

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

כ"ז טבת תשע"ז
25 ינואר 2017
סימוכין: מש-019/17

לכבוד

מר איציק בנבנישתי, מנכ"ל

חברת פרטנר תקשורת בע"מ רחוב העמל 8

ראש העין 48103

באמצעות דוא"ל

א.נ.,

הנדון: דרישת תשלום עיצום כספי בגין הפרת הוראות רישיון בנושא חיובי יתר - חברת פרטנר
תקשורת בע"מ

סימוכין:

- (א) דוח פיקוח ראשוני מיום 20.9.15
- (ב) מענה החברה מיום 19.11.15
- (ג) דוח פיקוח סופי לי-301/16 מיום 1.9.16
- (ד) מכתב כוונה לעיצום אכ-302/16 מיום 1.9.16
- (ה) מענה החברה מיום 31.10.16

מתוקף סמכותי לפי סעיפים 2א37 ו-18א37 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("החוק"), אני מטיל על חברת פרטנר תקשורת בע"מ ("החברה") עיצום כספי בסכום של [REDACTED] ש"ח, בשל הפרה של סעיף 83א לרישיון הכללי של החברה למתן שירותי רט"ן (להלן - "הרישיון") של החברה, כמפורט להלן:

1. ביום 1.9.16 נשלחה אל החברה ההודעה שבסמך (ד) ובה פורטו, בין השאר, ההוראות שהפרתן מיוחסת לחברה, נסיבות ההפרה והשיקולים לעניין קביעת סכום העיצום הכספי.
2. בהמשך לאמור בהודעה ובדוח הסופי שבסמך (ג), ובמענה לעיקרי הטענות של החברה בהתייחסותה מיום 31.10.16 (סמך (ה)), נוסף כדלקמן:

כללי

א. משרד התקשורת ("המשרד") רואה חשיבות רבה בכך שלכל מנוי תהיה הזדמנות נאותה לקבל מידע מדויק ומלא בדבר כל חיוב שבו חייבה אותו החברה – 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, וכן הוראות לעניין חיוב יתר והדרכים לטפל בהשגה של מנוי בדבר חיוב כאמור, לאחר שנוכח לדעת כי יש צורך ממשי בכך.

ב. החברה טוענת כי המדגם שבדק המשרד אינו מדגם מייצג של פניות. יחד עם זאת, וכפי שיפורט שלהלן, לחברה ניתנה הזדמנות למסור למשרד מדגם אחר לתקופה מוגדרת, אך היא ויתרה על הזדמנות זו.

ג. החברה טוענת להפרה שהיא במהותה "טכנית" ולהפרה בתום לב. יש להדגיש כי האופן שבו המשרד הסדיר את נושא הטיפול בחיובי היתר הוא טכני – בשל כך שהצורך המהותי

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

של המנויים לקבל מענה ראוי לפניותיהם לא קיבל מענה כנדרש. מכאן, כי לכל הפחות במקרה דנן יש להתייחס להפרות "טכניות" באותו האופן שבו מתייחסים להפרות "מהותיות", כלשון החברה. בנוסף, כפי שנכתב בדוח הפיקוח הסופי שבסמך (ג) היסוד הנפשי של המפר אינו נבחן בעת קבלת החלטה לעניין הפרה, אלא נבחנים הממצאים שעלו מהליך הפיקוח ומידת הציות של בעל הרישיון להוראות האסדרה והרישיון. משכך, לא נלקחות בחשבון סיבת ההפרה או כוונת החברה שנציגיה יפעלו על פי מדיניותה לצורך הקביעה האם החברה הפרה את הוראות רישיונה.

ד. לעניין טענת החברה כי פרשנות המשרד ל"נימוק" היא רחבה מהנדרש, הרי שחשוב להדגיש כי אין הכוונה שהפתרון יהיה מניח את דעתו של המנוי, אלא עסקינן ב"הסבר" בלבד. היינו, שבסופו של ההליך המנוי ידע ויבין מדוע פנייתו נענתה או נדחתה, גם אם הוא לא יהיה מרוצה בסופו של דבר מהתוצאה.

ה. לעניין טענת החברה בדבר המשאבים הנדרשים ממנה על מנת לטפל כראוי בפניות מנוייה בעניין חיובי יתר, הרי שטענות אלה נטענות כלפי האסדרה עצמה ולא כלפי ההפרה. משכך, מענה לדו"ח פיקוח אינו הדרך המתאימה להעלות טענות אלה.

לעניין חישוב העיצום הכספי:

ו. **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.

ז. **לעניין שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה** – במענה לטענת החברה בעניין שיעור המנויים שנפגע נתן המשרד לחברה הזדמנות למסור למשרד פירוט של כלל הפניות של מנויים עבור תקופה מוגדרת של שלושה שבועות שונים, על מנת שפירוט זה יהיה מדגם מייצג להנחת דעתה של החברה. החברה השיבה בהודעת דוא"ל מאת מר יהב דרורי מיום 1.1.17 וכתבה "למעשה, זוהי גזירה שלא ניתן כלל לעמוד בה - אין לנו את המשאבים או היכולת לבצע זאת. לפיכך, נבקש כי תשקלו מחדש את הוראתכם. אנו מקבלים כי משמעות הדבר היא שתצטרכו להפעיל שיקול דעת בעניין ניקוד העיצום ביחס לאמור בסעיפים 15-16 במכתבנו מיום 31.10.16". כלומר החברה ויתרה על ההזדמנות שניתנה לה להציג ראיות שיוכיחו את טענותיה. יחד עם זאת בחנו שוב את הנושא ובפרט את טענת החברה לגבי המקרה של המנויה [REDACTED] לא ניתן להסכים עם כל טענות החברה, אך מחמת הספק החלטתי שלא להחשיב מקרה זה כהפרה. בחנו שוב מדגם של תלונות מתוך המקרים שפורטו בדו"ח הפיקוח, ובעקבות כך לא מצאתי לנכון לשנות את החלטתי בנוגע למקרים אחרים. לפיכך, החלטתי [REDACTED] מהמשקל שניתן לשיקול זה והוא עומד כעת על [REDACTED] (מתוך 10 נקודות אפשריות).

ח. **לעניין משך ההפרה** – על אף טענת החברה בדבר מספר מועט של תלונות בתקופה מסוימת לעומת חלק הארי של התלונות בתקופה אחרת, הרי שלא מצאתי טענה זו ככזאת המצדיקה את שינוי הכללים לשם חישוב משך ההפרה, כפי שנעשה גם במקרים

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

אחרים שבהם הוטלו עיצומים כספיים על בעלי רישיונות אחרים, ולכן המשקל שניתן לשיקול זה נותר [REDACTED] (מתוך 10 נקודות אפשריות).

ט. **לעניין היקף הנזק הכספי שנגרם כתוצאה מההפרה** – היקף החיובים הכספיים שלגביהם פנו המנויים שפורטו בדו"ח הפיקוח אינו רלוונטי. ברי שמדובר במדגם בלבד ואילו הנזק הכספי לעניין הניקוד בסעיף זה עוסק בשיעור המנויים שנחשפו להפרה. משכך, החלטתי להותיר על כנו את המשקל הנמוך יחסית שניתן לשיקול זה [REDACTED] (מתוך 15 אפשריות).

י. **לעניין מידת התועלת שצמחה למפר כתוצאה מההפרה** – איני מוצא מקום לשנות את המשקל שהוענק לשיקול זה, שכן אמת המידה נסובה סביב התועלת ולא סביב מהות האסדרה שלגביה החברה משיגה במענה שבסמך (ה). לפיכך, הותרתי בעיני את המשקל שניתן לשיקול זה [REDACTED] (מתוך 10 אפשריות).

יא. **לעניין ההפרות הקודמות** – החברה לא העלתה כל טענה לעניין הניקוד בסעיף זה, ולכן החלטתי להותיר על כנו את המשקל שניתן לשיקול זה [REDACTED] (מתוך 15 אפשריות).

יב. **לעניין נסיבות ושיקולים נוספים** – לא ניתן לקבל את טענות החברה לפיה מתן ניקוד באמות מידה שונות מהווה "ענישה כפולה". ככל שמעשה ההפרה, לשם הדוגמה, גם פוגע בתחרות, גם מצמיח תועלת לחברה וגם גורם נזק לצרכנים, הרי שניתן 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 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 שסוכמו מקוימים. המשרד מצא לנכון לקבוע הוראות מתאימות ברישיונות השונים לאחר שנוכח לדעת כי יש צורך בכך, לאור זאת שהמשרד מקבל פניות רבות מאוד שעניינן חיובי יתר.

יחד עם זאת, עקב טענת החברה במענה שבסמך (ה) בדבר מאמציה לתיקון ההפרה החלטתי [REDACTED] מהמשקל שניתן לשיקול זה והוא עומד כעת על [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 83א לרישיון, שהיא בבחינת הפרה לפי פרט (9) בחלק א' של התוספת לחוק, וזאת בסכום של [REDACTED] ש"ח (במקום [REDACTED] ש"ח כמפורט בהודעה), מתוך סכום מרבי אפשרי בסך של [REDACTED] ש"ח.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

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 סניף ראשי מספר [REDACTED] 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 לתשלום.
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 מנהליים, התשי"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.

במסגרת,
מימון מילח
סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

העתקים:

חה"כ בנימין נתניהו, ראש הממשלה ושר התקשורת
מר שלמה פילבר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
גבי ברוריה מנדלסון, היועצת המשפטית (בפועל), משרד התקשורת
גבי 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
גבי לאה יאסין, מרכזת בכירה פיקוח צרכני, משרד התקשורת
עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר נח הקר, סמנכ"ל רגולציה, חברת פרטנר תקשורת בע"מ
מר יהב דרורי, מנהל אגף רגולציה, חברת פרטנר תקשורת בע"מ
גבי נורית מייק, אגף רגולציה, חברת פרטנר תקשורת בע"מ