

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

כ"ח אב תשע"ו

1 בספטמבר 2016

סימוכין : אכ - 302/16

לכבוד

מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל

חברת פרטנר תקשורת בע"מ

העמל 8

ראש העין 48103

א.נ,

הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בגין הפרת הוראת רישיון בנושא חיובי יתר

סימוכין : (א) דוח פיקוח ראשוני מיום 20.9.15

(ב) התייחסות החברה מיום 19.11.15

(ג) דוח פיקוח סופי מיום 1.9.16 סימוכין לי-301/16

סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה במשרד התקשורת, מר מימון שמילה (להלן - "הסמנכ"ל"), מילא ידי להודיעכם כדלקמן:

1. סעיף 83א לרישיון הכללי למתן שירותי רט"ן (להלן - "הרישיון") של פרטנר תקשורת בע"מ (להלן - "החברה"), קובע כללים מחייבים לגבי לוחות הזמנים ואופן המענה של בעל הרישיון למנוי אשר השיג בדבר חיוב יתר המופיע בחשבון הטלפון.
2. כפי שמתואר בדוח הפיקוח שבסמך (ג), שבו מפורטת התשתית העובדתית, החברה לא קיימה במלואן את הוראות הרישיון לעניין זה.
3. התנהלותה זו של החברה עולה כדי הפרה לפי פרט (9) בחלק א' של התוספת לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן - "החוק"), העוסק בבעל רישיון ש: "הפר הוראת רישיון לעניין תשלום הנגבה ממנוי בעד שירות, ובכלל זה לעניין גילוי נאות בחשבון, הודעה בדבר שינוי בתשלום, וחיוב ביתר."
4. בהתאם להוראות סעיף 2א37 לחוק, אם הפר בעל רישיון הוראה מהחוראות לפי החוק, כמפורט בתוספת לחוק, רשאי המנהל להטיל עליו עיצום כספי לפי הוראות פרק ז' לחוק, ולפי הסכומים המפורטים בסעיף האמור.
5. בהתאם להוראות סעיף 18א37 לחוק, אצל המנהל לסמנכ"ל את סמכותו להטיל עיצום כספי לפי סעיף 2א37 לחוק בשל הפרת הוראה המפורטת בחלקים א', ב' או ה' של התוספת, וכן את סמכותו לפי סעיף 3א37 לחוק.
6. לאור האמור לעיל, ובהתאם להוראות סעיף 7א37 לחוק, ניתנת לכם בזאת הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי על החברה בסך של ₪.
7. הודעה זו על צרופותיה כוללת פירוט כנדרש בסעיף 7א37(ב) לחוק, כדלקמן:

א. המעשה או המחדל המהווים את ההפרה כמצוין בסעיף 2 לעיל.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

ב. התשתית העובדתית המבססת את ביצוע ההפרה מפורטת בדוח הפיקוח הסופי שבסמך (ג) (להלן: "דוח הפיקוח").

ג. סכום העיצום הכספי לפי הודעה זו חושב כדלקמן:

(1) לצורך חישוב הסכום הבסיסי כהגדרתו בסעיף 37 לחוק הובאו בחשבון הכנסות החברה בשנת 2012, שהיא שנת הכספים שקדמה למועד שבו החלה ההפרה, שנת 2013.

(2) הכנסות החברה בשנת הכספים 2012 עמדו על סכום של [REDACTED] מיליוני ש"ח. לפיכך, "הסכום הבסיסי" על פי סעיף 37 לחוק הוא: [REDACTED] בתוספת 0.225% מההכנסה השנתית של החברה. לפיכך הסכום הבסיסי לעניין זה עומד על [REDACTED] ש"ח.

(3) סעיף 37א(א)(1) לחוק קובע כי בשל הפרת הוראה כמפורט בחלק א' של התוספת ניתן להטיל עיצום כספי בסכום של עד 12.5% מהסכום הבסיסי, ולעניין הודעה זו סכום מרבי של [REDACTED] ש"ח.

ד. בהתאם לסעיף 37א(א) לחוק ולמסמך אמות המידה שנקבע מכוחו, להלן השיקולים שעומדים בבסיס קביעת סכום העיצום הכספי, לסכום האמור:

(1) לא נמצא כי היה בהפרה כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום הבוק או כי היה בה כדי לגרום לפגיעה במתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר [REDACTED] מתוך 40 מרביות).

(2) לעניין שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה: ב-40 מתוך 45 תלונות שהמשרד בחן נמצאה הפרה של הוראה אחת לפחות, ולעיתים אף מספר הוראות ברישיון. לפיכך, לשיקול זה יש לתת משקל של [REDACTED] (מתוך 10 מרביות).

(3) לעניין משך ההפרה: התלונות שאותן בחן המשרד היו מחודש יוני 2013 ועד חודש מרץ 2015. נוכח נסיבות העניין הוחלט כי לשיקול זה יש לתת משקל של [REDACTED] (מתוך 10 מרביות).

(4) לעניין היקף הנזק: ניתן להניח בסבירות גבוהה כי אי מתן הסבר ומענה כנדרש גרמו לכך שלפחות בחלק מהמקרים נמנעה מהמנוי שקיפות המאפשרת לו לכלכל צעדיו כראוי. כך למשל המנוי יכול היה לשיקול להפסיק את השירותים במקום להמשיך ולהיות מחויב בגינם, ולחילופין, המנוי יכול היה לעמוד על זכויותיו, לברר האם אכן חויב כנדרש, להוכיח טעויות ולקבל זיכוי כספי במקרים אלה. בהעדר יכולת לתת אומדן מדויק יותר ניתן לשיקול זה משקל נמוך יחסית של [REDACTED] (מתוך 15 מרביות).

(5) לעניין מידת התועלת שצמחה למפר כתוצאה מן ההפרה: לחברה צמחה תועלת מההפרה בין היתר משום שהתנהלותה לא אפשרה למנויים לעמוד על זכויותיהם כראוי ומשום שחסכה במשאבים תפעוליים שהיו נדרשים לה לצורך מתן מענה מפורט ומנומק כנדרש לפי הוראות הרישיון. במקום לתת מענה גנרי או לאקונוי. בנסיבות העניין, ניתן לשיקול זה משקל של [REDACTED] (מתוך 10 מרביות).

(6) לעניין הפרות קודמות בתקופה הרלוונטית:

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

- החברה הפרה הוראות בנושא שירותי תוכן, כמפורט במכתבנו מיום 11.12.13.
- החברה הפרה הוראות בנושא דמי חיבור למותג 012 מובייל, כמפורט במכתבנו מיום 10.2.14.
- החברה הפרה הוראות בנושא גילוי נאות בחשבון הטלפון כאמור במכתבנו מיום 25.12.14.
- החברה הפרה הוראות בנושא התניית הצטרפות לתכנית תעריפים ברכישת ציוד קצה, כאמור במכתבנו מיום 6.1.16, על אף שהמשרד לא הטיל בגינה עיצום כספי.

נוכח הנסיבות, הוחלט לתת לשיקול ההפרות הקודמות משקל של [REDACTED] (מתוך 15 נקודות מרביות).

בסיכום האמור לעיל, לעניין השיקולים המנויים בחלק ד' של מסמך אמות המידה, נקבע כי סך הניקוד בחלק זה יעמוד על [REDACTED]

(7) לעניין שיקולים אשר עשויים להקל עם המפר: לא נמצא כי החברה נקטה בפעולה להפסקת ההפרה. החברה אמנם טענה במסגרת המענה שבסמך כי היא פעלה בחודשים האחרונים לחידוד ולריענון המדיניות הרלוונטית לנושא הפיקוח אך טענה זו נטענה ללא אסמכתאות כלשהן. לכן החליט המנהל כי אין מקום להפחית נקודות לפי סעיף זה.

(8) לעניין נסיבות נוספות ושיקולים אחרים כמפורט בחלק ה' למסמך אמות המידה, המנהל רשאי להביא בחשבון שיקולים של טובת הציבור ורווחת הפרט. תופעת חיובי יתר מצד חברות תקשורת היא למרבה הצער תופעה רווחת. המשרד ביקש לאפשר לצרכן דרך פשוטה לברר האם הוא חויב בהתאם להוראות ההסכם שעליו חתם, אם לאו. לשם כך נקבעו הוראות רישיון מפורטות וברורות בעניין זה. התנהלות החברה מאיינת את תכלית האסדרה של המשרד, והדבר ניכר מפניות הציבור שהתקבלו ומהיקפן, כמפורט בדוח הפיקוח. יודגש כי פניית מנוי בנושאי חיובי יתר דורשת לרוב השקעת משאבים מצדו, לרבות זמני המתנה ארוכים. קבלת תשובות לא ענייניות גורמת למנויים עגמת נפש, ואף מרפה את ידם בכל הנוגע לעמידה על זכויותיהם. המשרד רואה חשיבות בעידוד הצרכן לעמוד על זכויותיו ולקבל החלטה מושכלת באשר לצריכת שירותי תקשורת. אשר על כן, לשיקול זה ניתן משקל של [REDACTED] (מתוך 30 נקודות מרביות).

בסיכום האמור לעיל, סך הניקוד שנקבע להפרה עומד על [REDACTED] בהתאם לכך ולפי הוראות סעיף 10א37 לחוק סכום העיצום הכספי עומד על סך של [REDACTED] ₪.

8. בהתאם להוראות סעיף 8א37 לחוק, זכותכם לטעון את טענותיכם בכתב לעניין הכוונה להטיל עיצום כספי ולעניין סכומו בתוך 30 יום ממועד מסירת הודעה זו.

9. בהתאם להוראות סעיף 9א37(ד) לחוק, אם לא תטענו את טענותיכם בתוך 30 ימים מיום מסירת הודעה זו יראו הודעה זו כדרישת תשלום שנמסרה לכם במועד האמור.

בברכה,

איתן מסיף

סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

העתקים:

מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
גב' לאה יאסין, מרכזת בכירה פיקוח צרכני, משרד התקשורת
מר מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
עו"ד יהב דרורי, מנהל אגף רגולציה, חב' פרטנר תקשורת בע"מ