דוח פניות הציבור

2015

משרד התקשורת:
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

לתקופה:
1.1.15 -
30.6.15

מי אנחנו?

מועצת הכבלים והלוויין היא הגוף האמון מטעם המדינה לפקח על שירותי הטלוויזיה הרב ערוצית בישראל. מתוקף תפקידה כפי שהוגדר בחוק, המועצה אמונה בין היתר על הגנת הצרכנים, הלקוחות של חברות הכבלים והלוויין.

לשם כך, המועצה מאפשרת לכל איש ואישה להגיש פניות ותלונות הנוגעות לטלוויזיה הרב ערוצית, באמצעות מספר כלים:

- הגשת תלונה מקוונת באמצעות אתר האינטרנט של המועצה: http://www.moc.gov.il/8-he/MOC.aspx
- פקס: 02-6702450
- דואר אלקטרוני: pniyot_tv@moc.gov.il
- דואר: המועצה לשידורי כבלים ולווין, רחוב יפו 23, ירושלים 91999

בטופס הפנייה יש לציין את שם החברה הנילונה (YES או HOT), לפרט את שם המנוי, הכתובת המלאה ומספר טלפון זמין.
במידה והתלונה נוגעת לתוכן ספציפי, יש לציין את מועד השידור המדויק, הערוץ ושם המשדר.

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לווין הינה מועצה ציבורית אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
בסיסו של תפקיד המועצה, הינו ייצוג האינטרסים הציבוריים בתחום הטלוויזיה הרב ערוצית למנויים, בכבלים ובלוויין בישראל, אשר על **הגנתם וטיפוחם מופקדת המועצה.**
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין רואה חשיבות רבה ברווחת ציבור המנויים של חברות הכבלים והלוויין ונוקטת באמצעים העומדים לרשותה על מנת לוודא שהחברות פועלות על פי דין. כמו כן המועצה מטפלת בפניות מנויים ומסייעת לפרט לממש זכויותיו מול החברות.

לפניות הציבור קיימת חשיבות רבה בקביעת האסדרה שכן הן מהוות סנסור מרכזי למתן מידע לרחשי לב הציבור והן מאפשרות לרגולטור לדעת, בזמן אמת, אודות בעיות העולות מהתנהלות החברות ובהתאם להחליט על דרכי פעולה.

מטרתנו, לשמור על פתיחות וקשב לרחשי לבם של מקבלי השירות, ומתאמצים להקל על ציבור הצרכנים במסגרת ההתמודדות שלהם מול חברות גדולות ועתירות עוצמה.

שלבי התהליך:

תלונות ופניות הציבור יכולות להגיע בכתב למועצה במספר דרכים: באמצעות דואר ישראל, פקס, דואר אלקטרוני או דרך אתר האינטרנט של משרד התקשורת.
על פי הנהלים הפונים באמצעות הטלפון, מקבלים הנחייה ברורה כי יש להגיש תלונה מסודרת ומפורטת בכתב וזאת על מנת לאפשר הליך תקין.
במקרים חריגים של אוכלוסיות מיוחדות שאין ביכולתם להעביר פנייה בכתב מתקבלת פניה גם בע"פ בשיחת טלפונית.
נוסף על אלה, תלונות מגיעות גם באמצעות רשויות או ארגונים לרבות הכנסת, משרד מבקר המדינה, אגודות ועמותות ציבוריות ואף מלשכות שרים ובעלי תפקידים ציבוריים.

<u>תהליך קליטת הפנייה וקבלת התשובה הוא כדלקמן:</u>

1. התלונה נקלטת במערכת הפניות הממוחשבת.
2. התלונה מועברת להתייחסות החברה הנילונה על מנת לקבל את תגובתה.
3. נשלח מכתב מענה מקדים לפונה המודיע כי תלונתו התקבלה ונמצאת בטיפול.
4. לאחר קבלת תגובת והתייחסות החברה נערכת בדיקה מעמיקה בהתאם להוראות הרישיון של החברה.
5. מתקבלת החלטה באשר לפניה וגיבוש דרך פעולה מתאימה.
6. נשלחת תשובה סופית לפונה.

חשוב לציין: בחלק מן המקרים תשובת החברה אינה מספקת וקיים צורך בבירור נוסף ונקודתי אל מול החברה.

מישורי הטיפול

במהלך השנה טפלה המועצה בממוצע בכ-300 פניות מידי חודש.
כל תלונה נבדקת לעומקה ונבחנת הן במישור האישי-נקודתי והן במישור המערכתי.

ברמת המיקרו (קרי, המתלונן הבודד), הטיפול בתלונות הציבור, ביסודו, הינו בירור העובדות, הממצאים, קבלת החלטה באשר לפנייה והמלצות למתן סעד למלינים. תיקון הליקוי במישור הנקודתי מסייע ל"צרכן הקטן" בהתמודדות אל מול החברות.
הפונה הופך מודע לזכויותיו וחובותיו ולרוב בידי המועצה לסייע לו בפתרון הבעיה עד תום. הפונה נפתר מן הצורך לעמוד לבדו אל מול מערכת בירוקרטית משומנת ומן הצורך לפנות לערכאות משפטיות.

ברמת המאקרו (קרי, המישור הכלל מערכתי/ארגוני), אנו עורכים בקרה תמידית בקרב תלונות החוזרות על עצמן וזאת לשם ייזום פעולה מתקנת באמצעות אסדרה או פעולת אכיפה המיועדת להסיר העילה לתלונות נוספות שמקורן באותה בעיה.
מערכת הפקת הלקחים הרגולטורית מטרתה שינוי או רענון של חקיקה או הסדרה של רישיון החברות, כאשר טובת המשתמשים היא העומדת בראש מעייניה.

יצוין כי הטיפול בתלונות במסגרת השירות לטלוויזיה בכבלים אינו מהווה תחליף למגע הישיר של האזרח או בא כוחו עם נושאי התפקידים בחברות הכבלים ובחברת הלוויין, אלא מהווה חוליה המקשרת בין הציבור לרגולטור ומשמש נתיב **נוסף ובלתי תלוי**, בכל הנוגע לבירור התלונה.

לסיכום, הממונה על הטיפול בתלונות הציבור, היא מעין "ססמוגרף", ממנו ניתן יהיה ללמוד על קשיים ובעיות בפניהם ניצב הציבור ועל מידת המודעות של הציבור לזכויותיו; הממונה מהווה חוליה מקשרת בין המועצה לציבור; מסייעת במציאת פתרונות לבעיות שונות; מוודאת מתן טיפול, מענה ענייני ויחס הולם של החברות כלפי הציבור; מפיקה לקחים וממליצה על נקיטה בפעולות מתקנות.

מקור סמכות המועצה לטיפול בתלונות הציבור:

מקור הסמכות מקבל ביטוי בחוק, בכללים שהתקינה המועצה וברישיונות כדלקמן:

1. **בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982** סעיף 6ה, נקבע: "ואלה תפקידי המועצה: (1) לקבוע את המדיניות לגבי -... (ו) **אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה לפי חוק זה**;
2. בהתאם לסעיף 57 ד' לכללי התקשורת(בזק ושידורים)(בעל רישיון לשידורים), התשמ"ח – 1987, המועצה רשאית לברר כל תלונה שהגיש לה מנוי על בעל זיכיון ובלבד שנתנה לבעל הזיכיון שעליו הוגשה התלונה הזדמנות להגיב עליה.
3. בתנאים שנקבעו ב**רישיונות HOT ו- YES** .

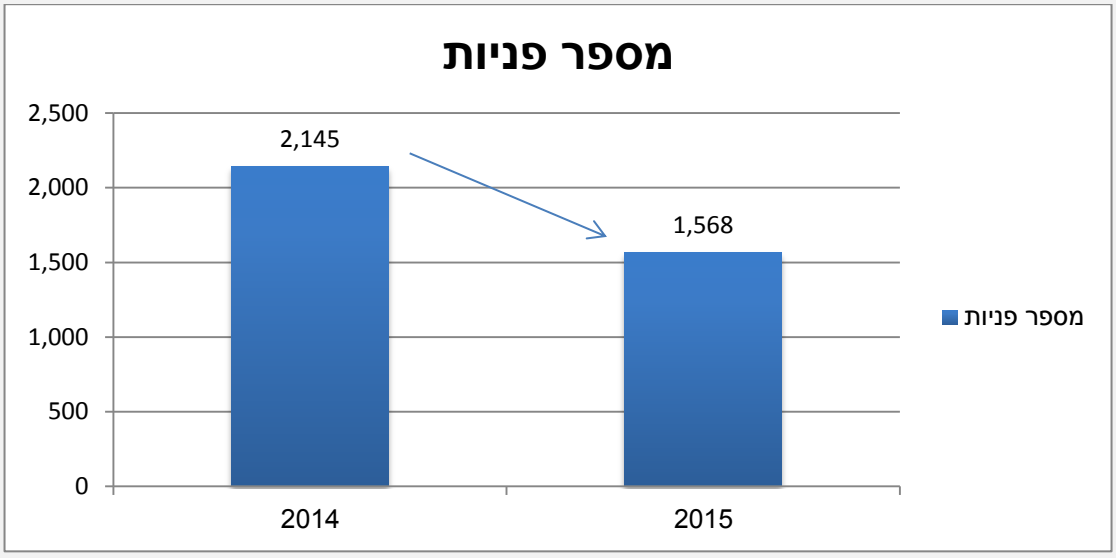
למה כדאי לפנות אלינו:

מהלך השנים הטיפול בתלונות הציבור הביא לטיפול בנושאים צרכניים רבים לטובת הציבור. מקצת מהנושאים העיקריים שטופלו: זמני מענה במוקדי השירות ללקוח, ביטול קנסות יציאה, הגבלת סכום הוצאות הגבייה ל 10%, טיפלנו בנושא הערמת קשיים לניתוק, חייבנו את הוט לגבות תשלום בדיעבד ולא מראש, כפי שעשו משך שנים ארוכות, דרשנו

לאפשר ניתוק מערוצים גם באמצעות השלט ועוד כהנה וכהנה נושאים שטופלו כי הציבור העלה את הבעייתיות שבהם.

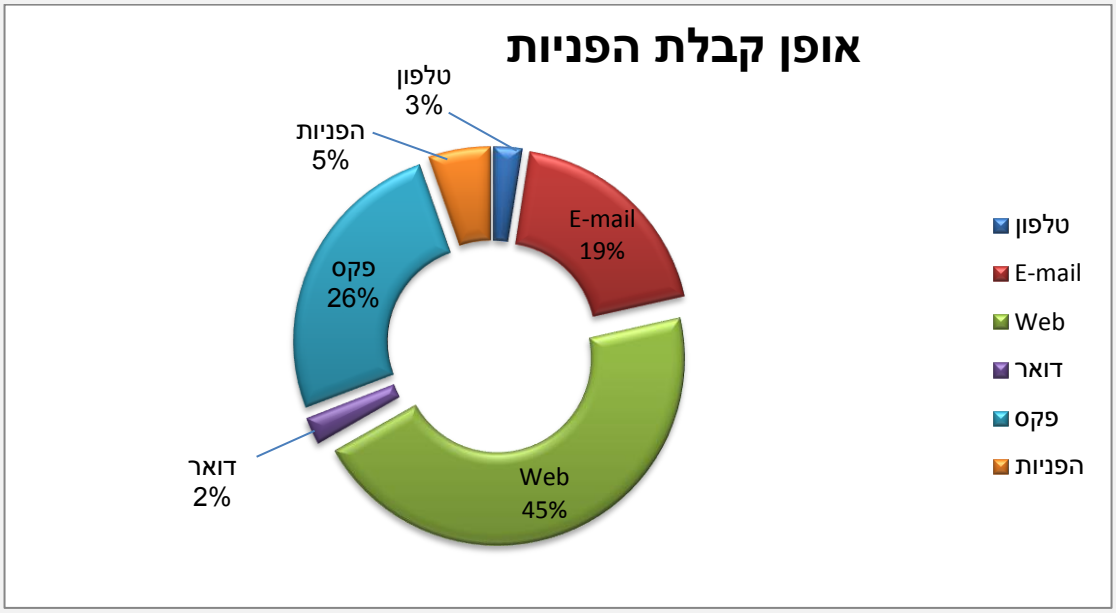
סיכום הממצאים

בין התאריכים **1.1.15 - 30.6.15** התקבלו במועצה לשידורי כבלים ולוויין 1,568 פניות ציבור, ירידה של כ- 27% מהתקופה המקבילה אשתקד.



להלן אופן התפלגות קבלת הפניות:

E-mail	Web	טלפון	דואר	פקס	הפניות*
299 פניות	711 פניות	38 פניות	37 פניות	399 פניות	84 פניות

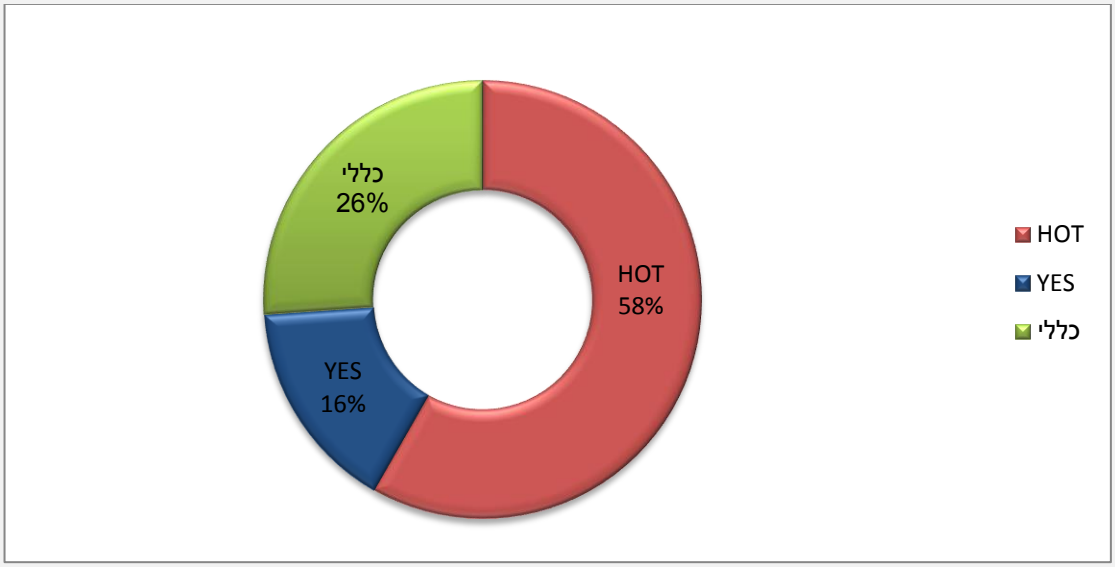


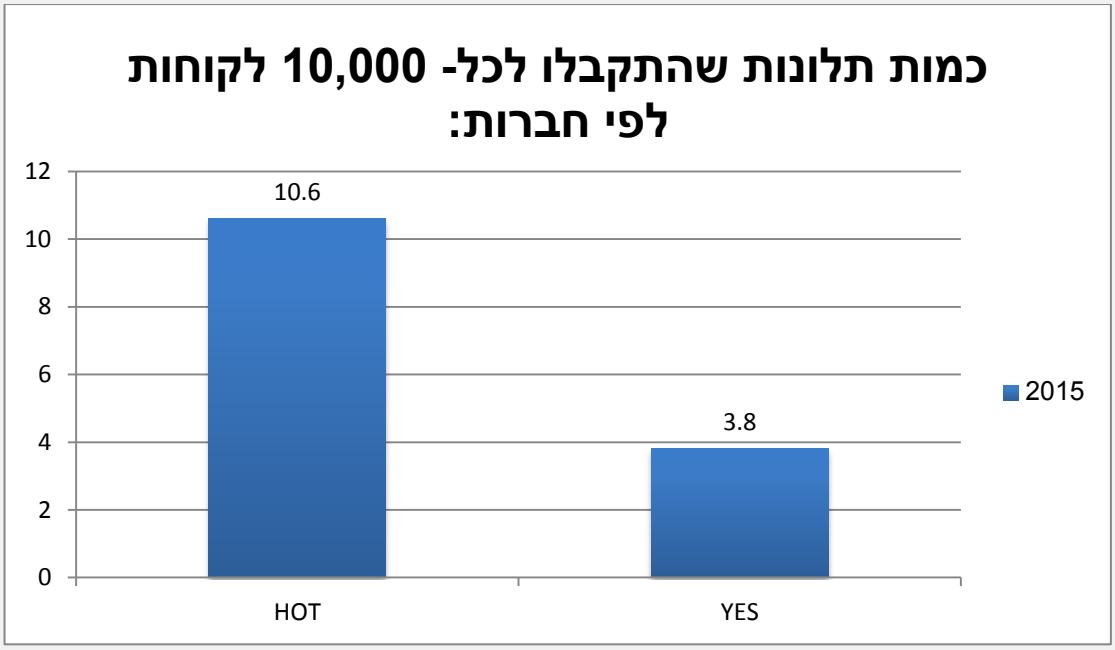
*, הפניות מלשכת שר, לשכת דובר ולשכת מנכ"ל.

התפלגות פניות לפי חברות:

HOT	YES	כללי*	סה"כ
914 (מתוכן 671 פניות נמצאו מוצדקות, כ- 73%)	**245** (מתוכן 147 פניות נמצאו מוצדקות, כ- 60%)	**409**	**1,568**

*פניות כלליות כוללות בקשות מידע אודות פעולות המועצה ופניות המופנות לגילונים אחרים דוגמת: סלולר, דואר, אינטרנט, רשות השידור, הרשות השנייה, צ'רלטון ועוד.

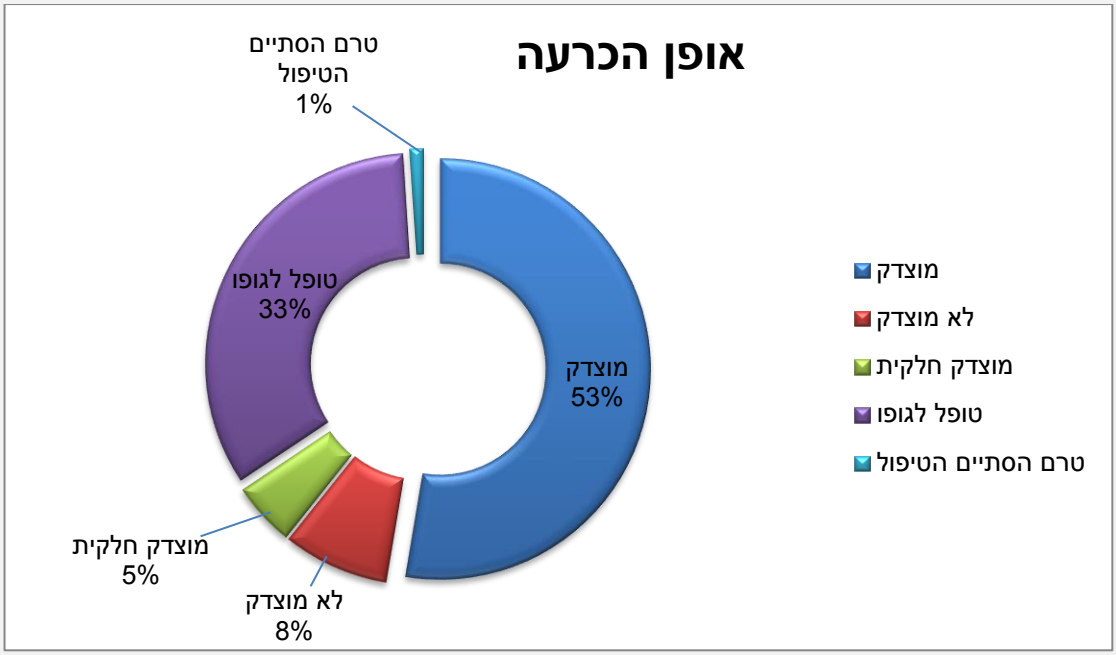




להלן התפלגות הפניות לפי חלוקה למוצדקות או לא מוצדקות מכלל הפניות:

מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	טופל לגופו	טרם הסתיים הטיפול
827	124	77	*524	16

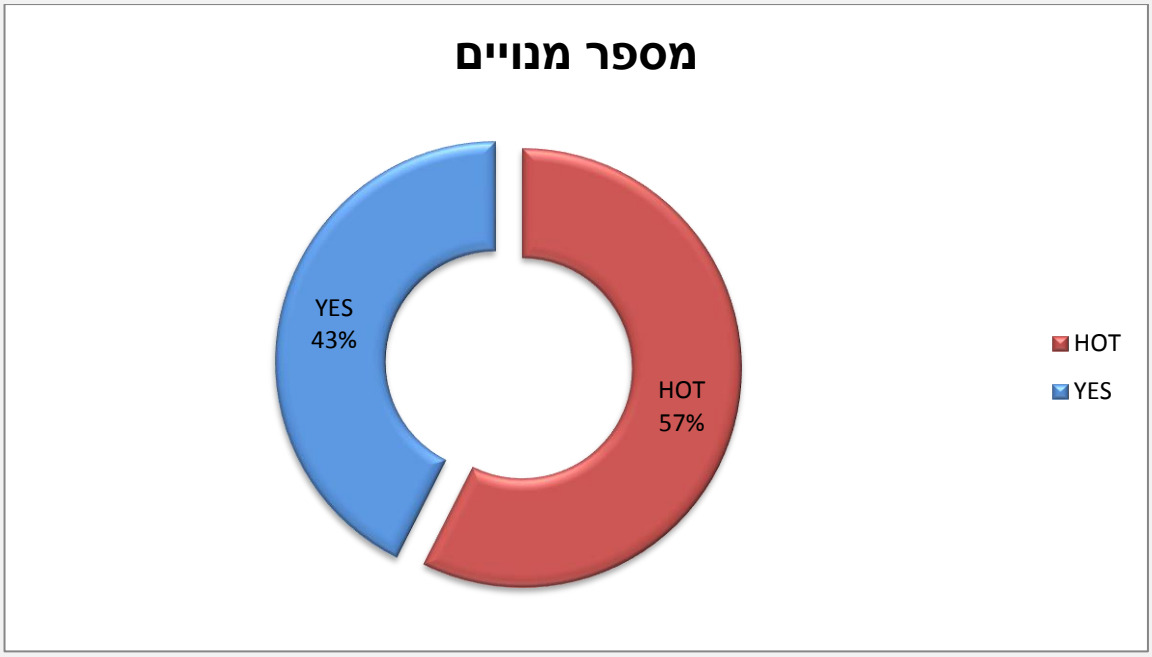
*הפניות שטופלו לגופן כוללות בתוכן גם פניות שלא ניתן להכריע בהן , גם בקשות למידע וכן פניות בנושאים שאינם בטיפול המועצה וביניהם: טלפוניה ואינטרנט, רשות השידור, הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו.



חלוקת המנויים של הוט ויס :

HOT	YES
852,000 (מנויי שידורים)	632,000

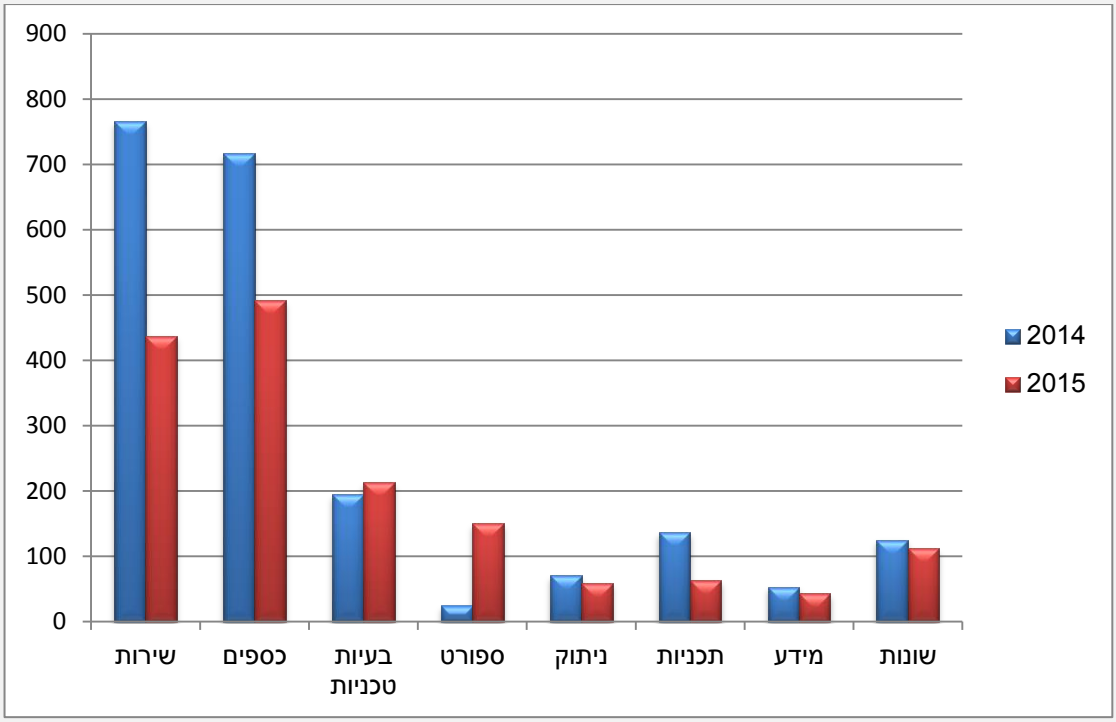
*נתונים נכונים לתאריך 31.12.14


מספר מנויים
YES
43%
HOT
57%
HOT
YES

התפלגות פניות לפי נושאים בשנת 2015 לעומת שנת 2014:

נושא	מספר פניות 2014 1.1.14-30.6.14	מספר פניות 2015 1.1.15-30.6.15	
שירות (כגון: התנהגות לא אדיבה של נציגי מחלקת שירות ללקוח, טכנאי לא הגיע, עיכוב בחיבור לשירותים, לא מחברים לאנטנה לאחר ניתוק, המתנה ארוכה למענה אנושי ועוד)	**765**	**437**	**ירידה של כ-43%**
נושאי כספים (כגון: תעריפים שנגבו ממנויים מעבר למוסכם, גביית קנס יציאה, חיובים כפולים של הוט ויס, כדורגל בתשלום, ביטול אגרת רשות השידור ועוד)	**716**	**491**	**ירידה של כ-32%**
בעיות טכניות/ קליטה, (כגון: קליטת ערוצי ישראל באמצעות תשתית של חברות הכבלים, קליטת ערוץ 10, הפרעות בשידור ערוצים, הבדלים בעוצמות הקול	**194**	**213**	**עלייה של כ-9%**
שידורי הספורט זליגת תכנים, ביטול האפשרות לרכישת משחק בודד	**24**	**150**	**עלייה של כ-620%**

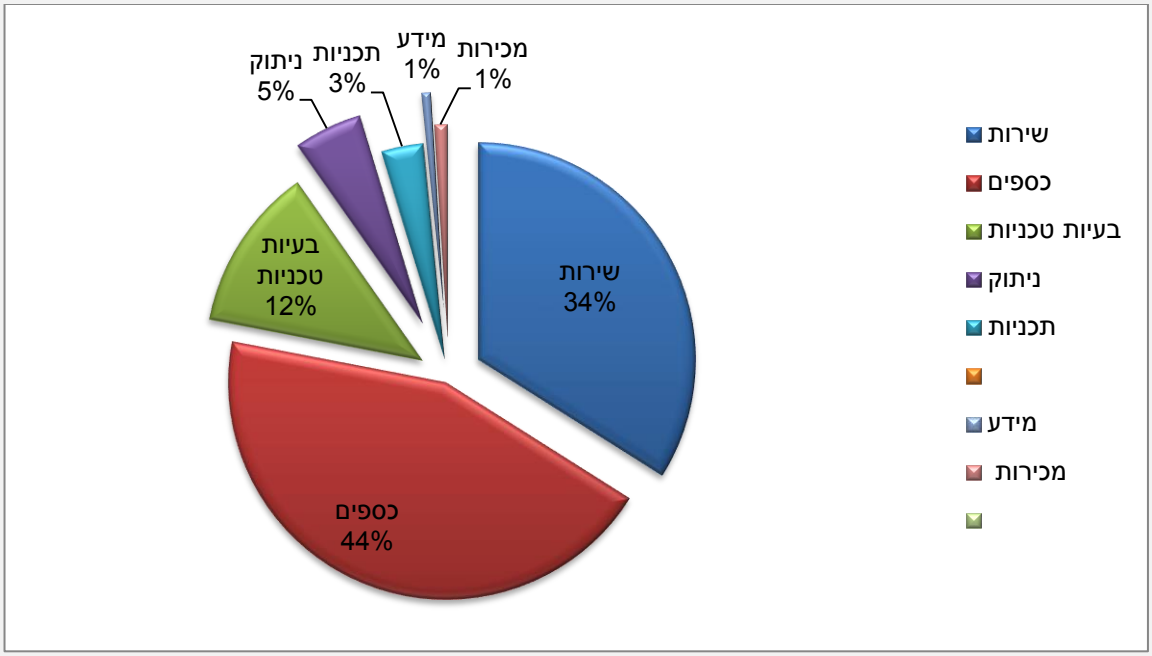
הערמת קשיים לניתוק (כגון: החברות דוחות את המנויים בניסיונות שכנוע ושימור ומעכבות את הניתוק)	**70**	**59**	**ירידה של כ-16%**
תכניות (כגון: תלונות לגבי הורדת ערוצים שידורים לא הולמים, תכניות אלימות שידורים חוזרים, פרסומות סמויות, תרגום ועוד)	**136**	**63**	**ירידה של כ-54%**
מידע (כגון: חוקים ותקנות הנוגעים לתחום השידורים הרב ערוציים, זכויות וחובות, נתונים על חברות הכבלים)	**53**	**43**	**ירידה של כ-21%**
שונות (כגון: אינטרנט וטלפוניה, אי משלוח חשבוניות, חיבור לא חוקי, הטרדה של נציגי מכירות, בעיות בפרסום, איכות התקנת השירות, פניות בנוגע לשידור לוויני דיגיטלי של ערוץ 1)	**125**	**112**	**ירידה של כ-11%**
סה"כ	**2,145**	**1,568**	**ירידה של כ-27%**



התפלגות פניות לפי נושאים וחברות בשנת 2015 (HOT):

	2015	
	מספר פניות	**באחוזים מכלל הפניות**
כספים	403	44%
שירות	308	34%
בעיות טכניות	111	12%
ניתוק	46	5%
תכניות	28	3%
מכירות	8	1%
בקשות מידע	6	1%
ספורט	2	פחות מאחוז אחד
שונות	2	פחות מאחוז אחד
סה"כ	**914 פניות**	

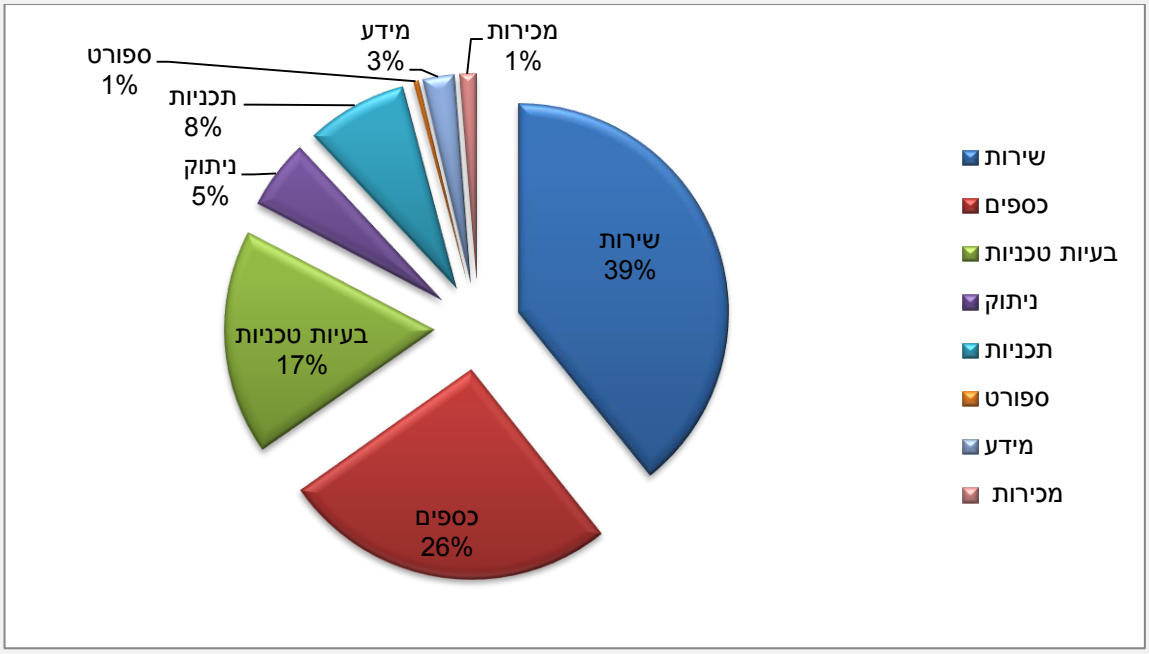
התפלגות פניות בחלוקה לנושאים- HOT:



התפלגות פניות לפי נושאים וחברות בשנת 2015 (YES):

	2015	
	מספר פניות	באחוזים מכלל הפניות
שירות	95	39%
כספים	65	26%
בעיות טכניות	42	17%
תכניות	19	8%
ניתוק	13	5%
בקשות מידע	7	2%
מכירות	3	1%
ספורט	1	פחות מאחוז אחד
סה"כ	245 פניות	

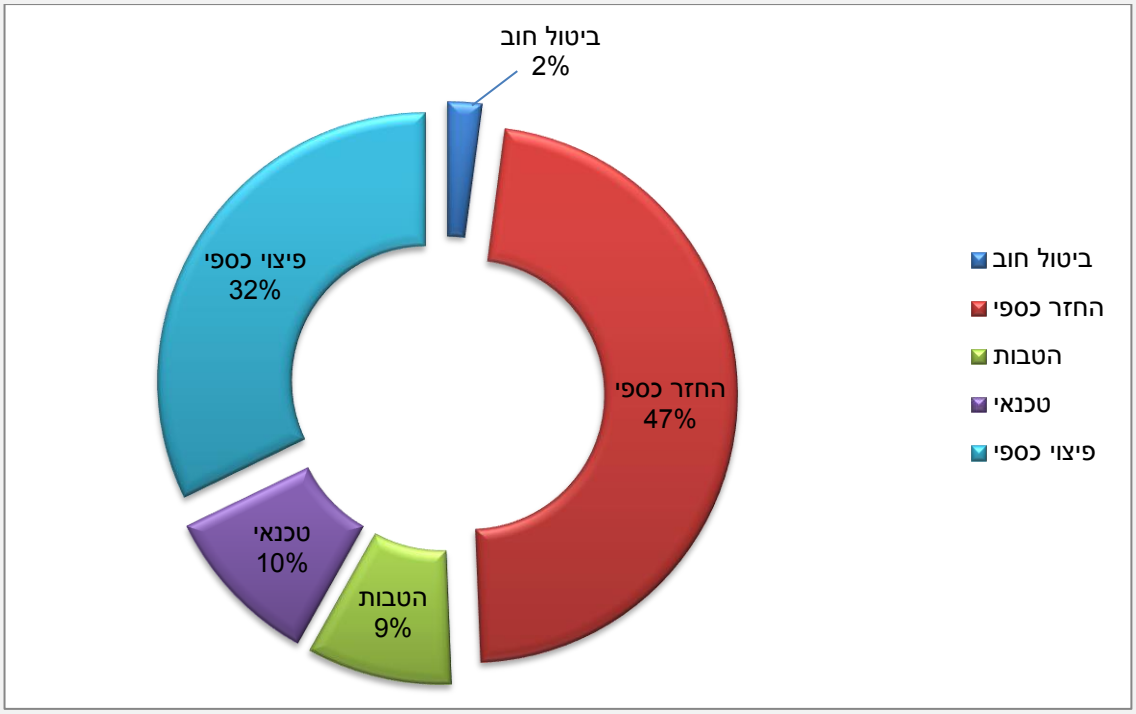
התפלגות פניות בחלוקה לנושאים- YES:



פיצויים:

להלן התפלגות הפניות לפי חלוקה לסוגי הפיצוי:

ביטול חוב	החזר כספי	הטבות	אי הגעת/ איחור טכנאי	פיצוי כספי	סה"כ
13	297	55	61	202	**628**



חשוב לציין כי, בעקבות התערבותה של המועצה, במהלך חצי השנה הראשונה של 2015, כ 70% מהפונים למועצה בנוגע לחיובים כספיים, הערמת קשיים לניתוק, בעיות טכניות ונושאי שירות קיבלו החזרים כספיים מהחברות.

נושאי תלונות נבחרים:

טיב השירות:

בשיעור הפניות בנושא זה ניתן לראות ירידה במס' הפניות (כ- 28% מכלל הפניות בתקופה הנבדקת), זאת בניגוד למגמת העלייה שחלה בנושא החל משנת 2011 ועד שנת 2014.

ניתן לייחס ירידה זו לפעולות הנרחבות שבוצעו על ידי המועצה על מנת לשפר את טיב השירות המסופק על ידי החברות. פעולות אלו כללו: עיצום כספי בסך 1,600,000 ₪ אשר הוטל על הוט בשל הכשלים המתמשכים בשירות הלקוחות של החברה, ובראשם זמני המענה ארוכים במיוחד. עיצום זה התווסף לעיצום מוקדם יותר בסך 1,300,000 ש"ח שהוטל על הוט בקיץ2013, והושת בעקבות עלייה דרמטית במספר התלונות של לקוחות החברה למועצה. לאור הטיפול התקיף מצד המועצה, הוט נערכה לתיקון הליקויים באופן מערכתי אשר כלל הוספת כוח אדם ופתיחת מוקדי שירות נוספים. המועצה סברה כי רק אכיפה הדוקה, תדירה ואינטנסיבית היא שתביא את הוט ליתן את השירות המגיע למנוייה ולעמוד בדרישות הרישיון בעניין.

עם זאת, נושא טיב השירות אותו מספקות החברות עדיין דומיננטי בתלונות הציבור המתקבלות במועצה ובא לידי ביטוי בתלונות על אי הגעת טכנאי, זמני מענה ארוכים במוקדי השירות ללקוח ועוד.

להלן דוגמא לפנייה בנושא איחור בהגעת טכנאי:

"ביום 6.1.15 הוריתם לנו להמתין לביקור טכנאי בין השעות 09:00-11:00 לצורך תיקון התקלה. מאחר וטכנאי לא הגיע במועד שהובטח על ידכם, ומאחר ולא טרחתם ליידע אותנו על אי בואו, התקשרנו אליכם בדרישה לשלוח טכנאי לתיקון התקלה, אך פתרתם אותי

בתירוץ הידוע השקרי "תקלה אזורית". לאור האמור לעיל, הנכם נדרשים לפצות אותנו כמפורט..."

התלונה נבדקה לעומק ונמצאה מוצדקת בהתאם לסעיף 18 א' (ד) לחוק הגנת הצרכן תשמ"א:

"מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) - פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור - פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים".

על כן, הפונה זוכת בסך 600 ₪ בגין אי הגעת הטכנאי כמסוכם ובנוסף, בוצע זיכוי עבור ימי התקלה במנוי ועבור חודש דמי מנוי כפיצוי.

כספים:

בהתאם למגמת השנים האחרונות, נושא הכספים נותר העניין בגינו מגיעות למועצה מספר התלונות הרב ביותר. במהלך התקופה הנבדקת 482 תלונות עסקו בנושא זה, מתוכן כ- **397 פניות, המהוות 82%, הופנו נגד חברת הוט.**

נושאי התלונות המרכזיים בתחום זה הם חיובים בניגוד להסכם, דרישה לקבלת החזר כספי, העלאת דמי מנוי בזמן מבצע, חיוב לאחר בקשת הניתוק, חיוב עבור ממירים שהוחזרו, חיובים כפולים בו זמנית של הוט ויס ועוד .

להלן דוגמא לתלונה בנושא זה:

"החל מסוף חודש אוקטובר - פניתי לחברת הוט, וביקשתי לעבור לחבילת התקשורת שבפיקוח משרד התקשורת. חבילה בסיסית שעלותה 130 שקלים. עד היום, למרות הבטחות חוזרות חברת הוט אינה מעדכנת את העלות של החבילה ועדיין גובה ממני עבור חבילה

של 250 שקלים. חודש אחרי חודש, חשבוניות נסגרות בסכומים של 250 ו230. "

סעיף 41.9 לרישיון הוט 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.**"

מבירור התלונה ובהתאם לרישיון הוט, התלונה נמצאה מוצדקת. הפונה זוכה עבור ההפרש בין החיובים שבוצעו בפועל לבין עלות מבצע חבילת היסוד שסוכמה.

ספורט:

במהלך השנים 2010-2014 חלה ירידה הדרגתית במספר התלונות בנושא זה, בין השאר בעקבות מדיניות הספורט של המועצה אשר הביאה לשקיפות בכל הקשור לחובות השידור של אירועי ספורט שונים ובכלל זה קבעה מפרט מעובה לערוצי הספורט 5 ולערוץ 5 + שבחבילת הבסיס, כמו כן קבעה רשימה של אירועי ספורט מוכרזים עם מתן עדיפות לשידורם בערוצים פתוחים וקביעת מנגנון למקרים בהם ניתן יהיה לשדר שידורים כנ"ל בתשלום.

בחצי השנה הראשונה לשנת 2015 ניתן לראות גידול משמעותי במספר התלונות הנוגעות לשידורי הספורט ובעיקרן תלונות אודות אי שידור משחקה של ביתר ירושלים במוקדמות הליגה האירופית. מתוך 149 תלונות בנושא הספורט, 122 תלונות התייחסו למשחק זה.

להלן דוגמא לתלונה בנושא זה:

"אני משלם המון כסף כל שנה רק כדי שאוכל לראות את ביתר ירושלים משחקת,9 ערוצי ספורט, ביקוש עצום למשחק הזה בבקשה תסדרו שנוכל לראות זה עולם חופשי.!"

כאמור, בשנת 2002 המועצה קבעה רשימה של אירועים חיים בעלי חשיבות ציבורית רבה ("הרשימה") אותם ניתן לשדר בערוץ בתשלום רק אם ערוץ פתוח לא רכש את זכויות השידור של המשחק למרות שזכויות השידור הוצעו לערוצים הפתוחים במחיר סביר ובתנאים בלתי מפלים.

כמו כן, **מדיניות המועצה קובעת כי משחקי החוץ של קבוצות ישראליות במוקדמות הליגה האירופית צריכים להיות משודרים בערוצים פתוחים שאינם בתשלום**. המועצה לא כללה ברשימה המשחקים את משחקי הבית בשלב המוקדמות וזאת על מנת שלא לפגוע בזכויות הקניין של קבוצות הכדורגל בישראל- בעלות זכויות השידור של משחקים אלה.

התלונות בנושא משחקה של בית"ר ירושלים נותרו ללא הכרעה. מטעם של שמירה על ציבור הצרכנים המועצה פנתה לחברת צ'רלטון על מנת שתאפשר באופן חד-פעמי לרכוש לשידור את המשחק עצמו בלבד, בעלות של שקלים בודדים, מבלי להתחייב לרכישת חבילת הערוצים לחודש, אולם בצ'רלטון סירבו לכך והמשחק לא שודר.

בעיות טכניות/ קליטת שידורים:

קיימת עלייה של 8% בנושא זה, בהמשך לעלייה שנתית של 14% בין השנים 2013-2014. נושא הפניות המרכזי בתחום זה הוא תקלות ושיבושים בקליטת השידורים אך ישנן גם תלונות לגבי התקנה מרושלת של שתי החברות. בעת שיש תקלות ומוקדי השירות לא מספקים מענה הולם אזי הבעיה מתעצמת.

להלן דוגמא לתלונה בנושא זה:

"בהמשך לפנייתי היום התגלה בפניי כי הנציג שעמו שוחחתי בשם אור שיקר לי בלי למצמץ וטען בפניי כי קיימת תקלה גורפת בכל אזור טבריה עקב מזג האוויר, מהבוקר אין לי בבית קליטת שידורים ואני עדיין

ממתינה שיתחדשו בבירור מול שכנים חברים ומשפחה התגלה לי כי לאף אחד מהם אין שום תקלה!! ומהבוקר השידורים מוקרנים אצלם כרגיל! איני מצליחה להשיג אתכם טלפונית עקב ריבוי השיחות אבקש לחזור אליי בהקדם האפשרי!!! אני מעוניינת לעזוב את חברתכם עוד היום! פשוט חוצפה!!! חבל שאלה הנציגים שאתם מעסיקים לא חסר אנשים אמינים טובים וחרוצים שמעוניינים לעבוד!."

מבירור התלונה מול חברת יס עולה כי לטענת החברה הגיע טכנאי לבית הלקוחה אך לא מצא תקלה. עם זאת, התלונה נמצאה מוצדקת וחשבון הפונה זוכה בגין ימי התקלה שחוותה.

תוכן השידורים:

בנושא זה חלה ירידה של 54% בכמות הפניות שהגיעו למועצה.

הפניות בנושא זה נגעו בתכנים בעייתיים בסדרות ובסרטים, בעיה עם איכות התכנים בכלל ובערוצי הילדים, ושעות שידור של תכנים מיניים ו/או אלימים.

להלן דוגמא לתלונה בנושא זה:

"ערוץ liftime, 46 משדר בשעות אחר הצהריים המוקדמות תכניות זוועה. לדוגמא: "פרופיל של רוצח " בה התוכן והמראות הן זוועות מעוררי פלצות. אין פלא שהנוער ובכלל רוויי אלימות. תכניות כאלו חייבות להיות משודרות אם בכלל עמוק בתוך הלילה, אם בכלל! "

מבדיקת התוכן נשוא הפנייה, אגף הפיקוח במועצה מצא את הפנייה כ**מוצדקת** והועברה הנחייה לבעל הרישיון לשדר את התכנית האמורה רק לאחר השעה 22:00.

כמו כן, בימים אלו מוקם צוות בראשות יו"ר המועצה לשידורי כבלים אשר יבחן את מכלול שידורי הילדים ויבצע תהליך של מיקוד רגולציה מול ערוצי הילדים לצורך תיקון ושיפור הכללים הקיימים.

הערמת קשיים לניתוק:

ירידה של 16% בכמות התלונות בנושא זה ביחס לתקופה המקבילה בשנת 2014.

יש לציין כי בין 2013-2014 חלה עלייה של **118%** בנושא זה, בין השאר עקב אי הזמינות במוקדי השירות של הוט.

להלן דוגמא לתלונה בנושא זה:

" לפני כשנה וחודשיים נפטר אדם בשם X כהן ז"ל שהיה מנוי בהוט.
מאז נעשו אינספור ניסיונות להתנתק מהשירות שכוללות:
1. פנייה טלפונית (ללא מענה עד כדי ייאוש).
2. פנייה במייל שם הופנינו בחזרה למספר טלפון לא ריספונסיבי.
3. פנייה בפקס דרך אתר נתק.
כיום, שנה וחודשיים לאחר הפטירה הוט עדיין מנסים לגבות תשלום עבור חודשים בהם הלקוח נפטר ואף מאיימים בתביעה משפטית.
כל ניסיון להידבר איתם כולל צילום של תעודת הפטירה ושיחה עם שני נציגים לא הועילו.
מיותר לציין עד כמה הדבר מטריד ופוגע במשפחת המנוח מעבר לעוולה המשפטית."

הפנייה נמצאה מוצדקת. הפונה זוכה בגין החיובים שבוצעו לאחר בקשת הניתוק הראשונית במנוי הנפטר.

בשנת 2010 הטילה המועצה עיצומים כספיים הן על הוט והן על יס בנושא זה. על סמך פרסומי המועצה בעקבות עיצום זה הוגשה תביעה ייצוגית ובימים אלו הושגה פשרה לפיה לקוחות הוט יקבלו הטבות כספיות המסתכמות במיליוני שקלים.

הנה כי כן, המועצה אמונה על שמירת האינטרס הציבורי ומתפקידיה, בין היתר, להגן על הצרכנים ובכוונתנו להמשיך לפעול להגנה על הצרכנים ולשמירה על זכויותיהם.