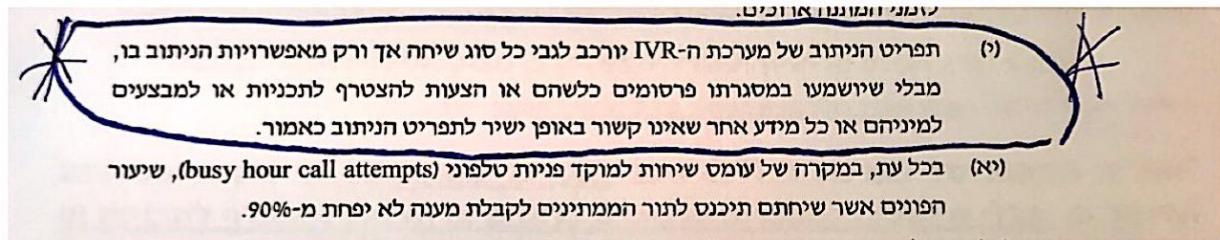


תלונה כנגד מר אמיר בירן

רקע: ניתוב במערכת ivr

כך ברישיון חברות הסלולר:



כך הגדרת ניתוב:

מה זה ניתוב - מילון עברי עברי - מילוג

ניתוב פירושו קביעת דרך, מסלול, למעבר של מידע וחבילות נתונים ממקום למקום ברשתות תקשורת נתונים - במצבים שבהם אין קו תקשורת ישיר בין נקודת השליחה לנקודת היעד.

מר אמיר בירן (שאני מניח שאותו שיקול דעת שהנחה אותו בקביעה כי אין תעריף משמעו תעריף אפס שניתן לעדכנו במסגרת עדכון תעריפים), הנחה אותו לקבוע כי הניתוב מסתיים בהפניית הפונה ליעד (נציג במוקד הטלפוני) - בעוד חברות פלאפון והוט מובייל מפרשות ניתוב בהגעה ליעד (לנציג במוקד הטלפוני).

התלונה; פרשנות מרחיבה - לגיטימית למי שמקבל משכורת מחברת סלולר. היא אינה לגיטימית והיא הפגם הנטען, בהתנהלות פקיד המקבל משכורת מהקופה הציבורית - וחוק התקשורת מחייב אותן לשקול שיקולים שבטובת הציבור.

ראו בעמוד הבא כיצד חברות הסלולר הגיבו בשימוע בעניין השמעת פרסומת בנתב ivr וכי משרד התקשורת דחה את עמדתן.

איסור השמעת פרסומת בזמן המתנה למענה נציג

במוקדים הטלפונים של חברות הסלולר והבזק

מכתב ההחלטה על תוצאות השימוע מיום 21.1.18

משרד התקשורת המנהל הכללי

ז' בסיון תשע"ח
21 במאי 2018

לכבוד
רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון: מוקדי פניות טלפוניים של בעלי רישיון למתן שירותי בזק - החלטה
סמך: שימוע מיום 21.1.18

- בהמשך לשימוע שבסמך, שפורסמו על ידי משרד התקשורת (להלן – "המשרד") בנושא שבנדון, ולאחר שהמשרד בחן את ההתייחסויות שהובאו בפניו, החליט המשרד לתקן את הרישיונות הכלליים למתן שירותי בזק ואת הרישיונות המיוחדים למתן שירותי גישה לאינטרנט של בעלי רישיון עם מעל 20,000 מנויים פרטיים, בהתאם לנוסחי תיקון הרישיון המצ"ב.
- להלן התייחסות המשרד לעיקרי הטענות שהובאו בפניו:

הטענה של חברות הסלולר ודחייתה בהחלטת השימוע:

(טו) טענה

כוונת המשרד לאסור על בעל הרישיון להשמיע לפונה פרסומות והצעות שיווקיות במסגרת תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR לגבי כל סוג שיחה היא בגדר הוראה בלתי סבירה אשר אף סותרת את ההסדר שקבע המחוקק הראשי ב"חוק הספאס", הסדר אשר אימץ את המודל האירופאי המחמיר. הסדר זה עוגן בסעיף 30א לחוק התקשורת לאחר הליך בחינה ארוך ואינספור דיונים, שנועדו להגדיר את האיזון הנכון בין האיסור על שיגור דבר פרסומת בשלל אמצעים המכבידים על הפרט, לבין הותרת אלטרנטיבות אחרות פתוחות בפני העוסק לצורך מסירת מידע אודות שירותיו לקהל הצרכנים.

התייחסות

הטענה נדחית. לראיית המשרד זמנו של כל פונה הוא יקר ואין מקום לכלותו בנושאים שלא לשמם התקשר למוקד הפניות הטלפוני של בעל הרישיון. לעמדת המשרד אין באסדרה המוצעת בעניין זה כדי לעמוד בסתירה להוראות חוק התקשורת בנושא "שיגור דבר פרסומת באמצעות מתקן בזק".

כניסת תיקון הרישיון לתוקף ב 21/3/2019

3. מועד כניסתו לתוקף של תיקון הרישיון המצ"ב הוא עשרה (10) חודשים מיום חתימתו.

4. היערכותכם בהתאם.

דברכה
נתנאל (נתן) כהן
המנהל הכללי