



משרד התקשורת
לשכת הדובר

ג' סיון תש"ע
16/05/2010

הודעה לתקשורת

משרד התקשורת מחייב את חברות הסלולר להפעיל מוקד לשירות הלקוחות במשך 24 שעות היממה, לטיפול במקרים דחופים, כגון אבדן המכשיר או גניבתו, ושירותי נדידה



בעקבות ב"צ 5605/09 סיני ליבל נגד משרד התקשורת וחברת פרטנר תקשורת ובחינה שערך משרד התקשורת בנוגע לדרישות המפרטות ברשיונות החברות הסלולריות הוחלט לבצע את התיקונים הבאים:

- מוקד הפניות הטלפוני יהיה מאויש 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור, לקבלת פניות בענין גניבה או אובדן של ציוד קצה סלולרי, תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת של שירותים סלולריים למנוי ו- "שירות נדידה". יצוין שעד כה לא חלה חובה כזו והחברות פעלו באופן וולנטרי, כל אחת לפי דרכה.
- מוקד הפניות הטלפוני יהיה מאויש לפחות 13 שעות בימים ראשון עד חמישי ו- 5 שעות בימי שישי וערבי חג, לקבלת פניות בנוגע לתקלה בקבלת שירותים סלולריים.
- יבוטל הסעיף הקובע כי "מתקשר למוקד בשעות שהמוקד אינו מאויש יופנה לתיבה קולית להשארות ההודעה, ויזכה במענה ביום עבודה שלמחרת."

תיקון הרשיונות הכלליים הני"ל בוצע לאחר שמשרד התקשורת הגיע לכלל מסקנה כי ראוי לשנות את ההסדר אשר היה קבוע ברשיונות החברות ולאפשר למנויים לקבל מענה בכל שעות היממה מהחברות הסלולריות במקרים המתאימים ולבצע הבחנה בשעות פעילות המוקד הטלפוני המאויש בהתאם למהות הפניה הטלפונית. המשרד סבור כי לגבי פניות שעניינן גניבה או אובדן של ציוד קצה סלולרי ותקלה הגורמת להפסקה מוחלטת של שירותי החברה למנוי, נדרש להרחיב את ההסדר אשר היה קבוע ברשיונות, באופן שהמנוי יקבל מענה אנושי 24 שעות ביממה, כחובה המוטלת על החברות ולא כעניין הנתון לשיקול דעתן.

**מדינת ישראל
משרד התקשורת**

הוספת נספח ה'4	9.	אחרי נספח ה'3 יבוא נספח ה'4 הרצ"ב.
"		נספח ה'4 - מוקדי פניות טלפוניים
		1. איוש מוקד פניות טלפוני (א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי רט"ן, בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, ובעניין שירות נדידה בינלאומית, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.

תחילה	10.	תיקון זה ייכנס לתוקף עד ליום י"ד באדר ב' התשע"ט (21 במרץ 2019).
-------	-----	---


 נתנאל [נתי] כהן
 המנהל הכללי

**ז' בסיוו התשע"ח
(21 במאי 2018)**

9. מוקדי שירות נספח הי לרשימה-

לדעתנו יש מקום לבצע ריוויזיה מהותית בתחום שעות איש המוקדים בהם נדרש מגור הסלולר לעמוד. ההתייחסות למוקד חירום (תקלות משביתות, חיריל וניתוק בשל אובדן/גניבה) ראוייה ונדרשת, אולם, אין כל סיבה כי מוקדים מאויישים הוטנים מענה כללי בענייני שירותים, מעברי מסלולים, בירורים שונים וכיוצא בידרשו לפעול 13 שעות ביום חול ו-5 שעות בימי שישי וערבי חג.

לדרישה זו עלויות נכבדות. יש להבין כי עלות שעת הכעלת מוקד מאויש הינה כ- 17,000 ₪ מינימום ומחיר זה עשוי לעלות משמעותית בהתאם לכמות השיחות בפועל. על כן, שעות פעילות

מיותרות של המוקדים משמע הוצאה מיותרת של מיליוני שקלים בשנה, בעת שכלל בעלי הרשימות הסלולרים מצויים במצוקה משמעותית ונדרשים להשקיע סכומים אדירים בשדרוג הטכנולוגיה.

על כן, שעות פעילות מיותרות של המוקדים משמע הוצאה מיותרת של מיליוני שקלים בשנה, בעת שכלל בעלי הרשימות הסלולרים מצויים במצוקה משמעותית ונדרשים להשקיע סכומים אדירים בשדרוג הטכנולוגיה.

טענות חברות הסלולר כנגד הכוונה לחייב אותן

להפעיל מוקד טלפוני 24/7 לכל תקלה

(לד) טענה

במסגרת השימוע שינה המשרד את ייעודו של המוקד שאמור לטפל, בין היתר, בפניות בעניין תיקון תקלות, מתקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות לכל תקלה. שינוי זה הופך את היוצרות ומתעלם ממטרתו המקורית. מטרת הסעיף הייתה ועודנה יצירת מוקד ייעודי הנדרש לפעול 24 שעות 7 ימים בשבוע, למטרות מענה וטיפול דחוף, מידי וזמין, לצורך מקרים קיצוניים הדורשים זאת. השינוי המוצע הופך את המוקד לכזה הנדרש לטפל, באותה זמינות ודחיפות, בכל תקלת שירות. הסיבה לכך לא ידועה, הנתונים שהביאו את המשרד להציע שינוי זה לא הוצגו בפני המפעילים, ומהמידע שיש ברשותנו, אין כל סיבה או הצדקה לכך. האם כל תקלה בשירות המענה הקולי, בשיחה ממתינה או בשירות שיר בהמתנה, לצורך הדוגמה, מחייבת מענה וטיפול 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע? עמדתנו היא שלא. מדובר לדידנו בשינוי חסר בסיס אמפירי וחסר היגיון שירותי וכלכלי כאחד – אשר יש לבטלו.

התייחסות

הטענה נדחית. מניסיונו הרב של המשרד בטיפול בתלונות, בין היתר בכאלה שעניין תיקון תקלות, לא זכורה למשרד תלונה של מנוי בודד בדבר תקלה, אצלו בלבד, בשירות מענה קולי או בשירות

נתי כהן חתום על דחיית הטענות

0.ליבל

ודחיית משרד התקשורת את הטענות