



מחשבות על רגולציה 2.0

הפעם, על הקודקוד הנעלם של המשולש: האזרח ♦ מאמר רביעי בסדרה

בקשה לקבלת עמדה. למשל, בדוגמא הבאה, שנלקחה מתוך שימוע בנושא הסדרת פעילותם של ערוצי הטלוויזיה המסחרית: "נבחרת האפשרות לבטל או לשנות מגבלות ואיסורים קיימים על שיבוץ פרסומות, כפי שקיימים בכללים (ב), 12, 13, 14, 15, 16, 17, 25 לכללי שיבוץ פרסומות, או בחלקם". מי שהבין על מה מדובר ומה השינויים המבוקשים - שיקום.

יכולתי להרחיב ולהציג דוגמאות נוספות. יכולתי גם להרחיב את היריעה ולהתייחס להיבטים נוספים הממחישים עד כמה מועטים הכלים המאפשרים לציבור להשמיע את דעתו בפני נציגו. אסתפק לפי שעה בשתי הדוגמאות שהצגתי, שבראייתי מקפלות בתוכן את המציאות העגומה. מציאות שבה המרחק בין ההצהרות על חשיבותם של שקיפות ודיאלוג עם הציבור לבין יישוםם בפועל הוא מרחק כמעט בלתי נתפס, ובוודאי בלתי נסבל.

למי שמורגל בחוסר השקיפות או העמעום המקובלים בישראל, נותר להתקנא בפרקטיקה הנהוגה למשל באיחוד האירופי. לשם הדוגמה, איחוד ארגוני הרגולציה התקשורתית באירופה (BEREC) מקיים שימוע ציבורי פתוח - בכתב ובעל פה - על כל החלטת מדיניות טרם קבלתה. לא זו בלבד שהשימוע פתוח לכל ארגון או אדם המעוניינים להגיב, אלא שהארגון מתחייב לפרסם את כל התגובות שקיבל לשימוע, ולהסביר כיצד הן השפיעו על גיבוש ההחלטות הסופיות. אגב, נאמן לעקרונן "העצמת הצרכן" המנחה את פעילותו, הארגון מציג להתייחסויות גם את טיוטת תוכנית העבודה השנתית שלו.

דוגמה אחרת ניתן לשאוב מהרגולטור הבריטי, OFCOM, שגם הוא רואה חשיבות רבה בכל הקשור להתייעצויות בטרם קבלת החלטות בענייני מדיניות. אם רוצים למצוא ביטוי מוחשי לרצינות שהוא מייחס לתהליך ההתייעצות, מספיק לקרוא את ה-Ofcom Consultation Guidelines, שמופיע באתר האינטרנט שלו, על כל השלבים והמחויבויות שהוא נוטל על עצמו במסגרת זו. בהיותו מודע למגבלות התהליך הרשמי של שימועים וליתרון שיש לחברות הגדולות בהקצאת המשאבים והמיומנות הנדרשים, מקפיד הרגולטור הבריטי לקיים ערוצים נוספים של קבלת מידע, שינגישו לו את קולם של האזרחים מן השורה. מדובר בקשת רחבה של פעילויות, החל מסקרים, מחקרי דעת קהל, קבוצות מיקוד, ועד מפגשים בלתי רשמיים עם אזרחים ונציגים של קבוצות אינטרס וסגור. מיותר לציין שהרגולטור הבריטי גם מתחייב לפרסם את כל התגובות

שיתקבלו בהליך ההתייעצות על כל שלביו.

דרושה חשיבה חדשה

שקיפות אינה רק סיסמה להתהדר בה. שקיפות היא מכשיר עיקרי ביישום אקאונטיביליות (ואולי בישראל לא מיישמים את זה כי אין תרגום ראוי לעברית של המונח יש המתרגמים אותו כאחריותיות). מסגרת העיסוק של מאמר עמדה זה היא אמנם בתחום התקשורת, אך מה שקורה בתחום זה אינו שונה מהותית מהמצב בתחומי עיסוק אחרים של המינהל הציבורי. אין להתפלא, על כן, שנתונים עדכניים של מחקר אקדמי, שערכו חוקרים מאוניברסיטאות חיפה וכן גוריון, המודד לאורך ציר השנים את אמון הציבור בזרועות השלטון, מצא שהאזרח הישראלי חש שיש לו השפעה נמוכה על המגזר הציבורי ושאינו שבע רצון מגנישותו לזרועות הממשל.

כדי לתקן עיוות זה, דרושה חשיבה חדשה על האופן שבו הציבור יכול לבטא את עמדתו בנושאים הנוגעים באופן ישיר לחייו ולאיתותם. הקודקוד השלישי במשולש אינו יכול עוד להישאר חבוי.

* משה שורץ, מומחה לרגולציה, למרכזים ולפרויקטים בתחום התקשורת. משמש כיועץ לחברות ולמיזמי תקשורת, היה חבר הנהלת הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

דרת המאמרים עסקה, עד כה, ביחסים שבין מפקח למפוקח ובהצעות לשיפור תהליך האסדרה באמצעות מנגנון של שיתוף. מבין התגובות שקיבלתי על המאמרים הקודמים, בלטה במיוחד השאלה: איפה בכל התהליך המורכב הזה בא לידי ביטוי הצרכן? או במילים אחרות: מה התפקיד שלנו, האזרחים הצורכים את שירותיהן של חברות התקשורת, במקבילית הכוחות הזאת?

עד כמה שלא תנעם לנו התשובה, המציאות היא שלצרכני התקשורת שמור התפקיד של "בעלי הארנק". אנחנו אלה שתפקידם במשחק הזה הוא לצרוך את המוצרים המשווקים לנו: לקנות חבילות של זמן אוויר, לשלם על רוחב הפס לאינטרנט, לצפות בכליל תוכניות הריאליטי. אנחנו שחקן מרכזי, אבל קולנו לא נשמע. לא נותר אלא לקוות שיש מי שדואג לשמור על האינטרסים שלנו.

על החברות המסחריות כבר למדנו שאין מה לסמוך יותר מדי, אבל הרגולטור - הוא הלא מייצג האינטרס הציבורי. הוא נציגנו. ואכן, כדי להפיגן עד כמה הוא מייצג את הציבור, דואג הרגולטור להצהיר כי הוא פועל מכוח עקרונות השקיפות והדו-שיח עם האזרח. תשאלו: מה הביטוי של זה בפועל?



ובכן, הוא מאפשר לנו לפנות אליו בתלונות ואף לקבל תשובות על פניותינו. והוא אפילו מקיים שימועים כדי לקבל מאיתנו התייחסויות למדיניות שהוא מבקש ליישם. להלן דוגמה.

שקיפות עכורה

בימים אלה מקיים משרד התקשורת שימוע שכתרתו: "אספקת שירותי גישה רחבת פס לספק גישה לאינטרנט ללא זיקה לשירות טלפון בסיסי". למי שתוהה מה מסתתר מאחורי הכותרת הזאת, נבהיר במילים פשוטות שהכוונה היא לחייב את חברת בזק להפסיק לגבות מאתנו תשלום של 25 שקלים עבור שירותי גישה בפס רחב לאינטרנט למי שאינו רוצה שירותי טלפון (ADSL Only). למעשה, מעבר לעניין הטכני הפשוט לכאורה, מקפל בתוכו נושא זה סוגיות נוספות שהן מהותיות לאופן שבו אנחנו צורכים שירותי אינטרנט. האם זהו נושא שרלוונטי לציבור? דומה שאין על כך מחלוקת. אז איפה הבעיה? התשובה טמונה בעניין פעוט: השימוע מופנה למספר מצומצם בלבד של בעלי תפקידים בחברות הטלקום. דעתו של הציבור כלל איננה מתבקשת.

גם כאשר הציבור הרחב מוזמן להביע דעתו בנושאים שנוגעים אליו, הוא נאלץ לפלס דרכו במה שנראה יותר ככתב חידה מאשר כניסוח בהיר של