

# החלטות המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

מישיבתה מיום 22.9.11

## פרוטוקול 20/2011

החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 1-20/2011 בנושא: שידור תכני "כוכב נולד" בערוץ המוזיקה בין התאריכים 22.9.11-27.9.22

בהמשך להחלטת המועצה מס' 2-14/2009 מיום 18.6.09 (להלן: "ההחלטה"), בכל הנוגע למינון השידורים מתכניות "קשת" בערוץ המוזיקה, ומשקבעה המועצה כי כל בקשה של הערוץ לשידור תכניות של "קשת" בערוץ המוזיקה תוגש לאישורה, ולאור בקשת הערוץ מיום 18.9.11 לשדר תכנים הקשורים בתכנית "כוכב נולד" בין התאריכים 22.9.11-27.9.22, בהתאם לפירוט השעות שצורף לבקשה, קובעת המועצה כדלקמן:

במהלך התקופה שבין יום חמישי ה- 22 בספטמבר 2011 ועד ליום שלישי ה- 27 בספטמבר 2011 (כולל), יתקיימו שידורים של תכני "כוכב נולד" בערוץ המוזיקה, ובכלל זה תכניות בהפקת הערוץ הקשורות לתכני "כוכב נולד" ב"קשת", בהתאם לפירוט השעות שצורף לבקשה, ובאופן שבו היקף שעות השידור של תכני "כוכב נולד" לא יעלה על ארבע (4) שעות ביממה.

כל בקשה לשינוי במכסת השעות המאושרת כאמור ו/או חריגה ממנה יובאו לאישור המועצה מראש.

\* \* \*

**החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 2-20/2011 בעניין:**  
**הסדרה "חסמב"ה – עונה שנייה"**

**רקע:**

הסדרה "חסמב"ה (להלן: "הסדרה") הינה הפקת מקור שמופקת ע"י חברת הפקה חיצונית בפקוח בעל הרישיון הכללי לשידורי כבלים (להלן: "הוט").

העונה הראשונה של הסדרה חסמב"ה שודרה בשידור ראשוני מקביל בערוץ הילדים ובערוץ HOT3. זאת, לאחר שהמועצה שוכנעה כי הסדרה פונה לנוער ולמגוון צופים, וכי שיבוצה הן בערוץ HOT 3 והן בערוץ הילדים הינו שיבוץ הולם, כפי שצוין בהחלטת מועצה מס' 2-27/2010, מיום 11.10.10.

1. סעיף 17א(ג) לכללי התקשורת (בזק ושידורים) (בעל רישיון לשידורים), התשמ"ח-1987 (להלן: "כללי התקשורת") קובע כדלקמן:

(ג) בעל רישיון ישקיע בהפקות מקומיות, בהפקות לגיל הרך ובהפקות לילדים ונוער סכום כולל בשיעור שלא יפחת מ-27.5% מסכום ההשקעה, בכפוף לכללים אלה: "...

2. סעיף 17א(ד) לכללי התקשורת קובע כדלקמן:

(ד) סכום בשיעור שלא יפחת מ-18.75% מסכום ההשקעה, יושקע בהפקות מקומיות בערוצים לגיל הרך ובערוצי ילדים ונוער המשודרים במקבץ השידורים הבסיסי; יתרת הסכום שיש להשקיעו לפי סעיף קטן (ג), יכול שתושקע בשידורים מוספים, וכן בהפקות מקומיות לילדים ולנוער שישודרו בערוץ מתאים שאינו ערוץ ילדים ונוער ואשר קיבל את אישור המועצה; "...

הוט הגישה בקשה למועצה להכיר בהפקה "חסמב"ה – עונה שנייה", אשר תשודר בשידור ראשוני בערוץ 3HOT, כהפקה לילדים ולנוער המשודרת בערוץ מתאים שאינו ערוץ ילדים, בהתאם לסעיף 17א(ד) סיפא לכללי התקשורת.

#### החלטה:

לאחר שעיינה בבקשת הוט ובמסמכים שצורפו לה, וביניהם התחייבות סמנכ"ל התוכן של הוט כי הסדרה היא סדרת נוער מובהקת מכל ההיבטים וכי צביון הסדרה כסדרה לנוער יישמר גם בעונתה השנייה, ולאחר שקיבלה סקירה מראש אגף הפיקוח במועצה, ואת התחייבותה של הוט כי לא תשבץ את הסדרה בצמוד למישדרים שאינם ראויים לצפייה לגילאי 18 ומטה וכי תסווג את הסדרה כאינה ראויה לצפייה לגילאי 14 ומטה, שוכנעה המועצה כי ערוץ HOT3 במתכונתו הנוכחית יכול לשמש אכסניה הולמת לשיבוצה של הסדרה, וכי ככל שהסדרה תשמור על מאפייניה כפונה לבני נוער בכפוף לצפייה בתכני הסדרה ולאישורו של ראש אגף הפיקוח המועצה, ניתן יהיה להכיר בסדרה כהפקה מקומית לילדים ולנוער שתשודר בערוץ מתאים שאינו ערוץ לילדים ולנוער בהתאם לסעיף 17א(ד) סיפא לכללים (יתרת הסכום שיש להשקיעו לפי סעיף קטן (ג)).

למען הסר ספק יובהר כי בכפוף לצפייה ואישור כאמור, ההשקעה בסדרה תוכר לצורך סעיף 17א(ג) לכללים (השקעה בהפקות לגיל הרך ובהפקות לילדים ולנוער), ולא תוכר לצורך סעיף 17א(ד) רישא לכללים (השקעה בהפקות בערוצים לגיל הרך ובערוצי ילדים ונוער המשודרים במקבץ השידורים הבסיסי).

מודגש, כי החלטה זו תקפה רק לגבי העונה השנייה של הסדרה ואין בה כדי להוות תקדים מחייב עבור הכרה בהשקעה של עונות נוספות לסדרה, ככל שתופקנה ותשודרנה באותן נסיבות ו/או בהשקעה בכל סדרה אחרת אשר הפקתה ושידורה יעשו בנסיבות דומות.

\* \* \*

### **החלטת מועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 3-20/2011 :**

**תיקון טעויות סופר בהחלטת מועצה מס' 2-16/2011 מיום 30.6.11 בנושא בחינת**

#### **מדיניות שידורי הספורט של המועצה.**

בסעיף 1 להחלטת המועצה מס' 2-16/2011 מיום 30.6.11 נפלה טעות סופר בנספח אליו הפנתה המועצה כך שבמקום הסעיף בהחלטה שהינו בנוסח הבא: "לרשימת הענפים הנוספים בשידורי הספורט הישראלי אותם יש לשדר בערוץ הבסיסי (נספח א'1 להחלטת המועצה) יתווספו ענפי הסקווש והניווט", יבוא נוסח מתוקן כדלקמן:

רצ"ב נוסח הסעיף המתוקן :

1. לרשימת הענפים הנוספים בשידורי הספורט הישראלי אותם יש לשדר בערוץ הבסיס (נספח א'2 להחלטת המועצה) יתווספו ענפי הסקווש והניווט"

בסעיף 6 להחלטת המועצה מס' 2-16/2011 מיום 30.6.11 נפלה טעות סופר בסעיף אליו הפנתה המועצה כך שבמקום הסעיף בהחלטה שהינו בנוסח הבא: "למען הסר ספק, המועצה מבהירה כי המונח "עלות רכישת זכויות השידור" בסעיף 2(ב) להחלטה כולל גם עלויות עסקה ישירות הכרוכות ברכישת זכויות שידור", יבוא נוסח מתוקן כדלקמן:

רצ"ב נוסח הסעיף המתוקן :

6. למען הסר ספק, המועצה מבהירה כי המונח "עלות רכישת זכויות השידור" בסעיף 2(ב) להחלטה כולל גם עלויות עסקה ישירות הכרוכות ברכישת זכויות שידור"

\* \* \*

## **החלטת מועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 4-20/2011: תיקון הסכם המנוי של "הוט מערכות תקשורת בע"מ" בנושא מועד חיוב עבור שירותים**

### **א. רקע**

סעיף 16 להסכם המנוי של "הוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ" (להלן: "בעל הרישיון") מסדיר את נושא התשלומים עבור שירותי בעל הרישיון. באשר למועד החיוב, הסכם המנוי קובע כדלקמן:

16.3 ככל שלא ייקבע אחרת ע"י החברה, בכפוף להוראות הדין, ישלם הלקוח את התשלומים בעד שירותי החברה במועדים אלה:

16.3.1 בעד מיקבץ בסיסי, מיקבצים מוספים, דמי מנוי בעד שימוש בשלוחה ושירותים אחרים שהחברה תקבע מעת לעת - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה וזאת בגין החודש הנוכחי או בגין החודש החולף, בהתאם לנהוג בחברה, וכמפורט במפרט האישי;

16.3.2 בעד שירותים בצריכה מזדמנת כגון: שירותי צפייה בתשלום או משחקים בתשלום – אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה, בגין החודש החולף;

16.3.3 תשלומים חד פעמיים, כגון: דמי התקנה, התקנת שלוחות נוספות, ביקור סרק, טיפול בתקלות באספקת ציוד קצה שאבד או ניזוק, בנסיבות המנויות בסעיף 12.3 (3) לעיל - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה, בגין החודש החולף;

16.3.4 בעד שירותים אחרים - במועד שתקבע החברה, באישור המועצה ושהודעה עליו תימסר ללקוח.

(ההדגשות אינן במקור)

בפועל, בעל הרישיון גובה התשלומים שבסעיף 16.3.1 בגין החודש הנוכחי, קרי מראש ולא בדיעבד.

מבדיקת הצוות המקצועי של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (להלן: "המועצה") עולה כי כל חברות התקשורת האחרות, לרבות חברת הלוויין, המתחרה של בעל הרישיון בשוק השידורים, גובות התשלומים עבור שירותיהן בדיעבד, קרי עבור החודש החולף.

יתרה מכך, בעוד שסעיף 13ד' לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 קובע כי הסכם למתן עסקה נמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול, סעיף 42.2.3 לרישיון בעל הרישיון קובע כי ניתוק או הפסקה עפ"י בקשת מנוי יעשו תוך שני ימי עבודה ממועד קבלת הבקשה. בפועל, שיטת החיוב הנוכחית לפיה בעל הרישיון מחייב המנויים מראש, אינה מאפשרת הפסקת החיוב במקביל להפסקת השירות, שכן החיוב עבור החודש בו ביקש הלקוח להתנתק, נגבה מראש עוד בחודש שקדם לו.

מתלונות ציבור שבידי המועצה עולה, כי בעל הרישיון מפקיד החזר התשלומים בחשבון הלקוח, באופן רטרואקטיבי, כאשר לרוב החזר מבוצע לאחר זמן רב, לעיתים אף כמה חודשים לאחר בקשת הניתוק, ובמקרים מסוימים רק בעקבות פניות חוזרות ונשנות מצד לקוחות.

בתגובתו מיום 15 למרץ 2011 השיב בעל הרישיון, כי הסכם המנוי אושר ע"י המועצה ולא נטען דבר בעניין זה בבית הדין לחוזים אחידים אשר דן באישור ההסכם. בעל הרישיון טוען, כי האוטונומיה שהסכם המנוי מעניק לו בבחירת מועד גביית התשלום מהווה נוהג רב שנים, אשר יצר אצלו הסתמכות לגיטימית באופן שבו תזרים המזומנים של בעל הרישיון תלוי במועד הגבייה. לטענת בעל הרישיון, מדובר בתיקון רטרואקטיבי של הוראות הרישיון, המתבטא בנוק בהיקף כספי עצום לבעל הרישיון. החלת התיקון גם מעתה ואילך משמעותו בפועל פיגור של חודש קלנדארי שלם בגביית דמי המנוי, פיגור אשר יצור, לטענתו, פער של מאות מיליוני שקלים בתזרים. בעקבות הפער יאלץ בעל הרישיון, כך נטען, לשאת בהוצאות מימון של עשרות מיליוני שקלים בשנה, מה שיוסיף להוצאות הקבועות של בעל הרישיון מעתה ואילך סכום חודשי קבוע של מיליוני שקלים בגין הוצאות מימון.

תיקון כאמור עשוי לסכן את בעל הרישיון באי עמידה בהתניות הפיננסיות שנקבעו מול הבנקים וחברות האשראי דבר שעלול לגרום לסנקציות מצידן.

עוד טוען בעל הרישיון, כי קיימים שירותים אשר בגינם התשלום נגבה בדיעבד, וכי קיימת קבוצת מנויים המחוייבת גם היא בדיעבד. עוד נטען, כי קיימות הצעות חוק המקודמות בימים אלה בכנסת העוסקות במתן האפשרות ללקוח לבחור מועד החיוב בהוראת קבע.

לטענת בעל הרישיון, החלטת המועצה תגרום לכך שבעל הרישיון יעלה מחירים או יגבה תשלום עבור שירותים אשר עד היום ניתנו ללא תשלום נוסף.

לאור כל אלה, התערבות המועצה אינה דרושה, אינה מידתית, פוגעת בזכות ההתקשרות של בעל הרישיון אשר הוכרה כזכות חוקתית, וספק אם אינה חורגת מסמכויות המועצה לפי כל דין.

## **ב. החלטה**

נוכח העובדה שכל חברות התקשורת האחרות גובות תשלום עבור שירותיהן בדיעבד, ובהתחשב בתלונות הציבור אשר התקבלו במועצה כנגד שיטת החיוב הקיימת, שיטת חיוב אשר גורמת לכך שבעל הרישיון משיב באופן רטרואקטיבי כספים אשר נגבו מראש עבור שירותים אשר מנויים ביקשו להתנתק מהם, ובהינתן העובדה כי רשות מינהלית מוסמכת לשנות ו/או לתקן החלטותיה ו/או מדיניותה, המועצה סבורה כי יש מקום שלא לאפשר לבעל הרישיון לגבות ממנויי תשלומים מראש.

טענת בעל הרישיון לפיה יגרם לו נזק כספי כבד כתוצאה מתיקון הרישיון, לא נתמכה בתשתית עובדתית, על אף שתשתית כזו נתבקשה. בהערכת העלויות אשר עלולות להיגרם לבעל הרישיון, שבוצעה במינהלת הסדרת השידורים לציבור ואף הוצגה לחברי המועצה, ואשר עשתה שימוש בהערכות יתר, דוגמת שיעור ריבית שנתית של 12% והנחה כי כלל מנויי הוט משלמים מראש, נמצא כי העלות החד פעמית, המקסימאלית, שעלולה להיגרם לבעל הרישיון היא 22 מל' ש"ח.

לאור האמור לעיל, ולפי סמכותה עפ"י סעיפים 6ה' ו- 6ח(ג) לחוק התקשורת(בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, סעיף 40.1.8 לרישיון בעל הרישיון, ועל פי כל דין, מחליטה המועצה כי הסכם המנוי של בעל הרישיון יתוקן באופן שבו בעל הרישיון יגבה תשלומים אך ורק בגין החודש החולף.

סעיף 16.3. יתוקן כדלקמן :

16.3 ככל שלא ייקבע אחרת ע"י החברה, בכפוף להוראות הדין, ישלם

הלקוח את התשלומים בעד שירותי החברה במועדים אלה :

16.3.1 בעד מיקבץ בסיסי, מיקבצים מוספים, דמי מנוי בעד שימוש בשלוחה

ושירותים אחרים שהחברה תקבע מעת לעת - אחת לכל חודש קלנדרי,

במועד שייקבע ע"י החברה וזאת בגין החודש החולף, כמפורט במפרט האישי;

16.3.2 בעד שירותים בצריכה מזדמנת כגון: שירותי צפייה בתשלום או משחקים בתשלום - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה, בגין החודש החולף;

16.3.3 תשלומים חד פעמיים, כגון: דמי התקנה, התקנת שלוחות נוספות, ביקור סרק, טיפול בתקלות באספקת ציוד קצה שאבד או ניזוק בנסיבות המנויות בסעיף 12.3 (3) לעיל - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה, בגין החודש החולף;

16.3.4 בעד שירותים אחרים – בגין החודש החולף, במועד שתקבע החברה, באישור המועצה ושהודעה עליו תימסר ללקוח.

התיקון ייכנס לתוקף ביום 1.11.2011 ויחול על לקוחות חדשים ועל לקוחות אשר תקופת ההתחייבות שלהם תמה ובחרו לחדש את הסכם המנוי. בכל מקרה, בתום 12 חודשים ממועד ההחלטה, יחול התיקון על כלל המנויים.

\* \* \*

### **החלטת מועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 5-20/2011: תיקון הסכם המנוי של "חברת די.בי.אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ" בנושא מועד חיוב עבור שירותים**

#### **א. רקע**

סעיף 9ב. להסכם המנוי של "חברת די.בי.אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ" (להלן: "בעל הרישיון") מסדיר את נושא התשלומים עבור שירותי בעל הרישיון. באשר למועד החיוב, הסכם המנוי קובע כדלקמן:

"אנו נסכם יחד אתך, לפי נוחותך, את מועד התשלום החודשי כאשר התשלום יבוצע באמצעות כרטיס האשראי שלך או באמצעות הרשאה לחיוב חשבונך בחתימתך, לפי הפירוט הבא:

התשלומים עבור חבילת הבסיס, חבילות הערוצים, הערוצים הבודדים ושירותים אחרים, ככל שיוצעו כאלה על ידי החברה, ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה אם בחרת לשלם באמצעות כרטיס אשראי; ומראש בתחילת כל חודש צפיה אם בחרת לשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון."

על פי תנאי הסכם המנוי בעל הרישיון רשאי לגבות את התשלומים שבסעיף 9 ב. פסקה ראשונה מראש בתחילת כל חודש צפייה, אם המנוי בחר לשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

מבדיקת מנהלת תחום ההגנה על הצרכן של המועצה לשידורי כבלים ולוויין (להלן: "המועצה") עולה כי כל חברות התקשורת, למעט חברת "הוט" שגם ביחס אליה נעשה שימוע דומה, המתחרה של בעל הרישיון בשוק השידורים, גובות התשלומים עבור שירותיהן בדיעבד, קרי עבור החודש החולף.

יתרה מכך, בעוד שסעיף 13ד' לחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, קובע כי הסכם למתן עיסקה נמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול, ובעוד שסעיף 13.2 לרישיון בעל הרישיון קובע, כי ניתוק או הפסקה עפ"י בקשת מנוי יעשו תוך שני ימי עבודה מעת שביקש זאת המנוי. בפועל, שיטת החיוב הנוכחית לפיה בעל הרישיון מחייב מנויים המבקשים לשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, מראש, אינה מאפשרת הפסקת החיוב במקביל להפסקת השירות, שכן החיוב עבור החודש בו ביקש הלקוח להתנתק, נגבה מראש עוד בחודש שקדם לו.

בתגובתו מיום 6 לספטמבר 2011 השיב בעל הרישיון, כי אינו מתנגד למחיקת האפשרות לחייב את הלקוח מראש במקרה של תשלום בהוראת קבע אולם זאת אך ורק, בכפוף ובמקביל, לביצוע תיקון זהה בכל הנוגע להסכם ההתקשרות של חברת הוט עם מנוייה.

## **ב. החלטה**

נוכח העובדה שמרביתן המכריע של חברות התקשורת גובות תשלום עבור שירותיהן בדיעבד, ובהתחשב בשיטת חיוב אשר גורמת לכך שבעל הרישיון משיב באופן רטרואקטיבי כספים אשר נגבו מראש עבור שירותים אשר מנויים ביקשו להתנתק מהם, המועצה סבורה, כי יש מקום שלא לאפשר לבעל הרישיון לגבות ממנוייו תשלומים מראש.

לאור האמור לעיל, ולפי סמכותה על פי סעיף 6נז לחוק התקשורת(בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, סעיף 11.1.8 לרישיון ועל פי כל דין, מחליטה המועצה כי הסכם המנוי של בעל הרישיון יתוקן באופן שבו בעל הרישיון יגבה תשלומים אך ורק בגין החודש החולף גם אם בחר המנוי לשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

סעיף 9ב. להסכם המנוי יתוקן כדלקמן:

9ב. אנו נסכם יחד אתך, לפי נוחותך, את מועד התשלום החודשי כאשר התשלום יבוצע באמצעות כרטיס האשראי שלך או באמצעות הרשאה לחיוב חשבונך בחתימתך, לפי הפירוט הבא:

התשלומים עבור חבילת הבסיס, חבילות הערוצים, הערוצים הבודדים ושירותים אחרים, ככל שיוצעו כאלה על ידי החברה, ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה.

התיקון ייכנס לתוקף ביום 1.11.2011 ויחול על לקוחות חדשים ועל לקוחות אשר תקופת ההתחייבות שלהם תמה ובחרו לחדש את הסכם המנוי. בכל מקרה, בתום 12 חודשים ממועד ההחלטה, יחול התיקון על כלל המנויים.

יובהר, כי ביום 4 באוגוסט 2011 נתקבלה החלטת מועצה מס' 3-18/2011 ("ההחלטה בעניין תיקון רשיון יס"), אשר תיקנה, בין השאר, את הסכם המנוי, ובמסגרתה סעיף 9 הנוכחי בהסכם המנוי הפוך לסעיף 10. ההחלטה בעניין תיקון רשיון יס אמורה להיכנס לתוקף ביום 4.11.11. עם כניסתה לתוקף, יהפוך סעיף 9 בהחלטה הנוכחית לסעיף 10.

\* \* \*

**החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 6-20/2011 בעניין:**

### **עלויות שלטים-הוט**

#### **רקע**

הרשיון הכללי לשידורי כבלים (להלן: "הרשיון") שניתן להוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ (להלן: "הוט") קובע בפרק העוסק במימון השידורים את סוגי התשלומים שרשאית הוט לגבות ממנוייה (סעיף 43).

בתקנות הבזק (זיכיונות), התשמ"ב-1987 ("התקנות") נקבע, כי:

"26(ב). הותקן בחצריו של מנוי ציוד מישק, רשאי בעל רשיון לשידורים שהתקינו לחייב את המנוי, על פי בחירת המנוי, לפי אחד מאלה:

- (1) **בהפקדת סכום כסף בשיעור שאינו עולה על ערכו של ציוד המישק;**
- (2) בתשלום חודשי קבוע, בהתאם להוראות הרישיון, בעבור השכרת ציוד המישק למנוי לפי תקנה 19(1)(ב)(4);
- (3) בתשלום בעבור רכישת ציוד המישק על ידי המנוי לפי תקנה 19(1)(ב)(4), **בשיעור שאינו עולה על ערכו של הציוד.**

סעיף 43.1.7 לרשיון קובע כי הוט יכולה לגבות תשלום בעד שירותי אחזקה ותיקונים במקרים שאינם באחריות בעל הרשיון לפי הרשיון או לפי הסכם המנוי.

סעיף 46.1 לרשיון קובע כי:

”השאיל בעל הרשיון ציוד קצה למנוי, רשאי בעל הרשיון לחייב את המנוי בהפקדת סכום כסף, כדמי פקדון בעד ציוד הקצה שהתקין בחצר המנוי; **סכום דמי הפקדון לא יעלה על שווי רכישתו של ציוד הקצה לבעל הרשיון....**”

סעיף 46.9 לרשיון קובע, כי:

”השכיר בעל הרשיון ציוד קצה למנוי, רשאי בעל הרשיון לחייב את המנוי בתשלום דמי השכרה חודשיים; בעל הרשיון רשאי לחייב את המנוי במתן בטוחה מסוג שאישר המנהל בגובה ערכו של ציוד הקצה.”

סעיף 46.9א' לרשיון קובע, כי:

”מכר בעל הרשיון ציוד קצה למנוי, רשאי בעל הרשיון לחייב את המנוי בתשלום סכום חד-פעמי **שלא יעלה על שווי ציוד הקצה שנמכר למנוי** כאמור בסעיף 46.1 לעיל.”

סעיף 41.5.4 לרשיון קובע, כי:

”בעל הרשיון אינו רשאי לחייב מנוי שהתקשר עמו עד ליום 30 ליוני 2005 בתשלום בעד מתן שירותי אחזקה ותיקון הדרושים לצורך אספקת השידורים למנויו. על אף האמור, החל מיום 1.1.2008 רשאי בעל הרשיון לחייב מנוי בתשלום עבור שירותי אחזקה ותיקון בגין נזקים שנגרמו לשלט רחוק שבידי המנוי, שלא כתוצאה מרשלנות החברה, וזאת בחלוף 12 חודשים ממועד אספקת השלט לידי המנוי לראשונה. עשה מנוי שימוש בציוד קצה שלא סופק על ידי בעל הרשיון או מי מטעמו, אין בעל הרשיון חייב באחזקתו של ציוד קצה זה, אלא אם הוסכם על כך בין בעל הרשיון לבין המנוי (תיקון: החלטה מס' 3-24/2006 מיום 28.12.2006).”

(ההדגשות אינן במקור)

בשלב מסויים, ובהתאם להחלטה האמורה, החלה ”הוט” לגבות תשלום עבור החלפת שלטים אשר ניזוקו. בעקבות תלונות ציבור רבות שהתקבלו במועצה על גובה התשלום, החל הצוות המקצועי של המועצה לבדוק מול ”הוט” האם תמחיר השלט עומד בהוראות הרישיון.

במסגרת הבדיקה נתבקשה הוט להעביר תחשיב מדויק של שווי רכישת ציוד הקצה, לרבות השלט, בליווי תחשיב המאושר על ידי רואה חשבון מוסמך.

למרות בקשות חוזרות ונשנות לקבלת נתונים אודות עלויות השלט, לא העבירה הוט את הנתונים המבוקשים. ביום 23.3.10 הודיע יו”ר המועצה על כוונתו להטיל על הוט קנס בשל אי העברת הנתונים, לאחר שקבע כבר ביום 18.11.09 כי הוט הפרה את הוראות הרשיון המחייבות שיתוף פעולה עם המועצה בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעילותה ובכלל זה מסירת כל מידע שברשותה על פי דרישת המועצה. בהמשך לבירור, העבירה הוט את הנתונים בעניין עלויות השלט.

לאחר קבלת נתונים בדבר עלויות ציוד הקצה, ובהסתמך על עלות השלט שפורטה בהם, פנתה מנהלת תחום הגנת הצרכן במועצה להוט, ובהתבסס, בין היתר, על האמור בתקנה 26(ב) לתקנות, הודיעה על כוונת המועצה להורות להוט להפסיק לגבות בעד תיקון או החלפת שלט, סכומים העולים על עלות השלט כפי שעלה מהנתונים שהתקבלו, לרבות באמצעות משלוח לבית הלקוח.

בתגובה טענה הוט, כי תקנה 26(ב) לתקנות וכמוה גם הוראות הרשיון והסכם המנוי אינם מתייחסים לתשלום עבור תיקון/החלפת ציוד אלא לתשלום עבור השימוש השוטף בו, וכי תקנה זו לא צריכה לחול בעניין שלט שערכו נמוך באופן יחסי גם לעניין השימוש השוטף בו. לפיכך, נטען, לאור תקנה 26(א), תקנה 26(ב) חלה רק בעניין ציוד שערכו עולה על השיעור שנקבע ברשיון, ומשיעור כזה לא נקבע ברשיון, לא ניתן להחיל את תקנה 26(ב) במקרה זה. כמו-כן, טענה הוט כי המחיר הנגבה ממנוייה בגין תיקון/החלפת שלט רחוק נקבע גם בשים לב למחיר הנגבה על ידי המתחרה עוד טרם הוחל בגביית תשלום בגין תיקון/החלפת שלט על-ידי הוט.

ביום 22.12.10, ביקשה הוט לעדכן את המחירון ובכלל זה את המחיר להחלפת שלט בסניפי דואר ישראל ובדוכני הוט סטופ. בתגובה לטענות הוט ולפנייתה כאמור, הודיע יו"ר המועצה, במכתב מיום 28.12.10, כי לא ניתן לאשר את בקשת הוט לעדכון מחירי תיקון/החלפת שלט בסניפי הדואר ובדוכני הוט סטופ, מאחר שתעריפי החלפת השלט, גבוהים מעלות שוויו של השלט, וזאת בניגוד לתקנות, להוראות הרשיון ולהסכם המנוי. בתגובה לטענת הוט ביחס לפרשנות סעיף 26(א) לתקנות, הודיע יו"ר המועצה להוט, כי המועצה חולקת על הפרשנות שנתנה הוט לסעיף לפיה כביכול תקנה 26(א) מאיינת את תחולת תקנה 26(ב). עוד נטען, כי די בהוראות המצויינות בסעיפים 46.1 ו-46.9'א' לרשיון על-מנת שלא לאפשר להוט לגבות בגין תיקון או החלפת שלט סכום גבוה מעלות השלט. לפיכך, נתבקשה הוט להפסיק לגבות בעד תיקון או החלפת שלט סכום הגבוה מעלותו.

בתגובתה מיום 6.1.11, טענה הוט, כי אין זה סביר שהמועצה תפלה בין בעלי הרשיונות בכל הנוגע לתשלום בגין תיקון/החלפת שלט. כן טענה, כי סעיפי הרשיון (סעיפים 46.1 ו-46.9'א') מתייחסים לגובה הפקדון בהשאלת ציוד קצה ולמחיר הנגבה במכירת ציוד קצה בעוד המחיר עליו דיווחה הוט מתייחס למחיר עבור החלפת שלט רחוק, שנמסר למנוי בהשאלה, ללא פקדון, ולכן הסעיפים האמורים אינם חלים על המקרה שבנדון. בכל הנוגע לכוונת המועצה להורות על גביית סכום בעד תיקון או החלפת שלט הגבוה מעלות השלט, טענה הוט כי מן הראוי היה שהמועצה תפנה בבקשה לקבלת נתונים עדכניים טרם תביע עמדתה, שכן מחיר החלפת שלטים בדואר כולל עלויות נוספות החלות על הוט, מעבר לרכישת השלטים עצמם. הוט הוסיפה וטענה, כי קביעת מחיר מירבי להחלפת שלט רחוק אינה בסמכות המועצה או יו"ר המועצה אלא בסמכות השר.

במכתב מיום 27.2.11, שב יו"ר המועצה והבהיר להוט, כי "החלפת שלט" אינה מסוג התשלומים המותרים לגביה על פי הוראות הרשיון וכי מחיר תיקון השלט לא יכול להיות גבוה יותר ממחיר שלט חדש. עוד צויין, כי אין מדובר בקביעת מחיר מרבי, כפי שהניחה הוט בטעות, כי אם באכיפת הוראות הרשיון על פי הנתונים שמסרה הוט. בהתייחס לטענה כי מחיר השלט כולל עלויות נוספות, הובהר כי כבר בפגישה מיום 18.3.10 נתבקשה הוט להציג את עלויות השלטים תוך פירוט העלויות

השונות, לרבות עלויות הובלה ואחסון ועלויות אחרות, אך היא בחרה להעביר למועצה סכום כולל ללא פירוט.

בהמשך להתכתבויות, נערכה ביום 31.5.11 פגישה בין הצוות המקצועי של המועצה לבין נציגי הוט בה סוכם, כי הוט תעביר את פירוט העלויות הכרוכות בהחלפת השלטים, ואלה נתקבלו ביום 23.6.11.

### החלטה

בהתאם לסמכותה על פי הוראות הרשיון ועל פי כל דין, לאחר שנתנה להוט הזדמנות נאותה להשמיע טענותיה ובחנה את הנתונים שהעבירה הוט בכל הנוגע לעלות השלטים, לאחר פגישה שנתקיימה בעניין זה בין הצוות המקצועי של המועצה לבין נציגי הוט, ולאחר ששמעה בע"פ את הוט בישיבתה מיום 22.9.11, מחליטה המועצה כדלקמן:

- א. עלות שלט רחוק, המוכרת על ידי המועצה לעניין סעיפים 46.1, 46.9 ו-46.9א' לרשיון לרבות עלות תיקון שלט ועלות החלפת שלט, לא תעלה על 33.1 ₪, לפני מע"מ. בחישוב עלות השלט הובאו בחשבון הרכיבים הבאים: רכש ויבוא, עמלת הפצה ותקורות.
- ב. כל שינוי בסכום המירבי, כמפורט בסעיף א' לעיל, ייעשה לאחר בחינת נתונים המפרטים את עלויות השלטים, בצירוף תחשיב מאושר על-ידי רואה חשבון, שתעביר הוט לבחינת המועצה ולאישורה.

\* \* \*

**החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 7-20/2011 בעניין :**

### עלויות שלטים-יס

#### רקע

הרשיון לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין (להלן: "הרשיון") שניתן לדי.בי.אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ (להלן: "יס") קובע בפרק העוסק בתשלומים בעד שירותי בעל הרשיון (סעיף 16) את סוגי התשלומים שחברת יס רשאית לגבות ממנוייה.

סעיף 16.1.1(6) לרשיון עוסק, בין היתר, בתשלום בגין שירותי תחזוקה ובתשלום בעד מתן שירות תיקון אך אינו עוסק בשירותי החלפה.

סעיף 16.1.1(1)(ב) לרשיון קובע כי בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוייו תשלום בעד השכרת ציוד:

"בהשכרת הציוד למנוי – תשלום חודשי קבוע; בעל הרשיון רשאי לחייב את המנוי במתן בטוחה מהסוג שאישר יו"ר המועצה או המנהל בגובה ערכו של ציוד הקצה....."

סעיף 16.3.1 לרשיון (פקדון בעד ציוד קצה) קובע, כי:

"16.3.1 השאיל בעל הרשיון ציוד קצה למנוי, רשאי בעל הרשיון לחייב את המנוי בהפקדת סכום כסף, אשר יפורט כנספח להסכם המנוי, כדמי פקדון בעד ציוד הקצה שהתקין בחצרי המנוי; **סכום דמי הפקדון לא יעלה על עלות רכישתו של ציוד הקצה שהושאל למנוי.**"

סעיף 7ה' להסכם המנוי בין יס ללקוחותיה קובע, כי:

"אם לא יוחזר המפענח לחברה ולא תאפשר לנו להסירו מביתך, יהיה עליך לשאת בעלות המפענח בניכוי הפיקדון ששילמת. כמו-כן, במקרה ונגרם נזק למפענח, נאלץ לקזז את הנזק מהפיקדון, בכל מקרה שאתה היית אחראי לאותו נזק."

סעיף ההגדרות (סעיף 2) בהסכם המנוי קובע כי המפענח כולל גם את השלט.

(ההדגשות אינן במקור)

מנתונים שנתקבלו, עולה כי יס גבתה בעבר תשלומים בגין תיקון/החלפת השלטים בשיעור נמוך משמעותית מהתשלומים שהיא גובה כיום בגין תיקונים.

לאור העובדה שהמחיר עבור תיקון/החלפת שלטים עלה באופן משמעותי בשנים האחרונות ולאור ריבוי תלונות ציבור בנושא העלות הגבוהה של החלפת/תיקון שלטים, החל הצוות המקצועי של המועצה בבירור רכיבי העלות של ציוד הקצה, לרבות השלטים.

במסגרת הבדיקה נתבקשה יס להעביר את רשימת ציודי הקצה העדכניות המסופקות למנויים, תוך ציון עלות רכישתו של כל אחד מציודי הקצה, לרבות השלט, בליווי תחשיב המאושר על ידי רואה חשבון מוסמך.

למרות בקשות חוזרות ונשנות לקבלת נתונים לגבי רכיבי עלות החלפת השלט, לא העבירה יס את הנתונים המבוקשים, וביום 7.9.10 נפתח הליך בירור שעניינו אי שיתוף פעולה עם המועצה. רק ביום 26.9.10 העבירה יס את הנתונים שדרשה מנהלת תחום הגנה על הצרכן במועצה.

לאחר בדיקת הנתונים שהעבירה יס בעניין ציוד הקצה ובהסתמך על עלות השלט שהעבירה יס, הודיעה הממונה על הגנת הצרכן במועצה ליס, במכתב מיום 12.12.10, כי בהסתמך על הנתונים שהועברו, בכוונת המועצה להורות ליס להפסיק לאלתר לגבות בעד תיקון או החלפת שלט סכומים העולים על עלות השלט כפי שעלה מהנתונים שהתקבלו, מן הטעם שאין זה סביר שתעריך תיקון שלט יעלה על עלות רכישת שלט חדש.

בתגובה מיום 7.2.11 טענה יס, כי הנחת הצוות המקצועי של המועצה מבוססת על טענה שגויה לפיה מדובר על ציוד קצה המושאל על ידי יס למנוייה בתמורה לדמי פיקדון, כאשר בפועל אין הדבר כך,

שכן ציוד הקצה ניתן במסגרת חבילת השידורים שמציעה יס למנוייה ("עסקה מאוחדת"), מבלי שהמנוי נדרש להפקיד פיקדון. לפיכך, רוב מנויי יס אינם מתקשרים עמה בעסקת שאילה או השכרה הכוללת הפקדת פיקדון, ולכן ההפניה להוראות הרשיון והסכם המנוי העוסקת בהשאלת ציוד קצה בתמורה להפקדת פיקדון, אינה רלוונטית, שכן הוראות אלה אינן חלות על עסקה מאוחדת.

יס הוסיפה וטענה, כי היא מאפשרת למנוייה להחליף שלטים תקולים בשלטים חדשים ומציעה מספר ערוצי שירות לעניין זה ובכלל זה במשרדי החברה, בסניפי חברת הדואר ובסניפי מוטורולה בתמורה לתשלום. כן טענה יס כי על פי הרשיון (סעיף 16.1.1), רשאית היא לגבות ממנוייה תשלומים בעד ציוד קצה, לרבות תשלומים בעד תיקון ותחזוקה של ציוד קצה. עוד נטען, כי על פי הרשיון, מוסמכת המועצה לפקח על מחירי חבילת השידורים או על מחירי תחזוקתו של ציוד הקצה, והיא רשאית לא לאשר את לוח המחירים של שידורי ושירותי בעל הרשיון, אם יש בו משום חשש להטעיית הציבור או הפלייה בין מנויים. לאור העובדה כי המועצה לא הודיעה על התנגדותה לעניין לוח המחירים (הכולל מחיר החלפת שלט), זה עומד בתוקפו.

יס קבלה על כך שבכוונת המועצה להורות על הגבלת התשלום בגין תיקון או החלפת שלט עוד טרם בוצעה בדיקה כלכלית, ובהסתמך על הוראות הרשיון בעניין סכום הפיקדון, שאינן רלוונטיות. לטענת יס, ככל שהייתה כוונה להסמיך את המועצה לפקח על שירות תיקון או החלפת שלט, היה צורך בקביעה ברורה ומפורשת של השר, בהתאם לסעיף 6מט(7) לחוק התקשורת(בזק ושידורים), תשמ"ב-1982. יתירה מכך, נטען, פיקוח על מחירי שירותים ומוצרים הינו אמצעי פוגעני של פיקוח רגולטורי, שהשימוש בו מוגבל למקרים חריגים בלבד.

בתשובת יו"ר המועצה מיום 24.2.11, הובהר ליס כי כל פריט חיוב שלא מפורט בהוראות הרשיון טעון אישור המועצה. כמו-כן, הודגשה בפני יס העובדה כי היא אינה רשאית לגבות בטוחה או פיקדון ממנויים שבחרו לקבל את ציוד הקצה בדרך של השכרה או השאלה, בהתאמה, בסכום שיעלה על ערכו של ציוד הקצה. עוד הובהר, כי סעיף 16.1.1 לרשיון העוסק בשירותי תחזוקה או תשלום בעד מתן שירות תיקון, אינו עוסק בשירותי החלפה, ובכל מקרה לא ניתן לגבות עבור תיקון השלט סכום הגבוה מעלותו. באשר לגבית תשלום עבור שירות החלפת השלט ולא פעולת התיקון, אין הרשיון מתיר תשלום מסוג זה, אלא אם החלפת השלט תיחשב כתיקונו, ואותו רציונאל לפיו לא ניתן לגבות עבור תיקון השלט סכום גבוה מעלותו, חל גם במקרה זה. לפיכך, נטען, אין מדובר בקביעת מחיר מרבי כי אם באכיפת הוראות הרשיון והסכם המנוי על פי הנתונים שמסרה יס.

ביום 16.3.11 העבירה יס את פירוט עלויות השלטים לשנת 2010, בחישוב העלות הממוצעת פר שלט לשנת 2010. אישור רואה החשבון שצורף למכתבה של יס התבסס אך ורק על אותם מרכיבים כפי שהוגדרו על-ידי הנהלת החברה והועברו למשרד רואה החשבון. כמו-כן, הובהר במכתב כי הנתונים הכלולים בו הינם באחריות הנהלת החברה.

ביום 8.5.11 נערכה פגישה עם נציגי יס במסגרתה נדונה סוגיית עלויות השלטים. ביום 29.6.11 התקיימה פגישה נוספת בין ממונה כלכלה במועצה ויועץ חיצוני של המועצה לבין סמנכ"ל הכספים של יס, במהלכה בוצעה בדיקה של עלות הרכש של השלטים.

## החלטה

בהתאם לסמכותה על פי הוראות הרשיון ועל פי כל דין, לאחר שנתנה ליס הזדמנות נאותה להשמיע טענותיה ובחנה את הנתונים שהעבירה יס בכל הנוגע לעלות השלטים, לאחר פגישה שנתקיימה בעניין זה בין הצוות המקצועי של המועצה לבין נציגי יס, ולאחר ששמעה בע"פ את יס בישיבתה מיום 22.9.11, מחליטה המועצה כדלקמן:

- א. עלות שלט רחוק, המוכרת על ידי המועצה לעניין סעיפים 16.1.1(1)(ב) ו-16.1.1(ג), סעיף 16.1.1(6) וסעיף 16.3.1 לרשיון לרבות עלות תיקון שלט ועלות החלפת שלט, לא תעלה על 41.2 ₪, לפני מע"מ. בחישוב עלות השלט הובאו בחשבון הרכיבים הבאים: עלות רכישה מספק, עלות הסוללות, עלות החלפת שלט ותקורות.
- ב. כל שינוי בסכום המירבי כמפורט בסעיף א' לעיל, ייעשה לאחר בחינת נתונים המפרטים את עלויות השלטים, בצירוף תחשיב מאושר על-ידי רואה חשבון, שתעביר יס לבחינת המועצה ולאישורה.

\* \* \*