



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

מדיניות הטיפול בתלונות הציבור – המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

1. כללי

- 1.1 בסיסו של תפקיד המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (להלן "המועצה"), הינו ייצוג האינטרסים הציבוריים בתחום הטלוויזיה הרב ערוצית למנויים, בכבלים ובלוויין, אשר על הגנתם וטיפולם מופקדת המועצה.
ההגנה על ציבור המנויים והצרכנים מהווה אחד מהאינטרסים העיקריים, לרבות באופן של השבחת השידורים והשירותים הניתנים לציבור המנויים, הרחבת הגיוון והפלורליזם בתכנים ובערוצים המשודרים, שיפור הטכנולוגיות, שיפור השירות, הגדלת ההיצע וחופש הבחירה למנויים, צמצום המחירים ועוד.
- 1.2 המועצה מקבלת מן הציבור פניות ותלונות בנושאים שונים, הנוגעים ל לפעילות אותה מסדירה המועצה ועליה היא מפקחת.
- 1.3 פניות הציבור מהוות משוב חיוני למועצה להערכת פעילות חברות הכבלים והלוויין בתחום עליו מופקדת המועצה, לצורך גיבוש וקביעת מדיניות מושכלת לרבות סיוע באיתור כשלים מערכתיים ונקיטת צעדים לתיקונם.
- 1.4 תחום הגנת הצרכן ופניות הציבור (להלן "התחום") במועצה מהווה כתובת מוסמכת אליה יוכל הציבור לפנות ותפקידם של העוסקים בתחום הינו בדיקה ובירור העובדות נשוא התלונות לרבות עם הגורמים המפוקחים. ומתן מענה בפרק זמן סביר. כמו-כן, וידוא הפקת לקחים מתוכן וממהות התלונות ומאופן הטיפול בהן.

2. מקור הסמכות:

- מקור הסמכות של התחום הינו בחוק התקשורת, בכללי התקשורת וברישיונות השידורים :
- 2.1 **בחוק התקשורת, (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982** סעיף 6ה, נקבע: "ואלה תפקידי המועצה: (1) לקבוע את המדיניות לגבי... (ה) תנאים והגבלות בדבר בלעדיות בתוכן שידורים; (ו) אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה לפי חוק זה;"
 - 2.2 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.
 - 2.3 בתנאים שנקבעו ברישיונות HOT ו- YES .

3. רציונאל:

תפקיד מסמך המדיניות להביא לתעדוף נכון בנושא הטיפול בתלונות הציבור בתחום השידורים, כך שיאפשר למועצה לממש את ייעודה, מדיניותה ותפקידיה, תוך ניצול מיטבי של המשאבים העומדים לרשות המועצה והתחום.

מתן שירות יעיל ומהיר לציבור כולו ללא אפליה, זיהוי ומיפוי ליקויים מערכתיים המחייבים תיקוני אסדרה או פעולות פיקוח ואכיפה.

4. עקרונות המדיניות:

- 4.1 התחום יעסוק במתן מענה לתלונות, פניות ושאלות בנושאי אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה.
- 4.2 תלונות כנגד אופן הטיפול של התחום, תיבחנה אישית על ידי מנהלת התחום תוך יידוע יו"ר המועצה.
- 4.3 מנהלת התחום תבצע בדיקה של הפניות ותמפה ליקויים מערכתיים שמחייבים ביצוע תהליך פיקוח או המלצה לשינויי אסדרה.
- 4.4 ככלל, תינתן עדיפות לפניות של אוכלוסיות מיוחדות

5. אופן הפנייה:

- 5.1 בדף הבית של אתר האינטרנט של משרד התקשורת ("האתר"), יופיע במקום מרכזי קישור לדף שבאמצעותו ניתן להגיש תלונות או פניות ציבור.
- 5.2 באתר יפורטו הדרכים באמצעותן ניתן לפנות לתחום, לרבות אופן הגשת התלונה וסמכויות הטיפול בה.
- 5.3 כמו כן, יפורטו הנושאים שהינם באחריות וסמכות התחום והמועצה ובאשר לנושאים אחרים שאינם באחריות המועצה, תינתן המלצה למי ניתן לפנות ככל שידוע וניתן.
- 5.4 מנהלת התחום תציג בפניו יו"ר המועצה תופעות חריגות בהיקפן ובחומרתן ואף תעביר לעיונו את דוחות פניות הציבור הנדרשים מבעלי הרישיונות.
- 5.5 התלונות והפניות תיקלטנה, תעובדנה ותישמרנה במערכת ממוחשבת ייעודית לצרכי בקרה ומעקב.

הליך בירור התלונות

- 6.1 לאחר שהוגשה תלונה/פנייה באופן המוגדר באתר המשרד, התחום יפעל לבירורה, בין היתר במקרים הבאים:
 - א. התלונה קנטרנית או טורדנית.
 - ב. התחום אינו הגוף המתאים לבירור התלונה.
 - ג. תלונה בעניין שהינו תלוי ועומד בבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
 - ד. התלונה לא הוגשה בהתאם למתכונת להגשת תלונה, כמפורט באתר המשרד.

ה. פנייה אנונימית.

- 6.2 מנהלת התחום רשאית להפסיק בירור של תלונה אם נכחה שהתקיימה אחת מהעילות המצדיקות אי פתיחת הבירור בעניינה, או במקרה שהעניין עליו נסבה התלונה בא על תיקונו או כאשר המתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב לפניות התחום אליו.
- 6.3 התלונה תיבחן על כל היבטיה ויבדקו העובדות המפורטות בה. בהתאם לצורך, יבחן הגורם הרלוונטי במינהלת ובמועצה את הוראות הרישיונות, התקנות, הסכמי המנוי והוראות כל דין, ויבדוק כל תכתובת ותרשומת שיכולים להיות להם קשר לתלונה ושיש בהם כדי לסייע בבירור העובדות.
- 6.4 מכתב תשובה למתלונן יכלול את ממצאי הבירור אליהם הגיע הגורם המטפל והמסקנות שהסיק מבדיקת התלונה. ככל שהתלונה מוצדקת, יפורטו האמצעים שינקטו לתיקון הליקוי בגינו פנה.
- 6.5 היה ומנהלת התחום הגיעה למסקנה כי תלונה מסוימת הינה חמורה, תדווח על כך ליו"ר המועצה ותעדכנו, ככל שמתבקש, בהתפתחויות לגבי אופן בירור התלונה.
- 6.6 במידה והטיפול בפנייה אינו בתחום סמכויות המועצה אלא בתחום סמכויותיו של גוף אחר, תישלח הודעה על כך לפונה והפניה תועבר ישירות לגוף המוסמך לטפל בתלונה.

7. פעולה מתקנת

אם לאחר בירור מעמיק של פרטי התלונה, הגיעה מנהלת התחום למסקנה בדבר קיומו של ליקוי, תפנה לגופים המפוקחים בדרישה לביצוע פעולה מתקנת.

במקרים בהם יידרש טיפול מערכתי לרבות שינויי אסדרה או ביצוע הליך בירור תציג מנהלת התחום את הנושא בפני יו"ר המועצה.

8. דיווח

מנהלת התחום תגיש ליו"ר המועצה דו"ח מרכז שנתי, אשר ינתח את התלונות שנתקבלו לפי חתך של גופים מפוקחים ונושאי התלונות תוך השוואת הממצאים לתקופות קודמות וכן ציון מגמות בעייתיות.

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

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

9. מדדי הצלחה:

מתן מענה יעיל ואפקטיבי לכל פניה
צמצום פנית חוזרות