



משרד התקשורת לשכת הדובר

ז' סיון תשע"ח
יום שני 21 מאי 2018

הודעה לתקשורת

משרד התקשורת, קבע היום מדדים לזמני המתנה למענה אנושי מקצועי במוקדי שירות הלקוחות של החברות למתן שירותי תקשורת. מטרת המדדים החדשים לקצר את זמני המתנה מצד הצרכנים שלעיתים נאלצו להמתין זמן רב לקבלת שירות. חברות התקשורת יחויבו במענה מהיר, מקצועי ותכליתי תוך פרקי זמן קצרים שהמשרד הגדיר.

שר התקשורת איוב קרא "זהו מהלך שיאפשר מענה לבעיה אקוטית שכל אחד ואחת מאתנו מכיר מקרוב והיא המתנה ממושכת וארוכה למענה אנושי ומקצועי לקבלת שירות מחברות התקשורת. עם כניסת המדדים לתוקף מצופה שהמענה יהיה מהיר, מקצועי ותכליתי. וישים סוף להרגשת החוסר אונים והאכזבה שחשו צרכנים רבים."

משרד התקשורת קבע היום מדדים לזמני המתנה למענה אנושי מקצועי במוקדי שירות הלקוחות של החברות למתן שירותי תקשורת

בזק, הוט טלקום, חברות הסלולר, בעלי רישיון אחוד וספקי גישה לאינטרנט עם מעל 20,000 מנויים פרטיים. המדדים שנקבעו מתייחסים למתן מענה אנושי מקצועי לפניות טלפוניות לפי הפירוט הבא:

- **נושאי הפניות:** בירור חשבון, סיום התקשרות, תיקון תקלה;
- במענה הקולי שיושמע לפונה יוצגו לבחירה קודם כל שלושת הנושאים לעיל בסדר שייקבע ע"י החברה;
- הנושאים שיושמעו לפונה לאחר שלושת הנושאים הנ"ל יהיו על פי שיקול דעתה של החברה.
- בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים לעיל על 85% לכל הפחות, בכל שבועיים רצופים, לכל אחד משלושת סוגי הפניות המצוינים לעיל (בירור חשבון, סיום התקשרות, תיקון תקלה):

(1) הפונה יענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של עד שש (6) דקות;

(2) זמן המתנה ממוצע בכל אותם שבועיים רצופים של כל אחד משלושת סוגי הפניות המצוינים לעיל, שניתן להם מענה אנושי, לא יעלה על שלוש (3) דקות.



משרד התקשורת לשכת הדובר

עוד נקבעו הכללים הבאים:

- החברה תתנה מתן מענה בכל שיחה, מכל סוג, בהזדהות באמצעות הקשת מספר טלפון או מספר זהות בלבד.
- תפריט הניתוב של המענה הקולי יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.
- בחר הפונה באפשרות סיום התקשורת, אין נציג החברה שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשורת.
- בחר הפונה באפשרות בירור חשבון, אין נציג החברה שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.

זמן ההיערכות שהוקצה לחברות ליישום אסדרה זו הוא עד עשרה (10) חודשים.

מנכ"ל המשרד נתי כהן: "המדדים הללו נקבעו לאחר ניסיון מצטבר בו נמצא כי זמני ההמתנה הינם ארוכים מדי. אנו מצפים כי זמני ההמתנה יקוצרו אף מעבר למדדים שהוגדרו, המשרד יעקוב מקרוב אחר יישום ההוראות על מנת לוודא שהציבור יזכה ליחס טוב יותר מהחברות גם בנושא זה."

Gil Geffen
Acting SpokePerson
[Israeli Ministry of Communications](http://www.moc.gov.il)
Work: +972 (2) 6706323
Call: +972 (54) 4816816



www.moc.gov.il
geffeng@moc.gov.il

גיל גפן
מ"מ דובר
משרד התקשורת

עבודה: 02-6706323
נייד: 054-4816816