



משרד התקשורת המנהל הכללי

טלפון: 02-6706310
פקס: 02-6240321
סימוכין: 5000-1020-2019-023594
תאריך עברי: ז' באדר ב' תשע"ט
תאריך לועזי: 14 במרץ 2019

לכבוד רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון: מוקדי פניות טלפוניים - החלטה בעקבות שימוע משני

1. ביום 21 במאי 2018 נחתם תיקון לרישיונכם המסדיר, בין היתר, את פעילות מוקד הפניות 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 פניות טלפוני מאויש (להלן: "תיקון חוק הגנת הצרכן").
3. ביום 21 באוקטובר 2018 נשלח אליכם שימוע משני הכולל מספר תיקונים לתיקון הרישיון האמור.
4. לאחר בחינת ההתייחסויות שהתקבלו משרד התקשורת ("המשרד") החליט המשרד לתקן את התיקון לרישיון כמפורט להלן -
 - (א) הגדרת "זמן המתנה" -

בסעיף 1(3) לתיקון חוק הגנת הצרכן נקבע, בין היתר, כי "משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה...".

בהמשך לעמדת הרשות לסחר הוגן, כי תחילת השיחה נמנית החל מתחילת הניתוב של הנתב הוחלט לתקן את הגדרת "זמן מענה" בנספח שעניינו "מוקדי פניות טלפוניים" ("הנספח"), כך שזמן ההמתנה יימדד החל מתחילת השיחה ולא מסיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR.
 - (ב) סעיף 5(ג) -

מכיוון שמשך הזמן המושקע בבחירותיו של הפונה ב-IVR תלוי במספר גורמים, הוחלט לבטל את הוראת סעיף 5(ג) בנספח, הקובעת כי "זמן המתנה ממוצע באותם



משרד התקשורת המנהל הכללי

שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על שלוש (3) דקות."

(ג) במטרה למנוע חריגות משמעותיות של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, אשר זמן ההמתנה בהן עלה על שש (6) דקות, בשלושת סוגי האירועים כמוגדר בסעיף 5(ב), הוחלט שזמן ההמתנה הממוצע בהן לא יעלה על שמונה (8) דקות. סעיף 5(ב) לנספח, הקובע כי שיעור השיחות המפורטות בו אשר זמן ההמתנה בהן למענה אנושי עלה על שש (6) דקות יעמוד על 15% לכל היותר בשבועיים רצופים, **נותר ללא שינוי**.

(ד) מועד כניסה לתוקף - הוחלט לדחות את מועד כניסת תוקפו של תיקון הרישיון כך שיכנס לתוקף במועד כניסתו לתוקף של תיקון חוק הגנת הצרכן, ביום כ"ב בסיון תשע"ט (25 ביולי 2019). עוד הוחלט כי סעיף 1(ג) בנספח, המפרט את הימים בהם רשאי בעל הרישיון שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, ייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון המצ"ב.

5. מצ"ב תיקון הרישיון.


בברכה,
נתנאל (נתי) כהן
המנהל הכללי



משרד התקשורת המנהל הכללי

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 ובזק בינלאומי 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, יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל, 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 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 (נתני) 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 ערן בר עוז, דובר, משרד התקשורת



משרד התקשורת המנהל הכללי

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

תיקון מס' []

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

תיקון נספח ה'14	
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, "וזמן 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:

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



משרד התקשורת המנהל הכללי

<p>דוגמה לס"ק (ב)-(ג)1):</p> <p>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.</p> <p>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%)).</p> <p>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)).</p> <p>דוגמה נוספת:</p> <p>בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי 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.</p> <p>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%)).</p>	"	
<p>סעיף 8(א)4 יבוטל.</p>	.5	
<p>אחרי סעיף 8(א)4 יבוא:</p>	.6	
<p>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;</p>	" (א4)	
<p>בתיקון מס' _____, בסעיף 10 במקום "ייד 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 _____".</p>	.7	תחילה

נתנאל (נתי) כהן
המנהל הכללי

התשע"ט _____
(2019 _____)