



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

החלטת המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין מס' 1-11/2019

מיום 25.7.2019

בנושא: מוקדי שירות טלפוניים וזמני מענה

החלטה זו עניינה זמני מענה ושעות פעילות מוקדים טלפוניים.

כללי

1. בהחלטת מועצה מס' 3-8/2019 מיום 16.5.2019 הזמינה המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין (להלן: "המועצה") את כל המעוניין בדבר, להציג בפני המועצה בכתב את עמדתו לגבי האפשרות לערוך שינוי ברישיונות השידורים של הוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ (להלן: "הוט") ושל די. בי. אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ (להלן: "יס") (להלן ביחד: "בעלי הרישיונות" ו-"הרישיונות" בהתאמה), בכל הנוגע להוראות הרישיונות בעניין אופן הפעלת מוקדי השירות הטלפוניים, שעות פעילות המוקדים וזמני המענה האנושי בטלפון לצרכנים. בהחלטת מועצה מס' 4-9/2019 מיום 20.6.2019 נתבקשה התייחסות גם לשינוי אפשרי של הוראה נוספת הנוגעת לזמני המענה (שתי ההחלטות יחד יכוננו להלן: "החלטת השימוע"). מספר תגובות הוגשו להחלטת השימוע, והגיעה עת ההכרעה.

רקע

2. בהחלטת השימוע פורט הרקע להחלטה, ובכלל זה הוזכר כי לאורך השנים התעוררו מעת לעת סוגיות שעות פעילות וזמני המענה הטלפוני במוקדי השירות של בעלי הרישיונות. המועצה אף פרסמה בעבר שימוע אחר בנושא. בהחלטת השימוע גם פורט אודות תיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "התיקון לחוק") שמסדיר את סוגית זמני המענה הטלפוני במוקדי שירות של גופים כקבוע בחוק, כך שלפחות בשלושה סוגי שירותים (טיפול בתקלה; בירור חשבון וסיום התקשרות), משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, כאשר התיקון לחוק מאפשר גם לגוף הממונה על הסדרת הענף ליתן "אישור חריגה" מאותו זמן ההמתנה של 6 דקות, בהתאם לתנאים שנקבעו שם.

3. כן תוארה בהחלטה השימוע האסדרה המקיפה שערך לאחרונה משרד התקשורת בכל הנוגע למוקדי השירות הטלפוניים בשוק הטלקום והסלולר, שעיקריה הם: זמן ההמתנה המרבי למענה אנושי בשלושה



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

סוגים של שיחות (תיקון תקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות) יעמוד על 6 דקות מתחילת השיחה; שיעור השיחות בהן הפונה נענה לאחר זמן המתנה של מעל 6 דקות בכל אחד משלושת סוגי השיחות הנ"ל לא יעלה על 15% מהשיחות; זמן ההמתנה הממוצע לכל אחד משלושת סוגי השיחות שנענו לא יעלה על 4.5 דקות. עוד נקבעו שורה של הוראות הנוגעות לאפשרות השארת הודעה, להקלטה ולתיעוד של שיחות, לפרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי השירות הטלפוניים, וכן לחובות דיווח מפורטות של בעלי הרישיונות.

4. החלטת השימוע עסקה למעשה בשני נושאים מרכזיים, ולמען הנוחות - הדיון שלהלן יפוצל כך שבחלק הראשון נדון בנושא אופן הפעלת מוקדי השירות וזמני המענה הטלפוני, ובחלק השני נדון בנושא שעות הפעילות של מוקד השירות.

אופן הפעלת מוקדי השירות וזמני המענה הטלפוני

הוראות הרישיונות

5. הוראות הרישיונות בנוגע לזמני המענה הטלפוני האנושי במוקדי השירות, קובעות כי זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי לא יעלה על 30 שניות וזמן ההמתנה המרבי למענה אנושי לא יעלה על 90 שניות (ראו סעיף 41.4 לרישיון הוט; סעיף 1.3 לנספח ח' לרישיון יס).

החלטת השימוע

6. לאחר שעיינה בבקשות בעלי הרישיונות ושמעה את נציגיהם, המועצה החליטה לבחון עריכת שינוי ברישיונות בעניין זמני המענה במוקדי השירות הטלפוניים.

7. מתוך רצון לקבוע הוראה מאוזנת ומידתית, שעולה בקנה אחד עם הוראות התיקון לחוק, המועצה שקלה לתקן את הוראות הרישיונות של הוט ויס באופן שההוראות הנוגעות למוקדי השירות יהיו דומות לאלה שאומצו במסגרת אסדרת משרד התקשורת, בשינויים הרלוונטיים.

תגובות להחלטת השימוע

8. הוט הבהירה כי היא מקדמת בברכה כל מהלך שנועד להפחית, ולו במעט, מהנטל הרגולטורי הכבד המוטל עליה. הוט הדגישה כי היא תומכת במתווה המוצע בשימוע, שמייצר סטנדרט אחיד בדומה לאסדרת משרד התקשורת, וכן ציינה כי אסדרת שוק התקשורת, ובפרט בנושאי הצרכנות, צריכה להיעשות באופן רוחבי, תוך החלת כללים שוויוניים ביחס לכלל מגזרי השוק (כאשר לשיטתה של הוט,



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

הדבר נכון ביתר שאת כלפיה, שכן היא חלק מקבוצת תקשורת המספקת שירותים הנתונים לפיקוחם של גורמים שונים).

9. יס הדגישה את התחרות השוררת כיום בשוק השידורים, וטענה כי בשוק תחרותי כזה, אין כל הצדקה להותיר על כנו סטנדרט קיצוני ומכביד רק על חברות הטלוויזיה הרב-ערוצית המפוקחות, אשר יפלה אותן לרעה ביחס לכלל מפעילי התקשורת ובכלל כד ביחס לחברות שהתיקון לחוק לא חל עליהן, לרבות שירותי טלוויזיה על גבי האינטרנט, שכלל אינם מפוקחים. יס מברכת על ההסדר המוצע בשימוע, אשר מהווה לשיטתה מהלך נכון, ואולם יס מבקשת לבצע מספר תיקונים קלים בניסוח הכללים וכן מספר התאמות ביחס לאסדרת משרד התקשורת (לבקשות יס לתיקונים והתאמות נתייחס בהמשך).
10. תגובה נוספת נתקבלה מאת מר אבי וייס, אשר העיר על פער בנוסח התיקונים שהוצעו בשימוע לרישיונות הוט ויס, וכן ציין את הצורך לקבל את התייחסות משרד הכלכלה/הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן שכן חוק "6 הדקות" הוא גם באחריותם.

דיון והחלטה

11. לאחר שעיינה בעמדות השונות שהוגשו, ושבה ודנה בהרחבה בסוגיה, המועצה מחליטה לערוך שינוי מקיף וכולל בהוראות הרישיונות בנוגע לאופן הפעלת מוקדי השירות וזמני המענה ובכלל זה, לקבוע כי בעלי הרישיונות יעניקו מענה אנושי טלפוני בתוך 6 דקות מתחילת השיחה בשלושה סוגים של שיחות (תיקון תקלה, ברור חשבון, סיום התקשורת); במקביל יינתן "אישור חריגה" מ- 6 הדקות לעד 15% מהשיחות שנענו; ויקבע כי זמן ההמתנה הממוצע לכלל השיחות לא יעלה על 4.5 דקות).
12. כמו כן, מחליטה המועצה לערוך בעוד כשנה נקודת בדיקה, במסגרתה תבקש לבחון את השפעות ההחלטה על התנהלות הגופים המפוקחים.
13. בהחלטתה זו המועצה נתנה דעתה לאסדרה שנעשתה במשרד התקשורת בנושא לגבי תחום הסלולר והטלקום שגם שם נקבעו הוראות דומות (דהיינו זמן מענה מקסימלי של 6 דקות כשבצדו נקבע "אישור חריגה" לעד 15% מהשיחות שנענו כפי שמאפשר התיקון לחוק). כן נתנה המועצה דעתה לכך שגם רגולטורים נוספים הנכללים בגדר התיקון לחוק, אימצו הוראות המאפשרות "אישור חריגה" כאמור (ראו והשוו: בנק ישראל - הפיקוח על הבנקים מאפשר לתאגידים הבנקאיים ולחברות כרטיסי האשראי חריגה מזמני המתנה של 6 דקות לעד 15% מכלל השיחות, כאשר זמן ההמתנה הממוצע לשיחות שנענו לאחר 6 דקות לא יעלה על 8 דקות¹; רשות שוק ההון קבעה כי יינתן מענה בתוך 5 דקות מסיום הנתב

¹ יתר על כן, באותו עניין ניתנה אפשרות למוקדים אשר פועלים מעבר לשעות הגרעין (אשר עומדות על 7 שעות ביום), לחרוג מ- 6 דקות ב- 30% מהשיחות בשעות הנוספות, ללא הגבלה של זמן המענה הממוצע בשעות אלה.



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

האוטומטי לכלל הפניות המתקבלות² וכן אפשרה חריגה של עד 10% בממוצע שנתי לכל חברה, ובשלוש השנים הראשונות חריגה של עד 15%).

14. אכן, הנורמות שנקבעו על-ידי רגולטורים המנויים בתיקון לחוק יוצרות פער ניכר אל מול הוראות הרישיונות החלות על הוט ויס בעניין זמני מענה והגיעה העת לתקן.

15. כאמור, בצד הכלל הקובע מענה בתוך 6 דקות בשלושת סוגי השיחות, המועצה רואה לנכון ליתן אישור חריגה לעד 15% מהשיחות שנענו, כמפורט בהוראות המתוקנות של הרישיונות. לעניין זה, המועצה הביאה בחשבון כי במסגרת התיקון לחוק, המחוקק אפשר לגוף הממונה על הסדרת הענף ליתן "אישור חריגה" מאותו זמן ההמתנה של 6 דקות, וכן כי הוראות דומות נקבעו באסדרת משרד התקשורת וגם על-ידי רגולטורים נוספים. יתר על כן, המועצה התרשמה כי אופי הפעילות של החברות שתחת פיקוחה הנו כזה שנראה כי יהיו מקרי קיצון שייאלצו את החברות לחרוג מזמני המענה הקבועים (בשים לב לאופי המענה ולכמויות השיחות, בעולם של מאות אלפי מנויים, בפרט בעת אירועים לא מעטים של מבצעים וכו'). לפיכך, על-מנת להימנע ממצב שבו כל אירוע שכזה יהפוך להפרה, המועצה סבורה כי נכון לאפשר בשלב זה את אישור החריגה האמור, כפי שמצא לנכון לעשות משרד התקשורת ורגולטורים נוספים.

16. בנוסף, לדעת המועצה יש להתחשב גם ביצירתן בישראל של קבוצות תקשורת המספקות שירותים משולבים באמצעות מוקד שירות אחד. כידוע, קיימים כמובן הבדלים משמעותיים בין שוק הטלקום והסלולר לבין שוק השידורים, אך בסוגיה של זמני מענה כאשר קיימים מוקדים אחודים נראה כי הבדלים אלה אינם מצדיקים קביעת הוראות שונות. במילים אחרות, בנסיבות העניין ולאחר בחינת ההוראות שנקבעו באסדרת משרד התקשורת יש יתרון בקביעת אותן הוראות, בשינויים המחויבים גם באשר לתחום השידורים, ומכיוון אחר: בעניין זמני מענה אין מקום לקבוע לעולם השידורים הוראות שונות.

17. אכן, אימוץ תיקון שכזה להוראות הרישיונות יש בו כדי ליצור אחידות בשוק התקשורת וכן הוא מקדם וודאות לצרכן ולבעלי הרישיונות.

18. לא נעלם מעיני המועצה כי בתחום השידורים הרב-ערוציים, מלבד בעלי הרישיונות פועלים גופים נוספים המעניקים למעשה שירותי טלוויזיה רב-ערוצית על-גבי האינטרנט, ושמספר מנוייהם הולך ועולה אך הם אינם כפופים להוראות התיקון לחוק. המועצה אינה סבורה כי די בכך כדי לפטור את הוט ויס מן ההוראות החלות עליהן, אך בהחלט סבורה כי יש מקום לתיקון העניין. אכן, מן הראוי שגם

² לפי הנתונים שלה זמן הנתב הממוצע עומד על כדקה אחת.



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

מנויי אותם גופים ייהנו מזמני המענה שנקבעו בתיקון לחוק (תוך מתן אפשרות למועצה ליתן גם לגופים אלה אישור חריגה בדומה לאישור שניתן היום להוט וליס).

19. ברקע הדברים יש גם לזכור את החלטת ממשלה מס' 2118 מיום 22.10.2014 בעניין "הפחתת הנטל הרגולטורי", במסגרתה הוטל על משרדי הממשלה והרגולטורים לפעול להפחתת הנטל הרגולטורי הקיים ולשקול, בקביעת רגולציה חדשה, גם בחירה בחלופה המפחיתה את הנטל הרגולטורי (בכפוף לתכלית הרגולציה ובמסגרת השיקולים והדין הרלוונטיים; כן ראו החלטת ממשלה מס' 4398 מיום 23.12.2018 בעניין "רגולציה חכמה - יישום המלצות ארגון ה-OECD ותיקון החלטת ממשלה").

20. נוכח כל זאת, מחליטה המועצה כאמור על תיקון הרישיונות, באופן שיקבעו בהן בעניין זמני המענה ההוראות שהוזכרו לעיל (זמן מענה מקסימלי של 6 דקות כשבצדו נקבע "אישור חריגה" לעד 15% מהשיחות וזמן כולל של 4.5 דקות). לדעת המועצה מדובר בשלב זה בתיקון מאוזן, מידתי וסביר כלפי הצרכנים וכלפי בעלי הרישיונות, כאשר המועצה תשוב ותידרש לנושא בנקודת הבדיקה כאמור.

21. נוסח תיקון הרישיונות אותו שקלה המועצה לאמץ פורסם עם החלטת השימוע. נתייחס להלן לטענות ולהערות שהתקבלו באופן ספציפי במסגרת השימוע לנוסח הנ"ל וכן לטענות נוספות שהועלו בתגובות:

הוראות הדיווחים (סעיף 8 לנספח ח1 - מוקדי פניות טלפוניים):

הוראות התיקון כוללות דיווחים לא מעטים שידרשו מבעלי הרישיונות בדומה למה שנקבע באסדרת משרד התקשורת, אך נטען כי משרד התקשורת מתכוון לבטל את דרישות הדיווח הנ"ל. אכן, זה לא מכבר פרסם משרד התקשורת שימוע בעניין "ביטול הוראות הדיווח ברישיונות כלליים", במסגרתו נשקל ביטול של הוראות דיווח ברישיונות שבאחריות המשרד באופן רוחבי, לרבות הוראות הדיווח שנקבעו במסגרת אסדרת משרד התקשורת בעניינים המקבילים של דיווחי זמני מענה³. ואולם, המדובר בשלב זה בשימוע ולא בהחלטה סופית. יתר על כן, כפי שכתב בשימוע הנ"ל, חלק מביטול הדרישות הקבועות ברישיונות שם מקורו בהעברת ההוראות הרלבנטיות בעניין למסמך של "דרישת מידע לעניין מסירת נתונים עתיים" (ראו סעיף 7 לשימוע), ולא ביטול כליל של דרישת הדיווחים. על כן, המועצה אינה סבורה כי יש "לבטל" (דהיינו, לא לאמץ) את כל הוראות הדיווח שהוצעו בהחלטת השימוע. בהקשר זה, יש לשים לב שחובות הדיווח נדרשות למועצה לצורך דיווח לוועדת הכלכלה כפי שדורש התיקון לחוק במקרה של מתן אישור חריגה. לפיכך, על-מנת לעמוד בחובת הדיווח האמורה, הוסף ס"ק 8(ד) המחייב את בעלי הרישיונות להגיש למועצה דו"ח חצי שנתי, ואולם מעבר לחובת הגשת הדו"ח החצי שנתי, אין מדובר בחובות דיווח קבועות אלא בדיווחים שבעלי הרישיונות ידרשו להעביר רק על-

³ https://www.gov.il/he/departments/publications/Call_for_bids/18072019



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

פי דרישה של יו"ר המועצה שממילא מחויב לפעול בסבירות ולאחר הפעלת שיקול דעת. על כן, המועצה סבורה כי יש לאמץ את הוראות הדיווחים שהוצעו בשימוע, לרבות התיקון האמור, ואין בשלב זה מקום לבטלם. יחד עם זאת, לגבי חובת דיווח ספציפית אחת שהוצעה בשימוע, המועצה מחליטה שניתן לבטלה במובן זה שבמקום חובת דיווח "קבועה" כפי שהוצע בשימוע - היא תיקבע כדיווח שיוגש רק על פי דרישה - נפרט עוד בעניין זה בהמשך.

התייחסות לטענות שהעלה אבי וייס בתגובתו:

21.1. כזכור לשימוע התקבלה גם תגובה של מר אבי וייס, שטען באשר לפער בתיקונים שהוצעו בשימוע בין רישיונות הוט ויס (בהקשר של "תיקון תקלות"). בעניין זה המועצה מבהירה כי הפער, ככל שקיים, נובע מהבדלי ניסוח קיימים בין רישיון יס לבין רישיון הוט, אך ממילא ההסדר שהוצע בשימוע ואשר יוחל על בעלי הרישיונות במסגרת התיקון הנו זהה.

21.2. באשר לטענתו הנוספת של מר וייס כי יש לקבל את עמדת משרד הכלכלה/ הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שכן חוק "6 הדקות" הוא גם באחריותם, מבהירה המועצה שאכן החלטת השימוע נשלחה אל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, וביום 21.7.2019 התקבלה פנייה מאת ראש הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן אל יו"ר המועצה לשידורי כבלים ולוויין (ואל רגולטורים נוספים), על-מנת לתאם את האסדרה והאכיפה בתחום, ולקבל מידע האם בכוונת המועצה לקבוע אישור חריגה, וככל שנקבע - נתבקש לקבל פירוט אודותיו. לפיכך החלטה זו תשלח לראש הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.

התייחסות המועצה לבקשות יס לביצוע תיקונים והתאמות בנוסח שהוצע:

חברת יס הגישה מענה מפורט לשימוע וביקשה לערוך תיקונים כאלה ואחרים לנוסח ששקלה המועצה לקבוע בעניין. להלן נתייחס לעניינים אלו.

21.3. **יומן תחזוקה** - יס ביקשו להוריד את הביטוי "יומן תחזוקה" שמופיע בתיקון שנסקל בנושא "תיקון תקלות" מאחר שלטענתם המונח אינו ברור ולא קיים ברישיון, וממילא במערכות הממוחשבות של יס מתבצע רישום מסודר אודות התלונות והתקלות.

התייחסות המועצה: הביטוי מופיע בהוראות אסדרת משרד התקשורת, ואכן לא מופיע במקומות אחרים ברישיונות יס והוט ולא מוגדר, מה שעלול לעורר פתח למחלוקות. לכן מוסר הביטוי "יומן תחזוקה" מהתיקון הן ברישיון יס כבקשתה והן ברישיון הוט, מטעמי אחידות.

21.4. **תיקוני ניסוח בסעיף 4(ב) בעניין אופן ההזדהות במערכת ה-IVR** - יס טענו כי נוסח הסעיף המוצע אינו ברור וביקשו לתקנו ולהבהירו.



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

התייחסות המועצה: הסעיף מופיע בהוראות אסדרת משרד התקשורת, אך המועצה מוכנה לקבל את הבקשה להבהיר את הנוסח ולדייקו באופן הבא:

"בעל הרשיון רשאי להתנות מתן מענה בכל שיחה, מכל סוג, בהזדהות במערכת ה-IVR, אך זאת באמצעות דרישה למסירת מספר טלפון או מספר זהות בלבד, ולא בדרישות אחרות."

21.5. **יס הוסיפה וביקשה כי יוסף סעיף המאפשר לבעל הרישיון לעדכן את הפונה לפני השמעת שלוש האפשרויות במערכת ה-IVR, בכך שמייד יושמעו לו שלוש האפשרויות לבחירת מענה אנושי, אך שלאחריהן יושמעו לו גם אפשרויות נוספות לביצוע פעולות ללא צורך במענה אנושי.**

התייחסות המועצה: אמנם הסעיף אינו קיים באסדרת משרד התקשורת, אך המועצה אינה רואה מניעה להוסיפו, בייחוד בהינתן כי משך השמעת ההודעה המבוקשת נמנה עם פרק הזמן הנמדד לבעל הרישיון. יודגש, כי גם משרד התקשורת התייחס לעניין בהחלטתו מיום 10.7.2019 וציין כי עתה משזמן שהייתה במערכת ה-IVR כלול בזמן ההמתנה למענה אנושי, אין מניעה כי באמצעות מערכת ה-IVR ישמיע בעל הרישיון למתקשר הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות כגון צ'אט אינטרנטי.

21.6. **בקשת יס לשנות את ההוראות המוצעות לעניין הגבלה מראש של אפשרות העברת המנוי לקבלת שירות אחר מזה שבחר במערכת ה-IVR, לאחר מענה - לטענת יס אין כל הצדקה להגביל מראש העברה של מנוי לקבלת שירות אחר, כאשר המנוי אינו מעוניין בטיפול בנושא פנייתו המקורית (טעות הקשה, חרטה של המנוי מבקשת הניתוק) כשהוא עצמו מבקש את ההעברה, או כאשר המנוי צריך לקבל שירות נוסף מבעל הרישיון.**

התייחסות המועצה: המועצה מקבלת באופן חלקי את הבקשה, ומוסיפה את האפשרות להעביר את הפנייה לקבלת שירות אחר **מזה** שבחר מלכתחילה גם כשהפונה בחר בנושא "סיום התקשורת", אך זאת בתנאי ש"המנוי הבהיר מפורשות כי אינו מעוניין בטיפול בנושא "סיום התקשורת"."

21.7. **אירועים מיוחדים - יס מבקשת להוסיף לרשימת האירועים המיוחדים בהם בעל הרישיון לא ידרש לעמוד בזמני ההמתנה, גם הפרעות למערך השידור הלווייני (בנוסף על תקלות ברשת תקשורת); פגעי מזג אוויר שגרמו להפרעות לרשת תקשורת ולמערך השידור הלווייני וכן חלופת סל "אירוע חריג אשר אין לבעל הרישיון שליטה עליו, אשר גרם לעלייה משמעותית בנפח הפניות אל מוקד שירות הלקוחות".**



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

התייחסות המועצה: מאחר שיש משדרת באמצעות לוויין, המועצה רואה לנכון להיענות לבקשתה כך שלרישיונה של יס תוסף התייחסות ספציפית בעניין ההפרעות למערך השידור הלווייני, ואולם לגבי חלופת הסל - המועצה אינה רואה מקום להוספת סעיף סל נוסף, מעבר לזה הקיים כבר ("כל אירוע אחר על-פי שיקול דעתו של יו"ר המועצה"), שכן בהינתן שקיים כבר סעיף סל וכן שהאירועים הנכללים ביתר הסעיפים מנוסחים בהרחבה (למשל "הפרעות"), חלופת הסל המבוקשת עלולה ליתן פתח רחב מדי ולאפשר החרגה של אירועים רבים מדי.

בהקשר זה, יצוין כי סעיף 1(א1)(5) לתיקון לחוק החריג את חובת זמני המענה בתוך 6 דקות "במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת הטובין או השירותים על ידי העוסק...", אך הסעיף מנוסח בצורה רחבה שעלולה ליצור פתח לפרשנויות. לכן, המועצה סבורה כי במסגרת קביעת ההוראות בעניין יש מקום לפירוט האירועים המיוחדים בדומה לפירוט שנעשה באסדרת משרד התקשורת (במידת הצורך, המועצה תבחן את אופן השימוש בחריג האירועים המיוחדים, בנקודת הבדיקה שתיערך כאמור בעניין בעוד שנה ואת אפשרות תיקון החריג בהתאם לממצאים).

21.8. **הודעה קולית לגבי אירועים מיוחדים - בשימוע הוצע כי בעל הרישיון ישמיע במערכת ה-IVR** הודעה קולית כאשר ישנו אירוע מיוחד מסוג כלשהו. יס טענה כי יש להיצמד לאסדרת משרד התקשורת שדורשת השמעת הודעה רק במקרה של תקלות רשת, כדי למנוע פתח למחלוקות ופרשנויות. תקלת רשת היא גם האירוע המיוחד היחיד שאסדרת משרד התקשורת דרשה דיווח מיידי אודותיו.

התייחסות המועצה: בשימוע שפרסם לאחרונה משרד התקשורת בעניין ביטול הוראות הדיווח שהוזכר לעיל, נשקלת האפשרות לבטל את אותה חובת דיווח מיידי במקרה של תקלות רשת. המועצה, לאחר בחינת הדבר, סבורה כי אכן ניתן שלא לקבוע חובת דיווח זו שהוצעה בשימוע, אך יחד עם זאת לקבוע, במסגרת חובות הדיווח היומיות הכפופות לדרישה ספציפית של יו"ר המועצה, כי הדיווח היומי, אם וכאשר יידרש, יכלול פרטים אודות כלל האירועים המיוחדים, ככל שהתרחשו. בכל הנוגע להודעה ב-IVR מוצע כדי למנוע מחלוקות אפשריות לקבל את עמדת יס ולהיצמד לאסדרת משרד התקשורת, לפיה הודעת IVR תידרש רק במקרה של אירוע מיוחד מסוג תקלות רשת או הפרעה למערך השידור הלווייני.

22. אשר על כן, המועצה מורה על תיקוני הרישיונות כמפורט בנספח א' המצ"ב (רישיון יס) ובנספח ב' המצ"ב (רישיון הוט), שנקבעו בהתאם להתייחסויות לעיל כאשר התיקונים ברישיונות מופיעים בהארת



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

שינויים בגרסת מהדורות לעומת הרישיון קודם התיקון (למען הסדר הטוב, תיקונים שנעשו בנוסח הסופי המצ"ב אשר שונים מהנוסח שהוצע בשימוע - מופיעים בהדגשת רקע).

23. המועצה כאמור תערוך בעוד כשנה נקודת בדיקה, במסגרתה תבקש לבחון את השפעות ההחלטה על התנהלות הגופים המפוקחים, ובכלל זה את השאלה האם הם נצמדים לרף החדש שנקבע (שהוא מקל לעומת המצב הקיים) והאם 15% מהשיחות יענו בפרק זמן סביר או שמא בחריגה קיצונית. כמו כן, בנקודת הבדיקה ניתן יהיה לבחון, בין היתר, את הסוגיות הבאות: אופן השימוש בחריג האירועים המיוחדים; האם קיימת תופעה של שיחות מתנתקות (שלא ביוזמת הפונה) מתוך מערכת ה-IVR שאינן נכללות במדדי זמני המענה, ועוד.

24. כאמור בראשית הדברים, מטעמי נוחות פוצל הדיון לשני תתי-נושאים מרכזיים הנוגעים למוקדי שירות. עד כאן התייחסנו לנושא אופן הפעלת מוקדי השירות וזמני המענה. עתה נעבור לדיון בתת הנושא השני - בעניין שעות הפעילות של מוקד השירות.

שעות הפעילות של מוקדי השירות הטלפוניים

25. בעניין שעות פעילות פורט בהחלטת השימוע כי בעבר שקלה המועצה להורות על הרחבה של שעות פעילות המוקדים, כך שבימי חול יפעלו המוקדים לפחות בין 07:00 - 22:00 (14 שעות), ובימי ו' וערבי חג לפחות בין 07:00 - 14:00 (7 שעות). כמו כן הוצגה בהחלטת השימוע אסדרה מקיפה שערך משרד התקשורת במסגרתה נקבע, בין היתר, כי מוקדי הפניות הטלפוניים בתחום הטלקום יאוישו ככלל מהשעה 08:00 לפחות למשך 10 שעות בימי חול ו- 5 שעות בימי ו' וערבי חג וכן נסקרו בהחלטת השימוע שעות הפעילות של מוקדים בתחומים שונים לרבות 14 שעות בחברת חשמל.

שעות הפעילות – מצב קיים

26. רישיון הוט קובע כי מוקדי השירות הטלפוניים יפעלו בימי חול 07:00 - 19:00 (12 שעות), בשישי וערבי חג עד שעה 07:00 - 14:00 (7 שעות), בעוד שיש מפעילה את מוקדי השירות בימי חול 08:00 - 20:00 (12 שעות), בשישי וערבי חג 08:00 - 13:00 (5 שעות).

החלטת השימוע

27. בכל הנוגע לשעות פעילות מוקדי השירות, המועצה ציינה בהחלטת השימוע כי ייתכן שהשוני בין שווקי הטלקום והסלולר לבין שוק שידורי הטלוויזיה הרב-ערוצית, ומורכבות השיחות במוקד עשוי להיות



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

משמעותי ורלוונטי לשעות הפעילות של מוקדי השירות, ועל כן ובשים לב ליתר נסיבות העניין הוצעו שתי חלופות:

חלופה 1 - המוקדים יהיו פתוחים בימי חול למשך 12 שעות לפחות, כפי המצב הקיים, ובימי ו' וערבי חג למשך 5 שעות לפחות, אך לבעלי הרישיונות תהיה גמישות לגבי מועד הפתיחה (למשל 07:00 או 08:00);

חלופה 2 - צמצום שעות הפעילות הנהוגות כיום, כך שהן יעמדו על 10 שעות לפחות בימי חול ו- 5 שעות לפחות בימי ו' וערבי חג, **בדומה לאסדרת משרד התקשורת.**

תגובות להחלטת השימוע

28. **הוט** טענה כי דרישה להפעלת מוקדי השירות למשך 10 שעות בימי חול, בין השעות 08:00-18:00 הנה סבירה בהחלט ומקובלת בשוק התקשורת ובשוק בכלל, ועל כן סברה שיש להתאים את השעות לאסדרת משרד התקשורת ותמכה בחלופה השנייה שהוצעה בשימוע. הוט הדגישה את ייחודיותם של מוקדי השירות של הוט בשוק התקשורת, אשר מעניקים שירות אחיד ללקוחות השידורים וללקוחות בתחום הטלקום והרט"ן, כך שלשיטתה של הוט אין היתכנות תפעולית וטעם הגיוני שאותו מוקד יהיה כפוף לכללי אסדרה שונים. עוד ציינה הוט, כי התבססותם של ערוצי השירות **החלופיים** למוקד הטלפוני מצדיקים את השוואת שעות פעילות מוקד השירות של חברת השידורים לאלו של יתר שירותי התקשורת (בין היתר: פעולות עצמיות ומידע באתר הוט, שירותים אוטומטיים במערכת ניתוב שיחות, מגוון שירותים דיגיטליים, אפליקציית שירות בנייד, פעולות על גבי מסך הטלוויזיה).

29. **יס** סברה אף היא כי יש להעדיף את ההסדר המוצע בחלופה השנייה, תוך שהדגישה כי מדובר בהסדר שנקבע בשוק התקשורת כולו, ביחס לכלל מפעילי התקשורת, ואין כל הצדקה כי רק בשוק השידורים ייקבעו סטנדרטים מחמירים לעומת אלה החלים על שוק הסלולר והאינטרנט, הנתפס בציבור כשירות חיוני, וזאת בעיקר בעידן של תחרות עזה. לתמיכה בטענותיה, ריכזה יס נתונים אודות שעות פתיחה של מוקדי שירות במגזרים שונים מתחום הביטוח והפיננסים, העיתונות, המים ומשרדי הממשלה. כמו כן, יס ציינה אף היא, כי מלבד מוקד השירות הטלפוני היא מפעילה ערוצי שירות דיגיטליים בהם ניתן לקבל מידע ולבצע פעולות ללא נציג שירות טלפוני (טופס "צור קשר" באתר, האזור האישי באתר, שירות צ'אט, פייסבוק, SMS, ווטסאפ), וגם מטעם זה אין לטענתה הצדקה לקביעת שעות פעילות חריגות דווקא בשוק השידורים המפוקח.



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

דיון והחלטה

30. לאחר שעיינה בעמדות השונות שהוגשו בעקבות החלטת השימוע, וערכה דיון מקיף בסוגיה, המועצה מחליטה לשנות את הוראות הרישיונות בנוגע לשעות פעילות מוקדי השירות, וזאת בהתאם לחלופה השנייה שהוצעה בשימוע ובדומה לאסדרת משרד התקשורת. דהיינו, הוט ויס יהיו רשאים לצמצם משעות הפעילות הנהוגות כיום, כך שהן יעמדו על 10 שעות לפחות בימי חול ו- 5 שעות לפחות בימי ו' וערבי חג.

31. גם בנושא שעות הפעילות של מוקדי השירות, שקלה המועצה, בין היתר, את הצורך במקרים המתאימים לבצע הסתכלות אחודה על השווקים המצויים תחת "שוק התקשורת", וכן שיקולים הנוגעים לתחרות ושיקולים שעניינם הפחתת הנטל הרגולטורי (ראו דיון לעיל בנושא אופן הפעלת מוקדי שירות וזמני המענה).

32. במסגרת זאת, המועצה שקלה שמא השוני בין שוקי הטלקום והסלולר לבין שוק השידורי הטלוויזיה הרב-ערוצית, עשוי להיות משמעותי ורלוונטי לשעות הפעילות של מוקדי השירות, הן מבחינת מורכבות השיחות וזמן הטיפול הנדרש להן, והן מבחינת כמות השיחות המתקבלות לקראת שעות הפריים-טיים. ואולם, בהקשר זה נתנה המועצה דעתה לכך כי מוקדי השירות הטלפוניים אינם פועלים בחלל ריק, וכי לבד ממוקדים אלה, ניתן לצרכן מענה גם בערוצי שירות דיגיטליים שהחברות מעמידות לרשות מנוייהן ומהוות בבחינת ערוצי שירות משלימים, מעבר לשעות פעילות המוקדים (בין היתר: פעולות עצמיות ומידע באתר הוט, שירותים אוטומטיים במערכת ניתוב שיחות, מגוון שירותים דיגיטליים, אפליקציית שירות בנייד, פעולות על גבי מסך הטלוויזיה).

33. כן שקלה המועצה את העובדה כי ההסדר שאומץ באסדרת משרד התקשורת, חל למעשה על נותני שירותים רבים בשוק התקשורת, ובהינתן שהגופים המפוקחים נמנים על קבוצת תקשורת שחלקן אף מבקשות לספק מענה לצרכנים באותו מוקד שירות טלפוני, יש עדיפות לכך שיחולו עליהם כללי אסדרה דומים בנוגע לשעות הפעילות של מוקדי השירות (הן מבחינת בעלי הרישיונות והן מבחינת הוודאות לצרכנים), כל עוד כללים אלה סבירים ומתאימים גם לשוק השידורים הרב-ערוציים המפוקח.

34. במסגרת התיקונים שנשקלו בעניין הוצע בהחלטת השימוע גם לקבוע, בדומה לאסדרת משרד התקשורת, כי החברות יהיו רשאיות שלא להפעיל את מוקדי השירות בימי הבחירות לכנסת ולרשויות המקומיות. בעניין זה נטען בתגובתו של מר אבי וייס להחלטת השימוע כי תיקון שכזה סותר את החוקים והצווים בנושאים אלו והמועצה הופנתה להחלטת ועדת הבחירות אשר קבעה כי ביום הבחירות "שירותי התקשורת יפעלו כסדרם". המועצה אינה סבורה כי החלטה לאפשר לחברות שלא



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

לפתוח את מוקדי השירות ביום הבחירות, סותרת את הנחיית ועדת הבחירות המרכזית לפיה "שירותי התקשורת יפעלו כסדרם ביום הבחירות". שהרי, שירותי הטלוויזיה וודאי ימשכו כסדרם וגם המוקד הטכני ממשיך לתת מענה לתקלות, וכל שמדובר פה הוא על מוקדי שירות לעניינים אחרים כגון בירור חשבון וכיו"ב.

35. בשים לב למכלול השיקולים, המועצה סבורה, כי ההסדר שנקבע בשוק התקשורת כולו ביחס לכלל מפעילי התקשורת להפעלת מוקדי שירות למשך 10 שעות לפחות בימי חול בין השעות 08:00-18:00 ולמשך 5 שעות לפחות בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-14:00, לרבות המועדים שבהם בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל את המוקדים, הנו בשלב זה הסדר מאוזן וסביר, גם בהשוואה לנותני שירותים אחרים במשק ונראה כי אין מקום בעידן הנוכחי להחמרה דווקא עם שוק השידורים המפוקח. גם לנושא זה תשוב המועצה ותידרש בנקודת הבדיקה כאמור.

36. בדומה לסוגיית זמני המענה, גם התיקונים בעניין שעות ומועדי הפעילות של מוקדי השירות מפורטים בנספח א' המצ"ב (רישיון יס) ובנספח ב' המצ"ב (רישיון הוט), כאשר התיקונים מופיעים בהארת שינויים בגרסת מהדורות (למען הסדר הטוב, תיקונים שנעשו בנוסח הסופי המצ"ב אשר שונים מהנוסח שהוצע בשימוע - מופיעים בהדגשת רקע).



מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF COMMUNICATIONS
The Council for Cable TV and Satellite Broadcasting

משרד התקשורת
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

סוף דבר

37. המועצה מורה על עריכת תיקונים ברישיונות הוט ויס, כאמור בנספח א' המצ"ב (רישיון יס) ובנספח ב' המצ"ב (רישיון הוט).

38. תיקוני הרישיונות ייכנסו לתוקף החל מהיום.

39. יודגש, כי הגם שהחלטות המועצה בעניין אופן הפעלת מוקדי השירות, זמני המענה ושעות הפעילות, קובעות הוראות דומות בעיקרן לאלו שנקבעו במסגרת אסדרת משרד התקשורת, הרי שככל שיחולו שינויים בעתיד באסדרת משרד התקשורת - אין בשינויים אלה כדי לחייב את המועצה לערוך תיקונים והתאמות ברישיונות הוט ויס בהתאם, וכל שינוי מבוקש ייבחן לגופו, בהתאם לנתונים ולשיקולים הרלוונטיים והמתאימים לשוק השידורים הרב-ערוציים.

* * *