

נושא:	פרוטוקול ועדת עיצומים – תיק המת"ל
עורך התרשומת:	אברי איתן
נוכחים:	<p>אורי שוורץ – מ"מ הממונה על ההגבלים העסקיים</p> <p>שי צפריר – חבר ועדה</p> <p>עינת מלר – חברת ועדה (טלפונית)</p> <p>מיכל כהן – מחלקה משפטית</p> <p>יעל שיינין – מחלקה משפטית</p> <p>עדי שם טוב – מחלקה משפטית</p> <p>איתי מילברג – מחלקה משפטית</p> <p>אוראל סיטראן – מחלקה כלכלית</p> <p>אברי איתן – מחלקה כלכלית</p> <p>סתיו ניסר – מחלקה כלכלית</p> <p>אנג'לה טטראשוילי – מנהלת לשכת הממונה על ההגבלים העסקיים</p>
תאריך	01.03.2017
שעה	10:30

אנג'לה: בוקר טוב עינת.

עינת: בוקר טוב.

אנג'לה: תודה שהצטרפת אלינו. שי צפריר פה, אורי הממונה על התיק ואנחנו נתחיל.

יעל: שמי עורכת דין יעל שיינין. אני אסקור בפניכם את התיק. כמובן שאם יש שאלות אני פה.

שי: אני חדש פה, אני רוצה לבקש כמה בקשות. אחת, מה התהליך, אני אשמח לדעת. שתיים אבקש פעם הבאה שמפילים עליי אלפי עמודים, לא בשבוע, עם כל הרצון הטוב, אני לא צריך לשעבד את משאבי השינה שלי לצורך המעבר הזה. אומנם אני סומך עליכם אבל אם זה אלפי עמודים, בבקשה תנו לי קצת שקט לקרוא.

אורי: מקבלים את ההערה. אסביר על התהליך. על פי החוק, בהחלטות על הטלת עיצום כספי לוועדה ישנו את אותו מעמד מייעץ כמו במיזוגים, שבטח יצא לך להכיר. עינת את כבר השתתפת בהחלטה על עיצומים או שזאת גם פעם ראשונה?

עינת: לא, ראשונה.

אורי: אז אני מסביר לשניכם, שבהחלטות על עיצומים כספיים לוועדה יש גם כן מעמד מייעץ. הן פחות שגרתיות, הן יותר נדירות מהחלטות במיזוגים, דברים שאתם רגילים בדרך כלל. אנחנו נסקור בפניכם את התיק. נענה לכל שאלה שיש לכם. אני מוצא לנכון לציין שבישיבות כאלה על הטלת עיצום כספי, מתנהל פרוטוקול מלא של הדיון, שתהיו מודעים לכך. אני מציע שנתחיל עם סקירת התיק.

יעל: התיק נוגע לחברת החשמל ונושאי המשרה שציינו בפניכם. אני אפרט לגביהם בהמשך. חברת החשמל היא מונופול מוכרז בנושק החשמל. היא בעלת מונופולין גם ביצור חשמל, גם בהולכת חשמל וחלוקתו, שזה בעצם הרשת הפיזית שמובילה את החשמל אל הבתים.

שי: חגי דורון עושה איתי מילואים, שאורי ידע. אנחנו לא נפגשנו מעל עשר שנים אבל שאורי ידע.

אורי: בסדר גמור.

יעל: חברת חשמל, כמו שאמרתי, היא בעלת מונופולין ביצור חשמל, בהולכת החשמל וחלוקתו שזה כאמור הרשת הפיזית שמובילה את החשמל אל הבתים ואל בתי העסק ובאספקת החשמל שזה כל מה שקשור כיום לקוראת המונים ולתהליך שליחת חשבונות החשמל. כמו כן, חברת החשמל היא מה שמכונה מנהל המערכת. מנהל המערכת הוא זה שמחליט אילו יחידות יצור מועמסות, אילו תחנות כוח ייצרו למעשה והוא דואג לזה שבעצם בכל רגע נתון יש מספיק חשמל במשק לספק את כל הצרכים. ריא גם לפי חוק משק החשמל ספק שירות חיוני. לקראת סוף שנות ה-90 התחיל תהליך של ניסיון להכניס תחרות ביצור חשמל במדינת ישראל. במסגרת זו התחילו להיכנס במהלך שנת 2012 ו-2013 יצרני חשמל פרטיים. בעצם, חברות עסקיות פרטיות שהקימו תחנות כוח, יש להם יכולת לייצר חשמל וגם, על פי הרגולציה שחלה עליהם, יכולת למכור חשמל ישירות ללקוחות. כרגע מדובר בלקוחות עסקיים, לא בלקוחות פרטיים. עדיין, כל הזמן הזה, גם כשהם מייצרים חשמל ומספקים אותו, הם נדרשים לרשת ההולכה והחלוקה, יש רק רשת אחת כזאת במדינת ישראל. הם נדרשים לרשת הזאת כדי לספק בעצם חשמל ללקוחות שלהם. משמעות הדבר היא שגם אם חברת החשמל היא לא יצרנית החשמל היחידה והיא לא מספקת

החשמל היחידה, היא היחידה שמוליכה חשמל והיחידה שמחלקת את החשמל, למעט אזורים גיאוגרפים מאד מצומצמים, שזה לא כל כך רלוונטי להחלטה שלנו. חברת החשמל סיפקה ומספקת ללקוחות עסקיים גדולים שירות שנקרא מנהל תיק לקוח. מנהל תיק לקוח זה איש קשר בחברת החשמל, שהוא בעצם גורם אחד מרכזי, האיש שלך בחברת החשמל, שאתה יודע שאתה מתקשר אליו והוא עונה לך על כל השאלות, הוא מסייע לך בכל הבעיות. הבעיות יכולות להיות קשורות לאספקה ונושאים כסניים, שבעניין הזה באמת חברת החשמל לאט לאט היא לא הגורם היחיד שיכול לתת את השירות הזה, אבל הבעיות האלה יכולות להיות קשורות גם לאמינות אספקת החשמל, להפסקות חשמל, לבעיות ברציפות החשמל שזה משהו שקשור לרשת ההולכה והחלוקה. רק אסביר שכשיש תקלה במתקן יצור חשמל איפה שהוא במדינת ישראל, זה לא אומר שבן אדם ספציפי לא יקבל חשמל, כי בסוף החשמל זה מעין בריכה גדולה ומנהל המערכת דואג שתמיד ייצרו מספיק חשמל ושביל כולם. אבל אם יש בעיה בתשתית הפיזית שמוליכה את החשמל אליך למפעל, שזה באזרחיות בלעדית של חברת החשמל, אז אתה יכול לסבול מהפרעות באספקת חשמל. לפעמים צריך גם לתקן את הרשת הזאת ואז חברת החשמל יוזמת את הפסקות החשמל. הגורם הזה בחברת החשמל, מנהל תיק לקוח, התפקיד שלו להודיע לך את זה טלפונית מראש, ככל הניתן אפילו לתאם אתך את הפסקת החשמל אם ניתן לעשות את זה בשעות שלא יפריעו למפעל לייצר או לא יפריעו לחברה וללקוחות שלה וכיו"ב. בסוף שנת 2012 ובתחילת שנת 2013 התחילו להיכנס יצרני החשמל הפרטיים ולמכור חשמל ללקוחות עסקיים במשק. מדובר בלקוחות גדולים, אסטרטגיים. הרבה פעמים גם מדובר בלקוחות הרווחיים ביותר. מה שחברת החשמל התחילה לעשות, בהליך הדרגתי, זה למעשה למנוע מאותם לקוחות את מנהל תיק לקוח ולשלול מהם את הזכות לקבל את השירות הזה. שירות שכאמור נוגע למקטע שהיא היחידה שיכולה לספק- מקטע ההולכה והחלוקה. חברת החשמל, בעצם נעשו כמה פעולות בעניין הזה. התקיימו ישיבות ודיונים פנימיים סביב הנושא, כיצד לגרום ללקוחות העסקיים להבין שיש מחיר, אני אומרת מחיר במרכאות, למעבר ליצרנים הפרטיים. בעצם היא התחילה להעביר הנחיות למחוזות החברה, שאלו הגורמים במחוזות הגיאוגרפיים של מדינת ישראל בהם יושבים המת"לים, שבעצם המטרה היא להפסיק לתת את השירות הזה. אם זה באמצעות תסריטי שיחה, כלומר להגיד למנהל תיק לקוח מה לענות ללקוחות ששואלים לדוגמה, האם אני זכאי או אהיה זכאי בעתיד לקבל מנהל תיק לקוח, מה אני אומר לעשות כשיש לי תקלת חשמל. וגם נושאים נוספים כמו שינוי הנוהל הפנימי של חברת החשמל שקובע מי זכאי למנהל תיק לקוח. בעבר, כל מי שהיה צורך חשמל בשיעור מסוים, שיעור גבוה, היה מקבל מנהל תיק לקוח, חברת החשמל

שינתה את הנוהל כך שיהיה ברור שרק אם הוא צורך את החשמל ממנה כמספק חשמל הוא יהיה זכאי לשירות הזה.

לקראת סוף שנת 2014, תחילת שנת 2015, התחילו להתקבל תלונות בחברת החשמל על הפסקת השירות. חלק מהתלונות הגיעו גם לרשות החשמל, חלק מהתלונות הגיעו גם לרשות ההגבלים בשלב טיפה יותר מאוחר. חברות החשמל החליטה לעשות איזה שהוא שינוי ובשלב ראשון היא החזירה באופן חלקי את שירות מנהל תיק לקוח. מאד חשוב להבין את החלקיות של החזרת השירות. היא אמרה למנהל תיין הלקוח, אם מתקשרים אליך תענה, אם מתקשרים אליך, תיתן תשובות, אבל מנהל תיק הלקוח הפסיק להיות הגורם היוזם שבה מטעמו ואומר, הולכת להיות לך הפסקת חשמל שתיארך כך וכך זמן. בעצם, אם היו מתקשרים אליו הוא היה עונה. זה היה תקופת ביניים של כארבעה חודשים מפברואר 2015 עד יוני 2015, שלאחר מכן חברת החשמל סיפקה את מה שהיא כינתה מוקד ייעודי, מעין מוקד לקוחות עסקיים. מספר טלפון או דרך מוקד 103 שהיה מנווט אותך למוקד העסקי, או מספר טלפון ייעודי שעונה לך שם מוקדן, לא מנהל תיק לקוח שמכיר את הלקוח, שיועד מי הוא, שיועד מי הגורם, אלא מוקדן שנותן שירות שהוא מיועד ללקוחות עסקיים. גם השירות הזה הוא מגיב ולא יוזם. אין לעובד ידע או קשר אישי לחברה או ללקוח העסקי. אין שום ניסיון ליצור קשר מקדים עם הלקוחות ולהתריע בפניהם על בעיות שהם עלולים להתקל בהן. אני אגיד שהרשות התחילה בבדיקה במהלך 2015 בעקבות התלונות, אנחנו שלחנו להם בסוף 2015 מכתב התרעה. בעקבות מכתב ההתרעה הם החזירו את השירות. כיום, למיטב ידיעתנו, השירות ניתן ללקוחות שעברו לצורך חשמל מיצרנים פרטיים.

אפרט קצת על נושאי המשרה. נושאי המשרה שהיו מעורבים בזה, שלגביהם העברנו לכם מידע הם סמנכ"לי הלקוחות, המשנה למנכ"ל. במהלך התקופה התחלף סמנכ"ל הלקוחות. הסמנכ"ל בתחילת תקופת ההפרה מאמצע 2013 ועד סוף 2014 היה [REDACTED] ולאחר מכן נכנס [REDACTED]. אני רק אגיד שיצאנו במכתב על הודעת חיוב על המנכ"ל הנוכחי שהיה שם ממש בסוף התקופה, [REDACTED]. אחרי ששמענו את הטענות, הגענו למסקנה שאין מקום להטיל עליו עיצום כספי, בגלל שהוא היה שם תקופה קצרה ואין ראיות שמראות על מעורבות שלו בנושא הזה. [REDACTED] היה מעורב בתהליך מתחילתו, מתחילת התהליך של הפסקת שירותי המת"ל, הוא היה מעודכן בתסריטי השיחה האלה שיצאו ללקוחות, היו לו קשר עם לקוחות ספציפיים, [REDACTED]. הוא הציג להם, או בסמכים שהוכנו בשבילו, הוצג כי הם הולכים להפסיק לקבל את שירותי המת"ל. יש לנו גם סיכומים של דיונים פנימיים שבהם הוא השתתף מול מחוזות החברה

ומנהלי תיק לקוח והוא בעצם אומר להם על כך שצריך לגרום ללקוחות שעוברים ליצרנים פרטיים, להבין את המחיר שהם משלמים ושהם לא ימשיכו לקבל את אותו השירות. הוא היה גם מעודכן בשינוי הנוהל הפנימי של חברת החשמל ולכן אנחנו חושבים שהמעורבות שלו מצדיקה הטלת עיצום כספי. [REDACTED], כשהוא נכנס לתפקיד, היה כבר מצב שבו השירות לא ניתן, הוא בעצם החליט לתת בהתחלה שירות חלקי ובהמשך להעביר למוקד הייעודי. זאת החלטה שלו, שהוא חתום עליה. אני אגיד שבמהלך הבדיקה, אחרי שכבר יצאנו לשימוע, עלה שמו של נושא משרה נוסף, שבשלב מוקדם יותר לא היינו מודעים למעורבות שלו, ואנחנו מתכוונים גם ככל הנראה לצאת בשימוע לגביו, אבל ההחלטה כרגע שנדונה לא מתייחסת אליו. מבחינת ההשפעה התחרותית, אנחנו חושבים שנדובר פה בניצול מעמד לרעה של בעל מונופולין, שמנסה בעצם לגבות מחיר מלקוחות שלו שעוברים למתחרים שלו, כשהמטרה היא באמת להרים את חסמי המעבר למתחרים, להקשות על המתחרים האלה להתחרות בו, אם זה בפגיעה בלקוחות שהם יכולים לגייס וכמובן מדובר פה גם בסירוב לספק שזאת עילה עצמאית לפי חוק ההגבלים העסקיים על בעל מונופולין. אם יש עוד נושאים שכדאי לציין או שמעניינים אתכם לשימוע.

אורי: אנחנו העברנו את כל החומר ואנחנו פה במיוחד כדי לענות על כל שאלה ולשימוע כל הערה שיש לכם.

שי: טוב, אני אתחיל.

אורי: עינת את אתנו?

עינת: כן, אני אתכם.

אורי: זה הזמן שלכם. אנחנו לרשותכם.

שי: עינת את רוצה שאני אתחיל או רוצה להתחיל?

עינת: תתחיל, תתחיל.

שי: סתם שאלת תם ושאלה שלא קשורה לוועדה, לא יודע אם צריך, למה זה לא לפני השימוע ורק אחרי השימוע, סתם מבחינת לוגית.

אורי: אנחנו מתייעצים עם הוועדה בשלב הכי קרוב לקבלת ההחלטה, כדי להציג לוועדה את התמונה הכי מלאה, ממש רגע לפני שאנחנו מחליטים.

מיכל: כולל הטענות שעלו בשימוע. כל טענות השימוע לפניכם. זה חלק מהעניין, שכל טענות השימוע לפניכם גם.

שי: אוקי, הבנתי. לא אלק לפי סדר לוגי. קודם כל המון תודה על התקציר, היה נהדר. אם יש הערות זה פשוט כי אני לא הבנתי וטבעתי בים המסמכים. מה שראיתי זה בגדול שתי שאלות שנדמה לי שיש שם מחלוקת ואני הייתי רוצה לדעת קצת יותר מידע. האם שירותי המת"ל הם במסגרת הכוח המונופוליסטי של חברת החשמל? שם היה חסר לי קצת מידע בסיכום שלכם. השאלה השנייה שמבחינתי הייתה במחלוקת מהותית זה לוחות הזמנים, כאשר גם אם כל החבורה טוענת על 2014 אפשר להתעלם מכך כי כל המסמכים של [REDACTED] - שאני לא יודע למה הוא לא מכבד גם פה – מראים ש-2014 היתה הפסקה. יש אחד [REDACTED], שכמעט אין מקום שהוא לא מתחיל את השיחה שלו זה בטח cut & paste אבל הוא מספר למה הוא לא נותן שירות. לא משנה. ממספר מסמכים ב-2014, אין לי בעיה שתגידי 2014. אני שואל על 2013, ושאלה נוספת דומני שאם לא תלכו את השלב הזה, סעיף 29 הופך לאות מתה בספר החוקים, זאת התחושה שלי מהקריאה הזאת, אז אני אתכם לאורך כל הדרך.

אני הייתי רוצה לדעת קודם כל האם שירותי מת"ל במסגרת הכוח המונופוליסטי? בעמוד 13 אני כבר לא זוכר אם בדוח שלהם, לדעתי בשימוע שלהם נדמה לי, אבל יש שאלה וזה שאלה מעניינת מנקודת מבטי וזה הגיבוי העובדתי: אנחנו צריכים לצלוח את השאלה שזה בתוך הכוח המונופוליסטי. דבר אחד כן קיבלתי את החלוקה שעשיתם לגבי בין מה מונופוליסטי למה לא. עכשיו אם השירות בתוך הכוח המונופוליסטי, שאר השאלות שלי הן מינוריות. זה כן הייתי רוצה לקבל ממך הסבר. עינת וסליחה שאני מטריד בנושא הזה.

עינת: זה בסדר.

שי: זה בסדר? יופי. לדעתי זה עמוד 15 שלך. הם התחילו לספר יותר מדיי שסתם כתבתי דברים שמוטב שלא היו מועילים על הכתב. אצלך זה למעשה בעמוד 15 מתחיל. ההסבר לגבי הפסקת שירותי מת"ל, ניצול מעמד מונופוליסטי לרעה. כל ההסברים מובנים לי. איפה שהוא אני שואל את עצמי אם תלכי לעמוד 17 בדוח שלך הערה קטנה 28, נכתב ש"די בהסתברות לפגיעה כזאת". אני שואל את עצמי מה ההסתברות הנדרשת? אני מגיע מעולם תוכן אחד שנגיד פגיעה בעבודה אם אתה מעל חמישים אחוז. כאמור סעיף 29א די בהסתברות לפגיעה כזאת, שאני מקבל אותה. אז אני שואל דבר ראשון מה ההסתברות הנדרשת לכך, האם חמישים אחוז, חמישים ואחד אחוז, או

עשרה אחוז? כי עשרה אחוז אני זורגיש פחות נוח בוא נגיד ככה, אבל זאת שאלה שאני הייתי רוצה לשמוע תשובה.

אורי: נתחיל אולי מהשאלה הראשונית. שאלת הכוח המונופוליסטי.

שי: זאת השאלה הכי חשובה.

יעל: כמו שאמרת וגם כתבתנו, שירותי המת"ל, מנהל תיק לקוח, ניתנים בכל מיני היבטים של חברת החשמל ולא בכולם המונופולין שלה רלוונטי. אבל יש שירותים ובעצם השירותים האלה גם עולים מהמסמכים הפנימיים של חברת החשמל, שבשביל לספק אותם חייבים שליטה ברשת ההולכה והחלוקה ויצרן החשמל הפרטי לא יכול לספק אותם. באמת, כל השירותים שקשורים למה שאנחנו מכנים אמינות האספקה. יצרן חשמל פרטי אין לו שום נגיעה למה שקורה ברשת. אין לו שום ידיעה לגבי מה שקורה ברשת. אין לו שום דרך לדעת האם הרשת מוליכה את החשמל ממתקני היצור אל בית הלקוח. הוא יודע רק האם יש תקלה אצלו במתקני היצור שלו ואז בעצם הוא מודיע למנהל המערכת שיושב בחברת החשמל. הוא יודע אם יש בעיות בקצה, אצל הלקוח, בחלק שנמצא בשליטת הלקוח. הרשת היא כולה בשליטת חברת החשמל, רק חברת החשמל יודעת מה נמצא בה, רק חברת החשמל אחראית לתקן אותה ולכן רק היא יכולה לתאם מועדים להפסקות חשמל ולתיקונים. ליצרן החשמל הפרטי אין שום נגיעה, יכולת, ידע או אחריות לקבל החלטה לגבי מה שנעשה שם. לכן בעצם אנחנו מדברים על כל השירותים שנוגעים לאמינות האספקה. גם מה שנקרא הגדלת חיבור, אצל הצרכן הביתי מדברים לפעמים על הגדלת חיבור לתלת פאזי. בעצם מדברים על זה שהבית יוכל להיות מוזן בחיבור גדול יותר של חשמל, גם זה נמצא באחריות בלעדית של חברת החשמל. ליצרן החשמל הפרטי אין שום נגיעה לדבר הזה ואין לו שום מידע לגבי מה שקורה שם. רק מי שאחראי על הרשת, ההולכה והחלוקה, יודע לגבי זה. לכן, המעמד המונופוליסטי של חברת החשמל זה לא רק סטאטי, מבחינת זה שזאת הרשת שלה, אלא הוא מוחלט, אין לאף אחד שום יכולת לדעת או להתקרב או לשלוט במה שקורה שם. השירות של מנהל תיק לקוח נתימך על הידע הזה, הבלעדי הזה, שמצוי בידי חברת החשמל. אם אתה לא יודע מה קורה ברשת, אין לך שום דרך לתת יכולת לתת השירות הזה ולספק אותו ללקוח שלך.

שי: מה שאת אומרת לי, במינוח, השירות הזה הוא חלק מתהליך האספקה.

יעל: קוראים לזה אמינות האספקה כי זה בעצם משליך על האספקה. בחשמל האספקה, לא יודעת אם זה מדויק, אבל זה זוג של שירות טיפשי. בסוף האספקה זה לראות כמה צרכת ולגבות ממך כסף. זה כל מה שקשור לאספקה. ההולכה והחלוקה בשפה פשוטה זה מעין אספקה, למעשה להוביל אליך את החשמל, לספיץ לך.

שי: זה שייך גם להולכה וגם לאספקה ושניהם במסגרת המונופול של חברת החשמל. יש חמישה תהליכים. שלושה מתוכם הוגדו כמונופוליסטים. כל מה שאני רוצה לדעת, יש טענה שהם באים ואומרים זה בסך הכול קשר שלי עם לקוח. הטבה ללקוחות מועדפים, בכל בנק יש את זה לצורך העניין. אומרת לי יעל תשמע זה לא משהו שניתן, יש פה העדפה ברורה ללקוחות מסוימים. זה ניתן לראות משקף, יש להם מצגת בנושא הדרכה. שקף 8.3 ולמעשה שקף 10.13, הם לא שמו לב שם, מגדיר את זה. באמת מה שיש זה מוקד ייעודי, הפטנט החדש. אני חי עם זה. עדיין יש להם טענה, שזה בכלל זה לא שייך לשלושת המקומות האלה שבמונופולין ואני רוצה להבין.

יעל: אני אגיד שוב פעם לגבי האספקה. כשאנחנו מדברים על אספקה, מה עושים יצרני חשמל פרטיים ומה עושה חברת את החשמל בכל מה שקשור לאספקה היא בעצם קוראת את השעון, זה אומר לה כמה צרכת, ושולחת חשבון. זה כל מה שנקרא מקטע האספקה. בדבר הזה באמת יצרני החשמל הפרטיים נכנסו, יש להם גישה לשעונים של הלקוחות הגדולים, לא לשל הביתיים, והם שולחים להם את חשבון החשמל וקובעים את התעריף בהתאם לרגולציה שחלה עליהם. מה שמספק את החשמל, זאת מילה מבלבלת, מה שגורם לחשמל לעבור ממתקני היצור אליך הביתה זה רשת ההולכה והחלוקה. זה רק חברת החשמל עושה. רק חברת החשמל אחראית והיא לא מאפשרת לאף אחד לגעת.

אורי: החשש שהתגבש אצלנו, זה שחברת החשמל ניצלה את המעמד המונופוליסטי שלה ברשת ההולכה כדי לשרת את הפוזיציה היחסית תחרותית שלה בחוליית האספקה ובחוליית היצור. גם חברת החשמל מייצרת וגם יצרנים פרטיים מייצרים, אבל הולכה רק היא עושה. היא עושה שימוש לרעה בהולכה כדי לעזור לעצמה במקומות אחרים.

מיכל: אולי השאלה מה הקשר בין מת"ל לבין הולכה וחלוקה ומה הקשר בין מתל לאספקה?

שי: נכון. השאלה למה זה קשור. אעזור עוד טיפונת. האם אני כיצור פרטי יעל משלם לחברת החשמל סכום כסף בעבור זה?

יעל: כן.

שי : זה אותו סכום כסף כמו השני, הלקוח של חברת החשמל?

יעל : כן.

שי : אז כבר את באה ואומרת יש אפליה.

יעל : זה תשלום על שירותי תשתית שנקבע על ידי רשות החשמל.

שי : העובדה הזאת היא לא פה. זה מה שאני רוצה להגיד לך. יכול להיות שהיא פה ואז פספסתי ואני מתנצל. כתבת משהו על שירותי תשתית. ברגע שתראי שזה שווה ערך ויש אפליה בשירות וקל לך להראות את האפליה בשירות, אני אקבל את זה.

יעל : אולי באמת צריך לחדד את זה.

שי : רק תחדדי.

יעל : בסדר גמור.

שי : הטענות שלהם לאורך ש"ש עמודים, רובן ככולן נעוצות בניסיון להראות אחרת את העובדות. עינת אני משוכנע בזה.

עינת : כן כן, אני שומעת ואני מבינה טוב יותר עם השאלות.

שי : עכשיו, הנקודה השנייה, לפני השאלות הקטנות, זה לוח הזמנים. לוח הזמנים קובע איזה תשתית. המחלוקת לדעתי נעוצה על 2013, תתקנו אותי אם אני טועה. על 2014 את מאורגנת בנתונים ברוך השם.

אורי : אני אגיד משהו לגבי ההחרשמות שלנו מהראיות. ניסינו לתאר את זה. אנחנו רואים לנגד העיניים ב-2013 תהליך. אנחנו לא רואים איזה יום בינארי שלפניו כן ואחריו לא. אנחנו רואים תהליך. למיטב זכרוני השתמשנו בביטוי לכל המאוחר מיולי 2013.

שי : יעל גם ציינה שם פעמיים לדעתי על התאריכים, הכול כולל מעוגן בעובדות.

אורי : זה לא שלא היו ראיות מכפני יולי 2013. אבל מיולי 2013 אנחנו מרגישים מספיק בטוחים להגיד שבדודאי מכאן ישנה בעיה.

שי: מ-22 לאפריל אני רואה את מה שאת מציינת, זה בעמוד 9 שלך. ואז באה שאלה האם קיימת הבחנה, כלומר מבחינתכם כרשות, בין התנהגות לכוונה. ובמה דברים אמורים. התכוונתי לעשות כך וכך בפועל רבותיי תגיד חברת החשמל, אני אציין אחד, אומר עם כל הכבוד, איפה הבחור הזה, קוראים לו [REDACTED], אני לא מכיר. הוא ביוני 2014 לא נתן שירות, יש לו איזה מייל. הוא אמר חברה, אני לא מוכן, אני אגיד לך גם שאת יכולה לטעון על רוב שנת 2013 דרך המצגת של דיאלוג. דיאלוג כתבה מצגת על שביעונו רצון על לקוחות גדולים, שלקוחות גדולים שבעים וחמישה אחוזים לעומת תשעים ואחד אוווזים לא מרוצים מהדבר הזה. זה שאלה כמה אתם רוצים ללכת איתם.

אורי: אנחנו מנסים להיות כמה שיותר זהירים.

שי: אם אתם מנסים להיות זהירים אז אין בעיה, אבל שתדעי.

יעל: לגבי הנושא של כוונה. מהבחנה משפטית הכוונה, זה לוקח אותנו למה שנקרא יסוד נפשי ואנחנו לא חושבים שצריך להוסיף כוונה של יחידים או של החברה לפגיעה בתחרות. אנחנו כן מדברים על רציונל עסקי. אנחנו כן חושבים שאם הייתה עולה פה טענה שיש הצדקה עסקית למהלך הזה, הצדקה שהיא לגיטימית מבחינה עסקית ולא מניעת תחרות, זה כן משהו שהיינו אולי צריכים לתת לו משקל, אבל כשקוראים את ההתכתבויות הפנימיות, רואים שהרציונל הוא רציונל של ענישת לקוחות, לגבונו מהם מחיר על זה שהם עברו למתחרים ולא איזה רציונל שאומר טוב אנחנו מאבדים לקוחות אז אנחנו צריכים להתייעל, או רציונל שמדבר על הטבת השירות, או אולי אני רוצה לתת שירות קצת יותר טוב ללקוחות שלי כדי שהם יישארו אצלי. זה באמת רציונל שלא ניתן לראות בו משהו חוץ מפגיעה בתחרות.

שי: עכשיו בלבול אותי. כוונה או לא כוונה.

יעל: לא כוונה.

שי: היסוד הנפשי לא רלוונטי. כלומר רק התנהגות. אז השאלה היא, אז זה מחזיר את השאלה לשנת 2013.

מיכל: האם בשנת 2013 הופסק שירות המת"ל? אנחנו חושבים שהראיות, כמות הראיות באמת הולכת וגדלה מבחינת מה שיש לפנינו. הרצון, ההליך, התהליך שחברת החשמל התחילה כדי

להפסיק את זה, אנחנו חושבים שהתחיל אפילו קודם. אבל יש לנו בסיס עובדתי לומר שתסריטי שיחה...

יעל: תסריטי השיחה הופצו כבר ב-2013.

מיכל: מה זה תסריט שיחה שאמר לך שאתה לא תקבל שירות מת"ל אם אתה שואל?

יעל: כבר באוגוסט 2013 מנהל מחוז דן באותה עת מקבל מידע על לקוחות, ממה שאני זוכרת, הוא מקבל מידע על לקוחות שאמרו להם שהם שלא מקבלים שירותי מת"ל. הוא מציף את זה למעלה בישיבה עם הסמנכ"ל ואומר להם, אתם מפסיקים להם את השירות. זאת אומרת, כבר באוגוסט 2013 יש ידיעה בחברת החשמל שזה קורה. ההתארגנויות לזה התחילו עוד קודם. תסריטי השיחה הופצו עוד קודם. אנחנו חושבים שב-2013 התחילו לעשות כבר מגשים לא רק מחשבות או כוונות.

אורי: הצד השני של זה, זה שאם כל מה שהיה לנו פה זה החלטה פנימית של חברת החשמל להפסיק את המת"ל, שלא הייתה מתממשת, לא היינו עושים.

שי: היות וזה לא ישנה לי כלום בתוצאה שהגעתי אליה, אני חושב שלמען הזהירות התאריך שמצוין לפחות במסמך שאנחנו קיבלנו, כשמנכ"ל נותן הנחיה, מאותו רגע זה כמו פעולה, אמירה לפעולה. וזה התהליך שציננת זה אוקטובר או יותר נכון השלישי באוקטובר. זה עמוד עשר שלך. יכול להיות שיש הנחיות לפני, אבל לתפיסתי מרגע שמנכ"ל נותן הנחיה, אלא אם תראי לי שזה בוצע בפועל, ואני משלב עם העובדה שעל כוונות לא משלמים, אז למעשה אוקטובר 2013 משמש בוודאות, אלא אם יש נתונים לפני.

יעל: זה שביולי 2013 הופצו כבר התסריטים.

שי: הם יכולים לטעון, אראה לך את הטענות שלהם. ברגע שהמנכ"ל נותן הנחיה אין מה לדבר.

מיכל: רק לרדת לגוף דעתך: אם סמנכ"ל או בעל תפקיד רלוונטי נתן הנחייה שבסמכותו לתת.

שי: אז זה אותו דבר. מבחינתי, זה אותו הדבר.

יעל: באוקטובר 2013 יש מייל שמשכם ישיבה מספטמבר 2013. המייל נשלח אומנם באוקטובר אבל משכם ישיבה מספטמבר 2013.

שי: זה לא ישנה לי את התוצאה, אבל צריך עיגון.

אורי: העיקרון שאתה מדבר עליו, אם אני מבין נכון, שההפרה מתחילה ברגע שאנחנו רואים הפסקת מת"ל בפועל.

שי: אלא אם אתם טוענים שהכוונה היא גם. אם יש הנחיה בפועל. ההתנהגות מבחינתי מתחילה מהרגע שגוף בעל סמכות ארגונית, ובגלל זה אני מקבל שהסמכ"ל נתח הנחיה בפועל.

אורי: יש חשיבות לכוונות, לא בזה שנעשתה הפרה אלא בפרשנות הדברים, בניסיון להבין מה נעשה.

אנג'לה: עינת את אתנו?

עינת: כן כן. מה שמפריע לי זה שהייתם בסוף נחמדים מדי בעיצומים.

שי: תיכף נגיע לזה, אל תדאגי. עוד שאלה יש לי, ברגע שהתקבלה החלטה שזה חלק מהמונופול, למעשה מה זה משנה מה הם אומרים. הם לא יכולים להבחין בין לקוחות, לא?

יעל: איסור אפליה גורף יכול לעצמים לייצר בעיות, למשל אם יש אבחנה בעלויות בין הלקוחות. זה הרעיון.

שי: תראי, הם עשו הבחנה ברורה. אני בסך הכל לגבי התחרות, נהייתי לקרוא. אני שוב חוזר על ציר הזמן סיכמנו כבר, חבל על הזמן, 2013. אנחנו מגיעים בעצם לשאלה האמתית סעיף 29 מהמילה עלול, מסיפא שלך עולה כי לשם ניצול מעמד לרעה לא צריך פגיעה בפועל בתחרות די בהסתברות לפגיעה כזאת, את מפנה לפסק דין בזק. אני באמת רוצה לדעת מה ההסתברות הנדרשת. בוודאי זה ישליך על התוצאה הסופית.

אורי: כמו שאתה מבין זה לא מתמטיקה. זה עולם של הערכת עובדות ופוטנציאלים. אם זה היה זניח, אם היינו מקבלים את הרחושה, וזה מתחבר קצת לשאלה הקודמת שלך, שנעשה פה משהו זניח, אפילו במסגרת המונופול אבל אין לזה הסתברות, שקיים סיכון קטן, אז היינו שוקלים אחרת. אתה יודע על בסיס ניסיונו המקצועי והבנתנו אנחנו צריכים להבין שיש פה משהו ממשי, שבאמת עלול לפגוע בתחרות. אני חושב שחומר הראיות שמדבר על זה שהמת"ל הוא דבר חשוב, שהלקוחות רואים בו משהו חשוב ולא כמשהו זניח. התלוות שהגיעו לכאן ומדברות על זה

שלקוחות מרגישים שנפגעו מוועובדה שהפסיקו להם את המת"ל מראה לנו פה שיש הסתברות ממשית.

שי: זה לא ההסתברות הקטנה אני מבין.

אורי: חד משמעית.

שי: מבחינתי, זה בטח מעל 20% בשפה שלי.

אורי: מוכן לקחת את זה.

מיכל: אף פסק דין בצדק לא ישים מספר, אבל התחושה היא שאפשר לשנות משהו בחיי המעשה.

אורי: שזה משהו ממשי.

שי: עוד שאלה, הטענה שאני יכול לקרוא אצלם, הטענה של חח"י היא שלקחו כבלוק אחד את שירותי המתל וטענו שהוא שייך למונופול. האם ניתן להבחין ביניהם, לטענות שלהם.

יעל: יש להם אפילו מזכר נגימי של חברת החשמל שמדבר על התפלגות פעילות המת"ל במקטעים. בעבודה הפנימית שלהם הם יודעים לעשות את זה. זה מאד ברור. גם בנוהל הפנימי של מנהל תיק לקוח מפורטים הנושאים שהוא צריך לטפל בהם.

שי: המסה שייכת באמת לחלק של המונופול?

יעל: כן, מעל חמישים אחוז ואפילו יותר.

אורי: זה לא רק המסה. יש הרבה שירותים שהיו במקטע האספקה ואין לנו בעיה איתם. השאלה מה יש במקטע ההולכה והחלוקה, אם שם יש מאסה, זה לא שאלה יחסית.

יעל: אני גם אגיד שהגיעו אלינו תלונות ששייכות לחלוטין למקטע האספקה, מה שנקרא טרקלין, איזה מערכת ממוחשבת ובעניין הזה באמת הגענו למסקנה שזה לא רלוונטי לתיק.

שי: לכן גם אין בעיה כמה תקנות נעשו. את אומרת שהם נתנו דה פקטו הוזלה ללקוחות שנשארו איתם, בגלל שאותו מחיר נשאר.

יעל: נכון.

שי: אין שום בעיה. עינת אני מגיע לחלק שרצית.

עינת : כן.

שי : מה הכוונה רק בעמוד 25, ריק עוד שאלה אחת, שתי פסקאות, זה מתחיל במילה בעניינינו, לא נמצאו צידוקים אובייקטיביים.

יעל : זה מה שאמרתי לך כשדיברנו על שאלת הכוונה. זאת אומרת, גם במסמכים הפנימיים שלהם אתה רואה שאין באמת איזה מחשבה שזה משרת אינטרס כלכלי מנותק, לגיטימי מנותק מהרצון לפגוע בתחרות.

שי : בדגש על לגיטימי.

יעל : כן.

שי : אני בהטלת עיצום עינת. הטלת עיצומים כספיים. את רוצה לשאול לפניי, או מסתדרת אם שאלותיי?

עינת : אם לא אסתדר אז אני אשאל.

שי : נתת לי מסגרת יפה. השאלה שקודם כל עלתה לי פה, מה תקף. לכאורה הזכרתם גילוי דעת משנת 2016 ואז היה חזרה לאחור על מה היה תקף בתקופה הרלוונטית.

יעל : בעיצומים האישיים.

שי : צריכה להיות עקביות. זה לא יכול להיות תקף רק לחברה ולא תקף לאנשים, בעיניי. או שזה תקף לחלוטין ולא משנה. או שלא נעים להגיד, גם לחברה היו כללים אחרים. למרות שאני אוהב את הרעיון החדש או את ההסדר.

מיכל : אני חושבת שגם לחברר וגם לאנשים התייחסנו באותה צורה. אני חושבת שאתה מכוון לעובדה שגרמנו להפחתת גובה העיצום - על פי גילוי הדעת החדש לנושאי המשרה היה אמור להיות עיצום גבוה יותר. זה לא נובע מהשינוי בגילוי דעת אלא מתוקף העובדה שעל זה שימענו אותם, זה נובע מהעובדה שבהבניה של השיקולים ע"פ גילוי הדעת החדש, לחברה הסכום לא השתנה משמעותית, ולנושאי המשרה הסכום היה גבוה יותר. זה לא שלחברה לקחנו היום גילוי דעת אחד ולנושאי המשרה גילוי דעת אחר. פשוט בהבניית השיקולים על פי גילוי הדעת החדש, לחברה זה לא שינה. לא יודעת אם זה העלה או הוריד.

יעל: העלה במעט מאד.

מיכל: לחברה בעצם זה לא שינה ולנושאי המשרה זה היה סכום גבוה יותר

יעל: אנחנו מיישמים את החדש.

שי: מה שאני הבנתי זה שתמיד היו אותם כללים או עקרונות, העקרונות הללו יושמו בכל מקרה, כולל חברת החשמל, היום. רק אותם עקרונות קיבלו הבניה פורמאלית בגילוי דעת החדש.

מיכל: נכון. הם קיבלו הבניה,

אורי: יותר מסודרת,

מיכל: שמצמצמת את שיקול ה"עת. במובן הזה הגענו לתוצאה שהגענו וזאת ההבניה החדשה לגבי כולם.

שי: לפי העקרונות שהיו בעבר שבאמת רואים אותם בהבניה החדשה. זה מה שאני מבין. אני לא חושב שזה בסדר להחיל את זה רטרואקטיבית, אם זה לא רטרואקטיבית אז אין לי בעיה. אבל לפי החישובים שלי הוצאת אותם בזול.

ענית: כן, כן.

שי: יש לי שאלה, היא חשובה לי בגלל התוצאה הכלכלית. האם את קוראת לזה אירוע אחד או שאני יכול לקרוא לזה סדרה של אירועים והפרות. לכאורה ממה שכתבת לי פה, יש לי סדרת אירועים מתמשכת שברור להם שהם רוצים להכניס את זה כאירוע אחד.

אורי: יש פה עניין של מדיניות. יש תמיד שאלה כשאתה עושה אירוע מתמשך אתה יכול להסתכל עליו כאירוע אחד ואתה יכול לנרוס לפרוסות ולהגיע לסכומים מאד מאד גדולים. אני חושב שמה שמנחה אותנו כאן ללכת לגישה יותר שמרנית ומתונה הוא העובדה שאנחנו עדיין עושים את צעדינו הראשונים בתחום העיצומים.

ענית: השמרנית והמתונה לא תגנע מהם לעשות את זה קדימה.

אורי: תראי, אני לא בטוח. אני מקווה מאד שכן תמנע, לפחות בהקשר הזה יש חשיבות לעיצומים האישיים. אני מזכיר שאין ביטוח או פיצוי על העיצומים האלה. היינו לפני שנה או קצת יותר

בהחלטה דומה של חברה אחרת. אז נקטנו שמרנות יותר גדולה. אנחנו פה מתקדמים. אני מאמין שככל שיחלוף הזמן, נרגיש יותר בטוחים במטריה ונלך יותר לכיוון של החמרה בעיצומים.

מיכל: אני רוצה גם להבהיר, יש מקומות שבהם די ברור משפטית שמסתכלים על זה שמדובר בשתי הפרות ויש מקומות שבהם זה עניין של שיקול דעת, ראייה, האם זה תהליך אחד. היה את הדברים האלה גם בפלילי, האם זה אלף פריצות או פריצה אחת. יש על זה דיון גם בפסיקה. אני לא רוצה שנתבלבל בין המקרים שבהם אנחנו חושבים שיש שתי הפרות אם ואז אנחנו גם בעת הזו לא נהיה שמרנים, ונטיל שני ניצומים, לבין מצב כמו כזה פה שאנחנו סבורים שיש פה סיפור שמתמשך לאורך שנתיים וחצי ואז יש לזה גם את המשמעות של הזמן, אפשר לנתח את זה כשתי הפרות קצרות או כהפרה אחת ארוכה. במובן הזה, בהפרה הספציפית הזאת חשבנו שזה יותר נכון.

שי: עינת מבחינתי כל עוד זה במדיניות של הרשות, מדיניות סדורה, לי אין בעיה. זה החלטה שהם יותר מנוסים ממני בוודאי. אני חושב שזה משהו שצריכה להיות מדיניות לגביו.

מיכל: בסוף זה העניין של הסיפור שמובא לפנינו.

שי: זה החלטה שלכם בסוף. כל עוד יש מדיניות זה בסדר. למשל, מחוז דרום נקט בפעולות מסוימות, בעוד [REDACTED] כיכב במחוז צפון. בעיצומים הכספיים רוב השאלות שלי זה למה. אחד אני חושב שהשאלה של ההסתברות כן משפיעה פה. ככל שההסתברות לפגיעה יותר גבוהה העיצום צריך להיות יותר גבוה. במקרה שלהם מבחינתי ההסתברות הזאת עברה ממזמן את החמישים אחוז.

מיכל: אני חושבת שנתנו לזה אחוז ספציפי ודי גבוה.

שי: נכון. דווקא שם הזכרתם בין חמישה לתשעים אחוז. לא נעים לי. אני לא מבין מאיפה התשעים ולא מבין מאיפה החמישה.

אורי: החמישה והתשעים זה בגילוי דעת. השאלה איפה אתה שם את המקרה הספציפי, ממקם אותו בין החמישה אחוזים לתשעים אחוזים, זאת שאלה של המקרה המסוים הזה.

יעל: אפשר להסביר. החמישה אחוזים עד התשעים אחוזים, בעצם אומר, השאלה של עלילות הפגיעה בתחרות היא השאלה והמרכזית של העיצום הכספי. זה מה שאנחנו נותנים לו את עיקר המשקל כשאנחנו קובעים את גובה העיצום. יש הפרות של החוק שלא עלולות לפגוע בתחרות ואז

המפרים יודעים שהם מקבלים מקסימום חמישה אחוזים. זה הרעיון, הפרות שאנחנו חושבים שהם בטווח הכי גבוה של עלילות לפגיעה בתחרות הם יקבלו מקסימום תשעים אחוזים על הרכיב הזה ועל זה יתווספו עוד. זו בעצם מסגרת, שהמטרה שלה לשים את המשקל הרב ביותר על הרכיב התחרותי.

שי: יש להם טענה, אין בעיה עם זה, כי יש להם טענה על בדיקת מענה זמן למת"ל להבדיל משירות ללקוח ייעודי. זה עמוד 21 במסמך שלהם. יש סתירה בדיאלוג.

מיכל: איך זה התקשר לך לגובה העיצום, אני מנסה להבין.

שי: עם משך הזמן, 2013 או 2014. מבחינתי אני בנושאי משרה למען הסדר הטוב, אין לי שום בעיה שהם ישלמו יותר. לאור מה שהצגתם, אבל אני כרגע עם השמרנות בסדר.

מיכל: אולי נעבור לעינת בנקודת הזאת.

אורי: עינת, יש לך הערות לעניין העיצום של החברה או של נושאי המשרה?

שי: לנושאי משרה עוד לא הגעתי.

עינת: אמרתי שזה נשמע לי נמוך מדי, אבל זאת המדיניות, אז זה מה שיש כרגע.

אורי: בסדר גמור.

שי: מדיניות צריך לכבד. זה משהו מוגדר. טוב, נושאי משרה. עינת את רוצה לפניי. עד שאני לא אפול את אומרת שזה בסדר. תראו התלבטתי מסיבה מאד פשוטה. חיפשתי אם יש אפשרות לנושא הפלילי גם אבל ציינתם יפה את הנושא הזה, אז סגרתם לי את הרצון באמת לשלוח אותם לדין פלילי. באמת, כי אני חושב שדווקא נושאי משרה כמו שאורי ציין זה המסר הכי חשוב. החברה זה אנחנו נשלם אבל נושאי המשרה זה חשוב. אני מקבל את המדיניות שזה רק את הבכירים, לא יודע מה אתך עינת.

אורי: זאת בהחלט נראית לנו מדיניות נכונה בשרשרת. ללכת למעלה ולא למטה.

שי: אני מקבל את הדברים, אני שוב פעם, אני חושב שהם משלמים מעט מדי.

עינת: גם אני חושבת שהם משלמים מעט.

מיכל: גם בעניין נושאי המשרה, זה עוד יותר מובנה על ידי גילוי הדעת החדש. אני רק אומר, אנחנו בסוף הגבלנו את עצמנו לסכום שעליו הם השתמעו. ננסה להבין איפה הנמוך, כי אני חושבת שבשיקול של מידת הפגיעה בתחרות, בסוף זה ממש עניין של חישוב יחסית מובנה שהשיקול של מידת הפגיעה בתחרות מרכזי והכובד נמצא שם. במובן הזה, אנחנו בעצם נתנו משקל של מעל חמישים אחוז לשני נושאי המשרה, כי ראינו את הפגיעה. השאלה איפה אתם חושבים, לא רק בשורה התחתונה, אלא איפה אתם חושבים במהלך הדרך שהחישוב מוטעה, הכוונה שהערכה שלנו לחומרה היא מוטעית.

עינת: זה לא עניין של הערכה. התחשיבים הבנתי, השמרנות הבנתי. אני בדעה שכשההרתעה לא חזקה מספיק אין להם אחרי זה הרבה סיבות לא לעשות את זה שוב.

יעל: שימו לב שאנחנו בשלב שאנחנו נותנים חמישים אחוז הנחה בגלל תחילת העיצומים.

מיכל: המדיניות כאן מתחברת... יש כאן משקל באמת להרתעה והעיצומים הכספיים, ובוודאי בעבירות כאלה ובוודאי העיצומים אישיים, זה חלק נכבד מהמטרה שלהם. אבל אנחנו בתהליך, רשות ההגבלים העסקיים, שכרגע המדיניות המוצהרת, שאחרי הרבה מחשבה ואחרי גם הניסיון שצברנו עד כה, באמת באופן אוטומטי העיצום כרגע עד סוף 2017 הוא נחתך לחצי. זה נכון במובן הזה שנושאי המשרה זכאים לזה כמו כל מפר אחר.

יעל: הזכירו פה שזה הסכום הכי גבוה על נושאי משרה עד היום.

שי: אני מניח שגם עינת וגם אני, זה לקחת את הבכירים, מבחינתי בכיר כמדיניות הוא צריך לשלם יותר. אחר כך יש את פה [REDACTED]. קשה לי לראות את זה כפעולה אחת מתמשכת. היו פה סדרה של הפרות, אפילו לפי מזה שהצגת. הצגת רק את הנבחרים ולא הצגת את כל החגיגה. הוא עשה אוסף של פעולות. אין לי זעזוע, אני מקבל כל אמירה. אם זו התחלתו של מסר. גם כתבתם שזה התחלת הדרך.

מיכל: כרגע זה עניין של מדיניות לפי גילוי הדעת. אני חושבת שבכל זאת, אנחנו כן רואים בזה מעשה אחד שהמשמעות שלו בעצם היא הפסקת המת"ל.

שי: מבחינתי זה נימוק טוב. אני השתכנעתי. עינת?

עינת: גם אני השתכנעתי, אפילו שזה סכום נמוך, אני מבינה את הרעיון של המדיניות.

אורי: בסדר גמור. תודה רבה לטניכס על המאמץ וסליחה על החומר הרב. תודה רבה.