



משרד התקשורת המנהל הכללי

כו אדר א', תשע"ט
3 מרץ, 2019

הנדון: זמני מענה

1. ביום 3 במרץ 2019 התקיים דיון בנדון בראשות נתנאל (נתי) כהן, המנהל הכללי.
2. משתתפים נוספים:
מר איתן כסיף, מנהל מינהל פיקוח ואכיפה
גב' ברוריה מנדלסון, סגנית היועצת המשפטית
מר מאיר בן בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
מר טל אלימלך, מנהל תחום בכיר רגולציה וכלכלה
גב' מור כהן, ראש ענף רגולציה
מר אביב גוטר, יועץ בכיר למנכ"ל
3. מהלך הדיון:
 - א. דיון לבקשת מינהל פיקוח ואכיפה לבחינת השפעת תיקון חוק הגנת הצרכן בנושא זמני מענה על אסדרה שקידם המשרד בטרם עדכון החוק.
 - ב. תיקוני הרישיונות אותם אסדר המשרד בחודש מאי 2018 עתידים להיכנס בעוד כשבועיים, אולם במהלכן תוקן חוק הגנת הצרכן והשפיע על תיקונים אותם קידם המשרד.
 - ג. מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני סקר את האסדרה הקיימת בנושא לפי המשרד והאסדרה הקיימת בחוק הגנת הצרכן. כמו כן הציג את השפעת האסדרה בחוק על האסדרה ברישיונות ולפיו שינוי ההגדרה של משך זמן ההמתנה ברישיונות נקבע החל מתחילת ה-IVR ולא מסופה.
 - ד. מינהל פיקוח ואכיפה ציין כי נבחן שינוי בחוק הגנת הצרכן לקביעת משך זמן ההמתנה, אולם לאחריה נקבע כי אין בסמכות שר התקשורת לבצע שינויים בנושא זה. לפיכך ממליצים לקבל את שינוי ההגדרה.
 - ה. מינהל פיקוח ואכיפה המליצו להשאיר את משך זמן המדידה (שבועיים) ללא שינוי, להותיר את שיעור השיחות שיוחרגו מהמדידה (15%), ולהותיר את השירותים שאוסדרו לפי חוק הגנת הצרכן. כמו כן המליצו לשנות את משך זמן ההמתנה הממוצע מ-3 דקות ל-4 דקות, וזאת לפי סימולציה שבוצעה על ידי נציגי מינהל פיקוח.
 - ו. מינהל פיקוח ואכיפה המליץ לשנות את מועד היישום כך שתאריך התחולה יותאם לתאריך התחולה של חוק הגנת הצרכן, בחודש יולי 2019.
 - ז. מינהל כלכלה טענו כי הכללת זמן השהייה של מנוי במענה ה-IVR במסגרת זמן ההמתנה הנמדד מהווה מיקרו-רגולציה שאינה נכונה ואינה נדרשת בעת הנוכחית. יחד עם זאת ציינו כי ניסיונות להחריג את חברות התקשורת מהתיקון הנוכחי לא צלחו ולכן יש לבחון שינויים שלא יחייבו את החברות בהשקעות לעמידה בתיקונים מיקרו-רגולטוריים. כמו כן ציינו כי הגדלת זמן ההמתנה הממוצע ל-4 דקות אינה מספקת מענה סביר ועשויה להוביל לחריגות רבות מזמני ההמתנה שנקבעו, בפרט בחברות המספקות שירותים ללקוחות במספר רב של ערוצים לרבות שירות עצמי, סמס, מענה אונליין ועוד.



משרד התקשורת המנהל הכללי

4. סיכום הדיון:

- א. המנכ"ל הודה לצוות המקצועי על עבודתו.
- ב. המנכ"ל אימץ את המלצות מינהל פיקוח ואכיפה בנושא משך זמן המדידה, שיעור השיחות החורגות מהמדידה והשירותים שאוסדרו לפי חוק הגנת הצרכן.
- ג. המנכ"ל הורה לתקן את זמן ההמתנה הממוצע בשיעור השיחות שאינן חורגות (85%), ולהחיל זמן המתנה ממוצע של 8 דקות על שיעור השיחות החורגות.
- ד. המנכ"ל אימץ את המלצת מינהל פיקוח ואכיפה לדחות את מועד היישום לחודש יולי 2019.
- ה. המנכ"ל הנחה את מינהל פיקוח ואכיפה והלשכה המשפטית לתקן את ההוראות ולהביא לידיעתו ביום 5 במרץ 2019.

בברכה,
אביב גוטר
יועץ בכיר למנכ"ל