

ח' בסיון תשפ"ב  
7 ביוני 2022  
5000-3001-2022-003594

**לכבוד  
רשימת תפוצה**

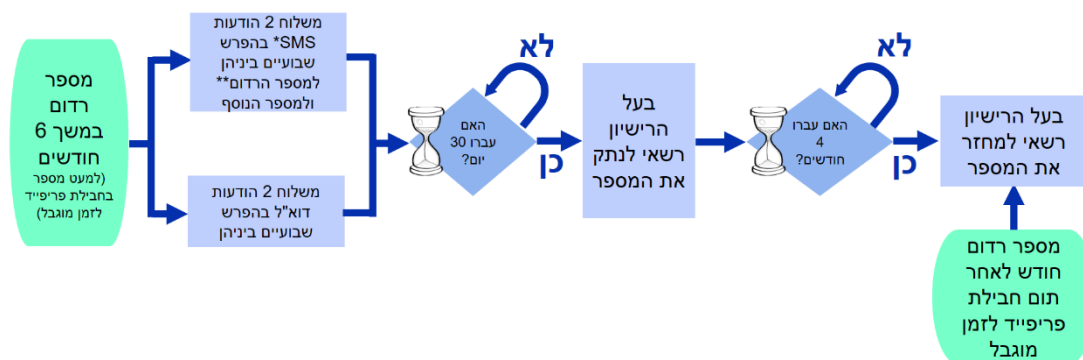
שלום רב,

**הנדון: עדכון הגדרות מנויי סלולר רדומים - החלטה**  
סימוכין: עדכון הגדרות מנויי סלולר רדומים – שימוע מיום 5.9.2021

1. ביום 5 בספטמבר 2021 פרסם משרד התקשורת שימוע בנושא "עדכון הגדרות מנויי סלולר רדומים" ("השימוע"), כדי לסייע בביצוע ניהול מושכל של השימוש בטווחי המספור בכלל, ובטווחי המספור בתבנית רט"ן בפרט.
2. לאחר בחינת כלל ההתייחסויות שהתקבלו לשימוע החליט המשרד על שינויי רישיונות חברות הרט"ן והרט"ן בר"א, כמפורט בתיקוני הרישיונות המצורפים. להלן עיקרי השינויים:
  - א. תיקון הגדרת "מנוי רדום" כך שעבור מספר המשוך לחבילת פריפיד ("חבילה"), אשר במועד המכירה (או הארכת חבילה קיימת) נקבע משך זמן מוגבל לחבילה, בעל הרישיון יהיה רשאי למחזר את המספר חודש לאחר תום מועד החבילה ולא יידרש לשלוח הודעה למנוי.
  - ב. צמצום זמן ההמתנה בהגדרת מנוי רדום משנה לחצי שנה.
  - ג. ביטול הצורך במענה של המנוי להודעות. בהודעה יפרט בעל הרישיון כי על המנוי לצרוד שירות רט"ן כדי שלא יחשב כמנוי רדום<sup>1</sup>.
  - ד. תיקון הגדרת "מנוי רדום" כך שיובהר שמדובר על מספר טלפון שהוקצה לשימוש של מנוי.
  - ה. הבהרה כי שיחה קולית שנקלטה במכשיר הקצה אך לא נענתה וכן קבלת מסרון במכשיר הקצה, יחשבו כקבלת שירות רט"ן לעניין מנוי רדום. שיחה קולית שהגיעה לתא הקולי של המנוי לא תיחשב לקבלה או שימוש בשירות רט"ן לעניין מנוי רדום.
  - ו. תיקון הגדרת "מנוי רדום" ברישיונות האחודים בלבד כך שיובהר שמדובר גם על שירות נתונים.
  - ז. ביטול החובה לשלוח הודעות למנוי רדום בדואר רגיל וחיוב שליחת מסרונים (או הודעה קולית במקרה בו המנוי חסום לקבלת מסרונים) למספר הנוסף של המנוי וכן דואר אלקטרוני (ככל שהמספר הנוסף וכתובת הדוא"ל ידועים לבעל הרישיון).

<sup>1</sup> במקום מענה, המנוי יכול לזווג קבלת שירות רט"ן ללא עלות (ע"י הדלקת מכשיר הסלולר עם ה-SIM הרדום ואז חיוג למספר חנים או חיוג למנוי אחר וניתוק לפני מענה, חיוג של מנוי אחר למנוי הרדום וכדו'). פעולה זו תוציא את המנוי אוטומטית מהגדרת מנוי רדום.

- ח. בהגדרת "מנוי רדום" ייכללו גם מנויים שלא שיפעלו את מספר הטלפון בתבנית רט"ן שהוקצתה להם, בין אם מדובר במנוי פרטי ובין אם מדובר במנוי עסקי (שאינו משלם תשלום קבוע ספציפית על כל מספר טלפון שהוקצה לשימוש<sup>2</sup>).
- ט. המשרד יהיה רשאי שלא להקצות טווח מספור נוסף לבעל רישיון שלא יפעיל את התהליך של מחזור מספר של מנוי רדום באופן מלא וללא סיבה מוצדקת.
- י. תיקון התהליך על פי המוצע בתרשים הזרימה הנ"ל:



○ בכל שלב, אם משתמש הקצה מבצע שימוש במספר או מחדש תשלום פוסטפייד, התהליך נפסק והוא יוצא מהגדרת "רדום".  
\* הודעה קולית מחליפה SMS אם מנוי חסום לקבלת SMS-ים.  
\*\* אם המספר הרדום לא היה מחובר לרשת בשלושת החודשים האחרונים, לא נדרש לשלוח אליו SMS/הודעה קולית.

3. מצ"ב בנספח א' עיקרי ההתייחסויות לשימוע ומענה המשרד אליהן.

בברכה,  
לירן אבישר בן חורין  
המנהלת הכללית

## העתקים:

מר מימון (מוני) שמילה, המשנה למנכ"לית ומנהל מינהל הנדסה, משרד התקשורת

<sup>2</sup> לדוגמא, מנוי עסקי שסיכם עם בעל רישיון שיקצה לשימוש טווח מספור אך הוא משלם רק על מספרים שמנוצלים בפועל. המספרים שאינם בשימוש מתוך הטווח ושאינן עליהם תשלום יוגדרו כמנויים רדומים ובעל הרישיון יהיה רשאי למחזר אותם על פי ההגדרה. המשרד רואה בכך תפיסה של משאב מדינה על ידי מי שלא משלם ולא משתמש בו.



עו"ד ברוריה מנדלסון, היועצת המשפטית (בפועל), משרד התקשורת  
ד"ר עופר רז-דרור, סמנכ"ל בכיר ומנהל מינהל כלכלה, משרד התקשורת  
עו"ד איה בן-פורת, סמנכ"לית בכירה ומנהלת מינהל פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת  
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת  
גב' אתי שמואלי, מנהלת אגף הנדסת תקשורת, מינהל הנדסה, משרד התקשורת  
עו"ד מתנאל מזור, מנהל מחלקה בכיר (תביעות חקיקה), משרד התקשורת  
מר אסף אברהם, מנהל תחום חירום ומספור, משרד התקשורת  
מר אלי לוי, מנהל תחום אסדרה ורישוי, משרד התקשורת  
מר אמיר בירן, מנהל תחום פניות הציבור, משרד התקשורת  
מר אריאל שטיינר, ראש ענף רגולציה, מינהל כלכלה, משרד התקשורת

## נספח א' - ההתייחסויות לשימוע ומענה המשרד

להלן מענה המשרד לעיקרי ההתייחסויות שעלו בשימוע:

1. **טענה:** הפתרון המתבקש הוא לשחרר עוד קומות מספרים לחברות התקשורת שיאפשרו המשך הנוהל הקיים למנוי רדום. הרי לא מדובר בשינוי מדיניות אלא קיצור זמנים. כמה מספרים חסרים לחברות הסלולר בחצי שנה בגלל אי ניתוק מנוי רדום - והאם אין במאגר המספרים מספיק מספרים כדי לשחרר לחברות הסלולר לגישור על הפער?  
**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. כפי שנאמר בשימוע עצמו, משאב המספור של מדינת ישראל הוא משאב מוגבל שאותו מנהל משרד התקשורת ("המשרד"). כמעט כל קידומות הרט"ן (05) הוקצו בעבר לטובת בעלי רישיונות רט"ן ורט"ן בר"א. לכן, נדרש לבצע ניהול מושכל של השימוש בטווחי המספור בכלל, ובטווחי המספור בתבנית רט"ן בפרט. צורת ניהול שתביא לחוסר במשאב המספור, ובכלל כך הקצאות מספור שלא לצורך תוך דילול עתודות המספור של המדינה, עלולה לגרום בטווח הארוך לפגיעה באזרחי המדינה שלא לצורך.
  2. **טענה:** ישנן חברות שאין להם יכולות טכנולוגיות ליישם את ההוראות בדבר מחזור מספרים רדומים. רכישת או פיתוח יכולות אלו יגרמו להוצאות ולהפסדים.  
**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. בעל הרישיון נדרש לנהל ביעילות את משאב המספור שהוקצה לרשותו. לטענה כי ייגרמו הוצאות והפסדים כתוצאה מהאסדרה לא צורפו חישובים וראיות כלשהם. כמו כן, אין המדובר בחובה לבצע מחזור מספרים אך בעל רישיון שלא יבצע מחזור מספרים עשוי שלא לקבל הקצאת מספרים נוספים מהמשרד.
  3. **טענה:** למרות שהתיקון המוצע בשימוע משתמש במונח "רשאי", הרי שהלכה למעשה הוראת סעיף 82.6א(2) מלמדת שבעל הרישיון יהיה חייב למחזר מספרים. ההוראה האמורה מטילה סנקציה על בעל רישיון לפיה לא יוקצו לאותו בעל רישיון טווחי מספור נוספים.  
**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. הוראת סעיף 82.6א(2) מציינת כי: "המשרד יהיה רשאי שלא להקצות טווח מספור נוסף לבעל רישיון שביקש זאת מהמשרד, וזאת אם בעל הרישיון לא יפעיל את התהליך של מחזור מספר של מנוי רדום באופן מלא, ללא סיבה מוצדקת". כלומר, לא מדובר בסנקציה אלא בהפעלת שיקול הדעת של המשרד בהתאם לנסיבות. עם זאת, בוודאי שמדובר בתמריץ לבעל הרישיון לנהל ביעילות את משאב המספור שהוקצה לרשותו, ובפרט נוכח הפיכת התהליך לפשוט וקצר יותר.
  4. **טענה:** מחזור מספרים כחובה מנדטורית אינו ישים. ברגע שמעניקים ללקוח חדש מספר שהיה בשימוש לקוח קודם, מתחבר הלקוח החדש לכל קבוצות הוואטסאפ והטלגרם של הלקוח הקודם. בנוסף, גופים מוסדיים רבים כגון בנקים, חברות ביטוח וחברות כרטיסי אשראי, משתמשים לצרכי אבטחה במספר הטלפון כאמצעי זיהוי. הוראות המחייבות מחזור מספרים עלולות לחשוף אפוא את בעל הרישיון לתביעות ותלונות מצד לקוחות שפרטיותם נפגעה. לא ניתן לייחס ללקוח הקודם שלא עשה שימוש במספר, "הסכמה" לכך שאדם זר ייחשף לכל המידע הפרטי שלו ובוודאי שלא ניתן לייחס לו "הסכמה" לוותר על חלק מההגנות המוקנות לו לצרכי זיהוי ואבטחת מידע.
- מענה:** הטענה אינה מתקבלת. ראשית, יובהר כי לא מדובר בחובה חדשה. כבר היום קיימת אסדרה בנוגע למחזור מספרים סלולר רדומים. מטרת השימוע הנוכחי להפוך את האסדרה

הקיימת לפשוטה ומהירה יותר. שנית, מספר נייד המוגדר בשירותים שצוינו (וואטסאפ, בנקים וכדו') אמור להיות המספר הפעיל של המנוי. הסבירות שמנוי יגדיר מספר נייד שאינו בשימוש מעל לחצי שנה לשירותים אלו - נמוכה, שכן במקרה זה או שהמנוי כלל אינו משתמש בשירות או שלא יוכל לבצע פעולות מסוימות שמחייבות 2FA<sup>3</sup>. למרות כל האמור לעיל, לאור ההחלטה כי ארבעת חודשי הצינון המוגדרים כיום באסדרה לא יבוטלו, יתאפשר למנויים הבודדים שעבורם הבעיה קיימת זמן נוסף לשנות את מספר הטלפון הנייד המוגדר בשירותים אלה.

5. **טענה:** יש לאפשר למנוי רדום לערער לפני ניתוקו בדרך שאיננה רק שימוש בשירות רט"ן ושאינה כרוכה בתשלום אלא גם על ידי פנייה למשל דרך אתר האינטרנט בו מתנהל החשבון של המנוי, זאת כדי לא ליצור תנאי שמקפח את המנויים וגורם להכנסות חברות הרט"ן.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. ניתן להשתמש בשירות רט"ן גם ללא עלות, לדוגמא, חיוג למספר חינוס. בנוסף, מחזור מספר של מנוי רדום אינו חובה, ואם יש סיבה מוצדקת שלא לבצע מחזור של מנוי רדום הרי שהמשרד יביא את זה בחשבון בעת בחינת בקשה להקצאת מספרים נוספים. פניה של לקוח שמערער על הכוונה לנתקו לחברת הסלולר בכל דרך שהיא, עשויה להיות סיבה מוצדקת שלא לבצע מחזור.

6. **טענה:** מנויי פרי-פייד משלמים על כרטיס הסיים שלהם כדי להשתמש בו בתקופות רלוונטיות, למשל בביקורים מחו"ל, בתקופות שבהן חיבור האינטרנט הביתי אינו יציב, עבור מכשירי IoT (שלעתים אינם פעילים זמנית) ועוד. הניתוק שלהם באופן מיידי עומד בסתירה ישירה עם המטרות של חלק גדול מהמנויים (כפי שגם עולה מהנתונים שפרסמתי 73%). השינויים הללו מתעמרים בהם ועומדים בניגוד לטובתם, אך כן לטובת מפעילי הרט"ן (אשר יחייבו אותם ברכישת חבילה).

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. במצבים שבהם נדרש מספר קבוע לשימוש לא רציף יכול המנוי לקנות חבילת פריפייד ללא הגבלת זמן ולעשות שימוש בשירות רט"ן אחת לחצי שנה. בנוסף, עבור כל השימושים שצוינו, לא נדרש מספר טלפון קבוע.

7. **טענה:** תקופת הצינון צריכה להישאר 4 חודשים ואף מעבר לכך עבור כל המנויים :

א. מספרי טלפון משמשים להזדהות ברוב השירותים המקוונים היום (כולל שירותים ממשלה). יש לאפשר לאותם שירותים מספיק זמן לעדכן את המספר ברישומיהם לפני שהוא מוקצה מחדש ועלול לשמש לביצוע התחזות וגניבה.

ב. הודעות ושיחות מגורמים שאינם מעודכנים יהיו מטרד למנוי החדש שיקבל את המספר.

ג. למנוי שנותק אין זמן לערער עד חלוקת המספר מחדש באם לא קיבל את ההודעות אך כן הבחין שהשירות נותק.

**מענה:** הטענה מתקבלת חלקית רק לגבי מנוי שאינו פריפייד מוגבל רדום כהגדרתו בתיקון הרישיון. בנוסף לנאמר במענה לטענה 4, רובם המוחלט של מנויי פריפייד שרכשו חבילה לזמן

<sup>3</sup> 2 Factor Authentication (פעמים רבות מדובר בשליחת SMS או הודעה קולית למספר הנייד שהמנוי הגדיר מראש בשירות. במצב זה המספר הנייד לא יכול להיות רדום).

קצר ומוגבל לא סביר שיעשו שימוש במספר זמני שהוקצה לשימושם בשירותים מקוונים, ובוודאי שלא בשירותי ממשלה ובנקאות. גם נושא הערעור אינו רלוונטי שכן במעמד הרכישה נמסר להם כי המספר הוא זמני ומוגבל בזמן החבילה. לגבי שאר המנויים אנו מקבלים את הטענה כי נדרש להאריך את הזמן עד למחזור המספר כדי לאפשר למנוי רדום שלא שם לב להודעות שקיבל אך הבחין שהשירות נותק לערער על כך, ולכן תקופת הצינון (מרגע ניתוק המספר ועד למחזורו) תיוותר על 4 חודשים.

8. **טענה:** אין לאפשר לחברות להתעשר מהמהלך על ידי מכירת כרטיסי SIM למנויים רדומים שנותקו וכעת רוצים לשוב ולקבל שירות, יש לחייבם להקצות מספר חדש על SIM קיים אם הלקוח מעוניין לחדש את השירות (כיום חלקן אינן מאפשרות זאת).

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. יובהר כי על פי ההוראות הקיימות ברישיונות, ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שניפק לו בעל הרישיון ואשר היה בשימוש של המנוי ונותק בעקבות סיום התקשרות, והמנוי יבקש להפעיל אותו בכדי לחזור ולהיות מנוי של בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה כן ולא יהיה רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם.

9. **טענה:** קבלת שיחה שלא נענתה או קבלת מסרון במכשיר הקצה אינם אירועים שאמורים להוות שירות רט"ן מהנימוקים הבאים:

א. מנוי פעיל בהגדרה הוא מנוי שעושה שימוש יזום בשירות: מוציא שיחה, עונה לשיחה נכנסת, שולח מסרון, מבצע גלישה במכשיר ועוד. רק פעולה אקטיבית יכולה להעיד על רצונו של המנוי להמשיך ולהחזיק בקו. קבלת מסרון או שיחה שלא נענתה הן בגדר "שימוש פאסיבי" בשירות שהרי המנוי לא מבצע אותן בעצמו ואין לו כל שליטה עליהן.

ב. שיחות או מסרונים פרסום למיניהם שמשוגרים לטווחי מספור עצומים ללא אבחנה, יהפכו את כל המספרים אליהם נשלחו ההודעות לכאלה שנעשה בהם "שירות רט"ן" ולפיכך הם לא יהיו מנוי רדום.

ג. אנו עדים כיום לתופעה חמורה של ניצול לרעה של בעלי הרישיונות בה "מנויים" לוקחים מהחברה כרטיסי סים פריפיד אשר נועדו לטעינה, אולם, אינם מטעינים אותם כלל, ומשתמשים בהם אך ורק לצורך שיחות נכנסות שלא נענות (לדוגמא, לפתיחת שערי חניון בניין). "מנויים" כאמור אינם משלמים לחברה תשלום כלשהו, אולם מצד שני הם גורמים לעלויות לחברה, ולהשקעת משאבים, לעיתים במשך זמן רב, הן בשל השימוש במספר (על אף מצוקת המספרים) והן בשל עלות רישיון לכל סים, עלויות נלוות (כגון שינוע, ייצור), עומס על מערכות הליבה, וכדומה.

ד. קיים גם חשש למניפולציות של משווקים שיבצעו צינתוקים במטרה לשמור לעצמם קווים לא פעילים.

ה. נדרש פיתוח מורכב ויקר במערכות החברה כדי לתמוך בשמירת המידע לגבי מנויים שלא ענו לשיחות.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. מנוי שמקבל שיחות, גם אם אינו עונה להם, אינו רדום. כל טענה לגבי ניצול לרעה של בעלי רישיונות אינה בתכולות שימוע זה.

10. **טענה:** מנוי שירות נתונים (ובמיוחד M2M) לא בהכרח יקבל את הודעת הניתוק שהרי אין

גורם אנושי בקצה. גם שליחת הודעה פרטנית ללקוח עבור כל קו M2M שבבעלותו עלולה להציף את הלקוח במאות הודעות ולכן אינה פרקטית.

נכון לקבוע למנוי שירות נתונים שההודעה תוצג בחשבונית. לחלופין, ניתן להחריג מנויים אלו מההסדר, ולקבוע להם קטגוריה נפרדת בדוח המעקב כדי שהמשרד יוכל לבצע מעקב אפקטיבי.

**מענה:** הטענה מתקבלת חלקית. עבור מנויי שירות נתונים, לא נדרש לשלוח מסרון או לייצר שיחה קולית למספר המנוי הרדום עצמו שכן אלו לא יתקבלו. למרות זאת נדרש בעל הרישיון לבצע את יתר ההוראות לגבי שליחת ההודעות למספר הנוסף ולדוא"ל. עבור מנויים שלהם כמה מספרים רדומים, ניתן לאחד הודעות המיועדות למספר הנוסף ולדוא"ל תחת הודעה אינפורמטיבית אחת כדי שלא להטריד את המנוי.

11. **טענה:** עבור קו שלא נעשה בו שימוש במשך חצי שנה כנראה שאין משמעות למתכונת שליחת ההודעה (המנוי לא יתייחס למסרון ולא לתא קולי). מנגד, קביעת החובה כגורפת דורשת משאבי הערכות ובקרה, ומהווה תוספת לא נדרשת לתהליך הניתוק.

**מענה:** הטענה מתקבלת חלקית. ככל שלבעל הרישיון יש אינדיקציה במערכותיו שהמספר הרדום לא היה מחובר לרשת במהלך שלושת החודשים האחרונים, לא נדרש לשלוח הודעה למספר הרדום עצמו.

12. **טענה:** להערכתנו, קיימים מאות אלפי מספרים לא פעילים אצל בעלי רישיונות בטווח מספור שלא הוקצה להם מלכתחילה ולכן גם אין להם אינטרס למחזר אותם שכן הם לא יחזרו למאגר המספור שלהם. אנחנו מבקשים שתוסיפו להחלטה חובת שוויוניות בניתוק הקווים – בעל הרישיון חייב לקבוע מדיניות ניתוק שוויונית שאינה מפלה בין קו שהוקצה לו לבין קו שהוקצה לאחר. לצורך פיקוח, אנחנו מציעים שתוסיפו לדוח מעקב הניוד החודשי קטגוריית "כמות קווים שהוחזרו החודש למפעילים אחרים".

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. המשרד החליט שלא לחייב בעלי רישיונות לבצע מחזור מספרים. יחד עם זאת, האסדרה אינה מבחינה בין מספרים שהוקצו מלכתחילה לבעל הרישיון ובין מספרים שנוידו אליו, והמשרד יעקוב אחר התופעה שציינתם ויפעל על פי הצורך בנושא.

13. **טענה:** יש לקבוע מועדים קבועים - אחת לחצי שנה, בהם יבוצע ניתוק מרוכז של כל מנויי הפריפיד אשר נכנסו להגדרה של מנוי רדום. מדובר בהליך מורכב וידני בחלקו ולכן כמעט בלתי אפשרי לבצע מעקב יומיומי עבור כל מנויי הפריפיד אשר נכנסו להגדרת מנוי רדום. בנוסף, הפעולה מצריכה משאבים של מספר יחידות בחברה (שיווק, תפעול, מערכות מידע, הנדסה ועוד) מה שמדגיש עוד יותר את הצורך לאחד את המחזור למועד מרוכז הן עבור מנויי הפוסטפיד והן עבור מנויי הפריפיד הרדומים.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. המשרד החליט שלא לחייב בעלי רישיונות לבצע מחזור מספרים ולכן כל בעל רישיון יכול לבחור לו את דרך הפעולה הרצויה למחזור מנויים רדומים, ולרבות על דרך של מועדים מרוכזים.

14. **טענה:** המשרד מציע כי קבלת השיחה במענה הקולי לא תחשב לשירות רט"ן לעניין מנוי רדום. נכון למועד זה לא קיימת הבחנה במערכות החברה בין שיחה שהמנוי עונה לה לבין שיחה העוברת ישירות למענה הקולי. כך ייווצר מצב פרדוקסלי שברגע שהחברה תשלח הודעה קולית לפי המוצע למנוי רדום לצורך התרעה על ניתוק, השיחה תיכנס לתא הקולי שלו והמנוי יצא מגדר מנוי רדום. לצורך ביצוע ההבחנה הנ"ל נדרש זמן פיתוח של 4.5 חודשים לכל הפחות.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. גם אם הפיתוח יארך מספר חודשים, אין כאן הפרה של תנאי הרישיון.

15. **טענה:** יתכנו התקשרויות עם מנויים עסקיים אשר החברה מחויבת לספק להם טווחי מספרים ו/או מספרים אשר יכול ולא יהיו פעילים בחלק מתקופת ההתקשרות וזאת בהתאם לצרכי הלקוח הפוטנציאלי. כך לדוגמא שומר הלקוח מספרים לא פעילים למקרים שונים הכוללים בין היתר העסקה של עובדים חדשים בעתיד או שימוש מזדמן רק במקרה הצורך וכדו'. לפיכך ישנה חשיבות רבה בהחרגת לקוחות עסקיים מסוימים מתהליך המחזור ומתן שיקול דעת למפעילה אודות סוגי המנויים שיוחרגו מתהליך זה.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. תיקון הרישיון שהוצע מגדיר כי: "המשרד יהיה רשאי שלא להקצות טווח מספור נוסף לבעל רישיון שביקש זאת מהמשרד, וזאת אם בעל הרישיון לא יפעיל את התהליך של מחזור מספר של מנוי רדום באופן מלא, ללא סיבה מוצדקת". כלומר בעל רישיון יכול שלא להפעיל את תהליך המחזור בהינתן וישנה סיבה מוצדקת מבחינתו. המשרד יפעיל שיקול דעת במקרה שיובא לידיעתו כי ישנם מספרים שתפוסים על ידי מנויים עסקיים באופן בלתי סביר. המשרד מצפה מבעל רישיון שיבצע התקשרויות אשר לא יגרמו לדילול בלתי סביר של מאגר המספור שהוקצה לו.

16. **טענה:** יש להתנות את החובה במשלוח ההודעה המוקדמת למנוי רדום אודות ניתוק השירות בדוא"ל, בקיומה של כתובת דוא"ל למנוי ומסירתה לבעל הרישיון.

**מענה:** הטענה מתקבלת.

17. **טענה:** המשרד לא התייחס לאוכלוסיית מנויי הפריפיד אשר משויכים לחבילות תשלום מראש שאינן קצובות בזמן ולמנויי פריפיד אשר כלל אינם מבצעים טעינה של הקו. ביחס למנויים אלה אנו מבקשים כי ככל שלא ביצעו שימוש בשירות רט"ן במשך התקופה שהוגדרה למנויי הפוסטפיד, יהא בעל הרישיון רשאי לנתק אותם מהשירות.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. מנויי פריפיד אשר משויכים לחבילות תשלום מראש שאינן קצובות בזמן כלולים כבר בהגדרת מנוי רדום על פי השימוע כך שהטענה מתייתרת. לגבי מנויי פריפיד אשר אינם מבצעים טעינה של הקו - ההנחיות שבשימוע לא מתייחסות לאופן הטעינה אלא אך ורק לשימוש בשירות רט"ן.

18. **טענה:** יש לקבוע הוראות דומות לניתוק מנוי רדום גם ביחס לשירותי אינטרנט בהתאם לפניות המשרד בנושא זה מהעת האחרונה.

**מענה:** הטענה אינה מתקבלת. מדובר בנושא שאינו בתכולת שימוע זה.





19. **טענה:** הודעה קולית נחוות ברמה השירותית מצד הלקוח כהטרדה וגוררת ניתוק מידי. דרישה אסדרתית זו להשארת הודעות קוליות מצד בעל הרישיון הינה תקדימית וזאת ללא צורך אמיתי או הצדקה. אין לחברה מערכת מותאמת להפצת הודעות קוליות ודרישה כאמור תסב לחברה הוצאות רבות אשר לא נלקחו בחשבון במסגרת השימוע דנן.

**מענה:** הטענה מתקבלת חלקית. הודעה קולית תשלח רק למנוי שחסום לקבלת הודעות SMS.