

מוניר קזמל

מאת: דולי דדון
נשלח: יום רביעי 18 אפריל 2018 10:32
אל: מוניר קזמל
נושא: פנייה מס 116228 - סיני ליבל FW:

להלן התלונה בעניין חופש המידע

Dolly Dadon Eizenberg
Public Affairs Manager
Israeli Ministry of Communications



Work: +972 (3) 5198210
Fax: +972 (3) 3198106

www.moc.gov.il
Dadond@moc.gov.il

דולי דדון איזנברג
מנהלת תחום פניות
הציבור - טלקום
אגף פיקוח ואכיפה משרד
התקשורת
עבודה: 03-5198210
פקס: 03-5198106

From: סיני ליבל [REDACTED]
Sent: Wednesday, November 29, 2017 8:06 AM
To: Pnyot-moc
Subject: נושא הפניה : טלפוניה סלולרית וקוויית



שלום רב ,

התקבלה פנייה חדשה במערכת :

מספר הפניה: 96530

תאריך הפניה: 29/11/2017

נושא הפניה: טלפוניה סלולרית וקוויית

דוא"ל: [REDACTED]

שם פרטי: סיני

שם משפחה: ליבל

[REDACTED]
[REDACTED]

ישוב:

מיקוד: [REDACTED]

טלפון 1: [REDACTED]

טלפון 2: -

טלפון 3: -

פקס: -

תוכן הפניה: תלונה כנגד חברת הסלולר גולן טלקום בגין

הפרת תנאי הרישיון לעניין הפעלת מוקד טלפוני מאייש

24/7 בנציג טכני.

כל המתקשר למוקד הטלפוני מעבר לשעות הפעילות

הרגילות (10 שעות חליף ל 13 שדאגתם לצמצם 9 אינו

מקבל נגישות לנציג טכני.
בעבר הגשתי 4 תביעות בעילה זזה כנגד הוט מובייל -
ובכולן נמצא כי עילת התביעה צודקת. בשלוש זכיתי
לתשלום הוצאות לדוגמא.
סיני ליבל

מוניר קזמל

מאת: Oren Most <[REDACTED]>
נשלח: יום שני 22 ינואר 2018 09:42
אל: מוניר קזמל
עותק: מאיר בן-בסט; לאה יאסין
נושא: הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם Re:

בוקר אור מוניר,
במענה לשאלותיך להלן תשובותינו:

שאלה 1: הוספנו את מספרי 1-700, 1-800 והכוכבית 0058 לניתוב לנציג לילה.
שאלה 3 - ניתן לדווח על תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן- גם מישראל.

בברכה,

אורן מוסט
נשיא
גולן טלקום בע"מ
[REDACTED]
[REDACTED]
www.golantelecom.co.il

2017-12-20 6:52 GMT+02:00 <qzamilm@moc.gov.il> מוניר קזמל

בוקר טוב,

1. כשאתה אומר "אנו נשפר את המענה בIVR כדי שיכלול את המספר הזה" למה אתה מתכוון?
2. בסעיף ג' להודעתנו נכתב בהיסח הדעת כי בחיוג למספר 1700016058 מתקבל המענה הקולי, הכוונה הייתה למספר 1800016058, ואף צירפנו הקלטה שמאמתת את מה שהיה (מצ"ב בשנית), אנא תקשיב להקלטה.
3. אתם נדרשים לתקן את המענה הקולי כך שיהיה ניתן לדווח בין היתר גם על "תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן למנוי"
- גם מהארץ ולא רק מחו"ל, ושיהיה מענה אנושי של נציג בעל ידע טכני שיידע לטפל בין היתר גם בבעיה המודגשת בסעיף שברישיון של גולן:

"2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:

(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, לקבלת פניות בעניין

גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן

למנוי ו"שירות נדידה בינלאומית" בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור. " (ההדגשה שלי מ"ק)

4. להתייחסותכם עד יום ראשון 24.12.17.

נושא:

הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם: FW:

From: Oren Most [mailto:]
Sent: Sunday, December 24, 2017 5:01 PM
To: מוניר קזמל
Cc: מאיר בן-בסט; לאה יאסין
Subject: Re: הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם

מוניר שלום,
להלן תשובותינו לשאלותיך (בצהוב):

1. כשאתה אומר "אנו נשפר את המענה בIVR כדי שיכלול את המספר הזה" למה אתה מתכוון?
אנחנו נבקש מהספק שלנו להוסיף את המספרים 1700016058 ו 1800016058 ו *0058 בתהליך הפיתוח. על מנת שיוכלו להגיע לנציג.
2. בסעיף ג' להודעתנו נכתב בהיסח הדעת כי בחיגו למספר 1700016058 מתקבל המענה הקולי, הכוונה הייתה למספר 1800016058, ואף צירפנו הקלטה שמאמתת את מה שהיה (מצ"ב בשנית), אנא תקשיב להקלטה. בדקנו את ההקלטה שלכם ועשינו בדיקה משלנו, אשר הראתה כי המספר כן מחובר וניתן להגיע לתפריט ההקשות - יכול להיות שהיתה תקלה שאין לנו דרך להתחקות אחריה.
3. אתם נדרשים לתקן את המענה הקולי כך שיהיה ניתן לדווח בין היתר גם על "תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט" למנוי".
גם מהארץ ולא רק מחו"ל, ושהיה מענה אנושי של נציג בעל ידע טכני שיידע לטפל בין היתר גם בבעיה המודגשת בסעיף שברישיון של גולן:

"2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:

(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24 שעות ביממה, לקבלת פניות בעניין

גניבה או אובדן של ציוד קצה רט", תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"

למנוי ו"שירות נדידה בינלאומית" בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור. (ההדגשה שלי מ"ק)

התיקון יושלם עד סוף 2018.1.25

בברכה,

אורן מוסט

נשיא

גולן טלקום בע"מ

www.golantelecom.co.il

נושא:
קבצים מצורפים

הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם FW:
munir_10122017_204505-1700016058.mp3

From: מוניר קזמל
Sent: Wednesday, December 20, 2017 6:53 AM
To: [REDACTED]
Cc: מאיר בן-בסט; לאה יאסין
Subject: RE: הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם

בוקר טוב,

1. כשאתה אומר "אנו נשפר את המענה ב-IVR כדי שיכלול את המספר הזה" למה אתה מתכוון?
2. בסעיף ג' להודעתנו נכתב בהיסח הדעת כי בחיוב למספר 1700016058 מתקבל המענה הקולי, הכוונה הייתה למספר 1800016058, ואף צירפנו הקלטה שמאמתת את מה שהיה (מצ"ב בשנית), אנא תקשיב להקלטה.
3. אתם נדרשים לתקן את המענה הקולי כך שיהיה ניתן לדווח בין היתר גם על "תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן למנוי".
גם מהארץ ולא רק מחו"ל, ושהיה מענה אנושי של נציג בעל ידע טכני שיידע לטפל בין היתר גם בבעיה המודגשת בסעיף שברישיון של גולן:

"2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:

(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, לקבלת פניות בעניין

גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן

למנוי ו"שירות נדידה בינלאומית" בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור. (ההדגשה שלי מ"ק)

4. להתייחסותכם עד יום ראשון 24.12.17.

בברכה,

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



www.moc.gov.il
qzamilm@moc.gov.il

מוניר קזמל
מרכז בכיר תחום
פיקוח צרכני
משרד התקשורת
עבודה: 03-5198295
פקס: 03-5198106

נושא:

הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם: FW:

From: Oren Most [mailto:]
Sent: Thursday, December 14, 2017 11:40 AM
To: מוניר קזמל
Cc: מאיר בן-בסט; לאה יאסין
Subject: Re: הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם

מוניר שלום,

בדקנו את התלונה ביסודיות ולהלן התייחסותנו באדום לבעיות שפרטת במכתבך:

3. ממצאי הבדיקה:

א. המספר 1700016058, אינו מחובר כלל. בדיקתנו מראה כי המספר כן מחובר. ייתכן והיה כשל רגעי בחיגור אולם ראה את האמור בסעיף ג' להלן- גם אתם חייגתם למספר זה (1700016058) והגעתם לתפריט ההקשות.

ב. בהקשת סולמית במקום מספר ברשת גולן במספר 1800016058, מתקבל המענה הקולי הבא: "שעות הפעילות שלנו הם בימים א-ה משמונה בבוקר ועד שש ו-15 דקות בערב, ובימי שישי וערבי חג משמונה בבוקר עד אחת ו-15 דק בצהריים, נשמח לעמוד לרשותכם בשעות הפעילות, תודה ולהתראות". באתר החברה מפורסם המספר 0585555858 המגיע למוקד השירות ביום ובלילה ומיועד גם ללקוחות המתקשרים מחו"ל. אנו נשפר את המענה בIVR כדי שיכלול את המספר הזה..

ג. בהקשת מספר גולן [REDACTED] במספרים *0058, 1700016058, מתקבל מענה הכולל את אפשרויות הבחירה הבאות: ראה ההערה לא' לעיל- התקשרתם למספר 1700016058 וכן הגעתם לתפריט ההקשות.

"לאובדן או גניבה של כרטיס סים הקישו 2
לשירותים בינלאומיים הקישו 4
למצב חשבון עדכני וניצול חבילות הקישו 5
לתשלום חוב או עדכון אמצעי תשלום הקישו 7
לכל נושא אחר ולקבלת נציג שירות הקישו 6"
בהקשה על הספרה 6 מתקבל המענה:

"שעות הפעילות שלנו הם בימים א-ה משמונה בבוקר ועד שש ו-15 דקות בערב, ובימי שישי וערבי חג משמונה בבוקר עד אחת ו-15 דק בצהריים.....

לחזרה לתפריט הראשי הקישו כוכבית."

ד. במצב הקיים לא ניתן לדווח על תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן למנוי. באתר החברה מפורסם המספר 0585555858 המגיע למוקד השירות ביום ובלילה ומיועד גם ללקוחות המתקשרים מחו"ל. אנו נשפר את המענה בIVR כדי שיכלול את המספר הזה.

כאמור, אנו פועלים כמפורט לעיל לשיפור ההכוונה למספרי הקשר בIVR ומודים לכם על המשוב שמסייע לנו לשפר את השירות ללקוחותינו.

בברכה,

אורן מוסט

נשיא

גולן טלקום בע"מ

www.golan-telecom.co.il

נושא:

קבצים מצורפים:

FW: לכאורה, של הוראות רישיונכם
munir_10122017_205329- עם 0058
munir_10122017_205045-1800016058.mp3; munir_10122017_204616-1800016058
munir_10122017_204505-1700016058.mp3; munir_10122017_204505-1700016058.mp3

From: מוניר קזמל

Sent: Monday, December 11, 2017 12:57 PM

To: [REDACTED]

Cc: מאיר בן-בסט; לאה יאסין

Subject: הפרה, לכאורה, של הוראות רישיונכם

שלום רב,

1. להלן ציטוט מתוך נספח ה' "דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי" לרישיונכם:

2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:

(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, לקבלת פניות בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן למנוי ו"שירות נדידה בינלאומית" בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור. (ההדגשה שלי מ"ק).

2. אתמול בסביבות השעה 20:45 לערך, בעקבות תלונה, בוצעו מספר שיחות (מצ"ב ההקלטות) למוקד שירות הלקוחות של גולן למספרים המופיעים בדף צור קשר באתר גולן: *0058, 1700016058, 1800016058.

בחלק מהשיחות הוקשה סולמית בהעדר מספר ברשת גולן, ובחלק הוקש מספר [REDACTED] הרשום ברשת גולן. 3. ממצאי הבדיקה:

א. המספר 1700016058 אינו מחובר כלל.

ב. בהקשת סולמית במקום מספר ברשת גולן במספר 1800016058, מתקבל המענה הקולי הבא: "שעות הפעילות שלנו הם בימים א-ה משמונה בבוקר ועד שש ו-15 דקות בערב, ובימי שישי וערבי חג משמונה בבוקר עד אחת ו-15 דק בצהריים, נשמח לעמוד לרשותכם בשעות הפעילות, תודה ולהתראות".

ג. בהקשת מספר גולן [REDACTED] במספרים *0058, 1700016058, מתקבל מענה הכולל את אפשרויות הבחירה הבאות: "לאובדן או גניבה של כרטיס סים הקישו 2; לשירותים בינלאומיים הקישו 4; למצב חשבון עדכני וניצול חבילות הקישו 5; לתשלום חוב או עדכון אמצעי תשלום הקישו 7; לכל נושא אחר ולקבלת נציג שירות הקישו 6" בהקשה על הספרה 6 מתקבל המענה:

"שעות הפעילות שלנו הם בימים א-ה משמונה בבוקר ועד שש ו-15 דקות בערב, ובימי שישי וערבי חג משמונה בבוקר עד אחת ו-15 דק בצהריים..... לחזרה לתפריט הראשי הקישו כוכבית."

ד. במצב הקיים לא ניתן לדווח על תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן למנוי.

4. לאור האמור, הנכם מפירים, לכאורה, את הוראת הרישיון המצוטטת לעיל.

5. להתייחסותכם לא יאוחר מיום 16.12.17.

בברכה,

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



www.moc.gov.il
qzamil@moc.gov.il

מוניר קזמל
מרכז בכיר תחום
פיקוח צרכני
משרד התקשורת
עבודה: 03-5198295
פקס: 03-5198106

אמיר בירן

מאת: אמיר בירן
נשלח: יום שני 28 מאי 2018 10:27
אל: 'sinai libal'
נושא: RE: 116228 סיני ליבל- פנייתך למשרד התקשורת- פנייה מס'

שלום רב,

המענה השלם יישלח אליך על ידי ממונה חופש המידע מר מוניר קזמל.
המענה ישיב על פנייתך המלאה שבנדון.

בברכה

Amir Biran
coordinator of public applications
Israeli Ministry of Communications



www.moc.gov.il
amir_b@moc.gov.il

אמיר בירן
מרכז בכיר פניות ציבור
משרד התקשורת

From: sinai libal [mailto:]
Sent: Wednesday, May 16, 2018 6:26 AM
To: אמיר בירן; מוניר קזמל
Subject: RE: 116228 סיני ליבל- פנייתך למשרד התקשורת- פנייה מס'

מכובדי
את מענה הביניים מיום 2/5/2018 קיבלתי מהמונה על חופש המידע באותו היום.
אני ממתין למענה השלם.
בכבוד רב
סיני

מאת: אמיר בירן <amirb@moc.gov.il>
נשלח: יום שני 14 מאי 2018 16:27:13
אל: [redacted]
נושא: סיני ליבל- פנייתך למשרד התקשורת- פנייה מס' 116228

שלום רב,

מצ"ב תשובה שנשלחה אליך על ידי מר מוניר קזמל ממונה חופש המידע בתאריך 02.05.18 בנושא בגינו פנית.
לשירותך.

בברכה