

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

טי"ז באלול תשע"ח
27 אוגוסט 2018
סימוכין: דא-18/049

לכבוד
מר ניר שטרן, מנכ"ל
חברת סלקום ישראל בע"מ
הגביש 10
נתניה 4250708

שלום רב,

הנדון: דו"ח פיקוח בנושא אספקת שירות ללא בקשה מפורשת של המנוי ואי שמירת תיעוד - חברת 013 נטוויז'ן בע"מ

סימוכין: (א) דו"ח פיקוח ראשוני דא-18/003 מיום 04.1.18
(ב) מענה החברה מיום 07.2.18

1. מצ"ב דו"ח פיקוח בנושא שבנדון.
2. מינהל הפיקוח והאכיפה במשרד התקשורת (להלן – "המשרד") בדק את אופן התנהלות חברת 013 נטוויז'ן בע"מ (להלן – "החברה") בנושא שבנדון ואת מידת התאמתו להוראות הרישיון הכללי האחד של החברה למתן שירותי בזק (להלן – "הרישיון").
3. מדו"ח הפיקוח עולה כי החברה חרגה מהוראות רישיונה בנושא האמור.

בברכה.

אגור גרין

אמיר בירן
מרכז בכיר פניות ציבור

העתיקים:

מר נתי כהן, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
גב' דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות הציבור
מר מאיר בן בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
גב' מור כהן, ראש ענף רגולציה, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר ניר יוגב, מנהל מחלקת קשרי ממשל, חברת סלקום תקשורת קווית ש.מ.

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

יש לציין כי הסעיף האמור זהה לסעיף 6.1.5 שעניינו "הזמנת שירות" ברישיון המיוחד למתן שירותי אינטרנט מעל ל 20,000 מנויים.

מהלך הפיקוח

2. במהלך שנת 2015 התקבלו תלונות ופניות ציבור רבות שעניינן צרוף מנויים, שלא לבקשתם, לשירותי השוק הסיטונאי ע"י חברת 013 נטוויזן.

בחלק מהפניות עולה כי במהלך שיחת המכירה נמסר מידע שגוי או מוטעה למנויים.

לדוגמא, במשרדנו התקבלה תלונה מפונים בשם [REDACTED] (נספח ו') אשר הלינו כי בתאריך 12 בינואר 2015 קיבלו שיחה ממספר חסוי ובה הציג עצמו הדובר כנציג החברה שמספקת להם את תשתית האינטרנט (בזק), וטען כי ספקית האינטרנט שלהם – אקספון – עומדת להעלות את המחיר. הדובר הציע לפונים להצטרף לחברת נטוויזן מאחר ובה לטענתו המחיר הזול ביותר. הפונים הסכימו לעבור לחברה ולאחר ההצטרפות חשדו כי הדובר אשר הציע להם לעבור לחברת נטוויזן הוא נציג נטוויזן בעצמו ולא מטעם חברת בזק. לאחר שהתקשרו לחברת נטוויזן לבירור הנושא נמסר להם כי אכן הדובר נציג החברה ולא נציג חברת בזק.

משרדנו סבור כי תלונה זו מהווה דוגמא לפגיעה משמעותית בתחרות בתחום הבזק.

3. בתאריך 1 בספטמבר 2015 פנתה מנהלת תחום פניות ציבור במשרד לחברה בדרישה להפסיק לאלתר הפרקטיקה שבה היא נוהגת (נספח א') ופנתה שוב לחברה בתאריך 10 בינואר 2016 (נספח ב').

4. החברה השיבה בתאריכים 8 בספטמבר 2015 (נספח ג') ו-29 בפברואר 2016 (נספח ד') כי היא בחנה את התלונות בנושא וכי היא פועלת באופן שוטף למנוע תופעות מעין אלו ככל שהן מתרחשות. אולם, מפניות רבות שהמשיכו להתקבל בשנת 2016 עלה כי על אף התחייבותה האמורה החברה המשיכה לנהוג בפרקטיקה זו וזאת בניגוד להוראות הרישיון.

5. התלונות צורפו לדו"ח הפיקוח הראשוני שנשלח לחברה ביום 4 בינואר 2018.

6. ממצאים

נבדקו 33 פניות (רי פירוט בנספח ה') ומתוכן:

א. 7 פניות שבהן המנוי צורף לשירות השוק הסיטונאי ללא בקשה מפורשת והחברה הודתה בכך.

ב. 26 פניות שבהן לא נמצא תיעוד לבקשת המנויים לקבל את שירותי החברה והחברה אישרה למשרדנו כי אין ברשותה תיעוד.

התייחסות המשרד לטענות החברה במענה לדוח הפיקוח הראשוני

7. טענה

החברה משקיעה משאבים רבים בתהליך המכירה ובמניעת התנהלות בלתי תקינה. ישנה מדיניות קבועה ומתמשכת של החברה הבאה לידי ביטוי בקביעת נהלי עבודה מפורטים

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

המובאים לידיעת כלל נציגי החברה ומשווקיה. הנהלת החברה נוקטת מאז ומתמיד כחלק ממדיניותה בצעדים רבים שנועדו להנחיל ולהטמיע את הדרישות לקיום חובותיה החוקיות של החברה.

התייחסות

המשרד בחן נושא נקודתי במסגרת הליך הפיקוח שממצאיו הובאו בפני החברה. מדיניותה הכללית של החברה והתהליכים שהטמיעה לטענתה בכל הליך המכירות שלה לא עמדו לבחינה במסגרת הליך הפיקוח ולכן אינם רלוונטיים לנושא הפיקוח.

8. טענה

פניית משרד התקשורת מתייחסת ל-33 מקרים. במהלך השנה מטפלים נציגי החברה במעל ממיליון פניות בנושאים שונים ומספר העסקאות שערכה החברה עם לקוחותיה בשנים הרלוונטיות הוא בסדר גודל של מאה אלף עסקאות בכל שנה. בכל עסק בעל היקף פעילות דומה לעולם ניתן יהיה למצוא התנהלות בלתי תקינה במקרים כאלו ואחרים. לא ניתן למגר ולמנוע התנהלות זו לחלוטין ב-100% מהמקרים. בנוסף, לא ניתן להסיק מסקנות גורפות באשר למדיניותה של החברה על בסיס מקרים פרטניים בפרט שאלו נוגעים לחבלי הלידה של מכירות שירותי השוק הסיטונאי מכיוון שאלו אינם משקפים את מצב הדברים לאשורו באשר למכלול לקוחות החברה ומתעלמים מהמשאבים שהחברה משקיעה בתקינות המכירות.

התייחסות

המשרד דוחה את טענת החברה ולפיה אין להסיק ממקרים פרטניים או נקודתיים מסקנות לגבי התנהלותה של החברה בכל מכלול העסקאות החברה מבצעת בכל שנה. בכל כתוצאה מכל הפרה נפגע לקוח אשר מבחינתו החברה כשלה מולו בהתנהלות. כמות התלונות שנבדקו ונמצא בהן כי החברה הפרה את הוראות רישיונה אינה קטנה, ויחסה לעומת כמות העסקאות אשר נערכות בחברה אינה רלוונטית. אין מניעה מבחינת החוק לפתוח בהליך פיקוח עצמאי עבור כל הפרה פרטנית שביצעה החברה, והמשרד הקל עם החברה בכך שבחר לפתוח בהליך אחד מרוכז בנושא זה.

9. טענה

החברה מקפידה כי כלל עובדיה ומשווקיה יתעזו את בקשתו של המנוי בהתאם להוראות רישיונה. בנוסף, החברה מחייבת את המשווקים שלה בהסכמים הנחתמים איתם להקליט את שיחות המכר ולשמור אותם. כל המקרים בהם לא אותרו ההקלטות הם של משווקים ומחצית מהם הם של משווק בשל [REDACTED] מאחר ונמצא כי היו מקרים בהם התנהלות משווק זה לא הייתה בהתאם להנחיות החברה הופסקה ההתקשרות עם משווק זה. בנוסף, החברה חייבה בתחילת 2017 את המשווקים המרכזיים שלה לעבור למערכת ההקלטות של החברה עצמה.

התייחסות

מבחינת המשרד אין הבדל בין נציג מכירות מטעם החברה עצמה או מטעם משווק. הרישיון אינו מבדיל בין סוגי נציגי מכירות ועל משווקי החברה מוטלת החובה לפעול לפי רישיון החברה. אופן התגובה של החברה מול המשווקים שביצעו את הפרות הרישיון אינו

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

רלוונטי לפיקוח זה. בנוסף, החברה לא הציגה תשתית עובדתית שתומכת בטענתה ולפיה נשמרו כל שיחות המכירה אשר נערכו בחברה.

10. טענה

מדובר היה בשירות חדש יחסית אשר חווה חבלי לידה ותהליכי מכירה חדשים. אמת המידה הרלוונטית לבחינת העניין איננה עצם קיומם של מקרים אלא האם קיימת מדיניות שיטתית מצד העוסק המנוגדת לדין והאם העוסק פועל באופן סביר במטרה למנוע תופעות בלתי תקינות.

התייחסות

אומנם השירות המדובר היה חדש אך החובות ברישיון לשמירת תיעוד ולאי מתן שירות ללא בקשה מפורשת היו קיימות עוד קודם ברישיון החברה. לכן, העובדה כי השירות המדובר היה חדש אינה רלוונטית לפיקוח זה. כמו כן, המשרד אינו מקבל את טענת החברה ולפיה עליו לפעול רק במקרים שבהם קיימת מדיניות המנוגדת לדין. הוראות החוק הן ברורות בעניין זה.

11. טענה

המשרד נקט בגישה מקלה כלפי מפעיל חדש בתחום הסלולר למרות הפרות משמעותיות של רישיונו שלא היו שנויות במחלוקת ובחר שלא לערוך הליכי פיקוח ולא לנקוט בכל אמצעי נגד אותו מפעיל במשך זמן רב בהיותו ינוקא. כמו כן, ישנה אפליה הטמונה בנקיטת הליכים נגד החברה בנושא שמירת התיעוד בזמן שחובה זו לא הוטלה על בזק ועל הוט בזמן שהחברה מקפידה הקפדה יתרה בסוגיה זו למרות שחובה זו מוטלת על הינוקא (חברת נטוויזן) אשר מייצרת תחרות בשוק.

התייחסות

החברה אינה חברה חדשה אשר יכולה להיחשב כינוקא אלא חברה וותיקה בעלת מנויים רבים. החובה שאותה הפרה החברה אינה מתייחסת דווקא לשירות זה או אחר, והיא חובה שהייתה קבועה ברישיון החברה זמן רב לפני השקת רפורמת השוק הסיטונאי.

לעניין טענת האפליה בסעיף ברישיון שעוסק בשמירת תיעוד הרי שטענה זו אינה רלוונטית להליך הפיקוח. קיימים הבדלים בין רישיונות שונים שמעניק המשרד לבעלי רישיונות, חלקם מחמירים וחלקם מקילים, והם תלויים בסיבות שונות ומגוונות. ככל ולחברה יש טענה כלפי הוראה מסוימת היא יכולה להעלות אותה לפני המשרד בדרך המקובלת.

סיכום

12. החברה הפרה את הוראות הרישיון המתייחסות לנושא פיקוח זה כדלקמן:

א. צירוף מנוי לשירות ללא בקשה מפורשת בהתאם לסעיף 62.7(א') לרישיון החברה.

ב. אי שמירת תיעוד ע"פ סעיף 62.7(ג') לרישיון החברה.

עורכי הדוח: אמיר בירן, איהאב אבו יוסף.