

כ"ב כסלו תשפ"א
08 דצמבר 2020

לכבוד:

[REDACTED]

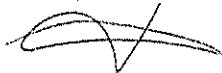
[REDACTED] בדואר אלקטרוני:

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

סימוכין: פנייתך מספר 0098-20-2021 מיום 3.11.20

1. בפנייתך שבסימוכין (להלן: "הפניה") ביקשת לקבל לידך, בהתאם להוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן: "החוק") את המידע המפורט להלן:
לפי הוראות משרד התקשורת ברשיונות הכלליים של חברות התקשורת, באיזו שעה החברות צריכות לפתוח את מוקד השירות הטלפוני ללקוחות בכל יום?
2. לאחר בדיקה עם הגורמים הרלוונטיים במשרד, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן:
על פי הקבוע ברשיון החברות, המוקדים שנותנים שירות בנושא סיום התקשרות ובירור חשבון צריכים להיפתח בשעה 8:00. המוקדים שנותנים שירות של טיפול בתקלות צריכים לפעול 24 שעות. מצ"ב כדוגמא, קישור לרשיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רטי"ן):
<https://www.gov.il/BlobFolder/policy/pelephone/he/pelephone%20license.pdf>
נציין כי הקביעה לשעת פתיחת המוקד לשעה 08:00 בנספח ה'4 סעיף 1, תקפה לכל בעלי רשיון כללי למתן שירותי רטי"ן, ולבעלי רשיון למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים (בזק והוט), לבעלי רשיון כללי אחוד למתן שירותי בזק (רשימת החברות כאן).
3. ככל ותעלה שאלה בעניין חברת זו או אחרת אנו לרשותך להבהרות נוספות.

בכבוד רב,



מוניר קזמל

הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק:

גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת