

# מדיניות ובקרה

הפיקוח על ביצועי הזכיינים  
תלונות הציבור

סקרי האזנה

טכנולוגיה

כספים



כדיון אצונוכי

# מדיניות ובקרה

סמנכ"ל רדיו וטכנולוגיה: נאוה בת-צור

בפתח שנת העשור לקיומו של הרדיו האזורי, דומה שאנו מצויים על קו פרשת דרכים בשאלת דמותו העתידית של שוק הרדיו במדינת ישראל.

גם שנת 2004 התאפיינה ביוזמות חקיקה ובמהלכים של שחקנים שונים בזירה, לא תמיד מתוך ראייה הסדרתית כוללת. אחד הצעדים המשמעותיים יותר שנעשו בשנה זו בכונן של שרטוט מפת הרדיו העתידית, היה סלילת הדרך להפעלת רדיו דיגיטלי בישראל. ועדה בין-משרדית, שהרשות השנייה הייתה שותפה לה, גיבשה המלצות באשר למתכונת המימוש ועקרונות אלה ישמשו בסיס לתיקון החוק, בתחילת שנת 2005, המסדיר את שידורי הרדיו הדיגיטלי.

בכך, אם כי באיחור, עתידה ישראל לאמץ את הטכנולוגיה הדיגיטלית הקיימת בהרבה ממדינות העולם. לשידורי רדיו דיגיטלי יתרונות רבים ביחס למתכונת האנלוגית הנוכחית. אחד המשמעותיים שבהם הוא הגדלה ניכרת של היצע התדרים הזמינים, שתאפשר לרשות השנייה לתת מענה רדיופוני לצרכים של קבוצות שונות באוכלוסייה, שעד כה נענו בשלילה מפאת מוגבלות המשאב. יתרון זה, בנוסף לאיכות משופרת של קליטה ושמע, הפעלת יישומים אינטראקטיביים, נוחות שימוש ועוד, יקדמו את האינטרס הציבורי.

התיקון לחוק יאפשר גם מיזוגים בין בעלי הזיכיון הקיימים ויתכן שאף מתן תקופת זיכיון רביעית בנסיבות מסוימות. לפי שעה, טרם הגיעה לסיימה המחלוקת בין תחנות הרדיו לבין המדינה בעניין תשלום אגרות התדרים, באופן שיאפשר לתחנות לקבל הארכת זיכיון למלוא תקופת הזיכיון השלישית. השנה, הצטרפו גם תחנות "גל ב" (ראו פירוט במצבת תחנות הרדיו) להארכות הזמניות של תקופת הזיכיון, לאחר שנמצאו (כל תחנה בפני עצמה) ראויים לזיכיון למלוא התקופה בכל הפרמטרים שנבדקו, למעט הצורך בהסדר התשלום למשרד האוצר ובהגעה להסדרים עם ארגוני זכויות היוצרים והמבצעים.

במציאות סבוכה זו, מתחדד הצורך לקיים חשיבה מעמיקה על המשך דרכו ואופיו של הרדיו האזורי. על סף ציון עשור לפעילותו, זכו תחנות הרדיו להישגים רבים ומיצבו עצמן כגורם מרכזי ומשפיע בשוק התקשורת. הן רכשו לעצמן קהל מאזינים רחב, פיתחו פורמאטים חדשים בתחום התכניות, הצמיחו דור חדש ומוכשר של שדרנים ומגישים, ומרביתן אף הצליחו להתבסס כלכלית בנתוני שוק קשים ולא תמיד הוגנים.

לצד זאת, עדיין ניצבות בפנינו השאלות: האם הגשים הרדיו האזורי את ייעודו? האם הוא משפיע על עיצובו של סדר היום הציבורי-חברתי? מה המשמעות הנגזרת מהיקפים גבוהים של שעות סינדיקציה בתחנות מסוימות? נתוני תלונות הציבור של שנת 2004 מראים עלייה חדה במספר התלונות שהופנו כלפי התכנים המשודרים בתחנות הרדיו האזורי. יש בכך עדות לרגישות האוזן הציבורית ולהכרתו של המאזין ביכולתו להשפיע; בה בעת, עולה החשד שמא רבו המקרים בהם חצו שדרנים את סף הוולגריות, הרדידות והפגיעה ברגשות הציבור.

הרשות השנייה, כרגולטור, תצטרך לתת דעתה לשאלות אלה ולסוגיות אחרות, בבואה לעצב את מדיניות התקשורת בתחום הרדיו לשנים הבאות. גיבוש מדיניות נכונה ומושכלת, מתוך ראייה כוללת ולטווח ארוך, מחייבת גם את שיתוף הפעולה של גורמים נוספים מחוץ לרשות השנייה ואת מעורבותו של הציבור. בימים אלה של תמורות ואתגרים בנושאי הרדיו, ראוי שיתקיים בהם דיון ציבורי ער, מעורב ומעצב.

פרק הרדיו בדוח נכתב ע"י משה שוורץ, רן ירון וילך אלפייה.

## מצבת זכייני הרדיו האזורי

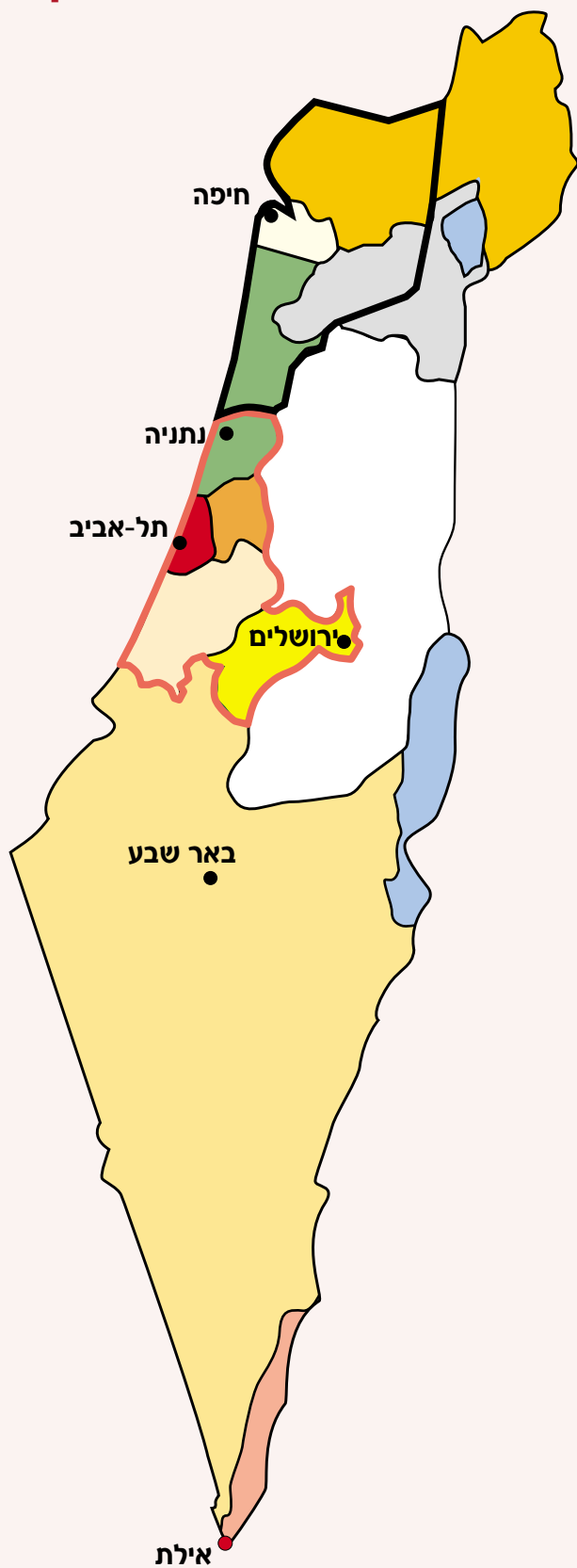
מנהלת תחנה	תחילת תקופת זיכיון שלישית*	תחילת תקופת זיכיון שנייה	תדר	אזור	התחנה
אייל לי-און	-	13.6.01	104.5 FM 101.5 FM	הגליל והגולן	רדיו צפון ללא הפסקה
סוהיל כראם	-	** 25.7.03	101.1 FM 98.1 FM	צפון	רדיו א-שמס
חיים הכט	1.9.04	1.9.00	96 FM 91.5 FM	עמקים	רדיו קול רגע
דני נישליס	1.9.03	1.9.99	107.5 FM	הכרמל והמפרץ	רדיו חיפה
אהרון אורנד	1.9.04	1.9.00	90 FM	עמק חפר	רדיו אמצע הדרך
דוד בן-בסט	1.9.03	1.9.99	100 FM	השרון	רדיוס
חנה גרטלר	1.9.04	9.11.00	99 FM	השרון	ESC99FM
ראובן בסכס מנחם אביצור	-	** 24.9.03	93 FM 92.8 FM	המרכז	קול חי - משדרים באמונה
עידו מור	18.10.03	18.10.99	103 FM	גוש דן	רדיו ללא הפסקה
יהלומה לוי <small>אוה מדז'יבובי (מימ)</small>	1.9.04	1.9.00	102 FM	גוש דן	רדיו תל-אביב 102FM
דוד בן-בסט	14.1.05	14.1.01	91 FM *** 89.1 FM	שפלת יהודה	רדיו 91FM לב המדינה
משה זיגדון	1.9.03	1.9.99	101 FM 89.5 FM	ירושלים רבתי	רדיו ירושלים
דוד יוסוב	20.12.03	20.12.99	97 FM 96 FM	נגב	רדיו דרום
גיא מרקמן	1.9.03	1.9.99	102 FM 101.1 FM	אילת	קול הים האדום

\* זיכיון של התחנות הוארך מידי פעם לתקופות קצרות, ולא ל- 4 שנים מלאות, זאת עד אשר יוסדרו חובותיהן בגין אגרת תדרים ויוסדר נושא זכויות יוצרים ומבצעים.

\*\* לגבי תחנה זו, מדובר בתאריך עלייה לאוויר, היינו בתחילת תקופת זיכיון ראשונה.

\*\*\* בין השעות 07:00 - 19:00 מתפצלים שידורי "91fm - רדיו לב המדינה" באופן שבתדר זה משודרות תכניות בשפה הרוסית בשם "רדיו פירבוייה", לתושבי אזור אשדוד וסביבותיה.

## אזורי הזיכיון לשידורי רדיו



מס' תחנות קיימות	מס' אזור	שם האזור
1	1	הגליל והגולן
1	2	הצפון
1	3	העמקים
1	4	הכרמל והמפרץ
1	5	עמק חפר
2	6	השרון
3	7	גוש דן
1	8	שפלת יהודה
1	9	ירושלים רבתי
1	10	הנגב
1	11	אילת וחבל אילות
1	12	תחנה דתית במרכז

# נושאים שטופלו בידי תחום רדיו

## א. שינוי נוהל הגבלת היתר הניוד

אחת ממטרותיו של מנגנון הפיקוח של הרשות השנייה על שידורי בעלי הזיכיון, היא יצירת הרתעה אפקטיבית מביצוע הפרות. השעיה של היתר לנייד דקות פרסומת בין שעות היממה, היא אחת מהסנקציות המצויה בידי הרשות לצורך כך. בעקבות ההחלטה בדבר אי הגבלת מספר הדקות לפרסום בשעה בתחנות הרדיו האזורי (כאמור לעיל), התעורר הצורך בהתאמת מנגנון ענישה זה.

לפיכך, קבעה הרשות מתכונת למימוש הסנקציה של השעיית היתר ניוד בעת ביצוע נטילת זמן פרסום. עיקרה, הוא יצירת סולם הגבלה מידתי של היתר הניוד, בהתאם לנסיבות המיוחדות של כל אירוע הפרה (חומרתו, משכו וכדומה), על פי שיקול דעתה של הרשות.

## ב. משבר ב"רדיו א-שמס"

שנת 2004, חצי שנה מאז מועד עלייתה לאוויר, היוותה צומת דרכים לתחנת הרדיו האזורי החוקית היחידה המשדרת לציבור דוברי השפה הערבית. חילוקי דעות בין בעלי המניות ושינויים במבנה הניהולי ובכוח האדם בתחנה, הערימו קשיים על תפקודה. לאור החשיבות שהיא רואה בקיומה של תחנה זו, נאלצה הרשות להתערב בנעשה בה, בניסיון לסייע לה לעלות על דרך המלך. מתוך מגמה זו, מינתה הרשות יועצים חיצוניים לבחינת התנהלות התחנה והדרכים לפתרון המשבר וניסתה לסייע לבעלי המניות להגיע להסכמות לגבי המשך הדרך. בעקבות הסכמות שהושגו בין הבעלים על שינוי מבנה הבעלות בתחנה, קבעה לה מועצת הרשות תקופת ניסיון בת מספר חודשים (שסיומה מרס 2005), בצפייה כי בתקופה זו תצליח התחנה להתגבר על הקשיים ולעמוד בתנאי הזיכיון שהוענק לה.

## ג. תחילת שידוריה של תחנת "רדיו קול- חי משדרים באמונה"

התחנה קיבלה אישור הפעלה מהרשות ביומה הראשון של שנת 2004 והחלה בשידוריה.

כזכור, התחנה זכתה במרכז להפעלת שידורי דת ומסורת יהודית- ישראלית באזור המרכז, שנערך בשנת 2003.

## ד. שידור פרסומות וחסויות בתחנות הצה"ליות

ארבע מתחנות הרדיו האזורי עתרו לבג"צ נגד שידור פרסומות וחסויות בתחנות הצה"ליות. בעקבות העתירה, גובשה הצעת חוק שמטרתה להסדיר לתקופה של שנתיים שידור חסויות ותשדירי שירות בתחנות גל"צ וגלגל"צ. הצעת החוק אושרה ע"י הכנסת (ראו הרחבה בפרק המשפטי).

הרשות רואה חשיבות בהמשך קיומה של גלי צה"ל, כחלק ממפת התקשורת הרדיופונית בישראל, בשל תרומת התחנה לחברה הישראלית בכלל ולחיילי צה"ל בפרט. עם זאת סברה הרשות, כי יש להימנע ממתן צביון מסחרי לפעילות התחנה. עמדת הרשות בהתייחס להצעת החוק היתה, כי היא עלולה לשנות באופן מהותי את החלוקה הקיימת של מקורות המימון בין תחנות הרדיו השונות בארץ, ולהביא להפניית היקף משמעותי מתקציבי הפרסום לתחנה, על חשבון זכייני הרדיו האזורי, ובכך לפגוע פגיעה קשה ביכולתו של הרדיו האזורי להמשיך ולהתקיים.

## ה. תיקון סעיף 74 לחוק הרשות השנייה באופן המאפשר הקמת תחנת שידור מחוץ לתחום אזור הזיכיון

על-פי חוק הרשות השנייה נדרשו תחנות הרדיו האזורי להציב את משדריהן ולמקם כל פעילות הכרוכה בהפעלת התחנה אך ורק בתחום אזור הזיכיון.

בעקבות הצעת חוק פרטית של ח"כ איוב קרא, אישרה הכנסת תיקון לסעיף הרלבנטי בחוק המאפשר במקרים מיוחדים המצוינים בחוק, למקם את אתר השידור מחוץ לגבול אזור הזיכיון של התחנה. מיקום אתרי שידור מחוץ לאזור הזיכיון דורש את אישור שר התקשורת בהתייעצות עם מועצת הרשות השנייה. התיקון לחוק נכנס לתוקפו בתחילת שנת 2005.

## 1. מכרז לשידורי אקטואליה ארציים

על רקע הצעת החוק לאפשר לרשות השנייה להקים תחנות רדיו ארציות מסחריות, בחנה הרשות אפשרות לפרסם מכרז להקמת תחנת רדיו ארצית-ייעודית לשידורי חדשות ואקטואליה. בנתונים שהצביעו על מגמת היחלשות של רשות השידור וירידה בשיעורי האזנה לרשת ב' ועל רקע סימן השאלה מעל הקמתו של ערוץ חדשות בכבלים, ראתה הרשות חשיבות רבה בהקמת תחנת רדיו שכזו, לצורך הרחבת הפלורליזם העיתונאי-תקשורתי וביטול המונופול הקיים כיום בתחום השידורי האקטואליה.

ממצאי הבדיקה הראו, כי קיימת היתכנות כלכלית להקמת תחנה מעין זו, וכי הפגיעה בתחנות האזוריות הקיימות לא תהיה חריפה.

מהלך זה לא זכה להגיע לכלל מימושו, בין היתר משום שיוזמת החקיקה לא הבשילה לכלל תיקון חוק הרשות השנייה.

## 2. לקראת החדרתו של רדיו דיגיטלי בישראל

במהלך השנה התקבלה החלטת ממשלה בעניין הגברת התחרות בתחום הרדיו הארצי בישראל. עיקרה: הסדרת האפשרות של שידורי רדיו בטכנולוגיה דיגיטלית, באמצעות חוק הרשות השנייה. המתכונת, שנקבעה בחוק, בעקבות החלטת הממשלה, הייתה להקים, באמצעות זוכה במכרז שתפרסם ועדת מכרזים שתורכב מנציגי משרדי התקשורת והאוצר, תשתית הפצה דיגיטלית לרדיו באמצעות מערך קרקעי, ובמקביל לאפשר הפצה דיגיטלית במערך לוויני. על גבי תשתית זו, ישדרו תחנות שיקבלו רישיון מהרשות השנייה לשידורי רדיו דיגיטלי. שרת התקשורת עתידה לקבוע את אופן הענקת הרישיון לשידור דיגיטלי קרקעי - האם בדרך של מכרז או לכל דורש העומד בתנאי סף. רישיון לשידור באמצעות לוויין יוענק לעומדים בתנאי הסף שתקבע הרשות השנייה.

בהחלטת הממשלה נקבע, כי לצורך בחינת המתכונת ליישום השידור הדיגיטלי ותיקוני החקיקה הנדרשים, תוקם ועדה בין-משרדית, בהשתתפות נציגי משרדי התקשורת והאוצר והרשות השנייה.

לאחר עבודת בחינה שנעשתה על-ידי הוועדה, וניסוח סעיפי החוק המתבקשים, אישרה הכנסת בתחילת שנת 2005 את התיקון לחוק הרשות השנייה, המסדיר לראשונה במדינת ישראל שידורי רדיו דיגיטליים. בכך, זכינו, סוף סוף, להנחת התשתית החקיקתית למימוש החזון הדיגיטלי אותו הצבנו עוד בראשית שנת 2000, ומדינת ישראל עתידה "ליישר קו" עם המדינות המתקדמות בעולם בתחום השידור הרדיו לשירות הציבור.

# הפיקוח על ביצועי הזכיינים

## שיטת הפיקוח

עבודת הפיקוח על הרדיו האזורי המשיכה להתבסס בעיקרה על תלונות הציבור ופניותיו, ולכן מדובר בבקרה בדיעבד על ביצועי התחנות. חלק נוסף של עבודת הפיקוח נעשה לפי נושאים שהוגדרו מראש.

מתוך 188 שעות האזנה שבוצעו, כמחצית נבעו ישירות מתלונות ציבור אודות שידורי התחנות. השעות הנותרות בוצעו כבדיקה יזומה בנושאים שונים, לדוגמה: וידוא ביצוען של נטילות זמני פרסום, האזנה לרדיו בערבית, בדיקה מדגמית לעניין של "פגיעה בשם ובטעם הטוב", חריגות מהזמן המותר לפרסום בשעה. סך שעות האזנה נמוך בכלל, ואף נמוך מזה של השנה הקודמת, בשל מדיניות הרגולציה על הרדיו האזורי הנהוגה בשנים האחרונות: המאזין, שלו נועדו השידורים, הוא שותף פעיל, ולכן הרשות מבססת את פיקוחה על תלונות הציבור ופניותיו.

## שעות האזנה בחתך של שנים

שנה	1999	2000	2001	2002	2003	2004
שעות האזנה	1828	606	268	106	223	188

## הפיקוח על התכניות

כאמור, עיקרה של עבודת הפיקוח על התכניות המשודרות מושתת, על בקרה בדיעבד של התכנים המשודרים, בעקבות תלונות המתקבלות ברשות או בנושאים מיוחדים שנקבעים לפי הצורך. החריג היחיד מכלל זה, הוא הבדיקה המבוצעת מראש של לוחות התכניות העונתיים (קרי: שנה), המוגשים לאישור הרשות. הבדיקה מבוצעת בהתאם לאמות מידה, ובהן אלה הבוחנות את אפיון לוח המשדרים, את התכנים הכלולים בו, את היחס בין תכניות מקור לתכניות בסינדיקציה (תכניות שמקורן בתחנה אחרת), את מידת הקשר עם הציבור ומתן הזדמנות של ביטוי למאזינים. העיקרון הכללי המנחה את בדיקת הלוחות הוא הערכה איכותית של המוצר, יותר מבדיקה של מיכסות מרגע שאושר, משמש לוח התכניות העונתי מצע התייחסות לעבודת הבקרה על שידורי התחנה. התחנות רשאיות לבצע שינויים בלוחות העונתיים, על פי שיקול דעתן המקצועי, תוך דיווח לרשות על שינויים מהותיים שנערכו. הרשות סוקרת את השינויים המדווחים, ומתערבת רק במקרים שבהם מצאה, כי יש בשינויים חריגה מהותית מאפיונה המאושר של התחנה, או מלוח השידורים שאושר, או הפרה של החוק, הכללים, או תנאי הזיכיון.

הנושאים שנרשמו בהם השנה הפרות תכניתיות:

- פגיעה בשם הטוב, בפרטיות ובטעם הטוב.
- תכנים מיניים לא הולמים.
- אי הגשת עדכון ללוח התכניות.

## הפיקוח על הפרסומות והשידורים הקשורים בגורם מסחרי

בנושאים הקשורים לשידור תכנים מסחריים (תשדירי פרסומת, חסויות, מזכים, שעשועונים מסחריים, קדימונים מסחריים) לא מתבצעת כלל בקרה מראש (למעט במקרה בו תחנה מבקשת לצרף לשמה מותג מסחרי והיא נדרשת לאישור הרשות) וכל האחריות לנושא מוטלת על הזכיינים. אם מצאה הרשות לאחר שנדרשה לפרסומת בעקבות תלונת ציבור או מידע שהגיע אליה, כי היא חורגת מכללי הרשות, היא עשויה להנחות את התחנות לתקן את הפרסומת, ולעתים אף לפסולה לשידור. במקרים מסוימים, ובהתקיים נסיבות המצדיקות זאת, הרשות עשויה גם להחליט על טיפול בהליך הפרות נגד התחנה המשדרת.

השנה נרשמה עלייה בטיפול בפרסומות, 36 לעומת 20 פרסומות בשנת 2003. עלייה זו נובעת, בין היתר, כתוצאה מעליית מס' התלונות שהופנו לרשות בשנה זו.

במקרים שבהם התחנות מבקשות לברר אם תשדיר פרסומת או תכנים מסחריים אחרים עולים בקנה אחד עם כללי הרשות, יש באפשרותן לפנות לרשות לקבלת חוות-דעת מקדימה. הרשות מסייעת לתחנות לאתר בעיות בתשדירים ולהימנע מהן טרם שידור, אם קיים חשש לאי עמידה בכללים. יש שתמליץ הרשות לערוך תיקונים קלים בתשדירים, וזאת כדי למנוע הפרות, או מקרים קיצוניים שבהם נאלצת הרשות להחליט, כי אין כל דרך לאפשר את הפרסום.

## טיפול בהפרות שאותרו בשידורי התחנות

לאחר שאירוע סומן כ"הפרה לכאורה", מודיעה זאת הרשות לזכיין ומבקשת את תגובתו בתוך פרק זמן קצוב מראש, בדרך כלל 7 ימים. כל ה"הפרות לכאורה" ותגובות התחנות להן מקובצות אחת לחודש ומובאות לפני ועדת ההפרות של תחום רדיו. לאחר שהוועדה דנה בכל אירוע לנפיו, היא מחליטה האם התבצעה בו הפרה של החוק, הכללים או תנאי הזיכיון וכיצד יש לפעול בגינה. במקרים שבהם מחליטה הוועדה להטיל על התחנה סנקציה בגין ההפרה, עומדים לרשותה עונשים של שלילת זמן פרסום מהתחנה המפרה (היקף השלילה נקבע בהתאם לעוצמתה של ההפרה, למשכה ולתדירותה), שלילת היתר לניוד דקות פרסום, התנצלות בשידור וכד'. בעקבות אירועים שעניינם עקרוני, מוצאת הרשות לנכון להוציא לכל התחנות הנחיות מחייבות חדשות או לרענן הנחיות קיימות.

על החלטותיה של ועדת ההפרות, רשאית התחנה לערער בשני מסלולים: האחד, בקשה מהוועדה ל"עיון חוזר" בהפרה (הליך המתקיים בנוכחות נציגי התחנה וחברי פורום ועדת ההפרות ברדיו של הרשות). על ההחלטה ב"עיון חוזר" ניתן לערער בפני ועדת הערר של מועצת הרשות. האחר, לערער ישירות לוועדת הערר. החלטותיה של ועדת הערר סופיות ומחייבות.

נתוני ההפרות בתכניות ובפרסומות לשנת 2004, מצביעים על עלייה במספר ההפרות שנקבעו ברוב הקטגוריות לעומת השנה שקדמה לה:

- 51 הפרות נרשמו שה"כ לכל התחנות, לעומת 38 הפרות בשנת 2003 (19 בשנת 2002).
- 20 הפרות בתחום הפרסומות לעומת 7 בשנה שעברה (1 בשנת 2002).
- 10 הפרות בתחום התכניות לעומת 16 בשנה החולפת (8 בשנת 2002).
- 21 הפרות בקטגוריה של נושאים אחרים לעומת 15 בשנת 2003 (10 בשנת 2002).

סיכום אירועי הענישה כמעט זהה לשנה החולפת: 22 מקרים בשנה זו לעומת 23 ב-2003. לעומת זאת מספר אירועי ההתראה, עלה השנה (29 אירועי התראה לעומת 13). הסיבות לריבוי אירועים אלה יכולות להיות בשל: עליית תחנה חדשה לאוויר - רדיו א-שמס (רישום הפרות לתחנה, אך לא ללא הטלת סנקציה בשל היותה תחנה חדשה); באירועי הפרות ראשונות מסוגן בתחנות, נוהגת הרשות לנהוג בגמישות ולהתרות טרם הטלת סנקציה; סיבה נוספת לכך יכולה להיות, כאשר זכיין מפיק לקחים מאירוע של הפרה בשידור ופועל בהתאם, נוטה הרשות להתחשב בכך).

כתוצאה מכך, כנראה, גם הבקשות לערר על החלטת ועדת ההפרות ירדו ל-4 מקרים, לעומת 12 מקרים בשנת 2003.

סה"כ	קול הים האדום	רדיו דרום	רדיו ירושלים	91FM לב המדינה	רדיו קול-חי	רדיו תל אביב 102FM	רדיו ללא הפסקה	ESC99FM	רדיוס	רדיו אמצע הדרך	רדיו חיפה	רדיו קול רגע	רדיו א-שמס	רדיו צפון ללא הפסקה	תחנה:	
															הפרה:	פרסומות
<b>1. פרסומות</b>																
5			1	1			1	1						1	א. זיהוי תשדיר פרסומת	
1														1	ב. שיבוץ הולם	
11		1		2			2	1	3					2	ג. פרסומת אגב	
3		1		1				1							ד. חריגה מזמן פרסום מותר בשעה	
<b>2. תכניות</b>																
8				1	1	2	1	1				1			א. פניעה בשם הטוב, בפרטיות ובטעם הטוב	
1								1							ב. תכנים מיניים בלתי הולמים	
1														1	ג. אי הגשת עדכון ללוח	
<b>3. אחר</b>																
1										1					א. אי ביצוע נטילה	
3			2					1							ב. כוונה לא לבצע הנחיות הרשות	
11					3					3	1	1	3		ג. איחור בתשלום תמלוגים ובהעברת נתונים כספיים	
1										1					ד. שידור מחוץ לאזור הזיכיון	
2										2					ה. שימוש בסמליל הרשות ללא כיתוב 'זכיון שלי'	
2							1							1	ו. אי שידור תשדיר הרשות	
1													1		ז. אי משלוח דוח בעל הזיכיון	
<b>4. הפרות</b>																
51	-	2	3	6	4	2	5	-	6	10	1	2	4	6	א. סה"כ הפרות	
22		1	3	2	1		4		2	4		1		4	ב. מתוכן ענישה	
29		1		4	3	2	1		4	6	1	1	4	2	ג. מתוכן התראה	
4			1				1		2						ד. מתוכן טופלו גם בהליך ערר	

## הטיפול בתלונות ציבור ובפניותיו

בשנת 2004, הופנו בכתב לטיפול תחום רדיו 102 תלונות ציבור, פניות ובקשות שונות (87 תלונות ו- 15 פניות ובקשות), שיש בהן עליה של למעלה מ- 100 אחוז בהשוואה לשנה החולפת. לנתון זה, יש להוסיף פניות בנושאים שונים באתר האינטרנט של הרשות ובאתרים אחרים, אשר ביקשו התייחסות של הרשות וזכו למענה של התחום. חלק מהפניות מועברות, בהתאם לצורך, לידיעת התחנה הרלבנטית. כמו כן, קיימות תלונות אשר הופנו ישירות לתחנות על ידי מאזינים. הרשות רואה בחיוב מגמה זו כמנוף להידוק הקשר הישיר בין קהל המאזינים לבין התחנות השונות, ללא גורם מתווך.

העלייה החדה בכמות התלונות והפניות, תכניהן ותוצאות הבירור והבדיקה של הרשות מחזקים את דעתנו מהשנים האחרונות בעניין הנחיצות של מדיניות הבקרה הנהוגה בתחום. גם השנה נוכחנו לראות, כי קהל המאזינים לתחנות הרדיו האזורי מגלה מעורבות ורגישות לשידורים, ואינו מהסס להתלונן או להביע את דעתו על התכנים המושמעים. למודעות הגדולה יחסית של הציבור לשידורי התחנות, תרומה מרכזית לתחום רדיו, הן ביכולתו למקד את מלאכת הפיקוח והבקרה בנושאים ה"בוערים" המטרידים את המאזינים והן באפשרות להיות קשוב לציבור הרחב ולקבל ממנו משוב שוטף לעבודתו בכלל ולמלאכת הפיקוח על השידורים, בפרט.

### דרך הטיפול בתלונות

שיטת הטיפול בתלונות נשארה בעינה, והיא תואמת לזו הנהוגה בתחום רדיו זה שלוש שנים. כל תלונה המתקבלת בתחום רדיו עוברת תהליך בירור על פי אופיה. ברובם המכריע של המקרים, הבירור כולל האזנה לשידור נשוא התלונה, עיון בתגובתה של התחנה לתלונה, ניתוח המקרה ובחינת עמידתו בהוראות המחייבות את בעל הזיכיון. לעתים נדרש בירור עם גורמים נוספים (הלשכה המשפטית, המתלונן, התחנה, או עם מקורות אחרים) לצורך קבלת פרטים חיוניים השלמת התמונה הכוללת. בסיום הבירור מגבש התחום את חוות דעתו המקצועית על המקרה ונותן המלצות או פעולות להמשך טיפול אם נדרש. המשך הטיפול יכול שיהיה הידברות עם התחנה לתיקון המקרה או למניעת מקרים דומים בעתיד, מתן הנחיות והוראות לתחנה המשדרת, ולעתים לכלל התחנות, או העברתו להליך הפרות. מטרת הרשות, בראש ובראשונה, כי התחנות יפיקו בעצמן את הלקחים ויפעלו ברוח זו כתוצאה מתלונות. לכן גם אם נמצא, כי מדובר בהפרה, אין הרשות ממחרת להעניש את התחנה, אם ברור, כי התחנה אכן הפיקה לקחים לטווח ארוך. בכל מקרה, מסקנת התחום והחלטתו מועברות לידיעת המתלונן, בין אם ישירות על ידי התחום ובין אם על ידי נציב תלונות הציבור (במקרים שהתלונה הופנתה אליו). ייתכנו מקרים, שבהם מסקנתו של התחום תהיה שונה מזו של נציב התלונות, וכל אחד מהם ימשיך את טיפולו באפיקים נפרדים.

### ניתוח מגמות ותכנים בתלונות הציבור

#### השוואת תוצאות הבירור של התלונות בין השנים 2003 ל- 2004.

בחינת התלונות על פי תוצאות בירורן מצביעה על מגמה הקיימת ב- 3 השנים האחרונות, ולפיה למעלה ממחצית התלונות נמצאו מוצדקות. להבנתנו, זו עדות לכך שהציבור למד לעשות שימוש מושכל בכלי העומד לרשותו ושעלינו להטות אוזן קשובה לדבריו. בזמן, יש בכך כדי לדרבן אותנו - הרשות ותחנות הרדיו - ללמוד מטעויות העבר, להפיק לקחים לעתיד ולשפר את המאמץ לקיים שידורים טובים יותר.

בסה"כ, ההשוואה בין שנת 2004 לשנה שקדמה לה מצביעה על יחס כמעט זהה בתוצאות הבירור של התלונות.

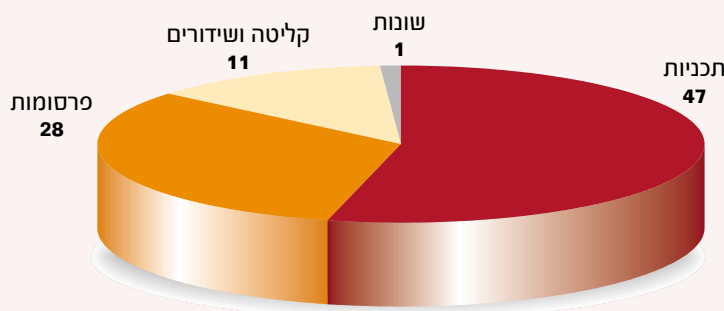
תלונות ב- 2004		תלונות ב- 2003		
אחוז	מספר	אחוז	מספר	
52%	45	51%	24	מוצדק
38%	33	34%	16	לא מוצדק
10%	9	15%	7	לא ניתן להכריע
100%	87	100%	47	סה"כ

מנתוני שנת 2004 עולה, כי בהשוואה לשנים קודמות, חלה עלייה ניכרת במספר תלונות הציבור ופניותיו הקשורות לענייני רדיו, שטופלו על-ידי התחום. מדובר בעלייה של למעלה מ-100 אחוז בנפח התלונות שהועבר, הן מנציגי תלונות הציבור והן של פניות שהועברו ישירות לטיפול התחום. ייתכן שניתן לתלות את העלייה החדה בהיקף התלונות בשני מישורים עיקריים: האחד - עלייה במודעות ציבור המאזינים, בין היתר, גם בעקבות שידור מסע פרסום של נציגי תלונות הציבור של הרשות השנייה בטלוויזיה ובתחנות הרדיו, שקרא לציבור לגלות מעורבות ולהביע דעה בכל נושא הקשור לרדיו האזורי; השני - הקצנה בתרבות הדיון בחברה הישראלית.

### חלוקת התלונות לפי חטיבות מרכזיות

בדומה לאשתקד, נשמר גם השנה יחס זהה, פחות או יותר, בחלוקת התלונות על-פי חטיבות מרכזיות. כבשנים עברו, גם בשנה זו אחוז התלונות הגבוה ביותר נוגע לתחום התכניות.

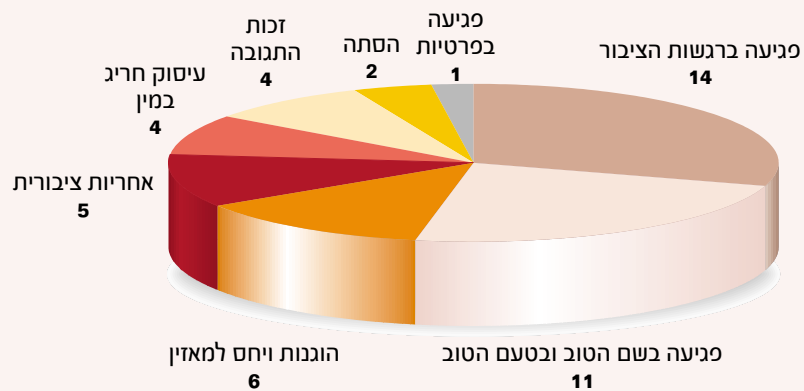
### חלוקת התלונות לפי חטיבות מרכזיות



# חלוקת התלונות על-פי נושאים

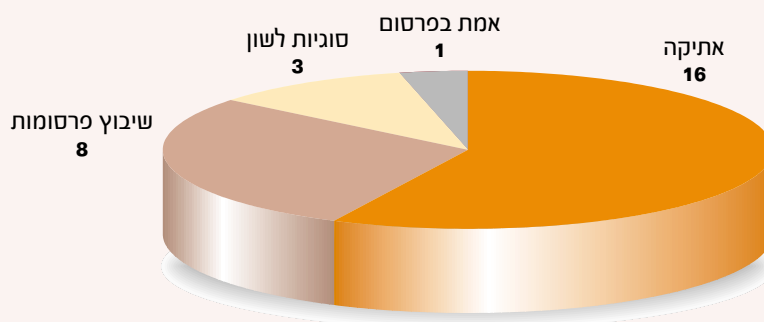
## תלונות הקשורות לתכניות

סה"כ - 47 תלונות



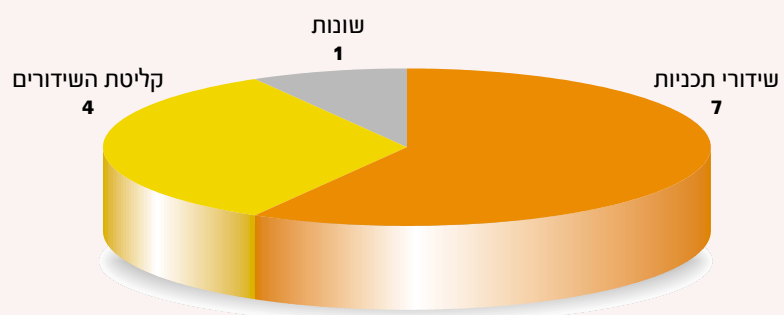
## תלונות הקשורות לפרסומות

סה"כ - 28 תלונות



## תלונות הקשורות לקליטה ושידורים

סה"כ - 12 תלונות



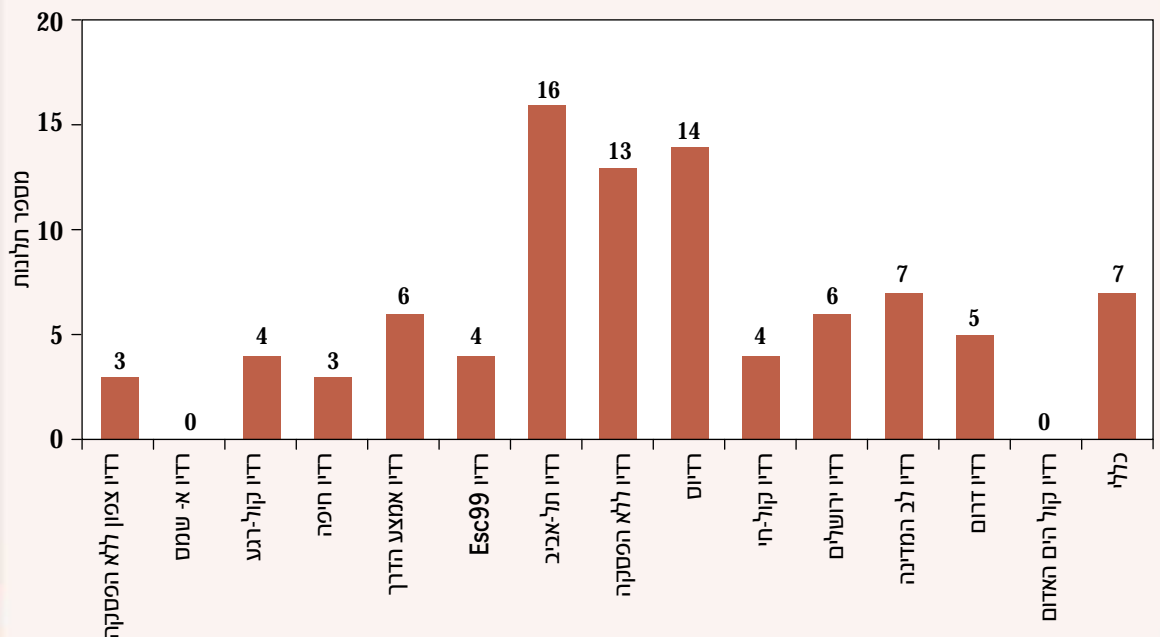
## ניתוח נושאי התלונות:

### הנושאים העיקריים שעלו מתלונות הציבור:

1. **פגיעה ברגשות הציבור** - תלונות על פגיעה ברגשותיהן של קבוצות אוכלוסייה מסוימות בחברה (כגון: ניצולי שואה, נשים, מתנחלים, נושאי דת ועוד).
2. **פגיעה בשם הטוב ובטעם הטוב** - תלונות על התבטאויות שדרנים הפוגעות בשם הטוב של אישי ציבור. כמו כן, התקבלו תלונות על פגיעה בטעם הטוב, כפי שבאו לידי ביטוי בהפרה של תרבות הדיון והשיחה ובאי שמירה על כבודם של המידיינים על-ידי מגישים ומאזינים שעלו לשידור.
3. **אתיקה בפרסומות** - בתחום התלונות על פרסומות בלטו הפניות בנושאי האתיקה השונים, כמו: רמיזות מיניות בוטות, פרסומות בנושאים פוליטיים השנויים במחלוקת ציבורית והטעיה בפרסום.
4. **שידורי תכניות** - בנושא זה הגיעו תלונות שנגעו, בעיקר, לזהותן של התכניות ולהיעדר התאמה בין תכניות משודרות לבין אלה המופיעות בלוחות התכניות של התחנות.

### חלוקת התלונות עפ"י תחנות

בשנה זו, עלה "רדיו תל-אביב" למקום הראשון ברשימת התחנות בעלות מספר התלונות הרב ביותר, כשהוא מקדים במעט את תחנת "רדיוס", שאף לגביה חל גידול בנפח פניות הציבור. לשתי תחנות אלה, מצטרף "רדיו ללא הפסקה", שממשיך לשמור על מספר רב יחסי של תלונות בהשוואה לשאר תחנות הרדיו האזורי, אם כי יש לציין כי גם בתחנה זו חלה, בהשוואה לאשתקד, עלייה בהיקף הפניות שהתקבל בעניין שידוריה. נראה, כי הסיבה נוגעת לאופיין המיוחד של חלק מהתכניות של שלוש התחנות ולסגנון המאפיין את לשון שדריהן.



## תלונות ציבור

### תלונות בענייני תכניות

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>פגיעה ברגשות הציבור</b>	רדיו 99* Esc	החדרת אלמנטים דתיים, שאינם במקומם, בשעשועונים ובמשחקי רדיו בתכנית בהגשת יורם וואזנה.	הפונה לא ציין את מועדי השידור המדויקים של התכנית, למרות בקשות חוזרות ונשנות של הרשות. לפיכך לא ניתן היה לטפל בתלונה.	לא נדרש.
	רדיו ללא הפסקה	שלוש תלונות שונות על השוואה שערך מגיש התכנית "סגל עצבני" בין מאזינה להיטר, באופן שפוגע ברגשותיה וברגשות ציבור ניצולי השואה.	השוואת המגיש לא הייתה במקומה, בעיקר בשל רגישות נושא השואה וייחודיותו. אף על פי שהרשות הסכימה עם התחנה, כי המאזינה תקפה את המגיש בצורה משולחת רסן, עדיין מצופה ממגיש לא לרדת לרמת התבטאויות של מאזינים קיצוניים.	לאור פניית הרשות קיימה התחנה שיחת בירור עם המגיש, והדריכה להימנע ממקרים דומים.
	רדיו תל-אביב*	שלוש תלונות שונות על התבטאויות מגישי "תכנית הערב" בשיחה עם פקידה ב"בית אנה פרנק" שבהולד, באופן שאינו הולם את דמותה של אנה פרנק ואת נושא השואה בכלל.	התנהלות השיחה של המגישים הייתה בבחינת חריגה מכל נורמות אתיות, תרבותיות ורמיסת רגשות של חלקים רחבים מהציבור בחברה, כפרט לאור רגישותו של נושא השואה. בשל ההיסטוריה של התבטאויות חמורות של צמד השדרנים בשנה זו, ועקב ריבוי התלונות המגיעות בעניינם, טופל הנושא בהליך הפרות.	א. התחנה נקנסה. ב. הרשות אסרה על התחנה לשדר את התכנית עד אשר תציג התחנה לרשות את מנגנוני הפיקוח והבקרה למניעת הפרות בתכנית זו.
	רדיו תל-אביב*	התבדחות מגישי "תכנית הבוקר" על חשבונם של חללי צה"ל, תוך פגיעה ברגשות המשפחות השכולות.	הרשות קיבלה את עמדת התחנה, כי בשימוש בדוגמא על חללי צה"ל השדרנים כלל לא התכוונו לפגוע בזכרם ובפועלם.	הרשות הסבה את תשומת לב התחנה לנקוט משנה זהירות בהעלאת נושאים רגישים, כשכול, בעיסוק בז'אנר הסאטירי.
	רדיו תל-אביב*	ריאיון בשידור עם בתו הקטינה של נעם פדרמן בשיחה טלפונית שנערכה ב"תכנית הערב" בהגשת שי ודרור.	בשיחה זו היה משום ניצול ציני של גיל הילדה, במיוחד משום שהשדרנים היו מודעים מלכתחילה לעובדה כי מדובר בקטינה.	בשל הפקת הלקחים של התחנה - התנצלות השדרנים בשידור על המקרה ובו בזמן הצהרת מנכ"לית התחנה על השעיית צמד השדרנים בעתיד אם תמצא אותם הרשות מפרים את כללי האתיקה - החליטה הרשות שלא לפתוח בהליך הפרות. נעם פדרמן הגיש תביעה לבית המשפט. ראה הרחבה בפרק הלשכה המשפטית.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
פגיעה ברגשות הציבור (המשך)	רדיו לב המדינה	בדיחה שסיפר מגיש התכנית "אהבנו" אודות אונס, באופן הפוגע בציבור נפגעות תקיפה מינית.	גם בכוחן של בדיחות לפגוע ברגשות הציבור, בעיקר כאשר מדובר בזילות האישה. בדיחות בשידור אינן חסונות מפני עמידה בכללי אתיקה.	טופל בהליך הפרות. השדרן התנצל בתכניתו על התבטאותו בשידור.
	רדיו לב המדינה*	התבטאויות מקוממות מפי מגיש התכנית "אהבנו", הפוגעות ברגשות הציבור החרדי והדתי לאומי.	מהאזנה לשידור השתמע, כי בדברי המגיש בעניין הדת הייתה ביקורת אישית, שאף סויגה על ידו בדרך המקובלת בתכנית מסוג זה, בנושא שהוא חלק משיח הקיים בחברה הישראלית. אלא, שכוחה של הביקורת היה יפה עד אשר השמיע המגיש את התבטאותו המיותרת כלפי ציבור הימין, שחצתה בהכללתה את גבול הטעם הטוב.	הרשות קבעה, כי מדובר בהפרה וקנסה את התחנה בנטילת דקות פרסום.
	רדיו לב המדינה*	פגיעה בציבור מחנה השמאל בעקבות התבטאויות מגיש התכנית "אהבנו".	בבדיקת הרשות לא אותר הקטע שהליו עליו הפונה. כיוון שהמתלונן לא השיב לפניית חוזרות ונשנות של לשכת הנציב כאשר למועד המדויק, לא ניתן היה לטפל בתלונה.	לא נדרש.
פגיעה בשם הטוב ובטעם הטוב	רדיו לב המדינה*	התייחסות שאינה הולמת של מגיש התכנית "אהבנו" כלפי ציבור המתנחלים, תוך שימוש בכוח הרדיו להבעת דעות שליליות נגד אוכלוסייה זו.	מההאזנה לשידור עולה, כי ההתבטאות שיקפה את דעתו האישית של השדרן. למרות זכותו של השדרן לעשות כן, בפרט כשמדובר בתכנית אישית, הרי שניכר כי המגיש עשה זאת כדי לפגוע באוכלוסייה זו ולהשמיץ אותה.	הרשות התרחה בתחנה מפני הישנות המקרה.
	תחנות הרדיו האזורי*	שידור שירים לועזיים ביום השואה, באופן שאינו הולם את מעמד היום.	בימי אבל וזיכרון רשמיים הזכיינים אינם חייבים להשמיע רק שירים עבריים, אולם קיימת דרישה מהם להתאים את תוכן השידורים לאופי זמן השידור, וכך עשו הזכיינים.	לא נדרש.
	רדיו חיפה*	שידור תכנים מיניים שאינם ראויים לשעת שידור התכנית "עקום בבוקר".	נמצא, כי דברי המגיש חרגו מגבולות הטעם הטוב ותכניהם לא היו ראויים לשעות השידור.	התחנה נקנסה בנטילת זמן פרסום ובהשעיית היתר הניוד.
	רדיו חיפה*	התבדחות מגישי התכנית "עקום בבוקר" על מידת ההגנה של שכפ"ץ קרמי על קצין שנהרג יום קודם לשידור.	מדובר בתכנית אקטואליה סאטירית, שמטרתה להתייחס לאירועים שונים מנקודת מבט שונה ואף ביקורתית. במקרה זה הסאטירה לא כוונה לאופן מותו של קצין צה"ל, אלא, לנושא אמצעי המיגון הבעייתיים של הצבא שהוצגו בתכנית. ייתכן, כי הפגיעה שחש המתלונן נבעה ממועד השידור הסמוך לאסון המדובר, אולם אין בזאת כדי להצדיק את הגבלת זי'אנר הסאטירה מעל גלי האתר.	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>פגיעה בשם הטוב ובטעם הטוב</b> (המשך)	רדיוס*	שתי תלונות שונות על התנהגות בוטה ומעליבה של מגיש התכנית <b>"פלאטו בלי חשבון"</b> כלפי מרואיינים שהעלה לשידור במספר תכניות.	אכן השדר קטע תכופות את דברי המרואיינים, בלי לאפשר להם לסיים את דבריהם, טון דיבורו היה תוקפני וצעקני, ועשה שימוש בהכללות חסרות ביסוס. מגיש יכול לבקר מהלך מדיני או השקפות פוליטיות בשידור, אך לא לתקוף אישית אנשים בגלל דעותיהם, מה גם שהזמין אותם מראש להתראיין. אף בהתנהלות השדרן השני, שניסה למתן את ההתבטאויות, לא היה די כדי לשנות את תחושת הפגיעה והטעם הרע שנוצרו בשידור. התחנה לא השכילה להפיק לקחים מהדברות עם הרשות ומהתראותיה בעבר בגין אירועים דומים בתכנית.	טופל בהליך הפרות: א. מגיש התכנית הושעה מהגשת שתי תכניות ברצף. ב. על המגיש היה להתנצל בשידור. ג. בתקופת ההשעיה, נדרשה התחנה לקיים הליך של הפקת לקחים ולהודיע לרשות את תוצאותיו.
רדיו ללא הפסקה	השתלחות מגיש התוכנית <b>"זהבי עצבני"</b> בחבר כנסת ממפלגת ש"ס במונולוג שלו בתכנית.	מדובר בהשתלחות בוטה ומשולחת רסן אפילו נגד אישיות ציבורית האמורה להיות נתונה לביקורת ציבורית. מה גם, שלאחר מכתבי הרשות לתחנה בנושא, המשיך השדר בניבולי פה כלפי חבר הכנסת. לדעת הרשות, אין לגרוע מחובתו הציבורית והמקצועית של כל עיתונאי להעלות לדיון סוגיות המצויות על סדר היום ואף לבקר את פעילותם של אנשי ציבור. אלא שיש להבטיח כי הדבר ייעשה באופן מקצועי ותוך שמירה על אתיקה עיתונאית ראויה ומתן זכות תגובה.	טופל בהליך הפרות: א. מגיש התכנית הושעה לשבוע ימים. ב. התחנה נקנסה בנטילת זמן פרסום. ג. התחנה אפשרה לחבר הכנסת להגיב בשידור לפרשה.	
רדיו ללא הפסקה*	שידור שיר ובו קללות וגסויות בתכנית <b>"סגל עצבני"</b> .	במקרה זה נשקל האיזון הנדרש בין חופש היצירה לבין הפגיעה ברגשות הציבור. הנטייה היא, כי פגיעה בחופש היצירה מוצדקת רק במקרים של פגיעה קיצונית בנורמות הציבוריות וברגשות הציבור. בהשמעת השיר המדובר לא הייתה כל פגיעה באדם מסוים או בקבוצת אנשים מסוימת.	לא נדרש.	
רדיו ללא הפסקה*	השתלחות מאזינים בשר אוצר מכהן והאשמתו בגניבת מתנות ובהעלמתן בתכנית <b>"הבמה המרכזית"</b> .	ההתבטאויות היו בלשון הראויה לשידור ושיקפו ביקורת המכוונת כלפי איש ציבור. השדר השכיל לשמור על עיקרון האיזון בשידור, על ידי הצגת קשת רחבה של דעות על השר, דבר המחدد את הרושם שאין מדובר בהסתה. עם זאת, יתכן שאמיתותם של המקרים שיוחסו לשר לא הייתה חד משמעית, לכן הפנייה נמצאה מוצדקת.	הרשות חיידה בפני תחנה את החשיבות בנקיטת זהירות ורגישות ראויות, בשידור פרטים והתבטאויות אודות פרשיות שנכונות אינה חד משמעית.	

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
פגיעה בשם הטוב ובטעם הטוב (המשך)	רדיו תל-אביב	תלונה של עיריית באר-שבע על התבטאויות צמד השדרנים שי זדרור בגנות העיר ותושביה.	הרשות רואה את דברי המגישים אודות העיר באר שבע ותושביה, גם הכללות מיותרות וחסרות טעם. גם בהתנצלות היזומה של התחנה לפני עיריית ב"ש וב"התנצלות" המגישים בשידור, לא היה די כדי לשנות את ההתרשמות מאופיו של האייטם, ואפילו אף לחדד את פגיעתו.	עקב הצעדים שנקטה התחנה בשל התלונה, הסתפקה הרשות בהתראה.
	רדיו תל-אביב*	השתלחות צמד שדרני "תכנית הבוקר" באשת שר אוצר מכהן, בין היתר, באמצעות העלאת מאזין שהשמיץ אותה בשידור.	הרשות מצאה את התלונה קנטרנית.	פרטי התלונה הועברו לתחנה.
הוגנות ויחס למאזין	רדיו תל-אביב	מסע השמצות ממושך של שני מגישי "תכנית הערב" נגד שדרן "רדיו לב המדינה" ובו כינויי גנאי, באופן הפוגע בשמו הטוב ובמוניטין שהוא זוכה לו.	<b>לעניין הטענה על מסע השמצות -</b> שמו של השדרן אוזכר רק בתכנית אחת משלושת המועדים שנטענו. לא נראה, כי מדובר ב"ציד מכשפות" על ידי המגישים. <b>לעניין ההתבטאויות -</b> הדברים נאמרו כחלק מביקורת נקודתית ומותרת על שדרן, אשר אישיותו ואופן התנהלותו עשויים להיות שנויים במחלוקת.	לא נדרש.
	תחנות הרדיו האזורי	מסע השמצות ממושך של שני מגישי "תכנית הערב" נגד שדרן "רדיו לב המדינה" ובו כינויי גנאי, באופן הפוגע בשמו הטוב ובמוניטין שהוא זוכה לו.	מראיין התבטא בשידור בדרך שאינה ראויה וללא כל התערבות של המגיש. התברר, כי התלונה הייתה מכוונת לשידור שהושמע ברשת ב' של קול-ישראל ולא בתחנות הרדיו האזורי.	לא נדרש.
הוגנות ויחס למאזין	רדיו צפון-לא הפסקה*	המתלונן הועלה לשידור בתכנית בהגשת רות שפר ללא ידיעתו והוטחו בו העלכות בגין דברי ביקורת, שהשמיע במסרונים (S.M.S), כלפי הקהילה ההומו-לסבית.	אף שהמסרונים (S.M.S) כללו גם התגריות בוטות ואף שהמתלונן, משהועלה לשידור ומשהבין זאת, בחר להמשיך לקיים את השיחה הטלפונית ולא לסיימה, מצאה הרשות טעם לפגם באופן ההתייחסות של השדרנית כלפיו. שכן, כוחו והשפעתו של שדרן רדיו, בעצם השימוש במיקרופון, גובר על דעות והשקפות שמובעות על ידי מאזין זה או אחר.	התחנה נדרשה לנהוג במשנה זהירות באופן העלאת מאזינים לשידור.
	רדיו קול-רגע*	התניה בקבלת פרס בעקבות זכיית מאזינה בתכנית "שעה יפה", בהגעה של הזוכה למשרדי התחנה, בלי שהדבר נאמר מראש על ידי התחנה בשידור.	בסופו של דבר נשלח הפרס בתוך 30 יום לזוכה לשביעות רצונה. כן התברר, שהתחנה 'נשענה' על תקנון פרסים קיים. וכן, התחנה התחייבה לפרסם הודעות תכופות יותר בעניין אופן קבלת פרסים.	לאור פעולות התחנה בעקבות התלונה, לא נדרש טיפול הרשות.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי ציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
הוגנות ויחס למאזין (המשך)	רדיוס*	טעות בשיפוט בדבר זוכה בשעשועון רדיו יומי בתכנית "MTV NEW".	מהאזנה לתכנית לא ניתן היה לקבוע האם התלונה מוצדקת, היינו מי מהמשתתפים ענה נכון לשאלה המכרעת. הרשות המליצה לפונה להיעזר בטכנאי-קול לשם פענוח השידור, ואם יצליח להוכיח את צדקתו, היא תשוב לבחון את התלונה.	לא נדרש.
	רדיו ללא הפסקה*	אי משלוח פרס למאזין שזכה בשעשועון רדיו בתכנית "דידי לוקאלי".	מאז הזכייה ועד התלונה חלפה כשנה. על פי כללי הרשות השנייה, הזמן שבו ניתן לטפל בתלונה הוא עד 90 יום ממועד שידור התכנית. עם זאת, זמן סביר למשלוח פרס לזוכה הוא 30 ימים ממועד הזכייה.	הרשות הנחתה את התחנות באשר לזמן הסביר למשלוח פרסים (30 יום).
אחריות ציבורית	רדיו קול-חי*	צנזור אחת מכתבות מהדורת החדשות המרכזית של ערוץ 10 שעסקה בפרשת אונס בצה"ל, ושיבוץ מוסיקה במקומה.	בין התחנה לחברת החדשות של ערוץ 10 נחתם הסכם, בידיעת הרשות, המעגן את התאמת תוכני מהדורות החדשות לאופיו של "רדיו קול-חי": תחנה דתית הפונה לקהל יעד של שומרי המסורת, אשר אינו מאזין לתחנות רדיו שאינן מקפידות על שפה נקייה ומשדרות נושאים, שלדעתו, הצניעות יפה להם. אין הרשות מתערבת בבחירת הנושאים שלדעת התחנה אינם ראויים לשידור, כל עוד אין הדבר פוגע בתנאי הזיכיון שניתן לתחנה.	לא נדרש.
	רדיו ירושלים	חוסר היענות התחנה לבקשות חוזרות ונשנות של המתלונן להשתתף בתכנית ספורט המשודרת בתחנה.	במהלך הטיפול בתלונה הודיע עורך דינו של הפונה, כי הוא מבקש להפסיק את הטיפול בתלונה, כיוון שמרשו החליט לבטלה.	לא נדרש.
	רדיו אמצע הדרך*	מסירת נתוני סקר שנערך בעבור התחנה, ללא ציון מקורו.	מזוהר היה במשאל ולא בסקר. לכן הסכימה הרשות עם התחנה, כי לא היה הכרח לצייין את מקור הנתונים.	לא נדרש.
רדיו תל-אביב*	רדיו תל-אביב*	נטיעת תחושות שאינן נעימות בקרב ציבור המאזינים כתוצאה מדבריהם של מגישי התכנית "גומרים הולכים", בנוגע לציפייה לפיגוע בעקבות חיסולו של מנהיג החמאס לשעבר, השיחי אחמד יאסין.	לדעת הרשות, נעלמה מהמאזין הנימה האירונית לרבות השמעת קולות הצחוק ברקע. הדברים נאמרו כביקורת לאזהרות הרשמיות של גורמי הביטחון שהתפרסמו באותם ימים באמצעי התקשורת. דבר שעלול היה ליצור ציפייה בציבור לפיגוע נקמה.	לא נדרש.
	רדיו דרום	טענות למעורבות פוליטית של עיריית באר-שבע בנייהול התחנה.	כיוון שאין מדובר באירוע שקרה בשידור, לא היה בידי הרשות להכריע בין עמדות כל אחד מהצדדים באשר להשתלשלות העניינים.	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>אחריות ציבורית</b> (המשך)	רדיו ירושלים*	שידור שיר ובו מסרים המעודדים אלימות נגד נשים, רמזים מיניים וביטויים על גוף האישה.	אמנם בשיר נכללו מילים בעלות מסרים אלימים ומיניים נגד נשים, אולם מטרת השיר הייתה לבקר את התופעה. הביקורת נגעה לאוזלת ידה של המשטרה נוכח הפגיעה בנשים והתעלמות הסביבה מכך.	לא נדרש.
	רדיו ללא הפסקה*	התחנה לא העבירה למתלונן הקלטה של אייטם מהתכנית "דידי לוקאלי", בטענה שהתכנית המבוקשת אינה מצויה ברשותה.	כל זכויות השידור, לרבות תיעוד שלו, הן בידי התחנה המשדרת והיא רשאית לעשות בהן כרצונה, כל עוד היא עומדת בהוראות החוק והזיכיון. על כן, תחנה גם רשאית שלא להעביר קלטת תיעוד שידור לפונה, אלא אם כן חויבה לעשות כן על-ידי גורם מוסמך (כגון: בית-משפט). הרשות המליצה לפני המתלונן לשוב ולפנות ישירות לתחנה.	לא נדרש.
<b>עיסוק חריג במין</b>	רדיוס*	פרסום מסיבה בתכנית "מנהרת הזמן", ובו תכנים מיניים שאינם ראויים למאזינים ילדים.	מהאזכור המיני לא השתמעה ארוטיקה, או בוטות כלשהי. יתר על כן, מדובר, אם בכלל, באמירה בודדת.	הרשות הזכירה לתחנה להמשיך ולנקוט משנה זהירות בהתבטאויות שאינן מתאימות לשעת שידור התכנית.
	רדיו Esc99*	בקשת מגיש התכנית לשלוח לתחנה מסרון (S.M.S) המכיל תכנים מיניים בוטים ולא חינכיים, אשר אינם מתאימים לקהל היעד של התחנה.	הבקשה למשלוח המסרון (S.M.S) נעשתה במסגרת שעשועון רדיו. תוכן ההודעה הוא סלנג הנושא רמיזה מינית. הרשות סברה, כי אין הצדקה לשימוש בכיטוי זה, גם לא תחת מטריית רובד לשוני זה. בעיקר, בשל אופיה המוסיקלי של התכנית וקהל היעד שלה, בני הנוער. התחנה, מיוזמתה, טיפלה בנושא ובין היתר פיטרה את השדרן.	לא נדרש.
	רדיו תל-אביב	תכנים מיניים שאינם הולמים את שעות שידור התכנית "תכנית הבוקר".	מהאזנה מדגמית למספר תכניות עולה, כי אכן במספר מקרים השדרנים כללו בשיחותיהם התבטאויות בלשון שאינה ראויה, על אחת כמה וכמה אינה מתאימה להאזנה בשעות הבוקר.	הרשות התרתה בתחנה מפני הישנות המקרה והנחתה אותה להפיק לקחים מכך.
	תחנות הרדיו האזורי	בקשה להפסיק את מדיניות תחנות הרדיו האזורי לעסוק בנושאים הקשורים במין מהשעה 21:00 בערב.	מדיניות הפיקוח והבקרה של הרשות השנייה נעשית רובה, כמעט ככולה, על-פי תלונות מפורטות המתקבלות ברשות. בפנייה לא נמצאו הפניות לתכנים מסוימים ומועדי שידורם, אלא התייחסות כללית בלבד. על כן, הרשות לא ראתה מקום להמשיך טיפול בפנייה.	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציגי תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>זכות התגובה</b>	רדיו קול-רגע*	שתי תלונות שונות על אי מתן זכות התגובה למאזין, שדרן לשעבר, שהועסק בתחנה ופוטר, אשר הושמץ בתכנית "מדברים ברדיו", בעקבות דברים שאמר על מנהל התחנה, מגיש התכנית.	מאחר שהפונה הודיע, כי ייתכן שיפעל גם בהליכים משפטיים, השהתה הרשות את טיפולה, עד להודעת המתלונן באיזה הליך הוא בוחר. המתלונן לא חזר לרשות.	לא נדרש.
	רדיו תל-אביב	השתלחות זוג מגישי "תכנית הבוקר" ברשות השידור, בלי שניתנה לגוף זה אפשרות להגיב על כך בשידור.	הרשות קיבלה את עמדת התחנה, שלפיה התייחסותם של המגישים שיקפה ביקורת לגיטימית שכוונה לגוף עצמו בלבד, על עלויות קיומו. גם אם הייתה השתלחות מצד המגישים, הרי שהייתה שולית ביחס לאייטם כולו שעניינו ביקורת על התנהלות הגוף הציבורי הממומן מכספי ציבור.	לא נדרש.
	רדיו קול-חי	השמצות כלפי שר הרווחה בתכנית "כותרות", בלי שניתנה לו זכות התגובה בשידור.	ביקורת בתכנית אירוח מסוג זה היא דבר מקובל, במיוחד שהיא כוונה כלפי משרה ממשלתית - ציבורית האמור להיות נתון לביקורת ציבורית. עם זאת, בהשמעת ההתבטאויות כגון "זכרו לדיראון" והסקת מסקנות על אופיו העוין של השר, היו משום פגיעה הפורצת את גבולות הביקורת הסבירה. המגישה, לא זו בלבד שלא שמרה על איכות השידור אלא אף עודדה ביקורת כזו. הפגיעה שנוצרה בשידור מתעצמת, בכך שלא ניתנה לשר זכות התגובה, בעיקר נוכח העלאה לשידור של דעה נוספת המתנגדת להתנהלות השר ובכך שהאייטם נמשך זמן רב. התחנה שלחה ביוזמתה מכתב התנצלות לשר לאחר פנייתה הראשונה של הרשות אליה.	הרשות הנחתה את התחנה לתת לשר זמן שידור סביר למסור את גרסתו לפרשה, וכך נעשה.
<b>פגיעה בפרטיות</b>	רדיו תל-אביב	אזכור שמה הפרטי של שחקנית ב"תכנית הערב", הקשורה בפרשה שהתפרסמה בציבור למרות שהוצא צו איסור פרסום.	התחנה טענה כי לא קיבלה העתק מצו איסור הפרסום. מהאזנה לשידור עולה, כי המגישים ידעו שהתפרסם צו כזה. לפיכך היה עליהם ועל התחנה לדאוג להשגתו וללמוד את תוכנו. משלא נעשה כן, היה על השדרים לנהוג משנה זהירות בהתייחסותם לאייטם האמור.	התחנה נקנסה בנטילת זמן פרסום.
<b>הסתה</b>	רדיוס*	שתי תלונות שונות על ביטויי הסתה של מגיש התכנית "פלאטו בלי חשבון" נגד מחנה השמאל בישראל.	הדברים שנאמרו היו בתגובה לדבריו של מאזין שעלה לתכנית, והוצגו במפורש על ידי השדר כציטוט של הצהרות ארגוני טרור שכבר הושמעו בנושא, ולא את דעתו האישית. עם זאת, הרשות מצאה דופי במספר התבטאויות שלו בשידור כלפי מראייניו.	בעקבות פנייתה של הרשות בנושא, הזהיר מנהל התחנה את המגיש לבל יישנה מקרה דומה בעתיד.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

## תלונות בענייני פרסומות

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>אתיקה בפרסומות</b>	רדיו צפון ללא הפסקה*	רמזים מיניים בוטים בפרסומת לקו היכרויות "קליק", שאינם הולמים את שעות השידור.	בתשדיר רמזים למפגשי היכרויות למטרת קיום יחסי מין בדרכים שונות. בכך התשדיר אינו מתאים לקהל המאזינים, ובמיוחד לילדים ובני הנוער, שהם חלק לא מבוטל מקהל היעד של התחנה, בפרט בשעות היום. הנושא טופל בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת דקות פרסום.
	רדיו חיפה ורדיו דרום	שתי תלונות על שידור פרסומת בנושא הפרטת נמלי הים מטעם משרד האוצר - נושא פוליטי השנוי במחלוקת.	מאחר שחל איסור בכללי הרשות השנייה על שידור פרסומות בנושאים מסוג זה, הנחתה הרשות את התחנות להסיר את התשדיר משידור.	הפרסומת הוסרה משידור.
	רדיוס	תכנים מיניים, שאינם הולמים את שעות השידור, בפרסומת לחזיות במידות גדולות של חברת "Women Only".	כתשדיר פרסומת לחזיות במידות גדולות, הנושא, מטבעו, עשוי להעלות קונוטציה מינית. אלא, שהנוסח שמר על לשון נקייה. לאור זאת, הוחלט שאין מקום לפסול את התשדיר.	לא נדרש.
	רדיוס*	קידום מסחרי של מסיבה בחסות התחנה ובה תכנים מיניים הולמים את שעות השידור התכנית "מנהרת הזמן", והכול מחוץ למקבץ הפרסומות.	התכנית אכן כללה שלוש חריגות מכללי הרשות השנייה. לפיכך טופל הנושא בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת זמן פרסום.
	Esc99*	טענה להיעדר אמת בפרסום ולרמזים מיניים שאינם הולמים את שעות השידור, בפרסומת לקו היכרויות סלולרי "pick up line", הפונה לקהילה ההומוסקסואלית.	<b>בעניין תוכן התשדיר</b> - התשדיר, על שני נוסחיו, שומר על לשון נקייה ועל כן אינו עומד בניגוד לכללים. בכל מקרה, התחנה הודיעה על הזנת מועדי שיבוץ הפרסומת לשעות הלילה, ובכך גילתה רגישות ראויה לנושא. <b>בעניין הטענה לאמת בפרסום</b> - שני הנוסחים ציינו במפורש את שם שירות ההיכרויות, מהותו ואופיו וכן מספרו הסלולרי, באופן שסיפק את המידע הראוי אודות "המוצר" ומנע כל אפשרות להטעיה או "סילוף", כדברי הפונה.	לא נדרש.
	רדיו ללא הפסקה ורדיוס	לעג והתקפות אישיות נגד שר אוצר מכהן, בתשדיר פרסומת המוחה על החלטת הקבינט החברתי-כלכלי לא להפריט את <b>בנק מרכנתיל</b> .	התשדיר, שמביע עמדה על דברי שר האוצר בנושא מכירת הבנק, עומד בניגוד לכללי הרשות בנושא פרסומות בנושאים השנויים במחלוקת פוליטית, חברתית, ציבורית או כלכלית.	הרשות הנחתה את כל תחנות הרדיו האזורי להסיר את התשדיר משידור.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>אתיקה בפרסומות</b> (המשך)	רדיו ללא הפסקה*	שידור פרסומת לחברת <b>"ביטוח ישיר"</b> בהשתתפותו של אראל סגל, שדן רדיו ללא הפסקה, באופן שנשמע כקדימון לתכניתו <b>"סגל עצבני"</b> המשודרת בתחנה.	מאחר שלא הופיעו בתשדיר מאפיינים המתאימים לקדימון, ומאחר שהתחנה הבהירה, כי התשדיר שובץ במקבץ פרסומות, התלונה נמצאה בלתי מוצדקת.	לא נדרש.
	רדיו תל-אביב*	טענה לביטויי גזענות בפרסומת לחברה הסלולרית <b>"סלקום"</b> .	הסתמכותן של פרסומות מסוימות על סטראוטיפים מקובלים, בין אם לצורכי שכנוע והשפעה ובין אם כחלק מהומור, אינה פסולה, כל עוד הפרסומת משודרת בשפה הראויה לשידור ואין בה מסרים פוגעים. הרשות התרשמה, כי בנוסח התשדיר לא היה משום הפרה של כללי האתיקה, ועל כן מצאה את התלונה בלתי מוצדקת.	לא נדרש.
	רדיו תל-אביב	פרסום מוטעה בהודעת חסות של חברת "AIG" ל <b>"תכנית הבוקר"</b> .	בעקבות התלונה, הורידה התחנה משידור את הודעת החסות. לפיכך לא מצאה הרשות מקום להמשך טיפול בנושא.	החסות הורדה משידור.
	רדיו קול-חי	סירובה של התחנה לשידור פרסומת של אחת מחברות הסלולר, בעקבות חרם צרכני שהטילה קבוצת רבנים על אותה חברה.	כתוצאה מפניית הרשות בנושא, שידרה התחנה את הפרסומות לחברה זו.	הפרסומת שודרה.
	רדיו לב המדינה ורדיוס	שידור פרסומת למשקה אלכוהולי בשעות הבוקר, תוך פגיעה ברגשות הציבור.	בעקבות פניית הרשות לקבל את תגובת התחנה, הצדיק מנכ"ל התחנה את התלונה והחליט להסיר את התשדיר משידור.	הפרסומת הוסרה משידור.
	תחנות הרדיו האזורי	חשש להטעיית המאזינים, העשויים לסבור כי המים המסופקים באמצעות המתקן לטיהור מים של חברת <b>"תמי 4"</b> , הם מים מינרלים.	האמירה <b>"טבעיים ועשירים בכל המינרלים שבטבע"</b> המופיעה בתשדיר עלולה לגרום להטעייה אפשרית, כי מדובר במים מינרלים ולא מים מסוננים ומטוהרים בלבד.	הרשות הנחתה את תחנות הרדיו האזורי להסיר לאלתר את שידור הפרסומת במתכונתה הקיימת.
	תחנות הרדיו האזורי	טענה נגד חברת שפ"א על סירובה לממש חוזה תקציבי בינה לבין חלק מתחנות הרדיו האזורי.	אין הרשות נוהגת להתערב בפעילות עסקית של מי מזכייניה כל עוד לא ברור, כי אכן הייתה הפרה של תנאי הזיכיון מצד התחנה. קל וחומר כאשר מדובר על פעילות צד ג' - חברת שפ"א, הפועלת בשמן של תחנות הרדיו האזורי החפצות בכך. אי-לכך, כל מחלוקת בין הפונה לבין חברת שפ"א צריכה להיות מוסדרת בינם ולבין עצמם, בהליכים האפשריים	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>אתיקה בפרסומות</b> (המשך)	תחנות הרדיו האזורי (המשך)		כנובע מההתקשרות העסקית ביניהם. הרשות הציעה למתלונן לנסות לפתור את הנושא עם שפי"א, ואולי עם בעלי הזיכיון המעורבים בדבר, כדי להגיע להסדר שיתאים לכל הצדדים ולשיעור רצונם. בזמן, הביאה הרשות לידיעת התחנות הנוגעות בדבר את התלונה.	
	תחנות הרדיו האזורי	פרסום מוטעה ומוליך שולל בתחנות הרדיו האזורי של מסע פרסום חברת "מי-עדן".	מבדיקה שערכה הרשות התברר, כי התשדיר הנדון אינו משודר עוד בתחנות האזוריות.	למען הסר ספק, הרשות הסבה את תשומת לב התחנות לכך, כי אם הן יחליטו לשוב ולהעלות את הפרסומת לאוויר, עליהן לקבל את אישור הרשות בטרם ישודר.
	תחנות הרדיו האזורי	חשש להטעיה בפרסומת לביטוח רכב ולביטוח אישי של חברת "אישי ישיר", שנבעה מאי פרסום כל תנאי המבצע.	תלונה דומה בעניין תשדיר זה התקבלה גם בתחום טלוויזיה. לאחר בירורים עם החברה ובהתאם לביסוסים שהתקבלו ברשות, הוחלט להתנות את שידור הפרסומת, כפוף לציון מפורש ומלא של כל התנאים לקבלת ההטבות.	נוסח התשדיר תוקן כנדרש על ידי התחנות המתאימות.
<b>שיבוץ פרסומות</b>	רדיו אמצע הדרך*	"פרסומת אגב" אסורה למרכז המסחרי "יד יצחק" בכפר-סבא בריאיון בתכנית "הדקה ה-90".	לא זו בלבד שאזכור שם המרכז המסחרי היה בעל צביון פרסומי מובהק, אלא שהמגיש חזר על שמו והתייחס לטיבו ולמיקומו הגאוגרפי שלא בתוך מקבץ הפרסומות, היווה "פרסומת אגב". על כן, הוחלט לטפל בנושא בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת דקות פרסום.
	רדיו אמצע הדרך*	"פרסומת אגב" למרכז הקניות "בסט ביי" בקיבוץ גן שמואל, בדיווח של כתב התכנית "הדקה ה-90".	מאחר שדיווחיו של הכתב קידמו את שם בית העסק ואת מוצריו, תוך הדגשת הכדאיות שבהגעה למקום כדי לרכוש מכשירי חשמל, וזאת מחוץ למקבץ הפרסומות, המקרה טופל בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת דקות פרסום.
	רדיוס*	ריבוי לא סביר של פרסומות בשעה.	מבדיקה שערכה הרשות נמצא, כי התחנה חרגה ממכסת הדקות המותרות בשעה, לכן הנושא טופל בהליך הפרות.	התחנה הותרה מפני הישנות המקרה.
	רדיו ללא הפסקה*	פרסומת סמויה אסורה לחיתולי "פמפרס", בריאיון שהתקיים עם מנהל המותג בתכנית "איריס קול".	כבר מראשית הריאיון מדובר היה בשיר הלל לחיתולי 'פמפרס': דברי שבח גורפים שאמרה המגישה בעקבות תרומת חברת 'פמפרס' למבצע ההתרמה; מתן במה רחבה לפרסומה של סדרת החיתולים; בהתבטאויות המגישה בעניין החיתולים. הנושא טופל בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת זמן פרסום.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציגי תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
שיבוץ פרסומות (המשך)	רדיו ללא הפסקה*	שידור "טיזר" (גרין) במקבץ פרסומות הזהה לחלוטין לאות המעבר המסמן מקבץ, באופן העלול לגרום להטעיית המאזינים.	משמעות שילוב "טיזר" במקבצי הפרסומות, היא להזכיר למאזינים את זהות התכנית המשודרת. מהאזנה לשידור עולה, כי הטיזר נבדל בצלילו מזה של אות הכניסה והיציאה ממקבץ הפרסומות, באופן שיצר אבחנה ברורה בין החלק התכניתי לחלק הפרסומי בשידור.	לא נדרש.
	רדיו ללא הפסקה	פרסום סמוי לחברת "ברק 013" ביום שידורים מיוחד לכבודו של יוסי סיאס.	מהאזנה מדגמית, שערכה הרשות לתכניות התחנה ביום זה, התגלו מספר מקרים של אזכורים של חברת "ברק 013" והתייחסות לשירותים שהיא מספקת, שלא בתוך מקבצי הפרסומות. התלונה נמצאה מוצדקת והנושא טפל בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת דקות פרסום.
	רדיו דרום*	קידום מכירות של חנות הרהיטים "בית מארס" בתכנית "דמדומים" על-ידי אחד מכתבי התחנה, שלא בתוך מקבץ הפרסומות.	הנושא טופל בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילת דקות פרסום.
סוגיית לשון	רדיוס ורדיו ירושלים	חריגה בכמות הפרסומות המותרות לשידור בשעה.	מחודש יולי 2004, התירה הרשות השנייה לתחנות הרדיו האזורי להחליט בעצמן על מספר דקות הפרסום לשעה שישדרו, ובלבד שמספר דקות הפרסום ביממה לא יעלה על סך המותר בחוק, היינו 15% מזמן השידור ביממה, שהן 216 דקות.	מדיניותה החדשה של הרשות הובהרה לפינה.
	רדיוס	טעות לשונית בתשדיר פרסומת של חברת "בזק".	התלונה נמצאה מוצדקת.	הרשות הנחתה את התחנה לתקן לאלתר את נוסח התשדיר.
	Esc99	שגיאה לשונית בתשדיר פרסומת של חברת "טלטיב".	התלונה נמצאה מוצדקת.	הרשות הנחתה את התחנה לתקן לאלתר את נוסח התשדיר.
	רדיו לב המדינה*	טעות לשונית בתשדיר פרסומת ל"כוכב החשמל".	התלונה נמצאה מוצדקת.	הרשות הנחתה את התחנה לתקן לאלתר את נוסח התשדיר, במקרה ועודנו משודר.
אמת בפרסום	רדיו תל-אביב*	שיבוץ פרסומת ל"ברק 013", בהשתתפותם של מגישי "תכנית הערב" בשידור התכנית, באופן העלול לטשטש את ההפרדה בין תוכן לפרסום.	אין מניעה לשדר תשדיר פרסומת שבו מופיע קולה של דמות שיש לה תפקיד ראשי או חשוב בתכנית, כל זמן שהתחנה נוהגת בהירות הראויה למנוע את הטעיית המאזינים. מאחר שהפרסומת המדוברת שודרה בתוך מקבץ פרסומות, שזוהה והופרד בבהירות באות מעבר - בכניסה למקבץ וביציאה ממנו - באופן שיצר הפרדה ברורה בין התכנית לבין הפרסומות, נמנעה אפשרות להטעיית המאזינים.	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

## תלונות בענייני שידורים וקליטה

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>שידורי תכניות</b>	רדיו צפון ללא הפסקה*	אי דיוקים במועדי השידור של מבזקי החדשות המקומיות של התחנה.	הרשות קיבלה את עמדת התחנה, כי המבזקים אינם מתוכננים להיות משודרים בדיוק בכל חצי שעה עגולה אלא להיות חלק אינטגרלי מהתכנית.	לא נדרש.
	רדיו קול-רגע ורדיו אמצע הדרך*	קטיעת התכנית בשידורי סינדיקציה שהועברו בין התחנות.	מאחר שלא התקבלו מועדים מדויקים, לא היה בידי הרשות לקבוע מהי רמת הפגיעה/הזלזול במאזין, ככל שזו התקיימה.	הרשות מצאה לנכון לבקש מהתחנות להקפיד הקפדה יתרה על אופן תיאום חיבור וניתוק השידורים בשת"פ ביניהן.
	רדיו אמצע הדרך	קיום שידורים ישירים של התחנה מ"קניון רננים" ברעננה המצוי באזור הזיכיון של רדיו Esc99.	על-פי הכללים, חלה חובה על תחנות הרדיו האזורי לשדר באזור זיכיון בלבד. לאור ממצאי השידור, פתחה הרשות בהליך הפרות.	התחנה נקנסה בנטילה זמן פרסום.
	רדיו אמצע הדרך*	אי שידור תכנית הספורט "הדקה ה-90", בניגוד למופיע כלוח המשדרים של התחנה.	הרשות קיבלה את תגובת התחנה, לפיה התכנית באותה תקופה יצאה ל"פגרת קיץ", והודעה על כך נמסרה למאזינים בשידור.	לא נדרש.
	רדיו ירושלים*	שתי תלונות על קטיעת התכנית "דידי לוקאלי", המועברת בסינדיקציה מ"רדיו ללא הפסקה", לצורך מעבר לפרסומות.	בעקבות הפנייה, נפתרה הבעיה ומקבצי "רדיו ירושלים" חופפים בדיוק לאלה של "רדיו ללא הפסקה".	לא נדרש.
	רדיו דרום	בקשה לעיין בהצעה שהגיש "רדיו דרום" בשנת 1994, למכרז להקמת תחנה באזור הדרום. זאת, לאור הטענה, כי שידורי התחנה, המאופיינים במסחריות יתר, אינם מתאימים לאפיון אזור הזיכיון.	עמדת הרשות: <b>באשר לבקשת העיין במסמכי המכרז</b> - מאז הגשת ההצעה ועד היום עברו למעלה משמונה שנים. בשנות הזיכיון אפשרה הרשות לתחנה, כמו לשאר תחנות הרדיו האזורי, לשנות את לוח שידוריה, כתוצאה מהצרכים הבאים: פילוח התכניות לצורכי קהל היעד; מיצוב עצמי בשוק פלורליסטי; ייעול ביצועיה בשוק התחרותי. <b>בעניין לוח התכניות</b> - לתחנה לוח שידורים מגוון, החל משידורי חדשות וענייני היום, עבור לספורט, מוזיקה ושידורים לטובת הציבור. <b>בעניין מסחריות היתר בשידור</b> - התחנה מסרה, כי בעקבות אירוע, שבו נרשמה לתחנה הפרה על חריגה ממספר דקות פרסום בשעה, היא השכילה להפיק לקחים לעתיד.	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
<b>קליטת השידורים</b>	רדיו תל-אביב	קליטה משובשת של שידורי התחנה באזור רמת-גן.	לדברי התחנה, זה שנים קיימות הפרעות בשידור הנגרמות, בין היתר, ממיקום המשרד ומתחנות רדיו פיראטיות. היא העבירה התרעה על כך מספר פעמים לרשויות המתאימות, ובהן למשטרה ולמשרד התקשורת, האחראי להקצאת התדרים בישראל. הרשות המליצה לפני המתלונן לפנות למשרד התקשורת.	לא נדרש.
	רדיו ירושלים ורדיו קול-חי	הפרעות בקליטת התחנות בשכונת פסגת זאב בירושלים.	לטענת התחנה, מדובר בהפרעות הנגרמות מתחנות זרות ופיראטיות. הגוף המוסמך לטפל בנושאים כגון אלה הוא משרד התקשורת ועל כן הוצעה הרשות למתלונן לפנות אליו.	לא נדרש.
	רדיו דרום	שיבושי קליטת תדרי רדיו בעיר ערד.	מבירור התלונה עולה, כי שיבושי הקליטה נוגעים לתחנות הרדיו הארציות ולא של רדיו דרום, ולפיכך לא היה מקום להמשך טיפול הרשות.	לא נדרש.
	רדיו דרום	אי קליטת רשתות רדיו ישראליות, ובכללם רדיו דרום, באזור ים המלח.	התחנה מסרה, בתגובתה, כי למיטב ידיעתה שידורי רדיו דרום נקלטים היטב בכל אזור ים המלח ממשרד של "בזק" הממוקם בצפון ים המלח. מכל מקום, לאור הפנייה, ביקשה התחנה מחברת "בזק" לערוך בדיקה נוספת של איכות הקליטה באזור.	לא נדרש.

## תלונות בנושאים שונים

נושא	תחנה	פרטי התלונה	עמדת הרשות ומסקנותיה	ביצוע
	רדיוס ורדיו לב המדינה	טענה נגד הרשות השנייה על כך שאפשרה ל"רדיו לב המדינה" לשדר מדי יום 12 שעות בסינדיקציה מ"רדיוס".	הרשות השנייה מאפשרת לתחנות הרדיו האזורי לקיים שיתוף פעולה בשידורים, בין היתר, מהשיקולים הבאים: תכניות העשויות להיות מתאימות לקהל היעד של התחנות, ורצון לאפשר לתחנות לשרוד בתנאי התחרות הקיימים בשוק.	לא נדרש.

\* תלונות שהופנו לתחום רדיו על ידי נציב תלונות הציבור ברשות.

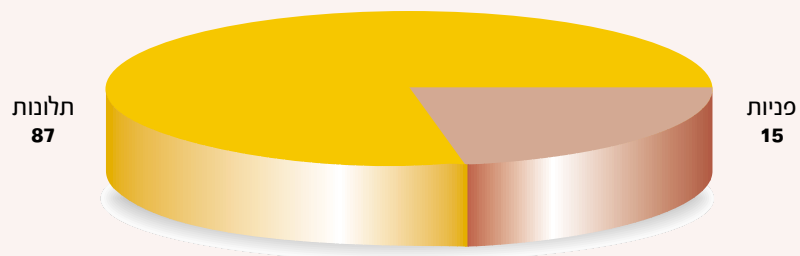
## פניות שהתקבלו ברשות

נושא	תחנה	פרטי התלונה	רקע טיפול ומסקנת הרשות
<b>תכניות</b>	רדיו א-שמש	קבלת הקלטה של ריאיון ששודר בתכנית של התחנה, כחלק מהליך משפטי שניהל הפונה נגד התחנה.	זכויות השידור של התכנית אינן של הרשות השנייה אלא של בעל הזיכיון. הרשות רשאית לדרוש מבעל הזיכיון עותקים משידורו, או לערוך הקלטות בעצמה, לצורכי פיקוח ובקרה בלבד. הרשות הבהירה לפונה, כי באפשרותו לפעול בדרכים אלה: 1. פנייה מחודשת לתחנה בניסיון להשיג דרכה את ההקלטה המבוקשת. 2. פנייה לנציב תלונות הציבור ברשות. 3. פתיחה בהליכים משפטיים להמצאת הקלטת הנדרשת.
	רדיו תל-אביב	כחלק מהליך משפטי שהתנהל נגד צמד המגישים שי ודרור, ביקש הפונה לקבל סיכום של התלונות, שהתקבלו נגד תכניתם של השניים ב"רדיו תל-אביב", ואופן טיפול הרשות בתלונות.	הרשות העבירה לפונה את הנתונים המבוקשים מהשנים 2004-2001.
<b>פרסומות</b>	רדיו דרום	בקשה לאישור קמפיין פרסומי של חברת האוטובוסים "מטרו דן".	מבדיקת התשדיר על שלוש גרסאותיו עולה, כי הוא עוסק בסכסוך עבודה בין נהגי חברת "מטרו דן" לבעליה, אשר בגללו נערכה באותם ימים שביתת הנהגים. ככזה, קבעה הרשות, כי הוא עומד בניגוד לחוק הרשות השנייה האוסר לשדר תשדיר פרסומת מטעם גוף או ארגון העוסק בסכסוכי עבודה, ועל כן לא התירה את שידורו.
	תחנות הרדיו האזורי	כחלק מעריכת מחקר בנושא הפרסום ברדיו האזורי, ביקש הפונה לקבל דוגמאות לתשדירי פרסום שתוקנו, נפסלו או הוסרו משידור לאורך השנים האחרונות על ידי הרשות השנייה.	הרשות סיפקה לפונה את הנתונים המבוקשים.
	תחנות הרדיו האזורי	האם מותר להשתמש בשפות זרות בתשדירי פרסום ברדיו האזורי?	אין חיוב בכללי הרשות, שהתחנות הרדיו האזורי צריכות לשדר את הפרסומות שלהן אך ורק בשפה העברית. עם זאת, מצופה, כי התחנות תשדרנה באותה שפת שידור הנהוגה בהן. אכן במקרים מסוימים, התחנות משדרות פרסומות בשפה שונה משפת השידור הרגילה. כיוון שמדובר במקרים בודדים, הרשות משאירה זאת לשיקול התחנות.
<b>קליטה ושידורים</b>	רדיו דרום	האם רדיו דרום מפיץ את שידורו, בתדר החדש, וממסדר הממוקם מחוץ לאזור הזיכיון של התחנה?	התדר המדובר הוא תדר ניסיוני שאושר לתחנה על-ידי משרד התקשורת, עקב בעיות שיש לה בכיסוי חלק מאזור זיכיונה. לענין המשדרים, מאחר שהפונה לא ציין את מיקומם המדויק, סיימה הרשות את הטיפול במקרה.
		בקשה מנציג המרכז הרפואי "סרוקה" לאישור של קיום יום שידורים מיוחד בעבור המרכז.	נכון ליום קבלת הפנייה, אין הגבלה בחוק הרשות השנייה על מספר ימי התרמה המותרים בשנה בשידור. נראה היה שמדובר באי-הבנה בין הפונה לבין התחנה. על כן, המליצה הרשות לנציג בית החולים לשוב ולהפנות את בקשתו לתחנה.
		בקשה של יו"ר עמותת "הנשרים" לקבלת זיכיון לשידורי רדיו עבור העמותה.	הדרך לקבל זיכיון לשידורי רדיו אזורי היא באמצעות מכרז, שמפרסמת מועצת הרשות השנייה, מפעם לפעם. פרסום מכרז מותנה בזמינות תדרים להפעלת התחנות, כפי שמשרד התקשורת מקצה לזיכיוני הרשות השנייה ועל פי הפנייתה.

נושא	תחנה	פרטי התלונה	רקע טיפול ומסקנת הרשות	
<b>קליטה ושידורים (המשך)</b>			<p>הרשות הודיעה, כי אין בכוונתה לפרסם מכרזים כלליים נוספים לשידורי רדיו אזורי, עקב מחסור בהקצאת תדרים ע"י משרד התקשורת ובשל תיקון חוק הרשות השנייה, המאפשר להאריך את תקופת הזיכיון של התחנות המשדרות לתקופת זיכיון שלישית בת 4 שנים.</p>	
			<p>פנייה מטעם עיריית בת-ים בבקשה להקצות תדר לתחנת רדיו מקומית בעיר, שתפעיל העירייה.</p>	<p>הרשות הבהירה לגורם הפונה, כי נוסף על המחסור בתדרים חדשים שמקצה משרד התקשורת, על פי חוק הרשות השנייה אין עירייה רשאית להקים תחנת רדיו ולהפעילה.</p>
			<p>שתי בקשות לפתיחת תחנת רדיו למוסיקה קלאסית: האחת - אזורית; והאחרת - ארצית.</p>	<p>בשל המחסור בתדרים ומדיניות משרד התקשורת בנושא, לא הייתה, נכון לשנת 2004, כוונה לספק תדרים ייעודיים נוספים.</p>
			<p>בקשה להקים תחנת רדיו אזורי נוספת בשפה הרוסית.</p>	<p>בשנת 2002 החליטה מועצת הרשות השנייה על נחיצות הקמתה של תחנת רדיו בשפה הרוסית שתהיה עצמאית. אולם עקב טענת משרד התקשורת על מחסור בתדרים, לא הייתה בידי הרשות האפשרות לפרסם מכרזים. הרשות השיבה לפונה, כי בימים אלה נדונה הצעה לתיקון חוק הרשות השנייה, כדי לאפשר הקמת ערוצים ייעודיים. הרשות המליצה לפונה לשקול להציג את בקשתו למשרד התקשורת בהליך חקיקה זה.</p>
			<p>בקשה להעלות לשידור תכנית בשפה הסינית באחת מתחנות הרדיו האזורי.</p>	<p>הרשות איננה מתערבת בפעילות התוכנית של התחנות, כל עוד היא עומדת בתנאי הזיכיון. הרשות המליצה לפונה להפנות את בקשתו לאחת מתחנות הרדיו האזורי.</p>
			<p>בקשה לפתיחת תחנת רדיו אזורי נוספת באזור חיפה.</p>	<p>במצב הקיים, אין בכוונת הרשות לפרסם מכרז להקמת תחנת רדיו אזורי נוספת באזור חיפה.</p>
			<p>בקשה לקבל רישיון להקמת רדיו אזורי הפונה לקהל הילדים ובני הנוער.</p>	<p>הרשות איננה בוחנת את נושא הקמת תחנות אזוריות נוספות בין היתר, עקב טענת משרד התקשורת למחסור בתדרים ואפשרות שידורי רדיו דיגיטלי בישראל.</p>

## סיכום נתונים

סה"כ: 102 תלונות ופניות. 87 תלונות ו- 15 פניות.



# סקרי האזנה

בשנת 2004 קיימה הרשות בעזרת חברת "מדגם" סקר האזנה אחד בחודש דצמבר, בהתאמה למועדים שבהם נעשו הסקרים בשנים הקודמות. הסקר הקיף 5,494 נשאלים והוא מייצג את דפוסי ההאזנה בגילאי 10 ומעלה, בימי חול (א-ה). הסקר נערך ב-12 אזורי זיכיון כלליים ובשני אזורים ייעודיים: אזור הצפון לשידורים בשפה הערבית ואזור המרכז לאוכלוסייה הדתית. נוסף לכך, נדגם אזור אשדוד וסביבותיה לדוברי רוסית כמתואר בהמשך. בכל אזור השתתפו בין 350 ל- 600 נשאלים במדגם מייצג של אזור הזיכיון.

ממצאי הסקר מראים, כי הרדיו האזורי ממשיך לשמור על מגמת עלייה. שיעור ההאזנה לכל התחנות האזוריות בגילאי +10 עמד בדצמבר 2004 על 26.6% בהשוואה ל- 25.6% בתקופה המקבילה אשתקד. בקרב גילאי +18 עלה שיעור ההאזנה ל- 27.4% לעומת 26.6% (בהתאמה).

משמעות ממצאים אלה היא, כי ביום חול ממוצע בדצמבר 2004, האזינו לתחנות הרדיו האזורי בשפה העברית ברחבי הארץ כ- 1,108,000 מאזינים בגיל +10 וכ- 930,000 מאזינים בגילאים +18, בהיקף כלל ארצי, המאזינים לאחת או יותר מרשתות הרדיו האזורי לפחות פעם ביום.

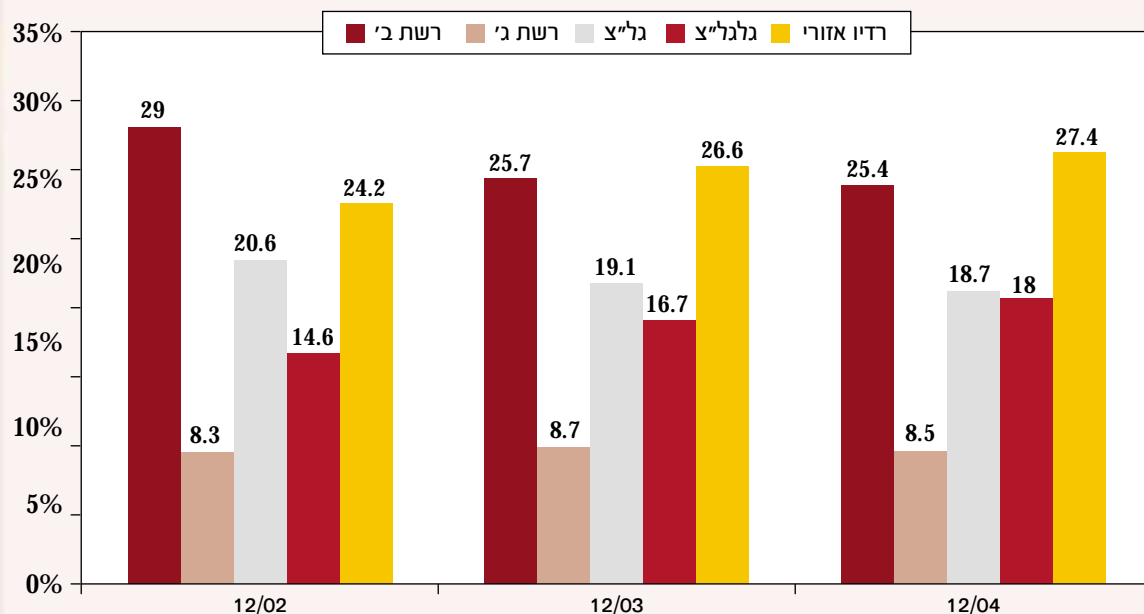
גם השנה כלל הסקר נשאלים בקרב האוכלוסייה דוברת השפה הרוסית באשדוד ובסביבותיה, שכן בין השעות 07:00-19:00 מתפצלים שידורי "FM 91 - לב המדינה" באופן שבתדר FM 89.1 משודרות תכניות בשפה הרוסית. המדגם כלל 353 נשאלים, המייצג אוכלוסייה של כ- 115,000 תושבים בגילאי +10. נתוני הסקר מצביעים על מגמת עלייה מתונה בשיעור המאזינים באזור לשידורים ברוסית: ביום חול ב- 3.4% בקרב גילאי +10 (מ- 24.6% בסקר 2003 ל- 28% בסקר הנוכחי, שהם כ- 32,000 מאזינים) וב- 6.4% בקרב גילאי +18 (מ- 26.9% ל- 33.3%, בהתאמה, דהיינו: כ- 30,000 מאזינים).

החל מיולי 2003, עלתה לאוויר תחנת הרדיו בשפה הערבית - רדיו א-שמס, ונערך סקר האזנה בקרב האוכלוסייה הערבית באזור הזיכיון של התחנה. המדגם הקיף 346 נשאלים, והוא מייצג אוכלוסייה של כ- 534,000 תושבים מהמגזר הערבי בגיל +10 המתגוררים באזור הזיכיון. על פי ממצאי הסקר, שיעור ההאזנה לרדיו א-שמס ביום חול ממוצע עומד על 6.6% בקרב גילאי +10 היינו כ- 35,000 מאזינים; ובקרב גילאי +18: 6.9%, דהיינו כ- 27,000 מאזינים.

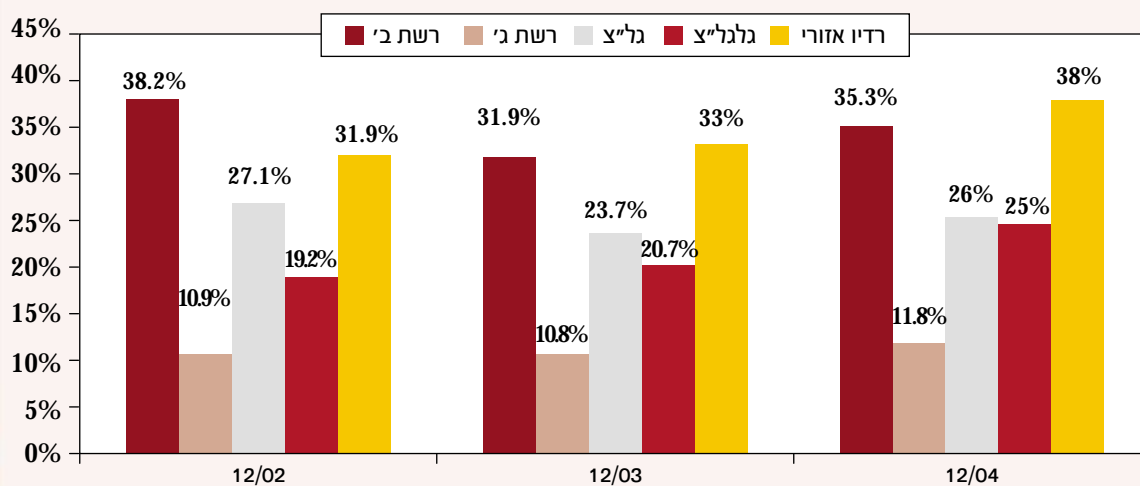
ניתוח עיקר הממצאים על פי השוואת תוצאות הסקר בשנה הנוכחית לתקופה המקבילה בשנים קודמות:

1. הרדיו האזורי מוביל, זו השנה השנייה ברציפות, בטבלת ההאזנה לתחנות הרדיו בישראל, תוך שהוא שומר על **מגמת עלייה במשך שנות שידוריו**.
2. **סה"כ האזנה לתחנת רדיו כלשהי בשנת 2004** – נרשמה ירידה לעומת השנה שעברה. 67% בסקר הנוכחי בקרב גילאי +10, לעומת 76.9% בשנת 2003 (ירידה של 9.9%), ו- 72% בקרב גילאי +18 לעומת - 80.7% בשנת 2003 (ירידה של 8.7%).
3. **הרדיו האזורי שומר על מעמדו כמוביל בקרב הצעירים** במונחים ארציים, הרדיו האזורי הוא המואזן ביותר מכל תחנות הרדיו, בקרב גילאי 10-45 וגם בגילאי 18-45. כך למשל, שיעור ההאזנה לרדיו האזורי גבוה בכ-40% מלתחנת גלגליצ' בקרב גילאי 10-45 ובכ-30% בקרב גילאי 18-45. בהשוואה לגלי צה"ל, שיעור המאזינים לרדיו האזורי גבוה בלמעלה מפי שניים בקרב גילאי 10-45 ובקרב גילאי 18-45.
4. **זכירת שם התחנה המואזנת** – נתון מעניין נוסף מתייחס לשיעור המאזינים, שאינם זוכרים לאיזו תחנה האזינו. עד שנת 2003 וללא שינוי ניכר בסקר הנוכחי, נראתה מגמה ברורה של פיחות בשיעור המאזינים לרדיו, שאינם זוכרים לאיזו תחנה האזינו. בשנת 1998 היה שיעורם 8%, והוא ירד עם השנים לכ- 4% בשנת 2003 וללא שינוי בסקר הנוכחי. יש להעיר, כי הניתוחים שלעיל עוסקים בשיעורי ההאזנה לתחנות האזוריות במונחים ארציים. בתוך שיעורים אלה ייתכנו הבדלים בין התחנות, בהשוואה ביניהן במשך השנים והתקופות (גיזול בהאזנה למספר תחנות וירידה באחרות).

## שיעור האזנה לרשתות הרדיו מכלל האוכלוסיה (ימי חול גילאי +18)

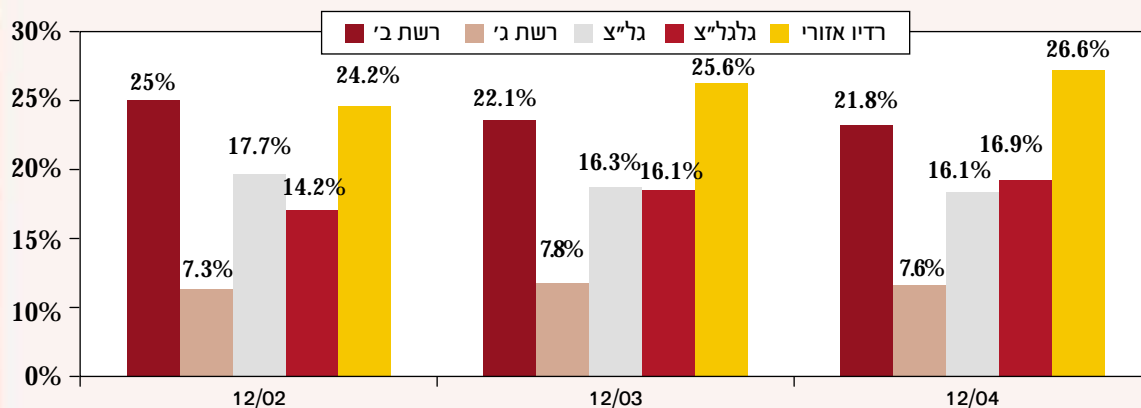


## נתח האזנה לרשתות הרדיו מכלל האוכלוסיה (ימי חול גילאי +18)



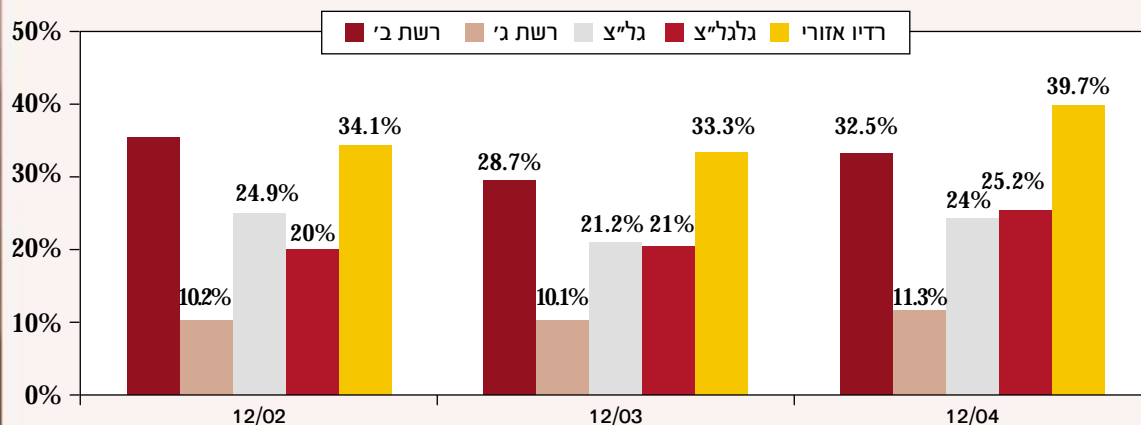
## שיעורי האזנה לרשתות הרדיו מכלל האוכלוסיה

(ימי חול גילאי +10)

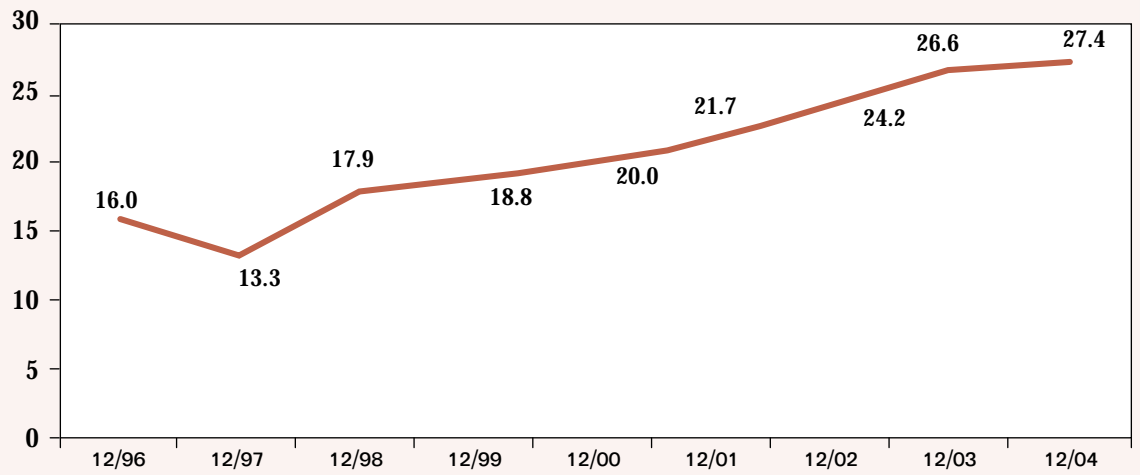


## נתח האזנה לרשתות הרדיו מכלל האוכלוסיה

(ימי חול גילאי +10)



## שיעורי האזנה לרדיו האזורי בשפה העברית (ימי חול גילאי +18)



# טכנולוגיה

מאת: ניסים טל, ראש אגף שידורים ובקרה

## הפעלת שידורי רדיו-דת ומסורת בירושלים:

בשנת 2004 קיבלה תחנת "רדיו קול חי" אישור הפעלה מהרשות והחלה בשידוריה. כזכור, התחנה זכתה במכרז להפעלת שידורי דת ומסורת יהודית - ישראלית באזור המרכז, שנערך בשנת 2003.

## תיעוד שידורי הזכיינים:

מערכת חדשה ומתקדמת לתיעוד שידורים, אחסונם ואחזורם הוכנסה לפעולה במתקני הרשות. לבד מאיכות ההקלטה ויכולת הדחיסה של המידע, יתרונה של מערכת זו, בכך שהמידע (שידורי הזכיינים) מאוחסן על שרת, המאפשר האזנה בזמן אמת לכל ארבע עשרה התחנות, בעמדת העבודה הממוחשבת ללא קלטות. זמינותם של השידורים בעמדות המחשב של העובדים מקלה על עבודת הפיקוח והבקרה ומייעלת אותה.

המערכת מאפשרת עבודה ברשת תקשורת מחשבים עם זכייני הרדיו האזורי והעברת קטעי תיעוד (קבצי קול דחוסים) באמצעות דואר אלקטרוני ברשת האינטרנט.

# כספים

**מאת: יעל בובליק, סמנכ"ל כספים, כלכלה ומינהל**

בשנת 2004 פעלו 14 תחנות רדיו אזוריות.

ב- 1.1.2004 עלתה לאוויר תחנת "רדיו קול חי משדרים באמונה". תחנת רדיו חדשה לציבור הדתי.

ההכנסות של תחנות הרדיו נטו (ע"פ דיווח לתשלום תמלוגים) עלו בשנת 2004 בשיעור של כ- 8% בהשוואה לשנת 2003 והיו בסך של כ- 109 מיליון שקלים. בנטרול הכנסות תחנת רדיו א-שאמס שפעלה בשנת 2003 כחצי שנה בלבד עלו הכנסות תחנות הרדיו האזורי בשיעור של כ- 6%.

מהדוחות הכספיים של תחנות הרדיו ליום 31.12.03 עולה, כי הרווח התפעולי של תחנות הרדיו עלה בכ- 17% בהשוואה לרווח התפעולי בשנת 2002 (כלי להתייחס לרדיו א-שאמס שלא היה קיים ב- 2002).

שלוש תחנות בלבד סיימו את שנת 2003 בהפסד תפעולי.

הרווח התפעולי הממוצע לתחנה עמד על כ- 1.4 מיליון שקלים.

## התפתחות ההכנסות נטו של תחנות הרדיו האזורי

במיליוני ₪ במחירי 12/04

