

12 בפברואר 2018

לכבוד
מר מאיר בן-בסט
מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני
אגף פיקוח ואכיפה
משרד התקשורת

שלום רב,

הנדון: איסור ניוו באמצעות חיוב למענה קולי - מענה לשימוע
סמך: מכתב השימוע מיום 29.1.2018,

הננו מתכבדים להגיש את תגובתנו לשימוע בנושא שבנדון, כדלקמן:

מבוא

1. ביום 29.1.18 נערכה פגישה של נציגי חברתנו, עם גבי דולי דדון, מנהלת תחום פניות הציבור ומר אסף אברהם, מנהל תחום חירום ומטפור, ממשרדכם, בנושא מניעת הונאות ניוו.

2. [REDACTED]
וזאת כאמצעים להתגבר על המקרים המתוארים בסעיף 2 למסמך השימוע - שיחות המבוצעות באופן בו מוצג למערכת אימות הנייד, מספר פיקטיבי (אותו מעוניינים לנייד, על אף שלא ממנו מתקשרים).

3. [REDACTED]

4. לצערנו, השיטה המוצעת בשימוע, על פיה "יהיה על בעל הרשיון הקולט להזין (את הקוד שנשלח למנוי - ע.ר.) למערכת שלוי", מחטיאה את הצורך וחמור מכך, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

יתרונות המצב השורר כיום

5. כיום, עומדות בפני הלקוח המתנייד שתי אפשרויות אימות טכנולוגיות - אימות באמצעות מסרון, כאשר הנייד מתבצע מיידית, ואימות באמצעות IVR, המאפשר ללקוח לבצע את הנייד, בפועל, משך חודש מביצוע האימות, בזמנו החופשי של המנוי.

6. [REDACTED]

7. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
8. רוכשים כרטיס סים, אולם פעמים רבות מבקשים לבצע את אימות הנייד (והנייד עצמו) במועד מאוחר יותר ובאופן עצמאי. כך למשל, בשעות הערב, בסופי שבוע וכיוצא ב (לעיתים המכשיר איננו ברשותם שכן הוא בשימוש בן משפחה אונו יפגשו רק בלילה או בסופ"ש). [REDACTED]
[REDACTED] (והכל בזמן חנוח להם ובאופן עצמאי, ללא תלות בנציג שירות).

9. אלה גם אלה, יפגעו באופן משמעותי מההליך המוצע בשימוע, המחייב אינטראקציה מול נציג המפעיל הקולט, לצורך ביצוע האימות, שכן בכך גוזר המשרד גזר זין מוות על היכולת של המנוי לבצע אימות בכל עת שהדבר נוח לו - באופן עצמאי - 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.
[REDACTED]
[REDACTED]

השינוי המוצע בשימוע - היסול האפשרות לאימות עצמאי ע"י המנוי

10. משמעות השינוי המוצע בשימוע, כי "יהיה על בעל הרשיון הקולט להזין (את הקוד שנשלח למנוי - ע.ר.) למערכת שלוי", היא, כאמור, כי הליך האימות לא יוכל להתבצע יותר באופן עצמאי על ידי המנוי, אלא יחייב אינטראקציה בין המנוי לבין נציג שירות של המפעיל הקולט, אשר יקבל ממנו (מהמנוי) את הקוד ויזין אותו למערכת המפעיל.

11. כלומר, [REDACTED]
ברשותם, 7 ימים בשבוע בכל שעות היממה, יאלצו להתבצע רק מול נציג שירות, על כל המגבלות שעניין זה גוזר על התהליך.

12. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

השינוי הנדרש אשר ימנע את ההונאות

13. השינוי הנדרש למניעת ההונאות, מבלי לפגוע ביכולת העצמאית של המנויים לבצע אימות ונייד עצמאית, הינו אחד משני אלה:

13.1. בתום שיחת ה- IVR של המנוי מערכת המפעיל מתקשרת חזרה אל המנוי ומבקשת את אישורו לביצוע הנייד (באמצעות הקשה על הספרה 1, לדוגמא).

13.2. תוך כדי שיחת ה- IVR או בכל זמן לאחריה, מערכת המפעיל תשלח למנוי קוד באמצעות מסרון (כפי שמציע השימוע), אולם את האסמס יזין המנוי במערכת ה- IVR או באתר המפעיל לאחר מכן [REDACTED]

14. בכל אחת משתי השיטות הללו, נמנעת הונאות חניודים שהמשרד מנסה לפתור, המתוארת בסעיף 2 למסמך השימוע, [REDACTED]
[REDACTED]



ושוב לא פחות, בכל אחת מהן המנוי ממשיך לשמור על יכולתו לבצע את הניודים ללא צורך
בנציג שירות, באופן עצמאי, בכל עת שהדבר נוח לו.

15. חשוב להבהיר - השיטה המוצעת על ידי המשרד, דינה שינוי בראשיתי של הליכי הניוד
הקיימים היום והיסול עצמאותו של הליך הניוד על ידי המנוי (מקום בו כלל האנטראקציות
השירותיות מכוונות יותר ויותר לביצוע עצמאי על ידי המנוי, ללא הזדקקות לנציג שירות).
השיטה המוצעת על ידי המשרד, [REDACTED], אולם בו
בגמן תפגע בהליכי הניוד [REDACTED]

16. לעניין טעיף 33 למסמך השימוע, הרי שבנוסף להחרגת המספרים הכשרים, יש להוסיף גם את
המנויים החסומים לשימוש בשירות המסרונים ("מנויי אפללוי").
הקושי הטמון בהחרגה הכרחית של קבוצה זו, היא [REDACTED]
מסיבה זו, מבין שתי האפשרויות המפורטות בסעיף 13 לעיל, קיימת עדיפות לזו שבסעיף
13.1.

17. לסיום נציין, כי הליך הפיתוח הנדרש הינו מספר חודשים (להערכתנו, כ- 3), בשים לב למכלול
השינויים הנדרשים בעת הזו בעטיים של שימועים נוספים.

בכבוד רב,

עידו רוזנברג, עו"ד
המשנה ליועץ המשפטי וממונה
קשרי ממשל, פלאפון תקשורת בע"מ