



**מדינת ישראל
משרד התקשורת**

**רשיון כללי
ל-012 סמייל טלקום בע"מ
למתן שירותי בזק בין-לאומיים**

נוסח משולב נכון ליום כ"ג אלול תשע"ד [18 בספטמבר 2014]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים :

31.12.09 -	הרשיון המקורי מיום
31.01.10 -	תיקון מס' 1 מיום
23.06.14 -	תיקון מס' 2 מיום
02.07.14 -	תיקון מס' 3 מיום
18.09.14 -	תיקון מס' 4 מיום

נוסח משולב זה הוכן לנוחיות הקורא; בכל מקרה של אי התאמה בין נוסח זה לבין הרשיון המקורי והתיקונים, הנוסח הקובע הוא זה של הרשיון המקורי והתיקונים. נוסח זה אינו כולל נספחים שאינם מפורסמים לעיון הציבור.

טלפון : 03-5198230/264
פקס' : 03-5198244

משרד התקשורת, אגף הנדסה ורישוי,
רחוב אחד העם 9, מגדל שלום, ת"א

נושא	תוכן העניינים	עמוד
הענקת רשיון.....	1	1
פרק א' - כללי.....	2	2
חלק א' - הגדרות ופרשנות.....	2	2
1. הגדרות.....	2	2
2. פרשנות.....	7	7
3. עקרון "העיפרון הכחול".....	7	7
חלק ב- הוראות דין והוראות מינהל.....	8	8
4. תחולת דינים והוראות.....	8	8
5. חובה לפי כל דין אחר.....	8	8
פרק ב' - הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו.....	9	9
חלק א' - היקף הרשיון ותוקפו.....	9	9
6. היקף הרשיון.....	9	9
7. תקופת הרשיון.....	9	9
8. הארכת תקופת הרשיון.....	10	10
9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרשיון.....	11	11
10. סיום תקופת הרשיון.....	11	11
חלק ב'- שינוי תנאי הרשיון וביטולו.....	12	12
11. שינוי תנאי הרשיון.....	12	12
12. ביטול הרשיון.....	12	12
פרק ג' - הפרדה מבנית, בעלות ואמצעי שליטה.....	13	13
חלק א' - הפרדה מבנית במתן שירותים.....	13	13
13. הפרדה מבנית.....	13	13
חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרשיון.....	14	14
14. הגדרות.....	14	14
15. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון.....	14	14
חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות.....	15	15
16. הגדרות.....	15	15
17. פרטי בעל הרשיון.....	15	15
18. החזקה מהותית.....	15	15
חלק ד' - יחסים עם מפעיל זר.....	17	17
19. איסור קיום יחסים מפלים עם מפעיל קרוב.....	17	17
20. איסור העברת מידע מסחרי סודי.....	17	17
21. דו"חות והמצאת הסכמים.....	18	18
22. תעריפי התחשבות.....	18	18
פרק ד' - הקמת מערכת הבזק הבין לאומית, קיומה, פיתוחה והפעלתה.....	19	19
חלק א' - הקמת המערכת ופיתוחה.....	19	19
23. הקמת מערכת בזק-בינלאומית.....	19	19
24. שימוש בתשתיות ובנייתן.....	19	19
25. שינוי תוכניות במהלך ההקמה והפיתוח.....	19	19
חלק ב' - בדיקות ותחזוקה.....	20	20
26. הגדרות.....	20	20
27. ביצוע בדיקות.....	20	20
28. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה.....	20	20
29. תיקון ליקויים ופגמים.....	21	21
חלק ג'- שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים.....	22	22
30. הגדרות.....	22	22
31. הקצאת תדרים.....	22	22
32. סייג לשימוש בתדרים.....	22	22
33. מניעת הפרעות.....	22	22

נושא	תוכן העניינים	עמוד
חלק ד' - ביצוע הרשיון		24
34. תפעול המערכת	24	
35. אספקת שירותי בעל הרשיון	24	
37. גיבוי בשיתוף עם אחר	25	
38. איסור פגיעה בתחרות	25	
39. תיק שירות	25	
חלק ה' - קישור גומלין, שימוש וחיבור המערכת למפעילים זרים		27
40. חובת קישור-גומלין	27	
41. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין	27	
42. תשלום בעד קישור-גומלין	28	
43. איסור עיכוב קישור-גומלין	28	
44. גישה לשירותי בעל הרשיון	28	
חלק ו' - הפעלת המערכת במצב חירום והסדרים בתחום הביטחון		29
45. פעילות מערכת הבזק הבין-לאומית בשעת חירום	29	
46. מתן שירותים לכוחות הביטחון	29	
47. הוראות ביטחון	30	
פרק ה' - אספקת שירותי בזק בין-לאומיים		31
חלק א' - התקשרות עם מנויים		31
48. הסכם התקשרות	31	
49. שינוי הסכם ההתקשרות	31	
50. קביעת מפעיל נבחר ושידוך מנויים	32	
חלק ב' - רמת השירות		33
51. מרכז שירות	33	
52. נציב תלונות	33	
53. יישוב סכסוכים	33	
54. מוקד תיקון תקלות	34	
55. הגנה על פרטיות הלקוחות	34	
56. מניעת הונאות	34	
57. חשבונות למנויים	35	
58. כרטיסי חיוג	36	
58א. שירות אירוטי	36	
58ב. שירות פרימיום	37	
חלק ג' - הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות		37
59. הגדרות	37	
60. איסור הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות	37	
61. ביטול שירות	37	
62. בוטל	37	
63. הפסקת שירות לבקשת מקבל שירות	37	
64. הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם	38	
65. ניתוק שירות בשל הפרעה או פעולות תחזוקה	38	
פרק ו' - תעריפים		40
חלק א' - קביעת תעריפים ופרסומם		40
66. הגדרה	40	
67. קביעת התעריפים ושיעוריהם	40	
(ב) תעריף שיחה שישלם מנוי המתקשר מרשת רט"ן, יהיה תעריף ההתקשרות לאותו היעד מרשת מפ"א, ובתוספת שלא תעלה על ההפרש שבין דמי קישור הגומלין לרשת רט"ן לבין דמי קישור הגומלין לרשת מפ"א הקבועים בתקנות קש"ג.	41	
68. פרסום תעריפים	41	
חלק ב' - שונות		42
69. פיגור בתשלומים	42	
70. פגיעה בתחרות או בצרכנים	42	

נושא	תוכן העניינים	עמוד
פרק ז' - תשלומים מאת בעל הרשיון, אחריות, ביטוח וערבות.....	43.....	43.....
חלק א' - תמלוגים.....	43.....	43.....
71..... הגדרות.....	43.....	43.....
72..... תשלום תמלוגים.....	43.....	43.....
73..... איסור קיזוז מכספי תמלוגים.....	43.....	43.....
חלק ב' - עיצומים כספיים.....	44.....	44.....
74..... עיצומים כספיים.....	44.....	44.....
חלק ג' - ביטוח.....	45.....	45.....
75..... הגדרה.....	45.....	45.....
76..... עשיית חוזה ביטוח.....	45.....	45.....
77..... תנאים לעניין הביטוח.....	45.....	45.....
חלק ד' - ערבות למילוי תנאי הרשיון.....	47.....	47.....
78..... הערבות ומטרתה.....	47.....	47.....
79..... חילוט הערבות.....	47.....	47.....
80..... אופן חילוט הערבות.....	47.....	47.....
81..... תוקף הערבות.....	48.....	48.....
82..... שמירת סעדים.....	48.....	48.....
פרק ח' - פיקוח ודיווח.....	49.....	49.....
חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון.....	49.....	49.....
83..... סמכות פיקוח.....	49.....	49.....
84..... שמירת סודיות.....	49.....	49.....
85..... כניסה לחצרים ועיון במסמכים.....	49.....	49.....
86..... שיתוף פעולה.....	49.....	49.....
חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים.....	50.....	50.....
87..... חובת הגשת דו"חות.....	50.....	50.....
88..... סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם.....	50.....	50.....
89..... הודעה על ליקוי.....	51.....	51.....
פרק ט' - שונות.....	52.....	52.....
90..... הרשיון כמסמך ממצה.....	52.....	52.....
91..... עיון במסמכי הרשיון.....	52.....	52.....
92..... דחיית מועד הקבוע ברשיון.....	52.....	52.....
93..... שמירת אחריות.....	53.....	53.....
94..... אופן משלוח הודעה.....	53.....	53.....
רשימת נספחים.....	54.....	54.....
נספח א' - פרטי בעל הרשיון.....	נספח א - 1.....	1.....
נספח ב' - רשימת השירותים של בעל הרשיון.....	נספח ב - 1.....	1.....
נספח ג' - רמת השירותים למקבל שירות.....	נספח ג - 1.....	1.....
נספח ג'1 - גילוי נאות בחשבון הטלפון.....	נספח ג1 - 1.....	1.....
נספח ד' - שיוך מנויים וגישה לשירותי בעל הרשיון.....	נספח ד - 1.....	1.....
נספח ח' - שירות אירוטי.....	נספח ח - 1.....	1.....
נספח ח'1 - שירות פרימיום.....	נספח ח1 - 1.....	1.....
נספח ט' - העברת אמצעי שליטה נסחרים.....	נספח ט - 1.....	1.....



רשיון כללי ל-012 סמייל טלקום בע"מ למתן שירותי בזק בין-לאומיים

הענקת רשיון

בתוקף סמכותי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982, פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972, ויתר סמכויותי על פי כל דין, אני מעניק רשיון כללי ל-012 סמייל טלקום בע"מ, להקמת מערכת בזק בין-לאומית, קיומה, תחזוקתה ותפעולה, ולמתן שירותי בזק בין-לאומיים באמצעותה, כמפורט ברשיון זה.

הרשיון ניתן לתקופה המפורטת ברשיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

פרק א' - כללי

חלק א' - הגדרות ופרשנות

1. הגדרות

1.1 ברשיון זה:

- **"אזרח ישראל"** - כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב - 1952 ;
- **"אמצעי שליטה"** - בתאגיד - כל אחת מאלה:
 - (1) זכות ההצבעה באסיפה הכללית של חברה או בגוף מקביל לה של תאגיד אחר ;
 - (2) הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי ;
 - (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד ;
 - (4) הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד, לאחר סילוק חובותיו, בעת פירוקו ;
- **"בעל הרשיון"** - 012 סמייל טלקום בע"מ ;
- **"בעל עניין"** - מי שמחזיק בחמישה אחוזים (5%) או יותר מסוג מסויים של אמצעי שליטה ;
- **"בעל רשיון"** - מי שקיבל רשיון כללי, רשיון כללי ייחודי או רשיון מיוחד, לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק ;
- **"בעל רשיון כללי"** - מי שקיבל רשיון כללי או רשיון כללי ייחודי כהגדרתם בסעיף 1 לחוק ;
- **"דרישות טכניות וטיב השירות"** - סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק ולשירותי בזק והוראות להתקנה, תפעול, עדכון ותחזוקה, הכל לפי רשיון זה, וכפי שיורה המנהל מעת לעת בנוגע לשירותי בעל הרשיון ;
- **"החזקה"** - לעניין אמצעי שליטה בתאגיד - במישרין או בעקיפין, בין לבד ובין יחד עם אחרים, לרבות באמצעות אחר ובכלל זה נאמן או שלוח, או באמצעות זכות המוקנית לפי הסכם, לרבות ברירה להחזקה שאינה נובעת מניירות ערך המירים או בכל דרך אחרת ;
- **"הסכם התקשרות"** - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרשיון, כולם או חלקם ;
- **"השפעה ניכרת"** - היכולת להשפיע על פעילותו של תאגיד השפעה של ממש, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד ;
- **"השפעה ניכרת"** - מבלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כבעל השפעה ניכרת בתאגיד אם הוא מחזיק עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד ;

- לרבות תאגיד אחר;	"חברה"
חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;	"חברה אם"
חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעלת עניין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה;	"חברה בעלת זיקה"
חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;	"חברה בת"
- חברה אשר חברה אחרת היא בעלת עניין בה;	"חברה מסונפת"
- חברה אשר השקעותיה בחברה אחרת הינן בשיעור של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מההון העצמי שלה, בין במניות ובין בדרך אחרת, למעט הלוואה הניתנת בדרך העסקים הרגילה;	"חברה קשורה"
חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת;	"חברות אחיות"
- חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל עניין באחרת;	"חברות קרובות"
- כל אחת מאלה: (1) חברות אשר שתייהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית; (2) חברות אשר שתייהן קשורות של חברה שלישית; (3) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה;	"חברות שותפות"
- חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982;	"החוק"
- שיתוף פעולה דרך קבע; ויראו כמשתפים פעולה דרך קבע, לעניין יחיד - אותו, את קרובו, וכן תאגיד שאחד מהם שולט בו, ולעניין תאגיד - אותו, את מי ששולט בו ואת מי שאחד מהם שולט בו;	"יחד עם אחרים"
- כל אחד מאלה: צבא הגנה לישראל, שירותי הביטחון הכללי, המוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים ומשטרת ישראל;	"כוחות הביטחון"
- מי שמקבל את שירותי בעל הרשיון כמשתמש קצה (End User), לרבות מנוי משויך או מתקשר מזדמן, ולמעט בעל רשיון אחר או מפעיל זר;	"לקוח"
- מי שקיבל רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים;	"מב"ל (מפעיל בין-לאומי)"

- **"מגזר פעילות"**
תחום של שירותים, ובהם שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, שירות רט"ן, שירותי בזק בין-לאומיים, שירות גישה לאינטרנט ושירותי שידורים רב-ערוציים למנויים, הניתנים בכל הארץ או בחלק ממנה, לרבות חלק מובחן מתחום של שירותים;
- **"מדד"**
מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מעת לעת, או כל מדד אחר שיבוא במקומו;
- **"מועד השלמת העסקה"**
המועד שבו הושלמה העסקת לרכישת פעילות התקשורת של חברת 012 סמייל. תקשורת בע"מ על ידי בעל הרשיון, לפי הסכם שנחתם ביניהם ביום 16.11.09;
- **"המנהל"**
המנהל הכללי של משרד התקשורת, או מי שהוא הסמיכו לעניין רשיונות בכלל או לעניין רשיון זה, דרך כלל או לעניין מסויים;
- **"מנוי"**
לקוח אשר קשור בהסכם התקשורת עם בעל הרשיון;
- **"מנוי משויך"**
מנוי שבחר בבעל הרשיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירות טלפון בין-לאומי, לפי הוראות נספח ד' לרשיון;
- **"מנוי עסקי"**
מנוי שהוא כל אחד מאלה:
(א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981;
(ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;
(ג) עוסק מורשה למעט עוסק פטור;
(ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.
- **"מנוי פרטי"**
מנוי שאינו מנוי עסקי;
- **"מערכת בזק בין-לאומית"**
מערכת של מיתקני בזק המותקנת בישראל, לרבות מתג בין-לאומי, נס"ר בין-לאומי ומישק לתשתית תמסורת בין-לאומית, המשמשת או המיועדת לשמש להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות, ולמעט ציוד קצה;
- **"מערכת רט"ן (רדיו טלפון נייד)"**
מערכת של מתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, שבאמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור, לרבות מרכזות רדיו טלפון נייד, מוקדי רדיו תאיים ועורקי תמסורת אלחוטיים או כבליים המקשרים בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזות רדיו טלפון נייד או בין מרכזות רדיו טלפון נייד לרשת בזק ציבורית אחרת;
- **"מפ"א (מפעיל פנים ארצי)"**
בעל רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, לרבות בעל רשיון כללי ייחודי כמשמעותו בחוק;
- **"מפעיל זר"**
מי שמספק שירותי בזק בין-לאומיים במדינה אחרת, למעט מפ"ל;

- **"מפעיל רט"ן"** - מי שקיבל רשיון כללי למתן שירותי רט"ן ;
- **"מקבל שירות"** - לרבות לקוח, בעל רשיון אחר או בעל רשיון לשידורים ;
- **"המשרד"** - משרד התקשורת ;
- **"מתג בין-לאומי"** - מיתקן בזק שבו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המיועד להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת, או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות ;
- **"מתקשר מזדמן"** - מי שמקבל שירות טלפון בין-לאומי מבעל הרשיון, ואשר אינו מנוי משויך, והכל לפי הוראות נספח ד' לרשיון ;
- **"נושא משרה"** - מי שמכהן כדירקטור, מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל הכללי, סגן המנהל הכללי, או ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן מנהל אחר הכפוף במישרין למנהל הכללי של חברה ;
- **"נס"ר בין-לאומי"** - מישק שאליו מחוברת מצד אחד מערכת בזק בין-לאומית ומצד שני רשת בזק ציבורית אחרת ;
- **"הפקודה"** - פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972 ;
- **"הרשיון"** - רשיון זה, על כל נספחיו, כפי שיעודכן מעת לעת, וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרשיון או מתנאיו ;
- **"רשת בזק ציבורית"** - מערכת של מתקני בזק, המשמשת או המיועדת לשמש לאספקת שירותי בזק לכלל הציבור, בכל הארץ או לפחות באזור שירות, הכוללת, ציוד מיתוג וניתוב, ציוד תמסורת ורשת גישה, לרבות מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית ולמעט ציוד קצה ; לעניין רשיון כללי ייחודי - יראו את רשת הבזק שבאמצעותה ניתנים השירותים של בעל רשיון כאמור, כרשת בזק ציבורית ;
- **"רשת מפ"א"** - רשת בזק ציבורית המשמשת מפ"א לאספקת שירותיו לפי הרשיון שניתן לו ;
- **"שירות טלפון"** - העברה ממותגת או מנותבת דו-כוונית בו-זמנית (Full Duplex), לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימיליה ;
- **"שירות טלפון בין-לאומי"** - שירות טלפון הניתן באמצעות מערכת בזק בין-לאומית ;
- **"שירות תמסורת בין-לאומית"** - ביצוע תמסורת בין-לאומית למען הזולת בין מתקני בזק המצויים במדינות שונות ;

ביצוע תקשורת נתונים למען הזולת באמצעות מערכת בזק בין-לאומית ;	"שירות תקשורת נתונים בין-לאומי"
- שירות טלפון בין-לאומי, שירות תקשורת נתונים בין-לאומי ושירות תמסורת בין-לאומית ;	"שירותי בזק בין-לאומיים"
- שירותי הבזק אשר בעל הרשיון מספק על פי הרשיון ;	"שירותי בעל הרשיון"
- היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד ; בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כשולט בתאגיד אם הוא מחזיק חמישים אחוזים (50%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד, או אם בידו היכולת למנוע קבלת החלטות עסקיות בתאגיד, למעט החלטות שעניינן הנפקה של אמצעי שליטה בתאגיד או החלטות שעניינן מכירה או חיסול של רוב עסקי התאגיד או שינוי מהותי בהם ; חזקה כי אדם שולט בתאגיד, אם בידו השיעור הגדול ביותר של אמצעי שליטה מסוג כלשהו ;	"שליטה"
- שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין הרשיון, כולן או חלקן ;	"השר"
- התכנית ההנדסית שהגיש בעל הרשיון בהתאם לתקנות מב"ל, לרבות תיקונים והשלמות שבוצעו בה לאחר הענקת הרשיון ;	"התכנית ההנדסית"
- כהגדרת תושב בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה - 1965 ;	"תושב ישראל"
- תכנית שקבע המנהל להועדה ולהקצאה של מספרי טלפון, לקביעת כללי חיוג וניידות מספרים, או חלק מאלה, כתיקונה מעת לעת ¹ ;	"תכנית מספור"
- העברת אותות אלקטרומגנטיים או רצף סיביות בין מיתקני בזק של בעל רשיון למיתקן בזק של ספק זר של שירותי תקשורת, למעט ציוד קצה ;	"תמסורת בין-לאומית"
- תקנות התקשורת (בזק ושירותים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים), התשס"ד-2004 ;	"תקנות מב"ל"

¹ התכנית שנקבעה כלולה במסמך "תכנית מספור לשירותי טלפוניה ושירותי ערך מוסף בישראל", שניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד התקשורת, בכתובת <http://www.moc.gov.il>, ובהוראות המנהל הניתנות מעת לעת.

- "תקנות הפיקוח"**
- תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), התשמ"ו – 1986.
- "תקשורת נתונים"**
- העברת מידע ותוכנה, למעט דיבור, בין יחידות ציוד קצה, לרבות מחשבים; לעניין זה -
- "מידע"** - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, למעט תוכנה, המובעים בשפה קריאת מחשב, והמאוחסנים במחשב או באמצעי אחסון אחר;
- "מחשב"** - מכשיר הפועל באמצעות תוכנה לביצוע עיבוד אריתמטי או לוגי של נתונים, וצידו ההיקפי, לרבות מערכת מחשבים;
- "תוכנה"** - קבוצת הוראות המובעות בשפה קריאת מחשב, המסוגלת לגרום לתיפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב.
- "תשתית תמסורת בין-לאומית"**
- מערכת של מתקני בזק, הכוללת עורקי תמסורת אלחוטיים או כבליים, תת-ימיים, יבשתיים או באמצעות לוויין, המשמשת או המיועדת לשמש לביצוע תמסורת בין-לאומית;

1.2 מלים וביטויים ברשיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1 או במקום אחר ברשיון, תהא משמעותם כאמור בחוק, בפקודה, בתקנות שהותקנו לפיהם, או בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981 (להלן – "חוק הפרשנות"), אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

פרשנות

- 2.1 כותרות הסעיפים ברשיון זה ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות או הסבר תוכנו של תנאי מתנאי הרשיון.
- 2.2 בכל מקרה של מחלוקת בדבר פרשנותה של הוראה ברשיון, לרבות סתירה לכאורה בין הוראות שונות ברשיון או בין הוראה ברשיון לבין הוראת מינהל אחרת שניתנה לפי החוק או הפקודה, יקבע השר את פרשנות ההוראה או יכריע בדבר יישוב הסתירה כאמור, זאת לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 2.3 הוראות חוק הפרשנות יחולו לעניין פרשנות רשיון זה, בשינויים המחויבים.

עקרון "העיפרון הכחול"

ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברשיון, יחולו רק לגבי אותו תנאי או חלקו, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרשיון או של תנאי אחר בו, אלא אם כן מתחייבת מן הביטול או הבטלות משמעות אחרת.

חלק ב- הוראות דין והוראות מינהל

4. תחולת דינים והוראות

4.1 בכל הנוגע להקמתה של מערכת הבזק הבין-לאומית, קיומה, הפעלתה ותחזוקתה, וכן לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק בין-לאומיים באמצעותה, יפעל בעל הרשיון על פי הוראות הרשיון ועל פי אלה:

(א) הוראות החוק והפקודה וחקיקת משנה לפיהם;

(ב) הוראות מינהל שניתנו לפי החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם;

(ג) אמנות בין-לאומיות שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו.

4.2 כל דין או הוראת מינהל, כאמור בסעיף 4.1, יחולו על בעל הרשיון לפי תוקפם מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו את ההוראות כאמור כאילו הן חלק בלתי נפרד מתנאי הרשיון.

5. חובה לפי כל דין אחר

למען הסר ספק, אין במתן הרשיון כדי לפטור את בעל הרשיון מקיום חובה לפי כל דין אחר, לרבות החובה לקבל כל רשיון, היתר, אישור או הסכמה, לפי כל דין.

פרק ב' - הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו

חלק א' - היקף הרשיון ותוקפו

6. היקף הרשיון

- 6.1 בכפוף להוראות הרשיון ותנאיו, בעל הרשיון -
- (א) יקים מערכת בזק בין-לאומית, יקיים, יתחזק, יפתח ויפעיל אותה, ויעשה בה שימוש לשם ביצוע פעולות בזק ולשם מתן שירותי בזק המפורטים ברשיון ;
- (ב) רשאי לחבר את מערכת הבזק הבין-לאומית שלו אל מערכת בזק בין-לאומית של מב"ל אחר, לצורך גיבוי ושרידות ;
- (ג) יחבר את מערכת הבזק הבין-לאומית שלו באמצעות תשתית תמסורת בין-לאומית עם מערכות בזק בין-לאומיות של מפעילים זרים, ככל שנחוץ לשם מתן שירותיו ;
- (ד) רשאי להקים ולקיים תשתית תמסורת בין-לאומית, ובכלל זה רשאי בעל הרשיון להניח כבל תת-ימי או יבשתי, וכן רשאי, בכפוף להוראות פרק ד' חלק ג', להקים תחנת קרקע לווינית, והכל לשם מתן שירותיו על פי הרשיון ;
- 6.2 בכפוף להוראות הרשיון ותנאיו, בעל הרשיון -
- (א) יספק ללקוחותיו שירות טלפון בין-לאומי כמפורט בנספח ב' ;
- (ב) יספק ללקוחותיו שירותי בזק בין-לאומיים אחרים, כמפורט בנספח ב'.
- 6.3 בעל הרשיון לא יבצע פעולת בזק ולא ייתן שירות בזק הטעונים רישוי, אלא אם כן הותר לו הדבר במסגרת הרשיון או על פיו, או במסגרת רשיון אחר, לפי החוק או הפקודה.
- 6.4 באישור המינהל האזרחי לאיזור יהודה ושומרון ומנהלת התיאום והקישור בחבל עזה, רשאי בעל הרשיון לתת את שירותיו לתושבי ישראל באזורים שבשליטת צה"ל ביהודה, שומרון וחבל עזה, וכן למפעיל תקשורת בשטחי הרשות הפלשתינאית בהתאם להסכם הביניים בין ישראל לאש"ף בדבר הגדה המערבית ורצועת עזה מיום 28 בספטמבר 1995, הכל בכפוף לדין המקומי ולתחיקת הביטחון באזורים אלה.

7. תקופת הרשיון

- 7.1 תוקפו של הרשיון הוא לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה במועד השלמת העסקה ובכפוף לקיום סעיף 23.3 (להלן – "**התקופה הראשונה**"), ובלבד שמועד השלמת העסקה יחול לא יאוחר משישה (6) חודשים מיום הענקת הרשיון.
- 7.2 השר רשאי להאריך את תוקף הרשיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים כל אחת, בהתאם לאמור בסעיף 8 (להלן – "**תקופה נוספת**"); התקופה הראשונה והתקופות הנוספות יקראו להלן – תקופת הרשיון.

8. הארכת תקופת הרשיון

8.1 השר רשאי, לבקשת בעל הרשיון, להאריך את תקופת הרשיון לתקופה נוספת ולאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4(ב) לחוק, לרבות כל אלה:

- (א) בעל הרשיון עמד בתנאי הרשיון להנחת דעתו של השר;
- (ב) בעל הרשיון מילא אחר ההוראות המפורטות בסעיף 4;
- (ג) בפעילותו של בעל הרשיון לא היה מעשה או מחדל שיש בהם כדי לפגוע בתחרות בתחום התקשורת או להגביל אותה;
- (ד) בעל הרשיון פעל בהתמדה לשם שיפור שירותי הבזק הניתנים על-ידו, היקפם, זמינותם ואיכותם ולשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו;
- (ה) בעל הרשיון מסוגל להמשיך ולספק שירותי בזק ברמה גבוהה, והוא בעל יכולת לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו, ולשם שיפור היקף שירותיו, זמינותם ואיכותם.

8.2 בעל הרשיון יגיש את בקשתו להארכת תקופת הרשיון במהלך ארבעים וחמישה (45) ימים שקדמו לתקופת שמונה עשר (18) החודשים לפני תום תקופת הרשיון.

8.3 בעל הרשיון יצרף לבקשתו דו"ח מסכם הכולל את אלה:

- (א) דו"ח המרכז את כל הדו"חות השנתיים שבעל הרשיון הגיש לפי רשיון זה בהתייחס לחמש שנים שקדמו למועד הגשת בקשתו;
- (ב) השוואת הנתונים המפורטים בדו"ח המסכם לגבי כל שנה עם אלה שפורטו לגבי השנה הקודמת לה, וכן הסברים לשינויים יוצאי דופן בנתונים;
- (ג) סקירה בדבר האמצעים והפעולות שנקט בעל הרשיון וההשקעות שביצע לשם לשיפור איכות שירותיו, היקפם וזמינותם, ולשם פיתוחה ועדכונה הטכנולוגי של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו.

8.4 הדו"ח המסכם לפי סעיף 8.3 יכיל פרטים עדכניים ומדויקים וייערך במתכונת של תצהיר.

8.5 לצורך בחינת בקשתו של בעל הרשיון להאריך את תקופת הרשיון, רשאי השר לדרוש מבעל הרשיון להמציא, תוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך, ובלי לגרוע מכלליות האמור, רשאי השר -

- (א) לדרוש מבעל הרשיון לצרף לדו"ח המסכם כל מסמך לשם אימות הנתונים המפורטים בו, להשלים את הדו"ח או למסור כל נתון נוסף שלא נכלל בו;
- (ב) להזמין את בעל הרשיון להופיע בפניו להשיב על שאלות או להציג מסמכים שברשותו או בשליטתו הנוגעים לנתונים שבדו"ח המסכם;
- (ג) לדרוש מבעל הרשיון להגיש לו תכנית הנדסית המתארת את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו ולשיפור שירותיו במהלך חמש (5) השנים הראשונות של התקופה הנוספת;
- (ד) לדרוש מבעל הרשיון להציג לו תכנית עסקית, כולל דו"חות פרופורמה, מאזנים ודו"חות תזרים מזומנים, לחמש (5) השנים הראשונות של התקופה הנוספת, וליתן הבהרות בדבר ההשקעות המתוכננות ודרכי מימון.

8.6 נדרש בעל הרשיון להופיע בפני השר, יופיע מטעמו מנכ"ל החברה בעלת הרשיון או מי שהוא הסמיכו לכך בכתב.

8.7 על התקופה הנוספת יחולו תנאי הרשיון, לרבות כל שינוי בהם.

9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרשיון

9.1 השר יודיע בכתב לבעל הרשיון על החלטתו בדבר הבקשה להארכת תקופת הרשיון, לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרשיון.

9.2 החליט השר לדחות את הבקשה, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להביא בפניו את טענותיו, יודיע על כך בכתב לבעל הרשיון, תוך מתן נימוקים לדחייה.

10. סיום תקופת הרשיון

10.1 נסתיימה תקופת הרשיון ותוקף הרשיון לא הוארך או שהרשיון בוטל לפי סעיף 12, רשאי השר:

(א) להורות לבעל הרשיון להוסיף ולהפעיל את מערכת הבזק הבין-לאומית וליתן שירותיו על פי הרשיון לתקופה כפי שיקבע (להלן - **תקופת סיום השירות**), עד שיושלמו הליכי העברת מערכת הבזק הבין-לאומית וזכויות מקבלי השירות וחובותיהם לבעל רשיון חלופי כאמור בסעיף 10.2; תקופת סיום השירות לא תעלה, בכל מקרה, על עשרים וארבעה (24) חודשים ממועד מתן ההוראה.

(ב) אם לא מלא בעל הרשיון את הוראת השר לפי סעיף קטן (א), ולאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, רשאי השר למנות נאמן לשם ניהול מערכת הבזק הבין-לאומית והפעלתה עד שיינתן רשיון לבעל רשיון חלופי.

10.2 במהלך תקופת סיום השירות ואם פנה בעל רשיון חלופי, אחד או יותר, בהצעה לרכוש את מערכת הבזק הבין-לאומית ואת זכויות מקבלי השירות וחובותיהם, יישאו ויתנו בעל הרשיון ובעל הרשיון החלופי לשם רכישת המערכת כאמור בערכה הכלכלי וכעסק חי; לא הגיעו בעלי הרשיון האמורים לכלל סיכום תוך שישה (6) חודשים מתום תקופת הרשיון ולא מינו הצדדים בורר מוסכם, ייקבעו תנאי רכישת המערכת על פי העקרונות האמורים בידי בורר שימונה בידי יושב ראש לשכת רואי החשבון, על פי פניית בעלי הרשיונות האמורים או כל אחד מהם.

10.3 הבורר ייתן החלטתו לאחר ששמע את בעלי הרשיונות האמורים ונתן להם הזדמנות להביא בפניו את טענותיהם; החלטת הבורר תינתן לא יאוחר משלושה (3) חודשים ממועד מינויו.

10.4 בסעיף זה, **"בעל רשיון חלופי"** - מי שהניח את דעתו של השר כי הוא כשיר לקבל רשיון מב"ל, אם תועבר מערכת הבזק הבין-לאומית לרשותו.

חלק ב' - שינוי תנאי הרשיון וביטולו

11. שינוי תנאי הרשיון

השר רשאי, בכל עת, לרבות לפי בקשת בעל הרשיון, לשנות את תנאי הרשיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם; לעניין זה יובאו בחשבון, בין השאר, השיקולים הנזכרים בסעיף 4(ה) לחוק, וכן הצורך בהתאמה לשינויים בהסדרה ובתקינה הבינלאומית והישראלית בתחום התקשורת.

12. ביטול הרשיון

12.1 השר רשאי לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק או חדלו להתקיים בבעל הרשיון הוראות תקנה 24 לתקנות מב"ל, והכל לרבות אלה:

- (א) בעל הרשיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם;
- (ב) בעל הרשיון סרב למסור למשרד מידע שנדרש לגלותו, ואשר מצוי בידיו ואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות הרשיון או על-פי דין, או שמסר למשרד, תוך ידיעה, פזיזות או רשלנות חמורה, מידע לא נכון;
- (ג) בעל הרשיון לא שילם את מלוא התמלוגים, העיצומים הכספיים או תשלומים אחרים שהוטלו עליו לפי החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם, במועד הקבוע לכך בדין, ברשיון או בהוראה שניתנה לו לעניין זה;
- (ד) בעל הרשיון לא קיים את הוראות תקנות מב"ל והרשיון לעניין הערבות לרבות ההוראות בדבר המצאת ערבות, הארכת תוקפה, והשלמת סכום הערבות לסכום הערבות המקורי, במקרה בו חולטה הערבות כולה או חלקה;
- (ה) אמצעי שליטה בבעל הרשיון או שליטה בו הועברו בניגוד לאמור בסעיף 18 או בניגוד להוראות כל דין;
- (ו) בעל הרשיון הפר תנאי מהותי מתנאי הרשיון, לרבות אלה:
 - (1) בעל הרשיון לא החל במתן שירות משירותיו על פי הקבוע ברשיון זה, או שהפסיק, הגביל או עיכב שירות משירותיו שלא כדין או בניגוד לרשיון;
 - (2) בעל הרשיון לא עמד בדרישות לעניין היקף השירותים, ובכלל זה לא סיפק את שירותיו למדינות העולם, או לא עמד בדרישות איכות השירות, והכל כפי שנדרש ברשיון או על פיו;
 - (3) בעל הרשיון לא קיים את הוראות הרשיון לעניין חובת קישור גומלין;
 - (4) בעל הרשיון אינו מקיים את ההוראות לעניין הפעלת מערכת הבזק הבין-לאומית שלו בשעת חירום על פי סעיף 45, אינו עומד בהוראות סעיף 46, בהתייחס לכוחות הביטחון, או אינו מקיים את הוראות הביטחון על פי סעיף 47;
 - (5) היה בפעילותו של בעל הרשיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בתחום הבזק הבין-לאומי או הגביל אותה, לרבות פעולה בניגוד להוראות סעיף 38;
 - (6) בעל הרשיון עבר על הוראות סעיפים 19 ו-20 בדבר קיום יחסים מפלים עם מפעיל זר או בדבר העברה או קבלה של מידע סודי.

פרק ג' – הפרדה מבנית, בעלות ואמצעי שליטה

חלק א' - הפרדה מבנית במתן שירותים

13. הפרדה מבנית

לא נקבעו בשלב זה הוראות לעניין זה.²

² במועד הענקת הרשיון לא נקבעו הוראות ותנאים לעניין הפרדה מבנית; אין באמור כדי לגרוע מסמכות השר לקבוע הוראות ותנאים כאמור בכל עת ובהתאם לכל דין. לעניין הפרדה חשבונאית, בכוונת המשרד לשקול החלת חובת הפרדה חשבונאית בין פעילות המב"ל לפעילות שירותי גישה לאינטרנט (ראה מסמך מדיניות רישוי שירותי אינטרנט, דצמבר 2000).

חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרשיון

14. הגדרות

לעניין חלק זה וחלק ג' :

- "נכסי הרשיון" - הנכסים הדרושים להבטחת מתן שירותי בעל הרשיון ;
- "תאגיד בנקאי" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981.

15. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון

15.1 בעל הרשיון אינו רשאי להעביר לאחר או לשעבד נכס מנכסי הרשיון, לרבות בדרך של משכון, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה בכתב ומראש מאת השר ובהתאם לתנאים שקבע; השר ייתן הסכמתו להעברה או לשעבוד של נכס מנכסי הרשיון לצד שלישי, אם נוכח שבעל הרשיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן שירותי בעל הרשיון כל עוד בעל הרשיון חייב לתת שירותים אלה על פי הוראות הרשיון, ובכלל זה שלא יפגע ולא יוגבל מתן שירותי בעל הרשיון בהתאם לתנאים הקבועים ברשיון, לרבות תנאים הנוגעים לרמת השירותים, היקפם, זמינותם ואיכותם, וכן שלא תיפגע אפשרות חידושם של שירותים אלה אם הם הוגבלו או הופסקו טרם מימוש זכויות בנכסי הרשיון.

15.2 על אף האמור בסעיף 15.1 רשאי בעל הרשיון לשעבד נכס מנכסי הרשיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובתנאי שהסכם השעבוד כלל סעיף לפיו מתחייב התאגיד הבנקאי כי מימוש הזכויות בידי לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רשיון זה.

15.3 הוראות סעיף 15.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שדרוג, לרבות מכירת ציוד כאמור, בשיטת מכירה בהמרה (Trade In).

חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

16. הגדרות

לעניין חלק זה:

"**החזקה**" - לרבות רכישה וכן שניהם כאחד, כמשמעותם של מונחים אלה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, ולרבות העברה או שיעבוד והכל, מבלי לגרוע מההגדרה "החזקה" בסעיף 1;

"**החזקה**" - החזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון אשר כתוצאה ממנה נעשה אדם לבעל עניין, או לבעל **מהותית** השפעה ניכרת, או לבעל שליטה בבעל הרשיון;

"**העברה**" - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;

17. פרטי בעל הרשיון

17.1 פרטים אודות אישיותו המשפטית של בעל הרשיון, התאגדותו, בעלי השליטה בו, בעלי השפעה ניכרת בו, בעלי עניין בו, נושאי המשרה בו, מפורטים בנספח א' לרשיון; בעל הרשיון ימציא למנהל, תוך 30 יום ממועד השלמת העסקה ובכל שנה בתחילת חודש ינואר, נספח א' מעודכן.

17.2 בעל הרשיון ידווח למנהל, בכתב, על כל שינוי במידע הכלול בנספח א', וזאת לא יאוחר מתום עשרים ואחד (21) ימים ממועד השינוי.

18. החזקה מהותית

18.1 לא יעביר אדם אמצעי שליטה בבעל הרשיון, אם כתוצאה מכך יחזיק הנעבר החזקה מהותית, אלא אם כן ניתן לכך אישור השר, מראש ובכתב.

18.1 א על אף האמור בסעיף 18.1, העברה או רכישה של אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרשיון בשיעור הטעון אישור לפי סעיף 18.1 שאין בהם משום העברת שליטה בבעל הרשיון, יתבצעו בהתאם להוראות נספח ט', ולאחר שהשר נתן אישור מראש ובכתב לעצם ביצוע ההנפקה או המכירה של ניירות הערך לציבור. לעניין זה, "**אמצעי שליטה נסחר**" - אמצעי שליטה, לרבות תעודות פקדון, Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs), או תעודות דומות בגין ניירות ערך, הרשומים למסחר בבורסה לניירות ערך בארץ ו/או בחו"ל, במדינה שאינה עוינת, או אמצעי שליטה שהוצעו לציבור על פי תשקיף במדינה שאינה עוינת, ומוחזקים בידי הציבור, בארץ ו/או בחו"ל.

18.2 מי שמחזיק אמצעי שליטה בבעל הרשיון או בבעל עניין בו, אינו רשאי לשעבד אותם באופן שמימוש השעבוד יגרום להחזקה מהותית של הנושה, אלא אם כן כלל הסכם השעבוד סייג, לפיו לא ניתן לממש את השעבוד ללא אישור השר, מראש ובכתב. לעניין סעיף קטן זה, ובהתייחס לשעבוד לתאגיד בנקאי, "**החזקה מהותית**" - החזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון אשר כתוצאה ממנה נעשה אדם לבעל השפעה ניכרת או לבעל שליטה בבעל הרשיון.

חלק ד' - יחסים עם מפעיל זר

19. איסור קיום יחסים מפלים עם מפעיל קרוב

19.1 לעניין חלק זה -

(א) "מפעיל קרוב" – מפעיל זר אשר מתקיים בו אחד מאלה:

(1) בעל הרשיון הוא בעל עניין במפעיל הזר;

(2) המפעיל הזר הוא בעל עניין בבעל הרשיון;

(3) קיים בעל עניין בבעל הרשיון שהוא בעל עניין גם במפעיל הזר.

(ב) "מפעיל קרוב מיוחס" - הוא מפעיל קרוב שבחלופה המתקיימת לגביו מבין החלופות בסעיף קטן (א),

שיעור אחזקותיו של בעל עניין הוא 25% או יותר, ולעניין סעיף קטן (א)(3), שיעור אחזקותיו של בעל עניין בבעל הרשיון או במפעיל הזר הוא 25% או יותר.

19.2 לא יתקשר בעל הרשיון עם מפעיל קרוב בהסכם המקנה לו יתרונות לעומת מב"ל אחר לגבי שירותי בזק

בין-לאומיים למדינה בה פועל המפעיל הקרוב, ולא יהיה רשאי, מכוח יחסיו עם המפעיל הקרוב ליהנות מזכויות ומתנאים אשר יש בהם כדי לפגוע בתחרות הוגנת.

19.3 בעל רשיון הקשור עם מפעיל קרוב מיוחס שהוא מפעיל מהותי במגזר שירותי הבזק הבין-לאומיים במדינה

בה הוא פועל, אינו רשאי לנהל משא ומתן עם המפעיל הקרוב המיוחס לעניין תשלומים בגין תנועה בין-לאומית, אך רשאי הוא לחתום על הסכם לעניין זה עם המפעיל הקרוב המיוחס כאמור בתנאים הזהים לתנאי הסכם שעליו חתם מב"ל אחר. לעניין סעיף קטן זה, "מפעיל מהותי" - כהגדרתו בתקנה 11 לתקנות מב"ל.

20. איסור העברת מידע מסחרי סודי

בעל הרשיון לא יקבל ממפעיל קרוב, ולא יחליף איתו, בכל דרך שהיא, מידע מסחרי סודי כלשהו, שהגיע לידי המפעיל הקרוב כתוצאה ממעמדו כספק של שירותי בזק בין-לאומי, כבעל מונופול או כספק דומיננטי של שירותי בזק, כגון נתונים לגבי תנועה, מחירים, מנויים, מיתקנים ושירותי בזק לישראל וממנה כאשר אותו מידע אינו עומד לרשות מב"ל אחר.

21. דו"חות והמצאת הסכמים

21.1 בעל הרשיון יגיש למנהל, על פי דרישתו, דו"ח בנושאים המפורטים להלן, כולם או חלקם, הכל כמפורט בדרישה -

- (א) המחירים, התנאים וההתניות, שלפיהם ניתנים שירותים ומיתקנים בידי מפעיל קרוב, לצורך מתן שירותי בזק בין-לאומיים או שירותים אחרים ;
- (ב) סך דקות התנועה של בעל הרשיון, המנותבות אל מפעיל קרוב וממנו, ותוך פירוט של התשלומים בגין תנועה כאמור ;
- (ג) מידע שקיבל מפעיל קרוב ושנמסר לבעל הרשיון בנושאים שונים, כגון : מחירים, מנויים, השינויים המתוכננים במערכת הבזק הבין-לאומית של המפעיל הקרוב, ככל שיש בהם כדי להשפיע על הקישור בין המפעיל הקרוב לבין מב"ל אחר.

21.2 בעל הרשיון יגיש למנהל, על פי דרישתו, העתק מכל הסכם לקישור בין מערכת הבזק הבין-לאומית שלו לבין רשת או מתקנים של מפעיל זר, או מכל הסכם לאספקה, קבלה או חילוף של תנועה עם מפעיל כאמור.

22. תעריפי התחשבות

22.1 בעל הרשיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, לוח מדויק ומעודכן של תעריפי ההתחשבות בינו לבין כל מפעיל זר בכל מדינה אליה הוא נותן שירותים ; בעל הרשיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, עותק של כל הסכם עם מפעיל זר המתייחס לתעריפי התחשבות.

22.2 מצא המנהל כי תעריף התחשבות בין בעל הרשיון לבין מפעיל זר, פוגע בתחרות או מנוגד להוראות הרשיון, יודיע על כך לבעל הרשיון, ויורה לו בדבר התיקון הנדרש, וזאת לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע את טענותיו ; בעל הרשיון ימציא למנהל הודעה בכתב אודות התעריף המתוקן.

פרק ד' - הקמת מערכת הבזק הבין לאומית, קיומה, פיתוחה והפעלתה

חלק א' - הקמת המערכת ופיתוחה

23. הקמת מערכת בזק-בינלאומית

23.1 בכל הנוגע להקמתה של המערכת הבין-לאומית, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, לרבות איכותה הטכנית ואיכותם הטכנית של רכיביה השונים יפעל בעל הרשיון בהתאם להוראות הרשיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית.

23.2 בעל הרשיון, ימלא אחר כללים, תקנים ומיפרטים טכניים שקבע המשרד, וכן יפעל, ככל שניתן, לפי תקנים והמלצות מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם (כגון מכון התקנים, ITU ו-ETSI) או בידי פורומים לתקינה דה-פקטו של התעשייה, ככל שאלה נוגעים לעניין הקמתה של מערכת בזק בין-לאומית, קיומה, הפעלתה ופיתוחה ולעניין השירותים הניתנים או מיועדים להינתן באמצעותה.

23.3 בעל הרשיון יודיע למנהל בדבר השלמת העסקה, ביום בו בוצעה.

24. שימוש בתשתיות ובנייתן

לצורך הקמת מערכת הבזק הבין-לאומית, מתן שירותיו וביצוע קישור גומלין כמפורט להלן, יזמין בעל הרשיון קווי תמסורת מבעל רשיון למתן שירות תמסורת פנים-ארצית, לשם:

- (א) חיבור בין המתגים הבין-לאומיים של בעל הרשיון לבין נס"ר בין-לאומי, לצורך קישור-גומלין עם רשת בזק ציבורית אחרת;
- (ב) חיבור בין המתגים הבין-לאומיים של בעל הרשיון לבין מתג בין-לאומי של מב"ל אחר לצורך גיבוי ושרידות;
- (ג) חיבור בין מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון לבין מיתקן בזק המצוי בחצרי מקבל שירות, לצורך מתן שירות קו נל"ן בין-לאומי;
- (ד) חיבור בין מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון לבין תשתית תמסורת בין-לאומית;
- (ה) חיבור בין המתגים הבין-לאומיים של בעל הרשיון.

25. שינוי תוכניות במהלך ההקמה והפיתוח

התברר לבעל הרשיון כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתוכנית ההנדסית באופן שיש בו כדי להשפיע באופן מהותי על מתן השירותים, יודיע על כך למנהל בכתב, יפרט את מהותו וטיבו של השינוי בתוכנית ההנדסית והשפעתו על מתן השירותים, ויצרף להודעה את התוכנית ההנדסית המעודכנת. המנהל יהא רשאי ליתן לו הוראות, לרבות פעולות שעליו לנקוט על מנת לשמור על רמת השירותים.

חלק ב' - בדיקות ותחזוקה

26. הגדרות

בחלק זה:

"בדיקה

תקופתית"

- בדיקת מערכת הבזק הבין-לאומית או כל חלק ממנה המתבצעת לפי הוראות הרשיון, בפרקי זמן קבועים ולפחות אחת לשנה ;

"בדיקה

מיוחדת"

- בדיקת מערכת הבזק הבין-לאומית או כל חלק ממנה המבוצעת בשל פעולת תחזוקה או תיקון, בעקבות הפרעה אלקטרומגנטית, תקלה, בירור תלונה, שינוי טכנולוגי, שינוי התכנית ההנדסית וכיוצא בזה, הנערכת ביוזמת בעל הרשיון או לפי דרישת המנהל ;

"בדיקה

קבועה"

- בדיקה של מערכת הבזק הבין-לאומית או כל חלק ממנה, המתבצעת באופן שוטף.

27. ביצוע בדיקות

27.1 בעל הרשיון יקיים בדיקות תקופתיות של הרשת וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.

27.2 בעל הרשיון יקים ויפעיל מערכת בקרה לניטור (Monitoring) מתמיד של ביצועי מערכת הבזק הבין-לאומית ולבדיקה תקופתית של תקינות מערכת הבזק הבין-לאומית, וכן יערוך, באופן שוטף, בדיקות קבועות, על-פי הצורך, לפי תכנית הבדיקות הקבועה בתכנית ההנדסית.

27.3 בעל הרשיון יבצע בדיקה קבועה בכל הנוגע לאיכות השירות כמפורט בנספח ג', לרבות עמידה בסטנדרטים של ITU-T, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.

27.4 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לערוך בדיקה מיוחדת ; בעל הרשיון יבצע את הבדיקה האמורה במתכונת ובמועד שיקבע המנהל וימציא לו על פי דרישתו את תוצאותיה.

27.5 המנהל, או מי שהוסמך לכך מטעמו, יהיה רשאי לבצע בדיקות בעצמו, ככל שיראה צורך בכך ; בעל הרשיון, יאפשר, לאחר תיאום מראש, למנהל או למי שהוסמך לכך מטעמו, גישה למתקנים ולציוד ויעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש וכוח אדם מקצועי המועסק אצלו.

28. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

28.1 בעל הרשיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן - יומן תחזוקה), שבו יירשמו פרטי התקלות והבדיקות במערכת הבזק הבין-לאומית.

28.2 בעל הרשיון ישמור במשרדיו את יומן התחזוקה המתייחס, בכל עת, לשנים-עשר (12) החודשים הקודמים, יאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדוק או להעתיקו בכל דרך שהיא, ויעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

29. תיקון ליקויים ופגמים

- 29.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות נאותה בנסיבות העניין להביא בפניו את טענותיו, להודיע בכתב לבעל הרשיון על ליקויים ופגמים שמצא במערכת הבזק הבין-לאומית שלו ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למקבלי שירותיו, ברמת השרידות והגיבוי של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו, לפגיעה ברמת הבטיחות או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין, וזאת על סמך מעקב אחר ביצועי מערכת הבזק הבין-לאומית, לרבות באמצעות תלונות מקבלי שירות, בדיקות שערך או על סמך דו"חות בדיקה, מסמכים ומידע שסיפק לו בעל הרשיון.
- 29.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרשיון לתקן את הליקויים והפגמים.
- 29.3 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור, יודיע למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.

חלק ג' - שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים

30. הגדרות

בחלק זה, "המנהל" - סמנכ"ל בכיר לניהול ספקטרום ורישוי תדרים במשרד, או בעל תפקיד מקביל במשרד שיבוא במקומו.

31. הקצאת תדרים

- 31.1 בעל הרשיון רשאי להפעיל מיתקני בזק אלחוטיים רק בתדרים שאישר לו המנהל ברשיונות פרטניים ובמסגרת הכללים והמגבלות כפי שהורה לו המנהל, הכל על פי הפקודה.
- 31.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר הגבלות, בין היתר, בהפעלת מיתקני בזק אלחוטיים בתדרים מסוימים ובאזורים גיאוגרפיים מוגדרים או בדבר הגבלות בהפעלת מיתקני בזק אלחוטיים בתדרים המותרים, לשימוש, במקביל למפעילי שירותים נוספים או בתאום עמם, והכל על פי הוראות המנהל.
- 31.3 בעל הרשיון ישלם אגרות שימוש בתדרים ואגרות הפעלה ורישוי, ככל שנקבעו בדיון.
- 31.4 המנהל רשאי להקצות לבעל הרשיון תדרים חלופיים לתדרים שהוקצו לו; קבע המנהל תדרים חלופיים כאמור, יבצע בעל הרשיון, על חשבונו, את השינויים הדרושים ברשת לשם התאמתה לשימוש בתדרים החלופיים, תוך המועד שקבע המנהל.

32. סייג לשימוש בתדרים

- 32.1 בעל הרשיון יעשה שימוש בתדרים אך ורק למתן שירותי בעל הרשיון. בעל הרשיון אינו רשאי להעביר את זכות השימוש בתדרים לשימושים אחרים או לשימושם של אחרים, או לאפשר לאחרים לעשות בהם שימוש.
- 32.2 בעל הרשיון יעשה שימוש בתדרים לפי הנחיות המנהל; המנהל יקבע הנחיותיו בעניין זה בהתבסס, בין היתר, על שימוש בתדרים בידי גורמים אחרים ועל התכנית הנגזרת מההיערכות לקראת מצב חירום או מצב מיוחד בעורף.
- 32.3 בעל הרשיון אינו רשאי לעשות שימוש, לצורך מתן שירותיו, בתדרים המפורטים בצווים הקובעים את אי-תחולת הפקודה, אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב מאת המנהל, ובתנאים שיקבע המנהל.

33. מניעת הפרעות

- 33.1 כללה מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון תחנת טלגרף אלחוטי כמשמעותה בפקודה, לרבות תחנת קרקע לוויינית, יפעילה ויקימה בעל הרשיון על פי כל דין, לרבות על-פי הוראות תקנות הרוקחים (יסודות רדיואקטיביים ומוצריהם), התש"ס - 1980 (להלן – "תקנות הרוקחים"), ולאחר שקיבל היתר לפי תקנות הרוקחים.

33.2 בעל הרשיון יגיש למנהל, במהלך חודש ינואר בכל שנה, דו"ח שנתי מעודכן לגבי מיתקני בוק אלחוטיים המופעלים על ידו, הכולל בין היתר, את מיקום המיתקן, תדרי השידור והקליטה, שבה האנטנות, גובה האנטנות, הספקי שידור ורוחב הסרט של השידור, ואולם במקרים מיוחדים רשאי המנהל לדרוש מבעל הרשיון בכל עת להגיש לו, תוך חמישה (5) ימים, דו"ח מעודכן בדבר הפעלת מיתקני בוק אלחוטיים, עורקי רדיו ושימוש בתדרים.

33.3 בעל הרשיון יקים את מערכת הבזק הבין-לאומית ויפעילה באופן המונע הפרעות הדדיות בינו לבין מערכות אחרות הפועלות כדין; בלי לגרוע מכלליות האמור, יפעל בעל הרשיון בעניין זה בין היתר, כלהלן:

(א) לפני הפעלת כל מרכיב אלחוטי במערכת יבצע בדיקות ומדידות לצורך מניעתן של הפרעות אלקטרומגנטיות;

(ב) מצא בעל הרשיון כי צפויות הפרעות אלקטרומגנטיות או נתגלו הפרעות בעת ההפעלה, יפעל מיידית ולא יאוחר מ- 24 שעות מהגילוי, וזאת לשם תיאום פתרון למניעת הפרעות אלה ולמניעת הישנותן. בהיעדר פתרון יפנה בעל הרשיון בכתב למנהל, או למי שמונה לכך מטעמו כדי למצוא פתרון סביר לכך;

(ג) ישתף פעולה עם מפעילים אחרים במקרה של הפרעה למערכת הפועלת כדין; לא נמצא פתרון להפרעה בין מערכות כאמור, יפעל בעל הרשיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, לפי הוראות המנהל לעניין ביצוע שינויים בהפעלת המערכת הבין-לאומית, מרכיבי המערכת או בשימוש בתדרים או יחדל משידור בתדרים מסויימים, בכל הארץ או באזור מסוים;

(ד) ייענה מיידית, ולא יאוחר מ- 24 שעות מדרישת המנהל, לכל דרישות המנהל בדבר טיפול בהפרעות ותאום עם בעלי רשיון אחרים או גורמים אחרים הפועלים כדין, בישראל, בשטחי הרשות הפלשתינאית ובמדינות שכנות, יגיש למנהל כל מידע הנדרש לצורך זה, יבצע מדידות אלקטרומגנטיות לפי דרישות המנהל, יימנע משימוש בתדרים שנקבעו בידי המנהל ויפעל במגבלות שיוורה המנהל, לרבות בדבר הספק שידור בתדרים מסוימים באתרים מסוימים, לרבות הטלת מגבלות בדבר גובה אנטנות, שבה אנטנות, סוג אנטנות, קיטוב אנטנות וכיוון אנטנות; התאום כאמור יבוצע בידי בעל הרשיון על חשבונו ובאחריותו, הן על פי הוראות מיוחדות של המנהל והן על פי ההוראות שבאמנות בין-לאומיות והסכמים בילטרליים עם מדינות ו/או עם הרשות הפלשתינאית שמדינת ישראל צד להן.

33.4 אין במתן הרשיון, כדי להקנות הגנה מפני קורנים אחרים, הפועלים בתחומי תדרים זהים לתחומי התדרים שהותרו לשימוש בעל הרשיון, או הגנה מפני הרמוניות מקורנים אחרים הפועלים כדין, או הגנה מפני קורנים אחרים הפועלים בתחומי תדרים זהים לתחומי התדרים שהותרו לשימוש של בעל הרשיון ולגורמים נוספים במשותף עם בעל הרשיון, או מחוץ לשטח המדינה או בשטח שאין למדינה שליטה עליו, או בחלל, ואולם המנהל יעשה ככל שביכולתו כדי למצוא פתרון נאות להגנה הנדרשת, ולפתרון הפרעות הדדיות, אם תהיינה.

חלק ד' - ביצוע הרשיון

34. תפעול המערכת

- 34.1 בעל הרשיון יקים את מערכת הבזק הבין-לאומית, יקיימה, יתחזקה ויפעילה, בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות ובאופן המאפשר אספקה תקינה וסדירה של שירותי בעל הרשיון, בהתאם לרשיון זה.
- 34.2 המנהל רשאי לקבוע, מעת לעת, דרישות טכניות וטיב שירות, לרבות לעניין שדרוגה ועדכונה של הרשת והקניית יכולות טכנולוגיות חדישות.
- 34.3 ראה המנהל כי בעל הרשיון פועל באופן העלול לגרום לפגיעה במתן שירותי תקשורת באורח תקין וסדיר, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון, לאחר שנתן לו הזדמנות נאותה להשמיע את טענותיו, על צעדים שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

35. אספקת שירותי בעל הרשיון

- 35.1 בעל הרשיון יספק את שירותיו בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות, ובהתאם להוראות הדין והרשיון.
- 35.2 בעל הרשיון יספק לכל דורש שירות טלפון בין-לאומי החל ממועד השלמת העסקה.
- 35.3 בעל הרשיון יספק לכל דורש שירות טלפון בין-לאומי לכל מדינות העולם החל ממועד השלמת העסקה.
- 35.4 בעל רשיון יספק את יתר שירותיו בהתאם למועדים הקבועים לכך בנספח ב'.
- 35.5 על-פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי השר להתיר לבעל הרשיון סייגים להוראת סעיף 35.3, לאחר שהשתכנע כי קיים טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.
- 35.6 החל בעל הרשיון במתן שירות כלשהו על פי רשיון זה ללקוח בישראל, הוא יעמיד שירות זה לרשותו של כל דורש, בתנאים בלתי מפלים ובתעריף אחיד לפי סוגי לקוחות או סוגים של שירותים;
- "סוג לקוחות" או "סוג שירותים" – משמעם קבוצת לקוחות או סוג של שירותים שיש במאפייניהם כדי להבחיןם באופן ענייני מקבוצה אחרת או מסוג אחר לפי העניין; ואולם אין בכך שלקוחות הם מנויים של בעלי רשיונות שונים, כדי להוות מאפיין המאפשר לאבחנם כ"סוג לקוחות".
- 35.7 בעל הרשיון יעביר ללקוח שהוא מנוי מפ"א או מנוי של מפעיל רט"ן שיחות בין-לאומיות נכנסות בחיוג ישיר, ובלבד שהשיחה הנכנסת נותבה אל המערכת הבין-לאומית שלו באמצעות הקידומת הבין-לאומית 972, שהוקצתה למדינת ישראל על-ידי ארגון התקשורת העולמי (ITU); זיהה בעל הרשיון שיחה אשר נותבה באמצעות קידומת בין-לאומית אחרת, יימנע בעל הרשיון מהעברתה ללקוח, וישמיע הכרזה באנגלית בנוסח זה: "For Israel, please dial nine-seven-two". נוסף לאמור, יעביר בעל הרשיון שיחות בין-לאומיות נכנסות כאמור באמצעות מרכזן (שירות "188", או שירות דומה), שירותי גוביינא (מחוו"ל לישראל ומישראל לחוו"ל), או שירות כרטיסי חיוג.

36. רכישת שירותים ממב"ל אחר

בעל הרשיון רשאי לרכוש ממב"ל אחר דקות של שיחות יוצאות ולספק באמצעותו את שירות הטלפון הבין-לאומי שלו וזאת אך ורק במשך 18 החודשים ממועד מתן הרשיון.

37. גיבוי בשיתוף עם אחר

בעל הרשיון רשאי להתקשר עם בעל רשיון אחר בהסכמי גיבוי להבטחת רציפות השירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות הזהים לפעולה או שירות שמבצע בעל הרשיון. בעל הרשיון יודיע למנהל על כל הסכם גיבוי כאמור.

38. איסור פגיעה בתחרות

- 38.1 בעל הרשיון, לא יקיים כל פעילות, על דרך של מעשה או מחדל, ולא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות בתחום התקשורת או לפגוע בה.
- 38.2 ראה השר כי יש בפעולתו של בעל הרשיון כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום התקשורת, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, על צעדים שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

39. תיק שירות

- 39.1 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' ומסומן כ"עתידי", יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.
- 39.2 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' אשר בכוונתו לספק למי ממקבלי שירותיו, יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משישים (60) ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות החדש.
- 39.3 המנהל יודיע לבעל הרשיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרשיון כאמור בסעיף 39.1 או תוך שישים (60) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרשיון כאמור בסעיף 39.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- 39.4 בעל הרשיון ימציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציא בעל הרשיון תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא יתחיל בעל הרשיון במתן השירות.
- 39.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך שישים (60) ימים מהיום בו המציא בעל הרשיון למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתמסר לבעל הרשיון.

39.6 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון להמציא לאישורו תיק שירות לשירות קיים, אשר לגביו לא נדרש תיק שירות, וכן רשאי הוא לדרוש מבעל הרשיון להגיש לאישורו תיק שירות חדש לגבי שירות לגביו אושר תיק שירות.

39.7 תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, מסמכים המפרטים את השירות ואופן אספקתו, תפעולו בידי מקבל השירות, תעריפיו והסטנדרטים של הדרישות הטכניות וטיב השירות המתייחסים אליו.

39.8 אושר תיק שירות, יספק בעל הרשיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרשיון.

39.9 בעל הרשיון יפרסם לציבור תיק שירות שאושר, בפירוט ובאופן שקבע המנהל, ורשאי המנהל לפרסמו בעצמו, ובלבד שלא יעשה כן אלא לאחר שבעל הרשיון החל במתן השירות. הפרסום לציבור לא יכלול מידע שהוא סוד מסחרי, שצוין בידי בעל הרשיון וצורף כנספח נפרד המסומן כסודי-מסחרי לתיק השירות.

39.10 כל שירות חדש אשר בעל הרשיון יחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מנספח ב'; המנהל יעדכן את נספח ב' מעת לעת.

39.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות מערכת הבזק הבינלאומית של בעל הרשיון.

חלק ה' - קישור גומלין, שימוש וחיבור המערכת למפעילים זרים

40. חובת קישור-גומלין

- 40.1 בעל הרשיון יבצע קישור-גומלין, בין מערכת הבזק הבין-לאומית שלו לבין כל רשת מפ"א וכל מערכת רט"ן. קישור-הגומלין יבוצע באופן המאפשר העברה תקינה וסדירה של מסרי בזק בין ציוד קצה המחובר לרשת מפ"א או למערכת רט"ן לבין מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון, כך שמשמשי הקצה כאמור יוכלו לקבל את שירותיו של בעל הרשיון.
- 40.2 בעל הרשיון יקים שני מתקני נס"ר בין-לאומי לפחות, לצורך קישור כל אחד ממתגיו, לשם ביצוע קישור-הגומלין של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו עם רשתות המפ"א ומערכות הרט"ן.

41. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

- מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 40, יפעל בעל הרשיון לביצוע קישור-גומלין על-פי כל אלה :
- (א) בעל הרשיון יוודא כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של מערכת הבזק הבין-לאומית שלו תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת בזק ציבורית של מפ"א ומפעיל רט"ן (להלן - "**מפעיל אחר**") ויקיים לעניין זה את המלצות ITU-T, וכן יוודא, כי פעילות מערכת הבזק הבין-לאומית שלו תשתלב כראוי עם פעילות רשת הבזק הציבורית האחרת, וכי קישור-הגומלין לא יפגע בפעולתה התקינה של רשת זו ובשירות התקין למקבלי שירותיה ;
- (ב) בעל הרשיון יבצע את קישור-הגומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר ויימנע מכל אפליה בביצוע קישור-הגומלין, לרבות בנוגע לאלה :
- (1) אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור למערכת ;
 - (2) זמינות, לרבות זמינות מתקני החיבור, זמינות שירותים וטיפול בתקלות ;
 - (3) שיטת החיבור, איכותו ושרידותו ;
 - (4) ביצוע של שינויים והתאמות במיתוג, במיתקנים, בפרוטוקולים ובנקודות המישק במערכת ;
 - (5) תשלומים עבור קישור-הגומלין ;
 - (6) הסדרי חיוב וגביה והעברת מידע על מנויים ;
 - (7) תנאים מסחריים לביצוע קישור הגומלין ;
 - (8) מסירת מידע בנוגע למערכת ולשינויים בה הנוגעים לקישור גומלין.
- על אף האמור, רשאי השר, על פי בקשה בכתב מבעל הרשיון, במקרים מיוחדים וכששוכנע כי קיימת הצדקה לכך, להתיר לבעל הרשיון לחרוג מהוראות סעיף קטן זה ;
- (ג) בעל הרשיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים ברשת שלו, אשר יש בהם כדי להשפיע על קישור-הגומלין עם רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר, או על קישור-הגומלין בין רשתות הבזק הציבוריות של המפעילים האחרים ; בעל הרשיון יספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים ;

- (ד) לעניין סעיף קטן (ג), רשאי בעל הרשיון להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיו של בעל הרשיון על-פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע אודות שינוי הרשת המיועד להימסר למפעיל אחר ;
- (ה) בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין ;
- (ו) בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל מידע הנמסר למפעיל אחר לפי סעיף קטן (ג), וכן עותק מכל הסכם לשמירת סודיות לפי סעיף קטן (ד) ;
- (ז) בעל הרשיון יפעל לפי הוראות נוספות שיקבע השר לעניין זה.

42. תשלום בעד קישור-גומלין

לא נקבעו תקנות לעניין תשלום עבור קישור-גומלין או תשלום הכרוך במימוש קישור-גומלין, ובאין הסכמה בין בעל הרשיון לבין מפעיל אחר לעניין זה, יורה השר על תשלום כאמור, בהתאם לסמכותו לפי סעיף 5 לחוק ; כל סכום שאינו שנוי במחלוקת ישולם במועד אף בטרם הכרעת השר בעניין.

43. איסור עיכוב קישור-גומלין

השר ייתן לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע עמדתו בכל הנוגע לכוונת השר להורות לו בדבר אופן ביצוע קישור-גומלין והיקפו, בדבר פעולות, שירותים והסדרים נילווים למימוש קישור-גומלין, ובדבר תשלומים בעד קישור-גומלין ; הורה השר לבעל הרשיון בעניינים כאמור, לא יעכב בעל הרשיון בכל דרך שהיא את ביצוע קישור-גומלין, ויקיים את חובותיו לפי הוראות השר בתום לב ובאופן תקין, במועד שנקבע לכך ותוך שיתוף פעולה מלא.

44. גישה לשירותי בעל הרשיון

גישה של לקוחות אל שירותי בעל הרשיון, בחיוב ישיר או באמצעות מרכזיה מאוישת, תתאפשר באמצעות קודי גישה וקידומות חיוב שיוקצו לבעל הרשיון, והכל כמפורט בנספח ד'.

חלק ו'- הפעלת המערכת במצב חירום והסדרים בתחום הביטחון

45. פעילות מערכת הבזק הבין-לאומית בשעת חירום

45.1 בשעת חירום רשאי מי שהוסמך לכך על פי כל דין, לנקוט בצעדים הדרושים להבטחת ביטחון המדינה או הדרושים לקיום שירותים חיוניים לציבור, תוך מתן הודעה לבעל הרשיון, לרבות הנחיות בדבר הפעלת המערכת ואספקת שירותים או הגבלתם; בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יפעל בעל הרשיון על פי ההוראות וההודעות של המוסמכים לכך על פי כל דין, לרבות הממשלה, השר והמנהל.

לעניין זה -

"שעת חירום" - לרבות בשעת תקופת הפעלת מערך מל"ח, משבר תקשורת או מצב מיוחד בעורף;

"תקופת הפעלת מערך מל"ח" - תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום, בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום 6 ביולי 1986 והחלטת הממשלה מס' 1080 מיום 13 בפברואר 2000, וכל החלטת ממשלה אחרת;

"משבר תקשורת" - קריסת מערכת בזק, לרבות בשל אסון טבע, אסון המוני או פיגוע בטחוני, או חשש ממשי לקריסה כאמור;

"מצב מיוחד בעורף" - כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951.

45.2 בעל הרשיון יודיע למנהל את שם נציגו המוסמך לקבלת הוראות והודעות בכל עת, עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל הנוגע לשעת חירום; לנציג ייקבע סגן ראשון וסגן שני שימלאו את מקומו של הנציג בעת העדרו.

45.3 המנהל רשאי לקבוע נוהל מפורט המסדיר את פעילות מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון בשעת חירום, אותו ימציא לבעל הרשיון, והאחרון ימלא הוראות נוהל זה באופן קפדני.

46. מתן שירותים לכוחות הביטחון

46.1 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרשיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון, כמפורט בהוראות שיינתנו לו לפי הוראת סעיף 13 לחוק.

46.2 בעל הרשיון יאפשר לכוחות הביטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרשיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם והתאמתם הטכנולוגית של הציוד והתשתית הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, והכל בתיאום עם כוחות הביטחון וכמפורט בהוראות שיינתנו לו על ידם לפי הוראת סעיף 13 לחוק.

46.3 כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.

46.4 בעל הרשיון יהיה פטור מחובת שיפוי לטובת המדינה מכוח הוראות סעיף 76.2 או מכוח כל דין, בגין ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הביטחון.

46.5 אין באמור לעיל בסעיף זה, כדי לגרוע מסמכות השר לקבוע ברשיון דרישות נוספות הנוגעות לכוחות הביטחון, כתנאי למתן שירות משירותיו.

47. הוראות ביטחון

- 47.1 בעל הרשיון ימנה ממונה ביטחון, בהתאם להוראות החוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחר הוראות הביטחון המפורטות בנספח ז'.
- 47.2 בעל הרשיון יקבע הוראות מתאימות במסמכי ההתאגדות ובתקנותיו ויפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או בתפקיד המנויים בנספח ז', אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:
- (א) הוא אזרח ישראל ותושב ישראל;
- (ב) ניתן לו אישור ביטחוני מטעם שירות הביטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור;
- 47.3 בעל הרשיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון וינהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות ביטחון, לרבות בעניין סיווג ביטחוני מתאים לנושא משרה ובעלי תפקידים בבעל הרשיון ומידור ידיעות הנוגעות לפעילות הכרוכה בכוחות הביטחון;
- 47.4 בעל הרשיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על מערכת הבזק הבין-לאומית שלו, מרכיבי המערכת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים לתיפעול ושליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי ההוראות המפורטות בנספח ז'.

פרק ה'- אספקת שירותי בזק בין-לאומיים

חלק א'- התקשרות עם מנויים

48. הסכם התקשרות

48.1 בעל הרשיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויו, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.

48.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרשיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרשיון.

48.3 הסכם ההתקשרות יהיה מודפס וערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חבותו של בעל הרשיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.

48.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

- (א) תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי טיב שירות;
 - (ב) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרשיון, לרבות תנאי מעבר משירות לשירות;
 - (ג) תוכנית התעריפים נכון ליום ההתקשרות, לרבות תנאי מעבר בין תוכניות תעריפים;
 - (ד) שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 69;
 - (ה) תנאי הקובע כי כל העלאה בתעריף תעשה לאחר מתן הודעה למנוי מראש ובכתב;
 - (ו) הפרטים הקבועים בסעיפים 52 ו- 53 לעניין נציב תלונות ויישוב סכסוכים;
 - (ז) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון;
 - (ח) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרשיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 48.5 בעל הרשיון ימסור למנוי עותק של הסכם ההתקשרות ונספחיו.

49. שינוי הסכם ההתקשרות

49.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.

49.2 תוקן הסכם התקשרות על-פי הוראות המנהל או על-פי החלטת בית הדין לחוזים אחידים, אם הוגש לאישורו, תיעשה ההתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.

49.3 הוראות סעיף 48 יחולו, בשינויים המחוייבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרשיון.

50. קביעת מפעיל נבחר ושיוך מנויים

50.1 בכל הנוגע למתן שירות טלפון בין-לאומי למנויי שירות טלפוניה של מפ"א או של מפעיל רט"ן יפעל בעל הרשיון על פי הוראות נספח ד'.

50.2 אין בחתימת מנוי כאמור על טופס שיוך בהתאם להוראות נספח ד' כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרשיון לעניין הסכם התקשרות לפי סעיף 48.

חלק ב' - רמת השירות

51. מרכז שירות

- 51.1 בעל הרשיון יקיים ויפעיל מוקד שירות, ויפרסם ברבים את מענו ואת דרכי הפנייה אליו; בעל הרשיון יודיע למנהל ולמנוויו על מענו של מוקד השירות ועל כל שינוי במען. פנייה טלפונית למוקד השירות יכול שתעשה באמצעות קוד גישה שיקצה המנהל, או באמצעות מספר טלפון נייח.
- 51.2 מוקד השירות ישמש לקבלת פניות מהציבור, בכל הנוגע לשירותי בעל הרשיון, לרבות לעניין טיב השירות, לטיפול בחשבונות, בירור טלפוני של קידומות ומספרי טלפון בין-לאומיים, תעריפי התקשרות ליעדים שונים ושירותי חיוג באמצעות מרכזן; מוקד השירות יהיה זמין לקבלת פניות הקהל בכל ימות השבוע, למעט בימי המנוחה הקבועים בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948.
- 51.3 בעל הרשיון יעמוד בדרישות לרמת השירותים למקבל שירות, כמפורט בנספח ג' לרשיון, בכל הנוגע לקיום מרכז השירות והפעלתו.

52. נציב תלונות

- 52.1 בעל הרשיון ימנה נציב תלונות שתפקידיו יהיו אלה:
- (א) לברר תלונות של מקבלי שירות, לרבות מי שמבקש לקבל שירות, בנוגע לשירותי בעל הרשיון;
- (ב) לברר תלונות של מקבלי שירות בנוגע לחשבונות שהגיש בעל הרשיון ולהכריע בהן.
- 52.2 נציב התלונות יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת בעל הרשיון.
- 52.3 בעל הרשיון יעניק לנציב התלונות את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
- 52.4 בעל הרשיון יודיע לכל מנוי על אפשרות של הגשת תלונה לנציב התלונות, על סמכויותיו ועל מענו. תוכן סעיף קטן זה ייכלל בהסכם ההתקשרות.

53. יישוב סכסוכים

- 53.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרשיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל נציב התלונות של בעל הרשיון.
- 53.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה לנציב התלונות לפי סעיף 53.1 כדי –
- (א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך;
- (ב) לגרוע מסמכות בעל הרשיון לפעול על פי הוראות סעיף 64 לעניין הפסקת שירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות.

54. מוקד תיקון תקלות

- 54.1 בעל הרשיון יקיים שירות קבוע לטיפול בפניות מקבלי שירותיו, לעניין תקלות בקבלת שירותיו, ולשם כך יפעיל מוקד מאויש לקבלת הודעות ותלונות כאמור (להלן – "**המוקד**"), לרבות באמצעות טלפון ופקסימילה, וכמפורט בנספח ג'. בעל הרשיון יישא בעלות של פנייה טלפונית למוקד.
- 54.2 בעל הרשיון יתקן כל תקלה שהודעה עליה נמסרה במוקד, בזמן תגובה ועל פי הדרישות המפורטות בנספח ג'; אם מחייב איתור התקלה או תיקונה ביקור בחצרי מקבל שירות, יתאם בעל הרשיון עם מקבל השירות את מועד הביקור, ובלבד שמשך הזמן שבו יתבקש מקבל השירות להמתין במועד שתואם עמו לא יעלה על המפורט בנספח ג'.
- 54.3 התקבלה במוקד תלונה על תקלה שגרמה להפסקת שירות או לפגיעה של ממש באיכות השירות, יפעל בעל הרשיון לאיתור התקלה ונקיטת צעדים לתיקונה, הכל על פי הדרישות הקבועות בנספח ג'.
- 54.4 היה בעל הרשיון סבור לאחר בדיקות שביצע, כי מקור התקלה מצוי אצל בעל רשיון אחר, יפנה בעל הרשיון מיידית לבעל הרשיון האחר, יעביר אליו את פרטי הפונה והתקלה ויודיע על כך לפונה עם מספר הודעה; התגלעה מחלוקת בין בעל הרשיון לבין בעל הרשיון האחר לגבי האחריות לתיקון התקלה, ישתפו פעולה עד לתיקון התקלה.

55. הגנה על פרטיות הלקוחות

- 55.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, או כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בעל הרשיון רשאי להאזין למסרי בזק של לקוח ללא אישורו של הלקוח מראש ובכתב, למעט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או לשם מניעת הונאות.
- 55.2 בכפוף לאמור בסעיף 46, בעל הרשיון, עובדיו, שלוחיו וכל הפועל מטעמו אינם רשאים לגלות מידע אודות לקוחותיו, בכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק שלו, זמניהם ויעדם, או כל מידע אחר הנוגע ללקוח, למעט אלה:
- (א) מידע כאמור הנמסר למי שהלקוח הסמיך לכך;
- (ב) מידע כאמור הנמסר לאחר על פי סמכות שבדין.

56. מניעת הונאות

- 56.1 בעל הרשיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב כדי לוודא, ככל שניתן, שמקבל שירות לא יחויב בעד שיחות שלא ביצע או שירותים שלא צרך ויזכה את מקבל השירות במידה וחויב בטעות בגין שיחות או שירותים כאמור.
- 56.2 בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.
- 56.3 בעל הרשיון יקים ויפעיל אמצעים מתקדמים ויעילים לאיתור תנועה בלתי חוקית ומניעתה בזמן אמיתי או בזמן אמיתי בקירוב.

57. חשבונות למנויים

- 57.1 בעל הרשיון יעביר למנוי חשבון בהתאם להוראות פרק ו' – תעריפים ונספח ג' – רמת השירותים למקבל שירות.
- 57.2 בעל הרשיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הגשת חשבון שוטף.
- 57.3 זיכוי המגיע למנוי מאת בעל רשיון יתבצע בחשבון התכופ, מיד לאחר שנקבעה זכאותו של המנוי לזיכוי כאמור.
- 57.4 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלומים עבור שירותיו מאת מקבלי שירותיו באמצעות אחר, לרבות באמצעות מפ"א ומפעילי הרט"ן, ובלבד שיאפשר למנויו לקבל ממנו שירותי חיוב באופן ישיר.
- 57.5 בעל הרשיון יציין בכל חשבון שיועבר למנוי את סל השירותים שעל פיו מחויב המנוי.
- 57.6 (א) מבלי לגרוע מיתר הוראות הרשיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרשיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון (להלן בסעיף זה – **"התקן"**).
- (ב) סעיף קטן (א) מהווה "תנאי שירות", לעניין סעיף 37ב(א)(1) לחוק.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (א) -
- (1) לענין הוראת סעיף 2.2.2 לתקן, תחול שיטת עיגול סכומים בהתאם לאלה:
- ((א)) סכום בחשבון יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשיריות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.
- ((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש מאיות האגורה (ארבע ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.
- (2) בעל הרשיון רשאי להציג סכום כלשהו הכלול בחשבון בפירוט העולה על הנדרש בהוראת סעיף 2.2.2 בתקן, ובלבד שתחול לגביו שיטת עיגול סכומים כאמור בסעיף קטן (ג)(1) לעיל.
- (3) מחירה של שיחת טלפון (voice) הכולל תעריף משתנה, יוצג במסגרת חשבון המוגש למנוי כמחיר ממוצע לדקה, אשר יחושב על-פי סכום התשלום עבור אותה שיחה כשהוא מחולק בסך הדקות שלה.
- בפסקה זו "תעריף משתנה" - תעריף המשתנה במהלך השיחה על-פי אמות מידה שונות, כגון תעריף ההולך ופוחת ככל שהצריכה גדלה, או תעריף המשתנה בשל מעבר בין "זמן שיא" ל"זמן שפל" במהלך השיחה או להיפך.
- (4) בנוסף לאמור בהוראת סעיף 2.2.4 סיפא לתקן בנוגע לסל שירותים, יוצג במסגרת החשבון פירוט השירותים הכלולים בסל, והתעריף הכולל המשולם עבור הסל כמכלול.
- בפסקה זו **"סל שירותים"** - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה אחת בתמורה לתעריף כולל (וללא פירוט התשלום עבור כל רכיב בנפרד).

57.7 חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ג'1 (להלן בסעיף זה - **"מתכונות חשבון למנוי פרטי"**).

57.8 מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרשיון להגיש לו חשבון טלפון במתכונת חשבון למנוי פרטי (להלן בסעיף זה - **"בקשה"**). ביקש המנוי כאמור, יחל בעל הרשיון למסור לו את החשבון בהתאם למתכונת האמורה, לא יאוחר מחלוף שתי תקופות חשבון ממועד הבקשה. בעל הרשיון יפרסם אחת לחצי שנה, הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי, לפיה המנוי העסקי רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי.

57.9 החשבון יישלח למען הרשום אצל בעל הרשיון או מען אחר שמסר המנוי לבעל הרשיון, או בכל אמצעי אחר במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש; בעל הרשיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון ושליחתו למנוי. בעל הרשיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות" הנשלח למנוי על פי דרישתו.

58. כרטיסי חיוג

58.1 בעל הרשיון רשאי ליתן ללקוחותיו שירותים בין-לאומיים באמצעות כרטיס חיוג, שיאפשר קיום שיחות מישראל לחו"ל, מחו"ל לישראל ומחו"ל לחו"ל באמצעות אותו כרטיס.

58.2 בעל הרשיון יהיה רשאי להתקשר עם מפ"א בהסכם לפיו מקבלי שירותיו, המשתמשים בכרטיסי חיוג כאמור בסעיף 58.1, יוכלו לקבל, באמצעות אותו כרטיס, גם את שירותיו הפנים-ארציים של המפ"א;

58.3 המשתמשים בכרטיסי חיוג של המפ"א או מפעיל רט"ן, לרבות טלפון ציבורי (טצ"ג), יוכלו לקבל את שירותיו של בעל הרשיון, לעניין שיחות יוצאות מהארץ, בתנאים ובתעריפים שאינם עולים על אלה הנהוגים אצלו לגבי מתקשרים מזדמנים, בתוספת הוצאות סבירות הייחודיות לשירות זה ככל שישנן.

58.4 בעל הרשיון רשאי לבצע את הגבייה בעד השימוש בכרטיס חיוג בעצמו, באמצעות מפ"א או באמצעות אחר, הכל על-פי הסכם שייכרת לשם כך.

58א. שירות אירוטי

שירות אירוטי הניתן באמצעות מערכת הבזק הבינלאומית, יינתן על-פי הוראות נספח ח'.

לעניין סעיף זה -

"שירות אירוטי" – כהגדרתו בסעיף 1 בנספח ח'.

58. שירות פרימיום⁽²⁾

58.1 שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחוייב לפי תעריף פרימיום ונגבה באמצעות חשבון הטלפון יינתן על פי הוראות נספח ח'1.

לעניין זה "שירות פרימיום" ו-"תעריף פרימיום" – כהגדרתם בנספח ח'1.⁽³⁾

חלק ג' – הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות

59. הגדרות

בחלק זה -

"**ביטול שירות**" - הפסקה מוחלטת של שירות בזק לכלל מקבלי השירות הרלוונטי;
"**הפסקת שירות**" - הפסקה של שירות בזק;

60. איסור הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות

בעל הרשיון אינו רשאי לנתק, להפסיק או לבטל שירות משירותיו על פי הרשיון, אלא אם כן נתקיים האמור בתקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה-1985 ובחלק זה, או האמור בסעיף 45 לעניין הגבלות שירות בשעת חירום.

61. ביטול שירות

61.1 בבקשה לביטול שירות יפרט בעל הרשיון את מספר מקבלי השירות לאותו השירות, את הצעדים שבכוונתו לנקוט על מנת למנוע מהם פגיעה או נזק, לרבות מתן שירות חלופי לשירות שבוטל, וכן כל מידע נוסף שצריך לעניין.

61.2 במתן אישור לביטול שירות כאמור, ישקול השר, בין היתר, מתן הוראה לבעל הרשיון לתת שירות חלופי לשירות שבוטל או להמשיך במתן השירות למשך תקופה נוספת שיקבע השר.

62. בוטל

63. הפסקת שירות לבקשת מקבל שירות

63.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות; לצורך כך, יוכל מנוי לפנות אל בעל הרשיון בכתב, לרבות באמצעות פקסימילה או באמצעות דואר אלקטרוני; בעל הרשיון יעשה כן, בהתאם להוראות סעיף 63.2 לאחר שווידא את אמינות הבקשה.

⁽²⁾ תיקון מספר 2 [תחילה : סעיף זה יכנס לתוקף ביום 15 בפברואר 2015]
⁽³⁾ תיקון מס' 3

א.63 בעל הרשיון יפרסם את מספר הפקסימילה ואת כתובת הדואר האלקטרוני, שבאמצעותם רשאי מנוי לבקש מבעל רשיון הפסקת שירות, באתר האינטרנט של בעל הרשיון ובחשבונות הנשלחים על ידו למנוי.

2.63 בעל הרשיון יפסיק אספקת שירותיו כאמור בסעיף 1.63 לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בהודעתו; לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות והפסקת החיוב בגינם לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרשיון.

3.63 הפסקת שירות לבקשת מקבל שירות שאינו מנוי תעשה בהתאם לקבוע בהסכם עימו.

64. הפסקת שירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם

1.64 בעל הרשיון רשאי לנתק שירות או להפסיק שירות אם התקיים אחד מאלה:

(א) מנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו, בעד שירות שקיבל מאת בעל הרשיון, במועד שנקבע לתשלומו בהסכם;

(ב) מנוי הפר תנאי בהסכם אשר נקבע לגביו בהסכם כי הוא תנאי מהותי.

2.64 לא ינותק שירות ולא יופסק שירות במקרים המפורטים בסעיף 1.64(א) ו-(ב) אלא לאחר שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב, עשרה (10) ימי עבודה לפחות לפני מועד ניתוק השירות או הפסקת השירות המתוכננים; בהודעה יצוין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך זמן סביר שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו ינותק או יופסק השירות.

3.64 על אף האמור בסעיף 2.64, רשאי בעל הרשיון לנתק שירות ללא מתן הודעה מוקדמת למנוי, אם התקיים אחד מאלה:

(א) המנוי לא פרע, בפעם השלישית, בתקופה של שנים עשר (12) חודשים, את התשלום שחוייב בו בעד שירותי בעל הרשיון, במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;

(ב) קיימם חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה.

65. ניתוק שירות בשל הפרעה או פעולות תחזוקה

1.65 בעל הרשיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, אם ביצוע פעולות חיוניות של הקמה או תחזוקה של מערכת הבזק הבין-לאומית מחייבים זאת (להלן - "ניתוק בשל תחזוקה"), ובלבד שנתקיימו כל אלה:

(א) משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על שנים-עשרה (12) שעות ברציפות;

(ב) מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על שניים (2) במשך שנה אחת; על אף האמור, בשנתיים הראשונות מיום מתן הרשיון מספר הניתוקים לא יעלה על ארבעה (4) במשך שנה אחת;

(ג) נמסרה למנהל הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן;

- (ד) נמסרה למנוי הנוגעים בדבר הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן, לרבות באמצעות כלי התקשורת הציבוריים ;
- (ה) בעל הרשיון עשה כל שניתן, באופן סביר, כדי שניתוק בשל תחזוקה ייעשה בשעות היממה בהן צריכת השירות נמוכה.

65.2 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון הסבר מפורט על הנסיבות המחייבות ניתוק בשל תחזוקה, ורשאי המנהל לדרוש מבעל הרשיון לדחות ניתוק כאמור אם נוכח, לאחר ששקל את טענות בעל הרשיון, כי אינטרס ציבורי חיוני מחייב דחייה כאמור.

65.3 נדרש ניתוק שירות לפרק זמן העולה על שתיים-עשרה (12) שעות, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה ברשת, יבקש בעל הרשיון מראש את אישורו של המנהל, ויודיע למקבלי שירות הנוגעים בדבר על הניתוק הצפוי, לרבות באמצעות כלי התקשורת הציבוריים ; הבקשה תפרט את מספר מקבלי שירות אשר השירות אליהם ינותק זמנית, המקומות בהם צפוי הניתוק, פעולות התחזוקה הנדרשות והפעילות שנקט בעל הרשיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.

65.4 נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו הזמנית באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרשיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון, פקסימילה או דואר אלקטרוני, על הניתוק או ההגבלה הדחופים ; בעל הרשיון יודיע למקבלי שירותיו על ניתוק או הגבלה דחופים כאמור, מוקדם ככל האפשר, לרבות באמצעות כלי התקשורת הציבוריים, אלא אם נסיבות הניתוק אינן מאפשרות מתן הודעה מוקדמת כאמור.

65.5 על אף האמור בסעיפים 65.1 ו-65.4, בעל הרשיון אינו חייב להודיע למנהל או למקבלי שירות על ניתוק בשל תחזוקה, וניתוק כאמור לא יילקח בחשבון לעניין מספר הניתוקים המותרים לפי סעיף 65.1 בהתקיים אחד מאלה :

- (א) משך זמן הניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על חצי שעה ;
- (ב) ניתוק בשל תחזוקה, כאמור, נעשה בין שעה 24:00 במוצאי שבת או במוצאי חג לבין שעה 05:00 בבוקר היום שלמחרתו.

65.6 בעל הרשיון רשאי לנתק שירות אם התברר לו בוודאות קרובה כי מיתקן בזק של מקבל השירות גורם להפרעה במתן שירותי בזק לאחר או להפרעה לפעילות מערכת הבזק הבין-לאומית, ובלבד שבעל הרשיון נתן למקבל השירות הודעה בה תצויין הסיבה לניתוק ותיכלל בה דרישה כי מקבל השירות יפעל לתיקון מיתקן הבזק באופן שיימנע הפרעה כאמור.

פרק ו' - תעריפים

חלק א' - קביעת תעריפים ופרסומם

הגדרה 66.

66.1 בפרק זה:

"תעריף" - תעריף אחד המגלם בתוכו את כל סוגי העלויות והתשלומים הכלולים בתשלום משתנה שבעל הרשיון מחיל על המנוי עבור שירות מסויים; **כולל"**

"תעריף מפ"א"⁽¹⁾ - תעריף עבור התקשרות לשירות טלפון בין-לאומי מרשת מפ"א;

"תקנות קש"ג"⁽¹⁾ - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד קישור גומלין), התש"ס-2000.

קביעת התעריפים ושיעוריהם 67.

67.1 בעל הרשיון לא יקבע תעריף עבור שירות טלפון בין-לאומי ליעד כלשהו הגבוה באופן בלתי סביר בהשוואה לתעריפים שנקבעו לאותו יעד על ידי מב"לים אחרים.

67.2 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות מלקוח תשלום כאשר יוזמת ההתקשרות לא נעשית על ידי הלקוח (להלן- **"שיחה לא יזומה"**); על אף האמור, רשאי בעל הרשיון לגבות מלקוח תשלום עבור שיחה לא יזומה במקרים הבאים:

(א) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת לקוח;

(ב) שיחה שנוצרה על ידי חיוג מספר בקוד גישה לחיוב מנוי נקרא אשר יוקצה למנוי נקרא על-פי הסכם עמו, ובהתאם לתכנית המספור.

67.3 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות תשלום מלקוח היוזם שיחה באמצעות קוד גישה לחיוב מנוי נקרא.

⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו יכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רט"ן לרשת מב"ל (30.07.2010)]
⁽²⁾ תיקון מס' 1 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו יכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רט"ן לרשת מב"ל (30.07.2010)]

67.4 בתעריפים הקבועים לפי משך השיחה, ייקבע החיוב כדלקמן:

- (א) התעריפים יינקבו בש"ח לדקה וימדדו ביחידות זמן של שניה (1) אחת;
- (ב) משך זמן השיחה לצורך התשלום הוא מעיתוי מימוש ההתקשרות בין הלקוח שיזם את ההתקשרות (להלן - "יזום השיחה"), לבין מקבל השיחה (להלן - "מקבל השיחה"), ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקת ההתקשרות בידי יזום השיחה או מקבל השיחה או ממיתקן בזק המצוי מחוץ למדינת ישראל; משך זמן הקמת הקשר, עד לעיתוי מימוש ההתקשרות, ומשך זמן הניתוק, מרגע קבלת הוראת הפסקת ההתקשרות ועד למימושה בפועל, אינו כלול במניין משך זמן השיחה; לעניין סעיף קטן זה – "מקבל השיחה" - לרבות תא-קולי;
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי בעל הרשיון להציע תעריף שיתבסס על יחידת זמן אחרת, ובלבד שבכל עת יהיה רשאי מנוי לעבור לתעריף שיתבסס על חיוב על פי יחידות זמן בנות שניה אחת.

67.5⁽¹⁾ בעל הרשיון רשאי לקבוע תעריף מפ"א ליעד מסוים; בחיוב המנוי בעד התקשרות ליעד המסוים יישמרו הכללים הבאים:

- (א) תעריף שיחה שישלם מנוי המתקשר מרשת מפ"א, יהיה תעריף מפ"א שנקבע למנוי לאותו יעד;
- (ב) תעריף שיחה שישלם מנוי המתקשר מרשת רט"ן, יהיה תעריף ההתקשרות לאותו היעד מרשת מפ"א, ובתוספת שלא תעלה על ההפרש שבין דמי קישור הגומלין לרשת רט"ן לבין דמי קישור הגומלין לרשת מפ"א^(א) הקבועים בתקנות קש"ג.

67.6⁽²⁾ בעל הרשיון לא יקבע תעריפים שונים ליעד מסוים, אלא באבחנה בין יעד נייד ליעד נייב באותה מדינה.

68. **פרסום תעריפים**

בעל הרשיון יעמיד לרשות כל פונה באתר האינטרנט שלו או במשרדי השירות, מידע מלא, מפורט וללא תמורה, בדבר התעריפים העדכניים לכל שירותיו; המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום התעריפים כאמור.

⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו יכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רט"ן לרשת מב"ל ((30.07.2010

^(א) נקבעו בתקנות הקש"ג "תשלום שיא" ו"תשלום מוזל" בעד שירות גומלין לרשת מפ"א, ההפרש בדמי קישור הגומלין יחושב לפי "התשלום המוזל".

⁽²⁾ תיקון מס' 2

חלק ב' - שונות

69. פיגור בתשלומים

- 69.1 בעל הרשיון רשאי לחייב לקוח בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירותיו שהלקוח לא שילם במועד שנקבע לפירעונם בחשבון שקיבל הלקוח או בהסכם ההתקשרות שביניהם, לפי העניין (להלן - "מועד התשלום").
- 69.2 בעל הרשיון יציין בהסכם ההתקשרות את שיעורי ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה.
- 69.3 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של החוב.
- 69.4 בעל הרשיון רשאי לחייב לקוח בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק ללקוח שלא שולם במועד התשלום (להלן - "סכום החוב") ובלבד שחלפו ארבעה- עשר (14) ימים לפחות ממועד התשלום, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לבעל הרשיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרשיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרשיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרשיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

70. פגיעה בתחרות או בצרכנים

- 70.1 מצא השר, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע את טענותיו, כי תעריף או תשלום שקבע בעל הרשיון, מנוגד להוראות הדין או הרשיון, או שהוא עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים יודיע על כך לבעל הרשיון, תוך ציון התיקון הנדרש, ובעל הרשיון יפעל לפי הוראת השר וימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף או התשלום המתוקן.
- 70.2 חייב בעל הרשיון מקבל שירות על פי תעריף או תשלום הנוגד את הוראות הרשיון והתעריף או התשלום תוקן כאמור, יפעל בעל הרשיון להשבת החיוב העודף למקבל השירות בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 69.3.

פרק ז' - תשלומים מאת בעל הרשיון, אחריות, ביטוח וערבות

חלק א' – תמלוגים

71. הגדרות

לעניין פרק זה, "הפרשי הצמדה", "ריבית" ו- "ריבית פיגורים" - כהגדרתם בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א - 2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "תקנות התמלוגים").

72. תשלום תמלוגים

- 72.1 בעל הרשיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות התמלוגים.
- 72.2 לכל תשלום של תמלוגים, יצרף בעל הרשיון עותק מדו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי בעל הרשיון ומאושר בידי רואה חשבון; דו"ח זה יכיל פירוט הכנסות בעל הרשיון, פירוט ההכנסות שאינן חייבות בתשלום תמלוגים, חישוב ההכנסה החייבת, בהתאם לתקנות התמלוגים, וכל פרט אחר עליו ביסס בעל הרשיון את סכום התמלוגים.
- 72.3 עם הגשתו של דו"ח הכנסות שנתי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון של בעל הרשיון (להלן - "הדו"ח המבוקר"), יגיש בעל הרשיון דו"ח ערוך לפי רבעונים, המפרט את ההתאמה בין ההכנסות עליהם שילם תמלוגים, לבין ההכנסות המופיעות בדו"ח המבוקר (להלן - "דו"ח ההתאמה").
- 72.4 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרשיון לשלם, לפי דו"ח ההתאמה או לפי בדיקות שערך המשרד, גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין רבעון מסוים, ישלם בעל הרשיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.
- 72.5 התברר כי סכום התמלוגים ששילם בעל הרשיון גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין רבעון מסוים, יזוכה בעל הרשיון בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאי בעל הרשיון יקוזזו מתשלום התמלוגים הבא, על פי אישור בכתב מאת המנהל, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית שיחשבו לפי המדד האחרון שפורסם לפני מועד הקיזוז, כאמור.

73. איסור קיזוז מכספי תמלוגים

בכפוף להוראות פרק זה, בעל הרשיון אינו רשאי לקזז מכספי התמלוגים חוב שהמדינה חבה לו.

חלק ב' - עיצומים כספיים

74. עיצומים כספיים

- 74.1 ראה המנהל כי בעל הרשיון הפר תנאי מתנאי רשיונו, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בשיעור, במועד ובאופן שנקבע בפרק 11 לחוק.
- 74.2 בכל הנוגע להטלת עיצום כספי כאמור, ההוראות והסעיפים המפורטים להלן מהווים תנאי שירות ברשיון, לעניין סעיף 37ב(א)(1) לחוק:
- (א) החובה למלא את הוראת המנהל לפי סעיף 29 בדבר תיקון ליקויים ופגמים אשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למקבלי השירות;
- (ב) החובה לפעול או ליתן שירותים בהתאם להוראות סעיפים 6.2, ו- 35;
- (ג) החובה לקיים, לתחזק, לעדכן ולתפעל את מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון, באופן המאפשר הספקה תקינה וסדירה של שירותים למקבלי השירות, בהתאם להוראות סעיפים 6.1 ו- 35;
- (ד) החובה ליתן את שירותי בעל הרשיון לכל מבקש, במועד וללא אפליה, בהתאם להוראות סעיף 35;
- (ה) חובות בעל הרשיון בעניין תעריפים, לרבות הגשת חשבונות למנוי, לפי הוראות סעיפים 67 - 69.

חלק ג' - ביטוח

75. הגדרה

בחלק זה, "שימוש ברשיון" - הקמת מערכת הבזק הבין-לאומית, התקנתה, קיומה, תחזוקתה או הפעלתה ומתן שירותי בזק בין-לאומיים באמצעותה, בין בידי בעל הרשיון עצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.

76. עשיית חוזה ביטוח

76.1 בעל הרשיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה בישראל לפי התנאים שבסעיף 77, וימציא עותק ממנו למנהל תוך 90 ימים ממועד השלמת העסקה בצירוף חוות דעת מאת עורך דין מטעמו של המבטח, המאשרת כי חוזה הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 76 ו- 77 ללא כל התניה.

76.2 בעל הרשיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית שהיא תחוייב בה על פי דין כלפי צד שלישי כתוצאה מן השימוש ברשיון או עקב השימוש בו; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרשיון בביטוח אחריות כמשמעותו בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981.

76.3 בעל הרשיון יבטח את עצמו ואת עובדיו, מפני כל חבות כספית שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, כתוצאה מהשימוש ברשיון או עקב השימוש בו, ומפני כל אובדן או נזק שיגרמו למערכת; כמו כן יחייב בעל הרשיון קבלן העובד עבורו או מטעמו לדאוג לכיסוי ביטוחי כאמור.

77. תנאים לעניין הביטוח

77.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויונתנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך חוזה הביטוח מאליו, אלא אם כן בוטל כאמור בסעיף 77.6.

77.2 בעל הרשיון יציג למנהל, לפי דרישתו, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, אין פיגורים בתשלומי בעל הרשיון בעד פרמיות ביטוח, וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.

77.3 בחוזה הביטוח תיקבע התניה, לפיה בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, בשל אי תשלום פרמיות הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל ולבעל הרשיון וזאת לא פחות מתשעים (90) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל; (להלן בסעיף זה - הודעת ביטול).

77.4 קיבל בעל הרשיון הודעת ביטול, יפעל בעל הרשיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 77.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; היתה עילת הביטול אי תשלום פרמיות הביטוח בידי בעל הרשיון, רשאי המנהל לשלם את פרמיית הביטוח במקום בעל הרשיון, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל כך וזאת בלי לגרוע מזכותו לגבותם בכל דרך אחרת.

77.5 ביקש בעל הרשיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל ארבעים וחמישה (45) ימים לפחות לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.

77.6 הסכים בעל הרשיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרשיון חוזה ביטוח חלופי עם מבטח מורשה בישראל באופן שכניסת חוזה הביטוח החדש לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 77.4, לפחות שלושים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות חלק זה.

חלק ד' - ערבות למילוי תנאי הרשיון

78. הערבות ומטרתה

- 78.1 הערבות שהמציא בעל הרשיון בהתאם לסעיף 22 לתקנות מב"ל (להלן - "**הערבות**") תשמש להבטחת קיום תנאי הרשיון בידי בעל הרשיון, להבטחת תשלום עיצומים כספיים, וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אבדן, הפסד או הוצאה שיגרמו לה - במישרין או בעקיפין עקב אי מילוי תנאי הרשיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם, או עקב ביטול הרשיון, הגבלתו או התלייתו.
- 78.2 לעניין חלק זה, "**חילוט ערבות**" - כולה או מקצתה.

79. חילוט הערבות

- בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 78.1, רשאי המנהל לחלט את הערבות, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:
- (א) בעל הרשיון הפר תנאי מהותי מתנאי הרשיון;
 - (ב) בעל הרשיון לא מילא את מחויבויותיו לעניין חוזה הביטוח, כמפורט בתנאי הרשיון;
 - (ג) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי בגין נזק שנגרם בשל הפרת תנאי ברשיון, בשל ביצוע לקוי של הרשיון או בשל ביטול הרשיון, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב דרישה או תביעה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום דרישה או תביעה, כאמור, ייעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך חלוט; הודעה בדבר תביעה כאמור תימסר לבעל הרשיון מיד לאחר קבלתה;
 - (ד) נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרשיון;
 - (ה) בעל הרשיון לא שילם את מלוא סכום התמלוגים, בהתאם להוראות תקנות התמלוגים והרשיון;
 - (ו) הוטל על בעל הרשיון עיצום כספי, אשר לא שולם על ידי בעל הרשיון במועדו;
 - (ז) בעל הרשיון לא מילא אחר הוראות הרשיון לעניין ערבות.
 - (ח) בעל הרשיון לא שילם אגרה שהוטלה עליו על פי החוק או הפקודה.

80. אופן חילוט הערבות

- 80.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות, לאחר שהתרה בבעל הרשיון כי אם תוך תקופה שקבע לא יתקן בעל הרשיון את המעשה או המחדל נשוא ההתראה, תחולט הערבות כאמור.
- 80.2 חולטה הערבות, ימציא בעל הרשיון ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד לסכום הערבות המקורי.
- 80.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות רשאי בעל הרשיון לערור בפני השר תוך חמישה עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתו החלטת המנהל. הוגש ערר, יעוכב חילוט הערבות עד להחלטת השר בערר.

81. תוקף הערבות

- 81.1 הערבות תחודש מעת לעת ותהיה בתוקף כל עוד הרשיון תקף וכן שנתיים ממועד תום תוקפו של הרשיון, והכל בהתאם להוראות תקנות מב"ל.
- 81.2 ראה המנהל, להנחת דעתו, כי בעל הרשיון סילק את כל חיוביו לפי הרשיון, לרבות לעניין תקופת סיום השירות לפי סעיף 10.1, רשאי הוא ליתן הסכמתו לביטול תוקף הערבות לפני המועד האמור בסעיף 81.1.

82. שמירת סעדים

- 82.1 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו.
- 82.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרשיון כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ושחובת תשלומם חלה עליו לפי הרשיון או לפי כל דין.
- 82.3 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן האפשרות לתבוע מאת בעל הרשיון בכל דרך אחרת תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי רשיון זה או להשתמש בסעדים אחרים לפי כל דין.

פרק ח' - פיקוח ודיווח

חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון

83. סמכות פיקוח

- 83.1 לעניין חלק זה וחלק ב', "המנהל" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח.
- 83.2 המנהל רשאי לפקח, בהתאם להוראות תקנות הפיקוח ולהוראות הרשיון, על פעולותיו של בעל הרשיון בכל הנוגע לביצוע הרשיון ולקיום הוראות החוק, הפקודה או תקנות צווים והוראות שעל-פיהם.

84. שמירת סודיות

- 84.1 המנהל וכן כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרשיון לא יגלו כל ידיעה או מסמך (לעניין סעיף זה - "מידע") שהגיע אליהם מתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם כן פורסמו ברבים. החובה לשמירת סודיות תחול על כל מי שנמסר לו מידע בהתאם להוראות פרק זה.
- 84.2 המנהל רשאי להעביר מידע לממונה על הגבלים עסקיים, לממונה על הגנת הצרכן, ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולכל רשות אחרת המוסמכת לקבל את המידע, לשם ביצוע חובותיהם והפעלת סמכויותיהם על פי דין.

85. כניסה לחצרים ועיון במסמכים

- לצורך קיום הפיקוח כאמור בחלק זה, רשאי המנהל, או כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל רשיון לעשות את אלה -
- (א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן או משרד המשמשים את בעל הרשיון לצרכי מתן שירותיו לפי הרשיון ;
- (ב) לערוך מדידות ובדיקות ;
- (ג) להורות לבעל הרשיון לערוך עבורו מדידות ובדיקות, ולדווח לו על תוצאותיהם ;
- (ד) לעיין בכל רשומה, מסמך, תכנית, ספר חשבונות, פנקס, מאגר מידע או קובץ ממוחשב, של בעל הרשיון או של מי שעוסק מטעמו בנושאים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח ; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתראה לו ;
- (ה) להורות לבעל הרשיון להעביר לרשותו, לפי דרישתו, דיווחים לצורך קביעת מדיניות, במועד, במתכונת ובאופן אשר קבע.

86. שיתוף פעולה

- בעל הרשיון ישתף פעולה עם המנהל או כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו כאמור, ובין היתר, ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים

87. חובת הגשת דו"חות

- 87.1 בעל הרשיון יגיש למנהל את הדו"חות המפורטים ברשיון, במתכונת ובמועדים שנקבעו בחלק זה.
- 87.2 כל דו"ח ישקף את העובדות הנכונות הנוגעות לעניין נושא הדו"ח, כשהן מעודכנות לתקופת הדו"ח.
- 87.3 כל דו"ח יוגש בשלושה עותקים, מודפס וערוך בצורה נוחה לקריאה, נושא תאריך עריכתו וחתום בידי בעל הרשיון, או בידי מי שהוא הסמיך לשם כך. הדו"ח יוגש במתכונת שיורה עליה המנהל, לרבות לעניין תכולת הדו"ח, מבנהו ואופן הגשתו.
- 87.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך מחדש דו"ח שהגיש או להשלימו, לרבות אם מצא כי חסרים בו פרטים נחוצים או פרטים אשר לדעת המנהל היה על בעל הרשיון לכלול בדו"ח.

88. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

- 88.1 בעל הרשיון ימציא למנהל לפי דרישתו ולכל הפחות אחת לשנה, עם תום השנה הקלנדרית ולא יאוחר מחלוף המועדים המפורטים להלן, את הדו"חות השנתיים, המתארים את הפעילות בתקופה שמחודש ינואר עד חודש דצמבר, בשנה שחלפה:
- (א) דו"ח כספי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון תוך תשעים (90) ימים.
- (ב) דו"ח מבקשים ומנויים תוך שישים (60) ימים - כולל את הנתונים הבאים:
- (1) כמות המנויים בכל שירות, בחלוקה לפי סוגי השירותים וסוגי המנויים, לרבות חלוקה לפי מנויי כל מפ"א וכל מפעיל רט"ן;
- (2) היקף ההכנסות בכל שירות, בחלוקה לפי סוגי השירותים;
- (ג) דו"ח בדבר שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים בהתאם לסעיף 33;
- (ד) נספח א' - "פרטי בעל הרשיון" מעודכן, בתחילת חודש ינואר, כמפורט בסעיף 17.
- (ה) **דו"ח תנועה** - ובו פירוט כמות דקות התנועה בגין שירות טלפון בין-לאומי, שיצאו ממערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון ושנכנסו אליה, בהתייחס לכל יעד, תוך חלוקה לדקות תנועה יוצאות ונכנסות ובהתייחס לכל מפ"א ולכל מפעיל רט"ן, וכן תוך הבחנה בין תנועה יוצאת ממדינת ישראל או נכנסת אליה, ותנועה כאמור לרשות הפלשתינאית או ממנה; הדו"ח יכלול בנפרד פירוט כאמור, לדקות יוצאות שנותבו באמצעות מערכת הבזק הבין-לאומית של מפ"ל אחר; הדו"ח יוגש אחת לרבעון, לא יאוחר משלושים (30) ימים לאחר תום הרבעון אליו מתייחס הדו"ח;

88.2 בעל הרשיון ימציא למנהל את הדו"חות הבאים לפי דרישתו:

- (א) **דו"ח תקלות** - ובו תמצית וניתוח של התקלות שהיו ברשת, על פי יומן הבדיקות כאמור בסעיף 28 - בפירוט כמות תקלות ומשך הזמן המצטבר של תקלות מכל סוג, ניתוח התקלות ופירוט הצעדים לצמצומן;
- (ב) **דו"ח בדיקות** - ובו פירוט תוצאות הבדיקות הנעשות ברשת וניתוח המידע המתקבל ממערכת הבקרה והניטור, על פי האמור בסעיף 27;
- (ג) **דו"ח טיב שירות** - ניתוח עמידת בעל הרשיון בדרישות נספח ג' רמת השירותים למקבל שירות, בתקופת הדו"ח;
- (ד) **דו"ח תלונות** - ובו פירוט התלונות אשר הוגשו על-ידי מנויים בנוגע לשירות, לרבות נושא התלונה, אופן הטיפול בהן, ופירוט פעילות נציב התלונות;
- (ה) **דו"ח על אירוע מיוחד**, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח;
- (ו) **פירוט התעריפים של בעל הרשיון**;
- (ז) **תוכנית הנדסית מעודכנת**.

88.3 המנהל רשאי להוסיף או לגרוע דו"חות תקופתיים, שנתיים או רבעוניים וכן לדרוש מבעל הרשיון להגיש דו"חות מיוחדים, כפי שיוורה.

88.4 בעל הרשיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, כל נתון נוסף אשר יידרש לשם ביצוע פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון וכן כל מידע הנחוץ למשרד לשם הסדרת תחום התקשורת.

89. הודעה על ליקוי

89.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרשיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב.

89.2 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור, ימסור למנהל בכתב, תוך שלושים (30) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו ובה פירוט האמצעים שנקט לתיקון והפגמים האמורים בה.

פרק ט'- שונות

90. הרשיון כמסמך ממצה

- 90.1 זכויותיו של בעל הרשיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של מערכת הבזק הבין-לאומית ומתן שירותי בעל הרשיון, מקורן בדין, בהוראות מינהל וברשיון והן נובעות מאלה בלבד.
- 90.2 בעל הרשיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בנוגע לאמור בסעיף 90.1 בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרשיון, בין בכתב ובין בעל-פה, ובין בדרך אחרת, בין לפני שניתן הרשיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות בכתב שניתנה בידי השר לפי סעיף 2.

91. עיון במסמכי הרשיון

- 91.1 בעל הרשיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרשיון המעודכנים במשרדי השירות ובאתר האינטרנט שלו, בעל הרשיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר האינטרנט של משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם את הרשיון באתר האמור.
- 91.2 הוצגו הרשיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון בנספחים אלה:
- נספח א' - פרטי בעל רשיון
- נספח ה' - ערבות בנקאית וכתב התחייבות
- נספח ז' – הוראות ביטחון
- 91.3 המשרד רשאי לפרסם את הרשיון, למעט הנספחים המפורטים בסעיף 91.2, במועד ובאופן שימצא לנכון.

92. דחיית מועד הקבוע ברשיון

- 92.1 חובה שהוטלה על בעל הרשיון ברשיון ושנקבע מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרשיון במועד.
- 92.2 המנהל רשאי לאשר בקשה של בעל הרשיון לדחייה בלוח הזמנים לביצוע חובה כלשהי (להלן בסעיף זה - "דחייה") על פי הרשיון, לתקופה שיקבע, אם השתכנע כי התקיים אחד מאלה:
- (א) הדחייה נובעת מסיבה שאיננה תלויה בבעל הרשיון, וכי בעל הרשיון עשה ועושה כל מאמץ סביר לעמוד במחויבותו;
- (ב) הדחייה תאפשר לבעל הרשיון לשפר את הטכנולוגיה בה ניתנים שירותיו;
- (ג) הדחייה תקדם את התחרות בתחום התקשורת;
- (ד) הדחייה נובעת מנסיבות של שעת חירום, כהגדרתה בסעיף 45 או מהיערכות לקראת נסיבות אלה.

93. שמירת אחריות

- 93.1 אין בסמכות אישור או פיקוח הנתונים לשר או למנהל לפי רשיון זה, לרבות שימוש בסמכות כאמור, כדי להטיל עליהם אחריות כלשהי המוטלת לפי הדין או הרשיון על בעל הרשיון, ואין בה בכדי לפגוע, לגרוע, להסיר או למעט מאחריות בעל הרשיון כאמור.
- 93.2 כל אישור, היתר או רשיון שניתן לבעל הרשיון לצורך רשיון זה או במסגרתו, בין שניתן לפני מתן הרשיון ובין שניתן לאחר מכן, לא יטיל על המדינה כל אחריות כלפי בעל הרשיון.

94. אופן משלוח הודעה

- 94.1 הודעה בנוגע לרשיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותישלח בדואר, בידי שליח או בפקסימילה; הודעה שנשלחה בדואר, חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יוודא השולח את קבלתה אצל הנמען.
- 94.2 כל הודעה מאת בעל הרשיון לשר תימסר באמצעות המנהל.
- 94.3 מענו של בעל הרשיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: אבא אבן 10, מגדלי אקרשטיין, בניין C, הרצליה פיתוח 46725.
- בעל הרשיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

רשימת נספחים

נספח א'	- פרטי בעל הרשיון
נספח ב'	- רשימת השירותים של בעל הרשיון
נספח ג'	- רמת השירותים למקבל שירות
נספח ג'1	- גילוי נאות בחשבון
נספח ד'	- שיוך מנויים וגישה לשירותי בעל הרשיון
נספח ה'	- ערבות בנקאית וכתב התחייבות
נספח ו'	- בוטל
נספח ז'	- הוראות ביטחון
נספח ח'	- שירות אירוטי
נספח ח'1 ⁽²⁾	- שירותי פרימיום
נספח ט'	- העברת אמצעי שליטה נסחרים

נספח א' - פרטי בעל הרשיון

1. מידע כללי על בעל הרשיון:

שם התאגיד:

מס' התאגיד:

מען למשלוח דואר:

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר פקס:

מען משרד רשום:

איש קשר מטעם בעל הרשיון לצורך ברורים:

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר פקס:

2. זהות המחזיקים בבעל הרשיון

שם	ח.פ./ת.ז.	מען	% אמצעי שליטה
א.			
ב.			

3. זהות המוחזקים על ידי בעל הרשיון

שם	ח.פ./ת.ז.	מען	% אמצעי שליטה
א.			
ב.			

4. זהות בעל רשיון מפעיל רט"ן ברשת אחרת שבעל עניין בו הוא בעל עניין בבעל הרשיון

שם	ח.פ./ת.ז.	מען	% אמצעי שליטה
א.			
ב.			

5. נושאי משרה בהנהלת בעל הרשיון

שם ומשפחה	תפקיד
א.	מנכ"ל
ב.	
ג.	
ד.	

6. תרשים אילן יוחסין של בעל הרשיון, המפרט את בעל הרשיון, חברות בעלות זיקה אליו ובעלי עניין בו :

נספח ב' - רשימת השירותים של בעל הרשיון

1. כללי

- 1.1 נספח זה מתאר את שירותי בעל הרשיון עם תיאור תמציתי של כל שירות.
- 1.2 בכל שירות, מתן השירות כולל שירותי התקנה/הפעלה ראשונית, אחזקה ותחזוקה, כולל איתור ותיקון תקלות והפעלת מוקד לקבלת הודעות על תקלות, העתקה, העברה לאחר או שינוי שם, הפסקה זמנית של השירות וחידושו לאחר מכן והסרת השירות, על פי העניין.
- 1.3 שירותי בעל הרשיון יתמכו בפרמטרים לשירות תקשורת שנקבעו בידי המשרד וארגוני התקינה הבין-לאומיים; מדדים לטיב השירות, יהיו על-פי הכתוב בנספח ג' – רמת השירותים למקבל שירות; נקבעו בתיק שירות שאושר בידי המנהל מדדים לטיב שירות, יבואו אלה בנוסף לאמור בנספח ג' - רמת השירותים למקבל שירות.

2. רשימת שירותים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
1	טלפון בין-לאומי (IDDD)	שירות טלפון בינלאומי בחיוב ישיר מאת מנוי של שירות טלפוניה הניתן בידי מפ"א או מפעיל רט"ן אל כל יעד בעולם, וכן מאת כל יעד כאמור אל מנוי כאמור.	מועד השלמת העסקה	השירות יסופק לכל מדינות העולם ביום הקובע
2	כרטיסי חיוב pre-paid	שיחות טלפון מחו"ל לארץ, מהארץ לחו"ל ובתוך המדינה באמצעות כרטיס חיוב המשולם מראש.	מועד השלמת העסקה	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרשיון.
3	כרטיסי חיוב post-paid	שיחות טלפון מחו"ל לארץ, מהארץ לחו"ל ובתוך המדינה באמצעות כרטיס חיוב. התשלום בגין השיחות ייגבה מהמשתמש לאחר ביצוע השיחה.	מועד השלמת העסקה	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרשיון.
4	מידע	מידע לגבי קידומות, מספרי טלפון בין-לאומיים, תעריפי התקשרות והפרשי שעות בעולם.	מועד השלמת העסקה	באמצעות מוקד שירות מאויש.
5	Voice VPN	רשת חיוב סגורה לחברות ועסקים בעלי סניפים בחו"ל	עתידי.	הפעלת השירות מותנית באישור תיק שירות על ידי משרד התקשורת
6	שירות חיוב באמצעות מרכזן	שירות חיוב ללקוחות ליעד מבוקש בעולם באמצעות מרכזן.	מועד השלמת העסקה	הגישה לשירות תתאפשר רק באמצעות חיוב קוד הגישה המתאים.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
7	ISDN	תקשורת ספרתית למתן שירות טלפון ותקשורת נתונים בערוץ BRI או בערוץ PRI ;	מועד השלמת העסקה	
8.	תקשורת נתונים בינ"ל	קווי נל"ו בקצבים שונים ; קישורי FRAME RELAY ; קישורי ATM ; קישורים ורשתות מבוססי IP ו/או MPLS ;	מועד השלמת העסקה	
9.	תמסורת חוזי בינ"ל	שירותי תמסורת אותות חוזי ספרתיים (וידאו) ;	מועד השלמת העסקה	
10.	גישה למערכות לווינים גלובליות	מתן שירותי טלפון, פקס ותקשורת נתונים באמצעות מערכות לוויין כגון אינמרסט.	מועד השלמת העסקה	
11.	שיחה מהופכת (Callback)	שירות חיוג באמצעות שיחה חוזרת למנוי הקורא.	מועד השלמת העסקה	
12.	שיחה בינ"ל באמצעות מספר חינוס (ITFS) ³	שיחה יוצאת: מאפשר לחייב את מקבל השיחה בחו"ל בעלות שיחה מישראל ; שיחה נכנסת: מאפשר לחייב את מקבל השיחה בישראל בעלות שיחה מחו"ל.	מועד השלמת העסקה	
13.	VPN בינ"ל	שירות רשת בין-לאומית פרטית וירטואלית.	מועד השלמת העסקה	מנוי בארץ ברשת הוירטואלית יקושר באמצעות מפ"א.

נספח ג' - רמת השירותים למקבל שירות**1. חשבונות למנויים****א. כללי**

בעל הרשיון יפיק וישלח חשבונות תקופתיים, עם פירוט החיובים עבור תקופת הזמן שאליה מתייחס החשבון. החשבון יכלול פירוט התשלומים של כל סוגי השירותים שיכללו במסגרת חבילת השירות בה יבחר המנוי. החשבון יוגש למנוי באופן ברור, תמציתי, קריא ומובן.

חשבון למנויים יפרט את הפרטים הרלוונטיים לאותו חשבון מתוך הנ"ל:

(1) תשלומים קבועים או חד פעמים ;

(2) תשלומים הנובעים מהיקף השימוש :

משך שיחה – דקות, שניות.

נפח צריכת הנתונים (MB ,KB) – במידה והשירות הניתן מתומחר עפ"י נפח העברת נתונים.

(3) חיובים נוספים (כגון עבור קבלת מידע).

ב. מבנה החשבון -

החשבון יהיה במבנה קבוע ויפרט את אלה :

(1) הנתונים המזהים של בעל הרשיון, והפרטים המזהים של המנוי (החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה) ;

(2) השירותים שבגינם בוצע החיוב ותכנית התעריפים על פיה בוצע ;

(3) פירוט שירותיהם של בעלי רשיונות אחרים שבעל הרשיון חייב את המנוי בגינם ופירוט הסכומים שחייב בהם את המנוי כאמור ;

(4) סכום לתשלום ללא מע"מ, גובה המע"מ וסה"כ לתשלום כולל מע"מ ;

(5) מבצעים והודעות אישיות למנוי, לפי בחירת בעל הרשיון.

ג. הפקה ומשלוח של חשבונות

(1) בעל הרשיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, כפי שהוסכם עם המנוי.

(2) מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרשיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודש ימים לאחר מועד ההתנתקות.

ד. בקרת האמינות של החשבונות

בעל הרשיון יבצע בקרה שוטפת, באמצעות מערכת חיוב הלקוחות, על נכונות החשבונות וכל בעיה שתתגלה בבדיקה תטופל ותתוקן באופן מיידי. במקרה של תקלה בהפקת החשבונות, יוחזרו הנתונים לקדמותם, למצב שקדם להוצאת החשבונות במערכת המחשב. לאחר איתור התקלה ותיקונה, תבוצע הרצה מחודשת של החשבונות.

2. איכות השירות

א. חיבור והפסקת שירות

- (1) חיבור, ניתוק או הפסקת שירות למקבל שירות יבוצע בהתאם להוראות הרשיון לרבות פרק ה' – חלק ב' – רמת השירות.
- (2) סיכום יתרת זכות או חובה של מקבל שירות שביקש הפסקת שירות או ניתוקו יתבצע תוך 30 ימים מיום הבקשה.

ב. מתן מידע ומענה לפניית וברורים בעל פה ובכתב

- (1) מרכז שירות יהיה נגיש לקבלת פניות קהל במשך שעות היום.
- (2) המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל שזמני המתנה במוקד הפניות הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה.
האמור לעיל יחול לא יאוחר משישה (6) חודשים ממועד קבלת הרשיון.
- (3) השירותים העיקריים אשר יינתנו על ידי בעל הרשיון במרכז השירות:
 - קבלת מידע על פעילויות בעל הרשיון, שירותיו והרשמה לשירותי בעל הרשיון;
 - בקשות לעדכון פרטי מנוי וביצוע שינויים בחבילת השירותים;
 - פניות בנושא ברור חשבוניות;
 - תמיכה טכנית;
 - מוקד מידע, פניות ותלונות הציבור;
- (4) בעל הרשיון יפעיל ערוצים נוספים אשר יאפשרו למקבל שירות לפנות אליו לצורך קבלת מידע ולביצוע בירורים:
 - מערכת קולית ממוחשבת IVR;
 - פנייה באמצעות דואר רגיל;
 - פנייה באמצעות פקסימילה;
 - פניה באמצעות דואר אלקטרוני.
- (5) בעל הרשיון יפרסם את מען מוקד השירות ומספר הטלפון של המוקד בין היתר בדרכים אלה:
 - בהסכם ההתקשרות עם המנוי;
 - בחשבוניות החודשיים הנשלחים למנוי;
 - במסמך הנשלח מטעמו;
 - במדריכי הטלפון ומוקד בירור טלפוני.

ג. **טיפול בפניות ובתלונות הציבור**(1) **תהליך קבלת פניות ותלונות ציבור ורישומן:**

בלי לגרוע מהוראות פרק ה' לרשיון – אספקת שירותי בזק בין-לאומיים, בעל הרשיון ימנה אחראי לטיפול בפניות הציבור. תפקידו יהיה טיפול בפניות ובתלונות אשר הופנו אליו על ידי מנויים או הועברו אליו לאחר שלא קיבלו מענה הולם על ידי מוקד השירות של בעל הרשיון.

תהליך הטיפול בפנייה יכלול את השלבים הבאים:

- רישום ותיעוד תלונה במערכת המחשוב;
- מיון נושא הפניה;
- סווג דחיפות נושא הפנייה;
- תחקור נסיבות האירוע;
- קבלת התייחסות מהגורמים המעורבים והמקצועיים בנושא;
- פתרון הבעיה;
- מתן מענה למקבל השירות.

(2) **מדדים לטיפול בפניות ציבור**(א) **רמת הטיפול בתלונה**

זמני התגובה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה, כאשר 5% מהפניות יענו תוך חודש.

(ב) **מדדים לאיכות השירות**

- לפחות 90% מהפניות יטופל ישירות על ידי נציגי השירות, עד סיומן.
- לא יותר מ- 10% מהפניות יופנה לרמות בכירות יותר.

(ג) **פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר**

בכל מקרה בו תשובת האחראי לטיפול בפניות ציבור לא תספק את הפונה, תועבר הפנייה לדרג ניהולי אשר יבחן את הפנייה שנית וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.

3. **ביצועי קצה לקצה:**

שירות טלפון בין-לאומי – טיב השירות (Grade of Service) יהיה כמקובל ברשתות טלפוניה בינלאומית.

שירות תקשורת נתונים בין-לאומי - שירותי נתונים יינתנו במגוון רמות ביצועי קצה לקצה, לרבות על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).

שירות תמסורת בין-לאומית - שירותי תמסורת יינתנו בהתאם להסכם עם הלקוח.

4. אמינות וזמינות

שירותי בעל הרשיון יינתנו ברמת אמינות וזמינות :

- א. מרכיבים בעלי רמת זמינות גבוהה מאוד (Carrier Grade) וקצב תקלות נמוך מאוד. ייעשה שימוש בסוגי ציוד המקיימים רמת זמינות של 0.99999 (זמן תקלה מהותית מצטבר ממוצע של עד 5 דקות בשנה), או רמת זמינות של 0.99995 (זמן תקלה מהותית מצטבר של עד 30 דקות בשנה).
- ב. טופולוגית רשת המאפשרת גיבוי אוטומטי לציוד שיצא מכלל פעולה.
- ג. טכנולוגיות הכוללות מנגנוני שיקום ושרידות מובנים.

נספח ג'1 - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללי

לענין נספח זה, "חשבון טלפון" - חשבון שמגיש בעל הרשיון למנוי עבור שירותים שסיפק לו בעצמו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל רשיון אחר או ספק שירות המשתמש בשירותי הגבייה של בעל הרשיון לצורך גביית תשלום מהמנוי.

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "חשבון") שבעל רשיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש, כמפורט בנספח זה.

2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:

א. "סיכום חשבון";

ב. "פירוט חשבון" הכולל:

1) פירוט בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים, כמשמעותם בסעיף 8. ה. לנספח זה;

2) מידע על דפוסי שימוש;

ג. "פירוט שיחות".

3. החשבון ייבנה בשיטת Bottom-up, כאשר הרמה התחתונה היא חלק ג' - "פירוט שיחות", מעליה חלק ב' - "פירוט חשבון" וברמה העליונה חלק א' - "סיכום חשבון".

4. על כל דף מדפי החשבון, לרבות "פירוט השיחות", יתנוסס שם החברה או הסמליל ("לוגו") שלה.

5. עבור כל מספר טלפון יפיק בעל הרשיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרשיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (ר' דוגמאות 1, 2). "פירוט שיחות" ו"פירוט חשבון" יפיק בעל הרשיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרשיון לקבל "סיכום חשבון" נפרד עבור כל מספר טלפון שברשותו. לענין זה יראו קו PRI כמספר טלפון אחד.

6. סכומים בחשבון יעוגלו ויפורטו בהתאם לקבוע בסעיף 2.2.2. לתקן ישראלי 5262 - "אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבוניות טלפון" (בנספח זה - "התקן") והוראות הרשיון הכללי לענין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרשיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.

7. באתר האינטרנט של משרד התקשורת, במדור "רשיונות כלליים", מפורטות דוגמאות של חשבוניות טלפון אשר נערכו בהתאם להוראות המפורטות בנספח זה (בנספח זה - "הדוגמאות"). הדוגמאות מבוססות על הסכמי התקשורת ותוכניות תעריפים אשר שוקו בשנת 2008 על ידי בעלי רשיונות כלליים. הדוגמאות הינן לצורך המחשת אופן יישום ההוראות בלבד. במקרה של אי התאמה בין ההוראות לבין הדוגמאות, הנוסח המחייב הוא של ההוראות.

חלק א - "סיכום חשבון"

8. ב"סיכום החשבון" יוצגו הפרטים המפורטים להלן:

א. פרטי המנוי -

- (1) שם פרטי;
- (2) שם משפחה;
- (3) כתובת;
- (4) מספר לקוח;
- (5) מספר הטלפון ו/או מספר קו ה-PRI שבאמצעותו סופקו השירותים בגינם מוגש החשבון למנוי;

ב. פרטי בעל הרשיון -

- (1) שם החברה;
- (2) כתובת הנהלת החברה;
- (3) מספרי הטלפון והפקסימילה של שירות הלקוחות;
- (4) כתובת אתר האינטרנט של החברה.

ג. מועדים -

- (1) תאריך עריכת החשבון;
- (2) תקופת החשבון;
- (3) המועד האחרון לתשלום החשבון - לענין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע או באמצעות כרטיס אשראי.

ד. הודעות למנוי -

- (1) הודעה בדבר אפשרות הגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות ציבור אצל בעל הרשיון, על סמכויותיו ועל דרכי הפניה אליו. ככל שבעל הרשיון אינו מחויב לפי הוראות רשיונו להודיע לכל מנוי על האפשרות להגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות הציבור בחשבון הטלפון, יציג בעל הרשיון הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה למוקד הטלפוני של בעל הרשיון ועל דרכי הפניה אליו.
- (2) כתובת, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני של בעל הרשיון, שבאמצעותם רשאי המנוי לבקש מבעל הרשיון להפסיק שירות או למסור לבעל הרשיון הודעת ביטול כמשמעותה בסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981. ככל שבעל הרשיון אינו מחויב לפי הוראות רשיונו לאפשר משלוח בקשת הפסקת שירות באמצעות דואר אלקטרוני, אין הוא מחויב להציג כתובת דואר אלקטרוני כאמור.
- (3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרשיון.

ה. הסכום לחיוב ללא מע"מ, כמפורט להלן:

- (1) חיובים קבועים - חיובים החלים על המנוי אשר אינם תלויים בהיקף שימוש ;
- (2) חיובים משתנים - חיובים החלים על המנוי התלויים בהיקף שימוש ;
- (3) חיובים חד-פעמיים - כגון: חיוב ב"דמי יציאה", חיוב בהפרשי ריבית והצמדה בגין חוב כספי, חיוב בגין הוצאות גביה וכד' (בנספח זה - "חיובים חד-פעמיים");
- (4) זיכויים - כגון: זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן, זיכוי בגין סבסוד ציוד קצה וכד' (בנספח זה - "זיכויים");
- (5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר (בנספח זה - "החזרים").

ו. הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

- (1) הסכום הכולל לתשלום ללא מע"מ; הסכום יחושב על פי סיכום החיובים המוצגים ב"סיכומי הביניים" ב"פירוט החשבון";
- (2) סכום המע"מ;
- (3) הסכום הכולל לתשלום בתוספת מע"מ.

ז. כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"סיכום החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

חלק ב - "פירוט חשבון"

9. חלק 1 של "פירוט החשבון" יכלול מידע לענין תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים, כמפורט להלן:

א. "פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תוכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. למנוי עסקי, פירוט התעריפים העיקריים יוצג ללא מע"מ.

ב. כולל הסכם ההתקשרות של המנוי תקופת התחייבות, על בעל הרשיון לציין בכל חשבון ב"פירוט החשבון" את הפרטים כדלקמן:

(1) משך תקופת ההתחייבות ומועד סיומה; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו לגבי עסקה אשר אין חובה לתת לגביה הודעה כאמור בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

(2) התשלום אשר יידרש המנוי לשלם ככל שיבקש לסיים את התקשרותו עם בעל הרשיון קודם תום תקופת ההתחייבות לחברה או לתוכנית התעריפים ("דמי יציאה"), במהלך תקופת החשבון העוקבת לתקופת החשבון הנוכחי (בנספח זה - "תקופת החשבון העוקבת"). במקרה בו גובה דמי היציאה משתנה לאורך תקופת החשבון העוקבת, נקודת הזמן לייחוס לצורך קביעת גובה דמי היציאה תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת (ר' דוגמה 1).

(3) ככל שתשלום דמי היציאה כולל אף תשלום בגין סבסוד ציוד קצה, יוצג התשלום האמור בנפרד. במקרה בו גובה התשלום האמור משתנה לאורך תקופת החשבון העוקבת, נקודת הזמן לייחוס לצורך קביעת גובה התשלום תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת (ר' דוגמה 1).

(4) בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור של בעל הרשיון.

ג. "פירוט חשבון" יוצג באמצעות טבלה המורכבת מעמודות ושורות, בהתאם למפורט בדוגמאות.

ד. ב"פירוט החשבון" יוצג כל שירות אשר סופק למנוי במהלך תקופת החשבון, בשורה נפרדת, תוך פירוט:

(1) שם השירות; שם השירות יזהה באופן ברור ומדויק, ככל שניתן, את השירות שסופק למנוי; לענין שירות אשר סופק למנוי שלא על ידי בעל הרשיון, יציג בעל הרשיון את פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר;

(2) הכמות; כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות). כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי;

- (3) התעריף; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרשיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2). שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 11ט לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11יב להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').
- (4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף, והוא יהיה זהה לסכום לחיוב המופיע ב"פירוט השיחות" ב"שורת סיכום הביניים"; החיוב ב"שורת סיכום ביניים" ב"פירוט השיחות" של כל מקטע "שיחה בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" יכלול ב"פירוט החשבון" במסגרת סוג השירות המתאים (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').
- (5) במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה בודדת יוצגו באותה שורה גם מספר השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת מספר השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).
- ה. ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים" ו"ההחזרים" כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).
- ו. בעל הרשיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "החזר" או "חיוב חד-פעמי"; בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בענין למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור של בעל הרשיון (ר' דוגמאות 3, 5).
- ז. ב"פירוט החשבון" אפשר שיצוינו גם חיובים עבור מכירת ציוד קצה וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.
- ח. "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, ללא מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("שורת סיכום ביניים").
- ט. הסכום הסופי לחיוב יוצג ללא מע"מ, ולצידו יוצג הסכום לחיוב כולל מע"מ.
- י. על בעל הרשיון לציין ב"פירוט החשבון" הערה לפיה ככל שקיים פער בין הסכום לחיוב ובין סכימת הסכומים לחיוב המפורטים בשורות סיכום הביניים "בפירוט החשבון", מקורם בכך שהסכום לחיוב מחושב בהתאם לתעריפים ברמת דיוק גבוהה מזו הקבועה בהוראות הרשיון והתקן.
- יא. כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית, אלא אם כן נקבע במפורש אחרת.

10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל הרשיון בצורה גרפית או בכל דרך אחרת, לגבי כל מספר טלפון אליו מתייחס חשבון הטלפון, מידע אודות דפוסי השימוש, כמפורט להלן:
- א. שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה בתוכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע;
- ב. פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;
- ג. התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרשיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשתי, חוץ-רשתי בהתאם לסוג בעל הרשיון - רט"ן, פנים ארצי ניח).

חלק ג - "פירוט שיחות"

11. ב"פירוט השיחות" יוצגו הפרטים המפורטים להלן:

- א. "פירוט השיחות" יכלול מידע אודות כל השירותים אשר סופקו למנוי בתקופה אליה מתייחס החשבון.
- ב. כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11ה. לענין שיחות קשר ("PTT"), לא נדרש פירוט עבור כל שיחה בנפרד.
- ג. הצגת הנתונים בהתייחס לכל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט השיחות", תיעשה לפי סדר כרונולוגי עולה.
- ד. "פירוט שיחות" יוצג בתצורת טבלה בהתאם למפורט בדוגמאות.
- ה. לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:

- 1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;
- 2) שעה (hh:mm:ss);
- 3) יעד נקרא (אם קיים);
- 4) כמות;
- 5) תעריף ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;
- 6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות.
- ו. התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה: לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.
- ז. הכמות, התעריף, והסכום לחיוב יוצגו בעמודות צמודות זו לזו ככל האפשר, כך שמכפלה של הכמות בתעריף תיתן את הסכום לחיוב. במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה יוצגו באותה שורה גם כמות השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת כמות השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).
- ח. כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות; כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- ט. כל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט שיחות" יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בגינה מחויב המנוי וסה"כ הסכום לחיוב לעניין אותו "סוג שירות", ללא מע"מ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים").
- י. כל סכום לחיוב המופיע ב"שורת סיכום ביניים" יוצג ב"פירוט חשבון" כמספר עשרוני ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית כשלצדו תוצג הכמות.
- יא. התצוגה של כל שורת סיכום ביניים תיעשה בצורה בולטת.

יב. שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצג במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ניתן להציג שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה גם בצורה אחרת שבה יוצגו בנפרד לגבי כל מקטע של שיחה כאמור התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

יג. בעל הרשיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

נספח ד' - שיוך מנויים וגישה לשירותי בעל הרשיון**1. הגדרות****1.1 בנספח זה :**

- טופס שיוך** - טופס עליו חותם מנוי של מפ"א או מנוי של מפעיל רט"ן לשם בחירת מפעיל נבחר, כמפורט בסעיף 3, ולשם ביצוע שיוך המנוי;
- מפעיל נבחר** - מב"ל שנבחר בידי מנוי, על פי הוראות נספח זה;
- קוד חיוג מקוצר** - קידומת החיוג "00" המיועדת לביצוע שיחת טלפון יוצאת בחיוג ישיר, וקוד הגישה "188" לשירותים הניתנים באמצעות מרכזיה מאוישת, לרבות שיחת טלפון יוצאת;
- שיוך מנוי** - פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפ"א או מפעיל רט"ן במתג שלו באופן ששיחות טלפון שיוזם מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר של אותו מנוי;
- שיחת טלפון יוצאת** - העברת מסר דיבור או מסר דמוי דיבור, כגון פקסימילה או מודם חיוג באמצעות מערכת בזק בין-לאומית, שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בארץ.

1.2 מלים וביטויים במסמך זה, ככל שלא הוגדרו לעיל, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בתקנות שהותקנו לפיו, בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981, או כמפורט במקומות המתאימים ברשיון זה, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. גישה לשירותי בעל הרשיון

- 2.1 בעל הרשיון יספק שירותי בזק בין-לאומיים לכל מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן שמחייג דרכו באמצעות קודי גישה אלה:
 - (א) קידומת חיוג תלת-ספרתית אשר הוקצתה לו לביצוע שיחות טלפון יוצאות בחיוג ישיר;
 - (ב) קודי גישה ארבע ספרתיים אשר הוקצו לו, אשר חיוגם בידי לקוח מאפשר גישה אל שירותים שונים של בעל הרשיון הנלווים לשירותי בזק בין-לאומיים;
- 2.2 מנויי מפ"א ומנויי מפעיל רט"ן אשר בחרו בבעל הרשיון כמפעיל נבחר, יוכלו לבצע באמצעותו שיחות טלפון יוצאות, תוך שימוש בקוד חיוג מקוצר, בנוסף לאפשרות השימוש בקידומת חיוג כאמור בסעיף 2.1(א).

3. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

- 3.1 בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי של מפעיל רט"ן, להודיע בכתב, באמצעות טופס שיוך, כי הוא המפעיל הנבחר אליו יבוצע שיוך המנוי.
- 3.2 טופס השיוך יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר ההתאגדות של התאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את בעל הרשיון כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה בהם נחתם הטופס; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד. המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר שינויים שיש לערוך בטופס השיוך.
- 3.3 מנוי חדש של מפ"א או של מפעיל רט"ן יקבע, בעת מסירת בקשתו להיות מנוי של בעל רשיון כאמור, האם ברצונו לאפשר גישה לשיחות טלפון יוצאות מקו הטלפון שלו או אם ברצונו לחסום את הגישה לשיחות טלפון כאמור; מנוי, אשר קבע כי ברצונו לאפשר גישה לשיחות טלפון יוצאות, ואשר מבקש להשתייך למב"ל, יעשה זאת בהתאם להוראות סעיף 3.1.
- 3.4 מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן יהיה רשאי לשנות בכל עת את המפעיל הנבחר שלו, באמצעות חתימה על טופס שיוך ומסירתו למפעיל הנבחר החדש שלו.

4. תהליך ביצוע השיוך

- 4.1 חתם מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן על טופס שיוך, לפיו הוא בחר בבעל הרשיון כמפעיל הנבחר שלו, ישלח בעל הרשיון למפ"א או למפעיל הרט"ן הודעה בדבר בחירתו של המנוי בו כמפעיל נבחר (להלן - **הודעת שיוך**).
- 4.2 הודעת שיוך תכלול את פרטי המנוי המפורטים בסעיף 3.2; הודעות השיוך יימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרשיון לבין מפ"א או מפעיל רט"ן, לפי העניין.
- 4.3 קיבל מפ"א או מפעיל רט"ן שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.
- 4.4 שיוך מנוי יבוצע בידי מפ"א או מפעיל רט"ן תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד קבלת הודעת השיוך.

5. מתקשר מזדמן

- 5.1 מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן אשר לא ביקש לחסום את הגישה לשיחות טלפון יוצאות ואשר לא בחר במב"ל כמפעיל נבחר שלו (להלן - **"מתקשר מזדמן"**), יוכל לקבל שירותי בזק בין-לאומיים באמצעות קידומת החיוג וקודי הגישה המתאימים של בעל הרשיון⁴.
- 5.2 מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן שהוא מתקשר מזדמן, רשאי להודיע, בכל עת, באמצעות טופס שיוך כי הוא מבקש לקבוע מב"ל כמפעיל הנבחר שלו, והשיוך שלו יבוצע על פי הוראות סעיף 4 לעיל.

⁴ מפ"א או מפעיל רט"ן לא יאפשר למנוי שהוא מתקשר מזדמן לבצע שיחות טלפון יוצאות באמצעות קוד חיוג מקוצר וישמיע הכרזה קולית מתאימה למתקשר מזדמן אשר חייג קוד חיוג מקוצר.

6. מניעת שיוך כפוי

- 6.1 בעל הרשיון ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך לקוח למפעיל ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של הלקוח (Slamming) (להלן – שיוך כפוי); אמצעים אלה יכללו זיהוי הלקוח ואימות זכותו של הלקוח לקבלת השירות.
- 6.2 בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים באיתור שיוך כפוי כאמור ומניעתו.

7. קבלת מידע ממפ"א וממפעיל רט"ן

- 7.1 בעל הרשיון יקבל מכל מפ"א ומכל מפעיל רט"ן, מדי יום, קובץ יומי בדבר שינויים שחלו בשיוך מנויים לבעל הרשיון (להלן – "קובץ השינויים"); קובץ השינויים יכיל את פרטי המנויים ששויכו אל בעל הרשיון או נגרעו ממנו באותו יום; הקובץ יכלול את פרטי המנוי, ולפחות את אלה: שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של התאגיד, מען ומספר טלפון ששויך לבעל הרשיון, אלא אם כן סוכם אחרת בין הצדדים בהתאם לאמור בסעיף 7.2.
- 7.2 התנאים בדבר העברת קובץ השינויים, לרבות זמן ההעברה, מתכונתה ותשלומים הכרוכים בהכנת הקובץ והעברתו, יסוכמו בין בעל הרשיון לבין כל מפ"א וכל מפעיל רט"ן. לא הגיעו הצדדים להסכמה כאמור, יכריע השר בעניין.

נספח ח' - שירות אירוטי

1. הגדרות

1.1 בנספח זה:

- **"בעל רשיון"** - מי שקיבל מאת השר רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים;
- **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
- **"מנוי"** - לקוח אשר קשור בהסכם התקשרות עם בעל הרשיון;
- **"מנוי משוייך"** - מנוי שבחר בבעל הרשיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירות טלפון בין-לאומי לפי הוראות נספח ד' לרשיון;
- **"מספר שירות"** - מספר טלפון בתבנית ייעודית שנקבעה על-ידי המשרד לשירות אירוטי בין-לאומי אשר חיוגו לאחר קידומת החיוג מאפשר ללקוח גישה אל שירות אירוטי;⁵
- **"מתקשר"** - מי שמקבל שירות טלפון בין-לאומי מבעל הרשיון, ואשר אינו מנוי מזדמן;
- **"מזדמן"** - משוייך, והכל לפי הוראות נספח ד' לרשיון;
- **"ספק שירות"** - מי שמספק שירות אירוטי אשר הגישה אליו הינה באמצעות הרשת;
- **"קידומת"** - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות החיוג;⁶
- **"הרשת"** - מערכת הבזק הבין-לאומית של בעל הרשיון;
- **"שיחת טלפון יוצאת"** - שיחת טלפון המתבצעת באמצעות הרשת, אשר היוזמה לביצועה היא בידי לקוח.
- **"שירות אירוטי"** - שירות הניתן על-ידי ספק שירות באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר השירות הינו השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, ולרבות כאשר השירות הינו שירות של היכרויות או שיחות בין מתקשרים מזדמנים (צ'אט), שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין; לעניין זה "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מציוד קצה של לקוח כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;
- **"תשלום רגיל"** - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על פי הסדר התעריפים שבין לקוח לבין בעל הרשיון לגבי שירות טלפון בין-לאומי למדינת היעד ולאזור החיוג אליהם חייג הלקוח לשם קבלת שירות אירוטי.

- 1.2 מלים וביטויים במסמך זה, ככל שלא הוגדרו לעיל, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בתקנות שהותקנו לפיו, בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981, או כמפורט במקומות המתאימים ברשיון זה, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

⁵ תבנית החיוג תהיה ANXXXX כאשר AN יהיה ספרות הקידומת התלת-ספרתית של מב"ל ללא ה- "0".

⁶ לשירות אירוטי נקבעה הקידומת 1919.

2. גישה לשירות אירוטי

- 2.1 בכפוף לאמור בנספח זה, הגישה לשירות אירוטי תתאפשר ללקוח אך ורק באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.
- 2.2 בעל הרשיון יבטיח, לרבות במסגרת ההסכם שבינו לספק השירות כי בכל התקשרות למספר שירות, תופעל הכרזה בשפות בהן פורסם וניתן השירות, בדבר תעריף השירות בש"ח לדקה.

3. חסימת הגישה לשירות אירוטי

- 3.1 בעל הרשיון יחסום את הגישה לשיחה יוצאת אל מספר טלפון ללא קידומת החיוג, ככל שהודע לו בידי משרד התקשורת או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר זה ניתן שירות אירוטי.
- 3.2 בעל הרשיון יסיר את החסימה כאמור בסעיף 3.1, בחלוף 6 חודשים מיום ביצוע החסימה.
- 3.3 בעל הרשיון יודיע בכתב לאגף הפיקוח של משרד התקשורת על כל ביצוע חסימה כאמור בסעיף 3.1.

4. יחסי בעל הרשיון עם ספק השירות

- 4.1 ביקש אדם להיות ספק שירות, רשאי בעל הרשיון להקצות לו מספר שירות; הקצה בעל הרשיון מספר שירות כאמור, יאפשר לספק השירות ליתן את שירותיו לכל לקוח.
- 4.2 כתנאי להקצאת מספר שירות יערוך בעל הרשיון הסכם בינו לבין ספק השירות שבו יכלול את הוראות נספח זה; בעל הרשיון יוודא באופן סביר כי ספק השירות מקיים את הוראות ההסכם.
- 4.3 בעל הרשיון יכלול, במסגרת ההסכם בינו לבין ספק שירות תנאי לפיו בכל פרסום לשירות האירוטי מטעם ספק השירות, לרבות פרסום בעיתונות או באינטרנט, יצוין בצורה ברורה ובגודל סביר כי מדובר בשיחה בין-לאומית ויצוין **תעריף השירות בש"ח לדקה**; הפרטים האמורים יהיו בשפה בה פורסם השירות.
- 4.4 בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.

5. חיוב בגין שירות אירוטי

בעל הרשיון יספק ללקוח, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה, פירוט התשלום בגין שירות אירוטי כדלקמן:

- א. מספר השירות באמצעותו ניתן שירות אירוטי ללקוח;
- ב. תאריך ושעה של קבלת השירות;
- ג. סכום החיוב לאותו שירות.

6. כללי

- 6.1 בעל הרשיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של חיוב וגבייה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות.
- 6.2 בעל הרשיון לא יעביר את פרטיו של הלקוח לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של הלקוח, ולאחר שוידא את אמינות האישור.
- 6.3 בעל הרשיון ימסור לכל לקוח המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:
- א. שם הספק וכתובתו ;
- ב. מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.
- 6.4 תחילת סעיף 3.1 לאלתר, מייד לאחר כניסת תיקון זה לתוקפו.

נספח ח'1⁽²⁾ - שירות פרימיום

1. הגדרות

1.1 בנספח זה :

- **"בעל רשיון"**
מי שקיבל רשיון כללי מכוח החוק ;
- **"בעל רשיון מארח"**
בעל רשיון אשר באמצעות רשתו ספק השירות נותן את שירותיו ;
- **"בעל רשיון מוצא"**
בעל רשיון פנים ארצי ניח או נייד, אשר מנוי שלו מבקש לרכוש שירות פרימיום ;
- **"הזמנת שירות"**
כל פעולה שיוזם המנוי לצורך קבלת שירות פרימיום, לרבות התקשרות לקידומת חיוג, הזנת מספר הטלפון של המנוי, הזנת סיסמה והזנת קוד ;
- **"חשבון טלפון"**
חשבון שמגיש בעל רשיון למנוי בעבור שירותים שסופקו לו ;
- **"כתב"**
לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני ;
- **"מב"ל"**
מי שקיבל רשיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים ;
(מפעיל בינלאומי)
- **"מנוי"**
מנוי של בעל רשיון המוצא ;
- **"מספר שירות"**
מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות תוכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, הכולל קידומת חיוג ייעודית בתוספת מספר ספרות, אותן מקצה בעל הרשיון המארח לספק שירות, ואשר חיוגו מאפשר למנוי גישה אל שירות פרימיום ;
- **"ספק שירות"**
מי שמספק שירות פרימיום באמצעות רשת בזק של בעל רשיון, אשר התשלום בעבורו נעשה באמצעות חשבון הטלפון ;
- **"קידומת חיוג"**
קידומת חיוג ארצית, בתבנית שנקבעה בידי המשרד לצורך נגישות לשירות פרימיום ;
- **"רשת"**
מערכת של מתקני בזק באמצעותה מספק בעל רשיון את שירותיו ;
- **"שירות פרימיום"**
שירות השמעת מסר שמע או הצגת מסר חוזי, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, בין היתר לצורך אחד מאלה: אספקת מידע ותוכן, בידור, קבלת ייעוץ, שירות היכרויות, שיחות (צ'אט), השתתפות בתחרות, הגרלה, משחק או הצבעה או שירות הניתן באמצעות האינטרנט, ולמעט שירות אירוטי ; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מציד קצה של המנוי, או הזנת מספר הטלפון של המנוי, לרבות באינטרנט, כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו ;

⁽²⁾ תיקון מספר 2 [תחילה : תיקון זה יכנס לתוקף ביום 15 פברואר 2015]

- **"תעריף פרימיום"** - התעריף לתשלום עבור שירות פרימיום, בהתאם לדרישת בעל הרשיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרשיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רשיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידיו המב"ל;
- **"תעריף רגיל"** - תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רשיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי.⁷

1.2 מלים וביטויים בנספח זה שלא הוגדרו בסעיף זה, תהא משמעותם כמשמעות שיש להם בחוק, בתקנות לפיו, בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981, בסעיף 1 לרשיון או כמפורט במקומות אחרים בנספח זה, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

- 2.1 בעל רשיון מוצא יאפשר לכל מנוי גישה לכל שירות פרימיום הניתנים על גבי כל הרשתות של בעלי הרשיונות.
- 2.2 בעל רשיון מארח יאפשר לכל מתקשר של כל בעלי הרשיונות גישה לשירותי הפרימיום שניתנים באמצעות הרשת שלו.
- 2.3 בעל רשיון מארח ובעל רשיון מוצא יאפשרו מתן שירותי פרימיום, אך ורק באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.
- 2.4 הפניה לקידומות החיוג תעשה אך ורק לשם קבלת שירות פרימיום; הפניה לקידומות החיוג כאמור לצרכים אחרים, לרבות הסדרי חיוב וגביה, שירות לקוחות או מינהלה, אסורה בהחלט.
- 2.5 בעל הרשיון יחסום את הגישה למספר טלפון, לרבות למספר בינלאומי, ללא קידומות החיוג לשירות פרימיום, ככל שהודע לו בידי המשרד, או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר טלפון זה ניתן שירות פרימיום.

⁷ במידה ולמנוי חבילת דקות חודשית מוגבלת, יפחית בעל הרשיון את התשלום על פי משך השיחה ממכסת הדקות החודשית; במידה ולמנוי תכנית בלתי מוגבלת, לא יחויב בתשלום נוסף עבור החיוג למספר שירות; במידה ולמנוי תכנית תעריפים שלא במסגרת חבילה, יהיה התעריף הרגיל שלו זהה לתעריף עבור דקת שיחה פנים רשתית.

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

3.1 מיד לאחר מימוש ההתקשרות, ובטרם מתן שירות פרימיום, ישמיע בעל הרשיון המארח למתקשר מסר מוקלט, בשפה שבה ניתן השירות, בלשון ברורה ומובנת לכל, וללא שיבושי הקלטה. המסר המוקלט יכלול פרטים אלה, על פי הסדר הבא:

(א) מהות השירות;

(ב) תעריף הפרימיום, בנוסף לתעריף הרגיל של המנוי;

(ג) התעריף המרבי שניתן לגבות בעד השירות;

(ד) משך הזמן המרבי שנקבע לשם קבלת שירות פרימיום, ככל שנקבע;

(ה) האפשרות הנתונה בידי המתקשר לנתק את השיחה לפני תחילת מתן השירות, ללא חיוב, וזאת עד סיום השמעת האות כאמור בסעיף 3.2⁽⁴⁾.

3.2 עם סיום השמעת ההכרזה המוקלטת, כאמור בסעיף 3.1, ולפני תחילת מתן השירות, ישמיע בעל הרשיון המארח למתקשר אות מיוחד, ולאחריו תינתן לו שהות של 5 שניות לפחות לשם ניתוק השיחה, וזאת מבלי להיות מחויב בתעריף פרימיום; בעל הרשיון רשאי לתת למנוי אפשרות לאשר את קבלת השירות באמצעות הקשה על מקש מסוים בצידוד הקצה שברשותו, לשם תחילת מתן השירות עוד בטרם תסתיים השיחה כאמור⁽⁴⁾.

3.3 נחסמה הגישה לשירות פרימיום כאמור בסעיף 7.1, ישמיע בעל רשיון מוצא למנוי מסר מוקלט, לפיו לא ניתן לקבל שירות כאמור, בשל חסימת הגישה לקידומת החיוג. בעל הרשיון רשאי לפרט במסגרת המסר המוקלט את הדרכים לביטול החסימה.

4. רכישת שירות

4.1 בסיום הליך האמור בסעיף 3.2, תינתן למתקשר אפשרות לרכוש את שירות הפרימיום⁽⁴⁾.

4.2 רכישת שירות תתבצע לכל שירות בנפרד, ובהתאם לקידומת החיוג, ואין לראות ברכישת שירות מסוים כרכישת שירות נוסף, בין אם אותו השירות ובין אם שירות אחר.

5. מחיר השירות

5.1 בכל קידומות החיוג המפורטות להלן, תעריף השירות למנוי יהיה תעריף הפרימיום לשירות בתוספת התעריף רגיל.

5.2 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-900, ניתן לדרוש סכום מירבי של 0.5 ש"ח לדקת שיחה, ולא יותר מאשר 30 ש"ח לשיחה כולה.

5.3 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-901, ניתן לדרוש סכום מירבי של 50 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נגבה באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.

⁽⁴⁾ תיקון מסי 4
⁽⁴⁾ תיקון מסי 4
⁽⁴⁾ תיקון מסי 4

5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מרבי של 100 ש"ח, בין אם תעריך הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריך נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.

5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריך הפרימיום המחייב הוא התעריך שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.

5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. גבייה והסדרי חיוב

6.1 בעל רשיון מוצא לא יגבה ממנוי תשלום עבור שירות פרימיום, אשר ניתן בניגוד להוראות נספח זה.

6.2 בעל רשיון המוצא יגבה מהמנוי תשלום עבור שירות הפרימיום על פי רשומות החיוב שהעביר לו בעל הרשיון המארח, בנוסף לתעריך הרגיל.

6.3 בעל הרשיון המארח יעביר, לבעל רשיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום שניתן למנוי, כפי שנמסר למנוי בהכרזה לפי סעיף 3.1.

6.4 בעל רשיון המוצא יעביר לבעל הרשיון המארח תשלומים שגבה ממנוי בגין שירותי פרימיום, על פי תעריך הפרימיום, ולא ידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנוי.

6.5 ניתק מנוי את השיחה בטרם הוחל במתן השירות, רשאי בעל רשיון המוצא לגבות ממנו תעריך רגיל, ולא יעביר לבעל הרשיון המארח תעריך קש"ג, כקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 (להלן – "תקנות קש"ג").

7. הפסקת שירות פרימיום

7.1 בעל רשיון מארח רשאי לנתק את המתקשר לשירות פרימיום בהגיע התשלום עבור השיחה לתשלום המרבי כאמור בסעיף 5.

7.2 בעל רשיון מוצא יחסום את שירות הפרימיום למנוי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי.

7.3 האמור בסעיף 7.2 יחול גם על מנוי פוסט-פייד אשר לגביו קיימת הגבלת אשראי, ואשר הגיע לתקרת האשראי שהוסכמה עמו.

8. חסימת הגישה לשירות

8.1 בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי, קיים או חדש, לבחור האם הגישה מקו הטלפון שלו לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901 תהיה פתוחה או חסומה. החלטתו של המנוי תתבצע באמצעות סימון בחירתו במשבצת המתאימה, לידה רשום "חסום" או "פתוח" במסגרת טופס הגישה לשירותים (להלן – "הטופס").

8.2 בעל הרשיון יכין טופס גישה לשירותים או יתקן את טופס הגישה לשירותים המוגדר ברשיונו (להלן – "טופס גישה לשירותים") באופן שיכלול את האמור בטופס גישה לשירותי פרימיום בסעיף 12.

- 8.3 בעל הרשיון יציב את טופס הגישה לשירותים באתר האינטרנט שלו.
- 8.4 בחירתו של מנוי חדש תתבצע בסימון על גבי הטופס המהווה חלק מ"הסכם ההתקשרות", כאשר זה נעשה בעסקה במעמד המנוי ונציג בעל הרשיון, במסגרת "מסמך תנאי ההתקשרות", כאשר ההתקשרות נעשית בעסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון, או כפי שסומן על ידי המנוי על גבי טופס מקוון, בעת ביצוע ההתקשרות באמצעות האינטרנט.
- 8.5 בעל הרשיון יודיע למנוי קיים במסגרת חשבון הטלפון בדבר האפשרות להוריד מאתר האינטרנט שלו את הטופס, ולסמן את בחירתו בדבר הגישה לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901. מנוי קיים שמילא בעבר טופס ועתה מילא רק את בחירתו בעניין הגישה לשירותי פרימיום, בחירותיו הקודמות בדבר גישה לשירותים תעמודנה בעינן, אלא אם ביקש המנוי במפורש לשנותן.
- 8.6 מנוי קיים שלא סימן במפורש, בתוך חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף, את בחירתו בנוגע לנגישות לשירותי פרימיום הניתנים בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:
- א. בהתייחס לקידומת 1-900 – פתוח;
- ב. בהתייחס לקידומת 1-901 – חסום.
- 8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 1-901, על פי ברירת המחדל כאמור בסעיף 8.4, תבוצע על ידי בעל הרשיון תוך שבעה (7) ימי עבודה מתום חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף. חסימת מנוי בפעם הראשונה לגישה לקידומות 1-900 ו-1-901, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.
- 8.8 בעל הרשיון יחסום את הגישה של כל מנויו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 1-902 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרשיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.
- 8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרשיון את החסימה תוך זמן סביר.
- 8.10 בעל הרשיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות פרימיום. התייעוד יהיה זמין אצל בעל הרשיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

9. **מתן השירות בארץ באמצעות מב"ל**

- 9.1 מב"ל רשאי להיות בעל רשיון מארח, ולאפשר מתן שירות פרימיום באמצעות הרשת שלו, מבלי שיידרש לנתב את השיחה לחו"ל.

10. **הוראות שונות**

- 10.1 בעל רשיון מארח רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרשיון לשם מתן השירות; ספק השירות פטור מהחובה לקבל רשיון או היתר כללי לשם ביצוע פעולות בזק, על פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.

- 10.2 לא שילם מנוי חשבון טלפון הכולל חיוב בגין שירותי פרימיום, יעביר בעל הרשיון לבעל הרשיון המארח את פרטי המנוי הבאים : שמו המלא, מספר זהות ודרכי ההתקשרות עימו.
- 10.3 בחשבון טלפון בו נכללו חיובים בגין שירותי פרימיום, יפרט בעל הרשיון לגבי כל ספק שירות שחיובים בגין שירותיו נכללו בחשבון, את הפרטים הבאים :
- (א) שם בעל רשיון מארח וכתובתו⁽⁴⁾ ;
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רשיון מארח⁽⁴⁾ ;
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רשיון מארח, לרבות מספר טלפון⁽⁴⁾.
- 10.4 בעל רשיון מארח אינו רשאי לעשות שימוש בפרטים של אמצעי תשלום, שנמסרו לו על ידי המתקשר לצורך תשלום בעד שירותים אחרים, על מנת לגבות תשלום פרימיום.

11. הוראת שעה

- 11.1 (א) בעל רשיון מארח ישמיע למתקשר הכרזה לפיה שירות הפרימיום ניתן אך ורק תוך שימוש בקידומות החיוג 1-900, 1-901 ו- 1-902 במקרים אלה :
- (1) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג למספר בינלאומי ;
- (2) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג לקוד גישה רשתי, כהגדרתו בתכנית המספור בישראל.
- (ב) ההכרזה תינתן בשפה בה ניתן שירות הפרימיום.
- (ג) בעל הרשיון המארח ישמיע את ההכרזה במשך שישה חודשים, מיום כניסת הוראות נספח זה לתוקף.
- (ד) מפעיל המוצא רשאי לחייב את המנוי בתעריף רגיל בגין ההכרזה.

⁽⁴⁾ תיקון מסי 4
⁽⁴⁾ תיקון מסי 4
⁽⁴⁾ תיקון מסי 4

12. טופס גישה לשירותי פרימיום כדלקמן: (*)

טופס גישה באמצעות מכשיר הטלפון לשירותים המחויבים בחשבון הטלפון

שם בעל הרשיון
דרכים לשליחת הטופס:
מען
כתובת דואר אלקטרוני
מס' פקסימילה
תאריך: _____

אני, שפרטיי רשומים מטה, מבקש גישה לשירותים המפורטים להלן, עבור מספר הטלפון המצוין בטופס זה, כדלקמן:

פרטי המנוי

שם המנוי/שם החברה: _____ מ.ז./מ.ח.פ. _____ מען: _____
מספר הטלפון: _____

סמן x על פי בחירתך וחתום. לידיעתך סימון וחתומה באופן חלקי משמעותם חסימת האפשרות לקבל את השירות.

סוג השירות		חסום	פתוח	חתימת המנוי
א.	גישה לשירותי פרימיום, הכולל השמעת תוכן קולי או הצגת תוכן חזותי, כגון: מידע, בידור, ייעוץ, שירות היכרויות, השתתפות בתחרויות וכו', הניתן באמצעות חיג למספר הכולל את קידומות החיג 1-900 ו-1-901.	☐	☐	
	ב.	☐	☐	

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון – אני, המנוי הח"מ, מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי.

שם נציג בעל הרשיון: _____ חתימת נציג בעל הרשיון: _____ חתימת המנוי: _____

(*) טופס גישה לשירותים יוצב באתר האינטרנט של בעל הרשיון תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד התחילה.

נספח ט' - העברת אמצעי שליטה נסחרים

בהמשך לאמור בסעיף 18.1 לרשיון, יחולו ההוראות הבאות:

1. על אף האמור בסעיף 18.1 לרשיון -

(א) הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרשיון באופן אשר נעשה אדם לבעל עניין בבעל הרשיון, ללא שנתבקש אישור השר, ידווח על כך בעל הרשיון לשר בכתב תוך 21 ימים מיום שנודע לו על כך.

(ב) הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרשיון בשיעור של 10% או יותר מאותו אמצעי שליטה או בשיעור אשר כתוצאה ממנו נעשה אדם לבעל השפעה ניכרת בבעל הרשיון וכל זאת כאשר כתוצאה מכך לא הועברה שליטה בבעל הרשיון, ללא שנתבקש אישור השר, ידווח על כך בעל הרשיון לשר, בכתב, ויגיש בקשה לשר לאישור ההעברה או הרכישה, והכל תוך 21 ימים מיום שנודע לו על כך.

2. התקשרות בהסכם חיתום בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, וכן רישום למסחר בבורסה לני"ע בישראל או בחו"ל, במדינה שאינה עוינת, או הפקדת ניירות ערך, לרבות תעודות פקדון, Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs), או תעודות דומות, בגין ניירות ערך, או רישומם אצל חברה ו/או סוכן לרישומים, לא ייחשבו כשלעצמם העברת אמצעי שליטה בבעל הרשיון.

3. (א) החזקות חורגות יירשמו בפנקס החברים (מרשם בעלי המניות) בבעל הרשיון בציון דבר היותם חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרשיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרשיון לבעל החזקות החורגות ולשר. לעניין זה, "החזקות חורגות" - החזקת אמצעי שליטה נסחר ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 1(ב) לעיל, וזאת כל עוד לא ניתנה הסכמת השר לפי סעיף זה.

(ב) החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 3(א), לא ייקנו למחזיק זכויות כלשהן, ויהיו "מניות רדומות" כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט - 1999, זולת לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת לבעלי מניות (ובכלל זה זכות להשתתף בהנפקת זכויות המחושבות על בסיס החזקות באמצעי שליטה בבעל הרשיון, אלא שגם החזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות), ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור.

4. (א) החזקות חורגות לא יקנו זכויות הצבעה באסיפה הכללית. בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת בעלי המניות יודיע לבעל הרשיון לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה - על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו בבעל הרשיון או הצבעתו טעונה אישור לפי סעיף 1(ב) לעיל, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה.

(ב) לא ימונה דירקטור בבעל הרשיון, לא ייבחר ולא יועבר מכהונתו מכח החזקות חורגות; מונה, נבחר או הועבר מכהונתו דירקטור כאמור, לא יהיה תוקף למינוי, לבחירה, לכהונה או להעברה, לפי העניין.

(ג) הוראות סעיפים 3 ו-4 יכללו בתקנון בעל הרשיון, לרבות האמור בסעיף 6, בשינוי המחויב.

5. כל עוד יקבע תקנון בעל הרשיון כאמור בסעיפים 3 ו-4 ובעל הרשיון ינהג בהתאם לאמור בסעיפים 1, 3 ו-4 וכן כל עוד מתקיימים בבעל הרשיון הוראת תקנה 10(א)(2) לתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים), התשס"ד - 2004, לא יהוו החזקות חורגות כשלעצמן עילה לביטול הרשיון.