



משרד התקשורת

דין וחשבון
לפי חוק חופש המידע
לשנת 2017

תוכן עניינים

1.	ייעוד המשרד ותפקידים מרכזיים	4.....
2.	עיקרי פעילות משרד התקשורת לשנת 2017	5.....
2.1	כללי	5.....
2.2	המבנה הארגוני של משרד התקשורת	6.....
2.3	מינהל הנדסה	6.....
2.4	אגף בכיר רישוי	8.....
2.5	מינהל פיקוח ואכיפה מערך התקשורת	10.....
2.6	אגף בכיר טכנולוגיות עתידיות וסייבר	11.....
2.7	מינהל בכיר דואר	11.....
2.8	מינהל כלכלה	11.....
2.9	לשכת היועצת המשפטית	15.....
2.10	אגף קשרי חוץ	15.....
2.11	אגף הכספים	15.....
2.12	אגף בכיר מנהל ומשאבי אנוש	16.....
2.13	לשכת הדובר	16.....
2.14	האגף לתכנון מדיניות	16.....
2.15	אגף בכיר טכנולוגיות עתידיות וסייבר	17.....
2.16	המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין והמנהלת שלצידה	18.....
2.17	מבקר הפנים	21.....
3.	דרכי ההתקשרות עם אגפי משרד התקשורת	22.....
3.1	אגפי המשרד בירושלים	22.....
3.2	אגפי המשרד בתל-אביב	24.....

עיקרי הנושאים המרכזיים שקודמו במהלך שנת 2017 לפי סדר	4.
25 התרחשותם:	
דיווח הממונה על יישום חוק חופש המידע לשנת 2017.....	50.....5.
תקציב משרד התקשורת לשנים 2016-2017.....	52.....6.
רשימת גופים קהילתיים מאושרי תמיכה בשידורים קהילתיים שנת 2017	7.
52	
פרסומי המשרד.....	53.....8.
חקיקה ראשית וחקיקת משנה ששר התקשורת ממונה על ביצוען:	53.....9.
הנחיות מנהליות ונהלים המסדירים את עבודת המשרד.....	57.....10.
ספקטרום וניהול תדרים.....	58.....10.1.
הנדסה ורישוי וציוד קצה נייח - ניתן למצוא באתר המשרד:	58.....10.2.
הסדרת מתן היתרים בתחום הדואר:	58.....10.3.
פניות ציבור	58.....11.
דוח פניות ציבור בנושאי טלקום- מסכם לשנת 2017.....	62.....11.1.
דו"ח פניות ציבור דואר מסכם – לשנת 2017.....	64.....11.2.
דוח פניות ציבור אגף פיקוח בנק הדואר לשנת - 2017.....	74.....11.3.
דוח פניות ציבור מועצת הכבלים והלוויין – מסכם 2017.....	81.....11.4.

1. ייעוד המשרד ותפקידים מרכזיים

ייעוד המשרד

לאפשר לציבור בישראל שירותי תקשורת מידע ודואר מתקדמים, אמינים ומגוונים בכל מקום במחיר סביר באופן שיתרום לשיפור איכות החיים, לחיזוק החוסן הלאומי, הכלכלי והחברתי ולקידום צמיחתה של ישראל כחברת מידע. כל זאת, באמצעות אסדרה המעודדת השקעות ופיתוח תשתיות, מקדמת התחרות ומעצימה את הצרכן, בראייה יוזמת וארוכת טווח.

תחומי אחריות של המשרד

קביעת המדיניות בתחום התקשורת, פיתוח תשתיות התקשורת, מתן רישיונות ופיקוח על מפעילים וספקי שירותי תקשורת, פיקוח על שירותי הדואר ושירותי בנק הדואר, מדיניות בקרה וקביעת תעריפי הבזק והדואר המפוקחים, ניהול משק התדרים, בקרה ופיקוח על שירותי הטלוויזיה בכבלים ובלוין, אישור השימוש במכשירי קצה של מערכות הבזק ותכנון וניהול מספור.

בבסיס מדיניות המשרד בתחום הטלקומוניקציה והמדיה (שידורים לציבור) עומדת השמירה על שוק תחרותי והרחבת התחרות והתחרותיות, כשטובת האזרח עומדת בראש מעיני המשרד. זאת כחלק מתפישה לפיה, תחרות מביאה לצמיחה, הגדלת השקעות, הגדלת מקומות תעסוקה, ירידת מחירים, והגדלת ההיצע ורמת השירותים לציבור.

מדיניות המשרד בתחום הדואר הינה הבטחת שירותי דואר, ושירותי בנק הדואר, בפריסה כלל ארצית, באיכות טובה ובמחירים שווים לכל נפש.

תפקיד המשרד

- ♦ התווית מדיניות ואסטרטגיה בראיה ארוכת טווח לקידום המובילות של ישראל בתחום התקשורת (בזק, שידורים ודואר);
- ♦ קביעת כללי המשחק בענף התקשורת באמצעות חקיקה ורישוי;
- ♦ עידוד וקידום שוק פתוח ותחרותי לרווחת הציבור;
- ♦ פיקוח ואכיפה במגמה להבטיח אספקת שירותי תקשורת בהתאם לכללים שקבע המשרד;
- ♦ העצמת הצרכנים ומתן כלים לצריכה נבונה בתחום התקשורת;
- ♦ תיכנון, הועדה והקצאה מושכלים של משאבים במחסור (תדרים ומיספור);
- ♦ ניהול וטיפול ממשקים עם הכנסת וגופי מימשל אחרים לקידום יעדי המשרד, ולמתן סיוע בנושאי תקשורת;
- ♦ ניהול וטיפול הקשר בין המשרד לגופי רגולציה מובילים בעולם, ללמידה הדדית ולמיצוב ישראל כגורם משפיע בחברת המידע העולמית;
- ♦ הובלת הטיפול במשברי תקשורת וניהול משק התקשורת במצב חירום.

יעדי האסדרה של המשרד

עידוד הכנסתן של טכנולוגיות מתקדמות שיביאו לשדרוג התשתיות בישראל לאינטרנט מהיר כגון הסיבים האופטיים, מתן שירותי תקשורת מתקדמים לכלל הציבור, עידוד ופיתוח התחרות, ליברליזציה בשווקים תחרותיים, הסרת חסמים טכנולוגיים וכלכליים, טיפול בחסמי כניסה לענף ובחסמי מעבר בין מפעילים, הגדלת מספר השחקנים שיספקו שירותים בתחומי התקשורת והשידורים, הגוונת התכנים ומתן ביטוי לקהלים שונים.

בשנת 2017 המשיך המשרד בעבודת האסדרה של שוק התקשורת הישראלי, בעיקר בשני תחומים: הרחבת הרפורמה בפס הרחב (שוק סיטונאי), והרחבת התחרות בענף השידורים תוך מתן התייחסות לשידורים בטכנולוגיות דיגיטליות מתקדמות.

כמו כן, המשיך המשרד, ביתר שאת, את האכיפה על ספקי התקשורת, לשם הגנה על זכויות הצרכנים, הגברת התחרות ועמידה בסטנדרטים של שירות ושרידות מצד החברות.

2. עיקרי פעילות משרד התקשורת לשנת 2017

2.1 כללי

משרד התקשורת מסדיר (רגולטור) את פעילות ענף התקשורת בישראל וככזה, הוא בעל השפעה מכרעת על התפתחותו וצמיחתו של המשק הישראלי כולו.

השינויים המבניים והליברליזציה, שהמשרד הוביל בשנים האחרונות, הפכו את ענף התקשורת לענף כלכלי מוביל במשק הישראלי. פעילות המשרד מכוונת כל העת להפוך את ענף התקשורת מענף ריכוזי המאופיין במונופוליות ותחרות בין מעטים, לענף תחרותי רב-מתחרים.

משרד התקשורת אחראי לקביעת מדיניות הממשלה בענף וליישומה, לרבות בנושאים של רישוי, פיקוח ואכיפה על הגופים הפועלים בענף, הקצאת משאבים דוגמת הספקטרום האלקטרומגנטי והמספור, פיקוח וקביעת תעריפים בתחומים המצויים במונופול, היערכות הענף לשעת חירום, מצב מיוחד בעורף, אסונות טבע ומשברי תקשורת, ופעולות פיקוח ואכיפה לשם הבטחת צרכנות הוגנת. לצד זאת, בתחום אסדרת השידורים, המשרד נערך לכך שלא תהיה משמעות אמיתית לפלטפורמת השידור: אינטרנטית או טלוויזיונית.

פעילות המשרד בשנים האחרונות מאופיינת ברצון להוביל תהליכים בעולם התקשורת ולהתאים את קצב האסדרה לשוק המתפתח והדינאמי עליו הוא מפקח, כל זאת מבלי לוותר על עידוד השקעות ופיתוח טכנולוגיות מתקדמות.

על פי תפישת המשרד, ריבוי "שחקנים" יוביל לתחרות שתביא להוזלת מחירים ולשיפור השירות ללקוחות התקשורת ולציבור בישראל. המצב האופטימאלי הוא שהכוח יעבור ללקוח, באופן שהוא יוכל לבחור בחופשיות מבין מספר חברות, את החברה האטרקטיבית והמתאימה לו ביותר.

לצד זאת, פעלו המשרד והמועצה לשידורי כבלים ולוויין להסדיר נכונה את תחום השידורים הרב-ערוציים ולאפשר לצופה הישראלי ליהנות מחבילות יסוד אטרקטיביות בכבלים ובלוין, במסגרתן, ישלם הצופה מחיר נמוך וזאת עבור תכנים שרק בהם הוא מעוניין לצפות, בתחום זה אנו בראשיתו של תהליך שיימשך.

המשרד העביר תיקוני חקיקה בנושאים קרדינליים שהחשובים שבהם: עיקרון הניטרליות של הרשת בנוגע לכל בעלי הרישיונות מכוח חוק התקשורת, חבילות היסוד בכבלים ובלוין, הרחבת מערך עידן פלוס והרחבת סמכויות השר והמשרד בעידן השוק הסיטונאי – הרחבת התחרות בפס הרחב באינטרנט.

2.2. המבנה הארגוני של משרד התקשורת

במשרד התקשורת כ-150 עובדים. המשרד פועל לצורך ביצוע תפקידיו באמצעות מספר אגפים ייעודיים, כשבנוסף אליהם, פועלת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין שהיא מועצה ציבורית האחראית על תחום שידורי הטלוויזיה הרב-ערוצית, ולצידה – מנהלת הסדרת השידורים לציבור. לצד זאת, שר התקשורת הוא השר הממונה על הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (תאגיד סטטוטורי האחראי על תחום שידורי הטלוויזיה והרדיו המסחריים), והמועצה הציבורית שלצידה – מועצת הרשות השנייה והחל משנת 2013, על ביצוע חוק רשות השידור, תשכ"ה-1965.

בנוסף לכך, שר התקשורת אחראי על ביצוע חוק רשות השידור.

2.3. מינהל הנדסה

מינהל ההנדסה מאגד את היחידות הבאות:

- אגף הנדסת תקשורת
- אגף תכנון והנדסת ספקטרום

תפקידי המינהל

- אגף הנדסת תקשורת אחראי לגיבוש חוות דעת הנדסיות לטובת קביעת מדיניות וכללי הסדרה בתחום התקשורת, גיבוש כללים להסדרת המוכנות הטכנו-הנדסית של חברות התקשורת לחירום, בחינה וגיבוש חוות דעת ביחס לנספחים הנדסיים בתהליכי רישוי חברות תקשורת, הגדרת מפרטים טכניים ותקנים הנדסיים לשירותים ולציוד תקשורת, תכנון וניהול המספור (בניית תכנית מספור, ניהול המשאב).
- אגף תכנון והנדסת ספקטרום אחראי לניהול משאב ספקטרום התדרים של מדינת ישראל. במסגרת זו עוסק האגף בתכנון והקצאת תדרי רדיו למשתמשים אזרחיים וביטחוניים, במתן אישורי סוג לציוד אלחוטי הפועל בתדרים על פי הקצאה, במתן רישיונות לשימוש בתדרים ולגופים העוסקים בציוד אלחוטי, חידושם ומעקב על תשלום אגרות בעד הקצאת תדרים, ברישוי מערכות תקשורת יבשתיות ואחרות המשמשות כלים ימיים ואוויריים ובהסמכת מפעילי מערכות רדיו בשרות הימי, האווירי וחובבי רדיו.

במהלך שנת עבודה 2017 עסק אגף הנדסת תקשורת בנושאים הבאים:

- אסדרת שוק סיטונאי על תשתיות בזק.
- אסדרת שוק סיטונאי על תשתיות הוט.
- כתיבת חו"ד הנדסיות:
 - חוות דעת בנושא מולטיקאסט.
 - סקירה טכנית בנושא ניטרליות ברשת.
- תחום מספור: הפצת 28 הקצאות.
- בחינת דוחות הנדסיים של בעלות הרישיון ואישורים להכנסת טכנולוגיה חדשה (LTE-A)
- הכשרות: הכנת תכנית הכשרות לכלל המהנדסים במשרד.
- ריכוז אירועי תקשורת חריגים, ביצוע תחקירים והפקת לקחים.

במהלך שנת עבודה 2017 עסק אגף תכנון והנדסת ספקטרום בנושאים הבאים:

- קביעת עקרונות השינויים הדרושים להתאמת הועדות התדרים שעד 1 גה"ץ לאלו המוגדרות באירופה.
- הכנת תיקון לפקודת הטלגרף האלחוטי.
- השתתפות בפעילויות בין משרדיות להפחתת הנטל הרגולטורי ביבוא ציוד אלחוטי.
- הסדרת אופן השימוש בעורקי נל"ן בפס התדרים 70-80 גה"ץ.
- סיוע לאגף בכיר רישוי בבדיקת בקשות לאישורי ציוד אלחוטי.

2.4. אגף בכיר רישוי:

לאגף בכיר רישוי שני תחומי עיסוק ואחריות:

1. רישוי חברות תקשורת
 2. מתן אישורי שחרור מהמכס למוצרי תקשורת המחויבים בכללי יבוא.
- אגף בכיר רישוי אחראי לפעילות הרישוי ומשמש מאגר ידע הנדסי וגורם מייעץ לשר התקשורת ולהנהלת המשרד בהיבטים רישויים והנדסיים של ההסדרה.
- האגף אחראי לפעילות הרישוי ומשמש מאגר ידע הנדסי וגורם מייעץ לשר התקשורת ולהנהלת המשרד בהיבטים רישויים והנדסיים של ההסדרה.
- האגף מהווה גורם מוביל ומרכז בטיפול בהענקת רישיונות כלליים ומיוחדים לחברות תקשורת ותיקונים, ואחראי על מתן אישורי סוג לציוד קצה קווי, מתן הוראות למפעילים בעניין קישורי גומלין, בחינת אלטרנטיבות הנדסיות ומתן רישיונות לניסויים טכנולוגיים.

בתוך זאת האגף מרכז צוותי עבודה בין אגפיים :

- צוות החלטה מקדמית (בהתאם לנוהל החלטה מקדמית).
- צוות רישוי לטיפול בבקשות לרישיון מיוחד.
- צוות עבודה לנושאי רישוי כללי.
- צוות אסדרה.

סיכום מתן רישיונות ואישורים על ידי משרד התקשורת בשנת 2017

7	רישיונות מיוחדים – חדשים
51	הארכת רישיונות מיוחדים
9	תיקון רישיונות מיוחדים
1	רישיונות כלליים - חדשים
63	תיקוני רישיונות כלליים *

במהלך השנה עסק האגף בין היתר בפעילויות הבאות :

- הענקת רישיון כללי אחוד לחברת לב אנאטל, לשירותי מפ"א, MVNO ומב"ל.
- הענקת רישיון לרשת דור 4 לחברת גולן טלקום.
- היערכות להפעלת רשת אקספון במסגרת רישיון הרט"ן שלה.
- היערכות להקמת תאגיד שיתוף רשתות הרדיו CMG לחברות סלקום, גולן ואקספון ברשת דור 4.
- הסבת מספר רישיונות מיוחדים לגישה לאינטרנט לפעילות עפ"י ההיתר הכללי לאספקת שירותי אינטרנט.
- היערכות להענקת רישיונות לניסויים אלחוטיים בטכנולוגיות חדישות שונות (גלים מילמטרים, LORA, SIGFOX ותדר 2600), כצעד להמשך פיתוח שוק התקשורת בטכנולוגיות חדשות.

אישורי תקשורת

- האגף אחראי על אישורי שחרור מהמכס לציד קצה אלחוטי, ליבוא אישי ומסחרי, על פי הקריטריונים הקבועים בצו אי תחולה. אחראי על בדיקת התאמתו של ציוד קצה קווי המיובא לישראל או מיוצר בה לרשתות הבזק הציבוריות ולמתן "אישורי סוג" ואישורים מיוחדים לייבוא ציוד כאמור.
- האגף אחראי על הנגשה לציבור של מידע על פריטי ציוד מאושרים ואסורים ביבוא על מנת שהציבור ישקול את אישורי היבוא בעת הרכישה.
- אחראי על ביצוע הבדיקות בדואר על מנת לקצר את זמן ההמתנה בין מועד הגעת הפריט לארץ לבין מועד הגעת הפריט לבית הלקוח במידה והינו מאושר ליבוא.

- במהלך שנת 2018 הומר קו הפקס לקבלה ומשלוח בקשות בכתובת מייל. בקשות שנשלחו לפקס זה הומרו למייל.
- הוחל בבדיקת פריטי ציוד בבית הדואר כך שרוב הפריטים קיבלו אישור יבוא או דחייה תוך ימים בודדים.
- ברבעון השלישי – הועברה מערכת האישורים לרשת הלא מסווגת. מעבר זה איפשר לייעל את תהליך מתן האישורים, ולשמור את החומר בצורה דיגיטאלית בבסיס נתונים אחד.

בשנת 2017 ניתנו האישורים הבאים ליבואנים (חברות ואנשים פרטיים)

4,060	אישורי התאמה אלחוטי 4,060
13,694	אישורים מיוחדים אלחוטי
4,114	אישורים בדואר
1,594	אישורים מיוחדים קווי
199	אישורי סוג קווי

2.5. מינהל פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

המינהל מופקד על פיקוח ואכיפת הוראות חוק התקשורת, תקנותיו והוראותיו ותנאי הרישיון של בעלי הרישיונות, כמו כן על הובלת תהליכים לשינויי אסדרה בתחום הצרכנות.

בכלל זה: הבטחת הגינות התחרות, הקפדה על טיב ואיכות השירות (ככל שנקבעו), הבטחת שירות לכל (שירות אוניברסאלי), מניעת התנהגות בלתי הוגנת שיש בה כדי לפגוע בתחרות, מניעת פעילות בזק בלתי מורשית, פעילות למניעת הונאות בתחום התקשורת, הקפדה על מילוי התחייבויות בעלי הרישיון, הגנה על הציבור וטיפול בפניות הציבור.

בשנת 2017 נוספו למינהל פיקוח תחום פיקוח אלחוטי ואגף היערכות לחרום.

פיקוח אלחוטי - במטרה לאתר ולמנוע הפרעות אלחוטיות ושימוש בספקטרום התדרים שלא כדין וכן הבטחת עמידה בתנאי הרישיון האלחוטי.

פיקוח על המוכנות האופרטיבית של חברות התקשורת לשעת חירום - הכוללת בין היתר: קביעת כללים והוראות להיערכות ולפעילות של חברות התקשורת בחירום בפן האופרטיבי (מיגון, התגוננות וכד'), קיום קשר וניהול הממשק עם "מפעלי תקשורת חיוניים" ועם גורמים ממשלתיים רלוונטיים (רח"ל (רשות חירום לאומית), צה"ל וכד'), ביצוע פעולות בקרה ופיקוח על חברות התקשורת כדי לוודא היערכותן ומוכנותן לשע"ח בהתאם לכללים ולתנאי הרישיון.

בשנת 2017 הגביר האגף את האכיפה על חברות תקשורת שהפרו את כללי האסדרה, בעיקר בנושאי תחרות, ובמסגרת זו אף הוטלו קנסות בסכום של כ 2 מיליון ₪ ובוצע חילוט ערבות

בסכום של כ-28 מיליון ש"ח.

2.6. אגף בכיר טכנולוגיות עתידיות וסייבר:

עיקרי הפעילויות בשנת 2017:

השתתפות בכנסים בארץ ובעולם בנושאי: סיבים אופטיים, סלולר, "עיר חכמה" / IoT, סייבר – לימוד הנושאים והכנת סיכומים והמלצות.

פגישות עבודה עם חברות התקשורת בנושאי טכנולוגיות עתידיות.

הקמת פורום חברות לתמיכה בפרוטוקול התקשורת IPv6, פגישות עם ספקיות אינטרנט, אתרי תוכן מובילים, ספקי פתרונות ועוד גופים רלבנטיים. הכנת דו"ח מסכם והמלצות לקידום השימוש בפרוטוקול.

פגישות עם השלטון המקומי בנושא "עיר חכמה" והקמת צוות לבדיקת מודלים לפריסת תשתית ע"י רשויות מקומיות.

הקמת צוות לגיבוש אסדרה בנושא "ניטרליות הרשת". הכנת טיוטה ראשונית לניהול תקין והוגן.

פגישות עבודה עם האקדמיה (אוניברסיטאות) לקידום שיתוף פעולה בין התעשייה, האקדמיה והמשרד ע"י רישיונות לניסויים טכנולוגיים לאוניברסיטה בתחומי תקשורת מגוונים: 5G, "עיר חכמה" / IoT, סיבים אופטיים וכו'.

2.7. מינהל בכיר דואר

מינהל הדואר מופקד על הפיקוח, הבקרה, הביקורת והאסדרה של שוק הדואר בישראל (חברת דואר ישראל, בעלי היתר לדואר כמותי ובעלי היתר לבלדרות) ועל בנק הדואר.

המינהל אחראי על הבטחת שירותי הדואר ושירותי בנק הדואר הניתנים לכלל הציבור בכל המדינה ("השירות האוניברסאלי").

המינהל מבצע ביקורות אצל כל הגורמים המורשים לתת שירותי דואר ובנק הדואר במטרה לוודא אחר מתן שירות נאות לציבור והבטחת היציבות של בנק הדואר.

המינהל מייצג את המשרד באיגוד הדואר הבינלאומי ובכל הפורומים הרלבנטיים לשירותי דואר ובנק דואר.

2.8. מינהל כלכלה

מינהל כלכלה עוסק במכלול הנושאים הכלכליים הקשורים להסדרת ענף התקשורת והדואר, הן בשלבי גיבוש המדיניות והטמעתה והן באופן שוטף ביישומה. ובפרט, המינהל פועל לגיבוש המלצות כלכליות לפיתוח התחרות בתחומי התקשורת השונים; ממליץ בדבר קביעת תעריפים מפוקחים במקטעים הנדרשים לכך (לרבות תעריפים בין מפעילים); מנהל את הקשר המקצועי עם ארגונים כלכליים אחרים בממשלה ומעורב ומסייע בקשר עם ארגונים בינלאומיים רלוונטיים; מבצע פעולות מחקר, ניתוחים כלכליים והשוואות בינלאומיות, כותב חוות דעת ומפרסם דוחות ונתונים. המינהל מהווה גורם המייעץ לשר התקשורת ולהנהלת המשרד בתחומי קידום התחרות והאסדרה הרגולטורית הנדרשת בשוק התקשורת לאור התפתחויות בארץ ובעולם ותוך ניתוח ההיבטים הכלכליים הרלוונטיים העומדים על הפרק.

הנושאים העיקריים בהם עסק מינהל כלכלה בשנת 2017 אשר הגיעו לקו הסיום הינם כדלקמן:

1. אסדרה חדשה לאתרים סלולריים זעירים Small Cell;

יצירת אסדרה המבדילה בין אתרי Small Cells ליתר האתרים הסלולריים, לאור השוני הגדול בהספקי השידור, בקרינה, בטווחי הבטיחות ובנראות הסביבתית. מינהל כלכלה הוביל צוות בין-משרדי הכולל את אגף תקציבים ומנהל התכנון ממשרד האוצר, והמשרד להגנת הסביבה לטובת ניסוח תקנות הפטור. עקרונות האסדרה:

- היתר סוג מהממונה על הקרינה במשרד להגנת הסביבה.
- פטור מהיתר בניה בהתקיים תנאים מגבילים.

2. החלטה באשר לכללי שיווק "באנדל הפוך" בידי בזק;

במסגרת בחינת שיווק "באנדל הפוך", שהינו סל שירותים משותף המשווק על ידי חברת בזק וכולל תשתית אינטרנט של בזק וספק ISP על פי בחירת המנוי, בוצע ניתוח של שוק ה-ISP, רמת התחרות, רמת המחירים וההשפעה על רפורמת השוק הסיטונאי. על מנת שלא להביא להדרת שחקניות ממסלול שיווקי זה ועל מנת לצמצם את האפשרות העומדת בפני בזק למנף את כוחה המונופוליסטי באמצעות חבילה זו, נקבעו כללים שיאפשרו המשך שיווק "הבאנדל הפוך" גם בעידן השוק הסיטונאי. בין היתר נקבע כי על בזק לשווק את "הבאנדל הפוך" באופן שוויוני ולאפשר לכל הספקיות להציע שירות ISP במסגרת זו, פיצול חשבוניות בין הספק לבין התשתית לאחר 12 חודשים, מתווה לבחינת שימוש לרעה (abuse) במידע על מנויי הקצה ותיקון הסכמי "הבאנדל הפוך" בהתאם להחלטות. כתוצאה, הספקיות הגדולות חזרו להיות משווקות "בבאנדל הפוך" לאחר תקופה של מספר שנים וצומצמה הפגיעה התחרותית.

3. אישור העברת הסכמי שליטה לצורך קיום עסקת גולן-אלקטרה, ואישור הסכמי שיתוף

סלקום-גולן וסלקום-אקספון;

המינהל השתתף בבחינה ואישור ההסכמים שהונחו לפתחו של המשרד בנוגע לשינוי הבעלות בחברת גולן טלקום ורכישתה ע"י אלקטרה מוצרי צריכה, וכן אישור הסכם שיתוף

תשתיות בין סלקום, גולן ואקספון, אשר הביא להקמת תאגיד שיתוף שמנהל את הרשת ומעניק עליה בעלות שווה לכלל המשתפות.

4. קביעת תעריפי שוק סיטונאי הוט ומתן מענה לבג"ץ הוט שוק סיטונאי;

בכדי לעודד את התחרות בשוק הנייח באמצעות הרחבת רפורמת השוק הסיטונאי, נקבעו תעריפים מרביים לשירותים הסיטונאיים ברשת הוט, בדומה לתעריפים הסיטונאיים שנקבעו לרשת בזק בשנת 2014. קביעה זו מאפשרת לספקי השירות להציע שירותים נייחים על גבי שתי הרשתות הנייחות הפרושות בהיקף ארצי. במסגרת מהלך זה, עתרה הוט לבג"ץ בבקשה שייערך שימוע משני טרם שתתקבל החלטה על התעריפים המרביים, ומנהל כלכלה סייע בכתובת המענה לעתירה זו; בהמשך לכך, בג"ץ דחה את העתירה.

5. **עדכון מנגנון הביקושים בשוק הסיטונאי;**

כחלק מרפורמת השוק הסיטונאי וכחלק מהתחייבות המשרד לבג"ץ, מינהל כלכלה פעל לעדכון מנגנון תחזית הביקושים בהתאם לביקושים בפועל (שימוש ברשת האינטרנט בשעת שיא), בשונה מתחזית רב שנתית שנעשתה בעבר.

6. **קביעת תעריפי שירות הטלפוניה במכירה חוזרת ברשת בזק;**

במסגרת ההסדר הזמני לאספקת שירות טלפוניה במתכונת של מכירה חוזרת במקום במתכונת סיטונאית, המליץ מינהל כלכלה באשר לגובה התעריף לשירות זה.

7. **פרסום הכנסות ענף התקשורת לשנת 2017 וניתוחן;**

כמידי שנה, מפרסם מינהל כלכלה את ניתוח הכנסות ענף התקשורת לשנה קלנדרית. ההכנסות מפורסמות בחלוקה להכנסות מצרפיות ממגזרי הפעילות השונים בשוק התקשורת, בהתאם לשינויים המתרחשים בשוק, ומוצג ניתוחן של המגמות העיקריות. ככלל, סך ההכנסות יורד מידי שנה בין היתר בעקבות העמקת התחרות וכניסת שחקנים חדשים למגזרי פעילות נוספים.

להלן קישור לפרסום זה באתר האינטרנט של המשרד:

[קישור לפרסום הכנסות ענף התקשורת לשנת 2017 וניתוחן באתר האינטרנט של משרד התקשורת](#)

8. **פרסום נתחי שוק המתחרים ובזק בתחום הטלפוניה הנייחת;**

מינהל כלכלה פרסם את נתח השוק לכל רבעון, עד לסוף שנת 2017, בתחום הטלפוניה הנייחת של חברת בזק, ואת נתח השוק המצרפי של יתר השחקניות הפועלות במגזר פעילות זה. ניתוח הנתונים ופרסומם מתבצע בחלוקה לקווים בדידים (מגזר פרטי ומגזר עסקי קטן) וצירי קווים (מגזר עסקי בינוני וגדול). בנוסף הנתונים מתפרסמים בחלוקה עבור נתח שוק מהכנסה מדווחת ועבור נתח שוק מהכנסה נורמטיבית המבוססת על התעריפים המפוקחים של חברת בזק. ככלל בשנים האחרונות שמרה חברת בזק על חלקה הדומיננטי בתחום פעילות זה במגזר הקווים הבדידים.

להלן קישור לפרסום זה באתר האינטרנט של המשרד:

<https://www.gov.il/BlobFolder/reports/16052018/he/telephony%20market%2012.2017.pdf>

9. **אישור סלי שירותים משותפים לבעלות התשתית;**

בהתאם להוראות הרישיון של בעלות התשתית, בזק והוט, הועברו על ידן מספר בקשות לסלי שירותים משותפים במהלך שנה זו, אשר נבחנו על ידי מינהל כלכלה. מינהל כלכלה בוחן האם הבקשות תורמות לתחרות בשוק התקשורת ולצרכן או שמא הן עלולות לפגוע בהם. דוגמאות לבקשות שאושרו: (1) בקשה לאישור סלים הכוללים תשתית וספק למגזר

העסקי, אשר הועברה על ידי הוט טלקום; (2) בקשה לאישור סלים הכוללים שירות IPVPN יחד עם שירות תקשורת נתונים סלולריים למגזר העסקי, אשר הועברה על ידי בזק.

2.9. לשכת היועצת המשפטית

הלשכה המשפטית עוסקת בין היתר בליווי משפטי של הליך קביעת המדיניות ע"י שר התקשורת, בכתיבת חוות דעת בניסוח הצעות חוק, והחלטות ממשלה, בהשתתפות בוועדת שרים לענייני חקיקה ובדיונים בכנסת, במתן יעוץ משפטי לוועדת מכרזים, בליווי משפטי של ההיבטים המנהליים של עבודת המשרד, ובליווי משפטי לייצוג המשרד בערכאות משפטיות מול גורמים הפועלים בענף ועוד.

2.10. אגף קשרי חוץ

האגף מופקד על פיתוחם וקידומם של קשרי החוץ של המדינה והמשרד בתחומי התקשורת, הדואר וחברת המידע וניהולם בתחומים המולטיטראליים, האזוריים והבילטרליים עם מדינות זרות, ארגוני תקשורת בינ"ל, ארגונים בינ"ל ואזוריים, ארגונים ופורומים בינ"ל בנושאי חברת המידע ומדיניות האינטרנט הגלובאלית, **משרדי תקשורת ורשויות רגולציה**, חברות תקשורת גלובאליות, חברות בת בארץ של חברות **בינ"ל הפועלות בארץ** וגורמים המעוניינים להשקיע בשוק התקשורת בישראל.

בנוסף, האגף פועל לקידום הסכמי תקשורת בילטרליים עם מדינות זרות וכן הסכמי "רומינג בינ"ל" (להורדת תעריפי הנדידה **הבינ"ל בעבור הישראלים**), לשדרוג הקשרים וההסכמים עם האיחוד האירופי ולקידום הקשרים האזוריים במסגרת שיתוף הפעולה האירופי עם מדינות הים התיכון (יורו-מד, ENP, EMERGn).

בשנת 2017, בהובלת האגף, נחתמו שלושה הסכמי "רומינג" בילטרליים (הסכמים להורדת תעריפי נדידה) עם יוון, רומניה וקפריסין.

כן, האגף אחראי לקשרי המשרד עם משרד החוץ ונציגויות ישראל בחו"ל, משרד הכלכלה, מכון היצוא, שגרירויות זרות בישראל וגופים נוספים ומייצג את המשרד בפורומים בין משרדיים וביניהם: הוועדה הבין-משרדית לעניינים אירופאים ותת הוועדה המשותפת לחברת המידע ותקשורת, וועדת "מידע לכל" ליד הוועד הישראלי של אונסקו, פורום בראשות ראש מטה הסייבר הלאומי בנושא תאום המדיניות והפעילות המקצועית בתחום הסייבר בזירה הבינ"ל, דיונים בנושאים בינ"ל במל"ל, במשה"ח ובמשרד הכלכלה, וועדות כלכליות מעורבות וכיוצ"ב.

2.11. אגף הכספים

אגף הכספים מרכז את ענייני הכספים והחשבונות של משרד התקשורת. האגף מבצע מעקב אחר ספקים, חוזים והתחייבויות, תוך הפעלת בקרה ניהולית. בנוסף לתפקידיו אלו, מטפל האגף

בגביית תמלוגים ממפעילי התקשורת החייבים בתשלום תמלוגים, וכן בגביית אגרות תדירים בשיתוף עם אגף הספקטרום.

2.12. אגף בכיר מנהל ומשאבי אנוש

האגף למנהל ומשאבי אנוש מופקד על ניהול המשאב האנושי במשרד לרבות, טיפול במבנה הארגוני של אגפי המשרד, קליטת עובדים, מכרזי כוח אדם, קביעת דרגות, קידום עובדים, פרישה לגמלאות, טיפול בענייני משמעת, טיפול בהדרכה ורווחה של עובדי המשרד ועוד. בנוסף לכך, מטפל האגף בפניות של כ-1,100 עובדים לשעבר של משרד התקשורת ובגמלאי המשרד. כמו כן, לאגף מנהל ומשאבי אנוש אחריות כוללת לנושאי המחשוב, הבינוי והתחזוקה השוטפת של מתקני המשרד הלוגיסטיקה, רכבי המשרד ועוד.

2.13. לשכת הדובר

לשכת הדובר אחראית על פעילויות ההסברה, הדוברות, הפרסום ויחסי הציבור של משרד התקשורת, ועל ייצוגו של משרד התקשורת מול הציבור בישראל ומול החברות והרשויות השונות הקשורות למשרד. לצד זאת, היא הלשכה הממונה על ייצוגו של הציבור בישראל מול משרד התקשורת, הן באמצעות טיפול בפניות המגיעות מאמצעי התקשורת, והן בריכוז פניות הציבור אליו. כמו כן דובר המשרד מונה לממונה על חוק חופש המידע.

הודעות הדובר נמצאות בפורטל האינטרנט של המשרד :

[קישור להודעות הדובר בפורטל האינטרנט של משרד התקשורת](#)

2.14. האגף לתכנון מדיניות

האגף לתכנון מדיניות מסייע בידי מקבלי ההחלטות להתוות מדיניות ארוכת-טווח ולהביא בחשבון מגמות משמעותיות, הן בעולם הרגולטורי והן בעולם הטכנולוגי שבו פועל המשרד. בנוסף, אמון האגף על תוכניות העבודה המשרדיות ותוכניות ארוכות-טווח. האגף מהווה מקור ידע בנושאי רגולציה השוואתית, מגמות בשוק התקשורת המקומי והעולמי, וכיוצא באלה, כמו כן, אגף תכנון מדיניות אחראי על יישום החלטת הממשלה בנושאי טיוב רגולציה.

פעילות האגף בשנת 2017, כללה, בין היתר :

1. **דוח טיוב ביבוא מסחרי של ציוד אלחוטי** – תכנית זו שלובה יד ביד בהמלצות ועדת ההיגוי להסרת חסמים ליבוא אישי, כפי שאלו מקבלות ביטוי בהחלטת הממשלה ל"הסרת חסמים בייבוא אישי כאמצעי להפחתת יוקר המחיה" מס' 1564 מיום 24 באפריל 2014 ומבטאת את עקרונות המדיניות אשר גובשו במסגרת דוח "הוועדה להגברת התחרות והסרת חסמים בתחום הייבוא" התוכנית כוללת בין היתר את ההקלות הבאות :
 - מעבר ממשטר של אישורים למשטר של הצהרה על פי הקריטריונים הבאים :

- פטור לסוגים של מוצרים – עבור מוצרים בעלי סיכון נמוך להפרעות אלקטרומגנטיות.
- פטור לדגמים של מוצרים – עבור מוצרים אלחוטיים שכבר אושרו בעבר
- משרד התקשורת יאפשר ליבואן מסחרי של מוצרים אלחוטיים המצריכים אישור לפי צו אי תחולה לתת תצהיר או הצהרה, לפי העניין, כי תחולה, לתת תצהיר או הצהרה, לפי העניין, כי המכשירים עומדים בהוראות הצו וכי יש בידו מסמכים המעידים על כך.
- הגברת היעילות של כלי האכיפה לפיקוח איכותי בדיעבד
 - חובת יבואן לשמור מסמכים הקשורים לייבוא הציוד על מנת לאפשר פיקוח בדיעבד.
 - כלי אכיפה מנהלית: סמכות למשרד להטיל עיצום כספי על סוחרים שייבאו מוצרים בניגוד להוראות פקודת הטלגרף האלחוטי ואישורים שניתנו.
 - לעגן בחוק את סמכויות הפיקוח המנהליות של המשרד, ובכלל זאת סמכות כניסה למחסני היבואן ונקודות המכירה בשווקים ונטילת מוצר לשם בדיקתו וכן סמכות דרישת מידע ומסמכים.
 - סמכויות נוספות כדלקמן: סמכות תפיסה מנהלית של מכשיר אלחוטי לרבות מידי גורם פרטי שהפעלה שלו עשויה לסכן את בטיחות הציבור או ביטחון המדינה, בניית יכולות ניטור, סמכות לעצירת כלל הייבוא כלל שיתברר כי קיים חשש לביטחון הציבור, סמכות להורות על הפסקה של סחר בטובין ופרסום אזהרה לציבור, סמכות להורות ליבואנים על הפסקת ייבוא ושיווק וסמכות להורות על איסוף המכשירים מידי משווקים ולהעבירם למקום אחר.
- הקמת תשתית ממוחשבת – שתאפשר להנפיק אישורים באופן אוטומטי שלם שחרורם מהמכס.

2. דוח טיוב ברישיונות מיוחדים - התוכנית כוללת בין היתר, טיפול במעבר של רישיונות מיוחדים להיתרים כללים ולפטורים מרישוי במטרה להפחית רגולציה בתחומי התקשורת השונים, להסיר מגבלות ותנאים מקדימים לקבלת רישיונות. המטרות הן צמצום הבירוקרטיה והדרישות המקדימות לקבלת רישיונות. בכך תתאפשר כניסה של גופים חדשים לתחומי התקשורת השונים שתגביר את התחרות ותקל על גופים קיימים לפעול. בנוסף ההשקעה של בעלי רישיונות ומבקשי הרישיונות על בירוקרטיה ודרישות רגולטוריות תנותב למקומות אחרים כמו פיתוחים טכנולוגיים, שיפור רמת השירות ועוד.

3. פרסום תוכנית העבודה המשרדיות לשנת 2017 ופרסום מעקב אחר ביצועם

2.15. אגף בכיר טכנולוגיות עתידיות וסייבר

- השתתפות בכנסים בארץ ובעולם בנושאי: סיבים אופטיים, סלולר, "עיר חכמה" / IoT, סייבר – לימוד הנושאים והכנת סיכומים והמלצות.

- פגישות עבודה עם חברות התקשורת בנושאי טכנולוגיות עתידיות.
- הקמת פורום חברות לתמיכה בפרוטוקול התקשורת IPv6, פגישות עם ספקיות אינטרנט, אתרי תוכן מובילים, ספקי פתרונות ועוד גופים רלבנטיים. הכנת דו"ח מסכם והמלצות לקידום השימוש בפרוטוקול.
- פגישות עם השלטון המקומי בנושא "עיר חכמה" והקמת צוות לבדיקת מודלים לפריסת תשתית ע"י רשויות מקומיות.
- הקמת צוות לגיבוש אסדרה בנושא "ניטרליות הרשת". הכנת טיוטה ראשונית לניהול תקין והוגן.
- פגישות עבודה עם האקדמיה (אוניברסיטאות) לקידום שיתוף פעולה בין התעשייה, האקדמיה והמשרד ע"י רישיונות לניסויים טכנולוגיים לאוניברסיטה בתחומי תקשורת מגוונים: 5G, "עיר חכמה"/IoT, סיבים אופטיים ועוד. הכנת סיכום והמלצות המשך התנהלות.

2.16. המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין והמנהלת שלצידה

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין ("המועצה") הינה מועצה ציבורית, אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת, וממונה על השידורים הרב ערוציים למנויים בכבלים ובלוויין.

לצורך קבלת החלטותיה וביצוע תפקידה, נעזרת המועצה במנהלת הסדרת השידורים לציבור ("המנהלת"), אשר הוקמה במסגרת החלטת ממשלה 2444 משנת 1997, כחלק מהמלצות דו"ח ועדת פלד. המנהלת פועלת כזרוע הביצועית של המועצה, וככזו היא מבצעת עבור המועצה עבודות יעוץ מקצועי ומשפטי, לרבות ניתוח ובדיקה, הכנת חוות דעת, טיוטות ומסמכים שונים, פעולות פיקוח וטיפול שוטף בעניינים שבסמכות המועצה לרבות, קביעת מדיניות, ניסוח חקיקת משנה, ייצוג עמדת המועצה בישיבות ועדות הכנסת וטיפול שוטף הכרוך בפעילותן של חברות הכבלים והלוויין. בנוסף, מפרסמת המועצה מכרזים לערוצים הייעודיים ומשמשת כוועדת מכרזים.

נושאים מרכזיים על סדר יומה של המועצה לשידורי כבלים ולוויין בשנת 2017:

קביעת מדיניות - המועצה מוסמכת, על פי חוק התקשורת, לקבוע מדיניות בנוגע לשידורים בטלוויזיה הרב ערוצית, רמתם, היקפם, מועדיהם, וכן לקבוע מדיניות בשורה של נושאים המצויים בסמכותה, כאמור בחוק התקשורת, כגון הפקות מקומיות, ערוצים ייעודיים, שידורים קהילתיים, תמיכות בשידורים, הגנה על ילדים, בלעדיות בתוכן השידורים, אתיקה בשידורים, הגנת הצרכן, משדרים למבוגרים, אישורי ערוצים, שידורי מכירה ועוד.

ייעוץ לשר התקשורת - המועצה מייעצת לשר התקשורת בנושאים שונים בתחום השידורים, לרבות בתחום שידורי הטלוויזיה הרב ערוצית ופעילותה במסגרת מפת התקשורת הכוללת.

אסדרה שוטפת של חברות הטלוויזיה הרב ערוצית - המועצה מסדירה את פעילותן של חברות הכבלים והלוויין ושל הגופים והגורמים הפעילים סביבן והקשורים אליהן, לרבות מפיקי ערוצים ותכנים וארגוני היוצרים, במגוון נושאים הקבועים בדין. במסגרת זו נמנים נושאי שינויי

אחזקות ושינויי בעלויות בחברות, בקשות לאישור ערוצים חדשים או חבילות ערוצים, מעקב אחר מבצעים, בקשות לעריכת שינויים בהסכמי המנוי ובמחירון החברות, תיקון רישיונות ונושאים שוטפים אחרים.

מיקוד רגולציה – בשנת 2017 המועצה השלימה את פרויקט מיקוד רגולציה, שכלל בחינה ועדכון נרחבים ביותר לרגולציה החלה בעולם הטלוויזיה הרב ערוצית. במסגרת הפרויקט פורסמו 13 שימועים, ובתחילת 2017 המועצה החליטה על אסדרה חדשה במגוון תחומים שעומדים על שולחנה, במטרה להקל על בעלי הרישיונות ככל הניתן ולעדכן את הרגולציה לעת הנוכחית.

הנושאים שנידונו בפרויקט מיקוד רגולציה הם, בין השאר: הפקות מקור, הגדרות תכנית, אישורי ערוצים, חסויות, צפייה לפי דרישה (VOD), שעות שידור ראשוניות, הגדרת סוגה, ביטול תתי-סוגות רבות והכרה ביצירה חדשה.

מיקוד רגולציה בשידורים לילדים ולנוער – לאור החשיבות שהמועצה רואה בשידורים לגיל הרך, לילדים ולנוער, הוחלט לקיים פרויקט נפרד למיקוד רגולציה בשידורים אלו. בשנת 2017 הפרויקט הגיע אל סיכום, במסגרתו נוסדה הקצאה חדשה לחובה הפקה לשידורים לנוער, הומלץ על תקנות חדשות לסיווג וסימון תכניות והושק לראשונה פרס מטעם המועצה לתכנית מצטיינת לילדים ולנוער.

ערוצים יעודיים – במהלך 2017 המועצה קיימה מספר הליכי בירור ואכיפה מול הערוצים היעודיים לרבות בחינת האפשרות לחילוט ערבויות.

בדיונים שהתקיימו בוועדה מיוחדת בכנסת בשלהי 2017 ותחילת 2018, החליטה הכנסת להעביר את הערוצים היעודיים לפיקוח הרשות השנייה, תוך שיו"ר המועצה תומכת באופן עקרוני בתהליך לאור היות ערוצים אלה ערוצים מסחריים, וכן לאור הצורך הדחוף לעדכן את הרגולציה מכוחה הם פועלים.

ערוץ הכנסת – המועצה ועובדיה השקיעו משאבים רבים במכרז להפעלת ערוץ הכנסת במהלך 2017. בתחילת השנה הוגשו ארבע הצעות למכרז, והן נבחנו בקפידה על ידי הצוות המקצועי. המועצה דנה לעומק בהצעות שהוגשו במשך שלוש ישיבות ממושכות, בסופן הוחלט לבחור בהצעת ערוץ לשידורי הכנסת בע"מ כהצעה הזוכה.

בהמשך השנה, ולאחר עתירות לבג"ץ בעניין, החליטה המועצה לפסול את ההצעה הזוכה לאור חוות דעת משפטית בעניין שגובתה על ידי משרד המשפטים, ובחרה בהצעה שהגיעה למקום השני – הצעת ערוץ 10 כנסת ישראל בע"מ. עתירות שהוגשו נגד החלטתה זו של המועצה נדחו ועל העותרים הוטלו הוצאות.

קידום הפקות מקור - המועצה החליטה לדחות בשנה את מועד ההעלאה של שיעור ההשקעה בהפקות מקור מ-8% מהכנסות חברות הטלוויזיה הרב ערוצית ל-9% מהכנסותיהן. הדחייה

נועדה לאפשר אסדרה בחקיקה של התחום, על פי יוזמת השר שהתכוון להציג יוזמת חקיקה לאסדרה מחדש של תחום השידורים.

פיקוח - המועצה מוסמכת לפקח על ביצוע השידורים ועל מתן השירותים לציבור. סמכות זו כוללת: פיקוח על עמידת חברות הכבלים והלוויין בהוראות חוק התקשורת, בכללי ותקנותיו, בהוראות הרישיונות שהוענקו לחברות ובהחלטות המועצה; פיקוח על עמידתן של החברות בחובות ההשקעה בהפקות מקומיות; פיקוח על האיסור לשדר פרסומות; הגנה על ילדים; פיקוח על ביצוע חוק הקלות לחרש, פיקוח על ערוצים ייעודיים, פיקוח על חוק עצמת הקול ועוד.

פיקוח על הבעלות בגורמי השידור - כדי לקדם את התחרות ולהבטיח את האיכות, הגיוון והפלורליזם בתחום השידורים, הוסמכה המועצה לפקח על קיום מגבלות בעלות שונות שנקבעו בחוק, בתקנות ובכללים שמכוחו וברישיונות השידור שהעניקה המועצה. הסדרי הבעלות מגבילים את הריכוזיות, מגבילים בעלות צולבת בערוצים ובחברות הכבלים והלוויין ומבטיחים מינימום של אחזקות ישראליות בגורמי השידור השונים.

פיקוח על שידורי הספורט - המועצה קבעה רשימה של אירועי ספורט בעלי עניין ציבורי רב, המכונים 'אירועים מוכרזים', שאם בוחרים לשדרם יש לעשות כן בערוץ המשודר בחבילת הבסיס ללא תשלום נוסף, במטרה להנגיש אותם לציבור רחב ככל הניתן. הרשימה, מהרחבות בעולם המערבי, מאפשרת לצופים ישראלים צפייה במגוון רחב מאוד של אירועי ספורט ללא צורך בתשלום מעבר לתשלום הרגיל לחבילת הבסיס והמועצה במהלך שנת 2017 פיקחה על עמידת בעלי הרשיונות בהוראות בעניין.

כמו כן, במהלך שנת 2017 המועצה אישרה העלאה של שני ערוצי ספורט נוספים בתשלום, תוך שהיא קבעה מנגנון שימנע זליגת תכנים מהערוצים הקיימים באופן שיצור תשלומים נוספים למנויים. עוד המועצה לקחה חלק בהליכי החקיקה של רפורמת חובת המכירה בספורט, בה דנה ועדת הכלכלה. הרפורמה לא הבשילה לכדי חוק בשל החלטת המחוקק להעביר את נושא זה לחקיקה נפרדת מחוץ לחוק ההסדרים.

תמיכות בשידורים - בהתאם לסמכות המועצה על פי חוק התקשורת, קבעה המועצה מדיניות כוללת לגבי תמיכות בשידורים הקהילתיים והיא מפקחת על ביצוע הוראותיה. המועצה תומכת בפעילות הטלוויזיה הקהילתית בדרכים שונות, החל מהדרכה ופיקוח וכלה בחלוקת כספי תמיכות לגופים המשדרים אשר אושרו על ידה. בנוסף, המועצה תומכת מדי שנה בסכום של 4.8 מלש"ח בשידורים באמהרית וטיגרינית, כשבמהלך 2017 המועצה חילקה את כספי התמיכות על פי המבחנים שנקבעו לנושא.

פניות הציבור - במסגרת תפקידיה אחראית המועצה לטפל בתלונות הציבור, לערוך בדיקות ומתן מענה לפניות ציבור ולבעיות עקרוניות העולות על ידי אזרחים או נציגי ציבור. טיפול בפניות הציבור מאפשר למועצה לזהות בעיות ברמה המערכתית, ולהביא לפתרון לטובת כלל ציבור המנויים.

קמפיין צרכני - על מנת להגביר את המודעות הצרכנית, המועצה יצאה בשנת 2017 לקמפיין פרסומי במטרה להעלות את המודעות לאפשרות לפנות למועצת הכבלים והלווין; לקיומו של קוד בקרת הורים ולזכויות צרכניות.

קשרי חוץ - המועצה מקפידה ללוות את מדיניותה והחלטותיה במחקרים שוטפים ביחס לרגולציה בעולם. לכן, המועצה פועלת בצמוד ובתיאום פעולה עם גורמים שונים בעולם כדי לראות את הנעשה בגורמים רגולטוריים מקבילים, לבצע תהליך של למידה הדדית והחלפת דעות. בשנת 2017 השתתפו נציגי המועצה בכנס של איגוד הרגולטורים האירופי, EPRA, בסיור לימודי במסגרת פרויקט MEDMEDIA של האיחוד האירופי וכן לראשונה מזה עשור בכנס הרגולטורים של מדינות הים התיכון – MNRA.

2.17. מבקר הפנים

מבקר משרד התקשורת פועל על פי חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב – 1992 .

הביקורת מבוצעת בהתאם לתוכנית עבודה שנתית המאושרת אחת לשנה על ידי שר התקשורת או על ידי מנכ"ל המשרד והנגזרת מתוכנית עבודה רב שנתית. תוכנית העבודה מדגישה את הנושאים הייעודיים בעבודת המשרד ואת המעקב על הטיפול בממצאים שעלו בדוחות מבקר המדינה ובדוחות ביקורת פנימית קודמים. בהתאם לחוק דוחות הביקורת מוגשים לשר ולמנכ"ל המשרד וממצאיהם נידונים בהנהלת המשרד ומסוכמים לתוכנית פעולה משרדית.

3. דרכי ההתקשרות עם אגפי משרד התקשורת

כתובת המשרד בירושלים: רח' יפו 23, ירושלים, מיקוד 91999

כתובת המשרד בתל-אביב: מגדל שלום, רח' אחד העם 9, תל-אביב, מיקוד 6129002

כתובת המשרד באינטרנט: www.moc.gov.il

3.1. אגפי המשרד בירושלים

לשכת שר התקשורת

ראש מטה השר – גב' שירלי שיף

טלפון בירושלים: 6706301 - 02

פקס בירושלים: 6240029 - 02

לשכת המנהל הכללי – מר נתנאל (נתי) כהן

יועץ מקצועי בכיר למנכ"ל – מר אביב גוטר

טלפון בירושלים: 6706310 - 02

פקס בירושלים: 6240321 - 02

טלפון בת"א: 5198207 - 03

פקס בת"א: 5101706 - 03

המשנה למנהל הכללי ומנהל מינהל ההנדסה – מר מימון שמילה

טלפון: 5198242 - 03

פקס: 5198244 - 03

לשכת הדובר - מר גיל גפן (ממלא מקום)

טלפון: 6706323 - 02

פקס: 6706372 - 02

לשכת היועצת המשפטית – עו"ד דנה נויפלד – היועצת המשפטית

פקס: 6235695 - 02

אגף בכיר כלכלה ותקציב - ד"ר עופר רז דרור

טלפון: 6706342 - 02

פקס: 6706389 - 02

אגף כספים וחשבונות – מר יוחנן שליין - חשב

טלפון : 6706350 – 02

פקס : 6706393 – 02

אגף בכיר למינהל ולמשאבי אנוש - גב' אביבית מסבנד

טלפון : 6706370 – 02

פקס : 6706383 – 02

אגף מערכות מידע ומחשוב – גב' שושי בן אהרון

טל' 02-6706363

פקס' 02-6706393

אגף בטחון - מר אסף גרונדמן

טלפון : 6706327 – 02

פקס : 6702277 – 02

מינהל הדואר- מר אורן לביאן

טלפון : 02-6702245

פקס : 02-6702281

כתובת לפניית ציבור (דואר) : הגב' סימה טל, ת"ד 29107 תל אביב- יפו, מיקוד 61290

טלפון : 02- 6702224

פקס : 02- 6702270

כתובת לפניית ציבור (פיקוח על בנק הדואר) : הגב' אתי כהן, רחוב יפו 30 ירושלים, 91999. פקס :

02-6702281

אגף תכנון ומדיניות –

טלפון 02-6702228

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין -

טלפון : 6702210 – 02

פקס : 6702273 – 02

מנהלת תחום הגנה על הצרכן - גב' מירב שטרוסברג-אלקבץ

מינהלת הסדרת השידורים לציבור

טלפון : 5198122 – 03

פקס : 5198141 – 03

מבקר פנים – מר אלון זולר

טל' 02-6702236

פקס' 02-6702272

3.2. אגפי המשרד בתל-אביב:

מינהל הנדסה

טלפון : 03-5198242

פקס' : 03-5198244

בעלי תפקידים

המשנה למנהל הכללי ומנהל מינהל הנדסה - מר מימון (מוני) שמילה

סגן מנהל מינהל הנדסה (ספקטרום) - מר נתי שוברט

מנהלת אגף הנדסת תקשורת - גב' אתי שמואלי

מנהל אגף תכנון והנדסת ספקטרום - מר אשר ביטון

אגף בכיר טכנולוגיות עתידיות וסייבר - מר חיים גרון

טלפון : 03 – 5198159

פקס : 03 – 5198244

אגף בכיר (רישוי) - מר גדעון שטרית

טלפון : 03 - 7964600

פקס : 03 - 5198125

מנהל פיקוח ואכיפה מערך התקשורת – מר איתן כסיף

טלפון : 03 – 5198214

פקס : 03 – 5198110

אגף לקשרי חוץ - גב' נעמה הניג

טלפון : 03 - 5198215

פקס : 03 – 5198109

נגישות לאנשים עם מוגבלויות- מר רוני חורי

טלפון : עבור המתקשים בהגשת פנייה בכתב בלבד דוא"ל : hourir@moc.gov.il

טלפון : 03-5198167

פקס : 03-5198110

הממונה על יישום חוק חופש המידע – מר מוניר קזמל

4. עיקרי הנושאים המרכזיים שקודמו במהלך שנת 2017 לפי סדר התרחשותם:

4.1. השקת שירות השידורים של חברת HOT לכלל יישובי הארץ:

במסגרת ההשקה שערכה חברת HOT, במעמד השר צחי הנגבי, מנכ"ל משרד התקשורת שלמה פילבר, יפעת בן חי יו"ר מועצת הכבלים והלוויין ובכירי המשרד, הוצג הממיר החדש אותו פיתחה החברה, אשר באמצעותו יסופקו שידורים על-גבי תשתית פס-רחב שיאפשרו ללקוחות חוויית צפייה איכותית ומתקדמת.

השר צחי הנגבי: "אני שמח מאד לקחת חלק בארוע ההשקה של שירותי הטלוויזיה של HOT על גבי תשתית האינטרנט".

הממיר שפיתחה HOT לטובת אספקת השרותים, יאפשר למאה אלף בתי אב בישראל, אשר עד היום לא יכלו לצרוך שירותי של HOT, לראות ולהנות מתוכן הישראלי המקורי של החברה וממגוון התכנים הקנויים שהיא מציעה.

הפתרון הזמני הזה הוא פרי של חשיבה משותפת של משרד התקשורת בהובלתו של שלמה פילבר עם החברה, וזאת כצעד ראשון לסיכום על מתווה של השקעות בתשתית סיבים מתקדמת בפרישה אוניברסלית.

מדובר בצעד ראשון בהידברות בין המשרד ובין החברה לענין השלב הבא – הפתרון הקבוע – של ניתוב ההשקעות של החברה במקום להשלמת פרישה ברשת כבלים, לפרישה של תשתית חדשה אולטרה רחבת פס.

כפי שפורסם, נחתם הסכם רכישה של חברת גולן על ידי קבוצת אלקטרה.

הסכם זה והסכם השיתוף עם סלקום שיבוא בעקבותיו, יביא לכדי סיום את ההפרה המתמשכת של חברת גולן בגין פירוק אתרי הרדיו ברשתה ובתקווה שיאזן בטווח הקרוב את שוק הסלולר.

במקביל נעשים צעדים על ידי המשרד כדי לחזק את הספקיות בשוק הסיטונאי ולאפשר להם גישה אפקטיבית לתשתיות הפסיביות של חברת בזק וכמובן, בעתיד הקרוב, יצא אל הפועל ההסדר של אירוח ספקיות על גבי התשתית של חברת HOT.

אני סומך את ידי על מנכ"ל המשרד אשר זיהה את הצורך בקידום התשתיות הנייחות והניידות כאחד, כמטרת העל של המשרד בשנים הקרובות, ומאמין כי פעולותיו לקידום תשתיות בשוק התקשורת ישאו פרי עוד בשנת 2017.

4.2. רפורמת ה"פס הרחב"

בהמשך להכרעתו של משרד התקשורת בענין ה"באנדל ההפוך" שבמסגרתו ישווקו באופן מלא ושיווינוי כל ספקי השרות ללא כל תנאי:

המשרד מקבל החלטה נוספת בעניין שיטת ואופן פרישת תשתיות פיזיות, שיאפשר לספקי השירות כדוגמת סלקום ופרטנר להגיע לכל שכונה ובכך לספק אינטרנט אולטרא מהיר

השירותים הפאסיביים בשוק הסיטונאי מקנים לספק השירות זכות שימוש בין היתר בקנים, בגובים, ובסיבים של בעל התשתית. על מנת לחבר את התשתית של ספק השירות עם תשתית בעל התשתית, על ספק השירות להקים מתקן תשתית פאסיבית (גוב, ארון סעף, תיבת חיבורים וכיוצ"ב) בסמוך למתקן התשתית הפאסיבית של בעל התשתית. מיקום מתקן התשתית הפאסיבית של ספק השירות צריך להיות מתואם עם בעל התשתית. נתגלעה מחלוקת בין בזק לספקי השירות (סלקום ופרטנר) לעניין אופן ביצוע עבודות הפרישה. משרד התקשורת בחן את העמדות השונות, קיים סיורים לרבות פגישות עם גורמים רלוונטיים המעורים בפרישת תשתיות.

משרד התקשורת הכריע ואופן הפרישה יהיה על פי המודל והשיטה שהציעו סלקום ופרטנר. הדבר יאפשר שימוש בתשתית הפסיבית של חברת בזק לטובת השוק הסיטונאי בין היתר שימוש רציף בגובים.

המשרד יעקוב מקרוב ויפקח על יישום תיק השירות בהתאם להכרעתו ובכוונתו לקיים נקודת בדיקה בעוד כחצי שנה כדי לבחון עניין שיטת הפרישה.

4.3. שילוב זרועות של גופי הממשלה כנגד גנבי הסלולר:

במטרה לייעל את המאבק בגניבת טלפונים סלולריים, משטרת ישראל ומשרד התקשורת יזמו מהלך משותף לחסום טלפונים גנובים

לאור ריבוי מקרי הגניבות של טלפונים סלולריים בקרב הציבור, החליטו משרד התקשורת ומשטרת ישראל לנקוט בצעדים משותפים לצורך התמודדות אפקטיבית מונעת עם עבירות אלו.

במשטרת ישראל מקדמים מגוון צעדים ל"מניעה מצבית" – מחד, לסייע לאזרחים נורמטיביים להימנע מלעבור על החוק ומאידך, להקשות על עבריינים לבצע עבירות. במסגרת זו ביקשו במשטרת ישראל להקשות על הגנבים ולהפוך את הטלפון ללא שימושי ובכך למנוע את הרווח הכספי הצפוי מגניבתו.

במסגרת שיתוף הפעולה, משרד התקשורת קבע ברישיונות החברות הסלולריות הוראות שיאפשרו לחסום ולהוציא משימוש את המכשירים הגנובים. בנוסף, תתאפשר למשטרת ישראל היכולת לאתר טלפונים סלולריים שנגנבו, זאת במסגרת תפיסת העולם המשטרתית

לפיה יש לפעול לצמצם את המוטיבציה של העבריינים לביצוע עבירה (כאמור, 'מניעה מצבית').

כיצד זה יעבוד? במידה והטלפון הסלולרי שלכם נגנב, כל שעליכם לעשות זה לעדכן את חברת הסלולר שלכם על גניבת המכשיר ע"מ שתפעל לחסום הן את מספר הטלפון והן את המכשיר עצמו. החסימה תביא לכך שלא יתאפשר שום שימוש במכשיר שנחסם גם אם יוכנס אליו כרטיס חכם (SIM) פעיל אחר של כל חברה סלולרית. בפועל, עם ביצוע החסימה לא ניתן יהיה לעשות במכשיר כל שימוש שהוא.

ההודעה לחברת הסלולר וחסימת המכשיר אינה מייתרת את הצורך לאתר את הגנב ועל כן במקביל לחסימה יש לדווח ולהגיש תלונה במשטרת ישראל על כל גניבה של טלפון סלולרי, במועד הקרוב ביותר ככל שניתן לאירוע הגניבה.

נציין כי משטרת ישראל רואה חשיבות רבה במאבק בגניבת טלפונים סלולריים ובמסגרת ריכוז המאמץ להשבת הגניבה לבעליה, הוחזרו בשנת 2016 למעלה מ- 2,000 טלפונים סלולריים ומחשבים ניידים.

4.4. סבב נוסף של תיקונים צרכניים ברישיונות חברות הסלולאר- תיקונים צרכניים חדשים יגבירו את הבהירות והשקיפות בחוזים

דוגמאות

- **עסקת מכר מרחוק טלפונית** – עסקה שבוצעה בדרך זו תושלם רק לאחר שהחברה תקבל את הודעתו החוזרת של המנוי באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימיליה, המאשרת את הסכם ההתקשרות, אלא אם יבחר המנוי לוותר על כך.
- **בקשה מפורשת להמשך קבלת שירות שניתן בהנחה או בחינם לתקופה קצובה, בתשלום** – החברה תהיה רשאית להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה, אלא אם המנוי יסרב לכך במסרון חוזר (שליחת הספרה "0").
- **כרטיס חכם (SIM)** – החברה לא תוכל לגבות ממנוי תשלום עבור כרטיס חכם שנופק לו על ידי החברה בעבר ונותר. כמו כן, החברה רשאית לגבות את התשלום מהמנוי עבור הכרטיס החכם רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם, והיא לא תהיה רשאית לדרוש את החזרתו לחברה.
- **חיוב יחסי** – בחודש בו נטש מנוי את החברה הוא יחויב בחיוב יחסי על פי הגבוה מבין:
 - מספר הימים בחודש בהם היה מנוי של החברה;
 - כמות היחידות הגבוהה ביותר שצרך מתוך מכסת היחידות החודשית שהוקצתה לו.(ר' דוגמה בגוף ההודעה)
- **שינוי תעריפים** - החברה חייבת להודיע על שינוי בתעריפים או במספר יחידות השימוש, בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני כניסת השינוי לתוקף באמצעות מסרון ולמנוי החסום לשירותי מסרון באמצעות הודעה קולית.
- **שימוש בשירותי תקשורת בחו"ל** – האפשרות למנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי לגלוש בחו"ל ללא חבילת או תכנית גלישה תוסר מטופס הגישה לשירותים והמנוי יהיה חסום לגלישה בחו"ל כברירת מחדל.

- **שימוש בשירותי תקשורת בארץ** – מנוי שרכש חבילות גלישה נוספות בארץ לאחר גמר ניצול החבילה הבסיסית לפני תום תקופת החשבון, יוכל לבטל חבילות אלה והחברה תחסום אותו לגלישה לאחר ניצול החבילה הבסיסית מבלי להיות מחויב עליהן.
- **שעות פעילות מוקד טלפוני** – לאור ערוצי ואפשרויות התקשורת נוספות לחברות, שעות פעילות המוקדים יהיו לפחות 10 שעות ביום והחל משעה 08:00.
- **שליחת חשבוניות** – המנוי יקבל את החשבון, **על פי בחירתו**, באמצעות אחת מהדרכים הבאות: דואר רגיל, דואר אלקטרוני ודרכים אחרות. מהלך זה יכול להועיל למנויים מחד תוך שימוש באמצעים דיגיטאליים ולהפחית מאידך עלויות מיותרות. בהמשך לשורת תיקונים צרכניים שפרסם המשרד בעבר, החליט משרד התקשורת להשיק שורה נוספת של תיקונים ברישיונות החברות. זאת לאחר שבחן את התנהלות החברות מול הצרכן בשנים האחרונות, מיפה את הפניות הרווחות בנוגע להתנהלות החברות מול הצרכן ושקל את טובת הצרכן. תיקונים אלה יגבירו את השקיפות וישמרו על האינטרסים של הצרכן מול חברות התקשורת.

הנושאים העיקריים שיתוקנו ברישיונות החברות:

ביצוע עסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון, אופן שליחת החשבון למנוי, שמירת מספר טלפון עבור מנוי לאחר סיום התקשורת, חיוב יחסי, שימוש בחבילות שירותים בארץ, שימוש בשירותי תקשורת בחו"ל, שינוי תעריפים, בקשה מפורשת להמשך קבלת שירות שניתן בחינם, בתשלום, דמי כרטיס חכם, דמי חיבור, גילוי נאות בחשבון הטלפון, הזמנת שירותי תוכן מספק תוכן, שעות הפעילות של מוקד שירות הלקוחות.

4.5. בית המשפט דחה עתירה מנהלית של חברת סלקום כנגד משרד התקשורת, שעניינה עיצום

כספי שהטיל המשרד על סלקום בשל כך שלא נהגה בשקיפות כלפי לקוחותיה ולא הציגה להם תעריפים כנדרש על פי הוראות רישיונה

החברה גבתה סכומים משמעותיים ממנוייה שהשתייכו לחבילות המכונות "הכול כלול" לאחר שהיקף השיחות והמסרונים של אותם המנויים חרגו, לטענת החברה, משימוש "הוגן" ו"סביר", אך עשתה זאת מבלי לציין כנדרש את התעריפים בגין החריגה

בחודש מאי 2016 הטיל משרד התקשורת עיצום כספי על חברת סלקום בסך של 1,517,260 ₪ בגין הפרה בנושא הצגת תעריפי חריגה מחבילה ללא הגבלה ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית".

"עמוד עיקרי פרטי התכנית" הוא עמוד המרכז את התעריפים שעל פיהם מחייבות חברות הסלולר את מנוייהן. בהתאם לאסדרה שקבע המשרד שמטרתה, בין היתר, הגברת שקיפות לציבור המנויים, על החברות ליתן לכל מנוי ביחד עם הסכם ההתקשרות את "עמוד פרטי התכנית", על מנת שהמנוי יוכל לכלכל צעדיו כראוי, למנוע "הפתעות" ולהשתמש באופן מושכל בשירותי התקשורת שאותם רכש.

אגף הפיקוח במשרד קיבל תלונות רבות של מנויי החברה שהשתייכו לחבילות המכונות "הכול כלול" על חיובים בחשבון הטלפון של מאות ואלפי שקלים בגין שיחות ומסרונים

שחרגו, לטענת החברה, משימוש "הוגן" ו"סביר". תעריפים אלו לא הופיעו ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" בהסכם ההתקשרות, כנדרש ברישיונה של החברה.

"תעריף החרیגה" במקרה של שימוש שהחברה אינה רואה אותו כ"הוגן" ו"סביר", ככל שקיים, הוא חלק בלתי נפרד מתכנית התעריפים שאליה נרשם המנוי ועל כן היה על החברה להציג תעריף זה, לרבות קביעת רף מספרי ברור ל"שימוש הוגן וסביר", בטבלה ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית" של הסכם ההתקשרות.

נמצא שהחברה הפיקה הכנסה משמעותית כתוצאה ממה שהוגדר לשיטתה כ"תעריפי חריגה", שכאמור לעיל לא הוצגו למנויים כראוי, ורובו של סכום זה לא הוחזר למנויים גם לא בעקבות תהליך הפיקוח.

חברת סלקום הגישה עתירה מנהלית כנגד המשרד לבית המשפט המחוזי בתל אביב, באמצעות עורכי הדין ברק טל, ליאור גלברד ויוסף פאלוך, וביקשה לבטל את העיצום הכספי. המשרד הגיש את תשובתו לעתירה באמצעות עו"ד לימור חלד-רון ועו"ד שלומית ארבל מפרקליטות מחוז תל אביב (אזרחי), וביקש לדחות את העתירה.

בית המשפט המחוזי בתל אביב (כבוד השופט מאיר יפרח) קיבל את טענות משרד התקשורת במלאון וקבע כי משרד התקשורת שמע את טענות סלקום "בלב פתוח ונפש חפצה" ורק לאחר מכן הגיע לכלל החלטה. עוד קבע בית המשפט כי פרשנותו של משרד התקשורת להוראות הרישיון נמצאת במתחם הסבירות וכי אין מקום להתערב בשיקולי הדעת המנהלי של המשרד הן לעניין הקביעה כי סלקום הפרה את הוראות רישיונה והן לעניין סכום העיצום הכספי שהטיל המשרד על סלקום.

לאור זאת דחה בית המשפט את העתירה בפסק דין מיום 10.1.17 והטיל על סלקום לשלם למשרד התקשורת הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד בסכום של 20,000 ₪.

4.6. ועדת מכרז דור רביעי, התכנסה ליום לימוד מרוכז, בו מציגים חברות הסלולר ונציגים

שונים רלוונטיים משוק התקשורת

הוועדה תעסוק ברמת הביקוש של השוק לתדרים בתחום ה- 2600 מה"ץ, גיבוש תנאים למכרז זכות השימוש בתדרים אלו, והכל לטובת מקסום היעילות במשאב החשוב של התדרים

משרדי התקשורת והאוצר צופים כי השימושים והאפליקציות המתפתחים בעולם, יצריכו רוחבי פס תדרים משמעותית רחבים יותר ב- 3 השנים הקרובות.

על מנת לאפשר לרשתות הסלולר להיות מסוגלות לספק ביקושים אלה, המשרדים פועלים בשיתוף פעולה לפינוי תדרים בגיגה הראשון של הספקטרום לטובת שימושים אזרחיים, לסידור מחדש של הספקטרום ולמכרז התדרים הפנויים בכל הטווחים הרלוונטיים לטובת שימושי סלולר מתקדמים.

האפשרות לעשות "קוקטייל" תדרים (שילוב תדרים) בטכנולוגיות המתקדמות של הסלולר, יאפשרו שימוש גם בתדרים בטווחים גבוהים יותר וישמשו את רשתות הסלולר בהגדלת הקיבולת שתאפשר שימוש באפליקציות מתקדמות לצרכנים.

4.7. מ"מ שר התקשורת, צחי הנגבי, אימץ את המלצות הוועדה לאסדרת הרגולציה על שוק השידורים

25 שנה לאחר שנקבעו כללי האסדרה הנוהגים כיום, בוצע עדכון לכללי הרגולציה על בסיס השינויים הטכנולוגיים בשוק השידורים, והרפורמה בשוק השידורים של משרד התקשורת יוצאת לדרך.

ארבעה חודשים לאחר שנפגש עם חברי הוועדה, למד את המלצות הוועדה וערך סיורים בחודשים האחרונים, בהם נפגש עם גורמים רלבנטיים בשוק, החליט מ"מ שר התקשורת, צחי הנגבי לאמץ את המלצות הוועדה לאסדרת הרגולציה על שוק השידורים.

הוועדה בראשותו של מנכ"ל משרד התקשורת שלמה פילבר (ועדת פילבר) דנה בשנה וחצי האחרונות בדבר עיצוב מחודש ועדכני של שוק השידורים. החלטות הוועדה מצריכות עיגון בחקיקה.

בין עיקרי ההחלטות:

- פתיחת שוק הטלוויזיה המסחרית לתחרות ע"י מעבר מזיכיונות לרישיונות, קביעת הסדרים שיעודדו כניסה של שחקנים חדשים לשוק ועידוד התחרות בשוק התוכן והחדשות.
- כללים להחלת רגולציה על גורמי תוכן חדשים הפועלים בשוק.
- אסדרת השידורים על גבי רשת האינטרנט (OTT).
- טיפול בכשלי שוק כגון זכויות היוצרים והאופן הראוי להגן על עידוד יצירה מקורית ישראלית איכותית.
- הקמת צוות מקצועי לטיפול בנושא 'עמלות היתר' בשוק הפרסום.

4.8. בשורה לציבור הצרכנים ולענף התקשורת

התחרות בשוק הסלולר לא תיפגע ואף עשויה להתחזק

לראשונה בעולם: שישה שחקני סלולר בעלי רשתות

מ"מ שר התקשורת צחי הנגבי אישר את העברת אמצעי השליטה בחברת גולן טלקום לידי הרוכשת חברת אלקטרה. במקביל אושר הסכם שיתוף הרשתות בין חברת סלקום לגולן טלקום ואקספון

בכך מסתיימת סאגה בת שלוש שנות דיונים אינטנסיביים בין המשרד לבין החברות ביחס להסכם שיתוף הרשתות בין חברת גולן טלקום לחברת סלקום. האישור מגיע בעקבות מאמץ מרוכז שצוות בין אגפי השקיע בנושא. הסכם שיתוף הרשתות מניב שני הישגים לצרכן הישראלי: הראשון הוא השמירה על השחקן החמישי בשוק ומחולל התחרות בסלולר גולן טלקום, והשני הוא כניסתו של שחקן שישי לשוק – אקספון.

למעשה, ישראל הופכת להיות המדינה הראשונה בעולם עם שישה שחקנים פעילים בעלי רשתות.

התחרות שתפתח בעקבות ההסכם ופירותיו תעמוד למבחן כוחות השוק.

4.9. דברי השר הנגבי במסיבת עיתונאים

הענקת רישיון לחברת מרתון 018 אקספון והרחבת רישיון לחברת גולן טלקום

אני שמח להעניק במסגרת תפקידי את הרישיונות הראשונים לאספקת שירותי סלולר מתקדמים. שוק התקשורת הוא שוק דינמי ביותר והתחרות בסלולר ממשיכה בעוצמה. כעת ולראשונה בעולם, יהיו בישראל שישה שחקני סלולר בעלי רשתות. חברות חדשות מצטרפות ומקדמות שיתוף פעולה ביניהן (במסגרת שיתוף הרשתות), באופן שמקדם התייעלות והשקעות בתשתית. ריבוי שחקנים, מבטיח שכולם יתאמצו כל הזמן להתחדש והצרכן ירוויח מכך. הסלולר הופך להיות הפלטפורמה המרכזית שבה הלקוחות (בעיקר הצעירים) יצרכו תוכן, וזאת במגמת גידול גוברת. בשנתיים שלוש הקרובות, חברות הסלולר אמורות להוביל את קליטת הדור החמישי בישראל, מהלך שיביא למהפכה טכנולוגית של ממש. לשם כך, ישראל צריכה חברות יציבות, שיוזעות לפעול בשוק תחרותי, גם בגזרת החדשנות ובקידום טכנולוגי. עם הענקת הרישיונות החדשים ולאור שינויי הבעלות, אנו מקווים כי השוק יחל להתייצב ולהתחזק.

לאחר עבודה מאומצת ובהמשך למכרז הדור הרביעי ולמדיניות שיתוף הרשתות, מוענק לחברת אקספון רישיון שיאפשר לה לספק שירותים ולהרחיב את סל השירותים שהקבוצה יכולה להציע למנויים.

ובהתייחס לחברת גולן טלקום, לאחר שאושרה העברת אמצעי השליטה לחברת אלקטרה, ואושר הסכם השיתוף עם סלקום בדור 3 וההסכם המשולש עם אקספון וסלקום בדור 4 ואילך, מורחב רישיונה באופן שיאפשר לה לספק שירותי דור 4 על גבי רשת הרדיו המשותפת.

אני מבקש לאחל בהצלחה לחברות ולהודות לצוות המקצועי ולמנכ"ל המשרד, שלמה פילבר, על העבודה המאומצת שנעשתה לשם אישור הסכמי השיתוף, אישור המיזוג והכנת הרישיונות.

4.10.

סגירת רשת CDMA של חברת פלאפון

במגמה לטייב את מפת התדרים ולמנוע הפרעות ספקטרליות בין מערכות תקשורת שונות:

חברת פלאפון נענתה לבקשת המשרד ותפנה את תחום התדר בו פועלת רשת ה-CDMA של החברה ותסגור את הרשת עד לתאריך 30/7/17 החברה תחליף לכל לקוח זכאי, על חשבונה, ללא תמורה ישירה או עקיפה, את הציוד הישן בציוד החדש כמפורט ברישיונה משרד התקשורת פנה לחברת פלאפון בבקשה לפנות בדחיפות את תחום התדר בו פועלת רשת ה-CDMA לאור הפרעות ספקטרליות בין מערכות תקשורת שונות. חברת פלאפון מפעילה היום 3 טכנולוגיות סלולריות: רשת דור 2 – CDMA, רשת דור 3 – UMTS ורשת מתקדמת דור 4 – LTE. סגירת הרשת תשפיע על מנויים המחזיקים מכשירים אישיים או דיבורית ברכב, הפועלים בטכנולוגיית CDMA. החברה תפסיק לספק שירות למנויים בעלי ציוד זה ביום סגירת הרשת. החברה תחליף לכל לקוח זכאי, על חשבונה, ללא תמורה ישירה או עקיפה, את הציוד הישן בציוד החדש. תהליך ההחלפה יתבצע בכל אחד ממרכזי השירות והמכירה של החברה במשך שנתיים, כמפורט ברישיון החברה. החברה תפעל על מנת ליידע את המנויים הרלוונטיים באמצעים שונים:

1. פרסום בשלושה עיתונים יומיים מהגדולים במדינה שאחד מהם בשפה הערבית.
2. שליחת הודעה כתובה לכל מנוי זכאי אשר כתובתו רשומה בחברה.
3. שליחת הודעה קולית או מסרון בדבר הפסקת השירות.
4. הודעה באתר האינטרנט של החברה.

סגירת הרשת לא תשפיע על מספר הטלפון של הלקוח או על תוכנית התעריפים לפיה הוא

מחויב.

החברה תודיע ללקוחות הרלוונטיים במגוון דרכים מתי יחל תהליך ההחלפה, וכיצד

יתבצע.

4.11. לאור בקשת המשטרה להקצאת רצועת תדרים חיונית לשימושיה, ובהמשך

למהלכים שמקדם משרד התקשורת לאחרונה בדרך לקדמה טכנולוגית

הוקצתה לפלאפון, באופן זמני, רצועת תדרים 5 מגה בתחום ה- 1,800 מה"ץ משרד התקשורת ממשיך לקדם מהלכים שיובילו את שוק התקשורת לקידמה טכנולוגית ולהענקת שירותי דור רביעי ו- LTE A לציבור.

בהמשך לצעדים שנקט לאחרונה ובהם: אישורה של התוכנית ההנדסית לחברה המשותפת- PHI (חברות פרטנר והוטמובייל), הענקת הרישיון לחברת מרתון 018 אקספון והרחבת רישיון לחברת גולן טלקום ואישור התוכנית ההנדסית לשיתוף תדרים בין לבין חברת סלקום, החליט המשרד לאשר צעד נוסף לקידום רשתות הסלולר, שבא לידי ביטוי בהקצאת 5 מגה בתחום תדרי ה- 1,800 מה"ץ, באופן זמני, לחברת פלאפון.

ההקצאה הינה לתקופה מוגבלת (עד לשנת 2019) ובסיומה המועד תידרש חברת פלאפון לבצע הגירה (על חשבונה) מתחום תדרים בה היא פועלת היום לתחום אחר, עליו יוחלט במשרד. הקצאה זו מהווה החלפת תדרים, בעקבות צורך חיוני של המשטרה בתחום התדר.

צעד זה משתלב בתוכנית האסטרטגית העתידית של המשרד שמטרתו להביא לסידור מחדש של תחום התדרים בישראל, בהתחשב בהתקדמות הטכנולוגית.

4.12. ממלא מקום שר התקשורת השר צחי הנגבי והשר למדיניות דיגיטלית, התקשורת

והמדיה של יוון, ניקוס פאפאס חתמו על מזכר הבנה (MoU) בילטרלי להפחתת

תעריפי הסלולר בין המדינות

בנוסף יקודם שיתוף פעולה טרילטרלי בין יוון, קפריסין וישראל לפרישת קו של סיב אופטי בין המדינות, באופן שיקדם את הטכנולוגיה ויאזן את פרישת הסיבים בתוך כל אחת מהמדינות המדוברות

השר למדיניות דיגיטלית, התקשורת והמדיה של יוון, ניקוס פאפאס, הגיע לביקור בישראל ונועד עם ממלא מקום שר התקשורת, השר צחי הנגבי.

השרים חתמו על הסכם שנועד להפחית את תעריפי הרומינג ודנו בדרכים להרחבת קשרי התקשורת בתחומים נוספים. השר נפגש עם נציגי חברות תשתית ישראליות בדגש על פרישת תשתיות אופטיות ביוון.

היוונים ביקשו להכיר וללמוד בביקור מהניסיון הישראלי בנושא פרישת תשתיות מתקדמות ורשתות סיבים אופטיים וכן בנושא פיתוח התחרות בתקשורת הנייחת והאלחוטית.

השרים חתמו על מזכר הבנה (MoU) בילטרלי להפחתת תעריפי הסלולר בין המדינות.

במהלך הפגישה, דובר על שיתוף פעולה טרילטראלי בין יוון, קפריסין וישראל לפרישת קו של סיב אופטי בין המדינות, באופן שיקדם את הטכנולוגיה ויאזן את פרישת הסיבים בתוך כל אחת מהמדינות המדוברות.

בכך נענו היוונים ליוזמת המשרד בעניין, שנבעה מהקשיים בהם נתקלים המפעילים הישראליים לנוכח תעריפי הנדידה הגבוהים בהם מחויבים המפעילים הישראליים. עיקרי ההסכם שגובש בתיאום עם המפעילים הישראליים: עידוד המפעילים משני הצדדים לחתום על הסכמים מסחריים להפחתת התעריפים ולהיכנס למשא ומתן תוך 6 חודשים מיום החתימה על ההסכם, כאשר הבנצ'מרק האירופי (הנוכחי, טרם ביטולו המוחלט) יהיה תעריף התייחסות.

4.13. **צעד נוסף להגברת התחרות בתחום התקשורת הנייחת בשוק הסיטונאי ויצירת מגרש משחקים מאוזן:**

משרד התקשורת הפיץ את החלטת ממלא מקום שר התקשורת השר צחי נגבי מהשבוע החולף, שאימצה את המלצת הדרג המקצועי במשרד התקשורת בענין פתיחת שירותי הטלפוניה של בזק לתחרות

מחיר שירותי הטלפוניה של המתחרים לשירות טלפוניה קבוע של בזק הינו 16 ש"ח לקו לחודש ובעבור 1.6 אג' לדקת שיחה יוצאת. ההחלטה תיכנס לתוקף ב 17.7.2017.

בימים אלה פועל משרד התקשורת להשלמת המהלכים הרגולטוריים הנדרשים להמשך יישום מדיניות הגברת התחרות בתחום התקשורת הנייחת באמצעות שוק סיטונאי, כמפורט במסמך מדיניות שר התקשורת מיום 2.5.2012.

במסגרת זו, לאחר שקיבל את הסכמת שר האוצר כחלון, חתם ביום חמישי האחרון (18.5.2017) ממלא מקום שר התקשורת, השר צחי הנגבי, ונתן את אישורו ל החלטת המשרד הקובעת את התשלומים לשירות טלפוניה במכירה חוזרת ("ריסייל") בה מחויבת חברת בזק בשנה הקרובה. על פי החלטה זו החברה מחויבת לספק למתחרותיה את שירותי הטלפוניה שלה בתעריף קבוע של 16 ש"ח לקו לחודש ובעבור 1.6 אג' לדקת שיחה יוצאת. משרד המשפטים אישר את רציפותם.

חשיבות מהלך זה הינה במתן אפשרות לספקיות המתחרות להציע שירותי טלפוניה איכותיים על בסיס תשתית חברת בזק ולצרפם לחבילות שירותים הכוללות אינטרנט ואו שידורים בתעריפים אטרקטיביים ותחרותיים.

מהלך זה מהווה שלב חשוב נוסף ביישום מדיניות המשרד להגברת התחרות ויצירת מגרש משחקים מאוזן.

החלטת הטלפוניה תיכנס לתוקף בתוך חודשיים. כאמור, הדבר יאפשר למתחרים להתחיל לפעול בהצעת שירותי טלפוניה ללקוחותיהם כבר בעת הקרובה.

תעריפים אלו נקבעו כתעריפים מחייבים שיחולו באופן מיידי, החל ממועד מתן השירות, ולתקופה של 12 חודשים. בהמשך, יושלם הליך שימוע לבחינה רטרואקטיבית של התעריפים וככל שימצא לנכון לקבוע תעריפים שונים מהתעריפים האמורים יעשה הדבר בדרך המתחשבת בתשלומים ששולמו. ממועד תחילת אספקת שירות הטלפוניה כאמור תושלם האפשרות של ספקיות לרכוש מבזק את השירותים המרכזיים המאפשרים להן להתחרות בשירותים הניחים של בזק.

4.14. בשורה צרכנית:

לראשונה מאז 2003, תעריפי חברת בזק שהיו מפוקחים, יופחתו משמעותית וזאת, תוך שהתעריף המרבי החדש המוצע יהיה נמוך באופן משמעותי מהתעריף הקיים היום לצד זאת, משרד התקשורת מגבש אסדרה שמטרתה להגן על ספקי השירותים מפני הפחתות תעריפים אגרסיביות מצד ספקיות התשתית

בימים אלה פועל משרד התקשורת להשלמת המהלכים הרגולטוריים הנדרשים להמשך יישום מדיניות הגברת התחרות בתחום התקשורת הנייחת באמצעות השוק הסיטונאי, בהתאם למסמך מדיניות שר התקשורת מיום 2.5.2012. במסגרת זו מפורסם בזאת שימוע שינוי משטר פיקוח התעריפים החל על שירותי הטלפוניה הקמעונאיים של חברת בזק.

בהמשך יפורסם שימוע לקביעת מנגנון "צמצום מרווחים" המאפשר הגנה על המרווח הקמעונאי (של שירותים המשווקים ישירות לצרכן) של מתחרים העושים שימוש במקטעים סיטונאיים שנרכשים מבעלי התשתית (בזק והוט).

להלן יפורט בקצרה אודות כל אחד מהמהלכים והשתלבויות במסגרת מדיניות המשרד הכוללת:

שימוע שינוי משטר פיקוח התעריפים הקבוע היום

עד היום תעריפי בזק היו מפוקחים במשטר פיקוח של תעריפים קבועים כך שלא ניתן היה להעלותם או להורידם ללא אישור המשרד.

במסמך המדיניות נקבע, בין היתר, כי שר התקשורת יפעל לשינוי שיטת הפיקוח על תעריפי בזק כך שהפיקוח ייעשה על ידי קביעת תעריף מירבי. במסגרת השימוע, מוצגות שתי חלופות לשינוי משטר פיקוח התעריפים הנוגע לקווי טלפון רגילים:

בחלופה א': מוצע כי התשלום המרבי החודשי לקו טלפון יהיה 49.5 ₪ ללא מע"מ, תשלום מרבי של 1.6 אג' לדקת שיחה ליעדים נייחים ותשלום מרבי ליעדים נייחים של 1.6 אג' לדקת שיחה בתוספת תשלום לחברת הסלולר עבור השלמת השיחה ברשת הסלולר ("קש"ג ניידי") (כיום 6.07 אג' לדקת שיחה).

לדוגמא: בזק תוכל להציע לצרכן, לדוגמא, קו טלפון תמורת 49.5 ₪ לחודש והצרכן יחויב בהתאם להיקף דקות השיחה שיבצע. צרכן שיבצע 170 דקות ליעדים נייחים בלבד יחויב בנוסף לעלות הקו כאמור בתוספת של כ-3 ₪.

חלופה ב': מוצע להסיר את פיקוח התעריפים למעט קביעת חבילת טלפוניה מפוקחת הכוללת קו טלפון ו-300 דקות שיחה בעלות חודשית מרבית של כ-43 ₪ ועלות מרבית של כ-15 אג' לדקת שיחה החל בדקה ה-301 ("דקה חורגת") לכל היעדים (נייח ונייד).

מתכונת האסדרה החדשה צפויה להפחית את הוצאות הציבור על שירותי הטלפוניה הנייחת של חברת בזק. ראשית, מכיוון שהמחירים המרביים המוצעים בשתי החלופות נמוכים מהמחירים הקבועים כיום בתקנות התקשורת. שנית, בעקבות הגמישות בתעריפים המתאפשרת לחברת בזק בשתי החלופות. בחלופה הראשונה החברה יכולה כעת להוריד את המחירים מהמחיר המרבי המוצע בהתאם לשיקוליה התחרותיים (אפשרות שלא הייתה קיימת עד היום באופן מלא).

חבילת טלפוניה זו מייצגת בצורה הקרובה ביותר את התנהגות צרכן הטלפוניה הממוצע ברשת בזק מבחינת היקף דקות השיחה הממוצעות למנוי, היקף הדקות החורגות, וכדומה, ועל כן סביר כי גם בחלופה זו תתקיים הפחתת מחירים עבור מרבית האוכלוסייה.

בחלופה השנייה, צופים כי חבילת המדף תוביל להצעות אטרקטיביות בכל סוגי שירותי הטלפוניה ותרחיב את המגוון העומד בפני הצרכן.

4.15 שימוע משני לקביעת מתכונת לבחינת צמצום מרווחים

להלן פרטים אודות השימוע שיפורסם בהמשך:

צמצום המרווחים מהווה מנגנון המספק הגנה מפני פגיעה אפשרית בתחרות בידי בעלי התשתית בעידן השוק הסיטונאי, באמצעות חיוב בעלי התשתיות לשמור על מרווח בין המחיר הקמעונאי למחירי התשומות הסיטונאיות הנמכרות למתחרים. אסדרה זו נועדה למנוע מצב בו בעל התשתית קובע את מחיריו הקמעונאיים ברמה הקרובה

למחיריו הסיטונאיים ובכך מצמצם את המרווח עבור ספקי שירותים, דבר אשר עלול לשחוק את הרווח של ספקי שירותים ולהוביל לחוסר כדאיות כלכלית בפעילותם במסגרת השוק הסיטונאי.

השינויים הנשקלים במסגרת השימוע המשני נוגעים בעיקרם בפרקטיקת מכירת השירותים בחבילות ובהרכבי החבילות המאפיינים שחקנים הפעילים בשוק זה. במסגרת מנגנון צמצום המרווחים המעודכן, מוצע בין היתר להחיל מבחן פרטני ("מבחן Ortho") הנוגע לחבילות שירותים הכוללות שירותי טלויזיה (חלף לחישוב מורכב של עלויות הכרוכות באספקת שירותים אלה), ובכך לשנות את אופן בחינת קיומו של צמצום מרווחים בשיווק חבילות תקשורת הכוללות שירות שידורים מהמוצג בשימוע הראשי. בנוסף, נשקל לאפשר לבעלי התשתית לעשות שימוש במנגנונים של פיקוח עצמי בכפוף לקבלת אישור ראשוני ממשדד התקשורת. אפשרות זו תעודד בקרה עצמית, תפחית נטל בירוקרטי ותאפשר גמישות תחרותית רבה יותר.

שילוב ההמלצה והשימועים

המהלכים המתגבשים לעיל מהווים שלב נוסף בפועלו של המשדד למען הגברת התחרות ויצירת מגרש משחקים מאוזן, כך שלצד השלמת נדבך סיטונאי מרכזי בדמות מכירה של שירותי טלפוניה, צפויים להיווצר גם תנאים משופרים להתפתחות התחרות בשוק הקווי. הפחתת הפיקוח ברמה הקמעונאית, בכפוף למגבלה על מחירים מרביים כזו או אחרת, וכן מתן אפשרות למתחרים להציע חבילות איכותיות תוך שמירה על כדאיות פועלם במסגרת ההגנה התחרותית שיספק מנגנון צמצום המרווחים – צפויים להטיב עם הצרכן ובמקביל לספק תמיכה והגנה על התחרות המתפתחת במסגרת שיווק חבילות שירותים.

4.16. המשדד משלים את יישום רפורמת השוק הסיטונאי:

שר התקשורת, איוב קרא, אישר את התעריפים המירביים שחברת הוט תוכל לגבות מחברות תקשורת מתחרות המשתמשות בשירותי התשתית הקווית שלה: אינטרנט ושירותי תשתית פיזית

החלטה זו תשלים את רפורמת השוק הסיטונאי ותאפשר לחברות אחרות לרכוש שירותי אינטרנט במחיר סביר גם מחברת הוט, ובכך תאפשר להן להציע לציבור סל שירותי תקשורת במחיר מוזל

ספקי האינטרנט יוכלו לרכוש תשתית אינטרנט וטלפון מהוט במחיר של כ- 56 ₪ לחודש עבור מהירות של 100 מגה וחבילה של 300 דקות שיחה

המחיר לצרכן עבור מוצרים אלה ברשת הוט עומד כיום על 102.6 ₪ לחודש (שני המחירים - ללא מע"מ) בחבילת "דאבל"

משרד התקשורת מפרסם היום את החלטת השר קרא בנוגע לאימוץ המלצות הדרג המקצועי, לעניין התעריפים המירביים לשירותים הסיטונאיים על גבי רשת הוט, שיאפשרו את הרחבת התחרות בתחום הסיטונאי.

כיום קיים דואופול של החברות בזק והוט במגזר תשתיות התקשורת הנייחות. החלטת השר צפויה להביא להמשך מגמת ירידת המחירים בשירותי האינטרנט, שהחלה לאחר פתיחת השוק הסיטונאי לתחרות ואשר עומדת, נכון להיום, על ירידה של עשרות אחוזים. השירותים הסיטונאיים העיקריים שאת תעריפיהם המירביים קבע השר קרא הם שירות גישה רחבת פס מנוהלת, שירות גישה לקנים וחכירת סיבים אפלים.

מהלך זה משלים את השימוש שיוכלו חברות תקשורת חסרות תשתית לעשות בתשתיות הפיזיות של חברות בזק והוט ועשוי להביא להרחבת התחרות בענף.

להלן פירוט התעריפים המרביים שנקבעו לכל שירות (כל התעריפים ללא מע"מ): שירות גישה רחבת פס מנוהלת: התעריף החודשי לקו ללא טלפוניה יעמוד על 40.31 ₪ לחודש לקצבים המשווקים עד 200 מגה ו-54.31 ₪ לחודש לקצבים המשווקים מ-200 מגה ומעלה. בנוסף לתשלום עבור הקו, יידרש בעל הרישיון לשלם עבור נפח הגלישה הכולל שירכוש עבור לקוחותיו בסך 17.61 ₪ למגה לחודש. התעריף עבור חבילת טלפוניה ואינטרנט לקצב המשווק עד 200 מגה יעמוד על 43.81 ₪ לחודש, ולקצב המשווק מ-200 מגה ומעלה יעמוד על ו-57.81 ₪. התעריף עבור דקת שיחה יעמוד על 0.01 ₪.

ספקי האינטרנט יוכלו לרכוש תשתית אינטרנט וטלפון מהוט במחיר מוערך של 56 ₪ עבור מהירות של 100 מגה וחבילה של 300 דקות שיחה. המחיר לצרכן עבור מוצרים אלה ברשת הוט עומד כיום על 102.6 ₪ לחודש בחבילת "דאבל". מרווח המחירים שיווצר מגדיל את היכולת התחרותית של השחקנים בשוק התקשורת, שיכולים כעת להציע לצרכן סל שירותים זול הן על גבי רשת הוט והן על גבי רשת בזק.

4.17. בכוונת שר התקשורת איוב קרא להרחיב את הפטור גם על מכשירי טלפון סלולרי

שאינם חדשים ולפטור מחובת רישיון סוחרים ובעלי חנויות בישראל

במטרה להקל בנטל הבירוקרטי המוטל על יבואנים וסוחרים המייבאים ציוד סלולרי, להגביר את התחרות בתחום, ולהפחית את המחירים לצרכן ולדאוג לרווחתו

שר התקשורת איוב קרא פנה אל ועדת הכלכלה של הכנסת על מנת לקבל אישורה למהלך של תיקון צו המסדיר את הייבוא והסחר של מכשירי טלפון סלולריים. תיקון הצו והרחבת היקף הפטור יקלו על הנטל הבירוקרטי המוטל על יבואנים וסוחרים בציוד תקשורת, יקדמו את האינטרס הציבורי ואת התחרות בתחום, לטובת הצרכנים.

הדבר עולה בקנה אחד עם הרציונל של החלטת הממשלה שעניינה הגברת התחרות וייעול תהליכי האסדרה בתחום הייבוא (החלטה מס' 2318 מחודש דצמבר 2014).

עיקרי השינויים הם :

- ייבואנים יורשו לייבא גם מכשירים סלולריים שאינם חדשים ובכך למעשה צפויה ירידה משמעותית במחירי מכשירי הסלולר .
- מתן פטור מלא מרישיון סחר לסוחרים ובעלי חנויות בישראל, וצמצום חובת הרישום כך שתחול על יבואנים מסחריים בלבד של ציוד תקשורת ועוד .

תכליתו של הצו הייתה להסיר חסמי ייבוא ומסחר בציוד קצה כאמור, אשר מיוצר על-פי תקנים בינלאומיים, להקל מהנטל הבירוקרטי על יבואנים, ובכך לקדם את התחרות בתחום הציוד הסלולרי, לרווחת הצרכנים.

4.18. שר התקשורת איוב קרא החליט לדחות את ערעורה של חברת "גולן טלקום" על החלטת החילוט שקיבל המשרד בתאריך 30.8.2016 ולקבל חלקית את הערעור על סכום החילוט ולהפחיתו בכשלושה מיליון ₪ - מ כשלושים ואחד מיליון ₪ לכעשרים ושמונה מיליון ₪

בהתאם למדיניות האכיפה שמוביל משרד התקשורת בעניין עמידת חברות התקשורת בהוראות רישיון, שר התקשורת איוב קרא החליט לדחות את ערעורה של חברת גולן טלקום על החלטת החילוט.

יחד עם זאת, השר החליט לקבל חלקית את הערעור על סכום החילוט ולהפחיתו בכשלושה מיליון שקלים חדשים, וזאת בין היתר בהתחשב בעובדה **שהחברה תיקנה את ההפרה והיא עומדת כעת בחובותיה לעניין פרישת רשת.**

לעניין הפחתת סכום החילוט בכשלושה מיליון ₪ ציין השר כי **"אני סבור כי בהתחשב במטרת כלי חילוט הערבות, יש לזקוף לזכות החברה כי בעת הנוכחית היא תיקנה את ההפרה כך שהיא עומדת בחובתה הרגולטורית בעניין פרישת רשת וכן כי היא מכירה באחריותה להפרה".**

לצד זאת, השר הבהיר כי אחוז הסכום שהופחת **נמוך באופן יחסי** וזאת מכיוון שגם אם יש מקום להתחשב בצעדים שנקטה החברה במסגרת ההחלטה בערעור, נוכח חומרת ההפרה והנזק שנגרם בעקבותיה, שכאמור, אינו בר תיקון, **אין מקום להפחתה גדולה יותר.**

על פי החלטת השר סכום החילוט יופחת ויעמוד על **27,881,334 ₪** ויבוצע בשלושה תאריכים :

1. בתאריך 14 בוגוסט 2017 - סכום של 9,293,778 ש"ח ;
2. בתאריך 14 באוגוסט 2018 - סכום של 9,293,778 ש"ח.

3. בתאריך 14 באוגוסט 2019 - סכום של 9,293,778 ש"ח.

חברת גולן נדרשת להמציא ערבות חדשה או להשלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות בכל אחד מהחילוטים. אי השלמת סכום הערבות יהווה הפרה מהותית של תנאי הרישיון, ועלול לגרור חילוט נוסף מסכום הערבות. השר אף הנחה את הגורמים הנוגעים בדבר במשרד לפקח מקרוב כדי לבחון את עמידתה של חברת גולן בהוראות רישיונה, ובפרט בתחום פרישת הרשת ויישום הסכם השיתוף. מנכ"ל המשרד בפועל מימון שמילה מסר כי "המשרד מצפה מכל חברות התקשורת המפוקחות לציית להוראות כנדרש ולא יהסס לפעול בכל דרך וללא פשרות לאכיפת הוראות רישיון".

4.19. שר התקשורת איוב קרא מינה ועדת מכרזים להקצאת תדירים לאספקת שירותים סלולריים מתקדמים בטכנולוגיית דור רביעי וחמישי

בהמשך לעבודה מאומצת של משרד התקשורת לארגון מחדש של הועדות והקצאות תדיר הרדיו בישראל, ובפרט בתחום הגיגה הראשון, שר התקשורת איוב קרא ממנה ועדת מכרזים לצורך עריכת מכרז שבמסגרתו תתאפשר הקצאת תדירים לחברות הסלולר שבאמצעותם תתאפשר אספקת שירותי סלולר מתקדמים בישראל בטכנולוגיות הדור הרביעי והדור החמישי.

בשנים האחרונות ממשיכה המגמה של הגברת השימוש בהעברת נתונים, הגדלה של קצבי העברת התנועה וצמיחה במספר המשתמשים בשירותי פס רחב, וכן חלה התפתחות באינטרנט של הדברים (IoT) אשר צפוי לשנות בהדרגה את דרך החיים בעולם המודרני. האינטרנט של דברים מאפשר לחיישנים ורכיבי אלקטרוניקה שהוטמעו בעצמים וחפצים לתקשר ביניהם, ועל ידי כך ליצור רשת של מיליארדי חיבורים. התחומים העיקריים של האינטרנט של הדברים: ערים חכמות, תעשייה, תחבורה ובית חכם. מגוון התחומים צפוי להתרחב עם התפתחות הטכנולוגיות וכן להביא לגידול בביקושים לפס רחב.

כדי לתת מענה לכל אלה, צפויים שינויים באפיון הרשתות הסלולריות ובביצועיהן, זאת באמצעות התקדמות טכנולוגית של הרשתות ובפרט פיתוח הדור הרביעי והטמעת רשת הדור החמישי. לשם כך קיים צורך בהקצאת תדירים בתחומים שונים לרבות בתחומי הגיגה הרץ הראשון (700 מה"ץ/800 מה"ץ/900 מה"ץ), וכן בתחומי ה-2.5 גה"ץ וה-3.6 גה"ץ אשר יביאו לשיפורים ניכרים בכיסוי וקיבולת רשתות הרט"ן.

הוועדה בראשות המנהל הכללי במשרד התקשורת תכלול את מנהלי האגפים המקצועיים במשרד התקשורת ונציגים מאגף התקציבים ואגף החשב הכללי במשרד האוצר.

הוועדה צפויה לפרסם את המכרז במהלך שנת 2018.

4.20. **שר התקשורת איוב קרא נפגש עם הנהלת צ'רלטון**

שר התקשורת איוב קרא נפגש אתמול עם מנכ"ל צ'רלטון אדר זהבי. במהלך הפגישה העלה השר את רצונו להסדיר את סוגיית המשחקים המרכזיים בעלי ענין לציבור אוהדי הספורט בישראל, המשודרים בערוצי הספורט השונים. השר קרא הורה לדרג המקצועי במשרד התקשורת בשיתוף עם מועצת הכבלים והלווין לקיים דיון בהקדם, על מנת למצוא פתרון מערכתי כולל בסוגיית המשחקים המרכזיים. השר קרא: "לקחתי על עצמי לפתור את סוגיית שידורי המשחקים של הקבוצות הישראליות המשחקות במפעלים האירופאיים. בעונה הנוכחית נדרשנו לתת למענה לציבור אוהדי הספורט שביקשו לצפות במשחקי הקבוצות הישראליות: הפועל באר שבע, מכבי תל אביב ביתר ירושלים ובני יהודה מול הקבוצות האירופאיות. "אני סבור שהאוהדים הישראלים זכאים לצפות בשידורי הקבוצות הישראליות בערוצים פתוחים וללא תשלום".

השר ביקש לבחון ולהציג בפניו מספר דרכי פעולה אפשריות לפתרון הסוגיה .

כזכור, עם כניסתו לתפקיד, ולאחר שלמד את הנושאים המרכזיים במשרד התקשורת, הציב לפניו השר קרא את המטרה להשיג פתרון לציבור הצופה בשידורי הספורט על מנת שיוכלו לקבל שידורים איכותיים זמינים ולא יקרים, ואף הורה לערוך סקר בקרב הציבור שיבחן את מוכנות הציבור להיחשף לתכנים פרסומיים נוספים בערוצי הספורט, בתמורה להוזלה במחיר חבילות הספורט.

4.21. **בעקבות החלטת חברת דואר ישראל לאפשר לשלם למשרדי הממשלה גם באמצעות כרטיס אשראי בסניפי הדואר השונים**

חברת דואר ישראל והחשב הכללי באוצר חתמו על הסכם במסגרתו לראשונה ניתן יהיה לשלם תשלומים לכל משרדי הממשלה בסניפי דואר ישראל באמצעות כרטיס אשראי עד 4,000 שקל בתשלום אחד. עד כה ניתן היה לשלם למשרדי הממשלה במזומן ובשקים בלבד.

לאחר החגים ניתן יהיה לשלם בכל 700 סניפי דואר ישראל לחלק ממשרדי הממשלה, כאשר עד סוף השנה יורחב השירות למשרדי ממשלה נוספים וזאת בנוסף לשרות שחברת הדואר החלה לתת בימים אלה להנפקת רישיונות רכב ונהיגה בסניפי הדואר וללא צורך להגיע למשרדי הרישוי .

4.22. **שר התקשורת איוב קרא בביקור בערוץ 20: "ערוץ 20 לא ייסגר, אבל אני דורש מכם לעמוד בכל התנאים"**

שר התקשורת איוב קרא ביקר בערוץ 20 (ערוץ מורשת ישראל) וזאת על רקע הארועים האחרונים והכוונה להורות על סגירתו.

השר קרא הסביר כי הוא מעודד תחרות בכל הענפים ובטח ובטח בענף השידורים, במתן חופש ביטוי לכלל המגזרים בישראל ופלורליזם תקשורתי.

"אני בהחלט חושב שיש מקום לערוץ מורשת, ולא רק שיש להתנגד לסגירתו, אלא צורך השעה הוא לאפשר לעוד ועוד ערוצים לשדר לכלל הציבור. אני גורס כי הטלוויזיה מסוגלת להביא בשורה אמיתית ולרקום מחדש את היחסים בין המגזרים השונים בחברה בישראל. הערוץ לא ייסגר אבל עליהם לעמוד בכל התנאים".

4.23. יוחזרו אגרות תדריים לחברת גולן טלקום בסכום של כ- 46 מיליון ₪

זאת לאחר שהחברה עמדה בתנאים שהמשרד קבע במסגרת מכרז הדור השלישי וצברה את נתח השוק הדרוש במגזר הפרטי

ב- 1 בינואר 2012 הוענק לגולן רישיון לאספקת שירותי סלולר והוקצו לה תדריים בעקבות זכייתה במכרז הדור השלישי. בשל הקצאת תדריים אלה הייתה חייבת גולן בתשלום אגרות תדריים.

משרד התקשורת ביקש להגביר את התחרות בשוק הסלולר, וזאת לאור הקשיים התחרותיים שהיו בשנים שקדמו לבחירת הזוכים במכרז הדור השלישי כפי שבאו לידי ביטוי בשורה ארוכה של פרמטרים ובכללם- היקף ההוצאה הגבוהה למשק בית בסעיף התקשורת, רמת שירות נמוכה וכמות מרובה של תכניות תשלום למנויים. מדיניות הגברת התחרות הביאה לשורה של צעדים רגולטוריים שנועדו להוריד חסמי מעבר של מנויים בין מפעילים ולהורדת חסמי כניסה לשוק הסלולר. **אחד המהלכים החשובים בשרשרת הצעדים הללו היה מכרז דור שלישי שבמסגרתו הוקצו תדריים לשני בעלי רישיונות – גולן טלקום והוט מובייל**. מאחר שהמגזר העסקי נהנה מתעריפים ומתנאים נוחים הרבה יותר מהפרטי, ביקש המשרד להתמקד בהגברת התחרות במגזר הפרטי.

בעת הזו, יש לפעול בשיטת המקל והגזר – חילוט כשצריך, ולעומת זאת החזרת האגרות לחברה שעמדה בתנאים שנקבעו לה. לחברות הזוכות במכרז, נקבע מנגנון החזר תשלום אגרות התדריים, ששילמו בעלי הרישיון בהתאם לנתח שוק שיצברו במגזר הפרטי, בשתי נקודות בדיקה: בתום שנתיים ובתום חמש שנים מיום קבלת הרישיון. המנגנון שנקבע כלל החזר בשיעור של 14.3% (1/7) מתוך סכום האגרה ששולם כנגד כל 1% נתח שוק שצבר במגזר הפרטי (בתמצית נתח שוק של 7% מאפשר בתום 5 שנים החזר אגרות מלא בהתאם לנוסחה הזו).

ב 31.3.2014 הושבו לגולן טלקום אגרות התדרים בגין תשלומי האגרות בתקופה שמיום קבלת הרישיון ועד ל 31.12.2013, לאחר שהציגה נתח שוק אשר הקנה לה החזר אגרות תדרים מלא בנקודת הבדיקה הראשונה. סכום ההחזר במועד זה היה כ- 11.5 מיליון ש"ח.

ב- 1 בינואר 2017 חלה נקודת הבדיקה השנייה (כעבור חמש שנים מיום קבלת הרישיון) ומהנתונים העדכניים שהעבירה חברת גולן עלה כי גם בנקודת הבדיקה השנייה נתח השוק שצברה החברה מקנה לה החזר אגרות מלא.

בעקבות כך, החליט משרד התקשורת להשיב לחברת גולן טלקום את אגרות התדרים ששילמה בשנים 2014 עד 2016 בסך של כ- 46 מיליון ש"ח.

נזכיר כי מנגנון החזר אגרות התדרים חל גם על חברת הוט מובייל בע"מ, ובחודש מרץ 2014 ובפברואר 2017, הוחזרו לה האגרות ששילמה, לאחר שצברה את נתח השוק הנדרש.

4.24. שר התקשורת איוב קרא העניק לחברת "לב אנאטל" רישיון כללי אחוד

הרישיון מאפשר לה לספק מגוון שירותי טלפון נייד על גבי תשתית רחבת פס (VoB), שירותי סלולר ברשת אחרת (MVNO) ושירותי בזק בינלאומיים

הענקת הרישיון ל"לב אנאטל" הנה שלב נוסף ברפורמה לפישוט הרגולציה ואיחוד מספר רישיונות לרישיון כללי אחד. הרישיון האחד נועדו להקל בדרישות המוטלות על חברות תקשורת בעלות רישיון כללי, שאינן מחויבות בפרישת תשתית כלל-ארצית, במטרה להקטין את חסמי הכניסה של גורמים נוספים לשוק התקשורת ולהגדיל את מספר המתחרים, וזאת מבלי שתהיה פגיעה באיכות וטיב השירות לציבור. רישיון אחוד מאפשר לספק מספר שירותים לרבות: טלפון נייד, טלפון נייד, תקשורת בינלאומית, גישה לאינטרנט ושירותי חיבור חצרי לקוח לרשת תקשורת ציבורית. עם הענקת הרישיון, "לב אנאטל" מצטרפת לתשעה בעלי רישיון כללי לשירות טלפון נייד ונייד, ביניהן מרתון 018 אקספון הצפויה להתחיל בהספקת שירות בעתיד הקרוב ושבעה עשר בעלי רישיון כללי אחוד הפועלים בשוק הישראלי.

4.25. הוועדה המייעצת בוחנת את דחיית מועד יישום ההחלטה לעניין מועד פרישת תשתית "הוט טלקום" בשישה חודשים

ביום 13 בנובמבר 2014 החליט שר התקשורת דאז מר גלעד ארדן, לאמץ את המלצת הוועדה המייעצת לעניין פרישה אוניברסלית, לפיה, בשלב ראשון, הוט טלקום תשלים

פרישה של תשתיותיה ב- 61 ישובים וזאת תוך 24 חודשים (כלומר עד ליום 13 בנובמבר 2016), וכי הפרישה ביתר הישובים הלא מרושתים (כ- 170 ישובים) תעשה בשלב שני.

ביום 9 באוקטובר 2016 החליט השר דאז, מר צחי הנגבי, לאמץ את המלצת הוועדה המייעצת, ולדחות את יישום ההחלטה לתקופה של שנה, כלומר עד ליום 13 בנובמבר 2017. כן נקבע בהחלטה כי בתקופה זו תחל הוט שידורים לספק את שירותיה בטכנולוגיית OTT (Over The Top) באזורים בהם לא פרושה תשתית הוט טלקום.

בשנה האחרונה חלו התפתחויות טכנולוגיות בשוק הטלקום ובכללן:

- (1) גידול בביצוע שימוש על ידי בעלי רישיונות בשירות גישה לתשתית פסיבית במסגרת השוק הסיטונאי.
 - (2) התפתחות התחרות בשוק השידורים בטכנולוגיית OTT (Over The Top) המוצעת כיום אף על ידי בעלי רישיונות אחרים.
- בהמשך לפניית הוט טלקום ולהתפתחויות לעיל, סבורה הוועדה כי נדרש לבדוק היבטים נוספים טרם יישום ההחלטה, ובכלל כך מצב התשתיות הנייחות במדינת ישראל ואיכותן ובפרט ביישובים בהם אין פרישה של שתי תשתיות נייחות וכנגזר מכך, וממשתנים נוספים, ניתוח התועלת המשקית הנובעת מפרישה אוניברסלית של שתי תשתיות נייחות באזורים אלו.
- במהלך השנה האחרונה ביצע משרד התקשורת הליך פיקוח ובמסגרתו, בין היתר, פנה אל 61 הישובים הכלולים בשלב הראשון בהחלטה משנת 2014 לצורך קבלת מידע לעניין הביקוש בפרישת תשתית הוט טלקום ולשירותי OTT. המידע שנתקבל מישובים אלו היה לא מספק, וחלק מהישובים כלל לא הגיבו.
- בעת הנוכחית הוועדה המייעצת מבקשת להרחיב את הבדיקה ולקבל התייחסויות מכל יישוב בו תשתית הוט טלקום איננה פרושה או פרושה באופן חלקי. הוועדה המייעצת מבקשת לקבל מכל יישוב כאמור מידע לעניין הביקוש לפרישת תשתית נוספת ביישוב, וכן התייחסות לסוגי השירותים אשר מבוקש לקבל באמצעות הרשת הנוספת כגון, גישה רחבת-פס לאינטרנט, טלפוניה, טלוויזיה בכבלים או בטכנולוגיית OTT.

לאור זאת, ולצורך הרחבת הבדיקה, שוקלת הוועדה המייעצת להמליץ בפני שר התקשורת לדחות ב-6 חודשים את יישום ההחלטה. במהלך תקופת הדחייה, הוט מערכות תקשורת בע"מ תמשיך לספק את שירותי ה-OTT באזורים בהם לא פרושה הוט טלקום בהתאם למפורט בהחלטה משנת 2016.

כל מי שמבקש להגיב יעשה זאת לא יאוחר מיום 24.10.17.
הנוסח המלא והמחייב של המסמך נמצא באתר משרד התקשורת בכתובת www.moc.gov.il מדור "מה חדש".

4.26. שר התקשורת איוב קרא במסיבות עיתונאים בנושא פיצול ערוץ 2: "הבטחתי שיהיה

פיצול – ויהיה פיצול"

עד לפני יומיים עוד שאלו אותי – האם יהיה פיצול? אנשים פקפקו בביצוע המהלך. אנו מדברים כאן על יריית הפתיחה של רפורמה כוללת בשוק הטלוויזיה ועל המהלך החשוב ביותר. מדובר ברגע היסטורי החשוב ביותר בטלוויזיה המסחרית ב-25 השנים האחרונות.

מהלך שחייב אותנו לשקול מספר שיקולים חשובים ולאזן ביניהם.

מצד אחד נאמנות הציבור למותג שהזכייניות בנו ערוץ 2 – ערוץ שהפך להיות שומר מסך של הציבור הישראלי מאז 1993.

מצד שני האפיק הזה שייך להוט ויס.

המטרה שלנו: פתיחת התקשורת לתחרות, לדעות וקולות שלא נשמעים לכן עמדתי: להחשיך למשך 4 חודשים על מנת לאפשר לצופים להתרגל לאפיקים החדשים ולהפנים את השינוי, ובסיום התקופה להחזיר את אפיקים 10 ו-22 להוט ויס.

בנוסף, תהיה הסדרה של כל שידורי הטלוויזיה על גבי האינטרנט תחת גג אחד: סלקום ופרטנר ואחרים.

הוזלה משמעותית של דמי המנוי ל"חבילת הבסיס" בהוט ויס לכ-50 שקלים. הכוונה לייצור חבילת בסיס מינימלית כך הציבור ישלם חמישים ₪ עבור החבילה, כאשר כל אחד יוכל לבחור את הערוצים בהם הוא חפץ לצפות. חלק מההסדרה של שוק הטלוויזיה המסחרית יהיה גם מתן אפשרות העברת כל הערוצים הייעודיים: מורשת מוזיקה רוסי וערבי למסלול רישיון. רישיון עם חובות מופחתות.

בימים אלה מתגבשת בשיתוף יו"ר כבלים והלוויין יפעת חי שגב רפורמה כוללת להוזלת כלל המחירים כולל ספורט.

בסופו של יום יישום הרפורמות לא מתנהלות בניסיון ליצור כותרות בכלי התקשורת. המבחן האמיתי יימדד במעשים בשיתוף פעולה ובהובלה יקבע על ידי יו"ר מועצת הכבלים והלוויין, הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו ועל ידי שר התקשורת

תאגיד

עמדתי האישית ברורה וחד משמעית – יש לסגור את התאגיד ולהפסיק לבזבז את כספי הציבור. התקציב השנתי של התאגיד עומד על כ-800 מיליון ₪ כאשר אחוז הרייטינג הממוצע עומד 1.5% בלבד. במהלך החצי השנה האחרונה חיכינו שתהיה תפנית משמעותית באופי התכנים. כמו כן פניתי למנכ"ל התאגיד

בבקשה למצוא את הדרך כיצד לשדר את משחקי הספורט, דבר שיכל לסייע רבות לעליית הרייטינג לחובבי הספורט הרבים.

ואני שואל אתכם גבירותי ורבותי :

מה שווה טלוויזיה ציבורית שלא משדרת משחקים לאומיים לציבור בישראל?
האם זה אופייה של טלוויזיה ציבורית שהציבור הוא שמממן אותה?
אני חושב שעדיפות להקמת קרן השקעות בסך מאה מיליון ₪ להפקות מקור לערוצים
המסחריים שיקיימו באמצעות מכרזים. כך חסכתי 700 מיליון ש"מ מכספי הציבור.

4.27. הממשלה אישרה הבוקר את מינויה של יוליה שמאלוב ברקוביץ ליו"ר מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו

שר התקשורת איוב קרא:

"מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו נמצאת בתקופה מכריעה לנוכח האתגרים
העומדים בפתחה, ואני בטוח כי הגברת שמאלוב ברקוביץ תוביל את המועצה לקבל
החלטות אשר ייטיבו עם הצופים בבית ובמקביל יתנו אופק רגולטורי לשחקנים בענף"

ממשלת ישראל אישרה את מינויה של יוליה שמאלוב ברקוביץ לתפקיד יו"ר מועצת
הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו וכחברת מועצה.
גב' שמאלוב ברקוביץ תיכנס לתפקידה כבר היום 29/10/2017 .

שר התקשורת איוב קרא "אני מברך את יו"ר הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו
הנבחרת. יוליה נכנסת לתפקיד בזמן היסטורי לענף השידורים: פיצול הערוצים
המסחריים, פיקוח על השידורים המסחריים, הרחבת עידן פלוס ועוד. אני בטוח כי
היא תלמד את נושאי העניין ובמהירות תוביל ביד רמה את המועצה לקבל החלטות
לטובת עם ישראל. נאחל לה הצלחה רבה"

4.28. פרישת תשתיות הוט טלקום ש.מ באופן מידי במספר יישובים נעדרי תשתית במגזר הערבי, הקיבוצי ויישובי פריפריה נוספים משרד התקשורת פרסם היום שימוע לציבור בעניין גיבוש רשימת היישובים לפרישה אוניברסלית

ביום 12 בנובמבר 2017 החליט שר התקשורת איוב קרא לאמץ את המלצת הועדה
המיעצת לפרישה אוניברסלית, בנוגע לדחייה נוספת של שישה חודשים, וכן לחייב
את הוט טלקום להתחיל בפרישת תשתיות באופן מידי, זאת לאחר שמיעת הגורמים
הנוגעים לעניין, בדבר מספר יישובים נעדרי תשתית .
בעת הזו, פונה הועדה המיעצת לציבור לקבל את עמדתו לרשימת היישובים לפרישה
מידית ע"פ הקריטריונים שהועדה גיבשה .
נדגיש כי בעת גיבוש רשימת היישובים, שקלה הועדה בין היתר את היקף האוכלוסייה
ביישובים, צפי הביקוש לשירות ולוח הזמנים, זאת מתוך מימוש מדיניות המשרד

לצמצום הפערים ופיתוח הפריפריה, שיפור רווחת הצרכן ומניעת אי שוויון בין אזורים שונים ובין אוכלוסיות שונות.

רצ"ב הנוסח המלא והמחייב, בו פירוט היישובים, שעלה לאתר המשרד בכתובת :
https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/hearing51220170

הציבור מוזמן להעביר למשרדנו התייחסות לנושא עד ליום 19/12/17

4.29. משרד התקשורת מקדם שיתוף פעולה בתחום התקשורת, טכנולוגיות מידע ונדידה בינלאומית (רומינג) עם רואנדה

שר התקשורת איוב קרא נפגש היום בכנסת עם משלחת מרואנדה שבראשה עומד היועץ לביטחון לאומי של רואנדה Gen Joseph Nzabamwita, וזאת בהמשך לביקור השר קרא בחודש שעבר במדינות אפריקה, במסגרת ביקורו של ראש הממשלה באפריקה, ובמטרה לקידום היחסים עם רואנדה.

מטרת המפגש היא לחתום על הסכם בילטרלי לשיתוף פעולה בתחום התקשורת וטכנולוגיות המידע, אשר יכלול בתוכו סעיף בדבר ונדידה בינ"ל (רומינג) עם רואנדה, במטרה להוזיל את עלויות התקשורת הסלולרית והגלישה בן שתי המדינות. כמו כן ההסכם מתייחס למגוון נושאים, שיתופי פעולה ספציפיים: תקשורת קווית, ניידת, פריסת תשתיות מתקדמות, הדרכה בנושאי תקשורת ושיתוף ידע וניסיון רגולטורי.

במהלך הפגישה בירך השר קרא את המשלחת והדגיש את הברית האסטרטגית בין שתי המדינות "אני מאמין שהגברת שיתוף הפעולה בתחום התקשורת בין שתי המדינות, הן במסגרת הסכמים בילטרליים והן ב- ITU, UPU, וארגונים בינלאומיים נוספים, ייטיב ויועיל לשתי המדינות. נשמח לסייע ולשתף את הידע והניסיון שצברנו בתחום פיתוח תשתיות, פריסה וטכנולוגיות ICT'S".

4.30. איגודי היוצרים נפגשו היום עם שר התקשורת איוב קרא **שר התקשורת: "החוק החדש שאני מוביל יטיל חובת הפקות מקור"** היוצרים הביעו את חששם בפני השר קרא לגבי המצב הקיים וביקשו ממנו לחייב את כל השחקנים בשוק התקשורת הרב ערוצית בתשלומי עידוד ליצירה הישראלית באופן שלא יפחת מהקיים כיום.

לטענתם הגורמים החדשים בשוק התקשורת הרב ערוצית נהנים כיום ממצב של היעדר אסדרה ראויה ובכך מתחמקים מחובת הפקות מקור.

השר אמר ליוצרים כי הם מתפרצים לדלת פתוחה וכי המשרד שוקד בימים אלו על אסדרה במסגרת החוק החדש שתקיף גורמים המשדרים בטלוויזיה הרב ערוצית שאינם תחת רגולציה אך בשלב ראשון לא תחול על סלקום ופרטנר עקב היותן מפעילות קטנות, אך בהמשך כאשר נתח השוק שלהן יגדל, הן גם תחויבנה.

"אני תומך בהצעת החוק שנמצאת כיום בהליך חקיקה בכנסת המקדמת את מיסוי הרשתות החברתיות המפיצות תכנים של יצירה ישראלית. מאז כניסתי לתפקיד, שוק הטלוויזיה נפתח לתחרות ומציע הרבה יותר אפשרויות לשילוב היצירה הישראלית בשידורים. הענקת הרישיונות לקשת ורשת המשדרות כיום שבעה ימים בשבוע הינה דוגמא מובהקת לכך".

בפגישה השתתפו גם יפעת בן חי שגב יו"ר מועצת הכבלים והלוויין ויוליה שמאלוב ברקוביץ יו"ר הרשות השניה שדיברו על הצורך לראות בראיה רחבה את נושא שידורי הטלוויזיה בישראל כשנושא עידוד היצירה הישראלית הינו מרכיב מרכזי באסדרה הזו

4.31. עיצום כספי בסך של 1,165,410 ₪ על חברת פלאפון בשל הפרת הוראת רישיון בנושא אספקת שירות בלי קבלת בקשה מפורשת של המנוי

מנכ"ל משרד התקשורת (בפועל), מר מימון שמילה, הטיל על חברת פלאפון עיצום כספי בסך של 1,165,410 ש"ח בגין הפרת הוראת רישיון בנושא אספקת שירות בלא קבלת בקשה מפורשת של המנוי.

מבירור שערך המשרד בעקבות פניות מנויים ומפרסומים בתקשורת, עלה כי חברת פלאפון נקטה בפרקטיקה חדשה שלפיה מנוי שהגיע לתקרת חבילת הגלישה שלו קיבל באופן אוטומטי ומבלי שביקש זאת במפורש נפח גלישה של עוד 1GB בתשלום נוסף של 5.9 ₪. הגדלת הנפח ב-5.9 ₪ יכולה הייתה לחזור על עצמה עד 5 פעמים בתקופת החשבון (תשלום חודשי נוסף של עד 29.5 ₪). פרקטיקה זו אפשרה לפלאפון לגבות ממנוייה סכומי כסף משמעותיים מעבר לחבילה המקורית שאותה ביקשו ורכשו המנויים בעת שהתקשרו עם החברה. המשרד פתח בהליך פיקוח ובסופו קבע כי הפרקטיקה שבה נקטה פלאפון היא בניגוד להוראות הרישיון שאוסרות אספקת שירות בלא קבלת בקשה מפורשת של המנוי.

משרד התקשורת ימשיך להגביר את הפיקוח והאכיפה על חברות התקשורת בהתאם למדיניות השר קרא, במטרה להגן על זכויות צרכני התקשורת בישראל ולשמור על התנהלות הוגנת של החברות כלפי ציבור הצרכנים.

שר התקשורת איוב קרא העניק לחברת "לב אנאטל" רישיון כללי אחוד. הרישיון מאפשר לה לספק מגוון שירותי טלפון נייד על גבי תשתית רחבת פס (VoB), שירותי סלולר ברשת אחרת (MVNO) ושירותי בזק בינלאומיים

השר קרא: "מדובר בשלב נוסף בהתפתחות התחרות בשוק התקשורת, עם הוספת בעל רישיון שאינו מחויב בפרישת תשתית כלל-ארצית לשוק והגדלת מספר המתחרים, וזאת מבלי שתהיה פגיעה באיכות וטיב השירות לציבור "

הענקת הרישיון ל"לב אנאטל" הנה שלב נוסף ברפורמה לפישוט הרגולציה ואיחוד מספר רישיונות לרישיון כללי אחד.

הרישיון האחוד נועדו להקל בדרישות המוטלות על חברות תקשורת בעלות רישיון כללי, שאינן מחויבות בפרישת תשתית כלל-ארצית, במטרה להקטין את חסמי הכניסה של גורמים נוספים לשוק התקשורת ולהגדיל את מספר המתחרים, וזאת מבלי שתהיה פגיעה באיכות וטיב השירות לציבור.

רישיון אחוד מאפשר לספק מספר שירותים לרבות: טלפון נייד, טלפון נייד, תקשורת בינלאומית, גישה לאינטרנט ושירות חיבור חצרי לקוח לרשת תקשורת ציבורית.

עם הענקת הרישיון, "לב אנאטל" מצטרפת לתשעה בעלי רישיון כללי לשירות טלפון נייד ונייד, ביניהן מרתון 018 אקספון הצפויה להתחיל בהספקת שירות בעתיד הקרוב ושבעה עשר בעלי רישיון כללי אחוד הפועלים בשוק הישראלי.

5. דיווח הממונה על יישום חוק חופש המידע לשנת 2017

מבוא

ייחודו של משרד התקשורת הוא בהיותו גורם המפקח על גופים פרטיים. מטבע העניין, חברות התקשורת מעוררות עניין ציבורי רב, ומשכך פניות רבות מחייבות איזון בין אינטרסים ציבוריים של גילוי מידע לבין הגנה על אינטרסים של חברות התקשורת ובפרט הגנה על מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי. את הבקשות שעניינן התנהלות חברות התקשורת, להבדיל מבקשות שעניינן פעילות משרד התקשורת, נדרש לבחון לאור תכליתו של חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 ("החוק") שהיא לאפשר שקיפות פעולתה של הרשות.

כך, במקרים בהם יש במידע אודות צדדים שלישיים כדי להביא לשקיפות של פעילות הרשות הציבורית עצמה, או במקרים בהם קיים אינטרס ציבורי אשר הרשות נתנה עליו את דעתה וקבעה לגביו הוראות המחייבות את החברות, יגבר עקרון חופש המידע הן לצורך פיקוח על פעולות הרשות הציבורית עצמה והן לצורך מתן כלים בידי הציבור לפקח על עמידת החברות בהוראות אותן קבעה הרשות.

משרד התקשורת שם לו למטרה לפרסם באתר האינטרנט של המשרד את מרבית המסמכים אשר עשויים להיות בעלי עניין ציבורי. כך, מפורסמים באתר המשרד כל הרישיונות הכלליים שמעניק המשרד (למעט נספחים חסויים). החל מחודש מרץ 2008 הונהגה מדיניות שקיפות חדשה במשרד התקשורת, לפיה מפורסמים באתר המשרד כל השימועים שמוציא המשרד, כל תיקוני הרישיון שנערכים על ידי המשרד וכן מפורסמות כל ההחלטות בנושאים הסדרתיים ופיקוחיים שמקבל המשרד.

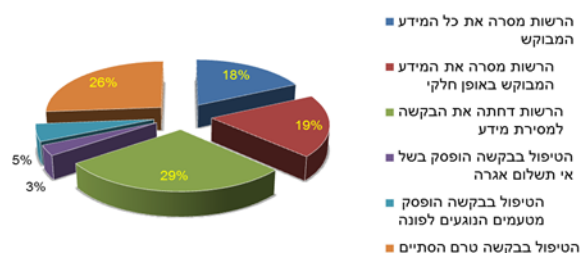
בסך הכל התקבלו השנה מעל לארבעים פניות בנושאים מגוונים כגון: וועדות ציבוריות שהוביל המשרד, שימועים בשוק הטלקום, מתן רישיונות לשחקנים חדשים, בקשות לפתיחת יומני בעלי תפקידים ומסמכי ניגודי עניינים, אגרות תדרים ועוד.

להלן הדו"ח המלא של הממונה על חופש המידע לשנת 2017, הדוח פורסם באתר משרד התקשורת מדור חופש מידע:

https://www.gov.il/BlobFolder/generalpage/hofech_meida/he/foi%20report%202017.pdf

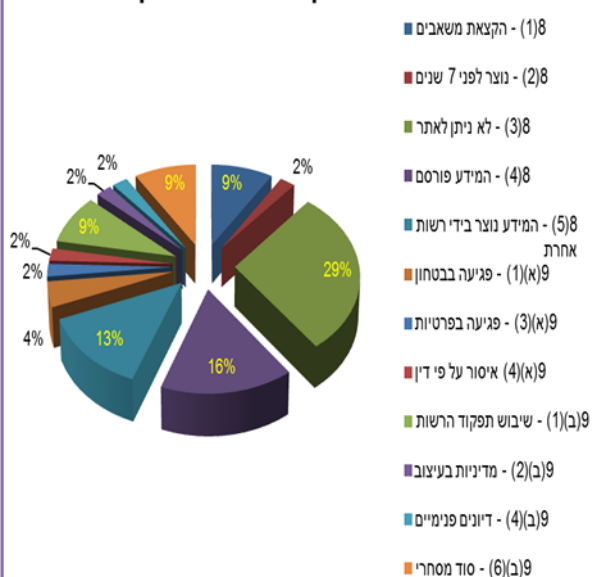
דוח הממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התקשורת לשנת 2017

סטטוס בקשות 2017



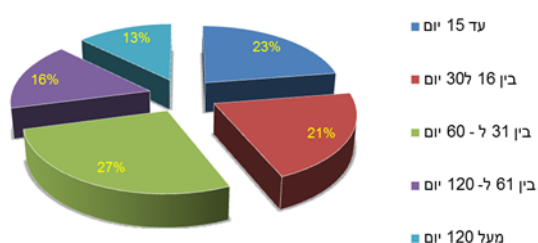
מס'ד	מספר	מירוט הטיפול	אחוזים
1	17	הרשות מסרה את כל המידע המבוקש	17.9%
2	18	הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי	18.9%
3	27	הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע	28.4%
4	3	הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה	3.2%
5	5	הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה	5.3%
6	25	הטיפול בבקשה טרם הסתיים	26.3%
סה"כ			100.0%
			95

עילות לדחיית בקשות או מידע חלקי



סעיף	העילה	מספר	אחוזים
(1)8	הקצאת משאבים	4	8.9%
(2)8	נוצר לפני 7 שנים	1	2.2%
(3)8	לא ניתן לאתר	13	28.9%
(4)8	המידע פורסם	7	15.6%
(5)8	המידע נוצר בידי רשות אחרת	6	13.3%
9(א)	פגיעה בבטחון - (1)	2	4.4%
9(א)	צו - (2)	0	0.0%
9(א)	פגיעה בפרטיות - (3)	1	2.2%
9(א)	איסור על פי דין - (4)	1	2.2%
9(ב)	שיבוש תפקוד הרשות - (1)	4	8.9%
9(ב)	מדיניות בעיצוב - (2)	1	2.2%
9(ב)	משא ומתן - (3)	0	0.0%
9(ב)	דיונים פנימיים - (4)	1	2.2%
9(ב)	ניהול פנימי - (5)	0	0.0%
9(ב)	סוד מסחרי - (6)	4	8.9%
9(ב)	תנאי לאי מסירה - (7)	0	0.0%
9(ב)	רשות אכיפה - (8)	0	0.0%
9(ב)	משמעת - (9)	0	0.0%
9(ב)	פרטיות הנפטר - (10)	0	0.0%
14	החוק אינו חל	0	0.0%
סה"כ		45	100.0%

זמני הטיפול בבקשות



מס'ד	זמן הטיפול	מספר	אחוזים
1	עד 15 יום	14	22.6%
2	בין 16 ל-30 יום	13	21.0%
3	בין 31 ל-60 יום	17	27.4%
4	בין 61 ל-120 יום	10	16.1%
5	מעל 120 יום	8	12.9%
סה"כ		62	100.0%

סך האגרות שנגבו בשנה זו:	940 ₪
--------------------------	-------

6. תקציב משרד התקשורת לשנים 2017-2018

תקציב 2018 (אלפי ₪) בסיס	תקציב 2017 (אלפי ₪) סה"כ	תקציב 2017 (אלפי ₪) שינויים	תקציב 2017 (אלפי ₪) בסיס	
<u>70,089</u>	<u>80,626</u>	<u>10,300</u>	<u>70,326</u>	סה"כ
44,873	44,948	75	44,873	שכר
13,991	15,355	1,136	14,219	קניות/ תפעול
1,500	1,500		1,500	ארגונים בינ"ל
1,500	9,089	7,589	1,500	ייעוץ/פרויקטים
				תמיכות
	1,500	1,500		- שידורים קהילתיים
4,800	4,800		4,800	- הפקות בשפה האמהרית
3,425	3,434		3,434	רזרבה

7. רשימת גופים קהילתיים מאושרי תמיכה בשידורים קהילתיים שנת 2017

מספר סידורי	שם הגוף	סכום בשקלים
1	עמותת רעים למען הקשיש בנוה מונוסון	25,600
2	הטלוויזיה החברתית לקיום סדר יום חברתי בישראל	187,900
3	מיל"ב-מועדוני יום לגמלאים בחיפה	27,800
4	רמות -רשת מרכזי תרבות, חינוך קהילה חיפה	30,000
5	חוג העמקים	30,700
6	סביון-העמותה למען האזרח הוותיק כפר סבא	39,600
7	שקל-שירותים קהילתיים לנשים עם צרכים מיוחדים י-ם	43,300
8	מחר-מעורבות, חינוך ורווחה	33,800
9	עלה-העמותה למען המבוגר ברחובות	31,000

מספר סידורי	שם הגוף	סכום בשקלים
10	עלה-עמותה למען הקשיש ביהוד	14,200
11	מרכז קהילתי ביבנה ע"ש גרמנוב וסימון	15,300
12	מרכז הישיבות הכוללים שע"י "אור החיים"	54,000
13	עידן-העמותה לשירותים קהילתיים לקשישים בירושלים	39,800
14	מדיה תקשורת	31,100
15	מרכז קהילתי נוה יעקב	23,800
16	מרכז מורשת יהדות בבל	34,400
17	קשת אומנויות	31,800
18	החברה להגנת הטבע	30,000
19	חברה למרכזים קהילתיים בעכו	40,000
20	מתנ"ס מעלה אדומים	170,400
21	מתנ"ס ערבה	40,000
22	עמותה למען הקשיש חדרה	17,900
23	האגודה למפעלי תרבות ונוער בתל-אביב	180,100
24	האגודה הישראלית לתקשורת	300,000
25	מתנס אלפי מנשה	27,400

8. פרסומי המשרד

מרבית הפרסומים הציבוריים של המשרד נמצאים במדורים השונים של אתר האינטרנט www.moc.gov.il. פרסומים שאינם מופיעים באתר זמינים לעיון ע"י בקשה לממונה על חוק חופש המידע במשרד (ר' פרק 3 לעיל).

9. חקיקה ראשית וחקיקת משנה ששר התקשורת ממונה על ביצוען:

*ניתן לפנות לאתר המשרד על מנת לעיין במרבית החקיקה הראשית וחקיקת המשנה המפורטות להלן.

חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד מתן רישיון מיוחד), התשס"ב-2001
תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון כללי אחוד), התשע"א-2010
תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון כללי ייחודי), התשס"ה-2005

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים),
התשס"ה-2005

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים),
התשס"א-2000

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת), התשע"א-
2010

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הארכת מועד הקצאה בלא תמורה), התשס"ז-2006

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הארכת מועד הקצאה בלא תמורה), התשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים למתן רישיון לשידורי לוויין), התשנ"ח-
1998

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי אחוד), התש"ע-2010

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי ייחודי), התשס"ד-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-
לאומיים), התשס"ד-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-
ארציים נייחים), התש"ס-2000

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון רדיו טלפון נייד ברשת
אחרת), התש"ע-2010

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק),
התשמ"ה-1985

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (ועדה מייעצת), התשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (זיכיונות), התשמ"ח-1987

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם) (הוראת
שעה), התשע"ה-2015

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם) (הוראת
שעה), התשע"ו-2016

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (חישוב תשלומים בעד שירותי בזק והצמדתם), התשס"ג-
2003

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (פרטי בקשה לרישיון מיוחד), התשס"ד-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין) (דמי רישיון ותמלוגים),
התשנ"ט-1999

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (שימוש ברשת בזק ציבורית של מפ"א), התשע"ה-2014

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תדרים למתקני גישה אלחוטית), התשס"ב-2002

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), התשס"ה-2004

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), התשס"ז-2007

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), התשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים) (הוראת שעה), התשע"ב-2012

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים), התשס"א-2001

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תקנים ומפרטים של רשתות כבלים), התשמ"ח-1987
תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד מתן אישור סוג ובדיקות של ציוד קצה),
התשע"ב-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000
תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), התשס"ז-2007
חוק הבזק (אישור תוקפה של התוספת לחוק הבזק, התשמ"ב-1982), התשנ"ז-1997
חוק הבזק (העברת עובדים ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), התשמ"ב-1982
תקנות הבזק (הודעה למחזיק במקרקעין), התשמ"ד-1984
תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), התשמ"ו-1986
תקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה-1985
תקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה-1985
תקנות הבזק (זיכיונות) (הוראת שעה), התשס"ז-2007
תקנות הבזק (כהונתם של חברי המועצה לשידורי כבלים וסדרי עבודתה של המועצה),
התשמ"ז-1987

תקנות הבזק (מכרזים), התשמ"ח-1987
תקנות הבזק (מתן שירותי בזק למדינה), התשמ"ד-1984
תקנות הבזק (פרטי בקשה לרישיון), התשנ"ב-1992
תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), התשמ"ז-1987
תקנות הבזק (שילוב תחנת שידור ומערכת תורן אזורי), התשמ"ח-1987
תקנות הבזק (תקנים ומפרטים של רשתות כבלים), התשמ"ח-1987
תקנות הבזק (תשלומים בעד הודעות זימון), התשנ"ט-1999
תקנות הבזק (תשלומים בעד שירותי בזק המפורטים בתוספת לחוק - שירותים בין-לאומיים),
התשנ"ו-1996

תקנות הבזק (תשלומים בעד שירותי בזק שאינם מפורטים בתוספת לחוק - שירותים בין-
לאומיים), התשנ"ו-1996

תקנות הבזק והחשמל (התקרבויות והצטלבויות בין קווי בזק לבין קווי חשמל), התשמ"ו-1986
צו הבזק (האזנת סתר - דין עובד), התשמ"ד-1984
צו הבזק (זיכיונות) (גמול לחברי ועדת חריגים), התשנ"ו-1996
צו הבזק (כהונתם של חברי המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין וסדרי עבודתה של
המועצה) (גמול והוצאות), התשנ"ה-1995

צו הבזק (נכסים ותביעות המועברים לחברה), התשמ"ד-1984
צו הבזק (פטור ממסים ואגרות), התשמ"ד-1984
צו הבזק (תעתיק של מסר בזק כראיה), התשמ"ד-1984
צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג ופטור מרישיון סחר), התשע"ב-2012
צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג לציד קצה), התשע"ד-2014
צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מרישיון ומהיתר כללי לפעולות בזק ולשירותי בזק),
התשע"ד-2014

צו התקשורת (בזק ושידורים) (קביעת שירות חיוני שנותנת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), התשנ"ז-1997
כללי הבזק (ביעור חומר ארכיוני שבידי החברה), התש"ן-1989
כללי הבזק (כניסה למקרקעין לשם מתן שירותי בזק למקרקעין אחרים), התשמ"ד-1984
כללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז-1986
הוראת הבזק (פרסום כללים), התשמ"ו-1986
הוראות הבזק (קביעת מפרטים טכניים), התשנ"ו-1996

פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972

תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (הוראת שעה), התשע"ד-2013
תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (הוראת שעה), התשע"ד-2014
תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות), התשמ"ז-1987
צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה), התשמ"ד-1983
צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה), התשמ"ב-1982
צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה) (מס' 2), התשמ"ב-1982

חוק הדואר, התשמ"ו-1986

תקנות הדואר (אגרות בעד היתר), התשס"ו-2006
תקנות הדואר (דרכי השירות הבולאי), התשמ"ז-1987
תקנות הדואר (הוראות מס), התשס"ו-2006
תקנות הדואר (היקף האחריות לדברי דואר פנים), התשס"ו-2006
תקנות הדואר (הפחתה של סכום עיצום כספי), התשע"ד-2013
תקנות הדואר (הצמדת תשלומים בעד שירותי החברה), התשס"ח-2008
תקנות הדואר (הצמדת תשלומים בעד שירותי החברה)(הוראת שעה), התשע"ז-2017
תקנות הדואר (פטור ממסים, מאגרות ומתשלומי חובה אחרים), התשס"ו-2006
תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), התשס"ח-2008
תקנות הדואר (תמלוגים שמשלמת החברה), התשס"ט-2009
תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א-2011
תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-(ג) לחוק) (הוראת שעה) (מס' 2), התשס"ו-2006
תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-(ג) לחוק), התשס"ח-2007
תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי השירות הבולאי), התשס"ו-2006
תקנות רשות הדואר (היום שבו יחל עובד הרשות להיות עובד החברה), התשס"ו-2008
תקנות רשות הדואר (היקף האחריות לדברי דואר פנים), התשס"ו-2008

תקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), התשנ"ה-1995
תקנות רשות הדואר (ריבית פיגורים והפרשי הצמדה), התשנ"ב-1992
תקנות רשות הדואר (תשלומים בעד שירותי הרשות לפי סעיף 37(א) לחוק), התשס"ב-2002
צו הדואר (העברת זכויות, חובות, התחייבויות ותביעות מהמדינה לחברה ומבנק הדואר לחברה), התשס"ו-2006
צו הדואר (דחיית היום הקובע) (מס' 2), התשע"ו-2016
צו רשות הדואר (החלת חוק שירות המדינה (משמעת) על עובדי רשות הדואר), התשנ"ו-1996
צו רשות הדואר (נכסים ותביעות המועברים לרשות), התשמ"ז-1987
צו רשות הדואר (פטור ממסים ואגרות), התשמ"ז-1987
צו הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים לבנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א-2011

חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו, התש"ן-1990

תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (הארכת תקופת הזיכיון הראשונה בערוץ השלישי), התשס"ח-2008
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (השתתפות במכרז לזיכיון לשידורי רדיו בערבית), התשס"ב-2002
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (חברת החדשות של הערוץ השלישי), התשס"א-2001
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (גמול), התשנ"ד-1994
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (כספים), התשנ"ב-1992
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (מענק פיצויים), התשנ"ה-1995
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (תשלומי בעל זיכיון לשידורי רדיו), התשנ"ה-1995
תקנות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (מועדים והוראות לעניין תשלום דמי הפצה) (הוראת שעה), התשע"ג-2012

חוק הפצת שידורים באמצעות תחנות שידור ספרתיות, התשע"ב-2012

תקנות הפצת שידורים באמצעות תחנות שידור ספרתיות (אמות מידה לשימוש במרבב), התשע"ו-2016

חוק השידור הציבורי הישראלי, התשע"ד-2014

החוק למניעת הטרדות של מוקדי חירום, התשע"ו-2016

10. הנחיות מנהליות ונהלים המסדירים את עבודת המשרד

ניתן למצוא את מרבית ההנחיות ונהלים המפורטים להלן באתר האינטרנט של משרד התקשורת.
בקישור המצ"ב:

https://www.gov.il/he/Departments/ministry_of_communications

10.1. ספקטרום וניהול תדרים

אופן שחרור ציוד אלחוטי מהמכס - דף מידע לציבור.
תדרים המיועדים לשירותי אלחוט אזרחיים בישראל.
כללי סחר בציוד אלחוטי הפועל על פי צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה).
הודעה לציבור היצרנים/יבואנים של ציוד בתחומים 2.4 ו- 5 גה"ץ.
רפורמה ביבוא מסחרי של מכשירי סלולאר - על פי צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג ופטור מרישיון סחר), התשע"ב-2012נוהל הסדר מיוחד ליבואן לצרכי שחרור מהמכס של ציוד אלחוטי המיועד לפיתוח וכד'.

10.2. הנדסה ורישוי וציוד קצה נייד - ניתן למצוא באתר המשרד:

רשימת בעלי רישיונות כלליים ונוסח הרישיון של כל אחד מהם ;
רשימת בעלי רישיון מיוחד ;
רשימת בעלי היתר כללי ודוגמאות לתעודת רישום כבעל היתר כללי ;
נוסח משולב של רישיונות כלליים ;
דוגמאות לנוסח של רישיונות מיוחדים לסוגיהם השונים ;
תיקוני רישיונות כלליים ;
תכנית מספור וניידות מספרים לשירותי טלפוניה ושירותים נלווים ;
נוהל לאישור סוג ואישור התאמה של ציוד קצה נייד ;
רשימת ציוד קצה מאושר סוג ;
מפרטים טכניים מחייבים לציוד קצה בזק בעל ממשק לרשת בזק ציבורית ;
נוהל יישוב חילוקי דעות בין מפעילים ;
נוהל החלטה מקדמית ;
מדיניות הקצאת קידומות למפעילים בינלאומיים ;
השתתפות בשיחות MRA עם קנדה וארה"ב ;
חברות בוועדת ייבוא בין משרדית בנושא ציוד קצה קווי ;
נוסח היתר כללי לספק גישה לאינטרנט ;

10.3. הסדרת מתן היתרים בתחום הדואר:

רשימת בעלי היתרים : דואר כמותי ואיסוף דברי דואר
טפסים להגשת בקשה להיתרים

11. פניות ציבור

ניתן לפנות לאגפים השונים של משרד התקשורת בהתאם לפרטי הקשר המפורטים לעיל, או לפנות לתחום פניות הציבור כמפורט בהמשך. תחום פניות הציבור בוחן תלונות המגיעות אליו על חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת"), תקנות התקשורת (המותקנות מתוקף חוק התקשורת) והרישיונות של החברות, מכוחם הן פועלות. ככל שנושא הפנייה אינו מוסדר בהוראות האמורות, או שהשירות אינו בגדר שירות "בזק" (שרות תקשורת), תחום פניות הציבור אינו מפקח עליו. לכן, כל פנייה בנושא כזה לא תטופל על ידי תחום פניות הציבור.

הדרך המומלצת להגשת תלונה/פניה :

* באמצעות הטופס המקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת :
https://www.gov.il/he/Departments/Topics/communications_public_inquiries

פניות ציבור בנושא אינטרנט ותקשורת נתונים, טלפוניה סלולרית וקווית, פס רחב:

באמצעות הדוא"ל pnyot@moc.gov.il

טופס מקוון באתר המשרד -

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=1>

באמצעות פקס 03-5198106

באמצעות דואר- משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 61290, תחום פיקוח על השירות לצרכן.

לבעלי צרכים מיוחדים, המתקשים בשל כך בהגשת פנייה בכתב בטלפון 03-5198285 לשם בירור של מצב פניה שנשלחה בעבר או במקרה של תקלה טכנית דחופה, אפשר לפנות באמצעות טלפון שמספרו : 03-5198231 ימים א'-ה' בין השעות : 11:00 - 10:00 , 14:00 - 13:00.

פניות ציבור בנושא דואר:

פניות ציבור בנושא דואר ניתן להפנות באמצעות :

טופס מקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת :

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=4>

מייל ייעודי pniyotdoar@moc.gov.il

פקס : 03-5198125

טלפון : 02-6702224

משלוח דואר : משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 6129002, אגף בכיר דואר.

פניות הציבור בנושא בנק הדואר:

טופס מקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת :

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=3>

מייל ייעודי Pniyot_bankdoar@moc.gov.il

פקס : 02-6702281

טלפון : 02-6702245

משלוח דואר : משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 6129002.

פניות בנושא כבלים ולווין

מירב שטרוסברג-אלקבץ, הממונה על פניות הציבור, מועצה לשידורי כבלים ולווין, משרד התקשורת, רח' יפו 23 ירושלים 91999.

פקס 02-6702450 או באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת :

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=2>

פניות הציבור בנושא אתר האינטרנט או נושאים אחרים:

בטופס

מקוון

-

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=5>

פניות בהתאם לחוק חופש המידע

חוק חופש המידע נחקק בשנת 1998 וקובע כי "...לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית..." בהתאם להוראות החוק.

במשרד התקשורת, כמו בשאר משרדי הממשלה וגופים נוספים שנקבעים בחוק חופש המידע כרשויות ציבוריות, הממונה על יישום חוק חופש המידע אחראי על ביצוע הוראות החוק האמור.

ניתן לפנות לממונה על יישום חוק חופש המידע, מר מוניר קזמל בכתב לכתובת: רח' אחד העם 9 ת.ד. 29107, תל-אביב 61290 או באמצעות פקסימיליה – 03-5198295.

ניתן גם להגיש בקשה מידע באתר היחידה לחופש המידע, בקישור הבא - <https://foi.gov.il/he/inforequest>

על בקשה לפי חוק חופש המידע, יחול תשלום של אגרת בקשה ואגרת הפקה בהתאם לתקנות חופש המידע
(אגרות), התשנ"ט-1999.

11.1. דוח פניות ציבור בנושאי טלקום- מסכם לשנת 2017

1. משרד התקשורת מופקד על אסדרת שירותי התקשורת בישראל מתוקף סמכויותיו בחוק התקשורת, ומופקד על פיקוח ואכיפת ההוראות כמוגדר בחוק, בתקנות וברישיונות וזאת באמצעות מינהל פיקוח ואכיפה. במסגרת סמכויות אלו מטפל המשרד גם בפניות ציבור המופנות אליו בנושאים אלו.
2. נושא הטיפול בפניות ציבור מוגדר בין יעדי ותפקידי המשרד, כאשר הטיפול בפניות ציבור בשוק הטלקום מוגדר כאחד מתפקידי מינהל פיקוח ואכיפה. פניות הציבור מהוות, בין היתר, גם מקור מידע המאפשר, על פי צורך ועניין, ביצוע פעולות לתיקוני אסדרה צרכנית של השוק ופעולות פיקוח ואכיפה.
3. תפקידו של תחום פניות ציבור מוגדר במבנה הארגוני של המינהל ובמדיניות שאושרה, להוות נציב תלונות ופניות הציבור ("האומבודסמן") ולברר סוגיות של הציבור מול חברות התקשורת בתחום סמכויות המשרד ובנוסף ליתן מענה לבקשות מידע ולשאלות כלליות של הציבור בנוגע לשוק ואסדרתו, בהתאם לסמכויות ותפקידי המשרד.
4. מיקומו של תחום פניות הציבור במינהל הפיקוח והאכיפה מאפשר למנהל, בין היתר, לעמוד מקרוב על המתרחש בשוק התקשורת וכתוצאה מכך לפעול גם באופן מערכתי, כאשר מתברר שקיים ליקוי כללי או שיש לו השפעה על ציבור רחב. הטיפול, יכול שיהיה בתיקוני רגולציה (אסדרה), שהאחרון שבהם בוצע בשלהי 2017 וחל על חברות הסלולר, בעיקר בתחומים צרכניים ופעולות פיקוח ואכיפה כפי שנעשה בשנים האחרונות.
5. מצורף בזאת דו"ח פניות ציבור טלקום לשנת 2017. הנתונים המפורטים בדו"ח יוכלו לסייע **הן לציבור** בבחירה מושכלת של ההתקשרות עם החברות והשירות שהוא מקבל מהן, **והן לחברות** עצמן כדי לבחון צעדים לשיפור השירות הניתן לציבור על ידן.
6. הפעילויות שביצע המשרד הן בתחום הפיקוח והאכיפה והן בתחום האסדרה בנושאים צרכניים ובנושאים נוספים תרמו להגברת התחרות, להגברת השקיפות והביאו להוזלה משמעותית במחירים ושיפור במתן השירות ללקוחות שגם השפיעו על היקף פניות ותלונות הציבור.

סיכום:

1. המשרד רואה חשיבות רבה בטיפול בפניות הציבור מתוך כוונה לסייע ולתמוך בציבור הרחב, דבר הבא לידי ביטוי בשיפור תהליכי העבודה לרבות מדיניות, נהלי עבודה, שקיפות ומידע לציבור שכולם יחדיו הניבו תוצאות טובות.
2. במינהל פיקוח ואכיפה בכלל ובתחום פניות הציבור בפרט, מתבצעת עבודה רבה, חשובה ותורמת בנושא פניות הציבור יחד עם מאמצי גיוס עובדים ומתנדבים מן השרות האזרחי הלאומי שתורמים רבות למען הציבור הרחב בישראל, לרבות מקרב אוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים ואף תרמו גם למתנדבים עצמם.
3. מינהל הפיקוח והאכיפה יגביר את פעילות הפיקוח והאכיפה בדגש על זיהוי סימפטומים, תוך טיפול ממוקד ובמקביל בבעיות המערכתיות והמרכזיות הדורשות שינוי אסדרה.

עיקרי ממצאי דו"ח פניות ציבור טלקום לשנת 2017

בשנת 2017 התקבלו **7,315** פניות ציבור, ירידה של כ-**17%** לעומת שנת 2016 שבה התקבלו **8,856** פניות וירידה של **50%** לעומת שנת 2012, שבה התקבלו **14,760** פניות.

התלונות בנושא איכות השירות מהוות את מספר פניות הציבור הגדול ביותר ומהוות כ-44% משיעור התלונות:

בעיות קליטה, איכות וזמן תיקון תקלות, מהירות גלישה איטית, אי מתן מענה לפניות, זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי, אי מתן שירות אוניברסאלי יחד עם זאת, חלה ירידה משמעותית במספר הפניות באופן כללי ובכל הנושאים (איכות השירות, חשבונות, מדיניות, מכירות ובקשות מידע)

החברות שהתקבל לגביהן המספר הקטן ביותר של תלונות לכל 10,000 קווי/מנויים לפי תחומים לשנת 2017:

בתחום הסלולר: פלאפון, שחל בה שיפור ניכר בשנת 2017. יש לציין גם את החברות סלקום וגולן טלקום, בהן חל שיפור משמעותי.

בתחום ספקיות הגישה הגדולות לאינטרנט: בזק בינלאומי מובילה, ובסדרי גודל משמעותיים יחסית למתחרות ולמשך זמן. צמודה אליה הוט-נט שהצטרפה ב2016 והובילה.

יש לציין כי בספקית הגישה לאינטרנט פרטנר, לאחר שאוחדה עם 012 סמייל חל שיפור ניכר ביחס לשנת 2016.

גם ב- 013 נטוויז'ן, השייכת לקבוצת סלקום חל שיפור ניכר בשנת 2017 ביחס לשנה שעברה.

בתחום הטלפון הקווי מובילה **בזק**

בתחום תשתיות האינטרנט: גם מובילה **בזק** וחל שיפור ניכר ביחס ל-2016.

בקריטריון המציג את מדד השירות המתקבל מתוך היחס בין חלקה של החברה

בתלונות המוצדקות לבין פלח השוק של אותה החברה עולה כי בתחום חברות הסלולר חברת **גולן**

טלקום, כמו ב-2016, מובילה במקום הראשון ביחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל

החברה. זאת ועוד, עולה מהנתונים כי **בסלקום** חל שיפור ניכר **וחברות פלאפון והוט מובייל**

שומרות על ציון תקין.

בספקיות הגישה לאינטרנט/ISP הגדולות מובילה את הטבלה במקום הראשון בציון טוב

במיוחד חברת **014 בזק בינלאומי**. בחברת **פרטנר** חל שיפור משמעותי בשנת 2017.

בהשוואה בין בזק להוט טלקום בתחומי הטלפון הקווי ותשתיות האינטרנט עולה כי חברת **בזק**

מדורגת ראשונה בשירות.

מבין כל התלונות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה ברורה, נמצא כי כ-39% מהתלונות על חברות התקשורת נמצאו מוצדקות בשנת 2017! ניכרת עלייה באחוז יחסית לשנת 2016 (36%)

=====

לדוח המלא [קישור לדח פניות הציבור - טלקום לשנת 2017](#) דוח פניות הציבור –טלקום לשנת 2017

11.2. דו"ח פניות ציבור דואר מסכם – לשנת 2017

במהלך שנת 2017 התקבלו מינהל 1,321 פניות, שעניינן שירותי הדואר המסופקים לציבור, לעומת 1,343 פניות שהתקבלו במינהל אשתקד - ירידה של כ-1.5%. מלבד הטיפול בפניות אלה התקבלו במינהל עוד 105 פניות אשר אינן עוסקות בשירותי דואר. פניות אלה הועברו לטיפול היחידות הרלבנטיות במשרד.

בשנת 2017 המינהל התמקד במספר נושאים לצורך שיפור שירות לציבור במספר רבדים: טיב חלוקת הדואר, זמני המתנה ביחידות דואר העמוסות וכן שיפור זמני ההמתנה למענה אנושי במוקד 171 וטיב המידע המסופק לפונים במוקד 171. המינהל החל באסדרת נוהל לקווים מנחים לחלוקת דואר בעבור כלל הגופים המפוקחים לרבות אסדרת ממשקי העבודה ביניהם.

למרות שחל שיפור בזמני ההמתנה ביחידות הדואר ביחס לשנת 2016 עדיין התקבלו פניות ציבור ביחס לזמני המתנה ביחידות דואר מסוימות. בעקבות בדיקות ופיקוחים שערך המינהל ביחידות הדואר, המינהל פעל נקודתית במספר יחידות דואר (כ-30) על מנת להביא לשיפור של זמני ההמתנה.

במהלך 2017 מוקד 171 השלים את תהליך העברת הטפול בכלל פניות ותלונות הציבור של דואר ישראל למעט דואר שליחים שצפוי להשתלב במוקד 171 במהלך 2018. לאור תלונות הציבור בנוגע לזמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי במוקד 171 המינהל שם דגש על שיפור זמני ההמתנה למענה אנושי באמצעות פיקוחים נרחבים במוקד, בליווי הדרכות לנציגי השירות במוקד 171 וכן בהרחבת פרישת מערכות תקשורת ומידע התומכות בפעילות מוקד 171.

פניות הציבור מתקבלות במשרדנו באמצעים שונים: באמצעות הדואר, שיחות טלפוניות, פקס ובאמצעות אתר האינטרנט – טופס פניה. בנוסף, באמצעות מייל ייעודי, שמפורסם באתר האינטרנט, בקישור -

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=4> ושדרכו ניתן גם לצרף קבצים.

יצוין כי, בהתאם לנוהל המשרד לטיפול בפניות בציבור, המשרד מהווה כערכאת ערעור, לאחר שהפונה פנה לספק השירות.

יודגש, כי הטיפול בפניות הציבור מהווה מרכיב חשוב במכלול פעילות האגף, הן מבחינת הטיפול בבעיות פרטניות של לקוחות והן ככלי לאיתור כשלים מערכתיים; בטיפול בפניות ובהכנת הדו"ח לקחו חלק כל עובדי האגף: סימה טל, אבי דוד, הדי נבואני ושמעון שהם.

מספר פניות ותלונות - שירותי דואר לפי נושא לשנת 2017

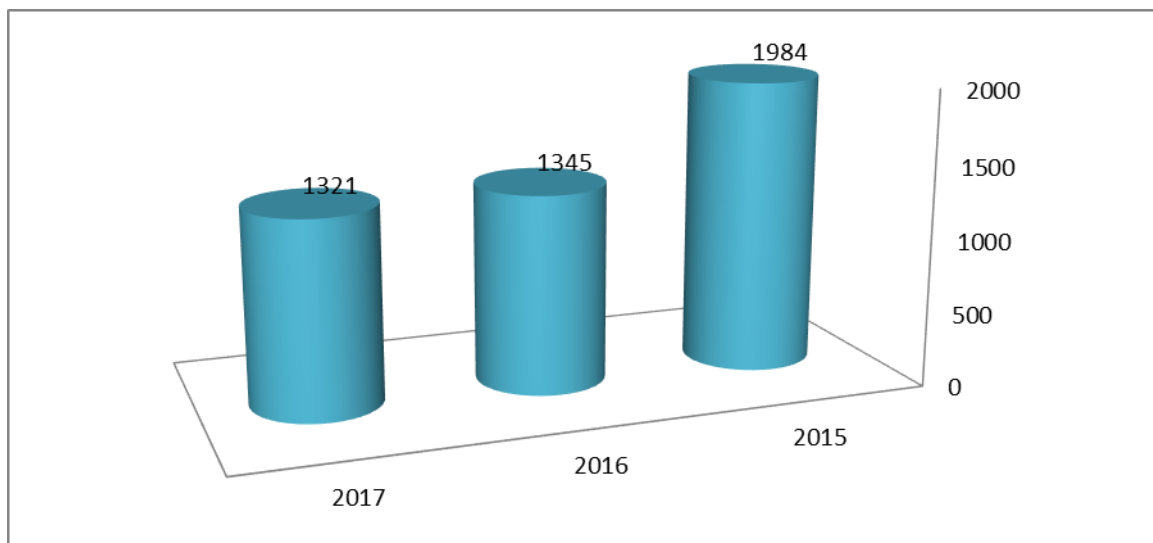
שנה/ סוג שירות	2017
חלוקת דואר	623
דואר בינלאומי נכנס	334
דואר בינלאומי יוצא	32
תשתיות	288
מדיניות	24
אחר	20
סה"כ	1321

הערות:

- "חלוקת דואר" כולל: דואר רגיל, חבילות, דואר 24, דואר עוקב, דואר רשום, מברק, דואר מהיר ודואר נע;
- "אחר" כולל: שירות הבולאי, ענייני עובדי דואר ישראל, משרד התקשורת;

- מדיניות כולל: רפורמה, תעריפים, עמילות מכס, איחוד יחידות דואר ומידע.
- דואר בינלאומי נכנס כולל: דואר בשירות רגיל, צרורות, חבילות, דואר רשום, EMS, דואר בשירות אקופוסט ופריים.
- דואר בינלאומי יוצא כולל: דואר בשירות רגיל, צרורות, חבילות, דואר רשום, EMS, דואר בשירות אקופוסט;
- "תשתיות" כולל: מוקד 171, שירותי אשנב, תאי דואר שכורים, תאי חלוקה, תיבות מכתבים (אדומות), קובץ מיקודים, מרכזי מסירה ויחידות דואר.

מספר פניות ותלונות הציבור לשנים 2015 - 2017



ניתן לראות כי במהלך השלוש שנים האחרונות ישנה ירידה של 663 פניות ותלונות המהוות ירידה של כ- 33% ביחס לשנת 2015. הירידה במספרן של פניות הציבור יחסית לשנים קודמות, נובעת מיישום תכנית ההבראה ובמסגרת המלצות הוועדה לבחינת תעריפי חברת הדואר ובנק הדואר ושירותיהן ("ועדת רייד") מהסיבות הבאות:

החברה פתחה כ-420 מרכזי מסירה ("חנות בתוך חנות") זאת בעוד שבעת דיוני ועדת רייד החברה הפעילה כ-20 מרכזי מסירה בלבד. פעולת פתיחת מרכזי מסירה אלו הצליחה להסיט מאות אלפי ביקורים מיחידות הדואר העמוסות אל מרכזי המסירה, מה גם שאלו פעילים לרוב בשעות פעילות ארוכות יותר מאלו בהן פועלות יחידות הדואר. כך שלפתיחת מרכזי המסירה תפקיד חשוב בשיפור זמני ההמתנה בתור ביחידות הדואר. כאמור, בשנת הדוח חברת הדואר ביצעה שינויים ושיפורים לטובת שיפור השירות לציבור. כך למשל, נפתח לפעילות מרכז הסחר המקוון החדש במודיעין המשמש למיון וניתוב חבילות ודברי דואר המגיעים מחו"ל למעלה מ-1,000 נקודות הפצה בכל רחבי הארץ. הפעלת מרכז הסחר המקוון הוביל לשיפור משמעותי במשך העברת חבילה לנמען מרגע הגעתה לישראל. הופעלה מערכת המאפשרת משלוח הודעה לנמען בדבר קבלת דבר דואר רשום/גדול למכשיר הנייד של הנמען; המשך התקנה של מערכת לניהול תורים שהסתכם בכ-446 מכשירים בסוף שנת 2017; הוספת אפשרות לזימון תור מראש לקבלת שירות ביחידות הדואר באמצעות אתר האינטרנט של דואר ישראל ובאמצעות אפליקציה סלולארית ומוקד 171; נמשך

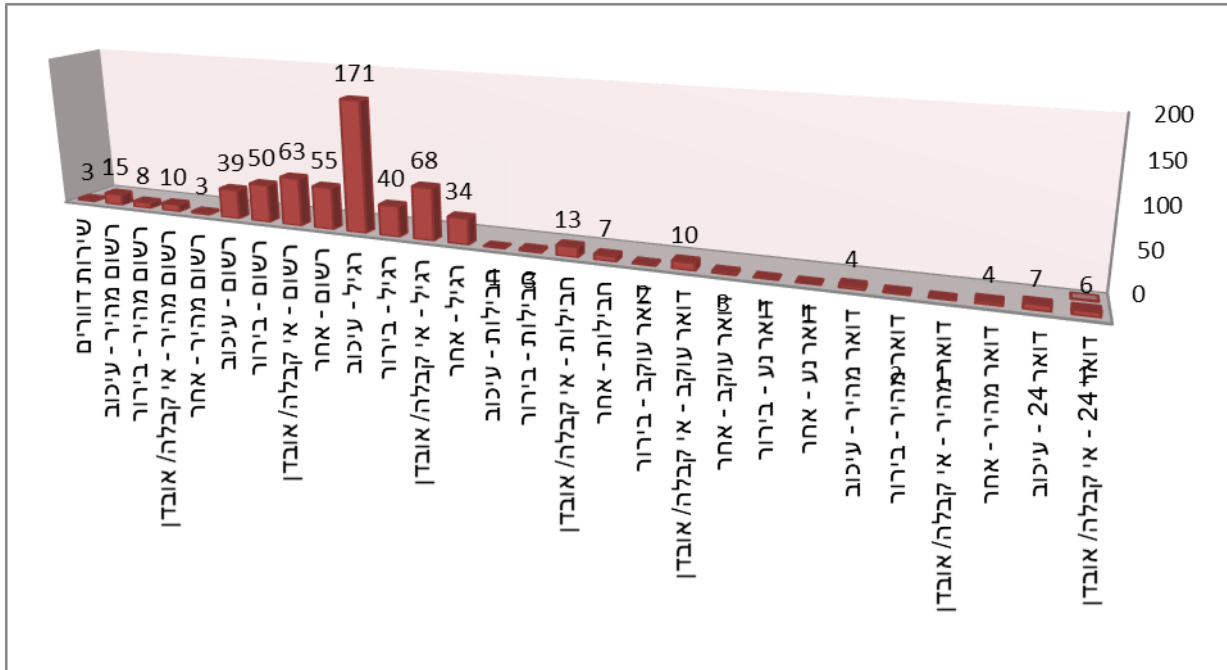
תהליך של שיפור השירות במוקד 171 של דואר ישראל תוך השקעת מאמצים להטמעת כלים טכנולוגיים לצורך שיפור זמן ההמתנה למענה אנושי ואחוזי הנטישה; אפשרות למסירת דברי דואר בנקודות מסירה מחוץ ליחידות הדואר על מנת להקל על העומסים ביחידות הדואר, לצמצם את זמני ההמתנה בתור ביחידות הדואר ולאפשר לציבור לאסוף את החבילות בשעות נרחבות יותר; שעות הפעילות בסניפי דואר ישראל הוארכו לעד שעה שמונה בערב וניתנים בין השעות 08:00- 20:00 ברציפות שלוש פעמים בשבוע בכ-184 יחידות דואר בכל רחבי הארץ.

התפלגות פניות ותלונות ציבור - לפי סוג השירות

להלן ניתוח פניות ותלונות הציבור שהתקבלו השנה במינהל, בחתך על פי סוגי שירות:

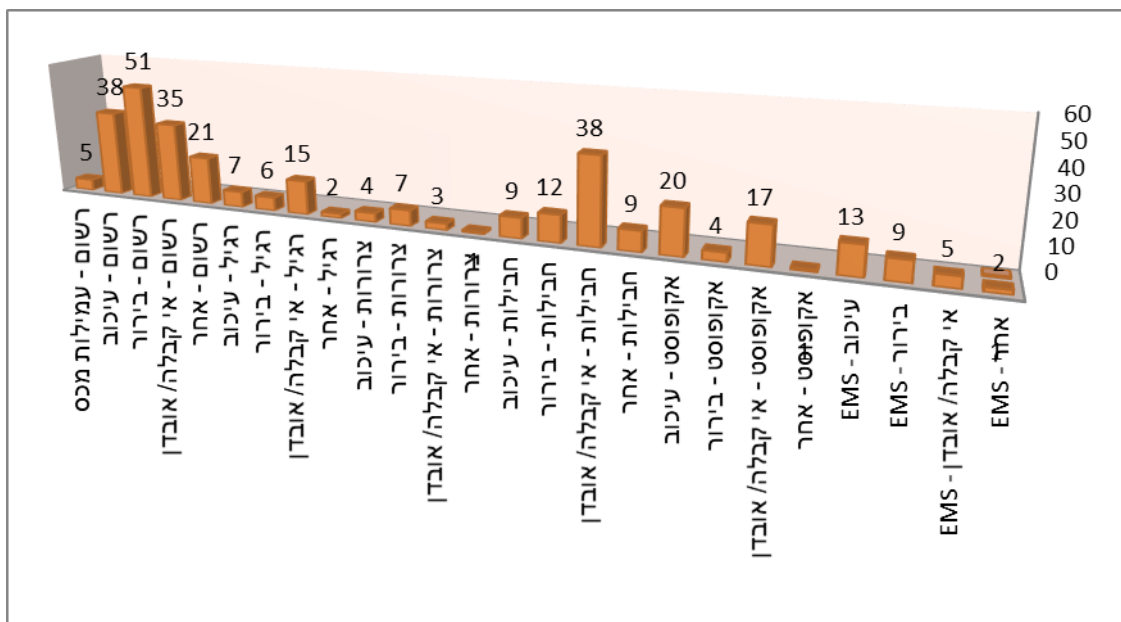
חלוקת דואר

כ-47% מסה"כ פניות הציבור (623 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בנושא "חלוקת דואר", כאשר שירות חלוקת דואר רגיל קיבל את מירב הפניות אשר עמדו על 313 ומהווה כ-50% מסך הפניות בנושא זה. שירות חלוקת דואר רשום היה השני בגודלו ועמד על 207 פניות שמהווים כ-33% מסך הפניות בנושא זה.



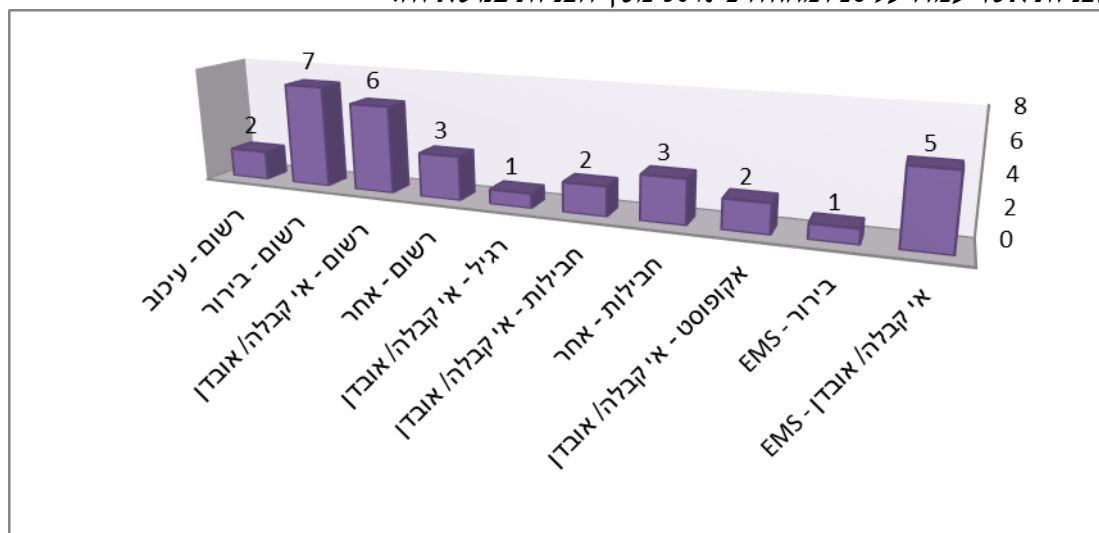
דואר בינלאומי נכנס

כ-25% מסה"כ פניות הציבור (334 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בנושא "דואר בינלאומי נכנס", כאשר שירות דואר רשום קיבל את מירב הפניות אשר עמדו על 150 ומהווה כ-45% מסך הפניות בנושא זה. שירות חלוקת חבילות היה השני בגודלו ועמד על 68 פניות שמהווים כ-20% מך הפניות בנושא זה.



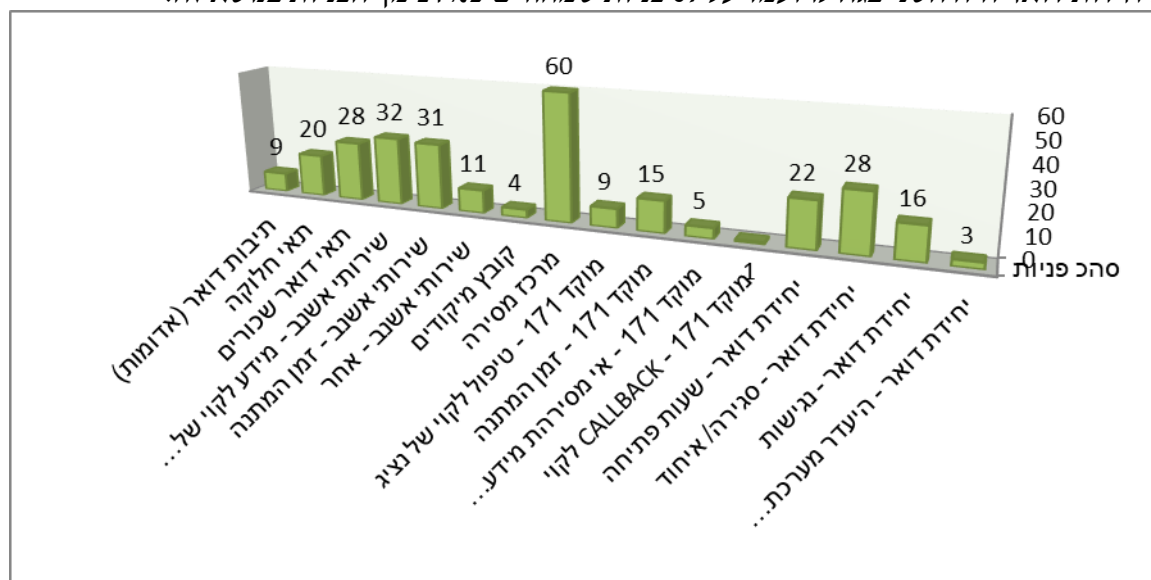
דואר בינלאומי יוצא

כ-2.5% (32 פניות) עסקו בנושא "דואר בינלאומי יוצא", כאשר שירות דואר רשום קיבל את מירב הפניות אשר עמדו על 18 ומהווה כ-50% מסך הפניות בנושא זה.



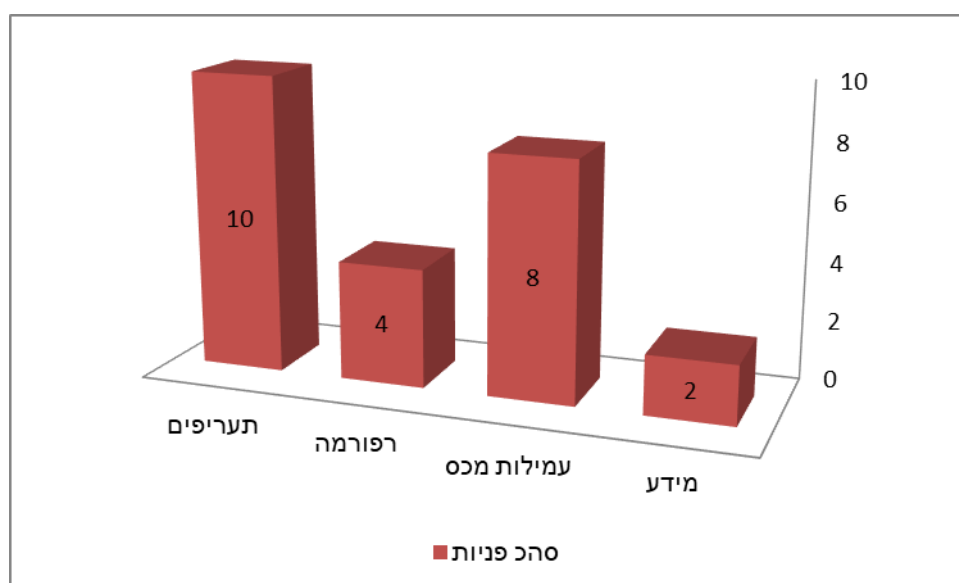
תשתיות

כ-22% מסה"כ פניות הציבור (288 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בנושא "תשתיות", כאשר "שירותי אשנב" קיבל את מירב הפניות אשר עמדו על 74 ומהווה כ-26% מסך הפניות בנושא זה. השירות ביחידות דואר היה השני בגודלו ועמד על 69 פניות שמהווים כ-24% מן הפניות בנושא זה.



מדיניות

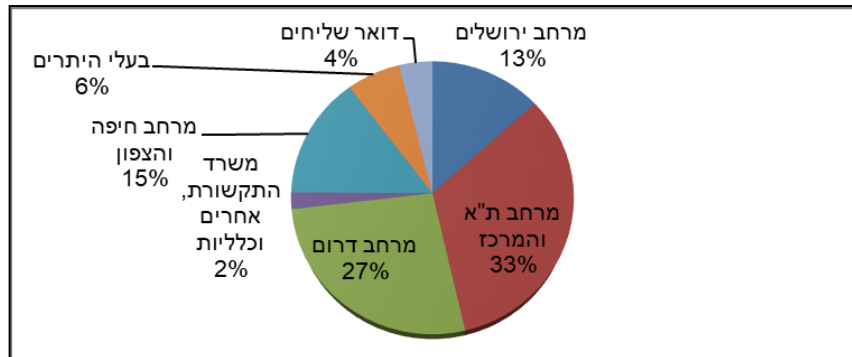
כ-2% מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה עסקו בשירות חבילות. בהשוואה לשנה הקודמת חלה ירידה במספר הפניות (179 בשנת 2015 לעומת 25 השנה). הירידה נובעת בשל שינוי הסיווג שנערך לראשונה בדוח זה והוא סיווג הפניות והתלונות לשירותי דואר בינלאומי.



פילוח פניות ותלונות - לפי מרחבים גאוגרפים של דואר ישראל, בעלי היתר והמשרד

יחידה מטפלת	שיעור מסך הפניות השנתי	פניות למרחב
מרחב ירושלים- דואר ישראל	13%	175
מרחב ת"א והמרכז- דואר ישראל	33%	438
מרחב דרום- דואר ישראל	27%	353
מרחב חיפה והצפון- דואר ישראל	2%	26
שליחים- דואר ישראל	15%	193
בעלי היתרים	6%	84
משרד התקשורת, אחרים וכלליות	4%	52
סה"כ פניות שנתקבלו ב 2017	100.00%	1321

בעקבות שינוי שערך דואר ישראל בפעילות ובמבנה הפעילות במתן השירות לציבור באופן בו מוקד 171 פועל כמוקד ארצי שאליו מנוקזות כלל הפניות והתלונות, ולא כפי שהיה נהוג עד אמצע שנת 2016, באמצעות פניות ותלונות ציבור לכל מרחב/קו עסקים. בשנת 2016 שויכו למוקד פעילות פניות הציבור של מרחב ירושלים ומרחב דרום. בשנת 2017 שויכו למוקד פעילות של מרחב חיפה והצפון ומרחב ת"א והמרכז. בשנת 2018 אמורים להשלים את קליטת הפעילות של דואר שליחים. לצורך ניתוח הדו"ח הנ"ל, בוצע שיוך מרחבי לפניות ולתלונות.



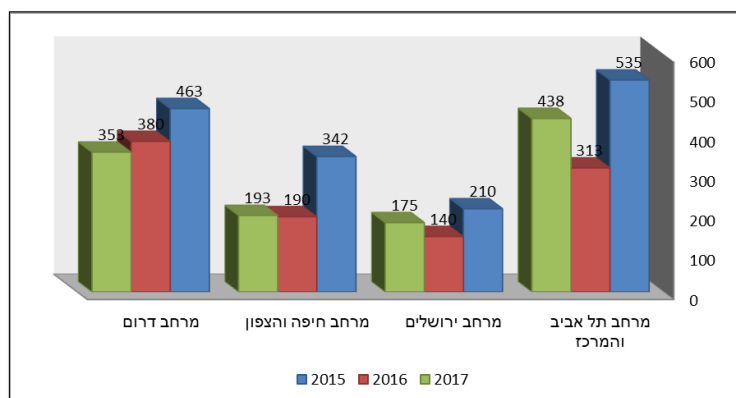
מרחב תל אביב והמרכז - מרחב זה ניקז השנה את עיקר הפעילות הדוארית ביחס ליתר המרחבים השנה חלה עליה של כ-40% במספר הפניות אשר הופנו למרחב ת"א והמרכז (438 פניות השנה לעומת 313 אשתקד).

מרחב דרום - מרחב זה הוא השני בגודלו אשר ניקז השנה אליו את עיקר הפעילות הדוארית ביחס ליתר המרחבים. השנה חלה ירידה של כ-7% במספר הפניות אשר הופנו למרחב דרום (353 פניות השנה לעומת 380 אשתקד).

מרחב ירושלים - השנה חלה עליה של כ-25% במספר הפניות אשר הופנו למרחב ירושלים (175 פניות השנה לעומת 140 אשתקד).

מרחב חיפה והצפון - השנה כמעט ולא חל שינוי במספר הפניות אשר הופנו למרחב חיפה והצפון (193 פניות השנה לעומת 190 אשתקד).

שינוי במספר הפניות למרחבים הגיאוגרפיים במהלך השנים 2015-2017



התפלגות פניות ותלונות ציבור - חתך לפי ערים

ניתוח פניות ותלונות הציבור במספר ערים מרכזיות מראה כי העיר תל-אביב והמרכז מובילה במספר הפניות והתלונות אשר התקבלו השנה. 179 פניות השנה לעומת 145 פניות אשתקד. בחיפה ישנה ירידה בכמות הפניות ל-47 פניות לעומת 55 פניות אשתקד. באשדוד ישנה ירידה בכמות הפניות ל-39 פניות לעומת 51 פניות אשתקד.

העיר רחובות מאופיינת במספר פניות ותלונות רב ביחס לפעילות המתקיימת בה והיא מדורגת במקום הראשון בהקשר זה.

לצורך המחשת היקף הפניות והתלונות בכל עיר, ביצענו שקלול של מספר הפניות והתלונות עם נתוני מספר משקי הבית¹. מבחינת מספר הפניות המשוקלל לפי מספר משקי הבית בעיר, כמוצג בטבלה והגרף בהמשך, מתקבלת תמונה ברורה לפיה בערים רחובות ופתח תקווה ישנה מגמה של ריבוי תלונות ופניות, דבר המצביע על ליקויים בשירותי הדואר המסופקים בערים אלה.²

יישוב	סך הכל (משקי בית באלפים)	מספר פניות לישוב	מס' פניות משוקלל למשקי בית (באלפים)
רחובות	42.5	51	1.2
תל אביב - יפו	194.4	179	0.9
ירושלים	218.4	174	0.8
רמת גן	62.2	49	0.8
חולון	65.8	46	0.7
ראשון לציון	81.1	53	0.7
פתח תקווה	76.6	47	0.6
אשדוד	66.2	39	0.6

¹ נתוני משקי הבית נלקחו מהלמ"ס לפי שנת 2016

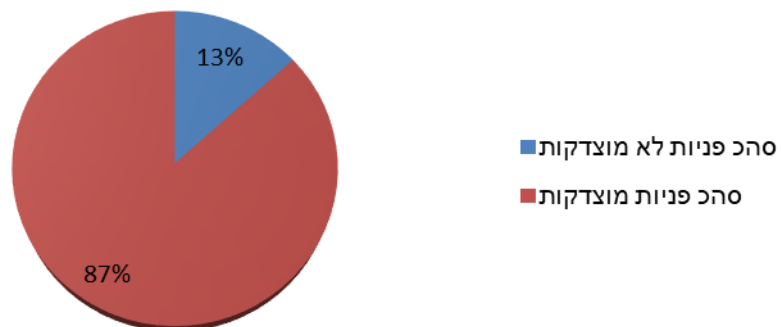
² אומדני משקי בית ביישובים שבהם 50,000 תושבים ומעלה, 2016

יישוב	סך הכל (משקי בית באלפים)	מספר פניות לישוב	מס' פניות משוקלל למשקי בית (באלפים)
באר שבע	70.8	36	0.5
חיפה	108.7	47	0.4

התפלגות פניות ותלונות ציבור - חתך עפ"י פניות מוצדקות/לא מוצדקות

1. השנה הושלם הטיפול ב-1,449 פניות ותלונות ציבור; ניתוח הפניות והתלונות לפי פניות מוצדקות/לא מוצדקות, מצביע, כי מרבית פניות הציבור (כ- 85%) אשר טופלו במינהל, נמצאו מוצדקות, במלואן או בחלקן.
2. לעניין זה, הודעה של חברת הדואר בתקלה או תשלום פיצוי (מעבר להליך שיווקי) מהווה תבחין ברור לפנייה מוצדקת.
כמו כן, אבדן של דבר דואר רשום, או חבילה, או גרימת נזק לדבר הדואר, חושבה כפנייה מוצדקת. בכל הקשור לעיכוב במסירה או למסירה מוטעית, על אף שהלקוח אינו זכאי לפיצוי, התלונה חושבה כפנייה מוצדקת.
לגבי עומס בסניפים, ככל שחברת הדואר הודיעה על נקיטת צעדי שיפור (כגון תוספת אשנבים או תקני כוח אדם) או שקיים תבחין נוסף שעלה מפעולות הפיקוח שנקט המינהל, התלונה חושבה כתלונה מוצדקת.
הפניות והתלונות המוצדקות, כוללות גם פניות ותלונות אשר עסקו בנושא חלוקת דואר שהן 47% מסך הפניות שנתקבלו השנה עסקו בשירות "חלוקת דואר רגיל", שלגביו אין יכולת מעקב אחר שלבי ההעברה השונים; אי לכך, מוגבלת יכולת חברת הדואר והמשרד להוכיח כי טיב השירות שסופק בפועל היה לקוי.
3. הערה: פניות מוצדקות - בחלקן או במלואן.

כמות הפניות והתלונות המוצדקות בהשוואה לכלל הפניות



11.3. דוח פניות ציבור אגף פיקוח בנק הדואר לשנת - 2017

מבוא:

אחד מתפקידיו העיקריים של אגף הפיקוח על בנק הדואר ("האגף") הוא שמירה על ענייני לקוחות בנק הדואר. יעד זה מושג באמצעות קיום מערך שוטף של פיקוח, בקרה וביקורת, ובאמצעות מערך לטיפול בפניות ציבור.

ככלל, האחריות על תפעול, טיפול וניהול מערך פניות הציבור בנוגע לשירותי בנק הדואר מוטלת על הנהלת חברת הדואר ובנק הדואר. האגף מהווה מעין "ערכאה שנייה" לטיפול בפניות הציבור. בין היתר, תפקידו של האגף הוא לפקח ולבקר אחר הניהול והטיפול בפניות הציבור של לקוחות בנק הדואר ולהתערב כאשר נדרש מתן סעד לפונה, לרוב לאחר שהפונה קיבל תשובה מבנק הדואר.

פניות הציבור מהוות אמצעי לאיתור והצפה של סוגיות שיש להתייחס אליהם במסגרת פעולות הפיקוח והבקרה על בנק הדואר, לרבות סוגיות המצריכות פעולות אסדרה ואכיפה.

האגף פועל על פי נוהל פנימי לעניין טיפול בפניות ציבור באגף ("הנוהל"). הנוהל כולל, בין היתר, התייחסות לסוגיות הבאות :

- ☒ האחריות לטיפול בפניות הציבור ;
- ☒ אשת הקשר באגף וממלא מקומה לעניין פניות ציבור ;
- ☒ אופן קבלת הפניות ;
- ☒ סיווג הפניות (תלונות, פניות לקבלת מידע, פניות בנושא מדיניות) ;
- ☒ אופן הטיפול בפניות ;
- ☒ זמן הטיפול בפניות ;
- ☒ פניות אנונימיות ;
- ☒ אמות מידה לסיווג תלונה כמוצדקת או לא מוצדקת ;
- ☒ טיפול בתלונות המצויות בהליך שיפוטי ;
- ☒ טיפול בפניות שמועברות מלשכת השר, לשכת מנכ"ל, וועדות הכנסת וחברי כנסת ;
- ☒ דוחות תקופתיים ;

אופן הטיפול בפניות הציבור נחלק לשניים : פניות המתקבלות ומטופלות על-ידי האגף עצמו ופניות אשר מתקבלות באגף אך מועברות לבירור בבנק הדואר. במקרה כזה, האגף דואג ליידע את הפונה שפנייתו עברה לבירור בבנק הדואר. עם קבלת התייחסות בנק הדואר לפניה, האגף בוחן את ההתייחסות ומחליט אם לשלוח תשובה לפונה או שמא לחזור לבנק הדואר ולבקש הבהרות נוספות. יודגש כי, מכתבי התשובה לפונים מנוסחים, ככל שרק ניתן, על דרך החיוב ומתמקדים בפרטים הנוגעים לתלונה.

סיכום פניות הציבור בשנת 2017.

1. בשנת 2017 התקבלו באגף כ- 215 פניות, ירידה בשיעור של כ- 9% בהשוואה לשנת 2016, בה התקבלו 236 פניות.
2. ככלל, כ- 40% מהפניות מתקבלות באמצעות פקס או מכתב, כ- 50% מהפניות מתקבלות באמצעות האינטרנט וכ- 10% מהפניות מתקבלות באמצעות הטלפון.
3. הנוהל מאפשר לאגף מעקב וניתוח משופר של פניות הציבור. באמצעות הקריטריונים שנקבעו לסווג הפניות, ניתן ללמוד כי בשנת 2017 סווגו 98 פניות כמוצדקות (מתוך סה"כ 214 פניות), ומכאן ששיעור הפניות המוצדקות בשנת 2017 עמד על כ- 46% מסך כל הפניות.

נושאי הפניות:

מובא בזה הסבר קצר לכל אחד מנושאי הפניות שהתקבלו באגף בשנת 2017 ושמצאנו לנכון להפנות אליהן את תשומת הלב בצירוף הסבר קצר. בהמשך ניתן לעיין בטבלה פרטנית של כלל הפניות לרבות נתוני השוואה לשנת 2016 וסווג הפניות כמוצדקות/לא מוצדקות/ל"ר. סווג התלונות כמוצדקות/לא מוצדקות החל בשנת 2010.

לטבלה מפורטת ראה [נספח א'](#).

1. **ויזה כאל/ישראל/דזירקט** - מדובר בשירות שונה משירותי כרטיסי האשראי המקובלים בבנקאות המסחרית ובתחום כרטיסי האשראי. כרטיס החיוב הינו מקוון וניתן להשתמש בו רק אם קיימת יתרת זכות בחשבון.
בשנת 2017 נרשמו 17 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2016 נרשמו 12 פניות בנושא, כאשר 8 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
 2. **פנקסי שיקים** - שירות הנפקת פנקסי שיקים לרבות פנקסי שקים הנוגעים גם לחשבונות של לקוחות מוגבלים (על פי חוק שקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981).
בשנת 2017 נרשמו 26 פניות בנושא כאשר 13 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2016 נרשמו 19 פניות בנושא כאשר 12 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
 3. **חשבון מוגבל/מעוקל** - חשבונות מוגבלים הינם חשבונות שלא ניתן למשוך עליהם שקים ולפיכך בנק הדואר לא רשאי להנפיק פנקס שקים לבעל החשבון כל עוד רובצת עליו ההגבלה בהתאם להוראות חוק שקים ללא כיסוי. חשבונות מעוקלים הם חשבונות שרובץ עליהם עיקול מצד ג'.
- בשנת 2017 נרשמו 11 פניות בנושא כאשר 4 פניות סווגו כמוצדקות.
בשנת 2016 נרשמו 19 פניות בנושא כאשר 9 פניות סווגו כמוצדקות.

4. **משיכת מזומנים** - מדובר בשירות חשוב לחלק ניכר מלקוחות הבנק. השירות מאופיין ברגישות גבוהה לטעויות והונאות מאחר ומדובר בתנועות מזומנים. בשנת 2017 נרשמו 6 פניות בנושא, כאשר 2 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 נרשמו 0 פניות בנושא.

5. **סגירת חשבון** - על פי הדין, לבנק הדואר קיימת אפשרות לסגור חשבון במקרים בהם נעשה שימוש בחשבון שלא כדין או במקרים בהם לא הייתה תנועה בחשבון במשך שלוש שנים, וכן על-פי בקשת בעל החשבון. בשנת 2017 נרשמו 6 פניות בנושא כאשר 3 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2016 נרשמו 11 פניות בנושא כאשר 10 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

6. **עמלות ואגרות** - התעריפים בעד השירותים הכספיים שמספק בנק הדואר, מוסדרים בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), תשע"א-2011. בשנת 2017 נרשמו 13 פניות בנושא כאשר 9 פניות סווגו כמוצדקות. בשנת 2016 נרשמו 14 פניות בנושא כאשר 6 פניות סווגו כמוצדקות.

7. **בקשה לפתיחת חשבון** - מדובר בבקשות של לקוחות לפתיחת חשבון סילוקים או בטיפול בבקשות לפתיחת חשבון סילוקים שבנק הדואר סרב לפתוח. הסיבה לסירוב היא בד"כ עיקולים שקיימים על המבקשים לפתוח חשבון, לקוחות מוגבלים, או שמדובר במקרים מיוחדים של לקוחות שאינם תושבי מדינת ישראל. **פניות אלו מהוות כשליש מכלל הפניות**

לאגף	הפיקוח,	ורובן	מוצדקות.
בשנת 2017 נרשמו 31 פניות בנושא כאשר 24 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.			
בשנת 2016 נרשמו 27 פניות בנושא כאשר 19 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.			

8. **תמציות חשבון** - הרישיון הכללי לחברת הדואר מחייב את בנק הדואר לשלוח דף מידע לכל בעל חשבון סילוקים אודות הפעולות שבוצעו בחשבון, אחת לרבעון, או לאחר ביצוע 21 פעולות בחשבון כמוקדם מבניהם. בשנת 2017 נרשמו 7 פניות בנושא כאשר 2 הפניות סווגו כמוצדקות. בשנת 2016 נרשמו 2 פניות בנושא כאשר 2 הפניות סווגו כלא מוצדקות.

9. **תשלומים באמצעות בנק הדואר** - בנק הדואר מספק שירותי גביה עבור מוטבים שונים כאשר העמלה נגבית מהמוטב ולא מהמשלם. מדובר בשירות עיקרי בבנק הדואר המהווה מקור לכשליש מהכנסותיו. בשנת 2017 נרשמו 9 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2016 נרשמו 9 פניות בנושא כאשר 3 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

10. **מטבע חוץ** - שירותי קניה ומכירה של מטבע חוץ.

בשנת 2017 לא התקבלו פניות בנושא.

בשנת 2016 נרשמה פנייה אחת בנושא וסווגה כלא מוצדקת.

11. **ווסטרן יוניון** - שירותי העברות כספים מהארץ לחו"ל ומחו"ל לישראל באמצעות "ווסטרן יוניון".

בנק	הדואר	הינו	זכיין	בלעדי	של	"ווסטרן יוניון"	בישראל.
בשנת	2017	התקבלו	פנייה	אחת	בנושא	וסווגה	כמוצדקת.
בשנת	2016	לא	התקבלו	פניות	בנושא.		

12. **העברה בנקאית** - מדובר בלקוחות בנק הדואר המעבירים כספים מחשבונם בבנק הדואר לחשבון בבנק מסחרי אחר.

בשנת 2017 התקבלו 7 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 לא נרשמו פניות בנושא.

13. **שונות** - סעיף המכיל את יתר הפניות במגוון נושאי שירות.

בשנת 2017 נרשמו 19 פניות בנושא כאשר 9 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 נרשמו 75 פניות בנושא כאשר 48 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

14. **הוראות קבע** - מדובר בשירותי תשלומים באמצעות הו"ק מחשבון הלקוח.

בשנת 2017 נרשמו 2 פניות בנושא כאשר 2 הפניות סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 נרשמה פנייה אחת בנושא וסווגה כלא מוצדקת.

15. **מוקד טלפוני** - מדובר במוקד של בנק הדואר הנותן מענה טלפוני מאויש/ממוחשב ללקוחות בנק הדואר. בשנת 2017 התקבלו 2 פניות בנושא כאשר 2 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 התקבלו 26 פניות בנושא כאשר 18 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

16. **חסימת חשבון** - מדובר בחסימת חשבונות של לקוחות הנעשית באופן יזום ע"י בנק הדואר. סיבת החסימה יכולה להיות לצורך הגנה על היתרה בחשבון הלקוח או השהיית פעילות בחשבון לצורך בדיקה וברור.

בשנת 2017 התקבלו 10 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 התקבלו 11 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

17. **פנסיה מרומניה** – מדובר בהעברת כספים ללקוחות ניצולי שואה מהבנק ברומניה לבנק הדואר בישראל.

בשנת 2017 התקבלה פנייה אחת בנושא וסווגה כלא מוצדקת.

בשנת 2016 לא התקבלו פניות בנושא.

18. **שירותי אינטרנט** – מדובר בשירות של בנק הדואר הנותן מענה ללקוח 24 שעות ביממה לצפייה בחשבונו האישי/עסקי וביצוע פעולות בחשבון באמצעות האינטרנט.

בשנת 2017 התקבלו 2 פניות בנושא וסווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 לא התקבלו פניות כתובות בנושא.

19. **הפקדות מזומנים** – שירות הפקדות מזומנים מיועד לבעלי עסקים שברשותם מזומנים רבים, ללקוחות פרטיים המרוחקים מסניפי הבנק שלהם. במסגרת השירות ניתן להגיע לכל אחת מיחידות הדואר המקוונות להפקיד את הכסף במזומן ולבקש להעבירו לכל חשבון בנק ישראל. החשבון שאליו מועברים הכספים יכול להיות של הלקוח עצמו או של צד שלישי.

בשנת 2017 התקבלו 3 פניות בנושא שמתוכן 2 פניות סווגו כמוצדקות.

בשנת 2016 לא התקבלו פניות בנושא.

20. **חשבון רדום** – חשבונות רדומים הם חשבונות שלקוחות לא מבצעים בהם פעולות במשך תקופות ארוכות, בין אם בעלי החשבון נפטר והחשבונות לא אותרו על ידי היורשים, או שהחשבונות נשכחו מסיבה זו או אחרת. בשנת 2017 התקבלו 2 פניות בנושא וסווגו כלא מוצדקת. בשנת 2016 לא התקבלו פניות בנושא.

21. לא רלווטי – פניות המתקבלות באגף אשר משויכות לאגפים השונים במשרד כגון: ספקטרום, המועצה לשידורי כבלים וליינן וכד'. בשנת 2017 התקבלו כ- 40 פניות בנושא.

22. **שירות מזומן בזמן** - שירות מתקדם המיועד לאזרחים ישראלים בלבד מאפשר להעביר כספים בתוך הארץ בקלות ובפשטות כאשר הכסף נמסר למוטב תוך מספר דקות לאחר ביצוע ההעברה בסניף הדואר. השולח והמקבל זכאים לקבל את השירות גם אם אין הם בעלי חשבון בבנק הדואר או בבנק אחר. תשלום המזומן למוטב ניתן בכל יחידות הדואר המקוונות וניתן להעביר עד 10,000 שקלים חדשים.

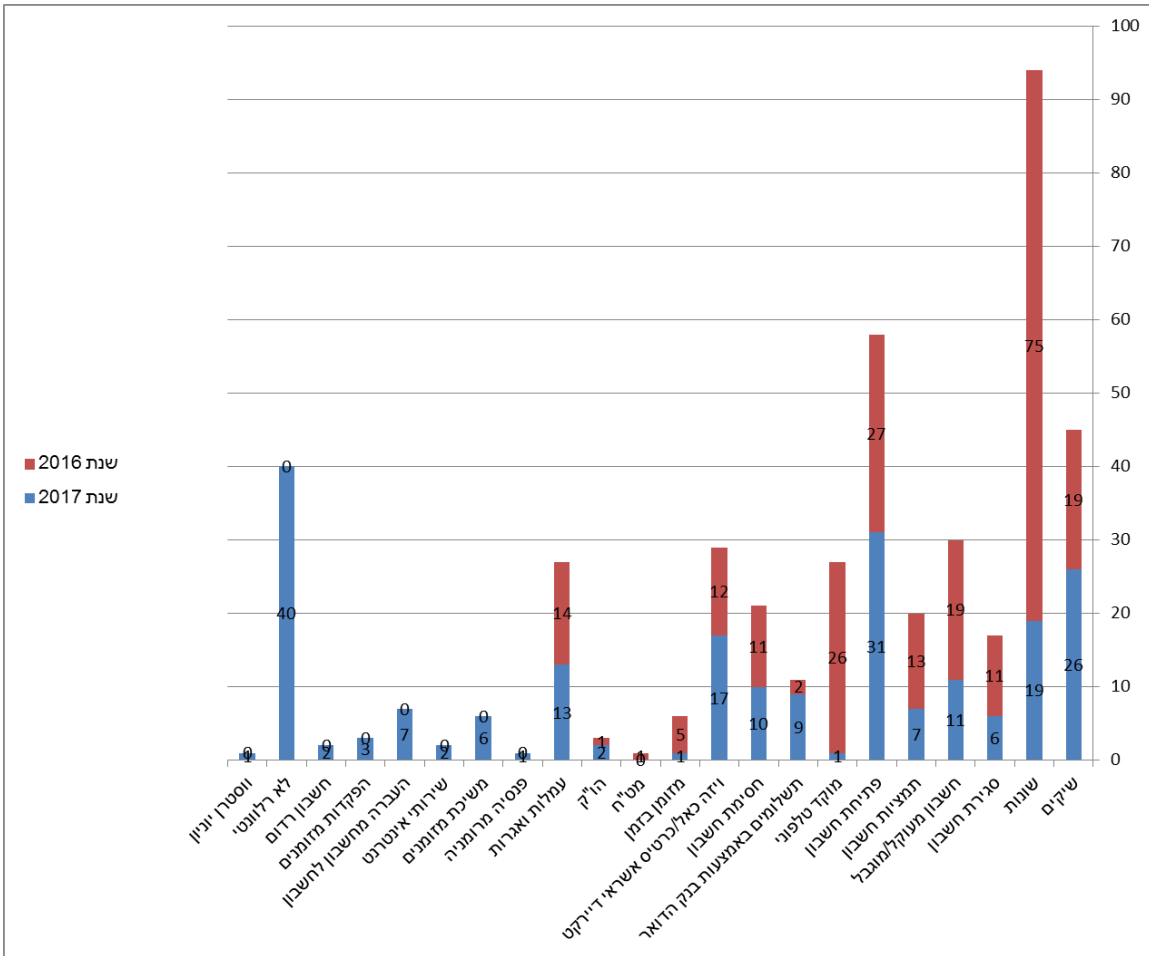
בשנת 2017 התקבלה פנייה אחת בנושא וסווגה כלא מוצדקת.

בשנת 2016 התקבלו 5 פניות בנושא כאשר כל הפניות סווגו כלא מוצדקות.

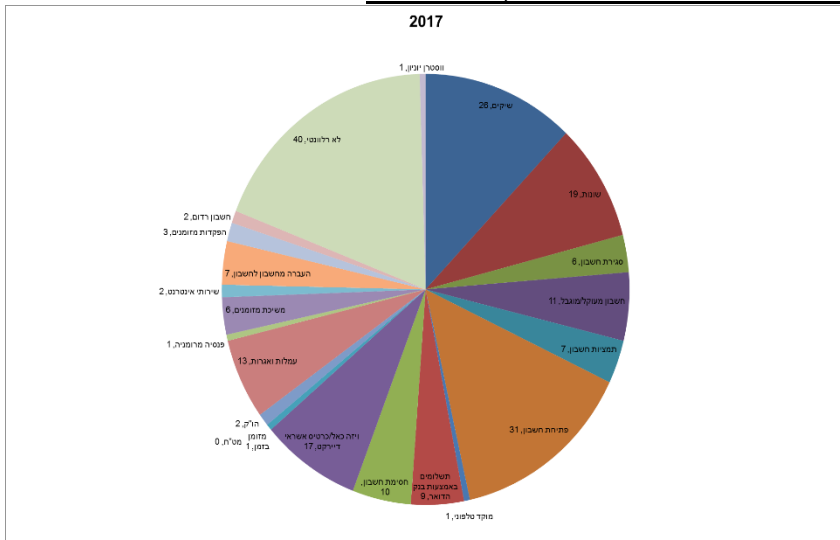
ריכוז הפניות שהתקבלו באגף הפיקוח בשנים 2016-2017

שנת 2016		שנת 2017							
שיעור מתוך סה"כ פניות	כמות הפניות	שיעור הפניות המוצדקות מתוך סה"כ הפניות	לא מוצדקות	מוצדקות	שיעור השינוי	שיעור מתוך סה"כ פניות	כמות הפניות	סוג שירות	מס"ד
8%	19	50%	13	13	37%	12%	26	שיקים	1
32%	75	47%	10	9	-75%	9%	19	שונות	2
5%	11	50%	3	3	-45%	3%	6	סגירת חשבון	3
8%	19	36%	7	4	-42%	5%	11	חשבון מעוקל/מוגבל	4
6%	13	29%	5	2	-46%	3%	7	תמציות חשבון	5
11%	27	77%	7	24	15%	14%	31	פתיחת חשבון	6
11%	26	200%	1	2	-96%	0%	1	מוקד טלפוני	7
1%	2	56%	4	5	350%	4%	9	תשלומים באמצעות בנק הדואר	8
5%	11	50%	2	5	-9%	5%	10	חסימת חשבון	9
5%	12	41%	10	7	42%	8%	17	ויזה כאל/כרטיס אשראי דיירקט	10
2%	5	0%	1	0	-80%	0%	1	מזומן בזמן	11
0%	1	-	0	0	-100%	0%	0	מט"ח	12
0%	1	100%	0	2	100%	1%	2	הו"ק	13
6%	14	69%	4	9	-7%	6%	13	עמלות ואגרות	14
0%	0	0%	1	0	100%	0%	1	פנסיה מרומניה	15
0%	0	33%	4	2	600%	3%	6	משיכת מזומנים	16
0%	0	100%	0	2	200%	1%	2	שירותי אינטרנט	17
0%	0	71%	2	5	700%	3%	7	העברה מחשבון לחשבון	18
0%	0	67%	1	2	300%	1%	3	הפקדות מזומנים	19
0%	0	0%	1	0	200%	1%	2	חשבון רדום	20
0%	0	-	-	-	4000%	19%	40	לא רלוונטי	21
0%	0	100%	0	1	100%	0%	1	ווסטרן יוניון	22
100%	236	45%	76	97	-9%	100%	215	סה"כ	

השוואה של פר פנייה בין שנת 2017 אל מול שנת 2016



פילוח כמות הפניות על פי סוג, בשנת 2017



11.4. דוח פניות ציבור מועצת הכבלים והלוויין – מסכם 2017

מועצת הכבלים והלוויין היא הגוף האמון מטעם המדינה לפקח על שירותי הטלוויזיה הרב ערוצית בישראל. מתוקף תפקידה כפי שהוגדר בחוק, המועצה אמונה בין היתר על הגנת הצרכנים, הקוחות של חברות הכבלים והלוויין.

לשם כך, המועצה מאפשרת לכל איש ואישה להגיש פניות ותלונות הנוגעות לטלוויזיה הרב ערוצית, באמצעות מספר כלים :

מי אנחנו?

אנו גוף ממשלתי, האמון מטעם המדינה להגן על הצרכנים, לקוחות של חברות הכבלים והלוויין ולפעול למענם בכל היבט הנוגע לשירותי הטלוויזיה הרב-ערוצית בישראל. המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין הינה מועצה ציבורית אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.

בסיסו של תפקיד המועצה, הינו ייצוג האינטרסים הציבוריים בתחום הטלוויזיה הרב ערוצית למנויים, בכבלים ובלוויין בישראל, אשר על הגנתם וטיפולם מופקדת המועצה.

איך ליצור עמנו קשר?

המועצה מאפשרת הגשת פניות ותלונות הנוגעות לטלוויזיה הרב ערוצית, באמצעות מספר כלים :

▪ אתר המועצה – פנייה מקוונת :

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=2>

- פקס : 02-6702450

- דואר אלקטרוני : pniyot_tv@moc.gov.il

- דואר : המועצה לשידורי כבלים ולוויין, רחוב יפו 23, ירושלים 91999

הפונים באמצעות הטלפון, מקבלים הנחייה ברורה כי יש להגיש תלונה מסודרת ומפורטת בכתב וזאת על מנת לאפשר הליך תקין.

במקרים חריגים של אוכלוסיות מיוחדות שאין ביכולתם להעביר פנייה בכתב מתקבלת פניה גם בע"פ בשיחת טלפונית.

נוסף על אלה, פניות מגיעות גם באמצעות רשויות או ארגונים לרבות הכנסת, משרד מבקר המדינה, אגודות ועמותות ציבוריות ואף מלשכות שרים ובעלי תפקידים ציבוריים.

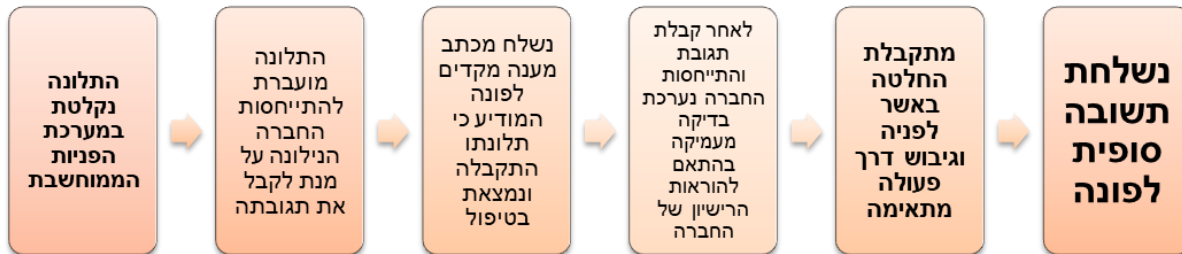
בטופס הפנייה יש לציין את שם החברה הנלונה (YES או HOT), לפרט את שם המנוי, הכתובת המלאה ומספר טלפון זמין.

במידה והתלונה נוגעת לתוכן ספציפי, יש לציין את מועד השידור המדויק, הערוץ ושם המשדר. המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין רואה חשיבות רבה ברווחת ציבור המנויים של חברות הכבלים והלוויין ונוקטת באמצעים העומדים לרשותה על מנת לוודא שהחברות פועלות על פי דין.

כמו כן המועצה מטפלת בפניות מנויים ומסייעת לפרט לממש זכויותיו מול החברות.

הפנייה לאגף פניות הציבור הינה בעלת חשיבות רבה בקביעת האסדרה, שכן כך נוכל לנטר אחר בעיות העולות מהתנהלות החברות, לעקוב אחר רחשי לב הציבור ולסייע במידת הצורך. בהתאם לכל זה, הרגולטור יוכל להחליט על דרכי פעולה.

מטרתנו, לשמור על פתיחות וקשב לרחשי לבם של מקבלי השירות, ומתאמצים להקל על ציבור הצרכנים במסגרת ההתמודדות שלהם מול חברות גדולות ועתירות עוצמה.
תהליך קליטת הפנייה וקבלת התשובה הוא כדלקמן:



חשוב לציין: בחלק מן המקרים תשובת החברה אינה מספקת וקיים צורך בבירור נוסף ונקודתי אל מול החברה.

מישורי הטיפול

במהלך השנה טיפלה המועצה בממוצע בכ - 240 פניות מידי חודש.

כל תלונה נבדקת לעומקה ונבחנת הן במישור הנקודתי והן במישור המערכתי.

ברמת המיקרו (קרי, המתלונן הבודד), הטיפול בתלונות הציבור, ביסודו, הינו בירור העובדות, הממצאים, קבלת החלטה באשר לפנייה והמלצות למתן סעד למלינים. תיקון הליקוי במישור הנקודתי מסייע ל"צרכן הבודד" בהתמודדות אל מול החברות. הפונה הופך מודע לזכויותיו וחובותיו ולרוב בידי המועצה לסייע לו בפתרון הבעיה עד תום. הפונה נפתר מן הצורך לעמוד לבדו אל מול מערכת בירוקרטית משומנת ומן הצורך לפנות לערכאות משפטיות.

ברמת המאקרו (קרי, המישור הכלל מערכתי/ארגוני), אנו עורכים בקרה תמידית בקרב תלונות החוזרות על עצמן וזאת לשם ייזום פעולה מתקנת באמצעות אסדרה או פעולת אכיפה המיועדת להסיר העילה לתלונות נוספות שמקורן באותה בעיה.

מערכת הפקת הלקחים הרגולטורית מטרתה שינוי או ריענון של חקיקה או הסדרה של רישיון החברות, כאשר טובת הציבור היא העומדת בראש מעייניה של המועצה.

יצוין כי הטיפול בתלונות במסגרת השירות לטלוויזיה בכבלים אינו מהווה תחליף למגע הישיר של האזרח או בא כוחו עם נושאי התפקידים בחברות הכבלים ובחברת הלוויין, אלא מהווה חוליה המקשרת בין הציבור לרגולטור ומשמש נתיב **נוסף ובלתי תלוי** לטיפול ישיר מול החברות, בכל הנוגע לבירור התלונה.

לסיכום, הממונה על הטיפול בתלונות הציבור, מהווה חוליה מקשרת בין המועצה לציבור; מיידעת את הציבור על זכויותיו; מסייעת במציאת פתרונות לבעיות שונות; מוודאת מתן טיפול, מענה ענייני ויחס הולם של החברות כלפי הציבור; מפיקה לקחים וממליצה על נקיטה בפעולות מתקנות.

מקור סמכות המועצה לטיפול בתלונות הציבור:

מקור הסמכות מקבל ביטוי בחוק, בכללים שהתקינה המועצה וברישינות כדלקמן:

1. **בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982** סעיף 6ה, נקבע: "ואלה תפקידי המועצה: (1) לקבוע את המדיניות לגבי ... (ו) אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה לפי חוק זה;

2. בהתאם לסעיף 57 ד' לכללי התקשורת(בזק ושידורים)(בעל רישיון לשידורים), התשמ"ח – 1987, המועצה רשאית לברר כל תלונה שהגיש לה מנוי על בעל זיכיון ובלבד שנתנה לבעל הזיכיון שעליו הוגשה התלונה הזדמנות להגיב עליה.

3. בתנאים שנקבעו ברישיונות HOT ו- YES .

למה כדאי לפנות אלינו:

במהלך השנים הטיפול בתלונות הציבור הביא לטיפול בנושאים צרכניים רבים לטובת הציבור. מקצת מהנושאים העיקריים שטופלו : זמני מענה במוקדי השירות ללקוח, ביטול קנסות יציאה, הגבלת סכום הוצאות הגבייה ל-10%, טיפולנו בנושא הערמת קשיים לניתוק, חייבנו את הוט לגבות תשלום בדיעבד ולא מראש, כפי שעשו משך שנים ארוכות, דרשנו לאפשר ניתוק מערוצים גם באמצעות השלט ועוד כהנה וכהנה נושאים שטופלו בעקבות מגמה שאותרה באמצעות פניות הציבור.

סיכום הממצאים

בין התאריכים 1.1.17 - 30.12.17 התקבלו במועצה לשידורי כבלים ולוויין 2,861 תלונות ציבור, עליה של כ 22% מהתקופה המקבילה אשתקד. עיקר העלייה בתלונות כנגד חברת הוט – מ-961 תלונות בשנת 2016 ל 1468 תלונות בשנת 2017 – עלייה של 50% ביחס לשנה הקודמת. בים מספר הפניות ללא שינוי מהשנה שעברה ועמוד על כ – 440 תלונות.

