

פרוטוקול דיון מס' 2 של הוועדה המייעצת לעיצומים כספיים - 4/11/15

נוכחים :

חברי הוועדה :

יו"ר הוועדה, מר חיים ארביב

פרופ' עמית שכטר

ד"ר טל אופק

משתתפים ממשד התקשורת :

מר שלמה (מומו) פילבר, מנכ"ל המשרד

מר מימון (מוני) שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה

מר איתן כסיף, סגן מנהל אגף בכיר פיקוח ואכיפה

גבי עדי קאהן-גוון, יועצת מקצועית בכירה למנכ"ל

עו"ד ליאת גלזר, ממונה (ייעוץ משפטי לעניינים מסחריים)

עו"ד מתנאל מזור, עוזר ראשי ליועצת המשפטית

בנוסף, נכחו בדיון :

מר עמי גילה, סגן מנהל אגף בכיר כלכלה

מר עדי קופלוביץ', מנהל תחום בכיר (מחקר ורגולציה), אגף כלכלה

עו"ד הראל עמית, עוזר ראשי ליועצת המשפטית

עו"ד תובל צ'לסר (עוזר אדמיניסטרטיבי של פרופ' שכטר)

גבי ורד שמו-בסון, מרכזת תיאום ובקרה, משרד התקשורת

החומר הרלוונטי לנושאים שנדונו בוועדה, נשלח מבעוד מועד לעיון חברי הוועדה ועותקים מודפסים נמסרו לחברי הוועדה במהלך הישיבה.

מסמכים שהונחו בפני הוועדה :

1. מסמך אמות המידה - "שיקולים בקביעת סכום העיצום הכספי"
2. תרשים זרימה לתהליך הליך הפיקוח והאכיפה
3. עבור הליך הפיקוח שנדון:
 - א. דו"ח פיקוח סופי
 - ב. הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי
 - ג. מענה החברה
 - ד. מסמך פנימי של סיכום ניקוד ונימוקים

סדר היום בוועדה:

דיון וגיבוש המלצות בתיק הפיקוח: חברת בזק - יישום רפורמת הפס הרחב ("שוק סיטונאי").

מהלך הדיון:

דיון וגיבוש המלצות בתיק הפיקוח: חברת בזק - יישום רפורמת הפס הרחב ("שוק סיטונאי")

מר שמילה: אציג את תמצית נושא הפיקוח:

רפורמת השוק הסיטונאי היא רפורמה משמעותית וחשובה שגובשה לאחר עבודה של מספר שנים ויצאה לדרך ב- 17/2/15. נמצא כי החברה אינה ממלאת כנדרש את ההוראות המסדירות את תהליכי העבודה, שנקבעו בתיק השירות והוחלט לפתוח בהליך פיקוח מול החברה. קיימים 3 תיקי פיקוח הנוגעים לשוק הסיטונאי שהם בתהליכי עבודה לגבי חברת בזק, על אחד מהם דנים היום והיתר עדיין בהליך בירור מול החברה.

בתיק הפיקוח הנוכחי נמצאו 9 הפרות שונות. לאחר מענה החברה, לפיו החברה פעלה לתקן חלק מההפרות, הוחלט להתמקד ב-4 הפרות. כיוון שהפרות אלה המשיכו להיות דומיננטיות במועד שבו נקבע הניקוד לצרכי העיצום הכספי ובגינן הועבר מכתב הכוונה לחברה.

מר כסיף: אמנה בקצרה את 4 ההפרות, כפי שמפורטות בדוח הפיקוח:

1) העברת מידע, לגבי מנויים, המסופק במסגרת הבקשות לקבלת שירות סיטונאי מטעם ספקיות השירות למחלקות השיווק והמכירה של בזק לצורך "שימור מנויים", בניגוד להוראות הקבועות בתיק השירות;

2) זמן ארוך משמעותית מהזמן שהוגדר בתיק השירות לביצוע העברת מנויים: ההוראה היא שיש לבצע את ההעברה בתוך 30 דקות, אך בפועל בוצעו ההעברות בזמן ארוך משמעותית בסדרי גודל, כאשר בהליך הפיקוח נלקחו בחשבון רק העברות שבוצעו לפחות לאחר יום;

3) אי קבלת הזמנות/בקשות להעברה מהחברות המתחרות בע"פ בטלפון, בניגוד להוראות;

4) אפליה בפתיחת שעות פעילות במוקד השירות הטלפוני של החברה: היקף שעות פעילות המוקד הטלפוני של החברה, עבור שירות לחברות המתחרות, היה נמוך משמעותית לעומת היקף שעות פעילות המוקד הטלפוני ללקוחות הקמעונאיים של החברה.

התקיים דיון פנימי במשרד בנושא הליך הפיקוח וניתן ניקוד של 104 נקודות עפ"י מסמך אמות המידה. הניקוד הופחת לסך של 100 נקודות (הניקוד המרבי). הוחלט שסעיף ההפרה הרלוונטי הוא סעיף 5 לחלק ד' של התוספת לחוק התקשורת. כפי שצוין במכתב הכוונה סכום העיצום המרבי לגבי החברה, עבור השנה בה בוצעה ההפרה, עומד על 11,343,800 ₪.

מר פילבר: הליך הפיקוח התבצע לפני כניסתי לתפקיד, כיום ההתנהלות מול חברת בזק שונה, אני מאמין ופועל לפתור חילוקי דעות בהדברות ולא בקנסות, ומצליח לקדם נושאים תקועים. עם זאת, זה לא מפסיק הליכי פיקוח ויש חשיבות לרציפות שלטונית במקרים בהם התבצעה הפרה.

מר ארביב: חלק מרכזי בתהליך הפיקוח הוא יצירת הרתעה ושמירה על מדיניות המשרד. לעיתים יש חשיבות לפקח גם כאשר מדובר בהפרה של רפורמה שבדיוק יצאה לדרך, כי אחרת, אם "קוברים" משהו שרק נולד, הוא כלל לא יתבצע. האם זו הייתה כוונת המשרד ביציאה להליך הפיקוח?

מר פילבר: כיום יש אווירה משתפת פעולה וכל יום עוברים כ – 1,700-1,800 מנויים לשוק הסיטונאי.

ד"ר אופק: האם העמדה הנוכחית שלכם כבר משוקללת בתוך הניקוד?

מר שמילה: אנו כבר עשינו חשיבה מחודשת בדיון מקדים בנושא הניקוד שבסופו וכפי שיוצג בהמשך הצענו להפחית מסך הנקודות הכללי 15 נקודות.

מר פילבר: אני רוצה שנדון ונתייעץ על כך היום בדיון הועדה. המדיניות לא השתנתה.

מר ארביב: מה המדד להצלחה של הליך פיקוח? האם יכול להיות שההצלחה של השוק הסיטונאי נבעה גם כתוצאה מהליך הפיקוח מול חברת בזק ומהאיום המרחף על ראשה? הרי החברה התוודעה ונחשפה לסיכון, עקב הפרסום המוקדם על הכוונה להטיל עיצום כספי, והאינדיקציה לכך היא שזה הביא לתיקון ושינוי לגבי ההפרות שהיו לחברה?

מר שמילה: אני אבהיר שלא כולם סוברים שמדובר בהצלחה, למרות כמות המנויים שעברה. עם זאת, לדעתי ישנם שלושה גורמים עיקריים שתורמו בין היתר להתנעת הרפורמה:

1) מעבר לתהליך אוטומטי, שמאפשר לתהליך לעבוד הרבה יותר מהר לעומת התהליך הידני;

2) החברות מבינות את מקומו של הרגולטור ופועלות בהתאם.

3) הגישה "החדשה" שננקטת במשרד שמטרתה להוביל להתקדמות באמצעות הידברות.

ד"ר אופק: החברה יודעת שמדובר על 4 הפרות שבגינן יש כוונה להטיל עיצום כספי ולא על 9? האם היו לחברה השגות והאם יש קשר בין ההשגות להפרות?

עו"ד מזור: החברה מודעת לכך – ההחלטה להמשיך בהליך רק לגבי 4 הפרות הופיעה בדו"ח הפיקוח הסופי.

מר שמילה: הם השיגו וטענו שהם היו צריכים זמן סביר להתארגן לרפורמה. חשוב להבין שכל הפרה הייתה מצדיקה הליך פיקוח עצמאי, במקרה שלפנינו נמנו מספר הפרות בדוח אחד, כך שלמעשה "נחסכו" לכאורה לחברה 3 הליכי פיקוח נוספים. אגב, בהפרה של משך הזמן הנדרש להעברת מנויים, נספרו רק מקרים שהתעכבו מעבר ליממה, למרות שהחברה, עפ"י ההוראות, הייתה צריכה להעביר בתוך 30 דקות.

ד"ר אופק: החברה טוענת ש – 30 דקות זה לא זמן סביר.

עו"ד מזור: החברה לא טוענת מהו זמן סביר, אלא רק טוענת ש – 30 דקות זה זמן לא סביר. נזכיר שוב שלא נספרו מקרים בהם הלקוח עבר בתוך 40 דקות במקום 30 דקות, אלא רק מקרים בהם המעבר התרחש לכל הפחות ביום למחרת.

ד"ר אופק: חלק מהטענות של החברה במענה שהיא שלחה, כלל לא רלוונטיות. מה לגבי האיסור שחל על החברה לבצע שימור לקוחות? החברה טוענת שזה "הונחת" עליה בשלב מאוחר.

עו"ד עמית: ההוראות בנוגע לחצי שעה להשלמת המעבר נקבעו בתיק השירות, כחלק מהחלטת השר מחודש נובמבר 2014, זמן רב לפני כניסת הרפורמה לתוקף.

מר שמילה: בדיוני השולחן העגול ובהוראות הובהר לחברה לא לבצע שימור תוך כדי מעבר.

מר קופלוביץ: למעשה הגורם בחברה שמטפל בלקוח הסיטונאי, מטפל גם בלקוחות קמעונאיים, הם לא אמרו מלכתחילה שזה אותו "אדם". ברור שבאופן הזה המידע עובר.

פרופ' שכטר: הטענה הזו של החברה אינה תירוץ. האיסור הוא לא רק על העברת המידע אלא גם על ביצוע השימור. אותו גורם שמשמש בשני "כובעים" היה צריך לדעת לא להשתמש במידע שמגיע אליו בהליך אחד לצורך הליך אחר.

מר כסיף: צריך גם לדון בנושא הצלחת או אי הצלחת הרפורמה.

מר שמילה: ההצלחה לא נמדדת רק במספר המנויים שעברו אלא בעוד פרמטרים.

מר כסיף: חברת בזק התייחסה במענה למכתב הכוונה של המשרד. רוב המסמך עסק בטענות לעניין הסמכות.

מר שמילה: הסמכות עברה מבחינתנו בדיקה מעמיקה וחוות דעת משפטית של המשרד. לעמדת המשרד, כפי שהוצגה כבר בפני בזק בהזדמנויות שונות, ההוראות ניתנו בסמכות. ד"ר אופק: כפי שסוכם בהתייחס לעקרונות העבודה של הועדה, ככלל - אנו בוחנים את המקרה תוך הנחה שהייתה הפרה כפי שקבע המשרד, ואנו דנים בניקוד לגביה ולא בעניין הסמכות.

מר כסיף: נעבור לניקוד של העיצום הכספי, עפ"י מסמך אמות המידה. כפי שצינו קודם, בדיון מקדים שביצענו, הוצעה הפחתה של 15 נקודות ממכתב הכוונה המקורי.

1. **המידה שבה יש בהפרה כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים**

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 20 נקודות מתוך 20.

מר כסיף: ההמלצה בדיון מקדים הייתה להישאר בניקוד של 20 נקודות מהנימוק שהייתה פגיעה בתחרות.

מר שמילה: כל מהות האירוע הזה באופן מובהק הייתה למנוע תחרות (זמני מענה, עיכובים וכו').

ד"ר אופק: אני מסכימה. לתפיסתי, 4 ההפרות, האפקט המרכזי שלהן זו פגיעה בתחרות. אני לא מוצאת סיבה שמצדיקה הפחתת ניקוד.

פרופ' שכטר: גם אני מסכים.

מר ארביב: נכון, כל התכלית של השוק הסיטונאי היא תחרות, לפתוח את השוק לתחרות ולכן הניקוד פה הוא נכון.

החלטה: הועדה ממליצה להשאיר את הניקוד שניתן, 20 נקודות, ללא שינוי.

2. **המידה שבה יש בהפרה כדי לגרום לפגיעה במתן שירותי בזק או במתן שידורים באורח תקין וסדיר**

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 0 נקודות מתוך 20.

מר שמילה: לא ניקדנו קודם לכן, אך היו טענות לאחר מכן של מנויים שנותרו ללא שירותי בזק בזמן הממושך של המעבר. זה לא נטען בדו"ח הפיקוח ולכן לא ניתן ניקוד על ידינו.

מר ארביב: אני לא רואה מניעה עקרונית למתן או להעלאת ניקוד, כל עוד יוצגו נתונים אמפיריים או עובדתיים בפני הועדה. במקרה זה, אין לנו בסיס עובדתי לטענה זו שלפיו נוכל להחליט ולשנות. אני סבור שהיה צריך לבצע בדיקה לכמה מתוך המנויים שעברו הייתה פגיעה בשירותי בזק.

פרופ' שכטר: אני דווקא חושב שלא מדובר רק בניתוק. השאלה הנשאלת היא מה הכוונה "במתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר" לא רק באופן העובדתי, אלא הסתכלות גם על פגיעה בשירות הלקוחות. האם גלישה איטית, למשל, נכללת בשירותי הבזק שאמורים להינתן באורח תקין וסדיר למנוי?

בנוסף, מנוי שרצה לעבור מבזק לספק מתחרה, אך נשאר מחובר לבזק, עדיין "שירותי הבזק" שלו נפגעו.

מר שמילה: נפיק ונלמד הלקחים למקרים הבאים בהקשר זה.

ד"ר אופק: אם יש דברים חדשים שמתגלים, רצוי לבחון אותם ולהעמיק את הליך הפיקוח. לא הוצגו בפנינו נתונים ולא ניתן לבחון שינוי בניקוד, אך יש מקום להניח שהייתה פגיעה גם בלקוחות.

החלטה: הוועדה ממליצה להותיר את הניקוד ללא שינוי, 0 נקודות.

3. שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 10 נקודות מתוך 10.

מר שמילה: שיעור מנויים זהו מושג רחב, השאלה כיצד מתייחסים למספר המנויים שמהווה את ה-100%, דהיינו ל-1.5 מיליון מנויים או רק ל-200,000 מנויים? מדובר בכ-10,000 מנויים לפחות שנחשפו לפגיעה. זה מספר מנויים גדול באירוע מסוג זה.

מר ארביב: כמה מנויים ניסו לעבור חברה והצליחו? כמה מנויים נתקלו בקשיים? האם 100% מהאנשים שניסו לעבור חברה נפגעו?

מר פילבר: המשרד מקבל דיווח יומי וישנם נתונים בסוף יום של מספר מנויים שלא הצליחו לעבור חברה. גם אם המספר לא משתנה באופן משמעותי מיום ליום – לא מדובר בהכרח על אותם מנויים שכלולים בדיווח של סוף היום, כי למחרת היום חלקם עברו אך נוספו חדשים. כמו כן יש סוגיה שלמה שנקראת טכנאים ובהגדרה של מספרים מוחלטים, מדובר בכ-15% מהמנויים שעוברים חברה, שהיו זקוקים לשירות טכנאים – כ-30,000 מנויים בפועל. תיק השירות קבע את הכללים לחברה.

ד"ר אופק: לדעתי יש להכניס אלמנט יחסי כלשהו בהגדרה של "שיעור מנויים":

1) שיעור המנויים מתוך כלל המנויים והתייחסות לקבוצת המנויים הרלוונטית.

2) מהו היקף הנזק והאם מדובר באותה רמת חומרה (המעבר לחברה התעכב אך עדיין ישנו שירות למנויים לעומת מצב שבו המנויים נותקו לחלוטין).

מר ארביב: לדעתי שיעור המנויים הרלוונטי זה השיקול העיקרי לניקוד. אם יש שירות שמיועד ל-10 בתי חולים וכולם נפגעו, אז מדובר על פגיעה של 100% ולא משנה שמדובר רק ב-10 מנויים. הרי לכאורה במקרה כזה החברה היתה יכולה לא לתת שירות כלל ובגלל שמדבר רק ב-10 מנויים אז באופן יחסי לכלל המנויים זה משהו אפסי.

עו"ד עמית: אם ההליך עוסק בפגיעה בתחרות וכל אותם מנויים לא עברו – זוהי הפגיעה.

פרופ' שכטר: אני גם חושב כך. ההפרה מתייחסת לפגיעה בתחרות וזו תכלית ומהות ההפרה.

מר שמילה: אני מבקש להציג את הנתונים המספריים: מדובר בכ-43,000 מנויים שביקשו לעבור בתקופה הרלוונטית להליך הפיקוח ומתוכם כ-13,000 מנויים שלא טופלו או שהיו בהמתנה. יש לציין, שנכון לאותם מועדים, 70% מהמנויים עברו חברה בתוך 24 שעות.

מר קופלוביץ: במועד הבדיקה אלו 13,000, מה שאומר שבפועל כנראה יותר מנויים נפגעו, כיוון שהמספר לא מציג מנויים שטופלו באיחור ניכר אך חוברו בסופו של דבר, וכן כפי שנאמר קודם, אלו לא תמיד אותם מנויים הממתינים בכל רגע נתון.

ד"ר אופק: ככל שמספר המנויים האבסולוטי גבוה אז צריך להגדיל את הניקוד מעבר לשיעור היחסי, וכך גם להפך. במקרה הזה 3 נקודות זה נמוך מדי אך 10 נקודות זה לדעתי גבוה מדי.

מר ארביב: נקודת המוצא צריכה להיות כשמדובר בהליך מנהלי ואם אין בפנינו נתון עובדתי, יש להניח לטובת החברה. אני מוצא שיש מקום להפחית הניקוד שניתן ובמקרה זה נתייחס לשיעור של 30% מסך המנויים המהווה שליש ממספר המנויים שנחשף לפגיעה, שזהו מספר לא מבוטל של מנויים ולפיו יש מקום להחמיר.

ד"ר אופק: לדעתי הניקוד המתאים כאן הוא 5 נקודות.

פרופ' שכטר: גם לדעתי.

מר ארביב: אני מוכן להסכים לזה. רק במקרים של כישלון מוחלט לתת את השירות יינתנו 10 נקודות.

החלטה: הוועדה ממליצה לשנות הניקוד שניתן, להפחית 5 נקודות ולקבוע כי הניקוד יעמוד על 5 נקודות.

4. משך ההפרה

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 10 נקודות מתוך 10.

מר שמילה: נכון למועד שליחת מכתב הכוונה, ניתן הניקוד המרבי של 10 נקודות מהסיבה שההפרה נמשכה. אולם בדיון המקדים שהתקיים לאחרונה, מצאתי לנכון להמליץ על הפחתת הניקוד ל-5 נקודות על פי אמת מידה זו, כיוון שנכון להיום המעבר לחברה אחרת מתבצע לרוב בתוך 30 דקות, בפרט כשהמערכת אוטומטית ולא ידנית (ולא ימים שלמים כבעבר).

ד"ר אופק: מתי יצא לדרך הליך הפיקוח?

מר שמילה: בחודש מאי. כיום ניתן לראות שהחברה מתקנת את ההפרות.

מר ארביב: אמנם נכון לחודש מאי משך ההפרה הוא מקסימלי, אך בגלל שניתן להסתכל גם נכון להיום, ולכן אם רואים שהחברה מתאמצת ומשתפרת, אפשר לשקול להפחית הניקוד שניתן.

פרופ' שכטר: אני מסכים.

החלטה: הוועדה ממליצה לשנות הניקוד שניתן, להפחית 5 נקודות ולקבוע כי הניקוד יעמוד על 5 נקודות.

5. היקף הנזק הכספי שנגרם כתוצאה מההפרה

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 15 נקודות מתוך 15.

מר שמילה: אנו בוחנים את ניסוחו של מודל כלכלי שיאפשר הערכה של הנזק הכספי במקרים בהם אין למשרד נתונים מדויקים. בעת שקבענו את הניקוד המקורי, הנימוק היה שקשה לאמוד נזק כספי במדויק, אך אפשר להעריך אותו מבחינת הנזק שנגרם לכל מנוי שלא הצליח לעבור חברה, כנזק של 40 ש"ח / 60 ש"ח X 10,000 מנויים. בשל היעדר נתונים מדויקים, ובהשוואה למקרים אחרים בהם הוטל עיצום כספי, מצאתי לנכון בדיון המקדים להמליץ על הפחתת הניקוד ל-7 נקודות.

מר קופלוביץ: בשלב הראשון היה מדובר על נזק של 60-70 ש"ח לכל מנוי, כיום הסכום הוא כ-40 ש"ח למנוי.

ד"ר אופק: לעניין "הנזק הכספי", אני מציעה לבצע עדכון ולשנות הניסוח של מסמך אמות המידה והסעיף הרלוונטי בחוק ולהסיר את המילה "הכספי". לא כל נזק הוא כספי, יש גם נזקים של עוגמת נפש וכיו"ב. גם כאשר ניתן לדעת במדויק מה היקף הנזק הכספי, עדיין צריך לשקול כמה ניקוד לתת.

מר גילה: קשה לאמוד נזק שנוגע, למשל, לתדמית הספקים האחרים. כדי לבחון הכנת מודל כלכלי, צריך להתעמק בנתונים שיביאו להצגת הנזק.

ד"ר אופק: אפשר גם להשוות למקרים אחרים בהם ניתן ניקוד.

עו"ד מזור: בנושא החי"פים ניתן ניקוד של 5 נקודות ושם הנזק היה פחות בולט.

מר ארביב: אפשר לשקול את הורדת המילה "כספי" מאמות המידה. האם ניתן מקום להערכה גם לנזק עתידי? אין לנו כלי למדוד מהי רמת החומרה ולכן יש לבחון בעתיד איזשהו אומדן וכלי כלכלי למדידת נזק כספי. ניתן לבצע הערכה בלבד של הנזק אל מול הניקוד ולהפחית הניקוד ל-6 נקודות, אלא אם כן יובאו בפני המנכ"ל נתונים שהנזק הכספי שנגרם עלה על מיליון ₪.

החלטה: הוועדה ממליצה להפחית את הניקוד שנקבע על 15 נקודות ולקבוע כי הניקוד יעמוד על 6 נקודות בלבד.

6. **מידת התועלת שצמחה למפר כתוצאה מההפרה**

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 8 נקודות מתוך 10.

מר ארביב: על מי הלקוח כועס בגלל העיכוב במעבר?

מר פילבר: על ספק ה-ISP.

ד"ר אופק: אם משווים לתיק החי"פים, הניקוד שניתן מתאים.

מר ארביב: התועלת ברורה, אך אין נתונים מעבר לכך ולכן מומלץ להפחית הניקוד שניתן.

החלטה: הוועדה ממליצה לשנות הניקוד שניתן ולהפחיתו בשתי נקודות ולקבוע כי הניקוד יעמוד על 6 נקודות.

7. **הפרות קודמות של המפר**

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 9 נקודות מתוך 15.

מר כסיף: מדובר ב-3 הפרות בדרג חומרה גבוהה יחסית ושתי הפרות בדרג חומרה נמוך יחסית.

מר ארביב: הניקוד שניתן מקובל. צריך להעלות אך שעדיין יהיה לאן להעלות ככל שתהיינה הפרות נוספות.

מר פילבר: צריך לקבוע מתי הפרות קודמות נמחקות.

מר שמילה: דיברנו בפעם קודמת על פרק זמן של כ-3 שנים.

החלטה: הוועדה ממליצה להותיר את הניקוד ללא שינוי, 9 נקודות.

8. פעולות שנקט המפר עם גילוי ההפרה ובכללן הפסקת ההפרה מיוזמתו ודיווח עליה למנהל

ונקיטת פעולות למניעת הישנות ההפרה ולהקטנת הנזק שנגרם כתוצאה ממנה –

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 0 נקודות מתוך 20.

מר שמילה: חלק מההפרות, מתוך ארבעת ההפרות של החברה, השתפרו. חשבנו להקל אך גילינו שהם ממשיכים, למשל, בשיחות שימור הלקוחות.

מר פילבר: צריך לבחון מה גרם לריסון – כללי המשחק או העיצומים.

מר ארביב: יש מקום להקל במקרה שבו המשרד העיר לחברה על ההפרה/הליקוי וניכר כי נעשו מאמצים מצידה לשפר ולתקן ליקויים, דבר המשפיע גם על המוטיבציה והיכולת של החברה לתקן ליקויים בעתיד לאחר פנייה של המשרד. צריך גם לזכור שהמשרד יכול היה לנקוט ב-4 הליכים עצמאיים של פיקוח, החלטה שמצד אחד מקלה עם החברה כי נחסכו לה 3 עיצומים, אך מאידך במקרה בו נותרה רק הפרה אחת, היא תשפיע על כל האחרות שכן תוקנו.

ד"ר אופק: אני מסכימה עם העיקרון, אך לא במקרה הספציפי הזה. חברה שממשיכה לבצע הפרה גם לאחר שמתקיים הליך פיקוח שהיא מודעת אליו, זה שיקול שיש לתת עליו את הדעת.

מר ארביב: יש לבחון האם החברה נקטה בפעולות אקטיביות למניעת או להפסקת ההפרה.

מר שמילה: אני מפנה לסעיף 4.2 למענה החברה.

מר ארביב: עברנו כעת על כל 4 ההפרות וראינו שהחברה לא ביצעה שינוי אקטיבי כתוצאה מהבקרה, גם מעבר מהיר יותר של המנויים מתבצע תודות לתהליך האוטומטי שהחליף את התהליך הידני.

עו"ד עמית: בהתאם לסעיף 4.2 למענה החברה, החברה כן הרחיבה את שעות פעילות המוקד. עם זאת, הרחבת שעות פעילות המוקד לא נעשתה מיוזמת החברה אלא לאחר פניית המשרד.

מר ארביב: לאחר בדיקה של כל אחת מההפרות וגם מהתייחסות החברה, לא נטען שנעשתה פעילות לשינוי ולתיקון ההפרות ולכן יש להשאיר הניקוד על 0 נקודות. אולם, מכיוון שכתוצאה מפנייה של המשרד לחברה, הם דיווחו שתיקנו את ההפרה לגבי שעות פעילות מוקד השירות, הוחלט להוריד נקודה אחת.

החלטה: הוועדה ממליצה להפחית נקודה אחת ולקבוע כי הניקוד יעמוד על מינוס נקודה אחת.

9. נסיבות נוספות ושיקולים אחרים

ניקוד מוצע במכתב הכוונה: 30 נקודות מתוך 30.

מר ארביב: תשובת החברת אינה מספקת ומציגה פער בלקיחת אחריות והפנמה שישנה בעיה בהתנהלותה ובמקום זאת מצאה לנכון להתנגח עם המשרד.

ד"ר אופק: אין במענה החברה טענות לגופו של עניין.

מר ארביב: אפשר לשקול האם הניקוד כאן צריך לשקף את סך כל הניקוד שניתן מתוך הניקוד המרבי שאפשר לתת, למשל, לשם הדוגמא, אם הניקוד המרבי יכול להסתכם ב-100 נקודות והגענו לניקוד של 52 נקודות, האם יש לתת ניקוד בפרופורציה ל-30 נקודות

(כמחצית) שאפשר לתת בסעיף זה. אני סבור שאין לבחון כל סעיף וסעיף, אלא שיש להסתכל על התמונה הכללית של הפרשיה כולה והאפקט המצטבר ושנדרש לשפוט לחומרה. פרופ' שכטר: הקריטריון הוא "נסיבות ושיקולים נוספים" ופה יש מקום להחמיר כי במקרה זה בזק היא ייחודית ומהווה מונופול. נקודת המבט שחשובה היא ההסתכלות מבחינת הלקוחות.

מר ארביב: לדעתי הסעיף נועד להמחיש את החומרה בכללותה. מר ארביב: זה סעיף שמצביע על החומרה היתרה של המקרה ומהות ההפרה של פגיעה ברפורמה המהווה מהלך מרכזי, חשוב ובעל השפעה ובנוסף, מעמדה המיוחד של חב' בזק כמונופול. מדובר במספר הפרות בנושא מאוד מרכזי וברצף של הפרות שדנו בהן בנושא זה כהפרה אחת. יחד עם זאת, בשל השיקולים הקודמים שציינו קודם, כמו שיפור זמני המעבר, אנו ממליצים להפחית 5 נקודות.

החלטה: הוועדה ממליצה להפחית את הניקוד שניתן ולקבוע כי הניקוד יעמוד על 25 נקודות.

סיכום:

- א. הוועדה ממליצה לשנות את הניקוד שניתן במכתב הכוונה.
- ב. סה"כ הניקוד המוצע עומד על 75 נקודות.
- ג. הוועדה ממליצה למנכ"ל לבחון תוספת נקודות בגין סעיף 5, היקף הנזק הכספי שנגרם כתוצאה מההפרה, אם יוצגו בפניו הנתונים המתאימים.