

כ"ח סיון, תשפ"א
8 יוני, 2021

5000-2050-2021-002266

לכבוד
גב' לירן אבישר בן חורין, מנכ"לית המשרד

הנדון: דוח ביקורת בנושא: פיקוח ואכיפה בתחום הטלקום

- א. טיוטת דוח ביקורת: מ- 18/4/21
- ב. תגובות לטיוטה:
 - 1) מנהל מינהל פיקוח ואכיפה מ- 3/6/21
 - 2) מנהל מינהל כלכלה מ- 31/5/21
 - 3) מנהל אגף רישוי מ- 30/5/21
 - 4) סמנכ"לית בכירה מינהל ומשאבי אנוש מ- 26/5/21
 - 5) נציג הלשכה המשפטית מ- 27/5/21, 24/5/21
 - 6) מנהלת אגף הנדסה מ- 5/5/21, 3/5/21
 - 7) מת"ח תקציב ורכש מ- 3/5/21
 - 8) מר נתי כהן מ- 25/4/21, 21/4/21
 - 9) סמנכ"ל בכיר אסטרטגיה מדיניות ותכנון מ- 18/4/21

מבוא

באוגוסט 2015 הוגש להנהלת המשרד דוח ביקורת פנימית בנושא "פיקוח ואכיפה על מתן שירותי תקשורת - מעקב מורחב לדוח מבקר המדינה ("הדוח", "הדוח הקודם"). הדוח בדק את הטיפול בממצאי דוח מבקר המדינה 62 מפברואר 2012 בנושא "פיקוח ואכיפה על מתן שירותי תקשורת" ואת אופן המיסוד והיישום הראשוני של כלי האכיפה שניתנו למשרד בתיקון 55 לחוק התקשורת באוגוסט 2012. בדוח ביקורת פנימית אחר בנושא היערכות המשרד ושוק התקשורת לחירום מיולי 2016 נבדקו בין היתר, היבטי הפיקוח על ציות להוראות העוסקות ברציפות התפקודית של בעלי רישיונות תקשורת.

בתחילת שנת 2017 קיבל אגף בכיר פיקוח ואכיפה את האחריות לפיקוח על הרציפות התפקודית באמצעות מיזוג וקליטת עיקר משימותיו של אגף חירום שפעל עד אז בנפרד. באופן דומה נקלט תחום פיקוח ספקטרום שפעל עד אז בכפיפות לאגף ספקטרום ומעמדו ושמו של האגף נקבעו כמינהל פיקוח ואכיפה ("המינהל", "מינהל פיקוח").

על פי נתוני המינהל בשנים 2015 עד 2020 בוצעו כ- 90 פעולות פיקוח (לפי חוק התקשורת) שרובם הסתיימו בהטלת עיצום כספי.

תהליך ונושאי הביקורת

בתקופה שבין נוב' 2020 ופברואר 2021 התקיימה ביקורת בנושא. בביקורת נבדקו בין היתר:

1. מדיניות, תפיסה ואופן בחירת נושאי הפיקוח והאכיפה:
 - א. הפעולות שנעשו להכנת מסמך מדיניות הפיקוח והאכיפה.
 - ב. התפיסה והמדיניות לפיה פיקח המשרד הלכה למעשה על שוק הטלקום מאז הוגש דוח הביקורת הקודם, ובפרט בשנים 2018 עד 2020.
2. הטיפול שנעשה במשרד בדיווחים התקופתיים שבהם מחויבים בעלי הרישיון, בעיקר מהמועד בו תוקפה לאחרונה רשימת הדיווחים (יוני 2019) כחלק מנוהל חדש בנושא, אישור תקנות הדיווח וביטול תקנות הפיקוח.
3. תהליכי העבודה השוטפים (ה"פיקוחים") לרבות:
 - א. יישום נוהל הפיקוח של המינהל.
 - ב. סקירת מאפייני הפעולות והתהליכים שנעשו בתקופה שנבדקה. לצורך כך נבדקו כל שלבי הטיפול במדגם רחב של כשליש מהפעולות שאושרו לביצוע בשנים 2018 - 2020 (14 פעולות שנבדקו; מתוכם מובאים בדוח זה תיאורים וניתוחים מפורטים של כל שלבי 4 מהפעולות הללו).
 - ג. בנוסף, ולנוכח חשיבות וייחודיות הפיקוח על החובות בתחום הרציפות התפקודית, נכללה גם בדיקת מדגם של פעולות פיקוח שנעשו בנושא זה.
4. היבטי מבנה, ארגון ומשאבי אנוש.

הבדיקה לא כללה את הפעילויות בתחומי תלונות ציבור ואת הפיקוח על הספקטרום.

טיוטת דוח ביקורת הועברה להערות מנהל מינהל פיקוח ואכיפה. במקביל קטעים רלוונטיים הועברו ליועצת המשפטית, למשנה למנכ"ל ומנהל מינהל הנדסה, למנהלת אגף הנדסה, למנהל מינהל כלכלה, למנהל אגף רישוי, לסמנכ"לית בכירה מינהל ומשאבי אנוש, לסמנכ"ל בכיר אסטרטגיה מדיניות ותכנון, למנכ"ל המשרד לשעבר מר נתי כהן ולמת"ח תקציב ורכש.

כמקובל, התגובות שהתקבלו הביאו לתיקון הטיוטה או שולבו כלשונם בגוף הביקורת (בכפוף לתיקוני עריכה או ניסוח מתבקשים).

עיקרי הממצאים

1. מדיניות, תפיסה ותחומי הפיקוח:

- א. עד מועד הביקורת, חמש שנים מאז הוער על כך בביקורת קודמת, לא נקבעה מדיניות פיקוח ואכיפה משרדית לתחום הטלקום. גם כשהחלה עבודה

לקביעת מדיניות כזו היא הובלה על ידי לשכת מנכ"ל באופן לקוי. בסופה של העבודה נחתם מסמך מדיניות על ידי מנכ"ל המשרד דאז ללא שהאגף האמון על מימושה של המדיניות (מינהל פיקוח ואכיפה) היה מעורב או ידע על קיומו של המסמך, ובלא שהמסמך פורסם. בהמשך החלה עבודה במעורבות המינהל אשר טרם הושלמה.

ב. הטרמינולוגיה המשמשת את המשרד שגויה ואינה עקבית. בשיח המשרדי המגובה בנהלי המינהל, המונח פעולת "פיקוח", שאמורה להיות פעולה לבדיקת ציות, היא למעשה פעולת אכיפה שמטרתה להטיל עיצומים. בתחום הרציפות התפקודית פעולות הפיקוח הם במתכונת שונה ומוגדרות "מבדקים".

ג. פעולות האכיפה שביצע המינהל בשנים האחרונות לא נבחרו בהליך מקובל של סקר חובות הציות, ניתוח וניהול סדרי עדיפויות. כתוצאה מכך, אין לאגף תוכנית רב שנתית או לפחות מתווה רב שנתי לפיקוח (כלומר לבדיקת העמידה בחובות, להבדיל מאכיפה).

2. דיווחים שוטפים של בעלי רישיון:

א. בהתאם לנוהל העדכני מיוני 2019, המשרד אמור לקבל עיתית מבעלי הרישיון 10 סוגי דיווחים. בהתחשב במספר בעלי הרישיון ותדירות הדיווח שנקבעה בנוהל מדובר בכ- 500 דיווחים בשנה מכלל בעלי הרישיון העיקריים (מפ"א, רט"ן).

ב. הגם שהבקרה המרכזית על קבלתם השתפרה, נמצאו פערים וליקויים בעצם קבלתם של דוחות, בעמידתם בדרישות התוכן שהוגדרו, בבדיקתם ובניתוחים שנעשו לגביהם; כל זאת רק שנתיים לאחר שעבודה יסודית ומתמשכת בנושא סוכמה.

ג. חלק מיחידות המשרד שאמונות על בדיקת דוחות שוטפים, לא רואות בסקירת הדוחות פעילות פיקוח אלא אמצעי להכרת מערכי התקשורת ולצורכי אסדרה.

3. תהליכי העבודה השוטפים ("הפיקוחים"):

א. נוהל הפיקוח - בשונה מכותרתו, הנוהל מציג בכלליות ובתמצית הליך אכיפה בלבד; אין בו התייחסות לשלב הבדיקה עצמה - האופן שבו יש לגבש את התשתית הראייתית אשר יכולה לשמש, בין היתר כבסיס לאכיפה. למרות שבהליך מתחייבת וקיימת בפועל מעורבות של יחידות נוספות

במשרד, הנוהל הוא פנימי של מינהל פיקוח בלבד ואינו מחייב את היחידות הנוספות.

ב. היבטים מקצועיים - נמצאו פערים, בפרט בשלב הראשוני, שמתבקש שיהיה מתוכנן, על פי מתודולוגיה ברורה של איסוף וניתוח ראיות ויכלול את שני המרכיבים - תשתית ראייתית מוצקה ומנותחת ביסודיות והבנת המצב המשפטי בעומק ואיכות רלוונטיים.

ג. התמשכות ההליכים - משך הטיפול בפעולות האכיפה שהתקיימו בשנים האחרונות היה בין שנה לשנתיים ובחלק מהמקרים גם מעבר לזה, דהיינו ברף העליון, ויותר מכך, של משך הזמן המאושר לאכיפה מינהלית (שנה וחצי). בניגוד לצפוי, היחס שבין משך זמן הכנת הדוחות הסופיים למשך הכנת הדוחות הראשוניים נמצא גדול בין פי 2 ל- פי 3 ואף יותר מכך. הסיבות לכך:

1) תשתית עובדתית חסרה והימנעות או דחייה לשלב מאוחר יותר של בחינה יסודית של המשמעות המשפטית - פערים שחייבו העמקה מתבקשת בשלבים מאוחרים.

2) במקרים מסויימים הפעילויות נעצרו למשך שבועות ואף חודשים, בין אם באחריות מינהל פיקוח, ובין אם כתוצאה מעיכובים במעורבות יחידות אחרות במשרד.

ד. אימות, תיקוף ותיעוד מסמכים ומידע שנאסף - אין הקפדה בחלק מהמקרים על אימות מסמכים שהתקבלו - בין אם על ידי וידוא קבלתם בשם ומטעמו של נושא משרה, ובין אם בליווי תצהיר בנוסח רלוונטי ונכון המעיד על נכונותם ואמינותם של נתונים ומידע שנמסר. אין הקפדה על איסוף ותיעוד כל המידע הנדרש לבדיקה. בביקורת נמצאו מקרים בהם מידע שהוצג לכאורה על ידי מפוקחים במהלך ביקור במשרדיהם, ושימש בסיס להחלטות המפקחים, לא נאסף, ואינו קיים במשרד.

ה. העדר טיפול בראיות לחריגות בנושאים אחרים שעלו תוך כדי פעולת פיקוח - לא נמצא שראיות שנאספו בעיצומם של הליכים ואשר עולה מהם חריגה לכאורה מחובות בנושאים אחרים מהנושא שנבדק, נבדקו בהליך נפרד.

ו. העדרם של כללים ברורים לממשקים שבין מינהל פיקוח והמפוקח במהלך ההליך וקיומם של ממשקים לא מבוקרים (התכתבויות דוא"ל) או בלתי מתועדים או פורמליים (מיסרונים והודעות וואטסאפ).

4. פיקוח על היערכות בעלי רישיון להבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום:

א. בתחום זה מתקיימת שגרת פיקוח ללא אכיפה כלל. פעולות הפיקוח הללו מבוססות על קבלת דיווחים ועל ביקורים במשרדי המפוקחים המכונים

"מבדקים". חלק מהמבדקים הללו נעשים בגופים שאינם בעלי רישיון מכח חוק התקשורת.

ב. פרוטוקולי המבדקים אינם כוללים את כל הסעיפים שמפורטים בנספח הרציפות והמחייבים את בעלי הרישיון. מידע לגבי חלק מהסעיפים החסרים, אמור להיות מדווח בדוחות התוכניות ההנדסיות המוגשת לאגף הנדסה. נמצא שהסעיפים הללו אינם נבדקים על ידי אגף הנדסה וגם לא על ידי אגף חירום, שדיווחי התוכנית ההנדסית של השנים שקדמו למועד הביקורת כלל לא היו ברשותו.

ג. בדיקת הדיווחים העיתיים שמעבירים בעלי רישיון למשרד שטחית. בבדיקה של מספר דיווחים כאלו נמצאו פערים.

5. היבטי ארגון ומשאבי אנוש:

א. מבנה ארגוני של המינהל - יותר מחמש שנים מאז הוער בביקורת קודמת על כך שמתבקש שמבנית יינתן מענה התואם את מדרג ההפרות שבחוק התקשורת, השינויים הארגוניים בכיוון האמור עליהם הוחלט רק במחצית 2020 טרם הושלמו; במועד סיום הביקורת הם נמצאים בבחינה מחודשת.

ב. משימות שאינן פיקוח ואכיפה - המינהל, שייעודו ביצוע פעולות פיקוח ואכיפה ואשר תיאור תפקידו של מנהל המינהל (מעודכן ל- 2017) כולל משימות פיקוח ואכיפה בלבד, מטפל באופן שוטף במשימות אחרות. נתח המשימות האחרות שאינן משימות פיקוח גדל בשנים האחרונות.

ג. היבטים ארגוניים של המענה המשפטי - פחות ממשרה אחת של עו"ד מיועדת לתת מענה משפטי לפיקוח לפי חוק התקשורת. יתרה מכך, למשרה חלקית זו לא מוגדר סגן/עוזר/ממלא מקום באופן שתישמר רציפות הליווי. גם ההסדרה הארגונית החלקית הזו של המענה המשפטי מתועדת באופן לקוי.

ד. שימוש ביועצים כמענה לפערים מקצועיים ופערי כח אדם - עד מועד הביקורת, כ-3 שנים לאחר התקשרות ייעודית לנושא בהיקף של 800 אלף ש"ח, נוצל רק רבע מתקציב ההתקשרות, בעיקר לביצוע פעולת פיקוח אחת המתמשכת למעלה משנתיים ולייעוץ בתחום אפיון דרישות מידע ממערכות מידע. בנוסף, נעשו התקשרויות נקודתיות לביצוע סקרים. בחינת אפשרויות נוספות שנדונו, לא הבשילו.

6. ממצאים מרכזיים מבדיקת הליכי פיקוח ספציפיים:

א. פיקוח על עמידת [REDACTED] בדרישות הכיסוי (דרישות מכרז דור 4) -

- 1) למרות שמדובר בפעולת פיקוח צפויה על חובות, מהמשמעותיות ביותר החלות על חברות הרטיין ואשר נכללה בתוכניות העבודה של מינהל פיקוח ל-2018 ול-2019, לא נמצא שהמינהל הוביל הליך פיקוח כמתבקש.
- 2) ההליך הובל על ידי אגף רישוי, משל היה מדובר בעניין פעוט מול החברה.
- 3) הטיפול בבקשה התבסס במלואו על נתונים ומסקנות של החברה - נתונים ומסקנות שצורפו לבקשה ואשר תוקפם ואמינותם לא נבדקו.
- 4) בדיקה בסיסית של החומר שבוצעה במהלך ביקורת פנימית זו העלתה פערים שלא אובחנו ואשר מעלים ספקות באשר לעמידת החברה בדרישות הכיסוי שקבע הרישיון. למרות האמור, הוחזרו לחברה הערבויות שהפקידה כתנאי לעמידתה בדרישות הרישיון.
- 5) התהייה המתבקשת, שאף הוצפה במהלך הבדיקה: מדוע רק חברה אחת השותפה [REDACTED] מגישה בקשה כשמתבקש [REDACTED] השותפות בתאגיד אמורה להיות פריסה זהה - לא נבדקה ונותרה תלויה בחלל. בקשתה של [REDACTED] הוגשה רק כשנתיים וחצי לאחר מכן. המשמעות המעשית - פער של שנתיים וחצי במועד החזר הערבות - היא בבחינת "קנס"/"פרס", שווה ערך של מספר מיליוני ש"ח לחברה אחת מול האחרת.

ב. פיקוח על עמידת [REDACTED] בדרישות הכיסוי (דרישות מכרז דור 4) -

- 1) אינדיקציות מובהקות, מהם עלו פערים בתוקפם ובאמינותם של הדיווחים שנמסרו, נבדקו בבהילות ובשטחיות.
- 2) בדיקות שתוכנן לבצע לא נעשו, ואלו שנטען שנעשו אינן מתועדות באסמכתאות כמתבקש.
- 3) גם במקרה זה סקירת החומרים שמסרה החברה ושנבדקו בביקורת זו, העלתה פערים שלא התגלו בבדיקה שהתקיימה במשרד.
- 4) למרות כל זאת נקבע שהחברה עומדת בדרישות הכיסוי וניתן להחזיר לה את הערבויות. כל זאת על בסיס הבדיקות השטחיות שנעשו ובנימוק שגם בקשות קודמות (כמצויין בסעיף קודם), התבססו על דיווחי החברות בלא שתוקפם ואמינותם נבדקה.
- 5) עוד יצויין שבמהלך שנתיים התקיימו ארבע פגישות בין בעל השליטה ו/או הנהלת בעל הרישיון עם שר התקשורת או מנכ"ל המשרד בהן

עלתה הבקשה להחזר ערבויות. רק פגישה אחת מהן תועדה בפרוטוקול כמתבקש; ל-2 מתוכם לא נמצא כל תיעוד, ולאחת רק תרשומת שמסר אחד המשתתפים.

ג. שיווק [REDACTED] בחברת [REDACTED]:

- 1) איסוף ראיות שטחי וחובבני **עד שלב הדוח הסופי** ובחינה משפטית חסרה עד שלב מתקדם זה, חייבו בהמשך השלמות רבות בלחץ זמנים תוך הגדרה מעשית של שלב נוסף בהליך - "דוח סופי סופי". בעקבות זאת ונוכח עיכובים והמתנות של שבועות ואף חודשים בקידומו, התמשך הליך זה כשנתיים.
- 2) חלק מהמידע שהתבקש בשלבים המאוחרים לא נמסר על ידי החברה כפי שהתבקש והנימוקים לכך לא נבדקו.
- 3) הצגת הראיות לפורומים השונים לא היתה מלאה, וראיות לחריגות נוספות לכאורה שעלו בביקורת זו לא נבחנו ולא נדונו.
- 4) התשתית הכמותית התקבלה אינטואיטיבית וללא תיקוף סטטיסטי כמתבקש.

תגובות מנהל המינהל ויתר המנהלים משולבות בגוף דוח הביקורת.

מסקנות והמלצות הביקורת

ממצאי ביקורת זו מעלים פערים הנוגעים בעיקר לשלבי הפיקוח, המקדימים את שלב האכיפה.

הממצאים מדגישים את הצורך לטפל בנקודות המרכזיות הבאות:

1. הגדרת שפה תקינה, אחידה ומובנת לעולם הפיקוח והאכיפה בהתאם לחוק התקשורת¹ על ידי כל עובדי המשרד הרלוונטיים.
2. קביעת מדיניות פיקוח ואכיפה משרדית אשר תכלול התייחסות בין היתר לשפה, לתפיסה, למטרות, לדגשים לקביעת נושאים, לסמכות ואחריות יחידות המשרד בהליכים, לתהליכי עבודה ולוחות זמנים פנים משרדיים ולאמצעים ושיטות עבודה.
3. חיזוק משמעותי של מיומנויות מקצועיות של עובדי המינהל בתחומי החקירה והביקורת. בראיה ארגונית רחבה יותר: נכון לדעתי למקד את הזהות המקצועית של המינהל ולארגנו בהתאם לייעוד מרכזי זה - חקירות, ביקורת ואכיפה. זאת בשונה מהארגון הקיים שאינו ממוקד בכך ומתפזר על התחומים המקצועיים המפוקחים.

¹ רצוי שהשפה תהיה אחידה לכל תחומי הפיקוח והאכיפה שמקיים המשרד מכה שאר ההוקים שבאחריותו (פקודת הטלגף האלהוטי, חוק הדואר).

השינויים המתוכננים במתכונת האסדרה² יחייבו לקדם את האמור ביתר שאת; מתבקש לקדם הערכות של המשרד בכלל, ושיפור איכות, עומק והיקף הפיקוח בפרט. ראוי שהמשרד יערך לכך בהקדם.

מצורף בזאת דוח הביקורת המפורט וריכוז ההמלצות.

סעיף 6א.א (א) לחוק הביקורת הפנימית תשנ"ב, 1992 קובע:
 "יהוגש דין וחשבון של המבקר הפנימי כאמור בסעיף 6, תקיים הנהלת הגוף הציבורי דיון בממצאיו תוך 45 ימים מיום הגשתו..."

בהתאם לכך, אבקש לקיים דיון בממצאי הדוח והמלצותיו.

בברכה,

~~אלן זולר
מבקר הפנים~~

העתקים:

חה"כ איתן גינזבורג, שר התקשורת
 מר מימון שמילה, משנה למנכ"ל ומנהל מינהל הנדסה
 גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית
 ד"ר עופר רוז דרור, סמנכ"ל בכיר כלכלה
 ד"ר יאיר חקאק, סמנכ"ל בכיר אסטרטגיה מדיניות ותכנון
 מר איתן כסיף, מינהל פיקוח ואכיפה
 גב' אביבית מסבנד, סמנכ"לית בכירה מינהל ומשאבי אנוש
 מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי

² בהתאם לתיקון המוצע בחוק התקשורת (שינוי מתכונת האסדרה בתחום הבזק) אשר אושר בקריאה ראשונה לאחר סיום הביקורת.

תוכן עניינים

11	ריכוז המלצות.....	
15	פרק א' - מדיניות ותוכניות עבודה.....	
15	מבוא.....	
16	הבסיס הנורמטיבי.....	
17	פעילות הביקורת.....	
17	ממצאים.....	
17	הכנת מסמך מדיניות הפיקוח והאכיפה.....	
19	מדיניות הפיקוח והאכיפה המעשית.....	
20	תכנון ונושאי הפיקוח והאכיפה.....	
23	פרק ב' - דיווחים תקופתיים.....	
23	מבוא.....	
24	הבסיס הנורמטיבי.....	
24	פעילות הביקורת.....	
25	ממצאים.....	
33	פרק ג' - תהליכי העבודה השוטפים (ה"פיקוחים").....	
33	מבוא.....	
33	פעילות הביקורת.....	
33	הבסיס הנורמטיבי.....	
35	ממצאים.....	
35	נוהל תהליך הפיקוח.....	
36	משכי הליכי האכיפה שקיים המשרד בשנים האחרונות (2016 - 2020).....	
39	מבנה הליך אכיפה אופייני - אבני דרך ולוחות זמנים.....	
40	ממצאים מאפיינים או חוזרים מהמדגם - כללי.....	
41	ממצאים מאפיינים או חוזרים מהמדגם - פערים מקצועיים.....	
45	ממצאים מאפיינים או חוזרים מהמדגם - היבטי מדיניות ותפיסה.....	
51	פרק ד' - פיקוח על היערכות בעלי רישיון להבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום.....	
51	מבוא.....	
51	פעילות הביקורת.....	
51	הבסיס הנורמטיבי.....	
52	ממצאים.....	
52	מבדקים תקופתיים בחברות.....	
54	בחינת דיווחים ותוכניות בעלי רישיון.....	
57	פרק ה' - היבטי ארגון ומשאבי אנוש.....	

57	מבוא
58	הבסיס הנורמטיבי
58	פעילות הביקורת
58	ממצאים
58	מבנה ארגוני - תפקידים
59	משימות נוספות (שאינן פיקוח ואכיפה)
61	שימוש ביועצים כמענה לפערים מקצועיים ופערי כח אדם
61	היבטים ארגוניים של המענה המשפטי
65	פרק ו' - עמידת חברות הרט"ן בדרישות הכיסוי (דרישות מכרז דור 4)
65	מבוא
65	הבסיס הנורמטיבי
66	פעילות הביקורת
66	בדיקת עמידת [REDACTED] בדרישות הכיסוי
70	בדיקת עמידת [REDACTED] בדרישות הכיסוי
70	בקשה ראשונה להחזר ערבויות בגין פריסה
71	בקשה שניה להחזר ערבויות בגין פריסה
72	בקשה שלישית להחזר ערבויות בגין פריסה
83	פרק ז' - שיווק [REDACTED] בחברת [REDACTED]
83	מבוא
83	פעילות הביקורת
83	ממצאים
83	שלב 1 - מזיהוי חשד להפרה ועד הוצאת דוח פיקוח ראשוני
86	שלב 2 - מקבלת תגובת החברה לדוח הראשוני ועד הפצת דוח סופי
89	שלב 3 - מקבלת התגובה לדוח סופי ומכתב כוונה ועד דיון ועדה מייעצת
92	שלב 4 - ממועד ועדה מייעצת ראשונה ועד מכתב דרישת עיצום
97	תיקון המדיניות ימים ספורים לאחר הטלת העיצום
101	פרק ח' - הפסקת שירות [REDACTED]
101	מבוא
101	פעילות הביקורת
101	ממצאים
101	שלב 1 - מזיהוי ההפרה ועד הוצאת דוח פיקוח ראשוני
102	שלב 2 - מקבלת תגובת החברה לדוח ראשוני ועד הפצת דוח סופי
104	שלב 3 - מקבלת תגובת החברה ועד הכנת טיוטת מכתב דרישת עיצום
105	שלב 4 - השלמות מידע עד הטלת עיצום