

משרד התקשורת
אגף הנדסה ורישוי
דף מידע

נובמבר 2007


לקראת הפעלת ניידות מספרים החל מיום 2 דצמבר 2007

שאלות נפוצות ותשובות (F.A.Q.)

1. מהי ניידות מספרים ?

תשובה: ניידות מספרים היא תכונה בעלת חשיבות צרכנית של רשתות התקשורת הטלפונית, המאפשרת למנוי לעבור מחברת תקשורת אחת לאחרת ללא כל שינוי במספרו, כולל הקידומת. באופן זה, השאיפה היא שמנוי העובר מחברה לחברה יוכל לשמור את מספרו לתמיד, "מספר לכל החיים"¹. הנהגת ניידות במספרי הטלפון בישראל תיעשה תוך שמירה על ההישג הצרכני החשוב של ידיעת תעריף השיחה מראש, שנעשית כיום לפי הספרות הראשונות של המספר המחוייג (בד"כ הקידומת) (ראה תשובה לשאלה 2 להלן).

2. האם מנוי סלולרי היוזם שיחה אל מנוי סלולרי אחר שמספרו מתחיל בקידומת של המפעיל בו הוא נמצא, יוכל לדעת מראש אם לתעריף השיחה יתווסף תעריף קישור גומלין ("קישוריות") עקב כך שמנוי האחר עבר לרשת אחרת ?

תשובה: כן ! כדי לשמור גם במצב זה על השקיפות של תעריף השיחה למנוי המחייג, יופעלו אמצעים שיאפשרו לו לדעת מראש את תעריף השיחה אל היעד המבוקש, וזאת בשיטה שנקבעה ע"י המשרד: השמעת התראה קולית למנוי המחייג למספר באותה הקידומת כמו זו של החברה בה הוא נמצא, ואשר משמעותה שהמספר המחוייג עבר לרשת של חברה אחרת (להלן – "טון שקיפות"). לשמיעת הטון לחץ כאן .

חברות הסלולר רשאיות לאפשר למנוי שאינו מעוניין בהשמעת ההתראה הקולית לבטל זאת.

מנוי הנמצא בחבילה של מחיר אחד לכל הרשתות, חברת הסלולר רשאית לבטל את ההתראה הקולית.

¹ גם לאחר יישום ניידות מספרים ייתכנו שינויי מספור לפי צרכי המשק והציבור, אולם יישומם לא יפגע בניידות המספרים.

3. כיצד יוסדר נושא השקיפות בתחום הטלפוניה הנייחת (למשל: בין מנויי חברת "בזק" למנויי חברת "הוט") ?

תשובה: בתחום הטלפוניה הנייחת בשיחות מרשת בזק לרשתות אחרות השקיפות כבר קיימת, לאור החובה של בזק לגבות תעריף אחיד בשיחות הנייחות, בין בשיחה פנים ארצית רשתית ובין לשיחה למפ"א נייח אחר.

ספק תקשורת נייחת שיבקש לאבחן בין תעריף פנים-רשתית לבין תעריף חוץ-רשתית (לרשת נייחת אחרת), יידרש להפעיל אמצעים שיאפשרו ע"י המשרד ואשר יאפשרו למנוי המתקשר שקיפות (ייתכן כי הטון המיוחד שנקבע לעניין שקיפות בסלולר ישמש גם לעניין זה).

4. מהם היתרונות לציבור הצרכנים ?

תשובה: יישום ניידות מספרים יביא תועלת לציבור הצרכנים ויתרום לקידום התחרות בענף התקשורת:

• שיפור רווחת הצרכן:

○ ייצוב מספר הטלפון – "מספר לכל החיים", שמשמעותו: צמצום הוצאות המעבר מחברה לחברה (כרטיסי ביקור וכד').

○ הגברת חופש הבחירה ויכולת המיקוח של הצרכן - קידום התחרות בענף צפוי להביא להורדת מחירים ולהגברת חופש הבחירה של הצרכן (הפחתת חסמי-המעבר).

○ רמת שירותים - הצורך של חברות התקשורת לשמור על לקוחותיהן צפוי להביא לשיפור מתמיד ברמת השירותים שהן מספקות לכל לקוחותיהן (כולל אלה שאינם מניידים את מספריהם) ולפיתוחם, בדומה למדינות המפותחות בעולם.

• קידום התחרות בענף התקשורת:

○ הפחתת חסמים – הניידות מפחיתה חסמי כניסה לשוק ומקלה על חדירת מתחרים חדשים שיוכלו להציע למנויים שיעברו אליהם לשמור על מספרם הקודם בשלמותו.

5. **באילו סוגי מספרים תיושם ניידות מספרים וכיצד ?**
- הניידות תופעל במספור הנייח ובמספור הנייד בנפרד, עקב הבדלי התעריף הגדולים; דהיינו – מנוי לא יוכל להשתמש במספרו הנייח כמספר סלולארי ולהיפך. כמו כן תיושם הניידות בחלק מסוגי השירותים (לדוגמא מספר שירות 1800, 1801).
6. **האם מנוי באזור חיוג גיאוגרפי אחד (לדוגמה – 03) יוכל לעבור עם מספרו (כולל הקידומת 03) אל אזור חיוג אחר (לדוגמה – 04) ?**
- תשובה: לא. בהתאם לחוק התקשורת, הניידות תופעל באותו אזור החיוג בלבד. ההגבלה הזאת נועדה כדי למנוע טעויות של הציבור, אשר מורגל לזהות את הקידומת עם האזור הגיאוגרפי שבו נמצא המנוי שאליו מיועדת השיחה (02 – ירושלים, 03 – תל-אביב וכו').
- לדוגמה: אם מנוי בעל מספר לדוגמא – 03-2345678 יעבור עם הקידומת 03 לאזור החיוג חיפה והצפון (04), אזי מנויים היודעים שהמנוי עבר לצפון עלולים לחייג אליו בטעות 04 במקום 03, והשיחה תגיע אל מנוי אחר.
7. **האם מנוי באזור חיוג גיאוגרפי אחד (לדוגמא – 02) יוכל לעבור עם מספרו כולל הקידומת 02 אל מפעיל נייח שפעל עד כה באמצעות קידומת חיוג ארצית 07X ?**
- תשובה, כן, ובלבד שמיקומו הגיאוגרפי של בית המנוי או העסק המנייד את המספר הגיאוגרפי נשאר באותו תחום חיוג גיאוגרפי. (לדוגמא – בית המנוי או בית העסק נשארים בתחום ירושלים 02).
8. **האם מפעיל נייח רשאי לקלוט מנוי עם מספר גיאוגרפי, כאשר המנוי שינה את כתובתו לאזור חיוג גיאוגרפי אחר ? (לדוגמא – לקלוט מנוי עם קידומת 03, כאשר המנוי מתגורר באזור חיוג 02).**
- תשובה, לא.
9. **האם מנוי בעל מספר בחיוב הנקרא (1801, 1800) יוכל לעבור עם מספרו מחברה נייחת אחת לחברה נייחת אחרת ?**
- תשובה: כן, כל עוד המספר נשאר באותו סוג שירות.

10. האם מנוי העובר מחברה אחת לחברה אחרת ייאלץ להחליף את מכשיר הטלפון שלו או ציוד אחר (כגון מתאם) ?

תשובה: לא בהכרח, הדבר תלוי בהתאמת הציוד שלו לטכנולוגיה של רשת הטלפוניה של החברה החדשה. מומלץ שלפני המעבר המנוי יברר את עניין התאמת המכשיר שלו עם החברה החדשה.

11. כמה זמן יימשך המעבר של מנוי מחברה לחברה ?

תשובה: בתכנית המספור לעניין ניידות מספרים, נקבע פרק זמן של 4 – 3 שעות לביצוע התהליך, כאשר משך הזמן בין הפסקת קבלת השרות מהחברה הננטשת ועד לתחילת קבלת השרות מהחברה הקולטת לא יעלה על מחצית השעה.

12. האם המנוי ישלם תמורת ניוד מספרו ?

תשובה: על פי החוק, מנוי העובר עם מספרו לא ישלם עבור הניוד, וגם החברה הקולטת אותו לא תשלם עבור הניוד.

13. מהן שעות הפעילות של המפעילים לעניין ניידות מספרים ?

תשובה: שעות הפעילות של המפעילים לתמיכה בניידות מספרים הינן:

מפעיל נייד:

מוקד תמיכה: ימים א' עד ה' – שעות 08:00 עד 20:00

יום ו' וערבי חג – שעות 08:00 עד 14:00

זמן השלמת ניוד: ימים א' עד ה' – שעות 08:00 עד 23:00

יום ו' וערבי חג – שעות 08:00 עד 15:00

מפעיל ניח:

מוקד תמיכה וזמן השלמת ניוד

ניוד מספרים בדידים: ימים א' עד ה' – שעות 08:00 עד 17:00 (בקשות ניוד עד שעה

14:00 יבוצעו באותו יום, לאחר שעה זו הביצוע ביום המחרת).

יום ו' וערבי חג – ביצוע הניוד יהיה ביום א'.

ניוד טווחים – PRI: ימים א' עד ה' – שעות 08:00 עד 20:00

יום ו' וערבי חג – שעות 08:00 עד 14:00

14. האם ניידות המספרים תועיל למנויים שלא יעברו לחברה אחרת, ובמה ?

תשובה: כן, גם המנויים שלא ינצלו את ניידות המספרים יפיקו ממנה תועלת, מכיוון שעצם קיום האפשרות לעבור עם המספר לחברה מתחרה משפרת את כוח המיקוח של המנוי כלפי ספק השירות, מגבירה את התחרותיות וצפויה לשפר את השירות שהוא מקבל.

15. האם מנוי שמתנייד יצטרך לפנות לשם כך לחברה הננטשת ?

תשובה: לא. כל תהליך הקליטה וההתניידות ייעשה ע"י החברה הקולטת והמנוי לא יצטרך לפנות בעצמו בשום שלב לחברה הננטשת לצורך ההתניידות.

16. האם חוב כספי לחברה הננטשת או הסכם התקשרות ביניהם לתקופה כלשהי, יהווה עילה לדחייה או לעיכוב, ע"י החברה הננטשת, לגבי בקשת מנוי לנייד את מספרו ?

תשובה: לא ! ניידות מספרים הינה זכות של המנוי, ומימושה אינו מותנה בהסדרת חוב לחברה הננטשת, בסיום חוזה ביניהם או בכל נימוק אחר בנוגע ליחסים שבין המנוי המתנייד לחברה הננטשת. יחד עם זאת, מובהר כי יישום ניידות המספרים אינו פוטר את המנוי מקיום כל התחייבויותיו החוזיות כלפי החברה הננטשת, כגון השלמת תשלומים בגין ציוד קצה שרכש, תשלומים קבועים בתקופת ההסכם וכיוצ"ב.

17. כיצד יראה מנוי המבקש להתנייד לחברה הקולטת כי הוא בעל זכות השימוש במספר המבוקש ?

החברה הקולטת תברר עם המנוי, באופן סביר, את העניין, לרבות באמצעות זיהוי המבקש וזיקתו למספר הטלפון נשוא הבקשה באמצעות הצגת חשבון טלפון או הסכם התקשרות, הפעלת הטלפון שברשות המנוי וכיוצ"ב.

18. האם כתוצאה מיישום ניידות המספרים יאבדו הקידומות הסלולאריות את משמעותן כקידומת מזהה של החברה הסלולארית ?

תשובה: הואיל ורק חלק מהמנויים עוברים מחברה אחת לחברה אחרת בכל שנה, סביר להניח שרוב מספרי הטלפון לא יהיו מנויידים (לפחות בשנים הראשונות), ומשמעות הקידומות מבחינת זיהוי החברות תישמר בדרך כלל, כלומר: הסיכוי שמספר עם קידומת כלשהי נמצא בשימוש חברה שאותה קידומת הוקצתה לשימושה מלכתחילה יעלה על הסיכוי שהמספר הזה אינו שייך אליה אלא הועבר לרשת אחרת. בטווח הארוך, ככל שניוד המספרים יתרחב, ייתכן שהקידומות תאבדנה בהדרגה את משמעותן כקידומות מזהות.

19. העלויות לחברות התקשורת: האם ישיתו אותן על ציבור הלקוחות ?

תשובה: מחד, יישום ניידות מספרים מהווה הוצאה נוספת של כל חברת תקשורת. מאידך, הגברת התחרות בין החברות עשויה להתבטא גם בהורדת תעריפיהן. מכאן, שלא ניתן לצפות מראש את התנהגות החברות והשינויים שיחולו בתעריפיהן לאורך זמן, אך הניסיון מיישום ניידות מספרים בעולם מראה שתועלתו הצרכנית מרובה.