

12 בפברואר 2018

באמצעות דוא"ל:
meirb@moc.gov.il

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

שלום רב,

הנדון: מענה לשימוע בנושא איסור ביצוע ניידות מספרי טלפון באמצעות חיוג למענה קולי (IVR)
סימוכין: מכתב משרד התקשורת מיום 29.1.2018

קבוצת פרטנר ("פרטנר") מתכבדת בזה להגיש את התייחסותה לשימוע בנושא שבנדון, כלהלן:

1. במסגרת השימוע מבקש משרד התקשורת לתקן את האפשרויות העומדות בפני בעל רישיון קולט, המספק שירותי רט"ן, לביצוע זיהוי באמצעות חיוג למענה קולי, של לקוח פוטנציאלי המבקש לעשות ניווד.¹
 2. פרטנר מברכת על כוונת המשרד להתערב בתופעת ניסיונות הניוד שלא נעשים לבקשת המנוי, אך מבקשת להציע מספר שינויים בתהליך המוצע.
 - 2.1. נפרט להלן את השלבים העיקריים המוצעים על ידי פרטנר, ביחס לתהליך המתואר בסעיף 3א במסמך השימוע:
 - א. מבקש הניוד מתקשר ביוזמתו למספר IVR ייעודי של בעל הרישיון הקולט;
 - ב. בעל הרישיון הקולט שולח מסרון עם קוד אל מספר הטלפון של מבקש הניוד;
 - ג. את הקוד האמור יהיה על מבקש הניוד להזין למערכות בעל הרישיון הקולט;
 - ד. כחלופה לסעיפים ב-ג לעיל, יש לאפשר לבעל הרישיון הקולט ליזום שיחה יוצאת ממערכת IVR אל מספר הטלפון של מבקש הניוד. במסגרת שיחה זו, תושמע למבקש הניוד הודעה מוקלטת המעדכנת בדבר בקשתו לביצוע ניווד מספרים. מבקש הניוד יתבקש לאשר את בקשתו על ידי הקשה על ספרה כלשהי שתוגדר במערכות בעל הרישיון הקולט.
- מאחר ומטרת המשרד היא לאמת כי מבקש הניוד הוא אכן המחזיק בפועל במספר הטלפון נושא הניוד, חלופה זו מאמתת עובדה זו באופן זהה למשלוח מסרון ותאפשר מתן מענה ללקוחות שביקשו להיות חסומים לקבלת מסרונים מכוח הוראות סעיף 5ב(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 ומנויים אחרים אשר אינם עושים שימוש במסרונים כלל.
3. מאחר והמוצע בשימוע משנה את בתהליכי העבודה הקיימים, נבקש כי המשרד יאפשר זמן היערכות מתאים לצורך פיתוח ויישום.

¹ כידוע סעיף 4 לתכנית המספור לעניין ניידות מספרים ("תכנית המספור"), עוסק בשלב "הליכי קליטה" בתהליך הניוד. במהלך שנת 2012, קיים המשרד שימוע מקיף שעניינו "עדכון תוכנית המספור לניידות מספרים ולמניעת ניווד שנוי", שבסופו נקבע, בהחלטה מיום 20.11.2012, מספר שיטות לנקיטת אמצעי זהירות לצורך מניעת טעויות בעת ביצוע בקשה לניוד מספרים ("ההחלטה בדבר מניעת ניווד שנוי"). עוד נזכר כי ביום 2.5.2015, פרסם המשרד שימוע נוסף לעניין תוכנית המספור לעניין ניידות מספרים במסגרתו העבירה פרטנר את התייחסותה גם לעניין הליכי זיהוי המנוי באמצעות הפעלת ציוד הקצה.

4. נבקש לציין כי בניגוד לשימועים קודמים בנושא זה, משרד התקשורת לא צרף לנוסח השימוע הנוכחי את טיוטת ההוראה האופרטיבית אשר תסדיר את תהליך הניוד בהתאם למוצע בשימוע. לכן, ככל שבדעת המשרד לקדם את ההסדר המוצע בשימוע, עליו לפרסם את טיוטת ההוראה האופרטיבית לפני כניסתה לתוקף, שאחרת הליך השימוע לעניין זה לא יהיה שלם ולא יאפשר לבעלי הרישיונות הרלוונטיים להתייחס לאמור בהוראה האופרטיבית.

5. חברת פרטנר מתנגדת לפרסום עמדתה זו לצד שלישי כלשהו, ומסירת המידע הכלול בעמדתה של חברת פרטנר, המהווה מידע סודי-מסחרי של החברה, מותנית באי גילוי ובאי פרסומו בדרך כלשהי. הגשת העמדה במסגרת השימוע אינה מהווה אישור לפרסומה, ואין לפרסם עמדה זו או מידע הכלול בה, באשר פרסומו עלול להסב לפרטנר נזקים.

בכבוד רב,

[Redacted]

[Redacted]

העתק: גבי דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר עופר רז דרור, מנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת
גבי אתי שמואלי, מנהלת אגף הנדסת תקשורת, משרד התקשורת
מר אסף אברהם, מנהל תחום הנדסת תקשורת (חירום ומספור), משרד התקשורת
גבי דולי דדון-איזנברג, מנהלת תחום פניות הציבור, משרד התקשורת

פרטנר [Redacted]

פרטנר [Redacted]

פרטנר [Redacted]

פרטנר [Redacted]

פרטנר [Redacted]

פרטנר [Redacted]