

החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מיום 22.3.2020

בעניין:

שימוע לגבי הוספת הוראת שעה לרישיונות החברות בשל נגיף הקורונה ולגבי מתן הקלות על פי הוראת השעה, ככל שתקבע

1. עניינה של החלטה זו בתיקון דחוף שהמועצה שוקלת להוסיף לרישיונות לשידורים מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 באשר לאפשרות כי המועצה תעניק, בכפוף לשימוע, אישור חריגה מהוראות הרישיונות, נוכח המצב במשק וההתפתחויות סביב נגיף הקורונה, הכל כפי שיפורט להלן.
2. ביום 27.1.2020 פורסמה ברשומות החלטתו של שר הבריאות בתוקף סמכותו לפי פקודת בריאות העם, 1940, להכריז כי המחלה הנגרמת על ידי נגיף הקורונה היא מחלה מידבקת מסוכנת וכי קיימת בעטייה סכנה חמורה לבריאות הציבור.
3. בהמשך, וגם בימים אלה, ניתנות הוראות והנחיות של הממשלה לציבור בעניין התמודדות עם נגיף הקורונה. בין הוראות אלה ניתן לציין, למשל, את צו בריאות העם (נגיף הקורונה החדש (2019) (הוראות למעסיק של עובד בבידוד בית) (הוראת שעה), התש"ף-2020 הקובע בסעיף 2 לו כי "מעסיק של עובד בבידוד לא ידרוש ממנו ולא יאפשר לו כניסה למקום העבודה במהלך תקופת הבידוד, אף אם העובד ביקש זאת".
4. הנה כי כן, מדינת ישראל מתמודדת בימים אלה עם נגיף הקורונה והשלכותיו כאשר ההתמודדות עם הנגיף משפיעה על כל המשק, ובכלל כן על בעלי הרישיונות לשידורים וכמובן שעל מנוייהם.
5. במסגרת הערכות מצב המתקיימות באופן שוטף בימים אלה, הגישו בעלי הרישיונות לשידורים מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (הוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ (להלן: "הוט") ודי. בי. אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ (להלן: "יס") (להלן ביחד: "בעלי הרישיונות" ו-"הרישיונות" בהתאמה)) למועצה דיווחים המעלים קשיים שבעלי הרישיונות נתקלים בהם או צפויים להיתקל בהם בתקופה הקרובה.
6. כמו כן, הובא בפני המועצה שימוע שפרסם משרד התקשורת לפיו שר התקשורת שוקל לתקן את רישיונות חברות התקשורת (לא כולל בעלי הרישיונות לשידורים) באופן אשר יאפשר לשר בתקופה של 3 החודשים הקרובים לאשר לבעל הרישיון לחרוג מהוראות רישיונו, באופן מלא או חלקי, ובהתאם לתנאים שייקבע בהוראה וכן תיקון הרישיונות שבוצע שם לאחר השימוע.

(לשימוע של משרד התקשורת ראו :

1 [https://www.gov.il/he/departments/publications/Call for bids/17032020](https://www.gov.il/he/departments/publications/Call_for_bids/17032020) ; להחלטת תיקון
הרישיונות בעקבות השימוע ראו : https://www.gov.il/he/departments/policies/1_19032020).

7. באשר לרישיון הכללי לשידורי כבלים שבידי הוט קובע סעיף 6ח לחוק התקשורת כי המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (להלן: "המועצה") רשאית לשנות את תנאיו של הרישיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, ובלבד שנתנה קודם לכן הזדמנות לבעל הרישיון להשמיע טענותיו. סעיף זה חל בשינויים המחוייבים גם לגבי הרישיון שניתן לים (ראו סעיף 6נז לחוק).

8. לפיכך ולאחר שקיימה דיון בעניין המועצה שוקלת לתקן את הרישיונות של הוט ויס כך שתוסף לרישיונות הוראה המאפשרת למועצה לאשר לבעל הרישיון לחרוג מהוראות הרישיון, לפרק זמן מוגבל כאמור בהוראה הנשקלת, כאשר בטרם מתן אישור חריגה כאמור ייערך שימוע דחוף שיאפשר לכל המעוניין בדבר למסור את עמדתו לגבי אישור החריגה הנשקל. להלן נוסח הסעיף שהמועצה שוקלת להוסיף לרישיונות :

אחרי הסעיף האחרון ברישיון יבוא יבוא סעיף ____ :

(א) על אף האמור בכל הוראה אחרת ברישיון, ומבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הנתונה למועצה או ליו"ר המועצה, מצאה המועצה כי קיים חשש ממשי שבעל הרישיון אינו יכול לעמוד בהוראה מהוראות הרישיון, על נספחיו, בשל נסיבות הקשורות לנגיף הקורונה, רשאית היא בשים לב לענייניו של הציבור ולענייניו של בעל הרישיון, לאשר לבעל הרישיון, בהוראה בכתב, לחרוג מהוראה כאמור, באופן מלא או חלקי, ובהתאם לתנאים שיקבעו על ידה.

(ב) בטרם מתן הוראה לפי סעיף קטן (א), תינתן לבעל הרישיון ולכל המעוניין בדבר הזדמנות להשמיע טענותיו.

(ג) המועצה רשאית לבטל הוראה שניתנה לפי סעיף קטן (א) או לשנותה, אם חל שינוי נסיבות המצדיק זאת.

(ד) נכנסה לתוקף הוראה שניתנה לפי סעיף קטן (א), יהיה תוקפה עד המועד שיקבע בה או עד יום פקיעת תוקפו של סעיף זה, לפי המוקדם.

(ה) סעיף זה יהיה בתוקף עד ליום 16.4.2020 והמועצה רשאית לקצר או להאריך את תוקפו מטעמים שיירשמו.

9. המועצה סבורה כי קביעת האפשרות למתן אישור חריגה חשובה בעת הזו כדי לאפשר התמודדות עם המצב במשק ועם התפתחויות שקשה לחזות ונועדה לספק גמישות ראויה במתן מענה הולם מטעם המועצה במובן זה שיתאפשר לחברות, בהתאם לאישורי החריגה שיינתנו, להפנות משאבים ולתעדף הקצאות לצרכים החיוניים בימים אלו, כגון טיפול בעניינים טכניים

ותיקון תקלות ושמירת טובת הציבור לרבות אספקה תקינה של שידורים על ידי בעל הרישיון בצורה המיטבית הניתנת בעת הזו.

10. במקביל חשוב לאפשר לכל המעוניינים בדבר להישמע לגבי הוראות שהמועצה שוקלת להחריג ומכאן הצורך בשימוע. יחד עם זאת, בנסיבות ברור כי נדרש שהשימוע יעשה בדחיפות ובמועדים קצרים.

11. כמו כן, מאחר שמדובר בסעיף חריג שנולד נוכח צרכי השעה המועצה שוקלת לקבוע לתיקון המוצע תוקף מוגבל, אך עם אפשרות הארכה או שינוי שיאפשר התמודדות ראויה בהתאם להתפתחויות.

12. יחד עם זאת, בטרם קבלת החלטה סופית לתיקון הרישיונות כאמור, מבקשת המועצה לקיים הליך של שימוע שעניינו מתן אפשרות לכל מי שיש לו עניין בדבר להציג את עמדתו לגבי תיקון הנשקל.

13. כמו כן, בשלב זה כבר התקבלו פניות להקלות מן החברות במספר סוגיות וככל שיוחלט על הוספת סעיף המאפשר מתן אישור חריגה מהוראות הרישיונות, ומאחר שקיים חשש ממשי שהחברות לא יוכלו לעמוד בהוראות בשל נסיבות הקשורות לנגיף הקורונה, ובשים לב לעניינו של הציבור ולעניינו של בעל הרישיון, המועצה שוקלת להיעתר לפניית החברות וליתן אישורי חריגה עד ליום 16.4.2020 כדלקמן:

- א. קיצור שעות פעילות מוקדי השירות הטלפוני בארבע שעות
על פי סעיף 1(ב) (1) לנספח ח'1 של בעלי הרישיונות הם נדרשים לאייש מוקד פניות טלפוני שלא לעניין תקלות למשך 10 שעות לפחות. המועצה שוקלת לאשר קיצור של 4 שעות כך שהמוקדים הנ"ל יהיו פתוחים למשך 6 שעות לפחות בלבד – וזאת כדי לאפשר הקצאת משאבים והתמקדות במוקדים הטכניים.
- ב. מתן אפשרות לשינוי במערכת ה-IVR
על פי סעיף 5(ט) לנספח ח1 של בעלי הרישיונות תפריט מערכת ניתוב השיחות (מערכת ה-IVR) יורכב לגבי כל שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו. המועצה שוקלת לאפשר בתקופה זו לחברות להוסיף פתיח שיתייחס לשינויים באופן פעילות החברה בזמן המשבר לרבות מועדים שנקבעו מול מנויים.
- ג. פטור מחובת הקלטת שיחות בנושאים הנוגעים לבירור חשבון ולסיום התקשרות
על פי סעיף 6 לנספח ח1 נדרשים בעלי הרישיונות להקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון ולסיום התקשרות. מאחר שבתקופה זו חלק מעבודת המוקדנים מתבצעת בעבודה מהבית וכשקיים אתגר של התאמת כלל

המערכות לעבודה שכזו, שוקלת המועצה להעניק לבעלי הרישיונות פטור מחובת הקלטת השיחות הנ"ל ובלבד שיבוצע על ידם בכל זאת תיעוד סביר המתאפשר להם בעת הזו ובפורמט שניתן להעבירו לגורמים חיצוניים כגון המנוי או המועצה, ככל שהדבר יידרש.

ד. מועדי התקנת ציוד קצה

על פי הוראות הרישיונות החברות נדרשות להתקין ציוד קצה תוך 14 יום ממועד הזמנת השידורים (סעיף 41.2.8 לרישיון הוט; סעיף 12.2.2 לרישיון יס). המועצה שוקלת לפטור את החברות מעמידה בהוראות אלה לרישיונות כדי לאפשר התמקדות והקצאת משאבים לתיקון תקלות אצל המנויים הקיימים ומאחר שיש להניח כי החברות יעשו מאמץ לחבר לקוחות שהזמינו שידורים במועדים המהירים המתאפשרים להן בתקופה זו.

ה. פטור ממשך הזמן הנתון לבעל הרישיון לאיסוף ציוד קצה

על פי הוראות הרישיונות החברות נדרשות לאסוף ציוד קצה של מנוי שהתנתק משירותיהן תוך 14 ימי עבודה (סעיף 42.2.6 לרישיון הוט יחד עם סעיף 21.1 להסכם מנוי הוט; סעיף 13.2.2 לרישיון יס יחד עם סעיף 12(ג) להסכם מנוי יס; כן ראו החלטת מועצה מס' 3-11/2019 מיום 25.7.2019. בנסיבות העניין וכדי לאפשר מיקוד משאבים בתיקון תקלות של מנויים שוקלת המועצה להעניק לחברות פטור מעמידה בהוראות אלה ובלבד שמנוי שהתנתק חיובו נפסק כדין לרבות חיוב בגין ציוד הקצה.

14. לפיכך, ככל שהמועצה תתקן את הרישיונות כמוצע בשימוע זה ותוסף לרישיונות האפשרות ליתן אישור חריגה כאמור בנוסח הנשקל, תוכל המועצה להעניק את אישורי החריגה הנשקלים כמפורט בסעיף 12 לעיל עד ליום 16.4.2020 ללא צורך בשימוע נוסף, נוכח פירוטם במסגרת שימוע זה, כולם או מקצתם, בתנאים או ללא תנאים.

15. אשר על כן, נוכח דחיפות העניין תאפשר המועצה הגשת עמדות בכל אשר פורט לעיל בכתב בלבד עד ליום 23.3.2020 בשעה 15:17 במשרדי מינהלת הסדרת השידורים לציבור, רחוב אחד העם 9 תל אביב, או במייל Chermoni@moc.gov.il.

16. עמדות שיוגשו מאת גורמים אנונימיים, יכול שייחשבו כאילו לא הוגשו כלל. המגיש את עמדתו חייב למלא ולצרף את מכתב הלוואי בנושא סודיות המצורף להחלטה זו.

* * *

מכתב לוואי לעמדה לשימוע המוגשת למועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין -
סודיות

פרטים כלליים

נושא השימוע:

שם מגיש העמדה:

כתובת:

סודיות

למען הגברת השקיפות בפעילותה כרשות מנהלית, בכוונת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין לפרסם באתר האינטרנט שלה, או בכל דרך אחרת, את כל העמדות המתקבלות לשימועים, עם קבלתן.

אם הנך מתנגד לפרסום עמדתך, כולה או חלקה, נא ציין זאת מפורשות.

אני מתנגד לפרסום העמדה

אני מתנגד לפרסום החלקים הבאים בעמדה

היעדר ציון כלשהו ייחשב כהסכמה לפרסום.

יובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מחובתה של המועצה, אם תידרש לכך, לפרסם כל עמדה או חלקים ממנה עפ"י חוק חופש המידע או כל דין אחר.

שם: _____ חתימה: _____