

כ"ב חשוון תשפ"א

09 נובמבר 2020

לכבוד:

בדואר אלקטרוני:

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

סימוכין: פנייתך מספר 20-0097-2021 מיום 3.11.20

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

בהוראות הרישיונות של חברות התקשורת נקבע כי עליהן להפעיל מוקד שירות לטובת הלקוחות החל מהשעה 8:00 בבוקר למשך 10 שעות. ביום 19.3.2020 שר התקשורת פרסם הוראה לפיה חברות אלו יוכלו להפעיל את המוקדים למשך 8 שעות במקום 10 שעות, בשל משבר הקורונה. הקלה זו ניתנה עד יום 3.5.2020. ביום 30.4.2020 האריך שר התקשורת את תוקף ההקלה עד ליום 17.5.2020.

1. האם תוקף ההקלה הוארך לאחר 17.5.2020? אם כן עד איזה יום? ככל שכן אודה על הפנייה להחלטה שהאריכה את התוקף.
2. האם ניתנה הקלה כלשהי לעניין שעות הפעלת מוקדי השירות במהלך חורף סוכות 2020. שאפשרה חריגה מהוראות הרישיון?

2. לאחר בדיקה עם הגורמים הרלוונטיים במשרד, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן (בהתאמה לסעיפים במכתבך):

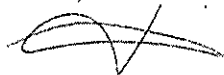
1. תוקף ההקלה בעניין שעות פעילות מוקדי השירות הוארך עד לתאריך 17.11.20. מצ"ב למכתב זה ההחלטה על הארכת ההקלה. כמו כן, המסמך פורסם באתר המשרד ותוכל למצוא אותו בקישור הבא:

https://www.gov.il/BlobFolder/policy/15102020_3/he/Decision_Lockdown_15102020.pdf

2. בהתאם למענה בסעיף 1 לעיל, ההקלה בעניין שעות פעילות מוקדי השירות כללה את תקופת חורף סוכות 2020.

3. אנו לרשותך להבהרות נוספות ככל שיידרשו.

בכבוד רב,



מוני קזמל

הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק:

גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת