



מדינת ישראל
משרד התקשורת

**בקשה לקבלת עמדה בנושא:
ניתוק "מנוי רדום" בחברות הסלולר**

ירושלים
ז' אלול, תשס"ו
31 אוגוסט, 2006

טלפון : 02-6706310/1/3, פקס : 02-6240321
טלפון : 03-5198212/8, פקס : 03-5101706

רחוב יפו 23 ירושלים, 91999
רחוב אחד העם 9, מגדל שלום, ת"א

תוכן עניינים

עמוד	נושא
2	מבוא
3	שיקולים המתייחסים להסדרת ניתוק "מנוי רדום"
4	הנחיות להגשת עמדות

1. מבוא:

- א. ממידע שנמסר לנו על ידי חברות הרט"ן, עם התפתחות התחרות בתחום הסלולר, הולך וגדל משנה לשנה מספר מנויי חברות הרט"ן אשר הפסיקו לעשות שימוש במספר הטלפון הסלולרי אשר הוקצה לשימושם דהינו, המנוי אינו מוציא ולא מקבל שיחות, הודעות או נתונים באמצעות מספר הטלפון (להלן - "מנוי רדום"), וזאת מבלי שמסרו למפעיל הסלולרי בקשה לניתוק מספר הטלפון.
- ב. ההסדרה הקיימת כיום, בעיקרה, אינה מאפשרת לחברות הרט"ן לנתק מנוי, פרט למקרים מיוחדים כגון: הפרת הסכם התקשרות, קיום חשש סביר למעשה הונאה, הטרדות מוקדי חירום וכו'.
- ג. התפתחות התחרות בשוק הסלולר הביאה לכך שחלק גדול מהמנויים אינם מחויבים בתשלום חודשי קבוע עבור הקו, ועל כן לא קיים תמריץ למנוי למסור למפעיל הסלולרי הודעה בעת הפסקת השימוש בקו הטלפון.
- ד. לאור האמור, מבקש משרד התקשורת ("המשרד") לבחון את אופן הטיפול הראוי בתופעת "המנוי הרדום" תוך שמירה והגנה על זכויות המנוי.
- ה. המשרד מבקש לקבל את עמדת הציבור בנוגע להסדרת סוגיה זו, תוך התייחסות לנושאים הספציפיים כפי שיפורטו להלן.

2. **שיקולים המתייחסים להסדרת ניתוק "מנוי רדום":**
- א. הצורך בשינוי והתאמת ההסדרה הקיימת בהתייחס לניתוק "מנוי רדום" יבחן בעיקרו בהתייחס לשיקולים הבאים:
- 1) **שיקולים צרכניים** - שעיקרם הבטחת זכויות המנוי – ביצוע כל הפעולות הנדרשות בטרם ניתוק מנוי רדום, והשבת זכויות המנוי בצורה יעילה ופשוטה למקרה של טעות;
- 2) **שיקולים רגולטורים** - שעיקרם ניצול יעיל של מספרי טלפון;
- 3) **שיקולים נוספים** - שיקולים של שמירה על פרטיות המנוי, מתן תמריץ למנוי רדום לבקש ניתוקו.

3. **המעוניינים להביע עמדתם בסוגייה מתבקשים להתייחס, בין היתר, לנושאים הבאים:**

- א. **הגדרת מנוי רדום**
- 1) "מנוי רדום" יוגדר, כמנוי לגביו מתקיימים הקריטריונים הבאים במצטבר:
- א) מנוי שלא הוציא ולא קיבל שיחה / הודעת SMS או MMS / לא צרך שירותי תוכן או תקשורת נתונים, במשך תקופה מוגדרת.
- ב) מנוי שלא משולמים על-ידו תשלומים קבועים כלשהם.
- ג) מנוי שאינו בתכנית הכוללת תקופת התקשרות.

ב. **משך התקופה בה לא נעשה שימוש כלשהו במכשיר (לעניין סעיף 1א ליעל)**

לפחות 12 חודשים, 24 חודשים או אחר (נדרש לנמק התשובה).

ג. **הודעה בטרם ניתוק:**

- 1) במקרה של לקוח שפרטיו ידועים למפעיל – הודעה בכתב בדבר ניתוק, תוך 30 יום מיום שליחת המכתב.
- 2) במקרה של לקוח שפרטיו לא ידועים למפעיל – לפחות 2 הודעות SMS בהפרש זמנים של שבוע עד שבועיים בדבר ניתוק תוך 30 יום מהודעה ראשונה.

ד. **שמירת המספר ע"י המפעיל**

לפחות 90 יום מיום הניתוק בטרם הקצאתו מחדש.

ה. **זכויותו של מנוי רדום**

- "מנוי רדום" יהיה זכאי לחיבור מחדש לרשת ללא תשלום.
- החזר כספי למנויי פריפייד שעדיין נותרה יתרה כספית בכרטיס שקנה.

ו. **היבטים נוספים:**

- האם יש צורך בתקופת הכרזה על כך שהקו מנותק?
- האם יש צורך בדיווח כלשהו לגורם כלשהו, לדוגמה לספק שירות מודיעין טלפוני?
- האם לחייב מפעילים במתן תמריץ למנוי שמתנתק? אם כן - באיזה אופן?

4. הנחיות להגשת עמדות:

- א. משרד התקשורת מזמין את הציבור הרחב להביע את עמדתו בדבר ניתוק "מנוי רדום" והחזרת מספר הטלפון למאגר מספרי הטלפון הניתנים להקצאה. המשרד אינו מתחייב לקבל עמדה כלשהי מאלה שיוצגו בפניו.
- ב. אין לראות בהליכים של בקשה זו והצגת מענה לה, כשלב כלשהו בתהליך של שינוי ההסדר קיים.
- ג. המשרד מבקש מהמגישים לצרף כנספחים אסמכתאות לטיעונים המפורטים במענה, ככל שהדבר אפשרי.
- ד. במידה ועמדות שיוגשו כוללות מידע מסחרי מסווג, נדרש לציין זאת במפורש, והמשרד יתייחס לכך בהתאם.
- ה. המשרד רשאי להשתמש בתוכן מסמך שיוגש לו לצורך גיבוש מדיניותו, ויש לראות בעצם הגשת עמדה כאמור כהסכמה לפרסום המסמך, כולו או חלקו, למעט חלקים הכוללים מידע מסחרי מסווג.
- ו. המשיבים מתבקשים להתייחס בפנייתם לרשימת הנושאים בהתאם לסדר הופעתם במסמך זה.
- ז. עמדות כאמור יוגשו בכתב ובמדיה מגנטית/אופטית, בהיקף שלא יעלה על 5 עמודים מודפסים בגודל גופן 12 וברוח כפול, בשפה העברית או האנגלית.
- ח. ניירות העמדה יוגשו עד ליום 28.9.06, אל מר ציון כהן, ממונה רישוי כללי, אגף הנדסה ורישוי במשרד התקשורת.
בדואר: רחוב אחד העם 9 תל-אביב;
מספר פקס': 03-5198244;
כתובת דוא"ל: cohent@moc.gov.il
(טל' לבירורים: 03-5198264).

מרדכי מרדכי
המנהל הכללי