



מדינת ישראל  
משרד התקשורת

רישיון כללי ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ  
למתן שירותי בזק פנים- ארציים נייחים

תיקון מס' 64

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982, שהואצלה לי ויתר סמכויותיי על-פי כל דין, ולאחר ששקלתי את טענותיה של חברת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן – "בזק") אני מתקן בזאת את הרישיון הכללי שהוענק ל**בזק** ביום 1 במרץ 1994, כדלקמן:

1.	תיקון תוכן העניינים	בתוכן העניינים, אחרי "61ב. שירות תחזוקה של התיול הפנימי" יבוא: "61ג. מוקד פניות טלפוני", אחרי "69. הודעה על ליקוי" יבוא: "69א. שמירת מסמכים והקלטות", אחרי "130. הודעה על ליקוי" יבוא: "130א. שמירת מסמכים והקלטות", ואחרי "נספח ג'1 – גילוי נאות בחשבון הטלפון" יבוא: "נספח ג'4 – מוקד פניות טלפוני".
2.	תיקון סעיף 31	בסעיף 31.1 לאחר "פרטי התקלות" יבוא: ", הצעדים שננקטו לתיקון".
3.	הוספת סעיף 61ג	אחרי סעיף 61ב יבוא: <b>61ג. מוקד פניות טלפוני</b> <b>61.1 החברה תפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייה, הכל כמפורט בנספח ג'4.</b> <b>61.2 מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה, יפעל הצוות האמור לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.</b> <b>61.3 החברה תפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה, כאמור בסעיף 61.2ג, והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 31.</b>



מדינת ישראל  
משרד התקשורת

תיקון סעיף 68	4. אחרי סעיף קטן 68.2(ד) יבוא : (1ד) דו"ח מוקדי פניות טלפוניים כמפורט בסעיפים 8(א) ו-8(ב) בנספח ג' 4; "
הוספת סעיף 69א	אחרי סעיף 69 יבוא : 69א. שמירת מסמכים והקלטות (א) החברה תשמור ברשותה מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות. (ב) החברה תמסור או תעביר למנהל, על פי דרישתו, כל מסמך או הקלטה הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי, וזאת במועד, במתכונת ובאופן שורה המנהל."
תיקון נספח ג'	8. בחלק ג', במקום הכותרת "מרכזות שירות" יבוא "מרכזת שירות 144".
9. בחלק ג' במקום סעיף 1 יבוא :	1. בחלק זה, "מרכזת שירות" – מרכזת שירות מודיעין לבירור מספרי טלפון של מנויים אשר שמם פורסם או שניתן לפרסמו במדריך הטלפון שהחברה מפרסמת ("שירות 144").
הוספת נספח ג' 4	10. אחרי נספח ג' 3 יבוא נספח ג' 4 הרצ"ב.  <b><u>נספח ג' 4 - מוקדי פניות טלפוניים</u></b>  1. <b>איוש מוקד פניות טלפוני</b> (א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי בזק, ובעניין שירות טלפון על פס רחב למנוי הנמצא בחו"ל, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; החברה רשאית שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

<p><b>(ב)</b> מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיה של החברה, שאינן פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש כדלקמן:</p> <p><b>(1)</b> עשר (10) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה;</p> <p><b>(2)</b> חמש (5) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימים - שישי, ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב סוכות, ימי חול המועד סוכות, הושענה רבה, ערב פסח, ימי חול המועד פסח, ערב שביעי של פסח, יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה וערב שבועות.</p>		
<p><b>(ג)</b> החברה רשאית שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור בסעיף קטן (ב), בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן ביום העצמאות וביום הבחירות לכנסת.</p>		
<p><b>2. פרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי פניות טלפוניים</b></p> <p><b>(א)</b> החברה תפרסם את המידע הנוגע לפעילות כל מוקדי הפניות הטלפוניים שלו באופן בולט וברור בכל אחד מאלה:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) הסכם ההתקשרות בין החברה לבין המנוי;</li><li>(2) אתר האינטרנט של החברה;</li><li>(3) כל חשבון שהונפק על ידי החברה;</li><li>(4) מסמך הנשלח מטעמה למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות.</li></ol> <p><b>(ב)</b> המידע שתפרסם החברה כאמור בסעיף קטן (א) יכלול את אלה:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) ימי הפעילות של המוקדים;</li><li>(2) שעות הפעילות של המוקדים;</li><li>(3) מספרי הטלפון של המוקדים.</li></ol>		
<p><b>3. גישה למוקד פניות טלפוני</b></p>		



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

<p><b>(א)</b> הגישה אל כל מוקד פניות טלפוני תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); החברה תאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני כאמור מכל רשת פנים-ארצית.</p> <p><b>(ב)</b> החברה רשאית לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים<sup>1</sup>.</p> <p><b>(ג)</b> החברה תאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל, להתקשר ללא תשלום אל מוקד פניות טלפוני, כמפורט בסעיף קטן 1(א), לקבלת פניות בנושא "שירות טלפון על פס רחב".</p>	
<b>4. ניתוב שיחה במוקד פניות טלפוני</b>	
<p><b>(א)</b> עם יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ניתוב השיחות ההידודית המותקנת במוקד הפניות הטלפוני ("מערכת IVR"), תאפשר החברה לפונה לבחור את השפה בה הוא מעוניין לקבל את המענה, ככל שהחברה מספקת שירות ביותר משפה אחת, את שם השירות המבוקש, וכן יתבקש הפונה להזדהות. סדר ההשמעה במערכת ה-IVR של האפשרות לבחירת שם השירות ושל בקשת ההזדהות יהיה על פי שיקול דעתה של החברה.</p> <p><b>(ב)</b> החברה תתנה מתן מענה בכל שיחה, מכל סוג, בהזדהות במערכת ה-IVR באמצעות הקשת מספר טלפון או מספר זהות בלבד; החברה רשאית לאפשר לפונה לבצע ניתוב במערכת ה-IVR ולקבל מענה בכל שיחה, מכל סוג, גם מבלי שיקיש מספר טלפון או מספר זהות, כאמור.</p> <p><b>(ג)</b> לאחר השלמת ביצוע המפורט בס"ק (א) תשמיע החברה לפונה את האפשרויות הבאות, כדלקמן:</p> <p>(1) "למענה אנושי בנושא תיקון תקלה לחץ 1";</p> <p>(2) "למענה אנושי בנושא בירור חשבון, לחץ 2";</p> <p>(3) "למענה אנושי בנושא סיום התקשורת, לחץ 3";</p>	

<sup>1</sup> כגון: מספר מקוצר לשירות, מספר מקוצר לעסקים.



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

<p>(ד) סדר הצגת שלוש האפשרויות לעיל יהיה על פי שיקול דעתה של החברה. החברה רשאית להחליף את השימוש במונח "תיקון תקלה" במונח "תמיכה טכנית".</p> <p>(ה) לאחר בחירת הפונה באפשרות "1" או "2" או "3", כאמור, לא ינותב הפונה לאפשרויות נוספות וימתין לקבלת המענה האנושי על פי בחירת הפונה.</p> <p>(ו) הנושאים שיושמעו במערכת ה-IVR לאחר שלושת הנושאים האמורים, יהיו על פי שיקול דעתה של החברה.</p>	
<p><b>5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני</b></p> <p>(א) בנספח זה -</p> <p><b>"זמן המתנה"</b> - הזמן הנמדד מסיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR ועד למענה;</p> <p><b>"מענה אנושי"</b> - מענה הניתן בידי צוות מיומן ומקצועי בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות.</p> <p>(ב) שיעור השיחות שבהן:</p> <p>(1) הפונה נענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות;</p> <p>(2) הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי לאחר זמן המתנה למענה של למעלה משש (6) דקות;</p> <p>(3) הפונה עבר לשירות השארת הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות, יעמוד בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף קטן זה על 15% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משלושת סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים.</p>	



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

<p><b>(ג)</b> זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על שלוש (3) דקות<sup>2</sup>.</p> <p><b>(ד)</b> החברה תקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה או שזו תזוהה על ידי שמו הפרטי של נציג החברה שקיים את השיחה ושם הצוות שלו שיימסרו לפונה מיד לאחר סיום השיחה או בסיום השיחה, על פי העניין, באחת מהדרכים הבאות:</p> <p>(1) באמצעות דואר אלקטרוני;</p> <p>(2) באמצעות מסרון;</p> <p>(3) באמצעות שיחה מתפרצת – למנויים שחסומים לקבלת מסרונים;</p> <p>(4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.</p>	
<p><b>(ה)</b> בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות סיום התקשורת, אין נציג החברה שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשורת.</p> <p><b>(ו)</b> בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות בירור חשבון, אין נציג החברה שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.</p>	

<sup>2</sup> דוגמה לס"ק (ב)-(ג): בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 960 מתוכן נענו אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 40 האחרות נענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של 1,000 השיחות היה 2.5 דקות. בשבועיים אלה עמדה החברה בהוראות הרישיון בנושא "בירור חשבון" (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 4% (פחות מ-15%); זמן המתנה ממוצע למענה אנושי – 2.5 דקות (פחות מ-3 דקות)).

דוגמה נוספת: בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי בנושא "סיום התקשורת". 750 מתוכן נותקו ע"י הפונה אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 250 האחרות נותקו ע"י הפונה אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי. בשבועיים אלה לא עמדה החברה בהוראות הרישיון בנושא "סיום התקשורת" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%)).



## מדינת ישראל משרד התקשורת

<p>(ז) החברה לא תידרש לעמוד בזמני ההמתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן – "אירוע מיוחד"): :</p> <p>(1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים<sup>3</sup> שגרמו לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים ;</p> <p>(2) הפסקת חשמל משמעותית ;</p> <p>(3) פגעי מזג אוויר שגרמו לחסימה של עורקי תחבורה ראשיים ;</p> <p>(4) פיגוע או אסון המוני ;</p> <p>(5) כל אירוע אחר על פי שיקול דעתו של המנהל.</p>		
<p>(ח) החברה תדווח למנהל בכתב על כל אירוע מיוחד מסוג תקלה ברשת התקשורת שלה, ביום בו אירע, ותפרט את מהות האירוע, מיקומו, מספר המנויים שהושפעו מן התקלה, שעת תחילתו ושעת סיומו ותשמור ברשותה עותק מהדיווח האמור.</p> <p>(ט) ככל שאירע אירוע מיוחד כמפורט בס"ק (ח) תודיע החברה לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.</p> <p>(י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.</p> <p>(יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פנוי ( busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתינים לקבלת מענה לא יפחת מ- 90%.</p>		

<sup>3</sup> פייסבוק, ווטסאפ וכד'.



## מדינת ישראל משרד התקשורת

<p><b>(יב)</b> החברה אינה רשאית לנתק ביוזמתה, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתינים לקבלת מענה.</p>		
<p><b>(יג)</b> במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, תודיע החברה לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, תודיע החברה לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן תודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.</p>		
<p><b>6. הקלטת ותיעוד שיחות</b></p> <p><b>(א)</b> החברה תקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון, ולסיום התקשרות החל ממועד קבלת המענה ועד לסיום השיחה. החברה תשמור ברשותה את הקלטת השיחה ואת תיעוד תוכן השיחה במערכות המידע שלה לפרק זמן כמפורט בסעיף 69א, באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.</p> <p><b>(ב)</b> נציג החברה יתעד במערכות המידע של החברה את תוכנה של כל שיחה, מכל סוג, בין אם זו יזומה על ידו ובין אם לאו. תיעוד, כאמור, יכלול גם את המספר המזהה של השיחה, תאריך השיחה ושמו המלא של נציג החברה שקיים את השיחה.</p> <p><b>(ג)</b> החברה תשמור ברשותה את הקלטת השיחה כמפורט בס"ק (א) ואת תיעוד תוכן השיחה כמפורט בס"ק (ב) לפרק זמן כמפורט בסעיף 69א(א), באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.</p>		





**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

**7. תיעוד נתוני שיחות**

**(א)** החברה תשמור ברשותה תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

- (1) תאריך השיחה;
- (2) מקור השיחה;
- (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
- (4) שעת מתן המענה (HH:MM:SS);
- (5) משך זמן ההמתנה עד למתן מענה (MM:SS).

**(ב)** החברה תשמור ברשותה תיעוד של כל שיחה, שנותקה על ידי הפונה מבלי שקיבל מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

- (1) תאריך השיחה;
- (2) מקור השיחה;
- (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
- (4) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS);
- (5) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק (MM:SS).

**(ג)** החברה תשמור ברשותה תיעוד של כל שיחה, שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

- (1) תאריך השיחה;
- (2) מקור השיחה;
- (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
- (4) שעת המעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS);
- (5) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה (MM:SS).

**(ד)** החברה תשמור ברשותה את התיעוד לפי סעיפים קטנים (א) עד (ג) למשך שנה לפחות מיום ביצוע השיחות, ותמסרם לידי המנהל או תעבירם אליו, על פי דרישתו, במתכונת ובלוחות הזמנים שיקבע המנהל לעניין זה.



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

**8. דיווחים**

**(א) החברה תפיק על פי דרישת המנהל, לגבי כל מוקד פניות טלפוני שהיא מפעילה, דו"ח יומי שיכלול את הפרטים המפורטים להלן, על פי סדר הופעתם:**

**(1) המספר הכולל של השיחות באותו יום, שניתן להן מענה אנושי, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה אנושי");**

**(2) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה אנושי, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר;**

**(3) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה אנושי, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות;**

**(4) זמן ההמתנה הממוצע היומי לקבלת מענה אנושי בכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל;**

**(5) המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ניתק הפונה את השיחה בטרם קבלת מענה אנושי, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה אנושי");**

**(6) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה אנושי, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר;**

**(7) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה אנושי, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות;**



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

<p><b>(8)</b> המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה");</p> <p><b>(9)</b> מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר;</p> <p><b>(10)</b> מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות.</p>	
<p><b>(ב)</b> החברה תפיק על פי דרישת המנהל דו"ח לשבועיים רצופים לגבי כל מוקד פניות טלפוני שהיא מפעילה. הדו"ח האמור יכלול את כל הנתונים המפורטים בס"ק (א) לעניין דו"ח יומי, על פי סדר הופעתם, בהתייחס לכלל הנתונים המצטברים של השבועיים האמורים.</p> <p><b>(ג)</b> החברה תמסור או תעביר לידי המנהל, על פי דרישתו, את הדו"חות היומיים לפי ס"ק (א) ואת הדו"חות בני השבועיים לפי ס"ק (ב) במתכונת ובלוחות הזמנים שיקבע המנהל לעניין זה.</p> <p><b>(ד)</b> דו"ח שיימסר או יועבר למנהל, ילווה בתצהיר של סמנכ"ל הנוגע בדבר אצל החברה, המאשר את נכונותם של הנתונים המפורטים בדו"ח."</p>	
תיקון זה ייכנס לתוקף עד ליום י"ד באדר ב' התשע"ט (21 במרץ 2019).	<b>תחילה</b> <b>11.</b>

  
נתנאל (נתי) כהן  
המנהל הכללי

ז' בסיון התשע"ח  
(21 במאי 2018)