**אפשר להמשיך לשלם סכומי עתק לנותני שרות (ביטוח, טלוויזיה, טלפון, בנקים ועוד) – ואפשר גם לא. ממש לא.**

גיא ברנע

הבוקר, 06/12/2016, פרסם עורך מדור שוק ההון של העיתון The Marker – אסא ששון, ידיעה קטנה בעמוד האחרון של העיתון ובה תמלול שיחה בין נציגת שרות של חברת ביטוח ישיר, לבין לקוח, שלא הבין כיצד תשלום הביטוח שלו, עלה בכמעט 100% ללא ידיעתו.

טענת נציגת השרות היתה: "כשהפוליסה מתחדשת אנחנו מנסים ליצור קשר ושולחים מייל עם המחיר לפני הסיום שלה. אם אתה לא יוצר קשר לא לחדש, היא מתחדשת באופן אוטומטי..."

ידיעה קטנה, בעמוד האחרון של העיתון, **ידיעה ששווה לנו כלקוחות מאות ואלפי שקלים ולחברות מיליונים**.

ואני אסביר, אנמק ואתן את כל הכלים להתעוררות.

עד לפני כשלושה חודשים, שילמה אימי על מנוי ההוט שלה, שכלל שלושה ממירים, תשתית אינטרנט, קו טלפון ושרותי טלוויזיה 422.97 ₪.

באחד מרגעי הפנאי שלי, פניתי להוט, ברוגע ובנועם, ושאלתי אם יש משהו שאפשר לעשו עם החבילה של אימי.

"ודאי" היתה התשובה, "נשנה לה לחבילה של 249 ₪".

"ואיפה הקאצ'?, האותיות הקטנות" שאלתי.

"אין", אמרה לי הנציגה המדהימה, "פשוט היא בחבילה ישנה"...

לא ידעתי אם לשמוח על כך שהוזלתי לאימי את חבילת האינטרנט בכמעט 50%, או לכעוס על העובדה שאם לא הייתי מרשה לעצמי לבזבז 5 דקות מזמני (וזה כל מה שזה לקח, 5 דקות), היא היתה ממשיכה לשלם 422.97 מדי חודש בחודשו.

אז נכון, כמות התלונות על שרות הלקוחות של הוט יכולה למלא את כל ספרי הטלפונים שהיינו מקבלים פעם לבתים, אבל אפשר גם אחרת, רק צריך לרצות.

במקרה של הוט: פשוט להכנס לעמוד הפייסבוק שלהם, להקיש על "צור עימנו קשר" ולכתוב להם את בקשתכם ושאלתכם.

כמה שהשרות הטלפוני של הוט לא יעיל (לכאורה ובלשון המעטה), השרות של מחלקת המדיה באמצעות הפייסבוק הוא מדהים, מהיר ולהפתעתי כל פעם מחדש יעיל ביותר. (גם של Hot Mobile).

חשוב לי לציין, זה לא מאמר פרסומי, ואנשי הוט עדיי על כמות הזיכויים שהחברה הזו משלמת לי בעקבות פאשלות חוזרות שהם מבצעים איתי, אבל כשיש מקום לפרגן, במיוחד כשהפרגון הזה יכול להוזיל לנו את העלות בעשרות אחוזים וללא כל מאמץ, אז מותר וחשוב לפרגן וליידע.

דרך אגב, בהמשך לטענת ביטוח ישיר, הרי כל בר דעת יודע כיום כי אימייל שיוצא מחברה כמו ביטוח ישיר, דינו להעלם בתיקיית הספאם או תיקיית השיווק של ג'ימייל, מקומות בהם כף ידה של אימי מעולם לא דרכה, ואני מניח שגם רוב לקוחות ביטוח ישיר לא פצחו בריקודי עם אל עבר אותן תיקיות אפלות...

**גיא ברנע, עיתונאי עצמאי, כתב, עורך ומגיש ברדיו, בטלוויזיה ובעיתונות הכתובה והאינטראקטיבית. כתב ההייטק והמחשבים הראשון בערוץ הראשון וסמנכ"ל פרוייקטים ברדיו bu99fm בעברו. כיום, מפעיל את מיזם Fly Guy, מיזם Low Cost לעצמאים ועסקים קטנים, המאגד אנשי מקצוע המספקים שירותים מתקדמים לעצמאים במחירים הוגנים.**