

12 בפברואר 2018

לכבוד
מר מאיר בן בסט, מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
משרד התקשורת
באמצעות דוא"ל

שלום רב,

הנדון: שימוע מיום 29.1.2018 בדבר איסור ביצוע ניידות מספרים באמצעות חיוג למענה קולי (IVR)

להלן התייחסותה של הוט מובייל בע"מ (להלן: "החברה"), לשימוע שבנדון:

1. במסגרת המתווה המוצע מבקש המשרד לבטל את אפשרות ביצוע הנייד באמצעות חיוג למספר IVR ייעודי (למעט למנויים מהמגזר ה"כשר") ולאפשר את התהליך באמצעות שליחת מסרון עם קוד למנוי, בלבד.
 2. ראשית נבקש לציין כי החברה מברכת על כל יוזמה אשר מטרתה למנוע "זיופים" ו/או ניידים כפויים/שגויים בין מפעילי הסלולר השונים.
 3. בטרם נידרש לגופו של המתווה המוצע, ברצוננו לפרוס בפניכם מספר עובדות שעלו בעקבות בדיקה שביצעה החברה במערכת הניידות שלה:
 - א. בשנת 2017 בוצעו בשוק הסלולר [REDACTED]
 - ב. מתוך סך הניידים לחברה בשנת 2017 כאמור, [REDACTED] בוצעו באמצעות חיוג למספר IVR ייעודי.
 - ג. בשנת 2017 התקבלו בחברה [REDACTED] תלונות בדבר נייד כפוי לחברה (מתוכן [REDACTED] תלונות בדבר מנויים "כשרים") ו-[REDACTED] תלונות בדבר נייד כפוי מהחברה למפעילים סלולריים אחרים (מתוכן כ- [REDACTED] תלונות בדבר מנויים [REDACTED]).
 4. הנתונים האמורים מחזקים ביתר שאת את העובדות שלהלן:
 - א. השימוש בנייד באמצעות חיוג למספר IVR ייעודי, הינו התהליך הזמין, הנוח והשירותי ביותר עבור המנויים; ולראיה מבוצע בו השימוש הרחב ביותר על ידיהם;
 - ב. כמות הניידים הכפויים זניחה ביותר ביחס לכלל הניידים המבוצעים לחברה וממנה;
 - ג. לפי הנתונים, למגזר [REDACTED] דריסת רגל רחבה בניידים הכפויים, כך שלא ברור לחברה כיצד שלילת האפשרות לעשות שימוש בחיוג למספר IVR ייעודי לכלל המנויים אך השארת האופציה פתוחה למגזר [REDACTED] אמורה לשפר את המצב הקיים כיום.
 5. עניין נוסף אליו נבקש להסב את תשומת לב המשרד לכך כי התיקון המוצע אינו מתייחס לאוכלוסייה נרחבת של חסומי SMS שאינם שייכים למגזר [REDACTED] ואשר יש לתת עליהם את הדעת.
- ככל שיעשה שימוש בנייד באמצעות שליחת מסרון עם קוד למנוי, בלבד, מערכות החברה לא תדענה לזהות את [REDACTED] דהיינו לקבוע האם המנוי חסום לקבלת מסרונים או לא, אלא רק לאחר שישלח המסרון הכולל את הקוד למנוי החסום. במצב דברים זה, המסרון כמובן לא יתקבל, והמנוי לא יצליח להתנייד. ברי כי יישום המתווה המוצע ייצור קושי וסרבול בתהליך אשר מעצם טיבו אמור להיות פשוט ונוח למשתמש.

6. בנוסף, ביטול אופציית החיוג למספר IVR ייעודי והשארת תהליך ניידות באמצעות שליחת מסרון עם קוד למנוי, בלבד, עלולה לפגוע באוכלוסיות נרחבות אחרות, כגון מגורים "לא טכנולוגיים" ואוכלוסיות בעלות מכשירים מדור 2, אשר יתקשו לנהל את דרישות המתווה המוצע.
7. בהתייחס לסעיף 4 לשימוע שבנדון, לעניין אופן הקלדה כפולה- החברה עומדת בדרישות במלואן.
8. לסיכום, החברה סבורה כי המתווה המוצע אינו משרת את המטרה לשמה הוא נועד ומעבר לכך, יישומו אף עלול לגרום לפגיעה במנויים. נבקש להדגיש, כי גם בהתאם להליך הניוד הקיים נכון להיום, עדיין קיימים מנגנונים משלימים אשר נקבעו על ידי המשרד, כגון הקלדה כפולה ואימות נתונים אשר אמורים למנוע, ככל הניתן, את הפרצות הקיימות.
9. בשולי הדברים, מעבר לפגיעה במנויים העלולה להיגרם בשל יישום המתווה המוצע, יש לציין כי דרישות המתווה כרוכות בפיתוחים נרחבים במערכות החברה אשר בעלויות גבוהות, ואשר צפויים לארוך זמן רב.

בברכה,

אביבה ליבוביץ-וינשל, עו"ד

העתק:

מר אסף עופר, מנכ"ל - כאן'
גבי לילך פליישמן - לוי, היועצת המשפטית ומנהלת הרגולציה - כאן