



מדינת ישראל

STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

נוהל טיפול בפניות ציבור – המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

מועצת הכבלים והלוויין היא הגוף שאמון מטעם המדינה לפקח על שירותי הטלוויזיה הרב ערוצית בישראל. מתוקף תפקידה כפי שהוגדר בחוק, המועצה אמונה בין היתר על הגנת הצרכנים, הלקוחות של חברות הכבלים והלוויין.

לשם כך המועצה מאפשרת לכל איש ואישה להגיש פניות ותלונות הנוגעות לטלוויזיה הרב ערוצית, באמצעות מספר כלים:

- באמצעות אתר האינטרנט של המועצה www.gov.il -
- באמצעות פקס 02-6702450
- באמצעות דואר אלקטרוני pnivot_tv@moc.gov.il

תלונות שיגיעו למועצה יועברו למחלקת פניות הציבור, ומשם לחברות הנלוות ובחזרה לפונה. התשובה לפונה תינתן לא יאוחר מ 45 יום ממועד קבלת הפניה במשרדי המועצה. אם בירור הפניה דורש, בשל היקפה או מורכבותה, פרק זמן ארוך יותר, תישלח תשובת ביניים לפונה.

בהתאם להחלטות המועצה ולמען שקיפות הליך בירור הפניות, להלן נוהל הטיפול המלא כפי שאושר על ידי מליאת מועצת הכבלים והלוויין:

1. כללי

- 1.1 במועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין ("המועצה") מתקבלות פניות מגוף או פרט כלשהו ("פניות ציבור"), הנוגעות לתחומי הפעילות השונים של המועצה. נוהל זה קובע את הכללים לטיפול בפניות ציבור ולתיקון הליקויים.
- 1.2 פניות הציבור מהוות משוב חיוני למועצה להערכת פעילות חברת הכבלים וחברת הלוויין ("החברות") בתחום עליו מופקדת המועצה, ולצורך גיבוש וקביעת מדיניות מושכלת. כמו כן, מסייעות פניות הציבור לאיתור כשלים מערכתיים בפעילות החברות ולנקיטת צעדים לתיקונם.

2. מטרה

- 2.1 להבטיח שפניות הציבור יטופלו ביסודיות, בלוח הזמנים הקבוע בדין, באובייקטיביות וללא משוא פנים.
- 2.2 להבטיח שיופקו לקחים מהפניות ותיערכנה פעולות מתקנות, אם יתברר שהדבר אכן מתחייב מממצאי הטיפול בהן.
- 2.3 לשפר את מידת שביעות הרצון של הציבור מהשירות הניתן להן על-ידי החברות ומתפקודה של המועצה.



מדינת ישראל

STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

3. הבסיס הנורמטיבי לטיפול בתלונות:

מקור הסמכות של תחום הטיפול בפניות הציבור מעוגן בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת"), בכללי התקשורת (בזק ושידורים) (בעל רישיון לשידורים), התשמ"ח-1987 ("הכללים") ברישיונות השידורים של החברות ובהוראות התקשי"ר:

סעיף 6 לחוק התקשורת קובע, בין היתר: "ואלה תפקידי המועצה:

(1) לקבוע את המדיניות לגבי -

(ו) אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה לפי חוק זה;"

בהתאם לסעיף 57 ד' לכללים, המועצה רשאית לברר כל תלונה שהגיש לה מנוי על בעל זיכיון ובלבד שנתנה לבעל הזיכיון שעליו הוגשה התלונה הזדמנות להגיב עליה.

4. הגדרות

4.1 פניה

הגשת בקשה לרבות הצעת ייעול, הצגת שאלה או הבעת תודה באמצעות פניה בכתב או באמצעות מילוי טופס פניה באתר האינטרנט של משרד התקשורת – המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.

4.2 תלונה

תלונה תיחשב פניה המוגשת בכתב לגורם שהינו בעל סמכות במועצה, שיש בה משום טענה, השגה או הבעת אי שביעות רצון מפעילות או שירות אותם נותנים הגורמים המפוקחים על ידי המועצה. נושאי התלונה יהיו, בין היתר, הפליה או ליקויים בטיב השירות, ליקויים בהליכי עבודה, חריגה מהוראות חוק התקשורת, התקנות שהותקנו מכוחו, הכללים ורישיונות השידורים וכן בנושאים, הנוגעים ליחס לפונה או פניות כנגד תפקוד המועצה.

4.3 מנהלת תחום הגנה על הצרכן במועצה לשידורי כבלים ולוויין

המנהלת תהווה כתובת מוסמכת אליה יוכל לפנות כל אדם והיא תנהג בפונים בצורה נאותה, בלתי תלויה ואמינה. מתפקידה לבדוק ולברר את העובדות נשוא הפניות עם הגורמים המפוקחים וכן עם הגורמים השונים במינהלת הסדרת השידורים לציבור וליתן תשובות למתלוננים בפרק זמן הקבוע בדין. כמו-כן, תוודא המנהלת הפקת לקחים מתוכן ומהות הפניות ומדרך הטיפול בהן.

מנהלת תחום הגנה על הצרכן ופניות הציבור כפופה ליו"ר המועצה.



מדינת ישראל

STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

5. אחריות לטיפול בפניות ציבור

- 5.1 במועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין – תהיה האחריות מנהלת תחום הגנה על הצרכן ("מנהלת התחום").
- 5.2 כל חברה תמנה עובד בכיר שיהיה אחראי לטיפול בפניות ותלונות הציבור ("נציב תלונות ציבור") המופנות לחברה ויביא את דבר המינוי לידיעת יו"ר המועצה.
- 5.3 פניות אל המועצה הכוללות פן משפטי יטופלו בשיתוף עם היועץ המשפטי של המועצה.
- 5.4 פניות בנוגע להפרות הוראות שעניינן תוכן השידורים יטופלו בשיתוף עם ראש אגף פיקוח במועצה.

6. קבלת פניות

- 6.1 כל פניה בכתב המתקבלת במועצה ובמנהלת הסדרת השידורים לציבור תועבר במישרין לנציב פניות הציבור בחברה הנלווה.
- 6.2 כל פניה בכתב המתקבלת מגורם פנים אחר במשרד התקשורת ומגורם חיצוני למשרד (לדוגמה: משרד מבקר המדינה, לשכת נשיא המדינה, המועצה הישראלית לצרכנות וכיו"ב) בנושאים שבתחום סמכותה של המועצה, תועבר במישרין למנהלת התחום.
- 6.3 פניה שהתקבלה בלשכת שר התקשורת/מנכ"ל משרד התקשורת בנוגע לשירותי חברות הכבלים והלוויין תועבר באופן מסודר ובכתב לטיפול המועצה בצירוף מכתב נלווה לפונה בו מצוין כי פנייתו התקבלה והועברה לטיפול הממונה על תחום הגנת הצרכן במועצה.

7. הטיפול בפניות הציבור

- 7.1 מנהלת תחום הגנה על הצרכן:
 - 7.1.1 תברר פניות בכתב המועברות אליה במישרין על ידי הפונים או מי מטעמם וכן פניות המועברות לטיפול על ידי גורם כלשהו במשרד התקשורת או גורם חיצוני כלשהו.
 - 7.1.2 פניה לקבלת מידע או פניה בעניין החלטת מועצה תיענה באופן ישיר על-ידי מנהלת התחום, לאחר התייעצות עם נושא התפקיד הנוגע בדבר במנהלת הסדרת השידורים לציבור.
 - 7.1.3 כל פניה אחרת תועבר להתייחסות הגוף המפוקח אשר יברר את נושא הפניה ויעביר את הממצאים והצעדים שננקטו על-ידו בנוגע לתיקון הליקוי תוך 14 ימים למנהלת התחום, אשר תסיים את הטיפול בפניה ותעביר תגובתה למתלונן.



מדינת ישראל

STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

- 7.1.4 מנהלת התחום תבחן את הפניה על כל היבטיה ותבדוק את העובדות המפורטות בה. לצורך בחינת הפניה, תבחן מנהלת התחום כל תיעוד, תכתובת ותרשומת אחרים שיש להם קשר לפניה ושיש בהם לסייע בבירור העובדות וכן תבדוק את הוראות הדין הנוגעות לנשוא הפניה.
- 7.1.5 מנהלת התחום תשלח מכתב תשובה לפונה אשר יכלול את ממצאי הבירור. ככל שהבירור יעלה, כי הפניה מוצדקת, יוצגו לפונה הדרכים שנקטו לתיקון הליקוי.
- 7.1.6 במקרה שהפניה התקבלה מגורם חיצוני ישלח עותק מהתשובה לגורם אשר קיבל את הפניה והפנה אותה למנהלת התחום וכן לגורמים שהפניה נוגעת לתחום טיפולם המקצועי.
- 7.1.7 מנהלת התחום תקיים מעקב אחר פניות שהפנתה לשם קבלת התייחסות הגורמים במנהלת הסדרת השידורים לציבור.
- 7.1.8 היה ומנהלת התחום תגיע למסקנה כי פניה מסוימת מעוררת שאלה עקרונית או דורשת טיפול ברמה המערכתית, תדווח על כך ליו"ר המועצה וליועץ המשפטי ותעדכןם, ככל הנדרש בעניין הפעולות שנקטו לבירורה.
- 7.1.9 תוודא תיעוד הפניות המקוריות ועותק כל ההתכתבויות הקשורות בהן, עד לסיום הטיפול.
- 7.1.10 תוודא רישום במחשב של פרטי פניות הציבור, לרבות שם הפונה, כתובתו, נושא הפניה ומועד סיום הטיפול בה.
- 7.1.11 מעת לעת, ובהתאם לצורך, תכין כללים ו/או הנחיות ותזכורות לאופן הטיפול בפניות הציבור ותעבירם לאחראים לטיפול בפניות הציבור בחברות המפוקחות.
- 7.1.12 במידה והטיפול בפנייה אינו בתחום סמכויות המועצה אלא בתחום סמכויותיו של משרד ממשלתי אחר או גוף ממלכתי או מוניציפלי, תישלח הודעה על כך לפונה. במקרה זה, הפניה תועבר ישירות לגוף שנשוא הפניה היא בתחום סמכותו או שיובהר לפונה שעליו לפנות באופן ישיר לגוף כאמור.

8. עיתוי מתן תשובה לפונה

- 8.1 בהתקבל פניה כלשהי ולא יאוחר מ – 14 ימים ממועד קבלתה, ישלח מכתב לפונה המאשר את דבר קבלת הפנייה והטיפול בה.
- 8.1.1 פניות המתקבלות באתר האינטרנט מקבלות אישור אוטומטי מהמערכת.
- 8.1.2 פניות המתקבלות באמצעות פקס יקבלו אישור קבלה מאת מרכזת המועצה.
- 8.1.3 פניות המתקבלות באמצעות מייל יקבלו אישור קבלה מאת רכזת פניות הציבור.
- 8.1.4 פניות המתקבלות מגורם פנים אחר במשרד התקשורת (לשכת שר/מנכ"ל/לשכה משפטית) יקבלו אישור קבלה מהאגף אליו פנו במישרין.



מדינת ישראל

STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

- 8.2 התשובה לפונה תינתן לא יאוחר מ 45 יום ממועד קבלת הפניה במשרדי המועצה.
- 8.3 אם בירור הפניה דורש, בשל היקפה או מורכבותה, פרק זמן ארוך יותר, תישלח תשובת ביניים לפונה.

9. פניות שאינן בטיפול

הפניות המפורטות להלן (למעט במקרים חריגים), לא תהינה בטיפול מנהלת התחום במועצה:

- 9.1 פניה בעניין שהינו תלוי ועומד בבית משפט או בית דין;
- 9.2 פניה הנמצאת בחקירת המשטרה.
- 9.3 פניה שהוגשה בעל פה (טלפונית) ו/או פניה אנונימית. על אף האמור, רשאית מנהלת התחום להחליט עפ"י שיקול דעתה באילו מקרים יטופלו פניות כאמור.
- 9.4 פניה קנטרנית או טורדנית, מעליבה ופוגעת.
- 9.5 פניה שהוגשה לידיעה בלבד אלא אם כן סבורה מנהלת התחום כי נושא הפניה מצריך קיום הליך בירור על-ידי המועצה.
- הוגשה פניה לפי סעיף 9 לעיל שאין לטפל בה, תודיע מנהלת התחום לפונה בכתב שפנייתו לא תטופל ומאילו טעמים.

10. פעולה מתקנת

היה ולאחר בירור מעמיק של פרטי הפניה, עיון במסמכים שיש בהם כדי לסייע בבירור הפניה וקבלת תגובות כל הגורמים הנוגעים לנשוא הפניה, הגיעה מנהלת התחום למסקנה כי קיים ליקוי בפעולת החברות (הנובע מפעולתן בניגוד להוראות כל דין) וכי נגרם נזק לפונה, תדרוש מהגופים המפוקחים פעולה מתקנת באופן ובמועד שייקבעו על-ידה.

11. רישום דיווח ופרסום

- 11.1 רכזת פניות הציבור במועצה תנהל רישום מסודר של הטיפול בפניות בהם עסקה החל ממועד קבלת הפניה ועד למועד מתן התשובה ובו יכללו לפחות הפרטים שלהלן:

- א. מספר שידורי של הפניה
- ב. סיווג הפניה (הגדרת סוג התלונה)
- ג. תאריך מכתב הפניה
- ד. תאריך קבלת מכתב הפניה
- ה. שם הפונה. אם הפניה היא אנונימית, יש לציין זאת בצורה מפורשת.
- ו. נושא הפניה ופרטיה.
- ז. שם נושא התפקיד שהפניה הועברה להתייחסותו ותאריך העברתה.
- ח. תאריך מתן תשובה לפונה.



מדינת ישראל

STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

ט. בתום הטיפול, הפניות יסווגו לקטגוריות הבאות:
פניה מוצדקת
פניה מוצדקת באופן חלקי
פניה לא מוצדקת
פניה שלא ניתן להכריע בה

פניה מוצדקת – אם החברות הפרו הוראה מהוראות כל דין לרבות הוראות הרישיון והחלטות המועצה.
פניה לא מוצדקת – אם החברות פעלו כדין ולא נמצא כי נפל דופי בהתנהלותן
פניה מוצדקת חלקית – אם חלק מהפניה מוצדק וחלק לא.
פניה בה לא ניתן להכריע – במקרים בהם יש ספק, או אם אין מדובר בתלונה אלא בפניה לידיעה בלבד.

י. פניות הציבור יסווגו על פי נושא ראשי (עניינים כספיים, שירות, תוכן, עניינים טכניים וכיו"ב) ולפי נושא משני כדי שניתן יהיה לפלח את הפניות בצורה מדויקת יותר. ככל שיידרש, יתווספו נושאים ותתי נושאים על ידי רכזת תלונות הציבור של המועצה.

11.2 אחת לחודש, תעביר רכזת פניות הציבור במועצה, דו"ח פניות ציבור שהטיפול בהן טרם הסתיים (לא נתקבלה תגובת החברות או לא ניתן מענה/פיצוי הולם לפונה) לגופים המפוקחים.

11.3 מנהלת התחום תגיש לדו"ח המועצה דו"ח מרכז שנתי, אשר ינתח את הפניות לפי חתך של גופים מפוקחים ונושאי הפניות תוך השוואת הממצאים לתקופות קודמות וכן ציון מגמות ונקודות תורפה שהתגלו.

בהתאם לצורך תצרף מנהלת התחום את המלצותיה ביחס לדרכי פעולה בהם יש לנקוט כדי להקטין ככל האפשר את הגורמים והסיבות שהביאו לפניות.

11.4 הדו"ח יפורסם במסגרת דו"ח המועצה השנתי המפורסם לציבור הרחב.
