

לכבוד: מר ביבי נתניהו, שר התיקשורת, לשכת שר התיקשורת

טלפון: 02-6706301 פקס: 02-6240029

## הנדון: שירותי פרמיום בתעריף של "עוזרת בית"

אנו הרשומים מטה מהווים גרעין קטן ממאות יועצים ואלפי לקוחות, אם לא יותר, אשר משתמשים בשירותי יעוץ טלפוני. חלקנו דרך חברות, וחלקנו בעיקר דרך חברת פייקול אשר מספקת שירותי סליקה דרך חשבון הטלפון.

**במכתב ללקוחותיה כתבה פייקול את הדברים הבאים בין היתר:**

כמו כן החל ממועד כניסת הרגולציה, PayCall תספק גם קווים בקידומות 1901/1902

- קווי 1901 מאפשרים לגבות עד 50 ש"ח לשיחה כולה.
- קווי 1902 מאפשרים לגבות עד 100 ש"ח לשיחה כולה.

קידומות אלו יהיו חסומות בבירית מחדל ע"פ הנחיות משרד התיקשורת.

**נדהמנו** לקרוא שמשרד התיקשורת רוצה שנספק שירותי יעוץ בתעריפים אלה. אמנם זה ללא מגבלת זמן, אבל תסכימו עמנו שאם נרצה לפתח שיחת יעוץ "נורמלית", הרי שתבינו שמדובר על תעריפים של "עוזרת בית". מעיון ברשת לגבי אנשים הנותנים יעוץ או טיפול באמצעות הטלפון, מסתבר שבעלי מקצועות כמו פסיכולוגיה, אימון אישי, יעוץ לכלכלת הבית, יעוץ למסים ועוד, בהחלט גובים סכומים שהנם בין 500 ל-1200 ש' לשעת יעוץ, כלומר תעריף של 10 ש' לדקה ומעלה אינו נדיר.

מתוך עיון במסמכי משרד התיקשורת, מסתבר שבתחילה קבעתם **גבול של 200 ש'** ואחר כך הורדתם ל-100 ול-50 ש', ולא ברור מדוע.

**במסמך שפרסמתם כאן:**

[http://www.moc.gov.il/sip\\_storage/FILES/2/3652.pdf](http://www.moc.gov.il/sip_storage/FILES/2/3652.pdf)



משרד התקשורת  
המנהל הכללי

כ"ח סיון תשע"ד  
23 יוני 2014

לכבוד  
רשימת תמוצה

שלום רב,

## בעמוד 14 בסעיף 24 כתבתם:

24. טענה – הגבלת התעריף ב- 1900 לתקרה של 30 ₪ וב- 1901 לתקרה של - 50 ₪ תגרום לכך שמנויים אשר הצהירו כי הם מעוניינים לצרוך את השירותים יאלצו לנתק את שיחה בהגעה לתקרות אלו. ככל שבכל זאת בכוונת המשרד לקבוע תקרה – יש לקבוע כי בשירותים הניתנים במסגרת חיוג ל- 1900 – התקרה תהיה 50 ₪ ובשירותים הניתנים במסגרת חיוג ל- 1901, התקרה תהיה 200 ₪.

מענה – המשרד מעדיף את המצב שבו יאלץ המנוי להתקשר בשנית על פני מצב בו ישלם על צריכה לא מבוקרת. החיוג הנוסף הוא בבחינת מתן אפשרות למנוי לבצע פעולה תוך שהוא מודע למחיר שבצידה.

על סמך מה החלטתם שיש על המינוי להתקשר בשנית כדי להימנע ממצב בו ישלם על צריכה בלתי מבוקרת?

האם משום שמרבית המשתמשים בקווים אלה נותנים שירותי יעוץ מיסטיים, מצאתם לנכון לטעון טענה זו, שאינה אלא נובעת מתוך בורות, אפליה "וציד מכשפות".

**מעניין אם הייתם מעיזים לעשות זאת אם הייתם יודעים שמדובר בעורכי דין, יועצי מס, פסיכולוגים וכיו"ב?**

אלא מה, אולי משום מה "דמנו מותר", והחלטתם שאין כל צורך בשירותים שלנו, והם אינם אלא בגדר התמכרות ולכן צריך אולי לגרום ללקוח להתיימשך ואולי לא להתקשר בשנית.

לנוכח התעריפים אותם גובים יועצים מקצועיים שונים, הרי תעריף של 10 ש' לדקה, הוא לחלוטין מקובל, וכאשר הלקוח מיועד ומסכים לכך, **תקבל שיחה של בערך 10 דקות בלבד, אשר בכל עת תתנתק!** מה ההגיון שבכך?

אלא אם כן מתוך אולי **בוז לעיסוקנו**, אתם סבורים שאנו צריכים לעבוד בתעריפים של "עוזרת בית"?

**על מנת שתקבלו מושג, ואפילו זעום, על כמות האנשים שהולכים להיפגע מכך, הבה ונערוך חישוב מינימלי.**

ישנם **עשרות** אתרים של יעוץ מיסטי ואחר באינטרנט.

הבה ונניח לצורך הדיון שיש עשרה אתרים מובילים בלבד.

בכל אתר שכזה יש בממוצע 50 יועצים, כאשר חלקם מקבלים בסביבות 200 שיחות לחודש.

הבה ונניח לצורך הדיון שבממוצע כל יועץ מקבל שיחה אחת ליום בלבד, דהיינו 30 שיחות לחודש בלבד, שזה החישוב הכי מזערי האפשרי.

לפי חישוב זה - 10 אתרים מובילים כפול 50 יועצים כפול 30 שיחות לחודש = 15000 פונים לחודש!!!

**זה המינימום שבמינימום!!!**

זה יכול להגיע אפילו ל-30 אלף פונים לחודש ויותר!

אם נכפיל זאת ב-12 חודשים נקבל למעלה ממאה עשרים אלף איש לשנה!!!

אז כל כך הרבה אנשים לא שולטים בעצמם, והינם בסכנת התמכרות, "וצריכה בלתי מבוקרת"?

נכון שהיו מספר הונאות, ואנשים שהתמכרו וצרכו שירותים אלה באלפי שקלים לחודש.

אבל מה מספרם לעומת בין 100 ל-200 אלף איש הצורכים שירותים אלה מדי שנה, כאשר רובם מדברים שיחות של בין 12 ל-20 דקות?

אז או שאינכם מודעים להיקף התופעה, ולכן גם אינכם מודעים להיקף הפגיעה בציבור בהטילכם מגבלות אלה, או שנהפוך הוא, הנכם פועלים מתוך "ציד מכשפות", אפליה ודעה מוקדמת, דבר שלא הייתם עושים אם היה מדובר בפסיכולוגים, עורכי דין, יועצים כלכליים וכו'.

משום מה החלטתם להתערב באופן ברוטלי בצרכי הציבור, ולהטיל מגבלות שאינם אלא פגיעה אנושה בפרנסה של מאות אנשים, וברצון של עשרות אלפי איש לחודש לקבל מענה מידי על בעיות מיידיות מתוך אמונה מלאה שזה עוזר להם, מבלי שהם יהיו בסכנת "צריכה בלתי מבוקרת"!!!

לכן אנו סבורים, שתעריפים אלה של 50 ו-100 ש' לשיחה אין בהם שום הגיון, ולדעתנו לא יעשה בהם שום שימוש, והם אינם אלא בגדר לעג לעיסוקינו, דבר שלא יעלה על הדעת במדינה דמוקרטית!!!

**זה כמו שתתירו למכור 2 סיגריות בלבד בחפיסה, או כוסית וודקה לשבוע!!!**

## **גם קביעת שירותים אלה שלא כברירת מחזל הינה מקוממת!**

נשאלת השאלה האם זה נובע מתוך רצון "לטרטר" את הלקוח שיפנה לחברת הטלפון או הסלולאר, לפתוח שירות זה, כאשר עוד הבטחתם שעל קווי 1902 תקשו מאוד. אנו רואים בזה התערבות בוטה בחופש הבחירה וברצון של הציבור, וזה רק מקומם ומעורר תימהון. בתור אנשים בוגרים זכותנו להחליט כמה ולמי ברצוננו להתקשר, מבלי שניחשב למכורים לצריכה בלתי מבוקרת!!!

**למה שלא תבקשו אישור מרופא וצילום ריאות מכל מי שרוצה לקנות קופסת סיגריות?**

## **ביוני 2014 החלטתם שהתקרה לשיחות ב-1902 תהיה 200 ש'**

**משום מה זה ירד ל-100 ש' שזה ממש בדיחה.**

לכן אנו מבקשים שמתוך מחווה של רצון טוב והתחשבות בצרכי הציבור, ומבלי שנפתח במאבק רווי עצומות, תקשורת ובג"צים, לפתוח את קווי 1902 למגבלה של 200 ש', מבלי שזה יהיה חסום כברירת מחזל.

אנו היועצים המיסטיים עדים לכך שמרבית השיחות הם באורך של 13 ועד ל-20 דקות, משום שהלקוחות נוטים לקצר ולהיות נקודתיים וענייניים!

**אז למה שלא נקבע תקופת ניסיון של מספר חודשים, ונבחן יחד בצוותא את הדברים.** כמובן שתטילו מגבלות קשות על כל נותני שירותים אלה, של פרסום מחיר מראש הן בכתב והן בתחילת השיחה ללא חיוב, ומתן טלפון רגיל לשירות לקוחות במקרה של תלונות.

בכך גם תפעלו כמשרתי הציבור ולא כמענישיו, ותתנו אפשרות ללמעלה מעשרת אלפים איש בחודש, הצורכים שירות זה באמונה ומתוך צורך אמיתי, לקבל שירות הולם ומכובד.

**לסיכום:**

שיחה של בין 10 ל-20 דקות שמחירה עד 200 ש', שהינה פתוחה ונגישה, הינה דבר מאוד טבעי ומקובל, ולחלוטין אינה מהווה עילה לטענה שמדובר "בצריכה בלתי מבוקרת", וזאת בהנחה שאין אתם יוצאים מנקודת מבט של אפליה וציד מכשפות כנגד התחום הרוחני המיסטי.

**בברכה  
גילה**

**גילה בויום, הס 14/7 חיפה 3339818, 050-5625759 מייל: gila@oryada.com**

## העתקים:

לשכת המנהל הכללי מר **שלמה פילבר** – טל. 02-6706311 פקס: 02-6240321  
 ד"ר יחיאל שבי דובר משרד התיקשורת - 02-6706323, פקס: 02-6706372  
 סמנכ"ל אגף בכיר פיקוח ואכיפה מר **מימון שמילה** - טל: 03-5198214 פקס: 03-5198110  
 לשכת היועץ המשפטי- עו"ד **דנה נויפלד** - טל: 02-6706333 פקס: 02-6235695  
 לשכת המבקר הפנימי מר **אלון זולר** - טל: 02-6702236 פקס: 02-6702272  
 הועדה לפניות הציבור בכנסת- חבר הכנסת **ישראל אייכלר** - טל: 02-6408773 פקס: 02-6408773  
 התנועה לאיכות השלטון בישראל- טל: 02-5000073 פקס: 02-5000076  
 מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במייל – [ombudsman@mevaker.gov.il](mailto:ombudsman@mevaker.gov.il)  
 אתר טלקום ניוז מר אבי וייס- במייל - [AviW@telecomnews.co.il](mailto:AviW@telecomnews.co.il)  
 פורום מיסטיקה ואסטרולוגיה בוואלה בניהול גילה בויום  
 פייס בוק ופניה לאמצעי תיקשורת

מכתב זה נכתב בהסכמת ובהשתתפות כל הרשומים מטה, כאשר טלפונים ומיילים שמורים ותשובתכם תישלח להם

### רשימה חלקית וראשונית של אנשים התומכים והרואים עצמם נפגעים ממהלך זה

שם	עיסוק ורקע	יועץ, לקוח או תומך במאבק
גילה בויום	בוגרת מחשבים בטכניון. מיסטיקנית	יועצת
אביה לוי	לשעבר עיסוק בתיירות וכיום מיסטיקנית	יועצת
רון גוברין	עורך דין ויועץ מס	תומך
יצחק אטיאס	חוקר תהילים וקבלה, אמן, סופר ויועץ ותיק בתחום	יועץ
מירי יערי	מכירות, אוכלוסיות מיוחדות, רפואה משלימה ומיסטיקה	יועצת
טליה פז	קוסמטיקאית רפואית מדופלמת	לקוח
רבקה אינהורן	מאמנת אישית בכירה, גרפולוגית מטעם המרכז העולמי בארה"ב, ומיסטיקנית.	יועצת
דינה גפני	מורה בכירה	תומך
ורדה יוסף	עובדת סוציאלית	תומך
איילה	מנהלת שירות לקוחות	תומך
ארנסט סמיון	מנכ"ל חברה	תומך
גידי שקולסקי	מנהל פרוייקט	תומך
דורון חן	יועץ ארגוני, ויזם פרוייקטים	תומך
אורנה בר לב	שיווק בביוטכנולוגיה תואר שני	תומך
ריקי אור	מיסטיקנית	יועץ
נורית בן-שימול	מנכ"לית KTF להפקת אירועים וכנסים, מארגנת תערוכת ההוליסטיקה	לקוח
רחלה ויינר	מאמנת אישית – ניהול בכיר	לקוחה
מורן זינגר	קאוצ'רית	לקוחה
נוית גולדשטיין	מטפלת ברפואה משלימה	לקוחה
מילה עוזר	מורה למתימטיקה	לקוחה
חגי לייבוביץ	מהנדס לייבוביץ	לקוח
יעל אלמוג	מזכירות רפואית	לקוחה
אילנית מתנה	קוסמטיקאית	לקוחה
פופל נטליה	ספרית	לקוחה
שוש רובס	מנהלת ארכיון	תומכת
מר שמואל קרפ	אדם חרדי	לקוח