

החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מיום 23.3.2020

בעניין:

**הוספת הוראת שעה לרישיונות החברות בשל נגיף הקורונה ומתן הקלות**

**על פי הוראת השעה**

1. ביום 22.3.2020 פרסמה המועצה שימוע (להלן: "החלטת השימוע") לגבי האפשרות להוסיף ברישיון הכללי לשידורי כבלים של הוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ (להלן: "הוט") וברישיון לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין של די. בי. אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ (להלן: "יס") (להלן ביחד: "בעלי הרישיונות" או "החברות" ו- "הרישיונות" בהתאמה) הוראת שעה שתאפשר למועצה ליתן לבעלי הרישיונות אישורי חריגה מהוראות הרישיונות נוכח המצב במשק וההתפתחויות סביב נגיף הקורונה. כמו כן, כלל השימוע את אישורי החריגה שהמועצה שוקלת להעניק, ככל שיוחלט על הוספת הוראת השעה. החלטת השימוע פורסמה באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

2. להחלטת השימוע התקבלו תגובות של הוט, יס, המועצה הישראלית לצרכנות, ארגון "אמון הציבור" ושל מר אבי וייס. נתייחס לתגובות בהמשך בהתאם לדיון בסוגיות השונות שעלו בהחלטת השימוע.

#### **הוספת הוראת שעה לרישיונות**

3. בכל הנוגע להוספת הוראת השעה – בהחלטת השימוע שקלה המועצה לקבוע כי הוראת השעה תהיה בתוקף עד ליום 16.4.2020 עם אפשרות הארכה מטעמים שיירשמו. בעניין זה טענה יס כי יש לקבוע את הוראת השעה לפרק זמן ארוך יותר של 3 חודשים בדומה לפרק הזמן שקבע משרד התקשורת בתיקון רישיון דומה שנערך על ידו.

4. מכל מקום, באופן כללי הן הוט והן יס בירכו על הוספת הוראת השעה. גם ארגון אמון הציבור עמד בתגובתו על כך שיש הגיון בעריכת התאמות זמניות בהוראות הרישיונות על רקע משבר הקורונה. אמון הציבור מוסיפים כי בצד קביעת הוראת השעה יש מקום כי המועצה תדרוש דיווחים מבעלי הרישיון על השלכות השינויים ותקיים הערכות מצב חוזרות על השינויים בפרקי זמן קצרים. תגובתו של מר אבי וייס לא הייתה ברורה אך נראה כי הוא מתנגד להוספת הוראת שעה הפוגעת לטענתו באינטרסים של הציבור.

5. בעניין זה לאחר שקיימה היום דיון בעניין ובחנה את התגובות שהתקבלו סבורה המועצה כי יש מקום לקבוע הוראת שעה כמוצע בשימוע שתוקפה יהיה, בשלב זה, עד ליום 7.5.2020.

לדעת המועצה הוראת שעה כאמור תהווה כלי שיאפשר למועצה באמצעות אישורי החריגה שיינתנו להכווין את בעלי הרישיונות להפנות משאבים ולתעדף הקצאות לצרכים החיוניים בימים אלו.

6. מן התגובות שהתקבלו להחלטת השימוע עולה, והדברים גם ידועים, כי בעקבות משבר נגיף הקורונה, מנויי החברות נמצאים למעשה, רובם ככולם, בביתם במשך כל שעות היום ורמות השימוש בשידורים ובשירותים של בעלי הרישיונות עולים באופן משמעותי. שימושים מוגברים אלה מביאים מצידם לעלייה משמעותית בפניות לחברות. מנגד, מתמודדות החברות עם עובדים שאינם יכולים להגיע לעבודתם כאשר מערכות החינוך אינן עובדות וזאת בנוסף להנחיות על בידוד עובדים, שמירת מרחקים ועוד.

בשעה שכזו, בה "השמיכה" קצרה" יש מקום ליצירת סדרי עדיפויות שיאפשרו התמקדות בעניינים שלדעת המועצה יש בהם חשיבות יתרה. כך, למשל, בשעה זו יש לתת עדיפות לטיפול בעניינים טכניים ובתקלות גם אם הדבר בא על חשבון עניינים שירותיים אחרים.

7. לפיכך, סבורה המועצה כי דווקא קביעת הוראת השעה תאפשר שמירה על ההיבטים הצרכניים החשובים בעת הזו.

8. בכל הנוגע למועד תוקפה של הוראת השעה סבורה המועצה כי אין לקבוע כבר עכשיו הוראת שעה ל-3 חודשים אך יש מקום להוראת שעה ארוכה מזו שהוצעה בשימוע. לכן, יעמוד תוקפה של הוראת השעה, בשלב זה, עד ליום 7.5.2020, תוך אפשרות להארכה (או קיצור) בהתאם להתפתחויות. מועד זה יאפשר מעקב אחר השפעת אישורי החריגה שיינתנו והמשך הצורך בהם ויש בו גם מסר לחברות כי עליהן כל העת להמשיך ולבחון את הדרכים העומדות בפניהן לקיום ההוראות השונות.

9. בהקשר זה וביחס לעמדת אמון הציבור שביקש לקבוע, בצד הוראת השעה, קבלת דיווחים וביצוע הערכות מצב – המועצה מבקשת לציין כי כבר עם תחילת המשבר נדרשו הוט ויס להגיש למועצה דיווחים יומיים הכוללים התייחסות להתמודדות עם המשבר. הוט ויס ימשיכו להגיש דיווחים יומיים כאמור עד למתן החלטה אחרת ובהתאם לדיווחים שיוגשו תתקיים הערכת מצב שוטפת.

10. אשר על כן, בסוף הרישיון של כל אחת מהחברות יוסף הסעיף הבא:

**הוראת שעה – משבר הקורונה:**

- (א) על אף האמור בכל הוראה אחרת ברישיון, ומבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הנתונה למועצה או ליו"ר המועצה, מצאה המועצה כי קיים חשש ממשי שבעל הרישיון אינו יכול לעמוד בהוראה מהוראות הרישיון, על נספחיו, בשל נסיבות הקשורות לנגיף הקורונה, רשאית היא בשים לב לענייניו של הציבור ולענייניו של בעל הרישיון, לאשר לבעל הרישיון, בהוראה בכתב, לחרוג מהוראה כאמור, באופן מלא או חלקי, ובהתאם לתנאים שיקבעו על ידה.
- (ב) בטרם מתן הוראה לפי סעיף קטן (א), תינתן לבעל הרישיון ולכל המעוניין בדבר הזדמנות להשמיע טענותיו.
- (ג) המועצה רשאית לבטל הוראה שניתנה לפי סעיף קטן (א) או לשנותה, אם חל שינוי נסיבות המצדיק זאת.
- (ד) נכנסה לתוקף הוראה שניתנה לפי סעיף קטן (א), יהיה תוקפה עד המועד שיקבע בה או עד יום פקיעת תוקפה של הוראת שעה זו, לפי המוקדם.
- (ה) הוראת שעה זו תעמוד בתוקף עד ליום 7.5.2020 והמועצה רשאית לקצר או להאריך את תוקפה מטעמים שיירשמו.

**11. הוראת שעה זו תיכנס לתוקף באופן מיידי.**

ככל שהחברות יבקשו את הארכת הוראת השעה עליהן להגיש בקשה מנומקת ומפורטת בעניין לא יאוחר מיום 3.5.2020.

12. בנוסף לעניין הוספת הוראת השעה כאמור, החלטת השימוע גם כללה התייחסות לאישורי חריגה שהמועצה שוקלת להעניק על פי הוראת השעה שנשקלה. עתה לאחר הוספת הוראת השעה לרישיונות נדון באישורי החריגה שנשקלו כאמור בהחלטת השימוע.

**מתן אישורי חריגה על פי הוראת השעה**

13. בשים לב לחשש הממשי שהחברות לא יוכלו לעמוד בהוראות שידונו להלן, בשל נסיבות הקשורות לנגיף הקורונה, ובשים לב לענייניו של הציבור ושל החברות ומתוך רצון לאפשר תעודוף והקצאת משאבים לעניינים בעלי חשיבות יתרה בעת הזו מחליטה המועצה כדלקמן:

### א. קיצור שעות פעילות מוקדי השירות הטלפוני בארבע שעות

בהחלטת השימוע הודיעה המועצה כי היא שוקלת לאשר לחברות לפתוח את מוקד הפניות הטלפוני שלא לעניין תקלות למשך 6 שעות לפחות, במקום 10 שעות לפחות, כפי הקבוע ברישיונות.

בעניין זה חברת הוט הבהירה כי היא מודעת לכובד האחריות המוטל עליה באספקת שירותיה לציבור המנויים אך נוכח קשיים ממשיים עמם מתמודדת החברה, וביניהם הנחיות משרד הבריאות על אופן איוש מוקדים, יש מקום להתמקד בסוגיות הקשורות ברציפות תפקודית. הוט הוסיפה כי ראוי ונכון שמשאבי כוח אדם יוסטו למוקדי התמיכה הטכנית וכי מתן מענה שירותי בעניינים אחרים בא בהכרח על חשבון מענה טלפוני במוקדי התמיכה לסוגיות טכניות. על כן, הוט מבקשת כי אישור החריגה יאפשר לה להפעיל את המוקדים שלא לעניין תקלות, למשך 4 שעות בלבד.

מנגד המועצה הישראלית לצרכנות התנגדה לקיצור של 40% בשעות העבודה במוקדים. לטענת המועצה הישראלית לצרכנות קיצור שכזה עלול להביא לשיתוק המוקד בשל העומס שיווצר בשעות הפעילות המועטות.

גם ארגון אמון הציבור סבור, בין היתר, שמדובר בצמצום דרמטי דווקא בתקופה של צריכה מוגברת וכי לא ברור כי צמצום זה נדרש ככל שניתן להעביר עובדים לעבודה מהבית.

בעניין זה לאחר שקיימה דיון בעניין ובחנה את התגובות שהוגשו מזה ומזה הגיעה המועצה לכלל מסקנה כי בשלב זה יינתן אישור חריגה של שעתיים – כלומר במקום פתיחת המוקדים הלא טכניים למשך 10 שעות לפחות מאשרת המועצה בזאת את פתיחתם למשך 8 שעות לפחות. כך גם אישר משרד התקשורת והרי חלק מהמוקדים אחודים.

**לפיכך, ניתן בזאת אישור לחברות לפתוח את מוקדי השירות הטלפוניים, שלא לעניין תקלות, למשך 8 שעות לפחות. אישור זה יעמוד בתוקפו עד ליום 7.5.2020. למען הסר ספק המוקד הטלפוני לפניות בעניין תקלות נותר פתוח למשך 24 שעות ביממה.**

ככל שהחברות יבקשו את הארכתו של אישור זה עליהן להגיש בקשה מנומקת ומפורטת בעניין, לרבות פירוט סטטוס המוקדים וזמני המענה וזאת עד ליום 3.5.2020.

### ב. מתן אפשרות לשינוי במערכת ה-IVR

במסגרת החלטת השימוע הודיעה המועצה כי היא שוקלת לאפשר לחברות בתקופה זו להוסיף למערכת ניתוב השיחות (מערכת ה-IVR) פתיח שיתייחס לשינויים באופן פעילות החברה בזמן המשבר לרבות התייחסות למועדים שנקבעו מול מנויים.

הוט מבקשת כי המועצה תעניק אישור חריגה רחב יותר כך שכל ההוראות בנושא מבנה הנתב לא יחולו כלל עד לסיום המשבר וזאת כדי לאפשר גמישות בניהול תעבורת השיחות ובכלל כך השמעת אפשרויות בחירה המפנות לשיירות העצמיים ושיירותים דיגיטאליים לפני קטגוריות הבחירה המנדטוריות.

יס מצידה ביקשה (בע"פ) כי בפתח ניתן יהיה להתייחס גם למי שנקבע לו, למשל, מועד לביקור טכנאי ומבקש לפנות בעניין זה.

ארגון אמון הציבור מצדו ציין בתגובתו כי הוא תומך באישור חריגה שהוצע בשימוע אך כי יש להתמקד בכך שהפתיח שיוסף יכלול רק את עיקרי הדברים וכי פרטים נוספים יימסרו במקום אחר בנתב או לאחר שהמנוי כבר בחר את בחירתו במערכת.

בעניין זה לאחר שקיימה היום דיון בעניין ובחנה את התגובות שהוגשו סבורה המועצה כי יש להעניק את האישור החריגה שהוצע בשימוע ולא ליתן פטור גורף כפי שביקשה הוט. למעשה האפשרות להציע למנוי אפשרויות נוספות לביצוע פעולות ללא צורך במענה אנושי קבועות כבר היום (ראו, למשל, סעיף 4(ג) סיפא לנספח ח'1 לרישיונה של הוט, כפי שהוסף לרישיון במסגרת החלטת מועצה מס' 1-11/2019 מיום 25.7.2019 הקובע כי "בעל הרישיון יהיה רשאי לעדכן את הפונה לפני השמעת שלוש האפשרויות, כי יושמעו לו שלוש אפשרויות לבחירת מענה אנושי, ולאחריהן אפשרויות לביצוע פעולות ללא צורך במענה אנושי"). באשר לבקשת יס לאפשר התייחסות בפתח לטיפול במועדי ביקורי טכנאי שנקבעו, הרי שעניין זה נכלל למעשה עוד בשימוע וניתן להוסיפו לפתיח ובלבד שלא יחול שינוי באפשרויות המנדטוריות שיש להציע מיד לאחר מכן. במילים אחרות, ככל שמדובר בפנייה לגבי מועד שנקבע לביקור טכנאי ניתן יהיה להפנותו למוקד המתאים כבר בפתח.

**אשר על כן, ניתן בזאת אישור לחברות להוסיף לתפריט הניתוב במערכת ה- IVR פתיח שיתייחס לשינויים באופן פעילות החברה בזמן משבר הקורונה, לרבות אפשרות התייחסות בפתח למועדים שנקבעו מול מנויים.**

אישור זה יעמוד בתוקפו עד ליום 7.5.2020.

ככל שהחברות יבקשו את הארכתו של אישור זה עליהן להגיש בקשה מנומקת ומפורטת בעניין וזאת עד ליום 3.5.2020.

**ג. פטור מחובת הקלטת שיחות בנושאים הנוגעים לבירור חשבון ולסיום התקשרות**

בהחלטת השימוע הודיעה המועצה כי היא שוקלת ליתן לחברות אישור חריגה מחובת הקלטת שיחה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון ולסיום התקשרות וזאת נוכח המעבר לעבודה מהבית שמצריך היערכות מערכתית ובלבד שייערך תיעוד סביר אחר.

בעניין זה המועצה הישראלית לצרכנות הודיעה כי היא מתנגדת למתן פטור כאמור שעלול לגרום לפגיעה בצרכנים במיוחד בעניין סירוב לניתוק שירות. לדעת המועצה הישראלית לצרכנות אין אפשרות להבטיח כי התיעוד החלופי אכן ישקף את תוכן השיחה. לדעת המועצה הישראלית לצרכנות אפילו כאשר יש הקלטת שיחה יש לחייב את המוקדן לשלוח ללקוח סיכום שיחה מיד בתום השיחה.

גם ארגון אמון הציבור סבור שלשיחה מוקלטת יש חשיבות רבה וכי תיעוד חלופי עשוי להיות בעייתי ולא מספק. לדעת אמון הציבור האיזון בעניין זה אל מול האילוצים התפעוליים הוא רגיש במיוחד וככל שיינתן אישור חריגה יש לקבוע לו תנאים ובהם גילוי נאות אל מול המנוי ושליחת סיכום שיחה למנוי בתום השיחה, בפרט כאשר עסקינן בבקשת ניתוק או במחלוקת לגבי חיוב.

בעניין זה לאחר שהמועצה קיימה היום דיון בעניין ובחנה את התגובות שהוגשו סבורה המועצה כי אין מנוס ממתן אישור חריגה בשים לב לקושי הממשי עמו נתקלות החברות וההיערכות הנדרשת למעבר לעבודה מהבית. יחד עם זאת, המועצה מקבלת כי יש להתנות את אישור החריגה בכך שכלל שלא מבוצעת הקלטה – יובהר הדבר למנוי כבר בפתח השיחה וכן יוצע לו לקבל סיכום של השיחה לקראת סיומה. כך יוכל המנוי לוודא בזמן אמת כי סיכום השיחה משקף את שנאמר בשיחה. בנוסף, הפטור מהקלטה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון ולסיום התקשרות יינתן בכפוף לביצוע תיעוד סביר אחר המתאפשר בנסיבות העניין ובכל אופן בפורמט שניתן להעבירו לגורמים חיצוניים כגון המנוי או המועצה, ככל שיידרש.

המועצה מבקשת להדגיש כי אישור חריגה זה יינתן בשלב זה עד ליום 7.5.2020 כאשר מצופה מהחברות לעשות מאמצים להתאים את מערכותיהן לעבודה מהבית בהקדם האפשרי ובאופן שלא ידרוש הארכת האישור. ככל שתידרש ארכה יהיה על בעל הרישיון לפרט היטב אילו מהלכים בוצעו לשם התאמת המערכות לעבודה מהבית ומדוע לא הושלמו בתקופת האישור שניתנה.

**אשר על כן, ניתן בזאת אישור לחברות שלא להקליט פניות בנושאים הנוגעים לבירור חשבון ולסיום התקשרות ובלבד שיבוצע על ידם בכל זאת תיעוד סביר אחר המתאפשר להם בעת הזו ובפורמט שניתן להעבירו לגורמים חיצוניים. ככל שאכן לא תבוצע בשיחות הנ"ל הקלטה**

**יש להבהיר הדבר למנוי כבר בפתח השיחה וכן להציע לו לקבל סיכום של השיחה לקראת סיומה.**

אישור זה יעמוד בתוקפו עד ליום 7.5.2020.

ככל שהחברות יבקשו את הארכתו של אישור זה עליהן להגיש בקשה מנומקת בעניין עד ליום 3.5.2020, לרבות, כאמור פירוט מסודר לגבי המהלכים שביצע בעל הרישיון לשם התאמת כלל המערכות לעבודה מהבית, **כולל הקלטה** ומדוע לא הושלמו המהלכים הנדרשים בתקופת האישור שניתנה.

**ד. מועדי התקנת ציוד קצה**

בהחלטת השימוע הודיעה המועצה כי היא שוקלת ליתן גם אישור חריגה מהוראות הרישיון הדורשות התקנת ציוד קצה תוך 14 יום ממועד הזמנת השידורים. בעניין זה הוט ויס תמכו במוצע בהחלטת השימוע. ארגון אמון הציבור טען מצדו כי ההסדר המוצע סביר אך כי יש מקום לתת עדיפות בהתאם לנסיבות.

בעניין זה לאחר שקיימה היום דיון בעניין ובחנה את התגובות שהוגשו סבורה המועצה כי יש מקום למתן אישור חריגה כמוצע בשימוע. אישור זה יאפשר התמקדות בתיקון תקלות אצל מנויים קיימים והרי יש להניח כי החברות יעשו מאמץ מצדן לחבר מנויים חדשים במועדים המהירים המתאפשרים להן. שהרי, רק לאחר ביצוע הציבור ניתן לחייב בדמי מנוי. כמו כן מקבלת המועצה כי בעת בחינת סדר העדיפויות יש מקום להתחשב בנסיבות וליתן עדיפות לאוכלוסיות הנדרשות לשירות במיוחד, כגון אוכלוסיית הקשישים.

**אשר על כן, ניתן בזאת אישור לחברות שלא לבצע התקנת ציוד קצה תוך 14 ימים מעת ההזמנה תוך שבעת קביעת מועדי התקנה, יתחשבו החברות בנסיבות העניין לרבות מתן עדיפות לאוכלוסיית הנדרשות לשירות במיוחד, כגון אוכלוסיית הקשישים. למען הסר ספק אין שינוי במועדים הקבועים ברישיון על נספחיו באשר לתיקון תקלות.**

אישור זה יעמוד בתוקפו עד ליום 7.5.2020.

ככל שהחברות יבקשו את הארכתו של אישור זה עליהן להגיש בקשה מנומקת ומפורטת בעניין וזאת עד ליום 3.5.2020.

**ה. פטור ממשך הזמן הנתון לבעל הרישיון לאיסוף ציוד קצה**

בהחלטת השימוע הודיעה המועצה כי היא שוקלת ליתן אישור חריגה מהוראות הרישיון המחייבות לאיסוף ציוד קצה של מנוי שהתנתק משירותיהן תוך 14 ימי עבודה. בעניין זה הובעה ככלל תמיכה במסגרת התגובות למוצע בשימוע תוך שהודגש הצורך בהפסקת החיוב ללא קשר למועד איסוף הציוד.

אכן, הפסקת החיוב ללא קשר לאיסוף הציוד הובהרה עוד בהחלטת השימוע כאשר נקבע כי אישור החריגה מותנה בכך שמנוי שהתנתק חיובו נפסק כדין לרבות חיובו בגין ציוד קצה.

כמו כן, ככל שהוצע למנוי להסתפק ב"הקפאה" חלף ניתוק והוא הסכים לכך – מן הראוי כי גם במקרה זה "יוקפאו" כלל החיובים – לרבות החיובים בגין ציוד הקצה.

**אשר על כן, ניתן בזאת אישור לחברות שלא לאיסוף ציוד קצה של מנוי שהתנתק מהשירות תוך 14 ימי עבודה כקבוע ברישיון ובלבד שמנוי שהתנתק חיובו נפסק כדין לרבות חיובו בגין ציוד קצה. למען הסר ספק אין שינוי במועדים הקבועים ברישיון על נספחיו באשר לתיקון תקלות.**

אישור זה יעמוד בתוקפו עד ליום 7.5.2020.

ככל שהחברות יבקשו את הארכתו של אישור זה יהיה עליהן להגיש בקשה מנומקת ומפורטת בעניין וזאת עד ליום 3.5.2020.

14. משבר הקורונה הוא משבר חריג ומיוחד המציב אתגר רב מערכתי ויש לטפל בו ככזה. כך עושה המועצה בהחלטתה הנוכחית. המועצה יחד עם צוותה המקצועי תמשיך במעקב אחר התפתחויות המשבר. בנוסף וכפי שפורט לעיל, החברות נדרשות עד החלטה אחרת להמשיך ולהגיש דיווחים יומיים למועצה באשר להשפעות נגיף הקורונה על עבודתן והערכות מצב שוטפות יערכו בהתאם, לרבות השפעה אישורי החריגה שניתנו לעיל ואופן התמודדות החברות בעקבות אישורי החריגה. כפי שקובעת הוראת השעה שנוספה לרישיונות, המועצה תשקול קיצור או הארכת הוראת השעה וכן אישורי החריגה שניתנו על פיה בהתאם להתפתחויות.

\* \* \*