

טלפון : 02-6706310
פקס : 02-6240321
סימוכין : 5000-3001-2021-005884
תאריך עברי : ט' בסיוון תשפ"א
תאריך לועזי : 20 במאי 2021

הנדון : סיכום דיון בנושא מוקדים טלפוניים

1. ביום 13 מאי 2021 התקיים דיון בראשות לירן אבישר בן חורין, מנכ"לית המשרד.

2. משתתפים נוספים

עפר רו דרור, כלכלה
טל אלימלך, כלכלה
אריאל שטיינר, כלכלה
גדעון שטרית, רישוי
איתן כסיף, פיקוח
דולי דדון, פניות ציבור
ברוריה מנדלסון, משפטית
מירב שטרסברג, המועצה לשידורי כבלים ולווין
בן צ'רטוף דאר, לשכת מנכ"לית

3. מהלך הדיון

- א. פתיחה של המנכ"לית לגבי הסיבה לבחינת הנושא והמלהיכים
- ב. הוצגה סקירה של חוות הדעת המתוקנת על ידי כלכלה
- ג. פיקוח – להוסיף למצגת את סוגיית המוקד תמיכה טכני שזמין 24/7.
באחריות כלכלה.
- ד. לגבי זיהוי גיל – לבחינת המשך באחריות כלכלה
- ה. מוצע לא לגעת ברגולציה של חוק זמני מענה כולל ההקלות (85% תוך 6 דקות ו-4.5 דקות בממוצע)
- ו. סבב התייחסויות

•

1. חברות הטלקום הן החברות שיש עליהן הכי הרבה תלונות.

2. בשידורים – חלק הקשישים בקרב מנוי חברות השידורים הוא יותר גדול מיחסם באוכלוסיה.
3. אין להסתמך על נתוני החברות לאור ניסיון העבר.
4. ממליצה לצמצם ל-8 שעות בהתנייה ובחינה נוספת של ההשפעה לאחר שנה.

• איתן

1. ההמלצה לא לחייב בזמנים היא מחיקת לכת. ממליץ לעבור ל-8 שעות. מידתי יותר.
2. 8 שעות גם מתאים יותר לאוכלוסיית אמהות עובדות.
3. חייבים להתייחס לנושא החגים המוסלמים.

•

1. שוק הטלקום הוא לא מקשה אחת ויש סוגי שירותים שונים. השוק גם שונה מאד מיתר השווקים שהוצגו במצגת.
2. זמן המענה הוא לא האלמנט העיקרי בתחרות בשוק הטלקום.
3. צריך להגדיר איך להתנהל בתקופת חירום (סמכות המשרד להרחיב שעות בעת חירום – לדוגמה תקופת הקורונה).

•

1. עבודה טובה, אציג נקודת מבט אחרת.
2. הוט יכולה לפתוח שעתיים ביום בין 7 ל 9 ולבצע הסטת עובדים קיימים שיענו בשעתיים הללו. יעמדו בזמני המענה. האם לכך הכוונה?
3. במצגת הוצג שכולם עומדים בדרישות ואפילו מעבר, מדוע לשנות?
4. מציע להוריד את כמות השעות ולהשאיר חובה של מספר שעות ביום.

•

1. גם אם יש תחום כמו השידורים והטלפונייה שהם יותר בעייתיים, זה לא צריך להיות התחומים שצריכים להכתיב את מסגרת השירות בשוק.
2. ההתערבות הרגולטורית שהיא מחמירה מאד יחסית, עד עכשיו לא הביאה לשיפור איכות השירות לציבור.

3. תפקיד המשרד הוא לאפשר שירותים מתקדמים ושירותים איכותיים לציבור ולא רק הגנת הציבור.

4. חברות לא ילכו לתרחיש הקיצון של שעות המוקדים הקטנות.

• [REDACTED]
אם מבטלים הגדרת שעות מראש למה לא לבטל את ההקלה הרגולטורית של ה-85%?

• [REDACTED]
נותן הסבר לגבי הסיבות להקלה רגולטורית זו.

4. סיכום מנכ"לית

א. יש כוונה לשבור את המוסכמה לפיה יותר שעות פעילות ורגולציה על שעות הפעילות תביא לשירות טוב יותר לציבור

ב. יש להתחיל לחשוב על כלי התחרות על השירות ככלי לשיפור איכות השירות ולא על ידי רגולציה.

ג. כפי שהוצג, יש שתי אפשרויות:

• להפסיק חובה רגולטורית של שעות פעילות – יכולה לייצר אימפקט מעניין לחברות ולשוק.

• לקבוע מכסת שעות מופחתת.

ד. בשבוע הבא נציג לשר את כיוון תנועה הזה והוא ייתן את השיקולים שלו. בסופה נקבל החלטה איך להתקדם עם האסדרה.

בן צ'רטוף דאר
יועץ מנכ"לית