



רשומות

# הצעות חוק

הכנסת

25 ביולי 2017

732

ב' באב התשע"ז

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות).  
התשע"ז-2017. . . . . 284

## הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), התשע"ז-2017\*

תיקון סעיף 18 ב. 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981' (להלן - החוק העיקרי), בסעיף 18ב, אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

"(א) (1) עוסק המנוי בתוספת השנייה ומספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות יאפשר לצרכן לקבל מענה אנושי מקצועי לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות לבחור את השפה שבה יינתן השירות הטלפוני, אם יש כזאת:

(א) טיפול בתקלה;

(ב) בירור חשבון;

(ג) סיום התקשרות.

(2) על אף האמור בפסקה (1), עוסק המספק לצרכן שירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לסוגי השירותים המפורטים באותה פסקה, רשאי לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות לפני האפשרות לקבל מענה אנושי מקצועי.

(3) משך ההמתנה לקבלת המענה האנושי המקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על \_\_ דקות, ולעניין פנייה של צרכן שעניינה טיפול בתקלה לא יעלה על \_\_ דקות; בסוגי השירותים כאמור באותה פסקה לא יופנה הצרכן לשירות השארת הודעה.

### ד ב ר י ה ס ב ר

וסיום התקשרות. מדובר בעוסקים שהם חברות תקשורת וטלוויזיה, חברות גז, חשמל ומים, ועוסקים המספקים עסקה מתמשכת בשירותי רפואה.

לעתים, עוסק מספק לצרכנים מענה אנושי מקצועי נפרד לסוגי שירותים שונים. במקרה זה, העוסק יהיה רשאי לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות שלגביו יקבל מענה אנושי מקצועי לפני האפשרות לקבל מענה כאמור.

עוד מוצע לקבוע את משך ההמתנה המרבי למענה אנושי מקצועי לסוגי השירותים המפורטים בהצעת החוק, בשל הזמן הממושך הדרוש לשיחה שעניינה טיפול בתקלה, מוצע כי משך ההמתנה המרבי למענה אנושי בשירות מסוג זה יהיה שונה ממשך ההמתנה המרבי בסוגי השירותים שהם בירור חשבון או סיום התקשרות. כמו כן, מוצע לקבוע כי בסוגי השירותים האמורים לא יופנה הצרכן לשירות השארת הודעה.

עוסקים רבים, לרבות עוסקים החייבים לספק שירות טלפוני חנינם, עושים שימוש במערכת אוטומטית לניתוב שיחות בשירות הטלפוני שהם מספקים לצרכנים. ברוב המקרים, כדי לקבל מענה אנושי מקצועי בנושאים שלשמן הצרכנים פונים לשירות, עליהם להמתין ולהאזין לאפשרויות רבות לניתוב השיחה, או שהם נדרשים לבחור בניתוב השיחה לאפשרות מסוימת לפני שיוכלו לבחור במענה אנושי מקצועי.

לפיכך, בהצעת החוק המתפרסמת בזה מוצע לקבוע כי עוסק כאמור בסעיף 18 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981' (להלן - החוק), שהשירות הטלפוני החנימי שהוא חייב לספק כולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר לצרכן, מיד לאחר שהמערכת מאפשרת לו לבחור את השפה שבה יינתן השירות הטלפוני - אם יש אפשרות כזאת - לקבל מענה אנושי מקצועי על ידי נציג שירות לסוגי השירותים אלה: טיפול בתקלה, בירור חשבון

\* הצעת חוק מס' פ/1812/20 (מספר פנימי: 566494); הועברה לוועדה ביום י"ח בטבת התשע"ו (30 בדצמבר 2015).

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ו, עמ' 593.

<sup>\*\*</sup> משך ההמתנה ייקבע בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית.

<sup>\*\*\*</sup> משך ההמתנה ייקבע בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית.

(4) הוראות סעיף קטן זה לא יחולו במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת טובין או שירותים, שאינה מאפשרת את קיום הוראות סעיף קטן זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שאם פנה צרכן לעוסק לקבלת מענה אנושי, יודיע לו העוסק בהודעה מוקלטת מהו האזור שבו יש תקלה כאמור ואת המועד המשוער לתיקונה.

תיקון סעיף 22

2. בסעיף 22(גא) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (46) יבוא:

"(46א) לא אפשר לצרכן לקבל מענה אנושי מקצועי בהתאם להוראות סעיף 18(בא1)."

## ד ב ר י ה ס ב ר

ביישוב מסוים, ושהעוסק השאיר לצרכן הודעה קולית מוקלטת המודיעה על האזור שבו אירעה התקלה והמועד המשוער לתיקונה (סעיף 1).

מוצע לקבוע בסעיף 22 לחוק כי על הפרת ההוראות המוצעות אפשר יהיה להטיל על עוסק שהוא תאגיד עיצומים כספיים בסכום של 22,000 שקלים חדשים (סעיף 2).

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תדון הוועדה בצורך בקביעת מועד תחילה להסדר המוצע, בהחלת ההסדר המוצע על תאגיד בנקאי כמשמעותו בסעיף 39 לחוק, על מבטח או על סוכן ביטוח כמשמעותם באותו סעיף, וכן על קופות החולים. עוד תבחן הוועדה אם יש מקום לקבוע הסדר אחר לעניין גופי תקשורת.

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תקבע ועדת הכלכלה של הכנסת (להלן – הוועדה), את משך ההמתנה המרבי למענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים האמורים וכן תבחן את הצורך להוסיף הוראה לעניין החרגה במקרים שבהם קיימת אסדרה אחרת הקובעת חובת מענה בתוך זמן קצר יותר מהזמן המרבי המוצע בהצעת החוק ואת הצורך בקביעת איסור להשארת הודעה כאמור.

כמו כן, מוצע לסייג את החובה לתת אפשרות לקבל מענה אנושי מקצועי מיד לאחר בחירת השפה, וכן את ההוראות לעניין משך ההמתנה המרבי לקבלת מענה אנושי מקצועי, במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת טובין או שירותים שאינה מאפשרת את קיומן, ובלבד שהתקלה אירעה בפריסה אזורית לפחות, לרבות

**יוזמים:** חברי הכנסת איתן כבל, רוברט אילטוב, דב חנין, דוד ביטן, אורן אסף חזן, יוסי יונה, יחיאל חיליק בר, מירב בן ארי, יואל חסון, ענת ברקו, מיכל רוזין, תמר זנדרג, עמר בר-לב, משה גפני, מיקי רוזנטל, נחמן שי, טלי פלוסקוב, אחמד טיבי, יצחק וקנין, יואב קיש, מיקי לוי, מנחם אליעזר מוזס

