משרד התקשורת
המנהל הכללי

טלפון: 02-6706310
פקס: 02-6240321
סימוכין: 5000-1020-2019-023665
תאריך עברי: ט' בניסן תשע"ט
תאריך לועזי: 14 באפריל 2019

לכבוד

<u>רשימת תפוצה</u>

שלום רב,

<u>הנדון: עדכון תוכנית המספור לעניין ניידות מספרים - תיקון מס' 4 - החלטה</u>

1. ביום 25 באוקטובר 2018, פרסם משרד התקשורת ("**המשרד**") שימוע בעניין "עדכון תוכנית המספור לעניין ניידות מספרים - תיקון מס' 4" ("**השימוע**").
2. לאחר שגורמי המקצוע במשרד בחנו את ההתייחסויות שהתקבלו לשימוע, החליט המשרד לתקן את תכנית המספור לעניין ניידות מספרים ("**תכנית הניידות**"), את הרישיונות הכלליים למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) ואת הרישיונות הכלליים האחודים למתן שירותי בזק, בהתאם לנוסחים המצ"ב ("**התיקונים**").
3. במסגרת התיקונים נקבע, בין היתר, כדלקמן:
   א. איסור חסימת אפשרות ביצוע ניידות עבור מספר טלפון של מנוי פרטי ומנוי עסקי מפוצל.
   ב. מתן אפשרות לביצוע חסימת ניידות למנוי עסקי עבור מספרים ניידים שאינם מוקצים לשימוש מנוי עסקי מפוצל.
   ג. אופן העברת בקשה לחסימת או פתיחת ניוד למספרים ניידים של מנוי עסקי והטיפול בה.
   ד. קיצור זמן הניוד של טווח מספרים לחצי שעה למנויים לשירות רט"ן ושעה עבור טווח מספרים למנויים לשירות טלפון נייח. זאת במידה ומדובר בטווח אחד או יותר המוגדרים באופן זהה להגדרות הטווחים אצל המפעיל הננטש.
   ה. רק מנוי אשר ביצע לכל הפחות טעינה אחת ו/או טעינות מצטברות אשר מסתכמות בסכום של לפחות 30 ₪ או לחילופין שילם עבור חבילות Post-Paid סכום מצטבר של 30 ש"ח, יחשב מנוי לעניין ניידות מספרים, וזאת כדי להתמודד עם תופעת הניודים הפיקטיביים.
   ו. במקרה של דחיית ניוד קיימת חובת שליחת הודעה המצביעה על סיבת הדחייה מתוך הסיבות המותרות לדחייה.
4. להלן התייחסות המשרד לעיקרי הטענות שהובאו בפניו במסגרת השימוע.

<u>תיקון הגדרת מנוי</u>

א. <u>טענה</u>

לא נכון לבצע הקלה בתהליך הניוד הקיים. על המשרד להגן על מנויי התקשורת ולא לפתוח פתח רחב עוד יותר לפגיעה בהם.

<u>התייחסות</u>

המשרד אינו מקבל את הטענה כי תהליך ניוד המספרים "פרוץ ומאפשר הונאות".

ביום 18 ביוני 2018 נכנסו לתוקפן הוראות לעניין אופן זיהוי מבקש הניוד ע"פ מכשיר הקצה שברשותו, אשר מטרתן למנוע ביצוע הונאות במסגרת ניוד מספר טלפון שלא על דעת המנוי המחזיק במכשיר הקצה.

ב. <u>טענה</u>

מתן זכות הניוד למי שהקו איננו רשום על שמו, סותרת את הגדרת "מנוי" הקיימת בהוראות רישיונות המפעילים. מתוקף הגדרת "מנוי" והשלכותיה, מוענקות למנוי זכויות חוזיות (מכוח הסכם ההתקשרות עליו הינו חתום), בכל הנוגע לשירותים ולקו באמצעותו הם ניתנים לו על ידי המפעיל בו בחר ועמו התקשר.

<u>התייחסות</u>

המשרד אינו מקבל טענה זו. גורם המשתמש בציוד קצה והמשלם את חשבון הטלפון באופן מלא או חלקי נחשב מנוי, והוא רשאי לנייד את מספר הטלפון בו הוא עושה שימוש.

ג. <u>טענה</u>

אין להחיל את כל השינויים שהוצעו בשימוע בנוגע להגדרת המונח "מנוי" על הסכמים קיימים.

<u>התייחסות</u>

על מנת לאפשר לבעלי הרישיון להיערך ליישום הוראות התיקונים, נקבע כי הם יכנסו לתוקף 5 חודשים מיום החתימה על התיקון. המשרד סבור כי זהו פרק זמן מספיק לשם ביצוע ההערכות הנדרשת.

ד. <u>טענה</u>

כל החלטה אשר תאפשר חסימות ניוד במגזר העסקי, איננה עומדת בקנה אחד עם העיקרון הבסיסי במרכזה של תוכנית ניידות המספרים, לפיו משתמש הקצה, העושה שימוש במספר בפועל, הוא זה שרשאי לבחור לנייד את אותו המספר. רק באמצעות אפשרות ניוד של כל מספר שנמצא בשימושו של כל משתמש שהוא, תישמר התועלת הציבורית, הצרכנית והמשקית של תוכנית הניידות, הגלומה בשמירה של המנוי על אותו מספר טלפון לאורך שנים ועל פני מעבר בין חברות.

התייחסות

המשרד אינו מקבל טענה זו. המשרד סבור כי באיזון שבין פיתוח התחרות וטובת המשתמשים לבין הגנה על בעלי עסקים גדולים וקטנים, יש לאפשר חסימת ניידות של משתמשי מנוי עסקי (שאינם בהגדרת מנוי עסקי מפוצל) שביקש זאת במפורש.

ה. טענה

במקרה ויוחלט כי נכון לאפשר בקשת חסימה של לקוח עסקי אשר תחתיו מספר מנויים העושים שימוש במספרים שונים, יש לאפשר זאת גם ללקוח עסקי "מפוצל", וגם ללקוח פרטי המחזיק בכמה מספרים, המשמשים מנויים שונים.

התייחסות

המשרד אינו מקבל טענה זו. ההיפך הוא הנכון. המשרד סבור כי יש לצמצם את המקרים בהם ניתן לבקש חסימה לביצוע ניידות, ויש להתיר אותה רק במקרה של מנוי עסקי אשר הגיש בקשה בכתב לבעל הרישיון.

ו. טענה

אין סנקציה אפקטיבית על חסימת ניוד לא חוקית ולכן בעלי רישיונות הרט"ן ימשיכו לבצע חסימות לא חוקיות כדי להאט את קצבי הנטישה של המנויים. אנו מציעים לשלב ברישיונות מנגנון קנסות חריף, מהיר ואפקטיבי שיופעל בכל מקרה של חסימת ניוד לא חוקית.

התייחסות

המשרד לא מקבל את הטענה. בתוספת לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב - 1982, שבה מפורטות ההפרות שבגינן רשאי המשרד להטיל עיצום כספי על בעלי רישיון, מופיעה בחלק א' סעיף (2) ההפרה הבאה: "הפר את הוראת סעיף 5א(ו) לעניין ניידות מספרים או הוראת רישיון לעניין זה;".

ז. טענה

משתמש של מנוי בטחוני, יוכל לנייד את מספרו למפעיל אחר, ללא ידיעתו של המנוי הביטחוני ובאופן שיאפשר חשיפת המספר ו/או פגיעה במכלול ההגנות הקיימות לקו זה אצל המפעיל הקיים או המופעלות על ידי המנוי הביטחוני בייחס לקווים שברשותו.

התייחסות

מנוי בטחוני אשר מעוניין לשמר את מספרי הטלפון אצלו ולא לאפשר את ניודם, רשאי לתת לעובדיו קווים רק כמשתמשים ולא כמנויים עסקיים מפוצלים ולבקש בכתב מבעל הרישיון לחסום קווים אלו לביצוע ניידות. לחילופין, מנוי ביטחוני יכול לקבוע הוראות בחוזה העבודה בנוגע לאפשרות ואופן ביצוע ניידות מספר הטלפון המוקצה לשימוש העובד.

ח. טענה

מנוי עסקי (בעל עסק), אשר שם בידי עובדיו קווים לצורך השימוש כקווים המשרתים את לקוחות העסק, ספקיו וכיוצ"ב, עשוי לגלות כי עובד האמור לסיים את העסקתו בבית העסק נייד את הקו למפעיל אחר, ובכך הוציאו משליטתו של בית העסק, וממשיך לתת שירות

ללקוחות בית העסק המתקשרים לאותו מספר, אלא שהפעם מטעם בית עסק אחר או מטעם עצמו.

התייחסות

בהתאם להוראות התיקונים, בעל עסק אשר מעוניין לשמר את מספרי הטלפון אצלו ולא לאפשר את ניודם, רשאי לתת לעובדיו קווים רק כמשתמשים ולא כמנויים עסקיים מפוצלים ולבקש בכתב מבעל הרישיון לחסום קווים אלו לביצוע ניידות .

ט. טענה

מנוי עסקי גדול המחויב בעמלות יציאה כלפי המפעיל, בגין ניתוק/ניוד קווים מבין הקווים שברשותו, או לחלופין, מנוי עסקי גדול הזכאי להטבות כאלה ואחרות בגין היקף פעילותו מול המפעיל, יאבד מיכולתו לכלכל צעדיו לנוכח התיקון המוצע.

התייחסות

ניתן זמן התארגנות של 5 חודשים כדי שבעלי הרישיונות והמנויים העסקיים יבצעו את ההסדרים הנדרשים ליישום הוראות התיקון.

י. טענה

יש לאפשר למנויים להחליט באם ברצונם לאפשר ניוד קו "שלהם" למפעיל אחר. במקרה בו מנוי החליט שלא לאפשר זאת, אל לו למשרד לראות בכך פגם בתחרות ובפרט אין כל מקום לפגוע בזכותו וריבונותו של המנוי לפעול כך.

התייחסות

בהמשך לתלונות רבות שהגיעו למשרד בנוגע לביצוע חסימות ניוד של מנויים פרטיים על אף שלא ביקשו להיחסם, סבור המשרד כי יש לצמצם את אפשרויות החסימה לניוד.

יא. טענה

קביעת ההגדרה על בסיס היותה של החשבונית מפוצלת או לא - לא רלוונטית לשאלת זכאותו או זכותו של המשתמש על הקו העסקי שנמסר לשימושו. העובדה כי על מנת לחסוך למשתמש צורך להסתובב עם שני מכשירים - עסקי ופרטי, מאפשרים למשתמש לעשות גם שימוש אישי באותו מכשיר וקו של המנוי, ולשלם בגינו ישירות למפעיל, איננה רלוונטית, כאמור, לשאלת הזכות בקו - אשר הייתה ונותרה בידי המעסיק.

התיקון המוצע יגרום לפגיעה בעובדים - לקוחות עסקיים המעוניינים לשמור על הקו אצלם עשויים לאסור על העובדים שלהם לבצע כל שימוש פרטי בטלפון שהוא מעבר למימון המעסיק. כך לדוגמא, עובד המעוניין לנסוע לחו"ל, למשל, או להרחיב את חבילת הגלישה שלו לצורך שימושים עצמיים יידרש לרכוש קו נוסף.

התייחסות

יש מגוון אפשרויות פעולה למנוע פגיעה בעובדים. גם אם המעסיק לא מאפשר לעובד שלו להיות מנוי עסקי מפוצל, עדיין ישנן אפשרויות שהעובד לא ייפגע, לדוגמא - מנוי עסקי יכול להרחיב את חבילת הבסיס של העובד שלו ולגבות ממנו החזר בתלוש המשכורת. דוגמא נוספת - שימוש של העובד במכשיר התומך ב-Dual Sim.

יב. <u>טענה</u>

מנוי עסקי מפוצל הוא בחלק לא מבוטל מהמקרים תאורטי בלבד:

- לאור העובדה שבשנים האחרונות החיובים השוטפים הינם נמוכים, הפיצול נועד לעלויות חריגות כמו חו"ל, רכישת ציוד או הזמנת שליחות. המשמעות היא שמי שמוגדר במערכות בעל הרישיון כ"מנוי עסקי מפוצל", ואשר אין לו הוצאות חריגות הינו בחלק לא מבוטל מהמקרים מנוי במימון מלא בפועל.
- להשלמת התמונה, יצוין כי כיוון שההגדרה מושתתת על פיצול החיוב במערכות בעל הרישיון הרי עובד, אשר מקום העבודה משלם את החשבון שלו במלואו, אבל מנכה לו את התשלום מהשכר (ובעל הרישיון, כמובן, לא מעורב במערכת היחסים שבין המעביד לעובד), לא ייחשב מפוצל.
- דבר זה יגרום שדווקא מי שהחברה נושאת במלוא התשלום בגינו בפועל (למרות שהוא מוגדר כמפוצל) יוכל להתנייד, בעוד מי שמשלם בפועל את החיוב באמצעות ניכוי משכרו, לא יוכל להתנייד.

<u>התייחסות</u>

שאלת המימון לא עמדה בפני המשרד בבואו לבצע את התיקונים, אלא השאלה האם יש זהות אינדיבידואלית מוכרת לבעל הרישיון עבור משתמש בקו או שהזהות היא של המנוי העסקי בלבד.

יג. <u>טענה</u>

המעסיק יכול להיפגע במקרה שהעובד מנייד את הקו מבלי לפרוע את חובו למפעיל הסלולרי, שכן במקרה כזה המעסיק הוא שיידרש לשאת בחוב.

<u>התייחסות</u>

לא ברור איזה חוב יכול להיווצר לעובד לאור זאת שמנוי מפוצל מוסר את פרטי כרטיס האשראי שלו לבעל הרישיון וכל חיוב מעבר לחבילת הבסיס **לא** מושת על המעסיק.

יד. <u>טענה</u>

באשר לאותם מקרים בהם הקו "מגיע עם העובד" ושייך לו עוד קודם לתחילת עבודתו בבית העסק, אולם מועבר על ידו על שם בית העסק עם תחילת עבודתו שם, למטרת קבלת הטבות הקיימות בהסכם שבין המעסיק לבין מפעיל התקשורת או למטרת תשלום החשבונית/חלקה על ידי בית העסק (ועל כן, מן הראוי שיוכל לניידו חזרה אליו בסיום עבודתו שם) - הרי שאלה מקרים אשר יש (ואפשרי) לפתור בין העובד לבין בית העסק, במסגרת העברת הקו אל בית העסק מלכתחילה. הפתרון למקרים נקודתיים אלה איננו בהתרת הרסן ושלילה גורפת של זכויות כלל המנויים העסקיים בקווים שלהם הנמסרים לשימוש עובדיהם.

התייחסות

מטרת התיקון היא לעזור גם לאנשים שעובדים בבית עסק מסוים והמספר ניתן להם מבית העסק. הם מזוהים עם המספר ומתנהלים באמצעות מספר זה. המשרד סבור כי התועלת בניוד מספרים של מנויים עסקיים מפוצלים עולה על אי הנוחות שתיגרם למנויים העסקיים כתוצאה מהניוד, מה גם שהמנויים העסקיים יכולים להגיע להסדר עם המנויים העסקיים המפוצלים ללא קשר לבעל הרישיון.

טו. טענה

קיימים לקוחות עסקיים המציינים בפרסומים שונים (שלטי חוצות, פרסום על רכבי חברה ועוד) את מספר הטלפון הסלולרי של העובדים הרלוונטיים למושא הפרסום, ולכן ניוד קווים אלו יחייב את בית העסק לשאת בעלויות הכרוכות בשינוי הפרסום.

התייחסות

לקוח עסקי כזה לא צריך לתת לעובדיו קווי תקשורת כמנויים עסקיים מפוצלים אלא כמשתמשים של מנוי עסקי ולבצע בקשת חסימה מניוד למספרים הנ"ל, כפי שמאפשרים הוראות התיקונים.

טז. טענה

ישנם קווים המצויים ברשות מנויים פרטיים, כאשר מדובר במנוי עם מספר קווים, המשולמים על ידו, ונמסרים על ידו לבני משפחתו ו/או לעובדי משק ביתו, באופן קבוע או משתנה. גם כאן, שלילת זכותו של המנוי בקווים אלה על ידי המשרד, והעברתה המלאה לידי המשתמשים, בניגוד לרצונו של המנוי, סותרת את זכויותיו החוקיות.

התייחסות

משרד התקשורת אינו מתערב ביחסים המשפחתיים או ביחסי עובד מעביד של מנוי פרטי עם משפחתו או עובד משק ביתו. המשרד אינו שולל את זכותו של המנוי בקווים אלו או מעבירם לידי המשתמשים כפי שהוצג בטענה. המשרד אינו מאפשר לחסום קווים אלה מניוד. למנוי פרטי יש עדיין מגוון אפשרויות שאינן חסימה מניוד של בעל הרישיון כדי למנוע ביצוע ניוד שלא על דעתו.

יז. טענה

מן הראוי לדעתנו לתת הזדמנות נאותה לגופים המייצגים עסקים להביע את עמדתם בנושא.

התייחסות

השימוע פורסם באתר האינטרנט של משרד התקשורת, וגורם אשר היה מעוניין יכול היה להגיש התייחסות.

יח. טענה

ישנם מקרים חריגים בהם תיתכן הצדקה לחסימת מנוי פרטי לדוגמא:

- מנוי נויד ממפעיל א' למפעיל ב'. לאחר השלמת הניוד משכנע מפעיל א' את המנוי להתנייד בחזרה. במידה והניוד חזרה בוצע מיידית לאחר הניוד הראשוני, מפעיל ב' עשוי לחשוב בתום לב שהניוד חזרה הינו טעות ולהגיש בקשה לניוד חוזר (על בסיס

ההסכמה הראשונית שקיבל מהמנוי). מאחר ואסור למפעיל להימנע מביצוע ניוד על דעת עצמו, הדך היחידה למנוע את הלופ היא שהמנוי יבקש ממפעיל א' לחסום את האפשרות לניוד הקו.

- מי שמשלם על קו הטלפון לא מעוניין שהמנוי ינייד את הקו ללא הסכמתו, דוגמת מיופי כוח, ילדים קטינים וכדו'.
- בעלי "מספר זהב" החוששים מניסיונות לגניבת המספר. בהקשר זה אגף הפיקוח במשרד התקשורת ומחלקות מניעת ההונאה בחברות התקשורת מקבלות פניות על בסיס קבוע של לקוחות אשר גנבו להם את מספר הטלפון ומציעים את המספר שלהם למכירה באתרים השונים (כגון yad2) בעשרות אלפי שקלים.

לכן יש לאפשר גם ללקוח פרטי לחסום את מספר הטלפון שלו לניידות מספרים ככל שהוא ביקש זאת במפורש.

<u>התייחסות</u>

- אסור למפעיל להגיש בקשה לניוד חוזר על דעת עצמו.
- למנוי פרטי יש עדיין מגוון אפשרויות שאינן חסימה מניוד של בעל הרישיון כדי לוודא ברמת סמך גבוהה שהניוד לא יבוצע שלא על דעתו.
- בתאריך 18/6/18 נכנסו לתוקפן הוראות אשר מטרתם למנוע ביצוע ניוד שלא על דעת המנוי האמיתי שמחזיק במכשיר הקצה.

יט. <u>טענה</u>

בהתייחס להליך הפרוצדורלי מבקש המשרד להוסיף טופס "בקשת חסימה לניידות" "יעודי נוסף למסמכי ההתקשרות של כלל המנויים. הוספת טופס שכזה לכלל המנויים, גם לכאלה שלא ביקשו מלכתחילה להיחסם, מהווה פתח לחסימות מיותרות אשר בחלק מהמקרים יגרום לחסימה עבור מנוי שלא שקל להיחסם מלכתחילה אך נתקל בטופס במהלך חתימתו על מסמכי ההתקשרות וסימן את האפשרות להיחסם. כלומר הוספת הטופס כברירת מחדל חוטאת למטרה ולא שומרת על האיזון בין הרצון לאפשר ניידות מספרים לרצון לאסדר את היכולת לחסום ניידות על פי בקשה מפורשת של מנוי.

<u>התייחסות</u>

מכיוון שאת הבקשה לחסימת מספרי טלפון לניידות רשאי לבקש מנוי עסקי בלבד, אין מקום לצרף את טופס "בקשת החסימה לניידות" להסכמי ההתקשרות של מנויים פרטיים ושל מנויים עסקיים מפוצלים.

כ. <u>טענה</u>

יש לאפשר גמישות באופן העברת בקשה מהמנוי אל בעל הרישיון ואין הצדקה להגביל את מסירת הנתונים במתכונת של טופס בפורמט ספציפי. רק לאחרונה במסגרת החלטת המשרד בשימועים הצרכנים, התווסף למסמכי ההתקשרות השונים טופס לבחירת העדפות המנוי לעניין אופן משלוח החשבונית, פרסום מספר הטלפון במודיעין 144 ולעמדתנו יש לאפשר

גמישות לבעל הרישיון להוסיף בקשה זו לטופס בחירות המנוי ככל שמדובר בהסכם גנרי או בטופס עצמאי ככל שמדובר בלקוח עסקי גדול עמו נחתם הסכם התקשרות ייעודי. לחילופין, מציעים שגם הסכם מפורש בין הצדדים ייחשב להסכמה (כדי לחסוך החתמה על מסמך נוסף).

התייחסות

המשרד לא מקבל את הבקשה. לעמדת המשרד, כדי שההליך יבוצע בשקיפות, תוך מתן אפשרות למנוי העסקי לבחור בחסימה באופן פוזיטיבי ולא כברירת מחדל, כשזו מופיעה אי שם בתוככי הסכם ההתקשרות, נדרש טופס נפרד ל-"בקשת החסימה לניידות".

כא. טענה

סעיף 2א(ב) - בקשה להסרת חסימה - לפי התיקון המוצע - תיעשה בכתב או בע"פ. מוצע לבקש רק הוראה בכתב (כמו שבקשת החסימה עצמה מבוצעת רק בכתב) ושמי שיהיה חתום עליה זה איש הקשר מטעם הארגון.

התייחסות

המשרד דוחה את הבקשה. בקשה להסרת חסימה תוגש, מן הסתם, כאשר המנוי ירצה לנייד את מספרי הטלפון שלו ולסיים בכך את ההתקשרות בינו לבין בעל הרישיון. המשרד לא רואה הבדל בין בקשה לסיום התקשרות לבין בקשה לפתיחת חסימה לניידות. על פי הוראות הרישיון רשאי מנוי להגיש בקשה לסיום התקשרות גם בעל פה.

כב. טענה

במסגרת השימוע מבקש המשרד לאפשר חסימה לניוד רק עבור מספרי רט"ן. אבחנה זו אינה נסמכת על נימוק כלשהו ולא מצאנו לה כל הסבר בנוסח השימוע. חסימה כאמור נדרשת (ומאותן סיבות בדיוק) גם עבור מספרים נייחים אשר נמצאים בשימוש לקוחות אשר מבקשים למנוע תקלות ניוד ללא בקשה מבעוד מועד. בקשות לחסימה כאמור התקבלו גם מגורמי מדינה שונים וגם מלקוחות עסקיים.

התייחסות

למשרד לא ידוע על כשל בנוגע לביצוע ניידות בקווים נייחים, ואשר על כן בשלב זה, התיקונים מתייחסים לקווים ניידים בלבד. ככל שיגיעו למשרד פניות אודות כשלים בביצוע ניידות מספרים נייחים, יבחן המשרד את הנושא ואת הצורך בהתערבותו.

כג. טענה

במסגרת השימוע המשרד מבקש לקבוע כי מנוי רשאי לפנות אל בעל הרישיון בכל עת בבקשת חסימה לניידות או להסרת חסימה קיימת והבקשה תבוצע מיד עם קבלתה. על המשרד להבהיר שבקשה כאמור תבוצע במהלך שעות הפעילות הרגילות של המוקדים (שכן שעות הפעילות של מערכת הניידות שונות משעות אלו) וככל שמדובר בבקשה שנוגעת לכמות של מעל 10 מנויים אשר נמצאים תחת מספר הלקוח הבקשה תבוצע תוך 3 שעות.

התייחסות

החלק הראשון של הטענה מקובל. בקשה כאמור תבוצע במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות. חלקה השני של הטענה: "וככל שמדובר בבקשה שנוגעת לכמות של מעל 10 מנויים אשר נמצאים תחת מספר הלקוח הבקשה תבוצע תוך 3 שעות" אינו מנומק ואינו מקובל. מדובר על בקשה לחסימה או להסרת חסימה של ניידות אשר יכולה להתבצע מיידית. אם יתבקש גם ניוד בפועל, הניוד עצמו יתבצע בהתאם לתוכנית הניידות המתוקנת.

כד. טענה

יש לחדד בסעיף 5(א)(4) שהסיבה "קיימת בקשה בכתב של מנוי עסקי לחסימת אפשרות ביצוע ניידות למספר הטלפון" שבגינה ניתן לאשר חסימה של ניידות, רלוונטית עבור בעל רישיון רט"ן בלבד ולא עבור בעל רישיון מפ"א.

התייחסות

הטענה מקובלת.

כה. טענה

לאור ויכוחים ואי הבנות בין מפעילים ביחס לסים דאטה בלבד - הרגולציה אינה ברורה באשר להתרת ניוד ויש להבהיר שסים דאטה בלבד הינו בר ניוד.

התייחסות

בכל הנוגע לביצוע ניידות, אין הבדל בין SIM שמשמש לשיחות ו-DATA או לשיחות בלבד לבין SIM שמשמש ל-DATA בלבד.

קיצור זמן ניידות טווח מספרים

כו. טענה

כפי שניתן לראות מהאמור לעיל, ניוד טווח מספרים שונה במהותו מניוד מספר בודד. לכן בעת ניוד טווח מספרים קיימים תרחישים בהם הלקוח מבקש לנייד רק חלק מהטווח או מספר אחד מהטווח. בתרחישים אלו נדרשת התערבות ידנית בצד המפעיל הננטש, שכן יש צורך לפרק את הטווח לרזולוציה הנדרשת, מדובר בהליך ידני שלוקח זמן ותיאום מול הלקוח.
לכן יש לסייג את החובה אותה מבקש המשרד לקבוע בכך שמשך הזמן אותו יקבע המשרד יימדד רק ביחס לניוד של טווח אחד או יותר המוגדרים באופן זהה להגדרות הטווחים אצל המפעיל הננטש.

התייחסות

הטענה מקובלת. 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.

ניודים פיקטיביים

כז. טענה

הסיבה המרכזית לתופעת הניודים הפיקטיביים היא הרצון של חברות הרט"ן לשפר את דו"חות הניודים. התיקונים המוצעים במסגרת השימוע המשלים בכדי להתמודד עם תופעת הניודים הפיקטיביים קלים לעקיפה. הסוכנים יוסיפו לרכוש קוים רק בכדי לנייד אותם. הם פשוט יוציאו שיחה בודדת בכל פעם ואז יניידו את הקו.

כדי לפתור את הבעיה לחלוטין יש לקבוע הוראות שמטפלות גם בצד של הסוכנים וגם בצד של המנויים, כך שלא יתקיים אינטרס כלכלי לבצע ניודים פיקטיביים: בצד של הסוכנים יש לקבוע ברישיונות חברות הרט"ן הוראות שאוסרות עליהן לשלם לסוכן / נציג מכירות / משווק / כל גורם שמתוגמל בגין המכירה, באופן שמפלה בין מכירת קו חדש לבין ניוד קו קיים. כמו כן יש לקבוע הוראות האוסרות קביעת יעד לניודים או כל יעד שעלול להביא לתופעה של ניודים פיקטיביים. בצד של המנויים יש לקבוע הוראות מפורשות האוסרות על קיומה של כל אפליה בתוכניות, בתנאים, במחירים ובכל דבר אחר, בין לקוח חדש לבין לקוח מנויד. כצעד משלים נציע למשרד לפרסם דו"חות הכוללים את הנתונים המלאים לרבות מכירת קווים חדשים ולרבות כמות הניתוקים, ולא להתמקד רק בנתון של ניודים פנימה והחוצה.

התייחסות

באשר לבקשה לקבוע ברישיונות הרט"ן הוראות לעניין אי מתן תגמול לסוכן/נציג מכירות/משווק בגין מכירה שכרוכה בניידות מספר טלפון, סבור המשרד כי מדובר בהתערבות יתר בשוק שמאופיין בתחרות עזה, ולכן המשרד דוחה את הבקשה.

באשר לבקשה לקבוע הוראות מפורשות האוסרות על אפליה בין לקוח עם מספר חדש לבין לקוח מנויד ייאמר כי היא מיותרת, כי איסור אפליה קיים ברישיונות כבר כיום.

ההצעה לפרסם דוחות הכוללים בנוסף לנתוני ניידות גם נתונים לגבי מכירת קווים חדשים וניתוק קווים קיימים תישקל על ידי המשרד.

כח. טענה

על מנת למנוע ניודים פיקטיביים, יש לקבוע כי רק מנוי אשר ביצע לכל הפחות טעינה אחת ו/או טעינות מצטברות אשר מסתכמות בסכום מ של לפחות 45 ₪ יחשב מנוי לעניין ניידות מספרים. במעמד הניוד לא חייבת להיות יתרה כלשהי בסים המבקש להתנייד, אך כן חייב להיות כרטיס סים שביצע בעבר לפחות טעינה אחת בשווי של 45 ₪ ומעלה או במספר טעינות שהצטברו לכדי סך של 45 ₪ ומעלה.

<u>התייחסות</u>

המשרד מקבל את הטענה כי יש לקבוע סכום מינימאלי של טעינה או תשלום כדי למנוע ניודים פיקטיביים. בתיקון נקבע כי רק מנוי אשר ביצע לכל הפחות טעינה אחת ו/או טעינות מצטברות אשר מסתכמות בסכום של לפחות 30 ₪ כולל מע"מ או לחילופין שילם עבור חבילות Post-Paid סכום מצטבר של 30 ₪ כולל מע"מ, יחשב מנוי לעניין ניידות מספרים.

כט. <u>טענה</u>

מבקשים שהמשרד יבהיר כי ההסדר יחול על לקוחות Pre-Paid בלבד, וזאת מכיוון שהגדרה רחבה יותר עשויה לכלול גם מגזרים בהם אין כל פסול בביצוע ניוד ללא ביצוע שיחה, דוגמת M2M.

<u>התייחסות</u>

נוסח התיקון עודכן וכעת הדרישה איננה הוצאת שיחה.

ל. <u>טענה</u>

למפעיל הקולט אין אפשרות לוודא כי המספר הוא של מנוי שמעולם לא ביצע שיחה למעט שיחות חירום ולפיכך האחריות על החסימה או הפתיחה חלה על המפעיל הננטש. מומלץ לקבוע קוד כישלון מיוחד למקרה זה ע"מ שהמפעיל שברשתו התבקש הניוד ידע לענות ללקוח את סיבת הכישלון.

<u>התייחסות</u>

הטענה נכונה באופן עקרוני גם עבור התיקון שמגדיר תשלום של 30 ש"ח עבור מספר הטלפון אותו מבקשים לנייד. המשרד יחייב הודעת דחייה המסבירה את סיבת כישלון הניוד.

לא. <u>טענה</u>

אותה תכלית למניעת ניודים פיקטיביים רלוונטית גם למגזר הנייח, ולכן יש למחוק את המילה רט"ן בתיקון המוצע כדלקמן: "מפעיל ~~רט"ן~~ לא יאפשר ביצוע ניידות מספרים..."

<u>התייחסות</u>

תופעת ניודים פיקטיביים במגזר הנייח לא מוכרת למשרד.

כללי

לב. טענה

תיקון סעיף 4 לתוכנית המספור לניידות מספרים עוסק בביצוע בדיקת זיקה בין המבקש לבין מספר הטלפון ע"י הפעלת ציוד קצה המוחזק בידי המבקש. נדרשת הבהרה כי הדרישה בכל הנוגע לתיקון סעיף זה הינה ביחס לבעלי רישיון רט"ן בלבד ולא לבעלי רישיון מפ"א.

התייחסות

הטענה מקובלת. מובהר כי ביצוע בדיקת זיקה בין המבקש לבין מספר הטלפון ע"י הפעלת ציוד קצה המוחזק בידי המבקש חלה ביחס למספר טלפון שבאזור חיוג רט"ן.

לג. טענה

בהתייחס לתיקון סעיף 4 (א), אנו ממליצים שבנוסף על אזכור "אתר בעל הרישיון הקולט" יתיר המשרד גם את הקשת הקוד ביישומון.

התייחסות

מקובל.

5. מועד כניסת התיקונים לתוקף - התיקונים יכנסו לתוקף ביום 14 לספטמבר 2019 (5 חודשים ממועד החתימה), וזאת על מנת לאפשר לבעלי הרישיונות ומנויים העסקיים להעריך ליישומו.
יובהר כי מעת כניסתם לתוקף של התיקונים, הם יחולו הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים.

ב ב ר כ ה,

נתנאל (עתי) כהן
המנהל הכללי

משרד התקשורת
המנהל הכללי

העתקים:

מר מימון שמילה	- המשנה למנכ"ל ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת
גב' דנה נויפלד	- היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר איתן כסיף	- סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר גדעון שיטרית	- מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת
גב' אתי שמואלי	- מנהלת אגף הנדסת תקשורת, מינהל הנדסה, משרד התקשורת
מר אסף אברהם	- מנהל תחום חירום ומספור, מינהל הנדסה, משרד התקשורת
גב' ברוריה מנדלסון	- סגנית בכירה ליועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר עדו שגב	- מנהל תחום בכיר רישוי חברות תקשורת, אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט	- מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני, אגף פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר ערן בר עוז	- דובר משרד התקשורת

רשימת תפוצה:

מר דודו מזרחי	- מנכ"ל, "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
מר גיל ספורטס	- מנכ"ל, הוט טלקום שותפות מוגבלת
מר רן גוראון	- מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ ובזק בינלאומי בע"מ
מר ניר שטרן	- מנכ"ל, קבוצת סלקום
מר יצחק בנבנישתי	- מנכ"ל, קבוצת פרטנר
מר אסף עופר	- מנכ"ל, הוט מובייל בע"מ
מר גיל שרון	- יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל, גולן טלקום בע"מ וגולן טלקום בינלאומי בע"מ
מר יעקב נדבורני	- מנכ"ל, אקספון 018 בע"מ ומרתון 018 אקספון בע"מ
מר חיים בן חמו	- מנכ"ל, בינת עסקים בע"מ
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 ערן שלו	- מנכ"ל, סלקט תקשורת בע"מ
מר אפרים שפורן	- מנכ"ל, השקמה אן. ג'י. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ
מר שמעיה רייכמן	- מנכ"ל, פרי טלקום בע"מ
מר לירון שמעוני	- מנכ"ל, לב אנאטל בע"מ

משרד התקשורת
המנהל הכללי

מדינת ישראל

משרד התקשורת

תוכנית מספור לעניין ניידות מספרים

תיקון מס' 4

מכוח סמכות שר התקשורת לפי סעיף 5א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982, שהואצלה לי ועל פי כל דין, ולאחר ששקלתי את טענות בעלי הרישיונות והציבור הנוגעים לעניין, אני מתקן בזאת את תוכנית המספור לעניין ניידות מספרים כדלקמן:

תיקון 1. בסעיף 1(א)

סעיף 1

(א) בסוף הגדרת "מנוי" יבוא - ולעניין ניוד מספר טלפון בין מפעילי רט"ן גם מנוי עסקי מפוצל.

(ב) אחרי הגדרת מנוי יבוא:

"מנוי עסקי" - מנוי שהוא אחד מאלה:

א. תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות התשמ"א-1981;

ב. משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;

ג. עוסק מורשה למעט עוסק פטור;

ד. גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.

"מנוי עסקי מפוצל" - משתמש בציוד קצה שחיוב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו.

תיקון 2. אחרי סעיף 2 (ב) יבוא -

סעיף 2

(ג) מפעיל רט"ן לא יאפשר ביצוע ניידות מספרים של מספר טלפון אשר לא בוצע עבורו לכל הפחות טעינה אחת ו/או טעינות מצטברות בחבילת תשלום מראש (Pre-paid) אשר מסתכמות בסכום של לפחות 30 ש"ח כולל מע"מ או לחילופין

תשלום עבור חבילות תשלום בדיעבד (Post-paid) בסכום מצטבר של לפחות 30 ₪ כולל מע"מ.

הוספת סעיף 2א

3. אחרי סעיף 2 יבוא -

2א (א) מנוי עסקי בלבד, רשאי לבקש באופן מפורש ממפעיל רט"ן לחסום אפשרות לביצוע ניידות מספרים עבור מספרים שהוקצו לשימושו ואשר 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 לבעל הרישיון להסיר את החסימה. במקרה זה, תוסר החסימה מיד עם קבלת הבקשה אצל בעל הרישיון במהלך שעות הפעילות מוקדי השירות.

(ג) כל בקשה לחסימת נידות בהתאם לס"ק (א) וכן כל בקשה לביטול חסימת נידות בהתאם לס"ק (ב) לעיל, יתועדו על פי סעיף "שמירת מסמכים והקלטות" שברישיונות הכלליים[1].

תיקון סעיף 4

4. בסעיף 4 (א) לאחר סעיף קטן (1) יבוא -

(1א) החליט בעל הרישיון 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 בעל הרישיון הקולט לבצע לפחות אחת משתי הפעולות הבאות:

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

ב. ביצוע שיחה 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[2].

---

[1] סעיף 95א ברישיון פלאפון תקשורת; סעיף 106א ברישיונות סלקום ישראל, פרטנר תקשורת, הוט מובייל, גולן טלקום, מרתון 018 אקספון; סעיף 113א ברישיון כללי אחוד.

[2] 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.

תיקון סעיף 5

5. (א) אחרי סעיף קטן 5 (א)(3) יבוא -

(4) קיימת בקשה בכתב של מנוי עסקי אל מפעיל רט"ן או אל מפעיל רט"ן בר"א 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 או לחילופין תשלום עבור חבילות תשלום בדיעבד (Post-paid) בסכום מצטבר של לפחות 30 ₪ כולל מע"מ.

(ב) במקום סעיף 5 (ב) יבוא -

"התקיימה אחת הסיבות המנויות בסעיף קטן (א), יעביר בעל הרישיון הנעטש, באופן מיידי, אל בעל הרישיון הקולט הודעת דחייה בהתייחס להודעת הניוד הראשונית המתארת את סיבת הדחייה מתוך הסיבות המנויות בסעיף קטן (א). בעלי הרישיון האמורים יבררו, באופן מיידי, את מקור המניעה ויפעלו לשם הסרתה, ככל שניתן ובהקדם האפשרי."

(ג) בסעיף קטן 5 (ד)(4), בסופו יבוא -

"בין אם הניוד מתבצע למספר בודד שאינו חלק מטווח מספרים ובין אם הניוד מתבצע לטווח מספרים שלם כפי שמוגדר במערכות בעל הרישיון הנעטש. 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."

תחילה 6. תחילתו של תיקון זה ביום 14 בספטמבר 2019 (חמישה (5) חודשים לאחר החתימה עליו).

_____ התשע"ט
(_____ 2019)

_____
נתנאל (נתי) כהן
המנהל הכללי

משרד התקשורת
המנהל הכללי

מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי למתן שירותי רט"ן / רישיון כללי אחוד למתן שירותי בזק ל---------- בע"מ

טיוטת תיקון מס' [ ]

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982, שהואצלה לי ויתר סמכויותיי על-פי כל דין, ולאחר ששקלתי את טענותיה של _____ (להלן _____) אני מתקן בזאת את הרישיון הכללי _____ שהוענק ל_____ביום _____, כדלקמן:

תיקון סעיף 55.4

1. סעיף קטן (א3)[3] יסומן (א4)[4].

2. אחרי סעיף קטן (א2)[5] יבוא:

" (א3)[6] (1) עבור מנוי עסקי בלבד לשירותי בזק פנים ארציים ניידים[7] יכלול הסכם ההתקשרות עמוד נפרד, שבאמצעותו רשאי מנוי עסקי בלבד לשירותי בזק פנים ארציים ניידים[8] לבקש מבעל הרישיון לחסום מספר/י טלפון (הכלולים בהסכם ההתקשרות) לניידות מספרים כהגדרתה בחוק (להלן - "**בקשת חסימה לניידות**") ובלבד שתוכנית המספור לעניין ניידות מספרים (להלן - "**תוכנית הניידות**") מתירה את חסימתם. בקשת החסימה לניידות תופיע בצמידות לאחר השאלון.

---

[3] (ג1) ברישיון אחוד
[4] (ג2) ברישיון אחוד
[5] (ג) ברישיון אחוד
[6] (ג1) ברישיון אחוד
[7] המילים "לשירותי בזק פנים ארציים ניידים" יופיעו ברישיון אחוד בלבד.
[8] המילים "לשירותי בזק פנים ארציים ניידים" יופיעו ברישיון אחוד בלבד.

(2) מנוי עסקי בלבד רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשת חסימה לניידות, ובלבד שתוכנית הניידות מתירה את החסימה האמורה, וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשת החסימה לניידות לחסום לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.

(3) בקשת חסימה לניידות תופנה אל בעל הרישיון בכתב ותכלול תאריך הבקשה, מספר/י הטלפון שיש לחסום לניידות ושם המנוי העסקי; בעל הרישיון יבצע את החסימה באופן מידי ללא תשלום וישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

(4) מנוי עסקי רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשה להסרת חסימה לניידות וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; בקשה, כאמור, תופנה אל בעל הרישיון בעל פה או בכתב באמצעות דואר אלקטרוני ללא צורך במילוי טופס ייעודי של בעל הרישיון, ותכלול תאריך הבקשה, מספר/י הטלפון שיש לפתוח לניידות ושם המנוי העסקי; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשה להסרת החסימה לניידות לפתוח לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם."

תיקון סעיף 55א[9]

3. בסעיף 55.1א(ב)[10] במקום המילים "את טופס הגישה לשירותים ואת השאלון" יבוא: "את טופס הגישה לשירותים, את השאלון ואת בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת".

4. בסעיף 55.1א(ד)[11] במקום המילים "בטופס הגישה לשירותים ובשאלון" יבוא: "בטופס הגישה לשירותים, בשאלון ובבקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת".

5. בסעיף 55.1א(ה)[12] במקום המילים "טופס הגישה לשירותים והשאלון" יבוא: "טופס הגישה לשירותים, השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת", במקום המילים "על גבי טופס הגישה לשירותים ועל גבי השאלון" יבוא: "על גבי טופס הגישה לשירותים, על גבי השאלון ועל גבי בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת", ובמקום המילה "שלושת" יבוא: "ארבעת".

---

[9] 56 ברישיון אחוד
[10] 56.1(ב) ברישיון אחוד
[11] 56.1(ד) ברישיון אחוד

6. בסעיף 55.1א(ו1)[13] במקום המילים "טופס הגישה לשירותים והשאלון" יבוא: "טופס הגישה לשירותים, השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת".

7. בסעיף 55.1א(ז)(2)[14] במקום המילים "טופס הגישה לשירותים והשאלון" יבוא: "טופס הגישה לשירותים, השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת".

8. בסעיף 55.1א(ז)(4)[15] במקום המילים "טופס הגישה לשירותים והשאלון" יבוא: "טופס הגישה לשירותים, השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת".

9. בסעיף 55.2א(א)[16] במקום המילים "טופס הגישה לשירותים והשאלון" יבוא: "טופס הגישה לשירותים, השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת".

תחילה **10.** תיקון זה יכנס לתוקף ביום _____ (חמישה (5) חודשים לאחר החתימה עליו) ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים.

_____ התשע"ט
(_____ 2019)

_____
נתנאל (נתי) כהן
המנהל הכללי

---

[12] 56.1(ה) ברישיון אחוד
[13] 56.1(ו1) ברישיון אחוד
[14] 56.1(ז)(2) ברישיון אחוד
[15] 56.1(ז)(4) ברישיון אחוד
[16] 56.2(א) ברישיון אחוד