



שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

י"ג סיון תשע"א
יום רביעי 15 יוני 2011
תקנות

לכבוד:
ח"כ כרמל שאמה הכהן
יו"ר ועדת הכלכלה

שלום רב,

הנדון: תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"א – 2011
וצו הגנת הצרכן (שינוי התוספת השניה לחוק), התשע"א – 2011

רצ"ב התקנות והצו שבנדון.

התקנות הותקנו מכוח סעיף 18ב(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) ומטרתן לקבוע זמן המתנה למענה אנושי של שירות טלפוני חינם. על פי המוצע, זמן ההמתנה המרבי יהיה שלוש דקות ולאחריהן, אם הצרכן לא נענה, על העוסק להעבירו לשירות השארת הודעה. השאיר הצרכן הודעה, על העוסק לחזור איליו בתוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה.

הצו הותקן מכוח סעיף 18ב(ב)(2) ומטרתו להוסיף לתוספת השניה לחוק בעלי עסקים נוספים אשר החובה לספק שירות טלפוני חינם לרבות הגבלת זמן המתנה תחול עליהם והם: בעלי רישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט, בעל רישיון טלפון נייד ברשת אחרת וכן, עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה בסעיף 13 לחוק.

ביום 22/5/11 נשלחו מכתבי היוועצות לשרי התקשורת והתשתיות הלאומיות (רצ"ב). למרות שנשלחו מספר תזכורות, לא קיבלנו התייחסות עד כה.

אודה לך אם תניח את התקנות על שולחן הועדה לצורך הדיון הקבוע ביום 19/6/11 בהצעת חוק הגנת הצרכן (הגבלת זמן המתנה לקבלת מענה טלפוני אנושי), התשי"ע – 2009 של ח"כ איתן כבל.

בברכה,
שלום שמחון
שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

העתקים:
מר שרון קדמי, מנכ"ל משרד התמ"ת
עו"ד מיכאל אטלן, יועמ"ש משרד התמ"ת



שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

י"ח אייר תשע"א
יום ראשון 22 מאי 2011
חובת היוועצות

לכבוד:
ד"ר עוזי לנדאו
שר התשתיות הלאומיות

שלום רב,

הנדון: חובת היוועצות - תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"א - 2011

רצ"ב התקנות שבנדון.

מטרתן של התקנות לקבוע כי עוסק המנוי בתוספת השניה לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן - החוק) יהיה חייב לספק מענה אנושי של שירות הטלפוני חיוני, תוך שלוש דקות. עברו שלוש דקות והצרכן לא נענה, על העוסק להעבירו לשירות השארית הודעה. השאיר הצרכן הודעה כאמור, יהיה העוסק חייב לחזור לצרכן תוך שלוש שעות ממועד השארית ההודעה. כמו כן, קובעות התקנות כי אם נכללו בחיקוק או מכוחו הוראות בעניין הגבלת זמן המתנה למענה אנושי והן סותרות את הוראות תקנות אלה, יחולו הוראות החיקוק האמור.

סעיף 37 (ב) לחוק קובע כי תקנות לעניין נכסים או שירותים שבשטח פעולתו של משרד ממשלתי אחר יותקנו בהתייעצות עם השר הממונה על אותו משרד.

מאחר והתקנות בעניין מתן שירות טלפוני אמורות לחול על ספק גז, ספק מים וחברת חשמל (ראה התוספת השניה לחוק), אודה לך אם תאשר בהקדם כי קוימה חובת היוועצות בקשר לתקנות.

בברכה,

שלום שמחון

שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

העתקים:

מר שרון קדמי, מנכ"ל משרד התמי"ת
עו"ד מיכאל אטלן, יועמ" ש משרד התמי"ת
עו"ד חנה טירי, ראש תחום הסדרה כופה, לשכה משפטית תמי"ת
הגב' תמר פינקוס, מנהלת הרשות לסחר הוגן, תמי"ת



שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

י"ח אייר תשע"א
יום ראשון 22 מאי 2011
חובת היוועצות

לכבוד:
ח"כ משה כחלון
שר התקשורת

שלום רב,

הנדון: חובת היוועצות - תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני). התשע"א - 2011
צו הגנת הצרכן (שינוי התוספת השניה לחוק), התשע"א - 2011

רצ"ב התקנות והצו שבנדון.

מטרתן של התקנות לקבוע כי עוסק המנוי בתוספת השניה לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן - החוק) יהיה חייב לספק מענה אנושי של שירות הטלפוני חייב, תוך שלוש דקות. עברו שלוש דקות והצרכן לא נענה, על העוסק להעבירו לשירות השארת הודעה. השאיר הצרכן הודעה כאמור, יהיה העוסק חייב לחזור לצרכן תוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה. כמו כן, קובעות התקנות כי אם נכללו בחיקוק או מכוחו הוראות בעניין הגבלת זמן המתנה למענה אנושי והן סותרות את הוראות תקנות אלה, יחולו הוראות החיקוק האמור.

מטרתן של הצו היא שינוי התוספת השניה לחוק, אשר כיום כוללת את מרבית מפעילי התקשורת. הצו בא להוסיף לתוספת השניה את כל המפעילים הפנים ארציים נייחים של שירותי בזק, את בעלי הרישיון הכללי למתן שירותי רט"ן ברשת אחות, וכן בעלי הרישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט.

סעיף 37 (ב) לחוק קובע כי תקנות לעניין נכסים או שירותים שבשטח פעולתו של משרד ממשלתי אחר יותקנו בהתייעצות עם השר הממונה על אותו משרד.

מאחר והתקנות בעניין מתן שירות טלפוני אמורות לחול על מפעילי התקשורת השונים ומאחר והצו מחיל את התקנות על מפעילי תקשורת נוספים, אודה לך אם תאשר כי קוימה חובת היוועצות בקשר לתקנות ולצו.

בברכה,
שלום שמחון

שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

העתקים:

עו"ד מיכאל אטלון, יועמ"ש משרד התמ"ת
עו"ד חנה טירי, ראש תחום הסדרה כופה לשכה משפטית, תמ"ת
גבי תמר פינקוס, מנהלת הרשות לסחר הוגן, תמ"ת



שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"א – 2011

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 18(ב)(1) ו- 37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981¹ (להלן – החוק), בהתייעצות עם הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן, בהתייעצות עם שר התקשורת ועם שר התשתיות הלאומיות ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

1. (א) זמן המתנה של צרכן, למענה אנושי של שירות טלפוני חינם, כאמור בסעיף המתנה 18 לחוק, לא יעלה על שלוש דקות.
למענה אנושי

(ב) עברו שלוש דקות מהמועד בו החל הצרכן להמתין למענה אנושי והצרכן לא נענה, יעבירו העוסק לשירות השארית הודעה.

(ג) השאיר הצרכן לעוסק הודעה כאמור בתקנת משנה (ב), יחזור העוסק לצרכן בתוך שלוש שעות ממועד השארית ההודעה; השאיר הצרכן לעוסק הודעה שעתיים לפני תום יום העבודה, רשאי העוסק לחזור לצרכן ביום המחרת, עד תום שלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה; השאיר הצרכן לעוסק הודעה שעתיים לפני מועד כניסת שבת, רשאי העוסק לחזור לצרכן ביום ראשון, עד תום שלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה.

2. נכללו בחיקוק או מכוחו הוראות בעניין הגבלת זמן המתנה למענה אנושי והן שמירת הוראות סותרות את הוראות תקנות אלה, יחולו הוראות החיקוק האמור.

3. תחילתן של תקנות אלה 60 ימים מיום פרסומן. תחילה

התשע"א (_____) (2011)
(חמ 4255-3)

שלום שמחון
שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

¹ ס"ח תשמ"א, עמ' 248; התשס"ו, עמ' 87



שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

צו הגנת הצרכן (שינוי התוספת השנייה לחוק), התשע"א – 2011

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 18(ב) ו-37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981¹ (להלן – החוק), בהתייעצות עם הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן, בהתייעצות עם שר התקשורת ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מצווה לאמור:

תיקון התוספת 1. בתוספת השניה לחוק –

השניה (1) בפרט 1, במקום "למעט" יבוא "לרבות";

(2) אחרי פרט 7 יבוא:

"8. בעל רישיון מיוחד או בעל היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט שבגדר

"שירותי בזק בסיסיים" כמשמעותם בסעיף 13 לחוק התקשורת;

9. בעל רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת כמשמעותו בסעיף 51א לחוק

התקשורת;

10. עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה

בסעיף 13 לחוק."

תחילה 2. תחילתו של צו זה 60 ימים מיום פרסומו.

התשע"א (_____) (2011)

(חמ 4255-3)

שלום שמחון

שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

1. ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשס"ו, עמ' 87