



**הכנסת
הוועדה לפניות הציבור**

ירושלים, כ"ז תשרי תשע"ה
21 אוקטובר 2014
סימוכין : 04008014

חומר רקע- תלונות לקוחות של חברות הסלולר על גביה מוגדלת ללא ידיעתם

ישיבת הוועדה לפניות הציבור שתתקיים ב-29.10.2014

הישיבה מתכנסת בעקבות פנייתו של ח"כ אורי מקלב לוועדה בנושא זה. ממידע שהגיע לוועדה עולה כי לקוחות חברות הסלולר שרכשו חבילות של "שיחות ללא הגבלה" קבלו חשבוניות "מנופחות" של מאות ואלפי שקלים. לטענת החברות, הסיבה לכך היא שלקוחות אלו "חרגו משימוש סביר". דהיינו, עברו על ההגבלה שמופיעה בחוזה. טענת הלקוחות-

1. החברות לא עדכנו את הלקוחות כי הם עומדים לחרוג מהמסגרת של "שימוש סביר"
2. חלק מהלקוחות שהצטרפו לחבילת "ללא הגבלה" לא ידעו כלל על ההגבלה של "שימוש סביר" או על משמעות סעיף זה.