



מדינת ישראל
משרד התקשורת

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

תיקון מס' 69

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 לבזק ביום 1 במרץ 1994, כדלקמן:

תיקון נספח ג' 4	1.
	הסיפא של סעיף 5(ב) המתחילה במילים "וזמן ההמתנה" ומסתיימת במילים "שמונה (8) דקות" תימחק.
	2. במקום הדוגמה הראשונה בהערת השוליים בסעיף 5(ב)(3) יבוא: " דוגמאות לס"ק (ב)-(ג): בשבוועיים 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 המתנה של למעלה מ-6 דקות למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של כל 1,000 השיחות היה 7 דקות. בשבוועיים 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%)). בשבוועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" לעניין זמן המתנה ממוצע למענה אנושי (זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של כל 1,000 השיחות – 7 דקות (מעל ממוצע נדרש של עד 4.5 דקות))."
	3. אחרי סעיף 5(ג) יבוא: " (ג) זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על ארבע וחצי (4.5) דקות."
	4. אחרי סעיף 5(י) יבוא: " (י) על אף האמור בס"ק (י) רשאי בעל הרישיון להשמיע באמצעות מערכת ה-IVR הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות ¹ ."

¹ כגון: צ'אט אינטרנטי.



מדינת ישראל
משרד התקשורת

	5.	סעיף 8(א4) יבוטל.
	6.	אחרי סעיף 8(א4) יבוא : " (ב4) זמן ההמתנה הממוצע היומי לקבלת מענה אנושי בכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל; "


נתנאל (תי) כהן
המנהל הכללי

ר. תא. התשע"ט
2019 (כ. ס. ז. י.)