



## 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

1. 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.

2. להלן התייחסות המשרד לעיקרי הטענות שהובאו בפניו:

#### (א) טענה

החברה אינה יכולה להתחייב לעמוד במדדים שנקבעו בהצעת השימוע שכן כמות השיחות המגיעה למוקדיה אינה תלויה בחברה ואינה ניתנת לחיזוי מדויק על ידה.

#### התייחסות

הטענה נדחת. המשרד סבור כי בעל הרישיון יכול בהחלט להשפיע על כמות השיחות המגיעה למוקדים הטלפוניים שהוא מפעיל, בין היתר, על ידי הקפדה על קיום כל הוראות הרישיון, הגברת השקיפות כלפי המנויים, חיוב המנויים רק בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות, קיום ההוראה בדבר חסימת שירותים לבקשת המנוי, הימנעות מוחלטת ממתן שירותים אשר המנוי לא ביקש לקבל באופן מפורש והקפדה על סיום ההתקשרות לבקשת המנוי ובמועד הקבוע ברישיון.

#### (ב) טענה

במקרה של זמני המענה האנושי במוקדי השירות, רמת ודאות סטטיסטית של 95% במדידה שבועית אינה מאפשרת למעשה לבעל הרישיון להשפיע על אופן עמידתו בהוראה שכזו והיא שוות ערך לסטנדרט מוחלט (100%) של זמני מענה – דהיינו לזמן מענה מירבי.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

בהמשך להתייחסויות שהתקבלו במשרד, החליט המשרד לקבוע כי רמת השירות תעמוד על 85% (במקום 95%).

### (ג) טענה

יש לאפשר לבעל הרישיון להשמיע לפונה הודעות שירותיות בדבר חלופות דיגיטליות שבהן יוכל לקבל מענה זמין ומהיר לפנייתו ככל שיבחר בכך, לדוגמה: קבלת שירות באתר האינטרנט של בעל הרישיון בשירות צ'אט, ב-SMS וכיוצא באלה.

### התייחסות

הבקשה נדחית. לראיית המשרד מי שמתקשר לחברה מצפה לשוחח בעל פה עם נציג שירות. המשרד סבור כי אין מקום לפרסם את דרכי ההתקשרות הדיגיטליות עם החברה לפני ובמהלך ביצוע בחירות הניתוב במערכת ה-IVR ע"י הפונה. עם זאת, אין מניעה להציע אפשרויות אלו בזמן ההמתנה של הפונה לקבלת מענה אנושי.

### (ד) טענה

יש לאפשר לבעל הרישיון לקבוע את סדר הצגת 3 אפשרויות הבחירה ("תיקון תקלה", "בירור חשבון", "סיום התקשרות"), לפי שיקול דעתו על פי הניסיון הנלמד. הסיבה לכך היא שמרבית הפונים לוחצים על האפשרות הראשונה, ללא קשר לצרכיהם האמיתיים. במידה ויהיה זה המוקד הטכני לטיפול בתקלות (כמוצק כעת) – שהינו המוקד בו משך השיחות ארוך באופן יחסי ומקצועיות הנציגים ייעודית ורבה – הרי שהמשרד למעשה מכשיל את מטרת השימוע, שכן תור זה יהפוך לצוואר בקבוק שגוי, של עשרות ממתניים (בכל רגע נתון) המעמיסים דווקא את המוקד המקצועי והייעודי ביותר, בפניות שאינן רלוונטיות לתחומו.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. סדר הצגת האפשרויות יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

### (ה) טענה

יש מקום להחליף את האפשרות "תיקון תקלה" באפשרות "תמיכה טכנית".



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה מתקבלת. בעל רישיון רשאי לעשות שימוש במערכת ה-IVR שלו באפשרות "תיקון תקלה" או באפשרות "תמיכה טכנית" על פי שיקול דעתו. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(ו) טענה

בעקבות ההסדר החדש שנועד להאיץ את זמני המענה עבור פניות בשלושת הנושאים העיקריים שנקבעו בהצעה, יש לצפות כי שיעור לא מבוטל של פונים יבחרו בתפריט באחד מהנושאים העיקריים, הגם שפנייתם עוסקת בנושא אחר וזאת בשל טעות בבחירת המענה הרצוי ב-IVR ובעיקר, להערכתנו, בשל הנחה שגויה כי הפניות בנושאים העיקריים תיענינה לכאורה בתוך זמן המתנה קצר יותר. הדבר צפוי להוביל לעומס נוסף ומשמעותי על מוקדי השירות המטפלים בשלושת הנושאים העיקריים בשל הצטרפותם של אותם "פונים שגויים" לתור.

### התייחסות

הטענה נדחית. כדי למנוע את המצב המתואר לעיל של "טעויות" בבחירת המענה הרצוי ב-IVR היה על המשרד, לכאורה, להחיל את רמת השירות המוצעת על כל סוגי השיחות ולא רק ביחס לשלושת הנושאים שנקבעו ("תיקון תקלה", "בירור חשבון", "סיום התקשרות"), והדבר עשוי היה להטיל נטל כבד יותר על בעלי הרישיונות. במקרה בו נעשית פניה בנושא שגוי על נציג השירות להסביר לפונה כי בחירתו בתפריט הייתה שגויה ולסיים בכך את השיחה או להעביר את השיחה ליעד הנכון או להעבירה חזרה למערכת ה-IVR. כך נוהגים כיום, על פי הידוע למשרד, בעלי רישיון עם פונים המבקשים לקבל שירות, אשר בוחרים בתפריט הניתוב בנושא בו ניתן מענה אנושי כמעט באופן מידי (כגון: "מכירות").

(ז) טענה

בנוסח סעיף 4(ב) בנספח קיימת סתירה פנימית בנוגע לאפשרות לבקש מהמנוי פרטי זיהוי טרם ההגעה לניתוב למענה אנושי, אך בהתאם לסיומת סעיף 4(א) אנחנו מבינים שכוונת המשרד היא לדרוש זיהוי מראש.

### התייחסות

אכן כוונת המשרד היא שהזיהוי יתבצע מראש, טרם ההגעה לניתוב למענה אנושי.

(ח) טענה

יש מקום לאפשר לבעל הרישיון שהזיהוי ייעשה לפני בחירת השירות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. סדר ההשמעה של נושא הזיהוי ושל בחירת השירות במערכת ה-IVR יהיו על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(ט) טענה

רק לאחרונה השלימה החברה פיתוח שנעשה לדרישת המשרד וכל ייעודו במתן מענה למקרה קצה בו פרטי הפונה הנדרשים לצורך זיהוי לא מופיעים במערכת. כזכור, עבור המקרה הפרטני של לקוח שהתנתק מהשירות, החברה השלימה פיתוח המאפשר ללקוח לקבל מענה אנושי ללא פרטים מזהים במשך 5 חודשים ממועד ההתנתקות. הפיתוח נעשה לדרישת המשרד והושלם (בהתאם ללוחות הזמנים שקבע המשרד) רק בחודש ינואר האחרון, ולכן לא סביר כי זמן כל כך קצר לאחר מכן המשרד ישנה שוב את ההנחיות בסעיף זה. במידה והמשרד מציע הסדר אחר, נבקש אפשרות להתייחס לכך.

### התייחסות

הטענה נדחית. ענייננו בסוגיה אחרת ושאינה קשורה לשימוע שפורסם. במשרד התקבלה תלונה לפיה ניתן להתקשר למוקד שירות הלקוחות של חברה מסוימת רק ממספרים רשתיים בתבנית \*XYZ, הפועלים ברשת החברה בלבד. התנהלות זו מנעה ממנויי עבר של החברה להתקשר לחברה בכל נושא שהוא, לרבות בנושא המשך חיובם בתשלומים למרות שאין מקום לחיובם כאמור, לטענתם. המשרד ראה בכך ליקוי שיש לתקנו והורה לחברה לתת מענה לעניין זה למנויי עבר, ואולם המשרד לא פטר אותה מחובת זיהוי.

(י) טענה

בהתאם לנוסח השימוע, על החברה לפתוח את תפריט ה-IVR ב-3 סוגי מענה אנושי ורק לאחר מכן החברה רשאית להציג ניתובים נוספים. מעבר לכך שסעיף זה מהווה התערבות קיצונית בחופש לנהל עסקים, הרי שגם כאן לא הוצגה בפנינו כל תשתית עובדתית המצביעה על הצורך שבעטיו מבקש המשרד להגביל את זכותו של העוסק לנהל את עסקיו כראות עיניו, ועל אחת כמה וכמה לא הוצגה תשתית שמצביעה כיצד בחן המשרד את כלל המשמעויות של הצעתו, תוך הבהרה מדוע יתרונותיו עולים על חסרונותיו. מניסיוננו הרב במתן שירות לקוחות, מימוש סעיף זה יביא להרעה באיכות השירות ללקוח, וזאת לצד גידול משמעותי בפניות למוקד המאויש וגידול משמעותי בעלויות המפעילים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה לא מתקבלת. על פי נתונים שבידי משרד התקשורת, בשנת 2017 40% מהתלונות בכתב שהגיעו למשרד היו בנושא "חשבונות" ו-44% מהן היו בנושא "איכות השירות" ("תיקון תקלה" הוא אחד ממרכיבי נושא "איכות השירות"). לכך יש להוסיף את ההתנהלות של בעלי הרישיון שמתקשים מאוד להיפרד מלקוחות שרוצים להביא את מערכת היחסים ביניהם לסוף דרכה ולסיים את ההתקשרות עמם. להערכת המשרד, רוב הפניות למוקדי שירות הלקוחות של החברות הוא, מן הסתם, גם כן בשלושת הנושאים האלה, ולכן יש לתת להם קדימות במערכת ה-IVR על פני נושאים אחרים הניתנים ללא צורך במענה אנושי, אלא במענה דיגיטלי, כגון: מידע בנושאים שונים או שירותים עצמאיים/אוטומטיים למיניהם.

(יא) טענה

יש לאפשר לבעל רישיון רט"ן, כמו לבעל רישיון אחוד, לכלול בתפריט הניתוב שלו מתן שירות גם לסוגי שירות שאינם שירות רט"ן כגון: טלפונים קווית, אינטרנט, שירותים בינלאומיים ועוד.

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. אין מניעה שרישיון רט"ן יכלול אפשרות בחירה למתן שירות גם לסוגי שירות שאינם שירות רט"ן. תיקון רישיון הרט"ן יתוקן בהתאם.

(יב) טענה

אין למנוע העברתו של הפונה מנציג שירות מסוים לאחר שהטיפול בפונה הסתיים בהצלחה, וההעברה נעשית לצורך הטיפול בפניה נוספת בנושא שונה לחלוטין. לדוגמה, לאחר שמנוי פנה למוקד תקלות ונענה לשביעות רצונו, הוא מבקש לערוך בירור על חשבונית שקיבל או לקבל מידע על שירות נוסף. במקרה זה יועבר המנוי ממוקד התקלות למוקד השירות המתאים.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. אין מניעה להעביר את הפונה, בדוגמה שניתנה, ממוקד התקלות למוקד השירות המתאים לצורך בירור חשבון. שיחה מועברת מסוג זה תיחשב כשיחה יזומה על ידי הפונה שבחר בתפריט הניתוב באפשרות "2" (בירור חשבון).

(יג) טענה

לעניין פניות לקוחות בנושא סיום התקשרות - יובהר כי במקרים רבים מטרתם האמיתית של הפונים היא לקבל הצעה שיווקית המתאימה באופן מיטבי לצרכיהם ולדפוסי השימוש שלהם והם אינם מעוניינים לבצע סיום התקשרות בפועל. במקרים אלה יש מקום להתיר להעביר את מי



## משרד התקשורת המנהל הכללי

שסיווג את פנייתו כפניית סיום התקשרות, אך במהלך השיחה שינה את דעתו והחליט שהוא מעונין לשנות את תכניתו, למוקד המכירות.

### התייחסות

אין מניעה להעביר את הפונה במקרה המתואר לעיל למוקד המכירות או למוקד שימור לקוחות. יחד עם זאת, יובהר כי אין להעביר את הפונה, שבחר באפשרות "סיום התקשרות", לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשתו לסיום ההתקשרות. הנציג שקיבל את השיחה שעניינה "סיום התקשרות" יהיה הנציג שיטפל בבקשת הפונה לסיום ההתקשרות. הרישיון תוקן בעניין זה בהתאם. יוזכר, כי בעל הרישיון מחויב להקליט כל שיחה שבה בחר הפונה באפשרות "סיום התקשרות" ולהעביר או למסור את ההקלטה לידי המשרד על פי דרישה.

### (ד) טענה

לעניין פניות לקוחות בנושא בירור חשבון יובהר כי המענה ללקוחות אשר מבקשים לבצע בירור חשבון אשר נמצא בחוב (ובפרט חוב אשר הטיפול בגבייתו הועבר למשרד עו"ד) מחייב מומחיות מיוחדת ועל כן ניתן על ידי מוקד שירות ייעודי. יש מקום להעביר את השיחה לנציגי המוקד הייעודי ככל שחשבונו של המנוי מצוי בחוב לחברה ונערכת פניה בנושא בירור חשבון אל מוקד השירות של החברה.

### התייחסות

אין מניעה להעביר פונה חייב למוקד הייעודי לגביית חובות ובלבד שבמוקד האמור יינתן לפונה פירוט לגבי מקורו של החוב ומרכיביו. יובהר כי, נציגי השירות המטפלים בנושא "בירור חשבון" צריכים להיות מומחים בתחום זה, ואין מקום להעברת שיחה של פונה בנושא זה מהנציג שקיבל את השיחה לנציג אחר, אלא אם המנוי ביקש זאת. יוזכר כי, בעל הרישיון מחויב להקליט כל שיחה שבה בחר הפונה באפשרות "בירור חשבון" ולהעביר או למסור את ההקלטה לידי המשרד על פי דרישה.

### (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 הספאם", 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.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### 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".

(טז) טענה

יש להוסיף להגדרה אירוע מיוחד גם תקלה שארעה ברשתנו של מפעיל אחר, דוגמת בעל תשתית, אשר עליה נסמכת החברה לצורך מתן שירותי אינטרנט וטלפון קווי ללקוחותיה.

### התייחסות

הדרישה נדחית. בתיקון הרישיון רשום: "תקלה ברשת התקשורת שגרמה לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים". בתיקון הרישיון לא רשום אם רשת התקשורת היא של בעל הרישיון או של בעל תשתית שבעל הרישיון נסמך עליה. בהמשך להערה האמורה, במקום "תקלה ברשת התקשורת" ייכתב ברישיון "תקלה ברשת תקשורת".

(יז) טענה

יש מקום להוסיף להגדרה "אירוע מיוחד" את אלה:  
- אירוע חירום או אירוע מיוחד בעורף;  
- מקרים בהם נכנסה לתוקף הוראה צרכנית חדשה שפורסמה באמצעי התקשורת;  
- כל אירוע חריג אשר אין לבעל הרישיון הרלוונטי שליטה עליו ואשר גרם לעלייה משמעותית בנפח הפניות אל מוקד שירות הלקוחות;  
- מקרים בהם ניתן אישור מראש על ידי המנהל הכללי של משרד התקשורת לבקשת בעל הרישיון.

### התייחסות

הבקשה נדחית. להלן התייחסות לפי הסדר לעיל:  
- המונחים "פיגוע" ו"אסון המוני" שמופיעים בשימוע הם כמעט נרדפים למונחים "אירוע חירום" ו"אירוע מיוחד בעורף";  
- הוראה צרכנית חדשה היא בגדר אירוע כללי מדי. יש הוראות צרכניות חדשות שאינן רלוונטיות לפניות למוקד הפניות הטלפוני (לדוגמה: תיקון מס' 46 בחוק הגנת הצרכן – משלוח הודעת חוב לצרכן, תשע"ו – 2016).  
- גם כאן מדובר באירוע כללי מדי; יש לציין אירועים קונקרטיים;  
- מקרים אלה ייבחנו לגופו של עניין בעת ביצוע אכיפה על פי שיקול דעתו של המשרד, ואין מקום לכלול אותם במסגרת הרישיון. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

(יח) טענה

יש מקום להוסיף להגדרה "אירוע מיוחד" תקלות באפליקציות בינלאומיות מובילות כגון: פייסבוק, ווטסאפ ועוד.

התייחסות

הבקשה מתקבלת. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(יט) טענה

בסעיף שעניינו "אירוע מיוחד" יש לכלול את המונח "אזור" ("תקלה אזורית", "הפסקת חשמל אזורית").

התייחסות

הבקשה נדחית. המונח "אזורי" הוא, לדעת המשרד, ערטילאי מדי ואין מקום לעשות בו שימוש.

(כ) טענה

אין מקום לדרוש מבעל הרישיון להודיע בהודעה קולית כי קיים אירוע מיוחד. הגדרת אירוע מיוחד גמישה ונתונה לפרשנויות ולכן דרישה כאמור תגרום ליצירת אינספור ויכוחים, עילות תביעה ומחלוקות בין בעלי הרישיון לבין לקוחות.

התייחסות

הטענה מתקבלת בחלקה. בעל הרישיון יודיע בהודעה קולית כי קיים אירוע מיוחד רק כאשר מדובר באירוע מיוחד מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו שגרמה לפגיעה בשירות לחלק ניכר ממנוייו. אותם הדברים אמורים לגבי דיווח בעל הרישיון למשרד בדבר אירוע מיוחד. בעל הרישיון ידווח למשרד בדבר אירוע מיוחד רק כשמדובר באירוע מהסוג המצוין לעיל. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(כא) טענה

יש לאפשר להשמיע את ההודעה הקולית בדבר אירוע מיוחד בכל שלב, גם קודם לשלב ההמתנה, על מנת לחסוך המתנה מיותרת לפונה, כמו גם נטרול העומסים ככול הניתן.





## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה מתקבלת. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(כב) טענה

כל עוד המנוי משוטט במערכת ה-IVR, המערכת עדיין אינה יודעת לזהות את אורך התור שצפוי למנוי, וממילא המנוי עדיין לא "הודיע" למערכת מהו התור הרלוונטי שאליו הוא מבקש להצטרף. האפשרות להודיע למנוי על מיקומו בתור הרלוונטי ועל אורך התור קיימת אך ורק לאחר שהמנוי בחר במערכת ה-IVR את המוקד האנושי הרצוי לו, ולכן מוצע כי ההכרזה בדבר מיקומו של המנוי בתור תושמע לו רק לאחר שיקיש את היעד הרצוי לו במערכת ה-IVR.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. כוונת המשרד בשימוע הייתה שההודעה על המיקום בתור תינתן לאחר סיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR, ולא הייתה כוונה לחייב את בעלי הרישיון להודיע לפונה על מיקומו בתור בטרם סיים את בחירותיו במערכת ה-IVR.

(כג) טענה

בהצעת השימוע נאמר כי בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו שיחות הנכנסות למוקד. לעניין זה, יש לאפשר לבעל הרישיון להפעיל נוהל מיוחד בנוגע לניתוק פונים מטרידים, במקרה הצורך.

### התייחסות

הטענה נדחתה. שימוע מוקדי פניות טלפוניים לא עוסק בנושא מנויים מטרידים, ואין מקום לקבוע לו אסדרה ברישיונות.

(כד) טענה

על משרד התקשורת להבהיר כי הצעת השימוע לא תחול על מוקדי פניות לקוחות עסקיים אישיים, שכן לקוחות עסקיים המקבלים שירות מנציגי שירות אישיים מנותבים לנציג השירות האישי באופן ישיר ומקבלים מאותו הנציג שירות בכל דבר ועניין במתכונת One Stop Shop.

### התייחסות

שימוע מוקדי פניות טלפוניים לא עוסק בשירות הניתן על ידי מת"לים (מנהלי תיקי לקוחות) באמצעות חיוג למספר הטלפון של המת"ל, אלא בשירות הניתן למנויים, פרטיים ועסקיים, המתקשרים למספרי טלפון של מוקדי פניות טלפוניים המתפרסמים, בין היתר, באתרי האינטרנט של בעלי הרישיון.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

(כה) טענה

ההסדר בשימוע לא מבוסס על תשתית עובדתית כלשהי.

### התייחסות

בסעיף 2.2 לנספח רמת השירות למנוי, ברישיונות הרט"ן וברישינות האחודים נקבע כדלקמן:  
"המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל שזמני ההמתנה במוקד הפניות הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה".  
המשרד ביצע בשנים האחרונות שלושה סקרים בנושא זמני המתנה במוקדי פניות טלפוניים של עשרה בעלי רישיון למתן שירותי בזק. להלן התוצאות העיקריות של הסקרים שבוצעו (הנתונים בכל סקר מוינו לפי סדר עולה של זמן המתנה ממוצע):

### סקר ראשון (יולי-אוגוסט 2015)

מפעיל 10	מפעיל 9	מפעיל 8	מפעיל 7	מפעיל 6	מפעיל 5	מפעיל 4	מפעיל 3	מפעיל 2	מפעיל 1	מפעיל אלמנט
105	100	99	102	103	97	92	99	105	102	מספר שיחות
15:42	15:05	13:10	05:38	05:21	04:16	04:07	03:29	01:45	01:16	זמן המתנה ממוצע (MM:SS)

### סקר שני (דצמבר 2015-ינואר 2016)

מפעיל 10	מפעיל 9	מפעיל 8	מפעיל 7	מפעיל 6	מפעיל 5	מפעיל 4	מפעיל 3	מפעיל 2	מפעיל 1	מפעיל אלמנט
104	106	110	109	108	107	110	105	110	110	מספר שיחות
20:30	06:16	04:05	03:15	03:02	02:29	02:09	02:02	01:34	01:04	זמן המתנה ממוצע (MM:SS)

### סקר שלישי (אוגוסט-ספטמבר 2017)

מפעיל 10	מפעיל 9	מפעיל 8	מפעיל 7	מפעיל 6	מפעיל 5	מפעיל 4	מפעיל 3	מפעיל 2	מפעיל 1	מפעיל אלמנט
99	92	99	97	90	99	97	100	100	98	מספר שיחות



## משרד התקשורת המנהל הכללי

19:04	15:11	09:26	09:07	08:39	08:21	06:13	04:52	02:23	01:03	זמן המתנה ממוצע (MM:SS)
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----------------------------

ניתן, אם כן, להיווכח מעיון בממצאים לעיל כי בסקר הראשון הממצאים אינם משביעי רצון, בסקר השני חל שיפור אצל חלק מהמפעילים, אך בסקר השלישי חלה הרעה משמעותית. נוכח האמור, סבור המשרד כי יש מקום לקבוע ברישיונות מדדים לזמני המתנה למענה אנושי במוקדים טלפוניים בנושאים העיקרים אליהם פונה הציבור - "תיקון תקלה", "בירור חשבון" ו-"סיום התקשורת".

על פי נתוני אחד מבעלי הרישיון הגדולים עלות שעת הפעלת מוקד מאויש הינה כ-17K ש"ח מינימום, כך שקיצוץ שעות הפעילות של המוקד ב-3 שעות בימי חול רגילים הביא בחישוב גס לחיסכון שנתי של כ-13M ש"ח מינימום. המשרד ציפה שחיסכון זה יושקע בשיפור רמת השירות במוקדים הטלפוניים, אך הסתבר שלא אלה הם פני הדברים.

(כו) טענה

הצעת השימוע אינה עומדת בתנאי החלטת הממשלה מס' 2118, אשר אימצה את המלצות ועדת לוקר לביצוע הרפורמה להפחתת הרגולציה וצמצום הבירוקרטיה בישראל.

### התייחסות

ביום 21.11.17 התקיים דיון בוועדת הכלכלה בכנסת בראשות חה"כ איתן כבל, שבו סוכם כי המשרד יבצע אסדרה של נושא זמני המתנה למענה אנושי במוקדי פניות טלפוניים ברישיונות של בעלי רישיון למתן שירותי בזק, וזאת במקום אסדרה בחקיקה. יצוין כי, החלטת הממשלה מס' 2118 חלה רק על חוק או תקנה ולא על רישיון.

(כז) טענה

הזדהות במערכת ה-IVR חשובה לצורך וידוא שמדובר במנוי של החברה ולא במי שפנה אליה בשוגג וכן לצורך ניתובו למוקד הרלוונטי לו (לדוגמה: עסקי/פרטי).

### התייחסות

הטענה מתקבלת. באמירה בתיקון הרישיון לפיה: "בעל הרישיון יאפשר לפונה לבצע ניתוב במערכת ה-IVR ולקבל מענה בכל שיחה, מכל סוג, גם מבלי שיקיש מספר טלפון או מספר זהות, כאמור" תוחלף המילה "יאפשר" במילים "רשאי לאפשר". תיקון הרישיון תוקן בהתאם.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

(כח) טענה

במקרים בהם זיהתה החברה קיומה של תקלה מקומית או תקלה אצל ספק הגישה (ISP) – כלומר מקרים בהם אין ביכולתה של האינטראקציה האנושית לקדם את הטיפול בתקלה, ובשים לב לכך שמדובר באירועים רוחביים המשפיעים על כמות של לקוחות בו זמנית – הרי ששיחות עם הלקוחות הללו לא יקדמו מחד את הטיפול באותם לקוחות, ומאידך ייפגעו ויימנעו שירות ללקוחות אחרים. לפיכך לסעיף לפיו: "בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתינים לקבלת מענה" יש להוסיף: "וזאת למעט מקרים של תקלה אצל ספק הגישה (אז יופנה הפונה לספק כאמור) או מקרים של תקלה מקומית".

### התייחסות

הבקשה לא מתקבלת. המשרד סבור כי ניתוק ממוכן יזום על ידי בעל הרישיון הוא צעד לא שירותי בעליל, תהיה הסיבה אשר תהיה. יחד עם זאת, ברור הדבר שכאשר הפונה מבקש לקבל שיחה חוזרת, אין מניעה שמערכת ה-IVR של בעל הרישיון תנתק את השיחה באופן יזום לאחר שהפונה סיים להקיש את פרטיו.

(כט) טענה

אין היגיון מתמטי בין הדרישה להגבלת זמן המתנה מרבי ל-00:06 דקות לבין זמן המתנה ממוצע של 00:03 דקות. על מנת לעמוד ב-00:06 דקות ב-95% מהמקרים ממוצע זמן ההמתנה חייב בהכרח להיות נמוך בהרבה מ-00:03 דקות. קביעת פרמטרים, כאמור, חוטאת למטרת האסדרה בכללותה. אין זה סביר לקבוע פרמטרים אשר שילובם יחד גורר עמידה בפרמטר נמוך בהרבה, לא ריאלי ליישום בפועל ואף לא עולה בקנה אחד עם הפרמטרים באסדרה.

### התייחסות

המשרד קבע רף עליון לממוצע זמן המתנה של 3 דקות, דהיינו עד 3 דקות, ולא 3 דקות. ככל שממוצע זמן ההמתנה אצל בעל הרישיון יהיה נמוך מ-3 דקות הרי שהוא יעמוד בהוראות האסדרה שנקבעה לעניין זה.

(ל) טענה

המתכונת המוצעת לפיה זמן ההמתנה המוצע יעמוד על 3 דקות ויימדד על בסיס שבועי, יחד עם הקביעה כי 95% מן השיחות ייענו תוך 6 דקות – כרוכה בגיוס מאות נציגי שירות והכשרתם, ואולם גם זאת ללא יכולת להבטיח עמידה במדדים אלה, ולכן יש לעבור למדידה רבעונית במקום שבועית.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הבקשה מתקבלת בחלקה. בהמשך להתייחסויות שהתקבלו במשרד, החליט המשרד לקבוע כי קבוע הזמן למדידה יהיה שבועיים (רצופים) במקום שבוע. טווח זמן רבעוני יאפשר, לדעת המשרד, לבעל הרישיון לספק רמת שירות ירודה במשך ימים רבים מדי במהלך הרבעון. המשרד סבור כי מדידה בת שבועיים הינה הרף המאוזן ביותר המציע מצד אחד, רמת שירות סבירה לציבור המנויים ומצד שני, קריטריון סביר המאפשר להתמודד עם ימים חריגים במהלך השבועיים. בסיס המדידה, אשר הוצע במסגרת השימוע משנת 2014, היה יומי, כך שבשימוע הנוכחי מצא המשרד לנכון להקל בדרישה זו ולקבוע קבוע זמן מדידה של שבועיים. המשרד סבור כי אין בקביעת בסיס מדידה של שבועיים טעות מתמטית או סתירה לתורת הסטטיסטיקה.

### (לא) טענה

הקצאת מספר מזהה בכל שיחה, מכל סוג, היא מכבידה. המספר המזהה לא משמש בשיחות ולא נצרך. מוצע שנציג בעל הרישיון ימסור במקום זאת את שמו הפרטי ואת שם הצוות שאליו הוא משויך.

### התייחסות

הבקשה מתקבלת בחלקה. תינתן אפשרות נוספת לציין את שמו הפרטי של הנציג ואת שם הצוות שלו, במקום מספר מזהה. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

### (לב) טענה

על פי התיקון המוצע על בעל הרישיון לאפשר גישה למנוי הנמצא בחו"ל להתקשר ללא תשלום לפניות בנושא שירות טלפון על פס רחב. ואולם, לא ניתן לבדל פניות בעניין זה מפניות אחרות שמקורן בחו"ל, מה עוד שהפרופורציה של שיחות מחו"ל על פס רחב, לעומת פוטנציאל שיחות מחו"ל בעניינים אחרים שאינם מצריכים שיחת חינם - אפסית. לפיכך, יש למחוק ההוראה בעניין זה בתיקון הרישיון.

### התייחסות

הטענה נדחת. בעל הרישיון אינו מחויב להמשיך לקיים שיחה עם מתקשר מחו"ל שהתקשר למספר החינמי, לאחר שהתברר לו שנושא ההתקשרות אינו שירות טלפון על פס רחב.

### (לג) טענה

בשנים האחרונות הרחיבה החברה באופן משמעותי את המגוון והנגישות של הפלטפורמות הדיגיטליות העומדות לרשות לקוחותיהן, לקבלת שירות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

- כך, לרשות הלקוח הנזקק לשירות מהחברה, עומדות כיום כל האפשרויות הבאות:
- צ'אט באמצעות אפליקציה ייעודית;
- צ'אט באמצעות אתר החברה;
- שירות עצמי באמצעות אפליקציית ניווט;
- שירות באמצעות מסרונים;
- שירות באמצעות דואר אלקטרוני;
- שירות עצמי באמצעות אפליקציית "CALL VIEW";
- שירות באמצעות ה-WhatsApp;
- שירות עצמי באמצעות אפליקציה ייעודית של החברה;
- שירות באמצעות פקס.

במקום לעודד את בעלי הרישיון לצעוד קדימה ולאמץ טכנולוגיות חדשות, שימוע זה עושה ההיפך הגמור – מחייב את בעלי הרישיון להעסיק עוד עשרות ומאות נציגים ולבנות עוד ועוד עמדות ומוקדי שירות אנושיים.

### התייחסות

הטענה נדחית. המשרד מקדם בברכה כל שימוש בפלטפורמה דיגיטלית למתן שירות למנויים. יחד עם זאת, לדעת המשרד, הצורך במתן מענה טלפוני אנושי עדיין קיים. המשרד סבור כי, ככל שהחברה תדע לפרסם בדרכים אחרות את האפשרויות הדיגיטליות לקבלת שירות ותעודד את מנוייה להשתמש בהן, יפחת מספר שיחות הטלפון למוקדיה לקבלת מענה אנושי.

### טענה (לד)

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 שעניינן תיקון תקלות, לא זכורה למשרד תלונה של מנוי בודד בדבר תקלה, אצלו בלבד, בשירות מענה קולי או בשירות



## משרד התקשורת המנהל הכללי

שיחה ממתינה, המסופקים כיום ע"י בעלי רישיון רט"ן ללא תשלום. ככל שמדובר בתקלה בשירותים אלה היא אמורה להיות תקלה מערכתית, אצל כלל המנויים, וככזו בוודאי שעל החברה לפעול לאיתור התקלה ולהתחלה בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מידי. לגישת המשרד, על בעל הרישיון להתנהל באופן זה במשנה תוקף כשמדובר בשירות שהמנוי מחויב בגינו בתשלום חודשי קבוע. המנוי משלם בד"כ תשלום חודשי בגין השירותים שרכש, ומשכך הוא זכאי ליהנות משירותים אלה באופן מלא בכל עת. ככל שמתגלה פגם באספקת שירות זה או אחר, על החברה לפעול לתיקון פגם זה מיד עם גילוי כך שהשירות יסופק למנוי או לכלל המנויים באופן תקין.

(לה) טענה

יש להבהיר כי בחירת השפה תתאפשר מקום בו קיימים מוקדים בכמה שפות.

התייחסות

הטענה מתקבלת. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(לו) טענה

יש מקום להוסיף לרשימת המועדים את תשעה באב.

התייחסות

הבקשה נדחית. תשעה באב הוא יום עבודה רגיל.

(לז) טענה

יש להבהיר בסעיף 4(ב) בנספח בנושא ההזדהות הראשונית כי הבחירה האם לזהות את הפונה באמצעות מספר הטלפון או מספר הזהות, תהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.

התייחסות

הבקשה נדחית. סעיף 4(ב) מנוסח ברוח האמור לעיל ואין מקום לשנותו.

(לח) טענה

יש להוסיף את האפשרות לבקש מהלקוח לקבל עד שני פרטים נוספים הנדרשים לצורך אימות (כגון: מספר לקוח או קוד אישי).



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הבקשה נדחית. המשרד סבור כי יש לצמצם, עד כמה שניתן, את זמן שהותו של הפונה במערכת ה-IVR.

### טענה (לט)

עלות מימוש האמור בשימוע הוא 16M ש"ח בשנה. נבקש כי זמן ההמתנה הממוצע יעמוד על 3.5 דקות (במקום 3 דקות).

### התייחסות

הבקשה נדחית. תוצאות הסקר השני שבוצע בתקופת הזמן דצמבר 2015 - ינואר 2016 מלמדות שזמן ההמתנה הממוצע היה בסביבות 3-4 דקות אצל שמונה מתוך עשרת המפעילים, ושהדבר אפשרי גם מבלי להשקיע עוד 16M ש"ח בשנה.

### טענה (מ)

בסעיף 5(ד) בנספח נכתב כי "בעל הרישיון יקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה שיימסר לפונה על ידי נציג בעל הרישיון מיד עם תחילת השיחה". במתכונת המערכות כיום, מספר הפניה מופק רק בסיום השיחה ונשלח ללקוח לאחר (באמצעות מסרון). הצורך למסור ללקוח את המספר (ומטבע הדברים, להמתין כדי רישום המספר על ידו), כמופיע בשימוע, מוערך בעלות נוספת של כ-1.8M ש"ח לשנה (בזמן נציג). לנוכח זאת נבקש כי יתאפשר לשלוח את מספר הפניה ללקוח במסרון מיד בסיום השיחה במקום למסרה תוך כדי השיחה. החיסכון לבעל הרישיון משמעותי (כמוצג לעיל), והיתרון ללקוח הנו בכך שהמספר יישמר אצלו במכשיר ולכן עדיף מהקראתו ללקוח תוך כדי השיחה. ללקוחות שאינם פתוחים לקבלת מסרונים, ישלח מספר הפניה באמצעות שיחה מתפרצת (או על ידי הנציג בסיום השיחה).

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. המספר המזהה יימסר באמצעות דואר אלקטרוני מיד לאחר סיום השיחה או באמצעות מסרון למנויים שפתוחים לקבלת מסרונים מיד לאחר סיום השיחה ולמנויים שחסומים לקבלת מסרונים באמצעות שיחה מתפרצת מיד לאחר סיום השיחה או על ידי נציג בעל הרישיון בסיום השיחה. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.





## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה (מא)

לא ניתן לצפות מבעל רישיון, כי עקב מבצע של מתחרה הוא ימצא בהכרח כמפר את רישיונו, ללא יכולת פרקטית להימנע מכך – בעוד שזו בדיוק משמעות הצעתו של המשרד, המציע גדר זמן קצר של שבוע לחישוב עמידת המפעיל בדרישות ההמתנה. על מנת שהוראות השימוע יהיו ברורות וישום, ולא כלי שכל מטרתו לגרום לבעלי הרישיון להפר את רישיונם באופן תדיר ובלתי נמנע, יש לשנות את קבוע הזמן, ולהעמידו על 3 חודשים לפחות.

### התייחסות

הטענה נדחית. הנושאים שנקבעו לגביהם כללי זמן המתנה למענה אנושי הם שלושה בלבד – "תיקון תקלה", "בירור חשבון" ו"סיום התקשורת". נציגי השירות שעוסקים בנושאים האמורים אינם אמורים לנהל מו"מ עם מנוי קיים שמצפה לקבל עסקה טובה יותר בעקבות מבצע של מתחרה, אלא לסיים את השיחה או להעבירה ליעד הנכון או להעבירה חזרה למערכת ה-IVR. כך נוהגים, על פי הידוע למשרד, נציגי מכירות שמקבלים שיחות מלקוחות קיימים שמבקשים לקבל מהם שירות.

### טענה (מב)

הדרישה לפיה בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts) שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתנים לקבלת מענה לא יפחת מ-95%, אינה אפשרית ליישום, מכיוון שהיא מחייבת שבעל הרישיון יהיה מוכן לקיבולת בלתי מוגבלת של שיחות.

### התייחסות

הטענה מתקבלת בחלקה. ראשית, אין מדובר בקיבולת בלתי מוגבלת של שיחות (100%) אלא רק ב-95%. שנית, הוראה כזו קיימת זה מכבר ברישיונות והשיעור הנדרש בה הוא 90%. לאור זאת, ישונה המדד הנדרש מ-95% ל-90%. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

### טענה (מג)

בעל הרישיון נדרש להפיק בסופו של כל יום עבודה, לגבי כל מוקד פנית טלפוני שהוא מפעיל, דו"ח יומי שיכלול פרטים שונים לגבי השיחות שהתקבלו בו. נבקש להסיר את דרישות ההפקה מראש של הנתונים הרבים המפורטים בסעיף זה. הפקת דו"חות יומיים הינה פעולה אשר צורכת משאבי מחשוב שאין טעם לדרוש במידה ולא ייעשה בהם שימוש. היה והמשרד יבקש לקבל דו"ח, הנ"ל יופק לבקשתו על ידי המפעיל ויימסר לו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. בעל הרישיון יהיה ערוך להכנת דו"חות יומיים ממוחשבים לצורכי פיקוח ויעבירם או ימסרם למשרד במתכונת ובלוחות הזמנים שייקבעו. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

### (מד) טענה

הוראות השימוע מחייבות את בעל הרישיון לשמור מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי התקשורת עם מנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות ולמשך שנה לאחר סיומה. שמירת ההקלטות לתקופה כה ארוכה ובלתי מוגדרת, בהתחשב בעלויות הכרוכות באחסון המידע באופן מאובטח ומוגן אינה סבירה. נציין, כי תקופת ההתקשרות בין הלקוח לחברה יכולה להיות תקופה של שנים ועלויות אחסון השיחות הן גבוהות מאוד ומגיעות למאות אלפי ₪ בשנה.

ממילא, אין יכולת מערכתית להגדיר זמן שמירת הקלטות לכל לקוח באופן ספציפי אלא ההגדרה הינה עבור כלל השיחות המוקלטות במערכת. פועל יוצא של ההנחיה האמורה הינו, כי תידרש למעשה שמירה של כלל השיחות המוקלטות במערכת – דבר שיטיל עלויות עצומות על החברה. עוד יצוין כי, ככל שללקוח ישנן מחלוקות עם החברה הן במרבית המקרים מתייחסות לתקופה בת מספר חודשים לאחור.

לפיכך אנו סבורים כי יש לקבוע כי שמירת השיחות תיעשה לפרק זמן סביר של עד 18 חודשים לאחור (עבור כל השיחות במערכת).

### התייחסות

הטענה, שנטענה על ידי בעל רישיון למתן שירותי בזק פנים ארציים, נדחית. אסדרה זהה בוצעה ברישיונות הרט"ן וברישיונות האחודים לאחר שלא נטענו טענות כנגדה ע"י בעלי הרישיון במסגרת השימוע הצרכני שפורסם ביום 2.2.16. אין אנו מוצאים מקום לקבוע אסדרה שונה בעניין זה לבעלי רישיון מסוג אחר.

### (מה) טענה

יש לוודא כי האסדרה אשר נקבעת ביחס למועדי ושעות פעילות מוקדי השירות הטלפוני תהיה אחידה בין הרישיונות השונים לרבות רישיונות השידורים.

### התייחסות

הטענה נדחית. המשרד לא בחן במסגרת שימוע זה את הצורך בשינוי שעות הפעילות של בעלי הרישיונות לשידורים. הגורם המתאים לטפל בבקשה הוא המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

(מו) טענה

חובת גישה למוקד הטלפוני באמצעות מספר חינם וכן פרסומו בהסכם בין העוסק לבין הצרכן, בחשבונית ובאתר האינטרנט, קבועה זה מכבר בהוראות סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981. אנו סבורים, כי אין כל צורך בקביעת רגולציה חופפת ואף מרחיבה.

### התייחסות

הטענה נדחית. למשרד אין סמכות לאכוף את הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981. כדי להקנות לעצמו, כרגולטור של שוק התקשורת, את הסמכות לאכוף את האסדרה בנושא האמור, יש צורך לקבוע הוראות לגביו ברישיונות שהעניק המשרד לחברות.

(מז) טענה

על פי סעיף 5(ג) לנספח נדרש במקרה שזמן ההמתנה צפוי לעלות על 3 דקות להודיע על כך לפונה בהודעה מוקלטת לא יאוחר מ-2 דקות מתחילת ההמתנה וכן להודיע לו את מקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער כל 60 שניות.

כמות השיחות הנכנסות למוקד השירות הנותן שירות למאות אלפי לקוחות, היא גבוהה מאוד והודעות בדבר מקום בתור יהוו מטריד ולא יעלו את שביעות רצון הלקוחות. מעבר לאמור נציין, כי מבנה מערכת ה-IVR כיום, אינו מאפשר להתחבר ללקוח לכל זמן ההמתנה שלו ולעקוב אחרי "מצבו" האישי בתור, לאורך כל זמן ההמתנה. לצורך עמידה בדרישת הרגולציה נדרש לרכוש רישיון מיוחד אשר יתמוך באפשרות השמעה על מיקום בתור וחזרה לתור ה-IVR, זאת בעלות יקרה מאוד, ובנוסף הדבר דורש פיתוחים במערכת. לאור זאת אנו סבורים כי אין מקום לקביעה שיש לעדכן את הלקוח על שינוי מקומו בתור.

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. החובה להודיע לפונה על מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער כל 60 שניות לכל היותר הוסרה. תיקון הרישיון תוקן בהתאם.

(מח) טענה

תיקון הרישיון קובע כי בעל הרישיון ישמור תיעוד של כל שיחה שקבלה מענה אנושי. הנתונים הנדרשים הם ברמת היקף העולה על הקיים במערכות החברה. כך בין היתר מפני שקיימת בעיית הצלבת השיחה עם הלקוח. בין היתר מכיוון שהשיחה לא תמיד מתבצעת מהטלפון המוגדר במערכות החברה או במקרים בהם השיחות מטפלות במספר לקוחות (בני אותה משפחה) או שמדובר בשיחה ממספר לא מזוהה או ממספר מרכזיה כללי. ויצוין כי כבר היום כ-20% מהשיחות מוגדרות כלא מזוהות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה נדחית. המנוי רשאי להתקשר מכל קו ברשת של כל בעל רישיון. הרי למנוי לשירות אינטרנט בלבד, לדוגמה, אין קו ברשת בעל הרישיון שממנו הוא יכול להתקשר. אין הבדל בהיבט התיעוד בין שיחה שבמסגרתה מטופלים מספר לקוחות לבין שיחה שבמסגרתה מטופל לקוח אחד בלבד. שיחה שהגיעה ממספר לא מזוהה תצוין בתיעוד ככזו. שיחה שהגיעה ממספר מרכזיה כללי יצוין בתיעוד מספר המרכזיה הכללי שממנו הגיעה השיחה.

### טענה (מט)

ביחס לדרישה בסעיף 7(ג) לנספח, שמירת תיעוד שיחות שעברו לשירות השארית הודעה לכל אחד מסוגי השיחות יצוין כי התיעוד לא נשמר במערכות החברה לפי נושאים, אלא כתיעוד למעבר

להשארית הודעה באופן כללי. לפיכך, לא יהיה באפשרות החברה להעביר נתונים אודות שיחות אלו בחלוקה לסוגי שיחות.

### התייחסות

הטענה נדחית. על החברה יהיה להיערך לשמירת התיעוד על פי המוגדר בתיקון הרישיון.

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

4. היערכותכם בהתאם.

  
דבורה  
נתנאל (נתי) כהן  
המנהל הכללי



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### תפוצה

מר רן גוראון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת 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, מנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון, קבוצת גולן טלקום  
מר יעקב נדבורני, מנכ"ל, קבוצת אקספון 018  
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 מרדכי אלמליח, מנכ"ל, בזק בינלאומי 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 מימון שמילה, המשנה למנכ"ל ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת  
מר איתן כסיף, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת  
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת  
ד"ר עופר רז-דרור, מנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת  
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת  
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת  
מר גיל גפן, מ"מ דובר, משרד התקשורת  
מר יצחק חג'בי (VBC), מנהל תחום פיקוח אלחוטי, משרד התקשורת