

ממצאי מעקב

חשבוניות טלפון

דו"ח שנתי 36, עמ' 881

דו"ח שנתי 37, עמ' 907

הביקורת בנושא חיוב מנויי טלפון וזיכויים, ובדיקת הנתונים שעל פיהם מופקות החשבוניות נערכה בחודשים אוגוסט 1985 - ינואר 1986 ופורסמה בדו"ח שנתי 36, עמ' 881 ובדו"ח שנתי 37, עמ' 907. הביקורת העלתה, כי אין בקרה מספקת על הנתונים שעל פיהם מופקות חשבוניות הטלפון: על הצילומים של מוני הטלפון, על הטבלאות של תעריפי השיחות הבינלאומיות ועל תוכנית המחשב שנמצאת בשימוש החברה לאיתור חשבוניות חריגות.

בחודש דצמבר 1988 עשה משרד מבקר המדינה מעקב, שתכליתו לבדוק באיזו מידה תוקנו הליקויים שהועלו בדו"חות השנתיים 36,37. אלה ממצאי המעקב:

צילומי מונים

כדי להכין את חשבוניות הטלפון למנויים המחוברים למרכזות אנלוגיות, מצולם אחת לחודש מצב הקריאות במוני הטלפון. בביקורת הקודמת הועלה, כי בהיות הצילום לא ברור, הוקלד נתון שגוי, הופקה חשבונית שגויה ונגרמה הטרדה למנויים. בעקבות הביקורת, הוגברה הבקרה על הצילומים של מוני הטלפון אשר נתוניםם מוקלדים לצורך הכנת חשבוניות הטלפון.

בקרה במחשב על נכונות קריאת מונים

על פי הוראות שנתן אגף השיווק, היה על אגף מערכות ומחשבים לפני הפקת החשבוניות, לבדוק את סבירות מספר יחידות המניה שבהן מחייבים את המנוי, כדי למנוע טעויות עקב הקלדה שגויה של קריאת המונה. בדיקות הסבירות התבססו על השוואת מספר יחידות המניה לקריאות הקודמות. הביקורת הקודמת העלתה, כי תוכנית המחשב, שהוכנה על ידי אגף מערכות ומחשבים, לא תאמה את הוראות הנוהל שהוצאו על ידי אגף השיווק. בעת עיבוד הנתונים, לא אותרו קריאות מונה חריגות במועד וחלו שיבושים בחשבוניות שנשלחו לצרכנים.

בדיקת המעקב העלתה, כי ביולי 1987 הפעילה החברה מערכת ממוחשבת חדשה לאיתור חריגים וגיבשה נהלים חדשים בעניין זה, לפיהם - אם יש חריגה מהממוצע של יחידות המניה, מחויב המנוי במספר פעימות מונה על פי ממוצע פעימות המונה שביצע בחצי השנה שקדמה לקריאה. במקרה כזה מסומנת בחשבונית הטלפון קריאת המונה ב"ה" (הערכה), ולאחר בדיקה נשלח למנוי חשבון סופי. אולם החברה לא הודיעה למנויים כי ההערכה היא זמנית גרידא, עד להפקת חשבון סופי. הבדיקות בחברה נמשכות לעיתים מספר חודשים. בינתיים נשלחות למנויים חשבוניות הערכה נוספות. לאחר הבירור הסופי, מחויב המנוי בתשלום עבור כל פעימות המונה שביצע במשך התקופה.

בתשובתה, הודיעה החברה ב-22.1.1989 למשרד מבקר המדינה, כי נקטה באמצעים להבטיח כי המנויים יקבלו את החשבונית המתוקנת בהפקת החשבונית שלאחר חשבונית ההערכה.

למבקר המדינה, בתוקף תפקידו כנציב תלונות הציבור, הוגשו תלונות של מנויים על פרק הזמן הארוך שבמהלכו נשלחו אליהם חשבוניות הערכה, וכי החיוב בעד השיחות נקבע לפי התעריף התקף במועד הפקת החשבוניות ולא זה שהיה תקף בעת ביצוע השיחות למעשה. אגף השיווק הינחה את עובדי החברה לאפשר למנויים שפנו למשרדי החברה לפרוע את החשבוניות בארבעה תשלומים.

מן הראוי היה, שכל אימת שהחברה שולחת למנוי חשבונית הערכה היא תציין שהחישוב הוא זמני גרידא ובגדר הערכה. במקרים בהם חיוב שגוי או מאוחר מקורם בתהליכי העבודה של החברה, מן הראוי שהחישוב של יתרת החוב ייעשה על פי התעריף שהיה בתוקף בעת ביצוע השיחות למעשה, ולא במועד הפקת החשבוניות, וכי החברה תפרט את התהוות יתרת החוב על מנת למנוע שהמנוי יאלץ לפנות לשם בירור למשרדי החברה.

חיוב עבור שיחות לחו"ל בחיוב ישיר

כ-30% מהמנויים מחוברים למרכזות ספרתיות, בהן נרשמים על גבי מצע מגנטי פרטי השיחות בחיוב ישיר שביצע כל מנוי בארץ ולחוץ לארץ. הפרטים כוללים את מספר הטלפון שאליו בוצעה השיחה, מועדה ומישכה. הביקורת הקודמת העלתה, כי החברה כללה במחשב טבלת תעריפים לחישוב יחידות המנייה בשיחות בינלאומיות שלא תאמה את התקנות ובכך ייקרה את מחירי השיחות. בתקופה 18.3.1985 - 31.1.1986 חויבו המנויים בתשלומי יתר בשיעור שעלה ב-5.9% - 8.7% על הקבוע בחוק.

בעקבות הביקורת, שילמה החברה למנוייה פיצוי, בסך של כ-700,000 ש"ח, על תשלומי היתר שגבתה. הפיצוי ניתן רק לאותם מנויים שממוצע יחידות המנייה החודשי שלהם היה באותה עת מעל 400. כן הוגברו הבקורות על עדכון הטבלאות. הטבלה שבשימוש החברה בעת הבדיקה החוזרת היתה בהתאם לתקנות.