





רשות השידור  

---

נציב קבילות הציבור

**דוח שנתי מס' 19**  
**שנת 2013**

סיון תשע"ד / יוני 2014



---

**מוגש לד"ר אמיר גילת**  
**יו"ר רשות השידור**

מאת דדי מרקוביץ'  
סיון תשע"ד, יוני 2014  
איסוף נתונים, סטטיסטיקה וגרפים // יהודית חביבי  
עיצוב גרפי // טלי פוקסנבוים שמעוני

---



---

ירושלים

לכבוד  
ד"ר אמיר גילת  
יו"ר רשות השידור

ד"ר גילת שלום רב,  
בהתאם לסעיף 13 של כללי רשות השידור (ממונה על קבילות הציבור)  
התשנ"ז 1996, הנני מתכבד להגיש לך ולמליאת הרשות את הדוח השנתי  
מס' 19, המסכם את תלונות הציבור והטיפול בהן בשנת 2013.  
דין וחשבון זה מסכם את פעולות הנציב במהלך שנת 2013 וכולל סקירה  
על סמכויותיו של הנציב, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול  
במבחר תלונות.  
במהלך 2013 הוגשו לחברי המליאה ולהנהלת רשות השידור דוחות  
תקופתיים, ובהם נדונו הנושאים העיקריים המטרידים את הציבור. בכך  
התאפשר למליאה, לוועדת הביקורת ולהנהלה המקצועית של הרשות  
לעקוב באופן שוטף ולתקן, ככל שניתן, את הליקויים בצמוד לאירועים  
השונים.  
תיקונייהם של ליקויים וכשלים במערכת הנם אינטרס של כולנו, והביקורת  
אינה אלא מטרה לשם כך. רק כך, לתפיסתי, ניתן יהיה להשיב את אמון  
הציבור ברשות השידור ובשידור הציבורי ולהאדירו.

בברכה,  
דדי מרקוביץ'  
נציב קבילות הציבור



---

**מיהו נציב קבילות הציבור?**  
הוא הכתובת לקבלת תלונות בכל עניין הנוגע לרשות השידור.

## איך להתקשר עם נציב קבילות הציבור?



**מכתבים:** נציב קבילות הציבור, רשות השידור, ת"ד 28080 ירושלים 91280



**טלפון:** 02-6201304/5



**פקס:** 02-6201327



**דואר אלקטרוני:** ombudsman@iba.org.il



**פייסבוק:** רשות השידור, נציב קבילות הציבור



**טוויטר:** @iba\_ombudsman

## איך מגישים תלונה?

על כל פונה להגיש תלונתו בכתב ישירות לנציב קבילות הציבור, לפרט את שמו המלא ואת כתובתו. כמו כן עליו לציין את התוכנית או המשדר הקשורים לתלונתו, את הזמן שבו שודרו ופרטים מזהים אחרים שבידו. על המתלונן לחתום על תלונתו.



---

# תוכן העניינים

9	מבוא
13	תרשים מס' 1 - מספר התלונות לפי שנים
14	טבלה מס' 1 - התפלגות התלונות לפי נושאים והשוואה לשנים קודמות
15	טבלה מס' 2 - התפלגות התלונות לפי מדיה והשוואה לשנים קודמות
17	אופן הטיפול בתלונות
21	נושאי התלונות ודוגמאות אופייניות
22	תרשים מס' 2 - התפלגות התלונות לפי נושאים
23	תרשים מס' 3 - התפלגות התלונות לפי מדיה
24	תרשים מס' 4 - התפלגות התלונות לפי נושאים (באחוזים)
25	תרשים מס' 5 - התפלגות התלונות לפי מדיה (באחוזים)
26	תרשים מס' 6 - התפלגות התלונות לפי הכרעה (באחוזים)
27	תרשים מס' 7 - התפלגות התלונות: רדיו, טלוויזיה, אינטרנט
28	תרשים מס' 8 - אופן הגעת התלונות
29	חוסר איזון
33	הבעת דעה אישית בשידור
36	תרבות הדיבור, מינוח וניסוח בחדשות
39	מסגרות שידור
43	פגיעה אישית
44	תשדירי פרסומת, הודעות חסות וקדימונים
48	קליטה
51	תלונות כלליות
54	תלונות ללא עילה
55	תלונות אנונימיות
56	אגרה וגבייה
63	תרשים מס' 9 - התפלגות התלונות בנושאי אגרה וגבייה (באחוזים)
65	מסקנות והמלצות
69	נספחים
	נספח א' - סמכות הנציב
	נספח ב' - נוהל עבודת הנציב - החלטת הוועד המנהל
	נספח ג' - כללי רשות השידור (ממונה על קבילות הציבור) (תיקון) התשנ"ח, 1998
	נספח ד' - שדרוג מערך המשדרים בשנת 2013
	נספח ה' - הנחות ופטורים באגרה
	נספח ו' - דוח בדיקת תפקוד הערוץ הראשון בימי סערת השלגים
	נספח ז' - כללי רשות השידור (תשדירי פרסומת והודעות ברדיו)





# מבוא



« המחאה הציבורית הצליחה. נכון לכתובת שורות אלה הצעת החוק לביטול האגרה ולסגירת רשות השידור, במתכונתה הנוכחית, עברה בקריאה ראשונה בכנסת. שר התקשורת, גלעד ארדן, הממונה גם על תיק רשות השידור, נחוש בדעתו להחיל את הליכי הסגירה והפירוק עד סוף הקיץ. במקביל, אמורה לקום רשות שידור חדשה, יעילה, רלוונטית ובלי נטל האגרה על הציבור.

אל מול גלי המחאה של השנים האחרונות, בעיקר נגד גביית אגרת הטלוויזיה, ניצב כמעט תמיד ומסביב לשעון נציב קבילות הציבור. בין הפטיש לסדן, בין האזרח לרשות. הוא הישות המקשרת, החיישן, נייר הלקמוס שמתריע, שמסמן באדום את הכתובות על הקיר: אמנם עיצומים ושבתות עובדים הם הליכים חשובים, אבל הפגיעה בשידור ובתדמית אנושה יותר; לא ניתן להצדיק שידורים חוזרים בכמות סיטונאית בפריים טיים; יש תכניות איכותיות שנעלמות אי שם בשבתות, בשעות הצהריים המנומנות - וחבל; פגיעה תדירה בלוח השידורים, ללא הצדקה אמיתית וללא פרסום, פוגעת בראש ובראשונה בצופים - אלה שעדיין נאמנים לערוץ הראשון; "30 שקל בשעה", "אחוזת דאונוטון", "רואים עולם", "בואו לאכול איתי", "שומרי הסף", רצועת תעודה יוקרתית וכדורגל זה יפה, אבל לא מספיק; 100 אלף שקלים הם סכום זניח כדי להנגיש את שידורי החדשות גם למאות אלפי האזרחים בישראל לקווי הראייה; אין הצדקה למדיניות הברוטאלית של גביית האגרה; "רדיו קול ישראל", על שלל הגיוון שבתחנותיו, עדיין מוביל, אבל הירידה החלה; רשת ב' מאבדת מיוקרתה; ברשת ג' ניכר שאין מנהל לתחנה; צלילים צורמים מגיעים גם מכיוונה של "קול המוסיקה"; הפרסום ברדיו אולי עובד, אבל כנראה שיש גבול לדקות המרובות מדי שהאוזן מסוגלת לשמוע; מדובר בכסף ציבורי וככה אי אפשר להמשיך; לא לעולם חוסן. זוהי רשימה חלקית.

בשנת 2013 התקבלו אצל נציב הקבילות 3,443 תלונות. זהו מספר שיא - כ־500 תלונות יותר מאשר ב־2012. 832 תלונות היו בענייני תוכן ו־2,611 תלונות בענייני אגרה. למעשה, מדי שנה מספר התלונות עולה בהדרגה. מודעות רבה יותר בקרב הציבור, אפשרות הגשת קבילות ומשובים באמצעות הרשתות החברתיות והסלמת העוינות נגד גביית אגרת הטלוויזיה גורמות לעלייה מתמדת במספר התלונות המגיעות לשולחנו של נציב קבילות הציבור.

קבילות אודות פעולות האכיפה של אגף הגבייה היו גם השנה חלק הארי מסך כל התלונות שבהן טיפל הנציב. אזרחים מותשים, מתוסכלים ומרוטי עצבים פנו מחוסרי אונים לנציב. במשך ימים ארוכים ולעתים אף שבועות אין קול ואין עונה במוקדי הגבייה. אזרחים מצאו את עצמם כבתוך סיפור קפקאי - הם ניסו להסדיר חוב או לשנות סטאטוס, וכשזה נבצר מהם בשל חוסר מענה, הופעלו עליהם לחצי קבלני הגבייה הפרטיים (משרדי עורכי דין) שאיימו בצווי עיקול, בקנסות ובתשלומי שכר טרחה הנתפשים כמופקעים. במקרים רבים, "הרדיפה" הזו אינה מוצדקת. 2,611 קבילות כאלה הגיעו לשולחנו של הנציב ועוד מאות פניות טלפוניות. לצורך השוואה, בשנת 2007 רק 25 אחוזים מכלל הקבילות שבהן עסק הנציב היו בנושא האגרה, כאשר בשנת 2013 טיפס נתון זה לכ־75 אחוזים. עם ביטולה של האגרה, יבואו מקרים כאלו לקצם.

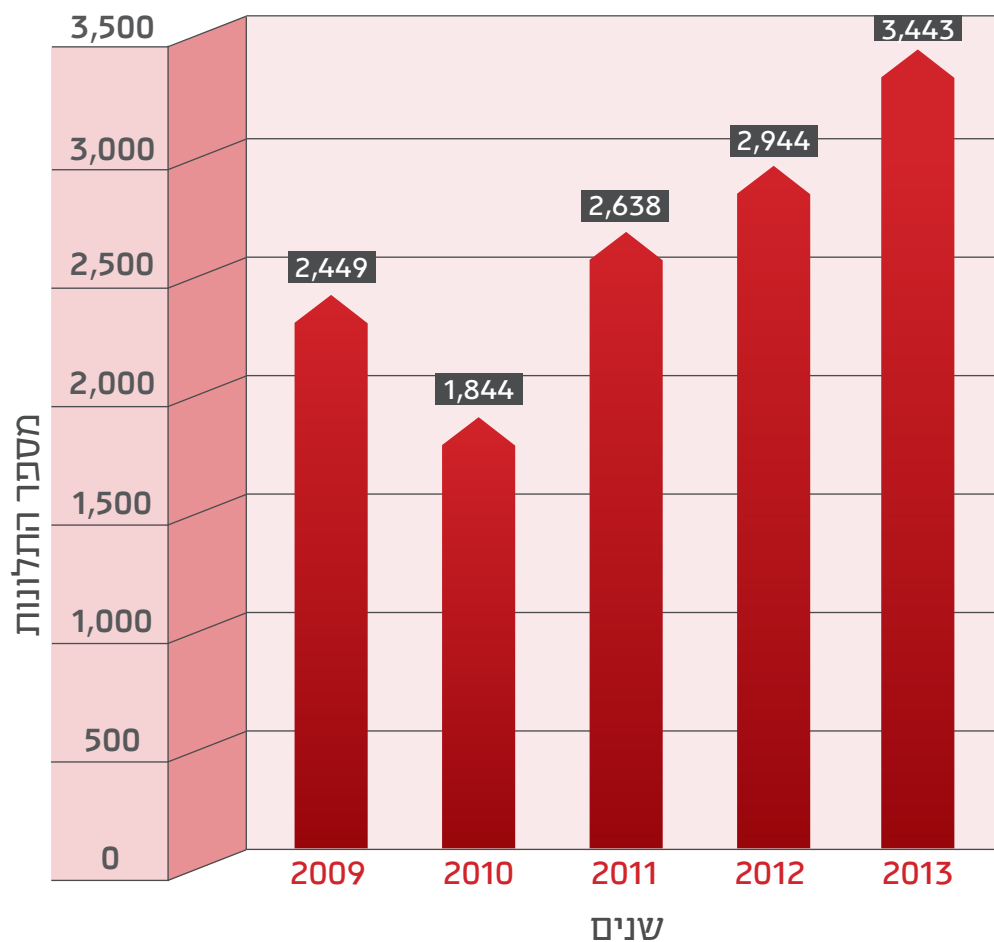
תחום נוסף שבו ניתן להצביע על גידול במספר הקבילות הוא "פרסומות וקדימונים". בשנת 2009, למשל, התקבלו רק 18 תלונות על פרסומות וקדימונים, בעוד שבשנה האחרונה קפץ הנתון ל-69. בשנת 2013 נקלעה רשות השידור, בין היתר, למצוקה בתזרים המזומנים. הפתרון המהיר היה הגדלה של הכנסות הרשות מפרסום ברדיו. אולם הסטנדרטים ב"קול ישראל" אמורים להיות נוקשים ומחייבים יותר מתחנות הרדיו האזוריות והפרטיות, ובעוד שבתחנות האזוריות הרגולטור אוכף את האיסורים בנוקשות, ברדיו הציבורי המפרסמים חוגגים. בדיקת הנציב מצאה במקרים רבים כי זמן שידור הפרסומות ב"קול ישראל" עולה על זמני הפרסום בתחנות הפרטיות.

בעקבות עשרות תלונות שהתקבלו, בדק נציב הקבילות את תפקודו של הערוץ הראשון בזמן סופת השלגים שאירעה בסוף חודש דצמבר. יו"ר הרשות דרש אף הוא לבחון את הכשלים והקים ועדת בדיקה מטעם המוסדות שאליה צורף האומבודסמן. התלונות נמצאו מוצדקות. דוח הבדיקה מצורף כאן במלואו, בראשונה (נספח ו'). צר לי שהמנכ"ל וגורמים בהנהלה סירבו, בניגוד לחוק, לשתף פעולה עם הבדיקה, לקבלה ולהפנימה בטענה כי מדובר בכלי ניגוח. הביקורת והבדיקה נועדו, כתמיד, להפקת לקחים ורק לשם כך. השורה התחתונה הייתה כי הערוץ הראשון כשל בסיקור אירוע שהשבית מדינה שלמה יותר מ-48 שעות. האירוע חשף שוב, ובעוצמה, את הערוץ הראשון במערומיו: מערכות ישנות, ניהול ותרבות ארגונית כושלים ומיני חוליים שהשתרשו בשנים האחרונות בערוץ שהובילו לכרסום הלגיטימיות שלו בציבור.

כאשר בוחנים את התפלגות הקבילות על פי תוצאות הטיפול, מתקבלת התמונה הבאה: בשנת 2013, בתחום תלונות תוכן (לא כולל תלונות על אגרה, תלונות אנונימיות ותלונות המסווגות "ללא עילה"), 32 אחוז מהקבילות נמצאו מוצדקות או מוצדקות בחלקן. לשם השוואה, בשנת 2012 כ-20 אחוז מהקבילות נמצאו מוצדקות.

בנושאי האגרה המספרים גבוהים יותר. כ-43 אחוז מהקבילות נמצאו מוצדקות או מוצדקות בחלקן, 7 אחוזים בלבד הוכרעו כלא מוצדקות. היתר טופלו על ידי אגף הגבייה. חשוב לציין, בעניין זה, שהתלונות המגיעות לנציב הקבילות בנושאי אגרה מועברות ישירות לבדיקת אגף הגבייה. לשכת הנציב עוקבת אחר הטיפול ומתערבת רק במקרים בודדים ויוצאי דופן. למשל, כאשר הכללים מופרים מצד נציגי משרדי עורכי הדין העובדים עם הרשות והאמונים על גבייה ועל איתור חייבי האגרה. קבילה תוגדר "מוצדקת" רק אם אנשי אגף הגבייה יורו לבטל לחלוטין את התביעה הראשונית לתשלום, כלומר שטענת הקובל מתקבלת על ידי האגף. במקרים רבים, גם הדרישה להפחתת קנס או ההחלטה על הסדר תשלומים המתקבלות על ידי האגף מסווגות כמוצדקות בחלקן, וכמותן כל התלונות העוסקות בניסיון להתקשר טלפונית לאגף הגבייה (במקרים רבים במהלך השנה, המשימה להשיג נציג טלפוני של אגף הגבייה הייתה כמעט בלתי אפשרית. גם על כך יפורט בהמשך).

## תרשים מס' 1 מספר התלונות לפי שנים - סה"כ



טבלה מס' 1  
**התפלגות התלונות לפי נושאים והשוואה לשנים קודמות**  
**(מספרים גולמיים)**

2013	2012	2011	2010	2009	נושא
123	161	288	206	145	חוסר איזון
32	64	74	95	72	הבעת דעה אישית
171	388	150	184	545	מסגרות שידור
142	146	259	105	250	תרבות הדיבור
13	8	6	16	13	פגיעה אישית
69	48	41	42	18	פרסומות וקדימונים
57	52	74	59	17	ללא עילה
152	153	107	143	85	כלליות
63	108	121	84	91	קליטה
2,611	1,761	1,511	905	1,146	אגרה*
-	37	-	-	61	אנונימיות
10	18	7	5	6	
3,443	2,944	2,638	1,844	2,449	<b>סך הכול</b>

\* בראש השנה נשלחו על ידי אגף הגבייה 470 אלף מכתבי גישוש תחת הכותרת "מבצע לשנה החדשה". המכתבים העלו תרעומת ותורגמו לגל של 1,045 תלונות שנספרו אך לא נקלטו כתלונות שיש להכריע בהן. הנתון בטבלה אינו כולל תלונות אלה.

טבלה מס' 2  
**התפלגות התלונות לפי מדיה והשוואה לשנים קודמות**  
**(מספרים גולמיים)**

2013	2012	2011	2010	2009	<b>מדיה</b>
313	429	554	382	224	טלוויזיה - ערוץ 1
5	11	6	8	3	טלוויזיה - ערוץ 33
58	62	70	71	36	רדיו - כללי
12	10	10	7	14	רדיו - רשת א'
232	386	295	286	421	רדיו - רשת ב'
15	10	10	11	5	רדיו - רשת ג'
3	-	-	1	1	רדיו - רשת ד'
28	55	18	17	45	רדיו - קול המוסיקה
1	4	5	4	4	רדיו - רק"ע
3	2	1	4	4	רשת מורשת
6	6	5	3	426	רדיו - FM 88
59	79	30	-	-	אתר אינטרנט
30	59	42	81	97	שונות
2,611	1,761	1,511	905	1,146	אגף הגבייה*
3,376	2,874	2,557	1,780	2,426	<b>סך הכול**</b>

\* בראש השנה נשלחו על ידי אגף הגבייה 470 אלף מכתבי גישוש תחת הכותרת "מבצע לשנה החדשה". המכתבים העלו תרעומת ותורגמו לגל של 1,045 תלונות שנספרו אך לא נקלטו כתלונות שיש להכריע בהן. הנתון בטבלה אינו כולל תלונות אלה.  
 \*\* הסה"כ במדיה אינו כולל תלונות אנונימיות ותלונות ללא עילה.





אופן  
הטיפול  
בתלונות

« נציב קבילות הציבור הנו כתובת נאמנה ואוזן קשבת לכל הפונים אליו בעניינים הקשורים לרשות השידור. הפנייה אליו נעשית בכתב, בדואר, בפקס או בדוא"ל (ראה פרטים בצמוד לשער החוברת). השנה הורחב מערך הפניות לנציב דרך הרשתות החברתיות באינטרנט (בעיקר בפייסבוק ובטוויטר). הנציב קיבל השנה מאות פניות דרך רשתות אלה, ונוהג לעדכן באמצעותן את הציבור אודות עבודתו, דוגמת אופן הטיפול בתלונות והכרעותיו בנושאים שונים. חשוב לציין שתלונה רשמית חייבת לשאת את שם וכתובת המתלונן ועליה להיות חתומה. לצורך כך, למשל, תלונה המגיעה מהרשת החברתית מופנית למייל להמשך טיפול. לא כל התלונות מגיעות ישירות אל נציב הקבילות, וחלקן מועברות אליו מיחידות הרשות - ההנהלה, המדיה או יחידות מינהלה ברחבי הארץ. ולהפך, יש תלונות שאינן בתחום טיפולו של הנציב, ואז עליו להעבירן לגורמים המתאימים, בעיקר לגופי תקשורת שמחוץ לרשות השידור, למשרדי ממשלה ולגופים ציבוריים העוסקים בתקשורת. לאחר מכן הנציב מיידע את הקובל בדבר העברת פנייתו לגורם המתאים. תלונות אלה מוגדרות "תלונות ללא עילה" והן לא מטופלות לגופו של עניין. כך גם תלונות אנונימיות - הן אינן מטופלות, אך גם הן נקראות ונרשמות מלבד תלונות ללא עילה ותלונות אנונימיות, נציב קבילות הציבור מטפל בכל התלונות המגיעות אליו ופוסק בעניינן. כל התלונות נקלטות במערכת ממוחשבת ומסווגות על פי העניין והגוף הנילוך. נציב הקבילות בוחן תחילה האם בסמכותו לטפל בתלונה. אם כן, הוא מביא את התלונה לידיעתו של הנילוך ושל הממונה הישיר עליו לצורך מתן תגובתו. בעת הצורך מבקש הנציב מהמתלונן או מן הנילוך פרטים נוספים או הבהרות, ולעתים הוא פונה לגורמים נוספים לצורך קבלת מידע ועושה בדיקה בשטח, באולפן או במערכת הנוגעים בדבר, בודק את חומרי הגלם ששימשו לכתבה או למשדר ואת דרכי איסוף החומר העיתונאי, עיבודו ועיצובו עד לשידור או להימנעות משידור.

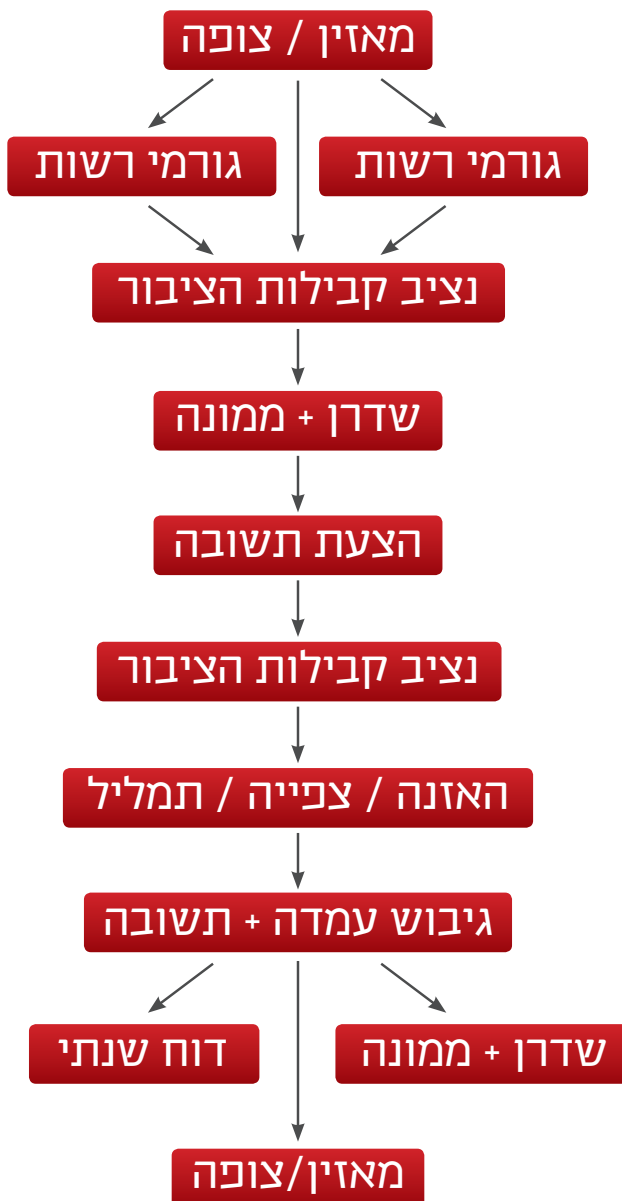
לאחר שאסף את כל החומר העובדתי הדרוש לו לפסיקה, נעזר הנציב בקוד האתי של רשות השידור ובפסיקות קודמות, ומחליט האם התלונה מוצדקת, מוצדקת בחלקה או שאינה מוצדקת. כאשר התלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה והדבר משקף תופעה רחבה, מפנה נציב הקבילות את תשומת לבם של הנוגעים בדבר וממליץ על דרכים לתיקון הליקוי (ראה תרשים זרימה המדגים את אופן הטיפול בתלונות, עמ' 19). במקרים של גלי תלונות או כשתלונה חושפת ליקוי עמוק, ממליץ הנציב על בדיקה מערכתית ועל שינוי מדיניות השידור.

נציב הקבילות משתדל לפסוק בלי עיכובים, אך אם הטיפול מתמשך מעבר לשבועות אחדים, מקבל המתלונן תשובת ביניים.

הנציב אינו חייב לברר תלונה שהוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית, אך הוא מצליח להימנע, בדרך כלל, מלהגדיר מתלוננים כטרדנים.

מאחר שנציב הקבילות הוא גורם מטעם הרשות, הבא במגע ישיר עם הקהל הרחב, הוא נפגש עם קבוצות מאזינים וצופים ודן איתם באתיקה מקצועית עיתונאית. הוא נפגש גם עם עיתונאים ושדרנים ברשות ודן איתם בהשגותיו של ציבור המתלוננים ובדעותיו. נציב קבילות הציבור עומד בקשר מקצועי עם אומבודסמנים אחרים במערכות העיתונות, המשפט והמינהל הציבורי בישראל ומתעדכן בהתפתחויות בתחום הטיפול בפניות הציבור, תחום המתפתח במהירות בחיים הציבוריים בארץ.

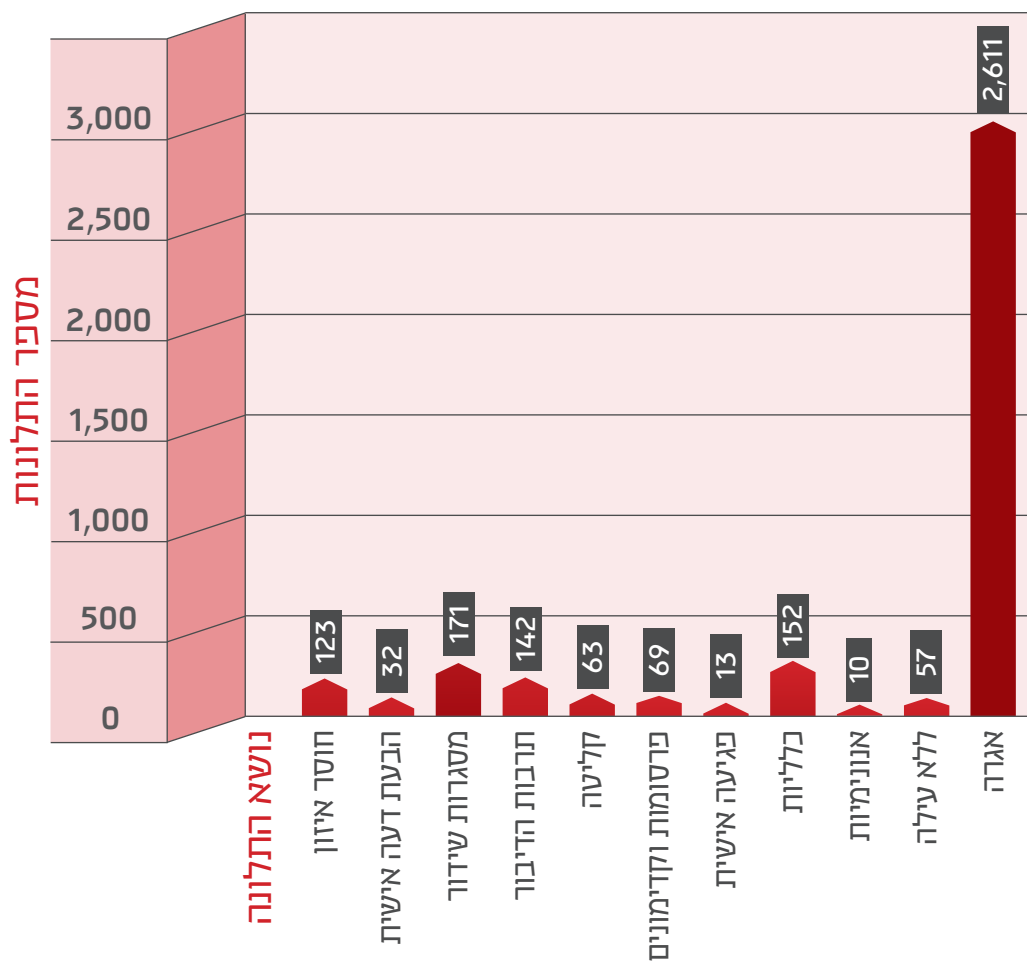
## קבילות ומסלול הטיפול בהן



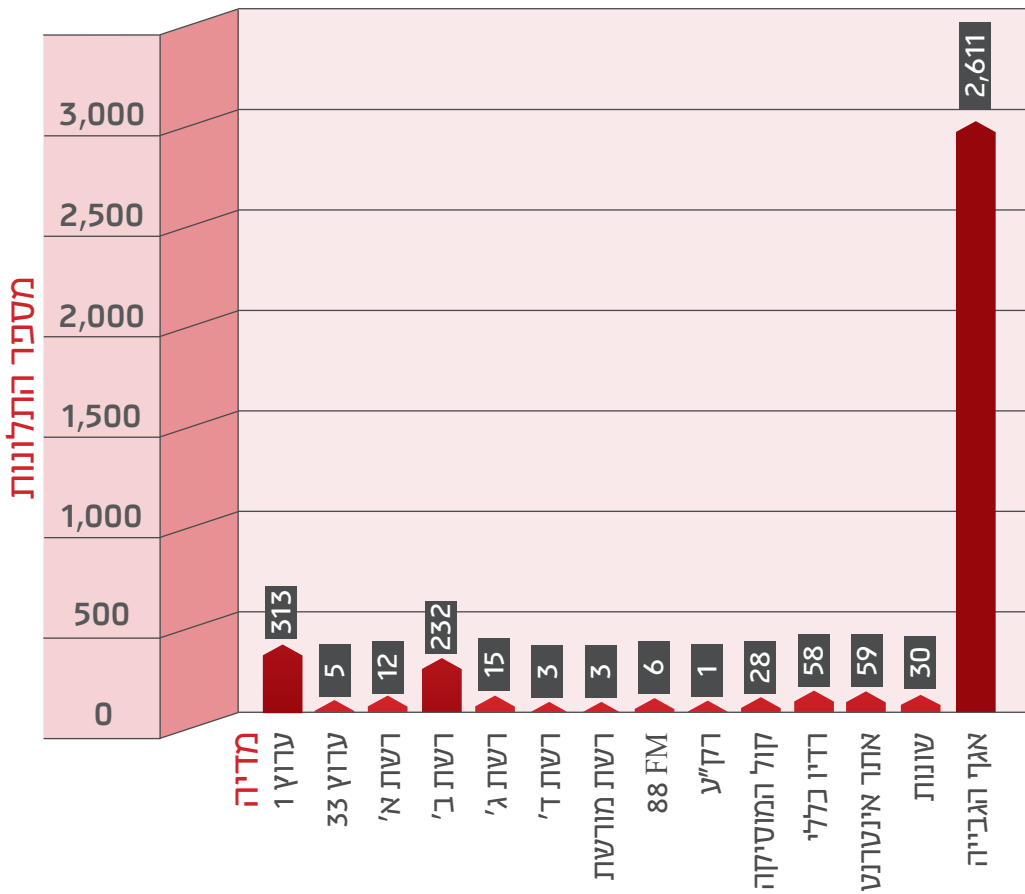


**נושאי  
התלונות  
ודוגמאות  
אופייניות**

תרשים מס' 2  
**התפלגות התלונות לפי נושאים - 2013**  
 (מספרים גולמיים)



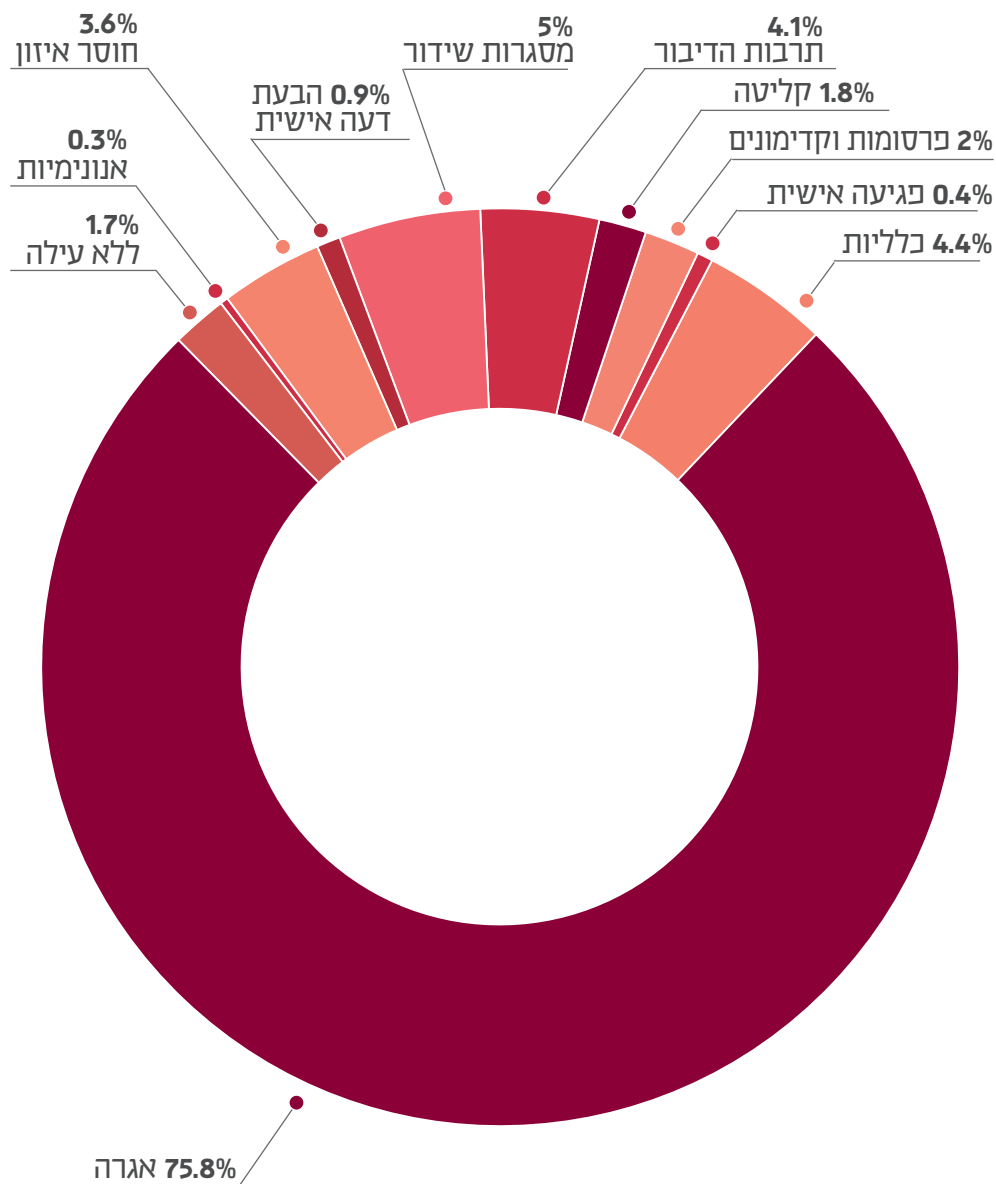
תרשים מס' 3  
**התפלגות התלונות לפי מדיה - 2013\***  
 (מספרים גולמיים)



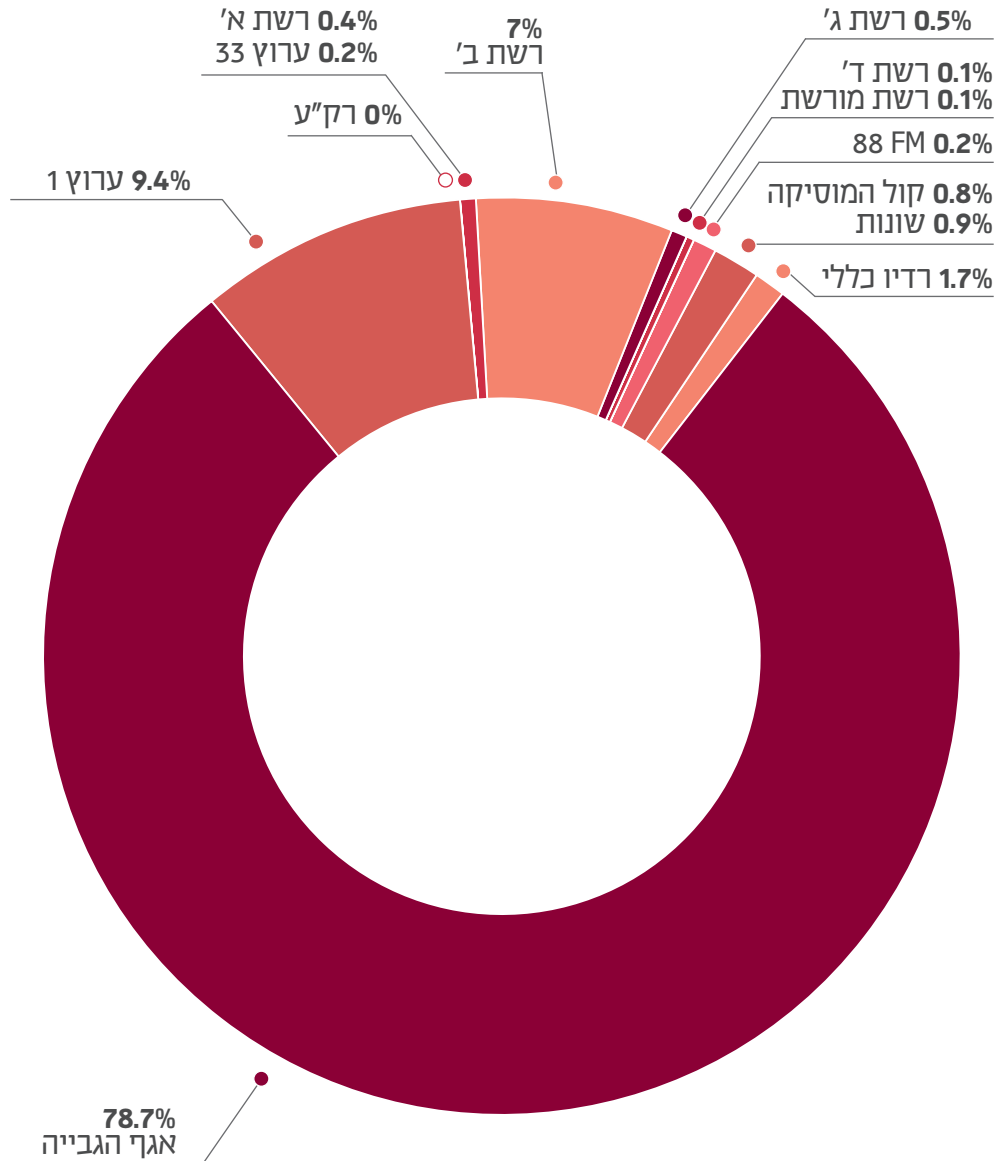
\*הסה"כ במדיה אינו כולל תלונות אנונימיות ותלונות ללא עילה



תרשים מס' 4  
**התפלגות התלונות לפי נושאים - 2013**  
 (באחוזים)

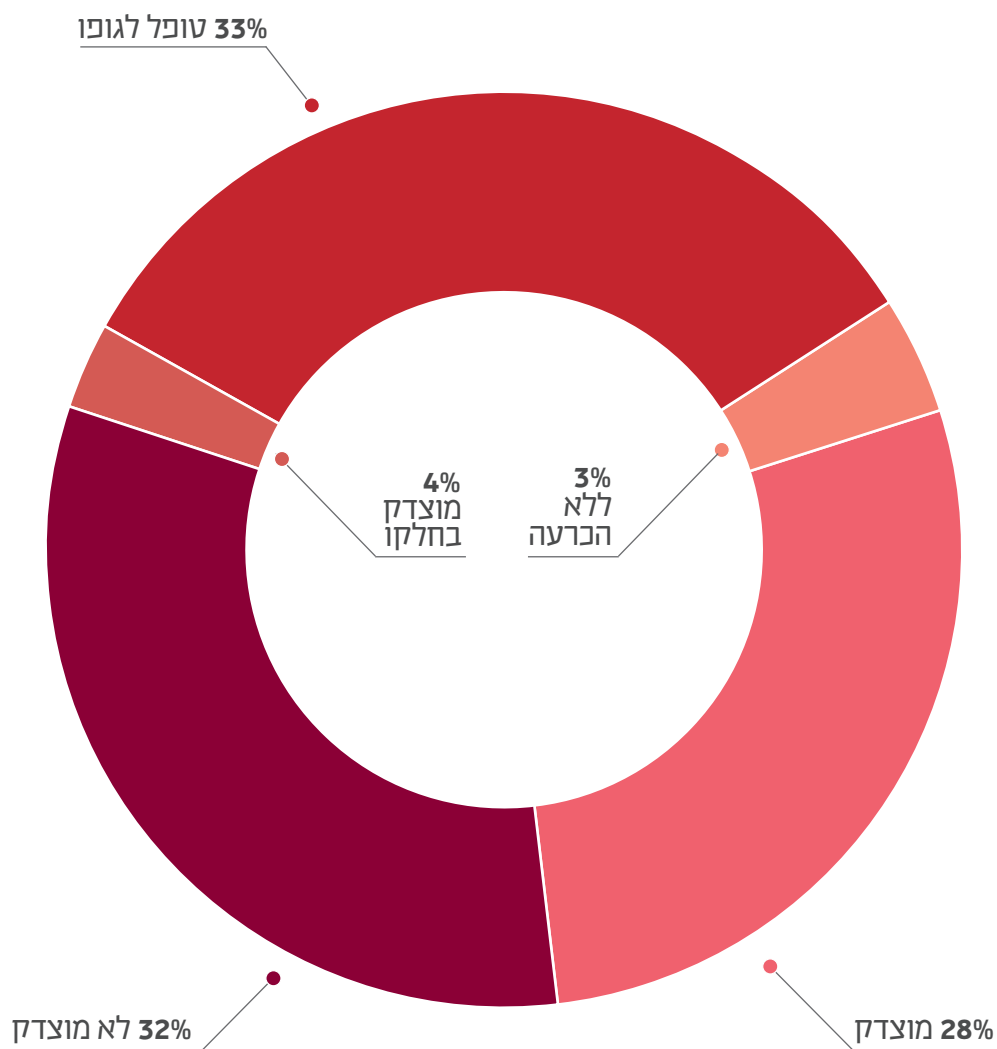


תרשים מס' 5  
**התפלגות התלונות לפי מדיה - 2013\***  
 (באחוזים)



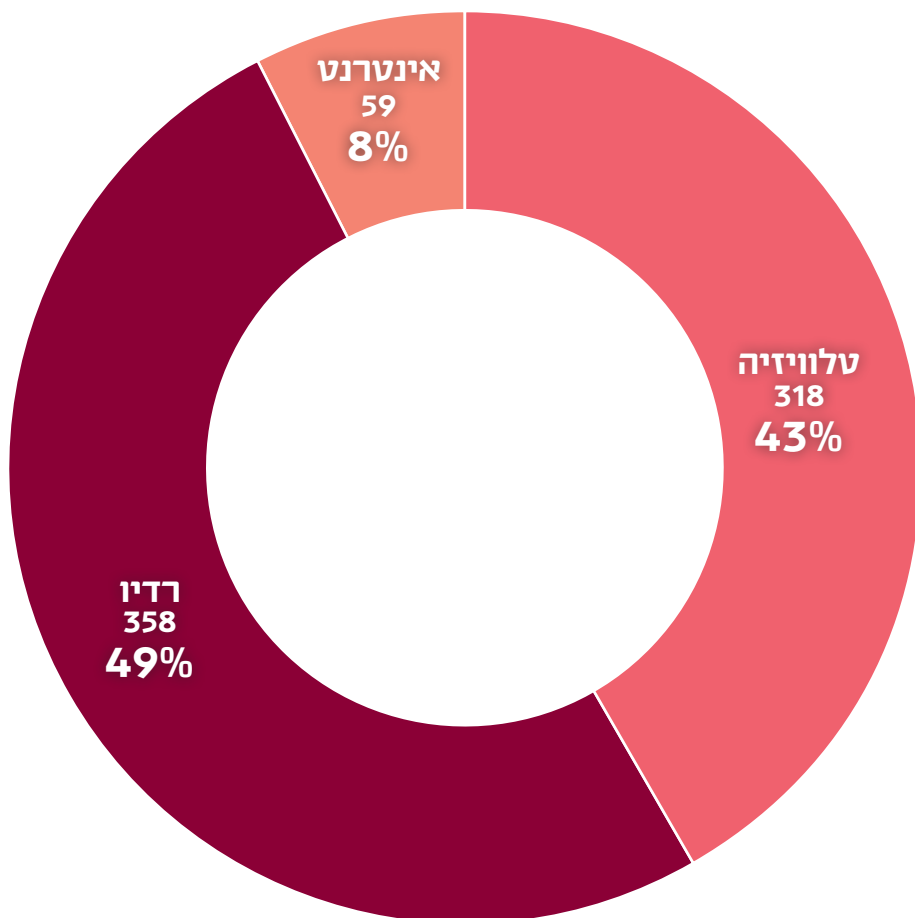
\* לא כולל תלונות אנונימיות ותלונות ללא עילה

תרשים מס' 6  
**התפלגות התלונות לפי הכרעה - 2013\***  
 (באחוזים)



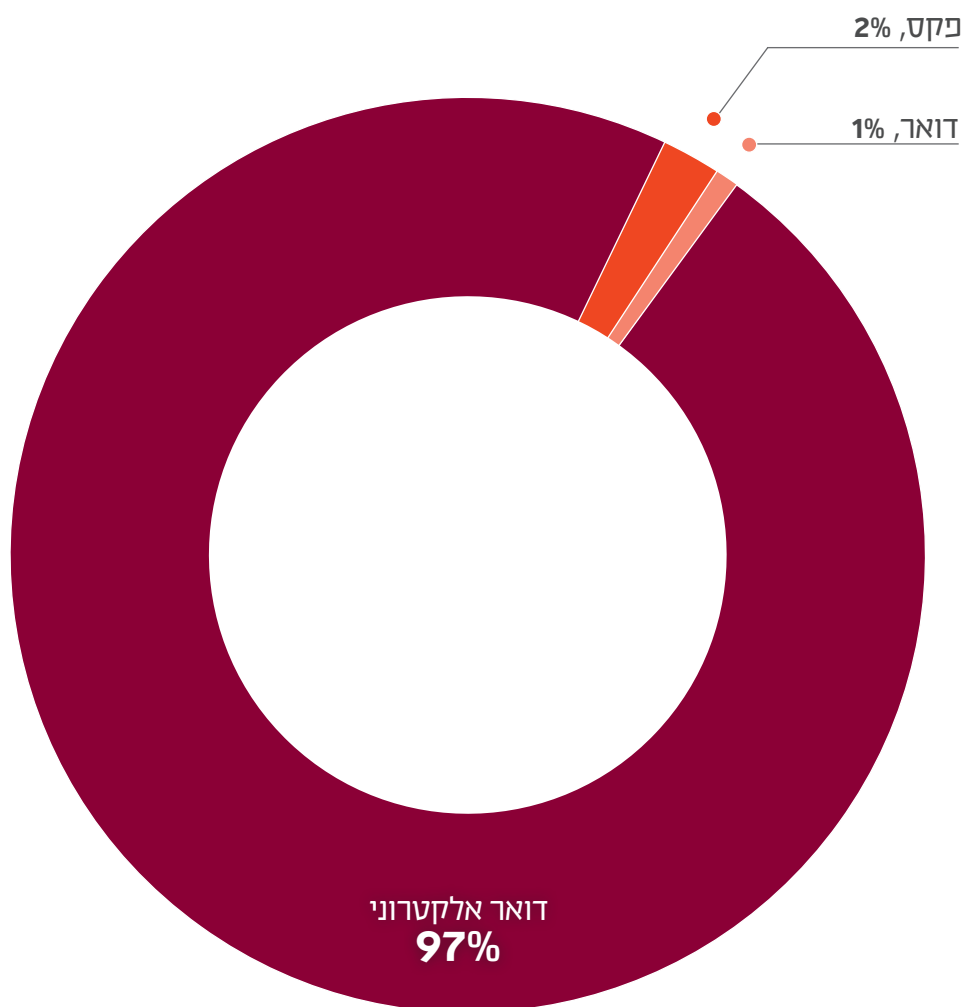
\* לא כולל תלונות בנושא אגרה, תלונות אנונימיות ותלונות ללא עילה

תרשים מס' 7  
**רדיו, טלוויזיה, אינטרנט**  
 (באחוזים)



**טלוויזיה:** ערוץ 1, ערוץ 33  
**רדיו:** רשת א', רשת ב', רשת ג', רשת ד', רשת מורשת, 88FM, קול המוסיקה, רק"ע, רדיו כללי

תרשים מס' 8  
**אופן הגעת התלונות**  
(באחוזים)



\* לא כולל תלונות ללא עילה, תלונות אנונימיות ותלונות אגרה

## חוסר איזון

« עניין האיזון בשידורים מקורו בסעיף 4 של חוק רשות השידור (1965), הקובע כי "הרשות תבטיח שבשידורים ינתן מקום לביטוי מתאים ומאוזן של השקפות ודעות שונות הרווחות בציבור, ותשודר אינפורמציה מהימנה".

המשמעות של שידור מאוזן היא, בין היתר, מתן פתחון פה לכל הצדדים המעורבים, מתן ביטוי נאות לדעות השונות הרווחות בציבור, מבלי להעדיף דעה מסוימת על פני דעה אחרת. האיזון נבחן בין היתר בגיוון התכנים, בבחירת הדוברים מעמדות שונות, במיומנותם, במתן זכות התגובה וביכולת העיתונאי להציג את הנושא ולטפל בו תוך כדי שידור - קרי, לעמת את המרואיינ עם העובדות, תוך שמירה על סגנון ראוי, לא מתלהם ולא מסית. איזון הוא גם עניין של גיאוגרפיה: לתת ביטוי לקולות הבאים מהפריפריה ולא רק לאלה הנמצאים "בין חדרה לגדרה" או ב"בועה" של "מדינת תל אביב".

עם זאת, "אין זה אומר שיש לאזן עד לאבסורד, כלומר להגיע לאיפוס מוחלט מחמת איזון ואיזון חוזר", קבע נקדימון רוגל בקוד האתי שגיבש עבור עובדי רשות השידור, "גם אין פירוש הדבר שיש להעיר ולעורר את כל הצדדים הנוגעים בדבר כדי להביא את תגובתם מיד, בצמוד לפרסום הראשון דווקא" (תדריך נקדי, סעיף 41).

בשנת 2013 נדונו 123 תלונות שעניינן חוסר איזון. 10 מהן נמצאו מוצדקות (כ-12 אחוז בלבד). להלן מספר דוגמאות מייצגות:

### מי כאן שקופי?

הסרט "שקופים" של הבמאית גליה מעוז, ששודר בערוץ הראשון במסגרת רצועת התעודה "הסיפור האמיתי", עורר את זעמם של שישה מתושבי דרום תל אביב שקבלו על היותו, לטענתם, חד צדדי. במקום להציג את מצוקת תושבי הדרום לנוכח המציאות הבלתי נסבלת של עשרות אלפי מסתננים ופליטים המציפים את אזורים, עסק הסרט באמפתיה לתופעה. "אני פונה אליך בשמי ובשם אחרים המזדהים עם הדברים", ציין אחד המתלוננים, "בבקשה תמנעו את שידור הסרט 'שקופים', שנעשה במרמה תוך הונאת תושבי דרום ת"א ומתוך מגמה הפוגעת בהם והצגה חד צדדית של הדברים על ידי ארגון שמאלני קיצוני, הבא לקדם אידאולוגיה קיצונית של מדינת כל אזרחיה, בניגוד למגילת העצמאות ולעקרונות התנועה הציונית ובניגוד ליושר בסיסי בעיתונאות חוקרת. אני מקווה שתשכילו להמתין עד לבידור הדברים, גם בשל ההגיונות וגם כדי להימנע מביזוי ציבורי בערוץ שאמור להיות ממלכתי ומייצג את מדינת ישראל ואת אזרחיה".

נציב הקבילות סבר כי התלונה לא מוצדקת. לדעת הנציב, הסרט שיקף בצורה אמיתית את הבעיה של שכונות דרום תל אביב, הסובלות שנים מהזנחה פושעת וממציאות חברתית קשה, על סף פיצוץ ממש, בעיה שהמדינה מדחיקה כבר שנים. מצד אחד תושבי העיר ומהצד השני אלפי פליטים, מסתננים ומהגרי העבודה שנדחקו לאזור זה בחסות המדינה ויצרו ארץ מקבילה,

מאות מטרים בלבד מישראל שאנחנו מכירים. הסרט מתפתח דרך סיפורם של שני גיבורים: מוסא, פליט סודני, וקורין גלילי, שאמה נרצחה מול המכולת השכונתית על ידי פליט. בסרט מוצגת בעיה מורכבת, שאינה חד־צדדית: מצד אחד, זעמם של התושבים הנאלצים לראות כיצד נמחקת לאטה שכונת ילדותם מהמפה המוניציפלית של תל אביב בעבור גטו מוזנח. ומן הצד האחר, סבלם, מסכנותם ועליבותם של עשרות אלפי מסתנני גבול אפריקאים. האמפתיה, לפחות כצופה אובייקטיבי, התעוררה כלפי שני הצדדים.

## סקר לא מייצג

מאזין רשת ב' קבל בחודש נובמבר על כך שסקר שפורסם ועסק בנושאים מדיניים־ביטחוניים כלל יהודים בלבד. "האם לאוכלוסייה הערבית - 20% אחוז מאזרחי המדינה - אין דעה בנושאים אלה, או שהאחרים על רשת ב' סבורים שדעתם של הערבים איננה חשובה או איננה מעניינת?", טען המאזין.

התלונה נמצאה מוצדקת. מכון הסקרים התבקש לערוך עבור רשת ב' סקר מהיר. בשל ההתראה הקצרה, במכון הסקרים נוכחו לדעת כי היה תת־ייצוג למגזר הערבי ולכן בניתוח העדיפו להתעלם ממנו. ההערה הועברה לתשומת לבם של הנוגעים בדבר (ברשת ב' ובמכון הסקרים) כדי שמקרים כאלו לא יישנו.

## האמת על ישראל פרי

עו"ד ישראל פרי, שנשפט והורשע בגנבת מיליונים בפרשת "הפנסיה הגרמנית", קבל באמצעות באת כוחו על המונולוג של אריה גולן ב"יומן הבוקר" ברשת ב': "אני פותח עיתון, במקרה הזה 'דיעות אחרונות'", כך גולן, "ומגלה כי עו"ד ישראל פרי, שהורשע בגנבת עשרות מיליוני מארקים מניצולי שואה ונשפט לעשר שנות מאסר, מבלה את העונש החמור הזה בביתו המרווח מאוד והמטופח להפליא. הסיבה: מצבו הרפואי... "אבל ברוך השם האסיר פרי המבלה בביתו לא נמצא כנראה על ערש דווי. כוחו עמו להילחם על משפט חוזר אפילו והוא מבקש פגישה עם מבקר המדינה, יוסף שפירא, כדי להתלונן בפניו על התנהלות בלתי ראויה של הפרקליטות והמשטרה בנוגע לחקירתו... "האם כל אסיר חולה משתחרר הביתה? האם רק אסירים מקושרים ועשירים זוכים בפריבילגיה הזאת? וכדי שהצדק בכל זאת יראה, ראוי ששב"ס יסביר וינמק את העניין הזה ולמה לעזאזל הקורא הוותיק נזכר איכשהו בפרשה הנשכחת של יהושע בן ציון מבנק ארץ ישראל-בריטניה...".

לטענת עו"ד פרי, אף על פי שנשפט והושם בכלא, הוא עדיין נלחם על חפותו, הוא לא גנב מניצולי שואה, הוא שוחרר לביתו בשל מחלתו הקשה, בלי קשרים ובאישור ועדה רפואית כמקובל. בנוסף, לא נדרשה תגובתו לאמירותיו של המגיש כלפיו. בדיקת הנציב מצאה את תלונתו של פרי מוצדקת. מבלי להפחית מחומרת מעשיו של פרי כלפי אלפי קורבנותיו, ראוי לציין כי מסגור הרשעתו סביב גנבת מיליונים מניצולי שואה אינה נכונה. פרי הורשע במסגרת פרשת "הפנסיה הגרמנית". תכנית סוציאלית זו נפתחה בשעתו לאזרחי ישראל שעמדו בתנאים מסוימים, ולא דווקא ליוצאי גרמניה או לניצולי שואה, כפי שלעתים

טועים לחשוב. כך, בין הלקוחות של התכנית היו גם בני מיעוטים ואחרים. בדיקת העובדות מצאה גם כי פרי, עקב מחלתו הקשה, שוחרר ממאסר בהתאם לכללים הנהוגים, ללא קשר לקשריו. בעקבות הממצאים הועלתה לשידור בתו של פרי ורואינה ב"יומן הבוקר" להגיב בשמו על הדברים ולתקן את שנאמר.

## כמה-כמה באריאל?

"שמנו לב כי בדיווח מזג האוויר במשדרי החדשות של רשת ב', בעת פירוט הערים השונות, אין שום ייצוג ליהודה ושומרון", קבלה מתלוננת בפני נציב הקבילות. "חדשות של הערוצים 10 ו-2 למשל, מציינים את מזג האוויר בעיר אריאל, כמייצגת אזור זה. מדוע יפקד מקומה מדיווחי מזג האוויר דווקא של 'קול ישראל'?"

התלונה נבדקה ונמצאה לא מוצדקת. תחזית מזג האוויר בטלוויזיה שונה במהותה מזו המשודרת ברדיו. עדכוני מזג האוויר ברדיו הם קצרים, כלליים ולרוב אינם מפרטים את מידת הטמפרטורות בערים השונות. בערוץ 1, למשל, מופיעה העיר אריאל על מפת התחזית של מהדורת מבט, ממש כמו בערוצים 10 ו-2. ברדיו מסתפקת מערכת החדשות בדיווח תמציתי הנמסר לה מדי יום מהשירות המתאורולוגי.

## יומני היקר

צופה בערוץ הראשון קבלה על כך שבתכנית "יומן" אין ייצוג הולם לנשים וכי "הצפייה באילה חסון מוקפת הגברים עלולה לעורר בצופה את החשד שאו שהגברת חסון בפרט או הערוץ הראשון בכלל חתומים על הדרת הנשים. מה, אין מספיק נשים אינטליגנטיות בארץ?". התלונה נמצאה לא מוצדקת. הבדיקה העלתה כי מערכת התכנית מזמנת דרך קבע נשים לפאנלים של התכנית. בנוסף, לא ניתן לטעון ל"הדרת נשים" כאשר את שתי עמדות המפתח בתכנית (המגישה והעורכת) מאיישות נשים.

## ג. יפית ממליצה

ערב השבעת הכנסת ה-19 עסקו רבים מאמצעי התקשורת בהופעתה החיצונית של הגברת שרה נתניהו, רעיית ראש הממשלה. על שמלתה נשפכו קיתונות של ביקורת. הערוץ הראשון לא היה שותף לכך. למרות זאת, יום לאחר האירוע זומנה הפרסומאית יפית גרינברג, המוגדרת כחברתה של נתניהו, להתראיין לתכנית "ערב טוב ישראל" ולדבר בשבח אשת ראש הממשלה. הראיון היה בהול, קטע את תחזית מזג האוויר, והמתלוננים תמהו האם האיטם היה מקצועי, האם היה בעל ערך חדשותי והאם הופעל לחץ על גורמים פוליטיים או אחרים מחוץ לרשות כדי לקיים את הראיון.

לפניית הנציב השיב ראש חטיבת החדשות כי "כל אמצעי התקשורת בישראל עסקו בעניין השמלה שלבשה הגברת נתניהו, ולא ברור מה פסול מצא הפונה בכך שגם הערוץ הראשון עסק בכך. הבנתי שהמתלונן זועם על כך שהפרסומאית ג.יפית יצאה להגנת רעיית ראש הממשלה ולא ברור לי על מה הכעס? בערוצים אחרים הופיעה שרת התרבות, לימור לבנת, ובערוץ



הראשון התראיינה גברת גרינברג יפית. הראיון עמד בכל הקריטריונים העיתונאיים המקצועיים ואני יכול להצטער שהעובדה שגברת גרינברג יצאה להגנת גברת נתניהו לא נשאה חן בעיני המתלונן".

אף על פי שנציב הקבילות אינו מתערב בשיקולים מקצועיים ברשות השידור, התלונה נמצאה מוצדקת. הנציב סבר כי ההחלטה על הראיון עם גרינברג הייתה שגויה. אם הביקורת לא נשמעה מעל מסך הערוץ הראשון, אין סיבה אמיתית - לא מקצועית ולא אתית - להציף מחדש את הסוגיה. גם העובדה שהיו כאלה שדיברו בשבחה של אשת ראש הממשלה בערוצים המסחריים הייתה נכונה ומאוזנת בערוצים אלה. ברשות השידור לא היה צורך באיזון הקדוש, שכן הביקורת על גברת נתניהו, כאמור, כלל לא שודרה בו.

ממצאי התלונה הועברו לתשומת לבם של המנכ"ל (העורך הראשי), מנהל הטלוויזיה וראש חטיבת החדשות בערוץ הראשון, בתקווה שמקרים כאלה לא יישנו.

## נשות הכותל

כתבה ששודרה במהדורת "מבט" על תפילת נשות הכותל ברחבת הכותל הצליחה להרגיז צופה, ששלח תלונה בלשון זו: "הכתב משה גרטל תיאר את נשות הכותל בהערצה... ישנה פסיקת בג"ץ בעניין נשות הכותל ונאסר עליהן להתעטף בטליתות. כוונתן להפר את החוק הייתה ידועה ומוצהרת... כלומר הסיקור נעשה מתוך ידיעה מראש כי יש בכך מתן במה ופרסום לעבירה על החוק. אף על פי כן פסיקת בג"ץ בעניין כלל לא הוזכרה".

התלונה נבדקה ונמצאה מוצדקת בחלקה.

נציב הקבילות סבר כי הכתבה על נשות הכותל הייתה ראויה ועניינית. אולם ראוי היה גם, כדי להשלים את הפסיפס המלא לצופים, שהכתב יציין את פסיקת בג"ץ בעניין. בג"ץ נשות הכותל הוא חלק מהותי בסיפור הנמצא במחלוקת ציבורית, המתגלגל זה שנים, ולא היה נכון מבחינה עיתונאית להחסיר פרט זה מהדיווח.

עם זאת, הנציב קבע כי שאר הערותיו של המליץ אינן מוצדקות. לא השתמע מדבריו של הכתב כאילו "העריץ" את נשות הכותל, ועצם פרסום הכתבה אינו עודד או נתן במה ופרסום דבר עבירה על החוק. יצוין כי דיווח על הפרות סדר, גם אם מתוכננות מראש, הן עניין חדשותי מובהק. על אכיפת הסדר והחוק אמונים כוחות המשטרה ואין זה מתפקידה של התקשורת להחליט מה חוקי ומה לא בעצם ההפגנה. עובדה היא שבמשך שנים נשות הכותל מגיעות לרחבה מדי חודש בחודשו, מתפללות בליווי המשטרה, נעצרות, משוחררות וחוזר חלילה. זו המציאות - למרות הפסיקה של בג"ץ. הכתבה ב"מבט" דיווחה על מציאות, ולא יצרה אותה. אגב, הדיווח החדשותי קיבל משנה תוקף כאשר קבוצה מפלוגת הצנחנים ששחררו את הכותל בשנת 1967 הגיעה למקום כדי לתמוך בנשים ובחופש שלהן לפולחן. זה הוסיף את ה"צבע" ואת הזווית החדשה והמעניינת לסיקור, ולכן החשיבות בפרסום.

התלונה הועברה לתשומת לבם של מנהל חטיבת החדשות והכתב.

## הבעת דעה אישית בשידור

« זה כמה שנים שוועדת האתיקה ברשות השידור מנסה להתאים את כלליה למציאות התקשורתית, כך שיעודכן האיסור הגורף של "תדריך נקדי" ביחס להבעת עמדה בשידור. יותר מ-40 שנה לאחר שנוסח "תדריך נקדי", במציאות התקשורתית הקיימת, רבת הערוצים, עם המדיה החדשים, ישנו קושי אמיתי לאכוף את האיסור הגורף שהטיל נקדימון רוגל, לפיו "אין לרשות [השידור] קול, מדיניות או השקפות משלה. אין הרשות משדרת 'מאמרי מערכת'. מתפקידם של הרשות ועובדיה הוא להניח לקולות שונים לדבר בעדם" (סעיף 35). עיתונאי רשות השידור כותבים סטטוסים בפייסבוק, מצייצים בטוויטר, מנהלים בלוגים, מביעים דעתם בעמודי דעות בעיתונים ובאתר רשת ב'. קולם נשמע, דעתם ידועה. זאת ועוד, תכניות האקטואליה המרכזיות ברשות השידור נבנו סביב מגישים וטאלנטים - הם כאלה בגלל היותם דעתניים. הם כותבים לעצמם פתיחים אישיים, הם מובילי דעת קהל, הם לוכדי רייטינג. אילו היו חסרי דעה, הם לא היו בקדמת הבמה ורשות השידור לא הייתה מתהדרת בנוצותיהם. אילה חסון היא כזו, גם גאולה אבן, קרן נויבך, אריה גולן, יעקב אחימאיר, עודד שחר, אורן נהרי וקצרה היריעה. אילו היו חסרי דעה, כפי שדורש מהם "נקדי", משקלם הסגולי במציאות העכשווית היה נמוך.

בחודש אוקטובר אימצה המליאה את מסמך "הבעת דעה ואיזון בשידורי האקטואליה" - מסמך שנוסח על ידי חברי ועדת האתיקה ובא להסדיר, במשורה, את הבעת הדעה בשידור. ועדות האתיקה והתוכן קבעו גם את כללי יישום המסמך, שנכנסו לתוקף ב-1.1.14. "בעיקרון, אין הבעת דעה בתכניות רשות השידור", קבעה הוועדה המשותפת לתוכן ולאתיקה, "אולם רשאי המנכ"ל, באישור ועדת התוכן, להגדיר תכנית כ'תכנית אישית' ואז יוזכרו עליה הכללים הנזכרים במסמך". תכנית אישית תוגבל לפרק זמן של שנה, עם אפשרות הארכה; על התכנית להיות מאוזנת (למשל שני מגישים או מגישים מתחלפים לאורך השבוע); המגיש צריך להיות ותיק ובעל מוניטין ועוד.

התלונות בעניין זה רבות ורוויות אינטרסים, גם פוליטיים, מימין ומשמאל. עמותות המזוהות עם הימין מנסות להצדיק את הקלישאה על "התקשורת השמאלנית". מנגד, בחלקה השמאלי של המפה הפוליטית, יש הטוענים כי העיתונאים ברשות השידור הם "שופרה של הממשלה" ושל העומד בראשה. 32 קובלנות בעניין הבעת דעה הגיעו השנה אל הנציב, רק 13 נמצאו מוצדקות.

### אפרטהייד? אנחנו?

מאזין ליומן הלילה ברשת ב' התלונן כי המגיש והעורך של התכנית השמיע את השיר "רדיו אפריקה" על משטר האפרטהייד כדי להדגיש את "הכיבוש בשטחים" וכדי "לתקוף את מדינת ישראל באמצעות טענות הנשמעות על ידי הגרועים שבאויביה". המתלונן דרש התנצלות בשידור. התלונה נבדקה ונמצאה לא מוצדקת. השירים בתכנית הוקדשו ליום הרדיו הבינ-לאומי, כמו גם השיר "רדיו אפריקה". בניגוד למה שנרמז מהתלונה, לא נמצא קשר בין התלונה לפוליטיקה ולמצב בארץ.

## צ'יקו מנשה מפרשן

מאזין לרשת ב' לא הסכים עם דבריו של צ'יקו מנשה, הפרשן המדיני של "קול ישראל", שביקר בשידור פוליטיקאים ישראלים אשר הביעו מורת רוח ממינויו של צ'אק הייגל לשר ההגנה האמריקאי.

התלונה נמצאה לא מוצדקת. צ'יקו מנשה הוא פרשן מורשה, וככזה, הוא מביע את דעתו. ניתן לחלוק עליה, אולם דבריו לא הרגו מהפרקטיקה המקובלת או מכללי האתיקה.

## יצחק נוי נגד קתרין אשטון

בתכנית "שבת עולמית" ששודרה ב-23 בנובמבר ברשת ב' השתלח ד"ר יצחק נוי, המגיש הוותיק, בשרת החוץ של האיחוד האירופי, קתרין אשטון, על רקע הופעתה החיצונית ובגדיה. "קתרין אשטון, שהיא נאמר שרת החוץ של כל האיחוד האירופי, האישה המכוערת בבגדים המוזרים... היא באמת מכוערת, היא גם קצת מכוערת בנשמה. מה, אסור להגיד את האמת?", אמר ד"ר נוי למיקרופון.

שתי תלונות על כך הגיעו לפתחו של הנציב, בנוסף לכתבות שפורסמו בעיתונות. התלונות נמצאו מוצדקות. ד"ר נוי חרג מן הכללים המקובלים, והתבטאותו נגד אשטון הייתה סקסיסטית, מכוערת, מיותרת ומביישת, וככזאת – אינה הולמת שידור ציבורי אחראי והגון. הנציב דרש את התנצלותו של ד"ר נוי בשידור, וכך היה. ההתנצלות שודרה.

## שמעון גפסו על המפה

ב-6 בנובמבר עסקה התכנית "פוליטיקה", המשודרת בערוץ 1, בארגוני הפשיעה ובחדירתם לכל תחומי החיים במדינה. בהקשר זה הופיעה תמונתו של ראש עיריית נצרת עילית, שמעון גפסו, הנאשם בקבלת שוחד ושמשפטו עדיין מתנהל. "משפטו של גפסו עדיין לא החל", התלונן צופה, שהדגיש כי אינו מכיר את גפסו ואינו מתושבי העיר נצרת עילית, "אבל עורך התכנית לא רק הרשיעו אלא קשר אותו עם ארגוני פשיעה".

התלונה נבדקה ונמצאה מוצדקת. תמונתו של גפסו הופיעה למשך שתי שניות בקדימון (טיזר) לאייטם בתכנית, כאשר הקריין הסביר על ארגוני פשע המשפיעים על השלטון המקומי. "לצד המשך הפשיעה בענפים המסורתיים כמו סמים, הימורים וזנות", לשון הטקסט, "הסיתו ארגוני הפשע מאמץ בתחומים חדשים ולגיטימיים כמו תעשיית המיחזור, חניונים, חלפנות כספים, הלוואות... ידם מגיעה גם לעולם הספורט, לשלטון המקומי ואפילו לחברות הציבוריות". בתשובה לשאלת הנציב נמסר ממערכת "פוליטיקה" כי הביקורת הופנמה וכי הליקוי תוקן. המערכת קיימה ישיבת צוות, ובה הובהר הכשל של השימוש בתמונה ומשמעות השימוש באילוסטרציה בנושאים משפטיים ופליליים. נקבע גם נוהל על פיו טיזר שלא נצפה ולא קיבל את אישורו של העורך לא ישודר.

## ג'ודי משמיצה

מאזין לתכניתה השבועית של ג'ודי שלום ניר מוזס ברשת ב' קבל כי באחת התכניות "השתלחה, הסיתה נגד והשמיצה את השופט דוד רוזן אשר באולמו מתנהל משפטה של שולה זקן, ללא

שום בקשת תגובה מצדו או מישהו מטעמו שיגיב". לשאלת נציב הקבילות, טענה שלום ניר מוזס כי היא מגישה תכנית אישית והבעת דעתה בשידור היא חלק מהעניין. היא הסבירה בתשובתה אינה כתבת משפטית ולא מתיימרת להיות אובייקטיבית.

התלונה נבדקה ונמצאה מוצדקת. ביקורת על שופט, על דבריו, על פסיקתו ועל התנהלותו היא לגיטימית, אולם ניתן לעשות זאת במקצועיות, בהוגנות ותוך שמירה על שידור מאוזן ובהתאם לכללים העיתונאיים המקובלים. זה לא היה המקרה. ג'ודי שלום ניר מוזס נסחפה בדבריה ונגררה לדברי השמצה אישיים וחסרי רסן נגד השופט ומערכת המשפט - דברים קשים שאינם עולים בקנה אחד עם שידור בכלל ועם שידור ציבורי ואחראי בפרט. היא אמרה, בין היתר, למיקרופון כי "עם שופט כמו דוד רוזן, למה לשולה זקן בכלל להעיד"; את פסיקתו המשילה ל"כותרת שאומרת את זונה"; את ארגוני הנשים שלחה להפגין מולו: "השופט דוד רוזן דיבר אל שולה זקן בגסות ובהשפלה. איפה ארגוני הנשים ששותקות"; היא גייסה לצדה עיתונאים עלומים: "רוב העיתונאים חשבו כמוני ואיש לא כתב את זה"; סקרים לא מבוססים: "הערכה לשופטים בדעת הקהל הולכת ויורדת. רואים את זה בסקרים. בגלל דברים כאלה. אני במקום נשיא בית המשפט העליון קוראת לו (לשופט) לבירור"; ועוד מיני עניינים אישיים: "אולי השופט רוזן בא מהצבא. מסכנים החיילים שנשפטו אצלו"; "הוא ממש לא נראה שופט טוב"; "בגלל שהוא נהיה סלבריטי הוא עושה כאן איפה ואיפה. ואנו רואים זאת יותר ויותר";

היא הגדילה לעשות כאשר ציינה בשידור שכלל לא נכחה בדיונים בבית המשפט וכי אינה בקיאה בחומר המשפטי עצמו.

לסיכום, התבטאויות מעין אלה לא עומדות בקנה אחד עם כללי רשות השידור, ותכנית אישית אינה יכולה לתת גושפנקא להשמצות נגד שופט ומערכת המשפט כאשר אין להן בסיס עובדתי. בקשת התגובה הייתה הכרחית.

הכרעת הנציב הועברה לטיפולם של מנהל רשת ב', מנהל הרדיו ומנכ"ל רשות השידור.

## תרבות הדיבור, מינוח וניסוח בחדשות

« חוק רשות השידור קובע שיש לקיים את השידורים במטרה לטפח את הכרת הלשון העברית ולקדם את השימוש בה, בין השאר בהתחשב בהחלטות האקדמיה ללשון העברית (סעיף 3.10); ולקיים שידורים בשפה הערבית לצרכיה של האוכלוסייה דוברת הערבית ולקדם את ההבנה והשלום עם מדינות שכנות (3.11);

גם תדריך נקדי מתייחס בסעיפים 71 ו-72 ללשון השידור, שחייבת להיות תקנית, פשוטה, מדויקת ונכונה. עם זאת, העברית מתפתחת וקשה לשרש מושגים שחדרו אליה משפות אחרות או כאלה שהתקבעו בשיח הציבורי. כל תלונה על תקינות השפה נשלחת ליועצת הלשון של הרשות, שהיא הסמכות לעניין זה, והיא זו שעונה לרוב לפונה. בהתאם לדעתה, מחליט הנציב האם התלונה מוצדקת או לאו.

תרבות הדיבור כוללת שני סוגים נוספים של קבילות: קבילות שעניין שימוש במושגים שיש בהם כדי לפגוע ברגשותיהן של קבוצות באוכלוסייה (מה שמכונה מושגים שאינם "פוליטיקלי קורקט" בלשון העממית), וכן קבילות הטוענות נגד שימוש במושגים מסוימים שיש בהם הטיה פוליטית. חלק נכבד מהקובלים בתחום זה האשימו את אנשי רשות השידור בביטוי עמדותיהם הפוליטיות, אך בפועל ניסו להכתיב לרשות שימוש במושגים טעונים פוליטית מכיוון אחר של המפה. 142 תלונות בקטגוריה זו הגיעו בשנת 2013 לפתחו של נציב הקבילות.

### אשכנזי מסריח? לא מצחיק

צופה בתכנית הבידור "מחר שבת" ששודרה בערבי שיש ערוץ הראשון התלוננה על בדיחה עדתית ופוגענית של אחד הסטנדאפיסטים בתכנית, שאמר: "בבית מזרחי, מרוקאי או תימני או עיראקי, יש ריח טוב של אוכל כשנכנסים הביתה, וכאשר נכנסים לבית אשכנזי יש ריח של קקי על הקירות".

"יש שמספרים בדיחות ויש גם גבול לטעם הטוב", כתבה המלינה, "אני מצפה להתערבות, להתנצלות ולטיפול בנושא. אתם ערוץ ציבורי שגובים עליו אגרה גם מאשכנזים וגם הם צופים בתכניותיכם".

נציב הקבילות מצא את התלונה מוצדקת. מנחה התכנית התנצל על הבדיחה הלא מוצלחת, ומנהל חטיבת התכניות הבטיח להדק את הפיקוח על החומרים המוגשים לשידור על ידי ההפקה החיצונית. בתשובתו למתלוננת ציין הנציב כי יש לקחת בחשבון כי מדובר בתכנית בידור המשלבת הומור, וכחלק מתפישתה נותנת במה לסטנדאפיסטים צעירים. הבדיחה כאמור נמצאה לא ראויה, אבל לא הייתה לתכנית כל כוונה לפגוע בציבור זה או אחר.

### כל הסודנים אשמים?

מאזינה לרשת ב' התלוננה כי באחת ממהדורות החדשות צוין כי "אזרח סודן נעצר בחשד שאנס לפני כשבועיים עובדת מן הפיליפינים בחניון בתל אביב, וכן היכה אותה ושבר את שיניה". "מדוע מרשה רשות השידור לחדשות לציין שסודני עשה את המעשה?", הלינה המאזינה, "האם ישנה מגמה להשחיר פני אחרים מאיתנו? לדעתך הצנועה יש בדבר אף שמץ של הסתה נגד

קבוצה מסוימת. שער בנפשך מה היה קורה אם ברדיו בריטניה היו מציינים היום שיהודי פרץ למחסן ואנס אישה...".

התלונה נמצאה מוצדקת.

**קוד נקדי, שהוא תדריך החדשות והאקטואליה המחייב את עיתונאי רשות השידור, קובע כי "אין לציין ארץ מוצא, גזע, דת ושייכות מפלגתית או נתינות של אדם בהקשר שלילי, אלא בשעה שהידיעה צריכה לכך לגופה. בכל מקרה של ספק, יש להימנע מכך (סעיף 33)".**

במקרה דנו, העובדה כי האנס היה סודני וכי הקורבן מהפיליפינים - הייתה מיותרת. הפנייה הועברה לתשומת לבו ולטיפולו של מנהל רשת ב' כדי שירוענו הכללים.

## העיירה בוערת. לא בל"ג בעומר

בתכנית מיוחדת ברשת ג', שהוקדשה לשירי ל"ג בעומר, שובץ השיר "העיירה בוערת", שנכתב בעקבות פוגרום "פשיטיק" שבוצע ביהודי פולין בשנת 1936. "הזדעזעתי לשמוע את השיר 'שרפה אחים שרפה' ולאחר השיר מגיש התכנית עוד אמר 'נעזוב שרפות ונתמקד במדורות'. זו בושה וחרפה", קבל אחד המאזינים.

התלונה נמצאה מוצדקת. נציב הקבילות קבע כי ההחלטה על שיבוץ השיר בתכנית הייתה אומללה וכי הערתו של המגיש לא הייתה במקומה. התלונה הועברה לתשומת לבו ולטיפולו של מנהל הרדיו.

## דיל במבזק החצי

במהלך עדכון חדשות החצי ברשת ב' התלונן מאזין כי ידיעה צרכנית/חדשותית על אתר אינטרנט ("אתר אינטרנט חדש, 'איזי גו תיירות', מאפשר להשוות בין מחיריהן של חבילות נופש וטיסות") דמתה יותר לפרסומת מאשר לאירוע חדשותי. "האם מדובר בפרסום סמוי? פרסום גלוי? תוכן שיווקי? מידע לציבור?", שאל המאזין בתלונתו.

הבירור העלה כי הידיעה הועברה בין היתר לעורך החדשות, שניסח ושיבץ אותה. זה סבר כי הידיעה הייתה ראויה, וכי היה בה ערך חדשותי ומתן שירות חיוני לציבור. לראיה, טען, היא גם פורסמה בעיתונות הכתובה ובאתרי אינטרנט שונים.

נציב הקבילות מצא את התלונה מוצדקת וקבע כי בניסוח הידיעה ובשיבוצה היה חשש להטעיה, וכי הגבולות בין הידיעה החדשותית לפרסומת, במקרה זה, טושטשו. ההערה הועברה לתשומת לבו של מנהל רשת ב' כדי שמקרים מסוג זה לא יישנו.

## טרוריסט כן, לוחם מחתרת לא

במהדורת "מבט" בערוץ הראשון הצמיד הכתב בצפון לחייל הטרוריסט עדן נתן זאדה, שרצח ארבעה ערבים-ישראלים בשפרעם, את התואר "חבר המחתרת היהודית". "תמנהי מאיפה השיג הכתב החרוץ את המידע הזה?", התלונן אחד הצופים במהדורה.

התלונה נמצאה מוצדקת. "יש לקיים בשידורי הרשות רמה גבוהה ומוניטין של אמינות והוגנות", כך נקדי בסעיף 62, "דיוק בעובדות, בשמות, בתארים ובמושגים הוא יסודה הראשון של אמינות... אין לדלות אינפורמציה בלא בדיקתה...".

עדן נתן זאדה הוא טרוריסט יהודי ורוצח בדם קר, אך לא נמצאה כל אחיזה בדיווח החדשותי כי היה איש המחותרת היהודית. התלונה הועברה לתשומת לבם של הכתב ושל מנהל חטיבת החדשות.

### **עיתונאי, דבר עברית**

מאזינה לרשת ב' התלוננה כי באחד היומנים האקטואליים טעה המגיש בעברית כשאמר כי "בעל מטע התלונן כי משגיחי הכשרות פסלו את תנובתו וגרמו לו נזק של עשר טון לימונים". התלונה נמצאה מוצדקת, ויועצת הלשון העירה למגיש כי בעברית יש לומר "עשרה טונות".

### **הכפשת חרדים**

ב"יומן הצהריים" ברשת ב' שודרה כתבה אודות אפליה והפרדה בבית ספר חרדי. מאזין התלונן כי אזכור העובדה שבית הספר הוא חרדי יש בו משום "הכפשת המגזר כולו כעברייין בפוטנציה. דבר שלא נעשה (וטוב שכך!) במקום שהמוסד העברייני לכאורה הנו ערבי, חילוני, רוסי, אתיופי וכו'". התלונה נמצאה לא מוצדקת. לדעת הנציב, לאזכור אופי המגזר היה חלק חשוב ומהותי בידיעה. מדובר במאבק ציבורי מתמשך של ציבור הורים לבנות, תלמידות, שמודרות מבתי ספר חרדיים על רקע עדתי. מדובר במקרים ייחודיים למגזר החרדי, שגם בג"ץ נדרש לסוגיה (בג"ץ עמנואל). אגב, הדובר המרכזי בידיעה היה עו"ד יואב ללום, חרדי בעצמו, הנאבק שנים בתופעה הפסולה.

## מסגרות שידור

יש להתייחס אל לוח השידורים ברדיו ובטלוויזיה ביראת כבוד. הצופים והמאזינים רגישים מאוד להרגלי הצריכה שלהם, מצפים לתכניות מסוימות, ונאמנותם לגוף המשדר נגזרת לא אחת מהיחס אותו הם מקבלים. את התוצאה ניתן לראות בנתוני הצפייה/האזנה - הרייטינג.

כחלק מתפישת חשיבות השמירה על לוח השידורים, עוגנה על ידי המוסדות מדיניות ארוכת טווח. בנוהל עבודת ועדת התוכן (אושר ב-16.8.2012) נקבע, בין היתר, כי תפקיד הוועדה יהיה לאשר את לוחות השידורים השנתיים והעונתיים של הרדיו והטלוויזיה. שינויים בלוחות המאושרים ייתכנו רק בשל אירועים חדשתיים והתרחשויות בלתי צפויות: "באופן חד פעמי, בגין אירוע חדשותי לא צפוי בארץ או בחו"ל כגון: פיגוע, מבצע צבאי, משבר פוליטי או כלכלי, איתני טבע וכו'" (סעיף 8א לנוהל הוועדה).

שינוי בלוח השידורים, ללא התראה מוקדמת, מתורגם בדרך כלל, ובצדק, לתלונה נזעמת. והתלונות רבות. 171 תלונות נבדקו בשנה החולפת על ידי הנציב: 58 נמצאו מוצדקות, 296 תלונות טופלו לגופן (לא נדרשה הכרעה, נמסר לפונה המידע הרלוונטי ופנייתו הועברה לתשומת לבם של הנוגעים בדבר).

במסגרת קטגוריה זו סווגו גם קבילות אודות שינויים באופי התכניות וכן תלונות שהתעוררו בימי סערת השלגים בסוף חודש דצמבר, עת נעדר הסיקור המלא מצופי הערוץ הראשון (ראו הרחבה בהמשך).

### בואו לאכול איתי

הסדרה "בואו לאכול איתי" צברה לא מעט מעריצים, שהמתינו בסבלנות במשך יותר משנה כדי לצפות בעונתה השנייה. פורמט הסדרה לא מאפשר גמישות בלוח השידורים - מדי שבוע מתמודדים חמישה בשלנים חובבים על חך ולב חבריהם. בכל יום מצולם פרק בבית אחר, ובסוף השבוע מוכרז המנצח. הקשיחות בלוח השידורים מחייבת.

10 תלונות נשלחו לנציב הקבילות על אי הסדר שבשידור. ואלה תלאות הסדרה: כבר לאחר הפרק הראשון היא הופסקה בשל עיצומים של ועד הטכנאים בטלוויזיה; לאחר חודש חזרה למסך מחדש; בגלל שידורים ישירים של משחקי כדורגל וכדורסל (במסגרת יום שני - "יום הספורט" של הערוץ הראשון) שידורה הוקדם לשעה אחרת; בתחילת 2014 היא הופסקה שוב לשבוע בגלל שידורי אקטואליה (פטירתו של אריאל שרון).

אחת הבעיות הייתה שהציבור המבולבל לא עודכן בשינויים בצורה מספיקה. ההודעות בדבר השינויים היו מעטות, ולא תאמו את היקף הפופולריות של הסדרה.

"זה מאוד מתסכל ומאכזב", כתב אחד המתלוננים שחוה עגמת נפש, "אנא תעמדו בלוח השידורים שאתם מפרסמים בעצמכם, אחרת אתם סתם מנציחים את הסטיגמה שיש עליכם כשידור ציבורי לא יעיל".

התלונה נמצאה מוצדקת והועברה לתשומת לבם של הנוגעים בדבר.



## אחוזת דאונטון

14 תלונות הגיעו לפתחו של נציב התלונות ועסקו בשיבוץ העונה השלישית של הדרמה התקופתית עטורת הפרסים, "אחוזת דאונטון". הקבילות היו על כך שהסדרה שובצה בערב שישי, וכך נבצר מציבור שומרי השבת לצפות בה. התלונה נמצאה מוצדקת. ועדת התוכן וההנהלה החליטו להישמע לרחשי הציבור ולשבץ את העונה מחדש ביום חול.

## "המסך המפוצל"

רשות השידור מחזיקה בזכויות השידור למשחקי נבחרת ישראל בכדורגל, שנחשבים לאטרקטיביים וללוכדי רייטינג. במהלך המשחק המסקרן מול נבחרת פורטוגל, בחודש מרס 2013, נחצה באופן פתאומי מסך הטלוויזיה לשניים - בחלקו האחד שודר משחק הכדורגל ובחלקו השני טקס הפרידה מהנשיא האמריקאי, ברק אובמה, שביקר בארץ. צופים רבים לא הבינו את פשר התופעה והתלוננו. "אתם ממשיכים להפגין זלזול מופגן בצופים משלמי האגרה. התמונות ששידרתם משדה התעופה לא היה בהן כל חדש והן שודרו בשלושה ערוצים אחרים (כולל ערוץ 33 שבבעלותכם)", היטיב לתאר אחד המלינים.

בחטיבת החדשות ובמחלקת הספורט של הערוץ הראשון לא הצליחו להצדיק מקצועית את ההחלטה, ונציב הקבילות מצא את התלונה מוצדקת. "לא מצאתי סיבה הגיונית מדוע היה צריך להפריע לצופי משחק הכדורגל", כתב הנציב בתשובתו, "מבלי לפגוע בחשיבות ביקורו של אובמה, לרשות השידור ישנם שני ערוצים - הערוץ הראשון וערוץ 33 - ואין סיבה מקצועית או אחרת הנראית לעין מדוע היה צריך לחצות את המסך לשניים ובמשך דקות ארוכות, גם לאחר שהמחצית השנייה של משחק הכדורגל החלה, לשדר שני אירועים שונים בתכלית על מסך אחד". הנציב סבר כי ניתן היה למשל להקצות את ערוץ 33 לפרידה מאובמה ולידע על כך את הצופים (תוך כדי שידור על המסך), מבלי לפגוע בצופי משחק הכדורגל.

## אחרינו המבול

סדרת התעודה הסביבתית של עיתונאי הערוץ הראשון רותם אברוצקי, "אחרינו המבול", הייתה אמורה להיות חלק מהפנים החדשות של הערוץ בתחילת שנת 2013, פנים שידגישו את בידולו לנוכח מציאות הריאליטי העגומה בערוצים המסחריים: השקעה בתעודה, בנושא ציבורי חשוב, בתחקיר מעמיק תוך שימת דגש על הפקה מקומית. בפועל, עשרת פרקי הסדרה עברו תלאות רבות עד לשיבוץם באופן סדיר. למשל, לאחר רצף של שני הפרקים הראשונים, הפרק השלישי שודר רק לאחר חודש בגלל משחקי כדורגל של ליגת העל, אותם הרשות מחויבת לשדר במסגרת זכויות השידור שרכשה מההתאחדות לכדורגל. הציבור, כמעט מיותר לציין, לא יודע בזמן אמת על השינויים.

"אני פונה אליך בתלונה בגין תעלומה שאין לה פתרונים, היעלמותה הפתאומית והבלתי מוסברת של 'אחרינו המבול'", קבל אחד הצופים. "שני פרקים ראשונים של הסדרה שודרו במוצ"ש ומזה שבועיים אני ממתין לפרק השלישי, ובמקומו משודרות תכניות אחרות ולא ניתן הסבר מה עלה בגורלה של סדרה מעניינת זו. איני מבין את היחס המזלזל בציבור מצד הערוץ

הציבורי, שאפילו לא טורח ליידע את הציבור האם ולמה נעלמה הסדרה. האם זו הדרך? חבריי, שאף צפו בתכנית, הגיבו לשאלתי בנדון 'מה אתה מתפלל, זה הערוץ הראשון וכך הוא מתנהל'... אודה לכם על ההסבר ואם במכתבי זה ישנה טעות, אבקש את סליחתכם".

התלונה נמצאה מוצדקת. הנציב סבור כי שמירה על לוח השידורים הנה הכרחית, בטח ובטח בעידן שבו הערוץ הראשון נלחם על כל צופה (ועל חייו שלו). פריצת מסגרות השידור פוגעת באמון הציבור, בנאמנות ובקשר שלו עם הערוץ, גורמת לבלבול הצופים ולנטישת המסך - אין זמנים קבועים לצפייה, וחבל שסדרת תעודה מצוינת, על אחת כמה וכמה מבית היוצר של רשות השידור, "נעלמה" ללא הודעה מראש מעיני הצופים. תכנון טוב יותר של השיבוץ ומדיניות נוקשה יותר של ההנהלה לגבי פריצת מסגרות השידור היו במקרה זה מונעים את הנזק.

## רואים עולם (וגם כדורגל)

צופה אדוק של "רואים עולם" בערוץ הראשון התלונן כי בחודש יוני 2013 לא שודרה התכנית ובמקומה שודר משחק כדורגל. "היום נוכחתי, ולא בפעם הראשונה, כי זמן השידור הוחרם לטובת משחק כלשהו. ייתכן שמנהלי הערוץ סוברים כי זה יעלה את הרייטינג ולכן יש להם זכות לזלזל בקהל צופיהם הנאמן", כתב. "אין לי ספק כי באופן כזה אתם פועלים נמרצות כדי לגרש סופית את מעט הצופים הקבועים שעוד נותרו לכם".

במקרה זה סבר הנציב כי התלונה אינה מוצדקת. התכנית "רואים עולם" בוטלה עקב שידור משחקה של נבחרת ישראל במסגרת משחקי אליפות אירופה לנבחרות צעירות. אליפות זו היא אירוע חשוב, שזכויות השידור למשחקים בה אושרו על ידי המוסדות וועדת התוכן. מדובר באירוע המתפרש על פני שבועיים, והוא בעל חשיבות לאומית בסדר גודל גדול. בנוסף, הוא מתקיים לראשונה בארץ ויש בו התעניינות רחבה בקרב בציבור. עם זאת, קבע הנציב, אין להמעייט בחשיבותה של תכנית דגל כמו "רואים עולם" וניתן היה למצוא לה משבצת חלופית, לדחות אותה למועד מאוחר יותר, וליידע על כך את הצופים.

יעקב אחימאיר, מגיש התכנית המיתולוגי, היה נחרץ יותר. בתשובתו לפונה כתב: "צערך על אי שידור 'רואים עולם' - הוא גם צערי. אבל שורותיך - מעודדות".

## קרלוס, למבוגרים בלבד

"אמש נדהמתי לצפות בסצנת מין בוטה וחשופה בפרק של הסדרה 'קרלוס', קבל תושב ירושלים על הסדרה, המגוללת את קורות חייו של מי שהיה שנים רבות "הטרוריסט מספר 1". "השעה 23:00 נמצאת עדיין בתחום הערות של ילדים ולדעתי נגרם כאן נזק חמור... המשך הפזילה של הערוץ הממלכתי לעבר הערוצים המסחריים והכבלים רק יאיצו את קצו...".

התלונה נבדקה ונמצאה לא מוצדקת. המיני-סדרה עטורת הפרסים "קרלוס" סומנה בערוץ הראשון כנדרש ועל פי חוק לגילאי 18+. גם השעה המאוחרת הייתה עדות לכך שמראש אינה התאימה לצפיית ילדים.

## סדרות רכש, בארץ בלבד

צופים הנמצאים מחוץ לישראל ונהנים משידורי אתר רשות השידור באינטרנט ([www.iba.org.il](http://www.iba.org.il)) קובלים לא אחת כי הסדרות הקנויות (דרמה, מתח, טבע ועוד) לא זמינות לצפייה באתר. "מדוע איני יכולה לצפות בסדרה המצוינת 'המייילדת'", התלוננה אחת הצופות. "אני גרה בחו"ל, זו סדרה נהדרת. רציתי לדעת מדוע אני מקבלת הערה על המסך שהתוכן לא זמין". התלונה נבדקה והתברר כי סדרות קנויות, בניגוד למרבית הפקות המקור, אינן ניתנות לצפייה מחוץ לגבולות המדינה בגלל זכויות גופים אחרים שרכשו את הסדרות בארצם.

## כאן שביתה!

13 תלונות רשמיות (ועוד עשרות פניות בטלפון) נגעו בשנת 2013 בפגיעה בשידורים, ברדיו ובטלוויזיה, בעקבות עיצומים של ועדי עובדים. תכניות הופסקו, בוטלו, קוצרו, הופרעו - והציבור לא ידע מדוע. בכמה מקרים, במקום תכניות רצועת הבוקר האקטואלית של רשת ב' ("סדר יום" ו"הכול דיבורים") שודרה מוזיקה; במקרה קיצון אחד נפתחה מהדורת "מבט" ב-11 דקות איחור.

"מדובר בקודש הקודשים", קבל אחד הצופים, "מדוע אין שום התנצלות או הסבר על האיחור בפתיחת המהדורה? מדוע אי אפשר לדרוש מכם מה שנדרש מכל גוף דומה המכבד את עצמו - עמידה בלוחות הזמנים והקפדה עליהם?".

בתשובתו התנצל נציב הקבילות על העיצומים ומסר כי אינו מתערב בסכסוכי הוועדים וההנהלה.

## פגיעה אישית

תחת קטגוריה זו של תלונות אנו מקבצים יחד מגוון של קבילות העוסקות בטענות של מי שחש ששידורינו פגעו ברגשותיו או בשמו הטוב, או כאלה שהרגישו שמי מעובדי הרשות פגע בהם. 13 תלונות מקטגוריה זו הופנו השנה לנציב הקבילות.

### ביישתם אותם!

הנהלת "הוועד למלחמה באיידס" התלוננה על שידור ידיעה במהדורת "מבט" שעסקה בין היתר בחשיפת רופאים לנגיף ה-HIV במהלך טיפולם בנרצחת, ללא ידיעתם (רק לאחר שנודע כי הנרצחת נשאה את הנגיף הם החלו בקבלת טיפול מונע). "אמנם שמה של המנוחה לא פורסם אך אנחנו סבורים כי בקהילתה ידעו במי מדובר ולכן נגרם לה ולמשפחתה עוול. המנוחה שמרה על סטטוס נשאת HIV בסוד מפני רבים מקרוביה ומכריה ואתם חשפתם זאת... מאז הפרסום בני משפחתה סובלים מהצקות שנובעות מבורות רבים ביחס למחלה".

התלונה נמצאה לא מוצדקת. נציב הקבילות סבר כי להיותה של הנרצחת נשאת HIV היה קשר ישיר לידיעה ולכן פרסום הידיעה לא חרג מהכללים. הידיעה הייתה ראויה לפרסום והיה בה ערך ציבורי רב.

### ייבשתם אותי!

ראיון עם אח שכול, ערב חנוכת אנדרטה חדשה לחללי מערכות ישראל, לא שודר במהדורת "מבט", אף על פי שהמראיון העיד כי הטריח את עצמו להגיע למקום, לבקשת חטיבת החדשות. "הגעתי מרחוק, המתנתי ארוכות לראיון ואפילו לא התנצלתי. אני רואה בהתנהגותו של הכתב גסות רוח ושחצנות", קבל המראיון, "הרי אתם פניתם אליי לבוא. לא אני ביקשתי להתראיין. יש כאן חוסר רגישות מדהים כלפי נושא השכול, שהוא נושא רגיש ממילא...".

נציב הקבילות אינו מתערב בשיקול הדעת של הגורמים המקצועיים, קרי עורכי המהדורה. ממערכת "מבט" הוסבר לנציב כי אירועים חדשותיים משמעותיים שאירעו באותו יום גרמו לקיצור הידיעה על האנדרטה ולאיי שידור הראיון עם האח השכול כמתוכנן. כמו כן, כתב המערכת התנצל בפני האח השכול על האירוע.

### במה לישוע

מאזין לרשת ב' התלונן כי באחת התכניות השבועיות רואיין נציג של היהודים הישועים. "לא האמנתי שברשת הציבורית הישראלית אשמע דברים כאלו. נפגעת עד עמקי נשמת מזה שב'קול ישראל' נותנים במה לאדם אשר תוך כדי דיבור מתחיל לעסוק בתעמולה גסה וחצופה למען ישו... נפגעת כיהודי וכציוני".

התלונה לא הוצדקה. רשות השידור אינה פוסלת מלכתחילה שידור דעות והשקפות מכל סוג שהוא. נציב הקבילות מצא בשידור גם דעה הפוכה, של נציג ארגון "יד לאחים", ולכן קבע כי האיזון נשמר וכי השידור לא חרג מהכללים המקובלים.

## תשדירי פרסומת, הודעות חסות וקדימונים

« בהתאם לכללי רשות השידור (תשדירי פרסומת והודעות ברדיו), רק למנכ"ל הסמכות לבטל אישור לשידור פרסומת או להפסיק שידור פרסומת, אם נוכח כי אינה עומדת בכללים. בנוסף, רשאי המנכ"ל לא לאשר פרסומת שיש בה, לדעתו, טעם לפגם מבחינה מוסרית או ציבורית, פגיעה בטעם הטוב או בסדר הציבורי או שהיא מזיקה לציבור (נספח ז'). התוצאה היא שבידי נציב הקבילות היכולת להביע דעה בנושא התלונה ולהמליץ בפני המנכ"ל על דרך הפעולה, אך אין בידו סמכות החלטה. בנושא הקדימונים שולח הנציב את הערותיו והמלצותיו למנהלי הרשת ואלה בדרך כלל נענים לכך. בשנת 2013, התלונות בקטגוריה זו היו רבות. מתוך 69 תלונות שהגיעו לנציב הקבילות, רק עשר נמצאו מוצדקות, 28 טופלו לגופן.

### ריבוי פרסומות

זמני הפרסום המקסימליים ב"קול ישראל" אינם מוסדרים בחוק או בתקנות. עם זאת, במהלך הכנת מכרז ההתקשרות עם חברת שפ"מ (שידורי פרסומות מאוחדים בע"מ) נקבעו כללי מסגרת: ברשת ב', ג', ד', 88FM ורדיו רק"ע סך הדקות המותר לשידור פרסומות ותשדירי חסות הוגבל ל-9 דקות בשעה. ברשת א'/מורשת ו"קול המוסיקה" הוגבלו הפרסומות ל-5 דקות בשעה. כללים אלה דומים לכללים שהציב הרגולטור ברשות השנייה לתחנות הרדיו האזוריות - 216 דקות פרסום ביממה, המתורגמים בדרך כלל ללא יותר מ-9 דקות פרסום בשעה. אך בעוד שברשות השנייה הכללים נאכפים והזכייין מוענש בחומרה, ברשות השידור אין הקפדה על ההסכם ולעתים קרובות ישנה חריגה של עשרות אחוזים בזמני הפרסומות. התופעה הובילה להגשת תלונות מצד מאזינים.

"רשת ב' היא תחנה ציבורית", הלין אחד המאזינים בחודש דצמבר 2013 (עוד חמש תלונות התקבלו בעניין זה), "היא ממומנת מכספי אגרה ואין סיבה כי תהיה תלויה בכל כך הרבה פרסומות. אפילו ברדיו האזורי אין כמות כזו... בליץ הפרסומות אצלכם הוא אימתני. אבקשך להיחלץ לעזרתנו, המאזינים, ולהגביל את מספר דקות הפרסום בתחנות הרדיו הציבוריות למען יוכלו המאזינים ליהנות משידור ציבורי הוגן, שפוי וידידותי".

מבדיקה מדגמית של הנציב בחודשים אוקטובר-דצמבר נמצאו מאות חריגות, המוכיחות כי החוזה מול שפ"מ לא נאכף ולא מפוקח - 740 חריגות נספרו רק ברשת ב'. כך, למשל, ב-22 בדצמבר בתכניתה של קרן נויבך, "סדר יום", שודרו 12.6 דקות פרסומת; באותו יום בתכניות "רגעי קסם" ו"צבע הכסף" זמני הפרסום ארכו 12.2 דקות. 479 חריגות נמצאו גם ברשת ג', 477 ב-88FM ו-24 ברדיו רק"ע.

נציב הקבילות סבר כי התלונה מוצדקת. מעצם היותו שידור הממומן מכספי אגרה, יש לפקח, לשלוט ולאכוף באדיקות את זמני הפרסום המותרים בו. חוסר השליטה והחריגות הרבות שנמצאו הם מבחינת "מדרון חלקלק" שממנו יש להיזהר. הסטנדרטים ב"קול ישראל" אמורים להיות נוקשים ומחייבים יותר מתחנות הרדיו האזוריות והפרטיות, אולם במציאות התמונה שונה.

בתחנות האזוריות הרגולטור אוכף את האיסורים בנוקשות, וברדיו הציבורי המפרסמים חוגגים.

## פרסומות צועקות

7 תלונות שבהן טיפל הנציב עסקו בעצמת הקול המשתנה בזמן פרסומות וקדימונים. "הגברת עוצמת הקול בתשדירי החסות היא בניגוד לחוק", הלין צופה בערוץ הראשון. "זוהי חוצפה", הלין צופה אחר, "לפני מספר דקות הסתיימה התכנית 'שומרי הסף' ומיד אחריה עלתה עצמת הודעת החסות פי ארבעה. זה הקפיץ את שאר הבית והעיר את הישנים".

בסעיף 25ב' בחוק רשות השידור (עצמת הקול בתשדירי פרסומות, בקדימונים ובהודעות) נקבע כי "הרשות לא תשדר תשדיר פרסומות, קדימון או הודעה בשידורי הרדיו או בשידורי הטלוויזיה, בעצמת קול העולה על טווח עצמת הקול המקובלת במשדר שאינו תשדיר פרסומות...".

בדיקת הנציב קבעה כי התלונה מוצדקת והנציב מצא שמעבר הערוץ הראשון לשידורים דיגיטליים מלאים יצר עיוותי קול שהשפיעו על הקדימונים והחסויות. בעקבות התלונה, האחראים על הנושא במחלקת ההנדסה הורו הן למחלקת הפרומו והן למחלקת התכניות לערוך ולכוון את עצמת הקול לכזו הנדרשת על פי חוק. כמו כן, נרכש מכשיר שמונע את התופעה.

## מעונן חלקית

בחודש דצמבר התלונן מאזין כי חזאית הערוץ הראשון מקדמת פרסומת ב"קול ישראל" וכי העניין נוגד את הכללים המקובלים. התלונה נבדקה ונמצאה מוצדקת. חזאית הערוץ הראשון קריינה פרסומת למשחה טיפולית והמליצה עליה תוך כדי השימוש במוניטין שלה ("היי, כאן שרון וכסלר, החזאית שלכם", לשון הפרסומת). הברור העלה כי מדובר בעבודה פרטית של וכסלר שעליה קיבלה אישור ממנהליה. עם זאת, הנציב סבר שהתלונה מוצדקת וכי שימושה של שרון וכסלר בשמה ובמוניטין שלה בפרסומת - פסול.

כללי רשות השידור אוסרים על עובדי הרשות להתקשר עם מפרסם או פרסומאי במישרין או בעקיפין. תקנון האתיקה המקצועית של מועצת העיתונות קובע אף הוא כי לא יעסוק עיתונאי בכל עיסוק, עבודה, שירות, יחסי ציבור, פרסומת ואיסוף מודעות המעוררים חשש או מראית עין לניגוד אינטרסים או להטעיית הציבור (סעיף 17), למשל תשדירי פרסום הקשורים בתחום עיסוקו או מומחיותו של העיתונאי המגיש שירותים אלו (סעיף 17 ב(1)).

כאמור, על פי הכללים רק למנכ"ל יש הסמכות להורות על הורדת פרסומת. העניין הועבר לתשומת לבם של המנכ"ל, מנהל הרדיו והלשכה המשפטית. יצוין כי הפרסומת לא הורדה לאלתר, למרות החרגה מהכללים ובניגוד להמלצה.

## מדברים אנגלית

לא מעט תלונות התקבלו השנה בנוגע לנוסחן של פרסומות שאושרו אשר כללו מילים בלועזית. "אלקטרה בר' מוכרים בר מים עם מסך full touch, שהוא מן הסתם מסך מגע, ו'מחסני חשמל' מוכרים סמארטפון, שהוא בעצם טלפון חכם. מחויבותה של רשות השידור לעברית מוגדרת היטב בחוק. זו רק הבחירה האומללה שלכם להשתמש מחובה זו ולאפשר ללועזית להשתלט עוד

ועוד", התלוננה מאזינה. בדיקת התלונה מצאה כי יועצות הלשון ב"קול ישראל" עוברות על כל תשדיר פרסומת לפני הקלטתו, מנקדות אותו לשם הגייה נכונה ומתקנות תיקוני ניסוח. הצעת תחליפים עבריים למילים ולביטויים לועזיים היא חלק מעבודת עריכת הפרסומות. ואולם יש שיועצות הלשון מחליטות להשאיר את הלועזית ביזמתן או להתירה בהתאם לבקשת הלקוח. כל החלטה כזאת, ככל תיקון בפרסומת, מקבלת את אישורו של מנהל הרדיו. הסיבות להשארת הלעז הן סיסמה של המפרסם המונהגת בכל העולם, ביטוי לועזי שאין לו תחליף עברי הולם (full touch), שידור קצר ימים של הפרסומת או כל סיבה אחרת - על פי השיקולים הלשוניים של יועצות הלשון המקצועיות והמוסמכות של הרשות. לסיכום, הנציב סבר כי שיעור הלועזית (הנמוך) בפרסומות סביר בהחלט. לא ניתן ואף לא נכון לדרוש בשידור כולו, ולא רק בפרסומות, עברית נטולת לועזית לחלוטין.

### בחמאם עם ארדואן

פרסום חוצות של רשת ב', במיתוגה כרשת אקטואליה, לא הובן כנראה כהלכה והעלה את חמתם של שניים מתושבי באר שבע, שבכניסה לעירם קיבל את פניהם פוסטר ענק של נשיא תורכיה, רג'פ טאיפ ארדואן, במגבת, ערום למחצה, בתוך חמאם, מאזין לרדיו. "כשחשוב לך לדעת מי יהיה שר התיירות. מלאכת הרכבת הממשלה, כל המינויים, כל הפרשנויות. רשת ב' 95.5", נכתב בחוצות העיר.

"אני רואה בפרסום זה ביזוי שלנו ושלי כישראלית", קבלה המתלוננת, "אני האחרונה שארצה את ביקורו של הנשיא ארדואן אצלנו, אך האם זו הדרך הנכונה להביא לידיעתנו את קיומה של רשת ב'?"

התלונה הועברה לתשומת לבו ולשיקול דעתו של המנכ"ל. הנציב סבר כי סאטירה בפרסומת אינה פסולה, אולם יש להתייחס בכובד ראש לתלונה המציגה כך מנהיג מדינה, בעיצומו של משבר דיפלומטי קיים.

### "קול המוסיקה" והפרסומות

בחודש אפריל קבל מאזין על פרסומות ב"קול המוסיקה". "האזנתי ל'קול המוסיקה' ושמעתי פרסומות לקרן ליבי ולאחריה לחברה מסחרית. אבקש לבדוק מי נתן את האישור לשדר פרסומת מסחרית בערוץ רדיו ציבורי".

התלונה נמצאה לא מוצדקת. חוק רשות השידור מתיר פרסומות ברדיו תמורת תשלום ואין מניעה לשדר פרסומות מסחריות גם ב"קול המוסיקה". יותר מכך, בחוזה ההתקשרות עם שפ"מ נקבע כי ב"קול המוסיקה" ישודרו עד 5 דקות פרסומת בשעה.

### חסרי בושה

צופה בערוץ הראשון התלוננה על קדימון לסדרה הבריטית עטורת השבחים "חסרי בושה". "הקדימון כלל ערום מלא וקטעים גסים אחרים", קבלה, "אני מאמינה שצופים רבים רוצים להמשיך ליהנות ממגוון סדרות אחרות המשודרות בערוץ הראשון מבלי להיתקל בפרסומות או בקדימונים שגורמים להם להרגיש מבוכה רבה ואולי אף לכבות את המכשיר".

נציב קבילות מצא כי הסדרה משודרת בשעה מאוחרת ומסומנת, כחוק, כמוגבלת למבוגרים בלבד. עם זאת, הערתה של המתלוננת בדבר אפשרות למיתון תוכן הקדימונים לסדרה הועברה לתשומת לב הגורמים המקצועיים.



## קליטה

63 תלונות התקבלו בשנה החולפת ועסקו בקשיי קליטה בשידורי הטלוויזיה, הרדיו והאינטרנט. 27 תלונות עסקו בחוסר ההתאמה של מרכז השידורים למכשירים סלולריים ולמחשבי לוח (טאבלטים).

### שיבושים ב"קול המוסיקה"

"זה חודשים רבים שאיכות שידורי 'קול המוסיקה' באינטרנט ירודה", התלונן בחודש פברואר מאזין, "בדקתי במספר מחשבים, בבית ובעבודה, והתוצאה זהה - הצליל בעיקר צורמני. האם אפשר לבדוק?".

ככלל, כל פנייה העוסקת בקליטה נשלחת לבדיקת גורמי המקצוע הרלוונטיים ובמקרה זה - מנהל אתר האינטרנט. לאחר בדיקתו הונמכה עצמת הקול של "קול המוסיקה" ברמת כרטיס האודיו ואיכות השידור השתפרה באופן משמעותי.

### לאן נעלם 738AM?

מאזין מהכפר דיר אל-אסד התלונן כי בערב ראש השנה נעלם למשך כמה ימים השידור בתדר 738AM - "קול ישראל" בערבית.

גורמי המקצוע הרלוונטיים מצאו את התלונה מוצדקת. השידור הופסק כתוצאה מתקלה באחד ממשרדי "בזק" וחודש מיד לאחר תיקון המשרד.

### HD - לא בחינם לכולם

אזרח שפנה אל משרדנו העלה נקודה מעניינת, שהודגשה גם בדוח הקודם. מי שאינו מנוי על חברות הכבלים והלוויין אינו יכול לקלוט את שידורי הערוץ הראשון באיכות HD. הוא דרש, כמשלם אגרה, לתקן את העוול. "לפני כיומיים שודר המשחק המרכזי מליגת העל", כתב והצביע על דוגמה, "שידור זה, כמו תכניות אחרות, מועבר ב-HD אך ורק למנויי הכבלים והלוויין. מדוע? מדובר באפליה חמורה. זה שלוש שנים אנו שומעים תירוצים שונים ומשונים. יש לדאוג לשידור פתוח ב-HD על פלטפורמת עידן+. כמו כן, יש לדרוש להסיר את ההצפנה של חברת 'יס' מהלוויין כדי שכל אזרח במדינה אשר ברשותו צלחת לוויין פרטית יוכל לקלוט את השידורים".

התלונה נדחתה. שידורי HD ניתנים כשירות לאלה המחזיקים בממירים ובטלוויזיות התומכים בטכנולוגיה. בהיבט החוקי, אגרת הטלוויזיה נגבית בגין אחזקת מקלט טלוויזיה עם ממיר וללא קשר לשאלה באיזו איכות שידור צופה בעל המקלט. כרגע הפלטפורמה היחידה לשידורי ערוץ 1 ב-HD הנה על גבי התשתית של "הוט" ו"יס", עובדה המחייבת קבלת ממיר HD (או רכישתו) מחברות אלו בלבד.

כאשר יורחב מערך ה-DTT (עידן+) ל-18 ערוצים (על שדרוג ותפעול המערך אמונה הרשות השנייה), כפי שקבע התיקון לחוק, לרשות השידור מובטח ערוץ HD בחינם. כיום, על פי החוק, הרשות זכאית לשני ערוצי SD - ערוץ 1 וערוץ 33.

בעניין הקליטה באמצעות צלחת לוויין פרטית, על פי הוראות משרד התקשורת מחויבת חברת

"יס" לקודד את ערוצייה לטובת מנויי החברה בלבד, ועם כל הרצון הטוב, הדברים קבועים בחוק. לרשות השידור אין אפשרות כיום להעלות את ערוץ ה-HD בחינם וללא קידוד.

## אין שידורים בסמארטפון

בשנה האחרונה התברר כי יותר ויותר אזרחים מעדיפים לקלוט את השידורים מהאינטרנט דרך המחשב, הטלפון החכם או מחשב הלוח (טאבלט). כך הפך מרכז השידורים של רשות השידור בכתובת [iba.org.il](http://iba.org.il) לפופולרי ולנגיש יותר, גם לבעלי מוגבלויות. עם זאת, במהלך השנה התקבלו אצל הנציב 27 תלונות שעסקו בחוסר היכולת לצפות באתר דרך מערכות הפעלה עם קוד פתוח (למשל לינוקס), מערכות ההפעלה הסלולריות של אפל (ios) וגוגל (אנדרואיד). "אני משתמש במערכת הפעלה אובונטו (Ubuntu)", הלין אחד האזרחים, "משתמשים רבים במערכת הפעלה זו יכולים להאזין לרדיו ולצפות בטלוויזיה מרחבי העולם והארץ, אך לצערי, אין אפשרות להאזין לתחנות רשות השידור. זה ליקוי משמעותי שגורם לי עוול".

ועוד תלונה: "ברשותי ipad3. למה אין אפשרות לקלוט את שידוריכם באינטרנט?". התלונות הוצדקו, על אף שהיו קשורות לעניינים טכניים, טכנולוגיים ותקציביים, שנפתרו בתחילת 2014. גורמי המקצוע ברשות השידור, בראשות אגף מערכות המידע, היו מודעים במשך חודשים ארוכים לחסרונות שבאתר האינטרנט של הרשות כפי שהוצג, בגרסתו הישנה, ושקדו על שדרוגים משמעותיים - הן טכנולוגיים והן חזותיים - ששיפרו משמעותית את חוויית הגלישה. בחודש מרס 2014 עלתה גרסת beta לאתר החדש, ונכון להיום מרכז השידורים של רשות השידור נגיש למרבית הדפדפנים הפופולריים ומערכות ההפעלה. האתר מספק תוכן בשידור ישיר ומוקלט, בחינם, כמו בגופי תקשורת גדולים ומקבילים בעולם. בשנת 2013 פתחה רשות השידור גם ערוץ יוטיוב. מחלקת המדיה הדיגיטלית דואגת לעדכן את הערוץ על בסיס יומי ולהעלות אליו כתבות מכל תכניות האקטואליה לצד תכניות שוטפות וגם כאן אין כל בעיה לצפות בתכנים בכל האמצעים והמכשירים הפופולריים.

## האיראנים כבר לא קולטים

"בסוף חודש יולי הופסקו שידורי 'קול ישראל' לאיראן, אשר התקיימו זה 57 שנים ברציפות ושודרו באמצעות שני משדרים בגלים קצרים", הלין בחודש נובמבר 2013 ד"ר סולי שאהזור, ראש מרכז עזרי לחקר איראן והמפרץ הפרסי באוניברסיטת חיפה, "המשך שידורי קול ישראל בפרסית בגלים קצרים הוא, בראש ובראשונה, אינטרס ישראלי מובהק, שכן הוא מספק ערוץ אלטרנטיבי ובטוח יחסית לעם באיראן לשמוע את הצד הישראלי... רבים ממתנגדי המשטר באיראן רואים דווקא בישראל (כ'אויב של אויבי הוא ידיד') את תקוותם, אולי היחידה, למאבק המשותף במשטר האיראני, ואין ספק כי הפסקת השידורים בפרסית בגלים קצרים תשלח מסר מעודד להם, ומעודד מאוד - למשטר באיראן. לאור זאת אני דוחק בך לשקול מחדש את הנושא". המכתב נשלח תחילה למשרד ראש הממשלה, והועבר לנציב הקבילות ברשות השידור לבירור.

בנוסף, עשרות מאזרחי איראן שלחו מיילים בסמוך להפסקת השידורים לאתר האינטרנט של

"קול ישראל" בפרסית (RADIS), שתהו על פשר הפסקת השידורים. "שלום, אני שולח אליכם את המכתב מטעם עוד כמה אנשים מהשכונה שלנו בטהרן. עד כה קלטנו את השידורים שלכם באמצעות הגל הקצר. מה קרה לכם שפתאום עכשיו אתם מפסיקים ביוזמתכם את השידורים? תדעו לכם שאם לא תחדשו מיד את השידורים על הגלים הקצרים, תאבדו אותנו, המאזינים שלכם", כתב אזרח איראני (המייל תורגם מפרסית). איראני אחר הלין: "מדוע אינכם משדרים את קולכם יותר בגלים הקצרים? הלוויין אסור וגם האינטרנט ותמיד מצאנו אתכם ברדיו. נעלמתם. מדוע?".

בדיקת הנציב גילתה, בין היתר, כי בשנת 2007 רשות השידור הפסיקה, משיקולים תקציביים, את השידורים בגלים קצרים. עם זאת, הוחלט כי השידורים לאיראן של "קול ישראל" בפרסית ימומנו על ידי המשרד לעניינים אסטרטגיים - וכך היה. אולם בשל חוב בגובה של כ-1.5 מיליון שקלים של המשרד ל"בזק", האחראי על הפעלת המשדרים, השידורים הופסקו ביוני 2013. "התוכן קיים ברשות השידור", מסרו לנציב גורמי המקצוע, "אנו נספק אותו ברגע שימומן המשרד הרלוונטי לכיוון איראן".

תשובה ברוח זו נשלחה גם למשרד ראש הממשלה.


## הר חומה, מי שומע?

גם בשנת 2013, כמו בשנה שלפניה, תושבי השכונה הירושלמית הר חומה התקשו לקלוט את שידורי "קול ישראל". זאת ניתן היה ללמוד מכמה תלונות ששלחו אלינו תושבי השכונה. "כשנוסעים ברחבי ירושלים, קולטים מצוין את רשת מורשת ואת רשת א'. כשנכנסים להר חומה, הקליטה גרועה ביותר. דווקא את גלי צה"ל קולטים מצוין. נשמח אם תוכל לטפל בנושא", התלונן אחד התושבים.

התלונות הועברו לגורמי המקצוע ונבדקו על ידי ראש יחידת המשדרים. התוצאות הוכיחו כי הקליטה בשכונה אכן משובשת. הסיבה: "צפיפות הבנייה וכמות הברזל הגדולה במבנים גורמות למיסוך ומקצרות את האותות האלקטרו-מגנטיים (קרי תדרי הרדיו והטלוויזיה) המשודרים בעוצמה תקינה".

עוד התברר כי החוק לא מתיר להקים במקום עם צפיפות גבוהה כמו הר חומה משדר בעל עוצמה. למען שיפור השירות תוכננה הקמת משדר נוסף בהר גילה, שאמור היה לפתור את הבעיה, אולם האישורים הנדרשים ניתנו וההתקנה בוטלה. עם זאת, הוצע לתושבים להאזין לתחנות הרדיו באמצעות ממיר DTT (עידן+) ובאמצעות אתר האינטרנט של רשות השידור.

## תלונות כלליות

קבילות שאינן עוסקות בצורה חד משמעית באחת מהקטגוריות שקבענו מסווגות כ"קבילות כלליות", הכוללות מגוון נושאים. נציב הקבילות בדק 152 כאלה. להלן כמה דוגמאות: 

### אין קרדיט ל"שומרי הסף"

יריב הורוביץ, יו"ר איגוד במאי הקולנוע והטלוויזיה בישראל, התלונן בחודש ספטמבר כי שמו של הבמאי דרור מורה הושמט מהקדימונים ומהמודעות שפורסמו לסדרה המדוברת "שומרי הסף" בעיתונות ובטלוויזיה. "הבמאי הוא יוצרם של הסדרות והסרטים המשודרים ברשות השידור (ובכל תחנה אחרת) ואין בלתו", כך הורוביץ, "...לא יכול להיות שדווקא הערוץ הציבורי, המגדיר עצמו כבית של היצירה המקורית, לא יפגין הקפדה יתרה בעניין... אנו מבקשים בכל לשון של בקשה לקבוע נוהל מחייב בעניין שיהיה תקף בכל אמצעי התקשורת...". התלונה נמצאה מוצדקת. רשות השידור מכירה בעובדה כי "מתן הקרדיט נובע מזכותו המוסרית של היוצר לכך ששמו ייקרא על יצירתו". עיקרון זה הורחב במשך השנים, עד שקיבל את ביטויו בנוהל הקרדיטים שהוחל בינואר 2005. המקרה של "שומרי הסף" חרג מהנוהל הקיים, ושמו של הבמאי אכן הושמט מהפרסומים המוקדמים. עם זאת, התרשם הנציב, השמטת הקרדיט לא נעשתה בזדון. חשוב לציין כי הקמפיין התקשורתי נעשה בתיאום עם הבמאי ועל דעתו. הפצת המודעות בעיתונים הייתה באחריות מחלקת השידור, ואף נמסר לנציב כי הגורמים האחראים התנצלו בפניו של דרור מורה על המקרה. התלונה הועברה לתשומת לבם של כל הנוגעים בדבר ברשות השידור כדי שמקרים מסוג זה לא יישנו.

### שאלת רב

ארבע תלונות עסקו בתכנית "שאלת רב" שהגיש הרב דוד לאו בערוץ הראשון, במקביל להיותו מתמודד מוביל בבחירות לתפקיד הרב הראשי לישראל. "הרב הוא מתמודד למשרת הרב הראשי והוא ממשיך להופיע מדי יום שישי בתכנית שבה הוא מככב", קבלה אחת הצופות, "בעוד שהמועמדים האחרים למשרה אינם מקבלים את הבמה הזו מהשידור הציבורי". התלונה נמצאה מוצדקת והועברה לתשומת לב ההנהלה, שהחליטה כי הרב לא יופיע עוד בתכנית "שאלת רב" עד לאחר הבחירות. בסופו של דבר, הרב לאו לא שב למסך הערוץ הראשון שכן נבחר לתפקיד.

### קסם שחור

מאזינה לרשת המוסיקה 88FM התלוננה על כך שתכנית חדשה שתעסוק במוסיקה שחורה תיקרא "שוקולד". "אני לא חושבת שהאסוציאציה בין גוון העור והשוקולד תנעם לאנשים בעלי גוון עור כהה", כך כתבה. "אני מציעה לחשוב שוב על החיבור ולשקול לשנות את שם התכנית... זכור את המקרה של אותו אורח נכבד ממדינה אפריקאית שהתארח באוניברסיטת תל אביב. לארוחת צהריים הזמינו אותו לקפיטריה של הרשת 'קקאו' שהלוגו שלה הוא יפהפיונת שחורה.

האורח עזב במחאה את המסעדה". התלונה הועברה לתשומת לבו של מנהל התחנה, ד"ר משה מורד, שהחליט לשנות את שם התכנית ל"קסם שחור". למאזינה השיב כי "אף על פי שהשם 'שוקולד' נבחר מתוך קריצה ובהתייחסות למוסיקה ובטח לא לגוון העור של מבצעה - מוסיקה שחורה, תערובת של שחור ולבן במוסיקה, מתוקה אך גם מרירה לעתים... ומבדיקה שקיימנו מתברר שיש תחנות רדיו אחרות ואלבומי אוסף רבים בעולם המשתמשים באנלוגיה הזאת ביחס למוסיקה שחורה, אני מבין את הרגישות המסוימת שהשם יכול לעורר. אי לכך ומכיוון שאנחנו ב־88FM רגישים מאוד חברתית, מטפחים סובלנות ורב-תרבותיות, החלטנו לשנות את שם התכנית. תודה על ההערה ועל המעורבות".

## מוסר תשלומים

כמה אמנים שהופיעו בקונצרטים של אתנחתא מטעם "קול המוסיקה" התלוננו אצל נציב הקבילות כי לא קיבלו תגמולים עבור הופעותיהם חודשים לאחר הופעתם. לאחר שניסו, ללא הצלחה ובמשך שבועות ארוכים, ליצור קשר עם האחראים, ואף פנו לערכאות משפטיות, הם שיגרו תלונות זועמות למשרד נציב הקבילות. "אף על פי ששלחתי את האישורים יותר מפעם אחת", התלונן נגן בקונצרט אתנחתא שבו צוין יום הולדתו ה-80 של המלחין פרוף אנדרה היידו, "...לא ראיתי את שכרי. מאז ועד היום, במשך יותר מעשרה חודשים, אני נמצא בקשר טלפוני עם ההפקה, אך ללא הועיל. זוהי הלנת שכר שערורייתית, על אחת כמה וכמה כאשר מדובר בגוף ציבורי כשלכם. בכל שנותיי כמוסיקאי פעיל לא נדרשתי מעולם לחכות לשכרי פרק זמן שאפילו מתקרב לכך. אודה להתערבותך הדחופה". התלונה נמצאה מוצדקת ומילותיו של המוסיקאי מדברות בעד עצמן. מקרה כזה אסור שיישנה. מנהל הרדיו ומנהל "קול המוסיקה" עודכנו בעניין. למרות זאת, האמן קיבל את שכרו רק בהוראת צו בית משפט.

## ביל גייטס בלי תרגום

בתכנית השבועית "רואים עולם" בערוץ הראשון פורסם ראיון עם נשיא "מיקרוסופט", ביל גייטס, אך בלי כתוביות התרגום. צופה בתכנית התלוננה כי "מן הראוי לשדר את הכתבה הזו שוב, מתורגמת כהלכה, לטובת הצופים הנאמנים". התלונה נמצאה מוצדקת. הבדיקה מצאה כי תקלה במערכת התרגום גרמה לשידור הראיון ללא כתוביות בעברית ולאחר כמה ימים שודר הראיון בשנית, בתכנית "60 דקות", והפעם בצורה תקינה עם תרגום.

## אוצר הסרטייה - גנוז

צופה בערוץ הראשון התעניינה בדיון שהתקיים כמה חודשים קודם לפנייתו בתכנית "יומן" וביקשה: "אנא שלח לנו הסבר כיצד אפשר לקבל את הכתבה, אפילו בתשלום". הבדיקה העלתה כי לא ניתן לספק כיום שירות זה לציבור. תכניות הערוץ הראשון מועלות אמנם ברובן לאתר האינטרנט של רשות השידור אולם לזמן מוגבל בלבד. הליך הדיגיטציה עדיין

לא החל ולכן לא ניתן לנפק לציבור תכניות על מדיה רלוונטיים. עם זאת, רשות השידור רואה חשיבות עליונה בהמרת הארכיונים שלה, הן ברדיו והן בטלוויזיה, למדיה דיגיטליים. בישיבת המליאה שהתקיימה ב-23.3.14 הוחלט כי "יש לקדם את פרויקט הדיגיטציה בלוח זמנים מהיר ויעיל". כמו כן, מנכ"ל רשות השידור, יוני בן מנחם, חתם ב-10 בפברואר 2014 על הנספח הטכני מול החברה המבצעת (חברת "דנטק"), שאמור להתניע את התהליך. חתימת ההסכם תאפשר את תחילתו של תהליך ההמרה של חומרים נדירים, היסטוריים ובעלי ערך לאומי הקיימים בארכיון הטלוויזיה, לפורמט דיגיטלי. בסופו של התהליך יונגש ארכיון הטלוויזיה והרדיו לכלל הציבור בישראל - חינם. כמו כן, המהלך אמור להוזיל את עלויות השימוש בארכיונים, שכמעט תמיד הן מוגזמות ומופקעות, שאותן נדרשים לשלם יוצרים, גופי שידור ואנשים פרטיים. עם זאת, חשוב לזכור שמדובר בתהליך לא קצר הדורש סבלנות.

## ללא עילה

« בקטגוריה זו אנו משבצים את הקבילות העוסקות במעשיהם או במחדליהם של גופים שאינם קשורים לרשות השידור (למשל הטלוויזיה החינוכית, גלי צה"ל, ערוצים 10 ו-2, תחנות הרדיו האזוריות, הכבלים והלוויין וכדומה). במקרים כאלה אנו מפנים את הקובל לכתובת הנכונה או מעבירים את הקבילה לגוף הרלוונטי. רוב הקבילות עסקו בריבוי תכניות המציאות (ריאליטי) בערוצים 2 ו-10 ובתוכן הירוד. למתלוננים הוסבר כי ערוצים אלה הם באחריות הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, ולהם נציבות פניות ציבור הנפרדת מזו של רשות השידור. 57 תלונות מסוג זה טופלו השנה במשרדנו. להלן דוגמאות מייצגות:

### שטחים תמורת גל"צ

"בגלי צה"ל ישנה תכנית 'ציפורי לילה' עם זוג שדרנים (רון כחילי ורוגל אלפר כמדומני) המשמיע דעות שמאל רדיקלי... למשל, הם תמהו מדוע הציבור הערבי במדינה לא מצטרף לאביב הערבי... לאוזני הדברים נשמעו כהסתה לאלימות, לאנרכיה ולפגיעה בסדר הציבורי... התכנית מקבלת אופי של תחנה אנטי ישראלית. האם זה הקול שאמורה להשמיע תחנת הרדיו של צבא הגנה לישראל?".

נציב קבילות ברשות השידור אינו מטפל בתלונות הנוגעות לגלי צה"ל. המאזין הועבר לנציב הקבילות בתחנה הצבאית.

### לא קולט BBC

"ברצוני לדווח לכם על הפרעות קליטה בתדר 1300AM, בערך התדר של ה-BBC. מדובר על רעשים טורדניים הפוגעים מאוד בהאזנה. מיקומי ב'נאות גנים' נתניה ומדובר בהפרעה ארוכה למדי (כבר כמה חודשים). לטיפולכם".

בבירור שנערך עם יחידת המשדרים ברשות התברר כי לא מדובר בתדר ישראלי ולא בכזה הנמצא תחת אחריות "קול ישראל". עם זאת, המאזין הופנה לבירור מול משרד התקשורת.

### להקיא עם ליהי גרינר

צופה בערוץ ה"קומדי סנטרל" בכבלים התלוננה כי שידור ראיון עם הידוענית ליהיא גרינר עודד לבולמיה. "במהלך הראיון ציינה בחדווה גרינר כי בעבר התנסתה בדיאטת הקאה וכי זה נראה לה פתרון מצוין למי שאוהבת לאכול... הראיון ששודר הנו ביזיון ומהווה סכנה לאלפי נערות שצופות בתכנית הרדודה והמסוכנת הזו, המכילה תכנים שאינם ראויים לשידור".

למתלוננת הוסבר כי רשות השידור וחברת הכבלים "הוט" הנן שתי רשויות נפרדות, והיא הופנתה לממונה על פניות הציבור במועצה לשידורים בכבלים ובלוויין באגף לשידורים רב ערוציים במשרד התקשורת.

## “האח הגדול”

“הייתי רוצה לדעת איך אתם יכולים לתת יד לתכנית ‘האח הגדול’ שמעודדת בפריים-טיים אלימות? התכנית היא בושה לאנושות, היא מבהה, גורמת לקרע ולשנאה מיותרת”. למתלונן נמסר כי נציב קבילות ברשות מוסמך לטפל בתלונות הנוגעות למשדרי רשות השידור בלבד. בכל הנוגע למשודר בערוץ 2, יש לפנות ישירות לרשות השנייה אל מר דוד רגב, נציב פניות הציבור.

## אנחנו לא החינוכית

“בתכנית ‘ערב חדש’ פרסמתם ראיון עם יחיאל קדישאי לרגל הוצאת ספר ביוגרפי עליו שכתב מנחם מיכלסון. השידור היה פרסומת לספר, כולל תשבחות אודות הסופר ותנועת הליכוד. יש לדחות מכול וכול פרסומת מסחרית לספר (ופרסומת פוליטית למפלגה) במסווה של ראיון אישי”. למתלונן הוסבר כי רשות השידור והטלוויזיה החינוכית (ערוץ 23) הן שתי רשויות נפרדות. פניות ותלונות ניתן להעביר ישירות לטלוויזיה החינוכית בטלפון, במייל, בדואר או דרך אתר האינטרנט של הערוץ.

# תלונות אנונימיות

« התלונות האנונימיות נרשמות ומתויקות במשרדו של נציב קבילות הציבור, אך כללי רשות השידור מונעים מן הנציב לטפל בהן. עם זאת, ניתן לעתים ללמוד מהן מה מטריד את הצופים והמאזינים, פעמים רבות בצורה כה חריפה כך שיעדיפו להעביר את מסרם מבלי לחשוף את אישיותם. בהתאם לתוכן הקבילה האנונימית, מועבר המידע הכלול בה לידיעתם של יו”ר הרשות והמנכ”ל, ובמקרים מיוחדים הקבילה מועברת גם לידי ביקורת הפנים של רשות השידור. בשנת 2013 הגיעו 10 קבילות כאלה.



## אגרה וגבייה

2,611 תלונות על ענייני אגרה וגבייה טופלו השנה במשרדי הנציב, לא כולל מאות פניות טלפוניות וברשתות החברתיות (פייסבוק וטוויטר). בכך, מלבד ענייני אתיקה ותוכן, עוסק הנציב מדי יום גם בעשרות בעיות של אזרחים המתלוננים על התנהלות אגף הגבייה של רשות השידור. תלונות כאלה הגיעו השנה גם מהמועצה לצרכנות, ממשרד התקשורת, מלשכת השר הממונה על חוק רשות השידור ומנציבות פניות הציבור במשרד מבקר המדינה, שם החליטו בכמה מקרים להצביע על ליקויים בהתנהלות האגף.

יצוין כי המחוקק העניק את מלוא הסמכויות בנושא האגרה למנכ"ל ולמנהל אגף הגבייה ולמעשה, לנציב הקבילות אין סמכות החלטה אלא אפשרות להמליץ על דרכי פעולה. עקב עובדה זו נקבע שהטיפול בקבילות בענייני אגרה יופקד כולו בידי עובדי האגף. נציב הקבילות מהווה בנושא זה צינור שדרכו עוברות הקבילות. אלה נרשמות ומועברות ישירות לטיפולו של אגף הגבייה (במקביל למעקבו של הנציב ולוידואו שהפונה זכה למענה).

דוח הביקורת הפנימי שהפיקה השנה מבקרת הפנים ברשות השידור התבסס ברובו על פניותיהם של אלפי אזרחים חסרי אונים שפנו לנציב בבקשה לעזרה. הדוח חשף ליקויים קשים בהתנהלות אגף הגבייה, הן בבקרה על כספי הציבור והן בטיפול באזרחים, ליקויים שדווחו על ידי נציב הקבילות למוסדות ושנדונו לא אחת גם בוועדות הכלכלה, הכספים וביקורת המדינה בכנסת.

עמדת נציב הקבילות בעניין גביית האגרה ידועה והוצגה באופן תדיר למוסדות ולהנהלה במהלך השנתיים האחרונות. אופן ודרך גביית האגרה מהציבור והפעלה חסרת רסן ובקרה של משרדי עורכי דין חיצוניים גורמים עוול גדול לקהלים רבים בציבור. מודל האגרה ואופן גביית התשלומים מהציבור חייבים להשתנות - לאו דווקא במתווה שהציגה ועדת לנדס שחתמה על מסמך "תעודת הפטירה" של רשות השידור במתכונתה הנוכחית. לאו דווקא במתווה של הצעת החוק החדשה שעברה בסוף חודש מאי בקריאה ראשונה בכנסת ועל פיה תבוטל אגרת הטלוויזיה כבר בשנה הבאה (2015).

הנהלות רשות השידור הזניחו בשנים האחרונות את אגף הגבייה. באגף לא הושקעו כספים, מחשוב חדש לא נרכש ולא הוכנסו שיפורים טכנולוגיים. כיום, האגף המיושן מתקשה, אינו ערוך ולמעשה אינו מסוגל לגבות אגרה בצורה יעילה. אין לו הציוד הנדרש, אין מוקד טלפוני שחיוני לעבודה מול מיליוני לקוחות, אין טכנולוגיה מתאימה, אין סנכרון מלא מול משרדי עורכי הדין ואין כוח אדם מיומן - הכתובת כבר שנים זועקת על הקיר. הלכה למעשה, גביית האגרה הופרטה כמעט לחלוטין. משנת 2006, רשות השידור תלויה בעורכי הדין - קבלני הביצוע - שגובים עבורה את הכסף.

בחודש פברואר התקיים לבקשת יו"ר רשות השידור יום עיון עם עובדי אגף הגבייה ונציגים ממשרדי עורכי הדין. המטרה הייתה לרכך את הליכי הגבייה ולהפחית את כמות התלונות המוצדקות בשליש. מליאת רשות השידור אימצה את המסקנות וההנהלה הונחתה לפעול בהתאם. בפועל, היעד לא הושג. חודשים אחרי, ורק בעקבות בקשת השר הממונה גלעד ארדן, המחאה הציבורית והגילויים וחשיפת התנהלות בעייתית מצדם של מרבית עורכי הדין, החליטה מליאת רשות השידור בדצמבר 2013 שאין להעביר תיקים חדשים לעורכי הדין.

מאות אלפי התיקים המצויים כבר בידם לא ניתנים למשיכה מבחינה חוקית, וכך, כל עוד יימצאו בידי עורכי הדין העוסקים בגבייה תיקים של אזרחים חייבים (ביניהם גם כאלה ללא הצדקה) ימשיכו התלונות (המוצדקות) להגיע לרשות השידור. לסיכום, קצרה היריעה מלהכיל את עלילות אגף הגבייה מול הציבור. השינוי המיועד בחוק אמור אמנם לבטל את אגרת הטלוויזיה, אולם ראוי שרשות השידור תכין לעצמה חלופות במקרה והצעת החוק תידחה, תעוכב או לא תאושר במתווה הקיים. נציב הקבילות סבור כי על הרשות להשקיע באגף הגבייה, גם אם מדובר בהשקעה קצרת טווח: אם לא יהפוך האגף לסניף ענק של שירות לקוחות (לרשות השידור, כאמור, יותר מ-2 מיליון לקוחות) שבמרכזו מוקד משודרג ועדכני, עם מערכת מחשוב חדישה כפי שהבטיחה בזמנו ההנהלה למוסדות שוב ושוב - קשה להניח ששינוי אמיתי יראה באופק.

### אין מענה טלפוני

נציב קבילות הציבור הראשון ברשות השידור, מר ויקטור גרייבסקי ז"ל, כתב עוד בשנת 1999: "כמעט אי אפשר להשיג את סניפי הגבייה בטלפון במספרים שמפורסמים לציבור על גבי הטפסים לתשלום האגרה, גם בימים ובשעות שבהן מצוין כי ישנו מענה טלפוני לטיפול בפניות... מכתבים או פקסים ששלחו המתלוננים לאגפי הגבייה באזור מגוריהם לא זכו לתשובה, או שהתשובה התקבלה באיחור רב ורק לאחר כמה פעמים של פניות בכתב ולא הייתה מספקת... שתי נקודות אלה חוזרות שוב ושוב במרבית הפניות בכתב המגיעות לממונה על קבילות הציבור וכן יש לציין כי נוסף על כך מגיעות גם מאות פניות טלפוניות של אזרחים המתלוננים שאינם מצליחים 'לתפוס' את סניפי הגבייה בטלפון. התוצאה היא שמשלמי האגרה ממורמרים, כועסים ואף מאיימים בהפסקת התשלום... למיטב ידיעתי, בעיית הטלפונים באגפי הגבייה נהירה לרשות השידור זה כמה שנים והיא נובעת ממרכזות טלפונים ישנות ברובן, הקורסות תחת עומס הפניות הטלפוניות המגיעות לקווים המרכזיים שמפורסמים לציבור".

15 שנה אחרי גרייבסקי (הנציבים שמונו אחרי כתבו דברים באותה רוח) ואין חדש תחת השמש. הנהלות רשות השידור לדורותיהן והממונה על אגף הגבייה הזניחו את הבעיה האקוטית והחשובה מכולן - השירות לאזרח. מי שמשלם מכספו לשידור ציבורי מדי שנה - ראוי שיתייחסו אליו.

בעת כתיבת שורות אלה, לגוף - המחזיק ביותר משני מיליון לקוחות והמקבל כ-3,000 שיחות ביום - יש 15 שעות מוקד שבועיות בלבד העומדות לצורכי הציבור. התוצאה, כאמור, הרת אסון. מרבית התלונות היו נפתרות תוך זמן קצר: רוב הציבור רוצה לעדכן מצב משפחתי, להודיע על מעברי דירה או על כך שאין בידי מקלט טלוויזיה. חוסר מענה טלפוני גורר אחרי קנסות ואיחורים פיקטיביים. לאחר מכן נשלחים משרדי עורכי הדין לבצע משימה ששאלת חוקיתה שנויה במחלוקת. מוקד טלפוני ושירות אמתי ואדיב לאזרח (חסר האונים) הם צורך קיומי, במקרה זה, כדי לאכוף את החוק.

כמעט ואין תלונה שלא מביעה רצון לדבר עם נציג שירות. יותר מ-90 אחוז מהתלונות הללו מוצדקות. אכן, בתנאים הנוכחיים, השגת אגף הגבייה בטלפון היא משימה (כמעט) בלתי אפשרית.

להלן דוגמה אחת מיני מאות:  
 "אני פשוט מגיעה אליך לאחר ניסיון של כשבועיים להשיג נציג שירות בטלפון, אך ללא הצלחה. אני מתקשרת לטלפון 02-6591111, כפי שמצוין במכתבכם, עוברת את כל ניתוב השיחות ובסוף מגיעה כביכול לנציג אבל השיחה מתנתקת לפני שעונים לי. דבר זה הוא בלתי אפשרי ומאוד מעצבן כי אני מתקשרת כדי לפתור בעיה, אבל אין לי עם מי לדבר..."

## ירדו מן הארץ

תושבים רבים שעזבו לחו"ל מקבלים מכתבי דרישה לאגרה, המגיעים עד מעבר לאוקיינוס. גם כאשר עדכנו את רשות השידור במכתב, הם לא קיבלו תשובה, והחייבים לא נמחקו. למשל האזרח הזה שגר בקנדה כבר 23 שנים (!), ואחרי שנואש מחוסר המענה שלח מכתב לנציב הקבילות:

"שלוש רב, אני גר בקנדה כבר 23 שנים. אמא שלי עברה את גיל 80, חיה בארץ וקיבלה מכתבים מעורכי הדין שלכם והתראות שונות ומשונות שאני חייב לכם כסף. אני לא חייב כסף לאף אחד, אין לי טלוויזיה, בעצם יש לי אבל אני לא גר בארץ ואני מבקש שתטפלו בעניין עם עורכי הדין. אני גם דורש שיפסיקו להטריד את אמא שלי. יש לי מייל וניתן להתכתב איתי".  
 התלונה כמובן נמצאה מוצדקת והחוב נמחק.

עוד התברר לנציב כי עשרות אלפי מכתבים נשלחים מדי שנה לאגף הגבייה ולא זוכים למענה בגלל מחסור בכוח אדם. הנציב סבור כי יש לתקן ליקוי זה במהרה. בהתאם לתקשי"ר (תקנון שירות המדינה), אזרח הפונה לרשות השידור חייב לקבל תשובה תוך 14 ימים מפנייתו.

## גרים עם ההורים

ציבור גדול של צעירים נחשף בראשונה לאגרת הטלוויזיה רק לאחר שנשלחת אליהם הודעת תשלום ראשונה. במקרים רבים הצעירים עדיין מתגוררים עם הוריהם ולא נדרשים לשלם אגרה. מפוחדים וחוששים, לאחר קנסות ואיומים, הם פונים בדרכים המקובלות כדי לבטל את דרישת החוב.

"שלוש רב, ואני מקווה שתוכל לעזור לי. שמי אורית והתחתנתי בשנת 2005 ומאז גרתי בבית הוריי. לפני ארבעה חודשים קיבלתי לראשונה תשלום קנס של רשות השידור ע"ס 3,947 שקל על חוב משנת 2006. לא היה ולא נברא! הצגתי את כל האישורים לעורך הדין המייצג אתכם, הבאתי אישור ממשד הפנים ומהעירייה ולא קיבלתי מענה... לאמיתו של דבר, אפילו לא ידעתי שמי שמחזיק טלוויזיה חייב בתשלום אגרה ושאל משהו אחר בבית משלם אגרה אזי אני פטורה... מוגזם לבקש ליידע את הציבור? מוגזם לבקש לנהוג ביושר? הרי אם באמת הייתם בודקים - הייתם מבינים לבד כי אני מתגוררת עם משפחתי ואין לי מקלט בשום דירה אחרת".  
 התלונה נמצאה מוצדקת. מאגף הגבייה נמסר למתלוננת כי "ההודעה לתשלום נשלחה בטעות וכי אין לך כל חוב לאגרה".

## הלכו לעולמם

מערכות המחשוב הישנות וחוסר סנכרון על בסיס קבוע עם מינהל האוכלוסין יוצרים מצבים מצערים. כך נשלחו השנה עשרות פניות להורים שכולים של חיילי צה"ל שנפלו בקרב ובמסגרת מילוי תפקידם. המחשבה על קבלת מכתב דרישת תשלום אגרת רשות השידור מהורה שכול שבנו נפל, לעתים אחרי עשור ויותר, היא מקרה בלתי נתפש. מכתב ההתנצלות לא מקהה את תחושת האטימות, ויש לעשות הכול כדי שמקרים כאלה לא יישנו.

מקרים דומים ובלתי נסבלים קרו גם לאזרחים אחרים, שנפרדו מיקיריהם לפני זמן רב. להלן פנייה שהגיעה לנציב הקבילות בחודש יולי 2013:

"אתמול התקבלה בתיבת הדואר של אמי אגרת טלוויזיה, תשלום החצי השני לשנת 2013. הדרישה היא על שם אחי. אציין כי אמי נפטרה בתחילת השנה ואחי עזב את ישראל בשנת 1969. הוא נפטר בשנת 2004 עקב מחלת הסרטן. אבקש לא לשלוח לי הודעות כאלו כי הן גורמות לעגמת נפש ולבירוקרטיה מיותרת".

התלונה נמצאה מוצדקת ומכתב התנצלות מטעם אגף הגבייה נשלח למתלוננת.

## אין לי ממיר

בנובמבר 2012 הוגשה לבית המשפט המחוזי בירושלים בקשה לאישור תובענה ייצוגית ובה נטען, כי מאז המעבר לשידור דיגיטלי בערוץ הראשון בחודש יולי 2011 לא מתאפשרת קליטת שידורים ללא חיבור של ממיר דיגיטלי המתחבר למכשיר הטלוויזיה וללא מכשיר טלוויזיה שבו ממיר דיגיטלי מובנה. ב-21.8.2013 ניתן תוקף של פסק דין להסדר שלפיו אדם אשר אין ברשותו ממיר דיגיטלי מסוג כלשהוא ("עידן+", "הוט", "יס") או שהמקלט שברשותו אינו מכיל ממיר דיגיטלי מובנה, יהיה פטור מתשלום האגרה וזאת החל מהמחצית השנייה של שנת 2013.

כדי לקבל את הפטור, על האזרח למלא טופס הצהרה שמפורסם באתר האינטרנט של אגף הגבייה, ובו הוא מצהיר כי אין בביתו חיבור לממיר דיגיטלי כלשהו וכי במכשיר הטלוויזיה בביתו לא קיים ממיר דיגיטלי מובנה. בנוסח הצהרה מאשר מבקש הפטור את כניסתם של בודקים מטעם רשות השידור לביתו. בעקבות הסכם הפשרה אפשרה רשות השידור, בתנאים מסוימים, לבקש החזר כספי מהמועד שבו צוין המעבר לשידור דיגיטלי, יולי 2011.

בנוסף, אזרח ששילם אגרה בעבור יולי 2011 ועד 2013 ובאותה תקופה החזיק במקלט ללא ממיר ובמקלט לא נמצא ממיר מובנה, וכן שביכולתו להוכיח כי בתקופה זו פנה לרשות או מי מטעמה והצהיר כי אין בהחזקתו מקלט עם ממיר מובנה או חיבור של ממיר כלשהו, יהיה זכאי להחזר כספי.

עשרות אלפי פניות זרמו בחודשים ספטמבר ואוקטובר לאגף הגבייה בנושא זה. אזרחים ציפו למלא את הטפסים ולקבל פטור מידי. בדיעבד התברר כי האגף לא נערך לכמות העצומה של הפניות, ואזרחים רבים שמילאו טפסים ומצפים לפטור מקבלים הודעות דרישת תשלום אגרה לשנת 2014.

"בתאריך 11 בנובמבר 2013 קיבלתי אישור מאגף הגבייה על הצהרה שלי בגין אי חיבור לממיר",

הלין אחד מיני מאות שפנו לנציב הקבילות. "למרות זאת אני ממשיך לקבל מכם מכתבים אדומים עם התרעות לגבי אי התשלום של החצי השני לשנת 2013... התקשרתי לטלפון המפורסם והקו מנותק... שוטטתי במערכת הממוחשבת ולא קיבלתי אפשרות לדבר עם נציג אנושי... מה עושים?".

## אין לי טלוויזיה

בדף של אגף הגבייה באתר האינטרנט של רשות השידור קיים טופס שאותו ניתן לשלוח בפקס ולעדכן על החזקת מקלט טלוויזיה. ייאמר כאן כי אגף הגבייה מנסה בכוחו הדל לאתר את אותם אנשים שמחזיקים מקלט ולא משלמים אגרה - הם כנראה רבים מאוד. בשל שליחת מכתבים סיטונאית (בשיטת "מצליח") כדי לאתר את המשתמטים, נפגעים רבים אחרים.

אזרח שלא מחזיק מקלט ונפתחו נגדו הליכי גבייה של משרד עורכי דין מטעם רשות השידור פנה לנציב בחודש יולי 2013, לאחר שמכתב רשום ששלח לאגף הגבייה לא נענה במשך כמה חודשים: "התפלאתי, כי אין לי טלוויזיה", כתב בתלונתו, "לא הייתה לי מעולם, לא קניתי בעצמי, לא קניתי לאחרים. מסיפורי האימה הנגמרים בבתי משפט הבנתי שאסור להזניח את הבקשות האלה והעובדה כי לא הייתה לנו טלוויזיה כמעט ולא רלוונטית מול גביית רשות השידור. אין לי גם עם מי לדבר כי אתם לא עונים בטלפון, במוקד, בשום שעה ביום. אנא מכם תתייחסו". התלונה מוצדקת. הפנייה טופלה על ידי אגף הגבייה ופרטי האזרח, שלא מחזיק בטלוויזיה, עודכנו במערכת.

## לא קיבלתי

אחת הדוגמאות השכיחות לתלונה היא של אזרחים הטוענים כי לא קיבלו את דרישת האגרה הראשונה בדואר, וכי הדרישה הראשונה שנחשפו אליה לוותה בקנס של עשרות אחוזים או במכתב מעורך דין עם איום להוצאה לפועל. התברר כי אגף הגבייה מפיק ושולח באמצעות חברה חיצונית מיליוני חשבוניות בשנה. אם אזרח טוען שלא קיבל שובר תשלום, אין ביכולת האגף להמציא אסמכתות או לפקח על התהליך. בדרך כלל, אם הוכיח האזרח כי שילם סדיר במהלך השנים, החוב מבוטל.

הנה דוגמה:

"אני לא בטוח שאתה הכתובת אבל מישהו צריך לשמוע את התלונה שלי. קיבלתי הביתה תשלום על חוב. התשלום הראשון מלווה בשלושים אחוז ריבית קנס, וזאת מבלי שקיבלתי דרישת תשלום או התראה על הקנס. ועוד איום קטן שהחוב יגדל לארבעים אחוז בשבוע הבא. התקשרתי למספר שמופיע בנייר התשלום, שם ענתה לי נציגה של משרד עו"ד שמטפל בחייבים שאמרה שאתם לא חייבים להודיע. אני כאזרח חייב לשלם את החוב ולא לשאול שאלות, אבל בפעם הקודמת ששילמתי, כן שלחו לי הביתה את דרישת התשלום. אז שילמתי. אמרו לי שלהסתבך עם רשות השידור זה מסוכן. שיחסמו לי את חשבון הבנק ויעקלו לי דברים מהבית..."

"אבל הרעיון מאחורי העניין חורה מאוד. מה ז"א לא לשלוח אליי דרישת תשלום ולצפות שאני אשלם לבד? שאסע לים לערוץ 1 ולשאול שם כמה לשלם?  
 חשבון מים אני משלם בלי שאני מקבל אותו הביתה? חשמל? ארנונה? הנה דוגמה - ביטוח לאומי שלח לי דרישת תשלום על חוב כביכול, התקשרתי, ביררתי ואמרו לי לפקסס שלושה תלושים והחוב יימחק. לא איומים ולא ריביות. אנשים נחמדים שמסבירים ממה נובע החוב ולא נציגה שאומרת שזו בעיה שלי. בקיצור, מצפים שנשלם? תשלחו הביתה מה לשלם ולמי וזה ישולם."  
 החוב בוטל לאחר שהוכח כי האזרח שילם את האגרה באופן סדיר במהלך השנים.

## פטורים מאגרה

ניצולי שואה, נכי משרד הביטחון וגמלאים זכאים לפטור מלא מאגרה (נספח ה'). גם מקבלי הבטחת הכנסה מביטוח לאומי. לא תמיד המחשבים באגף הגבייה מסונכרנים עם הנתונים בשטח.

"אני מתגורר אצל סבא שלי משנת 2007. סבא שלי פנסיונר והוא מבוגר מאוד וחולה. כחלק מהסכם ההתגוררות שלי איתנו אני תומך בו סיעודית ומשלם הוצאות מזעריות. במהלך כל השנים האלו ועד לשנת 2013 לא יצרו איתנו קשר מרשות השידור לתשלום אגרה. כאשר לפני חודשיים אני מקבל שני מכתבים מרשות השידור, אחד לתשלום האגרה השנתית ואחד לשלם חובות עבר וקנסות על איחורי תשלום כאשר סכום שני המכתבים מסתכם ב־4,000 ש"ח. היות וסבא שלי פנסיונר אנו יודעים שהוא פטור מתשלום אגרה לרשות השידור ולכן לא ציפינו לדרישה לתשלום אגרה, מה גם שכל השנים אף אחד לא פנה אלינו."  
 התלונה נמצאה מוצדקת, החובות ודרישת התשלום בוטלו.

## שיטת "מצליח"

משנת 2011 מפעילה רשות השידור משרדי עורכי דין במכרזי איתור חייבים. הכוונה היא להכניס למעגל משלמי האגרה ציבור חדש. המכרז דורש אמינות רבה, שכן עורך הדין המאתר מקבל לידי מסד נתונים של חייבים פוטנציאליים מרשות השידור ומחויב לברר האם האזרח באמת מחזיק מקלט ועומד בקריטריונים של חייב אגרה.

לנציב הקבילות התברר כי יש עורכי דין המסתפקים במשלוח הודעות קנס לחייבים ללא בירור העובדות, פותחים תיקי הוצל"פ ללא בסיס ובניגוד לנהלים. זוהי "שיטת מצליח". יש אזרחים מפוחדים המשלמים ומושתים עליהם שכר טרחה, קנסות והצמדה. יש כאלה שלא מוותרים, פונים לערכות משפטיות ומערבים את נציב הקבילות.

"ברצוני להצהיר שאיני מחזיק ולא החזקתי בעבר תלוויזיה בבית. עלי לציין שהנני נרדף במשך מספר חודשים על ידי עו"ד מטעמכם, אשר בטענתו לגבי חובותיי לרשות מתבסס אך ורק על תאריך החתונה שלי - דבר שלא מתקבל על הדעת. כמו כן, עו"ד הנכבד קיבל ממני הצהרות גם בכתב וגם טלפונית על כך שאין ולא הייתה לי תלוויזיה בבית. אבקשכם להורות לעו"ד המייצג אתכם לעצור את כלל התהליכים נגדי מיד. אבקשכם לקבל אישור בכתב על כך שהסרתם אותי מרשימת חייבים".

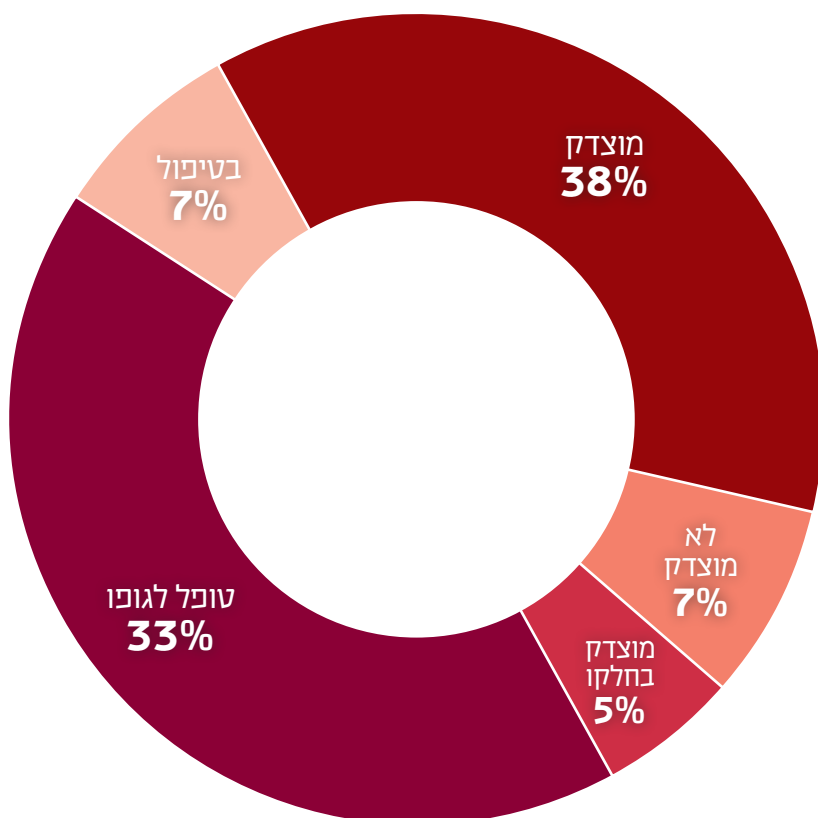
---

בעקבות התערבות נציב הקבילות, אגף הגבייה ביצע ביקור בבית המתלונן, שנמצא דובר אמת. התלונה נמצאה מוצדקת וההליכים נגד החייב בוטלו לאלתר.

## **תשלום כפול**

המערכות באגף הגבייה מיושנות, כך שהן מאפשרות לאזרחים לשלם תשלומים כפולים ללא ידיעתם. נמצאו מקרים של בני זוג ששילמו במקביל אגרה, למרות מגוריהם המשותפים.

תרשים מס' 9  
התפלגות התלונות לפי הכרעה - אגרה 2013  
(באחוזים)







## מסקנות והמלצות

נציב קבילות הציבור ממונה על פי חוק על ידי מליאת רשות השידור, על פי המלצתו של יו"ר הרשות. המינוי הוא לחמש שנים. בזכות הסדר זה ועל פי כללי רשות השידור, הנציב אינו כפוף אלא להוראות הדין בלבד.

הנציב מוסמך לדון בכל קבילה או תלונה, מכל אדם ובכל עניין הנוגע למשדרי הרשות או לאופן פעולתו. הנציב אינו משמש כחלק מביקורת הפנים של הרשות או ממערך יחסי הציבור שלה - חובת נאמנותו היא אך ורק האינטרס הציבורי והבטחת מעמדו של השידור הציבורי. הנציב יכול ומוסמך לבחון ולהורות על תיקון של טעויות ועוולות פרטניות בלבד, ומתוך אלה יכולה להתקבל תמונה כלל מערכתית אך אין זה באחריותו או בסמכותו של נציב הקבילות לתקן את המצב הכללי - על נושא זה מופקדות מליאת רשות השידור, כגוף מפקח וקובע מדיניות, וההנהלה המקצועית של הרשות, כגוף המבצע שלה. בתחום זה יכול הנציב רק לשמש כגורם מייעץ או כמי שמביא לידי ביטוי את קולו של הציבור, בהנחה ש"קול המון הוא כקול שדי" וככזה ראוי שעל פיו ננהג.

בכללי רשות השידור נקבע שהדוח השנתי של הנציב יוגש למליאה. המחוקק קבע שמנכ"ל רשות השידור יגיש לוועדת הביקורת של המליאה אחת לשנה דוח על יישום המלצותיו של הנציב.

בשנה שעברה הוגשו להנהלה 9 המלצות, לא כולן יושמו.

**1. הנציב המליץ לעדכן את קוד נקדי ברוח המלצות ועדת האתיקה. כאמור, בחודש אוקטובר אימצה המליאה את מסמך "הבעת דעה ואיזון בשידורי האקטואליה" - מסמך שנוסח על ידי חברי ועדת האתיקה ובא להסדיר, במשורה, את הבעת הדעה בשידור. ועדות האתיקה והתוכן קבעו את כללי היישום של המסמך, שנכנסו לתוקף ב-1.1.14.**

**2. יש לקבוע נהלים להסדרת שידור יצירות של עובדי רשות השידור. מצד אחד, החשש לניגוד עניינים המתקיים מעצם שידור או קידום יצירות של עובדי הרשות. מצד אחר, אין לקפח את ציבור מאזיני הרשות וצופיה ולמנוע מהם ליהנות מיצירות ראויות רק בשל העובדה שהיוצר הוא עובד הרשות. לא נוסח נוהל כזה.**

**3. יש להתייחס ללוח המשדרים ביראת קודש. פחות שינויים תכופים ופחות תזוזות של תכניות. אם נעשה שינוי כפוי, יש ליידע את הציבור. מרבית התלונות במקרים אלו סווגו כמוצדקות, לוח המשדרים עדיין "נפרץ" במקרים רבים ללא הצדקה.**

**4. שילוב יותר נשים בפאנלים חדשותיים ובפרשנויות. רשות השידור רואה עצמה מחויבת לשידור פלורליסטי, המייצג באופן מאוזן והוגן מגוון רחב של דעות והשקפות בחברה הישראלית. העניין הוסדר, בשיתוף חטיבת החדשות.**

**5. יש להנגיש את שידורי החדשות לציבור לקויי הראייה. הנגשת מהדורות החדשות גם ללקויי ראייה היא שליחות ציבורית. לטלוויזיה הישראלית אסור להדיר ממשדריה, מוסרית וערכית, מאות אלפי אזרחים הזוכים לשירות דומה בערוצים המסחריים. בתחילת שנת 2014 החל הפיילוט של דיבוב שידורי חדשות ללקויי ראייה. הפיילוט בוטל לאחר שבוע, בשל בעיות תקציביות.**

**6.** בעניין האגרה סבור הנציב כי החוק הקיים "ממלכד" את רשות השידור. החלופה היחידה שמציג החוק החדש שאותו הגיש השר הממונה, ועברה קריאה ראשונה בכנסת, היא ביטולה של אגרת הטלוויזיה והסתמכות רשות השידור החדשה על אגרת הרדיו הנגבית דרך רישיון הרכב, על מימון ממשלתי ועל הכנסות מפרסום.

**7.** מרבית הציבור לא היה מודע לחוק רשות השידור ולחובת תשלום האגרה על מקלט הטלוויזיה, זאת ללא קשר לאיכות או לשידורי הערוץ הראשון. קמפיין תקשורתי והסברתי, מקיף, בכל אמצעי התקשורת, המדגיש את איכות השידור הציבורי וחשיבותו היה הכרחי לשינוי תדמיתה של הרשות והמשך הלגיטימיות שלה לגביית אגרה בעיני הציבור. **קמפיין הסברתי לא הושק. הסוף ידוע, הצעת החוק החדשה אמורה לבטל את האגרה.**

**8.** יש לשים דגש על מתן שירות אדיב ומסביר לאזרח, הפעלת מוקד טלפוני חדיש שייתן מענה ראוי לאלפי הפניות ביום. בנוסף, שדרוג מערך המחשוב המיושן של אגף הגבייה ושדרוג מערך התשלומים בטלפון ובאינטרנט. **המכרז על המוקד הטלפוני שיצא במהלך 2013 היה אמור לפתור את בעיית השירות של חוסר המענה הטלפוני באגף הגבייה, אולם המכרז הוקפא בהחלטת הוועד המנהל.**

**9.** חוסר סבלנות כלפי משרדי עורכי הדין שלא עומדים באמות המידה שמציבה להם רשות השידור. מליאת רשות השידור החליטה להפסיק את ההתקשורת עם עורכי הדין החיצוניים ולא להעביר אליהם תיקים חדשים בענייני איתור חייבים חדשים וגביית אגרה. עם זאת, התיקים הקיימים לא נלקחו מעורכי הדין, **ועדיין כ-114 אלף תיקים נמצאים בטיפול עורכי הדין החיצוניים – כולל כאלה שהפרו את כללי ההתקשורת עמם.**

ההמלצות, אם כן, בדוח זה כוללות גם את אותם ליקויים שלא תוקנו בעקבות הדוח הקודם.

**1.** אין כאמור נהלים מעודכנים להסדרת שידור יצירות של עובדי רשות השידור. הנציב סבור כי יש להסדיר סוגיה זו בהקדם.

**2.** אין הקפדה על לוח שידורים. הציבור לא מקבל מספיק מידע על תכניות שנדחות או מבוטלות בשל אירועי חדשות מתפרצות או משחקי ספורט בשידור ישיר.

**3.** אפיק ה-HD של הערוץ הראשון (511) אינו מבודל בלוגו מאפיק ה-SD (11). בשני הערוצים מפורסם לוגו זהה ומשום כך קיים חשש להטעיה צרכנית. ראוי ורצוי להפריד בין האפיקים בלוגו שיבליט את שידורי ה-HD ולשם כך יש לרכוש את הציוד המתאים.

**4.** למרות ההליך לביטולה העתידי של האגרה, יותר מ-114 אלף תיקים נמצאים עדיין ברשות עורכי הדין בהליכי הוצאה לפועל. יש לנהוג בחוסר סבלנות כלפי משרדים העוברים על אמות המידה וההסכמים שהוצבו להם. יש לפקח עליהם ולבקדם באופן תדיר.



## נספחים

## נספח א'

### סמכות הנציב

סמכויות הנציב ודרכי פעולתו נקבעו בתיקון חוק רשות השידור (תיקון מס' 11) (הממונה על קבילות הציבור), התשנ"ד - 1994. במסגרת התיקון הוסף לחוק סעיף 22א, וזו לשונו:

22א. (א) יושב ראש הרשות ימנה, באישור המליאה, ממונה על קבילות הציבור ברשות (להלן - הממונה על קבילות) לתקופת כהונה של חמש שנים.

(ב) הממונה על הקבילות ידון ויברר קבילות ותלונות מטעם הציבור בכל הנוגע למשדרי הרשות או לאופן פעולתה של הרשות. הועד המנהל, באישור השר וועדת החינוך והתרבות של הכנסת, יקבע כללים לפעולות של הממונה על הקבילות, לרבות לעניין אופן בירור התלונות.

(ג) הממונה על הקבילות רשאי שלא לטפל בתלונה או בקבילה אם גוף אחר ברשות מוסמך לדון ולהכריע בה.

(ד) החליט הממונה על הקבילות שלא לטפל בתלונה בשל קיום גוף כאמור בסעיף קטן (ג), ידווח על כך ליושב ראש הרשות ולמליאה ויעביר לוועד המנהל את הטיפול בקבילה.

(ה) מצא הממונה על הקבילות, לאחר דיון בקבילה ובשמיעת הנוגעים בדבר, כי צדק הקובל בפנייתו, וכי הרשות פעלה שלא כדין בנושא מסוים, רשאי הוא לפנות למנהל הכללי בדרישה שיורה לשדר את ממצאיו בטלוויזיה או ברדיו; המנהל הכללי יורה על שידור הממצאים כאמור בשים לב להמלצת הממונה על הקבילות.

### דברי הסבר

מוצע לקבוע בחוק את מעמדו וסמכויותיו של האומבודסמן שמונה על ידי יושב ראש הרשות ומליאת הרשות. התיקון המוצע מחזק את מעמדו של האומבודסמן והוא יוכל לטפל ביעילות בקבילות מכוח הצעת החוק ומכוח כללים שיותקנו, לפי הניסיון ולאור יוזמות של מנהל הרשות והועד המנהל.

## נספח ב'

### נוהל עבודת הנציב - החלטת הוועד המנהל

כללי העבודה של הממונה על תלונות הציבור חייבים באישור של השר וועדת החינוך של הכנסת לאחר שאושרו בוועד המנהל.

כיום פועל הממונה על פי הכללים שאושרו בעבר. עם זאת, בסוף שנת 2007 ובתחילת 2008 דן הוועד המנהל ואישר נוהל חדש לעבודתו. מטרת הנוהל החדש לחזק את מעמדו של הממונה: תוארו שונה לתואר נציב הקבילות, הוענקה לו הסמכות להעביר את החלטותיו בשעת הצורך גם לתיק האישי של עובד הרשות, הוא רשאי להמליץ במקרים מסוימים על הליך משמעותי. עם זאת, נקבע שבמקרה שהנציב חושב שיש לשדר תיקון לדברים שפורסמו - רשאי המנכ"ל לערער על כך ורק החלטת ועדת האתיקה והוועד המנהל תהיה סופית במקרה כזה.

### פרק א' - פרשנות

#### 1. הגדרות

בנוהל זה -

הרשות - רשות השידור

היו"ר - יו"ר רשות השידור

המנכ"ל - מנכ"ל רשות השידור

המליאה - מליאת רשות השידור

הוועד המנהל - הוועד המנהל של רשות השידור

הנציב - הממונה על קבילות הציבור

ועדת הביקורת - ועדת הביקורת של מליאת רשות השידור

ועדת האתיקה - ועדת האתיקה של מליאת רשות השידור

פגיעה - נזק ממשי לאדם, לשמו הטוב, לרכושו או לכבודו, לרבות חשיש של ממש לנזק שכזה.

תגובה - הכחשה, תיקון או הבהרה של פרט לא נכון, מטעה או לא מדויק או של דברים שהוצאו מהקשרם.

הנילון - מי שהתלונה נוגעת אליו.

המתלונן - מי שהגיש תלונה לפי כללים אלה.

#### 2. מינוי הנציב

היו"ר ימנה, באישור מליאת רשות השידור, נציב קבילות הציבור ברשות. המינוי ייכנס לתוקף לאחר אישור המליאה. המינוי יהיה לתקופת שירות של 5 שנים. תוארו של הנציב יהיה "נציב קבילות הציבור ברשות השידור".

#### 3. פרסום לציבור

הרשות תפרסם ברשומות הודעה על מינויו של הנציב וכן הודעה על דרכי ההתקשרות עמו.

#### 4. אי תלונת הנציב

הרשות תפרסם מזמן לזמן, ולפחות ביום אחד בכל חודש, בכל רשתות הטלוויזיה והרדיו שברשותה



וכן כל העת באתר האינטרנט שלה, את כתובתו של הנציב ואת הדרכים שבהן אפשר להעביר אליו תלונות. הנציב הוא בלתי תלוי בעבודתו ואין עליו מרות בעניין מילוי תפקידו זולת מרותו של הדין.

## **פרק ב' - תלונה לממונה**

### **1. נושאי הקבילות**

הנציב יקבל וידון בתלונות וקבילות בכל דבר ועניין הנוגע למשדרי רשות השידור או לאופן פעולתה.

### **2. הגשת קבילה**

התלונה תוגש לנציב בכתב. המתלונן יחתום על תלונתו ויצרף את כתובתו המלאה. בתלונה המועברת בדואר אלקטרוני יציין המתלונן את שמו המלא ואת כתובתו והדבר ייחשב לחתימה. התלונה תכלול את תיאור העניין הנילון, את המועד שבו אירע, וכל פרט אחר העשוי לסייע לבידור התלונה. כאשר הקבילה מוגשת בעזרת עמותה או ארגון צרכנים - התלונה המקורית תישלח לנציב העתק מתשובת הנציב יישלח גם לידי העמותה או הארגון המסייע.

### **3. סמכויות מקבילות**

ראה הנציב שגוף אחר ברשות מוסמך לדון, להכריע או להשיב על תלונה שנשלחה אליו הוא רשאי שלא לטפל בתלונה ולהעבירה לאותו גוף. במקרה שהחליט הנציב כך יודיע על כך בכתב ליו"ר, לוועד המנהל ולועדת הביקורת וכן למתלונן עצמו. עם סיום הטיפול בתלונה יועברו הממצאים לידיעת הנציב והנציב יודיע לפונה על תוצאות הטיפול. החל גוף אחר ברשות בטיפול בתלונה, יימנע הנציב מטיפול בה, ממצאי הגוף האחר יועברו לידי הנציב כדי שישב לפונה.

### **4. תלונות שאין לברר אותן**

1. הנציב לא יברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
2. אם יתברר שהתלונה נחקרת בידי גוף חקירה מוסמך על פי חוק, רשאי הנציב לדון רק באותו חלק של התלונה הנוגע לאתיקה מקצועית בלבד. דיון זה יתקיים רק לאחר קבלת חוות דעתו של היועץ המשפטי ובהרשאתו.
3. הנציב רשאי שלא לברר תלונה שהוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ויודיע על כך למתלונן.
4. הנציב לא יברר תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב) תשי"ח 1958.
5. הנציב רשאי להפסיק בידור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבידורה ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. הפסיק הנציב את הבידור, יודיע זאת למתלונן ולנילון ויציין את הנימוקים לכך.

## 5. אופן הברור

1. הנציב רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.
2. הנציב יביא את התלונה לידיעת מי שהיא נוגעת אליו וייתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה.
3. הנציב רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילוּן וכל אדם אחר אם ראה בכך תועלת.
4. הנציב רשאי לדרוש מן הנילוּן ומן הממונים עליו להעביר אליו את גרסתם בעניין התלונה וזאת בתוך תקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.
5. לצורך ברור תלונה, רשאי הנציב לדרוש מכל עובד או בעל תפקיד ברשות, גם אם אין בינו ובין הרשות יחסי עובד-מעביד, להתייצב לפניו במועד שיקבע הנציב ולתת לו כל מידע או מסמך העשויים לדעת הנציב לסייע לברור התלונה. סירב בעל התפקיד להתייצב ולתת את המידע, ישעה אותו המנכ"ל מיידיית מעבודתו עד שיתייצב או ימסור את המידע. מי שנדרש להתייצב או למסור מידע או מסמך כאמור חייב למלא את הדרישה, והוראות סעיף 11 לחוק וועדות החקירה התשכ"ט - 1968 יחולו, בשינויים המחויבים, על סירוב למלא את הדרישה.

## 6. ממצאי הנציב

- מצא הנציב בתום תהליך הברור שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ינהג כמפורט להלן:
1. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן ולמי שהתלונה עליו.
  2. העלה ברור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הנציב להצביע לפני מי שהתלונה עליו על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. כמו כן רשאי הנציב להורות על העברת העתק מהחלטתו לתיק האישי של הנילוּן.
  3. הנילוּן או הממונה עליו יודיע לנציב תוך המועד שנקבע כאמור בפסקה (2) על האמצעים לתיקון הליקוי.
  4. הצביע הנציב על הצורך בתיקון ליקוי כאמור בפסקה (2) - תעקוב ועדת הביקורת של מליאת הרשות אחר יישום המלצותיו. בכל מקרה של עברה אתית יועבר הנושא למעקב של ועדת האתיקה.
  5. העלה ברור התלונה חשד שנעברה עבירה פלילית - יביא הנציב את הדבר לידיעת היועץ המשפטי של הרשות ויודיע על כך ליועץ המשפטי לממשלה.
  6. רשאי הנציב לפנות למנהל הכללי בכתב בדרישה שיוורה לשדר את ממצאיו בשידורי הטלוויזיה או הרדיו. בטרם יפנה את הדרישה למנכ"ל, יבדוק את עמדת המנכ"ל, ויאפשר לו להביע את עמדתו וישמע את שיקוליו המקצועיים כעורך ראשי וכמי שרואה ראייה רחבה של השידור בכללותו. הגיעו המנכ"ל והנציב להסכמה, יפעלו על פיה. אם לאחר הברור לא יושבו חילוקי הדעות, יופיעו המנכ"ל והנציב בפני ועדת האתיקה. לאחר ששמעה הוועדה את עמדות הצדדים תעביר הוועדה את החלטתה לוועד המנהל כדי שזה ייתן לה תוקף. המנכ"ל יורה על שידור הממצאים בהתאם להחלטה שתתקבל.

## 7. עבירה אתית

- מצא הנציב כי הנילוּן עבר עבירה אתית המצדיקה סנקציה, ידווח על כך ליושב ראש הרשות וליושב ראש ועדת האתיקה, ויפנה את הטיפול למנכ"ל וליועץ המשפטי. הנציב רשאי לצרף המלצה בדבר

הטיפול הנכון במקרה, ועדת האתיקה תעקוב אחר טיפול המנכ"ל בדרישת הממונה.

### **8. ממצא שלילי**

מצא הנציב כי אין יסוד לתלונה, יודיע על ממצאיו למתלונן ולנילון.

### **9. דין וחשבון**

הנציב יגיש למליאה דין וחשבון שנתי על פעולותיו והמליאה תדון בו ובמסקנות ובהמלצות הכלולות בו. המליאה תזמן את המנכ"ל לדווח לה על יישום ההמלצות. משהוגש דין וחשבון כאמור בסעיף 22 לחוק רשות השידור, הוא יהיה פתוח לעיון הציבור, יועבר לכלי התקשורת בישראל ויכלל באתר האינטרנט של הרשות. דין וחשבון שהגיש הנציב וכן כל מסמך אחר שפרסם או הכין במהלך מילוי תפקידו, או הודעה שנמסרה לו אגב מילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

### **10. דיווח לוועדת האתיקה**

הנציב יופיע בסוף כל רבעון לפני ועדת האתיקה של הרשות וידווח לה על התלונות שנתקבלו במשך הרבעון ועל מצב האתיקה המקצועית ברשות כעולה מתוך התלונות. הנציב רשאי להמליץ לוועדה לעשות בדיקות מערכתיות במערכות ובמשדרים של הרשות.

### **11. השתתפות בישיבות**

הנציב ישתתף בישיבות הוועד המנהל וועדות המליאה ויחווה את דעתו בנושאי אתיקה, שקיפות, פתיחות הרשות כלפי הציבור ובכל דבר ועניין הקשור לעבודתו. הנציב ישתתף בישיבות הנהלת הרשות ופורום החדשות שלה ויחווה את דעתו כאמור לעיל.

## **פרק ג' - מתן אפשרות תגובה**

### **1. זכות התגובה**

עמדה הרשות לשדר משדר אשר יש בו לכאורה משום פגיעה באדם (להלן - המשדר), תנקוט הרשות צעדים סבירים, בנסיבות העניין, כדי לברר ולקבל את תגובת האדם לפני שידור המשדר ותשדר את התגובה יחד עם המשדר, באופן ובנוסח שתמצא לנכון, אלא אם כן ראתה כי התגובה אינה ראויה לשידור או כי נעשה שימוש לא ראוי באפשרות למתן תגובה.

### **2. שידור בהיעדר תגובה**

סירב האדם ליתן תגובה או שלא ניתן היה להשיג את תגובתו טרם שידור המשדר, תודיע הרשות על כך במשדר ותשדר את תגובתו לכשתתקבל במועד קרוב, ככל האפשר, למועד שידור המשדר.

### **3. שידור תגובה**

סבר אדם כי הרשות בשידוריה פגעה בו ולא ביקשה או שידרה את תגובתו, ובבירור תלונתו לנציב לפי נוהל זה מצא הנציב כי תלונתו מוצדקת והורה למנכ"ל לשדר את תגובת המתלונן, יורה המנכ"ל

או מי שהוא הסמיך לכך לשדר את התגובה במועד ובאופן שהורה הממונה. אין בהוראה זאת לגרוע מסמכויות הנציב בעניין שידור ממצאים או מכל סמכות אחרת של הנציב על פי נוהל זה.

## נספח ג'

### כללי רשות השידור (ממונה על קבילות הציבור) (תיקון) התשנ"ח - 1998

בתוקף סמכותו לפי סעיפים 22א (ב) ו-33 לחוק רשות השידור, התשכ"ה - 1965 באישור השר ובאישור וועדת החינוך והתרבות של הכנסת, קובע הוועד המנהל את הכללים הבאים:

1. בסיפא 11 לכללי רשות השידור (ממונה על קבילות הציבור) תשכ"ה - 1965 סעיף 11 (להלן - הכללים), במקום כותרת השוליים יבוא: "דין וחשבון הממונה". תוספת 2. אחרי סעיף 11 לכללים יבוא:

סעיף 11א

"דין וחשבון המנהל הכללי"

11א. "המנהל הכללי יגיש לוועדת הביקורת של מליאת הרשות, אחת לשנה, דין וחשבון על יישום המלצות הממונה".

נתאשר.

בנימין נתניהו,

ראש הממשלה

## נספח ד' שדרוג מערך המשדרים בשנת 2013

משדרים - ריכוז השינויים שבוצעו בשנת 2013							שם התחנה עודכן בתאריך: 24/1/2014
88	קול המוסיקה	רק"ע	ד	ג	ב	א	
הוספה			הוספה				מנרה
			הגדלה				חיפה נביאים
						הגדלה	ת"א כלל
							צפת
הוספה		הוספה				הוספה	חיפה רדאר
		הוספה	חידוש			הוספה	אילת
	הוספה	הוספה					אפרת
				הוספה		1	ירושלים טלוויזיה
הוספה			הוספה				כוכב הירדן
			הוספה		הוספה		הר יונה (נצרת צפון)
הגדלה		חידוש			חידוש		באר שבע אולפן
						הוספה	באר שבע אשל
הוספה	הוספה		הוספה		הוספה		אריאל
		הוספה	הוספה			הוספה	גרופית
							בעל חצור - עטרה
הוספה		הוספה	הוספה			הוספה	מצפה רמון
הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	גדרון
הוספה		הוספה				הוספה	קליה צפון ים המלח
	הוספה	הוספה	הוספה			הוספה	ספיר עין יהב
הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	בני יהודה רמה"ג
הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	ערד
הוספה	הוספה	הוספה		הוספה		הוספה	שער הנגב
	הוספה			הוספה			חיפה פנורמה
הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	פתחת רפיח
הוספה	הוספה	הוספה		הוספה		הוספה	בר יהודה ים המלח
הוספה	הוספה	הוספה		הוספה		הוספה	קציר
הוספה	הוספה	הוספה		הוספה	הוספה		חלץ
	הוספה	הוספה		הוספה	הוספה	הוספה	ירוחם - שדה בוקר
הוספה	הוספה	הוספה		הוספה		הוספה	ירושלים קראון פלאזה
הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	מעלות
הוספה	הוספה		הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	נתניה
הוספה	הוספה		הוספה	הוספה	הוספה	הוספה	עכו

### מקרא

חידוש = החלפת משדר בלוי בחדש באותה עוצמה.  
הגדלה = החלפת משדר בלוי בחדש בעל עוצמה גדולה יותר מהישן.  
הוספה = הוספת משדר חדש למערך המשדרים לשיפור הקליטה.

■ משדר ששודרג ב-5 השנים האחרונות ■ משדר מתוכנן לשדרוג במהלך הרפורמה  
■ משדר ששודרג ב-2013 ■ אין תוכנית למשדר לרשת זו בתחנה

## נספח ה'

### הנחות ופטורים באגרה

#### 1. מה הבסיס החוקי לגביית האגרה, הקנסות והפרשי ההצמדה החלים על חובות האגרה?

חוק רשות השידור קובע כי כל אדם המחזיק במקלט טלוויזיה ישלם את האגרה במועד הקבוע בחוק.

מטרתו היסודית של המחוקק הנה למנוע מהמחזיקים במקלטים לעכב את תשלומי האגרה.

המחוקק קבע בתקנות עונשים חמורים במיוחד על אי תשלום האגרה במועד.

הקנס על פיאגור בתשלום האגרה יגדל מדי חודש ב־10% עד לשיעור של 50% מקץ חמישה חודשים. כמו כן, מופעל על הקנסות והקרן מנגנון של הצמדה החל מהחודש השלישי לפיאגור בתשלום.

גידול מהיר כזה בעלות האגרה נועד כאמור להרתיע לקוחות מעיכוב תשלומי האגרה.

כמו כן, ניתנה לרשות האפשרות לפעול באמצעות פקודת המסים והגבייה, על מנת שתוכל לבצע את חובתה בצורה ממוקדת ומקיפה נגד סרבני תשלום.

## פרק ז' - פטורים/מימונים/החזרי תשלום

### 2. מי זכאי לפטור ומהו אחוז ההנחה? נוהל פטור/מימון 2-020, סעיף 6.1.2

להלן פירוט סוגי הפטורים הקיימים על פי חוק רשות השידור ותקנותיו.

אחוז ההנחה	זכאים לפטור
50%	גמלאים (אזרחים ותיקים)*
50%	דיירי בית אבות
50%	זקנה ושארים
100%	חירש־אילם
100%	ותיקי מלחמה נזקקים
100%	עולה חדש - פטור שנה
100%	הבטחת הכנסה**
100%	נשיא המדינה
100%	קונסול דיפלומטי
50%	אסירי ציון הזכאים להבטחת הכנסה

מוסדות חברתיים כגון: בתי הבראה, בתי חולים, בתי אבות, מועדוני קשישים, אכסניות נוער ומועדונים בבסיסי צה"ל - זכאים ל-50% הנחה.

\* אזרחים ותיקים זכאים ל-50% פטור על פי חוק ומשנת 2007 זכאים גם ל-50% מימון ממשרד האוצר.

\*\* בכפוף לעמידה בתנאים הקבועים בחוק.



### 3. האם ישנן אוכלוסיות המקבלות מימון עבור אגרת הטלוויזיה? מיהם הגורמים המממנים?

רשימת הזכאים למימון מלא (100%) מהגורמים הבאים:

הגורם המממן	רשימת הזכאים לפטור
משרד החינוך	עובדי הטלוויזיה הלימודית
משרד הביטחון	עובדי גלי צה"ל
משרד הביטחון	אלמנות משרד הביטחון
משרד הביטחון	יתומי משרד הביטחון
משרד הביטחון	הורים שכולים
משרד הביטחון	נכי צה"ל
ביטוח לאומי	נכי פעולות איבה
ביטוח לאומי	פעולות איבה - משפחות שכולות
משרד האוצר	נפגעי פעולות הנאצים
50% משרד האוצר	אזרחים ותיקים*

\* זכאים גם ל-50% פטור על פי חוק ולכן אינם נדרשים לשלם את תשלום האגרה.

## נספח ו'

### דוח בדיקת תפקוד הערוץ הראשון בימי סערת השלגים

#### דוח סערה

מונינו על ידי ועדת התוכן כוועדה אד-הוק לבדיקת התנהלות הערוץ הראשון בקשר לסיקור הסערה, שהתחוללה בין התאריכים 12.12.2013 ועד 14.12.2013.

הוועדה הטילה על האומבודסמן, דדי מרקוביץ', מתוקף תפקידו, להמציא נתונים וסקירה רלוונטיים לימי הסערה ולהיערכות של הערוץ הראשון לקראתה. על האומבודסמן הוטלה המשימה, בין היתר, לקבל הודעותיהם של המעורבים בדבר, לרבות מנהל הטלוויזיה, מנכ"ל הרשות, מנהל חטיבת החדשות, שדרים וכן עובדים שונים ונוספים רלוונטיים.

בד בבד, נקבע מועד דיון לוועדה, אליו זומן מנכ"ל רשות השידור, ו/או מי מטעמו, לפי שיקול דעתו, כרלוונטי לבדיקתנו.

מועד הדיון נקבע ליום 9.1.2014. לדיון זה הופיעו כל חברי הוועדה והוצגו בפניהם ממצאי בדיקתו של האומבודסמן. זה ציין כי העובדים חששו לשתף עמו פעולה. מטעם הערוץ הראשון לא הופיע איש, על אף הזימון.

אף על פי כן, ולמען הזהירות, הוחלט כי תינתן הזדמנות נוספת לנציגי הערוץ הראשון לתת דעתם ו/או להשתתף בדיון. על כן נדחה הדיון לשיבה נוספת ל-16.1.2014. כדי לוודא הופעת נציגי הערוץ הראשון, נשלח אל המנכ"ל מייל ובו הודע לו על המועד החדש, תוך הזמנה לדיון, ואף ניתנה לו אופציה לקבל כל חומר שהיה על שולחן הוועדה ו/או להגיב בכתב. לשכת היו"ר וידאה כי המייל התקבל בלשכת המנכ"ל פעמיים, זאת לאחר שבפעם הראשונה בוטל אישור הקבלה.

אך גם ביום 16.1.2014 לא הופיע נציג כלשהו מטעם הערוץ הראשון, לא התקבלה עמדה בכתב ואף לא נתבקש העתק מהחומר שנאסף על שולחנה של הוועדה. על כן, העמדה היחידה בקשר עם החקירה הנה ממצאי הבדיקה שהעביר האומבודסמן, שמתקבלים ככתבם וכלשונם, כפי שקראה הוועדה והשתכנעה מבדיקתו, במיוחד לנוכח חיוורונו של הערוץ הראשון, לעומת שאר הערוצים, בלשון המעטה, בסיקור הסערה, ולרבות אי סיקור חלק נרחב מהתדרוך של ראש הממשלה. הגם שמובן מאליו כי על הערוץ הראשון, כשידור ציבורי, מוטלת החובה האלמנטרית, לספק שידור נכון ואמין למשלמי האגרה.

בברכה,

עו"ד וופא זועבי פאהום

שלום קיטל

יואב צור

דדי מרקוביץ'

## להלן ממצאי הבדיקה ומסקנות הוועדה:

### הקדמה:

מיום חמישי 12.12.13 ועד שבת 14.12.13 התחוללה ברחבי הארץ, ובעיקר בירושלים ובהרי יהודה, סערת מזג אוויר נדירה. השלג הכבד והסופה שיתקו את התנועה ואת מהלך החיים השגרתי בבירה ובסביבותיה. מלבד ההסגר שנכפה על מאות אלפי אזרחים, נפגעה קשה אספקת החשמל ועשרות אלפי בתי אב נותרו בקור העז בלי תאורה וחימום במשך יומיים. מיותר להדגיש שתפקידם, המובן מאליו, של כלי תקשורת ארציים לספק מידע רציף ועדכני לציבור בצד דיווח ותיאור האירועים ובדיקה בלתי פוסקת של הרשויות, מעשיהן ומחדליהן. ערוץ 1 כשל במשימה הזאת. עיון בלוח השידורים של שלושת הערוצים הארציים (נספח 1) מלמד על הפער שקשה למצוא לו הסברים הגיוניים בין שידורי הערוץ הציבורי לשידורי הערוצים 2 ו-10.

אך לא רק ההשוואה לערוצים האחרים מלמדת על המחדל. תפקידה של רשות השידור, על פי חוק רשות השידור, הוא לקיים שידור ציבורי אמין. תפקידה של הרשות הוא לשדר באופן רציף מידע לציבור, תחת כל איום ובכל תנאי מזג אוויר.

בעוד ערוצים 2 ו-10 השכילו להבין את ממדי התופעה, החלו לשדר מ-7:00 בבוקר, כמעט ברציפות עד למוצ"ש - בערוץ הראשון עלה סיקור חלקי ביום שישי, ונעדר כמעט לגמרי ביום שבת עד למוצ"ש.

יש להדגיש: עובדי רשות השידור עשו כמיטב יכולתם לקיים שידור מקצועי וראוי ובכמה מקרים אף התווכחו עם הממונים עליהם על הצורך להרחיב ולהעמיק את השידור, אך ללא הועיל. ההיערכות מראש ותהליך קבלת ההחלטות תוך כדי האירוע היו לקויים. הנתונים להלן נאספו על ידינו והתקבלו בין היתר מעיתונאים, טכנאים ועובדים במינהלה ברשות השידור שהיו בשטח, בבניין רוממה בירושלים ובתל אביב. לבקשתם, הציטוטים והמידע המובאים כאן אינם לייחוס.

בניגוד לכללים ולאמור בחוק, מנהלים בכירים, בהנחיית המנכ"ל, לא שיתפו פעולה עם עבודת הבדיקה. המנכ"ל התעלם (פעמיים ובשני מועדים שונים) מההזמנה שניתנה לו על ידי הוועדה וסירב להתייבב מולה או לשלוח את גרסתו ומסקנותיו לאירועים. הדוח וההמלצות יועברו לעיון ולטיפול ועדת התוכן.

### השתלשלות האירועים:

1. על ממדי הסערה ניתן היה להבין כבר מהדיווחים של שרון וכסלר, החזאית, מיום רביעי. השלג אמנם היה צפוי, אולם היקפו והעובדה כי כבישי ירושלים ייחסמו לא היו צפויים.
2. בתחזית יום ה', במהדורת "מבט", הצילומים של שרון וכסלר ודיווחיה לא הותירו מקום לפרשנות (וכסלר במהדורה: "שיא הסערה לפנינו"). יש שלג כבד, הכבישים לבירה החלו להיסגר.
3. בעת שידור מהדורת חצות, העיר הייתה נצורה. במהדורה דווח על השלג הכבד ועל הדרכים

- החסומות. הועלה לקו בשידור חי נהג שהיה תקוע בכביש 1.
4. עוד באותו ערב, האנשים הנצורים ברוממה ניסו להשיג את ראש מינהל הטלוויזיה, אורן שינדל. על פי המידע שנמסר לנו הוא לא היה זמין.
5. דוגמה להיערכות בערוצים המקבילים: בערוץ 10 הבינו את המצב המיידש בערב יום חמישי. הם שכרו רכבים, העלו צוותים לירושלים. יש להם, למשל, אפליקציה של liveU ויכולת שידור "סטנד אפ" דרך יישום של "וואצאפ". הם קיבלו אישור והתחברו למצלמות של מוקד התנועה הארצי לתמונות מקיפות. בערוץ 2 ההיערכות הייתה בבוקר. צוותים הועלו לירושלים ולנווה אילן עם מזרנים ומזון בחלון זמן שאפשר עדיין תנועה בבוקר על הציר הראשי.
6. עד לשלב זה לא היה איש מינהל בניין הטלוויזיה שידאג לרכבי חילוץ, למזון (מזון), לבית מלון, לציווד טכני ותיגבור ערכות liveU (במערכת בירושלים קיימות רק שתיים).
7. לא הייתה החלטה מערכתית על "גיוס כללי" בטלוויזיה. העובדים יצאו בלילה מרוממה מתוך ידיעה שיש סבירות גבוהה שהם לא יוכלו לחזור לעבודה בבוקר.
8. אף מנהל תוכן לא היה בנמצא (לא מנכ"ל כמנהל טלוויזיה, לא ראש חטיבת החדשות ולא סגנו) כדי להיערך לבוקר, בין היתר כדי להחליט האם כדאי לשדר באולפן חדשות פתוח. מנהל תורן, שאחראי על דיווח למנכ"ל, על שמירה על רצף השידורים, על דיווח על אירועים חריגים ועל ההחלטה האם לפתוח בשידור מיוחד לא הצליח להשיג את מקבלי ההחלטות. אחת הסיבות: הפסקת חשמל שהייתה בחלקים נרחבים מהעיר והיישובים שסביב לה (כמו הר אדר).
9. כל האנשים ברוממה שוחררו לבתיהם. מלבד צוות של כעשרה אנשים. הוזמנו על ידי מנהל תורן שבעה חדרים במלון קראון פלאזה ("שערי העיר", המלון הקבוע, היה מלא) והוזמנו פיצות. ב-03:00 בבוקר מספר מצומצם של עובדים של ערוץ 1 שוכן במלון בשל חוסר היכולת לנוע חזרה לבתיהם.
10. מזג האוויר תפס את המערכת תקועה. למשל, הוכנו רכבים וניידות עם שרשרות. בחנייה היה עומס שלג כזה שלא ניתן היה לחלץ את הרכבים בזמן אמת. הרכבים נתקעו.
11. יצוין כי גם אם מערכת החדשות הייתה מחליטה לפרוץ את השידור - בפועל היכולת הטכנית הייתה מוגבלת ליכולות הבסיס. למעשה, נראה כי המערכת כולה לא הייתה ערוכה לשידורים בשלג, לא מקצועית ולא טכנית (שינוע עובדים לעבודה בבוקר, מזון וכו').
12. ביום שישי בבוקר, בערוצים 2 ו-10 החלו תכניות הבוקר עם דיווח על מזג האוויר. לערוץ הראשון אין תכנית בוקר.
13. אין תיעוד לישיבה כלשהי של הטלוויזיה על היערכות לקראת הסערה, אם צריך או לא לפרוץ לשידור.
14. לקראת 7:30 קיבלה מרב מילר, מגישת "מבט", הוראה להגיע לאולפן תל אביב ולהיערך לשידור מיוחד.
15. ב-9:00 בבוקר שישי עלתה מהדורת חדשות מיוחדת בערוץ 33 של 8 דקות עם צילומים מהשטח שהייתה יוזמה אישית של העיתונאים ברוממה. הסיבה לכך שמהדורת החדשות עלתה בערוץ 33 ולא בערוץ 1, כמתחייב, הנה כי בבוקר משודרים בערוץ 1 שידורי החינוכית, וזאת אף על פי שמנהל חטיבת החדשות או מנהל הטלוויזיה רשאים לפנות לחינוכית ולדרוש את השידורים במקרי חירום. הפנייה לחינוכית נעשתה רק לקראת 10:00. שרון וכסלר, החזאית,

הייתה גם המגישה, ולדבריה במשדר: "מדובר בתקדים היסטורי... אין ספק שאנחנו נמצאים באירוע היסטורי והיסטורי מבחינת קנה המידה והממצאים שלו... זה באמת משהו יוצא דופן שתפס את כולנו בהפתעה כל כך גדולה".

16. מבזק נוסף בערוץ 33 עלה ב־10:00. רק ב־10:34 עלה השידור בערוץ 1.
17. ב־19:00 הופסק השידור החדשותי והערוץ הראשון שידר תכנית בידור "נפגשים בשישי עם יענקל'ה ואירית" - בשידור חוזר נוסף. מערכת "יומן", שהייתה ערוכה להקדים את המשדר, פנתה לחטיבת החדשות, אך מנהל החטיבה סרב לפנייה והעדיף להעלות את תוכנית הבידור במקום להקדים את המשדר האקטואלי. בערוצים המתחרים הוקדמו מהדורות החדשות בערב שישי והחלו ב־19:00.
18. ביום שבת, השידורים בערוץ 1 היו צמודים ללוח השידורים הרגיל. רק ב־17:00 עלה מבזק חדשותי. ב־19:52 שודרה מהדורת החדשות השבועית עם עדכונים על מזג האוויר.
19. בערך ב־17:30 יצאה השבת. עד למהדורת החדשות המרכזית (19:52) לציבור הדתיים ולשומרי השבת אין תמונה מלאה על אירועי סוף השבוע.
20. 19:00, "מוצ"ש, תדרוך של ראש הממשלה בחדר החירום שהוקם בעיריית ירושלים. צוות של הערוץ הראשון נמצא שם. למרות זאת, אין החלטה על הקדמת השידור. במקום, משודרת אותה תכנית הבידור, שוב בשידור חוזר ונוסף, מיום שישי ב־19:00.
21. ערוץ 10 סומך בדרך כלל באירועים כאלה על הערוץ הראשון כשידור גיבוי, אם השידור שלהם נופל בגלל תקלה. בערוץ 10 דיווחו לנו כי במקרה זה הופתעו שבמסיבת העיתונאים של ראש הממשלה לא היו יכולים לסמוך על הצוות של הערוץ הראשון שכאמור לא שידר את התדרוך.
22. ביום שבת, בירושלים, לערוץ הראשון הייתה אמנם רק כתבת אחת בשטח, ורד פלמן, אך בכל זאת נעדרו הדיווחים מהמסך. לערוצים המסחריים היו בשטח 5-6 כתבים שכן שידרו.
23. יצוין כי במקרי עבר, ולאורך השנים, הערוץ הראשון תפקד במצבים מסוג זה. יש כללים ברורים, גם אם לא רשומים, בעניין היערכות חירום.
24. עד לכתבת דוח זה לא התקיים בטלוויזיה דיון על לקחי הסערה. ב"קול ישראל" התקיים דיון, בהשתתפות מנהל קול ישראל וכל המנהלים הרלוונטיים (מינהל ותוכן), והופקו לקחים.
25. יצוין לסיכום: היו עיתונאים, צלמים ואנשים טכניים ברוממה שהיו יכולים לבצע את המשימה. לא הייתה החלטה ברמת התוכן ולא הייתה יכולת טכנית לפעול תחת המצב הקיים.

## מסקנות:

1. ההנהלה לא תפקדה כראוי בהכנות לאירוע, בזמינות לפניות וליזמות העובדים ובתפעול המערכת כולה. הטלוויזיה לא הייתה ערוכה לסיקור סערת השלגים ולא שידרה בהיקף ובעומק הנדרש.
2. לא היה שיתוף פעולה בין זרועות הניהול - בין שירותי המינהל לחטיבת החדשות.
3. אין תיעוד לאף ישיבת הנהלה (גם לא בפורום מצומצם) שהתכנסה כדי להחליט כיצד לנהוג בסערה. לא ביום שישי בבוקר כאשר ממדיה כבר היו ידועים ולא לפני כן, במהלך השבוע שקדם לסערה.
4. ההנהלה לא הפעילה שיקול דעת בעניין הפריצה לשידורים ול"אולפן פתוח". ההחלטה

- לדרוש את השידורים מהטלוויזיה החינוכית ביום שישי ב־10:00 בבוקר הייתה מאוחרת מדי.
5. מנהל חטיבת החדשות היה חייב להתעקש ולהקדים את שידור "יומן", כפי שאף הציעו לו, אך הוא החליט להחזיר את השידורים לחטיבת התכניות ולשדר בשידור חוזר תכנית בידור, שעה לפני עליית "יומן", שאותו ערך באותו ערב.
6. גם ההחלטה שלא לשדר חדשות ברצף ביום שבת הייתה שגויה. המבזק בשעה 17:00 היה קצר מדי ולא תאם את האירועים. רובו של תדרוך רב משתתפים, עם ראש הממשלה מחדר המצב בעיריית ירושלים, לא שודר.
7. יש לרענן את הנהלים לשידור אירועים בלתי צפויים בין אם מדובר על מפגעי טבע ובין בפיגועים על רקע ביטחוני.
8. יש לדאוג לשיפור דרכי הקשר עם נושאי משרות ניהוליות ובכך לאפשר קבלת החלטות הולמת ומהירה בזמן אמת.
9. ראוי היה שלטלוויזיה הישראלית הציבורית יהיה משדר (תכנית) בוקר, מעשה שגרה, מה שהיה מקל מאוד על ההיערכות בימים חריגים.
10. ראוי לקיים דיון מקצועי, ענייני, על הכשל שהיה כדי לשפר את פריסת השידורים ואיכותם באירועים חריגים שעלולים להתרגש עלינו, למרבה הצער, בעתיד.
11. אין שום סיבה מתקבלת על הדעת שדווקא הערוץ הציבורי יהיה האחרון והממעייט מכל הערוצים הארציים להגיב באירועים גדולים שבהם יש חובה, בראש ובראשונה, להגיש שירות לציבור.

## נספח 1

### לוח שידורים יום שישי 13.12

ערופ 10	ערופ 2	ערופ 1	
תכנית בוקר + מבזקים	תכנית בוקר + מבזקים		06:30
"אולפן פתוח"	"אולפן פתוח"		9:00
		מבזק + "אולפן פתוח"	10:34
"שישי", מהדורה מוקדמת	חדשות, מהדורה מוקדמת	תכנית בידור - נפגשים בשישי (ש.ח)	19:00
	אולפן שישי	"יומן"	19:52
בידור		סרט	21:30
בידור	בידור - כלוב הזהב		22:00
בידור	חדשות, מהדורת לילה		23:30
בידור		חדשות, מבזק לילה	23:50

### סיכום יום שישי:

**ערופ 10**  
תכנית בוקר עם מבזקים  
מ־06:30  
אולפן פתוח  
מ־09:00 עד 21:44  
המשך תכניות רגיל

**ערופ 2**  
תכנית בוקר עם מבזקים  
מ־06:30  
אולפן פתוח  
מ־09:00 עד 22:00  
23:30 מהדורת חדשות  
חצי שעה

**ערופ 1**  
2 מבזקים בערוץ 33 (09:00 +  
10:00)  
אולפן פתוח מתל אביב  
החל מ־10:34 עד 19:00  
יומן ב־19:52 עד 21:30  
מבזק לילה לקראת חצות

## לוח שידורים יום שבת 14.12

ערופ 10	ערופ 2	ערופ 1	
מבזק	"אולפן פתוח"		07:00
מבזק			11:00
מבזק			12:00
מבזק	בידור/בישול/דרמה		13:00
מבזק	מבזק		14:00
"אולפן פתוח"	"אולפן פתוח"		15:00
	פגוש את העיתונות	מהדורת חדשות עד 17:30	17:00
חדשות, תדרוך רוה"מ	חדשות, תדרוך רוה"מ		19:00
המגזין, חדשות השבת	חדשות, מהדורה מרכזית	חדשות	20:00
בידור	חדשות, מהדורת לילה		23:00
מבזק		חדשות, מבזק לילה	23:50

### סיכום יום שבת:

**ערופ 10**  
מבזק ראשון ב־7:00.  
מ־11:00 מבזקים כל שעה.  
מ־15:00 עד 21:30 אולפן פתוח ושידורי חדשות.  
19:00 שידור תדרוך רוה"מ מבזק בחצות

**ערופ 2**  
מבזק ראשון ב־6:50  
אולפן פתוח עד 12:40  
מ־15:00 עד 21:30 שידורי חדשות ואקטואליה. 19:00 שידור תדרוך רוה"מ 23:00 חדשות לילה

**ערופ 1**  
לוח שידורים רגיל עד 17:06  
מהדורת חדשות 17:07 עד 17:27  
מהדורת חדשות 19:52  
מבזק לילה לקראת חצות



## נספח 2

### תדריך למנהל תורן

#### כללי

1. תדריך זה הוא אינפורמטיבי בלבד. יש לקרוא את תיק מנהל תורן (הנמצא בלשכת מנהל הטלוויזיה למרות שאינו מעודכן, הוראותיו מחייבות).
2. שעות התורנות כמנהל תורן הן: תחילת התורנות - לפני התכנית הקודמת ל"מבט" או "יומן" (כדי שניתן יהיה להיערך לעליה בזמן של תכניות אלה); שעת סיום המשמרת, בגמר השידורים.
3. בזמן המשמרת (תחילת השידורים בעברית ועד סיומם) מנהל תורן מחליף את מנהל הטלוויזיה, ועיקר אחריותו - קיום רצף השידור המתוכנן. אין פירושו של דבר שבזמן המשמרת אתה מוסמך לחתום על הסכמי שכר, אלא הכוונה היא שעליך לפתור בעיות בתחום היום יום והסביר. בכל מקרה יש להפעיל שיקול דעת, ובמקרה של ספק, להתייעץ עם בעל הסמכות הרלוונטית: מנהל החטיבה הנוגעת בדבר, מנהל הטלוויזיה או אף המנכ"ל (אם ארע אירוע חמור ביותר, ולא הצלחת להשיג את מנהל הטלוויזיה).
4. תפקידך העיקרי הוא לנהל את רצף השידור כפי שנקבע בתסריט השידור, לשדר את כולו, ולפקח על משמעת השידור, כדי לאפשר שידור רציף ללא תקלות ושמירה על לוח השידורים. יש לעשות זאת באמצעות מפקח השידור בחדר הבקרה המרכזי ("מאסטר"), להנחות אותו לגבי כל שינוי או סטייה מתסריט השידור המקורי כדי שהוא יורה לנתב השידור או למפקחי השידור באולפנים מה לעשות.

#### פעולות

1. לפני תחילת המשמרת יש להתקשר אל מנהלת ההגשה ולשאול האם יש הדגשים מיוחדים בתסריט השידור / שינויים שיש לתת עליהם את הדעת במיוחד. יש לברר את כל הערות בתסריט: לוגואים, קרולים, טיים קודים יוצאי דופן, סדרי עדיפות לתקלות וכד'.
2. בהגעה למשמרת יש להודיע למודיעין ולמרכזיה את מספר הטלפון שבו תימצא כדי שיוכלו לאתר אותך במקרה הצורך ולהעביר אליך שיחות.
3. יש להגיע ל"מאסטר" לפני תחילת המשמרת ולבצע את הפעולות הבאות:
  - א. להודיע למפקח ב"מאסטר" שאתה מנהל תורן, ולתת לו את מספר הטלפון שבו תימצא במהלך הערב.
  - ב. לוודא אצל טכנאי השידור שיש לו את סרטי החרום והפילרים, ושהוא יודע את מקום הימצאם.
  - ג. לוודא עם מפקח השידור ונתב השידור שקראו את תסריט השידור.
  - ד. בעיקרון, יש להימצא במאסטר לפני כל חילוף תכניות, בין אם הן חיות מאולפן, או מוקלטות כדי לוודא שהתכנית הראשונה תיגמר בזמן, והבאה אחריה מוכנה לשידור על כל אמצעיה: אולפן, הימצאות הצוותים במקום וביצוע בדיקות טכניות (במיוחד קשר לאולפנים/ניידות, לוויינים וכד'). יש לוודא עם המפקח הטכני תוצאות חיוביות של הבדיקות, כדי שלא

- נופתע ונתבזה בשידור. אין להעלות שידור חדש אם אינו מוכן ב 100% מבחינה טכנית.
5. יש להודיע לתכנית כ-5 דקות לפני סיומה שעליה לגמור בזמן (להודיע מועד מדויק). במקרה של בקשה להארכה או לקיצור יש להיערך בהתאם.
6. תכניות עם תרגום חי - יש לוודא שמתרגם נמצא בחדר התרגום (בקומה ב').

## הנחיות לתקלות נפוצות:

גלישה: ישנם מספר תכניות שחשוב ביותר להעלותן בדיוק בזמן, כגון "מבט", חדשות הלילה או תכניות מיוחדות שקובע מנהל הטלוויזיה. בהתאם יש לקצר פרומואים או תכניות חיות אחרות. ההנחיה הקיימת היא שסטייה של עד דקה וחצי בתכנית (קצרה או ארוכה) היא בגדר הנסבל שאינה מחייבת שינוי תסריט השידור, למעט האמור לעיל.

אם מבטלים פרומואים יש לשאוף לבטל את המאוחרים (לקראת סוף השידור) ולא בתחילתו. בנוסף, יש לראות איזה פרומואים שודרו מספר פעמים רב ואתם להוריד, ולא את אלה שלא שודרו כלל. יש לקחת בחשבון שמאמץ הפקתי וכספי גדול הושקעו בפרומואים, ולכן אין להוריד

סתם, אלא בלית ברירה, לאחר שנעשה מאמץ לקצר בתכניות חיות. בכל מקרה יש לשדר ואין להוריד תשדירי שרות שתמורתן מכניסה כסף מזומן לקופת הרשות.

תכנית קצרה מהמתוכנן: ניתן לנגן קובץ פרומואים או לנגן פילרים לפי הרשימה. במקרה של פילרים, יש לוודא שאינם חוזרים על עצמם בסמיכות לקובץ אחר; במקרה של פילרים, יש לוודא שהטייפ מונח על הטיים קוד הנכון, למנוע טעויות. (ולוודא שהפילר מתאים למדיניות השידור: לא לשדר שיר עליז ביום של עצב לאומי).

## שונות

- את כל ההוראות, בין אם לנתב השידור, לטכנאי השידור או למפקחי האולפנים השונים, יש לעשות באמצעות המפקח ב"מאסטר". אין להנחותם ללא ידיעת המפקח מכיוון שהוא האחראי מבחינה טכנית לביצוע ההוראות.
- יש להקפיד במיוחד כאשר קיימים שידורים צמודים אחד אחר השני (באולפן א' ובאולפן "נקדי") - יש לעבור לשידור השני רק כאשר יש אישור מהצוות הטכני באולפן שהם מוכנים. אם אינם מוכנים, יש לשדר פרומואים ו/או פילר עד שיהיו מוכנים.
- אחריות מנהל תורן היא עד לסיום השידורים של אותו היום.
- יש להכין דו"ח כתוב למנהל הטלוויזיה בסיום המשמרת. על הדו"ח לציין את מהלך השידור (גלישות, קיצורים, תקלות טכניות) וכן אירועים מיוחדים: תלונות צופים (או העדר תגובות), בעיות מיוחדות או אירועים שכדאי ללמוד מהם, כגון אי ניצול שעות לוויין, אי ניצול אמצעים וכד'. מטרת הדו"ח היא הפקת לקחים למניעת הישנות תקלות ועליו להיות ערוך בהתאם.

עורך התדריך: י' רופין

(תדריך למנהל תורן מעודכן 15.11.06)

## נספח ז'

### כללי רשות השידור (תשדירי פרסומת והודעות ברדיו)

כללי רשות השידור (תשדירי פרסומת והודעות ברדיו), תשנ"ג-1993\*

בתוקף סמכותו לפי סעיפים 25א(ב)(2) ו-(ה) ו-33 לחוק רשות השידור, תשכ"ה-1965, בהתייעצות עם המנהל הכללי, באישור השר ולאחר הודעה לוועדת החינוך והתרבות של הכנסת לעניין פרקים ב' ו-ג', קובע הוועד המנהל של רשות השידור כללים אלה:

### פרק א': כללי

#### הגדרות

1. בכללים אלה -
  - "הרשות" - רשות השידור;
  - "המנהל הכללי" - המנהל הכללי של הרשות או מי שהוא הסמיכו;
  - "חברת השירותים" - החברה הנותנת לרשות, על-פי הסכם, שירותים בקשר להזמנה, הכנה או הפקה בשל פרסומת;
  - "פרסומת" - תשדיר פרסומת, תשדיר חסות או הודעה, המשודרים ברדיו תמורת תשלום לרשות;
  - "מפרסם" - אדם היוזם פרסומת לעצמו, למוצר שהוא מספק או לשירות שהוא נותן;
  - "פרסומאי" - אדם המפיק בשכר פרסומת עבור מפרסם ומייצג אותו בפני חברת השירותים והרשות;
  - "תשדיר חסות" - תשדיר המייחס חסות של מפרסם על שידור או על תכנית; "הודעה" - מסירת ידיעה לציבור.

#### 2. שידור פרסומת

פרסומת שהוזמנה, הוכנה או הופקה בידי הרשות או באמצעות חברת השירותים תשודר בכפוף לקבוע בכללים אלה ובתנאים הקבועים בהם.

### פרק ב': אישור פרסומת לשידור

#### 3. אישור שידור פרסומת

שידור פרסומת טעון אישור המנהל הכללי.

#### 4. סירוב אישור פרסומת

המנהל הכללי לא יאשר שידור פרסומת האסורה לפי פרק ג'; בנוסף על האמור בפרק ג' רשאי הוא שלא לאשר שידור פרסומת שיש בה, לדעתו, טעם לפגם מבחינה מוסרית או ציבורית, פגיעה בטעם הטוב או בסדר הציבורי או שהיא מזיקה לציבור.

5. ביטול אישור לשידור המנהל הכללי רשאי לבטל אישור לשידור פרסומת, או להפסיק שידור פרסומת, אם נוכח לדעת כי אין מתקיימים בה הוראות כללים אלה.  
6. על החלטת המנהל הכללי שלא לאשר שידור פרסומת או לבטל אישור שניתן, רשאי מפרסם לערור בפני ועדת ערר שמינה הוועד המנהל של הרשות מבין חבריו וחברי המליאה.

## פרק ג': איסורים ומגבלות על פרסומת

7. פרסומת אסורה

פרסומת אסורה לשידור אם, לדעת המנהל הכללי, היא כוללת אחד מאלה:

- (1) דבר הנוגד את חוקי המדינה;
- (2) תעמולה מפלגתית, או תשדיר בעניין השנוי במחלוקת פוליטית או אידיאולוגית בציבור, לרבות בדרך של קריאה לשינוי חקיקה בנושאים אלה;
- (3) פגיעה בדת, בלאום, בעדה, או במין, לרבות פגיעה ברגשות הדתיים של חלק זה או אחר מאוכלוסיית המדינה, או כוללת דברים העלולים לפגוע ברגשותיהם של מיעוטים היושבים בישראל;
- (4) שמות של בני אדם או תאגידים בלי שניטלה רשותם לכך בכתב ומראש;
- (5) קללות, דברי תועבה או אלימות מילולית, במפורש או במשתמע;
- (6) דברי לעז, דיבה או השמצה.
- (7) דבר הנוגד את חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, והתקנות שעל פיו; ובמיוחד פרסומת שיש בה כדי להטעות כמפורט להלן:
- (א) הגזמה לגבי איכות המוצר או השירות או ייחוס למצרף או לשירות מעלות או תכונות שלא ניתן להוכיחן;
- (ב) השוואה מטעה של מחיר עם מחירי מצרכים או שירותים אחרים, או השוואה בלתי הוגנת עם מוצריו או שירותיו של המתחרה או המבזה את המתחרה או פוגעת בו;
- (8) דברים העלולים לזרוע בהלה או פחד בציבור, בין היתר לעניין סכנת מחלה, או המנצלים אמונות תפלות.
- (9) פרסומת לגורמים מיסיונריים וכתות.
- (10) חוות דעה של רופא, מרפא או אחות, המובאת במישרין או בעקיפין, לגבי טיב מוצר או שירות וסגולותיו ואין נפקה מינה אם דמויותיהם ושמותיהם של אלה אינם קיימים במציאות;
- (11) פרסומת לתכשירים או לתרופות המתיימרים לרפא מחלות, מומים ופגמים פיסילוגיים למיניהם, אלא אם כן הוכחה יעילותם ובטיחות השימוש בהם לפי אישור מראש מאת משרד הבריאות, למעט תרופות המיוצרות בידי מפעל מוכר, להקלת כאב-ראש, מכאוב שיניים, הצטננות וכדומה;
- (12) שימוש בסטריאוטיפים המציגים בני אדם, בין היתר, כאובייקטים מיניים, כחפצים, כחסרי אונים, או כילדותיים, או הפוגעים בשוויון בין המינים;
- (13) סיגריות ומוצרי טבק אחרים.
- (14) פרסומת הנוגעת לשירותים כמפורט להלן:

- (א) בעלי מקצוע שאין לפרסמם, כגון רופאים, רופאי שיניים ועורכי דין;  
 (ב) מגידי עתידות, יועצים לעניינים שבנפש, אסטרולוגים וכיוצא באלה;  
 (ג) בנושאי שידוכין, התכתבות והיכרות למיניהם, תקשורת בענייני מין, נערות ליווי, עיסוי, זנות, מכירת אבזרי מין, למעט אמצעי מניעה.

#### 8. תשדירי חסות אסורים

- (א) תשדיר חסות אסור אם לדעת המנהל הכללי נתקיים בו אחד מאלה:  
 (1) למפרסם או לפרסומאי יש עניין אישי, מסחרי, או מפלגתי-פוליטי בתוכן השידור או התכנית או בחלקם, לרבות קשרי מסחר עם אחד המשתתפים בהם;  
 (2) עלול להיווצר רושם בציבור, כי למפרסם יש עניין אישי, מסחרי או מפלגתי-פוליטי בתוכן השידור או התכנית, כולם או חלקם;  
 (3) תשדיר החסות הוא של גוף מפלגתי-פוליטי, בין במישרין ובין בעקיפין;  
 (4) פרסומו כרוך בהקניית זכויות כלשהן בתכנית או בשידור למפרסם או לאחרים;  
 (5) פרסומו מותנה, בין במפורש ובין מכללא, בתנאי כלשהו, לרבות השפעה על תהליך ההפקה והעריכה, או זכות בקורת מראש על התכנית.  
 (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בתכנית שיש בה חידונים, שעשועונים ומשחקי רדיו שבשלהם מוענקים פרסים לזוכים מטעם מפרסם שאיננו גוף מפלגתי-פוליטי או גוף שיש לו עניין מפלגתי-פוליטי בתוכן התכנית, יכול שהרשות תשתף אותו בייעוץ לפעולות הקשורות בנושאים הנוגעים לחידונים, שעשועונים ומשחקי רדיו כאמור, ויהיה מותר לשדר תשדיר חסות מטעמו לאותה תכנית.

#### 9. נוסח אסור לפרסומת

- פרסומת הפותחת באחד הביטויים שלהלן או בדומה להם או הכוללת אותם, אסורה:  
 (1) "הנה הודעה חשובה";  
 (2) "אנו מפסיקים את שידורינו";  
 (3) "הצילו" לרבות קריאה, איתות או אמצעי קולי אחר המזוהים עם בקשת עזרה או התראה על סכנה;  
 (4) צליל חיוג או צליל הצלצול של טלפון.

### פרק ד': הכנת פרסומת לשידור

#### 10. שילוב פרסומת בשידורים

פרסומת לא תהווה חלק בלתי נפרד מתכנית משודרת אלא תשודר במשבצות במסגרת לוח השידורים שנקבעו מראש, בפערים שבין התכניות, לפניהן, אחריהן או בהפסקות סבירות מתוכננות מראש בתוכן.

#### 11. קביעת משבצות לפרסומת

המשבצות המיועדות לפרסומת כאמור בסעיף 10 ייקבעו בהתאם למדיניות התכנון הכללית של

רשות השידור ובהתייעצות עם חברת השירותים.

12. צורת הגשת פרסומת

פרסומת יכול שתוגש מהקלטה, בהגשה חיה או בשילוב של שניהם.

13. פרסומת בהגשה חיה

פרסומת בהגשה חיה יכול שתוגש במדור פרסומי, בפנינת הודעות או במדורים המיועדים לדיווח בקשר למוסדות לימוד, מופעי בידור, אירועי שעשועים, תערוכות, מסעדות, חדרי אוכל ובתי עסק או במקרים אחרים בנסיבות שהזמן גרמן; לעניין זה, "פנינת הודעות" – קובץ הודעות המשודרות על רקע מוסיקלי או בלעדיו בפרקי זמן או במשבצות שנקבעו לפי סעיף 10.

14. מדור פרסומי

(א) המנהל הכללי רשאי לקבוע כי בסמוך לתכנית המוקדשת לנושא ייחודי, ישודר, באותו נושא, מדור פרסומי שלא יעלה על חמש דקות, שבו משתתף, דרך כלל, נציג מטעם מפרסם.  
(ב) המדור הפרסומי ישודר לאחר סיום מלא של התכנית המוקדשת לאותו נושא ייחודי תוך שמירת פערים בינו ובין התכנית שלפניו ואחריו, בדרך שיקבע המנהל הכללי.  
(ג) ניתן לשדר תשדיר חסות בקשר למדור פרסומי כאמור בסעיף קטן (א), ואולם מי שנתן חסותו למדור הפרסומי לא יוכל לתת חסותו לתכנית שהוקדשה לאותו נושא יחודי.

15. תנאים נוספים לשידור פרסומת מראש

לא תשודר פרסומת אלא אם כן נתקיימו בה תנאים נוספים אלה:

- (1) הפרסומת אושרה מראש להקלטה מבחינת המבנה, האיכות הטכנית והאומנותית;
- (2) הפרסומת אושרה לשידור לאחר הקלטתה;
- (3) בפרסומת מתקיים הנהוג ברשות לגבי דיוק הלשון והמבטא;
- (4) הקלטת הפרסומת הורכבה והוכנה לשידור בידי חברת השירותים על פי המפרטים הטכניים של רשות השידור;
- (5) לשילוב של מנגינה או שיר ומנגינה וביצועם בפרסומת הוגשה הסכמתם בכתב של כל בעלי הזכויות בהם מכוח חוק זכויות יוצרים, 1911, או חוק זכויות מבצעים, תשמ"ד-1984.

16. משך שידור פרסומת

המנהל הכללי יקבע, בהתייעצות עם חברת השירותים, את משך הזמן לשידור של פרסומת והוא רשאי לקבוע משך זמן שונה לסוגי פרסומת שונים בהתחשב באופיים, מועד שידורם וגורמים אחרים.

## פרק ה': הזמנת פרסומת ושידורה

17. בפרק זה ובפרק ו', "המזמין" – פרסומאי המייצג מפרסם בפני חברת השירותים בקשר לפרסומת, ובאין כזה – המפרסם.

18. הגשת הזמנות לפרסומת  
 הזמנה לפרסומת תוגש בידי המזמין לחברת השירותים שבועיים לפחות לפני מועד תחילת שידורה;  
 ההזמנה תהיה חתומה בידי המפרסם והפרסומאי.

19. הגשת נוסח פרסומת  
 (א) נוסח הפרסומת המיועד להקלטה יוגש לא יאוחר משמונה ימים לפני המועד שנועד לתחילת שידורה ונוסח המיועד להגשה חיה יוגש לא יאוחר משלושה ימים לפני המועד האמור.  
 (ב) נוסח הפרסומת יוגש כשהוא מנוקד.  
 (ג) שמות וכינויים לועזיים ומלים לועזיות הנכללים בפרסומת ייכתבו בהזמנה גם באותיות לטיניות.

20. אישור הזמנות  
 קבלת הזמנה לפרסומת תאושר בידי חברת השירותים אלא אם כן סירב המנהל הכללי לשרדה לפי סעיף 4; הודעה על אישורה או דחייתה של פרסומת תימסר בידי חברת השירותים למזמין; היה המזמין המפרסם - יצורף לאישור הנמסר העתק מכללים אלה.

21. תיקון פרסומת על ידי הרשות  
 הרשות רשאית לתקן או ללטש נוסח פרסומת מבחינת לשונה, התאמתה לתנאי השידור או סבירות ההפקה לשידור.

22. אחריות לתוכן פרסומת  
 המפרסם יהא אחראי כלפי הרשות וכלפי כל אדם אחר לתוכן הפרסומת שתשודר.

23. שינויים בפרסומת  
 (א) מזמין רשאי, בכתב, לבקש הכנסת שינויים בפרסומת שאת שידורה הזמין, לרבות - בהסכמת חב' השירותים - החלפת המוצר או השירות נושא הפרסומת למוצר או לשירות אחר שהמפרסם עוסק בו וכן לתת הוראות או הודעות בקשר לכך, ויראו אותם כחלק מההזמנה מעת שאושרה קבלתם בידי חברת השירותים.  
 (ב) ביקש מזמין להכניס שינויים בפרסומת אחרי שאושרה לשידור, היא תשודר בנוסח שאושר עד שתתוקן כמבוקש, זולת אם ביקש המפרסם שלא לשרדה במתכונתה המקורית.

24. בקשת לדחיית שידור פרסומת  
 מזמין רשאי לבקש לדחות מועד תחילת שידור פרסומת עד תום ששה שבועות מיום שהוזמנה לפי סעיף 18, ומועד השידור יידחה אם נמצאו מקומות פנויים מתאימים לשידור.

25. ביטול הזמנת פרסומת  
 מזמין רשאי בכל עת לבטל את הזמנתו, בהודעה לחברת השירותים.

26. הפסקת שידור פרסומת שאישורה בוטל  
בוטל אישור שידור פרסומת לפי סעיף 5, יופסקו לאלתר שידורי אותה פרסומת.

27. מועד שידור פרסומת  
(א) פרסומת תשודר במועד ובמשבצת שנקבעו לכך.  
(ב) לא שודרה פרסומת במועדה או במשבצת שנקבעה לכך בשל תקלה במהלך השידור, תשודר הפרסומת, במידת האפשר, במסגרת אותו שידור במשבצת אחרת.  
(ג) לא שודרה פרסומת במועדה שלא בשל תקלה במהלך השידור או ששובש שידור הפרסומת באופן שלא ניתן להבינה, תשודר הפרסומת במועד מתאים אחר.

28. ביטול שידור  
בוטל שידור או חלק ממנו, לרבות הודעות הפרסומת ששובצו בו כדי לשדר במקומו שידור אחר שהוא, לדעת המנהל הכללי, בעל ערך מיוחד ולא נכללים בו שידורי פרסומת, תמסור חברת השירותים הודעה על כך למזמין והפרסומת תשודר במועד מתאים אחר.

29. ביטול הזמנות לאחר ביטול שידור  
מזמין שפרסומת שהזמין לא שודרה במועדה כאמור בסעיפים 27(ג) או 28, רשאי לבקש כי הפרסומת שהזמין לא תשודר אם עבר זמנה.

30. העברת זמן שידור  
זמן שידור שהוקצב למפרסם לביצוע פרסומות מטעמו יישמש לביצוע הזמנות של אותו מפרסם בלבד, ואין המפרסם רשאי להעבירו לשידור פרסומת של אחר, אלא בהסכמת חברת השירותים.

## **פרק ו': המפרסם והפרסומאי**

31. קשר עם חברת השירותים  
כל קשר, בקשה או הודעה של מזמין בעניין הזמנה, הפקה, עריכה ושידור של פרסומת יופנו לחברת השירותים בלבד.

32. איסור קשר עם עובדי הרשות בעניין תכנית  
(א) המפרסם והפרסומאי שהזמינו פרסומת לא יתערבו ברשות השידור בתהליך ההפקה, העריכה והשידור של התכנית או המישדר שאליהם קשורה אותה פרסומת ולא יבקשו לעצמם השפעה על תהליכים אלה, במישרין או בעקיפין.  
(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בתכנית שסעיף 8(ב) חל עליה תהיה הרשות רשאית לבקש את המפרסם או הפרסומאי לייעץ בפעולות הקשורות בנושאים הנוגעים לחידונים, שעשועונים, משחקי רדיו וכיוצא באלה הכלולים באותה תכנית.

33. איסור התקשרות עם עובדי הרשות



לא יתקשרו המפרסם או הפרסומאי, במישרין או בעקיפין, לצורך קידום עסקיהם בדרך כלשהי, עם מי שמשותף, בין כקריין ובין כעורך, כמפיק ובין בדרך אחרת, במישור שבו או בקשר אליו הם הזמינו שידור פרסומת.

34. איסור שימוש בהקלטות פרסומת  
נתקבלה פרסומת מוקלטת לשידור, לא ישתמש המזמין באותה הקלטה להזמנה או לשידור של פרסומת אחרת או לשימוש בערוץ שידור אחר או באמצעי פרסומת קולי אחר ללא היתר מאת חברת השיירותים.

35. איסור השתתפות בתחרויות  
עובדי המפרסם והפרסומאי וכן בני משפחותיהם לא ישתתפו בכל חידון, שעשועון ומשחק רדיו (להלן - תחרות) שבשידור שלגביו משודרת הפרסומת שהוזמנה על ידם או מטעמם, והם לא יהיו זכאים לכל פרס הניתן במסגרת תחרות כזו.

## פרק ז': תשלומים

36. מחיר הפרסומת  
בתמורה לשידור פרסומת ישולם לרשות, באמצעות חברת השיירותים המחיר שנקבע במחירון שפרסמה חברת השיירותים.

37. תשלום בעד תיקונים בפרסומת  
מפרסם יישא בתשלום עבור שכתוב, עריכה או הקלטה מחדש של פרסומת מוקלטת שלא אושרה לשידור, או תיקונים שנעשו כאמור בסעיף 21 או לפי בקשתו כאמור בסעיף 23, כאילו הייתה זו הזמנה חדשה לביצוע אותן פעולות.

38. תשלום בעד הזמנות שבוטלו  
מפרסם שביטל הזמנתו כאמור בסעיף 25, או שביקש לדחות שידורה כאמור בסעיף 24, יהא חייב בתשלום כאילו שודרה זולת אם נתקיימו שני אלה:  
(1) הבקשה הוגשה מטעמים שלדעת חברת השיירותים אין למפרסם שליטה עליהם;  
(2) הבקשה הוגשה חודשיים מראש לגבי הזמנה לשידור פרסומת במשך ששה חודשים או יותר, או חודש מראש לגבי הזמנה לשידור פרסומת במשך חודשיים עד ששה חודשים.

39. החזרת תשלום בגין אי שידור  
(א) מפרסם יהא זכאי להשבה, בדרך של זיכוי חשבון, של כל סכום שחויב בו עבור פרסומת שלא שודרה מטעמים שאין לרשות שליטה עליהם לרבות שביתה, השבתה או ביטול שידור, אך לא יהא זכאי לפיצוי אחר כלשהו.  
(ב) הופסקו שידורי פרסומת לפי סעיף 26, 27 (ג) או 28, יזוכה חשבון המפרסם בכל סכום שחויב בו בעד הפרסומת שעדיין לא שודרה ולא יהיה זכאי לפיצוי אחר כלשהו.

40. אחריות לפרסים  
מפרסם יישא בכל הוצאה בקשר לפרס שנתן במסגרת שידור פרסומת או בתכנית שלגביה שודר תשדיר חסות מטעמו, והוא יישא באחריות בלעדית להענקתו לזוכה במועד שנקבע בעת הזמנת הפרסומת.

41. אחריות המפרסם ותשלום בעד זכויות יוצרים  
(א) מפרסם יישא בכל תשלום שיש לשלמו לבעל זכות יוצרים לפי חוק זכויות יוצרים, 1911, או לבעל זכות מבצעים לפי חוק זכויות מבצעים, תשמ"ד-1984 בעד השימוש ביצירה או ביצועה בפרסומת שהזמין.  
(ב) המפרסם יהיה אחראי לכל תביעה שתוגש נגד הרשות או חברת השירותים או עובדיהם, בשל הפרת זכויות כאמור.

42. אחריות הפרסומאי  
הפרסומאי יישא באחריות כלפי הרשות וחברת השירותים לכל תשלום המגיע בקשר לשידור פרסומת שהוזמנה באמצעותו או שהוא יצג את המפרסם לעניינה כלפי חברת השירותים או הרשות.

ד' בתמוז תשנ"ג (23 ביוני 1993)  
מיכה ינון - יושב ראש רשות השידור  
נתאשר.  
שולמית אלוני  
שרת התקשורת