



מחלקה משפטית

ירושלים, ט"ו אלול תשע"ח
26 אוגוסט 2018

לכבוד

בדוא"ל:

שלום רב,

הנדון: נוהל בירור תלונות הציבור
סימוכין: הודעת דוא"ל מיום 4.8.2018

הריני לאשר שקיבלתי את פנייתך שבסימוכין ומתכבד להשיבך כדלקמן:

1. בפנייתך ביקשת לקבל את נוהל בירור תלונות ופניות הציבור של רשות ההגבלים העסקיים (להלן: "הרשות"). ככלל, הרשות פועלת על פי סדר פעולות קבוע לענין בירור תלונות ופניות הציבור, כפי שיפורט להלן:
2. ככלל, תלונות מהציבור מגיעות אלינו דרך אתר האינטרנט של הרשות (<http://www.antitrust.gov.il/PniyotHazibor.aspx>), בדוא"ל, בדואר או בפקס.
3. בכל המקרים, מזכירת הממונה על הגבלים עסקיים, המשמשת גם כממונה על פניות הציבור, מעבירה את התלונה לגורם במחלקה המשפטית האחראי על ניתוב התלונה לצוות המקצועי המתאים ברשות. לאחר מכן הממונה על פניות הציבור מאשרת את קבלת התלונה ומוסרת למתלונן פרטי קשר עם ראש הצוות הרלוונטי במחלקה המשפטית.
4. בשלב זה הצוות המקצועי בוחן את התלונה לגופה באופן ראשוני. הבדיקה הראשונית מתמקדת בעיקר בבחינה אם התלונה מעלה, על פניה, חשש להפרה של חוק ההגבלים העסקיים התשמ"ח-1988. עוד בוחנת הרשות אם הטיפול בתלונה משתלב עם סדר העדיפויות של הרשות בהקצאת משאביה המוגבלים.
5. על פי רוב, במקרה שנמצא טעם להמשך הטיפול בתלונה הצוות המקצועי אליו נותבה התלונה יבצע פעולות שונות לבירורה, כגון דרישות מסמכים או נתונים מהנילון או מגורמים נוספים, פנייה לנילון לקבלת התייחסות לתלונה וכיו"ב. במקרים המתאימים, בהם נמצא שיש ממש בתלונה, תשקול הרשות נקיטה בצעדי אכיפה כנגד הנילון.
6. בתום הטיפול בתלונה הצוות המקצועי משיב ישירות לגורם המתלונן ומעדכן את הממונה על פניות הציבור.

אנחנו לרשותך לכל שאלה והבהרה.

יונתן צויקל, עוזר
ראש צוות
מחלקה משפטית
רשות ההגבלים העסקיים