

בעניין תלונת סיני והמענה שלכם מיום 26/8/2019

26 באוגוסט, 2019

לכבוד
מר סיני ליבל
באמצעות מייל sinai.libal@hotmail.com

סיני שלום,

הנדון: פנייתך לחברתנו בגין לקוח מספר 6939689 ע"ש סיני ליבל
סימוכין: מכתבך מיום 25.08.19

בהמשך לפנייתך, להלן התייחסותי:

החל מתאריך 01.09.19, דמי הוראת קבע יעודכנו לתשלום של 7.9 ₪ בחודש.

כפי שהדגשתי בפנייתך, פלאפון נוהגת באופן שירותי ואכן גם בנושא זה התעריף בפלאפון נמוך משמעותית, זה שנים רבות, מזה הקיים אצל מתחרותיה.

אציין כי חיוב זה מבוצע כדין (כפי שאף אושר על ידי בית משפט), כי הודעה בדבר העדכון נשלחה ללקוחות מבעוד מועד וכי התשלום נגבה עבור כל תיקיית הלקוח (ללא קשר למספר המנייים של הלקוח).

משרד התקשורת בדק את תלונה כנגד פלאפון בעניין זה ומצאה מוצדקת. מדובר בהפרת רישיון. בנסיבות אלו ככול שתחילו בגבייה חרף העובדה שמשרד התקשורת קבע שהגבייה עבור דמי הוראת קבע הינה בהפרת רישיון בסופו של יום תצטרכו להסביר את התנהלותכם לשופט במחוזי.

האמור לעיל יחול גם כשמדובר בהטבה הניתנת במסגרת תכנית התעריפים ולא דווקא לשירות מסוים הכלול בתכנית.

נציין כי בין אם מדובר בתעריף קבוע ובין אם מדובר בהטבה, התעריף האמור לא מופיע בעיקרי התוכנית כקבוע בהוראות לעיל וזאת לאחר בחינת הסכם התקשורת של מנוי חברת פלאפון אשר קיבל הודעה על התחלת גבייה בגין הוראת קבע החל מיום 01/9/19.

נכון, צודק, ומתבקש כי פלאפון לא תפעל בהפרת תנאי רישיונה !!!
פלאפון לא תוכל לטעון להתנהלות בתום לב לאור האמור לעיל.