

ירושלים, ט"ו אדר תש"פ
11 מרץ 2020

לכבוד
מר
בדואר אלקטרוני:

א.נ.,

הנדון: מענה לבקשתך לפי חוק חופש המידע תשנ"ח-1988

סימוכין: פנייתך מיום 11.2.20

1. בפנייתך שבסימוכין שהוגשה בהתאם לחוק חופש המידע, תשנ"ח-1988 (להלן החוק), ביקשת לקבל נתונים כמותיים שונים בקשר למידע שהגיע לרשות התחרות (להלן הרשות) מן המגזר הפרטי אודות הפרות או עבירות על חוק התחרות הכלכלית, תשמ"ח-1988, בכל אחת מהשנים 2016-2019.
2. בראשית הדברים נבקש לציין כי בסוף חודש מאי 2019 הוטמעה ברשות מערכת CRM לניהול פניות ותלונות הציבור. באמצעות מערכת זו ניתן לאחזר חלק מהנתונים המבוקשים על ידך לתקופה שהחל ממועד תחילת פעילותה של המערכת. בנוסף, בחודש אוגוסט 2019 הוחלף אתר האינטרנט של הרשות לאתר חדש כחלק מפרויקט GOV אחוד שמרכז את כל אתרי האינטרנט של משרדי הממשלה. שילוב של אתר האינטרנט החדש ומערכת ה-CRM מאפשר ניהול יעיל של פניות ותלונות הציבור.
3. בתקופה שלפני הטמעת מערכת CRM לא הייתה מערכת ייעודית שמרכזת את התלונות ושבאמצעותה נוהלו פניות הציבור לרשות. תלונות הציבור הועברו לממונה על פניות הציבור ברשות באמצעות דוא"ל, פקס ודואר רגיל ונותבו לטיפול לגורם הרלוונטי ברשות בהתאם למהות התלונה. על כן אין באפשרותנו לאחזר באופן אגרסיבי את מרבית הנתונים המבוקשים לתקופה שלפני הטמעת מערכת CRM באופן המבוקש על ידך. בהקשר זה נציין כי בהתאם לסעיף 7(ה) לחוק, המידע יועמד לרשות המבקש כפי שהוא מצוי בידי הרשות והרשות אינה חייבת לעבד את המידע לצרכיו של המבקש.

4. בסעיף 1 לפנייתך ביקשת לקבל את מספר התלונות שהתקבלו ברשות התחרות בכל אחת מהשנים 2016-2019. כאמור, אין באפשרותנו לאחזר את הנתון המבוקש לתקופה שלפני הטמעת מערכת CRM ברשות. לתקופה שלאחר הטמעת המערכת (סוף מאי 2019) ועד לתחילת חודש מרץ 2020, התקבלו ברשות סך הכל 297 פניות. הרוב המכריע של פניות הציבור הם תלונות אם כי חלק קטן מהפניות אינו בהכרח תלונות. אין באפשרותנו לאבחן בין פניות שהן תלונות על הפרת הוראות חוק לבין פניות שאינן תלונות כאלה.
5. בסעיף 2 לפנייתך ביקשת לקבל את מספר התלונות שטופלו על ידי הרשות בכך שהתבצעה פניה מצד הרשות לנילון לבקשת מידע הקשור לתלונה בכל אחת מהשנים המבוקשות. המידע המבוקש בסעיף זה אינו קיים ברשותנו, גם לא לאחר הטמעת מערכת CRM.
6. בסעיף 3 לפנייתך ביקשת לקבל את מספר התלונות שנסגרו בכל אחת מהשנים בחלוקה לטעמי הסגירה. בתקופה שלאחר הטמעת מערכת CRM ברשות כפי שצוין לעיל ועד לתחילת חודש מרץ 2020, נסגרו סך הכל 251 פניות (מתוך מספר הפניות כאמור בסעיף 4 לעיל). להלן החלוקה של סגירת הפניות בהתאם למערכת CRM:
- א. אין בסיס לפתיחה בחקירה – 38 פניות.
 - ב. הסתיים טיפול – 157 פניות.
 - ג. חוסר שיתוף פעולה – 13 פניות.
 - ד. נפתח תיק – 21 פניות.
 - ה. אחר – 22 פניות.
7. בסעיף 4 לפנייתך ביקשת לקבל את מספר התלונות שהניבו הליכים פליליים בכל אחת מהשנים המבוקשות. בהקשר זה נבקש לציין כי הרשות יכולה לפתוח תיק חקירה פלילי כתוצאה ממספר סיבות. בין היתר, בעקבות מידע מודיעיני הקיים ברשות או מידע מודיעיני אחר שאינו בהכרח תלונה וכן בעקבות תלונה מהמגזר הפרטי. לעיתים, תיק חקירה נפתח כתוצאה משילוב בין הדברים ולעיתים לא ניתן "לשים את האצבע" על הגורם הספציפי שהביא לפתיחה בחקירה פלילית. לאמור, לא ניתן להשיב על השאלה האם מידע מודיעיני כזה או אחר הוא זה שהוביל לפתיחה בחקירה או שהתלונה מהמגזר הפרטי היא זו שהובילה לפתיחה בחקירה.

על כן, אין באפשרותנו לתת את המידע המבוקש בסעיף זה שכן כל מידע שנמסור בהקשר זה לא יהיה מדויק. יחד עם זאת, נציין כי הרשות מפרסמת לציבור את תיקי החקירה הפליליים שנפתחו על ידה באופן גלוי באמצעות הודעות לעיתונות המתפרסמות באופן שוטף באתר האינטרנט של הרשות ובאמצעות הדו"חות השנתיים של הרשות המפורסמים אף הם באתר הרשות בקישור להלן:

<https://www.gov.il/he/departments/publications/?OfficeId=51752c15-473a-4c15-959f-e719cb113529&blockCollector=true&keywords=%D7%93%D7%95%22%D7%97%20%D7%A8%D7%A9%D7%95%D7%AA&limit=10&skip=0>

8. בסעיף 5 לפנייתך ביקשת לקבל את מספר התלונות שהניבו הרשעות פליליות בכל אחת מהשנים המבוקשות. להלן מספר ההרשעות (יחידים וחברות) בתיקים פליליים שהוגשו ונוהלו על ידי הרשות בכל אחת מהשנים המבוקשות. כאמור, אין באפשרותנו למסור מידע מדויק על תיקים פליליים שנפתחו אך ורק כתוצאה מתלונה מהציבור:

- א. בשנת 2016 הורשעו 24 נאשמים.
- ב. בשנת 2017 הורשעו 19 נאשמים.
- ג. בשנת 2018 הורשעו 42 נאשמים.
- ד. בשנת 2019 הורשעו 31 נאשמים.

9. בסעיף 6 לפנייתך ביקשת לקבל את מספר התלונות שבגינן ננקטו סנקציות מנהליות/קנסות מנהליים/צעדי אכיפה מנהליים בכל אחת מהשנים המבוקשות. פעולות האכיפה המנהליות הננקטות על ידי הרשות מפורסמות באתר האינטרנט של הרשות באופן שוטף ובדו"חות השנתיים של הרשות המפורסמים אף הם באתר הרשות. אין באפשרותנו לקשור בין תלונה שהתקבלה ברשות לבין פעולת אכיפה מנהלית שננקטה על ידי הרשות לגבי התקופה שלפני הטמעת מערכת CRM ברשות. בנוסף, בדומה לתיקים פליליים, פעמים רבות לא ניתן "לשים את האצבע" על הגורם הספציפי שהביא לנקיטת הליכים בתיק אכיפה. בתקופה שלאחר הטמעת המערכת ברשות

ועד למועד מכתבנו זה, לא הוטלו עיצומים כספיים בעקבות תלונות שהתקבלו לאחר הטמעת המערכת.

10. בסעיף 7 לפנייתך ביקשת לקבל את סכום העיצומים הכספיים שנגבה על ידי הרשות כתוצאה מהתלונות בכל אחת מהשנים המבוקשות. סכומי העיצומים הכספיים שהוטלו על ידי הרשות מפורסמים באופן שוטף באתר האינטרנט של הרשות ובדו"חות השנתיים של הרשות. אין באפשרותנו לקשור בין תלונה שהתקבלה ברשות לבין הטלת עיצומים כספיים לגבי התקופה שלפני הטמעת מערכת CRM ברשות. בתקופה שלאחר הטמעת המערכת ברשות ועד למועד מכתבנו זה, לא הוטלו עיצומים כספיים בעקבות תלונות שהתקבלו לאחר הטמעת המערכת.

11. בסעיף 8 לפנייתך ביקשת לקבל את אחוז התלונות שלא טופלו על ידי הרשות בכל אחת מהשנים המבוקשות. ככלל, כל התלונות המתקבלות ברשות מטופלות ומקבלות מענה ואין תלונה שלא מקבלת מענה כלשהו. כמובן שמענה לתלונה יכול להיות שאין בסיס לפתיחה בחקירה. כאמור, אין באפשרותנו לאחזר את המידע המבוקש לגבי התקופה שלפני הטמעת מערכת CRM. לגבי התקופה שלאחר הטמעת המערכת, הנתונים שהובאו בסעיף 6 לעיל, נותנים מענה למידע המבוקש בסעיף זה.

12. בסעיף 9 לפנייתך ביקשת לקבל את זמן התגובה הממוצע של הרשות לתלונות בכל אחת מהשנים המבוקשות. אין באפשרותנו לאחזר את המידע המבוקש לתקופה שלפני הטמעת מערכת CRM ברשות. לתקופה שלאחר הטמעת המערכת, נציין שהפונה מקבל באופן מיידי תגובה אוטומטית מהמערכת שלפיה פנייתו התקבלה ותטופל בהקדם. זמן הטיפול הממוצע בתלונה לתקופה שהחל ממועד הטמעת המערכת ועד למועד מכתבנו זה הוא 40 יום.

13. בסעיף 10 לפנייתך ביקשת לקבל את ניהול הטיפול בתלונות של הרשות. המידע המבוקש בסעיף זה פורסם זה מכבר באתר האינטרנט של הרשות ועומד לעיון הציבור. להלן קישורים למידע המבוקש. בהקשר זה נציין כי ניהול הטיפול בתלונות של הרשות רלוונטי לתקופה שלפני הטמעת מערכת CRM ואינו רלוונטי לאחר ההטמעה ברשות והשימוש בה.

<https://www.gov.il/he/departments/legalInfo/foi042019>

<https://www.gov.il/he/departments/legalInfo/foiregulation260818>

על כן, בקשתך בסעיף זה נדחית לפי סעיף 8(4) לחוק הואיל והמידע פורסם ועומד לעיון הציבור.

14. בהתאם לסעיף 7(ו) לחוק, באפשרותך לעתור על החלטה זו, בהתאם לחוק בתי משפט לעניינים מנהליים, תש"ס-2000, בתוך 45 יום מיום קבלת מכתבנו זה.

בכבוד רב,



יצחק שפיגלר, עו"ד
רשות התחרות