



# משרד התקשורת



דין וחשבון  
לפי חוק חופש המידע  
לשנת 2012

## תוכן עניינים

4	הקדמה לדו"ח לפי חוק חופש המידע לשנת 2012	
5	המבנה הארגוני של משרד התקשורת	
5	אגף בכיר הנדסה ורישוי	
5	אגף בכיר ניהול ספקטרום ורישוי תדרים	
6	אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת	
6	אגף בכיר דואר	
6	אגף הפיקוח על בנק הדואר	
6	לשכת היועצת המשפטית	
7	אגף בכיר כלכלה ותקציב	
7	אגף קשרי חוץ	
7	אגף הכספים	
8	אגף מנהל ומשאבי אנוש	
8	לשכת הדובר	
8	אגף חירום וביטחון	
9	המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין והמנהלת שלצידה	
10	דרכי ההתקשרות עם אגפי משרד התקשורת	
10	אגפי המשרד בירושלים – איוש התפקידים נכון לאוגוסט 2013:	
12	אגפי המשרד בתל-אביב:	
13	עיקרי פעילות משרד התקשורת לשנת 2012	
13	• כללי	
	• תיקון חוק התקשורת לעניין הטלת עיצומים כספיים על חברות התקשורת בגין הפרה של הוראות רישיון	
14	• אישור הצעת החוק - קנסות יציאה ללקוחות הסלולר יבוטלו לחלוטין (0%)	
15	• רפורמה ביבוא מכשירים סלולאריים	
16	• יידוע לקוחות בדבר אתרים פוגעניים	
16	• נדידה לרשתות זרות באזורי הגבול	
16	• מתן "הטבה מותנית", למנוי חדש ושליטה בעת עזיבת החברה אינה מותרת	
16	• ביטול חיוב שגובה בזק עבור קו האינטרנט בלבד ללא קו טלפון	
16	• הרחבת שידורי החינם של ממיר "עידן פלוס"	
16	• הוחלט על יצירת תשתית רגולטורית לפתיחת השוק הנייה לתחרות ("שוק סיטונאי")	
16	• הסכמי נדידה בינ"ל	
16	• פרויקט משותף של האיחוד האירופי ומשרד התקשורת Twinning	
16	• רשתות התקשורת יחויבו לקבוע נוהל לטיפול יעיל בתקלות מערכתיות במצב עומס	

16	• הקמת אגף היערכות להירום.....
17	• תיקון חוק הדואר לעניין בנק הדואר.....
17	פניות ציבור.....
18	פניות בהתאם לחוק חופש המידע.....
18	הנחיות מנהליות ונהלים המסדירים את עבודת המשרד.....
20	דו"ח פניות ציבור לשנת 2012.....
20	פניות לאגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת בשנת 2012.....
31	סיכום פעילות אגף הדואר בתחום פניות הציבור לשנת 2012.....
36	אגף פיקוח בנק הדואר – דוח פניות ציבור.....
41	דיווח הממונה על יישום חוק חופש המידע לשנת 2012.....
41	מבוא.....
41	• מידע אודות בקשות בשנת 2012.....
44	• נתונים אודות זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע:.....
44	• מידע אודות עתירות:.....
45	סיכום מתן רישיונות ואישורים על ידי משרד התקשורת בשנת 2012.....
45	• אגף ספקטרום ורישוי תדרים.....
46	• אגף הנדסה ורישוי.....
46	סיכום הכנסות ענף התקשורת 2012.....
48	נושאים מרכזיים על סדר יומה של המועצה לשידורי כבלים ולווין בשנת 2012.....
54	תלונות ציבור - המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לווין.....
58	תקציב משרד התקשורת והוצאות בפועל בשנת 2011 ותקציב לשנת 2012 (באלפי ₪).....
59	פרסומי המשרד.....
60	חוקים וחקיקת משנה ששר התקשורת ממונה על ביצועם.....
65	רשימת גופים קהילתיים מאושרי תמיכה בשידורים קהילתיים.....

# הקדמה לדו"ח לפי חוק חופש המידע לשנת 2012

## ייעוד המשרד ותפקידים מרכזיים

בתחומי אחריותו של משרד התקשורת נמצאים: קביעת מדיניות התקשורת, פיתוח תשתיות התקשורת, רישוי ופיקוח על מפעילים וספקי שירותי תקשורת אחרים, פיקוח על שירותי הדואר ושירותי בנק הדואר, מדיניות בקרה וקביעת תעריפי הבזק והדואר המפוקחים, ניהול משק התדירים, בקרה ופיקוח על שירותי הטלוויזיה בכבלים ובלוין, אישור השימוש במכשירי קצה של מערכות הבזק ותכנון וניהול מספור.

מדיניות המשרד בתחום הטלקומוניקציה והמדיה (שידורים לציבור) היא מדיניות של הרחבת התחרות, כשטובת האזרח עומדת בראש מעיניי המשרד – מתוך ראייה כי תחרות מביאה לצמיחה, הגדלת השקעות, הגדלת מקומות תעסוקה, ירידת מחירים, והגדלת ההיצע ורמת השירותים לציבור.

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

יעדי האסדרה של המשרד הם: מתן שירותי תקשורת מתקדמים לכלל הציבור, עידוד ופיתוח התחרות, ליברליזציה בשווקים תחרותיים, הסרת חסמים טכנולוגיים וכלכליים, טיפול בחסמי כניסה לענף ובחסמי מעבר בין מפעילים, עידוד קיומם של מגוון גורמים שיספקו שירותים בתחומי התקשורת והשידורים, ומתן אפשרות ביטוי לקהלים שונים.

בשנת 2012 המשיך המשרד בעבודת ההסדרה של שוק התקשורת הישראלי, מחד, הציבור בישראל קוצר את הפירות של התחרות בענף הסלולר: חברות סלולריות חדשות וחברות סלולריות ווירטואליות, טלטלו את מאזן הכוחות בשוק הסלולרי, ומאידך, המשרד המשיך במגמה של מתן תשומת לב מיוחדת לנושאים בעלי היבטים צרכניים.

## המבנה הארגוני של משרד התקשורת

במשרד התקשורת כ-150 עובדים. המשרד פועל לצורך ביצוע תפקידיו באמצעות מספר אגפים. כמו כן, במשרד התקשורת פועלת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין שהיא מועצה ציבורית האחראית על תחום שידורי הטלוויזיה הרב-ערוצית, ולצידה – מנהלת הסדרת השידורים לציבור. בנוסף, שר התקשורת הוא השר הממונה על הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (תאגיד סטטוטורי האחראי על תחום שידורי הטלוויזיה והרדיו המסחריים), והמועצה הציבורית שלצידה – מועצת הרשות השנייה.

### אגף בכיר הנדסה ורישוי

אגף בכיר הנדסה ורישוי אחראי לפעילות הרישוי ומשמש מאגר ידע הנדסי וגורם מייעץ לשר התקשורת ולהנהלת המשרד, בתחומי קידום התחרות בשוק התקשורת הישראלי בכלל, והיבטים רישויים והנדסיים של ההסדרה בפרט.

האגף מהווה גורם מוביל בטיפול בהענקת רישיונות כלליים ומיוחדים ותיקונים, ואחראי על מתן אישורי סוג לציוד קצה קווי, מתן הוראות למפעילים בעניין קישורי גומלין וכן הועדת מספור והקצאתו למפעילים ולשירותים.

האגף מרכז צוותי עבודה בין אגפיים כגון: צוות החלטה מקדמית (בהתאם לנוהל החלטה מקדמית), ועדת רישוי וצוות רישוי – לטיפול בבקשות לרישיון מיוחד, צוות עבודה לנושאי רישוי כללי, צוות יישוב חילוקי דעות בין מפעילים וצוות הועדה והקצאה של מספור, וכן צוותי עבודה בנושאים הנדסיים וטכנולוגיים.

### אגף בכיר ניהול ספקטרום ורישוי תדרים

תפקידו המרכזי של האגף הינו ניהול משאב ספקטרום התדרים של מדינת ישראל ומתן רישיונות לשימוש בספקטרום התדרים. במסגרת זו עוסק האגף בתכנון והקצאת תדרי רדיו למשתמשים ביטחוניים ואזרחיים (הענקת רישיונות), במתן אישורי סוג לציוד אלחוטי, בגביית אגרת רישוי ואגרת הקצאת תדרים ובפיקוח ואכיפה על בעלי רישיונות לשימוש בתדרים ועל גופים שמשדרים ללא רישיונות (על פי צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה)). באגף פועלת יחידת פיקוח אלחוטי שתפקידה לפקח על השימוש שנעשה בתדרים ולאתר גורמים אשר עושים שימוש בספקטרום התדרים שלא כדין (בכלל כך תחנות רדיו פיראטיות).

## אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

האגף מופקד על פיקוח ואכיפת הוראות חוק התקשורת, תקנותיו והוראותיו ותנאי הרישיון של בעלי הרישיונות.

בכלל זה: הבטחת הגינות התחרות, הקפדה על טיב ואיכות השירות (ככל שנקבעו), הבטחת שירות לכל (שירות אוניברסאלי), מניעת התנהגות בלתי הוגנת שיש בה כדי לפגוע בתחרות, מניעת פעילות בזק בלתי מורשית, פעילות למניעת הונאות בתחום התקשורת, הקפדה על מילוי התחייבויות בעלי הרישיון, הגנה על הציבור וטיפול בפניות הציבור. כמו כן, עד להקמת אגף חירום בסוף שנת 2012, אגף פיקוח ואכיפה בנוסף לתפקידו, היה מופקד על מתן הנחיות וביצוע הפיקוח והבקרה לעניין ביצוע ההכנות וההיערכות לפעילות של חברות וגופי תקשורת לאירועי ותרחישי שעת חירום.

## אגף בכיר דואר

תפקידיו של אגף בכיר דואר הינם: פיקוח על חברת דואר ישראל בע"מ ועל כלל בעלי היתרים השונים בתחום; פיקוח על טיב השירות שניתן בפועל; רישום ומתן היתרים בתחום; הסדרת הפעילות בין בעלי הרישיונות השונים לשם הבטחת תחרות הוגנת; טיפול בפניות הציבור בתחום הדואר; איתור והסדרה של כשלי שוק בתחום והשתתפות בגיבוש מדיניות המשרד בתחום הדואר. דגש מיוחד בפעילות האגף מוקדש לפיקוח על אספקת שירותי הדואר האוניברסאליים לציבור על ידי חברת הדואר; שירותים אשר הוגדרו במסגרת הרישיון הכללי על ידי המשרד לחברת הדואר בתחילת 2008. בתוך כך, בוחן האגף את בקשות חברת הדואר לספק שירותים נוספים ומגבש את המלצותיו לשר.

## אגף הפיקוח על בנק הדואר

אגף הפיקוח על בנק הדואר עוסק בפיקוח ובבקרה על חברת דואר ישראל בע"מ כאשר היא מספקת את השירותים הכספיים מטעם חברת בנק הדואר בע"מ. עיקרי תפקידיו של האגף, הם שמירה על היציבות הפיננסית של בנק הדואר כך שיוכל לפרוע את התחייבויותיו הכספיות ללקוחותיו ושמירה על ענייני הלקוחות.

## לשכת היועצת המשפטית

הלשכה המשפטית עוסקת בין היתר בליווי משפטי של הליך קביעת המדיניות ע"י שר התקשורת, בכתבת חוות דעת בניסוח הצעות חוק, והחלטות ממשלה, בהשתתפות בוועדת שרים לענייני חקיקה

ובדיונים בכנסת, במתן יעוץ משפטי לוועדת מכרזים, בליווי משפטי של ההיבטים המנהליים של עבודת המשרד, ובליווי משפטי לייצוג המשרד בערכאות משפטיות מול גורמים הפועלים בענף ועוד.

## אגף בכיר כלכלה ותקציב

אגף כלכלה ותקציב אחראי על כל הנושאים הכלכליים הקשורים לענף התקשורת, ובכלל זה בחינת תעריפים הנמצאים בפיקוח, הסדרת תעריפים בין מפעילים בשווקים תחרותיים וגיבוש המלצות כלכליות למדיניות המשרד. כמו כן, עוסק האגף בתקנון וניהול תקציב המשרד וניהול הרכש במשרד.

## אגף קשרי חוץ

האגף מופקד על ניהולם של הקשרים עם ארגונים בינלאומיים ואזוריים, האיחוד האירופי, מדינות, רשויות רגולציה וחברות תקשורת ברחבי העולם ופיתוחם. כמו כן משמש האגף חוליה מקשרת בין משרד התקשורת למשרד החוץ, משרד הכלכלה - מנהל סחר חוץ, מכון הייצוא, נציגויות ישראל בעולם, נספחים מסחריים ושגרירויות זרות בארץ. האגף אמון על קידום מעמדה של ישראל בפורומים בינ"ל ואזוריים, כמו גם מול מדינות ורשויות, כמדינה מובילה בתחום התקשורת וחברת המידע ועל השתתפות בפורומים בין-משרדיים ובינלאומיים בנושא ועל ייזום וניהול משאים ומתנים לחתימת הסכמי שיתופי פעולה בילטרליים עם מדינות שונות בתחום התקשורת וטכנולוגיות המידע. בין היתר, פועל האגף לארגון שיח בהשתתפות כל בעלי העניין בישראל ("שולחן עגול") בנושאי מדיניות האינטרנט העולמית.

## אגף הכספים

אגף הכספים מרכז את ענייני הכספים והחשבות של משרד התקשורת. האגף מבצע מעקב אחר ספקים, חוזים והתחייבויות, תוך הפעלת בקרה ניהולית. בנוסף לתפקידיו אלו, מטפל האגף בגביית תמלוגים ממפעילי התקשורת החייבים בתשלום תמלוגים, וכן בגביית אגרות תדריים בשיתוף עם אגף הספקטרום.

## אגף מנהל ומשאבי אנוש

האגף למנהל ומשאבי אנוש מופקד על ניהול המשאב האנושי במשרד לרבות, טיפול במבנה הארגוני של אגפי המשרד, קליטת עובדים, מכרזי כח אדם, קביעת דרגות, קידום עובדים, פרישה לגמלאות, טיפול בענייני משמעת, טיפול בהדרכה ורווחה של עובדי המשרד ועוד. בנוסף לכך, מטפל האגף בפניות של כ- 1,800 עובדים לשעבר של משרד התקשורת ובגמלאי המשרד. כמו כן, לאגף מנהל ומשאבי אנוש אחריות כוללת לנושאי המחשוב, הביטחון, הבינוי והתחזוקה השוטפת של מתקני המשרד, רכבי המשרד ועוד.

## לשכת הדובר

לשכת הדובר אחראית על פעילויות ההסברה, הדוברות, הפרסום ויחסי הציבור של משרד התקשורת, ועל ייצוגו של משרד התקשורת מול הציבור בישראל ומול החברות והרשויות השונות הקשורות למשרד. לצד זאת, היא הלשכה הממונה על ייצוגו של הציבור בישראל מול משרד התקשורת, הן באמצעות טיפול בפניות המגיעות מאמצעי התקשורת, והן בריכוז פניות הציבור אליו. הודעות הדובר בפורטל האינטרנט של המשרד:

<http://www.moc.gov.il/new/hebrew/index.html>

## אגף חירום וביטחון

האגף אחראי בשגרה על הסדרת ההיערכות והמוכנות של תשתיות ושרותי התקשורת החיוניים לפעולה תקינה ורציפה במצבי החירום השונים ומצבי כשל מערכתיים, על מנת לאפשר את התפקוד התקין של המערכות הביטחוניות, התשתיות הלאומיות, הכלכליות והפרטיות. בשעת חירום האגף מהווה את התשתית לפעולת הרשות העליונה לתקשורת באמצעות הפעלת חדר מצב וקיום תהליכי העבודה המרכזיים.



# המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין והמנהלת שלצידה

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין ("המועצה") הינה מועצה ציבורית, אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת, וממונה על השידורים הרב ערוציים למנויים בכבלים ובלוויין. בשנת 2012 התכנסה המועצה ל-26 ישיבות, וקיבלה 24 החלטות בנושאים שבסמכותה. בשנת 2012 מנתה המועצה 12 חברים, מתוכם 6 עובדי מדינה ו-6 נציגי ציבור (המספר המקסימאלי של חברים על פי חוק הינו שלושה עשר).

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

## דרכי ההתקשרות עם אגפי משרד התקשורת

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

כתובת המשרד בתל-אביב: מגדל שלום, רח' אחד העם 9, תל-אביב, מיקוד 61290

כתובת המשרד באינטרנט: [www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)

## אגפי המשרד בירושלים – איוש התפקידים נכון לאוגוסט 2013:

### לשכת שר התקשורת - מר גלעד ארדן

ראש מטה השר - גב' זיוה איגר

טלפון בירושלים: 6706301 - 02

פקס בירושלים: 6240029 - 02

### לשכת המנהל הכללי - מנכ"ל (בפועל) מר מימון שמילה

יועץ מקצועי בכיר למנכ"ל - מר נתי ביאליסטוק-כהן

ראש הלשכה - גב' ראיה אסעד

טלפון בירושלים: 6706310 - 02

פקס בירושלים: 6240321 - 02

טלפון בת"א: 5198207 - 03

פקס בת"א: 5101706 - 03

### הממונה על יישום חוק חופש המידע - עו"ד ניצן לבנה

טלפון: 6702227-02

פקס: 6235695-02

### לשכת הדובר - ד"ר יחיאל שבי

טלפון: 6706323 - 02

פקס: 6706372 - 02

### לשכת היועצת המשפטית - גב' דנה נויפלד, עו"ד

טלפון: 6706333 - 02

פקס: 6235695 – 02

אגף בכיר כלכלה ותקציב - מר הרון לבאות

טלפון: 6706342 - 02

פקס: 6706389 – 02

אגף כספים וחשבונות - מר רם לוי, חשב

טלפון: 6706350 – 02

פקס: 6706393 – 02

אגף למינהל ולמשאבי אנוש - גב' תמר לשם

טלפון: 6706370 – 02

פקס: 6706383 – 02

אגף תקשוב - מר איזי בן נון

טלפון: 6706331 – 02

אגף בטחון - מר אסף גרונדמן

טלפון: 6706327 – 02

פקס: 6702277 – 02

אגף פיקוח בנק הדואר - מר אורן לביאן

טלפון: 6702245 - 02

פקס: 6702281 - 02

המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין – מ"מ מר נתי שוברט

טלפון: 6702210 – 02, 5198122 – 03

פקס: 6702273 – 02

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

טלפון: 6702210 - 02

מנהלת הסדרת השידורים לציבור

טלפון: 5198122 – 03; פקס: 5198141 – 03

פקס: 6702450 – 02

## **אגפי המשרד בתל-אביב:**

### אגף בכיר הנדסה ורישוי - מר חיים גרון

טלפון: 5198230 – 03

פקס: 5198244 – 03

### אגף בכיר ניהול ספקטרום ורישוי תדרים - מר נתי שוברט

טלפון: 5198281/2 - 03

פקס: 5198103 – 03

### אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת - מר מימון שמילה

טלפון: 5198214 – 03

פקס: 5198110 – 03

### אגף בכיר דואר - מר יגאל לוי

טלפון: 5198118 – 03

פקס: 5198125 – 03

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

טלפון: 6702224 - 02

פקס: 6702270 - 02

### אגף היערכות מערך התקשורת לשעת חרום - מר איתן שטיינר

טלפון: 5198123-03

פקס: 5198126 – 03

### אגף לקשרי חוץ - גב' נעמה הניג

טלפון: 5198215 - 03

פקס: 5198109 – 03

## עיקרי פעילות משרד התקשורת לשנת 2012

### כללי

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

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

משרד התקשורת אחראי לקביעת מדיניות הממשלה בענף וליישומה, לרבות בנושאים של רישוי, פיקוח ואכיפה על הגופים הפועלים בענף, הקצאת משאבים כגון ספקטרום אלקטרומגנטי ומיספור, פיקוח וקביעת תעריפים בתחומים המצויים במונופול, היערכות הענף לשעת חירום, מצב מיוחד בעורף, אסונות טבע ומשברי תקשורת, ופעולות פיקוח ואכיפה לשם הבטחת היבטים צרכניים והיבטים של צרכנות הוגנת.

תחומי אחריותו של המשרד מרובים ומשפיעים על כלל אזרחי ישראל במהלך כל שעות היממה. עבודתם המסורה של עובדי משרד התקשורת, הראייה הצרכנית, ונחישות המשרד להגביר את התחרות, מאפיינים את פעילות המשרד. המשרד מברך על הישג העבר ומישיר מבט לעתיד, מתוך ציפייה לקדם את המהלכים והאתגרים הבאים בעולם התקשורת.

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

שנת 2012 הייתה שנה של הסרת החסמים בפני הרחבת התחרות ופתיחת הדרך לכניסתם של מפעילים חדשים, בכל הענפים.

המשרד מאמין שריבוי "שחקנים" יוביל לתחרות בת קיימא שתביא להוזלת מחירים ולשיפור השירות ללקוחות התקשורת בישראל. המצב האופטימאלי הוא שהכוח יעבור ללקוח, באופן שהוא יוכל לבחור בחופשיות מבין מספר חברות, את החברה האטרקטיבית מבחינתו.

## שנת 2012 הייתה שנה רצופת מהלכים והישגים של משרד התקשורת, להלן, עיקר הנושאים המרכזיים שיצאו לפועל בשנת 2012:

### • תיקון חוק התקשורת לעניין הטלת עיצומים כספיים על חברות התקשורת בגין הפרה של

#### הוראות רישיון

חוק התקשורת תוקן באופן שמאפשר למשרד התקשורת להטיל סנקציות כספיות מגוונות על חברות התקשורת, בגין הפרות שונות המפורטות בתיקון האמור, לרבות הפרת הוראות רישיון. החוק במתכונת החדשה, מאפשר, לראשונה, להעניק למשרד שיקול דעת בקביעת גובה העיצום לפי פרמטרים שונים הקבועים כיום בחוק(ולתאים בין חומרת ההפרה לגובה העיצום הכספי. בכך יתאפשר שימוש יעיל בכלי זה, אשר יחזק את כוח ההרתעה של המשרד, יעודד ציות מצד בעלי הרישיונות ויספק למשרד "ארגז כלים" משוכלל בהתמודדות עם הפרות חוק והפרות רישיון מצד חברות התקשורת.

### • אישור הצעת החוק - קנסות יציאה ללקוחות הסלולר יבוטלו לחלוטין (0%)

הכנסת אישרה את הצעת החוק של משרד התקשורת שהחל מאפריל 2012, מנויים שחתמו על הסכם עם חברות הסלולר לאחר ה-1 בנובמבר 2011, לא יחויבו כלל בקנסות יציאה כך שנקבע כי אם ביטל מנוי את הסכם ההתקשרות, לא יגבה ממנו בעל רישיון תשלום, ולא ימנע ממנו הטבה שהיה מקבל אלמלא הביטול. אולם רשאי הוא לגבות את יתרת תשלומי המנוי בעבור ציוד הקצה כאמור בסעיף 51ה, וחובות שצבר המנוי. לקוחות בעלי הסכמים שנחתמו לפני תאריך זה ישלמו עבור עזיבה סכום סמלי (8%). החוק יחול על מנוי שממוצע החשבונות החודשיים שלו לא עולה על 5,000 ש"ח ועל מנויים שהתקשרו בהסכם משולב כהגדרתו בחוק לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד ל 100 קווים טלפון לכל היותר ושמוצע החשבונות שלו לא עולה על 5,000 ש"ח. צעד זה הוא חלק ממהלך כולל של משרד התקשורת שמטרתו לצמצם את חסמי המעבר בין החברות והעברת הכוח ללקוח.

### • רפורמה ביבוא מכשירים סלולאריים- צו התקשורת (בזק ושידורים)(פטור מאישור סוג

#### ופטור מרישיון סחר), תשע"ב - 2012

בכנסת אושרה רפורמה, ביוזמה של משרד התקשורת, שתקל לייבא מכשירים סלולאריים וציוד קצה נלווה על מנת להסיר חסם בירוקרטי משרד התקשורת החליט על הרפורמה ביבוא ציוד קצה שבמרכזה שתי הקלות משמעותיות: פטור מקבלת רישיון סחר ופטור מקבלת אישור סוג למכשירים סלולאריים הנושאים סימון CE והמיועדים לפעול בטכנולוגיית GSM, בטכנולוגיית UMTS או בשתייהן על פי תקני ETSI ו-3GPP בהתאמה. כתוצאה מכך ההיצע גדל והביא להוזלה משמעותית במחירי המכשירים.

- **משרד התקשורת קבע כי יש להגן על הצרכנים ועל ילדים ובני נוער בפרט ועל כן מחייב את ספקיות האינטרנט וחברות הסלולר ליידע את לקוחותיהן בדבר אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים באינטרנט**

משרד התקשורת מחייב את ספקיות האינטרנט וחברות הסלולר ליידע את הלקוחות בדבר הכלים והדרכים בהם ניתן לחסום את הגישה לאתרים ולתכנים אלה ולספק, ללא תשלום, לצרכן שירות יעיל לסינון של תכנים פוגעניים בדרך שתבהיר לו את הסכנות האורבות לילדים, ותספק לו דרכי התגוננות מסכנות אלה. כמו כן, מוטלת על ספקיות האינטרנט וחברות הסלולר החובה להציע לצרכן אפשרות לקבל מספק השירות תוכנת סינון יעילה ללא תשלום נוסף.

- **נדידה לרשתות זרות באזורי הגבול**

משרד התקשורת הורה לחברות הסלולריות לחסום את האפשרות של מנוי לקבל שירות נדידה בינלאומית באזורי הגבול, כל עוד המנוי לא ביקש במפורש לקבל את השירות. המשרד קבע כי כל עוד ניתן לקיים שיחה באיכות סבירה בשטח ישראל, גם אם קיים כיסוי ברשת של המדינה השכנה, המפעיל יחויב לקיים את השיחה ברשת הישראלית.

- **מתן "הטבה מותנית", למנוי חדש ושלייתה בעת עזיבת החברה אינה מותרת**

חברה שהעניקה ללקוחותיה הטבות בדמות החזר תשלומים על טאבלט/טלויזיה תמורת התקשרות לחברה במסגרת מבצע, לא תוכל להפסיק להעניק את ההטבה גם אם הלקוח מבקש להתנתק ממנה. הפסקת מתן הטבות ללקוח או איום לעשות זאת, כמוהם כהטלת קנס יציאה.

- **ביטול חיוב שגובה בזק עבור קו האינטרנט בלבד ללא קו טלפון** - עד כה, עבור תשתית האינטרנט שילם לקוח של בזק, שאינו מנוי לשירותי הטלפון של החברה, שני תשלומים: התשלום האחד עבור גישה לספק אינטרנט בגין קצב הגלישה שצרך (שירות ADSL), ותשלום שני בסך 25₪ עבור מה שמכונה שירות ADSL only בעקבות ההחלטה ישלמו לקוחות ה-ADSL של בזק תשלום אחד בלבד, עבור הגישה לספק אינטרנט, על פי המהירות אותה הם צורכים.

- **הוחלט לחייב את חברות הכבלים והלוויין להציע "חבילה צרה"**

החבילה הצרה תכלול את הערוצים הבסיסיים בשילוב לפחות ארבעה ערוצים תוכניים בנושא: ספורט, ילדים ונוער, סדרות וסרטים, וחדשות עולם וזאת תוך שמירה על ההשקעה ביצירה הישראלית.

- **הרחבת שידורי החינם של ממיר "עידן פלוס"**

הוחלט על הרחבת השידורים לחמשת הערוצים המופצים כיום. אליהם יתווספו, בין היתר: ערוץ הטלויזיה החינוכית (23), ערוצים ייעודיים ובהם הערוץ בשפה הרוסית (9) וערוץ המוסיקה (24),

ובעתיד יתכן שגם ערוץ מורשת, הערוץ הערבי וערוץ החדשות, וכן ערוצי רדיו ארציים ואזוריים וערוצי HD ערוצי הרדיו, הערוץ הערבי והטלוויזיה החינוכית יעלו מיידית לשידור. שאר הערוצים יעלו לכל המאוחר עד סוף שנת 2013. בנוסף, תתאפשר הקמת "ערוץ נושאי" שישדר שידורים בנושא מרכזי אחד כגון ספורט/ילדים וכדומה, ותותר בו שידור פרסומות.

- **הוחלט על יצירת תשתית רגולטורית לפתיחת השוק הנייח לתחרות ("שוק סיטונאי")**

המהלך צפוי להביא להגברת התחרות בכל שירותי התקשורת: יותר חברות תקשורת יציעו לצרכנים יותר שירותים ובמחירים יותר זולים. בזק והוט יחויבו למכור את התשתיות הנייחות שלהן לשאר חברות התקשורת שתוכלנה לספק טלפוניה ואינטרנט. עם התבססות השוק הסיטונאי תבוטל ההפרדה המבנית בין בזק לבזק בינלאומי והוט להוט נט ובכך תבוטל הכפילות שבה צרכן משלם תשלום נפרד לספק תשתיות ולספק אינטרנט.

- **הסכמי נדידה בינ"ל**

נחתמו הסכמי נדידה בינ"ל (Roaming) בילטראליים, הן עם רוסיה והן עם פולין. הסכמים אלה, להם שותפים המפעילים הסלולריים, נועדו להפחית את מחירי השיחות הסלולריות בין ישראל ורוסיה ובין ישראל ופולין.

- **פרויקט משותף של האיחוד האירופי ומשרד התקשורת Twinning**

- The twinning project בשיתוף האיחוד האירופי ומשרד התקשורת הגיע אל סיומו המוצלח. שני תוצרים מרכזיים של הפרויקט המשותף שבכוונת המשרד לבחון לקדם: הקמתה של מערכת איסוף נתונים במתכונת ובמימון האיחוד האירופי, והקמת מנוע השוואת מחירים.

- **רשתות התקשורת יחויבו לקבוע נוהל לטיפול יעיל בתקלות מערכתיות במצב עומס**

משרד התקשורת דן בנושא התאוששות מתקלות מערכתיות מהותיות במצב עומס בעקבות תקלות מערכתיות מהותיות שאירעו, שכתוצאה מהן הושבתו חלקים ניכרים מרשתות תקשורת ומספר רב של מנויים לא קיבלו שירות במשך פרק זמן ממושך. הוחלט לחייב כל חברת תקשורת לקבוע נוהל להשבתה יזומה רחבה של שירות למנויים, ובמקרים מסוימים גם ללקוחות שלא נפגעו באופן ישיר מהתקלה, כדי להפחית את העומס על המערכת ולאפשר התאוששות הדרגתית ומהירה של הרשת.

- **הקמת אגף היערכות לחירום**

הוחלט על הקמת אגף הערכות ענף התקשורת לחירום, במשרד התקשורת מטעמים אלה: מדינת ישראל נמצאת תחת איום מתמיד העשוי להפוך למצב חירום בכל רגע. המשרד נדרש להכין את מערך התקשורת כך שתהיה רציפות באספקת השירותים המסופקים גם בשעת חירום. זאת, מעצם העובדה שמערך התקשורת מוגדר כמערך חיוני ובעל חשיבות אסטרטגית, ועל כן, יש לאפשר רציפות תפקודית לגורמי הביטחון, כוחות ההצלה ולמתן שירותים לכלל אזרחי המדינה. בהיערכות לחירום,



ייעוד האגף להסדיר ההיערכות והמוכנות של תשתיות ושרותי התקשורת החיוניים לפעולה תקינה ורציפה במצבי החירום השונים ומצבי כשל מערכתיים, על מנת לאפשר את התפקוד התקין של המערכות הביטחוניות, התשתיות הלאומיות, הכלכליות והפרטיות. בשעת חירום, תפקידו להוות את התשתית לפעולת הרשות העליונה לתקשורת באמצעות הפעלת חדר המצב וקיום תהליכי העבודה המרכזיים.

#### • תיקון חוק הדואר לעניין בנק הדואר

בשנת 2012 תוקן חוק הדואר, תיקון מספר 11 ו. התיקון מעניק למשרד התקשורת סמכויות אכיפה ופיקוח על בנק הדואר, קובע הוראות צרכניות על בנק הדואר, קובע כי פעילות בנק הדואר תופרד מפעילות הדואר ויוקם ממשל תאגידי לכל דבר ועניין לחברת בנק הדואר. בנוסף, מרחיב את השירותים הכספיים של בנק הדואר.

לסיכום, ניתן לראות את פירות המאמץ שהשפיעו רבות על שוק התקשורת בישראל, הן במישור הצרכני והן במישור הטכנולוגי. המשרד ימשיך לקדם את מדיניותו הפרו-צרכנית, הן בהגברת התחרות, הן בהסרת חסמי מעבר נוספים והן בחיזוק כוחו של הלקוח.

## פניות ציבור

### פניות ציבור בנושא תלונות של צרכנים על חברות התקשורת

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

### הדרך המומלצת להגשת תלונה/פניה:

\* באמצעות הטופס המקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת: [www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)

\* באמצעות הדוא"ל [pnyot@moc.gov.il](mailto:pnyot@moc.gov.il)

\* באמצעות פקס 03-5198106

\* באמצעות דואר- משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 61290,

תחום פיקוח על השירות לצרכן.

לשם בירור של מצב פניה שנשלחה בעבר או במקרה של תקלה טכנית דחופה, אפשר לפנות באמצעות טלפון שמספרו: 03-5198231 ימים א'-ה' בין השעות: 11:00 - 10:00 , 14:00 - 13:00.

### פניות ציבור בנושא דואר

פניות ציבור בנושא דואר ניתן להפנות באמצעות:

1. טופס המקוון באתר האינטרנט של המשרד בכתובת: [www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)
2. מייל ייעודי [pniyotdoar@moc.gov.il](mailto:pniyotdoar@moc.gov.il)
3. פקס: 03-5198125 או 02-6702270
4. טלפון: 02-6702224
5. משלוח דואר: משרד התקשורת רח' אחד העם 9 תל אביב 6129002, אגף בכיר דואר.

### פניות בנושא כבלים ולווין

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

טלפון: 6702210 - 02 פקס 02 - 6702450 או באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת

[www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)

## פניות בהתאם לחוק חופש המידע

- חוק חופש המידע נחקק בשנת 1998 וקובע כי "...לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית..." בהתאם להוראות החוק.
- במשרד התקשורת, כמו בשאר משרדי הממשלה וגופים נוספים שנקבעים בחוק חופש המידע כרשויות ציבוריות, הממונה על יישום חוק חופש המידע אחראי על ביצוע הוראות החוק האמור.
- ניתן לפנות לממונה על יישום חוק חופש המידע, עו"ד ניצן ליבנה, בכתב לכתובת: רח' יפו 23, ירושלים, 91999 או באמצעות פקסימיליה 6235695 - 02.
- על בקשה לפי חוק חופש המידע, יחול תשלום של אגרת בקשה ואגרת הפקה בהתאם לתקנות חופש המידע (אגרות), התשנ"ט-1999.

## הנחיות מנהליות ונהלים המסדירים את עבודת

### המשרד

ניתן למצוא את מרבית ההנחיות והנהלים המפורטים להלן באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

## ספקטרום וניהול תדרים

1. אופן שחרור ציוד אלחוטי מהמכס - דף מידע לציבור.
2. תדרים המיועדים לשירותי אלחוט אזרחיים בישראל.
3. כללי סחר בציוד אלחוטי הפועל על פי צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה).
4. הודעה לציבור היצרנים/יבואנים של ציוד בתחומים 2.4 ו- 5 גה"ץ.
5. נוהל למתן אישור סוג ציוד קצה סלולרי בישראל.
6. נוהל הסדר מיוחד ליבואן לצרכי שחרור מהמכס של ציוד אלחוטי המיועד לפיתוח וכד'.
7. רשימה של טלפונים סלולאריים המאושרים סוג לייבוא אישי.

## הסדרה רישוי וציוד קצה ניח

1. נוסח משולב של רישונות כלליים ותיקוני רישונות כלליים ניתן למצוא באתר המשרד.
2. רשימת בעלי רשיון מיוחד.
3. תכנית מספור וניידות מספרים לשירותי טלפוניה ושירותים נלווים.
4. נוהל לאישור סוג ואישור התאמה של ציוד קצה ניח.
5. רשימת ציוד קצה מאושר סוג.
6. מפרטים טכניים מחייבים לציוד קצה בזק בעל ממשק לרשת בזק ציבורית.
7. נוהל יישוב חילוקי דעות בין מפעילים.
8. נוהל החלטה מקדמית.
9. מדיניות הקצאת קידומות למפעילים בינלאומיים.
10. השתתפות בשיחות MRA עם קנדה וארה"ב.
11. חברות בוועדת ייבוא בין משרדית בנושא ציוד קצה קווי.
12. הכנת היתר כללי לספק גישה לאינטרנט.
13. הסדרת מתן היתרים בתחום הדואר:
  - רשימת בעלי היתרים: דואר כמותי ואיסוף דברי דואר
  - טפסים להגשת בקשה להיתרים

# דו"ח פניות ציבור לשנת 2012

## פניות לאגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת בשנת 2012

כללי:

1. יעדי האסדרה של המשרד הם: מתן שירותי תקשורת מתקדמים לכלל הציבור, עידוד ופיתוח התחרות, ליברליזציה בשווקים תחרותיים, הסרת חסמים טכנולוגיים וכלכליים, טיפול בחסמי כניסה לענף ובחסמי מעבר בין מפעילים, עידוד קיומם של מגוון גורמים שיספקו שירותים בתחומי התקשורת והשידורים, ומתן אפשרות ביטוי לקהלים שונים.
2. אגף פיקוח ואכיפה פועל כדי להבטיח את עמידת בעלי הרישיונות בחוק התקשורת, תקנותיו וההוראות ברישיונות, על ידי פעולות פיקוח ואכיפה.
3. מצורף בזאת דו"ח פניות ציבור לשנת 2012. הנתונים המפורטים בדו"ח יוכלו לסייע **הן לציבור** בבחירה מושכלת של ההתקשרות עם החברות והשירות שהוא מקבל מהן, **והן לחברות** עצמן כדי לבחון צעדים לשיפור השירות הניתן לציבור על ידם.
4. אחת מפעילויות הליבה של האגף היא בירור וטיפול בפניות ותלונות ציבור בתחום הטלקום, המתקבלות במשרד כנגד בעלי הרישיונות. ע"פ רוב הטיפול הינו פרטני אל מול כל פניה ולעיתים הטיפול הינו מערכתי, כאשר מתברר כי הינה משפיעה על ציבור רחב.
5. פעילות זו, מהווה, בין השאר, גם **כסנסור מרכזי** הקשוב לרחשי הלב של הציבור ומהווה בעצם מקור מודיעיני מרכזי וחשוב לעניין העמידה של החברות בהוראות הרישיון, החקיקה, התקנות והתיקונים השונים בתחום התקשורת. כזוה מאפשרת הפעילות גם לאתר ליקויים וכשלים מערכתיים הדורשים ביצוע אסדרה באמצעות תיקוני חקיקה, תקנות, רישיונות והוראות מנהל.
6. בשנתיים האחרונות, בוצעה פעילות משמעותית במשרד בתחום האסדרה בנושאים צרכניים ובנושאים נוספים שעיקרם הכנסת שחקנים חדשים שתרמו להגברת התחרות והביאו להוזלה משמעותית במחירים ובמתן השרות ללקוחות.
7. תחום הפיקוח על השירות לצרכן, כשמו כן הוא והינו מופקד על **הפיקוח על השירות לצרכן**, על מנת לוודא שטיב השירות הניתן לצרכנים הינו בהלימה להגדרות, להוראות ברישיונות החברות ולחקיקה ולתקנות הקיימים.
8. תחום הפיקוח על השרות לצרכן מוביל את הפעילות בטיפול בפניות הציבור, הכוללת, בין היתר, הכרעה בתלונות ומתן מידע לציבור הלקוחות, במטרה לצמצם את פערי הידע והמידע בינם לבין בעלי הרישיונות.
9. בשנה האחרונה בוצעה בחינה מעמיקה לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור, בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. אנו בטוחים

ששינויים נוספים שצפויים בתחום אף יקדמו אותו עוד יותר בעתיד הקרוב וזאת למען רווחת הציבור והפונים.

### עקרונות ותהליך הטיפול בפניות ציבור:

1. העקרונות ואופן הטיפול מפורטים וקיימים באתר המשרד - <http://www.moc.gov.il>
2. משרדנו בוחן תלונות המגיעות אליו על חברות תקשורת על פי אמות מידה של עמידה או אי-עמידה בהוראות חוק התקשורת, התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת"), תקנות התקשורת (המותקנות מתוקף חוק התקשורת) והרישיונות של החברות, מכוחם הן פועלות. ככל שנושא הפנייה אינו מוסדר בהוראות האמורות, או שהשירות אינו בגדר שירות "בזק" (שרות תקשורת), משרדנו אינו מפקח עליו. לכן, כל פנייה בנושא כזה לא מטופלת על ידי משרד התקשורת.
3. על מנת לייעל את הליך הטיפול בתלונות נקבעו ההנחיות כפי שיפורטו בהמשך ועל הפונים לפעול על פיהן.
4. להלן רשימת נושאים שאינם בטיפול משרדנו, באתר המשרד ניתן למצוא המלצות למי ניתן לפנות בכל נושא:
  - א. ביטול עסקה;
  - ב. תיקון מכשירים סלולאריים ואיכות התיקון;
  - ג. הטעיה בעת ביצוע עסקה;
  - ד. הטעיה בפרסום;
  - ה. חובות כספיים של מנוי;
  - ו. מחלוקת על פרשנות של הסכם התקשורת;
  - ז. הליך תלוי ועומד בפני ערכאה משפטית, לרבות הוצל"פ, או לאחר הכרעה שיפוטית;
  - ח. אי הגעה או איחור טכנאי;
  - ט. איכות שירות במרכזי שירות פרונטאליים;
  - י. דרישה לקבלת פיצוי מהחברה;
  - יא. זיוף מסמכים או חתימות;
  - יב. התקנת אנטנות סלולאריות;
  - יג. קרינה מאנטנות סלולאריות;
  - יד. דואר זבל;
  - טו. זמני מענה למתן שירות טלפוני במוקדי שירות.
5. לפני הגשת תלונה/פניה על הפונה לוודא שהוא מיצה את השלבים הבאים:
  - א. פנה תחילה לחברה המספקת את השירות, באתר המשרד נמצא קישור לרשימת האחראים לפניות הציבור בכל החברות.
  - ב. במידה וחלפו למעלה מ-30 יום ולא התקבל מענה בכתב מהחברה או במענה שהתקבל מהחברה אינו מספק וברצונו לערער עליו בפני משרדנו.
  - ג. במידה וברצון הפונה לבקש מידע או לחילופין לפנות בהצעה, עליו להתעלם מסעיפים א' ו ב' לעיל.
6. הדרך המומלצת להגשת תלונה/פניה:

\* באמצעות הטופס המקוון הקיים באתר המשרד;

\* באמצעות הדוא"ל pnyot@moc.gov.il ;

\* באמצעות פקס 03-5198106

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

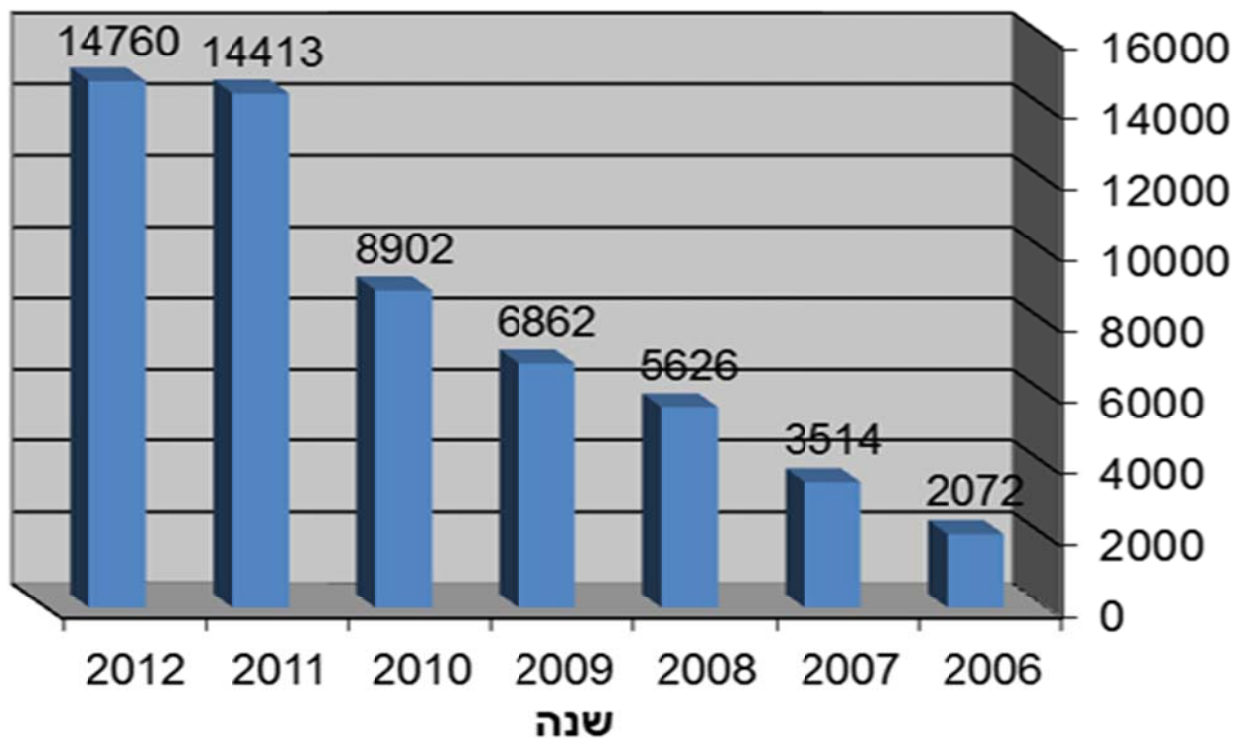
### עיקרי ממצאי דו"ח פניות ציבור לשנת 2012 :

א. שנת 2012 התאפיינה בביצוע רפורמה רחבה בשוק התקשורת, בהובלת משרד התקשורת, והתמקדה בהרחבת התחרות והסרת חסמי מעבר, בעיקר בין המפעילים הסלולאריים, וקביעת כללים צרכניים חדשים אשר מעבירים את הכח לצרכן ומגבירים את השקיפות כלפיו.

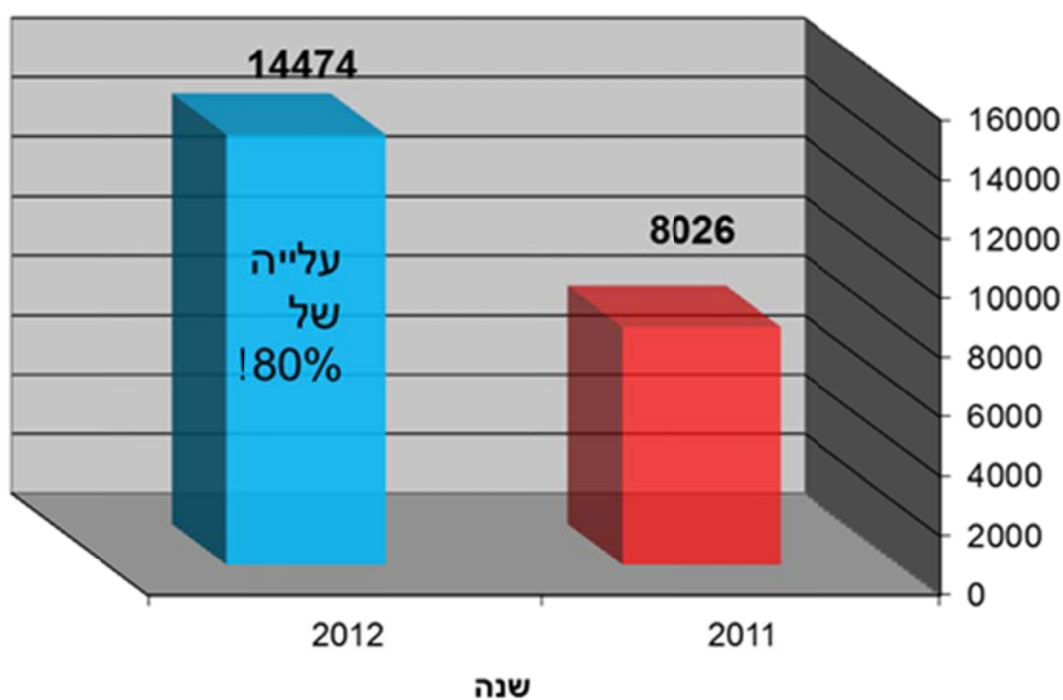
ב. בשנת 2012 התקבלו **14,760** פניות ציבור, שמהוות עלייה של 347 פניות לעומת שנת 2011 - גידול בשיעור של כ-**2.4%** בהשוואה למספר הפניות בשנת 2011 (**14,413** פניות).

א. בסה"כ בשנת 2012 נשלם והסתיים הטיפול ב-**14,474** פניות – עלייה דרמטית של כ-**80%** לעומת כמות הפניות שטופלו והטיפול בהן הסתיים בשנת 2011 (**8,026** פניות) וזאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים כבירים שבוצעו באגף בכלל ובתחום הפיקוח על השירות לצרכן בפרט.

## מספר הפניות שהתקבלו במשרד



## מספר הפניות שהטיפול בהן הסתיים



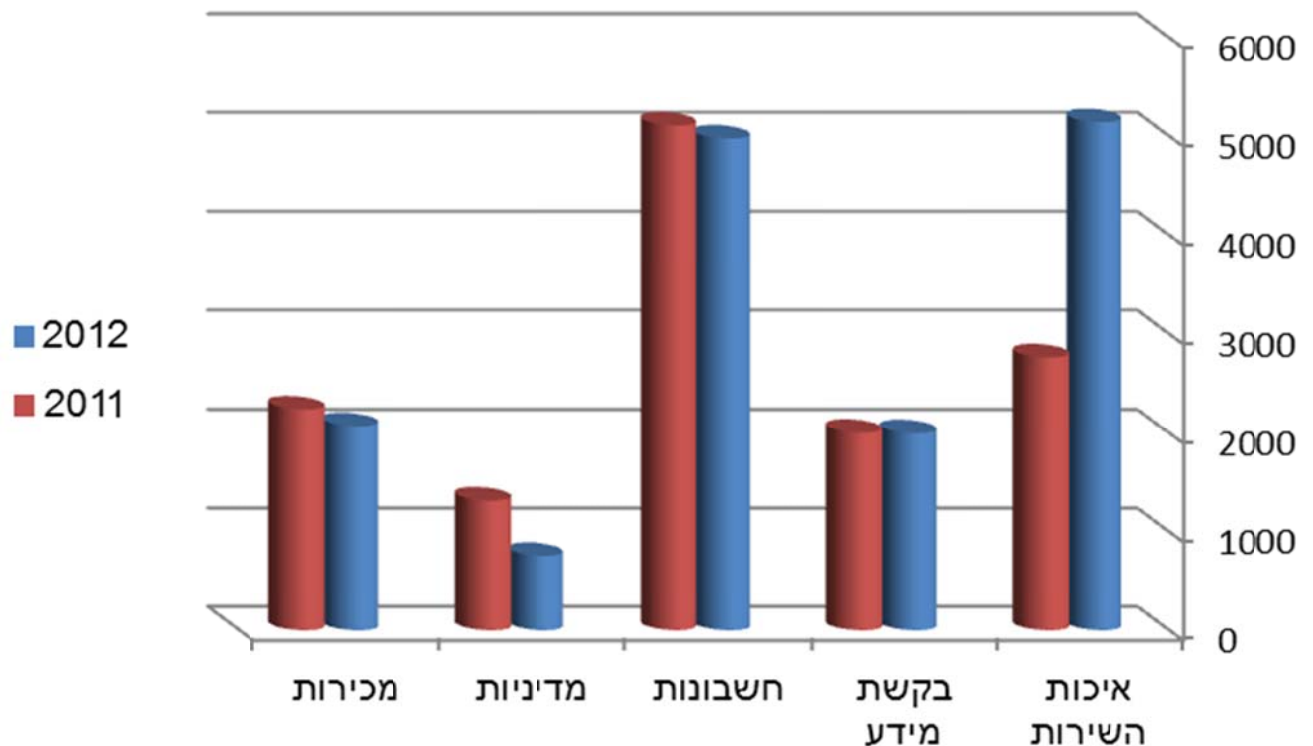
מספרן הרב של פניות הציבור נובע ממספר סיבות, להלן העיקריות:

- א. הרפורמה בשוק התקשורת שהוביל המשרד מחד, ואופן הטיפול והמענה של האגף מאידך, העלו את ציפיות הציבור הרחב.
- ב. תלות הולכת וגוברת של ציבור הלקוחות במערכות התקשורת.
- ג. מודעות רבה יותר של הציבור לתחום התקשורת – הציבור (בחלקו) מנסה לעמוד על זכויותיו ולקבל תמורה נאותה לתשלומיו.
- ד. חלק מהחברות אינן נותנות מענה לשביעות רצונם ובזמן סביר של כל הלקוחות.
- ה. אי בהירות וחוסר ידיעה של החקיקה, התקנות והוראות הרישיונות בקרב הציבור.

ג. נושאי התלונות שהתקבלו ב-2012 לפי שיעורן

א. כלל הפניות/תלונות סווגו לחמישה נושאים עיקריים: מכירות, חשבונות, איכות השירות, מדיניות ובקשות מידע.

מספרי פניות לפי נושאים בשנים 2011 ו- 2012



פרוט הנושאים בכל קטגוריה:

- מכירות** – הפסקת שירות, הטעיה בעת ביצוע מכירה, ביטול עסקה, אי מסירת הסכם התקשרות – 14% בשנת 2011 היו פניות מסוג זה 17% מסך הפניות.
- חשבונות** – חיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי בגין שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים, חיוב בגין שירותים שלא נתבקשו, אי מתן החזר כספי בגין חיובי יתר 33%. בשנת 2011 היו פניות מסוג זה 38% מסך הפניות.
- מדיניות** – בנושאי חקיקה, תקנות, תעריפים, מתן הטבות, תיקון ציוד קצה, מכירת ציוד קצה 5%. בשנת 2011 היו פניות מסוג זה 10% מסך הפניות.
- איכות השירות** – בעיות קליטה, תיקון תקלות, מהירות גלישה איטית, אי מתן מענה בכתב לפניות בכתב, אי מתן מענה ע"י נציגי שירות /זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי, אי מתן שירות אוניברסאלי – 35%. בשנת 2011 היו פניות מסוג זה 21% מסך הפניות.



5) **בקשות מידע** – מידע על חוקים, תקנות, הוראות רשיון-13%. בשנת 2011 היו פניות מסוג זה 14% מסך הפניות.

ב. מהנתונים לעיל ניתן לראות כי בנושאי מכירות, חשבונות ומדיניות חלה ירידה בשיעור הפניות/תלונות בשנת 2012 והסיבה העיקרית לכך היא ביצוע שורת תיקונים צרכניים ברישיונות חברות הסלולאר וחקיקת חוקים צרכניים שונים שטיפלו בחלק ניכר מהכשלים שזוהו בשוק התקשורת ושהגבירו את המודעות והשקיפות לצרכן.

ג. בפניות אשר עניינן איכות השירות חלה עלייה בשיעור של כ-40% לעומת שנת 2011. אנו מניחים כי העלייה הדרסטית בהיקף הפניות מקורה בכך שהתחרות העזה בשוק הרט"ן הינה מכוונת מחיר, ופקטור איכות השירות נדחק לשוליים.

#### 4. פילוח התלונות תוך השוואה בין החברות

א. בשנת 2012 נקלטו במשרד באגף פיקוח ואכיפה 14,760 פניות/תלונות בתחום הטלקום, מהן 13,420 מהוות תלונות כנגד בעלי הרישיונות/חברות התקשורת ו-1,340 בקשות מידע.

ב. בשנה זו, טופלו עד תום 14,474 תלונות/פניות, וזאת לנוכח מצוקת כח אדם בצוות פניות הציבור.

מבין כל התלונות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה ברורה, נמצא כי **כ-48% מהתלונות על חברות התקשורת נמצאו מוצדקות בשנת 2012!**  
**עלייה של 21% יחסית לשנת 2011**

ד. ההתייחסות היא רק לבעלי רישיונות עם מעל 500,000 קווים/מנויים.

ה. חשוב לציין, כי חברת גולן טלקום והוט מובייל החלו לפעול רק בחודש מאי ולכן הוחלט להדירן מהדו"ח לשנת 2012.

ו. חברות הרט"ן הוירטואליות גם כן לא הוכנסו לדוח בשל מספר מנויים קטן מ-500,000 מנויים.

ז. פעילות המותג "012 מובייל" נכללת בפעילותה של חברת פרטנר. בחברות בזק והוט בוצעה הפרדה בין שירותי טלפניה לבין שירותי גישה לתשתית אינטרנט.

ח. הערכת החברות בוצעה על פי שלושה קריטריונים המבוססים על נתונים שנצברו באגף במהלך השנה:

- 1) שיעור התלונות כלפי חברה/בעל רישיון יחסית למספר לקוחות/מנויים/קווים;
- 2) שיעור התלונות המוצדקות בכל חברה מתוך סך התלונות שלגביהן נקבעה עמדה;
- 3) היחס בין חלקה של החברה בתלונות המוצדקות לבין חלקה בשוק.

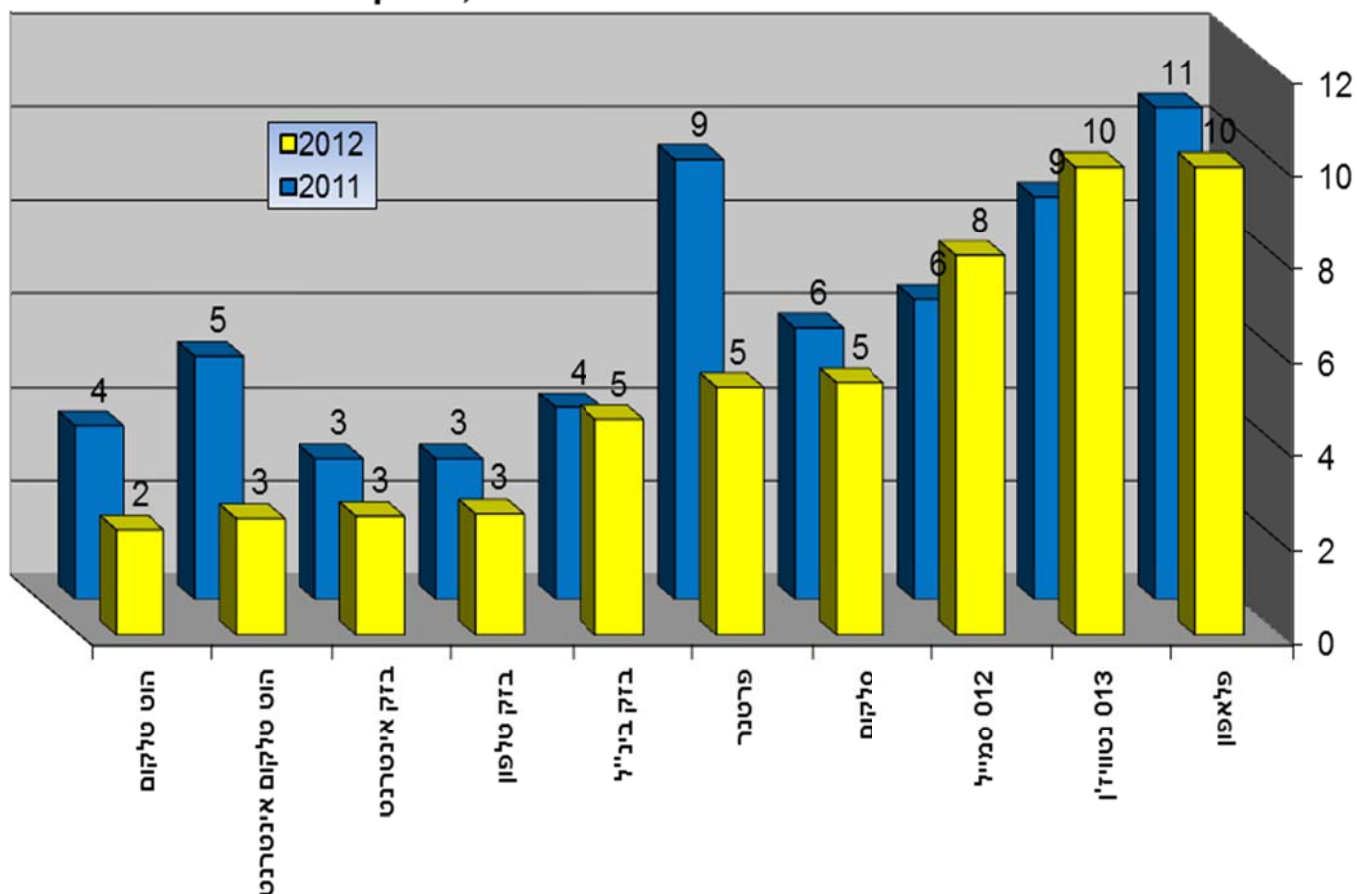
#### קריטריון א' – שיעור התלונות יחסית לגודלה של החברה

א. בתרשים בעמוד הבא מופיע מספר התלונות שהתקבלו במשרד במהלך השנים 2011 ו-2012 כלפי חברה/בעל רישיון לכל 10,000 קווים/לקוחות/מנויים. (המספרים עוגלו)

ב. החברות שהתקבל לגביהן המספר הגדול ביותר של תלונות לכל 10,000 קווים/מנויים לפי תחומים לשנת 2012 הן:

- 1) מפעילי רט"ן: פלאפון - 10 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.
- 2) ספקי גישה לאינטרנט: 013 נטוויז'ן - 10 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.
- 3) ספקי תשתית לאינטרנט: בזק - 2.55 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.
- 4) מפ"א כללי טלפוניה: בזק - 2.6 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

### כמות תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים



### קריטריון ב' - אחוז שיעור התלונות המוצדקות מסך התלונות שלגביהן נקבעה עמדה

- א. בטבלה מופיעים הנתונים לגבי שיעור התלונות שהסתיים הטיפול בהן וניתן היה לקבוע באופן ברור לגביהן עמדה: תלונה מוצדקת (הפרת רישיון) או לא מוצדקת.
- ב. במקרים בהן פעלה החברה לפנים משורת הדין, המקרה לא נספר כתלונה מוצדקת. אם בעל הרישיון זיכה למשל את הפונה אבל חרג מהוראות הרישיון, התלונה היא מוצדקת.
- ג. כאמור אמות המידה בקביעה היתה לאור הכתוב ברישיונות וללא פרשנות או חידודים.
- ד. מהנתונים ניתן לראות כי חברת **בזק בינלאומי** הגיעה לתוצאה הטובה ביותר בתחום הגישה לאינטרנט. חברת **סלקום** הגיעה לתוצאה הטובה ביותר בתחום הרט"ן. חברת **הוט טלקום** הגיעה לתוצאה הטובה ביותר בתחום תשתית האינטרנט. חברת **הוט טלקום** הגיעה לתוצאה הטובה ביותר בתחום הטלפוניה.

שיעור התלונות המוצדקות מסך התלונות שנקבעה בהן עמדה	תלונות מוצדקות	תלונות שנקבעה לגביהן עמדה	החברה
38.88%	243	625	סלקום
41.82%	514	1229	פלאפון
43.28%	348	804	פרטנר
32.67%	33	101	014 בזק בינלאומי
51.41%	164	319	013 נטוויזן
70.52%	201	285	012 סמייל
45.39%	74	163	הוט טלקום-אינטרנט
52.11%	74	142	בזק אינטרנט
47.88 %	68	142	הוט טלקום-טלפון
55.89%	147	263	בזק - טלפון

### קריטריון ג' - היחס בין חלקה של החברה בתלונות המוצדקות לבין חלקה בשוק

- א. קריטריון זה, מציג את מדד השירות המתקבל מתוך היחס בין חלקה של החברה בתלונות המוצדקות לבין פלח השוק של אותה החברה.
- ב. כשהיחס המתקבל הוא גבוה מ-1, המשמעות היא שחלקן של התלונות המוצדקות נגד החברה גבוה ממשקל החברה בשוק וכיו"ב.
- ג. בהסתמך על קריטריון זה דורגו החברות ע"פ הערכים המפורטים להלן, בדומה לערכים המקובלים להערכת ניהול ובקרה בתחומים אחרים:

✓ טוב במיוחד: 0.0-0.3.

✓ טוב: 0.3-0.8.

✓ תקין: 0.8-1.1.

✓ טעון שיפור: 1.1-1.4.

✓ טעון שיפור ניכר: 1.4-1.7.

✓ לקוי: מעל 1.7.

- ד. החברות חולקו לארבעה קריטריונים ע"פ סוגי שירות:
- ✓ מפעילות רט"ן – סלקום, פרטנר, פלאפון
  - ✓ ספקי טלפוניה/מפ"א גדולים – בזק, הוט טלקום
  - ✓ ספקי תשתית גישה לאינטרנט – בזק והוט טלקום.
  - ✓ ספקי אינטרנט/ISP – 012 סמייל, 013 נטוויזן, 014 בזק בינלאומי.



- ה. מהנתונים בטבלה הבאה ניתן לראות כי שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר מבין חברות הרט"ן בחברת סלקום ועדיין יש מקום לשיפור, בכל החברות.

חברה	סלקום	פלאפון	פרטנר
גודל החברה בשוק	36.5	31	32.5
חלק התלונות המוצדקות	22	46.5	31.5
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2012	0.6	1.5	0.97
דירוג (היחס ל 2011)	טוב ירידה קלה יחסית ל2011(0.51)	טעון שיפור ניכר ירידה יחסית ל2011(1.27)	תקין שיפור משמעותי יחסית ל2011(1.30)



1. מהטבלה הבאה נמצא כי, חברת 014 בזק בינלאומי שומרת על דרוג גבוה ובמקום הראשון בתחום ספקית אינטרנט/ISP לעומת שתי החברות האחרות.

חברה	בזק בינלאומי	013 נטוויזן	012 סמייל
גודל החברה בשוק	39.3	33	27.7
חלק התלונות המוצדקות	8.3	41.2	50.5
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2012	0.2	1.2	1.8
דירוג (היחס ב 2011)	טוב במיוחד כמעט ללא שינוי ביחס לשנת 2011(0.18)	טעון שיפור שיפור יחסית לשנת 2011(1.5)	לקוי ירידה ניכרת יחסית לשנת 2011 (1.37)

2. בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום תשתית האינטרנט. בהשוואה בין בזק להוט סלקום עולה כי, חברת בזק בתחום תשתית האינטרנט, למרות ירידה קלה, עדיין מדורגת ראשונה, לעומתה ניתן לראות כי חברת הוט-טלקום במגמת שיפור בתחום תשתית האינטרנט יחסית לשנת 2011.

		החברה
הוט טלקום-אינטרנט	בזק-אינטרנט	גודל החברה בשוק
40%	60%	חלק התלונות המוצדקות
50%	50%	היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2012
1.25	0.83	דירוג (היחס ב 2011)
טעון שיפור	תקין	
שיפור יחסית ל-2011 1.39	ירידה קלה יחסית ל-2011 0.73	

ח. בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום הטלפוניה למפ"א עם מעל 500,000 קוויים/מנויים בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, חברת בזק בתחום הטלפוניה, מדורגת ראשונה.

סה"כ			החברה
	הוט טלקום	בזק	
100%	23	77	גודל החברה בשוק
100%	32	68	חלק התלונות המוצדקות
	1.39	0.88	היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2012
	טעון שיפור ירידה ניכרת יחסית ל-2011 (1.08)	תקין שיפור יחסית ל-2011 (0.98)	דירוג (היחס ב 2011)

## סיכום והמלצות:

1. מערך התקשורת הינו מערך טכנולוגי מתפתח וככזה נתון לשינויים מעת לעת.
2. משרד התקשורת יזם בשנים האחרונות מספר מהלכים ושינויים רגולטורים משמעותיים ביותר במטרה להגביר את רמת התחרות בענף ואת השקיפות לצרכן, מתוך כוונה להיטיב עם הלקוחות וציבור הצרכנים.
3. שינויים אלו, יחד עם פרסום הולם יצרו את התובנות בקרב הציבור שנכון לדרוש את ההטבות להם הם זכאים, דבר שהביא לגידול דרמטי בכמות הפניות למשרד, הן לצורך קבלת מידע והבהרות והן לצורך הגשת תלונות על חברות.
4. בשוק התקשורת "מוביל" מזה מספר שנים, תחום הסלולר ונמצא במקום הראשון מבחינת מספר התלונות שהוגשו הן למשרד והן למוסדות אחרים כמו ארגון "אמון הציבור" והמועצה לצרכנות.
5. באגף בכלל ובתחום הפיקוח על השירות לצרכן בפרט, מתבצעת עבודה רבה, חשובה ותורמת בנושא פניות הציבור, אולם היקפי הפניות הגוברות ומתעצמות, ללא גידול מקביל במצבת כח האדם, גורמים לכך שיש קושי משמעותי במתן התייחסות ומענה לכל הפונים.
6. באגף הפיקוח החלה פעילות רחבה במספר נושאים ורבדים על מנת להביא להתייעלות בתחום הטיפול בפניות הציבור וכפועל יוצא מכך להגן על האינטרסים של ציבור צרכני התקשורת במדינה:
  - א. הקניית כלי אכיפה בדמות עיצומים כספיים מדורגים – הנושא הסתיים בינואר 2013.
  - ב. תגבור צוות העובדים בנושא פניות הציבור, ויימשך הטיפול לתגבור ע"י עובדים מקצועיים וכוח עזר נוסף כסטודנטים או שרות לאומי.
  - ג. יימשך הטיפול בביצוע אסדרה של נושאים צרכניים מול מפעילי תקשורת באמצעות ביצוע תיקוני רשיון כפי שנעשה הדבר מול מפעילי הסלולר וספקי הגישה לאינטרנט.
  - ד. יימשך המאמץ להגברת המודעות בקרב הלקוחות והצרכנים, על מנת שיכירו את זכויותיהם ואף ידעו מה לדרוש. וזאת תוך ביצוע פעילות לשדרוג הכלים הקיימים, לדוגמא: מערכת מעקב פניות, אתר האינטרנט של המשרד.
  - ה. אגף הפיקוח והאכיפה יגביר את פעילות הפיקוח והאכיפה בדגש על זיהוי סימפטומים, תוך טיפול ממוקד בבעיות המערכתיות והמרכזיות.
7. הדו"ח מתבסס על נתונים שנקלטו ועובדו באגף במשך השנים 2011 ו-2012, ע"י גבי' דולי דדון איזנברג, ממונה פיקוח שירותי ציבור-תחום פיקוח על השירות לצרכן ונבדק ואושר ע"י מאיר בן בסט, מנהל תחום פיקוח על השירות לצרכן.

# סיכום פעילות אגף הדואר בתחום פניות הציבור לשנת

## 2012

במהלך שנת 2012 התקבלו באגף הדואר 1012 פניות, שעניינן שירותי הדואר המסופקים לציבור, לעומת 1026 פניות שהתקבלו באגף אשתקד.

השוואת כמות פניות הציבור שהתקבלה בשנת 2012, לזו שהתקבלה שנה קודם, מצביעה על ירידה של כ- 1.5% בכמות הכוללת של הפניות. זאת לאחר עליה של 14% בכמות הפניות שהתקבלו בשנת 2011.

חלוקת דואר רגיל, שהינו השירות המרכזי שחברת הדואר מספקת, מנקז, מידי שנה, את מירב הפניות וכך גם השנה (כ- 35% מכלל הפניות). גם השנה נרשמה עלייה בכמות פניות הציבור בנושא, ביחס לכמות בשנה החולפת. העלייה הורגשה במרחבים דרום, וחיפה וצפון.

השנה חלה עלייה של כ-10% במספר הפניות אשר הופנו למרחב דרום (228 פניות השנה לעומת 208 אשתקד). מספר הפניות אשר הופנו למרחב זה השנה כמעט זהה למספר הפניות שהופנו למרחב תל אביב והמרכז (231 פניות), על אף שמרחב תל אביב והמרכז מנקז אליו פעילות דורית בהיקף רב יותר.

במהלך הרבעון הרביעי של השנה, חלה עלייה בכמות פניות הציבור שהתקבלה ביחס לרבעונים הקודמים. העלייה נובעת מגידול במספר הפניות אשר הופנו לטיפול האגף לקשרי לקוחות וכן, עלייה במספר הפניות הקשורות לשירותי אשנב במרחב דרום.

גם השנה שירותי האשנב מהווים יעד מרכזי לפניות הציבור; אשר מהוות כ-23% מכלל הפניות; מהפניות ניתן לחוש את העניין הציבורי הרב בכל הקשור לפתיחת/ סגירת יחידות דואר ולגבי העומס בהן.

השנה חלה עלייה של 23% בכמות הפניות אשר התקבלו באמצעות האינטרנט. שיעור הפניות אשר מתקבלות באמצעות האינטרנט עלה מ-42% ל-52% מסה"כ הפניות ולראשונה רשת האינטרנט מהווה מקור למרבית הפניות אשר התקבלו.

גם במספר הפניות שהתקבלו בנוגע לבעלי היתרים חלה עליה השנה (72 פניות השנה לעומת 65 אשתקד). רובן ככולן עסקו בחלוקת הדואר מטעם חברת "מסר".

### נושאים עיקריים העולים מתוך הטיפול בפניות הציבור בשנת 2012

1. **שירות דואר רגיל** - השירות המרכזי שחברת הדואר מספקת הוא חלוקת דואר רגיל, אליו מופנות מרבית פניות הציבור (כשליש מכלל הפניות). השנה נרשמה עלייה של כ- 13% בכמות פניות הציבור בנושא, ביחס לכמות הפניות אשתקד. לצורך שיפור איכות השירות המשיך אגף הדואר בביצוע סקרי טיב שירות באמצעות חברות סקרים ייעודיות ובימים אלה אנו עומדים בפני פרסום של סקר נוסף שנערך בערים: אשקלון, גבעתיים, ירושלים וקרית אתא.

2. **שירות חבילות** - כ-7% מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה עסקו בשירות חבילות. בהשוואה לשנה הקודמת חלה עלייה של כ-40% במספר הפניות. אמנם כמות הפניות בנושא זה המתקבלת במשרדנו הינה נמוכה, אך אנו מתכוונים להמשיך ולעקוב אחר הנושא כחלק מהתפתחות נושא רכישות מרחוק (e-commerce) ומכאן עליה בכמות המשלוחים. שינוי מגמה זו בתחום העברת הטובין, שעליה התמקדנו השנה, מהווה לדעתנו את מנוע הצמיחה העתידי של החברה ובכוונתנו להמשיך ולבחון הנושא גם בשנה זו.

3. **שירותי האשנב** - כ-23% מהפניות שנתקבלו השנה, עסקו בליקויים בשירותי אשנב. השנה לא חל שינוי בכמות הפניות בנושא, ביחס לכמות הפניות אשר טופלה באגף שנה קודם (230 פניות); עם הענקת הרישיון הכללי בתחילת שנת 2008 והתייצבות פריסת יחידות הדואר, חלה ירידה, בפניות הציבור בנושא, אך בשנים 2011 ו 2012 חזר מספר הפניות לרמתו הקודמת.

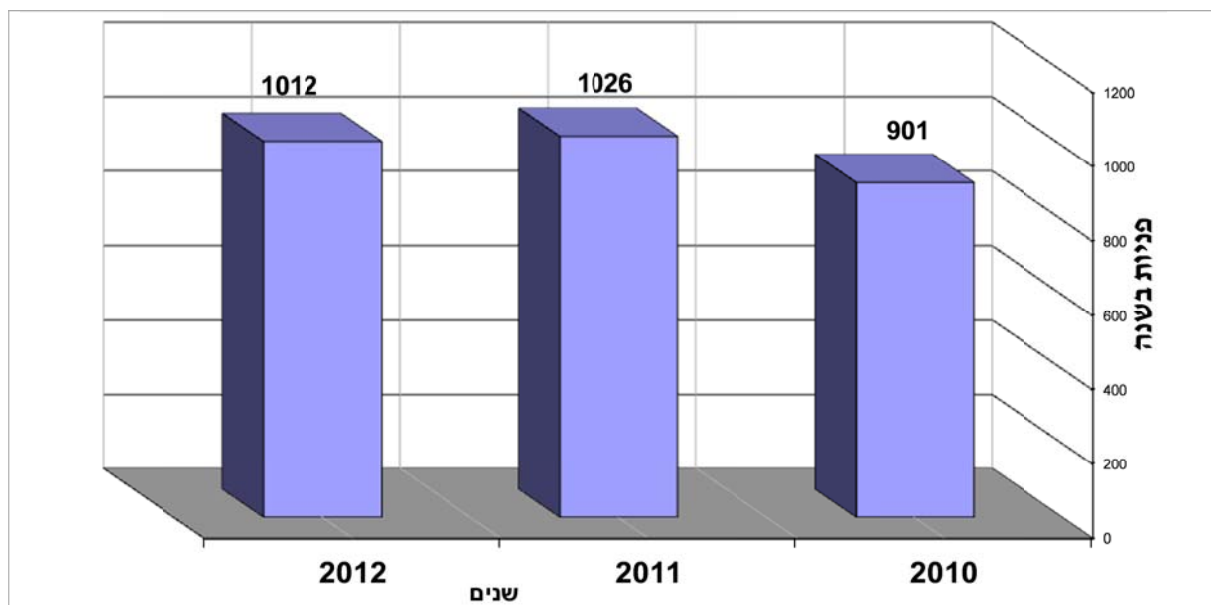
מפעולות הפיקוח ומניטוח הפניות עולה, כי הליקויים העיקריים בשרותי האשנב, מקורם בעומס ביחידות הדואר הגורם לצפיפות וזמן המתנה ארוך וכן, עסקו הפניות ביחס בלתי נאות מצד פקידי האשנב.

4. **מרחב דרום** - השנה חלה עלייה של 10% במספר הפניות אשר הופנו למרחב דרום והוא ממשיך להיות השני בגודלו מבחינת היקף הפניות, לאחר מרחב תל אביב והמרכז. הגידול במספר הפניות נובע בעיקר מעליה בתחומי שירותי האשנב (88 השנה לעומת 69 אשתקד) וחלוקת דואר רגיל (86 השנה לעומת 74 אשתקד). מרבית הפניות בתחום חלוקת דואר רגיל ושירותי האשנב אשר הופנו למרחב דרום התקבלו במחצית השנייה של שנת 2012. יש לציין כי 29 פניות עסקו בזמן ההמתנה באשנב. בנושא זה הערים המובילות הן בבאר שבע (7 פניות) וחולון (8 פניות).

5. **בעלי היתרים** - השנה חלה עליה קלה במספר הפניות המתייחסות לבעלי היתרים (72 פניות השנה לעומת 65 פניות אשתקד), כאשר חלקן היחסי של הפניות המתייחסות לבעלי היתרים (שאינם חברת הדואר) מכלל הפניות, הגיע השנה לכ-7%. רוב הפניות בתחום זה עסקו בחלוקת הדואר של חברת "מסר". יש להניח שעם הרחבת התחרות בענף והגברת המודעות הציבורית לפעילותם של בעלי ההיתרים, תמשיך לגדול כמות הפניות בנוגע לפעילותם. כזכור, בשנה שעברה הוסדר נושא הדואר החוזר באמצעות הוראת השר להסדרה בנושא; זאת בעקבות שימוע שפורסם בנושא בשנת 2011. במהלך שנת 2013, בכוונתנו להשלים את הטיפול בסוגיות נוספות הקשורות לממשקי העבודה שבין חברת הדואר ובעלי היתרים, כגון: גישת בעלי היתרים למרכזי חלוקה של חברת הדואר וטיפול בדואר עוקב.

#### ממצאי פניות הציבור העיקריים לשנת 2012

##### מספר פניות הציבור, בין השנים: 2010 - 2012



##### השוואת כמויות פניות ציבור דואר, לפי סוג שירות, בין השנים 2010-2012

שנה/ סוג שירות	2010	2011	2012



<b>364</b>	<b>323</b>	<b>277</b>	<b>חלוקת דואר רגיל</b>
35.97%	31.48%	30.74%	
<b>100</b>	<b>110</b>	<b>86</b>	<b>דואר רשום</b>
9.88%	10.72%	9.54%	
<b>30</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>מהיר אקספרס</b>
2.96%	4.97%	6.22%	
<b>68</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>דואר בינלאומי</b>
6.72%	7.41%	7.99%	
<b>67</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>שירותי חבילות</b>
6.62%	4.58%	4.22%	
<b>230</b>	<b>230</b>	<b>199</b>	<b>שירותי אשנב</b>
22.73%	22.42%	22.09%	
<b>20</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>שירות "דואר עוקב"</b>
1.98%	2.44%	2.00%	
<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>דואר נע</b>
0.30%	0.49%	0.89%	
<b>72</b>	<b>65</b>	<b>74</b>	<b>בעלי היתרים</b>
7.11%	6.34%	8.21%	
<b>9</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>ענייני עובדים</b>
0.89%	2.44%	3.33%	
<b>49</b>	<b>69</b>	<b>43</b>	<b>אחר</b>
4.84%	6.73%	4.77%	
<b>1012</b>	<b>1026</b>	<b>901</b>	<b>סה"כ:</b>
-1.36%	13.87%	4.77%	<b>השינוי משנה לשנה</b>

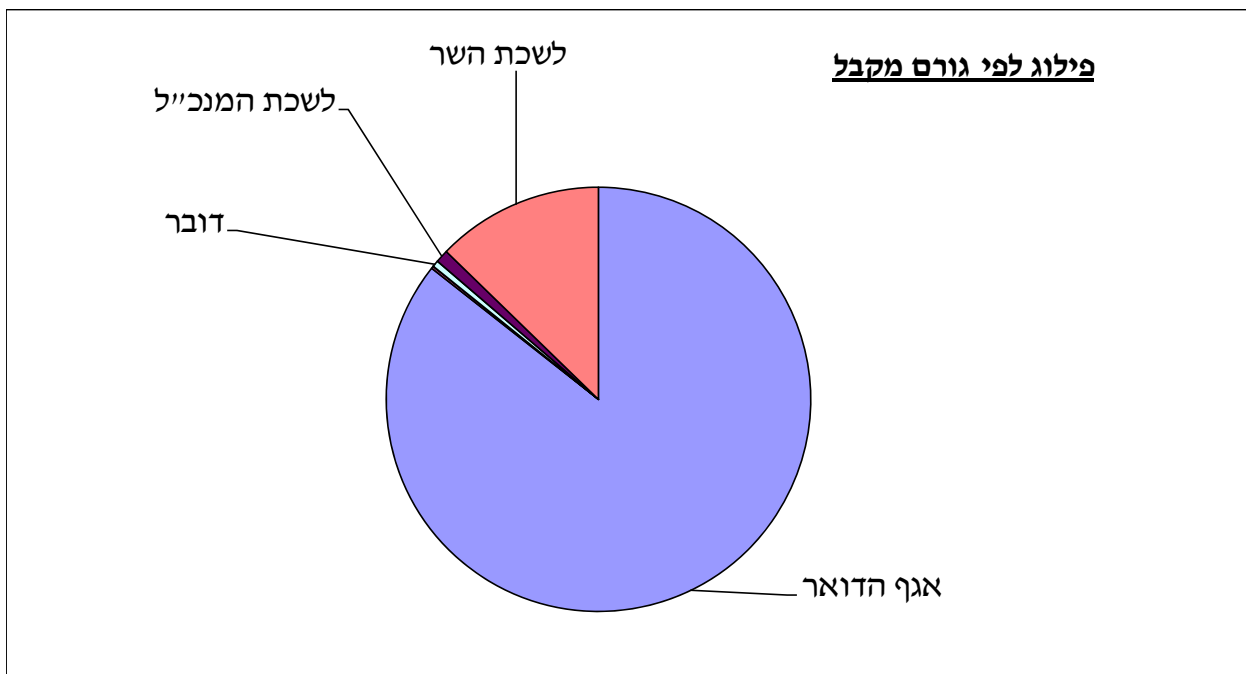
הערות לטבלה:

- "בינלאומי" כולל: מכתבים, חבילות בבינלאומי, שירות בינלאומי מהיר (EMS) ושירות עמילות מכס.
- "חבילות" כולל: שירות בארץ בלבד.
- "אחר" כולל: פניות בנושא תעריפי הדואר, בולים, שאלות לגבי הפתיחה לתחרות בדואר וכד'.
- "חלוקת דואר רגיל" כולל: חלוקה, איסוף מתיבות דואר אדומות ותאים שכורים, לקויים במרכזי חלוקה.
- "בעלי היתרים" כולל: פניות לגבי פעילותם של בעלי היתרים, עם הפתיחה לתחרות של תחום הדואר הכמותי.
- "ענייני עובדים" כולל: פניות אשר עוסקות ביחסי העבודה בחברת הדואר, כגון מכתבי הערכה, פיטורין ותלונות על עובדים. פניות אלה הועברו לטיפולו של אגף משאבי אנוש בחברת הדואר.

**התפלגות פניות ציבור - חתך עפ"י גורם מקבל במשרד התקשורת**

ניתוח פניות הציבור לפי הגורם המקבל, מצביע כי רובן המכריע של הפניות שהתקבלו במשרד התקשורת, במהלך שנת 2012 (כ-83%) ושעניינן שירותי הדואר, התקבלו ישירות באגף הדואר; כאשר כ-17% מהפניות התקבלו באמצעות לשכת השר, לשכת המנכ"ל ודובר המשרד.

סיכום	לשכת השר	לשכת המנכ"ל	דובר	מבקר פנים ומבקר המדינה	אחרים	אגף הדואר	
1012	129	10	5	4	0	864	כמות
100.0%	12.7%	1.0%	0.5%	0.4%	0.0%	85.7%	שיעור



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

השנה הושלם הטיפול ב-1012 פניות ציבור; ניתוח הפניות לפי פניות מוצדקות/לא מוצדקות, מצביע, כי מרבית פניות הציבור (כ-90%) אשר טופלו באגף הדואר, נמצאו מוצדקות, במלואן או בחלקן.

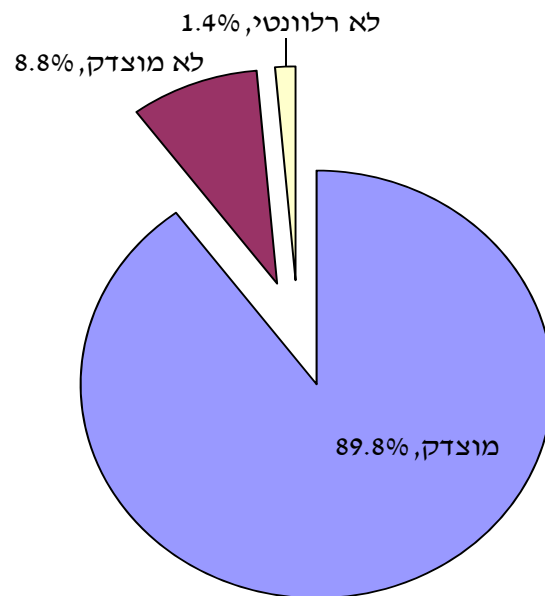
לעניין זה, הודעה של חברת הדואר בתקלה או תשלום פיצוי (מעבר להליך שיווקי) תהווה תבחין ברור לפנייה מוצדקת.

כמו כן, אבדן של דבר דואר רשום, או חבילה, או שהללו הגיעו ניזוקים, תחשב פנייה מוצדקת. בכל הקשור לעיכוב במסירה או למסירה מוטעית, על אף שהלקוח אינו זכאי לפיצוי, הפנייה תחשב כפנייה מוצדקת.

לגבי עומס בסניפים, ככל שחברת הדואר הודיעה על נקיטת צעדי שיפור (כגון תוספת אשנבים) או שיש לנו תבחין נוסף מפעולות הפיקוח, הפנייה תחשב כפנייה מוצדקת.

יצוין, כי הפניות המוצדקות, כוללות גם פניות אשר עסקו בשירות "דואר רגיל", שלגביו אין יכולת מעקב אחר שלבי ההעברה השונים; אי לכך, מוגבלת יכולת חברת הדואר להוכיח טיב השירות שסופק בפועל. הערה: פניות מוצדקות - בחלקן או במלואן.

#### **שיעור פניות מוצדקות מתוך סך פניות הציבור שנסגרו בשנת 2012**



## אגף פיקוח בנק הדואר – דוח פניות ציבור

### 1. רקע כללי;

בנק הדואר, נוסד בשנת 1951, כחלק מפעילות הדואר ובמטרה להוות זרוע של הממשלה לגביית תשלומים מהציבור וביצוע תשלומים לציבור. עד שנת 2006, בנק הדואר היה בבעלות ממשלתית מלאה והיווה יחידת סמך במשרד התקשורת. עד אז, שירותי בנק הדואר ניתנו באמצעות רשות הדואר. בשנת 2006 תאגודו רשות הדואר ובנק הדואר כמשמעו בחוק בנק הדואר, התשי"א-1951 לחברה ממשלתית בבעלות מלאה של המדינה, חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר") וזאת בהתאם לתיקונים 8 ו-9 לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 (להלן – "חוק הדואר").

על פי פרק 11 לחוק הדואר, השירותים הכספיים ניתנים על ידי חברת הדואר מטעם חברת בנק הדואר בע"מ (להלן – "בנק הדואר"). בנק הדואר, למעשה הינו מגזר השירותים הכספיים של חברת הדואר. שירותי בנק הדואר ניתנים באמצעות חברת הדואר, על ידי עובדיה ובמתקניה. שירותי בנק הדואר ניתנים באמצעות כ-700 יחידות דואר הממוקמים כמעט בכל נקודת יישוב בארץ.

פעילות בנק הדואר אינה מוגדרת כפעילות בנקאית מאחר ובנק הדואר אינו מורשה ליתן אשראי ולשלם ריבית לזכות פיקדונות הלקוחות. עיקר שירותי בנק הדואר מתרכזים בניהול מערך תשלומים וגביה ולבנק הדואר פעילות דומיננטית במערך התשלומים המשקי, שירותי ניהול חשבונות סילוקין (חשבונות עובר ושב קרדיטורי ים), שירותי העברות כספים בארץ, לחוץ לארץ ומחוץ לארץ, שירותי קניה ומכירה של מטבע חוץ, שירותי הנפקת כרטיסי חיוב נטענים מראש ועוד. נכון להיום, שירותי בנק הדואר ניתנים בתמורה נמוכה יחסית וחלק מהתעריפים עבור שירותי בנק הדואר קבועים בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א-2011.

בנק הדואר מעניק שירותים כספיים לכ-380,000 בעלי חשבונות סילוקין וכן מעניק שירותי העברות כספים, קניה ומכירה של מטבע חוץ, שירותי גביה ותשלומים עבור לקוחות מזדמנים.

### 2. אגף פיקוח בנק הדואר ;

אגף פיקוח בנק הדואר (להלן – "האגף") נוסד בשנת 2006, לאחר הקמת חברת הדואר ותחילת פעילותה כחברה ממשלתית. האגף אמון על הפיקוח והבקרה על בנק הדואר, ועיקר תפקידיו, לשמור על היציבות הפיננסית של בנק הדואר כך שיוכל לפרוע את התחייבויותיו הכספיות ללקוחותיו ולהמשיך בפעילותו הדומיננטית במערך התשלומים המשקי, לשמור על ענייני לקוחותיו ועל הניהול התקין של בנק הדואר.

האגף מופקד על הסדרת פעילות בנק הדואר הן בנושאים יציבויתיים והן בנושאים צרכניים. בין אלו, פיקוח על קיום הוראות הרישיון הכללי לחברת הדואר למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים (להלן – "הרישיון הכללי") בכל הנוגע לבנק הדואר, קיום הוראות תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים שיינתנו לכלל הציבור בכל המדינה) התשס"ח – 2008 בכל הנוגע לשירותי בנק הדואר, קיום הוראות חוק איסור הלבנת הון וחוק איסור מימון טרור והצו שהותקן מכוח חוקים אלו, טיפול בפניות ציבור לקוחות בנק הדואר, בחינה ואישור של שירותים כספיים חדשים לבנק הדואר ועוד. בנוסף, האגף מופקד על מתן הנחיות לבנק הדואר, הנוגעות לפיקוח והבקרה על פעילותו, לרבות פיקוח ובקרה על היערכות בנק הדואר לשעת חירום.

### 3. אנשי קשר ;

**כתובת:** אגף פיקוח בנק הדואר, רחוב יפו 23, ירושלים 91999, בניין בית הדואר קומה 2

**טלפון:** 02-6702245, 02-6702208, 02-6702237, 02-6702225

**פקס:** 02-6702281

ניתן לפנות לאגף באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת: [www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)

**אתי כהן, אחראית פניות ציבור ורכזת לשכה בכירה ;**

טל: 02-6702245,

פקס: 02-6702281

דואל: [cohenet@moc.gov.il](mailto:cohenet@moc.gov.il)

**אורן לביאן, מפקח על בנק הדואר ;**

**מר דרור הרוניאן, מנהל תחום ביקורת והערכה ;**

טל: 02-6702237

**מר כאמל טיבי, ממונה רגולציה והסדרה ;**

טל: 02-6702225

### 4. פניות ציבור ;

האגף, באמצעות אחראית פניות ציבור, מטפל בפניות ציבור של לקוחות בעלי חשבון סילוקין בבנק הדואר ושל לקוחות מזדמנים וכן פניות של הציבור לבקשת מידע.

אחד מתפקידי העיקריים של האגף הוא שמירה על ענייני לקוחות בנק הדואר. יעד זה מושג, בין היתר, באמצעות קיום מערך שוטף ורציף של פיקוח ובקרה באמצעות פניות הציבור.

להלן פרטים אודות פניות הציבור בשנת 2012:

4.1 בשנת 2012 התקבלו באגף 192 פניות, המהוות גידול של כ- 10.4% בהשוואה לשנת 2011, בה התקבלו 174 פניות ;

4.2 ככלל, כ- 70% מהפניות מתקבלות באמצעות פקס או מכתב, כ- 20% מתקבלות באמצעות אתר האינטרנט של משרד התקשורת וכ- 10% מהפניות מתקבלות באמצעות טלפון ;

4.3 להלן פירוט סוגי הפניות על פי נושאי הפניה תוך ציון פניות שנבדקו ונמצאו מוצדקות :

פניות שנמצאו מוצדקות	כמות הפניות בשנת 2012	נושא הפניה
1	3	ויזה כאל

9	21	פנקסי שקים
טרם התבררה	1	חסימת חשבון
3	12	חשבון מוגבל/מעוקל
0	1	משיכת מזומנים
6	7	סגירת חשבון
4	14	עמלות ואגרות
47	55	בקשה לפתיחת חשבון
13	16	דפי חשבון
2	3	ביצוע תשלומים
3	3	קניה ומכירה של מט"ח
1	1	העברות כספים לחו"ל ומחו"ל
1	1	תוכניות חסכון
4	5	הוראות קבע
10	49	שונות
104	192	סה"כ
52%		אחוז

## 5. עיקרי פעילות האגף בשנת 2012;

פעילות האגף נחלקת לשניים; אמצעים שמופעלים מראש- הסדרה ורגולציה, ואמצעים שמופעלים בדיעבד-ביצוע פיקוח ביקורת ואכיפה.

### הסדרה ורגולציה:

1. במהלך שנת 2012, האגף יחד עם הלשכה המשפטית ובשיתוף גורמים רלבנטיים נוספים במשרד, קידם את תיקון מס' 11 לחוק הדואר בדבר הפרדת פעילות בנק הדואר מחברת הדואר וכינון ממשל תאגידי עצמאי לבנק הדואר, עיגון הוראות צרכניות בכל הנוגע לפעילות ושירותי בנק הדואר, הרחבת שירותי בנק הדואר, ועיגון סמכויות פיקוח ואכיפה. ביום 31.7.2012 חוק הדואר (תיקון מס' 11) התשע"ב- 2012 פורסם ברשומות.

תיקון חוק הדואר לעניין בנק הדואר- בשנת 2012 תוקן חוק הדואר, תיקון מספר 11 ונכנס לתוקף ביום 31.7.2012. התיקון מעניק למשרד התקשורת סמכויות אכיפה ופיקוח על בנק הדואר, קובע הוראות צרכניות על בנק הדואר, קובע כי פעילות בנק הדואר תופרד מפעילות הדואר ויוקם ממשל תאגידי לכל דבר ועניין לחברת בנק הדואר. בנוסף, מרחיב את השירותים הכספיים של בנק הדואר. ליישום תיקון 11 נקבעה תקופת היערכות של שנה או בהתקיימם של תנאים מסוימים המפורטים בתיקון מספר 11.

2. הוצאת הוראות והנחיות רגולטוריות, בין היתר, בנושאים הבאים: הון מזערי לפעילות בנק הדואר, איסור העברות כספים עבור הימורים בלתי חוקיים, סודיות בנקאית, שמירה מסמכים, נזילות והשקעות, איסור מתן אשראי ומשיכת יתר ועוד.

3. במהלך שנת 2012, האגף בחן ואישר לבנק הדואר להתחיל ולספק שירותים כספיים חדשים, בין אלו: הנפקה, מכירה וטעינה של כרטיס חיוב נטען מראש (pre-paid), העברת מידע לבעל חשבון באמצעות מסרון.

4. קביעת מתוכנת דיווח לאגף עבור בנק הדואר.
5. הסדרת נושאים הנוגעים להיערכות בנק הדואר לתרחישי שעת חירום, לרבות היערכות לתרחיש רעידת אדמה.

פיקוח, ביקורת ואכיפה:

1. ביצוע ביקורות, בין היתר, בנושאים הבאים: ציות בנק הדואר להוראות הרישיון הכללי הנוגעים לבנק הדואר, ניהול מערך מטבע חוץ, ניהול הנזילות, מערך התמחיר של חברת הדואר, המשכיות עסקית, תיקון ליקויים מסקר סיכונים ועוד.
2. האגף בוחן וסוקר את הדוחות הכספיים של חברת הדואר ובנק הדואר באורח שוטף, מקיים מעקב וניתוח המגמות ומבצע פעולות ביקורת והסדרה ככל שנדרש;
3. בעקבות ממצאי דוח ביקורת הלבנת הון בבנק הדואר, האגף ביקש את כינוס הוועדה להטלת עיצום כספי לפי הוראות סעיף 13 לחוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000. באפריל 2013 וועדת העיצומים הטילה על בנק הדואר עיצום כספי.

6. **עדכוני חקיקה (בנספח לדוח של המשרד);**

חקיקה:

- 6.1 ביום 1.3.2006 בוטל חוק בנק הדואר, התשי"א 1951.
- 6.2 ביום 1.3.2006 עודכן ותוקן חוק הדואר, התשמ"ו-1986, בהתאם לסעיף 12 לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), תשס"ד-2004 ולצו המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה). יצוין כי בהתאם לסעיף 23(ה) לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), התשס"ד-2004: "תקנות וכללים שנקבעו לפי הוראות חוק בנק הדואר..... יעמדו בתוקפם ויחולו על החברה..... כל עוד לא שונו או בוטלו לפי הוראות חוק הדואר או כל דין אחר לפי העניין".
- 6.3 ביום 31.7.2012 תוקן חוק הדואר, תיקון מספר 11 לעניין בנק הדואר.

חקיקת משנה:

- 6.3 תקנות בנק הדואר (שירותים בבנק הדואר), התשל"ה-1974;
- 6.4 צו הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של בנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א-2011;
- 6.5 תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), תשע"א-2011;

- 6.6 תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח-2008 ;
- 6.7 תקנות הדואר (תמלוגים שמשלמת החברה), התשס"ט-2009 ;
- 6.8 תקנות הדואר (הוראות מס), תשס"ו-2006 ;
- 6.9 תקנות הדואר (הצמדת תשלומים בעד שירותי החברה), תשס"ח-2008 ;
- 6.10 תקנות הדואר (פטור ממסים, אגרות ותשלומי חובה), תשס"ו-2006 ;
- 6.11 תקנות רשות הדואר (ריבית פיגורים והפרשי הצמדה), תשנ"ב-1992 ;
- 6.12 צו הדואר (העברת זכויות, חובות, התחייבויות ותביעות מהמדינה לחברה ומבנק הדואר לחברה), תשס"ו-2006 ;
- 6.13 תקנות ביטוח בריאות ממלכתי (תשלומים לחברת הדואר), התשנ"ח-1998 ;

#### רישיון:

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים.



# דיווח הממונה על יישום חוק חופש המידע לשנת 2012

## מבוא

עבודתה של הממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התקשורת הינה עבודה מורכבת. חלק ניכר מהפניות מעוררות שאלות עקרוניות ונדרשות בהן הכרעות כבדות משקל המשליכות על פעילות המשרד השוטפת.

ייחודו של משרד התקשורת הוא בהיותו גורם המפקח על גופים פרטיים. מטבע העניין, חברות התקשורת מעוררות עניין ציבורי רב, ומשכך פניות רבות מחייבות איזון בין אינטרסים ציבוריים של גילוי מידע לבין הגנה על אינטרסים של חברות התקשורת ובפרט הגנה על מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי. את הבקשות שעניינן התנהלות חברות התקשורת, להבדיל מבקשות שעניינן פעילות משרד התקשורת, נדרש לבחון לאור תכליתו של חוק חופש המידע, התשנ"ח-1198 ("החוק") שהיא לאפשר שקיפות פעולתה של הרשות. כך, במקרים בהם יש במידע אודות צדדים שלישיים כדי להביא לשקיפות של פעילות הרשות הציבורית עצמה, או במקרים בהם קיים אינטרס ציבורי אשר הרשות נתנה עליו את דעתה וקבעה לגביו הוראות המחייבות את החברות, יגבר עקרון חופש המידע הן לצורך פיקוח על פעולות הרשות הציבורית עצמה והן לצורך מתן כלים בידי הציבור לפקח על עמידת החברות בהוראות אותן קבעה הרשות.

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

בעת הנוכחית, רישיונות מיוחדים שמעניק המשרד אינם מפורסמים באתר מטעמים טכניים, אולם בקשות לקבלת רישיונות מיוחדים (ללא נספחים) אינן מחויבות באגרה.

## נושאי בקשות עיקריים

- בקשות לקבלת מידע הנוגע לפעילות המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין – 6 בקשות.
- בקשות לקבלת רישיונות מיוחדים ונספחים לרישיונות של חברות התקשורת – 13 בקשות.

## מידע אודות בקשות בשנת 2012

בשנת 2012 הוגשו לממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התקשורת 71 בקשות, כמפורט להלן:

מספר	אחוזים

49.3%	35	1. הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
19.7%	14	2. הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי
7.0%	5	3. הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע
9.9%	7	4. המידע אינו מצוי בידי הרשות הציבורית
1.4%	1	5. הרשות הפנתה את המבקש לקבלת המידע מאת רשות ציבורית אחרת
0.0%	0	6. הרשות הפנתה את המבקש למקום בו המידע פורסם ברבים
2.8%	2	7. הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
2.8%	2	8. הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה
7.0%	5	9. הטיפול בבקשה טרם הסתיים
0.0%	0	10. הבקשה בדיון משפטי
100%	71	סה"כ

סך אגרות חופש המידע שנגבו בשנה החולפת – 2,942 ₪

מידע אודות בקשות שנדחו או שנדחו באופן חלקי<sup>1</sup>:

הבקשה	עילה ראשונה לדחיה	עילה שנייה לדחיה	עילה שלישית לדחיה
בקשה לקבלת מידע כללי הנוגע לחברת בזק.	סעיף 9(ב)(6) לחוק - מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.	סעיף 9(ב)(3) לחוק מידע על אודות פרטי משא ומתן עם גוף או עם אדם שמחוץ לרשות	לא נמצא מידע כאמור.
בקשה לקבלת מכתבי הפרה שנשלחו לחברות הכבלים והלווין על ידי המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.	סעיף 8(1) לחוק - הטיפול מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה.		
בקשה לקבלת נספחי רשיון חברת תקשורת שאינם מפורסמים.	סעיף 9(ב)(6) לחוק - מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.		
בקשה לקבלת מידע הנוגע לגביית תמלוגים מבעלות רישיון מ"ל.	על הבקשה לא חל חוק חופש המידע.		
בקשה לקבלת מידע בנוגע	סעיף 8(1) לחוק - הטיפול בה		

<sup>1</sup> עילות הדחיה המצוינות הן לעניין המידע שלא הועבר לפונה וזאת ללא קשר לחלקו היחסי בבקשה.

		מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה.	לתלונות ציבור שנתקבלו במשרד בסיווג ספציפי. נמסרה לפונה הבהרה בנוגע למידע המצוי בידי המשרד.
	<b>סעי' 9(ב)(6) לחוק מידע</b> שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.	<b>סעי' 9(ב)(2) לחוק - מידע</b> אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב.	בקשה לקבלת מידע הנוגע לשירותי נדידה.
		<b>המידע לא אותר.</b>	בקשה לקבלת עותקים מדו"חות שנתיים ישנים של המשרד לפי חוק חופש המידע.
		<b>לא נמצא מידע כאמור.</b>	בקשה לקבלת מידע הנוגע להטבות הניתנות ללקוחות חברות סלולריות. נמסרה לפונה הבהרה בנוגע למידע המצוי בידי המשרד.
		<b>סעי' 9(ב)(6) לחוק</b> מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.	בקשה לקבלת מידע המצוי בידי המשרד הנוגע לתובענה ייצוגית מסויימת.
		<b>סעי' 9(ב)(6) לחוק</b> מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.	בקשה לקבלת החלטות המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין בדבר הטלת עיצומים כספיים.
		<b>סעי' 9(ב)(6) לחוק</b> מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.	בקשה לקבלת מסמכים הנמצאים במשרד וקשורים לעניינו של אדם מסוים.
		<b>סעי' 9(א)(3) לחוק</b> מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות.	בקשה לקבלת התכתבויות בעניין תובענה ייצוגית על ידי אדם השותף לה.
	<b>סעי' 9(ב)(4) לחוק</b> מידע בדבר דיונים פנימיים	<b>סעי' 9(ב)(2) לחוק - מידע</b> אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב.	בקשה בדבר מידע הנוגע למעקב ספקיות אינטרנט לתעבורת מידע ברשת.
		<b>סעי' 9(א)(3) לחוק</b> מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות.	בקשה לקבלת פרוטוקולים של ישיבות המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.
	<b>סעי' 9(ב)(6) לחוק</b> מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי.	<b>סעי' (א)(4) לחוק - מידע</b> שאין לגלותו עפ"י כל דין וזאת נוכח הוראת תקנה 9 לתקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), תשמ"ו-1986	בקשה לקבלת מידע אודות פרקטיקת "באנדל הפוך".
		<b>לא נמצא מידע כאמור.</b>	בקשה לקבלת בקשת חברת תקשורת להציע תעריפים שונים לפי סוגי מנויים שונים. נמסרה לפונה הבהרה בנוגע למידע המצוי בידי המשרד.
		<b>סעי' 9(ב)(6) לחוק</b> מידע שהוא	בקשה לקבלת מסמכים

		סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי .	הנוגעים לנושא "גילוי נאות בחשבון הטלפון".
		<b>לא נמצא מידע כאמור.</b>	בקשה לקבלת מידע בנוגע לתלונות ציבור שנתקבלו במשרד בסיווג ספציפי. נמסרה לפונה הבהרה בנוגע למידע המצוי בידי המשרד.
		<b>סעי' 9(א)(3) לחוק מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות.</b>	בקשה לקבלת מידע הנוגע לטיפול המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין בנושא גביית עלויות החלפת שלטים בידי הוט ויס.

**נתונים אודות זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע:**

זמן הטיפול	במספר
עד 15 יום	28
בין 16 ל- 30 יום	12
בין 31 ל- 60 יום	19
בין 61 ל- 120 יום	6
מעל 120 יום	1

- כלל הבקשות לגביהן נמסרו נתונים אודות זמני הטיפול אינו כולל נתונים אודות בקשות בהן הטיפול הופסק בשל אי-תשלום אגרה, בשל טעמים הנוגעים לפונה ובבקשות בהן הטיפול טרם הסתיים.
- הזמנים המצוינים בטבלה כוללים את המועדים המיועדים לתגובת צד ג' לעמדת הרשות.

**מידע אודות עתירות:**

לא הוגשו בשנה זו עתירות על החלטות הממונה.

## סיכום מתן רישיונות ואישורים על ידי משרד התקשורת בשנת 2012

### אגף ספקטרום ורישוי תדרים

כמות	פעילות
4,573	רישיון חדש / קבוע / נייד / נישא
42	רישוי חדש עסקי ממסר
29	רישיון חדש אזעקה / מוקד
929	בחינות (מס' נבחנים)
125	רישיון חדש שייט / חובב
282	רישיונות ניסוי ורישיונות זמניים
35,174	עדכוני רישיון (חידוש) כל הסוגים
626	תעודת מפעיל רדיו טלפון ימי / אוויר
2	אישור מתקני אינמרסט
4,869	הקצאת תדרי מיקרוגל (רישיונות)
6,032	אישור סוג ואישורי התאמה לצו אי תחולת פקודת הטלגרף
9,887	אישורים חד פעמיים
290	אישור שידור ציוד לווייני
195	רישיונות סחר (עדכון וחדש)
421	טיפול בתלונה פקוח אלקטרוני עד סגירת תיק
592	אישור להעברת מוצרי תקשורת לשטחי הרש"פ

## אגף הנדסה ורישוי

12	רשיונות מיוחדים – חדשים
43	הארכת רשיונות מיוחדים
66	תיקון רשיונות מיוחדים
4	רשיונות כלליים- חדשים
65	תיקוני רשיונות כלליים
13	מספור (הקצאות והוראות מינהל)
306	בדיקות ציוד קצה (אישור סוג ואישור התאמה)
3170	אישור יבוא ציוד קצה (אישי ויבואן)

## סיכום הכנסות ענף התקשורת 2012

- הכנסות ענף התקשורת בשנת 2012 קטנו בכ- 10.8% ביחס להכנסות הענף בשנת 2011- מסך הכנסות של 29,540 מלש"ח ל-26,336 מלש"ח. תרמה לכך בעיקר ירידה דרמטית של 19.3% בהכנסות שוק הסלולר.
- הכנסות מתקשורת ניחת קטנו בשנת 2012 בכ-1.6%, בהמשך להתכווצות הכנסות בשיעור של 2.3% בשנת 2011.
- הכנסות שוק הסלולר בשנת 2012 התכווצו ב- 19.3% ביחס להכנסות השוק בשנת 2011. ירידה חדה זו בהכנסות נובעת ישירות מהתעצמותה של התחרות בתחום עם תחילת פעילותם של המפעילים החדשים ומגילומה המלא של הפחתת דמי הקישוריות. כתוצאה, שיעור הכנסות שוק הסלולאר ביחס לסך הכנסות ענף התקשורת קטן מכ-56% לכ-50%.
- תחום תשתית האינטרנט המשיך לצמוח בשנת 2012, אם כי בקצב מתון ביחס לשנים הקודמות, עם גידול של כ- 8% בהכנסות. לראשונה מזה שנים פחתו ההכנסות תחום הגישה לאינטרנט (ISP) בכ-1.3%.
- בשנת 2012 נרשמה ירידה מתונה של 1.2% בהכנסות ענף התקשורת הבינלאומית,<sup>2</sup> ומדובר בשיפור משמעותי לעומת המגמה שאפיינה את השנים האחרונות בהן התכווץ הענף בשיעור שנתי של כ- 10%.

### טבלה 1: הכנסות שוק התקשורת 2008-2012 על-פי מגזרים, באלפי ₪

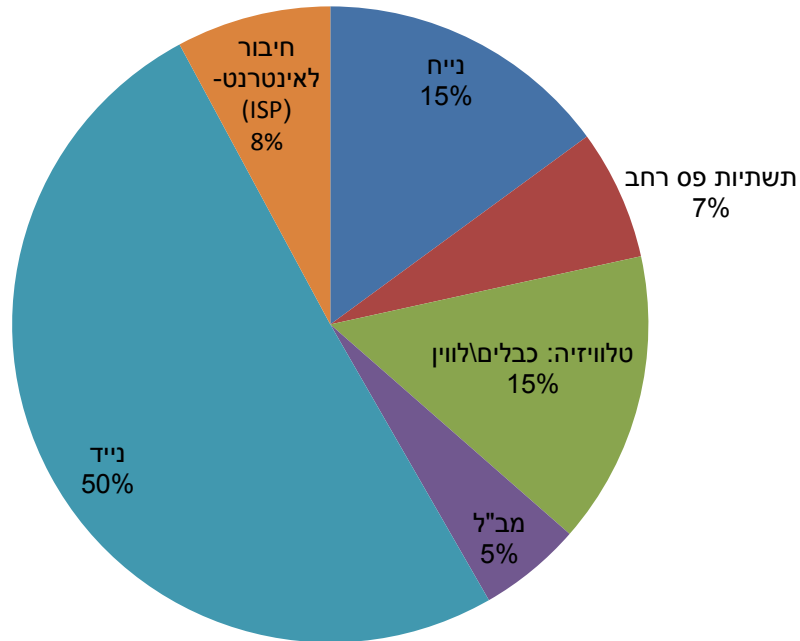
<sup>2</sup> בחישוב הכנסות ענף התקשורת הבינלאומית בוצעה התאמה בנתוני ההכנסה שנרשמו בשנים 2010-2012. ההתאמה כללה קיזוז הוצאות קישור גומלין ששילמו מפעילים בינלאומיים למפעילי תקשורת מקומיים מסך הכנסות הענף. סיכומי ההכנסות שפרסם המשרד בשנים קודמות לא כללו את הקיזוז האמור, ולכן השוונות בנתוני הכנסות 2010 ו-2011 בין הפרסום הנוכחי לפרסומים הקודמים.

מגזר	2008	2009	2010	2011	2012
נייח	4,160,076	4,172,157	4,098,963	4,000,849	3,936,240
תשתיות פס רחב	1,144,600	1,280,806	1,448,364	1,617,218	1,745,920
טלויזיה : כבלים/לוויין	3,701,000	3,736,805	3,819,241	3,926,219	3,922,113
מב"ל	1,615,451	1,631,053	1,632,929	1,430,476	1,384,403
נייד	15,945,742	16,289,517	17,046,578	16,468,027	13,296,662
חיבור לאינטרנט- (ISP)	1,710,129	1,926,153	2,025,552	2,097,734	2,070,601
סה"כ	28,276,998	29,036,491	30,108,035	29,540,523	26,355,940

**טבלה 2: שיעור מגזרי ביחס לסה"כ הכנסות שוק התקשורת: 2008-2012.**

מגזר	2008	2009	2010	2011	2012
נייח	14.7%	14.4%	13.6%	13.5%	14.9%
תשתיות פס רחב	4.0%	4.4%	4.8%	5.5%	6.6%
טלויזיה : כבלים/לוויין	13.1%	12.9%	12.7%	13.3%	14.9%
מב"ל	5.7%	5.6%	5.4%	4.8%	5.3%
נייד	56.4%	56.1%	56.6%	55.7%	50.5%
חיבור לאינטרנט- (ISP)	6.0%	6.6%	6.7%	7.1%	7.9%
סה"כ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## התפלגות עוגת ההכנסות בשוק התקשורת בשנת 2012



## נושאים מרכזיים על סדר יומה של המועצה לשידורי כבלים ולוויין בשנת 2012

**קביעת מדיניות** - המועצה מוסמכת, על פי חוק התקשורת, לקבוע מדיניות בנוגע לסוגי השידורים, נושאים, תכנים, רמתם, היקפם ומועדיהם, וכן לקבוע מדיניות בשורה של נושאים המצויים בסמכותה, כאמור בחוק התקשורת, כגון הפקות מקומיות, שידורים קהילתיים, הגנה על ילדים, בלעדיות בתוכן השידורים, אתיקה בשידורים, הגנת הצרכן, משדרים למבוגרים, אישור ערוצים (לרבות אפליקציות אינטראקטיביות), שידורי מכירה ועוד.

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

**הסדרה שוטפת של פעילות חברות הכבלים והלוויין** - המועצה מסדירה את פעילותן של חברות הכבלים והלוויין ושל הגופים והגורמים הפעילים סביבן והקשורים אליהן, לרבות מפיקי ערוצים ותכנים וארגוני היוצרים, במגוון נושאים הקבועים בדין. במסגרת זו נמנים נושאי שינוי אחזקות



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

**הערוצים הייעודיים** - המועצה משמשת כוועדת מכרזים המפרסמת את המכרזים לערוצים הייעודיים, ובוחרת את הזוכים בהם. הערוצים הייעודיים, המממנים את שידוריהם מפרסומות, נועדו לתת מענה לכשלים שונים בשידורי הטלוויזיה בישראל. מכוח המכרזים שפרסמה המועצה בעבר, משודרים כיום הערוץ הייעודי למוסיקה ישראלית וים תיכונית (ערוץ מוסיקה 24) והערוץ הישראלי הייעודי בשפה הרוסית (ערוץ 9).

בהחלטת מועצה מס' 7-14/2011 מיום 2.6.11, אישרה המועצה את בקשת הערוץ הייעודי בשפה הרוסית להארכת רישיונו לתקופה נוספת של שש שנים, בכפוף לתנאים המנויים בהחלטה ובכלל זה התחייבות בעלי המניות של החברה להפקיד כתבי התחייבות שנוסחם וגדרם יקבעו על-ידי יו"ר המועצה, התחייבות להחזר חובות הערוץ והתחייבות הערוץ לליווי בכתוביות בעברית של תכנית יומית בשפה הרוסית בשעות צפיית השיא, מעבר לחובות בעניין שפת הערוץ הקבועים ברישיון. כן קבעה המועצה בהחלטתה כי בתום 3.5 שנים ממועד ההחלטה, תקיים המועצה הליך בדיקה שבו תיבחן את עמידת בעל הרישיון בהוראות הדין, הרישיון והחלטות המועצה.

במסגרת ההחלטה להארכת רישיון הערוץ הרוסי, תיקנה המועצה את רישיון הערוץ באופן שחובת שעות השידור הראשוני תעמוד על שש שעות ביממה חלף שמונה שעות ביממה.

בהחלטת מועצה מס' 1-8/2011 מיום 31.3.11, לאחר שפרסמה שימוע בעניין תיקון רישיון הערוץ הייעודי למוזיקה ישראלית וים תיכונית, ולאחר שדנה בתגובות שנתקבלו, תיקנה המועצה את רישיון הערוץ, בין היתר, בדרך של הוספת הגדרות ל"תכנית מוסיקה ישראלית מעורבת" ול"תכנית מוסיקה ישראלית". כמו-כן, תיקנה המועצה את נספח ג' לרישיון הערוץ בכל הנוגע לחובת ההשקעה בהפקות מקומיות כך שלפחות שבעים אחוז (70%) מחובת ההשקעה בהפקות מקומיות יושקעו בתכניות מוסיקה ישראלית ועד שלושים אחוז (30%) מחובת ההשקעה יושקעו בתכניות מוסיקה ישראלית מעורבת כאשר ההשקעה בתכניות מוזיקה ישראלית מעורבת תוכר במלואה.

במהלך שנת 2010 פרסמה המועצה מכרז למתן רישיון לערוץ ייעודי בשפה הערבית. למכרז הוגשה הצעה מטעם קבוצה אחת. ביום 28.4.11, לאחר שבחנה את עמידת המציעה בתנאי הסף והעריכה את ההצעה, קבעה המועצה בשבתה כוועדת מכרזים כי חברת "הלא טי.וי בע"מ" היא הזוכה במכרז לערוץ ייעודי בשפה הערבית.

בהחלטה מס' 1-15/2011 מיום 16.6.11 קבעה המועצה בשבתה כוועדת מכרזים כי מועד הפקדת הערבות הבנקאית והשלמת ההון העצמי על ידי החברה הזוכה תיעשה עד ליום 1.8.11. כמו-כן, קבעה המועצה בשבתה כוועדת מכרזים כי תשלום דמי הרישיון החד פעמיים יתבצע בתוך שבעה ימים, ולא יאוחר מיום 24.6.11.

בהחלטה מס' 1-18/2011 מיום 4.8.11 אישרה המועצה את בקשת הקבוצה הזוכה במכרז לשינוי באמצעי שליטה אשר כתוצאה ממנו חדלה "ניוסאונד אינטראקטיב בע"מ" להיות בעלת עניין בבעל הרישיון.

בשלהי שנת 2011, לקראת פרסומו של מכרז לערוץ ייעודי למורשת ישראל, פרסמה המועצה הזמנה להצגת עמדות בעניין המכרז לבחירת משדר לערוץ ייעודי למורשת ישראל ביחס למאפייניו של הערוץ, לתכניו, לדרכי הפעלתו ולהיתכנותו הכלכלית.

ערוץ שידורי הכנסת - ערוץ טלוויזיה זה יוחד לשידור דיוני מליאת הכנסת וועדותיה ותוכניות נוספות הנוגעות לפעילות הפרלמנטארית המתרחשת בכנסת. בשנת 2004 נמסרה למועצה סמכות הפיקוח על ערוץ הכנסת, הכוללת את בחירת המשדר הקבוע בדרך של מכרז, הענקת רישיון, קביעת כללים לפעילות הערוץ בהתאם להוראות החוק ופיקוח שוטף על שידורי הערוץ. בחודש דצמבר 2005 פרסמה המועצה את המכרז להפעלת ערוץ הכנסת, ובחודש נובמבר 2006 העניקה לחברת החדשות הישראלית בע"מ ("חדשות 2"), אשר זכתה במכרז, את הרישיון להפעלת הערוץ. לאחר בחינת בקשת בעל הרישיון להארכת הרישיון בשלוש שנים נוספות, החליטה המועצה בתחילת שנת 2010, להאריך את הרישיון לתקופה האמורה בכפוף לכך כי בחלוף שנה וחצי ממועד ההחלטה, תקיים המועצה הליך בדיקה בו תיבחן את עמידת בעל הרישיון בהוראות הדין והרישיון.

בהחלטת מועצה מיום 8.12.11 קבעה המועצה כי לאור העובדה שנכון למועד הבדיקה הוגש למועצה דו"ח מסכם הכולל נתונים לשנת 2010 ולמחצית שנת 2011, ולצורך קיום בדיקה של עמידת בעל הרישיון במהלך כל שנת 2011 ולא רק בחלק ממנה, ידחה הליך הבדיקה עד לא יאוחר מיום 4.3.12.

הענקת רישיונות מיוחדים - המועצה הוסמכה בחוק התקשורת להעניק רישיונות מיוחדים לשידורי כבלים. כל רישיון מיוחד ניתן על ידי המועצה לערוץ נפרד. חברות הכבלים והלוויין מחויבות להעביר את הערוץ למנוייהן והערוץ מחוייב לשלם דמי העברה לחברות הכבלים והלוויין. במהלך שנת 2009, לאחר פרסום שימוע, החליטה המועצה לתקן את מדיניותה בעניין התנאים להענקת רישיונות מיוחדים וביטלה את האיסור על הענקת רישיונות מיוחדים לערוצי סרטים. במסגרת ההחלטה תוקן הסעיף בהחלטת המדיניות משנת 2003, בכל הנוגע למכסות ההשקעה בהפקות מקור. כמו-כן, קבעה המועצה כי תבחן את האפשרות לבטל את האיסור על הענקת רישיונות מיוחדים לערוצי סדרות וכן תבחן את המגבלה אשר נבעה במדיניות קודמת בעניין מספר הרישיונות אשר יוענקו לגורם אחד.

קידום הפקות מקור - המועצה רואה בקידום הפקות המקור את אחד מתפקידיה החשובים, ומשקיעה בפיתוחו וקידומו של תחום זה משאבים ניכרים. המועצה מוסמכת לקבוע כללים הנוגעים להשקעה בהפקות מקור ומפקחת על עמידתן של חברות הכבלים והלוויין בחובות אלה.

בשנת 2011 עמד היקף ההשקעה בפועל של חברות הכבלים והלוויין בהפקות מקור על סכום של למעלה מ-268 מיליון ₪, כאשר 61% מהסכום הושקע בדרמות ובתעודה (סוגות מורכבות).

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

**שירות תוכן על פי דרישה (VOD)** - המועצה מוסמכת להעניק רישיון לפי דרישה ולהתנות מתן רישיון כאמור בחובה להשקיע סכום של עד 4% מהכנסותיו השנתיות של בעל הרישיון בהפקה או רכישה של הפקות מקומיות לשידור ראשוני. כבר בשנת 2005 אישרה המועצה לחברת HOT לאפשר למנוייה לרכוש תוכן לפי דרישה. עניינה של חברת יס מוסדר בחוק התקשורת, הקובע כי שר התקשורת רשאי, בהתייעצות עם המועצה, להתיר לה לשדר שידורים לפי דרישה למנוייה, בהתקיים התנאים הקבועים בחוק.

בשנת 2006 הייתה המינהלת חברה בצוות בינמשרדי שבחן את בקשת חברת yes לספק שירותי VOD, ובשנת 2007 התקבל תיקון מס' 37 לחוק התקשורת, על פיו מוסמכת המועצה להעניק רישיון לשידורים לפי דרישה ולהתנות מתן רישיון כאמור בחובה להשקיע סכום של עד 4% מהכנסותיו השנתיות של בעל הרישיון בהפקה או רכישה של הפקות מקומיות לשידור ראשוני. בכל הנוגע לבעל רישיון לשידורי לוויין, קבע התיקון לחוק כי שר התקשורת רשאי, בהתייעצות עם המועצה, להתיר לו לשדר שידורים לפי דרישה, בהתקיים התנאים הקבועים בחוק. נכון להיום חברת YES מציעה שירותי VOD באמצעות רשת האינטרנט הפתוחה.

**פיקוח על הבעלות בגורמי השידור** - כדי לקדם את התחרות ולהבטיח את האיכות, הגיוון והפלורליזם בתחום השידורים, הוסמכה המועצה לפקח על קיום מגבלות בעלות שונות שנקבעו בחוק, בתקנות ובכללים שמכוחו וברישינות השידור שהעניקה המועצה. הסדרי הבעלות מגבילים את הריכוזיות, מגבילים בעלות צולבת בערוצים ובחברות הכבלים והלוויין ומבטיחים מינימום של אחזקות ישראליות בגורמי השידור השונים. בשנת 2010 חלו שינויים במבנה האחזקות של חברות הכבלים והלוויין. בנוסף, המועצה פרסמה שימוע ציבורי בדבר בחינת כללי הבעלות הצולבת בערוצים המשודרים בידי חברות הכבלים והלוויין.

**פיקוח על שידורי הספורט** - המועצה מעוניינת להבטיח שידורים של כמה שיותר אירועים חיים במסגרת הערוצים הפתוחים ובמסגרת ערוץ 5 שבחבילת הבסיס. לשם כך מפקחת המועצה על יישום מדיניותה בדבר אירועים בעלי חשיבות ציבורית רבה ותוכן נוסף שיש לשדר בערוצי הבסיס. בשנת 2009 קיבלה המועצה מדיניות חדשה העוסקת בשידור אירועים חיים בערוצי הספורט. על מנת להרחיב את היצע שידורי הספורט הנגישים לציבור, המועצה עיבתה את רשימת התכנים שיש לשדר בערוץ הבסיס. בנוסף, המועצה קבעה מפרט תכנים מחייב לערוץ +5 וכן קבעה כי תנאי לשידור אירועים חיים מענפי ספורט מרכזיים בערוץ "לייב" הוא העברתם של תכנים אטרקטיביים ממפעלים אלה לערוץ הבסיס. בשנת 2010 אישרה המועצה שידורו של ערוץ ספורט ישראלי חדש - Sport One המשודר ללא תוספת תשלום למנויי חברות הכבלים והלוויין. בשנת 2010 החליפה

HOT את ערוץ ESPN בערוץ יורו ספורט 2, אולם בשל מחאת חלק מהצופים, HOT משדרת את ערוץ ESPN במסגרת חבילת הספורט.

טיפול בשידור פרסומות בערוצים מקומיים זרים - לאור האיסור הקבוע בחוק התקשורת על שידור פרסומות בכבלים ובלוויין, פועלת המועצה לאכיפת האיסור, לרבות ביחס לערוצים זרים.

פיקוח על קיום כללי הפרסומת - בערוצים הייעודיים מותר שידורם של תשדירי פרסומות. מכוח סמכותה בחוק, קבעה המועצה כללים להסדרת שידור הפרסומת, לרבות בענייני אתיקה, הגנת הצרכן והגנה על ילדים, והיא מפקחת באופן שוטף על יישומם.

טלוויזיה דיגיטלית אינטראקטיבית - המועצה מעודדת את פיתוחם והשקתם של מוצרי שידור ושירות חדשים לטובת הצופים המקבלים טלוויזיה עשירה ומגוונת יותר ולטובת הגופים המשדרים, המוצאים מקורות הכנסה נוספים בפעילותם. הטיפול מחייב מתן מענה רגולטורי בזמן אמיתי למוצרים, שירותים ותכנים חדשים. המועצה קבעה מדיניות המסדירה פעילויות שונות בתחום השידורים האינטראקטיביים, הפניות לפורטלים סלולריים, השתתפות במשחקים, חידונים, סקרים וכו'.

רגולציה בעידן של לכידות טכנולוגית - בשנים האחרונות הלכו והתרבו שידורי הטלוויזיה שהועברו על בסיס פלטפורמות חדשות, דוגמת האינטרנט והסלולאר. בשנת 2005 פרסמה המועצה שימוע בנושא שאלת הסדרתם של שידורי טלוויזיה בעידן של לכידות טכנולוגית (convergence), ובשנת 2006 פרסמה המינהלת מחקר משווה מקיף בנושא הסדרת שירותי המדיה החדשה באמצעות פרוטוקול האינטרנט (פרוטוקול IP).

בשנת 2009 הוקם צוות מיוחד לבחינת הסוגיה.

בשנת 2010 קיים הצוות דיונים על מנת לגבש מדיניות הסדרה אחודה בעידן של לכידות טכנולוגית. המלצות הצוות המשותף למשרד התקשורת ולמועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין היו לא לקבוע בשלב זה עקרון נוקשה של החלת הרגולציה הנוכחית על שירותי חוץ באיכות מובטחת אלא לקבוע את העקרונות המנחים והתהליך בו יקבען כללי האסדרה החדשים, תוך התאמת עולם האסדרה הנוכחי החל על המשדרים הקיימים לעולם המתפתח של שירותי החוץ. הצוות סבר כי ראוי ששירותי החוץ הייחודיים העומדים בתבחינים אשר פורטו בדו"ח יהיו מוסדרים בכפוף להתממשותם של מי מהתנאים המוקדמים הבאים:

א. אסדרה עדכנית של כלל תחום השידורים והתאמתו להתפתחויות העתידיות, לרבות התפתחותם של תכני חוץ באמצעות רשת האינטרנט, או

ב. שינוי משמעותי ברמת התחליפיות הנמוכה הנוכחית, המחייב אסדרה של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין וכל רגולטור רלבנטי נוסף, וזאת לצורך מניעת פגיעה בתחרות, יצירת וודאות משפטית ופיתוח שווקים על בסיס שוויוני והרמוני.

הצוות הציע שורה של תנאי סף לשם אפיון שירות חוץ מסוים הניתן באמצעות רשת האינטרנט ככזה הראוי להיות כפוף לאסדרה ובכלל כך המטרה העיקרית של שירותי תכני החוץ, הפצת שירותי החוץ באמצעות רשת בזק, ייעוד השירותים בעיקר לציבור בישראל. כן הציע הצוות אמות מידה

לבחינת קיומם של תנאי הסף ובכלל כך העובדה שהשירות עומד בפני עצמו, הוא מיועד לציבור הרחב, הוא כולל תכניות המתחרות על קהל צופי הטלוויזיה ועוד.

הצוות סבר כי יש להקים צוות משותף בשיתוף כל הגורמים הרלוונטיים לרבות משרד התקשורת, המועצה לשידורי כבלים, הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו, רשות השידור, גורמי ממשל, אנשי ציבור וגורמים רלוונטיים נוספים לצורך בחינה והתאמה של כללי האסדרה הקיימים החלים על עולם השידורים הנוכחי לעולם השידורים המתהווה ויצירת מערכת אסדרה אחת כוללת לעולם השידורים הקיים והחדש.

טלוויזיה קהילתית - בהתאם לסמכות המועצה על פי חוק התקשורת, קבעה המועצה מדיניות כוללת לגבי השידורים הקהילתיים והיא מפקחת על ביצוע הוראותיה. המועצה תומכת בפעילות הטלוויזיה הקהילתית בדרכים שונות, החל מהדרכה ופיקוח וכלה בחלוקת כספי תמיכות לגופים המשדרים אשר אושרו על ידה.

בשנת 2011 אישרה ועדת התמיכות בשידורים קהילתיים מתן תמיכה לכ-62 גופים משדרים, בסכום כולל של כ-3 מיליון ₪.

חדשות מקומיות - חוק התקשורת מחייב את חברת HOT לשדר מהדורות חדשות מקומיות בכל אזורי הרשיון. המועצה קובעת את המדיניות הראויה בנוגע לשידורי מהדורות החדשות המקומיות ומפקחת על קיומן. במסגרת החדשות המקומיות משודרות מהדורות מקומיות בחמישה אזורים גיאוגרפיים, וכן מהדורה ארצית של חדשות מקומיות בשפה הערבית. ביום 22.1.09 קבעה המועצה כי שידורי החדשות המקומיות ושידורי המהדורה בערבית יותאמו לשידור בידי בעל רשיון לשידורי לוויין. בחוק התקשורת (המשך שידורי חדשות מקומיות בטלוויזיה)(תיקוני חקיקה)(הוראות שעה)(תיקון מס' 2), התשס"ט-2009, הוארך תוקף הסדר שידור מהדורות החדשות המקומיות לשנה נוספת, וכן התווספה הוראה לפיה אם הסכומים שיוציא בעל הרשיון הכללי לשידורי כבלים יעלו על הסכומים שנוכו מהתמלוגים בהם הוא חייב, הרי שיתרת העלות תמומן מתוך סכום התמלוגים שמשלם בעל רשיון לשידורי לוויין. בהוראת שעה זו נקבע כי בהתאם לסמכותה, על המועצה לקבוע הוראות בדבר העברת סכומי היתרה למי שהפיק בפועל את המשדרים. בהתאם, קבעה המועצה בהחלטתה מיום 3.9.09 את מנגנון העברת הכספים. במהלך שנת 2010, אישרה המועצה את בקשת בעל הרשיון הכללי לשידורי כבלים להפיק את מהדורות החדשות המקומיות באמצעות חברת הפקה "קודה תקשורת".

בהחלטה מס' 2-6/2011 מיום 17.3.11, אישרה המועצה את בקשת בעל הרשיון הכללי לשידורי כבלים לשינוי שעת שידור מהדורות החדשות המקומיות ובכלל זה המהדורה בערבית ואף אישרה את שידור מהדורת החדשות המקומיות של אזור המרכז בערוצים 3 ו-3 HD, בכפוף לתנאים המנויים בהחלטה.

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

**מחקרים בינ"ל - המועצה מקפידה ללוות את מדיניותה והחלטותיה במחקרים שוטפים ביחס לרגולציה בעולם. כך, לדוגמה, ערכה המינהלת בשנת 2006 מחקר מקיף ביותר ביחס לטלוויזיית IP בעולם ולרגולציה החלה עליה. בשנת 2010 ערכה המינהלת מחקר בנושא תיקון דירקטיבת השידורים של האיחוד האירופי בנוגע לשידורים במדיה החדשה ואופן יישומה במדינות האיחוד.**

## **תלונות ציבור - המועצה לשידורי כבלים ולשידורי**

### **לוויין**

#### **כללי**

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין הינה מועצה ציבורית אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982.

תפקידה הבסיסי של המועצה הינו ייצוג האינטרסים הציבוריים בתחום הטלוויזיה הרב ערוצית למנויים, בכבלים ובלוויין בישראל, הגנתם וטיפוחם מופקדת המועצה.

בין אינטרסים אלה מן הראוי למנות את ההגנה על ציבור המנויים וייצוג האינטרסים הצרכניים ברמה העקרונית והפרטנית. בכלל זה פועלת המועצה על מנת להביא להשבת השידורים והשירותים הניתנים לציבור המנויים, הרחבת הגיוון והפלורליזם בתכנים ובערוצים המשודרים, שיפור הטכנולוגיות, שיפור השירות, הגדלת ההיצע וחופש הבחירה למנויים, צמצום המחירים, ועוד.

הממונה על טיפול בתלונות ציבור, מעבירה מידע למועצה על מנת להביא לשיפור איכות השירות לציבור המנויים. באמצעות הטיפול בפניות הציבור יכולה המועצה גם באופן אינדוקטיבי, באשר הן מאפשרות לרגולטור לדעת, בזמן אמת, אודות בעיות העולות מהתנהלות החברות.

תלונות הציבור מציפות קשיים ומצביעות על התנהלות כושלת, לעיתים אף כזו הנוגדת את הוראות הרישיון ובאמצעותן פועלת הממונה על פניות הציבור, להסדרת פעילות תקינה והוגנת של החברות.

אנו משתדלים לשמור על פתיחות וקשב לרחשי לבם של מקבלי השירות, ומתאמצים להקל עליהם את ההתמודדות מול חברות גדולות ועתירות עוצמה.

#### **שלבי הטיפול בפניות הציבור**

תלונות ופניות הציבור מגיעות למועצה באמצעות דואר ישראל, פקס, דואר אלקטרוני או דרך אתר האינטרנט של משרד התקשורת. על פי הנהלים הפונים באמצעות הטלפון, מקבלים הנחייה ברורה כי יש להגיש תלונה מסודרת ומפורטת בכתב וזאת על מנת לאפשר הליך תקין. נוסף על אלה, תלונות מגיעות גם באמצעות הכנסת, משרד מבקר המדינה, אגודות ועמותות ציבוריות ואף מלשכות שרים ובעלי תפקידים ציבוריים.

**תהליך קליטת הפנייה וקבלת התשובה הוא כדלקמן:**

1. התלונה נקלטת במערכת הפניות הממוחשבת.
2. התלונה מועברת לחברה הממוענת על מנת לקבל את תגובתה.
3. נשלח מכתב מקדים לפונה המודיע כי תלונתו התקבלה ונמצאת בטיפול.
4. לאחר קבלת תגובת החברה נערכת בדיקה מעמיקה בהתאם להוראות הרישיון של החברה.
5. נשלחת תשובה לפונה.

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

### מישורי הטיפול

במהלך השנה מטפלת המועצה בממוצע בכ-300 פניות מידי חודש. כל תלונה נבדקת לעומקה ונבחנת הן במישור האישי-נקודתי והן במישור המערכתי.

**ברמת המיקרו** (קרי, המתלונן הבודד), הטיפול בתלונות הציבור, ביסודו, הינו בירור העובדות, קביעת הממצאים והמלצות למתן סעד למלינים. תיקון הליקוי במישור הנקודתי מסייע ל"צרכן הקטן" בהתמודדות אל מול הארגון.

הפונה הופך מודע לזכויותיו וחובותיו ולרוב בידי המועצה לסייע לו בפתרון הבעיה עד תום. הטיפול חוסך מן הפונה את הצורך לעמוד לבדו אל מול מערכת בירוקרטית משומנת ואת הצורך לפנות לערכאות משפטיות.

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

מערכת הפקת הלקחים הרגולטורית מטרתה שינוי או רענון של חקיקה או הסדרה של רישיון החברות.

הממונה על פניות הציבור במועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין היא גם הממונה על הגנת הצרכן.

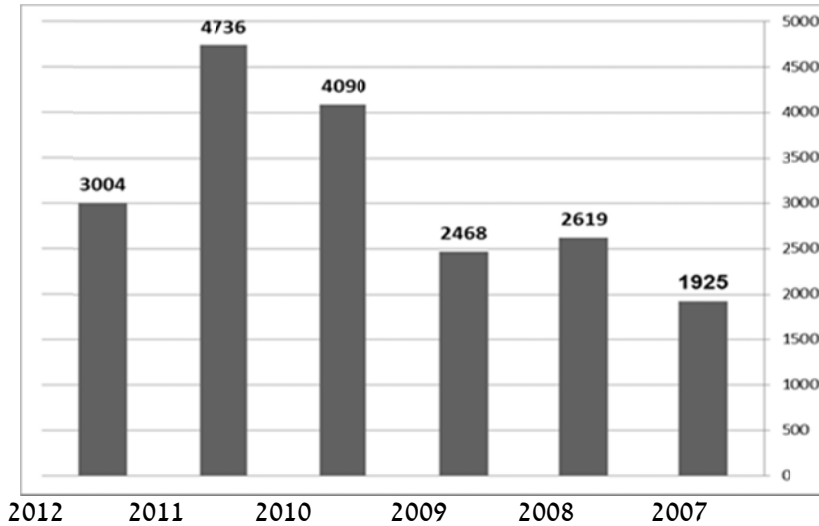
יצוין כי הטיפול בתלונות באמצעות המועצה אינו מהווה תחליף למגע הישיר של האזרח או בא כוחו עם נושאי התפקידים בחברות הכבלים והלוויין, אלא מהווה חוליה המקשרת בין הציבור לבין החברות ומשמש נתיב נוסף ובלתי תלוי, בכל הנוגע לבירור התלונה.

הממונה על הטיפול בתלונות הציבור, היא מעין "ססמוגרף", ממנו ניתן יהיה ללמוד על קשיים ובעיות בפניהם ניצב הציבור ועל מידת המודעות של הציבור לזכויותיו; הממונה מהווה חוליה מקשרת בין המועצה לציבור; מסייעת במציאת פתרונות לבעיות שונות; מוודאת מתן טיפול, מענה ענייני ויחס הולם של החברות כלפי הציבור; מפיקה לקחים וממליצה על נקיטה בפעולות מתקנות.

## סיכום הממצאים

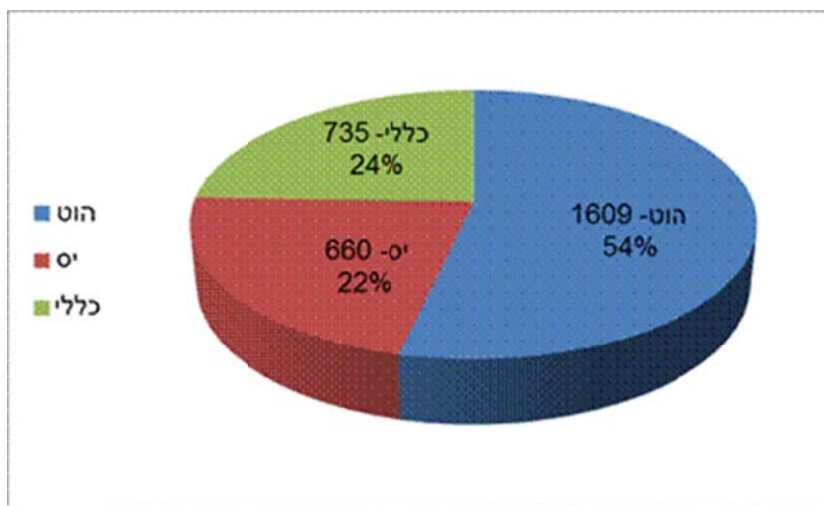
1. במהלך שנת 2012 התקבלו במועצה לשידורי כבלים ולווין 3,004 פניות ציבור, ירידה של כ-36.5% מהשנה שעברה.

כמות הפניות לאורך השנים:



2. להלן התפלגות פניות נכנסות לפי חברות:

כללי	YES	HOT
735	660 (מתוכן 319 מוצדקות, כ-48%)	1609 (מתוכן 874 מוצדקות, כ-54%)



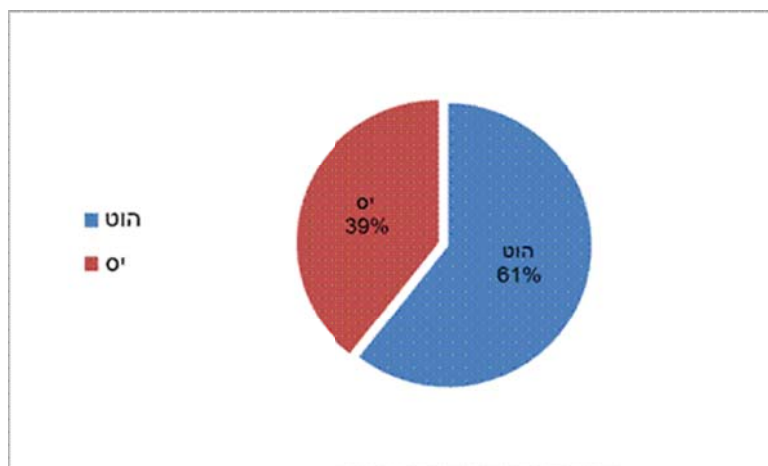
מספרי המנויים של הוט ויס בשנת 2012 נחלקו כך:

YES	HOT
581,000	893,000

\*נתונים נכון לרבעון השלישי של 2012

יש יותר תלונות כנגד הוט, גם לאחר שכלול עם מספר המנויים.





התפלגות פניות לפי נושאים בשנת 2012

נושא	מספר פניות		
	2011	2012	
<b>נושאי כספים</b> (כגון: תעריפים שנגבו ממנויים מעבר למוסכם, גביית קנס יציאה, חיובים כפולים של הוט ויס, כדורגל בתשלום, ביטול אגרת רשות השידור ועוד)	1456	1269	ירידה של כ- 13%
<b>שידורי הספורט</b> זליגת תכנים, ביטול האפשרות לרכישת משחק בודד	134	123	ירידה של כ- 9%
<b>שירות</b> (כגון: התנהגות לא אדיבה של נציגי מחלקת שירות ללקוח, טכנאי לא הגיע, עיכוב בחיבור לשירותים, לא מחברים לאנטנה לאחר ניתוק, המתנה ארוכה למענה אנושי ועוד)	443	520	עליה של כ- 17%
<b>הערמת קשיים לניתוק</b> (כגון: החברות דוחות את המנויים בניסיונות שכנוע ושימור ומעכבות את הניתוק)	1075	216	ירידה של כ- 80%
<b>בעיות טכניות/ קליטה</b> , (כגון: קליטת ערוצי ישראל באמצעות תשתית של חברות הכבלים, קליטת ערוץ 10, הפרעות בשידור ערוצים, הבדלים בעוצמות הקול)	238	200	ירידה של כ- 16%
<b>תכניות</b> (כגון: תלונות לגבי הורדת ערוצים שידורים לא הולמים, תכניות אלימות שידורים חוזרים, פרסומות סמויות, תרגום ועוד)	393	215	ירידה של כ- 45%
<b>מידע</b> (כגון: חוקים ותקנות הנוגעים לתחום השידורים הרב ערוצים, זכויות וחובות, נתונים על חברות הכבלים)	218	180	ירידה של כ- 17.5%
<b>שונות</b> (כגון: אינטרנט וטלפונים, אי משלוח חשבוניות, חיבור לא חוקי, הטרדה של נציגי מכירות, בעיות בפרסום, איכות	466	272	ירידה של כ- 42%

התקנת השירות, פניות בנוגע לשידור לוויני דיגיטלי של ערוץ (1)			
סה"כ	4,736	3,004	ירידה של כ- 37%

## תקציב משרד התקשורת והוצאות בפועל בשנת 2011 ותקציב לשנת 2012 (באלפי ₪)

תקציב הוצאה 2012 נטו (סופי)	ביצוע מזומן בפועל 2011 (לא כולל התחייבויות)	תקציב הוצאה (נטו) 2011 סופי	אגף
15,062	(6,281)9,338	15,619	שירותים מרכזיים
7,358	(721)5,990	6,710	מנהל וארגון
1,455	(593)304	819	אגף כלכלה
20,856	290	290	אגף חשבות*
2,035	(887)743	1,611	מחשוב
-	76	76	אגף הנדסה
10,754	(1,063)6,040	7,103	המועצה לשידורי כבלים ולוויין **
204	(631)75	729	אגף ספקטרום
2,112	(1,384)889	2,273	אגף הפיקוח על בנק הדואר

285	(145)102	245	מנהלת הסדרת השידורים לציבור
1,610	(1,626)3,329	4,934	קידום והסדרת התחרות
33,526	34,355	35,252	שכר (כל המשרד)
1,600			רזרבה להתייקרות, לשכר ודולרית
96,857	(14,130)61,531	75,661	סה"כ

הערות לתקציב 2011:

\* בשנת 2011 - 93,000 אלף ₪ הוצאה מותנית בהכנסה כתוצאה מהכנסות מאגרות באיו"ש ותמלוגים עבור רשות השנייה.

25,500 הוצאה מותנית בהכנסה לחדשות מקומיות במועצה לשידורי כבלים ולווין

בשנת 2012 – 20,000 אלף ₪ הוצאה מותנת בהכנסה מאגרות באיו"ש.

\*\* 25,500 אלף ₪ הוצאה מותנית בהכנסה עבור מימון חדשות מקומיות במועצה לשידורי כבלים ולווין.

## פרסומי המשרד

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

ספריית משרד התקשורת, אתר האינטרנט של המשרד, פניות אל ממונה על יישום חוק חופש המידע  
ספריית המשרד כוללת ארכיון של דו"חות וסקרים שנעשו בענף התקשורת וכן ספרות משפטית ומקצועית. כן ניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת [www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il) חומר רב כגון: מבנה המשרד, הודעות הדוברת, דו"חות וסקרים, מידע לציבור, וכדומה. באתר ישנו קישור מיוחד לפניות הציבור בכל תחומי האחריות של משרד התקשורת וכן ניתן לפנות בבקשות למידע אל הממונה במשרד על יישום חוק חופש המידע.

# חוקים וחקיקת משנה ששר התקשורת ממונה על ביצועם

\*ניתן לפנות לאתר המשרד ([www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)) על מנת לעיין במרבית דברי החקיקה וחקיקת המשנה.

## חוק הדואר, התשמ"ו-1986

### חקיקת משנה

תקנות הדואר (פטור ממיסים, מאגרות ומתשלומי חובה אחרים), תשס"ו - 2008

תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) (הוראת שעה), התשס"ו - 2008

תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי השירות הבולאי), התשס"ו - 2008

תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-(ג) לחוק) (הוראת שעה), התשס"ו - 2008

תקנות רשות הדואר (היום שבו יחל עובד הרשות להיות עובד החברה), התשס"ו - 2008

תקנות רשות הדואר (היקף האחריות לדברי דואר פנים), התשס"ו - 2008

תקנת הדואר (אגרות בעד היתר), התשס"ו - 2008

תקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), התשנ"ה - 1995

תקנות רשות הדואר (ריבית פיגורים והפרשי הצמדה), התשנ"ב - 1992

תקנות הדואר (הצמדת תשלומים בעד שירותי החברה), תשס"ח - 2008

תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-(ג) לחוק), תשע"ב - 2012

תקנות הדואר (דרכי השירות הבולאי), התשמ"ז - 1987

צו הדואר (העברת זכויות, חובות, התחייבויות ותביעות מהמדינה לחברה ומבנק הדואר לחברה),  
התשס"ו - 2008

צו רשות הדואר (החלת חוק שירות המדינה (משמעת) על עובדי רשות הדואר), התשנ"ו - 1996  
צו רשות הדואר (נכסים ותביעות המועברים לרשות), התשמ"ז - 1987

צו רשות הדואר (פטור ממסים ואגרות), התשמ"ז-1987

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

**חקיקת משנה**

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

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

צו הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (סיוע בשל רכישת ממיר) (הוראת שעה), התשע"א-2010

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), התשס"ז - 2007

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד רישיון כללי ייחודי), התשס"ה - 2005

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

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

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

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

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

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

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

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (אגרה בעד מתן רישיון מיוחד), התשס"ב - 2001

תקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א - 2001

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

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

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור גומלין), התש"ס - 2000

תקנות הבזק (תשלומים בעד הודעות זימון), התשנ"ט - 1999

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

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

תקנות הבזק (זיכיונות), התשמ"ח - 1987

תקנות הבזק (כהונתם של חברי המועצה לשידורי כבלים וסדרי עבודתה של המועצה) התשמ"ז - 1987

תקנות הבזק (מכרזים), התשמ"ח - 1987

תקנות הבזק (ריבית פיגורים והוצאות גביה), התשמ"ז - 1987

תקנות הבזק (שילוב תחנת שידור ומערכת תורן אזורי), התשמ"ח - 1987

תקנות הבזק (תקנים ומפרטים של רשתות כבלים), התשמ"ח - 1987

תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), התשמ"ו - 1986

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

תקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה - 1985

תקנות הבזק (הודעה למחזיק במקרקעין), התשמ"ד - 1984

תקנות הבזק (מתן שירותי בזק למדינה), התשמ"ד – 1984

כללי התקשורת (בזק ושידורים) (תשדירי פרסומת, תשדירי שירות והודעות חסות בשידורי ערוץ ייעודי),  
התשס"ד - 2004

כללי הבזק (ביעור חומר ארכיוני שבידי החברה), התש"ן - 1989

כללי התקשורת (בזק ושידורים) (בעל רשיון לשידורים), התשמ"ח - 1987

כללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז – 1986

כללי הבזק (כניסה למקרקעין לשם מתן שירותי בזק למקרקעין אחרים), התשמ"ד – 1984

צו התקשורת (בזק ושידורים) (קביעת שירות חיוני שנותנת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ),  
התשנ"ז – 1997

צו הבזק (זיכיונות) (גמול לחברי ועדת חריגים), התשנ"ו – 1996  
צו הבזק (כהונתם של חברי המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין וסדרי עבודתה של המועצה) (גמול  
והוצאות), התשנ"ה – 1995

צו הבזק (האזנת סתר - דין עובד), התשמ"ד – 1984

צו הבזק (נכסים ותביעות המועברים לחברה), התשמ"ד – 1984

צו הבזק (פטור ממיסים ואגרות), התשמ"ד - 1984

צו הבזק (תעתיק של מסר בזק כראיה), התשמ"ד - 1984

הוראת הבזק (פרסום כללים), התשמ"ו – 1986

חוק הבזק (העברת עובדים ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), התשמ"ב – 1982

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (תשלומים לחברה בעד שירותי בזק) (מס' 2), התשס"ג – 2003

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (תשלומים לחברה שאינם מפורטים בתוספת לחוק), תשס"ד -  
2004

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק" – סל הנבחרים שלי), התשס"ד – 2003

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק" – סל חבילות לאינטרנט), התשס"ג - 2003

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק" – סל חבילות לשיחות), התשס"ב - 2002

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק" – סל קו לצעירים), התשס"ב - 2002

צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (סל תשלומים חלופי לחברת "בזק"), התש"ס – 2000

תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות לשירותי בזק ולמיתקני בזק), התשס"ט-2009

תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א-2011

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד מתן אישור סוג ובדיקות של ציוד קצה), תשע"ב-2011

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

תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (ועדה מייעצת) (הוראת שעה), תשע"א-2011

כללי הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (המועד להגשת בקשה לקבלת רישיון לשידורי טלוויזיה), תשע"א-2011

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

## **חקיקת משנה**

תקנות הטלגרף האלחוטי (רשיונות, תעודות ואגרות), התשמ"ז – 1987

צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה), התשמ"ד – 1983

צו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה), התשמ"ב - 1982



## רשימת גופים קהילתיים מאושרי תמיכה בשידורים קהילתיים שנת 2012

מס' שידורי	שם הגוף	סכום באלפי שקלים
1.	המכללה האקדמית בית ברל	19,863
2.	קרן בני שמעון	14,897
3.	כישורית	19,863
4.	מתנס מעלות תרשיחא	19,863
5.	מתנס יבנה	19,863
6.	מגוונים -חברת מרכזים קהילתיים רמה"ש	14,897
7.	הדר-העמותה למען הקשיש והגמלאי בנתניה	19,863
8.	חברה למרכזים קהילתיים בעכו	4,965
9.	מרכז קהילתי ראש העין	19,863
10.	העמותה למען הקשיש כפר סבא	19,863
11.	מרכז קהילתי נצרת עילית	19,863
12.	העמותה לתקשורת קהילתית גליל מערבי	14,897
13.	סינמטק ת"א	60,589
14.	רשת מתנסים קרית טבעון	14,897
15.	אגודה ישראלית לסוכרת	19,863
16.	העמותה לזקן ר"ג	24,828
17.	שישה צבעים	19,863
18.	האגודה למען הזקן מטה יהודה	19,863
19.	מתנס מעלה אדומים	79,452
20.	מינהל קהילתי בקעה רבתי	14,897
21.	מרכז מורשת יהדות בבל	24,828
22.	מתנס ערבה	19,863
23.	צוות-ארגון גימלאי צה"ל	19,863
24.	מתנס רמת ידן (דורה)	9,931
25.	האגודה לתקשורת קהילתית	280,000
26.	פנחס רוטנברג	19,863
27.	מתנס גדרה	19,863
28.	מרכז קהילתי נוה יעקב	9,931
29.	שומרים על הספיריט	24,828
30.	שידורי יהדות איראן	19,863
31.	המכללה האקדמית ספיר	19,863
32.	כפר הנוער מוסינזון	14,897
33.	מילב מועדוני יום לגימלאים בחיפה	19,863
34.	עזרה איגוד דוברי אנגלית	14,897
35.	מרכז תרבות נוער וספורט רמת נגב	14,897

14,897	מתנס כוכב יאיר	.36
4,965	מרכז קהילתי ראש פנה	.37
19,863	מתנס בית הכרם	.38
19,863	עמותת רעים נוה מונוסון	.39
14,897	מתנס קרית אתא	.40
19,863	עידן העמותה לשירותים קהילתיים לקשישים בירושלים	.41
24,828	עמותה למען הקשיש רעננה	.42
14,897	שקל ירושלים	.43
19,863	עזר מדוד	.44
24,828	עלה העותה למען המבוגר ברחובות	.45
14,897	עלה עמותה למען הקשיש ביהוד	.46
19,863	מינהל קהילתי שאלתיאל תלפיות מזרח	.47
19,863	אור שלום	.48
19,863	קשת אומנויות	.49
19,863	החברה להגנת הטבע	.50
19,863	בית אבות אשדוד	.51
24,828	מתנס רמלה	.52
19,863	מרכז קהילתי ע"ש הרי סטיל קרית אונו	.53
19,863	מינהל קהילתי גילה	.54
14,897	עמותת ותיקי הגליל	.55
62,852	מדיה תקשורת פתח תקוה	.56
19,863	העמותה למען הקשיש חדרה	.57
19,863	מרכז קהילתי רמות חיפה	.58
9,931	מתנס נוה יוסף	.59
19,863	מרכז קהילתי גוננים	.61
19,863	עלה עמותה למען הקשיש הרצליה	.62
19,863	קשר שהם	.63
9,931	מתנס מודיעין	.64
39,726	קרן אילת לפיתוח, חינוך ותרבות	.65