

הכנסת העשרים

יוזמים : חברי הכנסת
סתיו שפיר
אלי אלאלוף
אורי מקלב
יצחק וקנין
מירב בן ארי
שלי יחימוביץ'
נחמן שי
אילן גילאון
קארין אלהרר
אחמד טיבי

1237/20/פ

הצעת חוק מתן אפשרות להתקשרות עם גופים ציבוריים ותאגידים נותני שירות באמצעות דואר אלקטרוני, התשע"ה–2015

- | | |
|---------------------|---|
| מתן אפשרות לפניה 1. | גוף ציבורי המנוי בתוספת (בחוק זה – גוף ציבורי) יאפשר לכל אדם המעוניין באמצעות דואר אלקטרוני |
| מסירת הודעה 2. | אדם המקבל הודעה בכתב מגוף ציבורי, רשאי לדרוש ממנו לקבל את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני. |
| חובת גוף ציבורי 3. | גוף ציבורי יפרסם בכל אחד מפרסומיו הרשמיים כתובת דואר אלקטרוני לפרסם כתובת דואר אלקטרוני |
| החלת החוק על 4. | הוראות סעיפים 1 עד 3 יחולו על עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת תאגיד נותן שירות |
| תחילה 5. | תחילתו של חוק זה תשעים ימים מיום פרסומו. |

תוספת

(סעיף 1)

1. משרד ממשלתי, לרבות יחידות הסמך שלו.
2. רשות מקומית, לרבות מועצה מקומית ומועצה אזורית.
3. בית משפט או בית דין, לעניין הודעות מינהליות בלבד.
4. מוסד רפואי כהגדרתו בפקודת בריאות העם, 1940.²
5. חברה ממשלתית כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התש"ה-1975.³

דברי הסבר

הציבור הישראלי מוצא את עצמו לא פעם במצוקה בבואו להתקשר עם גופים ציבוריים כגון רשויות מקומיות, משרדי הממשלה, המוסד לביטוח לאומי, תאגידי מים וביוב וכדומה, וכן עם תאגידי נותני שירות שונים ובהם חברות תקשורת, ספקי גז, חשמל וכדומה.

המערכת הראשונה של דואר אלקטרוני הותקנה בישראל בשנת 1980. ואולם, מאז ועד היום, גופים ציבוריים וספקי שירות רבים אינם מציעים שירות באמצעות דואר אלקטרוני, ודורשים ממקבלי השירות להשתמש באמצעי תקשורת שאינם זמינים בכל בית והם יקרים לרכישה, כגון פקסימיליה. לחלופין, נותני השירות דורשים להגיע פיזית אליהם רק בשעות העבודה המקובלות, דבר שגורם למקבלי השירות להפסיד שעות עבודה. מצב דברים זה יוצר לא פעם סרבול בירוקרטי מיותר והאטה משמעותית בקבלת השירות. האטה זו גורמת לכך שצרכנים רבים מתלוננים על שאינם מקבלים שירות נאות.

נוסף על כך, רוב הגופים הציבוריים ונותני השירותים משתמשים במכשיר פקס מרכזי, שנועד לשרת בדרך כלל עשרות עובדים, ולא פעם אובדים ניירות שהגיעו באמצעות מכשיר הפקס המרכזי. כך, אם לא די בטרחה שנגרמה למקבלי השירות בדרך למציאת מכשיר פקס לצורך משלוח פנייתם, כשהם יוצרים קשר עם נותן השירות הם עשויים להיתקל בתירוץ לפיו הפקס או המכתב כלל לא התקבל.

מהפכת האינטרנט הובילה לכך שלמרבית משקי הבית בישראל יש גישה לדואר אלקטרוני חנימי. השימוש בדואר האלקטרוני הוא בטוח יותר, זמין, מהיר ואקולוגי יותר, ולא דורש הוצאת כספים על ידי מקבל השירות. משלוח מסמכים באמצעות דואר אלקטרוני מבטיח למקבל השירות שהמסמך אכן נשלח, תועד והתקבל. כמו כן, שימוש בדואר אלקטרוני מאפשר פרטיות מלאה בהעברת מסמכים אישיים וחסויים וידיעה מוחלטת של מקבל השירות שפרטיותו נשמרת. בעולם כזה, מקומו של הפקס מתייתר, וטוב היה לו היינו מקדימים את היום בו ייהפך למוצג מוזיאוני. בנוסף, הגישה למכשירי פקס אינה זמינה לרוב אזרחי ישראל, והופכת את קבלת השירות למסורבלת ויקרה יותר.

לפיכך, מוצע כי גופים ציבוריים וכן עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן), יהיו חייבים לאפשר למקבלי השירות ליצור עמם קשר

²ע"ר 1940, תוס' 1, עמ' (ע) 191, (א) 239.
³ס"ח התש"ה, עמ' 132.

באמצעות דואר אלקטרוני, בנוסף לאמצעי ההתקשרות המותרים והמוגדרים בחוק כיום. לעניין זה, הודעה בדואר אלקטרוני תיחשב כהודעה שנמסרה והתקבלה כדין, כמו בכל אמצעי התקשרות אחר. כמו כן, מקבל השירות יוכל לדרוש מנותן השירות המעוניין לפנות אליו בכתב, שהפניה תיעשה באמצעות דואר אלקטרוני.

הצעות חוק דומות בעיקרן הונחו על שולחן הכנסת התשע-עשרה ועל שולחן הכנסת העשרים על ידי חבר הכנסת עפר שלח (פ/2386; פ/20/203).

הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת התשע-עשרה ועל שולחן הכנסת העשרים על ידי חברת הכנסת סתיו שפיר וקבוצת חברי הכנסת (פ/2418; פ/20/202).

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י"ד בסיוון התשע"ה – 1.6.15