

7 אפריל 2016

לכבוד
מר מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת

שלום רב,

הנדון: מענה לבקשת מידע לצורך בחינה לעדכון רישיונות בנושאים צרכניים
מכתב משהת"ק מיום 18.2.2016

קבוצת פרטנר ("פרטנר") מבקשת להביא בפניכם את התייחסותה לאמור במכתבכם שבסמך מיום 19.2.2016, כלחלן:

17. ביטול ההוראה המחייבת שעות מינימום להפעלת מוקדי שירות

17.1. הוראות רישיונות הרטי"ן והרישיונות האחדים מחייבות את בעלי הרישיונות להפעיל מוקד פניות טלפוני מאוּש לפחות שלוש עשרה שעות בימים ראשון עד חמישי, וחמש שעות בימי שישי וערבי חג לקבלת פניות.¹² למותר לציין כי יישומן של חובות אלה כרוך בעלויות של מיליונים רבים.

17.2. במציאות העסקית והתחרותית העזה הקיימת כיום בשוק התקשורת, הפעלת מוקד שירות למנויים היא אינטרס מובהק של פרטנר ושל מפעילים אחרים ואין כל מקום לקבוע הוראות

¹¹ הוראות סעיף 67 ונספח ה' ברישיון הרטי"ן; הוראות סעיף 67 ונספח ג' ברישיון האחד.
¹² הוראות סעיף 2.2 (ב) לנספח ה' ברישיון הרטי"ן; הוראות סעיף 2.2 (ב) לנספח ג' ברישיון האחד.

פרטניות לעניין הפעלת מוקדי השירות בידי ספקי התקשורת, מעבר להוראה הקיימת בחוק הגנת הצרכן המחייבת ספקי שירותי תקשורת לספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה אנושי לפניית הצרכנים. בנוסף, גם כאן אין כל הצדקה להחיל דין שונה על בעלי התשתיות.

17.3. לפיכך, מעבר להוראה האמורה המחייבת את עצם הפעלת מוקד השירות, יש לאפשר לכל ספק שירות לקבוע בעצמו באילו שעות הוא מוצא לנכון להפעיל את המוקד.

17.4. פרטנר מבקשת אפוא כי משרד התקשורת יבטל את ההוראות בהן נקבעה דרישת מינימום לשעות ההפעלה של מוקדי השירות של מפעילי התקשורת, ולכל הפחות יתקן הוראות אלה ויצמצם את שעות הפעילות שבהן מחויבים ספקי התקשורת להפעלת המוקדים בהתאם למפורט להלן:

ימי חול (א'-ה') - 08:00-17:00

חול המועד (סוכות ופסח) - 08:00-13:00

ימי ו' וערבי חג - מתן שירות בהתאם לשיקול הדעת של המפעילים ולצרכי המנויים. ביטול החובה הקבועה ברישיונות לפתוח את מוקדי השירות הטלפוניים בימים אלה.
הפעלת מוקד פניות טלפוני מאוּש 24 שעות ביממה לטיפול בפניות בנושא אובדן/גניבה, נדידה בינלאומית ותקלות - תימשך ללא שינוי בהתאם לקבוע ברישיונות.

17.5. מתכונת שעות הפעילות המוצעת על ידי פרטנר לעיל נהוגה בתעשיות רבות במשק הישראלי ונותנת מענה מידתי אשר הולם את היקפי הפניות והעומסים על מוקדי השירות ומאזן באופן מיטבי בין צרכי המנויים ורצון החברות לספק שירות איכותי ובין ההוצאות הכרוכות במתן שירות כזה ללקוח במציאות הקיימת כיום בשוק התקשורת.