

**מאת:** sinai libal <sinai\_libal@hotmail.com>  
**נשלח:** יום ראשון 06 אוקטובר 2019 11:29  
**אל:** Avi GMail  
**נושא:** סיני ליבל- פנייתך למשרד התקשורת- פנייה מס' 128706 Fwd:

ס.ליבל

התחל הודעה מועברת:

**מאת:** אמיר בירן <amirb@moc.gov.il>  
**תאריך:** 6 באוקטובר 2019 בשעה 11:07:37 GMT+3  
**אל:** sinai libal <sinai\_libal@hotmail.com>  
**נושא:** סיני ליבל- פנייתך למשרד התקשורת- פנייה מס' 128706

שלום רב,

1. מצ"ב אישור קבלת הפנייה במשרדנו.
2. לשירותך.

בברכה

---

**Amir Biran**  
coordinator of public applications  
Israeli Ministry of Communications



[www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)  
[amir\\_b@moc.gov.il](mailto:amir_b@moc.gov.il)

**אמיר בירן**  
מרכז בכיר פניות ציבור  
משרד התקשורת

[https://www.gov.il/he/Departments/ministry\\_of\\_communications](https://www.gov.il/he/Departments/ministry_of_communications)

---

**From:** sinai libal <[sinai\\_libal@hotmail.com](mailto:sinai_libal@hotmail.com)>

**Sent:** Saturday, October 5, 2019 8:23 PM

**To:** Pnyot <[Pnyot@moc.gov.il](mailto:Pnyot@moc.gov.il)>

**Subject:** תלונה- נציגת סלקום במוקד הטלפוני במוצ"ש- אין קו - תגש מחר למרכז שירות להחליף סים

תלונה כנגד סלקום בעניין מענה לכל תקלה במוקד הטלפוני מעבר לשעות העבודה

המתלונן: סיני ליבל ת.ז. 055720692

קו מושא התלונה: 0524240000

התלונה : בבעיה של אין יכולת להוציא ולקבל שיחות - המענה של הנציגה תגש מחר למרכז שירות להחליף סים.

מענה שני: לך תשים את הסים בטלפון אחר.

רק אחרי ויכוח קיבלה עצה לכבות ולהדליק את המכשיר.

ככה זה שסלקום שמה נציג אוניברסלי לכל השירותים ...

מרכיב נוסף בתלונה :

סלקום מחוייבת לתת מענה 24/7 בשלושה נושאים.

התקליט מודיע שינתן מענה טכני רק לתקלות טכניות.

כאמור המענה האוטומטי מהנציגה: תגש מחר למרכז שירות.