החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 3-11/2019 מיום 25.7.2019

בנושא:

<u>פרק הזמן שעומד לרשות בעלי הרישיונות להסרת ציוד הקצה לבקשת המנוי</u>

<u>כללי</u>

1. בהחלטת מועצה מס' 2-6/2019 מיום 27.3.2019 הזמינה המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (להלן: "**המועצה**") את כל המעוניין בדבר, להציג בפני המועצה בכתב את עמדתו לגבי האפשרות לערוך שינוי ברישיונות השידורים ובהסכמי המנוי של הוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ (להלן: "**הוט**") ושל די. בי. אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ (להלן: "**יס**") (להלן ביחד: "**בעלי הרישיונות**" ו- "**הרישיונות**" בהתאמה), בכל הנוגע להוראות בעניין פרק הזמן שעומד לרשות בעלי הרישיונות להסרת ציוד הקצה לבקשת המנוי (להלן: "**החלטת השימוע**"). מספר תגובות הוגשו להחלטת השימוע, והגיעה עת ההכרעה.

<u>רקע והחלטת השימוע</u>

2. בהחלטת השימוע פורטו הוראות הרישיונות והסכמי המנוי הקיימים של בעלי הרישיונות, אשר קובעים ומסדירים, בין היתר, כי בהפסקה או ניתוק שירות מחויבים בעלי הרישיונות להסיר את ציוד הקצה לבקשת המנוי: על-פי רישיון והסכם המנוי של יס - בתוך <u>14 ימי עבודה</u> מיום שביקש זאת המנוי (סעיף 13.2.2 לרישיון יס; סעיף 12(ג) להסכם המנוי של יס); על-פי רישיון הוט - בתוך <u>14 יום</u> מעת שביקש זאת המנוי (סעיף 42.2.6 לרישיון הוט); בהסכם המנוי של הוט אין אזכור לתקופה (סעיף 21.1 להסכם המנוי של הוט). משמעות הדברים הלכה למעשה היא כי ליס נתון זמן רב יותר כדי להסיר את ציוד הקצה מבית המנוי שהרי ההוראה לגביה מדברת על 14 ימי עבודה, בעוד שבהוט מדובר על איסוף תוך 14 יום.

3. בהחלטת השימוע פורט כי חברת הוט פנתה למועצה בבקשה להאריך את מועדי האיסוף שנקבעו לה וכי המועצה שוקלת, מהטעמים שפורטו שם, לקבל את הבקשה במובן זה שייערכו שינויים ברישיונות ובהסכמי המנוי של בעלי הרישיונות בעניין פרק הזמן שעומד לרשותם להסרת ציוד קצה לבקשת המנוי. השינוי שהוצע במסגרת השימוע כלל תיקון הוראות הרישיונות, כך שתקבע תקופה אחידה וארוכה מהקיים להסרת ציוד לשני בעלי הרישיונות, בתוך <u>30 יום</u> מעת שביקש זאת המנוי, כאשר מכלל זה יוחרג המקרה של מנוי שביקש את ניתוק השירות והודיע על מעבר דירה (לרבות בהודעה טלפונית) - שאז בעל הרישיון יסיר את ציוד הקצה בתוך <u>14 יום</u> מעת שביקש זאת המנוי. הטעם המרכזי להחרגה זו, כאמור בהחלטת השימוע, הנו שמעבר דירה הוא נקודה פוטנציאלית לאבדן ממירים, מה שעלול לגרור חיוב של מאות ואף אלפי ₪ ללקוחות המתנתקים

4. התיקון האמור הוצע מתוך רצון לקבוע הוראה מאוזנת ומידתית, תוך הקלה בנטל הרגולטורי המוטל על בעלי הרישיונות בצד שימת לב לענייני של המנוי הצרכן (גם בנוגע למעבר דירה). כמו כן, בתיקון המוצע היה כדי ליצור נורמה אחידה וברורה על בעלי הרישיונות הפועלים באותו השוק תחת פיקוח המועצה ולהשוות את ההסדרים הקבועים ברישיונות בעניין.

<u>תגובות להחלטת השימוע</u>

5. **הוט** בתגובתה, בירכה על השימוע ועל המתווה המוצע במסגרתו, שהנו לשיטתה כלי אפקטיבי וצודק שבאמצעותו ניתן לאפשר גמישות נכונה בכל הנוגע להשבת ציוד הקצה מבתי הלקוחות. הוט חזרה על העמדה שהביעה גם עוד קודם להחלטת השימוע, לפיה לגבי בקשות לאיסוף ציוד קצה כתוצאה ממעבר דירה, תישאר על כנה ההוראה הקובעת פרק זמן של 14 יום (ולא 30 יום).

6. **יס** בתגובתה הבהירה כי אינה רואה מניעה להיענות לבקשת הוט ולקבוע את פרק הזמן שעומד לרשות החברות לאיסוף ציוד קצה על 30 ימים (במקום 14 ימי עבודה כפי שקבוע ברישיונה של יס כיום), ולחילופין היא אינה רואה מניעה לקבוע ברישיונה של הוט הוראה דומה לזו הקבועה ברישיונה של יס (14 ימי עבודה), או לקבוע תקופה ארוכה יותר שתימנה ב"ימי עבודה" בשני הרישיונות (למשל 17 ימי עבודה). לשיטתה של יס, המנייה ב"ימי עבודה" עדיפה, מאחר שהיא מאפשרת קציבת פרק זמן אמיתי זהה בין מצבים שבהם ריבוי ימי עבודה או מיעוט ימי עבודה, ומצויה גם ברישיון יס ובחוק הגנת הצרכן בהקשרים אחרים.

יחד עם זאת, יס מתנגדת לתיקון המוצע בכל הנוגע לקציבת פרק זמן קצר יותר מזה הקבוע ברישיונה היום בנוגע למנויים מתנתקים המודיעים על מעבר דירה, וזאת משורה של טעמים וביניהם: הכבדה בנטל הרגולטורי, על רקע המצב התחרותי והשחקנים הנוספים הפועלים בשוק השידורים, באופן שבו ההסדר המוצע יוצר שני סוגים של מנויים שמהם יש לאסוף ציוד ובכך גורם למורכבות תפעולית שאינה קיימת היום ביס; קיצור המועד הקבוע היום ברישיון יס אינו מבוסס לטענתה על תשתית עובדתית; אין כל הצדקה לטענתה לקיצור פרק הזמן העומד לרשות יס לצורך איסוף ציוד קצה ממנוייה, גם מכיוון שיס מאפשרת למנוייה להשיב את ציוד הקצה בכתובת שונה (בשנת 2018, כ- 14% מכלל איסופי הציוד של מנויים שעזבו את השירות - בוצעו בכתובת שונה).

7. תגובה נוספת, נתקבלה מאת **המועצה הישראלית לצרכנות**, אשר הבהירה כי אמנם אינה מתנגדת להארכת המועדים לצורך איסוף ציוד הקצה, אך הנה סבורה שיש ליצור הסדר מקיף המתעד את פעולות האיסוף ומצבו של הציוד הנאסף וכן קביעת מועדים קצובים לדרישות תשלום במקרה של אי החזרת ציוד. המועצה הישראלית לצרכנות ציינה כי התקבלו אצלה תלונות רבות של צרכנים, בעיקר כלפי הוט, מהן עולות תופעות שעניינן קושי להתנתק מהשירות וחיובים עודפים לאחר הודעות ניתוק; המשך חיובים על-ידי הוט-נט על אף בקשת התנתקות מכלל השירותים; דרישות תשלום בגין נזקים או אי החזרת הציוד (או איסוף חלקי של הציוד) וכן תלונות של צרכנים בדבר חוסר וודאות לגבי הפעולות אותן הם מחויבים לבצע לצורך ניתוק משירות. לדעת המועצה הישראלית לצרכנות יש מקום לתת את הדעת לכשלים העולים מן התלונות, ולחייב את הוט לפעול לתיקון הליקויים.

8. בהסכמת המועצה הישראלית לצרכנות, הועברה תגובתה להתייחסותה של הוט. הוט מצדה, הדגישה כי המועצה הישראלית לצרכנות אינה מתנגדת לתיקון המוצע. הוט טענה כי אין קשר בין עמדת המועצה לצרכנות לבין השימוע, שכן חלק ניכר מהפניות אינן מתייחסות להוט, אלא להוט-נט (שהנה חברה אחרת - ספק אינטרנט מקבוצת הוט) וכן נושא השימוע קשור במועדי איסוף ציוד קצה, בעוד שעמדת המועצה

לצרכנות מתייחסת בעיקר לסוגיות שקשורות בחיובים שלאחר האיסוף או פניות לקוחות בנושאים שקשורים בניתוק. מכל מקום, ציינה הוט כי מדובר במספר תלונות שהוא אחוז מינורי ביחס לאלפי מפגשי איסוף ציוד קצה, המתרחשים מדי חודש, ולא ניתן ללמוד מכך על מערך השירות של הוט, בפרט בנושא החזרות הציוד. הוט אף הוסיפה וטענה כי הארכת משך הזמן העומד לבעלי הרישיונות לאיסוף ציוד הקצה, תאפשר לה, בין היתר, להיערך טוב יותר להשבת הציוד בצורה יעילה ומבוקרת כפי שמבקשת המועצה הישראלית לצרכנות. עוד הבהירה הוט, כי תלמד את המקרים המתוארים בפניית המועצה הישראלית לצרכנות ותבצע, במידת הצורך, הפקת לקחים על-מנת ליעל את חוויית השירות של הלקוחות בנושאים שעולים מן הפניות.

9. בנוסף, בעקבות עמדת המועצה הישראלית לצרכנות, אשר הצביעה על חשש בדבר חוסר וודאות בנוגע לזכויותיו בעניין איסוף הציוד אצל המנוי המתנתק, פנה הצוות המקצועי של המועצה אל בעלי הרישיונות, על-מנת לבחון אפשרות לפיה ייקבע ברישיונות במפורש כי על בעל הרישיון להודיע למנוי מפורשות על זכותו כי הציוד ייאסף מביתו. בתגובה, הן הוט והן יס הביעו הסכמתם לתיקון הרישיון בעניין זה.

10. תגובה נוספת התקבלה מאת מר ברק בורשטיין, אשר העלה חשש שמא תבוטל האפשרות לאיסוף ציוד הקצה מבית הלקוח.

<u>דיון והחלטה</u>

11. לאחר שעיינה בעמדות השונות שהוגשו, ושבה ודנה בהרחבה בסוגיה, המועצה מחליטה לתקן את הוראות הרישיונות והסכמי המנוי בנוגע לפרק הזמן שעומד לרשות בעלי הרישיונות לאיסוף ציוד הקצה לבקשת המנוי, ולהשוות בין ההסדרים באופן שרישיון הוט יתוקן ויותאם לרישיון יס, כך שתחול נורמה אחידה וברורה על בעלי הרישיונות המחייבת אותם לאסוף את ציוד הקצה **<u>בתוך 14 ימי עבודה</u>**, ללא אבחנה בין ניתוק בעקבות הודעה על מעבר דירה לבין ניתוק אחר.

12. כמו כן, על-מנת להקנות וודאות לצרכן, מחליטה המועצה גם לתקן את הוראות הרישיונות ולהוסיף הוראה לפיה על בעל הרישיון להודיע מפורשות למנוי על זכותו כי הציוד ייאסף מביתו. תיקון זה יגביר את השקיפות מול הצרכן ויקנה לו ידיעה ברורה אודות זכויותיו בנוגע לאופן איסוף ציוד הקצה בעת התנתקות. מדובר בהוראה חשובה שתמנע מחלוקות ואי-הבנות ותאפשר לצרכן לקבל החלטה מושכלת לגבי בחירתו בעניין. בכוונת המועצה לעקוב אחר יישום הוראה זו, לרבות באמצעות קבלת האסמכתאות המתאימות לכך.

13. בעניין מועדי האיסוף, אמנם, בהחלטת השימוע נשקל תיקון קצת שונה של הארכת המועדים ל- 30 יום, ולא 14 ימי עבודה, ואולם נשקלה גם החמרה כלשהי מבחינת יס של קיצור מועדים עבור מתנתקים שעוברים דירה ל- 14 יום במקום 14 ימי עבודה. לאחר עיון בכלל התגובות ודיון בעניין סבורה המועצה כי ניתן להשיג אחידות ופשטות, וכן תכליות נוספות שפורטו בהחלטת השימוע, באמצעות קביעת הוראה אחידה של איסוף תוך 14 ימי עבודה.

14. אכן, תיקון זה יש כדי להשוות בין ההסדרים החלים על בעלי הרישיונות תוך "יישור מגרש המשחקים" לשני השחקנים המרושים הפועלים בשוק. הוא טומן בחובו הקלה במידת מה מהנטל הרגולטורי המוטל על הוט, אך זאת מבלי לפגוע ביס ולהחמיר עם הוראות רישיונה. בנוגע לספירה ב"ימי עבודה" - אמנם בשימוע נשקל כאמור השימוש במונח ימים ולא "ימי עבודה", מטעמי פשטות ונוחות למנוי, אך המונח מייצר קושי לחברות ופערי זמן משמעותיים בתקופות של חגים וחופשים, ולכן המועצה סבורה כי בנסיבות העניין הנוכחי יש להעדיף את הספירה ב"ימי עבודה".

15. בנוסף, התיקון האמור מייצר נורמה אחידה וברורה לגבי כלל המתנתקים, שלדעת המועצה היא סבירה ומידתית גם כלפיהם, במובן זה שאין כאן פריצת גבולות של המועדים הנוכחיים, אלא קביעת מועד סביר הקיים כבר בשוק אצל אחד מבעלי הרישיון. אכן, המועד שנקבע אינו ארוך יתר על המידה והוא מביא בחשבון גם את עניינו של הצרכן ואת החשש שמא המנוי יהפוך להיות "מחסן" של החברה ממנה התנתק, בפרט כאשר האחריות על אובדן ציוד מוטלת על המנוי. בהקשר זה יש לזכור כי במקרה של אובדן נדרש מנוי לשלם מאות ואף אלפי ₪ וממילא ככל שמגדילים את טווח הזמן שבו יכול להתבצע איסוף ציוד הקצה כך גובר הסיכון לאובדן הממיר, לביצוע טעויות, לצבירת חובות ולחיובים פתאומיים.

16. באשר לתגובתו של מר ברק בורשטיין שהעלה כאמור חשש כי תבוטל האפשרות לאיסוף מהבית, המועצה מבקשת להבהיר כי מדובר בשינוי במועדים בלבד, ודווקא מודגשת זכותו של המנוי לאיסוף מהבית.

17. נוכח כל זאת, מחליטה המועצה כאמור לתקן את ההוראות הרלבנטיות ברישיונות ולקבוע שאיסוף הציוד צריך להיעשות בתוך 14 ימי עבודה. כמו כן מורה המועצה על תיקון ברישיונות, כך שיובהר כי על בעל הרישיון להודיע למנוי מפורשות על זכותו כי הציוד ייאסף מביתו.

18. המועצה מבקשת להסב את תשומת לב בעלי הרישיונות, כי בכל הנוגע לנושא הרחב של התנתקות מהשירות ואיסוף ציוד הקצה, ובכלל זה חיוב המנוי בגין אי-החזרת ציוד, הגעה לאיסוף הציוד במועד שתואם וכיו"ב, הם נדרשים לעמוד בהוראות הרישיונות והסכמי המנוי וכן בהוראות הדין הכללי, ובמידת הצורך לערוך בדיקה לגבי מערך השירות שלהם בנוגע להחזרת ציוד הקצה ולכל העניינים הנוגעים לכך, כגון ענייני תקינות הציוד שהוחזר, חיובים המוטלים בגין אי החזרת ציוד ועוד. כמו כן, בעלי הרישיונות מתבקשים להיות קשובים לבקשות להסרת ציוד קצה המגיעות מצד אוכלוסיות מוחלשות (קשישים, בעלי מוגבלויות וכיו"ב) ולהשתדל במקרים הרלוונטיים כשהדבר ניתן לאסוף את ציוד הקצה בהקדם האפשרי ועוד לפני פרק הזמן המקסימלי העומד לרשותם בהתאם לרישיון.

19. כמו כן, מחליטה המועצה לערוך בעוד כשנה נקודת בדיקה, במסגרתה תבקש לבחון בין היתר את מצב השוק ותלונות צרכנים, והאם החברות עומדות בזמנים לאיסוף ציוד הקצה. על כן, החברות מתבקשות להגיש תוך שנה מקבלת החלטה זו דו"ח מפורט בעניין. יובהר כי במסגרת נקודת הבדיקה וככל שיסתבר כי קיים צורך בכך בשים לב לנתונים שיתבררו - תשקול המועצה להוסיף הוראות בדבר הסרת אחריות הצרכנים מהציוד במקרה שבו הציוד לא נאסף מהמנוי עד תום התקופה המותרת.

20. בנוסף, הוט הודיעה בהתייחסותה לתגובת המועצה הישראלית לצרכנות, כי לגבי התלונות בנושא חיובים שלאחר האיסוף ופניות לקוחות בנושאים הקשורים בניתוק, היא תלמד את המקרים המתוארים בפניית

המועצה הישראלית לצרכנות ותבצע, במידת הצורך, הפקת לקחים. בעניין זה, המועצה מבקשת לעקוב אחר הנושא, ועל כן הוט נדרשת להגיש למועצה עדכון בעניין בתוך 6 חודשים מהיום.

21. אשר על כן, המועצה מורה על תיקוני הרישיונות והסכמי המנוי כמפורט להלן, כאשר התיקונים מופיעים בהארת שינויים בגרסת מהדורות:

סעיף 42.2.6 לרישיון הוט:

"בהפסקת שירות כאמור לעיל רשאי בעל הרשיון להסיר את ציוד הקצה, בתיאום עם המנוי ובכפוף להסכם המנוי; בעל הרשיון יודיע למנוי על זכותו כי ציוד הקצה ייאסף מכתובת הספקת השירות; אם ביקש זאת המנוי, יסיר בעל הרשיון את הציוד כאמור בתוך 14 ימי עבודה ~~וד~~ מעת שביקש זאת המנוי."

סעיף 21.1. להסכם המנוי של הוט:

"נותק השירות ללקוח, תודיע החברה ללקוח על זכותו כי הציוד ייאסף מביתו, ~~יחזיר~~ והלקוח יחזיר לחברה, במועד הניתוק, את ציוד הקצה, או לפי בחירתו יאפשר לחברה להסיר, במועד הניתוק, את ציוד הקצה מבית הלקוח, בכפוף לתיאום מוקדם עמו, וזאת בתוך 14 ימי עבודה מעת שביקש זאת הלקוח; ואולם, במקרה של ניתוק לפי סעיף 20 לעיל, החברה תקבע אם תסיר את ציוד הקצה כאמור, או שתורה ללקוח להשיב לה את ציוד הקצה במשרדיה."

סעיף 13.2.2 לרישיון יס:

"בניתוק שירות כאמור לעיל, אם השאיל או השכיר בעל הרשיון למנוי את ציוד הקצה, רשאי בעל הרשיון להסיר את ציוד הקצה, בתיאום עם המנוי ובכפוף להסכם המנוי; בעל הרשיון יודיע למנוי על זכותו כי ציוד הקצה ייאסף מכתובת הספקת השירות; אם ביקש זאת המנוי, יסיר בעל הרשיון את הציוד כאמור בתוך 14 ימי עבודה מיום שביקש זאת המנוי."

סעיף 12(ג) להסכם המנוי של יס:

"ככל הנוגע למפענח שאינו בבעלותך הרי שבכל מקרה של ניתוק שירותים אנו נודיע לך על זכותך לבקש שנגיע אלייך להסירו, ואתה תוכל לבחור אם לאפשר לנו להסירו, לאחר תיאום אתך או להשיבו בעצמך למשרדנו, והכל תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתך לניתוק השירותים."

22. תיקוני הרישיונות ייכנסו לתוקף החל מהיום.

* * *