



Israel Internet Association (ISOC-IL)

איגוד האינטרנט הישראלי ע"ר

יוני 2010

ניידות שירותי דואר אלקטרוני (דוא"ל) – נייר עמדה

לקראת הדיון בהצעת חוק התקשורת (בזק ושידורים) (תיקון – ניידות שירותי דואר אלקטרוני),
התשס"ט–2009

על סדר יומה של הכנסת מונחת הצעת חוק התקשורת (בזק ושידורים) (תיקון – ניידות שירותי דואר אלקטרוני), התשס"ט–2009 (להלן: "**הצעת החוק**"), אשר תעלה לדיון להכנה לקריאה ראשונה בועדת הכלכלה ביום 14-6-2010. איגוד האינטרנט הישראלי¹ מתכבד בזאת להציג את עמדתו בנושא.

תקציר

1. תיבות דואר אלקטרוני המסתיימות בשם המתחם של ספק אינטרנט מתאכסנות על מערכות ושרתים של אותו ספק, ותחזוקתן כרוכה בהוצאות לא מבוטלות ובמחויבויות נוספות. השימוש בתיבות כאלה מצטמצם, מול התרחבות השימוש בשירותי דואר חנימיים של צדדים שלישיים ו/או בכתובות דואר אלקטרוני תחת שם מתחם של המשתמש או של ארגונו.
2. ההשוואה בין ניידות כתובות דוא"ל לבין ניידות מספרי טלפון, שממנה נגזרת המוטיבציה להצעת החוק, מופרכת מטעמים רבים.
3. במידה וה"ניידות" המוצעת בהצעת החוק תיושם, יושתו על ספקי הגישה לאינטרנט עלויות בלתי סבירות בשל הצורך להמשיך ולהחזיק לכל לקוחותיהם לשעבר תיבות דואר ללא הגבלת זמן וללא קבלת תשלום מאותם לקוחות. הספקים יתקשו גם לבצע מטלות נוספות הקשורות בתחזוקת תיבות אלו.
4. ספקי הגישה יתקשו לשאת עלויות בלתי סבירות אלה על גבם, ויגלגלו מן הסתם את העלויות לכתפי לקוחותיהם הנוכחיים.
5. לחילופין, ספקי הגישה עשויים להפסיק לתת שירות דואר אלקטרוני, הניתן היום כחלק מחבילת שירותים, מבלי שהספק מחוייב לספק את השירות הזה.
6. ה"ניידות" הנדרשת בהצעת החוק אינה סבירה ואינה מידתית. לעומתה, קיימות חלופות אחרות, קלות יותר למימוש ומאוזנות יותר מבחינת עלותן ומשמעויותיהן.
7. החלופות המפורטות במסמך זה, יכולות להיות מיושמות בדרך של עדכון הרישיונות המיוחדים של ספקי הגישה.

¹ איגוד האינטרנט הישראלי הוא גוף בלתי תלוי הפועל ללא מטרת רווח לקידום האינטרנט בישראל, מאז 1994. אתר האינטרנט של האיגוד: www.isoc.org.il.



Israel Internet Association (ISOC-IL)

איגוד האינטרנט הישראלי ע"ר

רקע

דואר אלקטרוני (דוא"ל, E-mail) הוא מערך להעברת הודעות באמצעות רשת תקשורת מחשבים (בעיקר באינטרנט). אופן פעולת מערך הדוא"ל באינטרנט דומה, במידה רבה, לזה של מערך הדואר הפיזי: הודעת דוא"ל מועברת ממחשב השולח דרך רשת שרתי דואר (מעין "סניפי דואר") עד שהיא מגיעה לשרת היעד, אצלו מאוחסנת תיבת הדואר של הנמען.

כתובת דוא"ל בנויה משני חלקים המופרדים בסימן ה-@ (At Sign):

- המחרוזת המופיעה משמאל לסימן מזהה את שם תיבת הדואר - לעיתים קרובות שם המשתמש אשר אל תיבת הדואר שלו יש להעביר את תוכן ההודעה.
 - המחרוזת המופיעה מימין לסימן הינה שם מתחם (Domain Name) המשמש לזיהוי הארגון המקבל את ההודעה (הארגון שבמערכתיו מאוחסנת תיבת הדואר של המקבל).
- במבט על שם המתחם, ניתן לחלק את שירותי הדואר באינטרנט ל-3 סוגים עיקריים:

- שירות דואר המבוצע ע"י ספק הגישה לאינטרנט של המשתמש, תחת כתובתו (שם המתחם) של הספק, ומאוחסן על שרתיו. לדוגמא: user@netvision.net.il או user@bezeqint.net.il וכד'. שם המתחם במקרה זה הוא **שם המתחם של הספק המפעיל**. השימוש בתיבות דואר אלה מתמעט והולך, לטובת שני הסוגים האחרים.
- שירות דואר המתבסס על כתובת (שם מתחם) של המשתמש או של הארגון בו הוא עובד (שעשוי להחזיק שרת דואר משלו, או להשתמש בשם מתחם שרשם לעצמו תוך הישענות על שרת דואר של ספק הגישה או של צד שלישי). לדוגמא: user@isoc.org.il.
- שירות דואר המתבסס על כתובת (שם מתחם) של צד שלישי - ספק שירותי דואר שאינו קשור לספק הגישה לאינטרנט של המשתמש. לדוגמא: user@gmail.com או user@walla.co.il. רובם המכריע של שירותי דואר אלה הוא חנימי, והם נמצאים בשימוש נרחב מאד בארץ ובעולם.

מרבית ספקי הגישה לאינטרנט מקצים למנוייהם כתובות דוא"ל (מהסוג הראשון) כחלק מעסקת החבילה בעת רכישת שירותי גישה לאינטרנט דרכם. במקרים רבים, מקצה ספק למנויי מספר כתובות דוא"ל. אפשרות השימוש בכתובת דוא"ל המוקצית על ידי ספק הגישה (האפשרות הראשונה לעיל), פגה כאשר המנוי מסיים את התקשרותו עם אותו ספק גישה.

המשמעות היא שלקוח המשתמש בכתובת כזו, ומעוניין לעבור לספק אינטרנט אחר, יאלץ להחליף את כתובת הדוא"ל שלו.

לעומת זאת, לקוח המשתמש בכתובת דוא"ל מהסוג השני או השלישי, יוכל לשמור על כתובת הדוא"ל שלו בעת מעבר מספק לספק.



Israel Internet Association (ISOC-IL)

איגוד האינטרנט הישראלי ע"ר

ניידות כתובות דוא"ל מול ניידות מספרי טלפון

הצעת החוק מבקשת לדרוש מספקי האינטרנט לספק "ניידות כתובות דואר אלקטרוני", כלומר שמשתמש יוכל לעבור לספק גישה לאינטרנט אחר, תוך שהוא שומר את כתובת הדואר האלקטרוני שלו אצל הספק הקודם, לנצח. דברי ההסבר להצעת החוק מנסים להקביל בין ניידות מספרי טלפון (הנייד והנייח) לבין ניידות כתובות דוא"ל. השוואה זו אינה נכונה, מטעמים רבים.

תיבת הדואר המסופקת ע"י ספק אינטרנט תחת שם המתחם שלו (הסוג הראשון) נמצאת על שרתיו של הספק. היא מתאכסנת שם פיזית, הדואר מתקבל שם, נשמר שם (כולל בדיקת וירוסים, דואר זבל וכדומה), והגישה אליו דורשת משאבי רשת, אימות זהות, שמירת סיסמאות וטיפול בהחלפתן וכו' – **מהספק שמאכסן את התיבה**. כל זאת נדרש בגין הדרך בה פועלת הטכנולוגיה. העלויות הכרוכות בכך תלויות במספר ההודעות הנכנסות והיוצאות ובנפחן.

במידה ותידרש "ניידות", יידרש הספק ה**נעזב** להמשיך לספק את כל השירותים האלה, שלהם עלויות ותקורות, למספר תיבות דואר גדל והולך, לעולמי עד, ללא תשלום. כאשר מדובר בחובה המוטלת על הספק ללא הגבלת זמן, מגיעות עלויות אלה לרמות בלתי סבירות. ונזכור שמדובר בשירות למי שאינו לקוח, ושאינו ממשיך לשלם לו כל אותה עת.

ספקי הגישה לא יוכלו לשאת עלויות בלתי סבירות אלה על גבם, ויגלגלו מן הסתם את העלויות לכתפי לקוחותיהם הנוכחיים.

כל זאת, בניגוד מובהק לניידות מספרי טלפון: במערכות הטלפוניה, מרגע שקיים מחלף התומך בטכנולוגיה, שיחות המגיעות למספר ש"נויד" מועברות במלואן (ע"י איתותים) אל הספק הנוכחי, שמטפל בהן מאותו רגע. למעט הגדרה מתאימה (חד פעמית), מספר שנויד כמעט ואינו דורש משאבים שוטפים מהספק הנעזב.

קיימות גם משמעויות נוספות, לא כלכליות, לחובת החזקת תיבת דואר לנצח עבור מי שאין לספק כל התקשרות או מערכת יחסים משפטית איתו. לדוגמא: לעיתים נעשות פעולות פוגעניות שמקורן בדוא"ל. לספק שירותי הדואר יש בדרך כלל, מצד אחד, צוות המטפל בתלונות וחקירות במקרים כאלה, ומצד שני מערכת יחסים חוזית עם הלקוח שמאפשרת אכיפה – לכל הפחות, סגירת תיבת הדואר, ולעיתים גם איתור הלקוח. במקרה של "ניוד" כתובת, יותר הספק עם תיבת דואר פעילה שעשויה להיות בעייתית, אך ללא כלים לביור וטיפול בבעיות מעין אלה. אפילו עצם העובדה ששם המתחם בכתובת הדוא"ל הוא-הוא שמו של ספק האינטרנט, גורם לכך שה"אצבע" תופנה אליו במקרה של ניצול לרעה, למרות שאין לו כבר כל מערכת יחסים עם המשתמש בתיבה.

הדרישה המוטלת על כתפי ספקי האינטרנט בהצ"ח שבנדון הינה דרישה בלתי סבירה אשר בצידה עלויות גבוהות ומיותרות שכן בידי המנוי אפשרות קלה, זמינה וחינמית – שימוש בשירות דואר של צד שלישי (Gmail, Walla, Yahoo וכד'). הדרישה בהצ"ח יונקת ממצב היסטורי בו רוב המשתמשים השתמשו בכתובות דוא"ל שניתנו להם על ידי ספק הגישה שלהם לאינטרנט, כיוון שהשירות החינמי לא היה יעיל מספיק. כיום, שירותים אלה מציעים מגוון אפשרויות ותוספות אשר ברובן לא מוצעות על ידי ספק הגישה לאינטרנט.



Israel Internet Association (ISOC-IL)

איגוד האינטרנט הישראלי ע"ר

עקיבה (Forwarding) של כתובות דוא"ל

דרך אחרת להקל על המעבר בין ספקי גישה לאינטרנט לאותם משתמשים שעדיין משתמשים בכתובות דוא"ל תחת שם המתחם של הספק, היא ע"י עקיבה (Forwarding). הספק הנעזב מגדיר forwarding בתיבת הדואר של הלקוח, וכתובת יעד חדשה – כתובתו החדשה של הלקוח. ניתן להקביל שירות זה לשירות "עקוב אחרי" של דואר ישראל, המאפשר להגדיר, בעת מעבר דירה למשל, כתובת עקיבה, אליה יועברו דברי הדואר שמוענו לכתובת הישנה. (מעניין להבחין, בנקודה זו, כי השירות של חברת הדואר מסופק חינם ל-6 חודשים, ואח"כ, אם רוצים להאריכו, נדרש תשלום). חלק מספקי האינטרנט מספקים שירות כזה, כיום.

ניוד כתובת הדוא"ל בדרך של ניתוב הדוא"ל לתיבה חדשה, תקורתו לספק הנעזב נמוכה מעט יותר (אם כי בהחלט קיימת, היות שדברי הדואר עוברים דרך שרתי הספק, וגם מאוחסנים שם זמנית, בדרך לתעודתם החדשה). שיטה זו גם יוצרת בעיה חדשה, טכנית ביסודה: גופים יחידים רבים משתמשים בתוכנות לסינון דואר זבל². תוכנות מעין אלה משמשות גם את ספקי הגישה לאינטרנט ואת ספקי הדוא"ל מצד שלישי (כדוגמת Gmail או Walla). כלי סינון דואר לא מעטים מזהים את הדוא"ל כדואר זבל גם לפי כתובת ה-IP ממנה מגיע הדוא"ל, והתאמתה לכתובת השולח הרשומה בתוך פריט הדואר, בין היתר בשימוש בתקן SPF. עקיבה (Forwarding) שתופעל משרת הדואר של הספק הנעזב, תיחזה כניסיון "לרמות" את מנגנוני הסינון (אי התאמה ל-SPF). הדוא"ל הנכנס יסומן אז כדואר זבל למרות שאינו כזה, והנזק יהיה רב.

חלופות אפשריות

ה"ניידות" המוצעת בהצ"ח אינה סבירה ואינה מידתית. אם המוטיבציה לחקיקה היא חשש ממצב של "שבי" משתמשים אשר עשוי לצמצם את התחרות החופשית, בשל הסתמכות רבת שנים על כתובת דוא"ל שהתקבלה מהספק, הרי שקיימות חלופות אחרות קלות יותר למימוש ומאוזנות יותר מבחינת עלותן ומשמעויותיהן:

1. לדרוש מספק הגישה ליידע את מנוייו בעת החיבור כי באפשרותם לפתוח לעצמם תיבת דוא"ל בחינם אצל גורם שלישי בלתי קשור, או לרשום לעצמם שם מתחם ולהפעיל את תיבות הדואר המסופקות ע"י הספק, תחת שם מתחם זה.
2. לחייב את הספק בניוד כתובות דוא"ל ע"י עקיבה, ללא תשלום, אולם זאת לתקופה מוגבלת בלבד (לדוגמא, תקופה של 6 חודשים שקיים בדומה לנעשה בשירותי הדואר הרגיל). המעוניין להמשיך בתום תקופה זו בנייתוב דוא"ל לתיבת דוא"ל חדשה, יעשה זאת בתשלום (סכום זה לא צריך לעלות על 5-10 ש"ח לחודש).
3. לחייב את הספק להמשיך ולהפעיל את כתובת הדוא"ל המקורית של המנוי ללא הגבלת זמן, אולם לאפשר לו לגבות סכום כסף חודשי בגין כך.

כל החלופות האמורות לעיל יכולות להיות מיושמות כחלק ממדיניות ההסדרה של משרד התקשורת, בדרך של עדכון הרישיונות המיוחדים של ספקי הגישה.

² העלויות הגבוהות והנזקים של דואר זבל הוצגו כבר בעבר בעת הדיון בועדה בנושא חוק דואר זבל. אמנם חוק דואר זבל הביא לצמצום בכמויות הדואר זבל, אולם לא מנע אותם לגמרי, בעיקר כאשר מדובר בדואר זבל המגיע ממקורות בחו"ל. לצורך סינונם, נעזרים גורמים יחידים רבים בתוכנות סינון.