

כ"ט בתמוז תשפ"ב
28 ביולי 2022

לכבוד:
משרד התקשורת
באמצעות אתר החקיקה הממשלתי

שלום רב,

הנדון: התייחסות לטיטת תקנות התקשורת (היתר כללי למתן שירותי בזק)

איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)¹ מתכבד להגיש את התייחסותו למספר הוראות בטיטת תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי למתן שירותי בזק), התשפ"ב-2022 (להלן: התקנות המוצעות), שפורסמה להערות הציבור ביום 18.7.2022. הצעותינו במסמך זה הן חלק מפעילותו המקצועית של האיגוד לטובת האינטרנט הציבורי בישראל ואינן מתייחסות לחובות רגולטוריות שעשויות לחול על איגוד האינטרנט הישראלי כבעל רשיון מיוחד לשירותי מיתוג.

א. הגדרות

"הודעה מיידית": מונח זה משמש לאפיון הודעות שהספק המורשה נדרש להעביר ללקוחותיו, למשל בקשר לשינוי בתנאי מתן שירות (תקנה 48), ניצול מכסה של שירות או חבילה (תקנה 49), הודעות על תעריף שירות נדידה (תקנה 50) או הודעות חיוב לפני ניתוק משירות (תקנה 51). עם זאת, הגדרת המונח הודעה מיידית כ-"הודעה הנשלחת באופן שמאפשר קבלתה מיד לאחר שליחתה" מוגדר באופן עמום ולפי נוסחו כעת עשוי להתפרש ככולל גם הודעות דואר אלקטרוני או באפליקציה. על כן, מוצע לחדד את הגדרת המונח כדי לצמצם חוסר ודאות ואחידות.

"הסכמה מפורשת": מוצע להוסיף לאחר "יצוינו בפני המנוי" את התיבה "באופן ברור".

"מסר אישי": מונח זה משמש לאפיון הודעה שמטרתה להבטיח שמירה על ביטחון המדינה או שלום הציבור ונשלחת באמצעות נציג מערכת הבטחון (תקנה 87). לכן, מוצע לשנות את המונח "מסר אישי" ל-"מסר בענייני בטחון" על מנת למנוע בלבול עם מסרים אישיים שחברות תקשורת וגופי ממשלה מפיצים למקבלי שירות.

¹ איגוד האינטרנט הישראלי הוא עמותה בלתי תלויה וללא כוונת רווח המפעילה תשתיות אינטרנט חיוניות בישראל (מרשמי שמות המתחם המדינתיים ".il" ו-"ישראל"; ומחלף האינטרנט הפנים-מדינתי (IIX), יחד עם פעילות מחקר ומדיניות ארוכת שנים לקידום ערכים דמוקרטיים וצרכים של קהילת האינטרנט הישראלית. למידע נוסף: <https://www.isoc.org.il>.

"מנוי עסקי" לענין "עוסק מורשה" מוצע להוסיף, לאחר התיבה "התשל"י-1975" את התיבה "בפעילותו כעוסק" שכן עוסקים מורשים הם גם צרכנים רגילים, ולכאורה היות אדם עוסק מורשה מכניסה את פעילותו מיידית לתבנית העסקית, בעוד שייתכן שהמנוי שלו הינו פרטי לחלוטין.

"מסר בזק חסום" – ההגדרה אינה ברורה, שכן חסרים סימני פיסוק בה וכן לא ברור מה משמעות התיבה **"קישורים שלא ניתן להשלים את העברתו"**

"פעולת תחזוקה" – ההכללה של פעולת "הקמה של רשת בזק" כפעולת תחזוקה עשויה ליצור סתירות, מומלץ להפריד בין שני התהליכים.

"שירות עסקי" – בסעיף קטן (3), הגדרת שירות עסקי כשירות בזק נייד הניתן לעשרה משתמשי קצה לפחות כולל, על פניו, כל שירות בזק נייד. דומה כי חסרה התיבה "קבוצה מוגדרת של עשרה משתמשי קצה".

היעדר הגדרה למונח "אינטרנט": למרות שהמונח מאוזכר עשרות פעמים בתקנות המוצעות, חלק ההגדרות שלהם אינו כולל התייחסות למונח זה ולו על דרך ההפניה להגדרתו בחקיקה חיצונית. למיטב ידיעתנו, המקום היחיד בו המונח אינטרנט מוגדר הינו במסמך מדיניות רישוי שירותי אינטרנט משנת 2000, ורצוי להפנות אליו או לגבש הגדרה חדשה ועדכנית.

סימן א': כללי

תקנה 17: שיפוי המדינה: תקנה זו, לכאורה, משחררת את המשרד מחובתו כרגולטור לאכוף את התקנות ואין לה מקום, בודאי לא בנוסח רחב זה.

סימן ב': תקינות וסדירות שירות הבזק

תקנה 19: שירות תקין, רציף וסדיר ופעילות הוגנת) מוצע להוסיף כי ספק מורשה יעניק שירות שוויוני וללא אפליה; בנוסף על החובה הבסיסית לפעול בהגינות ותום לב כלפי לקוחותיו. תקנה 19(ג) מוגדרת רחב מדי, ולכאורה מטילה על הספק המורשה חובה למנוע הונאות של מנויים שלא על ידו ובלי קשר לשירות שהוא מספק, כגון חיוב כרטיס אשראי על שירות שנרכש במסגרת השיחה הטלפונית.

תקנה 21: רמת שירותי בזק – דרישת ה-99% משמעותה שספק גישה לאינטרנט יכול במשך כ-4 ימים שלא לעמוד בחובות הקבועות

תקנה 23 : הקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6 ככל שהתקנות המוצעות מאפשרות לספק להחתיים את משתמשי על ויתור להקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6, יש להוסיף להן את הזכות של משתמש לחזור בו מויתור שנתן כאמור, באופן הוגן וסביר.

תקנה 28 – מומלץ שהדירקטוריון ידון בנושא הרציפות התפקודית לפני השינויים הטכנולוגיים, ולא כשהם מתבצעים בפעול (בעת).

סימן ד': הוראות צרכניות

תקנה 39(ב) : מסירת מידע והודעות

על מנת לאפשר ללקוח בחירה משמעותית, מוצע כי התקנות יקבעו דרכים מקובלות להעברת הודעות מיידיות והודעות שאינן מיידיות אותן חייב הספק המורשה להציע ללקוח (למשל: דואר אלקטרוני, הודעות sms, דואר פיזי).

תקנה 40 : מתן שירות למנוי מבוגר: מבלי לחוות דעה על הבסיס הרציונלי לקביעת ברירת המחדל לפיה מסירת הודעות ללקוח שגילו למעלה מ-65 שנים תיעשה באמצעות דואר רגיל, יש לקבוע בתקנות את ההסדרים הבאים הנדרשים להבטיח את מידתיות מסירת המידע האישי ממרשם האוכלוסין לספקים מורשים :

- במקום לקבוע כי ספק מורשה יקבל "מידע על תאריך הלידה של המנוי ממרשם האוכלוסין", יש לקבוע כי ספק מורשה יקבל מענה לשאלתה בינארית: האם מנוי מסוים הוא מעל גיל 65? להבדיל ממסירת מידע על גילו של כל לקוח ולקוח, אשר מהווה מידע אישי ואינו נדרש לשם התכלית של הנגשת הודעות לאוכלוסייה שמעל גיל 65.

- יש להוסיף לתקנות הוראות שיחייבו את ספקים מורשים למחוק את המידע שיתקבל ממרשם האוכלוסין על מנוי מסוים, לפי בקשתו וכמובן איסור על שימוש במידע למטרה שונה מזה של אספקה בפועל של השירות (כגון למטרות שיווקיות של שכנוע הלקוח לרכוש את השירותים הללו, בודאי שירותים אחרים של הספק המורשה)

בנוסף, קיים ספק רב באשר לנחיצות של גישת ספקים למאגר האוכלוסין על מנת לאתר את לקוחותיהם שמעל גיל 65, כאשר ניתן לבקש מידע זה מהמנוי בעת ההרשמה לשירות.

יש להרכיב את ההגנה הצרכנית שהתקנות מספקות לעסקים קטנים

פרק ד' בתקנות המוצעות כולל הוראות צרכניות חשובות המבוססות על הכרה בפערי המידע והמיקוח בין צרכנים לבין נותני שירות בתחום הטלפוניה והגישה לאינטרנט ועל ערכים דמוקרטיים כגון איסור אפליה והליך הוגן מול ספק השירות. עם זאת, סעיף 37 לתקנות המוצעות מגביל את תחולת הוראות פרק ד' ל-"שירות שאינו שירות עסקי".

אנו סבורים כי אין לאמץ גישה כוללת לפיה כלל הלקוחות העסקיים אינם זקוקים להגנות הצרכניות שקובעות התקנות, בשים לב לחשיבותם של שירותי טלפוניה ואינטרנט במיוחד לעסקים ביתיים וקטנים. על כן, אנו מציעים לעדכן את נוסח ס' 37 לתקנות המוצעות, כך שחובות בסיסיות כגון מסירת מידע, אי-אפליה ושמירה ותיעוד של מסמכים והקלטות לא יוגבלו לשירותים שאינם עסקיים. אפליה במתן שירותים היא פגיעה במשק ובתחרות, גם כאשר מדובר בלקוחות עסקיים, ואין כל סיבה לאשר אפליה כזו.

בעניין זה, נדרש לתת את הדעת על כך שחלק מרכזי מהשירותים והמנויים כ-"עסקיים" הם גופים קטנים או בינוניים, שאין להם כוח מיקוח מול בעלי ההיתרים, ואין זה ראוי לשחרר את בעלי ההיתר מחובות צרכניות כלפיהם, במיוחד כשתכלית התקנות המוצעות היא "העצמת ציבור הצרכנים". על כן, אנחנו סבורים כי ראוי לצמצם את השימוש באבחון בין מנוי או שירות עסקי לבין מנוי או שירות שאינו עסקי, מתוך הגישה כי שירות בזק יהיה חייב בחובות צרכניות וחובת אי אפליה ושוויוניות כלפי כל לקוח. הדבר לא פוגע כהוא זה באפשרות לספק שירותים מותאמים אישית לצרכים ייחודיים של לקוחות עסקיים, אך מבטיח תחרות הוגנת וזכויות לקוחות.

נשמח לעמוד לרשותכם בכל שאלה ועניין.

בברכה ובכבוד רב,

ד"ר אסף וינר
סמנכ"ל רגולציה ומדיניות
איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

עו"ד יורם הכהן
מנכ"ל
איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

העתקים

הוועד המנהל של איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)