



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

כ"ח כסלו תשע"ט
06/12/2018

לכבוד

מר

שלום רב,

NEXT TV הנדון:

אני מודה לך על פנייתך מיום 24.11.2018.

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

בשלב זה שירותי TV NEXT, המועברים על גבי תשתית המרשתת (אינטרנט), אינם כפופים להוראות רישיון, ועל כן החברה אינה בפיקוחה של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין. אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם זה.

נושא פנייתך בעניין מנוי עבור שירותי אינטרנט הינו בתחום אחריות אגף פיקוח בזק ועל כן פנייתך הועברה לעיונה של גבי דולי דדון, מנהלת תחום פניות הציבור באגף הפיקוח.

מתשובת חברת HOT עולה כי בתאריך 17.06.2018 חוברת לאפליקציית NEXT TV ללא עלות והחל מתאריך 01.10.2018 החל החיוב בגינה.

בתאריך 25.11.2018 שוחחת עם נציג NEXT ולבקשתך המנוי נותק מיום החיבור בתאריך 17.06.2018. חשבונך זוכה בסך 44.52 ₪ שיופקד בחשבונית הבאה.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

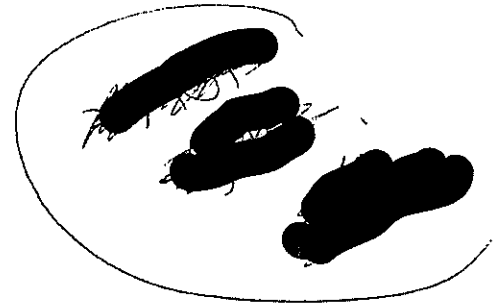
אוריאל

מירב שטרנסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting



משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

י"ד כסלו תש"ף
12/12/2019

לרבות

שלום רב,

הנדון: חיוב בניגוד להסכם

אני מודה לך על פנייתך מיום 4 בנובמבר 2019, ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון שהוענק לחברות.

טיב השירות ללקוח חשוב לנו מאוד. מאחר שסברנו כי תחרות בין החברות תביא לשיפור השירות, פעלנו לקידומה. אם אינך מרוצה מהשירות של חברה אחת, תוכל לעבור לחברה המתחרה.

סעיף 41.9 קובע כי "הודיע מנוי לבעל רישיון כי הוא חויב בגין שירות או שידור שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יברר בעל הרישיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי. לא מצא בעל הרישיון ראיה ברישומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב למנוי את סכום החיוב לאלתר."

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי בתאריך 01.05.19 התקבלה פנייתה של באמצעות שירותי האפליקציה להצטרפות לשירות.

בתאריך 04.11.19 ביקשה לסיים את ההתקשרות בטענה כי לא ביקשה להתחבר.

עם קבלת פנייה זו, נותק המנוי באופן מלא בתאריך 06.11.19 ובמקביל הועברה פנייה יעודית לבדיקת ההצטרפות הראשונית.

בוצע זיכוי בגין ההצטרפות אשר יופקד באמצעי התשלום שלך תוך 14 ימי עסקים.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אח"כ.

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

כ"ה תמוז תשע"ח
08/07/2018
00021109

לכבוד

שלום רב,

הנדון: שירותי טלוויזיה "נקסט טי וי"

אני מודה לך על פנייתך מיום 15 ביוני 2018.

המועצה לשידורי כבלים ושידורי 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.

שידורי הטלוויזיה של "נקסט טי וי" אינם מפוקחים על-ידי המועצה לשידורי כבלים ולוויין. מוצע כי תפנה לרשות להגנת הצרכן להמשך טיפול.

אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם הטלוויזיה של "נקסט טי וי".

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

4



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

י"ז טבת תשע"ט
25/12/2018

לכבוד

מר

שלום רב,

next tv : הנדון:

מאשרת בתודה קבלת פנייתך מיום 17.12.2018 ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

כפי שהסברנו במכתבינו מתאריך 24.11.2018: בשלב זה שירותי TV NEXT, המועברים על גבי תשתית המרשתת (אינטרנט), אינם כפופים להוראות רישיון, ועל כן החברה אינה בפיקוחה של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין. אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם זה.

נושא החיבור האוטומטי בעת הצטרפות לשירותי האינטרנט ייבדק בהתאם ע"י אגף פיקוח בזק שבסמכותו נושא פנייתך בעניין שירותי האינטרנט.

מבירור שערכנו עולה כי ב 25/11/2018 בהתאם לבקשתך נותק שירותי TV NEXT, בנוסף, כמחווה שירותית בוצע זיכוי בגין החיוב בתאריכים שבין 25/11/2018-01/10/2018. הזיכוי בסך 44.52 ₪ הועבר לאמצעי התשלום המעודכן במנוי.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אורנה

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

S



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

י"ג אב תשע"ט
14/08/2019

לכבוד
גב' [REDACTED]

שלום רב,

NEXT TV : הנדון

מאשרת בתודה קבלת פנייתך בנושא הנדון, ומתכבדת להשיבך כדלקמן :
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

המועצה אינה מפקחת על השידורים באמצעות האינטרנט ובכללם שירות NEXT TV.

לכן נושא פנייתך הועבר לחברת HOT למען ישיבוך במישרין.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אח"כ.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

6



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

ט"ו תמוז תשע"ט
18/07/2019

לכבוד

מר

שלום רב,

הנדון: ניתוק בעקבות חיוב שגוי

אני מודה לך על פנייתך מיום 10 ביולי 2019 ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון שהוענק לחברות.

טיב השירות ללקוח חשוב לנו מאוד. מאחר שסברנו כי תחרות בין החברות תביא לשיפור השירות, פעלנו לקידומה. אם אינך מרוצה מהשירות של חברה אחת, תוכל לעבור לחברה המתחרה.

באשר לניתוק:

סעיף 42.2.3 לרישיון קובע כי:
"ניתוק או הפסקה על פי בקשת המנוי ייעשו תוך שני ימי עבודה ממועד קבלת הבקשה או במועד שנקב המנוי בבקשתו, לפי המאוחר".

סעיף 42.2.6 לרישיונה של חברת הוט קובע כי:
"בהפסקת שירות כאמור לעיל רשאי בעל הרישיון להסיר את ציוד הקצה, בתיאום עם המנוי ובכפוף להסכם המנוי, אם ביקש זאת המנוי, יסיר בעל הרישיון את הציוד כאמור בתוך 14 יום מעת שביקש זאת המנוי".

סעיף 41.9 קובע כי "הודיע מנוי לבעל רישיון כי הוא חויב בגין שירות או שידור שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יברר בעל הרישיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי. לא מצא בעל הרישיון ראיה ברשומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב למנוי את סכום החיוב לאלתר".

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי בתאריך 06.05.19 חוברת לאפליקציית Next TV במסגרת מסלול "שירות + Next TV". במסגרת המסלול ניתנה לך הטבת חודש ראשון ללא עלות ולאחר מכן בעלות חודשית בסך 98.99 ₪. בתאריך 02.07.19 חויבת בסך 82.49 ₪ בגין דמי מנוי בתאריכים 06.06.19-30.06.19.

6



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

בתאריך 04.07.19 שוחח עמך נציג ובהתאם לבקשתך המנוי נותק.
הוחלט לזכות את חשבונית בגין דמי המנוי על סך 82.49 ₪. הזיכוי יופקד לאמצעי התשלום המעודכן
במנוי.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אוריאל

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן



6

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

ג' אב תשע"ט
04/08/2019

לכבוד
מר

[Redacted]

שלום רב,

הנדון: חיוב בניגוד להסכם ובקשת ניתוק

אני מודה לך על פנייתך מיום 23 ביולי 2019, ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון שהוענק לחברות. טיב השירות ללקוח חשוב לנו מאוד. מאחר שסברנו כי תחרות בין החברות תביא לשיפור השירות, פעלנו לקידומה. אם אינך מרוצה מהשירות של חברה אחת, תוכל לעבור לחברה המתחרה.

באשר לניתוק:

סעיף 42.2.3 לרישיון קובע כי: "ניתוק או הפסקה על פי בקשת המנוי ייעשו תוך שני ימי עבודה ממועד קבלת הבקשה או במועד שנקב המנוי בבקשתו, לפי המאוחר".

סעיף 42.2.6 לרישיונה של חברת הוט קובע כי:

"בהפסקת שירות כאמור לעיל רשאי בעל הרישיון להסיר את ציוד הקצה, בתיאום עם המנוי ובכפוף להסכם המנוי; אם ביקש זאת המנוי, יסיר בעל הרישיון את הציוד כאמור בתוך 14 יום מעת שביקש זאת המנוי".

סעיף 41.9 קובע כי "הודיע מנוי לבעל רישיון כי הוא חויב בגין שירות או שידור שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יברר בעל הרישיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי. לא מצא בעל הרישיון ראיה ברשומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב למנוי את סכום החיוב לאלתר".

מאחר ופנייתך אינה מתייחסת לשידורי הכבלים, חברת HOT מציעה הציעה שתיצור עמה קשר ישיר על מנת שיוכלו לבדוק את הנושא ולהשיב לך במישרין.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

י"א טבת תשע"ט
19/12/2018

לכבוד
גב' [REDACTED]

שלום רב,

הנדון: חיוב בניגוד להסכם

מאשרת בתודה קבלת פנייתך מיום 09.12.2018 ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למנויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

טיב השירות ללקוח חשוב לנו מאוד. מאחר שסברנו כי תחרות בין החברות תביא לשיפור השירות, פעלנו לקידומה. אם אינך מרוצה מהשירות של חברה אחת, תוכל לעבור לחברה המתחרה.

סעיף 41.9 לרישיון קובע כי "הודיע מנוי לבעל רישיון כי הוא חויב בגין שירות או שידור שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יברר בעל הרישיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי. לא מצא בעל הרישיון ראיה ברישומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב למנוי את סכום החיוב לאלתר."

מתשובת חברת HOT עולה כי בתאריך 04.07.2018 חוברת לשירות NEXT TV במסגרת הטבה, לשלושה חודשים ללא עלות ולאחר מכן בעלות של 49 ₪ לחודש, לתקופה של תשעה חודשים. בתאריך 02.12.2018 ביקשת את ניתוק המנוי בשירותי NEXT, המנוי נותק רטרואקטיבית מתאריך 01.10.2018. חשבונך זוכה בסך 93.26 ₪ עקב הניתוק, אשר יופקד תוך 14 ימי עסקים מתאריך 10.12.2018.

אני מקווה כי בכך נסתיים הטיפול בעניין לשביעות רצונך.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

[Handwritten signature]

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

8



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

כ"ה תמוז תשע"ח
08/07/2018
00021114

לכבוד
[Redacted]

שלום רב,

הנדון: שירותי טלוויזיה "נקסט טי וי"

אני מודה לך על פנייתך מיום 12 ביוני 2018.

המועצה לשידורי כבלים ושידורי 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.

שידורי הטלוויזיה של "נקסט טי וי" אינם מפוקחים על-ידי המועצה לשידורי כבלים ולוויין. מוצע כי תפנה לרשות להגנת הצרכן להמשך טיפול.

אני מקווה כי בקרוב תוסדר בחוק האסדרה גם למיזם הטלוויזיה של "נקסט טי וי".

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אח"כ.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

9



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

י"ח אב תשע"ט
19/08/2019

לכבוד
מר

[REDACTED]

שלום רב,

NEXT TV : הנדון

מאשרת בתודה קבלת פנייתך בנושא הנדון, ומתכבדת להשיבך כדלקמן :
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על החברות המציעות שידורים רב ערוציים למגויים ומוודאת עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

המועצה אינה מפקחת על השידורים באמצעות האינטרנט ובכללם שירות NEXT TV.
לכן נושא פנייתך הועבר לחברת HOT למען ישיבוך במישרין.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אחיה ק.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן