

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

כ"א באלול תש"ף
10 בספטמבר 2020

לכבוד
רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון: צמצום תופעת מנוי לא פעיל

הריני לפנות אליכם כדלקמן:

1. ממידע ותלונות ציבור שהתקבלו במשרד התקשורת ("המשרד") עולה כי ישנם מנויים של בעלי רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים - כללי מפ"א, כללי אחוד, מתן גישה לאינטרנט ספק ראשי, מתן גישה לאינטרנט ספק ראשי מנויים ("בעלי רישיונות") אשר משלמים לבעלי הרישיונות עבור שירותי הגישה לאינטרנט או עבור שירות של בעל תשתית אינטרנט ("שירותי האינטרנט") או עבור שירות אחר של בעל הרישיון (כגון תיבת דוא"ל וכיו"ב) אך אינם עושים שימוש בשירותים אלה.
2. בין היתר עולה החשש כי חלק מהמנויים לשירותי האינטרנט או לשירותים אחרים של בעל הרישיון אינם מודעים לכך.
3. חיוב מנוי בגין שירות שהוא אינו עושה בו שימוש, ולעיתים אף אינו מודע לכך, עלול לעלות כדי פגיעה במנויים.
4. לפיכך, המשרד ממליץ כי בעלי הרישיונות יפעלו ליידוע והפסקת חיובים של מנוי לשירות האינטרנט או לשירותים אחרים של בעל הרישיון שהמנוי אינו עושה בהם שימוש.
5. המשרד סבור כי יש להגדיר "מנוי לא פעיל" כדלקמן:
 - א. בתשתית המבוססת על טכנולוגיית xDSL - מנוי פרטי לשירות גישה לאינטרנט אשר לא צרך שירותי תוכן/תקשורת נתונים וכיו"ב, וכן שלא נוצרה בעבורו רשומה בבסיסי הנתונים ובשרתי ה-Authentication השונים של ספק השירות במשך 3 חודשים ברצף לפחות.
 - ב. בתשתית המבוססת על טכנולוגיית DOCSIS/FTTH - מנוי פרטי לשירות גישה לאינטרנט אשר לא צרך שירותי תוכן/תקשורת נתונים וכיו"ב, וכן שלא נוצרה בעבורו רשומת DHCP בשרת ה-DHCP Server של בעל התשתית או של ספק השירות, ושלא נוצרה בעבורו רשומה בבסיסי הנתונים ובשרתי ה-Authentication השונים של ספק השירות במשך 3 חודשים ברצף לפחות.
 - ג. בכל דרך אחרת המעידה על כך כי המנוי אינו עושה שימוש בשירות עליו הוא משלם.
6. ככל שהפעולות שיבצעו בעלי הרישיונות מיוזמתם לא יביאו לתוצאות הרצויות ולצמצום משמעותי עד כדי הפסקת התופעה של מנויים לא פעילים בתוך כששה חודשים - ישקול המשרד לקבוע הוראות מחייבות בעניין זה.

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

7. דרישת מידע - מתוקף סמכותי לפי סעיף 37 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 על כל בעלי הרישיון להעביר לגבי דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור – טלקום במשרד, בכתובת הדוא"ל DollyD@moc.gov.il את המספר הכולל של המנויים הלא-פעילים בליווי הצהרת נושא משרה על אמיתות הנתונים, וזאת נכון לתאריכים הבאים: 17.9.20; 17.12.20; 17.3.21 ("מועדי הבדיקה").

בעלי הרישיון יעבירו את מספר המנויים הלא פעילים עבור כל מועד בדיקה לא יאוחר משלושה ימי עבודה מתום כל מועד בדיקה.

8. תיעוד - על כל בעלי הרישיון לתעד בטבלאות אקסל לתאריכים שצויינו בסעיף 7, את שמות כל המנויים הלא פעילים לרבות שם המשתמש, כתובת אספקת השירות, כתובת הדוא"ל, מספרי הזהות, מספרי הטלפון שיש בידי בעל הרישיון (נייח ונייד). בעלי רישיון מפ"א יציינו בנוסף לאיזה ספק שייך כל מנוי (ככל שידוע להם), את מסגרת השיוך (באנדל, באנדל הפוך, שוק סיטונאי, מפוצל, סיב), ואת היקף החיובים של המנוי בתקופה זו.

בנוסף, אם בעל הרישיון ייצור קשר עם מנויים לא פעילים, החל ממועד מכתב זה, יש לשמור תיעוד (הקלטות שיחה, תיעוד למיסרונים וכיו"ב) לתקשורת זו.

טבלאות האקסל והתיעוד לתקשורת עם המנוי (ככל שהייתה כזו) תהיינה זמינות לבדיקה של מפקחי משרד התקשורת בכל עת.

9. המשרד מתכוון להמשיך ולטפל בנושא זה על מנת למנוע ממנויים נוספים להצטרף למעגל המנויים הלא פעילים, וזאת בהליך נפרד.

בברכה,

איתן כסיף
סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה

העתק

חה"כ יועז הנדל, שר התקשורת
גבי לירן אבישר בן – חורין, מנכ"לית, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, המשנה למנהל הכללי ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת
גבי דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר עופר רוז-דרור, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת
גבי דולי דדון איזנברג, מנהלת תחום פניות ציבור - טלקום, משרד התקשורת
מר ערן בר עוז, דובר, משרד התקשורת

מדינת ישראל

משרד התקשורת מינהל פיקוח ואכיפה

תפוצה

מר דודו מזרחי, מנכ"ל, בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
גב' מירב חליווה דריגוב, מנכ"לית, הוט טלקום ש"מ
מר רן גוראון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ ובזק בינלאומי בע"מ
מר אבי גבאי, מנכ"ל, קבוצת סלקום
מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל, קבוצת פרטנר
מר אילן ברוק, מנכ"ל, הוט-נט
מר שי אמסלם, מנכ"ל, קבוצת גולן טלקום
מר יעקב נדבורני, מנכ"ל, קבוצת אקספון
מר רן אפרתי, מנכ"ל, רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ
מר עזריה סלע, מנכ"ל, טלזר 019 שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ
מר יוחאי אלוש, מנכ"ל, סלקט תקשורת בע"מ
מר שמעיה רייכמן, יו"ר, פרי טלקום בע"מ
מר יורם דרורי, מ"מ מנכ"ל, השקמה אן. גיי. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ
מר שמואל הבר, מנכ"ל, בינת עסקים בע"מ
מר לירון שמעוני, מנכ"ל, לב אנאטל בע"מ
מר נביל עמד, מנכ"ל, 099 פרימו תקשורת
מר ניר גיל, מנכ"ל, איי. סי. נ. ג. בע"מ
מר יריב פאר, מנכ"ל, אינטרנט רימון ישראל 2009 בע"מ
מר רמי נחום, מנכ"ל, טריפל סי מחשוב בע"מ
מר האני עלמי, מנכ"ל, קולנט תקשורת בע"מ
מר אמיר לוי, מנכ"ל, איי. בי. סי איזראל ברודבאנד קומפני(2013) בע"מ