

א' אלול תשפ"א
09 אוגוסט 2021

לכבוד: [REDACTED]
בדואר אלקטרוני

הנדון: בקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח – 1998 - החלטת הממונה
סימוכין: פנייתך מספר 0050-21-2021 מיום 11.6.21

1. בפנייתך שבסימוכין ("הפנייה") בהתאם להוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 ("החוק") ביקשת את המידע שלהלן:
"ביקשת מידע: מסמך זמני המענה במוקדים הטלפונים של חברות הסלולר
רקע: פרסום הודעת דוברות משרד התקשורת מיום 8.6.21 ובו זמני המענה במוקדים הטלפונים - בניתוב למענה טכני.
בהינתן כי מרבית הפניות הינן למענה לברור חשבון - תמוה - שלא לומר מוזר - שלא מצוין זמן המענה הממוצע לנציג במוקד הטלפוני לברור חשבון
המסמכים המבוקשים:
א. מסמך זמני ההמתנה הממוצעים בחברות הסלולר בדצמבר 2020 (מועד הסקר) ומסמך הנתונים הידועים בשנת 2021 - רבעון ראשון. תמצית ללא נספחים.
ב. מסמך הפנייה לחברת רושניק שנטען שהיא ביצעה את הסקר בדצמבר 2020 ללא נספחים
ג. מסמך המענה (ללא נספחים) של חברת רושניק הכל בהשחרת סודות מסחריים, ואישיים
ד. מסמך המציין את התפלגות הפניות במוקדים הטלפונים. אחוז הפונים לברור חשבון למול אחוז הפונים למענה טכני."
2. במענה לפנייה לרבות לאחר בירור כוונתך ולאחר בדיקה מול הגורמים הרלוונטיים במשרד, הריני להשיב בהתאם לסעיפי פנייתך כדלקמן:
א. מסמך ממצאי הסקר יפורסם בימים הקרובים באתר האינטרנט של המשרד, ולכשיפורסם אנו נעביר אליך לינק לפרסום, לא נמצא מידע רלוונטי נוסף.
ב. מצ"ב מסמך פרטי המכרז בו זכה מכון רושניק ללא הנספחים.
ג. בבירור מסרת שהנך מתכוון למענה הקונקרטי לשאלות הסקר, ולכך אשיב כי בסקר לא היו שאלות שהופנו למשתתפי הסקר, מדובר בביצוע שיחות סמויות למוקדי החברות תוך תיעוד זמני המתנה עד למענה להן.
ד. לא נמצא מידע רלוונטי לסעיף זה.
3. הנך רשאי להגיש עתירה מנהלית על החלטתי זו תוך 45 יום בבימ"ש לעניינים מנהליים בת"א.

בכבוד רב,



מוניר קזמל

הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

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

ג' תשרי תשפ"ב
09 ספטמבר 2021

לכבוד: [REDACTED]
בדואר אלקטרוני

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

סימוכין: פנייתך מספר 2021-21-0050 מיום 11.6.21

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

בקשת מידע: מסמך זמני המענה במוקדים הטלפונים של חברות הסלולר
רקע: פרוסום הודעת דוברות משרד התקשורת מיום 8.6.21 ובו זמני המענה במוקדים הטלפונים - בנייתוב למענה טכני.
בהיתוך כי מרבית הפניות הינן למענה לברור חשבון - תמוה - שלא לומר מוזר - שלא מצוין זמן המענה הממוצע לנציג במוקד הטלפוני לברור חשבון המסמכים המבוקשים:
א. מסמך זמני המתנה הממוצעים בחברות הסלולר בדצמבר 2020 (מועד הסקר), ומסמך הנתונים הידועים בשנת 2021 - רבעון ראשון. תמצית ללא נספחים
ב. מסמך הפנייה לחברת רושניק שנטען שהיא ביצעה את הסקר בדצמבר 2020. (ללא נספחים)
ג. מסמך המענה (ללא נספחים) של חברת רושניק
הכל בהשחרת סודות מסחריים, ואישיים
ד. מסמך המציין את התפלגות הפניות במוקדים הטלפונים. אחוז הפונים לברור חשבון למול אחוז הפונים למענה טכני

2. בהמשך להחלטת הממונה מיום 9.8.21 וביחס לסעיף 2 א להחלטה, להלן לינק לפרסום ממצאי הסקר:

דוח מסכם - זמני המתנה למפעילים וחברות תקשורת - דצמבר 2020 | משרד התקשורת
(www.gov.il)

3. בזה מסתיים טיפולנו בפנייתך.

בכבוד רב,



מוניר קזמל
הממונה על יישום חוק חופש המידע
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק:

גב' ברוריה מנדלסון, מ"מ היועצת המשפטית, משרד התקשורת