המחלקה המשפטית

17 בספטמבר 2020
כ״ה באלול תש״פ

לכבוד
מנהלת הסדרת השידורים לציבור
<u>משרד התקשורת</u> במייל: chermonl@moc.gov.il

שלום רב,

הנדון: <u>שימוע בעניין הארכת זמני ההמתנה ומתן הקלות במוקד פניות טלפוני של בעלי רישיונות</u>
עמדת המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות מתכבדת להציג את עמדתה בנוגע לנושא שבנדון, כדלקמן:

1. ראשית, בתקופה שבה ציבור גדול מאוד של צרכנים נמצא במצב כלכלי קשה מאוד, יש לתת עדיפות לשירות העוסק בנושא ניתוק, ביטול ובירור חשבונות ולתגבר את צוות העובדים על מנת לתת שירות מלא.
2. **לעניין זה, ברור כי לאור מספר המובטלים אין כל קושי לגייס עובדים לאיוש מוקדי השירות וכי על רקע הסגר הקודם בוודאי עמד לבעלי רישיונות זמן רב כדי להיערך לפתרונות טכנולוגיים למתן שירות במוקד טלפוני, גם מרחוק. לעניין זה יש לציין כי אין כלל איסור להגיע לעבודה כך שניתן להמשיך לתת שירות כפי שהיה עד היום.**
3. בנוסף, מתן הקלות כמוצע בשימוע עלול לפגוע בציבור פגיעה קשה שכן, במועצה לצרכנות התקבלו, תלונות חמורות הנוגעות לקושי לקבל שירות טלפוני ממוקדי השירות של בעלי הרישיונות, ובמקרים רבים מדווחים הצרכנים על קושי לבצע ניתוק משירות מתמשך באמצעות מוקדי שירות הלקוחות .

4. קיים צורך במתן מענה יעיל ואפקטיבי לצרכנים, במיוחד בתקופת הסגר, בין היתר בכל הנוגע לבירור חשבוניות וטיפול בבקשות ביטול או ניתוק משירותים מתמשכים.

5. המועצה תציין כי גם טרם המשבר, חלק גדול מהתלונות שהגיעו למועצה נגעו לקושי להתנתק משירותים מתמשכים, אי מתן מענה לבקשות ניתוק שהועברו במוקד הטלפוני, המשך חיוב עבור שירותים שאינם מסופקים בפועל, וקושי ביצירת קשר עם נציגי השירות של בעלי הרישיונות.

6. על אף כי אין קושי לאייש את מוקשי השירות ולהפעיל אותם במרחוק, ככל שיינתנו ההקלות, אינן צריכות לפגוע בצרכנים ובזכויותיהם. על כן המועצה מתכבדת להציע כי לצד ההקלות, יחוייבו בעלי הרישיון **במתן מידע במוקד הטלפוני כדי לאפשר לצרכן לפנות בדרכים חלופיות,** כדלקמן:

א. על בעלי הרישיונות לדאוג לכך שבעת יצירת קשר עם המוקדים, תושמע הודעה מוקלטת, אשר תבהיר לכלל הצרכנים כי הם יכולים לבטל עסקה או לשלוח בקשת ניתוק במגוון דרכים, בהתאם להוראות סעיף 14ט לחוק הגנת הצרכן, התשמ״א- 1981, ולציין כי ניתן לפנות במייל (יש למסור את כתובת המייל) בקישור יעודי בדף הבית באתר האינטרנט של בעל הרישיון או לחילופין בפקס (למסור את מספר הפקס).

ב. בהתאם, על בעלי הרישיונות לדאוג לקישור בדף הבית באתר האינטרנט שלהם, כנדרש על פי סעיף 14ט(ה)(2) לחוק הגנת הצרכן, אשר ישמש את הצרכנים לצורך ביטול עסקה בקשת ניתוק. על בעלי הרישיונות להקים גם קישור לפניות במייל לבירור חיובים, כך שצרכן יוכל ללחוץ על הקישור, למלא את פרטיו ולהגיש את בקשתו כאמור.

7. המועצה סבורה כי מתן הקלות לבעלי רישיונות עלול לפגוע בציבור הצרכנים, וכי הפיתורן המוצע לעיל עשויה לצמצם את הפגיעה כאמור, ואף תביא להפחתה משמעותית במספר הפניות למוקד הטלפוני. בנוסף, לעמדת המועצה ראוי לאמץ את הפיתרון המוצע על ידי המועצה גם בחזרה לשגרה.

8. יש לציין שהסדרה זו דרושה גם לאור העלייה השמעותית במספר התלונות שהתקבלו במועצה בתחום 56% בתחום שידורי הטלוויזיה ו-99% בתחום שירותי תקשורת כללי (לרוב עסקאות בנדל או טריפל הכוללים שידור טלוויזיה).

9. המועצה סבורה כי מתן הקלות לבעלי רישיונות ללא ביצוע הפעולות המוצעות על ידה כמפורט לעיל, עלול לפגוע פגיעה קשה בצרכנים וכי יש לחייב את בעלי הרישיונות להמשיך למסור את המידע בדבר דרכי פניות חלופיות גם בתום תקופת החירום. מסירת המידע כאמור תאפשר לצרכנים לממש את זכויותיהם ובנוסף, תקל על בעלי הרישיונות, בכל הנוגע לאיוש המוקדים הטלפוניים, דבר שיאפשר לה לטייב את השירות במתן מענה לפניות בנושאים אחרים.

בברכה,
עו״ד יעל כהן-שאואט
סגנית היועץ המשפטי
המועצה הישראלית לצרכנות

החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 10/2020-1 מיום 15.9.2020

בעניין:

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

עניינה של החלטה זו בתיקון דחוף שהמועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (להלן: "**המועצה**") שוקלת להוסיף לרישיונות לשידורים מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, באשר לאפשרות כי המועצה תעניק, בכפוף לשימוע, אישור חריגה מהוראות הרישיונות, נוכח המצב במשק וההתפתחויות סביב נגיף הקורונה, הכל כפי שיפורט להלן.

רקע

1. במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה קבעה ממשלת ישראל כי החל מיום 18.9.2020 ועד ליום 11.10.2020 יוטל סגר ("מתווה מהודק") הכולל סגירה מלאה של עסקים רבים, הגבלות תנועה, סגירה של מערכת החינוך ועוד[1]. למעשה מדובר בסגר השני המוטל בישראל כחלק מההתמודדות עם נגיף הקורונה.

2. כפי שנלמד מהסגר הראשון, תקופת סגר מלווה באתגרים רבים לרבות בשוק התקשורת והשידורים. מבחינת מנויי הכבלים והלוויין הרי שהם נמצאים למעשה, רובם ככולם, בבית במשך כל שעות היום והשימוש בשידורים ובשירותים של בעלי הרישיונות עולה (בעל הרישיון הכללי לשידורי כבלים (להלן: "**הוט**") ובעל הרישיון לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין (להלן: "**יס**"), לעיל ולהלן ביחד: "**בעלי הרישיונות**"). השימוש המוגבר מביא מצדו לעלייה גם בפניות לבעלי הרישיונות. במקביל, מתמודדים בעלי הרישיונות עם קשיים ניכרים הכרוכים בעבודה של נציגים, כגון קשיים טכניים של עבודה מרחוק, קשיים של הורים לילדים כאשר מערכת החינוך סגורה ועוד.

3. על כן, כדי לאפשר לבעלי הרישיונות להפנות כוח אדם ומשאבים לעניינים שלדעת המועצה יש בהם חשיבות יתרה, לרבות שמירה על רציפות תפקודית, החליטה המועצה בתחילת הסגר הראשון, לאחר שימוע דחוף שקיימה בעניין, ליתן הקלות לחברות בדמות אישורי חריגה מהוראות הרישיונות על פי הוראת שעה שנקבעה לצורך עניין זה (ראו החלטת מועצה מס' 4/2020-1 מיום

[1] https://www.gov.il/he/departments/news/spoke_magen130920

23 Yaffo Rd. Jerusalem 91999
Tel: 972-2-6702210\2
Fax: 972-2-6702273

רחוב יפו 23 י-ם 91999
טל: 02-6702210/2
פקס: 02-6702273

23.3.2020). תכלית מתן ההקלות הייתה למעשה לאפשר ולהכווין את בעלי הרישיונות להפנות משאבים ולתעדף את הסוגיות החיוניות יותר בתקופת משבר.

4. עתה, לקראת הסגר השני פנתה חברת יס למועצה בכתב וביקשה כי המועצה תעניק גם הפעם הקלות שיאפשרו ליס להפנות כוח אדם ומשאבים לצורך שמירה על רציפות תפקודית ולצורך הגברת האפשרות לתמוך במינויים במיוחד בהיבטים טכניים. במסגרת זו, ביקשה יס כי המועצה תאשר לה להפעיל את מוקדי השירות למשך 8 שעות (במקום 10 שעות לפחות כקבוע ברישיון), מה שיאפשר ליס להסיט נציגים ממוקדי השירות למוקדי התמיכה תוך מתן עדיפות למוקד התמיכה ותגבור משמרות בו בהתאם לעומסים. כמו כן, ביקשה יס פטור גורף מן ההוראות המחייבות זמני המתנה מוגבלים למענה אנושי על פיהן יש לענות ככלל תוך 6 דקות ל- 85% מהשיחות. יס ביקשה בהקשר זה, כי כמו בסגר הראשון גם הפעם יאשר יו"ר המועצה, על פי סמכותו, שמדובר ב"אירוע מיוחד", כדי לאפשר לחברה לפעול באופן גמיש ודינמי תוך הפחתת החשיפה המשפטית שעלולה לנבוע מאי-עמידה בהוראות הנוגעות לעניין זה. בנוסף, ביקשה יס אישור לחרוג מן ההוראות בעניין מערכת ה- IVR (מערכת ניתוב השיחות), כך שיתאפשר לה בטרם השמעת האפשרויות הרגילות - להודיע למנויים על שינויים באופן פעילות החברה, לאפשר למי שנקבע לו ביקור לטכנאי לעבור לתור ייעודי המטפל בפניות בעניין זה וכן לאפשר למי שמעוניין בכך לעבור לקבלת מענה דיגיטאלי.

5. גם הוט פנתה בבקשה למתן הקלות בפעילות מוקדי השירות לנוכח הסגר הצפוי במהלך חגי תשרי. הוט הבהירה כי הנסיבות שבגינן ניתנו ההקלות במהלך הסגר הראשון עומדות בעינן, כאשר מחד הנחיות משרד הבריאות אינן מאפשרות איוש פיזי מלא של המוקדים, ומאידך צפוי גידול רב בביקושים. על כן, על מנת שהוט תוכל לשמור על רציפות תפקודית סבורה היא שראוי ונכון ליתן הקלות בכל הקשור לפעילות מוקדי השירות של החברה שיאפשרו גם מתן עדיפות לעולמות התמיכה הטכנית, וזאת בשלב ראשון למשך 30 יום. ההקלות שהוט מבקשת הן כדלקמן: החרגת כלל ההוראות בנושא זמני המתנה למענה אנושי במוקדי השירות בדומה להחלטת יו"ר המועצה (בהטלת תפקיד) במהלך הסגר הראשון שהגדיר את המצב כאירוע מיוחד, ולהורות על מתן מענה "בתוך זמן סביר"; צמצום שעות פעילות מוקד השירות בנושא בירור חשבון וסיום התקשרות ל 8 שעות בלבד (המוקד הטכני ימשיך להיות מאויש 24 שעות ביממה); ומתן אפשרות בנתב השיחות להשמיע אפשרויות בחירה המפנות לשירותים עצמיים ודיגיטאליים לפני קטגוריות הבחירה המנדטוריות.

6. יצויין, כי גם משרד התקשורת קיבל בעניין פניות מחברות שתחת פיקוחו ופרסם זה לא מכבר שימוע בו הוא שוקל להוסיף לרישיונות הקלות לתקופה קצובה (עד ליום 18.10.2020) באשר

להוראות הרישיונות שתחת פיקוחו, וזאת בעניין זמני מענה במוקדי השירות (הדומות להוראות בעניין ברישיונות של הוט ויס) ובעניין קיצור שעות פעילות מוקד השירות ל- 8 שעות לפחות (במקום 10 שעות). בכל הנוגע לזמני המענה, יודגש כי המשרד אינו שוקל החרגה של כלל ההוראות בעניין, אלא שוקל לקבוע מתן אפשרות לחרוג מ- 6 דקות ב- 20% מהשיחות (לעומת 15% כיום) לגבי סוגי שיחות שלא עוסקות בתקלות ודיווחי אבדן או גניבה (דהיינו שיחות בעניין בירור חשבון וסיום התקשרות). כמו כן, שוקל המשרד לקבוע זמן מענה ממוצע של 5.5 דקות לכל 3 סוגי השיחות (במקום 4.5 דקות על פי ההוראות התקפות בעניין).

החלטה

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

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

אחרי הסעיף האחרון ברישיון יבוא סעיף ____:

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

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

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

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

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

9. בשלב זה נקבע הסגר עד ליום 11.10.2020 אך קיימת אפשרות שיוארך, ולכן המועצה שוקלת לקבוע כי הוראת השעה תהיה בתוקף למשך שבועיים עד 30 יום (בשים לב לבקשת הוט להקלות למשך 30 יום), כאשר המועצה רשאית להאריך או לקצר את התקופה הראשונית שתיקבע, מטעמים שיירשמו.

10. כפי שנלמד מהסגר הראשון, לקביעת האפשרות למתן אישור חריגה יש חשיבות רבה כדי לאפשר התמודדות עם המצב במשק. אכן הוראת השעה נועדה לספק גמישות במתן מענה מטעם המועצה להתפתחויות השונות שקשה לחזות, וברצון המועצה להעניק לבעלי הרישיונות את האפשרות להפנות משאבים ולתעדף את אותם שירותים שהם חיוניים יותר בימים אלו.

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

12. אשר על כן, בטרם קבלת החלטה סופית לתיקון הרישיונות כאמור, מבקשת המועצה לקיים הליך של שימוע שעניינו מתן אפשרות לכל מי שיש לו עניין בדבר להציג את עמדתו לגבי התיקון הנשקל.

13. כמו כן, בשלב זה, מאחר שקיים חשש ממשי שבעלי הרישיונות לא יוכלו לעמוד בהוראות הרישיונות בשל נסיבות הקשורות לנגיף הקורונה, ובשים לב לענייננו של הציבור ולענייננו של בעל הרישיון, ובשים לב גם לבקשות שהתקבלו מבעלי הרישיונות למתן הקלות, כפי שתוארו לעיל, מבקשת המועצה לאפשר לכל מי שיש עניין בדבר להציג את עמדתו גם לגבי הקלות שהיא שוקלת ליתן על פי הוראת השעה, ככל שתיקבע כאמור. המועצה שוקלת ליתן את ההקלות הבאות גם כן למשך תקופה של בין שבועיים ל- 30 יום:

13.1. <u>קיצור שעות פעילות מוקדי השירות הטלפוני ב- 2 שעות</u>

על פי סעיף 1(ב)(1) לנספח ח'1 של בעלי הרישיונות, הם נדרשים לאייש מוקד פניות טלפוני שלא לעניין תקלות למשך 10 שעות לפחות. המועצה שוקלת לאשר קיצור

של 2 שעות כפי שביקשו בעלי הרישיונות, כך שהמוקדים הנ"ל יהיו פתוחים למשך 8 שעות לפחות בלבד.

13.2. מתן אפשרות לשינוי במערכת ה- IVR

על פי סעיף 5(ט) לנספח ח1 של בעלי הרישיונות, תפריט מערכת ניתוב השיחות (מערכת ה- IVR) יורכב בעקרון לגבי כל שיחה מאפשרויות הניתוב שנקבעו. המועצה שוקלת לאפשר בתקופה זו לבעלי הרישיונות להוסיף פתיח שיתייחס לשינויים באופן פעילות החברה בזמן המשבר וכן לאפשר להפנות למוקד ייעודי לגבי ביקורי טכנאי את מי שתואם לו ביקור שכזה. כמו כן, שוקלת המועצה לאפשר לבעלי הרישיונות בפתיח להפנות את המעוניינים בכך למענה דיגיטאלי. כמובן שכל ההפניות הללו בפתיח יצטרכו להיות קצרות וממוקדות, והן יאפשרו הקלת עומסים במוקדים האחרים.

13.3. זמן המתנה למענה אנושי

סעיף 5 לנספח ח'1 של בעלי הרישיונות קובע כי מותרת חריגה של זמן ההמתנה למענה אנושי מעבר ל- 6 דקות ב- 15% מהשיחות, כאשר הממוצע של כל אחד משלושת סוגי השיחות (תיקון תקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות) לא יעלה על 4.5 דקות. החברות ביקשו החרגה של כלל ההוראות לגבי כלל המוקדים. המועצה סבורה כי לגבי שיחות בנושא תיקון תקלה ובשיחות בנושא סיום התקשרות, לכאורה אין מקום להקלה, ולכל היותר יש להגדיל במקצת את הממוצע של כלל סוגי השיחות הללו. זאת מאחר שמדובר בסוגי שיחות המחייבים דווקא בתקופת סגר התייחסות מהירה. יש לזכור כי התנתקות מבעלי הרישיונות אינה מתאפשרת על ידי חיבור לספק אחר כמו בעולם הרט"ן, אלא כמעט תמיד נדרשת שיחה למוקד. ככלל, מדובר גם בהוצאה גדולה יותר, ולכך משמעות בימים שבהם ציבור גדול חווה אבטלה וקושי כלכלי. גם לגבי מי שמתקשר באשר לתקלה טכנית, ברור הצורך במענה מהיר דווקא בתקופה זו. אכן בסגר הקודם ניתנה על ידי יו"ר המועצה דאז החרגה כוללת לגבי כל סוגי השיחות, אך עיון בנתונים מלמד כי בעיקר כנגד הוט הוגשו תלונות רבות יותר גם בכל הנוגע להערמת קשיים בניתוק, וזאת ביחס לתקופות מקבילות. לכן המועצה שוקלת שלא ליתן הקלה לגבי סוגי שיחות אלו (תיקון תקלה וסיום התקשרות), או לכל היותר לקבוע שניתן לגביהן לעמוד על ממוצע של 5.5 דקות (במקום 4.5 דקות), אך מבלי לשנות את אחוז השיחות שניתן לענות לו מעבר ל- 6 דקות (דהיינו 15%).

באשר לשיחות בנושא בירור חשבון, המועצה סבורה שבעניין זה, על מנת לתעדף את השיחות בעניינים האחרים (תיקון תקלות וסיום התקשרות) יש מקום להקלה והמועצה שוקלת לקבוע כי ניתן יהיה לחרוג מזמן מענה של 6 דקות ב- 20% עד 25% מהשיחות (במקום 15% כיום), ובנוסף אף לאפשר שהממוצע יעמוד על 5.5 דקות (במקום 4.5).

14. לפיכך, ככל שהמועצה תתקן את הרישיונות כמוצע בשימוע זה ותוסף לרישיונות הוראת השעה המאפשרת ליתן אישור חריגה כאמור בנוסח הנשקל, תוכל המועצה להעניק את אישורי החריגה הנשקלים כמפורט בסעיף 13 לעיל למשך שבועיים עד חודש, וזאת ללא צורך בשימוע נוסף, נוכח פירוטם במסגרת שימוע זה, כולם או מקצתם, בתנאים או ללא תנאים. מאחר שמדובר בטווח של הקלות, ההחלטה הסופית תתקבל כמובן לאחר עיון ושקילת העמדות שיוגשו, ככל שיוגשו.

15. אשר על כן, ובשים לב לדחיפות העניין, תאפשר המועצה הגשת עמדות בכל אשר פורט לעיל בכתב בלבד עד ליום 17/09/2020 בשעה 10:00 במשרדי מינהלת הסדרת השידורים לציבור, רחוב אחד העם 9 תל אביב, או במייל Chermonl@moc.gov.il.

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

* * *

<u>מכתב לוואי לעמדה לשימוע המוגשת למועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין - סודיות</u>

פרטים כלליים
נושא השימוע:
שם מגיש העמדה:
כתובת:

סודיות

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

אם הנך מתנגד לפרסום עמדתך, כולה או חלקה, נא ציין זאת <u>מפורשות</u>.

אני מתנגד לפרסום העמדה

_____

אני מתנגד לפרסום החלקים הבאים בעמדה

_____

_____

<u>היעדר ציון כלשהו ייחשב כהסכמה לפרסום</u>.

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

שם : _____ חתימה : _____

23 Yaffo Rd. Jerusalem 91999
Tel: 972-2-6702210\2
Fax: 972-2-6702273

רחוב יפו 23 י-ם 91999
טל: 02-6702210/2
פקס: 02-6702273