

הוראות להתמודדות עם חסימות העסקנים מועדת התקשורת

שלב ראשון: דרישה מחברת התקשורת לפתוח את החסימה.

על קווי הטלפון מהקומה הכשרה מוגדר בחברות התקשורת שרות הנקרא "שרות חסימת שיחות".

זכותכם החוקית לדרוש מחברת התקשורת את ביטול השרות הזה, וחברת התקשורת מחוייבת לבטל את חסימת השיחות בקו שלכם תוך 24 שעות, גם אם החסימות הינן בהוראת עסקני ועדת הרבנים.

חובת חברת התקשורת לבטל שרות לדרישת הלקוח כתובה ברשיון שניתן לה על ידי משרד התקשורת.

למרות חובה זו, חברות התקשורת אינן ממהרות לבטל להעתר לבקשה לביטול שירות החסימה. חסימה שכאמור חוסכת כסף לחברת התקשורת.

לידיעתכם, היו לקוחות שעדכנו אותנו במקרים שלאחר התעקשות מול חברת התקשורת, חברת התקשורת ביטלה להם את החסימה ופתחה את הקו לחיוגים.

במקרה וחברת התקשורת מסרבת לדרישתכם המעוגנת ברישיון שלה ולא פותחת את החסימות, נעבור לשלב השני: תלונה למשרד התקשורת.

מספרי הטלפון של שרות לקוחות של חברות התקשורת השונות:

גולן: 1-800-016-058 דוא"ל gtpniyot@golantelecom.co.il

סלקום: 3123* דוא"ל Cellcom_pniyot@cellcom.co.il

פרטנר: 1-800-800-054 דוא"ל partner.Email@service.partner.co.il

פלאפון: 1-800-050-166 דוא"ל contact@pelephone.co.il

רמי לוי: 076-8888600 דוא"ל pniyot.cellular@rami-levy.co.il

הוט מובייל: 1-800-800-053 דוא"ל BMP035@hotmail.co.il

שלב שני - תלונה למשרד התקשורת כנגד החברה שמסרבת לבטל את החסימה.

משרד התקשורת אמור לפקח על חברות התקשורת, ולכן, במידה וחברת התקשורת שלכם לא מקיימת את תנאי רשיונה, ומסרבת לדרישתכם לבטל את החסימות על המנוי שלכם, נתלונן עליה במשרד התקשורת ונבקש מהם שיטפלו בבעיה ויורו לחברת התקשורת לבטל את החסימה מהמנוי.

בתלונה חשוב להדגיש שלא יתכן שחברת התקשורת מפרה את הרישיון שלה ומסרבת לבטל את שרות החסימות מהמנוי. כדאי גם לציין מהם המערכות שנחסמו לחיוג מהמנוי שלכם, כיצד מערכות אלו משרתות אתכם ואת הציבור, ומדוע חסימתו פוגעת בציבור, ושזו הסיבה שאתם דורשים את ביטול שרות החסימה מהחברה.

ידוע לנו על מקרים, שבהם משרד התקשורת פנה לחברות התקשורת ועסקני הוועדה, וכתוצאה מכך, בסופו של דבר הקו אכן נפתח.

בפניה למשרד התקשורת יש לציין את פנייתכם לחברת התקשורת שלכם, ואת תשובתה. במידה לחברת התקשורת היתה בכתב, צרפו את ההתכתבות מול חברת התקשורת.

דרכים להגשת תלונה /פניה במשרד התקשורת:

באמצעות הדוא"ל pnvyot@moc.gov.il באמצעות פקס 03-5198106

באמצעות דואר- משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 6525101 , תחום פיקוח על השירות לצרכן.

הטלפון של משרד התקשורת לטיפול במקרים דחופים , או לברור מצב הטיפול בתלונה שנשלחה, הוא: 03-5198231 טלפון זה זמין בימים א'- ה' בין השעות: 10:00 - 11:00 , 13:00 - 14:00.

מזכירות לשכת שר התקשורת: דואר אלקטרוני: sar@moc.gov.il פקס: 02-6240029

טלפון של אגף בכיר פיקוח ואכיפה במשרד התקשורת 03-5198214 פקס: 03-5198110

שלב שלישי:

באפשרותנו לתת לכם פתרונות ביניים, להחלפת מספר או לקבלת מספר אישי:

אם אתה בעל מערכת שנחסמה, כתוב למייל שלנו y0773137770@gmail.com הודעה בנושא - בקשת פתרון למערכת שנחסמה.

בגוף הפניה ציינו את מספר המערכת שנחסמה והסיסמה שלה ולבקש מספרים אישיים, אנו נגדיר לציבור המאזינים שלכם מספרי גישה אישיים למערכת.

אופציה נוספת לבעל המערכת שנחסמה: לרכוש קו ניח מאחת מחברות התקשורת, או מספר נוסף לקו קיים בדוגמת המספר הוירטואלי שניתן להזמין לקווי בזק, לפנות בדואר אלקטרוני לשרות הלקוחות שלנו, ואנו ננייד את המספר החדש לימות המשיח ונקים לכם את המערכת על המספר הזה,

מספרים אלו בצורה משמעותית נחסמים פחות מאשר הקווים הרגילים.

חשוב להדגיש, מהרגע שהמספר מנויד לחברת ימות המשיח ולבעלותה, חברת התקשורת ממנה נרכש הקו מפסיקה לחייב אתכם, ואצלנו השימוש בו בחינם.

אם אתם אדם פרטי המנסה להתקשר למערכת - והגישה אליה נחסמה:

התקשר אלינו ל 077-3137770 ובשלוחה $6 > 1 > 2$ לדווח לנו על המספר שנחסם, אנו נפעל להקצות לכם מספר גישה אישי חדש למערכת בהקדם.