כ"א בשבט התשפ"ו
08 בפברואר 2026

לכבוד
חה"כ דוד ביטן
יו"ר ועדת הכלכלה
<u>כנסת ישראל</u>

שלום רב,

הנדון: <u>דיווח בדבר זמני המתנה למענה אנושי במוקדי השירות הטלפוניים של חברות התקשורת בהתאם לסעיף 18ב(א1)(4)(ב) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981</u>

1. בהתאם להוראות סעיף 18ב(א1)(4)(ב) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ("**חוק הגנת הצרכן**"), מתכבד משרד התקשורת ("**המשרד**") להעביר לוועדת הכלכלה של הכנסת דיווח לשנת 2025 בדבר עמידתן של חברות התקשורת בהוראות חוק הגנת הצרכן לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי.

<u>רקע</u>

2. סעיף 18ב(א1)(3) לחוק הגנת הצרכן קובע כי משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בשירותים הנוגעים לטיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות, לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה.

3. עם זאת, סעיף 18ב(א1)(4) לחוק הגנת הצרכן מסמיך את השר הממונה, בין היתר, לאפשר לעוסק לחרוג ממשך זמן ההמתנה הקבוע (6 דקות), בשיעור מסויים מכלל הפניות, לתקופה או בפרק זמן שנקבעו ("**אישור חריגה**"). עוד נקבע כי אישור החריגה יינתן לפי דין אחר או לפי תנאי רישיון, הכולל הוראות מפורשות לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי.

4. בהתאם לסעיף זה, נקבעה חריגה מזמן ההמתנה למענה אנושי טלפוני הקבוע בסעיף 18ב(א1)(3) לחוק הגנת הצרכן.

   החלטה מיום 14.3.2019 ונוסח תיקון רישיון, מצ"ב כ**<u>נספח 1</u>**.

5. ביחס לספק מורשה שהוא **<u>בעל רישיון</u>**, קבע המשרד כי הוא רשאי לחרוג ממשך המתנה של 6 דקות, בשיעור שלא יעלה על **<u>15%</u>** מכלל השיחות הנכנסות למוקדי השירות הטלפוניים במהלך שבועיים רצופים. אישור חריגה זה חל על כל אחד מסוגי הפניות המנויים בסעיף 18ב(א1)(1) לחוק הגנת הצרכן, שעניינם: טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות.

6. בנוסף, קבע המשרד כי ספק מורשה שהוא בעל רישיון יעמוד במשך המתנה ממוצע שאינו עולה על **4.5 דקות** בכל השיחות שקיבלו מענה אנושי באותם סוגי פניות, וזאת בתקופה של שבועיים רצופים.

דוגמה לנוסח רישיון מתוקן (נספח ה'4 לרישיון של חברת פלאפון תקשורת בע"מ),[1] מצ"ב כ**נספח 2**.

7. ביחס לספק מורשה **הפועל בהתאם להוראות ההיתר הכללי** ("**בעל היתר**"), נקבע בתקנה 49 להיתר הכללי כי מספר השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על 6 דקות, לא יעלה על **20%** מכלל הפניות בשבועיים רצופים. עוד נקבע כי משך ההמתנה הממוצע באותם שבועיים רצופים לא יעלה על **שמונה דקות**.

סעיף 49 להיתר הכללי מצ"ב כ**נספח 3**.

דיווח על עמידתם של העוסקים בהוראות שנקבעו

8. בהתאם להוראות סעיף 18ב(א1)(4)(ב) לחוק הגנת הצרכן, מוגש הדיווח השנתי בדבר עמידת העוסקים בהוראות שנקבעו ברישיונות ובהיתר הכללי, לרבות שיעור הפניות שבהן ניתן מענה אנושי מקצועי בפרק הזמן הקבוע, ובחלוקה לסוגי השירותים הרלוונטיים: (א) תיקון תקלות; (ב) בירור חשבון; (ג) סיום התקשרות.

9. הדיווח כולל קובץ אקסל ובו נתונים ביחס ל-16 חברות תקשורת שחלות עליהן ההוראות לעניין זה ושנבדקו בשנת 2025. עבור כל חברה מוצגים שני מדדים: הראשון, משך ההמתנה הממוצע למענה אנושי; והשני, שיעור השיחות שנענו בתוך 6 דקות מתוך כלל השיחות שהתקבלו.

10. הנתונים מוצגים בנפרד עבור בעלי רישיון ובעלי היתר, לאור ההוראות השונות החלות עליהם כאמור לעיל. כמו כן, הנתונים מוצגים בנפרד לפי סוג השירות (תיקון תקלות; בירור חשבון; סיום התקשרות), ולפי כל אחת מהתקופות שנבדקו.

11. הנתונים נמסרו על ידי החברות במענה לדרישת מידע שהעביר להן המשרד, עבור התקופות הבאות:

- תקופה א': יום ראשון 9 לפברואר 2025 ועד יום שבת 22 לפברואר 2025 (כולל).
- תקופה ב': יום ראשון 16 למרץ 2025 ועד יום שבת 29 למרץ 2025 (כולל).
- תקופה ג': יום ראשון 11 למאי 2025 ועד יום שבת 24 למאי 2025 (כולל).

12. מהדיווח עולה כי חברת בזק בינלאומי בע"מ הייתה החברה עם ההפרה החמורה ביותר, עם הפרות בכל התקופות ובכל סוגי השירותים שנבדקו. בהתאם לממצאים אלה, ביום 27 באוקטובר 2025

[1] רישיונות כלל חברות התקשורת מפורסמים באתר המשרד בקישור הבא:
https://www.gov.il/he/departments/topics/licenses/govil-landing-page

שלח המשרד לחברת בזק בינלאומי בע"מ דוח פיקוח ומכתב כוונה להטלת עיצום כספי. ובתאריך 05 לפברואר 2026 הטיל המשרד על החברה עיצום כספי בגובה **643,560** ₪.

13. משרד התקשורת ימשיך לפעול לפיקוח ואכיפת הוראות הדין, לחיזוק התחרותיות בשוק ולהגנה על צרכנים, תוך הגברת השקיפות לציבור. כל זאת, במטרה להבטיח לצרכנים בישראל שירותי תקשורת איכותיים, מתקדמים, שוויוניים והוגנים.

בברכה,

חה"כ ד"ר שלמה קרעי

שר התקשורת

<u>העתקים:</u>

מר אלעד מקדסי, המנהל הכללי (בפועל), משרד התקשורת

גב' איה ינאי בן-פורת, סמנכ"לית בכירה ומנהלת מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת

מר איתן כסיף, מנהל אגף אכיפה ובקרה, משרד התקשורת

מר חוסאם אעבדת, מרכז בכיר פיקוח צרכני, משרד התקשורת