

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה

י"ב חשון תשע"ט
21 אוקטובר 2018


לכבוד
רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון: מוקדי פניות טלפוניים - שימוע משני

1. ביום 21 במאי 2018 נחתם תיקון לרישיונכם המסדיר, בין היתר, את פעילות המוקד הטלפוני המאויש (להלן: "תיקון הרישיון").
2. ביום 25 ביולי 2018 פורסם ברשומות חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018 אשר במסגרתו גם נקבעו הוראות בנוגע להפעלת מוקד טלפוני מאויש (להלן: "תיקון החוק").
3. בהמשך לתיקון החוק, שוקל משרד התקשורת (להלן: "המשרד") -
 - (א) לתקן את הגדרת "זמן המתנה" שנקבעה בתיקון הרישיון, באופן שזמן ההמתנה יימדד החל מתחילת השיחה ולא מסיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR.
 - (ב) להאריך את זמן ההמתנה הממוצע לקבלת מענה בנושאי משלוח דקות לארבע דקות, וזאת בשל הזמן המושקע בבחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR עד לקבלת מענה בנושאי.
 - (ג) לדחות את מועד כניסת תוקפו של תיקון הרישיון כך שיכנס לתוקף ביום 19 במאי 2019.
4. מצ"ב טיוטת תיקון רישיון.
5. הנכם מוזמנים לשלוח את התייחסותכם לח"מ לכתובת הדוא"ל meirb@moc.gov.il עד לא יאוחר מיום 11.11.2018.

בכבוד רב,



מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה

תפוצה

מר דוד מזרחי, מנכ"ל, בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
מר גיל ספורטס, מנכ"ל, הוט טלקום ש"מ
מר רן גוראון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ
מר ניר שטרן, מנכ"ל, קבוצת סלקום
מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל, קבוצת פרטנר
מר אסף עופר, מנכ"ל, קבוצת הוט מובייל
מר גיל שרון, מנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון, קבוצת גולן טלקום
מר יעקב נדבורני, מנכ"ל, קבוצת אקספון
מר רן אפרתי, מנכ"ל, רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ
מר עזריה סלע, מנכ"ל, טלזר 019 שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ
מר ערן שלו, מנכ"ל, סלקט תקשורת בע"מ
מר עמית כהן, מנכ"ל, פרי טלקום בע"מ
מר מרדכי אלמליח, מנכ"ל, בזק בינלאומי בע"מ
מר אפרים שפורן, מנכ"ל, השקמה אן. גי. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ
מר חיים בן חמו, מנכ"ל, בינת עסקים בע"מ
מר לירון שמעוני, מנכ"ל, לב אנאטל בע"מ
מר נביל עמד, מנכ"ל, 099 פרימו תקשורת
מר ניר גיל, מנכ"ל, איי. טי. סי. נ. ג. בע"מ
מר יריב פאר, מנכ"ל, אינטרנט רימון ישראל 2009 בע"מ
מר רמי נחום, מנכ"ל, טריפל סי מחשוב בע"מ
מר אופיר ורמשטיין, מנכ"ל, קוויק לינק 011 לעסקים בע"מ
מר האני עלמי, מנכ"ל, קולנט תקשורת בע"מ

העתק

מר נתנאל (נת"ל) כהן, המנהל הכללי, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, המשנה למנהל הכללי ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר עופר רז-דרור, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת
מר גיל גפן, מ"מ דובר, משרד התקשורת



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי/מיוחד ל- בע"מ/ש"מ
למתן שירותי

טיוטת תיקון מס' []

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982, שהואצלה לי ויתר סמכויותי על-פי כל דין, ולאחר ששקלתי את טענותיה של ----- (להלן – "-----") אני מתקן בזאת את הרישיון הכללי/המיוחד שהוענק ל----- ביום -----, כדלקמן:

<p>בסעיף 5(א) בהגדרה "זמן המתנה" במקום "הזמן הנמדד מסיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR ועד למענה" יבוא: "הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-IVR ועד למענה אנושי".</p>	<p>1.</p>	<p>תיקון נספח ה'14</p>
<p>בסעיף 5(ג) במקום "שלוש (3) דקות" יבוא: "ארבע (4) דקות".</p>	<p>2.</p>	
<p>בתיקון מס' _____, בסעיף 10 במקום "י"ד באדר ב' התשע"ט (21 במרץ 2019) יבוא "י"ד באייר התשע"ט (19 במאי 2019)".</p>	<p>3.</p>	<p>תחילה</p>

נתנאל (נתי) כהן
המנהל הכללי

התשע"ט _____
(2019 _____)

¹ נספח ה'4 ברישיון רט"ן וברישיון הוט טלקום, נספח ג'4 ברישיון בזק, נספח ג'6 ברישיון אחוד, נספח ד' ברישיון מיוחד למתן שירות גישה לאינטרנט