

דוח פניות ציבור

מינהל
פיקוח
טלקום

ואכיפה

2024

ניסן

התשפ"ה

יוני 2025



תוכן עניינים

3	דבר שר התקשורת
5	דבר המנהל הכללי
6	דבר הממונה על פניות הציבור
7	הליך טיפול בפניות ציבור
9	עיקרי ממצאי דוח פניות ציבור בתחום הטלקום לשנת 2024
10	נתונים כלליים
10	סך הפניות שהתקבלו במשרד
10	הליך הטיפול של המשרד בפניות הציבור
11	זיכויים ופיצויים ללקוחות
12	דוגמאות לפניות ציבור בהן התערבה מחלקת פניות ציבור
	פילוח פניות הציבור
13	פילוח פניות בהתאם לתחומי השירות
15	פילוח פניות בהתאם לסיווגי הפניות המרכזיים
15	פילוח בהתאם לנושאי פניות עיקריים
18	פניות ציבור מוצדקות
20	מדדי איכות שירות והשוואה בין חברות

דבר שר התקשורת חה"כ ד"ר שלמה קרעי



שירות לציבור אינו רק חובה – הוא יסוד של ממשל תקין ושליחות ערכית.

במשרד התקשורת, שמירת הקשר וההקשבה לצרכי הציבור עומדים בראש מעייננו. אנו רואים במערך פניות הציבור לא רק כלי למתן מענה פרטני, אלא אמצעי מרכזי בהבניית מדיניות ציבורית ופיקוח ממשלתי שמבוסס על הצרכים האמיתיים של הציבור. כל פנייה שנכנסת למשרד אינה רק בקשה או תלונה של אדם בודד, אלא היא פתח לתמונה רחבה יותר של המצב בשטח ושל האתגרים שבהם נתקל הציבור. עבורנו, כל פנייה היא הזדמנות בשבילנו ללמוד, לפקח, לייעל ולתכנן את הצעד הבא בדרך לשיפור השירות של שוק התקשורת בישראל.

מאז כניסתי לתפקיד שר התקשורת, שמנו לנו למטרה לחזק את מערך פניות הציבור במשרד מתוך הבנה ברורה: הפניות אינן רק ביטוי לבעיה פרטנית, אלא משמשות כלי מרכזי לזיהוי כשלים מערכתיים ושיפור מדיניות רוחבית. הן מאפשרות לנו להיחשף בזמן אמת לאתגרים שעומדים בפני הציבור, ולהגיב אליהם בצורה מושכלת, מהירה ויעילה. ההבנה הזו מובילה אותנו לטפל בכל פנייה מתוך תחושת אחריות כלפי הציבור הרחב. כל פנייה היא חלק ממסע מתמשך של שיפור, הסדרה והתייעלות, ושאיפתנו היא לא רק לספק פתרון לבעיה הבודדת שעלתה, אלא להבטיח שהבעיה לא תחזור על עצמה גם עבור אחרים. יש לנו מחויבות להעניק מענה מהיר, יסודי ויעיל לכל פנייה, כדי שהציבור ירגיש שמערכת הציבורית לא רק קשובה לו, אלא פועלת למענו בצורה הרצינית והמקצועית ביותר.

כל פנייה שמתקבלת במשרד היא גם הזדמנות לבחון את מדיניות חברות התקשורת ולוודא שהן עומדות בסטנדרטים שצפויים מהן. פעמים רבות, הפניות חושפות ליקויים בשירותים שמספקות החברות, ובמקרים כאלה המשרד מוצא את עצמו נדרש לבצע שינויים שמטרתם לשפר את המענה לאזרח ולהבטיח את השמירה על זכויותיו. אנו לא רואים את עצמנו רק כמאסדר שמגיב לבעיות, אלא כמובילים תהליך מתמשך של שינוי ושיפור השירות בתחום התקשורת.

המשרד מציב את טובת הציבור בראש סדר העדיפויות, ומעמדו מול חברות התקשורת הוא של רגולטור האחראי לאזן בין האינטרסים של הצרכנים לבין הצרכים העסקיים של החברות. פניות הציבור מאפשרות לנו לקבל משוב ישיר ומדויק על התפקוד של החברות, ועוזרות לנו לפעול במידת הצורך להסרת חסמים, הגברת שקיפות וייעול השירות.

השנה החולפת היוותה עבורנו שנה משמעותית בתחום פניות הציבור. במהלך השנה, פניות רבות הובילו אותנו למספר מהלכים חשובים ובלתי מתפשרים: הפחתת עמלות, חיוב חברות התקשורת בשקיפות מלאה אל מול הצרכן, שיפור תשתיות קליטה באזורים מרוחקים ובמערכות תחבורה, הנגשת מידע ציבורי על פריסת אנטנות סלולריות ועוד. כל אחד מהמהלכים הללו לא היה מתממש ללא השיח הישיר והכנה עם האזרח, שדרכו גילינו את הצרכים והאתגרים בשטח. ההתמודדות עם בעיות שמועלות על ידי הציבור לא רק חיזקה את ההבנה שלנו את המצב בשטח, אלא גם הובילה אותנו לנקוט בצעדים שנועדו לשפר את המענה ולסייע לאזרחים.

אנו שואפים לצמצם את התלות של האזרחים במנגנון הפניות – לא בשל אובדן אמון, אלא כתוצאה ממענה איכותי, יעיל ונגיש יותר מצד החברות עצמן. מערך פניות הציבור ממלא תפקיד מרכזי בהשגת מטרה זו: הוא אינו רק נותן מענה לפניות, אלא גם מנתח אותן, מזהה דפוסים חוזרים ומתריע בפני כשלים מערכתיים. כך הוא מאפשר לנו לפעול מול החברות, להנחות אותן לשיפור השירות, ולעקוב אחר יישום ההנחיות בשטח. היעד שלנו הוא ליצור סביבה רגולטורית שמעודדת את החברות לפעול באחריות, להפנים ערכים של שקיפות ואכפתיות, ולהעניק שירות איכותי כבר בשלב הראשון – כך שהצורך של האזרח לפנות למשרד יפחת באופן טבעי.

חברות תקשורת הפועלות מתוך כבוד לצרכן, הבנת צרכיו ורגישות למצוקותיו לא רק מקלות על הציבור, אלא גם בונות לעצמן יתרון תחרותי אמיתי בשוק. חברות כאלה מבינות ששירות לקוחות ברמה גבוהה הוא לא רק צורך בסיסי, אלא הדרך להבטיח את אמונם של הצרכנים ואת הצלחתן בשוק התחרותי.

אני מבקש להודות מעומק הלב לעובדי משרד התקשורת הפועלים במסירות, ביסודיות ובתחושת שליחות שקטה. הם עמודי התווך של השירות הציבורי, ובזכותם אנו יכולים להמשיך לקדם מדיניות תקשורתית ראויה, הוגנת ויעילה לטובת כלל אזרחי מדינת ישראל. עבודה זו היא לא רק מקצועית, אלא גם ערכית, והם עושים זאת מתוך תחושת אחריות חברתית אמיתית.

”וְעָשִׂיתָ הַיָּשָׁר וְהַטּוֹב בְּעֵינֵי ה'...” (דברים ו, י”ח) – ציווי זה המופיע בתורת ישראל עומד לנגד עינינו כל הזמן, והוא מזכיר לנו את הדרך שעלינו לבחור: הדרך הישרה והטובה, לטובת הציבור הרחב ולמען מדינת ישראל.

**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 2024, המשקף את מכלול הנושאים שהעסיקו את צרכני התקשורת בישראל במהלך שנה זו. בשנת 2024 טיפלה מחלקת פניות הציבור ב-7,228 פניות, עלייה קלה משנה קודמת, והשלימה את הטיפול בכולן. אנו גאים בכך שבעקבות התערבות המשרד, הושבו לציבור הפונים למעלה מ-800,000 ש"ח באופן ישיר. נתון זה ממחיש את כוחו של המשרד לפעול למען הצרכן, במקרים בהם הוא לא קיבל מענה מספק מספקיות התקשורת.

מחלקת פניות הציבור, הפועלת תחת מינהל הפיקוח והאכיפה, אחראית על טיפול בפניות ציבור בנוגע לשירותי סלולר, תקשורת

נייחת וגישה לאינטרנט. המחלקה מספקת לציבור מידע שוטף ועדכני באשר לאסדרה בשוק התקשורת, ופועלת באופן יזום לזיהוי תופעות רוחביות ומגמות משמעותיות, הדורשות התייחסות מצד המשרד. השנה, המשיכה המחלקה לשים דגש על מתן שירות נגיש ומהיר. לצד שיפור האמצעים הדיגיטליים, אנו מקפידים לתת מענה גם לפונים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה. מתוך מחויבות חברתית, הפעלנו קו ייעודי לאוכלוסיות עם צרכים מיוחדים, וכן קו נוסף שהוקם בעקבות מלחמת "חרבות ברזל", עבור חיילים ותושבי הפריפריה, שרבים מהם נאלצו להתפנות מבתיהם.

מעבר לטיפול הישיר בפונה, הטיפול בפניות מאפשר לנו "לחוש את השטח", לזהות כשלים רוחביים ולמפות את המקומות שבהם נדרשת התערבות אסדרתית, בפרט בנושאים צרכניים. בכך, כל פנייה ופנייה תורמת לשוק התקשורת כולו: מנגנון הטיפול בפניות הציבור הוא כלי בקרה מרכזי, המשקף את רמת השירות שמספקות חברות התקשורת השונות לציבור. זהו מנגנון המאפשר לזהות כשלים מערכתיים, פערי שירות ובעיות חוזרות, הדורשות טיפול ומעקב מצד המשרד. הדבר מסייע בשיפור איכות השירות ובקידום סטנדרטים של הוגנות, מקצועיות ונגישות.

הדו"ח המונח לפניכם נועד לשמש גם כלי מהימן בידי הציבור, בבואו לקבל החלטות צרכניות מושכלות באיזו חברה להתקשר. כך, לדוגמה, ניתן לעיין בתרשימים 16-18, בהם ניתן לראות כי קיימים הבדלים משמעותיים בהיקף הפניות היחסי (סך הפניות ופניות מוצדקות) שהתקבל מהלקוחות של החברות השונות, בתחומי התקשורת השונים. אותם נתונים עשויים לשמש גם את החברות עצמן לבחינה השוואתית, לאיתור פערים מול החברות אחרות ולצורך קידום תהליכים פנימיים לשיפור השירות, באופן שיחזק את אמון הציבור.

ברצוני להודות לעובדי מחלקת מינהל פיקוח ואכיפה ומחלקת פניות ציבור, על עבודתם המסורה, המאומצת והמקצועית לאורך השנה, וכלל עובדי המשרד אשר נטלו חלק בהפקת דו"ח זה.

**בברכה,
אלעד מקדסי
המנהל הכללי
משרד התקשורת**

דבר הממונה על פניות הציבור מר אמיר בירן



הדוח המובא בפניכם מסכם את פועלה של מחלקת פניות הציבור במשרד התקשורת בתחום הטלקום לשנת 2024 ומשקף את הנושאים החשובים בגינם פנה הציבור על מנת להסתייע במשרד. הדוח מפרט נתונים על התנהלות הספקיות מול משרד התקשורת ומול מנוייהן ומציג את השינויים שחלו בחלק מנתונים אלה ביחס לשנת 2023.

הטיפול בפניות הציבור הינו בעל חשיבות רבה למשרד ולמינהל הפיקוח והאכיפה. כחלק מתפיסה זו, שיפר המשרד את אפשרות הפונים להגיש פניות באמצעים דיגיטליים אך מאפשר בד בבד

גם הגשה של פנייה בשלל אמצעים נוספים עבור צרכנים בעלי אוריינטציה דיגיטלית נמוכה. המשרד שם דגש מיוחד על מתן טיפול בפניות ציבור של פונים מאוכלוסיות עם צרכים מיוחדים ולכן מחזיק קו מיוחד עבור פונים אלו. נוסף על כך מחזיק המשרד קו נוסף, שהוא תולדה של צרכים שעלו בעקבות מערכת "חרבות ברזל", עבור חיילים ופונים מאזורי הפריפריה הגיאוגרפית והחברתית בישראל שחלקם הרב היו מפונים מביתם לאורך השנה האחרונה. אנו מאמינים כי היכולת של המשרד לפעול למען הצרכנים ולהשיא את רווחתם בנושאים השונים ובעיקר בנושאים צרכניים, מיטיבה עם הצרכנים באופן כללי ומחזקת את אמון הציבור בעבודת המשרד.

היעד המרכזי שהוגדר ביחידה לעניין הטיפול בפניות הציבור הוא מתן מענה מהיר, מקצועי ויעיל לציבור בכל סוגיה צרכנית רלוונטית לתחום עיסוקו של המשרד, לרבות מקרים בהם לא ניתן מענה מספק מצד ספקיות התקשורת ולשמש כמעין ערכאת ערעור במקרים בהם הצדדים אינם מגיעים לעמק השווה. על מנת לתמוך בעמידה בחזון זה משקיע המשרד משאבים רבים בפיתוח ההון האנושי ובשדרוג מערכת פניות ציבור מתקדמת תוך שימוש בכלים טכנולוגיים נוספים להידוק הפיקוח על שוק התקשורת כחלק מתפיסת הגדלת התחרות וההוגנות בשוק.

אנו ביחידת פניות הציבור רואים זכות גדולה בכך שניתן לנו לסייע לצרכני התקשורת. אנו עושים מאמץ מתמיד לשפר את זמני המענה לפניות הציבור, לתת סעד ככל הניתן לציבור הפונים למשרד ורואים בכך חשיבות ומשמעות רבה בעבודתנו. אנו גאים בשיפור בזמני המענה לאורך השנים ובסכומים החוזרים לצרכנים הפונים אלינו ומבטיחים לעשות ככל הניתן להעניק שירות מקצועי ויעיל גם בעתיד. ברצוני להודות לכל הגורמים המטפלים בפניות הציבור במשרד על פעילותם המאומצת והחשובה, במתן סיוע מקצועי ומסור לצרכני התקשורת על מנת שיוכלו ליהנות משוק תקשורת איכותי, הוגן ומתקדם.

בברכה,
אמיר בירן
מנהל תחום פניות ציבור (טלקום)

הליך הטיפול בפניית ציבור שמגיעה למשרד התקשורת

ניתן להגיש פניה למשרד התקשורת במגוון ערוצים:



באמצעות דואר
רגיל בכתובת:
משרד התקשורת,
רח' אחד העם 9,
תל אביב 61290,
תחום פניות ציבור
טלקום



באמצעות פקס
מספר:
03-5198106



באמצעות דואר
אלקטרוני:
pnynet@moc.gov.il



באמצעות הטופס
המקוון הקיים
באתר המשרד
(הכולל אפשרות
לצירוף קבצים),
[בקישור זה](#).

לפונים עם צרכים מיוחדים המתקשים בשל כך בהגשת פנייה בכתב, באמצעות טלפון:
03-5198285 בימים א'-ה', בין השעות 08:00-16:00.

טיפול בפניית ציבור העוסקת בהתנהלות גוף מפקח:

לאחר הגעת פניית ציבור למשרד אשר עוסקת בגוף מפקח, היא נקלטת על ידי עובדי המחלקה ומועברת לנציב פניות הציבור באותו גוף מפקח עליו הלין הפונה על מנת לקבל את תגובתו לדברים וכן על מנת לאפשר לגוף המפקח להגיע לפתרון מול הפונה. על הגוף המפקח להשיב לפונה בכתב עם העתק למשרד תוך ארבעה עשר ימי עבודה, ואולם רשאי הגוף המפקח להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבל בחודש, בתוך 30 ימי עבודה.

עובד מחלקת פניות ציבור המטפל בפנייה, רשאי לדרוש לעיין בכל מסמך או הקלטה הרלוונטית לבחינת המקרה. כמו כן, במידת הצורך הוא מבצע התייעצויות מקצועיות ובירורים מול האגפים הרלוונטיים במשרד.

עם קבלת תשובת הגוף המפקח, נשלח מענה בכתב מהמשרד לפונה המידע אותו בתשובת הגוף המפקח, מסכם את מענה החברה באופן נהיר ומבהיר את עמדת המשרד ככל והיא נדרשת.

ביכולת מגיש הפנייה לערער על המענה עליה באמצעות פנייה חוזרת למשרד. לצד זאת, על מנת להקל על הפונים להגיש השגה בקלות ובמהירות, החל משנת 2021 הודעת סגירת הטיפול בפניה נשלחת למגיש הפניה בהודעת סמס ובמייל.

במידה והפונה מגיש ערעור על תשובת הגוף המפקח, המטפל המקצועי בפנייה בוחן האם הוגשו טענות או מידע חדש בעניין. ככל ויימצא שכך הדבר, הפנייה נשלחת בשנית לנציב על מנת לקבל את תגובתו 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, המטפל המקצועי בפנייה מבצע התייעצויות מקצועיות ובירורים מול האגפים הרלוונטיים במשרד במידת הצורך. לאחר גיבוש עמדת המשרד המטפל המקצועי משיב לפונה.

תרשים זרימה - טיפול בפניית ציבור



עיקרי ממצאי דוח פניות ציבור בתחום הטלקום לשנת 2024

- בשנת 2024 התקבלו **7,228** פניות ציבור, עלייה בשיעור של כ-2% ביחס לשנת 2023, בה התקבלו **7,093** פניות ציבור. צוות פניות הציבור השלים את הטיפול ב-100% מהפניות שהתקבלו בשנה זו עד למועד פרסום דוח זה.
- זמן המענה הממוצע לפניות הציבור שהתקבלו במחלקה עמד בשנת 2024 על 11 ימי עסקים, נתון זהה לממוצע בשנת 2023. כ-4% מסך הפניות הוגשו כערעור על תשובת המשרד או החברה.
- בשנת 2024 הושב לצרכנים, בעקבות הטיפול והפעילות של תחום פניות הציבור, סכום מצטבר של **808,214 ₪**. מרבית ההחזרים לצרכנים נבעו מסוגיות הנוגעות להפסקת שירות, חיוב בניגוד להסכם, הטעיה בהליכי שירות שונים, מתן שירות ללא אישור או בקשה מפורשת של הצרכן, חיובים גבוהים עבור שיחות לחו"ל וחיוב ללא מתן שירות בפועל.
- 51% מפניות הציבור שהתקבלו במשרד עסקו בשירות האינטרנט, 41% מהפניות עסקו בתחום הסלולר, 4% מהפניות עסקו בתחום הטלפוניה הנייחת ושאר הפניות עסקו בשירותים אחרים.
- חמשת הנושאים המרכזיים בהם עסקה מחלקת פניות הציבור בשנת 2024 לפי הפניות שהתקבלו הינם: תיקוני תקלות (16% מתוך כלל הפניות שהתקבלו), הצטרפות לשירות הסיבים האופטיים (9%), איכות קליטה סלולרית (8%), הפסקות שירות (8%) וחיובי יתר (6%).
- שיעור קביעת העמדה מתוך הפניות שטופלו מול ספקיות התקשורת עומד על 56%. מבין תלונות אלו, נמצא כי ממוצע התלונות על ספקיות התקשורת אשר נמצאו מוצדקות הינו כ-37%. רוב הפניות המוצדקות, כ-56% מהפניות, נרשמו בשירותי האינטרנט, כאשר 35% נוספים עסקו בשירותי הסלולר.

• 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, חברת **פלאפון**, חברת **פרטנר** וחברת **טלור**. בשנת 2024 חלה עלייה בכמות פניות הציבור שהתקבלו במשרד ברוב החברות בתחום זה, מלבד **טלור** ו**פרטנר**.

ב. בתחום ספקיות גישה לאינטרנט (ISP) - מובילות במיעוט הפניות למשרד בקטגוריה זו - חברת **ITC**, חברת **YES** וחברת **הוט נט**.

ג. תחום ספקיות תקשורת של טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP) - מובילות במיעוט הפניות למשרד בקטגוריה זו **החברות פרטנר וסלקום**.

קריטריון ב' - אחוז פניות הציבור שנקבעו כמוצדקות:

שיעורי הפניות המוצדקות מסך הפניות:

א. בתחום הסלולר - מובילות במיעוט הפניות שנמצאו מוצדקות בקטגוריה זו הן החברות **פלאפון**, **סלקום** / **גולן טלקום** ו**פרטנר**.

ב. מובילות בקטגוריה זו במיעוט פניות מוצדקות החברות **הוט נט**, **טריפל סי ו-אקספון**.

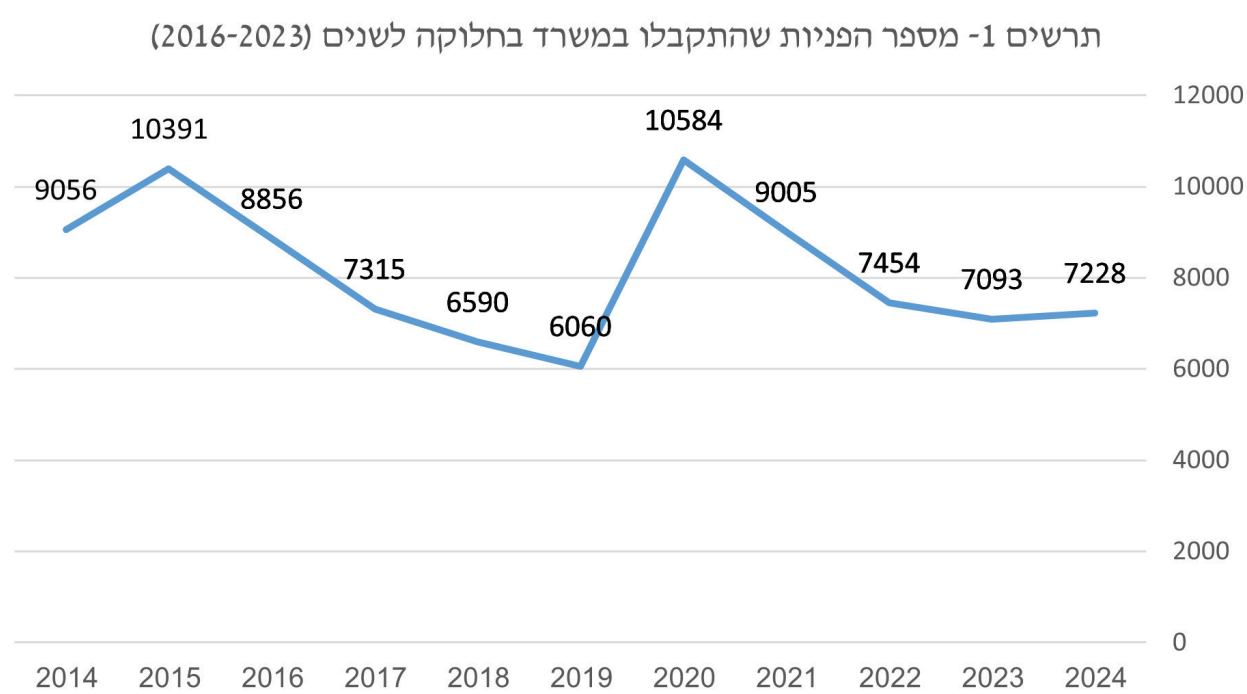
ג. בתחום ספקיות תקשורת של טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP)

- מובילות במיעוט הפניות המוצדקות בקטגוריה זו הן החברות **פרטנר סלקום ובזק**.

נתונים כלליים

1. סך פניות ציבור שהתקבלו במשרד

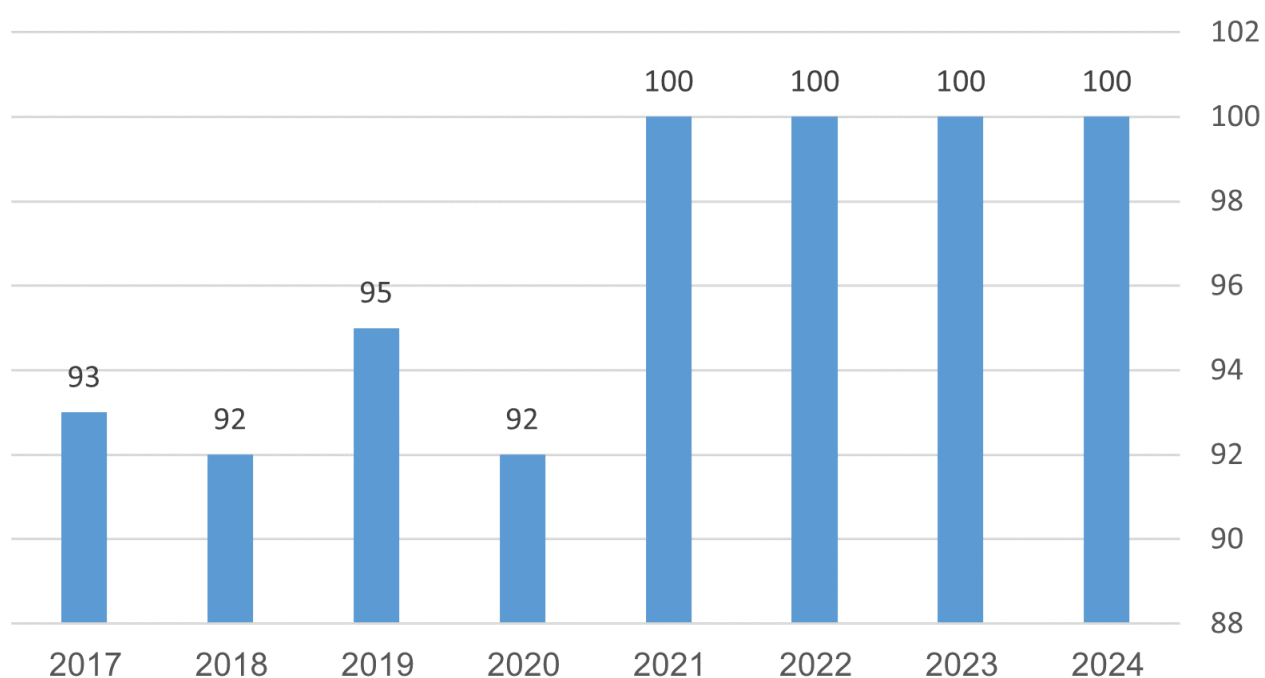
בשנת 2024 התקבלו 7,228 פניות ציבור, עליה בשיעור של 1.9% ביחס לשנת 2023, בה התקבלו 7,093 פניות ציבור. עליה זו משנה במעט את מגמת הירידה בכמות פניות הציבור משנים 2021 עד 2023. מצ"ב תרשים 1 המדגים את השינוי בכמות פניות הציבור שהתקבלו בתחום הטלקום במשרד.



2. הליך הטיפול של המשרד בפניות הציבור:

א. סגירת פניות - נכון לסוף חודש מרץ 2024, טופלו כל 7,228 פניות הציבור שהתקבלו בשנת 2024, והלכה למעשה, צוות פניות הציבור השלים את הטיפול ב-100% מהפניות שהתקבלו בשנה זו. תרשים 2 מציג את השיפור במגמת הטיפול בפניות ציבור על ציר הזמן החל משנת 2017 ועד שנת 2023. מחלקת פניות הציבור רואה במתן מענה מקצועי ומהיר חשיבות עליונה ותמשיך ותפעל כדי לטפל באופן מקצועי ובזמן קצר ככל הניתן בכל פנייה אשר מוגשת לפניה.

תרשים 2 - אחוז הפניות שנסגרו על ידי צוות פניות ציבור (2024)



פניות חוזרות - מדד זה בוחן את היכולת של מחלקת פניות ציבור לתת מענה הולם לפניית הלקוח בקו המגע הראשון. מניתוח הנתונים עולה כי מתוך 7,228 פניות שטופלו, התקבלו 281 פניות לבדיקה חוזרת, מספר המהווה כ- 3.9% מסך הפניות שטופלו, עלייה של 0.9% לעומת היחס בשנת 2023.

ג. זמן מענה לפניות - מדד זה בוחן את משך זמן הטיפול (בימי עסקים) של תחום פניות ציבור בפנייה מרגע קליטתה, משך הטיפול בה 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 2024 על 11 ימי עסקים, נתון דומה לממוצע זמן המענה בשנת 2023. נתון זה מהווה אינדיקציה למאמצים הרבים שהושקעו בתחום פניות הציבור בשמירה על הרציפות תפקודית גם בזמנים בהם קיים מחסור בכוח אדם ועלייה בכמות הפניות. יש לציין כי על פי חוק תיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות, תשי"ט-1958) על עובד ציבור להשיב לפונה בתוך 45 יום.

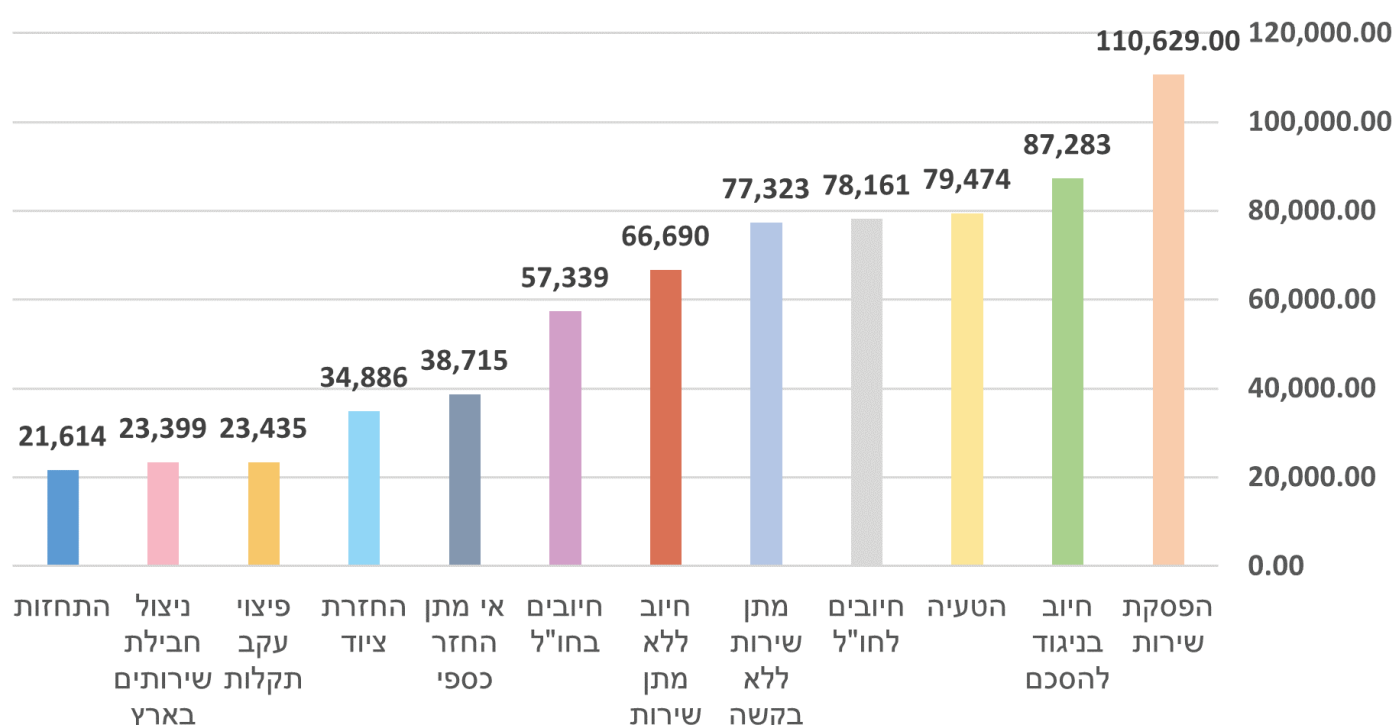


3. זיכויים ופיצויים ללקוחות

בשנת **2024** הושבו לצרכנים בעקבות הטיפול והפעילות של תחום פניות הציבור, סכום מצטבר של **808,214 ₪**. תרשים 4 מציג את התפלגות הסיווגים המרכזיים בגינם ניתנו מרבית הזיכויים לצרכנים.

על פי נתוני המשרד, 14% מההחזרים לצרכנים נבעו מסוגיות הנוגעות להפסקת שירות. ירידה משמעותית משנת 2023 שבה סך הזיכויים בנושא עמדו על כ-25%; 11% מההחזרים לצרכנים נבעו מסוגיות של חיוב יתר; סוגיות של הטעיה, מתן שירות ללא בקשה וחיוג בחו"ל היוו 10% מההחזרים כל אחד בנפרד; 8% נוספים נבעו מסוגיות של חיוב ללא מתן שירות ו-7% מההחזרים נבעו מסוגיות הנוגעות לחיובים עבור שימושי תקשורת בנדידה בחו"ל.

תרשים 4 - הסיווגים המרכזיים בגינם ניתנו זיכויים לצרכנים בשנת 2024
(בש"ח)



4. דוגמאות לפניות ציבור בהן התערבה מחלקת פניות ציבור¹

א. אזרחית ותיקה בעלת נכות ולאחר תאונת עבודה ביקשה לנתק את חבילת התקשורת אליה הצטרפה. לאחר בקשות חוזרות ונשנות לתאם מועד לאיסוף הציוד, הציוד הוחזר אך לאחר מכן, חויבה בגין הציוד למרות שכבר היה בידי החברה. הדבר הוביל לכניסתה למינוס בחשבון הבנק לאור החיוב הלא מתוכנן. לאחר התערבות המשרד זכתה הפונה בסך כולל של 2,700 ש"ח.

ב. מנויה נוספת, אזרחית ותיקה, פנתה למחלקת פניות הציבור במשרד בתלונה על נזק שנגרם לה בביתה במועד ההתקנה על ידי הטכנאי ועל כך שחויבה במאות שקלים ביתר לאחר הצטרפותה לחבילת שירותים משולבת הכוללת אינטרנט וטלוויזיה וכי הדבר התאפשר בשל אי שליחת חשבוניות כנדרש על ידי ספק השירות. לאחר התערבות המשרד זכתה המנויה עבור נזקי ההתקנה והפרשי החיוב בסך של 2,800 ש"ח.

ג. מנוי פנה למשרדנו בתלונה על כך שחשבונו מחויב מזה כ-6 שנים על קו טלפון נייד שמעולם לא רכש וכי החשבוניות החודשיות עבור הקו מעולם לא התקבלו בביתו או בכתובת הדואר האלקטרוני שבבעלותו. מבדיקת המקרה נמצא שלפני כ-6 שנים בחן המנוי אפשרות להצטרפות לשירותי החברה אך בחר לבסוף שלא לבצע את הניוד בפועל וכי החשבוניות נשלחו באמצעות הדואר לכתובת שגויה. לאור זאת ובשל אי שימוש במנוי בפועל זוכה המנוי זיכוי כולל בסך של 4,350 ש"ח.

ד. מנוי עסקי שהתקשר עם ספק מורשה לצורך אספקת שירותי אינטרנט, פנה למשרד בטענה כי מזה מספר חודשים הוא פונה לספק השירות בבקשה להתנתק אך החיובים ממשיכים, לאחר בדיקה נמסר מספק השירות כי "עקב בעיות עם מערכת הגבייה מערכת החברה המשיכה לחייב אותו מדי חודש", לאחר התערבות המשרד בוטל ההסכם בין הצדדים וחשבונו של המנוי זוכה בסך של 13,000 ש"ח.

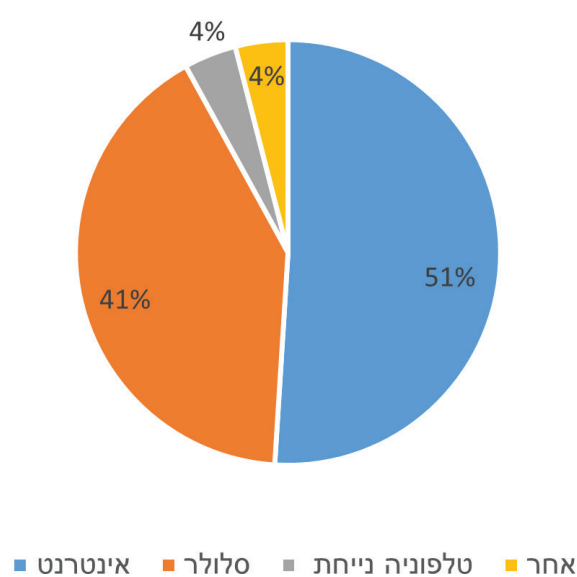
1 הזיכויים עוגלו לצורך נוחות.

פילוח פניות הציבור

1. פילוח פניות בהתאם לתחומי השירות:

תרשים 5 מציג את אופן התפלגות הפניות שהתקבלו במחלקת פניות הציבור על פי תחומי השירות בגינם התקבלו תלונות צרכנים. מניתוח הנתונים עולה כי 51% מכלל הפניות שהועברו למשרד עסקו בנושאים הקשורים לשירות האינטרנט, 41% בתחום הסלולר, 4% בשירות הטלפוניה הנייחת והשאר בנושאים אחרים. הנתונים דומים לנתוני שנת 2023, אך קיימת עלייה במספר אחוזים בפניות בתחום הסלולר לעומת שירות האינטרנט.

תרשים 5- התפלגות פניות בהתאם לתחומי השירות (2024)

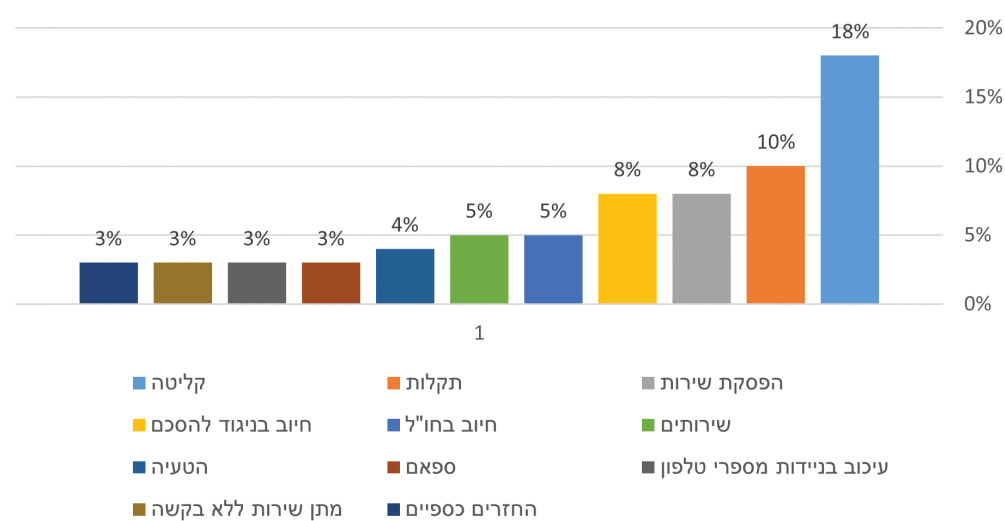


א. פילוח הפניות בתחום הסלולר בשנת 2024

תרשים 6 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 הלך הציבור בשנת 2024 בתחום הסלולר היה איכות הקליטה הסלולרית, שתפס נפח של 18% מסך הפניות. נושאים מרכזיים אחרים היו תקלות השירות (כ-10% מהפניות) ופניות בנושאי הפסקת שירות וחייבים בניגוד להסכם (כ-8% כל אחד).²

תרשים 6 - פילוח פניות ציבור בתחום הסלולר לפי נושאים מרכזיים (באחוזים) (2024)

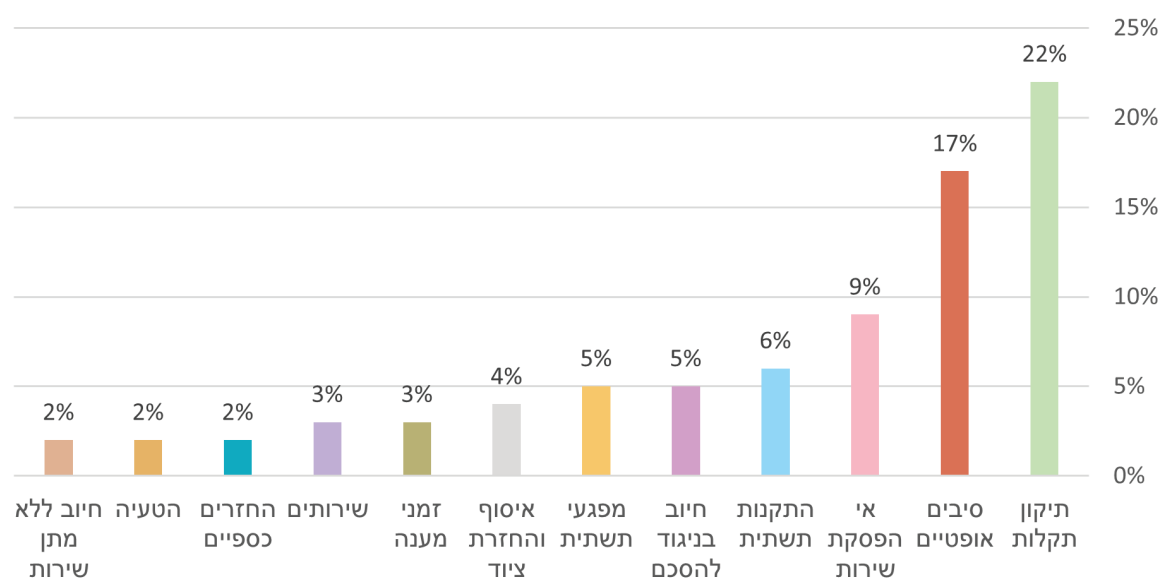


2. 30% אחוזים נוספים שייכים לסיווגים שלא מופיעים בתרשים 6 לאור יחסם הקטן באחוזים מתוך הפניות שהתקבלו במחלקה בתחום זה.

ב. נושאי הפניות בתחום תשתית האינטרנט והטלפוניה הנייחת בשנת 2024

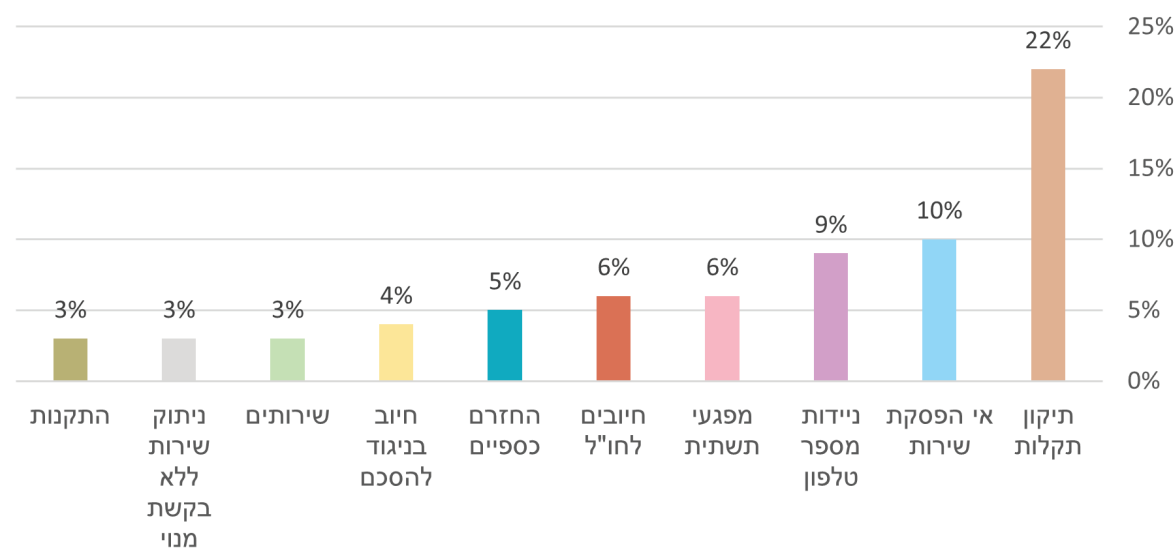
כאמור, נתח נכבד מהפניות המוגשות למשרד הוא בנושא תשתיות התקשורת הנייחות. תרשים 7 מציג את פילוח פניות הציבור בתחום התשתיות הנייחות על פי עשרת הנושאים המרכזיים שעלו בפניות הציבור, כאשר כ-22% מהפניות בתחום זה עסקו בנושא תיקון תקלות. נושא ההצטרפות לסיבים האופטיים מהווה אף הוא נושא מרכזי בפניות בנושא תשתיות האינטרנט, ובשנת 2024 עמד על כ-17%. נושאים נוספים שבלטו מפניות הציבור בנושא זה היו אי הפסקת שירות, (כ-9% מהפניות), התקנות (6%), חיוב בניגוד להסכם (5%) ומפגעי תשתית (5%).³

תרשים 7 - פילוח פניות ציבור בתחום התשתיות הנייחות לפי נושאים בשנת 2024 (באחוזים)



תרשים 8 מציג את פילוח פניות הציבור בתחום הטלפוניה הנייחת לפי הנושאים המרכזיים בגינם הוגשו תלונות ציבור. ניכר כי תיקון תקלות הוא הנושא המרכזי בטיפול מחלקת פניות הציבור גם בתחום הטלפוניה הנייחת עם 22%. נושא אי-הפסקת שירות (10%) וניידות (9%) ממוקמים במקומות השני והשלישי.⁴

תרשים 8 - פילוח פניות ציבור בתחום טלפוניה נייחת לפי נושאים (באחוזים)



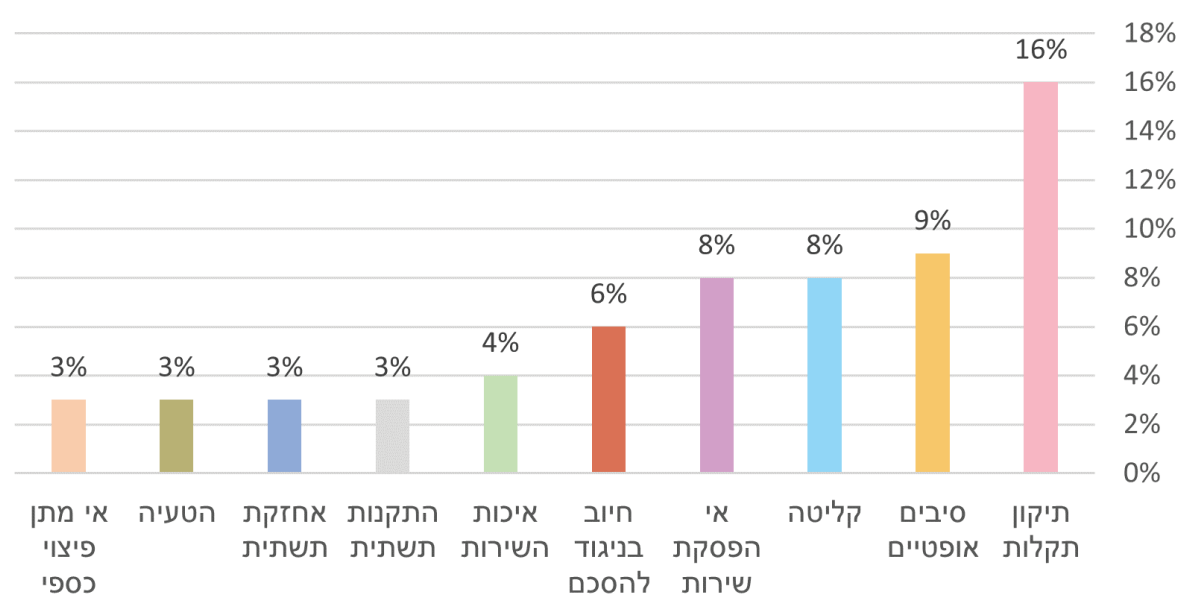
3 20% נוספים שייכים לסיווגים שלא מופיעים בתרשים זה לאור יחסם הקטן באחוזים מתוך הפניות שהתקבלו במחלקה בתחום זה.

4 29% נוספים שייכים לסיווגים שלא מופיעים בתרשים זה לאור יחסם הקטן באחוזים.

פניות בהתאם לסיווגי הפניות המרכזיים

תרשים 9 מציג את עשרת סיווגי הפניות המרכזיים מתוך כלל הפניות שהתקבלו במחלקת פניות הציבור בשנת 2024. מניתוח הנתונים עולה כי חמשת הנושאים העיקריים בהם עסקו הפניות בשנת 2024, בדומה לשנה הקודמת, היו זמני תיקון תקלות (16%), חיבור לתשתית הסיבים האופטיים (9%), איכות הקליטה בשירות הסלולר (8%), אי הפסקת שירות (8%) וחיוב בניגוד להסכם (6%).

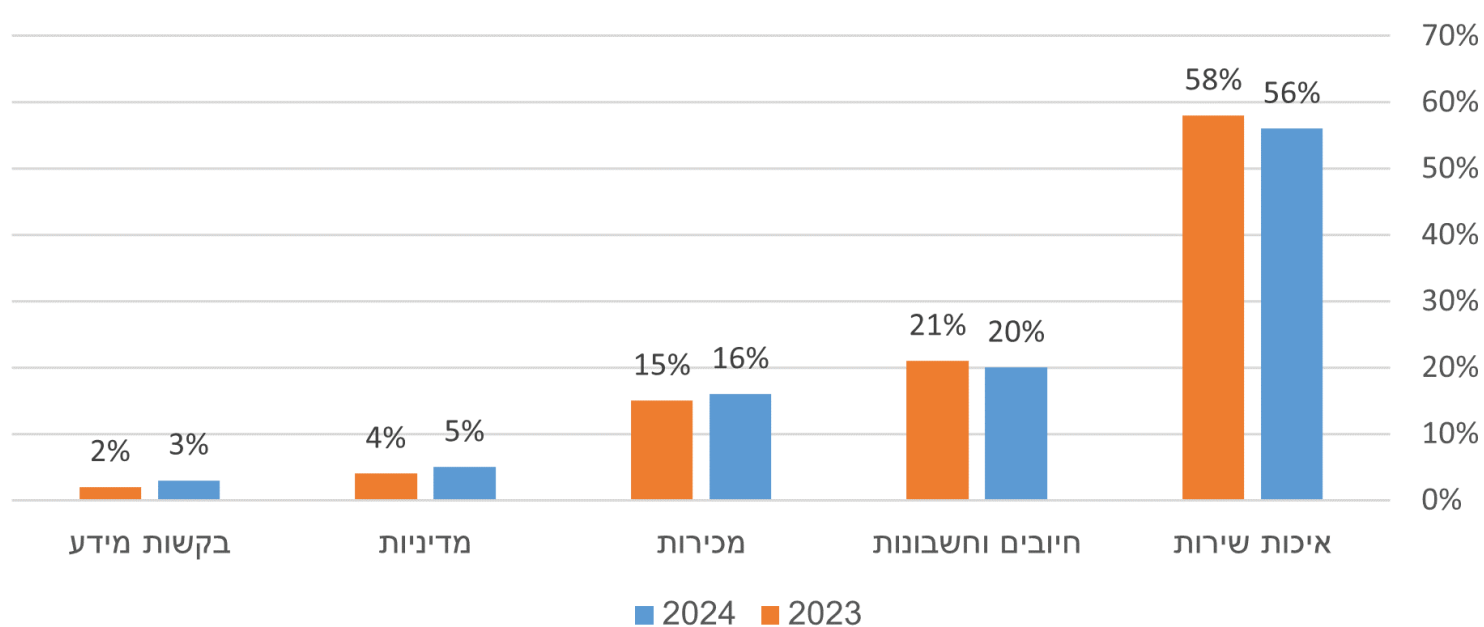
תרשים 9- עשרת נושאי הפנייה המרכזיים בשנת 2024 (באחוזים מתוך כלל הפניות)



3. פילוח בהתאם לנושאי פניות עיקריים:

הפניות שמתקבלות במחלקת פניות הציבור מסווגות לחמישה נושאים עיקריים: איכות השירות, בקשות מידע, חשבונות, מדיניות ומכירות. תרשים 10 מציג את פילוח נושאי הפניות בשנת 2024 בהשוואה לשנת 2023. בשנת 2024 חלה ירידה של 2% בשיעור הפניות בנושא איכות השירות, מ-58% מסך הפניות, ל-56% מסך הפניות למחלקה. עלייה קטנה נרשמה בשיעור הפניות בנושא מכירות וביטולן, מ-15% בשנת 2023 ל-16% בשנת 2024. עליה דומה נרשמה בפניות בנוגע לבקשות מידע שהוגשו למשרד. וירידה של נקודת אחוז בתחום החיובים מ-21% ל-20%.

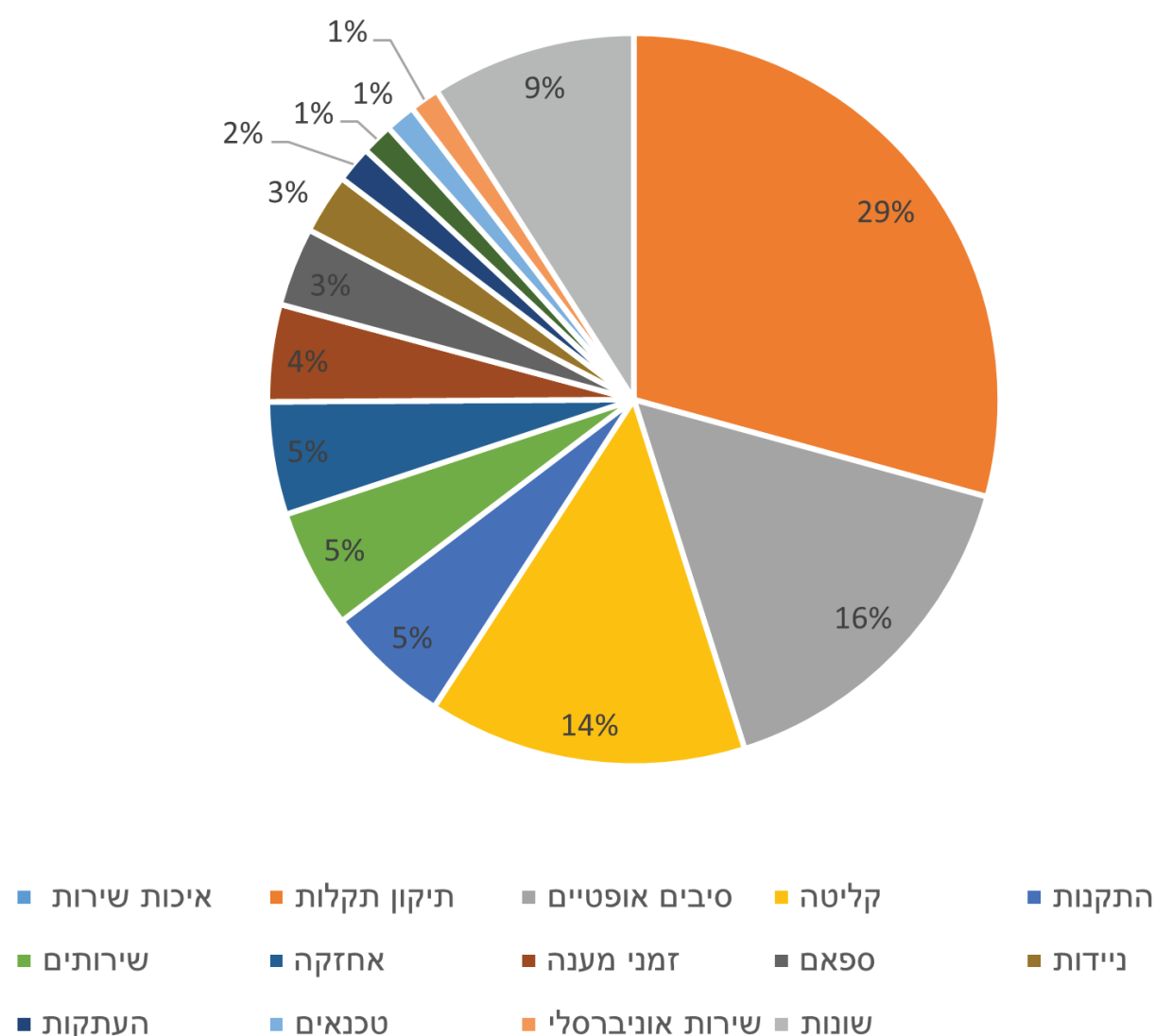
תרשים 10 - פילוח נושאי הפניות בשנת 2024 בהשוואה לשנת 2023



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 אוניברסלי. בשנת 2024 נצפתה ירידה של 2% בשיעור הפניות בנושא איכות השירות ביחס לשנת 2023. תרשים 11 מציג פילוח של פניות הציבור בנושא איכות השירות על פי נושאי משנה. הנתונים מראים עלייה של כ-6 אחוזים משנה שעברה בנושא תיקון תקלות, שתופס את המקום הראשון. סוגיות בנושא סיבים אופטיים תופסות את המקום השני בקטגוריה זו עם 16% מסך הפניות בנושא (לעומת 17% בשנת 2023). סוגיות בנושא קליטה ירדו בנקודת האחוז לסך של 14%.

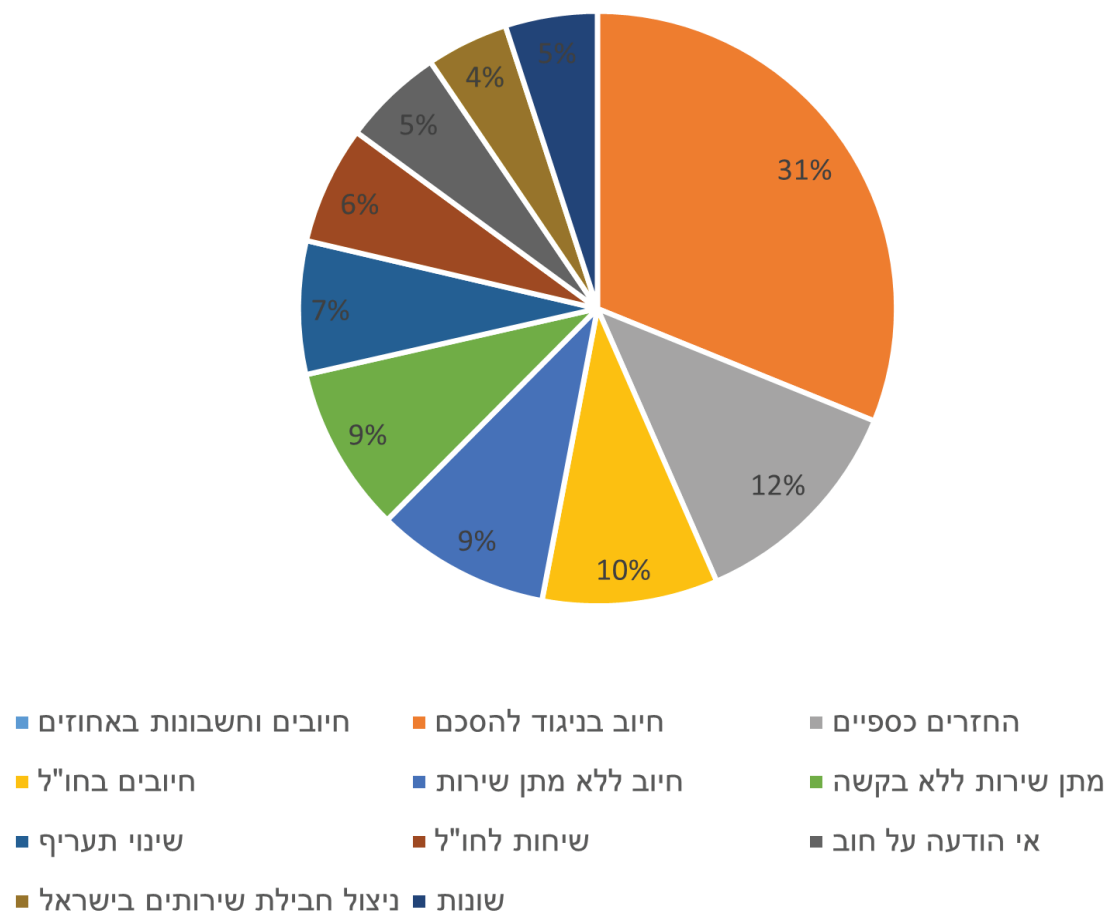
תרשים 11 - פילוח פניות הציבור בנושא איכות שירות על פי נושאי משנה (2024)



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. השנה חלה ירידה בשיעור של אחוז אחד ביחס לשנת 2023. תרשים 12 מציג את פילוח פניות הציבור בנושא חיובים וחשבונות על פי נושאי משנה. מניתוח הנתונים ניכר כי בסוגיות של חיוב בניגוד להסכם, אחוז הפניות נשאר זהה לשנת 2023, כ-31% מסך הפניות בנושא. סוגיות בנושא חיובים בגין שיחות לחו"ל ובחול"ל מהוות יחדיו כ-16% מסך הפניות בנושא זה. פניות בנושא החזרים כספיים היוו כ-12% ופניות בנושא שינויי תעריף היוו כ-7% מסך הפניות בתחום זה.

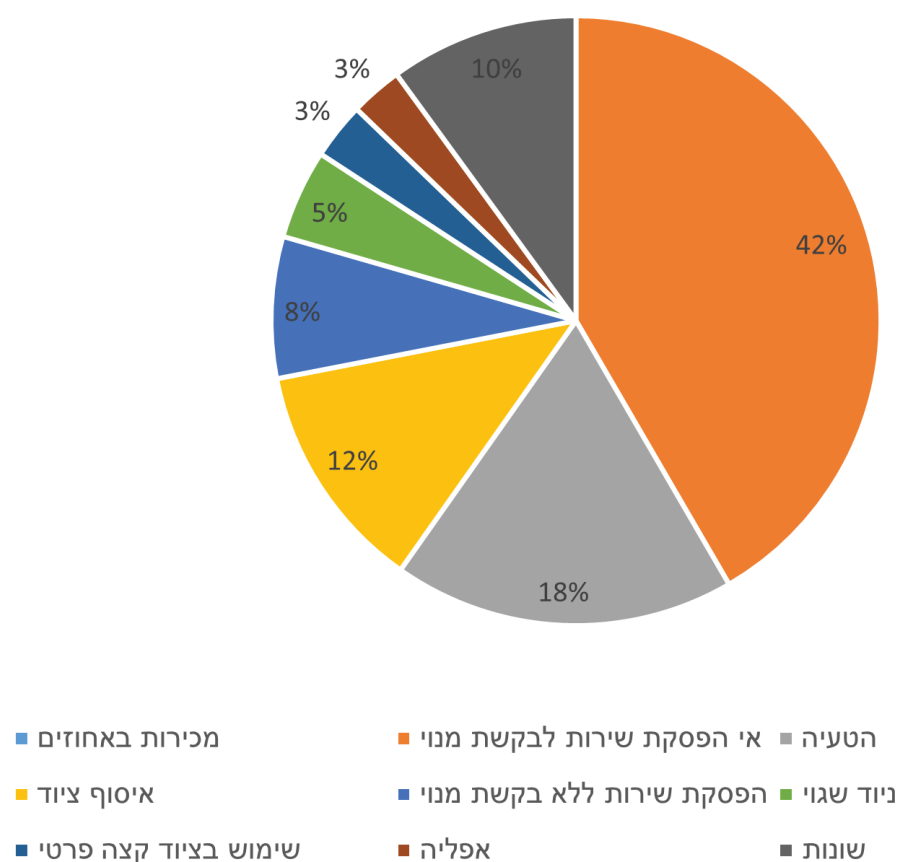
תרשים 12 - פילוח פניות הציבור בנושא חיובים על פי נושאי משנה (2024)



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. השנה נצפתה עלייה מזערית של 1% בשיעור הפניות ביחס לשנת 2023. תרשים 13 מציג את פילוח פניות הציבור בנושא מכירות על פי נושאי משנה. מניתוח הנתונים ניכר כי כמעט חצי מהפניות בנושא זה עסקו בסוגיות של אי הפסקת שירות בניגוד לבקשת המנוי (כ-42% מסך הפניות בנושא) והטעיה בעת ביצוע העסקה (כ-18% מסך הפניות בנושא). פניות בנושא החזרת ציוד קצה היוו כ-12%.

תרשים 13 - פילוח פניות הציבור בנושא מכירות על פי נושאי משנה (2024)



ד. מדיניות ובקשות מידע

בקטגוריית מדיניות נכללות פניות אשר עוסקות בהצעות צרכניות ובירור בנושאי חקיקה כגון, תקנות, שירותים שונים, תעריפים, מתן הטבות, תיקון ציוד קצה ומכירת ציוד קצה. השנה היו פניות מסוג זה כ-5% מסך הפניות שהתקבלו במחלקה, עלייה של כ-1% בשיעור הפניות בקטגוריה זו ביחס לשנת 2023. בקטגוריית בקשות מידע נכללות פניות אשר עוסקות בבקשות מידע ובירורים שונים. השנה היו פניות מסוג זה כ-3% מסך הפניות שהתקבלו במחלקה, עלייה של 1% לשיעור הפניות בקטגוריה זו לשנת 2023.

פניות ציבור מוצדקות

1. כללי - כאמור, בשנת 2023 נקלטו 7,228 פניות בתחום הטלקום. 5,690 פניות טופלו מול ספקיות התקשורת ו-1,538 פניות טופלו במשרד ללא העברה לספקיות התקשורת או שהוחלט לאחר בחינה מקצועית להסיר את שיוך הפנייה לספקית תקשורת. כמידי שנה, בוחנת המחלקה את שיעור התלונות המוצדקות מתוך כלל הפניות. תלונה מסווגת כ"מוצדקת" כאשר נמצא כי החברה אכן הפרה, לכאורה, את הוראות חוק התקשורת, או הוראות אחרות החלות עליה מכוחו או מכוח חוקים אחרים העוסקים בהגנות צרכניות. לפיכך, אחוז הפניות המוצדקות נמדד ביחס לפניות לגביהן ניתן היה להביע עמדה מובהקת.⁵

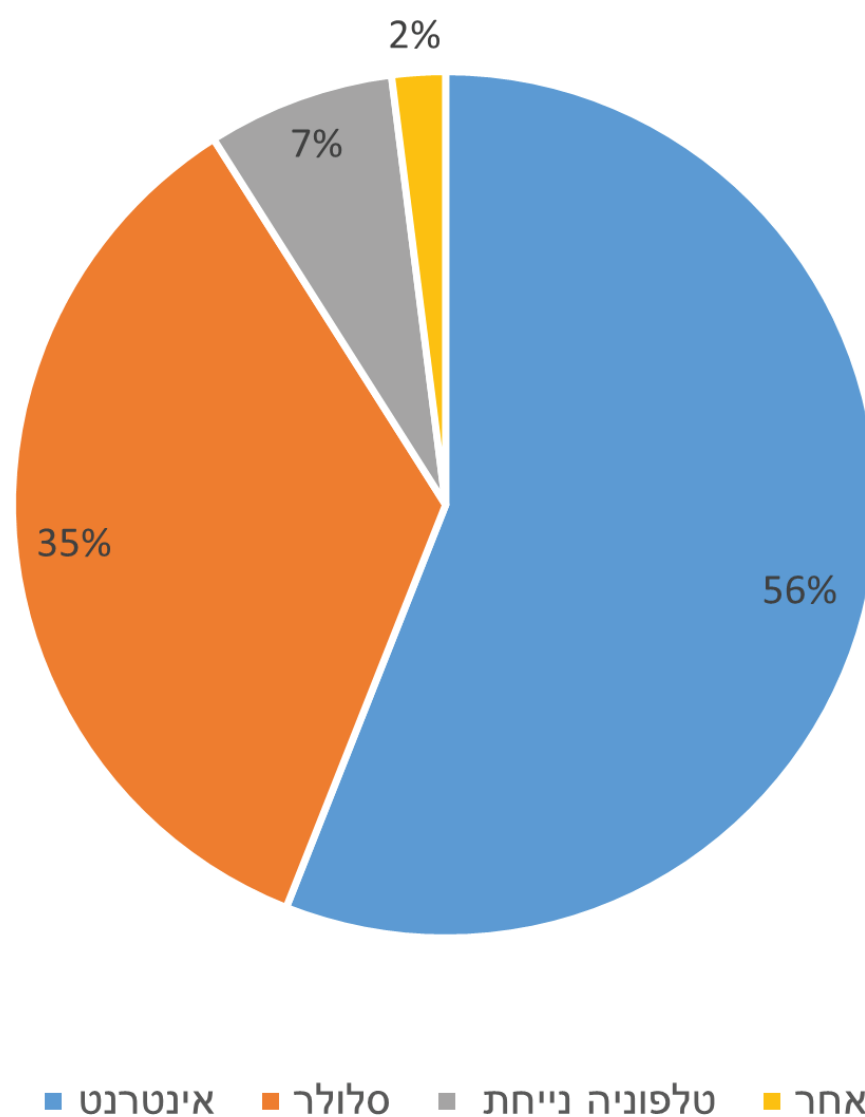
2. שיעור פניות שנקבעה לגביהן עמדה ושיעור הפניות שנקבעו כמוצדקות בשנת 2024 נקבעה עמדה מובהקת ביחס ל-3,378 פניות, המהוות כ-47% מסך הפניות שטופלו ונסגרו, עלייה של 8% ביחס לכמות הפניות עבורן נקבעה עמדה בשנת 2023.

3. שיעור קביעת העמדה מתוך הפניות שטופלו מול ספקיות התקשורת עומד על 56%. מתוך אחוז זה, העוסק בתלונות שלגביהן ניתן היה לקבוע עמדה באופן מובהק, נמצא כי אחוז התלונות על ספקיות התקשורת אשר נמצאו מוצדקות הינו כ-37% מתוך התלונות שלגביהן ניתן היה ניתן לקבוע עמדה. זוהי ירידה של 9% לעומת שנת 2023. חשוב לציין שכאמור לא ניתן היה להביע עמדה מובהקת בכל הפניות שטופלו ונסגרו. תרשים 14 מציג את פילוח פניות הציבור שנמצאו מוצדקות מתוך התלונות שלגביהן ניתן היה לקבוע עמדה בהתאם לתחומי התוכן לגביהן הוגשה הפניה. מהנתונים ניכר כי רוב הפניות המוצדקות, כ-56% נרשמו לגבי שירותי האינטרנט, כאשר 35% נוספים עסקו בשירותי הסלולר. תרשים 15 מציג את תשעת הנושאים המרכזיים בהם נמצאו פניות מוצדקות לפי סיווג הפנייה. מניתוח הנתונים עולה כי 30% מהפניות המוצדקות עסקו בחיוב בניגוד להסכם וזמני תיקון תקלות (15% בהתאמה), 13% נוספים עסקו באי הפסקת שירות ו-9% בזמני מענה במוקד הטלפוני.⁶

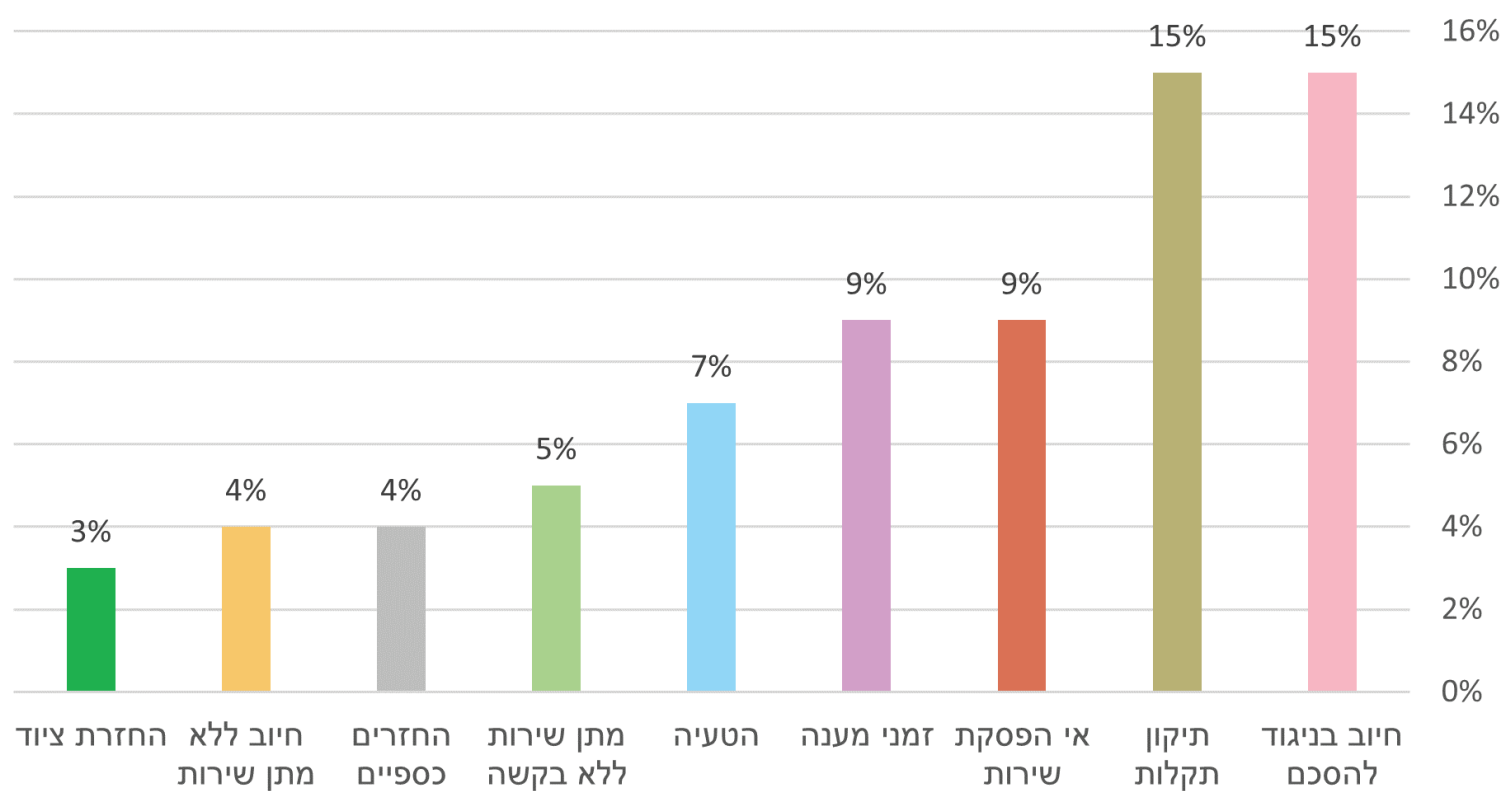
5 פניות שלא נקבעת לגביהן עמדה מובהקת הן פניות שלא ניתן להכריע בהן מסיבות שונות כגון, הפנייה לא עוסקת במקרה פרטי מול גוף מפוקח, לא קיימת אסדרה רלוונטית למקרה הפנייה, השירות או החברה אינם מפוקחים על ידי המשרד, לא ניתן להכריע בשל חוסר ראיות ועוד.

6 29% הנוספים לא מופיעים בתרשים 17 לאור יחסם הקטן באחוזים.

תרשים 14 - פילוח פניות ציבור מוצדקות לפי נושא פנייה (2024)



תרשים 15 - הסיווגים המרכזיים בפילוח פניות ציבור מוצדקות לפי סיווג פנייה (2024)



מדדי איכות שירות והשוואה בין חברות

1. ההשוואה נעשתה בשני מדדים שיפורטו להלן:

שיעור הפניות יחסית לגדלה של החברה ושיעור הפניות שנקבעו כמוצדקות:

קריטריון א': שיעור הפניות יחסית לגודלה של החברה

בתרשימים הבאים מופיעים שיעורי הפניות שהתקבלו במשרד במהלך השנים 2023 ו-2024 כלפי כל בעל רישיון לכל 10,000 מנויים (המספרים עוגלו עד לשתי ספרות עשרוניות).

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.

לשם הנוחות, המדדים האמורים מוצגים בחלוקה לשלושה תחומים עיקריים - תחום הסלולר; שירותים נייחים⁷ שמספקות ספקיות תקשורת בעלות היתר כללי; שירותים נייחים שמספקות ספקיות תקשורת בעלות רישיון. שני המדדים מוצגים בגרף אחד לכל תחום.

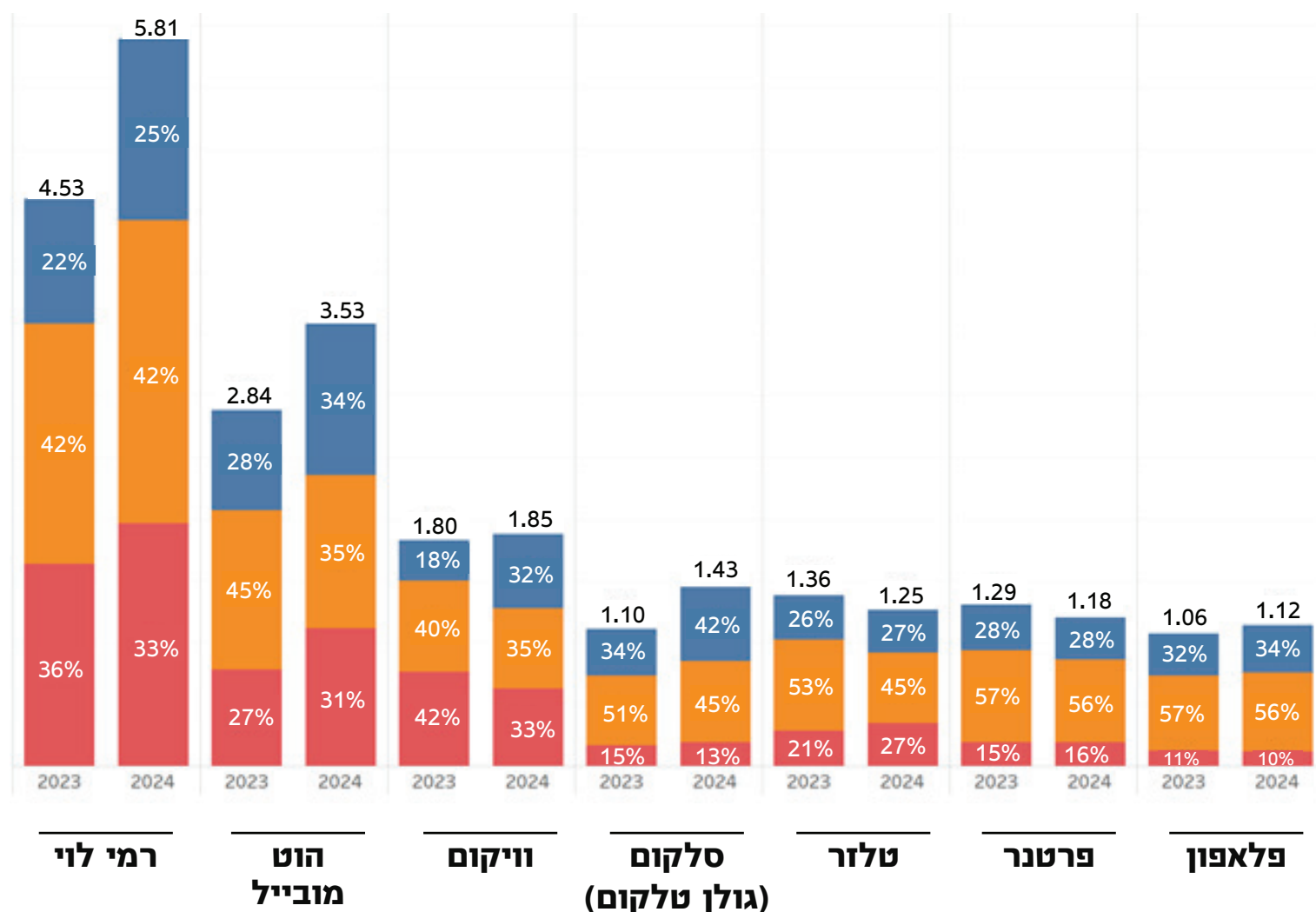
2. תחום הסלולר

א. קריטריון א':⁸ תרשים 16 מציג את כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת בתחום הסלולר⁹. מובילות במיעוט הפניות בקטגוריה זו הן חברת פלאפון, בה נמנו 1.12 פניות לכל 10,000 מנויים; חברת פרטנר, בה נמנו 1.18 פניות לכל 10,000 מנויים; וטלזר, בה נמנו 1.25 פניות ציבור לכל 10,000 מנויים; מרבית ספקיות התקשורת הציגו נתונים פחות טובים בשנה הנוכחית ביחס לשנת 2023, למעט החברות טלזר ו-פרטנר אשר הציגו שיפור. חברת רמי לוי הציגה את העלייה המשמעותית ביותר בשיעור הפניות כאשר רשמה עלייה מ-4.53 פניות ל-10,000 מנויים ב-2023 ל-5.81 בשנת 2024. גם בחברת הוט מובייל נרשמה עלייה משמעותית מ-2.84 פניות ל-10,000 מנויים ב-2023 ל-3.53 בשנת 2024.

ב. קריטריון ב': מעיון בתרשים 16 עולה כי החברות שלהן שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר הן: חברת פלאפון, עם שיעור של 10% פניות מוצדקות מתוך כלל הפניות; חברת סלקום (כולל גולן טלקום), עם 13% פניות מוצדקות וחברת פרטנר, שבה נמצאו כמוצדקות כ-16% מפניות הציבור.

7 השירותים כוללים שירותי אינטרנט וטלפוניה ניידת.
8 פעילות חברות סלקום וגולן טלקום אוחדה בשנת 2024 ולכן המדידה של החברות נעשות יחדיו.
9 הנתון מציג את מספר משתמשי הקצה הכוללים פוסט פייד, פריפייד וכשרים.

תרשים 16 - כמות פניות הציבור ל- 10,000 מנויים בהשוואה לשנת 2023 ואחוז הפניות המוצדקות בספקיות שירות סלולר



■ לא מוצדק ■ לא ניתן להכרעה ■ מוצדק

3. ספקיות גישה לאינטרנט (ISP):

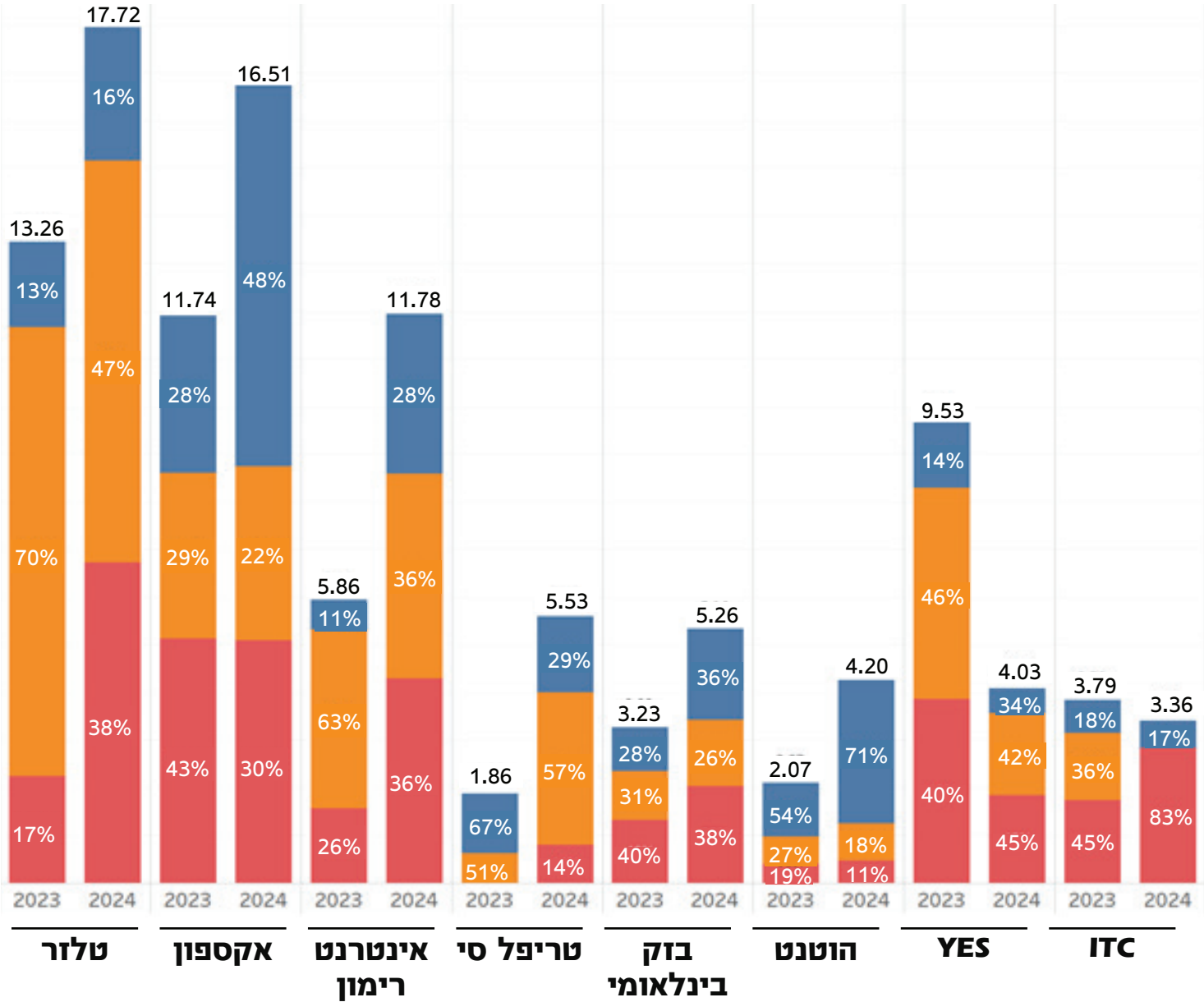
א. **קריטריון א':** תרשים 17 מציג את כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת בתחום ספקיות גישה לאינטרנט (ISP) עם יותר מ-10,000 מנויים. מובילות בקטגוריה זו השנה חברת ITC, בה נמנו כ-3.36 פניות ציבור לכל 10,000 מנויים; חברת YES, בה נמנו כ-4.03 פניות ציבור לכל 10,000 מנויים; וחברת הוט נט, בה נמנו כ-4.20 פניות לכל 10,000 מנויים. מלבד חברות YES ו-ITC, בקרב כל הספקיות בקטגוריה זו, נמצאה עלייה בשיעור הפניות בשנת 2024.

חברת **בזק בינלאומי** הגיעה למקום הרביעי עם 5.26 פניות לכל 10,000 מנויים. בחברות **אינטרנט רימון**, **אקספון** ו**טלזר** התקבלו מעל 10 פניות ל-10,000 מנויים. יש לציין כי גם בשנה זו, **התקבל שיעור פניות חריג במיוחד** בחברת איינט 006 (**אינטרנט 006 חרפה בע"מ**) בהינתן כמות המנויים הקיימת בחברה. החברה אינה מופיעה בתרשים מאחר ואינה מספקת שירות ליותר מ-10,000 מנויים. 10

ב. **קריטריון ב':** מהמפורט בתרשים 17 עולה כי החברות שלהן שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר הן חברת **הוט נט**, שבה נקבע שיעור של 11% פניות מוצדקות מתוך כלל הפניות. חברת **טריפל סי**, עם 14% פניות מוצדקות וחברת **אקספון**, בה נמצאו כמוצדקות כ-30% מהפניות.

10 בחברת איינט 006 נמדדו מעל 100 פניות לכל 10,000 מנויים.

תרשים 17 - כמות פניות הציבור ל- 10,000 מנויים בהשוואה לשנת 2023 ואחוז הפניות המוצדקות בספקיות גישה לאינטרנט



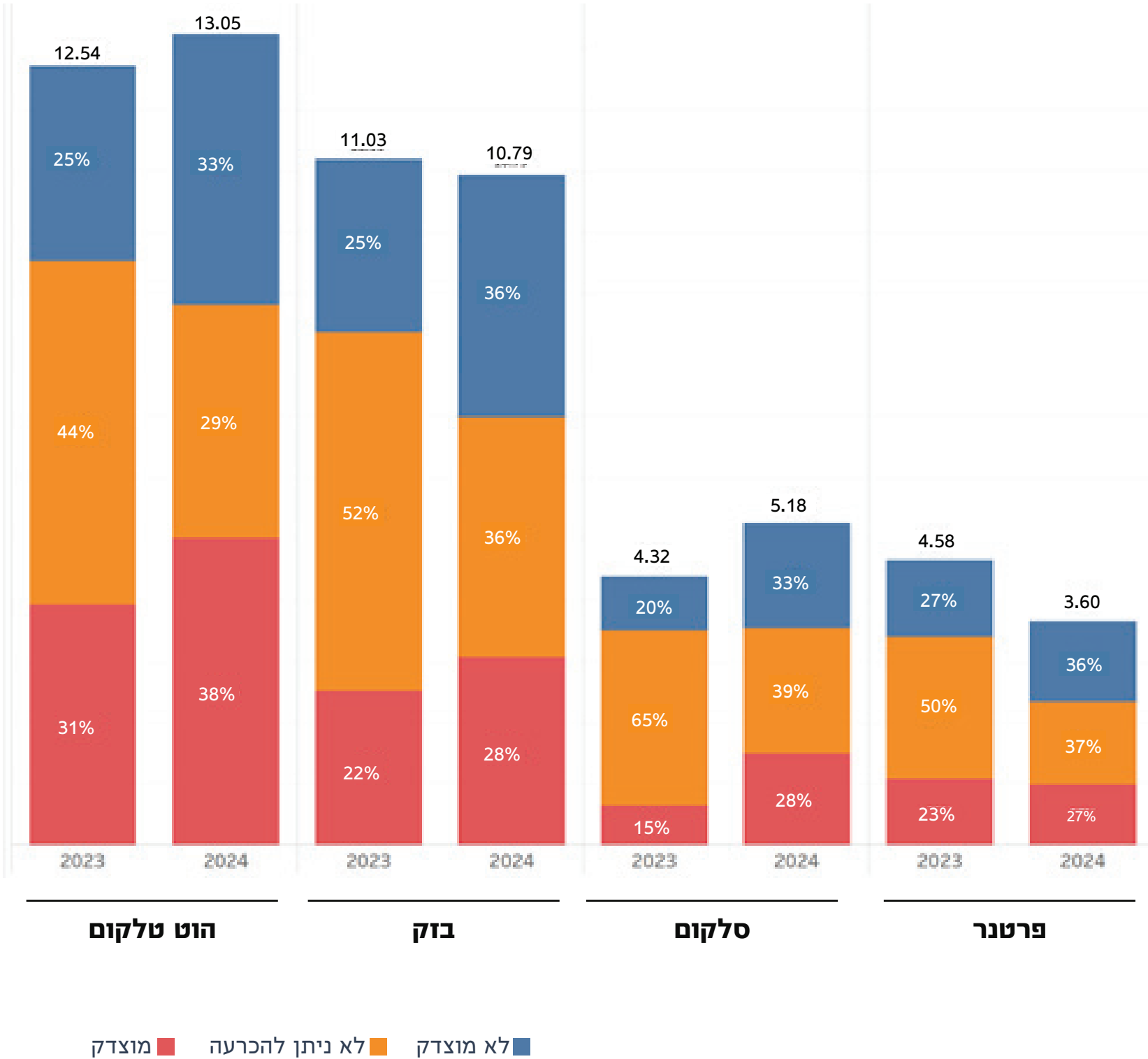
■ לא מוצדק ■ לא ניתן להכרעה ■ מוצדק

4. מפעילים פנים ארציים-נייחים המספקים שירותי טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט ושירות גישה לאינטרנט:

א. קריטריון א: תרשים 18 מציג את כמות פניות הציבור ל-10,000 מנויים עבור ספקיות תקשורת בתחום טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP). מובילה בקטגוריה זו חברת **פרטנר** לגביה התקבלו השנה 3.6 פניות לכל 10,000 מנויים, לאחר ירידה בשיעור משנת 2023; חברת **סלקום** הציגה עלייה בשיעור הפניות עם 5.18 פניות ל-10,000 מנויים, חברת **בזק** הציגה שיפור קל בשיעור הפניות, עם 10.79 פניות ציבור ל-10,000 מנויים. יחס הפניות **אינו כולל** פניות שהוגשו למשרד בבקשה להתחבר לשירות הסיבים האופטיים. פניות אלו מוצגות בתרשים 19, ממנו עולה כי מירב הפניות בנוגע לסיבים האופטיים נסבו סביב חברת בזק, עליה התקבלו 61% מסך הפניות למחלקה בנושא זה.

ב. קריטריון ב: מתרשים 18 עולה כי החברה שלה שיעור הפניות המוצדקות הנמוך ביותר היא חברת **פרטנר**, בה נמצאו כמוצדקות כ-27% מהפניות. בחברות **סלקום** ו**בזק**, נמצאו כ-28% פניות מוצדקות. בחברת הוט נמצאו 38% פניות מוצדקות מתוך כלל הפניות.

תרשים 18 - כמות פניות הציבור ל- 10,000 מנויים בהשוואה לשנת 2023 ואחוז הפניות המוצדקות עבור ספקיות תקשורת בתחום טלפוניה קווית, תשתית אינטרנט וגישה לאינטרנט (ISP)



תרשים 19 - התפלגות פניות שעסקו בבקשה להצטרפות לשירות הסיבים

