



משרד התקשורת  
לשכת הדובר

כ"ז טבת תשע"ז

25 ינואר 2017

**הודעה לתקשורת**

**משרד התקשורת הטיל עיצום כספי על פרטנר בסך של**

**₪ 659,730**

**החברה הפרה הוראות שעניינן אופן המענה למנוי אשר השיג על חיוב יתר**

משרד התקשורת הטיל עיצום כספי בסכום של 659,730 ₪ על חברת פרטנר מכיוון שפעלה בניגוד להוראות רישיון החברה למתן שירותי סלולר שעניינן אופן הטיפול בפניות של מנויים שהשיגו על חיוב כספי.

המשרד ביקש לאפשר לצרכן דרך פשוטה לברר מול החברה האם החיוב שבו הוא חויב היה כדין. לשם כך קבע המשרד הוראות רישיון מפורטות וברורות בעניין זה, כגון: החובה להשיב בכתב למנוי על השגתו; החובה להשיב למנוי בצורה מנומקת; החובה לפרט את אופן חישוב החזר או הנימוקים לדחיית ההשגה, בהתאם לעניין; והחובה להשיב למנוי בתוך 21 יום מיום קבלת ההשגה.

החברה הפרה הוראות אלה, והדבר ניכר מפניות ציבור רבות שהתקבלו במשרד בנושא זה. פניות אלה העידו, בין היתר, על היעדר שקיפות שהייתה עשויה לאפשר למנויים לכלכל את צעדיהם כראוי, בין אם לצורך הפסקת שירותים שבגינם הם חויבו או קבלת החזר כספי במקרים שבהם היו זכאים לכך.

יודגש כי פניית מנוי בנושאי חיובי יתר דורשת לרוב השקעת זמן מצדו, לרבות זמני המתנה ארוכים. קבלת תשובות לא ענייניות גורמת למנויים עגמת נפש, ואף מרפה את ידם בכל הנוגע לעמידה על זכויותיהם. המשרד רואה חשיבות בעידוד הצרכן לעמוד על זכויותיו ולקבל החלטה מושכלת באשר לצריכת שירותי תקשורת.

ד"ר יחיאל שבי  
הדובר