משרד התקשורת

דין וחשבון

לפי חוק חופש המידע

לשנת 2014

הקדמה לדו"ח לפי חוק חופש המידע לשנת 2014

ייעוד המשרד ותפקידים מרכזיים

בתחומי אחריותו של משרד התקשורת נמצאים, בין היתר: קביעת מדיניות התקשורת, פיתוח תשתיות התקשורת, רישוי ופיקוח על מפעילים וספקי שירותי תקשורת, פיקוח על שירותי הדואר ושרותי בנק הדואר, מדיניות בקרה וקביעת תעריפי הבזק והדואר המפוקחים, ניהול משק התדרים, בקרה ופיקוח על שירותי הטלוויזיה בכבלים ובלוין, אישור השימוש במכשירי קצה של מערכות הבזק ותכנון וניהול מספור.

מדיניות המשרד בתחום הטלקומוניקציה והמדיה (שידורים לציבור) היא מדיניות של הרחבת התחרות, כשטובת האזרח עומדת בראש מעיניי המשרד – כחלק מתפישה לפיה, תחרות מביאה לצמיחה, הגדלת השקעות, הגדלת מקומות תעסוקה, ירידת מחירים, והגדלת ההיצע ורמת השירותים לציבור.

מדיניות המשרד בתחום הדואר הינה הבטחת שירותי דואר, ושרותי בנק הדואר, בפריסה כלל ארצית, באיכות טובה ובמחירים שווים לכל נפש.

יעדי האסדרה של המשרד הם: מתן שירותי תקשורת מתקדמים לכלל הציבור, עידוד ופיתוח התחרות, ליברליזציה בשווקים תחרותיים, הסרת חסמים טכנולוגיים וכלכליים, טיפול בחסמי כניסה לענף ובחסמי מעבר בין מפעילים, הגדלת מספר השחקנים שיספקו שירותים בתחומי התקשורת והשידורים, ומתן אפשרות ביטוי לקהלים שונים.

בשנת 2014 המשיך המשרד בעבודת האסדרה של שוק התקשורת הישראלי. הציבור בישראל כבר קוצר ונהנה מהפירות של התחרות בענף הסלולר: ובעתיד הקרוב, יוכל ליהנות גם מהרפורמות בתחום התקשורת הנייחת עם השקתו של ה"שוק הסיטונאי" ובתחום השידורים והדואר.

תוכן עניינים

כללי 4

המבנה הארגוני של משרד התקשורת 4

אגף בכיר הנדסה ורישוי 5

אגף בכיר ניהול ספקטרום ורישוי תדרים 5

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת 5

אגף בכיר דואר 6

אגף בכיר הפיקוח על בנק הדואר 6

אגף בכיר כלכלה ותקציב 6

לשכת היועצת המשפטית 7

אגף קשרי חוץ 7

אגף הכספים 7

אגף בכיר מנהל ומשאבי אנוש 8

לשכת הדובר 8

אגף חירום וביטחון 8

המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין והמנהלת שלצידה 8

מבקר הפנים 9

לשכת הפרסום הממשלתית 9

דרכי ההתקשרות עם אגפי משרד התקשורת 9

אגפי המשרד בירושלים – איוש התפקידים נכון לנובמבר 2014 : 10

אגפי המשרד בתל-אביב: 12

פניות ציבור 25

פניות בהתאם לחוק חופש המידע 26

הנחיות מנהליות ונהלים המסדירים את עבודת המשרד 26

דו"ח פניות ציבור לשנת 2014 28

סיכום מתן רישיונות ואישורים על ידי משרד התקשורת בשנת 2014 65

אגף ספקטרום ורישוי תדרים 65

אגף הנדסה ורישוי 65

נושאים מרכזיים על סדר יומה של המועצה לשידורי כבלים ולוויין בשנת 2014 66

תלונות ציבור - המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין 71

התפלגות פניות לפי נושאים בשנת 2014 לעומת שנת 2013 : 77

פרסומי המשרד 84

ספריית משרד התקשורת, אתר האינטרנט של המשרד, פניות אל ממונה על יישום חוק חופש המידע 84

חוקים וחקיקת משנה ששר התקשורת ממונה על ביצועם 84

עיקרי פעילות משרד התקשורת לשנת 2014

כללי

משרד התקשורת מסדיר (רגולטור) את פעילות ענף התקשורת בישראל וככזה, בעל השפעה מכרעת על התפתחותו וצמיחתו של המשק הישראלי כולו.

השינויים המבניים והליברליזציה, שהמשרד הוביל בשנים האחרונות, הפכו את ענף התקשורת לענף כלכלי מוביל במשק הישראלי. פעילות המשרד מכוונת כל העת להפוך את ענף התקשורת מענף ריכוזי המאופיין במונופוליזם ותחרות בין מעטים, לענף תחרותי רב-מתחרים.

משרד התקשורת אחראי לקביעת מדיניות הממשלה בענף וליישומה, לרבות בנושאים של רישוי, פיקוח ואכיפה על הגופים הפועלים בענף, הקצאת משאבים דוגמת הספקטרום האלקטרומגנטי והמספור, פיקוח וקביעת תעריפים בתחומים המצויים במונופול, היערכות הענף לשעת חירום, מצב מיוחד בעורף, אסונות טבע ומשברי תקשורת, ופעולות פיקוח ואכיפה לשם הבטחת צרכנות הוגנת. לצד זאת, בתחום אסדרת השידורים, נערך לכך שלא תהיה משמעות אמיתית לפלטפורמת השידור: אינטרנטית או טלוויזיונית.

פעילות המשרד בשנים האחרונות מאופיינת ברצון להוביל תהליכים בעולם התקשורת ולהתאים את קצב האסדרה לשוק המתפתח והדינאמי עליו הוא מפקח, כל זאת מבלי לוותר על עידוד השקעות ופיתוח טכנולוגיות מתקדמות.

על פי תפישת המשרד, ריבוי "שחקנים" יוביל לתחרות שתביא להוזלת מחירים ולשיפור השירות ללקוחות התקשורת ולציבור בישראל. המצב האופטימאלי הוא שהכוח יעבור ללקוח, באופן שהוא יוכל לבחור בחופשיות מבין מספר חברות, את החברה האטרקטיבית והמתאימה לו מבחינתו.
לצד זאת, פעלו המשרד והמועצה לשידורי כבלים ולווין להסדיר נכונה את תחום השידורים הרב-ערוציים ולאפשר לצופה הישראלי ליהנות מחבילות יסוד אטרקטיביות בכבלים ובלוין, במסגרתן, ישלם הצופה מחיר נמוך עבור תכנים שרק בהם הוא מעוניין לצפות, בתחום זה אנו בראשיתו של תהליך שיימשך.
המשרד העביר פעל לתיקוני חקיקה בנושאים קרדינליים שהחשובים שבהם: עיקרון הניטרליות של הרשת בנוגע לכל בעלי הרישיונות מכוח חוק התקשורת, חבילות היסוד בכבלים ובלוין, הרחבת עידן פלוס והרחבת סמכויות השר והמשרד בעידן השוק הסיטונאי– הרחבת התחרות בפס הרחב באינטרנט.

המבנה הארגוני של משרד התקשורת

במשרד התקשורת כ-150 עובדים. המשרד פועל לצורך ביצוע תפקידיו באמצעות מספר אגפים ייעודיים, כשבנוסף אליהם, פועלת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין שהיא מועצה ציבורית האחראית על

תחום שידורי הטלוויזיה הרב-ערוצית, ולצידה – מנהלת הסדרת השידורים לציבור. לצד זאת, שר התקשורת הוא השר הממונה על הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (תאגיד סטטוטורי האחראי על תחום שידורי הטלוויזיה והרדיו המסחריים), והמועצה הציבורית שלצידה – מועצת הרשות השנייה והחל משנת 2013, על ביצוע חוק רשות השידור, תשכ"ה-1965.
בשנת 2013 עברה לשכת הפרסום הממשלתית (לפ"מ) למשרד התקשורת. תפקיד לשכת הפרסום הממשלתית לתכנן ולספק שירותי פרסום למשרדי ממשלה ולגופים ציבוריים נוספים.
בנוסף לכך, שר התקשורת קיבל בשנה זו את האחריות לביצוע חוק רשות השידור.

אגף בכיר הנדסה ורישוי

אגף בכיר הנדסה ורישוי אחראי לפעילות הרישוי ומשמש מאגר ידע הנדסי וגורם מייעץ לשר התקשורת ולהנהלת המשרד בהיבטים רישויים והנדסיים של ההסדרה.
האגף מהווה גורם מוביל בטיפול בהענקת רישיונות כלליים ומיוחדים ותיקונם, ואחראי על מתן אישורי סוג לציוד קצה קווי, מתן הוראות למפעילים בעניין קישורי גומלין וכן הועדת מספור והקצאתו למפעילים ולשירותים, בחינת אלטרנטיבות הנדסיות ומתן רישיונות וניסויים טכנולוגיים.
האגף מרכז צוותי עבודה בין אגפיים כגון: צוות החלטה מקדמית (בהתאם לנוהל החלטה מקדמית), ועדת רישוי וצוות רישוי – לטיפול בבקשות לרישיון מיוחד, צוות עבודה לנושאי רישוי כללי, צוות יישוב חילוקי דעות בין מפעילים וצוות הועדה והקצאה של מספור, וכן צוותי עבודה בנושאים הנדסיים וטכנולוגיים.

אגף בכיר ניהול ספקטרום ורישוי תדרים

תפקידו המרכזי של האגף הינו ניהול משאב ספקטרום התדרים של מדינת ישראל ומתן רישיונות לשימוש בספקטרום התדרים. במסגרת זו עוסק האגף בתכנון והקצאת תדרי רדיו למשתמשים ביטחוניים ואזרחיים (הענקת רישיונות), במתן אישורי סוג לציוד אלחוטי, בגביית אגרת רישוי ואגרת הקצאת תדרים ובפיקוח ואכיפה על בעלי רישיונות לשימוש בתדרים ועל גופים שמשדרים ללא רישיונות (על פי צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה). באגף פועלת יחידת פיקוח אלחוטי שתפקידה לפקח על השימוש שנעשה בתדרים ולאתר גורמים אשר עושים שימוש בספקטרום התדרים שלא כדין (בכלל כך תחנות רדיו פיראטיות).

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

האגף מופקד על פיקוח ואכיפת הוראות חוק התקשורת, תקנותיו והוראותיו ותנאי הרישיון של בעלי הרישיונות, כמו כן על הובלת תהליכים לשינויי אסדרה בתחום הצרכנות.

בכלל זה: הבטחת הגינות התחרות, הקפדה על טיב ואיכות השירות (ככל שנקבעו), הבטחת שירות לכל (שירות אוניברסאלי), מניעת התנהגות בלתי הוגנת שיש בה כדי לפגוע בתחרות, מניעת פעילות בזק בלתי מורשית, פעילות למניעת הונאות בתחום התקשורת, הקפדה על מילוי התחייבויות בעלי הרישיון, הגנה על הציבור וטיפול בפניות הציבור.
בשנת 2014 הסתיימה פעילות לארגון מחדש של תהליכים ואופן הטיפול בפניות הציבור, דבר שהביא לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות.

אגף בכיר דואר

האגף מופקד על פיקוח ואכיפת הוראות חוק הדואר, תקנותיו והוראותיו ותנאי הרישיון של בעלי היתרים בתחום הדואר, וכן על הובלת תהליכים לשינויי אסדרה בתחום הצרכנות.
במסגרת תפקידיו פועל האגף, בין היתר, בתחומים הבאים: הבטחת הגינות התחרות, הקפדה על טיב ואיכות השירות, הבטחת פריסת השירות בכל המדינה (שירות אוניברסאלי), מניעת התנהגות בלתי הוגנת שיש בה כדי לפגוע בתחרות, מניעת פעילות בלתי מורשית בתחום "השמור", הקפדה על מילוי התחייבויות בעלי הרישיון הכללי (חברת דואר ישראל בע"מ), הגנה על הציבור וטיפול בפניות הציבור שעניינן שירותי הדואר. בנוסף, מופקד האגף על רישוי בתחום הדואר, כאשר כיום הוא מעניק שני סוגי היתרים: היתר כמותי והיתר בלדרות.
בשנת 2014 הסתיימה פעילות נרחבת של בחינת ענף הדואר והטמעת השינויים ברישיון חברת דואר ישראל, וזאת כחלק מתוכנית הבראה כוללת לחברת הדואר. בכלל זה הוכנסו תיקונים לרישיון החברה בהיבטים הבאים: פריסת יחידות הדואר, תדירות חלוקת הדואר, שיפור מסירת דואר רשום בבתי הנמענים, קביעת מדד טיב שירות יומי לזמן עמידה בתור ביחידת דואר וכו'. כמו כן הושלמה פעילות ארגון מחדש של דוחות הפיקוח שהאגף מפיק, כאשר הושם דגש על איתור הפרות בפעילות חברת הדואר ביחס לדרישות הרישיון ונקיטת צעדים בהתאם, לרבות הטלת עיצום כספי על החברה.
לאור השינויים המתרחשים בימים אלה בענף הדואר בארץ ובעולם, בכל הקשור לירידת הביקוש למשלוח מכתבים מחד, ועליית הביקוש למשלוח טובין מאידך, עוקב האגף אחר הניסיון הנצבר בענף הדואר העולמי, לצורך הטמעת הלקחים בענף הדואר בישראל.

אגף בכיר הפיקוח על בנק הדואר

אגף הפיקוח על בנק הדואר עוסק בפיקוח ובבקרה על חברת דואר ישראל בע"מ כאשר היא מספקת את השירותים הכספיים מטעם חברת בנק הדואר בע"מ. עיקרי תפקידיו של האגף, הם שמירה על היציבות הפיננסית של בנק הדואר כך שיוכל לפרוע את התחייבויותיו הכספיות ללקוחותיו ושמירה על ענייני הלקוחות.

אגף בכיר כלכלה ותקציב

אגף כלכלה ותקציב אחראי על כל הנושאים הכלכליים הקשורים לענף התקשורת, ובכלל זה בחינת תעריפים הנמצאים בפיקוח, הסדרת תעריפים בין מפעילים בשווקים תחרותיים, גיבוש המלצות כלכליות למדיניות המשרד וייעוץ לשר התקשורת ולהנהלת המשרד, בתחומי קידום התחרות בשוק התקשורת הישראלי. כמו כן, עוסק האגף בתקנון וניהול תקציב המשרד וניהול הרכש במשרד.

לשכת היועצת המשפטית

הלשכה המשפטית עוסקת בין היתר בלווי משפטי של הליך קביעת המדיניות ע"י שר התקשורת, בכתיבת חוות דעת בניסוח הצעות חוק, והחלטות ממשלה, בהשתתפות בוועדת שרים לענייני חקיקה ובדיונים בכנסת, במתן יעוץ משפטי לוועדת מכרזים, בליווי משפטי של ההיבטים המנהליים של עבודת המשרד, ובליווי משפטי לייצוג המשרד בערכאות משפטיות מול גורמים הפועלים בענף ועוד.

אגף קשרי חוץ

האגף מופקד על פיתוחם וקידומם של קשרי החוץ של המדינה והמשרד בתחומי התקשורת, הדואר וחברת המידע וניהולם בתחומים המולטילטראליים, האזוריים והבילטרליים.
האגף מנהל את הקשרים עם ארגונים בינלאומיים ואזוריים, מדינות זרות, האיחוד האירופי, מסגרות יורו-מד, רשויות רגולציה וחברות תקשורת ברחבי העולם. כמו כן, משמש האגף חוליה מקשרת בין משרד התקשורת למשרד החוץ, משרד הכלכלה - מִנהל סחר חוץ, מכון הייצוא, נציגויות ישראל בעולם, נספחים מסחריים ושגרירויות זרות בארץ. בין היתר, פועל האגף לארגון שיח בהשתתפות כל בעלי העניין בישראל ("שולחן עגול") בנושאי מדיניות האינטרנט העולמית.

אגף הכספים

אגף הכספים מרכז את ענייני הכספים והחשבונות של משרד התקשורת. האגף מבצע מעקב אחר ספקים, חוזים והתחייבויות, תוך הפעלת בקרה ניהולית. בנוסף לתפקידיו אלו, מטפל האגף בגביית תמלוגים ממפעילי התקשורת החייבים בתשלום תמלוגים, וכן בגביית אגרות תדרים בשיתוף עם אגף הספקטרום.

אגף בכיר מנהל ומשאבי אנוש

האגף למנהל ומשאבי אנוש מופקד על ניהול המשאב האנושי במשרד לרבות, טיפול במבנה הארגוני של אגפי המשרד, קליטת עובדים, מכרזי כוח אדם, קביעת דרגות, קידום עובדים, פרישה לגמלאות, טיפול בענייני משמעת, טיפול בהדרכה ורווחה של עובדי המשרד ועוד. בנוסף לכך, מטפל האגף בפניות של כ-1,800 עובדים לשעבר של משרד התקשורת ובגמלאי המשרד. כמו כן, לאגף מנהל ומשאבי אנוש אחריות כוללת לנושאי המחשוב, הבינוי והתחזוקה השוטפת של מתקני המשרד, רכבי המשרד ועוד. בנובמבר 2014, עבר הטיפול בנושא הביטחון, שהיה תחת אגף משאבי האנוש, לטיפולו של אגף חירום וביטחון.

לשכת הדובר

לשכת הדובר אחראית על פעילויות ההסברה, הדוברות, הפרסום ויחסי הציבור של משרד התקשורת, ועל ייצוגו של משרד התקשורת מול הציבור בישראל ומול החברות והרשויות השונות הקשורות למשרד. לצד זאת, היא הלשכה הממונה על ייצוגו של הציבור בישראל מול משרד התקשורת, הן באמצעות טיפול בפניות המגיעות מאמצעי התקשורת, והן בריכוז פניות הציבור אליו.

הודעות הדובר נמצאות בפורטל האינטרנט של המשרד:

http://www.moc.gov.il/new/hebrew/index.html

אגף חירום וביטחון

האגף אחראי בשגרה על הסדרת ההיערכות והמוכנות של תשתיות ושרותי התקשורת החיוניים לפעולה תקינה ורציפה במצבי החירום השונים ומצבי כשל מערכתיים, על מנת לאפשר את התפקוד התקין של המערכות הביטחוניות , התשתיות הלאומיות, הכלכליות והפרטיות.

בשעת חירום האגף מהווה את התשתית לפעולת הרשות העליונה לתקשורת באמצעות הפעלת חדר מצב וקיום תהליכי העבודה המרכזיים.

המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין והמנהלת שלצידה

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (״המועצה״) הינה מועצה ציבורית, אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת, וממונה על השידורים הרב ערוציים למנויים בכבלים ובלוויין.

לצורך קבלת החלטותיה וביצוע תפקידה, נעזרת המועצה במנהלת הסדרת השידורים לציבור (״המנהלת״), אשר הוקמה במסגרת החלטת ממשלה 2444 משנת 1997, כחלק מהמלצות דו״ח ועדת פלד. המנהלת פועלת כזרוע הביצועית של המועצה, וככזו היא מבצעת עבור המועצה עבודות יעוץ מקצועי ומשפטי, לרבות ניתוח ובדיקה, הכנת חוות דעת, טיוטות ומסמכים שונים, פעולות פיקוח וטיפול שוטף

בעניינים שבסמכות המועצה לרבות, קביעת מדיניות, ניסוח חקיקת משנה, ייצוג עמדת המועצה בישיבות ועדות הכנסת וטיפול שוטף הכרוך בפעילותן של חברות הכבלים והלוויין. בנוסף, מפרסמת המועצה מכרזים לערוצים הייעודיים ומשמשת כוועדת מכרזים.

מבקר הפנים

מבקר משרד התקשורת פועל על פי חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב – 1992.
הביקורת מבוצעת בהתאם לתוכנית עבודה שנתית המאושרת אחת לשנה על ידי שר התקשורת או על ידי מנכ"ל המשרד והנגזרת מתוכנית עבודה רב שנתית. תוכנית העבודה מדגישה את הנושאים הייעודיים בעבודת המשרד ואת המעקב על הטיפול בממצאים שעלו בדוחות מבקר המדינה ובדוחות ביקורת פנימית קודמים. בהתאם לחוק דוחות הביקורות מוגשים לשר ולמנכ"ל המשרד וממצאיהם נידונים בהנהלת המשרד ומסוכמים לתוכנית פעולה משרדית.
בשנת 2014 התמקדו הביקורות בטיפול המשרד באלפי הפניות והתלונות שהגיש הציבור כנגד חברות, באופן הפיקוח על הספקטרום ותדרי הרדיו וכמה היבטים בפעילות לשכת הפרסום הממשלתית.

לשכת הפרסום הממשלתית

לשכת הפרסום הממשלתית ("לפ"מ") פועלת כמשרד פרסום והפקה עבור משרדי הממשלה, תאגידים על פי חוק, חברות ממשלתיות וגופים ציבוריים. הלשכה מספקת מגוון שירותים מקצועיים וביניהם: פיתוח אסטרטגיה פרסומית שיווקית, הכנת מסרים והפקתם בצורות שונות (מודעות, תשדירי רדיו, טלוויזיה ושלטי חוצות. שיתופי פעולה עם ערוצי תקשורת, פרסום באינטרנט). לפ"מ מספקת שירותים בארץ ובחו"ל.

דרכי ההתקשרות עם אגפי משרד התקשורת

כתובת המשרד בירושלים: רח' יפו 23, ירושלים, מיקוד 91999

כתובת המשרד בתל-אביב: מגדל שלום, רח' אחד העם 9, תל-אביב, מיקוד 61290

כתובת המשרד באינטרנט: www.moc.gov.il

אגפי המשרד בירושלים – איוש התפקידים נכון לנובמבר 2014:

לשכת שר התקשורת

ראש מטה השר - מר איתן צפריר

טלפון בירושלים: 6706301 - 02

פקס בירושלים: 6240029 – 02

לשכת המנהל הכללי – מר אבי ברגר

יועצת מקצועי בכירה למנכ"ל – גב' עדי קהאן גונן

ראש הלשכה - גב' אורטל הדר

טלפון בירושלים: 6706310 - 02

פקס בירושלים: 6240321 - 02

טלפון בת"א: 5198207 - 03

פקס בת"א: 5101706 - 03

הממונה על יישום חוק חופש המידע - עו"ד ניצן לבנה

טלפון: 02-6702227

פקס: 02-6235695

לשכת הדובר - ד"ר יחיאל שבי

טלפון: 6706323 – 02

פקס: 6706372 – 02

דואר אלקטרוני: dovrut@moc.gov.il

לשכת היועצת המשפטית - גב' דנה נויפלד, עו"ד

טלפון: 6706333 – 02

פקס: 6235695 – 02

אגף בכיר כלכלה ותקציב - מר הרן לבאות

טלפון: 6706342 - 02

פקס: 6706389 – 02

אגף כספים וחשבונות - מר רם לוי, חשב

טלפון: 6706350 – 02

פקס: 6706393 – 02

אגף בכיר למינהל ולמשאבי אנוש - גב' תמר לשם

טלפון: 6706370 – 02

פקס: 6706383 – 02

אגף מערכות מידע ומחשוב – מר אופיר שלום לב-ארי

טל' 02-6706363

פקס' 02-6706393

אגף בטחון - מר אסף גרונדמן

טלפון: 6706327 – 02

פקס: 6702277 – 02

אגף בכיר פיקוח בנק הדואר - מר אורן לביאן

טלפון: 02-6702245

פקס:02-6702281

המדען הראשי - ד"ר אמיר אדלר

טלפון 02-6702221

אגף תכנון ומדיניות – מר יאיר חקאק

טלפון 026702228

המועצה לשידורי כבלים ושידורי לווין - יו"ר המועצה – ד"ר יפעת בן חי שגב

טלפון: 6702210 – 02, 5198122 – 03

פקס : 6702273 – 02

מנהלת תחום הגנה על הצרכן - גב' מירב שטרוסברג-אלקבץ

טלפון: 6702210 - 02

מנהלת הסדרת השידורים לציבור

טלפון: 5198122 – 03; פקס: 5198141 – 03

פקס: 6702450 – 02

מבקר פנים – מר אלון זולר

טל' 02-6702236

פקס' 026702272

אגפי המשרד בתל-אביב:

<u>אגף בכיר הנדסה ורישוי - מר חיים גרון</u>

טלפון: 03 – 5198230

פקס: 03 – 5198244

<u>אגף בכיר ניהול ספקטרום ורישוי תדרים - מר נתי שוברט</u>

טלפון: 03 - 5198281/2

פקס: 03 – 5198103

<u>אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת - מר מימון שמילה</u>

טלפון: 03 – 5198214

פקס: 03 – 5198110

<u>אגף בכיר דואר - מר יגאל לוי</u>

טלפון: 03 – 5198118

פקס: 03 – 5198125

כתובת לפניות ציבור: הגב' סימה טל, ת"ד 29107 תל אביב- יפו, מיקוד 61290

טלפון: 02- 6702224

פקס: 02- 6702270

<u>אגף היערכות מערך התקשורת לשעת חרום - מר איתן שטיינר</u>

טלפון: 03-5198123

פקס: 03 – 5198126

<u>אגף לקשרי חוץ - גב' נעמה הניג</u>

טלפון: 03 - 5198215

פקס: 03 – 5198109

<u>לשכת הפרסום הממשלתית – מר גדי מרגלית</u>

טלפון: 03-5140408

פקס: 15335140408

שנת 2014 הייתה שנה רצופת רפורמות והישגים שהוביל משרד התקשורת

להלן עיקר הנושאים המרכזיים שיצאו לפועל בשנת 2014 לפי סדר התרחשותם:

רפורמת "הפס הרחב" באינטרנט

משרד התקשורת פרסם בינואר את השימוע לפתיחת התחרות בתחום התשתית הקווית- אינטרנט וטלפוניה. המהלך נועד לאפשר בעתיד לחברות התקשורת השונות, שכיום אינן יכולות להציע לציבור לרכוש באמצעותן תשתית אינטרנט - להציע לציבור לרכוש שירותים אלה - תוך שימוש בתשתית האינטרנט שהן רוכשות מחברת בזק במחיר "סיטונאי" הנמוך מהמחיר אותו משלם הצרכן לבזק באופן ישיר.

בחודש פברואר פרסם שימוע בעניין מתן האפשרות לספקי תקשורת חסרי תשתית להשתמש בתשתיות הפאסיביות של בזק והוט.
השירותים מאפשרים לספקי שירותי תקשורת שונים להשתמש במקטעי תשתית פסיביים (ארונות תקשורת, קופסאות חיבורים, רשת עילית, גובים תת קרקעיים, וכו') של חברות בזק והוט, למעבר כבלי תקשורת (סיבים אופטיים, כבלי זוגות נחושת ועוד)

שירותים אלה של שימוש בתשתיות פסיביות יסייעו למפעילים חסרי התשתית להשתמש ברשתות הקיימות כדי להיכנס לתחרות בצורה מהירה, וזאת מבלי לבצע עבודות חפירות יקרות, שידרשו מהן השקעה כספית לא קטנה, העלולה לעכב או למנוע את כניסתם לתחרות.
המהלך יביא להגברת התחרות בתקשורת הנייחת ויאפשר לספקי תקשורת חסרי תשתית לתת שירותים מתקדמים ללקוחותיהם.

באוגוסט 2014, שימוע "השוק הסיטונאי" בישראל נכנס לישורתו האחרונה והוביל בעקבותיו להתאמות בתמחור השירותים בשוק הסיטונאי. השינויים העיקריים שבוצעו בסל השירותים ובתעריפיהם בעקבות השימוע הם: הכנסת שירות שידורי Multi Cast אשר יאפשר לחברות תקשורת אחרות להעביר שידורי טלוויזיה בתצורת Broad Cast -על גבי הרשת של חברת בזק.
בחודש נובמבר, החליט שר התקשורת ארדן להוציא את הרפורמה בפס הרחב לדרך.
נכון למועד פרסום דוח זה, הרפורמה יצאה לדרך והציבור יכול בהחלט ליהנות מפירותיה.

חוק "ניטרליות רשתות תקשורת"

בפברואר 2014 נכנס לתוקף תיקון מס׳ 58 לחוק התקשורת, שעניינו איסור הגבלה או חסימה ברשתות תקשורת ובציוד תקשורת. התיקון אוסר, בין היתר, על ספקי אינטרנט, חברות סלולריות וחברות תקשורת קוויות, להתערב בתעבורה שברשתות תקשורת, לרבות האינטרנט וכן אוסר על הגבלה או חסימה של ציוד תקשורת ויכולתו של המשתמש לעשות שימוש בציוד תקשורת.
התיקון ימנע חסימה או הפליה בתכנים או בשירותים המועברים באינטרנט ויהווה צעד נוסף, שיגביר את התחרות בשוק.

<u>קידום ההצעה להקמת רשות שידורים מסחריים בטלוויזיה וברדיו</u>

הצעת חוק התקשורת הרשות והמועצה לשידורים מסחריים. במהלך שנת 2014 התקיימו דיונים בוועדת הכלכלה בנוסח ההצעה, לקראת קריאה שנייה. הכנסת התפזרה לפני השלמת העבודה בוועדה.
הקמת הרשות לשידורים מסחריים בטלוויזיה וברדיו נועדה ליצור גוף רגולטורי אחד שירכז את סמכויות האסדרה המצויות היום בידי הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו, מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו והמועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין. בניגוד למצב הקיים כיום, תהיה לגוף המסדיר ראייה רחבה וכוללת בנוגע לשוק השידורים המסחריים.

<u>הקמת וועדה ציבורית לבחינת הרגולציה בשוק השידורים (״וועדת שכטר״) והגשת דו״ח הביניים שלה</u>

באוגוסט 2014, הגישה וועדת שכטר את המלצותיה במסגרת דו״ח הביניים אותו גיבשה.
<u>מעיקרי ההמלצות</u>: לא תהיה דרישת רישוי לאספקת שירותים אודיו- ויזואליים על גבי האינטרנט. כמו כן, נקבעו המבחנים להגדרת ספקי שירותים אודיו ויזואליים ע״ג רשת האינטרנט. הוועדה המליצה שכללי האסדרה שיחולו על הספקים החדשים יוטלו עליהם בהדרגה על פי מבחני הכנסה ומספרי מנויים כך שהאסדרה תוחל בהדרגה על השחקנים החדשים ככל שיגדל כוחם הכלכלי ונתח השוק שלהם. הוצע להוסיף את בעלי התשתיות כמקור למימון על מנת לשמר את היקף המימון ליצירה הישראלית המקורית ואף להגדילו. הוועדה המליצה על הצורך באסדרת שידורים בכל הקשור להגנה על קטינים, שמירה על כללי האתיקה (בתוכן ופרסום) והבטחת הנגישות לאנשים עם מוגבלויות. הוועדה המליצה על הקמת רשות תקשורת לאומית כרגולטור מרכזי שימזג לתוכו את משרד התקשורת, הרשות השנייה והמועצה לשידורי כבלים ולווין. הגוף החדש יתבסס על ״ניטראליות טכנולוגית״, שתאפשר לבסס רגולציה גמישה ויעילה.

<u>השקת קמפיין ״הרשת היא לא משחק ילדים״</u>

משרד התקשורת השיק בפברואר 2014 קמפיין פרסומי בטלוויזיה ובאינטרנט שנועד להגביר את המודעות של הורים לחשיבות של שימוש מבוקר של ילדים ברשת האינטרנט. מטרת הקמפיין לעודד את ההורים להתקין תוכנות סינון בחינם ולדרוש זאת מספקי האינטרנט וחברות הסלולר. זאת, לצורך מניעת הסכנות הנשקפות לילדים משימוש לא מבוקר ברשת האינטרנט. הקמפיין הושק בטלוויזיה ובאינטרנט בעלות של כ-3 מיליון ₪.

<u>תדרי "דור רביעי" בסלולר בישראל</u>

ביולי 2014, משרד התקשורת פרסם מכרז להפעלת רשתות הדור הרביעי בסלולר.
המשרד מבקש לעודד אספקת שירותים מתקדמים לציבור, במקביל לשמירה על רמת תחרותיות גבוהה בשוק. תדרי "דור הרביעי" יאפשרו למפעילי הסלולר לספק לצרכן שירותים בקצב מהיר יותר, ויאפשרו לו ליהנות משימושים באפליקציות מתקדמות בתחומים כגון בריאות, חינוך, שידורי וידאו ברמה גבוהה ועוד. מעיקרי ההחלטות:

1. המהירות הממוצעת בקצב העלאת הקבצים והורדתם תגדל בין פי שלושה עד לפי חמישה מהקצב היום. כמו כן, תידרש פריסה זהה של הרשת, הן בפריפריה והן במרכז הארץ.
2. תובטח קיומן של 3 רשתות סלולאריות לפחות בשוק, כשלכל אחת רוחב פס המאפשר מתן שירותי דור רביעי.
3. מחיר המינימום לכל רצועת תדרים בת 5 מה"ץ יעמוד על 10 מיליון ₪. המכרז יזכה את המרבה במחיר ברצועות התדרים המבוקשות על ידו.
4. עלות ההשתתפות במכרז היא 25 אלף ₪, כאשר ערבות לקיום תנאי המכרז תעמוד על 10 מיליון ₪ . כל גורם יוכל לגשת למכרז ככל שעמד בתנאי הסף, תוך הצגת הון עצמי בסך של 100 מיליון ₪. הזוכה יצטרך להתחיל לספק שירותי דור רביעי, באמצעות התדרים שיוקצו לו וזאת תוך תקופה של שנה. ככל שלא יעשה כן, התדרים יוחזרו למדינה ללא החזר כספי.
5. בנוסף כך, החליט המשרד לאפשר לכל מפעיל סלולר קיים, המעוניין בכך, להשתמש בפס תדרים ברוחב 5 מה"ץ (2 X) בתחום ה 1800 מה"ץ בטכנולוגיית LTE.

<u>החלפת הקידומת 057 ל- 053</u>

בתחילת שנת 2014 הודיע משרד התקשורת לחברת הוט מובייל ולמפעילי סלולר אחרים על מועד פינוי הקידומת 057 , והמרתה לקידומת 053. זאת לאחר התחייבות מצד חברת הוט מובייל לפנות את הקידומת 057 בעתיד. פינוי הקידומת החל, כאשר הקידומת הוחלפה ב - 30.11.14 .

<u>הפסקת חיובים בגין גלישה, ללא ידיעת המנוי, בסלולארי בחו"ל</u>

באפריל 2014 הוחלט על תיקון רישיונות חברות הסלולר בנוגע לשירותי נדידה בחו"ל, כך שימנעו חיובי היתר המושתים על הצרכן בשל גלישה סלולרית המתבצעת בחו"ל, ללא הסכמה מפורשת של המנוי. המשרד הורה לחברות הסלולאריות לחסום, ללא תשלום, את הגישה לשירות גלישה לכל מנוי מיד עם הגעתו לחו"ל, אלא אם כן למנוי יש הסכם עם החברה הכולל שירות גלישה במדינת היעד, או שהמנוי ביקש באופן מפורש לאפשר לו באופן קבוע גישה לשירותי גלישה בזמן שהותו בחו"ל.

חברת גולן טלקום בע"מ הגיעה לנתח שוק של 7.8% לקוחות פרטיים בענף הסלולר תוך שנתיים מיום קבלת רישיונה

במרץ 2014 הודיע משרד התקשורת כי הגעה לנתח שוק זה מזכה את חברת גולן טלקום, כחלק מתנאי המרכז, בהחזר העברות שהפקידה עם זכייתה במכרז הערבות. הערבות הראשונית, בסך של 350 מיליון ₪, תומר בעקבות מהלך זה לסכום של 80 מיליון ₪ שתבטיח את עמידתה של החברה בתנאי רישיונה, ובכלל זה השלמת פרישת הרשת ברחבי המדינה. הערבות הראשונית היוותה תמריץ לחברת החדשות לחדור ולשוק ולהשיג נתח של 7% לכל הפחות. מהלך זה היווה נקודת פתיחה לתחרות האמתית בין חברות הסלולר הוותיקות לחדשות .

הגברת האכיפה

המשרד פעל באופן בלתי מתפשר להגברת האכיפה ויישום הוראות הרישיונות ע"י החברות.

משרד התקשורת הטיל עיצום כספי בסך של כרבע מיליון שקלים על חברת "פלאפון"

העיצום הכספי הוטל כיוון שפלאפון לא סיפקה שרות ללקוחותיה במוקד הטלפוני בימי חול המועד הפסח. הוראות משרד התקשורת ברישיונות של מפעילי הסלולר, מגדירות את ההוראות לגביי שעות הפתיחה של מוקדי הפניות טלפוניים. ההוראות קובעות כי מוקד יהיה מאויש לפחות שלוש עשרה שעות ביממה בימים ראשון עד חמישי. בשל כך, ובהתאם למדיניות שר התקשורת גלעד ארדן והנחייתו לפעול לאכיפה ומתן שירות כנדרש, הטיל משרד התקשורת עיצום כספי על חברת "פלאפון" בסכום של 229,520 ₪.

קנס כספי בסך 11,190 ₪ הוטל על חברת גולן טלקום עקב אי עמידה מלאה בתנאי שעות פתיחה של מוקד טלפוני ללקוחותיה

באפריל 2014 הודיע משרד התקשורת על הטלת עיצום כספי על חברת גולן טלקום בסך 11,190 ₪, עקב אי עמידה בעניין שעות הפתיחה של מוקדי פניות טלפוניים. במהלך שלושת ימי חול המועד שבין 22.9.13 ל-24.9.13, ניתן שירות במוקד הטלפוני במשך 10 שעות בלבד. לפי הוראות משרד התקשורת המוקד צריך להיות מאויש לפחות 13 שעות בימים ראשון עד חמישי.

בהתאם למדיניות שר התקשורת גלעד ארדן לקיים משטר אפקטיבי של אכיפה, פרטנר השיבה ל-60,000 מנויים כספים, בסך של 2.4 מיליון ₪

מהלך זה נעשה עקב גביית תשלום שלא כדין ממנויי החברה שבחרו לעבור לתכנית התעריפים של 012 מובייל, מותג השייך לחברה. בנוסף לכך החליט שר התקשורת להטיל עיצום כספים על החברה בסכום

359,140 ₪ עקב התשלום שגבתה לא כדין. חברת פעלה שלא כדין כאשר השתמשה במונחים כגון "ניוד", "התנתקות" שיכולים להתפרש בפני הלקוחות כמעבר לחברה אחרת, בעוד שבפועל נשארו מנויי חברת פרטנר. בהתאם לכך ולאחר פעולת פיקוח שביצע משרד התקשורת הוחלט על הטלת הקנס.

<u>משרד התקשורת הטיל עיצום כספי של 44,420 ₪ על חברת "הוט מובייל"</u>

משרד התקשורת החליט להטיל עיצום כספי על חברת הוט מובייל בגין תשלום שגבתה שלא כדין ממנויים, אשר התקשרו למוקדי הפניות הטלפוני לשירות תקלות, התקשרות שעל פי האסדרה של משרד התקשורת הינה ללא תשלום. בשל כך החליט שר התקשורת גלעד ארדן להטיל עיצום כספי על חברת הוט מובייל בסכום של 44,420 ₪.

<u>פרסום דו"ח פניות הציבור של משרד התקשורת</u>

באפריל 2014, פרסם אגף הפיקוח והאכיפה, המופקד גם על ההוגנות במתן השירות לצרכן את דו"ח פניות הציבור לשנת 2013. <u>עיקרי ממצאי הדו"ח</u>:

בשנת 2013 התקבלו 10,391 פניות ציבור, שמהוות ירידה של 4,369 פניות לעומת שנת 2012 (14,760), מדובר בירידה ניכרת בשיעור של 30%. הירידה במספר הפניות נובעת משינויים מהותיים שבוצעו במבנה הארגוני ובתהליך הטיפול בתחום פניות הציבור במהלך שנת 2013, דבר שהביא להתייעלות ושיפור משמעותי בקצב הטיפול בפניות. משרד התקשורת יזם בשנים האחרונות ובפרט בשנת 2013 , מספר מהלכים ושינויים רגולטורים משמעותיים ביותר במטרה להגביר את רמת התחרות בענף, הן ברמת המחירים והן ברמת השירות לצרכנים וביניהם: אסדרת נושאים צרכניים מול ספקיות האינטרנט, הכללת מספרים "מיוחדים" בבנק דקות, אסדרת החיוב בגין שירותי נדידה בחו"ל, תיקון צרכני לעניין גביית חובות ושירותי פרימיום.

שינויים אלה, יצרו שני תהליכים משמעותיים: האחד, יצירת מודעות צרכנית, והשני, תחושה של העצמה בקרב ציבור הצרכנים, שהביאו את הצרכן הישראלי לעמוד על זכויותיו.

<u>הצעה לשידור מערך עידן פלוס גם באינטרנט עברה בקריאה ראשונה</u>

ביום 17.11.14 אושרה במליאת הכנסת בקריאה ראשונה הצעת חוק הפצת שידורים באמצעות תחנות שידור ספרתיות (תיקון מס' 3), התשע"ה-2014.

חוק הפצת שידורים באמצעות תחנות שידור ספרתיות, התשע"ב-2012 ("החוק") נחקק במטרה להרחיב את מערך הפצת השידורים הקרקעי בטכנולוגיה ספרתית (דיגיטלית) ("המערך"), כך שיהיה ניתן להפיץ באמצעותו שידורי טלוויזיה ורדיו נוספים ומגוונים, לרבות באמצעות טכנולוגיית חדות גבוהה (High Definition - HD). החוק יחייב את הרשות השנייה להקים אתר אינטרנט שיאפשר לכל אזרח גישה לצפייה בערוצי עידן+ ללא תשלום. החוק גם מאפשר לגורמים מסחריים להפיץ לציבור ערוצים אלה. ההצעה כוללת גם מספר תיקונים נוספים, שמטרתם לאפשר יישום יעיל של הרחבת מערך השידורים

החינמי ובניהם: שינוי והסרת מגבלות הקיימות כיום בחוק הנוגעות למכרזים לערוצים נושאיים ובין היתר, הסרת המגבלה על מחזיק באמצעי שליטה בערוץ נושאי בהחזקת ארבעה ערוצים לכל היותר.

פרסום דו"ח הביניים של "וועדת אייל" לבחינת שוק הפקות המקור בטלוויזיה המסחרית

הועדה, בראשות ד"ר עדי אייל, פרסמה בספטמבר 2014 את דו"ח הביניים הסוקר את המצב בשוק הטלוויזיה וקורא לתיקונו. החוק קובע חובה כי על גופי השידור בטלוויזיה המסחרית לרכוש חלק מתוכנותיהם מידי גופי הפקה חיצוניים ועצמאיים. הוועדה מצאה שבחלק מהמקרים, עצמאות זו נפגעת וחלק מהגופים המשדרים מעורבים באופן מוגזם בניהול ההפקות.
עצמאות ההפקות החיצוניות נקבעה כדי לשמר שוק פורה ותוסס בו גורמים רבים יהיו מעורבים ביצירה הטלוויזיונית. בדרך זו נשמרים האינטרסים התרבותיים של גיוון ופלורליזם רעיוני.
כיום, נוצר מצב בו חלק מהפקות המקור הקנויות, הפך להפקה בפועל של תכניות שהן בעצם של הגופים המשדרים. מצב זה פוגע בפלורליזם ומונע הפרייה יצירתית.
במישור הכלכלי, קיומו של שוק כזה בו פועל מגוון גדול של בעלי מקצוע בתחום ההפקה, מאפשר דינמיות גם בשוק השידורים ומאפשר תחרות. לכן, כיד לאפשר חדירה של מתחרים נוספים לשוק השידורים, והרחבת התוכן הזמין לפלטפורמות נוספות, יש להגן על קיומו של שוק הפקות טלוויזיוניות עצמאיות.

מתן אפשרות לגלישה אלחוטית בטכנולוגיית WIFI במקומות ציבוריים

משרד התקשורת החליט באוגוסט 2014 על ביטול ההגבלה הקיימת על התקנת נקודות גישה אלחוטית (טכנולוגיית WIFI) בתוך מתחמים סגורים כגון: בתי קפה, נמל תעופה, קמפוסים אוניברסיטאיים, בתי מלון וכו'.
ההחלטה תאפשר להקים ולהפעיל נקודות גישה אלחוטיות בכל מקום ועל ידי כל גורם. רשויות מקומיות יוכלו להתקין בשטחן נקודות גישה אלחוטיות ולספק באמצעותן לציבור גישה חופשית לרשת האינטרנט המשרד קבע שחברות הסלולר המספקות שירותי גישה לאינטרנט, לא יגבו
מהמנויים תשלום בעד גלישה באמצעות נקודות גישה אלחוטיות ולא יכלילו את השימוש במסגרת החיוב עבור חבילות הגלישה הסלולרית.

הקמת צוות להסרת חסמים עבור מיזם הסיבים של חברת "אנלימיטד"

שר התקשורת מינה צוות בין משרדי בראשות מנכ"ל משרד התקשורת, שיפעל להסרת החסמים ולהתאמת האסדרה הקיימת במטרה לקדם פריסה כלל ארצית של מיזם הסיבים האופטיים. זאת, כחלק

מהקמת המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית", שיעדיו העיקריים הם פיתוח חדשנות ואספקת שירותים ציבוריים חדשניים. הקמת הצוות הבין משרדי הינה צעד חשוב בדרך למימוש היעדים הללו.

משרד התקשורת מפרסם מספר שימועים לשירות SLU (Sub Loop Unbundling) ופותח לתחרות את מקטע רשת הגישה שבין ארון התקשורת האקטיבי לבין בית הלקוח

בהמשך לשימועים שנערכו להרחבת התחרות בפס הרחב (השוק הסיטונאי), משרד התקשורת פרסם תיק שירות נוסף שעיקרו פתיחה לתחרות של מקטע הרשת שבין ארון התקשורת האקטיבי לבית הלקוח – שירות SLU.
כיום ברשת בזק הסיב האופטי לא מגיע ישירות עד לבית הלקוח, אלא מגיע לארון תקשורת אקטיבי מרכזי ברחוב ומשם התקשורת מועברת לבית הלקוח על גבי זוגות נחושת.
המלצות השימוע מאפשרות לכל מפעיל חברת תקשורת, לשכור את רשת הגישה של זוגות נחושת החל ממשק הסיב האופטי/זוגות הנחושת ועד לבית הלקוח על מנת להשתמש בתשתית הקיימת של חברת בזק ולספק שירות ללקוח. בעתיד יורחב השירות גם על רשת הגישה של חברת הוט.

הפצת התרעות מידיות ללקוחותיהן בעתות חרום באמצעות טכנולוגיית ה- Cell Broadcast

המשרד בהובלת אגף חירום וביטחון חייב את חברות הסלולר להפיץ התרעות מידיות ללקוחותיהן בעתות חרום באמצעות מערכת "מסר אישי". זאת בעקבות צורך שעלה למערכת התרעה על בסיס אישי וגיאוגרפי אשר תתרום להצלת חיים. מערכת "מסר אישי" הינה מערכת להפצת הודעות אל מכשירי הטלפון הסלולריים של האזרחים. בנוסף החליט המשרד לתקן את רישיונותיהן של כל החברות כך שהשרות ייחשב כחלק בלתי נפרד מחובותיהן. המשרד יחייב אותן לשתף פעולה עם משרד הביטחון ופיקוד העורף , לצורך הקמה, הפעלה ותחזוקת מערכת המבוססת על טכנולוגיית שידור סטנדרטית ומבוססת מיקום - Cell Broadcast, המופעלת ישירות מהתאים הסלולאריים של רשתות הרדיו של המפעילים, ע"י גורמי הביטחון הרלוונטיים.

פרסום הוראה המחייבת את חברת HOT להגיע ולחבר לתשתית את כל יישובי המדינה

חובת השירות האוניברסאלי נועדה להבטיח שתשתיות ושרותי תקשורת (טלפוניה ושירותי תשתית רחבת פס לרשת האינטרנט) יהיו נגישים ושוויוניים לכלל הציבור.

שר התקשורת מינה וועדה לגיבוש קריטריונים וליישום חובה זו, של בזק והוט, לפרוס תשתיות בכל רחבי המדינה. החברות בזק והוט הגישו למעלה ממאות בקשות לפטור והקלות בחובת הפריסה המוטלת עליהן. התברר שאין הצדקה לפריסת התשתיות החלקית של חברת הוט ולכן הוחלט לחייב את חברת הוט להגיע לכל יישוב בארץ, למעט מקרים חריגים אשר להם אין פתרון סביר יותר.

חובת השירות האוניברסאלי נועדה להבטיח שתשתיות ושרותי תקשורת (טלפוניה ושירותי תשתית רחבת פס לרשת האינטרנט) יהיו נגישים ושוויוניים לכלל הציבור.

לפי המידע וההערכות שנמסרו לוועדה המיוחדת שמינה שר התקשורת לבחינת הנושא, ל"הוט טלקום" אין פריסת תשתיות באזורים רבים בארץ ועל כן אינה יכולה, לספק שירותי תקשורת לכ-390 אלף בתי אב ברחבי הארץ, זאת אל מול תשתיות חברת בזק שאינן פרוסות, ואינן מאפשרות מתן שירותי תקשורת ל כ- 2,400 בתי אב בארץ בלבד.

יש להדגיש שהוט פעלה כך עד היום כיון שהעדיפה להתמקד במתן שירות בעיקר באזורים הרווחים ביותר למרות מחויבותה להתקין תשתית בכל רחבי המדינה.

במסגרת ההמלצות שאומצו ע"י שר התקשורת , נקבע כי רק במקרים חריגים ביותר אשר אין להם פתרון סביר יותר, ניתן יהיה לאפשר דחייה מחובת הפריסה האוניברסאלית וזאת בכפוף לבעיות בטחון מוכחת ולאחר בחינת האינטרס הציבורי. לאור החשיבות לחברה הישראלית ולפריפריה, לתחרות ולצרכן -אין לאשר פטור גורף מחיבור יישוב לתשתית של הוט.

<u>משרד התקשורת מסדיר את "שירותי הפרמיום" באופן שיגן על הצרכנים מפני חיובי יתר</u>

המשרד קבע כי "שירותי פרימיום" יינתנו רק בקודי חיוג מסוימים, כדי למנוע את הטעיית הציבור. בנוסף נקבעו תעריפי שיחות לכל קודי החיוג, תעריפים שקופים וידועים מראש לכל. כך יימנע מצב של חיובי יתר הנגרמים מחוסר מודעות לעלות השירות.

<u>המלצות "וועדת רייך" לבחינת תעריפי הדואר ובנק הדואר וחתימת מתווה הרפורמה בחברת דואר ישראל</u>

על רקע השינויים שחלים בענף הדואר בארץ, שינויים שמקורם בהתפתחויות הטכנולוגיות בעולם ולאור המצב הפיננסי אליו נקלע דואר ישראל בשנים האחרונות, קבעה הוועדה שישנו צורך חיוני להבטיח את היציבות והאיתנות הפיננסית של דואר ישראל כך שיוכל להתמודד עם האתגרים העכשוויים הניצבים בפניו. מעיקרי ההמלצות:

על מנת לשפר את השירות בסניפי הדואר ולקצר את זמני ההמתנה בתורים, יחידות דואר

הממוקמות בשכונת מגורים יהיו פתוחות בשעות אחר הצהרים והערב ובימי שישי. עוד המליצה הוועדה שזמן ההמתנה בסניף הדואר לא יעלה על 10 דקות.
השימוש בעמדות "שרות עצמי" ובמכשירים אוטומטים אשר ימוקמו בסניפי הדואר יורחב. שר התקשורת גלעד ארדן יורה לחברת הדואר, תוך שישה חודשים מיום אימוץ המלצות הוועדה, לפתוח את כל מרכזי החלוקה לחלוקה פיזית על ידי בעלי היתר לחלוקת דואר בישראל.

להלן השינויים הרגולטוריים וההחלטות שנתקבלו על ידי שר התקשורת גלעד ארדן: הארכת שעות הפעילות בסניפים, מסירת 90% לפחות מהדואר הרשום שתתבצע אך ורק בבתי התושבים ולא בסניף, צעד זה יסייע בהפחתת מספר הביקורים בסניפים ויוריד את העומס בהם ויחסוך לאזרחים את ההגעה לסניף. קיצור זמני ההמתנה בסניפים, חיוב הדואר בכל רחבי המדינה לספק שרות מסירת חבילות עד הבית. פריסת סניפים על בסיס קריטריונים של מרחק, מספר בתי אב ועמידה בזמן המתנה. חלוקת דואר לבית הלקוח תתבצע לסירוגין, יום כן- יום לא (בימי העבודה) וזאת על מנת לשפר את יעילות קבלת דברי הדואר של הציבור לפרקי זמן קצרים.

<u>תאגיד השידור הציבורי בישראל</u>

הוועדה לבחינת המתווה לשידור הציבורי העתידי בישראל בראשות מר רם לנדס דנה בין החודשים ספטמבר-מרץ בנושאים שנקבעו בכתב מינויה. בחודש מרץ 2014 הוגש דוח הוועדה אשר כולל המלצות שעיקרן הוא סגירת רשות השידור והקמת גוף שידור חלופי תחתיה, שיהיה בעל אתוס של מצויינות, חדשנות ויעילות. השרים אימצו את המלצות הוועדה ועל בסיסן הוגשה הצעת חוק ממשלתית. הצעת החוק נדונה בכנסת בוועדה המיוחדת לדיון בהצעת חוק השידור הציבורי, שהוקמה במיוחד למטרה זו. בחודש יולי אושרה הצעת החוק בקריאה שניה ושלישית ובחודש אוגוסט פורסם חוק השידור הציבורי התשע"ד-2014. מאז חקיקת החוק, נעשו הליכים ראשונים הנוגעים להקמת תאגיד השידור הציבורי החדש, ובהם בעיקר הליכי האיתור לתפקיד המנהל הכללי הזמני של התאגיד ולמועצת התאגיד, בהתאם להוראות החוק. במקביל, עם חקיקת החוק, מונה הכונס הרשמי למפרק רשות השידור, וסמכויות ניהול רשות השידור הועברו אליו עד להקמתו של תאגיד השידור הציבורי ועד לפירוק הרשות.

<u>אכיפה בתחום השידורים</u>

<u>קנס כספי לערוץ הכנסת בגובה 100,800 ₪ בגין הפרת הוראות בנושא הנגשת שידורים לבעלי מוגבלויות</u>

במרץ 2014 הטילה המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין קנס על חברת החדשות, מפיקת ערוץ הכנסת, עיצום כספי בסך 100,800 ₪ בגין הפרת הוראות חוק הכתוביות באשר לליווי שידורים חיים בכתוביות בשידורי ערוץ הכנסת. מהלך זה נעשה לאחר קיום הליך בירור מקיף במסגרת הפיקוח השנתי על ערוץ הכנסת, וכחלק ממאמצי המועצה להגשים את תכלית חוק שידורי הטלוויזיה בנושא חוק הכתוביות ולהביא להנגשת שידורי ערוץ הכנסת לאוכלוסייה כבדת השמיעה.

מועצת הכבלים והלוויין הטילה על חברת הוט עיצום כספי בגובה 1,300,000 ש"ח בגין חריגות משמעותיות ובלתי סבירות מזמני מענה במוקדי השירות וזאת בניגוד להוראות רישיונה

מועצת הכבלים והלוויין הטילה על חברת הוט עיצום כספי בסך 1,300,000 ₪. העיצום הוטל על הוט בשל חריגות בלתי סבירות ובניגוד להוראות הרישיון בזמני המענה במוקדי שירות הלקוחות בחודשים האחרונים. בסופו של הליך הבירור, ולאחר שניתנה לחברת הוט הזדמנות להציג את עמדתה, נדחו טענותיה של הוט ונקבע כי חברת הוט הפרה את הוראות רישיונה הנוגעות לזמני המענה במוקדי השירות.

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין הורתה ל-HOT ול- YES להסיר משידוריהן פרסומות ל"פסטיגל" ול- "מותק של פסטיבל"

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לווין פתחה בהליך בירור כנגד "הוט" ו"יס", בשל הפרה לכאורה של חוק התקשורת, האוסר פרסומת וקידום מכירות בשידורי הטלוויזיה הרב ערוצית.
בבדיקת אגף הפיקוח והאכיפה של המועצה, התברר כי בערוץ "הופ!" ובערוץ "הופ! ילדות ישראלית", המשודרים בכבלים ובלוויין, שודרו משדרים פרסומיים המקדמים את המופע "מותק בממלכת הקרח". כמו כן, אותרו ב"ערוץ הילדים" של חברת הכבלים הוט משדרים פרסומיים אשר "HOT VOD Young" ובשידורי קידמו את מופע "משחקי הפסטיגל".

המועצה לשידורי כבלים ולוויין פתחה בהליך בירור מול חברת הוט בגין העלאה של דמי המנוי ללקוח וזאת מבלי ליידע את יו"ר המועצה לשידורי כבלים ולוויין, בניגוד להוראות רישיונה

ליו"ר המועצה נודע מדיווח באמצעי התקשורת כי במהלך חודש נובמבר החברה העלתה את דמי המנוי ב 15 ₪ ואולם חברת הוט הייתה אמורה להודיע ליו"ר על השינוי לפני מועד התחולה וזאת על מנת לאפשר לרגולטור לבחון האם הדבר נעשה בהתאם להוראות הדין. הוט הפרה לכאורה את הוראות הרישיון בכל הנוגע ליידוע המועצה בדבר הכוונה לשנות את התעריפים.
לאור האמור, הודיעה יושבת ראש המועצה לשידורי כבלים ולוויין להוט כי אין לראות בהעלאת המחיר כמאושר וככזה שנכנס לתוקף בהתאם להוראות הרישיון.

הגנה על המפעילים הווירטואליים בסלולר

משרד התקשורת פרסם הוראות להגבלת מחירי האירוח של מפעילי סלולר ווירטואליים על גבי רשתות הסלולר. זאת במטרה להפחית את החשש לגבי יכולתם של מפעילי סלולר ווירטואליים להמשיך ולפעול בשוק כשחקנים אפקטיביים לאורך זמן.

המשרד קבע כללי התערבות במקרה של קושי בניהול מו"מ בין המפעיל הווירטואלי המתארח לבין המפעיל המארח לשיפור תנאי ההסכם. צעד זה יאפשר למפעילי הסלולר הווירטואליים למכור שירותיהם , תוך שהם משאירים לעצמם רווח קמעונאי סביר.

<u>שימוע בנושא הבטחת הרציפות התפקודית של חברות התקשורת במצב חירום</u>

משרד התקשורת הורה לחברות התקשורת לגבש תוכנית להבטחת רציפות תפקודית במצב חירום. תוכנית זו תוודא את יכולתן של החברות לפעול באופן רציף ,להגביל את הפגיעה באספקת שירותי בזק חיוניים ולאושש את פעילותן במקרה של מצב חירום.

<u>כיסוי סלולארי ברחבי המדינה</u>

המשרד החל בפעילות אסדרה על מנת שחברות הסלולר יחוייבו לקיים ולהפעיל רשת תקשורת ולספק באמצעותה שירותים לכלל הציבור בכל רחבי המדינה – "חובת האוניברסאליות". הן מחויבות במתן שירותים לכל מנוי ובכל שטח הכיסוי של המערכת. כיום שטח הכיסוי של המערכת וכן טיב השירות אינם מוגדרים ברישיונות באופן מלא. שר התקשורת גלעד ארדן קידם קביעת הוראות מפורטות ואחידות בנוגע לדרישות שטח הכיסוי המינימלי הנחוץ וטיב השירות של המערכת בטכנולוגיות דור 2 ודור 3. מסמכי המכרז לדור רביעי שפורסמו לאחרונה, כוללים כבר קריטריונים לכיסוי אוניברסלי לשירותי הדור הרביעי.

<u>ד"ר יפעת בן חי-שגב מונתה לתפקיד יו"ר המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין במשרד התקשורת</u>

הממשלה אישרה את מינויה של ד"ר יפעת בן חי -שגב לתפקיד יו"ר המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין והיא נכנסה לתפקידה בתאריך ה 1 -בספטמבר 2014 . ד"ר יפעת בן חי-שגב 46 ,בעלת תואר שלישי בתקשורת, מרצה לתקשורת ומתמחה בטלוויזיה ובמחקרי קהל, שימשה בשבע השנים האחרונות בתפקיד מנכ"ל הוועדה למדרוג ולפני כן הייתה חברה במועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

<u>שוק השיחות הסלולרי מחו"ל לישראל ייפתח לתחרות</u>

משרד התקשורת פרסם באוגוסט אשתקד שימוע לאספקת שירותי נדידה בינלאומיים שימנעו את תופעת הלקוח השבוי בחו"ל. הלקוחות יישארו עם מספר הנייד שלהם בארץ אך יוכלו לרכוש שיחות מחו"ל גם מספקים אחרים. המטרה בשימוע היא לאפשר לכל מנוי לגלוש או להתקשר מהנייד בחו"ל לארץ גם

באמצעות ספק אחר לפי בחירתו, ולא לחייב אותו להתקשר רק באמצעות המפעיל הסלולרי המקומי שבו הוא מנוי. הלקוח יישאר עם מספר המנוי המקורי שלו, גם בעת שהותו בחו״ל.

<u>החלטה על פישוט ושינוי שיטת הרישוי ביחס למפעילי התקשורת כך שרישיונותיהם יאוחדו</u>

משרד התקשורת גיבש מתכונת אסדרה חדשה, במסגרתה נקבע נוסח של רישיון כללי אחוד, אשר באמצעותו ניתן יהיה לספק את כל השירותים הניתנים כיום באמצעות מספר רישיונות שונים, דבר המקשה על פעילות החברות ומסרבל את עבודתן .

במסגרת הרישיון האחוד ניתן יהיה לספק גם שירותי גישה לאינטרנט (ISP) וכן שירותים הניתנים במקומות כגון בקיבוצים, מגדלי עסקים, אוניברסיטאות (נס״ר- נקודת סיום רשת).

האסדרה החדשה נועדה להקל בדרישות המוטלות על חברות תקשורת בעלות רישיון כללי, שאינן מחויבות בפרישת תשתית כלל-ארצית, במטרה להקטין את חסמי הכניסה של גורמים נוספים לשוק התקשורת ולהגדיל את מספר המתחרים, וזאת מבלי שתהיה פגיעה באיכות וטיב השירות לציבור. בנוסף, נועדה הרפורמה לפשט את הליך הרישוי.

<u>וועדת הכלכלה של הכנסת אשרה את הצעת החוק של שר התקשורת: דואר רשום יכלול את פרטי השולח</u>

משרד התקשורת הפיץ ביום 25 למרץ 2014 למשרדי הממשלה תזכיר חוק חדש אשר יחייב כל גורם, פרטי או מסחרי, השולח דבר דואר רשום ,לציין את פרטיו על גבי הודעת הדואר רשום.

בנוסף, החוק יחייב את השולח לציין על גבי דבר הדואר אם קיים לגביו מצב של ״חזקת מסירה״, בו הנמען נחשב כמי שקיבל את דבר הדואר הרשום גם ללא חתימתו על אישור מסירה.

בחודש יוני 2014 אישרה וועדת השרים לענייני חקיקה את הצעת החוק.

וועדת הכלכלה של הכנסת אשרה פה אחד לקריאה שנייה ושלישית את הצעת החוק של שר התקשורת גלעד ארדן, אשר תחייב כל גורם, פרטי או מסחרי, השולח דבר דואר רשום, לציין את פרטיו על גבי הודעת הדואר רשום. בנוסף, החוק יחייב את השולח לציין על גבי דבר הדואר, אם קיימת לגביו ״חזקת מסירה״, מצב בו הנמען נחשב כמי שקיבל את דבר הדואר הרשום גם ללא חתימתו על אישור מסירה. מאחר שבחלק גדול מן המקרים הנמענים אינם מודעים לכך, הצעת החוק קובעת כי עובדה זו תוצג בפרטי ההודעה, בכדי לחסוך לציבור עלויות מיותרות, למשל של קנסות, ריביות והצמדות בגין איחור בתשלומים שונים, שנבע מאי קבלה של הדואר הרשום.

פניות ציבור

פניות ציבור בנושא תלונות של צרכנים על חברות התקשורת

ניתן לפנות לאגפים השונים של משרד התקשורת בהתאם לפרטי הקשר המפורטים לעיל, או לפנות לתחום פניות הציבור כמפורט בהמשך. תחום פניות הציבור בוחן תלונות המגיעות אליו על חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשמ"ב –1982 ("חוק התקשורת"), תקנות התקשורת (המותקנות מתוקף חוק התקשורת) והרישיונות של החברות, מכוחם הן פועלות. ככל שנושא הפנייה אינו מוסדר בהוראות האמורות, או שהשירות אינו בגדר שירות "בזק" (שרות תקשורת), תחום פניות הציבור אינו מפקח עליו. לכן, כל פנייה בנושא כזה לא תטופל על ידי תחום פניות הציבור.

הדרך המומלצת להגשת תלונה/פניה:

* באמצעות הטופס המקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת: www.moc.gov.il
* באמצעות הדוא"ל pnyot@moc.gov.il
* באמצעות פקס 03-5198106
* באמצעות דואר- משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 61290, תחום פיקוח על השירות לצרכן.

לשם בירור של מצב פניה שנשלחה בעבר או במקרה של תקלה טכנית דחופה, אפשר לפנות באמצעות טלפון שמספרו: 03-5198231 ימים א'- ה' בין השעות: 10:00 - 11:00 , 14:00 - 13:00.

פניות ציבור בנושא דואר

פניות ציבור בנושא דואר ניתן להפנות באמצעות:

1. טופס המקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת: www.moc.gov.il
2. מייל ייעודי pniyotdoar@moc.gov.il
3. פקס: 03-5198125 או 02-6702270
4. טלפון: 02-6702224
5. משלוח דואר: משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 6129002, אגף בכיר דואר.

פניות בנושא כבלים ולווין

מירב שטרוסברג-אלקבץ, הממונה על פניות הציבור, מועצה לשידורי כבלים ולווין, משרד התקשורת, רח' יפו 23 ירושלים 91999.

טלפון: 6702210 - 02 פקס 02 – 6702450 או באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת www.moc.gov.il

פניות בהתאם לחוק חופש המידע

- חוק חופש המידע נחקק בשנת 1998 וקובע כי "...לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית..." בהתאם להוראות החוק.

- במשרד התקשורת, כמו בשאר משרדי הממשלה וגופים נוספים שנקבעים בחוק חופש המידע כרשויות ציבוריות, הממונה על יישום חוק חופש המידע אחראי על ביצוע הוראות החוק האמור.

- ניתן לפנות לממונה על יישום חוק חופש המידע, עו"ד ניצן ליבנה, בכתב לכתובת: רח' יפו 23, ירושלים, 91999 או באמצעות פקסימיליה 6235695 - 02.

- על בקשה לפי חוק חופש המידע, יחול תשלום של אגרת בקשה ואגרת הפקה בהתאם לתקנות חופש המידע (אגרות), התשנ"ט-1999.

הנחיות מנהליות ונהלים המסדירים את עבודת המשרד

ניתן למצוא את מרבית ההנחיות והנהלים המפורטים להלן באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

ספקטרום וניהול תדרים

1. אופן שחרור ציוד אלחוטי מהמכס - דף מידע לציבור.
2. תדרים המיועדים לשירותי אלחוט אזרחיים בישראל.
3. כללי סחר בציוד אלחוטי הפועל על פי צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה).
4. הודעה לציבור היצרנים/יבואנים של ציוד בתחומים 2.4 ו- 5 גה"ץ.
5. רפורמה ביבוא מסחרי של מכשירי סלולאר - על פי צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג ופטור מרישיון סחר), התשע"ב-2012נוהל הסדר מיוחד ליבואן לצרכי שחרור מהמכס של ציוד אלחוטי המיועד לפיתוח וכד'.

טפסים שונים להגשת בקשות במגוון הנושאים שבטיפול האגף.I

הסדרה רישוי וציוד קצה נייח

1. נוסח משולב של רישיונות כלליים ותיקוני רישיונות כלליים ניתן למצוא באתר המשרד.
2. רשימת בעלי רישיון מיוחד.
3. תכנית מספור וניידות מספרים לשירותי טלפוניה ושירותים נלווים.
4. נוהל לאישור סוג ואישור התאמה של ציוד קצה נייח.
5. רשימת ציוד קצה מאושר סוג.

6. מפרטים טכניים מחייבים לציוד קצה בזק בעל ממשק לרשת בזק ציבורית.
7. נוהל יישוב חילוקי דעות בין מפעילים.
8. נוהל החלטה מקדמית.
9. מדיניות הקצאת קידומות למפעילים בינלאומיים.
10. השתתפות בשיחות MRA עם קנדה וארה"ב.
11. חברות בוועדת ייבוא בין משרדית בנושא ציוד קצה קווי.
12. הכנת היתר כללי לספק גישה לאינטרנט.
13. הסדרת מתן היתרים בתחום הדואר:

- רשימת בעלי היתרים: דואר כמותי ואיסוף דברי דואר
- טפסים להגשת בקשה להיתרים

<u>עקרונות והליך הטיפול בפניות ציבור</u>:

1. העקרונות ואופן הטיפול מפורטים וקיימים באתר המשרד- http://www.moc.gov.il .

מקור הסמכות:

פעילות תחום פניות הציבור מעוגנת:

א. בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב 1982. לרבות תיקון משמעותי בחוק, במסגרתו הוגדרו סמכויות למפקחים ועודכנו כלי אכיפה ישימים ומשמעותיים (עיצומים מדורגים).
ב. בתקנות התקשורת, לרבות תקנות הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון, התשמ"ו 1986.
ג. בתנאים שנקבעו ברישיונות בעלי הרישיון (כלליים/ ייחודיים/ מיוחדים).
ד. תקשי"ר 61.36 העוסק בטיפול בתלונות.

רציונל:

תחום פניות הציבור פועל ע"פ מדיניות והגדרות שייעודן להוביל לתיעדוף נכון בנושא הטיפול בפניות ציבור בתחום הטלקום. כך שיאפשרו למשרד, לאגף ולתחום לממש את ייעודם, ותפקידם, תוך ניצול מיטבי של המשאבים העומדים לרשות האגף והתחום.
מתן שירות אופטימלי מהיר ויעיל לציבור כולו ללא כל אפליה, תוך הימנעות ממתן תשובות בנושאים שאינם באחריות המשרד, זיהוי ומיפוי ליקויים מערכתיים המחייבים תיקוני אסדרה או פעולות פיקוח ואכיפה.

עקרונות המדיניות:

א. המשרד ישמש **רשות ערעור בלבד** לבדיקת אופן הטיפול של החברות בתלונות ציבור על פי המוגדר בחוק, בתקנות, ברישיונות וכיו"ב.

ב. תחום פניות הציבור יעסוק במתן מענה לתלונות, פניות ושאלות בנושאים שהינם במסגרת **סמכויות המשרד בלבד**.

ג. תחום פניות הציבור יבחן ויציע מענה גם לפניות שתגענה ללשכת השר או המנכ"ל. כאשר תשובה סופית לפונה תינתן על פי שיקול הדעת של לשכות השר/המנכ"ל.

ד. התחום יפעל על פי המוגדר בתקש"ר לעניין זה.

ה. מנהלת תחום פניות הציבור תבצע בדיקה של הפניות ותמפה ליקויים מערכתיים שמחייבים ביצוע תהליך פיקוח או המלצה לשינויי אסדרה ותציגם לסמנכ"ל האגף לצורך קבלת החלטות להמשך טיפול.

ו. יינתן מענה טלפוני על פי שעות שייקבעו ע"י סמנכ"ל אגף פיקוח ואכיפה אשר יפורסמו באתר המשרד לצורך מתן סיוע לאוכלוסיות מיוחדות ולפונים בעלי קשיים בכתיבת פניות בכתב ולצורך מתן מענה לבירור סטטוס טיפול בפניה בלבד.

ח. ככלל, תינתן עדיפות לפניות של אוכלוסיות מיוחדות.

2. הדרך המומלצת להגשת תלונה/פניה:

* באמצעות הטופס המקוון הקיים באתר המשרד;
* באמצעות הדוא"ל pnyot@moc.gov.il;
* באמצעות פקס 03-5198106;
* באמצעות דואר רגיל - משרד התקשורת, רח' אחד העם 9, תל אביב 61290, תחום פיקוח על השירות לצרכן.

דו"ח פניות ציבור לשנת 2014

1. משרד התקשורת מופקד על אסדרת שירותי התקשורת בישראל מתוקף סמכויותיו בחוק התקשורת, ומופקד בין היתר על פיקוח ואכיפת ההוראות כמוגדר בחוק, בתקנות וברישיונות וזאת באמצעות אגף פיקוח ואכיפה. במסגרת סמכויות אלו מטפל המשרד גם בפניות ציבור המופנות אליו בנושאים אלו.
2. בשנים האחרונות, בוצעה פעילות משמעותית במשרד בתחום האסדרה בנושאים צרכניים ובנושאים נוספים שעיקרם הכנסת שחקנים חדשים שתרמו להגברת התחרות, להגברת השקיפות והביאו גם להוזלה משמעותית במחירים ולשיפור במתן השירות ללקוחות.
3. נושא הטיפול בפניות ציבור מוגדר בין יעדי ותפקידי המשרד, כאשר הטיפול בפניות ציבור בשוק הטלקום מוגדר כאחד מתפקידי האגף לפיקוח ואכיפה מתוך כוונה להוות נציב תלונות ופניות הציבור ("האומבודסמן") בתחום הטלקום על מנת לברר תלונות וסוגיות של הציבור מול חברות התקשורת בתחום סמכויות המשרד ובנוסף ליתן מענה לבקשות מידע ולשאלות כלליות של הציבור בנוגע לשוק

ואסדרתו בהתאם לסמכויות ותפקידי המשרד. פניות הציבור הן מקור מידע המאפשר על פי צורך ועניין ביצוע פעולות לאסדרה צרכנית של השוק ופעולות פיקוח ואכיפה.

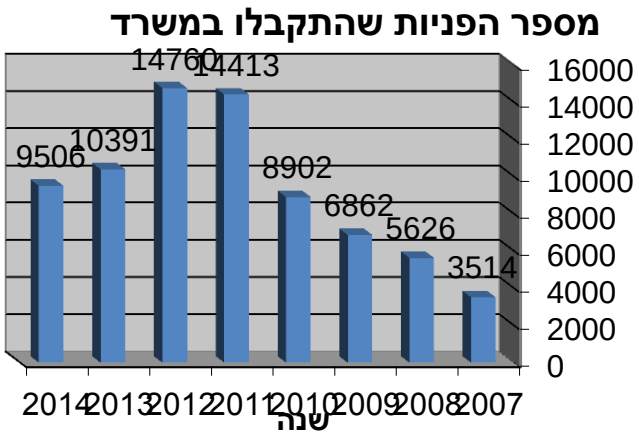
4. תחום פניות הציבור פועל ע"פ מדיניות והגדרות שייעודן להוביל לתיעדוף נכון בנושא הטיפול בפניות ציבור בתחום הטלקום. כך שיאפשרו למשרד, לאגף ולתחום לממש את ייעודם, ותפקידם, תוך מיצוי מיטבי של המשאבים העומדים לרשות האגף והתחום.
5. מצורף בזאת דו"ח פניות ציבור לשנת 2014. הנתונים המפורטים בדו"ח יוכלו לסייע הן לציבור בבחירה מושכלת של ההתקשרות עם החברות והשירות שהוא מקבל מהן, והן לחברות עצמן כדי לבחון צעדים לשיפור השירות הניתן לציבור על ידן.
6. מהדו"ח ניתן לראות כי הפעילות הרבה שבוצעה תרמה להגדלת השקיפות ומתן הברירה וה "כח" בידי הצרכן דבר שהביא לירידה בהיקף הפניות בכ- 8.5% יחסית לשנת 2013 וכ- 36% יחסית לשנת 2012.
7. באגף בכלל ובתחום פניות הציבור בפרט, מתבצעת עבודה רבה, חשובה ותורמת בנושא פניות הציבור יחד עם מאמצי גיוס עובדים ומתנדבים מן השרות האזרחי הלאומי שתורמים רבות למען הציבור הרחב בישראל לרבות מקרב אוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים ואף תרמו גם למתנדבות עצמם.
8. אגף הפיקוח והאכיפה יגביר את פעילות הפיקוח והאכיפה בדגש על זיהוי סימפטומים, תוך טיפול ממוקד ובמקביל בבעיות המערכתיות והמרכזיות הדורשות שינויי אסדרה.
9. הדו"ח מתבסס על נתונים שנקלטו ועובדו באגף במשך השנים 2013 ו- 2014, ע"י הגב' דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות הציבור טלקום באגף פיקוח ואכיפה.

עיקרי ממצאי דו"ח פניות ציבור שנת 2014

1. בהמשך למגמה בשנים האחרונות גם שנת 2014 התאפיינה בהגברת האכיפה כלפי בעלי הרשיון לרבות בנושאים צרכניים ותחרותיים וזאת כדי לוודא מתן שירות טוב יותר לצרכנים ע"פ ההוראות ולצורך הרתעת בעלי הרישיון מפני הפרת הוראות רישיונם.

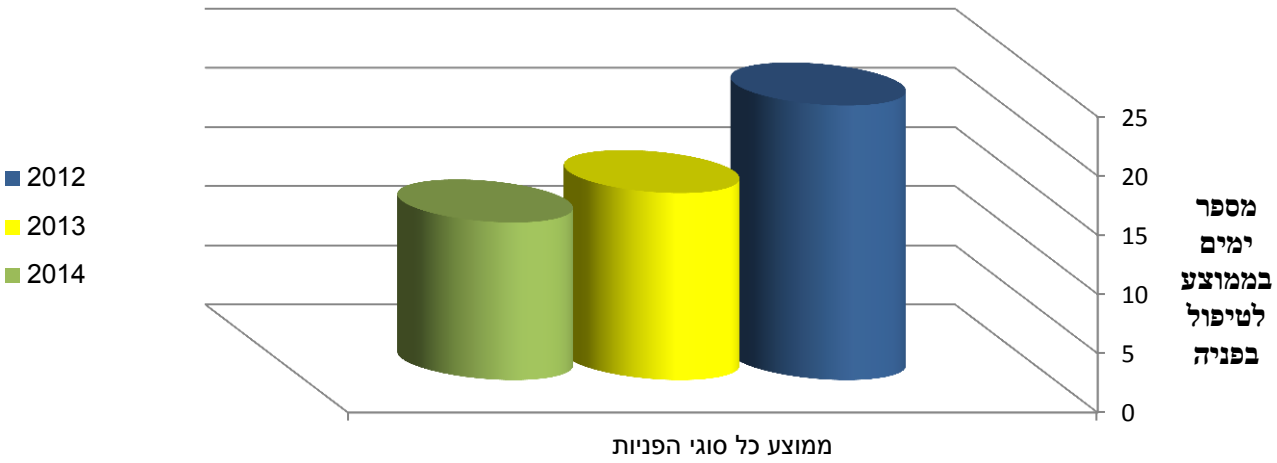
2. בשנת 2014 התקבלו 9,506 פניות ציבור, ירידה של 885 פניות לעומת שנת 2013 (10,391 פניות), ירידה בשיעור של כ-8.5% .

3. עם זאת, התקבלו בנוסף 1,342 פניות ציבור בנושא "איקיוטק" שלא נספרו במניין כלל הפניות כיוון שדפוס הטיפול בהן היה שונה והן אף טופלו בנפרד.



4. בשנת 2013 קצב הטיפול בפניות ציבור עלה באופן משמעותי, בשנת 2014 הקצב אף השתפר ובא לידי ביטוי הן באחוז הפניות הגבוה שנקלט ונסגר והן לגבי קיצור משך זמן המענה לפונים.

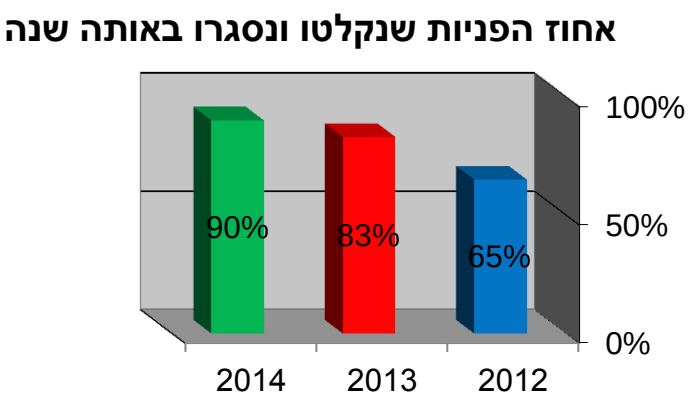
<u>זמן מענה ממוצע (בימים)</u>



5. בסה"כ בשנת 2014 טופלו ונסגרו <u>8,690</u> פניות, הן כאלו משנה קודמת שהטיפול בהן לא הסתיים והן כאלו שנקלטו בשנת 2014. בשנת 2014 נקלטו <u>9,506</u> פניות, מתוכן הסתיים הטיפול ב <u>8,489</u> פניות. קרי, כ90% מהפניות שנקלטו בשנת 2014 טופלו והסתיימו באותה השנה.

*<u>הערה</u>: חשוב לציין, כי מעבר לאותן פניות שמדווחות במערכת ככאלו שהושלמו והסתיים בהן הטיפול, טופלו עוד פניות רבות אך לא כולן באו לידי ביטוי בסגירה פורמאלית במערכת ולכן לא נמנות במסגרת ה-8,690 פניות.

צמצום במספרן של פניות הציבור נובע ככל הנראה ממספר סיבות, להלן העיקריות:



א. קיום של שוק תחרותי, אסדרה צרכנית שביצע המשרד יחד עם האכיפה המוגברת, תרמו לכך שהציבור יודע לעמוד על זכויותיו אל מול חברות התקשורת.

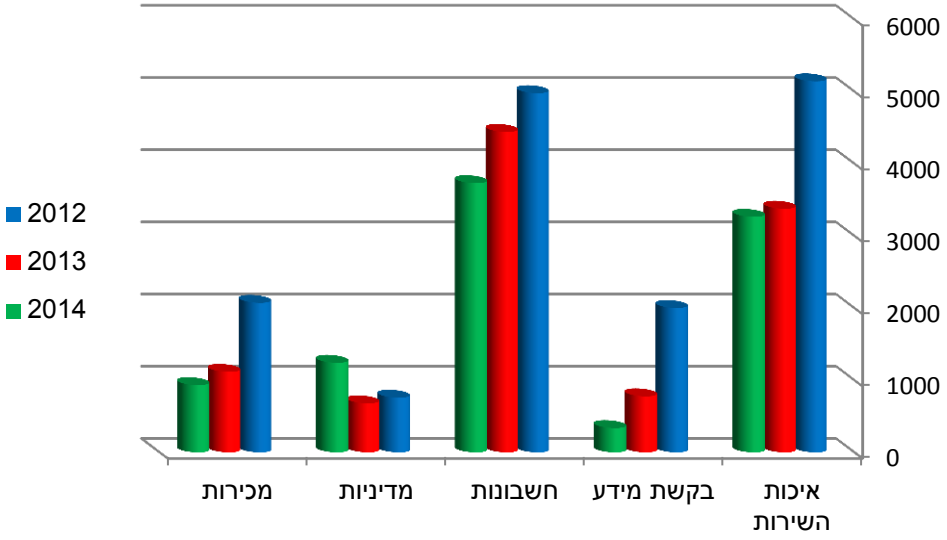
ב. בקרה ומעקב מתמיד של תחום פניות הציבור אל מול החברות בנושא מתן מענה לפניות הציבור ע"י אחראי/נציב פניות בכל חברה.

ג. הגברת השקיפות לצרכנים-באמצעות פרסום והנגשת מידע הרלוונטי לציבור בנושאי החקיקה, התקנות והוראות הרישיונות.

6. נושאי התלונות שהתקבלו ב-2014

א. כלל הפניות/תלונות סווגו לחמישה נושאים עיקריים: מכירות, חשבונות, איכות השירות, מדיניות ובקשות מידע.

מספר פניות לפי נושאים בשנים 2012, 2013 ו - 2014



<u>פרוט הנושאים בכל קטגוריה</u>:

1) מכירות– הפסקת שירות, הטעיה בעת ביצוע מכירה, ביטול עסקה, אי מסירת הסכם התקשרות – 10%. ירידה קלה לעומת שנת 2013 בה היוו פניות מסוג זה 11% מסך הפניות.

2) חשבונות– חיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי בגין שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים, חיוב בגין שירותים שלא נתבקשו, אי מתן החזר כספי בגין חיובי יתר – 39% ירידה יחסית לשנת 2013 בה היוו פניות מסוג זה 43% מסך הפניות.

3) מדיניות– בנושאי חקיקה, תקנות, תעריפים, מתן הטבות, תיקון ציוד קצה, מכירת ציוד קצה – 13%. עלייה משמעותית יחסית לשנת 2013 בה היוו פניות מסוג זה 7% מסך הפניות.

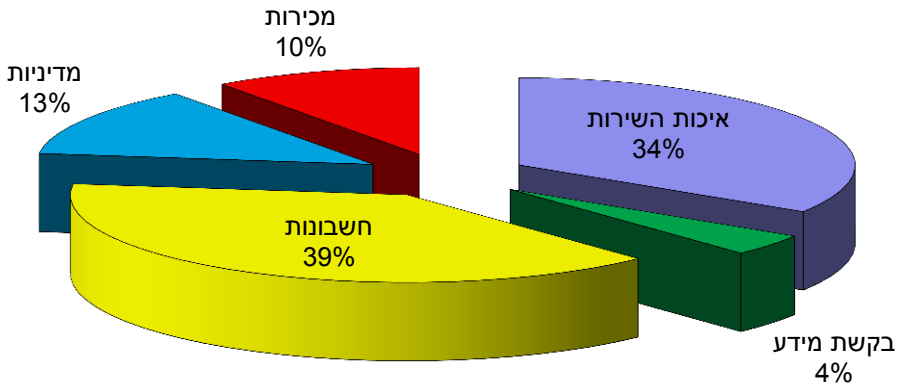
4) איכות השירות – בעיות קליטה, תיקון תקלות, מהירות גלישה איטית, אי מתן מענה בכתב לפניות בכתב, אי מתן מענה ע"י נציגי שירות /זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי, אי מתן שירות אוניברסאלי – 34%. עלייה לעומת שנת 2013 בה היוו פניות מסוג זה 32% מסך הפניות.

5) בקשות מידע– מידע על חוקים, תקנות, הוראות רשיון-4%. ירידה לעומת שנת 2013 בה היוו פניות מסוג זה 7% מסך הפניות.

ב. מהנתונים לעיל ניתן לראות, כי בנושאי מכירות, חשבונות (חיובי יתר, טעויות בחשבון, אי מתן החזר כספי וכו') ובקשות מידע חלה ירידה בשיעור הפניות/תלונות בשנת 2014 והסיבות העיקריות לכך הן התחרות המפותחת שבפועל מעניקה לצרכן יכולת בחירה מרובה, יחד עם השפעות של התיקונים הצרכניים שבוצעו ברישיונות, חוקים צרכניים שונים שטיפלו בחלק ניכר מהכשלים שזוהו בשוק התקשורת, כל זאת לצד הגברת המודעות והשקיפות לצרכן ואכיפה מוגברת. כמו כן, אחוז בקשות המידע ירד מאוד היות ויותר מידע הונגש לציבור הרחב.

ג. בתלונות אשר עניינן איכות השירות חלה עלייה קטנה, משרדנו בוחן צעדי אסדרה ואכיפה על מנת לטפל בתחום זה. בפניות שעניינן מדיניות חלה עלייה הנובעת משורת צעדי אסדרה של "שירותי הפרימיום " ותלונות שעניינן "חבילות ללא הגבלה".

נושאי התלונות שהתקבלו ב-2014 לפי שיעורן



7. <u>פילוח התלונות תוך השוואה בין החברות</u>

א. בשנת 2014 נקלטו במשרד באגף פיקוח ואכיפה 9,506 פניות/תלונות בתחום הטלקום, מהן 9,169 מהוות תלונות כנגד בעלי הרישיונות/חברות התקשורת ו-337 בקשות מידע.

ב. בשנה זו, טופלו פניות רבות הן משלהי שנת 2013 והן כאלו שנקלטו בשנת 2014, מתוך אלו שטופלו נסגרו במערכת הממוכנת 8,690 תלונות/פניות.

מבין כל התלונות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה ברורה, נמצא כי **כ-34%** **מהתלונות על חברות התקשורת נמצאו מוצדקות בשנת 2014!**
לעומת 44% בשנת 2013

8. השוואה בין החברות בוצעה על פי שני קריטריונים המבוססים על נתונים שנצברו באגף במהלך השנה:

א. שיעור התלונות כלפי חברה/בעל רישיון יחסית למספר לקוחות/מנויים/קווים.

ב. היחס בין חלקה של החברה בתלונות המוצדקות לבין חלקה בשוק.

<u>קריטריון א' - שיעור התלונות יחסית לגודלה של החברה</u>

א. בתרשימים הבאים מופיעים מספר התלונות שהתקבלו במשרד במהלך השנים 2013 ו- 2014 כלפי חברה/בעל רישיון לכל 10,000 קווים/לקוחות/מנויים (המספרים עוגלו).

ב. החברות שהתקבל לגביהן <u>המספר הגדול ביותר</u> של תלונות לכל 10,000 קווים/מנויים לפי תחומים לשנת 2014 הן:

1) חברות רט"ן:
גולן טלקום - 8.6 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים, יחד עם זאת יש לציין כי יש שיפור יחסית ל- 2013, בה התקבלו 10.0 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

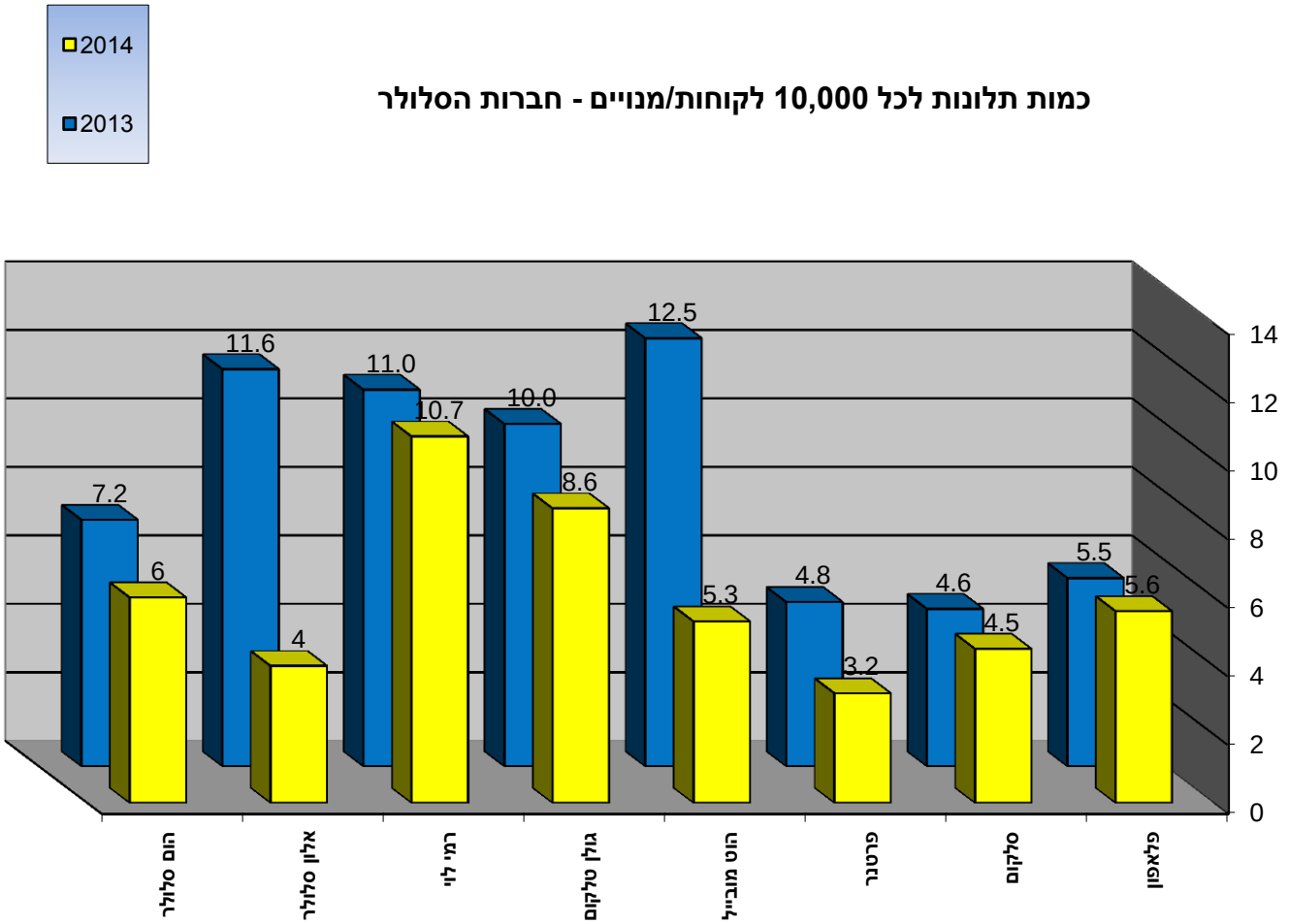
2) חברות רט"ן בר"א:
רמי לוי- 10.7 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

3) ספקי גישה לאינטרנט (מעל 500,000 מנויים):
013 נטוויז'ן - 4.3 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

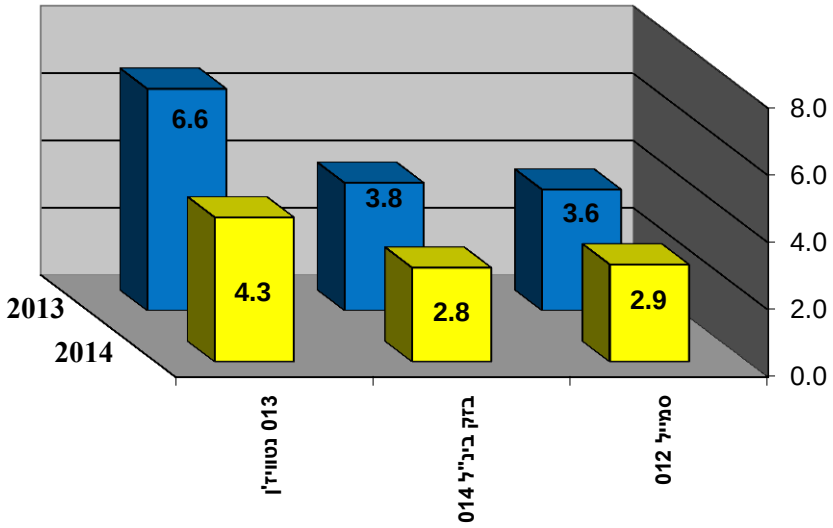
4) ספקי תשתית לאינטרנט:
חברת הוט טלקום – 13.3 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים, הרעה משמעותית יחסית לשנת 2013, בה התקבלו 8.8 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

5) מפ"א כללי טלפוניה (מעל 500,000 מנויים):
חברת הוט טלקום – 14.3 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. הרעה יחסית לשנת 2013, בה התקבלו 11.8 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

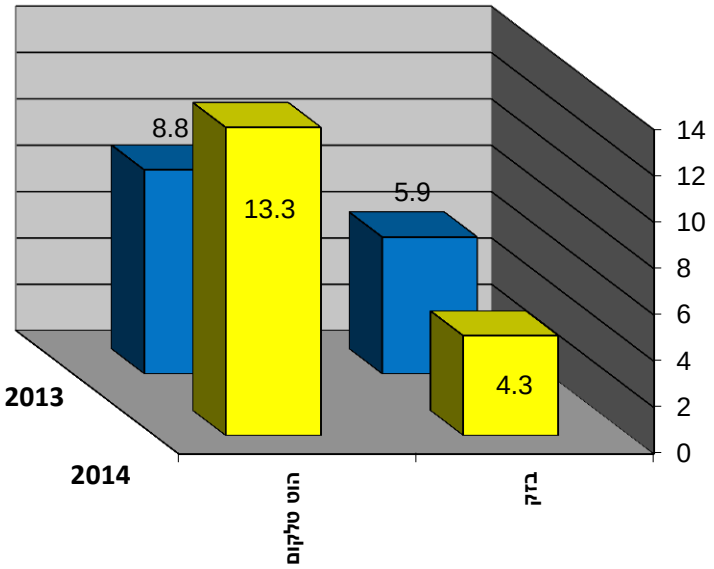
ג. כפי שניתן לראות בגרפים המופיעים מטה, חלק מהחברות שומרות על מגמה טובה ודירוג גבוה יחסית, ואף ישנן חברות בהן חל שינוי משמעותי.


כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים - חברות הסלולר
2014
2013
14
12
10
8
6
4
2
0
7.2
6
11.6
4
11.0
10.7
10.0
8.6
12.5
5.3
4.8
3.2
4.6
4.5
5.5
5.6
הום סלולר
אלון סלולר
רמי לוי
גולן טלקום
הוט מובייל
פרטנר
סלקום
פלאפון

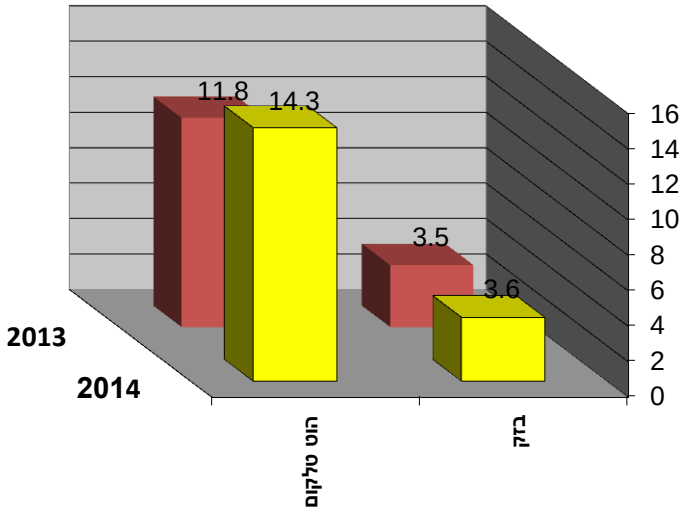
כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים - ספקיות אינטרנט



כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים- תשתית אינטרנט



כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים- טלפון נייח - חברות ותיקות



קריטריון ב' - היחס בין חלקה של החברה בתלונות המוצדקות לבין חלקה בשוק

א. קריטריון זה, מציג את מדד השירות המתקבל מתוך היחס בין חלקה של החברה בתלונות המוצדקות לבין פלח השוק של אותה החברה.

ב. כשהיחס המתקבל הוא גבוה מ-1, המשמעות היא שחלקן של התלונות המוצדקות נגד החברה גבוה ממשקל החברה בשוק וכיו"ב.

ג. בהסתמך על קריטריון זה דורגו החברות ע"פ הערכים המפורטים להלן, בדומה לערכים המקובלים להערכת ניהול ובקרה בתחומים אחרים:

- ✓ טוב במיוחד: 0.0-0.3.
- ✓ טוב: 0.3-0.8.
- ✓ תקין: 0.8-1.1.
- ✓ טעון שיפור: 1.1-1.4.
- ✓ טעון שיפור ניכר: 1.4-1.7.
- ✓ לקוי: מעל 1.7.

ד. החברות חולקו לארבעה קריטריונים ע"פ סוגי שירות:

- ✓ חברות רט"ן – סלקום, פרטנר, פלאפון, הוט מובייל, גולן טלקום;
- ✓ ספקי טלפוניה/מפ"א גדולים (מעל 500,000 מנויים)– בזק, הוט טלקום;
- ✓ ספקי תשתית גישה לאינטרנט (מעל 500,000 מנויים)– בזק והוט טלקום;
- ✓ ספקי גישה אינטרנט/ISP(מעל 500,000 מנויים) – 012 סמייל, 013 נטוויז'ן, 014 בזק בינלאומי;

ה. יש לציין כי בחלק מהקטגוריות לא נכללות כל החברות הפועלות כיום היות מפאת מספר תלונות מועט אשר יכול לגרום לטעויות סטטיסטיות.

ו. מהנתונים בטבלה הבאה ניתן לראות כי חברת פרטנר במקום הראשון ביחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2014 ועדיין יש מקום לשיפור בכל החברות. יחד עם זאת, החברות שהצטרפו לשוק בשנת 2012(גולן והוט מובייל) פעלו רבות לשיפור שירותן במהלך שנת 2014 ואכן ניתן לראות כי חל שיפור משמעותי בדירוגן ביחס לדירוגן בשנת 2013.

החברה	סלקום	פלאפון	פרטנר	הוט מובייל	גולן טלקום
חלק החברה בשוק (מתוך חמש חברות הסלולאר בעלות רשיון רט"ן כללי)	%30.2	%62	%8.22	%9.3	%6.3
	35%	%52	%18	17%	5%

חלק התלונות המוצדקות					
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2014	1.15	0.94	0.65	71.8	800.
דירוג (היחס ל-2013)	טעון שיפור יריידה משמעותית(0.63) יחסית ל-2013	תקין יריידה (0.82) יחסית ל-2013	טוב יריידה קלה(0.59) יחסית ל-2013	לקוי שיפור (3.8) יחסית ל-2013	טוב שיפור משמעותי ביותר(2.2) יחסית ל-2013

ז. מהטבלה הבאה נמצא כי, חברת 014 בזק בינלאומי השתפרה ושומרת על דירוג גבוה ובמקום הראשון בתחום ספקיות הגישה לאינטרנט/ISP לעומת שתי החברות האחרות.

החברה	014 בזק בינלאומי	013 נטוויז'ן	012 סמייל
חלק החברה בשוק (מבין החברות בעלות מעל 500 אלף מנויים)	44%	31%	25 %
חלק התלונות המוצדקות	18%	54%	28%
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2014	0.41	1.74	1.11
דירוג (היחס ל- 2013)	טוב שיפור (0.5) יחסית ל-2013	לקוי יריידה (1.5) יחסית ל-2013	טעון שיפור יריידה(1.2) יחסית ל-2013

ח. בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום תשתית האינטרנט.

בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, חברת בזק בתחום תשתית האינטרנט, השתפרה ביחס לשנה שעברה ועדיין מדורגת ראשונה, לעומתה ניתן לראות כי חברת הוט טלקום במגמת ירידה בתחום תשתית האינטרנט ביחס לשנת 2013.

חברה	בזק-אינטרנט	הוט טלקום-אינטרנט
גודל החברה בשוק	%66	%34
חלק התלונות המוצדקות	%21	%79
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2014	330.	292.
דירוג (היחס ל- 2013)	טוב שיפור (0.6) יחסית ל-2013	לקוי ירידה (1.6) יחסית ל-2013

ט. בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום הטלפוניה - מפ"א עם מעל 500,000 קווים/מנויים. בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, חברת בזק בתחום הטלפוניה, השתפרה ביחס לשנה שעברה ועדיין מדורגת ראשונה ואילו הוט טלקום במגמת ירידה ביחס לשנת 2013.

החברה	בזק	הוט טלקום
חלק החברה בשוק	72%	28%
חלק התלונות המוצדקות	38%	62%
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2014	0.52	2.24
דירוג (היחס ל 2013)	טוב שיפור (0.7) יחסית ל-2013	לקוי ירידה (2.1) יחסית ל-2013

דו"ח פניות ציבור דואר מסכם - לשנת 2014

.

1. כללי - במהלך שנת 2014 התקבלו באגף הדואר 1262 פניות ציבור, אשר עניינן שירותי הדואר המסופקים לציבור; כמות המהווה עלייה של כ-31% ביחס לכמות הפניות, אשר התקבלה אשתקד ואשר עמדה על 961 פניות. יש לציין, כי במהלך השנה התקיימה שביתה כללית של עובדי חברת הדואר, אשר מטבע הדברים השפיעה על השירות לציבור ועל הפניות בנושא.

2. שירות דואר רגיל - השירות המרכזי שחברת הדואר מספקת הוא חלוקת דואר רגיל, אליו מופנות מרבית פניות הציבור (כ-25% מכלל הפניות). השנה נרשמה עליה של כ- 35% בכמות פניות הציבור בנושא, ביחס לכמות הפניות אשתקד.

3. שירות חבילות - כ-6% מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה עסקו בשירות חבילות, המהווה שירות בעל פוטנציאל גידול עבור החברה. בהשוואה לשנה הקודמת חלה עלייה של כ87% במספר הפניות. אמנם

כמות הפניות בנושא זה המתקבלת במשרדנו הינה נמוכה, אך אנו מתכוונים להמשיך ולעקוב אחר הנושא כחלק מהתפתחות נושא רכישות מרחוק (e-commerce) .

4. שירותי האשנב - כ-28% מהפניות שהתקבלו השנה, עסקו בליקויים בשרותי אשנב. השנה חלה עלייה בכמות הפניות בנושא, ביחס לכמות הפניות אשר טופלה באגף שנה קודם (מ-304 פניות ל-353 פניות). מפעולות הפיקוח ומניתוח הפניות עולה, כי הליקויים העיקריים בשרותי האשנב, מקורם בעומס ביחידות הדואר הגורם לצפיפות וזמן המתנה ארוך.

5. דואר רשום - כ-11% מהפניות שהתקבלו השנה עסקו בשירות דואר רשום, שהינו שירות חיוני בעיקר לעסקים, לגורמי משפט ולמוסדות ציבור. השנה חלה עלייה בפניות הנוגעות לשירות זה (מ 104 פניות אשתקד ל141 פניות השנה).

6. דואר בינלאומי - כ-13% מהפניות שהתקבלו השנה, עסקו בליקוי בשירות דואר בינלאומי, המהווה שירות בעל פוטנציאל גידול בחברה. השנה חלה עלייה בפניות הנוגעות לשירות זה (מ-92 פניות אשתקד ל-137 פניות השנה).

7. שירותי קו דואר נע - כ-5% מהפניות שהתקבלו השנה עסקו בשירותי קו דואר נע, שהינו חיוני במיוחד ליישובי הפריפריה. השנה חל גידול בכמות הפניות בנושא (מ-3 פניות אשתקד ל-71 פניות השנה). כאמור, חלק מהסיבה לכך נעוצה בשביתה הכללית של עובדי חברת הדואר במהלך חודש ספטמבר 2014.

8. מרחב דרום – השנה חלה עלייה של 41% במספר הפניות אשר הופנו למרחב דרום והוא מנקז אליו את מרבית הפניות, אף לפני מרחב תל אביב והמרכז שהינו המרחב הגדול ביותר מבחינת הפעילות הדוארית. העלייה השנה במספר הפניות נובעת בעיקר מעליה בתחומי שירותי האשנב וחלוקת דואר רשום.

9. בעלי היתרים – השנה חלה ירידה בכמות פניות הציבור בנוגע לפעילותם של בעלי היתרים (מ73 פניות אשתקד ל44 פניות השנה) והן מהוות כ-3% מכלל הפניות שהתקבלו השנה. עיקר הפניות עסקו בפעילות חברת "מסר".

בשנת 2014 הובלנו רפורמה מקיפה בענף הדואר, הנמשכת גם בימים אלה ובאה לידי ביטוי, בין היתר, בתיקון רשיון חברת הדואר וכן, באמצעי הפיקוח והאכיפה שמופעלים ע"י אגף הדואר. הגידול בפניות הציבור שהתקבלו באגף במהלך שנת 2014 מבטא חוסר שביעות רצון של הציבור כמעט מכל שירותי הדואר המסופקים ע"י החברה, ובמסגרת פעילות האגף ימשיך להיות מושם דגש על שיפור שירותי הדואר המסופקים לציבור.

פניות ציבור דואר - דו"ח מסכם לשנת 2014

במהלך שנת 2014 התקבלו באגף הדואר 1262 פניות, שעניינן שירותי הדואר המסופקים לציבור, לעומת 961 פניות שהתקבלו באגף אשתקד.

השוואת כמות פניות הציבור שהתקבלה בשנת 2014, לזו שהתקבלה שנה קודם, מצביעה על עליה של כ-31% בכמות הכוללת של הפניות. זאת לאחר ירידה של 5% בכמות הפניות שהתקבלו בשנת 2013.

חלוקת דואר רגיל, שהינו השירות המרכזי שחברת הדואר מספקת, מנקז, מידי שנה, את מירב הפניות וכך גם השנה (כ- 25% מכלל הפניות). השנה נרשמה עליה בכמות פניות הציבור בנושא, ביחס לכמות בשנה החולפת. העליה הורגשה במרחבים המרחבים: דרום, ת"א והמרכז, חיפה וצפון.

השנה חלה עלייה של כ41% במספר הפניות אשר הופנו למרחב דרום (337 פניות השנה לעומת 239 אשתקד). מספר הפניות אשר הופנו למרחב זה השנה עולה על מספר הפניות שהופנו למרחב תל אביב והמרכז (302 פניות), על אף שמרחב תל אביב והמרכז מנקז אליו פעילות דוארית בהיקף רב יותר.

במהלך הרבעון השלישי של השנה, חלה עלייה בכמות פניות הציבור שהתקבלה ביחס לרבעונים הקודמים. העלייה נובעת מגידול במספר הפניות אשר הופנו לטיפול במרחבים: חיפה והצפון, דרום, ת"א והמרכז.

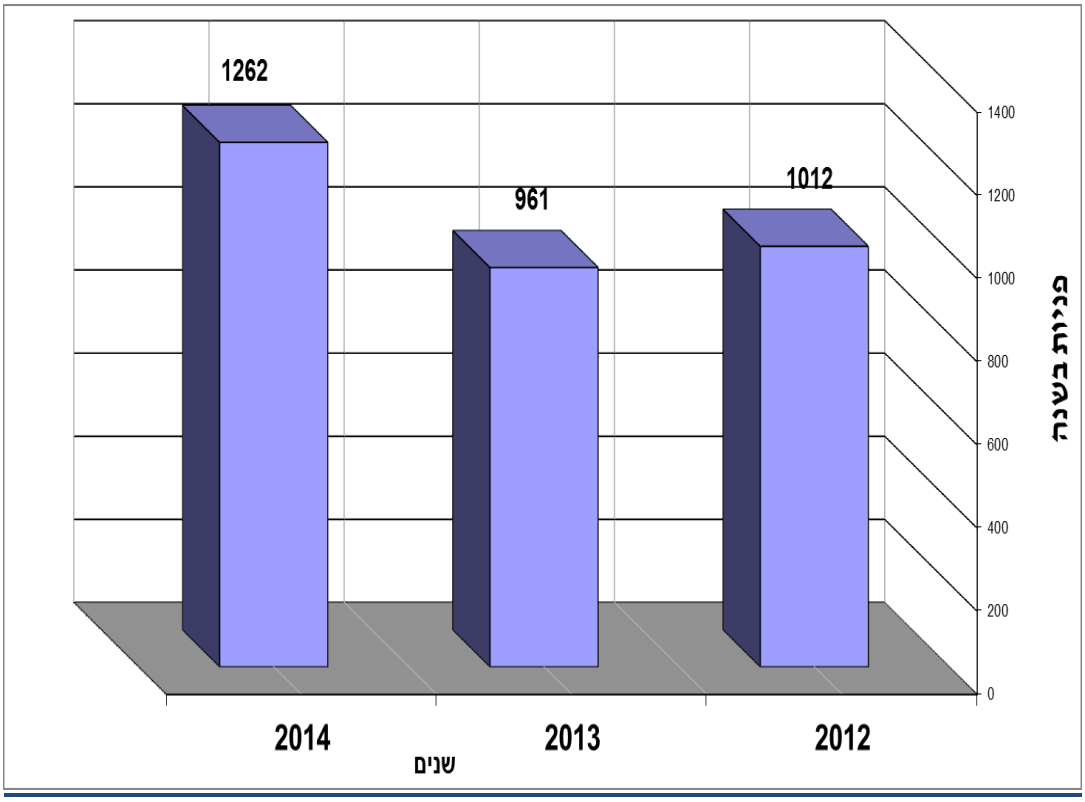
גם השנה שירותי האשנב מהווים יעד מרכזי לפניות הציבור; אשר מהוות כ-28% מכלל הפניות; מהפניות ניתן לחוש את העניין הציבורי הרב בכל הקשור לפתיחת/ סגירת יחידות דואר ולגבי העומס בהן.

השנה התקבלו 44 פניות העוסקות בבעלי היתרים. פניות אלה מהוות כ3% מכלל הפניות. רובן עסקו בחלוקת הדואר מטעם חברת "מסר".

פניות הציבור מתקבלות במשרדנו באמצעים שונים: באמצעות הדואר, שיחות טלפוניות, פקס ובאמצעות אתר האינטרנט – טופס פניה. בנוסף, במחצית השנייה של שנת 2011 פתחנו מייל ייעודי, pniyotdoar@moc.gov.il, שמפורסם באתר האינטרנט ושדרכו ניתן גם לצרף קבצים. בימים אלה אנו מבצעים בחינה כוללת של אופן הטיפול בפניות.

יודגש, כי הטיפול בפניות הציבור מהווה מרכיב חשוב במכלול פעילות האגף, הן מבחינת הטיפול בבעיות פרטניות של לקוחות והן ככלי לאיתור כשלים מערכתיים; בטיפול בפניות ובהכנת הדו"ח לקחו חלק כל עובדי האגף: סימה טל (אוחיון), אבי דוד, הדי נבואני ושמעון שהם.

מספר פניות הציבור, בין השנים: 2012 – 2014



השוואת כמויות פניות ציבור דואר, לפי סוג שירות, בין השנים 2012-2014

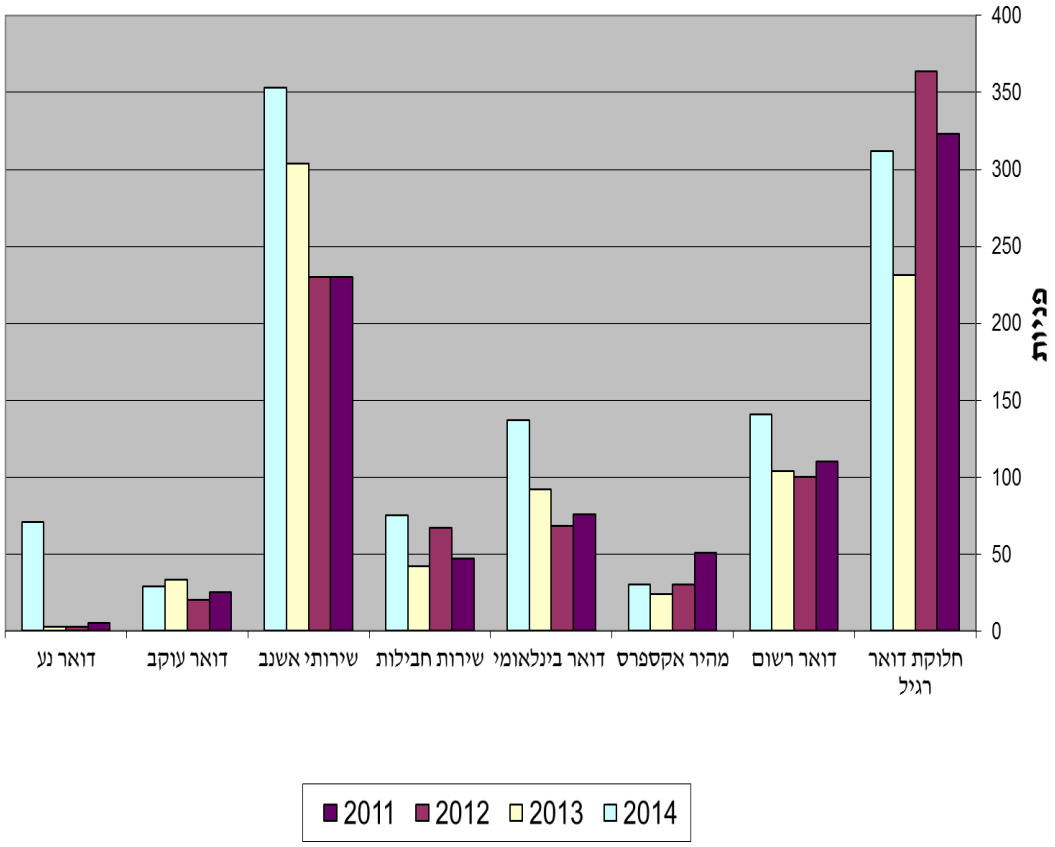
שנה/ סוג שירות	2012	2013	2014
חלוקת דואר רגיל	364	231	312
	35.97%	22.83%	24.72%
דואר רשום	100	104	141
	9.88%	10.28%	11.17%
מהיר אקספרס	30	24	30
	2.96%	2.37%	2.38%
דואר בינלאומי	68	92	137
	6.72%	9.09%	13.54%
שירות חבילות	67	42	75
	6.62%	4.15%	5.94%
שירותי אשנב	230	304	353
	22.73%	30.04%	27.97%
שירות "דואר עוקב"	20	33	29
	1.98%	3.26%	2.30%
דואר נע	3	3	71

	0.30%	0.30%	5.63%
בעלי היתרים	9	73	44
	0.89%	7.21%	3.49%
אחר	49	10	70
	4.84%	1.0%	%5.51
סה"כ:	1012	961	1262
השינוי משנה לשנה	-1.36%	4.68%	31.32%

הערות לטבלה:

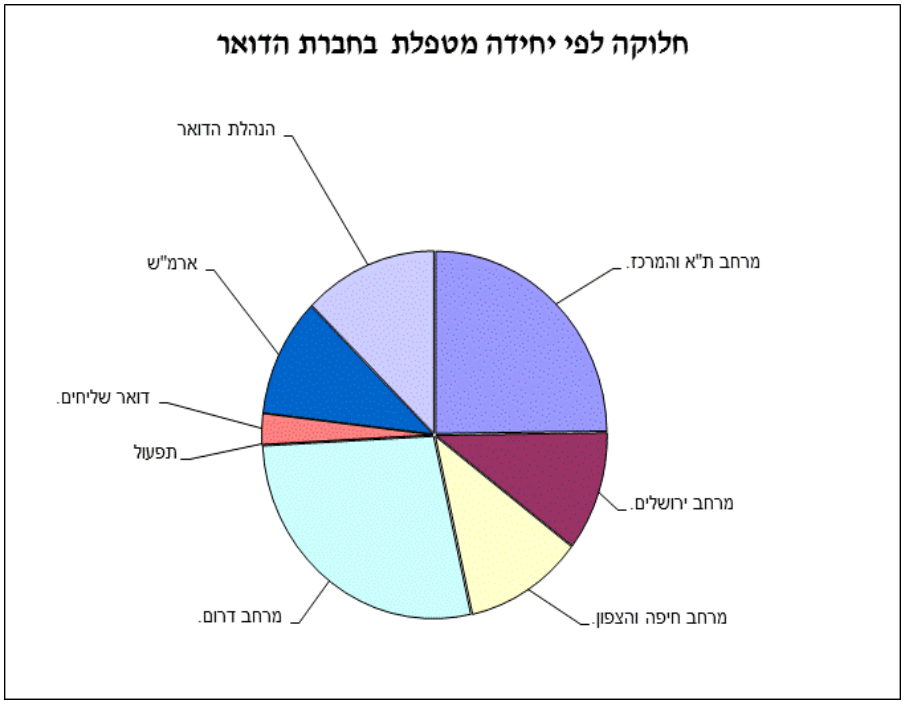
- "בינלאומי" כולל: מכתבים, חבילות בבינלאומי, שירות בינלאומי מהיר (EMS) ושירות עמילות מכס.
- "חבילות" כולל: שירות בארץ בלבד.
- "אחר" כולל: פניות בנושא תעריפי הדואר, בולים, שאלות לגבי הפתיחה לתחרות בדואר וכד'.
- "חלוקת דואר רגיל" כולל: חלוקה, איסוף מתיבות דואר אדומות ותאים שכורים, לקויים במרכזי חלוקה.
- "בעלי היתרים" כולל: פניות לגבי פעילותם של בעלי היתרים, עם הפתיחה לתחרות של תחום הדואר הכמותי.
- "ענייני עובדים" כולל: פניות אשר עוסקות ביחסי העבודה בחברת הדואר, כגון מכתבי הערכה, פיטורין ותלונות על עובדים. פניות אלה הועברו לטיפולו של אגף משאבי אנוש בחברת הדואר.

השוואת מספר הפניות לפי סוג שירות בשנים 2011-2014



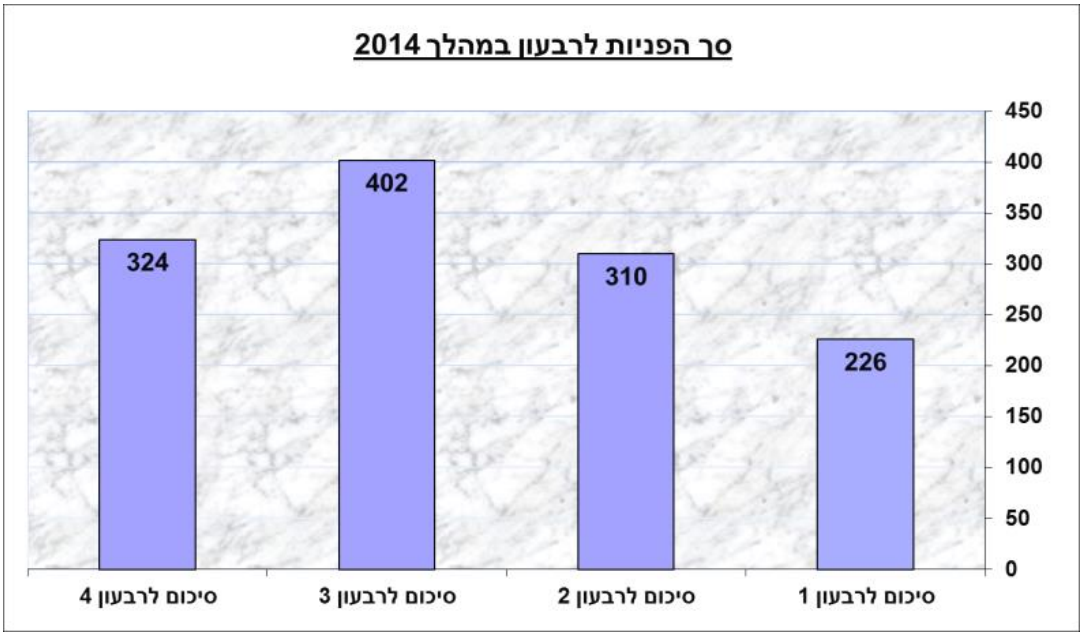
פילוח הפניות, לפי מרחבים או היחידה המטפלת

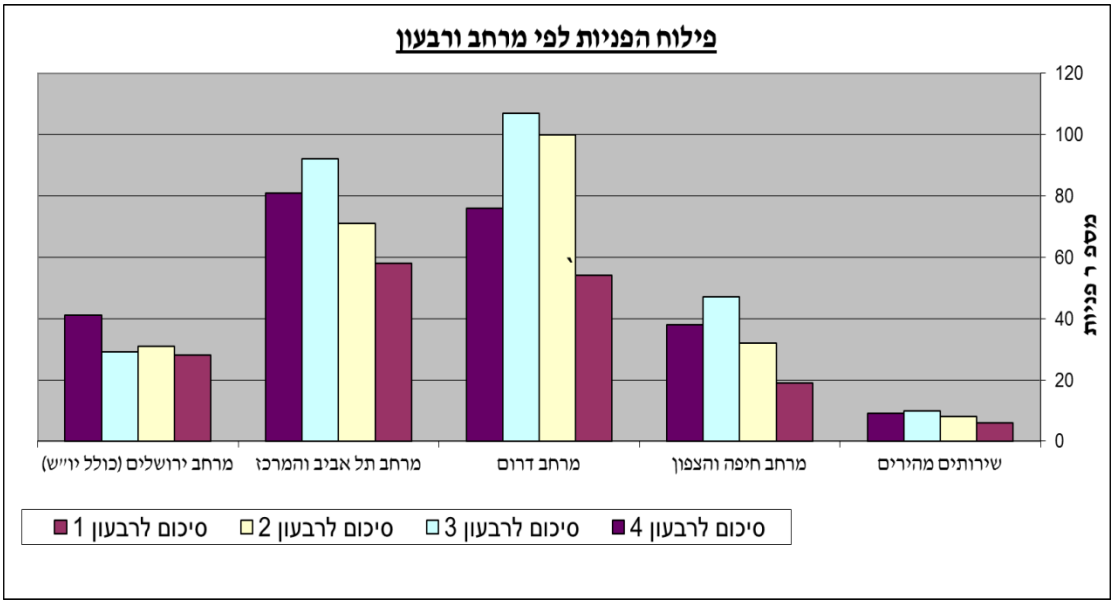
יחידה מטפלת	שיעור מסך הפניות השנתי	פניות למרחב
מרחב ירושלים	10.22%	129
מרחב ת"א והמרכז	23.93%	302
מרחב דרום	26.70%	337
אגף הדואר, אחרים וכלליות	0.24%	3
מרחב חיפה והצפון	10.78%	136
בעלי היתרים	3.09%	39
קשרי לקוחות	0.00%	0
דואר שליחים	2.61%	33
אחר	10.14%	128
הנהלת חברת הדואר	12.20%	154
השירות הבולאי	0.08%	1
סה"כ פניות שנתקבלו ב 2014	100.00%	1262



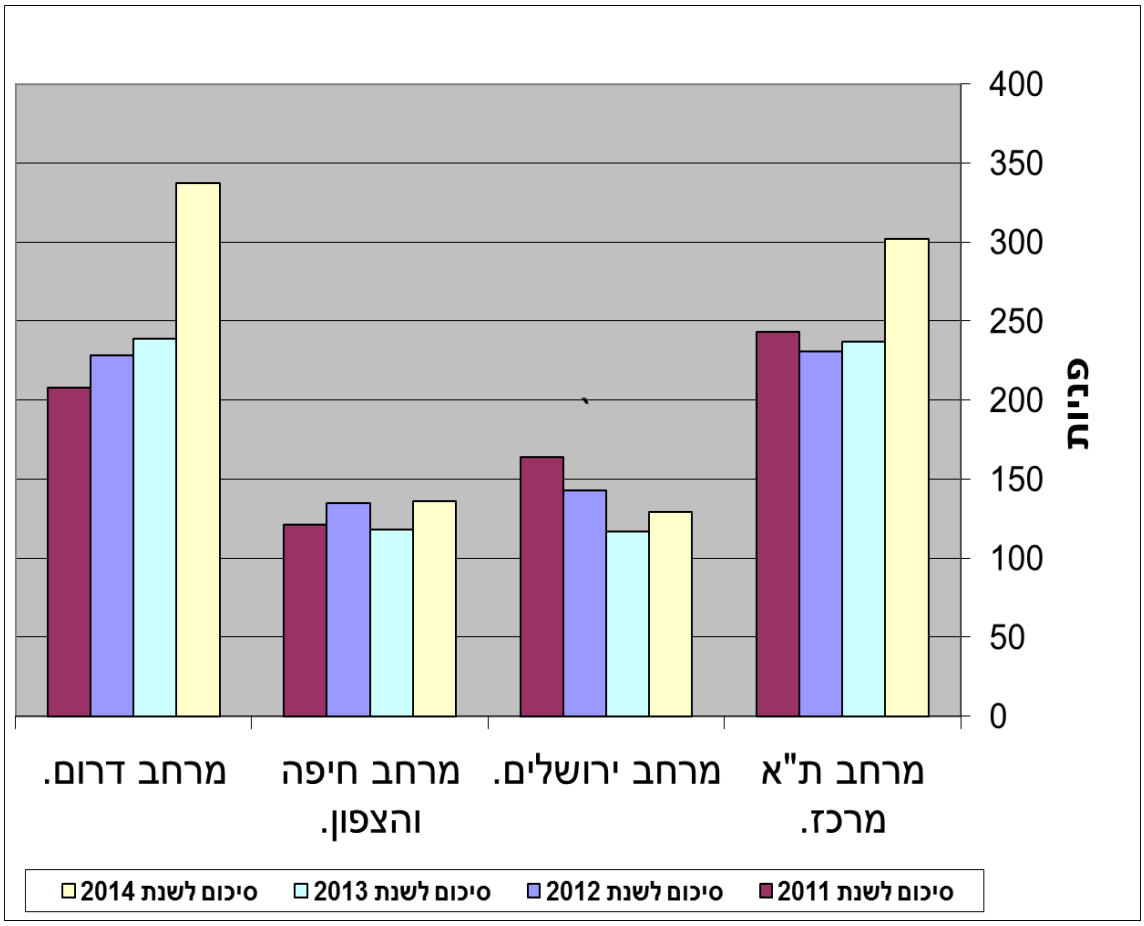
חודשים	סיכום לרבעון	מרחב ירושלים (כולל יו"ש)	מרחב תל אביב והמרכז	מרחב דרום	מרחב חיפה והצפון	שירותים מהירים	השירות הבולאי	תפעול	אגף הדואר	אחר	הנהלה	היתרים
סיכום לרבעון 1	226	28	58	54	19	6	0	0	0	17	30	14
סיכום לרבעון 2	310	31	71	100	32	8	0	0	0	14	45	9
סיכום לרבעון 3	402	29	92	107	47	10	0	0	3	55	53	6
סיכום לרבעון 4	324	41	81	76	38	9	1	0	0	42	26	10
סה"כ שנתי	1262	129	302	337	136	33	1	0	3	128	154	39

התפלגות פניות ציבור - עפ"י רבעונים ומרחבים





השינוי במספר הפניות למרחבים הגיאוגרפיים במהלך השנים



בשנת 2014 חלה עליה במספר פניות הציבור בכל המרחבים חיפה והצפון, ומרחב דרום, ירושלים ותל אביב והמרכז.

מרחב תל אביב והמרכז - במרחב זה מתקיימת מרבית הפעילות הדוארית של חברת הדואר. השנה מספר הפניות עלה ביחס למספר הפניות בשנת 2013 ב27%, כאשר מירב הפניות שהופנו לטיפול מרחב זה עסקו בשירותי דואר רגיל (31%) ושירותי אשנב (35%). העליה בכמות הפניות במרחב ת״א והמרכז מקורה בעליה של 38% בפניות הקשורות לדואר רגיל (95 השנה לעומת 69 אשתקד) .

מרחב ירושלים - השנה חלה עליה של כ10% במספר הפניות אשר הופנו למרחב זה והוא המרחב הרביעי בגודלו, מבחינת היקף הפניות. העליה בכמות הפניות במרחב ירושלים מקורה בעליה של 50% בפניות הקשורות לדואר רשום (18 פניות השנה לעומת 12 אשתקד). מירב הפניות שהופנו לטיפול מרחב ירושלים עסקו בנושאי חלוקת דואר רגיל (26%) ושירותי אשנב (36%).

<u>מרחב דרום</u> - השנה חלה עלייה של 41% במספר הפניות אשר הופנו למרחב דרום והוא מנקז אליו את מרבית הפניות, לפני מרחב תל אביב והמרכז. העלייה השנה במספר הפניות נובעת בעיקר מעליה בתחומי שירותי האשנב (137 השנה לעומת 102 אשתקד) וחלוקת דואר רגיל (101 השנה לעומת 63 אשתקד).

יש לציין כי 51 פניות עסקו בזמן ההמתנה באשנב.

<u>מרחב חיפה והצפון</u> - השנה חלה עליה של כ-15% במספר הפניות למרחב חיפה והצפון בהשוואה לשנה קודמת (136 השנה לעומת 118 אשתקד). זאת כתוצאה מעליה במספר הפניות אשר עסקו בחלוקת דואר רגיל (37 פניות השנה לעומת 29 אשתקד) ועליה במספר הפניות אשר עסקו בדואר נע (10 השנה לעומת 0 אשתקד)

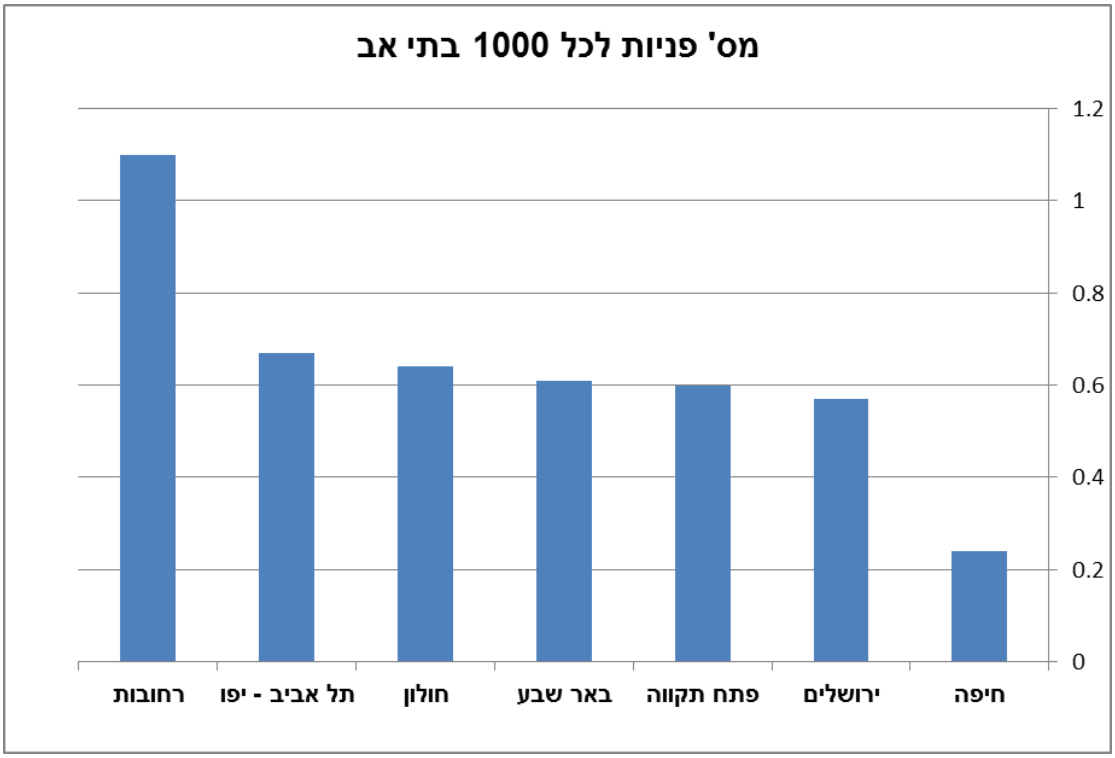
<u>התפלגות פניות ציבור - חתך לפי ערים</u>

ניתוח פניות הציבור במספר ערים מרכזיות מראה כי העיר תל אביב אשר מנקזת את מרבית הפעילות הדוארית מובילה במספר הפניות אשר התקבלו השנה . כך, מספר הפניות שהופנו לעיר תל אביב גבוה ב10% מהעיר ירושלים וכמעט פי 5 מהעיר חיפה.

הערים : רחובות, פתח תקווה, באר שבע וחולון מאופיינות במספר פניות רב יחסית (כ 40 פניות לכל אחת).

לצורך המחשת היקף הפניות בכל עיר, ביצענו שיקלול של מספר הפניות ומספר משקי הבית. בחינת מספר הפניות המשוקלל לפי מספר משקי הבית בעיר, כמוצג בטבלה והגרף בהמשך, מתקבלת תמונה ברורה לגבי ריבוי הפניות בעיר רחובות. לעניין זה יש לציין, כי בפיקוח שערך אגף הדואר במהלך השנה בעיר רחובות, אכן נמצאו ליקויים בשירותי הדואר.

יישוב	סך הכל משקי בית (באלפים)	מספר פניות לישוב	מס' פניות משוקלל למשקי בית
תל אביב - יפו	178.4	120	0.67
ירושלים	192.1	109	0.57
רחובות	40	44	1.10
באר שבע	67.1	41	0.61
פתח תקווה	68.8	41	0.60
חולון	60.6	39	0.64
חיפה	105.2	25	0.24



התפלגות פניות ציבור - לפי סוג השירות

להלן ניתוח פניות הציבור שהתקבלו השנה באגף הדואר, בחתך על פי סוגי שירות:

1. **שירות דואר רגיל**

כ25%- מסה"כ פניות הציבור (312 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בשירותי "דואר רגיל", שהינו השירות הבסיסי והנפוץ מבין שירותי חברת הדואר; בהשוואה לשנה קודמת חלה ירידה של כ-35% במספר הפניות (231 פניות בשנת 2013). כ-30% מהפניות בנושא, הופנו למרחב ת"א והמרכז ו32% הופנו למרחב דרום.

2. **<u>שירות דואר "רשום"</u>**

גם השנה, כמו בשנת 2012, כ 11% מסך הפניות אשר התקבלו, עסקו בשירות דואר רשום ; שירות זה הינו חיוני ללקוחות פרטיים, ציבוריים ועסקיים, המעוניינים להבטיח שדבר הדואר אכן יגיע ליעדו. בהשוואה לשנה קודמת, חלה עלייה מ-104 פניות בשנת 2013, ל-141 פניות השנה.

מפעולות הפיקוח ומניתוח הפניות שטופלו באגף עולה, כי עיקר הליקויים בשירות הינם : אובדן, עיכוב במסירה, נזק, אי קבלת אישור המסירה, אי מסירה בבית הנמען וכן, אי קבלת הודעות וליקויים ברישום ביחידות הדואר.

3. **<u>שירות "דואר עוקב"</u>**

כ- **2%** (29 פניות) מסה"כ הפניות שהתקבלו באגף הדואר, עסקו בשירות דואר עוקב. בהשוואה לשנת 2013, חלה ירידה קלה במספר הפניות (33 בשנת 2013 לעומת 29 בשנת 2014). כשליש מהפניות (10 פניות) נותבו למרחב תל אביב והמרכז בחברת הדואר.

4. **<u>שירותי אשנב</u>**

כ-28% מהפניות שנתקבלו השנה, עסקו בליקויים בשרותי אשנב. השנה חלה עליה של 16%, ביחס לכמות הפניות אשר טופלה באגף שנה קודם (304 פניות ב2013 לעומת 353 השנה) ; מפעולות הפיקוח ומניתוח הפניות עולה, כי הליקויים העיקריים בשרותי האשנב, מקורם בעומס ביחידות הדואר הגורם לצפיפות וזמן המתנה ארוך וכן, עסקו הפניות ביחס בלתי נאות מצד פקידי האשנב.

5. **<u>שירות דואר חבילות</u>**

כ-29% מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה עסקו בשירות חבילות. בהשוואה לשנה הקודמת חלה עליה במספר הפניות (42 בשנת 2013 לעומת 75 השנה). הליקוי העיקרי בשירות הינו עיכוב במסירת החבילות.

6. **<u>שירות דואר מהיר</u>**

כ-2% מסה"כ הפניות (30 פניות) עסקו בשירות דואר מהיר, לעומת 24 פניות בשנה קודמת (עליה של כ-25% בכמות הפניות). רוב הפניות עסקו באיכות השירות ועיכוב המסירה. התלונות נבעו מכך שהפריטים לא הגיעו במועד ליעדם, למרות שמדובר בשירות יקר יחסית שבו יש חשיבות מיוחדת למועד המסירה. כאמור, גם נושא זה עמד השנה במוקד הפיקוח של אגף הדואר, במסגרת בחינת העברת טובין בדואר.

7. **<u>שירות דואר בינלאומי</u>**

כ-14% (137 פניות) מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה, עסקו בדואר בינלאומי ; בתחום הדואר הבינלאומי חלה עליה (92 פניות אשתקד לעומת 137 פניות השנה). מספר הפניות הרב ביותר בנושא זה (13 פניות) הופנו לעיר ירושלים. זאת למרות שהעיר ירושלים אינה מנקזת את מרבית הפעילות.

8. **<u>בעלי היתרים</u>**

השנה חלה ירידה במספר הפניות המתייחסות לבעלי היתרים (44 פניות השנה לעומת 73 פניות אשתקד), כאשר חלקן היחסי של הפניות המתייחסות לבעלי היתרים (שאינם חברת הדואר) מכלל הפניות, הגיע השנה לכ-2%. רוב הפניות בתחום זה עסקו בחלוקת הדואר של חברת "מסר". יש להניח שעם הרחבת התחרות בענף והגברת המודעות הציבורית לפעילותם של בעלי ההיתרים, תמשיך לגדול כמות הפניות בנוגע לפעילותם.

9. **<u>ענייני עובדים</u>**

השנה הגיע מספר הפניות בנושא זה ל-8 (0.6% מתוך סה"כ הפניות). המונח "ענייני עובדים" מתייחס לפניות אשר עוסקות ביחסי העבודה בחברת הדואר, כגון: מכתבי הערכה, פיטורין וכו'. מטבע הדברים, סוגיות אלה אינן מתחום האחריות הישירה של משרדנו, והללו הועברו לטיפולו של אגף משאבי אנוש בחברת הדואר.

<u>אגף פיקוח בנק הדואר – דיווח לפי חוק חופש המידע לשנת 2014</u>

1. רקע כללי;

בנק הדואר, נוסד בשנת 1951, כחלק מפעילות הדואר ובמטרה להוות זרוע של הממשלה לגביית תשלומים מהציבור וביצוע תשלומים לציבור. עד שנת 2006, בנק הדואר היה בבעלות ממשלתית מלאה והיווה יחידת סמך במשרד התקשורת. עד אז, שירותי בנק הדואר ניתנו באמצעות רשות הדואר. בשנת 2006 תאגדו רשות הדואר ובנק הדואר כמשמעו בחוק בנק הדואר, התשי"א- 1951 לחברה ממשלתית בבעלות מלאה של המדינה, חברת דואר ישראל בע"מ ("**חברת הדואר**") וזאת בהתאם לתיקונים 8 ו- 9 לחוק הדואר, התשמ"ו- 1986 (להלן – "**חוק הדואר**"). ביום 31 ביולי 2012 אישרה כנסת בקריאה שניה ושלישית את הצעת חוק הדואר (תיקון מס' 11), התשע"ב- 2012 לפיו, בהתקיימם של תנאים הקבועים בתיקון מספר 11, תופרד פעילות בנק הדואר מפעילות חברת הדואר והפעילות תבוצע על ידי חברה בת של חברת הדואר.

על פי פרק 1ו לחוק הדואר, השירותים הכספיים ניתנים על ידי חברת הדואר מטעם חברת בנק הדואר בע"מ (להלן- "**בנק הדואר**"). בנק הדואר, למעשה הינו מגזר השירותים הכספיים של חברת הדואר. שירותי בנק הדואר ניתנים באמצעות חברת הדואר, על ידי עובדיה ובמתקניה. שירותי בנק הדואר ניתנים באמצעות כ- 700 יחידות דואר הפזורים כמעט בכל נקודת יישוב בארץ.

פעילות בנק הדואר אינה מוגדרת כפעילות בנקאית מאחר ובנק הדואר אינו מורשה לתת אשראי ולשלם ריבית לזכות פיקדונות הלקוחות. עיקר שירותי בנק הדואר מתרכזים בניהול מערך תשלומים וגביה, שירותי ניהול חשבונות סילוקים(חשבונות עובר ושב קרדיטוריים), שירותי העברות כספים בארץ, לחוץ לארץ ומחוץ לארץ, שירותי קניה ומכירה של מטבע חוץ, שירותי הנפקת כרטיסי חיוב נטענים מראש במט"ח ועוד. נכון להיום, שירותי בנק הדואר ניתנים בתמורה נמוכה יחסית וחלק מהתעריפים עבור שירותי בנק הדואר קבועים בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א- 2011.

בנק הדואר מעניק שירותים כספיים לכ- 410,000 לקוחות בעלי חשבונות סילוקים וכן מעניק שירותי העברות כספים, קניה ומכירה של מטבע חוץ, שירותי גביה ותשלומים עבור לקוחות מזדמנים.

בנק הדואר הנו הגוף החוץ בנקאי היחיד אשר מעניק שירותי עובר ושב בסיסיים, לו חשבון בנק בבנק ישראל והוא חבר במסלקות השונות (מס"ב, נייר, זה"ב). לבנק הדואר פעילות דומיננטית במערך התשלומים המשקי. בנק הדואר מורשה להנפיק כרטיס חיוב מויזה אירופה וממאסטר כארד. לבנק הדואר רישיון סליקה מויזה אירופה וממאסטר כארד העולמית.

2. אגף פיקוח בנק הדואר;

אגף פיקוח בנק הדואר (להלן- "**האגף**") נוסד בשנת 2006, לאחר תאגוד רשות הדואר ובנק הדואר לחברה ממשלתית. האגף אמון על הפיקוח והבקרה על בנק הדואר, ועיקר תפקידו, לשמור על היציבות הפיננסית של בנק הדואר כך שיוכל לפרוע את התחייבויותיו הכספיות ללקוחותיו ולהמשיך בפעילותו הדומיננטית

במערך התשלומים המשקי, לשמור על יכולתו של בנק הדואר לספק שירותים כספיים בסיסיים לכלל האוכלוסייה בכל המדינה, לשמור על ענייני לקוחותיו, לשמור על הניהול התקין של בנק הדואר ולפעול לקידום והרחבת פעילות בנק הדואר לרווחת המגזר הקמעונאי לרבות עסקים קטנים ובינוניים.

האגף מופקד על הסדרת פעילות בנק הדואר הן בנושאים יציבותיים והן בנושאים צרכניים. בין אלו, פיקוח על קיום הוראות הרישיון הכללי לחברת הדואר למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים (להלן- "**הרישיון הכללי**") בכל הנוגע לבנק הדואר, קיום הוראות תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים שיינתנו לכלל הציבור בכל המדינה) התשס"ח – 2008 בכל הנוגע לשירותי בנק הדואר, קיום הוראות חוק איסור הלבנת הון וחוק איסור מימון טרור והצו שהותקן מכוח חוקים אלו, טיפול בפניות ציבור לקוחות בנק הדואר, בחינה ואישור של שירותים כספיים חדשים לבנק הדואר ועוד. בנוסף, האגף מופקד על מתן הנחיות (הוראות) לבנק הדואר, הנוגעות לפיקוח והבקרה על פעילותו, לרבות בנושאי הון עצמי מזערי ופיקוח ובקרה על היערכות בנק הדואר לשעת חירום.

3. אנשי קשר;

כתובת: אגף פיקוח בנק הדואר, רחוב יפו 23, ירושלים 91999, בניין בית הדואר קומה 2
טלפון: 02-6702245, 02-6702208, 02-6702237, 02-6702225
פקס: 02-6702281
ניתן לפנות לאגף באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת: www.moc.gov.il

אתי כהן, אחראית פניות ציבור ורכזת לשכה בכירה;
טל: 02-6702245,
פקס: 02-6702281
דואל: cohenet@moc.gov.il

אורן לביאן, מפקח על בנק הדואר;

מר דרור הרוניאן, מנהל תחום ביקורת והערכה;
טל: 02-6702237

גב' פרידה יוסוף , ממונה רגולציה והסדרה;
טל: 02-6702225

4. פניות ציבור;

האגף, באמצעות אחראית פניות ציבור, מטפל בפניות ציבור של לקוחות בעלי חשבון סילוקים בבנק הדואר ושל לקוחות מזדמנים וכן בפניות של הציבור לבקשת מידע.

אחד מתפקידיו העיקריים של האגף הוא שמירה על ענייני לקוחות בנק הדואר. יעד זה מושג, בין היתר, באמצעות קיום מערך שוטף ורציף של פיקוח ובקרה באמצעות הטיפול בפניות הציבור.

להלן פרטים אודות פניות הציבור בשנת 2014:

4.1 בשנת2014 התקבלו באגף כ- 140 פניות. מספר הפניות בשנת 2013 עמד על 192 פניות;

4.2 ככלל, כ- 70% מהפניות מתקבלות באמצעות פקס או מכתב, כ- 20% מתקבלות באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת וכ- 10% מהפניות מתקבלות באמצעות טלפון;

4.3 האגף מטפל בפניות ציבור בהתאם לנוהל פנימי שנקבע. הנוהל מאפשר לאגף לעקוב ולנתח את פניות הציבור בהתאם לקריטריונים שנקבעו לסיווג הפניות.

4.4 בשנת 2013 סווגו 78 פניות מוצדקות מתוך כ- 140 פניות. מכאן ששיעור הפניות המוצדקות עמד בשנת 2013 על 56% מסך כל הפניות.

4.3 להלן פירוט סוגי הפניות על פי נושאי הפניה תוך ציון פניות שנבדקו ונמצאו מוצדקות:

נושא הפניה	כמות הפניות בשנת2014	פניות שנמצאו מוצדקות
ויזה כאל	7	3
פנקסי שקים	14	9
חשבון מוגבל/מעוקל	7	3
סגירת חשבון	11	10
עמלות ואגרות	1	1
בקשה לפתיחת חשבון	38	23
דפי חשבון/תמצית חשבון	6	3
ביצוע תשלומים	4	2
קניה ומכירה של מט"ח	10	7
מוקד טלפוני	3	2
הוראות קבע	1	1
שונות	38	14
סה"כ	140	78
אחוז		56%

5. עיקרי פעילות האגף בשנת 2014;

פעילות האגף נחלקת לשניים; אמצעים שמופעלים מראש- הסדרה ורגולציה, ואמצעים שמופעלים בדיעבד-ביצוע פיקוח ביקורת מעקב אחר תיקון ליקויים ואכיפה.

<u>הסדרה ורגולציה:</u>

1. במהלך שנת 2014, האגף יחד עם הלשכה המשפטית ובשיתוף גורמים רלבנטיים נוספים במשרד, קידם את תיקון מס' 11 לחוק הדואר בדבר הפרדת פעילות בנק הדואר מחברת הדואר וכינון ממשל תאגידי עצמאי לבנק הדואר, עיגון הוראות צרכניות בכל הנוגע לפעילות ושירותי בנק הדואר, הרחבת שירותי בנק הדואר, ועיגון סמכויות פיקוח ואכיפה. ביום 31.7.2012 חוק הדואר (תיקון מס' 11) התשע"ב- 2012 פורסם ברשומות.

תיקון חוק הדואר לעניין בנק הדואר- בשנת 2012 תוקן חוק הדואר, תיקון מספר 11 ונכנס לתוקף ביום 31.7.2012. התיקון מעניק למשרד התקשורת סמכויות אכיפה ופיקוח על בנק הדואר, קובע הוראות צרכניות על בנק הדואר, קובע כי פעילות בנק הדואר תופרד מפעילות הדואר ויוקם ממשל תאגידי לכל דבר ועניין לחברת בנק הדואר. בנוסף, מרחיב את השירותים הכספיים של בנק הדואר. ליישום תיקון 11 נקבעה תקופת היערכות של שנה או בהתקיימם של תנאים מסוימים המפורטים בתיקון מספר 11. היום הקובע ליישום ההפרדה המבנית בין בנק הדואר וחברת הדואר נדחה לשנת 2015 מאחר והתנאים המוקדמים טרם מולאו. בחציון השני של שנת 2014 מונה דירקטוריון לחברת בנק הדואר שהחל בעבודתו לקראת הפרדת פעילות בנק הדואר מפעילות חברת הדואר.

2. הוצאת הוראות והנחיות רגולטוריות, בין היתר, בנושאים הבאים: הון מזערי לפעילות בנק הדואר, נזילות, אמנת שירות, ביטוח, תפעול מערך כרטיסי חיוב, הנפקת פנקסי שקים, ביקורת פנימית, אתר אינטרנט, תיקון טעות ועוד.

3. במהלך שנת 2014, האגף בחן ואישר לבנק הדואר להתחיל ולספק שירותים כספיים חדשים, בין אלו: הנפקה, מכירה וטעינה של כרטיס חיוב נטען מראש (pre-paid) לחברות רב מטבעי, הנפקת כרטיס חיוב דיירקט (DEBIT) מטעם ישרכארד.

4. בשנת 2014 שקד האגף על יישום המלצות ועדת רייך לקביעת תעריפי חברת הדואר ובנק הדואר והשירותים האוניברסאליים והשתתף בצוותי העבודה הבין משרדיים ליישום רפורמה ותוכנית הבראה בחברת הדואר ובנק הדואר..

5. בשנת 2014 עקב האגף באופן הדוק אחר מצבה הכספי של חברת הדואר.

<u>ביקורת, תיקון ליקויים ואכיפה:</u>

1. בשנת 2014 ביצע האגף ביקורות בנושאים שונים בבנק הדואר. בין היתר, ציות להוראות איסור הלבנת הון ומימון טרור, מיפוי מערך תפעול כרטיסי חיוב וכרטיסים נטענים מראש, ניהול סיכוני טכנולוגיית מידע ואבטחת מידע, הכיסוי הביטוחי לבנק הדואר ועוד.

2. האגף בוחן וסוקר את הדוחות הכספיים של חברת הדואר ובנק הדואר ואת הדיווחים המתקבלים מחברת הדואר ובנק הדואר באורח שוטף, מקיים מעקב וניתוח המגמות ומבצע פעולות ביקורת והסדרה ככל שנדרש; בשנת 2014 האגף סקר את הדוחות הכספיים ונתונים אחרים אחת לרבעון (4 פעמים) ואף ביצע בדיקות תחשיבים על מנת לעמוד על מצבה הכספי של החברה בזמן אמת.

3. בעקבות ממצאי דוח ביקורת בנושא איסור העברת כספים להימורים בלתי חוקיים פנה האגף לבנק הדואר וציים כי בכוונתו לכנס את ועדת העיצומים לבנק הדואר בנוגע לממצאי הדו"ח הסופי. .

4. בשנת 2013 האגף עקב אחר תיקון ליקויים בשל הפרות לכאומרה של הוראות הרישיון לעניין משלוח אישורי יתרה ללקוחות, פתיחת חשבון, איסור מתן אשראי ומשיכת יתר ונשלחו לבנק הדואר התראות בנושאים אלו.

6. עדכוני חקיקה (בנספח לדוח של המשרד);

<u>חקיקה</u>:

6.1 ביום 1.3.2006 בוטל חוק בנק הדואר, התשי"א 1951.

6.2 ביום 1.3.2006 עודכן ותוקן חוק הדואר, התשמ"ו- 1986, בהתאם לסעיף 12 לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), תשס"ד- 2004 ולצו המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 0תיקוני חקיקה). יצוין כי בהתאם לסעיף 23(ה) לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), התשס"ד- 2004 : "תקנות וכללים שנקבעו לפי הוראות חוק בנק הדואר..... יעמדו בתוקפם ויחולו על החברה.....כל עוד לא שונו או בוטלו לפי הוראות חוק הדואר או כל דין אחר לפי העניין".

6.3 ביום 31.7.2012 תוקן חוק הדואר, תיקון מספר 11 לעניין בנק הדואר.

6.4 ביום 31.7.2013 נדחה היום הקובע לפי תיקון מספר 11 לחוק הדואר בשישה חודשים עד ליום 30 בינואר 2014.

<u>חקיקת משנה :</u>

6.3 תקנות בנק הדואר (שירותים בבנק הדואר), התשל"ה- 1974 ;

6.4 צו הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של בנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א- 2011 ;

6.5 תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), תשע"א-2011 ;

6.6 תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח- 2008 ;

6.7 תקנות הדואר (תמלוגים שמשלמת החברה), התשס"ט- 2009 ;

6.8 תקנות הדואר (הוראות מס), תשס"ו- 2006 ;

6.9 תקנות הדואר (הצמדת תשלומים בעד שירותי החברה), תשס"ח- 2008 ;

6.10 תקנות הדואר (פטור ממסים, אגרות ותשלומי חובה), תשס"ו-2006 ;

6.11 תקנות רשות הדואר (ריבית פיגורים והפרשי הצמדה), תשנ"ב- 1992 ;

6.12 צו הדואר (העברת זכויות, חובות, התחייבויות ותביעות מהמדינה לחברה ומבנק הדואר לחברה), תשס"ו- 2006 ;

6.13 תקנות ביטוח בריאות ממלכתי (תשלומים לחברת הדואר), התשנ"ח- 1998 ;

<u>רישיון :</u>

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים.

דיווח הממונה על יישום חוק חופש המידע לשנת 2014

מבוא

ייחודו של משרד התקשורת הוא בהיותו גורם המפקח על גופים פרטיים. מטבע העניין, חברות התקשורת מעוררות עניין ציבורי רב, ומשכך פניות רבות מחייבות איזון בין אינטרסים ציבוריים של גילוי מידע לבין הגנה על אינטרסים של חברות התקשורת ובפרט הגנה על מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי. את הבקשות שעניינן התנהלות חברות התקשורת, להבדיל מבקשות שעניינן פעילות משרד התקשורת, נדרש לבחון לאור תכליתו של חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 ("החוק") שהיא לאפשר שקיפות פעולתה של הרשות.

כך, במקרים בהם יש במידע אודות צדדים שלישיים כדי להביא לשקיפות של פעילות הרשות הציבורית עצמה, או במקרים בהם קיים אינטרס ציבורי אשר הרשות נתנה עליו את דעתה וקבעה לגביו הוראות המחייבות את החברות, יגבר עקרון חופש המידע הן לצורך פיקוח על פעולות הרשות הציבורית עצמה והן לצורך מתן כלים בידי הציבור לפקח על עמידת החברות בהוראות אותן קבעה הרשות.

משרד התקשורת שם לו למטרה לפרסם באתר האינטרנט של המשרד את מרבית המסמכים אשר עשויים להיות בעלי עניין ציבורי. כך, מפורסמים באתר המשרד כל הרישיונות הכלליים שמעניק המשרד (למעט נספחים חסויים). החל מחודש מרץ 2008 הונהגה מדיניות שקיפות חדשה במשרד התקשורת, לפיה מפורסמים באתר המשרד כל השימועים שמוציא המשרד, כל תיקוני הרישיון שנערכים על ידי המשרד וכן מפורסמות כל ההחלטות בנושאים הסדרתיים ופיקוחיים שמקבל המשרד.

בעת הנוכחית, רישיונות מיוחדים שמעניק המשרד אינם מפורסמים באתר מטעמים טכניים, אולם בקשות לקבלת רישיונות מיוחדים (ללא נספחיהם) אינן מחויבות באגרה.

מידע אודות בקשות בשנת 2014

נושאי בקשות עיקריים

- בקשות לקבלת מידע הנוגע לשימועים ועיצומים כספיים שהטיל המשרד – 11 בקשות.
- בקשות לקבלת רישיונות מיוחדים ונספחים לרישיונות של חברות התקשורת – 7 בקשות.
- בנוסף לבקשות עיקריות אלו, התאפיינה שנת 2014 בבקשות חופש מידע רוחביות שקיבל המשרד (לעיתים יחד עם משרדים נוספים) מגורמים שונים. בקשות אלו התמקדו בשקיפות ובניהולו התקין של המשרד, ולא עסקו בעבודת המשרד בתחום התקשורת. כך לדוגמא התבקשנו השנה

לספק מידע אודות פיטורי עובדים ; התקשרויות עם ספקים ונותני שירות ; העסקת עובדים ממוצא ערבי והליכי ניגוד עניינים במינוי בכירים. בשנת 2014 קיבלנו 18 בקשות רוחביות

בשנת 2014 הוגשו לממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התקשורת 78 בקשות, כמפורט להלן:

	מספר	אחוזים
1. הרשות מסרה את כל המידע המבוקש	23	%29.5
2. הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי	**16**	**20.5%**
3. הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע	**21**	**26.9%**
4. המידע אינו מצוי בידי הרשות הציבורית	**0**	**0.0%**
5. הרשות הפנתה את המבקש לקבלת המידע מאת רשות ציבורית אחרת	**0**	**0.0%**
6. הרשות הפנתה את המבקש למקום בו המידע פורסם ברבים	**1**	**2.1%**
7. הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה	**0**	**0.0%**
8. הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה	**2**	**2.6%**
9. הטיפול בבקשה טרם הסתיים	16	%20.5
10. הבקשה בדיון משפטי	**0**	**0.0%**
סה"כ	78	100%

סך אגרות חופש המידע שנגבו בשנה החולפת – 1634 ₪

מידע אודות בקשות שנדחו או שנדחו באופן חלקי[1]:

הבקשה	עילה ראשונה לדחיה	עילה שניה לדחיה	עילה שלישית לדחיה
בקשה לקבלת מסמכי השימוע בנושא "הפצת תכני חוזי המיועדים לציבור הרחב באמצעות רשתות תקשורת אלקטרוניות"	סע' 9(ב)(6) לחוק - מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי .	סע' 9(ב)(4) לחוק – מידע אודות דיוניים פנימיים.	
בקשה לקבלת מידע אודות הפרה לכאורה של ערוץ הלא טי וי	סע' 9(ב)(6) לחוק - מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי .		

[1] עילות הדחיה המצוינות הן לעניין המידע שלא הועבר לפונה וזאת ללא קשר לחלקו היחסי בבקשה.

בקשה לקבלת מידע לשינוי בתעריפים של חברת פלאפון תקשורת בע"מ	סעיף 8(3) לחוק – לאחר שננקטו אמצעים סבירים, התברר כי המידע לא מצוי ברשות המשרד.		
בקשה לקבלת מידע אודות 'שוק סיטונאי'.	סע' 9(ב)(2) לחוק - מידע אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב.		
בקשה לקבלת מידע אודות משך הזמן שחברת 012 מחויבת לשמור רישומי שיחות עם מנויים	בקשת ידע		
בקשה לקבלת מידע הנוגע למסמכים ותנאי הרשיון שהונפקו לחברת הוט בקשר לפריסת תשתיות הכבלים במדינת ישראל בכלל ובאיזור הגליל העליון בפרט	סע' 9(ב)(2) לחוק - מידע אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב.	סע' 9(ב)(1) לחוק- מידע שגילויו עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות	
בקשה לקבלת דו"ח הביקורת שחובר על ידי אגף הפיקוח במשרד התקשורת הנוגע לחברת פרטנר והפעלתה את המותג '012 מובייל'	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי .	סע' 9(ב)(4) לחוק – מידע אודות דיוניים פנימיים	סע' 9(א)(3) לחוק- מידע שגילויו מהווה פגיעה בפרטיות
בקשה לקבלת מספר קווי טלפון של טלפון נייח	בקשת ידע		
בקשה לקבלת מידע אודות החלטות משרד התקשורת שעניינן משך המתנה למענה אנושי אצל חברת הוט	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבלת מידע אודות הכיסוי הסלולרי ביהודה ושומרון	סע' 8(1) לחוק- הטיפול בבקשה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה	סעיף 8(3) לחוק – לאחר שננקטו אמצעים סבירים, התברר כי המידע לא מצוי ברשות	

		המשרד.	
בקשה לקבלת מידע אודות בדיקות ניגוד עניינים במינויו של מר שי באב"ד למנכ"ל הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו	סע' 9(א)(3) לחוק- מידע שגילויו מהווה פגיעה בפרטיות		
בקשה לקבלת מידע על היסטוריית התמחור בין רשתות סלולר/נייח	סעיף 8(4) לחוק- המידע פורסם ועומד לרשות הציבור		
בקשה לקבלת מידע אודות דו"ח ועדת לנדס המלא.	סע' 9(א)(3) לחוק- מידע שגילויו מהווה פגיעה בפרטיות		
בקשה לקבלת רשימת התקשרויות המשרד עם ספקים בשנת 2013	סע' 8(1) לחוק- הטיפול בבקשה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה		
בקשה לקבלת מידע הנוגע לפיטורי עובדים במשרד התקשורת בשנת 2013,	סע' 9(א)(3) לחוק- מידע שגילויו מהווה פגיעה בפרטיות		
בקשה לקבלת מידע הנוגע לפרוטוקול, החלטה ומסמכים שקשורים לאסיפה שהתקיימה במשרד התקשורת אודות חברת תקשורת	סע' 9(ב)(4) לחוק – מידע אודות דיוניים פנימיים		
בקשה לקבלת העתק של כל חוק או צו/תקנה המאפשר לחברת פרטנר תקשורת בע"מ, שלא לספק פירוט שיחות נכנסות.	בקשת ידע		
בקשה לקבלת מספר הטלפון ומספר הפקס בלשכת מנכ"ל פלאפון	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבלת הסבר כיצד ניתן למצוא באתר או בדרך אחרת דו"חות פניות הציבור משנים שלפני 2013	בקשת ידע		
בקשה לקבלת מידע אודות ניוד מספרים מקומה כשרה	בקשת ידע		

למפעיל שאין לו הסכם עם ועדת הרבנים לענייני תקשורת.			
בקשה לקבל רישיון ספציפי על נספחיו	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבלת מידע אודות העיצומים הכספיים שהטיל משרד התקשורת על חברות הסלולר בגין הפרת הוראות הרישיון בנושא אספקת שירותים של ספקי שירות	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבל דו"ח ביקורת פנימי שחובר על ידי מבקר הפנים של משרד התקשורת בסוף שנת 2012	סע' 9(ב)(1) לחוק- מידע שגילויו עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות		
בקשה לקבלת מסמך שימוע שפורסם לקראת תיקון מס' 17 לרישיון הכללי למתן שירותי בזק בינלאומיים שניתן לנטוויז'ן	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבלת מסמכי מודל העלויות שהוכן על ידי חברת פרונטיר אקונומיקס לצורך קביעת תעריפי שירותים סיטונאיים ברשת בזק, לרבות הגרסה הראשונה של המודל שהוגשה למשרד התקשורת וכן כל גרסה מאוחרת שלו	סע' 9(ב)(1) לחוק- מידע שגילויו עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות	סע' 9(ב)(4) לחוק – מידע אודות דיוניים פנימיים	
בקשה להפניה לחיקוק ולהוראות הרלוונטיות מטעם משרד התקשורת בקשר למאגר שבו חברות הסלולר משתפות את פרטי הלקוחות בעלי חוב כספי	בקשת ידע		
בקשה לקבלת הפרוטוקולים של כל הדיונים שקיימה	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או		

המועצה לשידורי כבלים ולווין בנושא הסרת השידורים של ערוץ **EUROSPORT**	שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבל דו"ח ביקורת פנימי שחובר על ידי מבקר הפנים של משרד התקשורת וכן מסמכים הקשורים לו.	סע' 9(ב)(4) לחוק – מידע אודות דיוניים פנימיים		
בקשה לקבלת מידע אודות העיצומים הכספיים שהטיל משרד התקשורת על חברות הסלולר בגין הפרת הוראות הרישיון בנושא אספקת שירותים של ספקי שירות	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
שאלות אודות רישיון לשילוח חבילות ובלדרות בינלאומית	בקשת ידע		
בקשה לקבלת תכתובות ומסמכים שבידי משרד התקשורת בקשר עם שירות החיוג לחו"ל של פרטנר "1 **in 2**" באמצעות כרטיס חיוג ביגטוק.	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבל את מסמך המודל הכלכלי המלא של הרשת שעל בסיסו הנקבע תעריף הקש"ג	סע' 9(ב)(4) לחוק – מידע אודות דיוניים פנימיים		
בקשה לקבל את אישור השר או המועצה שניתן לבזק בקשר לשירות "פקס לדוא"ל"	סעיף 8(3) לחוק – לאחר שננקטו אמצעים סבירים, התברר כי המידע לא מצוי ברשות המשרד.		
בקשה לקבלת רשימה של פרסומות שהוסרו מהמסך	בקשת ידע		
בקשה בנוגע לתשלומי אגרות לבקשות חופש מידע	סעיף 8(3) לחוק – לאחר שננקטו אמצעים סבירים, התברר כי המידע לא מצוי ברשות המשרד.		
בקשה לקבל את רישיון	סע' 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא		

סיט״א על נספחיו	סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבלת כל ההסכמים שנחתמו בין חברת סלקום ישראל בע״מ וחברת גולן טלקום	סע׳ 9(ב)(6) לחוק- מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי		
בקשה לקבל את הסכם ההבראה שנחתם עם חברת דואר ישראל	סעיף 8(3) לחוק – לאחר שננקטו אמצעים סבירים, התברר כי המידע לא מצוי ברשות המשרד.		
בקשה לקבלת פירוט הזמן הממוצע שלוקח למשלוח חבילות בדרך הים/יבשה מסניף דואר בישראל למגוון מדינות יעד	סעיף 8(3) לחוק – לאחר שננקטו אמצעים סבירים, התברר כי המידע לא מצוי ברשות המשרד.		
בקשה לקבלת דו״ח שהופק על ידי משרד התקשורת לאחר ביקורת פתע שביצעו אנשי המשרד במטה הדואר	סע׳ 9(ב)(2) לחוק - מידע אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב.		

נתונים אודות זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע:

זמן הטיפול	במספר
עד 15 יום	9
בין 16 ל- 30 יום	26
בין 31 ל-60 יום	14
בין 61 ל- 120 יום	9
מעל 120 יום	2

- כלל הבקשות לגביהן נמסרו נתונים אודות זמני הטיפול אינו כולל נתונים אודות בקשות בהן הטיפול הופסק בשל אי-תשלום אגרה, בשל טעמים הנוגעים לפונה ובבקשות בהן הטיפול טרם הסתיים.
- הזמנים המצוינים בטבלה כוללים את המועדים המיועדים לתגובת צד ג׳ לעמדת הרשות.

<u>מידע אודות עתירות:</u>

הוגשה בשנה זו עתירה אחת על החלטת הממונה.

סיכום מתן רישיונות ואישורים על ידי משרד התקשורת בשנת 2014

אגף ספקטרום ורישוי תדרים

פעילות	כמות
רישיון חדש / קבוע / נייד /נישא	4,974
רישוי חדש עסקי ממסר	56
רישיון חדש אזעקה / מוקד	43
בחינות (מס' נבחנים)	1,022
רישיון חדש שייט / חובב	120
רישיונות ניסוי ורישיונות זמניים	654
עדכוני רישיון (חידוש) כל הסוגים	70,376
תעודת מפעיל רדיו טלפון ימי / אוויר	659
אישור מתקני אינמרסט	12
הקצאת תדרי מיקרוגל (רישיונות)	6,812
אישור סוג ואישורי התאמה לצו אי תחולת פקודת הטלגרף	5,423
אישורים חד פעמיים	8,894
אישור שידור ציוד לווייני	197
רישיונות סחר (עדכון וחדש)	206
אישור פטור מרישיון סחר (עדכון וחדש)	367
טיפול בתלונה פקוח אלקטרוני עד סגירת תיק	496
אישור להעברת מוצרי תקשורת לשטחי הרש"פ	1,270

אגף הנדסה ורישוי

רשיונות מיוחדים – חדשים	**3**
הארכת רשיונות מיוחדים	**31**
תיקון רשיונות מיוחדים	**15**
רשיונות כלליים- חדשים	**0**
תיקוני רשיונות כלליים	**192**
מספור (הקצאות והוראות מינהל)	**18**
בדיקות ציוד קצה (אישור סוג ואישור התאמה)	**252**
אישור יבוא ציוד קצה (אישי ויבואן)	**2367**

נושאים מרכזיים על סדר יומה של המועצה לשידורי כבלים ולוויין בשנת 2014

קביעת מדיניות - המועצה מוסמכת, על פי חוק התקשורת, לקבוע מדיניות בנוגע לסוגי השידורים, נושאיהם, תכנם, רמתם, היקפם ומועדיהם, וכן לקבוע מדיניות בשורה של נושאים המצויים בסמכותה, כאמור בחוק התקשורת, כגון הפקות מקומיות, שידורים קהילתיים, הגנה על ילדים, בלעדיות בתוכן השידורים, אתיקה בשידורים, הגנת הצרכן, משדרים למבוגרים, אישור ערוצים (לרבות אפליקציות אינטראקטיביות), שידורי מכירה ועוד.

ייעוץ לשר התקשורת - המועצה מייעצת לשר התקשורת בנושאים שונים בתחום השידורים, לרבות בתחום שידורי הטלוויזיה הרב ערוצית ופעילותה במסגרת מפת התקשורת הכוללת.

הסדרה שוטפת של פעילות חברות הכבלים והלוויין - המועצה מסדירה את פעילותן של חברות הכבלים והלוויין ושל הגופים והגורמים הפעילים סביבן והקשורים אליהן, לרבות מפיקי ערוצים ותכנים וארגוני היוצרים, במגוון נושאים הקבועים בדין. במסגרת זו נמנים נושאי שינויי אחזקות ושינויי בעלויות בחברות, בקשות לאישור ערוצים חדשים או חבילות ערוצים, מעקב אחר מבצעים, בקשות לעריכת שינויים בהסכמי המנוי ובמחירון החברות, תיקון רישיונות ונושאים שוטפים אחרים.

<u>קידום מכרזים להענקת רישיונות לערוצים נושאיים שיופצו על מערך עידן+ - המועצה שוקדת על הכנת מכרזים להענקת רישיונות נושאיים במגוון תחומים (</u> ספורט, שדורים לילדים, סרטים, טבע, סדרות, תעודה, חדשות, מוזיקה, היסטוריה ותרבות) שיוכלו לממן שידוריהם מפרסומות או מדמי מנוי, לפי בחירתם (למעט ערוץ ילדים שיהיה רשאי לממן שידוריו מדמי מנוי). אותם בעלי רישיונות נושאיים יופצו על גבי מערך עידן+, דבר שצפוי להביא להגברת התחרות בשוק השידורים ולפלורליזם בתחום, באמצעות פלטפורמת שידורים נוספת..

הערוצים הייעודיים - המועצה משמשת כוועדת מכרזים המפרסמת את המכרזים לערוצים הייעודיים, ובוחרת את הזוכים בהם. הערוצים הייעודיים, המממנים את שידוריהם מפרסומות, נועדו לתת מענה לכשלים שונים בשידורי הטלוויזיה בישראל. מכוח המכרזים שפרסמה המועצה בעבר, משודרים כיום הערוץ הייעודי למוסיקה ישראלית וים תיכונית (ערוץ מוסיקה 24), הערוץ הישראלי הייעודי בשפה הרוסית (ערוץ 9) והערוץ הייעודי בשפה הערבית (הלא טי.וי).
במהלך שנת 2013, לאחר שפרסמה מכרז לבחירת משדר ערוץ ייעודי למורשת ישראל, החליטה המועצה בשבתה כוועדת מכרזים לבחור בחברת ערוץ יהודי ישראלי בע"מ, כזוכה במכרז.
בתחילת שנת 2014, לאחר שאישרה את נוסחו הסופי של הרישיון, החליטה המועצה, בשבתה כוועדת מכרזים, להעניק לקבוצה הזוכה את הרישיון לשידורי ערוץ ייעודי למורשת ישראל.

בהחלטה מס׳ 2-10/2014 מיום 10.7.14, החליטה המועצה לקבל את בקשת בעל הרישיון לאישור הפעלה בכפוף לתנאים המנויים בהחלטה.

ערוץ שידורי הכנסת - ערוץ טלוויזיה זה יוחד לשידור דיוני מליאת הכנסת וועדותיה ותוכניות נוספות הנוגעות לפעילות הפרלמנטארית המתרחשת בכנסת. בשנת 2004 נמסרה למועצה סמכות הפיקוח על ערוץ הכנסת, הכוללת את בחירת המשדר הקבוע בדרך של מכרז, הענקת רשיון, קביעת כללים לפעילות הערוץ בהתאם להוראות החוק ופיקוח שוטף על שידורי הערוץ. בחודש דצמבר 2005 פרסמה המועצה את המכרז להפעלת ערוץ הכנסת, ובחודש נובמבר 2006 העניקה לחברת החדשות הישראלית בע״מ (״חדשות 2״), אשר זכתה במכרז, את הרשיון להפעלת הערוץ.

לאחר בחינת בקשת בעל הרשיון להארכת הרשיון בשלוש שנים נוספות, החליטה המועצה בתחילת שנת 2010, להאריך את הרשיון לתקופה האמורה בכפוף לכך כי בחלוף שנה וחצי ממועד ההחלטה, תקיים המועצה הליך בדיקה בו תיבחן את עמידת בעל הרשיון בהוראות הדין והרשיון.
בהחלטת מועצה מס׳ 3-8/2014 מיום 15.5.14, החליטה המועצה מכוח סמכותה על פי סעיף 14 לחוק שידורי טלוויזיה מהכנסת, התשס״ד-2003, כי מתכונת העברת שידורי ערוץ הכנסת תיעשה גם באמצעות לוויין פתוח, בנוסף על העברתם למנויי HOT ו – yes ובאמצעות עידן +. החלטה זו של המועצה צריכה לקבל את אישור ועדת הכנסת.

הענקת רשיונות מיוחדים - המועצה הוסמכה בחוק התקשורת להעניק רשיונות מיוחדים לשידורי כבלים. כל רשיון מיוחד ניתן על ידי המועצה לערוץ נפרד. חברות הכבלים והלווין מחוייבות ככלל להעביר את הערוץ למנוייהן והערוץ מחוייב לשלם דמי העברה לחברות הכבלים והלווין. האפשרות לשדר באמצעות רשיון מיוחד נועדה כדי לקדם את התחרות וזאת בשים לב לערכים כגון חופש הביטוי, שוויון ושירות יעיל והוגן לצרכן. בעלי רשיונות מיוחדים אינם תלויים ברצונה הטוב של הפלטפורמה ועל כן הם כלי לעידוד הפלורליזם ולגיוון הביטוי ומהווים דרך לקידום התחרות ולהתמודדות עם הריכוזיות הרבה בשוק שידורי הטלוויזיה בישראל. לפיכך, בחודש אוקטובר 2014 יצאה המועצה בשימוע ציבורי להסרת חסמים ומגבלות שנקבעו לבעלי רישיונות מיוחדים מתוך מטרה להקל על קבלת רשיון מיוחד וזאת לשם קידום התחרות בשוק, הפחתת המחירים לצרכן וכן לשם השגת גיוון ופלורליזם.

קידום הפקות מקור - המועצה רואה בקידום הפקות המקור את אחד מתפקידיה החשובים, ומשקיעה בפיתוחו וקידומו של תחום זה משאבים ניכרים. המועצה מוסמכת לקבוע כללים הנוגעים להשקעה בהפקות מקור ומפקחת על עמידתן של חברות הכבלים והלווין בחובות אלה.

פיקוח - המועצה מוסמכת לפקח על ביצוע השידורים ועל מתן השירותים לציבור. סמכות זו כוללת: פיקוח על עמידת חברות הכבלים והלווין בהוראות חוק התקשורת, בכלליו ותקנותיו, בהוראות הרישיונות שהוענקו לחברות ובהחלטות המועצה; פיקוח על עמידתן של החברות בחובות ההשקעה

בהפקות מקומיות; פיקוח על האיסור לשדר פרסומות; הגנה על ילדים; פיקוח על ביצוע חוק הקלות לחרש, פיקוח על ערוצים ייעודיים, פיקוח על חוק עצמת הקול ועוד.

שירות תוכן על פי דרישה (VOD) - המועצה מוסמכת להעניק רשיון לפי דרישה ולהתנות מתן רשיון כאמור בחובה להשקיע סכום של עד 4% מהכנסותיו השנתיות של בעל הרשיון בהפקה או רכישה של הפקות מקומיות לשידור ראשוני. כבר בשנת 2005 אישרה המועצה לחברת HOT לאפשר למנוייה לרכוש תוכן לפי דרישה. בשנת 2006 הייתה המינהלת חברה בצוות בינמשרדי שבחן את בקשת חברת yes לספק שירותי VOD, ובשנת 2007 התקבל תיקון מס' 37 לחוק התקשורת, על פיו מוסמכת המועצה להעניק רישיון לשידורים לפי דרישה ולהתנות מתן רישיון כאמור בחובה להשקיע סכום של עד 4% מהכנסותיו השנתיות של בעל הרישיון בהפקה או רכישה של הפקות מקומיות לשידור ראשוני. בכל הנוגע לבעל רישיון לשידורי לוויין, קבע התיקון לחוק כי שר התקשורת רשאי, בהתייעצות עם המועצה, להתיר לו לשדר שידורים לפי דרישה, בהתקיים התנאים הקבועים בחוק. נכון להיום חברת YES מציעה שירותי VOD באמצעות רשת האינטרנט הפתוחה.

פיקוח על הבעלות בגורמי השידור - כדי לקדם את התחרות ולהבטיח את האיכות, הגיוון והפלורליזם בתחום השידורים, הוסמכה המועצה לפקח על קיום מגבלות בעלות שונות שנקבעו בחוק, בתקנות ובכללים שמכוחו וברישיונות השידור שהעניקה המועצה. הסדרי הבעלות מגבילים את הריכוזיות, מגבילים בעלות צולבת בערוצים ובחברות הכבלים והלוויין ומבטיחים מינימום של אחזקות ישראליות בגורמי השידור השונים. בשנת 2013 אישרה המועצה העברת אמצעי שליטה בערוץ הייעודי בשפה הרוסית כאמור לעיל.

פיקוח על שידורי הספורט - המועצה מעוניינת להבטיח שידורם של כמה שיותר אירועים חיים במסגרת הערוצים הפתוחים ובמסגרת ערוץ 5 שבחבילת הבסיס. לשם כך מפקחת המועצה על יישום מדיניותה בדבר אירועים בעלי חשיבות ציבורית רבה ותוכן נוסף שיש לשדר בערוצי הבסיס. בשנת 2009 קיבלה המועצה מדיניות חדשה העוסקת בשידור אירועים חיים בערוצי הספורט. על מנת להרחיב את היצע שידורי הספורט הנגישים לציבור, המועצה עיבתה את רשימת התכנים שיש לשדר בערוץ הבסיס. בנוסף, המועצה קבעה מפרט תכנים מחייב לערוץ 5+ וכן קבעה כי תנאי לשידור אירועים חיים מענפי ספורט מרכזיים בערוץ "לייב" הוא העברתם של תכנים אטרקטיביים ממפעלים אלה לערוץ הבסיס. בשנת 2014 אישרה המועצה לבעלי הרישיונות להעלות ערוץ "5 OLYMPICS".

טיפול בשידור פרסומות בערוצים מקומיים וזרים - לאור האיסור הקבוע בחוק התקשורת על שידור פרסומות בכבלים ובלוויין, פועלת המועצה לאכיפת האיסור, לרבות ביחס לערוצים זרים.

פיקוח על קיום כללי הפרסומת - בערוצים הייעודיים מותר שידורם של תשדירי פרסומות. מכוח סמכותה בחוק, קבעה המועצה כללים להסדרת שידור הפרסומת, לרבות בענייני אתיקה, הגנת הצרכן והגנה על ילדים, והיא מפקחת באופן שוטף על יישומם.

טלוויזיה דיגיטלית אינטראקטיבית - המועצה מעודדת את פיתוחם והשקתם של מוצרי שידור ושירות חדשים לטובת הצופים המקבלים טלוויזיה עשירה ומגוונת יותר ולטובת הגופים המשדרים, המוצאים מקורות הכנסה נוספים בפעילותם. הטיפול מחייב מתן מענה רגולטורי בזמן אמיתי למוצרים, שירותים ותכנים חדשים. המועצה קבעה מדיניות המסדירה פעילויות שונות בתחום השידורים האינטראקטיביים, הפניות לפורטלים סלולריים, השתתפות במשחקים, חידונים, סקרים וכו'.

רגולציה בעידן של לכידות טכנולוגית - בשנים האחרונות הלכו והתרבו שידורי הטלוויזיה שהועברו על בסיס פלטפורמות חדשות, דוגמת האינטרנט והסלולאר. בשנת 2005 פרסמה המועצה שימוע בנושא שאלת הסדרתם של שידורי טלוויזיה בעידן של לכידות טכנולוגית (convergence), ובשנת 2006 פרסמה המינהלת מחקר משווה מקיף בנושא הסדרת שירותי המדיה החדשה באמצעות פרוטוקול האינטרנט (פרוטוקול IP).

בשנת 2009 הוקם צוות מיוחד לבחינת הסוגיה.

בשנת 2010 קיים הצוות דיונים על מנת לגבש מדיניות הסדרה אחודה בעידן של לכידות טכנולוגית. המלצות הצוות המשותף למשרד התקשורת ולמועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין היו לא לקבוע בשלב זה עקרון נוקשה של החלת הרגולציה הנוכחית על שירותי חוזי באיכות מובטחת אלא לקבוע את העקרונות המנחים והתהליך בו יקבען כללי האסדרה החדשים, תוך התאמת עולם האסדרה הנוכחי החל על המשדרים הקיימים לעולם המתפתח של שירותי החוזי. הצוות סבר כי ראוי ששירותי החוזי הייחודיים העומדים בתבחינים אשר פורטו בדו"ח יהיו מוסדרים בכפוף להתממשותם של מי מהתנאים המוקדמים הבאים:

א. אסדרה עדכנית של כלל תחום השידורים והתאמתו להתפתחויות העתידיות, לרבות התפתחותם של תכני חוזי באמצעות רשת האינטרנט, או

ב. שינוי משמעותי ברמת התחליפיות הנמוכה הנוכחית, המחייב אסדרה של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין וכל רגולטור רלבנטי נוסף, וזאת לצורך מניעת פגיעה בתחרות, יצירת וודאות משפטית ופיתוח שווקים על בסיס שוויוני והרמוני.

הצוות הציע שורה של תנאי סף לשם אפיון שירות חוזי מסוים הניתן באמצעות רשת האינטרנט ככזה הראוי להיות כפוף לאסדרה ובכלל כך המטרה העיקרית של שירותי תכני החוזי, הפצת שירותי החוזי באמצעות רשת בזק, ייעוד השירותים בעיקר לציבור בישראל. כן הציע הצוות אמות מידה לבחינת קיומם של תנאי הסף ובכלל כך העובדה שהשירות עומד בפני עצמו, הוא מיועד לציבור הרחב, הוא כולל תכניות המתחרות על קהל צופי הטלוויזיה ועוד.

הצוות סבר כי יש להקים צוות משותף בשיתוף כל הגורמים הרלוונטיים לרבות משרד התקשורת, המועצה לשידורי כבלים, הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו, רשות השידור, גורמי ממשל, אנשי ציבור וגורמים רלוונטיים נוספים לצורך בחינה והתאמה של כללי האסדרה הקיימים החלים על עולם השידורים הנוכחי לעולם השידורים המתהווה ויצירת מערכת אסדרה אחת כוללת לעולם השידורים הקיים והחדש.

טלוויזיה קהילתית - בהתאם לסמכות המועצה על פי חוק התקשורת, קבעה המועצה מדיניות כוללת לגבי השידורים הקהילתיים והיא מפקחת על ביצוע הוראותיה. המועצה תומכת בפעילות הטלוויזיה הקהילתית בדרכים שונות, החל מהדרכה ופיקוח וכלה בחלוקת כספי תמיכות לגופים המשדרים אשר

אושרו על ידה. במהלך שנת 2013, נעשה תיקון במבחנים לחלוקת כספי תמיכות של משרד התקשורת למוסדות ציבור המקיימים שידורים קהילתיים בשידורי הטלוויזיה בכבלים ובלווין.
בשנת 2013 אישרה ועדת התמיכות של המשרד תמיכה ב – 41 מוסדות ציבור המקיימים שידורים קהילתיים בסכום כולל של 1.5 מלש"ח.
בשנת 2014 אישרה ועדת התמיכות של המשרד תמיכה ב- 31 מוסדות ציבור המקיימים שידורים קהילתיים בסכום כולל של 1.5 מלש"ח.

חדשות מקומיות -

– בחוק התקשורת (בזק ושידורים)(תיקון מס' 59 והוראת שעה), התשע"ד-2014 ("הוראת השעה") נקבע כי בעל הרישיון הכללי לשידורי כבלים ובעל רישיון לשידורי לוויין ("בעלי הרישיון") ישדרו חדשות מקומיות ותכניות מקומיות בענייני היום הנוגעים לאזור מסוים בלבד ("חדשות מקומיות").עוד נקבע בהוראת השעה, כי לשם קיום שידורי החדשות המקומיות יקצו בעלי הרישיון, מידי שנה, סכום שלא יפחת מחמישה מיליון שקלים חדשים כאשר כל אחד מבעלי הרישיון יישא בתשלום חלק מהסכום לפי מספר המנויים שלו ביחס לכלל המנויים של בעלי הרישיון. הוראת השעה אף קבעה, כי המועצה תקבע בכללים הוראות לעניין תוכנם, רמתם, היקפם, מתכונתם, אופן הפקתם ומועדיהם של שידורי החדשות המקומיות בהתחשב בין השאר בסכום הקבוע בהוראת השעה וכי המועצה אף תקבע את אופן העברת הסכומים וחישוב מספר המנויים. בהתאם להוראת השעה, הציעו בעלי הרישיון הצעות לעניין חלוקת הפקת שידורי החדשות המקומיות ביניהם לפי אזורים (דרום וצפון).

בהחלטה מס' 1-5/2014 מיום 20.3.14, לאחר שבחנה את הצעות בעלי הרישיון ולאחר ששמעה את נציגי בעלי הרישיון ואת מפיק הערוץ הקהילתי בישיבתה מיום 20.3.14, החליטה המועצה ליצור איזון ושוויוניות בין שני האזורים המסוקרים. לפיכך, הוחלט, כי מהדורת החדשות המקומיות שתופק על-ידי כל אחד מבעלי הרישיון תהיה בעלות זהה, ותכלול לפחות שני מגזינים שבועיים לכל אזור, שמשך כל אחד מהם יהיה באורך של 20 דקות לכל הפחות ("המהדורה"). המועצה הסמיכה את הצוות המקצועי להגיע לסיכום עם בעלי הרישיון בהתייחס למתכונת המהדורה, לרבות תוכנה, רמתה, היקפה, מתכונתה, אופן הפקתה ומועדיה, וזאת בשים לב למתווה עליו החליטה המועצה ולבצע את כל התיאומים הנדרשים, בין היתר, לעניין אופן העברת הסכומים בין בעלי הרישיון כך שבכל מהדורה יושקע סכום זהה.
מפרט החדשות המקומיות עליו הוחלט קבע, בין היתר, כי המגזינים ישודרו בערוץ הקהילתי (אפיק 98) בין השעות 18:00-22:00, כי משך זמן מגזין לא יפחת מ-30 דקות בממוצע לשבוע וכי בכל מגזין ישולבו "חדשות קשות" ("hard news") בהיקף שלא יפחת מ- 7 דקות. עוד נקבע במפרט, כי לפחות מחצית ממשך שידורו של המגזין יהיה מורכב מצילומי חוץ, כי המגזינים יכללו ידיעות חדשותיות ואקטואליות המתייחסות רק או בעיקר לאזור וכי בכל אחד מהמגזינים יינתן ביטוי וייצוג הולם למגזר הערבי. כמו-כן, בהתאם למפרט, כל אחד מהמגזינים ילווה בכתוביות/שפת סימנים, אך לפחות אחד מהמגזינים ילווה בכתוביות. עוד נקבע במפרט, כי לשם קיום המגזינים, יקצו בעלי הרישיון, מידי שנה, סכום שלא יפחת מחמישה מיליון שקלים חדשים כאשר כל אחד מבעלי הרישיון יישא בתשלום חלק מהסכום לפי מספר המנויים שלו ביחס לכלל המנויים של בעלי הרישיון.

פניות הציבור - במסגרת תפקידיה אחראית המועצה לטפל בתלונות הציבור, לערוך בדיקות וליתן מענה לפניות ציבור ולבעיות עקרוניות העולות על ידי אזרחים או נציגי ציבור. טיפול בפניות הציבור מאפשר למועצה לזהות בעיות ברמה המערכתית, ולהביא לפתרונן לטובת כלל ציבור המנויים.

מחקרים בינ"ל - המועצה מקפידה ללוות את מדיניותה והחלטותיה במחקרים שוטפים ביחס לרגולציה בעולם. כך, לדוגמה, ערכה המינהלת בשנת 2006 מחקר מקיף ביותר ביחס לטלוויזיית IP בעולם ולרגולציה החלה עליה. בשנת 2010 ערכה המינהלת מחקר בנושא תיקון דירקטיבת השידורים של האיחוד האירופי בנוגע לשידורים במדיה החדשה ואופן יישומה במדינות האיחוד.

תלונות ציבור - המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

כללי

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לווין הינה מועצה ציבורית אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982.

תפקידה הבסיסי של המועצה הינו ייצוג האינטרסים הציבוריים בתחום הטלוויזיה הרב ערוצית למנויים, בכבלים ובלווין בישראל, הגנתם וטיפוחם מופקדת המועצה.

בין אינטרסים אלה מן הראוי למנות את ההגנה על ציבור המנויים וייצוג האינטרסים הצרכניים ברמה העקרונית והפרטנית. בכלל זה פועלת המועצה על מנת להביא להשבחת השידורים והשירותים הניתנים לציבור המנויים, הרחבת הגיוון והפלורליזם בתכנים ובערוצים המשודרים, שיפור הטכנולוגיות, שיפור השירות, הגדלת ההיצע וחופש הבחירה למנויים, צמצום המחירים, ועוד.

הממונה על הגנת הצרכן במועצה, מעבירה מידע למועצה על מנת להביא לשיפור איכות השירות לציבור המנויים. באמצעות הטיפול בפניות הציבור יכולה המועצה גם באופן אינדוקטיבי, באשר הן מאפשרות לרגולטור לדעת, בזמן אמת, אודות בעיות העולות מהתנהלות החברות.

תלונות הציבור מציפות קשיים ומצביעות על התנהלות כושלת, לעיתים אף כזו הנוגדת את הוראות הרישיון ובאמצעותן פועלת הממונה על פניות הציבור, להסדרת פעילות תקינה והוגנת של החברות.

אנו משתדלים לשמור על פתיחות וקשב לרחשי לבם של מקבלי השירות, ומתאמצים להקל עליהם את ההתמודדות מול חברות גדולות ועתירות עוצמה.

שלבי הטיפול בפניות הציבור

תלונות ופניות הציבור מגיעות למועצה באמצעות דואר ישראל, פקס, דואר אלקטרוני או דרך אתר האינטרנט של משרד התקשורת. על פי הנהלים הפונים באמצעות הטלפון, מקבלים הנחייה ברורה כי יש להגיש תלונה מסודרת ומפורטת בכתב וזאת על מנת לאפשר הליך תקין.

נוסף על אלה, תלונות מגיעות גם באמצעות הכנסת, משרד מבקר המדינה, אגודות ועמותות ציבוריות ואף מלשכות שרים ובעלי תפקידים ציבוריים.

תהליך קליטת הפנייה וקבלת התשובה הוא כדלקמן:

1. התלונה נקלטת במערכת הפניות הממוחשבת.
2. התלונה מועברת לחברה הממוענת על מנת לקבל את תגובתה.
3. נשלח מכתב מקדים לפונה המודיע כי תלונתו התקבלה ונמצאת בטיפול.
4. לאחר קבלת תגובת החברה נערכת בדיקה מעמיקה בהתאם להוראות הרישיון של החברה.
5. נשלחת תשובה לפונה.

חשוב לציין: ברבים מן המקרים תשובת החברה אינה מספקת וקיים צורך בבירור נוסף ונקודתי אל מול החברה.

מישורי הטיפול

במהלך השנה מטפלת המועצה בממוצע בכ-300 פניות מידי חודש.
כל תלונה נבדקת לעומקה ונבחנת הן במישור האישי-נקודתי והן במישור המערכתי.

ברמת המיקרו (קרי, המתלונן הבודד), הטיפול בתלונות הציבור, ביסודו, הינו בירור העובדות, קביעת הממצאים והמלצות למתן סעד למלינים. תיקון הליקוי במישור הנקודתי מסייע ל"צרכן הקטן" בהתמודדות אל מול הארגון.
הפונה הופך מודע לזכויותיו וחובותיו ולרוב בידי המועצה לסייע לו בפתרון הבעיה עד תום. הטיפול חוסך מן הפונה את הצורך לעמוד לבדו אל מול מערכת בירוקרטית משומנת ואת הצורך לפנות לערכאות משפטיות.

ברמת המאקרו (קרי, המישור הכלל מערכתי/ארגוני), אנו עורכים בקרה תמידית בקרב תלונות החוזרות על עצמן וזאת לשם ייזום פעולה מתקנת, המיועדת להסיר העילה לתלונות נוספות שמקורן באותה בעיה.
מערכת הפקת הלקחים הרגולטורית מטרתה שינוי או רענון של חקיקה או הסדרה של רישיון החברות.

הממונה על פניות הציבור במועצה לשידורי כבלים ולשידורי לווין היא גם הממונה על הגנת הצרכן.

יצוין כי הטיפול בתלונות באמצעות המועצה אינו מהווה תחליף למגע הישיר של האזרח או בא כוחו עם נושאי התפקידים בחברות הכבלים והלוויין, אלא מהווה חוליה המקשרת בין הציבור לבין החברות ומשמש נתיב נוסף ובלתי תלוי, בכל הנוגע לבירור התלונה.

הממונה על הטיפול בתלונות הציבור, היא מעין "ססמוגרף", ממנו ניתן יהיה ללמוד על קשיים ובעיות בפניהם ניצב הציבור ועל מידת המודעות של הציבור לזכויותיו; הממונה מהווה חוליה מקשרת בין המועצה לציבור; מסייעת במציאת פתרונות לבעיות שונות; מוודאת מתן טיפול, מענה ענייני ויחס הולם של החברות כלפי הציבור; מפיקה לקחים וממליצה על נקיטה בפעולות מתקנות.

מקור סמכות המועצה לטיפול בתלונות הציבור:

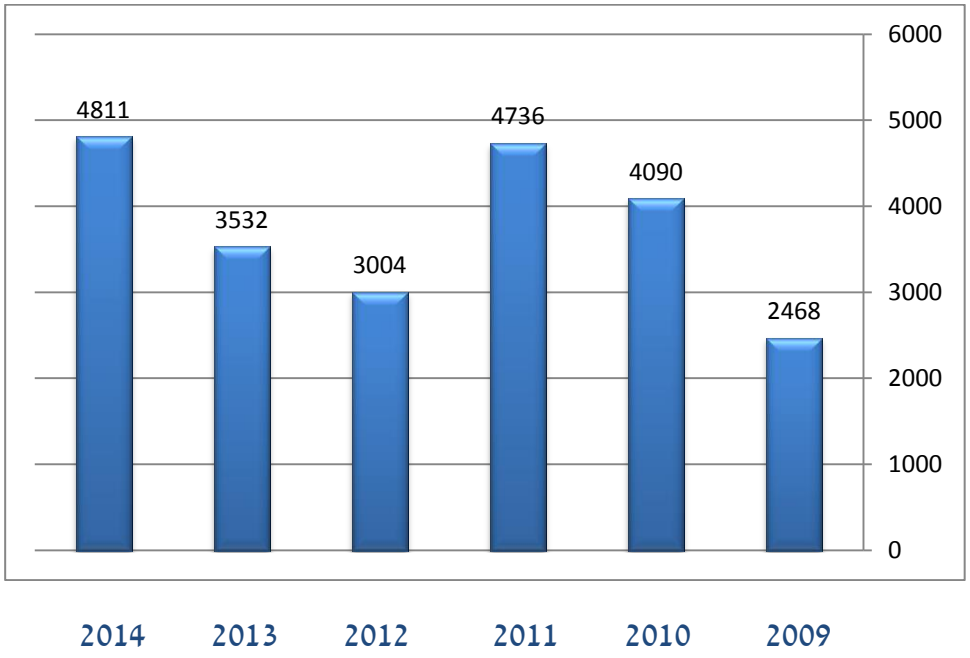
מקור הסמכות מקבל ביטוי בחוק, בכללים שהתקינה המועצה וברישיונות כדלקמן:

1. **בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982** סעיף 6ה, נקבע: "ואלה תפקידי המועצה: (1) לקבוע את המדיניות לגבי -... (ו) **אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה לפי חוק זה**;
2. בהתאם לסעיף 57 ד' לכללי התקשורת(בזק ושידורים)(בעל רישיון לשידורים), התשמ"ח – 1987, המועצה רשאית לברר כל תלונה שהגיש לה מנוי על בעל זיכיון ובלבד שנתנה לבעל הזיכיון שעליו הוגשה התלונה הזדמנות להגיב עליה.
3. בתנאים שנקבעו ב**רישיונות HOT** ו- **YES**.

סיכום הממצאים

1. במהלך שנת 2014 התקבלו במועצה לשידורי כבלים ולווין 4,811 פניות ציבור, עלייה של כ-36% מהשנה שעברה.

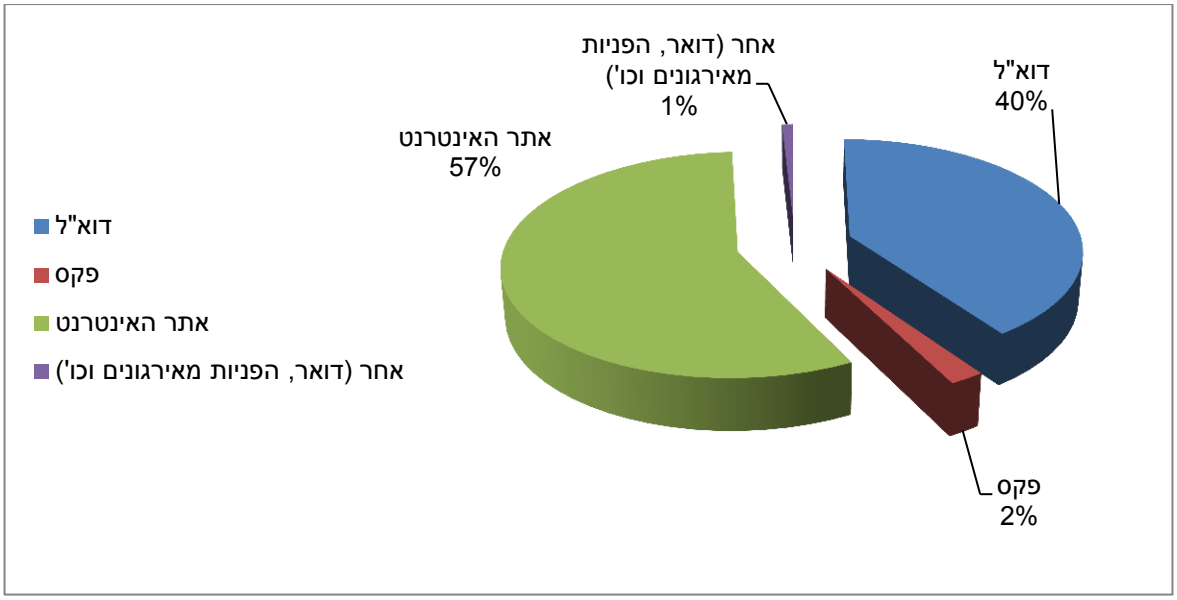
כמות הפניות לאורך השנים:



2. בשנת 2014 התקבלו 4,811 פניות, מתוכן 2,730 הגיעו דרך אתר האינטרנט (Web).

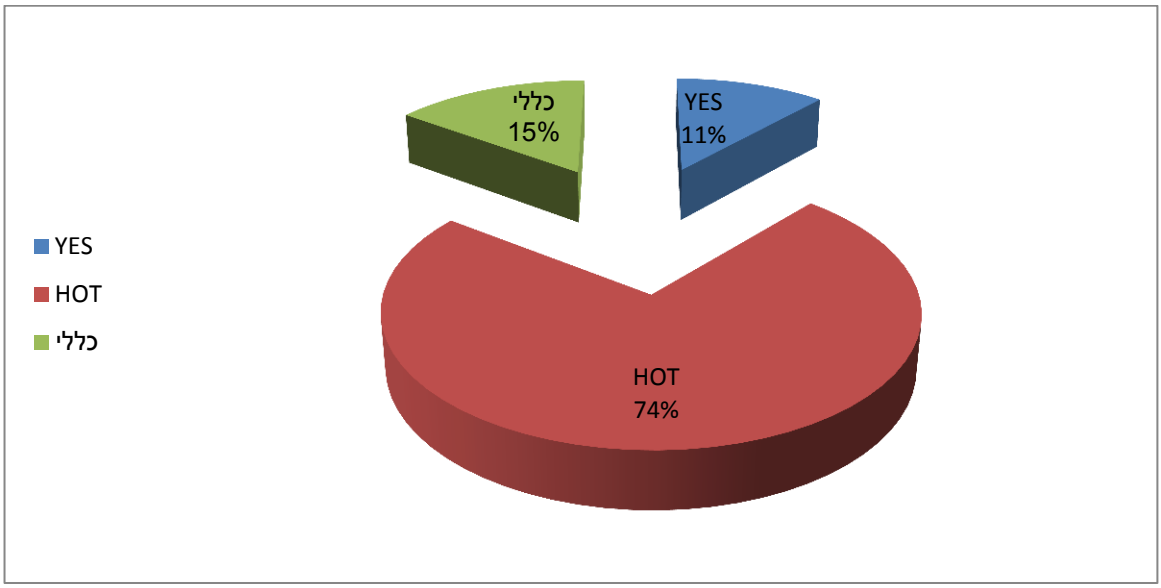
להלן אופן התפלגות קבלת הפניות:

דוא"ל	פקס	אתר האינטרנט
1,936 פניות	103 פניות	2,730 פניות

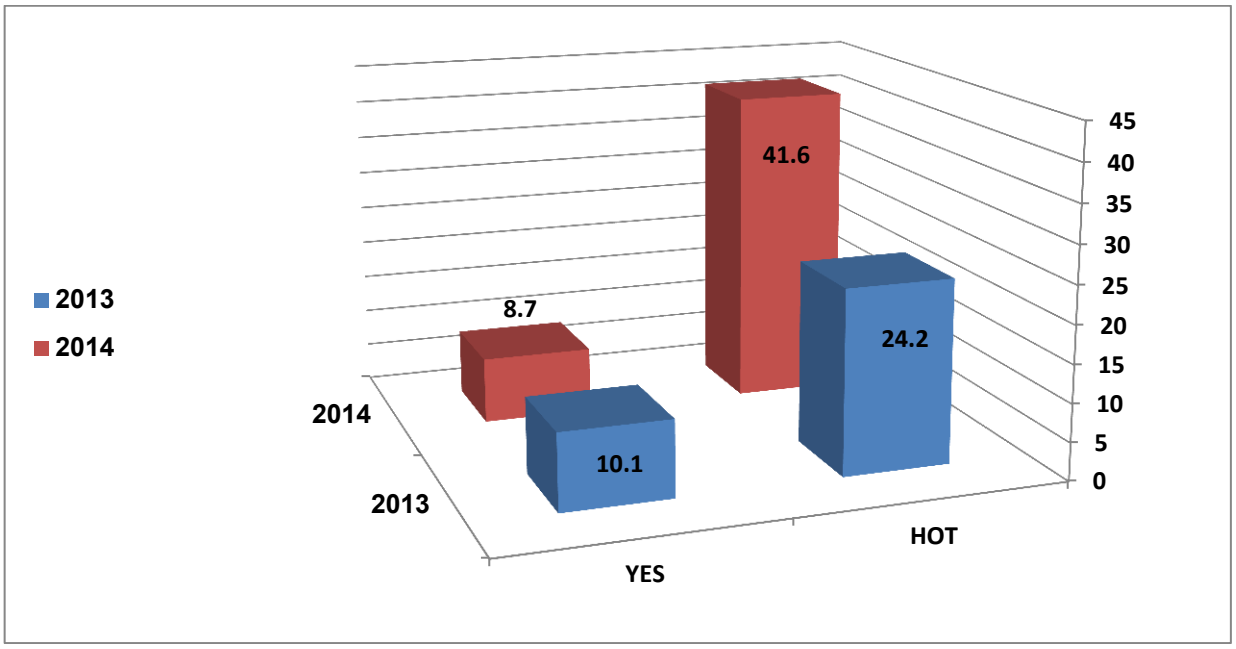


3. התפלגות פניות לפי חברות:

HOT	YES	כללי	סה"כ
3,544 (מתוכן 2811 מוצדקות, כ-79%)	**551** (מתוכן 302 מוצדקות, כ-54%)	**713**	**4,811**



כמות תלונות שהתקבלו לכל- 10,000 לקוחות לפי חברות:



<u>הוט:</u>

בשנת 2014 ניתן לראות **עלייה משמעותית במס' הפניות** הכלליות הנוגעות לחברה. בשנת 2014 סך הפניות של הוט מכלל הפניות הינו 74% לעומת 60% בשנת 2013.

פניות מוצדקות:

בשנת 2014, 79% מכלל הפניות נגד הוט נמצאו מוצדקות לעומת 72% במהלך שנת 2013.

<u>יס:</u>

קיימת ירידה במס' הפניות המגיעות לחברה.

בשנת 2014 ניתן לראות **ירידה במס' הפניות הכלליות** הנוגעות לחברה. בשנת 2013 סך הפניות של יס מכלל הפניות היה 17% לעומת 11% בשנת 2014.

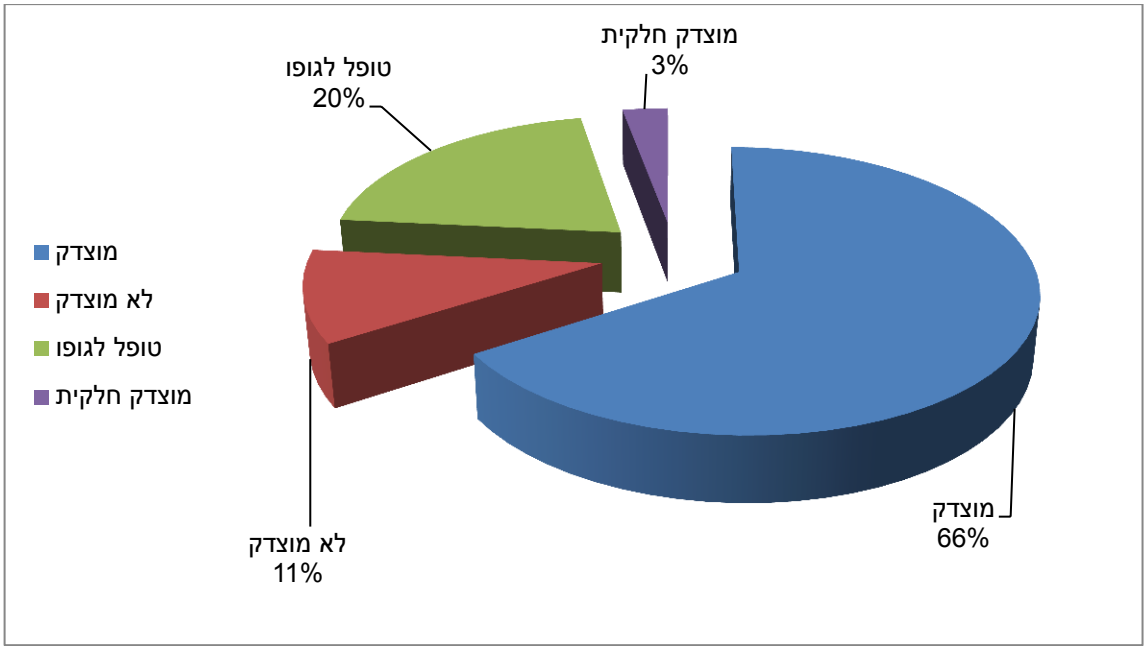
פניות מוצדקות:

בשנת 2014, 54% מכלל הפניות נגד יס נמצאו מוצדקות לעומת 53% במהלך שנת 2013.

4. להלן התפלגות הפניות לפי חלוקה למוצדקות או לא מוצדקות מכלל הפניות:

מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	טופל לגופו
3173	510	140	*988

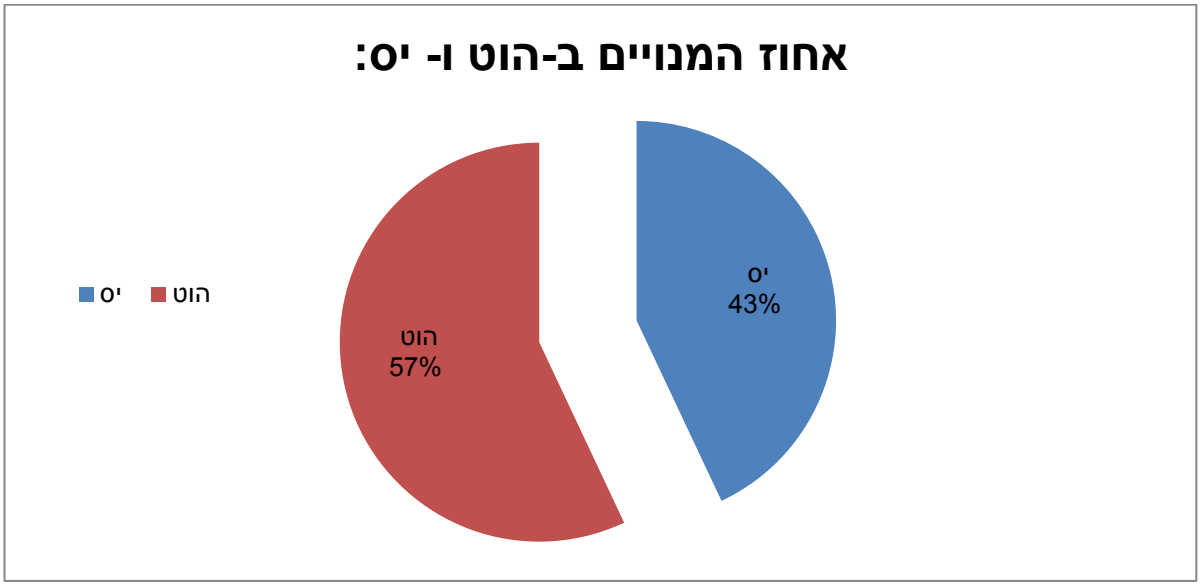
*הפניות שטופלו לגופן כוללות בתוכן גם פניות בנושאים שאינם בטיפול המועצה וביניהם: טלפוניה ואינטרנט, רשות השידור, הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו.



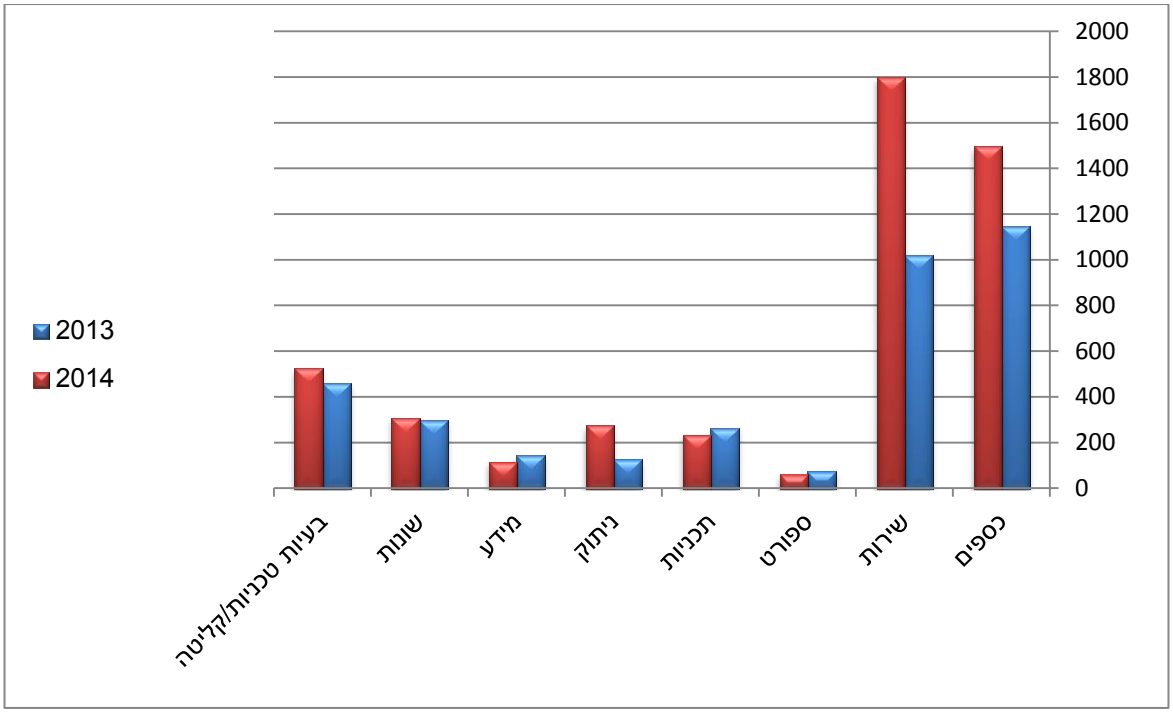
מספרי המנויים של הוט ויס בשנת 2014 נחלקו כך :

HOT	YES
852,000 (מנויי שידורים)	632,000

*נתונים נכונים לתאריך 31.12.14

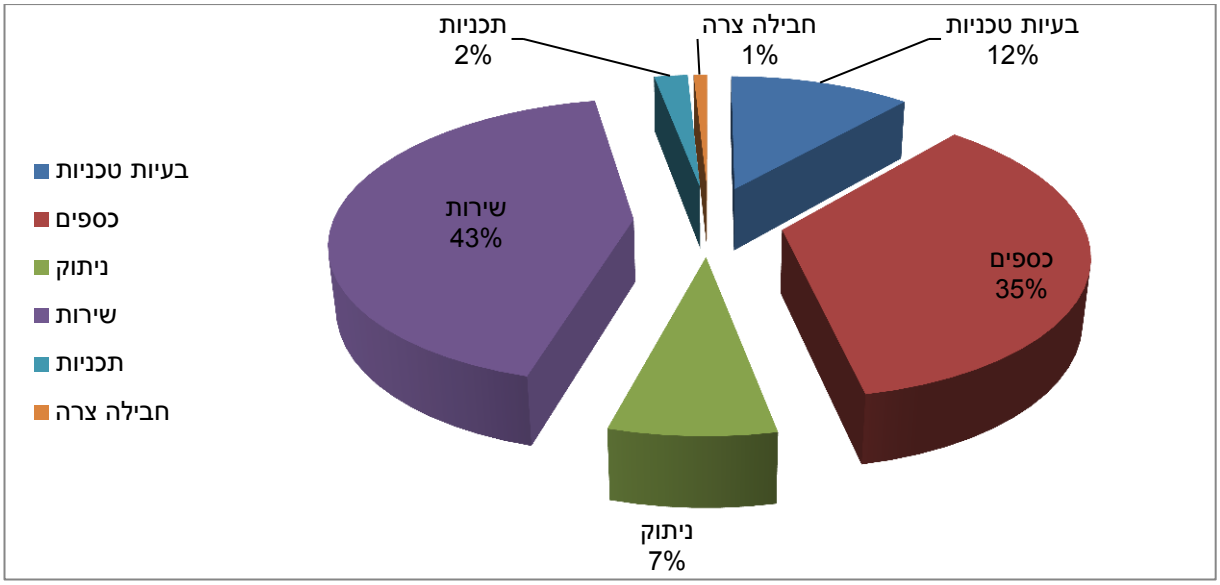


התפלגות פניות לפי נושאים בשנת 2014 לעומת שנת 2013:	**מספר פניות**		
	2013	2014	
שירות (כגון: התנהגות לא אדיבה של נציגי מחלקת שירות ללקוח, טכנאי לא הגיע, עיכוב בחיבור לשירותים, לא מחברים לאנטנה לאחר ניתוק, המתנה ארוכה למענה אנושי ועוד)	**1021**	**1799**	**עליה של כ-76%**
נושאי כספים (כגון: תעריפים שנגבו ממנויים מעבר למוסכם, גביית קנס יציאה, חיובים כפולים של הוט ויס, כדורגל בתשלום, ביטול אגרת רשות השידור ועוד)	**1147**	**1497**	**עלייה של כ-30%**
בעיות טכניות/ קליטה, (כגון: קליטת ערוצי ישראל באמצעות תשתית של חברות הכבלים, קליטת ערוץ 10, הפרעות בשידור ערוצים, הבדלים בעוצמות הקול	**460**	**524**	**עלייה של כ-14%**
שידורי הספורט זליגת תכנים, ביטול האפשרות לרכישת משחק בודד	**76**	**60**	**ירידה של כ-21%**
הערמת קשיים לניתוק (כגון: החברות דוחות את המנויים בניסיונות שכנוע ושימור ומעכבות את הניתוק)	**126**	**275**	**עלייה של כ-118%**
תכניות (כגון: תלונות לגבי הורדת ערוצים שידורים לא הולמים, תכניות אלימות שידורים חוזרים, פרסומות סמויות, תרגום ועוד)	**260**	**234**	**ירידה של כ-10%**
מידע (כגון: חוקים ותקנות הנוגעים לתחום השידורים הרב ערוציים, זכויות וחובות, נתונים על חברות הכבלים)	**144**	**115**	**ירידה של כ-20%**
שונות (כגון: אינטרנט וטלפוניה, אי משלוח חשבוניות, חיבור לא חוקי, הטרדה של נציגי מכירות, בעיות בפרסום, איכות התקנת השירות, פניות בנוגע לשידור לוויני דיגיטלי של ערוץ 1)	**298**	**307**	**עלייה של כ-3%**
סה"כ	**3,532**	**4,811**	**עלייה של כ-36%**



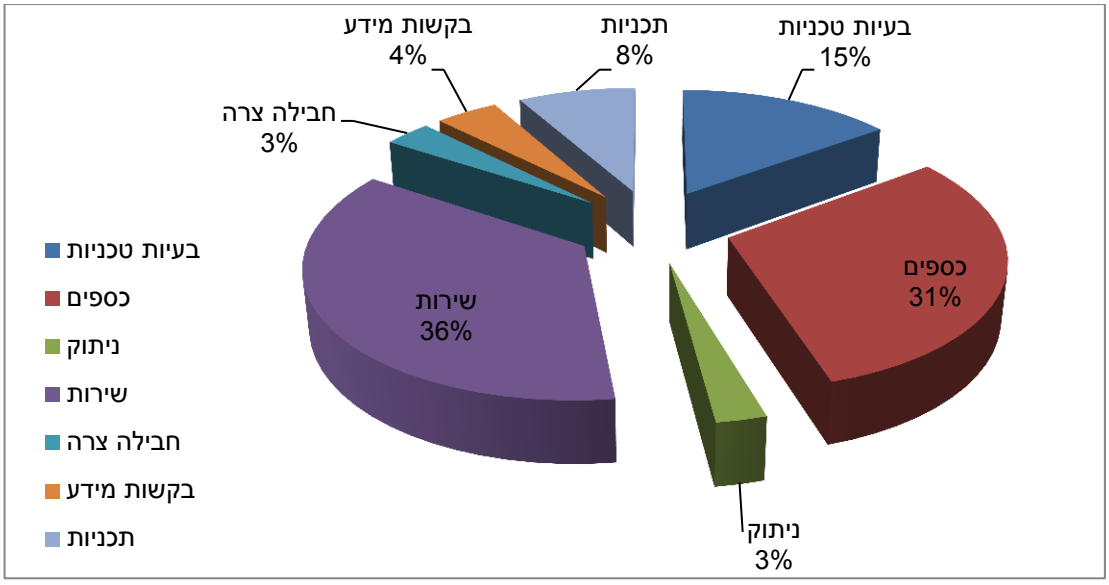
התפלגות פניות לפי נושאים וחברות בשנת 2014 **(הוט):**

שנה	2014		2013	
	מספר פניות	**באחוזים מכלל הפניות**	**מספר פניות**	**באחוזים מכלל הפניות**
שירות	**1502**	**43%**	779	36%
כספים	1242	35%	754	36%
בעיות טכניות	405	12%	327	15%
ניתוק	261	7%	106	5%
תכניות	75	2%	98	5%
ספורט	2	פחות מאחוז אחד	2	פחות מאחוז אחד
בקשות מידע	13	פחות מאחוז אחד	21	1%
חיבור	5	פחות מאחוז אחד	7	פחות מאחוז אחד
מכירות	5	פחות מאחוז אחד	5	פחות מאחוז אחד
שונות	4	פחות מאחוז אחד	16	1%
חבילה צרה	30	1%	2	פחות מאחוז אחד
סה"כ	**3544 פניות**		**2117 פניות**	



התפלגות פניות לפי נושאים וחברות בשנת 2014 (**יס**):

שנה	**2014**		**2013**	
	מספר פניות	**באחוזים מכלל הפניות**	**מספר פניות**	**באחוזים מכלל הפניות**
שירות	**199**	**36%**	197	33%
כספים	167	31%	252	42%
בעיות טכניות	82	15%	76	פחות מאחוז אחד
תכניות	45	8%	47	8%
בקשות מידע	24	4%	9	פחות מאחוז אחד
חבילה צרה	18	3%	-	-
ניתוק	14	3%	19	3%
מכירות	1	פחות מאחוז אחד	-	-
ספורט	1	פחות מאחוז אחד	5	פחות מאחוז אחד
סה"כ	**551**		**605**	



ניתוח מגמות עיקריות לפי נושאי הפניות לשנת 2014 :

א. **תלונות בנוגע לשירות ללקוח** – שיעור הפניות בנושא זה הוא הגבוה ביותר (36% מכלל הפניות לעומת 29% בשנת 2013). בתחום זה קיימת עלייה מתמשכת בכמות התלונות משנת 2011.
נגד חברת הוט היו 1502 תלונות בנושא זה ואילו נגד חברת יס 199 תלונות.
העלייה בשיעור התלונות בנושא זה מיוחסת בעיקר לחברת הוט ש- 42% מכלל התלונות נגדה עסקו בנושא זה, בין השאר עקב זמני מענה שחרגו באופן ניכר מהוראות הרישיון, הטרדת לקוחות בשיחות חוזרות ונישנות, עיכוב בשליחת טכנאים ועוד.

על כן, המועצה טיפלה בנושאים אלו השנה באופן צמוד גם ברמה המערכתית, כפי שיפורט מיד, ואף הטילה על הוט עיצומים בסכום של מיליוני ש"ח.
עוד הגיעו תלונות בנושאים :

- ✓ ממירים ישנים או תקולים
- ✓ שלטים תקולים
- ✓ עיכוב בחיבור
- ✓ עיכוב באיסוף של ציוד הקצה
- ✓ עיכוב בחיבור
- ✓ אי הגעת טכנאי במועד שנקבע
- ✓ אי קבלת חשבונית
- ✓ ניתוק בשל חוב ללא אתראה מראש

ב. **כספים** – בתחום זה קיימת עלייה של 30% במספר הפניות שהתקבלו במועצה יחסית לשנת 2013.

חשוב לציין כי, בעקבות התערבותה של המועצה, במהלך שנת 2014 כ 63% מהפונים למועצה בנוגע לחיובים כספיים, הערמת קשיים לניתוק, בעיות טכניות ונושאי שירות קיבלו החזרים כספיים מהחברות.

נושאי התלונות המרכזיים בתחום זה הם חיובים בניגוד להסכם, דרישה לקבלת החזר כספי, העלאת דמי מנוי בזמן מבצע, חיוב לאחר בקשת הניתוק, חיוב עבור ממירים שהוחזרו, חיובים כפולים בו זמנית של הוט ויס ועוד .

ג. **בעיות טכניות/ קליטת שידורים** – עלייה של 14% גם בנושא זה. נושא הפניות המרכזי בתחום זה הוא תקלות ושיבושים בקליטת השידורים אך ישנן גם תלונות לגבי התקנה מרושלת של 2 החברות. בעת שיש תקלות ומוקדי השירות לא מספקים מענה הולם אזי הבעיה מתעצמת.

ד. **תלונות בנוגע להערמת קשיים לניתוק** – עלייה של 118% בכמות התלונות בנושא זה ביחס לשנת 2013.
בין השנים 2011-2013 ניתן היה לראות מגמת ירידה בנושא זה לאור מספר החלטות מועצה ופעולות של המועצה וביניהן: הטלת עיצומים כספיים על החברות המערימות קשיים להתנתק, החלטת מועצה הקובעת כי דמי המנוי ייגבו בדיעבד ולא מראש ושינוי מדיניות קנסות הניתוק.
למרות אלה, השנה ניתן לראות עלייה של שני אחוזים בתחום זה.
רוב התלונות בתחום זה הן נגד חברת הוט.
בשירות הלקוחות של הוט לא מסכימים לנתק מיד עם בקשת הניתוק אלא מבטיחים שנציג יחזור תוך 48 שעות. זה במקרים רבים לא חוזר. במקרים שהוט טוענת לחוב היא לא מסכימה לנתק עד להסדרת החוב וכיו"ב, בנוסף יש בעיה לפונים באמצעות אתר "נתק". עיכוב בניתוק חמור שבעתיים בזמן שמוקדי השירות לא זמינים ולא ניתן להגיע לנציג שירות ולבקש להתנתק בזמן.

תלונות בנוגע לתוכן השידורים – בתחום זה חלה ירידה קטנה בכמות התלונות, בשנת 2013 התקבלו 260 תלונות ובשנת 2014 התקבלו כ- 234 תלונות, ירידה של כ- 10%.
(5% מכלל הפניות לעומת 7% בשנת 2013).
הפניות בשנה זו היו לגבי תכנים בעייתיים בסדרות ובסרטים, למשל ב"אח הגדול", בעיה עם איכות התכנים בכלל ובערוצי הילדים, פרסומות וקדימונים בשירות ה-VOD ושעות שידור של תכנים מיניים.

ה. **תלונות בנוגע לספורט-** (כ-1% מכלל הפניות). בנושא זה ניתן לראות המשך של מגמת הירידה, כפי שעלה מדו"ח 2012 ירידה של 67% משנת 2010 ל-2011, ירידה של 2% משנת 2012 ל-2013 וירידה של אחוז נוסף בשנת 2014.
הסיבה ככל הנראה נעוצה בכך שהמועצה גיבשה מדיניות ספורט אשר הביאה שקיפות בכל הקשור לחובות השידור של אירועי ספורט שונים ובכלל זה קבעה מפרט מעובה לערוצי הספורט 5

ולערוץ 5 + שבחבילת הבסיס, כמו כן קבעה רשימה של אירועי ספורט מוכרזים עם מתן עדיפות לשידורם בערוצים פתוחים וקביעת מנגנון למקרים בהם ניתן יהיה לשדר שידורים כנ"ל בתשלום.
הנושאים שעלו בתחום זה הם: זליגת תכנים, שידור משחקי מוקדמות, ועניין הצפייה במשחק בודד בתעריף מוזל או בתעריף יומי.

<u>הנושאים אשר טופלו ברמה המערכתית בשנת 2014:</u>

- ✓ **<u>זמני מענה במוקדי השירות</u>**

כחלק ממאמצי המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין להגביר את הפיקוח והאכיפה בתחום הגנת הצרכן, הטילה המועצה על חברת HOT בחודש דצמבר 2014 עיצום כספי בסך 1,600,000 ₪. העיצום הוטל על הוט בשל הכשלים המתמשכים בשירות הלקוחות של החברה, ובראשם זמני המענה ארוכים במיוחד, אשר נמדדו בחודשים יולי, אוגוסט וספטמבר 2014 במוקדי שירות הלקוחות. עיצום זה מצטרף לעיצום של 1.300,000 ₪ שהוטל על הוט ביולי 2014, והושת בעקבות עלייה דרמטית במספר התלונות של לקוחות החברה למועצה.
בנוסף הובהר להוט כי המועצה תמשיך לעקוב ולאכוף עד שהמנויים יקבלו את המגיע להם.
במקביל, הפיצו משרד התקשורת והמועצה שימוע בנושא זה על מנת להסדיר את הזמן המירבי לקבלת מענה אנושי בכל שוק התקשורת.

- ✓ **<u>העלאת תעריף בזמן מבצע:</u>**

במהלך שנת 2014 הציעה חברת הוט למנוייה 3 מבצעים שונים מבלי לדווח עליהם למועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.

החברה רשאית להציע הנחות ומבצעים בכל עת ובלבד שתודיע עליהם ליו"ר המועצה מיד עם פרסומם לציבור או עם תחילתם.

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין רשאית לבטל את ההנחה או המבצע שדווחו לה מטעמים של פגיעה בתחרות, הטעייה, אפליה או תחרות בלתי הוגנת ועוד.

המועצה לשידורי כבלים מיחסת חשיבות רבה להגנה על ציבור המנויים. היעדר דיווח למעשה מונע מהרגולטור לפעול כפי סמכותו וחובתו.

מסתבר שבחלק מן המבצעים הללו בוצעו עדכוני מחיר משמעותיים במהלך המבצע.
המועצה הטילה עיצום כספי על הוט בשל אי דיווח על המבצעים כנדרש.

✓ **<u>הטרדות טלפוניות:</u>**

בשנת 2014 התקבלו פניות מנויים באשר להתקשרויות חוזרות ונשנות של נציגי חברת הוט בנוגע להצטרפות לשירותים אותם מספקת החברה. מן הפניות עולה כי גם לאחר בקשת הלקוח להפסיק את ההתקשרות הטלפונית עימו, מוסיפים נציגי החברה לפנות אליו.

בעשותה כן, פועלת חברת HOT בניגוד לסעיף 41.7.9 לרישיון החברה אשר קובע כי: "הודיע מנוי על הסכמתו לשימוש כלשהו במידע אישי שלו, הוא רשאי בכל עת, טרם נעשה אותו שימוש, להודיע לבעל הרישיון על ביטול הסכמתו, ובעל הרישיון יימנע מהשימוש כאמור במידע או מהמשך השימוש בו. כמו כן, פניה ללקוח על אף שביקש להפסיק את ההתקשרות הטלפונית עימו, מהווה הפרה של הוראות דין ולכן דרשנו מחברת הוט לרענן את הנהלים ולהתאימם להוראות הרישיון, כך שפרטי מנויים לשעבר ימחקו מיד עם סיום ההתקשרות עמם, להימנע מהעברתם לגורם שלישי ולהפסיק לפנות אל מנויים טלפונית לאחר שביקשו להפסיק את ההתקשרויות הטלפונית איתם,כמו כן הורינו לקיים הדרכות מסודרות לעובדים על מנת לצמצם תופעה זו לחלוטין.

תקציב משרד התקשורת והוצאות בפועל בשנת 2014 ותקציב לשנת 2015 (באלפי ₪)

	בסיס תקציב 2014	תוספת תקציב 2014	סה"כ תקציב 2014	ביצוע תקציב 2014	תקציב 2015* המשכי
סה"כ	55,588	19,819	75,407	74,466	56,531
שכר	38,717	2,309	41,026	40,085	40,115
קניות/ תפעול	9,275	7,250	16,525	16,525	11,421
ייעוץ	1,400	7,260	8,660	8,660	
תמיכות					
- שידורים קהילתיים		3,000	3,000	3,000	
- הפקות בשפה האמהרית	4,800		4,800	4,800	4,800
רזרבה	1,396		1,396	1,396	195

פרסומי המשרד

מרבית הפרסומים הציבוריים של המשרד נמצאים במדורים השונים של אתר האינטרנט www.moc.gov.il. פרסומים שאינם מופיעים באתר זמינים לעיון ע"י בקשה לממונה על חוק חופש המידע במשרד (ר' פרק 3 לעיל).

ספריית משרד התקשורת, אתר האינטרנט של המשרד, פניות אל ממונה על יישום חוק חופש המידע

ספריית המשרד כוללת ארכיון של דו"חות וסקרים שנעשו בענף התקשורת וכן ספרות משפטית ומקצועית. כן ניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת www.moc.gov.il חומר רב כגון: מבנה המשרד, הודעות הדוברת, דו"חות וסקרים, מידע לציבור, וכדומה. באתר ישנו קישור מיוחד לפניות הציבור בכל תחומי האחריות של משרד התקשורת וכן ניתן לפנות בבקשות למידע אל הממונה במשרד על יישום חוק חופש המידע.

חוקים וחקיקת משנה ששר התקשורת ממונה על ביצועם

*ניתן לפנות לאתר המשרד (www.moc.gov.il) על מנת לעיין במרבית דברי החקיקה וחקיקת המשנה.

חוק הדואר, התשמ"ו-1986

חקיקת משנה

תקנות הדואר (אגרות בעד היתר), תשס"ו-2006

תקנות הדואר (דרכי השירות הבולאי), תשמ"ז-1987

תקנות הדואר (הוראות מס), תשס"ו-2006

תקנות הדואר (היקף האחריות לדברי דואר פנים), תשס"ו-2006

תקנות הדואר (הפחתה של סכום עיצום כספי), תשע"ד-2013

תקנות הדואר (הצמדת תשלומים בעד שירותי החברה), תשס"ח-2008

תקנות הדואר (פטור ממסים, מאגרות ומתשלומי חובה אחרים), תשס"ו-2006

תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח-2008

תקנות הדואר (תמלוגים שמשלמת החברה), תשס"ט-2009

תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), תשע"א-2011

תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-(ג) לחוק) (הוראת שעה) (מס' 2), תשס"ו-2006

תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-(ג) לחוק), תשס"ח-2007

תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי השירות הבולאי), תשס"ו-2006

תקנות רשות הדואר (היום שבו יחל עובד הרשות להיות עובד החברה), התשס"ו – 2008

תקנות רשות הדואר (היקף האחריות לדברי דואר פנים), התשס"ו - 2008

תקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), תשנ"ה-1995

תקנות רשות הדואר (ריבית פיגורים והפרשי הצמדה), תשנ"ב-1992

צו הדואר (העברת זכויות, חובות, התחייבויות ותביעות מהמדינה לחברה ומבנק הדואר לחברה), תשס"ו-2006

צו רשות הדואר (החלת חוק שירות המדינה (משמעת) על עובדי רשות הדואר), התשנ"ו-1996

צו רשות הדואר (נכסים ותביעות המועברים לרשות), התשמ"ז-1987

צו רשות הדואר (פטור ממסים ואגרות), התשמ"ז-1987

צו הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים לבנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א 2011

חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982

חקיקת משנה

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד מתן רישיון מיוחד), תשס"ב-2001

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון כללי ייחודי), תשס"ה-2005

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים), תשס"ה-2005

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), תשס"א-2000

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת), תשע"א-2010

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הארכת מועד הקצאה בלא תמורה), תשס"ז-2006

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הארכת מועד הקצאה בלא תמורה), תשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים למתן רשיון לשידורי לוויין), תשנ"ח-1998

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי ייחודי), תשס"ד-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-

לאומיים), תשס"ד-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), תש"ס-2000

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת), תש"ע-2010

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), תשמ"ה-1985

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (ועדה מייעצת) (הוראת שעה), תשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (זכיונות), תשמ"ח-1987

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם) (הוראת שעה), תשע"ג-2013

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם), תשס"ג-2003

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (פרטי בקשה לרישיון מיוחד), תשס"ד-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין) (דמי רישיון ותמלוגים), תשנ"ט-1999

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תדרים למיתקני גישה אלחוטית), תשס"ב-2002

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), תשס"ה-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), תשס"ז-2007

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), תשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), תשע"ב-2012

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים), תשס"א-2001

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תקנים ומפרטים של רשתות כבלים), תשמ"ח-1987

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד מתן אישור סוג ובדיקות של ציוד קצה), תשע"ב-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), תש"ס-2000

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), תשס"ז-2007

חוק הבזק (אישור תוקפה של התוספת לחוק הבזק, תשמ"ב-1982), תשנ"ז-1997

חוק הבזק (העברת עובדים ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), תשמ"ב- 1982

תקנות הבזק (הודעה למחזיק במקרקעין), תשמ"ד-1984

תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), תשמ"ו-1986

תקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה – 1985

תקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), תשמ"ה-1985

תקנות הבזק (זיכיונות) (הוראת שעה), תשס"ז-2007

תקנות הבזק (כהונתם של חברי המועצה לשידורי כבלים וסדרי עבודתה של המועצה), תשמ"ז-1987

תקנות הבזק (מכרזים), תשמ"ח-1987

תקנות הבזק (מתן שירותי בזק למדינה), תשמ"ד-1984

תקנות הבזק (פרטי בקשה לרשיון), תשנ"ב-1992

תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), תשמ"ז-1987

תקנות הבזק (שילוב תחנת שידור ומערכת תורן אזורי), תשמ"ח-1987

תקנות הבזק (תקנים ומפרטים של רשתות כבלים), התשמ"ח – 1987

תקנות הבזק (תשלומים בעד הודעות זימון), תשנ"ט-1999

תקנות הבזק (תשלומים בעד שירותי בזק המפורטים בתוספת לחוק - שירותים בין-לאומיים), תשנ"ו-1996

תקנות הבזק (תשלומים בעד שירותי בזק שאינם מפורטים בתוספת לחוק - שירותים בין-לאומיים), תשנ"ו-1996

תקנות הבזק והחשמל (התקרבויות והצטלבויות בין קווי בזק לבין קווי חשמל), תשמ"ו-1986
צו הבזק (האזנת סתר - דין עובד), תשמ"ד-1984

צו הבזק (זכיונות) (גמול לחברי ועדת חריגים), תשנ"ו-1996

צו הבזק (כהונתם של חברי המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין וסדרי עבודתה של המועצה) (גמול והוצאות), תשנ"ה-1995

צו הבזק (נכסים ותביעות המועברים לחברה), תשמ"ד-1984

צו הבזק (פטור ממסים ואגרות), תשמ"ד-1984

צו הבזק (תעתיק של מסר בזק כראיה), תשמ"ד-1984

צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג ופטור מרישיון סחר), תשע"ב-2012

צו התקשורת (בזק ושידורים) (קביעת שירות חיוני שנותנת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), התשנ"ז – 1997

כללי התקשורת (בזק ושידורים) (בעל רישיון לשידורים), תשמ"ח-1987

כללי התקשורת (בזק ושידורים) (תשדירי פרסומת, תשדירי שירות והודעות חסות בשידורי ערוץ ייעודי), תשס"ד-2004

כללי הבזק (ביעור חומר ארכיוני שבידי החברה), תש"ן-1989

כללי הבזק (כניסה למקרקעין לשם מתן שירותי בזק למקרקעין אחרים), תשמ"ד-1984

כללי הבזק (שירותי החברה), תשמ"ז-1986

הוראת הבזק (פרסום כללים), התשמ"ו – 1986

פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב – 1972

חקיקת משנה

תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (הוראת שעה), תשע"ד-2013

תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (הוראת שעה), תשע"ד-2014

תקנות הטלגרף האלחוטי (רשיונות, תעודות ואגרות), תשמ"ז-1987

צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה), התשמ"ד – 1983

צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה), התשמ"ב - 1982

צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה) (מס' 2), תשמ"ב-1982

חוק הרשות השניה לטלויזיה ורדיו, התש"ן-1990.

תקנות הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (הארכת תקופת הזיכיון הראשונה בערוץ השלישי), תשס"ח-2008

תקנות הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (השתתפות במכרז לזיכיון לשידורי רדיו בערבית), תשס"ב-2002

תקנות הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (חברת החדשות של הערוץ השלישי), תשס"א-2001

תקנות הרשות השניה לטלויזיה ורדיו (גמול), תשנ"ד-1994

תקנות הרשות השניה לטלויזיה ורדיו (כספים), תשנ"ב-1992

תקנות הרשות השניה לטלויזיה ורדיו (מענק פיצויים), תשנ"ה-1995

תקנות הרשות השניה לטלויזיה ורדיו (תשלומי בעל זכיון לשידורי רדיו), תשנ"ה-1995

תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (מועדים והוראות לעניין תשלום דמי הפצה) (הוראת שעה), תשע"ג-2012

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו (אתיקה בפרסומת בשידורי רדיו), תשנ"ט-1999

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו (הליכים למתן רישיון לשידורי רדיו), תשס"ו-2006

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו (שיבוץ פרסומות ואזכורים מסחריים בשידורי רדיו), תשנ"ט-1999

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו (שידורי תכניות טלוויזיה בידי בעל זיכיון), תש"ע-2009

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו (שידורי תכניות רדיו בידי בעל זיכיון), תשנ"ט-1999

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו (שידורי תכניות רדיו בידי בעל רישיון), תשס"ו-2006

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (ועדה מייעצת לבחינת תחום שידורי הטלוויזיה בישראל), תשע"ג-2013

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (חסות לתכניות), תש"ע-2009

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (נטילת זמני שידור), תשס"ז-2007

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (סיווג, סימון ואיסור שידורים מזיקים - מתן התראות), תשס"ג-2002

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (עוצמת הקול בשידורים), תשס"ט-2009

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (אזורי זכיון לשידורי רדיו), תשנ"ה-1995

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (אישור מוקדם של תשדירי פרסומת), תשנ"ד-1994

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (אתיקה בפרסומת בטלויזיה), תשנ"ד-1994

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (אתיקה בשידורי טלויזיה ורדיו), תשנ"ד-1994

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (החזר תשלומי מימון), תשנ"ב-1992

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (הליכים למתן זכיון לשידורי טלויזיה), תשנ"ב-1992

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (הליכים למתן זכיון לשידורי רדיו), תשנ"ה-1995

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (ערבויות בעל זכיון לשידורי רדיו), תשנ"ה-1995

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (ערבויות בעל זכיון), תשנ"ב–1992

כללי הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו (שיבוץ תשדירי פרסומת בשידורי טלויזיה), תשנ"ב-1992

כללי הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (בטוחות לרישיון לשידורי טלוויזיה), תשע"ב-2011

כללי הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (הוצאה להפקה של סרטים ישראליים), תשע"ב-2012

כללי הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (הליכים ותנאים לקבלת רישיון לשידורי טלוויזיה), תשע"ב-2011

כללי הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (המועד להגשת בקשה לקבלת רישיון לשידורי טלוויזיה), תשע"א-2011.

חוק הפצת שידורים באמצעות תחנות שידור ספרתיות, תשע"ב-2012

חקיקה ראשית וחקיקת משנה שבאחריות שרים אחרים לפיה יש לשר התקשורת או לנושאי משרות במשרד התקשורת סמכויות:

חוק סיווג וסימון שידורים מזיקים, התשס"א - 2001

חוק הקלות לחרש, התשנ"ב - 1992

חוק הבחירות (דרכי תעמולה), התשי"ט - 1959

חוק שידורי טלוויזיה מהכנסת, התשס"ד – 2003

חוק הרשויות המקומיות (תרנים לאנטנות טלוויזיה ורדיו), התשל"ו-1975

חוק הקרינה הבלתי מייננת, התשס"ו-2006

חוק אזורים חופשיים לייצור בישראל, התשנ"ד-1994

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998

חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000

חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965

חוק יישוב סכסוכי עבודה, התשי"ז-1957

חוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה – נתוני תקשורת), התשס"ח-2007

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (תשלומים לחברה בעד שירותי בזק) (מס' 2), התשס"ג – 2003

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (תשלומים לחברה שאינם מפורטים בתוספת לחוק), תשס"ד - 2004

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק" – סל הנבחרים שלי), התשס"ד – 2003

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק" – סל חבילות לאינטרנט), התשס"ג - 2003

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק"- סל חבילות לשיחות), התשס"ב - 2002

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק"- סל קו לצעירים), התשס"ב - 2002

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק"), התש"ס – 2000

תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות לשירותי בזק ולמיתקני בזק), התשס"ט-2009