

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

ב' טבת תשע"ו
14 דצמבר 2015
סימוכין: מש-365/15

לכבוד
מר רן גוראון, מנכ"ל
חברת פלאפון תקשורת בע"מ
דרך יצחק רבין 33
גבעתיים 61620
באמצעות דוא"ל: [redacted]@pelephone.co.il

א.נ,

**הנדון: דרישה לתשלום עיצום כספי בגין הפרת הוראות רישיון בנושא חיוב יתר -
חברת פלאפון תקשורת בע"מ**

סימוכין:

- (א) דוח פיקוח ראשוני מיום 24.12.2014
- (ב) מענה החברה מיום 9.2.14
- (ג) דוח פיקוח סופי מיום 16.8.15
- (ד) מכתב כוונה לעיצום מיום 16.8.15
- (ה) מענה החברה מיום 20.9.15

מתוקף סמכותי לפי סעיפים 2א37 ו-18א37 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("החוק"), אני מטיל על חברת פלאפון תקשורת בע"מ ("החברה") עיצום כספי בסכום של 642,590 ש"ח, בשל הפרה של סעיף 78ב(ב) לרישיון הכללי למתן שירותי רט"ן בשיטה התאית (רט"ן) של החברה ("הרישיון"), כמפורט להלן:

1. ביום 16.8.15 נשלחה אל החברה ההודעה שבסמך (ד) ובה פורטו, בין השאר, ההוראות שהפרתן מיוחסת לחברה, נסיבות ההפרה והשיקולים לעניין קביעת סכום העיצום הכספי.
2. במענה לעיקרי הטענות של החברה בהתייחסותה מיום 20.9.15, אפנה לאמור בהודעה ובדוח הסופי שבסמך (ג) ואוסיף כדלקמן:

כללי

- א. משרד התקשורת ("המשרד") רואה חשיבות רבה בכך שלכל מנוי תהיה הזדמנות נאותה לקבל מידע מדויק ומלא בדבר כל חיוב - וזאת על מנת שיוכל לקבל החלטה מושכלת האם ברצונו להמשיך בהתקשרות עם החברה בתנאים הקיימים וכן על מנת שיוכל להבטיח כי תנאי ההתקשרות כפי שהוסכמו אכן מקוימים. המשרד מצא לנכון לקבוע הוראות לעניין זה ברישיונות השונים לאחר שנוכח כי יש צורך ממשי בכך, וכן הוראות לעניין חיוב יתר, והדרכים לטפל בהשגה של מנוי בדבר חיוב כאמור.
- ב. המשרד איננו מקבל את פרשנות החברה, כנטען במענים שבסמך (ב) ו- (ה), לעניין ההגדרה של המילה "השגה" בהוראות הרישיון ולעניין מתן נימוק מספק בתשובות החברה שניתנו כמענה לפניות המנויים. קבלת פרשנות החברה תעקר מתוכן את המטרה שלשמה נקבעו הוראות הרישיון בהן עוסק דוח הפיקוח, והכל כמפורט בהרחבה בדוח הפיקוח שבסמך (ג) ובמכתב שבסמך (ד).

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערכת התקשורת

למעלה מן הצורך, יוסבר כי אף לגישת החברה, הגדרת המילה "השגה" כוללת, בין היתר, את המשמעויות: הסתייגות, הערה, טענה, קושיה וכו'. כך, אם למשל התעורר למנוי קושי בדבר חיוב מסוים בחשבון, או קיימת לו טענה כלשהי כלפי חיוב בחשבון (כגון הדוגמה שניתנה על ידי החברה בסעיף 21 למענה שבסמך (ה): "מדוע חויבתי בסכום של 10 ש"ח בגין א"), אזי גם לדידה של החברה תחסה פניה זו תחת ההגדרה הלשונית של "השגה".

ג. יש אף לדחות את טענת החברה בסעיף 25 למענה. עמדת המשרד ניתנה כמענה לטענת החברה, לפיה אם לא מדובר ב"חיוב יתר", הרי שסעיף 78 לרישיון לא חל. ברי, כי משמעות טענת החברה, היא כי "חיוב יתר" הוא רק במקרה בו אכן נגבה תשלום ביתר. אלא שלשון סעיף 78(ב) לרישיון, קובעת בפירוש: "...תוך פירוט אופן חישוב ההחזר או הנימוקים לדחיית ההשגה...". אם כך, מקום בו קיימים נימוקים (לדעת החברה) לדחיית ההשגה, משמעות הדבר היא כי לא התבצע בפועל "חיוב יתר" ועדיין היה על החברה ליתן למנוי מענה מפורט הכולל את הנימוקים המתאימים. ויובהר, גם לו היה ממש בטענות אלה של החברה, הרי שאין בכך כדי להסביר מדוע לא ניתן למנוי מענה מלא כנדרש, גם באותם המקרים שעל פי פרשנותה המצמצמת של החברה נכנסים לגדר הוראה זו ברישיון.

ד. לעניין סעיפים 39-44 למענה שבסמך (ה), הרי שתמוהה טענת החברה. לא נטען, באף אחד מן המקרים, כי החיוב שבגינו פנה המנוי פורט בחשבונית נפרדת מחשבונית הטלפון, ולכן אף לא עלה צורך לבחון זאת. טענת החברה בנושא זה היא טענה כללית, הנוטעת בעלמא מבלי שנתמכה באסמכתאות כלשהן.

לעניין חישוב העיצום הכספי:

ה. **לעניין השנה שבה החלה ההפרה** – כאמור במכתב הכוונה שבסמך (ד), ההפרה החלה בשנת 2013 ולכן יש להביא בחשבון את הכנסות החברה בשנת 2012, שהיא שנת הכספים שקדמה למועד שבו החלה ההפרה.

בדוח הפיקוח שבסמך (ג), בסעיף 4, אכן ארעה טעות סופר ונרשם שנבדקו תלויות שהתקבלו בחודשים ינואר - נובמבר 2014, אך כפי שניתן לראות בנספח לדוח הפיקוח, שהוא חלק בלתי נפרד הימנו, חלק מהתלויות התקבלו בשנת 2013.

ו. **לעניין שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה** – לא הוצגו ראיות חדשות שמצדיקות הפחתת ניקוד. יתרה מזאת, בכל המקרים שנבדקו על ידי המשרד נמצאה לפחות הפרה אחת ולא הוצגו בפני המשרד מקרים אחרים מאותה התקופה בהם לא נמצאו הפרות. לפיכך, המשקל שניתן לשיקול זה נותר [REDACTED] (מתוך 10 נקודות אפשריות).

ז. **לעניין משך ההפרה** – כאמור, ההפרה החלה לכל המאוחר בשנת 2013 ולכן המשקל שניתן לשיקול זה נותר [REDACTED] (מתוך 10 נקודות אפשריות).

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערכת התקשורת

ח. לעניין היקף הנזק הכספי שנגרם כתוצאה מההפרה – לא מצאתי מקום לשנות את המשקל שהוענק לשיקול זה, מהנימוקים שצינו במכתב הכוונה לעיצום שבסמך (ד). אין בידי המשרד ממצאים מדויקים לעניין היקף הנזק הכספי שנגרם כתוצאה מההפרה. על אף האמור, יש להניח שלפחות חלק מהמנויים לא היו מודעים לזכויותיהם, מאחר שאלה לא פורטו במענים כנדרש, ולפיכך נגרם להם נזק כספי. אחת מהמטרות העיקריות של הוראות האסדרה היא שקיפות, בלעדיה המנוי לא יכול לכלכל את צעדיו בתבונה ובשיקול דעת, ואינו יכול לבחון האם חויב ביתר. נוכח הנסיבות האמורות החלטתי להותיר על כנו את המשקל הנמוך יחסית שניתן לשיקול זה - (מתוך 15 אפשריות).

ט. לעניין מידת התועלת שצמחה למפר כתוצאה מההפרה - איני מוצא מקום לשנות את המשקל שהוענק לשיקול זה, שכן כפי שכתב בדוח הפיקוח שבסמך (ג) ובמכתב הכוונה לעיצום שבסמך (ד), נראה כי לחברה נצמחה תועלת כתוצאה מההפרה, כגון חסכון במשאבים תפעוליים לצורך מתן מענה ראוי כנדרש ברישיון, גם אם קשה לאמוד את ערכה המדויק. ויודגש, מצד אחד, החברה טוענת כי לא חסכה כלל משאבים בנוגע לטיפול בפניות, אך מצד שני היא כותבת כי לא מצופה ממנה להכין "כתב הגנה", כטענתה, עבור כל אחת מ- (מתוך 10 אפשריות) הפניות בעניין חייב יתר מדי חודש (סעיף 77 למענה שבסמך (ה)). כמפורט לעיל ובהודעה שבסמך (ד), החברה נתנה לפניות מענה חלקי אשר אינו עומד בהוראות הרישיון. לפיכך, הותרתי בעינו את המשקל שניתן לשיקול זה - (מתוך 10 אפשריות).

י. לעניין ההפרות הקודמות – אין מחלוקת כי לחובת החברה נזקפו ארבע הפרות קודמות בתקופה קצרה יחסית כמפורט בהודעה שבסמך (ד). כמו כן, לעניין הטענה שהעלתה החברה לפיה אין דמיון בין הפרה זו להפרות קודמות, נשיב כי הן ההפרה בנושא שירותים של ספקי תוכן והן ההפרה בנושא התקשורת עם מבקשים מנעו שקיפות מהצרכן, שהייתה מאפשרת לו לכלכל צעדיו בתבונה כאשר התמונה המלאה פרושה בפניו. לפיכך החלטתי להותיר על כנו את המשקל שניתן לשיקול זה (מתוך 15 אפשריות).

יא. לעניין פעולות שנקט המפר – לאחר שבחנתי את התייחסות החברה, מצאתי לנכון, בנסיבות העניין, (מתוך 10 אפשריות) מהמשקל שניתן לשיקול זה, בין היתר לנוכח צעדים שנקטה החברה לתיקון ההפרה ולמניעת הישנותה, כנטען בהתייחסותה. נציין שבכוונת המשרד לבחון בעתיד את מידת האפקטיביות של צעדים אלה.

יב. לעניין נסיבות ושיקולים נוספים – אין אנו מקבלים את טענות החברה לפיה מתן ניקוד באמות מידה שונות מהווה "כפל קנס". ככל שמעשה ההפרה, לשם הדוגמה, גם פוגע בתחרות, גם מצמיח תועלת לחברה וגם גורם נזק לצרכנים, הרי שיינתן משקל לכל אחת מאמות המידה הרלוונטיות.

כך, ניתן לתת ניקוד בסעיפים של הנזק הכספי שנגרם והתועלת שנצמחה למפר, וכן לתת ניקוד בסעיף זה, של נסיבות ושיקולים נוספים, לאחר שהובאו בחשבון השיקולים

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

שעמדו בבסיס האסדרה. המשרד סבר כי ראוי להעניק ללקוח הזדמנות נאותה להבין בגין מה הוא חויב, על מנת שיוכל לקבל החלטה מושכלת בעניינו וכן על מנת שיוכל להבטיח כי התנאים הנוכחיים מקוימים. המשרד מצא לנכון לקבוע הוראות מתאימות ברישיונות השונים לאחר שהמשרד נוכח כי יש צורך בכך. לפיכך החלטתי להותיר על כנו את המשקל שניתן לשיקול זה - [REDACTED] מתוך 30 אפשריות).

לפיכך, סך הניקוד שניתן להפרה עומד כעת על [REDACTED] נקודות בלבד לעומת [REDACTED] נקודות שנקבעו בהודעה.

3. לאחר ששקלתי את טענותיכם כמפורט לעיל, החלטתי להטיל על החברה עיצום כספי בגין הפרה של סעיף 78(ב) לרישיון, שהיא בבחינת הפרה לפי פרט (9) בחלק א' של התוספת לחוק, וזאת בסכום של 642,590 ש"ח (במקום [REDACTED] ש"ח כמפורט בהודעה), מתוך סכום מרבי אפשרי בסך של 1,460,440 ש"ח.

תשלום העיצום הכספי

4. בהתאם לסעיף 11א37 לחוק יש לשלם את סכום העיצום הכספי האמור, בתוך 30 ימים מיום המסירה של דרישת התשלום.

5. התשלום יבוצע באופן הבא:

א. התשלום יבוצע לזכות חשבון המשרד המתנהל בבנק הדואר 09 סניף ראשי 001, מספר חשבון [REDACTED]

ב. יש להעביר אל חשבת משרד התקשורת את אישור ההפקדה לא יאוחר מחמישה ימים ממועד התשלום.

6. בהתאם לסעיף 12א37 לחוק, אי תשלום במועד יוסיף לסכום העיצום הכספי הפרשי הצמדה וריבית לתקופת הפיגור, לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, וזאת עד לתשלומו.

7. בלי לגרוע מסמכויות הגבייה לפי כל דין, בהתאם לסעיף 13א37(ב) לחוק, ניתן לגבות עיצום כספי בדרך של מימוש ערבות שהמציא בעל הרישיון.

8. כן יצוין כי בהתאם לסעיף 15א37(א) לחוק אין בהגשת עתירה לפי חוק בתי משפט לעניינים מינהליים, התש"ס-2000, כדי לעכב את תשלום העיצום הכספי, אלא אם כן הסכים לכך הגורם המוסמך להטיל עיצום כספי, או אם בית המשפט הורה על כך.

במלכה,
מימון מילה
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

העתקים :

מר בנימין נתניהו, ראש הממשלה ושר התקשורת
מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
גב' יפעת ענבר, חשבת משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
מר עידו רוזנברג, משנה ליועץ המשפטי וממונה קשרי ממשל, חברת פלאפון תקשורת בע"מ