

מירב שטרסברג

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

חגית ברזני
 15:15 2021 פברואר 02

@hot.net.il;

מירב שטרסברג

של

ה

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

מהי היא אמורה לקבל את ההחזר

אנא עדכן

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

From: [redacted]@hot.net.il>

Sent: Tuesday, December 22, 2020 11:45 AM

To: חגית ברזני [redacted]@moc.gov.il>, [redacted]@hot.net.il, [redacted]@hot.net.il

מירב שטרסברג <strosbergm@moc.gov.il>

Subject: [redacted]

שלום רב

מצב תגובתנו לפנייתך של גב

בברכה

מנהלת צוות פניות הציבור
 חטיבת שירות

077-7075046



חשוב: על הסביבה בטרם תדפיסו מ"ל זה



From: מל ששן [mailto:[redacted]@moc.gov.il]
 Sent: Wednesday, December 16, 2020 8:17 AM
 To: [redacted]@hot.net.il>
 Cc: חגית ברזני [redacted]@moc.gov.il>
 Subject: [redacted]
 Importance: High

דוקר טוב

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

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

[REDACTED] שמי.

הנהיגי להכריז היט לבדוק למה לא ירד לי החודש כסף... הם מספרים לי שיש לי חוב... שאני לא יודעת מאיפה הם המציאו אותו. כי
ידוע שהחודש כל חודש יורד לי מהם כסף... התקשרו אליי מהוט נט ואמרו שיש גם חוב... ושהוט לא מעבירה להם את הכסף... אני לא
יודעת מה נסגר עם החברה הזו. אבל זה פשוט בזיון. שאני צריכה לכזוב איתם כל כך הרבה זמן... בגבייה אומרים שאני לא חייבת. יש
לי תיקון ביקלטה... והנציגה אומרת משהו אחר. שלא נדבר שהם אומרים לי שיש לי נטפליקס ואין לי בכלל... אני לא מאמינה שחברה
זו... חולה כמו הוט מתנהלת ככה. אין תשובה מפניות הציבור אצלם. לא ניתן לקבל מנהל... ולאחר הצי שעה של המתנה מנתקים אותי
... ואפילו לא טורחים לחזור. אני מבקשת לעזור לי... אחרת אאלץ לפנות לערכאות משפטיות.

[REDACTED]

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 HOT
21 דצמבר, 2020

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

הנדון: פנייתה של גב'
מוסי מנוי:

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
מבדיקה ברשומות החברה נמצא כי גב' חברה לשירותי חברת NEX'T TV ותשתית אינטרנט
מטעמנו. במעמד השיחה לדבריה של גב' לא הוסבר כי מבוצע חיבור לבאנדל הכולל שירותי
NEX'T TV כמו כן לדבריה הובטח עבורה שירותי ספק.

עם קבלת פנייתכם בוצע זיכוי חד פעמי בסך 20.00 ₪ לחודש לתקופה בת 12 חודשים בסך 240.00
₪, הזיכוי יבוצע בהפקדה לאמצעי התשלום בתקדים האפשרי.

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

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

בברכה,

מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

ניתן לפנות אלינו ב-טלפקס או ב-טלפון 08-60922000 ובימי חול מוקד תלמידים וסטודנטים.
שעות פעילות מוקד החמיכה 24 שעות ביממה שבוע ימים בשבוע.
שעות פעילות מוקד שירות לקוחות בימים ראשון-החמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובימי שישי ושבת בין השעות 08:00-13:00.
כתובתנו: ירושלים, בניין ספרד, א' ג' יקום, קניון יקום 60922000
il.hot@hcc.gov.il



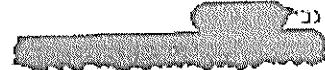
מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

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
נכ"ר



שלום רב,

הנדון: Next TV

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.

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 לדבריך, בעת חיבורך לשירותי NEXT TV לא הוסבר לך כי יבוצע חיבור לשירותי הכאנדל אך הובטח עיבודך שירותי ספק.

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

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אוריאל

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

שמי [REDACTED] לפני חודש וחצי גליתי שחברת next tv 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 שהמנוי הוא על שם משהו 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 יודשים 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 והיא [REDACTED] תודה מראש [REDACTED]	13/12/2020	28376
---	-------------------	--------------

מחלקת פניות הציבור HOT
16 דצמבר, 2020

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

הנדון: פנייתו של מר
מס' מנ"י

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
מבדיקה ברשומות החברה נמצא כי מר [REDACTED] פנה בתאריך 10/12/2020 ושוחח עם רכזת מדיה
חברתית כוטעמנו 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 למר [REDACTED] על פנייתו, נשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

ייתן לפנות אריון כ-05010161 או ג' סולמי 05-00000000 בחיג חיס מכיל טרפון
שעות פעילות מוקדי התמיכה 24 שעות ביממה שבעה ימים בשבוע.
שעות פעילות מוקד שירות לקוחות בימים ראשון-חמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובמימי שישי ועדני חג בין השעות 08:00-13:00.
בתוכנית יורו פארק, בניין ספרה א' ת"ה, קיבוץ יקום 6097200
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

ב"ד טבת, תשפ"א
29 דצמבר, 2020

מ"ד

מר

שלום רב,

הנדון: החזר כספי

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

מתשובת 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.

מנייר עם החברה עולה כי בוצע זיכוי חד פעמי בסך 1,497.20 ₪. הזיכוי יופחת מיתרת החוב במנוי בסך 223.52 ש"ח. 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,

מירב שטרוסברג-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 next שגובה ממני כבר חודש שלישי תשלום עבור משהו שלא ביקשתי ולא הזמנתי. גם כשניתקתי דרך מתק הם עדיין ממשיכים לגבות. כשהתקשרתי להוט לברר את נושא הגביה הזה נאמר לי כי הם לא אחראים לזה וזה לא דרכם 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

גב' מירב שטרוסברג - אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב,



מבדיקה ברשומות החברה נמצא כי בתאריך 26/07/2020 התקבלה בקשת הניתוק של גב'  בקשת הניתוק הועברה כנדרש, החיובים הופסקו במקובל.



ע ניתוק

בבית

מחלקת פניות הציבור HOT

**HE
OT**



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

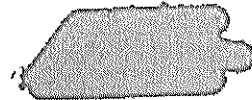
MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

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 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.

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

סעיף 41.9 קובע כי "הודיע מנוי לבעל רישיון כי הוא חובב בגין שירות או שידור שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יבדל 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 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 ועודכן מבצע עבור שירותי האינטרנט בעלות חודשית בסך 59.9 ש"ח למשך 12 חודשים.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

כבר כמה חודשים אנחנו מנסים להתנתק מהוט NEXT TV. החזרנו את הציוד בסוף יוני ושבוע 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 HOT
02 דצמבר, 2020

לכבוד
גבי מירב שטרובברג אלקנץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
המועצה לשירותי כבלים ולווין
רח' זמן 23
ירושלים 99999
ישננו רב.

הנדון: פנייתה של
בז'י בנאי

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
מבדיקה ברשומות החברה החברה נמצא כי בתאריך 24/06/2020 בוצע החזרת רציוד באופן
עצמאי לעמידת HOT MOBILE. עקב טעות אנוש לא הועברה בקשה לניתוק המנוי כנדרש
והחייבים לא הופסקו כנדרש.

עם קבלת פנייתכם בתאריך 25/11/2020 בוצעו מספר ניסיונות איתור בוגריכים
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 פעמי בסך 564.49 ש"ח שיופחת מיתרת החוב שהינה בסך 595.63 ש"ח.

יש לבצע הסדרת יתרת תשלום בסך 31.13 ש"ח באמצעות האיזור ראשי באתר MY HOT או
באמצעות נתיב השירות.

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

בדרכה

מחלקת פניות הציבור HOT

ד"ר מירב שטרובברג אלקנץ

HOT

ניתן לפנות אלינו ב: 6910 * או ב: 800-10-6910 בחיוב חינם מכל גאפון.
שעות פעילות חוקרי התמיכה 24 שעות ליתנה שבעה ימים בשבוע
שעות פניות חוקר שירות לקוחות בימים ראשון-חמישי
בין השעות 08:00-18:00 ובימי שישי ועד 12:00 השעות 08:00-13:00.
כתובתנו: יורו פארק, בניין ספר, א"ת יקום, תיבז' יקום 607200
www.hot.il

מירב שטרסברג

מאת:
בשלח:
אל:
בנושא:

pniyot.tv מירב שטרסברג בשם
"יומן חסידי" 16 אפריל 2020 07:52
net.il'
הודעת חיוב מופרכת

שלום,
לטיפולכם המסור

בכבוד רב,

אוריאל

מירב שטרסברג-אלקנץ
מנהלת מחלקת הנוער של רציון

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 רועי חגית
קיבלנו שיחה מעו"ד על חוב להוט ללא קשר למציאות.
פרטי העסקה:
ב-19 לדצמבר 2019 ביצענו שיחה טלפונית (הכל מוקלט!) עם שתי נציגות של הוט ונקסט טיוו
השתיים ה- [redacted] [redacted]
בשיחה סוכם על מנז של 69 ש"ח לחדש הכולל אינטרנט + טלוויזיה של בקסט טיוו.
לאחר כחמש קיבלנו שיחה מהוט כי יש בעיה 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.
נסיונתי לכרר את העניין עם הנציגות אורלי ואביב במשך 3 חודשים עלו בתוהו.
לאור הבלאגן ביטלתי הכל ב-19.3.2020
הייש קיבלנו שיחה מעו"ד על חוב עם איום בחביעה.

אני מתווך את האיום אליכם.
אני חייב להוט (או לנקסט טיוו או איך שתמצאו) 69 שח כמול 3 חודשים בלבד.
אם לשלוח לי שיכר על סכום זה בלבד וכמו כן הינכם מוזמנים לקחת את הסטרימור.

תודה

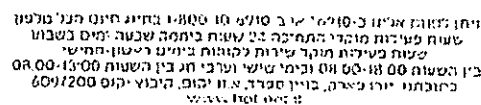
[redacted]

5

יְרוּשָׁלַיִם 91999

TV כונוי

להלן פירוט האירועים והטיפולים בכל מנוי בנפרד :



כנוי לשירותי תשתית האינטרנט ברחוב [REDACTED]

בתאריך 04/12/2019 הצטרף מר [REDACTED] לשירותי תשתית האינטרנט של חברתנו במסגרת מסלול משותף "אינטרנט ו-IT" להקופה של 12 חודשים, בעלות בסך 99 ₪ לתקופה של חודשיים ולאחר מכן בעלות בסך 129 ₪ לתקופה של 10 חודשים, מחיר זה אינו כולל שכירות מודם ולא כולל התקנה חד פעמית בסך 69 ₪.

אדגיש כי סיכום המכירה נשלח לכתובת הדואר האלקטרונית המעודכנת ברשומות המנוי.

אציין כי בתאריך 18/12/2019 החקבלה הודעת ביטול מחברת האשראי עבור התשלום בגין תקומת חיוב 04/12/2019 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-IT בעלות בסך 69 ₪ למשך חצי שנה. הוסבר למר [REDACTED] כי אין כל סימוכין לטענתו זו וכי חשבונו חוייב תקין בהתאם לסיכום המכירה 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 כנוי נותק 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 ₪ 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 ₪, וזאת עבור תקופת חיוב מ-4/12/2019 ועד 19/03/2020 בגין שני המנויים 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 ₪ כאמצעות תשלום בכרטיס אשראי

בתאריך 05/05/2020 הוחזר הסטרימר, בוצע היכוי בגינו כפי שהובטח, נסגר טיפול כמנוי ונכון לכתובת שורות אלו לא קיימת יתרת חוב במנויים הנ"ל.

אני מודה לכו [REDACTED] על פנייתו, נשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

מחלקת נציגות הציבור

HOT

הודעה זו נשלחה באמצעות מערכת אוטומטית. אין צורך להשיב.
אם אתם מעוניינים לדעת יותר על שירותי החברה, אתם מוזמנים לבקר באתר האינטרנט של החברה.
חברתנו מציעה שירותי אינטרנט, טלפוניה, טלוויזיה ו-IT. אתם מוזמנים לבקר באתר האינטרנט של החברה.



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 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 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 בפרסה 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 לגבייה, ובהתאם לכך נשלח מוסרן המידע אותך כי עליך ליצור קשר עם החברה לצורך עדכון אמצעי תשלום תקין באופן קבוע.

בתאריך 12/02/2020 שוחחה עמך נציגה אשר ציינה כי הינה מחוברת לחברה אחרת, בהתאם לכן 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 טלוויזיה ולרדיו

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

62208742 - מנוי לשירותי תשתית האינטרנט ברחוב [REDACTED]
בתאריך 04/12/2019 הצטרפה לשירותי תשתית האינטרנט של החברה במסגרת מסלול משותף אינטרנט 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 פעמית 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 וצינת כי הובטח לך מבצע משותף לתשתית אינטרנט ו NEXT TV בעלות בסך 69 ₪ למשך חצי שנה.
הוסבר לך כי לא נמצאו סימוכין לטענה זו וכי חשבוך 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 חשבוך לא יחויב מעבר לתאריך 19/03/2020 עוד עולה כי מנויך נותק עם גמר חשבון ליום 19/03/2020 והוחזר המודם.

לאור כל הנ"ל, הוחלט לזכות את חשבוך בסך 292 ₪ וזאת על פי חישוב מחדש בחשבוך 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 בגינו כפי שהובטח ובכך נסגר הטיפול במנוי ונמסר כי לא קיימת יתרת חוב במנויים הנ"ל.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

[Signature]

מירב שטרוברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

בתאריך 24.12.2019 קיבלתי חיוב מחברת הוט על שימוש בטלויזיה און ליין. שימוש שלא ביצעתי. יש הקלטה טלפונית בחברה, שאמרתי כמה פעמים שלא מעוניינים בשירות טלויזיה, 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 ס.מ.ס. 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

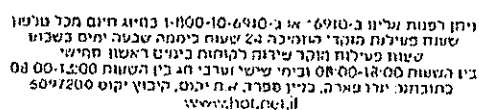
ירושלים 91399

שלום רב,

מס' מנ"י

אני בודה לגבי על פנייתה, נשמו לעמוד לשירותה בכל יום.

מחלקת מניות הציבור HOT



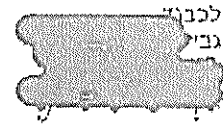


מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

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

סעיף 42.2.3 לרישיון קובע כי:
"יניתוק 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 לשירותי NEXT TV ב 1.1.2020 בחרת להתנתק והחיוכים הופסקו כנדרש. כמחווה של רצון טוב החזירו לך דמי מנוי בסך 60.67 ש"ח החל מיום 1.12.2019 עד ה 31.12.2019.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

מאחלת לך ולנו בריאות איתנה.

בכבוד רב,

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

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

יחידת בריחה
מחלקת כניסת ציבור
התקנת לשידורי כבלים ולשידורי לוויין
02-6702214

From: [redacted]
Sent: Tuesday, November 19, 2019 12:25 PM
To: pnivot_tv <pnivot_tv@ncc.gov.il>
Subject: הנחלקות משירות נקסט טיוו של הוט

מספר זהור [redacted]
החברת השירות הטליוויזיה של הוט שנקרא נקסט טיוו. השירותים הם מצויינים ועושים את העבודה אבל יש משהו שחצה לי. כאשר
החברת השירות הנך יכול לעשות זאת בקלות און ליין דרך האינטרנט בדומה לנטפליקס ובדומה לכל שירות שמציעים און ליין
אני רוצה להתנתק איך יכול לעשות זאת און ליין כמו בנטפליקס וכמו בכל שירות דיגיטלי שבעצם זו היא מטרתו
שכל ההתנתק או פעולה און ליין. ובעצם במקום זאת מפנים אותך לדבר עימם בציאט ושמה נציג מנסה לשכנע אותך להישאר ולא
יכול להתנתק. אני הרעב שכל שירות טלוויזיה און ליין בדומה לנטפליקס צריך לתת חופשיות למשתמש להתנתק מהשירות באופן
צמצא און ליין בלחיצה כפתור בדיוק כמו שנותן להירשם לשירות בלחיצת כפתור און ליין אהרה זה כבר לא שירות און ליין וזה
"החברת השירות כמעט הוט ואין פה שום שירות דיגיטלי אמיתי והופשי כמו שאליו הוא מכון ואמור להיות
החברת

[redacted]
This message (including any attachments) is intended only for the use of the individual or entity to which
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:
גשלה:
אל:
עותק:
נושא:
קבצים מצורפים:

חשיבות:

07:29 יום ראשון 22 דצמבר 2019

FW: -- התנתקות משירות נקסט טיו של הוט
pdf

גבוהה

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

בברכה,

רכזת 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:

Cc:

Subject: FW: -- התנתקות משירות נקסט טיו של הוט

היי
גם פנייה זאת לא טופלה מיום 19.11
כלומר כל הפניות של נקסט לא מטופלות

אני מבקשת עוד היום תשובה לכולם
הפונים ממתנים למענה

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

From: חגית ברזני On Behalf Of pniyot_tv

Sent: Wednesday, November 20, 2019 1:05 PM

+

ירושלים 91999

הגדון: פנייתכם בשם המחשבות
מס' מנור:

לגורמים הרלוונטיים בחברה.

הוא מודרן ושמח לעמוד לשירותו בכל עת.

מחלקת פניות הציבור HOT



יורון לרעהו אמרנו: "סופר" א. ב. בלומס-10-1000-1 בחיוב ימים חבר גרמון
שטח עתירות מתקור ההתייבה 25 שעות ביחמה שבמה ימים שכלול
שעות עתירות נגדן שירות לרדחום הרשון הממלי
כיו השעוה 08:00-18:00 ובימי עשירי תג כיו השעוה 08:00-18:00
בחוונתה יורו פירא, בניין ספר א. תיכון, תיקוב יקום 6047200
www.kat.gov.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

לכבוד
מ
[Redacted]

שלום רב,

NEXT TV : הנדון

מאשרת כוונדה 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.

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

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אוריאל

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

מירב שטרסברג

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

3

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

From: [דוברות משרד התקשורת <dovrut@moc.gov.il>](mailto:dovrut@moc.gov.il)
Sent: Tuesday, November 19, 2019 11:12 AM
To: חגית ברזני <[REDACTED]@moc.gov.il>
Subject: FW: בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת

From: DoNotReply@gov.il <DoNotReply@gov.il>
Sent: Tuesday, November 19, 2019 10:04 AM
To: [דוברות משרד התקשורת <dovrut@moc.gov.il>](mailto:dovrut@moc.gov.il)
Subject: בנושא נושאים אחרים אל משרד התקשורת

שלום רב,
התקבלה פניה חדשה בנושא נושאים אחרים_56373

טאב 1 – פרטי הפניה:

נישא הפניה: נושאים אחרים, תאריך: 19/11/2019, דגם מוצר: מספר מני טלפון:
תוכן הפניה: שם החברה NEXT TV הנדון: התנתקות מהחברה 1. נכנסתי לחשבון האישי שלי בחברת
NEXT TV, באתר מצוין כי: "רוצים לבטל את שירותי NEXT TV? תוכלו לעשות זאת פה באמצעות נציג
הצ'אט." עליתי מולם בצ'אט - דבר ראשון הם מבקשים ת.ז. ו-4 ספרות אחרונות של אשראי על מנת שיוכלו
לאתר את המנוי שלי. כאמור נכנסתי דרך החשבון האישי שלי ולכן כל הפרטים ידועים. דבר שני כשביקשתי
להתנתק - 3 פעמים הקשו עלי וניסו להבין את סיבת הניתוק, למרות שהדגשתי כי איני חייב בהסברים ומבקש
להתנתק לאלתר. בסוף הצ'אט בניגוד למה שכתבו באתר - לא ניתקתי, אלא קיבלתי הודעה "בקשתך לניתוק
הועברה לטיפול במחלקת קשרי לקוחות, ההתקשרות עמך תתבצע תוך יום עסקים. מספר הפניה -
165221263"
מספר צרופות: 0)

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED], שם משפחה: [REDACTED], נייט: [REDACTED], דוא"ל: [REDACTED]
כתובת ופרטים נוספים:

מירב שטרסברג

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

[REDACTED]@hot.net.il>
יום חמישי 19 דצמבר 2019 15:53
חגית רכני
[REDACTED]
[REDACTED]
NEXT-TV - [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 מטענותינו בעניין, מצ"ב תשובתנו לפנייתכם.

בברכה,

[REDACTED]
רשות פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497



לש חשבו על הסביבה בטרם 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 HOT
19 בדצמבר, 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 מר [REDACTED]
מס' מנ"י: [REDACTED]

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
בהתאם לרישומנו נמצא כי בתאריך 19/11/2019 פנה מר [REDACTED] לחברתנו וביקש לסיים את ההתקשרות עם שירותי NEXT-TV, הבקשה התקבלה והמנ"י נותק בתאריך 20/11/2019.

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

אני מודה לבור [REDACTED] על פנייתו וגשמח לעמוד לשירותו בכל עת.

בברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

ניתן לפנות אלינו ב-6910 * או ב-106-10-800 בחינם חיצונית מכל מ"פ.
שעות פעילות מוקדי הווקלינו: 24 שעות ביממה: שבועה ימים בשבת.
שעות פעילות מוקד שירות לקוחות בימים ראשון-חמישי:
בין השעות 08:00-18:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-13:00
בתוכנית יורו פארק, כ"י"ז ספרד, אונ' יהלום, קיבוץ יקום 6077200
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 תש"ף
26/12/2019



שלום רב,

הנדון: NEXT TV

מאשרת בתודה קבלת פנייתך בנושא הנדון, ומתכבדת להשיבך כדלקמן:

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

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".

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

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

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

מירב שטרסברג-אלקבץ

מירב שטרסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

מירב שטרוסברג

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:
קבצים מצורפים:

חגית ברזני בשם pnivot_tv
יום רביעי 22 בנובמבר 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
התנועה לשידורי כבלים ולשידורי לווין
02-6702214 - טל'

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 פניימי בגין תקרית נוספה של טכנאי מחברת הוט.

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

לבדיקתכם אודה.

חגית ברזני

נשלח מה- iPhone שלי

התהל הודעה מעוברת:

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

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

הודעה רבה מירב,
וענה טובה

לגורמים-הנייד שלי

נשלח מה-iphone שלי

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

בהשובה 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' [REDACTED]

באמצעות מייל @hot.net.il [REDACTED] 3 עמודים

ג.ג.

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

ביקור מתקין ב-20.09.19

מנוי ע"ע [REDACTED]

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 טלויזיות אז תתקין ממיר בחדרים שיש טלויזיות 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!!!!!!

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

האיתי שהמתקין לא חוזר.

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

בכיתי נורא
שאלתי אותה אם המתקין יחזור?
אמרה -לא

ידנה הוסיפה ואמרה

"שוב שהלך. היינו מחייבים אותך על התקנה - 99 ₪"

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

ביקשתי מנהל.

דיברה 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 לתגובתכם!

אנו שומרים לעצמנו את הזכות לפנות לערכאות משפטיות.

העתקים-

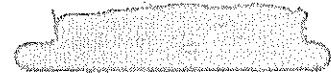
- 1 משרד התקשורת –פניות הציבור- באמצעות מייל pniyot_tv@moc.gov.il – 3 עמודים
2. הרשות להגנת הצרכן –באמצעות מייל – moked@gmail.gov.il – 3 עמודים

בברכה,



נייד 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' ימני 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: פנייתה של גב'
מס' מנ"י

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בתאריך 10/11/2019 הועברה פנייה לפיצוי בסך 600.00 ש"ח.
בהתאם לנהלי החברה וכפי שנמסר לגבי, במעמד פתיחת הפנייה, כלל פניות זיכוי/פיצוי
בחברתנו מטופלות תוך 14 ימי עסקים.
בתאריך 14/11/2019, הפנייה והפיצוי עודכן בהצלחה במנ"י, הודעה מעדכנת נשלחה
למספר הנניד של גב'.
בתאריך 19/09/2019 תואמה לגבי, התקנה ל-4 מבירים + 4 שלטים ו-4 שקעי טלפון,
כאשר השקעים יותקנו ללא עלות.
בתאריך 20/09/2019 בעת הגעתו של הנותקין לכיתה נמצא כי ברשותה 3 מסכי טלוויזיה בלבד,
כאשר השקע הרביעי מיועד למכשיר טלוויזיה אותו עתידה לקנות.
בשיחה מול 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
ממירים בלבד.

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

אני מודה לגבי על פנייתה ונשמח לעמוד לשירותה בכל עת.

בברכה,

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

לכבוד

גב' [REDACTED]

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 24.11.19 הבקשה אושרה והפיצוי עודכן בהצלחה במנויך. הודעה על כך נשלחה למספר הנייד שלך

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב,

אורנה

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

שלום רב. לכני מס חודשים הצטרפתי להוט, היזם אני עובדת על החיובי אשראי שלי, ואני רואה שחיברו אותי מטעם הוט (או הנציג שלהם) לנקסט טיוו של הוט, בשיחה של מול נציגת הוט, היא אומרת שאין שום קשר אליהם ולהוט, פניתי לנקסט הוא טיוו - יש להם את פרטי האשראי שלי יש להם את התז 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 לבדוק את העניין אודה לטיפולכם. נקסט טיוו -	04/11/2019	24333
--	-------------------	--------------

10

מחלקת פניות הציבור HOT
19 נובמבר, 2019

לכבוד
גבי מירב שטרוסברג אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הציבור
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב,

הנדון: פנייתה של גב' [REDACTED]
מסי מנ"ח [REDACTED]

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בבדיקה מעמיקה כרישומיני נמצא כי בתאריך 01/05/2019 התקבלה פנייתה של גב' [REDACTED] באמצעות שירותי האפליקציה להצטרפות.
בתאריך 04/11/2019 פנתה גב' [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 התצטרפות הראשונית.
בתאריך 07/11/2019 התקבלה פנייתה של גב' [REDACTED] במחלקת פניות הציבור וטופלה לשביעות רצונה.
בהמשך לפנייתה מתאריך 11/11/2019 בוצע זיכוי אשר יופקד באמצעי התשלום של גב' [REDACTED] תוך 40 ימי עסקים.

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

בברכה,
[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור

HOT

יורו סארג, ב"יו ספרד א"ת יקים, קיבוץ יקום 6097200
טל: 052-2222222



10

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

לכבוד



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, יכרך בעל הרישיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי. לא מצא בעל הרישיון ראייה ברישומיו או ראייה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישוב 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 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 שטרוסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן

מירב שטרסברג

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

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

From: חגית ברזני On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Thursday, October 31, 2019 10:01 AM

Subject: RE: NEXT TV BY HOT בקשה לביטול חיוב עבור [redacted]

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

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 [redacted]

שלום רב.

שני [redacted]
אני בהודש מאי פניתי לחברתכם בבקשה לנתק אותי משרותי הטלוויזיה הללו וגאמר לי להחזיר את הסטרימר
בידידש מאי 2019 הגעתי למשרדכם הראשי בפתח תקווה והחזרתי את הסטרימר אישית לנציגכם וקיבלתי הבטחה כי השירות יופסק
מיידית וגם ההשלומים

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

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

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

תודה מראש [redacted]

מחלקת פניות הציבור HOT
09 נובמבר, 2019

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'
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 הפנייה להחזר הציוד, עודכנה במנוי התשתית כמקום במנוי הנקסט.

עקב זאת לא בוצע ניתוק לשירות הנקסט.

בתאריך 03/11/2019 התקיימה שיחה עם גב' ממחלקת קשרי לקוחות מטעם חברת נקסט,
הוסבר על מתן זיכוי בגין החיובים מיום החזרת הציוד וניתוק המנוי.

אני מודה לגב' על פנייתה ואשמח לעמוד לשירותה בכל עת

התרגל,

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

כ"ו תש"ף
24/11/2019

לכבוד
גב' [REDACTED]

שלום רב,

הנדון: חיוב בניגוד להסכם לאחר ניתוק

אני מודה לך על פנייתך מיום 31 באוקטובר 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 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 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 נמצא בעל הרישיון ראיה ברישומיו או ראיה אחרת לדחיית טענת המנוי, ישיב 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,

אליזבט

מירב שטרנסברג-אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן