

**מסמך טענות ומענים לשימוע משני מיום 23.2.2021 בנושא בחינת ההפרדה בין שירות  
תשתית רחבת-פס לבין שירות גישה לאינטרנט (ISP)**

**סמכות:**

1. משרד התקשורת נעדר סמכות לקיים את השימוע המשני לנוכח סמיכות ההליך למועד הבחירות הכלליות לכנסת ה-24 ולאור המצב החוקי שבו אין שר תקשורת מכהן.

מענה: נוכח הקמת הממשלה ה-36 ומינויו של שר תקשורת הטענה מתייתרת.

**תחרות:**

2. השימוע המשני מעצים את כוחו של הדואופול. ביטול ההפרדה המבנית בעת הזו יוביל לפגיעה קשה בתחרות בתחום התקשורת וכתוצאה מכך לפגיעה בצרכני התקשורת. זאת, בניגוד מוחלט להמלצות הצוות הבין אגפי שהקים משרד התקשורת לבחינת הנושא, ואשר המליץ ביוני 2020 באופן נחרץ שלא לבטל את חובת ההפרדה המבנית.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

כאמור בשימוע הראשון, המשרד סבור כי אין באיחוד השירות ברמה הקמעונאית כדי לפגוע באופן מהותי בתחרות. המהלך מלווה בשורת צעדים שנועדו לאפשר לספקים נטולי רשת גישה לחכור תשתית סיטונאית בתנאים שוויוניים. בכך, גם תישמר רמת התחרות וגם ייטב לצרכני השירות. נדגיש, כי אין בכך סתירה להמלצות הצוות האמור מכיוון שההפרדה המבנית תישמר וכן תישאר החובה להציע שירותים סיטונאיים.

3. המונופול יכול לערוך סבסוד צולב בין רווחיו הגדלים כמונופול בתשתית לבין המחירים שיציע ללקוחותיו בשירות הגישה (צמצום מרווחים ומחירי היצף).

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

ראשית, נדגיש כי גם לאחר "היום הקובע" כהגדרתו בשימוע, ימשיך לפעול מנגנון מניעת "צמצום מרווחים" הקיים כבר היום, הנועד למנוע סבסוד צולב כאמור, והמשרד לא היסס להתערב בתעריפים כשנמצא חשש לצמצום מרווחים בעבר. כמו כן, מחירי התשתית הסיטונאיים הם מחירים מפוקחים.

4. השימוע מציע מודל של SLA ולא ברור כיצד הספקיות יאכפו את הסכמי ה-SLA. בעלת התשתית עלולה לתת שירות טוב יותר ללקוחותיה מעבר למה שהתחייבה ב-SLA (סבסוד ערך השירות).

מענה: הטענה אינה ברורה, שכן, כאמור בשימוע המשני, יונהג משטר של מדדי KPI אשר יתמקדו בשוויון ובעמידה בתנאי שירות דומים/זהים בין הלקוחות הקמעונאיים של בעלות התשתית ובין הלקוחות הסיטונאיים. בכך, שאלת אספקת שירות טוב יותר ללקוחות קמעונאיים לא תעלה. להערכת המשרד השקיפות בעניין עמידה במדדי KPI אף תאפשר שיפור של טיב השירות המסופק ללקוחות.

5. למונופול מידע מקיף על לקוחות בניגוד לספקיות.

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי. ראשית, נזכיר כי סוגיית המידע היא סוגיה מבנית, וקיימת מעצם קיומו של שוק סיטונאי. עם זאת, המשרד מבקש להתמקד במדדים תוצאתיים על מנת להבטיח את התחרות, גם בהינתן יתרונות מובנים לבעלי התשתית (הקיימים כבר היום). המשרד סבור כי יש בהסדר המוצע כדי לרסן יתרונות אלה, וכי מצבם של ספקים נטולי תשתית ייטב. ברור כי אסימטריה זו באינפורמציה לא יכולה להוות, לכשעצמה, עילה להמשך המודל המפוצל. כמו כן, נזכיר כי המשרד קבע זה מכבר חובה להעביר את כל המידע הרלוונטי (למשל כפי שכבר הובהר במכתבו של סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה לחברת "בזק" מיום 16.11.15) וחובות אלה עומדות בעין.

6. המתווה המוצע פוגע בתחרות גם בתחום חבילות הטריפל וטלוויזיה רב ערוצית.

מענה: הטענה אינה מתקבלת, שכן המשך קיומו של מקטע ה-ISP כמקטע עצמאי פוגע לא פחות בתחרות בתחום חבילות הטריפל. פיצול השירות מביא למצב שבו לקוח של ספק השירותים (ISP, טלפוניה בתצורת VOB, ותכנים אודיו-ויזואליים) נשאר גם לקוח של בעל התשתית, וספק השירותים חשוף לאיום תמידי מצידו. איחוד המקטעים יביא לכך שהתצורה הדומיננטית בשוק תהיה one-stop-shop לכל השירותים הנייחים, ובכך דווקא תתרום רבות לתחרות בתחום חבילות השירותים.

7. חשש לפגיעה קשה בספקיות הקטנות ובינוניות ולפיטורים נרחבים, פגיעה בחדשנות ומענה לקבוצות אוכלוסייה מיוחדות (כגון סינון למגזרים מסוימים) אשר מקבלות שירות מספקיות נישה.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

כאמור, המשרד סבור כי הירידה המתמשכת בתרומה של מקטע ה-ISP לתועלת המצרפית משירות האינטרנט מביאה למצב שבו שכרם של רוב הצרכנים יוצא בהפסדם, שכן הם נדרשים להתמודד עם ריבוי ספקים וחוסר תיאום ביניהם תמורת תועלת הולכת ויורדת בדמות תחרות במקטע ה-ISP. בהינתן שהשוק הסיטונאי פועל מזה 5 שנים, ובהתבסס גם על מנגנון ה-KPI שנקבע בשימוע המשני, המשרד סבור כי גם ספקי נישה החפצים בכך יוכלו להסתייע בשוק הסיטונאי (או לפרוס תשתית עצמאית) ולהמשיך להציע את מרכולתם לצרכנים. בכך תתרחב התחרות גם למקטע התשתית, ותתרום לחדשנות באיכות השירות ובמגוון השירותים (בדגש על פתרונות לקהלים ייחודיים).

8. על המשרד לקבוע מראש אמצעים לריסון כוחו של דואופול התשתית במידה ונתח השוק המונופוליסטי יעלה על 50%.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

כאמור בשימועים, המשרד יערוך בדיקה שנה לאחר היום הקובע (ואף קודם לכן אם יהיה בכך צורך), וכן ימשיך לעקוב על הנעשה בשוק על מנת להבטיח את המשך התחרות בתחום.

9. יישום המתווה יוביל לעליית מחירים בטווח הארוך.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

כאמור בשימוע הראשון, כבר כיום לא ברור האם פיצול השירות מביא לתועלת בדמות המחיר לצרכני השירות, שכן עלויות העסקה הכפולות הכרוכות בפיצול עלולות להיות גבוהות. לכן, הטענה כאילו יישום המתווה יוביל לעליית מחירים אינה מתקבלת, לא כל שכן בשל העובדה כי התחרות תמשיך להתקיים על בסיס השוק הסיטונאי ותשתיות חדשות שיקימו שחקנים חדשים.

10. על מנת לשמור על התחרות בשוק, אין לאפשר לבעלות התשתית לפנות ישירות אל הלקוחות הקיימים של הבנדל ההפוך של ספקיות השירות במשך תקופה של 12 חודשים מהיום הקובע, ולאחר תקופה זו לחלק את הלקוחות המפוצלים באופן שווה בין בעל התשתית לבין ספק השירות.

בשימוע הראשון עלתה טענה ולפיה יש להאריך את תקופת המעבר ולתת זמן סביר להתארגנות הספקיות למתווה, ובשימוע המשני התקופה אף התקצרה דבר הנוגד את המלצת ועדת הכלכלה בכנסת (שם הוצע להאריך את המועד ב-5 שנים).

רח' יפו 23, ירושלים מיקוד 91999 טלפון: 02-6706310

מענה: כאמור בשימוע המשני, המשרד סבור כי אין לקבוע מגבלות כאמור שכן הדבר יוביל להרחבת תופעת פיצול השירות, וזאת בעוד המתווה כולו נועד לצמצם את התופעה. כמו כן, המשרד לא מתכוון להגר בכפייה לקוחות. המשרד סבור כי הפתרון שהוצא בשימוע המשני ישפר את כושרם התחרותי של המפעילים חסרי הגישה ובכך יביא לאותה התועלת ללא קביעת מגבלות.

#### תפעול:

11. כבר כיום יש מספר דרכים לספק חבילת אינטרנט אחודה ללקוח במקום אחד (בנדל, בנדל, הפוך ושוק"ס).

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי. אכן קיימות כיום תצורות שונות של חיבור לאינטרנט אחוד, ובהן שוק"ס, בנדל ובנדל הפוך. אך מנגד ישנה תצורה מפוצלת אשר התועלות הצרכניות שלה נמוכות, ומספר רב של צרכנים עדיין מצויים בתצורה זאת. בעידן הנוכחי, תצורה אחודה (שוק"ס) או הקמת תשתית הן המיטביות ביותר עבור הצרכן ועבור כלל הספקים לצורך עליה בסולם ההשקעות.

כמו כן, על אף האפשרות לרכוש כיום שירות "אחוד" לא השתרשה תפיסה של שירות מקצה לקצה, וגם תצורה אחודה נתפשת בעצם כחיבור שיווקי של שירות תשתית ושירות ISP. בכך, גובר כוחו של בעל התשתית (גם אם ללקוח הסופי אין מערכת חוזית מולו), הלקוח מודע לכך שהוא רוכש שירות המבוסס על רשתו של בעל תשתית מסוים (להבדיל, למשל, מהמצב בשוק הרט"ן, שם רובד התשתית שקוף לגמרי ללקוח הרוכש שירותים מספק MVNO), מקיים לעיתים אינטראקציה עם טכנאים של בעל התשתית, וכו'. הדבר מביא לחסמי מעבר בין חברות ולריבוי תקלות. לכן, המשרד סבור שקיומן של התצורות המפוצלות והאחודות-למחצה פוגעת ברווחה הכללית משירות האינטרנט הנייח.

12. ניתן להסיק מהשימוע המשני כי יוסר פיקוח על מחירי בזק.

מענה: הטענה אינה מתקבלת. השימוע המשני אינו מציע שינויים אחרים בתנאי השוק הסיטונאי מעבר למפורט בו. במידה ותנאי השוק יבשילו לשינוי בעתיד, המשרד ישקול את צעדיו ויפרסם את המידע לציבור.

13. בהיבט השירות, מעבר לקוח בין ספקיות ISP הוא קל יותר מאשר מעבר מספק אחד שהוא גם בעל התשתית (בייחוד במתווה הסיבים).

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי.

אכן המעבר בין ספקי ה-ISP מתבצע באופן "וירטואלי" ואין צורך בהתקנה וקביעת מועד להגעת טכנאי. אולם, התועלות הצרכניות הקיימות בתצורת שוק סיטונאי (כגון פניה למוקד שירות אחד בעת תקלה וקבלת חשבונית אחידה) גוברות על הקושי הקיים בקביעת מועד לביקור טכנאי בעת מעבר בין חברות. בהקשר זה נזכיר כי המשרד מתכוון למסד מנגנון מעבר לקוחות שיקל על צרכני השירות ובכך גם סוגיה זו תבוא על פתרונה. בשולי הדברים נזכיר כי כבר היום נוהגים ספקי ISP רבים לספק ציוד קצה למנויים בתצורות שונות (רכישה, השכרה, וכו') ולכן גם מעבר בין ספקי ISP אינו תמיד מתבצע "בלחיצת כפתור".

14. על המשרד להבהיר כי מדדי ה-KPI המוצעים או כל החלטה שתגובש, אינם גורעים מהוראות תיק השירות.

מענה: הטענה מתקבלת.

מדדי ה-KPI המוצעים משפרים את הוראות תיק שירות סיטונאי BSA ואינם מחליפים אותם.

15. מנגנון "המשטור העצמי" שהוצע בשימוע אינו יכול לעבוד בצורה תקינה ואפקטיבית ובנוסף אין כל היתכנות אמיתית לכך שתתבצע קביעת פרמטרים מצד ספקיות ה-ISP הקטנות מול ספקיות התשתית הגדולות, אשר מעצם כוחן יוכלו להכתיב את רצון לפי התנאים הנוחים להן. הספקיות תלויות בחברות התשתית, ולא יוכלו להתנגד או לשנות את תנאי השירות, וכן לא סביר כי הן יעזו לתבוע את ספקיות התשתית או יפנו לקבלת פיצויים במקרה של הפרות, מחשש לערעור מעמדן ויחסייהן עם ספקיות התשתית.

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי.

על פי המתווה המוצע, כל ספקיות ה-ISP יכולות להציע פרמטרים לקביעת מדדי ה-KPI. במקביל חברות התשתית יציעו פרמטרים ויגבשו מדדים אשר תהיה הסכמה הדדית לגביהם. בכל מקרה של אי הסכמה או לחלופין הסכם מפלה, המשרד יכריע ויוודא כי מדדי ה-KPI יענו למטרה לשמה הוגדרו. בצורה זו, אין מן הנמנע כי מנגנון "המשטור העצמי" יפעל בצורה תקינה. כמו כן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם את נתוני העמידה

בביצוע ה-KPI, ובכך חברה קטנה תוכל להבטיח את איכות השירות שהיא מקבלת ללא חשש למעמדה.

16. בזק מסרבת למסור לספקיות כלים לאיתור וטיפול בתקלות מרמת ציוד הקצה ועד לממשק שמחבר את בעל התשתית לספק השירות לרבות ניתוח התעבורה בכל נקודה ברשת הנמצאת במסלול התעבורה המשותף לבעל התשתית ולספק השירות. כך היא פוגעת ביעילות השוק הסיטונאי וגורמת לחיכוכים מיותרים ודרישות לתשלום לא מוצדק.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

נדגיש, כי מדדי ה-KPI נועדו להבטיח את קיומה של התחרות על בסיס השוק הסיטונאי, תוך מעבר להתמקדות במדדים תוצאתיים, הכל כפי שתואר בשימוע המשני. בכך, תותר גמישות תפעולית לצד מיקוד הדיון במדדים תוצאתיים (כגון שוויון בפועל באספקת השירותים, וכו'). מדדי ה-KPI האמורים הם **בנוסף** למדדי איכות שירות הקבועים בתיק השירות, המתמקדים בפרמטריים "טכניים" ובקביעת רף אבסולוטי לביצוע פעולות מצד בעל התשתית (כגון זמן טיפול בתקלות, אורך זמן להתקנה, וכו').

17. מדדי ה-KPI המוצעים הם מדדים "שירותיים" בלבד כגון זמן טיפול בתקלה וכדומה ואינם כוללים מדדים "טכניים" המפקחים על מוכנות ספקי התשתית לעבודה בתצורה של שוק סיטונאי.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

כפי שהובהר בשימוע, אכן הכוונה היא כי המדדים יהיו "שירותיים", ומדובר ברובד **נוסף** לקיים היום בתיקי השירות, המתמקד במדדים "טכניים".

18. טענה: אין בשימוע המוצע מענה לתופעה של העברת לקוחות השוק"ס מהספקיות לבעלות התשתית (בשימוע הראשון היה מענה כלשהו אך בשימוע המשני אין כל התייחסות לנושא).

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

כאמור בשימוע המשני, המשרד בחר להתמקד בשיפור כושרם התחרותי של ספקים נטולי תשתית במקום בקביעת מגבלות שיווקיות שיעמיקו את תופעת המנויים המפוצלים. לכן, המענה לתופעה הוא בכך שלספק נטול תשתית תהיה הצעה שיווקית שלא נופלת במחיר או באיכות מזו של ספק התשתית.

19. הוצע בשימוע כי במידה ומדדי הביצוע יצביעו על הפרת חובת השוויון באספקת שירותים סיטונאיים - המשרד יהא רשאי להפעיל הליכי פיקוח ואכיפה, בנוסף לתשלום הפיצוי המוסכם, אולם לא מוצעת קביעה ברורה מראש של סנקציות אפקטיביות כלשהן מצד המשרד.

מענה: כידוע פגיעה בחובת השוויון באספקת שירות היא הפרה שלגביה שמורה למשרד האופציה לפתוח בהליך פיקוח ואכיפה, שעשוי להוביל להטלת עיצום כספי. בכל מקרה של הפרת כללי השוויון, המשרד ישקול את צעדיו ויחליט אם לפתוח בהליך אכיפה ועל סנקציה אפקטיבית לגופה של הפרה. ברור כי אין ביכולתו של המשרד לקבוע מראש "סנקציה אפקטיבית" והוא יהיה חייב להתייחס לפרטי המקרה.

20. משרד התקשורת קבע כי בכוונתו לקיים בדיקה, שנה לאחר היום הקובע, של מספר המנויים הנמצאים בתצורה מפוצלת או אחודה-למחצה (בנדל ובנדל הפוך), ואם יימצא כי קיים מספר משמעותי של מנויים כאלו, המשרד ישקול לנקוט בצעדים נוספים על מנת להביא למצב שבו שירות האינטרנט הנייח מסופק כשירות מקצה לקצה על ידי ספק אחד. המשרד לא פירט מה ייחשב בעיניו "כמספר משמעותי של מנויים" ומהם הצעדים בכוונתו לנקוט בהקשר זה להפסקת שירות מפוצל, בנדל ובנדל הפוך.

מענה: המשרד סבור כי לא יהיה נכון לקבוע כבר כיום איזה צעדי מדיניות, אם בכלל, יינקטו שנה לאחר היום הקובע. אין באפשרותו של המשרד לאמוד כבר בשלב זה את עוצמת המגמות בשוק ואת ההתרחשויות לאחר היום הקובע, ועל כן קביעה כאמור תהיה בגדר החלטה מוקדמת.

21. על משרד התקשורת להבהיר באופן שאינו משתמע לשתי פנים כי המהלך מיועד לשוק הפרטי בלבד (בין אם מדובר בתמסורת או בסיבים).

מענה: הטענה מתקבלת.

כפי שנכתב בשימוע הראשון, המתווה המוצע כיום מופנה לשוק הפרטי. במידה ובעתיד תנאי השוק ישתנו ויהיה צורך בעריכת שינויים המשרד יבחן את הנושא.

22. המדיניות המוצעת צריכה לכלול ביטול הסכמי הגיגות בין בעלות התשתית לבין ספקי ה-ISP. זאת בעקבות הגידול האקספוננציאלי בקיבולת הנדרשת לצרכן. בנוסף במידה ובעלת

תשתית תהפוך לשחקן מקביל ותשמש בעצמה כספק, אין שום סיבה שהספקיות הקיימות כיום ימשיכו להיות מחויבות לשלם להן תשלום על גיגות.

מענה: הטענה אינה ברורה, שכן "הסכם הגיגות" תקף בתצורות שיווק מפוצלת ומפוצלת למחצה, בעוד בתצורה הסיטונאית התשלום המגולם ב"גיגות" מומר בתעריף סיטונאי מפוקח. בכך, לאחר מעבר של הלקוחות המפוצלים היום לתצורה אחודה "הסכם הגיגות" מתייתר.

יודגש כי העלות של התנועה ברשתו של בעל התשתית תשמש את המשרד לצורך יישום מנגנון מניעת צמצום המרווחים.

23. המלצות השימוע בדבר הגעה לסיכום משותף בין בעלי התשתית לספקיות, נותנות בידי הספקיות את הכוח לפעול ולטרפד, או לפחות לדחות, את יישום הרפורמה. וזאת מכיוון שבהגדרה הגעה לסיכום משותף עם הספקיות בדבר KPI והמדידה השוטפת אחר כך כרוכות בירידה לפרטי פרטים, עובדה הנותנת בידיהן שלל של הזדמנויות לייצר מחלוקות ולהרחיב פערים.

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי.

למתווה המוצע לוחות זמנים קבועים מראש. במידה ולא תושג הסכמה בין ספקיות ה-ISP וספקיות התשתית המשרד יקבע את מדדי ה-KPI בהתאם להבנתו ויש בכך להגביל את האפשרות לנקוט בסחבת כמתואר.

24. יש לבחון טענות אפליה של לקוחות סיטונאיים על בסיס נתונים קיימים ולא באמצעות מדידה עתידית.

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי.

הנתונים הקיימים לא מספקים מענה הולם לשאלת האפליה בהתאם לפרמטרים שפורטו במתווה המוצע. השינוי שעתיד להתרחש בשוק התקשורת בהתאם למתווה החדש דורש התייחסות פרטנית, ובהתאם לכך קביעת מדדי KPI חדשים לבדיקת אפליה הכרחית.

25. פוטנציאל להטיות במדדים מצד הספקיות בשל העובדה שהן צפויות לשלוח טכנאי שירות לקוחות של בעלת התשתית לאותם אזורים שבהם מורכבות המענה גבוהה ומשך הטיפול ארוך יותר ביחס ליתר היישובים והדבר ישתקף בממוצעים מוטעים.



מענה: הטענה אינה מתקבלת.

מדדי ה-KPI יהיו בנויים על בסיס מספר פרמטרים. בעת חישוב הממוצעים רשאים הצדדים לקבעם על מנת למנוע הטיות כאמור, למשל באמצעות קביעת ממוצע וסטיית תקן, אחוז חריגים, וכו'. לכן, יש לצדדים השונים יכולת למנוע הטיה.

26. יש לנתק את הקשר הישיר בין מדידת ה-KPI לבין הפיצוי - ומקרים בהם יתעורר חשש לאפליה יובאו בפני המשרד, אשר יוכל להפעיל את הכלים העומדים לרשותו ככל שלא יימצא הסבר המניח את הדעת למדדים.

מענה: עמידה במדדי KPI ידועים מראש ובניית מערכות מתמשקות ימנעו מצבי קונפליקט. הפעלת סמכות המשרד בכל מקרה טרם קבלת הפיצוי נוגדת את העיקרון כי על המערכת להיות בעלת יכולת משטור עצמי (self-policing) ולספק רמה מספקת של ודאות לצדדים להמשיך קיומה של התחרות. על כן, המשרד לא מתכוון לקבוע כי כל מקרה יבוא בפני המשרד להכרעה.

27. קיצור ואיחוד השלבים של המתווה.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

יש למצוא איזון בין תקופת התארגנות לספקיות ה-ISP למעבר לשיטת השיווק של שוק סיטונאי והתאמת המערכות למתווה המוצע, ובין מתן ודאות לקיומו של "היום הקובע". המשרד סבור כי המתווה שהוצע הוא שמביא לאיזון כאמור, וכי קיצור נוסף או ביטול שלב בו עלולים להביא לפגיעה תחרותית.

28. יש לבטל את החובה המוטלת על ספקיות התשתית לשווק את סלקום ופרטנר במסגרת שירות הסיבים שלהן, מאחר ויש באפשרותן לספק שירות אינטרנט אולטרה מהיר משלהן.

מענה: הטענה אינה מתקבלת, שכן היא חורגת מגבולות השימוע הנוכחי.

29. אין התייחסות במסמכי השימוע לגבי פריסת תשתית הסיבים והשפעותיה על המתווה המוצע.

מענה: . התייחסות ספציפית לפריסת סיבים אופטיים ניתן למצוא בעמוד 11 לשימוע המשני, שם נקבע כי:

...תידרש תקופת כיוול מלאה גם ביחס לשוק הסיטונאי שיפעל על רשת הסיבים של בזק, ולכן ככל שרשת זו תופעל לאחר תחילת תקופת הכיוול ביחס לרשת המסורתית, תקופת ההיערכות בשתי הרשתות תחל רק מתום תקופת הכיוול וההרצה על רשת הסיבים שכן המשרד סבור שאין לאפשר קיומו של פער בפעילות השוק הסיטונאי ובהסדרים החלים על מוצרים מבוססי-סיבים לאור החשיבות התחרותית הרבה של מוצרים אלה. עוד נדגיש, כי באם יערמו קשיים מהותיים ביישום שוק סיטונאי, הן בהתייחס לרשתות אולטרה רחבות-פס חדשות והן ביחס לרשתות רחבות-פס קיימות, המשרד יבחן את המדיניות בנושא זה ויפעל בכלים העומדים לרשותו.

30. יש לפרסם לציבור את מדדי השירות ונתונייהם השוטפים, באופן שיאפשר ללקוחות ולארגוני צרכנות לאתר הפרות של מדדי השירות או להצביע על מדדי שירות נוספים שיש לבחון.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם את מדדי ה-KPI ההשוואתיים וזאת על מנת לשמור על עיקרון השוויון באספקת השירות וכן כנתון תומך להפעלת סנקציות במידת הצורך מצד רגולטורים העוסקים בשמירה על כללי השוויון (כגון רשות התחרות). עם זאת, אין זה נכון כי המשרד יתחייב לפרסם בשלב זה.

31. מדדי התפוקה הם מדדים תפעוליים המנוהלים במחלקות הטכניות ומהווים מידע סודי מסחרי ומקצועי של החברה ואין לפרסם לציבור הרחב אלא רק למשרד ולספקים.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

באופן עקרוני הטענה כי מדובר בסוד מסחרי אינה מתקבלת שכן מדובר במדדים השוואתיים בעיקרם (סטייה בין ביצועים ללקוחות קמעונאיים לבין ביצועים סיטונאיים, וכו'). על כן, המשרד לא מקבל את הטענה כי אין לפרסם את המדדים, ושומר לעצמו את הזכות לעשות כן אם הדבר נחוץ להשגת המטרה – שוויון באספקת השירות.

32. ההצעה במסמכי השימוע לבטל כליל את מסמך המדיניות "רישוי אינטרנט של משרד התקשורת משנת 2000" ולהחליפו בשורה לא מוגדרת של צעדי מדיניות תגרום לחרס משמעותי במדיניות הפעולה של האינטרנט בישראל.

מענה: הטענה מתקבלת באופן חלקי. ההחלטה מבטלת סעיפים ספציפיים ממסמך המדיניות האמור והוא אינו מבוטל כליל.

33. הצמצום הצפוי של מספר ספקיות האינטרנט לאחר המעבר למוצר אינטרנט אחד עשוי להוביל לכך שהשחקנים הדומיננטיים בשוק יתנתקו ממחלף האינטרנט, ויעברו לפעול כמחלף עבור הלקוחות הסיטונאיים שלהם - מולם הם מתחרים על לקוחות הקצה. על משרד התקשורת לבחון כיצד הצמצום הצפוי במספר ספקיות הגישה לאינטרנט בעקבות הרפורמה ישפיע על תמריצי בעלות התשתית להתחבר למחלף האינטרנט הכלל - ישראלי, תוך שימת לב לשיקולים תחרותיים, טכנולוגיים וביטחוניים אותם מספק מחלף אינטרנט פנים-מדינתי הפועל בשיקולים לא-מסחריים.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

נציין כי המשרד אינו רואה בקיומו של מחלף האינטרנט אינטרס ציבורי כשלעצמו, וכי כבר היום ספקים קטנים שונים רוכשים שירות מקביל לזה המסופק מהמחלף מספקים גדולים יותר, תצורה המקובלת גם בעולם. כמו כן, ספקים מהותיים מקיימים היום קישורים ישירים ביניהם. המשרד לא מקבל את הטענה כי עליו לפעול או לקבוע את מדיניותו על מנת להבטיח את היקף פעילותו של המחלף.

34. ככל שמצב הדברים יחייב את המשרד לקבוע הצעת מדף, יש להעמיד את הצעת המדף שיקבע המשרד לשימוע.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

המשרד נותן תחילה בידי ספקי התשתית והגישה את האופציה להגיע להסכמות הדדיות בינם לקביעת מדדי ה-KPI. במידה ולא תושג הסכמה זו למשרד תהיה הזכות לקבוע הצעת מדף.

35. בעניין דרישת פרסום מדדי טיב שירות השוואתיים יש לוודא כי מדדי התפוקה שייקבעו יהיו תואמים ליכולות התפעוליות הקיימות של בעלות תשתית ושלא יוטלו חובות נוספות בדבר אופן אספקת השירותים הסיטונאיים ו/או פיתוחים במערכות.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

המשרד נותן תחילה בידי ספקי התשתית והגישה את האופציה להגיע להסכמות הדדיות בינם לקביעת מדדי ה-KPI ולאספקת המדדים לידי משרד באמצעות מערכות/טכנולוגיות המקובלות עליהם. במידה והסכמה זו לא תושג, המשרד יכין הצעת מדף ויפרסם את מדדי ה-KPI הרצויים וספקי התשתית והגישה יהיו מחויבים למסור את המידע הנדרש באמצעות טכנולוגיות מתאימות.

36. סוגית קביעת מנגנון הפיצוי המוסכם אמורה להיות הדדית ותחול גם על ספקיות כלפי בעלות תשתית במידה ותבוצע שימוש לרעה ברשת בעלת תשתית או פגיעה אחרת.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

מנגנון הפיצוי המוסכם נועד להתמודד עם הפער המובנה ביחס הכוחות בין ספק התשתית לבין מבקש הגישה. המשרד לא ייתן יד להעמקת הפער האמור באמצעות קביעת סנקציה שתופעל דווקא כנגד מבקש הגישה. אם בעלת תשתית סבורה שנעשה שימוש לרעה ברשתה או שנגרם לה נזק, עליה לפעול בדרכים המקובלות בסכסוכים עסקיים.

37. הגדרת "ספק גישה" כמי שיכול להגיע להסכם עם בעל תשתית כבסיס להצעת מדף, צריכה להיות ספק עם לפחות 50,000 לקוחות בתצורה סיטונאית, להחזיק במערך טכנאים ולהתנסות בלפחות 5,000 התקנות עצמאיות מהתיבה עד השקע הראשון.

מענה: הטענה אינה מתקבלת, שכן יש בה כדי להביא לכך שההסכם יהיה חייב להיות עם ספק מסוים (או קבוצה מצומצמת ביותר של ספקים). לדעת המשרד רף של 10,000 לקוחות סיטונאיים ומעלה מהווה איזון נכון בין הגעה להסכם עם ספק משמעותי בלתי-תלוי, לבין הצורך להשאיר מרחב תמרון לבעלות התשתית ולא לחייבן להגיע להסדר עם ספק מסוים.

38. יש להוסיף למדיניות המוצעת כי לא יתאפשר לבעלות תשתית הסיבים אשר חוכרים (IRU) תשתית מחברה המוגדרת "ספק ספקים" לשווק את שירותי התשתית של החברה לספקי ISP.

מענה: הטענה אינה מתקבלת.

ראשית, נדגיש כי ספקים הנשענים על רשת IBC (חברה המוגדרת "ספק ספקים") ימשיכו להיות כפופים לאסדרה הקיימת בדבר פיצול השירות עד היום הקובע, ועל כך ככל שחברה המוגדרת בעלת תשתית תעשה שימוש במקטעי רשת של IBC לא יותר לה לשווק שירות אחד עד היום הקובע. כמו כן, המשרד דן זה מכבר על ביטול חובתה של "הוט טלקום" לספק שירות סיטונאי במקום שהיא נשענת על רשתה של חברת IBC, שהרי במקרה זה עומדת בפני ספק שירות האפשרות להתקשר ישירות מול חברת IBC. לעניין איסור על שיווק סיטונאי חוזר, הנושא חורג מגבולות שימוע זה ועל כן אין בכוונת המשרד לדון בו במסמך זה.