

## תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי למתן שירותי בזק), תשפ"ג- 2022

### תוכן ענינים

<a href="#">Go</a>	פרק א': מטרה והגדרות	
<a href="#">Go</a>	מטרה	1 סעיף
<a href="#">Go</a>	הגדרות	2 סעיף
<a href="#">Go</a>	פרק ב': רישום במרשם	
<a href="#">Go</a>	המרשם	3 סעיף
<a href="#">Go</a>	פרטי רישום וצירוף מסמכים נדרשים	4 סעיף
<a href="#">Go</a>	סירוב לרישום במרשם	5 סעיף
<a href="#">Go</a>	הגשת מסמכים נוספים	6 סעיף
<a href="#">Go</a>	תעודת רישום	7 סעיף
<a href="#">Go</a>	עדכון פרטים	8 סעיף
<a href="#">Go</a>	הוספה והסרה של סוג שירות בזק מהרישום	9 סעיף
<a href="#">Go</a>	עדכון פרטים וסוגי שירותים כבקשת רישום חדשה	10 סעיף
<a href="#">Go</a>	תוקף הרישום	11 סעיף
<a href="#">Go</a>	חידוש רישום	12 סעיף
<a href="#">Go</a>	פרק ג': אספקת שירות בזק	
<a href="#">Go</a>	סימן א': כללי	
<a href="#">Go</a>	אספקת שירות בזק	13 סעיף
<a href="#">Go</a>	חובת דיווח	14 סעיף
<a href="#">Go</a>	מתן שירות באמצעות אחר	15 סעיף
<a href="#">Go</a>	סימן ב': תקינות וסדירות שירות הבזק	
<a href="#">Go</a>	שירות תקין, רציף וסדיר ופעילות הוגנת	16 סעיף
<a href="#">Go</a>	חובת עמידה בתקנים	17 סעיף
<a href="#">Go</a>	רמת שירותי בזק	18 סעיף
<a href="#">Go</a>	בקרה וניטור של רשת בזק	19 סעיף
<a href="#">Go</a>	הקצאת כתובת בפרוטוקול IPV6	20 סעיף
<a href="#">Go</a>	פרק ד': הוראות צרכניות	
<a href="#">Go</a>	סימן א': כללי	
<a href="#">Go</a>	תחולת פרק ד'	21 סעיף
<a href="#">Go</a>	מסירת מידע והודעות	22 סעיף
<a href="#">Go</a>	מתן שירות למנוי מבוגר	23 סעיף
<a href="#">Go</a>	אי-הפליה	24 סעיף
<a href="#">Go</a>	שמירה ותיעוד של מסמכים והקלטות	25 סעיף
<a href="#">Go</a>	חובת העמדת מידע	26 סעיף
<a href="#">Go</a>	העברה או גילוי של מידע המהווה פגיעה בפרטיות	27 סעיף

<a href="#">Go</a>	סימן ב':הסכם ההתקשרות והודעות למנוי	
<a href="#">Go</a>	הסכם התקשרות ועיקרי התקשרות	סעיף 28
<a href="#">Go</a>	בחירה וחסימה של שירותים שיקבל המנוי	סעיף 29
<a href="#">Go</a>	אספקת שירות לפי הסכמה מפורשת	סעיף 30
<a href="#">Go</a>	שינוי בתנאי השירות	סעיף 31
<a href="#">Go</a>	הודעה בדבר ניצול מכסת שירות או חבילת שירות	סעיף 32
<a href="#">Go</a>	שירות נדידה בין-לאומית	סעיף 33
<a href="#">Go</a>	ניתוק משירות בשל חוב	סעיף 34
<a href="#">Go</a>	חשבון סיום התקשרות	סעיף 35
<a href="#">Go</a>	סימן ג':הפסקת שירות	
<a href="#">Go</a>	הפסקה זמנית בשירות לבקשת מנוי	סעיף 36
<a href="#">Go</a>	הפסקה זמנית בשירות בשל פעולות תחזוקה	סעיף 37
<a href="#">Go</a>	ניתוק שירות וסיום התקשרות לבקשת מנוי	סעיף 38
<a href="#">Go</a>	ניתוק שירות גישה לאינטרנט למנוי רדום	סעיף 39
<a href="#">Go</a>	תשלום יחסי	סעיף 40
<a href="#">Go</a>	ביטול שירות לכלל המנויים	סעיף 41
<a href="#">Go</a>	ניתוק שירות	סעיף 42
<a href="#">Go</a>	סימן ד':תשלומים	
<a href="#">Go</a>	גביית תשלום מנוי	סעיף 43
<a href="#">Go</a>	פרטים בחשבונית	סעיף 44
<a href="#">Go</a>	תשלום בעד כרטיס חכם	סעיף 45
<a href="#">Go</a>	תלונה בשל חיוב יתר	סעיף 46
<a href="#">Go</a>	סימן ה':יצירת קשר עם ספק מורשה	
<a href="#">Go</a>	דרכי יצירת קשר עם ספק מורשה	סעיף 47
<a href="#">Go</a>	פניית לקוח לספק מורשה	סעיף 48
<a href="#">Go</a>	מוקד פניות	סעיף 49
<a href="#">Go</a>	נציב פניות	סעיף 50
<a href="#">Go</a>	סימן ו':שירות סינון	
<a href="#">Go</a>	מתן שירות סינון	סעיף 51
<a href="#">Go</a>	סימן ז':חסימת נדידה בין-לאומית	
<a href="#">Go</a>	חסימת שירות נדידה בין-לאומית בישראל ממדינה שכנה	סעיף 52
<a href="#">Go</a>	סימן ח':ציוד קצה	
<a href="#">Go</a>	מכירה או השכרה של ציוד קצה בידי ספק מורשה	סעיף 53
<a href="#">Go</a>	חסימת ציוד קצה רט"ן בשל גנבה או אובדן	סעיף 54
<a href="#">Go</a>	פרק ה':הוראות כלכליות ושמירה על התחרות בתחום הבזק	
<a href="#">Go</a>	סימן א':כללי	
<a href="#">Go</a>	איסור פגיעה בתחרות	סעיף 55
<a href="#">Go</a>	דיווח חשבונאי	סעיף 56

<a href="#">Go</a>	סימן ב': העברת החזקה של אמצעי שליטה	
<a href="#">Go</a>	העברת החזקה של אמצעי שליטה בספק ניח גדול	סעיף 57
<a href="#">Go</a>	העברת החזקה של אמצעי שליטה בספק טלפוניה ניידת גדול	סעיף 58
<a href="#">Go</a>	העברת החזקה של אמצעי שליטה נסחר	סעיף 59
<a href="#">Go</a>	העברת החזקה של אמצעי שליטה בספק מורשה המספק שירות גישה לאינטרנט	סעיף 60
<a href="#">Go</a>	חישוב החזקה בעקיפין	סעיף 61
<a href="#">Go</a>	פרק ו': שירות טלפוניה ושימוש בתדרים	
<a href="#">Go</a>	סימן א': מספור וניתוב שיחות בין-לאומיות	
<a href="#">Go</a>	תחולת סימן א'	סעיף 62
<a href="#">Go</a>	פעולה על פי תוכנית מספור	סעיף 63
<a href="#">Go</a>	שמירת מספר טלפון בסיום התקשרות	סעיף 64
<a href="#">Go</a>	שיחות חינם	סעיף 65
<a href="#">Go</a>	חיוב לפי משך זמן השיחה	סעיף 66
<a href="#">Go</a>	איסור מתן שירות פרימיום	סעיף 67
<a href="#">Go</a>	שיחות בין-לאומיות יוצאות	סעיף 68
<a href="#">Go</a>	שיחות בין-לאומיות נכנסות	סעיף 69
<a href="#">Go</a>	ניתוק מספר רדום משירות טלפוניה	סעיף 70
<a href="#">Go</a>	סימן ב': שימוש בתדרים	
<a href="#">Go</a>	שמירת הוראות לפי הפקודה	סעיף 71
<a href="#">Go</a>	פרק ז': הוראות בנושאי ביטחון ושלום הציבור	
<a href="#">Go</a>	סימן א': כללי	
<a href="#">Go</a>	גישה למוקד חירום	סעיף 72
<a href="#">Go</a>	זיהוי שיחות למוקדי חירום ציבוריים	סעיף 73
<a href="#">Go</a>	הודעת מסר אישי	סעיף 74
<a href="#">Go</a>	קישור לרשות הפלסטינית	סעיף 75
<a href="#">Go</a>	פרק ח': תחילה והוראות אחרות	
<a href="#">Go</a>	תחילה	סעיף 76
<a href="#">Go</a>	סייג לתחולה	סעיף 77
<a href="#">Go</a>	הוראת מעבר	סעיף 78
<a href="#">Go</a>	הוראות שעה	סעיף 79
<a href="#">Go</a>	תוספת ראשונה	
<a href="#">Go</a>	תוספת שנייה	
<a href="#">Go</a>		סעיף 1

## תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי למתן שירותי בזק), תשפ"ג- 2022

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 1א4(ג), 2א4(א), 4ט ו-53 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-  
1982 (להלן – החוק), אני מתקין תקנות אלה:

### פרק א': מטרה והגדרות

1. מטרה
- מטרתן של תקנות אלה להסדיר את השירותים בענף התקשורת כדי להבטיח את כל אלה:  
מתן שירותי תקשורת מתקדמים ואיכותיים לציבור, מתן שירותי סדיר, תקין ורצוף למקבלי  
השירות, העצמת ציבור הצרכנים, קידומה של התחרות בענף התקשורת, הקצאה וניהול  
יעילים של משאבי תקשורת הנמצאים במחסור ושמירה על ביטחון המדינה.
2. הגדרות
- בתקנות אלה –
- "אזור יהודה והשומרון", "השפעה ניכרת" ו"רשת מתקדמת" – כהגדרתם בסעיף 14א לחוק;  
"אמצעי שליטה נסחר" – אמצעי שליטה הרשום במסחר לניירות ערך בישראל או מחוצה  
לה, או שהוצע לציבור לפי תסקיף ומוחזק בידי הציבור בישראל או מחוצה לה;  
"בעל זיקה" לספק מורשה – כל אחד מאלה:
- (1) אדם בעל השפעה ניכרת בספק המורשה;
  - (2) אדם שהספק המורשה הוא בעל השפעה ניכרת בו;
  - (3) אדם שבעל השפעה ניכרת בו הוא גם בעל השפעה ניכרת בספק המורשה;
- "גורם משטרתי מורשה" – איש משטרה שקיבל הרשאה לפנות לספק מורשה מקצין משטרה  
בדרגת תת-ניצב;
- "דמי כרטיס חכם" – תשלום בעד קבלת או הפעלת כרטיס חכם;
- "הודעה מיידית" – הודעה הנשלחת באופן שמאפשר את קבלתה מייד לאחר שליחתה;
- "הסכמה מפורשת" – הסכמה שנתן מנוי לספק השירות להצעה מטעם הספק, לקבל שירות  
בתמורה; הסכמה כאמור יכול שייתן המנוי בכתב או בעל פה, ובלבד שלפני מתן ההסכמה  
יצוינו לפני המנוי באופן ברור מאפייניו העיקריים של השירות, תקופת מתן השירות והתמורה  
בעדו;
- "העברת החזקה" – לרבות העברת החזקה בחלקים;
- "חבילת שירותים" – כמה סוגים של שירותי בזק המשווקים ללקוח כחבילה בתשלום תקופתי  
אחד;
- "חוק הגנת הצרכן" – חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981;
- "חוק החברות" – חוק החברות, התשנ"ט-1999;
- "חייב יתר" – חייב שנגבה ממנו בניגוד להוראות כל דין;
- "כרטיס חכם" – מיתקן או התקן בציוד קצה המשמש לזיהוי ודאי של ציוד קצה, לרבות  
כרטיס SIM והתקן e-SIM;
- "לקוח" – מנוי או משתמש קצה;
- "מבקש" – המבקש כמשמעותו בסעיף 1א4(ב) לחוק;
- "מדינה שכנה" – ירדן או מצרים;

- "מוקד פניות" – מוקד לטיפול בפניות של לקוחות הספק המורשה;  
"מיזוג" – כהגדרתו בחוק החברות;  
"המנהל" – לרבות מי שהשר או המנהל אצל לו את סמכותו;  
"מנוי מבוגר" – מנוי שגילו 65 שנים לפחות;  
"מנוי עסקי" – מנוי שהוא אחד מאלה:  
(1) תאגיד;  
(2) משרד ממשלתי או יחידת סמך שלו;  
(3) עוסק מורשה כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, למעט עוסק פטור כהגדרתו בחוק האמור;  
(4) גוף שהוקם לפי חוק;  
"מנוי פרטי" – מנוי שאינו מנוי עסקי;  
"מנוי רדום" – מנוי שלא עשה שימוש בשירות גישה לאינטרנט במשך שישה חודשים רצופים לפחות;  
"מספר בתשלום מראש" – מספר טלפון בתבנית לשימוש כמספר רדיו טלפון נייד (רט"ן) לפי תוכנית המספור שהוקצה לשימוש של מנוי שמשויך לחבילת תשלום מראש (Pre-paid);  
"מספר רדום" – מספר טלפון בתבנית לשימוש כמספר רט"ן לפי תוכנית המספור שהוקצה לשימוש של מנוי שהוא אחד מאלה:  
(1) מספר שהשימוש בו לא הוגבל לתקופה קצובה בהסכם ההתקשרות שחלים בו כל אלה:  
(א) במשך שישה חודשים לפחות לא נעשה בו שימוש באף אחד מהאופנים האלה:  
(1) הוצאת שיחת טלפון;  
(2) קבלת שיחת טלפון, לרבות אם השיחה לא נענתה בפועל ולמעט שיחה שהתקבלה באמצעות תא קולי;  
(3) שליחה או קבלה של מסרון;  
(4) גישה לרשת האינטרנט;  
(ב) המנוי אינו משלם לספק המורשה תשלום קבוע כלשהו בעד השימוש בו;  
(2) מספר שהשימוש בו הוגבל לתקופה קצובה בהסכם ההתקשרות שחלים בו כל אלה:  
(1) הוא מספר בתשלום מראש;  
(2) לא נעשה בו שימוש באחד או יותר מהאופנים המתוארים בפסקה (1)(א) במהלך 30 הימים שלאחר סיום תקופת השימוש כאמור בהסכם ההתקשרות;  
"מסר אישי" – הודעה, התרעה או הנחיה קצרה שמטרתה להבטיח שמירה על ביטחון המדינה או שלום הציבור, הנשלחת באמצעות נציג מערכת הביטחון ובאופן מיידי וממוקד ללקוחות שברשותם ציוד קצה רט"ן התומך בשימוש בטכנולוגיית cell broadcast;

"מסר בזק חסום" – מסר בזק שהוא שיחת טלפון, הודעה, תקשורת נתונים או קישורים, שלא ניתן להשלים את העברתו ברשת הבזק מייד עם מתן העברת הפקודה האלקטרונית להקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של רשת הבזק או משאבים לקישור בין רשת הבזק למערכות אחרות;

"מסר בזק נופל" – כל אחד מאלה:

(1) שיחה שהופסקה שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה, הקישור או מקבל השיחה;

(2) תקשורת נתונים או קישורים שהעברתם הופסקה שלא ביוזמת המנוי יוזם או מקבל התקשורת;

"מערכת הרישום" – מערכת מקוונת שבאמצעותה ניתן להירשם במרשם ולעדכן לפי תקנות אלה;

"משתמש קצה" – יחיד המקבל שירותי בזק מכוח הסכם התקשורת, בין שהתקשר עם הספק המורשה באופן ישיר ובין שאחר התקשר עם הספק המורשה למענו, ובלבד שאינו מספק שירותי בזק לאחר;

"המשרד" – משרד התקשורת;

"נציב פניות" – בעל תפקיד אצל ספק מורשה שמוסמך מטעם הספק המורשה לברר תלונות של לקוחות;

"נציג מערכת הביטחון" – נציג של משרד הביטחון או של צבא ההגנה לישראל – פיקוד העורף, שהוסמך מטעם כל אחד מהם להפעיל מערכת מסר אישי;

"ספק בין-לאומי" – ספק מורשה המספק שירותי בין-לאומי;

"ספק טלפוניה ניידת גדול" – ספק מורשה המספק שירותי טלפוניה ניידת באמצעות אחר ל-200,000 משתמשי קצה, לכל הפחות;

"ספק נייד גדול" – ספק מורשה המספק שירותי בזק על גבי רשת מתקדמת ל-50,000 משתמשי קצה, לכל הפחות;

"פעולת תחזוקה" – פעולה חיונית של תחזוקה או הקמה של רשת בזק;

"ציוד קצה רט"ן" – ציוד קצה המשמש לקבלת שירותי בזק באמצעות מערכת רדיו טלפון נייד;

"קבוצה" – קבוצה של מנויים או לקוחות, לפי העניין, שהם יחידים שיש במאפייניהם טעם סביר המצדיק את אבחנתם מקבוצת לקוחות אחרת;

"קידומת חיוג" – קבוצת ספרות בתחילת מספר הטלפון המשמשת לצורך זיהוי כללי של יעד השיחה, כגון אזור חיוג או רשת של ספק מורשה;

"הרשות הפלסטינית" – המועצה כהגדרתה בתקנות שעת חירום (יהודה והשומרון – שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשכ"ח-1967, כפי שהוארך תוקפן ותוקן נוסחן בחוק;

"שיחה אל מוקד חירום" – שיחה מאת מנוי של ספק מורשה אל מוקד טלפוני שהוא אחד מאלה:

(1) משטרת ישראל (מספר מקוצר – 100);

(2) מגן דוד אדום (מספר מקוצר – 101);

(3) מכבי אש (מספר מקוצר – 102);

(4) פיקוד העורף (מספר מקוצר – 104);

- (5) המוקד הלאומי להגנה על ילדים ברשת (מספר מקוצר – 105);  
"שיחת גוביינה" – שיחה המשולמת בידי מקבל השיחה, לאחר אישור קבלת השיחה;  
"שירות בין-לאומי" – שירות טלפוניה בין ישראל לבין מקומות מחוץ לישראל;  
"שירות טלפוניה ניידת" – שירות טלפוניה הניתן באמצעות רשת בזק שהיא מערכת רדיו  
טלפון נייד;  
"שירות טלפוניה ניידת באמצעות אחר" – שירות טלפוניה ניידת הניתן באמצעות רשת בזק  
של ספק מורשה אחר (Mobile Virtual Network Operator – MVNO);  
"שירות נדידה בין-לאומית" – שירות טלפוניה ניידת הניתן מחוץ לישראל באמצעות מערכת  
רט"ן של ספק שירות טלפוניה ניידת זר, ללקוח של ספק מורשה המספק שירות טלפוניה  
ניידת;  
"שירות למנוי עסקי בינוני-גדול" – שירות בזק הניתן למנוי עסקי במאפיינים שהספק  
המורשה אינו נותן למנוי פרטי והוא אחד מאלה:  
(1) שירות בזק נייד הניתן למנוי בשלושה מיקומים גאוגרפיים שונים לפחות;  
(2) שירות טלפוניה ניידת הניתן למנוי לקישור עשרה משתמשי קצה מוגדרים  
לפחות;  
"שירות פרימיום" – שירות שמתקיימים בו כל אלה:  
(1) הוא שירות של אספקת תוכן, באמצעות שירות טלפוניה;  
(2) התשלום בעד השירות נגבה על ידי הספק המורשה בהתאם להיקף השימוש  
בשירות הטלפוניה שבאמצעותו הוא ניתן;  
"שירות בתשלום מראש" – שירות בזק שלקוח שילם בעדו טרם אספקתו (Pre-paid);  
"תושב ישראל" – מי שמחזיק אשרה ורישיון בני תוקף, לפי סעיף 2(א)(3) או (4) לחוק  
הכניסה לישראל, התשי"ב-1952;  
"תיוול פנימי" – כהגדרתו בסעיף 4ח לחוק;  
"תוכנית הנדסית" – תיאור מילולי תמציתי ותיאור סכמתי של מבנה רשת הבזק שבאמצעותה  
מספק הספק המורשה שירות, שכוללת –  
(1) תיאור מילולי של רכיבי המערכת בשכבות הליבה, האיסוף (אגרגציה)  
והגישה;  
(2) תיאור מילולי של אופן הפעלת מיתקני הבזק, ובכלל כד חיבור וקישור  
הרשת לספק מורשה אחר;  
(3) תיאור מילולי של הטכנולוגיה שבה ייעשה שימוש, לרבות מערכות הבקרה,  
ניהול וניטור;  
(4) תרשים סכמטי של מבנה הרשת בשכבות הליבה, האיסוף (אגרגציה)  
והגישה;  
(5) תיאור מילולי של שימוש מתוכנן בתדרי רדיו;  
"תוכנית מספור" – כהגדרתה בסעיף 5א לחוק;  
"תקנות האגרות" – תקנות לקביעת אגרות בעד רישום במרשם שהותקנו מכוח סעיף  
4ג(א)(1) לחוק.

**פרק ב': רישום במרשם**

המרשם	
3.	המרשם יכלול את – (1) שם הספק המורשה; (2) פרטי זיהוי של הספק המורשה; (3) דרכים ליצירת קשר עם הספק המורשה; (4) סוגי שירותי הבזק שרשאי הספק המורשה לספק; (5) רשימת הוראות מינהל שניתנו לספק המורשה; (6) כל פרט נוסף שמצא המנהל כי קיים צורך לרשום.
פרטי רישום וצירוף מסמכים נדרשים	4. (א) מבקש ימלא במערכת הרישום, באופן מלא ומדויק, את הפרטים לפי הטופס שבתוספת הראשונה וימציא כל פרט או מסמך נוסף שידרוש המנהל. (ב) מבקש יצרף לבקשתו במערכת הרישום את המסמכים האלה: (1) אם הוא יחיד – העתק תעודת זהות או העתק דרכון והעתק אישור בדבר היותו תושב ישראל; (2) אם הוא תאגיד – העתק תעודת התאגדות או העתק תעודת רישום כחברת חוץ לפי סעיף 346 לחוק החברות; (3) תוכנית הנדסית.
סירוב לרשום במרשם	5. נוסף על האמור בסעיף 1א4(ב), (ה) ו-(ו) לחוק, המנהל יודיע למבקש בהודעה מנומקת בכתב, לאחר שבחן את הפרטים שמילא ואת המסמכים שהגיש כאמור בתקנות 4 ו-6, אם מצא שאין לרושמו במרשם, והמבקש יהיה רשאי לטעון את טענותיו בכתב לפני המנהל.
הגשת מסמכים נוספים	6. קיבל מבקש הודעה מהמנהל שלפיה עליו להגיש מסמכים נוספים, יגיש את המסמכים הנוספים הנדרשים בתוך המועדים שנקבו בהודעת המנהל; המנהל יודיע למבקש אם עד לקבלת המסמכים הנוספים יעוכב רישומו במרשם.
תעודת רישום	7. (א) ספק מורשה רשאי להפיק ממערכת הרישום תעודת רישום שתכלול את הפרטים האלה: (1) שם הספק המורשה; (2) פרטי זיהוי של הספק המורשה; (3) פרטי התקשרות של המשרד עם הספק המורשה; (4) סוגי שירותי הבזק שרשאי הספק המורשה לספק; (5) תאריך הנפקת תעודת הרישום. (ב) כל הפרטים הכלולים בתעודת רישום, ישמשו לצורך החוק ותקנות אלה ויהוו הוכחה לכאורה על אמיתותם.
עדכון פרטים	8. בלי לגרוע מהאמור בתקנה 9 – (1) ספק מורשה יעדכן במערכת הרישום כל שינוי שחל בפרטים המפורטים בטופס שבתוספת הראשונה לא יאוחר מעשרה ימי עבודה מיום התרחשות השינוי; (2) עדכן הספק המורשה שינוי במערכת הרישום כאמור בפסקה (1), יתקן המנהל את הרישום לפי שינוי זה;

- (3) ספק מורשה ימציא למנהל בתוך עשרה ימי עבודה מיום רישומו במרשם –
- (א) אם הוא תאגיד – כתבי הסכמה של כל נושא משרה ובעל השפעה ניכרת בספק המורשה למסירת מידע מהמרשם הפלילי לפי התוספת השלישית לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 (להלן בתקנה זו – כתב הסכמה); מונה נושא משרה או נוסף בעל השפעה ניכרת בספק המורשה, יעביר הספק המורשה כתב הסכמה מעודכן, לא יאוחר מעשרה ימי עבודה מיום המינוי או ההוספה, לפי העניין;
- (ב) אם הוא יחיד – כתב הסכמה.
9. הוספה והסרה של סוג שירותי בזק מהרישום
- (א) ספק מורשה יודיע למנהל על כוונתו לספק סוג שירותי בזק נוסף (להלן בתקנה זו – שירות נוסף), באמצעות מערכת הרישום, וימסור את הפרטים המצוינים בטופס שבתוספת הראשונה, לגבי השירות הנוסף.
- (ב) ספק מורשה לא יתחיל לספק שירות נוסף אלא אם כן חלפו עשרה ימי עבודה מיום שהודיע למנהל על הוספת סוג השירות, ואולם –
- (1) המנהל רשאי להודיע, בהודעה מנומקת בכתב, לספק המורשה כי הוא אינו רשאי לתת את השירות הנוסף מהטעמים המנויים בסעיף 1א4(ה) לחוק;
- (2) המנהל רשאי להודיע לספק המורשה כי הוא רשאי לתת את השירות הנוסף לפני שחלפו עשרה ימי עבודה כאמור בסעיף קטן (א).
- (ג) הודיע ספק מורשה למנהל על כוונתו להפסיק לספק שירותי בזק הרשומים על שמו, או חלק מהם, יעדכן את המנהל, במועד שבו הוא מעדכן את מנויו לפי תקנה 41 אם תקנה זו חלה לגביו, באמצעות מערכת הרישום בדבר הפסקת השירות ויצרף מידע בדבר –
- (1) כוונתו להסיר את השירות או השירותים שהוא מספק מהמרשם;
- (2) מספר הלקוחות שלהם ניתן שירותי הבזק, שאותו מבקש הספק המורשה להפסיק לתת;
- (3) המועד הצפוי להפסקת מתן שירותי בזק;
- (4) נוסח ההודעה ששלח למנויים לפי תקנה 41.
- (ד) המנהל יעדכן במרשם את רישומו של ספק מורשה שהודיע שבכוונתו להפסיק לספק שירותי ובקש להסיר את סוג השירות מרישומו במרשם כאמור בתקנת משנה (ג)(4), בתוך ארבעה עשר ימי עבודה ממועד סיום תקופת ההודעה למנויים הקבועה בתקנה 41 והפסקת השירות שביקש הספק המורשה להסיר מהמרשם.
10. עדכון פרטים וסוגי שירותים כבקשת רישום חדשה
11. תוקף הרישום
12. חידוש רישום
- (א) לעניין רישום במרשם, יראו בעדכון פרטים כאמור בתקנה 8 ובהוספה או הסרה של סוג שירות כבקשה חדשה לרישום של הפרטים או סוג השירות, לפי העניין.
11. תוקף רישום הוא עד יום 31 במרס בשנה השנייה שלאחר השנה שבה בוצע הרישום המקורי או לאחר השנה שבה בוצע חידוש הרישום כמפורט בתקנה 12.
- (א) רישום של ספק מורשה במרשם יוארך בשנתיים נוספות בכל פעם, בכפוף לכל אלה:
- (1) הספק המורשה שילם אגרה מתאימה בעד חידוש הרישום לפי תקנות האגרות;

(2) הספק המורשה העביר למשרד, באמצעות מערכת הרישום, דיווח בדבר מספר הלקוחות שלהם הוא מספק שירותי בזק נכון לרבעון שקדם לבקשת ההארכה;

(3) הספק המורשה המציא למנהל כתבי הסכמה לפי תקנת משנה 8(3).  
(ב) המנהל יאריך את הרישום בתוך עשרה ימי עבודה מיום שמילא הספק המורשה את התנאים האמורים בתקנת משנה 8(א).

#### פרק ג': אספקת שירותי בזק

##### סימן א': כללי

13. אספקת שירותי בזק (א) ספק מורשה רשאי לספק רק את סוגי שירותי הבזק הרשומים לגביו במרשם.

(ב) אין באמור בתקנת משנה 8(א) כדי לגרוע מחובת ספק מורשה לקבל רישיון לצורך אספקת שירותי הבזק הקבועים בסעיף 2(ב) לחוק.

(ג) אין ברישום במרשם כדי להתיר אספקת שירותי בזק באזור יהודה ושומרון.

14. חובת דיווח (א) ספק מורשה יעביר באמצעות מערכת הדיווח את המידע הנדרש ממנו בדרישת מידע הנוגעת לסוגי שירותי הבזק הרשומים לגביו במרשם.

15. מתן שירות באמצעות אחר (א) תקנות אלה יחולו על ספק מורשה בין שהוא נותן שירות או מבצע פעולה בעצמו ובין באמצעות אחר מטעמו.

(ב) אין בהתקשרות ספק מורשה עם אחר כדי לגרוע מחובת הספק המורשה מכוח תקנות אלה.

##### סימן ב': תקינות וסדירות שירותי הבזק

16. שירותי תקין, רציף והוגנת (א) ספק מורשה יפעל לאספקת שירותי בזק באופן תקין, רציף וסדיר.

(ב) ספק מורשה יפעל בהגינות, בתום לב כלפי לקוחותיו, תוך גילוי נאות ולא יתנה את אספקת שירותיו בתנאים בלתי סבירים או בלתי הוגנים.

(ג) ספק מורשה המספק שירותי טלפוניה יפעל למניעת הונאות של מנויים ויקיים מערכת בקרה ומעקב למניעת הונאות; לעניין זה, "הונאה" – הטעיה של מערכות של ספקים מורשים לצורך ייחוס פעולות ושימושים ללקוח בלי שביצע אותם.

17. חובת עמידה בתקנים (א) ספק מורשה יפעל לפי התקנים והמפרטים שקובעים ארגוני תקינה בארץ ובעולם כמפורט בתוספת השנייה.

(ב) המנהל רשאי להתיר לספק מורשה, מראש ובכתב, שלא לפעול לפי התקנים והמפרטים של ארגוני תקינה שנכללו בתוספת השנייה וזאת אם מצא כי פעולה כאמור לא תגרום לפגיעה במתן שירותי בזק שמספק הספק המורשה או ספקים מורשים אחרים באופן תקין וסדיר; המנהל יפרסם באתר האינטרנט של משרד התקשורת הודעה בדבר אישור כאמור.

18. רמת שירותי בזק [סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפייה](#)

19. (א) בקרה וניטור של רשת בזק
- ספק מורשה שהוא בעל רשת בזק, יקים ויפעיל מערכת בקרה לניטור מתמיד של תקינות וביצועי רשת הבזק שלו וכן יערוך באופן שוטף בדיקות של רשת הבזק או כל חלק ממנה, לפי הצורך.
- (ב) ספק מורשה יקיים תיעוד של תוצאות הבדיקות כאמור בתקנת משנה (א) לתקופה של חמש שנים לפחות, וכן של בדיקות אחרות שערך, של תקלות ושל אירועים אחרים שהצריכו ביצוע פעולות תחזוקה.
20. (א) הקצאת כתובת בפרוטוקול IPv6
- ספק מורשה יספק שירות בזק באמצעות רשת התומכת בפרוטוקול IPv6, באופן המאפשר גישה ללקוחות לשירות האינטרנט בפרוטוקול IPv6.
- (ב) ספק מורשה יקצה כתובות בפרוטוקול IPv6 ללקוחות בעלי ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6 וכל ציוד קצה שהוא מספק ללקוחות יתמוך בפרוטוקול IPv6, לרבות ציוד שהוא מספק לצורך החלפת ציוד קיים שהוא מספק.
- (ג) ספק מורשה יודיע למנוי המשתמש בציוד קצה שלא הוא סיפק ושאינו תומך בפרוטוקול IPv6 בדבר משמעות ההחלטה שלא להחליף ציוד, ויקבל את הסכמתו לכך בכתב.

#### פרק ד': הוראות צרכניות

##### סימן א': כללי

21. תחולת פרק ד'
- פרק זה יחול על מתן שירות גישה לאינטרנט ושירותי טלפוניה שהם אחד מאלה:
- (1) שירות כאמור שאינו שירות למנוי עסקי בינוני-גדול;
- (2) שירות כאמור שניתן למשתמש קצה שמקבל שירות טלפוניה ניידת וחשבון החיוב שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי, לרבות מנוי עסקי בינוני-גדול, ויראו בו לעניין פרק זה כמנוי.
22. מטירת מידע והודעות
- (א) ספק מורשה ימסור מידע והודעות למנוי לפי תקנה זו.
- (ב) ספק מורשה יאפשר למנוי לבחור, במועד ההתקשרות, באופן שיוסדר בהסכם ההתקשרות, את הדרך שבה יקבל המנוי הודעות מיידיות והודעות שאינן מיידיות מהספק המורשה, לרבות בקשר להסכם ההתקשרות ולתנאי ההתקשרות ואם ביקש זאת המנוי, יאפשר זאת לגבי שני אופנים או שני מספרי התקשרות שונים; הספק המורשה יאפשר למנוי לבחור, מזמן לזמן, דרך שונה לקבלת הודעות.
- (ג) ספק מורשה ימסור הודעות, שאינן מיידיות, למנוי שגילו למעלה מ-65 שנים (להלן – מנוי מבוגר) באמצעות דואר רגיל, אלא אם כן בחר אחרת לפי תקנת משנה (ב).
- (ד) ספק מורשה יאפשר למנוי לקבל הודעות באופנים שהוא נדרש לאפשר לפי כל דין אחר, ובכלל זה לפי חוק הגנת הצרכן ובכלל כך באמצעות מסרון וזאת בלי לגרוע מאפשרותו להעביר הודעות מיידיות באופנים נוספים.
23. מתן שירות למנוי מבוגר
- (א) לצורך אספקת שירות לפי תקנות אלה למנוי מבוגר שהיה מנוי ערב יום התחילה ולא קיים אצל הספק המורשה מידע באשר לגילו, יקבל ספק מורשה ממרשם האוכלוסין מידע לגבי גיל המנוי.

- (ב) מידע כאמור בתקנת משנה (א) יועבר אחת לשנה לכל היותר, לבקשת ספק מורשה, ישמש לצורך מתן שירותי בזק למנוי מבוגר בלבד והשימוש בו ייעשה בכפוף לכל דין ובכלל כך לפי התנאים שייקבעו מכוח חוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965.
24. (א) ספק מורשה יציע כל שירותי בזק וכל סל שירותים שהוא מספק, בתנאים שוויוניים, ובתעריף אחיד.
- (ב) לא יראו שירותי בזק או סל שירותים כמוצעים בתנאים בלתי שוויוניים בניגוד לתקנת משנה (א), אם הם ניתנים לקבוצות מנויים שונות, או למנויים עסקיים.
25. ספק מורשה –
- (1) יקליט ויתעד כל שיחה מרחוק ותכתובת עם מנוי או עם מי שעשוי להיות מנוי (להלן בתקנה זו – מנוי);
- (2) יודיע למנוי בתחילת כל שיחה כאמור בפסקה (1) כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל ממנו את השיחה המוקלטת לפי פסקאות (3) ו-(4);
- (3) ישמור שיחה מוקלטת ותכתובת עם מנוי שהתקשר עימו או תיעוד של הסכמה בכתב ומסמך הנוגע לתנאי ההתקשרות למשך שנתיים או למשך תקופת ההתקשרות בתוספת שנה, לפי המאוחר שבהם;
- (4) ימסור למנוי שביקש זאת, בלא תשלום, תיעוד כאמור בפסקה (3), ואם מדובר בשיחה מוקלטת – יצרף לכך פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור;
- (5) תיעוד כאמור לעיל יהיה זמין להמצאה למנוי, למנהל או לכל גורם מורשה אחר בתוך חמישה ימי עבודה.
26. (א) ספק מורשה יפרסם במקום בולט לעין באתר האינטרנט שלו מידע מלא ומפורט בדבר תעריפי שירותי הבזק שהוא מספק לכלל הציבור; חובה כאמור לא תחול לגבי תעריפי שירותי בזק שניתנים לקבוצות של מנויים שנבדלים מהתעריפים לציבור הרחב.
- (ב) ספק מורשה יעמיד לרשות לקוח, בלא תשלום, מסמכים והקלטות לגבי תנאי ההתקשרות שלו שנשמרו לפי תקנה 25 או אם המסמכים והקלטות אלה מצויים ברשותו.
- (ג) ספק מורשה יעמיד לרשות לקוח, בכפוף לכל דין, מידע הנמצא ברשותו בדבר השימושים שעשה בשירותיו.
27. ספק מורשה לא יעביר ולא יגלה כל ידיעה, מידע או מסמך שהגיעו אליו במסגרת מתן שירותי בזק שהעברתו או גילוי מהווה פגיעה בפרטיות כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. העברה או גילוי של מידע המהווה פגיעה בפרטיות
- סימן ב': הסכם ההתקשרות והודעות למנוי**
28. (א) ספק מורשה יערוך בכתב הסכם התקשרות ומסמך של עיקרי ההתקשרות וימציאם למנוי בתוך יום עבודה ממועד ביצוע העסקה.

- (ב) הסכם ההתקשרות כאמור בתקנת משנה (א) יכלול את כל פרטי ההתקשרות העיקריים וכן כל פרט הנוגע למתן שירותי הבזק ולציוד הקצה שמספק הספק המורשה.
- (ג) בלי לגרוע מהאמור בתקנת משנה (ב), הסכם ההתקשרות יכלול הוראות בנושאים המוסדרים בתקנות 46, 50 ו-54 וכן מידע בדבר האופן שבו יכול המנוי לבטל את ההתקשרות.
- (ד) בתקנה זו, "מסמך של עיקרי התקשרות" – תיאור תמציתי בכתב, בלשון ברורה, של כל שירות שיינתן, התמורה בעדו, לרבות בעד חריגה מהיקף או משימוש נקוב, והתקופה שבה יינתן.
29. (א) ספק מורשה יאפשר למנוי, בעת ההתקשרות בהסכם ההתקשרות ובמהלך כל תקופת ההתקשרות, לבחור ולשנות, מזמן לזמן, את השירותים שמבקש הלקוח לקבל, מתוך כלל סוגי השירותים שהוא מספק ובכלל כך שירות טלפוניה בין-לאומית.
- (ב) ספק מורשה יפעל בהתאם לבקשת המנוי לחסום שירות כאמור בתקנת משנה (א) בתוך יום עבודה.
30. ספק מורשה לא יספק שירות ולא ישנה את היקף השירות המסופק, בתמורה או שלא בתמורה, אלא לפי הסכמה מפורשת של המנוי או בכפוף לכל דין.
31. (א) ספק מורשה יודיע למנוי בהודעה מיידית על כל שינוי בתנאי מתן השירות, ובכלל כך שינוי באספקה או בתחזוקה של ציוד הקצה או שינוי בתנאי התשלום שיש בו כדי לגרום להגדלה בתשלום שעל הלקוח לשלם בעד השירותים (בתקנה זו – ההודעה).
- (ב) ספק מורשה ימסור את ההודעה ארבעה עשר ימי עבודה לפחות לפני השינוי הצפוי.
- (ג) על אף האמור בתקנה 30, יראו בשתיקת המנוי כהסכמה מפורשת לעניין הפרטים שנכללו בהודעה, ובלבד שנתן הסכמה מפורשת לתניה בהסכם ההתקשרות שעניינה שינוי כאמור בתקנת משנה (א).
- (ד) תקנה זו לא תחול לגבי שינוי בתנאי השירות בתוך תקופה קצובה שלגביה ניתנה הסכמה מפורשת לגבי מאפייני השירות והתמורה בעדו.
32. (א) ספק מורשה יודיע למנוי בהודעה מיידית בדבר ניצול המכסה של השירות או חבילת השירותים שרכש, אם קיימת מכסה לשימוש בה בסמוך ככל האפשר למועדים שבהם מתקיים כל אחד מהתנאים המפורטים להלן:
- (1) ניצול שבעים וחמישה אחוזים ממכסת הצריכה של השירות או חבילת השירותים;
- (2) ניצול מאה אחוזים ממכסת הצריכה של השירות או חבילת השירותים.
- (ב) תקנת משנה (א) לא תחול על ניצול מכסה של שירות או חבילת שירותים שמספק ספק מורשה המספק למנוי שירות בתשלום מראש, ובלבד שספק מורשה יאפשר ללקוח להתעדכן בכל עת, בלא תשלום נוסף, בדבר יתרת המכסה או שיעור ניצול המכסה של השירות או חבילת השירותים שבעדם שילם, ויודיע לו במועד שבו תנוצל המכסה במלואה או יעשה שימוש בכלל השירותים שבעדם שילם.

- שירות נדידה בין-לאומית
33. (א) ספק מורשה לא יספק שירות נדידה בין-לאומית (בתקנה זו – השירות) למנוי אלא לפי תקנה זו.
- (ב) ספק מורשה יספק למנוי את השירות לפי כל אלה:
- (1) מועד ההתקשרות עם המנוי לצורך מתן השירות היה ארבעה עשר ימים או פחות לפני התחלת קבלת השירות, בין שבמועד זה היה המנוי בישראל ובין שהיה מחוץ לישראל;
- (2) במהלך כל תקופת קבלת השירות הוא היה מצוי מחוץ לישראל.
- (ג) ספק מורשה המספק שירות נדידה בין-לאומית יודיע למנוי שלא התקשר עימו באופן ייעודי לקבלת שירות טלפוניה מחוץ לישראל ביעד שאליו הגיע, מייד עם זיהויו במקום מחוץ לישראל באותו היעד, בהודעה מיידית, כי –
- (1) הוא נדרש להסכים לקבלת השירות וכי קבלתו כרוכה בתשלום בתעריף שימסור בהודעה מיידית;
- (2) באפשרות המנוי להתקשר בהסכם באופן ייעודי לקבלת שירות הטלפוניה מחוץ לישראל, ביעד הרלוונטי, באופן שימסור בהודעה המיידית;
- (3) הודעה מיידית לפי תקנה זו תועבר למנוי בלא תשלום בעדה.
- ניתוק משירות בשל חוב
34. (א) ספק מורשה לא יפסיק לספק שירות בזק למנוי בשל אי-תשלום חוב בעד מתן שירות הבזק, אלא בכפוף לכל אלה:
- (1) הספק המורשה שלח למנוי הודעת חיוב בכתב במתכונת למשלוח הודעה מיידית וזאת לאחר שהמנוי לא העביר תשלום בעד אספקת שירות הבזק;
- (2) הספק המורשה הודיע למנוי כי בכוונתו לנתק אותו מקבלת שירות הבזק בתוך שלושים ימי עבודה מיום הודעת החיוב אם לא העביר תשלום בעד שירות הבזק שקיבל.
- (ב) ספק מורשה לא ישלח מכתב התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים ולא יתחיל בהליך משפטי, בטרם חלפו ארבעה עשר ימים מיום שליחת הודעת החיוב כאמור בתקנת משנה (א)(1).
- חשבון סיום התקשרות
35. הסתיימה התקשרות עם מנוי בנוגע למתן שירותי בזק שמספק הספק המורשה, כולם או חלקם, בין ביוזמת הלקוח ובין ביוזמת הספק המורשה, יעביר הספק המורשה ללקוח חשבון סופי, בנוגע לאותו שירות בזק שלגביו הסתיימה ההתקשרות, לא יאוחר משישים ימי עבודה ממועד סיום ההתקשרות.
- סימן ג': הפסקת שירות**
36. (א) ספק מורשה יפסיק – בהפסקה זמנית, לבקשת מנוי, אספקת כלל שירותיו לאותו מנוי, ובלבד שההפסקה הזמנית המבוקשת בבקשה היא לפרק זמן שלא יפחת משלושים ימים ולא יעלה על תשעים ימים; ואולם ספק מורשה רשאי לסרב לביצוע הפסקה זמנית אם כבר הוגשה בקשה קודמת במהלך אותה שנה.
- (ב) ביקש מנוי הפסקת שירות כאמור בתקנת משנה (א), יחולו על הספק המורשה ההוראות האלה:

- (1) הפסקת השירות תבוצע בתוך שני ימי עבודה לאחר הגשת הבקשה או מהמועד המצוין בבקשה, לפי המאוחר שבהם;
- (2) ספק מורשה לא יגבה כל תשלום בעד הפסקת השירות, חידוש אספקתו או בעד תקופת הפסקת השירות;
- (3) ספק מורשה המספק שירות טלפוניה ישמור למנוי את מספר הטלפון שהוקצה לו בתקופת הפסקת השירות;
- (4) לאחר חידוש אספקת השירות, יחול בין הצדדים הסכם ההתקשרות שחל לפני הפסקת השירות ובכלל כך התעריפים שנכללו בו, אלא אם כן שונו התעריפים לכלל המנויים באותה קבוצה, של אותו ספק מורשה, במהלך הפסקת השירות.
- (ג) אין בתקנה זו כדי לגרוע מאפשרותו של ספק מורשה להציע הפסקת שירות כאמור בתקנת משנה (א) לפרקי זמן ארוכים יותר ובתדירות גבוהה יותר מהאמור בתקנת משנה (א).
37. (א) ספק מורשה שבכוונתו להפסיק זמנית אספקת שירות גישה לאינטרנט או שירות טלפוניה, בשל פעולת תחזוקה יזומה, לפרק זמן רצוף העולה על שש שעות (להלן בסעיף זה – הפסקה יזומה), יודיע למנויו על מועד וטיב ההפסקה היזומה, לא יאוחר מתשעים ושש שעות לפני ביצוע ההפסקה היזומה.
- (ב) ספק מורשה יודיע למנהל באמצעות מערכת הרישום על ההפסקה היזומה, מועדה וטיבה, תשעים ושש שעות לפני ביצועה, לפחות.
38. (א) ספק מורשה ינתק מנוי מקבלת שירות בזק מסוים, או מכלל שירותי הבזק שהוא מספק לו, אם קיבל הודעה מהלקוח לפי סעיף 14ט לחוק הגנת הצרכן.
- (ב) על ניתוק לפי תקנת משנה (א) יחולו ההוראות האלה:
- (1) ניתוק יתבצע לא יאוחר מיום העבודה שלאחר יום ההודעה של המנוי מהמועד שבו ביקש לקוח לבצע את הניתוק ואם ביקש מועד עתידי, מאוחר מיום העבודה שלאחר יום ההודעה, יתבצע הניתוק במועד שציין המנוי; לאחר ביצוע הניתוק תישלח ללקוח הודעה מיידית על השלמת הניתוק או סיום ההתקשרות, לפי העניין;
- (2) ספק מורשה לא יגבה מהמנוי תשלום בעד הניתוק;
- (3) ספק מורשה יתעד במערכות המידע שלו את הודעת המנוי והמועד שבו בוצעה בקשת המנוי.
39. (א) ספק מורשה המספק שירות גישה לאינטרנט ינתק מנוי רדום ארבעה עשר ימי עבודה לאחר שמסר למנוי הודעה כי בכוונתו לנתקו, ובלבד שלא קיבל את הסכמת המנוי להמשך אספקת השירות.
- (ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), ספק מורשה רשאי להמשיך לספק שירות ולגבות תשלום ממנוי רדום אם קיבל את הסכמתו המפורשת בעבר במסגרת פנייה שערך הספק המורשה למנוי.
- (ג) ספק מורשה יבצע בדיקות חודשיות לווידוא שימוש של מנויו לצורך תקנת משנה (א), ויראו במנוי כרדום אם נמצא בשש בדיקות חודשיות לפחות שהתבצעו לאורך

הפסקה זמנית  
בשירות בשל  
פעולות תחזוקה

ניתוק שירות וסיום  
התקשרות לבקשת  
מנוי

ניתוק שירות גישה  
לאינטרנט למנוי  
רדום

- שישה חודשים עוקבים לפחות, כי אינו עושה שימוש בשירות גישה לאינטרנט;  
הספק המורשה ישמור את המידע האמור ברשותו.
- (ד) ספק מורשה שספק מורשה אחר המספק שירות גישה לאינטרנט (נייה) עושה שימוש במיתקני בזק שלו, ימסור לספק המורשה לאספקת שירות אינטרנט מידע בדבר השימוש של המנוי, לצורך בחינת היות מנוי רדום.
40. (א) בסיום התקשרות עם מנוי תחושב יתרת תשלומי המנוי באופן הזה כמפורט להלן:
- (1) לגבי תשלום עיתי קבוע של מנוי – את החלק היחסי של התשלום שיחושב לפי הגבוה מבין אלה:
- (א) היחס שבין מספר הימים שעליהם חל התשלום העיתי הקבוע לבין מספר הימים שחלפו ממועד תחילת תקופת החיוב שבעדה חל התשלום הקבוע עד מועד סיום ההתקשרות;
- (ב) היחס שבין היקף השירותים שבעדם חל התשלום העיתי הקבוע לבין ניצול השירותים בפועל ממועד תחילת תקופת החיוב שבעדה חל התשלום הקבוע עד מועד סיום ההתקשרות;
- (2) לגבי תשלום ששילם מנוי מראש, לפני קבלת השירות – את החלק היחסי של התשלום שלא ניתן שירות בעדו לפי דרישה בכתב שהתקבלה אצל הספק המורשה בשלושים הימים שלאחר סיום ההתקשרות.
- (ב) ספק מורשה ינכה את התשלומים מתוך חשבון סיום ההתקשרות, ואם גבה את התשלום, ישיב את התשלום למנוי בתוך שלושים ימים, ובלבד שאם מדובר בתשלום ששילם מנוי מראש, תתבצע ההשבה לאחר דרישה בכתב שהתקבלה אצל הספק המורשה במהלך ששת החודשים שלאחר סיום ההתקשרות.
41. בלי לגרוע מתקנה 9(ג), ספק מורשה רשאי להפסיק את אספקת שירות בזק מסוים, לכלל מנוייו, באופן קבוע, בכפוף לקבוע בהסכם ההתקשרות שלו עם מנוייו ובתנאי שהודיע על כך לכלל המנויים שלו מראש ובכתב, שלושים ימי עבודה טרם הפסקת מתן השירות, לפחות.
42. (א) ספק מורשה רשאי לנתק מנוי משירות אם אירעה תקלה במיתקן בזק או בצידוד קצה הנמצא ברשות המנוי והתקלה גורמת להפרעה חמורה ונמשכת לרשת הבזק או למתן שירות למנויים אחרים.
- (ב) ספק מורשה רשאי לנתק מנוי משירות אם מתבצעת באמצעותו הונאה כמשמעותה בתקנה 16(ג).
- (ג) ספק מורשה יכלול הוראות לעניין ניתוק שירות כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ב) בהסכם ההתקשרות.
- (ד) ספק מורשה יודיע למנוי בהקדם על הסיבה לניתוק, ויחברו למתן שירות מחדש לאחר תיקון המעשה או המחזל שהביאו לניתוק.
- סימן ד': תשלומים**
43. ספק מורשה לא יגבה ממנוי תשלום, אלא לפי הסכמה מפורשת ולהוראות תקנות אלה.
44. ספק מורשה יעביר למנוי, חשבונית שבה פירוט התשלומים שנדרש המנוי לשלם כשהם כוללים מס ערך מוסף החל על העסקה לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, לכל הפחות;

החשבונית תכלול פירוט מדויק, תמציתי ומובן בדבר כלל רכיבי התשלום הנדרש, לפי סוגי שירותים ובעד כל הטובין, שלגביהם נדרש התשלום.

45. ספק מורשה לא יגבה דמי כרטיס חכם אלא באופן חד-פעמי. תשלום בעד כרטיס חכם

46. ספק מורשה יכול בהסכם ההתקשרות תנאי שלפיו רשאי מנוי לפנות אליו בתלונה כי הספק המורשה גבה ממנו חיוב יתר. תשלום בשל חיוב יתר

(ב) פנה מנוי בתלונה לפי תקנת משנה (א), יחולו על הספק המורשה ההוראות האלה:

(1) הספק המורשה יברר את התלונה ויודיע למנוי בכתב בתוך ארבעה עשר ימי עבודה מיום קבלתה בדבר ממצאי הבדיקה והפעולות שינקוט, ואולם הספק המורשה רשאי להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבל בחודש, בתוך שלושים ימי עבודה;

(2) דחה הספק המורשה את התלונה בשל חיוב יתר, במלואה או בחלקה, יצרף להודעה את הנימוקים לדחייה;

(3) מצא הספק המורשה כי אכן גבה מהמנוי חיוב יתר, ישיב הספק המורשה למנוי את חיוב היתר ששילם לפי סעיף 13ד(א)1(2) לחוק הגנת הצרכן.

#### סימן ה': יצירת קשר עם ספק מורשה

47. ספק מורשה יפרסם באתר האינטרנט שלו את הדרכים ליצירת קשר עימו שיכללו אמצעי התקשורת באמצעות טלפון ודואר אלקטרוני וכן את פרטי ההתקשרות עם נציגי הפניות שמונה לפי תקנה 50, לכל הפחות. דרכי יצירת קשר עם ספק מורשה

48. פניית מנוי לספק מורשה לפי תקנות אלה יכולה להיעשות בין בכתב ובין בעל פה. פניית לקוח לספק מורשה

49. ספק מורשה יפעיל מוקד פניות. מוקד פניות

(ב) מוקד הפניות יהיה מאויש בצוות עובדים בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות לקוחותיו ויקבל, לכל הפחות, פניות בשיחות טלפון ופניות בכתב ועליהן ישיב באופן מיידי.

(ג) מוקד הפניות יפעל באופן המאפשר טיפול בפניות לגבי גובה או אובדן ובתקלות בקבלת השירות לאורך כל שעות היממה ובמהלך כל השנה, למעט במהלך יום הכיפורים.

(ד) עם קבלת תלונה על תקלה במוקד הפניות, יפעל הצוות האמור לאיתור התקלה וינקוט צעדים לתיקונה באופן מיידי.

(ה) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הפניות, ייעשה לפי סעיף 18ב(א)1(3) לחוק הגנת הצרכן.

(ו) על אף האמור בתקנת משנה (ה), ולפי סעיף 18ב(א)1(4) לחוק הגנת הצרכן, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי במוקד הפניות יכול לעלות על פרק הזמן האמור, ובלבד שיתקיימו התנאים האלה:

(1) מספר השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על פרק הזמן האמור, הוא לכל היותר עשרים אחוזים מכלל הפניות בשבועיים רצופים;

(2) משך ההמתנה הממוצע באותם שבועיים רצופים אינו עולה על שמונה דקות;

- (3) לעניין פסקאות (1) ו-(2) לא יובאו בחשבון שיחות שהתנתקו שלא ביוזמת המתקשר.
- (ז) ספק מורשה יפרסם באתר האינטרנט שלו את שעות הפעילות של מוקד הפניות ואת אופן הפנייה אליו.
- נציב פניות 50. (א) ספק מורשה ימנה את הנציב.
- (ב) הנציב ישיב לפונה בכתב בסיום בירור פנייתו בתוך ארבעה עשר ימי עבודה, ואולם הנציב רשאי להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבל בחודש, בתוך 30 ימי עבודה ובלבד שיודיע לפונה על כך בטרם חלפו ארבעה עשר ימי עבודה.
- סימן ו': שירות סינון**
- מתן שירות סינון 51. (א) ספק מורשה המספק שירות גישה לאינטרנט יציע למנויו לקבל שירות לסינון אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק (להלן בתקנה זו – שירות סינון) בלא עלות, ויידע את לקוחותיו בדבר אתרים ותכנים פוגעניים.
- (ב) שירות הסינון יסנן אתרים ותכנים פוגעניים באופן יעיל ויתבסס על ניתוח המידע בתכנים ובאתרים ולא רק על רשימה נקובה של אתרי אינטרנט לסינון.
- (ג) בלי לגרוע מאפשרותו להציע מתן שירות סינון למנויו בכל עת, ספק מורשה יפנה ללקוחותיו בהצעה לקבלת שירות סינון לכל הפחות במועדים האלה:
- (1) במועד התקשרות לקוח בהסכם התקשרות לקבלת שירות גישה לאינטרנט;
- (2) בחלוף שישה חודשים מההתקשרות בהסכם כאמור בפסקה (א), ובחלוף כל שישה חודשים לאחר מכן, למעט אם המנוי מקבל את שירות הסינון.
- (ד) ספק מורשה יציע למנויו שירות סינון כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ג) בהודעה מיידית, ובלבד –
- (1) שההודעה המיידית תכלול אפשרות לבחור להצטרף לשירות באמצעות היזון חוזר ממוכן;
- (2) שההודעה המיידית תישלח למנוי באופן שבחר לצורך קבלת הודעה מיידית לעניין תקנה זו.
- (ה) השיב המנוי להודעת הספק המורשה בהודעה חוזרת, כי ברצונו לקבל את שירות הסינון, למספר שבו ניתן השירות או לכל מספר טלפון שלגביו ביצע התקשרות עם ספק השירות, יספק הספק המורשה את השירות למנוי לא יאוחר מיום עבודה מיום בקשתו; עם חיבורו לשירות ישלח הספק המורשה למנוי הודעה שבה יעדכן את הלקוח כי חובר לשירות ומהן הדרכים להתנתק מהשירות.
- סימן ז': חסימת נדידה בין-לאומית**
- חסימת שירות נדידה בין-לאומית בישראל ממדינה שכנה 52. (א) ספק מורשה המספק שירות טלפוניה ניידת באזור בישראל שבו קיימת קליטה המאפשרת קבלת שירות באמצעות ציוד קצה רט"ן הן מרשת הבזק שלו והן מרשת הבזק של גורם אחר ממדינה שכנה, יודא כי הלקוח יקבל שירות טלפוניה ניידת באמצעות רשת הבזק שלו, וזאת בלא כל צורך בביצוע פעולה כלשהי מצד הלקוח.
- (ב) ספק מורשה יחסום את אפשרותו של לקוח לקבל שירות נדידה בין-לאומית באמצעות רשת של גורם אחר המספק שירות טלפוניה במדינה שכנה.

- (ג) ביקש לקוח להסיר את החסימה כאמור בתקנת משנה (ב), יסיר הספק המורשה את החסימה, בכפוף לכל אלה:
- (1) הספק המורשה הביא לידיעת הלקוח כי עם קבלת השירות עשוי ציוד קצה הרט"ן שברשותו לנדוד באזור הגבול לרשת בזק במדינה שכנה;
  - (2) הספק המורשה עדכן את הלקוח בדבר תעריפי שירות הנדידה הבין-לאומית;
  - (3) הספק המורשה סיפק ללקוח מידע בדבר אפשרותו לבחור באופן פרטני באמצעות ציוד קצה הרט"ן שברשותו את רשת הבזק שממנה יקבל שירות.

#### סימן ח': ציוד קצה

- (א) 53. ספק מורשה לא יתנה מתן שירות בזק שהוא מספק, לרבות לעניין תעריפי השירות, ברכישת ציוד קצה מהספק, בקבלת שירות תחזוקה או ביטוח לציוד קצה או באספקת חלקי חילוף לציוד קצה, לרבות אם שיווק את ציוד הקצה.
- (ב) ספק מורשה יודיע ללקוח כי אינו חייב לרכוש אצלו ציוד קצה לשם קבלת שירות בזק ממנו.
- (ג) בלי לגרוע מתקנה 24, ספק מורשה לא יפלה לקוח שרכש ציוד קצה מגורם אחר, בכל דרך שהיא, לרבות בטיב השירות הניתן לו, בתעריף דמי חיבור ציוד הקצה לרשת הבזק שלו או בדמי הכרטיס החכם שגבה ממנויו.
- (א) 54. הודיע מנוי לספק מורשה המספק שירות טלפוניה ניידת כי ציוד קצה רט"ן שלו אבד או נגנב, יפעל הספק המורשה כמפורט להלן:
- (1) הספק המורשה יזהה את המנוי;
  - (2) הספק המורשה יפסיק באופן מיידי, בלא תשלום, את כלל השירותים הניתנים באמצעות הכרטיס החכם של המנוי, למעט אם ביקש המנוי שלא לחסום את השיחות הנכנסות;
  - (3) הספק המורשה יעדכן את המנוי בדבר הפסקת השירותים האמורה;
  - (4) הספק המורשה יחסום, בלא תשלום, את ציוד קצה הרט"ן וזאת בתוך שתיים עשרה שעות, ממועד הודעת הלקוח בדבר גנבת ציוד הקצה או אובדנו.
- (ב) ביקש גורם משטרתי מורשה מספק מורשה להסיר את החסימה מציוד קצה רט"ן, כאמור בתקנת משנה (א), יסיר הספק המורשה את החסימה באופן מיידי; אישר גורם משטרתי מורשה לחסום שוב את ציוד קצה הרט"ן, יפעל הספק המורשה להשבת החסימה.
- (ג) עם אספקת כרטיס חכם חדש למנוי, יחדש הספק המורשה את אספקת השירותים למנוי, ויודיע למנוי בחשבון הטלפון העוקב על מועד מסירת הודעת המנוי בדבר אובדן או גנבה, על מועד חסימת ציוד קצה הרט"ן וכן על מועד הפסקת השירותים.
- (ד) ספק מורשה יעביר לכל ספק מורשה המספק שירות טלפוניה ולגורם המשטרתי המורשה, בכל יום עד השעה 23:00, הודעה בדבר –
- (1) כל ציוד קצה רט"ן שחסם;
  - (2) כל ציוד קצה רט"ן שחסימתו הוסרה.
- (ה) ספק מורשה לא יאפשר מתן שירות למנוי באמצעות ציוד קצה רט"ן שחסם וכן לא יאפשר מתן שירות באמצעות ספק מורשה אחר; ואולם ספק מורשה לא יחסום מתן

שירות אם חסימת ציוד קצה רט"ן תגרום להפסקת שירות למנוי אחר בעל אותו מספר זיהוי של ציוד קצה רט"ן.

(ו) ספק מורשה יבטל את החסימה לציוד קצה רט"ן שחסם לבקשת מנוי, אם התקבלה אצלו בקשה לביטול החסימה מהלקוח.

### פרק ה': הוראות כלכליות ושמירה על התחרות בתחום הבזק

#### סימן א': כללי

55. איטור פגיעה בתחרות  
ספק מורשה לא יקיים כל פעילות, על דרך של מעשה או מחדל, ולא יהיה צד, במישרין או בעקיפין, לכל הסכם או הסדר, שנועדו או עלולים לצמצם את התחרות בתחום הבזק או לפגוע בו.

56. דיווח חשבונאי  
ספק מורשה יפעיל מערך דיווח חשבונאי המאפשר לבחון כל פעילות במתן שירות בזק שהוא נותן, בנפרד מכלל הפעילות העסקית שלו, לרבות בחינת רישום ההוצאות וההכנסות מכל אחד משירותי הבזק הרשומים על שמו במרשם.

#### סימן ב': העברת החזקה של אמצעי שליטה

57. העברת החזקה של אמצעי שליטה של  
(א) גדול אחד לספק ניח גדול אחר או לבעל זיקה לספק ניח גדול אחר, טעונה אישור השר בכתב ומראש.

(ב) מיזוג של שני ספקי ניח גדולים או יותר, טעון אישור השר בכתב ומראש.

58. העברת החזקה של אמצעי שליטה של  
(א) אחד לספק טלפוניה נייד גדול אחר או לבעל זיקה לספק טלפוניה נייד גדול אחר, בשיעור של עשרה אחוזים או יותר מאותו אמצעי השליטה, טעונה אישור השר בכתב ומראש.

(ב) מיזוג של שני ספקי טלפוניה ניידת גדולים או יותר, טעון אישור השר בכתב ומראש.

59. העברת החזקה של אמצעי שליטה נסחר  
על אף האמור בתקנות 57(א) או 58(א), אם אמצעי השליטה הוא אמצעי שליטה נסחר, יגיש הספק המורשה בקשה לשר לאישור העברת ההחזקה בתוך 15 ימי עבודה מיום שנודע לו על ביצוע ההעברה.

60. העברת החזקה של אמצעי שליטה בספק מורשה המספק שירות גישה לאינטרנט לחמישים אלף מנויים או יותר, ידווח באמצעות מערכת הרישום טרם העברת החזקה, ישירה או עקיפה, של אמצעי שליטה מסוים בו, בשיעור של עשרים וחמישה אחוזים או יותר מאותו אמצעי שליטה; דיווח כאמור יועבר עשרה ימי עבודה לפחות טרם העברת אמצעי השליטה או אם היה אמצעי שליטה נסחר – בתוך חמישה עשר ימי עבודה מהיום שנודע על כך לספק המורשה.

(ב) תקנת משנה (א) לא תחול על ספק מורשה שפנה לקבלת אישור השר לפי תקנה 57(א).

61. חישוב החזקה בעקיפין יחושב כמפורט להלן:

(1) לבעל שליטה בתאגיד תיוחס החזקה אמצעי השליטה בתאגיד במלואה, אף אם אינו מחזיק במלוא אמצעי השליטה בתאגיד;

(2) לבעל עניין שאינו בעל שליטה בתאגיד, תיוחס החזקת אמצעי השליטה באופן יחסי לשיעור אחזקותיו של בעל העניין בתאגיד ותחושב כמכפלת שיעור החזקת בעל העניין באמצעי השליטה בכל אחד מהתאגידים שבאמצעותם מחזיק בעל העניין בתאגיד.

**פרק ו': שירותי טלפוניה ושימוש בתדירים**

**סימן א': מספור וניתוב שיחות בין-לאומיות**

62. הוראות סימן זה יחולו על ספק מורשה המספק שירותי טלפוניה.
63. (א) ספק מורשה יפעל בהתאם לתוכנית המספור.  
(ב) ספק מורשה רשאי להקצות לשימוש לקוחותיו מספרי טלפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשימוש בהתאם לתוכנית המספור.  
(ג) ספק מורשה יכין ויפרסם לציבור תוכנית לשם הקצאת המספרים כאמור שתכלול, בין השאר, כללי חיוג למספרי הטלפון של המנויים וכן קודי גישה לשירותים של כלל הספקים המורשים.  
(ד) ספק מורשה לא יעביר לאחר מספרים או קבוצות מספרים הכלולים בטווח המספרים שהוקצו לו, למעט בעת יישום ניידות מספרים או בהתאם להוראות השר לפי סעיף 5א(ב) לחוק.  
(ה) ספק מורשה לא יקצה למנוי מספר טלפון שהוקצה למנוי אחר, למעט אם עברה תקופת ההמתנה הקבועה בתקנות 64 ו-70(ג) והלקוח לא ביקש במהלכה לעשות שימוש במספר האמור.
64. (א) ספק מורשה לא יעשה שימוש במספר הטלפון של הלקוח לאחר סיום ההתקשרות עם הלקוח, לא יקצה אותו ולא יעבירו לאחר, לפרק זמן של תשעים ימי עבודה ממועד סיום ההתקשרות עם הלקוח.  
(ב) ספק מורשה לא יגבה כל תשלום בעד האמור בתקנת משנה (א).  
(ג) ביקש לקוח כאמור בתקנת משנה (א) לקבל את מספר הטלפון הקודם שלו וטרם חלפו תשעים ימי עבודה מסיום ההתקשרות, יקצה הספק המורשה ללקוח את מספרו הקודם.
65. (א) ספק מורשה לא יגבה מלקוח כל תשלום בעד שיחה שלא יזם הלקוח, למעט שיחת גוביינה או שיחה במסגרת שירותי נדידה בין-לאומית.  
(ב) ספק מורשה, או כל גורם העושה שימוש במספרים שהוקצו לספק המורשה, אינו רשאי לגבות תשלום מלקוח היוזם שיחה אל השירותים האלה:  
(1) שיחה אל מוקד חירום;  
(2) שיחת גוביינה;  
(3) שירותי שיחת חינם למתקשר, כפי שהציע הספק המורשה;  
(4) שיחה אל מוקד פניות;  
(5) שיחה של מנוי שלו הנמצא מחוץ לישראל אל מוקד פניות טלפוני המשמש להצטרפות לקבלת שירותי נדידה בין-לאומית.

66. חיוב לפי משך זמן השיחה  
משך זמן לחיוב בעד שיחת טלפון לא יעלה על משך הזמן שבין מועד התחלת מימוש ההתקשרות בין הלקוח שיזם את ההתקשרות לבין המועד שבו התקבלה אצל הספק המורשה הוראת הפסקת ההתקשרות בידי אחד הצדדים לשיחה, לרבות לגבי שיחת טלפון בנדידה בין-לאומית.
67. איסור מתן שירות פרימיום  
(א) ספק מורשה לא יספק שירות פרימיום.  
(ב) ספק מורשה לא יגבה תשלום בעד שירות פרימיום שמספק אדם אחר.
68. שיחות בין-לאומיות יוצאות  
(א) ספק מורשה יאפשר ללקוח לקיים שיחת טלפוניה בין-לאומית באמצעות כל ספק מורשה אחר לבחירתו ולפי תקנת משנה (ב).  
(ב) ספק מורשה ינתב חיוג של לקוח לפי קודי הגישה האלה:  
(1) לשירות טלפוניה בין-לאומית הניתן בידי הספק המורשה או ספק מורשה שבחר מנוי – קוד הגישה "00";  
(2) לשירות טלפוניה בין-לאומית שנותן ספק בין-לאומי – קוד גישה בפורמט "X01" או "XY01", וזאת לפי שיוך קוד הגישה לספק הבין-לאומי לפי תוכנית המספור;  
(3) לשירות טלפוניה בין-לאומית של כלל הספקים הבין-לאומיים – קוד גישה בפורמט "18XY", וזאת לפי שיוך קוד הגישה לספק הבין-לאומי לפי תוכנית המספור.  
(ג) חיוג באמצעות שירות בתשלום מראש יתאפשר רק בקודי גישה מסוג "X01" או "XY01" או "XY18"; עם חיוג קוד גישה מקוצר אחר תישמע הודעה קולית המפנה את הלקוח לחיג באמצעות קודי הגישה האמורים.  
(ד) ספק מורשה לא יחייב בתעריפים שונים ליעדים שונים מחוץ לישראל אם הם מצויים במדינה אחת; על אף האמור, ספק מורשה רשאי לקבוע תעריפים שונים להתקשרות אל יעד נייה ואל יעד נייד באותה מדינה.
69. שיחות בין-לאומיות נכנסות  
ספק מורשה לא יעביר ללקוח המקבל שירות טלפוניה, שיחות בין-לאומיות שאינן מנותבות באמצעות הקידומת הבין-לאומית 972 שהוקצתה למדינת ישראל.
70. ניתוק מספר רדום משירות טלפוניה  
(א) ספק מורשה רשאי לנתק שירות למספר טלפון בהתקיים כל אלה:  
(1) מספר הטלפון שהוקצה למנוי הוא מספר רדום;  
(2) נשלחו שתי הודעות מיידיות למנוי על הכוונה לנתק שירות למספר הרדום בהפרש של שבועיים ביניהן (להלן בתקנה זו – ההודעות);  
(3) עברו שלושים ימים ממועד משלוח ההודעה האחרונה, ומספר הטלפון נותר מספר רדום.  
(ב) אם המספר הרדום הוא מספר בתשלום מראש שהשימוש בו הוגבל לתקופה קצובה בהסכם ההתקשרות, ינתק אותו הספק המורשה גם בלא משלוח הודעה כאמור בפסקאות (2) ו-(3) לתקנת משנה (א).

(ג) ספק מורשה לא יקצה מחדש את השימוש במספר טלפון שנותק השימוש בו, למשך ארבעה חודשים לאחר ניתוקו.

#### סימן ב': שימוש בתדרים

71. אין בתקנות אלה כדי לגרוע מהחובות החלות לפי הפקודה לעניין העברת אותות במכשירים אלהוטיים.

שמירת הוראות  
לפי הפקודה

#### פרק ז': הוראות בנושאי ביטחון ושלום הציבור

##### סימן א': כללי

72. ספק מורשה המספק שירות טלפוניה יאפשר לכל לקוח גישה למוקדי חירום.

גישה למוקד חירום

73. (א) בוצעה שיחה אל מוקד חירום, יאפשר הספק המורשה למוקד לזהות את מספר הטלפון של הלקוח המבצע את השיחה, בלא תשלום ובכל עת, לרבות לגבי לקוח בעל מספר טלפון חסוי ולקוח שביצע חסימה לפני השיחה.

זיהוי שיחות  
למוקדי חירום  
ציבוריים

(ב) ספק מורשה יודיע ללקוח המבקש כי מספר הטלפון שלו יהיה חסוי מזיהוי של מקבל שיחת טלפון, כי המספר לא יהיה חסוי בשיחה אל מוקד חירום.

74. (א) ספק מורשה המספק שירות טלפוניה יעביר הודעת מסר אישי בכל עת ובלא תשלום, לכל לקוח הנוגע לעניין, שהוא בעל ציוד קצה רט"ן התומך בשירות מסר אישי.

הודעת מסר אישי

(ב) באספקת שירות מסר אישי כאמור בתקנת משנה (א), יפעל הספק המורשה בתיאום עם נציג מערכת הביטחון להתאמת כל רשתות הבזק שבאמצעותן הוא מספק שירות בזק, למערכת מסר אישי, לרבות ביצוע ניסויים טכנולוגיים אם נדרש וכל הכרוך בהפעלה ותחזוקה של הרשתות ומרכיביהן.

(ג) ספק מורשה יודיע מראש לנציג מערכת הביטחון על כל שינוי ברשת הבזק שבאמצעותה הוא מספק שירות בזק, היכול להשפיע על אספקת שירות מסר אישי, לרבות שינוי או טיוב של הרשת שלו, ויפעל ככל האפשר להחזרת אספקת השירות בסמוך ככל האפשר לאחר השינוי או הטיוב האמורים.

(ד) שימוש במערכת מסר אישי יהיה בהסכמת נציג מערכת הביטחון, והתשלום בעד מתן שירות מסר אישי באמצעות ספק מורשה לפי סעיף זה, יהיה בהסכמה בין נציג מערכת הביטחון שעושה שימוש בשירות לבין הספק המורשה.

75. ביצוע קישור ישיר של ספק מורשה לרשת הבזק של מפעיל תקשורת בשטחי הרשות הפלסטינית, טעון אישור מראש ובכתב של המנהל.

קישור לרשות  
הפלסטינית

#### פרק ח': תחילה והוראות אחרות

76. (א) תחילתן של תקנות אלה ביום ז' בתשרי התשפ"ג (2 באוקטובר 2022) (להלן – יום התחילה).

תחילה

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), השר רשאי לדחות עד מועד שלא יאוחר מיום כ' בטבת התשפ"ד (1 בינואר 2024), את מועד תחילתה של תקנה 32 לגבי ספק מורשה מסוים אם מצא שטעמים מיוחדים הנוגעים להתאמת המערכות של אותו ספק מורשה למתן הודעה כאמור, מצדיקים את הדחייה.

77. תקנות אלה לא יחולו על בעל רישיון בזק.

סייג לתחולה

78. (א) על אף הוראות פרק ב', מיום התחילה עד יום י"א בניסן התשפ"ג (2 באפריל 2023), מבקש שהוא ספק מורשה שאינו חברה פרטית או חברה ציבורית, יגיש בקשות שלא באמצעות מערכת הרישום, אל כתובת דואר אלקטרוני שימסור לו המנהל, אלא אם כן אישר לו המנהל לפנות באמצעות מערכת הרישום לאחר שמצא שהיא תומכת בביצוע פעולות לגבי מבקש שהוא ספק מורשה מסוגו; בתקנת משנה זו – "חברה פרטית" – חברה שמספר החברה שלה מתחיל בספרות 51; "חברה ציבורית" – חברה שמספר החברה שלה מתחיל בספרות 52.
- (ב) על ספק מורשה שרישומו במרשם נעשה מכוח סעיף 64א(ב) לחוק, יחולו הוראות אלה:
- (1) הוא ימסור כתבי הסכמה לפי תקנה 10(א)(3) עד יום ח' באדר התשפ"ג (1 במרס 2023);
  - (2) מיום התחילה עד יום ח' בטבת התשפ"ג (1 בינואר 2023) (להלן – תקופת המעבר) –
    - (א) לא יחולו לגביו תקנות 17, 19, 22, 25, 30, 31, 33 ו-39;
    - (ב) לא תחול לגביו תקנה 22, ובלבד שהודעות למנוי יימסרו באופן שבו נמסרו ערב יום התחילה;
  - (3) אם הוא היה בעל רישיון מיוחד או פעל מכוח היתר כללי ישן ערב יום התחילה –
    - (א) לא תחול לגביו תקנה 23;
    - (ב) תקנה 25 לא תחול לגביו עד יום ח' באדר התשפ"ג (1 במרס 2023);
  - (4) יראו באופן שבו קיבל מנוי הודעות ערב יום התחילה כאילו בחר באופן זה לעניין תקנה 22 וכל עוד לא בחר המנוי דרך שונה לקבלת הודעות;
  - (5) קיים קישור ישיר של ספק מורשה לרשת בזק של מפעיל תקשורת בשטחי הרשות הפלסטינית ערב יום התחילה – יודיע על כך הספק המורשה למנהל בתוך שלושים ימי עבודה.
- (ג) לא תחול לגביו תקנה 67 עד ליום י"ז בתשרי התשפ"ד (2 באוקטובר 2023), ובלבד שהספק המורשה יפעל עד מועד זה לפי ההוראות לעניין אספקת שירותי פרימיום כפי שנקבעו ברישיונו.

79. בתקופת המעבר יראו כאילו –

- (1) אחרי תקנה 25 לתקנות העיקריות נאמר:

"שמירה ותיעוד של מסמכים והקלטות לספק מורשה מכוח סעיף 64א(ב) לחוק 25א. (א) ספק מורשה שרישומו במרשם נעשה מכוח סעיף 64א(ב) ולא היה בעל רישיון מיוחד ערב יום התחילה (להלן בתקנה זו – הספק המורשה), יקליט ויתעד שיחות כלהלן:

  - (1) הספק המורשה יקליט כל שיחה וישמור כל מסמך בדבר בירור חשבון, תנאי התקשרות וסיום התקשרות, ממועד קבלת המענה עד לסיום השיחה;

- (2) נציג הספק המורשה יתעד במערכות המידע של הספק המורשה את תוכנה של כל שיחה, מכל סוג, בין שהוא יזם אותה ובין שלא; תיעוד כאמור יכלול גם את המספר המזהה של השיחה, תאריך השיחה ושמו המלא של נציג הספק המורשה שקיים את השיחה;
- (3) הספק המורשה ישמור ברשותו את הקלטת השיחה כאמור בפסקה (1) ואת תיעוד תוכן השיחה כאמור בפסקה (2) למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות, לפחות.
- (ב) הספק המורשה יתעד נתוני שיחות כלהלן:
- (1) הספק המורשה ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי לגבי תיקון תקלות, בירור חשבון או סיום התקשרות; תיעוד כאמור יכלול את השדות האלה:
- (א) תאריך השיחה;
- (ב) מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה;
- (ג) השנייה המדויקת שבה התחילה ההמתנה למענה;
- (ד) השנייה המדויקת שבה ניתן המענה;
- (ה) משך זמן ההמתנה עד למתן המענה;
- (2) הספק המורשה ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שהפונה ניתק בלי שקיבל מענה אנושי, לגבי תיקון תקלות, בירור חשבון או סיום ההתקשרות; תיעוד כאמור יכלול את השדות האלה:
- (א) תאריך השיחה;
- (ב) מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה;
- (ג) השנייה המדויקת שבה התחילה ההמתנה למענה;
- (ד) השנייה המדויקת שבה נותקה השיחה;
- (ה) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק;
- (3) הספק המורשה ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, לגבי תיקון תקלות, בירור חשבון או סיום התקשרות; תיעוד כאמור יכלול את השדות האלה:
- (א) תאריך השיחה;
- (ב) מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה;
- (ג) השנייה המדויקת שבה התחילה ההמתנה למענה;
- (ד) השנייה המדויקת שבה הועבר הפונה לשירות השארת הודעה;
- (ה) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה;

- (4) ספק מורשה ישמור ברשותו תיעוד כאמור בפסקאות (1) עד (3) למשך שנה לפחות מיום ביצוע השיחות;
- (5) תקנה זו לא תחול על מי שסיפק, ערב יום התחילה, שירות בזק מכוח היתר כללי ישן כהגדרתו בסעיף 64א לחוק.;"
- (2) אחרי תקנה 31 לתקנות העיקריות נאמר:  
"שינוי בתנאי השירות – של ספק מורשה מכוח סעיף 64א(ב) לחוק  
31א. (א) ספק מורשה שרישמו במרשם נעשה מכוח סעיף 64א(ב) (להלן בתקנה זו – הספק המורשה), רשאי לשנות תעריף או מספר כמות יחידות של מסרי בזק לפי מכסת יחידות לשימוש בתקופת חשבון (להלן בתקנה זו – מספר היחידות) של כל שירות או כל סל שירותים (להלן בתקנה זו – שירות) שהוא נותן, ובלבד –
- (1) שהספק המורשה שלח למנהל הודעה בכתב בדבר השינוי בשירות, שבה מפורט שם השירות, התעריף או מספר היחידות ערב השינוי ולאחר השינוי ומועד כניסת השינוי לתוקף;
- (2) הודעה למנהל כאמור בפסקה (1) תישלח לא יאוחר מארבעה עשר ימים לפני כניסת השינוי לתוקף ולא יותר מעשרים ואחד ימים לפני כניסת השינוי לתוקף;
- (3) האמור בפסקה (1) לעניין משלוח הודעה למנהל לא יחול על שינוי שנכלל מראש, בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפות המנוי לשירות או לסל השירותים;
- (4) שהספק המורשה שלח הודעה מראש ובכתב לכל מנוי שהצטרף לשירות וכן למספר טלפון נוסף שמסר לצורך משלוח הודעות, ועל הודעה כאמור יחולו הוראות אלה:
- (א) תכלול את שם השירות, התעריף או מספר היחידות ערב השינוי ולאחר השינוי ומועד כניסת השינוי לתוקף;
- (ב) תישלח לא יאוחר מארבעה עשר ימים לפני כניסת השינוי לתוקף ולא יותר מעשרים ואחד ימים לפני כניסת השינוי לתוקף;
- (ג) הודעה למספר הטלפון הנוסף תכלול גם את מספר הטלפון של המנוי שבו יבוצע השינוי.;"
- (3) אחרי תקנה 33 לתקנות העיקריות נאמר: "שירות נדידה בין-לאומית על ידי ספק מורשה מכוח סעיף 64א(ב) לחוק  
33א. ספק מורשה שסיפק שירות נדידה בין-לאומית ביום התחילה –
- (1) לא יספק שירות נדידה בין-לאומית אלא לפי הסכמה מפורשת שנתן מנוי לקבלת שירות נדידה בין-לאומית;

- (2) יודיע למנוי שלא התקשר עימו באופן ייעודי לקבלת שירות טלפוניה מחוץ לישראל ביעד שאליו הגיע, מייד עם זיהויו במקום מחוץ לישראל באותו היעד, בהודעה מיידית, כי –
- (א) הוא נדרש להסכים לקבלת השירות וכי קבלתו כרוכה בתשלום בתעריף שימסור בהודעה מיידית;
- (ב) באפשרות המנוי להתקשר בהסכם באופן ייעודי לקבלת שירות הטלפוניה מחוץ לישראל, ביעד הרלוונטי, באופן שימסור בהודעה המיידית;
- (ג) הודעה מיידית לפי תקנה זו תועבר למנוי בלא תשלום בעדה."

#### תוספת ראשונה

(תקנה 4)

[טופס](#)

#### תוספת שנייה

(תקנה 17)

תקנים ומפרטים של ארגוני תקינה שלפיהם יפעל ספק מורשה:

1. בתוספת זו – "Third Generation Partnership Project – GPP3", שותפות של ארגוני תקינה בין-לאומיים ליצירת תקינה עולמית ואחידה לרשתות תקשורת ניידת מסוג GSM; GPRS; EDGE; UMTS; "ATIS" – Alliance for Telecommunications Industry Solutions, תאגיד אמריקאי, שלא למטרות רווח, המספק תקנים ופתרונות לקידום תעשיית טכנולוגיית המידע והתקשורת. שותף ב-"Broadband Forum"; "3GPP"; – תאגיד אמריקאי, שלא למטרות רווח, המתמקד בהאצת חדשנות ופיתוח מפרטים בתחום הפס הרחב; "CableLabs" – תאגיד אמריקאי, שלא למטרות רווח, למחקר ופיתוח של טכנולוגיות תקשורת באמצעות רשתות כבלים; "Cloud Industry Forum – CIF", תאגיד בריטי, שלא למטרות רווח, הפועל לקידום האימוץ של שירותי ענן; "CPRI" – Common Public Radio Interface, שותפות של יצרני ציוד העוסקת ביצירת תקינה בין-לאומית בתחום הרדיו לתמסורת לציוד רט"ן; "Cloud Security Alliance – CSA", תאגיד אמריקאי, שלא למטרות רווח, למחקר ופיתוח של שיטות עבודה בתחום אבטחת מידע במחשוב ענן; "Distributed Management Task Force – DMTF", ארגון תקינה שלא למטרות רווח המאוגד בארצות הברית, המפתח תקינה בין-לאומית פתוחה לניהול הדדי של תשתיות טכנולוגיות מידע; "Data Over Cable Service Interface Specifications – Docsis", תקן בין-לאומי של איגוד הבזק הבין-לאומי (ITU), להעברת מידע דיגיטלי על גבי תשתית טלוויזיה בכבלים; "Enhanced Common Public Radio Interface – eCPRI", תקן מתקדם של CPRI לתמסורת בציוד רט"ן הנותן מענה לדרישות בדור 4 ובדור 5; "European Network and Information Security Agency – ENISA", סוכנות האיחוד האירופי לאבטחת סייבר; "European Telecommunications Standards Institute – ETSI", ארגון תקינה מטעם הנציבות האירופית

שהאיחוד האירופי מכיר בו, שפועל שלא למטרות רווח, שמפתח תקנים לפרוטוקולי תקשורת. שותף ב- "EuroDOCSIS" – European Data Over Cable; 3GPP; Service Interface Specification, תקן אירופי המגדיר מפרטי ממשק להעברת מידע ברוחב פס גבוה למערכות כבלים, ומאפשר תקשורת נתונים מהירה וגישה לאינטרנט, בהתבסס על רשתות "HFC; "Fiber Broadband Association – תאגיד אמריקאי, שלא למטרות רווח, המקדם אימוץ והטמעה של פריסת רשתות סיבים; "FOA" – Fiber Optic Association, תאגיד אמריקאי, שלא למטרות רווח, הפועל לקידום תחום הסיבים האופטיים באמצעות קביעת מפרטים לשם הכשרת טכנאי סיבים אופטיים; "FTTH Council" – תאגיד אירופי, שלא למטרות רווח, לקידום קישוריות מבוססות סיבים אופטיים; "IEC" – International Electrotechnical Commission, נציבות בין-לאומית לאלקטרוטכניקה, תאגיד שווייצרי המגדיר תקינה בין-לאומית בתחום החשמל והאלקטרוניקה; "IEEE" – The Institute of Electrical and Electronics Engineers, איגוד מקצועי אמריקאי, שלא למטרות רווח, למהנדסי חשמל, אלקטרוניקה, מחשבים ותוכנה; "IEEE ComSoc" – IEEE Communication Society, ועדה טכנית ב-IEEE שמרכזת מידע בתחום של מיתוג מידע ורשתות בזק; "IEEE OSI/NM" – IEEE Open Systems Interconnection/Network Management Forum, ועדה טכנית ב-IEEE שמרכזת פיתוח רשתות ומיתקני בזק כדי לאפשר פעולה הדדית של כמה מערכות ניהול רשת באמצעות ממשק פתוח; "IETF" – The International Engineering Task Force, גוף תקני אינטרנט בין-לאומי המפתח מפרטים פתוחים וממליץ על תקנים ליישומים ותשתיות ברשת האינטרנט; "IRTF" – Internet Research Task Force, איגוד של גופי מחקר בתחום פיתוח האינטרנט לטווח ארוך; "ITU-T" – International Telecommunication Standardization Sector, איגוד הבזק הבין-לאומי – סקטור תקינת תקשורת הפועל בחסות האו"ם; "MEF" – Mobile Ethernet Forum, איגוד תעשייתי עולמי של ספקי רשת, ענן וטכנולוגיית תמסורת; "NIST" – National Institute of Standards and Technology, המכון הלאומי לתקנים וטכנולוגיה שליד משרד המסחר האמריקאי; "OIF" – Optical Internetworking Forum, שותפות בין-לאומית הפועלת לקביעת מפרטים בתחום הסיבים האופטיים; "OMG" – Object Management Group, שותפות בין-לאומית של חברות תוכנה וחומרה, המפתחת תקינה ומפרטים לטכנולוגיות ענן; "OSGI" – Open Service Gateway Initiative, תאגיד שלא למטרות רווח לאימוץ תקינה בתחום טכנולוגיות הנדסת תוכנה; "OSM (ETSI)" – Open Source MANO, פרויקט שכפוף ל-ETSI, מכון אירופי עצמאי שלא למטרות רווח, לפיתוח תוכנה לניהול Network Function Virtualization – NFV בקוד פתוח; "SCTE" – Society of Cable Telecommunications Engineers, תאגיד אמריקאי ללא מטרות רווח לקידום הטכנולוגיה, המפרטים והדרכה לתקשורת בכבלים הפועל במסגרת CableLabs; "SNIA" – Storage Networking Industry Association, תאגיד אמריקאי ללא מטרות רווח המפתח סטנדרטים לתעשיית רשתות האחסון.

[סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפייה](#)

יועז הנדל  
שר התקשורת