

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: פנייה ש- 45455 בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין אל משרד התקשורת

שלום רב,

התקבלה פניה חדשה בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין_45455

טאב 1 – פרטי הפניה:

נושא הפניה: טלוויזיה בכבלים ובלווין, 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 שרותי NEXT TV מכרטיס האשראי שנתי 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 לגבי השגות תוך 30 יום מיום קבלתו תהיה החברה רשאית לראות בכך את אישור הלקוח לנכונותו" התקשרתי מספר מעמים ל NEXT TV אך כאשר מנסים לדבר עם נציג השיחה מתנתקת. כמו כן שרותי הצ'ט באתר NEXT TV לא עובד. בתקווה שאוכל לדבר עם נציג טלפוני, ביקשתי באינטרנט להתחבר לשרותי. NEXT TV תוך 20 דקות חזר אלי נציג שזיהה את עצמו בתור נציג HOT ורצה להבר אותי לשרותי. NEXT TV כאשר בקשתי להתנתק הוא העביר אותי לשרות לקוחות של HOT ששם אמרו לי שהם לא יכולים לנתק אותי משרותי NEXT TV ועלי לפנות אליהם. גיסייתי כמה להתקשר לשרות לקוחות של HOT ותמיד התשובה דומה בקיצור יש כאן הונאה מכוונת להכניס שרותים שהלקוח לא ביקש. בתודה [REDACTED] אני בחו"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: [REDACTED]
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]
מס' מנוי: 61797127

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:
ע"פ 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 ע"י נציג מטעמם Nexi TV ולבקשתו
המנוי נותק רטרומיום החיבור, קרי 17/06/18 ובהתאם לכך בוצע זיכוי בסך 44.52 ₪ שיופקד
לאמצעי התשלום של הלקוח תוך 40 ימי עסקים.

אני מודה למר. [REDACTED] לפנייתו ונשמח 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

(C) הדוח הופק באמצעות Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקורת פניות ציבור
 משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

ה'תש"ח: יזירות ונחלים ונחלים
ה'תש"ח: יזירות ונחלים ונחלים

יונתן בייסקי

מאת: מירב שטרוסברג
נשלח: יום שלישי 18 מאי 2021 12:35
אל: איתמר חרמון; יונתן בייסקי
נושא: 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 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>



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

ביתאלי

מחבר: בטעות בהקלדה, מדובר ב- 14 ימי עסקים
ב- 3.12 כבר אמור להיות בחשבון שלה

הודעה

דכונת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

השיבו על הסביבה בטרם תדפוסו מייל זה



From: [redacted]@moc.gov.il [mailto:[redacted]]
Sent: Thursday, December 12, 2019 1:42 PM
To: [redacted]
Cc: מירב שטרוסברג
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 שטרוסברג <strosbergm@moc.gov.il>
Subject: RE: פנייה של 55824 בנושא טלוויזיה בכבלים ובלווין אל משרד התקשורת

חגית ברזני
נתינת על הפניה – זו הפניה של [redacted]

גם תוכל

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497



חשבו על המכיבה בטרם תדפיסו מיל זה



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

חגית ברזני
נתינת על הפניה – זו הפניה של [redacted]

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

From: Pnyot_tv_site

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

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

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

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

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 לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999
שלום רב.

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

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בבדיקה מעמיקה ברישומינו 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 בנין 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 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 בכל עת.

בברכה,
[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור

HOT

3

ג' לישיבה
מרכז המועצה לשידורי כבלים ולווין
טלפקס 02-6702210
פקס 02-6702273

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

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

שלום רב

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

[REDACTED]

[מס' עמוד]

3
יונתן בייסקי

מאת:
נשלח:
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>



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

שלום רב,
הבקש התייחסותכם למצ"ב בתוך 14 יום.

החנה

ג'רל ששון
מנהלת המועצה לשידורי כבלים ולוויין
טלפון 02-6702210
פקס 02-6702272

From: מול ששון On Behalf Of pnivot_tv
Sent: Sunday, June 17, 2018 4:33 PM
To: [redacted]
Subject: FW: הוט next tv

שלום רב,
האשרת קבלת פנייתך במועצה.
ביתוס הבדיקה נשוב ונודיעך.

ל טוב

[מס' עמוד]

4

4

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 שחברתי לאפלקציה ע"י הוט. העניין הוא שאף אחד לא דיבר איתי בקשר לזה והם חיברו אותי אוטומטית ללא ששאלו אותי. ההחלטה לעזאזל 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 בפיקוח לא מקובל. חברה זו (NEXT TV) היא שם אחר לחברת הוט שהינה חברת תקשורת כבלים שאמורה לפעול לפי כללי מוסר נאותים ולא לחפש כיצד לגנוב את הצרכן.

בתודה

בתאריך 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 בתודה 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, כמתווה שירותית בוצע
זיכוי בגין החיוב בתאריכים 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 פארק, בניין ספרד, א.ת. יקום, קיבוץ יקום 6097200
www.hot.net.il

יונתן בייסקי

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

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 Communications

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,

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

HOT

השיבוץ על הסביבה בטרם 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 שטרוסברג <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,

מירב (א) זיורק.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנכ"ל תחום הגנה על הצרכן

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

עדיין לא החזרתם זיכוי מלא כפי שהובטח

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

23445 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 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
הודפס ע"י: חגית ברזני

(C) הדוח הופק באמצעות Public Appeals - התוכנה לניהול ולבקרת פניות ציבור
משרד התקשורת מועצת הכבלים והלוויין

סוג הפניה: תלונה	כרטיס פניה מס' 00023505 נתקבל כיום: 19/07/19
פרטי הפניה שם פרטי המורה: [REDACTED] מס' פניה: 23489 ת.ז.: 0 טל: [REDACTED] פקס: [REDACTED] כתובת הפונה: [REDACTED] כתובת נשוא הפניה: [REDACTED] נושא: nex. כספים חוסמך נילווה: לא וילון: הזכ הנדון: נקסט טי וי [REDACTED] [REDACTED] תמצית הפניה: שם החברה: הוטנט ו- NEXT TV HOT במועד 06.05.2019 נציג של הוטנט בשם [REDACTED] טיפל בפנייה שלי להגדלת חבילת הגלישה מ- 100 נגה ל- 200 מגה. רצ"ב סיכום עניינה שקיבלתי למייל. ביום ה' התכרר לי בבדיקה חיובי האשראי שאותו נציג החליט על דעת נצחו לצרוך אותי לשירות NEXT TV HOT ללא ידיעתי הוא רשם גם פרטי מייל לא נכונים - כך שלא יכולתי לזעזע על חשבוני. דצ"ב פרטי המייל כ"אזזור האיש"י שוראתר NEXT. פניתי לשירות הלקוחות של הוט ושל הוטנט אך הם הפנו אותי לשירות הלקוחות של NEXT-TV. הם אינם עונים לסלפונים, לכן פניתי מס' פעמים לציט והול מיום ה' 7 4 - ורק ב- 9.7 חזרה אלי נציגה. קולט: חגית ברזני מנתב: חירב שטרסברג מטפלים: ברוני חגית, וטלי דדון מכותב בפניה: [REDACTED] תכתובת: [REDACTED]	תשובה לפניה משך ימי הטיפול בפניה: [REDACTED] פרטי הטיפול: [REDACTED] מסמס: גמר טיפול פיצוי: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] פרטי המשיב: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

יונתן בייסקי

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

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 Communications

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

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 המוגעות לחברה.

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497

HOT

חיצוני על הסביבה בטרט ותדפיסו מייל זה



From: חגית ברזני [mailto:[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 שטרוסברג -- אלקבץ
מנהלת תחום הגנה על הצרכן
משרד התקשורת המועצה לשידורי כבלים ולווין
רח' יפו 23
ירושלים 91999

שלום רב.

הנדון: פנייתו של [REDACTED]
מס' מנוי 61800129

פנייתכם שבנדון התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

בתאריך 06/05/2019 חובר מר [REDACTED] לאפליקציית Nexi TV במסגרת מסלול "שירותי NI:XT 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; הוזיכוי יופקד לאמצעי התשלום המעודכן במנוי.

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

ברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

26

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 המגיעות לחברה.

רכזת פניות הציבור
חטיבת שירות
077-7078497



חשיכו על הסביבה בטרם תדפיסו מייל זה

נחמה
הבית של היצירה
הישראלית



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

המשך טיפול

בכבוד רב,

אוריאל.

מירב שטרוסברג-אלקבץ
מנכ"ל 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 תוכן 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 מחברה 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- NEXT 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 לפנייתי.

מקווה שתבדקו את ההתנהלות של הוט בכל הנוגע לשירותי NEXT TV ותחסכו 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. אלקוחות כמוני שבדקים ומגלים - נתקלים באטימות ונאלצים לכבז 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

2

טאב 1 – פרטי הפניה:

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

טאב 2 – פרטי הפונה:

שם פרטי: [REDACTED] שם משפחה: [REDACTED] ייד [REDACTED] דוא"ל [REDACTED]
כתובת ופרטים נוספים:
עיר: [REDACTED] רחוב: [REDACTED] מספר ביק: [REDACTED] מספר דירה: [REDACTED]
מיקוד: , פקס:

7

מחלקת פניות הציבור HOT
10 בדצמבר, 2018

לכבוד
גבי 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"מ 61806463

פנייתכם התקבלה בתודה ולהלן התייחסותי:

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

בתאריך 02/12/2018 פנתה גב' [REDACTED] לשרות v וxטח 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 גבי ינזר עד 14 ימי עסקים.

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

בברכה,

[REDACTED]
מחלקת פניות הציבור HOT

HOT

8

עמוד פסטרנק

מאת: מזל ששון
נשלח: יום שני 18 יוני 2018 07:30
אל: [REDACTED]
עותק: חגית ברזני
נושא: FW: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי
קבצים מצורפים: 142215030_1.PDF

בוקר טוב

[REDACTED]

יום טוב

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

From: מזל ששון On Behalf Of pnlyot_tv
Sent: Monday, June 18, 2018 7:30 AM
To: [REDACTED]
Subject: FW: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

בוקר טוב

מאשרת קבלת פנייתך במועצה.
בתום הבדיקה נשוב ונודיעך.

יום טוב

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

From: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@gmail.com]
Sent: Tuesday, June 12, 2018 2:19 PM
To: pnlyot_tv
Subject: Fwd: FW: "הצטרפות" לשירות ללא הסכמתי

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 לגבי הצטרפות לשירות next tv מטעם הוט, בנוסף קיבלתי את פרטי החוזה של ההצטרפות לשירות.

8

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

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

בברכה,

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

From: Hot.PniotHatzibu <Hot.PniotHatzibu@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:[REDACTED]
בשלה: Mon Jun 11 2018 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 תצטרפו אותי לשירותים ללא הסכמתי.

8

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

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

אלה פרטי המנוי שלך:
החבילה שלך: NEXT MOBILE
המחיר החודשי: 0 ₪
שם המשתמש (ת.ז. שלך) [redacted]
מספר טלפון נייד: [redacted]

עוד משהו קטן – תעודת הזהות שלך ומספר הנייד שלך יכניסו אותך
בפעם הראשונה לאפליקציה ולאזור האישי 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 לחץ כאן
להורדת 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]
 טלפון: [REDACTED]
 11/06/2018 נעריך העסקה

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

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

על אספקת השירותים יחולו תנאי השימוש בשירות המפורטים במליקציה, וכן באתר האינטרנט בכתובת www.NEXTTV.co.il

תקופת החיוב הינה בין ה-1 לחודש ועד סוף חתומה. החיוב הראשון של דמי המנוי יחול חיוב יחסי בעבור הימים החל מיום קבלת סיכום המכירה ועד סוף תקופת החיוב.

המחירים כוללים מע"מ כדין.

לתשומת ליבך, כל אחר מאמצעי התשלום שסופקו על ידי לצורך תשלום עבור שירותי NEXTTV, יוכל לשמש את HOT במקרה הצורך לגביית תשלומים עבור כל אחר מהשירותים המסופקים על ידי תאגיד אחד מהחברות בקבוצת HOT.

לידיעתך, כרטיס ההתקשרות שמסרת לנו ישמשן אותנו למשלוח הודעות שיווקיות (כגון מבצעים, הטבות ושירותים חדשים) ב-SMS, בדואר אלקטרוני או אחרת, גם לאחר סיום ההתקשרות עימך, אלא אם תודיענו על סירוב לקבל דאחות כאלה, ויך רשאי להודיענו בכל עת על סירוב לקבל הודעות אלה, באמצעות כנייה באתר www.NEXTTV.co.il

אם תבחר לסיים את ההתקשרות עד 14 יום מקבלת מסמך זה, תחויב בדמי ביטול בסך 5% מסכום העסקה, ובכל מקרה לא יעלה החיוב מעל 100 ש"ח. אם הותקן ציוד במעוון לצורך השירות, תחויב גם בדמי התקנה בסך של 100 ש"ח. כן תחויב בתמורה היחסית עבור השירותים שסופקו לך בפועל עד למועד הביטול. לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח זר או עולה חדש, אשר התקשר עם החברה בעסקת רכילות או מכר מרחוק, רשאי לבטל את העסקה כאמור בתוך 4 חודשים, כפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, חש"מ-א-1981.

השירותים מיועדים רק לשימוש פרטי ובינתיין. אין להשתמש בשירותים (ולא לאפשר לאחר להשתמש) כאופן בוחני או מסחרי בלי להסדיר רישיונות מתאימים עם בעלי הזכויות וללא אישור מפורש בכתב מ-HOT.

בכל שאלה או בקשה ניתן לפנות אליו באתר האינטרנט בכתובת www.NEXTTV.co.il או בטלפון 077-7075424, בפקס מספר 077-7078282, בדואר אלקטרוני: service@nexttv.co.il או בדואר HOT יוזמארה, קיבוץ יקום, מיקוד 6097200. בכל מניה יש לציין שם ומספר ח"ו של בעל המנוי, או כל אמצעי זהות שיררש ע"י החברה. במקרה של בקשה לביטול המנוי, יש לציין גם 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום המשמש במנוי אלא אם בקשת הניתוק נעשית באמצעות האתר.

השירות מסופק על ידי הוט - מערכות תקשורת בע"מ, ת.פ. 520040072 (HOT).

9

מירב שטרוסברג

מאת: [redacted] hot.net.il>
נשלח: יום שני 12 אוגוסט 2019 12:23
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,



לשירותי על הסביבה 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 עזרתם

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

From: מירב שטרוסברג [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 עזרתם.

1

9

Amir Biran
coordinator of public applications
Israeli Ministry of Communications



אמיר בירן
מזכיר ת.ת. 1000
משרד התקשורת

052-5050000

052-5050000

From: [REDACTED]

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

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

Subject: הנדון בקשה עזרתכם.

שלום רב.

אני
טל

הודש שעבר גיליתי בפירות כרטיס אשרי חייב 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.
אחרי 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 הפתיעו לי לחזור אלי תוך יום עסקים 1 ולא מתקשרים.
אין לי דרך ליצור איתם קשר.
אני רוצה להסדיר את הנושא של ניתוקת 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.