##### **הכנסת השבע-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 110**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

יום רביעי, א' בכסלו תשס"ז, 22.11.2006, שעה 10:00

**סדר היום**:

חסימת מיסרונים (SMS) ברשת הסלולרית, לבקשת לקוחות – דיון ביוזמת חבר הכנסת

אלי אפללו

**נכחו**:

**חברי הוועדה**:

משה כחלון – היו"ר

אבישי ברוורמן

יצחק זיו

יעקב כהן

אופיר פינס-פז

**מוזמנים**:

חה"כ אלי אפללו

קרן אלון - יועצת שר התקשורת

צבי יונדלר - סמנכ"ל פיקוח, משרד התקשורת

אמיר הלר - מתמחה בלשכה המשפטית, משרד התקשורת

יוליה מרוז - מנהלת אגף רגולציה, חברת פלאפון

קרן שיינמן - מנהלת מחלקת רגולציה ורשיונות חדשים, חברת פרטנר

יהל בן נר - מנהלת מחלקת רגולציה, חברת פרטנר

ארז גילהר - יועץ שדולה, חברת פרטנר

אריה רינהרץ - קשר עם גורמי ממשל, חברת מירס

ניר מסיקה - חברת מירס

דורי צ'יקו - מנהל תחום ממשל, חברת סלקום

דודו מזרחי - מנהל אגף רגולציה, בזק

עו"ד דליה רסקאי - יועצת משפטית, המועצה הישראלית לצרכנות

מתי גרינברג - הסתדרות עובדי המדינה

**מנהלת הוועדה**: לאה ורון

**קצרנית:** טלי רם

##### 

**חסימת מיסרונים (SMS) ברשת הסלולרית, לבקשת לקוחות –**

**דיון ביוזמת חבר הכנסת אלי אפללו**

היו"ר משה כחלון:

שלום לכולם, אני פותח את ישיבת ועדת הכלכלה. על סדר-היום בקשה לדיון של חבר הכנסת אלי אפללו, בנושא: חסימת מיסרונים (SMS) ברשת הסלולרית, לבקשת לקוחות.

חבר הכנסת אפללו ביקש לקיים את הדיון על רקע תלונות של צרכנים אשר מודיעים שהם מבקשים לא להיות מחוברים ל- SMS, והם לא נענים. נוצר מצב שלקוח שולח למישהו SMS, אותו אדם שלא מחובר לא מקבל את זה, והשולח לא יודע אם ההודעה התקבלה או לא התקבלה משום שלא מופיע אצלו איתות או מסר שאותו לקוח ששלח אליו את ה-SMS, איננו מחובר.

זה יוצר מצב שבו שולחים עשר פעמים SMS לאותו לקוח, ולא יודעים מה קורה, או שבטוחים שההודעה הגיעה ליעדה, מצפים להמשכיות, וזה לא קורה.

הבקשה פה היא ליצור מנגנון לפיו אותו אדם ששלח את ה- SMS, יקבל תשובה. כפי שיש הודעה "השיחה נכשלה", או הודעה שאדם לא מחובר – כפי שקיים במענה קולי – אותו אדם יידע שהמיסרון לא הגיע.

הסוגיה השנייה – שהיא לא פחות חשובה – זה נושא התשלום. אתה שולח למישהו SMS, הוא לא מחובר, ואתה משלם עבור השירות הזה, כאשר למעשה אתה לא מקבל אותו. ההודעה יצאה, אבל היא לא נקלטה ואין שום סיכוי שהיא תיקלט משום שאותו אדם איננו מחובר.

אנחנו פנינו לחברות, אני מניח שנקבל פה תשובות. לפני כן, נאפשר למציע, חבר הכנסת אפללו, להציג את הדברים.

אלי אפללו:

אדוני היושב-ראש, נכבדיי, אני רוצה להודות לך על כך שנענית לקיים את הדיון בדחיפות, באמת תודה.

רבותי, אני רוצה להסביר לכם פחות או יותר מה קורה, ומי כמוכם יודע. היום, כאשר מבקש בעל מנוי טלפון להוריד את השירות של SMS, חברות הטלפונים נענות. הן אומרות שהן מסכימות לכך, אי אפשר להכריח את הלקוח להמשיך לקבל שירות.

אבל, מה שקורה הוא שהחברות הסלולריות לא מנתקות את השירות, את האפשרות לשלוח הודעה. היושב-ראש רוצה לשלוח לי SMS – הוא לא יודע שאין בידי השירות הזה, הוא בטוח שאני מקבל את ההודעה, והוא ממשיך לשלוח לי הודעה אחר הודעה.

מצד אחד, אתם מחייבים בתשלום עבור כל שירות כזה של SMS. מצד שני, אני – בעל מנוי הטלפון – לא קיבלתי את השירות, וכך שנינו נפגעים.

אני חושב שזהו מצב שלא מתקבל על הדעת, ואני אתן את הדוגמה של "טלפון כשר" – זה רק עניין טכני, אני בדקתי.

##### אבישי ברוורמן:

מהו "טלפון כשר"?

אלי אפללו:

זהו טלפון של החרדים.

##### אבישי ברוורמן:

איך מכשירים אותו?

היו"ר משה כחלון:

הטלפון הזה לא מקבל בכלל שירותי תוכן, כלומר משמש כפי שהיה פעם טלפון – עבור שיחות נכנסות ושיחות יוצאות. אין שום שירות מעבר לכך, אין מיסרון, אין שירות SMS.

אלי אפללו:

הטלפון הוא מכשיר שבו מכניסים את כל הפונקציות ואת כל השירותים שמוסיפים כל פעם. בזמנו, יכולת להשתמש במשיבון ולקבוע אם אתה מחובר או לא מחובר. החברות הסלולריות נתנו את האפשרות להגיד: אינני מחובר, הטלפון לא זמין, או כל דבר אחר – שלא פגע לא בי ולא במי שמתקשר אלי.

מה שעושים כאן – הם משאירים שירות שהאחד לא מקבל, והשני לא משתמש בו. אני חושב שבגלל סיבות כלכליות, נוח להם להשאיר ולא להסיר את זה מהשירות.

מדובר פה במיליונים רבים משום שהחברות הסלולריות ממשיכות לגבות מאנשים שלא מקבלים את השירות. עדיין מחייבים אותם, וגם אני – כשאני מבטל את השירות הזה – אנשים בטוחים שקיבלתי את השירות הזה ובטוחים שקיבלתי את ההודעות.

הגזירה הזאת היא כפולה. אני חושב שזה לא צודק, ואם החברות הסלולריות לא יתקנו את זה במהירות ומיידית, אני הגשתי הצעת חוק עם יושב-ראש ועדת הכלכלה, משה כחלון, שתונח בכנסת כדי לתקן את העוול הגדול שנגרם לציבור, בצורה לא צודקת.

##### אבישי ברוורמן:

אחרי נאום כזה, אני שומע שאתה מתכוון לעזוב את הכנסת, וזה כואב לי.

אלי אפללו:

שמעתי שגם אתה עוזב את הכנסת.

היו"ר משה כחלון:

לא, הוא הולך לראשות הממשלה...

תודה רבה. שמענו את הנימוקים של חבר הכנסת אפללו, ואנחנו רואים פה דאגה אמיתית לצרכן, שבגלל חוסר מידע משלם במיטב כספו על שירות שהוא לא מקבל. חבר הכנסת ברוורמן, האם אתה רוצה להתייחס?

##### אבישי ברוורמן:

אני חושב שמה ששמעתי – דברי אלוהים חיים. אין לי מה להוסיף.

צבי יונדלר:

צבי יונדלר, משרד התקשורת. השירות שחבר הכנסת אפללו מדבר עליו, של קבלת חיווי אצל השולח שהודעת ה-SMS נשלחה וגם נקלטה, זה שירות שלפי מיטב ידיעתנו היום לא קיים בישראל. אני מדגיש שמדובר לא רק בהודעות SMS בתוך הרשת עצמה, כלומר אם אני שולח נניח SMS מפלאפון לפלאפון, ואם אני שולח הודעות מפלאפון לפרטנר, או למכשיר אחר.

הנושא הזה בכללותו הוא חדש על שולחננו. אנחנו בתהליך של בירור עם המפעילים, עם חברות התקשורת. המשרד טרם גיבש עמדה בעניין, ואני מציע שכל נציג של חברה יציג מה עמדתו בהמשך הדיון.

היו"ר משה כחלון:

הייתי רוצה לשמוע את נציגי החברות – אנשים טכניים, או אנשי רגולציה.

יהל בן נר:

יהל בן נר, פרטנר, אני מחליפה את קרן שיינמן בתפקיד. לגבי אישור מסירה בתוך הרשת ממנוי אורנג' למנוי אורנג' אין שום בעיה. בכל המכשירים של אורנג' יש אפשרות באופן ידני לבקש את החיווי הזה, ומקבלים את החיווי הזה בכל המכשירים, אין שום בעיה.

היו"ר משה כחלון:

מה זאת אומרת לבקש?

אלי אפללו:

זה ברור. איפה ה"פלונטר"?

יהל בן נר:

מה זה לבקש? זה בעצם לתכנת את הטלפון באופן ידני, להגדיר בהגדרות שכאשר אתה שולח SMS – תקבל חיווי שהוא נמסר.

כאשר מדובר על שיחה בין רשתות שהן לא GSM, אין לנו יכולת לדעת שה-SMS הגיע למכשיר של המנוי, אלא רק לאותו שרת SMS.

אלי אפללו:

אבל בשרת אפשר לעשות את זה. בדקתי את זה גם במדינות אחרות.

יהל בן נר:

אנחנו יודעים שה-SMS הגיע לשרת, לדוגמה של פלאפון. הוא התקבל בשרת, אבל יש עוד פעולה מהשרת למנוי עצמו, שבגלל בעיות טכנולוגיות לא ניתן לדעת.

אלי אפללו:

אין שום בעיה טכנולוגית. יש בעיה של רצון טוב לעשות את זה. אני מתחייב שתראו את זה גם במדינות אחרות, יש אפשרות להתנתק – דרך השרת, וגם דרך הטלפון שלכם. הרי אם אני מבקש שירות לשלוח SMS, אני צריך לדעת אם אותו אדם שאליו שלחתי, קיבל את השירות. זה לא נשמע, זה לא הגיוני ולא עולה על הדעת.

יהל בן נר:

תקן ה- GSM לא מאפשר בין רשתות שהן לא GSM, לקבל אישור מסירה למכשיר עצמו. טכנולוגית, זה בלתי אפשרי.

יוליה מרוז:

יוליה מרוז, פלאפון. ראשית, בהתייחס לדבריו של חבר הכנסת אפללו – הדוגמאות שאתה מביא מהעולם, כנראה בכל זאת מתייחסות למקומות שבהם אומנם יש מספר מפעילים, אבל כולם פועלים באותה טכנולוגיה של רשת.

כאן יש מקרה שהוא יוצא דופן. בגלל התדרים השונים שהקצו – היסטורית – לחברת פלאפון, ואחר כך לחברות סלקום ופרטנר, אנחנו פועלים בטכנולוגיות שונות.

נכון אמרה חברתי מפרטנר שהתקן של GSM פשוט לא מאפשר טכנולוגית, ואנחנו אומרים זאת על בסיס שיחות ובדיקות שערכנו עם אנשי הטכנולוגיה בחברות. הוא לא מאפשר לתת חיווי לגבי העברה של מסר SMS מהרשת עד למנוי הקצה, שזה בעצם החיווי הרלוונטי, על זה אתה מדבר.

קודם כול, נבודד את גודל הבעיה שעליה אתה מדבר. מהבדיקות שאני ערכתי לגבי ה- SMSשנשלחים בתוך הרשת של חברת פלאפון, אנחנו מדברים על כ- 60%-70% מסך ה- SMSים שנשלחים בתוך הרשת. חשוב להבהיר שכאשר מדובר בתוך הרשת, אזי אין בעיה.

אלי אפללו:

כלומר, בתוך הרשת זה אפשרי. לפחות בשורה.

יוליה מרוז:

בתוך הרשת של פלאפון יש מגבלה מסוימת כי לא כל המכשירים בשיטת CDMA – שזאת השיטה שאנחנו פועלים לפיה היום – לא כל המכשירים, לא כל ציוד הקצה, תומך בחיווי.

אלי אפללו:

אני קיבלתי מכם תשובה שלילית, שאתם לא יכולים אפילו בתוך הרשת.

יוליה מרוז:

זה לא נכון.

יהל בן נר:

זה לא רק בתוך הרשת; גם בינינו לרשת GSM כמו סלקום.

יוליה מרוז:

אני כרגע מדברת בשם פלאפון, אחר כך אתם תשלימו. היום, גם בתוך רשת CDMA, במכשירים של פלאפון, כשלקוח של פלאפון שולח SMS ללקוח אחר של פלאפון – בחלק מהמכשירים יש תמיכה בחיווי, זאת אומרת שבחלק מהמכשירים, כפי שהוסבר קודם, ניתן בהגדרות להגדיר את הפעולה ולקבל את החיווי.

אלי אפללו:

בכמה אחוזים מכלל המכשירים בארץ את מניחה שאפשר לעשות את זה?

יוליה מרוז:

של חברת פלאפון?

אלי אפללו:

לא רק פלאפון. בכלל, אלה שמחוברים באותה רשת.

יוליה מרוז:

על מכשירי קצה של GSM אינני יודעת להגיד. אני יודעת שב- CDMA, במכשירים שבהם משתמשים בחברת פלאפון, כמחצית מהמכשירים תומכים; החצי השני לא, כי ככה היצרן מייצר אותם, ללא התמיכה הזאת.

אלי אפללו:

כלומר, אצלכם מדובר על 50%.

יולי מרוז:

חבר הכנסת אפללו, אני אבדוק את הנתון. אני אומרת בערך, אינני רוצה להתחייב על המספר הזה. חלק מהמכשירים תומכים. אני אתן לך את המספר אם תרצה.

דורי צ'יקו:

דורי צ'יקו, סלקום. לגבי ההצעה של חבר הכנסת אפללו, ברשת סלקום כבר היום השירות עצמו קיים, והלקוחות יכולים להגדיר במכשיר שהם יקבלו חיווי. הנקודה היא – כפי שציינו בחברת פרטנר – זה דבר שהוא אפשרי - - -

היו"ר משה כחלון:

סליחה, למה אני צריך להגדיר? כדי לדעת אם אני משלם על שירות שלא קיבלתי, האם אני צריך להגדיר זאת מראש?

דורי צ'יקו:

זה מה שהתקן קובע. התקן קובע בעצם אפשרות. אני – ברשת שלי – יכול להגדיר את האפשרות למנויים לקבל את המידע, או לא לקבל את המידע.

היו"ר משה כחלון:

למה זה צריך להיות?

דורי צ'יקו:

ככה קבעו את תקן ה- GSM.

אלי אפללו:

אפשר לתקן את המכשיר, זו הרי רק קופסה. אפשר לתכנת את זה.

היו"ר משה כחלון:

זה בנוי מראש רק למטרה אחת – כדי לגבות כסף.

קריאות:

לא.

היו"ר משה כחלון:

קודם כול, אני מצטער – אני לא מזלזל פה באף אחד – אבל אני חושב שצריך להגיע לכאן איש מקצוע, לא אנשי רגולציה. רגולציה ופיקוח זה בסדר, אנחנו מכבדים אתכם. היה צריך להגיע לכאן איש מקצוע מהחברות ולהסביר לנו את הבעיות הטכנולוגיות, אם יש כאלה. אני מתרשם שיש פה איזושהי כוונה בכך שהם לא הגיעו.

אלי אפללו:

נכון.

היו"ר משה כחלון:

אינני מבין. מה אני צריך לבקש? להיכנס לתוכנה ולהגיד: אם אני שולח הודעה, והיא לא מגיעה – אז תודיע לי? האם זה לא ברור שצריך להודיע לי?

דורי צ'יקו:

התקן מגדיר משהו אחר. אתה לא יכול לקבל חיווי על כך שההודעה לא הגיעה; אתה יכול לקבל חיווי על כך שההודעה כן הגיעה.

אלי אפללו:

אבל אתה לא יודע שאני לא קיבלתי.

דורי צ'יקו:

אם אני מגדיר בטלפון שאני רוצה לקבל תגובה אם ההודעה הגיעה ליעדה – כל עוד אני לא אקבל את ההודעה הזאת, סימן שאתה לא קיבלת. אבל, כפי שאמרנו קודם, הפתרון הזה הוא פתרון רק בתוך רשת GSM, וזה אומר שאנחנו היום לא מחייבים SMS שלא הגיע ליעדו. אגב, חיוב המנוי הוא גם אם הלקוח לא הגדיר זאת במכשיר.

אלי אפללו:

כאשר אני שולח SMS, האם אני יודע ששלחתי וההודעה לא התקבלה?

דורי צ'יקו:

בתוך הרשת, אם תגדיר את זה בטלפון - - -

אלי אפללו:

אני אחד הלקוחות שביקשתי את זה, ונאמר לי שאי אפשר לקבל – ואם אתה רוצה, יש בידי כל התכתובת.

דורי צ'יקו:

בסלקום?

אלי אפללו:

מה זה משנה באיזו חברה? אינני רוצה כעת לומר. אני רוצה לדעת מה קורה בסלקום – אני מעונין להתחבר אליכם ולבקש שאתם תודיעו שכל אחד מהלקוחות ששולח לי SMS – באותה רשת – יקבל תשובה ויהיה לו פידבק שהלקוח לא יכול לקבל את ה- SMS.

דורי צ'יקו:

זה לא הנמען יכול להגדיר. מי שיכול להגדיר זה מי ששולח. זה ששולח יכול לבקש בעצם מהמכשיר שלו ליידע אותו האם ה- SMS הגיע או לא.

אלי אפללו:

אתה טועה.

אריה רינהרץ:

זה המצב.

דורי צ'יקו:

בדקנו את זה עם אנשי הטכנולוגיה.

אלי אפללו:

אני אומר לך שאתה טועה. חבל, אולי באמת היו צריכים להגיע הנה אנשי מקצוע.

דורי צ'יקו:

אנחנו בדקנו עם אנשי הטכנולוגיה.

אלי אפללו:

אני גם בדקתי עם אנשי הטכנולוגיה.

דורי צ'יקו:

אני רוצה לדבר על החיוב של המנוי, משום שאני חושב שזאת הנקודה היותר מהותית.   
  
אלי אפללו:

לא, שתי הנקודות מהותיות. זה מהותי מאוד שאנשים שולחים לי הודעות, ואני לא יודע על כך.

לאה ורון:

יוצאים מתוך הנחה שקיבלת את ההודעה.

אלי אפללו:

אני שולח אליך הודעה, ואני בטוח שאתה קיבלת אותה. קבעתי אתך פגישה באיזשהו מקום, ואני בטוח שקיבלת את ההודעה. אני מגיע לפגישה, ואני לא יודע שלא קיבלת את ההודעה.

אריה רינהרץ:

לא קיבלת הודעה שהוא קיבל.

אלי אפללו:

אני רוצה שיהיה כתוב לי.

היו"ר משה כחלון:

"השיחה נכשלה"; "לא התקבל".

אריה רינהרץ:

מתי אתה רוצה לקבל את ההודעה? אם למשל המכשיר שלי סגור עכשיו, ושלח לי מישהו הודעה – אני רק בעוד שעתיים אפתח את המכשיר.

אלי אפללו:

אני לא מתכוון לזה. זה ביום שבו ביקשתי להפסיק לי את השירות הזה. לך הוא מחובר, השירות.

היו"ר משה כחלון:

חבר הכנסת אפללו לא בא בטענות על כך שבערב סוכות הוא קיבל ברכה "צום קל", כי שלחו לו את ההודעה לפני יום הכיפורים. זאת כבר לא בעיה, על זה אנחנו לא מדברים – אומנם, זה לא בכל הרשתות, אבל יש רשתות שבהן קיבלנו הודעת "צום קל" בערב סוכות. גם זה קרה ואנחנו לא נכנסים לזה. אנחנו לא רוצים פה לפגוע באף אחד.

לעצם העניין – שלחתי GSM ל- CDMA – נתקע בשרת. הוא שלח אלי, ואני לא מחובר. האם משלמים עבור זה או לא משלמים?

יוליה מרוז:

כן, משלמים.

היו"ר משה כחלון:

למה? את מרגישה נוח לקבל כסף עבור מוצר שלא סיפקת?

יוליה מרוז:

אני מרגישה שצריך שוב לעשות סדר. כבר הסבירו כולם שכאשר מדובר בתוך אותה רשת- אין בעיה.

אלי אפללו:

לא, גם באותה רשת עוד לא הגענו להסכמה.

יוליה מרוז:

אדוני, מה שאתה רוצה זאת הודעה על כך שההודעה לא התקבלה. הוסבר לך שהתקן היום אומר שנשלחת הודעה שההודעה כן התקבלה, כלומר אם לא קיבלת הודעה כזאת – המסקנה היא שההודעה לא התקבלה.

אלי אפללו:

למה שלא יהיה כתוב שההודעה לא התקבלה? אפשר לתכנת את זה שההודעה לא התקבלה. זה רק עניין של רצון. גם ב"טלפון כשר" יש את האפשרות הזאת.

יוליה מרוז:

אני לא יודעת אם זאת שאלה של רצון או של מגבלות טכנולוגיות.

אלי אפללו:

זאת לא מגבלה טכנולוגית. יש לכם את זה ב"טלפון הכשר", כך שאל תגידו לי שזאת מגבלה טכנולוגית. מדובר ברצון של חברת הפלאפון להשאיר את זה מעורפל כדי שאנשים ימשיכו לשלוח.

אני מבקש שיהיה כתוב באופן אוטומטי, שלא קיבלתי את ההודעה.

לאה ורון:

חסום להודעת SMS.

יוליה מרוז:

ההערה ברורה, אנחנו נבדוק אם זה אפשרי.

אלי אפללו:

אפשרי.

יוליה מרוז:

אם כי שוב – חשוב להבהיר שחלק מהמכשירים ברשת פלאפון לא תומכים בכלל בפעולה הזאת של חיווי כי כך היצרנים מייצרים אותם. את זה נשים כרגע בצד.

כעת אנחנו מדברים על SMSים שנשלחים בין הרשתות. כשנשלח SMS מרשת CDMA לרשת GSM – או הפוך – החיווי היחיד שאנחנו יכולים לקבל טכנולוגית זה שה- SMS הגיע לרשת. ה- SMS הגיע לרשת, זה עדיין לא אומר שהוא הגיע למשתמש הקצה.

היו"ר משה כחלון:

הגיע לשרת, נתקע.

יוליה מרוז:

כשאתה שואל אותנו לגבי החיוב, הרי אנחנו לא יודעים מה בסוף הגיע ומה בסוף לא הגיע, זאת אומרת שבעצם אין דרך לזהות ולהבדיל בין אותם SMS-ים שנשלחו למנוי הקצה, לבין אותם SMS-ים שלא נשלחו עד הסוף. לכן, כאן בעצם נמצאת התשובה לשאלת החיוב.

בזמנו, כאשר עלה הנושא של SMS-ים בהקשר של ה"אינטרקונקט", אנחנו דיברנו גם על תשלום אינטרקונקט הרבה יותר גבוה מאשר קיים היום. תבינו שקודם כול אנחנו מדברים מכלל ה- SMS-ים שנשלחים על סדר גודל של 30% כי אכן בין 60% ל- 70% נשלחים בתוך הרשתות, ואמרנו: ב- GSM אין בעיה; ב- CDMA לפחות בחלק מהמכשירים אין בעיה.

כשאנחנו מדברים על משלוח בין הרשתות, אנחנו מדברים על אינטרקונקט. אינטרקונקט היום גם ירד באופן משמעותי ביחס למה שהיה פעם. אנחנו מדברים על תשלום של 2.5 אגורות סך הכול שליחה בין-רשתית.

אלי אפללו:

כמה שיחות כאלה עוברות בין הרשתות, האם את יודעת? מדובר כאן במיליונים, אני קיבלתי את הנתונים. אולי תגידו בכמה כסף מדובר, כמה כסף יורד לטמיון.

יוליה מרוז:

עוד הערה אחת: סך הכול הודעות שלא מגיעות בסופו של דבר ליעד – השיעור שלהן מסך כול ההודעות שנשלחות, הוא מאוד מאוד נמוך.

אלי אפללו:

אז תנו לאזרח את הזכות לדעת שזה לא מתקבל. למה אתם רוצים לגבות ממנו?

יוליה מרוז:

כי יש לנו מגבלה טכנולוגית.

אלי אפללו:

אין לכם מגבלה. את טועה, ומטעה. לפחות בחברה שלכם אתם יכולים להתגבר על המגבלה הזאת.

יוליה מרוז:

עוד פעם – אם אתה מדבר בתוך הרשת, זה משהו אחד.

אלי אפללו:

בתוך הרשת, בואי נמשיך באותה רשת. תתמקדי בשאלה שלי.

יוליה מרוז:

בתוך הרשת, במכשירים שתומכים בזה – לגבי השאלה הספציפית שלך האם ניתן לשלוח הודעה ש- SMS לא הגיע, זה נושא שטעון בדיקה.

אלי אפללו:

אין להם תשובות.

באימייל אנחנו מקבלים תגובה שההודעה התקבלה או לא התקבלה, בתא קולי ובכל מיני שירותים אחרים. בדיוק אותו דבר אתם יכולים לעשות את זה.

את באה ואומרת: אין לי תשובה כי אני צריכה לבדוק.

יוליה מרוז:

לא. התשובה שלי שבתקן הנוכחי זה בלתי אפשרי. אתה שואל אם יש תקן אחר – צריך לבדוק.

אלי אפללו:

איזה תקן אחר? אני מדבר אתכם באותה רשת שלכם, על אותם סוגי טלפון. האם כאן אתם יכולים להכניס את זה? את אומרת שאת לא יודעת.

יוליה מרוז:

אני לא יכולה לתת לך תשובה.

אלי אפללו:

יפה.

דורי צ'יקו:

יש נושא חשוב, וזה שלחברת סלקום לפחות אין אינטרס לא להעביר את המידע הזה ללקוח, כל עוד מדובר על SMS שהוא בתוך הרשת, או לרשת חברת פרטנר, כי במקרים כאלה אנחנו מראש לא גובים את הסכום מהלקוח. אם ה- SMS לא הגיע ליעד שלו - - -

היו"ר משה כחלון:

כשאתם שולחים לפרטנר, האם זה עובר דרך שרת?

קריאות:

זה עובר דרך שרת - - -

היו"ר משה כחלון:

לכם אין שום בעיה, אני מניח.

דורי צ'יקו:

נכון. בגלל שזה אותו תקן.

אלי אפללו:

אבל השולח לא יודע שזה נשלח, ולא התקבל.

דורי צ'יקו:

אין פה פגיעה צרכנית בהיבט של הוצאה כספית.   
  
אלי אפללו:

לא דיברתי על היבט של הוצאה כספית. תענה לי על שאלתי ואל תענה לי בצורה הפוכה, אני מבקש. אם אתה לא רוצה לענות לי – אל תענה.

אני שואל שאלה ישירה: אני שולח הודעה אליך ואני קובע אתך פגישה – ואני בא לפגישה כי אני בטוח שקיבלת את ההודעה – האם יש באפשרותכם למנוע וליידע אותי שזה לא התקבל?

דורי צ'יקו:

מה שאני אומר לך הוא כך: תדע שמי ששלחת אליו כן קיבל. אם לא קיבלת את ההודעה הזאת – אזי אתה יודע שהוא לא קיבל. זה בעצם אותו דבר בדיוק.

אלי אפללו:

אתה עונה לי בצורה הפוכה, אתה לא עונה לי בצורה ישירה. אני שואל אותך פעם שלישית, אולי אני לא שואל מספיק ברור.

אני חוזר על שאלתי. אני שולח אליך שאלה, אני שולח אליך קביעת פגישה, אני שולח אליך ברכה. סליחה, אני אולי לא מבין, אבל תנו לי בבקשה להסביר.

היו"ר משה כחלון:

יש פה בעיה. אולמרט רוצה לשלוח SMS לעמיר פרץ, הוא רוצה לבדוק באיזו רשת בטוח שזה יגיע.

יעקב כהן:

חסמו את זה.

אלי אפללו:

ביבי חסם את זה...

אני שואל שוב את השאלה, ואני רואה שאתה עונה לי מסביב ולא עונה ישירות. השירות שאני לא מקבל אותו – האם מבחינה טכנית אתה יכול להודיע לי שלא התקבלה ההודעה? רק את זה אני שואל.

דורי צ'יקו:

לא. אני לא מעביר לך שלא התקבלה הודעה; אני מעביר לך שההודעה כן התקבלה.

לאה ורון:

חבר הכנסת אפללו שואל האם מבחינה טכנית זה אפשרי. זאת השאלה שלו.

דורי צ'יקו:

מבחינה טכנית אני לא יכול.

אלי אפללו:

אתה כן יכול. האם אתה בדקת אם אתה יכול?

דורי צ'יקו:

כן.

אלי אפללו:

אני אומר לך שאתה יכול. אני בדקתי גם בחברות וגם במקומות אחרים – אפשר להודיע שההודעה נפלה, או לא התקבלה. אתה אולי לא בדקת את עצמך.

דורי צ'יקו:

דווקא כן.

אלי אפללו:

תבדקו את עצמכם קצת יותר - עם האנשים הטכניים, הייתי מבקש, כי האנשים הנכבדים שיושבים כאן לא יודעים לתת את התשובות הנכונות. הגברת הנכבדה אמרה נכון: אני חושבת. בין לחשוב לבין להיות בטוח ההבדל הוא גדול. גם ממך – מר צ'יקו – אני מקבל כל מיני תשובות אחרות.

אני מציע לך, אדוני היושב-ראש, שני דברים. ראשית, אנחנו צריכים להעלות את הצעת החוק שלנו, להביא אותה לשולחן ולהעלות אותה.

יעקב כהן:

מהי הצעת החוק?

היו"ר משה כחלון:

היא מחייבת את החברות להודיע לאדם שהמיסרון שלו לא נקלט, לא הגיע. או שתרים אליו טלפון, או שתשלח הודעה אחרת במקומה.

מה שקורה בפועל – מה שאומרים נציגי החברות – שאתה מקבל רק כשזה כן מגיע.

יעקב כהן:

אתם מבקשים משהו אחר.

אלי אפללו:

אתה שולח אלי SMS, אתה קובע אתי משהו.

יעקב כהן:

אתה צריך לדעת שזה לא התקבל, שיודיעו בצורה אחרת.

אלי אפללו:

אתה – השולח – צריך לדעת שלא קיבלתי.

יעקב כהן:

נכון.

אלי אפללו:

מה יותר פשוט מזה? אבל הנכבדים האלה שיושבים כאן אולי לא באו בצוות - -

היו"ר משה כחלון:

הצוות המקצועי הטכני.

אלי אפללו:

- - שצריך באמת לתת לנו תשובות. אני גם אתן לך אחר כך מסמכים שיש לי, אשר מראים מה היכולות במקומות אחרים.

##### יצחק זיו:

שניתן לעשות את זה.

אלי אפללו:

כשיבואו לכאן האנשים הטכניים – אני אשמח להעמיד בפניהם את המידע שברשותי.

אמיר הלר:

אמיר הלר, משרד התקשורת. רציתי לשאול האם אתה מתכוון לכך שההודעה נפתחה על-ידי הקורא בצד השני, או עצם ההגעה שלה ליעד.

אלי אפללו:

ההגעה. לא התקבלה.

קרן אלון:

יש הבדל - או שזה הגיע, או שזה נקרא.

היו"ר משה כחלון:

ההגעה. מי שלא רוצה לפתוח – אזי הוא לא רוצה לפתוח.

אלי אפללו:

סגרתי, אני לא רוצה את השירות הזה, אני לא רוצה SMS – אני פשוט לא רוצה לקבל את ה- SMS, לא רוצה להתחבר ל- SMS, מבקש לבטל את השירות הזה. מי שרוצה לדבר אתי – שידבר אתי בטלפון, לא ב- SMS.

ואז, מה שקורה הוא שהמון אנשים שולחים לי הודעות ב- SMS, לא יודעים שאני לא מקבל, הם בטוחים שאני מקבל. גם הם מחויבים עבור השירות שלא מקבלים, וגם אני לא יודע ששלחו לי.

אני חושב שזה עוול מאוד גדול, שחברות התקשורת, החברות הסלולריות, מתעלמות ממנו- לדעתי, מבחינה כלכלית – הן מאוד לא רוצות לשנות את זה. אז אם הם לא רוצים לשנות את זה בדרכי נועם ולהגיע להבנה איתנו – אזי צריך ללכת לחקיקה.

היו"ר משה כחלון:

אני חושב שזאת בקשה צרכנית ממדרגה ראשונה.

דליה רסקאי:

דליה רסקאי, עורכת-דין, המועצה לצרכנות. אנחנו חושבים שחלה פה חובת גילוי נאות. הצרכנים – עצם העובדה שהם לא מקבלים את ההודעה שהמסר לא נמסר ולא הגיע ליעד – זה גובל בחוסר גילוי נאות, הצרכנים צריכים לדעת את זה.

שנית, אמרה גברת יוליה מרוז מפלאפון שהמידע הוא מנקודת הנחה שהוא הגיע, ומנקודת הנחה שאולי הוא הגיע, לחייב צרכן זה ממש לא מקובל.

יוליה מרוז:

אבל אני הסברתי שיש לנו מכשול טכנולוגי בין הרשתות.

דליה רסקאי:

אבל בכל זאת, את יוצאת מנקודת הנחה שזה לא התקבל.

יוליה מרוז:

זה ממש לא מה שאמרתי, אבל לא משנה.

אלי אפללו:

למה זה לא מה שאמרת? אני הבנתי בדיוק כפי שהיא אמרה.

יוליה מרוז:

זה לא מה שאמרתי.

אלי אפללו:

אז אולי תחזרי על מה שאת אומרת? שאנחנו נבין, כי אנחנו לא מספיק מתמצאים.

יוליה מרוז:

אני אחזור שוב. קודם כול, לגבי אותה הצעת חוק שהוזכרה קודם, חידוד אחד חשוב- ולגבי זה גם האנשים הטכניים יתנו לכם אותה תשובה.

אלי אפללו:

את כרגע אמרת שאת לא יודעת.

יוליה מרוז:

אנחנו מדברים על שני דברים שונים. אתה שאלת שאלה והתייחסת בתוך הרשת, אמרת לי: תתמקדי עכשיו בדיון בתוך הרשת. לגבי זה אמרתי שצריך לבדוק, כי אתה רוצה שהחיווי יהיה גם נגטיבי, כלומר לא קיבלת – אתה צריך לדעת.

ברמה הבין-רשתית – ומזה אתם מתעלמים קצת בדיון – אבל אנחנו מסבירים לכם, ואת זה יגידו לכם גם האנשים הטכניים, שבין GSM ל- CDMA יש בעיה טכנולוגית שלא הצליחו לפתור אותה עד היום. יכול להיות שבעוד כמה שנים יצליחו, בינתיים לא הצליחו.

אלי אפללו:

תאמיני לי, אם זה יהיה בחקיקה – הם ידעו לפתור את זה מהר מאוד. הם מצליחים לפתור דברים הרבה יותר מסובכים מזה.

כשהצרכן נפגע מזה, אני חושב שאולי ייאלצו להתאמץ קצת יותר כדי לפתור את הבעיה.

היו"ר משה כחלון:

מה קורה אם אני מעביר הודעה ל"טלפון כשר"?

אלי אפללו:

מתקבל: ההודעה נכשלה. זה בדיוק מה שאנחנו אומרים.

יוליה מרוז:

זה לא בין רשתות.

קרן שיינמן:

לכל חברה יש "טלפון כשר" משלה.

אלי אפללו:

אבל זה מה שאני מבקש.

היו"ר משה כחלון:

ומ- GSM ל- CDMA.

יוליה מרוז:

אז יש בעיה. זוהי בעיה טכנולוגית שהיא כללית.

אלי אפללו:

את לא עונה על שאלתי. אני רוצה ברשת שלכם – ברשת שאליה אני מחובר – לבקש בשלב הראשון לקבל רק בטלפון שלי.

יוליה מרוז:

אדוני, הנקודה הזאת ברורה.

אלי אפללו:

אבל לא ענית לי.

יוליה מרוז:

נכון, אתה צודק. אני לא עניתי לך כי אמרתי - - -

אלי אפללו:

בטלפון הזה אתם יכולים מבחינה טכנית, אז למה לא בפלאפון אחר? מה שכשר, יש לו תעודת בד"ץ, ואז הקב"ה נותן לו את האמצעים כדי לפתור את הבעיה, ובטלפון שלי אני צריך לקבל את זה רק באמצעות טלפון – שאמר לי מי שאמר לי: אם אתה תתחבר ל"טלפון כשר", אתה תהיה זכאי, כי אז המחיר הוא 7.5 שקל לשיחה, או משהו כזה. אנחנו מרוויחים מזה מספיק כדי לבטל את הרווח שלנו. כך נאמר לי.

זה בדיוק מה שאני שואל. אולי לא מוצא חן בעינייך לשמוע – ואני רואה שלא נעים לך לשמוע – אבל אלה התשובות.

קרן שיינמן:

אני שואלת את עצמי אם - - -

אלי אפללו:

אחר כך תשאלי את עצמך, בינתיים אני מדבר.

ב"טלפון כשר" יש את האפשרות הזאת , מתקבל: ההודעה נכשלה – ויש לכם את הטכניקה– קודם כול באותה רשת, ובאותה טכניקה אני רוצה שתהיה אפשרות לקבל את זה. אחר כך אנחנו נדאג לכך שזה יהיה דרך שרתים, שימצאו את האפשרות הזאת.

הייתי רוצה לדעת האם אתם תתנו לנו את האפשרות הראשונית לקבל את זה באותה טכניקה, באותו טלפון.

יוליה מרוז:

השאלה ברורה.

אלי אפללו:

מה אתם אומרים? האם יש תשובה?

היו"ר משה כחלון:

צריך לשאול את אנשי המקצוע, האנשים הטכניים.

לאה ורון:

לא, זה כבר לא מקצועי. בתוך הרשת בשלב הראשון.

אלי אפללו:

אני מדבר על השאלה הזאת. האם אתם מוכנים לתת לנו את זה?

יוליה מרוז:

אנחנו צריכים לבדוק את זה.

אלי אפללו:

אבל פה יש לכם את האפשרות. טכנית, יש לכם את האפשרות. אני לא מדבר בין רשתות. יכול להיות שאין לך את הסמכות לענות.

לאה ורון:

גברת מרוז, האם ב"טלפון כשר" אכן מקבלים מידע שההודעה נכשלה?

אלי אפללו:

כן.

לאה ורון:

האם את יודעת את זה בוודאות?

יוליה מרוז:

גם את זה אני צריכה לבדוק. טוען חבר הכנסת אפללו שכן, אנחנו צריכים לבדוק את זה. זאת היתה התשובה שלי. ברגע שהפרדנו את זה לשני נושאים – וזה ברור – אז לגבי השאלה שלך הספציפית מאוד על משלוח SMS-ים בתוך הרשת, צריך לבדוק את התשובה עם האנשים הטכניים.

אלי אפללו:

אנחנו נתקוף את זה בשני מישורים – אני מתכוון לתקוף לפחות לגבי מה שהם לא מכחישים שניתן. לא מדובר רק על להכחיש, אלא הם נותנים את השירות הזה לחלק מהטלפונים, כך שאין שום סיבה שלא יתנו את זה לאזרחים.

העניינים הטכניים האחרים – אני מציע לך, אדוני היושב-ראש, שנעשה מאמץ ונאלץ אותם כדי שהצרכן יקבל את השירות ההוגן, כי זוהי פגיעה מאוד קשה בצרכנות ההוגנת – כשאדם לא מקבל את השירות. הוא שולח משהו, הוא בטוח שהוא מקבל את השירות, והוא לא מקבל אותו, וזה שאמור לקבל אותו לא יודע שהוא לא קיבל את השירות. ואינני מדבר כבר על הגבייה הכספית.

אדוני היושב-ראש, אני מציע שתסכם את הישיבה, אולי יש התייחסות נוספת.

##### יצחק זיו:

אני חושב שהדברים מאוד ברורים. כל פרשנות מיותרת.

היו"ר משה כחלון:

קודם כול, אני מודה לך, חבר הכנסת אפללו. מה שאני מבקש מנציגי החברות זה כך – ואני מאשר שהצעת החוק תוגש ואנחנו כמובן נוכל לשלוט עליה.

אני חושב שזאת בקשה צרכנית, בקשה לגיטימית – כאשר מישהו שולח הודעה והצד השני לא מקבל אותה, זה לגיטימי שהוא ידע שהוא לא קיבל אותה.

אלי אפללו:

לא. שהוא לא הצליח לשלוח אותה.

היו"ר משה כחלון:

אשתי יכולה להגיד לי: קח את הילד מהגן – היא בטוחה שאני לוקח את הילד מהגן – ואני לא קיבלתי את ההודעה.

אלי אפללו:

אשתך צריכה לדעת שלא קיבלת, מה שאמרת הוא בדיוק נכון.

קרן שיינמן:

כפי שחבר הכנסת אפללו אמר, אנחנו לא האנשים המקצועיים, ולדיון הבא אנחנו נשלח את האנשים המקצועיים.

אנחנו הבנו קצת באופן שונה את מטרת הדיון, ולכן נערכנו עם תשובות מסוימות שבדקנו אותן עם האנשים המקצועיים בצורה מעט שונה לאור מה שמשרד התקשורת הציג בדיון.

היו"ר משה כחלון:

במקרה, עם החברה שלך אני דיברתי אישית.

קרן שיינמן:

נכון, ולכן אנחנו נערכנו עם תשובות מסוימות.

היו"ר משה כחלון:

אני דיברתי באופן אישי עם נציגים של פרטנר, הסברתי להם בדיוק את העניין והייתי בטוח שאנחנו מקבלים פה תשובות. חבר הכנסת אפללו נכנס אלי הבוקר כדי לקדם את הצעת החוק, אמרתי לו: חכה, אני חושב שיש תשובות.

קרן שיינמן:

אנחנו חשבנו שיספק את הוועדה לשמוע שיש חיווי חיובי – אם הלקוח רוצה חיווי חיובי. עכשיו אנחנו מבינים שהדרישה היא לחיווי שלילי. אנחנו נעשה את הבדיקה הזאת לפחות בתוך הרשת, כי מחוץ לרשת – כפי שהבנתם – יש בעייתיות מסוימת.

אלי אפללו:

זמנית.

קרן שיינמן:

כפי שנציג מירס ציין – בדוגמה שהצגת שאתה שולח SMS לאשתך שתיקח את הילד מהגן – והמכשיר של אשתך כבוי כי היא בפגישה או היא באזור ללא קליטה, וכדומה – ה- SMS נשאר במשך 48 שעות, אם אינני טועה, בתוך השרת. השרת מנסה כל הזמן לשלוח למכשיר. אם אשתך לא פתחה את המכשיר במשך 48 שעות - - -

היו"ר משה כחלון:

אבל זה לא העניין. אומר חבר הכנסת אפללו: לא על זה מדובר. מדובר על אדם שלא מחובר בכלל לשירות.

קרן שיינמן:

כבוד היושב-ראש, אני רוצה לחדד. מדובר אך ורק בחיווי למנויים שביטלו את האפשרות מהמכשירים שלהם, שביטלו את שרת ה- SMS.

היו"ר משה כחלון:

אני חושב שזה גם לגיטימי, הבקשה הזאת.

יוליה מרוז:

שיהיה ברור שאין אפשרות בכלל לשלוח אליו SMS אף פעם, ופעם אחת אתה רוצה לקבל את ההודעה.

היו"ר משה כחלון:

זה לא משנה. ההודעה לא התקבלה.

הרי בסך הכול על מה אנחנו מדברים? זה אלמנטרי – ועזבו בצד את החלק הצרכני של הכסף – זה הדבר הכי הגיוני בעולם. חייגתי אליך, הטלפון לא ענה, אני יודע שלא דיברתי אתך.

לזכותכם ייאמר שהרגלתם אותנו בשיטת תמסורת הזאת – שהיא חשובה וטובה – אתם גם מתפרנסים מזה יפה, וזה עוזר גם לנו. אנחנו מברכים על כך, אין לנו טענה – זה מצוין, לא צריך לענות לטלפון וזה גם חוסך זמן דיבור, אפשר להתנהל תוך כדי ישיבות. התמסורת הזאת היא מעולה ועל הטכנולוגיה יש רק ברכות.

מצד שני, תנו את השירות עד הסוף. אני חושב שגם אתם יכולים להסכים עם הבקשה הזאת, היא לא בקשה חריגה. אומר חבר הכנסת אפללו: אני לא מחובר; מי ששולח – שיידע שאינני מחובר.

אלי אפללו:

זה השלב הראשון. בשלב השני צריך לפתור את הבעיה בין רשתות. זה השלב הבא. את החומר אני אציג כאשר יגיעו המומחים, אני מחכה לישיבה הבאה שבה תתנו לנו את התשובות.

היו"ר משה כחלון:

אני מבקש לקצוב את זה בשבועיים. נשמע בכלל איך המערכת הזאת עובדת.

אלי אפללו:

אדוני היושב-ראש, אני מציע קודם כל שיענו לנו מיידית האם זה אפשרי, תוך יום הם יכולים לדעת.

אריה רינהרץ:

יום זה מוגזם.

קרן שיינמן:

כמה ימים.

היו"ר משה כחלון:

עד שבועיים, קרן.

קרן שיינמן:

בסדר גמור.

אלי אפללו:

נקבל תשובה האם ניתן לקבל בתוך הרשת – בטלפונים עצמם.

לאה ורון:

למנוי שביטל את השירות.

היו"ר משה כחלון:

אני מבקש לעשות סדר. חבר הכנסת אפללו מדבר כרגע בתוך הרשת, כרגע לא בין שתי רשתות שונות. קודם כול בתוך הרשת, לאחר מכן נגיע לשתי רשתות.

קרן שיינמן:

וזה רק לגבי מנויים שחסמו את השירות, ומדובר על חיווי שלילי.

אלי אפללו:

כן. בישיבה הבאה אנחנו נטפל בדברים – אחרי שאני אקבל מכם את התשובה. הצעת החוק שלנו אומרת דברים אחרים, כך שנוכל לפתור את הבעיות.

אופיר פינס-פז:

האם הדיון היה על הצעת חוק?

לאה ורון:

עכשיו, בתפקיד החדש, יבקש חבר הכנסת אפללו להתנתק מהשירות. איך אתה תדע – כאשר אתה שולח לו SMS – שהוא ביקש להתנתק מהשירות?

היו"ר משה כחלון:

חיווי שלילי, מה שנקרא.

אלי אפללו:

חברות הפלאפונים – בינתיים רק בתוך הרשתות שלהן – יכולות לעשות את זה. הם צריכים לתת לנו תשובות תוך פרק זמן.

היו"ר משה כחלון:

אני מודה לחבר הכנסת אפללו. אנחנו נקציב עד שבועיים לעניין הזה, נשמח לקבל תשובות.

קרן שיינמן:

בכתב?

היו"ר משה כחלון:

בכתב, בעל-פה.

לאה ורון:

בכתב לוועדה.

היו"ר משה כחלון:

חשוב שתדעו שיש פה בקשה צרכנית, הגיונית, לגיטימית, לא משהו שהולך להכביד, לא במטרה להתנצח ולא לקנטר. אני חושב שזכותו של כל אדם לדעת שהצד השני לא מחובר.

אני מודה לכולם, הישיבה נעולה.

הישיבה ננעלה בשעה 11:00.