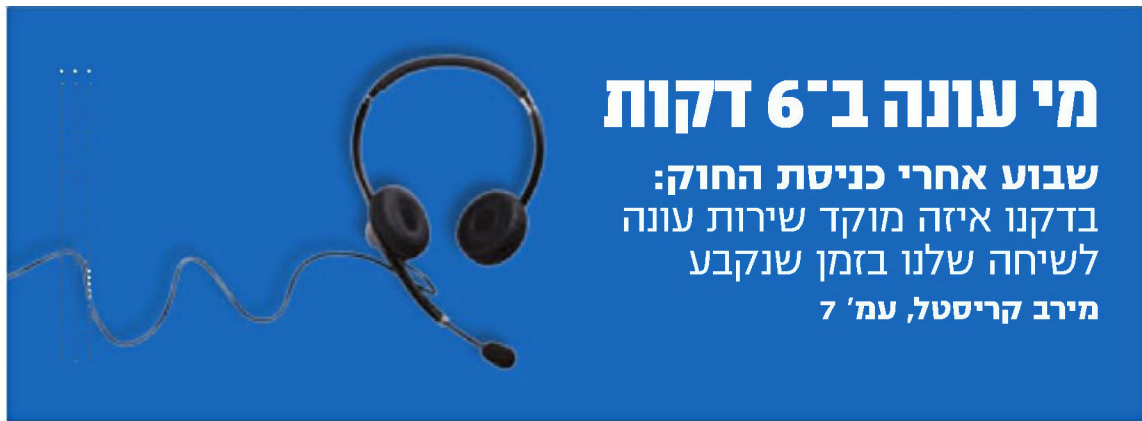


25.24x27.48	1	7	עמוד	ידועות אחרונות - ממון	01/08/2019	69457718-7
פרטנר טי וי - שירות הטלוויזיה של פרטנר TV קשורתסלקום - 103681						



חוק 6 הדקות: רוב החברות מיישמות ואף רודפות אחרי הלקוח

שבוע מאז שנכנס החוק שמחייב את מוקדי השירות לענות תוך 6 דקות - והם מיישמים • איזו חברה ענתה תוך פחות מדקה, אצל מי התייבשנו 20 דקות, ומי ממש התעקשה שנעבור לצ'ט - וניתקה לנו • בדקנו

לא עמדו בחוק	עמדו בזמנים	המצטיינות
<p>חברת החשמל* 5 דקות - (נושאים כלליים) 20 דקות</p> <p>דואר ישראל* 5 דקות - והשיחה נותקה</p> <p>סלקום TV* 7:04 דקות</p> <p>AIG 10 דקות</p>	<p>HOT 2:50 דקות</p> <p>כאל 3:00 דקות</p> <p>ביטוח לאומי* 5:35 דקות</p> <p>בנק הפועלים 2:41 דקות</p>	<p>פרטנר 1:02 דקות</p> <p>חברת החשמל (מוקד טכני) 1:02 דקות</p> <p>גולן סלקום 1:04 דקות</p>
<p>בדיקת "חוק"</p>	<p>נטוויז'ן 1:07 דקות</p> <p>שחל 1:17 דקות</p> <p>HOT מובייל 1:26 דקות</p> <p>פרטנר TV* 1:34 דקות</p>	<p>דור גז 30 שניות</p> <p>אמישראלגז 40 שניות</p> <p>יס 50 שניות</p> <p>הראל 53 שניות</p>



כמה זמן לקח לחברות השונות לענות לנו?

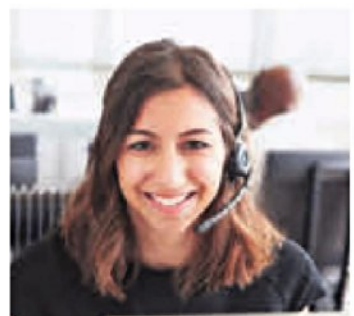
* חברות שחוק 6 הדקות לא חל עליהן, או שהשירות המבוקש מוחרג ממנו

לאומי. הוא לא מחויב לעמוד בחוק 6 הדקות ובכל זאת בדקנו את זמן ההמתנה בו. המתנו על הקו 5:35 דקות במערכת קצת מתישה שדור-שת קוד אישי (אפשר לעקוף את זה על ידי לחיצה על סולמיות). אמנם מדובר בהמתנה ממושכת יחסית לחברות שנדרשות לעמוד בחוק, אך עדיין: פחות מ-6 דקות - הישג נאה. תגובת AIG: "מדובר במקרה חריג שלא מעיד על הכלל".

תגובת חברת החשמל: "יש להביחין בין פניות במסגרת מה שמוגדר בתחולת החוק לבין שירותים אחרים בהם זמן ההמתנה ממושך יותר. החברה תמשיך לבצע התאמות ותשפר ככל שיידרש את אפיקי המענה". תגובת דואר ישראל: "אנו מודעים לזמני המתנה גבוהים מהרגיל בימים אלה. בכל מקרה השיחות אינן מנותקות באופן יזום, והנושא יברק".

נה שם, לנוכח תלונות לקוחות. ברגע שהופנינו להמתנה לנציג המערכת האוטומטית ניסתה להעביר אותנו לטיפול נציג צ'ט. סירבנו, המתנו למעלה מ-5 דקות, ואז המערכת לא התירה לנו להמשיך להמתין על הקו. כשלא הגבנו - היא ניתקה אותנו. כך קרה עוד פעמיים.

בדקנו גוף נוסף שיש עליו תלוי נות בשל מענה איטי: המוסד לביטוח



"עושת לנו צלול-ניתוח?"

שור לאתר וטלפונים של שירות הלקוחות ברגע שניתקתם את השיחה. כלומר, החברות הפכו מקשות להשגה ומתחמקות למחזורות נלהבות וקצת נורניקות.

בחברת החשמל ענו לנו תוך 1:02 דקות כשפנינו בנושא תקלה. אולם כשפנינו ב"נושאים כלליים" אמר לנו שאנחנו במיקום 172 בתור. כעבור 20 דקות המתנה ניתקנו את השיחה. מדובר בזמן המתנה שערוי רייתי, גם אם "נושאים כלליים" לא בהכרח נכלל בחוק.

סלקום TV ופרטנר TV מוחרגות מהחוק משום שהן לא נמצאות תחת פיקוח של מועצת הכבלים והלוויין. פרטנר עדיין רואגת להיות תחרותית (1:02). בסלקום TV, לעומת זאת, ענו לנו תוך 7:04 דקות. גם דואר ישראל לא מחויבת לע"מוד בחוק. בכל זאת בדקנו את המע"

מדות בחוק. נראה שגם המערכות לניתוב שיחות השתפרו, עם פחות ניתובים ושבילים נסתרים להגעה לנציג אנושי. למרות זאת, ככאל ענו קיבלנו פרטים על כרטיס האשראי. תוך 3 דקות - מתוכן ב-2:30 דקות בכנק הפועלים ענו תוך 2:41 דקות, אך הכבידו בבקשת קודים וסיסמאות. בחברת הביטוח AIG לא ענו גם אחרי 10 דקות המתנה. התייאשנו וביקשנו חזרת נציג, אך גם כשחזרו אלינו יובשנו על הקו במשך 10 דקות עד שאמרנו נואש. בחברת הביטוח הראל דווקא ענו אחרי 53 שניות - ואחרי שניתקנו את השיחה בלי לדר בר הנציגה התקשרה כדי לברוק אם אנחנו צריכים משהו. תופעת הנציג שחוזר במקרה שהשיחה התנתקה קיימת גם בפלאפון, בזק וסלקום - שיחד עם דואר ישראל גם שולחות הודעות "חיפשתם אותנו?" עם קי"

מאת מירב קריסטל

חוק 6 הדקות נכנס לתוקף ב-25 ביולי, ומבדיקה שערכנו עולה שרוב החברות שכפופות לחוק אכן החלו ליישם את הוראותיו. חברות תקשורת, בנקים, חברות אשראי, ביטוח, רפואה רחופה, מים וחשמל מחויבות לענות תוך 6 דקות כשמדובר בכירור חשוב, תקלה או סיום התקשורת. יחד עם זאת, משרד התקשורת ומועצת הכבלים והלוויין מאפשרים לחברות התקשורת להרוג ב-85% מהשיחות, כשהמוצע למע"נה יעמוד על 4.5 דקות לכל היותר. גם רשות שוק ההון קבעה שהחברות שבפיקוחה יוכלו להרוג בשנתיים הראשונות ב-15% ואחר כך ב-10%, גם הפיקוח על הבנקים צפוי להקל. למרות ההקלות, רוב החברות עו"