

1

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

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא טלוויזיה בכבלים ובלויין_45455

טאב 1 – פרטי הפניה:

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

[REDACTED]@gmail.com

מספר צרופות: 1

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED] שם משפחה: [REDACTED] נייד: [REDACTED] דוא"ל: [REDACTED]@gmail.com

כתובת ופרטים נוספים:

עיר: [REDACTED], רחוב: [REDACTED] מספר בית: [REDACTED] מספר דירה: [REDACTED]
מיקוד: [REDACTED], פקס: [REDACTED]

1

מחלקת פניות הציבור HOT
02 בדצמבר, 2018

לכבוד
גב' מירב שטרסברג - אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
מישרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999

שלום רב,

הנדון: פנייתכם בשם מר [REDACTED]
מסי מנוי: 61797127

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
עייף רישומנו, בתאריך 17/06/2018, חובר הלקוח לאפליקציית Nexi TV ללא עלות והחל מיום
01/10 החל החיוב בגינה, בתאריך 25/11/18, טופל הלקוח עיי נציג מטעמם Nexi TV ולבקשתו
הבנוי נותק דטרו מיום החיבור, קרי 17/06/18 ובהתאם לכך בוצע זיכוי בסך 44.52 ₪ שיופקד
לאמצעי התשלום של הלקוח תוך 40 ימי עסקים.

אני בודה למו [REDACTED] פנייתו ומשנח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,
[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

יורו פארק, בניין ספרד, א.ת. יקום, קיבוץ יקום 6097200
www.hot.net.il

2

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

Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקורת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

מסג הפניה, תלונה		כרטיס פניה		00024353		נתקבל ביום: 04/11/19	
פרטי הפניה				תשובה לפניה			
שם: [REDACTED] נ"ס' פונה: 24317 מ.נ.ס: 0 מל: (נ) כתובת הפונה: כתובת נשוא הפניה:				[REDACTED]			
נושא: כמפים, מיוכ בניגוד להסכם ממתן וילווה: לא NEXTTV הנדון: מיוכ בניגוד להדגסטכ				[REDACTED]			
תמצית הפניה: שלום רב. לפני מס חודשים הצטרפתי להוט, היום אני עוברת על החירוי אשראי שלי, ואני רואה שחיברו אותי מטעם הוט (או הציג ושלחם) לנקסט טיוי של הוט, בשיחה של מול נציגות הוט, היא אומרת שאין שום קשר אליהם להוט, פניתי לנקסט הוא טרי - יש להם אח פרטי האנדראי שלי יש להם את התז של בעלי והשם שלי הוא שגוי, העניין והמטריד הוא שנציגים של הוט מעבירים פרטי אישיים וול לקוהות לחברות אחרות ומחברות אני לא שומתי לב ושילמתי כבר חציני שנה קרוב ל500 שח אין על זה פיקוח? מה עם אנשינו מכונדים שלא שהים לכ? הגניבה הזו מוכצעת באלגנטיות מוחלטת! אני אבקש לכדוק את העניין				[REDACTED]			
קולט: חגית ברוני מוחב: מירכ ושטרוסברג מטפלים: ברוני חנית, נטלי דדון				[REDACTED]			
הכותב בפניה: הכתובת:				[REDACTED]			

י"ז קיימים נושאים נוספים
י"ז קיימים יזיונים נוספים

2

יונתן בייסקי

מאת:
גשלה:
אל:
נושא:

מירב שטרסברג
יום שלישי 18 מאי 2021 12:35
איתמר חרמון; יונתן בייסקי

FW: בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין אל משרד התקשורת: 55824 פנייה של

Strosbergm@moc.gov.il
משרד : 02-6702203
פקס : 02-67062450
כתובת: יפו 23, ירושלים

מירב שטרסברג אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

Merav Strosberg Elkabes
Public affair manager
The council for cable tv &
broadcasting satellite
<http://www.moc.gov.il>

משרד התקשורת
100

From: [redacted]@hot.net.il>
Sent: Thursday, December 12, 2019 2:20 PM
To: [redacted]@moc.gov.il>
Cc: מירב שטרסברג <strosbergm@moc.gov.il>
Subject: FW: בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין אל משרד התקשורת: 55824 פנייה של

בתאריך

החלטה: בעמותת בהקלדה. מדובר ב- 14 ימי עסקים
נר כי כבר הופקד ללקוחה ב- 3.12 כבר אמור להיות בחשבון שלה

דליות פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

ישיבה על הטביעה בטרם תדפיסו מייל זה



From: [redacted] [mailto:[redacted]@moc.gov.il] בת אל ווחניש
Sent: Thursday, December 12, 2019 1:42 PM

To: [redacted]
Cc: מירב שטרסברג

Subject: FW: בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין אל משרד התקשורת: 55824 פנייה של

הם צריכים 40 ימי עסקים כדי להחזיר את הכסף???

[מס' עמוד]

From: [redacted]@hot.net.il>
Sent: Thursday, November 28, 2019 2:13 PM
To: חגית ברזני [redacted]@moc.gov.il>; [redacted]@hot.net.il>
Cc: מירב שטרסברג <strosbergm@moc.gov.il>
Subject: RE: פנייה ש... בנושא טלוויזיה בכבלים ובלוין אל משרד התקשורת 55824

החגית
ענינו על הפניה - זו הסניה של

ג. החגית

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

HOT

מחשבוש על המסמכה בטרם תדפסו מייל זה



From: חגית ברזני [mailto:[redacted]@moc.gov.il]
Sent: Thursday, November 28, 2019 1:13 PM
To: [redacted]
Cc: מירב שטרסברג
Subject: FW: פנייה ש... בנושא טלוויזיה בכבלים ובלוין אל משרד התקשורת 55824

החגית ברזני
רכזת פניות הציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
02-6702214 - טל'

From: Pnyot_tv_site

Sent: Thursday, November 7, 2019 11:34 AM

To: [redacted]@hot.net.il'; [redacted]@hot.net.il>

Subject: FW: פנייה ש... בנושא טלוויזיה בכבלים ובלוין אל משרד התקשורת 55824

החגית ברזני
רכזת פניות הציבור
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
02-6702214 - טל'

From: DoNotReply@gov.il <DoNotReply@gov.il>

Sent: Monday, November 4, 2019 9:11 AM

[מס' עמוד]

מחלקת פניות הציבור HOT
19 נובמבר, 2019

2

לכבוד
גבי מירב שטרוסברג אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשירותי כבלים ולוויין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב.

הנדון: פנייתה של גבי [REDACTED]
מס' מנוי: 62016151

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בבדיקה מעמיקה ברישומינו נמצא כי בתאריך 01/05/2019 התקבלה פנייתה של גבי [REDACTED] באמצעות שירותי האפליקציה להצטרפות. בתאריך 04/11/2019 פנתה גבי [REDACTED] לשירותים הדיגיטליים בצאט לשירותי נקסט בבקשה לסיום ההתקשרות בגין הכחשת חיבור. עם קבלת פנייתה המנוי נותק באופן מלא בתאריך 06/11/2019 ובמקביל הועברה פנייה ייעודית לבדיקת ההצטרפות הראשונית. בתאריך 07/11/2019 התקבלה פנייתה של גבי [REDACTED] במחלקת פניות הציבור וטופלה לשביעות רצונה. בהמשך לפנייתה מתאריך 11/11/2019 בוצע זיכוי אשר יופקד באמצעי התשלום של גבי [REDACTED] תוך 40 ימי עסקים.

אני מודה לגבי [REDACTED] על פנייתה ושמוח לעמוד לשירותה בכל עת.

בברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור

HOT

3
ג' ל'ששון
רשות המועצה לשידורי כבלים ולווין
טלפק 02-6702210
פיקס 02-6702210

From: [REDACTED]
Sent: Friday, June 15, 2018 5:15 AM
To: pniyot_tv
Subject: Re: טחחוט next tv

בתאריך יום ר', 15 ביוני 2018, 02:09, מאת

שלום רב

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

[REDACTED]

[מס' עמוד]

3
יונתן בייסקי

מאת:
כשלח:
אל:
נושא:
קבצים מצורפים:

מירב שטרוסברג
יום שלישי 18 מאי 2021 12:37
יונתן בייסקי; איתמר חרמון
FW: הוט next tv
Screenshot_20180615-050751.png

Strosbergm@moc.gov.il
משרד : 02-6702203
פקס : 02-67062450
כתובת: יפו 23, ירושלים

מירב שטרוסברג אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

Merav Strosberg Elkabes
Public affair manager
The council for cable tv &
broadcasting satellite
<http://www.moc.gov.il>

משרד התקשורת
MOC ירושלים

From: מול ששון <[redacted]@moc.gov.il>
Sent: Sunday, June 17, 2018 4:34 PM
To: [redacted]
Cc: barazanih@moc.gov.il <barazanih@moc.gov.il>
Subject: FW: הוט next tv

הג'ט ו.ב.
הינה התייחסותכם למצ"ב בתוך 14 יום.

הג'ט ו.ב.

מירב שטרוסברג
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולוויין
טלפון : 02-6702203
פקס : 02-67062450

From: On Behalf Of מול ששון <[redacted]@moc.gov.il>
Sent: Sunday, June 17, 2018 4:33 PM
To: [redacted]
Subject: FW: הוט next tv

הג'ט ו.ב.

המשרד קבלת פנייתך במועצה.
ביום הבדיקה נשוב ונדיעך.

הג'ט ו.ב.

[מס' עמוד]

4

1

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

שלום,

לגבי תשובה ל פניה מספר 22248

בתשובה נאמר שהחברתי לאפלקציה ע"י הוט. העניין הוא שאף אחד לא ריכר איתי בקשר לזה והם חיברו אותי אוטומטית ללא ששאלו אותי.
ההחבור לטו next אינו נעשה בשגגה אלא הוא אוטומטי כרגע שמתחברים לאינטרנט של הוט. והוא נעשה להורים שלי שהינם אנשים מבוגרים וללא בדיקה שלי הם היו ממשיכים לשלם ללא ידיעתם. יש כאן משום עירמה וגנבת דעת.
התשובה שדבר זה אינו כפיקוח לא מקובל. חברה נט(NEXT TV) היא שם אחר לחברת הוט שהינה חברה חקשורת ככלים שאמורה לפעול לפי כללי מוסר נאותים ולא לחפש כיצד לגנוב את הצדק.

בתודה



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

מחלקת פניות הציבור HOT
20 בדצמבר, 2018

4

לכבוד
גבי מירב שטרוסברג – אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999

שלום רב,

הנדון: פנייתכם בשם מ

פנייתכם שבנדון התקבלה כתודה ולהלן התייחסותי:
בתאריך 17/06/2018 פנה מר [REDACTED] אל מוקד המכירות בחברתנו וסוכם עמו על חיבור לשירותי
תשתית האינטרנט במסגרת מסלול אטרקטיבי. בנוסף, סוכם עמו על חיבור לשירותי NEXT TV
ללא עלות לתקופה של 3 חודשים ולאחר מכן בעלות חודשית בסך 30 ₪.

בתאריך 25/11/2018 בהתאם לבקשתו נותק שירותי NEXT TV, בנוסף, כמחווה שירותית בוצע
זיכוי בגין החיוב כתאריכים שבין 01/10/2018 – 25/11/2018; הזיכוי בסך 44.52 ₪ יועבר
בהפקדה לאמצעי התשלום המעודכן במנוי.

בשיחה שנערכה עם מר [REDACTED] מיום 20/12/2018 הוסבר האמור לעיל.

אני מודה למר [REDACTED] על פנייתו, נשמח לעמוד לשירותו לכל נושא נוסף.

בברכה,

מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

יורו פארה, בניין ספרד, א.ת. יקום, קיבוץ יקום 6097200
www.hot.net.il

יונתן בייסקי

מאת: מירב שטרסברג
נשלח: יום שלישי 18 מאי 2021 12:46
אל: איתמר חרמון; יונתן בייסקי
נושא: FW: [REDACTED] --- (23445) נקסט טי וי החזר כחספי

Strosbergm@moc.gov.il
משרד : 02-6702203
פקס : 02-67062450
כתובת: יפו 23, ירושלים

מירב שטרסברג אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

Merav Strosberg Elkabes
Public affair manager
The council for cable tv &
broadcasting satellite
<http://www.moc.gov.il>

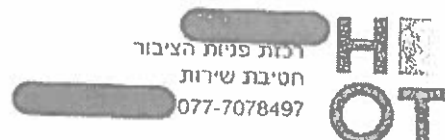


From: [REDACTED]@hot.net.il>
Sent: Tuesday, August 6, 2019 10:19 AM
To: גית ברזני [REDACTED]@moc.gov.il>
Subject: FW: (23445) נקסט טי וי החזר כחספי --- [REDACTED]

היי חגית,

בהמשך לשיחתנו מדובר בלקוח נקסט.
מעבירה לטיפול כמובן שהפנייה אינה אמורה להיכלל בסך הפניות הנוגעות לחברה.

בברכה,



ייתכן על הסביבה בטדס תדפיסו מייל זה



From: חגית ברזני [mailto:[REDACTED]@moc.gov.il]
Sent: Monday, August 05, 2019 2:57 PM
To: [REDACTED]
Subject: FW: (23445) נקסט טי וי החזר כחספי --- [REDACTED]

חגית ברזני

[מס' עמוד]

5

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

From: מירב שטרסברג <strosbergm@moc.gov.il>
Sent: Monday, August 5, 2019 1:21 PM
To: [REDACTED] <[REDACTED]@moc.gov.il>
Subject: FW: נקסט טי וי החזר כחספי (23445)

בכבוד רב,

עוזי

מירב שטרסברג-אדקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

From: [REDACTED]
Sent: Monday, August 5, 2019 1:14 PM
To: מירב שטרסברג <strosbergm@moc.gov.il>
Subject: Re: נקסט טי וי החזר כחספי (23445)

עדיין לא התורמתם זיכוי מלא כפי שהובטח

<strosbergm@moc.gov.il> בתאריך יום ג', 9 ביולי 2019, 12:33, מאת מירב שטרסברג:

23445 בתשובה נא להוכיח את פניה מספר
ההודעה נשלחה על ידי מירב שטרסברג

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.

[מס' עמוד]

C

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

Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקרת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

סוג הפניה: חלונה	
כתובת: 00023505 נתקבל ביום: 10/07/19	כרטיס פניה
תשובה לפניה	
משך ימי הטיפול בפניה [redacted]	
פרטי הטיפול מסמך: גמר טיפול פיצוי: [redacted] [redacted] [redacted]	
פרטי המשיב [redacted] [redacted]	
[redacted]	
פרטי הפניה	
שם: [redacted] מס' פונה: 23489	ת.ז: 0 סל: [redacted] כתובת הפונה: [redacted] כתובת נטוא הפניה: [redacted]
נושא: nex. בספרים נוסחך וילווה: לא וילון: הוצ הנדון: נקסט טי וי [redacted] [redacted]	
נדמצית הפניה: שם החברה: הומנט ו- NEXT TV HOT בתאריך 06.05.2019 נציג של הוטנט בשם [redacted] טיפל בפניה שלי להגדלת חבילת הגלישה מ- 800 מגה ל- 2000 מגה. דציב סיכום עיסקה ושקיבלתי למייל. ביום ה- החכרתי לי בבזיקה היובי האשראי שאותו נציג החליט נול דעת ננצחו לצרתי אותי לשירות NEXT TV HOT ללא יריעת הוא רשם גם פרטי מייל לא נכונים - כך שלא יכולתי לזענו מל מנעויו. דציב פרטי המייל כ"א יזור האיש שראחר NEXT. פניתי לשירות הלקוחות של הוט ושל הוטנט אך הם הפנו אותי לשירות הלקוחות של NEXT-TV. הם אינם עונים לסלפניה, לכן פניתי מס' פעמים לציט והוול מיום ה' 14 - ורק ב- 9.7 חזרה אלי נציגה.	
קולט: חגית ברזני מנחב: חידב שטרומכרג מטפלים: כרוני חגית, וטלי דדון	
חכונב בפניה: חכונב.	

י. קיימים נושאים נוספים
י. קיימים וילווה נוספים

יונתן בייסקי

מאת:
גשלה:
אל:
כושא:

מירב שטרוסברג
יום שלישי 18 מאי 2021 12:55
איתמר חרמון יונתן בייסקי
FW: [REDACTED]

6

Strosbergm@moc.gov.il
משרד : 02-6702203
פקס : 02-67062450
כתובת: יפו 23, ירושלים

מירב שטרוסברג אלקבץ
מנהלת ותחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

Merav Strosberg Elkabes
Public affair manager
The council for cable tv &
broadcasting satellite
<http://www.moc.gov.il>

משרד התקשורת
MOC

From: [REDACTED] <[REDACTED]@not.net.il>
Sent: Tuesday, July 30, 2019 1:36 PM
To: חגית ברזני <[REDACTED]@moc.gov.il>
Subject: FW: [REDACTED]

היי חגית,

נוכח העובדה שהפנייה אינה מתייחסת לשידורי הכבלים, אנו מציעים להפנות את הפונה ליצור עמנו קשר ישיר על מנת שנוכל לבדוק את הנושא.
כמובן שהפנייה אינה אמורה להיכלל בסך הפניות המגיעות לחברה.

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

HOT

המרכז לטיפול בבעיות הציבוריות



From: חגית ברזני <[REDACTED]@moc.gov.il>
Sent: Wednesday, July 24, 2019 10:02 AM
To: [REDACTED]
Subject: [REDACTED]

חגית ברזני
רכזת פניות ציבור

[מס' עמוד]

6
מחלקת פניות הציבור HOT
17 ביולי, 2019

לכבוד
גבי מירב שטרנסברג - אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999

שלום רב.

הנדון: פנייתו של [REDACTED]
בסיס בוגי 61800129

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
בתאריך 06/05/2019 חובר מר [REDACTED] לאפליקציית Next TV במסגרת מסלול "שירותי NEXT TV"
במסגרת המסלול ניתנה לו הטבה, חודש ראשון ללא עלות ולאחר מכן בעלות חודשית בסך
98.99 ש"ח.

בתאריך 02/07/2019 חויב מר [REDACTED] בסך 82.49 ש"ח בגין דמי המנוי בתאריכים שבין 06/06/2019
30/06/2019.

בתאריך 04/07/2019 שוחח מר [REDACTED] עם נציג מטעמנו ובהתאם לבקשתו המנוי נותק.
בנוסף הוחלט לזכותו בגין דמי המנוי בתאריכים שבין 06/06/2019 - 02/07/2019 בסך 82.49 ש"ח;
הזיכוי יופקד לאמצעי התשלום המעודכן במנוי

אני מודה למתן פנייתו ונשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

ברכה

מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

יודו פארה, בניין ספרד, א.ת. יקום, קיבוץ יקום 609/200
www.hot.net.il

6

From: [redacted] <[redacted]@hot.net.il>
Sent: Tuesday, July 30, 2019 1:36 PM
To: חגית ברזני <[redacted]@moc.gov.il>
Subject: FW: [redacted]

היי חגית,

נוכת העובדה שהפנייה אינה מתייחסת לשידורי הכבלים, אנו מציעים להפנות את הפונה ליצור עמנו קשר ישיר על מנת שנוכל לבדוק את הנושא.
כמובן שהפנייה אינה אמורה להיכלל בסך הפניות המוגעות לחברה.

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

HOT

הודעה על הסביבה בטרם תדפיסו מייל זה

נחמה
הבית של היצירה
הישראלית



HOT

From: חגית ברזני <[redacted]@moc.gov.il>
Sent: Wednesday, July 24, 2019 10:02 AM
To: [redacted]
Subject: [redacted]

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

From: מירב שטרוסברג
Sent: Tuesday, July 23, 2019 2:31 PM
To: חגית ברזני <[redacted]@moc.gov.il>
Subject: FW: נקסט טי וי (23505)

להמשיך טיפול

בכבוד רב.

מירב שטרוסברג.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

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

מירב שלום רב,

תודה על תשובתך וטיפולכם במנייה מס' 23505.

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

1. לא ביקשתי את שירותי NEXT TV ורישומי נובע מתרמית שעשה נציג של הוט נט.
2. כאשר פניתי להוט נט ול NEXT TV לא זכיתי למענה בעניין החזר כספי, וסרבו לבדוק אם בכלל נרשמתי לשירות ואם השתמשתי בו (יש להם אפשרות לדעת). הם טרטרו אותי מתכרה לחברה והתנערו מאחריות.
3. עד שלא פניתי אליכם ולמועצה לצרכנות לא זכיתי מהם להתייחסות עניינית ובטח לא לפתרון כספי.
4. מסתבר שגם אחייב בחודש הבא על חיוב חלקי (עד לניתוק...).
5. ל- NEX'T TV אין אפשרות להגיע לשירות לקוחות באמצעות הטלפון אלא רק בהשארת הודעה דרך שירות צ'ט ואז חוזרים ללקוח כעבור מספר ימים (אני השארתי הודעה ביום ה' וחזרו אלי ביום ג').
6. העקיצה של צירוף לקוחות לשירות ללא ידיעת הלקוחות (מזכיר שגם רשמו בפרטי המנוי שלי כתובת מייל שגויה) היא תופעה נפוצה בהוט וזה לא קרה רק לי. מדובר בעוקץ שאפשר למצוא מידע על התופעה בחיפוש בגוגל לפי מילות מפתח "NEXT TV" ועוקץ.

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

תודה רבה

[REDACTED]

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

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

This message (including any attachments) is intended only for the use of the

טאב 1 – פרטי הפניה:

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

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED] שם משפחה: [REDACTED] ייד: [REDACTED] דוא': [REDACTED]
כתובת ופרטים נוספים: [REDACTED]
עיר: [REDACTED] רחוב: [REDACTED] מספר בית: [REDACTED] מספר דירה: [REDACTED]
מיקוד: , פקס:

7

מחלקת פניות הציבור HOT
10 בדצמבר, 2018

לכבוד
גב' מירב שטרנסברג – אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב.

הנדון: פנייתה של גב' [REDACTED]
מנ"י 1806463

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

ע"פ רישומנו נמצא כי בתאריך 04/07/2018 חוברה גב' [REDACTED] לשרות V ואטו במסגרת הטבה :
ספריית NI:XT Total לשלושה חודשים ללא עלות ולאחר מכן בסך 49.00 ₪ לחודש לתקופה של
9 חודשים נוספים, לנוחיותכם מוצ"ב סיכום עסקה.

בתאריך 02/12/2018 פנתה גב' [REDACTED] לשרות V ואטו וביקשה לנתק את המנוי, בהתאם כך הועברה
בקשתה לניתוק, המנוי נותק עוד באותו יום רטרואקטיבית מתאריך 01/10/2018.

בעקבות ניתוק המנוי רכירואקטיבית זוכה חשבונה בסך 93.26 ₪.
הזיכוי יופקד לאמצעי התשלום של גב' יעזר עד 14 ימי עסקים

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

בברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

יורו פארק, בניין ספרד, א.ת. יקום, קיבוץ יקום 6097200
www.hot.net.il

8

עמוד פסטרנק

מאת: מזל ששון
נשלח: יום שני 12 יוני 2018 07:30
אל: [redacted]
עותק: חגית ברזני
נושא: FW: FW: ללא הסכמתי לשירות ולווין
קבצים מצורפים: 142215030_1.PDF

בוקר טוב

יום טוב

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

From: מזל ששון On Behalf Of pniyot_tv
Sent: Monday, June 18, 2018 7:30 AM
To: [redacted]
Subject: FW: FW: ללא הסכמתי לשירות ולווין

בוקר טוב

מאשרת קבלת פנייתך במועצה.
בתום הבדיקה נשוב ונודיעך.

יום טוב

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

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

שלום,

ברצוני להתלונן על חברת הוט, על העברת הפרטים שלי ללא הסכמתי וצירוף לשירות שלהם שנקרא next tv.
בתאריך 11.6.2018 קיבלתי הודעת sms ומייל לובי הצטרפות לשירות next tv מטעם הוט, בנוסף קיבלתי את פרטי החוזה של
ההצטרפות לשירות.

8

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

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

בברכה,

----- Forwarded message -----
From: Hot.PnietHatzibu <Hot.PnietHatzibu@hotmail.net.il>
Date: Tue, Jun 12, 2018 at 12:26 PM
Subject: FW: ללא הסכמתי "הצטרפות" תלונה לגבי
To: <[redacted]@gmail.com>

שלום רב,

פנייתך התקבלה בחברת HOT.

מבדיקה בפנייתך מדובר על חברת NEXT TV ולא בחברת HOT.

יש לפנות לחברת NEXT TV דרך האתר שלהם.

בברכה,

פניות ציבור HOT

* אין להשיב לכתובת מייל זו *

מאת: [redacted]@gmail.com:mailto:
נשלח: 2018 11 11 12:53:47 GMT+0300 (Jerusalem Daylight Time)
אל: [redacted]@hot.net.il
נושא: תלונה לגבי "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

שלום,

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

אי מענה יגרור לשליחת תלונה למשרד החקירות.

תודה, ושבוע טוב.

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

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

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

Subject: איזה כיף שהצטרפת ל-NEXT TV!

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



היי

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

אלה פרטי המני שלי:
החבילה שלי: NEXT MOBILE
המחיר החודשי: 0 ₪
שם המשתמש (ת.ז. שלי): [REDACTED]
מספר טלפון נייד: [REDACTED]

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

משהו לא הסתדר? רוצה לשאול אותנו משהו? כל השאלות והתשובות
נמצאות באתר [NEXT TV](http://NEXTTV)

אז שנתחיל?

8

לצפייה בתכנים מהמחשב לחצו כאן
להודעת האפליקציה



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

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

8



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

שם: [redacted]
 ת.ז./דרכון: [redacted]
 כתובת דוא"ל: [redacted]
 תאריך העסקה: 11/06/2018
 טלפון: [redacted]

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

ימשך המכצע אינו קצוב בזמן. NEXT TV רשאית לעדכן את המחיר מעת לעת, בכפוף להודעה מראש.

על אספקת השירותים יחולו תנאי השימוש בשירות המפורטים באתר האינטרנט בכתובת www.nexttv.co.il

תקופת החיוב הונה בין ה-1 לחודש ועד סוף החודש. החיוב הראשון של דמי החנייה יכלול חיוב יחסי בעבור הימים החל חיסום קבלת סיכום המזכירה ועד סוף תקופת החיוב. המחירים כוללים מע"מ כדין.

לחשומת ליבך, כל אחד מאמצעי התשלום שמופקו על ידיך לצורך תשלום עבור שירותי NEXDTV, יוכל לשמש את HOT במקרה הצורך לגביית תשלומים עבור כל אחד מהשירותים המסופקים על ידיה לאו כל אחת מהחברות בבעלות HOT. לידעתך, כרטי ההתקשרות שמסרת לנו ישמשו אותנו למשלוח הודעות שיווקיות נכונות מבצעים, הסבות ושירותים חדשים) ב-SMS, בדואר אלקטרוני או אחרת, גם לאחר סיום ההתקשרות עימנו, אלא אם תודיענו על סיווג לקבל דאגות כאלה. הינך רשאי להודיענו בכל עת על סיווג לקבל הודעות אלה, באמצעות מניה באתר www.nexttv.co.il

אם תבחר לסיים את ההתקשרות עד 14 יום מקבלת מספר זה, תחויב בדמי ביטול בסך 5% מסכום העסקה, ובכל מקרה לא יעלה החיוב מעל 100 ש"ח. אם הותקן ציוד במעונן לצורך השירות, תחויב גם בדמי התקנה בסך של 100 ש"ח. כן תחויב בתמורה היחסית עבור שירותים שמופקו לך בפתח עור לחודש הביטול. לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אורת אטיק או שלה חרש, אשר התקשר עם הוצעה בעסקת וכולות או מכר מרוחק, רשאי לבטל את העסקה כאמור בתוך 4 יחדשים, כפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, חש"מ-1987.

השירותים מיועדים רק לשימוש פרטי ובייתי. אין להשתמש בשירותים אלא לאפשר לאחר להשתמש) כאוכן בוחבי או מסחרי בלי להסדיר רישיונות מתאימים עם בעלי הזכויות וללא אישור מפורש בכתב מ-HOT.

בכל שאלה או בקשה ניתן לפנות אלינו באתר האינטרנט בכתובת www.nexttv.co.il, או בדואר: HOT יונומארק, קיבוץ יהלום, מיקוד 6097200. בכל פנייה יש לציין שם ומספר ח"ו של בעל החנוי, או כל אמצעי אלקטרוני: service@nexttv.co.il או בדואר: HOT יונומארק, קיבוץ יהלום, מיקוד 6097200. בכל פנייה יש לציין שם ומספר ח"ו של בעל החנוי, או כל אמצעי ויהי שידור ע"י החברה. במקרה של בקשה לביטול החנוי, יש לציין גם 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום הפשמש במנוי ולא אם בקשת חיונית ועשייה באמצעות האזור.

השירות מסופק על ידי הוט- מערכת תקשורת בע"מ, ת.ג. 520840022 (1071).

9

מירב שטרוסברג

מאת: [redacted] hot.net.il>
בשלח: 12:23 שני 12 אוגוסט 2019
אל: חגית ברזני
נושא: RE: --- [redacted]

היי חגית,

גם פה, מדובר בלקוח נקסט.
מעבירה לטיפול כמובן שהפנייה אינה אמורה להיכלל בסך הפניות הנוגעות לחברה.

בברכה,

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

HOT

שירותי על המסיבה בטרם תדפיסו מייל זה



From: חגית ברזני [mailto:[redacted]@moc.gov.il]
Sent: Monday, August 12, 2019 10:36 AM
To: [redacted]
Subject: FW: --- [redacted] - הנדון בקשה עזרתכם

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

From: מירב בירן [mailto:[redacted]@moc.gov.il]
Sent: Thursday, August 8, 2019 3:22 PM
To: חגית ברזני [mailto:[redacted]@moc.gov.il]
Subject: FW: הנדון בקשה עזרתכם.



From: [REDACTED]

Sent: Saturday, August 3, 2019 10:10 PM

To: Pnyot <Pnyot@moc.gov.il>

Subject: הנדון בקשה עזרתם.

שלום רב,

אני

טל

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

בכבוד רב

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.