



## כיצד ניתן ליצור עמנו קשר?

מייל: [pniyot\\_tv@moc.gov.il](mailto:pniyot_tv@moc.gov.il)

טלפון: 02-6702203

כתובת: רחוב יפו 23, ירושלים 9199907

פקס: 02-6702273



לצופות ולצופי הטלוויזיה הרב ערוצית שלום רב,

הרינו מתכבדים להביא לפניכם את דוח פניות הציבור של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין לשנת 2021.

הדוח מתייחס לחברות המפוקחות על ידינו המספקות שידורים רב ערוציים: הוט ויס. לאחר הטלטה הגדולה שעבר העולם בכלל ושוק התקשורת בפרט בעקבות התפרצות נגיף הקורונה במהלך שנת 2020, שנת 2021 התאפיינה בהתייצבות מסוימת בהתנהלותן של החברות המפוקחות על ידינו, אשר שכללו את יכולותיהן להתמודד עם השלכות נגיף הקורונה ולהתאים עצמן למצב החדש. הדבר בא לידי ביטוי במיוחד במישור השירות למנוי, אשר השתפר בשנה זו, הגם שיש עוד מקום לשיפור.

שוק השידורים טרם אוסדר ופלטפורמות לשידורים על גבי האינטרנט (ישראליות זרות) נותרו ללא פיקוח וללא חובת הפקות מקור בחוק. יש לקוות כי מצב זה ישתנה בהקדם האפשרי, לטובת כלל שוק התקשורת ולטובת התרבות והיצירה הישראלית.

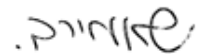
אנו שבים וקוראים לחברות הכבלים והלוויין להמשיך ולפעול למתן שירות מיטבי לכלל ציבור המנויים, ואף מעבר לכך - למתן דגש שירותי למנויים הנמנים על אוכלוסיות לגביהן נדרשת תשומת לב ייחודית (קשישים, בעלי מוגבלויות וכיו"ב).

בהזדמנות זאת, נודה לכל עובדי המועצה והמנהלת, ולעובדי אגף פניות ציבור בפרט, על העבודה המסורה למען הציבור.

אנו עומדים לרשותכם כבכל שנה, לכל דבר ועניין.



ניר שוויקי, יו"ר  
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין



מירב שטרוסברג אלקבץ  
מנהלת תחום הגנה על הצרכן  
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

## מי אנחנו?

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין הינה גוף ממשלתי, האמון מטעם המדינה להגן על הצרכנים, לקוחות של חברות הכבלים והלוויין, ולפעול למענם בכל היבט הנוגע לשירותי הטלוויזיה הרב ערוצית בישראל. המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין הינה מועצה ציבורית אשר הוקמה מכוח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982. בבסיס עבודת המועצה, עומד ייצוג האינטרסים הציבוריים בתחום הטלוויזיה הרב ערוצית למנויים בכבלים ובלוויין בישראל, אשר על הגנתם וטיפולם מופקדת המועצה.

## איך ליצור עמנו קשר?

### אתר המועצה:

<https://www.gov.il/he/departments/guides/subjects?chapterIndex=3>

דואר אלקטרוני: [pnivot\\_tv@moc.gov.il](mailto:pnivot_tv@moc.gov.il)

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

פקס: 02-6702450

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

במקרים חריגים של **אוכלוסיות מיוחדות** שאין ביכולתן להעביר פנייה בכתב, מתקבלת הפניה באמצעות שיחה טלפונית. נוסף על אלה, פניות מגיעות גם באמצעות רשויות או ארגונים, לרבות הכנסת, משרד מבקר המדינה, אגודות ועמותות ציבוריות ואף מלשכות שרים ובעלי תפקידים ציבוריים.

בטופס הפנייה יש לציין את שם החברה שהפונה מנוי שלה ולפרט את שם המנוי, הכתובת המלאה ומספר טלפון זמין. במידה והתלונה נוגעת לתוכן ספציפי, יש לציין את מועד השידור המדויק, הערוץ ושם המשדר. המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין רואה חשיבות רבה ברווחת ציבור המנויים של חברות הכבלים והלוויין ונוקטת באמצעים העומדים לרשותה על מנת לוודא שהחברות פועלות על פי דין. כמו כן, המועצה מטפלת בפניות מנויים ומסייעת לפרט לממש זכויותיו מול החברות.

הפנייה לאגף פניות הציבור הינה בעלת חשיבות רבה בקביעת האסדרה, שכן הפניות מסייעות בהבנת רחשי לב הציבור, ובהתאם לכך ניתן להמליץ על דרכי פעולה לתיקון ושיפור האסדרה הקיימת.

## תהליך קליטת הפנייה וקבלת התשובה הוא כדלקמן:



### מישורי הטיפול

כל תלונה המתקבלת במועצה נבדקת לעומקה ונבחנת הן במישור הנקודתי והן במישור המערכתי. הפונים למועצה נענו בשנת 2021 בממוצע תוך 16 ימים.

ברמת המיקרו (קרי, המתלונן הבודד) - הטיפול בתלונות הציבור, ביסודו, הינו בירור העובדות, הממצאים, קבלת החלטה באשר לפנייה בהתבסס על הוראות חוק התקשורת, התקנות שהותקנו על פיו והוראות הרישיונות, וכן המלצות למתן סעד למלינים.

תיקון הליקוי במישור הנקודתי מסייע ל"צרכן הבודד" בהתמודדות אל מול החברות הגדולות והחזקות. הפונים הופכים מודעים לזכויותיהם וחובותיהם, ולרוב בידי המועצה לסייע להם בפתרון הבעיה עד תום. הפונים נמנעים מן הצורך לעמוד לבדם אל מול החברות הגדולות ומן הצורך לפנות לערכאות משפטיות.

ברמת המאקרו (קרי, המישור הכלל מערכתי/ארגוני) - אנו עורכים בקרה תמידית אחר תלונות החוזרות על עצמן, וזאת לשם ייזום פעולה מתקנת באמצעות אסדרה או פעולת אכיפה המיועדת לתת פתרון רוחבי היכן שנדרש, ובכך ליתר תלונות פוטנציאליות נוספות. מטרתה של מערכת הפקת הלקחים הרגולטורית הינה שינוי או ריענון של חקיקה או אסדרה של רישיון החברות, כאשר טובת הציבור מהווה שיקול מרכזי במערך השיקולים של המועצה בכלל, ושל אגף הגנת הצרכן במועצה בפרט. יצוין, כי הטיפול בתלונות במסגרת השירות לטלוויזיה בכבלים אינו מהווה תחליף למגע הישיר של האזרח או בא כוחו עם נושאי התפקידים בחברת הכבלים ובחברת הלוויין, אלא מהווה חוליה המקשרת בין הציבור לרגולטור ומשמש נתיב נוסף ובלתי תלוי לטיפול ישיר מול החברות, בכל הנוגע לבירור התלונה ולניסיון לקדם פתרון מיטבי לטענות שבבסיסה.

## חשיבותו של אגף פניות הציבור

האגף לפניות הציבור במועצה מהווה חוליה מקשרת בין המועצה לציבור ומשקף לחברי המועצה את הקשיים והבעיות בהם נתקל הציבור. כמו כן, החלטות המועצה מתקבלות לאחר הצגת הפן הצרכני של כל נושא.

הממונה על פניות הציבור מסייעת במציאת פתרונות לבעיות שונות; מוודאת מתן טיפול, מענה ענייני ויחס הולם של החברות כלפי הציבור; דואגת שהציבור המנויים יכיר את זכויותיו; מפיקה לקחים וממליצה על נקיטה בפעולות מתקנות.

### מקור סמכות המועצה לטיפול בתלונות הציבור

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

1. בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 סעיף 6 נקבע: "ואלה תפקידי המועצה: (1) לקבוע את המדיניות לגבי-... (ו) אתיקה בשידורים והגנת הצרכן בעניינים שבתחום סמכויותיה של המועצה לפי חוק זה;
2. בהתאם לסעיף 57ד לכללי התקשורת (בזק ושידורים)(בעל רישיון לשידורים), התשמ"ח-1987, המועצה רשאית לברר כל תלונה שהגיש לה מנוי על בעל זיכיון ובלבד שנתנה לבעל הזיכיון שעליו הוגשה התלונה הזדמנות להגיב עליה.
3. בתנאים שנקבעו ברישיונות הוט ויס.

### תועלות צרכניות עקב טיפול בתלונות הציבור

מקצת הנושאים העיקריים שטופלו במהלך השנים האחרונות:

זמני מענה במוקדי השירות ללקוח, משלוח הודעות חשובות ללקוח באמצעים דיגיטליים, לרבות משלוח חשבוניות במייל, הודעות על העלאת תעריפים במייל ובמסרון, ביטול קנסות יציאה, הגבלת סכום הוצאות הגבייה ל-10%, טיפול בהערמת קשיים לניתוק, חיוב בגביית תשלום בדיעבד ולא מראש, מתן אפשרות ניתוק מערוצים גם באמצעות השלט, קביעת חובת שקיפות ופרסום מבצעי החברה, ועוד כהנה וכהנה נושאים שטופלו בעקבות מגמה שאותרה באמצעות פניות הציבור.

## סיכום הממצאים

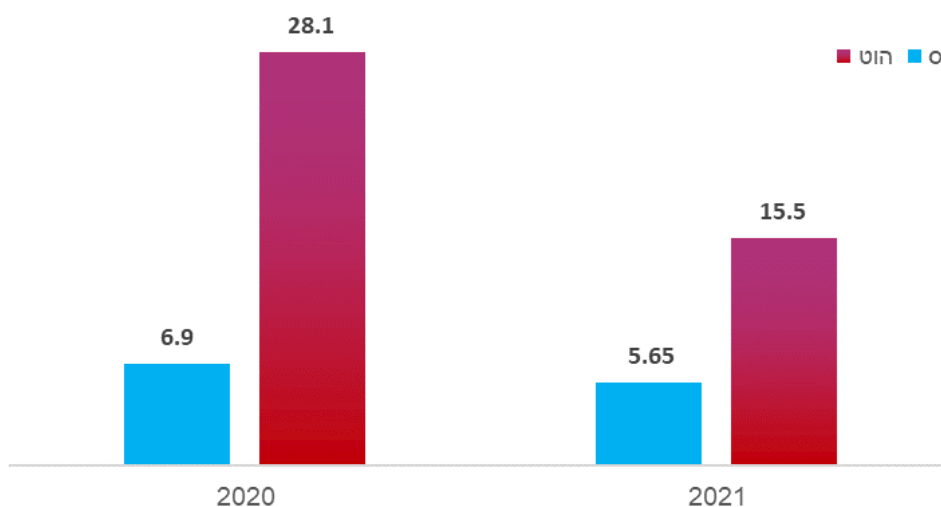
לאחר הטלטלה הגדולה שעבר העולם בכלל ושוק התקשורת בפרט בעקבות התפרצות נגיף הקורונה במהלך שנת 2020, ניכר כי בשנת 2021 חלה התייצבות מסוימת בהתנהלותן של החברות המפוקחות על ידינו, אשר שכללו את התנהלותן ופעלו ביתר שאת על-מנת להעניק שירות מיטבי לצד הנגיף. כך למשל, פיתחו החברות את האפשרות לעבודה מהבית לכלל עובדי החברה ובמיוחד לעובדי מוקדי השירות, וכן התאימו את הכשרות נציגי השירות למגבלות הקורונה.

כפועל יוצא מכך, בשנת 2021 חלה ירידה של כשליש בכמות התלונות שהתקבלו במועצה לשידורי כבלים ולוויין ביחס לשנה הקודמת.

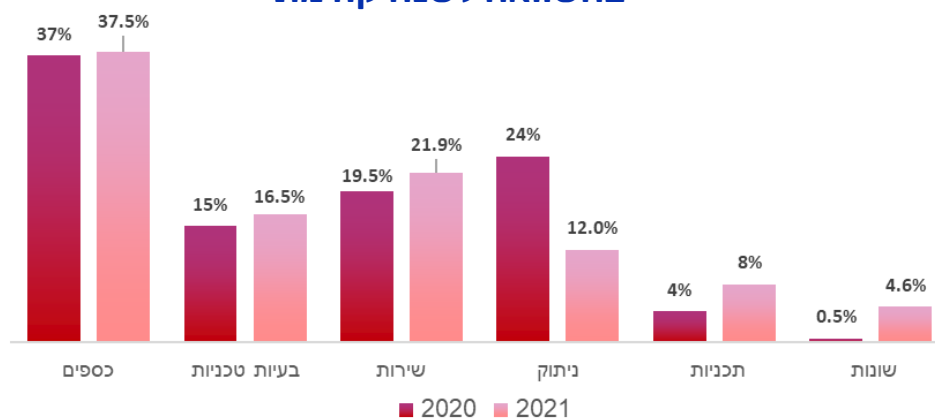
בשנת 2021, שיעור התלונות לכל 10,000 לקוחות כנגד חברת הוט פחת בכ- 45% וכנגד חברת יס פחת בכ- 18%, לעומת שנת 2020, כאשר גם בשנה זו כמות התלונות לכל 10,000 לקוחות גבוהה יותר בהוט לעומת יס. כמו כן, כמות התלונות הכלליות מול גופי תקשורת אחרים שאינם מפוקחים פחתה אף היא.

כשבדקנו את הנושאים המרכזיים בגינם קיבלנו פניות בשנת 2021, מצאנו כי בשנת 2021 - רוב הפניות היו בנושאים כספיים (37.5% מכל הפניות שהופנו נגד הוט ו- 32% מהפניות שהופנו נגד יס), סך הזיכויים שקיבלו מנויים שפנו למועצה עמד על יותר מ 300,000 ₪. הנושא השני הנפוץ ביותר בגינו התקבלו פניות בשנת 2021, היה בנושא שירות לקוחות. שיעור הפניות שעסקו בקושי להתנתק מהחברות פחת בשנת 2021 בכ- 83% בהוט ובכ- 10% ביס (ביס שיעור הפניות היה נמוך יותר גם בשנת 2020). כמו כן שיעור התלונות שהוכרעו באופן ברור כמוצדקות גבוה יותר בהוט (67%) מאשר ביס (30%). הירידה בשיעור התלונות בנושא ניתוק מהשירות מעידה כי החברות הצליחו לשפר את השירות ביחס לשנת הקורונה, וכי החלטות המועצה לשידורי כבלים ולוויין ופעילות האגף לפניות הציבור במועצה - תרמו אף הן.

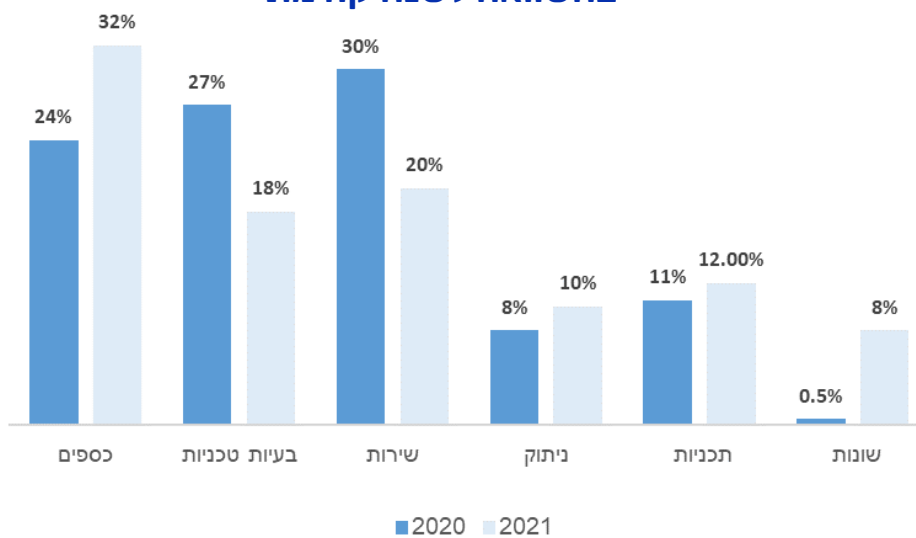
## תלונות ל- 10,000 לקוחות בהשוואה לשנה קודמת



## התפלגות התלונות בחלוקה לפי נושאים - הוט בהשוואה לשנה קודמת

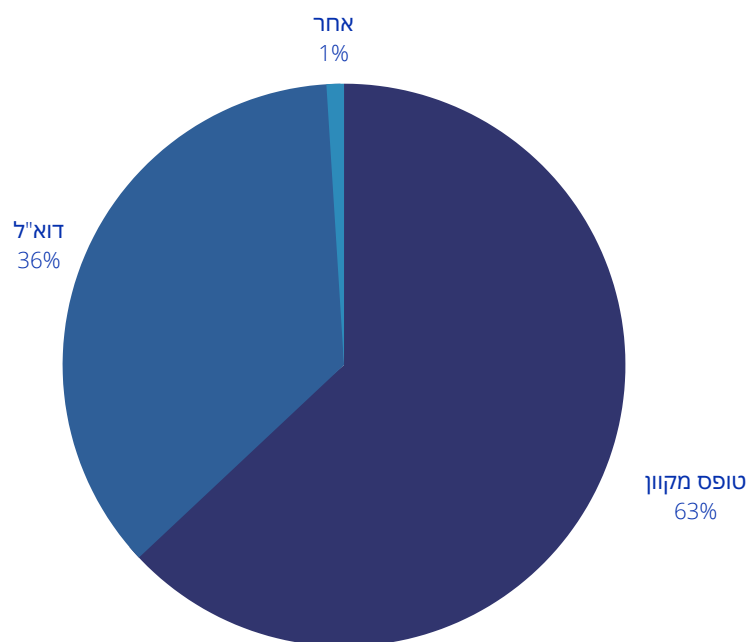


## התפלגות התלונות בחלוקה לפי נושאים - יס בהשוואה לשנה קודמת

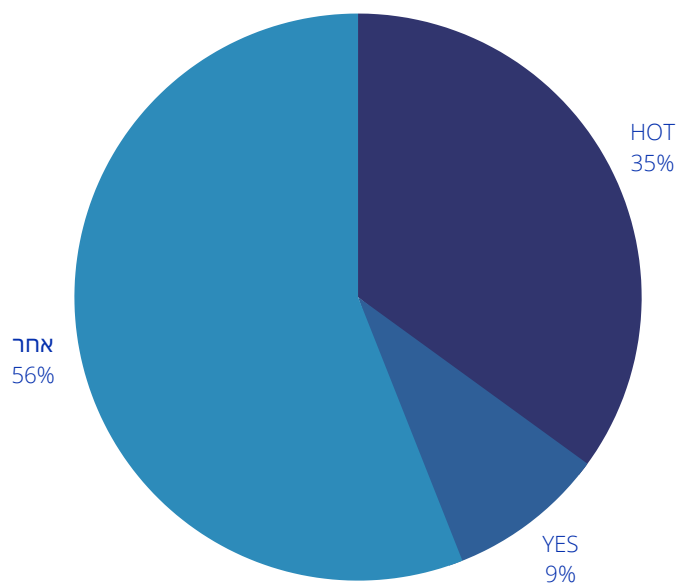




## באילו אמצעים מתקבלות הפניות?



## כלל הפניות בחלוקה לפי נילון 2021

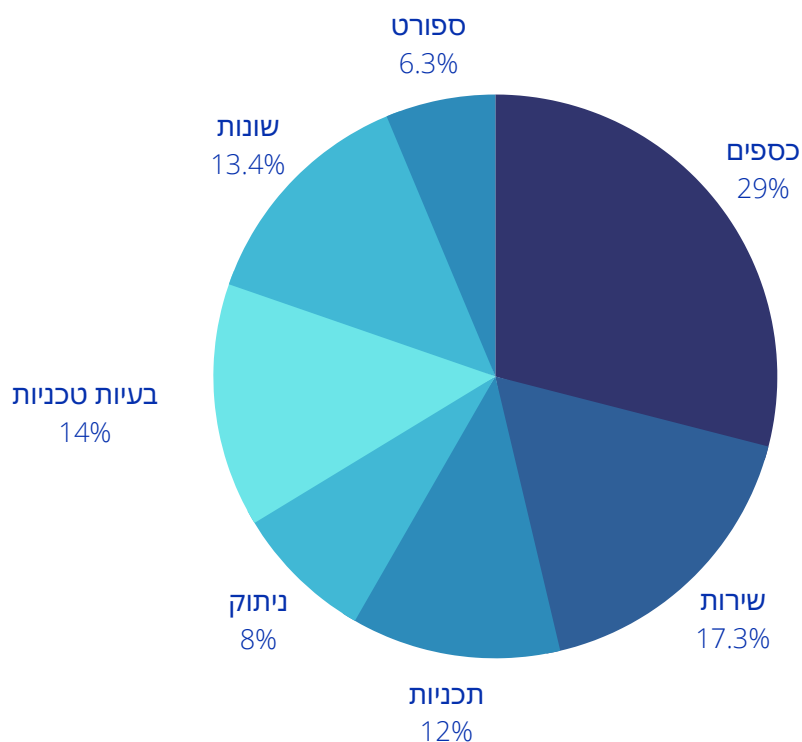


\*פניות "אחרות" הינן פניות הכוללות בקשות מידע אודות פעולות המועצה, פניות המופנות לפלטפורמות אחרות (שאינן יס והוט) דוגמת: גופים המשדרים טלוויזיה רב ערוצית על גבי האינטרנט, ערוצים ייעודיים, עידן פלוס, ערוץ הכנסת, חברות הסלולר, דואר, ספקי אינטרנט, רשות השידור, הרשות השנייה ועוד.

## התפלגות כלל הפניות בשנת 2021 לפי נושאים

29%	<b>כספים</b> תעריפים שנגבו ממנויים מעבר למסוכם, גביית קנס יציאה, חיובים כפולים של הוט, יס ועוד
17.3%	<b>שירות</b> התנהגות לא אדיבה של נציגי מחלקת שירות ללקוח, טכנאי שלא הגיע, עיכוב בחיבור
12%	<b>תכניות</b> תלונות לגבי הורדת ערוצים, שידורים לא הולמים, תכניות אלימות, שידורים חוזרים, פרסומות סמויות, תרגום ועוד
8%	<b>הערמת קשיים לניתוק</b> דחייה ועיכוב ניתוק בניסיון שכנוע ושימור הלקוחות
14%	<b>בעיות טכניות</b> הפרעות בשידור ערוצים, הבדלים בעוצמות הקול ועוד
13.4%	<b>שונות</b> אינטרנט וטלפוניה
6.3%	<b>ספורט</b>

## התפלגות הפניות בשנת 2021 לפי נושאים

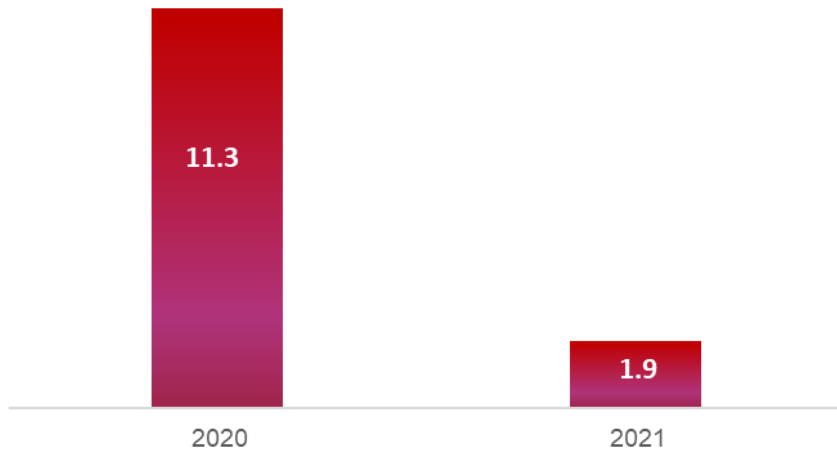


## חלוקת סך הפניות לפניות מוצדקות/ לא מוצדקות

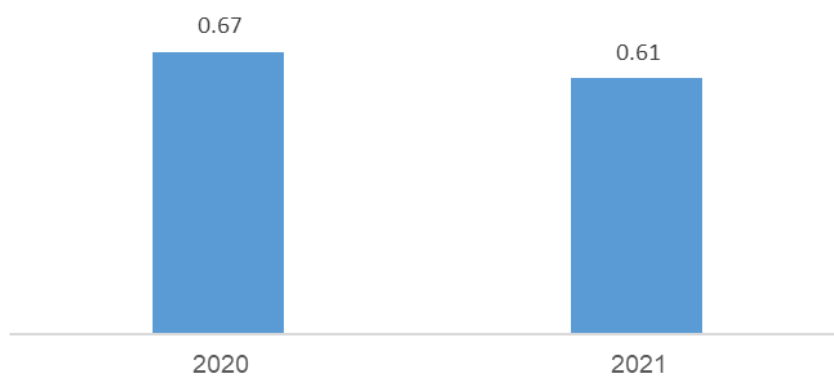
מוצדקות	לא מוצדקות	מוצדק חלקית	ללא הכרעה	שנה
35.2%	7.1%	22.3%	35.5%	2021

## פניות בנושא ניתוק

### פניות בנושא ניתוק מהוט - ל-10,000 לקוחות



### פניות בנושא ניתוק מיס - ל-10,000 לקוחות



## פיצויים/ החזרים כספיים שקיבלו הפונים כפועל יוצא מהטיפול

מנויים המתלוננים בנושאים כספיים (תלונות בגין חיובים שגויים) וכן מנויים המתלוננים על תקלות טכניות בשידורים, מקבלים החזרים כספיים מהחברה, באותם מקרים בהם התלונה נמצאת מוצדקת. מנויים המתלוננים על אי הגעת טכנאי לתיקון תקלה - מקבלים החזר על פי הקבוע בחוק הגנת הצרכן. כמו כן, יש המקבלים פיצוי מהחברות על עוולה צרכנית שנגרמה להם, בין אם פיצוי כספי ובין אם הטבות כמו שירות VOD חינם וכיו"ב. ישנם גם מקרים בהם מנויים מתלוננים על חוב שהחברה טוענת שקיים להם, בעוד שהם סבורים שאינם חייבים, ואנו מסייעים להם לבטל את החוב.

### סוגי הפיצויים שניתנו לפונים:

בזכות התערבות המועצה, במהלך שנת 2021 קיבלו הפונים החזרים כספיים בסך כולל של למעלה מ- 300,000 ₪.

סה"כ	פיצוי בגין אי הגעת/ איחור טכנאי	הטבות	החזר כספי	ביטול חוב
580	55	55	425	45

## נושאי תלונות נבחרים:

### עניינים כספיים

לאורך השנים, מרבית הפניות המתקבלות במועצה לשידורי כבלים ולוויין עוסקות בנושאים כספיים. בחינת התפלגות הפניות לפי נושאים, בשנת 2021, מעלה כי גם בשנה זו נושאים אלה היוו את הנדבך העיקרי בתלונות הציבור.

נושאי התלונות המרכזיים בתחום זה, נגעו למחלוקות באשר לדמי המנוי שסוכמו עם נציגי המכירות, תהיות לגבי הטבות שניתנו וחלף מועדן, תשלומים עבור ציוד הקצה (ממירים/שלטים וכיו"ב), ויש שהלינו על כך שלא קיבלו חשבוניות חודשיות לכתובת המייל שלהם.

להלן נביא כמה דוגמאות לפניות בנושאי כספיים:

מנוי התלונן בפנינו על כך שהוא מנסה מזה זמן מה להשיג את החברה בנוגע לחיוב בחיובים שגויים ובחבילות לא רצויות. לאחר התערבותנו, הפנייה טופלה והמנוי זוכה בסך של 580 ₪.

מנוי אחר, התלונן בפנינו כי החברה חייבה אותו באופן שגוי במהלך תקופה ארוכה, וכי במענה לפנייתו לחברה - נמצא שפנייתו מוצדקת והובטח לו זיכוי בסך 3,172 ₪, כשבפועל זוכה ברבע מהסכום בלבד. לאחר התערבותנו, הפנייה טופלה והמנוי קיבל זיכוי גם על יתרת הסכום.

### נושאים טכניים

פניות בנושאים טכניים עסקו, בין היתר, בעניינים הבאים: הפרעות בקליטת השידורים/ריצודים, ממיר שאינו עובד, התקנה מרושלת וכן נזק שנגרם על ידי טכנאי/איש שירות של החברה.

כך לדוגמא, פנתה אלינו מנוייה אשר הלינה על אופן ביצוע ההתקנה על ידי המתקין וטענה לנזק שנגרם לקירות. בעקבות התלונה, הגיע טכנאי לתקן את הנזק והמנויה פוצתה בגין הימים בהם שירותי הצפייה לא היו זמינים.

דוגמא נוספת היא של מנויה שפנתה אלינו בטענה שקבעה עם החברה ביקור טכנאי לתיקון תקלה, והמתונה בביתה להגעתו במשך מספר שעות. לאחר שלא הגיע, ערכה בירור עם החברה שהבהירה שהטכנאי הגיע לאזור מגוריה, התקשר למספר טלפון לא מעודכן של המנויה (למרות שלטענתה עדכנה בעבר את המספר החדש), ומשלא נענה - עזב את המקום. לאחר התערבותנו, ומאחר שהחברה אינה רשאית להתנות הגעת טכנאי בכך שהמנוי יענה לטלפון במהלך זמן ההמתנה, פוצתה המנויה ב 600 ₪ כקבוע בחוק הגנת הצרכן עקב אי הגעת הטכנאי במועד שנקבע ובעוד 80 ₪ בגין ימי התקלה.

## תוכן השידורים

לשידורי הטלוויזיה השפעה רבה בעיצוב דמותה של החברה הישראלית. הטלוויזיה היא אחת מצורות הביטוי הפופולארית ביותר, וחלק ניכר מזמנו הפנוי של הציבור מוקדש לצפייה בה. שידורי הטלוויזיה הרב ערוצית כוללים מאות ערוצי טלוויזיה שונים המפוקחים על ידי המועצה לשידורי כבלים ולוויין.

המועצה אמונה על שמירת האיזון בין עקרון חופש הביטוי מחד גיסא (ובכלל זה, הזכות לבטא גם דעות חריגות ולא אהודות), ובין הגנה על הצופים מאידך גיסא. על מנת למנוע פגיעה בילדים ובנוער, הטיל המחוקק על גופי השידור חובה לסמן ולסווג תכנים. בהקשר זה, יצוין כי המועצה מפקחת באופן שוטף על כך שהתכנים המשודרים יסווגו בהתאם לדין ולכללי המועצה וישודרו בשעות ההולמות את גיל הצופים.

הפניות עסקו באיכות התכנים, אלימות בשידורים, שידורים חוזרים מרובים, העברת ערוצים מחבילה קיימת לחבילה נפרדת בתשלום נוסף (לדוגמא: הערוצים הצרפתיים), וכיו"ב.

הפניות נבדקו וטופלו, במקרים המתאימים ניתנו הסברים למנויים אודות היקף ההתערבות של המועצה, ובמידת הצורך ניתנו דגשים והנחיות לחברות בנוגע לשעות השידור של תכנים מסוימים ולאופן יידוע המנוי אודות שינויים רלוונטיים.

## טיב השירות

מנויי החברות הצורכים את שידורי הטלוויזיה הרב ערוצית בבתייהם ומשלמים תמורתם דמי מנוי חודשיים, מצפים לקבלת שירות מיטבי, הכולל - בין היתר - זמני מענה קצרים במוקדי השירות למנוי, יחס מכבד של המוקדניות והמוקדנים כלפיהם, תיקון תקלות בפרק זמן קצר יחסית ואף רגישות יתירה לנושא הקורונה, כך שהטכנאים המגיעים לבתייהם יעטו מסיכות.

כך למשל, התקבלו תלונות בנושא זמני ההמתנה למענה אנושי במוקדי השירות, זמני הטיפול בתקלות, מועד הגעת הטכנאי ואופן הטיפול על ידי הטכנאים.

נושא הספורט גם הוא נושא רווי פעילות ועניין. בתחום זה מתקבלות תלונות בנושא זליגת תכנים, עלות ערוצי הספורט, שידור תכנים ב-HD וכו'.

כך לדוגמא, מנוי פנה אלינו וביקש לדעת האם יש חובה לשדר לכלל המנויים ללא תשלום נוסף את משחקי הכדורגל בהם משתתפות הקבוצות הישראליות בליגות האירופאיות השונות. במענה לפנייה, פירטנו בפני הפונה כי קיימת רשימה של אירועים שקבעה המועצה, אשר ככלל אין לשדרם בערוצים בתשלום נוסף. הרשימה שנקבעה רחבה והיא כוללת, בין היתר, משחקי כדורגל משני המפעלים המרכזיים ביותר באירופה (ליגת האלופות והליגה האירופית), אך אינה כוללת את מפעל ה-Conference League.

### נושאים הקשורים לניתוק

בשנת 2021 חלה ירידה משמעותית בשיעור הפניות שהתקבלו בנושאים הקשורים לניתוק ביחס לאשתקד. פניות אלה, כוללות, בין היתר, פניות בגין חיובים כפולים; חיוב לאחר בקשת ניתוק בעקבות פטירת המנוי; חיוב לאחר בקשת ניתוק והערמת קשיים לניתוק.

כך לדוגמא, פנה אלינו בן משפחה של מנויה שנפטרה וטען כי בקשתו לביטול המנוי של המנוחה לא נענתה. פנינו לחברה בעניין, וזו הבהירה בפנינו כי בשלב ראשון הוקפא המנוי והפונה התבקש לבדוק אם אף אחד לא יתגורר בדירה בטרם יבטלו את המנוי, ובכל מקרה החברה הודיעה לנו כי עם תום ההקפאה הפסיקו לחייב את המנוי.

דוגמא אחרת עניינה בחיובים כפולים - מנוי פנה אלינו בטענה שהמשיכו לחייבו, למרות שביקש להתנתק ועבר לחברה אחרת. לאחר התערבותנו, הפנייה טופלה והחברה זיכתה את המנוי בסך של 2,872 ₪, רטרואקטיבית מהמועד בו ביקש להתנתק. הפונה מצדו, שלח מכתב תודה נרגש.

דוגמאות נוספות בהקשר זה, נוגעות להמשך החיוב גם לאחר שהמנוי ביקש להתנתק. כך למשל, מנוי שפנה אלינו בטענה כי ביטל את המנוי לפני כשלוש שנים, החזיר את המכשירים וקיבל אישור מהחברה אודות הניתוק, ורק בשלב מאוחר שם לב שבמשך כל אותן שנים ממשיכים לגבות ממנו 400 ₪ מדי חודש באמצעות כרטיס האשראי. לאחר התערבותנו, זוכה המנוי בסך של 14,500 ₪.