

טלפון : 02-6706310
פקס : 02-6240321
סימוכין : 5000-3001-2020-001024
תאריך עברי : כ"ז בתשרי תשפ"א
תאריך לועזי : 15 באוקטובר 2020

לכבוד
רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון : חיזוק הרציפות התפקודית – החלטה על הארכת תוקפה של החלטה מיום 21.9.2020

1. ביום 21.9.2020 החלטתי על הארכת זמני ההמתנה במוקד פניות טלפוני של בעלי רישיונות ועל קיצור שעות איש מוקד טלפוני לצורך שמירה על רציפות תפקודית בשל מגבלות הנגרמות עקב נגיף הקורונה ("ההחלטה").
2. ביום 14 באוקטובר 2020 פרסם משרד התקשורת ("המשרד") שימוע, שעניינו הארכת תוקפה של ההחלטה ("השימוע").
3. על בסיס המידע שבידי המשרד ולאחר בחינת ההתייחסויות שהתקבלו לשימוע החלטתי על הארכת תוקף ההחלטה עד יום 17.11.2020.
4. למען הסדר הטוב, להלן תמצית ההחלטה :
בכל הנוגע לפניות למוקד הטלפוני האנושי בנושאים של בירור חשבון וסיום התקשורת בלבד :
א. הגדלת שיעור השיחות שלא נענו בתוך 6 דקות או שהפונה מנתק לאחר זמן המתנה של 6 דקות או שהפונה משאיר הודעה לאחר 6 דקות, לשיעור של 20% לכל היותר בשבועיים רצופים.
ב. הארכת זמן ההמתנה הממוצע עבור שיחות שנענו כך שלא יעלה על חמש וחצי (5.5) דקות בשבועיים רצופים כאמור בסעיף קטן א.
ג. קיצור שעות פעילות מוקד הפניות הטלפוני ל- 8 שעות ביממה בלבד.
ההחלטה לא חלה על פניות למוקד הטלפוני בעניין תיקון תקלה, אובדן או גניבה של ציוד קצה או נדידה, ומוקדים אלו ימשיכו לפעול 24 שעות ביממה בהתאם לכללים הקבועים ברישיון.
5. החובה להתעדכן בדבר מתן ההוראות חלה על בעלי הרישיונות ; המשרד ייראה כמי שיצא ידי חובתו לעניין פרסום ההוראות וכל מידע אחר ככל שהן פורסמו באתר האינטרנט של המשרד.

6. המשרד רואה חשיבות רבה בשמירה על רציפות תפקודית במתן השירות למנויים בעת התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה, ובכוונת המשרד לנקוט הליכי פיקוח ואכיפה כלפי בעלי רישיונות שלא יישמו את הוראות המשרד בפרט בנושא זה ובדגש על עמידה בהוראות לגבי זמני מענה בתיקון תקלות.

בברכה,
לירן אבישר בן חורין
המנהלת הכללית

העתקים:

מר מימון שמילה, המשנה למנכ"לית ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
ד"ר עופר רז-דרור, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת
מר גדעון שטרית, מנהל אגף רישוי, משרד התקשורת

להלן מפורטת התייחסות המשרד לעיקרי הטענות שעלו בשימוע:

טענה

המשרד מתבקש להאריך את תוקף ההחלטה עד יום 19.11.2020 חלף יום 17.11.2020. זאת על מנת לשמור על שוויוניות ביחס לתוקף ההסדרים שנקבעו על-ידי המשרד ביחס למועד הארכת שימוש חריגים בדקות שיחה ניידות.

מענה

הבקשה נדחית. בנסיבות העניין ניתנת העדפה לאחידות במועד הארכת ההחלטה למועד הארכת החלטתה של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין באותו עניין.