

שלום רב,

מזה מספר שנים שאני מקבלת תלונות באופן תכוף מצרכנים שונים שמשלמים עבור מהירות גלישה באינטרנט הגבוהה בהרבה מזו המסופקת להם בפועל. בחלק ניכר מהמקרים מסתבר שהמקור לבעיה הינה התשתית הטכנית הקיימת באזור מגוריהם שתומכת במהירות גלישה מוגבלת יותר מזו שהובטחה להם.

מספר התלונות הרב ופריסתם הגיאוגרפית של המתלוננים מלמדת על כך שמדובר בתופעה רחבה מאד שפוגעת באיכות חייהם של אנשים רבים וכמו כן מובילה לכך שנגבים מצרכנים סכומים משמעותיים ביתר.

לאור האמור, אבקש:

1. לקבל את התלונות שהוגשו כנגד חברות האינטרנט (ספק ותשתית) והסלולר בעילות של פער בין מהירות הגלישה המובטחת לבין מהירות הגלישה בפועל. אשמח לקבל תלונות אלו בצורה המפורטת ביותר, לרבות מסמך התלונה, תגובת חברת התקשורת, והחלטת הרשות בתלונה. ככל שקיימת מניעה מנומקת למסור מידע זה, אבקש לקבל נתונים סטטיסטיים אודות כמות התלונות שהוגשו כנגד כל חברה, ומתוכם כמות התלונות שהוגשו בעילות של פערים בין מהירות הגלישה המובטחת לבין מהירות הגלישה בפועל.
2. נוכח העובדה כי סוגיה זו מושפעת רבות מפריסת תשתיות האינטרנט, אבקש לקבל את המידע הנוגע למיקום נתבי התקשורת (ראוטרים של חברת התשתית, לא ראוטרים ביתיים) של חברות התשתית. חשיפה של מידע זה חיונית לציבור שכן היא תאפשר לצרכנים להבין מה מהירות הגלישה המרבית שאפשרית באזור מגוריהם מבלי ללכת שולל אחרי הבטחות שיווקיות וכמו כן יחודד באלו אזורים נדרשת השקעה גדולה יותר בתשתית.
3. האם בכוונת משרד התקשורת לנקוט במהלכים כלשהם למיגור בעיה זו?

מדובר בבעיה שהציבור הרחב סובל ממנה מזה שנים ולאחר קריאת אינספור תלונות קשה שלא לחוש בחוסר תם הלב של חברות התקשורת השונות שמשווקות הבטחות ללא כיסוי. חיזוק לטענה זו ניתן למצוא במספרן הרב של התביעות הייצוגיות שהוגשו כנגד החברות בעילה זו. לצורך טיפול מקיף ואפקטיבי בסוגיה, יש צורך בפרסום המידע הנוגע לכך, ולפיכך יש אינטרס ציבורי רב במתן מענה מקיף ומלא לבקשה זו.

בתודה מראש,



כלכלנית ופעילה חברתית



**הממונה על יישום חוק חופש המידע
משרד התקשורת**

ט' כסלו תשע"ח
27 נובמבר 2017

לכבוד :

גב' [REDACTED]

[REDACTED] באמצעות דוא"ל

הנדון : בקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998

סימוכין : פנייתך 90789 מיום 17.7.17

1. בפנייתך שבסימוכין (להלן : "**הפנייה**") ביקשת לקבל לידך, בהתאם להוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן : "**החוק**") את המידע המפורט להלן :

- א. לקבל את התלונות שהוגשו כנגד חברות האינטרנט (ספק ותשתית) והסלולר בעילות של פער בין מהירות הגלישה המובטחת לבין מהירות הגלישה בפועל. אשמח לקבל תלונות אלו בצורה המפורטת ביותר, לרבות מסמך התלונה, תגובת חברת התקשורת, והחלטת הרשות בתלונה. ככל שקיימת מניעה מנומקת למסור מידע זה, אבקש לקבל נתונים סטטיסטיים אודות כמות התלונות שהוגשו כנגד כל חברה, ומתוכן כמות התלונות שהוגשו בעילות של פערים בין מהירות הגלישה המובטחת לבין מהירות הגלישה בפועל.
- ב. נוכח העובדה כי סוגיה זו מושפעת רבות מפריסת תשתיות האינטרנט, אבקש לקבל את המידע הנוגע למיקום נתבי התקשורת (ראוטרים) של חברת התשתית, לא ראוטרים ביתיים) של חברות התשתית. חשיפה של מידע זה חיונית לציבור שכן היא תאפשר לצרכנים להבין מה מהירות הגלישה המרבית שאפשרית באזור מגוריהם מבלי ללכת שולל אחרי הבטחות שיווקיות וכמו כן יחודד באלו אזורים נדרשת השקעה גדולה יותר בתשתית.
- ג. האם בכוונת משרד התקשורת לנקוט במהלכים כלשהם למיגור בעיה זו?

2. במענה לפנייתך הריני מתכבד להשיבך בהתאמה לסעיפי בקשתך כדלקמן :

- א. במערכת פניות הציבור שבמשרד נמצאו תלונות העוסקות במהירות גלישה ולא דווקא בפער בין המהירות שהובטחה לזו שסופקה בפועל, אין אפשרות לבצע פילוח כבקשתך. מצ"ב קובץ עם כל התלונות שהתקבלו במהלך 2017 ועד היום.
- ב. מיקום נתבי התקשורת מהווה מידע רגיש ביטחונית וגם עסקית, פרסום מיקומם של ארונות תקשורת מעלה חשש לפגיעה בארונות דבר היכול לפגוע בביטחון המדינה וכן באינטרסים מסחריים של החברות. בפועל כל צרכן המקבל התחייבות למהירות אמור לבדוק שזה מה שהוא מקבל בפועל ואם מתגלה לו פער מהותי עליו להתלונן בפני המשרד על אי ההתאמות, המשרד יבדוק כל דבר לגופו וייתן את ממצאיו מבלי לחשוף מידע רגיש זה, ולכן מידע זה אינו מועבר אליך בהתאם לחריגים שבסעיפים 9(א)(1) ו-6(ב) לחוק.
- ג. בהתאם לתכנית העבודה של משרד התקשורת בכוונת המשרד לנקוט במהלכים לצמצום הסוגיה שציינת. בתכנית העבודה מתוכננת משימה להגדרת התקנים הנדרשים למדידת מהירות גלישה בפועל, כך שניתן יהיה להשוותה למהירות הגלישה המובטחת.

3. אשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה נוספת.



**הממונה על יישום חוק חופש המידע
משרד התקשורת**

בכבוד רב,

מוניר קזמל

הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק:

גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת.