



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

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

**תיקון מס' 67**

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 חברת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן – "בזק") אני מתקן בזאת את הרישיון הכללי שהוענק ל**בזק** ביום 01 במרץ 1994, כדלקמן:

- תיקון**  
**נספח ג' 4**
1. 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";.
  2. בסעיף 5(ב) – בסופו יבוא, "זמן ההמתנה הממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) אשר זמן ההמתנה בהן עלה על שש (6) דקות, לא יעלה על שמונה (8) דקות".
  3. סעיף 5(ג), לרבות הערת השוליים, יבוטל.
  4. לסעיף 5(ב)(3) תוסף הערת השוליים הבאה:  
"דוגמה לס"ק (ב)-(ג):  
בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 900 מתוכן נענו עד 6 דקות המתנה למענה אנושי, 100 האחרות נענו אחרי למעלה מ-6 דקות למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של 100 השיחות האמורות היה 9 דקות.  
בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" של עד 6 דקות (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 10% (פחות מ-15%)).  
בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" לעניין זמן המתנה ממוצע למענה אנושי בשיחות שזמן ההמתנה בהן היה למעלה מ-6 דקות (זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של 100 השיחות האמורות – 9 דקות (מעל ממוצע נדרש של עד 8 דקות)).



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

דוגמה נוספת:

בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה בנושא "סיום התקשרות". 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 עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "סיום התקשרות" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%). "

5. סעיף 8(א)(4) יבוטל.

6. אחרי סעיף 8(א)(4) יבוא:

"(4א) זמן ההמתנה הממוצע היומי לקבלת מענה אנושי בכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, של שיחות שבהן הייתה המתנה של למעלה משש (6) דקות; "

7. תחילה בתיקון מס' 64, בסעיף 11 במקום "י"ד באדר ב' התשע"ט (21 במרץ 2019) יבוא: "כ"ב בסיון תשע"ט (25 ביולי 2019)", למעט סעיף 1(ג) בנספח, אשר מפרט את הימים בהם רשאי בעל הרישיון שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, שייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון.

  
נתנאל (נתי) כהן  
המנהל הכללי

התשע"ט  
7 יולי 2019  
(13 מרץ 2019)