



**הממונה על יישום חוק חופש המידע  
משרד התקשורת**

י"ז אייר תשע"ח

02 מאי 2018

לכבוד :

מר סיני ליבל

באמצעות דוא"ל

**הנדון : בקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח – 1998 – מכתב ביניים**

סימוכין : פנייתך 110270 מיום 12.4.18

1. בפנייתך שבסימוכין (להלן : "הפנייה") ביקשת לקבל לידך, בהתאם להוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן : "החוק") את המידע המפורט להלן הנוגע לחברת גולן טלקום (להלן "החברה") :

"הבקשה :

א. המסמכים מהשנים 2017-2018! המורים לחברת גולן טלקום להפסיק את הפרת הרישיון לעניין הפעלת המוקד הטלפוני המאויש מעבר לשעות הפעילות הרגילות.  
ב. מסמך התלונה, ומסמך תוצאות טיפול התלונה שהגיש סיני ליבל כנגד חברת גולן טלקום בעניין הפעלת המוקדים הטלפונים בחסר - בשלהי דצמבר 2017.  
יודגש כי משרד התקשורת אינו מאפשר למתלונן באתר לשמור עותק מהתלונה."

2. לאחר בדיקה נתכבד להשיבך כדלקמן בהתאמה לסעיפי בקשתך שלעיל :

ראשית, תלונתך הייתה בקשר להפרה לכאורה של החברה באשר להוראות נספח ה' "דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי" לרישיונה, (להלן "הרישיון") שאומר :  
"2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:  
(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, לקבלת פניות בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, תקלה ברשת שהביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן למנוי ו"שירות נדידה בינלאומית" בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור."

שנית, במענה לבקשתך :

א. בהתאם להוראות סעיף 13 לחוק, אנו צפויים לפנות לחברה כצד שלישי הנוגע בדבר, בבקשה לקבל את התייחסותו לעניין אפשרות מסירת המידע המבוקש, וזאת בתוך 21 יום ;  
לאחר קבלת עמדתו של הצד השלישי, נשוב ונודיעך את החלטתנו בבקשתך ;  
לידיעתך 21 הימים האמורים, לא יבואו במניין הימים הקבוע למתן תשובה לבקשה.

ב. באשר למסמך התלונה ששלחת, הריני לצרפו כהווייתו למענה זה ;

לעניין מסמך תוצאות הטיפול בתלונתך הריני להבהיר כי :

1) טרם נשלח אליך מסמך מסכם שכזה, היות והטיפול בעניין מול החברה היה מתמשך והסתיים רק לאחרונה.

2) להלן תוצאות הבדיקות שנעשו בעקבות תלונתך, ראה בזאת כמסמך תוצאות הטיפול :



**הממונה על יישום חוק חופש המידע  
משרד התקשורת**

(א) בתאריך 10.12.17 ביצעתי התקשרות למוקד החברה בשעות שלאחר הפעילות, והוברר שלכאורה, קיים חשד להפרת הוראות הרישיון, הוראה לתקן נשלחה לחברה בתאריך 11.12.17.

(ב) בתאריך 14.12.17 התקבלה התייחסות החברה.

(ג) בתאריך 20.12.17 ביקשתי מהחברה הבהרות נוספות.

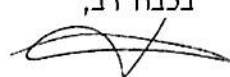
(ד) בתאריך 24.12.17 החברה שלחה את התייחסותה.

(ה) בתאריך 22.1.18 החברה שלחה התייחסות סופית, ובאותו יום ביצעתי בדיקה נוספת.

(ו) בתאריך 22.4.18 ביצעתי בדיקה מחודשת ולפיה ניתן להגיע למענה אנושי של נציג טכני בשעות שלאחר סגירת מוקד שירות הלקוחות הרגיל של החברה.

3) כל ההתכתבויות המוזכרות בסעיף הקודם מהוות מידע שיש חובה לקבל עליו התייחסות של החברה כאמור בסעיף א' לעיל, ובשל כך הוא אליך לאחר קבלת התייחסות החברה ובכפוף להחלטתנו בהמשך.

3. אנו לרשותך להבהרות נוספות ככל שיידרשו.

בכבוד רב,  


**מוניר קזמל**  
הממונה על יישום חוק חופש המידע  
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק: גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת.



הממונה על יישום חוק חופש המידע  
משרד התקשורת

י"ד סיון תשע"ח

28 מאי 2018

לכבוד :

מר סיני ליבל

בדואר אלקטרוני: [Redacted]

**הנדון: בקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998**

סימוכין: פנייתך מספר 110270 מיום 12.4.18, מענה ביניים לפנייה מ-1.5.18, פני"צ 116228 מ-29.11.17

1. בהמשך למכתבי אליך מיום 1.5.18 ובהמשך לפנייתך שבסימוכין (להלן: "הפנייה") בה ביקשת לקבל לידך, בהתאם להוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן: "החוק") את המידע המפורט להלן בקשר להפרה, לכאורה, של חברת גולן טלקום את הוראות רישיונה (להלן "החברה"):

א. המסמכים מהשנים 2017-2018! המורים לחברת גולן טלקום להפסיק את הפרת הרישיון לעניין הפעלת המוקד הטלפוני המאויש מעבר לשעות הפעילות הרגילות.

ב. מסמך התלונה, ומסמך תוצאות טיפול התלונה שהגיש סיני ליבל כנגד חברת גולן טלקום בעניין הפעלת המוקדים הטלפונים בחסר בשלהי דצמבר - 2017. יודגש כי משרד התקשורת אינו מאפשר למתלונן באתר לשמור עותק מהתלונה."

2. לאחר בדיקה עם הגורמים הרלוונטיים במשרד, ופנייה לחברה, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן בהתאמה לסעיפי פנייתך:

א. לגבי סעיף א' לבקשתך, מצורפים כלל מסמכי ההתכתבויות מהשנים 2017-2018 המבוקשים המפורטים במענה הביניים ככול שאלו מצויים במשרד התקשורת, יצויין כי תוצאות הבדיקה האחרונה מתאריך 22.4.18 היו תקינות והראו כי החברה תיקנה את המענה הקולי באופן שהוא עומד בהוראות רישיונה, כך שלא היה צורך בפנייה נוספת לחברה. בהתכתבויות בוצעו השחרות של מספר הנייד המשרדי ברשת החברה לפי החריג 9(ב)(1) לחוק למניעת שיבוש התפקוד התקין של המשרד, שכן טלפון זה משמש את המשרד לצרכי פיקוח בלבד.

ב. במכתבי מיום 1.5.18 כאמור סיפקתי מענה חלקי עבור סעיף ב' לבקשתך, צורף מסמך התלונה שלך, ולהלן השלמת המידע החסר, מצורף מסמך מענה פניות הציבור לתלונתך בו הוסבר לך כי את המענה המפורט תקבל במסגרת חוק חופש המידע, אכן במענה הביניים פירטתי בפניך את כל שלבי הטיפול בהפרה, לכאורה, של החברה עד לתיקונה.

3. אנא ראה במענה הביניים ובמענה הסופי כמענה השלם לפניית ציבור מספר 116228 ששלחת בתאריך 29.11.17.



**הממונה על יישום חוק חופש המידע  
משרד התקשורת**

4. כנגד החלטה זו, עומדת לכם הזכות להגיש עתירה מנהלית לבית המשפט לעניינים מנהליים בת"א וזאת בתוך 45 ימים מיום קבלת הודעה זו.

בכבוד רב,

**מוניר קזמל**

הממונה על יישום חוק חופש המידע  
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק:

גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת  
גב' דולי דדון, מנהלת תחום פניות ציבור, משרד התקשורת