

כ"ז סיון תשפ"א
07 יוני 2021

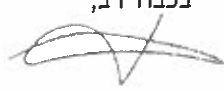
לכבוד: [REDACTED]
בדואר אלקטרוני

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

סימוכין: פנייתך מספר 2021-21-0031 מיום 22.3.21

1. בקשתכם שבסימוכין (להלן "הפנייה") לקבלת מידע לפי חוק חופש מידע, התשנ"ח – 1998 (להלן "החוק") נמצאת בטיפולנו, ובה ביקשתם לקבל את המידע הבא:
 3. כטסגרת ההליך המשפטי, חברת הוט טוענת כי לא עלה בידיה לאתר חלק מן התלונות. נוכח טענה זו, נבקש לקבל לעיונו כל מסמך שהוחלף בין משרד התקשורת (לרבות מועצת הכבלים והלוויין) לחברת הוט, וכן בין משרד התקשורת למתלוננים, בקשר עם כל התלונות שנמסרו לנו ביום 24 בפברואר 2020.
 4. נוסף על כך, נבקש לקבל לעיונו כל תלונה שהתקבלה במשרד התקשורת, לרבות תלונות שהופנו אל מועצת הכבלים והלוויין, מאז יום 12 בספטמבר 2019 ועד היום, בקשר לשירות Next TV, וכן כל מסמך שהוחלף בין משרד התקשורת (לרבות מועצת הכבלים והלוויין) לחברת הוט, ובין משרד התקשורת למתלוננים, בקשר עם תלונות אלה.
2. לאחר בחינה מול המועצה לשידורי כבלים ולוויין ("המועצה"), נבקש להשיבכם כדלקמן:
 - א. מצ"ב העתקי התלונות שהתבקשו ומענה המועצה להם, במידע זו הושחרו כמובן פרטי המתלוננים כדי למנוע פגיעה בפרטיותם עפ"י חוק הגנת הפרטיות, וזאת בהתאם לחריג שבסעיף 9(א)(3) לחוק.
 - ב. באשר לתכתובות שבין המועצה לחברת הוט מערכות תקשורת בע"מ ("הוט") בנוגע לתלונות המבוקשות, הריני לעדכן כי היום פנינו להוט כצד ג' כדי לקבל תוך 21 יום את עמדתה להעברת התכתובות אליכם, לכשתקבל עמדתה, היא תיבחן על ידינו ונודיעכם החלטתנו.
 3. כנגד החלטתי בסעיף 2.א. לעיל הנכם רשאים להגיש עתירה מנהלית תוך 45 ימים בבימ"ש לעניינים מנהליים בת"א.
 4. נשוב ונעדכן בהמשך.

בכבוד רב,


מוני קזמל
הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק:

גבי דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת

כ"ט תשרי תשפ"ב
05 אוקטובר 2021

לכבוד: [REDACTED]
בדואר אלקטרוני

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

סימוכין: פניית מספר 0031-21-2021 מיום 22.3.21

1. בפנייתך שבסימוכין ("הפנייה") ביקשת לקבל לידך, בהתאם להוראות חוק חופש מידע, התשנ"ח-1998 ("החוק") את המידע המפורט להלן:
 3. במסגרת ההליך המשפטי, חברת הוט טוענת כי לא עלה בידיה לאתר חלק מן התלונות. נוכח טענה זו, נבקש לקבל לעיוננו כל מסמך שהוחלף בין משרד התקשורת (לרבות מועצת הכבלים והלוויין) לחברת הוט, וכן בין משרד התקשורת למתלוננים, בקשר עם כל התלונות שנמסרו לנו ביום 24 בפברואר 2020.
 4. נוסף על כך, נבקש לקבל לעיוננו כל תלונה שהתקבלה במשרד התקשורת, לרבות תלונות שהופנו אל מועצת הכבלים והלוויין, מאז יום 12 בספטמבר 2019 ועד היום, בקשר לשירות Next TV, וכן כל מסמך שהוחלף בין משרד התקשורת (לרבות מועצת הכבלים והלוויין) לחברת הוט, ובין משרד התקשורת למתלוננים. בקשר עם תלונות אלה.
2. בהמשך למענה ביניים שנשלח בתאריך 7.6.21, ולאחר בדיקה עם הגורמים הרלוונטיים במשרד, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן:
 - א. לאחר שנוכחנו לדעת שלא הוגשה עתירה על החלטתנו למסירת המידע, מצ"ב שני מסמכים העונים על המבוקש בפנייתך בשני הסעיפים- התכתבויות בין משרד התקשורת לחברת הוט ולמתלוננים, ותלונות שהתקבלו במשרד בקשר עם שירות נקסט טי וי, אציין כי בשני המסמכים הושחרו פרטים אישיים של אנשים שאינם עובדי המשרד כגון שמות, תיבת דוא"ל, מספרי נייד, וכן תיבת דוא"ל אישית של עובדי המשרד במטרה למנוע פגיעה בפרטיותם כמשמעותה בסעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות בדבר "הטרדה אחרת", וזו בהתאם לחרג שנמצא בסעיף 9(א)(3) לחוק חופש המידע.
3. כנגד החלטתנו זו, הנך רשאי להגיש עתירה מנהלית בתוך 45 יום לבית המשפט לעניינים מנהליים בת"א.
4. בזה מסתיים טיפולנו בפנייתך.

בכבוד רב,



מוניר קזמל
הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק: גבי ברוריה מנדלסון, מ"מ היועצת המשפטית, משרד התקשורת



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
מח

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 TV NEXT 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,

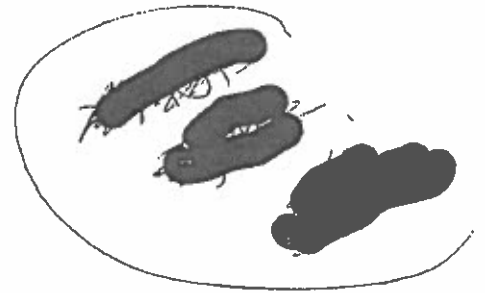
אחירק

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

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,

א.א.ז.ר.

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

כ"ה תמוז תשע"ח
08/07/2018
00021109

לכבוד
מח

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 בוק שבסמכותו נושא פנייתך בעניין שירותי האינטרנט.

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

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אח"כ

מירב שטרסברג-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
גבי



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,

אחיוק.

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 וכתנאי 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 חשבוך בגין דמי המנוי על סך 82.49 ש"ח. הזיכוי יופקד לאמצעי התשלום המעודכן
במנוי.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אוריאל

מירב שטרסברג-אלקנץ
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



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 ברישומיו 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,

אחריק

מירב שטרובסברג-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
גבי

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,

אחיה.

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

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,

אוריאל

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

י"ח אב תשע"ט
19/08/2019

לכבוד
מר

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,

אוריאל

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

From: מזל ששון <[REDACTED]>
Sent: Monday, June 18, 2018 7:30 AM
To: [REDACTED]@hot.net.il <[REDACTED]>
Cc: חגית ברזני <[REDACTED]>
Subject: FW: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

בוקר טוב

אודה להתייחסותכם למצ"ב בתוך 14 יום.

יום טוב

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

מירב שטרוסברג

מאת:
 גשלה:
 אל:
 עותק:
 נושא:
 קבצים מצורפים:

חגית ברזני
 יום שלישי 15.12.2021 15:15
 hot.net.il

מירב שטרוסברג
 ש

היום שוחחה איתי טוענת שעדיין לא קיבלה את ההחזר של 240 שח כמובטח

היא היא אמורה לקבל את ההחזר

אנא עדכן

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

From: hot.net.il
 Sent: Tuesday, December 22, 2020 11:45 AM
 To: חגית ברזני <strosberg@moc.gov.il>; hot.net.il
 Subject:

שלום רב
 תשובתנו לפנייתך של גב'
 בברכה

מנהל צוות פניות הציבור
 חטיבת שירות
 077-7075046

HOT

תשובה על הסביבה בטרם תדפיסו מיל זה



From: מול ליון <mailto:moc.gov.il>
 Sent: Wednesday, December 16, 2020 8:17 AM
 To: hot.net.il
 Cc: חגית ברזני <moc.gov.il>
 Subject:
 Importance: High

יוקר טוב

יצרה קשר טלפוני עם המועצה בענין הרשום מטה.
 יודה להתייחסותכם בהתאם

From: HD Print [REDACTED]
Sent: Tuesday, December 15, 2020 2:34 PM
To: [REDACTED] <[REDACTED]@mof.gov.il>
Subject: [REDACTED]

[REDACTED] שמ.
בבית הדין הברית הוט לבדוק למה לא ירד לי הזודש כסף... הם מספרים לי שיש לי חוב... שאני לא יודע מאיפה הם המציאו אותו. כי
ירד מהזודש. כל הזודש יורד לי מהם כסף. ההקשרו אליי מהוט נט ואמרו שיש גם חוב. ושהוט לא מעבירה להם את הכסף. אני לא
יודע מה נסגר עם ההכרה הזו. אבל זה פשוט בזיון. שאני צריכה לבזבז איתם כל כך הרבה זמן. בגבייה אומרים שאני לא חייבת. יש
מי שחייבתי בנקלטה. והנציגה אומרת משהו אחר. שלא נדבר שהם אומרים לי שיש לי נטפליקס ואין לי בכלל. אני לא מאמינה שהברה
הזוהר המו הט מנהלת ככה. אין תשובה מפניות הציבור אצלם. לא ניתן לקבל מנהל. ולאחר חצי שעה של המתנה מנתקים אותי
... ואפילו לא טורחים לחזור. אני מבקשת לעזור לי. אחרת אאלץ לפנות לערכאות משפטיות.

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.

HOT מחלקת פניות הציבור
21 דצמבר, 2020

לכבוד

גבי' מירכ שטרויסברג – אלקבץ
מונהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשירותי כבלים ולווין

רח' יפו 23

ירושלים 91999

שלום רב,

הנדון: פנייתה של גב' [שם]

בוס'י מנז' :

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

מבדיקה ברשומות החברה נמצא כי נפרד חשבונית לשירותי חברת NEX.TV ותשתית אינטרנט מטעמנו. כמעמד השיחה לדבריה של גבר לא הוסבר כי מבוצע חיבור לבאנדל הכולל שירותי NEX.TV כמו כן לדבריה הובטח עבורה שירותי ספק.

עם קבלת פנייתכם כוצע זיכוי חד פעמי בסך 20.00 ₪ לחודש לתקופה בת 12 חודשים בסך 240.00 ₪, הזיכוי יכוצע בהפקדה לאמצעי התשלום בהקדם האפשרי.

בנוסף לכך  מעוניינת להישאר בשירותי הבאנדל כהתאם לבקשתה המנוי נותר פעיל.

אני מודה לגב'  על פנייתה, נשמח לצמוד לשירותה בכל עת

צנרקה

בוחלקת פניות הציבור HOT

[illegible]

HOT



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 אדר תשפ"א
23/02/2021

לכבוד

נני

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 וכתנאי 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.

המועצה אינה מפקחת על השידורים באמצעות האינטרנט ובכללם שירות Next TV, אני מקווה כי בקרוב תוחל האסדרה גם על שידורים אלו.

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי לדברייך, בעת חיבורך לשירותי NEXT TV לא הוסבר לך כי יבוצע חיבור לשירותי הכאנדל אך הובטח עבורך שירותי ספק.

עם פנייתך, הוחלט לבצע ויכוח בסך 20 ש"ח לחודש (סה"כ זיכוי בסך 240 ש"ח) וכן נמסר כי בחרת להישאר מנויה בשירותי הכאנדל.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אליהו רב.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

שמי [REDACTED] לפני חודש וחצי גליתי שחברת Lu next חברת בת של הוט חייבו אותי זה 10 חודשים בכרטיס אשראי שלי כל חודש 99 ש"ח בגין שימוש בשירות. לאחר בדיקה מולם בתאריך 08/11/20 נאמר לי שהמני הוא על שם מישו אחר והתשלום כוצע מהכרטיס שלי ואכן יש טעות, נאמר לי שתוך 14 ימי עסקים אקבל תשובה מאז אני כשאני פונה אליהם הם טוענים שהעניין עדיין בבדיקה למרות כשהם יודעים ומאשרים שנעשה שימוש בכרטיס שלי ללא ידיעתי, איני מבין למה דבר כזה לוקח הרבה מאוד זמן במקום ולבוא ולהחזיר לי את הסכומים שחייבו אותי אני פונה אליכם כדי שתעזרו לי מולם כי כל ההתקשרות מולם נעשה בצ'אט בנוסף יש לי מספר פנייה שקיבלתי מהם והא [REDACTED] תודה מראש [REDACTED]	13/12/2020	28376
---	-------------------	--------------

מחלקת פניות הציבור HOT
16 דצמבר, 2020

לכבוד
גבי מייב שטרסברג – אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשירותי כבלים ולווין
רח' ימ' 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: פנייתו של מר
מסי מנוי

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
מבדיקה ברשומות החברה נמצא כי מר  פנה בתאריך 10/12/2020 ושוחח עם רכזת מדיה
חברתית מטעמנו במעמד השיחה בוצע ניתוק המנוי החל מיום 05/09/2019-08/12/2020.

כמו כן בוצע זיכוי חד פעמי בסך 1497.20 ₪. חשוב לציין כי הזיכוי יופחת מיתרת החוב במנוי
בסך 223.52 ₪.

יתרת הזיכוי תבוצע בהפקדה לאמצעי התשלום עד 14 ימי עסקים.

אני מודה לבור  על פנייתו, נשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

י"ח לפנות אלינו בטלפקס או ב-חול: 08-0000-1 בחינם חיסול חבל טלפון
פעילות פעילות נוקדי התמיכה 24 שעות ביממה שבטל ימים בשבוע.
שעות פעילות מוקד שירות למוחות בימים ראשון-חמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובימי שישי ועד 12:00 השעות 08:00-12:00.
מחלקת יורד פארק, בניין ספר, א' תיקום, קיבוץ יקום 5072700
08-0000-1



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

ביידי טבת, תשפ"א
29 דצמבר, 2020

מנכ"ל
[Redacted Signature]

שלום רב.

הנדון: החזר כספי

אני מודה לך על פנייתך, 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 מוצא בעל הרישיון ראיה ברישומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב למנוי את סכום החיוב לאלתר."

מגזר חברת HOT לפנייתך עולה כי כיום 10.12.2020 שוחחה עמך נציגת שירות ובמעמד השיחה בוצע ניתוק המנוי החל מיום 05.09.2020-08.12.2020.

מניירור עם החברה עולה כי בוצע זיכוי חד פעמי בסך 1,497.20 ₪. הזיכוי יופחת מיתרת החוב במנוי בסך 223.52 ₪. יתרת הזיכוי תבוצע בהפקדה לאמצעי התשלום עד 14 ימי עסקים.

אני מקווה כי בכך הסתיים הטיפול לשביעות רצונך.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

[Handwritten Signature]

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

לפני מס חודשים (ספטמבר כמדומני) התנתקתי מחברת הוט מהכבלים והשארתי רק את האינטרנט. הם חיברו אותה ללא ידיעתי והסכמתי לחברת כבלים ששמה ZACH שגובה ממני כבר חודש שלישי תשלום עבור משהו שלא ביקשתי ולא הזמנתי. גם כשניתקתי דרך מתק הם עדיין ממשיכים לגבות. כשהתקשרתי להוט לכרר את נושא הגביה הזה ואמר לי כי הם לא אחראים לזה וזה לא דרנם למרות שהחיבור כן נעשה דרכם והם אף העבירו את פרטי האשראי שלי לגביה. אני מבקשת החזר של 150 ש"ח של הגביה על משהו שלא הזמנתי או רכשתי מרצוני החופשי וניתוק מידי. חברת הוט הזאת היא ממש מכה, הם גונבים כסף ולא ברור איך היא עדיין פועלת באופן חוקי.	25/11/2020	28197
---	-------------------	--------------

5

לכבוד

גב' מירב שטרנסברג – אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולווין

רח' יפו 23

ירושלים 1999

שלום רב,

SECRET

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

קו של גב

10

לותרקופה בת 12

מחלקת פניות הציבור HOT

יחול לזכות אריות ג-1991 או ב-1991-10-2000: בחיוב חינוך חדר טרפון
טעון פערלות הנהיג החסידה 24 שעות בחימה טבעה ימים טכנות.
שעות טכניות חוריו ויחולות בחיובים רשאים: חסידים.
בין השעות 10:00 עד 18:00 שעות יחולות בחיובים רשאים: חסידים.
חובותיו יחולו פיהרה, בחיובים רשאים: חסידים. קיבוצי קוט 2000/1991
אחרי טכניות.



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

כ"א טבת תשפ"א
05/01/2021
00028197

לכבוד



שלום רב,

הנדון: חובבים בניגוד להסכם

אני מודה לך על פנייתך, ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

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

המועצה אינה מפקחת על השידורים באמצעות האינטרנט ולאור פניותיך, אני מקווה כי בקרוב תוחל האסדרה גם על שידורים אלו.

סעיף 11.9 קובע כי "הוריע מנוי לבעל רישיון כי הוא חובב בנין 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 שגזלתי".

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי בתאריך 26.07.2020 פנית לשירות הלקוחות לצורך ניתוק המנוי. בהשתתף התקבלה והחובבים הופסקו כנדרש.

באותו היום שוחחה עמך נציגת קשרי לקוחות והוצע עבורך מבצע עבור באנדל ושירותי אינטרנט עם שירותי NEXT TV בעלות חודשית בסך 109 ₪ לתקופה של 12 חודשים.

בהתאם לבקשתך, נותקו שירותי NEXT TV ועורכן מבצע עבור שירותי האינטרנט בעלות חודשית בסך 59.9 ₪ למשך 12 חודשים.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אורנה

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

כבר כמה חודשים אנחנו מגסים להתנתק מהוט NEXT TV. החזרנו את הציוד בסוף יוני ושבע לאחר מכן עזבנו את הארץ.. הוט ממשיך לנסות לחייב אותנו ולא מחזיר לנו תשובות אחרי אין סוף פניות טלפוניות	25/11/2020	28195
---	------------	-------

מחלקת פניות הציבור 11(1)
02 דצמבר, 2020

לכבוד
גבי מירב שטרסברג אלקנץ
מנהלת החים הגנה על הצרכן
המועצה לשירותי כבלים וטלוויזיה
רח"י 22
ירושלים 91999
שמוס רב.

הנדון: פנייה של
בן/ת מנוי

פנייתכם התקבלה בתודה ולחלן התייחסותי.
בבדיקה ברשויות החברה החברה נמצא כי בתאריך 24/06/2020 בוצע החזרת רציוד באופן
עצמאי לעבודת HOT MOBILE. עקב טעות אנוש לא הועברה בקשה לניתוק המנוי כנדרש
והרוי ימים לא הוכסכו כנדרש.

עם קבלת פנייתכם בתאריך 25/11/2020 בוצעו מספר ניסיונות איתור בוגזריכים
25/11/2020, 26/11/2020, 27/11/2020, 28/11/2020, 29/11/2020.

כמו כן, אציין כי בהתאם להחזרת הציוד בוצע ניתוק באופן רטרואקטיבי החל מיום 26/06/2020
בהתאם לכך אושר זיכוי חד לעומי בסך 564.49 ש"ח שיופחת מיתרת החוב שהינה בסך 595.63 ש"ח.

יש לבצע הסדרת יתרת השלום בסך 31.13 ש"ח באמצעות האיוור ראשי באתר MY HOT או
באמצעות נתב השיחות.

אני מודה לגב' [REDACTED] על פנייתה. נשמח לעמוד לשירותה בכל עת.

ד"ר
[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור 11(1)

ד"ר [REDACTED] / ד"ר [REDACTED]

HOT

ויתן לפנות אלינו ב-0910-10-800 בחיגוי חיוס מכל גרמון.
שעות פעילות חוקרי התמיכה 24 שעות ליתנה שבעה ימים בשבוע
שעות פעילות חוקר שירות לקוחות בימים ראשון-חמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובמי שישי ועד בי חג בין השעות 08:00-13:00.
כתובתנו יורו פארק, בולין ספר, א"ת יקוס, ת"כ יקוס 6097200
טל. 052-6097200

מירב שטרוסברג

מאת:
בשלה:
אל:
נושא:

pniyot.tv מירב שטרוסברג בשם
יום חמישי 16 אפריל 2020 17:57
net.il'
הודעת חיוב מופרכת
FW:

שלום.
לטיפולכם הנסור

בכבוד רב,

אזוזיק.

מירב שטרוסברג-אלקטן
מנכ"ל תחום הגנה על הצרכן

From: [redacted]
Sent: Sunday, April 12, 2020 3:53 PM
To: [redacted] hot.net.il; pniyot_tv <pniyot_tv@moc.gov.il>
Cc: pniyot_tv <pniyot_tv@moc.gov.il>
Subject: הודעת חיוב מופרכת - [redacted]

שלום רב
אני
קיבלנו שיחה מעו"ד על חוב להוט ללא קשר למציאות.
בר"ר העסקה:

ב-19 בדצמבר 2019 ביצענו עסקה (הכל מוקלט!) עם שתי נציגות של הוט ונקסט טיוו
השתיים ה-
בשיחה סוכם על מגו של 69 ש"ח לחדש הכולל אינטרנט + טלוויזיה של נקסט טיוו.
לאחר כחדש קיבלנו שיחה מהוט כי יש בעייה בכרטיס האשראי (נובעת כנראה מכך שלפני מספר שנים ביטלתי הוראת חיוב להוט)
בשיחה נאמר לי כי אני חייב להוט בנפרד על האינטרנט וזאת בניגוד לעסקה.
בסיומנוי לכרר את העניין עם הנציגות אורלי ואביב במשך 3 חדשים עלו בתורה.
לאור הבלאגן ביטלתי הכל ב-19.3.2020
היינו קיבלנו שיחה מעו"ד על חוב עם איום בחביעה.

אני מחזיר את האיום אליכם.
אני חייב להוט (או לנקסט טיוו או איך שתמצאו) 69 שח כפול 3 חדשים בלבד.
א לשלוח לי שובר על סכום זה בלבד וכמו כן הינכם מוזמנים לקחת את הסטרימר.

תודה

[redacted]

מחלקת מניות ציבור HOF
11 במאי, 2020

לכבוד
גבי מירב שטרוסברג – אלקרץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשירותי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: מנייתו של מר [REDACTED]
מסי מנוי [REDACTED] + NEXT TV מנוי [REDACTED] תשתית

מנייתכם התקבלה כתווה ולהלן התייחסותי:

עם קבלת מנייתכם בוצעה בדיקה מעמיקה ונמצא כי מר [REDACTED] הצטרף לחברתנו בחודש דצמבר 2019 לחיבור של NEXT TV על תשתית אינטרנט של HOF, לצורך כך נפתחו שני מנויים האחד לחיבור תשתית האינטרנט והשני לחיבור הלקוח לשירותי האפליקציה במסלול NEXT TV.

להלן פירוט האירועים והטיפולים בכל מנוי בנפרד:

מנוי 62208751 – מנוי באפליקציה NEXT TV

בתאריך 02/12/2019 סוכם עם מר [REDACTED] הצטרפות לשירותי טלוויזיה כמסגרת שירות NEXT TV+ 1019 לתקופה של 12 חודשים בעלות בסך 69 ₪ לתקופה של 6 חודשים ולאחר מכן בעלות בסך 99 ₪ לתקופה של 6 חודשים נוספים. כמו כן סוכם על רכישת ציוד מסוג סטרימר בעלות בסך 356.39 בפריסה של 36 תשלומים. בתאריך 05/012/2019 קיבל מר [REDACTED] את הסטרימר באמצעות שליח מטעמנו.

בתאריך 18/12/2019 התקבלה הודעה מחברת האשראי כי אמצעי התשלום של מר [REDACTED] לא אושר לגבייה, ובהתאם לכך נשלח למר שחל מסרון המיידע אותו ליצור עימנו קשר לעדכון אמצעי תשלום תקין באופן קבוע.

בתאריך 12/02/2020 שוחחה נציגה מטעמנו עם גב' [REDACTED] אשר ציינה במעמד שיחה זו כי הינה מחוברת לחברה אחרת, בהתאם לכך תועברה מנייה לניתוק והקפאת חיוב כנדרש.

בתאריך 23/04/2020 שוחחה נציגה מטעמנו עם גב' [REDACTED] והוסבר כי קיימת יתרה לתשלום נסך 498.08 ₪ עבור דמי מנוי כולל עלות הציוד - הסטרימר. עוד במעמד שיחה זו סוכם עימה כי לאחר החזרת הסטרימר לחברתנו תשובנה יווכה באופן חריג כמחווה שירותית עבור יתרת ותשלום הסטרימר, קרי לא נחייב את תשלומי כיתרת התשלום בגינו.

HOF

ניתן לתמוך אתנו ב-100% מידע סוליט מר [REDACTED] בחיוב חיובי הנל מלפני
טענות פטירות מוקד התמיכה 24 שעות ביממה שבעה ימים בשבוע
שעות פעילות מוקד שירות לקוחות בימינו ריטון-חמישי
בין השעות 08:00-20:00 ובימי שישי ועד 12:00 בין השעות 08:00-18:00
במוקדנו יורד נאדר, בויין סכר, א.ו.י.ה.פ. חיבור הקו 6091200
© 2020 HOF

בנווי לשירותי תשתית האינטרנט ברחוב [redacted]

בתאריך 04/12/2019 הצטרף מר [redacted] לשירותי תשתית האינטרנט של חברתנו במסגרת מסלול משותף "אינטרנט וידי" NIXI להקופה של 12 חודשים, בעלות בסך 99 ש"ח להקופה של חודשיים ולאחר מכן בעלות בסך 129 ש"ח להקופה של 10 חודשים, מחיר זה אינו כולל שכירות כוודם ולא כולל התקנה חד פעמית בסך 69 ש"ח.

אדגיש כי סיכום הנכירה נשלח לכתובת הדואר האלקטרוני המעודכנת ברשומות המנוי.

אציין כי בתאריך 18/12/2019 החקבלה הודעת ביטול מחברת האשראי עבור התשלום בגין תקופת חיוב 04/12/2019 - 16/12/2019 וכן ביטול הוראת הקבע הקבועה.

בתאריך 27/04/2020 שוחחה נציגה מטעמנו עם מר [redacted] אשר ציין כי הובטח לו מבצע משותף לתשתית אינטרנט ו NIXI בעלות בסך 69 ש"ח למשך חצי שנה. הוסבר למר [redacted] כי אין כל סימוכין לטענתו זו וכי חשבונו חוייב תנן בהתאם לסיכום הנכירה שנשלח אליו. עוד במעמד שיחה זו מסר מר [redacted] כי פנה לניתוק באתר נתק בתאריך 19/03/2020. הוסבר לו כי לא התקבלה כל בקשת ניתוק אך כמחווה שירותית ולמרות שלא התקבלה כל הודעה בחברתנו, אנו לא נחייב את חשבונו מעבר לתאריך 19/03/2020.

אציין כי בנוי נתק עם גמר חשבון ליום 19/03/2020 והוחזר המודם

יוער כי הוחלט באופן חריג וכמחווה של רצון טוב, לזכות את חשבונו של מר [redacted] בסך 292 ש"ח וזאת על פי חישוב מחדש בחשבונו בכל תקופת החיבור אלינו, בהתאם לסיכום שציין מר [redacted] שיחתו עם נציגה מטעמנו בתאריך 07/04/2020, כלומר על פי עלות חודשית בסך 69 ש"ח. וזאת עבור תקופת חיוב מ-4/12/2019 ועד 19/03/2020 בגין שני הכנויים גם יחד. מר [redacted] מיועד כי גמר החשבון הסופי של החיוב הכולל יבוצע לאחר החזרת הסטרימר לחברתנו.

בתאריך 27/04/2020 שילם מר [redacted] סך 260 ש"ח באמצעות תשלום בכרטיס אשראי

בתאריך 05/05/2020 הוחזר הסטרימר, בוצע היכוי בגינו כפי שהובטח, נסגר טימול כמנוי ונכון לכתובת שורות אלו לא קיימת יתרת חוב כמנויים הנייל.

אני מודה לנר [redacted] על בנייתו, נשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

מחלקת נציגות הציבור

HOT



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

כ"ו אייר תש"ף
20/05/2020

לכבוד

מר



שלום רב,

הנדון: חיוב בניגוד להסכם

אני מודה לך על 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 ובוננאי הרישיון שהוענק לחברות.

טיב השירות ללקוח חשוב לנו מאוד. מאחר שסברנו כי ונחרות 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 הותקשו 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 הצטרפת לשירותי החברה בחודש דצמבר 2019 לחיבור של NEXT TV על תשתית אינטרנט של HOT, לצורך כך נפתחו שני מנויים האחד לחיבור תשתית האינטרנט והשני לחיבור לשירותי האפליקציה במסלול NEXT TV.

להלן פירוט האירועים והטיפולים בכל מנוי בנפרד:

מנוי 62208751 – מנוי באפליקציית NEXT TV

בתאריך 02/12/2019 סוכם עמך על הצטרפות לשירותי טלוויזיה במסגרת שירות NEXT TV+ 1019 לתקופה של 12 חודשים בעלות בסך 69 ₪ לתקופה של 6 חודשים ולאחר מכן בעלות בסך 99 ₪ לתקופה של 6 חודשים נוספים.

כמו כן סוכם על רכישת ציוד מסוג סטרימר בעלות בסך 356.39 ₪ במריסה של 36 תשלומים.

בתאריך 05/012/2019 קיבלת סטרימר באמצעות שליח.

בתאריך 18/12/2019 התקבלה הודעה מחברת האשראי כי אמצעי התשלום שלך לא אושר לנבייה, ובהתאם לכך נשלח נוסרון המיידע אותך כי עליך ליצור קשר עם החברה לצורך עדכון אמצעי תשלום תקין באופן קבוע.

בתאריך 12/02/2020 שוחחת עמך נציגה אשר ציינה כי הינה מחוברת לחברה אחרת, בהתאם לכך הועברה פנייה לניתוק והקפאת חיוב כנדרש



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

בתאריך 23/04/2020 שוחחה נציגה עם אשתך והוסבר כי קיימת יתרה לתשלום בסך 498.08 ₪ עבור דמי נגווי כולל עלות הציוד - הסטרימר.
עוד במעמד שיחה זו סוכם כי לאחר החזרת הסטרימר לחברתנו חשבונה יזוכה עבור יתרת תשלום הסטרימר, קרי לא נחייב את חשבוננו ביתרת התשלום בגינו.

62208742 - נגווי לשירותי תשתית האינטרנט ברחוב [REDACTED]
בתאריך 04/12/2019 הצטרפת לשירותי תשתית האינטרנט של החברה במסגרת מסלול משותף אינטרוט 2121 "NEXT" לתקופה של 12 חודשים, בעלות של 99 ₪ לתקופה של חודשיים ולאחר מכן בעלות של 129 ₪ לתקופה של 10 חודשים, מחיר זה אינו כולל שכירות מודם ולא כולל התקנה חד מעמית בסך 69 ₪. סיכום המכירה נשלח לכתובת הדואר האלקטרוני המעודכנת ברשומות המנוי.

בתאריך 18/12/2019 התקבלה הודעת ביטול מחברת האשראי עבור התשלום בגין תקופת חיוב 04/12/2019 - 16/12/2019 וכן ביטול הוראת הקבע הקבועה.
בתאריך 27/04/2020 שוחחה עמך נציגה וציינת כי הובטח לך מבצע משותף לתשתית אינטרנט ו NEXT TV בעלות בסך 69 ₪ למשך חצי שנה.
הוסבר לך כי לא נוצאו סימוכין לטענה זו וכי חשבונך חויב באופן תקין בהתאם לסיכום המכירה שנשלח אליך. עוד במעמד שיחה זו מסרת כי פנית לניתוק דרך אתר "נתק" בתאריך 19/03/2020.
הוסבר לך כי לא התקבלה כל בקשת ניתוק אך הוחלט כי חשבונך לא יחויב מעבר לתאריך 19/03/2020 עוד עולה כי בנויך נותק עם גמר חשבון ליום 19/03/2020 והוחזר המודם.

לאור כל הנ"ל, הוחלט לזכות את חשבונך בסך 292 ₪ וזאת על פי חישוב מחדש בחשבונך בכל תקופת החיבור לחברה. הוסבר לך כי זהו זיכוי בגין שני המנויים יחד וכי גמר החשבון יבוצע לאחר החזרת הסטרימר לחברה.

בתאריך 27.04.20 שילמת יתרה בסך 260 ₪ ובתאריך 05.05.20 הוחזר הסטרימר, בוצע זיכוי כפי שהובטח ובכך נסגר הטיפול במנוי ונמסר כי לא קיימת יתרת חוב במנויים הנ"ל.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

א.א.חירב.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

בתאריך 24.12.2019 קיבלתי חיוב מחברת הוט על שימוש בטלוויזיה און ליין. שימוש שלא ביצעתי. יש הקלטה טלפונית בחברה, שאמרתי כמה פעמים שלא מעוניינים בשירות טלוויזיה. אפילו שהשירות היה חינם לשלושה חודשים והטלפנית יציא לי עוד שלושה חודשים חינם כדי שיהיה לי זמן לראות על מה מדובר. סירבתי כל פעם, אפילו לא פתחתי הקישור שנשלח עלי דרך o.m.o. בכל זאת החברה חייבה אותי לשירות שסירבתי לקבל. ניסיתי לדבר איתם בשיחה טלפונית, אבל האפשרות היחיד ליצור קשר איתם זה דרך האינטרנט, רק שהם מתקשרים עליך אפשר לדבר איתם אישר. פניתי לחברה ב 19.01.2020, אחרי שראיתי את החיוב בכרטיס אשראי. עד להיום 05/03/2020 לא קיבלתי מהם תשובה ולא החזר כספי. תודה לטיפול.	05/03/2020	25062
---	-------------------	--------------

מחלקת פניות הציבור HOT
22 במרץ, 2020

לכבוד
גב' מירב שטרסכרג – אלקנץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
ירושלים 91999

שלום רב,

הנדון: פנייתכם בשם גב' [REDACTED]
מסי מוני [REDACTED]

פנייתכם שבדון הונקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
בתאריך 13/11/2019 הצטרפת גב' שורץ לשירות NEXT TV. אציין כי גב' [REDACTED] חנתה משירות
NEXT TV+ חודש ראשון ללא תשלום.
בתאריך 01/01/2020 כחרה גב' [REDACTED] לסיים את ההתקשרות בשירותי NEXT, בהתאם לכך החיובים
הופסקו כנדרש והמנוי נותק.
הוחלט כמחווה שירותית ולפנים משורת הדין לכצע זיכוי 60.67 ₪ בין החודשים 01/12/2019 –
31/12/2019, בשירותי NEXT, הזיכוי כוצע בהפקדה

אני מודה לגב' [REDACTED] על פנייתה, נשמח לעמוד לשירותה בכל צרת.

בברכה
[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

יחידת קבלת פניות הציבור - 05-64901000-10
שעות פעילות: מוקד השירות 24 שעות ביממה שבעה ימים בשבוע
שעות פעילות מוקד שירות לקוחות בימי ראשון חמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובמיני שירותי שבת בין השעות 00:00-18:00
כחובותי יורד פארה. כליין ספרד. א. ח. יבנט, קיבוץ יקוט 507/2005
www.hot.co.il



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

אי ניסן תש"ף
26/03/2020



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 ונוודאות עמידתן בחוק התקשורת, בכללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

סעיף 42.2.3 לרישיון קובע כי:
"עיתוק 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 ואת המנוי, יסיר בעל הרישיון את הציוד כאמור בתוך 14 יום מעת שביקש זאת המנוי".

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

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי ב 13.11.2019 התחברת לשידורי NEXT TV ב 1.1.2020 בחרת להתנתק והחיוכים הופסקו כנדרש.
כמחווה של רצון טוב החזירו לך דמי מנוי בסך 60.67 ₪ החל מיום 1.12.2019 עד ה 31.12.2019.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

מאחלת לך ולנו בריאות איתנה.

בכבוד רב,

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

To: [redacted]@hot.net.il [redacted]@hot.net.il
Subject: FW: -- [redacted] הוט: הנחקה משירות נקסט טיי של הוט

הוט ברנט
הוט סנט ציבור
הנחקה לשירותי כבלים ולשירותי לוויין
02-6702214

From: [redacted]
Sent: Tuesday, November 19, 2019 12:25 PM
To: pniyot_tv <pniyot_tv@nmc.gov.il>
Subject: הנחקה משירות נקסט טיי של הוט

ספר זה:
הנחקה משירותי הסלידה של הוט שנקרא נקסט טיי. השירותים הם מצויינים ועושים את העבודה אבל יש משהו שחזרה לי. כאשר
הנחקה משירותי הוט יכול לעשות זאת בקלות און ליין דרך האינטרנט בדומה לנטפליקס ובדומה לכל שירות שמציעים און ליין
הנחקה און ליין יכול לעשות זאת און ליין כמו בנטפליקס וכמו בכל שירות דיגיטלי שבעצם זו היא מטרתו
און ליין יכול לעשות זאת און ליין. ובעצם במקום זאת מפנים אותך לדבר עימם בציאט ושמה נציג מעסה לשכנע אותך להישאר ולא
און ליין יכול לעשות זאת און ליין. אנחנו חושבים שכל שירות טלוויזיה און ליין בדומה לנטפליקס צריך לתת חופשיות למשתמש להתנתק מהשירות באופן
און ליין יכול לעשות זאת און ליין. כפתור בדיוק כמו שנותן להירשם לשירות בלחיצת כפתור און ליין אהרה זה כבר לא שירות און ליין זה
און ליין יכול להיות כמו הוט ואין פה שום שירות דיגיטלי אמיתי והופשי כמו שאליו הוא מכון ואמר להיות
הוט ברנט



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 an 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.

מירב שטרסברג

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:
קבצים מצורפים:

חשיבות:

07:29 22 דצמבר 2019

FW: -- התנחלות משרות נקסט טיו של הוט
pdf

גבוהה

היי חגית.
הפנייה אינה מתייחסת לשידורי הכבלים אשר מצויים תחת סמכות הפיקוח של המועצה לשידורי כבלים ולוויין ואינה אמורה להיכלל בסך הפניות הנוגעות לחברה.
מבלי לגרוע מטענותינו בעניין, מצ"ב תשובתנו לפנייתכם.

בברכה,

רננת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497



חשבו על הסביבה בטרם תדפיסו מייל זה



From: חגית ברזני (mailto: [redacted]@mcc.gov.il)
Sent: Thursday, December 19, 2019 3:25 PM
To: [redacted]
Cc: [redacted]
Subject: FW: -- [redacted] - התנחלות משרות נקסט טיו של הוט

היי [redacted]
גב פנייה זאת לא טופלה מיום 19.11
כלומר כל הפניות של נקסט לא מטופלות

אני מבקשת עוד היום תשובה לכולם
הפניות ממתינים למענה

חגית ברזני
רננת פניות הציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל' - 02-6702214

From: חגית ברזני On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Wednesday, November 20, 2019 1:05 PM

מחלקת פניות הציבור HOT
19 בדצמבר, 2019

לכבוד
גבי מירב שטרסברג – אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת הנועצה לשירותי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999

שלום רב,

הנדון: פנייתכם בשם [REDACTED]
מסי מגוי

פנייתכם שבנדון התקבלה בחודה ולהלן התייחסותי.

ראשית אציין כי אני מודה לצרכן על פנייתו והמשוב בנוגע לאפליקציית NEXT TV
בחאריך 25/11/2019 שוחחתי עם מ [REDACTED] ואינתי כי פנייתו התקבלה והמשוב הועבר
לגורמים הרלוונטיים בחברה.

אני מזדה [REDACTED] ישמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

וידאו רמנה ארית 1-800-000-1000 בדיקת חיסון חדר גרפון
שעות פעילות חוקרי התמיכה 24 שעות ביממה טבעה ימים בשבוע.
שעות פעילות מוקד שירות לקוחות בימים ראשון חמישי
כיו השעות 08:00-18:00 בימי ערבי חג כיו השעות 08:00-13:00
בחובות: יורי פארה, נניי מפרד, א. ת. יקום, היכוי יקום 6047200
il.hot@il.hot



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 תש"ף
26/12/2019



שלום רב,

הנדון: NEXT TV

נאשרת כנוודה קבלת פנייתך בנושא הנדון, ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מפקחת על התכרות 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.

משובת חברת HOT לפנייתך עולה כי בתאריך 25.11.19 שוחחה עמך נציגה מטעם החברה ונמסר לך כי הכשוב הועבר לגורמים הרלוונטיים בחברה.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

מירב שטרנסברג

מאת: חגית ברזני
נשלח: יום רביעי 20 נובמבר 2019 13:17
אל: [redacted] hot.net.il
נושא: פנייה שלי בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת: FW: _56373.pdf
קבצים מצורפים:

3.1

חגית ברזני
רננת פניות ציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
טל" - 02 6702214

From: dovrut@moc.gov.il <dovrut@moc.gov.il> משרד התקשורת
Sent: Tuesday, November 19, 2019 11:12 AM
To: חגית ברזני <[redacted]@moc.gov.il>
Subject: FW: פנייה שלי בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת: FW: _56373.pdf

From: DoNotReply@gov.il <DoNotReply@gov.il>
Sent: Tuesday, November 19, 2019 10:04 AM
To: dovrut@moc.gov.il <dovrut@moc.gov.il> משרד התקשורת
Subject: פנייה שלי בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת: FW: _56373.pdf

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא נושאים אחרים_56373

טאב 1 – פרטי הפניה:

נישא הפניה: נושאים אחרים, תאריך: 19/11/2019, דגם מוצר: מספר מברי טלפון:
תוכן הפניה: שם החברה NEXT TV הנדון: התנתקות מהחברה I. 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 המנוי שלי. כאמור נכנסתי דרך החשבון האישי שלי ולכן כל הפרטים ידועים. דבר שני כשביקשתי
להתנתק - 3 פעמים הקשו עלי וניסו להביא את סיבת הניתוק. למרות שהדגשתי כי איני חייב בהסברים ומבקש
להתנתק לאלתר. בסוף הצ'אט בניגוד למה שכתבו באתר - לא ניתקתי, אלא קיבלתי הודעה "בקשתך לניתוק
הועברה לטיפול במחלקת קשרי לקוחות, ההתקשרות עמך תבצע תוך יום עסקים. מספר הפניה -
165221263"
מספר צרופות: 0

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [redacted] שם משפחה: [redacted], נייד: [redacted], דוא"ל: [redacted]
כתובת ופרטים נוספים:

מירב שטרסברג

מאת: [REDACTED] <[REDACTED]@hot.net.il>
גשלה: 15:53 יום חמישי 19 דצמבר 2019
אל: [REDACTED]
עותק: [REDACTED]
נושא: [REDACTED]
קבצים מצורפים: [REDACTED] pdf

היי חגית,

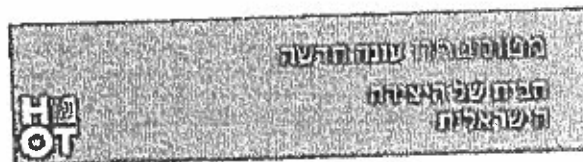
הפנייה אינה מתייחסת לשידורי הכבלים אשר מצויים תחת סמכות הפיקוח של המועצה לשידורי כבלים ולווין ואינה אמורה להיכלל בסך הפניות הנוגעות לחברה.
מבלי לגרוע מסענותינו בעניין, מצ"ב תשובתנו לפנייתכם

בברכה,

[REDACTED]
רכות פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497



לא חשבו על הסביבה כטרס תדפיסו מייל זה



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

מחלקת פניות הציבור IIOT
19 בדצמבר, 2019

לכבוד

גבי מירב שטרסברג – אלקבץ

מנהלת תחום הגנה על הצרכן

משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין

דר' יכו 23

ירושלים 91999

שלום רב,

הנדון: פנייתו של מר [REDACTED]
מס' מני: [REDACTED]

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בהתאם לרישומנו נמצא כי בתאריך 19/11/2019 פנה מר [REDACTED] לחברתנו וביקש לסיים את וזהתקשרות עם שירותי NEX-TV, הבקשה התקבלה והמנוי נותק בתאריך 20/11/2019.

עם קבלת פנייתכם בתאריך 24/11/2019 שוחחו עם מר [REDACTED] הוסבר הכתוב לעיל.

אני מודה למר [REDACTED] על פנייתו ונשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור IIOT

HE
OT

ניתן לפנות אלינו ב- 6910 * או ב- 10-6710-1-800 בחינם חייג מנד נא'מן
שעות פעילות מוקד הווידיאו 24 שעות ביממה: שבתה ימים בשבוע.
שעות פעילות מוקד שידור וקווחח בימים ראשון-חמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 12:00-18:00
בתוכנית יורו פארק, בניין ספרד, אתר ילוס, היבוצ' יקום 6072200
www.hot.net.il



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 תשי"ף
26/12/2019



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, ככללים שנקבעו על פיו ובתנאי הרישיון.

באשר לנייתוק:

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".

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

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי בתאריך 19.11.19 ביקשת לסיים את התקשורתך עם שירותי NEXT TV, בקשתך נענתה והמנוי נותק בתאריך 20.11.19.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אח"כ

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

מירב שטרוסברג

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:
קבצים מצורפים:

חגית ברזני בשם pnivot_tv
יום רביעי 02.11.2019 13:04
pnivot_tv@net.il
FW: -- לא התקבל פיצוי מהוט בגין התקרית החוזרת
20.09.2019-פנייה ל-הוט.docx

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

From: [redacted]
Sent: Tuesday, November 19, 2019 3:48 PM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@moc.gov.il>
Subject: לא התקבל פיצוי מהוט בגין התקרית החוזרת

שלום רב,

מצ"ב פנייתי בגין תקרית נוספה של טכנאי מחברת הוט.

ז"ר הוט" פיצו אותי ב600 שח נוספים
בשל התקרית החוזרת.

לבדיקתכם אודה.

תודה רבה
[redacted]

נשלח מה-iPhone שלי

התהל הודעה מעברת:

מאת: [redacted]
תאריך: 22 בספטמבר 2019 בשעה 9:50:22 GMT+3
אל: מירב שטרוסברג <strosberg@moc.gov.il>
נושא: תשובה: [redacted] (24011)

מירב שלום רב,
ראשית, מודה על התייחסותך.
אנא, ראי, תוצאות ביקור נוסף של המתקין של חברת הוט- ביום 20.09.19
כשזו לא יאמן!
ממש נגרם לי נזק בריאותי מכל הסאגה עם חברת הוט!
אודה מאוד לבדיקתך והתייחסותך בשנית.

הודעה רבה מירב.
וענה טובה

לכבוד-הנריד שלי

נשלח מה-iphone שלי

כ-18 בספט' 2019, בשעה 12:48, מירב שטרנסברג <strosbergm@mac.com> כתב/ה:

בהשוכה נא להזכיר את פניה מספר 24011
ההודעה נשלחה על ידי מירב שטרנסברג

<an024011.doc>

עמוד -1-

תאריך – 22.09.2019

לכבוד,

HOT - מערכות תקשורת בע"מ -

מח' פניות הציבור-הגב

באמצעות מייל @hot.net.il עמודים

ג.ג.

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

ביקור מתקין ב-20.09.19

מבני ע"ע

בהמשך לפנייתי מיום 25.08.19-

ולאחר שיחה טובה, עם פניות הציבור של הוט, הגב' יוליה

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

9

עמוד -2-

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

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

השבתי שהלך להביא את הצידוד.
אך שוב, לא חזר!!!!!!

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

ראיתי שהמתקין לא חזר.

בשעה 11:38 -התקשרתי לחברת הוט לבדוק את העניין.
ענתה לי כציגה בשב - מצוות

בכיתי מרא
שאלתי אותה אם המתקין יחזור?
אמרה -לא

ידעתי הוסיפה ואמרה

"טוב שהלך. היינו מחייבים אותך על התקנה - 99 ₪"
אמרתי לה: זה לא מה שסוכם!
זאת השיחה מוקלטת? אמרה כן.

ביקשתי מנהל.

ריבדה איתי מצוות
אמרה שתקבע שוב מתקין.

זה לא יתכן!!!!!!

בפעם השנייה,
שוב, לא כיבדו הסכם
שוב, המתקין הגיע ללא צידוד
שוב, המתקין עוזב את הדירה ללא התקנה וללא עידכון

עמוד -3-

ושוב, מפח נפש!!

נזק בריאותי -אני חולה מאוד

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

ממתינה להגובתכם!

אנו שומרים לעצמנו את הזכות לפנות לערכאות משפטיות.

הנתקים-

- 1 משרד התקשורת -פניות הציבור- באמצעות מייל pniyot_tv@moc.gov.il - 3 עמודים
2. הרשות להגנת הצרכן -באמצעות מייל - moked@gmail.gov.il - 3 עמודים

בכירה,

נייר להתקשרות

מען למכתבים-

מחלקת פניות הציבור HOT
20 באוקטובר, 2019

לכבוד
גבי מירב שטרסברג – אלקבץ
מונהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: פנייה של גב'
מסי מנוי

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בתאריך 10/11/2019 הועברה פנייה לפיצוי בסך 600.00 ₪.
בהתאם לנהלי החברה וכפי שנמסר לגבי [REDACTED] במעמד פתיחת הפנייה, כלל פניות זיכוי/פיצוי
בחברתנו מטופלות תוך 14 ימי עסקים.
בתאריך 14/11/2019 [REDACTED] הפנייה והפיצוי עודכן בהצלחה במנוי, הורעה מעדכנת נשלחה
למספר הנייד של גב' [REDACTED]
בתאריך 19/09/2019 תואמה לגבי [REDACTED] התקנה ל-4 מבירים + 4 שלטים ו-4 שקעי טלפון.
כאשר השקעים יותקנו ללא יעלות.
בתאריך 20/09/2019 בעת הגעתו של המותקין לכיתה נמצא כי כרשותה 3 מסכי טלוויזיה בלבד.
כאשר השקע הרביעי מיועד למכשיר טלוויזיה אותו עתידה לקנות.
בשיחה בעל המחלקה הרלוונטית הוסבר כי לא ניתן לבצע התקנה חלקית וכי יש לרכוש את
המכשיר הרביעי ולאחר מכן לפנות לתזמון מועד התקנה חדש או לחילופין לתזמן התקנה לשלושה
מבירים בלבד.

בתאריך 25/11/2019 בשיחתי מול גב' [REDACTED] הוסבר האמור לעיל

אני מודה לגב' [REDACTED] על פנייתה ונשמח לעמוד לשירותה בכל עת.

בכרכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור

HOT



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

ז' כסלו תש"ף
05/12/2019



שלום רב,

הנדון: החזר כספי

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.

בהמשך לתשובתנו על פנייתך הקודמת, פנייתך הועברה לחברת HOT ומתשובתם עולה כי בתאריך 10.11.19 הועברה בקשה לפיצוי 600 ₪. בתאריך 19.11.24 הבקשה אושרה והפיצוי עודכן בהצלחה במנויך. הודעה על כך נשלחה למספר הנייד שלך

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

מירב שטרוברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

שלום רב , לכני מס חודשים הצטרפתי להוט , היום אני עוברת על החיובי אשראי שלי , ואני רואה שהיברו אותי מטעם הוט (או הנציג שלהם) לנקסט טייז של הוט , בשיחה של מול נציגת הוט , היא אומרת שאין שום קשר אליהם ולהוט , פניתי לנקסט הוא טייז - יש להם את פרטי האשראי שלי יש להם את הת.ז של בעלי והשם שלי הוא שגוי , העניין המסריד הוא שנציגים של הוט מעבירים פרטי אישיים של לקוחות לחברות אחרות ומחברות אני לא שמתי 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 לברוק את העניין אודה לטיפולכם. נקסט טייז -	04/11/2019	24333
--	-------------------	--------------

10

מחלקת פניות הציבור HOT
19 נובמבר, 2019

לכבוד
גב' נירב שטרסברג אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשירותי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: פנייתה של גב'
מסי מנוי

מנייתכם שבגדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בבדיקה מעמיקה ברישומינינו נמצא כי בתאריך 01/05/2019 התקבלה פנייתה של גב'
באמצעות שירותי האפליקציה להצטרפות.
בתאריך 04/11/2019 פנתה גב' לשירותים הדיגיטליים בצאט לשירותי נקסט בבקשה לסיום
ההתקשרות בגין הכחשת חיבור.
עם קבלת פנייתה המנוי נותק באופן מלא בתאריך 06/11/2019 ובמקביל הועברה פניה ייעודית
לבדיקת התצטרפות הראשונית
בתאריך 07/11/2019 התקבלה פנייתה של גב' במחלקת פניות הציבור וטופלה לשביעות
רצונה.
כהמשך לבנייתה נותאריך 11/11/2019 בוצע זיכוי אשר יופקד באמצעי התשלום של גב' תוך
40 ימי עסקים.

אני נודה לגב' על פנייתה נשמח לעמוד לשירותה בכל עת.

בברכה,
מחלקת פניות הציבור

HOT

יורו פארק, בניין מספר 1 ת"ק, קיבוץ יבוס 6097200
טל: 05-9444444



10

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

ייד כסלו תש"ף
12/12/2019

לכבוד

[Redacted]

שלום רב,

הגדון : 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 ראייה ברישומיו או ראייה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב למנוי את סכום החיוב לאלתר."

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

בתאריך 04.11.19 ביקשה [Redacted] לסיים את ההתקשרות כטענה כי לא ביקשה להתחבר.

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

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

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

[Signature]

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

טל': 02-6702214
פקס: 02-6702450

יפו 23 ירושלים 91999

מירב שטרסברג

מאת: חגית ברזני
נשלח: יום חמישי 31 אוקטובר 2019 10:01
אל: [redacted]@hot.net.il
נושא: FW: בקשה לביטול חיוב עבור

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

Subject: RE: NEXT TV BY HOT בקשה לביטול חיוב עבור

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

בברכה

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

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

ערב רב.

מני
אני בהודש מאי פניתי לחברתכם בבקשה לנחק אותי משרותי הטלוויזיה הללו ונאמר לי להחזיר את הסטרימר
בדיש מאי 2019 הגעתי למשרדכם הראשי בפתח תקווה והתורתי את הסטרימר אישית לנציגכם וקיבלתי הבטחה כי השירות יופסק
מידית וגם ההשלומים

עד עכשיו כולל הודש אוקטובר הוייבתי 5 הודשים בצורה שגויה (אני נמנעת מלהניח את זה בצורה שונה) לכן אבקש להחזיר לי את
הכסף ולהפסיק את השירות לאחור.

הגני עולה הדשה ומכתב זה ביקשתי לנסח מחברי אך אני נאבקת יום יום ומיוחר לציין שאין לי 500 שח מיותרים לתרום לחברתכם
שהוצאו ממני שלא בצדק.

אני מאוד מודה שתנהגו איתי בצורה צודקת ותחזירו לי את הסכומים שהוייבו שלא בצדק
כיוון אישור על מסירת הסטרימר בהודש מאי 2019 שם הובטח לי גם שהשלומים יופסקו מידית על ידי נציגכם

תודה מראש

מחלקת פניות הציבור HOT
09 נובמבר, 2019

לכבוד
גבי מירב שטרנברג - אלקנץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: פנייתה של גב' [REDACTED]
מסי מנוי

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
מבדיקה מעמיקה במערכות החברה נמצא כי בתאריך 26/05/2019 התקבל ציוד קצה אשר הונפק
במסגרת הצטרפותה לשירותי חברת נקסט טיוו, בנקודת שירות של חברתנו.
עקב טעות אנוש המיידה להחזיר הציוד, עודכנה במנוי התשתית כמקום במנוי הנקסט.
עקב זאת לא בוצע ניתוק לשירות הנקסט.
בתאריך 03/11/2019 התקיימה שיחה עם גב' [REDACTED] ממחלקת קשרי לקוחות מטעם חברת נקסט,
הוסבר על מתן זיכוי בגין החיובים מיום החזרת הציוד וניתוק המנוי.
אני מודה לגב' [REDACTED] על פנייתה ואשמח לעמוד לשירותה בכל עת

דגרה
[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור

HOT

יורו פארד. ביין ספרד. א.ח. יקיס. קיבוץ יהוש 6067200
052 4444444



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת

המועצה לשידורי כבלים ולידורי לוויין

כ"ו חשוון תש"ף
24/11/2019

לכבוד

גבי



שלום רב,

הנדון: חיוב בניגוד להסכם לאחר ניתוק

אני מודה לך על פנייתך מיום 31 באוקטובר 2019, ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

המועצה לשידורי כבלים ולידורי 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 שסכרנו כי תחרות בין החברות תביא לשיפור השירות, פעלנו לקידומו. אם אינך מרוצה מחשירות 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 הכקשה 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 הכנוי; 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 הויב בגין שירות או שידור שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יברר בעל הרישיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי. לא נמצא בעל הרישיון ראיה ברישומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישוב למנוי את סכום החיוב לאלתר".

מתשובת חברת HOT לפנייתך עולה כי בתאריך 26.05.19 התקבל ציוד הקצה אשר הונפק במסגרת הצטרפותך לשירותי חברת NEXT TV.

עקב טעות אנוש הפנייה לחזור הציוד עודכנה במנוי התשתית במקום במנוי הנקסט ועקב כך לא בוצע ניתוק לשירות הנקסט.

בתאריך 03.11.19 הוסבר הנושא וסוכם על מתן זיכוי בגין החיובים מיום החזרת הציוד וניתוק המנוי.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

א.א.זירק.

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

טל': 02-6702214
פקס: 02-6702450

יפו 23 ירושלים 91999