

**Subject:** 136536 פניה מס' - פנייתך למשד התקשורת - פניה מס' 136536

שלום רב,

במענה לפנייתכם ולאחר שנבחנה ונבדקה ע"י הגורמים המקצועיים במשרדנו אבקש להשיבכם כדלהלן :

1. לחברת בזק יש 2671 לקוחות באבן יהודה כאשר הפוטנציאל הקיים בנקודת זמן זו הוא 3989 קווים אפשריים במהירויות השונות.
2. לחברת הוט טלקום יש 1518 לקוחות במהירויות השונות כאשר הפוטנציאל הוא כל משק בית בישוב.
3. מבדיקתנו עולה כי בשנת 2020, השנה בה פרצה המגיפה, לא התקבלה במשרד התקשורת אף לא תלונה אחת בנושא תשתיות של לקוח מהישוב אבן יהודה, למעט התלונה שנשלחה על ידכם למשרדנו.
4. אבהיר כי, ככל שיש תלונות ללקוחות ספציפיים, על בעל הקו לפנות בפניה לספק התשתית וככל שהיא איננה מטופלת יש לפנות למשרד התקשורת שיבחן את הפנייה מול החברה וינסה לסייע.
5. ככל שיש בעיה בתשתיות האינטרנט למוסדות חינוך (עד הנתב הבית ספרי) מומלץ לפנות מידית עם מהות התקלה למשרד לצורך טיפול של המשרד.
6. נדגיש כי על החברות לספק את השירות שהוזמן ע"י הלקוח וככל שהשירות שהוזמן לא נותן מענה לצרכי הלקוח, מומלץ לבחון שירות שייתן את המענה הנדרש בעלות הרלוונטית.

לשירותך

בברכה

**Ehab Abo Yosef**

senior coordinator of public  
appeals

Israeli Ministry of Communications

Work: +972 (3) 5198231

Fax: +972 (3) 5198106



**איהאב אבו יוסף**

מרכז בכיר פניות ציבור  
מינהל פיקוח ואכיפה

משרד התקשורת

עבודה: 03-5198231

פקס: 03-5198106

[www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)

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