

9. מוקדי שירות נספח ה' לרשיון-

לדעתנו יש מקום לבצע ריוויזיה מהותית בתחום שעות איש המוקדים בהם נדרש מגור הסלולר לעמוד. ההתייחסות למוקד חירום (תקלות משביות, חירול וניתוק בשל אובדן/גניבה) ראוייה ונדרשת, אולם, אין כל סיבה כי מוקדים מאוישים הנותנים מענה כללי בענייני שירותים, מעברי מסלולים, בירורים שונים וכיוצא בידרשו לפעול 13 שעות ביום חול 5-2 שעות בימי שישי וערבי חג.

לדרישה זו עלויות נכבדות. יש להבין כי עלות שעת הפעלת מוקד מאויש הינה כ- 17,000 ₪ מינימום ומחיר זה עשוי לעלות משמעותית בהתאם לכמות השירות בפועל. על כן, שעות פעילות

מיותרות של המוקדים משמען הוצאה מיותרת של מליוני שקלים בשנה, בעת שכלל בעלי הרשיונות הסלולרים מצויים במצוקה משמעותית ונדרשים להשקיע סכומים אדירים בשדרוג הטכנולוגיה.

על כן, שעות פעילות מיותרות של המוקדים משמען הוצאה מיותרת של מליוני שקלים בשנה, בעת שכלל בעלי הרשיונות הסלולרים מצויים במצוקה משמעותית ונדרשים להשקיע סכומים אדירים בשדרוג הטכנולוגיה.

חשוב לציין כי מתכונת זו אף אינה תואמת תחומים אחרים במשק ומהווה חכבדה יתירה בתחום הסלולאר בלבד.

א. בדומה לכך, הדרישה לעבודה במתכונת רגילה בחול המועד, בנעוד גמור לנוהג המקובל במשק מזה שנים רבות, אף היא אינה סבירה ומהווה חכבדה יתרה על תחום הסלולאר ספציפית.

דרישה זו, מקשה על בעל הרשיון לאפשר עבודה במתכונת חלקית בימי חול המועד לריווחתם על עובדיו ובפרט העובדים הנמנים על המגזר החרדי.

כך, גם בערב יום הזיכרון וערב יום השואה, החובה לאייש את מוקדי השירות במתכונת רגילה, מקשה עד מאוד על בעל הרשיון לאפשר לעובדיו המעוניינים בכך להשתתף בטקסים, קושי זה יוצר מצב לא נעים במיוחד שהדעת אינה סובלת.

ב. לצד כל זאת, יש לזכור כי כיום, עם ההתפתחות הטכנולוגית שהתרחשה בשנים האחרונות, בעל הרשיון מעמיד לרשות מניין, אמצעים רבים ומגוונים נוספים לביצוע מכלול הפעולות השירותיות הנדרשות ובין השאר, מוקד צ'אט המפעל 24 שעות ביממה, אפליקציות שירות עצמי המאפשרות ללקוח לבצע שלל פעילויות בכל עת שהוא חפץ בכך, שירות אישי במייל, שירות בוטסאפס ועוד.

לאור כל זאת, נבקש לצמצם את המענה במוקד המאויש ל- 8 שעות ביום חול, 4 שעות בימי שישי וערבי חג ו- 6 שעות בחול המועד.