

טלפון : 02-6706310
פקס : 02-6240321
סימוכין : 5000-1020-2020-029828
תאריך עברי : כ"ו באדר תש"פ
תאריך לועזי : 22 במרץ 2020

**לכבוד :
רשימת תפוצה**

הנדון : זמני המתנה במוקד פניות טלפוני של בעלי רישיונות - החלטה

הרינו לפנות אליכם כדלקמן :

1. ביום 19 במרץ 2020 פרסם משרד התקשורת (להלן - "המשרד") שימוע בנושא שבנדון (להלן - "השימוע"), במסגרתו הודיע המשרד כי הוא שוקל לאשר חריגה מהוראות הרישיון בנושא שבנדון.
2. מפניות שהגיעו למשרד התקשורת ("המשרד") מחברות התקשורת ("החברות") בימים האחרונים, עולה כי בעקבות הנחיות משרד הבריאות חלה עלייה בהיעדרות של עובדי החברות אשר פוגעת ביכולתן לתת שירות לציבור, זאת לצד עלייה משמעותית בהיקף הפניות למוקדי התמיכה. על פי הוראות המשרד, החברות נדרשות להפנות את כוח האדם והמשאבים לטובת פעולות של שימור רציפות תפקודית, שמירה על רשתות התקשורת החיוניות ויישום צעדים דחופים שיידרשו מהן נוכח המשבר. בעקבות זאת, עולה החשש כי בעת הנוכחית החברות לא יוכלו לעמוד בהוראות מסוימות ברישיונותיהן כפי שיפורט להלן.
3. לאחר בחינת ההתייחסויות שהתקבלו בשימוע, החלטתי מכוח סמכותי לפי סעיף 5(5) לנספח לרישיונכם שכותרתו "מוקדי פניות טלפוניים" ("הנספח")¹, כי המשבר הנוכחי עולה לכדי "אירוע מיוחד" שבעקבותיו אינכם נדרשים לעמוד בזמני המתנה במוקד פניות טלפוני הקבועים בסעיף 5(ב) ו-5(ג) לנספח.
4. בהמשך לכך, שיעור השיחות שבהן זמן המתנה עולה על שתיים עשרה דקות (12) בשלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף 5(ב) לנספח יעמוד על 15% לכל היותר, וזאת במקום שש דקות (6) כמפורט בסעיף האמור.

¹ נספח ג'4 לרישיון כללי ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ למתן שירותי בזק פנים ארציים ניחים; נספח ה'4 לרישיון כללי להוט טלקום שותפות מוגבלת למתן שירותי בזק פנים-ארציים ניחים; נספח ה'4 לרישיונות כלליים למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן - רדיו טלפון נייד) ונספח ג'6 לרישיונות כלליים אחודים;

- .5 כמו כן, אינכם נדרשים לעמוד בזמן ההמתנה הממוצע כאמור בסעיף 5(ג1) לנספח עד לתום תוקף החלטה.
- .6 החלטה זו **אינה** חלה על זמני ההמתנה במוקד פניות טלפוני הקבועים בסעיף 5(ב) לנספח, באשר לטיפול בפניות מנויים **בעניין כל תקלה בקבלת כל סוגי שירותי בזק ובכלל כד אובדן או גניבה של ציוד קצה רט"ן**, זאת, כאמור, כדי לשמור על רציפות תפקודית ולספק מענה מיטבי לצורך ההולך וגובר של הציבור המצוי בביתו.
- .7 תוקפה של החלטה זו עד ליום 26 באפריל 2020. בכוונתי לשוב ולבחון בעת הקרובה החלטה זו ובכלל כד נתונים רלוונטיים מאת החברות, ועם תום תוקף החלטה להחליט על הארכה או חזרה לשגרה בעניין זה לפי הצורך והנסיבות.
- .8 היערכותכם בהתאם.
- .9 החובה להתעדכן בדבר מתן ההוראות חלה על בעלי הרישיונות; יראו את משרד התקשורת כמי שיצא ידי חובתו לעניין פרסום ההוראות וכל מידע אחר, ככל שפורסמו באתר האינטרנט של משרד התקשורת.


דברכה
נתנאל (נתי) כהן
המנהל הכללי

נספח – מענה המשרד לעיקרי ההתייחסויות שהתקבלו

1. טענה:

אנו מבקשים להאריך את זמני המענה גם במוקד הטכני.

התייחסות:

הטענה נדחית.

בעת הזו, כאשר מיליוני אזרחים נמצאים בבתיהם, בשל הנחיות משרד הבריאות, ועושים מאמצים להמשיך בשגרת עבודה ולימודים מרחוק, מודגשת ביתר שאת החשיבות של מענה טכני לפתרון תקלות.

2. טענה:

אנו מבקשים להחיל את ההוראות רטרואקטיבית.

התייחסות:

הטענה נדחית. מדובר בשאלה משפטית מורכבת שלא נבחנה בעת הזו.

תפוצה:

מר דוד מזרחי, מנכ"ל, בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
מר גיל ספורטס, מנכ"ל, הוט טלקום ש"מ
מר רן גוראון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ ובזק בינלאומי בע"מ
מר אבי גבאי, מנכ"ל, קבוצת סלקום
מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל, קבוצת פרטנר
מר אילן ברוק, מנכ"ל, קבוצת הוט מובייל
מר גיל שרון, מנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון, קבוצת גולן טלקום
מר יעקב נדבורני, מנכ"ל, קבוצת אקספון
מר רן אפרתי, מנכ"ל, רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ
מר עזריה סלע, מנכ"ל, טלזר 019 שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ
מר יוחאי אלוש, מנכ"ל, סלקט תקשורת בע"מ
מר עמית כהן, מנכ"ל, פרי טלקום בע"מ
מר יורם דרורי, מ"מ מנכ"ל, השקמה אן. גי. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ
מר חיים בן חמו, מנכ"ל, בינת עסקים בע"מ
מר לירון שמעוני, מנכ"ל, לב אנאטל בע"מ
מר נביל עמד, מנכ"ל, 099 פרימו תקשורת
מר ניר גיל, מנכ"ל, איי. טי. סי. נ. ג. בע"מ
מר יריב פאר, מנכ"ל, אינטרנט רימון ישראל 2009 בע"מ
מר רמי נחום, מנכ"ל, טריפל סי מחשוב בע"מ
מר אופיר ורמשטיין, מנכ"ל, קוויק לינק 011 לעסקים בע"מ
מר האני עלמי, מנכ"ל, קולנט תקשורת בע"מ

העתקים:

חה"כ דוד אמסלם, שר התקשורת
מר מימון שמילה, המשנה למנהל הכללי ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת
מר איתן כסיף, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר עופר רז-דרור, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת
מר ערן בר עוז, דובר, משרד התקשורת