מדינת ישראל
משרד התקשורת
מינהל פיקוח ואכיפה

י״ד׳ באייר תשפ״ה
12 במאי 2025
סימוכין: אב- 087/25

הנדון: **<u>אסדרת שימוש בשירותי תקשורת בעת נדידה בין לאומית - הבהרות בנוגע לתיקון מס׳ 5 לתקנות התקשורת (בזק ושידורים)(היתר כללי למתן שירותי תקשורת) (תיקון), התשפ״ה-2025</u>**

1. ביום 7 במרץ 2024 פירסם משרד התקשורת (״המשרד״) להערות הציבור את טיוטת תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי למתן שירותי בזק) (תיקון מס׳ 5), התשפ״ד- 2024 (להלן: ״**התקנות**״). התיקון נועד לתת מענה לאתגר בו צרכנים מחויבים בסכומים גבוהים בגין חיוג בחו״ל שלא במסגרת חבילה ייעודית, דבר שגורם לתופעה של ״הלם חשבונית״ (Bill Shock). ממידע שבידי המשרד, לאור פניות ציבור רבות שהתקבלו בנושא, עלה כי קיימת תופעה של חיובים בסכומים גבוהים לאנשים העושים שימוש מזדמן בשירותי נדידה בעת שהותם בחו״ל. עוד עלה כי סך ההכנסות המצרפיות של ספקיות התקשורת, כתוצאה משימוש של מנוי מזדמן בנדידה, עמדו על כ-72 מיליון ₪ בכל אחת מהשנים 2022 ו-2023. כאשר, כ-85% מההכנסות המצרפיות נבעו משיחות קוליות של מנוי מזדמן בנדידה. לאחר פרסום התקנות התקבלו הערות מצד מספר חברות תקשורת בנוגע לתיקון המוצע.
2. לאחר בחינת ההתייחסויות שהוגשו, ביום 15.9.24 פורסמו התקנות ברשומות ונקבע כי הן יכנסו לתוקף בתום תקופת 120 ימים מיום פרסומן, קרי, ביום 15.1.25.
3. בסמוך למועד כניסת התקנות לתוקף, התקבלו פניות נוספות מצד חברות התקשורת בנוגע לקשיים ביישום התקנות. בעקבות זאת, נערכה בחינה נוספת, והוחלט כי יש מקום לקבל חלק מהטענות ולערוך שינויים בהתאם בתקנות. כמו כן התקבלה בקשת החברות לדחיית מועד תחילת התקנות, ובהמשך לכך נדחה מועד התחילה ליום 15 במאי, 2025[1]. לצד זאת, לאור הטענות שעלו מצד חברות התקשורת, מצא לנכון המשרד להבהיר את הרציונל והתכליות שעומדות בבסיס תיקון התקנות כפי שיפורט להלן:

<u>תקרת החיוב - תקנה 33א(4)</u>

4. המשרד מכיר את טענות ספקיות התקשורת בנוגע לקושי לסכום את השימושים בשיחות בזמן אמת לסכום המרבי אותו ביקש המנוי לקבוע. זאת, בשל ההסתמכות על מפעילים זרים הנדרשים לתמיכה בפרוטוקול שמאפשר התחשבנות זו ולאור תהליכי ההתחשבנות של המפעילים בישראל עם המפעילים בחו״ל שנעשים לרוב לאחר סיום השיחה של המנוי. לאור זאת, נבהיר כי בהתאם לתקנות, על ספקיות התקשורת להגביל את השימוש, בהקדם האפשרי, לתקרת הסכום המירבי.

[1] תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(היתר כללי למתן שירותי תקשורת)(תיקון מס' 5)(תיקון), התשפ"ה - 2025.

www.moc.gov.il
אחד העם 9, תל אביב 6525101, טלפון 03-5198214 פקס 03-5198110
9 Ahad Ha'am St., Tel Aviv, Israel 6525101 Tel. 972-3-5198214 Fax. 972-3-5198110
משרד התקשורת MOC Communications

5. התקנות מחייבות את הספק המורשה בשקיפות גבוהה יותר אל מול הצרכן ומאפשרת לצרכן שליטה בהוצאותיו מראש. בהתאם לקבוע בתקנות, ספק מורשה יאפשר לצרכן לבחור הגבלת שימושים, אך אין בכך כדי ליצור כורח לעשות כן. צרכן יוכל לבחור שלא להגביל את שימושיו המזדמנים ובלבד שתתאפשר לו אפשרות הבחירה והיא תוצג בפניו מבעוד מועד. צרכן שיהיה מעוניין בהמשך השירות לאחר שיחסם בשל קביעה של תקרת החיוב, יוכל לפנות לחברה לצורך פתיחת השירות או לרכישת חבילה מתאימה לצרכיו המשתנים.

6. כאמור לעיל, מטרת התקנות היא מניעת חיובים ללא-ידיעה בנדידה בחו״ל. מכאן, בעת הגעה לתקרת החיוב על ספק מורשה לחסום את השימוש בכלל השירותים המוצעים למנוי בנדידה, עד לאישור מחודש של המנוי. כלומר, תקרת החיוב מתייחסת לסכום הכולל שעל הצרכן לשלם בפועל לספק המורשה בגין צריכת שירותי תקשורת בחו״ל. זאת, ללא קשר לשאלה ממה נובע החיוב, כלומר, בין אם התשלום נוצר עקב חריגה מחבילת נדידה או משימוש בשירותים ללא חבילה.

<u>שליחת מסרון בעת הגעה לחו״ל - תקנה 33(ג)</u>

7. התקנות קובעות כי צרכן יקבל את ההודעה עם נחיתתו במדינת היעד בחו״ל. ההודעה תכלול את כל פרטי המידע הרלוונטים כאמור בתקנה, ותישלח הן לצרכן המנוי לשירותי נדידה של הספק המורשה והן לצרכן שהינו מנוי מזדמן שלא רכש חבילה שכזו.

<u>הסכמה מפורשת נפרדת עבור שירותים הניתנים בנדידה בין לאומית -תקנה 33 (ב)</u>

8. מטרת התקנות היא להגביר את השקיפות לצרכן בעת שימוש בשירותי תקשורת בנדידה בחו״ל. אין מניעה משיווק חבילות המכילות יחידות עבור שימוש בעת נדידה בין לאומית, אך נדרש לקבל על כך הסכמה מפורשת נפרדת מהמנוי, לאחר שהבין את עיקרי ההתקשרות ומשמעויותיה.

<u>שוני בהוראות בין מפעילים בעלי היתר ומפעילים בעלי רישיון</u>

9. התקנות חלות באופן שווה הן על בעלי רישיון והן על בעלי היתר כללי. לפיכך, התיקון חל גם על בעלי רישיון ביחס למנוייהם, למעט מנוי עסקי בינוני-גדול. ענייננו בתיקון שנועד להחיל כללים אחידים על השוק בייחס לשירותי הנדידה בחו״ל. ככל שישנו פער בין הוראות הרישיון לתיקון, הוראות התיקון יגברו, בהיותן מאוחרות יותר ובמדרג נורמטיבי גבוה יותר.

<u>לשימוש במושג "חבילת שירותים"</u>

10. באשר למשמעות המונח "הסדר" ברישיון חברות הסלולר לעומת המונח "חבילת שירותים" המופיע בסעיף 2 לתקנות: עניינו במונח זהה מבחינת תוכן בהקשר ספציפי זה.

<u>תקופת ההיערכות הנדרשת עבור האפשרות לחסימת שירותי הטלפוניה</u>

11. בכל הנוגע לטענה בדבר זמן היערכות הנדרש לספקים להקים מערכת שתאפשר חסימת שירותי טלפוניה, לאחר בחינת של הדברים, ובהתבסס על עמדת גורמי המקצוע, התקבלה בקשת החברות לדחיית מועד תחילת התקנות, ובהמשך לכך נדחה מועד התחילה ליום 15 במאי 2025.