



## מדינת ישראל משרד התקשורת

### תוכנית מספור לעניין ניידות מספרים

מכוח סמכות שר התקשורת לפי סעיף 5א(ב) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982<sup>1</sup> שהואצלה לנו<sup>2</sup> ועל פי כל דין, ולאחר ששקלנו את טענות הספקים המורשים הנוגעים לעניין, אנו מורים בזאת על יישומה והפעלתה של תוכנית מספור לעניין ניידות מספרים, כמפורט להלן:

הגדרות 1.	(א) בתוכנית זו -
	"אזור חיוג" -
	"הודעת ניוד" -
	"החוק" -
	"החלפת ספק שירות" -
	"מנוי" -
	"מנוי עסקי" -
	"מנוי עסקי מפוצל" -
	"מנוי שהתנייד" -
	"מפעיל רט"ן" -
	"משתמש קצה" -
	"ניידות מספרים" -
	"ניתוב" -
	"ספק טלפוניה בין-לאומית" -
	"ספק מורשה" -
	"ספק ננטש" -
	"ספק קווי" -

כהגדרתו בתוכנית המספור;  
המידע המועבר על ידי ספק קולט לגבי מנוי המבקש להתנייד;  
חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, לרבות חקיקת משנה מכוחו;  
הפסקת מתן שירות מאת ספק ננטש למנוי שהתנייד, ותחילת מתן שירות לאותו מנוי בידי הספק הקולט;  
כהגדרתו בסעיף 1 לחוק; ולעניין ניוד מספר טלפון בין מפעילי רט"ן גם מנוי עסקי מפוצל;  
כהגדרתו בתקנות התקשורת (היתר כללי);  
משתמש קצה שמקבל שירות טלפוניה ניידת וחשבון החיוב שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי (אף אם ישנם מחזורי חיוב שבהם אין למשתמש הקצה חיוב בפועל).  
מנוי שמימש זכותו לניידות מספרים, מספק ננטש אל ספק קולט;  
ספק מורשה המספק שירות טלפוניה ניידת;  
כהגדרתו בתקנות התקשורת (היתר כללי);  
כמוגדר בסעיף 5א(א) לחוק;  
איתות בזמן אמיתי לשם הקמת שיחה וכן קישורה של השיחה ליעדה;  
כהגדרתו בתוכנית המספור;  
כהגדרתו בסעיף 5א(א) לחוק;  
ספק מורשה, למעט ספק טלפוניה בין-לאומית, אשר מנוי שלו התנייד;  
ספק מורשה המספק שירות טלפוניה קווית;

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"ב מס' 1060, עמ' 218.  
<sup>2</sup> י"פ התשע"ח מס' 7667, עמ' 4010.



## מדינת ישראל משרד התקשורת

- ספק מורשה, למעט ספק טלפוניה בין-לאומית, אשר קולט מנוי שהתנייד ;
- כל הפעולות המינהליות השוטפות והעדכונים הנדרשים במערכות של ספק מורשה לשם תמיכה בניתוב ;
- לרבות הודעת מסר קצר (SMS), חוזי, מסר מולטימדיה וכיו"ב.
- כהגדרתו בתקנות התקשורת (היתר כללי) ;
- כהגדרתה בסעיף 5א(א) לחוק וכפי שפורסמה באתר האינטרנט של משרד התקשורת ;
- תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי למתן שירותי בזק), התשפ"ג-2022.<sup>3</sup>
- "ספק קולט" -**
- "עדכון" -**
- "שיחה" -**
- "שירות טלפוניה ניידת" -**
- "תוכנית המספור" -**
- "תקנות התקשורת (היתר כללי)" -**

(ב) מונחים בתוכנית שלא הוגדרו בסעיף קטן (א), משמעותם תהא כאמור בחוק, בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 או בתוכנית המספור, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

(ג) כותרות הסעיפים נועדו לנוחיות הקורא בלבד ואין להסתמך עליהן לצורך פרשנות.

(א) ביצוע ניידות מספרים יתאפשר בין ספקים מורשים הפועלים באותו מגזר פעילות כדלקמן :

(1) בין מפעיל רט"ן לכל מפעיל רט"ן אחר. לא ניתן יהיה לדחות בקשת ניידות בשל שיוך המנוי לתוכנית תעריפים מסוימת אצל מפעיל הרט"ן הננטש.

(2) בין ספק קווי לכל ספק קווי אחר, באותו סוג של אזור חיוג בלבד, למעט אזורי חיוג שהמשרד פטר מתחולת ניידות מספרים ; תישמר ההבחנה בין האפיון של אזור חיוג גיאוגרפי לאפיון של אזור חיוג ארצי או אזור חיוג לשירות ולא תתאפשר ניידות מספרים בהתייחס למספור גיאוגרפי בין אזורים גיאוגרפים שונים.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), יכול שתיקבע ניידות מספרים לעניין אזור חיוג לשירות, גם בין מפעיל רט"ן לספק קווי ובין ספק קווי למפעיל רט"ן.

(ג) מפעיל רט"ן לא יאפשר ביצוע ניידות מספרים של מספר טלפון אשר לא בוצעה עבורו לכל הפחות טעינה אחת ו/או טעינות מצטברות בחבילת תשלום מראש (Pre-paid)

<sup>3</sup> ק"ת התשפ"ג מס' 10346, עמ' 30.



## מדינת ישראל משרד התקשורת

אשר מסתכמות בסכום של לפחות 30 ש"ח כולל מע"מ. לאחר שבוצעה טעינה של מספר הטלפון בסכום האמור, לא ניתן לחסום את האפשרות לביצוע ניידות מספרים עבור המספר האמור, אף אם המספר נויד למפעיל רט"ן אחר.

2.א. (א) מנוי עסקי בלבד, רשאי לבקש באופן מפורש ממפעיל רט"ן לחסום אפשרות לביצוע ניידות מספרים עבור מספרים שהוקצו לשימוש ו אשר אינם בשימוש מנוי עסקי מפוצל (בסעיף זה - "חסימת ניידות"). הבקשה תתבצע בכתב בלבד על גבי טופס ייעודי נפרד.

(ב) מנוי עסקי אשר ירצה לבטל את חסימת הניידות עבור מספר טלפון אחד או יותר יעביר בקשה בעל פה או בכתב למפעיל הרט"ן להסיר את החסימה. במקרה זה, תוסר החסימה מיד עם קבלת הבקשה אצל מפעיל הרט"ן במהלך שעות פעילות מוקדי השירות.

(ג) כל בקשה לחסימת ניידות בהתאם לס"ק (א) וכן כל בקשה לביטול חסימת ניידות בהתאם לס"ק (ב) לעיל, יתועדו על פי תקנה 25 (שמירה ותייעוד של מסמכים והקלטות) לתקנות התקשורת (היתר כללי).

3. **ניתוב** (א) ספק מורשה, למעט ספק טלפוניה בין-לאומית, ינתב באופן ישיר שיחה, שיוזם מנוי שלו ויעדה מנוי שהתנייד, אל הספק הקולט הנוגע לעניין.

(ב) ספק טלפוניה בין-לאומית ינתב באופן ישיר שיחה מחו"ל, הנכנסת באמצעותו ויעדה מנוי שהתנייד, אל הספק הקולט הנוגע לעניין.

(ג) ספק ננטש, אשר נותבה אליו שיחה מהרשות הפלשתינאית המיועדת למנוי שהתנייד, ינתב אותה באופן ישיר אל הספק הקולט הנוגע לעניין.

4. **הליכי קליטה** (א) ספק קולט יברר, באופן סביר, עם מנוי המבקש להתנייד אליו, כי המנוי הוא בעל הזכות במספר הטלפון נשוא הבקשה כדלקמן:

(1) בירור, בין יתר, באמצעות זיהוי המבקש ובדיקת הזיקה בין המבקש לבין מספר הטלפון, לרבות באמצעות הצגת חשבון טלפון או הסכם התקשרות, הפעלת ציוד קצה המוחזק בידי המבקש וכיו"ב.

(א1) החליט הספק הקולט לבצע בדיקת זיקה בין המבקש לבין מספר טלפון שבאזור חיוג רט"ן ע"י הפעלת ציוד קצה המוחזק בידי המבקש, כמתואר בסעיף קטן (1), חייב הספק הקולט לבצע לפחות אחת משתי הפעולות הבאות:

א. שליחת מסרון למספר הטלפון נשוא הניוד עם קוד שאותו על המנוי להקיש במהלך שיחה קולית עם IVR או עם נציג הספק הקולט או לחלופין להזין באתר או ביישומון של הספק הקולט.



## מדינת ישראל משרד התקשורת

ב. הקמת שיחה קולית למספר הטלפון נשוא הניוד וקבלת אישור שאכן מדובר במספר הנכון ע"י מענה אנושי או במקרה של שיחת IVR ע"י בחירת אישור ניוד בתפריט הקולי.  
למען הסר ספק, סעיף זה לא בא להחליף את בדיקת זכאות המבקש לניוד<sup>4</sup>.  
(2) תיעוד הליך הבירור ושמירת התיעוד הנוגע לעניין למשך תקופה כאמור בסעיף 2א(ג) לעיל.

(ב)

(1) ספק קולט יהיה אחראי ליידע מנוי המבקש להתנייד, טרם תחילת ביצוע ניידות המספרים, כי משמעות ביצוע הניידות הינה הפסקת קבלת השירות מהספק הננטש, ואינה פוטרת את המנוי מקיום כל התחייבויותיו כלפי הספק הננטש, ככל שקיימות, לרבות השלמת תשלום בגין ציוד קצה, המשך תשלום חודשי למשך תקופת ההתקשרות וכיו"ב.  
(2) יידוע מנוי המבקש להתנייד כאמור בפסקת משנה (1), יעשה באמצעות החתמת המנוי על הצהרה מתאימה.

**עזכון 5.** (א) ספק קולט, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, יעביר הודעת ניוד ראשונית לספק הננטש. הספק הננטש יאשר באופן מיידי לספק הקולט כי אין מניעה לביצוע הניוד המבוקש בהודעת הניוד האמורה, אלא אם כן התקיימה אחת מהסיבות שלהלן:  
(1) המנוי לא קיים אצלו;  
(2) מערכת העדכון חסומה לקבלת הודעות ניוד עקב טיפול בהודעת ניוד קודמת, לעניין אותו מנוי;  
(3) תבנית המספר שגויה.  
(4) קיימת בקשה בכתב של מנוי עסקי אל מפעיל רט"ן לחסימת אפשרות ביצוע ניידות למספר הטלפון;  
(5) לא בוצעה עבור מספר הטלפון נשוא הניוד לכל הפחות טעינה אחת ו/או טעינות מצטברות בחבילת תשלום מראש (Pre-paid) אשר מסתכמות בסכום של לפחות 30 ₪ כולל מע"מ. לאחר שבוצעה טעינה של מספר הטלפון בסכום האמור, לא ניתן לחסום את האפשרות לביצוע ניידות מספרים עבור המספר האמור, אף אם המספר נויד למפעיל רט"ן אחר.

<sup>4</sup> לדוגמא, אם מבקש הניוד (שאינו מנוי עסקי מפוצל) מחזיק במספר טלפון של מנוי עסקי, למרות שזוהה ע"י הפעלת ציוד הקצה המוחזק על ידו, עדיין לא זכאי לנייד את המספר במקרה והמנוי העסקי ביקש לחסום את אפשרות הניוד של מספר הטלפון.



## מדינת ישראל משרד התקשורת

חוב כספי של מנוי המבקש להתנייד, כלפי ספק ננטש, או קיומו של הסכם התקשרות לתקופה כלשהי ביניהם, לא יהוו עילה לדחיית קבלתה של הודעת ניווד האמורה או העדכון.

(1א) כללה הודעת הניוד הראשונית את מספר הזהות של המנוי המבקש להתנייד, לא ידחה הספק הננטש את בקשת הניוד האמורה, בשל אי-התאמה בין מספר הזהות של המנוי המבקש, כפי שפורט בהודעת הניוד הראשונה, לבין מספר זהות הרשום במאגר המידע שלו. בסעיף זה, "מספר זהות" – מספר תעודת זהות או דרכון ליחיד או מספר זהות של תאגיד.

(ב) התקיימה אחת הסיבות המנויות בסעיף קטן (א), יעביר הספק הננטש, באופן מיידי, אל הספק הקולט הודעת דחייה בהתייחס להודעת הניוד הראשונית המתארת את סיבת הדחייה מתוך הסיבות המנויות בסעיף קטן (א). הספקים המורשים האמורים יבררו, באופן מיידי, את מקור המניעה ויפעלו לשם הסרתה, ככל שניתן ובהקדם האפשרי.

(ג) התקבל אישור מספק ננטש כאמור בסעיף קטן (א), יעביר הספק הקולט והוא בלבד, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, הודעת ניווד אל כל הספקים המורשים.

(ד) החלפת ספק שירות תיערך כדלקמן:

(1) ספק ננטש ימשיך במתן השירות למנוי שביקש להתנייד וינתקו מיד לאחר לקבלת הודעת ניווד, כאמור בסעיף קטן (ג).

(2) ספק קולט יחל במתן שירות למנוי שהתנייד לא יאוחר מתום פרק הזמן הקבוע בפסקה (4) להלן.

(3) שאר הספקים המורשים ינתבו שיחות, שיעדן המנוי שהתנייד, אל הספק הקולט, מיד בתום פרק הזמן הקבוע בפסקה (4) להלן.

(4) פרק הזמן להחלפת ספק שירות, יהיה קצר ככל האפשר, ולא יעלה על מחצית השעה לעניין מנוי לשירות רט"ן ושעה אצל מנוי לשירות טלפוני נייד, בין אם הניוד מתבצע למספר בודד שאינו חלק מטווח מספרים ובין אם הניוד מתבצע לטווח מספרים שלם כפי שמוגדר במערכות הספק הננטש. במידה ובקשת הניוד היא עבור מספר אחד או כמה מספרים שהינם חלק מטווח שלם, פרק הזמן להחלפת ספק שירות, יהיה קצר ככל האפשר, ולא יעלה על שלוש שעות.

(ה) העברת ההודעות בין הספקים המורשים בהתאם להוראות סעיף זה תעשה באמצעות קווי תקשורת נתונים ובאופן ממוכן.

(ו) העדכון יבוצע, ככל שניתן, באופן ממוכן.

(ז) זמני הפעילות של הספקים המורשים לעניין סעיף זה יקבעו על ידי המשרד בהתייעצות עם הספקים המורשים.



## מדינת ישראל משרד התקשורת

6. **שרידות**
- (א) ספק מורשה יוודא שאמצעים המשמשים לביצוע ניתוב באופן ישיר לצורך ניידות המספרים, יוקמו ויופעלו באופן שיבטיח יתירות, שרידות, ואמינות שאינם נופלים מהמקובל ברשתות בזק בכלל, ומהמקובל ברשת הבזק שבשימושו בפרט. האמצעים האמורים לא יהוו, כשלעצמם, נקודת כשל אחת (Single point of failure) העלולה להפחית את טיב השירות הרגיל והמקובל למנוייו.
- (ב) ספק מורשה יוודא שאמצעים המשמשים לביצוע עדכון ניידות מספרים, יוקמו ויופעלו באופן שיבטיח יתירות, שרידות, ואמינות שאינם נופלים מהמקובל במערכות חיוב (Billing) בכלל, ומערכת החיוב של הספק המורשה בפרט.
7. **שיתוף פעולה**
- ספק מורשה רשאי, בכפוף לכל דין, לשתף פעולה עם ספק מורשה אחר, בעניינים אלה:
- (א) הקמה והפעלה של מאגר נתוני מנויים שהתניידו.
- (ב) הקמה והפעלה של אמצעים להעברת הודעות.
8. **הוראות בטחון**
- (א) ספק מורשה לא יגרע מרמת השירותים הניתנים לכוחות הביטחון בהתאם להוראות שניתנו לו לפי סעיף 13 לחוק, הוראות רישיונו (ככל וקיים), מכוח הסכם או נוהג שבניהם, או מכוח כל דין אחר.
- (ב) הוראות נוספות לעניין זה מפורטות בנספח נפרד לתוכנית זו.

לירן אבישר בן-חורין  
המנהלת הכללית  
משרד התקשורת

מימון (מוני) שמילה  
המשנה למנהלת הכללית  
ומנהל מינהל הנדסה  
משרד התקשורת

י"א שבט התשפ"ג  
2 לפברואר 2023