



משרד התקשורת
לשכת הדובר

י"ח אדר ב תשע"ו
28 מרץ 2016

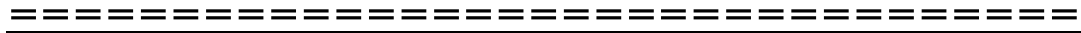
הודעה לתקשורת

משרד התקשורת מפרסם את דו"ח פניות הציבור בנושא טלקום לשנת 2015

בשנת 2015 התקבלו **10,391** פניות ציבור, עלייה של כ-**9.3%** לעומת שנת 2014 שבה התקבלו **9,506** פניות

תחום ה"חשבונות" ממשיך להיות הנושא המוביל בשיעור פניות הציבור:
חיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי בגין שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים,
חיוב בגין שירותים שלא נתבקשו, אי מתן החזר כספי בגין חיובי יתר

מבין כל התלונות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה ברורה, נמצא כי **כ-42%**
מהתלונות על חברות התקשורת נמצאו מוצדקות בשנת 2015!



עיקרי ממצאי דו"ח פניות ציבור שנת 2015

בהמשך למגמה בשנים האחרונות גם שנת 2015 התאפיינה בהגברת האכיפה כלפי חברות התקשורת בעיקר בנושאים **צרכניים ותחרותיים** וזאת לשם אספקת שירות טוב יותר לצרכנים ולצורך הרתעת החברות מפני הפרת הוראות רישיון.

יש לציין כי בתחילת שנת 2015 החלה רפורמה חדשה בשוק הנייח, רפורמת הפס הרחב ("השוק הסיטונאי") ופניות ציבור רבות התקבלו בנושא זה עקב קשיים ו"חבלי לידה".

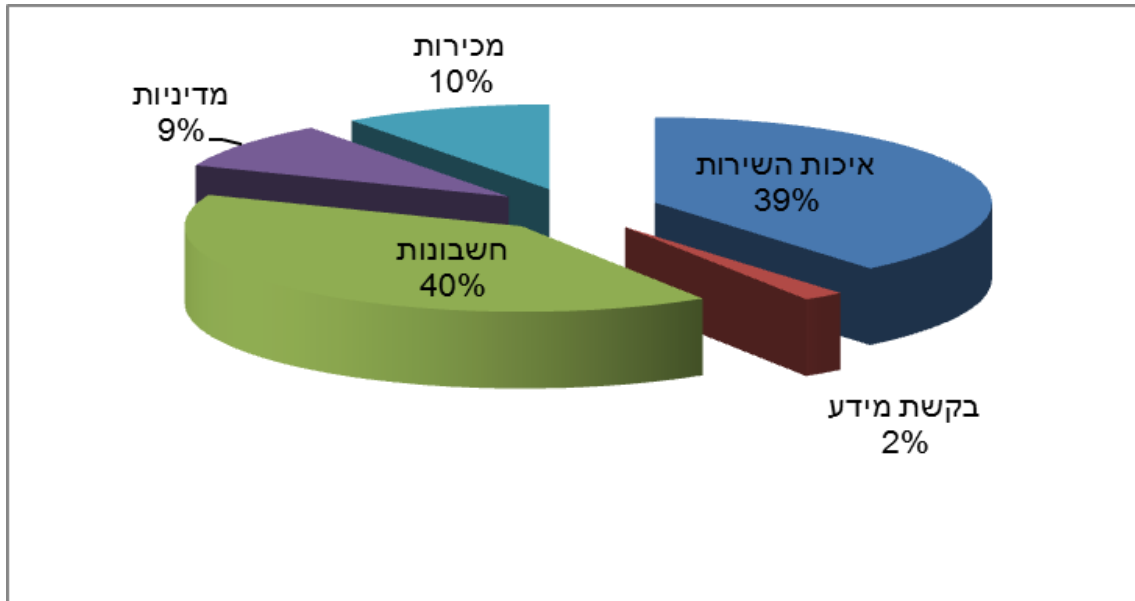
תחום ה"חשבונות" ממשיך להיות הנושא המוביל בשיעור פניות הציבור, משום היותו דבר ש"כואב" לציבור בכיס, לפיכך ניתן מיקוד לטיפול מהיר בפניות אלה.

בסה"כ הכללי, זמן הטיפול הממוצע מרגע קליטת הפנייה ועד סיום הטיפול עומד על כ- 14 ימים.

נושאי התלונות שהתקבלו ב-2015 - הפניות/תלונות מסווגות לחמישה נושאים עיקריים:
מכירות, חשבונות, איכות השירות, מדיניות ובקשות מידע.



משרד התקשורת לשכת הדובר



פירוט התלונות שהתקבלו ב-2015 בהשוואה לשנים קודמות

מכירות – הפסקת שירות, הטעיה בעת ביצוע מכירה, ביטול עסקה, אי מסירת הסכם התקשרות – עלייה קטנה יחסית לשנת 2014 במספר הפניות. בחלק ניכר מהמקרים הכתובת הנכונה הינה הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן, מכיוון שהטיפול אינו בסמכות המשרד.

חשבונות – חיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי בגין שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים, חיוב בגין שירותים שלא נתבקשו, אי מתן החזר כספי בגין חיובי יתר – קיימת עלייה קטנה יחסית לשנת 2014.

מדיניות – בנושאי חקיקה, תקנות, תעריפים, מתן הטבות, תיקון ציוד קצה, מכירת ציוד קצה – ירידה יחסית לשנת 2014.

איכות השירות – בעיות קליטה, תיקון תקלות, מהירות גלישה איטית, אי מתן מענה בכתב לפניית בכתב, אי מתן מענה ע"י נציגי שירות /זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי, אי מתן שירות אוניברסאלי – ניכרת עלייה יחסית משמעותית לעומת שנת 2014.

בקשות מידע – בקשות מידע ובירור על חוקים, תקנות, הוראות רישיון, המגמה של ירידה לאורך השנים האחרונות נמשכת.

מהנתונים לעיל ניתן לראות, כי בנושאי חשבונות ואיכות השירות יש עלייה במספר הפניות/תלונות בשנת 2015 יחסית לשנת 2014. הסיבות העיקריות לכך הן, ככל הנראה, הרפורמה החדשה בתחום הפס הרחב ("שוק סיטונאי"), בה חוו המנויים חבלי קליטה שגרמו לזמני המתנה ארוכים בעת המעבר, "הבטחות" שלא קוימו, חיובים כפולים ועוד.



משרד התקשורת לשכת הדובר

אחוז בקשות המידע ירד, ייתכן ובשל הנגשת המידע באתר האינטרנט לציבור הרחב.

מבין כל התלונות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה ברורה, נמצא כי כ-42% מהתלונות על חברות התקשורת נמצאו מוצדקות בשנת 2015!

הדו"ח כולל נתונים השוואתיים לגבי כמות התלונות מול כל חברה כאשר שיעור התלונות מוצג יחסית לגודלה של החברה.

החברות שהתקבל לגביהן **המספר הקטן ביותר** של תלונות לכל 10,000 ווים/מנויים לפי תחומים לשנת 2015 הן:

חברות סלולריות

פרטנר - 2.7 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. הפרש משמעותי יחסית לחברות האחרות וכמו כן, ניכר שיפור ביחס לשנת 2014, בה התקבלו **3.1** תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

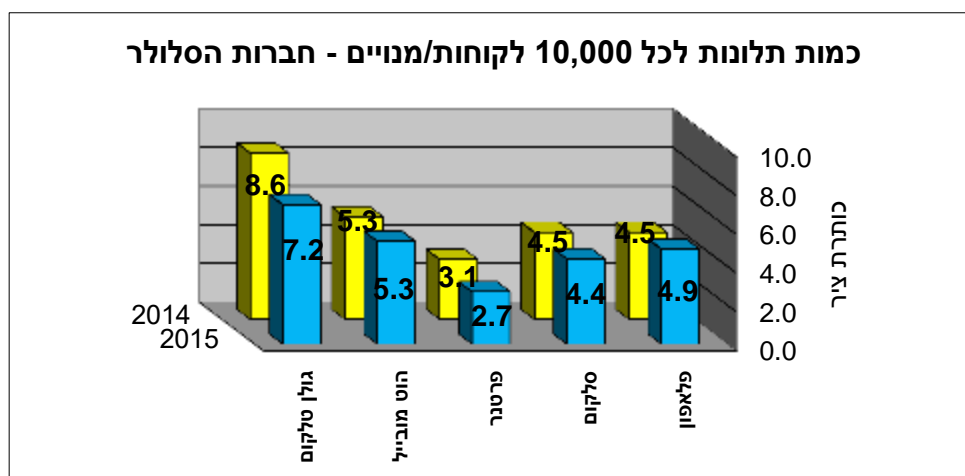
ספקי גישה לאינטרנט (מעל 500,000 מנויים):

014 בזק בינלאומי - 2.6 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. נתון מצוין ובסדרי גודל משמעותיים יחסית למתחרות. כמו כן, ניכר שיפור ביחס לשנת 2014, בה התקבלו **3.3** תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

מפעיל פנים ארצי - טלפון קווי (מעל 500,000 מנויים):

בזק - 4 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים, יש לציין כי חלה הרעה יחסית לשנת 2014, בה התקבלו **3.5** תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

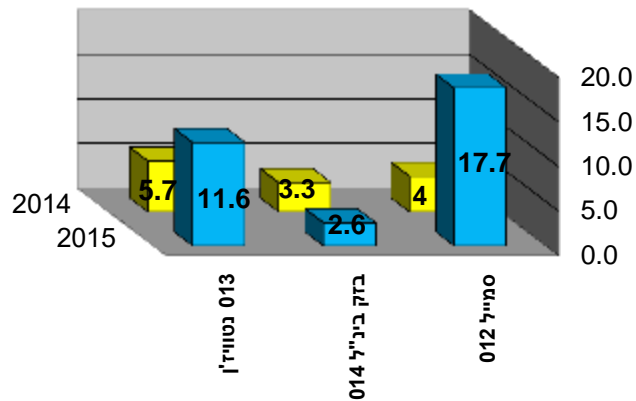
חלק מהחברות שומרות על מגמה טובה ודירוג גבוה יחסית, ואף ישנן חברות בהן חל שינוי משמעותי. חשוב לציין כי ייתכן והשינוי לרעה בחברות 012 סמייל, 013 נטוויז'ן ובזק (תשתית אינטרנט) נובע גם בשל תחילת יישום רפורמת "הפס הרחב" (השוק הסיטונאי).



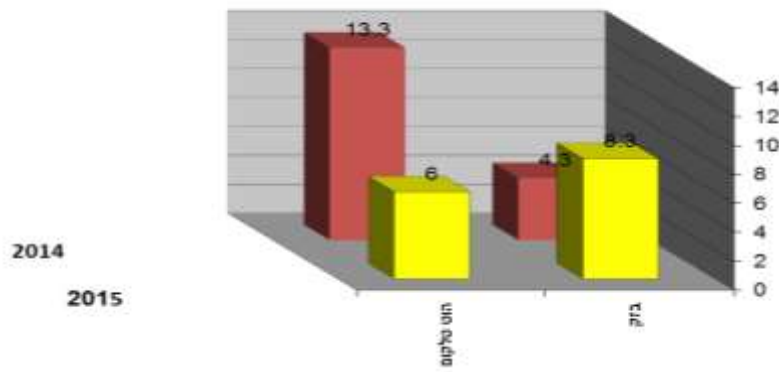


משרד התקשורת לשכת הדובר

כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים - ספקיות אינטרנט



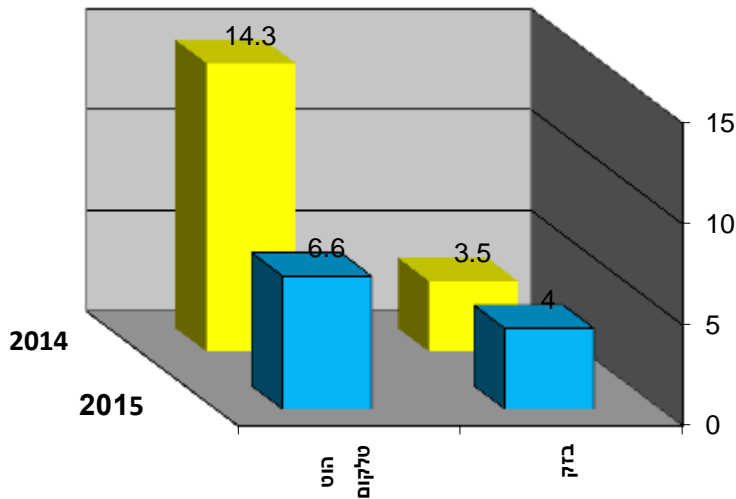
כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים - תשתית אינטרנט





משרד התקשורת
לשכת הדובר

כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים - טלפון נייד - חברות ותיקות





משרד התקשורת
לשכת הדובר




מהנתונים בטבלה הבאה ניתן לראות כי בתחום חברות הרט"ן חברת פרטנר ממשיכה להוביל במקום הראשון ביחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015. זאת ועוד, חברת הוט מובייל ממשיכה לפעול לשיפור שירותיה במהלך שנת 2015 ואכן ניתן לראות כי חל שיפור ניכר ביחס לדירוגה בשנת 2014.

| החברה | סלקום | פלאפון | פרטנר | הוט מובייל | גולן טלקום |
|--|---|---|---|--|--|
| חלק החברה בשוק (מתוך חמש חברות הסולאר בעלות רשיון רט"ן בללי) | 27% | 26% | 26% | 12% | 9% |
| חלק התלונות המוצדקות | 36% | 29% | 15% | 12% | 8% |
| היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015 | 1.3 | 1.1 | 0.6 | 1 | 0.9 |
| דירוג (היחס ל- 2014) | טעון שיפור ירידה (1.15) יחסית ל-2014 | תקין ירידה (0.94) יחסית ל-2014 | טוב שיפור קל (0.65) יחסית ל-2014 | תקין שיפור ניכר (1.87) יחסית ל-2014 | תקין ירידה (0.8) יחסית ל-2014 |



משרד התקשורת
לשכת הדובר

מהטבלה הבאה נמצא כי, מבין ספקיות הגישה הגדולות לאינטרנט/ISP, **חברת 014 בזק בינלאומי ממשיכה לשפר את השירות למנוייה ושומרת על דירוג גבוה ובמקום הראשון**. כמו כן, ניתן לציין כי חברת 013 נטוויזן השתפרה באופן משמעותי ביחס לשנה שעברה.



|  012 סמייל |  013 נטוויזן |  014 בזק בינלאומי | החברה |
|--|--|---|---|
| 20% | 27% | 53% | חלק החברה בשוק (מבין החברות בעלות מעל 500 אלף מנויים) |
| 61% | 30% | 9% | חלק התלונות המוצדקות |
| 3 | 1.1 | 0.2 | היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015 |
| לקוי ירידה משמעותית (1.11) יחסית ל-2014 | תקין שיפור משמעותי (1.74) יחסית ל-2014 | טוב במיוחד שיפור משמעותי (0.41) יחסית ל-2014 | דירוג (היחס ל- 2014) |



משרד התקשורת
לשכת הדובר

בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום תשתית האינטרנט.



בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, חברת בזק בתחום תשתית האינטרנט, במגמת ירידה בשירות בשנת 2015 אך עדיין מדורגת ראשונה ואלו חברת הוט טלקום, השתפרה משמעותית ביחס לשנה שעברה. בשנת 2015 הושקה רפורמה "הפס הרחב" (בחברת בזק בלבד) וייתכן ש"מחלות ילדות" השפיעו על איכות מתן השירות.

|  הוט טלקום-אינטרנט |  בזק-אינטרנט | החברה |
|--|--|---|
| 32% | 68% | גודל החברה בשוק |
| 36% | 64% | חלק התלונות המוצדקות |
| 1.1 | 0.9 | היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015 |
| תקין שיפור משמעותי (2.29) יחסית ל-2014 | תקין ירידה משמעותית (0.33) יחסית ל-2014 | דירוג (היחס ל- 2014) |



משרד התקשורת לשכת הדובר

בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום הטלפוניה - מפ"א עם מעל 500,000 קוויים/מנויים. בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, **חברת בזק בתחום הטלפוניה, ירדה מעט ביחס לשנה שעברה ועדיין מדורגת ראשונה** ואילו הוט טלקום במגמת שיפור ביחס לשנת 2014, אולם השירות עדיין לקוי.

|  הוט טלקום |  בזק | החברה |
|--|--|---|
| 28% | 72% | חלק החברה בשוק |
| 59% | 41% | חלק התלונות המוצדקות |
| 2.1 | 0.6 | היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015 |
| לקוי שיפור קל (2.24) יחסית ל-2014 | טוב ירידה קלה (0.52) יחסית ל-2014 | דירוג (היחס ל- 2014) |

סיכום:

המשרד רואה חשיבות רבה בטיפול בפניות הציבור מתוך כוונה לסייע ולתמוך בציבור הרחב, דבר הבא לידי ביטוי בשיפור תהליכי העבודה לרבות מדיניות, נוהלי עבודה, שקיפות ומידע לציבור שכולם יחדיו הניבו תוצאות טובות.

באגף בכלל ובתחום פניות הציבור בפרט, מתבצעת עבודה רבה, חשובה ותורמת בנושא פניות הציבור, יחד עם מאמצי גיוס עובדים ומתנדבים מן השורות האזרחי הלאומי שתורמים רבות למען הציבור הרחב בישראל לרבות מקרב אוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים ואף תרמו גם למתנדבות עצמם.

אגף הפיקוח והאכיפה יגביר את פעילות הפיקוח והאכיפה בדגש על זיהוי סימפטומים, תוך טיפול ממוקד ובמקביל בבעיות המערכתיות והמרכזיות הדורשות שינויי אסדרה.

Dr. Yechiel Shabi
Spokesman
[Israel Ministry of Communications](http://Israel.Ministry.of.Communications)
Work: +972 (2) 6706323
Fax: +972 (2) 6706372



דר יחיאל שבי
הדובר
משרד התקשורת
עבודה: 02-6706362
פקס: 02-6706372

www.moc.gov.il
ShabiY@moc.gov.il