

לכבוד

הועדה לפניות הציבור [vz@knesset.gov.il](mailto:vz@knesset.gov.il)

בראשות ח"כ הרב ישראל אייכלר

כנסת ישראל

לידי: שלומית אמינח - מנהלת הוועדה

בצירוף לתיק 62476

**הנידון - מצב בלתי אפשרי בשיחות יעוץ של מיסטיקנים**

שלום רב,

אני מעבירה לכם צילומים של מסך הטלפון של חברה, אשר אין בידיה אינטרנט ומיילים, והיא ביקשה שאכתוב בשמה. בצילומים שמצורפים למייל זה ניתן לראות 6 שיחות אשר היו לה נכון ל-14.11.15 בסביבות 20:00. השיחות התנתקו כל 4.20 דקות בערך, תוך בזבוז זמן בין שיחה לשיחה, אובדן כושר ריכוז, וצורך להסביר ללקוח שוב ושוב, למה השיחות מתנתקות, כאשר הלקוחה התלוננה ללא הרף, ואף לא חסכה במילות גנאי על משרד התיקשורת. כיצד מיסטיקן יכול להתרכז כאשר כל 4.5 דקות מתנתקת לו שיחה, זה פשוט גורם לעינוי הלקוח ולבזבוז של יותר זמן וכסף!!!

**משרד התיקשורת הביא את כולנו למצב בלתי אפשרי!!!**

הוא קבע לנו כללים ומגבלות של "ממש מחנה מעצר", והמצב ממש נואש!!!

מאות אנשים שעוסקים בתחום זה כבר שנים, נותרו ללא פרנסה, ואלפי לקוחות זועמים עליכם, ואין אחד שלא אומר: "לא מבינים את הטמטום הזה של משרד התיקשורת".

כל זאת משום שנקבעה תקרה של 50 ש' ושל 100 ש' בקו 902 ואין אפשרות לציבור לעמוד בזה, וזה גם בלתי אפשרי לחברה אשר מעסיקה מיסטיקנים, עם כל העלויות שלה, לעמוד במגבלות אלה. ברצוני לציין שאין לנו ידע, יכולת ומשאבים כספיים לשווק עצמנו באופן אישי, והחברות בהחלט פועלות לכך במרץ.

**להלן תחשיב על מנת שתבינו את העוול:**

בתחשיב שדלהלן יוכח למה אחר שמעסיק מיסטיקנים הוא בעל עלויות של 9.9 לדקה, למה זה הגיוני ולגיטימי.

1. האתר גובה 9.9 ש' לדקה.
2. נוריד מע"מ ואז יישאר - 8.46
3. נוריד עמלה לחברת התיקשורת שמספקת את התשתית- שזה 22 אחוז ויישאר: 6.6.
4. מכאן נוריד את התשלום למיסטיקנית שזה בסך 2.5 ש' ואז נקבל- 4.1 שקלים.
5. וכעת, שימו לב. חייבים להשמיע ללקוח פתיח, עליו הוא לא משלם, שהנה הגעת לקו מיסטי והפתיח הזה הוא בן 30 שניות כפי שאתם רואים. כלומר, אין כאן דקות מלאות, אלא יש כאן חצי דקה מתוך 5 דקות של בזבוז, כלומר יש כאן 10 אחוז בזבוז ואז יישאר לנו- 3.69
6. מתוך סכום זה יש להוריד לפחות 2.5 ש' עלויות החזקת אתר, פרסום בגוגל ובפייס-בוק ובמקומות אחרים, החזקת צוות עובדים וכו'. יישאר לנו 1.2 שקלים.

**לסיכום**- חברה כזו של טלפונים מוציאה כסף רב לחודש על פרסום בגוגל, בפייס בוק וזה בשקט יכול להגיע עד לשני שקלים, ועד 2.5 שקלים, ואז לא נותר יותר מ-1.2 ואולי כמעט 2 שקלים לדקה.

**מצד הלקוח**- לקחת 9.9 זה לא בשמיים זה יוצא 594 לשעה, וזה מה שלוקחים מיסטיקנים רבים מקצועיים, פסיכולוגים, מאמנים אישיים וכו'. מה גם שהשיחות עם המיסטיקנים הם יותר ממוקדות ומיומנות ורובם הם בטווח של בערך עד 20 דקות, ובהחלט מעל 10 דקות.

בתנאים האלה, אתר אשר רוצה לגבות 9.9 לדקה בתקרה של 50 ש', יגיע למצב של שיחות שמתנתקות בקצב זה, של 5 דקות לשיחה, וזה לחלוטין אבסורד!!!

קראתי ועברתי על כל השימועים שעשה משרד התיקשורת וההחלטות אשר קיבל בעקבותיהם בשנת 2013 ו-2014 וגם ראיתי שהוגבלו ברגע האחרון השיחות של קו 902 ל-100 ש' בלבד. גם שיחות של 100 ש' לא יועילו כאן, כי אז זה יגרום לכך ששיחות יתנתקו כל 9 דקות בערך, וגם זה אינו זמן לתת שירות הולם ללקוח. וגם חסימת קו 902 מברירת המחדל אינו סביר.

בהודעות לציבור שפרסם משרד התיקשורת ב-2014 הוא התחייב לפעול להגנת הציבור, טובת הציבור, ותחרות הוגנת!

וכאן הם פועלים להגנת יתר של הציבור וללא שום הגיון, עד כדי הרס של ענף שלם שבו עוסקים מאות אנשים, ופונים אליו אלפי איש לחודש, ולא יהיה קשה להוכיח נתונים אלה.

**כל מה שעשו אינו מידתי, ואינו הוגן.**

אני אישית חושבת שהרגולציה זה דבר נכון, אבל אנא מהם, שישחררו את הרסן בקצת, אנא העלו את התעריף במיוחד בקו 902 ל-200 שקלים, עשו אותו חופשי בברירת המחדל, זה לא דרישה בשמיים, אני לא מאמינה שיהיו תלונות על כך!!!

מאחר ואני מצויה בנושא, כי הוא מעסיק אותי יומם ולילה בשל הרס רב של הפרנסה שלי, עשיתי תחקיר והעליתי את כל התחקיר לרשת:

[www.oryada.com/regulation.htm](http://www.oryada.com/regulation.htm)

בברכה  
גילה בויום  
רחוב הס 14.7 חיפה  
050-5625759

**הסבר לצילומים:** להלן שיחות ב-19:50 19:55 20:03 בצד ימין והמשך בשמאל ב-20:09 20:15



