

וי אלול תש"ף
26 אוגוסט 2020

לכבוד: [REDACTED]

בדואר אלקטרוני: [REDACTED]

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

סימוכין: פנייתך מספר 20-0071-2021 מיום 23.8.20

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

"

בהתאם לרישיון של החברות שלהלן, חלה על חברות אלו חובה להפעיל עבור לקוחותיהן מוקד פניות טלפוני שיפעל בימי חול במשך 10 שעות לפחות החל מהשעה 8:00 בבוקר, ובימי שישי במשך 5 שעות לפחות החל מהשעה 8:00 בבוקר.
סעיף 1 (ב) בנספח ה'4 לרישיון שניתן לפרטנר תקשורת בע"מ;
סעיף 1 (ב) בנספח ג'6 לרישיון שניתן לפרטנר פתרונות תקשורת נייחים שותפות מוגבלת;
סעיף 2.2 (ב) בנספח ג'6 לרישיון שניתן ל-012 טלקום בע"מ;
סעיף 1 (ב) בנספח ג'6 לרישיון שניתן ללב אנאטל בע"מ;
סעיף 1 (ב) בנספח ג'6 לרישיון שניתן להשיקמה א.ג.א. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ.

1. האם משרד התקשורת אישר לחברות הנ"ל חריגה מהוראות הרישיון לעניין שעות הפעלת מוקד השירות, או שהסדר לפיו המוקד יהיה פעיל 10 שעות לפחות החל מהשעה 8:00 בבוקר בימי חול ו-5 שעות לפחות החל מהשעה 8:00 בבוקר בימי עומד בעינו ללא שינוי? אם אושר שינוי כלשהו אודה על קבלת העתק מההחלטה על כך.
2. האם משרד התקשורת ביצע בדיקות או פעולות אכיפה כלשהן כדי לוודא שהחברות הנ"ל מפעילות את מוקד הפניות ללקוחות בשעות הקבועות ברישיון? ככל שכן אודה על קבלת העתק ממציא הבדיקות.
3. האם החובה להפעיל את מוקד הפניות הטלפוני חלה גם עבור לקוחות עסקיים או רק עבור לקוחות פרטיים?

"

2. לאחר בדיקה עם הגורמים הרלוונטיים המוסמכים במשרד, הנני מתכבד להשיבך בהתאם לסעיפי הפניה כדלקמן:

1. משרד התקשורת ("המשרד") אישר חריגה מהקבוע ברישיונות חברות התקשורת בשל משבר הקורונה, מצ"ב החלטת המשרד, כ"כ ההקלה הוארכה כמפורט בלינק הבא:

https://www.gov.il/he/departments/policies/19032020_3

2. המשרד בדק את זמני ההמתנה של חברות התקשורת באופן רוחבי, הנושא נמצא בעיצומו של הליך פיקוח שבסיומו יוטלו עיצומים על כל חברה שהתגלו אצלה הפרות בנושא זמן המתנה למענה אנושי, אולם, מידע זה לא ניתן להעביר לידך בשלב הזה עד לסיום הליך הפיקוח ותשלום העיצום ותום תקופת הערעור עליו, חשיפה של מידע בשלב הזה עשויה לפגוע בטיב ההחלטה של הגורמים המקצועיים במשרד כדי לאפשר סיום מוצלח ומקצועי בהליך ובהחלטה בסיומו, משכך לא יועבר לידך כל מידע בסעיף זה בשל היות המידע כמדיניות בשלבי עיצוב בהתאם לחריג 9(ב)(2) לחוק.

לעניין זה ראו: עע"מ 7024/03 עו"ד אריה גבע נ' יעל גרמן:

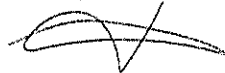
"הסייג הראשון הקבוע בסעיף 9(ב)2 לחוק הינו סייג שמהותו זמנית היא – באפשרות הרשות לעצב לה מדיניות בתחום מתחומי פעילותה מבלי שתידרש לחשוף בפני הציבור את פרטי המדיניות המתגבשת כל עוד לא הושלמה המלאכה. אכן, חשיפת פרטים שהינם בבחינת "חצי מלאכה" כפי שמכנים אותם היועץ המשפטי לממשלה והמשיבות עשויה להטעות את הציבור ולהסיט את הדיון ממוקדו. [...] במקרים רבים – ואולי בחלקם הארי - משקלו של האינטרס הציבורי שבפרסום תכנם של שלבים מקדמיים של עיצוב מדיניות או של התייעצויות לצורך קבלת החלטה, פחות במידה ניכרת עד מאוד ממשקלו של האינטרס הציבורי שבפרסום החלטה, מדיניות או עמדה עקרונית אחרת, וזאת בשל הרצון לאפשר לרשות להשלים מלאכתה ומתוך הידיעה כי ההחלטה או המדיניות עצמן תהיינה גלויות בפני הציבור"

3. במענה לשאלה האם החובה להפעיל את מוקד הפניות הטלפוני חלה גם עבור לקוחות עסקיים או רק עבור לקוחות פרטיים? אשיב כי אכן החובה חלה על שני סוגי הלקוחות כאחד.

3. הנך רשאי להגיש עתירה מנהלית על החלטתנו שבסעיף 2.2 לעיל תוך 45 ימים בבימ"ש לעניינים מנהליים בת"א.

4. בזה אנו מסיימים את הטיפול בפנייתך.

בכבוד רב,



מוניר קזמל

הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

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