



הממונה על יישום חוק חופש המידע  
משרד התקשורת

כ" אדר תשע"ח  
07 מרץ 2018

לכבוד:

מר סיני יובל

באמצעות דוא"ל

**הנדון: בקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998**

סימוכין: פנייתך 106334 מיום 19.2.18

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

"רקע: במסגרת בקשת מידע שסומנה 88695 התקבל ביום 19/2/2018 מענה פלאפון לשימוע מיום 9/8/2016 שעסק בקיצור שעות הפעלת המוקד הטלפוני מ-13 שעות ביממה ל-10 שעות ביממה. מעמדת פלאפון עולה כי הברור מאליו הוא החלטה על קיצור שעות הפעלת המוקד הטלפוני ל-10 שעות ונשארה רק הסוגיה האם נכון שהמוקד יפתח בשעה שבע או שמונה. יצוין כי הבקשה שלהלן מוגשת כבקשה נפרדת מפאת חשיבותה כראיה אפשרית בפרשת בזק/פילבר שכן פלאפון חברת בת של בזק. בנסיבות בהן ביום 9/8/2016 פורסם השימוע בעניין קיצור שעות המוקד הטלפוני יחד עם נוסח תיקון הרישיון לקיצור שעות הפעלת המוקד הטלפוני הבקשה היא:

א. האם קיים במשרד התקשורת מסמך קודם של פלאפון לזה שהועבר כהתייחסות לשימוע שבו עמדה לקיצור שעות הפעלת המוקד הטלפוני ל-10 שעות.

ב. על סמך איזה מסמך התבקשה הלשכה המשפטית לנסח תיקון רישיון (נספח ה') כך ששעות המוקד הטלפוני יקוצרו בשלוש שעות כל יממה. יודגש כי תיקון הרישיון המוצע הופיע ביום פרסום השימוע על אסדרה צרכנית באתר משרד התקשורת בלשונית שימועים מיום 9/8/2016

2. במענה לפנייתך ולאחר בדיקה מול הגורמים הרלוונטיים במשרד, הריני להשיבך בהתאמה לסעיפים שבבקשה כדלקמן:

א. לא קיים מסמך שכזה.

ב. ניסוח טיוטת תיקון הרישיון האמורה גובש ע"י המשרד בעקבות ההתייחסויות שהתקבלו **מחברת פלאפון ומחברת פרטנר**, שבחרו להתייחס למסמך "בחנית עדכון רישיונות בנושאים צרכניים - 16-02-18" בנושא קיצור שעות הפעילות של המוקדים הטלפוניים. יצוין כי בכל שימוע שבעקבותיו אמור הרישיון להיות מתוקן מפורסם במסגרתו מסמך שימוע וכן טיוטת תיקון רישיון. שני מסמכים אלה – מסמך השימוע וטיטת תיקון הרישיון – פורסמו ביום 9.8.16.

3. אשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה נוספת.

בכבוד רב,

מוניר קזמל

הממונה על יישום חוק חופש המידע  
ומרכז בכיר פיקוח צרכני

העתק: גבי דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת.