוכתה כאמור, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל ריבית, הצמדה והוצאות), ובנוסף הופנתה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג באופן ברור לפונה באמצעות פרטים שהוצגו לו במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה. מתכונת זו מספקת לפונה מענה הולם לפנייתה, ומאפשרת לה לקבל את מלוא המידע הרלוונטי לעניין חישוב ההחזר, ובכך עמדה החברה בדרישה לפירוט אופן חישוב ההחזר.

יובהר כי לצד המכתב האמור נשלח לפונה מכתב עדכון באותו מועד. בהודעה זו לא פורט אמנם אופן חישוב הזיכוי שלגביו הוחלט בעניינה של הפונה, אולם לנוכח העובדה כי החברה שלחה לפונה מכתב מענה מפורט, כאמור לעיל, ברור כי אין בהודעת העדכון כדי לגרוע מעמידתה של החברה בהוראות רישיונה.

61.26 - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. ביום [REDACTED], במסגרת שיחה שקיים נציג פניות הציבור של החברה עם הפונה, נמסר לה הסבר מנומק ולפיו החיובים שלגביהם פנתה תקינים לחלוטין. מיד לאחר השיחה האמורה נשלח לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לה פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבלה מענה מהותי לפנייתה במסגרת השיחה הטלפונית.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

61.27. מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. במענה לפניית הפונה בכתב מיום 2, שלחה החברה ביום [REDACTED] (כעבור יומיים בלבד) מענה מפורט בכתב, המכיל הסבר לדחיית השגתה של הפונה ותקינות החיובים, תוך פירוט של השתלשלות האירועים והבדיקות שביצעה החברה בעניינה של הפונה.

נוכח הפירוט הקיים במכתב המענה, סבורה החברה כי אין מקום לטענת המשרד בדבר היעדר תיעוד המשקף את טענת החברה כי החיובים היו תקינים. לפונה ניתן הסבר מנומק לדחיית פנייתה, באופן הנדרש על פי הרישיון ולא ברור איזה סוג של "תיעוד" טוען המשרד כי פרטנר נדרשה לצרף למכתב המענה. מכל מקום, כפי שהובהר בחלק ג' למכתב זה, אין לקבל את ניסיונו של המשרד להרחיב את חובת ההנמקה החלה על החברה, לחובת הוכחה והמצאת מסמכים, ואין כל הגיון או בסיס להציב בפני החברה רף מכביד מסוג זה.

61.28. מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.

פנה לחברה בנושא ביום [REDACTED]. יומיים לאחר מכן, ביום [REDACTED], נשלח לפונה מכתב מענה, שבו נמסר לו כי הוא יזוכה בידי החברה, תוך הצגת סכום הזיכוי ומרכיביו (כולל הוצאות), ובנוסף הופנה הפונה לחשבונית שצורפה למכתב, שבה הוצג פירוט מלא של אופן חישוב ההחזר.

בנסיבות האמורות, בכל הנוגע למכתב זה, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא הוצג לפונה חישוב ההחזר. חישוב ההחזר הוצג באופן ברור לפונה באמצעות פרטים שהוצגו לו במכתבי המענה, יחד עם הצגת פרטי הזיכוי בחשבונית שצורפה למכתב זה.

במכתב המענה של החברה מיום [REDACTED], פורטה בפני הפונה השתלשלות העניינים הנוגעת לפנייתו, אולם החברה לא מצאה לנכון לפרט בשנית את אופן חישוב ההחזר, אשר הוצג כאמור בפני הפונה במכתב מיום [REDACTED]. כאמור לעיל, [REDACTED] קיבל מענה לעמדתו כבר ביום [REDACTED], ולפיכך אין מקום ליחס לחברה איחור במשלוח המכתב.

61.29. מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם הודעות סמס "מסחריות" שנשלחו על ידה, בארץ ובחו"ל. כפי שיפורט להלן, לאחר שיחות שהתקיימו עם הפונה, הוחלט לזכות אותה באופן מלא, לפנים משורת הדין וכמחווה שירותית.

פנייתה הראשונה של [REDACTED] נעשתה בעל פה ביום [REDACTED] למוקד שירות הלקוחות של החברה. במסגרת השיחה האמורה, ניתן לפונה הסבר מנומק אודות החיוב בדבר הודעות הסמס ששלחה (כאמור, בארץ ובחו"ל) ובדבר תקינות החיובים, זאת למעט הודעה אחת, אשר בגינה ניתן לה זיכוי.

ביום [REDACTED], במסגרת שיחה שלא זכתה לאזכור בדו"ח הפיקוח, ניתן לפונה פירוט של מספרי הטלפון אליהם נשלחו ההודעות וניתן לה הסבר מנומק נוסף אודות תקינות החיובים.

ביום [REDACTED] נשלח לפונה מכתב מענה מנומק, בהמשך לפניית משרד התקשורת בעניין זה מיום [REDACTED], ובו נמסר לה עדכון ביחס לשיחת הטלפון שקיימה הפונה עם נציג השירות באותו היום.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
סארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

וכן כי החיובים תקינים. עוד צוין, כי לפני משורת הדין ועל מנת לבוא לקראת הפונה, ניתן לה זיכוי מלא כמחווה שירותית.

יצוין, כי למכתב המענה האמור קדמו שלושה ניסיונות של החברה ליצור קשר טלפוני עם הפונה, וכי בימים 1-1-2011 עדכנה הפונה טלפונית כי הנושא עדיין מצוי בבדיקה.

כפי שהובהר לגבי פניות קודמות, החברה סבורה כי אין לקבל את טענת המשרד לעניין החובה להביא בפני הפונה "תיעוד לשימושים". לא רק שאין חובה לנהוג כך על פי הרישיון, אלא שאין בכך כל הגיון, שכן תיעוד השימושים ידוע היטב לפונה, והווה את הבסיס לפנייתה מלכתחילה.

61.30 - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. במסגרת הטיפול בלקוח במרכז השירות של החברה, ניתן ללקוח זיכוי בגין החיוב כמחווה שירותית. הזיכוי האמור בוצע על-ידי הקטנת חיוב וללקוח נשלח מסר כתוב באמצעות הודעת סמס בזו הלשון: "לקוח יקר, בהתאם לסיכום עמך, הסכום לחיוב באמצעי התשלום יהיה נמוך מהסכום המופיע בחשבונית שנשלחה אליך, תעודת ההקטנה תישלח אליך בדואר".

ביום 1-1-2011, במסגרת שיחה שקיים נציג פניות הציבור של החברה עם הפונה, נמסר לו הסבר מנומק בדבר הסכומים שבהם חיוב, וניתן לו מידע בנוגע לזיכוי שקיבל כמחווה שירותית. מיד לאחר השיחה האמורה, נשלחה לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לו פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה הדבר אינו גורע מהמענה המהותי אשר ניתן לפנייתו של הפונה הן במסגרת הביקור במרכז השירות, הן במסגרת השיחה הטלפונית, והן במסגרת המענה אשר נשלח אליו בהודעת הסמס.

61.31 - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.

ביום 1-1-2011 פנה 1-1-2011 למוקד השירות של החברה, ובמסגרת זאת נבחנה טענתו ונמצא כי החיוב תקין, הופנה לנקודות השירות של החברה על מנת שיוכל להאזין בעצמו לשיחת המכירה ולהיווכח כי טענתו אינה מוצדקת. על פי נהלי החברה, אמור היה להשלח לפונה מענה כתוב, אולם ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, לא נשלח מענה כאמור, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

בהמשך, ביום 1-1-2011, פנה 1-1-2011 לאגף פניות הציבור של החברה באותו נושא. לאחר בדיקה נוספת שהחברה ביצעה, ובכלל כך האזנה לשיחת המכירה, נמצא שוב כי המכירה הייתה תקינה, וכי פנייתו של 1-1-2011 אינה מוצדקת, וביום 1-1-2011 נשלחה אליו פנייה בכתב במענה לפנייתו.

עובדות המקרה מלמדות, כי אין מקום לטענת המשרד לפיה לא צורף "תיעוד המאשר את טענת החברה". החברה אינה נדרשת, על פי הרישיון, לצרף תיעוד מסוג זה, אלא לנמק את דחיית הטענות שהעלה הפונה, ולפיכך אין בסיס לטענתו האמורה של המשרד. מכל מקום, כפי שפורט לעיל, החברה אפשרה לפונה להאזין בעצמו לשיחת המכירה, על מנת שיווכח כי עמדתו אינה מוצדקת.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

ומכל מקום, אין לקבל את ניסיונו של המשרד לייחס לחברה איחור של 166 ימים (ממש כך..). במשלוח המענה. כפי שניתן ללמוד מהשתלשלות הדברים, המענה הכתוב נשלח לפונה יום אחד בלבד לאחר שפנה לאגף פניות הציבור של החברה.

61.32. - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. ביום [REDACTED], במסגרת שיחה שקיים נציג החברה עם הפונה, נמסר לו הסבר מנומק בדבר הסכומים שבהם הוא חויב, והוחלט לזכותו, לפני משורת הדין, כמחווה שירותית. על פי נהלי החברה, אמור היה להשלח לפונה מענה כתוב בדבר הזיכוי, אולם ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, לא נשלח מענה כאמור, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

61.33. - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. בימים [REDACTED] ו-[REDACTED], במסגרת שיחות שקיים נציג החברה עם הפונה, נמסר לה הסבר מנומק בדבר הסכומים שבהם היא חויבה, והוחלט לזכותה, לפני משורת הדין, כמחווה שירותית. על פי נהלי החברה, אמור היה להשלח לפונה מענה כתוב בדבר הזיכוי, אולם ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, לא נשלח מענה כאמור, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

61.34. - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. פנתה לחברה ביום [REDACTED], אולם במהלך מספר ימים החברה לא הצליחה ליצור עמה קשר לצורך בירור הטענות שהעלתה. בנסיבות אלה, ביום [REDACTED] נשלח אל הפונה מייל לשם יצירת קשר על ידי מחלקת פניות הציבור של החברה.

בנסיבות האמורות, טענת החברה בדבר "העדר נימוק" תמוהה ואף מקוממת. ניסיונה של החברה ליצור עם הפונה קשר - ימים ספורים לאחר הפנייה - במטרה לברר את התלונה ולתת לה מענה, אינו יכול להיחשב כמענה שאין בו נימוק.

61.35. - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. פנייתה הראשונה של [REDACTED] נעשתה למוקד השירות של החברה בשיחה ביום [REDACTED], שבה הובהרה לה עמדת החברה לעניין החיובים שלגביהם היא פנתה.

לאחר מכן, פנתה [REDACTED] בשנית לחברה ביום [REDACTED] ותשובת החברה ניתנה לה ביום [REDACTED]. מכתב המענה של החברה הכיל הסבר מפורט לדחיית השגתה של הלקוחה, תוך שהוא מגולל את השתלשלות האירועים. כמו כן, במכתב צוין מפורשות כי נשלחו אל הפונה חשבוניות מהתאריכים הרלוונטיים בדואר רשום.

לפיכך, אין לקבל את טענת המשרד בדבר הצורך להביא בפני הפונה בנסיבות המקרה את פירוט תחשיבי התשלומים והזיכויים בגין החיוב. החברה אינה נדרשת לעשות כך על פי רישיונה, אלא לנמק את הסיבות לדחיית הפנייה, וכך היא עשתה, כאשר לפונה הובהרה הסיבה שבגינה היא חויבה כדין בעד מכשיר הטלפון שרכשה, והכל תוך פירוט מועדים רלבנטיים לביצוע החיובים. טענתה המשרד לעניין זה לא רק שאינה עומדת בהוראות הרישיון, אלא שיש בה כדי ליצור נטל תפעולי לא סביר וחסר פרופורציות.



חברת פרטור תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

61.36. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. ביום [REDACTED], במסגרת שיחה שקיים נציג פניות הציבור של החברה עם הפונה, נמסר לו הסבר מנומק בדבר הסכומים שבהם חיוב, וניתן לו זיכוי, לפני משורת הדין וכמחווה שירותית. לאחר השיחה האמורה נשלח לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לו פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפניה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

61.37. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם שיחות וגלישה סלולארית בחו"ל. במענה לפניה מיום [REDACTED] שלחה החברה אל הפונה, כבר ביום [REDACTED] (כעבור יום אחד בלבד) מענה מפורט בכתב שבו ניתן לה הסבר לדחיית השגתה ולתקינות החיובים, תוך פירוט השתלשלות האירועים והבדיקות שביצעה החברה לעניין הפניה. יתירה מזו, יודגש כי במהלך שהיית הפונה בחו"ל, נשלחו אליה התראות בדבר ניצול החבילה והשימוש החורג.

נסיבות העניין מלמדות כי אין לקבל את טענות המשרד בדבר הנתונים והמסמכים שהחברה נדרשת לספק (הסבר לחיוב, ציון עלות החבילה, פירוט השימושים, תיעוד ההתראות שנשלחו אל הקוחה).

כפי שניתן ללמוד ממכתב המענה מיום [REDACTED], החברה סיפקה לפונה הסבר מנומק כדבעי. הוראות הרישיון מחייבות את החברה לנמק את המענה מטעמה, וכך נהגה החברה. הוראות הרישיון אינן מחייבות את החברה ברמת הפירוט ומסירת המסמכים שלהם טוען המשרד. לא רק שאין לכך בסיס בהוראות הרישיון, אלא שיש בה כדי ליצור נטל תפעולי לא סביר וחסר פרופורציות. מכל מקום, כל הנתונים שאותם ציין המשרד פורטו בפני הפונה זה מכבר במסגרת הסכם ההתקשרות עמה ובמסגרת החשבוניות שנשלחו לה.

61.38. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר.

במסגרת הטיפול בפונה, ביצעו נציגי החברה האזנה לשיחת המכירה, אשר נמצאה תקינה. עקב כך, הוסבר לפונה הרציונל ופירוט החיובים בשיחה טלפונית מיום [REDACTED], ולאחר מכן אף נשלחו אליה מסמכי ההתקשרות הרלוונטיים לגביהם התקשרה הפונה עם החברה. כמו כן, ביום [REDACTED] נשלחה לפונה מסר כתוב באמצעות הודעת סמס, המפרטת את עיקרי תנאי העסקה.

בנסיבות האמורות, אין לקבל את טענת המשרד כאילו לא צורף למענה שניתן לפונה תיעוד המספק הסבר לתשלומים שנגבו ממנה. העובדות מלמדות כי הפונה קיבלה מידע מפורט בדבר החיובים שלגביהם פנתה ובדבר עמדת החברה שלא לזכותה.

61.39. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר בקשר עם שיחות שבוצעו בחו"ל.

פנייתו של [REDACTED] נעשתה בשיחה טלפונית ביום [REDACTED], במסגרתה הוסבר לפונה אודות תקינות החיובים. הסברים נוספים אודות תקינות החיובים ניתנו לפונה בשיחות נוספות (שלא זכו לאזכור בדו"ח הפיקוח) עם נציג שירות בכיר (ביום [REDACTED]) ועם ראש צוות במחלק שירות הלקוחות של החברה (ביום [REDACTED]) ואף הוצעה לו הנחה בשיעור של 10% כמחווה שירותית.



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב העמל 8
פארק תעשיות אפק
ת"ד 435
ראש העין 48103
טל' 054-7814152
פקס 054-7814111
www.orange.co.il

נסיבות העניין מלמדות כי הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו כבר במסגרת שיחות הטלפוניות האמורות, ולאחר מכן במסגרת מענה בכתב מיום [REDACTED] אשר נשלח אליו בהודעת סמס (ובהמשך גם בחשבון החודשי) המסכם את השיחה הטלפונית, בה ניתן תיעוד לכך כי לפונה סופק הסבר מלא בנוגע לתקינות מרכיבי החשבונית, תוך ציון מספר פניית השירות. מכל מקום, כפי שפורט פעמים רבות במענה זה, החברה אינה מחויבת בנסיבות העניין, על פי רישיונה, להעביר "פירוט שימושים ותשלומים", ואף אין כל הגיון בדרישה מסוג זה.

61.40. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. ביום [REDACTED], במסגרת שיחה שקיים נציג פניות הציבור של החברה עם הפונה, נמסר לו הסבר מנומק בדבר הסכומים שבהם חיוב, והובהר לו כי הם תקינים לחלוטין. באותה שיחה, הפונה אישר כי הוא מסכים לעמדת החברה. לאחר השיחה האמורה נשלח לפונה מכתב עדכון, שבמסגרתו נמסרו לו פרטים בדבר תיעוד השיחה. ככל הנראה, עקב טעות ביישום ההליך הנדרש בידי נציג השירות, לא נשלח לפונה מענה המתעד את התייחסות החברה לפנייה, וזאת בניגוד למדיניות החברה. בכל מקרה, הפונה קיבל מענה מהותי לפנייתו במסגרת השיחה הטלפונית.

61.41. [REDACTED] - מדובר בפניה העוסקת בטענה בדבר חיוב יתר. הפונה קיבל מענה מפורט לפנייתו במסגרת שיחה טלפונית מיום [REDACTED], שבה נמצא כי יש לזכותו בגין חיוב עבור אחת מחבילות השיחות שסופקו לו. ככל הנראה, עקב סיווג שגוי של התלונה בשל טעות אנוש, לא נשלח מענה כתוב לפונה, וזאת בניגוד למדיניות החברה.

62. לסיכום, כפי שהובהר בפתח הדברים, פרטנר מבקשת כי המשרד יסתפק בתגובה זו של פרטנר לדו"ח הפיקוח, ולא יקבע הפרות באשר לנושאים שנבחנו בדו"ח.

63. המידע המפורט במכתב לעיל הוא חסוי, סודי ואין להעבירו לצד שלישי כלשהו.

בכבוד רב,
נורית מייק
אגף הרגולציה

העתק: מר שלמה פילבר, מנכ"ל, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מוניר קזמל, מרכז פיקוח צרכני, משרד התקשורת
מר איציק בנבנישתי, מנכ"ל, פרטנר
גב' נעמי זנדהאוז, סמנכ"ל ייעוץ משפטי, רגולציה, ומזכירת חברה, פרטנר
מר יהב דרורי, מנהל אגף רגולציה, פרטנר
מר טל זהר, מנהל תחום רגולציה, פרטנר



חברת כרטיסי הקשר בנים
רחוב העמל 8
סארק תעשיות אפק
ת"ד 438
ראש העין 46103
טל' 054-7814888
פקס 054-7814088
www.orange.co.il

1000/1

[REDACTED]

לכבוד
גב' מיטל בשרי
המועצה לצרכנות

באמצעות דוא"ל: mevital@consumers.org.il

הנדון: פנייתו של [REDACTED]
סמך: פניה המועצה לצרכנות אלינו מיום [REDACTED]

במענה לפנייתכם מיום [REDACTED] בעניין [REDACTED], אבקש להשיבכם כדלהלן:
בפנייתו ביקש [REDACTED] לבטל עסקת רכישה עבור שני מכשירים סלולאריים מדגם iPhone 6 Plus 16GB ו- iPhone 6 128GB וטאבלט מדגם iPad Air 16GB אשר נרכשו עבור מספר הלקוח הנדון. לטענת [REDACTED], העסקאות לא בוצעו על ידו אלא על ידי גורם זר.

מבדיקה שערכתי עולה, כי ביום [REDACTED] פנה [REDACTED] למרכז שירות ומכירה של חברתנו וביצע עסקת התקשרות (SIM בלבד) עבור מנוי סלולארי בלבד שמספרו [REDACTED] וזאת, בכפוף לחתימתו על מסמכי התקשרות והצגת ת.ז.

עוד עולה מבדיקתי, כי ביום [REDACTED] פנה [REDACTED] אל מוקד המכירה של חברתנו וביצע עסקת התקשרות עבור מנוי סלולארי שמספרו [REDACTED]. במעמד העסקה, רכש [REDACTED] בנוסף, שני מכשירים סלולאריים וטאבלט כאמור לעיל המשולמים בפריסה ל-36 תשלומים בחשבונית החודשית. יודגש, כי במעמד השיחה בוצע זיהוי מלא של הלקוח.

באשר למנוי סלולארי שמספרו [REDACTED], מבדיקה שערכתי עולה כי:

- ביום [REDACTED] נוייד המנוי האמור לחברה מתחרה.
- ביום [REDACTED] פנה [REDACTED] אל מוקד המכירה של חברתנו וביצע עסקת התקשרות במסגרתה נוייד המנוי האמור חזרה לרשת Orange.
- ביום [REDACTED] פנה [REDACTED] למרכז שירות ומכירה של חברתנו ולבקשתו, נותק המנוי האמור באופן קבוע משירותי הרשת.

באשר למנוי סלולארי שמספרו [REDACTED], מבדיקה שערכתי עולה, כי ביום [REDACTED] פנה [REDACTED] אל מוקד שירות הלקוחות של חברתנו ולבקשתו, נותק המנוי האמור באופן קבוע משירותי הרשת.

יצוין, כי עוד בטרם פנייתכם לחברתנו, שוחח [REDACTED] ביום [REDACTED] עם מנהלת במחלקת פניות הציבור בחברתנו בנושא הנדון והוסברו לו פני הדברים. עוד הוסבר, כי לאור האמור לעיל, איננו מוצאים לנכון להיענות לבקשתו לביטול העסקאות האמורות.

בברכה,



חברת פרטנר תקשורת בע"מ
רחוב עמל"ש, מיקד תעשיות אבן
חיד 435 האט-היץ 4810302
עוסק מורשה מדווח
באמצעות עסקים 557604147
חברה ציבורית 520044314
www.orange.co.il

שם לקוח: [REDACTED]
מספר לקוח: [REDACTED]

9/20/20

פנייתך בנושא חיוב יתר

שלום רב,

בהמשך לפנייתך מיום [REDACTED], בנושא חיוב יתר, טענתך התקבלה.
סכום של 980.704 ש"ח הועבר לאמצעי התשלום המעודכן בחברתנו.
הזיכוי ניתן ביחס ללקוח [REDACTED]

הזיכוי כולל 7.43 ש"ח הפרשי ריבית והצמדה ו- 16.31 ש"ח המהווים החזר הוצאות בגין פנייתך

פרטי הזיכוי מופיעים בגוף החשבונית של חודש זה.

כמו כן, בחשבונית תופיע שורת חיוב, המייצגת את ההחזר שהועבר לאמצעי התשלום, ומספר שורות זיכוי. הסכום הכולל של שורות אלה, בתוספת מע"מ, שווה לאכס. שורות אלו מופיעות בחשבונית לצורכי רישום בלבד, מבלי להשפיע על הסכום לתשלום בחשבונית.

בברכה,
שירות לקוחות
חברת פרטנר תקשורת בע"מ



שם לקוח: [REDACTED]
מספר לקוח: [REDACTED]

שם לקוח: [REDACTED]
מספר לקוח: [REDACTED]

פנייתך בנושא חיוב יתר

שלום רב,

בהמשך לפנייתך מיום [REDACTED], בנושא חיוב יתר, טענתך התקבלה.
סכום של 179.222 ש"ח הועבר לאמצעי התשלום המעודכן בחברתנו.
הזיכוי ניתן ביחס ללקוח [REDACTED]

הזיכוי כולל 0.06 ש"ח הפרשי ריבית והצמדה ו- 16.31 ש"ח המהווים החוד הוצאות בבין פנייתך

מרטי הזיכוי מופיעים בגוף החשבונית של חודש זה.

כמו כן, בחשבונית תופיע שורת חיוב, המייצגת את ההחזר שהועבר לאמצעי התשלום, ומסמך שורות זיכוי. הסכום הכולל של שורות אלה, בתוספת מע"מ, שווה לאפס. שורות אלו מופיעות בחשבונית לצורכי רישום בלבד, מבלי להשפיע על הסכום לתשלום בחשבונית.

בברכה,
שירות לקוחות
012mobile
חברת פרטנר תקשורת בע"מ

מאת: [REDACTED]
אל: [REDACTED]
לידיעה:
נושא: RE: [REDACTED] התקבל פקס מהלקוח

3 20/

שלום רב,

בהמשך לשיחתנו הטלפונית מזם, ברצוני להשיבך כדלהלן:

בשיחתנו, ביקשת לברר בנוגע לאופן חיוב מנויך שמספרו [REDACTED] בגין שימוש בשירות הנדידה orange בינלאומי.

בעת נדידה, הנך מחויב גם בגין שיחה נכנסת זאת בהתאם לתעריפון שירות orange בינלאומי. אצל מפעילים מסוימים בחו"ל, בעת קבלת השיחה תחויב גם בגין "זמן אוויר נכנס" - מרכיב חיוב של המפעיל הזר בגין שיחות אשר נכנסות לרשת שלו - זאת בנוסף לעלות השיחה הנכנסת כאמור. מרכיב "זמן אוויר נכנס" מגולם במחיר הסופי המוצג בתעריפון.

מבדיקה מקיפה שערכנו נבדיקה תקינות החיוב בגין השיחות האמורות ונמצא, כי החיוב הינו תקין.

יחד עם זאת, מאחר ושביעות רצונך חשובה לנו הוצע הנחה כספית בסך 300 ש"ח כולל מעמ בגין החיוב עבור השיחות הנכנסות בחו"ל וזאת מטעמים שירותים בלבד.

לצערי בחרת שלא לממש את ההצעה.

הצעתנו בתוקף עד ליום [REDACTED] ונשמח אם תשקול בשנית לממשה.

אשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה או בירור שידרשו.

חני ברן מנהלת קשר לקוחות
מחלקת פניות הציבור

מאת: [REDACTED]
אל: [REDACTED]
לידיעה:
נושא: התקבל פקס מהלקוח

מאת: [REDACTED]
אל: [REDACTED]
לידיעה: [REDACTED]
נושא: FW: התקבל פקס מהלקוח

200/2

שלום רב,

במענה לפנייתך מיום [REDACTED] אבקש להשיבך כדלהלן:

בבפנייתך ביקשת לברר באשר לחוב אשר צברת בחברתנו עבור מספר לקוח [REDACTED]. נכון ליום כתיבת מכתבי עומד חובך לחברתנו 2786.76 ₪ כולל מע"מ. החוב מורכב מחשבוניות אשר לא שולמו לחברתנו במועדן.

מבדיקה שערכתי במערכתנו עולה כי פנית בנושא ביום [REDACTED] והוסבר לך כי חויבת עבור שימוש בחו"ל במנוי שמספר [REDACTED] בחשבונית החודשית שהופקה ביום [REDACTED].

עוד עולה מבדיקתי, כי ביום [REDACTED] נרשמת לחבילת הוזלה בחו"ל "Orange Passport 1GB" באמצעות אתר החברה. חבילה זו, מאפשרת לבצע גלישה בלבד ולא מאפשרת שימושים נוספים כגון: שיחות והודעות. כמובן שהפרטים האמורים מצוינים במפורט באתר החברה.

מבדיקה שערכתי במערכות החברה עולה, כי השימושים בחו"ל נעשו בין תאריכים [REDACTED] דרך מפעיל בינלאומי של הולנד והחייב עבורם נמצא תקין ובהתאם לתעריפון הבינלאומי של חברתנו.

בראשית דבריי אבקש לציין, כי בעתיד בטרם נסיעתך לחו"ל הנך מוזמן לפנות לחברתנו על מנת לקבל מידע באשר לתעריפים בחו"ל. באפשרותך לפנות למוקד השירות לקוחות למספר *333 מכל מספר orange או למספר 074-7-054-033, או באמצעות האתר www.orange.co.il בכתובת.

יחד עם זאת, מכיוון ששביעות רצונך חשובה לנו, מטעמים שירותיים, אנחנו מוכנים לזכותך ב500 ₪. סכום אשר מהווה 20% מהחייב הכולל עבור השימושים בחו"ל.

במידה ותבחר לממש את הצעתנו, הנך מוזמן לפנות לחברתנו במכתב חוזר או להתקשר ישירות למוקד שירות הלקוחות בחיג למספר *054 ממכשירך, או 074-7054054 מכל טלפון ונשמח לעזור לך.

אשמח לעמוד לשירותך בכל שאלה או ברור, ככל שידרש.

בברכה
אולגה פדידה
מחלקת פניות הציבור Orange

אל: [REDACTED]
לידיעה: [REDACTED]
נושא: התקבל פקס מהלקוח

לכבוד
גב' מיטל בשרי
המועצה לצרכנות

גב' בשרי הנכבדה,

נסמך

הנדון: פנייתו של [REDACTED] למועצה לצרכנות ([REDACTED])

בהמשך לפנייתך שבנדון, הרינו להשיבך כדלקמן:

מבדיקה במערכתנו עולה כי, כפי שציין בפנייתו [REDACTED], בתאריך 2 [REDACTED] הוא ביצע באופן עצמי באמצעות האתר של mobile012 מעבר לחכנית בעלות חודשית של 39 ₪ בקווי הטלפון שמספרם [REDACTED]. חשוב לציין כי מעבר לחכנית זו כרוך בחשלוש חד פעמי בגובה 39 ₪. מידע זה מפורט גם בטופס סיכום העסקה ובאתר של mobile012, כך שלא מובנת לנו טענתו של [REDACTED]. למרות האמור לעיל ומאחר ושכירות רצונו של [REDACTED] חשובה לנו, נוחלט באופן חד פעמי להעניק למר בן עמי את הנחה בגובה של 39 ₪.

בכבוד רב,

טרו קאקוב
פניות הציבור

העתיקים:
גב' מירי לוי, סמנכ"ל חטיבת לקוחות פרטיים
גב' יפית חיון, מנהלת אגף שירות הלקוחות
תיק לקוח



חברת סטורנט הקטנות בע"מ
רחוב העמל 8
סארק תלפיות אבן
435 ת"ד
ראש העין 48109
טל' 054-7814888
פקס 054-7814889
www.orange.co.il

[REDACTED]

500/5

לכבוד
גב' מיטל בשרי
המועצה לצרכנות
באמצעות דוא"ל: [REDACTED]

הנדון: פנייתו של [REDACTED] מספר לקוח [REDACTED].
סמך: פנית המועצה לצרכנות אלינו מיום [REDACTED]

במענה לפנייתכם מיום [REDACTED] בעניין מספר הלקוח [REDACTED], אבקש להשיבך כדלהלן:

בפנייתו הלן [REDACTED] באשר לחיובים שנגבו בעבור חריגה בדקות בעבור מנוי שמשפרו [REDACTED]

מבדיקה שערכתי עולה, כי ביום [REDACTED] פנה מר [REDACTED] אל מוקד שירות הלקוחות בחברתנו, במסגרת הטיפול בפנייתו סוכם עמו על מעבר לתוכנית תעריפים "orange pack 2014" המקנה 300 דקות לכל היעדים, 300 הודעות לכל היעדים, וחבילת גלישה של Mb500 בעלות של 69 ₪ כולל מע"מ למנוי הנדון.

לצערנו, עקב טעות נציג נמסר מידע חלקי באשר לתנאי העסקה והתאמה לדפוסי השימוש של המנוי הנדון. אנו מצרים על המקרה. יובהר, כי המקרה הועבר לידועת הגורמים הרלוונטיים בחברתנו לצורך משוב והפקת לקחים וזאת בכדי להימנע מהישנות מקרים דומים בעתיד.

בשיחה שערכתי עם מר [REDACTED] ביום [REDACTED] הוסבר לו פני הדברים. ועודכן זיכוי מלא בעבור ההפרשים שנגבו (מיום [REDACTED] עד [REDACTED]) לאמצעי התשלום המעודכן במערכתנו.

בשיחתנו מיום [REDACTED] הביע מר [REDACTED] את שביעות רצונך מהסיום טיפול בפנייתו. אשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה או בירור שידרשו.

בברכה,

יוסי גוילי

מחלקת פניות הציבור orange