



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון כללי לפלא-פון תקשורת בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן)

נוסח משולב נכון ליום י"ב בתשרי, התשפ"א [30 בספטמבר 2020]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

06.04.20	- תיקון מס' 107 מיום	28.05.14	- תיקון מס' 71 מיום	07.02.96	- הרישיון המקורי מיום
12.05.20	- תיקון מס' 108 מיום	מבוטל	- תיקון מס' 72 מיום	14.02.07	- תיקון מס' 36 מיום
01.06.20	- תיקון מס' 109 מיום	23.06.14	- תיקון מס' 73 מיום	19.02.07	- תיקון מס' 37 מיום
03.06.20	- תיקון מס' 110 מיום	02.07.14	- תיקון מס' 74 מיום	20.08.07	- תיקון מס' 38 מיום
03.06.20	- תיקון מס' 111 מיום	20.07.14	- תיקון מס' 75 מיום	03.12.07	- תיקון מס' 39 מיום
01.09.20	- תיקון מס' 112 מיום	03.08.14	- תיקון מס' 76 מיום	13.03.08	- תיקון מס' 40 מיום
21.09.20	- תיקון מס' 113 מיום	18.09.14	- תיקון מס' 77 מיום	02.09.08	- תיקון מס' 41 מיום
29.09.20	- תיקון מס' 114 מיום	01.12.14	- תיקון מס' 78 מיום	29.10.08	- תיקון מס' 42 מיום
30.09.20	- תיקון מס' 115 מיום	28.12.14	- תיקון מס' 79 מיום	05.11.08	- תיקון מס' 43 מיום
		30.12.14	- תיקון מס' 80 מיום	25.12.08	- תיקון מס' 44 מיום
		22.01.15	- תיקון מס' 81 מיום	07.05.09	- תיקון מס' 45 מיום
		01.03.15	- תיקון מס' 82 מיום	28.07.09	- תיקון מס' 46 מיום
		09.08.15	- תיקון מס' 83 מיום	20.10.09	- תיקון מס' 47 מיום
		23.12.15	- תיקון מס' 84 מיום	31.01.10	- תיקון מס' 48 מיום
		02.05.16	- תיקון מס' 85 מיום	14.03.10	- תיקון מס' 49 מיום
		06.10.16	- תיקון מס' 86 מיום	13.04.10	- תיקון מס' 50 מיום
		11.01.17	- תיקון מס' 87 מיום	10.05.10	- תיקון מס' 51 מיום
		22.02.17	- תיקון מס' 88 מיום	16.05.10	- תיקון מס' 52 מיום
		20.04.17	- תיקון מס' 89 מיום	17.06.10	- תיקון מס' 53 מיום
		06.07.17	- תיקון מס' 90 מיום	12.12.10	- תיקון מס' 54 מיום
		06.12.17	- תיקון מס' 91 מיום	13.03.11	- תיקון מס' 55 מיום
		19.02.18	- תיקון מס' 92 מיום	14.04.11	- תיקון מס' 56 מיום
		27.03.18	- תיקון מס' 93 מיום	24.05.11	- תיקון מס' 57 מיום
		21.05.18	- תיקון מס' 94 מיום	19.09.11	- תיקון מס' 58 מיום
		22.07.18	- תיקון מס' 95 מיום	10.11.11	- תיקון מס' 59 מיום
		18.10.18	- תיקון מס' 96 מיום	27.11.11	- תיקון מס' 60 מיום
		25.10.18	- תיקון מס' 97 מיום	03.07.12	- תיקון מס' 61 מיום
		14.02.19	- תיקון מס' 98 מיום	19.07.12	- תיקון מס' 62 מיום
		18.03.19	- תיקון מס' 99 מיום	08.08.12	- תיקון מס' 63 מיום
		14.04.19	- תיקון מס' 100 מיום	04.09.12	- תיקון מס' 64 מיום
		03.07.19	- תיקון מס' 101 מיום	09.09.12	- תיקון מס' 65 מיום
		10.07.19	- תיקון מס' 102 מיום	13.05.13	- תיקון מס' 66 מיום
		25.07.19	- תיקון מס' 103 מיום	23.06.13	- תיקון מס' 67 מיום
		01.08.19	- תיקון מס' 104 מיום	10.07.13	- תיקון מס' 68 מיום
		27.08.19	- תיקון מס' 105 מיום	18.12.13	- תיקון מס' 69 מיום
		23.02.20	- תיקון מס' 106 מיום	17.02.14	- תיקון מס' 70 מיום

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

I	רישיון כללי לפלאפון תקשורת בע"מ
1	הענקת הרישיון
2	פרק א': כללי
2	חלק א': הגדרות ופרשנות
2	1. הגדרות
11	2. כותרות סעיפים
11	3. עקרון "העפרון הכחול"
12	חלק ב': הוראות דין והוראות מינהל
12	4. שמירת דינים והוראות
12	5. חובת היתר לפי כל דין אחר
12	6. סתירה בין הוראות הרישיון
13	פרק ב': הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו
13	חלק א': היקף הרישיון ותקופתו
13	7. היקף הרישיון
13	8. העדר בלעדיות ⁽¹²⁾
13	9. תקופת הרישיון
14	10. חידוש רישיון
15	11. בוטל
15	12. סיום תקופת הרישיון
16	חלק ב': שינוי תנאי הרישיון וביטולו
16	13. שינוי תנאי הרישיון
16	14. ביטול הרישיון
18	15. תרופות אחרות
18	15א. הוראת שעה
19	פרק ג': בעלות, נכסים ואמצעי שליטה
19	חלק א': הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו
19	16. בוטל ⁽⁶²⁾
19	17. בעלות על מערכת הרט"ן
19	18. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון
20	19. התקשרות עם אחר
21	חלק א'1 – יחסים הדדיים עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית ⁽⁸³⁾
21	19א. הגדרות
21	19ב. שיתוף עם בעל רישיון רט"ן אחר
23	19ג. הסכם שיתוף והסכם שימוש
24	19ד. חובת הפרדה מבנית
26	חלק ב': אמצעי שליטה - שינויים והגבלות
26	20. בוטל
26	21. העברת אמצעי שליטה
26	22. שעבוד אמצעי שליטה
27	חלק ג': בעלות צולבת וניגוד עניינים
27	23. איסור בעלות צולבת
27	24. איסור ניגוד עניינים
28	פרק ד': קיום מערכת הרט"ן והפעלתה
28	חלק א': קיום המערכת ופיתוחה
28	25. שימוש בתשתיות ובנייתן
28	25א. בוטל
28	25ב. ⁽⁸³⁾ חובת מתן שירות
29	26. חובת קישור-גומלין ⁽¹²⁾
30	26א. ⁽¹²⁾ כללים בדבר מימוש קישור-גומלין
31	26ב. ⁽¹²⁾ תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין
31	26ג. ⁽¹²⁾ איסור עיכוב קישור-גומלין
31	26ד. ⁽¹²⁾ מתן אפשרות שימוש
31	26ה. ⁽¹²⁾ שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה

עמוד	תוכן הענינים
32	26. תכנית מספור ⁽¹²⁾
32	26. הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6
34	27. דו"ח תיאור המערכת
34	28. תכנית פיתוח רב-שנתית
35	29. תכנית לשידרוג מערכת הרט"ן
35	30. דרישות טכניות וטיב שירות
35	31. שינוי תכניות
36	32. בוטל
36	33. בוטל
36	34. פיקוח על עבודות הפיתוח והשידרוג
36	35. תיקון ליקויים ופגמים
36	36. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים
37	37. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק
37	38. מציאת עתיקות ושמידת אתרים
37	39. סמכויות הקשורות במקרקעין
38	חלק ב': בדיקות ציוד ואישורי התקנה
38	40. בוטל
38	41. בוטל
38	42. תנאי כשירות והפעלה
39	חלק ג': שימוש בתדרים
39	43. הקצאת תדרים
40	44. סייג לשימוש בתדרים
40	45. מניעת הפרעות
41	46. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום ⁽⁸²⁾
41	47. בוטל ⁽³⁵⁾
41	48. בוטל ⁽³⁵⁾
42	חלק ד': בדיקות ותחזוקה ⁽³⁵⁾
42	49. הגדרות
42	50. ביצוע בדיקות
42	51. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה
43	52. תיקון ליקויים ופגמים
43	53. בוטל
43	54. בוטל
44	פרק ה': אספקת שירותי רט"ן למנויים
44	חלק א': התקשרות עם מנויים
44	55. הסכם התקשרות ⁽³⁵⁾
53	55.א. עסקת מכר מרחוק ⁽⁵⁴⁾
56	56. שינוי הסכם ההתקשרות ⁽³⁵⁾
57	56.א. תקופת התחייבות בהסכם התקשרות ⁽⁴⁰⁾
57	57. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה
58	חלק ב': רמת השירות למנויים*
58	58. חובת קיום השירות
61	59. נציב תלונות ⁽⁸⁷⁾
62	60. יישוב סכסוכים ⁽³⁵⁾
62	61. חובת תחזוקה
62	62. מוקד פניות ⁽⁵²⁾ טלפוני
63	63. ציוד קצה - מכירה והשכרה
64	63.א. בוטל ⁽⁴⁶⁾ בטל ⁽⁸⁷⁾
64	64. שירותי חירום ציבוריים
65	64.א. חסימת שירות למנוי מטריד ⁽¹⁶⁾
66	64.ב. שירות "מסר אישי" ⁽⁷¹⁾
68	65. הגנה על פרטיות המנוי ⁽¹²⁾
68	65.א. שירותים מיוחדים לכוחות הבטחון ⁽²⁾
68	65.ב. הוראות בטחון ⁽¹⁰⁾
69	66. חשבונות למנויים
72	66.א. שירות מידע לבירור מספרי טלפון ⁽³²⁾
74	66.ב. בוטל ⁽¹²⁾ בוטל ⁽³⁵⁾
74	66.ג. תיק שירות ⁽³⁵⁾
75	66.ד. שירות אירוטי ⁽¹⁹⁾
75	66.1. שירות פרימיום ⁽⁷³⁾

עמוד	תוכן הענינים
76	ה.66 ⁽⁵⁶⁾ נדידה פנים ארצית
77	ה.66 ⁽⁶²⁾ שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה
77	ה.66 ⁽⁶³⁾ אתרים ותכנים פוגעניים
79	חלק ג': ה.67 ⁽⁸⁷⁾ הפסקת שירות או ניתוק וסיום התקשרות
79	הגדרות
79	ה.68 איסור הפסקה או ניתוק של שירות
79	ה.68 ⁽⁸⁷⁾ איסור ביטול שירות
79	ה.68 ⁽⁸⁷⁾ הפסקת שירות לבקשת מגוי
80	ה.68 ⁽⁸⁷⁾ ניתוק שירות לבקשת מגוי
80	ה.68 ⁽⁸⁷⁾ סיום התקשרות לבקשת מגוי
81	ה.68 ⁽⁸⁷⁾ שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות
81	ה.68 ⁽⁸⁷⁾ הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות – הוראות כלליות
82	ה.69 יבוטל ⁽⁸⁷⁾
82	ה.70 יבוטל ⁽⁸⁷⁾
82	ה.70 ⁽⁴¹⁾ חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן ⁽⁸⁷⁾
85	ה.71 הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם
86	ה.71 ⁽⁴¹⁾ ניתוק שירות למגוי רדום
88	ה.71 ⁽⁶⁴⁾ ניתוק שירות בשל התאוששות הרשת בעת תקלה
88	ה.72 ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה
90	חלק ד' ⁽⁵¹⁾ : הפסקה, עיכוב או הגבלה של שירות
90	ה.72 א. סל שירותים משותף
93	פרק ו': תשלום בעד שירותים
93	חלק א': כללי
93	ה.72 ⁽⁵¹⁾ הגדרות
93	ה.73 סוגי תשלומים
96	חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם
96	ה.74 קביעת התעריפים ושיעוריהם
99	ה.74 א. השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת ⁽²⁰⁾
99	ה.74 ב. השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת ⁽²⁰⁾
99	ה.74 ג. הוראת שעה ⁽²¹⁾
100	ה.74 ⁽⁸⁷⁾ חלק ב'1 – חבילת שירותים בארץ
100	ה.74 ⁽⁵⁴⁾ הודעה על ניצול חבילת שירותים ⁽⁸⁷⁾ בארץ ⁽⁶⁹⁾
103	ה.74 ⁽⁸⁷⁾ חלק ב'2 – חבילת שירותי נדידה בינלאומית
103	ה.74 ⁽⁶⁹⁾ חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית
109	ה.75 פרסום תעריפים
109	ה.75 א. בוטל ⁽³⁵⁾
109	ה.75 ב. מניעת הונאות
110	חלק ג' – שינויים בתעריפים
110	ה.75 ⁽³⁵⁾ שינוי תעריפים
111	ה.75 ד. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף
112	ה.76 פיגור בתשלומים
113	חלק ד' – שונות
113	ה.77 דמי חיבור ⁽⁸⁷⁾
113	ה.77 א. דמי כרטיס חכם ⁽⁸⁷⁾
114	ה.78 גביית דמי חיבור בשיעורין ⁽⁸⁷⁾
114	ה.78 א. פגיעה בתחרות או בצרכנים
114	ה.78 ב. חיוב יתר ⁽⁵⁴⁾
116	פרק ז': תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות וביטוח וערכות⁽¹²⁾
116	חלק א': תמלוגים ותשלומים ⁽¹²⁾
116	ה.79 תמלוגים
116	ה.80 פיגור בתשלום תמלוגים
116	ה.81 אופן תשלום תמלוגים
116	ה.82 תשלומי חובה אחרים
117	חלק ב': אחריות וביטוח
117	ה.83 הגדרת היקף החבות
117	ה.84 מניעת נזק
117	ה.85 חסינות מאחריות
117	ה.86 עשיית חוזה ביטוח

עמוד	תוכן הענינים
118	87. תנאים בחוזה הביטוח
119	חלק ג' – ערבויות להבטחת מילוי תנאי הרישיון
119	87א. הערבויות ומטרתן
120	87ב. חילוט הערבות
121	87ג. אופן חילוט הערבויות
121	87ד. תקופת תוקפה של הערבות
122	87ה. שמירת סעדים
123	פרק ח': פיקוח
123	חלק א': פיקוח על פעילותו של בעל הרישיון
123	88. סמכות פיקוח
123	89. שמירת סודיות
123	90. כניסה לחצרים ועיון המסמכים
123	91. שיתוף פעולה
124	חלק ב': תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות
124	92. ^(35ה) בוטל
124	93. ^(35ה) סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם
124	94. ^(35ה) הודעה על ליקוי
124	95. ^(35ה) בוטל
124	95א. ^(87ה) שמירת מסמכים והקלטות
125	פרק ט': שונות
125	96. הרישיון כמסמך ממצה
125	97. החזקת מסמכי הרישיון והחזרתם
125	98. דחיית מועד
126	99. שמירת אחריות
126	100. אופן משלוח ההודעה
126	101. ^(54ה) בטל ^(87ה)
126	102. ^(83ה) פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון
1	תוספת ראשונה
1	תוספת שניה – רשימת נספחים
1	נספח א' - בוטל
1	נספח ב' – תכנית הנדסית ^(68ה)
1	נספח ג' – נדידה פנים-ארצית (נפ"א) ^(56ה)
1	נספח ד' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום
1	נספח ד'1 – היערכות לניהול ההגנה בסייבר
1	נספח ה' – דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי
1	נספח ה'1 – גילוי נאות בחשבון הטלפון
1	נספח ה'2 – טופס גישה לשירותים
1	נספח ה'3
1	שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויבים בחשבון,
1	במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט
1	נספח ה'4 – מוקדי פניות טלפוניים
1	נספח ו' – הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות
1	נספח ח' 1 – דמי רישיון
1	נספח ט' - נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים ^(4ה)
1	נספח י"ג – ערבויות וכתבי התחייבות
1	נספח י"ד: שירות אירוטי
1	נספח י"ד1 – שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום
1	נספח ט"ו – הפסקת שירות לצידוד קצה רט"ן במערכת אנלוגית
1	נספח ט"ו – הפסקת שירות של מערכת בטכנולוגיית CDMA
1	נספח י"ח – שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב
1	נספח י"ט – זכאות למענק לפרישת מערכת דור 5
1	נספח כ' - תנאים ומגבלות על שימוש בתדרי רדיו – לא לפרסום בציבור



רשיון כללי לפלא-פון תקשורת בע"מ

הענקת הרישיון^{ת78})

בתוקף סמכותי לפי חוק הבזק, התשמ"ב-1982 (להלן - החוק), פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972 (להלן - הפקודה), ויתר סמכויותי על-פי כל דין, אני מעניקה בזה רישיון לפלא-פון תקשורת בע"מ, (להלן - בעל הרישיון) להקמת מערכת רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, קיומה, תחזוקתה ותפעולה, ולמתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל באמצעותה, כמפורט ברישיון זה.

הרישיון ניתן לתקופה המפורטת ברישיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

פרק א': כללי

חלק א' : הגדרות ופרשנות

1. **הגדרות**
 - 1.1 ברישיון זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצידם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
 - **"אישור סוג"** - אישור שנתן השר לפי החוק והפקודה לדגם של ציוד קצה רט"ן;
 - **"אזור שירות בדור 5"**⁽¹¹⁴⁾ - תחום גאוגרפי שבו חייב בעל רישיון כללי, על פי רישיונו, להקים, לקיים או להפעיל רשת בזק ציבורית ולספק באמצעותה שירות דור 5 לכלל הציבור, כמפורט בנספח ה' סעיף 1.3(ד)(1);
 - **"אמצעי שליטה"** - בתאגיד - כל אחד מאלה:
 - (1) זכות הצבעה באסיפה הכללית של חברה או בגוף מקביל לה בתאגיד אחר;
 - (2) הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי;
 - (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד;
 - (4) הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד לאחר סילוק חובותיו בעת פירוקו;
 - **"בזק"** - שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות;
 - **"בעל זכיון"**⁽²¹⁾ - כהגדרתו בסעיף 6 יב (1) לחוק;
 - **"בעל ענין"** - מי שמחזיק, במישרין או בעקיפין, ב-5% מסוג מסויים של אמצעי שליטה;
 - **"בעל רישיון"** - מי שהשר העניק לו, לפי החוק, רישיון כללי או מיוחד;⁽²¹⁾
 - **"בעל רישיון כללי"**⁽²¹⁾ - מי שקיבל רישיון כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק;
 - **"בעל רישיון נודד"**⁽⁵⁶⁾ - מי שזכה במכרז 12/2010 – רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל – הרחבת רישיון קיים והענקת רישיון חדש;
 - **"בעל רישיון כהגדרתו בחוק"** - כהגדרתו בחוק;

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 56

לשידורים" ת21)

"בעל רישיון" - מי שקיבל רישיון להקמה, קיום והפעלה של תשתית רדיו עבור בעל תשתית רדיו רישיון רט"ן;

סלולרית" ת83)

"הגורם המוסמך" - המנהל כהגדרתו בפקודה או מי שהוא אצל לו את סמכותו לפי העניין;

לפי הפקודה" ת114)

"דור 2" ת83) - בוטל^{ת89};

"דור 3" ת83) - רשת אשר^{ת89} מאפשרת מתן שירותי נתונים בקצב בינוני (עשרות בודדות של מס"ש) בטכנולוגיית רט"ן בסיסית של UMTS ו-CDMA2000 על כל שדרוגיה כגון HSPA+, HSPA+ וכיוצ"ב;

"דור 4" ת83) - רשת אשר בנוסף לשירותי דור 3, מאפשרת העברת נתונים בקצב גבוה (כ-100 מס"ש), בטכנולוגיית רט"ן בהתאם לתקן - 3GPP TS last release 36.104, לצורך אספקת כלל שירותי בעל הרישיון על פי רישיונו, כגון טכנולוגיית LTE;

"דמי נגישות" - תשלום עבור שימוש במערכת בזק אחרת, לרבות עבור חיבור ותמסורת;

"דמי רישיון דור 5" ת114) - התשלום שאותו נדרש הזוכה במכרז לשלם בעבור הרישיון כפי שהודיעה לו ועדת המכרזים בהתאם למכרז דור 5;

"דרישות טכניות וטיב השירות" - סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק והוראות להתקנה, תפעול ותחזוקה, הכל כפי שיורה המנהל מעת לעת לפי הוראות הרישיון;

"החזקה" ת21) - לעניין אמצעי שליטה - 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 שאיננה נובעת מניירות ערך המיירים, או בכל דרך אחרת;

"הסכם התקשרות" ת35) - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרישיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרישיון, כולם או חלקם;

¹²ⁿ תיקון מספר 12

⁸³ תיקון מספר 83

¹¹⁴ תיקון מספר 114

⁸³ תיקון מספר 83

⁸⁹ תיקון מספר 89

⁸³ תיקון מספר 83

⁸⁹ תיקון מספר 89

⁸³ תיקון מספר 83

¹¹⁴ תיקון מספר 114

¹²ⁿ תיקון מספר 12

³⁵ תיקון מספר 35

תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

- "**העברה**" ת21) - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
- "**חברה**" ת51) - לרבות תאגיד אחר;
- "**חברה אם**" ת51) - חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;
- "**חברה בת**" ת51) - חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;
- "**חברות**" - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת; ת51)
- "**חברות**" - כל אחת מאלה:
- שותפות** ת51)
- (1) חברות אשר שתיהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית;
- (2) חברות אשר שתיהן חברות קשורות של חברה שלישית;
- (3) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה;
- "**חברת בזק**" - "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ;
- "**החוק**" - חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982; ת21)
- "**חשבון**" או "**חשבון**" ת87) או עבור טובין שמכר או השכיר לו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל רישיון אחר או על ידי ספק שירות;
- "**טלפון**" ת85) (87)
- "**טובין**" ת87) - כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות, תשמ"א-1981;
- "**יחד עם**" - 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; ת21)
- "**כוחות הבטחון**" - צה"ל, משטרת ישראל, שירות הבטחון הכללי והמוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
- "**מבקש**" ת87) - מי שמבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם התקשרות או בהסכם רכישה;
- "**מוקד רדיו**" - מיתקן אלחוטי הפועל בתדרי ההפעלה של מערכת הרט"ן והמשמש

תיקון מספר 12 ת87)
תיקון מספר 51 ת51)
תיקון מספר 51 ת51)
תיקון מספר 51 ת51)
תיקון מספר 51 ת51)
תיקון מספר 51 ת51)
תיקון מספר 12 ת87)
תיקון מספר 85 ת85)
תיקון מספר 87 ת87)
תיקון מספר 87 ת87)
תיקון מספר 87 ת87)
תיקון מספר 12 ת87)
תיקון מספר 87 ת87)

[תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

- תאי"** ליצירת קשר רדיו בין יחידות ציוד קצה רט"ן שברשות המנויים באיזור הכיסוי שלו לבין מרכזת הרט"ן;
- "מחזל"** - המנעות ממעשה, כאשר מוטלת על בעל הרישיון חובה לעשות מעשה על-פי הדין, הרישיון, הוראות מינהל;
- "מישק"** - המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי; ת21)
- "מיתקן בזק"** - מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה; ת21)
- "מכרז דור 4" ת83)** - מכרז מספר 2014/021 - רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל: הרחבת רישיון קיים או הענקת רישיון חדש;
- "מכרז דור 5"** - מכרז מספר 015/2019 רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל: הרחבת רישיון קיים או הענקת רישיון מיוחד חדש לשירותי רט"ן ברוחבי פס מתקדמים; ת114)
- "מכרז מספר 1/01" ת21)** - מכרז שפרסם המשרד ביום ד' בניסן התשס"א (28 במרץ 2001), לרבות ההבהרות שנתן המשרד במהלך המכרז, ואשר בעקבותיו תוקן רישיון זה;
- "המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיך לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
- "מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשורת עם בעל הרישיון לשם קבלת שירותי רט"ן כמשתמש קצה; ת53)
- "מנוי עסקי" ת40)** - 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 עסקי"** - משתמש בציוד הקצה שחייב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו; ת87)
- "מנוי פרטי" ת45)** - מנוי שאינו מנוי עסקי ושאינו מנוי עסקי מפוצל; ת87)

תיקון מספר 12 ת12)
תיקון מספר 12 ת12)
תיקון מספר 83 ת83)
תיקון מספר 114 ת114)
תיקון מספר 12 ת12)
תיקון מספר 35 ת35)
תיקון מספר 40 ת40)
תיקון מספר 87 ת87)
תיקון מספר 45 ת45)

[[15.03.2007]] תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז

- "מנוי רדום" (ת"ת 41)** - מנוי שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן:
- (א) לא קיבל ולא עשה שימוש בשירות רט"ן במשך שנה אחת לפחות, החל מיום 1 בינואר 2008;
- (ב) אינו משלם לבעל הרישיון תשלום קבוע כלשהו;
- (ג) אינו קשור עם בעל הרישיון בתכנית הכוללת תקופת התחייבות.
- "מערכת בזק בין-לאומית"** - מערכת של מיתקני בזק, המחוברת או המיועדת להתחבר לרשת בזק ציבורית באמצעות נס"ר בין-לאומי, המשמשת או המיועדת לשמש לשם העברת מסרי בזק בין מתג בין-לאומי המצוי בישראל לבין מיתקן בזק המצוי בחוץ לארץ, לרבות תחנת קרקע לוויינית ומיתקני בזק אחרים (להלן – **רכיבי המערכת**) ולרבות מיתקני תמסורת בין רכיבי המערכת לבין עצמם; ת"ת 21)
- "מערכת דור 5"** - מערכת רט"ן, בין שהיא חלק מדור 2, דור 3 או דור 4 של בעל הרישיון ובין שהיא נפרדת מהן, באופן פיזי או לוגי, אשר מאפשרת העברת נתונים בטכנולוגיית רט"ן בהתאם לתקינת 3GPP החל מ RELEASE 15 לצורך אספקת שירות דור 5. בין שהיא מאפשרת מתן שירות דור 5 באזור שירות בדור 5 ובין שהיא מאפשרת מתן שירות בתחומים גיאוגרפים אחרים; ת"ת 114)
- "מערכת רדיו טלפון נייד" (מערכת רט"ן)** - מערכת של מיתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, באמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור, לרבות מרכזת רט"ן, מוקדי רדיו תאיים ועורקי תמסורת אלחוטיים או כבליים המקשרים בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזת רט"ן, בין מרכזות רט"ן, או בין מרכזת רט"ן לרשת בזק ציבורית;
- "מפ"א (מפעיל פנים ארצי)" (ת"ת 21)** - בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;
- "מפעיל רט"ן" (ת"ת 21)** - בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד;
- "מפעיל רט"ן אחר" (ת"ת 21)** - מפעיל רט"ן שאינו בעל הרישיון;
- "מפעיל רט"ן ברשת אחרת" (ת"ת 87)** - בעל רישיון למתן שירותי רט"ן הכרוך בשימוש במערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, ולפחות ברשת הגישה של מערכת הרט"ן האמורה; ת"ת 87)

ת"ת 87 מספר 87.
ת"ת 41 מספר 41.
ת"ת 12 מספר 12.
ת"ת 114 מספר 114.
ת"ת 12 מספר 12.
ת"ת 12 מספר 12.
ת"ת 12 מספר 12.
ת"ת 87 מספר 87.
ת"ת 87 מספר 87.

- **"מרכזת"** מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין יחידות ציוד קצה שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהם, לרבות מיתקני בקרה וניטור ומיתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותים שונים למנויים של בעל הרישיון או למנויים של בעל רישיון אחר;
- **"המשרד"** משרד התקשורת;
- **"מתג מעבר"** ²¹ⁿ מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין מרכזות שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהן, לרבות מיתקני בקרה וניטור;
- **"נדידה פנים ארצית" (נפ"א)** ⁽⁵⁶ⁿ⁾ הרחבת שירותי בעל רישיון רט"ן אחר (להלן – "רט"ן אחר") אל אזורי הכיסוי של בעל הרישיון באמצעות מערכת הרט"ן של בעל הרישיון, כמפורט בסעיף 66ה;
- **"נושא משרה"** מי שמכהן כדירקטור, מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל הכללי, סגן המנהל הכללי, ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן מנהל אחר הכפוף במישרין למנהל הכללי של החברה; ²¹ⁿ
- **"נספחים"** התוספת הראשונה והנספחים המפורטים בתוספת השניה לרישיון; ²¹ⁿ
- **"נס"ר (נקודת סיום רשת)"** מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית, רשת טלפון נייד או רשת ציבורית אחרת, לפי העניין;
- **"נס"ר בין-לאומי"** התקן חיבורים אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני מערכת בזק בין-לאומית;
- **"עסקה חד פעמית"** ⁽⁸⁵ⁿ⁾ עסקה שאינה עסקה מתמשכת;
- **"עסקה מתמשכת"** ⁽⁸⁵ⁿ⁾ הסכם התקשרות לרכישת שירותי בעל הרישיון ברציפות ובאופן מתמשך, לרבות כל שינוי בהסכם או תוספת לו שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם הסכם ההתקשרות הוא לתקופה קצובה ובין אם הוא לתקופה בלתי קצובה;
- **"פעולת בזק"** הפעלת מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק;
- **"הפקודה"** פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב – 1972;
- **"ציוד קצה"** ציוד בזק, המתחבר או המיועד להתחבר אל רשת בזק ציבורית, באמצעות נס"ר או באמצעות רשת פרטית, לרבות מכשיר טלפון, מודם, פקסימילה או מרכזת פרטית;

⁽¹²ⁿ⁾ תיקון מספר 12

⁽⁵⁶ⁿ⁾ תיקון מספר 56

⁽¹²ⁿ⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²ⁿ⁾ תיקון מספר 12

⁽⁸⁵ⁿ⁾ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

⁽⁸⁵ⁿ⁾ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

- **"ציווד קצה הרט"ן"**
ציווד בזק נישא או מיטלטל, המתאים טכנולוגית לחיבור אל מערכת רט"ן באמצעות מוקד רדיו תאי;
- **"קישור-גומלין" ת21)**
חיבור בין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחד לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר, באופן פיזי או לוגי, המאפשר העברת מסרי בזק בין המנויים של בעלי הרישיון או מתן שירותים בידי בעל רישיון אחד למנויו של בעל הרישיון האחר;
- **"קרוב"**
בן זוג, הורה, בן, בת, אח, אחות, ובני זוגם;
- **"הרישיון"**
רישיון זה על כל נספחיו וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברישיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרישיון או מתנאיו;
- **"הרשת" ת21)**
מערכת הרט"ן של בעל הרישיון;
- **"רשת בזק ציבורית"**
מערכת של מיתקני בזק, המשמשת או המיועדת לשמש לאספקת שירותי בזק לכלל הציבור בכל הארץ או לפחות באזור שירות, הכוללת מרכזות ומתגי מעבר, ציוד תמסורת ורשת גישה לרבות מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית, ולמעט רשת פרטית, ציוד קצה וציוד קצה רט"ן; ת21)
- **"רשת בזק ציבורית נייחת" ת21)**
רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית;
- **"רשת גישה" ת21)**
מרכיבי רשת בזק ציבורית המשמשים לקישור בין מרכזות לבין נס"ר באמצעות תשתית קווית, תשתית אלחוטית או שילוב של שניהן;
- **"רשת חברת בזק"**
רשת הבזק הציבורית המשמשת את חברת בזק לאספקת שירותיה לפי הרישיון הכללי שהוענק לה וכן לשירותי בזק אחרים הניתנים, לפי החוק, בין בידי חברת בזק ובין בידי אדם אחר;
- **"שימוש" ת21)**
גישה אל מיתקן בזק של בעל הרישיון, לרבות לרשת הבזק הציבורית או רשת הגישה שלו, כולן או חלקן, ואפשרות להשתמש בהם, לשם ביצוע פעולות בזק ומתן שירותי בזק באמצעותם, לרבות התקנת מיתקן בזק של בעל רישיון אחר במיתקן בזק או בחצרים של בעל הרישיון;
- **"שירות בזק"**
ביצוע פעולות בזק למען הזולת;
- **"שירות דור 5" ת114)**
שירות הניתן במערכת דור 5 שהוא אחד לפחות מהשירותים הבאים:
א. תקשורת נתונים בפס תדרים רחב;
ב. Massive Internet of Things (IoT) – שירות תקשורת נתונים

ת12נ תיקון מספר 12
ת12נ תיקון מספר 12
ת12נ תיקון מספר 12
ת12נ תיקון מספר 12
ת12נ תיקון מספר 12
ת12נ תיקון מספר 12
ת12נ תיקון מספר 12
ת114 תיקון מספר 114

המאפשר העברת מסרי בזק לכמות גדולה של ציודי קצה באזור

מסוים, במאפיינים שייקבעו בהסכם בין מנוי לבין בעל הרישיון;
ג. Mission Critical – שירות תקשורת נתונים באמינות גבוהה מאוד ושיהוי נמוך מאוד, כפי שייקבעו בהסכם בין מנוי לבין בעל הרישיון ובהתאם לתקינה על פיה פועלת מערכת דור 5.

"שירות טלפון בין לאומי" - שירות טלפון באמצעות המערכת הבין-לאומית של בעל רישיון למתן שירותים בין-לאומיים;

"שירות טלפון בסיסי" - העברה ממותגת או מנותבת דו-כיוונית לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימיליה; ת21)

"שירות טלפון בסיסי ושירותים נילוים לשירות זה;" - שירות טלפון בסיסי ושירותים נילוים לשירות זה;
טלפניה" ת21)

"שירות נדידה בינלאומית" ת62) - שירות רט"ן הניתן בחו"ל ובשטחי השליטה האזרחית של המועצה הפלשתינית באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן זר (להלן – מפעיל זר), כאשר המנוי משלם בעד השירות לבעל הרישיון; ובאופן דומה – שירות רט"ן הניתן בישראל באמצעות מערכת הרט"ן של בעל הרישיון, כאשר בעל הרישיון נותן שירות למפעיל זר עבור מנויו של אותו מפעיל; לעניין זה, "המועצה הפלשתינית" – כמשמעותה בחוק ליישום הסכם הביניים בדבר הגדה המערבית ורצועת עזה (סמכויות שיפוט והוראות אחרות) (תיקוני חקיקה), התשנ"ו – 1998;

"שירות נילוה" - שירות המפורט בתוספת הראשונה לרישיון, הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו אינו יכול להנתן אלא באמצעות ספק השירות הבסיסי; ת21)

"שירות ערך מוסף" ת21) - שירות הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו יכול להינתן גם בידי אחר, לרבות בעל רישיון אחר, שאינו ספק השירות הבסיסי; לעניין שירותי בעל הרישיון, שירות כאמור, המפורט בתוספת הראשונה לרישיון;

"שירות תשתית" ת21) - קישור-גומלין, או אפשרות שימוש הניתנת לבעל רישיון אחר, לבעל זכיון או לבעל רישיון לשידורים;

"שירותי בזק פנים-ארציים נייחים" ת21) - שירותי תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפניה נייחים;

"שירותי בעל רט"ן" - שירותי רט"ן, שירותי בזק, ושירותים אחרים אשר בעל הרישיון רשאי

תיקון מספר 12 (12n)
תיקון מספר 12 (12n)
תיקון מספר 62 (62n)
תיקון מספר 12 (12n)
תיקון מספר 12 (12n)
תיקון מספר 12 (12n)
תיקון מספר 12 (12n)
תיקון מספר 12 (12n)

- הרישיון**
- לספק לפי רישיון זה, למנויו, לבעלי רישיון אחרים, לבעלי רישיון לשידורים, לבעלי זכיון ולכוחות הביטחון;²¹
- "שירותי רט"** - שירותי בזק הניתנים באמצעות מערכת הרט";
- "שליטה"** - היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח הסכם, בין בכתב ובין בעל-פה מכוח החזקת אמצעי שליטה בתאגיד אחר או מכל מקור אחר, למעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של דירקטור או משרה אחרת בחברה;
- "השר"** - שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
- "תכנית הנדסית"** - תכנית הנדסית - נספח ב' לרישיון, שהגיש בעל הרישיון לפי הוראות הרישיון או לפי דרישת המנהל, לרבות כל שינוי שהוכנס בה לפי דרישת המנהל, או באישורו לרבות דו"ח תיאור מערכת הרט"ן לפי סעיף 27, תכנית פיתוח לפי סעיף 28 ותכנית שידור לפי סעיף 29;
- "תכנית מספור"** - כהגדרתה בסעיף 5א(ב) לחוק;²¹
- "תקופת חשבון"** - תקופת זמן מחזורית, אשר משכה הוא מסוים, ואשר בסופה מוגש למנוי חשבון לתשלום עבור שירותי בעל הרישיון ועבור שירותי ספק שירות שסופקו למנוי במהלכה;⁸⁵
- "תקשורת נתונים"** - העברת מידע ותוכנה, בין ציודי קצה, לרבות מחשבים;¹¹⁴
- "תקשורת נתונים בפס תדרים רחב"** - שירות המאפשר למנוי תקשורת נתונים באמצעות שימוש במערכת דור 5 ובלבד שנעשה שימוש בפסי תדרים ברוחב פס מצרפי שלא יפחת מ-60 מה"ץ, לרבות כרוחב סרט מצרפי בין תחומי תדר שונים;¹¹⁴
- "תשלום בדיעבד (Post-paid)"** - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לאחר תום תקופת החשבון;⁸⁵
- "תשלום מראש (Pre-paid)"** - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לפני או עם תחילת אספקתם;⁸⁵

¹² תיקון מספר 12
¹² תיקון מספר 12
⁸⁵ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹¹⁴ תיקון מספר 114
⁸⁵ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]
⁸⁵ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

"תשתית רדיו" - מוקדי רדיו בשיטה תאית, יחידות בקרה עליהם, ככל שקיימות, ותמסורת
(ת83) המקשרת אותם אל ליבת רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון.

1.2 מילים וביטויים אחרים ברישיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, הפקודה, בתקנות שהותקנו לפיהם, בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981, או כמפורט במקומות המתאימים ברישיון, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. **כותרות סעיפים**

כותרות הסעיפים שברישיון זה ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות או הסבר תוכנו של תנאי מתנאי הרישיון.

3. **עקרון "העפרון הכחול"**

ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברישיון זה או חלקו של תנאי יחולו רק לגבי אותו התנאי או החלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרישיון או של תנאי אחר בו.

חלק ב': הוראות דין והוראות מינהל

4. שמירת דינים והוראות

4.1 בכל הנוגע להקמת מערכת הרט"ן, קיומה, הפעלתה ותחזוקתה וכן למתן שירותי רט"ן באמצעותה, יפעל בעל הרישיון על פי הוראות כל דין, ובלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יקפיד

על קיום אלה:

- (1) הוראות חוק הבזק והתקנות שהותקנו לפיו;
- (2) פקודת הטלגרף האלחוטי והתקנות שהותקנו לפיה;
- (3) הוראות מינהל;
- (4) אמנות בין לאומיות שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו;
- (5) כל דין או אמנה אחרים שיחולו על בזק ורדיו גם אם נכנסו לתוקפם לאחר מתן הרישיון;

4.2 בעל הרישיון יפעל לפי דינים והוראות כאמור בסעיף 4.1 כפי תקפם מזמן לזמן במהלך תקופת הרישיון, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו אותם חלק בלתי נפרד מתנאיו של הרישיון.

5. חובת היתר לפי כל דין אחר

אין במתן רישיון זה כדי לפטור את בעל הרישיון מן החובה לקבל, לענין ביצוע הרישיון, כל רישיון, היתר, אישור או הסכמה לפי כל דין אחר.

6. סתירה בין הוראות הרישיון

בכל מקרה של סתירה לכאורה בין הוראות הרישיון, יקבע השר מה פירוש ההוראות או כיצד ליישב את הסתירה ביניהן, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.

פרק ב': הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו

חלק א': היקף הרישיון ותקופתו

7. **היקף הרישיון**
- 7.1 בעל הרישיון רשאי, לפי רישיון זה ובכפוף לכל הוראותיו ותנאיו, להקים, לקיים, לתחזק ולהפעיל מערכת רט"ן, ולספק באמצעותה שירותי רט"ן לציבור בישראל; בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה:
- (1) להקים, לקיים, לתחזק ולהפעיל מוקדי רדיו תאיים ולחברם אל מרכזות רט"ן, וכן לחבר בין מרכזות רט"ן, באמצעות עורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים;
- (2) לחבר את מערכת הרט"ן אל רשת בזק ציבורית אחרת בישראל;
- (3) להתקשר עם המנויים לשם מתן שירותי רט"ן;
- (4) לספק למנויים ציוד קצה רט"ן;
- (5) לספק למנויי שירותי רט"ן כמפורט בתוספת הראשונה לרישיון;
- (6) לספק למנויי שירותים שאושרו לו בהתאם לסעיף 66ג לרישיון.^{ת26)}
- 7.2 בעל הרישיון לא יהיה רשאי לספק כל שירות רט"ן שלא הותר לו במפורש לספקו במסגרת רישיון זה.
8. **העדר בלעדיות^{ת21)}**
- 8.1 לבעל הרישיון אין בלעדיות כלשהי במתן שירותיו.
- 8.2 השר רשאי בכל עת לתת רישיון למתן שירותי רט"ן למפעילים נוספים.
- 8.3 פרסם השר מכרז למתן שירותי רט"ן, יהיה בעל הרישיון רשאי להגיש הצעתו במכרז, ואולם השר רשאי לקבוע במסגרת תנאי מכרז כזה, כי אם יזכה בעל הרישיון במכרז, קבלת רישיון תהיה מותנית בכך שבעל הרישיון יעביר את מערכת הרט"ן שלו לאחר כפי שיורה השר ובתנאים כפי שיקבע, וכי יחדל לספק שירותי רט"ן באמצעותה.
9. **תקופת הרישיון**
- 9.1 תוקפו של רישיון זה הוא לתקופה של 10 שנים, שתחילתה ביום 1.1.1994 (להלן – תקופת הרישיון).
- 9.2 בוטל^{ת114)}
- 9.3 ניתן לחדש רישיון זה לתקופות נוספות של 10 שנים, אחת או יותר, מעבר לתקופת הרישיון בהתאם לאמור בסעיף (להלן – התקופה הנוספת).^{ת114)}

⁶² תיקון מספר 62
¹² תיקון מספר 12
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹¹⁴ תיקון מספר 114

9.4 במשך כל תקופת הרישיון או התקופות הנוספות, יהיה הרישיון כפוף לסמכות השר לפי סעיפים 13 עד 15 לעניין שינוי רישיון, הגבלתו, התלייתו או ביטולו, וכן לסמכויות לפי סעיף 14 לפקודה⁽¹¹⁴⁾

9.5²¹) על אף האמור, במסגרת הרחבת הרישיון בעקבות זכייתו של בעל הרישיון במכרז מספר 1/01, תוקפו של רישיון זה יהיה לתקופה של עשרים (20) שנים החל מיום ג' תשרי התשס"ג (9 ספטמבר 2002).

10. חידוש רישיון⁽¹¹⁴⁾

10.1 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים, לבקשת בעל הרישיון, לחדש את הרישיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים נוספות לאחר ששקלו את כל השיקולים המפורטים בסעיף 4(ב) לחוק ובפקודה לפי העניין, לרבות כל אלה:⁽¹¹⁴⁾

(א) בעל הרישיון מילא אחר הוראות החוק, הפקודה, התקנות לפיהם, הוראות הרישיון, והוראות מינהל לפיהם;

(ב) בעל הרישיון פעל בהתמדה לשם שיפור שירותי הרט"ן, היקפם, זמינותם ואיכותם ולשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן וכי בפעילותו לא היה מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בתחרות בשירותי הרט"ן או להגביל אותה;

(ג) בעל הרישיון מסוגל להמשיך ולספק שירותי רט"ן ברמה גבוהה וכי הוא בעל יכולת לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן ולשם שיפור היקף שירותי הרט"ן, זמינותם ואיכותם.

10.2 בעל הרישיון יגיש את בקשתו⁽¹¹⁴⁾ לחידוש הרישיון במהלך ארבעים וחמישה ימים שקדמו לתקופת שמונה עשר החדשים לפני מועד תום תקופת הרישיון.

10.3 בעל הרישיון יצרף לבקשתו את אלה:

(א) דו"ח המסכם את כל הדו"חות השנתיים שבעל הרישיון הגיש לפי רישיון זה בין מועד תחילת הרישיון⁽¹¹⁴⁾, או חידוש תוקף הרישיון האחרון, לבין מועד הגשת בקשתו;

(ב) השוואת הנתונים המפורטים בדו"ח לגבי כל שנה עם אלה שפורטו לגבי השנה שקדמה לה, וכן הסברים לשינויים יוצאי דופן בנתונים;

(ג) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרישיון לשיפור איכות שירותי הרט"ן היקפם וזמינותם, ולשם פיתוחה ועדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן.

10.4 הדו"ח המסכם לפי סעיף 10.3 יכיל פרטים עדכניים ומדויקים וייערך במתכונת של תצהיר.

10.5 לצורך בחינת בקשתו של בעל הרישיון לחדש את הרישיון, ומבלי לגרוע מסמכויות השר לדרוש מידע לפי כל דין, רשאים השר והגורם המוסמך לפי הפקודה לדרוש מבעל הרישיון להופיע

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

- לפניהם ולהציג להם תכנית הנדסית המתארת את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן במהלך התקופה הנוספת⁽¹¹⁴⁾.
- 10.6 ^{ת401} נדרש בעל הרישיון להופיע בפני השר, יופיעו יושב ראש הדירקטוריון של החברה בעלת הרישיון, או מנכ"ל החברה או מי שהסמיכו לכך בכתב.
- 10.7 לא נענה בעל הרישיון לדרישה כאמור בסעיפים 10.5 ו- 10.6, פעמיים לפחות, רשאי השר לדחות את בקשתו⁽¹¹⁴⁾ לחידוש הרישיון.^{ת401}
- 10.8 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה יודיעו לבעל הרישיון על החלטתם בדבר הבקשה לחידוש הרישיון לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרישיון⁽¹¹⁴⁾.
- 10.9 על⁽¹¹⁴⁾ התקופות הנוספות יחולו תנאי רישיון זה, לרבות כל שינוי בהם.
- 10.10 הוראות סעיף 89 לעניין שמירת סודיות יחולו, בשינויים המחוייבים, על מידע שמסר בעל הרישיון לפי הוראות סעיף 10⁽¹¹⁴⁾, לשר, לגורם המוסמך לפי הפקודה, או מי מטעם.

11. בוטל⁽¹¹⁴⁾

12. סיום תקופת הרישיון

- 12.1 נסתיימה תקופת הרישיון לפי סעיף 9 או התקופות הנוספות לפי סעיף 10.1, והרישיון לא חודש⁽¹¹⁴⁾ רשאי השר להורות לבעל הרישיון להוסיף ולהפעיל את מערכת הרט"ן לתקופה כפי שיקבע (להלן - תקופת סיום השירות) עד שיינתן לאחר רישיון על פי דין למתן השירותים לפי רישיון זה (להלן - בעל רישיון חלופי), ויושלמו הליכי העברת המערכת לפיו, או עד שיינתן לאחר רישיון על פי דין לשירותים חלופיים; תקופת סיום השירות לא תעלה בכל מקרה על שנתיים ימים מהמועד בו פג תוקף הרישיון.
- 12.2 במהלך תקופת סיום השירות, ולא יאוחר מעשרה חדשים מיום שניתן רישיון לבעל רישיון חלופי, ישאו ויתנו בעל הרישיון ובעל הרישיון החלופי לשם רכישת מערכת הרט"ן בערכה הכלכלי והמחאת זכויות וחובות של המנויים לבעל הרישיון החלופי; לא הגיעו בעלי הרישיונות האמורים לכלל סיכום תוך עשרה חודשים כאמור, ייקבע המחיר בידי שמאי מקצועי בלתי תלוי, המתמחה במערכת תקשורת דומות, אשר יקבע את מחיר המערכת.

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

חלק ב': שינוי תנאי הרישיון וביטולו

13. **שינוי תנאי הרישיון**
- 13.1 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים לשנות את תנאי הרישיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם; בהתאם להוראות סעיף 4 לחוק והוראות סעיפים 4ג ו-4ד לפקודה ובין היתר לעניין זה יובאו בחשבון⁽¹¹⁴⁾ בין השאר, שיקולים אלה:
- (א) חל שינוי מהותי במידת התאמתו של בעל הרישיון לבצע את הפעולות והשירותים נשוא הרישיון;
- (ב) בוטל⁽¹¹⁴⁾;
- (ג) נדרש שינוי ברישיון כדי להבטיח את רמת השירותים הניתנים לפיו;
- (ד) שינויים שחלו בטכנולוגיה של בזק מחייבים שינוי הרישיון.
- 13.2 בבואו לשנות את תנאי הרישיון, ישקול השר את ההשלכות הכלכליות העשויות להגרם עקב השינוי, וייתן לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו.
- 13.3⁽¹¹⁴⁾ השר והגורם המוסמך לפי הפקודה יפעלו לפי סמכותם כאמור בסעיפים 13.1 ו-13.2 לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו.
14. **ביטול הרישיון**
- 14.1 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים לבטל את הרישיון לפני תום תקופתו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק או בסעיף 4 לפקודה, לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (א) בעל הרישיון לא גילה לועדת המכרזים, למנהל או לגורם המוסמך לפי פקודת הטלגרף לפי העניין, מידע שנדרש לגלותו או שמסר לה מידע לא נכון;
- (ב) בעל הרישיון סרב למסור לשר או מי מטעמו או לגורם המוסמך לפי פקודת הטלגרף מידע שנדרש לגלותו ואשר מצוי בידיו, ואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רישיון זה או על פי דין, או שבעל הרישיון מסר מידע כוזב לשר או למי מטעמו;
- (ג) בעל הרישיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או התקנות על פיהם;
- (ד) בוטל;
- (1ד) בעל הרישיון דורש עבור שירותיו תשלומים הגבוהים מהתעריפים המרביים שנקבעו ברישיון זה או על-פיו, או על-פי כל דין;
- (2ד) בעל הרישיון אינו עומד בדרישות הכיסוי או בדרישות האיכות הקבועות ברישיון זה;
- (ה) בעל הרישיון לא החל במתן השירותים על-פי הקבוע ברישיון זה או שהפסיק, הגביל או עיכב שירות משירותיו שלא כדין;
- (ו) חדלו להתקיים בבעל הרישיון אחת או יותר מן התכונות שהכשירו אותו להשתתף במכרז לשירותי רט"ן או להיות בעל רישיון, ובכלל זה:
- (1) בעל הרישיון חדל להיות חברה הרשומה בישראל;

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

- (2) בטל.
- (3) רוב הדירקטורים בחברה שהיא בעלת הרישיון אינם אזרחי ישראל ותושבים בה;
- (4) מנהל החברה שהיא בעלת הרישיון או דירקטור בה, הורשע בעבירה שיש עימה קלון ומוסיף לכהן בתפקידו;
- (5) ההון העצמי המשותף, כולל עודפים, של כלל בעל המניות בחברה שהיא בעלת הרישיון, יחד עם ההון העצמי של בעל הרישיון, פחת מ-200 מיליון דולר של ארה"ב; לעניין זה לא יובא בחשבון בעל מניות המחזיק פחות מ-10% מהזכות לרווחי החברה;
- (6) בטרם חלפו 5 שנים מיום מתן הרישיון, ירד חלקו של מפעיל רט"ן לשיעור הקטן מ-25% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית או מהזכות למנות דירקטור או מנהל כללי בחברה שהיא בעלת הרישיון;
- (7) כפוף לאמור בפסקה (8), בעל הרישיון, או נושא משרה בחברה שהיא בעלת הרישיון או מי שמחזיק ביותר מ-5% מאמצעי השליטה בחברה שהיא בעלת הרישיון, מחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר מ-5% מאמצעי השליטה בחברת בזק, מפעיל רט"ן אחר, או שאחד מהם משמש כנושא משרה בתאגידים המתחרים;
- (8) נתקיים בבעל עניין בחברה בעלת הרישיון, שהוא קרן נאמנות, חברת ביטוח חברה להשקעות או קרן פנסיה, אחד מאלה:
- הוא מחזיק במישרין או בעקיפין, יותר מ-5% מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד מתחרה, בלא שקבל לכך היתר מאת השר;
 - הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר מ-5% מאמצעי השליטה כלשהו בתאגיד מתחרה על פי היתר מאת השר, ובנוסף לכך הוא בעל שליטה ומפעיל שליטה בפועל בתאגיד מתחרה או יש לו נציג או ממונה מטעמו בקרב נושאי המשרה בתאגיד מתחרה, אלא אם נדרש לעשות כן על-פי דין;
 - הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין יותר מ-10% מאמצעי שליטה כלשהו, בתאגיד מתחרה, אף שקיבל היתר להחזקה עד 10% מאמצעי שליטה כאמור;
- (ז) בטל.
- (ח) היה בפעילותו של בעל הרישיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בענף הרט"ן או הגביל אותה;
- (ט) מונה כונס נכסים או מפרק זמני לחברה בעלת הרישיון, ניתן צו לפירוקה או החליטה על פירוק מרצון;
- (י) בטל;
- (יא) בעל הרישיון ביקש ביטול הרישיון.

- 14.1.1 לעניין סעיף 14.1(ה), הגבלת שירות בשל נסיבות טכנולוגיות, הנעשית לאחר שנמסרה על כך למנהל הודעה מנומקת מראש ובכתב, ולאחר שניתן לה אישור המנהל, לא יראו בה הפסקה, הגבלה או עיכוב של שירות שלא כדין.⁽¹¹⁴⁾
- 14.2 נוכח השר כי עילת הבטלות, בנסיבות העניין, אינה מחייבת ביטול הרישיון, יתן השר לבעל הרישיון הזדמנויות נאותה לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילת ביטול.
- 14.3 השר יודיע לבעל הרישיון מראש על כוונתו לבטל את הרישיון, יציין בהודעה את העילה לכך ויאפשר לו, תוך תקופה שיקבע בהודעה, להשמיע את טענותיו בהתייחס לעילת הביטול, בין בכתב ובין בעל-פה, לפי נסיבות העניין.
- 14.4 השר רשאי להזמין את בעל הרישיון להופיע לפניו ורשאי הוא לדרוש ממנו להשיב על שאלות, להציג מסמכים או למסור לו ידיעות ומסמכים ככל שהדבר דרוש לצורך בירור עילת הביטול.
- 14.5 נדרש או הוזמן בעל הרישיון כאמור, יענה לדרישה או להזמנה במועד שנקבע בהם.
- 14.6 לא נענה בעל הרישיון, פעמיים לפחות, לדרישה או להזמנה של השר תוך תקופה שקבע השר בדרישה או בהזמנה, רשאי השר לבטל את הרישיון בהודעה שישלח לבעל הרישיון (להלן - הודעת הביטול).
- 14.7 בהודעת הביטול יקבע השר את המועד בו יהיה ביטול הרישיון בר-תוקף, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון להמשיך במתן השירותים לפי רישיון זה עד למתן רישיון לאחר או עד למינוי נאמן או עד למינוי כונס נכסים כדין לשם ניהול מערכת הרט"ן והפעלתה - לפי העניין.
- 14.8 בעל הרישיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעתו ויקיים הוראות רישיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.
- 14.9 בוטל הרישיון כאמור בסעיף 14.1, יחולו הוראות סעיף 12.2 לרישיון בכל הקשור לרכישת מערכת הרט"ן על ידי בעל רישיון חלופי.

15. תרופות אחרות

בנוסף לסמכותו לבטל את הרישיון כאמור בסעיף 14, רשאי השר, בהתקיים העילות המפורטות בסעיף 14.1, להגביל או להתלות את הרישיון או לשנות את תנאיו. ההליכים המפורטים לענין ביטול לרישיון יחולו, בשינויים המחוייבים, על הגבלת רישיון, התלייתו או שינוי תנאיו.

15א. הוראת שעה⁽¹¹³⁾

על אף האמור בהוראות הרישיון, יפעל בעל הרישיון לפי ההוראות הקצובות בזמן הקבועות בנספח י"ז לרישיון

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹³⁾ תיקון מספר 113

פרק ג': בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

חלק א': הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו

16. **בוטל**⁽⁶²⁾

17. בעלות על מערכת הרט"ן

17.1 בעל הרישיון יהיה הבעלים של מערכת הרט"ן.

17.2 ⁽⁸³⁾על אף האמור בסעיף 17.1, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש:

(א) בעורקי תמסורת פיזיים או אלחוטיים של בעל רישיון אחר;

(ב) בתשתית הרדיו המוקמת, מקוימת ומופעלת באמצעות בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, במסגרת הסכם שימוש, כמוגדר בסעיף 19.3 ולאחר שקיבל את הסכמתו בכתב ומראש ⁽¹¹⁴⁾ של המנהל והגורם המוסמך לפי הפקודה ובהתאם לתנאים שקבעו.

18. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון

18.1 בעל הרישיון אינו ראשי למכור, להשכיר או למשכן נכס מהנכסים המשמשים לביצוע הרישיון (להלן - נכסי הרישיון), אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתו מראש של השר ובהתאם לתנאים שקבעו.

18.2 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף ⁽⁶²⁾ 18.1, ייתן השר הסכמתו להקניית זכויות בנכסי הרישיון לצד שלישי, אם נוכח להנחת דעתו שבעל הרישיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רישיון זה כל עוד בעל הרישיון חייב ליתן שירותים אלה על פי הוראות רישיון זה.

18.3 על אף האמור בסעיף 18.1 רשאי בעל הרישיון לשעבד נכס מנכסי הרישיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, לפיה נכלל בהסכם השיעבוד סעיף המבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי התאגיד הבנקאי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רישיון זה; לעניין סעיף זה - "תאגיד בנקאי" כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, למעט "תאגיד חוץ" כהגדרתו באותו חוק.

18.4 הוראות סעיף 18.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שידרוג, לרבות מכירת ציוד, בשיטת TRADE IN.

18.4א ⁽⁸³⁾לעניין מכירה, השכרה, משכון או העברה של נכסי הרישיון לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית שבעל הרישיון הוא לקוח שלו, לא יחולו הוראות סעיף זה.

⁽⁶²⁾ תיקון מספר 62
⁽⁸³⁾ תיקון מספר 83
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽⁶²⁾ תיקון מספר 62
⁽⁸³⁾ תיקון מספר 83

19. התקשרות עם אחר

- 19.1 ביקש בעל הרישיון לתת שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמו, יפנה אל המנהל ויבקש את אישורו לכך; אל בקשתו יצרף בעל הרישיון את ההסכם⁽³⁵⁾ בינו לבין האחר; הוראת סעיף זה לא תחול לגבי התקשרות בין בעל הרישיון לבין משווק ציוד קצה רט"ן או מי שפועל מטעמו של בעל הרישיון לשם שיווק שירותיו.
- 19.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורו בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם; המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם האחר את קיומן של הוראות רישיון זה ואת חיוביו של בעל הרישיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרישיון על פי רישיון זה.
- 19.3 אין בהתקשרות עם אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו על פי הוראות רישיון זה, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.

חלק א' 1 – יחסים הדדיים עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית⁽⁸³⁾

19.א. הגדרות

19.1 א בחלק זה -

"מידע סודי" - נתונים אודות בעל הרישיון, שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד מסחרי" מאלה:

- (1) כמות ונפחי מסרי הבזק העוברת ברשת, סוגיהם ויעדיהם;
- (2) מספר המנויים, סיווגם ומאפייניהם;
- (3) מבנה הרשת, פרישתה והטכנולוגיה שבה היא פועלת;
- (4) תכניות להרחבת הרשת, לשינויים בה ולהפעלת שירותים חדשים באמצעותה;
- (5) תכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות שמידע לגביהן נמסר לבעל הרישיון בידי בעל רישיון רט", או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי בעל רישיון רט"ן כמידע סודי מסחרי;

(6) כל מידע אחר שאינו ניתן לגילוי כדין בנקל על ידי אחרים, אשר סודיותו מקנה לבעליו יתרון עסקי על פני מתחריו.

"מרכיב פסיבי" - האלמנטים הפסיביים באתר מוקד רדיו תאי לרבות תורן, מבנה, חשמל ומיזוג;

"שיתוף פסיבי של אקטיבי של אנטנה" - שיתוף פסיבי ובנוסף שיתוף האנטנה או כבל הזנה לאנטנה;

"שיתוף פסיבי של אקטיבי של תדר" - שיתוף אקטיבי של אנטנה לרבות שיתוף בצידוד רדיו ובתדר אשר הוקצו לשימוש של בעל רישיון רט"ן;

"שיתוף פסיבי" - שיתוף מלא או חלקי, של המרכיב הפסיבי במספר משמעותי של אתרי מוקד רדיו תאי בין שנים או יותר מבעלי רישיון רט"ן;

19.ב. שיתוף עם בעל רישיון רט"ן אחר

19.1 ב בעל הרישיון רשאי להתקשר בהסכם עם בעל רישיון רט"ן אחר (להלן בחלק זה "בעל רישיון אחר") לצורך שיתוף ("הסכם שיתוף") בכל אחת מאפשרויות אלה בלבד:

(א) הסכם שיתוף פסיבי;

(ב) הסכם שיתוף אקטיבי של אנטנה;

⁽⁸³⁾ תיקון מספר 83

(ג) הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN);

19.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19.3ב:

(א) בעל הרישיון רשאי להתקשר עם בעלי רישיון רט"ן שונים בהסכמי שיתוף שונים, בכל

אחת מרשתות ת⁸⁹דור 3 או דור 4, ת¹¹⁴או מערכת דור 5 למרות האמור:

(1) שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) לא יאושר בין שני מפעילים.

(2) שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) בדור ת⁸⁹3 יאושר רק בתנאי שלשני בעלי הרישיון

המשתפים הוקצו תדרי דור 4 ורק בתנאי שלבעל הרישיון המשתף שאינו מפעיל,

קיים הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) בדור 4.

לעניין סעיף קטן זה, "מפעיל" – בעל רישיון שלו רשת גישה פרושה במלואה בדור 3: חברות

פלאפון תקשורת בע"מ, סלקום ישראל בע"מ, פרטנר תקשורת בע"מ;

(ב) בוטל.

19.3 הגיעו בעל הרישיון ובעל הרישיון האחר לכלל הסכם שיתוף מהסוגים המנויים בסעיף 19.1ב,

יגיש בעל הרישיון בקשה בכתב למנהל לא יאוחר משלושים יום מיום החתימה על הסכם

השיתוף (להלן בסעיף זה – "הבקשה") ויבקש את אישורו להסכם השיתוף, והבקשה תכלול

לפחות את כל אלה:

(א) פרטי בעל הרישיון ובעל הרישיון האחר;

(ב) סוג הסכם השיתוף כאמור בסעיף 19.1ב;

(ג) תקציר מנהלים של עיקרי הסכם השיתוף;

(ד) עותק מההסכם על כל צרופותיו ונספחיו בצירוף תצהיר של נושא משרה בבעל הרישיון

כי מלבד מסמכים אלה לא קיימת כל הסכמה, בכתב או בעל-פה בקשר להסכם;

(ה) חו"ד לפיה ההסכם עומד במדיניות "שיתוף גישה רחבת פס של בעל רישיון כללי למתן

שירותי רט"ן" העדכנית ביותר ובתנאי חלק א' 1 זה. החו"ד תכלול ניתוח של השפעת

הסכם השיתוף על התחרות בתחום הבזק והשידורים;

(ו) המועד המתוכנן לתחילת יישום ההסכם ולפקיעתו;

19.4 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורו בתנאים, לרבות תיקון ההסכם.

19.5 בעל הרישיון רשאי להתחיל ליישם את הסכם השיתוף, רק לאחר שהמנהל אישר בכתב לבעל

הרישיון ולבעל הרישיון האחר את הבקשה.

19. הסכם שיתוף והסכם שימוש

19.1. הגיש בעל הרישיון בקשה להסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN), ישקול המנהל את הבקשה בהביאו בחשבון, בין היתר, את רמת התחרות הקיימת בשירותי הרט"ן ופוטנציאל הפגיעה בתחרות, את מצאי התדרים הקיים והצפוי ויעילות השימוש בתדרים, את שרידות ויתירות הרשתות בהיבט הלאומי והבטחת רמת שירותי הבזק לאורך זמן.

19.2. הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) יכולול את התנאים הבאים:

(א) בעלי הרישיון המשתפים יקימו תאגיד משותף ויחזיקו באמצעי השליטה בו בשיעורים שווים. התאגיד המשותף ידרש לקבל רישיון תשתית רדיו סלולרית;

(ב) על כל אחד מבעלי הרישיון המשתפים יחולו, בכל תקופת קיומו של הסכם השיתוף, ההוראות הבאות ביחס למרכיב הפסיבי ומוקדי הרדיו הנכללים ברשת הגישה המשותפת כדלקמן:

(1) במוקדי הרדיו התאי – יחזיקו בעלי הרישיון המשתפים בשיעורים שווים;

(2) במרכיב פסיבי – לכל אחד מבעלי הרישיון המשתפים תהיה זכות שימוש אפקטיבית בכלל המרכיבים הפסיביים ברשת הגישה.

לעניין זה - "זכות שימוש אפקטיבית" – זכות שימוש בלתי הדירה, לכל תקופת הרישיון הרלוונטי, במרכיב פסיבי, הנובעת מבעלות או ממקור אחר, שתאפשר לבעליה לבצע את כל הפעולות הכרוכות בהקמה, בקיום ובהפעלה של מוקדי רדיו תאי באמצעות או על גבי המרכיבים הפסיביים.

(ג) מנגנון פקיעת הסכם השיתוף, המבטיח את יכולת כל אחד מבעלי הרישיון המשתפים להמשיך לספק את שירותי הרט"ן למנויו לאחר פקיעה כאמור, בהתאם להוראות ריתכניות שיונו. במסגרת מנגנון הפקיעה כאמור, ייכללו הוראות אשר יסדירו את המשך קיומה של זכות שימוש אפקטיבית במרכיבים הפסיביים במקרה של פירוק הסכם השיתוף בהתאם להוראות סעיף קטן (2) ואת החובה ההדדית לאפשר שיתוף פסיבי גם לאחר הפירוק.

19.3. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19.2, בעל הרישיון, בעל הרישיון האחר ובעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, יתקשרו בהסכם שימוש ביניהם המעניק לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית זכות שימוש בלתי הדירה (IRU) במרכיבי רשת הגישה המשותפת, שאינם בבעלותו של בעל הרישיון תשתית סלולרית, המפרט את אופן השימוש שיעשה ברשת המשותפת (להלן, "**הסכם שימוש**").

לעניין זה, זכות השימוש הבלתי הדירה תינתן לתקופה שלא תעלה על 10 שנים, ותתייחס למרכיבי רשת הגישה הרלוונטיים לדור עליו סוכם בהסכם השיתוף.

19.4. כל שינוי בהסכם שימוש או בהסכם שיתוף יובא לאישור המנהל, לא יאוחר מעשרה ימים מיום החתימה על השינוי; בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישה, העתק מהסכם שימוש או כל שינוי בו.

19.5ג הסכם שיתוף או הסכם שימוש (להלן בסעיף זה - "**הסכם**") לא יגביל, במישרין או בעקיפין, את בעל הרישיון או בעל הרישיון האחר, מלהגיע להסכם עם בעל רישיון נוסף או בעל רישיון רט"ן ברשת אחרת או לחתום איתם הסכם אחר, או לגרום לאפלייה ביחס לתנאי השימוש בתשתית רדיו סלולריות.

19.6ג ביקש בעל הרישיון או בעל רישיון אחר לעשות שימוש בתשתית רדיו של בעל רישיון לתשתית רדיו סלולרית, יפנה אל בעלי הרישיון השותפים להסכם, לשם גיבוש הסכם שיתוף ויפעל כאמור בסעיף 19ב.

19.7ג אין בהתקשרות עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לספק למנויי שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו על פי הוראות רישיון זה.

19.8ג לא הגיעו הצדדים להסכם, רשאי כל צד לפנות למשרד לשם יישוב חילוקי הדעות ביניהם בהתאם לסעיף 5 לחוק.

19ד. **חובת הפרדה מבנית**

19.1ד בעל הרישיון יקיים הפרדה מבנית בינו לבין בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, כמפורט להלן:
(א) הפרדה מלאה בין הנהלתו לבין הנהלת בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית; לעניין זה – "**הנהלה**", למעט נושא משרה שאינו דירקטור בבעל הרישיון, שהוא גם דירקטור בבעל רישיון לתשתית רדיו סלולרית.

(ב) הפרדה מלאה בין נכסיו לבין נכסי בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, למעט תשתית רדיו של בעל הרישיון;

(ג) בעל הרישיון לא יעסיק את עובדי בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, ובעל רישיון תשתית רדיו סלולרית לא יעסיק את עובדי בעל הרישיון;

(ד) בעל הרישיון לא יעסיק את מי שהיה עובד הנהלה של בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית במשך שנה לאחר סיום העסקתו ללא אישור המנהל;

(ה) בעל הרישיון לא יקבל ולא יעביר לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית מידע סודי מסחרי שאינו נדרש לצורך מתן שירותי בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית עבור בעל הרישיון.

19.2ד בכל הנוגע לשמירת סודיות של מידע מסחרי יקיים בעל הרישיון את אלה:

(א) בעל הרישיון ימנע העברתו של מידע סודי מסחרי לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, למעט מידע הנדרש לצורך מתן שירותי בעל רישיון תשתית הרדיו הסלולרית עבור בעל הרישיון;

(ב) בעל הרישיון ימנע העברתו של מידע סודי מסחרי אל בעל רישיון אחר המחזיק באותו בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית או מקבל שירותים ממנו;

(ג) בעל הרישיון יקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע סודי מסחרי, וכן למניעת העברתו כאמור בסעיפים קטנים (א) ו- (ב). בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע הסודי המסחרי בבעל הרישיון ובבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, והגישה אל המידע הסודי המסחרי בידי עובדים שאינם אמורים לטפל בו במסגרת תפקידם.

19.3ד נוכח השר כי קיים חשש של ממש לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או בטובת הציבור, רשאי הוא להורות כי הוראות פרק זה, כולן או חלקן, יחולו על חברה בעלת זיקה לבעל הרישיון שהיא בעלת רישיון לפי חוק התקשורת.

19.4ד נוכח השר כי במקרה מסוים התקיימו נסיבות המאפשרות זאת, ולאחר שהשתכנע כי לא יהא בכך כדי לפגוע בתחרות בתחום הבזק או השידורים, או בטובת הציבור, רשאי הוא, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, להתיר בדרך של אישור בכתב סייגים לחובת ההפרדה המבנית הקבועה בחלק זה או על פיו, ורשאי הוא לקבוע תנאים לכך.

חלק ב': אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

20. **בוטל** ת401)

21. **העברת אמצעי שליטה**

- 21.1 לא יועברו, במישרין או בעקיפין, עשרה אחוזים או יותר של אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, בין בבת אחת ובין בחלקים, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר מראש.
- 21.2 לא יועבר בדרך כלשהי, אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, או חלק מאמצעי שליטה כאמור, באופן שכתוצאה מן ההעברה תועבר שליטה בבעל הרישיון מאדם אחד לאדם אחר, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר מראש.
- 21.3 לא תירכש שליטה, ישירה או עקיפה, בבעל הרישיון, ולא יירכש בה, במישרין או בעקיפין, בידי אדם בעצמו או יחד עם קרובו או עם אחר הפועלים עמו דרך קבע, 10% או יותר באמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, בין בבת אחת ובין בחלקים, ללא הסכמת השר מראש.

22. **שעבוד אמצעי שליטה**

בעל מניות בחברה בעלת הרישיון או בעל מניות בבעל עניין בה, אינו רשאי לשעבד את מניותיו באופן שמימוש השעבוד יגרום לשינוי בבעלות ב- 10% או יותר מאמצעי שליטה כלשהם בבעל הרישיון, אלא אם כן כלל הסכם השעבוד סייג, לפיו לא ניתן לממש את השעבוד ללא הסכמה מראש מאת השר.

חלק ג': בעלות צולבת וניגוד עניינים

23. איסור בעלות צולבת

- 23.1 בעל הרישיון, נושא משרה בו או מי שמחזיק ביותר מ-5% מאמצעי שליטה כלשהם בבעל הרישיון, לא יחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר מחמישה אחוז (50%)⁵⁰ⁿ מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן אחר²¹ⁿ; לעניין זה, "החזקה" - לרבות החזקה כשלוח.
- 23.2 על אף האמור בסעיף 23.1, בעל עניין בבעל הרישיון שהוא קרן נאמנות, חברת ביטוח, חברה להשקעות או קרן פנסיה, רשאים להחזיק עד 5% מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן אחר²¹ⁿ, זאת בהתקיים כל אלה:
- (א) אין הוא בעל שליטה ואינו מפעיל, במישרין או בעקיפין, כל שליטה במפעיל רט"ן אחר²¹ⁿ;
- (ב) אין לו נציג או ממונה מטעמו בקרב נושאי המשרה של המפעיל רט"ן אחר²¹ⁿ, אלא אם נדרש לעשות כן על-פי דין.
- 23.3 השר, על פי בקשה בכתב, רשאי להתיר לבעל עניין בבעל הרישיון, כאמור בסעיף 23.2 להחזיק עד 10% מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן אחר²¹ⁿ, בהתקיים התנאים האמורים בסעיף 23.2(א) ו-(ב), אם ראה, להנחת דעתו, כי החזקה כאמור לא תפגע בתחרות.

24. איסור ניגוד עניינים

- 24.1⁸³ⁿ בעל הרישיון, לא יהיה צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם המפעיל רט"ן אחר²¹ⁿ, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות או לפגוע בה, בכל הנוגע לשירותי רט"ן וצידוד קצה רט"ן.
- 24.2⁸³ⁿ מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 24.1, רשאי בעל הרישיון להגיע להסכם שיתוף כאמור בסעיף 19.1ב.

⁵⁰ⁿ תיקון מספר 50
¹²ⁿ תיקון מספר 12
¹²ⁿ תיקון מספר 12
¹²ⁿ תיקון מספר 12
¹²ⁿ תיקון מספר 12
¹²ⁿ תיקון מספר 12
⁸³ⁿ תיקון מספר 83
¹²ⁿ תיקון מספר 12
⁸³ⁿ תיקון מספר 83

פרק ד': קיום מערכת הרט"ן והפעלתה

חלק א': קיום המערכת ופיתוחה

25. שימוש בתשתיות ובנייתן

25.1 בעל הרישיון רשאי, לצורך קיום מערכת הרט"ן ופיתוחה, ובכפוף לכל דין, להקים, לקיים ולהפעיל עורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים, ובלבד שעורקי תמסורת כאמור ישמשו רק לאלה:

- (א) חיבור בין מוקדי הרדיו התאיים המהווים חלק ממערכת הרט"ן של בעל הרישיון;
- (ב) חיבור בין מוקדי הרדיו התאיים של בעל הרישיון לבין מרכזות הרט"ן שלו;
- (ג) חיבור מרכזות הרט"ן בין לבין עצמן;
- (ד) חיבור בין מרכזות הרט"ן של בעל הרישיון עם רשת בזק ציבורית, עם מערכת רט"ן של המפעיל רט"ן אחר^{ת12} או עם מערכות אחרות הפועלות על-פי דין.

(ה)⁸³ חיבור בין מרכיב מערכת הרט"ן שבבעלותו הבלעדית של בעל הרישיון לבין מרכיב משותף של מערכת הרט"ן.

25.2 לצורך חיבור כמפורט בסעיף 25.1, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש גם בעורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים של חברת בזק או של בעל רישיון או בעל זכיון אחר שהוסמך כדין לספק שירותי תשתית כאמור.

25.3 למען הסר ספק, מובהר כי עורקי תמסורת שיקים בעל הרישיון ישמשו רק לשם הפעלת מערכת הרט"ן כאמור בסעיף 25.1, אלא אם כן התיר לו השר ברישיון לעשות בהם שימוש נוסף ובהתאם לתנאים שקבע.

25.4⁸⁹ בעל הרישיון רשאי להפסיק להפעיל חלק ממערכת הרט"ן שהתיישן טכנולוגית, בכפוף לתנאים שייקבעו ברישיון. טרם הפסקת פעילות כאמור, יפנה בעל הרישיון בכתב למנהל, לפחות 14 יום מראש, על מנת לקבל את אישורו.

25.א. בוטל^{ת114}

25.ב. חובת מתן שירות^{ת83}

25.1 לא החל בעל הרישיון במתן שירות דור 4 תוך 12 חודשים מהמועד הקובע, כאמור בסעיף 1.2(ב)(2)(א), לנספח ה', תפקע הקצאת התדרים שקיבל לצורך מתן שירות זה, ודמי הרישיון ששולמו עקב זכייתו במכרז דור 4 לא יוחזרו.

פקיעת הקצאת התדרים כאמור תיחשב שינוי הסכם שיתוף או שינוי הסכם שימוש, לפי העניין.

25.2^{ת114} לא החל בעל הרישיון במתן שירות דור 5 תוך 18 חודשים מהמועד הקובע, כאמור בסעיפים 1.2(ב)(3)(א) ו- 1.2(ב)(4)(א), לנספח ה', תפקע הקצאת התדרים שקיבל בעקבות מכרז דור 5,

למחצית מהתשלום דמי רישיון דור 5 תוותר בעינה;

¹² תיקון מספר 12
⁸³ תיקון מספר 83
⁸⁹ תיקון מספר 89
¹¹⁴ תיקון מספר 114
⁸³ תיקון מספר 83
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹¹⁴ תיקון מספר 114

פקיעת הקצאת התדירים כאמור תיחשב שינוי הסכם שיתוף או שינוי הסכם שימוש, לפי העניין.

25. חובת מתן שירות בתדירים שהוקצו במכרז דור 5^{ת114}

לא החל בעל הרישיון במתן שירות בתדיר 700 מה"ץ ובתדיר 2600 מה"ץ תוך 12 חודשים, ובתדיר 3,500-3,800 מה"ץ תוך 18 חודשים, מיום הקצאת התדירים, תפקע הקצאת פסי התדירים הרלוונטים שקיבל במסגרת מכרז דור 5 ושבהם לא התחיל במתן השירות, והחובה לתשלום דמי רישיון דור 5 תוותר בעינה.

26. חובת קישור-גומלין^{ת12}

- 26.1 בעל הרישיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין של הרשת אל כל רשת בזק ציבורית אחרת, הפועלת בשטח עליו חלים המשפט, השיפוט והמינהל של מדינת ישראל (כולל ישובים, אתרים צבאיים ומתקנים צבאיים ביהודה, שומרון וחבל עזה), ובכלל כך אל כל רשת בזק ציבורית נייחת, מערכת בזק בין-לאומית ומערכת רט"ן של מפעיל רט"ן אחר.
- 26.2 קישור-גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר יבוצע באופן המאפשר את אלה:
- (א) העברת מסרי בזק בין ציוד קצה המחובר לרשת לבין ציוד קצה המחובר לרשת הבזק הציבורית האחרת;
- (ב) מתן תקין וסדיר של שירותים בידי בעל הרישיון למנויו של בעל הרישיון האחר, ומתן שירותים בידי בעל הרישיון האחר למנויו של בעל הרישיון.
- 26.3 קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר או באופן עקיף, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון כללי נוסף, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 26.2.
- 26.4 בקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית נייחת, יפעל בעל הרישיון להקמת נקודות מישק בין שתי הרשתות, לכל סוג של שירות (תשתית, תמסורת ותקשורת נתונים, טלפוניה), בשלושה מתגי מעבר לפחות, אלא אם קבע המנהל אחרת על-פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון; הקמת נקודות המישק, כאמור, תיעשה על פי הסכם בין בעל הרישיון לבין בעל רישיון המפ"א; הסכם כאמור יכלול, בין היתר, את הפרטים הטכניים, התפעוליים והעסקיים של הקישור, מספר החיבורים ומיקומם.
- 26.5 בקישור גומלין בין הרשת לבין מערכת בזק בין-לאומית, יפעל בעל הרישיון לפי הוראות נספח ט' לרישיון.

^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת12} תיקון מספר 12

26א. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין⁽¹²⁾

בעל הרישיון יפעל לביצוע קישור-גומלין על-פי כל אלה:

- (א) בעל הרישיון יוודא כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של הרשת תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת הבזק הציבורית של המפעילים הפנים-ארציים, מפעילי הרט"ן האחרים, והמפעילים הבין-לאומיים (להלן - **מפעיל אחר**), כי פעילות הרשת תשתלב כראוי עם פעילות רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר וכי קישור-הגומלין לא יפגע בפעולתן התקינה של מערכות אלה ובשירות התקין למנוייהם;
- (ב) בעל הרישיון ייתן את שירות קישור הגומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר ויימנע מכל אפליה בביצוע קישור-הגומלין, לרבות בנוגע לאלה:
- (1) אספקה של מיתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת;
 - (2) זמינות מיתקני החיבור;
 - (3) שיטת החיבור, איכותו ושרידותו;
 - (4) שינויים והתאמות במיתוג במיתקנים, בפרוטוקולים ובנקודות המישק לרשת;
 - (5) תשלומים עבור קישור-גומלין;
 - (6) הסדרי חיוב וגביה והעברת מידע על מנויים;
 - (7) תנאים מסחריים לביצוע קישור הגומלין;
 - (8) מסירת מידע בנוגע לרשת ולשינויים בה הנוגעים לקישור-גומלין;
- (ג) בעל הרישיון יעמיד לרשותו של מפעיל אחר כל מידע חיוני שהמפעיל האחר זקוק לו לשם אספקת שירותיו באמצעות מתקניו של בעל הרישיון; המידע האמור יימסר בכפוף לכל דין לעניין הגנה על פרטיות או על סודיות מסחרית; לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום לגבי מהות המידע החיוני והיקפו, יכריע השר בעניין;
- (ד) בעל הרישיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים ברשת שלו, אשר יש בהם כדי להשפיע על קישור-גומלין עם רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר, או על קישור גומלין בין רשתות הבזק הציבוריות של המפעילים האחרים; בעל הרישיון יספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים;
- (ה) לעניין סעיפים קטנים (ג) ו-(ד), רשאי בעל הרישיון להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם סביר לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיו של בעל הרישיון על-פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע אודות שינוי הרשת המיועד להימסר למפעיל אחר;
- (ו) התנאים לקישור-גומלין בין הרשת לבין רשת הבזק הציבורית של מפעיל אחר יוסדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין.
- (ז) (1) בעל הרישיון יאפשר למנויו לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר וכן רשאי בעל הרישיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית על פי כל דין.
- (2) המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים הניתנים על ידו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית ועל פי כל דין.

- (3) על אף האמור בס"ק (1), המנהל רשאי, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, לפטור את בעל הרישיון מחובת מתן אפשרות למנויי לקבל שירותים מידי מפעיל אחר, מטעמים טכניים, כלכליים או מטעמים מוצדקים אחרים.
- (ח) בעל הרישיון יעביר למנהל העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין;
- (ט) בעל הרישיון יעביר למנהל על פי דרישתו, כל מידע הנמסר למפעיל אחר לפי סעיפים קטנים (ג) ו-(ד), וכן עותק מכל הסכם לשמירת סודיות לפי סעיף קטן (ה);
- (י) בעל הרישיון יפעל לפי הוראות נוספות שייקבע השר.

26. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין ⁽¹²ⁿ⁾

לא קבע השר תשלום עבור קישור-גומלין או תשלום הנובע מקישור-גומלין רשאי בעל הרישיון לדרוש בעבור אלה תשלום סביר ובלתי מפלה.

26.ג. איסור עיכוב קישור-גומלין ⁽¹²ⁿ⁾

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

26.ד. מתן אפשרות שימוש ⁽¹²ⁿ⁾

- 26.1 השר רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר מתן אפשרות שימוש במיתקן בזק שלו, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.
- 26.2 בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון אחר, על פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שלו שירותי ערך מוסף; בעל הרישיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירותי ערך מוסף על-ידו למנויי בעל הרישיון.
- 26.3 לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 26א עד 26ג, בשינויים המחוייבים.

26.ה. שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה ⁽¹²ⁿ⁾

- 26.1 בעל הרישיון יימנע מהעדפה במתן שירותי תשתית לבעל רישיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רישיון אחר, בין בתשלום בעד השירות, בין בתנאי השירות, בין בזמינותו או בכל אופן אחר.

26.2ה (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראות סעיף 26.1ה, בכל הנוגע לבעל רישיון אחר או בעל רישיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקיימו תנאים אלו:

- (1) בעל הרישיון האחר או בעל הזכיון אינו מפעיל מהותי;
- (2) המנהל סבור כי אין במתן האישור כדי לפגוע באופן מהותי בתחרות בתחום הבזק.

(ב) סייגים כאמור בסעיף קטן (א), אפשר שיתירו לבעל הרישיון לתת לחברה בעלת זיקה שימוש במתקני הבזק שלו בתנאים מועדפים, ואפשר שיהיו מוגבלים בזמן או בתנאי אחר.

(ג) בבואו לשקול היתר לפי סעיף זה, יביא המנהל בחשבון קיומו של הסכם תקף, אשר נחתם קודם לתיקון מספר 12 לרישיון זה, בין בעל הרישיון לבין חברה בעלת זיקה, כאמור, בין היתר לענין הגבלת ההיתר בזמן או בתנאים אחרים.

26.3ה בסעיף זה - "**חברה בעלת זיקה**", "**חברה בת**", ו- "**מפעיל מהותי**" - כהגדרתם בתקנות הבזק (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס-2000.

26. תכנית מספור⁽¹²ⁿ⁾

26.1ה בעל הרישיון יפעל בהתאם לתכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה.

26.2ה הורה המנהל בדבר הפעלת ניידות מספרים (Number portability), כך שכל מנוי של בעל רישיון רט"ן אחר יוכל לעבור להיות מנוי של בעל הרישיון או לקבל שירותים מבעל הרישיון ללא שינוי במספר הטלפון שלו, ולהיפך; יושלבו בעל הרישיון, ברשת הבזק הציבורית שלו התקנים שיאפשרו יישום תכונה זו, במועד ובשיטה שנקבעו בהוראת המנהל;

26. ת. קצאת כתובות בפרוטוקול IPv6⁽¹⁰¹ⁿ⁾

26.1ה בעל הרישיון יתאים את הרשת ומרכיביה, כך שיתמכו באופן מלא בפרוטוקול IPv6 ובאופן שיאפשר גישה למנויים לשירות האינטרנט בפרוטוקול IPv6 מכל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6, וכן יפעל להכשרת כוח אדם כנדרש לתמיכה בפרוטוקול IPv6, וזאת⁽¹⁰⁸ⁿ⁾ עד 15 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.

26.2ה בעל הרישיון יקצה כתובות IP בפרוטוקול IPv6 לכל מנוי חדש או מנוי קיים המבקש ממנו כתובות בפרוטוקול IPv6 ובעל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6.

26.3ה בעל הרישיון יעביר באופן יזום לכתובות בפרוטוקול IPv6 מנויים קיימים וחדשים בעלי ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6. העברת המנויים הקיימים והחדשים לכתובות בפרוטוקול IPv6 תתבצע על פי אבני הדרך הבאות:

⁽¹²ⁿ⁾ תיקון מספר 12
⁽¹⁰¹ⁿ⁾ תיקון מספר 101
⁽¹⁰⁸ⁿ⁾ תיקון מספר 108

- א. עד 24 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 100% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6.²
- 26.4 בעל הרישיון יעדכן את מנהל תחום פיקוח טכנולוגי במשרד בביצוע כל אחת מאבני הדרך בסעיף 26.3 לעיל.
- 26.5 כל ציוד קצה המסופק ע"י בעל הרישיון יתמוך בפרוטוקול IPv6.
- 26.6 המעבר מ-IPv4 ל-IPv6 יוכל להתבצע בשיטות הבאות:
- א. Dual Stack
 - ב. Tunneling
 - ג. Translation
 - ד. IPv6 Only
- 26.7 כל שרתי האחסון אשר יש למנויים גישה אליהם ואשר באמצעותם ניתן שירות למנויים אצל בעל הרישיון, לרבות שרתי האחסון לאתרי תוכן חייבים לתמוך בפרוטוקול IPv6.
- 26.8 התמיכה בפרוטוקול IPv6 תוטמע בכל מרכיבי הרשת והמערכות הקויות והאלחוטיות של בעל הרישיון הנוגעים למתן שירות הגלישה ובכל האפליקציות והשירותים השונים אשר מספק בעל הרישיון ותכלול **לכל הפחות** את הפעולות/המרכיבים הבאים:
- א. פעולות בסיסיות והגדרות של שכבת ה-IP
 - ב. הרשאות גישה (RADIUS, AAA)
 - ג. הגדרת כתובות בהתאם לארכיטקטורת כתובת IPv6
 - ד. IPSec
 - ה. שכבות אבטחת המידע
 - ו. כלל מערכות ה-IT אצל בעל הרישיון הנוגעות למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט.
 - ז. כלל המערכות, השרתים, הנתבים, המתגים וכיוצ"ב ברשתות הליבה, האגרגציה והגישה, הנוגעים למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט.
 - ח. API, DHCP, DNS
 - ט. פרוטוקולי ניתוב שונים
 - י. קישורים בין בעלי רישיון שונים ברשת האינטרנט
 - יא. קישורים המשמשים לחיבור בינלאומי
 - יב. Multicasting
 - יג. Mobility (Mobile IP)
 - יד. הגנת הרשת (FW³, APFW⁴, IDS⁵, IPS⁶)

² למעט מנויים המחזיקים בציוד קצה פרטי אשר אינו תומך בפרוטוקול IPv6 והחליטו שלא להחליפו לציוד התומך בפרוטוקול. וזאת בלבד שבעל הרישיון יידע אותם לעניין הקצאת כתובת IPv6, הסביר להם את משמעות ההחלטה שלא להחליף ציוד והחתים אותם על ויתור להקצאה זו.

³ Firewall

⁴ Application Firewall

⁵ Intrusion Detection System

⁶ Intrusion Protection System

- 26.9 בעל הרישיון יעדכן את מנוייו בדבר תמיכתו בפרוטוקול IPv6 בכל הדרכים הבאות:
- על ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של בעל הרישיון.
 - באמצעות דיוור ישיר למנויים אשר יצורף לחשבונית שתישלח למנוי בחודש הראשון לאחר תחילת התמיכה בפרוטוקול IPv6.

27. דו"ח תיאור המערכת

- 27.1 בעל הרישיון יגיש למנהל, תוך 90 ימים מיום מתן הרישיון, דו"ח עקרוני המפרט את מבנה המערכת הקיימת, באמצעותה הוא מספק שירותי רט"ן, (להלן - דו"ח תיאור המערכת).
- 27.2 דו"ח תיאור המערכת יכלול את אלה:
- 27.2.1 מפה של מדינת ישראל, בקנה מידה 1:100,000, עליה מצויינים אלה:
- (א) מיקום מוקדי הרדיו התאיים המשמשים את המערכת, כאשר כל מוקד, כאמור, מסומן במספר סודר;
 - (ב) מיקום מרכזות מערכת הרט"ן;
 - (ג) הגישור בין מוקדי הרדיו התאיים בינם לבין עצמם.
 - (ד) הקישור בין מוקדי הרדיו התאיים אל מרכזות מערכת הרט"ן;
 - (ה) הקישור בין מרכזות מערכת הרט"ן לבין רשת חברת בזק תוך ציון נקודות הקישור לרשת האמורה;
 - (ו) סוג התמסורת שבעל הרישיון עושה בה שימוש לצורך הקישור כאמור (ג) (ד) ו-(ה), תוך פירוט עורקי מיקרוגל בתדרים שונים, תמסורת קווית חכורה מחברת בזק או מאחר, תמסורת קווית בבעלות בעל הרישיון. כל סוג תמסורת יצויין בצבע אחר, על-פי מקרא שיצורף למפה;
- 27.2.2 בעל הרישיון יצרף אל המפה האמורה בסעיף 27.2.1, נספח ובו פירוט מוקדי הרדיו התאיים, תוך ציון המספר הסודר של המוקד, נקודת הציון שלו ברמה של עשר ספרות;
- 27.2.3 מפה של מדינת ישראל בקנה מידה 1:250,000 ובה פירוט כיסוי השירות בכל רחבי הארץ תוך ציון רמת האות ב-DBU;
- 27.2.4 תכנית הגיבוי של מערכת הרט"ן;
- 27.2.5 תכנית הבקרה של מערכת הרט"ן.
- 27.3 דו"ח תיאור המערכת יצורף לרישיון במסגרת התכנית ההנדסית - נספח ב'.

28. תכנית פיתוח רב-שנתית

- 28.1 בעל הרישיון יגיש למנהל, תוך 90 ימים מיום מתן הרישיון, תכנית עקרונית לפיתוח מערכת הרט"ן בארבע השנים המתחילות ביום 1.1.95, (להלן - תכנית פיתוח); התכנית תכלול את אלה:
- 28.1.1 הנחות יסוד לגיבוש התכנית, לרבות הביקוש הקיים והצפוי לשירותיו של בעל הרישיון;
- 28.1.2 האמצעים המתוכננים לשיפור טיבם והיקפם של השירותים שנותן בעל הרישיון;

- 28.2 אם בכוונת בעל הרישיון לבצע שידור מערכת הרט"ן, לפי תכנית כאמור בסעיף 29.1, במהלך תקופת ארבע השנים שלפי סעיף 28.1, יגיש בעל הרישיון תכנית עקרונית לפיתוח המערכת, כמפורט בסעיף זה, עד למועד בו הוא מתכוון להפעיל תכנית שידור, וכן יגיש בעל הרישיון תכנית שידור לפי הוראות סעיף 29.
- 28.3 תכנית הפיתוח תצורף לרישיון במסגרת התכנית ההנדסית-נספח ב'.

29. תכנית לשידור מערכת הרט"ן

- 29.1 בעל הרישיון יערוך תכנית לשידור מערכת הרט"ן, הכוללת תכנון להפעלת המערכת בטכנולוגיה דיגיטלית מתקדמת (להלן - תכנית שידור).
- 29.2 בעל הרישיון יגיש למנהל את תכנית השידור 120 ימים לפני שהוא מתכוון להתחיל בהקמת המערכת הדיגיטלית, ולא יאוחר מיום 1.9.1999.
- 29.3 תכנית השידור תכלול את אלה:
- 29.3.1 תכנית שלבי הפרישה של המערכת, תוך פירוט רמת הכיסוי, קיבולת המערכת ולוחות זמנים;
- 29.3.2 תיאור המערכת המתוכננת לפי הפירוט שבסעיף 27.2;
- 29.3.3 תיאור מערכות הרדיו של מוקדי הרדיו התאיים המתוכננות לשמש את המערכת;
- 29.3.4 פירוט דרישות ספקטראליות לצורך תפעול המערכת;
- 29.3.5 פירוט מפרטי ציוד קצה התואמים את המערכת המתוכננת;
- 29.3.6 תכנית מעבר מפורטת מהמערכת האנלוגית אל המערכת הדיגיטלית. ⁽⁴⁷⁾ תכנית המעבר תפרט את הלוח זמנים עד לביטול המערכת האנלוגית. כמו כן, בעל הרישיון ידווח על ביצוע תכנית המעבר למנהל ⁽¹⁰⁴⁾;
- 29.3.7 תיאור צפיפות התנועה המתוכננת וגודל התאים באזורים תואמים, צפיפות ערוצים וקיבולת המערכת לקילומטר מרובע;
- 29.3.8 תיאור רמת השירות וזמינות השירות המתוכננת, תוך התייחסות לחסימות ונפילות בשעות השיא; יש לפרט את שיעור החסימות והנפילות ביחס לתנועה פנימית במערכת וכן ביחס לתנועה אל המערכת וממנה.
- 29.4 תכנית השידור תצורף לרישיון במסגרת התכנית ההנדסית-נספח ב'.

30. דרישות טכניות וטיב שירות

- המנהל רשאי, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו, להורות לבעל הרישיון בכל הנוגע לדרישות טכניות וטיב השירות, בהתייחס לתכנית הנדסית.

31. שינוי תכניות

- 31.1 המנהל רשאי לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו, לדרוש מבעל הרישיון להכניס שינויים בתכנית פיתוח או בתכנית שידרוג, או להשלימן, אם ראה כי הדבר דרוש לשם הקמתה או הפעלתה התקינה של מערכת הרט".

32. בוטל^{ת104}

33. בוטל^{ת104}

34. פיקוח על עבודות הפיתוח והשידרוג

- 34.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרישיון הנוגעות לביצוע עבודות הפיתוח והשידרוג של מערכת הרט"ן תחזוקתה, קיומה ותפעולה; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה, למיתקני מערכת הרט"ן ולמשרדי בעל הרישיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה.
- 34.2 בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח כאמור בסעיף 34.1, ובלי למעט מכלליות האמור יאפשר לו כניסה לאתר העבודה ולמתקניו, ויאפשר עיון בכל מסמך, תכנית ומיפרט ויספק לו כל מידע שידרוש.

35. תיקון ליקויים ופגמים

- 35.1 המנהל רשאי להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים, פגמים וחריגות שמצא בעבודות הפיתוח או השידרוג של מערכת הרט"ן, תחזוקתה, קיומה ותפעולה, על סמך דו"חות שהגיש בעל הרישיון, מסמכים ומידע שסיפק לו, או על סמך מדידות ובדיקות שערך.
- 35.2 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור בסעיף 35.1, יודיע למנהל, תוך ארבע עשר ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו לאמור בה ואת הפעולות שהוא נקט או עומד לנקוט לשם תיקון הליקויים, הפגמים או החריגות.

36. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים

- 36.1 בעל הרישיון יבצע את עבודות התפעול, התחזוקה, הפיתוח והשידרוג תוך נקיטת אמצעי בטיחות נאותים, למניעת תאונות לאדם ונזקים לרכוש, יימנע מגרימת מיטרדים ומיפגעים לציבור באזורי העבודות, ואם נדרש לבצע חפירה במקום, יעשה הכל למניעת נזקים למערכות תת-קרקעיות, לרבות רשתות בזק, ולשם כך יקפיד לקבל כל היתר הנדרש על-פי כל דין לרבות היתר עבודות חפירה לפי סעיף 53 לחוק.

^{ת104} תיקון מספר 104
^{ת104} תיקון מספר 104

36.2 עם סיום עבודות ההקמה יקפיד בעל הרישיון לנקות את אתרי העבודה ושיב את המצב באתר לקדמותו.

37. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק

מקום שבו קיימים קווי חשמל או מתקני חשמל בטרם הותקנה מערכת הרט", יחולו על בעל הרישיון החובות המוטלות על-פי תקנות הבזק והחשמל (התקרביות והצטלבויות בין קווי בזק לבין קווי חשמל), התשמ"ו - 1986.

38. מציאת עתיקות ושמירת אתרים

- 38.1 עתיקות כמשמעותן בחוק עתיקות, התשל"ח - 1978 אשר יתגלו באתר עבודות הפיתוח, הם נכסי המדינה, ובעל הרישיון ינקוט אמצעי זהירות מתאימים לשם מניעת פגיעה בהם.
- 38.2 בעל הרישיון יודיע על גילוי עתיקה למנהל רשות העתיקות תוך 15 ימים מיום שנתגלתה העתיקה ויציית לגל הוראות מנהל הרשות בכל הנוגע לאופן הטיפול בעתיקה.
- 38.3 במהלך עבודות הקמה יימנע בעל הרישיון, ככל הניתן, מפגיעה באתרים בעל ערך היסטורי או לאומי, אתרי תיירות ונוף.
- 38.4 בעל הרישיון יימנע, ככל האפשר, מפגיעה במבנים ובעצים הנמצאים במקומות שבהם מתבצעות עבודות הקמה.

39. סמכויות הקשורות במקרקעין

- 39.1 השר רשאי לפי בקשת בעל הרישיון, להעניק לו את הסמכויות הקבועות בפרק ו' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 39.2.
- 39.2 בעל הרישיון יפרט בבקשתו את האתרים בהם הוא נזקק לסמכויות כאמור, היקף הסמכויות הנדרשות והטעמים לכך, לרבות הפעולות שנקט למציאת אתרים חלופיים, ללא צורך בשימוש בסמכות לפי פרק ו' לחוק.
- 39.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרישיון סמכויות לפי פרק ו' לחוק, יפרסם השר את החלטתו ברשומות.
- 39.4 לעניין סמכויות הקשורות במקרקעין אין בעל הרישיון רשאי להזקק לסמכויות שניתנו לבעל רישיון אחר לענין מערכת שמקים בעל הרישיון האחר, ואין הוא רשאי להתיר לאחר לעשות שימוש בסמכויות שניתנו לו לפי סעיף זה.

חלק ב': בדיקות ציוד ואישורי התקנה

40. **בוטל** ⁽¹¹⁴⁾

41. **בוטל** ⁽¹¹⁴⁾

42. **תנאי כשירות והפעלה**

42.1 בכל תקופת הרישיון על בעל הרישיון לעמוד בדרישות ובתנאים המפורטים להלן:

(א) התקשרות עם יצרן ציוד

לבעל הרישיון הסכמים תקפים לכל תקופת ההפעלה המתוכננת, עם יצרן מערכות רט"ן הכוללים את אלה:

(1) הסכם ידע;

(2) הסכם המבטיח אספקת חלפים לציוד המערכת לתקופה של 7 שנים לפחות;

(3) הסכם המבטיח אספקת ספרות טכנית ותיעוד מלא של ציוד המערכת, לרבות עדכונים.

(ב) מעבדה וציוד בדיקה

בעל הרישיון מפעיל מעבדה, או שיש בידו הסכם תקף עם מעבדה מוסכמת. לשם קיום בדיקות ותיקונים של ציוד מערכות הרט"ן; המעבדה תכלול ציוד בדיקה מקצועי לשם ביצוע הבדיקות והתיקונים, לרבות ציוד בדיקה נייד.

(ג) חלפים

בעל הרישיון מקיים ומנהל מחסן חלפים לציוד מערכות רט"ן על פי המלצות יצרני הציוד.

(ד) מערך התחזוקה

בעל הרישיון מקיים, בעצמו או באמצעות אחר, מערך תחזוקה יעיל, הכולל אנשי תחזוקה, ניידות ואמצעי קשר, אשר מבטיח הפעלה תקינה ושוטפת של המערכת והמאפשר טיפול בכל תקלה בזמן התגובה הנדרש ברישיון זה וכן המאפשר, בכל מקרה של תקלה חמורה במערכת הרט"ן הגורמת להפרעות רדיו לניתוק המוני של מנויים או מהווה סיכון בטיחותי, זמן תגובה לתיקון התקלה תוך 4 שעות.

(ה) אמצעי קשר

במרכזות במוקדי התפעול, ובמוקדי השירות והתחזוקה הותקנו אמצעי קשר, כגון: מכשיר האלחוט, טלפון או טלפון נייד.

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

חלק ג': שימוש בתדרים

43. **הקצאת תדרים**
- 43.1 בעל הרישיון רשאי להפעיל את מוקדי הרדיו התאיים של מערכת הרט"ן תוך שימוש בפסי התדרים שהוקצו לשימוש הבלעדי, כמפורט להלן:
- (א)³⁹ החל מיום 01 ינואר 2008 יוקצו הפסים הבאים:
- 824 עד 835 מה"ץ ותחום תואם 869 עד 880 מה"ץ;
846 עד 847 מה"ץ ותחום תואם 891 עד 892 מה"ץ.
- (ב) החל מיום 01 פברואר 2002 ועד יום 01 בינואר 2004 יוקצו הפסים הבאים:
- 1957 עד 1962 מה"ץ ותחום תואם 2147 מה"ץ עד 2152 מה"ץ;
החל מיום 01 בינואר 2004 יוקצו הפסים הבאים:
- (ג) 1950 עד 1960 מה"ץ ותחום תואם 2140 עד 2150 מה"ץ;
וכן, תחום התדרים 1900 עד 1905 מה"ץ.
- (ד) על אף האמור, ביקש בעל הרישיון לדחות את מועד תחילת השימוש בתדרים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו- (ג), או חלקם, למועד מאוחר יותר,¹¹⁴ רשאי הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה להתלות את הקצאת התדרים עד למועד שיקבע.²¹
- 43.1¹¹⁴ בעל הרישיון רשאי להפעיל את מוקדי הרדיו התאיים של מערכת הרט"ן תוך שימוש בפסי תדרים נוספים, אם יוקצו לו בידי הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה, על פי הכללים וההגבלות שייקבעו
- 43.2 בעל הרישיון רשאי לבחור תחום תדרים צר יותר מהאמור לעיל במסגרת פסי התדרים האמורים בסעיף 43.1.
- 43.3 בוטל¹¹⁴
- 43.4¹¹⁴ הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה רשאי, בחלוף ארבע (4) שנים מעת הקצאת תדר, לצמצם ללא פיצוי או תמורה את תחום התדרים בו רשאי בעל הרישיון להפעיל את מוקדי הרדיו שלו כאמור בסעיף 45.1, אם נוכח כי צמצום כאמור יביא לניצול יעיל יותר של ספקטרום התדרים בישראל, בהתחשב במידת ניצול התדרים בידי בעל הרישיון, כמות מנוייו והתנועה הממוצעת למנוי, בהשוואה לכמות המנויים והתנועה הממוצעת למנוי של מערכות רט"ן אחרות; החלטה כאמור תינתן רק לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.
- 43.5¹¹⁴ הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה רשאי להגביל את בעל הרישיון בהפעלת תדרים מסוימים באזורים גיאוגרפיים מוגבלים ו/או להפעיל חלק מהתדרים במקביל למפעילי שירותים נוספים ובתאום עמם, על פי הוראות הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה הכל כפי שיקבע

³⁹ תיקון מספר 39
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹² תיקון מספר 12
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹¹⁴ תיקון מספר 114
¹¹⁴ תיקון מספר 114

44. סייג לשימוש בתדרים

44.1⁽⁸³⁾ בעל הרישיון יעשה שימוש בתדרים שהוקצו לו כאמור בסעיף 43 רק לשם מתן השירותים לפי רישיון זה.

44.2⁽⁸³⁾ מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 43 ו-44.1, ובהתאם לתנאי ההקצאה שניתנה לבעל רישיון רט"ן אחר, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש בתדרים שהוקצו לבעל רישיון רט"ן אחר וזאת בנוסף לאמור בסעיף 43, ובתנאי שהתדרים משמשים את מוקדי הרדיו התאיים של בעל הרישיון באמצעות בעל רישיון תשתית הרדיו הסלולרית המספק לו את שירותיו.

45. מניעת הפרעות

45.1 בעל הרישיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן שכל חלק מחלקיה לא יקרין קרינה בלתי מייננת לכיוון בני אדם והסביבה, בצפיפות הספק גבוהה מהמותר לפי היתר שניתן בהתאם לחוק הקרינה הבלתי מייננת, תשס"ו-2006 והתקנות על פיו. בעל הרישיון יעשה כל הנדרש, לשם קבלת היתרים מתאימים להקמה ולהפעלה מהממונה על הקרינה במשרד להגנת הסביבה (להלן – הממונה); בעניין זה יפעל בעל הרישיון, בין היתר, כלהלן:

- (א) יפעל בהתאם להוראות הממונה, ויעמוד בביצוע הנחיותיו;
- (ב) יגיש לממונה, לפני הקמת כל אתר, דו"ח הערכת רמות חשיפה; האתר יוקם רק לאחר קבלת היתר מתאים מהממונה; לאחר הפעלת האתר יבצע בעל הרישיון מדידות לפי הנחיות הממונה; אתר שלא יעמוד בדרישות הממונה לא יופעל.⁽¹¹⁴⁾

45.2 בעל הרישיון יתאם את השימוש בתדרים עם הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה אשר יבסס את הנחיותיו, בין היתר, על התכנית הנגזרת מההיערכות לקראת מצב חירום לאומי.⁽¹¹⁴⁾

45.3 בהמשך לדרישת המנהל והגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה ובהתאם למתכונת שתוגדר, בעל הרישיון יגיש למנהל או לגורם המוסמך, לפי העניין, תכנית מפורטת ומעודכנת של מוקדי הרדיו התאיים, של עורקי רדיו ושל השימוש הצפוי בתדרים; בהמשך לדרישת המנהל ובהתאם למתכונת שתוגדר, בעל הרישיון ידווח על ביצוע בפועל של התכנית תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד דרישת המנהל; בהמשך לדרישת המנהל ובהתאם למתכונת שתוגדר, בעל הרישיון יגיש למנהל דו"ח מעודכן בדבר ההפעלה והשימוש כאמור. בנוסף, המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון, מנימוקים שיירשמו, להגיש לו, תוך ארבעה (4) ימי עבודה, דו"ח מעודכן בדבר הפעלת מוקדי רדיו תאיים, עורקי רדיו ושימוש בתדרים, כאמור.⁽¹¹⁴⁾

45.4 בעל הרישיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן המונע הפרעות למערכות בזק ואלחוט אחרות הפועלות כדין, ובכלל כן באופן אשר עומד במגבלות ובתנאים לעניין תדרי הרדיו שקבע הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה, או כפי שישנה אותם מעת לעת, ובכלל כן אלה המפורטים בנספח כ' לרישיון; לפני הפעלתו של כל מוקד תאי יבצע בעל הרישיון בדיקות ומדידות לצורך מניעתן של הפרעות אלקטרומגנטיות; נתגלה כי צפויות הפרעות אלקטרומגנטיות או נתגלו הפרעות בעת ההפעלה, יפעל בעל הרישיון לשם תיאום פתרון

⁽⁸³⁾ תיקון מספר 83

⁽⁸³⁾ תיקון מספר 83

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

שימנע הפרעות אלה ולמניעת הישנותן, ובהיעדר פתרון יפנה בכתב לגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה או למי שמונה לכך מטעמו כדי למצוא פתרון סביר לכך; הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה רשאי לדרוש מכל אחד מהצדדים לבצע שינויים בהפעלת הציווד או בשימוש בתדרים או לחדול משידור בתדרים מסוימים, בכל הארץ או באזור מסוים.⁽¹¹⁴⁾

45.5 אין במתן רישיון זה, לרבות באישור התכנית ההנדסית, כדי להקנות הגנה מפני הרמוניות מקורנים אחרים הפועלים כדין, או שלא כדין או קרינות שווא מקורנים אחרים הפועלים כדין או שלא כדין, או קורנים אחרים הפועלים מחוץ לשטח המדינה, או בשטח שאין למדינה שליטה עליו, אולם הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה יעשה כל מאמץ סביר כדי למצוא פתרון נאות להגנה הנדרשת⁽¹¹⁴⁾

46. **היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום**⁽⁸²⁾
- 46.1 בעל הרישיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד;⁽¹⁰⁴⁾
- 46.2 בעל רישיון יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח ד' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".
- 46.3⁽¹¹⁴⁾ בעל הרישיון, יהיה ערוך לניהול ההגנה בסייבר בהתאם להוראות נספח ד'1 – "היערכות לניהול ההגנה בסייבר"

47. **בוטל**⁽³⁵⁾

48. **בוטל**⁽⁵³⁾

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽⁸²⁾ תיקון מספר 82
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35
⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35

חלק ד': בדיקות ותחזוקה⁵³⁾

49. הגדרות

בחלק זה:

- "**בדיקה תקופתית**" - בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המתבצעת לפי הוראות הרישיון, בפרקי זמן קבועים ולפחות אחת לשנה;
- "**בדיקה מיוחדת**" - בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המבוצעת בשל פעולת תחזוקה או תיקון, בעקבות הפרעה אלקטרומגנטית, תקלה, בירור תלונה, שינוי טכנולוגי, שינוי תכנית הנדסית וכיוצא בזה;
- "**בדיקה קבועה**" - בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצעת באופן שוטף.

50. ביצוע בדיקות

- 50.1 בעל הרישיון יבצע בדיקות תקופתיות של מערכת הרט"ן, וימציא את תוצאות הבדיקה לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 50.2 בעל הרישיון יקים ויפעיל מערכת בקרה לניטור (Monitoring) מתמיד של ביצועי הרשת ותקינותה, וכן יערוך, באופן שוטף, בדיקות קבועות של הרשת או כל חלק ממנה, על-פי הצורך.
- 50.3 בעל הרישיון יבצע בדיקה קבועה בכל הנוגע לאיכות השירות כמפורט בנספח ה', לרבות עמידה בסטנדרטים רלוונטיים של ITU-T, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 50.4 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לערוך בדיקה מיוחדת; בעל הרישיון יבצע את הבדיקה האמורה במתכונת ובמועד שיקבע המנהל וימציא לו את תוצאותיה.
- 50.5 המנהל או מי שהוסמך לכך מטעמו יהיה רשאי לבצע בדיקות בעצמו, ככל שיראה צורך בכך; בעל הרישיון, יאפשר, לאחר תיאום מראש, למנהל או למי שהוסמך לכך מטעמו, גישה למתקנים ולציוד ויעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש וכוח אדם מקצועי המועסק אצלו.

51. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

- 51.1 בעל הרישיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – "**יומן התחזוקה**"), שבו יירשמו פרטי התקלות,⁹⁴⁾ הצעדים שננקטו לתיקון והבדיקות ברשת.
- 51.2 בעל הרישיון ישמור את יומן התחזוקה, יאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדקו או להעתיקו בכל דרך שהיא, ויעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]

52. תיקון ליקויים ופגמים

- 52.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות נאותה בנסיבות העניין להביא בפניו את טענותיו, להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למנויים, ברמת השרידות והגיבוי של הרשת, לפגיעה ברמת הבטיחות או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין וזאת על סמך מעקב אחר ביצועי הרשת, לרבות באמצעות תלונות מהמנויים, בדיקות שערך או על סמך דו"חות בדיקה, מסמכים ומידע שסיפק לו בעל הרישיון.
- 52.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרישיון לתקן את הליקויים והפגמים.
- 52.3 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור, יודיע למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.

53. בוטל

54. בוטל

פרק ה': אספקת שירותי רט"ן למנויים

חלק א': התקשרות עם מנויים

55. ת53 הסכם התקשרות

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

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

55.3 הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרישיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.

לעניין סעיף זה, "כתב" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.

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

(א) ת45 החלק הראשון של הסכם ההתקשרות יפרט באופן ברור ומדויק את עיקרי פרטיה של

תכנית התעריפים והשירותים על פי הסכם ההתקשרות (להלן - "עיקרי התכנית").

כלל הסכם ההתקשרות סוג אחד של שירותים, יהיה בעל הרישיון רשאי לפרט את

עיקרי התכנית על גבי שני עמודים לכל היותר. כלל ההסכם מספר סוגי שירותים

(טלפון נייד, טלפון נייד, שירותים בינלאומיים, אינטרנט וכד'), הרי שבכפוף לאמור לעיל

יהיה בעל הרישיון רשאי להוסיף עמוד אחד עבור כל סוג שירות נוסף. מסמך עיקרי

התכנית יהיה מודפס, ללא כל שינויים או תוספות בכתב יד, למעט האמור בפסקה (1),

והכל כמפורט להלן: ת87)

(1) שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרישיון שביצע את ההתקשרות,

תאריך ואופן ביצוע ההתקשרות, ת78) פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, סוג

המנוי, ת78) מען, כתובת דואר אלקטרוני, ת78) מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם,

מספר טלפון נוסף של המנוי שאליו תישלחנה הודעות מאת בעל הרישיון, ת78) בדבר

שיעור ניצול חבילת שירותים, ת78) כאמור בסעיף 74ד, ת29) שינוי תעריפים כאמור

בסעיף 75ג ובדבר ניתוק מנוי רדום, כאמור בסעיף 71א, ת78) ותיאור טובין, ת78) ככל

שכלול בהתקשרות;

תיקון מספר 35 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 30.4.2007] (35ת)
תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף קטן 55.4(א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 ("ד"ר אלול תשע"א)] (54ת)
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
7
עסקה בתחנת שירות של בעל הרישיון או עסקה ברוכלות, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 או עסקה באמצעות שיחת טלפון או עסקה באמצעות האינטרנט.
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
8
מנוי עסקי או מנוי עסקי מפוצל או מנוי פרטי.
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (92ת)
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)
תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018] (87ת)

²⁹בעל הרישיון לא יוכל להשלים את ביצוע העסקה כל עוד לא צוין במסגרת הסכם ההתקשרות מספר הטלפון הנוסף האמור; ככל שהסכם ההתקשרות הינו עבור מספר טלפון אחד בלבד, שלא מתווסף לחשבון קיים הכולל מספר טלפון אחד או יותר, והמנוי לא מעוניין לציין מספר טלפון נוסף, יציין בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות את מספר הטלפון של המנוי כמספר הטלפון הנוסף. על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד;

(2) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת, ומועד סיומה. לעניין ס"ק זה, **"התחייבות"** - כהגדרתה סעיף 56.1א;

(3) ⁸⁷כל התעריפים, על פיהם מחייב בעל הרישיון את המנוי עבור השירותים שביקש לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, לרבות שירותי שיחות וידאו והודעות מולטימדיה, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע או תשלום חד פעמי, לרבות תשלום קבוע או תשלום חד פעמי שאינו בגדר שירות בזק, ובכלל זה דמי חיבור, כמשמעותם בסעיף 73.1(א), דמי כרטיס חכם כמשמעותם בסעיף 73.1(א1) ודמי מעבר לתכנית. ככל שבעל הרישיון אינו מחייב בדמי חיבור או בדמי כרטיס חכם או בדמי מעבר לתכנית, יצוין הדבר בהתאם.

(3א) ²⁹ככל שהסכם ההתקשרות כולל שירותים בינלאומיים בדמות חבילת או תכנית דקות

שיחה לחו"ל יפעל בעל הרישיון על פי אחת מהאפשרויות הבאות:

(1) יציין את תעריפיה, מכסת הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי שאותו יש לחייג, המדינות הכלולות בה, סוג היעדים באותן מדינות (נייח, נייד) ותעריפי החריגה מהחבילה;

(2) יציין את תעריפיה, מכסת הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי שאותו יש לחייג, המדינות הכלולות בה, סוג היעדים באותן מדינות (נייח, נייד) וקישור או כתובת של דף הנחיתה באתר של המפעיל הבינלאומי שבאמצעות מערכת הבזק הבינלאומית שלו מבוצעות השיחות לחו"ל, שיהיה תקף ומעודכן בכל עת, אשר בו מצוינים תעריפי השיחה ליעדים בחו"ל לפי סוג יעד (נייח, נייד) ולפי סוג לקוח (מנוי, מזדמן). בעל הרישיון יציין מהו סוג הלקוח שעל פי תעריפיו יבוצע חיוב בגין חריגה מהחבילה;

(3) יציין את תעריפיה, מכסת הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי שאותו יש לחייג, סוג היעדים במדינות היעד (נייח, נייד) וקישור או כתובת של דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון שכולל רק את מדינות היעד ותעריפי החריגה מהחבילה.

(3ב) ⁸⁷לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 74ד - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה;

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ג3)^{87ת} מכסת יחידות השירות שקבע בעל הרישיון לשירות או לסל שירותים ("מכסת

יחידות"), וכן את משך השיחה המרבי לשיחה, ככל שקיים.

(ד3)^{87ת} מספק בעל הרישיון למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם לתקופה קצובה ("הטבה"),

ולאחר מכן בתשלום מלא או ניתן למנוי זיכוי עבור ציוד קצה, שמסר המנוי לבעל

הרישיון, יפרט בעל הרישיון בעיקרי התכנית את אלה:

(1) הסכום החודשי של ההטבה/הזיכוי;

(2) משך תקופת מתן ההטבה/הזיכוי;

(3) סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה/הזיכוי להימנות⁹;

(4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

האמור לעיל יחול גם כשמדובר בהטבה הניתנת במסגרת תכנית התעריפים ולא דווקא

לשירות מסוים הכלול בתכנית.

(ה3)^{87ת} ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל הרישיון המציא למנוי את

עיקרי התכנית החדשה, יכללו עיקרי התכנית גם את תאריך כניסתה לתוקף של התכנית

החדשה.

(ו3)^{87ת} אופן מתן שירות גלישה לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה – הפסקת שירות

או האטת הקצב, ללא תשלום וללא חיוב נוסף, עד תום תקופת החשבון או

הקצאת חבילות נוספות בתשלום, על פי בחירתו של המנוי במעמד ביצוע

ההתקשרות. בחר בעל הרישיון להאט את הקצב, יפרט בעיקרי התכנית מהו

הקצב המרבי להורדת נתונים (Download).

(ז3)^{87ת} אופן מתן שירות דיבור ומסרונים לאחר ניצול מלוא מכסת היחידות החודשית

לשירותים אלה – הפסקת שירות עד תום תקופת החשבון או המשך אספקת

השירותים וחיוב המנוי על פי תעריפים שקבע בעל הרישיון במסגרת התכנית.

(ח3)^{29ת} התאריך שעד אליו רשאי מנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם או מספר הימים מיום

ביצוע ההתקשרות שבמהלכם רשאי המנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם, ככל שזו

רלוונטית להסכם ההתקשרות.

(4)^{87ת} תיאור כל טובין שנרכשו או נשכרו בעת ביצוע ההתקשרות ומחירם הכולל, וככול

שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין – שיעור

של כל תשלום. ככל שטובין ניתנו במתנה יצוין הדבר באופן מפורש.

(5)^{87ת} מידע בדבר ביטול כל הטבה בעקבות מעבר לתכנית תעריפים אחרת;

(6) אופן חישוב הסכום שיידרש המנוי לשלם בגין הפרת התחייבות כמשמעותה

בסעיף 56.1א;

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁹ לדוגמה: תאריך כניסת התכנית לתוקף, תאריך ההפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי.

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

^{92ת} תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

^{87ת} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(7) לעניין מנוי עסקי - מידע בדבר העלאת תעריפים במהלך תקופת ההתחייבות ככל שאפשרות כאמור קיימת במסגרת תנאי הסכם ההתקשרות, לרבות מועד העלאת התעריף ושיעורו;

(8) מידע בגין יתרת תשלום⁸⁷ עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרישיון, בהתקשרות קודמת;

(9) התחייבותו של בעל הרישיון, לשלם למנוי של בעל רישיון רט"ן אחר אשר הפך להיות מנוי שלו, את התשלום אשר יידרש מנוי כאמור לשלם לבעל רישיון רט"ן אחר בגין הפרת התחייבותו לבעל רישיון הרט"ן האחר, ואופן פריסת התשלום האמור.

לעניין זה, "התחייבות" - כמשמעותה בסעיף 56.1א;

(10)⁸⁷הצהרה של המנוי לפיה הוא קרא את מסמך עיקרי התכנית וכי הוא נמסר לידי בעת ביצוע ההתקשרות. בגוף ההצהרה יצינו פרטי הנציג מטעם בעל הרישיון אשר ביצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית של המנוי תופיע בסוף עיקרי התכנית.

(11)⁵⁵לעניין ס"ק (א)(1) עד (10) – "מנוי" – מי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רישיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד לעשרים וחמשה מספרי טלפון לכל היותר למעט מנוי Pre-Paid.

(12)⁸⁷בעל הרישיון ישל אל מנוי עסקי מפוצל את עיקרי התכנית באמצעות מסרון עם קישור מצורף²⁹.

(13)⁸⁷בעל הרישיון לא יכלול בעיקרי התכנית מידע או פרטים נוספים מעבר למפורט בסעיף זה, אלא אם מדובר בנתונים בערכים של ש"ח או ש"ח ליחידת צריכה, שיש בהם כדי להשפיע באופן ישיר על גובה החשבון²⁹ של המנוי.

(14)⁸⁷תעריפי כל השירותים והתשלומים, כמפורט בס"ק (3), (א3), (ג3), (4) ו-(5) יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "תיאור"²⁹ ו-"תעריפים"²⁹.

(15)²⁹בעל הרישיון יצרף לשני חשבונות הטלפון של כל מנוי פרטי קיים, העוקבים ליום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018), מכתב נפרד הנושא את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, שבו יינתן הסבר לעניין מהותו של מספר הטלפון הנוסף, כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), ובנוסף יתבקש המנוי לציין על גבי טופס שיצורף למכתב האמור, הנושא אף הוא את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, את פרטיו, את מספר הטלפון הנוסף ותאריך ויחתום עליו. בעל הרישיון יציין על גבי הטופס האמור את המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני אליהם ניתן לשלוח את הטופס לאחר מילוי.

[87] תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[87] תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[56] תיקון מספר 55
[87] תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[92] תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[87] תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[92] תיקון מספר 92
[87] תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[92] תיקון מספר 92
[92] תיקון מספר 92
[92] תיקון מספר 92

בעל הרישיון יאפשר, בנוסף, לבחור במספר הטלפון הנוסף באמצעות שיחת טלפון עם מוקד הפניות הטלפוני. בעל הרישיון יציין אפשרות זו במכתב הנפרד האמור, ויציין בו את מספר הטלפון שאליו ניתן להתקשר לצורך בחירת מספר הטלפון הנוסף.

בחר המנוי במספר הנוסף באמצעות טופס או באמצעות שיחת טלפון, כאמור, יציין בעל הרישיון בחשבון העוקב או בחשבון שלאחריו את דבר הבחירה תוך ציון מספר הטלפון הנוסף שנבחר במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ה'1.

לחילופין, רשאי בעל הרישיון לציין במכתב הנפרד, בנוסף, כי בחירת מספר הטלפון הנוסף תתבצע באמצעות דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך ביצוע זיהוי אמין של המנוי, וזאת במקום באמצעות טופס, כאמור, ויפנה את המנוי לדף האמור. בסיום הבחירה באתר האינטרנט יפיק בעל הרישיון אישור אוטומטי בדבר בחירתו של המנוי שבו יצוין מספר הטלפון הנוסף שנבחר.

בסעיף זה, "**מנוי פרטי קיים**" – מנוי פרטי שהתקשר עם בעל הרישיון עד ליום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).

עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירתו באשר לנגישות כל מספר טלפון אליו מתייחס הסכם ההתקשרות, לשירותים, כמפורט בנספח ה' 2 (להלן - "**טופס גישה לשירותים**" או "**טופס**") ולחתום⁽⁸⁷⁾ בתחתית הטופס⁽⁵⁵⁾; הטופס יופיע בצמידות⁽⁸⁷⁾ לאחר עיקרי התכנית⁽⁸⁷⁾;

⁽⁸⁷⁾מנוי חדש אשר לא סימן את בחירתו לגבי שירות מסוים, חסום או פתוח, במקום המיועד לכך בטופס, ייחסם לקבלת אותו שירות. מנוי חדש שלא חתם בתחתית הטופס ייחסם לכל השירותים המופיעים בטופס.

בסעיף זה, "**מנוי חדש**" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום ט"ו באייר תשע"ז (11 במאי 2017).

מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת בעל פה⁽⁸⁷⁾ כמענה אנושי בלבד או בכתב, לשנות את⁽⁸⁷⁾ נגישותו לשירותים המפורטים בטופס (להלן בסעיף זה - "**בקשת המנוי**"). שינוי ראשון, ייעשה ללא תשלום. בעל הרישיון יבצע את בקשת המנוי רק לאחר שביצע זיהוי של המנוי.⁽⁸⁷⁾ בעל הרישיון ישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

בקשת המנוי תבוצע תוך יום עבודה אחד⁽⁵⁵⁾ ממועד קבלת⁽⁵⁸⁾ הבקשה;

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף קטן 55.4(א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)].

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 55.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 55.

⁽⁵⁸⁾ תיקון מספר 58.

(4) בעל הרישיון יכלול בחשבון הטלפון התכוף למועד בקשת המנוי הודעה בדבר ביצוע הבקשה ומועד ביצועה. ^(87ת) בעל הרישיון ישמור ברשותו את חשבון הטלפון, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון.

(5) בעל הרישיון יצרף את הטופס לשני (2) חשבוניות הטלפון התכופים אשר ישלחו לאחר יום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א), למנוי אשר אינו מנוי חדש; ^(55ת)

(6)(א) ^(87ת) מנוי אשר אינו מנוי חדש שלא העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס עד ליום 13 בדצמבר 2011 (י"ז בכסלו תשע"ב) יחסם לקבלת השירותים המפורטים בסעיף 3 בטופס, תוך שבעה (7) ימי עבודה מהמועד האמור; ^(87ת) (ב) על אף האמור, מנוי שאינו מנוי חדש, אשר לא עשה שימוש בשירותים המפורטים בסעיף 3 בטופס החל מיום 1 בנובמבר 2011 (ד' בחשוון תשע"ב) ולא העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס עד ליום 1 בדצמבר 2011 (ה' בכסלו תשע"ב), רשאי בעל הרישיון לחסום אותו לקבלת השירותים האמורים, החל מיום 1 בדצמבר 2011 (ה' בכסלו תשע"ב); ^(60ת)

(ג) ^(87ת) מנוי אשר אינו מנוי חדש, אשר העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס, יחסם או יפתח לקבלת השירותים בהתאם לבקשתו בטופס, תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה; ^(58ת)

(ד) ^(87ת) מנוי אשר העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס, ולא סימן את בחירותו וחתם ליד שירות המופיע בטופס כאמור בסעיף קטן (1), יחסם לקבלת אותו שירות; ^(55ת)

(ה) ^(87ת) בעל הרישיון יחסם את הגישה לשירותים הניתנים לפי סעיף 2(ה) בטופס הגישה לשירותים, לכל מנוי קיים שלא בחר באופן מפורש, באמצעות מילוי הטופס, באפשרות "פתוח" לשירותים אלה, וזאת תוך שבעה (7) ימי עבודה לאחר יום ט"ו באייר תשע"ז (11 במאי 2017).

(6)(א) ^(87ת) בעל הרישיון יודיע למנוי על דבר החסימה בחשבון הטלפון התכוף למועד החסימה. ^(87ת) בעל הרישיון ישמור ברשותו את חשבון הטלפון, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון. ^(87ת)

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(56ת) תיקון מספר 55.
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(60ת) תיקון מספר 60.
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(58ת) תיקון מספר 58.
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(56ת) תיקון מספר 55.
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

(ב6)^{ת87} ציין המנוי את בחירותיו על גבי טופס הגישה לשירותים יפעל בעל הרישיון על פי בחירותיו של המנוי מיד לאחר שהטופס נמסר לו.

(ג6)^{ת87} מנוי יידרש למלא טופס גישה לשירותים חדש בכל מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, רק אם הטופס הקיים שלו איננו הטופס במתכונת המוצגת בנספח ה'2.
(7) בעל הרישיון יפרסם את הטופס באתר האינטרנט שלו, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א)^{ת55}.

(א7)^{ת87} הורה המנהל על תיקון לנוסח טופס הגישה לשירותים, יפרסם בעל הרישיון באתר האינטרנט שלו את טופס הגישה לשירותים המעודכן, תוך פרק הזמן שקבע המנהל מיום החתימה על תיקון הרישיון.

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(55ת) תיקון מספר 55.
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

(8)⁵⁵ לעניין סעיף קטן (א1)(1) עד (6) - "מנוי" - למעט מנוי בתכנית מסוג תשלום

מראש. על אף האמור, בעל הרישיון יחסום שירותים לפי בקשת מנוי בתכנית מסוג תשלום מראש, ככל שהגיע אליו ממספר הטלפון אליו מתייחסת הבקשה, או שהמנוי כאמור הציג בפניו את ציוד הקצה המשתמש במספר הטלפון נשוא הבקשה, או בכל דרך אחרת להנחת דעתו של בעל הרישיון.

(9) ככל שמדובר במנוי עסקי מפוצל, ישלח אליו בעל הרישיון את טופס הגישה לשירותים, כפי שסומן על ידי המנוי העסקי, באמצעות מסרון עם קישור מצורף; מנוי עסקי מפוצל רשאי בכל עת לשנות את טופס הגישה לשירותים ולהעבירו אל בעל הרישיון לטיפולו בהתאם²⁹.

(2א)²⁹(1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירותיו באשר לאופן קבלת החשבון ובאשר לפרסום מספר/י הטלפון שלו, המחויבים/ים בחשבון, באינטרנט ובמדריך הטלפון, כמפורט בנספח ה'3 (להלן – "שאלון"), למלאו כנדרש ולחתום בתחתית השאלון; השאלון יופיע בצמידות לאחר טופס הגישה לשירותים.

(2) באשר למנוי עסקי מפוצל, מי שרשאי למלא את השאלון הוא רק המנוי העסקי. בעל הרישיון יעביר למנוי העסקי המפוצל את השאלון כפי שמולא על ידי המנוי העסקי.

(3) בעל הרישיון יצרף את השאלון לשני (2) חשבונות הטלפון התכופים אשר יישלחו לאחר יום [חודשיים לאחר יום הכניסה לתוקף של תיקון הרישיון לעניין השאלון], למנוי אשר אינו מנוי חדש. בעל הרישיון יפרט בכל אחד משני החשבונות, כאמור, במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ה'1, את מהותו של השאלון.

לחילופין, רשאי בעל הרישיון לציין בהודעה, כאמור, בנוסף, כי ניתן למלא את השאלון באמצעות דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך ביצוע זיהוי אמין של המנוי, וזאת במקום צירופו לחשבון, כאמור, ויפנה את המנוי לדף האמור. בסיום הבחירה באתר האינטרנט יפיק בעל הרישיון אישור אוטומטי בדבר בחירותיו של המנוי.

בסעיף זה "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).

(4) מנוי יידרש למלא שאלון במעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת רק אם לא מילא שאלון במסגרת התכנית שממנה מתבצע המעבר.

(5) בעל הרישיון יפרסם את השאלון באתר האינטרנט שלו תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).

(55) תיקון מספר 55.
(92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
(92) תיקון מספר 92

(א3)¹⁰⁰ (1) עבור מנוי עסקי בלבד יכלול הסכם ההתקשרות עמוד נפרד, שבאמצעותו רשאי

מנוי עסקי בלבד לבקש מבעל הרישיון לחסום מספר/י טלפון (הכלולים בהסכם ההתקשרות) לניידות מספרים כהגדרתה בחוק (להלן – "**בקשת חסימה לניידות**") ובלבד שתכנית המספור לעניין ניידות מספרים (להלן – "**תכנית הניידות**") מתירה את חסימתם. בקשת החסימה לניידות תופיע בצמידות לאחר השאלון.

(2) מנוי עסקי בלבד רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשת חסימה לניידות, ובלבד שתכנית הניידות מתירה את החסימה האמורה, וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשת החסימה לניידות לחסום לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.

(3) בקשת חסימה לניידות תופנה אל בעל הרישיון בכתב ותכלול תאריך הבקשה, מספר/י הטלפון שיש לחסום לניידות ושם המנוי העסקי; בעל הרישיון יבצע את החסימה באופן מידי ללא תשלום וישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

(4) מנוי עסקי רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשה להסרת חסימה לניידות וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; בקשה, כאמור, תופנה אל בעל הרישיון בעל פה או בכתב באמצעות דואר אלקטרוני ללא צורך במילוי טופס ייעודי של בעל הרישיון, ותכלול תאריך הבקשה, מספר/י הטלפון שיש לפתוח לניידות ושם המנוי העסקי; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשה להסרת החסימה לניידות לפתוח לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.

(א4)¹⁰⁰ תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ה' ⁵⁴);

- (ב) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרישיון או תנאי הפסקה מוחלטת; ⁵⁴);
- (ג) תעריפי השירותים של בעל הרישיון שהמנוי הצטרף אליהם נכון ליום ההתקשרות, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים;
- (ד) המגבלה לעניין שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 76.3;
- (ה) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 75.1ג;
- (ו) הפרטים הקבועים בסעיפים 59 ו-60 לעניין נציב תלונות ⁸⁷); ויישוב סכסוכים.
- (ז) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון;

¹⁰⁰ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

¹⁰⁰ תיקון מספר 100.

⁵⁴ תיקון מספר 54.

⁵⁴ תיקון מספר 54.

⁸⁷ תיקון מספר 87.

(ח) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.

55.5 בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון והמנוי יפעל בעל הרישיון כמפורט להלן:⁴⁵

(א)⁷⁸ נציג בעל הרישיון יבצע זיהוי אמין של המבקש על פי נוהל שקבע בעל הרישיון. בעל הרישיון

ישמור ברשותו עותק של תעודה מזהה של המבקש וכן עותק של תעודה מזהה של משלם

החשבון, שנמסרו לנציג בעל הרישיון במעמד ביצוע ההתקשרות.

(1א)⁷⁸ קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרישיון למבקש⁷⁸ עותק מודפס של הסכם

ההתקשרות ואפשר לו לעיין בו;

(ב) בעת ההתקשרות יחתמו המבקש ונציג בעל הרישיון בחתימת מקור על הסכם

ההתקשרות שהוגש לעיונו של המבקש. לאחר החתימה כאמור, ימסור נציג בעל

הרישיון למנוי עותק מהסכם ההתקשרות עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של

נציג בעל הרישיון והמנוי;

(ג) לאחר ביצוע האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), רשאי נציג בעל הרישיון להחתים את

המנוי על הסכם ההתקשרות זהה לזה שנחתם בחתימות מקור, תוך שימוש באמצעים

אלקטרוניים;

(ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות⁷⁸ ויהפוך אותו לזמין

למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום

ההתקשרות;

(ה) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה⁷⁸ (29) לקבל שירות

נוסף,⁷⁸ להרחיב שירות,⁷⁸ או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת

השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו

⁷⁸מועד הגשת הבקשה, פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של

נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות.²⁹ האמור לעיל יחול גם על שירות

שאינו שירות בזק.

⁷⁸בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, כאמור, ²⁹ללא קבלת הסכמתו המפורשת של

המנוי כמפורט לעיל.

בעל הרישיון ישמור ברשותו את ההודעה החתומה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה

למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום

הגשת הבקשה.

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54 תחילה: סעיף 55.5 ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 ("ד אלול תשע"א).
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

55.6 ת45) בטל. ת78)

55.7 ת66) על אף האמור בסעיף 55.5, רשאי בעל הרישיון להחתים מנוי על הסכם התקשרות, גם באמצעות חתימה גרפית ממוחשבת, במקום חתימת מקור, ויחולו לעניין זה הוראות נספח ה' במקום האמור בסעיף 55.5 לעניין זה, "חתימה גרפית ממוחשבת" - חתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.

55.5 ת45) עסקת מכר מרחוק

55.1 ת78) בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 המתבצעת באמצעות שיחת טלפון, יפעל בעל הרישיון כדלקמן:

(א) ת78) בעל הרישיון יקליט את שיחת הטלפון שהתקיימה בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון.

(ב) ת78) במהלך ביצוע שיחת המכירה ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם, יבקש נציג בעל הרישיון את אישורו של המבקש לשלוח אליו באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה, את עיקרי התכנית, ת29) את טופס הגישה לשירותים, ת100) את השאלון ואת בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר ת29) באופן מפורש, כמפורט בהמשך, שהוא מקבל את תנאי הסכם ההתקשרות כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמבקש יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמכים האמורים באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותם אל המבקש בעת ביצוע שיחת המכירה, ואלה יישלחו אליו, יחד עם יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המבקש לקבל את המסמכים האמורים באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש בעת ביצוע שיחת המכירה.

(ג) ת78) בטופס הגישה לשירותים שנשלח באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון יסומן כל שירות באופן ממוחשב כ"חסום" או כ"פתוח", כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון ת29) האמורה; השאלון שנשלח, כאמור, יסומן וימולא אף הוא כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון האמורה.

ת54) תיקון מספר 54.

ת87) תיקון מספר 87.

ת66) תיקון מספר 66.

ת54) תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 55א ייכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' אייר תשע"א)].

ת87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

ת87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

ת87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

ת92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

ת100) תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

ת92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

ת87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

ת92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ד)⁷⁸ בהודעת הדואר האלקטרוני או במסרון יתבקש המבקש לאשר את דבר ביצוע

העסקה, ואת הסימונים²⁹ (הפרטים כפי שהוצגו בטופס הגישה לשירותים,²⁹)

¹⁰⁰ בשאלון ובבקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת. המבקש יאשר את תנאי העסקה

במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב²⁹ לגבי התנאים במסמך

תנאי ההתקשרות²⁹.

(1ד)²⁹ לצורך אישור תנאי העסקה על ידי המבקש יכלול בעל הרישיון בהודעת הדואר

האלקטרוני או המסרון קישור שלחיצה עליו תוביל לדף נחיתה שיכלול שתי לשוניות:

"אני מאשר" ו-"אני לא מאשר"; בעקבות לחיצה על אחת משתי הלשוניות ישלח בעל

הרישיון אל המבקש, מידית, הודעת דואר אלקטרוני או מסרון, שיופנו אל שמו המלא

של המבקש, ושיצוין בהם דבר אישור או אי-אישור תנאי העסקה, על פי העניין,

והמועד (תאריך ושעה) בו הוא ניתן ("הודעת אישור").

(ה)⁷⁸ אם ביקש המבקש לקבל את²⁹ עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים,¹⁰⁰ השאלון

ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, באמצעות פקסימילה, ישלח נציג בעל הרישיון

את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה, שמספרה יימסר לנציג בעל הרישיון

במהלך השיחה.

המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים

בכתב יד לגבי התנאים במסמכים האמורים, בכתב ידו בסימוניו ובחתימותיו²⁹ (על גבי

עיקרי התכנית, על גבי טופס הגישה לשירותים,¹⁰⁰ על גבי השאלון ועל גבי בקשת

החסימה לניידות, ככל שקיימת, וישלח את²⁹ (ארבעת¹⁰⁰) המסמכים האמורים

באמצעות פקסימילה אל מספר פקסימילה שמסר לו נציג בעל הרישיון במהלך השיחה

ביניהם.

בעל הרישיון ישלח אל המבקש את יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות בדואר רגיל,

ביום בו בוצעה העסקה.

(ו)⁷⁸ עסקת מכר מרחוק טלפונית תושלם ותיכנס לתוקפה ובעל הרישיון יהיה רשאי לחייב

את המבקש על פי תנאיה, רק לאחר שבעל הרישיון יקבל את הודעתו החוזרת של

המבקש באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון, המאשרת את דבר כריתתו של הסכם

ההתקשרות או את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה כשהם מסומנים

וחתומים כנדרש.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(11)²⁹על אף האמור לעיל, ככל שמדובר בעסקה עם מנוי חדש, שבמסגרתה שולח בעל הרישיון אל המבקש כרטיס חכם, שאותו על המבקש להפעיל באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון אל המבקש, בדרך בה ביקש המבקש, את עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, ¹⁰⁰השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, מיד בתום השיחה ביניהם, מבלי שיתבקש לאשר את תנאי העסקה. בעל הרישיון יציין בעיקרי התכנית כי העסקה תיכנס לתוקף רק עם הפעלתו של הכרטיס החכם.

(ז)⁷⁸ בעל הרישיון ישמור ברשותו את אלה:

- (1) הקלטת השיחה הטלפונית בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון;
- (2) הודעת הדואר האלקטרוני או המסרון ששלח בעל הרישיון אל המבקש, לרבות ²⁹עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, ¹⁰⁰השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, שצורפו אליהם;
- (3) הודעת האישור²⁹;
- (4) נעשתה העסקה באמצעות פקסימילה, ישמור ברשותו את עיקרי התכנית הנושאים את חתימתו של המבקש ²⁹בכתב ידו, טופס הגישה לשירותים, ¹⁰⁰השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, הנושאים את סימוניו, הפרטים שמילא וחתימתו של המבקש בכתב ידו;
- (5) יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, המעודכנות ליום כריתת ההסכם עם המבקש.

(ח)⁷⁸ בעל הרישיון יהפוך את ההקלטות והמסמכים המפורטים בפסקה (ז) לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום כניסת העסקה לתוקף.

(ט)⁷⁸ הכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת²⁹.

לעניין סעיף זה, "שינוי" – קבלת שירות נוסף, הרחבת שירות, הצטרפות לחבילת שירות.

בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי²⁹, ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 58.6(ב).²⁹ האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.

(י)⁷⁸(55)יבוטל²⁹.

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 55.
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

רישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט").
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

55.2א^{56ת78} בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, באמצעות האינטרנט, יפעל בעל הרישיון כדלקמן:

(א) ^{78ת} בעל הרישיון יכלול במסגרת פרסום של תכנית תעריפים באתר האינטרנט שלו,

באופן ברור, את כל הפרטים המפורטים בס"ק 55.4(א2) עד 55.4(ח) וכן את ^{29ת} עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, ^{100ת} השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת.

(ב) ^{78ת} בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, הצגה של עיקרי התכנית בפני המבקש וכן תיבה שעל המבקש יהיה לסמנה טרם סיום ההרשמה, כאמור, ושסימונה יהווה הצהרה כי הוא קרא את המידע הכלול בעיקרי התכנית. ככל שלא יבוצע סימון כאמור, לא ניתן יהיה להשלים את ביצוע ההרשמה.

(ג) ^{78ת} בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, טופס גישה לשירותים מקוון שהמבקש יוכל לסמנו, וכן לאחזר אותו בכל עת ולשנות את הסימונים בו על פי רצונו.

(ד) ^{78ת} בעל הרישיון ישלח עותק של מסמך תנאי ההתקשרות, למנוי שביצע עסקת "מכר מרחוק" באמצעות האינטרנט, מיד לאחר תום ביצוע העסקה. עותק הסכם ההתקשרות שנכרת בין המנוי לבין בעל הרישיון יישלח אל המנוי באמצעות הודעת דואר אלקטרוני, אשר תכלול את הסכם ההתקשרות כקובץ מצורף.

(ה) ^{78ת} בעל הרישיון ישמור ברשותו את מסמך תנאי ההתקשרות, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה על ידי המנוי.

(ו) ^{78ת} הכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת או בהחלפת תכנית קיימת בתכנית חדשה.

לעניין סעיף זה, "שינוי" – קבלת שירות נוסף, הרחבת שירות, הצטרפות לחבילת שירות.

בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, לרבות החלפת תכנית קיימת בתכנית חדשה, ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 58.6(ב).

56.53 תשינוי הסכם ההתקשרות

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

^(65ת) תיקון מספר 65.
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(92ת) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
^(100ת) תיקון מספר 100 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].

- 56.2 תוקן הסכם התקשרות על-פי הוראות המנהל או על-פי החלטת בית הדין לחוזים אחידים, אם הוגש לאישורו, תיעשה ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.
- 56.3 הוראות סעיף 55 יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרישיון.

56א. ת⁰⁴ תקופת התחייבות בהסכם התקשרות

- 56.1 התקשר בעל הרישיון עם מנוי שאינו מנוי עסקי, בהסכם התקשרות הכולל התחייבות, לא תעלה תקופת ההתחייבות על שמונה עשר (18) חודשים;
לענין סעיף זה, "התחייבות" - התחייבות המנוי לעמידה בתנאים הנוגעים להיקף צריכת שירותים, גובה התשלום או תנאי התשלום, במהלך תקופה מוגדרת, אשר אי העמידה באותם תנאים במהלך אותה תקופה כרוכה בתשלום, לרבות החזר הטבה או דמי יציאה.
- 56.2 הציע בעל הרישיון למנוי שאינו מנוי עסקי להתקשר בהסכם התקשרות הכולל התחייבות, יעמיד בעל הרישיון בפני מנוי כאמור הצעה להתקשר בהסכם התקשרות שאינו כולל התחייבות, המהווה חלופה סבירה להסכמים הכוללים התחייבות. לענין זה, לא יראו הסכם התקשרות הכולל תכנית מסוג "תשלום מראש"¹⁰ כחלופה סבירה להסכם הכולל התחייבות.
- בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את הסכם ההתקשרות שאינו כולל התחייבות, לרבות את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" של ההסכם האמור⁵⁵.
- 56.3 מצא המנהל כי בעל הרישיון הפר את סעיף 56.2, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון לשנות תנאים בהסכם התקשרות שאינו כולל התחייבות וזאת בלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקבועה ברישיון או על-פי כל דין. לענין זה יבחן המנהל, בין היתר, את מספר המנויים של בעל הרישיון החתומים על הסכמים שאינם כוללים התחייבות.

57. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה

- 57.1 בכפוף לכך שברשות המבקש ציוד קצה מאושר סוג, יחבר בעל הרישיון כל מבקש לרשת הרט"ן לא יאוחר מהמועד הקבוע בהסכם ההתקשרות עם המנוי, אלא אם כן אישר המנהל לבעל הרישיון שלא לחבר מבקש, בנסיבות שראה אותן מוצדקות.
- 57.2 בעל הרישיון אינו רשאי להתנות חיבורו של מבקש בתנאים בלתי סבירים, מפלים או בלתי הוגנים, ובלי לגרוע מכלליות האמור:
- (א) בעל הרישיון אינו רשאי לחייב מנוי לרכוש ממנו או מאת מי מטעמו ציוד קצה;
- (ב) בעל הרישיון אינו רשאי לחייב את המנוי לקבל ממנו שירותי תחזוקה לציוד הקצה שברשותו;
- (ג) בעל הרישיון אינו רשאי להתלות או להתנות שירותי רט"ן, תנאי שירות או תעריף, ברכישת ציוד קצה-רט"ן ממנו או מאחר כלשהו.

ת⁴⁰ תיקון מספר 40 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום 22 באפריל 2008].
PRE-PAID 10
תיקון מספר 55 ת⁵⁵

חלק ב': רמת השירות למינויים*

58. חובת קיום השירות

- 58.1²¹ⁿ בעל הרישיון יעמיד לרשות מנויו את כל השירותים המפורטים בתוספת הראשונה, בהתאם לתנאים המפורטים בתוספת, ויקיים את כל שירותיו בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בכפוף לסעיף 46 בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בתוספת הראשונה לרישיון ובנספח ה' לתוספת השניה לרישיון; במקרה של סתירה בין התוספת הראשונה ונספח ה' לתוספת השניה לרישיון, יגברו הוראות נספח ה' לתוספת השניה.
- 58.2²¹ⁿ בלי לגרוע מהאמור בסעיף 74.3, בעל הרישיון יספק שירות רט"ן וסל שירותים, כהגדרתו בסעיף 72⁵¹ⁿ, לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.
- 58.3²¹ⁿ מצא המנהל כי סל השירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרישיון תוך ציון המועד בו על בעל הרישיון להפסיק להציע למנויו את סל השירותים.
- 58.4²¹ⁿ אם יספק בעל הרישיון שירות רט"ן כלשהו לאדם או לגוף כלשהו, תמורת תשלום, השירות יהיה זמין לכל מנוי בכל שטח הכיסוי של המערכת, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות, ללא אפליה, תוך 24 חודש מיום תחילת מתן השירות תמורת תשלום.
- 58.5²¹ⁿ על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראת סעיף 58.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.
- 58.6³⁵ⁿ (א)⁵⁴ⁿ (78n) בעל הרישיון לא יספק ולא ירחיב, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו או להרחיבו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת או הרחבת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש מבעל הרישיון במפורש לקבלו או להרחיבו.
- לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון.

(ב)⁵⁴ⁿ (78n) בקשה מפורשת תיעשה באמצעות אחד מאלה:

- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרישיון;
- (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרישיון;
- (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרישיון;
- (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרישיון;

* הכותרת לא הודפסה בעותק המקורי למרות שמופיעה בתוכן עניינים.

(12n) תיקון מספר 12

(12n) תיקון מספר 12

(51n) תיקון מספר 51 (תיקון מספור הסעיף בלבד).

(12n) תיקון מספר 12

(12n) תיקון מספר 12

(12n) תיקון מספר 12

(12n) תיקון מספר 12

(35n) תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

(54n) תיקון מספר 54

(87n) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

(54n) תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

(87n) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

(5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ו' לרישיון⁽⁵⁷⁾;

(6)⁷⁸שיחוח עם נציג בעל הרישיון באמצעות האינטרנט (CHAT);

(7)²⁹שיחה טלפונית ממספר טלפון ברשת בעל הרישיון אל IVR¹¹ (מענה קולי הידודי)
על פי האפשרויות הבאות:

((א)) בתחילת השיחה יתבקש המתקשר לציין האם השירות מבוקש עבור

מספר הטלפון שממנו מתבצעת השיחה או עבור מספר טלפון אחר של המתקשר ברשת בעל הרישיון, ובמידה ומדובר בשירות עבור מספר טלפון אחר, כאמור, יקיש המתקשר את מספר הטלפון האחר. מייד עם סיומה של השיחה יישלח מהמערכת של בעל הרישיון אל מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה, מסרון עם פרטי השירות או מסרון עם קישור אל דף מוצר, הכולל את פרטי השירות. המסרון האמור יכלול גם את מספר הטלפון שלו יסופק השירות, במקרה שהשירות מיועד למספר טלפון אחר ממספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה. בשיחה בה השירות מיועד עבור מספר הטלפון אחר, כאמור, תישלח מהמערכת של בעל הרישיון אל מספר הטלפון האחר, במהלך השיחה, בנוסף, מסרון שיכלול קוד זיהוי אקראי, אותו יהיה על המתקשר להקיש על מנת להשלים את הגשת הבקשה;

((ב)) בתחילת השיחה יתבקש המתקשר לציין האם השירות מבוקש עבור

מספר הטלפון שממנו מתבצעת ההתקשרות או עבור מספר טלפון אחר של המתקשר ברשת בעל הרישיון, ובמידה ומדובר בשירות עבור מספר טלפון אחר, כאמור, יקיש המתקשר את מספר הטלפון האחר. המתקשר יזדהה על ידי הקשת מספר זהות וארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום, וניתן יהיה להמשיך בתהליך רק אם ישנה זהות בין הנתונים שהוקשו לבין הנתונים האמורים כפי שהם קיימים במערכת בעל הרישיון בהתייחס למספר הטלפון שעבורו מבוקש השירות. בסיום השיחה תושמע הודעה קולית שבה יצוין שם השירות, מחירו ומספר הטלפון שלו יסופק השירות. תינתן למתקשר האפשרות לבחור לשמוע פעם נוספת את ההודעה הקולית האמורה. המתקשר יתבקש לאשר את הבקשה לקבלת השירות באמצעות לחיצה על מקש מסוים.

(ג)⁽⁵⁴⁾ בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי⁷⁸; ⁷⁸בעל

הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום בקשתו המפורשת של המנוי.

לעניין זה "תיעוד" -

⁽⁵⁷⁾ תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
¹¹ Interactive Voice Response
⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

לעניין ס"ק (ב)(1) - עותק מהמסמך;
לעניין ס"ק (ב)(2) - תדפיס של הודעת הדואר אלקטרוני;
לעניין ס"ק (ב)(3) - הקלטה של שיחת הטלפון;
לעניין ס"ק (ב)(4) - עותק מחשבון הטלפון של המנוי, בו מופיעים ב"פירוט השיחות",
פרטי המסרון שנשלח על ידי המנוי;^{78ת} ותדפיס תוכנו כפי שהתקבל במערכת של בעל
הרישיון;

לענין סעיף (ב)(5) - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMSC¹) של בעל
הרישיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 המסרונים מאת בעל הרישיון אל המנוי, במסגרת
הליך הזמנת השירות. בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרישיון או
בפורטל הסלולרי שלו באמצעות קוד משתמש וסיסמא כאמור בסעיף 1.3 בנספח ו'
לרישיון - תדפיס היומן (LOG) משרת האינטרנט המעיד על ביצוע תהליך הזמנת
השירות וכן תדפיס היומן (LOG IN) של הקלדת קוד משתמש וסיסמא ע"י המנוי^{78ת}.
^{78ת} לעניין סעיף (ב)(6) – תדפיס של השיחות באינטרנט.

^{29ת} לעניין סעיף (ב)(7)(א) – פירוט שיחות כמפורט בסעיף 11 בנספח ה'1 הכולל את
שיחת בקשת השירות, הקלטה של תוכן השיחה המושמעת לכל מי שמבקש את
השירות, תיעוד במערכת בעל הרישיון לעניין ההקשות שביצע המנוי תוך כדי שמיעת
המלל של השיחה, תוכנו של המסרון שנשלח אל המנוי בדבר פרטי השירות המבוקש
ותוכנו של המסרון הנוסף שנשלח אל המנוי, ככל שהבקשה הוגשה מקו טלפון שונה
מקו הטלפון שעברו השירות מבוקש.

^{29ת} לעניין סעיף (ב)(7)(ב) – פירוט שיחות כמפורט בסעיף 11 בנספח ה'1 הכולל את
שיחת בקשת השירות, הקלטה של תוכן השיחה המושמעת לכל מי שמבקש את
השירות ותיעוד במערכת בעל הרישיון לעניין ההקשות שביצע המנוי תוך כדי שמיעת
המלל של השיחה.

תרשומת שנעשתה על ידי נציג בעל הרישיון במערכות המידע של בעל הרישיון, אינה
מהווה תיעוד.

58.6א^{54ת} בעל הרישיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות,^{78ת} או הרחבתו, אלא אם יש
ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות^{78ת} או להרחיבו.
58.6ב^{54ת} חויב מנוי לשלם עבור שירות^{78ת} או הרחבת השירות, והודיע לבעל הרישיון שהוא לא ביקש
לקבל את השירות^{78ת} או להרחיבו, ישיב לו בעל הרישיון את מלוא הסכום שגבה ממנו
כתשלום בעד השירות^{78ת} או הרחבתו, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרישיון תיעוד בדבר

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

¹ Short Message Service Center.

^(57ת) תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

^(92ת) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]

^(92ת) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]

^(54ת) תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

^(54ת) תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות⁷⁸ או להרחיבו. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חיוב יתר" המפורטות בסעיף 78 לרישיון.

58.7⁴⁷ בלי לגרוע מהאמור בסעיף 29.3.6, בעל הרישיון לא יפסיק לספק שירותי רט"ן באמצעות המערכת האנלוגית, אלא אם נתקיים האמור בנספח ט"ו.

58.8⁸⁹ בלי לגרוע מהאמור בסעיף 25.4, בעל הרישיון לא יפסיק לספק שירותי רט"ן באמצעות מערכת שהתיישנה טכנולוגית, אלא לאחר שהתקיים האמור בנספח ט"ז.

58.9¹¹⁴ שירות דור 5 שהוא שירות Massive IoT או Mission Critical, יוצע למנוי בהתאם לנספח י"ז לרישיון ולא יחולו עליו הוראות סעיפים 58.1, 58.4 ו-58.5.

59.5⁵³ נציב תלונות⁷⁸)

59.1 נציב התלונות יהיה כפוף ישירות למנכ"ל בעל הרישיון או לדירקטוריון, לרבות לאחת מוועדותיו של הדירקטוריון.

59.2 בכפוף להוראות סעיף 60, שעניינו "יישוב סכסוכים", תפקידי נציב התלונות וסמכויותיו הם אלה:

(א) לברר תלונות של מנויים ומבקשים בנוגע לשירותי בעל הרישיון;

(ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבוניות שהגיש להם בעל הרישיון ולהכריע בהן;

(ג) לברר חילוקי דעות שהתגלו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות ולהכריע בהם.

59.3 בעל הרישיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "נציב תלונות"¹². לחיצה על הקישור האמור תוביל לדף נחיתה בו יפורטו תפקידי נציב התלונות וסמכויותיו, וכן פירוט ארבע (4) אפשרויות לשליחת תלונה אליו כדלקמן:

(א) דואר רגיל;

(ב) כתובת דואר אלקטרוני;

(ג) טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים;

(ד) פקסימילה.

59.4 בעל הרישיון יפרט בכל חשבון שהוא מגיש למנוי, את תפקידיו וסמכויותיו של נציב התלונות ואת המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני, באמצעותם יכול המנוי לשלוח אליו תלונה בכתב.

59.5 בעל הרישיון יפרט באתר האינטרנט שלו ובכל חשבון שהוא מגיש למנוי, בהתייחס לכל אחת מארבע (4) האפשרויות המפורטות לעיל, את הפרטים שעל המנוי למלא במסגרת התלונה שבכוונתו לשלוח.

59.6 נשלחה תלונה לנציב התלונות, באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות טופס מקוון, תישלח למנוי, מיד לאחר קבלת התלונה, הודעת אישור אוטומטית בדבר קבלתה. הודעת האישור

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

⁴⁷ תיקון מספר 47

⁸⁹ תיקון מספר 89

¹¹⁴ תיקון מספר 114

³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2017]

¹² קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.

תכלול את המספר שניתן לתלונה במערכת של בעל הרישיון, מועד קבלת התלונה, תוכן התלונה כפי שנשלחה על ידי המנוי ופרק הזמן שלא יאוחר ממנו יינתן מענה לתלונה בכתב. 59.7 בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי, ויהפוך אותם לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת התלונה ומיום שליחת התשובה.

60. ת⁵³ יישוב סכסוכים

60.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל ת⁷⁸נציג התלונות של בעל הרישיון.

60.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה ת⁷⁸לנציג התלונות לפי סעיף 60.1 כדי: (א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך; (ב) לגרוע מסמכות בעל הרישיון לפעול על פי הוראות סעיף 71 לעניין ת²⁹סיום התקשרות⁵⁴ או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות."

61. חובת תחזוקה

61.1 בעל הרישיון אחראי לתחזוקתה של מערכת הרט"ן.
61.2 רכש מנוי ציוד קצה-רט"ן מבעל הרישיון או מאת מי מטעמו, והסכם הרכישה כלל שירותי תחזוקה, יהא בעל הרישיון אחראי לתחזוקתו של ציוד הקצה שנרכש כאמור, אולם בעל הרישיון לא יהיה אחראי לתחזוקתו של ציוד קצה שנרכש, כאמור, מעבר לתקופת האחריות לה התחייב היצרן, אלא אם הוסכם אחרת בינו לבין המנוי.
61.3 עשה מנוי שימוש, לשם קבלת שירותי רט"ן, בציוד קצה-רט"ן שלא נרכש מבעל הרישיון או מאת מי מטעמו, אין בעל הרישיון חייב בתחזוקתו של ציוד קצה זה, ואולם רשאי בעל הרישיון להתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותי תחזוקה גם לציוד כאמור.

62. מוקד פניות⁵² טלפוני⁹⁴

62.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנויו, הכל כמפורט בנספח ה'4. ת⁹⁴

ת³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
ת⁸⁷ תיקון מספר 87
ת⁸⁷ תיקון מספר 87
ת⁹² תיקון מספר 92
ת⁵⁴ תיקון מספר 54
ת⁵² תיקון מספר 52
ת⁹⁴ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
ת⁹⁴ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]

62.2 מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות⁽⁹⁴⁾ מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה⁽⁹⁴⁾ יפעל הצוות האמור⁽⁹⁴⁾ לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.

62.3 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 62.2 והצעדים שנקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 51.

63. ציוד קצה - מכירה והשכרה

בעל רישיון רשאי למכור או להשכיר למנויי ציוד קצה-רט"ן לשם התחברות לרשת הרט"ן, ובלבד שיקיים את אלה:

- (א) בעל הרישיון הודיע למנוי כי הוא רשאי לרכוש ציוד קצה-רט"ן ממשווק מורשה כלשהו וכי אינו חייב לרכוש אצלו הציוד לשם קבלת שירותי רט"ן;
- (ב) בעל הרישיון לא יתנה מתן שירותי תחזוקה לציוד קצה-רט"ן בעצם קבלת שירותי רט"ן ממנו וכי המנוי רשאי לקבל שירותי תחזוקה לציוד קצה מכל אדם לרבות ציוד הקצה שנרכש או נשכר מבעל הרישיון.

(ג)⁷⁸ במהלך ביצוע שיחת מכירה באמצעות שיחת טלפון לרכישת או לשכירת ציוד קצה רט"ן, מבלי שבוצעה עסקה לרכישת שירותי רט"ן (להלן – "הסכם רכישה"), עם מבקש, ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם רכישה, יבקש נציג בעל הרישיון את אישורו של המבקש לשלוח אליו באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה, הסכם רכישה מודפס, ללא שינויים בכתב יד, עם סמליל של בעל הרישיון, המפרט את תיאור ציוד הקצה ומחירו הכולל, וככל שהוסכם בין הרוכש לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין עבור ציוד הקצה – מספר התשלומים ושיעורו של כל תשלום, והכולל את תאריך ביצוע שיחת המכירה וכן את פרטיו של הרוכש ושל נציג בעל הרישיון, ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר בכתב שהוא מקבל את תנאי הסכם הרכישה כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמבקש יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמך האמור באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותו אל המבקש בעת ביצוע שיחת המכירה, וזה ישלח אליו ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המבקש לקבל את המסמך האמור באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש.

בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של הסכם הרכישה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

בעל הרישיון יקליט, בנוסף, את שיחת הטלפון שהתקיימה עם המבקש, ויהפוך את ההקלטה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

⁽⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
⁽⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
⁽⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
⁽⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

(ד)⁷⁸ בהודעה שתשלח אל המבקש הוא יתבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים בהסכם הרכישה, באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזרת או מסרון חוזר או פקסימילה, שיכללו את שמו המלא ומספר הזהות שלו. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של אישור הרכש, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

(ה)⁷⁸ מיד לאחר שליחת האישור על ידי המבקש, כאמור, ישלח אליו בעל הרישיון בדרך בה נשלח אליו הסכם הרכישה, מסמך על פי דין¹³ ת²⁹).

(ו)⁷⁸ בביצוע עסקה במעמד שני הצדדים לרכישת ציוד קצה רט"ן, מבלי שבוצעה עסקה לרכישת שירותי רט"ן, ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם רכישה, יגיש נציג בעל הרישיון למבקש בטרם הרכישה עותק מודפס של הסכם הרכישה ויאפשר לו לעיין בו.

המבקש ונציג בעל הרישיון יחתמו בעת ביצוע העסקה בחתימת מקור על הסכם הרכישה שהוגש לעיונו של המבקש.

לאחר החתימה, כאמור, ימסור נציג בעל הרישיון למבקש את הסכם הרכישה עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של נציג בעל הרישיון והמבקש וכן את המסמך המצוין בס"ק (ה).

לאחר ביצוע כל האמור בס"ק זה, רשאי נציג בעל הרישיון להחתים את המבקש על הסכם רכישה זהה לזה שנחתם בחתימת מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים. בעל הרישיון ישמור ברשותו את הסכם הרכישה ואת המסמך המצוין בס"ק (ה), ויהפוך אותם לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

נציג בעל הרישיון יבצע זיהוי אמין של המבקש על פי נוהל שקבע בעל הרישיון. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של תעודה מזהה של המבקש וכן עותק של תעודה מזהה של משלם החשבון, שנמסרו לנציג בעל הרישיון במעמד ביצוע ההתקשרות.

(ז)⁷⁸ ככל שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין שרכש או שכר המנוי ממנו, והמנוי הפר את הסכם ההתקשרות טרם שפרע את כל התשלומים בעד הטובין האמורים, אך תיקן את ההפרה תוך ארבעים וחמישה (45) יום מהמועד בו הודיע בעל הרישיון למנוי על דבר ביצוע ההפרה, אין בעל הרישיון רשאי לגבות מהמנוי את יתרת התשלומים בעד הטובין בתשלום אחד, והתשלום לשיעורין יימשך כפי שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון מלכתחילה.

(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

13 קבלה

(92ת) תיקון מספר 92 [תחילה: הערת שוליים 8 תיכנס לתוקפה לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

א.63. ⁽⁴⁶⁾בטל. ת78)

64. שירותי חירום ציבוריים

64.1. ⁽³⁴⁾ בעל הרישיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנוייו ⁽¹¹⁴⁾המקבלים שירות טלפוניה בסיסי גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן-דוד-אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש. ⁽⁶¹⁾ת78)

64.2. ⁽³⁴⁾ בעל הרישיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים ^(א)זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם⁽²⁾, ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכזת פרטית, וזאת החל מיום י"ז בניסן התשס"ז (5 באפריל 2007) (להלן – "יום התחילה");

בעל הרישיון רשאי לבצע האמור באמצעות בעל רישיון המנתב את השיחה למוקד שירות החירום הציבורי.

לא יאוחר מיומיים לפני יום ⁽³⁶⁾התחילה יודיע בעל הרישיון בכתב, באופן ברור, לכל מנויו כי החל מיום התחילה מספר הטלפון של המנוי יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקדי שירותי החירום הציבוריים, וכן יודיע בכתב לכל מנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

א.64. ⁽¹⁶⁾ חסימת שירות למנוי מטריד

64.1. על אף האמור בסעיף 64.1, יחסום בעל הרישיון למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום ציבורי; אם החסימה לשירות חירום ציבורי בלבד אינה אפשרית מבחינה טכנית, יחסום בעל הרישיון את הגישה של מנוי מטריד לכל שירותי הרט". לעניין סעיף זה, "מנוי מטריד" - מנוי אשר התקשר אל מוקד חירום מסויים, ללא סיבה מוצדקת, מעל 10 פעמים במהלך יממה אחת, באמצעות ציוד הקצה שברשותו.

64.2. הודעה בדבר מנוי מטריד תימסר בכתב לבעל הרישיון בידי עובד בכיר בשירות חירום ציבורי (להלן – העובד) ומאומתת בתצהיר בחתימת העובד (להלן – תלונה). התלונה תכלול, בין היתר, את שם המנוי המטריד ומספר הטלפון שלו, ככול שאלה ידועים למתלונן וכן פירוט בדבר זמני ההתקשרות של המנוי המטריד, ותוכן השיחה המלמד כי ההתקשרות היתה ללא סיבה מוצדקת. לא כללה התלונה את מספר הטלפון של המנוי המטריד, יפעל בעל הרישיון, באופן סביר, לזיהוי המנוי המטריד על פי הנתונים שנמסרו לו בתלונה.

64.3. בעל הרישיון יחסום למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום כאמור בסעיף 64.1, לאחר שניתנה למנוי המטריד הודעה מוקדמת. ההודעה תינתן 3 ימי עבודה לפני מועד חסימת

⁽⁴⁶⁾ תיקון מספר 46 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום י"ד חשוון התש"ע (01.11.2009)].

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34.

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114.

⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34.

^(א) משטרת ישראל – 100 מד"א 101 ומכבי-אש 102.

^(ב) למעט מנוי שצייד הקצה שלו מאפשר לחייג למוקדי חירום בלבד, כגון מכשיר ללא כרטיס SIM ברשת GSM.

⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.

⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.

השירות, באחת מן הדרכים הבאות:

- (א) שיחת טלפון ממוקד שירות של בעל הרישיון לציוד קצה רט"ן של המנוי;
 - (ב) שליחת הודעת SMS לציוד קצה רט"ן של המנוי;
 - (ג) שליחת מכתב רשום אל המנוי, למעט מנוי שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה.
- א64.4 חסימת שירות, למנוי מטריד שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה תבוצע לא יאוחר מיממה ממועד קבלת תלונה או זיהוי כאמור בסעיף א64.2.

64.5 על אף האמור בסעיף 64.1א, בעל הרישיון לא יבצע חסימה לשירות חירום ציבורי למנוי, אם נסיבות ההתקשרות, כפי שהן עולות מההסבר שנתן המנוי לבעל הרישיון, מלמדות כי היתה הצדקה להתקשרות וכי אין לראות בו מנוי מטריד; בעל הרישיון יעביר למנהל, תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת התלונה או הזיהוי כאמור בסעיף 64.2א, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.

64.6 חסם את הגישה של מנוי מטריד אל שיחות חירום, כאמור, רשאי בעל הרישיון לגבות מהמנוי את כל חובותיו, וכן רשאי הוא לגבות ממנו תשלום בגין הסרת החסימה.

64.7 בעל הרישיון רשאי להסיר החסימה לאחר שהמנוי המטריד מסר לו התחייבות בכתב לפיה לא יחזור על ביצוע הטרדות בעתיד.

64.8 בעל הרישיון יערוך רישום בדבר אופן זיהויו של המנוי המטריד, אופן מתן ההודעה למנוי מטריד או לחילופין במקרה בו לא נמסרה הודעה למנוי המטריד, הנימוק לאי מסירת ההודעה; כמו כן, יערוך רישום בדבר הסרת החסימה.

64.9 בוטל¹⁰⁴

64.6⁷¹ שירות "מסר אישי"

64.1 בעל הרישיון יספק שירות מסר אישי (בסעיף זה, "השירות"), בכל עת וללא תשלום, לכל מנויו, לרבות למנויי בעל רישיון אחר, בעלי ציוד קצה התומך בשירות (להלן בסעיף זה "מנויים"), ובהתאם לתיק שירות "מסר אישי".

לעניין סעיף זה:

"בעל רישיון אחר" – בעל רישיון רט"ן אחר המקבל שירות באמצעות נדידה פנים ארצית או בעל רישיון רט"ן בר"א המקבל שירות באמצעות הסכם אירוח ברשת בעל הרישיון;

"מסר אישי" – הודעה, התרעה והנחיה קצרה של מערכת הביטחון הנשלחת באופן מיידי, סלקטיבי וממוקד למנויים עם ציוד קצה רט"ן התומך בשימוש בטכנולוגיית cell broadcast ("CB");

"מערכת הביטחון" – נציגי משרד הביטחון ופיקוד העורף האחראים על מערכת מסר אישי;

"תיק שירות "מסר אישי"" תיק שירות מאושר על-ידי המנהל, לרבות תיקונים שיבוצו בתיק השירות.

64.2 לשם ביצוע האמור בסעיף 64.1ב, יפעל בעל הרישיון, כאמור בתוספת הראשונה ובתיק השירות בעניין שירות זה וכדלקמן:

(א) התאמת הרשת ומרכיביה כך שתתמוך באספקת שירות מסר אישי, למעט מרכיבי הרשת הפועלים בטכנולוגיית iDEN או CDMA;

(ב) סיוע והקצאת משאבים לביצוע עבודות חיבור מערכת מסר אישי של מערכת הביטחון לרשת;

¹⁰⁴ תיקון מספר 104

⁷¹ תיקון מספר 71 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף עד ליום א', ד' תשרי התשע"ה (28 בספטמבר 2014)]

(ג) הפעלה ותחזוקת מרכיבי השירות ברשת, על-פי הוראות בכתב שיוצגו למערכת הביטחון; מבלי לגרוע מהאמור, מערכת הביטחון רשאית להורות לבעל הרישיון לשנות את ההוראות כאמור, אך אין בכך כדי לגרוע מאחריותו של בעל הרישיון, לתיקונה וחיבורה של הרשת;

(ד) ביצוע ניסויים טכניים לבחינת האינטגרציה בין המערכת והרשת וכן תרגול של פעולת הרשת והמערכת, בהתאם להנחיות המשרד ומערכת הביטחון.

64.3 בעל הרישיון ידווח למערכת הביטחון על כל פער בכשירות לאספקת השירות ויפעל להחזרת הכשירות בהקדם האפשרי, בהתאם לנהלי תפעול בכתב שיגובשו על ידו ויוצגו למערכת הביטחון.

מבלי לגרוע מהאמור, מערכת הביטחון רשאית להורות לבעלי הרישיון לשנות את נוהלי התפעול, אם מצאה כי הם חסרים, אולם אין בהוראה כאמור כדי למעט מאחריותו של בעל הרישיון כאמור ברישא.

64.4 בעל הרישיון יודיע למערכת הביטחון מראש על כל שינוי ברשת היכול להשפיע על זמינות לאספקת השירות.

64.5 בעל הרישיון אינו רשאי לעשות שימוש מסחרי בתכונת CB ללא ידיעת מערכת הביטחון, לפחות 30 ימים מראש לפני הפעלת השירות ורשאית מערכת הביטחון להודיע לו בכתב תוך 15 ימים על התנגדותה למתן שירות או תנאים למתן השירות כאמור. במקרה זה, לא יפעיל בעל הרישיון את השירות, או יוכל להפעילו אך ורק בהתאם לתנאים שקבעה מערכת הביטחון, לפי העניין.

אין באמור כדי לייתר את חובתו של בעל הרישיון לקבל אישורו של המנהל לשירות כאמור.

64.6 בעל הרישיון יסייע בהשקת השירות למנוייו בכל הדרכים הבאות:

(א) על-ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של החברה;

(ב) באמצעות דיוור ישיר למנויים באמצעות החשבונית החודשית עם השקת השירות;

(ג) באמצעות מתן מענה לפניית מנויים לבחירת ההגדרות הנדרשות בצידוד קצה רט"ן שלו; לעניין דגמי צידוד קצה רט"ן שלא שווקו על-ידי בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה מאמץ סביר כדי לתת מענה למנויו כאמור;⁽⁷⁸⁾

(ד) בעל הרישיון, יאפשר למערכת הביטחון להשתמש, באופן סביר, בערוצי הפצה קיימים אצלו לצורך יידוע של המנויים בדבר השירות.

65. **הגנה על פרטיות המנוי** ת21)

- 65.1 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 הרישיון רשאי להאזין לטלפון או לתקשורת אחרת של מנוי ללא אישור בכתב של המנוי, פרט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או מניעת הונאות.
- 65.2 בכפוף לאמור בסעיף 65א, בעל הרישיון, עובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו אינם רשאים לגלות רשימות או מסמכים בהם רשומים שם ומען של מנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון, תנועת שיחות, זמניהן ויעדן לאדם כלשהו פרט למנוי או למי שהסמיך המנוי לכך.
- 65.3 על אף האמור בסעיף 65.2, רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה:
- (א) למסור את פרטי המנוי לבעל רישיון אחר לשם גביית כספים המגיעים לו מהמנוי בגין שירותים שסיפק לו באמצעות הרשת, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, ובעל הרישיון האחר התחייב לשמור על פרטיות המנויים;
- (ב) להעביר פרטי מנוי לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין.

65א. **שירותים מיוחדים לכוחות הבטחון** ת22)

- (א) בעל הרישיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הבטחון, כמפורט בנספח בטחוני סודי המצורף לרישיון כנספח ח' ובנספח בטחוני סודי, המצורף לרישיון כנספח י' ת101).
- (1א) בעל הרישיון יאפשר לכוחות הבטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרישיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם, והתאמתם הטכנולוגית של מתקני הבזק הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, הכל בתיאום עם כוחות הבטחון וכמפורט בנספחים ח' ו-י';
- כוחות הבטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- (ב) בעל הרישיון ידאג לכך שנספחים ח' ו-י' יישמרו ת101 בהתאם להוראות הנוהל להבטחת רשומות שייקבע בידי בעל הרישיון בתיאום עם קצין הבטחון, של "שירות הביטחון הכללי".
- (ג) בעל הרישיון יהא פטור מחובת שיפוי כלפי המדינה, הן מכוח הוראות סעיף 86.2 לרישיון הכללי ו/או מכוח כל דין, בגין עצם ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הבטחון.

65ב. **הוראות בטחון** ת101)

- (א) בעל הרישיון ימנה ממונה בטחון בהתאם להוראות חוק להסדרת הבטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחרי הוראות הבטחון המפורטות בנספח יא' לרישיון.

תיקון מספר 12	(12ת)
תיקון מספר 2	(2ת)
תיקון מספר 10	(10ת)
תיקון מספר 10	(10ת)
תיקון מספר 10	(10ת)
תיקון מספר 10	(10ת)

(ב) בעל הרישיון יפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או תפקיד המנויים בנספח יא' לרישיון, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:

- (1) הוא אזרח ישראל, כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב-1952, ותושב בה;
- (2) ניתן לו אישור בטחוני, מטעם שירות הבטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור.

(ג) בעל הרישיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הבטחון, וינהג לפי הנחיות הבטחון של אותם כוחות בטחון, לרבות בעניין סיווג בטחוני מתאים לנושאי משרה ובעלי תפקידים בבעל הרישיון, ומידור ידיעות הנוגעות לפעילות הכרוכה בכוחות הבטחון.

(ד) בעל הרישיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על המערכת, מרכיבי המערכת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים, לתפעול ושליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי ההוראות המפורטות בנספח יא' לרישיון.

66. חשבונות למנויים

66.1 חשבון שבעל הרישיון יגיש למנוי יהיה ברור, תמציתי, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש על פי סוגי התשלומים והכללים המפורטים בפרק ו'.⁷¹

66.2 בוטל.⁷⁵

66.3 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלומים עבור שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר, לרבות באמצעות חברת בזק.

66.4⁷⁸ (א) מבלי לגרוע מיתר הוראות הרישיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרישיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון (להלן בסעיף זה – "התקן").

(ב) בטל.⁷⁸

(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 עשרות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים⁷⁸ בשתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשרות האגורה⁷⁸ (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

⁽²⁸⁾ תיקון מספר 28

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

(2) בטל⁷⁸).

(3) מחירה של שיחת טלפון (voice) הכוללת 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).

(ד) (1) פרק ב' לתקן בענין גילוי נאות בחשבונות הטלפון ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום ו', יח' תשרי התשס"ו (14.10.2005).

(2) פרק ג' בתקן בענין אמינות החיוב ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום א', טו' טבת התשס"ו (14.01.2006).

66.5⁴⁵ חשבון המוגש למנוי פרטי⁷⁸ ת²⁹) יערך אף בהתאם להוראות נספח ה' 1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

א66.5⁵⁴ חשבון המוגש למנוי עסקי יכלול את הפרטים כאמור בסעיפים קטנים 9ב (1) עד 9ב (4) בנספח ה'1 לרישיון. בסעיף זה, "מנוי עסקי" - למעט המנויים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו- (ד) להגדרת "מנוי עסקי" בסעיף 1 לרישיון.

66.6⁴⁵ מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרישיון להגיש לו חשבון טלפון במתכונת חשבון למנוי פרטי (להלן בסעיף זה - "בקשה"). ביקש המנוי כאמור, יחל בעל הרישיון למסור לו את החשבון בהתאם למתכונת האמורה, לא יאוחר מחלוף שתי תקופות חשבון ממועד הבקשה.

בעל הרישיון יפרסם אחת לחצי שנה, הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי, לפיה המנוי העסקי רשאי לדרוש מבעל הרישיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי.

כמו כן, מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרישיון פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "חיוב חד פעמי". בעל הרישיון יגיש למנוי עסקי פירוט בכתב כאמור, לגבי "חיוב חד פעמי", תוך שלושים (30) יום מיום שהגיש המנוי בקשה בעניין למוקד שירות הלקוחות או ת⁷⁸ לנציב התלונות.

⁸⁷ תיקון מספר 87.
⁴⁵ תיקון מספר 45 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו-9 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].
⁹² תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁵⁴ תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 66.5א - מועד כניסה לתוקף החל מיום 13 באפריל (ט' בניסן תשע"א), לעניין מנוי עסקי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רשיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד ליותר מעשרים וחמשה מספרי טלפון, תחילתו ביום 30 בדצמבר 2011 (ד' בטבת תשע"ב)].
⁴⁵ תיקון מספר 45 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו-9 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].
⁸⁷ תיקון מספר 87.

66.7⁴⁵ת78) המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות:

- (א) דואר רגיל;
- (ב) דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף;
- (ג) מסרון עם קישור מצורף;
- (ד) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (ה) אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.

בעל הרישיון יציג את חמש (5) הדרכים האמורות לבחירתו של המנוי במסגרת ²⁹השאלון. לא בחר המנוי באחת מהדרכים, יישלח אליו החשבון בדואר רגיל. המנוי רשאי בכל עת לשנות, בבקשה בעל פה או בכתב, את הדרך בה יקבל את החשבון.

²⁹המנוי עסקי מופצל רשאי לשנות בכל עת, בעל פה או בכתב, את בקשתו של המנוי העסקי כפי שמולאה בשאלון.

בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי, כאמור, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

הגיש המנוי את הבקשה במהלך המחצית הראשונה של תקופת החשבון, ישלח אליו בעל הרישיון את החשבון העוקב למועד הבקשה בדרך בה בחר המנוי. אחרת, ישלח בעל הרישיון אל המנוי את החשבון שלאחר החשבון העוקב בדרך בה בחר המנוי.

בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש מהמנוי תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון, הכולל "פירוט שיחות" באופן קבוע או באופן חד פעמי, ושליחתו אליו, על פי בקשתו, באמצעים אלקטרוניים. בעל הרישיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות", מכל מועד שהוא, שנשלח אל המנוי לבקשתו באופן קבוע או באופן חד-פעמי, רק במקרה שהחשבון התקבל אצל המנוי כמפורט בס"ק (א).

66.8⁴⁵תכל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף ⁷⁸תעשרה (10)⁶⁴ת ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

66.9⁷⁸ת בעל הרישיון רשאי לפעול בעניין שליחת חשבון למנוי, המקבל את החשבון באמצעות דואר רגיל, ²⁹ת אחת לשנה קלנדרית לכל היותר, כמפורט להלן:

- (א) בעל הרישיון ישלח לכל מנוי, כאמור, מכתב²⁹ בדואר רגיל, ²⁹ת כצורה לחשבון, או הודעה בדואר אלקטרוני, שבו יתבקש לבחור בתוך שלושים (30) יום מיום שליחת המכתב או ההודעה את הדרך בה יישלח אליו החשבון²⁹ מתוך הדרכים הבאות:

- (1) דואר רגיל;
- (2) דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף;

⁴⁵ת תיקון מספר 45 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו-9 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

⁸⁷ת תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

⁹²ת תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁹²ת תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁵⁴ת תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 66.8 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א)]

⁸⁷ת תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

⁴⁶ת תיקון מספר 46

⁸⁷ת תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.04.2017]

⁹²ת תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁹²ת תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁹²ת תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

⁹²ת תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

- (3) מסרון עם קישור;
(4) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
(5) אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.
(ב) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, כאמור, להשיב לפנייה אליו באמצעות דואר רגיל, ללא תשלום, ובאמצעות דואר אלקטרוני ופקסימילה.
(ג) בעל הרישיון מחויב להפעיל לפחות שני אמצעים אלקטרוניים מתוך המפורטים בס"ק (א) לעיל.
(ד) בעל הרישיון יציין בפנייה למנוי עסקי ולמנוי עסקי מפוצל בהודעה ממוסגרת, בהדגשה ובגודל גופן 16 לפחות, שככל שלא יבחר בדרך בה יקבל את החשבון, יישלח אליו החשבון בדרך שתיקבע על ידי בעל הרישיון, וזאת מבלי לגרוע מהוראת סעיף 13ב(א) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א - 1981.
(ה) בעל הרישיון יציין בפנייה למנוי פרטי בהודעה ממוסגרת, בהדגשה ובגודל גופן 16 לפחות, שככל שלא יבחר בדרך בה יקבל את החשבון, יישלח אליו החשבון באמצעות דואר רגיל.
(ו) בעל הרישיון אינו רשאי לשלוח את החשבון באמצעות מסרון לצידוד קצה החסום לקבלת מסרונים ולצידוד קצה שאיננו טלפון חכם (סמארטפון).
(ז) בעל הרישיון אינו רשאי לשנות את אופן שליחת החשבון למנוי פרטי שלא השיב לפנייה ששלח אליו בעל הרישיון.
(ח) השתנה אופן שליחת החשבון אל מנוי, ישלח בעל הרישיון למנוי הודעה לפני שליחת החשבון הראשון באופן החדש, באמצעות מסרון, המודיעה לו את פרטי השינוי. מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל את ההודעה האמורה בחשבון העוקב לביצוע השינוי.

66א. ²¹שירות מידע לבירור מספרי טלפון ²³ת

- 66א.1 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 65, בעל הרישיון יספק, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן – "שירות מודיעין"), כדלקמן:
(א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר אינטרנט שבאמצעותו יינתן השירות;
(ב) למנויי, במחיר סביר, באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה רשתי שיקבע המנהל;
(ג) שירות המודיעין יינתן בכל אחד מן האמצעים האמורים בהתבסס על אותם מאפייני מידע, אשר אותם ימסור המנוי הפונה לצורך קבלת השירות.
66א.2 בטל. ⁸⁷ת
66א.3 בנוסף לאמור בסעיף 66א.1 ⁸⁷ת, רשאי בעל הרישיון להציע, במחיר סביר, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מודיעין, בכל אמצעי אחר, לרבות באמצעות קוד גישה ארצי או באמצעות הודעת מסר קצר (SMS).
66א.4 לצורך ביצוע האמור בס"ק 66א.1 ו-66א.3:

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.

⁽³²⁾ תיקון מספר 32.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

- (א) רשאי בעל הרישיון לפנות בשאלתה מטעמו לכל מאגר נתונים של מפ"א או של מפעיל רט"ן (להלן בסעיף זה – **"בעל רישיון אחר"**), או לקבל מידע ממאגר הנתונים של בעל רישיון אחר בכל דרך אחרת ובהסכמתו של בעל הרישיון האחר, והכל בכפוף לחובה בדבר שמירה על פרטיות המנוי;
- (ב) לצורך מתן שירות מודיעין על ידי בעל רישיון אחר על-פי רישיונו הכללי, יאפשר בעל הרישיון לכל בעל רישיון אחר גישה אל מאגר הנתונים של בעל הרישיון;
- (ג) בעל הרישיון יעדכן את מאגר הנתונים באופן שוטף, כך שכל שם, כתובת או מספר טלפון של מנוי שהתווסף, שונה או נגרע, יעודכן במאגר הנתונים תוך יום עבודה לאחר ביצוע העדכון במערכת של בעל הרישיון המשמשת לשם מתן שירותי טלפוניה. לעניין סעיף זה –
- "מאגר נתונים"** – אוסף נתונים הכולל את שמו, מענו ומספר הטלפון של כל מנוי שאינו חסוי, לרבות מנוי שהוא בית עסק.
- א66.5 (א) בעל הרישיון יבקש²⁹ (באמצעות השאלון, את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, ²⁹יפעל בעל הרישיון לכלול את פרטיו במאגר הנתונים.
- (א1)²⁹ מנוי עסקי מפוצל רשאי לשנות בכל עת, בעל פה או בכתב, את בקשתו של המנוי העסקי כפי שמולאה בשאלון.
- (ב) בעל הרישיון ימלא את בקשתו הראשונה של כל מנוי שביקש להישאר חסוי ללא תמורה.
- בס"ק זה, **"מנוי חדש"** – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום התחילה כאמור בסעיף א66.7.
- (ג)²⁹ בעל הרישיון יפעל תוך יום עבודה אחד למילוי בקשתו של המנוי מהיום שהתקבלה אצלו. בעל הרישיון יתעד את האופן בו פעל, כאמור, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת הבקשה אצלו.
- א66.6 (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף א66. ייקבעו בידי בעל הרישיון, ובלבד שיהיו הוגנים ובלתי מפלים, לרבות לעניין סדר הצגת הנתונים לפונה לשירות; השירות יינתן במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור; בס"ק זה, **"סדר הצגת הנתונים"** – ככל שהתשובה לשאלתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי;
- (ב) בטל.⁸⁷
- (ג) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף א66.1 (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף א66.3 יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:

- (1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות¹⁴, כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ-90%;
- (2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות¹⁵ לא תעלה על 30 שניות;
- (3) תקופת ההמתנה המרבית של פונה עד לתחילת קבלת השירות לא תעלה על 60 שניות.
- 66.7 סעיף 66א ייכנס לתוקף ביום כ' שבט התשס"ז (8 בפברואר 2007), למעט ס"ק 66.1א (א) אשר ייכנס לתוקף ביום כ"ה אדר התשס"ז (15 במרץ 2007) ("יום התחילה") ולמעט ס"ק 66.2א^{ת 37} אשר ייכנס לתוקף במועד החתימה על תיקון זה.
- 66.8 בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, יפרסם את שירות^{ת 87} המידע לבירור מספרי טלפון הניתן^{ת 87} ללא תשלום על-ידו^{ת 87} (להלן - "שירות^{ת 87} המידע בחינם"); הפרסום יכלול לפחות את אלה:
- (א) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (ב) כל חשבון טלפון של המנוי^{ת 87};
- (ג) לפחות ארבע (4) פעמים בשנה הראשונה שלאחר יום התחילה, יפרסם בעל הרישיון מודעות גדולות ובולטות לפחות ב-3 העיתונים הנפוצים ביותר בעברית, ובעיתון הנפוץ ביותר בערבית, באנגלית וברוסית, וכן בעיתון הכלכלי הנפוץ ביותר; מודעות אלה לא יכללו כל מידע אחר. הפרסום הראשון, בכלל העיתונים הנ"ל פרט לעיתון הכלכלי, יהיה ביום ו' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, ובעיתון הכלכלי יהיה ביום ג' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, בדבר שירותי המידע בחינם.
- מבלי לגרוע מהאמור, המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום שירותי המידע.

66.12 **בוטל**^{ת 35}

66.21 **תיק שירות**^{ת 53}

- 66.1 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבתוספת הראשונה ומסומן כ"עתידי", יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.

Busy Hour Call Attempts

14 תחילת קבלת השירות – תחילת מענה של מוקדן או של מערכת IVR המבקשים מהפונה את המידע לצורך איתור מספר הטלפון המבוקש וכיוצ"ב.

15 תיקון מספר 37

ת 87 תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

ת 87 תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

ת 87 תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

ת 87 תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

12 תיקון מספר 12

35 תיקון מספר 35

12 תיקון מספר 12

ת 35 תיקון מספר 35 **תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07).

- ג66.2 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבתוספת הראשונה אשר בכוונתו לספק למי ממקבלי שירותיו, יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד המיועד להתחיל מתן השירות החדש.
- ג66.3 המנהל יודיע לבעל הרישיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרישיון כאמור בסעיפים ג66.1 ו-ג66.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- ג66.4 בעל הרישיון ימציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציא בעל הרישיון תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא יתחיל בעל הרישיון במתן השירות.
- ג66.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך ששים (60) ימים מהיום בו המציא בעל הרישיון למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתימסר לבעל הרישיון.
- ג66.6 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להמציא לאישורו תיק שירות לשירות קיים, אשר לגביו לא נדרש תיק שירות, וכן רשאי הוא לדרוש מבעל הרישיון להגיש לאישורו תיק שירות חדש לגבי שירות לגביו אושר תיק שירות.
- ג66.7 תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים: שם השירות; תיאור מפורט של השירות ואופן אספקתו; תעריף השירות; תיאור הנדסי, והכל כמפורט בתוספת הראשונה; המנהל רשאי להורות בדבר עניינים נוספים אשר ייכללו בתיק השירות.
- ג66.8 אושר תיק שירות, יספק בעל הרישיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרישיון.
- ג66.9 בעל הרישיון יפרסם לציבור תיק שירות שאושר, בפירוט ובאופן שקבע המנהל, ורשאי המנהל לפרסמו בעצמו, ובלבד שלא יעשה כן אלא לאחר שבעל הרישיון החל במתן השירות. הפרסום לציבור לא יכלול מידע שהוא סוד מסחרי, שצוין בידי בעל הרישיון וצורף כנספח נפרד המסומן כסודי-מסחרי לתיק השירות.
- ג66.10 כל שירות חדש אשר בעל הרישיון יחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מהתוספת הראשונה; המנהל יעדכן את התוספת הראשונה מעת לעת.
- ג66.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות הרשת של בעל הרישיון."

ג66. ת"19 שירות אירוטי

שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח י"ד, בתוספת השניה.
לעניין סעיף זה -
"שירות אירוטי" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח י"ד, בתוספת השניה.

1466.1³⁷ שירות פרימיום

1466.1 בעל הרישיון רשאי לספק שירותי פרימיום באחת משתי הדרכים שלהלן:

- (א) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף פרימיום וגובה באמצעות חשבון הטלפון יינתן על פי הוראות נספח י"ד¹;
- (ב) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף רגיל (להלן בסעיף קטן זה "השירות") יינתן כדלקמן:
- (1) כשירות פנים רשתי באמצעות קוד גישה רשתי¹⁶;
- (2) באמצעות חיוג למספר טלפון ניח אשר הגישה אליו תתאפשר לכל מנוי של כל בעל רישיון כללי.

לעניין סעיף זה,

"מספר טלפון ניח" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים ניחים או תבנית מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור¹⁷;

"שירות פרימיום" ו- "תעריף רגיל" כהגדרתם בנספח י"ד¹.⁴⁷(ת97)

66.6⁵⁶ נדידה פנים ארצית

66.1 בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו בדור 3 לבעל רישיון נודד שירות נדידה פנים ארצית של מנויי המפעיל הנודד אל רשת המפעיל המארח, כמפורט להלן. על אף האמור לעיל בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו שירות נדידה פנים ארצית של מנויי המפעיל הנודד אל רשת המפעיל המארח במקרה של פירוק שותפות כפי שאושר בהסכם השיתוף.¹¹⁴

66.2 הערכות בעל הרישיון

בעל הרישיון ייערך לשם ביצוע נדידה פנים ארצית על-פי כל אלה:

- (א) הוראות נספח ג, בתוספת השנייה;
- (ב) הוראות החוק והרישיון לעניין מתן אפשרות שימוש ברשתו, ובפרט סעיפים 26 עד 26ג לרישיון, בשינויים המחויבים.

66.3 הסדר תפעולי

(א) הודיע בעל רישיון נודד בכתב לבעל הרישיון, לאחר שהודיע לשר כי לא הגיע להסכמה עם מי מבעלי רישיון קיימים בדבר התנאים למתן שירותי נדידה כאמור בסעיף 55(ב)(1) לחוק, כי בחר בו לקבלת שירותי נדידה פנים ארצית (בס"ק זה "הודעה"), יעבירו בעל הרישיון והמפעיל הנודד למנהל את הפרטים ההנדסיים והתפעוליים שסוכם ביניהם בנוגע ליישום הנפ"א ("הסדר תפעולי"), וזאת תוך שלושה חודשים ממועד משלוח

⁷³ תיקון מספר 73 [תחילה: סעיף זה יכנס לתוקף ביום 15 בפברואר 2015].

¹⁶ "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

¹⁷ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX או XXXX*.

⁷⁴ תיקון מספר 74.

⁷⁹ תיקון מספר 79.

⁵⁶ תיקון מספר 56.

¹¹⁴ תיקון מספר 114.

ההודעה. בנוסף, יכללו המפעילים האמורים פרטים הנדסיים או תפעוליים הנדרשים לצורך קיום נפ"א אשר לא נכללו בהסדר התפעולי בשל מחלוקות, ככל שיתגלו;

(ב) נושאים שבמחלוקת כאמור בפסקה א לעיל, ככל שיהיו, יוכרעו על ידי המנהל. הוראות המנהל לעניין זה יהיו חלק בלתי נפרד מההסדר התפעולי.

66.4 מועד תחילת יישום נפ"א - בעל רישיון מארח יחל לספק שירותי נדידה פנים ארצית בהתאם להסדר התפעולי לא יאוחר משלושה חודשים ממועד בו הציג בעל רישיון נודד לבעל רישיון מארח את אישור השר כאמור בסעיף 5ב(ב)(2) בחוק.

166. ת²⁶ שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה

166.1 בעל הרישיון יפעל כך שבאזור בו קימת קליטה המאפשרת קיום שיחה תקינה, הן מהרשת והן מרשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה, יקבל המנוי שירותי רט"ן באמצעות הרשת. בעל הרישיון יבצע את הפעולה בעצמו ללא צורך בפעולה כלשהי מצד המנוי.

166.2 בעל הרישיון יחסום את אפשרותו של מנוי לקבל שירותי נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה ("השירות"), אלא אם המנוי ביקש במפורש לקבל את השירות, ולאחר שהוסבר לו כי במסגרת קבלת השירות עשוי ציוד הקצה שברשותו לנדוד באזור הגבול עם מדינה שכנה, באופן לא רצוני, לרשת רט"ן במדינה שכנה, ונמסר לו מידע בדבר תעריפי השירות; ביקש מנוי לקבל את השירות כאמור -

(א) יסביר לו בעל הרישיון, כיצד הוא יכול לבחור באופן ידני, באמצעות ציוד הקצה שברשותו, את רשת הרט"ן ממנה יקבל שירות;

(ב) יאפשר בעל הרישיון למנוי לבחור האם לחסום את הגישה לקבלת שירותי תקשורת נתונים באמצעות רשת רט"ן של מדינה שכנה.

166.3 בסעיף זה, "מדינה שכנה" - ירדן ומצרים;

"שיחה תקינה" - שיחה המתקיימת על פי הגדרות הקליטה המינימאלית שנקבעו בתקנים בין-לאומיים לפיהם פועלת הרשת.

166. ת³⁶ אתרים ותכנים פוגעניים

166.1 בעל הרישיון יידע את מנויו בדבר אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק, כאמור בסעיף 4ט(ב)(1) לחוק; יידוע כאמור ייעשה באופן הקבוע בסעיף 4ט(ג) לחוק.

166.2 בעל הרישיון יידע את מנויו בדבר קיומם של תכנים באינטרנט אשר אינם מתאימים לילדים ולבני נוער (דוגמת אתרים פורנוגרפיים), וכן יכלול פירוט של הדרכים בהן ניתן לחסום את גישתם של ילדים ובני נוער לתכנים אלה; יידוע כאמור ייעשה בכל הדרכים המנויות בסעיף 4ט(ג) לחוק.

⁽⁶²⁾ תיקון מספר 62 [תחילה: סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 21 באוקטובר 2012].
⁽⁶³⁾ תיקון מספר 63 [תחילה: סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 27 בספטמבר 2012].

66.3 בעל הרישיון יציע למנוייו, בכל הדרכים המנויות בסעיף 4ט(ג) לחוק, שירות יעיל לסינון אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים ללא תשלום נוסף על התשלום שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט, והכל כאמור בסעיף 4ט(ד) לחוק, ובלבד ששירות כאמור יתבסס על ניתוח המידע ולא על פי "רשימה שחורה" של אתרים בלבד.

66.4⁽¹⁰⁵⁾ (א) כמו כן, בעל הרישיון יציע למנוייו בעת הצטרפותם לשירות הגישה לאינטרנט, וכן למנוייו שהצטרפו לשירות הגישה לאינטרנט אולם טרם הצטרפו לשירות הסינון המתואר בסעיף הקודם ("שירות הסינון"), את שירות הסינון, אחת לשישה (6) חודשים, וזאת באמצעות שליחת הודעת מסרון ("ההודעה").

(ב) בעל הרישיון ישלח את ההודעה הן למספר או מספרי הטלפון שעבורם בוצעה ההתקשרות והן למספר הנוסף של המנוי, שהוגדר בהסכם ההתקשרות לקבלת הודעות שונות מבעל הרישיון.

(ג) נוסח ההודעה יהיה כדלקמן:

"הנך זכאי/ת לקבל שירות סינון תכנים פוגעניים באינטרנט בחינם מחברת [כאן יבוא השם השיווקי של בעל הרישיון כפי שמוכר ללקוח]. השירות מומלץ במיוחד למכשירים סלולריים של ילדים ונוער.

להצטרפות לשירות השב את מספר הנייד עבורו נדרש השירות.

עבור כל מספר עבורו מבוקש השירות יש לשלוח הודעה נפרדת. לבירורים ניתן לחייג [כאן יבוא מספר הטלפון של מוקד בעל הרישיון]"

(ד) המנוי או מי שמחזיק במכשיר הקצה יוכל להשיב להודעה במסרון ולאשר שברצונו לקבל את שירות הסינון. המנוי יוכל להשיב עבור כל מספרי הטלפון עבורם ביצע התקשרות.

(ה) במידה ומנוי אינו רשום לשירות קבלת הודעות מסרון, תתבצע פנייה באמצעות IVR למנוי ע"פ נוסח דומה לנוסח הודעת המסרון ויתאפשר למנוי להודיע על רצונו להצטרף לשירות.

(ו) השיב המנוי או מי שמחזיק במכשיר הקצה כי הוא מעוניין בשירות, יספק לו בעל הרישיון את השירות מוקדם ככל האפשר ולא יאוחר מיום עבודה ממועד הבקשה. בעת החיבור לשירות ישלח בעל הרישיון למנוי ולמספר הטלפון שהצטרף לשירות (במידה ואינם זהים) הודעת מסרון ויעדכן אותו כי חובר לשירות. כמו כן, יציין בעל הרישיון כי המנוי בלבד יכול להתנתק מהשירות בכל עת ויפרט את הדרכים להתנתק מהשירות.

(ז) אם אין באפשרות בעל הרישיון לוודא מרחוק שהשירות הופעל למנוי מסוים, יודא בעל הרישיון באופן סביר מול המנוי תוך יום עבודה ממועד הבקשה כי אכן המנוי הצליח להתחבר לשירות.

רישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט").
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

חלק ג': ת87) הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות

67. הגדרות

בחלק זה –

- **"ביטול שירות"** ת87) - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון לכלל המנויים;
- **"הפסקת שירות"** ת87) - הפסקה זמנית של שירות משירותי בעל הרישיון או של כלל שירותי בעל הרישיון, הניתנים למנוי;
- **"ניתוק שירות"** ת87) - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון, הניתן למנוי;
- **"סיום התקשרות"** ת87) - ניתוק כלל שירותי בעל הרישיון הניתנים למנוי, וביטול הסכם ההתקשרות עמו.

68. איסור הפסקה או ניתוק של שירות

בעל הרישיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שירותי רט"ן ושירותים אחרים, שבעל הרישיון חייב לספקם לפי רישיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 46.

68א. איסור ביטול שירות^{ת87)}

בעל הרישיון אינו רשאי לבטל שירותי רט"ן ושירותים אחרים, שבעל הרישיון חייב לספקם לפי רישיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה או האמור בסעיף 46.

68ב. ת87) הפסקת שירות לבקשת מנוי

688.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות לכלל שירותי בעל הרישיון, אחת לשנה, למשך תקופה^{ת92)} של בין לא פחות משלושים (30) ימים לבין תשעים (90) ימים לפחות.

688.2 מנוי רשאי להגיש בקשה להפסקת שירות בדרכים אלה:

- (א) בכתב, לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימילה, דואר אלקטרוני או טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים ורשאי בעל הרישיון לאפשר הגשת בקשה באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT);
- (ב) בעל פה, בשיחה למוקד פניות טלפוני או בתחנת שירות של בעל הרישיון;

688.3 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת87)} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^{ת92)} תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

- 68.4 בעל הרישיון יבצע הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו הוגשה הבקשה; ציין המנוי בבקשתו מועד עתידי לביצוע הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות, יבצע בעל הרישיון את הבקשה ביום בו ציין המנוי.
- 68.5 בעל הרישיון יתעד במערכות המידע שלו את המועד (תאריך ושעה) בו בוצעה בקשת המנוי.
- 68.6 בוצעה הפסקת שירות למנוי, יחדש בעל הרישיון את אספקת השירות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו הוגשה בקשתו של המנוי, אלא אם המנוי ביקש מועד מאוחר יותר לחידוש אספקת השירות.
- 68.7 ביקש המנוי הפסקת שירות לכלל שירותיו של בעל הרישיון, ישמור בעל הרישיון עבור המנוי על מספר הטלפון שלו במשך כל תקופת ההפסקה, ולא יעבירו לאחר.^{78ת}
- 68.8 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור הפסקת השירות, עבור חידוש אספקתו, וכן אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור תקופת ההפסקה של כלל שירותיו.^{78ת}
- 68.9 לאחר חידוש אספקת השירות למנוי, יחייב בעל הרישיון את המנוי על פי תעריפי התכנית ותנאיה, על פיהם חויב המנוי טרם הפסקת השירות, אלא אם תעריפי התכנית ותנאיה שונו במהלך תקופת ההפסקה לכלל מנויי אותה תכנית.^{78ת}

ג.68^{78ת} ניתוק שירות לבקשת מנוי

- 68.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון ניתוק שירות; את בקשתו רשאי המנוי להגיש בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 68.2.
- 68.2 על ניתוק לבקשת המנוי יחולו הוראות סעיפים 68.3 עד 68.5 שלעיל, ובעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור ניתוק השירות.

ד.68^{78ת} סיום התקשרות לבקשת מנוי

- 68.1 מנוי רשאי להודיע לבעל הרישיון על סיום ההתקשרות ביניהם; את הודעתו רשאי המנוי למסור בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 68.2.
- 68.2 על סיום התקשרות לבקשת מנוי יחולו הוראות סעיפים 68.3 עד 68.5 שלעיל.
- 68.3 בעל הרישיון ישלח למנוי הודעה בדבר סיום ההתקשרות תוך שני ימי עבודה מהמועד בו ביקש המנוי לבצע פעולת סיום התקשרות. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד בו בוצעה פעולת סיום ההתקשרות ואת המועד האחרון למשלוח חשבון אחרון סופי, המתייחס לתקופת החשבון האחרונה להיותו מנוי של בעל הרישיון ("חשבון סופי").

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

68.4 ת מנוי שסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים מתאריך סיום ההתקשרות.

בחשבון הסופי יצוין המועד בו בוצעה פעולת סיום ההתקשרות והוא יישא את הכותרת "חשבון סופי".

68.5 ת אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסיום התקשרות בדרך של ניידות מספרים, על פי תכנית מספור לעניין ניידות מספרים – נוסח משולב, מיום 22.8.2005, על תיקוניה.

68. ת⁷⁸ שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות

68.1 ת בוצעה בין בעל הרישיון לבין מנוי פעולת סיום התקשרות, בין ביוזמת בעל הרישיון ובין ביוזמת המנוי, ישמור בעל הרישיון, ללא כל תשלום, וללא כל תנאים או הגבלות, על מספר הטלפון עבור המנוי, לא ימסור אותו לאחר ולא יחזיר אותו למאגר המספרים המיועדים להקצאה, שלו או של בעל רישיון אחר שהקצה אותו לראשונה, וזאת למשך תקופה של ארבעה-עשר (14) ימים ממועד סיום ההתקשרות.

68.2 ת ביקש המנוי לקבל חזרה את מספר הטלפון שלו, בתוך פרק הזמן האמור, יבצע בעל הרישיון את בקשתו של המנוי באופן מידי, ורשאי הוא לחייב את המנוי עבור פרק הזמן בין פעולת סיום ההתקשרות לבין חידושה עם אותו מספר טלפון שהוחזר לו, על פי תנאי תכנית התעריפים, שבה היה מנוי טרם ביצוע פעולת סיום ההתקשרות, ולהמשיך לחייב אותו על פי תנאי תכנית התעריפים האמורה.

168. ת⁷⁸ הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות – הוראות כלליות

168.1 ת בעל הרישיון יקבע בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "הפסקת/ניתוק שירות"¹⁸, אשר לחיצה עליו תפנה לשלוש האפשרויות הבאות:

(א) הפסקת שירות;

(ב) ניתוק שירות;

(ג) סיום התקשרות.

168.2 ת בעל הרישיון יציג בכל אחת משלוש האפשרויות האמורות את הפרטים הבאים:

(א) הסבר קצר על האפשרות שנבחרה;

(ב) דרכי התקשרות לצורך הגשת בקשה בכל אחת מהאפשרויות האמורות, לרבות מספר הטלפון, המען, מספר הפקסימילה, כתובת הדואר האלקטרוני, הטופס המקוון ושיחות באינטרנט (CHAT), ככל שבעל הרישיון בחר באפשרות זו, שבאמצעותם יכול מנוי להגיש בקשה כאמור;

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
¹⁸ קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.

- (ג) הפרטים שעל המנוי לציין במסגרת בקשתו, לרבות מספר הטלפון נשוא הבקשה, מספר הזהות של המנוי, ארבע (4) הספרות האחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דואר אלקטרוני, ככל שהמנוי עושה שימוש לצורך הגשת בקשתו בדואר אלקטרוני, וכן המועד שקבע המנוי לביצוע בקשתו;
- (ד) המועד שבו תבוצע בקשתו של המנוי, המועד בו יופסק החיוב בחשבון הטלפון והמועד שעד אליו יישלח חשבון סופי למנוי במקרה של סיום התקשרות.
- 168.3 בעל הרישיון יפרסם בכל חשבון טלפון, את מספר הטלפון, המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם יכול המנוי להגיש בקשות כאמור.
- 168.4 מסר המנוי את בקשתו באמצעות דואר אלקטרוני, ישלח בעל הרישיון, בתכוף לקבלת הבקשה, הודעת דואר אלקטרוני חוזרת, המאשרת את דבר קבלת הבקשה. ההודעה תכלול את המספר שנקבע לבקשת המנוי במערכת של בעל הרישיון, מועד קבלת הבקשה ותוכן הבקשה כפי שנשלחה על ידי המנוי.
- 168.5 מסר המנוי את בקשתו באמצעות טופס מקוון, יציג בעל הרישיון על גבי צג המכשיר באמצעותו נשלח הטופס המקוון (מחשב או ציוד קצה רט"ן מתאים), הודעה המאשרת את קבלת הבקשה; ההודעה תכלול את הפרטים המפורטים בסעיף 168.4.
- 168.6 כללה בקשתו של המנוי שנמסרה באמצעות טופס מקוון פרט מהפרטים המפורטים בס"ק 168.2(ג) כשהוא שגוי, יסמן בעל הרישיון את הפרט השגוי על גבי הטופס המקוון והמנוי יתבקש למסור את בקשתו שוב עם הפרט הנכון.

69. **יבוטל**⁷⁸)

70. **יבוטל**⁷⁸)

70א.¹⁴) **חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן**⁷⁸)

- 70.1 א ⁷⁸) בעל הרישיון ישמור במערכת הרט"ן שלו את מספר הזהוי של ציוד הקצה (IMEI – International Mobile Equipment Identity) שהמנוי עושה בו שימוש, למעט ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיית (iDEN) (להלן בסעיף זה – "**ציוד קצה**").
- 70.2 א ⁷⁸) הודיע המנוי לבעל הרישיון כי ציוד הקצה שלו נגנב או אבד, יבצע בעל הרישיון את אלה:
(א) במהלך השיחה עם המנוי בעת מסירת הודעתו, כאמור, יפעל בעל הרישיון לביצוע זיהוי אמין של המנוי.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41 [עפ"י תיקון 43 סעיף 70א יכנס לתוקף החל מיום 30 בינואר 2009]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87, ההוראות בסעיף זה הנוגעות לנושא חסימת ציוד קצה לא יחולו על מנויי iDEN [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

- (ב) בעל הרישיון יעלה בפני המנוי את האפשרות להגיש באופן מידי תלונה בתחנת משטרה בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו.
- (ג) בעל הרישיון יבקש מהמנוי מספר טלפון חלופי באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר.
- (ד) בעל הרישיון יבצע באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל השירותים הניתנים לצריכה, לרבות לשירותים בינלאומיים, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, למעט שיחות נכנסות, אם המנוי ביקש שלא לחסום שיחות אלו, מיד עם קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה, ויודיע על כך למנוי.
- (ה) על אף האמור, בעל הרישיון יבצע ללא תשלום "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, לרבות שיחות נכנסות, בחלוף שלושה (3) ימים ממועד קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה.
- (ו) הודיע המנוי על גניבה או אובדן של ציוד הקצה כשהוא מצוי בחו"ל, ומקבל שירותי נדידה בינלאומית, יבצע בעל הרישיון באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, לרבות לעניין שיחות נכנסות, אלא אם ביקש המנוי שלא לחסום שיחות אלה.
- (ז) בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את ציוד הקצה, באמצעות חסימת מספר הזיהוי של הציוד האמור, כפי שנקלט לאחרונה במערכת הרט"ן של בעל הרישיון, וזאת מיד לאחר שחלפו שתיים-עשרה (12) שעות ממועד הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו. בעל הרישיון יבהיר למנוי, בעת קבלת הודעתו בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, כי חסימת ציוד הקצה באמצעות חסימת מספר הזיהוי שלו, תבוצע במועד כאמור.
- (ח) בעל הרישיון יסיר באופן מידי וללא תשלום, את החסימה מציוד הקצה, על פי דרישת גורם מורשה; "גורם מורשה" לעניין סעיף זה הוא איש משטרה אשר קיבל הרשאה מאת קצין משטרה בדרגת תת-ניצב לפנות לבעל הרישיון ולהורות לו בדבר הסרת חסימה. בעל הרישיון יסמן במערכת המידע שלו בסימון מיוחד ציוד קצה לגבי ביקש "גורם מורשה" הסרת חסימה, ואולם לא ימסור מידע כלשהו בדבר הסרת החסימה, כאמור.
- (ט) בעל הרישיון ישוב ויחסום את ציוד הקצה לאחר שניתן לכך אישור בידי "הגורם המורשה".
- (י) בעל הרישיון יחדש את אספקת כל השירותים למנוי מיד עם מסירת כרטיס חכם חדש למנוי.
- (יא) בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון של המנוי, העוקב למועד בו נמסרה לו הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, או בחשבון הטלפון העוקב לו, את תאריך ושעת הדיווח של המנוי, תאריך ושעת הפסקתם של שירותי הרט"ן לציוד הקצה האמור, כמפורט בסעיפים 70.2א(ד) עד 70.2א(ו), וכן תאריך ושעת ביצוע החסימה של ציוד הקצה, במידה והציוד לא אותר.²⁹ בעל הרישיון רשאי למסור את המידע האמור באמצעות מכתב או הודעת דואר אלקטרוני או מסרון במקום בחשבון הטלפון.
- (יב) בעל הרישיון ישמור תיעוד של חשבון הטלפון, הכולל את ההודעות האמורות,²⁹ או של המכתב, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הנפקת החשבון.

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

(יג) בעל הרישיון יעביר מדי יום, לכל מפעילי הרט"ן, לרבות מפעילי הרט"ן ברשת אחרת, ולגורם המורשה, קובץ ממוחשב, הכולל מידע בדבר כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם על ידו באותו יום, כל ציוד קצה שחסימת מספר הזיהוי שלו הוסרה באותו יום, לבקשת המנוי, כל ציוד קצה שחסימת מספר הזיהוי שלו הוסרה באותו יום, לבקשת גורם מורשה, וכן כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם מחדש, באישור הגורם המורשה, לאחר שחסימתו הוסרה קודם לכן לבקשתה.

בעל הרישיון ישלח את הקובץ הממוחשב האמור, מדי יום עד השעה 23:00, לגבי כל ציוד קצה שנחסם או הוסרה חסימתו, כאמור, עד לשעה 23:00.

(יד) בעל הרישיון יעדכן במערכת המידע שלו מדי יום עד השעה 24:00 את רשימת ציודי הקצה אשר נחסמו על ידו באותו יום, וכן יעדכן עד השעה 24:00 את רשימת ציודי הקצה אשר נחסמו על ידי מפעילי רט"ן אחרים באותו יום, ואשר דיווח בנוגע אליהם נמסר לו באמצעות הקבצים הממוחשבים שנשלחו אליו בידי מפעילי רט"ן אחרים. הרשימה תכלול לגבי כל ציוד קצה את הפרטים הבאים:

(1) מספר הזיהוי (IMEI);

(2) שם היצרן;

(3) דגם ציוד הקצה;

(4) מועד ביצוע החסימה;

(5) שם בעל הרישיון שהורה על ביצוע החסימה.

(טו) בעל הרישיון יאפשר בכל עת ביצוע חיפוש באתר האינטרנט שלו לפי מספר הזיהוי של ציודי קצה, אשר מספר הזיהוי שלהם נחסם בשל הודעה על גניבה או אובדן.

(טז) בעל הרישיון ישמור ברשותו רשימה מעודכנת עם הפרטים כמפורט בס"ק (יד) של כלל ציודי הקצה שנחסמו, וימסרה או יעבירה למנהל על פי דרישה. הרשימה האמורה צריכה להיות זהה אצל כל מפעילי הרט"ן.

(יז) בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו מידע כדלקמן:

(1) המלצות בדבר פעולות שעל המנוי לנקוט למקרה שציוד הקצה שלו נגנב או אבד, לרבות:

((א)) קביעת סיסמה למניעת שימוש בציוד הקצה בידי מי שאינו מורשה;

((ב)) התקנה של יישומונים (אפליקציות) בציוד הקצה, ככל שמדובר בטלפון

חכם (סמארטפון), שניתן באמצעותם לאתר את מיקומו של ציוד הקצה וכן

המאפשרים לחסום מרחוק את הגישה למידע הקיים בו או למחוק אותו;

((ג)) ביצוע גיבוי על גבי מחשב או באמצעות שירותי הענן, של מידע נחוץ כגון:

תמונות, סרטונים, רשימות אנשי קשר והודעות דואר אלקטרוני.

(2) הפעולות שעל המנוי לנקוט בהן עם היוודע לו דבר גניבתו של ציוד הקצה או אובדנו.

70.3 בעל הרישיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה שנחסם על ידו, לכל בעל רישיון רט"ן אחר, לא יאוחר מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 70.2א.

70.4 א (א)^{43ת} בעל הרישיון אינו רשאי לספק שירותי רט"ן לציוד קצה שנחסם על ידו או על-ידי בעל רישיון רט"ן אחר.

(ב)^{43ת} על אף האמור בסעיף 70.2 א וס"ק (א), אם נימצא כי חסימת מספר הזיהוי, תגרום להפסקת שירות לציוד קצה אחר בעל אותו מספר זיהוי, רשאי בעל הרישיון שלא לבצע את החסימה כאמור.

70.5 א בעל הרישיון יבטל את חסימה לציוד קצה שנחסם על ידו, לאחר שנתקבלה אצלו בקשה מהמנוי; ביטול החסימה יעשה לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שבעל הרישיון ווידא את אמינות הבקשה, אלא אם המנוי נקב בבקשתו במועד מאוחר יותר^{43ת}.

70.6 א בעל הרישיון יפרסם לכל מנויו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת ציוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן אצל בעל הרישיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה; הפרסום יתבצע לפחות בדרכים אלה:

- (א) בהסכם ההתקשרות;
- (ב) באתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (ג) בדף מידע נפרד שיצורף במסגרת החשבון המוגש למנוי, עד ליום 30 בינואר 2009^{43ת}.

70.7 א^{34ת} בוטל^{104ת}

71. הפסקת שירות או ניתוק^{29ת} או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם

71.1 א בעל הרישיון^{21ת} רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי^{29ת} או לסיים את ההתקשרות עמו אם התקיים אחד מאלה:

(א) המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד שנקבע לתשלומו בהסכם ההתקשרות שלו עם בעל הרישיון;

(ב) המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות שבינו לבין בעל הרישיון שהינו תנאי מהותי;

(ג) המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש, כאמור, בציוד הקצה שברשותו.

71.2 א לא יופסק שירות, לא ינותק שירות ולא תבוצע פעולת סיום התקשרות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 71.1 א) ו-ב) אלא לאחר שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב 10 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק או סיום ההתקשרות; בהודעה יצויין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק השירות או ינותק השירות או תבוצע פעולת סיום התקשרות. בעל הרישיון יתעד את ההודעה שנתן למנוי, ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע הפסקת השירות או ניתוק השירות או סיום ההתקשרות^{29ת}.

^{43ת} תיקון מספר 43.
^{43ת} תיקון מספר 43.
^{43ת} תיקון מספר 43.
^{43ת} תיקון מספר 43.
^{43ת} תיקון מספר 43.
^{104ת} תיקון מספר 104.
^{92ת} תיקון מספר 92.
^{12ת} תיקון מספר 12.
^{92ת} תיקון מספר 92.
^{92ת} תיקון מספר 92.

71.3 על אף האמור בסעיף 71.2, רשאי בעל הרישיון להפסיק⁽⁸⁷⁾ או לנתק שירות למנוי⁽²⁹⁾ או לסיים את ההתקשרות עמו בלא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:
(א)⁽¹⁾ המנוי לא פרע בפעם השלישית, במהלך תקופה של שנים-עשר חדשים רצופים, את חשבון התשלומים שחוייב בעד שירותי רט"ן במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;
(ב) קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה;
(ג) יבוטל.⁽⁷⁸⁾

71.4 בעל הרישיון רשאי להפסיק⁽⁸⁷⁾ שירות למנוי אם התברר לו כי ציוד הקצה שברשות המנוי, ואשר באמצעותו מקבל המנוי שירותי רט"ן, גורם להפרעה במתן שירותי רט"ן למנויים אחרים או להפרעה לפעילות רשת הרט"ן, ובלבד שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב 21 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה⁽⁸⁷⁾ הצפוי; בהודעה יצוינו סיבת ההפסקה⁽⁸⁷⁾ הצפוי וכי ניתנת למנוי הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שיימנע הפרעה כאמור.

71.5⁽⁷⁸⁾ ככל שבעל הרישיון ביצע הפסקת שירות לכלל שירותיו, בשל הפרת הסכם על ידי המנוי, תופסק על ידו גביית תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע מהמנוי ביום בו בוצעה הפסקה שירות, כאמור, וזאת עד למועד חידוש אספקת כלל השירותים; בתקופת החשבון שבמהלכה בוצעה הפסקת שירות, כאמור, יגבה בעל הרישיון מן המנוי תשלום קבוע על פי המפורט בסעיף 73.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 73.3(ד), על פי העניין.

71.א⁽¹⁴⁾ ניתוק שירות למנוי רדום

71.1⁽⁷⁸⁾ בעל הרישיון רשאי לנתק שירות למנוי רדום. ביקש בעל הרישיון לנתק⁽⁷⁸⁾ שירות למנוי רדום, עליו למסור למנוי הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן, בסעיף זה "הודעה"). מועד ניתוק⁽⁷⁸⁾ השירות לא יפחת משלושים (30) ימי עבודה ממועד משלוח ההודעה.

71.2⁽⁷⁸⁾ בהודעה יציין בעל הרישיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו לנתק⁽⁷⁸⁾ את השירות לגביו.

71.3⁽⁷⁸⁾ משלוח הודעה למנוי רדום ייעשה:

- (א) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו ידועים לבעל הרישיון בכל הדרכים הבאות -
- (1) באמצעות מכתב בדואר רגיל;
 - (2) באמצעות שתי הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו למנוי הרדום בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה;

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92.
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92.
⁽¹⁾ תיקון מספר 1.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 02 באוקטובר 2008].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87.

(ד)⁷⁸ בעל הרישיון ישמור תיעוד בדבר שליחת הודעה למנוי רדום כדלקמן:

(2) תדפיס מיומן שרת שליחת המסרונים, כמפורט בסעיף 58.6(ג).

71.5א בעל הרישיון לא יהיה רשאי לשלוח למנוי הודעה נוספת בדבר בקשתו לנתק⁷⁸ את השירות, אלא בחלוף שנה מהמועד בו נשלחה ההודעה הקודמת למנוי בעניין זה.

71.7 א נותק⁷⁸ שירות למנוי רדום Prepaid, אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרישיון למנוי את יתרת התשלום שיידרש תוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא הבעלים של הקו שנותק⁷⁸ לו השירות, במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרישיון לא יאוחר משישה חודשים מיום ניתוק⁷⁸ השירות.

תיקון מספר 87. (ת87)

(ת87) תיקון מספר 87.

(ת87) תיקון מספר 87.

(ת87) תיקון מספר 87.

תיקון מספר 87. (ת87)

(ת87) תיקון מספר 87.

תיקון מספר 87. (ת87)

(ת87) תיקון מספר 87.

(ת87) תיקון מספר 87.

(ת87) תיקון מספר 87.

(ת87) תיקון מספר 87.

(ת87) תיקון מספר 87.

71.ב. ניתוק שירות בשל התאוששות הרשת בעת תקלה⁽⁶⁴⁾

- 71.1. בעל הרישיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, בשל הצורך לאפשר התאוששות מהירה של הרשת בעת תקלה מהותית.
- לעניין זה "תקלה מהותית" – תקלה הגורמת לניתוק שירות ל-10% מהמנויים, או ל-100,000 מנויים לפחות, לפי הנמוך ביניהם.
- בסעיף זה, "מנוי" – לרבות מנוי של בעל רישיון רט"ן ברשת אחרת ומנוי של בעל רישיון נודד המשתמשים ברשת.
- 71.2. בעל הרישיון יגיש לאישור המנהל נוהל ותהליך הנדסי מפורט להתאוששות הרשת במקרה של תקלה מהותית ("הנוהל") תוך 15 ימים מיום חתימת תיקון זה.
- 71.3. מהלך תקלה מהותית יפעל בעל הרישיון על פי הנוהל שהוגש למנהל או שאושר על-ידי המנהל, לפי המאוחר ביניהם.
- 71.4. הנוהל יכלול, בין היתר, ניתוק יזום של שירות למנויים שלא נפגעו באופן ישיר מהתקלה המהותית שיחל שעתיים לכל היותר לאחר זיהויה של תקלה מהותית; זאת לשם הפחתת העומס והחזרה מבוקרת של השירות התקין והסדיר.
- 71.5. ככל שניתן, הנוהל יאפשר מתן עדיפות למתן שירותים תקינים וסדירים לכוחות הביטחון, שירותי חירום ציבוריים ובתי-חולים, כפי שיקבע המנהל.

72. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

- 72.1. בעל הרישיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם (להלן - ניתוק בשל תחזוקה), אם הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של מערכת הרט"ן מחייב זאת, ובלבד שנתקיימו אלה:
- (א) משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על שתיים-עשרה (12) שעות ברציפות;
- (ב) מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על שנים (2) במשך שנה אחת;
- 72.2. המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון הסבר מפורט על הנסיבות המחייבות ניתוק בשל תחזוקה, ורשאי המנהל לדרוש מבעל הרישיון לדחות ניתוק כאמור אם נוכח, לאחר ששקל את טענות בעל הרישיון, כי אינטרס ציבורי חיוני מחייב דחייה כאמור.
- 72.3. נדרש, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה במערכת הרט"ן, ניתוק שירות העולה על 12 שעות, יודיע בעל הרישיון למנהל על כך ויפרט בהודעתו את פעולות התחזוקה הנדרשות והצעדים שנקט בעל הרישיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.
- 72.4. נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרישיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון, מברק או מסר פקסימיליה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרישיון יודיע למנויו על ניתוק או הגבלת דחופים, כאמור, מוקדם ככל האפשר, לרבות במערכת כריזה הפועלת באמצעות מערכת הרט"ן, ככל שהדבר אפשרי, וכן באמצעות כלי התקשורת הציבוריים.

- 72.5 על אף האמור בסעיפים 72.1 ו- 72.4 אין בעל הרישיון חייב להודיע למנהל או למנויים על ניתוק בשל תחזוקה בהתקיים אלה:
- (א) משך זמן הניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על חצי שעה;
- (ב) ניתוק בשל תחזוקה, כאמור, נעשה בין 24:00 במוצאי שבת לבין שעה 05:00 בבוקר יום ראשון שלמחרת.
- ניתוק כאמור לא ייחשב לעניין מספר הניתוקים המתחייב לפי סעיף 72.1(ב).

חלק ד'¹⁵: הפסקה, עיכוב או הגבלה של שירות

72.א. סל שירותים משותף

72.1.א בסעיף זה –

"חבילת שירותים" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים לפחות שירות אחד הניתן בידי בעל הרישיון ושירות אחד הניתן על ידי בעל רישיון אחר שאינו חברת "בזק";

"סל שירותים" - כהגדרתו בסעיף 72ב;

"סל שירותים משותף" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים שירות או סל שירותים הניתנים בידי בעל הרישיון ולפחות שירות אחד הניתן על ידי חברת "בזק".

72.2.א שיווקה חברת "בזק" סל שירותים משותף, כמשמעותו בסעיף 9.1א לרשימה הכללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, יאפשר בעל הרישיון למנוי, לרכוש בנפרד כל שירות, סל שירותים או חבילת שירותים המשווקים על ידו, הכוללים בסל השירותים המשותף האמור, וזאת בתנאים זהים לתנאים בהם משווקים השירותים כאמור במסגרת אותו סל שירותים משותף.

72.3.א מידע מסחרי על מנוי מסויים שהועבר לבעל הרישיון על ידי חברת "בזק" לצורך אספקת שירות משירותיו, אשר נכלל בסל שירותים משותף אותו רכש המנוי מחברת "בזק", ישמש את בעל הרישיון לצורך אספקת אותו שירות בלבד.

72.4.א בעל הרישיון רשאי לשווק למנוי^{61ת} סל שירותים משותף, ולבצע פעולות גביה הכרוכות בכך, ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) קיים מקבץ שירותים במתכונת דומה המשווק למנוי^{61ת} כחבילה על ידי בעל רישיון שאינו נמנה על הקבוצה אליה שייך בעל הרישיון, בין אם השירותים מסופקים על ידי אותו בעל רישיון ובין אם הם מסופקים על ידי בעל רישיון אחר ("סל מתחרה") או קיימת קבוצה אשר קיימים בה בעלי רישיון המספקים למנוי^{61ת} את כל השירותים הנכללים בסל השירותים המשותף ("קבוצה בת-תחרות");

לעניין סעיף קטן זה - "קבוצה" - מספר חברות אשר היחס ביניהן הוא יחס של חברה אם, חברה בת או חברות אחיות, כמשמעותן בסעיף 1 לרישיון.

^{51ת} תיקון מספר 51
^{61ת} תיקון מספר 61
^{61ת} תיקון מספר 61
^{61ת} תיקון מספר 61

(ב) בעל הרישיון הגיש למנהל בקשה בכתב לשיווק סל שירותים משותף מסויים (להלן בסעיף זה - "**הבקשה**"). הבקשה תכלול את מרכיבי סל השירותים המשותף, יצויין בה האם נועד למנוי פרטי או מנוי עסקי⁶¹, וכן את כל אלה:

- (1) פרטי בעל הרישיון שישפך כל אחד מהשירותים הכלולים בסל;
- (2) התשלום שיעביר בעל הרישיון בעד כל שירות, לבעלי הרישיונות ששירותיהם ינתנו במסגרת הסל;
- (3) התנאים בהם ישווק הסל למנוי, לרבות תעריף כל שירות בו, והתעריף הכולל של הסל האמור;
- (4) התעריף אותו יגבה בעל הרישיון מהמנוי עבור שירות הכלול בסל, בעת שהוא נרכש שלא במסגרת הסל;
- (5) המועד המתוכנן לתחילת שיווק הסל ומשך הזמן המתוכנן לשיווקו;
- (6) פרטי סל מתחרה או קבוצה בת-תחרות כאמור בסעיף קטן (א).
- (7) לעניין קבוצה בת-תחרות – ניתוח כלכלי מפורט התומך בבקשה ומבסס את הטענה בדבר תרומתו של הסל לקידום התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.

(ג) המנהל הודיע לחברה בכתב כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל או המנהל לא מסר לבעל הרישיון, בתוך התקופה הקובעת, הודעה לפיה הוא מתנגד לשיווק הסל.
לעניין זה - "**התקופה הקובעת**" -

- (1) בבקשה המתבססת על קיום סל מתחרה - 7 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 5 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרישיון להעביר, לפי המאוחר;
- (2) בבקשה המתבססת על קיומה של קבוצה בת-תחרות - 45 ימי עבודה מהמועד התקבלה הבקשה בידי המנהל או 15 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרישיון להעביר, לפי המאוחר.

72.5 א הגיש בעל הרישיון בקשה, ישקול המנהל את הבקשה בהביאו בחשבון, בין היתר, את מצב התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין, ולעניין בקשה כאמור המתבססת על קיומה של קבוצה בת-תחרות, לא יאשר המנהל אלא אם נוכח כי יש באישור סל השירותים המשותף כדי לתרום לתחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.

72.6 א המנהל יהיה רשאי לאשר בקשה, לדחותה, או לאשרה בכפוף לתנאים שיקבע.

72.7 א לא החל בעל הרישיון בשיווק סל שירותים משותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בסעיף קטן 72.4 א(ג), יראו את אישור הבקשה כבטל.

72.8 א סל השירותים המשותף ישווק בידי בעל הרישיון במשך תקופה שלא תפחת מחודשיים. בעל הרישיון יודיע למנהל כי הפסיק לשווק סל שירותים משותף מסויים ששווק על ידו, וזאת לא יאוחר מ-48 שעות לאחר המועד בו עשה כן.

72.9 א החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לסעיף קטן 72.4 א(ב), יפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור. על אף האמור, החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות את תעריף הסל, או תעריף של שירות הכלול בו, לא ידרש להגיש למנהל בקשה חדשה לאישור הסל, אך ידרש להודיע למנהל על שינוי כאמור, לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שבוצע השינוי.

72.10 א לעניין סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של חברת "בזק" זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא ידרש בעל הרישיון להגיש בקשה למנהל לפי סעיף 72.4 א, לא ידרש להודיע על הפסקת שיווקו לפי סעיף 72.8 א, ולא ידרש להודיע כי ביצע בו שינוי לפי סעיף 72.9 א.

72.11 א (א) בעל הרישיון יאפשר למנוי לרכוש בנפרד כל שירות, סל שירותים או חבילת שירותים, הכלולים בסל השירותים המשותף, בתנאים זהים לתנאים בהם משווקים שירותים כאמור במסגרת סל השירותים המשותף.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), לעניין שיווק סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של חברת "בזק", זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא יחוייב בעל הרישיון לאפשר למנוי לרכוש בנפרד את השירותים, סל השירותים, או חבילת השירותים הכלולים בסל האמור, באותם תנאים בהם הוא משווק במסגרת הסל.

72.12 א בוטל¹⁰⁴

72.13 א נוכח המנהל כי סל שירותים משותף מסויים פוגע בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, לפי העניין, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון לחדול באופן מיידי מלשווק, ורשאי הוא להורות על מועד להפסקת אספקתו של אותו הסל.

ת⁵ פרק ו': תשלום בעד שירותים

חלק א': כללי

72.ב. ת¹⁵ הגדרות

- בפרק זה –
- "בעל רישיון" – מי שהשר העניק לו, לפי החוק, רישיון כללי או מיוחד;
 - "זמן אויר" – משך הזמן בו מנוי מקבל שירותי רט"ן בין אם יוזמת ההתקשרות נעשית על ידי המנוי ובין אם היא נעשית על ידי אחר;
 - "יחידת זמן אויר" – יחידת זמן בת 12 שניות לכל היותר ואולם החל מיום ה' בטבת התשס"ט (1 בינואר 2009) יחידת זמן בת 1 שנייה.
 - "סל שירותים" – מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, לה נקבע תעריף כמפורט בסעיף 74.2;
 - "רשת בזק" – לרבות מערכת בזק בין-לאומית;
 - "ציבורית" –
 - "תשלום עבור השלמת שיחה" – תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בצידוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית אחת וסיומה ברשת בזק ציבורית אחרת או בצידוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית כאמור, בעד השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית האחרת.

73. סוגי תשלומים

- 73.1 ת⁵³ בעל הרישיון רשאי לגבות ממנויי תשלומים עבור שירותי רט"ן, כלהלן:
- (א) דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור צידוד קצה נייד או נישא, שברשות המנוי אל מערכת הרט"ן⁷⁸ (להלן- דמי חיבור);
 - (1א) ת⁷⁸ דמי כרטיס חכם – תשלום חד פעמי עבור כרטיס חכם (SIM);
 - (ב) תשלום חודשי⁵³ קבוע;
 - (ג) תשלום עבור זמן אויר כמפורט בסעיף 74.10;
 - (ד) תשלום עבור השלמת שיחה כמפורט בסעיף 74א;
 - (ה) תשלום בעד שירותים בסיסיים, שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף, המפורטים בתוספת הראשונה לרישיון.

73.2 ת⁵³ בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי:

- (א) תשלום עבור הקמת שיחה;
- (ב) מחיר מינימום לשיחה.
- (ג) ת⁴⁵ בוטל⁸⁵.

תיקון מספר 5.
תיקון מספר 51 (בוצע תיקון לספרור הסעיף בלבד).
תיקון מספר 25.
תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]
[12.03.2017] סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך
תיקון מספר 87 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]
[12.03.2017] סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך
תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]
[12.03.2017] סעיף זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון
תיקון מספר 54
תיקון מספר 53

73.3⁽⁸⁵⁾ בעל הרישיון יגבה ממנוי תשלומים על פי הפירוט הבא:

- (א) בעסקה חד-פעמית התשלום עבור השירותים האמורים להינתן במסגרתה יבוצע בתשלום מראש (Pre-paid); בעל הרישיון יהיה רשאי לגבות את כל התשלום בעסקה מסוג זה בדיעבד.
- (ב) בעסקה מתמשכת התשלום עבור השירותים אשר סופקו במסגרתה יבוצע בתשלום בדיעבד (Post-paid), ואולם בעל הרישיון רשאי לגבות בעסקה מתמשכת בתשלום מראש (Pre-paid), וזאת לפי בקשת המנוי, ובלבד שהתשלום יתבצע במזומן באמצעות שוברים שיונפקו למנוי בידי בעל הרישיון.
- (ג)⁷⁸ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע עבור סל שירותים, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשרות או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי הגבוה מבין:
- (1) היחס בין מספר הימים ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשרות או מועד ההפסקה, כאמור, במועד שקבע המנוי בבקשתו, או עד ליום עבודה אחד לכל המאוחר לאחר מועד הגשת הבקשה לסיום ההתקשרות או להפסקת כלל שירותיו של בעל הרישיון, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשרות או ההפסקה, כאמור, לבין מספר הימים הכולל בתקופת החשבון;
- (2) היחס הגבוה מבין השירותים הכלולים בסל השירותים בין כמות יחידות השירות שנצרכה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשרות או מועד ההפסקה, כאמור, במועד שקבע המנוי בבקשתו, או עד ליום עבודה אחד לכל המאוחר לאחר מועד הגשת הבקשה לסיום ההתקשרות או להפסקת כלל שירותיו של בעל הרישיון, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשרות או ההפסקה, כאמור, לבין כמות יחידות שהוקצתה לתקופת החשבון.
- (ד)⁷⁸ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע ללא סל שירותים, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשרות או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי המפורט בסעיף 73.3(ג)(1).
- (ה)⁷⁸ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע, בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום כלשהו עבור תקופת הזמן טרם ביצוע הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.

⁽⁸⁵⁾ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

⁽⁸⁵⁾ תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

(ו)⁷⁸ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע, בעקבות מעבר מנוי מתכנית תעריפים אחת לתכנית תעריפים אחרת, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, עבור התקופה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד ביצוע העסקה, בהתאם לתעריפי תכנית התעריפים הקודמת, על פי המפורט בסעיף 73.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 73.3(ד), על פי העניין, ועבור התקופה שלאחר מועד ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון, על פי היחס בין מספר הימים מהמועד שלאחר מועד ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון לבין מספר הימים הכולל בתקופת החשבון, על פי תעריפי תכנית התעריפים החדשה.⁷⁹ מועד הכניסה לתוקף של תכנית התעריפים החדשה יהיה לא יאוחר מהיום שלאחר יום העבודה בו בוצעה העסקה.

(ז)²⁹ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי קבוע או תקופתי אחר קבוע, בעקבות הוספת שירות לקו קיים שלא נקבעה לגביו כמות יחידות לצריכה, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, על פי היחס בין מספר הימים ממועד הוספת השירות עד למועד סיום תקופת החשבון. נקבעה לשירות כמות יחידות צריכה, יודיע בעל הרישיון למנוי כי זו תסופק לו במלואה והוא יחויב בתשלום הקבוע באופן מלא.

(ח)²⁹ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי קבוע או תקופתי אחר קבוע, בעקבות הוספת קו לחשבון קיים שלא נקבעה לגביו כמות יחידות לצריכה, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, על פי היחס בין מספר הימים ממועד הוספת הקו עד למועד סיום תקופת החשבון. נקבעה לקו כמות יחידות צריכה של שירות, יודיע בעל הרישיון למנוי כי זו תסופק לו במלואה והוא יחויב בתשלום הקבוע באופן מלא.

(ט)²⁹ בעל הרישיון לא יאפשר ביצוע הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי לאחר שחלף התאריך שעד אליו ניתן היה לבצע הפעלה כאמור.

(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
(92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
(92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
(92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
(92) תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

74. **קביעת התעריפים ושיעוריהם**
- 74.1 בעל הרישיון יקבע תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנויו, וכן רשאי הוא לקבוע את אופן הצמדת התעריף למדד. בעל הרישיון יודיע למנהל שיעורו של כל תעריף, לפני כניסתו של התעריף לתוקף.
- 74.2 בעל הרישיון רשאי לקבוע סלי שירותים לפי סוגים של שירותים הכלולים בסל, תקופות זמן או לפי כל שיטה אחרת. בעל הרישיון רשאי לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בסל או לקבוע לו תעריף כולל.
- 74.3 בעל הרישיון יציע כל סל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד לפי סוגי המנויים; לעניין סעיף זה, "סוג מנויים" - קבוצת מנויים שיש במאפייניה טעם סביר המצדיק את הבחנתה מקבוצה אחרת^{74.1}.
- 74.4 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי לעבור, ללא אפליה, מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע באותה עת על ידו. בעל הרישיון יכלול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנויו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע^{74.2} (תשלום, בגין ביצוע המעבר).
- 74.5^{74.4} התקשר בעל הרישיון עם מנוי לגבי שירות או סל שירותים בהתקשרות הכוללת התחייבות כמוגדר בסעיף 56.1א ("תקופת ההתחייבות"), יחולו ההוראות הבאות, למעט על מנוי עסקי:
- (א) תנאי ההתקשרות, למעט תעריפי ההתקשרות, יהיו סופיים, ידועים וקבועים מראש לכל תקופת ההתחייבות;
- (ב) התעריף לכל שירות יקבע ביום ההתקשרות ויהיה אחיד ונקוב בשקלים חדשים למשך כל תקופת ההתחייבות.
- לעניין סעיף זה, "אחיד" - כל תעריף לפני מע"מ שעל המנוי לשלם כפי שנקבע ביום ההתקשרות, לא יהיה ניתן להעלותו במשך תקופת ההתחייבות;
- למרות האמור, רשאי בעל הרישיון לספק את שירותיו למנוי בתעריפים זולים מאלה שנקבעו מראש בהסכם ההתקשרות במהלך תקופה מוגבלת בזמן, לכלל המנויים או לסוג מנויים.
- (ג) בעל הרישיון יכלול הוראות כאמור לעיל בהסכם ההתקשרות עם המנוי;
- 74.6 בעל הרישיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירותי ערך מוסף או ציוד קצה ממנו.
- 74.7 בטל. ^{74.7}
- 74.8 (א) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה כאשר יוזמת ההתקשרות לא נעשית על ידי המנוי (להלן - שיחה לא יוזמה).
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי בעל הרישיון לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה לא יוזמה במקרים הבאים:
- (1) השיחה מועברת למנוי באמצעות שירות נדידה;
- (2) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי;

⁽¹²ⁿ⁾ תיקון מספר 12.
⁽⁹²ⁿ⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁴²ⁿ⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 31 בדצמבר 2008].
⁽⁸⁷ⁿ⁾ תיקון מספר 87.

(3) שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינם למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;

(4) בוטל.⁴⁴

(ג)⁴⁴ בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי, היוזם שיחה בחיוג לשירותים או לקודי הגישה הבאים, תשלום שלא יעלה על התעריף אשר גובה בעל הרישיון ממנוי עבור שיחה שיעדה ברשת מפ"א:

(1) שירות שיחה בחיוב מפוצל¹;

(2) שירות מספר מקוצר לעסקים²;

(ד)⁴⁸ בעד שיחה ליעד בינלאומי, אין בעל הרישיון רשאי לקבל אלא את התשלום המושת על המפעיל הבינלאומי והקבוע בתקנות קישור גומלין.

74.9 בוטל⁴⁹.

74.10 אופן קביעת התשלום בעד זמן אויר יהיה כמפורט להלן:

(א) התשלום בעד זמן אויר יקבע לפי יחידת זמן אויר⁵²; לצורך חישוב התשלום יראו בחלק מיחידת זמן אויר כאילו היתה יחידת זמן אויר שלמה.

(ב)³⁵ התשלום בעד כל יחידת זמן אויר, לכל הפחות במהלך הדקה הראשונה של ההתקשרות, יהיה קבוע;

(ג) משך זמן השיחה לצורך התשלום הוא מעיתוי מימוש ההתקשרות בין המנוי שיזם את ההתקשרות (להלן – "המנוי הקורא"), לבין המנוי מקבל השיחה ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקת ההתקשרות בידי המנוי הקורא או המנוי מקבל השיחה; 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 ס"ק זה, מנוי מקבל השיחה - לרבות תא קולי.

"תא קולי" – מיתקן או התקן שהוא חלק ממערכת הרט"ן, שנועד לאפשר למנוי הקורא להשאיר הודעה קולית למנוי הנקרא.³³

(ד)³³ לעניין שיחה המועברת לתא קולי, ישמיע בעל הרישיון למנוי הקורא הודעה קולית מקדימה, שמשכה 2 שניות לפחות (בס"ק זה - "הודעה") ויאפשר למנוי הקורא, לפי בחירתו, לנתק את השיחה ללא חיוב, במהלך ההודעה, או בתוך זמן סביר שלא יפחת משנייה אחת לאחר סיומה ("הזמן הסביר"). במקרה זה יראו את עיתוי מימוש ההתקשרות עם המנוי מקבל השיחה, כמשמעותו בס"ק (ג) לעיל, כחל עם תום הזמן הסביר.

נוסח ההודעה יהיה "השיחה מועברת לתא קולי", והיא תושמע בדיבור ברור ובקצב סביר.

⁴⁴ תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]

⁴⁴ תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]

⁽¹⁾ בהתאם לתיק שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700).

⁽²⁾ בהתאם להוראת מינהל "מספר מקוצר לעסקים – כוכבית וארבע ספרות" מיום 4 מאי, 2008.

⁴⁸ תיקון מספר 48 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו יכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רט"ן לרשת מב"ל (30.07.2010)]

⁴⁹ תיקון מספר 49 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]

²⁵ תיקון מספר 25

⁽⁵³⁾ תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

³³ תיקון מספר 33 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)]

³³ תיקון מספר 33 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)]

בסעיף קטן זה, **"שיחה המועברת לתא קולי"** - למעט שיחה שמקורה במערכת בזק בין-לאומית.

74.11(א)⁶⁷ בסעיף זה –

"חבילה מוגבלת" – חבילת דקות המוגבלת למספר דקות, עפ"י תכנית ההתקשרות עם המנוי.

"חבילה בלתי מוגבלת" – חבילת דקות ללא הגבלה, שעליהן משלם המנוי.

"מספר חינו" – מספר טלפון שנקבע כי שיחה אליו מכל רשת אינה כרוכה בתשלום על-ידי המתקשר יוזם השיחה;

"מספר טלפון מיוחד בתעריף מורכב" – מספר טלפון ארצי או רשתי בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו הוא תעריף מורכב;

"מספר טלפון מיוחד בתעריף רגיל" – מספר טלפון ארצי¹ או רשתי² בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו אינו עולה על תעריף רגיל;

"תבנית מספור לא רגילה" – תבנית מספור שאינה תבנית מספור רגילה;

"תבנית מספור רגילה" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים בהתאם למוגדר בתכנית המספור³;

"תעריף מורכב" – תעריף המורכב מתעריף רגיל בתוספת תעריף עבור שירות, המסופק על ידי בעל רישיון או מי מטעמו או ספק שירות;

"תעריף רגיל" – תעריף לדקת שיחה למספרי טלפון בתבנית מספור רגילה, בהתאם לתכנית התעריפים של המנוי.

(ב) בעל הרישיון לא יחייב מנוי המתקשר ליעדים עם מספרי חינו ולא ימנה את דקות ההתקשרות ליעדים אלה במסגרת חבילה מוגבלת.

(ג) בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי מתקשר ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, וימנה את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי מוגבלת. למען הסר ספק, בעל הרישיון אינו רשאי לחייב מנוי בגין התקשרות ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, בתשלום נוסף מעבר לתשלום הקבוע שהוא משלם עבור חבילת הדקות, ככל שהמנוי לא חרג ממכסת הדקות בחבילה. ככל שהמנוי חרג ממכסת הדקות בחבילה, רשאי בעל הרישיון לחייבו בגין התקשרות ליעדים האמורים על פי תעריף שאינו עולה על התעריף הרגיל. בנוסף לאמור לעיל, בעל הרישיון אינו רשאי לעשות אבחנה בתעריף, שעל פיו הוא מחייב את המנוי, בין התקשרות למספרי טלפון בעלי תבנית מספור רגילה לבין התקשרות למספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, לרבות על-ידי קביעת חבילות דקות שיחה נפרדות.

(ד)⁶⁷ ככל שהחוב בגין שיחות ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים נעשה על פי תעריף מורכב, ימנה בעל הרישיון את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי מוגבלת, שעליהן משלם המנוי.

⁶⁷ תיקון מספר 67, סעיף 74.11(א)-(ג) [תחילה]: יכנסו לתוקף לא יאוחר מיום כ"ח אלול תשע"ג (3 בספטמבר 2013)

¹ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.

² מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.

³ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX, 05Y-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX.

⁶⁷ תיקון מספר 67, סעיף 74.11(ד) [תחילה]: יכנס לתוקף לא יאוחר מיום ל' כסלו תשע"ד (3 בדצמבר 2013)

בעל הרישיון רשאי לחייב את המנוי עבור השירותים המסופקים במסגרת התקשרות למספרי טלפון המחויבים על פי תעריף מורכב, בין אם מדובר בחיוב על פי דקת שיחה ובין אם מדובר בחיוב קבוע לשיחה, בנוסף על התשלום הקבוע עבור חבילת הדקות.

74.א. השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת⁽²⁰⁾

התשלום עבור השלמת שיחה אשר יגבה בעל הרישיון לא יעלה על תעריף קישור-גומלין הקבוע בתקנות הבזק (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס - 2000.

74.ב. השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת⁽²⁰⁾

בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת אל צידוד קצה המחובר למערכת רט"ן של בעל רישיון רט"ן אחר, תשלום אשר לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרישיון מהמנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת, אל צידוד קצה המחובר לרשת, בתוספת תשלום שלא יעלה על תעריף העברת הודעת מסר קצר הקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000.

לעניין סעיף זה-

"הודעת מסר קצר" (SMS) - מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת, אל צידוד קצה המחובר לרשת או המחובר למערכת רט"ן של בעל רישיון רט"ן אחר.

74.ג. הוראת שעה⁽¹²⁾

על אף האמור בסעיף 74ב, לתקופה שתחילתה ביום י"ח אייר תשס"ד (9 במאי 2004) וסיומה ביום ל' שבט תשס"ה (9 בפברואר 2005)⁽⁴²⁾, יחולו הוראות אלה:

(א) בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, שיעדו צידוד קצה המחובר למערכת רט"ן של בעל רישיון רט"ן אחר (להלן - "מסר בין רשתי"), תשלום אשר לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרישיון מהמנוי בעד העברת מסר קצר, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת אל צידוד קצה המחובר לרשת, בתוספת תשלום שלא יעלה על תעריף העברת הודעת מסר קצר הקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 בהפחתת שיעור של 0.7%²;

⁽²⁰⁾ תיקון מספר 20.

⁽²⁰⁾ תיקון מספר 20.

⁽²¹⁾ תיקון מספר 21.

⁽²⁴⁾ תיקון מספר 24.

² ההפחתה בשיעור של 0.7%, מתבססת על דיווח שהתקבל מחלק ממפעילי הרט"ן, בדבר שיעור הודעות מסר קצר בין-רשתי אשר לא הגיעו ליעדן. הוראת סעיף 74ג נקבעה כהוראת שעה, בהם יערכו מפעילי הרט"ן את ההתאמות הנדרשות במערכות הרט"ן ובחסדרי קישור-גומלין ביניהם לשם יישומה המלא של הוראת סעיף 74ב לרשיונם. למען הסר ספק, יובהר כי הוראת שעה זו נקבעה לפרק זמן מוגבל בלבד, בשל קשיים עליהם הצביעו מפעילי הרט"ן בנוגע לאפשרות לקבל מידע בדבר אי השלמת הודעת מסר קצר ברשת רט"ן אחרת; אולם, מעבר לכך, אין ללמוד מהסדר זמני זה לענין

(ב) בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי תשלום עבור הודעת מסר קצר בין רשתי כאמור בסעיף קטן (א), אף אם העברתה אל המנוי הנקרא לא הושלמה.

⁷⁸חלק ב'1 – חבילת שירותים בארץ

774. ד. הודעה על ניצול חבילת שירותים⁷⁸ (בארץ)⁶⁹

774.1 בטל⁷⁸

774.2 הודעות בדבר ניצול חבילת שירותים⁸⁷

(א) רכש המנוי שירות או חבילת שירותים אשר נקבעה להם מכסת יחידות, יודיע בעל הרישיון למנוי באמצעות מסרון, על שיעור ניצול מכסת היחידות, וזאת בעת שהמנוי ניצל 75%-ו 100% ממכסת היחידות בחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה. המסרון יישלח אל המנוי בסמוך ככל שניתן למועד בו הגיע המנוי לכל אחת מרמות הניצול האמורות. המסרון יישלח אל מספר הטלפון של המנוי, וכן אל מספר טלפון נוסף, ככל שקבע זאת המנוי בעת ההתקשרות עם בעל הרישיון. המסרון יישלח ללא תשלום, ויכלול את שיעור ניצול החבילה או השירות, המועד בו הגיע המנוי לשיעור הניצול האמור, תוך פירוט התאריך והשעה בה נקבע שיעור הניצול, תעריף החריגה מחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה, ככל שהחריגה מותרת, וכן תאריך סיום תקופת החשבון.

הנתונים האמורים יפורטו בהתאם לעניין לפי אלה:

(1) דקות שיחה;

(2) מסרונים;

(3) גלישה (ב-MB);

(4) דקות שיחה ומסרונים באופן משולב;

(5) דקות שיחה, מסרונים וגלישה באופן משולב.

לעניין זה, "חבילת שירותים" – מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה בתשלום חודשי קבוע, לרבות שירות שיחות בארץ, שירות שיחות לחו"ל, שירות מסרונים או שירות גלישה באינטרנט, כאשר לחבילה נקבעה מכסת יחידות כוללת¹⁹, או נקבעה מכסת יחידות מסוימת לכל אחד מהשירותים הכלולים בה²⁰, או שהמנוי קבע לה תקרת צריכה לשם בקרת צריכה.

(ב) ככל שמדובר בשירות שיחות לחו"ל תישלחנה אל המנוי הודעות, כאמור, על ידי בעל הרישיון שבאמצעות המערכת הבינלאומית שלו מנותבות השיחות לחו"ל.

(ג) ככל שמדובר בקו טלפון החסום לקבלת מסרונים, תישלחנה אל המנוי הודעות קוליות במקום מסרונים. לאחר ההשמעה הראשונה של המסר בהודעה הקולית תינתן למנוי אפשרות באמצעות לחיצה על מקש מסוים לבחור לשמוע אותו שוב, והמסר יושמע למנוי שוב ככל שבחר בכך.

⁸⁷ תיקון מספר 87.

⁵⁴ תיקון מספר 54.

⁸⁷ תיקון מספר 87, ההוראות בסעיף זה לא יחולו על מנוי iDEN.

⁶⁹ תיקון מספר 69 [תחילה: תיקון רישיון זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014].

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].

¹⁹ כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 יחידות של דקות שיחה, מסרונים וגלישה באינטרנט (ב-MB) עבור 15 ש"ח, יקבל המנוי מסרון בהתאם לצריכה, לגבי כלל השירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 יחידות ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 יחידות.

²⁰ כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 דקות שיחה, 100 מסרונים ו-50MB גלישה באינטרנט עבור 20 ש"ח, יקבל המנוי מסרון, בהתאם לצריכה, לגבי כל אחד מהשירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 דקות שיחה ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 דקות שיחה.

(ד) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי בתשלום מראש (Pre-paid) להתעדכן בכל עת, ללא תשלום, ביתרה העומדת לרשותו ובמועד בו יפוג תוקפו של התקציב העומד לרשותו באמצעות חיוג למספר טלפון ייעודי, שבעקבותיו יקבל המנוי את המידע האמור באמצעות מענה קולי או באמצעות מסרון.

74.3⁽⁸⁷⁾ צריכת שירות גלישה על ידי מנוי שרכש שירות גלישה

(א) הגיע המנוי לניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות גלישה, יפסיק בעל הרישיון את שירות הגלישה או יאט את קצב הגלישה. בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון ללא תשלום, ובו הודעה בדבר הפסקת השירות או האטתו. אפשר בעל הרישיון למנוי להמשיך לגלוש בקצב גלישה מואט, אין הוא רשאי לחייב את המנוי בתשלום נוסף מעבר לתשלום החודשי הקבוע עבור שירות הגלישה.

(ב) בעל הרישיון רשאי להמשיך ולספק למנוי את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה, ובלבד שהמנוי ביקש זאת באופן מפורש, כמפורט בסעיף 58.6, במהלך תקופת החשבון בה ניצל 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה; בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של המנוי, כאמור, ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

המנוי רשאי לסרב במעמד ביצוע ההתקשרות עם בעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה טרם תום תקופת החשבון.

הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאלה מפורסמות באתר וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

(ג)⁽⁸⁷⁾ רכש המנוי חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית טרם תום תקופת החשבון, אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר, רשאי המנוי, ²⁹ה⁽⁸⁷⁾ (לרבות מנוי עסקי מפוצל, לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש, ובעל הרישיון יפסיק לספק לו את חבילות הגלישה הנוספות ולא יחייב אותו יותר בגינן החל ממועד הבקשה ואילך.

הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאלה מפורסמות באתר וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה. ²⁹ככל שמנוי ביטל לחלוטין את חבילות הגלישה הנוספות אך החל לצרוך חבילת גלישה נוספת החיוב בגינה יבוצע על פי האמור בסעיף 73.3(ג).

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [תחילה: סעיף 74.3(ג) ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].

(ד) רכש המנוי חבילה הכוללת חבילת גלישה בסיסית, רשאי המנוי לבקש מבעל הרישיון, בכל עת, בכתב או בעל פה, לחסום את הגישה לשירותי הגלישה ובעל הרישיון יענה לבקשתו.

74.4 ת74.4 צריכת שירותי גלישה על ידי מנוי שלא רכש שירותי גלישה

(א) בעל הרישיון יחסום לגלישה מנוי פרטי שלא רכש שירותי גלישה עם נפח גלישה שנקבע בהסכם בינו לבין בעל הרישיון.²⁹ האמור בס"ק זה לא יחול על מנויי M2M²¹ ועל מנויי Pre-Paid.

(ב) חסם בעל הרישיון את שירותי הגלישה, כאמור בס"ק (א), רשאי המנוי לפנות אל בעל הרישיון באמצעות שיחת טלפון עם נציג שירות לשם חיבור מחדש של שירותי הגלישה, וזה יחייב את המנוי בהתאם לנפח הגלישה שיזמין או יצרוך. נציג בעל הרישיון יציין בפני המנוי את תעריף הגלישה ל-1MB. בקשת המנוי ותיעודה ייעשו כאמור בסעיף 58.6.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

²¹ Machine to Machine כגון: אזעקות ביתיות, שערים חשמליים.

⁷⁸חלק ב'2 – חבילת שירותי נדידה בינלאומית

74ה. ⁶⁹חיוב בגין שירותי נדידה בינלאומית

74.1ה הגדרות⁸⁷

בסעיף זה –

"הסדר"

- חבילה או תכנית הכוללים גלישה או שיחות או מסרונים⁸⁷;

"הסדר גלישה"⁸⁷ - חבילה או תכנית הכוללים גלישה;

"הסדר שיחות או מסרונים"⁸⁷ - חבילה או תכנית הכוללים שיחות או מסרונים;

מסרונים⁸⁷

"הצעת הסדר גלישה"⁸⁷ - הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות גלישה, אשר הוצעו למנוי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת החבילות למנוי.

"הצעת הסדר שיחות או מסרונים"⁸⁷ - הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות שיחות או מסרונים, אשר הוצעו למנוי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת ההסדר למנוי;

"חבילה"⁸⁷ - כמות מוגבלת של יחידות שירותים, הניתנת לניצול בתקופת זמן מוגבלת, באמצעות שירותי נדידה בינלאומית בחו"ל, הנמכרת במחיר קבוע וידוע מראש, ותוקפה ליעדים מסוימים;

"חו"ל" או "יעד"⁸⁷ - מדינה, לרבות ספינה בלב ים ומטוס;

"מ"ב"⁸⁷ - מיליון בתים (MByte);

"מנוי חסום"⁸⁷ - מנוי שלא ביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;

"מנוי פתוח"⁸⁷ - מנוי שביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;

"שירות גלישה" או "גלישה"⁸⁷ - שירות גלישה סלולרית בחו"ל;

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁶⁹ תיקון מספר 69 [תחילה: תיקון רשיון זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

"תכנית" - תכנית תעריפים לתקופת זמן מוגבלת או לנסיעה מסוימת לחו"ל⁽⁷⁰⁾, עבור צריכת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית בחו"ל (כגון: שירות שיחה, שליחה וקבלת מסרון וגלישה) ליעדים הכלולים בה, כאשר התשלום עבור השירותים נעשה על פי צריכה; תעריפי השירותים הכלולים בתכנית שונים מהתעריף בגין אותם שירותים עבור מנוי שלא נרשם לתכנית; בתכנית יכול ויקבע תשלום קבוע שאינו תלוי צריכה;

"תעריף לא מופחת" - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב שלא במסגרת הסדר;⁽⁸⁷⁾

"תעריף מופחת" ⁽⁸⁷⁾ - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב במסגרת הסדר.

74.2⁽⁸⁷⁾ הודעות על ניצול חבילת שירותי נדידה בינלאומית ועל תעריף לא מופחת לשיחות ולמסרונים

(א)⁽⁷⁰⁾⁽⁸⁷⁾ הסדר שרכש מנוי ייכנס לתוקפו במועד אותו קבע המנוי בעת ביצוע הרכישה.

(ב)⁽⁸⁷⁾ (1) בעל הרישיון ישלח מסרונים למנוי שרכש הסדר, כאשר המנוי ניצל 75%-ו 100% מכל אחד מאלה:

((א)) כמות יחידות השירותים או סכום הכסף הקצוב שנקבע לתשלום עבור צריכת השירותים;
((ב)) תקופת תוקפו של ההסדר.

(2) המסרונים יישלחו ללא תשלום, בסמוך ככל הניתן למועד בו הגיע המנוי לרמת הניצול האמורה; המסרונים יכללו הודעה למנוי לפיה הגיע לשיעורי הניצול כאמור, כמות יחידות השירות שנותרו, מספר הימים שנותרו עד תום תקופת תוקפו של ההסדר, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ותעריף החריגה מההסדר, ככל שהחריגה מותרת.

(3) בסעיף זה, "יחידות השירות" יהיו לפי אלה:

((א)) שיחות – דקות שיחה;
((ב)) מסרונים – מספר המסרונים שנשלחו;
((ג)) גלישה – נפחי גלישה לפי MB או GB;

(4) בחבילות בהם נמנים שירותי שיחות, מסרונים או גלישה באופן משולב, יחושב שיעור הניצול של החבילה על פי יחידות השירות האמורות.

(5) בעל הרישיון ישלח אל מנוי אשר לא רכש הסדר שיחות או מסרונים, או שההסדר האמור שרכש אינו כולל את היעד אליו הגיע, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגיעו לכל יעד, כאמור, שיצוין בו כי הוצאת שיחות, קבלת שיחות וכן שליחת מסרונים

⁽⁷⁰⁾ תיקון מספר 70 [תחילה: תיקון רשיון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁷⁰⁾ תיקון מספר 70 [תחילה: תיקון רשיון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

יהיו כרוכים בתשלום על פי תעריף לא מופחת. כמו כן, יכלול המסרון הצעת הסדר שיחות או מסרונים.

(6) בעל הרישיון יתעד את המסרונים האמורים בסעיף זה, כמפורט בסעיף 58.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתם.

(ג) 70(87) על אף האמור בסעיף 74.2 (ב) 1(87) –

(1) בעל הרישיון יהיה פטור ממשלוח מסרונים למנוי לגבי ניצול החבילה שהזמין, כאמור בסעיף 74.2 (ב) 1(87) ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) המנוי רכש את החבילה לפני כ"ט אדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014);
(ב) המנוי הסכים באופן מפורש ובכתב לוותר על קבלת מסרונים כאמור בסעיף 74.2 (ב) 1(87);

(ג) בעל הרישיון הוכיח, להנחת דעתו של המנהל, כי מגבלה טכנולוגית אשר אינה בשליטתו מונעת ממנו לקבל חיווי בזמן אמת או בזמן אמת בקירוב לגבי ביצוע שיחות בחיוג ישיר.

(2) מנוי העושה שימוש בציד קצה רט"ן שאינו תומך בשירות מסרון ובכלל כן, טאבלט עם כרטיס SIM ומודם סלולרי, ידרוש בעל הרישיון מהמנוי בעת הזמנת החבילה אמצעי התקשורת חלופי למסרון (כגון יישומי e-mail, whatsapp, viber, skype או הודעה קולית) ("אמצעי חלופי"); מסר המנוי אמצעי חלופי, יעביר בעל הרישיון למנוי את ההודעות על ניצול החבילה כאמור בסעיף 74.2 (ב) 1(87) באמצעי החלופי.

74.3 חסימת שירות גלישה למנוי פרטי, למנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, למנוי עסקי חסום ולמנוי ללא הסדר גלישה

(א) רכש מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל שמחויב בגין שירות גלישה בנדידה בינלאומית (להלן - "מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית") או מנוי עסקי חסום חבילה הכוללת גלישה, יחסום בעל הרישיון את הגישה לשירות הגלישה, לאחר הניצול המלא של החבילה או לאחר תום תקופת תוקפה של החבילה, המוקדם מביניהם, ללא תשלום, והמנוי לא יידרש לשלם תשלום כלשהו עבור שירות הגלישה מעבר לתשלום הידוע מראש בעד החבילה שרכש. בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור, בסמוך למועד החסימה. המסרון יכלול הצעת הסדר גלישה.

(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(70) תיקון מספר 70 [תחילה: תיקון רשיון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)]
(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

רכש מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר או המורכבת מחבילת גלישה בסיסית שלאחר ניצולה עד תומה מחויב המנוי על פי תעריף מופחת, רשאי המנוי לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש או את הגלישה הנוספת על פי תעריף מופחת שרכש, ובעל הרישיון יפסיק לספק לו את חבילות הגלישה הנוספות או את הגלישה הנוספת בתעריף מופחת, ולא יחייב אותו בגין גלישה החל ממועד הבקשה ואילך.

בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של מנוי, כאמור, כמפורט בסעיף 58.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום, רשאים לסרב במעמד ביצוע הזמנת השירות מבעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול 100% של החבילה הבסיסית שנקבעה לשירות הגלישה, כמפורט בסעיף 74.2(ב)(1). הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

(ב) בעל הרישיון יחסום, ללא תשלום, את הגישה לשירות גלישה לכל מנוי, מיד עם הגעתו לחו"ל, אלא אם מתקיים במנוי אחד התנאים המפורטים להלן:

(1) למנוי יש הסדר גלישה;

(2) המנוי ביקש להיות מנוי פתוח²².

(ג) לא מתקיים במנוי אחד התנאים האמורים בס"ק (ב), ובעל הרישיון לא חסם את המנוי לשירות גלישה, לא יחייב בעל הרישיון את המנוי בגין שירות גלישה.

(ד) בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את הגישה לשירות גלישה, כאמור בס"ק (ב), ולא יחייב מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום בגין שירות גלישה, כאמור בס"ק (ג), בכל עת שמנוי, כאמור, אשר רכש הסדר גלישה, הגיע ליעד שאינו כלול בהסדר הגלישה. בעל הרישיון ישוב ויאפשר למנוי, כאמור, את שירות הגלישה באופן מיידי ואוטומטי, וללא צורך בביצוע פעולה ידנית על ידי המנוי, בכל עת שהמנוי נמצא ביעד הכלול בהסדר הגלישה.

(ה) בעל הרישיון ישלח למנוי, כאמור, מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור בס"ק (ב) ו-(ד), בסמוך למועד החסימה, ויצוין בו את הסיבה לחסימה ואת דרכי הפניה אליו לצורך פתיחת החסימה. המסרון יכלול הצעת הסדר גלישה.

²² מצב "פתוח" בטופס הגישה לשירותים, ללא הסדר גלישה, רלוונטי למנוי עסקי בלבד; מנוי פרטי ומנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, ללא הסדר גלישה, יהיו חסומים לגלישה בברירת מחדל.

(ו) הזמנת שירות גלישה בידי מנוי עסקי חסום, בעת שהייתו בחו"ל, לאחר שנחסמה גישתו לשירות גלישה, לאפשר לו גישה לשירות גלישה מבלי לרכוש הסדר גלישה, תתבצע באמצעות שיחת טלפון עם נציג בעל הרישיון, שיציין בפני המנוי את תעריף הגלישה הלא מופחת ל-1MB. הגישה לשירות הגלישה תיפתח לאחר שהמנוי אישר את תעריף הגלישה הלא מופחת, שצוין בפניו. על תיעוד ההזמנה יחול סעיף 58.6, והתיעוד יכלול גם את פרטי זיהויו האמין של המנוי ואת אישורו, כאמור.

74.4 ה יבוטל⁽⁸⁷⁾

74.5 ה⁽⁸⁷⁾ חסימת שירות גלישה למנוי עסקי פתוח

(א) בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי פתוח אשר לא רכש הסדר גלישה, או שהסדר הגלישה שרכש אינו כולל את המדינה אליה הגיע, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגיעו לחו"ל, אשר יכלול אזהרה בדבר צריכה אפשרית של שירות גלישה בתשלום, מבלי שתיעשה על ידי המנוי פעולה יזומה של גלישה, וכן יכלול תעריפי גלישה ללא רכישת הסדר גלישה. כמו כן, יכלול המסרון הצעת הסדר גלישה.
בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרון האמור אל המנוי העסקי, כמפורט בסעיף 58.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסרונים.
(ב) בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי פתוח, אשר רכש חבילה בסיסית בלבד, שהתעריף לאחר מלוא ניצולה הינו תעריף מופחת או לא מופחת, מסרונים, ללא תשלום, אשר יכללו הודעה לעניין שיעור ניצול החבילה, כאמור בסעיף 74.2(ב) וכן את התעריף, כאמור.

בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרונים האמורים על ידו אל המנוי ואת דבר שליחת המסרונים האמורים על ידי המנוי אליו, ככל שנשלחו, כמפורט בסעיף 60.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתם.

74.6 ה בעל הרישיון יידע את מנויו בחשבון הטלפון העוקב למועד החתימה על תיקון הרישיון, בדבר אפשרותם להיחסם לשירות גלישה באמצעות מילוי "טופס גישה לשירותים" המוצג באתר האינטרנט של בעל הרישיון. המנוי יוכל לשלוח את הטופס האמור אל בעל הרישיון באמצעות דואר רגיל, דואר אלקטרוני, פקסימילה או באמצעות טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאתר האינטרנט של בעל הרישיון תומך באפשרות זו.

74.7 ה בעל הרישיון יציג באתר האינטרנט שלו מידע בדבר האפשרות העומדת בפני המנוי לחסום את הגישה לשירות גלישה גם באמצעות ציוד הקצה, ככל שחסימה, כאמור, אינה חוסמת אף את אפשרות הגלישה בארץ.

74.8 ה בעל הרישיון יציג באתר האינטרנט שלו מידע לפיו ישנם שירותים הצורכים נפח נתונים בתשלום, גם מבלי שתיעשה פעולה יזומה על ידי המנוי, כגון: סנכרון אוטומטי של דואר אלקטרוני ועדכון יישומים שונים.

74.9 ה חיוב בגין שירותי נדידה בינלאומית על פי תעריף ליחידה, יבוצע בחשבון הטלפון בדיעבד, לאחר צריכת השירותים, ולא מראש. ככל שמנוי רכש הסדר, הכולל תשלום ידוע מראש, יבוצע החיוב בגין תשלום זה בתקופת החשבון שבמהלכה נכנסה העסקה לתוקף.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

74.10 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 55א, על עסקת "מכר מרחוק" של שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית, יחול סעיף 58.6.

74.11 בעל הרישיון ישלח, ללא תשלום, מסרון לכל מנוי שביצע עסקת "מכר מרחוק" לרכישת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית, הכולל את עיקרי העסקה, מוקדם ככל שניתן, ולא יאוחר מתום היום בו בוצעה עסקת ה"מכר מרחוק".

^(87ת) ככל שעסקה לרכישת שיחות או מסרונים אינה כוללת יעדים בחו"ל יצוין במסרון האמור כי הוצאת שיחות וכן שליחת מסרונים ליעדים בחו"ל יחויבו על פי תעריף לא מופחת. בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרון האמור, כמפורט בסעיף 58.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

בנוסף, יציין בעל הרישיון מידע לגבי עסקת ה"מכר מרחוק" האמורה בחשבון הטלפון העוקב למועד ביצוע העסקה, בהתאם לתקופת החיוב של המנוי, הכולל את מספר הטלפון שלגביו בוצעה העסקה, מועד ביצוע העסקה, כמות וסוגי השירותים שנרכשו באמצעות שירות נדידה בינלאומית, מספר הימים שהוקצבו לשימוש בשירותים, מועד ושעת התחלת אספקת השירותים, מחיר השירותים שנרכשו, המחיר שעל פיו יבוצע חיוב בגין צריכת שירותים מעבר לחבילה, ככל שנרכשה חבילה ואופן עיגול כל כמות שתיצרך (להלן - "פרטי העסקה"). בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של חשבון הטלפון בו צוינו פרטי העסקה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון.^(87ת)

74.12 בהתקשרות לרכישת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית שבוצעה בנוכחות נציג בעל הרישיון והמנוי, יימסר למנוי במעמד ביצוע העסקה אישור מודפס הכולל את פרטי העסקה. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של האישור, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.^(87ת)

74.13 בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את כל ההסדרים המשווקים^(87ת) למנויים פרטיים וכן את תעריפי כל שירותי הנדידה הבינלאומית למנוי ללא הסדר, לכל היעדים לגביהם יש לבעל הרישיון הסכם נדידה בינלאומית. בעל הרישיון לא יחייב מנוי בגין שירות נדידה בינלאומית שבוצע ביעד שלא פורסם על ידו כאמור לפני החיוב.

74.14 התעריף עבור שירות גלישה, יצוין על ידי בעל הרישיון, בכל מקום בו הוא מצוין, ביחידות של ש"ח ל-1 מ"ב.

74.15 תעריף הגלישה ל-1 מ"ב למנוי שאינו בהסדר גלישה^(87ת) יהיה נמוך ממחיר החבילה הזולה ביותר המוצעת על ידי בעל הרישיון.

74.16 רכישת הסדר גלישה^(87ת), בארץ או בחו"ל, איננה משנה את ברירת המחדל הרשומה בטופס הזמנת השירותים המעודכן אלא לתקופת אותו הסדר גלישה^(87ת).

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

75. פרסום תעריפים

- 75.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות כל מבקש, במשרדי השירות ובמוקדי הפניה, מידע מלא, מפורט וללא תמורה, בדבר התעריפים העדכניים לכל שירותיו לרבות התשלום עבור השלמת שיחה; המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום התעריפים כאמור.
- 75.2 בעל הרישיון יציין בכל חשבון שיועבר למנוי את סל השירותים שעל פיו מחויב המנוי.
- 75.3 המנהל רשאי לדרוש בכל עת מבעל הרישיון לקבל פירוט התעריפים הנהוגים אצלו.

75א. בוטל⁽³⁵⁾

75ב. מניעת הונאות

- 75.1 בעל הרישיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשיחות בעדן מחויב המנוי אכן מתבצעות מצידוד הקצה אשר חובר אל מערכת הרט"ן של בעל הרישיון על שם המנוי.
- 75.2 בעל הרישיון יבצע ניתוק שירות לצידוד הקצה של המנוי לאחר שנתקבלה במשרדי השירות הודעת המנוי, לפיה צידוד הקצה אבד או נגנב, או קיים חשש לפיו אחר מבצע שיחות באמצעותו מבלי שקיבל לכך רשות; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב לרבות בפקס או בדואר אלקטרוני; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב יודא בעל הרישיון את אמינותה וינתק את השירות.
- 75.3 בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעלי רישיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

חלק ג' – שינויים בתעריפים

75.ג. שינוי תעריפים⁵³

75.1.ג⁸⁷ בכפוף לאמור בסעיף 74, בעל הרישיון רשאי לשנות תעריף או מספר יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון (להלן – "**מספר היחידות**") של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "**שירות**"), שנקבע על ידיו ובלבד:

(א) ששלח למנהל הודעה בכתב בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני מועד כניסת השינוי לתוקף ובה מפורט שם השירות, התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן התעריף או מספר היחידות טרם השינוי.

החובה לשלוח למנהל הודעה בדבר שינוי, לא תחול על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפותו של המנוי לשירות או לסל השירותים.

(ב) ששלח הודעה מראש ובכתב לכל מנוי שהצטרף לשירות²⁹ ולמספר הטלפון הנוסף כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), בה יצוין שם השירות, התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן התעריף או מספר היחידות טרם השינוי, בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני כניסת השינוי לתוקף.²⁹ (ההודעה למספר הטלפון הנוסף תכלול גם את מספר הטלפון של המנוי שבו יבוצע השינוי.

על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרישיון לשלוח את ההודעה למנוי עד חודש לאחר ההפחתה.

לעניין חלק זה, "**שינוי**" - כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ, שעל מנוי לשלם עבור שירותי בעל הרישיון או כל הפחתה בכמות יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון ללא שינוי בתעריף.

(ג) הודעה כאמור בס"ק (ב) תישלח למנוי הנגיש לקבלת שירותי מסרון באמצעות מסרון ולמנוי החסום לקבלת שירותי מסרון באמצעות הודעה קולית. לאחר ההשמעה הראשונה של המסר בהודעה הקולית תינתן למנוי אפשרות באמצעות לחיצה על מקש מסוים לבחור לשמוע אותו שוב, והמסר יושמע למנוי שוב, ככל שבחר בכך.

(ד) בעל הרישיון ישמור תיעוד בדבר שליחת ההודעה כדלקמן:

(1) תדפיס מיומן שרת שליחת המסרונים, כמפורט בסעיף 58.6(ג);

(2) הקלטה של ההודעה הקולית כמפורט בסעיף 95א;

בעל הרישיון יהפוך את תיעוד משלוח ההודעה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה.

(ה) החובה לשלוח למנוי הודעה בדבר שינוי, תחול גם על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפותו לשירות או לסל השירותים או לתכנית התעריפים.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ו) בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון, שבמהלך תקופת החשבון שלו בוצע שינוי, במסגרת "פירוט החשבון", כמפורט בסעיף 9(א) בנספח ה'1, את התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן את התעריף או מספר היחידות טרם השינוי. בעל הרישיון יהפוך עותק של חשבון הטלפון לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הפקתו.

(ז) ככל שבעל הרישיון סיפק למנוי פרטי, שירות שאיננו שירות דיבור או מסרונים או גלישה, בהנחה או בחינם למשך תקופה קצובה, לרבות שירות שאינו שירות בזק, ישלח בעל הרישיון למנוי ואל מספר הטלפון הנוסף שציין המנוי, כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), הנגשים לשירותי מסרון, מסרון בדבר שינוי התעריף, כמפורט בסעיף 75.1(ב), שאליו יצורף קישור חד ערכי לכל שירות, שיהיה תקף למשך שבעה (7) ימים מיום שליחת המסרון, שבו יתבקש המנוי, להיכנס לקישור המצורף וזאת במידה ואין הוא מעוניין להמשיך לקבל את השירות בתשלום.

הקישור האמור יוביל לדף נחיתה באמצעותו יבוטל השירות; במסגרת ביטול השירות יבוצע זיהוי המנוי באמצעות מספר הזהות בלבד; המנוי רשאי לבטל את השירות מכל אחד משני מספרי הטלפון שאליהם נשלח המסרון; בעל הרישיון ישלח אל מספר הטלפון של המנוי שבאמצעותו בוטל השירות, מסרון המאשר את דבר ביטול השירות; ביטול המנוי את השירות באמצעות דף הנחיתה האמור, אין בעל הרישיון רשאי להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה. תיעוד בדבר שליחת המסרון על ידי בעל הרישיון אל המנוי יבוצע כמפורט בסעיף 58.6(ג) וכן יתועד תוכנו של המסרון.

בעל הרישיון יהפוך את התיעוד האמור לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסרון. בעל הרישיון ישלח למספרי טלפון שאינם נגשים לשירותי מסרון הודעה קולית כמפורט בס"ק (ג) ויתעד אותה כמפורט בס"ק (ד). מנוי רשאי לבטל שירות, כאמור, גם בדרכים נוספות, לרבות באמצעות דואר רגיל, דואר אלקטרוני, שיחות באינטרנט ופקסימילה. בעל הרישיון ימסור למנוי עסקי ולמנוי עסקי מפוצל הודעה על שינוי התעריף בפירוט החשבון של החשבון הקודם למועד בו יבוצע שינוי התעריף או באמצעות מסרון עם קישור כמפורט לעיל או באמצעות הודעת דואר אלקטרוני²⁹..

75.4. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף

הועלה או הופחת שיעורו של תעריף כלשהו בעד שירותי רט"ן בהתאם להוראות הרישיון, לא תחול ההעלאה או ההפחתה על התשלומים ששולמו בעד שירות כאמור לפני מועד תחילתה של העלאה או ההפחתה; העלאה או הפחתה תחול רק לגבי שירותי רט"ן שניתנו למנוי לאחר מועד העלאה או ההפחתה; הוראת סעיף זה לא תחול במקרה של תיקון תעריף על-פי הוראת השר לפי סעיף 78(א).

⁽⁹²ⁿ⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

76. פיגור בתשלומים

- 76.1 בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירותי רט"ן שמנוי לא שילמם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות⁷² שביניהם (להלן - מועד הפירעון).
- 76.2 בוטל⁵³.
- 76.3 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 לפרעון לבין מועד פרעונו בפועל של הסכום הנקוב.
- 76.4⁷² בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן - "סכום החוב") ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לבעל הרישיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרישיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרישיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרישיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

ת 27 תיקון מספר 27.
ת 35 תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
ת 27 תיקון מספר 27.

חלק ד' – שונות

77. דמי חיבור⁷⁸

- (א)⁷⁸ דמי החיבור ודמי הכרטיס החכם יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם, הדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי וכיוצא באלה.
- (ב)⁷⁸ בעל רישיון רשאי, אם החליט לגבות דמי חיבור כמשמעותם בסעיף 73(א), לחייב מנוי בדמי חיבור רק בעד חיבורו של המנוי לראשונה לרשת הרט"ן ואספקת שירותי הרט"ן או בעד חיבור לאחר סיום התקשרות⁷⁸ (87) ת²⁹.
- (ג)⁷⁸ בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי דמי חיבור כל עוד לא הושלם חיבור ציוד הקצה לרשת, לרבות הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.
- (ד)²⁹ בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי חיבור מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.

77.א. דמי כרטיס חכם⁷⁸

- (א) דמי הכרטיס החכם יהיו סבירים ביחס לעלות הכרטיס החכם לבעל הרישיון.
- (ב) דמי הכרטיס החכם יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם, הדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי וכיוצא באלה.
- (ג) דמי הכרטיס החכם לא יכללו במחיר ציוד הקצה, והם יוצגו בנפרד בהסכם ההתקשרות, בחשבון הטלפון של המנוי ובפרסום תכנית תעריפים באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שזו פורסמה.
- (ד) ככל שבעל הרישיון יחייב את המנוי בדמי כרטיס חכם, הוא יהיה רשאי לגבות את התשלום ממנו רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם²⁹ לכל המאוחר. ככל שבעל הרישיון לא עשה כן, הוא לא יהיה רשאי לגבות את התשלום האמור מן המנוי לאחר מכן, וכן לא יהיה רשאי לגבות מהמנוי את התשלום האמור או כל תשלום אחר, אם לא ישיב לו את הכרטיס החכם בעקבות סיום ההתקשרות ביניהם.
- (ה) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם בגין החלפת הכרטיס החכם בעקבות תקלה שנתגלתה בו.
- (ו) בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי כרטיס חכם מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

(ז) ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שנופק לו על ידי בעל הרישיון, אשר היה בשימוש של המנוי בעבר ונותק בעקבות סיום התקשרות, והמנוי יבקש להפעיל אותו בכדי לחזור ולהיות מנוי של בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה כן ולא יהיה רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם.

78. גביית דמי ת⁷⁸חיבור בשיעורין

בעל הרישיון רשאי לגבות את דמי החיבור כאמור בסעיף 77 בעד החיבור אל מערכת הרט"ן במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי ובשיעור שנקבע בהסכם ההתקשרות.

78א. פגיעה בתחרות או בצרכנים

(א) מצא השר כי תעריף מתעריפיו של בעל הרישיון או דרישה לתשלום לבעל הרישיון או באמצעותו מנוגד להוראות הרישיון, יודיע השר על כך לבעל הרישיון תוך ציון התיקון הנדרש, וכי אם לא יעשה כן יפעל השר על פי סמכותו לפי סעיף 5 ו- 15 לחוק; בעל הרישיון ימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף המתוקן ויפעל להחזר חיוב עודף, אם ישנו, למנוי שחויב על פי התעריף לפני תיקונו.

(ב) מצא השר כי תעריף מתעריפי בעל הרישיון או דרישה לתשלום לבעל הרישיון או באמצעותו אינו סביר, או עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע השר על כך לבעל הרישיון תוך ציון התיקון הנדרש, וכי אם לא יעשה כן יפעל השר על פי סמכותו לפי סעיף 5 ו- 15 לחוק; בעל הרישיון ימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף המתוקן.

78ב. ת⁴⁵חיוב יתר

(א) ת⁷⁸בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי תשלומים אך ורק בהתאם למפורט בהסכם ההתקשרות שלו עם המנוי וכן בהתאם להוראות סעיפים 73.3(ג) - 73.3(ו).

(ב) ת⁷⁸הגיש המנוי לבעל הרישיון תלונה לפיה גבה ממנו בעל הרישיון סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם להסכם ההתקשרות (להלן – "חיוב יתר"), יברר בעל הרישיון את תלונת המנוי בתוך עשרה (10) ימי עבודה מיום קבלת התלונה. לעניין סעיף זה, "תלונה" – בכתב או בעל פה, לרבות פניית המנוי אל בעל הרישיון לשם בירור פרטי החיוב; "מועד קבלת התלונה" – לעניין תלונה בכתב – יום קבלת התלונה אצל בעל הרישיון, ולעניין תלונה בעל פה – היום בו נמסרה התלונה לבעל הרישיון.

בעל הרישיון יתעד במערכת המידע שלו את תוכנה של התלונה מיד עם הגשתה ואת תוצאות בירור התלונה מיד בתום בירורה, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום סיום בירור התלונה.

תיקון מספר 87. תחילה: סעיף 78 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א) [54]
תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 78 יכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017] [54]
תיקון מספר 87 [סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017] [54]
תיקון מספר 87 [סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017] [54]

(ג)⁷⁸ מצא בעל הרישיון כי גבה מהמנוי חיוב יתר, ישיב בעל הרישיון למנוי את חיוב היתר בתשלום אחד, ובלא קביעת כל תנאי לכך, וכן ישיב את המע"מ בגין הסכום האמור, ובתוספת "הפרשי הצמדה וריבית" כהגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, מיום הגביה ועד יום ביצוע ההחזר בפועל (להלן – "**סכום ההחזר**"), וזאת כמפורט להלן:

- (1) היה סכום ההחזר גבוה מחמישים (50) ₪, יועבר סכום ההחזר ישירות לאמצעי התשלום (חשבון בנק או כרטיס אשראי) של המנוי, תוך ארבעה (4) ימי עבודה לאחר תום התקופה הקבועה בס"ק (ב). על אף האמור רשאי בעל הרישיון להשיב למנוי עסקי את סכום ההחזר האמור, באמצעות זיכוי חשבון הטלפון הבא, אם הסכים לכך המנוי העסקי במפורש;
- (2) היה סכום ההחזר חמישים (50) ₪ או פחות מכך, ישיב בעל הרישיון את סכום ההחזר באמצעות זיכוי חשבון הטלפון העוקב שלאחר תום התקופה הקבועה בס"ק (ב). היה סכום ההחזר גבוה מהסכום לתשלום בחשבון הטלפון העוקב כאמור, תועבר היתרה ישירות לאמצעי התשלום של המנוי, תוך ארבעה (4) ימי עבודה ממועד שליחת חשבון הטלפון למנוי; דבר הקיזוז מחשבון הטלפון או דבר העברתה של יתרת סכום ההחזר לאמצעי התשלום, יצוינו בחשבון הטלפון הנוגע בדבר;
- (3) על אף האמור בפסקאות (1) ו-(2), השבת סכום ההחזר למנוי Pre-paid, תבוצע באמצעות הגדלת היתרה העומדת לרשותו של המנוי.

(ד)⁷⁸ בעל הרישיון ימציא למנוי מענה בכתב על תלונתו תוך עשרים ואחד (21) ימי עבודה ממועד קבלת התלונה. המענה לתלונה יכלול פירוט הנימוקים לדחיית התלונה, וככל שהנימוקים מתייחסים לתנאי הסכם ההתקשרות⁷⁹ ובעל הרישיון דחה השגה בדבר חיוב יתר בגובה של מעל מאה (100) ₪ כולל מע"מ, צירופו למענה, הפניה לסעיף בו, שעל פיו בוצע החיוב בחשבון הטלפון, ופירוט אופן חישובו או ציון סכום ההחזר ופירוט אופן חישובו.

- (ה)⁷⁸ (1) בעל הרישיון יתעד במערכת המידע שלו כל תלונה של מנוי בדבר חיוב יתר, שהוגשה בכתב או בעל פה.
- (2) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של המענה, כאמור בס"ק (ד); שלח בעל הרישיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, ישמור בעל הרישיון את עותק המענה ואת עותק אישור השליחה (להלן – "**עותק המענה**").
- (3) בעל הרישיון יהפוך את התלונה ואת עותק המענה לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו של המענה למנוי.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

פרק ז': תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות וביטוח וערבות⁽¹²⁾

חלק א': תמלוגים ותשלומים⁽¹²⁾

79. **תמלוגים**
- 79.1 בעל הרישיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א - 2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "תקנות התמלוגים").
- 79.2 בוטל⁽¹⁰⁴⁾
- 79.3 בוטל⁽¹⁰⁴⁾
- 79.4 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרישיון לשלם⁽¹⁰⁴⁾, גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין⁽¹⁰⁴⁾ רבעון מסוים, ישלם בעל הרישיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.
- 79.5 התברר כי סכום התמלוגים שבעל הרישיון שילם גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין⁽¹⁰⁴⁾ רבעון מסוים, יזוכה בעל הרישיון בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאי בעל הרישיון יקוזזו, על פי אישור בכתב מאת המנהל, מתשלום התמלוגים הבא, והפרשי ההצמדה והריבית יחושבו לפי המדד האחרון שפורסם לפני מועד הקיזוז, כאמור; לעניין זה - ריבית והפרשי הצמדה, כקבוע בתקנות התמלוגים.
80. **פיגור בתשלום תמלוגים**
- בעל הרישיון ישלם הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים, והוצאות גביה, כמפורט בתקנות התמלוגים, על תמלוגים אשר לא שולמו במועד שנקבע לכך בתקנות האמורות.
81. **אופן תשלום תמלוגים**
- תמלוגים וכן הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גביה בגינם, ישולמו לחשב משרד התקשורת באמצעות העברה בנקאית לחשבון משרד התקשורת.
82. **תשלומי חובה אחרים**
- התמלוגים לפי חלק זה של הרישיון יבואו בנוסף על כל אגרה, מס או תשלום חובה אחר שבעל הרישיון חייב בתשלום לפי הוראת כל דין.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104
⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104

חלק ב': אחריות וביטוח

83. **הגדרת היקף החבות**
- בחלק זה - "שימוש ברישיון" משמעו - הקמת מערכת הרט"ן, התקנתה, קיומה, תחזוקתה פיתוחה, הפעלתה, בין בידי בעל הרישיון עצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.
84. **מניעת נזק**
- 84.1 בהשתמשו ברישיון, ינקוט בעל הרישיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אבדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אבדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברישיון, יתקן בעל הרישיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לו השר חסינות כמפורט בסעיף 85.
- 84.2 למען הסר ספק, אין בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרישיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים, ואין בו כדי להטיל על בעל הרישיון אחריות נזיקית במקום בו הוא פטור מאחריות כזו מכח הסכם.
85. **חסינות מאחריות**
- 85.1 השר רשאי, לפי בקשת בעל הרישיון, להעניק לו את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 85.3.
- 85.2 בעל הרישיון יפרט בבקשתו את החסינויות אותן הוא מבקש והטעמים לכך.
- 85.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרישיון חסינויות לפי פרק ט' לחוק, יפרסם את החלטתו בהודעה ברשומות.
86. **עשיית חוזה ביטוח**
- 86.1 בעל הרישיון יעשה על חשבונו בתוך 30 ימים מיום מתן הרישיון, חוזה ביטוח עם מבטח מורשה לפי התנאים שבסעיף 87.
- 86.2 בעל הרישיון ישפה את המדינה בכל חבות כספית, שהיא תחוייב בה לצד שלישי כתוצאה מן השימוש ברישיון, על פי פסק דין שבעל הרישיון היה צד לו; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרישיון בביטוח אחריות.
- 86.3 בעל הרישיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברישיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו למערכת הרט"ן, כולה או חלקה, מן השימוש ברישיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.
- 86.4 בעל הרישיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין המתמחה בנושאי ביטוח, המאשרת שפוליסת הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 86.2 ו-86.3; לחוות דעת האמורה יצרף בעל הרישיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך 7 ימים מחתימת חוזה הביטוח ויצורפו לרישיון זה כנספח ז'.

87. תנאים בחוזה הביטוח

- 87.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.
- 87.2 בעל הרישיון יציג למנהל, אחת לשנה, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, אין פיגורים בתשלומים של בעל הרישיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.
- 87.3 בחוזה הביטוח תיקבע תניה לפיה, בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, בשל אי תשלום דמי הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל וזאת לא פחות מ- 90 ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל; (להלן - בסעיף זה - הודעת ביטול).
- 87.4 נשלחה הודעת ביטול כאמור בסעיף 87.3, יפעל בעל הרישיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 87.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך.
- 87.5 ביקש בעל הרישיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל 45 ימים לפחות לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.
- 87.6 הסכים בעל הרישיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרישיון חוזה ביטוח עם מבטח מורשה אחר באופן שכניסת חוזה הביטוח החדש לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יובא לאישור המנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 86.4 45 ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות סעיפים שבחלק זה.

חלק ג' – ערבויות להבטחת מילוי תנאי הרישיון⁽¹¹⁴⁾

א.87. הערבויות ומטרותן⁽¹¹⁴⁾

- א.87.1 בעל הרישיון ימציא למנהל שתי ערבויות. ערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק ישראלי או ערבות ביטוחית אוטונומית מחברת ביטוח ישראלית (להלן ביחד – "הערבויות"). הערבויות תהיינה בלתי מותנות לטובת מדינת ישראל בשקלים חדשים, להבטחת מילוי תנאי הרישיון; סכומי הערבויות, נוסחן וההתחייבות להאריך אותן יהיו כאמור בנספח י"ג לתוספת השנייה⁽¹¹⁴⁾
- א.87.2 ערבות אחת שתומצא בהתאם לאמור בנספח י"ג (להלן – "ערבות הרישיון") תשמש⁽¹¹⁴⁾ להבטחת מילוי תנאי הרישיון בידי בעל הרישיון ואכיפתם, וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שנגרמו או שעלולים להיגרם למדינה - בין במישרין ובין בעקיפין - עקב אי מילוי תנאי הרישיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או עקב ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו.
- א.87.3⁽¹¹⁴⁾ ערבות שניה שתומצא בהתאם לאמור בנספח י"ג (להלן – "ערבות דור 5") תשמש להבטחת העמידה בחובת הפרישה כאמור בסעיפים 1.2(ב)(3) ו-1.2(ב)(4) בנספח ה'

ב.87. חילוט הערבות

- א.87.1⁽¹¹⁴⁾ בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף א.87.2, רשאי המנהל לחלט את ערבות הרישיון, כולה או מקצתה, עקב אי מילוי תנאי הרישיון, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:
- (א) בוטל
- (ב) בוטל
- (ג) בוטל
- (ד) בעל הרישיון אינו עומד בדרישות כיסוי ואיכות השירות כאמור בנספח ב' ונספח ה' (להוציא סעיפים 1.2(ב)(3) ו-1.2(ב)(4)), אינו עומד בדרישות לעניין מרכיבים פסיביים ומוקדי הרדיו התאיים כאמור בסעיף 19.2ג או שבעל הרישיון מפסיק, מתלה או מגביל את השירות בהתמדה בניגוד להוראות הרישיון;
- (ה) בוטל
- (ו) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי ונזק בשל הפרת תנאי ברישיון, בשל ביצוע לקוי של הרישיון או בשל ביטול הרישיון, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום תביעה כאמור, ייעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך להיות חלוט;
- (ז) בוטל
- (ח) נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרישיון;
- (ט) בעל הרישיון לא השלים את דמי הערבות כאמור בסעיפים א.87.2 ו-א.87.2ג;
- (י) בוטל
- (יא) בוטל

(יב) הוטל על בעל הרישיון עיצום כספי על פי החוק והסכום הנדרש לא שולם במועדו, ובלבד שלא תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

חולט סכום העולה על גובה העיצום; תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

תיקון מספר 114⁽¹¹⁴⁾

(יג) בעל הרישיון לא המציא את דמי רישיון דור 5 בהתאם לסעיף 114 לרישיון זה ולתנאי מכרז דור 5

87.2^{ת114} המנהל רשאי לחלט את ערבות דור 5, כולה או מקצתה, עקב אי מילוי תנאי הרישיון בכל הנוגע לעמידה בחובת הפרישה של המערכת המפורטת בסעיפים 1.2(ב) ו-1.2(ב)(4), לנספח ה' לרישיון זה, בהתאם לשלבים המפורטים בסעיפים אלה.

87.3^{ת114} על אף האמור בסעיף 87.1 ובסעיף 87.1 ו-87.3, לא יפעל המנהל בדרך של חילוט ערבות דור 5 אלא אם מצא כי הפרישה בפועל עומדת על שיעור של 50% ומטה בהשוואה לחובת הפרישה החלה באותה עת. (לשם הדוגמא: אם הפרישה בפועל בשלב ב' כמפורט בסעיף 1.2(ב)(4) עומדת על 37.5% ומטה מדרישות המינימום לכיסוי, בהשוואה לחובה של עמידה ב-75% מדרישות המינימום הדבר יאכף באמצעות חילוט ערבות).

87.4^{ת114} המנהל רשאי לחלט את הערבויות כאמור לפי חלק זה אף בשל הפרה צפויה של תנאי הרישיון או סיכול תנאי הרישיון המצדיקים, לפי שיקול דעתו, חילוט מוקדם של הערבויות, לפי העניין.

87. אופן חילוט הערבויות^{ת114}

87.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות הרלוונטית, כולה או חלקה, עד גובה הסכום הנקוב בה, ובלבד שהתרה בבעל הרישיון כי אם תוך תקופה שקבע בהתראה לא יתקן בעל הרישיון את המעשה או המחדל - נושא ההתראה - תחולט הערבות הרלוונטית, כולה או מקצתה.^{ת114}

87.2 חולט כל סכום הערבות הרלוונטית או חלק ממנו, ימציא בעל הרישיון ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות המקורי מיד עם דרישה מאת המנהל; אי-השלמת סכום הערבות כאמור יהווה הפרה מהותית של תנאי הרישיון, והמנהל רשאי - בלי לגרוע מסמכותו לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו - לחלט כל יתרה מסכום הערבות הרלוונטית.^{ת114}

87.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות הרלוונטית, כולה או מקצתה, רשאי בעל הרישיון לערור בפני השר תוך 15 ימים מיום שהודעה לו החלטת המנהל^{ת114}

87. תקופת תוקפה של הערבות

87.1 ערבות הרישיון תהיה בתוקף במהלך כל תקופת תוקפו של הרישיון וכן למשך שנתיים שלאחר תום תוקפו של הרישיון.^{ת114}

87.1 ערבות דור 5 תהיה בתוקף עד למועד 60 יום לאחר השלמת אבן הדרך השלישית כמפורט בנספח ה' לרישיון, או עד שהשלים בעל הרישיון את חובת הפרישה של המערכת המפורטת בסעיפים 1.2(ב)(3) ו-1.2(ב)(4) לנספח ה' לרישיון זה – לפי המאוחר מבין מועדים אלה.^{ת114}

^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114
^{ת114} תיקון מספר 114

87.2 ד בוטל⁽¹¹⁴⁾

87.3 ד אישר המנהל קבלת ערבות רישיון או ערבות דור 5 אשר תוקפה ניתן להארכה מעת לעת על פי דרישתו, יאריך בעל הרישיון את תוקפה, לפני תום תוקפה הצפוי, וזאת למשך שנה, אלא אם כן פטר אותו המנהל מחובה זו; לא ניתן מאת המנהל פטור מהחובה להאריך את תוקף הערבות, ולא הוארך תוקפה של הערבות במועד כאמור, רשאי המנהל לחלט את הערבות ללא מתן התראה מוקדמת⁽¹¹⁴⁾

87ה. שמירת סעדים

- 87.1ה חילוט הערבויות, כולן או מקצתן, אין בו כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו.^(114ה)
- 87.2ה אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרישיון כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ושחובת תשלומם חלה עליו לפי הרישיון או לפי כל דין.^(114ה)
- 87.3ה חילוט הערבויות כולן או מקצתן, אין בו כדי לגרוע מזכותו של המנהל לתבוע בכל דרך אחרת מאת בעל הרישיון תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי רישיון זה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לו לפי כל דין, ובכלל כך הטלת עיצום כספי.^(114ה)

^(114ה) תיקון מספר 114
^(114ה) תיקון מספר 114
^(114ה) תיקון מספר 114

פרק ח': פיקוח¹⁰⁴

חלק א': פיקוח על פעילותו של בעל הרישיון

88. סמכות פיקוח

המנהל או מי שהוא הסמיך לכך רשאי לפקח על פעולותיו של בעל הרישיון בכל הנוגע לביצוע הרישיון וקיום הוראות החוק, הפקודה והתקנות שעל-פיהן.

89. שמירת סודיות

המנהל וכן כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון לא יגלו כל ידיעה או מסמך שהגיע אליהם בתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם כן פורסמו כבר ברבים.

90. כניסה לחצרים ועיון המסמכים

לצורך קיום הפיקוח האמור בחלק זה, רשאי המנהל:

- (א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן או משרד המשמשים את בעל הרישיון לצרכי מתן שירותיו לפי רישיון זה.
- (ב) לערוך מדידות ובדיקות במערכת הרט"ן ורשאי הוא לעיין בכל רשומה, מסמך, תכנית, ספר חשבונות, פנקס או מאגר מידע, רגיל או ממוחשב, של בעל הרישיון או של מי שמועסק על-ידו, והנוגעים לעניינים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח מכח הדין או הרישיון; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתיראה לו.

91. שיתוף פעולה

בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל או מי שהוא הסמיך בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו כאמור, ובלי למעט מכלליות האמור, יאפשר להם את ביצוע האמור בסעיפים 88 ו-90 וכן ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

חלק ב': תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות^(104ת)

92. ת53) **בוטל** ת104)

93. ת53) **סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם**

93.1 **בוטל** ת104)

93.2 **בוטל** ת104)

93.3 בעל הרישיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח.

93.4 **בוטל** ת104)

93.5 **בוטל** ת104)

94. ת53) **הודעה על ליקוי**

94.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב (בסעיף זה – "הודעת המנהל" או "ההודעה")^(87ת).

94.2 בעל הרישיון ימסור את תגובתו למנהל בכתב, בתוך פרק הזמן שקבע המנהל בהודעה. לא קבע המנהל פרק זמן למתן תגובת בעל הרישיון, ימסור בעל הרישיון את תגובתו למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים מיום שנתקבלה על ידו הודעת המנהל. בתגובתו יפרט בעל הרישיון את האמצעים שנקט לשם תיקון הליקויים והפגמים המפורטים בהודעה ולשם מניעת הישנותם.
^(87ת)

95. ת35) **בוטל**

95א. ת78) **שמירת מסמכים והקלטות**

(א) בעל הרישיון ישמור ברשותו מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי

במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.

(ב) **בוטל** ת104)

^(104ת) תיקון מספר 104.
^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07).
^(104ת) תיקון מספר 104.
^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07).
^(104ת) תיקון מספר 104.
^(104ת) תיקון מספר 104.
^(104ת) תיקון מספר 104.
^(104ת) תיקון מספר 104.
^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07).
^(87ת) תיקון מספר 87 – במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986.
^(87ת) תיקון מספר 87 – במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986.
^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07).
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(104ת) תיקון מספר 104.

פרק ט': שונות

96. **הרישיון כמסמך ממצה**
- זכויותיו של בעל הרישיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה, פיתוחה והפעלתה, של מערכת הרט"ן ומתן שירותי רט"ן באמצעותה, מקורן ברישיון זה והן נובעות ממנו ועל-פיו בלבד.
97. **החזקת מסמכי הרישיון והחזרתם**
- 97.1 בעל הרישיון יחזיק את מסמכי הרישיון במשרד, ויאפשר לציבור את העיון בעותקיהם הנכונים והעדכניים; שונו תנאי הרישיון, יצרף בעל הרישיון את נוסח השינוי למסמכי הרישיון האמורים.
- 97.2 הוצגו הרישיון ומסמכיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון במסמכים אלה, הכלולים בתוספת השניה לרישיון:²¹ⁿ
- נספח א' - בוטל¹⁰⁴ⁿ;
- נספח ב' - התכנית ההנדסית המצורפת לנספח ב'⁸⁶ⁿ;
- נספח ז' - חוזה ביטוח;
- נספח ח' - שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון;
- נספח י' - שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון-נספח בטחוני (סודי);
- נספח י"א - הוראות ביטחון;
- נספח י"ב - מכתבי התחייבות;
- נספח י"ג - ערבויות וכתבי התחייבות¹¹⁴ⁿ.
- 97.3 מסמכי הרישיון הם קניינה של המדינה והם מופקדים בידי בעל הרישיון למשך תקופת תוקפו של הרישיון; בוטל הרישיון או פג תוקפו, יחזיר בעל הרישיון את הרישיון על כל מסמכיו למנהל.
- 97.4²¹ⁿ בעל הרישיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרישיון באמצעות רשת האינטרנט; בעל הרישיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם הרישיון באתר האינטרנט.
- 97.5²¹ⁿ המשרד רשאי לפרסם הרישיון, למעט הנספחים כאמור בסעיף 97.2, במועד ובאופן שיימצא לנכון.
98. **דחיית מועד**
- 98.1 חובה שהוטלה על בעל הרישיון ברישיון זה ושנקבע לו מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרישיון במועד שנקבע.

¹²ⁿ תיקון מספר 12.
¹⁰⁴ⁿ תיקון מספר 104.
⁶⁸ⁿ תיקון מספר 68 [תיקון זה ייכנס לתוקף מיום חתימתו].
¹¹⁴ⁿ תיקון מספר 114.
¹²ⁿ תיקון מספר 12.
¹²ⁿ תיקון מספר 12.

98.2 המנהל רשאי, לפי בקשתו של בעל הרישיון, לדחות מועד שנקבע כאמור, אם ראה כי קיום החובה באותו מועד בלתי אפשרי בנסיבות שאינן בשליטתו או באחריותו של בעל הרישיון.

99. שמירת אחריות

אין בסמכות אישור או פיקוח הנתונים לפי רישיון זה לשר או למנהל לרבות שימוש בסמכות כאמור, כדי להטיל עליהם אחריות כלשהי המוטלת לפי רישיון זה על בעל הרישיון, ואין בה בכדי לפגוע או לגרוע או להסיר או למעט מאחריות בעל הרישיון כאמור.

100. אופן משלוח ההודעה

100.1 הודעה בנוגע לרישיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותימסר ביד או במשלוח בדואר רשום עם אישור מסירה; הודעה שנשלחה בדואר רשום כאמור חזקה שהגיעה למענה עד תום 48 שעות מעת מסירתה למשלוח.

100.2 כל הודעה מאת בעל הרישיון לשר תימסר או תישלח באמצעות המנהל.

100.3 מענו של בעל הרישיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא:

דרך יצחק רבין 33 גבעתיים, מיקוד 61620. ת²¹

בעל הרישיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

101. ת⁴⁵ בטל⁷⁸

102. ת⁸³ פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון

102.1 בעל הרישיון יפנה אל קמ"ט תקשורת במנהל האזרחי באזור יהודה ושומרון לשם הקצאת תדרים הרחבת רישיונו באזורי יהודה ושומרון להרחבת מערכת הרט"ן ולמתן שירותי דור 4, ת¹¹⁴ ו-דור 5 באזורים בהם הסמכויות בתחום הבזק נתונות בידי המינהל האזרחי.

102.2 בעל הרישיון יפעל באזורי יהודה ושומרון בהתאם לרישיון והקצאת תדרים מאת קמ"ט (קצין מטה) תקשורת במינהל האזרחי; הקצאת התדרים והרישיון באזור יהודה ושומרון, לרבות הפרישה, דרישות המינימום ורמת השירותים למנוי, יהיו מבוססים, בעיקרם, על תנאי ההקצאה בישראל והוראות רישיון זה, בשינויים המחויבים, כפי שיקבעו על ידי ראש המינהל האזרחי ובהתאם לדין ולתחיקת הביטחון החלים באזורי יהודה ושומרון, לרבות הצורך בקבלת אישור פרטני מהמינהל האזרחי להקמת כל מיתקן תקשורת.

103. דמי רישיון דור 5 ת¹¹⁴

(12) תיקון מספר 12
(54) תיקון מספר 54
(87) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
(83) תיקון מספר 83
(114) תיקון מספר 114
(114) תיקון מספר 114

רישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט").
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

בעל רישיון ישלם את דמי רישיון דור 5 בסך 88,230,000 ש"ח אחרי יום 4.9.2022 אך לא יאוחר
מיום 8.9.2022 ובמועד זה בלבד. תשלום דמי הרישיון במועד הוא תנאי מהותי לרישיון זה.

תוספת ראשונה

רשימת שירותים ומדדים לטיב השירות

1. **כללי**
 - 1.1 תוספת זו כוללת את רשימת השירותים שבעל הרישיון יספק, בתנאים המפורטים בחלק ב' שבפרק ה' - "רמת השירות למנויים".
 - 1.2 השירותים יסופקו בכל אחת מהטכנולוגיות המופעלות ע"י בעל הרישיון, אלא אם צוין אחרת ברישיון או בתוספות לרישיון.
 - 1.3 בכל מקום שנאמר: "**תמיכה בשפות שונות**" הכוונה לפחות לתמיכה בארבע שפות אלה: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.
 - 1.4⁽³⁵⁾ בעל הרישיון יכלול בתיק שירות לפחות את הפרטים הבאים:
 - א. **שם השירות**: שם השירות, לרבות שם מסחרי של השירות, ותיאור כללי של השירות.
 - ב. **תיאור מפורט של השירות**: ובכלל כך -
 - האם מדובר בשירות חדש / הרחבה של שירות קיים / שילוב של שירותים / האם קיים צורך בניסוי מקדים;
 - אופן הפעלת השירות;
 - מועד תחילת מתן השירות;
 - זמינות ומדדי טיב השירות;
 - מוקדי תמיכה;
 - מחיר השירות;
 - קהל היעד של השירות;
 - אופן הזמנת השירות;
 - תהליך התחברות לשירות;
 - השלכות או השפעות של שירות זה על שירותים אחרים.
 - ג. **תאור הנדסי**
 - תאור ותרשים מלבני של המערכת;
 - ציוד קצה – ציוד ייעודי לקבלת השירות;
 - ד. **שונות**
 - הצורך במספור;
 - תיאומים נדרשים עם בעלי רישיון או גורמים אחרים.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].

2.2 רשימת שירותים: ⁽⁵⁹⁾

2.1 שירותים בסיסיים ⁽¹¹⁴⁾:

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מזדים לטיב השירות	הערות
1.	שירות טלפון בסיסי Cellular Calls ⁽¹¹⁴⁾	שיחות טלפון אל ומאת מנויי בעל הרישיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ או בעולם.	1986	עמידה ב- GOS 2%	
2.	גישה טלפונית לשירותי חירום Emergency Calls ⁽¹¹⁴⁾	חיוג חינם לשירותי חירום שיקבעו ע"י המנהל (לדוגמא: משטרה, מד"א, מכבי אש, אחרים). המתקשר יופנה למוקד החירום עפ"י הגדרת נותן השירות ביחס למקום הימצאו של המנוי.	1986	עמידה ב- GOS 2%	מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים
2א.	תקשורת נתונים ⁽¹¹⁴⁾	קישור המנוי באמצעות הטלפון או מודם עצמאי לתקשורת TCP/UDP/IP להעברת תשדורות במבנה של מיתוג מנות Packet-Switch	קיים	לפי הגדרות ארגון ה- GSM העולמי ולפי תקני ETSI (ארגון התקינה האירופאי לתקשורת)	

2.2 שירותים נלווים:

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מזדים לטיב השירות	הערות
3.	מענה קולי	הקצאת תיבה קולית למנוי במרכזת בעל הרישיון לשם אגירת הודעותיו ושמיעתן דרך ציוד קצה רט"ן או טלפון נייד בכל עת.	ינואר 97	עמידה ב- GOS 2%	בעל הרישיון יתמודד בשפות שונות.
4.	ריבאונד	התקשרות אל משאיר הודעה במענה הקולי, תוך כדי שמיעת ההודעה (באמצעות הקשת "כוכבית").	1999	עמידה ב- GOS 2%	
5.	תיבת פקס	שימוש בתיבת המענה הקולי לצורך קבלת הודעות פקס.	1998	עמידה ב- GOS 2%	
6.	שיחה מזוהה	הצגת מספר הטלפון המתקשר על צג ציוד קצה רט"ן של המנוי.	אוגוסט 98	עמידה ב- GOS 2%	
7.	חסימת זיהוי	חסימת זיהוי המתקשר על ידי הנמען באופן קבוע או לגבי שיחה ספציפית וביטול חסימת	נובמבר 96	עמידה ב- GOS 2%	

⁽⁵⁹⁾ תיקון מספר 59.

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

תוספת ראשונה לרישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
		הזיהוי.			
8.	סולו דו/מספר אחד ⁹⁷	מתן אפשרות למנוי להשתמש בשתי יחידות ציוד קצה ויותר בעלות אותו מספר: לדוגמא, האחד ציוד קצה רט"ן ידני והשני ציוד קצה ברכב. לכל מכשיר המשמש בשירות קיים SIM יעודי. שינוי מס' הקו בשיחה יוצאת וניתוב שיחה נכנסת נעשה במערכת המפעיל. שיחה נכנסת תיענה על ידי המכשיר הראשון שיענה בלבד.	נובמבר 96	עמידה ב- GOS 2%	
9.	חיווי צג	חיווי כתוב המודיע למנוי על הימצאות הודעות חדשות במענה הקולי.	אפריל 99	עמידה ב- GOS 2%	
10.	שיחה ממתנה	העברת חיווי קולי למנוי על כי בעודו משוחח בציוד קצה רט"ן, ישנה שיחה נכנסת נוספת.	1990	עמידה ב- GOS 2%	
11.	עקוב אחרי	הפניית שיחה מציוד קצה רט"ן אל טלפון אחר כלשהו ולהפך.	1986	עמידה ב- GOS 2%	
12.	העבר באין מענה	לאחר 5 צלצולים השיחה מועברת למספר טלפון אשר נקבע על ידי המנוי מראש.	1986	עמידה ב- GOS 2%	
13.	העבר שיחה בתפוס	שיחה המופנית אל מנוי בעודו משוחח תועבר למספר טלפון אשר נקבע על ידו מראש.	1986	עמידה ב- GOS 2%	
14.	שיחה ועידה	מאפשר למנוי לשוחח בו זמנית עם שני גורמים.	1986	עמידה ב- GOS 2%	
15.	שיחות טלפון בשילוב וידאו	ביצוע שיחות טלפון תוך שימוש בטכנולוגיות וידאו המאפשרות לדוברים לראות זה את זה תוך כדי השיחה.	8/2003*	עמידה ב- GOS 2%	* בהתאם להודעה מיום 31/7/2003
16.	מידע לגבי שיוך בינ"ל	מנוי המתקשר לשירות מקבל מידע לגבי שיוך למפעילים בינלאומיים.	פברואר 00	עמידה ב- GOS 2%	תמיכה בשפות שונות
17.	העברת נתונים	קבלת והעברת נתונים באמצעות המכשיר הסלולרי המחובר למחשב נייד, פאלם וכד' בקצב של עד 64 Kbps.	אפריל 01	עמידה ב- GOS 2%	
18.	תקשורת נתונים (DATA)	משלוח וקבלת נתונים באינטרנט, לרבות פורטל המפעיל באמצעות התווך הסלולרי.	פברואר 00	עמידה ב- GOS 2%	בעלי ציוד קצה רט"ן תואמים
19.	קישור לספק גישה לאינטרנט	משלוח וקבלת נתונים מהאינטרנט, באמצעות התווך הסלולרי, באמצעות ISP.	פברואר 00	עמידה ב- GOS 2%	לבעלי ציוד קצה רט"ן תואמים
20.	שירותי נדידה	העברת שיחות למנוי השוהה בחו"ל באמצעות בעל רישיון למתן שירותי בזק בין-לאומיים וכן מתן אפשרות למנויים השוהים בחו"ל לקבל שירותי רט"ן ממפעילים בחו"ל, כולל סינון שיחות ו-call-back, ומתן שירותי טלפון נייד ושירותים נלווים למי שמבקר בישראל (עבור נודדים מחו"ל), הכל באמצעות הסכמי נדידה	דצמבר 98	עמידה ב- GOS 2%	שירותי הנדידה הנכנסת צפויים להינתן החל מסוף שנת 2001

⁹⁷ תיקון מספר 97.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מזדים לטיב השירות	הערות
		עם מפעילים במדינות אחרות.			
21.	שירות מודיעין	ברור מספרי טלפון של המנוי ברשת בעל הרישיון, קבלת המידע באמצעות הודעה כתובה.	קיים	עמידה ב- GOS 2%	בהתאם להוראות סעיף 66א ברישיון (משלוח בהודעה כתובה – עתידי)
22.	חיוב מבוקר	המנוי קובע את רמת השימוש המירבי לכל חודש חיוב, קבלת הודעה כתובה כשהחיוב מגיע לרמת השימוש שנקבעה.	*12/2010	עמידה ב- GOS 2%	בשלב זה ללא קבלת הודעה כתובה * בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
23.	מספר אישי	שימוש במספר יחיד לכל ההתקשרויות דיבור, נתונים ופקסים.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
24.	סינון שיחות	קבלה, העברה או דחייה של שיחות על סמך זהות המתקשר או השעה.	מאי 2020 ⁽¹¹⁰⁾	עמידה ב- GOS 2%	מנוי יגדיר בעצמו מספרים שיוכלו להגיע אליו ישירות. כל מתקשר שאינו ברשימה, יגיע למערכת השירות, ויתבקש להקליד קוד לצורך העברת השיחה למנוי הנקרא (במידה ולמנוי בשירות מענה קולי, מתקשר שלא יקיש את הקוד יופנה למענה הקולי) ⁽¹¹⁰⁾
25.	רשימת מתקשרים מועדפים	קבלת שיחות מרשימת מתקשרים מועדפים, שיחות אחרות נשלחות לתא קולי.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
26.	חיוג חוזר אוטומטי	המערכת ננעלת על קו תפוס והרשת מתקשרת בחזרה למנוי באופן אוטומטי כשהקו מתפנה.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
27.	שיחת גוביינא	חיוב גוביינא בשיחות	*2003	עמידה ב- GOS 2%	* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011. פעיל כיום בחיוג בין חלק מרשתות התקשורת.
28.	רשת פרטית וירטואלית	חיוג למכשיר סלולארי של מנוי בתוך תאגיד באמצעות חיוג מספר מקוצר במרכז הפרטית של התאגיד או עבור קבוצת מנויים שאינן	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	

⁽¹¹⁰⁾ תיקון מספר 110

⁽¹¹⁰⁾ תיקון מספר 110

תוספת ראשונה לרישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מזדים לטיב השירות	הערות
		קשורות לתאגיד או למרכזת פרטית.			
29.	איתור מנוי אוטומטי	העברת שיחות נכנסות לשם איתור המנוי.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
30.	הפעלת מספר חינום	מאפשר להתקשר למנוי ללא תשלום מכל טלפון בכל רשת ישראלית.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
31.	בירור חיובים	מערכת המספקת מידע על חשבון הטלפון בהתקשרות ממכשיר המנוי.	2001*	עמידה ב- GOS 2%	* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
32.	הודעת SMS "חיפשו אותך"	בטל.			
33.	"שיחה בלחיצה" POC (Push to talk Over Cellular)	קיום שיחת קשר בלחיצת כפתור על גבי ציוד קצה רט"ן. השיחה יכולה להיות פרטית (בין מנוי למנוי) או קבוצתית.	קיים תחילה	בהתאם לתיק שירות ⁹¹	עפ"י הוראת שעה *
34.	שיר בהמתנה	השמעת מוסיקה או מסר, שניבחר מראש על-ידי מנוי, למתקשר אליו בזמן המתנה עד למענה (במקום צליל הצלול).	4/2005*		* בהתאם להודעה מ- 2/2005
35.	שירותי מידע בהתאם למיקום ושירותים מבוססי מיקום	גישה מצידוד קצה רט"ן או אמצעי אחר (כגון מחשב נייד) לקבלת מידע ספציפי בהתאם למיקום הגיאוגרפי שבו נמצא המנוי. שילוב של שירותים שונים עם יכולות איכון ברשת ו/או ממערכת לווייני הניווט (GPS) כדי להציע ללקוחות שירותים מבוססי מיקום (לדוגמה, שירותי ניווט, קבלת מידע על עומסי תנועה, מכמונות מהירות, מעקב אחרי כלי רכב, שיעון נוכחות, תזמוני תנועה, מידע בדבר עסקים ועוד).	3/2001		ניהול צי רכב ושעון נוכחות סלולארי אושרו בפברואר 2002. שירות תזמוני תנועה אישיים אושר באפריל 2002
36.	Text2Speech	המרה של מסר כתוב למסר קולי	7/2009*		בהתאם לתקנות "נגישות לשירותי תקשורת" * בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
37.	ניהול מידע אישי	גישה וסנכרון באמצעות ציוד הקצה אל מאגר מידע אישי	7/7/2011		אחסון וגיבוי מידע אישי של המנוי הנמצא בזיכרון של ציוד קצה או בכרטיס SIM, כגון ספר טלפונים
38.	WEB2FAX,	שליחה וקבלה של נתונים: מאתר פלאפון לפקס	9/2007*		* בהתאם להודעה

⁹⁵ תיקון מספר 95 בעל הרישיון יאפשר הפעלת שירות "שיחה בלחיצה" (להלן – השירות) לכל מנוי שהוא ישות משפטית (יחיד או תאגיד), ובלבד שמספר המשתמשים (מספר יחידות ציוד קצה רט"ן המאופשרות לשירות, להלן – יחידות הקצה) אצל אותו מנוי לא יעלה על 20 במשך השנה הראשונה מיום תחילת השירות. על אף האמור, במידה שיחול בענף הרט"ן שינוי משמעותי, שיש בו כדי להשפיע על מתן השירות, ישקול המשרד קיצור התקופה.

⁹¹ תיקון מספר 91 תחילת השירות לא לפני יום א', כ"ט תמוז התשס"ד (18.07.04).

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
	FAX2MAIL	ומפקס להודעות דוא"ל.			מ- 9/2007
39.	תזכרון	אפשרות להקליט באמצעות ציוד הקצה הודעה קולית ולשלוח אותה לכתובת דואר אלקטרוני.	*2006		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
40.	מסיבה של שיחה	השמעת אפקטים/קולות/משפטים/מנגינות וכו' במהלך שיחה רגילה, על ידי מנוי המשתתף בשיחה.	*10/2004		* בהתאם להודעה מ- 9/2004
41.	שליחת הודעה קולית במועד קבוע מראש	הקלטת הודעה קולית באמצעות ציוד הקצה ושליחתה אל מנוי אחר במועד הנקבע על ידי המנוי המקליט.	*2006		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011 ניתן בחלק מרשתות ציבוריות (ברשתות פלאפון ובזק)
42.	אינטרה – נט לעסקים	גישה לשרתי בית העסק וביצוע פעולות שונות.	*2005		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
43.	תיבה חכמה	שירות המאפשר למנוי להגדיר אפשרויות לגבי טיפול בשיחה נכנסת לבחירת המתקשר אליו, לדוג' השארת הודעה קולית, הפניית שיחה, שליחת SMS.	*2006		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
44.	טלפון משותף/ משפחתי	מתן אפשרות למנויים שונים להשתמש באותו טלפון קבוע ברכב ולקבל ולהוציא שיחות המזוהות עם מספר המנוי שלהם.	*2009		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
44א (ת103)	מספר כפול	הגדרת שני מספרי טלפון לאותו כרטיס SIM	07/2019	עמידה ב- GOS 1%	שני מספרי הטלפון ניתנים לניוד

2.3 שירותי ערך מוסף:

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מזדים לטיב השירות	הערות
45.	שיר באוויר	משלוח ברכה לפי בקשת מנוי המועברת באמצעות ציוד קצה מנוי, אל הטלפון (הקווי/הסלולרי) של הנמען.	2/2001	עמידה ב- GOS 2%	
46.	לוח מודעות סלולרי	פרסום והשמעת מודעות ויצירת קשר עם מפרסמי המודעות ומשתמשים אחרים, בנושאים מגוונים.	10/2001	עמידה ב- GOS 2%	
47.	קבלת מידע כלכלי	העברת מידע כלכלי לציוד קצה רט"ן.	1/2001	עמידה ב- GOS 2%	
48.	שירותי הודעות כתובות קצרות (S.M.S)	העברת הודעות כתובות באמצעות ציוד קצה רט"ן או ממחשב אישי, ברשת בעל הרישיון ולציוד קצה רט"ן ברשת רט"ן אחרת. ⁽¹¹¹⁾ לא תתאפשר הפצת הודעת SMS או MMS שלא ממכשיר קצה (כלומר באמצעות ממשיק IP מול ליבת מערכת בעל הרישיון) ששדה ה-CLI שלה הוא מספר נייד או ניח. עם זאת, בעל הרישיון יאפשר למנוי הפצה של הודעה כאמור הכוללת שדה CLI שהוא המספר של המנוי המפיץ, רק במידה ובעל הרישיון ביצע זיהוי אמין למנוי המפיץ	1998	עמידה ב- GOS 2%	סל השירותים ניתן לבעלי ציוד קצה הדיגיטלית בלבד.
49.	פלא-טקסט	העברת הודעות כתובות אל ציוד קצה של המנוי באמצעות אתר האינטרנט של בעל הרישיון.	1998	עמידה ב- GOS 2%	ברשת הדיגיטלית בלבד.
50.	פלא-טקסט (מאויש) 24/7	קבלת הודעות ממוקד מאויש אל ציוד קצה רט"ן של המנוי. המתקשר מופנה על ידי המנוי למענה אנושי המקבל הודעתו ושולח אותה למנוי כהודעה כתובה.	8/1999	עמידה ב- GOS 2%	ברשת הדיגיטלית בלבד.
51.	פלא-mail	העברת תקציר ה-E-mail לצג ציוד קצה של המנוי.	10/1999	עמידה ב- GOS 2%	ברשת הדיגיטלית בלבד.
52.	פלא-טקסט ארגוני	העברת הודעות כתובות קבוצתיות למנויי ארגונים.	5/1999	עמידה ב- GOS 2%	ברשת הדיגיטלית בלבד.
53.	פלא-טקסט office	העברת התראות מתוכנת ה-outlook אל ציוד קצה של המנוי.	2/2000	עמידה ב- GOS 2%	ברשת הדיגיטלית בלבד
54.	תכנים ומידע בחיג	העברת תכנים מושמעים ע"י חיג מציוד קצה רט"ן. התכנים כוללים: דיווחי תנועה, בילויים, אסטרולוגיה ועוד.	1997	עמידה ב- GOS 2%	
55.	תכנים ומידע ב-SMS / MMS	קבלת והעברת תכנים ב-MMS/SMS באמצעות ציוד קצה רט"ן. התכנים כוללים: דיווחי תנועה, חדשות, בילויים, אסטרולוגיה ועוד.	*2001		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
56.	שירות דואר	קבלת הודעות דואר אלקטרוני, טקסטואלי ו/או	4/2002	עמידה ב-	רשת דיגיטלית

⁽¹¹¹⁾ תיקון מספר 111

תוספת ראשונה לרישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
	אלקטרוני e-mail2sms	אחר ושימוש בכתובת דואר של המפעיל. כולל מתן חיווי SMS לדואר אלקטרוני.		GOS 2%	
57.	שירותי דואר אלקטרוני	שליחה וקבלה של הודעות דואר אלקטרוני, טקסטואלי ו/או אחר ושימוש בכתובת דואר של המפעיל. כולל מתן חיווי לדואר אלקטרוני.	2002		
58.	העברת נתונים	קבלה והעברת נתונים באמצעות המכשיר בקצבים גבוהים מ- 9,600.	1/2002	עמידה ב- GOS 2%	
59.	מסחר אלקטרוני	קניית מוצרים באמצעות ציוד קצה רט"ן וחיוב הלקוח בחשבון הטלפון. העברת כסף אלקטרוני ציוד קצה רט"ן לציוד קצה רט"ן אחר. שימוש בכרטיס נטען לתשלום עבור קניית מוצרים.	2001	עמידה ב- GOS 2%	בהתאם למדיניות משרד התקשורת
60.	שירותי וידאו	שליחה וקבלה של שידורי וידאו, גרפיקה אנימציה תצלומים כרטיסי ברכה בתוך הרשת הסלולארית ומחוץ לרשת אל מפעילים אחרים או אל מכשירים אחרים כגון PDA.	8/2003*	עמידה ב- GOS 2%	* בהתאם להודעה מ- 7/2003
61.	שירותי Infotainment	הורדת צלילים, מנגינות, שירים, אייקונים משחקים ועוד אל ציוד קצה רט"ן מציד קצה רט"ן אחר, משרתים ומרשת האינטרנט.	2001*	עמידה ב- GOS 2%	* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
62.	בנקאות סלולארית	ביצוע פעולות בנקאיות תוך שימוש ב ציוד קצה רט"ן, החל מפעולות בסיסיות וכלה בקנייה ומכירה של ניירות ערך פק"מ וכדומה.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
63.	מסרים מאוחדים	תיבה אחת האוגרת הודעות מסוגים שונים: הודעות קול, הודעות פקס', הודעות דואר אלקטרוני, הודעות וידאו. קבלה ושליחה של הודעות אלו תתבצע באמצעות סוגים שונים של מכשירים, מחשב, טלוויזיה, ציוד קצה רט"ן, טלפון נייד, PDA וכו'.	עתידי	עמידה ב- GOS 2%	
64.	Outlook Manager	קישור בין יישומים שונים של תוכנת ה-Outlook לבין ציוד הקצה. ניהול מרכזי של יומן הפגישות וספר הטלפונים באמצעות הטלפון הסלולארי או המחשב.	2001	עמידה ב- GOS 2%	
65.	קהילות סלולריות	יצירת רשימת חברים, שליחת מסרים בין חברי הקהילה ואיתור המיקום של החברים בקהילה.	2/2002		
66.	אינטרנט נייד	שירות המשלב את אספקת הגישה לאינטרנט (Always on) עם אספקת תוכן	2001*		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
67.	מולטימדיה בזמן אמת	צפייה, האזנה, ריאיה של תכנים מעל גבי רשת בעל הרישיון, ללא צורך בהורדתם.	2006*		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
68.	סינון אתרים ותכנים פוגעניים	סינון אתרים ותכנים פוגעניים בעת שהמנוי גולש ברשת האינטרנט באמצעות ציוד הקצה שלו, בהתאם לקבוע בסעיף 166 ברישיון.	4/12		השירות ניתן למנויי הצורך שירות גישה לאינטרנט, ללא

תוספת ראשונה לרישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
	באינטרנט ³⁶⁾				תשלום נוסף על התשלום שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט.
69.	שירות אנטי וירוס	שירות אנטי וירוס באינטרנט	10/2011*		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
70.	כתובת IP	הקצאת כתובות IP לשימושי אינטרנט ברשת הסלולארית, כגון לצורך צפייה בתוכן המשודר ממצלמת וידאו	10/2011*		* בהתאם להודעה מיום 6/10/2011
71. (ת71)	מסר אישי	הודעה, התרעה והנחיה קצרה של מערכת הביטחון הנשלחת באופן מיידי, סלקטיבי וממוקד למנויים עם ציוד קצה רט"ן התומך בשימוש בטכנולוגיית broadcast cell ("CB");	10/2014	כקבוע בתיק שירות	בהתאם לאמור בסעיף 64ב. ותיק שירות "מסר אישי"
72. (ת75)	Pelephone Global	בוטל ⁹⁸⁾			
73. (ת97)	שירות פרימיום בתעריף פרימיום	שירות פרימיום הניתן באמצעות קידומת ייעודית שהוקצתה לשם כך (1-900, 1-901, 1-902).	2/2015		השירות יינתן על פי הוראות נספח י"ד 1.
74. (ת97)	שירות פרימיום בתעריף רגיל	שירות פרימיום הניתן באמצעות: (1) קוד גישה רשתי - כשירות פנים רשתי; (2) חיוג למספר טלפון נייד - כשירות כלל ארצי.	2/2015		מספר טלפון נייד ותעריף רגיל כמשמעותם בסעיף 1ד66 ברישיון.
75. (ת81)	Smart Call ⁷⁹⁾	בטל.			
76. (ת84)	Pelephone Connect ⁶⁰¹⁾	בוטל	בוטל	בוטל	בוטל
77. (ת93)	Pelephone Car	שירות המבוסס על התקן חומרה המתחבר לרכב, מנוהל באמצעות אפליקציה ומאפשר למנוי לקבל מידע דיאגנוסטי והתראות על מצב הרכב והתנהגות הנהג.	3/2018	GOS 2%	השירות יינתן בהתאם לתיק שירות Pelephone Car.

⁶³⁾ תיקון מספר 63.
⁷¹⁾ תיקון מספר 71 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף עד ליום א', ד' תשרי התשע"ה (28 ספטמבר 2014)]
⁹⁸⁾ תיקון מספר 98.
⁷⁵⁾ תיקון מספר 75.
⁷⁹⁾ תיקון מספר 79.
⁷⁹⁾ תיקון מספר 79.
⁹⁷⁾ תיקון מספר 97.
⁸¹⁾ תיקון מספר 81.
¹⁰⁶⁾ תיקון מספר 106.
⁸⁴⁾ תיקון מספר 84.
⁹³⁾ תיקון מספר 93.

תוספת ראשונה לרישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
78. ת ⁹⁷)	WiFi Calling	מאפשר ללקוחות פלאפון החווים כיסוי שאינו מיטבי בבית / משרד וכד', לקבל וליזום שיחות VoIP על גבי רשתות WiFi ציבוריות באמצעות תכונה רשתית של המפעיל הסלולרי במכשירי סלולר של יצרני ציוד קצה התומכים ביכולת VoWiFi.	10/2018	עמידה GOS 2%	לפי תיק שירות .WiFi

תוספת שנייה

תוספת שניה – רשימת נספחים

בוטל ¹⁰⁴ ;	נספח א'
תכנית ההנדסית ;	נספח ב' ת ²¹)
נדידה פנים ארצית (נפ"א) ⁵⁶ ;	נספח ג'
היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום ;	נספח ד' ת ²⁸)
היערכות לניהול ההגנה בסייבר	נספח ד'1 ת ¹¹⁴)
דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי ;	נספח ה' ת ²¹)
גילוי נאות בחשבון ;	נספח ה'1 ת ⁴⁵)
טופס גישה לשירותים ;	נספח ה'2 ת ⁶⁹)
שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויבים/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט ;	נספח ה'3 ת ²⁹)
מוקדי פניות טלפוניים ;	נספח ה'4 ת ⁹⁴)
הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות ⁵⁷ ;	נספח ו' ת ⁵)
חוזה ביטוח – לא מפורסם לציבור ;	נספח ז'
שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון – לא מפורסם לציבור ;	נספח ח' ת ²)
דמי רישיון	נספח ח'1
נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים ;	נספח ט' ת ^{4,3})
נספח ביטחוני – לא מפורסם לציבור ;	נספח י' ת ¹⁰)
הוראות ביטחון – לא מפורסם לציבור ;	נספח י"א ת ¹⁰)
מכתבי התחייבות – לא מפורסם לציבור ;	נספח י"ב ת ²¹)
ערבויות וכתבי התחייבות ;	נספח י"ג ת ²¹)
שירות אירוטי ;	נספח י"ד ת ¹⁹)
שירות פרימיום בתעריף פרימיום ;	נספח י"ד1 ת ⁷³)
הפסקת שירות לצידוד קצה רט"ן במערכת אנלוגית ;	נספח ט"ן ת ⁷⁴)

תיקון מספר 104.	ת ¹⁰⁴)
תיקון מספר 12	ת ¹²)
תיקון מספר 56	ת ⁵⁶)
תיקון מספר 82	ת ⁸²)
תיקון מספר 114	ת ¹¹⁴)
תיקון מספר 12	ת ¹²)
תיקון מספר 45	ת ⁴⁵)
תיקון מספר 69	ת ⁶⁹)
תיקון מספר 92	ת ⁹²)
תיקון מספר 94	ת ⁹⁴)
תיקון מספר 5	ת ⁵)
תיקון מספר 57	ת ⁵⁷)
תיקון מספר 2	ת ²)
תיקון מספר 3 ו-4	ת ^{4,3})
תיקון מספר 10	ת ¹⁰)
תיקון מספר 10	ת ¹⁰)
תיקון מספר 12	ת ¹²)
תיקון מספר 12	ת ¹²)
תיקון מספר 19	ת ¹⁹)
תיקון מספר 73	ת ⁷³)
תיקון מספר 47	ת ⁴⁷)

תוספת שנייה

הפסקת שירות של מערכת בטכנולוגיית CDMA.	נספח ט"ז ⁽⁸⁹⁾
הוראות קצובות בזמן	נספח י"ז ⁽¹¹³⁾
שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב	נספח י"ח ⁽¹¹⁴⁾
זכאות למענק לפרישת דור 5	נספח י"ט ⁽¹¹⁴⁾
תנאים ומגבלות על שימוש בתדרי רדיו	נספח כ' ⁽¹¹⁴⁾

⁽⁸⁹⁾ תיקון מספר 89
⁽¹¹³⁾ תיקון מספר 113
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

תוספת שניה לרישיון כללי לחברת פלאפון תקשורת בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון-נייד בשיטה התאית (רט"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 30 בספטמבר 2020

נספח א'

נספח א' - בוטל⁽¹⁰⁴⁾

נספח ב' – תכנית הנדסית⁽⁶⁸⁾

1. מבוטל.
2. הוראות, אפיונים ונוהלי עבודה:
 - 2.1 חסימת ציוד קצה רט"ן, כאמור בסעיף 70א, יהיה בהתאם לאפיון פונקציונאלי מיום 3.11.2008.
 3. תכנית הנדסית:
 - 3.1 כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:
 - (א) תכנית הנדסית שהוגשה במכרז מספר 1/01 כמוגדר בסעיף 1 ברישיון.
 - (ב) בוטל⁽¹¹⁴⁾
 - (ג) דו"ח המערך ההנדסי שהוגש למנהל.
 - 3.2 בוטל⁽¹⁰⁴⁾
 - 3.3 דו"ח המערך ההנדסי:⁽¹¹⁴⁾
 - (א) מתכונת להגשת הדו"ח:
 - (1) בעל הרישיון יגיש דו"ח לפי סדר הסעיפים כמפורט להלן;
 - (2) בדו"ח יעשה שימוש במונחים ובביטויים כהגדרתם ברישיון; מונחים לועזיים שיעשה בהם שימוש יובאו לצד תרגומם העברי;
 - (3) הדו"ח יוגש בעותק דיגיטלי (Soft Copy) מקורי, המותאם למערכת הפעלה, חומרה ותוכנה מוכרת הנמצאת בשימוש המנהל. בנוסף יוגשו גם עותקים של מפות כיסוי בעותק קשיח (Hard Copy) כמפורט בנספח זה;
 - (4) דו"ח המערך ההנדסי ייכתב בסימון שינויים ביחס לדו"ח של השנה הקודמת, באופן שניתן יהיה לזהות את השינויים (תוספות/ וההפחות) בדו"ח ביחס לשנה הקודמת

⁽⁶⁸⁾ תיקון מספר 68 (פרקים א' ו-ב' – תמצית דו"ח הנדסי – יוגשו לאלתר ולא יאוחר מיום 01.08.2013. הדו"ח המלא, פרקים א'-ה' יוגש בסוף כל שנה קלנדרית לא יאוחר מיום העבודה האחרון בה. (31.12.XX20).

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹⁰⁴⁾ תיקון מספר 104.

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

דו"ח המערך ההנדסי

תוכן עניינים

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים – יוצג בסימון שינויים ⁽¹¹⁴⁾

2. אישורים וחתימות

פרק ב': תיאור תמציתי – יוצג בסימון שינויים ⁽¹¹⁴⁾

פרק ג': תיאור מפורט – יוצג בסימון שינויים ⁽¹¹⁴⁾

פרק ד': סיכונים, הפרעות, קשיים מיוחדים – יוצג בסימון שינויים ⁽¹¹⁴⁾

פרק ה': תכניות הנדסיות: – יוצג בסימון שינויים ⁽¹¹⁴⁾

בפרק זה יש לעדכן את הפעילויות שבוצעו בשנה האחרונה מול התוכנית ההנדסית שתוכננה והוצגה במסגרת הדו"ח של השנה הקודמת, כמו כן יש להציג בצורה מפורטת את התכנון השנתי לשנה הבאה אשר יכלול בין היתר, את כמות האתרים המתוכננים והמיקום, שינויים אשר מתוכננים בשירותים או בליבת הרשת, הרחבת כיסוי, שיפור ביצועים ⁽¹¹⁴⁾

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים

א. ריכוז וביאור מונחים המובאים בדו"ח התכנית ההנדסית, כולל פירוט מונחים המובאים בקיצור בן מספר אותיות ובראשי תיבות.

2. אישורים וחתימות

א. אני הח"מ [בעל התפקיד ההנדסי הבכיר ביותר בחברה], מאשר בזאת כי דו"ח הנדסי זה מתאר באופן מלא ומדויק את המערך ההנדסי של החברה ואת תכניותיה ההנדסיות כפי שידועות לי.

פרק ב': תיאור תמציתי

1. תיאור תמציתי של המערך ההנדסי:

א. תיאור תמציתי של המערך הכולל את תיאור תצורת המערכת ההנדסית, פריסה וכמויות של מרכיבי המערכת.

מס'	נושא	דור 2 (GSM)	דור 3 (HSDPA/HSPA/HSPA+)	דור 4 (LTE/LTE) (adv)	דור 5
1.	מס' מנויים (M)				
2.	תחומי התדר (מה"צ)				
3.	מספר אתרי ליבה יצרן עיקרי יצרן נוסף				
4.	מספר אתרי ביניים (כדוגמת RNC) יצרן עיקרי יצרן נוסף				
5.	מספר אתרי קצה (כדוגמת BS) יצרן עיקרי יצרן נוסף				
6.	תמסורת דיבור ממוצעת לאתר קצה (mbps/E1)				
7.	תמסורת נתונים ממוצעת לאתר קצה (mbps)				
8.	מערכת ניהול עומס – יש/אין				
9.	קש"ג (mbps)				
10.	ניידות מספרים מי הספק גיבוי יש/אין				
11.	מערכת חיוב (Billing) ספק חיוב מאוחר ספק חיוב מראש				
12.	כיסוי סלולרי [%] אל מול אבני הדרך המוגדרים בסעיף 1.2(4) בנספח ה'		שטח	שטח	אזור סטטיסטי
			אוכלוסייה	אוכלוסייה	אזור מגורים
			כבישים 1-3 ספרתי תוואי רכבות נוסעים	כבישים 1-3 ספרתי תוואי רכבות נוסעים	שטח פתוח/מוסדי
			כבישים 4 + ספרתי תוואי רכבות משא	כבישים 4 + ספרתי תוואי רכבות משא	מתחם ציבורי/תעשייה

פרק ג': תיאור מפורט – יוצג בסימון שינויים⁽¹¹⁴ⁿ⁾

1. תרשימי המערך ההנדסי במתכונת של "מלמעלה-למטה, Top-Down, מתרשימי כלל המערכת ופירוק לתרשימי תת מערכות.

2. **פריסה וכמויות:** היקף כמותי ופריסה של המערכת בתחומי התדרים שהוקצו, תוך הדגשת:

מיקום וכמות תאי הרט"ן, פירוט מלווה בתרשימים ברורים בחלוקה לפי הסוגים השונים של תאים טיפוסיים המופעלים על ידי בעל הרישיון (תא גדול, תא קטן, מיקרו-תא, תא תוך מבני וכדומה);⁽¹¹⁴ⁿ⁾ יש לצרף טבלה בקובץ Excel המכילה את הנתונים הבאים: שם אתר, מיקום אתר, סוג טכנולוגיה, סוג תמסורת לאתר (מיקרוגל, תמסורת ניחת וכד'), רוחב סרט של התמסורת, כמות סקטורים, תחומי תדר, כמות Carrier Aggregation, רוחב סרט כולל במה"צ לסקטור (20/30/40/45 או יותר).

לכל סקטור באתר: יש לציין את החלוקת קצבי הנתונים בפועל (מותאם לשבוע האחרון של חודש נובמבר בכל שנה) ברשת על פי טבלה:

מעל 300 מס"ש-T אחוז מהתנועה;

200-300 מס"ש-X אחוז מהתנועה;

100-200 מס"ש-Y אחוז מהתנועה;

50-100 מס"ש-Z אחוז מהתנועה;

0-50 מס"ש-K אחוז מהתנועה;

כמו כן יש לציין מהם הסקטורים שאינם עומדים בדרישות הטיב (לפי ממוצע שעת העומס של 5 ימי העבודה בשבוע האחרון של חודש נובמבר);

יש לציין את שם האתרים ומיקום האתרים שבוטלו והסיבה לכך.

לעניין דור 5, יש לצרף טבלה עם הנתונים הבאים:⁽¹¹⁴ⁿ⁾

שם עיר	מספר אזור סטטיסטי	סיווג אזור סטטיסטי	אחוז פריסה	ישוב במרכז/בפריפריה

- **מיקום וכמות מתגי הרט"ן דיבור (Voice), נתונים (Data),** כולל מרכיבים נוספים של מערכות המיתוג בטכנולוגיות השונות בהן משתמש בעל הרישיון (לדוגמא – **נתבים, שרתים, HLR, AUC, EIR, MSC, BSC, TRAU, PCU, SGSN, GGSN, BG, RNC, (MGW);**

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

נספח ב'

בנוסף לתיאור הכללי יציין בעל הרישיון את השינויים שבוצעו במערכותיו במשך השנה כגון:
שדרוג מערכות בחומרה/ תוכנה, הוספת יכולות חדשות, תכונות חדשות מערכות חדשות⁽¹¹⁴ⁿ⁾

3. **יעוד וכמות עורקי התמסורת הפיזיים והאלחוטיים:** עורקי התמסורת יוצגו בקבוצות לפי קצבי התמסורת; וייסוגו על פי ייעודם: תמסורת לקישור בין אתרים, קישור למתגים, קישור בין מתגים, קישור למפעילים אחרים בישראל ובחו"ל.

4. **קיבולת של כל אחד ממרכיבי המערכת**⁽¹¹⁴ⁿ⁾ בטכנולוגיות השונות המופעלות ע"י בעל הרישיון המפורטים בתכנית ההנדסית אל מול הניצול בפועל בשעת השיא וכן קיבול כללי של המערכת (Mbps, E1). יש לציין גם את קיבולת כל אחד ממרכיבי המערכת והניצול בפועל למול הנתון בשנה הקודמת וכן לציין אחוז הגידול או הקטון מול שנה קודמת

5. כיסוי הרשת

א. בעל הרישיון יפרט את אזורי הכיסוי בהם מספק הוא שירותיו. בעל הרישיון יציין אזורים בהם הכיסוי נופל מרמת הכיסוי המוגדרת בנספח זה, את הסיבות לכך ואיך בכוונתו לפתור בעיה זו⁽¹¹⁴ⁿ⁾

ב. אזורי כיסוי השירות יוצגו כדלהלן, (א) מפה בקנה מידה 1:100,000 באזורים פתוחים ו- 1:10,000 או 1:25,000 באזורים עירוניים בה יצינו גבולות אזור השירות;

ג. המפות יוגשו בקבצי ArcView הכוללים את ה-Geodatabase⁽¹¹⁴ⁿ⁾. ובעותק קשיח

6. **תיאור תת מערכת תמסורת קווית ואלחוטית**, כולל מערכות תמסורת לקשר בין התאים, המתגים ורשתות בזק אחרות, תוך פרוט אלה:

א. תמסורת באמצעות בעלי רישיון אחרים;

ב. תמסורת שהתקין בעל הרישיון;

ג. אמצעי מיתוג, גיבוי ובקרת תמסורת;

ד. סטנדרטיים טכניים לתמסורת ולביצועיה.

7. **תת מערכת מיתוג דיבור (Voice) , נתונים (Data) וניתוב:** תאור טכנולוגיה, ציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות אופן טיפול בקישורי גומלין, טיפול בניידות מספרים, טיפול בסוגים שונים של קישורים להעברת נתונים והשרתים לשירותים השונים התיאור ילווה בתרשימים מתאימים. יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.⁽¹¹⁴ⁿ⁾

8. **תת מערכת שליטה ובקרה מרכזית:** תיאור טכנולוגיית מערכת שליטה ובקרה, פירוט הציוד, יצרן המערכת, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות אופן טיפול בקישורי גומלין, בדגש על מוקדי שליטה ובקרה, מיקומם ושילובם בתהליכי עבודה בשגרה ובעת טיפול בתקלות, בקרת תת-

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 114

נספח ב'

מערכות של מרכיבים שונים של הרשת וניטור ביצועים וטיב שירות, על פי סוגי השירותים השונים. יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים. ⁽¹¹⁴⁾

9. **הערכות מערכתית לבקרת עומס (Congestion Control):** פירוט מערך התאוששות אוטומטית

ומבוקרת של רכיבי רשת עיקריים (כדוגמת: HIS/STP,RNC ,HLR ,MSC וכו'). יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים. ⁽¹¹⁴⁾

10. **תת מערכת המידע:** תיאור טכנולוגיית מערכת המידע, פירוט הציד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, אופן טיפול בקישורי גומלין לרבות מכלול חיוב לקוחות וגביה, מכלול שירותי לקוחות ומכלול טיפול בהונאות. יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים. ⁽¹¹⁴⁾

11. **תת מערכת הספק:** תיאור תת-מערכת ההזנה כולל הגיבוי במקרה נפילת רשת החשמל באתרים שונים ברשת הרט"ן. יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים. ⁽¹¹⁴⁾

12. **גיבוי, שרידות ותחזוקה:** תיאור אופן תכנון תחזוקת המערכת, גיבוי למרכיביה העיקריים וסטנדרטים לגיבוי ושרידות. יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים. ⁽¹¹⁴⁾

13. **התאמה לדרישות הביטחון:** הצהרה בדבר קיומם, תקינותם, תפעולם והתאמתם הטכנולוגית של תשתית, ציוד ואמצעים אחרים לשם מימוש היכולת לביצוע סמכויותיהם של כוחות הביטחון לפי הוראות סעיף 13 לחוק והוראות הרישיון.

14. **הצגת תכנית בדיקות הנדסיות:** תכנית המבוצעת בתת המערכות המפורטות בסעיפים הקודמים על כל מרכיביה, ותדירות הבדיקות,

- בדיקות תקופתיות

- בדיקות מיוחדות

- בדיקה קבועה ומתמשכת של הרשת: ניטור ובקרה (24/7/365) – רמת ביצועים, אזעקות חומרה, בעיות תוכנה

- תת מערכת ניטור סביבת RF, גילוי מקורות הפרעה ומיקומם וכיווני השידור שלהם.

- יש לציין את הבדיקות שנעשו לגבי כל מערכת ואת מועד הבדיקה. ⁽¹¹⁴⁾

15. **תפעול עצמי/שכירת מרכיבי תשתית:** בעל הרישיון יציין בדו"ח המערך ההנדסי את מרכיבי התשתית שהוקמו על ידו, וכן את מרכיבי התשתית ששוכר או רוכש מבעלי רישיון אחרים. וזאת באשר לכל אחת מתת-המערכות המפורטות בתכנית ההנדסית. - יוצג בסימון שינויים ⁽¹¹⁴⁾

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

16. איכות השירות:

בעל הרישיון יפרט מדדים ותקנים לאיכות השירותים שהוא מספק ללקוחותיו, לפי המפורט להלן:

האיכות הטכנית של השירותים וביצועי מערכת הרט"ן המופעלת על ידיו, ובפרט אלה:

א. **ביצועי קצה לקצה** – ביצועים מערכתיים: שיחות חסומות בשעת השיא, שיחות נופלות בשעת השיא;

(1) בעל הרישיון יציג את אחוז (%) הניתוקים ואת אחוז (%) החסימות ברמה רשתית, נתונים אלו יילקחו מתוך מערכת ביצועי המערכת. בעל הרישיון יציג את חישוביו.

(2) בעל הרישיון ימדוד בשבוע האחרון של חודש נובמבר בימי עבודה את כלל ה CDR-ים וכן את ה CDR-ים שעוברים במערכת ה-IMS ועל סמך נתון זה יחשב את אחוז השיחות שבוצעו בכל אחד מהטכנולוגיות;

(3) בעל הרישיון יספק דוחות ביצועים על סמך אותה תקופה לגבי אחוז הניתוקים ואחוז הכשלונות בהקמת שיחה בכל אחד מהטכנולוגיות.

ב. **ביצועי העברת נתונים**: ביצועים בטכנולוגיות השונות המופעלים ע"י בעל הרישיון. הביצועים יוצגו בהשוואה לשנה קודמת ויוצגו ברמה רשתית.

ג. **אמינות וזמינות** – תיאור שרידות מרכיבים מרכזיים ברשת, שרידות פנימית של מרכיבי רשת התמסורת, גיבוי חשמל באתרים, במתגים. בחלק זה יש לציין את רמת הזמינות המערכתית השנתית של כל אחד ממרכיבי המערכת העיקריים.

אי זמינות: פגיעה ביותר מ 10% מהמנויים בשירות מסוים;

בעל הרישיון יעביר טבלה של כלל השירותים והמערכות ותצוין לגבי כל אחד ואחת מהם כמה דקות בשנה המערכת לא הייתה זמינה ומה הזמינות שהתקבלה.

לרבות פירוט זמינות מערכות מרכזיות (תמסורת, אתרים, מתגים, רשת הנתונים) זמן ממוצע בין תקלות, כמות ואופי הפסקות תקשורת בתקופה מוגדרת, הגדרת היתירות המערכתית וכו';

ד. **פירוט עמידת בעל הרישיון בתקנים והמלצות** של גופי תקינה בין-לאומיים אזוריים וישראליים בין היתר לעניינים אלה. ⁽¹¹⁴⁾

17. מניעת הונאות וטיפול בהונאות:

תיאור האמצעים המופעלים והמערכת הקיימת לצורך מניעת הונאות וטיפול בהונאות;

פרק ד': סיכונים הפרעות, קשיים מיוחדים

1. **ספקטרום אלקטרומגנטי:** פירוט אופן אספקת השירותים באיכות הנדרשת במגבלות אילוצי הספקטרום בכל אחת מרצועות התדרים שהוקצו לבעל הרישיון, כולל:

א. הצגת השיטה בה משתמש המפעיל לגבי שימוש חוזר בתחומי התדרים השונים בהם משתמש בעל הרישיון (Reuse).

ב. מספר ערוצי הרדיו בכל אתר, וצפיפות התעבורה הממוצעת באתר;

ג. הצגת קשיים ספקטראליים, אם קיימים כאלה, וחלופות שנקטים לפתרון באילוצי הקצאות התדרים הקיימות; הצגת ניתוח הפרעות של המערכת ומרכיביה, באם קיימים, למערכות בעל הרישיון, למערכות רט"ן אחרות, למערכות רדיו הפועלות בישראל בתחומי תדר שכנים, ולמערכות רדיו הפועלות מחוץ לישראל, וכן פירוט אופן מניעת הפרעות כאלה.⁽¹¹⁴⁾ יש לציין אירועים וכיצד טופלו.

2. **תת מערכת רדיו:** הדו"ח יכלול תיאור שיטת תכנון כיסוי הרדיו, לכל אחד מרצועות התדרים שהוקצו לשימוש המפעיל, כולל:

א. רמות אות המשמשים לצורך התכנון, בדגש על עוצמת האות שהמפעיל משתמש לצורך:

(1) כיסוי אזורים מסחריים בערים (רמת אות המבטיחה כיסוי למכשירים נישאים במבנים מסחריים גדולים);

(2) כיסוי אזורים בהם מופעלים מכשירים נישאים ברחובות ערים, בבנייני מגורים ובשטח פתוח עם תכסית אופיינית;

(3) כיסוי צירי תנועה ושטח פתוח עם תכסית אופיינית.

ב. הצגת מודל חישובי ההתפשטות, תוך שימת דגש על התאמת המודל לתנאי הארץ.⁽¹¹⁴⁾ יש לציין איך נבדק המודל התיאורטי מול הביצועים בשטח, יש להתייחס גם לתמיכה בכיסוי תוך מבני;

ג. אופן חישוב כמות אתרים נדרשת, וכמות ערוצי הרדיו המופעלים בהם;

ד. רשימת המפרטים והסטנדרטים של תת מערכת הרדיו (כולל אנטנות) / או שם היצרן שברשותו המסמכים הנ"ל.

פרק ה': תכניות הנדסיות

1. תכנית הנדסית עתידית: צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים הקלנדריות העוקבות למועד הגשת הדו"ח.⁽¹¹⁴⁾ יש לפרט משמעויות שדרוג בכל מרכיבי המערכת ולו"ז מוערך לביצוע, כמו כן תוצג עמידה בתוכניות של השנה שעברה

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

נספח ג' – נדידה פנים-ארצית (נפ"א)⁽⁵⁶⁾

הגדרות

1. בנספח זה -
"מעבר"²³ - המשכיות שיחה תוך כדי מעברה באמצעות ציוד קצה רט"ן מתחום כיסוי של מוקד רדיו תאי של בעל רישיון אחד לתחום כיסוי של מוקד רדיו תאי של בעל רישיון אחר, באופן רציף וללא ניתוק או הפרעה;
"שיחה" - לרבות מסרונים, תקשורת נתונים, גלישה באינטרנט סלולארי, שימוש ביישומים, וכיוצ"ב;
"מנוי של בעל רישיון נודד" - לרבות מנוי של בעל רישיון רט"ן ברשת אחרת, ככל שבעל רישיון כאמור עושה שימוש ברשת של בעל רישיון נודד;
"נעילה" - מצב בו ציוד הקצה של מנוי של בעל רישיון נודד, שנדד לרשת המארח, ממשיך לקבל שירות על גבי רשת בעל הרישיון לאחר סיום השיחה, אף אם קיים באותו איזור כיסוי של בעל הרישיון הנודד;
"המפרטים" - המלצות GPP²⁴ העדכניות לעניין נפ"א כפי שיהיו מעת לעת, והמלצות מתקדמות מאלה.

מעבר שיחה והקמתה ברשת בעל הרישיון

2. בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו לבעל רישיון נודד שירות נדידה פנים ארצית, כאמור בסעיף 66ה, בהתאם לתנאים המפורטים להלן.
בעל הרישיון יספק שירות נדידה פנים ארצית כאמור, באחד משני אלה:
(א) מעבר שיחה – בעל הרישיון יאפשר מעבר שיחה, המתקיימת באמצעות ציוד קצה של מנוי, מרשת בעל רישיון נודד לרשת בעל הרישיון, כאשר לרשת המפעיל הנודד אין כיסוי באותו איזור. לאחר המעבר, השיחה תתקיים על גבי רשת בעל הרישיון עד לסיומה;
(ב) הקמת שיחה - בעל הרישיון יאפשר הקמת שיחה ברשתו, באמצעות ציוד קצה של מנוי בעל רישיון נודד, באם לרשת המפעיל הנודד אין כיסוי באותו איזור, או בשל נעילת ציוד הקצה של המנוי הנודד ברשת בעל הרישיון. לאחר הקמתה, השיחה תתקיים על גבי רשת בעל הרישיון עד לסיומה.

משך הנעילה

3. בעל הרישיון יקבע את משך זמן הנעילה בהתאם לדרישת בעל הרישיון הנודד.

⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 56.

²³ Hand-Over

²⁴ 3rd Generation Project Partnership

איסור הפליה

4. בעל הרישיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון נודד, בכל הנוגע לאספקת שירותי רט"ן על-ידו, לרבות אלה:
- (1) **איסור הפליה** - היקף, טיב ואיכות השירותים שיקבלו מנויו של בעל רישיון נודד לא יפחתו מאלה הניתנים למנויים של בעל הרשיו; ככל שבעל הרישיון יוצר הבחנה בין סוגי מנויו, לעניין היקף, איכות או טיב שירותיו, יאפשר הוא לבעל הרישיון הנודד לקיים את אותה ההבחנה למנויו;
 - (2) **מעבר** - בעל הרישיון יאפשר למנויו בעל רישיון נודד מעבר בכיוון אחד, דהיינו – מתחום הכיסוי של בעל רישיון נודד לתחום הכיסוי של בעל הרישיון, באופן רציף, ללא ניתוק וללא הפרעה לשיחה;
 - (3) **רשת מתקדמת** - בעל הרישיון יספק לבעל רישיון נודד שירותי נפ"א באמצעות הרשת המתקדמת ביותר שלו²⁵ ובתחום התדר הנמוך ביותר אשר בשימוש²⁶, רק ככל שאין לו כיסוי כאמור, ייתן לו שירות נפ"א באמצעות תחום תדר גבוה יותר או באמצעות רשת מדור קודם²⁷, והכל באותה עדיפות כמו למנויו;
 - (4) **מגוון שירותים** - בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון נודד לספק את כל מגוון השירותים אותם מבקש בעל רישיון נודד לספק למנויו, בכפוף לאפשרות טכנית מצד בעל רישיון המארח ולהיעדר הכבדה בלתי סבירה עליו.

שיתוף פעולה

5. בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעל הרישיון הנודד, לרבות על-ידי:
- (1) **חסימת אתרים** - בעל הרישיון יחסום, לפי דרישת בעל רישיון נודד מעת לעת, את השימוש של מנויו בעל רישיון נודד באזורי כיסוי ספציפיים של אתרים של בעל הרישיון, בהם יש לבעל רישיון נודד כיסוי;
 - (2) **עדכון דינמי** - בעל הרישיון יעדכן את בעל הרישיון הנודד באופן שוטף בנתונים הנדרשים לתמיכה בנפ"א, על-פי צרכי בעל הרישיון הנודד ובהתאם להתרחבות הרשת שלו, ושינויי הרשת של בעל הרישיון, לרבות נתוני תנועה לפי אתרים, רשומות של שיחות²⁸, נתוני חיוב, תקלות, שינויים במערכות וכיוצ"ב, וכן יעדכן בעל הרישיון את מערכתיו, ככל שנדרש, על-פי נתוני הרשת של בעל הרישיון הנודד;
 - (3) **נתוני מיקום** - בעל הרישיון יספק לבעל רישיון נודד נתוני מיקום בזמן-אמת (זמ"א) של מנויו בעל רישיון נודד הנמצאים באופן שוטף בתחום הכיסוי של בעל הרישיון; נתוני המיקום כאמור לא יפחתו מאלה המתקבלים עבור מנויו בעל הרישיון;
 - (4) **נראות** - בעל הרישיון יפעל, ככל שניתן, כך שמנויו בעל רישיון נודד לא יבחינו כי הם מקבלים שירות על-ידי בעל הרישיון;

²⁵ LTE / HSPA / HSPA+ ובעתיד .

²⁶ לדוגמה, בעל רישיון המפעיל רשתות UMTS בתחומי תדר 850/900 מה"צ ו- 2100 מה"צ, יתן למנויו של בעל הרישיון הנודד שירותים באמצעות הרשת בתחום 850/900 באותה עדיפות כמו למנויו.

²⁷ GSM / GPRS / EDGE.

²⁸ Call Details Record (CDR).

נספח ג'

- (5) **מיתוג** - בעל הרישיון יעביר את כל השיחות היוצאות והנכנסות דרך הרשת של בעל רישיון נודד, על מנת לאפשר לבעל רישיון נודד לספק למנויי את כל השירותים שהוא מעוניין לספקם, לרבות איתותים בדבר שיחות שלא יצאו לפועל;
- (6) **רשת נבונה** - בעל הרישיון יתמוך, ככל שניתן, בשירותי רשת נבונה הניתנים בידי בעל רישיון נודד;
- (7) **שיחות למוקדי חירום** - שיחה של מנוי בעל רישיון נודד אל מוקד חירום, שהוקמה ברשת בעל הרישיון, תנותב ישירות למוקד החירום ע"י בעל הרישיון, אלא אם כן לבעל הרישיון הנודד יכולת לנתבה למוקד החירום המתאים על פי מיקומו הגיאוגרפי של המנוי;
- (8) **מילוי הוראות חוקיות** - בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעל הרישיון הנודד לשם מילוי של כל הוראה שניתנה לפי חוק למי מהם, ככל ששיתוף פעולה כאמור נדרש מעצם קיום נפ"א;
- (9) **טיפול בתקלות** - בעל הרישיון יתקן תקלות במערכותיו הגורמות או עלולות לגרום לפגיעה בנפ"א ברמת השירות שסוכמה בינו לבין בעל הרישיון הנודד²⁹ או שנקבעה ע"י המשרד;
- (10) **מניעת העברת מידע** - בעל הרישיון ישמור בסודיות מלאה כל מידע הנוגע לבעל רישיון נודד, וכן ימנע העברת מידע כלשהו הנוגע לבעל הרישיון הנודד מעובדיו ומכל הבאים מטעמו המטפלים בתפעול הנפ"א לבין כל גורם אחר בבעל הרישיון, ובפרט לאנשי השיווק והמכירות שלו.

מפרטים

6. בעל הרישיון יפעל לעניין נפ"א, ככל שניתן, על פי המפרטים. ככל שעניין כלשהו איננו מוסדר במפרטים, יפעלו בעלי הרישיון הנוגעים לעניין על פי מיטב הנוהג ההנדסי³⁰.

נספח ד' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום⁽⁸²⁾

1. מבוא

- 1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומשכך מחייבת את בעל הרישיון להיערך להבטחת הרציפות התפקודית על-מנת להמשיך ולתת את שירותיו גם בחירום.
- 1.2 בעל הרישיון יטמיע תכנית עבודה כוללת ויבטיח את עמידותו לתפקד בחירום, תוך הבטחת הרציפות התפקודית למתן שירותיו.
- 1.3 נספח זה מהווה מסגרת פעולה מינימאלית לבעל הרישיון כדי לקיים רציפות תפקודית בחירום הכוללת תכנית המשכיות עסקית (BCP³¹) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP³²).

2. הגדרות

- "אתר ביניים" - אתר המכיל תת-מערכות של הרשת לביצוע חיבור ובקרה של אתרי קצה;
- "אתר חלופי" - אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש בחירום, שבו תמשך הפעילות להבטחת הרציפות התפקודית;
- "אתר ליבה" - אתר ראשי המכיל מערכות מרכזיות של הרשת לרבות מתג, בסיסי נתונים, מערכות מחשוב, אחסון ומרכז בקרה וניהול;
- "אתר קצה" - מוקד רדיו תאי ברשת בעל רישיון רט"ן;
- "הסכם שיתוף" - הסכם שיתוף אקטיבי של תדר, כהגדרתו בסעיף 19א לרישיון;
- "יעד" - יעד אותו קבע בעל הרישיון להחזרת פעילות טכנולוגית ומערכות תומכות לרמת שירות מוגדרת ובפרק זמן מוגדר;
- "ניידת" - אתר קצה נייד;
- "רציפות תפקודית" - הבטחת רציפות הפעולה של שירותי בעל הרישיון, הכוללת תכנית להתאוששות הרשת מאסון ותכנית להמשכיות עסקית;
- "התכנית" - תכנית להבטחת הרציפות התפקודית;
- "תכנית המשכיות עסקית" - תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרישיון בחירום להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

3. גיבוי תכנית להבטחת הרציפות התפקודית

- 3.1 בעל הרישיון יגבש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית, אשר תסייע לו בחירום להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו ולאושש את פעילותו; התכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן:
- (א) ניתוח סיכונים אליהם הוא חשוף בחירום, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של התשתיות ושל שירותיו;
- (ב) קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות לחירום, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;
- (ג) הקווים המנחים המפורטים בהמשך נספח זה, לרבות התכניות השונות המפורטות בהמשך נספח זה, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב החירום וקיום התכנית בפועל;
- (ד) הטמעת התכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה.

4. אחריות הדירקטוריון והנהלה

- 4.1 דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התכנית, תוך התייחסות לסיכוני הרציפות התפקודית והבקרה עליהם, כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים, וכן ינחה את הנהלת בעל הרישיון לבצעה.
- 4.2 הדירקטוריון ידון בנושאי הרציפות התפקודית בעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ולאחר אירוע כשל תקשורת, כשל משמעותי במערכות IT קריטיות כדוגמת מערכת הבילינג או מערכת שירות הלקוחות (CRM), ובלבד שנושאי הרציפות התפקודית ידונו לפחות אחת לשנה.
- 4.3 בעל הרישיון ימנה מנהל רציפות תפקודית ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, שיכללו וידוא קיום התכנית והתאמתה לשינויים טכנולוגיים, קיום תכנית הטמעה, קיום תרגול והפקת לקחים, וכן מיפוי ומעקב פערים קיימים ודיווחם להנהלה.
- 4.4 התכנית תבוקר באופן תקופתי על-ידי מבקר הפנים או נושא משרה בכיר של בעל הרישיון.
- 4.5 הדירקטוריון והנהלה יגדירו מתכונת דיווח, תיעוד ודיוני מעקב תקופתיים בתוך החברה.

5. ניהול מצב חירום

- 5.1 בעל הרישיון ימנה סמכות בכירה להכרזה על מעבר מעבודה בשגרה לעבודה בחירום בנוהל מעבר משגרה לחירום.
- 5.2 בעל הרישיון יפעיל בחירום חדר מצב הכולל בתוכו את כל האמצעים הנדרשים לניהול המצב, כולל אמצעי תקשורת חלופיים שאינם נסמכים על רשת בעל הרישיון ("חדר המצב הראשי").
- 5.3 בעל הרישיון יקים חדר מצב חלופי באתר אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ מחדר המצב הראשי; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום חדר מצב חלופי במרחק קטן יותר.

5.4 חדר המצב ישמש את נושאי המשרה של בעל הרישיון לניהול המצב ולהפעלת תכנית הפעולה לרציפות תפקודית.

5.5 בעל הרישיון ימנה צוות לניהול מצב החירום שיורכב, בין השאר, מנושאי המשרה, מקבלי החלטות מרכזיים וגורמים מקצועיים מהמערך הטכנולוגי (תקשורת ומערכות מידע).

6. כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח

6.1 בעל הרישיון יפעל מול משרד הכלכלה להכרתו כמפעל חיוני לפי חוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

6.2 בעל הרישיון יכין מצבת כוח-אדם לכל תחום פעילותו אשר תאפשר לו רציפות תפקודית; בעל הרישיון יתקף את רשימות האיוש אחת לשנה.

6.3 בעל הרישיון יבטיח תנאי עבודה סדירים, ובין השאר, בעניינים שלהלן:

(א) מזון, מים, ציוד שינה לכל האתרים המאוישים;

(ב) ציוד, מיגון, מזון ומים לצוותי השטח (טכנאי שדה/תחזוקת שדה);

(ג) מרחבים/חדרים ממוגנים (ממ"קים/ממ"דים) ואזורי עבודה בטוחים.

6.4 בעל הרישיון יחזיק רכב ממוגן אחד אשר יאפשר פעילות של צוות שטח. בעל רישיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרים יחזיק רכב ממוגן נוסף; רכבים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון או יסופקו באמצעות ספק.

6.5 בעל הרישיון ידאג למערך הסעות עבור עובדיו להגעה אל ומאתריו בהתאם למצבת כוח-האדם שקבע לכל תחום פעילותו כאמור בסעיף 6.2.

7. רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית

7.1 רשת בעל הרישיון תכיל לפחות שני אתרי ליבה המרוחקים גיאוגרפית לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום אתרי ליבה במרחק קטן יותר.

7.2 מערכות הליבה ברשת יפעלו בארכיטקטורת BCP, ככל שהטכנולוגיה זמינה על-ידי יצרן הציוד.

7.3 ליבת הרשת תתוכנן כך שלא תהיה בה נקודת כשל אחת (No Single Point of Failure) אשר תקלה בה תגרור תקלה בכלל הרשת.

7.4 בעל הרישיון יפעיל מרכז בקרה וניהול מאויש 24/7, 365 ימים בשנה, לניטור, לשליטה ולתפעול כלל מרכיבי הרשת.

7.5 בעל הרישיון יקים מרכז בקרה וניהול חלופי באתר גיאוגרפי אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום מרכז בקרה וניהול חלופי במרחק קטן יותר.

- 7.6 מרכז הבקרה והניהול החלופי יכלול את כל מערכות הבקרה והניהול הנדרשות לרציפות התפקודית של שירותי בעל הרישיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.
- 7.7 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הליבה שתאפשר במקרה של נפילת אתר ליבה את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.8 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הביניים שתאפשר במקרה של נפילת אתר ביניים את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.9 בעל הרישיון יגבש תכנית מגירה מערכתית (ללא פרישת תשתיות נוספות בפועל) אשר תופעל באירועי כשל לקישור אתרי קצה בהתאם לקריטריונים שיקבעו על-ידי בעל הרישיון.
- 7.10 במקרה של כשל באתר הליבה או אתר ביניים, תכניות הגיבויים יאפשרו קליטה נוספת של לפחות חמישים אחוזים (50%) מאתרי קצה המנותקים.
- 7.11 בעל הרישיון יגבש תכנית לגיבוי נתונים ומערכות מידע באופן שוטף בשגרה ובחירום באתר גיאוגרפי אחר, המרוחק לפחות שלוש (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר אתר חלופי במרחק קטן יותר.
- 7.12 לבעל הרישיון יהיו תשתיות תמסורת מגובות לקישור אתרי הליבה והביניים.
- 7.13 בעל הרישיון יחזיק בארבע (4) ניידות שיהיו חלופיות לאתרי קצה שנפגעו, להרחבת כיסוי או לעיבוי קיבולת; אמצעים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון. למרות האמור, מקום בו התקשר בעל הרישיון בהסכם שיתוף עם בעל רישיון אחר, בעל הרישיון רשאי לקיים את האמור יחד עם בעל הרישיון האחר.
- 7.14 בעל הרישיון יהיה בעל יכולת עצמאית לפרישה והפעלת הניידות, אספקת אנרגיה ותמסורת וחיבורם לרשת תוך שתיים-עשרה (12) שעות.
- 7.15 בעל הרישיון יחזיק ציוד רזרבי טכני לכלל המערך הטכנולוגי שיאפשר תחזוקה שוטפת רציפה למשך שלושה שבועות לפחות, ללא צורך בהבאת ציוד חלופי מחו"ל; ציוד כאמור יהיה בבעלות בעל הרישיון.

8. תשתיות תמסורת

- 8.1 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית וצירי התמסורת להמשך הרציפות התפקודית של שירותי התמסורת, באמצעות תמסורת קווית או אלחוטית.
- 8.2 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית התמסורת המקשרת את הרשת אל מתקני הליבה של בעל רישיון כללי אחר וכל בעל רישיון באמצעותו מספק את שירותי הגישה לאינטרנט.

9. תשתיות חשמל ואנרגיה

- 9.1 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה, כמפורט להלן, ורשאי הוא להיעזר בספק לשם כך:
- (א) אתרי ליבה – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה של לפחות ארבעים ושמונה (48) שעות;
- (ב) אתרי ביניים – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה כמפורט להלן:
- (1) אתר ביניים המחבר מעל שלושים ושניים (32) אתרי קצה – למשך עשרים וארבע (24) שעות;
- (2) אתר ביניים המחבר עד שלושים ושניים (32) אתרי קצה – למשך שתים-עשרה (12) שעות.
- 9.2 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי הקצה לאספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים למשך שעתיים לכל אתר קצה אשר פעילותו נדרשת לעמידה ברמת הכיסוי הקבועה בהוראות הרישיון; מצברים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון.
- 9.3 בעל הרישיון יחזיק לפחות שישה (6) גנרטורים להפעלה רציפה של אתרי קצה במקרה של הפסקת חשמל; גנרטורים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון. למרות האמור, מקום בו התקשר בעל הרישיון בהסכם שיתוף עם בעל רישיון אחר, בעל הרישיון רשאי לקיים את האמור יחד עם בעל הרישיון האחר.
- 9.4 בעל הרישיון יתקשר בהסכם עם קבלן משנה לתיקון גנרטורים ולהובלתם בחירום.
- 9.5 בעל הרישיון יתקשר בהסכם עם ספק לאספקת סולר לתדלוק בחירום.

10. אבטחת מערכות ומידע

- 10.1 בעל הרישיון יגבש תכנית לאבטחת מערכות ומידע, אשר תכלול נוהלי אבטחה ואופני תגובה לאירועי אבטחת מידע.
- 10.2 התכנית לאבטחת מערכות ומידע תקבע בהתאם להנחיות המשרד וכוחות הביטחון.
- 10.3 בעל הרישיון יקבע את הכללים ואת נוהלי העבודה לגישה מרחוק בעת אירוע במערכות המידע כחלק מהתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

11. ספקים וקבלני משנה

- 11.1 בעל הרישיון יודא כי הסכמי ההתקשרות עם הספקים וקבלני המשנה מסדירים את חובת הספק או קבלן המשנה להעמיד את השירותים הנדרשים לבעל הרישיון להבטחת הרציפות התפקודית בחירום.
- 11.2 ההסכמים יכללו תכנית להבטחת הרציפות התפקודית אצל הספק וקבלן המשנה, לרבות כוח-אדם והאמצעים הנדרשים למתן השירות.

11.3 ההסכמים יכללו השתתפות הספק וקבלן המשנה בתרגילים.

12. השבת שירות בחירום

12.1 במקרה של הפסקת שירות משמעותית בחירום, ישיב בעל הרישיון את השירות על-פי נוהל להשבת שירות; ככל שניתן, הנוהל יתן עדיפות להשבת שירות לגופים חיוניים, ובכלל כד כוחות ביטחון והצלה, בתי-חולים, מוקדי חירום ומשרדי ממשלה.

12.2 הנוהל יגובש כך שהשבת שירותי התקשורת תהיה על-פי הסדר כמפורט להלן:

(א) חיוג וקיום שיחת דיבור בין מנויי בעל הרישיון ובין מנויי בעל רישיון אחר;

(ב) שליחת הודעות מסר לאומי ומסר אישי (Cell Broadcast);

(ג) שירותי גלישה;

(ד) שליחת מסרונים (SMS) בין מנויי בעל הרישיון ובין מנויי בעל רישיון אחר;

(ה) יתר השירותים.

13. שיקום השירות

13.1 בעל הרישיון יגבש תכנית לשיקום שירותיו הכוללת את השלבים הבאים:

(א) **שיקום מיידי** – שיקום המתוכנן מראש; שיקום כאמור יתבצע תוך זמן קצר ביותר וכמעט באופן אוטומטי;

(ב) **שיקום ביניים** – ניצול קיבולת עודפת קיימת, לרבות מכונות חלופיות זמינות; שיקום כאמור יתבצע בתוך מספר ימים;

(ג) **שיקום ארוך** – התקנת מערכות חדשות; שיקום כאמור יתבצע בתוך שבועות או חודשים ומותנה בצידוד זמין אצל הספק ויכולות התקנה והקמה.

13.2 בהתאם לתכנית השיקום תקבע רמת השירות של השירותים השונים הניתנים על-ידי בעל הרישיון.

14. הטמעה ותרגול

14.1 בעל הרישיון יטמיע את התכנית להבטחת הרציפות התפקודית בקרב עובדיו באמצעות הדרכתם והכשרתם.

14.2 בעל הרישיון יגבש תכנית תרגול תקופתית הכוללת את כלל התרחישים ואת התהליכים הקריטיים הכלולים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

14.3 בעל הרישיון יערוך בתוך החברה תרגיל מעשי ומקיף, אחת לשנה, בהשתתפות צוות בקרה פנימי שייבחן את המוכנות לחירום של בעל הרישיון; בעל הרישיון יודיע למשרד על מועד קיומו של התרגיל לפחות שלושים (30) ימים לפני קיומו ויאפשר לנציגי המשרד לנכוח בו.

14.4 מסקנות התרגיל יועברו להנהלת בעל הרישיון ללימוד ובחינת עדכונים נדרשים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית; מסקנות התרגיל יועברו בכתב למנהל תוך שלושים (30) ימים לאחר קיום התרגיל.

15. נהלים

15.1 בעל הרישיון יגבש נהלים ייעודיים לתרחישי חירום שונים במסגרת התכנית, כמפורט להלן:

(א) נוהל טיפול בתקלות ואירועים חריגים בחירום והתאוששות מהם;

(ב) נוהל דילוג ומעבר למרכז בקרה וניהול חלופי;

(ג) נהלים לגיבוי ולשרידות של אתרי ליבה וביניים;

(ד) נוהל הפעלת אמצעים ניידים;

(ה) נוהל דיווח למשרד בחירום;

(ו) נוהל הפעלת מערך שירות הלקוחות בחירום;

(ז) נוהל הגנה ותגובה מאירועי אבטחת מידע;

(ח) נוהל להשבת שירות בחירום;

(ט) נוהל מעבר משגרה לחירום.

15.2 הנהלים יאושרו על-ידי נושאי משרה רלוונטיים בחברה ויעודכנו אחת לשנה.

16. שונות

16.1 נספח זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום ג', יז' אלול התשע"ה (1 בספטמבר 2015), למעט סעיפים 7 ו-9, שיכנסו לתוקף לא יאוחר מיום ג', כא' אדר א' התשע"ו (1 במרץ 2016).

נספח ד' 1 - היערכות לניהול ההגנה בסייבר⁽¹¹⁴⁾

1. גיבוש תוכנית לניהול ההגנה בפני אירועי סייבר

- 1.1. בעל הרישיון יגבש תוכנית לניהול ההגנה בפני אירועי סייבר, אשר תסייע לו להתמודד בעת התרחשותם של אירועי סייבר, להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו ולאושש את פעילותו; התוכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן:
 - א. מיפוי נכסי הסייבר שתפקודם התקין נדרש להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי הליבה של בעל הרישיון;
 - ב. ניתוח סיכוני הסייבר אליהם הוא חשוף, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של התשתיות ושל שירותיו;
 - ג. קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות בהתממשות אירועי סייבר, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;

2. אחריות הדירקטוריון וההנהלה

- 2.1. דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התוכנית לניהול ההגנה בפני אירועי סייבר, לפחות אחת לשנה, תוך התייחסות למתאר איומי הסייבר על הארגון והבקורות שיש לממש עבורם, כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול הגנת הסייבר, וכן ינחה את הנהלת בעל הרישיון לבצעה.
- 2.2. הדירקטוריון ידון בנושאי איומי הסייבר וניהול ההגנה בעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ולאחר אירוע התקפה או חשיפת אבטחת מידע מהותית, ובלבד שנושאי המדיניות אבטחת הסייבר של הארגון תידון לפחות אחת לשנה.
- 2.3. בעל הרישיון ימנה מנהל הגנת הסייבר ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו שיכללו וידוא תוכנית לניהול ההגנה בפני אירועי סייבר והתאמתה לשינויים טכנולוגיים, קיום תוכנית הטמעה, קיום תרגול והפקת לקחים, וכן מיפוי ומעקב פערים ודיווחם להנהלה.
- 2.4. התוכנית תבוקר באופן תקופתי על-ידי מבקר הפנים או נושא משרה בכיר של בעל הרישיון.
- 2.5. הדירקטוריון וההנהלה יגדירו מתכונת דיווח, תיעוד ודיוני מעקב תקופתיים בתוך החברה.

נספח ה' - דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי ת21)

1. **ביצועים מערכתיים** ^(83ת)
 - 1.1 **הגדרות:**
 - "אוכלוסייה" - כלל האוכלוסייה בשטח, לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;
 - "אזור" - יחידת שטח רציפה שנוצרה מחלוקה גאוגרפית- סטטיסטית, שנקבע כאזור סטטיסטי לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בפרסום העדכני ביותר ^(114ת)
 - "יחס פריסה" - היחס שבין שיעור משקי בית ביישובים בפריפריה לבין שיעור משקי בית ביישובים במרכז;
 - "ישוב במרכז" - ישוב המוגדר על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כישוב ברמה "בינוני (אשכולות 5,6)", ברמה "מרכזי (אשכול 7)" וברמה "מרכזי מאוד (אשכולות 8,9,10)";
 - "ישוב בפריפריה" - ישוב המוגדר על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כישוב ברמה "פריפריאלי מאוד (אשכולות 1,2,3)" וברמה "פריפריאלי (אשכול 4)";
 - "כביש" - שטח (אורך * רוחב) כל כביש אשר מספרו עד 4 ספרות כולל, וכן תוואי של מסילת ברזל ארצית ומקומית, בשטח של מדינת ישראל, במהלך תקופת הרישיון; כאשר רוחב הכביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית יכלול את רוחב הכביש/תוואי בפועל + 5 מטרים מכל צד של הכביש/תוואי;
 - "רמת כיסוי" - שידור וקליטה של אותות אלקטרומגנטיים המאפשרים קיום תקין של כל שירות לצידוד קצה רט"ן נישא בגובה מטר וחצי (1.5) מעל פני הקרקע;
 - לעניין זה, קיום תקין של שירות יחשב שירות המסופק בשטח הכיסוי, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות כמפורט בסעיף זה;
 - "שטח שיחות חסומות" - כלל השטח שעליו חלים החוק, השיפוט והמינהל של מדינת ישראל.
 - "שיחות חסומות" (Blocked calls) - שיחות ותקשורת נתונים או קישורים שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של הרשת או משאבים לקישור בין הרשת לרשת אחרות;
 - "שיחות נופלות" (Dropped calls) - שיחות ותקשורת נתונים או קישורים שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה / קישור או מקבל השיחה.
 - "שיחת VoLTE" ^(114ת) - טכנולוגיה המאפשרת ביצוע שיחה ברשת דור 4.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.

^(83ת) תיקון מספר 83.

^(114ת) תיקון מספר 114.

^(114ת) תיקון מספר 114.

1.2 אבני הדרך להקמת הרשת:

(א) הרשת ושירותיה יעמדו בביצועים, בתכונות ובמדדים המוגדרים בתכנית ההנדסית – נספח ב', לרבות תכנית ההנדסית שצורפה למכרז דור 4;

(ב) אבני הדרך להקמת הרשת ומתן שירות:

(1) בוטל;

(2) רשת בטכנולוגית דור 4:

((א)) שלבים ומועדים

שלב א' - בתום 18 חודשים מהמועד הקובע;

שלב ב' - בתום 36 חודשים מהמועד הקובע;

שלב ג' - בתום 48 חודשים מהמועד הקובע;

שלב ד' - בתום 24 חודשים מיום הודעת המנהל;

"המועד הקובע" – מועד תיקון הרישיון;

"יום הודעת המנהל" – מועד בו המנהל ימסור לבעל הרישיון הודעה בכתב

בעניין ביצוע שלב ד'. ההודעה תמסר לאחר תום 60 חודשים מהמועד הקובע.

((ב)) בעל הרישיון יפעל להקמת רשת דור 4 כדלקמן:

((1)) יגיש תכנית פרישה במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר

משישים (60) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תהווה חלק

מהתכנית ההנדסית.

((2)) תכנית הפרישה תכלול נתונים אלה:

((א)) יפורטו בה כל הישובים בארץ, על-פי הפרסום של הלשכה

המרכזית לסטטיסטיקה, בחלוקה לשתי קבוצות - ישובים

במרכז וישובים בפריפריה; ליד כל יישוב יצויין מספר משקי

הבית באותו יישוב וכן יצויין סך משקי הבית בישובים במרכז

ובישובים בפריפריה; מול כל יישוב יצויין המועד המתוכנן

לסיום תכנית הפרישה ביחס לאותו יישוב;

((ב)) יפורטו בה כל הכבישים; ליד כל כביש יצויין מספר הכביש ומול

כל כביש יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה בכביש.

((3)) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תכנית הפרישה ולשנות את סדר הישובים

או הכבישים שבהם מתוכננת פרישת הרשת, במתן הודעה למנהל על כך

עד 60 ימים לפני המועד שתוכנן לפרישה ובלבד שתכנית הפרישה

המעודכנת תעמוד בהוראות הקבועות בנספח זה.

((4)) קצב פרישת הרשת תהיה כדלקמן:

((א)) בתום שנה מהמועד הקובע, יפרוש בעל הרישיון את הרשת כך

שבתום התקופה האמורה תתקיים נגישות לרשת לשיעור

מסוים של משקי בית, לפי קביעת בעל הרישיון, ובלבד שלא

יאוחר מ-12 חודשים מהמועד הקובע יתחיל בעל הרישיון במתן

שירות;

מתחילת השנה השניה מהמועד הקובע, יפרוש בעל הרישיון את (((ב)))

הרשת ביחס פרישה שלא יפחת מאחד (1) ועל פי המפורט להלן:

בתום שלב א' - כיסוי של 30% דרישות מינימום לחובת כיסוי
הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(1);

בתום שלב ב' - כיסוי של 65% דרישות מינימום לחובת כיסוי
הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(1);

בתום שלב ג' - כיסוי של 100% דרישות מינימום לחובת כיסוי
הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(1);

בתום שלב ד' - כיסוי של 100% דרישות מינימום לחובת כיסוי
הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(2).

(3) ¹¹⁴ פרישה תוך שימוש בתדר 700 מג"ץ:

((א)) שלבי פרישה ומועדים

ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו בשלבים ובמועדים המפורטים להלן ותוך עמידה ברמת כיסוי ולא יפלו מדרישות המינימום הבאות:

שלב א' - בתום 36 חודש מהמועד הקובע;

((א)) אזור שירות: שטח בו מתגוררים 70% מהאוכלוסייה ולא פחות מ 65% מהשטח;

((ב)) כביש/ תוואי: 70% מהשטח של כביש חד ספרתי עד תלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית

ומקומית כולל תחנות וכד', ו- 60% מהשטח של כביש ארבע סיפרתי ותוואי רכבות משא.

שלב ב' - בתום 60 חודש מהמועד הקובע

((א)) אזור שירות: שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה ולא פחות מ 95% מהשטח;

((ב)) כביש/ תוואי: 99% מהשטח של כביש חד ספרתי עד תלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית

ומקומית כולל תחנות וכד', ו- 90% מהשטח של כביש ארבע סיפרתי ותוואי רכבות משא

בסעיף זה - "המועד הקובע" - יום הקצאת התדר בעקבות מכרז דור 5;

((ב)) בעל הרישיון יפעל לפרישת רשת העושה שימוש בתדר 700 מה"ץ כדלקמן:

((1)) יגיש תכנית פרישה במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר משישים (60) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תצורף לרישיון זה ותהווה חלק מהתכנית ההנדסית.

((2)) תכנית הפרישה תכלול נתונים אלה:

((א)) יפורטו בה כל הישובים בארץ, על-פי הפרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה,

בחלוקה לשתי קבוצות - ישובים במרכז וישובים בפריפריה; ליד כל יישוב יצויין מספר משקי

הבית באותו יישוב וכן יצויין סך משקי הבית בישובים במרכז ובישובים בפריפריה; מול כל

ישוב יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה ביחס לאותו ישוב;

((ב)) יפורטו בה כל הכבישים; ליד כל כביש יצויין מספר הכביש ומול כל כביש יצויין המועד

המתוכנן לסיום תכנית הפרישה בכביש.

((3)) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תכנית הפרישה ולשנות את סדר הישובים או הכבישים שבהם מתוכננת פרישת הרשת

(4)¹¹⁴ מערכת דור 5 בתדרי 3,500-3,800 מה"ץ עבור שירות תקשורת נתונים בפס תדרים רחב:

((א)) שלבים ומועדים וקצב פרישת המערכת-

ביצועי המערכת ושירותיה יסופקו בשלבים ובמועדים המפורטים להלן ותוך עמידה ברמת כיסוי ולא יפלו מדרישות המינימום הבאות:

שלב א'- בתום 36 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 40% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)

שלב ב'- בתום 48 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 70% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)

שלב ג'- בתום 60 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 100% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)(2.1)

שלב ד'- בתום 84 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 100% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)(2.2)

בסעיף זה "**המועד הקובע**" – יום הקצאת התדר בעקבות מכרז דור 5;

((ב)) בעל הרישיון יפעל להקמת מערכת דור 5 עבור שירות תקשורת נתונים בפס תדרים רחב כדלקמן;

(1) יגיש תוכנית פרישה במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר משישים (60) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תהווה חלק מהתכנית ההנדסית;

(2) התוכנית תכלול את הנתונים האלה:

שם עיר	מספר אזור	סיווג אזור	ישוב	מועד צפוי
	סטטיסטי	סטטיסטי	במרכז/פריפריה	לפרישה

(3) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תוכנית הפרישה בכפוף להודעה מוקדמת למנהל.

(4) ידווח על השלמת פרישה באזור סטטיסטי על פי האמור בסעיף 1.3(ד), החל ממועד שלב א', לפי הנתונים הכלולים ב-(2) לעיל

1.3 דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת:

(א)⁸⁸ ברשת בטכנולוגיות דור 3:

¹¹⁴ תיקון מספר 114

⁸⁸ תיקון מספר 88 [תחילה: ייכנס לתוקף שישה חודשים מיום חתימתו]

(1) ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת הכיסוי ולא יפלו, מדרישות המינימום הבאות:

אזור שירות: שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-92% מהשטח.

(ב) ברשת בטכנולוגית דור 4:

(1) בשלבים א' עד ג', ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת הכיסוי ולא יפלו, מדרישות המינימום הבאות:

((א)) **אזור שירות:** שטח בו מתגוררים 97% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-75% מהשטח.

((ב)) **יישוב:** בכל יישוב בנפרד, רמת הכיסוי יהיה לפחות ב- 90% מהשטח של היישוב.

((ג)) **כביש/תוואי:**

((1)) 90% משטח של כביש חד ספרתי, דו ספרתי ותלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית לרבות תחנות, מבני דרך ושטחים תפעוליים ומנהרות בכל כביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית;

((2)) 75% משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל ארצית לרכבות משא.

(2) בשלב ד', ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת הכיסוי ולא יפלו, מדרישות המינימום הבאות:

((א)) **אזור שירות:** שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-95% מהשטח.

((ב)) **יישוב:** בכל יישוב בנפרד, רמת הכיסוי יהיה לפחות ב- 95% מהשטח של היישוב.

((ג)) **כביש/תוואי:**

((1)) 95% משטח של כביש חד ספרתי, דו ספרתי ותלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית לרבות תחנות, מבני דרך ושטחים תפעוליים ומנהרות בכל כביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית;

((2)) 85% משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל-ארצית לרכבות משא.

(ג) בוטל.

(ד) ¹¹⁴דרישות מינימום לחובת פרישת מערכת דור 5 בתדרי 3,500-3,800 מה"ץ עבור שירות בפס תדרים רחב:

ביצועי מערכת דור 5 ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת כיסוי ולא יפלו מדרישות מינימום הבאות:

(1) אזור שירות דור 5: אזור שיורכב מתמהיל של אזורים סטטיסטיים לפי סיווגי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ובלבד שתמהיל האזורים יוביל לניקוד מצטבר בהתאם למפתח המפורט להלן; בעבור השלמת הפרישה כמפורט בסעיף (2) להלן, באזורים הסטטיסטיים האמורים, יינתן ניקוד ע"פ הטבלה שלהלן, סך הניקוד לא יפחת מ 500 נקודות.

סיווג אזור סטטיסטי לפי סיווגי הלמ"ס	ישוב במרכז	ישוב בפריפריה
מגורים	1 נקודה	2 נקודות
שטח פתוח	2 נקודות	3 נקודות
מוסדי		
מתחם ציבורי	3 נקודות	4 נקודות
תעשייה		

(2) השלמת פרישה באזור סטטיסטי תוגדר באופן הבא:

(2.1) עד שלב ג':

((א)) אזור סטטיסטי המסווג כאזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 80% מהאוכלוסייה המתגוררת באותו אזור.

((ב)) אזורים סטטיסטיים המסווגים כאזורים שאינם אזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 80% משטח אותו אזור סטטיסטי.

(2.2) שלב ד':

((א)) אזור סטטיסטי המסווג כאזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 99% מהאוכלוסייה המתגוררת באותו אזור.

((ב)) אזורים סטטיסטיים המסווגים כאזורים שאינם אזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 95% משטח אותו אזור סטטיסטי.

(3) לאחר שהושלמה פרישה באזור סטטיסטי כאמור, ודווחה כאמור בסעיף 1.2(ב)(4)(ב)(4), לא יהיה רשאי בעל הרישיון לגרוע אזור סטטיסטי עליו דיווח, אלא בכפוף לאישור המנהל, ובלבד שעומד בדרישות המינימום לחובת פרישת מערכת דור 5 לתדרי 3,500-3,800 מה"ץ עבור שירות בפס תדרים רחב המפורטות בסעיף זה. המנהל יפעיל את סמכותו בשים לב, בין היתר לפגיעה שתגרם מהפסקת מתן השירות

1.4 איכות השירות:

(א) שיחות חסומות או שיחות נופלות⁽¹¹⁴⁾ דור 3 או VoLTE :

- (1) אחוז השיחות החסומות, בשעת השיא, לא יעלה על שלושה אחוזים (3%) וכן, אחוז השיחות הנופלות, בשעת השיא, לא יעלה על שלושה אחוזים (3%);⁽¹⁰⁹⁾ ת211)
- (2) עד עשרים אחוזים (20%) מכלל הסקטורים תתאפשר חריגה מעבר לשלושה אחוזים (3%).⁽¹⁰⁹⁾ ת211)

(3) כמות השיחות החסומות והנופלות תימדד באופן הבא:

- (א) המדידה תתייחס לפרק זמן של שעה אחת;
- (ב) שעת השיא אליה תתייחס המדידה תהיה השעה העמוסה ביותר של המערכת, ביום חול, שאינו חול המועד או ערב חג;
- (ג) המדידה והחישוב של אחוז השיחות החסומות או הנופלות יתבצעו על-ידי בעל הרישיון לכל סקטור ולמערכת בכללותה. הנתונים יוצגו בצורה גרפית וימסרו למשרד במסגרת דו"ח המערך ההנדסי.⁽¹¹⁴⁾ בהפרדה בין הדורות ובשילוב כל הדורות יחד
- (ב) רמת קליטה:

- (1)⁸⁸ רמת קליטת אות ייחוס לשירותי דור 3 תקבע על פי התקנים העדכניים ביותר של ETSI/3GPP לטכנולוגיית דור 3, כך שתאפשר מתן שירותי טלפוניה לכיסוי מחוץ למבנים (Outdoor), לפי הערוץ המגביל מבין הערוץ העולה והיורד;
- בעל הרישיון יבצע פרדיקציה אחת לשנה, לכל סקטור ולכל תא. הנתונים יוצגו וימסרו למשרד בצורת מפת כיסוי ארצית וכן במתכונת המוגדרת במסגרת דוח המערך ההנדסי.
- (2) רמת קליטת אות ייחוס לשירותי דור 4 לרשתות ברוחב פס של 15/20 מה"ץ של אותות המתקבלים מהערוץ היורד/עולה, לפי המגביל בניהם, על פי תקן ETSI³³, לפי רוחב סרט של 5 מה"ץ, תהיה:

רשת דור 4		סף קליטה (dbm)
ערוך יורד	ערוך עולה	
תדרי 1800 מה"צ	- 97	101.5 – (אתר בשטח פתוח)
		93.5 – (אתר בשטח בנוי)

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹⁰⁹⁾ תיקון מספר 109 [תחילה: תיקון זה נכנס לתוקף ביום ט' בסיוון תש"פ (1 ביוני 2020) ויעמוד בתוקפו עד ליום י"ג בתשרי תשפ"א (1 בנובמבר 2020)]
⁽¹¹²⁾ תיקון מספר 112 [מתייחס להערת שוליים בתיקון 109]
⁽¹⁰⁹⁾ תיקון מספר 109 [תחילה: תיקון זה נכנס לתוקף ביום ט' בסיוון תש"פ (1 ביוני 2020) ויעמוד בתוקפו עד ליום י"ג בתשרי תשפ"א (1 בנובמבר 2020)]
⁽¹¹²⁾ תיקון מספר 112 [מתייחס להערת שוליים בתיקון 109]
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽⁸⁸⁾ תיקון מספר 88 [תחילה: ייכנס לתוקף שישה חודשים מיום חתימתו]
³³ http://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/136100_136199/136104/10.01.00_60/ts_136104v100100p.pdf
 טבלאות 7.2.1-1, 7.2.1-2, 7.2.1-3.
http://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/136500_136599/13652101/11.02.00_60/ts_13652101v110200p.pdf
 טבלה 7.3.3-1.

לכיסוי תוך מבני (Indoor) - הקלה של 20db.

הבדיקה תתבצע אחת לשנה על ידי בעל הרישיון, לכל סקטור ולכל תא. הנתונים יוצגו וימסרו למשרד בצורת מפת כיסוי ארצית במתכונת המוגדרת במסגרת דו"ח המערך ההנדסי.

(3)¹¹⁴ רמת קליטת אות ייחוס לשירותי דור 5 לרשתות ברוחב פס 15/20 מה"ץ של האותות המתקבלים מהערוץ היורד/עולה, לפי המגביל ביניהם, על פי תקן ETSI לפי רוחב סרט של 5 מה"ץ תהיה:

סוג שטח	סף קליטה (dBm)		רשת דור 5
	ערוץ עולה	ערוץ יורד	
פתוח	- 101.5	- 98.5	תדרי 3,500 מה"ץ 3,800
בנוי	- 93.5		

לכיסוי תוך מבני (indoor) – הקלה של 20db

(ג) קצב מתן השירות:

- (1) בוטל;
- (2) לעניין קיום תקין של תקשורת נתונים בדור 4, יחשב קצב נתונים שיאי לסקטור בערוץ היורד / בערוץ העולה:

קצב נתונים שיאי [Mbps] ברשת ברוחב פס של 20 מה"ץ	טבלה 1
לכל הפחות 100	הורדת נתונים
לכל הפחות 50	העלאת נתונים

קצב נתונים שיאי [Mbps] ברשת ברוחב פס של 15 מה"ץ	טבלה 2
לכל הפחות 80	הורדת נתונים
לכל הפחות 40	העלאת נתונים

בעל הרישיון ימדוד אחת לרבעון את קצב מתן השירות השיאי, ויצג את הנתונים ואת מתכונת הבדיקה במסגרת דו"ח המערך ההנדסי.

א.1⁶⁷ רשת בטכנולוגיית LTE

א.1.1 הגדרות:

¹¹⁴ תיקון מספר 114
⁷⁶ תיקון מספר 76

- **"אוכלוסייה"** כלל האוכלוסייה בשטח, לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;
 - **"יחס פרישה"** היחס שבין שיעור משקי בית בישובים בפריפריה לבין שיעור משקי בית בישובים במרכז;
 - **"ישוב במרכז"** ישוב המוגדר על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כישוב ברמה "בינוני (אשכולות 5,6)", ברמה "מרכזי (אשכול 7)" וברמה "מרכזי מאוד (אשכולות 8,9,10)";
 - **"ישוב בפריפריה"** ישוב המוגדר על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כישוב ברמה "פריפריאלי מאוד (אשכולות 1,2,3)" וברמה "פריפריאלי (אשכול 4)";
 - **"כביש"** שטח (אורך * רוחב) כל כביש אשר מספרו עד 4 ספרות כולל, וכן תוואי של מסילת ברזל ארצית ומקומית, בשטח של מדינת ישראל, במהלך תקופת הרישיון; כאשר רוחב הכביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית יכלול את רוחב הכביש/תוואי בפועל + 5 מטרים מכל צד של הכביש/תוואי;
 - **"ריכוז אוכלוסין"** שטח בו מתקיים מעת לעת או ברציפות ריכוז אוכלוסייה, כגון חופי רחצה מוכרזים, אצטדיוני ספורט, פארקים, שמורות טבע, שווקים וכיוצ"ב;
 - **"רמת כיסוי"** שידור וקליטה של אותות אלקטרומגנטיים המאפשרים קיום תקין של כל שירות לצידוד קצה רט"ן נישא בגובה מטר וחצי (1.5) מעל פני הקרקע;
 - **"שטח שיחות חסומות"** לעניין זה, קיום תקין של שירות יחשב שירות המסופק בשטח הכיסוי, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות כמפורט בסעיף זה;
 - **"שיחות חסומות"** כלל השטח שעליו חלים החוק, השיפוט והמינהל של מדינת ישראל;
 - **"שיחות חסומות"** שיחות ותקשורת נתונים או קישורים שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של הרשת או משאבים לקישור בין הרשת לרשת אחרות;
 - **"שיחות נופלות"** שיחות ותקשורת נתונים או קישורים שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה / קישור או מקבל השיחה.
- (Blocked calls)
(Dropped calls)

1.2 חובות פרישה לרשת בטכנולוגיית LTE

בהקמת רשת בטכנולוגיית LTE, בעל הרישיון יפעל כדלקמן:

- (1) יגיש תכנית פרישה לרשת בטכנולוגיית LTE במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר משלושים (30) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תהווה חלק מהתכנית ההנדסית. בסעיף זה, **"המועד הקובע"** – מועד מתן האישור לפרישת רשת בטכנולוגיית LTE.

(2) תכנית הפרישה תכלול נתונים אלה:

((א)) יפורטו בה כל הישובים בארץ, על-פי הפרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בחלוקה לשתי קבוצות - ישובים במרכז וישובים בפריפריה; ליד כל יישוב יצויין מספר משקי הבית באותו יישוב וכן יצויין סך משקי הבית בישובים במרכז ובישובים בפריפריה; מול כל יישוב יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה ביחס לאותו יישוב;

((ב)) יפורטו בה כל הכבישים, על-פי הפרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה; ליד כל כביש יצויין מספר הכביש ומול כל כביש יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה בכביש.

(3) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תכנית הפרישה ולשנות את סדר היישובים או הכבישים שבהם מתוכננת פרישת הרשת, במתן הודעה למנהל על כך עד 30 ימים לפני המועד שתוכנן לפרישה ובלבד שתכנית הפרישה המעודכנת תעמוד בהוראות הקבועות בנספח זה.

(4) קצב פרישת הרשת יהיה כדלקמן:

((א)) בעל הרישיון יפרוש את הרשת ביחס פרישה שלא יפחת מאחד (1).

1.3 סיכרון שעונים⁽¹¹⁴⁾

בעל הרישיון המפעיל רשת בתדרי 3,500-3,800 מה"ץ יעמוד בדרישות סיכרון תדר, זמן ופאזה לפי הגדרות התקנים - IEEE 1588v2 ו- ITU-T G8271.1

2. מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים

2.1 יבוטל⁽⁹⁴⁾

2.2 יבוטל⁽⁹⁴⁾

2.3 חשבונות למנויים:

(א) חשבונות למנויים יפרטו את הפרטים הרלוונטים לאותו חשבון מתוך הנ"ל:

(1) חיוב חודשי (תשלום קבוע).

(2) משך השיחות או משך זמן אור (דקות, שניות).

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

(4) חיובים נוספים (כגון עבור קבלת מידע, העברת SMS, מסחר אלקטרוני נייד).

(5) שילוב של שיטות החיוב שלעיל.

(ב) מבנה החשבון

החשבונות יישלחו במבנה קבוע כמפורט להלן:

(1) החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה, הכולל:

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114

⁽⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]

⁽⁹⁴⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]

- סכום לתשלום ללא מע"מ, גובה המע"מ וסה"כ לתשלום כולל מע"מ. בחלק זה יפורטו גם הנתונים המזהים של בעל הרישיון, והפרטים המזהים של המנוי.
- (2) בעל הרישיון רשאי לכלול מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי.
- (ג) הפקה ומשלוח של חשבונות
- (1) בעל הרישיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, על פי הסכמת המנוי.
- (2) מנוי שמבקש לסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון⁷⁸ יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים⁷⁸ מתאריך סיום ההתקשרות.⁷⁸
- במידה והוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין⁷⁸ שרכש או שכר⁷⁸ המנוי מבעל הרישיון, והסתיימה⁷⁸ ההתקשרות של המנוי עם בעל הרישיון טרם שפרע המנוי את כל התשלומים בעד הטובין⁷⁸ שרכש או שכר⁷⁸ מבעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון למנוי חשבון סופי עבור שירותי בעל הרישיון, ולאחר מכן רשאי יהיה בעל הרישיון לשלוח למנוי חשבונות בגין החיוב בעד הטובין⁷⁸ בלבד.
- חשבון סופי יישא את הכותרת "חשבון סופי"⁴⁵.
- (3) בטל.⁴⁵

- (4) לאחר גביית הסכום לתשלום כפי שפורט בחשבון הסופי, בעל הרישיון לא יהיה רשאי לגבות מאת המנוי, באמצעות אמצעי התשלום שמסר לו, כל תשלום שאיננו בעבור טובין, ללא הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת המנוי. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק מהסכמת המנוי, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרישיון.

2.4.35) מדדים לטיפול בפניות ציבור

- (א) רמת הטיפול בתלונה בכתב - זמני התגובה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה, כאשר 5% מהפניות יענו תוך חודש.
- (ב) מדדים לאיכות השירות למוקדי שירות –
- 90% מהפניות יטופלו ישירות על ידי נציגי השירות, עד סיומן.
 - לא יותר מ-10% מהפניות, אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת תלונות, יופנה לרמות בכירות יותר.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

- (ג) פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת⁽⁹²ⁿ⁾ נציב התלונות לא תספק את הפונה, תועבר הפניה לדרג הניהולי אשר יבחן את הפניה שנית וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.
- (ד)⁽⁹⁴ⁿ⁾ בעל הרישיון לא יעשה שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן לצורך קבלת תלונות אצל נציב התלונות באמצעות פקסימילה.

2.5⁽⁶⁶ⁿ⁾ אופן מימוש חתימה גרפית ממוחשבת:

- (א) זיהוי מנוי - בעל הרישיון יבצע זיהוי של המנוי טרם שינוי הסכם התקשרות או החתמתו על הסכם התקשרות חדש, וזאת באמצעות תעודה מזהה נושאת תמונה, או יפוי כוח בצירוף תעודה מזהה של מיופה הכוח.
- (ב) שימוש במסך דיגיטלי - בעל הרישיון יקצה לשימוש הבלעדי של המנוי, לאורך מהלך כל ביצוע העסקה עד להשלמתה, מסך דיגיטלי ויעמיד לרשותו של המנוי זמן סביר לעיין בכל ההסכם ולהבין את תוכנו בטרם ידרש לחתום עליו.
- (ג) חתימה על ידי המנוי - סימון "בטופס גישה לשירותים" וחתימה על המסמכים הרלבנטיים להסכם תיעשה אך ורק על ידי המנוי.
- (ד) חתימה מקובעת - כל חתימה בנפרד תהיה נעולה ומקובעת במקומה, עם מאפייניה הייחודיים, באופן אשר ניתן יהיה להוכיח כי חתימה זו אינה תוצאה של "העתקה והדבקה" של חתימה אחרת של המנוי שנחתמה במקום אחר בהסכם ההתקשרות או במסמכים אחרים. בהמשך לאמור, לכל חתימה תהיה שכבת מידע נוספת על החתימה - אשר תתעד את הזמן המדויק של חתימתה (תאריך ושעה מדויקת ברמת דיוק של שניות).

- (ה) "נעילת" הסכם - בתום החתימה על ההסכם כולו, תתבצע "נעילה" של מסמך ההסכם באופן שניתן יהיה לזהות שינוי שבוצע בהסכם לאחר מועד החתימה. "נעילת" ההסכם בחתימה אלקטרונית מאובטחת או חתימה אלקטרונית מאושרת (להלן - חתימה אלקטרונית) של בעל הרישיון, כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001), מיד לאחר חתימתו על ידי המנוי, תחשב כאמצעי סביר לנעילת ההסכם ולהגנה עליו מפני שינויים.

- (ו) שמירת תיעוד - בעל הרישיון ישמור תיעוד של כל מסמכי ההסכם בהתאם לנדרש בסעיף 106⁽⁹²ⁿ⁾א לרישיונו וינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד. בעל רישיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן ההסכם נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור, בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור מסמכים. בעל רישיון יוכל להוכיח למשרד בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

- (ז) קבלת עותק של הסכם ההתקשרות -

⁽⁹²ⁿ⁾ תיקון מספר 92
⁽⁹⁴ⁿ⁾ תיקון מספר 94 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
⁽⁶⁶ⁿ⁾ תיקון מספר 66
⁽⁹²ⁿ⁾ תיקון מספר 92

- (1) המנוי יוכל לבחור בין שתי אפשרויות לקבלת מסמכים במעמד ביצוע העסקה (ע"י סימון x באחת משתי משבצות):
(א) משבצת אחת - לקבל רק את "עיקרי התכנית"^{78ת};
(ב) משבצת שנייה - לקבל את כל ההסכם החתום.
- (2) המנוי יאשר בחתימתו את הבחירה שלו. המקום לחתימה יהיה בצמוד לשתי המשבצות הנ"ל.
- (3) מנוי שיבקש לקבל רק את ^{92ת}"עיקרי התכנית" יצטרך לציין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל "עיקרי התכנית"^{78ת}).
- (4) מי שיקיש את כתובת הדוא"ל או את מספר הפקס, שלשם יישלח כל ההסכם, יהיה נציג המכירות (מהמקלדת שלו).
- (5) הכתובת או מספר הפקס יופיעו מתחת ובצמוד למשבצות הנ"ל.
- (6) המנוי יאשר בחתימה נוספת שלו שזוהי כתובת הדוא"ל או מספר הפקס שאל אחד מהם יישלח ההסכם.
- (7) פועל יוצא מהאמור לעיל: מנוי שאין לו כתובת דוא"ל או פקס יקבל את כל ההסכם במעמד ביצוע העסקה.
- (ח) **זיהוי הנציג** - כל הסכם יכלול זיהוי חד משמעי של הנציג שהחתים את המנוי (שם מלא וחתימה).
- (ט) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות.^{78ת}
- (י) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות נוסף, לבטל שירות, או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של ההודעה החתומה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.^{78ת}
- (יא) **עסקת רוכלות** - הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקת רוכלות.
- (יב)^{92ת} רכישת/שכירת ציוד קצה רט"ן ללא רכישת שירותי רט"ן – הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקה מסוג זה למעט האמור בס"ק (ז). הסכם הרכישה וחשבונית המס יימסרו לידידו של המבקש במעמד ביצוע העסקה.

^{87ת} תיקון מספר 87.

^{92ת} תיקון מספר 92.

^{87ת} תיקון מספר 87.

^{87ת} תיקון מספר 87.

^{87ת} תיקון מספר 87.

^{92ת} תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

נספח ה'1 ת45) - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללי

בטל.ת85)

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "**חשבון**") שבעל רישיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש בש"ח^{ת87}, כמפורט בנספח זה.

א1.ת87) חשבון הטלפון יכלול את התשלומים עבור כל השירותים ועבור כל הטובין, המוצגים בעיקרי התכנית.

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 הרישיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרישיון 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 הרישיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרישיון 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 הרישיון הכללי לענין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרישיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.

^{ת45} תיקון מספר 45 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו-9 בנספח ה'1 ייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

^{ת85} תיקון מספר 85 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016]

^{ת87} תיקון מספר 87.

^{ת87} תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

7. באתר האינטרנט של משרד התקשורת, במדור "רישיונות כלליים", מפורטות דוגמאות של חשבונות טלפון אשר נערכו בהתאם להוראות המפורטות בנספח זה (בנספח זה - "הדוגמאות"). הדוגמאות מבוססות על הסכמי התקשורת ותוכניות תעריפים אשר שווקו בשנת 2008 על ידי בעלי רישיונות 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) המען וכתובת הדואר האלקטרוני⁷⁸;
- (4) מספר לקוח;
- (5) מספר הטלפון ו/או מספר קו ה-PRI שבאמצעותו סופקו השירותים בגינם מוגש החשבון למנוי;

(ב) פרטי בעל הרישיון -

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

(ג) מועדים⁷⁸ -

- (1) תאריך עריכת החשבון;
- (2) האופן בו נשלח החשבון;
- (3) תקופת החשבון;
- (4) המועד האחרון לתשלום החשבון - לעניין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע בחשבון בנק או באמצעות כרטיס אשראי;
- (5) המועד בו יחויב אמצעי התשלום – לעניין חשבון המשולם באמצעות הוראת קבע בחשבון בנק או בכרטיס אשראי.

(ד) הודעות למנוי -

- (1) הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה לנציב התלונות אצל בעל הרישיון, ובדבר סמכויותיו ודרכי הפניה אליו כמפורט בסעיפים 59.3 ו-59.4⁷⁸;
- (2) מען, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני שבאמצעותם רשאי המנוי להגיש לבעל הרישיון בקשה להפסקת שירות, ניתוק שירות, סיום התקשרות או למסור לו הודעת ביטול כמשמעותה בסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981⁷⁸;
- (3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרישיון.

(ה) הסכום לחיוב כולל⁷⁸ 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;

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

(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) הטבות/זיכויים⁷⁸ - כגון: הטבת מתן שירות בהנחה או בחינם לתקופה קצובה או הטבת מתן הנחה לתכנית התעריפים כולה לתקופה קצובה,⁷⁸ זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן, וכד' (בנספח זה - "הטבות/זיכויים"⁷⁸);

(5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר והפרשי ריבית והמצמדה בגין חיובי יתר⁷⁸ (בנספח זה - "החזרים").

(6)⁷⁸ רכישת מוצרים.

(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.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

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 תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות מועד כניסתה של תכנית התעריפים לתוקף,⁷⁸ פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. ככל שגובה התשלומים או התעריפים עבור השירותים שרכש המנוי אמורים להשתנות או שמתן הטבות שקיבל המנוי אמור להסתיים, יציין בעל הרישיון את גובה התשלומים או התעריפים החדשים עבור השירותים האמורים או את גובה ההטבות האמורות, כשהם כוללים מע"מ, או את כמויות יחידות הצריכה החדשות וכן את תאריך כניסת השינויים לתוקף.⁷⁸

(ב) כולל הסכם ההתקשרות של המנוי תקופת התחייבות, על בעל הרישיון 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 הרישיון קודם תום תקופת ההתחייבות לחברה או לתכנית 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) יבוטל.⁷⁸

(4) בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות⁷⁸ של בעל הרישיון.

(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 הרישיון, יציג בעל הרישיון את פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר;

⁷⁸ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁷⁸ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁷⁸ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁷⁸ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

(2) הכמות ⁷⁸(ליחידת שירות³⁴; 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 ⁷⁸(ליחידת שירות; 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 הרישיון 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 11(ט) לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11(יב) להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

⁷⁸תעריף ליחידת זמן קלנדרי³⁵; - התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף ויוצג כמספר עשרוני ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.⁷⁸

(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 המשתנים", ⁷⁸"החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים" ⁷⁸ו"ההחזרים" ו"הפרשי הצמדה וריבית" כמפורט בסעיף 60.8 ו-83א⁵⁷, כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).

(ו) בעל הרישיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב ⁵⁴חיוב חד-פעמי; בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בענין למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות ⁷⁸(ר' דוגמאות 3, 5).

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

³⁴ דקות שיחה, מסרונים, גלישה.

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

³⁵ חודש, חודשיים וכד'.

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

⁵⁷ תיקון מספר 57

⁵⁴ תיקון מספר 54

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

(ז) ב"פירוט החשבון" ^{78ת} יצוינו גם חיובים עבור מכירת טובין שנרכשו או נשכרו במסגרת הסכם התקשרות לקבלת שירותי רט"ן ^{78ת} וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

(ח) "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, כולל ^{78ת} מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("שורת סיכום ביניים").
^{78ת} (הסכום לחיוב בכל שורת סיכום ביניים יועבר מ"פירוט החשבון" ל"סיכום החשבון").

(ט) הסכום הסופי לחיוב יוצג כשהוא כולל מע"מ. ^{78ת}

(י) יבוטל. ^{78ת}

(יא) כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית. ^{78ת}

(יב) ^{78ת} בעל הרישיון אינו רשאי להציג בפירוט החשבון תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.

10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל הרישיון 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 בתכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע ולרבות חבילות שירותי נדידה בינלאומית ^{78ת};

(ב) פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

(ג) התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרישיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשת, חוץ-רשת) בהתאם לסוג בעל הרישיון - רט"ן, פנים ארצי נייח).

^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
^(87ת) תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

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 11(ה) 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 ביצוע⁷⁸;
- (2) שעה (hh:mm:ss);
- (3) יעד נקרא (אם קיים);
- (4) כמות ליחידת שירות⁷⁸;
- (5) תעריף כולל⁷⁸ מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;
- (6) סכום לחיוב כולל⁷⁸ מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.
- (ה) על אף האמור בס"ק (ה) רשאי בעל הרישיון לא להציג את פירוט הגלישות שבוצעו מדי יום אלא רק את הכמות הכוללת של נפח הגלישה שנצרכה מדי יום. בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של פירוט הגלישות שבוצעו מדי יום ויעבירם למנוי על פי בקשתו.
- (ו) התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה: לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.
- (ז) בעל הרישיון אינו רשאי להציג בפירוט השיחות תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.
- (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).

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

(ח) כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB, כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא עד 1GB, וב-GB כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא מעל 1GB⁷⁸, 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 בלבד⁷⁸ בגינה מחויב המנוי⁷⁸ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים").⁷⁸ סה"כ הכמות בשורת סיכום הביניים תועבר מ"פירוט השיחות" ל"פירוט החשבון".

(י) יבוטל.⁷⁸

(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 הרישיון 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).

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017]

נספח ה' 2 – טופס גישה לשירותים⁽⁶⁹⁾

טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחוברים 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.ו.מ.ח.פ. _____ מען: _____
מספר הטלפון: _____

סמן [x] על פי בחירתך וחתום. לידיעתך, סימון וחתומה באופן חלקי משמעותו חסימת האפשרות לקבל את השירות.

מס' סוג השירות חסום פתוח

1. ⁽⁷⁸⁾ **שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל**
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| ☐ | ☐ | (א) סעיף זה מיועד למנוי עסקי בלבד; |
| ☐ | ☐ | (ב) מנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי ייחסם לגלישה בחו"ל ולא יחויב בגינה במידה ואין לו חבילת/תכנית גלישה בחו"ל; |
| ☐ | ☐ | (ג) חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות WiFi; |
| ☐ | ☐ | (ד) סימון "פתוח" בסעיף זה אינו כולל פתיחה לשירותים בירדן ובמצרכים. |
- א1. **יבוטל**.⁽⁷⁸⁾

2. **שירות תוכן ו/או מידע בתשלום חד-פעמי**
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| ☐ | ☐ | א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי) |
| ☐ | ☐ | ב. שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי) |
| ☐ | ☐ | ג. מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי) |
| ☐ | ☐ | ד. קבלת מידע שימושי באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, הודעה בעניין קבלת דבר דואר רשום, והכל באופן חד פעמי) |

⁽⁶⁹⁾ תיקון מספר 69 [תחילה: תיקון רשיון זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.07.2017]

☐ ☐

פעמי).⁷⁸

ה.⁷⁸ **קבלת תוכן באופן חד פעמי** (כגון: חידון, הגרלה, סקר, משאל, תחזית אסטרולוגית, קבלת קישור להורדת סרטון וידאו והכל באופן חד פעמי)

3. **שירות תוכן ו/או מידע בתשלום מתמשך - מנוי**

א. **קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפיה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי** (כגון: מנוי להורדה או צפיה בסרט וידאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)

ב. **קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד-פעמי** (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, מנוי לקבלת תוצאות ספורט, מנוי לקבלת שאלות טריוויה ומנוי לקבלת מתכוני דיאטה)

4. **שירות תוכן קולי או חזותי בחיוג למספרי 1-900 ו-1-901 בתעריף מיוחד**

א. **מספרים בקידומת 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ש"ח לשיחה כולה.**

ב. **מספרים בקידומת 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ש"ח לשיחה כולה.**

5. **שירות שיחות לחו"ל**
⁷⁸)

6. **בטל**⁹²
⁷⁸)

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי

שם נציג בעל הרישיון: _____ חתימת נציג בעל הרישיון: _____ חתימת המנוי: _____

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.03.2018].

⁹²נספח ה'3

**שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון,
במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט**

שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט

**שם בעל הרישיון
דרכים לשליחת השאלון:
מען
כתובת דואר אלקטרוני
מס' פקסימילה**

תאריך: _____

אני, שפרטיי רשומים מטה, מבקש לקבל את החשבון ולפרסם את מספר/י הטלפון שלי, המחויבים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט, כדלקמן:

פרטי המנוי

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

סמן x על פי בחירתך, מלא על פי הנדרש וחתום.

1. אופן קבלת החשבון

☐ דואר רגיל

☐ דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף

☐ מסרון (SMS) עם קישור – מספר הטלפון: _____

☐ אתר האינטרנט של בעל הרישיון

☐ אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון

2. פרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט

☐ כל מספרי הטלפון - חסויים

☐ כל מספרי הטלפון - מפורסמים

☐ חלק ממספרי הטלפון - חסויים, והשאר - מפורסמים

מספרי הטלפון החסויים / המפורסמים (סמן את בחירתך) הם:

_____, _____, _____, _____, _____

והשאר חסויים / מפורסמים (סמן את בחירתך).

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי

שם נציג בעל הרישיון: _____ חתימת נציג בעל הרישיון: _____ חתימת המנוי: _____

נספח ה' 4' – מוקדי פניות טלפוניים^{ת94}

1. איוש מוקד פניות טלפוני

- (א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי רט"ן, בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, ובעניין שירות נדידה בינלאומית, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.
- (ב) מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש כדלקמן:
- (1) עשר (10) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה;
- (2) חמש (5) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימים - שישי, ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב סוכות, ימי חול המועד סוכות, הושענה רבה, ערב פסח, ימי חול המועד פסח, ערב שביעי של פסח, יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה וערב שבועות.
- (ג)^{ת99} בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור בסעיף קטן (ב), בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן^{ת96} ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

2. פרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי פניות טלפוניים

- (א) בעל הרישיון יפרסם את המידע הנוגע לפעילות כל מוקדי הפניות הטלפוניים שלו באופן בולט וברור בכל אחד מאלה:
- (1) הסכם ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין המנוי;
- (2) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (3) כל חשבון שהונפק על ידי בעל הרישיון;
- (4) מסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות.
- (ב) המידע שיפרסם בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (א) יכלול את אלה:
- (1) ימי הפעילות של המוקדים;
- (2) שעות הפעילות של המוקדים;
- (3) מספרי הטלפון של המוקדים.

3. גישה למוקד פניות טלפוני

- (א) הגישה אל כל מוקד פניות טלפוני תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); בעל הרישיון יאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני כאמור מכל רשת פנים-ארצית.

^{ת94} תיקון מספר 94 [תחילה: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
^{ת99} תיקון מספר 99 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון].
^{ת96} תיקון מספר 96 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 18.10.2018]

(ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים³⁶.

(ג) מספק בעל הרישיון שירות נדידה בינלאומית, יאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל, להתקשר ללא תשלום אל מוקד פניות טלפוני, כמפורט בסעיף קטן 1(א), ובלבד שהפנייה נעשתה באמצעות מספר טלפון ברשת בעל הרישיון.

4. ניתוב שיחה במוקד פניות טלפוני

(א) עם יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ניתוב השיחות ההידודית המותקנת במוקד הפניות הטלפוני ("מערכת IVR"), יאפשר בעל הרישיון לפונה לבחור את השפה בה הוא מעוניין לקבל את המענה, ככל שבעל הרישיון מספק שירות ביותר משפה אחת, את שם השירות המבוקש, וכן יתבקש הפונה להזדהות. סדר ההשמעה במערכת ה-IVR של האפשרות לבחירת שם השירות ושל בקשת ההזדהות יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.

(ב) בעל הרישיון יתנה מתן מענה בכל שיחה, מכל סוג בהזדהות במערכת ה-IVR באמצעות הקשת מספר טלפון או מספר זהות בלבד; בעל הרישיון רשאי לאפשר לפונה לבצע ניתוב במערכת ה-IVR ולקבל מענה בכל שיחה, מכל סוג, גם מבלי שיקיש מספר טלפון או מספר זהות, כאמור.

(ג) לאחר השלמת ביצוע המפורט בס"ק (א) ישמיע בעל הרישיון לפונה את האפשרויות הבאות, כדלקמן:

(1) "למענה אנושי בנושא תיקון תקלה לחץ 1";

(2) "למענה אנושי בנושא בירור חשבון, לחץ 2";

(3) "למענה אנושי בנושא סיום התקשרות, לחץ 3";

(ד) סדר הצגת שלוש האפשרויות לעיל יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון. בעל הרישיון רשאי להחליף את השימוש במונח "תיקון תקלה" במונח "תמיכה טכנית".

(ה) לאחר בחירת הפונה באפשרות "1" או "2" או "3", כאמור, לא ינותב הפונה לאפשרויות נוספות וימתין לקבלת המענה האנושי על פי בחירת הפונה.

(ו) הנושאים שיושמעו במערכת ה-IVR לאחר שלושת הנושאים האמורים, יהיו על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.

5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני

(א) בנספח זה –

"זמן המתנה" – הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-

IVR ועד למענה אנושי⁹⁹;

"מענה אנושי" – מענה הניתן בידי צוות מיומן ומקצועי בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות.

(ב) שיעור השיחות שבהן:

(1) הפונה נענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות;

³⁶ כגון: מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.
⁹⁹ תיקון מספר 99.

(2) הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי לאחר זמן המתנה למענה של למעלה משש (6) דקות;

(3) הפונה עבר לשירות השארת הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות, ³⁷ ת201)

יעמוד בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף קטן זה על 15% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משלושת סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים. ת201)

(ג) בוטל⁹⁹.

(1) ת201(ג) זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על ארבע וחצי (4.5) דקות.

(ד) בעל הרישיון יקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה או שזו תזוהה על ידי שמו הפרטי של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה ושם הצוות שלו שיימסרו לפונה מיד לאחר סיום השיחה או בסיום השיחה, על פי העניין, באחת מהדרכים הבאות:

(1) באמצעות דואר אלקטרוני;

(2) באמצעות מסרון;

(3) באמצעות שיחה מתפרצת – למנויים שחשומים לקבלת מסרונים;

(4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.

(ה) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות סיום התקשרות, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשרות.

(ו) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות בירור חשבון, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.

(ז) בעל הרישיון לא יידרש לעמוד בזמני ההמתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן – "אירוע מיוחד"):

³⁷ דוגמה לס"ק (ב)-(ג):

בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 900 מתוכם נענו עד 6 דקות המתנה למענה אנושי, 100 האחרות נענו אחרי המתנה של למעלה מ-6 דקות למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של כל 1,000 השיחות היה 7 דקות.

בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" של עד 6 דקות (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 10% (פחות מ-15%)).

בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" לעניין זמן המתנה ממוצע למענה אנושי (זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של כל 1,000 השיחות – 7 דקות) (מעל ממוצע נדרש של עד 4.5 דקות).

דוגמה נוספת:

בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי בנושא "סיום התקשרות". 750 מתוכם נותקו ע"י הפונה אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 250 האחרות נותקו ע"י הפונה אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי.

בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "סיום התקשרות" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%)).

ת102 תיקון מספר 102.

ת102 תיקון מספר 102.

ת99 תיקון מספר 99.

ת102 תיקון מספר 102.

- (1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומנים בינלאומיים מובילים³⁸ שגרמו לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים;
(2) הפסקת חשמל משמעותית;
(3) פגעי מזג אוויר שגרמו לחסימה של עורקי תחבורה ראשיים;
(4) פיגוע או אסון המוני;
(5) כל אירוע אחר על פי שיקול דעתו של המנהל.
(ח) בוטל.^{ת401}
- (ט) ככל שאירע אירוע מיוחד^{ת104} מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו שגרמה לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים, יודיע בעל הרישיון לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.
(י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.
(י1)^{ת201} על אף האמור בס"ק (י) רשאי בעל הרישיון להשמיע באמצעות מערכות ה-IVR הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות³⁹.
(יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתנים לקבלת מענה לא יפחת מ-90%.
(יב) בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתנים לקבלת מענה.
(יג) במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.

6. הקלטת ותיעוד שיחות

- (א) בעל הרישיון יקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון, ולסיום התקשרות החל ממועד קבלת המענה ועד לסיום השיחה.
(ב) נציג בעל הרישיון יתעד במערכות המידע של בעל הרישיון את תוכנה של כל שיחה, מכל סוג, בין אם זו יזומה על ידו ובין אם לאו. תיעוד, כאמור, יכלול גם את המספר המזהה של השיחה, תאריך השיחה ושמו המלא של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה.

³⁸ פייסבוק, ווטסאפ וכד'.

^{ת104} תיקון מספר 104.

^{ת104} תיקון מספר 104.

^{ת102} תיקון מספר 102.

³⁹ כגון: צ'אט אינטרנטי.

- (ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו את הקלטת השיחה כמפורט בס"ק (א) ואת תיעוד תוכן השיחה כמפורט בס"ק (ב) לפרק זמן כמפורט בסעיף 106א(א), באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.

7. תיעוד נתוני שיחות

- (א) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת מתן המענה (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד למתן מענה (MM:SS).
- (ב) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שנותקה על ידי הפונה מבלי שקיבל מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק (MM:SS).
- (ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת המעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה (MM:SS).
- (ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד לפי סעיפים קטנים (א) עד (ג) למשך שנה לפחות מיום ביצוע השיחות^{ת401}.

8. בוטל^{ת401}

^{ת401}104. תיקון מספר 104.
^{ת401}104. תיקון מספר 104.

נספח ו' – הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות⁵⁷

1. **הזמנת שירות מבעל הרישיון**
 - 1.1. הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או בפורטל הסלולרי שלו (שניהם להלן - "**האתר**") יבוצע על פי אחת מהחלופות המפורטות בסעיפים 1.2 או 1.3.
 - 1.2. **קוד אקראי**
 - (א) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את מספר המנוי שלו¹;
 - (ב) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות לבעל הרישיון לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;
 - (ג) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון הכולל את אלה:
 - (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";
 - (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
 - (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן - "**הקוד שנשלח**");
 - (ד) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את הקוד שנשלח;
 - (ה) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד שנשלח לבין הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ד) (להלן - "**הקוד שהוקלד**");
 - (ו) במידה והקוד שהוקלד זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
 - (ז) במידה והקוד שהוקלד אינו זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.
 - 1.3. **קוד משתמש וסיסמא**
 - (א) בעל הרישיון יציג באתר בסמוך למקום המיועד להזמנת השירות, באופן בולט, ברור וקריא, פרטים אלה:
 - (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך"; ככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
 - (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
 - (ב) המנוי יקליד באתר, את קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו או אושרו לו על ידי בעל הרישיון (להלן - "**קוד הזיהוי**");
 - (ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, יציג בעל הרישיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;

⁵⁷ תיקון מספר 57 [נספח זה יכנס לתוקף החל מיום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
¹ (MSN) Number Subscriber Mobile

- (ד) בעל הרישיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו על ידו למנוי והשמורים אצלו במערכת ("הקוד השמור");
- (ה) במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור, יספק בעל הרישיון למנוי את השירות;
- (ו) במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור, ישלח בעל הרישיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באמצעות האתר כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

2.78ת)09ה) הזמנת שירות מספק שירות

- 2.1 הזמנת שירות באתר האינטרנט של ספק שירות תבוצע כמפורט להלן:
- (א) התקשרות עם ספק שירות כמשמעותו סעיף 58.6, לשם קבלת שירותיו, תתבצע אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק השירות (להלן – "אתר הספק")⁴⁰.
- (ב) הפרט הראשון שיידרש המנוי להקליד באתר הספק, במקום המיועד לכך הוא - דרך התשלום הנהוגה לגביו לצורך תשלום עבור שירותים הניתנים על ידי בעל הרישיון או באמצעותו – תשלום מראש (Pre-paid) או תשלום בדיעבד (Post-paid);
- (ג) מנוי, המשלם את חשבוניות הטלפון שלו בדיעבד (Post-paid), יידרש להקליד באתר הספק את אלה:
- (1) בוטל⁹⁰;
 - (2) מספר הזהות של המנוי;
 - (3) מספר הטלפון של המנוי שיחויב בגין צריכת השירות;
 - (4) ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום (מספר כרטיס אשראי או מספר חשבון בנק).
- (ד) מנוי, לגביו נהוגה שיטת התשלום מראש (Pre-paid), יקליד באתר הספק את אלה:
- (1) מספר הטלפון בגינו ניתן לגרוע מהיתרה העומדת לזכותו עבור צריכת השירות;
 - (2) במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס חיוג – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס החיוג; במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס האשראי;
 - (3)⁹² במקרה שבוצעה טעינה במזומן – תסומן תיבה המציינת את אופן ביצוע הטעינה כאמור.
- (ה) ספק השירות יעביר לבעל הרישיון הודעה הכוללת את המפורט בס"ק (ג) או (ד), בהתאם לעניין, וכן את אלה:
- (1) שם השירות, לרבות סיווגו של השירות כשירות בתשלום "חד-פעמי" או כשירות בתשלום "מתמשך";
 - (2) תעריפי השירות.
- (ו) מיד לאחר שהפרטים האמורים לעיל הועברו לבעל הרישיון על ידי ספק השירות, יבצע בעל הרישיון בדיקת התאמה בין הפרטים האמורים לבין הפרטים המופיעים במערכות

⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁹⁰ תיקון מספר 90 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך י"ט באב תשע"ז (11 אוגוסט 2017)]
⁴⁰ אסור לבצע התקשרות עם ספק שירות בתגובה להצעה שנשלחה אל ציוד הקצה, או באמצעות הודעה שנשלחה מציוד הקצה.
⁹⁰ תיקון מספר 90.
⁹² תיקון מספר 92 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.06.2018]

המידע שלו. ניתן להמשיך את תהליך ההרשמה לשירות רק לאחר שבעל הרישיון הודיע לספק השירות כי בבדיקת ההתאמה נמצאה זהות מלאה בין הפרטים שנבדקו;

(ז) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות או שאין זהות מלאה בין כל הפרטים, כאמור, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי המנוי חסום לקבלת סוג השירות המבוקש או שהרשמתו לשירות נכשלה, על פי העניין, וכן יודיע למנוי באמצעות מסרון, ללא תשלום, כי הוא חסום לקבלת סוג השירות המבוקש על ידו או שהרשמתו לשירות נכשלה, על פי העניין, וכי הוא רשאי לפנות אל בעל הרישיון לשם הסרת החסימה לסוג השירות האמור;

(ח) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות ויש זהות מלאה בין כל הפרטים, כאמור, ישלח בעל הרישיון למנוי, מסרון, ללא תשלום, הכולל אך ורק את אלה:

(1) שם השירות, לרבות סיווגו של השירות כשירות בתשלום "חד-פעמי" או כשירות בתשלום "מתמשך";

(2) תעריפי השירות;

(3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות לפחות.

(ט) המנוי יקליד את הקוד באתר הספק, במקום המיועד לכך;

(י) ספק השירות יעביר לבעל הרישיון את הקוד שהקליד המנוי, כאמור בס"ק (ט);

(יא) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד ששלח אל המנוי לבין הקוד שהקליד המנוי באתר הספק;

(יב) במידה והקוד שהקליד המנוי זהה לקוד שנשלח אליו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון, ללא תשלום, המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות בתשלום "מתמשך" - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות. כמו כן, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי הרישום לשירות אושר על ידו;

(יג) במידה שהקוד שהקליד המנוי אינו זהה לקוד שנשלח אליו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון, ללא תשלום, המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בשל חוסר הזהות, כאמור. כמו כן, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי הרישום לשירות נכשל;

(יד) שירות הניתן בתשלום "חד-פעמי", יינתן למנוי פעם אחת בלבד, והחוב עבורו יהיה חד-פעמי. ככל שירצה המנוי לקבל שירות חד-פעמי פעמים נוספות, יהיה עליו להירשם לשירות בכל פעם מחדש.

נספח ח' 1 – דמי רישיון

1. בכפוף לאמור בסעיף 86א ברישיון, דמי הרישיון יופחתו בהתאם לגידול בנתח השוק של בעל הרישיון במועד הבדיקה בהשוואה למועד הקובע, על פי מספר המנויים של בעל הרישיון (לא כולל מנויים של בעל רישיון רט"ן בר"א המתארח ברשתו של בעל הרישיון). הזכאות להפחתה תבחן בשני מועדי בדיקה: בחלוף שנתיים מהמועד הקובע ("**מועד הבדיקה הראשון**") ובחלוף חמש שנים מהמועד הקובע ("**מועד הבדיקה השני**").
לעניין נספח זה, "**דמי רישיון**" - התשלום שאותו נדרש הזוכה במכרז דור 4 לשלם בעבור הרחבת רישיון קיים או קבלת רישיון חדש;
"**המועד הקובע**" – יום קבלת אישור הפעלה כאמור בסעיף 26א. ברישיון.
2. מנגנון ההפחתה-
כל אחוז נתח שוק שיצבור בעל הרישיון בין המועד הקובע למועד הבדיקה הראשון או השני, לפי העניין, יזכה את בעל הרישיון בהפחתה של 10% מדמי הרישיון, וזאת עד להפחתה מירבית מצטברת של 50% מדמי הרישיון (חלקי אחוזים יעוגלו כלפי מטה לאחוזים שלמים).
3. נתח השוק של בעל הרישיון יחושב כיחס בין מספר המנויים של בעל הרישיון לבין מספר המנויים הכולל בשוק הרט"ן. לעניין זה, "**שוק הרט"ן**" - כל מנויי בעלי רישיון רט"ן ורט"ן בר"א.
4. "**מנוי**" – מי שמתקיימים לגביו כל התנאים הבאים, **במצטבר**:
 - 4.1 היה מנוי במשך שלושה חודשים רצופים לפחות לפני מועד הבדיקה;
 - 4.2 הניב בכל אחד משלושת החודשים הכנסה למפעיל של 10 ₪ לחודש לכל הפחות. לעניין זה, מנוי תלוי, אשר נהנה מקבלת שירותים מבעל הרישיון ללא חיוב ייעודי אלא מכוח חיוב של מנוי קשור ייחשב "מנוי" אם יזם צריכת שירותים בהיקף העולה על 50 יחידות (לעניין זה, "**יחידה**" - כדקת שיחה, הודעת טקסט אחת או צריכת נתונים בהיקף של 1MB).
5. בתום חמש שנים ושלושה חודשים מהמועד הקובע, ישלם בעל הרישיון את היתרה המופחתת בהתאם לנתח השוק שצבר בעל הרישיון עד מועד הבדיקה השני, או את היתרה המופחתת בהתאם לנתח השוק כאמור שצבר בעל הרישיון עד מועד הבדיקה הראשון, לפי הנמוכה מביניהן. לעניין זה, "**היתרה המופחתת**" – מחצית מדמי הרישיון שהציע בעל הרישיון במכרז, בקיזוז הסכום המחושב במנגנון ההפחתה שבסעיף 2.
6. פקעה הקצאת התדירים כאמור בסעיף 26ב, ישלם הזוכה הזכאי להסדר את היתרה המופחתת תוך ארבעים וחמישה ימים ממועד הפקיעה. לעניין זה, ייראו ביום זו פקעה הקצאת התדירים כמועד הבדיקה הראשון ודמי הרישיון שאותם יהיה על בעל הרישיון לשלם יחושבו בהתאם.

נספח ט' - נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים³ ת4)

1. **הגדרות**
- 1.1 במסמך זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדס, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
 - בזק בינלאומי** - חברת בזק בינלאומי בע"מ;
 - ברק** - ברק אי. טי. סי. (1995) החברה לשירותי בזק בינלאומיים;
 - מתקשר מזדמן** - מנוי של בעל הרישיון, שמתקשר לחו"ל באמצעות מפעיל בין לאומי, תוך שימוש בקוד חיוג תלת ספרתי, כמפורט בסעיף 2;
 - מספר מנוי (או מספר טלפון)** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, לרבות קידומת, אשר חיוגם אמור ליצור קשר בזק בין ציוד הקצה של מנוי קורא אל ציוד קצה של מנוי נקרא; מספר מנוי נקרא יכול להיות מספר למנוי או מספר למוקד מענה טלפוני של מנוי או מספר למוקד שירות טלפוני של בעל רישיון²;
 - מפעיל בין-לאומי** - מי שמספק שירותי בזק בין-לאומיים לציבור בישראל על פי רישיון כללי מאת השר;
 - מפעיל נבחר** - מפעיל בין-לאומי שנבחר בידי מנוי, על פי הוראות סעיף 4³;
 - קוד גישה** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, אשר חיוגם מאפשר גישה אל שירותי בזק מסוים של מפעיל מסוים; חיוג קודי גישה נוספים, לפי הצורך, ומספר מנוי, אמורים ליצור קשר בזק אל ציוד קצה של המנוי⁴; במידה וקוד הגישה הוא של מוקד מאויש, השירות ניתן באמצעות מרכזן.
 - קוד חיוג מקוצר** - קודי גישה "00" ו-"188" המיועדים לקבלת שירותי בזק בין-לאומיים, בחיוג ישיר או באמצעות מרכזן, כמפורט בסעיף 2;
 - קווי זהב** - חברת קווי זהב שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ;
 - שיוך מנוי** - פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפעיל פנים ארצי במתג שלו באופן ששיחות מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר;
 - שיחת מב"ל יוצאת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מנוי של בעל הרישיון;
 - שיחת מב"ל נכנסת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בחו"ל;
 - שירותי בזק בין-לאומי** - שירותי בזק הניתן לציבור בישראל, על פי רישיון מאת השר, באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי;

³ תיקון מספר 3

⁴ תיקון מספר 4

² מספר הטלפון נקבע בידי בעל הרישיון, על פי כללים והנחיות שקובע המנהל.

³ מפעיל נבחר יכול שיהיה בזק בינלאומי, ברק או קווי זהב.

⁴ לדוגמה: חיוג קוד גישה לשירותים בין-לאומיים, ולאחר מכן חיוג קוד המדינה, אזור החיוג באותה המדינה ומספר הטלפון של המנוי המבוקש בחו"ל.

שירות מב"ל - שירות מסר בזק בין-לאומי, שהינו העברה דו-כיוונית בו-זמנית של דיבור וכן העברה בו-זמנית של מסרי פקסימילה, במערכת בזק בין-לאומית.

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 ברישיון הכללי של בעל הרישיון וברישיונות של המפעילים הבין-לאומיים, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. הקצאת קוד גישה

2.1 בעל הרישיון ינתב למתגים של המפעילים הבין-לאומיים, לצורך גישה לשירותי בזק בין-לאומיים, חיוג של מנויים בקודי הגישה הבאים:

(א) **קוד גישה דו ספרתי** - קוד הגישה '00', שישמש כקוד גישה מקוצר לשירותי בזק בין-לאומיים הניתנים בידי מפעיל נבחר; חיוג של מנוי בקידומת '00' ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל הנבחר;

(ב) **קוד גישה תלת ספרתי** - קוד גישה מטיפוס '01X', שישמש כקוד גישה לשירותי בזק בין-לאומיים הניתנים למתקשר מזדמן; כל חיוג של מנוי בקידומת '01X' ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל בין לאומי על פי הספרה X; הספרה X היא הקוד של המפעיל הבין-לאומי, על פי פירוט זה:

(1) '2' - קוד לשירותי קווי זהב;

(2) '3' - קוד לשירותי ברק;

(3) '4' - קוד לשירותי בזק בינלאומי;

(ג) **קוד גישה '188'** - שישמש כמספר לשירותי מרכזן (Operator); כל חיוג '188' של מנוי ינותב בידי בעל הרישיון לשירותי המרכזן של המפעיל הנבחר;

(ד) **קודי גישה ארבע ספרתיים** - מספר מטיפוס '18XY', שישמש כקוד גישה לשירותי בזק בין-לאומיים שונים של כל מפעיל בין-לאומי; כל חיוג '18XY' של מנוי ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל בין-לאומי על פי הספרה X; הספרה X היא הקוד של המפעיל הבין-לאומי על פי סעיף 2.1 (ב); הספרה Y היא כל ספרה מ-1 עד 9 והספרה 0; השימוש בספרה Y ייקבע בידי המנהל, בהתייעצות עם המפעילים הבין-לאומיים, כדי להבטיח אחידות ותחרות הוגנת; לכל מפעיל בין לאומי יוקצו עשרה (10) מספרי טלפון ארבע ספרתיים כאמור; מספרים אלה יהיו נגישים הן למנוי של מפעיל נבחר והן למתקשר מזדמן.

2.2 אם בעל הרישיון יאפשר למנויו שימוש בקוד חיוג מקוצר אחר (כגון +), במקום קוד החיוג "00" (להלן: קוד מיוחד), יחולו על הקוד המיוחד כל ההוראות והכללים החלים על קוד החיוג המקוצר "00".

2.3 חיוג באמצעות תכנית pre-paid ללקוחות בלתי מזוהים שאינם חסומים לשיחות מב"ל יוצאות יתאפשר רק בקודי גישה תלת-ספרתיים מסוג 01X וקודי גישה ארבע-ספרתיים מסוג 18XY; עם חיוג קוד גישה מקוצר או קוד גישה מיוחד, תשמע הודעה קולית המפנה את הלקוח לחיוג באמצעות קודי הגישה האמורים, העומדים לרשותו.

2.4^{ת 18} נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:

2.4.1 בעל הרישיון יאפשר למנוי לפעול באחת מאלה, באשר לשיחות מב"ל יוצאות, כמפורט להלן:

(א) כמנוי משוייך.

(ב) כחסום.

(ג) כמתקשר מזדמן בלבד.

3. חסימת שיחות בין-לאומיות יוצאות והסרת החסימה

3.1 בעל הרישיון יחסום שיחות מב"ל יוצאות, ורשאי הוא לחסום גם שיחות מב"ל נכנסות בגוביינא, לכל מנוי שיבקש לחסום גישה לשירותים בין-לאומיים או למנוי שהשירות הבין-לאומי שלו לשיחות מב"ל יוצאות הופסק או נותק, על פי הכללים הקבועים ברישיון; בעל הרישיון אינו רשאי לחסום שיחות מב"ל נכנסות, למעט שיחות גוביינא.

3.2 בוצעה חסימה לשיחות מב"ל יוצאות לפי בקשת המנוי, יסיר בעל הרישיון את החסימה כמפורט להלן:^{ת 18}

(א) ביקש המנוי להשתייך, יציין בחתימה על טופס מתאים, את המפעיל הבינלאומי בו הוא בוחר כ"מפעיל נבחר" שלו; הודעה שנמסרה באמצעות מכשיר פקסימילה, יראו לעניין זה כהודעה בכתב שנמסרה בידי המנוי.

(ב) ביקש המנוי להיות מתקשר מזדמן, יודיע על כך לבעל הרישיון; היתה ההודעה בע"פ, יוודא בעל הרישיון את זהותו של המבקש.

3.3 בעל הרישיון יבצע חסימה לשיחות מב"ל או הסרתה, הנעשים לפי בקשת מנוי, לפי אלה:

(א) 70% - תוך יום עבודה מקבלת ההודעה; בקשות שהתקבלו לאחר השעה 1500, יראו אותם כאילו התקבלו ביום העבודה הבא;

(ב) 20% - תוך שני ימי עבודה מקבלת ההודעה;

(ג) השאר - תוך 5 ימי עבודה.

3.4 בעל הרישיון יוודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו^{ת 18}.

3.5 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום סביר בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה.

3.6 על אף האמור בסעיף 3.5, בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.

3.7 בעל הרישיון יוודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל הודעה קולית מתאימה כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.

^{ת 18} תיקון מספר 18

^{ת 18} תיקון מספר 18

^{ת 18} תיקון מספר 18

3.8 ביקש מנוי שבחר במפעיל נבחר לחסום שיחות מב"ל יוצאות, יודיע בעל הרישיון על כך למפעיל הנבחר, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום ביצוע החסימה.

4. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

4.1 מנוי של בעל הרישיון רשאי להודיע למפעיל בין-לאומי בכתב, בטופס חתום שאושר בידי המנהל, על בחירתו בו כמפעיל נבחר באמצעותו הוא מבקש לקבל שירותי בזק בין-לאומיים בקודי הגישה '00' ו-'188'; הטופס יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר ואת התאריך והשעה בה נמסרה הוראת המנוי; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד והוא יענה לדרישות הקבועות לעניין זה ברישיון המפעיל הבין לאומי⁷ (להלן - טופס שיוך).

4.2 מנוי יהיה רשאי לשנות בכל עת את המפעיל הנבחר שלו באמצעות הודעה בכתב על גבי טופס שיוך; עבור שיוך ראשוני שנעשה לבקשתו של המנוי, לא יידרש המנוי לשלם כל מחיר, ואולם עבור כל שינוי בשיוך ישלם המנוי תשלום סביר.

4.3 המפעיל הנבחר ישלח לבעל הרישיון הודעה בדבר בחירתו של המנוי בו כמפעיל נבחר (להלן - הודעת שיוך); הודעת שיוך תכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה, מען, מספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה המצוינים בטופס השיוך עליו חתם המנוי; המפעיל הנבחר ימסור הודעות שיוך לבעל הרישיון על פי טפסי השיוך החתומים שבידו; הודעות השיוך ימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרישיון למפעילים הבין-לאומיים. אם יימסרו לבעל הרישיון שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל בעל הרישיון על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.

4.4 הגיש אדם בקשה להיות מנוי חדש של בעל הרישיון, יהא עליו לציין בבקשתו את המפעיל הבין-לאומי עמו הוא מבקש להתקשר כמפעיל נבחר; בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו לבחור לעצמו מפעיל נבחר או לחסום את שיחות המב"ל היוצאות שלו או יאפשר למנוי קבלת שירותי מב"ל כמתקשר מזדמן בלבד; שירות שיוך למפעיל נבחר או חיבורו כמתקשר מזדמן וכן חסימה לשיחות מב"ל יוצאות יינתנו למנוי חדש, בעת רישומו הראשוני, ללא תשלום¹⁸.

4.5 לצורך ביצוע הליכי קביעת מפעיל נבחר, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, יפעל בעל הרישיון כדלקמן:

(א) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, שברשותו מספר קווי מנוי, לקבוע מפעיל נבחר מסויים לקווי מנוי אחדים ומפעיל נבחר אחר לקווי המנוי האחרים;

(ב) בטל; ¹⁸ ת

(ג) בעל הרישיון יבצע שיוך מנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר ¹⁸ ת;

⁷ תשומת הלב מופנית לסעיף 52.3 לרישיון בזק בינלאומי וסעיף 56.4 לרישיון קווי זהב וברק.

¹⁸ ת תיקון מספר 18

¹⁸ ת תיקון מספר 18

¹⁸ ת תיקון מספר 18

(ד) בעל הרישיון ידווח למפעיל בין-לאומי על השלמת ביצוע שיוך מנויים כאמור בסעיף קטן (ג) לעיל, לרבות שינוי השיוך במועד ובמתכונת כפי שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין לאומי; הדיווח יכלול את פרטי המנוי – שם ושם משפחה או שם תאגיד, מען ומספרי הטלפון ששויכו למפעיל הבין-לאומי;

(ה)⁵¹ בעל הרישיון יעביר בכל יום לכל מפעיל בין-לאומי, קובץ שינוי יומי של שיוך מנויים (להלן "קובץ שינויים") המכיל את פרטי המנויים שהשתייכו אל המפעיל הבין-לאומי או נגרעו ממנו באותו יום. קובץ השינויים יועבר במועד ובמתכונת כפי שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין-לאומי. הקובץ יכלול את פרטי המנוי, ולפחות את אלה: שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זיהוי או מספר זיהוי של התאגיד, מען ומספר טלפון ששוייך למפעיל הבין-לאומי^{תחילה} -.

(ו) בעל הרישיון רשאי לפנות למנהל בבקשה להתיר לו, במקרים מסוימים, לקבוע כללים והגבלות בנושא שיוך מנוי, בעל הרישיון יפרט את הנימוקים, הטכניים או התפעוליים המהווים בסיס לבקשתו; התיר המנהל, לפי שיקול דעתו המקצועי, את בקשתו של בעל הרישיון כאמור, יקבע המנהל את פרק הזמן בו הכלל או המגבלה יהיו תקפים;

(ז) בוטל^{ת 401}

(ח) נתגלעו חילוקי דעות בין מפעילים בין-לאומיים או בין בעל הרישיון למפעיל בין-לאומי בעניין בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי, יועבר העניין להכרעת המנהל או להכרעת בורר בלתי תלוי שימנה המנהל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.6 חיוג של מנוי בקידומת '00' או בקוד מיוחד אחר לגישה לשירותי בזק בין-לאומיים, או ניתוב שיחה אל מנוי של בעל הרישיון הנמצא בחו"ל באמצעות מפעיל בין-לאומי (שירותי עקוב אחרי למנוי), ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל הנבחר.

5. בוטל^{ת 18}

6. חסימה לקוד חיוג מקוצר

6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרישיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנוי שיבקש זאת.^{ת 18}

6.2 בעל הרישיון יבצע את החסימה לקוד החיוג המקוצר כמפורט להלן: ינתב את שיחות המנוי בקוד הגישה הדו ספרתי '00' ובקוד הגישה '188' אל מכריז, שישמיע הודעה קולית מוקלטת בתכן הבא, בעברית, אנגלית, ערבית ורוסית: "שירות זה חסום, לפרטים נוספים נא חייג למספר _____ (מספר טלפון של מכריז על פי הוראות סעיף 6.7).^{ת 18}

¹⁵ תיקון מספר 15
תחילה - תחילתו של תיקון זה לא יאוחר מיום ה', כ"ט ניסן, התשס"ג (01.05.2003).
¹⁰⁴ תיקון מספר 104.
¹⁸ תיקון מספר 18
¹⁸ תיקון מספר 18
¹⁸ תיקון מספר 18

- 6.3 בוטל; ת 18)
- 6.4 בוטל; ת 18)
- 6.5 בוטל; ת 18)
- 6.6 בוטל; ת 18)
- 6.7 בעל הרישיון יפעיל הכרזה במענה קולי במשך 24 שעות ביממה, כולל בשבתות ובחגים, בשיטה ובנוסח שיאפשר למנוי לקבל הסבר על השיוך והחיוג לחו"ל, בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית; ההסבר יקיף את הנושאים הבאים:
- (א) ביצוע שיוך למפעיל נבחר - מהו התהליך ולאן יש לפנות כדי לבקש טופס שיוך;
- (ב) כיצד ניתן לחייג לחו"ל כאשר המנוי חסום לקוד חיוג מקוצר;
- (ג) אפשרות חסימת חיוג לחו"ל ואפשרות להסרת החסימה;
- (ד) להיכן ניתן לפנות לשם בירור נושאים נוספים - מספרי טלפון של מוקדי המפעילים הבין-לאומיים.
7. קישורי גומלין
- 7.1 בעל הרישיון יחבר את המערכת שלו, באופן ישיר או עקיף, על פי רישיונו, אל מערכות הבזק הבין-לאומיות של כל המפעילים הבין-לאומיים, באופן המאפשר קבלת שירותי בזק בין-לאומיים בידי כל מנוי, באמצעות מערכת הבזק הבין-לאומית של כל מפעיל בין-לאומי, לרבות שיחות מב"ל יוצאות ושיחות מב"ל נכנסות, חיוג ישיר, חיוג באמצעות מרכזן (שירות '188', כאמור בסעיף 2.2 (א)), שירות "ישראל ישיר", שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל, מישראל לחו"ל), שירותי 1-800 בין-לאומיים (נכנסים ויוצאים), שירות כרטיסי חיוג, מכל יעד בחו"ל ולכל יעד בחו"ל.
- 7.2 ההסדרים הטכניים, התפעוליים והמסחריים בין בעל הרישיון לבין כל מפעיל בין-לאומי יאפשרו לספק לכל מנוי את אלה:
- (א) שירות איכותי, כולל בקרה על איכות השירות ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לאיכות השירות;
- (ב) חיוב אמין ומדויק של המנוי, כולל בקרה על החיוב, ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לחיוב שגוי וכלים ואמצעים לאיתור ומניעת מרמה והונאה;
- (ג) מענה צרכני לפניות ובירורים של המנוי, כולל כלים ואמצעים לאספקת חשבון מפורט למנוי, ולבדיקת פניות של המנוי בכל נושא הקשור לקבלת שירותים בין-לאומיים.
- 7.3 לשם יישום כל האמור בנספח זה יפעל בעל הרישיון, בין היתר, כלהלן:
- (א) יאפשר לכל מנוי שלא חסום לשיחות מב"ל יוצאות, בכל עת, להעביר שיחות לחו"ל באמצעות המפעיל הבין-לאומי הנבחר שלו או כמתקשר מזדמן, במתכונת חיוג המפורטת בסעיף 2;
- (ב) יאפשר לכל מנוי לשנות את המפעיל הנבחר שלו; שירות זה יינתן תמורת תשלום סביר;

ת 18) תיקון מספר 18

ת 18) תיקון מספר 18

ת 18) תיקון מספר 18

ת 18) תיקון מספר 18

(ג) ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך מנוי למפעיל נבחר ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של המנוי ("Slamming"); אמצעים אלה יכללו זיהוי המנוי ואימות זכותו של המנוי לקבלת השירות;

(ד) ייתן לכל מנוי, ללא תשלום, שירות המאפשר לו לזהות את שם המפעיל הנבחר שלו;
(ה) בעל הרישיון יציע תנאים בלתי מפלים לכל מפעיל בין-לאומי, לרבות בכל הנוגע לתנאים מסחריים, הסדרי חיוב וגביה, זמינות מתקני החיבור ואיכות השירות; בלי לגרוע מכלליות האמור, ייתן בעל הרישיון שירות לכל המפעילים הבין-לאומיים בתנאים שוויוניים לרבות בעניין חיבור גומלין, אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת, ביצוע של השינויים במיתוג, במיתקנים, בפרוטוקולים ובמישקים שברשת;
(ו) התנאים לחיבור גומלין בין המערכת של בעל הרישיון לבין מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי יהיו סבירים ובלתי מפלים; לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום, יכריע השר בעניינים אלה;

(ז) יעביר למנהל העתק מכל הסכם של בעל הרישיון עם מפעיל בין-לאומי לעניין חיבור גומלין;

(ח) יעביר לכל מפעיל בין-לאומי המבקש זאת את פרטיו של מנוי, המסרב לשלם לבעל הרישיון תשלומים המיועדים למפעיל הבין-לאומי, בגין שירותי בזק בין-לאומיים שצרך המנוי באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של המפעיל הבין-לאומי, בין אם המנוי משויך למפעיל הבין-לאומי או שהוא מתקשר מזדמן; פרטים אלה יכללו שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספר טלפון.

(ט)¹⁷ יאפשר למפעיל בין-לאומי לגבות תשלומים עבור שירותיו באופן ישיר, ממנוי המשוויך אל המפעיל הבין-לאומי ואשר בחר לקבל ממנו שירותי חיוב וגביה באופן ישיר; בעל הרישיון יעמיד לרשותו של מפעיל בין-לאומי כל מידע חיוני שהמפעיל הבין-לאומי זקוק לו לשם מתן שירותי חיוב וגביה למנוי משויך כאמור;

(י)¹⁷ יספק שירותיו בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה למנוי משויך שבחר לקבל שירותי חיוב וגביה מהמפעיל הבין-לאומי.

7.4 המפעילים הבין-לאומיים יישאו בהוצאות בגין יישום קישור הגומלין לרבות הליכי המשאל והחסימה לקוד חיוג מקוצר, וכן, אם יידרשו, בגין השיוך הראשוני של מנוי אל מפעיל נבחר; שיעור התשלומים, כאמור, ייקבע במו"מ בין בעל הרישיון למפעילים הבין-לאומיים; הוצאות משותפות של בעל הרישיון, שלא ניתן לשייך למפעיל בין-לאומי מסוים, יתחלקו שווה בשווה בין כל המפעילים הבין-לאומיים; לא הגיעו הצדדים להסדר, יקבע השר הוראות בעניינים אלה, לאחר שנתן לצדדים הזדמנות נאותה להביא טענותיהם בפניו.

התוספת הראשונה – בטלה.¹⁸

התוספת השניה – בטלה.¹⁸

¹⁷ תיקון מספר 17

¹⁷ תיקון מספר 17

¹⁸ תיקון מספר 18

¹⁸ תיקון מספר 18

נספח י"ג – ערבויות וכתבי התחייבות⁽¹¹⁴⁾

בעל הרישיון ימציא למנהל שתי ערבויות בלתי מותנות לטובת מדינת ישראל.⁷⁰¹ (הערבויות תהיינה בנוסח המצורף⁴¹ מטה ובסכומים הבאים:

- (1) ערבות רישיון בסכום של ארבעים וחמישה מיליון (45,000,000) ש"ח. ערבות זו תבוא במקום כל ערבות קודמת שהמציא בעל הרישיון למנהל לפי הוראות רישיונו. עמד בעל הרישיון בהוראות נספח ה', יופחת סכום הערבות ל- חמישה מיליון (5,000,000) ש"ח.
- (2) ערבות דור 5 בסכום של שנים עשר מיליון (12,000,000) ש"ח.

נוסח ערבות בנקאית / ביטוחית אוטונומית ונוסח ההתחייבות להאריך את הערבות

לכבוד
מדינת ישראל - משרד התקשורת
רחוב יפו 23, ירושלים

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ (במילים) _____ שקלים חדשים אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר לרישיון כללי למתן שירותי רט"ן. (להלן – "הרישיון").

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך חמישה עשר ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____; _____
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חב' הביטוח שכתובתו _____.

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

בכבוד רב,

⁽¹¹⁴⁾ תיקון מספר 114
⁽¹⁰⁷⁾ תיקון מספר 107 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקפו מיום חתימתו ולא יאוחר מתאריך 06.10.2020]

בנק/חברת ביטוח _____

לכבוד
מדינת ישראל - משרד התקשורת
רחוב יפו 23, ירושלים

הנדון: התחייבות להאריך את הערבות הבנקאית/ביטוחית אוטונומית מס' _____

בהמשך לערבות בנקאית/ביטוחית אוטונומית מס' _____ שהומצאה לכם בהתאם להוראות הרישיון הכללי לשירותי רט"ן (להלן "הערבות"), אנו [שם בעל הרישיון] (להלן – "בעל הרישיון"), מתחייבים כי לא יאוחר משישים ימים לפני תום תקופת הערבות היא תוארך לתקופה של חמש שנים נוספות, וכך בכל פעם לתקופה נוספת באופן שהערבות תהיה בתוקף עד יום [שנתיים מיום תום תוקפו של הרישיון שהוענק לנו]; ואולם אם במועד האמור לא סילקנו, להנחת דעתכם, את כל חיובינו, תוארך הערבות, בכל פעם לתקופה של שנה נוספת, לפי דרשתכם בכתב.

בכבוד רב,

[בעל הרישיון]"

נספח י"ד: שירות אירוטי ת 29 תחילה

1. **הגדרות**
 - 1.1 **בנספח זה:**
 - "**בעל רישיון**" - מי שקיבל מאת השר רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או למתן שירותי רט"ן;
 - "**חשבון טלפון**" - חשבון שמגיש בעל רישיון למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו;
 - "**כתב**" - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
 - "**מספר שירות**" - מספר ספרות, אשר הוקצו בידי בעל רישיון לספק של שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, בכפוף להוראות תכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, ואשר חיוגן לאחר קידומת החיוג מאפשר למנוי גישה אל השירות;
 - "**ספק שירות**" - מי שמספק שירות אירוטי באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון; לענין שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, הגישה אל השירות נעשית באמצעות מספר שירות;
 - "**קדימון אירוטי**"⁽³¹⁾ - השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר המסר כאמור נועד למסור מידע על שירות שבא בעקבותיו או לעודד שימוש בו, ובלבד שהשמעת המסר או הצגתו נעשים ללא תשלום נוסף מעבר לתשלום עבור שיחת הטלפון הנגבה באמצעות חשבון הטלפון; לעניין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצידוד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
 - "**קידומת החיוג**" - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;
 - "**הרשת**" - רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון;
 - "**שירות אירוטי**" - שירות השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, לרבות שירות של היכרויות, שיחות (צ'אט) או העברת מסרים בין מתקשרים מזדמנים, שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין, שהוא אחד מאלה:
 - (1) שירות הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון הניתן בידי ספק שירות;
 - (2) שירות גישה אל מאגר סגור של תכנים לרבות קבצי מולטימדיה הניתנים בידי בעל הרישיון או בידי אחר המספק את השירות בהסכמת בעל הרישיון (להלן - "**הפורטל הסלולרי**")⁽³⁰⁾;
 לענין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצידוד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

ת 29 מספר 29. תיקון מספר 31 תחילת תוקפו של נספח י"ד חדש, החל מיום א' בניסן התשס"ו (30 במרץ 2006).
 ת 31 תיקון מספר 31 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
 ת 30 תיקון מספר 30.

- "תקנות התשלומים"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים עבור שירותי בזק), התשס"ה-2005;
- "תשלום מיוחד"** - מחיר שנקבע כאמור בסעיף 6, ואשר המנוי נדרש לשלם בגין שירות אירוטי בנוסף על התשלום הרגיל;
- "תשלום משך"** - תשלום מיוחד אשר שיעורו נקבע לפי משך הזמן בו צרך המנוי את השירות האירוטי;
- "תשלום רגיל"** - אחד מאלה:
- (א) בשיחה בתוך הרשת - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי לבין בעל הרישיון לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת;
- (ב) בשיחה מרשת רט"ן אחת לרשת רט"ן אחרת או לרשת מפ"א - תשלום כאמור בס"ק (א) בתוספת תשלום שלא יעלה על 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);
- (ג) בשיחה מרשת חברת בזק לרשת רט"ן - תשלום שלא יעלה על הקבוע באות ההיכר ד' שבלוח א' בתוספת הראשונה לתקנות התשלומים, בתוספת 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);
- (ד) בשיחה מרשת מפ"א, למעט רשת חברת בזק, לרשת רט"ן - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי של מפ"א לבין המפ"א, לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת, בתוספת 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);
- (ה) בשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין המנוי לבין בעל הרישיון לגבי שירות גישה אל הפורטל הסלולרי.

2. גישה באמצעות חיוג

- 2.1 בכפוף לאמור בסעיף 4, הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג תתאפשר למנוי באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.

3. הקצאת מספר שירות

- 3.1 לעניין שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג, רשאי בעל רישיון להקצות מספר שירות לספק שירות; הקצה בעל רישיון מספר שירות כאמור, יאפשר בעל הרישיון לספק השירות ליתן את שירותיו הן למנויו של בעל הרישיון האמור והן למנויו של בעל רישיון אחר.

4. חסימת גישה

- 4.1 א. ת⁽³¹⁾ בעל הרישיון יחסום את הגישה לשירות אירוטי, מכל ציוד קצה המחובר לרשת; מבלי לגרוע מהאמור, הרי לצורך חסימת הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש באמצעי חסימה, לרבות תוכנות סינון תכנים, ובלבד שימנעו באופן יעיל את הגישה לשירות האמור.

ת⁽³¹⁾ תיקון מספר 31 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].

- ב.ת. 31^ה) הודיע משרד התקשורת לבעל הרישיון כי ניתן קדימון אירוטי באמצעותו של קו טלפון ברשת שלו אשר הגישה אליו נעשית שלא באמצעות מספר שירות, ינתק בעל הרישיון את הקו האמור, או יחסום את הקו לקבלת שיחות נכנסות;
- 4.2 מנוי אשר מלאו לו 18 שנים רשאי לבקש מבעל הרישיון כי יסיר את החסימה האמורה בסעיף קטן 4.1 א.ת. 31^ה) מצידוד הקצה שברשותו.
- 4.3 בקשת מנוי להסרת החסימה תהיה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון קבע נוהל המאפשר זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה.
- 4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, יסיר בעל הרישיון, תוך זמן סביר, את החסימה באופן המאפשר למנוי גישה לשירותים אירוטיים באמצעות ציוד הקצה שברשותו.
- 4.5 הוסרה חסימה אל השירותים האירוטיים כאמור, והמנוי שב וביקש חסימת ציוד הקצה שלו אל השירותים האמורים, יבצע בעל הרישיון את החסימה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-2 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתו של המנוי.
- 4.6 הסרה ראשונה של חסימה אל שירות אירוטי, שנעשתה על-פי בקשת המנוי כאמור בסעיפים 4.2 ו-4.3, תיעשה ללא תשלום; בעל הרישיון רשאי לגבות מהמנוי, תשלום סביר בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי.
- 4.7⁸⁷) בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות אירוטי. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.
5. **רישום מוקדם**
- 5.1 על אף האמור בסעיף 4, רשאי בעל הרישיון לקבוע חובת רישום מוקדם של המנוי לצורך קבלת סיסמא, אשר תשמש את המנוי כתנאי לקבלת שירות אירוטי. אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מהאמור בסעיפים 4.2-4.3.
6. **קביעת תשלום מיוחד**
- 6.1 נקבע תשלום מיוחד עבור שירות אירוטי, ייקבע שיעורו בידי בעל הרישיון או בהסכם בינו לבין ספק השירות.
7. **חוב מנוי**
- 7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, יציג בעל הרישיון בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחובים בעד השירותים האחרים של בעל הרישיון, אלא אם ביקש המנוי אחרת.
- 7.2 בעל הרישיון יספק למנוי, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה, פירוט התשלום המיוחד עבור שירות אירוטי לפי אלה:
- א. מספר השירות שהוקצה לשירות;
- ב. תאריך ושעה של קבלת השירות;

³¹ תיקון מספר 31 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
³¹ תיקון מספר 31 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
⁸⁷ תיקון מספר 87 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]

- ג. יחידות זמן החיוב - בחיוב לפי משך זמן - מספר יחידות זמן החיוב שנמנו או הסכום הכולל של התשלום המיוחד; במקרה של חיוב לפי נפח התעבורה (כגון KB, MB) - כמות יחידות הנפח של הנתונים שהועברו;
ד. סכום החיוב לאותו שירות.
בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום סביר עבור פירוט התשלום המיוחד.

8. **חובת הכרזה**
8.1 נקבע תשלום מיוחד לשירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, ישמיע בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות ספק השירות, בתחילת השיחה, מסר מוקלט הכולל פרטים אלה:
א. מהות השירות;
ב. שיעור התשלום המיוחד בעד השירות, לפי סכום כולל, לפי תשלום משך או לפי נפח תעבורה, לפי העניין;
ג. האפשרות להתנתק מהשירות ללא חיוב, לפני השמעת האות, כאמור בסעיף 8.4.
8.2 המסר המוקלט יושמע בשפה בה ניתן השירות האירוטי, בדיבור רהוט ומובן, בקצב סביר וללא שיבושי הקלטה.
8.3 בתחילתו של שירות אירוטי הניתן בשפה שאיננה עברית, תושמע הודעה המפרטת את השפה בה ניתן השירות, ולאחריה יושמע המסר המוקלט, כאמור בסעיפים 8.1 ו-8.2, בשפה בה ניתן השירות.
8.4 עם סיום השמעת המסר המוקלט, כאמור בסעיף 8.1, תינתן למתקשר שהות של 5 שניות, שבסופה יושמע אות המציין את תחילת קבלתו של השירות האירוטי; ניתק המתקשר את הקשר לפני השמעת האות, לא יחויב בתשלום מיוחד. לחילופין, יידרש המתקשר להקיש על מקש מסוים בצידוד הקצה שברשותו, על מנת לאשר כי ברצונו לקבל את השירות, ורק מרגע שפעל כאמור יחויב בתשלום מיוחד.
8.5 נקבע לשירות אירוטי הניתן באמצעות גישה אל הפורטל הסלולרי תשלום מיוחד, יודיע בעל הרישיון למנוי את מחיר השירות באופן בולט וברור, וזאת תוך מתן אפשרות למנוי להתנתק מהשירות ללא חיוב בתשלום המיוחד.

9. **יחסי בעל הרישיון עם ספק השירות**
9.1 בעל רישיון רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן שירות אירוטי; ספק השירות יהיה פטור מהחובה לקבל רישיון לשם ביצוע פעולות בזק, על-פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.
9.2 בעל הרישיון יכלול הוראות נספח זה, בשינויים המחויבים, בהסכם שבינו לבין ספק שירות, באופן שספק השירות יחויב למלא אחר הוראות אלה.
9.3 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.

10. **קישור גומלין**
- 10.1 התנאים לקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר, בכל הנוגע למתן שירותי חיוב וגביה בידי בעל רישיון אחד לבעל רישיון אחר, לצורך מתן שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת למנויו של בעל רישיון אחר, יוסדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין בעל הרישיון האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין.
- 10.2 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין בעל רישיון אחר בעניין קישור גומלין כאמור.
11. **כללי**
- 11.1 בעל הרישיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגביה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספק בעל הרישיון את השירות האירוטי בעצמו, יהיה בעל הרישיון אחראי גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.
- 11.2 בעל הרישיון אינו רשאי לנתק, להפסיק או לפגוע בשירות טלפון בסיסי של מנוי אשר השיג על תשלום בגין שירות אירוטי ומסרב לשלמו, ואולם רשאי הוא לנתק מנוי כאמור מהמשך קבלת שירות אירוטי.
- 11.3 בעל הרישיון לא יעביר את פרטיו של המנוי לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של המנוי, ולאחר שוידא את אמינות האישור.
- 11.4 בעל הרישיון ימסור לכל מנוי 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.
- 11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן כשירות רשתי אך ורק למנויו של בעל הרישיון.
- 11.6 בעל הרישיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

נספח י"ד⁷⁹ - שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום⁷⁷

1. הגדרות

1.1 בנספח זה:

- "בעל רישיון" מי שקיבל רישיון כללי מכוח החוק;
- "בעל רישיון מארח" בעל רישיון אשר באמצעות רשתו ספק השירות נותן את שירותיו;
- "בעל רישיון מוצא" בעל רישיון פנים ארצי נייד 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 רישיון למנוי בעבור שירותים שסופקו לו;
- "כתב" לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
- "מב"ל" (מפעיל בינלאומי) מי שקיבל רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים;
- "מנוי" מנוי של בעל רישיון המוצא;
- "מספר שירות" מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות תכנית המספר ולהוראות מינהל לעניין זה, הכולל קידומת חיוג ייעודית בתוספת מספר ספרות, אותן מקצה בעל הרישיון המארח לספק שירות, ואשר חיוגו מאפשר למנוי גישה אל שירות פרימיום;
- "ספק שירות" מי שמספק שירות פרימיום באמצעות רשת בזק של בעל רישיון, 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 רישיון 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 מציוד קצה של המנוי, או הזנת מספר הטלפון של המנוי, לרבות באינטרנט, כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

⁷³ תיקון מספר 73 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף ביום 24 לאוקטובר 2014]
⁷⁹ תיקון מספר 79.

"תעריף פרימיום" - התעריף לתשלום עבור שירות פרימיום, בהתאם לדרישת בעל הרישיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רישיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידיו המב"ל;

"תעריף רגיל" - תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רישיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי⁴².

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 לרישיון או כמפורט במקומות אחרים בנספח זה, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

2.1 בעל רישיון מוצא יאפשר לכל מנוי גישה לכל שירות פרימיום הניתנים על גבי כל הרשתות של בעלי הרישיונות.

2.2 בעל רישיון מארח יאפשר לכל מתקשר של כל בעלי הרישיונות גישה לשירותי הפרימיום שניתנים באמצעות הרשת שלו.

2.3 בעל רישיון מארח ובעל רישיון 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 הרישיון 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.

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

3.1 מיד לאחר מימוש ההתקשרות, ובטרם מתן שירות פרימיום, ישמיע בעל הרישיון 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;

⁴² במידה ולמנוי חבילת דקות חודשית מוגבלת, יפחית בעל הרישיון 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 דקות שיחה פנים רשתית.

- (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.⁽⁷⁷⁾
- 3.2 עם סיום השמעת ההכרזה המוקלטת, כאמור בסעיף 3.1, ולפני תחילת מתן השירות, ישמיע בעל הרישיון המארח למתקשר את מיוחד, ולאחריו תינתן לו שהות של 5 שניות לפחות לשם ניתוק השיחה, וזאת מבלי להיות מחויב בתעריף פרימיום; בעל הרישיון 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.⁽⁷⁷⁾
- 3.3 נחסמה הגישה לשירות פרימיום כאמור בסעיף 7.1, ישמיע בעל רישיון מוצא למנוי מסר מוקלט, לפיו לא ניתן לקבל שירות כאמור, בשל חסימת הגישה לקידומת החיוג. בעל הרישיון 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.⁽⁷⁷⁾
- 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.
- 5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מירבי של 100 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריף הפרימיום המחייב הוא התעריף שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. **גבייה והסדרי חיוב**

- 6.1 בעל רישיון מוצא לא יגבה ממנוי תשלום עבור שירות פרימיום, אשר ניתן בניגוד להוראות נספח זה.
- 6.2 בעל רישיון המוצא יגבה מהמנוי תשלום עבור שירות הפרימיום על פי רשומות החיוב שהעביר לו בעל הרישיון המארח, בנוסף לתעריף הרגיל.
- 6.3 בעל הרישיון המארח, לכל הפחות פעם ביממה,⁸⁰ יעביר לבעל רישיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום (להלן "**קובץ רשומות פרימיום**")⁸⁰ שניתן למנוי, כפי שנמסר למנוי בהכרזה לפי סעיף 3.1.
- 6.4 בעל רישיון המוצא יעביר לבעל הרישיון המארח תשלומים שגבה ממנוייו בגין שירותי פרימיום, על פי תעריף הפרימיום, ולא יידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנוייו.
- 6.5 ניתק מנוי את השיחה בטרם הוחל במתן השירות, רשאי בעל רישיון המוצא לגבות ממנו תעריף רגיל, ולא יעביר לבעל הרישיון המארח תעריף 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 רישיון מארח רשאי לנתק את המתקשר לשירות פרימיום בהגיע התשלום עבור השיחה לתשלום המרבי כאמור בסעיף 5.
- 7.2 בעל רישיון מוצא יחסום את שירות הפרימיום למנוי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום⁸⁰.
- 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 הרישיון 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**").

⁸⁰ תיקון מספר 80.

⁸⁰ תיקון מספר 80.

⁸⁰ תיקון מספר 80.

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

8.3 בעל הרישיון 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 הרישיון, 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 הרישיון 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 הרישיון 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 הרישיון 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 הרישיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.

8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרישיון את החסימה תוך זמן סביר.

8.10 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות פרימיום. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון 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 רישיון מארח, ולאפשר מתן שירות פרימיום באמצעות הרשת שלו, מבלי שיידרש לנתב את השיחה לחו"ל.

10. הוראות שונות

- 10.1 בעל רישיון מארח רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן השירות; ספק השירות פטור מהחובה לקבל רישיון 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 הרישיון לבעל הרישיון המארח את פרטי המנוי הבאים: שמו המלא, מספר זהות ודרכי ההתקשרות עימו.
- 10.3 בחשבון טלפון בו נכללו חיובים בגין שירותי פרימיום, יפרט בעל הרישיון לגבי כל ספק שירות שחיובים בגין שירותיו נכללו בחשבון, את הפרטים הבאים:
- (א) שם בעל רישיון מארח וכתובתו;⁽⁷⁷⁾
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רישיון מארח;⁽⁷⁷⁾
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רישיון מארח, לרבות מספר טלפון.⁽⁷⁷⁾
- 10.4 בעל רישיון 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 רישיון 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 הרישיון המארח ישמיע את ההכרזה במשך שישה חודשים, מיום כניסת הוראות נספח זה לתוקף.
- (ד) מפעיל המוצא רשאי לחייב את המנוי בתעריף רגיל בגין ההכרזה.

12. בטל.⁽⁹²⁾

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

⁽⁹²⁾ תיקון מספר 92

נספח ט"ו – הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן במערכת אנלוגית⁽⁴⁷⁾

1. הגדרות

1.1 בנספח זה -

- **"יום הפסקת השירות"** יום 31.12.2009, או מוקדם יותר היה ולא מתבצעות שיחות יזומות במערכת האנלוגית (NAMP) על-ידי מנויים זכאים, במשך 14 ימים רצופים לפחות;
- **"מנוי זכאי"** מנוי, למעט מנוי רדום, אשר לפני יום הפסקת השירות החזיק ציוד ישן וטרם החליף או שידרג אותו לציוד חדש;
- **"מספר הטלפון"** מספר הטלפון שניתן למנוי זכאי בעל ציוד ישן;
- **"ציוד חדש"** ציוד קצה רט"ן, לרבות סוללה ומטען, מחודש או חדש לפי בחירת בעל הרישיון, הפועל במערכת דיגיטלית, בדגם כגון SAMSUNG540, SAMSUNG850 או דגם אחר שלא ייפול בתכונותיו מהדגמים האמורים;
- **"ציוד ישן"** ציוד קצה רט"ן הפועל במערכת אנלוגית (NAMP) ואביזרים נלווים לו, לרבות ציוד קצה כאמור, שאינו תקין או חסר.

2. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות רט"ן למנוי בעל ציוד ישן החל מיום הפסקת השירות.

3. פרסום על הפסקת שירות

- 3.1 בעל הרישיון יפרסם, בשלושה עיתונים מהגדולים במדינה שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מיום הפסקת השירות מודעה מתאימה להוראות נספח זה (להלן "**הודעה ראשונה**"). כמו כן, ישלח הודעה כתובה דומה להודעה ראשונה לכל מנוי זכאי אשר כתובתו רשומה אצל בעל הרישיון. בעל הרישיון יעביר לאישור המנהל את תוכן ההודעה הראשונה בטרם פרסומו.
- 3.2 בעל הרישיון יפרסם, בשלושה עיתונים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מתום ששה חודשים מיום הפסקת השירות מודעה נוספת, המתאימה להוראות נספח זה (להלן "**הודעה שניה**"). למרות האמור, בעל הרישיון רשאי שלא לפרסם הודעה שניה כאמור, באם במועד האמור, לא קיים מנוי זכאי.
- 3.3 בעל הרישיון ישלח למנוי זכאי הודעה קולית בדבר הפסקת השירות עד שבוע ימים לפני יום הפסקת השירות.
- 3.4 בעל הרישיון יפרסם הודעה דומה להודעה הראשונה גם באתר האינטרנט שלו החל ממועד פרסום הודעה ראשונה ועד 30 יום לאחר פרסום הודעה שניה.

⁽⁴⁷⁾ תיקון מספר 47.

4. הליך החלפת ציוד קצה

- 4.1 בעל הרישיון יבצע את אלה, ללא תמורה ישירה או עקיפה:
- א. יחליף לכל מנוי זכאי, את הציוד הישן בציוד החדש;
 - ב. יחליף למנוי זכאי בעל דיבורית, את הדיבורית בדיבורית מחודשת או חדשה המתאימה לציוד החדש. לענין זה, החלפה- לרבות התקנת הדיבורית;
 - ג. יתן תקופת אחריות לציוד החדש ולדיבורית, לפי הענין, לתקופה שלא תפחת משישה חודשים מיום ההחלפה.
- (כל האמור בסעיף 4.1 לעיל - "שדרוג").
- 4.2 הליך השדרוג יתבצע בכל אחד ממרכזי השירות והמכירה של בעל הרישיון במשך שנתיים מיום פרסום ההודעה הראשונה.
- 4.3 מנוי זכאי שהינו מנוי פרי פיד, שיש לו יתרת תשלום בלתי מנוצלת, ואינו מעוניין לשדרג את הציוד הישן שברשותו, רשאי לקבל מבעל הרישיון את יתרת התשלום כאמור, עד שלושה חודשים לאחר יום הפסקת השירות. מנוי כאמור, יהיה זכאי להחזר היתרה הבלתי מנוצלת לאחר הצגת הציוד הישן לבעל הרישיון.
- 4.4 בעל הרישיון לא ישנה את תכנית התעריפים לפיה מחויב מנוי זכאי בעקבות ביצוע השדרוג על פי נספח זה, ללא אישור המנוי מראש ובכתב.

5. מספר טלפון

- 5.1 בעל הרישיון ישמור את מספר הטלפון של מנוי זכאי שהוקצה לו לפני יום הפסקת השירות בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרישיון, במשך שנה מיום הפסקת השירות, אלא אם המנוי הזכאי הודיע לבעל הרישיון כי הוא מבקש לשמור על המספר שהוקצה לו למשך שנה נוספת.

6. הודעה על תחילה

- 6.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.1, בעל הרישיון יודיע מראש ובכתב למנהל על יום הפסקת השירות ועל ימי הפרסום כאמור וימציא למנהל צילומי כל ההודעות, כאמור בסעיף 3.

נספח ט"ז – הפסקת שירות של מערכת בטכנולוגיית CDMA⁽⁸⁹⁾

1. הגדרות

1.1 בנספח זה -

"יום הפסקת השירות" - יום 30.07.2017, או מועד מוקדם יותר היה ולא מתבצעות שיחות יזומות במערכת הפועלת בטכנולוגיית CDMA (להלן **"המערכת הישנה"**) על-ידי מנויים זכאים, או מועד מוקדם יותר אשר קיבל את אישור המנהל והכל בכפוף לסעיף 25.4 לרישיון;

"מנוי זכאי" - מנוי, למעט מנוי רדום שהופסק לו השירות, אשר עומד באחד או יותר מהתנאים הבאים:

1. יזם בקשת שירות רט"ן ממכשיר הרט"ן (יזם הוצאת שיחה, גלישה, או משלוח הודעה) שברשותו ברשת ה-CDMA, במהלך התקופה של 12 חודשים קודם ליום הפסקת השירות. לעניין מכשיר דיבורית המותקן ברכב, במהלך התקופה של 6 חודשים קודם ליום הפסקת השירות;

2. נמצא בהסכם התקשרות עם בעל הרישיון, הכוללת תקופת התחייבות המתייחסת לצידוד קצה בטכנולוגיית ה-CDMA;

3. משלם תשלום חודשי קבוע בגין קבלת שירות המיוחס לצידוד קצה בטכנולוגיית ה-CDMA. במקרה בו למנוי שתי יחידות קצה שונות בעלות אותו מספר טלפון, יהיה זכאי באם משלם בנוסף לתשלום החודשי הקבוע גם תשלום חודשי קבוע עבור שירות "סולו דו".

"מספר הטלפון" - מספר הטלפון שניתן למנוי זכאי בעל צידוד ישן;

"צידוד חדש" - צידוד קצה רט"ן, לרבות סוללה ומטען, מחודש או חדש לפי בחירת בעל הרישיון, הפועל לפחות במערכת בטכנולוגיית UMTS, בדגם שלא ייפול בתכונותיו מדגם הצידוד הישן שבשימוש המנוי;

"צידוד ישן" - צידוד קצה רט"ן תקין הפועל במערכת ה-CDMA ואביזרים נלווים לו, לרבות צידוד קצה חסר, הרשום על שם המנוי אצל בעל הרישיון, לרבות מכשיר דיבורית לרכב. צידוד קצה תקין הינו כזה ממנו ניתן היה ליזום בקשת שירות רט"ן במועד החלפתו על פי נספח זה, או שבוצעה ממנו בקשת שירות ממכשיר רט"ן על ידי המנוי במהלך 12 חודשים קודם ליום הפסקת השירות. לעניין מכשיר דיבורית המותקן ברכב, במהלך התקופה של 6 חודשים קודם ליום הפסקת השירות.

2. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות רט"ן למנוי בעל צידוד ישן החל מיום הפסקת השירות.

3. פרסום דבר הפסקת השירות

- 3.1 בעל הרישיון יפרסם, לפחות בשלושה עיתונים יומיים מהגדולים במדינה שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מיום הפסקת השירות מודעה מתאימה בה יודיע לציבור בדבר הפסקת פעילות המערכת בטכנולוגיית CDMA והשירותים הניתנים למנויי באמצעותה בהתאם להוראות נספח זה (להלן "הודעה ראשונה"). כמו כן, ישלח במועד זה הודעה כתובה בנוסח דומה להודעה הראשונה לכל מנוי זכאי אשר כתובתו רשומה אצל בעל הרישיון. בעל הרישיון יעביר לאישור המנהל את תוכן ההודעה הראשונה בטרם פרסומו.
- 3.2 בעל הרישיון יפרסם, בשלושה עיתונים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מתום ששה חודשים מיום הפסקת השירות מודעה נוספת, המתאימה להוראות נספח זה (להלן "הודעה שניה"). למרות האמור, בעל הרישיון רשאי שלא לפרסם הודעה שניה כאמור, באם במועד האמור, לא קיים מנוי זכאי.
- 3.3 בעל הרישיון ישלח למנוי זכאי הודעה קולית ומסרון (ככל שהמכשיר תומך בכך) בדבר הפסקת השירות עד שבועיים ימים לפני יום הפסקת השירות. בעל הרישיון רשאי לשלוח בנוסף לאמור לעיל, הודעות נוספות בדבר הפסקת השירות.
- 3.4 בעל הרישיון יפרסם הודעה דומה להודעה הראשונה גם באתר האינטרנט שלו, מוקדם ככל האפשר לאישור המנהל את נספח זה ולא יאוחר ממועד פרסום ההודעה הראשונה ועד 30 יום לאחר פרסום ההודעה השנייה.

4. הליך החלפת ציוד קצה

- 4.1 בעל הרישיון יבצע את אלה, ללא תמורה ישירה או עקיפה:
- א. יחליף לכל מנוי זכאי, את הציוד הישן בציוד החדש;
- ב. יחליף למנוי זכאי בעל מכשיר דיבורית המותקן ברכב, את הדיבורית בדיבורית מחודשת או חדשה, לרבות דיבורית ניידת הפועלת בטכנולוגיית BT, לפי בחירת בעל הרישיון. לעניין זה, החלפה- לרבות התקנת הדיבורית, ככל שההתקנה נדרשת; בעל הרישיון לא יחוייב בפירוק מכשיר הדיבורית הישן;
- ג. ייתן תקופת אחריות לציוד החדש, לרבות לדיבורית, לפי העניין, לתקופה שלא תפחת מ-6 חודשים מיום ההחלפה.
- (כל האמור בסעיף 4.1 לעיל - "שדרוג").
- 4.2 הליך השדרוג יתבצע בכל אחד ממרכזי השירות והמכירה של בעל הרישיון במשך שנתיים מיום פרסום ההודעה הראשונה.
- 4.3 מנוי זכאי שהינו מנוי "פרי פייד", שיש לו יתרת תשלום בלתי מנוצלת, ואינו מעוניין לשדרג את הציוד הישן שברשותו, יקבל מבעל הרישיון את יתרת התשלום. מנוי כאמור יהיה זכאי להחזר היתרה הבלתי מנוצלת לאחר הצגת הציוד הישן וזאת מיום הפסקת השירות ועד לתום תוקף היתרה כאמור, או תום שנתיים מיום הפסקת השירות (בתנאי שהיתרה עודנה בתוקף), לפי המאוחר מבניהם.

4.4 בעל הרישיון לא יתנה קבלת השדרוג בעדכון תעריפים כלשהו. בעל הרישיון לא ישנה את תכנית התעריפים לפיה מחויב מנוי זכאי בעקבות ביצוע השדרוג על פי סעיף 4.1 לנספח זה, ללא אישור המנוי מראש ובכתב.

5. מספר טלפון

5.1 בעל הרישיון ישמור את מספר הטלפון של מנוי זכאי בכפוף להוראות סעיף 68ה לרישיון.

6. מסירת הודעות למנהל

6.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.1 לנספח זה, וסעיף 25.4 לרישיון, בעל הרישיון יודיע מראש ובכתב למנהל על ימי הפרסום כאמור וימציא למנהל צילומי העיתונות של כל ההודעות, כאמור בסעיף 3.

נספח י"ז – הוראות קצובות בזמן⁽¹¹³⁾

1. (א) על אף האמור בסעיף 1(ב) לנספח ה'4, מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף 1(א) לנספח ה'4, יהיה מאויש שמונה (8) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה;
- (ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
2. (א) על אף האמור בסעיף 5(ב) לנספח ה'4 לעניין סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ה'4, שיעור השיחות שבהן יעמוד בעל רישיון בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף 5(ב) לנספח ה'4, יעמוד על 20% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד מסוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ה'4, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משני סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים;
- (ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
3. (א) על אף האמור בסעיף 5(ג)1 לנספח ה'4 לעניין סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ה'4, זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משני סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 שנענו, לא יעלה על חמש וחצי (5.5) דקות;
- (ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.

נספח י"ח – שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב⁽¹¹⁴⁾

על מתן שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב יחולו ההוראות הבאות על אף כל הוראה אחרת הקבועה ברישיון זה:

1. טיב השירותים ומאפייניהם יוגדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין המנוי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא יחולו על הסכם זה הוראות החלות ביחס למנוי פרטי ולמנוי עסקי מפוצל.
 2. מתן השירותים האמורים למנוי יהיה באמצעות מערכת דור 5. בכפוף לאמור בנספח זה, ובפרט בסעיף 3 להלן. לא יראו בשירות הניתן באמצעות מערכת דור 5 כאילו הוא ניתן באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל הרישיון. מבלי לגרוע מכלליות האמור, חובות הכיסוי המפורטות בנספח ה' לא יחולו על בעל הרישיון ביחס לשירותים אלו.
- מתן השירות לא יפגע במאפיינים ההנדסיים של מתן שירותים אחרים על ידי בעל הרישיון.

נספח י"ט - זכאות למענק לפרישת מערכת דור 5^{ת114}

1. לביטויים ולמונחים הבאים תהיה המשמעות שלצידם:
 - 1.1 "הודעת כשירות למענק" – הודעה בכתב מהמנהל המאשר כי מפעיל כשיר עמד בתנאי ההנדסי לזכאות;
 - 1.2 "זוכה זכאי" – מפעיל כשיר שקיבל הודעת כשירות למענק;
 - 1.3 "זוכה זכאי ראשון" – מפעיל כשיר שיום הזכאות הקובע לפי הודעת כשירות למענק שנמסרה לו, היה המוקדם ביותר;
 - 1.4 "זוכה זכאי שני" – מפעיל כשיר שיום הזכאות הקובע לפי הודעת כשירות למענק שנמסרה לו, היה המוקדם ביותר לאחר זוכה זכאי ראשון;
 - 1.5 "זוכה זכאי שלישי" – מפעיל כשיר שיום הזכאות הקובע לפי הודעת כשירות למענק שנמסרה לו, היה המוקדם ביותר לאחר זוכה זכאי שני;
 - 1.6 "יום הזכאות הקובע" –
 - 1.6.1 בתקופה שבין מועד הזכייה במכרז דור 5 לבין יום 31.12.2021 – היום האחרון ברבעון שבו מפעיל כשיר עמד בתנאי ההנדסי לזכאות, בהתאם להודעת הכשירות למענק שנמסרה לו;
 - למען הסר ספק, במידה ששני מפעילים או יותר עמדו בתנאי ההנדסי לזכאות במהלך אותו רבעון בהתאם להודעות הכשירות למענק, יום הזכאות שלהם יהיה באותו היום האחרון של הרבעון;
 - 1.6.2 בתקופה שבין יום 1.1.2022 ועד ליום 30.6.2022 – היום האחרון בחודש שבו מפעיל כשיר עמד בתנאי ההנדסי לזכאות, בהתאם להודעת כשירות למענק שנמסרה לו;
 - למען הסר ספק, במידה ששני מפעילים או יותר עמדו בתנאי ההנדסי לזכאות במהלך אותו חודש, בהתאם להודעות הכשירות למענק, יום הזכאות שלהם יהיה באותו היום האחרון של החודש;
 - 1.7 "מועד אחרון לכשירות למענק" – יום 30.6.2022 אלא אם כן המנהל הודיע על מועד מאוחר יותר;
 - 1.8 "מענק" – הסכום שיקבל זוכה זכאי מהתקבולים המזכים, בהתאם לתנאי נספח זה;
 - 1.9 "מפעיל כשיר" – מי שהורחב רישיונו הכללי בעקבות זכייתו במכרז דור 5; לעניין סעיף זה מפעילי רט"ן שהגישו הסכם הצעה משותפת שקיבל את אישור הוועדה ורישיונותיהם הורחבו יחשבו למפעיל כשיר אחד;
 - 1.10 "תקבולים מזכים" – מאתיים מיליון (200,000,000) ש"ח;
 - 1.11 "תנאי הנדסי לזכאות" – פרישה והפעלה של 250 מוקדי רדיו תאיים במערכת דור 5 וכן הפעלה של רוחב פס מינימלי של 60 מה"ץ בתדרים מתחום 3,500-3,800 מה"ץ ברשת או באמצעות הרשת המשותפת, לטובת אספקת שירות דור 5 באמצעות תחום תדרים זה והכל לפני חלוף המועד האחרון לכשירות למענק.

2. על-מנת לקדם ולהאיץ את פיתוח רשתות הרט"ן, בין היתר לשם הקדמת פרישת מערכת דור 5 בהתאם ליעדי מכרז דור 5, מפעילים כשירים יהיו זכאים למענק אם עמדו בתנאי ההנדסי לזכאות ועל פי התנאים להלן. התקבולים המזכים יחולקו כמענקים בין הזוכים הזכאים באופן הבא, בהתאם לסדר ימי הזכאות שלהם:
 - 2.1 זוכה זכאי ראשון יהיה זכאי ל- 41% מהתקבולים המזכים או לשמונים ושניים מיליון (82,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.
 - 2.2 זוכה זכאי שני יהיה זכאי ל- 33% מהתקבולים המזכים או לשישים ושישה מיליון (66,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.
 - 2.3 זוכה זכאי שלישי יהיה זכאי ל- 26% מהתקבולים המזכים או לחמישים ושניים מיליון (52,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.
3. על אף האמור בסעיף 3, במידה שיש שני זוכים זכאים ראשונים, יחולק המענק לזוכים אלה כממוצע בין הסכומים שזכאים להם זוכה זכאי ראשון וזוכה זכאי שני. ובמקרה בו יש שלושה זוכים זכאים ראשונים יחולקו ביניהם התקבולים המזכים באופן שווה. לדוגמה במידה ויש שני זוכים זכאים ראשונים למענק, יהיה כל אחד מהם זכאי למענק בסכום בסך של 74 מיליון (74,000,000) ש"ח, ולא יהיה שינוי בסכום המענק לזוכה הזכאי השלישי.
4. על אף האמור בסעיף 3, במידה שיש יותר מזוכה זכאי שני אחד, יחולק המענק לזוכים אלה כממוצע בין הסכומים שזכאים להם זוכה זכאי שני וזוכה זכאי שלישי.
5. המענק לזוכים הזכאים ישולם בשנת 2022 ובכל מקרה לא ישולם לפני יום 1.10.2022. התשלומים לא יישאו ריבית והצמדה.
6. בדיקת העמידה בתנאי ההנדסי לזכאות תיעשה כדלקמן:
 - 6.1 לאחר שבדק ומצא כי הוא עומד בתנאי ההנדסי לזכאות, ידווח על כך בעל הרישיון למנהל או מי שהוא הסמיכו לכך במתכונת המפורטת במוסף א' לנספח זה ויצרף לכך תצהיר של נושאי משרה בבעל הרישיון (המנהל הכללי, וכן סמנכ"ל שמכהן בתפקיד מנהל הנדסה או טכנולוגיות) בנוסח כמפורט במוסף ב' לנספח זה.
 - 6.2 המועד בו ידווח בעל הרישיון בהתאם להוראות סעיף 7.1, יהיה היום הקובע לעניין העמידה בתנאי ההנדסי לזכאות.
 - 6.3 המנהל או מי שהוא הסמיכו לכך יודיע לבעל הרישיון על מועד הבדיקות, במהלך היום הקודם לבדיקה. בעל הרישיון יעמיד נציגים מטעמו בעלי ידע מקצועי במועד הבדיקות שהמנהל הודיע עליו, הן בבדיקת האתרים שתיעשה ממרכז הבקרה והן בבדיקת האתרים בשטח. לבדיקה בשטח נציגי בעל הרישיון יגיעו עם ציוד מדידה מכויל ותקין.
 - 6.4 בעל הרישיון יציג בפני עובדי המשרד השוהים במרכז הבקרה, לפי דרישתם, נתונים בין היתר לגבי הפעלת האתרים, ואת מפת פרישת האתרים אותם ידווח למשרד, או כל מידע אחר הקשור להקמת האתרים או הפעלתם לפי דרישת עובדי המשרד.

7. אין באמור לעיל כדי למנוע מהמנהל לבצע בדיקות נוספות, לפי שיקול דעתו, לבדיקת העמידה של בעל הרישיון בתנאי לזכאות ככל שיעלה הצורך.

8. הכשירות למענק או עמידה בתנאי ההנדסי לזכאות אינה פוטרת את בעל הרישיון באיזה אופן מתשלום דמי רישיון ו/או כל תשלום אחר שהוא חב למדינה על פי כל דין. לא ניתן לקזז את כספי המענק מתשלומים אחרים שחייב בעל הרישיון למשרד התקשורת.

מוסף א' לנספח זה - מתכונת דיווח



דוח אתרי דור xlsx.5

מוסף ב' לנספח זה - תצהיר נושאי משרה

תצהיר בדבר עמידה בתנאי לזכאות למענק בשל פרישת דור 5

אנו הח"מ _____ המנהל הכללי ו _____ סמנכ"ל הנדסה/טכנולוגיות של החברה, מאשרים בזאת ומצהירים בשם החברה כי:

1. בהתאם לידוע לנו, ולאחר שבדקנו את כלל המידע הנדרש לעניין באופן אישי, _____ [להשלים שם החברה] עומדת באופן מלא בתנאי לזכאות למענק של פרישת דור 5 כמפורט להלן:

- נכון למועד התצהיר, לחברה _____ [להשלים מספר אתרים] מוקדי רדיו תאיים הפרושים ופועלים במערכת דור 5, כהגדרתה ברישיון הכללי למתן שירותי רט"ן שניתן לחברה;
 - נכון למועד התצהיר, החברה מפעילה רוחב פס מינימלי של 60 מה"ץ בתדרים מתחום 3,500-3,800 מה"ץ [ברשת/באמצעות הרשת המשותפת – יש לסמן את החלופה המתאימה], לטובת אספקת שירות דור 5 כמפורט בנספח ה' לרישיונה הכללי.
2. כלל המידע המצורף בנספח א' הוא נכון ומדויק, בהתאם לבדיקתנו האישית.

סמנכ"ל הנדסה/טכנולוגיות: _____

מנכ"ל: _____

תאריך: _____

אישור

אני מאשר כי ביום _____ הופיעו בפני עו"ד, מר _____ נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, וכן מר _____ נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, ולאחר שהזהרתי אותם כי עליהם לומר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתם דלעיל וחתמו עליה בפני.

עו"ד, _____

נספח כ' - תנאים ומגבלות על שימוש בתדרי רדיו⁽¹¹⁴⁾ – **לא לפרסום בציבור**