

נועה ברנע

מאת:
גשלה:
אל:
ברשא:

חגית ברנע בשם pnivot_tv
יום שני 10 דצמבר 2018 12:35
'pf487172@cellcom.co.il'

היי
נא טיפולכם

חגית ברנע
רכז פניות ציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל' - 02-6702214

From: [REDACTED]
Sent: Monday, December 10, 2018 11:48 AM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: התנהלות לא תקינה של חברת סלקום טי וי

במהלך חודש אוגוסט התקשרתי ודיברתי עם נציגת סלקום טי וי בבקשה להתנתק מהם. זאת לאחר ששילמי עבור עסקת הטריפל שלהם אך במהלך שלושה שבועות הייתה תקלה בביתי ולא הצלחתי לגלוש באינטרנט או לצפות בערוצי הטלוויזיה. לאחר פניות למוקד הסכני, נאמר לי כי יחזרו אליי ביום שלמחרת. דבר זה לא קרה ולכן יצרתי קשר עוד פעמיים אך ללא הצלחה וכן, אין אדם אחד שחזר אליי או התקשר על מנת לתאם נציג טכני שיגיע לביתי.

בתום חודש זה התקשרתי למוקד, ענתה נציגה והייתה מאד ברורה איתי לאחר בקשתי להתנתק ואף הסבירה לי שעליי להחזיר את הציוד לאחד מהמוקדים.

שלושה שבועות לאחר מכן, התקשרתי על מנת לשאול אם נציג יוכל לאסוף את הציוד שממתינ כבר שלושה שבועות בביתי משום שאני גרה במקום מרוחק ואין לי דרך להחזירו (נאמר לי שחבל שלא ביקשתי לפני כן כי אכן קיים שירות כזה אך בד בבד הופתעה הנציגה שאני מבקשת להחזיר את הציוד משום שאני עדיין מחוברת אליהם ומשלמת).

טענתי שיבדקו את השיחה עם הנציגה אך אמרו לי "חבל שלא הקלטת" אין אנו מוצאים את השיחה/ לא מופיעה במחשב.

ויתרתי. שילמתי עבור חודש ששירותי האינטרנט והטלוויזיה לא פעלו ועל חודש נוסף בשל העובדה כי הנציגה לא תעדה את השיחה שבה ביקשתי להתנתק.

שוב ויתרתי.

לאחר מכן נאמר לי שאני אשלם עוד כסף משום שכל זמן שהציוד אצלי אני משלמת.

ויתרתי שוב.

בחודש נובמבר האחרון הופיע חיוב נוסף על סך 32 שקלים וכשהתקשרתי לשאול את פשר העניין נאמר כי מדובר ביתרה של הציוד שלא הוחזר זמן.

אוסף ואטען כי כל פעם שאני מבקשת לדבר עם נציג אני מועברת מנציג אחד לשני. שיחה עם מנהל זאת רק לאחר שאני מסבירה לנציגים את המקרה והם אינם יכולים לעזור.

זמני המתנה ארוכים ומייאשים.

אודה לעזרתם בנושא,

בתודה מראש,
[REDACTED]

נועה ברנע

מאת: pnivot_tv חגית ברנע בשם
נשלח: יום ראשון 28 אוקטובר 2018 11:04
אל: 'pf487172@cellcom.co.il'
נושא: tv תלונה על שירות ומקצועיות סלקום FW:

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

From: [REDACTED]
Sent: Sunday, October 21, 2018 1:43 PM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: tvתלונה על שירות ומקצועיות סלקום

א.ג.1.

אני לקוח של סלקום

1. זמן המתנה בטלפון כדי לקבל שירות או תמיכה טכנית מעל 30 ד.
2. לאחר שמגיעים לנציג והוא צריך להעביר אותי לנציג אחר ממתינים שוב 30 ד (לאמיעלה על הדעת).
3. לאחר שבוחרים באופציה שהנציגים של סלקום יתורו באותו היום הם לא חוזרים ושוב צריך לבזבז כשעה וחצי עד שמשיגים ומסבירים להם את כל ההיסטוריה של התקלות בבית. (לא מבצעים רישום של נציגים מטעם)
3. רמת המקצועיות של הטכנאים שמגיעים הביתה ירודה מאוד. ביום שישי ה 20.10.18 ביקר אצלי טכנאי בכדי לטפל במס תקלות. בקומה. תמיכה טכנית לא יכלו לטפל בכעיה wi fi ובקומה העליונה ועד היום אין לי wi fi ... כשעזב את הבית לא בדק תקינות ונשארו חסרי אונים.

המני על שם

הכותב בעלה

18/10/2018

הנדון: בקשת ניתוק מסלקום טי.וי

בחודש יולי האחרון בוצעה שיחת מכירה עם נציגה בשם "טלאור ביטון", הנציגה יצרה קשר עם [REDACTED] ושכנעה אותו להצטרף לשירותים של סלקום טי.וי.

בנו של [REDACTED] העברתי לנציגה (טלאור ביטון) אמצעי תשלום (כרטיס ויזה), זאת הבטיחה כי לא תחייב את כרטיס האשראי, אלא רק ברגע שיינתן שירות על יד סלקום טי.וי.

בחודש יולי נשלח טכנאי מחברת סלקום לביתו של אבי שדרות מונטיפיורי 3 אשקלון דירה 13, אותו טכנאי שנשלח לא חיבר את אבי לשירותי סלקום וטען כי אין תשתית מתאימה בביתו ונדרש לשלוח טכנאי נוסף.

באותו מעמד ללא כל אישור ממני הצלח אותו טכנאי לנתק אותי משירותי האינטרנט שניתנם לי מבוק בביתי שנמצא בכלל [REDACTED] לאחר תקלות אינטרנט חוזרות ונשנות שקראו לי באותו יום שוחחתי עם בזק והם הסבירו לי שבוצע מעבר ללא ידיעתי לסלקום טי.וי ולתשתית של נטוויזין.

מיולי ועד היום לא קיבלנו יום אחד של שירות מסלקום טי.וי אבל להם זה לא הפריע לגבות ממני במשך חודשיים סכומים של כ-100 ₪, לאחר שיחה שלי עם מוקד השירות הוסבר לי כי יבוצע ניתוק והחזר כספים על ידי מנהלת המוקד ששמה אלינור, ישנה שיחת טלפון ושיחת וואטספ שלי עם אלינור ובה הובטח לי החזרים על תיובים שבוצעו.

כמובן ששום דבר מהבטחותיה לא קיומו ואני ממשיך להיות מחויב על שירות שמעולם לא קיבל אבי, מצער אותי שמצילים ככה תמימות של מבוגרים.

אודה לכם אם תוכלו לייצור קשר כדי להסביר ולפצות.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

הוטבר העתק לנציג פניות ציבור תקשורת.

נועה ברנע

מאת:
גשלה:
אל:
גושא:

חגית ברנע בשם pnivot_tv
יום רביעי 31 אוקטובר 2018 08:53
'pf487172@cellcom.co.il'

חגית ברנע
רכז פניות ציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל' - 02-6702214

From: [REDACTED]
Sent: Monday, October 29, 2018 11:53 AM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: לא ניתן לצפות בערוצים למרות שאני משלם עליהם

שלום. שמ [REDACTED] ולאחרונה נתקלתי בסוגיה
לפני קצת פחות מחודש עשיתי מגוי בסלקום שכולל את ערוצי צ'רלטון שעולים 67 שקל בחודש (יותר מכל ערוץ אחר)
גשלה לי שם משתמש ונאמר לי שאני יכול לצפות בכל מכשיר שניתן להתקין עליו אפליקצייה של סלקום טווי חוץ ממחשב (לא ידוע
למה).
אתמול רציתי לצפות במשחק כדורגל בזמן שלא הייתי בבית אבל הערוצים של צ'רלטון לא הופיעו בשימת הערוצים שלי למרות
שכבית ובספרימר יש לי אותם ואני משלם עליהם ממיטב כספי.
פניתי לסלקום שם נאמר לי שחברת צ'רלטון אסרה עליהם לדדור טת הערוץ באפליקציית הסלולר. מה גם שכשאתני צופה בסלולר אני
צריך להוריד משתמש כי יש מקסימום של 5 מכשירים שניתן לצפות על אותו מגוי כלאמר זה תופס לי מכשיר אחד אבל עדיין לא
נותן לי את מה ששילמתי עבורו כסף ומשאיר לי מכשיר אחד בבית שאני אפשר לצפות בו בכלל.
התקשרתי לצ'רלטון עשרות פעמים אבל אין מענה אנושי בכל שלוחה אשר תבחר ובחרתי לדבר איתם דרך הפייסבוק שם נאמר לי
שזה עניין של זכויות שידור. מיותר לציין שחלק מהדברים שמשודרים בערוץ הם תכנים ישראלים ולא רק מחול ויש גם דברים כמו
כדוריד וגלישה וכל מיני דברים שקשה לי להאמין שמישהו ידרוש עליהם כסף על הזכויות, אפילו להיפך... יש דברים שנראה כאילו
משלמים לערוץ כדי שישדר כי אין על זנ ביקוש גדול. לא נראה לי משהו שצריך לסגור בפניי את האפשרות לצפות בערוץ אלא אולי
חסימה זמנית של חלק מהשידורים.
באמת לציין גם שערוצים אחרים שמשדרים תכנים לא פחות מבוקשים מהחיגה הישראלית והאנגלית כמו ליגה ספרדית ואיטלקית ו
כן ניתנים לצפייה באפליקצייה. לדעתי יש לתת את הדעת ואם לא ניתן לצפות במשהו שמשלמים עליו אז צריך לגבות פחות כסף או
לבדוק למה בדיוק לא משדרים את הערוץ... מה גם שאין שום אלטרנטיבה לצפייה סלולרית של הערוצים הללו. יש אפשרות לצפות
נתכנים של הליגה הישראלית בסלולר רק אם אתה נמצא בחול ובארץ אי אפשר. מה שנותר לבן אדם לעשות במצב שכזה הוא לנסות
לצפות בצורה פיראטית במשחקים ולא תמיד זה מתאפשר כי הרבה לאגים והרבה נפילות של שידור זה כמוכן לאחר חשלום לא זול
בכלל של הלקוח.

נועה ברנע

מאת: מזל ששון
נשלח: יום חמישי 20 ספטמבר 2018 10:37
אל: pf487172@cellcom.co.il
עותק: חגית ברזני
גרשא: FW: תלונה על שירות - [REDACTED]

בוקר טוב

הכניה המצ"ב מטה לטיפולכם

גמר חתימה טובה
מזל ששון
מרכזת המועצה
טל' 02-6702210

From: מזל ששון On Behalf Of pniyot_tv
Sent: Thursday, September 20, 2018 10:36 AM
To: [REDACTED]
Subject: RE: תלונה על שירות [REDACTED]

שלום רב,

מאשרת קבלת פנייתך במועצה לשידורי כבלים ולווין
פנייתך הועברה לחברת סלקום אשר תשיבך ישירות.

גמר חתימה טובה
מזל ששון
מרכזת המועצה
טל' 02-6702210

From: [REDACTED]
Sent: Wednesday, September 12, 2018 11:01 AM
To: cellcom_pniyot@cellcom.co.il; pniyot_tv <pniyot_tv@moc.gov.il>
Subject: תלונה על שירות - רון שבתאי

הבהרה: שירות לקוי וחיוכים שלא כדין
הנהק - פניות הציבור - משרד התקשורת (מכותב).

ב-14:30 29/08/2018 נמסר לי, בשיחה עם אלה מצוות סלי על:
הלווייה+קו ביתי+3 קווי סלולר ב- 244 שקלים +67 - 311 שקלים.
הצבת ערוצי הספורט עד 22/2/2019.
במעמד השיחה נמסר מפורשת כי לא ניתן למסור לי מספר אסמכתא.
השיחה הגיעה בעקבות שיחה קודמת עם נציגה שבה סוכמו הפרטים הנ"ל, בשיחה זו נמסר לי שאין צורך באסמכתא, ואקבל סיכום
כתוב במייל - המייל שהגיע היה ריק מתוכן.

היכבון סלקום הגיע כאשר אני מחויב על 422 שקלים והוא כולל חיובים על שירותים שלא ביקשתי בשום שלב - ערוצי ספורט,
שיחות להו"ל וכו'.

לאחר 30 דקות המתנה. שכלל גם שקר של הנציגה של המוקד הסלולארי (מעבירה אותך ישירות לנציג קוואטרו), המתנתי עוד רבע
שעה והגעתי לניקי מצוות 7.

ניקי הציעה לי מגוון הצעות מעניין. שכולל החזר (אבל רק בהודש הבא). וזאת ללא שליחת אישור כתוב או התחייבות כלשהי מצד סלקום והיא נתנה מספר אסמכתא -107850429. יש לציין כי ציינתי במהלך השיחה איני מעוניין בהודש מתנה אלא בהחזר בלבד שנמסר כי סלקום אינה מבצעת (מדיניות).

לאור השירות המזעזע. השקרי אין בכוונתי להשאיר לקוח סלקום (הודעת התנתקות תועבר בנפרד) תהליך שיוטלם בימים הקרובים. אך כן - עליכם מוטל לבצע החזר על החיוב שלא דין ע"ס 111 שקלים. (הפרש בין הסיכום לחשבונית).

כל מענה שיתקבל מסלקום יהיה מקובל בתנאי שיכולל תשובה בכתב. במידה ולא יתקבל החזר שמורה לי הזכות לפנות לבית הדין ע"מ לקבלו.

בברכה.



הנדון: חיוב שגוי חברת סלקום TV – מיום 26/09/2016

שמי [REDACTED] ואני מייצג את [REDACTED] הגר [REDACTED]
נעזר בעובדת סיעודית 24/7 ללא משפחה ילדים.

התאגדנו מספר אנשים טובים ואנחנו מסייעים לשרוד בין היתר גם ממנים עבורו שרותי טריפל של סלקום TV דרך חשבון נאמנות

במהלך יולי 2018 שמנו לב לחיוב גבוה של חברת סלקום, נערכה שיחת וידאו צאט אם נציגת סלקום בשם נטע כתאריך 12/07/2018 בשיחה בקשנו להבין מדוע המחיר התייקר, בשיחה הבהירה לו הנציגה [REDACTED] זוסיף את חבילות הספורט ולכן המחיר התייקר ב 67 ₪, הסברנו [REDACTED] לא יכל לעשות זאת טכנית, מפני שהוא איש זקן בקושי מתפקד אין לו שום ידע יכולת וההבנה לביצוע פעולה זו.

סיכום השיחה היה שיבטלו את חבילת הספורט, העלו את מהירות האינטרנט מ 40 ל 100 מגה והמחיר ירד ל 149 ₪, כמו כן סוכם שנשנה סיסמא כך שבכל מקרה גם אם ירצה לא יוכל לבצע שינוי.

לפני כשבוע בתאריך (התאריך נימסר לי ע"י נציגת השרות) 18/09/2018 אירעו תקלות קליטה בTV, יצרתי קשר עם נציגת שרות לאחר זמן רב של המתנה שיחה וניסיונות לתקן את התקלה הודיעה הנציגה שיש בעיה וצריך לשלוח טכנאי שיוכל להגיע רק ב 28/09/2018, טענתי שלא סביר והגיוני להשאיר איש זקן מנותק במשך כל כך הרבה זמן הבטיחו לחזור אלי מוקדם ככל שניתן, לאחר כיומנים שחזרו אלי שוחחתי עם הנציג והוא טען שאין לי כלל בעיה טכנית, ומדובר בניתוק/הקפאה בשל חוב של כ 790 ₪.

גדהמתי לקבל הודעה זו בדקתי עם האחראית על חשבון הנאמנות ונאמר לנו שבגלל שהגבלנו את סכום החיוב ל עד 250 ₪ בהוראת הקבע, ההוראה חזרה כי סכום החיוב של סלקום היה מעל לסכום זה.

במהלך הימים האחרונים שוחחתי במשך שעות עם נציגי סלקום שהעבירו אותי מגורם לגורם, הסברתי שאני מבקש לשלם את החוב במידי באשראי ללא התוספות בגין חבילת הספורט והחיובים הנוספים שהם הוסיפו(עמלת גביה דמי החזר למיטב זכרונ), הסברתי שבתאריך 12/07/2018 סוכם עם הנציגה נטע המחיר, סוכם על ניתוק החבילה, כך שלא הגיוני שיהיה חיוב כל שהוא, לטענתי נציגי סלקום [REDACTED] הזמין שוב דרך השלט, שוב הסברתי שטכנית הוא פשוט לא יכול לעשות זאת, השיא היה כאשר הנציגה אמרה לי שביצע את הפעולה של החיבור דרך השלט ב 18/09/2018 בזמן שהם ניתקו את שרותי ה TV !!!! .

יצוין שלא קבלתי שום הודעה על החזרת הוראת הקבע מסלקום לא בדואר אלקטרוני ולא בשום דרך אחרת (בדיקה עם הנציגה הסתבר שכתובת הדואר שהוקלדה בסלקום הייתה שגויה נירשם YAKOV2306 במקום YAKOV2306)

לסיכום מדובר באיש זקן ערירי ללא יכולת פיזית לבצע כל פעולה עם השלט שחברת סלקום החליטה לנתק אותו מהשרות במשך הרבה ימים, חברת סלקום מתעקשת שהקשיש כן הזמין דרך השלט, עובדה לא נכונה, כאשר יותר מזה הנציגה אומרת שהחיבור שפעולת החיבור דרך השלט בוצעה ב 18/09/2018 ביום בו סלקום ניתקו/השעו את השרות בניסים צרפתי. סכום החיוב אותו הם דורשים עומד על 790 ₪ !!!! במקום כ 450-480 ₪. אתמול הודעתי שאני בהחלט מוכן לשלם את סכום החוב הנכון ולא מעבר לכך. אתמול בשעות הערב התקשרתי שוב והודעתי שאני מבקש להחזיר את כל הציוד ולהתנתק מסלקום TV ממועד הניתוק שלהם ומהשרות בפועל דהיינו 18/09/2018.

אודה לכם באם תסייעו בהסדרת הנושא- מדובר בקשיש ערירי הלב נשבר !!!!
ברשותי ההקלטות של חלק מהשיחות

ברכה

8) המועצה הישראלית לצרכנות
moalva@consumers.org

9) אמוץ הציבור
moked@emun.org

הגדון : תלונה לגבי חבילת תקשורת של סלקום

לפני מספר ימים הזמנתי חבילת תקשורת מחברת סלקום הכוללת:

1. טלוויזיה
2. נידוד קו טלפון ביתי
3. אינטרנט – גם ספק וגם תשתית
4. נידוד 3 קווים לטלפון סלולרי.

לאחר מו"מ והסבר קצר קבלתי אישור על ה"ל ומועד להתקנה

בתאריך 18.7.2018 הגיע טכנאי סלקום והתחיל לעבוד על התקשורת בביתי – משרדי.
נראה שהטכנאי ה"ל לא הצליח במלאכתו והצטרפו אליו עוד 2 טכנאים, הוא עבד אצלי משעה 08.30 עד 14.30, הייתי מרותק אליהם ומשמש גם עזר כנגדם.
כמו כן קבלתי באמצעות שליח אחר את 3 הסימנים של סלקום.

לאחר שהלכנו שלשתם התבררו לי הבעיות הבאות:
1, הטלוויזיה החכמה של סמסונג K4 (חדשה לגמרי) עבדה אולם ללא אפשרות להתחבר לאינטרנט כמו נטפליקס, יו-טיוב, גוגל וכדומה.

2. נשארתי ללא קו טלפון קווי

3. 2 הטלוויזיות האחרות מדגם HISENSE לא התחברו לשלט של סלקום, וכדי להדליקן / או לכבותן וכן לשלוט על עוצמת הקול היה צורך לקום וללכת את הטלוויזיה ושלוט עליהן ידני על המכשיר עצמו ולא באמצעות השלט שסופק ע"י סלקום.

אי לכך ומאחר ואני עובד במשרדי בביתי עם לקוחות רבים התקשרתי בדחיפות לסלקום ולמחרת 19.7.2018 כבר הגיע טכנאי רביעי, הוא לא הצליח לפתור שום בעיה, נשארתי עם כל הבעיות שהזכרתי והכי מטריד ללא קו טלפון עד היום.

ניסיתי פעמים רבות להתקשר עם שרות של החברה באמצעות צאט, SMS המספר טלפון *3123 וללא הצלחה, כמו כן בזבזתי שעות בכל ניסיון לתקשר עם חברת סלקום.

לאחר יומיים של ניתוק ושל בעיות, ב 19.7.2018 הודעתי לסלקום דרך אתר נתק על סיום הקשר ביננו ומיד ביקשתי מחברות התקשורת והטלוויזיה האחרות – הישנות לפעול לחידוש ההסכמים שלי איתם.

עד היום נשארתי ללא טלפון קווי!!!!

אינני יודע כמה לקוחות ניסו להתקשר אלי, כמה עסקים הפסדתי !!!!!

אתמול 24.7.2018 חיברו לי שוב את YES לטלוויזיה והיום הגיע טכנאי בזק וחזרתי לקבל את השרות מחברת בזק, מחברת פרטנר (012) החברות ה"ל אמינות ומקצועיות,

היום שלחו לי את החשבון עבור "שרותים" שקבלתי בלתיקופה מ 16.7.2018 – 20.7.2018 דהיינו 5 ימים בטלפסו באפליקציה של סלקום, החצופים האלה שבזבזו את זמני ונתנו לי להזיע ולסבול בלי סוף, אלה שלא יודעים לתת שרות ומענה, שלחו לי חיוב עך ס"ך של 153.99 ₪ עבור 5 ימים של עינוי.

תודה
מזל ששון
מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולווין
טל' 02-6702210

From: [REDACTED]
Sent: Wednesday, August 1, 2018 8:06 PM
To: pniyot_tv <pniyot_tv@moc.gov.il>
Subject: צפייה במשחקי כדורגל של קבוצות ישראליות במסגרת הליגה האירופית ללא תשלום

שלום,

אני יודע שעברה החלטה בנושא אבל לא הצלחתי למצוא אותה.
בכל מקרה מניסיון עבר סלקום TV אינה פותחת את ערוצי הספורט בעת משחקי חוץ של קבוצות ישראליות בליגה האירופית.

תודה,
[REDACTED]

נועה ברנע

מאת: מזל ששון
נשלח: יום חמישי 30 אוגוסט 2018 08:43
אל: pf487172@cellcom.co.il
עותק: חגית ברנע
נושא: FW: שידורים של משחקי ספורט של קבוצות ישראליות בחול

בוקר טוב

הפניה המצ"ב מטה לטיפולכם.

יום טוב

מזל ששון

מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולווין

From: מזל ששון On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Thursday, August 30, 2018 8:41 AM
To: '[REDACTED]'
Subject: RE: שידורים של משחקי ספורט של קבוצות ישראליות בחול

בוקר טוב

מאשרת קבלת פנייתך במועצה.
פנייתך הועבר לחברת סלקום אשר תשיבך ישירות.

תודה

מזל ששון

מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולווין

טל' 02-6702210

From: '[REDACTED]'
Sent: Sunday, August 26, 2018 9:58 AM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: שידורים של משחקי ספורט של קבוצות ישראליות בחול

היי,

בוקר טוב ושבוע טוב

51 לפני כשבוע היה משחק של הפועל באר שבע באירופה (בקפריסין), המשחק שודר בערוץ בתשלום.

בחברת הוט ויס המשחק נפתח לכל בעלי המנויים, ואילו בחברת סלקום הערוץ לא נפתח לשידור.

בעקבות שיחה עם המוקד שירות נאמר כי אין חובה לפתוח את הערוץ.

חיפשתי באינטרנט מה החוק, אבל מלבד כמה כתבות אשר אומרות כי רוצים לנגיש משחקים של קבוצות בחול לכלל האוכלוסייה לא מצאתי, חוק בנושא זה

אשמח לתגובתכם

שידיה שבוע טוב [REDACTED]

שלום רב,

להלן פניה לטיפולך.

בברכה,

From: [REDACTED]
Sent: Tuesday, August 07, 2018 5:20 PM
To: Pnyot
Subject: מדוע סלקום טיוי לא משדרים משחקי חוץ בערוץ פתוי

שלום רב

רציתי להעלות בפניכם סוגיה שמטרידה אותי.

לפי החוק גופי התיקשות מחוייבים לשדר בערוץ פתוח את משחקי הכדורגל של הקבוצות כאשר הקבוצה משהקת
ל. ואכן רוב גופי התקשורת עושים זאת חוץ מסלקום טיווי. אשמח לדעת מדוע הם אינם מקיימים את החוק "בחור
וכמו כן לקבל את נוסח החוק המדוייק.

תודה רבה מראש

נועה ברנע

מאת: pnivot_tv מירב שטרוסברג בשם
בשלח: 15:43 2018 אוגוסט 15 יום רביעי
אל: ab1986@walla.co.il
עותק: חגית ברזני; איתמר חרמון; צחי פנחס
נושא: שידורי קבוצות ישראליות באירופה RE:

שלום רב,

הנדון: סלקום TV

אני מודה לך על פנייתך מיום 24.7.2018.

המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין מפקחת על חברות HOT ו YES המציעות שידורים רב ערוציים למנויים, ומוודאת שזמן פועלות על פי המתחייב מחוק התקשורת – הכללים שנקבעו בו ותנאי רישיון שידורי הטלוויזיה שניתן להן.

בשלב זה שירותי סלקום TV, המועברים על גבי תשתית המרשתת (אינטרנט), אינם כפופים להוראות רישיון, ועל כן החברה אינה בפיקוחה של המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין.

אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם הטלוויזיה של סלקום.

אני מעבירה את פנייתך לחברת סלקום ומקווה שהיא תטפל בה במסירות.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אורח

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

הודעה זו נשלחה מתיבת דואר כללית, אין להשיב להודעה זו

From: [REDACTED]
Sent: Tuesday, July 24, 2018 2:07 PM
To: pnivot_tv; cellcom_pnivot@cellcom.co.il
Cc: cellcom_pnivot@cellcom.co.il
Subject: שידורי קבוצות ישראליות באירופה

לכבוד המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין,
רציתי לברר מדוע משחקי קבוצות ישראליות באירופה אינם פתוחים בסלקום טי.וי.
האם החלטת המעוצה אינה תקפה לכל חברות הטלוויזיה.
בתודה ובברכה,

נועה ברנע

מאת: pnivot_tv מירב שטרוסברג בשם
בשלח: יום רביעי 15 אוגוסט 2018 16:00
אל: yliviv
עותק: חגית ברזני; צחי פנחס; צחי הלוי-לוי; איתמר חרמון
נושא: RE: בשלב (בשלב) ישראלית (בשלב) המוקדמות

שלום רב,

הנדון: סלקום TV

אני מודה לך על פנייתך מיום 24 ביולי 2018.

המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין מפקחת על חברות YES ו-IOT המציעות שידורים רב ערוציים למנויים, ומוודאת שהן פתולות על פי המתחייב מחוק התקשורת – הכללים שנקבעו בו ותנאי רישיון שידורי הטלוויזיה שניתן להן.

בשלב זה שירותי סלקום TV, המועברים על גבי תשתית המרשתת (אינטרנט), אינם כפופים להוראות רישיון. ועל כן החברה אינה בפיקוחה של המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין.

אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם הטלוויזיה של סלקום.

אני מעבירה את פנייתך לחברת סלקום ומקווה שהיא תטפל בה במסירות.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

שלום רב,

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

הודעה זו נשלחה מתיבת דואר כללית, אין להשיב להודעה זו

From: [REDACTED]
Sent: Tuesday, July 24, 2018 4:46 PM
To: pnivot_tv
Subject: (שידור בערוצים בתשלום של משחקי חוץ בהשתתפות קבוצה ישראלית) (בשלב) המוקדמות

שלום רב

בעבר נתקלתי בפרסום לפיו המועצה לשידורי כבלים ולוויין הוציאה הנחיות לפיהן אין לשדר בערוצים בתשלום משחקי חוץ בהשתתפות קבוצה ישראלית (בשלב המוקדמות).

האם תקנה זו עדיין בתוקף?

במידה וכן, האם התקנה תקיפה גם לחברת סלקום TV?

במידה וכן, האם ידוע למועצה כי חברת סלקום TV לא פותחת את הערוץ המשדר את משחקי החוץ לכלל מנוייה?

תודה ויום טוב

נועה ברנע

מאת: מזל ששון
נשלח: יום ראשון 19 אוגוסט 2018 14:00
אל: pf487172@cellcom.co.il
עותק: חגית ברזני
נושא: FW: תלונה חמורה וכשל במעבר לחברת סלקום - ללא מענה הולם

שלום רב,

הפניה המצ"ב מטה לטיפולכם.

תודה

Mazal Sasson
Council Coordinator
Cable and Satellite Broadcasting
Israel Ministry of Communications
Work: +972 (2) 6702210
Fax: +972 (2) 6702273



www.moc.gov.il
SassonM@moc.gov.il

מזל ששון
מרכזת המועצה
לשידורי כבלים ולווין
משרד התקשורת
עבודה 02-6702210
פקס 02-6702273

From: [REDACTED]
Sent: Friday, August 10, 2018 9:38 AM
To: nirsh@cellcom.co.il; amos@cellcom.co.il; info@emun.org; cellcom_pniyot@cellcom.co.il;
moatza@consumers.org.il; pniyot_tv; kayooob@knesset.gov.il
Subject: תלונה חמורה וכשל במעבר לחברת סלקום - ללא מענה הולם

שלום רב

[REDACTED] ברצוני לגולל את הימים האחרונים בהם בחרתי לעשות טעות, טעות שלעבור בכל התקשורת הביתית שלי לחברת סלקום וזה רק בגלל שהילדים ביקשו יפה

מצ"ב תיאור התהליך מהימים האחרונים, שבהם לצערי בנוסף לקשיים אני מרגיש בעיקר זילזול ולהלן הסיפור (מבוסס על סיפור אמיתי)!!

תהליך המכירה ותיאום ההתקנה:

יצרנו קשר עם יעקב הסוכן שהוא איש המכירות של הבניין שלנו לצורך מעבר מפרטנר מהרגע שקיבל את פרטי האשראי התחילו התיאומים לגבי מועד ההתקנה ופרטי החבילה המדויקים בסופו של דבר אנו תיאמנו מול מוקד השירות התקנה ושם החלו אי דיוקים בדבר החבילה לנו נמסרו פרטים ועלויות שונים בזמן השיחה עם מוקד השירות לצורך תיאום טכנאי. שבסופו של דבר תוקנו.

התקנה:

תואם לנו שירות התקנה ליום שלישי 7.8.2018 בין השעות 14:00-16:00
אשתי יצאה מהעבודה מוקדם ע"מ להפסיק להוציא את הילדים מהקייטנה (שאנו משלמים עליה הרבה כסף עד לשעה 16:00)
על מנת להיות בבית בזמן ולא לפגוע במועד ההתקנה שנקבע

בשעה 15:30 צלצלו מהמוקד לעדכן על עיכוב הגעת המתקין ושהוא יגיע לקראת השעה 16:30

בפועל הגיע בשעה 16:45 והתחיל לעבוד

בשלב הראשוני עקר את הכבל אינטרנט של פרטנר מהקיר ללא אישור או השלכות ואף לא עידכן שזה מה שהולך לעשות.

מאז ועד לשעה 20:00 ניסה להשחיל את הכבל של סלקום לקיר ע"מ להתחיל בתהליך ההתקנה

מידי פעם ביצע מספר שיחות טלפון לקבלת עזרה בהשחלה עד שהגיע בחור נוסף בשעה 20:00 ובשעה 20:05 הכבל כבר היה מושחל בקיר, ומונסים לשכנע אותי שימשיכו בהתקנה ביום למחרת

הסברתי בצורה ברורה ונחרצת שאם לא תבוצע ההתקנה היום שיחזירו את פרטנר וניפרד כידידים

בדיעבד מסתבר שזו ההחלטה שהייתי צריך לקבל

ההתקנה הסתיימה בשעה 22:00 – 5 שעות ללא אינטרנט ו/או טלוויזיה בשנת 2018 להתקנה שאמורה לקחת כשעה וחצי עד שעתיים לכל היותר (לפחות זה מה שקרה עם המתחרים שלכם)

מיותר לציין שעד לשעה זו ילדים בבית משועממים (כי ניתקו להם את האינטרנט) וגם לא יכולים ללכת לישון כי צריך להתקין את הממרים בחדים שלהם במסוף לשאר הבית.

בנוסף בקו הטלפון הביתי נמסר לנו בעת המכירה כי שבעת ההתקנה נוכל לבחור מספר טלפון שפנוי ולבקשתנו מתוך רשימה – מה שהתברר כלא נכון מאחר והטכנאי ציין שזה המספר ואם צריך לצלצל מחר לשירות והם יבצעו שינוי מספר.

צלצלנו למחרת לשירות כפי שתדרכו אותנו, שאלו אותנו אם יש מספר טלפון קווי ומסרנו שהיה בעבר ובוטל בפרטנר (-03-9192882) אמרו לנו לאחר בדיקה של מספר דקות שניתן לנייד ושזה מבצע תוך 3 שעות.

אחרי 5 שעות משטרם בוצע הניוד, פנינו שוב למוקד השירות שוב המתנו מעל 20 דקות שאישר שהניוד בוצע ושלא מבינים מדוע זה לא עובד.

הפנו אותנו לתמיכה הטכנית גם שם המתנו 20 דקות, ונציג התמיכה אמר שלא מבין למה העבירו אליו ושלא ניתן לבצע את הניוד למספר הזה ואז בשביל לסיים את הסיפור ביקשנו מספר אחר, נציג התמיכה החזיר לשירות – שוב המתנה ארוכה!! ושם נתנו לנו מספר טלפון חדש

ניוד 2 מספרי טלפון ניידים:

בעסקה בחרנו גם לנייד 2 מספרים סלולאריים שלי ושל הבן שלי

התחלנו את הניוד באותה השעה (יום רביעי 8.8.2018 בשעה 16:30) מכשיר אחד סיים ניוד בשעה 18:30 שעתיים אחרי בעוד שהובטח שזה מבוצע עד 40 דקות!!

המכשיר השני לא החל כלל ניוד וצלצלתי בשעה 17:30 למוקד השירות ובשל זמני המתנה גבוהים (כרגיל!! כל פניה למוקד דורשת ממני לפחות 20 דקות של המתנה) השארתי הודעה.

חזרה אליי נציגה בשעה 20:10 ואמרה לי שהיא לא רואה שהתחיל הניוד למרות שאני קיבלתי הודעה מכם ובמקביל מפרטנר לנסות ולמנוע את הניוד.

הנציגה אמרה לי לא לבצע את הניוד בלינק כי זה לא עובד טוב ולצלצל למספר שמופיע באותו מסרון ושם לבצע את הניוד ושתוך 40 דקות זה יבוצע.

סיימתי את השיחה איתה וחייגתי למספר הטלפון כפי שהנחתה אותי אך מסתבר שהיא כבר ידעה ואני בדיעבד שלא ניתן לבצע את הניוד לאחר השעה 20:00 ועליי לצלצל בשעה 8:00 בבוקר – מרומה נאלצתי להשלים עם זה.....

למחרת בבוקר בסביבות השעה 10:30 צלצלתי למספר – ושמעתי הודעה של מנכ"ל החברה על בחירת לעבור לסלקום הודעה שנשמעת כמו תדריך ביטחוני ואכן תואם לסיטואציה מאחר ואני מרגיש בהחלט במלחמה עם סלקום. אחרי כשעה וחצי שלא קיבלתי הודעה על מועד הניוד וטעון מהיומאים האחרונים צלצלתי שוב למוקד השירות, שוב המתנתי 23 דקות וענתה לי נציגת שירות.

לאורך כל השיחה ביקשתי לדבר עם מנהל וסירבה בתוקף כאילו ביקשתי את פרטי חשבון הבנק שהאישי שלה... בסופו של דבר אחרי שיחה של 40 דקות איתה התחיל הניוד והסתיים אחרי 45 דקות!

ביקשתי לדבר בכל זאת עם מנהל כדי למנוע מייל זה והציעה לי ברוב חוצפתה פיצוי של 50 ₪!!!

שלושה ימים אני מבזבז מהחיים שלי בשביל לשמוע פיצוי של 50 ₪ במקום לדבר עם מנהל – שוק כבר אמרנו????

לאחר מכן צלצלה הנציגה לאישתי והציעה להעביר להמתנה למנהל, לאחר המתנה למנהל של כ 20 דקות מסתבר שזה למוקד קשרי לקוחות לנציג בשם קובי !!! את שאר הנציגים בחרתי שלא לציין את השמות אך קובי הוא חצוף ויהיר!! אישתי גוללה באוזניו את שלושת הימים האחרונים ובמקום להקשיב לה היה עסוק בלסיים את השיחה מהר ולעבור ללקוח הלא מרוצה הבא וכל הזמן קטע את דבריה בשאלה "אז מה הבעיה עכשיו, אני לא מבין?" ושוב הציע פיצוי של 50 ₪

אישתי ביקשה לדבר עם מנהל מעליו והוא ענה מנהל שלי יאמר לך את אותו הדבר ויתן לי גב!

גם אם זה נכון זה לא צריך להיאמר ולא בצורה מתנשאת כפי שציין.

אישתי ביקשה לבטל את העסקה ושיגיעו לחבר את הכבל שתלשו מהקיר של פרטנר ואז הועברה למנהלת אחרת שהייתה אכן קשובה אך שוב הפיצוי הוא 50 ₪ !

עסקה של מאות שקלים בחודש, עשרות שעות עבודה של סלקום (טכנאי נציגים ומנהלים) , 3 ימי התעסקות שלנו מסתכמים בפיצוי של 50 ₪ ???!

אתם צוחקים על המתחרים שלכם בפרסומות על פיצה שיוצאת מהמסך או על יס והוט – אבל הם לפחות קשובים ללקוחות שלהם ולא מוותרים עליהם 3 ימים לאחר החיבור.

עוד ציין שבפעם שעברה שהיינו אצלכם חווינו סיפור דומה ורק אחרי שהגיע הניתוק פתאום בחרו להקשיב לנו – אבל אז כבר היה מיותר!!! לצערי חזרנו כי הילדים ביקשו...

לילדים כבר הסברנו שלא רק התוכן חשוב אלא גם השירות שמקבלים ובזכותכם לימדנו אותם שיעור חשוב לחיים.

מה גם שאתמול באחת השיחות של אישתי עם נציג שירות הוא שאל אותה האם ביקשנו חבילה בחו"ל בעלות חד פעמית של 20 ₪ בניידים והיא אמרה שממש לא ! ואז הנציג ענה לה זה מה שחשבתי, אני מבטל את החיוב... עוד שיטת מצליח !!!

כשפניתי לקבל מענה בפייסבוק נרשם לי כי השירות הוא שירות צ'ט ולא חוזרים טלפונית ללקוחות

לסיכום:

אנו דורשים לדבר עם מנהל בכיר בחברה ולגולל את הסיפור שיוכל לסיים את הסאגה הזו ויוכל לקבל החלטה ולא להעביר ממקום למקום.

פיצוי של 50 ₪ מאוד מעליב אותנו !!!

במידה ונמצא לנכון שאנחנו כלקוחות לא חשובים לכם אנו דורשים שתגיעו להחזיר את הכבל של פרטנר על מנת שנוכל להישאר בשירות שלהם

בתקווה למציאת פיתרון לשביעות רצוני/החזרתי לחברת פרטנר

נשלח ל:

ג'ר שטרן, מנכ"ל סלקום באמצעות מייל: nirsh@cellcom.co.il

עמוס מאור, סמנכ"ל שירות ומכירות באמצעות מייל: amos@cellcom.co.il

אמון הציבור, באמצעות מייל: info@emun.org

נציב תלונות הציבור סלקום, באמצעות מייל: cellcom_pniyot@cellcom.co.il

המועצה לצרכנות, באמצעות מייל: moatza@consumers.org.il

משרד התקשורת, באמצעות מייל: pniyot_tv@moc.gov.il

שר התקשורת איוב קרא, באמצעות מייל: kayaoob@KNESSET.GOV.IL

דף פייסבוק של סלקום

נועה ברנע

מאת: מזל ששון
נשלח: יום ראשון 19 אוגוסט 2018 12:52
אל: 1487172@cellcom.co.il
עותק: חגית כרזני
נושא: FW: [REDACTED] בקשה להתנתקות מעל לשבועיים

שלום רב,

הפניה המצ"ב לטיפולכם.

תודה
מזל ששון
מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולווין
טלפון 02-6702210

From: מזל ששון On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Sunday, August 19, 2018 12:51 PM
To: [REDACTED]
Subject: RE: [REDACTED] בקשה להתנתקות מעל לשבועיים

שלום רב,

מאשרת קבלת פנייתך במועצה.
פנייתך הועברה לחברת סלקום אשר תשיבך ישירות.

תודה

Mazal Sasson
Council Coordinator
Cable and Satellite Broadcasting
Israel Ministry of Communications
Work: +972 (2) 6702210
Fax: +972 (2) 6702273



www.moc.gov.il
SassonM@moc.gov.il

מזל ששון
מרכזת המועצה
לשידורי כבלים ולווין
משרד התקשורת
עבודה: 02-6702210
פקס: 02-6702273

From: [REDACTED]
Sent: Thursday, August 16, 2018 2:37 PM
To: pnivot_tv; cellcom_pnivot@cellcom.co.il
Subject: בקשה להתנתקות מעל לשבועיים-גלעד חזן

שלום,
כבר לפני שבועיים יצרתי קשר עם חברת סלקום על מנת שינתקו אותי מהתכנים שלהם (סלקום טי וי ואינטרנט). הם לא עונים ולא חוזרים אלי יותר.
כבר פעמיים שלחתי בקשת התנתקות דרך אתר נתק. אני חסר אונים וזה פשוט ביזיון. את התשלום כמובן הם לא שוכחים לגבות.

בבקשה עזרתכם,

[REDACTED]



שלום

אנו שולחים לך הודעה זו על מנת לאשר כי ביום 09.08.18 ביקשת לשלוח הודעת התנתקות משירות כל השירותים של חברת סלקום באמצעות אתר נתק.

לצורך אישור הבקשה יש ללחוץ על הכפתור הבא:



במידה ואינך רואה את הכפתור כנדרש אנא העתק את הכתובת הבאה לשדה הכתובת בדפדפן:
<https://www.netek.co.il/tokens.php?action=approve&guid=21e0a1a1-9bcl-11e8-a12c-4a9a208b1469>

אנא שים לב, באחריותך לבדוק את נכונות הפרטים שמילאת וכן כי אינך מצוי בהתחייבות או לא תדרש לשלם קנסות כלשהם בגין הניתוק.

לאחר שליחת הודעת הניתוק, תקבל בדואר אלקטרוני אישור על המשלוח. שמור קובץ זה לצרכים עתידיים וכן למקרים בהם לא תנותק מסיבה כלשהיא.
 תודה,
 צוות אתר נתק.

----- הודעה מועברת -----

מאת: Netek <info@netek.co.il>

אל:

עותק:

תאריך: Aug 5, 2018 11:48

נושא: אישור שליחת פרטי הניתוק



שלום

אנו שולחים לך הודעה זו על מנת לאשר כי ביום 05.08.18 ביקשת לשלוח הודעת התנתקות משירות כל השירותים של חברת סלקום באמצעות אתר נתק.

לצורך אישור הבקשה יש ללחוץ על הכפתור הבא:



במידה ואינך רואה את הכפתור כנדרש אנא העתק את הכתובת הבאה לשדה הכתובת בדפדפן:

<https://www.netek.co.il/tokens.php?action=approve&guid=4c6fd068-988c-11e8-a32c-4a9a9d8bb069>

אנא שים לב, באחריותך לבדוק את נכונות הפרטים שמילאת וכן כי אינך מצוי בהתחייבות או לא תדרש לשלם קנסות כלשהם בגין הניתוק.

לאחר שליחת הודעת הניתוק, תקבל בדואר אלקטרוני אישור על המשלוח. שמור קובץ זה לצרכים עתידיים וכן למקרים בהם לא תנותק מסיבה כלשהיא.
 תודה,
 צוות אתר נתק.

[REDACTED]

אולי אתם תוכלו לעזור לי כי אני כבר הרמתי ידיים מחברת התקשורת "סלקום TV"
התקלות בשנה האחרונה בכבלים ובאינטרנט בכמות שהיא לא סבירה
בפעם האחרונה לפני למעלה משבוע סלקום החליטו לחדש את התשתית (אוגוסט עם ילדים קטנים בלי טלוויזיה!!!! לא יכלו
לחכות חודש?)
אני למעלה משבוע מתקשרת ופשוט מתעללים בי, מעבירים אותי ממוקד למוקד יש לי צילומי שיחות כל שיחה מינימום שעה.
בסוף, אחרי שבוע וחצי בלי תשובות ושיחות יומיומיות התייאשתי וביקשתי מנהל, אחרי המתנה מטורפת!! למנהל ענה לי בחזר
שהציג את עצמו כמנהל בשם: רונן, מצוות 3 מנהל בשימור
שהבטיח שעד אתמול זה יסודר, ויום שני (אתמול) הוא מתקשר אליי ומוודא כי הבעיה אכן נפתרה ואני מקבלת זיכוי על כל
הימים שלא היה לי אינטרנט וכבלים בבית.
ונחשו מה? כמוכן אף אחד לא התקשר
התקשרתי אליהם שוב ואחרי שעה וחצי על הקו שמעבירים אותי ממקום למקום התייאשתי
אולי אתם תוכלו לעזור לי מולם

תודה רבה
[REDACTED]

This message was sent by [REDACTED] Insurance Finance and Pension Group Mail Systems
Visit us at [http://www.\[REDACTED\].il](http://www.[REDACTED].il)

The information in this e-mail and any attachments is confidential, may be legally privileged,
and may contain information which is protected under the Privacy Protection Act.

It is intended solely for the addressee or addressees.

If you are not an intended recipient, please delete the message and any attachments
and notify the sender of misdelivery; any use or disclosure of the contents of either is unauthorized and may
be unlawful.

Delivery and/or use of the information herein, not for the purpose it has been delivered for, constitutes a
criminal offence.

הנדון: גביה שלא כדין ע"י עורכת הדין ליהיא ארבל (להלן: "משרד עורכי דין ברסלר")

שלום רב,

בתאריך 13/12/16 בין השעות 10:26 ל-11:00 בבוקר התבצעה שיחה טלפונית ממס' היחיד אשר בבעלותי שהינה [REDACTED] אל מוקד השירות של חברת סלקום (כפי שתוכלו הן לראות בפירוט שיחות של מספר זה והן בדוח פניות ו/או לשמוע את ההקלטה אשר מצויה גם כן בידכם).

נציג השירות אשר ענה התבקש להבהיר את מהות החיוב בגין "סלקום שירות" אשר היה בפירוט כרטיס האשראי שבזמנו היה בבעלותי, נאמר לי החיוב הינו בגין שני קווים אשר לא הכרתי ולא היה בבעלותי מעולם ודרשתי בתקיפות לנתק את הקווים אשר איני מכירה בהם וכי בוצעה הונאה וכי מעולם לא התקשרתי עם סלקום בגין אותם קווים וכן התעקשתי לדבר עם מנהל לקבלת הסברים בגין אותם חיובים על קווים שאינם ברשותי וכי מעולם לא התקשרתי בגינם, אך השיחה נותקה. לאחר שהובהר לי כי בוצע בכרטיס האשראי אשר ברשותי שימוש שלא על ידי, ביטלתי את הכרטיס לאלתר.

לאחר מס' חודשים קיבלתי טלפונים והודעות ממשרד עורכי דין ברסלר על חוב שקיים בגין אותם קווים שמעולם לא היו ברשותי. כאשר בדקתי את מהות החוב מול אחת הנציגות העונה לשם "רוני", התברר כי החוב נוצר לאחר דרישתי לנתק הקווים אשר התברר שאינם נותקו והנציג שקיבל את הפניה לא פעל כפי שהיה אמור לפעול ולנתקם אלא התעלם מהבקשה ובכך גרם לי את העוול שהני עוברת כבר תקופה ארוכה וממושכת.

רוני טיפלה בתיק שלי במשרד ולאחר שהבינה כי מדובר בהונאה וכי גביית כספים שלא כדין על חוב שנוצר לאחר בקשתי להתנתק, פנתה אל גב' מלי שהינה בעלת תפקיד בכיר בחברת סלקום ולאחר אישורה עיכבה את ההליכים בתיק (ניתן לבקש ממשרד עו"ד ברסלר את ההקלטות אשר מצויות בידה בגין אותן שיחות הן איתי והן עם הגב' מלי. עו"ד ארבל בתאריך 08/07/18 הצהירה בפני כי השיחות במשרד מוקלטות). אדגיש כי ללא קשר להונאה, אני שילמתי את מלוא התשלומים עד תאריך הבקשה לניתוק הקווים וכי החוב הינו בגין אותם חודשים אשר התקיימו לאחר תאריך הבקשה.

כעבור שנה, ביום 08/07/18 ללא כל התראה מוקדמת קיבלתי מכתב מהוצאה לפועל על עיקול רכב אשר בבעלותי, נדחיתתי כאשר הזוכה הינו "חברת סלקום" מאחר למיטב זכרוני החוב הובהר וטופל וכי אין סיבה מוצדקת להחייאתו מחדש. מיד חייגתי מן משרד עורכי הדין לקבלת הסברים בדבר העיקול ופתיחת החוב הלא תקין מחדש ולאחר וויכוח מול הנציגה יחס מזלזל וכן הטיחה בפני "את מעוקלת מכל הכיוונים עליך לשלם את החוב", השיחה הועברה אל הגב' עו"ד ארבל אשר טענה כי מעולם החוב לא עוכב (דבר אשר אינו נכון וניתן בקלות לאשש בכך שהחוב במשך שנה שלמה נשאר באותו סכום, אשר למיטב ידיעתי הוא אמור לעלות, לכן הדבר מעיד כי החוב אכן עוכב) ומעולם לא עבדה במשרד נציגה העונה לשם רוני (דבר שניתן להוכיח ע"י תלוש של שכר רוני דוד, הפניה לנספח 2 והצהרה של הנציגה רוני) וכי יש הליכים כנגדי ועלי לפרוע את החוב. לאחר שהסברתי כי קיימת הקלטה בגין אותה שיחה שבה התבקשה החברה לנתק את הקווים וכי החוב נוצר בגין אי ניתוק הקווים באותו מועד אלא רק לאחר מס' חודשים אשר צברו לחובות, היא השיבה כי תבדוק את הנמשא ותחזור אלי.

אכן כעבור זמן ממושך עו"ד ארבל חזרה אליי, ואישרה כי אכן קיימת שיחה וכי היא בוצעה בחודש אפריל והחוב הינו בגין חודשים ינואר עד אפריל, וכי היה קיים חוב טרם בקשתי להתנתק וכי החברה אינה יכולה לחזות זאת באותו מועד אלא רק לאחר חצי שנה.. (דבר אשר נשמע מאפרך ומומצא). וכי עלי לטפל בחוב כי הוא רק עולה וטענה שאנשים דיברו בשמי והבטיחו כי ידאגו שהחוב ישולם דבר שלא היה ולא נברא. חשבו להדגיש כי שאלתי מס' רב של פעמים אם היא בטוחה כי השיחה נוצרה באפריל ולא קודם לכן והיא השיבה בחיוב בכל אותן הפעמים.

האירוע הנ"ל גרם לי להחמרה במצבי הבריאותי ולחץ בראש אשר בעקבותיו בליתי במיטה את שאר היום עד למחרת. בבוקר יום שני בתאריך 09/07/18 לאחר שעיקלתי את הדברים וטיפלתי בהם ברוגע התברר לי עפ"י התכתבות בוואטסאפ ברגע הבירור מול חברת סלקום את מהות החיובים אשר מדובר בתאריך שונה מדבריה של עו"ד ארבל (כפי שניתן לראות בנספח 1). חייגתי שוב אל משרדה וכי נאמר לי הן ע"י הנציגה והן ע"י עו"ד ארבל כי מדובר בשיחה שנעשתה בחודש אפריל לאחר שנוצר חוב ולא קודם לכן.

חזרתי שוב על שאלתי ביום קודם לכן אם היא בטוחה בתאריך השיחה ודרשתי תאריך מדויק והיא אמרה "נכון ב-20 באפריל" והשיבה "כן" כאשר נשאלה כי בדקה בוודאות.

קיימת בידי הקלטות של השיחות (אשמח להעבירם במידת הצורך) ואני רואה זאת בחומרה רבה כי בחירה לשקר וכי ניסיתי למכור לי מידע מוטעה, פתחה כנגדי הליכים בהוצאה לפועל, רכב עוקל וכן ההליכים ממשיכים, מיותר לציין שנגרם לי נזק כספי עצום, נאלצתי לפנות ליועץ משפטי, החסרתי יום עבודה, שמי הטוב נפגע וכן מדובר בהוצאת דיבה ורשלנות מקצועית שלה כעו"ד אשר לא פעלה בתום לב ונהגה שלא כיושר על מנת לפרוע חוב שלא כדין באמצעות שקרים והמצאת תאריך אשר יטיב עם משרדה בתהליך הגביה.

השארתי פניה בחברת סלקום על מנת להמציא את ההוכחה אך ללא הצלחה, הופנית אל משרד ברסלר אשר מטפל בחוב, וכפי שנאמר לעיל לא מדובר במשרד אמין שפועל על פי הצדק והאמת.
אבקש לקבל הסברים והבהרות לסוגיה המופרכת הנ"ל אשר כמה מזמן הייתה אמורה להיסגר אך לצערי גרמה לי לעוגמת נפש רבה והתעסקות ממושכת מיותרת בזמן שיש לי בחינות מועצה של מועצת רואי חשבון בחודש הבא.

אציין כי נכון לרגע זה הני לקוחה של חברת סלקום דרך ת.ז. של אימ [REDACTED] כפי שתוכלו לראות במס' הטלפון שצוין לעיל, מהסיבה שחשבתי שמדובר בחברה אמינה אשר דוגלת בצדק ולא בעשיית עושר שלא כדין!
אני מקווה שהנושא אכן יטופל ואקבל מענה ובכך נוכל לסיים את הסאגה הזאת במהרה על מנת למזער נזקים ככל שניתן.

מצ"ב התכתבות וואטסאפ המסומן כנספח 1
מצ"ב הצהרה של הנציגה רוני דוד אשר טיפלה בתיק המסומן כנספח 2

העתקים:

1. גב' ליאת יועצת משפטית
2. מחלקת פניות הציבור
3. גורמי פיקוח של משרד התקשורת

ניתן ליצור עמי קשר במס' [REDACTED]

בברכה,

[REDACTED]

[REDACTED]

11/7/18

לכבוד נציב התלונות משרד התקשורת

בתאריך 12/4/2018 יום חמישי התחברתי לשירותי סלקום TV

בתאריך 15/4/18 שוחחתי עם מוקד שרות הלקוחות של פרטנר TV במטרה להתנתק מהשירותי הטלוויזיה שלהם.

בתאריך 23/4/18 חזרו אלי ממוקדם שימור הלקוחות כמובן עם הצעה להישאר לקוחה, אני עמדת על רצוני להתנתק ודרשתי שהניתוק יהיה מיום 15/4/18 היום בו הודעתי על ניתוק במוקד שרות הלקוחות.

בתאריך 24/4/18 אספו ממני את הציוד של החברה.

החל מהחודש שעבר התחלתי לקבל מכתים על חוב לחברה ובמקביל מכתב מעו"ד המייצגת את החברה. יצרתי קשר עם מוקד שרות הלקוחות שהעביר אותי למוקד הפיננסי, הנציגה במוקד הפיננסי אמרה שהחוב נובע מחשבונית 5/2018, ציינתי כי התנתקתי כבר בחודש 4/2018, היא התבלבלה וזרקה את השיחה חזרה למוקד שרות הלקוחות, שם המתנתי עוד זמן רב ללא מענה ולבסוף ניתקתי את השיחה. יצרתי קשר עם משרדה של עורכת-הדין עירית ורונן לביורר באיזה חוב מדובר ומאיזה סיבה. שוחחתי עם נציג ממוקד ההודעות שלה ופירסתי את הג"ל. השארתי את הפרטים שלי ועד כה לא חזרו אלי(שיחות אלה מוקלטות).

השארתי מספר הודעת ברף הפייסבוק של החברה, לאחר מכן קיבלתי הודעה בפייסבוק למלא את פרטי כדי שיחזרו אלי נציג שרות ולא חזר אלי נציג שרות (יש לי צילום מסך של הודעות אלה).

לאחר מכן פניתי שוב למוקד שרות הלקוחות לביורר בעניין החוב, הנציגה העבירה אותי שוב למוקד הפיננסי, ביקשתי לברר את מקור החוב ציינה שמדובר בחשבון 4/18. ביקשתי הסבר מכיוון שיש אמצעי תשלום והיינו מחוברים רק 15 ימים, וגם הנציגה הזו זרקה את השיחה חזרה למוקד שרות הלקוחות ושוב המתנתי זמן רב ללא מענה עד שניתקתי את השיחה.

היום קיבלתי חשבונית למייל בגין חוב של 130 ₪ וכן חשבונית בסך 40 ₪ לחודש 6/2018.

לא ברור לי מה קורה, אני מבזבזת זמן רב ויקר בטלפונים שלא מובילים אותי לידי פתרון או הבנה בגין מה ממשיכים לדרוש ממני כספים.

כל פעם אני נדהמת מחדש נוכח הטיפול הלקוי של חברות התקשורת בלקוחות שלהם, במיוחד כשזה מגיע לניתוק השירות. הקשיים אותם מערימות החברות על האזרח הן לא פחות מהתעללות, העובדה שמוקד השרות לא יודע לענות על שאלות פשוטות והנציגים זורקים את הלקוח ממוקד למוקד מגיד על הכשרה לקויה, תודעת שרות נמוכה ושרות לקוי של החברה.

אנא עזרו לי בנושא

בימים אלו מתמודדות הקבוצות הישראליות השונות בכדורגל במפעלים של אופ"א (ליגת האלופות והליגה האירופית). בעבר ניתנה החלטה מטעם משרד התקשורת כי משחקי החוץ של הקבוצות במסגרת מפעלים אלו **ישודרו אך ורק בערוצים פתוחים**. כאשר השידורים נרכשו על-ידי ערוצים בתשלום, כדוגמת חבילת הערוצים של "ספורט 1", חברת צירלטון פתחה את השידור לכלל הלקוחות.

לצער, בשנתיים האחרונות נראה כי ישנה סטייה במדיניות בכל הקשור ללקוחות "סלקום tv". בעוד לקוחות החברות הותיקות - "הוט" ו"יס" נהנים משידור פתוח, ולא נדרשים לשלם סכום משמעותי על מנת לצפות בשידורים, לקוחות סלקום מופלים לרעה ונדרשים לרכוש את חבילת הערוצים (במחיר של 67 ש"ח בחודש) על מנת לצפות בשידורי הקבוצות.

לטעמי מדובר במדיניות פסולה, ולכן אבקש את עזרתכם בהתערבות מהירה, כך שלקוחות סלקום, בדומה ללקוחות שאר החברות, יוכלו לצפות בשידורים מבלי לשלם על כך סכום כה משמעותי. אציין כי לטעמי אף ראוי להעניק פיצוי ללקוחות שרכשו את החבילות הללו בשל המדיניות המפלה.

תודה על עזרתכם,

נועה ברנע

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:
קבצים מצורפים:

חגית ברנע
יום ראשון 25 יוני 2017 15:43
nir-sztern@cellcom.co.il
FW: תלונה על סלקום טי וי
ערוצי ספורט סלקום.png; חגית סלקום.mp3; עדי.מק

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

From: On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Wednesday, June 21, 2017 6:49 PM
To: חגית ברנע
Subject: FW: תלונה על סלקום טי וי

הי חגית
הפניה המצ"ב בנושא סלקום.
לטיפולך

תודה

מזל ששון
מרכזת המועצה לשידורי כבלים ולוויין
טל' 02-6702210
פקס - 02-6702273

From: [REDACTED]
Sent: Tuesday, June 13, 2017 3:16 PM
To: pnivot_tv
Cc: CellcomTV@013netvision.co.il; cellcom_pnivot@cellcom.co.il
Subject: תלונה על סלקום טי וי

שלום רב,

ב 20.2.17 התקשרה אלי נציגה של סלקום טי.וי והמליצה לעבור אליהם כספק אינטרנט.
בהמשך השיחה סיפרה לי גם על שירות הטלוויזיה שלהם וגם על כך שהם יכולים לספק לי תשתית לאינטרנט ולבסוף הצליחה לשכנע אותי לעזוב את הוט לחלוטין ולעבור אליהם.
המחיר הנמוך קרץ לי ולכן השתכנעתי.

מאחר ולא הכרתי את השירות אמרתי לה שאני נכנסת בזמן שאנחנו מדברות לאתר של סלקום טי.וי לראות אילו ערוצים יש להם ועל מה מדובר.
הסברתי לנציגה שאנחנו לא צופים בטלוויזיה כמעט מלבד ערוצי ילדים וספורט.

באתר שלהם נכנסתי לקטגוריה שנקראת "ספורט" בה רשומים כל ערוצי הספורט שלהם - צילום מסך מצורף.
ניתן לראות בתמונה את כל ערוצי הספורט ולא מצויין שהם בתשלום נפרד!

מה טוב! חזרתי באוזני הנציגה על מה שאני מבינה - באיזור דקה 9 בהקלטה המצורפת (בשם "חגית סלקום") - ניתן לשמוע בבירור שאני אומרת לה שאני מבינה שספורט 1 וספורט 2 כלולים (בדיל שהציעו לי ב 188 ש"ח) והיא אומרת כן וממשיכה הלאה למנות מה עוד זה כולל.

אחרי שהתנתקתי מהוט ועברתי לשירות שלהם הופתעתי לגלות שערוצי ספורט 1+2 לא פתוחים בממיר שלי. התקשרתי לבקש שיפתחו אותם וגדדמתי לגלות שהם מחייבים ב 67 ש"ח לחודש!

בשיחות הרבות שלי עם נציגים מאז הוסבר לי שזו חברה חיצונית ולכן זה עולה כך אך אני חזרתי ואמרתי שעברתי לסלקום בגלל המחיר הנמוך ואני מרגישה שרומתי על ידי הנציגה שאמרה לי שזה כלול אך כלום לא עזר.

ואז ב 27.4.17 חזרה אלי ליאת נציגה מחברת סלקום ואמרה לי שהם עברו על הקלטת שיחת המכירה שנעשתה לי והם רואים שאכן לא נאמר לי שזה בחשולם נוסף ושאני מקבלת את התוכן הזה ללא עלות. מצורפת הקלטה בשם "עדי" בה נאמר לי בפירוש שהם לא ייחייבו אותי על השירות ושההטבה הזו לא מוגבלת בזמן כלומר היא לתמיד!

נהדר! כך חשבתי. אך בחשבונית הופיע חיוב על הערוצים הללו. ולא די בכך, אחרי שהתקשרתי להביע את מורת רוחי הם גם ניתקו אותי מהערוצים הללו (הייתי מחוברת אליהם כי הם ניסו לשכנע אותי לקבל הטבה של חודשיים או יותר בגלל "התחושה הלא נעימה שנוצרה").

שלחתי להם את ההקלטה של ליאת בה היא מבטיחה לי את הערוצים הללו ללא עלות אך הם התעלמו מכך.

לסיכום - האם תוכלו לעזור לי להתנהל מול חברת סלקום שהטעתה אותי. שממשיכה לשקר לי ולא מוכנה לקבל את פניותי הרבות בנושא?

ברכה,



עשיתי הקלטה באמצעות

TapeACall: אפליקציה מס' 1 להקלטת שיחות.

2:19

סלקום קבלת חבילת ספורט חינם
27 באפריל 2017 בשעה 18:42

צפה בהקלטה

ניתן להאזין להקלטה כאן או על-ידי פתיחת קובץ ה-MP3-המצורף למטה.

רוצה ליצור הקלטות משלך?

הירשם ב TapeACall.com כדי ליצור ולשתף הקלטות של שיחות

נועה ברנע

מאת: חגית ברנע
נשלח: יום רביעי 19 דצמבר 2018 09:20
אל: 'pf487172@cellcom.co.il'
נושא: FW: [REDACTED] --- RE: [REDACTED] תלונה חברת סלקום

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

From: חגית ברנע On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Wednesday, December 19, 2018 9:20 AM
To: '[REDACTED]'
Subject: [REDACTED]

[REDACTED]
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על חברות HOT ו YES המציעות שידורים רב ערוציים למנויים, ומוודאת שהן פועלות על פי המתחייב מחוק התקשורת – הכללים שנקבעו בו ותנאי רישיון שידורי הטלוויזיה שניתן להן.

בשלב זה שירותי סלקום TV, המועברים על גבי תשתית המרשתת (אינטרנט), אינם כפופים להוראות רישיון, ועל כן החברה אינה בפיקוחה של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.

מוצע כי תפנה גם לרשות להגנת הצרכן לבהינת הנושא.

אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם הטלוויזיה של סלקום.

אני מעבירה את פנייתך לחברת סלקום ומקווה שהיא תטפל בה במסירות.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

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

From: [REDACTED]
Sent: Monday, December 17, 2018 8:36 PM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: [REDACTED] תלונה חברת סלקום

שלום שמי [REDACTED] סגרתי עסקה עם חברת סלקום ל4 קוים ניידים טלויזיה ואינטרנט בייתי סגרתי עם הנציגה שאני רואה כבלים ב5 טלויזיות אמרה לי שיש 4 ממרים ובחמישי שזה טלויזיה חכמה אמרה שיש אפליקציה אני אמרתי לה שאני רוצה לראות כבלים בכול המכשירים והיא אמרה כך יהיה אל תדאג ניידתי את הקוים הניידים לסלקום ואחרי הקוים הגיע זמן ההתקנה פתאום בשיחה עם נציג גיליתי שאין אפשרות ל5 טלויזיות רק ל4 אמרתי שאני צריך 5 והוא הציע מכשיר בעלות של 30 שח ואז אני יוכל לצפות אמרתי שאני לא רוצה להוסיף כסף וסגרתי עם הנציגה 5 טלויזיות מאז דיברתי עם מנהלים אף אחד לא נתן פתרון ביטלו את העסקה כי הם לא עומדים בה ועכשיו אני תקוע עם הניידים בסלקום אחרי ניוד אליהם במסגרת העסקה ואחרי יום

שלם של חקלות עם אינטרנט ומחיקת מספרי טלפון בניידים בעקבות מעבר בין החברות קיימים אצלי הקלטות של השיחות אמרתי להם שהכול מוקלט ולצערי כלום לא עזר אישמח לעזרתכם