



|  |   |        |                       |            |            |
|--|---|--------|-----------------------|------------|------------|
| 20.14x20.27  | 1 | 4 עמוד | ידיעות אחרונות - ממון | 09/05/2018 | 63445921-4 |
| 103681 - פרטנר טי וי - שירות הטלוויזיה של פרטנר TV הוט 3 סלקום - |   |        |                       |            |            |

# 2017: עלייה של 50% בתלונות נגד הוט

תלונות במהלך 2017, עלייה של כ-22%. תלונות אחרות נוגעות לערור צי הספורט והכנסת, חברות הסלולה, הרואה, האינטרנט, ועוד. רוב התלונות נוגעות לנושאים כספיים, כמו תעריפים שנגבו מעבר למוסכם, גביית קנסות יציאה, חיובים כפולים, ועוד – והבאות אחריהן הן בנושאי שירות ובנושאים טכניים – כמו התנהגות לא אדיבה של נציגי שירות, אי הגעת טכנאי, בעיות קליטה והפרעות בשידור. ירידה ניכרת חלה במספר התלונות הנוגעות לשידורי הספורט, אך עלייה נרשמה לגבי התוכן (תכנים בעייתיים, במיוחד בערוצי הילדים, שעות שידור של תכנים אלימים/מיניים, ועוד). במועצה גם התקבלו יותר מ-200 תלונות הנוגעות לערוץ 20, במיוחד ל"סרטון הנחשים" ששודר בתוכנית "הפטריוטים". בסרטון הוצגו אנשי תקשורת ואופוזיציה כנחשים הרוי דפים אחרי לטאה המשולה לבנימין נתניהו. רוב הפונים דרשו את התעריבות המועצה, אך זו הבהירה שאינה משמשת כצנזור ובסמכותה להתערב רק במקרים קיצוניים.

מהוט נמסר: "ב-3 השנים האחרונות הוט מובילה מהפיכה של ממש בתחום השירות, שהביאה לירידה דרמטית בזמני המענה. המועצה מפקחת על פחות מחצי מהשחקנים בשוק הטלוויזיה, ותמונת המצב ההשוואתית המוצגת על ידה חלקית ומטעה, ואינה מתייחסת לשחקנים אחרים שאינם מחוייבים לשום סטנדרט של שירות".



נתונים: מועצת הכבלים והלוויין

מפיין גדול את היציאה מהמשבר אליו נקלעה בעקבות בעיות קשות במערך השירות שלה – מהלך שבו השקיעה הון עתק וזכה לתהודה. כמחצית התלונות נגד הוט (כ-49%) נמצאו מוצדקות, לעומת 45% מהתלונות נגד יס. לשירותי הטלוויזיה של הוט 789 אלף מנויים, ולשירותי יס 587 אלף. מספר לא גדול של תלונות הגיעו למועצה גם נגד שירותי הטלוויזיה של פרטנר וסלקום, אף שאין בסמכותה בינתיים לפקח על שירותים אלה. בסך הכל הגיעו למועצה 2,861

מאת **ישראל וולמן**

המועצה לשידורי כבלים ולוויין מדווחת ברוח שנתי מיוחד על עלייה של 50% בתלונות הציבור נגד חברת הוט ב-2017. המועצה מדווחת על 1,468 תלונות שהגיעו אליה נגד החברה, לעומת 961 בלבד ב-2016. בחברת יס, לעומת זאת, לא נרשם שינוי – כ-440 תלונות. הגידול בתלונות נגד הוט הוא לא רק נומינלי, אלא גם יחסי למספר הלקוחות של החברה. רק לפני כשנתיים חגגה הוט בק

החברה מתגאה בשיפור השירות, אבל מדוח מועצת הכבלים והלוויין עולה תמונה שונה: 1,468 תלונות הוגשו נגד הוט ב-2017 • הוט: "התמונה חלקית ומטעה"