

From: DoNotReply@gov.il [mailto:DoNotReply@gov.il]
Sent: Saturday, November 24, 2018 7:23 PM
To: Pnyot_tv_site <Pnyot_tv_site@moc.gov.il>
Subject: פנייה ש[REDACTED] 45455 בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין אל משרד התקשורת

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין_45455

טאב 1 – פרטי הפניה:

נושא הפניה: טלוויזיה בכבלים ובלווין, תאריך: 24/11/2018, דגם מוצר: [REDACTED], מספר מנוי טלפון: [REDACTED]
תוכן הפניה: שלום, הפניה נגד חברת HOT ו NEXT TV אני מנוי שרותי אינטרנט של חברת הוט. לאחרונה קיבלתי חיוב על שרותי NEXT TV מכרטיס האשראי שנתתי לחברת הוט. אני מציין שאף פעם לא דיברתי עם נציג NEXT TV ובנוסף אין ברשותי מכשיר טלוויזיה כלל. באותיות הקטנות בתחתית החיוב רשום: "פטור מלא מניכוי במקור *ט.ל.ח. *חשבון שלא התקבלו לגביו השגות תוך 30 יום מיום קבלתו תהיה החברה רשאית לראות בכך את אישור הלקוח לנכונותו" התקשרתי מספר מעמים ל NEXT TV אך כאשר מנסים לדבר עם נציג השיחה מתנתקת. כמו כן שרותי הצ'ט באתר NEXT TV לא עובד. בתקווה שאוכל לדבר עם נציג טלפוני, ביקשתי באינטרנט להתחבר לשרותי. NEXT TV תוך 20 דקות חזר אלי נציג שזיהה את עצמו בתור נציג HOT ורצה לחבר אותי לשרותי. NEXT TV כאשר בקשתי להתנתק הוא העביר אותי לשרות לקוחות של HOT ששם אמרו לי שהם לא יכולים לנתק אותי משרותי NEXT TV ועלי לפנות אליהם. ניסיתי כמה להתקשר לשרות לקוחות של HOT ותמיד התשובה דומה בקיצור יש כאן הונאה מכוונת להכניס שרותים שהלקוח לא ביקש. בתודה [REDACTED] אני בחו"ל עד התאריך 17.12.2018 זמין במייל שלי [REDACTED]@gmail.com
מספר צרופות: 1

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED] שם משפחה: [REDACTED] נייד: [REDACTED] דוא"ל: [REDACTED]@gmail.com
כתובת ופרטים נוספים: [REDACTED]
עיר: [REDACTED], רחוב: [REDACTED], מספר בית: [REDACTED], מספר דירה: [REDACTED]
מיקוד: [REDACTED], פקס: [REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, December 17, 2018 9:35 AM
To: pniyot_tv <pniyot_tv@moc.gov.il>
Subject: Re: אינטרנט (22248)

שלום,

לגבי תשובה ל פניה מספר 22248

בתשובה נאמר שחברתי לאפלקציה ע"י הוט. העניין הוא שאף אחד לא דיבר איתי בקשר לזה והם חיברו אותי אוטומטית ללא ששאלו אותי.
ההחבור ל next tv אינו נעשה בשגגה אלא הוא אוטומטי כרגע שמתחברים לאינטרנט של הוט. והוא נעשה להורים שלי שהינם אנשים מבוגרים וללא בדיקה שלי הם היו ממשיכים לשלם ללא ידיעתם. יש כאן משום עורמה וגנבת דעת.

התשובה שדבר זה אינו בפיקוח לא מקובל. חברה זו (NEXT TV) היא שם אחר לחברת הוט שהינה חברת תקשורת כבלים שאמורה לפעול לפי כללי מוסר נאותים ולא לחפש כיצד לגנוב את הצרכן.

בתודה

בתאריך יום ד', 12 בדצמ' 2018 ב-14:23 מאת: <pniyot_tv@moc.gov.il> pniyot_tv

תאריך: 24/12/2019
דף מספר: 1
הודפס ע"י: חגית ברזני

(C) הדוח הופק באמצעות Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקרת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

נתקבל ביום: 04/11/19

מס' 00024333

כרטיס פניה

סוג הפניה: תלונה

תשובה לפניה

ה[REDACTED]
[REDACTED]

ל[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

ה: [REDACTED]
[REDACTED]

פרטי הפניה

פרטי הפונה
שם: [REDACTED]
מס' פונה: 24317
ת.ז: 0
טל: [REDACTED] (נ)
כתובת הפונה:
כתובת נשוא הפניה:

נושא: כספים, חיוב בניגוד להסכם

חסמן נילוה: לא

נילון: NEXTTV

הנדון: חיוב בניגוד להדגססכ

[REDACTED]
[REDACTED]

תמצית הפניה:

שלום רב.
לפני מס חודשים הצטרפתי להוט, היום אני עוברת על החיובי אשראי שלי, ואני רואה שחיברו אותי מטעם הוט (או הנציג שלהם) לנקסט טיוי של הוט, בשיחה של מול נצציגת הוט, היא אומרת שאין שום קשר אליהם ולהוט, פניתי לנקסט הוא טיוי - יש להם את פרטי האשראי שלי יש להם את הת.ז של בעלי והשם שלי הוא שגרי, העניין המטריד הוא שנציגים של הוט מעבירים פרטי אישיים של לקוחות לחברות אחרות ומחברות אני לא שמת לב ושילמתי כבר חציני שנה קרוב ל500 שח אין על זה פיקוח? מה עם אנשים מבוגרים שלא שמים לב? הגניבה הזו מתבצעת באלגנטיות מוחלטת! אני אבקש לבדוק את העניין

קולט: חגית ברזני

מנחב: מירב שטרסברג

מטפלים: כרזני חגית, נטלי דדון

מכותב בפניה:

תכתובת:

From: [REDACTED]@gmail.com]
Sent: Friday, June 15, 2018 5:15 AM
To: pnivot_tv
Subject: Re: next tv הוות

בתאריך יום ו', 15 ביוני 2018, 02:09, מאת [REDACTED]

שלום רב

וזאת מבלי! קיבלתי מהוט קופסא מקרטון עם שליח והודעה למייל שאני רשום והכי גרוע כתוב שיש דמי ביטול? next tv תמה זה
! שנירשמתי בכלל! ולא ידעתי על שירות כזה

תאריך: 24/12/2019
דף מספר: 1
הודפס ע"י: חגית ברזני

(C) הדוח הופק באמצעות Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקורת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

נתקבל ביום: 13/08/19

מס' 00023680 כרטיס פניה

סוג הפניה: תלונה

תשובה לפניה

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

פרטי הפניה

פרטי הפונה

שם: [REDACTED] מס' פונה: 23664

ת.ז: A

טל: (נ) [REDACTED]

כתובת הפונה: [REDACTED]

כתובת נשוא הפניה: [REDACTED]

נושא: next, ניתוק

מסמך נילווה: לא

נילון: NEXTTV

הנדון: נקסט טי

[REDACTED]

תמצית הפניה:

לאחרונה התחברתי לחברת NEXT TV שהיא מופעלת על ידי HOT. ההתחברות אליהם קלה מאוד דרך האתר אבל הניתוק מהם הוא בלתי אפשרי יש להם אופציה להתנתק דרך צאט באזור שלהם. הצאט לא עבד לי לא בטלפון לא במחשב ולא באיפד! בדיעבד מסתבר שבגלל שיש לי חוסם פרסומות זה לא עבד אצלי, שזה חריג לחלוטין. לכן פניתי אליהם דרך שירות הפייסבוק, ביקשתי לבצע ניתוק פעם אחת, אמרו שהבקשה בוצעה ושיחזרו אלי. אבל לא חזרו, אחרי שבוע שוב ביקשתי לבצע ניתוק ואז שוב הייתי צריך להזדהות ולהסביר שאני רוצה להתנתק, אבל שוב לא קרה כלום ככה כמעט חודש וחצי ללא מענה!! הגיעו מים עד נפש ואני לא מוכן לשתוק לזה יותר. בסופו של דבר חבר קרוב הצליח לתפוס אותם בטלפון ולחבר אותי אליהם לבקש

קולט: חגית ברזני

מנתב: מירב שטרנסברג

מטפל:

מכותב בפניה:

תכתובת:

(*) קיימים נושאים נוספים

(**) קיימים נילונים נוספים

From: ..
Sent: Saturday, August 3, 2019 10:10 PM
To: Pnyot <Pnyot@moc.gov.il>
Subject: הבדון בקשה עזרתחם.

שלום רב.

אני
טל

הודש שעבר גיליתי בפירות כרטיס אשרי חייב של 22 שקל מחברת נקסט טיבי.
אף פעם לא יצא לי לקבל מהם איזה שהוא שירות.
אני מיד התחלתי לנסות ליצור איתם קשר.
יש להם רק צט. אני רשמתי שם את כל הפרטים שלי ובקשתי ליצור איתי קשר. לא קיבלתי מהם תגובה. חסמתי להם
כרטיס אשרי.
אחרי חודש קיבלתי מהם אסמאס עם בקשה להתקן להם פרטים אשרי.
אני שוב פעם רשמתי להם בצט. הם ענו לי ואמרו שאני התחברתי דרך הוטמובייל. ואני חייב להם עוד 70 שקל.
אני פניתי להוטמובייל אבל שם טוענים שלא יודעים שום דבר על זה ואין להם קשר לחברת נקסט טיבי.
אני ביקשתי ודרשתי מנקסט טיבי לנתק מיד את המנוי לאמרות שלא עשיתי אותו.
הם הפתיחו לי לחזור אלי תוך יום עסקים 1 ולא מתקשרים.
אין לי דרך ליצור איתם קשר.
אני רוצה להסדיר את הנוסא של ניתוקת ואני רוצה לשאול איך פרטים של כרטיס אשרי שלי עברו לנקסט טיבי

בכבוד

תאריך: 24/12/2019
דף מספר: 1
הודפס ע"י: חגית ברזני

(C) הדוח הופק באמצעות Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקרת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

סוג הפניה: תלונה		כרטיס פניה מס' 00023505		נתקבל ביום: 10/07/19	
תשובה לפניה				פרטי הפניה	
משך ימי הטיפול בפניה [REDACTED]				פרטי הפונה שם: [REDACTED] מס' פונה: 23489	
פרטי הטיפול סטטוס: גמר טיפול פיצוי: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] מאג: [REDACTED]				ת.ז: 0 טל: [REDACTED] פקס: [REDACTED] כחובת הפונה: [REDACTED] כחובת נשוא הפניה: [REDACTED]	
פרטי המשיב [REDACTED] [REDACTED]				נושא: nexi, כספים חוסך נילווה: לא נילון: הוט הנדון: נקסט טי וי [REDACTED] [REDACTED]	
תמצית הפניה: שם החברה: הוטנט ו- NEXT TV HOT בתאריך 06.05.2019 נציג של הוטנט בשם [REDACTED] טיפל בפנייה שלי להגדלת חבילת הגלישה מ- 100 מגה ל- 200 מגה. רצ"ב סיכום עיסקה שקיבלתי למייל. ביום ה' התכור לי בבדיקת חיובי האשראי שאותו נציג החליט על דעת עצמו לצרף אותי לשירות NEXT TV HOT ללא ידעתי. הוא רשם גם פרטי מייל לא נכונים - כך שלא יכולתי לדעת על מעשיו. רצ"ב פרטי המייל ב"איזור האיש"י" שבאתר NEXT. פניתי לשירות הלקוחות של הוט ושל הוטנט אך הם הפנו אותי לשירות הלקוחות של NEXT-TV. הם אינם עונים לטלפונים, לכן פניתי מס' פעמים לצ"ט (החל מיום ה' 4.7) - ורק ב- 9.7 חזרה אלי נציגה.				קולט: חגית ברזני מנחב: מירב שטרנסברג מטפלים: ברזני חגית, נטלי דדון מכותב בפניה: תכתובת:	

(*) קיימים נושאים נוספים
(**) קיימים נילונים נוספים

From: [REDACTED]@gmail.com]
Sent: Tuesday, July 23, 2019 2:00 PM
To: מירב שטרוסברג <[REDACTED]@moc.gov.il>
Subject: Re: (23505)נקסט טי וי

מירב שלום רב,

תודה על תשובתך וטיפולכם בפנייה מס' 23505.

מבקש להדגיש מס' נקודות ודגשים כדי להבהיר את תוכן תלונתי:

1. לא ביקשתי את שירותי NEXT TV ורישומי נובע מתרמית שעשה נציג של הוט נט.
2. כאשר פניתי להוט נט ול NEXT TV לא זכיתי למענה בעניין החזר כספי, וסרבו לבדוק אם בכלל נרשמתי לשירות ואם השתמשתי בו (יש להם אפשרות לדעת). הם טרטרו אותי מחברה לחברה והתנערו מאחריות.
3. עד שלא פניתי אליכם ולמועצה לצרכנות לא זכיתי מהם להתייחסות עניינית ובטח לא לפתרון כספי.
4. מסתבר שגם אחייב בחודש הבא על חיוב חלקי (עד לניתוק...).
5. ל- NEXT TV אין אפשרות להגיע לשירות לקוחות באמצעות הטלפון אלא רק בהשארת הודעה דרך שירות צ'ט ואז חוזרים ללקוח כעבור מספר ימים (אני השארתי הודעה ביום ה' וחזרו אלי ביום ג').

6. העקיצה של צירוף לקוחות לשירות ללא ידיעת הלקוחות (מזכיר שגם רשמו בפרטי המנוי שלי כתובת מייל שגויה) היא תופעה נפוצה בהוט וזה לא קרה רק לי. מדובר בעוקץ שאפשר למצוא מידע על התופעה בחיפוש בגוגל לפי מילות מפתח "NEXT TV" יעוקץ.

בכל אופן, מודה לכם על ההתייחסות לפנייתי.
מקווה שתבדקו את ההתנהלות של הוט בכל הנוגע לשירות NEXT TV ותחסכו את עוגמת הנפש מלקוחות נוספים.
כי זה שיש להם את פרטי כרטיס האשראי שלי זה לו נותן להם את הזכות לעשות בו שימוש כרצונם.
בטוחני שיש לא מעט לקוחות שלא עוקבים אחרי החיובים של כרטיס האשראי שלהם ולא מודעים שהם מחויבים על שירות שלא ביקשו ולא משתמשים בו.
אלקוחות כמוני שבודקים ומגלים - נתקלים באטימות ונאלצים לבזבז זמן רב ולהסתייע בכם ובגופים כמו המועצה לצרכנות.

תודה רבה

בתאריך יום ג', 23 ביולי 2019 ב-13:06 מאת מירב שטרסברג <mirba@moc.gov.il>

23505 בתשובה נא להזכיר את פניה מספר
ההודעה נשלחה על ידי מירב שטרסברג

From: DoNotReply@gov.il [<mailto:DoNotReply@gov.il>]
Sent: Thursday, December 6, 2018 12:23 AM
To: dovrut@moc.gov.il<dovrut@moc.gov.il> משרד התקשורת
Subject: פנייה של 45817 בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא נושאים אחרים_45817

טאב 1 – פרטי הפניה:

נושא הפניה: נושאים אחרים, תאריך: 06/12/2018, דגם מוצר: מספר מבוי טלפון:
תוכן הפניה: גקסט טי.וי של הוט נכנסו לויזה שלי בלי רשות גבו כסף על מבוי שמעולם לא ביקשתי וגם כתבו
שזה הוראת קבע עכשיו מיד נתקו כשהערתי להם אבל לא החזירו את הכסף זו גניבה לאור היום.
מספר צרופות: 0

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED] שם משפחה: [REDACTED] גייד: [REDACTED] דוא"ל: [REDACTED]
כתובת ופרטים נוספים:
עיר: [REDACTED], רחוב: [REDACTED] מספר בית: [REDACTED] מספר דירה:
מיקוד: [REDACTED], פקס:

תאריך: 24/12/2019
דף מספר: 1
הודפס ע"י: חגית ברזני

(C) הדוח הופק באמצעות Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקרת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

נתקבל ביום: 06/08/19

מס' 00023667 כרטיס פניה

סוג הפניה: תלונה

תשובה לפניה

ה- [REDACTED]
[REDACTED]

פרטי הטיפול

ס' [REDACTED]
[REDACTED]
מוציא [REDACTED]
פיצוי אחר: [REDACTED]

פרטי המשיב

שם המשיב: [REDACTED]

ח' [REDACTED]

[REDACTED]

פרטי הפניה

פרטי הפונה

שם: [REDACTED] מס' פונה: 23651
ת.ז. 0
טל: (נ) [REDACTED]
כתובת הפונה: [REDACTED]
כתובת נשוא הפניה: [REDACTED]

נושא: next, זמני מענה

מסמך נילווה: לא

נילון: NEXTTV

הנדון: נקסט טי וי

הערות פנימיות:

[REDACTED]

תמצית הפניה:

חברת הבת של HOT שנקראת NEXT TV אשר מספקת שידורי טלוויזיה על תשתית האינטרנט מחייבת את לקוחותיה התקשורת באמצעות צ'ט עם נציג שירות או שליחת דוא"ל בלבד. למרות שהחברה מפרסמת שני מספרי טלפון של שירות לקוחות: האחד קו מונגש לבעלי מוגבלויות 0777076403 והשני קו שירות לקוחות 077075424. שני הקווים אינם זמינים בפועל וניסיון להתקשר אליהם אין מענה כלל (מתקבל צליל חיוג עד לניתוק השיחה או שהשיחה מתנתקת באופן ישיר). השאלה שלי האם חברת תקשורת כמו חברת NEXT TV מחויבת לתת שירות טלפוני. אני כבר יומיים מנסה להתנתק מהחברה ומקבל הודעה בציט כי הפרטים שלי יועברו לנציג אך בפועל אף אחד לא חוזר אלי.

קולט: חגית ברזני

מנתב: מירב שטרסברג

מטפל:

מכותב בפניה:

תכתובת:

(*) קיימים נושאים נוספים

(*) קיימים נילונים נוספים

From: DoNotReply@gov.il [mailto:DoNotReply@gov.il]
Sent: Wednesday, July 24, 2019 12:52 PM
To: dovrut@moc.gov.il <dovrut@moc.gov.il> משרד התקשורת
Subject: פנייה של 52300 בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא נושאים אחרים_52300
טאב 1 – פרטי הפניה:

נושא הפניה: נושאים אחרים, תאריך: 24/07/2019, דגם מוצר: , מספר מנוי טלפון:
תוכן הפניה: בתאריך 16/07/19 התחברתי לשירותי טלוויזיה של חברת NEXT TV וממשיתי את מבצע "חודש

התנסות חינם" שהוצע על ידם באתר האינטרנט. ההתחברות לשירות בוצעה דרך אתר האינטרנט של החברה.
בתאריך 24/07/19 החלטתי להתנתק מהשירות ולשם כך נכנסתי אל האיזור האישי באתר האינטרנט של
NEXT TV, באתר התברר כי ניתן להתנתק מהשירות אך ורק דרך צ'אט באתר עם נציג (אין אפשרות
טלפונית או דרך דואר/דוא"ל). בשעה 10:52 התחלתי צ'אט עם נציג, בו ביקשתי באופן חד משמעי להתנתק
מהשירות. לאחר תהליך ההזדהות הנציג ניסה לשכנע אותי להישאר וטענתי שוב שאני רוצה להתנתק - דבר זה
חזר על עצמו מספר פעמים, כלומר בכל פעם אני מבהיר חד משמעית שאני רוצה להתנתק, ואף מציין שאני לא
רוצה שום הטבות או הנחות אלא אך ורק להתנתק, והנציג מצידו במקום לבתק רק ממשיך ומנסה למשוך באופן
גס שאינו בגדר הסביר. הלכתי למעשה, רק לאחר 50 דקות צ'אט (!) ופניה תקיפה מאוד מצידו הנציג כיבד את
בקשתי להתנתק. חשוב לציין כי הצ'אט אינו חלק ולכל תשובה של הנציג צריך לתכות לפחות 2 דקות
(ולפעמים גם 5 דקות) - דבר אשר פוגם בפני עצמו בכל תהליך ההתנתקות. בנוסף אציין את חוסר ההגינות של
חברת NE
מספר ציפיות: 0

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED], שם משפחה: [REDACTED], נייט: [REDACTED], דוא"ל: [REDACTED]
כתובת ופרטים נוספים: [REDACTED]
עיר: [REDACTED], רחוב: [REDACTED], מספר בית: [REDACTED], מספר זירה: [REDACTED]
מיקוד: [REDACTED], פקס: [REDACTED]

From: [REDACTED]
Sent: Monday, September 9, 2019 4:05 PM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>; [REDACTED]@hot.net.il
Cc: [REDACTED]@klo.co.il
Subject: RE: [REDACTED] - תלונה לבירור - דחוף -

פניות הציבור משרד התקשורת שלום רב ,

ראו פנייתי מטה לחברת הוט ב 3 נושאים – תשובתם בקובץ מצורף .

1. שירות אינטרנט בביתי – קיבלתי תשובה כי אזוכה

2. שירות נקסט טי וי – לא קיבלתי התיחסות מהם וכרטיס האשראי שלי ממשיך להיות מחויב – אין עם מי לדבר

3. אמא שלי – [REDACTED] – אני הגורם המשלם , התעלמות מפנייתי ולא קיבלתי תשובה לגופו של עניין .

From: [REDACTED]
Sent: Monday, September 9, 2019 3:51 PM
To: [REDACTED] <[REDACTED]@[REDACTED].CO.IL>
Subject: Fwd: תלונה לבירור - דחוף - [REDACTED]

בברכה

נייד

התחל הודעה מועברת:

מאת: [REDACTED] <[REDACTED]@gmail.com>
תאריך: 8 בספטמבר 2019 בשעה 23:05:40 GMT+3
אל: " [REDACTED]@hot.net.il" <[REDACTED]@hot.net.il>
נושא: הועבר: (Fwd) תלונה לבירור - דחוף - [REDACTED] (PDF)

שלום

היום בשעות הצהריים קיבלתי טלפון מכם
מסרתי כי אין באפשרותי לשוחח וביקשתי שיחזרו מאוחר יותר.

הנציגה שסנתה אליי התחילה לדבר ולהבנתי אין לה תשובות לכל הנושאים אותם העלתי מטה.

טענה שאתם זה לא נקסט טי וי לא מקובלת עליי ואם כן אנא השיבו אותה בכתב.

בבקשה לא לפנות אליי טלפונית טרם יש לכם תשובות לכל הנושאים אותם העלתי מטה וצירפתי אמכתאות בהקדם.

בברכה

iOS עבור Outlook קבל את

מאת: [REDACTED]
נשלח: יום שישי, ספטמבר 6, 2019 12:26 א'
אל: [REDACTED] <[REDACTED]@hot.net.il>
נושא: Fwd: תלונה לבירור - דחוף - [REDACTED]

טרם קיבלתי מענה לפנייתי
אתם ממשיכים לחייב אותי
מצב 2 חייבים על שני שירותים אותם ביקשתי מספר פעמים לבטל!
פירוט מטה

ממתין לתשובתכם

iOS עבור Outlook קבל את

מאת: [redacted]@gmail.com
נשלח: יום שישי, אוגוסט 30, 2019 11:59 לפ'
אל: [redacted]@hot.net.il
נושא: Re: תלונה לבירור - דחוף

בהמשך למייל הקודם
מצב כל המסמכים

בברכה

נייד

ב-30 באוג' 2019, בשעה 11:57, כתב/ה:

שלום

אני לא יודע מהיכן להתחיל אבל אנסה להיות תמציתי וענייני
ברצוני להדגיש שעייפתי משיטת העבודה שלכם
גם כאשר אני מבקש לבטל מנוי של נקסט טי וי אני נתקל באותה התופעה לא מבטלים מורחים
וממשיכים לחייב

בשלב זה אני בוחר שלא לשתף את הנושא במדיות השונות וביחידה לפניות הציבור במשרד
התקשורת, שלשם כבר פניתי בעבר בעקבות מקרה דומה שלבסוף התנצלתם.

נא בירור מקיף ויסודי טרם פניה אליה חזרה

במידה ולא יענו לבקשתי כל הפניות מטה אפנה לערכאות משפטיות בתוך 14 ימי עסקים מיום
כתיבת מייל זה בתוספת לעוגמת הנפש הרבה שנגרמה לי במקרה זה.

[redacted]

1. ראו אישור שליחה של בקשת ביטול שאתם מתעלמים ממנה וממשיכים לחייב אותי, מנוי על
שב
נא לזכות את ברטיס האשראי רטרן מהיום נשלחה בקשת הביטול 13.6

2. מנוי נקסט טי וי על שמי, פניתי מספר פעמים רצאט והמנוי לא מתבטל! היום אף קיבלתי
שיחת טלפון נוספת, מנוי על שמי [redacted]

3. עשיתם לי אותו דבר על מנזר אחר של אמא שלי, במקרה שלה איני מוצא את אישור השליחה אבל אני רואה שמדובר אצלכם בדפוס התנהגות שחוזר על עצמו! אני הרי הגשתי בקשה ואף התקשרתי לאחריו כדי לברר שהגיע ושנציג אמר לי שזה לא הגיע הודעתי על ניתוק באופן רשמי, בשיחה טלפונית! מה שעשיתם בפועל זה לחייב אותי כמה חודשים קדימה ואף לשלוח מכתבי חוב מעורבי דין. לסיכום:

א. בדקו שיחות מוקלטות ופניות שלי סמוך לתאריך 29.8 המועד בו שונה החזקה בנכס ונמכרה הדירה

ב. בדקו שוב סמוך לתאריך זה בקשה נשלחה דרך אתר נתק

ג. פניתי מס פעמים גם למשרד עורכי הדין מוגם אליכם ואני נתקל בכלום

ד. לראייה לכך קיבלתם בקשת ניד מחברת סלקום שם אימי הייתה מנויה בדירתה החדשה בתקופה החופפת

ה. נא לחדול מכל דרישה לחוב ולשלוח לי אישור רשמי על כך
ו. מצב כל האישורים הרלוונטיים, אישור על החזרת ציוד, אישור על מכירת הנכס.

פרטי המכיר

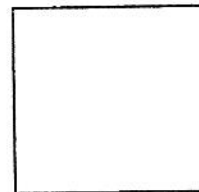
----- הודעה שהועברה -----

מאת: >

תאריך: יום ה', 13 ביוני 2019 ב-8:29

נושא: אישור שליחה

אל:



שלום

בקשתך התקבלה בהצלחה על-ידי מערכת המחשוב של הספק. להלן הפרטים וכן העתק מהבקשה.

מספר הבקשה: 2429505

שם הספק: הוט

שירות: כל השירותים

התקבלה ב: 08:29:35 13/06/2019

הודעת מערכת: מומלץ לשמור העתק של הודעת דוא"ל זו. אתר נתק אינו שומר העתק בקשות שליחה ועל כן לא נוכל לשחזר בעתיד בקשה זו.

כרטיס פניה מס' 00020686 נתקבל ביום: 19/03/18

סוג הפניה: תלונה

תשובה לפניה

משך ימי הטיפול בפניה

ימים

פרטי הטיפול

סטטוס: גמר טיפול

גמר טיפול: כן 16/05/18 פיצוי:

פיצוי אחר:

מאשר גמר טיפול: חגית ברזני

פרטי המשיב

שם המשיב:

מכתב תשובה לפונה בתאריך: 16/05/18

תמצית התשובה לפניה:

חגית
נקסט

פרטי הפניה

פרטי הפונה

שם: מס' פונה: 20670

ת.ז: 0

טל: (ב)

כתובת הפונה:

כתובת נשוא הפניה:

נושא: בעיות טכניות, שיבושים בקליטה (*)

מסמך נילווה: לא

נילון: NEXTTV (**)

הנדון: שיבושים ניתוק

הערות פנימיות:

מהוט אמר לא בתחום אחריותתם
יש להשיב לפונה

תמצית הפניה:

אודה לעזרתכם מול חברת הוט ומותג המשנה שלה נקסט טיו. התחברתי אליהם לפני קצת יותר מחודש. מרגע החיבור אני חווה תקלות חוזרות ונשנות בממיר הטלוויזיה שסיפקו לי ומיום ההתקנה גם האינטרנט שהינו התשתית שלהם גם כן אינו עובד באופן רציף גם כן. כל ניסיון שלי לקבל שירות ומענה נענו בתו. פניות למוקד השירות 6900* אינם נענו כי הנציגים אינם רואים את הממיד המותקן בביתי. כאשר ביקשתי להתנתק נמסר לי כי עליי להגיע לנקודת שירות של הוט מובייל להחזרת הציוד, דבר שאינו נאמר בעת ההצטרפות ואינו מופיע בהסכם ההתקשרות. אבקש את עזרתכם בהתנתקות הוגנת מהשירות, הגעה לאיסוף הציוד מביתי וכן זיכוי הימים בהם חוויתי תקלות.
חג שמח ותודה לכם

קולט: חגית ברזני

מנחב: מירב שטרסברג

מטפל:

מכותב בפניה:

תכתובת:

(*) קיימים נושאים נוספים

(**) קיימים נילונים נוספים

עמוס פסטרנק

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

חגית ברזני
יום ראשון 10 מרץ 2019 10:25
[redacted]@hot.net.il'
נקס טי וי [redacted]

חגית ברזני
רכזת פניות ציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל' - 02-6702214

From: Pnyot
Sent: Wednesday, March 6, 2019 2:53 PM
To: חגית ברזני [redacted]@moc.gov.il>
Subject: FW: תלונה

בברכה

Amir Biran
coordinator of public applications
Israeli Ministry of Communications



www.moc.gov.il

[redacted]@moc.gov.il

אמיר בירן
מרכז פניות ציבור
משרד התקשורת

From: [redacted]@icloud.com>
Sent: Tuesday, March 5, 2019 3:45 PM
To: Pnyot <Pnyot@moc.gov.il>
Subject: תלונה

השיגו כרטיס אשראי של אמא שלי ללא הסכמה מפורשת מצדנו התחילו לחייב באופן חודשי 30 שקל מלפני מספר חודשיים לא ידוע ממתי התחילו להופיע חיובים ללא אישור מפורש במעל החשבון ולכן אני חושש שנפלנו לתרמית דרך חברת הוט שבעבר ניתנו להם פרטיי כ.אשראי של [redacted] לפניי כחצי שנה ע"מ להתחבר לאינטרנט שלהם

"NEXT TV BY HOT" הוספתי כמובן את החיוב שניתן לראות בבירור את ההורדה של החברה הנ"ל

הצטרפו לחוויה

התנתק

מחובר כ-



תנתקו מיד או שנפנה למשרד התקשורת לברר את הסגירה

13:11

13:11

בודק

תז שלי תבדוק מה היה

13:11

אני רואה שהמני הוא על התז שלך. אני מטפל בנושא

13:11

תרגיני!

אני לעולם לא ביקשתי להתתברר זה פשוט גובה אני בכלל עם ים בבית אני מבקש זינוי או שאני פונה להנהלה+משרד התקשורת על מרמה מצד החברה שלכם אני חושב שהגיעו לי בחינם את השירות אך מעולם לא אישרתי רכישה אצלכם ולכן זה לא חוקי

13:13

התנתק/י

מחובר כ-



החברה שלכם אני חושב שהציעו לי בחינם את השירות אך מעולם לא
אשרתי רכישה אצלכם ולכן זה לא חוקי

13:13

ניתקתי את המנוי וזיכיתי אותך על סך של 76.45 שקלים.
הזיכוי ייכנס לאמצעי התשלום עד 40 ימי עסקים

13:14

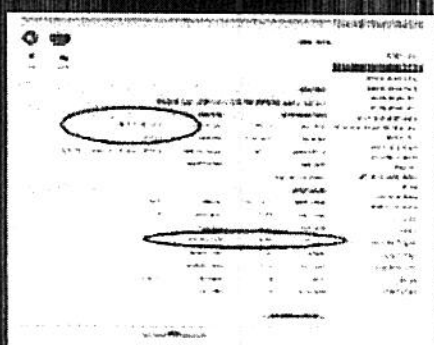
אוקי תשמור את הפרטים יכול להיות שזה יגיע לתביעה מצדנו מעולם לא
הסכמנו להתברר ולשלם לכם

13:14

צר לי שזה הגיע לסיטואציה כזו, נכבד כל החלטה שלך בנושא עדן

13:15

אוקי שיהיה לכם בהצלחה רק אנחנו
את זה סאן



13:16



BUMPYARD

כתובת הדעה

ש TV דא

וניתן לראות בבירור את חוסר הבהירות של מאיפה השיגו פרטיי אשראי לפי הודעות נציג הצא'ט מעולם לא תבעתי חברה או התלוננתי אך בתור גבר צעיר בן 26 אני מרגיש שכבר אבדה דרכם של מספר חברות דרך נוכלות בכל אמצעי ובשקרים אנו הלקוחות לא סומכים כבר על אף אחד ויש פרנויה מתמדת מאילו חיוביים יוצצו בעתיד שלא דרשתי! נמאס מהחרא הזה ואם יש מקום לתבוע אותם אני אלק על זאת בכל כוחי ובעזרתכם

אשמח לקבלת תשובה

@gmail.com

FAX MESSAGE

הודעת פקס

To:		אל:
Att:	035198106	לידי:
Fax no:	972035198106+	מס' פקס:
Date:	יום רביעי 09 מאי 2018	תאריך:
Time:	10:47	שעה:
Pages:	5	עמודים:
From:	[REDACTED]	מאת:
Fax no:	[REDACTED]	מס' פקס:
Re:	NEXT TV BY HOT גניבת כספים ללא דעותי -חב' FW	בנושא:

<cid:image001.png@01D3E2DC.F4B85540><https://goo.gl/4qGBhC>

לשכת חיפה | [REDACTED]

טל: [REDACTED]

פקס: [REDACTED] דוא"ל: [REDACTED]@ies.gov.il <[REDACTED]@ies.gov.il>

cid:image002.jpg@01D3E2DC.F4B85540]]

<http://www.linkedin.com/company/[REDACTED]>

cid:image003.jpg@01D3E2DC.F4B85540]]

<<https://www.facebook.com/[REDACTED]>

<cid:image004.jpg@01D3E2DC.F4B85540><https://twitter.com/[REDACTED]>

</cid:image005.jpg@01D3E2DC.F4B85540><https://joblog[REDACTED]>

[cid:image009.png@01D3E783.256F0080]

[cid:image007.jpg@01D3E2DC.F4B85540]

[cid:image006.png@01D3E2DC.F4B85540]

<www.taasuka.gov.il<<http://www.taasuka.gov.il>

<///cid:image008.jpg@01D3E2DC.F4B85540]<<http://www.taasuka.gov.il>

From: [REDACTED]
Sent: Thursday, May 03, 2018 12:24 PM
<<To: 'PNYOT@MOC.GOV.IL' <PNYOT@MOC.GOV.IL<<mailto:PNYOT@MOC.GOV.IL>
Subject: גניבת כספים ללא ידיעתי -חב' NEXT TV BY HOT

שלום רב,

אני כותבת אליכם ומזועזעת מהתנהלות החב' NEXT TV HOT

היום גיליתי כי חב' זו גובה ממני סכום של 49 שקלים כל חודש ללא ידיעתי,
אף נציג לא דיבר איתי, אני לא משתמשת בשירות הזה,
אני לא יודעת איך מתנהלים באינטרנט ואין אם מי לדבר בחב' NEXT בטלפון.

בחדש מאי 2017 התקשר אלי נציג ושכנע אותי לנסות את השירות הזה בחינם
אמרתי לו שאין לי צורך בזה מאחר ואני מחוברת להוט טריפל הוא שיכנע אותי ובהשח הדעת
הסכמתי

אחרי מספר חודשים ראיתי כי חייבו אותי התקשרתי לחב' הוט אמרו שזה לא שייך אליהם
למרות שהם רשומים כהוט
ואף נציג לא יכול לנתק אותי דרך הטלפון, וזו חב' חיצונית שנותנת את השירות הזה רק
באינטרנט

לבסוף הנציג אמר לי כי אני יכולה להתנתק רק דרך האינטרנט והם לא שייכים להוט
ביקשתי ממכר שיעשה עבורי את זה והוא ניתק אותי בספטמבר באתר ומאז לא חוייבתי.
כמובן שלא החזירו לי את הכסף כי אין אם מי לדבר, אין נציג שיכול לעזור ולתת מענה או
פניות הציבור.

אתמול בדקתי את החיובים שלי בכרטיס הישרכארט שלי ונדהמתי לראות כי הם חזרו לחייב
ללא ידיעתי

לאחר בירור עם נציגה משרכארט ובקשתי כי תחסום את התשלומים ושאלתי ממתי הם התחילו לגבות ממני 49 שקלים הנציגה אמר מחדש ינואר 2018.

אני רוצה לומר שזו גניבה לאור יום ומאוד חמור - פלילי ביותר

אני שואלת איך יכול להיות שירות של חב' שלא ניתן לדבר אם נציג בטלפון או לכתוב מכתב - רק תמיכה טכנית לדעתי זה לוקה בחסר והדבר פותח אפשרויות שליליות מצד הנציגים שמוכרים שירות לאוכלוסיה שלא יודעת להתנהל באינטרנט

ראשית אני מבקשת חקירה מיידית איך הם השתמשו בכרטיס שלי וחייבו אותי כל חודש 49 שקלים כל חודש בזמן שאף נציג לא שוחח איתי לאחר שהתנתקתי לראשונה, אני רוצה לשמוע הקלטה אם יטענו שדברו איתי כמו כן אני מבקשת שיחזירו לי את כל הכספים שגבו ממני,

בנוסף חקירה איך גונבים כספים מלקוחות אני מאמינה שאני לא היחידה, כמשרד ממשלתי בתחום התקשורת אני מצפה להגנת הציבור ולחקור את הנושא איך נציגי שירות הונים את הציבור ללא ידיעתם

אני מבקשת את עזרתכם הדחופה וממתינה לתשובתכם

בתודה מראש
בברכה

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2.5.2018

תקניה

6.2 - ילד
49: 7/7

בנק יהב
הבנק השתלט על שבילך

02/05/2018

מס' ברטיס

02/05/2018

ש"ח 2,654.00

רכישה בש"ח

מאריך	תיאור פעולה	מספר זיהוי עסקה	סכום חיוב (ש"ח)	מידע נוסף
02/05/2018	הדפסת כרטיס	1423	40.00	
02/05/2018	רכישת ישראל - ריפוד	4001087	40.00	
02/05/2018	כה רכי חפשי נסך	8001076	60.00	
02/05/2018	כרטיס נסען הונדו	140046	440.00	
02/05/2018	מזון חרטה	1231	11.30	
02/05/2018	מזון אר חכה	1001487	15.68	
02/05/2018	פני מיקס	1226	40.70	
02/05/2018	הונעת חפשי הרכי	7006753	5.00	
02/05/2018	רכי חפשי נסך	2001044	30.00	
02/05/2018	עסקה סוכה דירקט נסח	8019031	165.80	
02/05/2018	רכי חפשי הרכי	1001515	164.77	
02/05/2018	חפשי חפשי הרכי	2001971	52.70	
02/05/2018	ארכי חפשי נסח	1008	16.00	
02/05/2018	נסח פאריס	1010	80.00	
02/05/2018	נסח ישראל בע"מ	4044081	278.75	
02/05/2018	HOT	1822179	254.00	
02/05/2018	יחיד כרטיס / חפשי	5005790	0.00	
02/05/2018	נסח חפשי / רכישת	5171263	157.48	
02/05/2018	נסח חפשי חפשי	17003	60.00	
02/05/2018	נסח חפשי חפשי	5171675	502.49	
02/05/2018	נסח TV BY HAT	18174	48.00	
02/05/2018	נסח חפשי / רכישת	1006211	156.00	

עמוד -1-

תאריך – 22.09.2019

לכבוד,

HOT - מערכות תקשורת בע"מ -

מח' פניות הציבור-הגב' יוליה

באמצעות מייל @hot.net.il - 3 עמודים

ג.נ.

הנדון – המשך לפנייתי מיום 25.08.19- שירות לקוי בפעם נוספת!!!!!!

ביקור מתקין ב-20.09.19

מנוי ע"ש [REDACTED]

בהמשך לפנייתי מיום 25.08.19-

ולאחר שיחה טובה, עם פניות הציבור של הוט, הגב' [REDACTED]

לצורך תיקון החוויה הקודמת הקשה,

נקבע לנו טכנאי ליום שישי לתאריך 20.09.19 – בין השעות 11:00-13:00

לצורך-

- התקנת 4 ממירים חדשים – אחד-פייבר ושלושה נוספים – מיני-תומך נטפליקס-ללא עלות
- קבלת 4 שלטים חדשים
- התקנת 4 שקעי ללא עלות
-

ומכאן מתחילה הסאגה הנוספת!

להלן השתלשלות המקרה באותו היום-

בשעה 10:54 – (כל השיחות מתועדות אצלי)-

מתקשר המתקין (מחסוי)

ועובר איתי על מהות ההתקנה

ושואל אותי: זו לא הדירה עם החיווט בפנלים, אמרתי לו: אין לנו בעיה כזו.

אמר רק שתדעי, שהתקנת שקעי הטלפון בתשלום.

אמרתי לו: זה לא מה שנאמר לי.

אמר שיבדוק עם הוט.

בשעה 11:24 -

המתקין הגיע שוב ללא ציוד.

אמר שיש לנו הרבה "נפילות" של האינטרנט

ניגש מיד לשקעי הטלפון.

אח"כ שאל איפה להתקין את הממירים.

באחד החדרים אין טלוויזיה

אמרתי לו: שאנחנו רוצים, לקנות טלוויזיה לחדר הזה, בשבועות הקרובים.

אמר שלא יתקין שם ממיר ללא טלוויזיה

התקשר למנהל שלו

עמוד -2-

ואמר שלא יתקין שם ממיר.
אמרתי לו: יש לנו 3 טלויזיות אז תתקין ממיר בחדרים שיש טלויזיות ואח"כ אדבר עם הוט
לגבי התקנה של ממיר נוסף.

המתקין עזב את הדירה באותו הרגע ואמר: תהיי זמינה שיתקשרו אלייך מ-הוט.

חשבתי שהלך להביא את הציוד.
אך שוב, לא חזר!!!!!!

שוב, כמו בפעם הקודמת, היה אצלי בבית אולי 2 דקות. היה נראה לחוץ מאוד..

ראיתי שהמתקין לא חוזר.

בשעה 11:38 -התקשרתי לחברת הוט לבדוק את העניין.
ענתה לי נציגה בשם – ~~החברת הוט~~

בכיתי נורא
שאלתי אותה אם המתקין יחזור?
אמרה –לא.

ודנה הוסיפה ואמרה:

"טוב שהלך. היינו מחייבים אותך על התקנה – 99 ₪"

אמרתי לה: זה לא מה שסוכם!
האם השיחה מוקלטת? אמרה כן.

ביקשתי מנהל.

דיברה איתי לינא מצוות מאיה.
אמרה שתקבע שוב מתקין.

זה לא יתכן!!!!!!

בפעם השנייה,

שוב, לא כיבדו הסכם

שוב, המתקין הגיע ללא ציוד

שוב, המתקין עוזב את הדירה ללא התקנה וללא עידכון

עמוד -3-

ושוב, מפח נפש!!

נזק בריאותי –אני חולה מאוד

ובזבוז זמן, בכי ועצבים בשיחות הטלפוניות עם חברת הוט!!!!

ממתינה לתגובתכם!

אנו שומרים לעצמנו את הזכות לפנות לערכאות משפטיות.

העתקים-

1. משרד התקשורת –פניות הציבור- באמצעות מייל pnivot_tv@moc.gov.il – 3 עמודים

2. הרשות להגנת הצרכן –באמצעות מייל moked@gmail.gov.il – 3 עמודים

בברכה,

[Redacted]

נייד להתקשרות – [Redacted]

מען למכתבים-

[Redacted]

תל אביב מיקוד [Redacted]

7. **מחיר** – 100 ₪

האם חרצה שאצביר אותי שוב?

1. שם של הוציא שחתום על העיסוקה במרן אשתקד
2. כתובת של המקום שבו בוצע העיסוקה
3. טופס חתום על ידי אותה פרט העיסוקה הנ"ל

הפצה

1. שם של הוציג שחתום על העיסקה במחן אשתקד
2. כתובת של המקום שבא בצע העיסקה
3. טופס חתום על ידי אותה מדינה העיסקה הנ"ל

17.47 6.52% Δ : -6.

 <https://www.nexttv.co.il>

ב לא סת לתי יונה מבור

שנתהתי לס"ע (

א. חתימה דיגיטלית

אין חניכה דיג'טלית

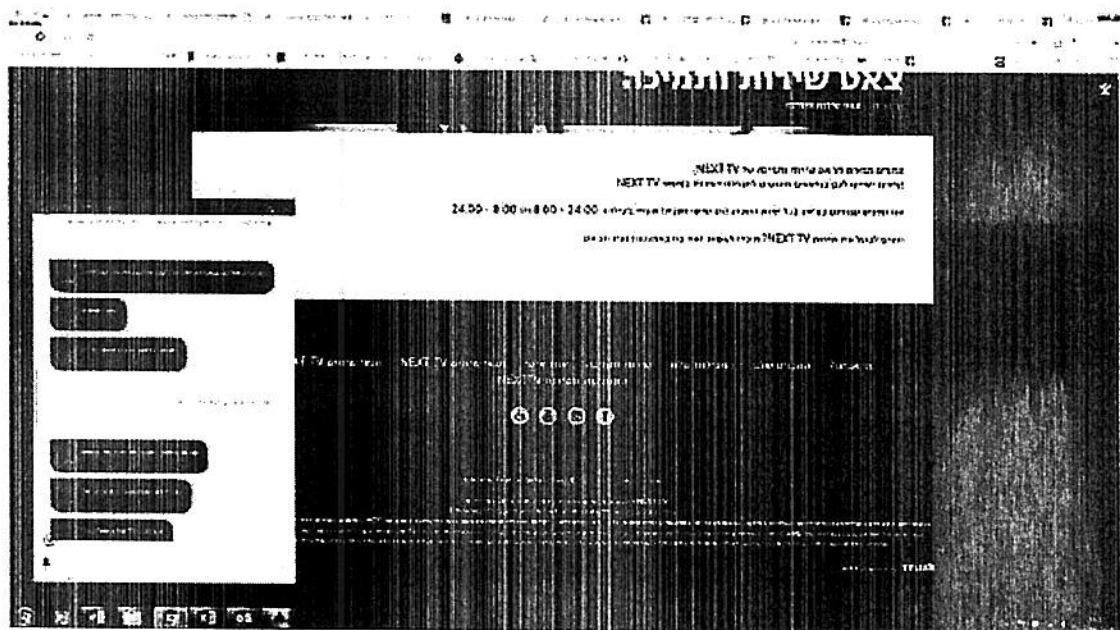
תור שוב על דרשותי למדו מערכות הוג ארז
פרטי האישיות בפרט מס אשראי הוג תז רחוקה
ושמח המוניס
מז על מנח לנחא כי לא יורה שוב תכנית מוסמ
הוג

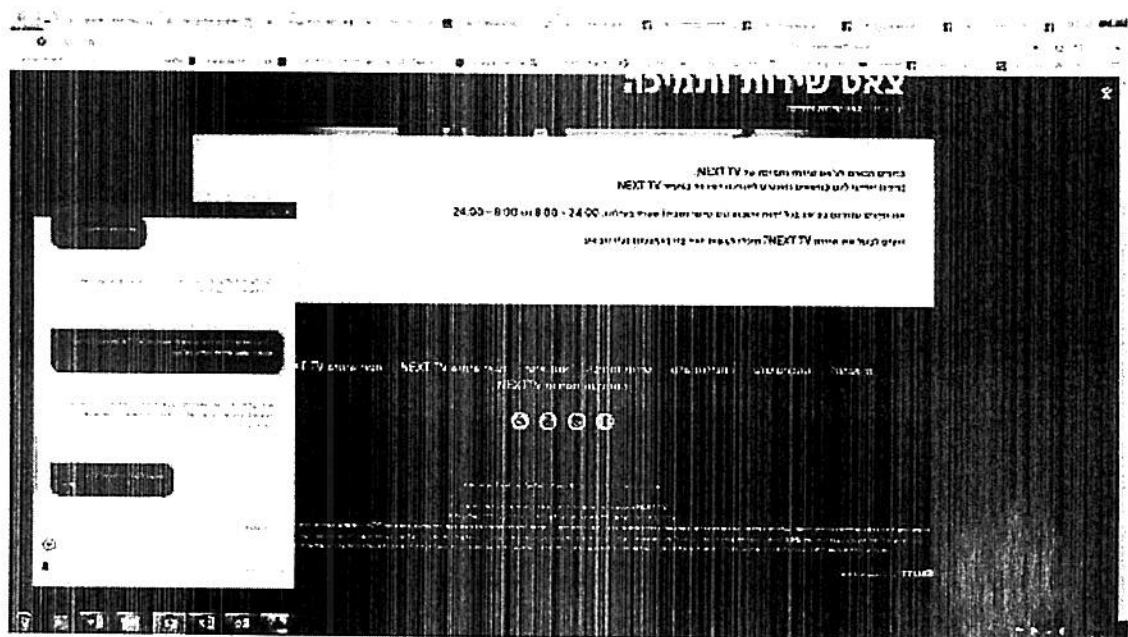
תודה על השאלה

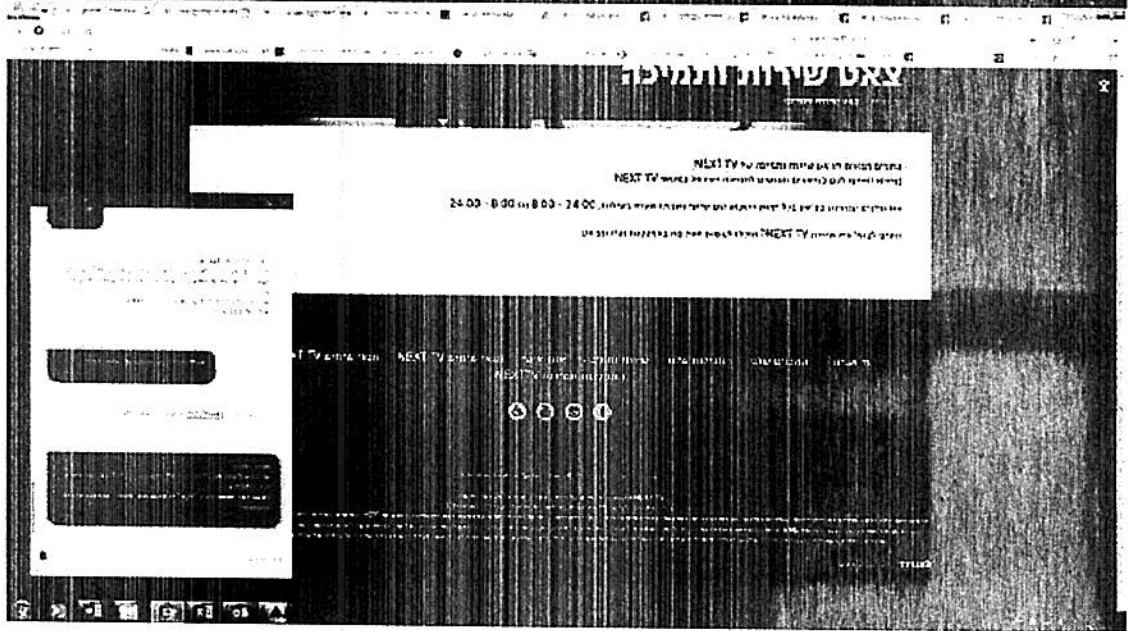
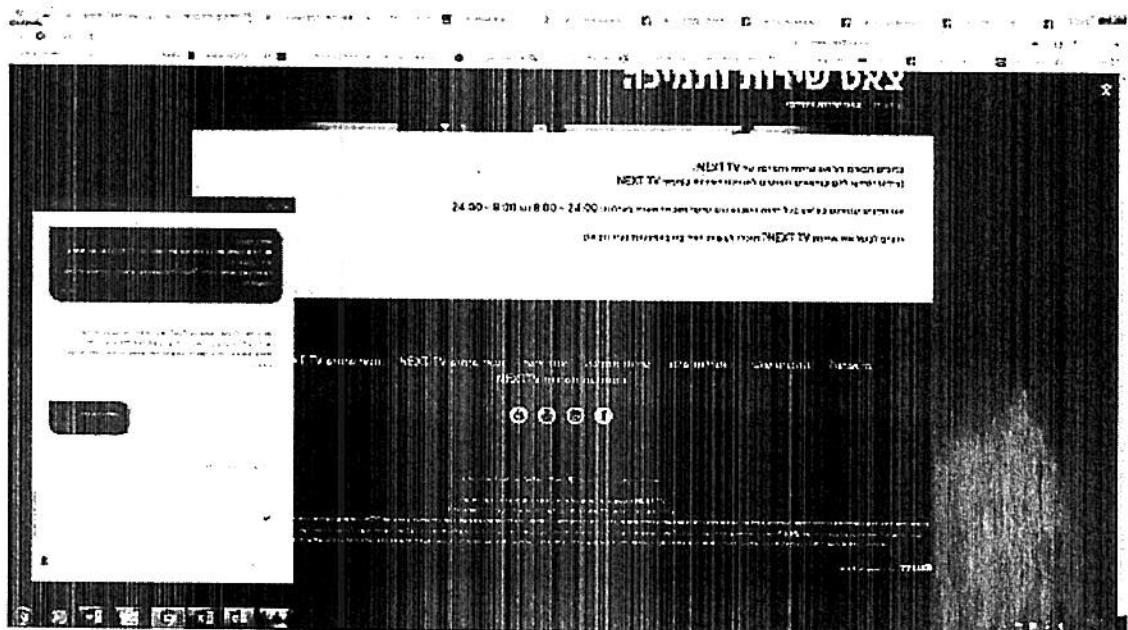
במקשת הירוקה לה בסיסית הקדמת.)

חמה התיירה?

שמות: י"ט







סימון: 52860

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

פרטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

נושא הפניה	תאריך פניה	מספר מני טלפון אליו מתייחסת התלונה
אינטרנט ותקשורת נתונים	11/08/2019	

תיאור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנילונה)

שלום היום ראיתי חיוב בכרטיס אשראי 83.02 מחברת NEXT TV BY HOT קצת היה לי מוזר לא זכור לי שהתחברתי לשרות הזה או שנתתי כרטיס אשראי לחברה מספת של הוט ואז זכרתי שקיבלתי חודש במתנה ביום שהתחברתי לאינטרנט של הוט במשרד הנציג אמר לי שקיבלתי מקסט טיווי במתנה לחודש שרות שאין לי צורך בו מפני שבבית אני מחובר כבר לחברה אחרת. כעבור חודש וקצת אני רואה חיוב בכרטיס אשראי שלי שבכלל לא נתתי אותו לנקסט טיווי וגם אף פעם לא יצרתי איתם קשר. ואז התקשרתי להוט שאמרו שזה לא הם שזה חברה נוספת ונפרדת מהם שאין לה שרות טלפוני רק צאט עם מציג פשוט הזוי לא ויתרתי התכתבתי עם מציג שלמרות מה שאני מסביר לה ממשיכה להציע לי הצעות ב29 שקל בחודש לשרות שאני לא צריך ולא מעוניין הצאט הזה של החברה נועד לייאש אנשים כמוני שחיויבו בכסף ללא צורך ועכשיו זה מסובך יותר לצור קשר עם החברה(שיטת מצליח) בסופו של השיחה עם הנציג צא"ט לא הגענו להבנה בסופו של דבר חברת מקסט טיווי שלא הייתי מעוניין בשרות שלה כפתה אותו עלי בגניבת הדעת שבסופו של דבר זה גם עלה לי 83.02 שלא הייתי מעוניין בשרות תרגיל יפה להגיד מתנה ובסוף לחייב ללא ידיעה

מסמכים נוספים

מסמך 1

מסמך

פרטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם פרטי	שם משפחה
טלפון ליצירת קשר	דואר אלקטרוני
כתובת ופרטים נוספים	מספר בית
יישוב	מספר דירה
מיקוד	פקס

טופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
מסמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

עמוס פסטרנק

מאת: מזל ששון
נשלח: יום שני 18 יוני 2018 07:30
אל: [REDACTED]
עותק: חגית ברזני
נושא: FW: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי
קבצים מצורפים: 142215030_1.PDF

בוקר טוב

[REDACTED]

יום טוב

מזל ששון
מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולווין
טלפון 02-6702210
פקס 02-6702273

From: מזל ששון On Behalf Of pniyot_tv
Sent: Monday, June 18, 2018 7:30 AM
To: 'Sergei Gimpel'
Subject: FW: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

בוקר טוב

מאשרת קבלת פנייתך במועצה.
בתום הבדיקה נשוב ונודיעך.

יום טוב

מזל ששון
מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולווין
טלפון 02-6702210
פקס 02-6702273

From: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@gmail.com]
Sent: Tuesday, June 12, 2018 2:19 PM
To: pniyot_tv
Subject: Fwd: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

שלום,

ברצוני להתלונן על חברת הוט, על העברת הפרטים שלי ללא הסכמתי וצירוף לשירות שלהם שנקרא next tv.

בתאריך 11.6.2018 קיבלתי הודעת sms ומייל לגבי הצטרפות לשירות next tv מטעם הוט, בנוסף קיבלתי את פרטי החוזה של ההצטרפות לשירות.

מאחר ולא הצטרפתי מרצוני לשירות, ואני לא מעוניין בשירות פניתי אל חברת הוט בנוגע לזה, התגובה שלהם הייתה שאני צריך לפנות לnext tv, שזה מה שניסיתי לעשות. אולם, האתר של next tv לא זמין, ולא מתאפשרת גישה עליו, ואחרי עיון בטופס ההצטרפות שנשלח, רשום במפורש שהשירות מסופק ע"י חברת הוט ח.פ. 520040072.

אני מצרף את התלונה והתגובה של הוט ששלחתי לפניות הציבור, ובנוסף את טופס ההצטרפות על פרטי התוכנית שקיבלתי מהם.

בברכה,

----- Forwarded message -----

From: Hot.PnietHatzibu <Hot.PnietHatzibu@hot.net.il>

Date: Tue, Jun 12, 2018 at 12:26 PM

Subject: FW: ללא הסכמתי "הצטרפות" תלונה לגבי

To: <[redacted]@gmail.com>

שלום רב,

פנייתך התקבלה בחברת HOT.

מבדיקה בפנייתך מדובר על חברת NEXT TV ולא בחברת HOT.

יש לפנות לחברת NEXT TV דרך האתר שלהם.

בברכה,

פניות ציבור HOT

אין להשיב לכתובת מייל זו

מאת: <[redacted]@gmail.com:mailto:[redacted]>
נשלח: 0300+Mon Jun 11 2018 12:53:47 GMT (Jerusalem Daylight Time)

אל: <[redacted]@hot.net.il>
נושא: תלונה לגבי "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

שלום,

קיבלתי ממכם את המייל הבא, אני דורש שתמחקו את הפרטים שלי מהמערכת באופן מיידי, ולא תצרפו אותי לשירותים ללא הסכמתי.



POWERED BY HOT

לקוח יקר,
שמחים שהצטרפת לשירות NEXT TV. אנחנו אוהבים להיות ברורים ושקופים אז צרפנו את פרטי החבילה אליה הצטרפת
ועוד כל מיני דברים חשובים

שם: [REDACTED]
טלפון: [REDACTED]
ת.ז./דרכון: [REDACTED]
כתובת דוא"ל: [REDACTED]

11/06/2018 תאריך העסקה

הערות	חיוב חודשי בש"ח	חיוב חד פעמי בש"ח	תכולת העסקה
(*)			Next Mobile
			Next Mobile
	0	0	סה"כ לתשלום עבור המסלולים:
	0	0	סה"כ לתשלום:

*משך המבצע אינו קצוב בזמן. NEXT TV רשאית לעדכן את המחיר מעת לעת, בכפוף להודעה מראש.

על אספקת השירותים יחולו תנאי השימוש בשירות המפורטים באפליקציה, וכן באתר האינטרנט בכתובת www.NEXTTV.co.il

תקופת החיוב הינה בין ה-1 לחודש ועד סוף החודש. החיוב הראשון של דמי המנוי יכולול חיוב יחסי בעבור הימים החל מיום קבלת סיכום המכירה ועד סוף תקופת החיוב.

המחירים כוללים מע"מ כרין.

לתשומת ליבך, כל אחד מאמצעי התשלום שסופקו על ידך לצורך תשלום עבור שירותי NEXTTV, יוכל לשמש את HOT במקרה הצורך לגביית תשלומים עבור כל אחד מהשירותים המסופקים על ידה ו/או כל אחת מהחברות בקבוצת HOT.

לידיעתך, פרטי ההתקשרות שמסרת לנו ישמשו אותנו למשלוח הודעות שיווקיות (כגון מבצעים, הטבות ושירותים חדשים) ב-SMS, בדואר אלקטרוני או אחרת, גם לאחר סיום ההתקשרות עימנו, אלא אם תודיענו על סירוב לקבל הודעות כאלה. הינך רשאי להודיענו בכל עת על סירוב לקבל הודעות אלה, באמצעות פניה באתר

www.NEXTTV.co.il

אם תבחר לסיים את ההתקשרות עד 14 יום מקבלת מסמך זה, תחויב בדמי ביטול בסך 5% מסכום העסקה, ובכל מקרה לא יעלה החיוב מעל 100 ש"ח. אם הותקן ציוד במעוון לצורך השירות, תחויב גם בדמי התקנה בסך של 100 ש"ח. כן תחויב בתמורה היחסית עבור השירותים שסופקו לך בכוונתך עד למועד הביטול. לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, אשר התקשר עם החברה בעסקת רכילות או מכר מרוחק, רשאי לבטל את העסקה כאמור בתוך 4 חודשים, כפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

השידורים מיועדים רק לשימוש פרטי וביתי. אין להשתמש בשידורים (ולא לאפשר לאחר להשתמש) באופן פומבי או מסחרי בלי להסדיר רישיונות מתאימים עם בעלי הזכויות וללא אישור מפורש בכתב מ-HOT.

בכל שאלה או בקשה ניתן לפנות אלינו באתר האינטרנט בכתובת www.NEXTTV.co.il וכן בטלפון 077-7075424, במקס מספר 077-7078282, בדואר אלקטרוני: service@nexttv.co.il או בדואר: HOT יורופארק, קיבוץ יקום, מיקוד 6097200. בכל פניה יש לציין שם ומספר ת"ז של בעל המנוי, או כל אמצעי זיהוי ששירש ע"י החברה. במקרה של בקשה לביטול המנוי, יש לציין גם 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום המשמש במנוי אלא אם בקשת הניתוק נעשית באמצעות האתר.

השירות מסופק על ידי הוט - מערכות תקשורת בע"מ, ת.פ. 520040072 ("HOT").

אי מענה יגרור לשליחת תלונה למשרד התקשורת.

תודה, ושבוע טוב.

----- Forwarded message -----

From: NEXT TV <Donotreply@nexttv.co.il>

Date: Mon, Jun 11, 2018, 12:48 PM

Subject: איזה כיף שהצטרפת ל NEXT TV! [REDACTED]

To: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@gmail.com](mailto:[REDACTED]@gmail.com)>



היי

[REDACTED]
איזה כיף שהצטרפת ל-NEXT TV!
אחרי שתקתקת את ההרשמה,
הגיע הזמן להתפנק על מלא סדרות מהארץ ומהעולם!

אלה פרטי המנוי שלך:
החבילה שלך: NEXT MOBILE

המחיר החודשי: 0 ₪

שם המשתמש (ת.ז. שלך): [REDACTED]

מספר טלפון נייד: [REDACTED]

עוד משהו קטן – תעודת הזהות שלך ומספר הנייד שלך יכניסו אותך
בפעם הראשונה לאפליקציה ולאזור האישי באתר NEXT TV, אז לא
לשכוח ת'מספר, כן?

משהו לא הסתדר? רוצה לשאול אותנו משהו? כל השאלות והתשובות
נמצאות באתר NEXT TV

אז שנתחיל?



This message (including any attachments) is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed and may contain materials protected by copyright or information that is non-public, proprietary, privileged, confidential, and exempt from disclosure under applicable law or agreement. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any use, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication by error, notify the sender immediately and delete this message immediately. Thank you

This message (including any attachments) is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed and may contain materials protected by copyright or information that is non-public, proprietary, privileged, confidential, and exempt from disclosure under applicable law or agreement. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any use, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication by error, notify the sender immediately and delete this message immediately. Thank you

עמוס פסטרנק

מאת: חגית ברזני
נשלח: יום חמישי 31 אוקטובר 2019 10:01
אל: [REDACTED]
נושא: FW: NEXT TV BY HOT בקשה לביטול חיוב עבור [REDACTED] --

חגית ברזני
רכזת פניות ציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל' - 02-6702214

From: חגית ברזני On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Thursday, October 31, 2019 10:01 AM
To: [REDACTED]@gmail.com
Subject: RE: NEXT TV BY HOT בקשה לביטול חיוב עבור [REDACTED]

שלום רב,
פנייתך התקבלה במועצה לשידורי כבלים ולוויין
בתום הבדיקה נשוב ונודיעך.

בברכה

חגית ברזני
רכזת פניות ציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל' - 02-6702214

From: [REDACTED]@gmail.com
Sent: Thursday, October 31, 2019 12:56 AM
To: [REDACTED]@hot.net.il
Cc: [REDACTED]@fax.tc; pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: NEXT TV BY HOT בקשה לביטול חיוב עבור [REDACTED]

שלום רב,

שמי [REDACTED] ת.ז. [REDACTED]
ואני בחודש מאי פניתי לחברתכם בבקשה לנתק אותי משרותי הטלוויזיה הללו ונאמר לי להחזיר את הסטרימר
בחודש מאי 2019 הגעתי למשרדכם הראשי בפתח תקווה והחזרתי את הסטרימר אישית לנציגכם וקיבלתי הבטחה כי השירות יופסק
מיידית וגם התשלומים

עד עכשיו כולל חודש אוקטובר חוייבתי 5 חודשים בצורה שגויה (אני נמנעת מלהגיד את זה בצורה שונה) לכן אבקש להחזיר לי את
הכסף ולהפסיק את השירות לאלתר.

הנני עולה חדשה ומכתב זה ביקשתי לנסח מחברי אך אני נאבקת יום יום ומיותר לציין שאין לי 500 שח מיותרים לתרום לחברתכם
שהוצאו ממני שלא בצדק.

אני מאוד מקווה שתנהגו איתי בצורה צודקת ותחזירו לי את הסכומים שחוייבו שלא בצדק
בידי אישור על מסירת הסטרימר בחודש מאי 2019 שם הובטה לי גם שהתשלומים יופסקו מיידית על ידי נציגכם

תודה מראש, [REDACTED]

נתקבל ביום: 31/05/18

מס' 00021224

כרטיס פניה

סוג הפניה: תלונה

תשובה לפניה

משך ימי הטיפול בפניה

ימים

פרטי הטיפול

סטטוס: גמר טיפול

גמר טיפול: כן 08/07/18 פיצוי:

פיצוי אחר:

מאשר גמר טיפול: חגית ברזני

פרטי המשיב

שם המשיב:

מכתב תשובה לפונה בתאריך: 08/07/18

תמצית התשובה לפניה:

חגית
נקסט טי וי

פרטי הפניה

פרטי הפונה

שם: מס' פונה: 21208

ת.ז: 0

טל: (3)

כתובת הפונה:

כתובת נשוא הפניה:

נושא: בעיות טכניות, שיבושים בקליטה

מסמך נילווה: לא

נילון: NEXTTV

הנדון: לא בתחום אחריות המועצה

הערות פנימיות:

לא בתחום אחריות המועצה יש להשיב

תמצית הפניה:

שלום רב

בתאריך 23.05.2018 התחברתי לחברת MAXT TV כשבוע ימים אני לא מצליח לראות שידורים באופן תקין לאחר מספר ניסיונות כושלים לתקן את התקלה הקיימת ביקשתי מהחברה לנתק אותי (כמו כן הם מבטיחים שבועיים תקופת ניסיון) שלחתי פנייה גם דרך דואר אלקטרוני בבקשה לנתק אותי החברה לא עונה ולא מוכנה לנתק אותי משרותיה מבקש עזרתכם על מנת להיתקן מחברת MAX TV פרטי העסק: חברה MAX TV

כתובת:

שמי

ת.ז.

טל.

קולט: חגית ברזני

מנתב: מירב שטרסברג

מטפל:

מכותב בפניה:

תכתובת:

נתקבל ביום: 24/06/19

מס' 00023445

כרטיס פניה

סוג הפניה: תלונה

תשובה לפניה

משך ימי הטיפול בפניה

ימים

פרטי הטיפול

סטטוס: גמר טיפול

גמר טיפול: כן 09/07/19 פיצוי:

פיצוי אחר: החזר כספי

מאשר גמר טיפול: מירב שטרסברג

פרטי המשיב

שם המשיב:

מכתב תשובה לפונה בתאריך: 07/07/19

תמצית התשובה לפניה:

זיכוי בסך 121 ש"ח + 16 ש"ח פיצוי על פי חוק על שחזברו שני מנויים במקום אחד

פרטי הפניה

פרטי הפונה

שם: מס' פונה: 23429

ת.ז: 0

טל: (נ)

כתובת הפונה:

כתובת נשוא הפניה:

נושא: next, כספים

מסמך נילווה: לא

נילון: הוט

הנדון: נקסט טי וי החזר כחספי

הערות פנימיות:

עבר להוט ביום 27.06
עבר למענה

תמצית הפניה:

ב27/05/2019 התנתקתי משירותי נקסט TV, חודשיים הובטחו לי כהטבה ללא תשלום, ובגלל שחייבו הובטח לי זיכוי, למרות זאת לא קיבלתי את הזיכוי והם עדיין ממשיכים לחייב, עליי לציין שאמצעי התשלום בלבד הם על שם בני [REDACTED], אבל לצערי חברת נקסט טיוי החליטה לפתוח מנוי נוסף על שמו ומשם הם טוענים שיש חיוב, בני מעולם לא דיברו איתם ולא התחברו לשירותים. מצרפת מסמך המתעד את אחד השיחות עליי גם לציין שהשיחות שלהם נעשות דרך צט ומגיעות להמתנה ארוכה וחוסר התייחסות ללקוח

קולט: חגית ברזני

מנחב: מירב שטרסברג

מטפלים: ברזני חגית, נטלי דדון

מכותב בפניה:

תכתובת:

סימון: 56373

טופס פניות הציבור – משרד התקשורת

פרטי הפניה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

נושא הפניה	תאריך פניה
נושאים אחרים	19/11/2019

תיאור הפניה (יש לציין גם את שם החברה הנילונה)

שם החברה NEXT TV
הנדון: התנתקות מהחברה

1. נכנסתי לחשבון האישי שלי בחברת NEXT TV, באתר מצוין כי: "רוצים לבטל את שירותי NEXT TV? תוכלו לעשות זאת פה באמצעות נציג הצ'אט".
עליתי מולם בצ'אט - דבר ראשון הם מבקשים ת.ז. ו-4 ספרות אחרונות של אשראי על מנת שיוכלו לאתר את המס' שלי.
כאמור נכנסתי דרך החשבון האישי שלי ולכן כל הפרטים ידועים.
דבר שני כשביקשתי להתנתק - 3 פעמים הקשו עלי וניסו להבין את סיבת הניתוק, למרות שהדגשתי כי איני חייב בהסברים ומבקש להתנתק לאלתר.
בסוף הצ'אט בניגוד למה שכתבו באתר - לא נותקתי, אלא קיבלתי הודעה "בקשתך לניתוק הועברה לטיפול במחלקת קשרי לקוחות, ההתקשרות עמך תתבצע תוך יום עסקים.
מספר הפניה - 165221263"

פרטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית הנם שדות חובה)

שם פרטי	שם משפחה
טלפון ליצירת קשר	דואר אלקטרוני
כתובת ופרטים נוספים	מספר דירה
יישוב	מספר בית
מיקוד	רחוב
	פקס

טופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.
מסמך זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.