

דוח פניות ציבור - טלקום

מינהל פיקוח ואכיפה



1	דבר שר התקשורת
2	דבר המנהל הכללי
3	דבר הממונה על פניות הציבור
4	הליך טיפול בפניות ציבור
6	עיקרי ממצאי דוח פניות ציבור בתחום הטלקום לשנת 2025
8	נתונים כלליים
8	מקור הפניה למשרד
8	סך הפניות שהתקבלו במשרד
9	הליך הטיפול של המשרד בפניות הציבור
10	זיכויים ופיצויים ללקוחות
10	דוגמאות לפניות ציבור בהן התערבה מחלקת פניות ציבור
12	פילוח פניות הציבור
12	פילוח פניות בהתאם לנושאי פניות עיקריים
13	פילוח פניות בהתאם לסיווגי פניות עיקריים
13	פילוח פניות בהתאם לתחומי שירות
16	פניות ציבור מוצדקות
18	מדדי איכות שירות והשוואה בין חברות

דבר שר התקשורת

חה"כ ד"ר שלמה קרעי

בס"ד



אנו נמצאים בימים שלאחר חגי תשרי, ימים שבהם עם ישראל עובר מחשבון נפש והתבוננות פנימה אל השמחה הגדולה של חג הסוכות, שעליו נאמר: "ושמחת בחגך". יש בחיבור הזה שבין חשבון הנפש לבין השמחה מסר חשוב גם לעבודתה של מערכת ציבורית: החובה לעצור, לבחון את עצמנו, לראות היכן הצלחנו והיכן עלינו להשתפר, ולצד זאת לדעת גם לשמוח בעשייה טובה, בהישגים וביכולת לשרת את אזרחי ישראל טוב יותר. דוח פניות הציבור של משרד התקשורת מבטא היטב את החיבור הזה. הוא מאפשר לנו להביט באופן גלוי ומפוכח על שוק התקשורת המתפתח בקצב מהיר, לזהות את המקומות שבהם אזרחים נתקלו בקושי ולבחון את המענה שניתן להם. לצד הבדיקה העצמית, יש גם מקום לסיפוק: אלפי פניות שטופלו, טיפול שהושלם בכלל הפניות

שהתקבלו, ומאות אלפי שקלים שהושבו לצרכנים. משרד התקשורת עוסק מדי יום בסוגיות ברמה הלאומית: קידום תשתיות תקשורת מתקדמות, שיפור הכיסוי הסלולרי, עיצוב מדיניות ואסדרת שוק התקשורת הישראלי. אפשר לומר כי ראשו של המשרד בשמיים - בטכנולוגיה, בתשתיות ובמבט אל עתידה של מדינת ישראל - אך רגליו חייבות להישאר תמיד נטועות בקרקע. והקרקע היא בראש ובראשונה האזרח. מאחורי כל אחת מאלפי הפניות עומד אדם: אזרח שנתקל בקושי, צרכן שסבור שנעשה לו עוול, משפחה שלא קיבלה את השירות שלו ציפתה, או אדם שפשוט לא הצליח למצוא לבדו מענה מול גוף גדול ממנו. תפקידנו אינו מסתיים בקביעת כללים ובאסדרת השוק. חובתנו להיות כתובת גם לאזרחי הבודד - להקשיב, לבדוק, לסייע ולפעול, כדי שיקבל מענה הוגן, מקצועי ומהיר. הקשר הישיר עם הציבור חשוב לנו גם בהיבט המקצועי. פניות הציבור מאפשרות לנו לראות את שוק התקשורת לא רק דרך נתונים, דיווחים ורגולציה, אלא דרך עיניהם של האנשים המשתמשים בשירותי התקשורת מדי יום. הן מאפשרות לנו לזהות תופעות, לאתר כשלים, ללמוד ולהשתפר. אני מבקש להודות לעובדי משרד התקשורת העוסקים במלאכה, ובראשם עובדי הפיקוח והאכיפה ופניות הציבור, על עבודה מקצועית ומסורה לאורך השנה. נמשיך לפעול באחריות ובמחויבות, כדי ששוק התקשורת הישראלי יהיה מתקדם, תחרותי וחדשני, אבל לעולם לא נשכח שבקצה כל סיב אופטי, כל רפורמה וכל תשתית נמצא אדם. האזרח הוא נקודת המוצא - והוא גם היעד.

בברכה,

חה"כ ד"ר שלמה קרעי
שר התקשורת

דבר המנהל הכללי

מר אלעד מקדסי



אני שמח להציג בפניכם את דוח פניות הציבור השנתי בתחום הטלקום לשנת 2025, המביא לידי ביטוי את תמונת המצב בשוק התקשורת הישראלי, כפי שהיא משתקפת מבעד לעיניהם של הצרכנים. שנת 2025 הציבה בפני החברה הישראלית אתגרים ביטחוניים ואזרחיים מורכבים. המשך הלחימה ומבצע "עם כלביא" המחישו שוב כי שירותי התקשורת אינם עוד מותרות או שירות צרכני גרידא, אלא עורק חיים לאומי חיוני מאין כמותו - כלי להבטחת הביטחון האישי ולשמירה על קשר עם לוחמים ועם בני משפחה, ועוגן הכרחי לשמירה על שגרת חיים ורציפות תפקודית. מינהל הפיקוח והאכיפה ותחום פניות הציבור במשרד התקשורת המשיכו לפעול גם בשנה האחרונה במסירות ראויה לציון כדי להבטיח מענה מהיר, יסודי ונגיש לכל הפונים. במהלך השנה

נקלטו במשרד 7,913 פניות ציבור - עלייה של 9.5% בהשוואה לשנת 2024, המבטאת את האמון שרוחש הציבור למשרד ככתובת אמינה ואפקטיבית להגנה על זכויותיו. חרף הגידול הניכר בהיקף הפניות ומגבלות כוח האדם בעת לחימה, עמד הצוות ביעד של השלמת הטיפול בכלל הפניות שהתקבלו, תוך שמירה על זמני מענה מהירים. פעילותו של המשרד הניבה תוצאות מוחשיות בשטח: השנה הושבו ישירות לכיסם של הצרכנים 855,423 ש"ח בעקבות התערבותנו. לצד זאת, ולנוכח החשיבות שאנו רואים במתן פתרון מעשי לבעיות הצרכנים ולא רק בבירור מחלוקות, השקנו לראשונה מדד איכות חדש - "שיעור הפניות שבאו על תיקון". מדד זה בוחן את נכונותן של החברות לפתור כשלים ולתקן ליקויים לשיעור רצון הלקוח, אף מבלי שנדרשה הכרעה רגולטורית פורמלית. הדו"ח נועד לשמש כלי השוואתי אמין בידי הציבור בבחירת ספק תקשורת, ולצד זאת להציב מראה מקצועית בפני חברות התקשורת לצורך איתור ליקויים ושיפור השירות. כמו כן, עבור משרד התקשורת, הטיפול בפניות הציבור הוא חיישן רגולטורי ממדרגה ראשונה שמאפשר "לחוש את השטח". הפניות מאפשרות לנו לזהות תופעות רוחביות, כדוגמת המהפך שנרשם השנה בעליית משקלן של הפניות בתחום הסלולר, ולגזור מהן צעדי פיקוח ומדיניות אסדרתית עדכנית. ברצוני להודות מקרב לב לעובדי מינהל הפיקוח והאכיפה, לצוות תחום פניות הציבור ולכלל עובדי משרד התקשורת שתרמו לטיפול בפניות הציבור ולהפקת דוח זה, על עבודתם המקצועית והמסורה לטובת הציבור.

בברכה,
אלעד מקדסי
המנהל הכללי
משרד התקשורת

דבר הממונה על פניות הציבור

מר אמיר בירן



דוח פניות הציבור לשנת 2025 סוקר את פעילות המשרד בתחום הטלקום ומציף את הסוגיות המרכזיות המעסיקות את הצרכנים בישראל. באמצעות הצגת נתונים השוואתיים בין הספקיות השונות ובחינת מגמות אל מול שנת 2024, הדוח מהווה כלי חיוני לקידום השקיפות והתחרות בשוק, ומאפשר לציבור ולמשרד לזהות את התחומים הדורשים את התערבותו. שנת 2025 תיזכר כשנה של חוסן ובנייה מחדש עבור מדינת ישראל, זו הייתה שנה שבה עמדנו בפני הצורך לחזק את התשתיות הלאומיות ולהבטיח שכל אזרח, בכל נקודה בארץ - מהצפון ועד יישובי הדרום - יישאר מחובר לתשתיות התקשורת השונות. אנו מבינים כי בעידן הנוכחי, אין מדובר רק "בשירות", אלא בצורך חיוני וקיומי אשר מהווה עורק חיים, כלי לביטחון אישי ואמצעי לשמירה על שגרה בתוך מציאות משתנה. הטיפול בפניות הציבור בעל חשיבות רבה במשרד

התקשורת ובמינהל הפיקוח והאכיפה בפרט, בשל כך ומתוך מחויבות חברתית עמוקה לערכי השוויון והערבות ההדדית, פעלנו להנגשת השירות לאוכלוסיות מגוונות: כ-6% מהפניות הוגשו על-ידי פונים אשר הצהירו על מוגבלות כלשהי ועבורם אנו מפעילים קו טלפוני ייעודי. בנוסף, אנו ממשיכים להפעיל מענה חירום מותאם עבור חיילים ותושבי הפריפריה במהלך השנה ובימי המלחמה העצימים בפרט. היעד המרכזי שהוגדר ביחידה לעניין הטיפול בפניות הציבור הוא מתן מענה מהיר, מקצועי ויעיל לציבור בכל סוגיה צרכנית רלוונטית לתחום עיסוקו של המשרד, לרבות במקרים בהם לא ניתן מענה מספק מצד ספקיות התקשורת, ולנסות לגשר בין הפערים במקרים בהם הצדדים אינם מגיעים לעמק השווה. במהלך שנת 2025, מחלקת פניות הציבור קלטה 7,913 פניות, עלייה של 9.5% ביחס לשנה הקודמת, עובדה המדגישה את האמון שהציבור רוחש למשרד ככתובת לתיקון עוולות. צוות המחלקה הצליח להשלים את הטיפול ב-100% מהפניות שהתקבלו, תוך שמירה על זמן מענה מהיר. עבורנו ביחידת פניות הציבור, הסיוע לצרכני התקשורת הוא זכות גדולה ושליחות ראשונה במעלה. אנו פועלים ללא לאות לקיצור זמני המענה ולמתן סעד מיטבי לפונים, מתוך הבנה עמוקה של חשיבות עבודתנו. בנוסף, אנו מאמינים כי פעילות המשרד לקידום רווחת הצרכן - בדגש על מיצוי זכויות צרכניות ושיפור רמת ואיכות השירות הניתנות מספקיות התקשורת, מחזקת את אמון הציבור במערכת. ברצוני להודות לסמנכ"לית מינהל הפיקוח, גב' איה בן-פורת על קידום התחום והגברת חשיבותו במשרד ולצוות עובדי היחידה על מסירותם המקצועית ועל תרומתם להבטחת שוק תקשורת איכותי, הוגן ומתקדם עבור כלל אזרחי מדינת ישראל.

בברכה,

אמיר בירן

מנהל תחום פניות ציבור (טלקום)

הליך הטיפול בפניית ציבור שמגיעה למשרד התקשורת

ניתן להגיש פנייה למשרד התקשורת ("המשרד") במגוון ערוצים כמפורט מטה:

- א. באמצעות הטופס המקוון הקיים באתר המשרד (קיימת אפשרות לצירוף קבצים), בקישור הבא: <https://forms.moc.gov.il/f/PublicInquiries>
- ב. באמצעות דואר אלקטרוני: pnnyt@moc.gov.il
- ג. באמצעות פקס 03-5198106
- ד. באמצעות דואר רגיל בכתובת: משרד התקשורת, רח' אחד העם 9, תל אביב 6525101, תחום פניות ציבור – טלקום
- ה. לפונים עם צרכים מיוחדים המתקשים בהגשת פנייה בכתב, קיים מספר טלפון ייעודי שמספרו: 03-5198285 אשר פועל בימים א'-ה', בין השעות 08:00-16:00.

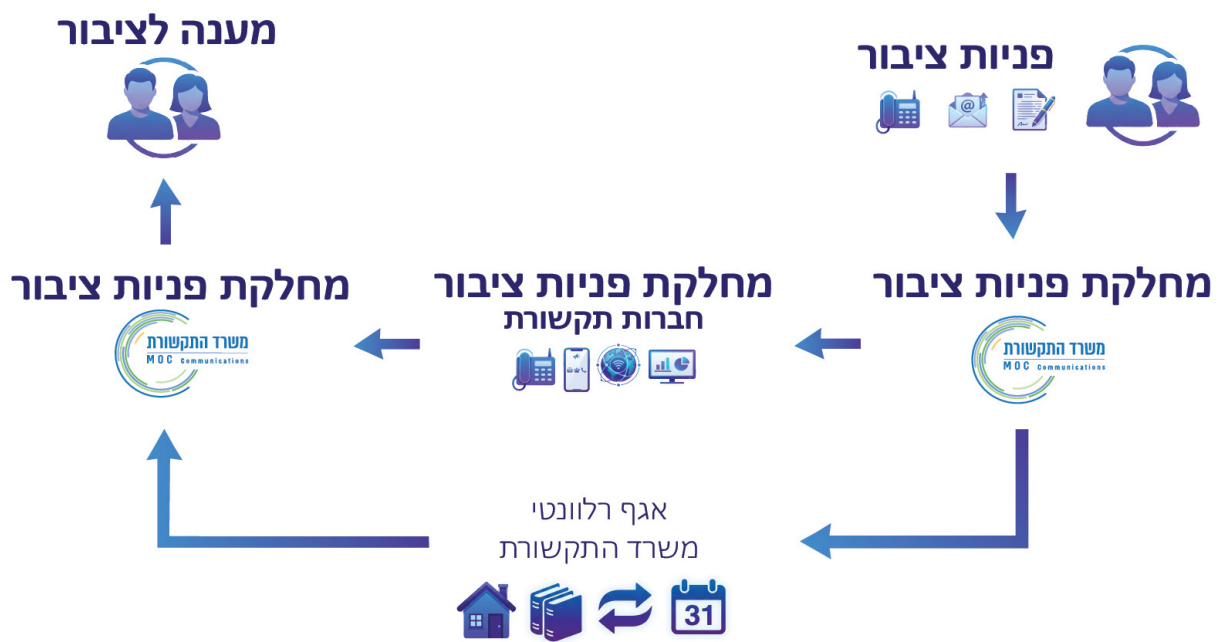
טיפול בפניית ציבור העוסקת בהתנהלות גוף מפוקח:

- א. לאחר הגעת פניית ציבור למשרד אשר עוסקת בגוף מפוקח, היא נקלטת על ידי עובדי המחלקה ומועברת לנציב פניות הציבור באותו גוף מפוקח עליו הליון הפונה, על מנת לקבל את התייחסותו לדברים וכן על מנת לאפשר לגוף המפוקח להגיע לפתרון מול הפונה.
- ב. על הגוף המפוקח להשיב לפונה בכתב עם העתק למשרד תוך ארבעה עשר ימי עבודה, ואולם הגוף המפוקח רשאי להשיב על עד חמישה אחוזים (5%) מהפניות שקיבל בחודש, בתוך 30 ימי עבודה.
- ג. עובדי מחלקת פניות ציבור המטפלים בפנייה, רשאים לדרוש לעיין בכל מסמך או הקלטה הרלוונטית לבחינת המקרה. כמו כן, במידת הצורך הם מקיימים התייעצויות מקצועיות וביורורים מול האגפים הרלוונטיים במשרד.
- ד. לאחר קבלת תשובת הגוף המפוקח וסיום הביורורים הנדרשים, נשלח מענה בכתב מהמשרד לפונה, המיידע אותו בסיכום בירור התלונה שביצע המשרד, בתשובת הגוף המפוקח, מסכם את מענה החברה באופן נהיר ומבהיר את עמדת המשרד ככל והיא נדרשת.
- ה. ביכולת מגיש הפנייה לערער על המענה שהתקבל. על מנת להקל על הפונים להגיש השגה בקלות ובמהירות, הודעת סגירת הטיפול בפניה נשלחת למגיש הפניה בהודעת מסרון (SMS) וגם באמצעות שליחת הודעה בדואר אלקטרוני (מייל), בהן כלול קישור להגשת ערעור על המענה.
- ו. במידה והפונה מגיש ערעור, עובדי היחידה בוחנים האם הוגשו טענות או מידע חדש בעניין. ככל ונמצא שכך הדבר, הפנייה נשלחת בשנית לנציב תלונות הציבור בגוף המפוקח על מנת לקבל את התייחסותו לדברים ולאפשר עוד הזדמנות להגיע לפתרון מול הפונה. בסיום הבחינה נשלח מענה נוסף בכתב לפונה.

פנייה העוסקת במדיניות משרד התקשורת:

כאשר מתקבלת פנייה בנוגע למדיניות המשרד, המטפלים המקצועיים בפנייה מבצעים התייעצויות מקצועיות ובירורים מול האגפים הרלוונטיים במשרד במידת הצורך. לאחר גיבוש עמדת המשרד המטפלים המקצועיים משיבים לפונה. בנוסף, ככל שמתקבלות פניות שאינן עוסקות בתחום הטלקום אך עוסקות בתחומים אחרים שמפוקחים על-ידי משרד התקשורת או קמ"ט תקשורת (כגון: פניות בתחום הדואר או השידורים) הן מועברות ליחידות הרלוונטיות במשרד או לקמ"ט תקשורת.

תרשים זרימה- טיפול בפניית ציבור:



עיקרי ממצאי דוח פניות ציבור בתחום הטלקום לשנת 2025

- בשנת 2025 התקבלו 7,913 פניות ציבור, עלייה בשיעור של 9.5% ביחס לשנת 2024, בה התקבלו 7,228 פניות ציבור. על אף האמור, השלים צוות פניות הציבור גם השנה את הטיפול ב-100% מהפניות שהתקבלו בשנת 2025.
- לצד הגידול במספר הפניות, זמן המענה הממוצע לפניות הציבור שהתקבלו במחלקה עמד בשנת 2025 על 12 ימי עסקים, נתון גבוה ביום אחד מהממוצע בשנת 2024. כ-4% מסך הפניות הוגשו כערעור על תשובת המשרד או החברה.
- בשנת 2025 הושב לצרכנים, בעקבות הטיפול והפעילות של תחום פניות הציבור, סכום מצטבר של 855,423 ₪. מרבית ההחזרים לצרכנים נבעו מסוגיות הנוגעות להפסקת שירות, חיוב בניגוד להסכם, חיוב ללא מתן שירות, הטעיה בהליכי שירות שונים, חיובים עבור שיחות חו"ל ומתן שירות ללא בקשה מפורשת של הצרכן.
- 55% מפניות הציבור שהתקבלו במשרד עסקו בשירותי הסלולר, 38% מהפניות עסקו בתחום האינטרנט, 3% מהפניות עסקו בתחום הטלפוניה הנייחת ושאר הפניות עסקו בשירותים אחרים.
- חמשת הנושאים המרכזיים בהם עסקו פניות הציבור בשנת 2025 הינם: תיקוני תקלות (16% מתוך כלל הפניות שהתקבלו), איכות קליטה סלולרית (9%), אי הפסקת שירות (8%), חיובי יתר (7%) והצטרפות לשירות הסיבים האופטיים (6%).
- שיעור קביעת העמדה¹ מתוך הפניות שטופלו מול ספקיות התקשורת עומד על 53%. מבין תלונות אלו, נמצא כי ממוצע התלונות על ספקיות התקשורת אשר נמצאו מוצדקות הינו כ-44%. רוב הפניות המוצדקות, כ-49% מהפניות, נרשמו בשירותי הסלולר, כאשר 45% מהפניות עסקו בשירותי האינטרנט. ביתר 47% מהפניות לא נקבעה עמדה מאחר והן לא עסקו במקרה פרטי מול גוף מפקח, לא קיימת אסדרה רלוונטית בנושא, השירות או החברה אינם מפקחים על ידי המשרד, לא היה ניתן להכריע בשל חוסר ראיות ועוד.

מדדי איכות שירות והשוואה בין חברות:

קריטריון א' - כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת:

- א. בתחום הסלולר - מובילות במיעוט הפניות למשרד בקטגוריה זו החברת הבאות: פרטנר, טלזר ופלאפון.** מרבית ספקיות התקשורת הציגו נתונים פחות טובים בשנה הנוכחית ביחס לשנת 2024, למעט חברת רמי לוי אשר הציגה שיפור זו השנה השניה ברציפות. חברת אקספון נמדדה במדד זה לראשונה.
 - ב. בתחום ספקיות תקשורת של טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP) - מובילות במיעוט הפניות למשרד בקטגוריה זו החברות הבאות: פרטנר וסלקום.** חברות בזק והוט טלקום הציגו שיפור משמעותי במדד זה.
 - ג. בתחום ספקיות גישה לאינטרנט (ISP) - מובילות במיעוט הפניות למשרד שבקטגוריה זו החברת הבאות: טריפל סי, YES ובזק בינלאומי.**
- החברות שהציגו שיפור בשנה זו בקריטריון זה הן YES, טריפל סי, בזק בינלאומי ואקספון.
- גילת טלקום ומש תקשורת** נמדדו במדד זה בפעם הראשונה².

1 פניות שהמשרד קבע כי הן מוצדקות או בלתי מוצדקות בנסיבות העניין.

2 השנה הראשונה שבה החברות עוברות את סך 10,000 המנויים אשר מאפשרים הופעה בדוח זה.

- **קריטריון ב' - אחוז פניות הציבור שנקבעו כמוצדקות - שיעור הפניות המוצדקות מסך הפניות:**
 - א. בתחום הסלולר - המובילות במיעוט הפניות שנמצאו מוצדקות בקטגוריה זו הן החברות הבאות: **טלז, פלאפון ופרטנר.****
 - ב. בתחום ספקיות תקשורת של טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP) - המובילות במיעוט הפניות המוצדקות בקטגוריה זו הן החברות הבאות: **בזק ופרטנר.****
 - ג. בתחום ספקיות גישה לאינטרנט (ISP) - המובילות בקטגוריה זו במיעוט הפניות המוצדקות הן החברות הבאות: **טריפל סי, הוט נט ו-מש תקשורת.****
- **קריטריון ג' - אחוז הפניות שבאו על תיקון מתוך הפניות שלא היה ניתן לקבוע לגביהן עמדה מובהקת:**

זהו מדד חדש שנמדד לראשונה בשנת 2025 אשר משקף את נכונות החברות לפתור בעיות ולהשיב דברים על תיקונם. מדד זה נותן ביטוי למקרים שבהם הטיפול הסתיים בתיקון הליקוי לשביעות רצון הפונה, אף מבלי שהוכרעה שאלת מוצדקות התלונה באופן רשמי.

 - א. בתחום הסלולר - המובילה בקטגוריה זו היא חברת הוט מובייל. החברות שבמקומות השני והשלישי הן חברות **וויקום ואקספון.****
 - ב. בתחום ספקיות תקשורת של טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP) - המובילות בקריטריון זה הן החברות: **הוט טלקום ובזק.****
 - ג. בתחום ספקיות גישה לאינטרנט (ISP) מובילות בקריטריון זה הן החברות: **מש תקשורת, YES והוט נט.****

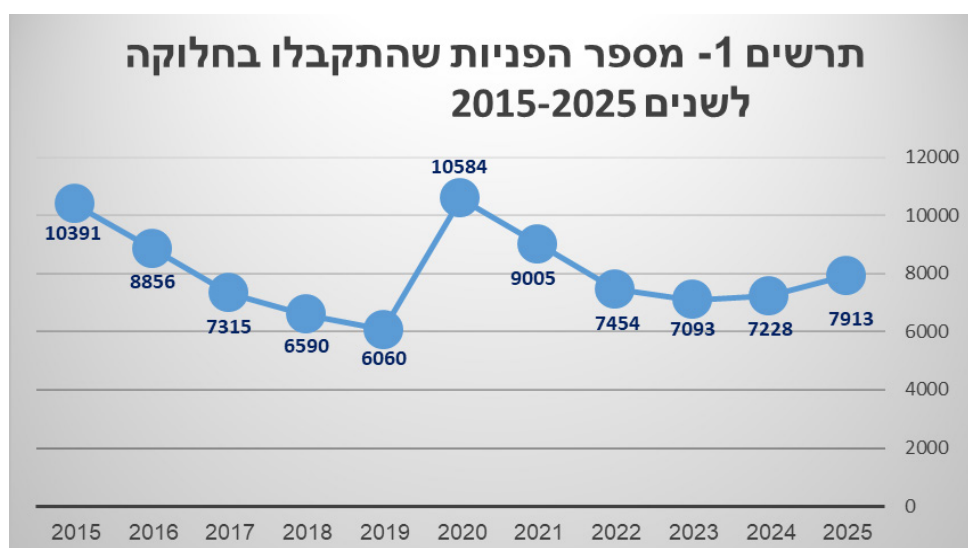
נתונים כלליים

1. מקור הפנייה למשרד וסיווג הפונים:

בשנת 2025, בחרו 65% מהפונים למחלקת פניות הציבור באמצעות הטופס המקוון, 30% נוספים בחרו לפנות באמצעות הדואר האלקטרוני ו- 5% אחוזים נוספים פנו באמצעות הטלפון. פונים בודדים, בחרו לפנות באמצעות הפקס או הדואר. כמו כן, כ-6% אחוזים מתוך כלל הפונים הצהירו על עצמם כאנשים עם מוגבלות.

2. סך פניות ציבור שהתקבלו במשרד:

בשנת 2025 התקבלו 7,913 פניות ציבור, עליה בשיעור של 9.5% ביחס לשנת 2024, בה התקבלו 7,228 פניות ציבור. מדובר בשינוי מגמה שכן זו השנה השנייה ברציפות בה נחזתה עליה במספר פניות הציבור, ביחס למגמת הירידה בכמות פניות הציבור בין השנים 2020 עד 2023. תרשים 1 מדגים את השינוי בכמות פניות הציבור שהתקבלו בתחום הטלקום במשרד.



3. הליך הטיפול של המשרד בפניות הציבור:

א. סגירת פניות

נכון לסוף חודש מרץ 2026, טופלו כל 7,913 פניות הציבור שהתקבלו בשנת 2025, והלכה למעשה, צוות פניות הציבור השלים את הטיפול ב-100% מהפניות שהתקבלו בשנה זו. תרשים 2 מציג את השיפור באחוזים (%) במגמת הטיפול בפניות ציבור על ציר הזמן החל משנת 2017 ועד סוף שנת 2025. מחלקת פניות הציבור רואה במתן מענה מקצועי ומהיר חשיבות עליונה ותמשיך לפעול כדי לטפל באופן ייסודי ומקצועי ובפרקי זמן קצרים ככל הניתן בעבור כל פנייה אשר מוגשת למשרד.



ב. פניות חוזרות

מדד זה בוחן את היכולת של מחלקת פניות ציבור לתת מענה הולם לפניית הלקוח בקו המגע הראשון. מניתוח הנתונים עולה כי מתוך 7,913 פניות שטופלו, התקבלו 304 פניות לבדיקה חוזרת, מספר המהווה 3.8% מסך הפניות שטופלו. מדובר ביחס זהה לשנת 2024.

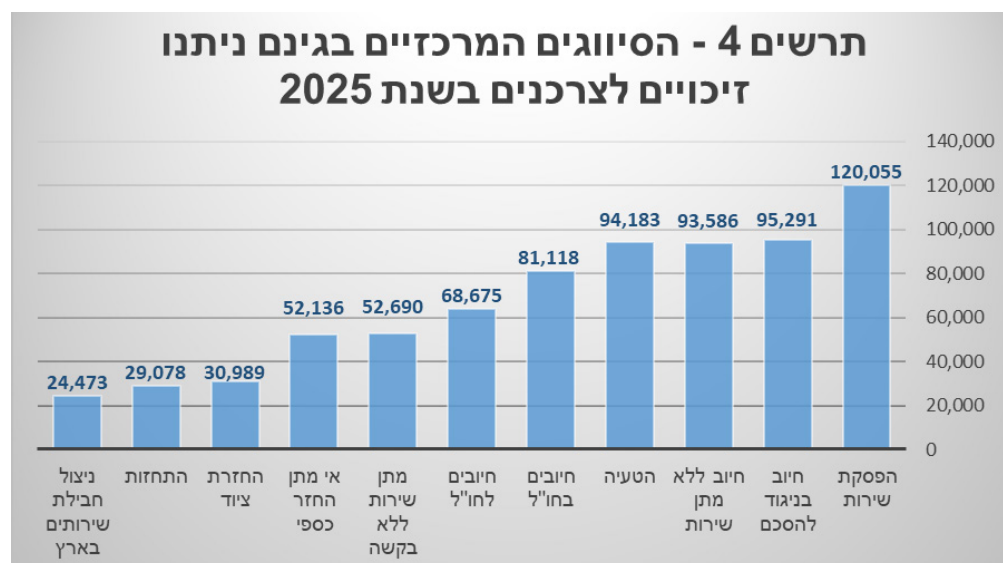
ג. זמן מענה לפניות

מדד זה בוחן את משך הטיפול (בימי עסקים) של מחלקת פניות ציבור בפנייה מרגע קליטתה, לרבות זמן ההמתנה לקבלת התייחסות החברה ועד מתן מענה סופי לפונה. תרשים 3 מציג את זמן המענה הממוצע, בימי עסקים, לפניות ציבור שהתקבלו במחלקה. זמן המענה הממוצע עמד בשנת 2025 על 12 ימי עסקים, עליה של יום עסקים ביחס לממוצע זמן המענה בשנת 2024. ניתן לייחס את העליה בזמן המענה, בין היתר, לעליה בכמות הפניות בהשוואה לשנה הקודמת.



4. זיכויים ופיצויים ללקוחות

בשנת 2025 הושבו לצרכנים בעקבות הטיפול והפעילות של מחלקת פניות הציבור, סכום מצטבר של 855,423 ₪. תרשים 4 מציג את התפלגות הסיווגים המרכזיים בגינם ניתנו מרבית הזיכויים לצרכנים. על פי נתוני המשרד, 14% מההחזרים לצרכנים נבעו מסוגיות הנוגעות להפסקת שירות, נתון דומה לשנת 2024. 11% מההחזרים לצרכנים נבעו מסוגיות של חיוב ללא מתן שירות, הטעיה וחיוב יתר: סוגיות של שירות בחו"ל היוו 10%, 7% נוספים נבעו מסוגיות של חיוג לחו"ל, 6% מההחזרים נבעו מסוגיות הנוגעות לחיובים עבור מתן שירות ללא בקשה והחזרים כספיים.



5. דוגמאות לפניות ציבור בהן התערבה מחלקת פניות ציבור³

א. חיוב בגין שיחות לחו"ל: זוג פונים הצטרפו לשירות שיחות לחו"ל אך למרות הצטרפותם לשירות, חיובו בגין השיחות שביצעו לחו"ל בתעריף מזדמן, בסכום כולל אשר הגיע לאלפי שקלים מבלי שקיבלו על כך הודעה מהחברה. לאחר גילוי החיוב פנו לחברה בבקשה לביטול החיוב אך סורבו. בהמשך נכנסו הפונים לחוב בשל גובה החיוב עד שהועבר לטיפול משרד עורכי דין מטעם החברה. לבסוף הוסדר החוב על ידי אחד מבני המשפחה של הזוג. לאחר התערבות המשרד זוכה בן המשפחה בסך כולל של 7,300 ₪.

3 סכומי הזיכויים עוגלו לצורך נוחות.

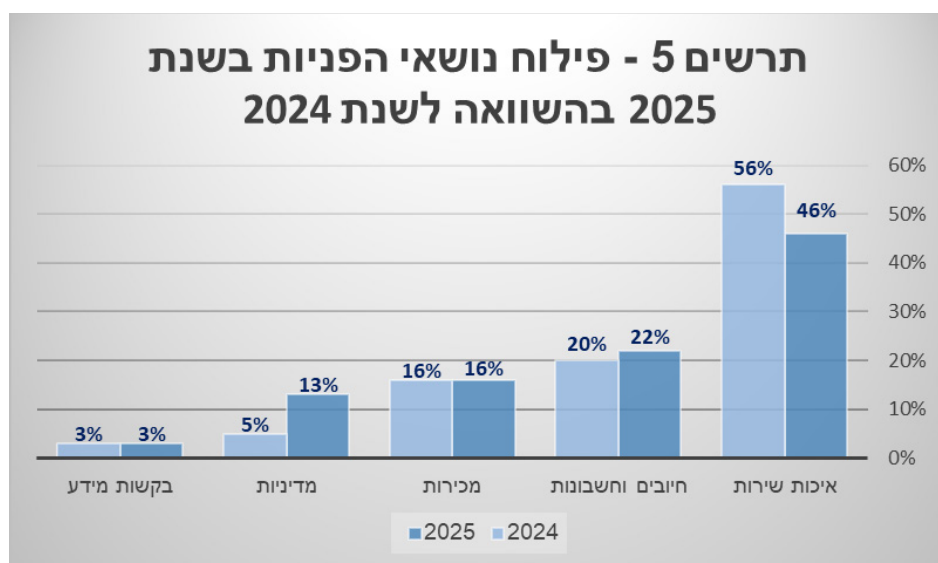
ב. חיוב על שירות שלא בוצע: חייל שהיה בשירות מילואים במשך חודשים רבים, פנה למחלקת פניות הציבור במשרד בתלונה על כך שרכש לבתו בת ה-5 מנוי לגלישה לאינטרנט בלבד, אך למרות זאת חויב בגובה אלפי שקלים בגין שיחות לחו"ל שלטענתו לא בוצעו. מבדיקת המקרה נמצא ששירות השיחות לחו"ל נפתח לשימוש, זאת למרות שלא אושר בפועל על ידי בעל המנוי בעת ההצטרפות. בשל התערבות המשרד זוכה המנוי עבור החיוב בסך של **7,420 ₪**.

ג. אי המצאת אסמכתאות של חברת התקשורת וצירוף לשירות שלא רכש: מנוי פנה למשרדנו בתלונה על כך שחשבונו מחויב מזה כ-8 שנים על שני קוי טלפון נייד שמעולם לא רכש ולא ביצע בהם שימוש ולאחר שפנה לחברה ולא קיבל החזר או מענה בכתב. מבדיקת המקרה לא נמצאו אסמכתאות להסכמת הפונה להצטרף לשירות או לכך שביצע שימוש בשירות לאורך השנים ולכן זוכה חשבונו זיכוי כולל בסך של **16,660 ₪**.

ד. הטעיית אזרח ותיק: אזרח ותיק בן 84, פנה למשרדנו בנוגע ל"חבילות שי" שקיבל מחברת תקשורת, החבילות כללו ציוד חדש ויקר של מוצרי תקשורת אשר הפונה סבר שקיבל בחינם בשל השנים הרבות שבהן הוא מנוי לחברה. לאחר קבלת החשבונית, התברר למנוי שלא מדובר בשי אלא בציוד שנרכש בכסף רב. המנוי ניסה לפנות לחברה להחזרת הציוד אך סורב. לאחר התערבות המשרד בוטלו הסכמי הרכישה, הציוד הושב לחברה וחשבונו של המנוי זוכה בסך של **5,347 ₪**.

פילוח פניות הציבור

1. פילוח בהתאם לנושאי פניות עיקריים: הפניות שמתקבלות במחלקת פניות הציבור מסווגות לחמישה נושאים עיקריים: איכות השירות, בקשות מידע, חשבונות, מדיניות ומכירות. תרשים 5 מציג את פילוח נושאי הפניות בשנת 2025 בהשוואה לשנת 2024. בשנת 2025 חלה ירידה של 10% בשיעור הפניות בנושא איכות השירות, מ-56% מסך הפניות שהתקבלו במחלקה בשנת 2024, ל-46% מסך הפניות בשנת 2025. עלייה קטנה נרשמה בשיעור הפניות בנושא חיובים, מ-20% בשנת 2024 ל-22% בשנת 2025. עליה נוספת נרשמה בפניות בנוגע למדיניות המשרד, כאשר הנתון עלה מ-5% בשנת 2024 ל-13% בשנת 2025. **שאר הנתונים נותרו ללא שינוי.**



א. איכות השירות

בקטגוריה זו נכללות פניות אשר עוסקות בנושאים כגון: בעיות קליטה, תיקון תקלות, התקנות ואחזקה, מהירות גלישה, תלונות על ספאם, טכנאים, זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי, שירותי סיבים אופטיים ואי מתן שירות אוניברסאלי. בשנת 2025 נצפתה ירידה של 10% בשיעור הפניות בנושא איכות השירות ביחס לשנת 2024.

ב. חיובים וחשבונות

בקטגוריה זו נכללות פניות אשר עוסקות בחיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיובי יתר, חיוב בגין שירותים שלא נתבקשו, אי מתן החזר כספי, חיובים עבור שירותים בינלאומיים, חיוב ללא מתן שירות בפועל וחיוב עבור חריגה מכמות היחידות בחבילות. בשנת 2025 חלה עליה בשיעור של שני אחוזים ביחס לשנת 2024.

ג. מכירות

בקטגוריה זו נכללות פניות אשר עוסקות בביצוע עסקאות ובביטולן כגון: הפסקת שירות, סוגיות של פגיעה בתחרות, הטעיה בעת ביצוע מכירה, ביטול עסקה ואיסוף ציוד.

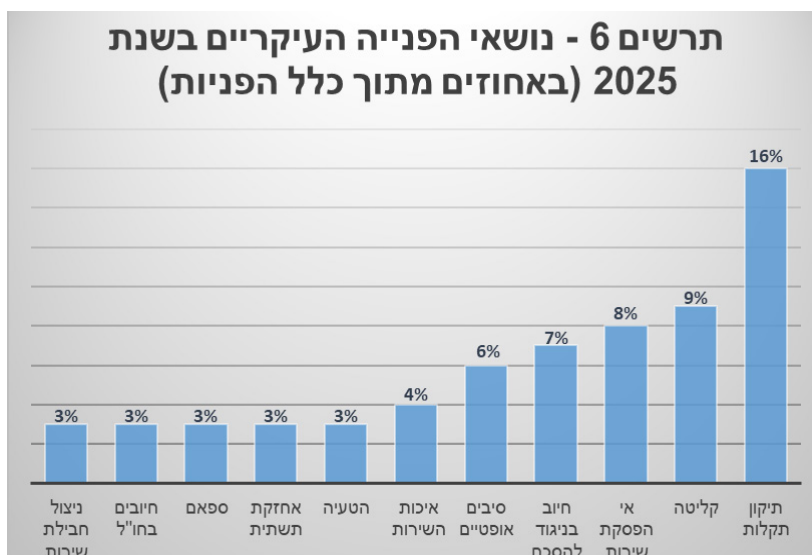
ד. מדיניות ובקשות מידע

בקטגוריה מדיניות נכללות פניות אשר עוסקות בהצעות צרכניות ובירור בנושאי חקיקה כגון: תקנות, שירותים שונים, תעריפים, מתן הטבות, תיקון ציוד קצה ומכירת ציוד קצה. בשנת 2025 היוו פניות מסוג זה כ-13% מסך הפניות שהתקבלו במחלקה, עלייה של כ-8% בשיעור הפניות בקטגוריה זו ביחס לשנת 2024. בקטגוריה בקשות

מידע נכללות פניות אשר עוסקות בבקשות מידע ובירורים שונים. בשנת 2025 היו פניות מסוג זה כ-3% מסך הפניות שהתקבלו במחלקה, נתון זהה לשיעור הפניות בקטגוריה זו לשנת 2024.

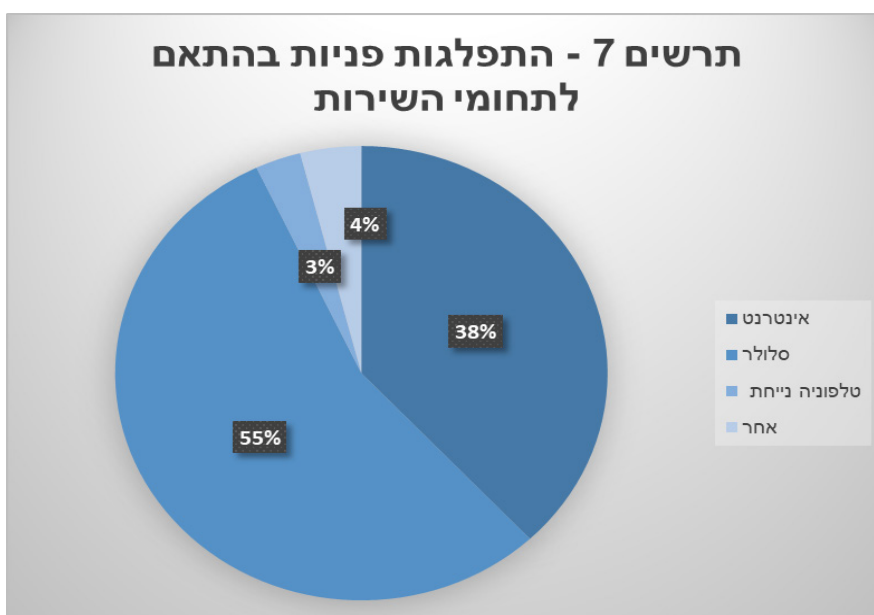
2. פילוח פניות בהתאם לסיווגי הפניות העיקריים:

תרשים 6 מציג את עשרת סיווגי הפניות העיקריים מתוך כלל הפניות שהתקבלו במחלקת פניות הציבור בשנת 2025. מניתוח הנתונים עולה כי חמשת הנושאים העיקריים בהם עסקו הפניות בשנת 2025, היו זמני תיקון תקלות (16%), קליטה (9%), אי הפסקת שירות (8%), חיוב בניגוד להסכם (7%) והצטרפות לשירות סיבים אופטיים (6%). נתונים אלו דומים לאלו שהתקבלו בשנת 2024, גם בה היו חמשת הנושאים הללו המרכזיים בפעילות המחלקה.



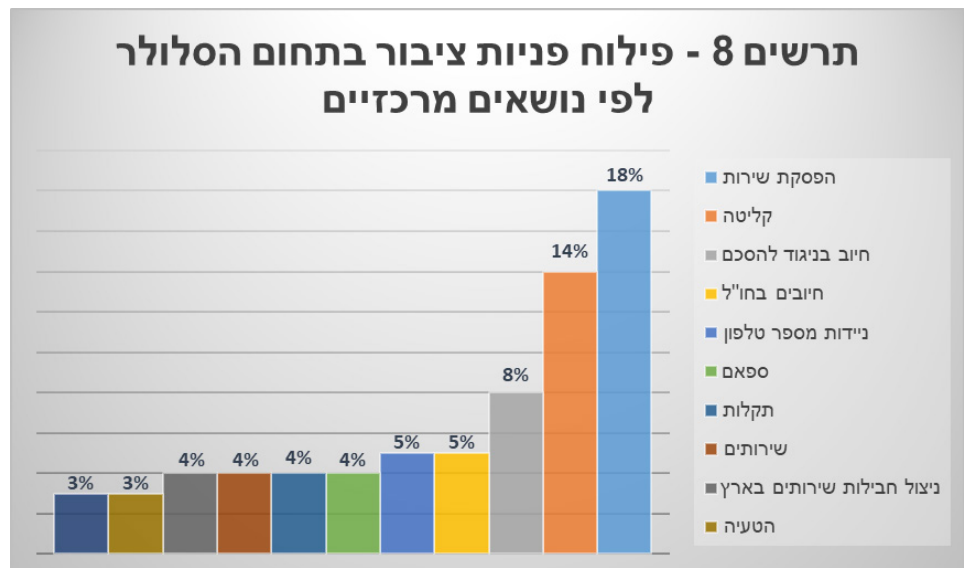
3. פילוח פניות בהתאם לתחומי השירות:

תרשים 7 מציג את אופן התפלגות הפניות שהתקבלו במחלקת פניות הציבור על פי תחומי השירות בגינם התקבלו תלונות צרכנים. מניתוח הנתונים עולה כי **חל מהפך** בשנת 2025 בהתפלגות הפניות לפי סוג השירות, כאשר 55% מכלל הפניות שהועברו למשרד עסקו בנושאים הקשורים לשירות סלולר (41% בשנת 2024), 38% בתחום האינטרנט (51% בשנת 2024), 3% בתחום הטלפוניה הנייחת והשאר בנושאים אחרים. יצוין שזו הפעם הראשונה ששיעור הפניות לגבי שירות סלולר עולה על שיעור הפניות בתחום האינטרנט מאז שמדד זה נכלל בדוח פניות הציבור של המשרד לשנת 2022.



א. פילוח הפניות בתחום הסלולר בשנת 2025

תרשים 8 מציג את פילוח פניות הציבור בתחום הסלולר לפי אחד עשר הנושאים המובילים באחוזים מסך כלל הפניות שהתקבלו בנושא. מניתוח הנתונים ניתן ללמוד כי הנושא המרכזי עליו הלן הציבור בשנת 2025 בתחום הסלולר היה הפסקת שירות (ביזמת המנוי או מצד החברה), שתפס נפח של 18% מסך הפניות. נושאים מרכזיים אחרים היו קליטה (כ-14% מהפניות) ופניות בנושא חיובים בניגוד להסכם (כ-8%).⁴



ב. פילוח פניות לפי ספקיות תקשורת בתחום הסלולר

טבלה 1 מציגה את שלושת נושאי הפניות המרכזיים שהתקבלו במחלקת פניות הציבור עבור חברות הסלולר הנכללות בדוח זה. מהנתונים עולה כי בעיות **הקליטה וחיובים בחו"ל** מהווים נושאים מרכזיים בפניות הציבור, ונכללו בין שלושת הנושאים המובילים ב- 5 מתוך 7 חברות הסלולר. כמו כן, נושא החיובים בניגוד להסכם מהווה נושא מרכזי בקרב 4 מתוך 7 החברות כמוצג בטבלה 1.

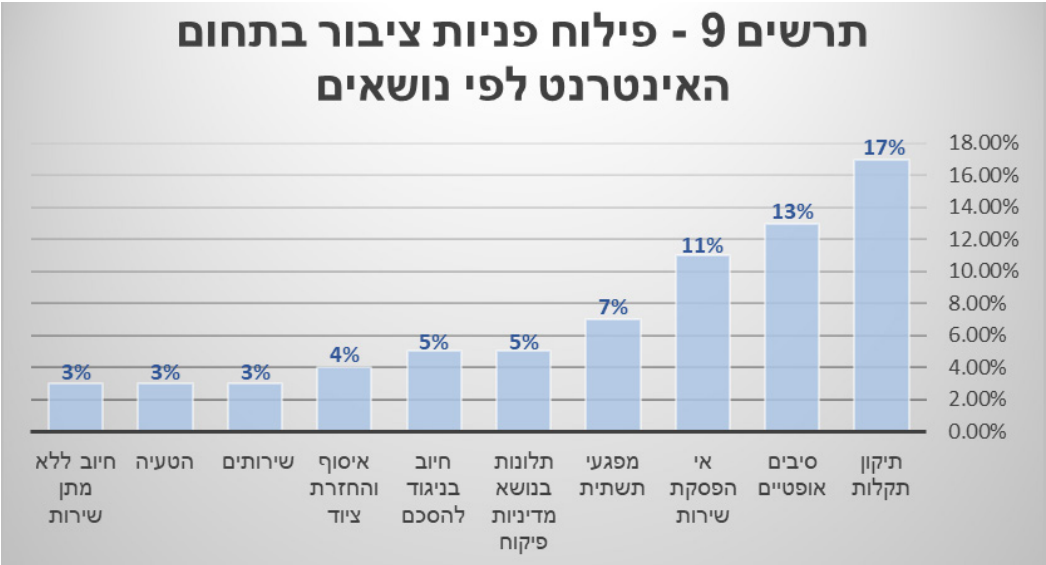
טבלה 1 - פילוח פניות לפי ספקיות תקשורת בתחום הסלולר

דירוג הנושא	פלאפון	סלקום	פרטנר	הוט מובייל	רמי לוי	ויקום	אקספון
1	קליטה	קליטה	קליטה	חיוב בניגוד להסכם	קליטה	נייד שגוי	חיובים בחו"ל
2	חיוב בניגוד להסכם	ניצול חבילות שירותים בארץ	חיוב בניגוד להסכם	חיובים בחו"ל	זמני מענה	קליטה	תקלות שירות
3	תקלות שירות	חיובים בחו"ל	חיובים בחו"ל	הטעיה	חיוב בניגוד להסכם	חיובים בחו"ל	ניידות מספר טלפון

4 28% אחוזים נוספים שייכים לסיווגים שלא מופיעים בתרשים 8 לאור שיעורם הנמוך (פחות מ-3% כל אחד) מתוך הפניות שהתקבלו במחלקה בתחום זה.

ג. נושאי הפניות בתחום האינטרנט

כאמור, נתח נכבד מהפניות המוגשות למשרד הוא בנושא שירות האינטרנט והתשתיות הנייחות. תרשים 9 מציג את פילוח פניות הציבור בתחום על פי עשרת הנושאים המרכזיים שעלו בפניות הציבור, כאשר כ-17% מהפניות עסקו בנושא תיקון תקלות. נושא הצטרפות לסיבים אופטיים מהווה אף הוא נושא מרכזי בפניות בנושא תשתיות האינטרנט, ובשנת 2025 עמד על כ-13%. נושאים נוספים שבלטו מפניות הציבור בנושא זה היו אי הפסקת שירות, (כ-11% מהפניות), מפגעי תשתית (7%), חיוב בניגוד להסכם (5%) ואיסוף והחזרת ציוד תשתית (4%)⁵.



ד. פילוח פניות לפי בעלות רישיון לשירותי טלפוניה ואינטרנט נייחים

בטבלה מטה מצוינים שלושת הנושאים המרכזיים שהתקבלו במחלקת פניות הציבור לגבי חברות הפועלות בתחום הנייח, להן קיים רישיון לאספקת שירותי טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט ושירות גישה לאינטרנט. מעיון בנתונים ניתן ללמוד כי תיקון תקלות מופיע כגורם מרכזי בפניות בציבור בכל אחת מהחברות. נושאים מרכזיים נוספים בתלונות כנגד החברות בתחום השירותים הנייחים הם אי הפסקת שירות וחיוב בניגוד להסכם אשר עולים מול 3 מתוך 4 החברות בתחום הנייח כמוצג בטבלה 2.

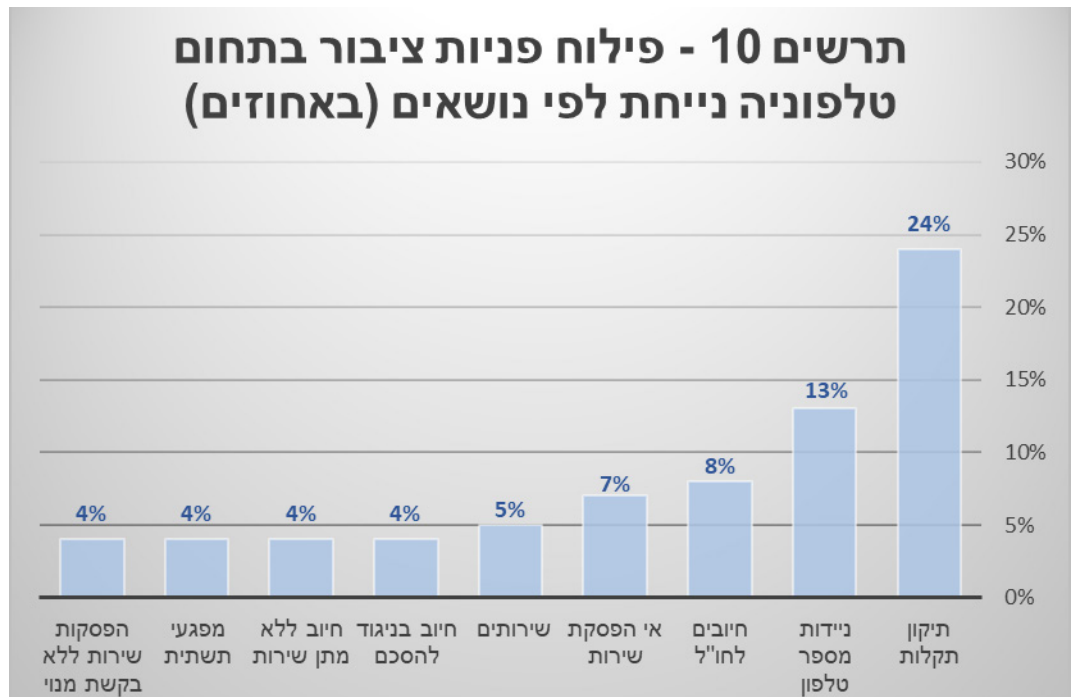
טבלה 2 - פילוח פניות לפי בעלות רישיון לשירותי טלפוניה ואינטרנט נייחים

מיקום הנושא	בזק	הוט	פרטנר	סלקום
1	סיבים אופטיים	תיקון תקלות	תיקון תקלות	אי הפסקת שירות
2	תיקון תקלות	חיוב בניגוד להסכם	אי הפסקת שירות	תיקון תקלות
3	אחזקת תשתית	אי הפסקת שירות	חיוב בניגוד להסכם	חיוב בניגוד להסכם

5 29% נוספים שייכים לסיווגים שלא מופיעים בתרשים זה לאור שיעורם הנמוך (פחות מ- 3% כל אחד) מתוך הפניות שהתקבלו במחלקה בתחום זה.

ה. פילוח פניות הציבור בתחום הטלפוניה הנייחת לפי הנושאים המרכזיים

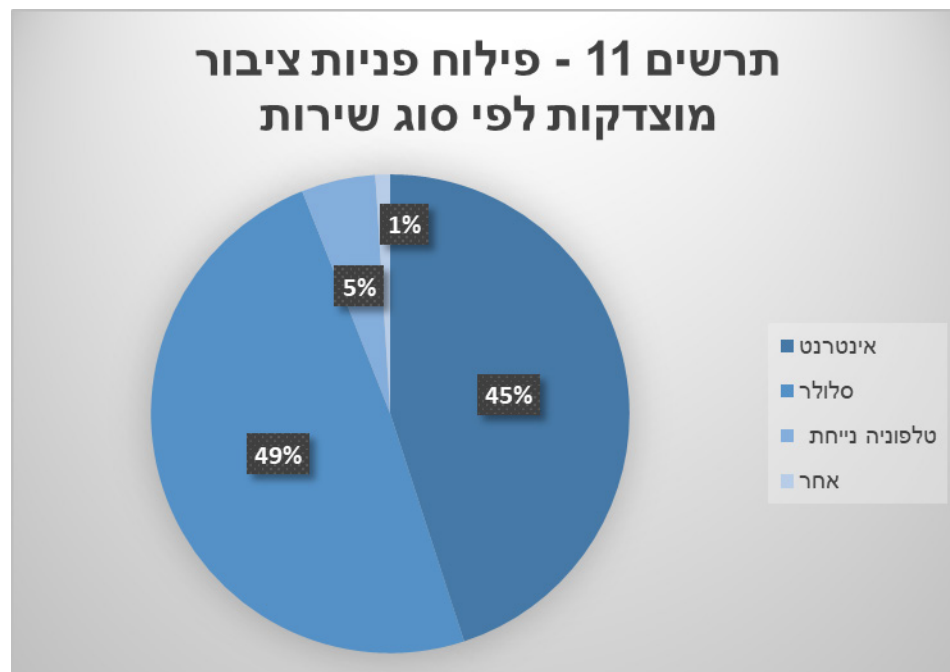
בתרשים 10 מוצג פילוח פניות הציבור וניכר כי תיקון תקלות הוא הנושא המרכזי בטיפול מחלקת פניות הציבור גם בתחום הטלפוניה הנייחת עם 24%. נושא הניידות (13%) וחיוכים לחו"ל (8%) ממקמים במקומות השני והשלישי⁶.



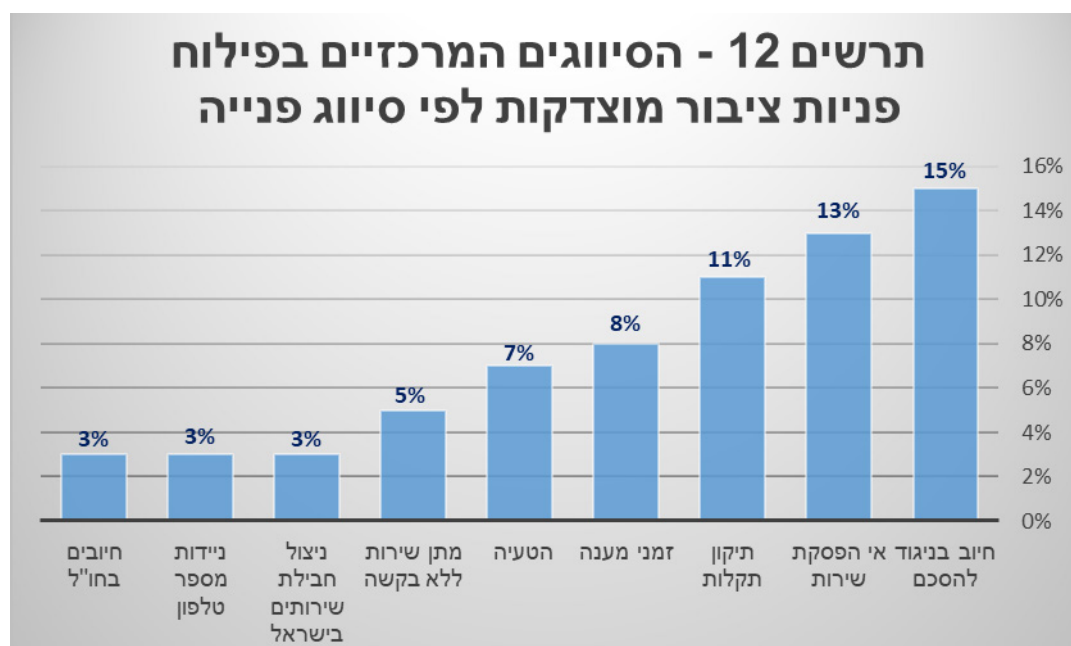
פניות ציבור מוצדקות

- 1. כללי- כאמור, בשנת 2025 נקלטו 7,913 פניות בתחום הטלפון. 5,655 פניות טופלו מול ספקיות התקשורת ו-2,258 פניות טופלו במשרד ללא העברה לספקיות התקשורת או שהוחלט לאחר בחינה מקצועית להסיר את שיוך הפנייה מספקיות תקשורת. כמידי שנה, בוחנת המחלקה את שיעור התלונות המוצדקות מתוך כלל הפניות. תלונה מסווגת כ"מוצדקת" כאשר נמצא כי החברה הפרה, לכאורה, את הוראות חוק התקשורת, או הוראות אחרות החלות עליה, מכוחו או מכוח חוקים אחרים העוסקים בהגנות צרכניות. אחוז הפניות המוצדקות נמדד ביחס לפניות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה מובהקת. פניות שלא נקבעת לגביהן עמדה מובהקת הן פניות שלא ניתן היה להכריע בהן מסיבות שונות כגון: הפנייה לא עוסקת במקרה פרטי מול גוף מפקח, לא קיימת אסדרה רלוונטית בנושא הפנייה, השירות או החברה אינם מפקחים על ידי המשרד, לא ניתן להכריע בשל חוסר ראיות ועוד.**
- 2. שיעור פניות שנקבעה לגביהן עמדה ושיעור הפניות שנקבעו כמוצדקות- בשנת 2025 נקבעה עמדה מובהקת בנוגע למוצדקות הפנייה ביחס ל- 3,252 פניות (41%) מסך הפניות שטופלו ונסגרו. בנוסף, 1,663 פניות (21%) סווגו כפניות שבאו על תיקון ו- 2,998 פניות (38%) סווגו כפניות שלא ניתנות להכרעה.**
- 3. שיעור קביעת העמדה מתוך הפניות שטופלו מול ספקיות התקשורת עומד על 53%. מתוך אחוז זה, העוסק בתלונות שלגביהן ניתן היה לקבוע עמדה באופן מובהק, נמצא כי אחוז התלונות על ספקיות התקשורת אשר נמצאו מוצדקות הינו כ-44% מתוך התלונות שלגביהן ניתן היה לקבוע עמדה. זוהי עליה של 7% לעומת שנת 2024. חשוב לציין שבאמור לא ניתן היה להביע עמדה מובהקת בכל הפניות שטופלו ונסגרו, כאשר אחוז הפניות אשר סווגו כ"באו על תיקון" מתוך הפניות שטופלו מול הספקיות עומד על 20%. תרשים 11 מציג את פילוח פניות הציבור המוצדקות לפני סוג שירות, מתוך כלל התלונות שלגביהן ניתן היה לקבוע עמדה מובהקת. מהנתונים ניכר כי רוב הפניות המוצדקות, כ-49%, היו בתחום שירותי הסלולר, כאשר 45% נוספים עסקו בשירותי האינטרנט.**

6 27% נוספים שייכים לסיווגים שלא מופיעים בתרשים זה לאור שיעורם הנמוך (פחות מ- 4% כל אחד) מתוך הפניות שהתקבלו במחלקה בתחום זה.



4. תרשים 12 מציג את תשעת הנושאים המרכזיים בהם נמצאו פניות מוצדקות לפי סיווג הפנייה. מניתוח הנתונים עולה כי 15% מהפניות המוצדקות עסקו בחיוב בניגוד להסכם, 13% נוספים עסקו באי הפסקת שירות ו-11% בזמני תיקון תקלות.



7 32% הנוספים מהפניות לא מופיעים בתרשים 12 לאור שיעורם הנמוך (פחות מ-3% כל אחד).

מדדי איכות שירות והשוואה בין חברות

ההשוואה נעשתה בשלוש קטגוריות של מפעילים⁸ (ספקיות בתחום הסלולר; ספקיות בעלות היתר כללי בתחום השירותים הנייחים⁹; ספקיות תקשורת בעלות רישיון בתחום השירותים הנייחים¹⁰) בשלושה מדדים שיפורטו להלן: שיעור הפניות יחסית לגדלה של החברה, שיעור הפניות שנקבעו כמוצדקות ושיעור הפניות שבאו על תיקון; קריטריון א' וב' מוצגים בגרף אחד לכל תחום. ספקיות שירות האינטרנט הפועלות תחת הוראות ההיתר הכללי וספקיות שהן בעלות רישיון מוצגות בנפרד בין היתר בשל פערים משמעותיים בגודל החברות.

קריטריון א': שיעור הפניות יחסית לגודלה של החברה:

בתרשימים הבאים מופיעים שיעורי הפניות שהתקבלו במשרד במהלך השנים 2024 ו-2024 לכל 10,000 מנויים/משתמשי קצה (המספרים עוגלו עד לשתי ספרות עשרוניות אחרי הנקודה) ביחס לכל ספק מורשה המופיע בדוח.

קריטריון ב': אחוז פניות הציבור שנקבעו כמוצדקות:

בתרשימים הבאים מופיע שיעור קביעת מוצדקות הפניות באחוזים, בחלוקה לשלוש קטגוריות: פניות שנקבעו כמוצדקות, פניות לא מוצדקות ופניות שלא ניתן היה לקבוע לגביהן עמדה מובהקת.

קריטריון ג': אחוז הפניות שבאו על תיקון:

בתרשימים הבאים מופיע שיעור אחוז הפניות שבאו על תיקון מתוך הפניות **שלא** היה ניתן לקבוע לגביהן עמדה מובהקת. קריטריון זה, המתווסף לראשונה השנה, משקף את נכונות החברות לפתור בעיות ולהשיב דברים על תיקונם. הוא נותן ביטוי גם למקרים שבהם הטיפול הסתיים בתיקון הליקוי לשביעות רצון הפונה, אף מבלי שהוכרעה שאלת מוצדקות התלונה באופן רשמי.

1. תחום הסלולר

א. קריטריון א'¹¹: תרשים 13 מציג את כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת בתחום הסלולר¹². מובילות **במיעוט** הפניות בקטגוריה זו הן החברות הבאות: **פרטנר**, בה נמנו 1.31 פניות לכל 10,000 מנויים; **טלור**, בה נמנו 1.48 פניות לכל 10,000 מנויים. ופלאפון, בה נמנו 1.51 פניות ציבור לכל 10,000 מנויים. מרבית ספקיות התקשורת הציגו נתונים פחות טובים בשנה הנוכחית ביחס לשנת 2024, למעט חברת רמי לוי אשר הציגה שיפור זה השנה השניה ברציפות. חברת אקספון נמדדה במדד זה לראשונה.

ב. קריטריון ב': מעיון בתרשים 13 עולה כי החברות שלהן שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר הן החברות הבאות: **טלור**, עם שיעור של 15% פניות מוצדקות מתוך כלל הפניות. **פלאפון ופרטנר במקום השני** עם 17% פניות מוצדקות ו**סלקום (כולל גולן טלקום)**, שבה נמצאו מוצדקות כ-22% מפניות הציבור.

8 מופיעים בדוח זה רק ספקים מורשים שלהם מעל 10,000 מנויים.

9 השירותים כוללים שירותי אינטרנט וטלפוניה ניידת.

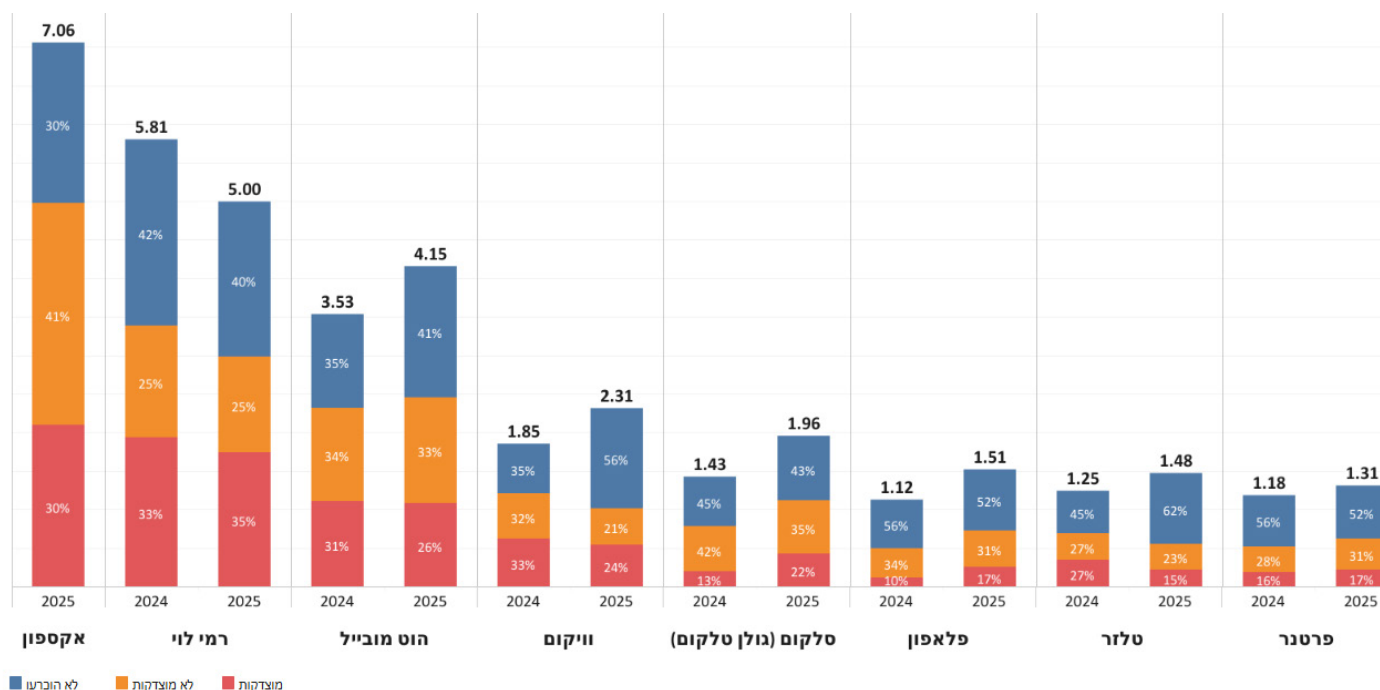
10 השירותים כוללים שירותי אינטרנט וטלפוניה ניידת.

11 פעילות חברות סלקום וגולן טלקום אוחדה בשנת 2024 ולכן המדידה של החברות נעשות יחדיו.

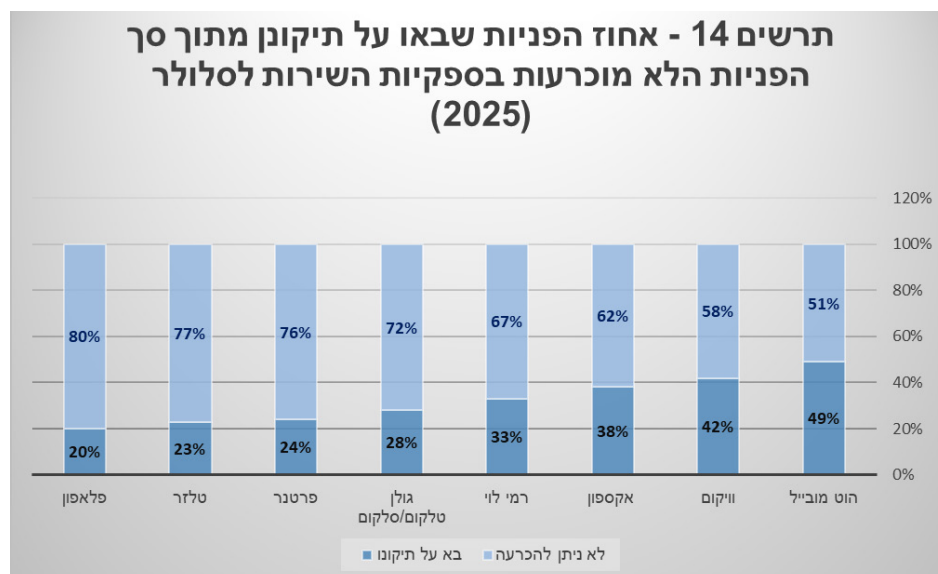
12 הנתון מציג את מספר משתמשי הקצה הכוללים פוסט פייד, פריפייד וכשרים.

תרשים 13 - כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים בהשוואה לשנת 2025 ואחוז הפניות המוצדקות בספקיות

שירות סלולר



ג. קריטריון ג': מעיון בתרשים 14 עולה שחברת הוט מובייל בשיעור הפניות שבאו על תיקון מתוך הפניות שלא היה ניתן לקבוע לגביהן עמדה מובהקת עם 49% מסך פניות אלו. חברת וויקום במקום השני עם 42% וחברת אקספון במקום השלישי עם 38%.

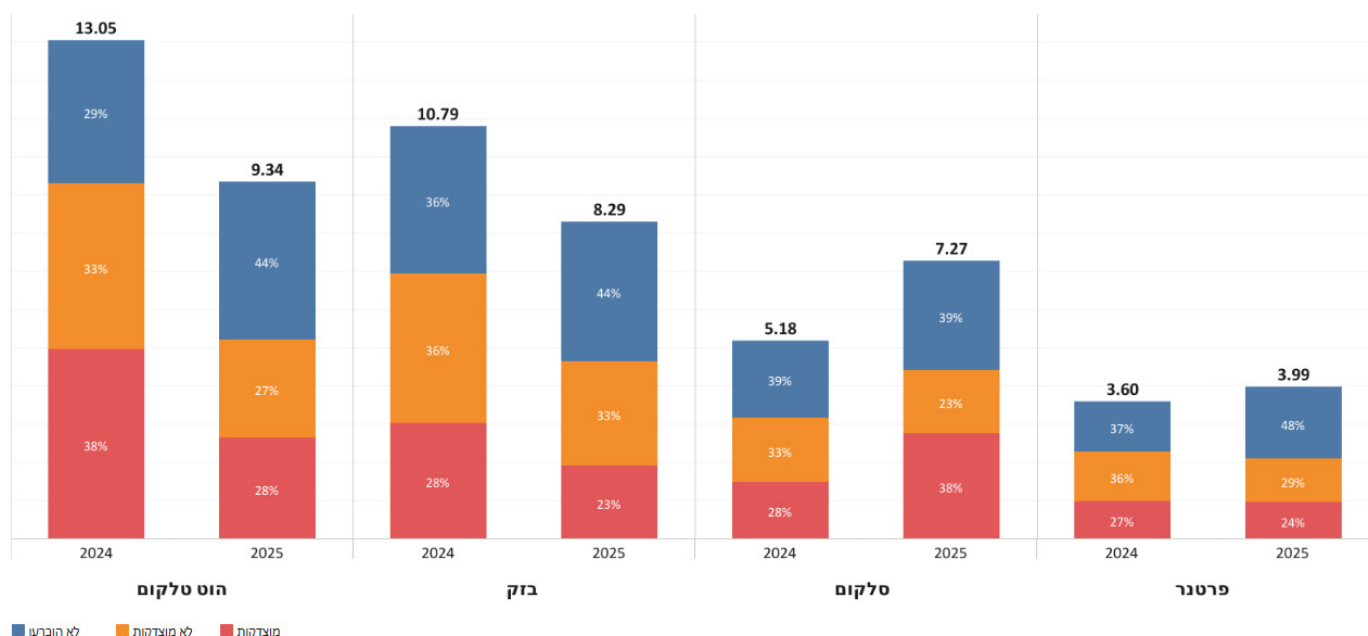


2. ספקיות שירותים נייחים בעלות רישיון

א. קריטריון א': תרשים 15 מציג את כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת בתחום טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP), בהשוואה בין שנת 2024 לשנת 2025. מובילה בקטגוריה זו חברת **פרטנר** לגביה התקבלו בשנת 2025 4 פניות לכל 10,000 מנויים: חברת **סלקום** הציגה עלייה בשיעור הפניות עם 7.27 פניות ל-10,000 מנויים, חברות **בזק** ו**הוט** הציגו שיפור משמעותי בשיעור הפניות ביחס לשנה הקודמת, עם 8.29 ו-9.34 בהתאמה ל-10,000 מנויים¹³.

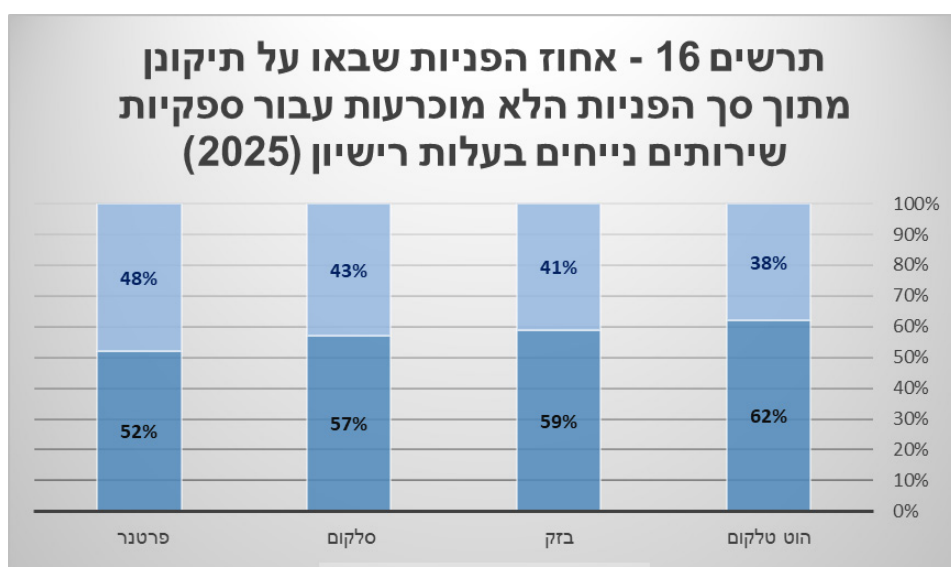
13 יחס הפניות בתרשים זה אינו כולל פניות שהוגשו למשרד בבקשה להתחבר לשירות הסיבים האופטיים כאשר רובן המכריע של הפניות הללו יוחסו לחברת בזק.

ב. קריטריון ב: מתרשים 15 עולה כי החברה שלה שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר מכלל הפניות עליה היא חברת **בזק**, בה נמצאו כמוצדקות כ-23% מהפניות. בחברת **פרטנר**, נמצאו כ-24% פניות מוצדקות. בחברת **הוט** נמצאו 28% פניות מוצדקות מתוך כלל הפניות. בחברת **סלקום**, נמצאו 38% פניות מוצדקות. **תרשים 15 - כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים ואחוז הפניות המוצדקות עבור ספקיות שירותים נייחים**



בעלות רישיון - השוואה בין 2024 ל-2025

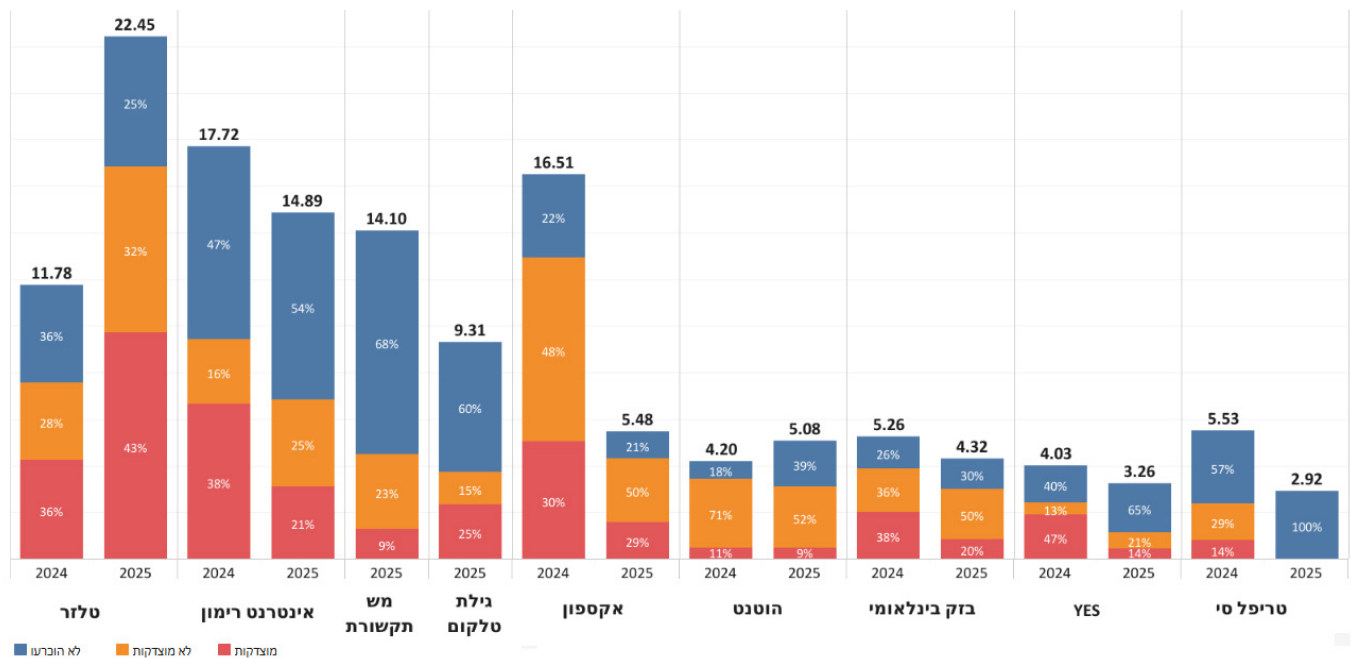
ג. קריטריון ג': מהמפורט בתרשים 16 עולה שחברת **הוט** מובילה באחוז הפניות שבאו על תיקון מתוך אלו שלא היה ניתן לקבוע לגביהן עמדה מובהקת, עם נתון של 62%. חברת **בזק** במקום השני עם 59%.



א. קריטריון א': תרשים 17 מציג את כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת בתחום ספקיות גישה לאינטרנט (ISP) עם יותר מ-10,000 מנויים. מובילות בקטגוריה זו בשנת 2025 החברות הבאות: **טריפל סי**, בה נמנו 2.93 פניות ציבור לכל 10,000 מנויים: **YES**, בה נמנו 3.26 פניות ציבור לכל 10,000 מנויים: **ובזק בינלאומי**, בה נמנו 4.32 פניות לכל 10,000 מנויים. החברות שהציגו שיפור בשנה זו בקריטריון זה הן **YES**, **טריפל סי**, **בזק בינלאומי** ו**אקספון**. גילת טלקום ומש תקשורת נמדדו במדד זה בפעם הראשונה. יש לציין כי גם בשנה זו, **התקבל שיעור פניות חריג במיוחד בחברת ביזנט און ליין 99 (אינטרנט 006 חרפה בע"מ/איינט)** בהינתן כמות המנויים הקיימת בחברה, החברה אינה מופיעה בתרשים מאחר ואינה מספקת שירות ליותר מ-10,000 מנויים¹⁴.

ב. קריטריון ב': מהמפורט בתרשים 17 עולה כי החברות שלהן שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר הן החברות הבאות: **טריפל סי**, שבה נקבע שיעור של 0% פניות מוצדקות מתוך כלל הפניות. **חברות הוט נט ומש תקשורת**, עם 9% פניות מוצדקות וחברת **YES**, בה נמצאו כמוצדקות כ-14% מהפניות.

תרשים 17 - כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים בהשוואה לשנת 2025 ואחוז הפניות המוצדקות לפי ספקיות בעלות היתר כללי בתחום השירותים הנייחים



14 בחברת ביזנט און ליין 99 (אינטרנט 006 חרפה בע"מ/איינט) נמדדו מעל 100 פניות לכל 10,000 מנויים.

ג. קריטריון ג': החברות שמובילות בשיעור הפניות שבאו על תיקון מתוך הפניות שלא הוכרעו הן החברות הבאות: **מש תקשורת** מובילה בפניות עם 87%, **YES** במקום השני עם 75% **והוטנט** במקום השלישי עם 55%. תרשים 18 מציג את שיעור הפניות שבאו על תיקון מתוך הפניות שלא היו ניתנות להכרעה.

