



4. תיקון נספח ה' - סעיף 2.2(ב)

מבוקש לאפשר הפעלת המוקד החל מהשעה 07:00 בבוקר כחלק משעות הפעילות הנדרשות על פי הרישיון (חלף ההצעה הקובעת כי המוקד יפעל משעה 08:00 בלבד).
מבדיקה שערכה פלאפון עולה, כי בין השעה 7:00 ל- 7:59 בבוקר, נכנסות כ- 1,048 שיחות בממוצע - הכמות הרבה ביותר במהלך שעות פעילות המוקד הטלפוני, וכ- 40% יותר שיחות נכנסות מאשר בין השעות 17:00 – 17:59. הסיבה נעוצה, ככל הנראה, בכך שללקוחות רבים נוח מאוד להתקשר אל המוקד לטיפול בעניינים שונים בדרכם לעבודה ולפני תחילת יום העבודה, כאשר בשונה משעת סיום יום העבודה, הרי שתחילתו של יום העבודה לרוב אחידה למדי בקרב הציבור, ועל כן חלק נכבד מציבור הלקוחות "מבלה" בפקקים בשעה שבין 07:00 ל- 08:00. לנוכח האמור לעיל, מבוקש לאפשר להקדים את שעות פעילות המוקד החל מהשעה 7:00 בבוקר (ועד השעה 17:00 אחר הצהריים).