

ט"ז אב תשפ"א

25 יולי 2021

לכבוד

בעלי רישיון כללי, רט"ן, אחוד ומפ"א

הנדון: הוראות לעניין איסור חסימת אפשרות החיגו למספרים מסוימים – החלטה

סימוכין: שימוע בנושא "הוראות לעניין איסור חסימת אפשרות החיגו למספרים מסוימים" מיום 9.9.2020

1. ביום 9 בספטמבר 2020 הפיץ משרד התקשורת שימוע בנושא שבנדון.
2. להלן עיקרי ההוראות שנשקלו בשימוע:
 - א. איסור על חסימת אפשרות החיגו למספרי טלפון מקוצרים ארציים למוקדי חירום ומצוקה בעלי 3 ו-4 ספרות.
 - ב. איסור על חסימת אפשרות החיגו למספר טלפון אשר הוקצה למדינה ומוסדותיה. "המדינה ומוסדותיה" - כהגדרתם בסעיף 30 א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.
 - ג. בתוכנית תעריפים הכוללת חסימה של מספרי טלפון להתקשרות על ידי קבוצת מנויים, תוגש בקשה לחסימה של מספר טלפון כאמור לכל מספר בנפרד.
 - ד. על בעל הרישיון לשמור תיעוד של פרטי בקשת החסימה עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות על ידי קבוצת מנויים, אצלו או אצל מי מטעמו, למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה. התיעוד יכלול לפחות את אלה: מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה.
3. לאחר קבלת מענה מגורמים שונים לשימוע ולאחר ששקלתי את הנושא החלטתי לעדכן את נוסח ההוראות שפורטו בסעיפים 2(ג)-2(ד) לעיל ולהתמקד בשקיפות ובפרסום לציבור של דבר חסימות מספרי טלפון עבור קבוצת מנויים.
4. משכך, החלטתי לתקן את הרישיונות באופן הבא:
 - א. בעל רישיון לא יוכל לחסום את ההתקשרות למספרי טלפון מקוצרים ארציים בעלי 3 או 4 ספרות הכוללים בין היתר מוקדי חירום, מצוקה ורווחה.
 - ב. בעל רישיון לא יוכל לחסום את ההתקשרות למספר טלפון אשר הוקצה למדינה ומוסדותיה כהגדרתם בסעיף 30 א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.

- ג. אם בעל רישיון חסם מספר להתקשרות לבקשת מנוי, אזי בעל הרישיון יידרש לשמור תיעוד עדכני של פרטי החסימה עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות. התיעוד יכלול לכל הפחות את מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה, וזאת למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה.
- ד. בעל רישיון שחסם מספרי טלפון להתקשרות שהם מספרים הרשומים על שם תאגידים, עמותות והקדשים, בהתאם לבקשת קבוצת מנויים, יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת המספרים שחסם, ובכלל זה את שם הגורם החוסם ואת תאריך החסימה.
- ה. מנוי שנחסם, כאמור בסעיף ג' לעיל, לבקשת קבוצת מנויים, בין אם מדובר במנוי של בעל הרישיון ובין אם מדובר במנוי של בעל רישיון אחר, יוכל לפנות לשירות הלקוחות של בעל הרישיון כדי לבדוק האם נחסם ואת הסיבה לחסימה, ועל בעל הרישיון לתת מענה לפניה בתוך יום עבודה אחד מרגע הפנייה.
5. התייחסות גורמי המקצוע במשרד לעיקרי הטענות שעלו בשימוע מפורטים בנספח א' להחלטתי זו.
6. סעיפים 4א' ו-4ב' להחלטתי זו ייכנסו לתוקף שלושה שבועות מיום החתימה על תיקון הרישיון.
7. סעיפים 4ג' ו-4ד' להחלטתי זו ייכנסו לתוקף שלושה חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.
8. נוסח תיקון רישיון לחברה לדוגמה, בהתאם להחלטתי זו, מצורף כנספח ב'.

בכבוד רב,



יועז הנדל

שר התקשורת

העתיקים:

גב' לירן אבישר בן חורין, המנהלת הכללית, משרד התקשורת
מר מימון שמילה, המשנה למנכ"לית ומנהל מינהל ההנדסה, משרד התקשורת
עו"ד דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
ד"ר עופר רז דרור, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת

נספח א' – מענה לעיקר הטענות שהתקבלו בשימוע

- א. **טענה:** יש לאפשר לחברות התקשורת להסיר עבור מנוי שמבקש זאת את חסימת המספרים. כיום חברות התקשורת אינן מסירות את החסימה למרות שהמנוי מבקש זאת.
- מענה:** מנוי שהצטרף לקבוצת מנויים בקווים הכשרים עושה זאת מרצונו ובהסכמה מראש כי כלל החסימות שיבצעו נציגי הקבוצה יחולו בעניינו. המנוי יכול לעבור למספר אחר בקומה שאינה כשרה וכך תבוטל עבורו חסימת המספרים.
- ב. **טענה:** השימוע לא מתייחס לעניין חסימת שירותים חיוניים לציבור כגון: קופות חולים, מרפאות, בתי חולים פרטיים, טיפות חלב, בתי ספר, עיריות, רשויות מקומיות (ותאגידים עירוניים), עמותות צדקה וחסד, בתי כנסת, ישיבות חרדיות, בתי מדרש חרדיים, עמותות חרדיות, חברות בתחומי התחבורה הציבורית (רכבת, אוטובוסים ומוניות), קו התראות "צבע אדום" ועוד.
- מענה:** ההגדרה בשימוע הייתה לאסור חסימה של מספרים מקוצרים בני 3 או 4 ספרות או מספרים אשר הוקצו ל"מדינה ומוסדותיה" כמוגדר בסעיף 30(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 - הממשלה ומשרדי הממשלה, לרבות יחידותיהם ויחידות הסמך שלהם, משטרת ישראל, בתי משפט ובתי דין, המוסד לביטוח לאומי או חברה כהגדרתה בחוק תאגידי מים וביגוב, התשס"א-2001. לעניין שירותים חיוניים, השימוע מבטיח שקיפות של רשימת המספרים הנחסמים ובכך מטיל נטל מוגבר על בעלי הרישיון להפעיל שיקול דעת ענייני בביצוע חסימות.
- ג. **טענה:** כיצד ניתן לדעת מה מספרי הטלפון אשר הוקצו ל"מדינה ומוסדותיה"? המדובר על רשימה של אלפי ואולי עשרות אלפי מספרים, אשר סביר כי מתעדכנים מעת לעת. חשוב שהמשרד ימסור ויעדכן רשימה זו אל מול המפעילים וכדי שלא ייווצרו רשימות שונות אצל כל מפעיל.
- מענה:** גם בסעיף 30(א) לחוק התקשורת לא מפורטת הרשימה של כלל מספרי הטלפון של המדינה ומוסדותיה. יש להפעיל שיקול דעת בעת ביצוע החסימה, ולבחון מה הם המספרים הנחסמים.
- ד. **טענה:** לפי דיווחים שונים מתכוון משרד התקשורת לגרום למנויי הטלפון הכשר לקבל תכנים לא ראויים שציבור זה לא מעוניין לקבל.
- מענה:** המשרד אינו מכיר את הדיווחים לפיהם הוא מתכוון לכפות על מנויים או על קבוצת מנויים להיחשף לתכנים לא ראויים. כוונת המשרד מפורטת בשימוע באופן ברור והיא שהמשרד לא יאפשר חסימת מספרים שפורטו בהחלטה, וככלל הגברת השקיפות תפחית ניצול לרעה ושימוש במודל באופן שלא אליו התכוון ההסדר.
- ה. **טענה:** על משרד התקשורת להגביל, לפקח ולמנוע חסימות שרירותיות של מספרים. אין כתובת אפקטיבית שאליה יכולים מנויי קווים כשרים אשר מבקשים להתקשר למספר שנחסם או בעלי מספרים שמספרם נחסם לפנות. יתרה מכך, לעיתים בעלי המספרים שמספרם נחסם כלל לא מודעים על כך.
- מענה:** משרד התקשורת אינו מתערב בשיקוליה של קבוצת מנויים בעניין זהות המספרים שאותם היא מבקשת לחסום. עם זאת, המשרד כן מבקש לחייב שקיפות בכל הנוגע לזהות המספרים שנחסמו ולנימוק לחסימתם.

- ו. טענה: יש לכלול בתיקון הוראה ברורה על כך שחברות הסלולר יהיו מחויבות לאפשר ניוד מספרים, אף אם המדובר בניוד ממכשיר כשר למכשיר שאינו כשר ולהיפך.
- מענה: שימוע זה אינו עוסק בניוד מספרים מקומות כשרות לקומות אחרות.
- ז. טענה: מוצע כי כדי לחסום מספר שהוא בעל אופי של 'מספר חירום', יהיה צורך באישור מראש של משרד התקשורת, שיינתן ככל שהמספר לא עומד בפרמטרים שפרסם המשרד.
- מענה: המשרד מבקש, כאמור, לחייב שקיפות בכל הנוגע לזהות המספרים שנחסמים ולנימוק לחסימתם. כך, ככל שייחסם מספר שהוא, לטענת בעליו, "בעל אופי של מספר חירום" אזי לנחסם קיימת אפשרות לפנות לגורם שחסם ולבקש את הסרת החסימה.
- ח. טענה: מוצע לקבוע כי חברות הסלולר יוכלו להתקשר עם ועדות רבנים נוספות.
- מענה: האסדרה אינה מונעת מחברות הסלולר להתקשר עם גופים שונים לצורך ביצוע חסימת מספרים עבור קבוצת מנויים שתבקש זאת.
- ט. טענה: יש לאסדר את נושא הקומות הכשרות ולאפשר לוועדי רבנים שונים להשתמש באותן הקומות ולא לתת בלעדיות לוועדת הרבנים. יש לאפשר גם לעבור בתוך הקומות הכשרות מועד רבנים אחד לאחר, ולאפשר למנוי לבחור בתוך ועד הרבנים שבחר לאיזה תכנים הוא רוצה להיחסם ולאיזה לא. כך הכוח יעבור בחזרה למנוי.
- מענה: שימוע זה אינו עוסק בניוד מספרים בתוך הקומות הכשרות.
- י. טענה: לא ניתן ליצור רטרואקטיבית תיעוד לחסימות שלא תועדו במקור. כחלופה מוצע לבחור באפשרות של בירור נקודתי ככל היעלה צורך כזה בעתיד.
- מענה: הטענה אינה מתקבלת. לצורך השלמת התיעוד ניתן לבעלי הרישיון פרק זמן של שלושה חודשים.
- יא. טענה: מאחר שרצוי לנהל באופן ממוחשב את רשימת המספרים שאסור לחסום אותם, וזאת כיוון שבהזנה ידנית עלולות להתבצע טעויות, מתבקשת תקופת היערכות בת שלושה חודשים.
- מענה: הטענה מתקבלת חלקית. ההחלטה לגבי סעיפים 4א' ו-4ב' תחול בתוך שלושה שבועות ממועד החתימה על תיקון הרישיון. ההחלטה לגבי סעיפים 4ג', 4ד' ו-4ה תחול בתוך שלושה חודשים ממועד החתימה על תיקון הרישיון.
- יב. טענה: יש לאסור גם על תופעת הצינתוקים שעוקפת בקלות את מגבלות הרשימה הלבנה של ועדת הרבנים.
- מענה: שימוע זה אינו עוסק בתופעת הצינתוקים.
- יג. טענה: יש לכלול הוראות לעניין הסרת חסימה מצד מנוי שביקש זאת ולגבי יידוע מי שנחסם על כך שהוא נחסם.
- מענה: לעניין בקשה להסרת חסימה הרי שמנוי שהצטרף לתכנית מסוימת והסכים לתנאיה מראש אזי הוא מחויב להם. לעניין היידוע – בנוסח ההחלטה מפורט כי תחול חובת שקיפות על המספרים שנחסמו ועל הנימוק לחסימתם.

יד. טענה: יש להגדיל את חובת התיעוד לתקופה ארוכה יותר משנה. שנה זו תקופה קצרה מדי לעניין שמירת התיעוד.

מענה: ההחלטה מדברת על חובת תיעוד למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה לאחר תום החסימה. לעמדת המשרד מדובר בתקופה מספקת ובפרט לעניין מספר שלגביו כבר הוסרה החסימה.

טו. טענה: יש לאסור לחסום באופן כללי ולא רק מספרים מסויימים מאחר וחסימה זו מנוגדת לחוק ולרישיונות המפעילים.

מענה: הרישיון אינו אוסר על בעל רישיון לחסום מספר לבקשת המנוי.

טז. טענה: יש לאסור על חסימת מספרי טלפון המספקים שירותים חיוניים לציבור גם אם אינם מוקדי חירום ולא הוקצו ל"מדינה ומוסדותיה".

מענה: ראה מענה לסעיף ז' לעיל.

יז. טענה: יש לאסור חסימת טווחי מספרים.

מענה: בעל הרישיון יחוייב להחזיק תיעוד עדכני של כל מספרי הטלפונים החסומים ובכלל זאת סיבת החסימה, הגורם החוסם ומועד החסימה. מידע על המספרים החסומים יוגש למנויים שיוכלו לפנות לבעל הרישיון לבירור הפרטים ובכלל זאת לגבי סיבת החסימה. בעל הרישיון יחוייב לתת מענה לפנייה בתוך יום עבודה אחד לכל היותר. המודל נותן מענה לסוגיות השקיפות והצורך לנמק חסימה ומייתר את הצורך להיכנס לשאלת אופן ביצוע החסימה.

יח. טענה: השמטת אזכורה של ועדת הרבנים לענייני תקשורת, הגורם השולט בשוק הסלולאר הכשר, חוטא למציאות וליכולת להתחיל ולאסדר אותו.

מענה: עמותת ועדת הרבנים לענייני תקשורת אינה גוף שעליו מפקח משרד התקשורת. האסדרה חלה על חברות התקשורת שהן בעלות רישיון שנתן להן שר התקשורת.

יט. טענה: השימוע מכוון לכך שלא ניתן להשתמש בשיטת "הרשימה הלבנה" ויש להשתמש רק בשיטת "הרשימה השחורה". הדבר יביא לכך שהסינון שיבוצע יהיה לכל הפחות לא יעיל וקל מאוד לעקוף אותו. שיטה זו אינה ישימה בכמות ובהיקפי מספרי הטלפון הקיימים במדינה, והרשימה תהיה תמיד חסרה ולא תכיל את כל מה שמתבקש להיחסם. לעומתה, שיטת הרשימה הלבנה היא שיטה נפוצה ומקובלת, ומאפשרת את הגישה רק לקווי תוכן ולמספרים שנבדקו ונמצאו ראויים.

מענה: ראה מענה לסעיף י"ז.

כ. טענה: מטרת ההחלטה היא "לבלוש" ולבקר את מניעי וסיבות החסימה על ידי דרישת ציון הסיבה לחסימה. סינון התכנים מבטא רצון של הפרט לבחור סינון התואם את אורח חייו.

מענה: המשרד אינו מבקש לבלוש אחר מניעי וסיבות החסימה. עם זאת, ראוי כי בפני כל גורם שמספרו נחסם תיחשף העובדה כי הוא נחסם וכן סיבת החסימה, וזאת על מנת שהוא יוכל לכלכל את צעדיו בנושא זה באופן שהוא חושב לנכון. הדבר נועד למנוע שימוש לרעה במודל, ובכלל זאת פגיעה בחירויות הפרט, שימושים עסקיים תועלתניים, שימושים פוליטיים ואחרים שאינם חלק מהמטרות שלשמן נוצר הסדר זה.

כא. טענה: אין מערכת טכנולוגית שיכולה לתמוך באסדרה שמשרד התקשורת מבקש – ולפיה יש להזין כמות אדירה של מספרים בודדים לחסימה, אלא ניתן לתמוך רק בחסימות טווחי מספור המוקצים לספקיות התוכן.

מענה: הטענה אינה מתקבלת. על פי ההחלטה יש לתעד את המספרים שנחסמו ובין היתר את הסיבה לחסימתם.

כב. טענה: במקום האסדרה המוצעת ניתן לנקוט בפתרונות אחרים שפוגעים פחות בציבור המעוניין בחסימה כדוגמת: 1. גילוי נאות מצד בעלי הרישיונות לעניין טווחי המספור המשמשים שירותי תוכן לרבות קוויים שלעניינם מתבצעת חלוקת רווחים. 2 הטלת חובת חסימת קווי פרמיום לבקשת לקוח שאותה קל לבצע נוכח העובדה כי בקווי פרמיום מתבצעת חלוקת רווחים. 3. רגולציה עצמית מצד ועדת הרבנים שתקטין את הפגיעה אשר יכולה להיגרם לבעלי מספרים שרואים עצמם כנפגעים מהחסימה.

מענה: בשימוע זה המשרד אינו מבקש להתערב בתכנים שאותם מבקש מנוי או מבקשת קבוצת מנויים לחסום או באופן שבו מתבצע סינון התכנים. התכנים שאותם המשרד אוסר לחסום הם אלה שמפורטים כאמור בהחלטה.

כג. טענה: הסיבה לחסימה אינה מעניינה של משרד התקשורת.

מענה: ראה מענה לסעיף כ'.

כד. טענה: סעיף 51(ג)2(א) לחוק התקשורת מאפשר ליחיד או לקבוצה להגביל את היקף שירותי הבזק המוענקים לו או להם.

מענה: סעיף 51(ג)2(א) לחוק התקשורת עוסק בציוד קצה. בהחלטה זו המשרד מתמקד בתכנים מסוימים שלגביהם חלה איסור חסימה ובשקיפות החסימות.

כה. טענה: כיוון שהחל דיון בכנסת בנושא זה אז אין להתערב בהליכי חקיקה של הכנסת ויש להפסיק את הליך השימוע.

מענה: הליך השימוע דן עוסק בתיקון רישיונות חברות התקשורת והוא מצוי בליבת הסמכות של שר התקשורת.

נספח ב'

**דוגמה לתיקון רישיון כללי
ל- XXXXXXX בע"מ
למתן שירותי XXXXXXXXX**

תיקון מספר XX

בתוקף סמכותי לפי סעיף 4 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, ויתר סמכויותי על-פי כל דין, ולאחר ששקלתי טענות שהתקבלו, אני מתקן בזה את הרישיון הכללי XXXXXXXXX שהוענק ל- XXXX ביום XXXXXXXX, כדלקמן:

אחרי סעיף XX "הפסקת שירות לבקשת מנוי" – יבוא:

א. בעל הרישיון לא יבצע חסימה של מנוי להתקשרות למספרי טלפון מקוצרים ארציים בעלי 3 או 4 ספרות ולמספרי טלפון אשר הוקצו למדינה ומוסדותיה.

נודע לבעל הרישיון כי מנוי נחסם להתקשרות למספר טלפון אשר הוקצה למדינה ומוסדותיה יפעל להסרת החסימה בתוך יום עבודה אחד, או בתוך זמן קצר יותר ככל שיורה על כך המנהל. בסעיף זה, "המדינה ומוסדותיה" - כהגדרתם בסעיף 30א לחוק.

ב. בתכנית תעריפים הכוללת שירות ביצוע שיחות, ובה שירות השיחות חסום ליעדים מסוימים, בעל הרישיון ישמור תיעוד של פרטי חסימה, עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות. התיעוד יכלול לכל הפחות את מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה, וזאת למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה.

ג. בעל הרישיון שחסם מספרי טלפון להתקשרות שהם מספרים הרשומים על שם תאגידים, עמותות והקדשים, בהתאם לבקשת קבוצת מנויים, יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת המספרים שחסם, ובכלל זה את שם הגורם החוסם ואת תאריך החסימה.

ד. מנוי שנחסם, כאמור בסעיף ג' לעיל, לבקשת קבוצת מנויים, בין אם מדובר במנוי של בעל הרישיון ובין אם מדובר במנוי של בעל רישיון אחר, יוכל לפנות לשירות הלקוחות של בעל הרישיון כדי לבדוק האם נחסם ואת הסיבה לחסימה, ועל בעל הרישיון לתת מענה לפנייה בתוך יום עבודה מרגע הפנייה.

ה. הוראות סעיפים א'-ב' לעיל יכנסו לתוקף החל מיום [שלושה שבועות מתיקון הרישיון]

ו. הוראות סעיפים ג'-ד' לעיל יכנסו לתוקף החל מיום [שלושה חודשים מתיקון הרישיון]

יועז הנדל
שר התקשורת

תשפ"א, _____
(2021, _____)