מדינת ישראל
משרד התקשורת
רישיון לסלקום ישראל בע"מ
למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן)

נוסח משולב נכון ליום כ' באייר התשפ"ו [07 במאי 2026]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

הרישיון המקורי מ- 27.06.94	תיקון מס' 73 מיום - 18.12.13	תיקון מס' 110 מיום - 06.04.20
תיקון מס' 37 מיום - 26.07.06	תיקון מס' 74 מיום - 17.02.14	תיקון מס' 111 מיום - 12.05.20
תיקון מס' 38 מיום - 29.10.06	תיקון מס' 75 מיום - 28.05.14	תיקון מס' 112 מיום - 01.06.20
תיקון מס' 39 מיום - 06.11.06	תיקון מס' 76 מיום - 23.06.14	תיקון מס' 113 מיום - 03.06.20
תיקון מס' 40 מיום - 06.11.06	תיקון מס' 77 מיום - 02.07.14	תיקון מס' 114 מיום - 01.07.20
תיקון מס' 41 מיום - 01.01.07	תיקון מס' 78 מיום - 31.07.14	תיקון מס' 115 מיום - 26.08.20
תיקון מס' 42 מיום - 08.01.07	תיקון מס' 79 מיום - 18.09.14	תיקון מס' 116 מיום - 01.09.20
תיקון מס' 43 מיום - 11.02.07	תיקון מס' 80 מיום - 01.12.14	תיקון מס' 117 מיום - 21.09.20
תיקון מס' 44 מיום - 14.02.07	תיקון מס' 81 מיום - 28.12.14	תיקון מס' 118 מיום - 30.09.20
תיקון מס' 45 מיום - 19.02.07	תיקון מס' 82 מיום - 30.12.14	תיקון מס' 119 מיום - 20.10.20
תיקון מס' 46 מיום - 20.08.07	תיקון מס' 83 מיום - 01.03.15	תיקון מס' 120 מיום - 13.02.21
תיקון מס' 47 מיום - 13.03.08	תיקון מס' 84 מיום - 09.08.15	תיקון מס' 121 מיום - 25.05.21
תיקון מס' 48 מיום - 02.09.08	תיקון מס' 85 מיום - 02.05.16	תיקון מס' 122 מיום - 07.06.21
תיקון מס' 49 מיום - 29.10.08	תיקון מס' 86 מיום - 06.10.16	תיקון מס' 123 מיום - 17.06.21
תיקון מס' 50 מיום - 05.11/08	תיקון מס' 87 מיום - 01.12.16	תיקון מס' 124 מיום - 27.06.21
תיקון מס' 51 מיום - 25.12.08	תיקון מס' 88 מיום - 11.01.17	תיקון מס' 125 מיום - 07.07.21
תיקון מס' 52 מיום - 07.05.09	תיקון מס' 89 מיום - 25.01.17	תיקון מס' 126 מיום - 19.07.21
תיקון מס' 53 מיום - 28.07.09	תיקון מס' 90 מיום - 22.02.17	תיקון מס' 127 מיום - 27.07.21
תיקון מס' 54 מיום - 31.01.10	תיקון מס' 91 מיום - 06.07.17	תיקון מס' 128 מיום - 29.07.21
תיקון מס' 55 מיום - 14.03.10	תיקון מס' 92 מיום - 31.07.17	תיקון מס' 129 מיום - 25.10.21
תיקון מס' 56 מיום - 16.05.10	תיקון מס' 93 מיום - 22.10.17	תיקון מס' 130 מיום - 11.11.21
תיקון מס' 57 מיום - 17.06.10	תיקון מס' 94 מיום - 31.12.17	תיקון מס' 131 מיום - 18.11.21
תיקון מס' 58 מיום - 12.12.10	תיקון מס' 95 מיום - 31.12.17	תיקון מס' 132 מיום - 14.12.21
תיקון מס' 59 מיום - 13.03.11	תיקון מס' 96 מיום - 14.01.18	תיקון מס' 133 מיום - 16.12.21
תיקון מס' 60 מיום - 14.04.11	תיקון מס' 97 מיום - 30.01.18	תיקון מס' 134 מיום - 06.02.22
תיקון מס' 61 מיום - 24.05.11	תיקון מס' 98 מיום - 19.02.18	תיקון מס' 135 מיום - 15.02.22
תיקון מס' 62 מיום - 19.09.11	תיקון מס' 99 מיום - 20.02.18	תיקון מס' 136 מיום - 28.03.22
תיקון מס' 63 מיום - 11.10.11	תיקון מס' 100 מיום - 29.03.18	תיקון מס' 137 מיום - 01.05.22
תיקון מס' 64 מיום - 27.11.11	תיקון מס' 101 מיום - 21.05.18	תיקון מס' 138 מיום - 02.05.22
תיקון מס' 65 מיום - 06.03.12	תיקון מס' 102 מיום - 18.10.18	תיקון מס' 139 מיום - 07.06.22
תיקון מס' 66 מיום - 19.07.12	תיקון מס' 103 מיום - 18.03.18	תיקון מס' 140 מיום -01.12.22
תיקון מס' 67 מיום - 08.08.12	תיקון מס' 104 מיום - 14.04.19	תיקון מס' 141 מיום -15.01.23
תיקון מס' 68 מיום - 04.09.12	תיקון מס' 105 מיום - 03.07.19	תיקון מס' 142 מיום 06.06.23
תיקון מס' 69 מיום - 09.09.12	תיקון מס' 106 מיום - 10.07.19	תיקון מס' 143 מיום 16.07.23
תיקון מס' 70 מיום - 13.05.13	תיקון מס' 107 מיום - 01.08.19	תיקון מס' 144 מיום 23.10.23
תיקון מס' 71 מיום - 23.06.13	תיקון מס' 108 מיום - 27.08.19	תיקון מס' 145 מיום -29.5.24
	תיקון מס' 108א מיום -10.10.19	
תיקון מס' 72 מיום - 10.07.13	תיקון מס' 109 מיום - 02.02.20	תיקון מס' 146 מיום -16.9.24
תיקון מס' 147 מיום 31.10.24	תיקון מס' 151 מיום -07.05.26	
תיקון מס' 148 מיום 10.09.25		
תיקון מס' 149 מיום 30.12.25		
תיקון מס' 150 מיום 29.03.26		

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.

תוכן העניינים **עמוד**

נספח כ"ד - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון") VI
נספח כ"ה - גיבוי אנרגטי לאתרי קצה קריטיים בצפון הארץ ובחבל תקומה (עד 3 ק"מ) VI
1 VI

הענקת הרישיון **1**

פרק א': כללי **2**
חלק א' - הגדרות ופרשנות 2
1. הגדרות 2
2. כותרות סעיפים 12
3. עקרון "העפרון הכחול" 12
חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל 13
4. שמירת דינים והוראות 13
5. חובת היתר לפי כל דין אחר 13
6. סתירה בין הוראות הרישיון 13

פרק ב': הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו **14**
חלק א' - היקף הרישיון ותקופתו 14
7. היקף הרישיון 14
8. העדר בלעדיות[ת16] 14
9. תקופת הרישיון 14
10. חידוש רישיון 15
11. בוטל 16
12. סיום תקופת הרישיון 16
חלק ב' - שינוי תנאי הרישיון וביטולו 18
13. שינוי תנאי הרישיון 18
14. ביטול הרישיון 18
15. תרופות אחרות 21
15א. הוראת שעה 21

פרק ג': בעלות, נכסים ואמצעי שליטה **22**
חלק א' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו 22
16. בוטל[ת66] 22
17. בעלות על מערכת הרט"ן 22
18. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון 23
19. התקשרות עם אחר 24
חלק א'1 - יחסים הדדיים עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית[ת84] 25
19א. הגדרות 25
19ב. שיתוף עם בעל רישיון רט"ן אחר 26
19ג. הסכם שיתוף והסכם שימוש 27
19ד. חובת הפרדה מבנית 28
19ה. יישום שיתוף תדרים באמצעות תאגיד השיתוף ובהתאם להסכם שיתוף אקספון 29
חלק ב' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות 30
20. בוטל 30
21. העברת אמצעי שליטה 30
22. שעבוד אמצעי שליטה 32
22א. ישראליות ואחזקות בעלי מניות מייסדים או חליפיהם[ת41] 32
חלק ג' - בעלות צולבת וניגוד עניינים 36
23. איסור בעלות צולבת 36
23א. איסור העברת מידע סודי מסחרי[ת126] 37
24. איסור ניגוד עניינים 37

פרק ד': הקמת מערכת הרט"ן והפעלתה **37**
חלק א' - הקמת המערכת 37
25. הגדרה 37
26. הקמה על פי תכניות ומפרטים 37
26א. בוטל 38

תוכן העניינים **עמוד**

26ב.[ת84]	חובת מתן שירות	38
27.	שלבי ביצוע ולוח זמנים	39
28.	שינוי תכניות במהלך ההקמה	39
29.	שימוש בתשתיות ובנייתן	40
30. [ת16]	חובת קישור-גומלין	40
30א.[ת16]	כללים בדבר מימוש קישור-גומלין	41
30ב. [ת16]	תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין	43
30ג.[ת16]	איסור עיכוב קישור-גומלין	43
30ד.[ת16]	מתן אפשרות שימוש	43
30ה.[ת16]	שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה	43
30ו.[ת16]	תכנית מספור	44
30ז.	הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6	44
31.	דו"חות על עבודות ההקמה	46
32.	מסירת ידיעות ומסמכים	46
33.	פיקוח על עבודות ההקמה	46
34.	תיקון ליקויים ופגמים	46
35.	אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים	47
36.	בטל [ת2]	47
37.	הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק	47
38.	מציאת עתיקות ושמירת אתרים	47
39.	סמכויות הקשורות במקרקעין	47
חלק ב' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה		49
40.	בוטל	49
41.	בוטל	49
42.	תכנית לבדיקת ביצועים ואישורה	49
43.	הודעה על סיום הקמה	49
44.	תנאי כשירות והפעלה	49
חלק ג' - שימוש בתדרים		51
45.	הקצאת תדרים[ת16]	51
46.	סייג לשימוש בתדרים	52
47.	מניעת הפרעות	52
48.	היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום[ת83]	54
חלק ד' - בדיקות ותחזוקה[ת43]		55
49.	הגדרות	55
50.	ביצוע בדיקות	55
51.	יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה	55
52.	תיקון ליקויים ופגמים	56
53.	בוטל	56
54.	בוטל	56

פרק ה': אספקת שירותי רט"ן למנויים **57**

חלק א' - התקשרות עם מנויים		57
55.[ת43]	הסכם התקשרות	57
55א.[ת58]	עסקת מכר מרחוק	66
56.[ת43]	שינוי הסכם ההתקשרות	70
56א.[ת 47]	תקופת התחייבות בהסכם התקשרות	71
57.	בוטל [ת43]	71
58.	בוטל [ת43]	71
59.	חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה	71
חלק ב' - רמת השירות למנויים		73
60.[ת16]	חובת קיום השירות	73
61.[ת43][ת88]	נציב תלונות	76
61א.[ת43]	יישוב סכסוכים	77
62.	חובת תחזוקה	77
63.	מוקד פניות [ת56]טלפוני	78
64.	ציוד קצה - מכירה והשכרה	78
64א.[ת53]	בטל[ת88]	80

תוכן העניינים **עמוד**

65. שירותי חירום ציבוריים 80
65א.[ת21]חסימת שירות למנוי מטריד 82
65ב.[ת75] שירות "מסר אישי" 83
66. [ת16] הגנה על פרטיות המנוי 84
66א.[ת3] שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון 85
66ב.[ת12] הוראות ביטחון 85
67. חשבונות למנויים 86
67א.[ת16]שירות מידע לבירור מספרי טלפון[ת 39] 89
67ב. בוטל[ת43] 91
67ג.[ת43] תיק שירות 91
67ד.[ת 24] שירות אירוטי 92
67ד1.[ת76]שירות פרימיום 93
67ה.[ת60] נדידה פנים ארצית 93
67ו.[ת66] שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה 94
67ז.[ת67] אתרים ותכנים פוגעניים 95
חלק ג' - [ת88]הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות 96
68. הגדרות 96
69. איסור הפסקה או ניתוק של שירות 96
69א.[ת88] איסור ביטול שירות 96
69ב.[ת88] הפסקת שירות לבקשת מנוי 97
69ג.[ת88] ניתוק שירות לבקשת מנוי 98
69ד.[ת88] סיום התקשרות לבקשת מנוי 98
69ה.[ת88] שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות 99
69ו.[ת88] הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות – הוראות כלליות 99
70. בטל[ת88] 100
71. בטל[ת88] 100
71א.[ת48]חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן [ת88] 101
72. הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם 104
72א. ת139)ניתוק שירות למספר רדום 105
72ב.[ת68] ניתוק שירות בשל התאוששות הרשת בעת תקלה 106
73. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה 107

פרק ו' – תשלום בעד שירותים[ת8] **108**
חלק א' - כללי 108
73א. הגדרות 108
74. סוגי תשלומים 109
חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם 112
75. קביעת התעריפים ושיעוריהם 112
75א. [ת 25]השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת 115
75ב.[ת 25] השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת 115
75ג.[ת27] הוראת שעה 116
חלק ב'1 - חבילת שירותים בארץ[ת88] 117
75ד.[ת58] הודעה על ניצול חבילת שירותים[ת88] בארץ [ת73] 117
חלק ב'2 - חבילת שירותי נדידה בינלאומית[ת88] 120
75ה.[ת73] חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית 120
76. פרסום תעריפים 126
77. בוטל[ת43] 126
77א. מניעת הונאות 126
חלק ג' - שינויים בתעריפים 128
78.[ת43] שינוי תעריפים 128
79. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף 129
80. פיגור בתשלומים 130
חלק ד' - שונות 131
81. דמי חיבור[ת88] 131
81א. [ת88]דמי כרטיס חכם 131
82. גביית דמי [ת88]חיבור בשיעורין 132
83. פגיעה בתחרות או בצרכנים 132

תוכן העניינים **עמוד**

83א.[58ת]חיוב יתר 132

פרק ז': תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות, ביטוח וערבות **135**
חלק א' - תמלוגים ותשלומים[16ת] 135
84. תמלוגים 135
85. פיגור בתשלום תמלוגים 135
86. אופן התשלום 135
87. תשלומי חובה אחרים 136
חלק ב' - אחריות וביטוח 137
88. הגדרת היקף החבות 137
89. אחריות בעל הרישיון 137
90. חסינות מאחריות 137
91. עשיית חוזה ביטוח 137
92. תנאים בחוזה הביטוח 138
93. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח 139
חלק ג' - ערבויות להבטחת מילוי תנאי הרישיון 140
94. הערבויות ומטרתן 140
95. חילוט הערבות 140
96. אופן חילוט הערבויות 141
97. תקופת תקפה של הערבות 142
98. שמירת סעדים 142

פרק ח': פיקוח **143**
חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון 143
99. סמכות פיקוח 143
100. שמירת סודיות 143
101. כניסה לחצרים ועיון במסמכים 143
102. שיתוף פעולה 143
חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות 144
103.[43ת] בוטל 144
104.[43ת]סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם 144
105.[43ת]הודעה על ליקוי 144
106.[43ת] בוטל 144
106א.[88ת]שמירת מסמכים והקלטות 144

פרק ט': שונות **146**
107. הרישיון כמסמך ממצה 146
108. החזקת מסמכי הרישיון והחזרתו 146
109. דחיית מועד 147
110. שמירת אחריות 147
111. אופן משלוח הודעה 147
112. פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון[84ת] 147
113.[58ת] בטל[88ת] 148
114. [119ת] דמי רישיון דור 5 148
תוספת ראשונה 1
תוספת שניה – רשימת נספחים 1
נספח א' - בוטל 1
נספח ב' – תכנית הנדסית[72ת] 1
נספח ג' – נדידה פנים-ארצית (נפ"א)[60ת] 1
נספח ד' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום 1
נספח ד'1 – ניהול הגנת הסייבר[119ת] 1
נספח ה' - דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי[16ת] 1
נספח ה'1[52ת] - גילוי נאות בחשבון הטלפון 1
נספח ה'2– טופס גישה לשירותים 1
נספח ה'3 – 1
שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, 1
במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט 1

תוכן העניינים **עמוד**

נספח ה'4 – מוקדי פניות טלפוניים 1
נספח ו'- הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות[61ת] 1
נספח ח' 1 – דמי רישיון 1
נספח ח' – ערבויות 1
נספח י'- נגישות לשירותי בזק בין לאומיים 1
נספח י"א – הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן מסוג IS-54 8
נספח י"א 1[63ת]- הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן במערכת בטכנולוגיית IS-136 (TDMA) 1
נספח ט"ו- שירות אירוטי 1
נספח ט"ז [76ת]- שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום 1
נספח י"ט– שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב 1
נספח כ' - זכאות למענק לפריסת מערכת דור 5 1
נספח כ"א - תנאים ומגבלות על שימוש בתדרי רדיו – לא לפרסום לציבור 5
נספח כ"ב – הפסקת מתן שירות במערכת בטכנולוגיות ישנות (טכנולוגיות דור 2 ודור 3) 1
נספח כ"ג – בדיקת עמידה בתנאים ההנדסיים הקבועים בתקנה 2 לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א - 2020 1
נספח כ"ד - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון") 1
נספח כ"ה- גיבוי אנרגטי לאתרי קצה קריטיים בצפון הארץ ובחבל תקומה (עד 3 ק"מ) 1

רישיון
לחברת סלקום ישראל בע"מ

הענקת הרישיון[ת88]

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, שרת התקשורת, מעניקה בזה רישיון לסלקום ישראל 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:

[ת88] תיקון מספר 88

פרק א': כללי

חלק א' - הגדרות ופרשנות

1. **הגדרות**

1.1 ברישיון זה תהיה למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצידם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:

"אזור שירות בדור 5"[ת119]	-	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);
"אישור סוג"	-	אישור שניתן ע"י השר לפי החוק והפקודה לדגם של ציוד קצה רט"ן;
"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"[ת61]	-	כהגדרתו בסעיף 6יב (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; [ת16]
"בעל רישיון כללי" [ת16]	-	מי שקיבל רישיון כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק;
"בעל רישיון נודד"[ת60]	-	מי שזכה במכרז 12/2010 – רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל – הרחבת רישיון קיים והענקת רישיון חדש;

[ת119] תיקון מספר 119
[ת16] תיקון מספר 16
[ת16] תיקון מספר 16
[ת16] תיקון מספר 16
[ת60] תיקון מספר 60

"**בעל רישיון לשידורים**" [ת16]	-	כהגדרתו בחוק;
"**בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית**" [ת84]	-	מי שקיבל רישיון להקמה, קיום והפעלה של תשתית רדיו עבור בעל רישיון רט"ן;
"**הגורם המוסמך לפי הפקודה**" [ת119]	-	המנהל כהגדרתו בפקודה או מי שהוא אצל לו את סמכותו לפי העניין;
"**דור 2**" [ת84]	-	רשת אשר מאפשרת בעיקר מתן שרותי דיבור ומסרונים, בטכנולוגיית רט"ן בסיסית של GSM או CDMA על כל שדרוגיהן, כגון GPRS, EDGE וכיוצ"ב;
"**דור 3**" [ת84]	-	רשת אשר בנוסף לשירותי דור 2, 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**" [ת84]	-	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, תמסורת וגביה;
"**דמי רישיון דור 5**" [ת119]	-	התשלום שאותו נדרש הזוכה במכרז לשלם בעבור הרישיון כפי שהודיעה לו ועדת המכרזים בהתאם למכרז דור 5;
"**דמי רישיון דור 5 ההמשכי**" [ת147]	-	התשלום שאותו נדרש הזוכה במכרז לשלם בעבור הרישיון כפי שהודיעה לו ועדת המכרזים בהתאם למכרז דור 5 ההמשכי;
"**דרישות טכניות וטיב השירות**"	-	סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק והוראות להתקנה, תפעול ותחזוקה, הכל לפי התכנית ההנדסית כפי שיורה המנהל מפעם לפעם בנוגע לשירותיו של בעל הרישיון;
"**ההצעה**"	-	הצעת בעל הרישיון במכרז;

[ת16] תיקון מספר 16
[ת84] תיקון מספר 84
[ת119] תיקון מספר 119
[ת84] תיקון מספר 84.
[ת84] תיקון מספר 84.
[ת84] תיקון מספר 84.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת147] תיקון מס' 147

"**החזקה**"[ת61]	-	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 המירים, או בכל דרך אחרת;
"**הסכם התקשרות**"[ת43]	-	חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרישיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרישיון, כולם או חלקם;
"**העברה**"[ת61]	-	לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
"**חברת בזק**"	-	"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ;
"**החוק**"	-	חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982;[ת61]
"**חשבון**" או "**חשבון טלפון**"[ת88](ת85)	-	חשבון שמגיש בעל הרישיון למנוי עבור שירותים שסיפק לו בעצמו [ת88]או עבור טובין שמכר או השכיר לו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל רישיון אחר או על ידי ספק שירות;
"**טובין**" [ת88]	-	כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות, תשמ"א-1981;
"**טכנולוגיות ישנות**"[ת124]	-	טכנולוגית דור 2 וטכנולוגית דור 3.
"**טכנולוגיות מתקדמות**" [ת124]	-	טכנולוגיות דור 4 ודור 5 וטכנולוגיות NB-IOT, LTE-M.
"**יחד עם אחרים**"[ת61]	-	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;
"**כוחות הביטחון**"	-	צה"ל, משטרת ישראל, שירות הביטחון הכללי והמוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
"**מבקש**" [ת88]	-	מי שמבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם התקשרות או בהסכם רכישה;
"**מדד**"	-	מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, או כל מדד אחר שיבוא במקומו;

[ת16] תיקון מספר 16.
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת88] תיקון מספר 88.
[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
[ת88] תיקון מספר 88.
[ת88] תיקון מספר 88.
[ת124] תיקון מספר 124
[ת124] תיקון מספר 124
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת88] תיקון מספר 88.

"**מוקד רדיו תאי**"	-	מיתקן אלחוטי הפועל בתדרי ההפעלה של מערכת הרט"ן והמשמש ליצירת קשר רדיו בין יחידות ציוד קצה רט"ן שברשות המנויים באיזור הכיסוי שלו לבין מרכזת הרט"ן;
"**מישק**"	-	המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי;[ת61]
"**מיתקן בזק**"	-	מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה; [ת61]
"**המכרז**"	-	מכרז מספר 10/93, שפירסם המשרד ביום 11.11.93, לרבות ההבהרות שניתנו בידי המשרד במהלך המכרז, ואשר בעקבותיו ניתן רישיון זה;
"**מכרז דור 4**"[ת84]	-	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**" [ת119]	-	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;
"**מכרז דור 5 ההמשכי**"[ת147]	-	מכרז מס' 015/2022 הרחבת רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד (רט"ן) ברוחבי פס מתקדמים.
"**מכרז מספר 1/01**"[ת61]	-	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**"[ת43]	-	מי שקשור בהסכם התקשרות עם בעל הרישיון לשם קבלת שירותי רט"ן כמשתמש קצה;
"**מנוי עסקי**"[ת 47]	-	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.

[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת84] תיקון מספר 84.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת147] תיקון מס' 147
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
[ת 47] תיקון מספר 47.

"מנוי עסקי מפוצל" [ת88]	-	משתמש בציוד הקצה שחיוב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו;
"מנוי פרטי" [ת52]	-	מנוי שאינו מנוי עסקי [ת88] ושאינו מנוי עסקי מפוצל;
מנוי רדום [ת46]	-	בוטל [ת139]
"מספר פריפייד מוגבל רדום" [ת139]	-	מספר טלפון בתבנית רט"ן שהוקצה לשימושו של מנוי אשר משויך לחבילת תשלום מראש ובזמן המכירה נקבע כי החבילה מוגבלת בתקופת שימוש וכן לא נעשה בו שימוש בשירות רט"ן במהלך החודש שלאחר תום זמן החבילה.
"מספר רדום" [ת139]	-	מספר טלפון בתבנית רט"ן שהוקצה לשימושו של מנוי שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן: (א) לא נעשה בו שימוש בשירות רט"ן במשך שישה חודשים לפחות או שהוא מספר פריפייד מוגבל רדום; (ב) המנוי אינו משלם לבעל הרישיון תשלום קבוע כלשהו עבורו; (ג) המנוי אינו קשור עם בעל הרישיון בתכנית הכוללת תקופת התחייבות עבורו.
		"שירות רט"ן" לעניין סעיף זה הוא: (א) הוצאת שיחה; (ב) קבלת שיחה גם אם לא נענתה. קבלת שיחה בתא קולי לא תיחשב לשירות רט"ן; (ג) שליחת וקבלת מסרון; (ד) גלישה באינטרנט. "
"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; [ת61]

[ת88] תיקון מספר 88.
[ת52] תיקון מספר 52.
[ת88] תיקון מספר 88.
[ת46] תיקון 46
[ת139] תיקון מס' 139
ת139] תיקון מספר 139.
ת139] תיקון מספר 139.
[ת16] תיקון מספר 16.

"**מערכת דור 5**" [ת119]	-	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;
"**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)**" [ת16]	-	בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;
"**מפעיל רט"ן**"	-	בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד; [ת16]
"**מפעיל רט"ן אחר**" [ת16]		מפעיל רט"ן שאינו בעל הרישיון;
"**מפעיל רט"ן ברשת אחרת**" [ת88]	-	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;
"**מרחבי הרחבת כיסוי וקיבולת**" [ת148]	-	(1) מרחבים בתוך מבנים לרבות אזורים מתחת לפני הקרקע כגון חניונים ומנהרות, או (2) אזורים אחרים שייקבעו על ידי המנהל ובלבד שאזורים אלו ייכללו ברשימת מרחבי הכיסוי והקיבולת המצורפים בזה כנספח לרישיון;
"**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;

[ת119] תיקון מספר 119
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת88] תיקון מספר 88.
[ת148] תיקון מס' 148

"מתג מעבר" ת61(	-	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)ת60)	-	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 67ה;
"נושא משרה" ת16)	-	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;
"נספחים"	-	התוספת הראשונה והנספחים המפורטים בתוספת השניה לרישיון; ת61(
"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"ת85)	-	עסקה שאינה עסקה מתמשכת;
"עסקה מתמשכת"ת85)	-	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;
"ספק תשתית רט"ן"[148]	-	בעל עסק להקמה והשכרה של תשתית רט"ן שקיבל רישיון מכוח הפקודה להקמה והשכרה של מוקדי רדיו תאי;
"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;
"ציוד קצה רט"ן"	-	ציוד בזק נישא או מיטלטל, המתקשר או המיועד להתקשר אל מערכת רט"ן באמצעות מוקד רדיו תאי;

ת16) תיקון מספר 16.
ת60) תיקון מספר 60.
ת16) תיקון מספר 16.
ת16) תיקון מספר 16.
ת85) תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
ת85) תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
148) תיקון מס' 148

"**ציוד M2M**"[ת124]	-	Machine to Machine - כגון: אזעקות ביתיות, שערים חשמליים, איתור רכבים.
"**קישור-גומלין**"[ת61]	-	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 למנוייו 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**"[ת61]	-	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[ת16];
"**רשת בזק ציבורית נייחת**"[ת61]	-	רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית;
"**רשת גישה**"[ת61]	-	מרכיבי רשת בזק ציבורית המשמשים לקישור בין מרכזת 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 חברה בזק ובין בידי אדם אחר;
"**שימוש**"[ת61]	-	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;

[ת124] תיקון מספר 124
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.

"**שירות דור 5**"[ת119]	-	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 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 בסיסי**"	-	העברה ממותגת או מנותבת דו – כיוונית לרבות באמצעות מודם, של ציבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימיליה;[ת16]
"**שירות טלפוניה**"[ת16]	-	שירות טלפון בסיסי ושירותים נילווים לשירות זה;
"**שירות טלפון בין-לאומי**"	-	שירות טלפון באמצעות המערכת הבין-לאומית של בעל רישיון למתן שירותים בין-לאומיים;
"**שירות נדידה בנלאומית**[ת66]" [ת16]		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 מנוייו 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 נילווה**"		שירות המפורט בתוספת הראשונה לרישיון, הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו אינו יכול להנתן אלא באמצעות ספק השירות הבסיסי;[ת61]
"**שירות ערך מוסף**"[ת16]		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**"	-	קישור-גומלין, או אפשרות שימוש הניתנת לבעל רישיון אחר, לבעל זכיון או לבעל רישיון לשידורים;[ת61]

[ת119] תיקון מספר 119
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת66] תיקון מספר 66.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.

"**שירותי בזק פנים-ארציים נייחים**"[ת61]	-	שירותי תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפוניה נייחים;
"**שירותי בעל הרישיון**"	-	שירותי רט"ן, שירותי בזק, ושירותים אחרים אשר בעל הרישיון רשאי לספק לפי רישיון זה, למנוייו, לבעלי רישיון אחרים, לבעלי רישיון לשידורים, לבעלי זכיון ולכוחות הביטחון; [ת16]
"**שירותי רט"ן**"	-	שירותי בזק הניתנים באמצעות מערכת הרט"ן;
בוטל [ת126]	-	
"**השר**"	-	שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
"**תכנית הנדסית**"	-	תכנית הנדסית שהגיש בעל הרישיון במכרז, לרבות כל שינוי שהוכנס בה באישור המנהל ומצורפת לרישיון כנספח ב';
"**תכנית מספור**"[ת61]	-	כהגדרתה בסעיף 5א(ב) לחוק;
"**תקופת חשבון**"[ת85]	-	תקופת זמן מחזורית, אשר משכה הוא מסוים, ואשר בסופה מוגש למנוי חשבון לתשלום עבור שירותי בעל הרישיון ועבור שירותי ספק שירות שסופקו למנוי במהלכה.
"**תקשורת נתונים**"[ת119]	-	העברת מידע ותוכנה, בין ציודי קצה, לרבות מחשבים;
"**תקשורת נתונים בפס תדרים רחב**"[ת119]	-	שירות המאפשר למנוי תקשורת נתונים באמצעות שימוש במערכת דור 5 ובלבד שנעשה שימוש בפסי תדרים ברוחב פס מצרפי שלא יפחת מ-60 מה"צ, לרבות כרוחב סרט מצרפי בין תחומי תדר שונים;
"**תשלום בדיעבד (Post- paid)**"[ת85]	-	תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לאחר תום תקופת החשבון;
"**תשלום מראש (Pre-paid)**"[ת85]	-	תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לפני או עם תחילת אספקתם;
"**תשתית רדיו**"[ת84]	-	מוקדי רדיו בשיטה תאית, יחידות בקרה עליהם, ככל שקיימות, ותמסורת המקשרת אותם אל ליבת רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון.

[ת16] תיקון מספר 16.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת126] תיקון מספר 126
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
[ת84] תיקון מספר 84.

1.2 מלים וביטויים אחרים ברישיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בפקודה, 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) הוראות 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

5.1 אין במתן רישיון זה כדי לפטור את בעל הרישיון מן החובה לקבל, לעניין 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 ולאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו[ת2].

[ת2] תיקון מספר 2

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 ישראל; 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 למנוייו שירותי רט"ן כמפורט בתוספת הראשונה לרישיון;

(6) לספק למנוייו שירותים שאושרו לו בהתאם לסעיף 67ג לרישיון.[ת66]

7.2 בעל הרישיון לא יהיה רשאי לספק כל שירות רט"ן או שירות בזק אחר שלא הותר לו במפורש לספקו במסגרת רישיון זה.

.8 העדר בלעדיות[ת16]

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 תקפו של רישיון זה הוא לתקופה של 10 שנים, שתחילתה ביום הענקת הרישיון (להלן - תקופת הרישיון).

9.2 בוטל [ת119]

[ת66] תיקון מספר 66.
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת119] תיקון מספר 119

9.3 ניתן לחדש רישיון זה לתקופות נוספות של עשר (10) שנים, אחת או יותר, מעבר לתקופת הרישיון בהתאם לאמור בסעיף (להלן – התקופה הנוספת). [ת119]

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 4ז לפקודה. [ת119]

9.5 [ת15] על אף האמור, במסגרת הרחבת הרישיון בעקבות זכייתו של בעל הרישיון במכרז מספר 1/01 בו הוארך הרישיון לתקופה של 20 שנה החל מיום י"ט שבט התשס"ב (1 פברואר 2002), ובהמשך לבקשת בעל הרישיון מיום 24/11/2020 לחידוש רישיונו לפרק זמן נוסף של 10 שנים, רישיון זה יעמוד בתוקף עד ליום 1 פברואר 2032. [ת131]

10. חידוש רישיון [ת119]

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: [ת119]

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

(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 בענף 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 [ת119] 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, [ת119] 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;

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת15] תיקון מספר 15.
[ת131] תיקון מספר 131
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

(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 ומדוייקים 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 לפניו ולהציג לו תכנית הנדסית המתארת את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן במהלך התקופה הנוסף. [ת119]

10.6 [ת107]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 [ת119]לחידוש הרישיון [ת107]

10.8 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה יודיעו לבעל הרישיון על החלטתם בדבר הבקשה לחידוש הרישיון לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרישיון. [ת119]

10.9 על [ת119]התקופות הנוספות יחולו תנאי רישיון זה, לרבות כל שינוי בהם.

10.10 הוראות סעיף 100 לעניין שמירת סודיות יחולו, בשינויים המחוייבים, על מידע שמסר בעל הרישיון לפי הוראות סעיף 10, [ת119]לשר, לגורם המוסמך לפי הפקודה, או מי מטעמם.

11. **בוטל** [ת119]

12. **סיום תקופת הרישיון**

12.1 [ת119]נסתיימה תקופת הרישיון לפי סעיף 9 או התקופות הנוספות לפי סעיף 10.1, והרישיון לא חודש, רשאי השר להורות לבעל הרישיון להוסיף ולהפעיל את מערכת הרט"ן לתקופה כפי שייקבע (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.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת107] תיקון מספר 107.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת107] תיקון מספר 107.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

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, יקבע המחיר בידי בורר שייקבע בידי יושב ראש לשכת רואי החשבון, שהחלטתו תהיה סופית.

חלק ב' - שינוי תנאי הרישיון וביטולו

13. שינוי תנאי הרישיון

13.1 ת[119]השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים לשנות את תנאי הרישיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם; בהתאם להוראות סעיף 4 לחוק והוראות סעיפים 4ג ו-4ו לפקודה ובין היתר לעניין זה יובאו בחשבון:

(א) חל שינוי במידת התאמתו של מבקש הרישיון לבצע את הפעולות והשירותים נשוא הרישיון;

(ב) בוטל ת[119]

(ג) נדרש שינוי ברישיון כדי להבטיח את רמת השירותים הניתנים לפיו;

(ד) שינויים שחלו בטכנולוגיה של בזק מחייבים שינוי הרישיון.

13.2 השר רשאי לשנות את תעריפי השירותים, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, אם נוכח כי חל שינוי באחד או יותר ממרכיבי העלויות, המהווים בסיס לחישוב התעריפים.

13.3 השר ת[119]והגורם המוסמך לפי הפקודה יפעלו לפי סמכותם כאמור בסעיפים 13.1 ו- 13.2 לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו.

14. ביטול הרישיון

14.1 ת[119]השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים לבטל את הרישיון לפני תום תקופתו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק, או בסעיף 4ז לפקודה, לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים:

(א) בעל הרישיון לא גילה לועדת המכרזים, ת[119]למנהל או לגורם המוסמך לפי פקודת הטלגרף לפי העניין, מידע שנדרש לגלותו או שמסר לה מידע לא נכון;

(ב)ת[2] בעל הרישיון סרב למסור לשר או מי מטעמו ת[119]או לגורם המוסמך לפי הפקודה, 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;

(ד1) ת[119]בעל הרישיון דורש עבור שירותיו תשלומים הגבוהים מהתעריפים המרביים שנקבעו ברישיון זה או על-פיו, או על-פי כל דין;

ת[119] תיקון מספר 119
ת[119] תיקון מספר 119
ת[119] תיקון מספר 119
ת[119] תיקון מספר 119
ת[119] תיקון מספר 119
ת[2] תיקון מספר 2.
ת[119] תיקון מספר 119
ת[119] תיקון מספר 119

(ד2) [ת119] 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;

(2) בטל. [ת89]

(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 חלקן 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% [ת41] מאמצעי השליטה בחברת בזק, [ת16] 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, [ת631] יותר מ-10% מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד מתחרה, בלא שקבל לכך היתר מאת השר;

[ת119] תיקון מספר 119
[ת89] תיקון מספר 89
[ת41] תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון
[ת16] תיקון מספר 16
[ת136] תיקון מספר 136

- הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר [ת136]מ-10% 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 [ת136]מ-25% מאמצעי שליטה כלשהו, בתאגיד מתחרה, אף שקיבל היתר להחזקה [ת136]עד-25% מאמצעי שליטה כאמור;

(ז) בטל. [ת2]

(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; [ת2]

(יא) בעל הרישיון ביקש ביטול הרישיון.

14.1.1[ת2] לעניין סעיף קטן 14.1(ה[ת2]), 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.

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, ייענה 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).

[ת136] תיקון מספר 136
[ת136] תיקון מספר 136
[ת136] תיקון מספר 136
[ת2] תיקון מספר 2.
[ת2] תיקון מספר 2.
[ת2] תיקון מספר 2.
[ת2] בסעיף 3 בנוסח המקורי של תיקון מספר 2, נפלה טעות סופר ונרשם 14.1(ד) במקום 14.1(ה).

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 מתן 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.

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 או לחלט את הערבות שנתן בעל הרישיון להבטחת מילוי תנאי הרישיון, כולה או חלקה; ההליכים המפורטים לעניין ביטול רישיון יחולו, בשינויים המחוייבים, על הגבלת רישיון, התלייתו או חילוט הערבות.

15**א**. **הוראת שעה**[ת117]

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

[ת117]

פרק ג': בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

חלק א' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו

16. **בוטל**[ת66]

17. **בעלות על מערכת הרט"ן**

17.1 בעל הרישיון יהיה הבעלים של מערכת הרט"ן.

17.2 [ת84]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 19.3ג ולאחר שקיבל את הסכמתו בכתב ומראש [ת119]של המנהל והגורם המוסמך לפי הפקודה ובהתאם לתנאים שקבעו המנהל והגורם המוסמך לפי הפקודה.

(ג)[148] בתשתית רט"ן של ספק תשתית רט"ן ומבלי לגרוע מאחריות בעל הרישיון לעמידה בחובות המוגדרות בנספח ה' ברישיון ובלבד שיתקיימו כל התנאים הבאים:

(1) היקף התעבורה הממוצע על גבי מוקדי רדיו תאיים של ספקי תשתית רט"ן לא יעלה על 40% מכלל תעבורת הנתונים ברשת של בעל הרישיון; חישוב תעבורת הנתונים ייעשה לפי ממוצע ברבעון קלנדרי, ולעניין סעיף זה לא תכלל תעבורת נתונים במוקדי רדיו תאיים המופעלים במרחבי הרחבת כיסוי וקיבולת.

(2) היקף התעבורה המרבי על גבי מוקדי רדיו תאיים של ספק תשתית רט"ן מסוים לא יעלה על 15% מכלל התעבורה שעברה ברשת של בעל הרישיון; חישוב תעבורת הנתונים ייעשה לפי ממוצע ברבעון קלנדרי, ולעניין סעיף זה לא יכלול תעבורת נתונים במוקדי רדיו תאיים המופעלים במרחבי הרחבת כיסוי וקיבולת; על אף האמור המנהל רשאי לאשר הגדלה של הקף התעבורה אם קיבל בקשה מנומקת בכתב להגדיל את היקף התעבורה האמור ומצא כי לא צפויה להיפגע שרידות הרשת הסלולרית, השירותים הסלולריים והתחרות.

(3) תעבורת הנתונים ברשת של בעל הרישיון תיעשה אך ורק באמצעות תדרי רדיו שהוקצו לשימושו של בעל הרישיון, או של בעל הרישיון שותפו לרשת המשותפת, למעט אזורי השלמת כיסוי כמוגדר בסעיף 3.1 שבנספח ה' ברישיון.

(4) בעל הרישיון לא יתנה, במישרין או בעקיפין, התקשרות עם ספק תשתית רט"ן בהתקשרות או העדר התקשרות של הספק עם בעל רישיון רט"ן אחר.

[ת66] תיקון מספר 66.
[ת84] תיקון מספר 84.
[ת119] תיקון מספר 119
[148] תיקון מס' 148 החליף את תיקון 143

(5) לא יתקשר בעל הרישיון עם ספק תשתית רט"ן אשר אינו רשום במרשם לאספקת שירות העברת נתונים ושחלים בו אחד או יותר מאלה, אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב מהמנהל:

א. ההתקשרות היא ביחס ל להסכם שיש בו התחייבות לקבל שירות מאת ספק תשתית הרט"ן לתקופה העולה על 5 שנים; לעניין זה, "תקופה" לרבות זכות ברירה הכלולה בהסכם.

ב. בעקבות ההתקשרות יושכרו 100 מוקדי רדיו תאיים או יותר מספק תשתית רט"ן מסוים.

(6) התקשרות ראשונה של בעל הרישיון בהסכם עם ספק תשתית רט"ן מסוים שהוא חברה ממשלתית או חברה מעורבת כהגדרתן בחוק החברות הממשלתיות, תשל"ה-1975 או רשות מקומיתאו חברה כלכלית של רשות מקומית לרבות חברה עירונית או חברה בת עירונית כהגדרתן בסעיף 21 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985, או מי שרשות מקומית או חברה כאמור מחזיקה בו אמצעי שליטה, טעונה אישור מראש ובכתב מאת המנהל.

18. **הגבלות בהעברת נכסי הרישיון**

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

18.2 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף[ת66] 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[ת2] 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 הודעה בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, לפיה נכלל בהסכם השעבוד 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 ולמעט "תאגיד חוץ" כהגדרתו באותו חוק.

18.4 [ת2] הוראות סעיף 18.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שידרוג, לרבות מכירת ציוד, כאמור, בשיטת TRADE IN.

18.4א[ת84]לעניין מכירה, השכרה, משכון או העברה של נכסי הרישיון לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית שבעל הרישיון הוא לקוח שלו, לא יחולו הוראות סעיף זה.

ת66) תיקון מספר 66.
ת2) תיקון מספר 2.
ת2) תיקון מספר 2.
ת84) תיקון מספר 84.

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[ת43] בינו לבין האחר. הוראת סעיף זה לא תחול לעניין התקשרות בין בעל הרישיון לבין משווק ציוד קצה רט"ן או מי שפועל מטעמו של בעל הרישיון לשם שיווק שירותיו. [ת2]

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.

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
[ת2] תיקון מספר 2.

חלק א'1 - יחסים הדדיים עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית[ת84]

19**א. הגדרות**

19.1א בחלק זה -

"**מידע סודי מסחרי**"	-	נתונים אודות בעל הרישיון, שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד 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"ן, 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 אקטיבי של אנטנה**"	-	שיתוף פסיבי ובנוסף שיתוף האנטנה או כבל הזנה לאנטנה;
"**שיתוף אקטיבי של תדר**" (MOCN[6])	-	שיתוף אקטיבי של אנטנה לרבות שיתוף בציוד 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 שניים או יותר מבעלי רישיון רט"ן;

[ת84] תיקון מספר 84.

[6] Multi Operator Core Network

19ב. שיתוף עם בעל רישיון רט"ן אחר

19.1ב 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;

(ג) הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN);

19.2ב מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19.3ב:

(א) בעל הרישיון רשאי להתקשר עם בעלי רישיון רט"ן שונים בהסכמי שיתוף שונים, בכל אחת מרשתות דור 2, דור 3 או דור 4, [ת119]או מערכת דור 5. למרות האמור:

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

(2) שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) בדור 2 או 3 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.

19.3ב 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) חוו"ד לפיה ההסכם עומד במדיניות "שיתוף גישה רחבת פס של בעל רישיון כללי למתן שירותי רט"ן" העדכנית ביותר ובתנאי חלק א'1 זה. החוו"ד תכלול ניתוח של השפעת הסכם השיתוף על התחרות בתחום הבזק והשידורים;

(ו) המועד המתוכנן לתחילת יישום ההסכם ולפקיעתו;

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

[ת119] תיקון מספר 119

19.5ב בעל הרישיון רשאי להתחיל ליישם את הסכם השיתוף, רק לאחר שהמנהל אישר בכתב לבעל הרישיון ולבעל הרישיון האחר את הבקשה.

19ג. הסכם שיתוף והסכם שימוש

19.1ג 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.

19.2ג הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) יכלול את התנאים הבאים:

(א) בעלי הרישיון המשתפים יקימו תאגיד משותף ויחזיקו באמצעי השליטה בו בשיעורים שווים. התאגיד המשותף יידרש לקבל רישיון תת"ל[94] מיוחד לתשתית 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 למנוייו לאחר פקיעה כאמור, בהתאם להוראות רישיונו. 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.

19.3ג מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19.2ג, בעל הרישיון, בעל הרישיון האחר ובעל רישיון תת"ל[94] מיוחד לתשתית רדיו סלולרית, יתקשרו בהסכם שימוש ביניהם המעניק לבעל רישיון תת"ל[94] מיוחד לתשתית רדיו סלולרית זכות שימוש בלתי הדירה (IRU) במרכיבי רשת הגישה המשותפת, שאינם בבעלותו של בעל רישיון תת"ל[94] מיוחד לתשתית סלולרית, המפרט את אופן השימוש שיעשה ברשת המשותפת (להלן, "**הסכם שימוש**").

---

[94] תיקון מספר 94
[94] תיקון מספר 94
[94] תיקון מספר 94
[94] תיקון מספר 94

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

19.4ג 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 [ת94]מיוחד לתשתית רדיו סלולרית, יפנה אל בעלי הרישיון השותפים להסכם, לשם גיבוש הסכם שיתוף ויפעל כאמור בסעיף 19ב.

19.7ג אין בהתקשרות עם בעל רישיון [ת94]מיוחד לתשתית רדיו סלולרית כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לספק למנוייו 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 [ת94]מיוחד לתשתית רדיו סלולרית, כמפורט להלן:

(א) הפרדה מלאה בין הנהלתו לבין הנהלת בעל רישיון [ת94]מיוחד לתשתית רדיו סלולרית; לעניין זה – "**הנהלה**", למעט נושא משרה שאינו דירקטור בבעל הרישיון, שהוא גם דירקטור בבעל רישיון [ת94]מיוחד לתשתית רדיו סלולרית.

(ב) הפרדה מלאה בין נכסיו לבין נכסי בעל רישיון [ת94]מיוחד לתשתית 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;

[ת94] תיקון מספר 94
[ת94] תיקון מספר 94
[ת94] תיקון מספר 94
[ת94] תיקון מספר 94
[ת94] תיקון מספר 94
[ת94] תיקון מספר 94

(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 [ת94]מיוחד לתשתית 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.

19ה. [ת94] יישום שיתוף תדרים באמצעות תאגיד השיתוף ובהתאם להסכם שיתוף אקספון[ת115]

הסכם שיתוף רשתות ואירוח בין סלקום ישראל בע"מ, ומרתון 018 אקספון בע"מ מיום 11 ביולי 2016

[ת94] תיקון מספר 94
[ת94] תיקון מספר 94
[ת115] תיקון מספר 115

<u>חלק ב' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות</u>

20. **בוטל** [ת107]

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.

21.4 בכפוף לאמור בסעיף זה לעיל, לא יועברו, במישרין או בעקיפין, אמצעי שליטה באופן שחלקו של מפעיל רט"ן בבעל הרישיון ירד מ-25% מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית ומהזכות למנות דירקטור או מנהל כללי, אלא לאחר שחלפו 5 שנים מיום מתן הרישיון; חלפו 5 שנים מיום מתן הרישיון, יכול חלקו של מפעיל רט"ן לרדת מ-25% עד כדי מכירת כל אמצעי השליטה שבידיו לאחר, הכל בכפוף לאישור השר הן לעצם הקטנת חלקו של מפעיל הרט"ן באמצעי השליטה בבעל הרישיון והן לגבי הרוכש.

21.5[ת14] על אף האמור בסעיפים 21.1, ו- 21.3, הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרישיון בשיעור הטעון אישור לפי סעיפים 21.1 או 21.3, שאין בהם משום העברת שליטה בבעל הרישיון, ללא שנתבקש אישור השר, ידווח על כך בעל הרישיון לשר, בכתב, ויגיש בקשה לשר לאישור ההעברה או הרכישה, והכל תוך 21 ימים מהיום שנודע על כך לבעל הרישיון, ובלבד שהשר נתן אישור מראש ובכתב לעצם ביצוע ההנפקה או המכירה של ניירות הערך לציבור.

לעניין זה, "**אמצעי שליטה נסחר**" - אמצעי שליטה, לרבות תעודות פקדון, Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs), או תעודות דומות, בגין ניירות ערך, הרשומים למסחר בבורסה לניירות ערך בארץ ו/או בחו"ל, במדינה שאינה עוינת, או אמצעי שליטה שהוצעו לציבור על פי תשקיף במדינה שאינה עוינת, ומוחזקים בידי הציבור, בארץ ו/או בחו"ל.

[ת107] תיקון מספר 107.
[ת41] תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון

21.6[ת14] התקשרות בהסכם חיתום בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, וכן רישום למסחר בבורסה לני"ע בישראל או בחו"ל, במדינה שאינה עוינת, או הפקדת ניירות ערך, לרבות תעודות פקדון,(Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs, או תעודות דומות, בגין ניירות ערך, או רישומם אצל חברה ו/או סוכן לרישומים, לא ייחשבו כשלעצמם העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון.

21.7 (א)[ת14]החזקות חורגות יירשמו בפנקס החברים (מרשם בעלי המניות) בבעל הרישיון בציון דבר היותם חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרישיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרישיון לבעל ההחזקות החורגות ולשר. לעניין זה, "**החזקות חורגות**" - החזקת אמצעי שליטה נסחר ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 21 או תוך הפרת הוראות סעיף 23, ומכלול החזקות של מחזיק באמצעי שליטה נסחר שפעל בניגוד להוראות סעיף 24; וזאת כל עוד דרושה ולא ניתנה הסכמת השר לפי סעיף 21 לרישיון או מתקיימות נסיבות של הפרת הוראות סעיפים 23 או 24 לרישיון.

(ב) החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 21.7(א), לא ייקנו למחזיק זכויות כלשהן, ויהוו "מניות רדומות" כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט - 1999, זולת לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת לבעלי מניות (ובכלל זה זכות להשתתף בהנפקת זכויות המחושבות על בסיס החזקות באמצעי שליטה בבעל הרישיון, אלא שגם ההחזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות), ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור.

(ג) החזקות חורגות לא יקנו זכויות הצבעה באסיפה הכללית. בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת בעלי המניות יודיע לבעל הרישיון לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה- על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו בבעל הרישיון או הצבעתו טעונות אישור לפי סעיפים 21 או 23 לרישיון, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה.

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

(ה) הוראות סעיפים 21.7 ו-21.9 יכללו בתקנון בעל הרישיון, בשינוי המחוייב.

21.8[ת14] כל עוד יקבע תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 ובעל הרישיון ינהג בהתאם לאמור בסעיפים 21.5 ו-21.7, וכן כל עוד לא פחתו ההחזקות של בעלי מניות מייסדים או חליפיהם מ- 26% מכל אחד מאמצעי השליטה בבעל הרישיון, וכן כל עוד תקנון בעל הרישיון יקבע שרוב כח ההצבעה באסיפה הכללית של בעל הרישיון זכאי למנות את כל חברי הדירקטוריון בבעל הרישיון, למעט דירקטורים חיצוניים על פי דרישת כל דין ו/או הוראות בורסה נוגעות, לא יהוו החזקות חורגות כשלעצמן עילה לביטול הרישיון.

ת41 תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון
ת41 תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון
ת41 תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון

לעניין סעיף זה: "בעלי מניות מייסדים או חליפיהם" - חברת השקעות דיסקונט בע"מ, די אי סי תקשורת וטכנולוגיה בע"מ ו-PEC Israel Economic Corporation, או כל גוף אחר אליו העביר אחד מאלה, באישור השר, אמצעי שליטה, בתנאי שהשר אישר בכתב כי הגוף הנעבר ייחשב לעניין זה כחליפו של בעל המניות מייסד החל מהמועד שיקבע השר, ולרבות מי שהוא "גורם ישראלי" כהגדרתו בסעיף 22.2א, שרכש אמצעי שליטה מידי בעל הרישיון וקיבל את אישור השר להיחשב כבעל מניות מייסד או חליפו החל מהמועד שקבע השר.[ת411]אלא אם ניתנה לבעל הרישיון הוראה לפי סעיף 13 לחוק כאמור בסעיף 22.2א. אין במתן אישור לפי סעיף זה, כדי לפטור את בעל הרישיון מן החובה לקבל את אישור השר לכל העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון הטעונה אישור לפי כל סעיף אחר ברישיון.

21.9 [ת41] הוראות סעיפים 21.5 ו-21.8 לא יחולו על בעלי מניות מייסדים או חליפיהם.

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.

22א.[ת41] ישראליות ואחזקות בעלי מניות מייסדים או חליפיהם

22.1א סך אחזקות "בעלי מניות מייסדים או חליפיהם", כמשמעותם בסעיף 21.8 (לרבות מי שהוא "גורם ישראלי" כהגדרתו בסעיף 22.2א להלן, שרכש אמצעי שליטה מידי בעל הרישיון וקיבל את אישור השר להיחשב כבעל מניות מייסד או חליפו החל מהמועד שקבע השר), [ת631] אלא אם ניתנה לבעל הרישיון הוראה לפי סעיף 13 לחוק כאמור בסעיף 22.2א(2). הקשורים ביניהם בהסכם למילוי הוראות סעיף 22א לרישיון (בסעיף זה ייחשבו כל אלה: "בעלי מניות מייסדים או חליפיהם"), במצטבר, לא יפחת מ-26% מכל אחד מאמצעי השליטה בבעל הרישיון.

22.2א[ת411](1) סך אחזקותיהם במצטבר של "גורמים ישראליים", אחד או יותר, הנמנים עם בעלי מניות מייסדים או חליפיהם, מתוך סך אחזקות בעלי מניות מייסדים או חליפיהם כאמור בסעיף 22.1א לעיל, יהיה בשיעור שלא יפחת בכל עת מחמישה אחוזים (5%) מסך ההון המונפק ומכל אחד מאמצעי השליטה בבעל הרישיון.

[ת114] תיקון מספר 114
[ת41] תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון
[ת41] תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון
[ת136] תיקון מספר 136
[ת114] תיקון מספר 114

בסעיף זה-

"**גורם ישראלי**" – לגבי יחיד – מי שהוא אזרח ישראל ותושב בה; לגבי תאגיד – התאגיד התאגד בישראל ויחיד שהוא אזרח ישראל ותושב בה, שולט בו, במישרין או בעקיפין ובלבד שהשליטה בעקיפין תהיה רק באמצעות תאגיד שהתאגד בישראל, אחד או יותר. ואולם, לעניין מאחזקה בעקיפין, רשאים ראש הממשלה ושר התקשורת לאשר אחזקה באמצעות תאגיד שלא התאגד בישראל, ובלבד שאותו תאגיד אינו מחזיק במישרין במניות בעל הרישיון, והכל אם שוכנעו שלא יהיה בכך כדי לפגוע במטרות בסעיף זה. לעניין זה "**אזרח ישראלי**" – כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב – 1952; "**תושב**" – כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה -1965; "**מניות רדומות**" – כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט-1999.

(2) [ת145] סעיף קטן (1) לא יחול –

(א) אם ניתנה לחברה הוראה לפי סעיף 13 לחוק, לבקשת שירות הביטחון הכללי, ושירות הביטחון הכללי אישר שהיא כוללת דרישות חלופיות להוראות סעיף קטן (1); או

(ב) אם שירות הביטחון הכללי אישר כי בעל הרישיון יפעל לפי טיוטת הוראה לפי סעיף 13 כאמור בפסקת משנה (א) כפי שהוצגה לבעל הרישיון ביום 1 באפריל 2024, החל מהמועד בו חדלה להתקיים בבעל הרישיון הוראת סעיף קטן (1) (להלן בפסקת משנה זו, "המועד הקובע") ובלבד שהוראה כאמור בפסקת משנה (א) תינתן לבעל הרישיון תוך ארבעים וחמש (45) יום מהמועד הקובע, לכל היותר. השר, לאחר קבלת אישור שירות הביטחון הכללי, ראשי להאריך את התקופה האמורה, ב-45 ימים נוספים, ככל שמצא כי קימות נסיבות המצדיקות זאת

22.3א [ת89]לפחות עשירית (10%) מחברי הדירקטוריון בבעל הרישיון ימונו בידי גורמים ישראלים כאמור בסעיף 22.2א. על אף האמור לעיל, לעניין זה – אם הדירקטוריון של בעל הרישיון ימנה עד 14 חברים – ימונה דירקטור אחד לפחות בידי גורמים ישראלים כאמור בסעיף 22.2א לעיל, אם הדירקטוריון של בעל הרישיון ימנה מ- 15 ועד 24 חברים – ימונו שני דירקטורים לפחות בידי גורמים ישראלים כאמור בסעיף 22.2א לעיל, וכן הלאה. [ת411]סעיף זה לא יחול, אם ניתנה הוראה לבעל הרישיון לפי סעיף 13 לחוק, כאמור בסעיף 22.2א(2).

22.4א דירקטוריון בעל הרישיון ימנה מבין חבריו שהם בעלי סיווג ביטחוני והתאמה ביטחונית כפי שיקבע שירות הביטחון הכללי (להלן - "**דירקטורים מסווגים**"), ועדה שתיקרא "ועדה לענייני בטחון".

בועדה לענייני בטחון יכהנו 4 דירקטורים מסווגים לפחות, ובהם דירקטור חיצוני אחד לפחות. נושאים הנוגעים לענייני בטחון, ידונו, בכפוף לאמור בסעיף 22.5א להלן, במסגרת הועדה לענייני בטחון בלבד.

החלטה שנתקבלה או פעולה שנעשתה על -ידי הועדה לענייני בטחון, כמוה כהחלטה שהתקבלה או פעולה שנעשתה על-ידי דירקטוריון החברה והיא תידון בדירקטוריון רק

[ת145] תיקון מס' 145
[ת89] תיקון מספר 89
[ת114] תיקון מספר 114

אם הדבר מתחייב לפי סעיף 22.5א להלן ובכפוף לאמור בסעיף 22.5א להלן. בסעיף זה - "ענייני ביטחון" - כהגדרתם בצו הבזק (קביעת שירות חיוני שנותנת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ) התשנ"ז - 1997.

22.5א ענייני בטחון שהדירקטוריון או ועדת הביקורת של בעל הרישיון יהיו חייבים לדון בהם לפי ההוראות הקוגנטיות בחוק החברות התשנ"ט-1999 או לפי הוראות קוגנטיות בכל דין אחר החל על בעל הרישיון, יידונו, ככל שיש לדון בהם בדירקטוריון או בועדת הביקורת, בהשתתפות דירקטורים מסווגים בלבד.

דירקטורים שאינם מסווגים לא יהיו רשאים להשתתף בישיבת דירקטוריון או ועדת הביקורת זו ולא יהיו זכאים לקבל מידע או לעיין במסמכים הנוגעים לעניינים הנדונים בה. המניין החוקי בכל ישיבה כאמור לעיל, יכלול דירקטורים מסווגים בלבד.

בעל הרישיון יקבע בתקנונו כי נושא משרה, אשר מתוקף תפקידו ומכח הוראות הדין או התקנון, היה עליו לקבל מידע או להשתתף בישיבות בענייני בטחון, והדבר נמנע ממנו בשל הוראת סעיף 22.5א, יהיה פטור מאחריות בשל הפרת חובת הזהירות כלפי בעל הרישיון, אם חובת הזהירות הופרה בשל אי השתתפות בישיבה או אי קבלת מידע.

22.6א האסיפה הכללית לא תהיה רשאית ליטול, להאציל, להעביר או להפעיל סמכויות הניתנות לאורגן אחר בחברה, בענייני בטחון.

22.7א (א) השר ימנה משקיף בישיבות דירקטוריון החברה ובוועדותיו, בעל סיווג בטחוני והתאמה ביטחונית, כפי שיקבע שירות הביטחון הכללי.

(ב) המשקיף יהיה עובד מדינה בעל כשירות כשל דירקטור לפי פרק ג' לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה - 1975.

(ג) בנוסף, ומבלי לגרוע מכל חובה המוטלת עליו לפי כל דין, המשקיף יהיה חייב בשמירת סודיות כלפי בעל הרישיון, למעט ככל שהדבר דרוש לשם מילוי תפקידו כמשקיף. המשקיף לא ישמש כמשקיף ולא בכל תפקיד אחר אצל כל גורם העוסק במתן שירותי תקשורת והמתחרה ישירות בבעל הרישיון, וימנע מכל ניגוד עניינים בין תפקידו כמשקיף לבין בעל הרישיון, אך למעט ניגוד עניינים אשר נובע מהיותו עובד מדינה הממלא תפקיד משקיף בבעל הרישיון. המשקיף יתחייב כלפי בעל הרישיון שלא לכהן כמשקיף או כנושא משרה, ושלא למלא תפקיד או להיות מועסק, במישרין או בעקיפין, אצל כל גורם המתחרה ישירות בבעל הרישיון או מצוי בניגוד עניינים אליו, אך למעט ניגוד עניינים הנובע כאמור מהיותו עובד מדינה הממלא תפקיד משקיף בבעל הרישיון, במשך כל תקופת כהונתו כמשקיף אצל בעל הרישיון ובשמונה עשר חודשים (18) שלאחר סיום כהונתו זו.

בכל מקרה של חילוקי דעות בדבר הימצאותו של המשקיף בניגוד עניינים, יכריע בסוגייה זו היועץ המשפטי לממשלה או מי מטעמו.

(ד) הזמנה לישיבות הדירקטוריון וועדותיו, לרבות הועדה לענייני בטחון, תימסר גם למשקיף והוא רשאי להשתתף כמשקיף בכל ישיבה כאמור.

(ה) זכותו של המשקיף לקבל מידע מבעל הרישיון, תהא כשל דירקטור. סבר בעל הרישיון, כי מידע מסוים שהוא מידע עסקי רגיש, אינו דרוש למשקיף לצורך מילוי תפקידו, רשאי יהיה בעל הרישיון לעכב את מסירת אותו מידע למשקיף ויודיעו על כך. סבר המשקיף כי עליו לקבל את המידע האמור, יובא העניין להכרעת ראש שירות הביטחון הכללי.

(ו) ראה המשקיף, כי בעל הרישיון קיבל או עומד לקבל החלטה בענייני ביטחון בניגוד להוראה מהוראות הרישיון, בניגוד לסעיף 13 לחוק או בניגוד להוראות סעיף 11 לחוק שירות הביטחון הכללי, התשס"ב- 2002, יודיע על כך ללא דיחוי בכתב לבעל הרישיון.

הודעה כאמור תימסר ליו"ר הדירקטוריון וליו"ר הועדה לענייני בטחון וייקצב בה זמן ראוי בנסיבות המקרה לתיקון ההפרה או שינוי ההחלטה, אם הדבר ניתן.

22.8א הוראות סעיף 22א יכללו בתקנון בעל הרישיון.

חלק ג' - בעלות צולבת וניגוד עניינים

23. איסור בעלות צולבת

23.1 בעל הרישיון, נושא משרה בו [ת126],נושא משרה בבעל השליטה בו, או מי שמחזיק ביותר מ-5% מאמצעי שליטה כלשהם בבעל הרישיון, לא יחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר מ- 5%[ת41] מאמצעי השליטה בחב' בזק, [ת61] מפעיל רט"ן אחר או ספק תשתית רט"ן[ת148]; לעניין זה, "החזקה" - לרבות החזקה כשלוח. [ת126] נושא משרה בבעל הרישיון לא יכהן במקביל כנושא משרה בחברה אחות של בעל הרישיון, אלא אם כן שוכנע השר, לפי בקשה בכתב, כי כהונה כאמור לא תפגע בתחרות בתחום הבזק, או במגזר הפעילות.

לעניין זה, "חברה אחות" – תאגיד אשר מתקיימים בו שני התנאים הבאים:

1. בעל השפעה ניכרת בו הוא גם בעל השפעה ניכרת בבעל הרישיון;
2. בעל השפעה ניכרת בו הוא גם בעל השפעה ניכרת בבעל רישיון כללי למתן שירותי רט"ן או בבעל רישיון רט"ן ברשת אחרת;

ולמעט תאגיד שבעל הרישיון הוא בעל עניין בו.

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 10%[ת631] מאמצעי השליטה בחברת בזק, מפעיל רט"ן אחר [ת61], או ספק תשתית רט"**ן** [ת841]זאת בהתקיים כל אלה:

(א) אין הוא בעל שליטה ואינו מפעיל, במישרין או בעקיפין, כל שליטה בחברת בזק או [ת61]מפעיל רט"ן אחר או ספק תשתית רט"ן[ת148];

(ב) אין לו נציג או ממונה מטעמו בקרב נושאי המשרה של חברת בזק או של [ת61]מפעיל רט"ן אחר, או ספק תשתית רט"ן [ת841]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 25%[ת631] מאמצעי השליטה בחברת בזק, [ת61]מפעיל רט"ן אחר, או ספק תשתית רט"ן[ת148] בהתקיים התנאים האמורים בסעיף 23.2(א) ו-(ב), אם ראה, להנחת דעתו, כי החזקה כאמור לא תפגע בתחרות.

[ת126] תיקון מספר 126
[ת41] תיקון מספר 41 (תחילתו של תיקון זה במועד בו תודיע סלקום למשרד כי תוקן תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 (ה) לרישיון
[ת16] תיקון מספר 16
[ת148]
[ת126] תיקון מספר 126
[ת136] תיקון מספר 136
[ת16] תיקון מספר 16
[ת148]
[ת16] תיקון מספר 16
[ת148]
[ת16] תיקון מספר 16
[ת148]
[ת136] תיקון מספר 136
[ת16] תיקון מספר 16
[ת148]

23א. [ת126] **איסור העברת מידע סודי מסחרי**

בעל הרישיון, נושא משרה בו ונושא משרה בתאגיד השולט בבעל הרישיון, ימנע העברתו של מידע סודי מסחרי לגורם המתחרה בבעל הרישיון.
בסעיף זה, "מידע סודי מסחרי" – כהגדרתו בסעיף 19.1א.

24. **איסור ניגוד עניינים**

24.1 [ת84] בעל הרישיון, נושא משרה בו או בעל עניין בחברת בעלת הרישיון [ת126]או נושא משרה בבעל שליטה בבעל הרישיון לא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם חב' בזק, ת61(מפעיל רט"ן אחר, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות או לפגוע בה בכל הנוגע לשירותי רט"ן, ציוד קצה לרט"ן ושירותים אחרים הניתנים באמצעות הרט"ן.

24.2 [ת84] מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 24.1, רשאי בעל הרישיון להגיע להסכם שיתוף כאמור בסעיף 19.1ב.

24א.[ת115]על אף האמור בסעיפים 23 ו- 24, בתקופת היישום לא ייראו בהחזקה בגולן טלקום בע"מ או בפעולות לצורך קליטת פעילות גולן טלקום בע"מ בידי בעל הרישיון כבעלות צולבת או ניגוד עניינים לעניין סעיפים אלו. בסעיף זה, "תקופת היישום" – התקופה שקבע השר באישור להעברת אמצעי שליטה בגולן טלקום בע"מ לבעל הרישיון שבתוכה תושלם העברת פעילותה של גולן טלקום בע"מ אל סלקום.

פרק ד': הקמת מערכת הרט"ן והפעלתה

חלק א' - הקמת המערכת

25. **הגדרה**

בחלק זה -

"**אבני דרך**" - שלבים בהקמתה של מערכת הרט"ן, על פי לוח הזמנים המפורט בתכנית ההנדסית - נספח ב' לרישיון.

26. **הקמה על פי תכניות ומפרטים**

26.1 בכל הנוגע להקמתה של מערכת הרט"ן (בסעיף זה - מערכת) והפעלתה, לרבות איכותם הטכנית של רכיביה השונים, מבנה המערכת ואופן הקמתה, יקיים בעל הרישיון את התנאים וההוראות שבתכנית ההנדסית.

[ת126] תיקון מספר 126
[ת84] תיקון מספר 84
[ת126] תיקון מספר 126
[ת16] תיקון מספר 16
[ת84] תיקון מספר 84
[ת115] תיקון מספר 115

26.2 בעל הרישיון ימלא אחר כל המיפרטים של משרד התקשורת והתקנים הנוגעים לעניין המערכת שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם וארגונים בין-לאומיים אחרים, הן בתחום הבזק והאלחוט והן בכל תחום אחר ככל שהוא נוגע להקמתה ולהפעלתה של המערכת.

26.3[ת36] בעל הרישיון רשאי להפסיק להפעיל מערכת רט"ן שהתיישנה טכנולוגית לאחר שקיבל לכך את אישור המנהל, ובכפוף לתנאים שייקבעו ברישיון.

26.4 [ת124] בעל הרישיון יפסיק להפעיל טכנולוגיות ישנות במערכת הרט"ן שבבעלותו, בהתאם לתנאים הקבועים בנספח כ"ב לרישיון.

26א. **בוטל** [ת119]

26ב.[ת48] **חובת מתן שירות** [ת119]

26.1ב 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.

26.2ב [ת119]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, והחובה לתשלום דמי רישיון דור 5 בעינה;

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

26ג. [ת119]**חובת מתן שירות בתדרים שהוקצו במכרז דור** 5

לא החל בעל הרישיון במתן שירות בתדרי 700 מה"ץ ובתדרי 2,600 מה"ץ תוך 12 חודשים, ובתדרי 3,500-3,800 מה"ץ תוך 18 חודשים, מיום הקצאת התדרים, תפקע הקצאת פסי התדרים הרלוונטיים שקיבל במסגרת מכרז דור 5 ושבהם לא התחיל במתן השירות, והחובה לתשלום דמי רישיון דור 5 תוותר בעינה.

26ד.[ת147] **חובת מתן שירותים בתדרים שהוקצו במכרז דור** 5 **ההמשכי**

לא החל בעל הרישיון במתן שירות דור 5 בתדרי 26 גה"ץ תוך 12 חודשים מיום הקצאת התדרים, תפקע הקצאת פסי התדרים, כולה או חלקה, שניתנה לו לפי תוצאות מכרז דור 5 ההמשכי שבהם לא התחיל במתן השירות כאמור; בעל הרישיון לא יהיה זכאי להחזר בעד דמי הרישיון, כולם או חלקם;

[ת63] תיקון מספר 63.
[ת124] תיקון מספר 124
[ת119] תיקון מספר 119
[ת84] תיקון מספר 84.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת147] תיקון מספר 147

26ה.[ת147] חובת עדכון תוכנית הנדסית טרם שימוש בתדרים שהוקצו במכרז דור 5 ההמשכי

א. בעל הרישיון יגיש לאישור המנהל תיקון לתוכנית ההנדסית מעודכנת לפחות 30 ימים לפני תחילת מתן שירות דור 5 בתדרי 26 גה"ץ;

ב. בעל הרישיון יתייחס בתיקון, בין היתר, לאופן שבו הוא מתעתד לעמוד בדרישות השימוש בתדרי הרדיו בהתאם לפי סעיף 26ד' לרישיון וזאת באמצעות פרישת רשת רט"ן, או באמצעות הסכם לשיתוף רשתות כפי שאישר המנהל;

ג. התיקון שיאשר המנהל יהיה חלק מהתכנית ההנדסית כהגדרתה ברישיון.

27. שלבי ביצוע ולוח זמנים

27.1 קצב ההקמה של מערכת הרט"ן, אבני הדרך להקמתה, המועד לתחילת מתן השירות באזורי הארץ השונים, יהיו בהתאם ללוח הזמנים שנקבע בתכנית ההנדסית - נספח ב' לרישיון.

27.2 בעל הרישיון אינו רשאי לסטות מלוח הזמנים אלא אם כן אישר לו זאת המנהל, ובלבד שבעל הרישיון פנה בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו מיד לאחר שנוכח לדעת כי נתעוררו קשיים המונעים ממנו לעמוד בלוח הזמנים המקורי.

27.2.1 עיכוב בחתימה על הסכמים עם צד שלישי או בקבלת אישור מרשויות התכנון והבניה, ייחשבו טעם סביר לשם קבלת אישור המנהל לסטיה מלוח הזמנים, רק אם נוכח המנהל להנחת דעתו כי בעל הרישיון עשה הכל באופן סביר בנסיבות הענין, לשם השגת הסכמה עם צד שלישי או לשם קבלת אישור מרשויות התכנון והבניה.

27.3 המנהל רשאי לאשר בקשתו של בעל הרישיון לסטות מלוח הזמנים, בשלמותה או בחלקה, להתנות תנאים לאישורו, ורשאי המנהל לאשר סטייה לגבי אבן דרך מסויימת, ובלבד שבעל הרישיון יתחייב להדביק את קצב ההקמה המתוכנן באבני הדרך שלאחריה.

28. שינוי תכניות במהלך ההקמה

28.1 בעל הרישיון אינו רשאי לחרוג מהתכנית ההנדסית אלא אם כן אישר לו זאת המנהל לפי הוראות סעיף זה, ואולם מיקום מוקד רדיו תאי באתר שונה מזה שנקבע בתכנית ההנדסית לא ייחשב כחריגה, אם נעשה בתוך איזור החיפוש; לעניין סעיף זה, "אזור חיפוש" - מתחם שהוגדר בתכנית ההנדסית בו מתוכננת הקמת מוקד רדיו תאי, באתר מסויים המצוי במיתחם, ואשר לגביו נקבע בתכנית ההנדסית כי אפשר שיהיה צורך למקם את המוקד באתר אחר המצוי במיתחם.

28.2 נוכח בעל הרישיון, במהלך הקמתה של מערכת הרט"ן, כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתכנית ההנדסית, יפנה בעל הרישיון בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו לתכנית; בפנייתו יפרט בעל הרישיון את מהותו וטיבו של השינוי המבוקש ואת הסיבות לכך; בעל הרישיון יצרף לבקשה את התכנית המתוקנת שהוא מציע.

ת147) תיקון מספר 147

28.3 המנהל רשאי לדחות את הבקשה או לאשרה, כולה או חלקה, וכן רשאי המנהל להתנות אישורו בתנאים, ככל שאלה דרושים לשם הקפדה על איכות המערכת ורמת ביצועיה; המנהל יחליט בעניין הבקשה ויודיע לבעל הרישיון את החלטתו, הכל תוך זמן סביר.

29. שימוש בתשתיות ובנייתן

29.1 בעל הרישיון רשאי, לצורך הקמת מערכת הרט"ן והפעלתה, 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 בינן לבין עצמן;

(ד) חיבור בין מרכזות הרט"ן של בעל הרישיון עם רשת בזק ציבורית, עם מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן אחר או עם מערכות אחרות הפועלות על-פי דין.[ת61]

(ה) חיבור בין מרכיב מערכת הרט"ן שבבעלותו הבלעדית של בעל הרישיון לבין מרכיב משותף של מערכת הרט"ן.[ת84]

29.2 לצורך חיבור כמפורט בסעיף 29.1, 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.

29.3 למען הסר ספק, מובהר כי השימוש בעורקי תמסורת שיקים בעל הרישיון הוא רק לשם הפעלת מערכת הרט"ן כאמור בסעיף 29.1, אלא אם כן התיר לו השר ברישיון לעשות בהם שימוש נוסף ובהתאם לתנאים שקבע.

30. חובת קישור-גומלין[ת16]

30.1 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.

30.2 קישור-הגומלין 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;

[ת16] תיקון מספר 16
[ת84] תיקון מספר 84
[ת16] תיקון מספר 16

(ב) מתן תקין וסדיר של שירותים בידי בעל הרישיון למנוייו של בעל הרישיון האחר, ומתן שירותים בידי בעל הרישיון האחר למנוייו של בעל הרישיון.

30.3 קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר או באופן עקיף, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון כללי נוסף, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 30.2.

30.4 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.

30.5 בקישור גומלין בין הרשת לבין מערכת בזק בין-לאומית, יפעל בעל הרישיון לפי הוראות נספח י' לרישיון.

30א.[ת16] כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

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

[ת16] תיקון מספר 16

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, זכיות 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 למנוייו 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 למנוייו 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.

30ב. [ת16] **תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין**

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

[ת16] תיקון מספר 16

30ג.[ת61] איסור עיכוב קישור-גומלין

השר ייתן לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע עמדתו בכל הנוגע לכוונת השר להורות לו בדבר אופן ביצוע קישור הגומלין והקיפו, בדבר פעולות, שירותים והסדרים נילווים 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.

30ד.[ת61] מתן אפשרות שימוש

30.1ד השר רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר מתן אפשרות שימוש במיתקן בזק שלו, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.

30.2ד 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.

30.3ד לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 30א עד 30ג, בשינויים המחוייבים.

30ה.[ת61] שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה

30.1ה 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.

30.2ה (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראות סעיף 30.1ה, בכל הנוגע לבעל רישיון אחר או בעל רישיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקימו 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 16 לרישיון זה, בין בעל הרישיון לבין חברה בעלת זיקה, כאמור, בין היתר לענין הגבלת ההיתר בזמן או בתנאים אחרים.

30.3ה 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.

ת16) תיקון מספר 16
ת16) תיקון מספר 16
ת16) תיקון מספר 16

30ו.[ת61] תכנית מספור

30.1ו בעל הרישיון יפעל בהתאם לתכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה.

30.2ו 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, ישלב בעל הרישיון, ברשת הבזק הציבורית שלו התקנים שיאפשרו יישום תכונה זו, במועד ובשיטה שנקבעו בהוראת המנהל.

30ז.[ת105] הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6

30.1ז 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 [ת111]עד 15 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.

30.2ז בעל הרישיון יקצה כתובות IP בפרוטוקול IPv6 לכל מנויי חדש או מנוי קיים המבקש ממנו כתובת בפרוטוקול IPv6 ובעל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6.

30.3ז 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:

א. עד 24 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 100% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6[7].

30.4ז בעל הרישיון יעדכן את מנהל תחום פיקוח טכנולוגי במשרד בביצוע כל אחת מאבני הדרך בסעיף 30.3ז לעיל.

30.5ז כל ציוד קצה המסופק ע"י בעל הרישיון יתמוך בפרוטוקול IPv6 .

30.6ז המעבר מ-IPv4 ל- IPv6 יוכל להתבצע בשיטות הבאות:

א. Dual Stack

ב. Tunneling

ג. Translation

ד. IPv6 Only

30.7ז 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.

[ת16] תיקון מספר 16
[ת105] תיקון מספר 105
[ת111] תיקון מספר 111

[7] 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.

30.8ז התמיכה בפרוטוקול IPv6 תוטמע בכל מרכיבי הרשת והמערכות הקוויות 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 (FW[8], APFW[9], IDS[10], IPS[11])

30.9ז בעל הרישיון יעדכן את מנוייו בדבר תמיכתו בפרוטוקול IPv6 בכל הדרכים הבאות:

א. על ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של בעל הרישיון.

ב. באמצעות דיוור ישיר למנויים אשר יצורף לחשבונית שתישלח למנוי בחודש הראשון לאחר תחילת התמיכה בפרוטוקול IPv6.

31. דו"חות על עבודות ההקמה

31.1 בעל הרישיון יגיש למנהל, במשך כל תקופת ההקמה של מערכת הרט"ן דו"חות רבעוניים בהם יפורטו עבודות ההקמה שבוצעו במהלך תקופתו של כל דו"ח, לפי אבני הדרך ולוחות הזמנים שבתכנית ההנדסית; לענין סעיף זה, "תקופת ההקמה" - תקופת 15 חדשים מיום מתן הרישיון או עד מועד סיום הקמת המערכת במלוא פרישתה, על פי התכנית ההנדסית, לפי המוקדם מביניהם. בתקופת ההקמה, דו"ח זה ישולב בדו"ח המערך ההנדסי, כאמור בסעיף 104.1 (ה).[ת72]

---

[8] Firewall
[9] Application Firewall
[10] Intrusion Detection System
[11] Intrusion Protection System
[ת72] תיקון מספר 72

31.2 הדו"חות יכללו השוואה של ביצוע התכניות מול התכנון לתקופת כל דו"ח והסברים לחריגה או שינוי שחלו בביצוע לעומת התכנון.

31.3 כל דו"ח יוגש ב-3 עותקים במתכונת שיורה עליה המנהל, יישא תאריך וייחתם בידי בעל הרישיון או מי שהוא הסמיך במיוחד לכך.

31.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להכין דו"חות מיוחדים וכן לערוך מחדש דו"ח שהוגש לו או להשלימו.

32. מסירת ידיעות ומסמכים

בעל הרישיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, כל ידיעה ומסמך אודות ביצוע עבודות ההקמה של מערכת הרט"ן, במועד, במתכונת ובאופן שהורה עליהם המנהל.

33. פיקוח על עבודות ההקמה

33.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרישיון הנוגעות לביצוע עבודות ההקמה; 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.

33.2 בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על עבודות ההקמה, ובלי למעט מכלליות האמור, יאפשר לו כניסה לאתר העבודה ולמיתקניו, יאפשר עיון בכל מסמך, תכנית ומיפרט ויספק לו כל מידע שידרוש.

34. תיקון ליקויים ופגמים

34.1 המנהל רשאי להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים, פגמים וחריגות שמצא בפעולות ההקמה של מערכת הרט"ן, על סמך דו"חות שהגיש בעל הרישיון, מסמכים ומידע שסיפק לו, או על סמך מדידות ובדיקות שערך.

34.2 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור בסעיף 34.1, 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.

35. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים

35.1 בעל הרישיון יבצע את עבודות ההקמה 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 53ב לחוק.

35.2 עם סיום עבודות ההקמה יקפיד בעל הרישיון לנקות את אתרי העבודה וישיב את המצב באחר לקדמותו.

36. **בטל** [ת2]

37. **הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק**

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

38. **מציאת עתיקות ושמירת אתרים**

38.1 עתיקות כמשמעותן בחוק העתיקות, התשל"ח-1978 אשר יתגלו באתר עבודות ההקמה, 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 לכל הוראות מנהל הרשות בכל הנוגע לאופן הטיפול בעתיקה.

38.3 במהלך עבודות ההקמה 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 ההקמה.

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.

[ת2] תיקון מספר 2.

חלק ב' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה

40. **בוטל** [ת119]

41. **בוטל** [ת119]

42. **תכנית לבדיקת ביצועים ואישורה**

42.1 בעל הרישיון ימציא למנהל, לא יאוחר מ-30 ימים לפני מתן הודעתו על סיום התקנה לפי סעיף 43, תכנית בדיקות מעודכנת ומפורטת לשם ביצוע בדיקת הביצועים, המתייחסת לחלק מערכת הרט"ן אותו הוא מבקש להפעיל (להלן - תכנית בדיקות מפורטת).

42.2 בעל הרישיון יציג בפני המנהל את תכנית הבדיקות המפורטת; המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון תוך 15 ימים מיום ההצגה כאמור, להכניס שינויים בתכנית הבדיקות המפורטת או להשלימה, אם ראה כי הדבר דרוש לשם ביצוע מלא ומדוייק של בדיקת הביצועים, ובעל הרישיון יקיים את הבדיקות על פי דרישת המנהל.

43. **הודעה על סיום הקמה**

סיים בעל הרישיון את הקמתם של מרכזת או מוקד רדיו תאי באזור כלשהו באופן שניתן להתחיל במתן שירותי רט"ן באמצעותו, יודיע על כך בכתב למנהל, במתכונת שהורה לו המנהל, בצירוף תוצאות הבדיקה המפורטת המצביעות על הצלחת ההתקנה וההפעלה.

44. **תנאי כשירות והפעלה**

44.1 לפני הפעלת המערכת 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.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

(ב) **מעבדה וציוד בדיקה**

בעל הרישיון מפעיל מעבדה, או שיש בידו הסכם תקף עם מעבדה מוסמכת. 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 תחזוקה**

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, תיקון התקלה תוך 4 שעות.

(ה) **אמצעי קשר**

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

44.2 בעל הרישיון ימציא למנהל, שבעה ימים לפני הפעלתה לראשונה של המערכת, אישורים ומסמכים בדבר עמידתו בדרישות ובתנאים המפורטים בסעיף 44.1; לא הגיב המנהל תוך חמישה ימים מיום מסירת המסמכים האמורים, יפעיל בעל הרישיון את מערכת הרט"ן ויחבר אליה מנויים; הורה המנהל לבעל הרישיון, על פי מימצאי המסמכים, לשנות או לתקן את המערכת, יבצע בעל הרישיון את השינוי או התיקון הנדרש וימציא למנהל אישור ביצוע, ואם לא הגיב המנהל תוך 3 ימים, יפעיל בעל הרישיון את המערכת כאמור.

חלק ג' - שימוש בתדרים

45. **הקצאת תדרים**[ת61]

45.1 בעל הרישיון רשאי להפעיל את מוקדי הרדיו התאיים של מערכת הרט"ן תוך שימוש בפסי התדרים שהוקצו לשימושו הבלעדי, כמפורט להלן:

(א)[ת 35] 835 עד 845 מה"ץ ותחום תואם 880 עד 890 מה"ץ;

(א1)[ת 35] 1710 עד 1712 מה"ץ ותחום תואם 1805 עד 1807 מה"ץ;

אין באמור בסעיף קטן זה כדי לגרוע מסמכות [ת119]הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה להקצות לשימוש בעל הרישיון פס תדרים חלופי, בעל רוחב פס זהה, במקום פס התדרים המצוין בסעיף קטן זה.

(ב) החל מיום 01 פברואר 2002 ועד יום 01 בינואר 2004 יוקצו הפסים הבאים:

1710 עד 1715.4 מה"ץ ותחום תואם 1805 עד 1810.4 מה"ץ;

1716.6 עד 1721.2 מה"ץ ותחום תואם 1811.6 עד 1816.2 מה"ץ;

1962 עד 1967 מה"ץ ותחום תואם 2152 עד 2157 מה"ץ;

(ג) החל מיום 01 בינואר 2004 יוקצו הפסים הבאים:

1720 עד 1730 מה"ץ ותחום תואם 1815 עד 1825 מה"ץ;

1960 עד 1970 מה"ץ ותחום תואם 2150 עד 2160 מה"ץ;

וכן, תחום התדרים 1905 עד 1910 מה"ץ.

(ג1)[ת 26] החל מיום 04 באפריל 2004 יוקצו פסי התדרים הבאים:

1715 מה"ץ עד 1720 מה"ץ ותחום תואם 1810 מה"ץ עד 1815 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, רשאי [ת119]הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה להתלות את הקצאת התדרים עד למועד שיקבע.

45.2 בעל הרישיון רשאי לבחור תחום תדרים צר יותר מהאמור לעיל במסגרת פסי התדרים האמורים בסעיף 45.1.

45.3 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.
[ת119]

[ת16] תיקון מספר 16
[ת 35] תיקון מספר 35
[ת 35] תיקון מספר 35
[ת119] תיקון מספר 119
[ת 26] תיקון מספר 26
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

45.4 [ת119] 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 שנינתה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

45.5 [ת119] 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.

46. **סייג לשימוש בתדרים**

46.1 [ת84] בעל הרישיון יעשה שימוש בתדרים שהוקצו לו כאמור בסעיף 45 רק לשם מתן השירותים לפי רישיון זה.

46.2 [ת84] מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 45 ו- 46.1, 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 45, ובתנאי שהתדרים משמשים את מוקדי הרדיו התאיים של בעל הרישיון באמצעות בעל רישיון תשתית הרדיו הסלולרית המספק לו את שירותיו.

47. **מניעת הפרעות**

47.1 [ת119] בעל הרישיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן שכל חלק מחלקיה לא יקרין קרינה בלתי מיוננת לכיוון בני אדם והסביבה, בצפיפות הספק גבוהה מהמותר לפי היתר שניתן בהתאם לחוק הקרינה הבלתי מיוננת, 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.

47.2 [ת119] 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.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת84] תיקון מספר 84
[ת84] תיקון מספר 84
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

47.3 [119ת] 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.

47.4 [119ת] בעל הרישיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן המונע הפרעות למערכות בזק ואלחוט אחרות הפועלות כדין, ובכלל כך באופן אשר עומד במגבלות ובתנאים לעניין תדרי הרדיו שקבע הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה, או כפי שישנה אותם מעת לעת, ובכלל כך אלה המפורטים בנספח כ"א 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 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 הציוד או בשימוש בתדרים או לחדול משידור בתדרים מסוימים, בכל הארץ או באזור מסוים.

47.5 [119ת] 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.

[119ת] תיקון מספר 119
[119ת] תיקון מספר 119
[119ת] תיקון מספר 119

48. **היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום**[ת83]

48.1 בעל הרישיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד;[ת107]

48.2 בעל רישיון יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח ד' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".

48.3[ת119] בעל הרישיון המספק שירות ל-50,000 מנויים או יותר, יחולו עליו הוראות נספח ד'1 - ניהול הגנת הסייבר[ת831]

[ת83] תיקון מספר 83
[ת107] תיקון מספר 107
[ת119] תיקון מספר 119
[ת138] תיקון מספר 138

חלק ד' - בדיקות ותחזוקה[ת43]

.49 **הגדרות**

"**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 בשימושו 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, [ת101]הצעדים שננקטו לתיקונן 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.

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 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.[ת34] הסכם התקשרות

55.1 בעל הרישיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנוייו, 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)[ת85] 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 נייח, 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:[ת88]

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 30.04.2007]
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף קטן 55.4(א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(1) שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרישיון שביצע את ההתקשרות, [ת88]תאריך ואופן ביצוע ההתקשרות[12], פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, [ת88]סוג המנוי[13], מען, [ת88]כתובת דואר אלקטרוני, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי שאליו תישלחנה הודעות [ת88]מאת בעל הרישיון בדבר שיעור ניצול חבילת [ת88]שירותים כאמור בסעיף 75ד, [ת98]שינוי תעריפים כאמור בסעיף 78 [ת88]ובדבר ניתוק [ת139]מספר רדום, כאמור בסעיף 72א [ת88]ותיאור טובין, ככל שכלול בהתקשרות; [ת98]בעל 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) כל 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 74.1(א), דמי כרטיס חכם כמשמעותם בסעיף 74.1(א1) ודמי מעבר לתכנית.

ככל שבעל הרישיון אינו מחייב בדמי חיבור או בדמי כרטיס חכם או בדמי מעבר לתכנית, יצוין הדבר בהתאם.

(3א)[ת98]ככל 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;

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

12 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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

13 מנוי עסקי או מנוי עסקי מפוצל או מנוי פרטי.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת139] תיקון מספר 139.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(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)[ת88] לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 75ד - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה;

(3ג)[ת88] מכסת יחידות השירות שקבע בעל הרישיון לשירות או לסל שירותים ("**מכסת יחידות**"), וכן את משך השיחה המרבי לשיחה, ככל שקיים.

(3ד)[ת88] 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 להימנות[14];

(4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

האמור לעיל יחול גם כשמדובר בהטבה הניתנת במסגרת תכנית התעריפים ולאו דווקא לשירות מסוים הכלול בתכנית.

(3ה)[ת88] 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.

(3ו)[ת88] 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).

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

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

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(3ז)[ת88]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.

(3ח)[ת98]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) תיאור כל טובין שנרכשו או נשכרו בעת ביצוע ההתקשרות ומחירם הכולל, וכן כל שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין – שיעורו של כל תשלום. ככל שטובין ניתנו במתנה יצוין הדבר באופן מפורש.[ת88]

(5) מידע בדבר ביטול כל הטבה בעקבות מעבר לתכנית תעריפים אחרת;[ת88]

(6) אופן חישוב הסכום שיידרש המנוי לשלם בגין הפרת התחייבות כמשמעותה בסעיף 56.1א;

(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 תשלום[ת88] 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) הצהרה של המנוי לפיה הוא קרא את מסמך עיקרי התכנית וכי הוא נמסר לידיו בעת ביצוע ההתקשרות. בגוף ההצהרה יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרישיון אשר ביצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית של המנוי תופיע בסוף עיקרי התכנית;[ת88]

(11)[ת95]לעניין 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)[ת88]בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי מפוצל את עיקרי התכנית באמצעות מסרון עם קישור מצורף [ת98].

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(13)[ת88]בעל 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 החשבון[ת98] של המנוי;

(14)[ת88]תעריפי כל השירותים והתשלומים, כמפורט בס"ק (3), (3א), (3ג), (4) ו-(5) יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "תיאור[ת98]" ו-"תעריפים[ת98]".

(15)[ת98]בעל 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 מילויו.

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).

(א1)[ת85](1) 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 [ת88]בתחתית הטופס[ת95]; הטופס יופיע [ת88]בצמידות לאחר [ת88]עיקרי התכנית;

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף קטן 55.4(א1) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

(2) 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);[ת88]

(3) מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת בעל פה [ת88]כמענה אנושי בלבד, או בכתב, לשנות את [ת88]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. [ת88]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[ת95] ממועד קבלת[ת62] הבקשה;

(4) בעל הרישיון יכלול בחשבון הטלפון התכוף למועד בקשת המנוי הודעה בדבר ביצוע הבקשה ומועד ביצועה. [ת88]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) חשבונות הטלפון התכופים אשר ישלחו לאחר יום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א), למנוי אשר אינו מנוי חדש; [ת95]

(6) (א)[ת88] 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;

(ב)[ת88] על אף האמור, מנוי שאינו מנוי חדש, אשר לא עשה שימוש בשירותים המפורטים בסעיף 3 בטופס החל מיום 1 בנובמבר 2011 (ד' בחשון 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); [ת46]

(ג)[ת88] 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;[ת62]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת62] תיקון מספר 62.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת64] תיקון מספר 64.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת62] תיקון מספר 62.

(ד)[ת88]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; [ת95]

(ה)[ת88]בעל הרישיון יחסום 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).

(6א)[ת88]בעל הרישיון יודיע למנוי על דבר החסימה בחשבון הטלפון התכוף למועד החסימה. 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. [ת88]

(6ב)[ת88]ציין המנוי את בחירותיו על גבי טופס הגישה לשירותים יפעל בעל הרישיון על פי בחירותיו של המנוי מיד לאחר שהטופס נמסר לו.

(6ג)[ת88]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) [ת95].

(7א)[ת88]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.

(8)[ת95]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 בהתאם[ת98].

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(א2)[ת98](1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירותיו באשר לאופן קבלת החשבון ובאשר לפרסום מספר/י הטלפון שלו, המחויב/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).

(א3)[ת104](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

[ת98] תיקון מספר 98

[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

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)[ת104] תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ה'[ת58];

(ב) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרישיון או תנאי הפסקה מוחלטת;[ת58]

(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 80.3;

(ה) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 78.1;

(ו) הפרטים הקבועים בסעיפים 61 ו-61א לעניין [ת88]נציב תלונות 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;

(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:[ת85]

(א) [ת88]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.

(א1)[ת88] קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרישיון למבקש [ת88] עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר 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;

[ת104] תיקון מספר 104
[ת58] תיקון מספר 58
[ת58] תיקון מספר 58
[ת88] תיקון מספר 88
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף 55.5 ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88

(ג) לאחר ביצוע האמור בסעיפים קטנים (א) ו- (ב), רשאי נציג בעל הרישיון להחתים את המנוי על הסכם התקשרות זהה לזה שנחתם בחתימות מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים;

(ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות; [ת88]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 בקשה,[ת88][ת98]לקבל שירות נוסף, [ת88]להרחיב שירות, או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו [ת88]מועד הגשת הבקשה, פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות.

[ת98]האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.

[ת88]בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, כאמור, [ת98] ללא 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.

55.6 [ת85][ת88]בטל.

55.7 [ת70]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.

55א. [ת85] עסקת מכר מרחוק

55.1א בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981, המתבצעת באמצעות שיחת טלפון, יפעל בעל הרישיון כדלקמן: [ת88]

(א) בעל הרישיון יקליט את שיחת הטלפון שהתקיימה בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון.[ת88]

(ב) 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, [ת98] את טופס הגישה לשירותים,

---

[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת88] תיקון מספר 88
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת58] תיקון מספר 58
[ת88] תיקון מספר 88
[ת70] תיקון מספר 70.
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף 55א ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת104]את השאלון ואת בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר [ת98]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.[ת88]

(ג)[ת88]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 [ת98]האמורה; השאלון שנשלח, כאמור, יסומן וימולא אף הוא כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון האמורה.

(ד)[ת88]בהודעת הדואר האלקטרוני או במסרון יתבקש המבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה, ואת הסימונים [ת98]והפרטים כפי שהוצגו בטופס הגישה לשירותים, [ת98] [ת104]בשאלון ובבקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב [ת98]לגבי התנאים במסמך תנאי ההתקשרות[ת98].

[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ד1)[ת98]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)[ת88][אם ביקש המבקש לקבל את [ת98]עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, [ת104]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 ובחתימותיו [ת98]על גבי עיקרי התכנית, על גבי טופס הגישה לשירותים, [ת104]על גבי השאלון ועל גבי בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, וישלח את [ת98]ארבעת[ת104] 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)[ת88][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.

(ו1)[ת98][על 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, [ת104]השאלון 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)[ת88][בעל הרישיון ישמור ברשותו את אלה:

(1) הקלטת השיחה הטלפונית בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון;

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(2) הודעת הדואר האלקטרוני או המסרון ששלח בעל הרישיון אל המבקש, לרבות [ת98]עיקרי התכנית טופס הגישה לשירותים, [ת401]השאלון ובקשת החסימה לניידות ככל שקיימת, שצורפו אליהם;

(3) הודעת האישור[ת98];

(4) נעשתה העסקה באמצעות פקסימילה, ישמור ברשותו את עיקרי התכנית הנושאים את חתימתו של המבקש [ת98]בכתב ידו, טופס הגישה לשירותים, [ת104]השאלון 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)[ת88]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)[ת88]הכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת[ת98].

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

בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, [ת98]ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 60.6(ב). [ת98]האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.

(י)[ת88][ת95] יבוטל [ת98].

55.2א[ת69]בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, באמצעות האינטרנט, יפעל בעל הרישיון כדלקמן:[ת88]

(א) 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 [ת98]עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, [ת104]השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת.

(ב) 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.[ת88]

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת59] תיקון מספר 59.
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת69] תיקון מספר 69.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת104] תיקון מספר 104 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

(ג)[ת88]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)[ת88]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)[ת88]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)[ת88]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 60.6(ב).

56.[ת34]**שינוי הסכם ההתקשרות**

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

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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

56א.[ת 47] תקופת התחייבות בהסכם התקשרות

56.1א 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.

56.2א 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. לעניין זה, לא יראו הסכם התקשרות הכולל תכנית מסוג "תשלום מראש"[15] 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 האמור[ת95].

56.3א מצא המנהל כי בעל הרישיון הפר את סעיף 56.2א, 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. לעניין זה יבחן המנהל, בין היתר, את מספר המנויים של בעל הרישיון החתומים על הסכמים שאינם כוללים התחייבות.

57. **בוטל** [ת34]

58. **בוטל** [ת34]

59. **חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה**

59.1 עמד בעל הרישיון בתנאים בדבר הפעלת מערכת הרט"ן כאמור בסעיף 44.2, 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. [ת2]

59.2 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;

[ת 47] תיקון מספר 40 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום 22 באפריל 2008].
15 PRE-PAID
[ת59] תיקון מספר 59
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
[ת2] תיקון מספר 2.

(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.

59.3 בטל.[ת1]

59.4 [ת124]בעל הרישיון יחבר מבקשים ומנויים בעלי ציוד קצה בטכנולוגיות ישנות על פי האמור בנספח כ"ב.

[ת1] תיקון מספר 1.
[ת124] תיקון מספר 124

חלק ב' - רמת השירות למנויים

60.[ת61] **חובת קיום השירות**

60.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות מנוייו 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 48, 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.

60.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 75.3, בעל הרישיון יספק שירות רט"ן וסל שירותים, כהגדרתו בסעיף 73 א, לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.

60.3 מצא המנהל כי סל השירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרישיון תוך ציון המועד בו על בעל הרישיון להפסיק להציע למנוייו את סל השירותים.

60.4 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.

60.5 על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראת סעיף 60.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.

60.6[ת34](א)[ת58] 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.[ת88]

(ב)[ת58] בקשה מפורשת תיעשה באמצעות אחד מאלה:[ת88]

(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;

[ת16] תיקון מספר 16
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת58] תיקון מספר 58
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשון התשע"ב)]]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: 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[ת61];

(6)[ת88] שיחוח עם נציג בעל הרישיון באמצעות האינטרנט (CHAT);

(7)[ת98] שיחה טלפונית ממספר טלפון ברשת בעל הרישיון אל IVR[16] (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.

[ת61] תיקון מספר 61 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשון התשע"ב)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
[16] Interactive Voice Response

(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי[ת88] [ת88]בעל 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**" -

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 [ת88]ותדפיס תוכנו כפי שהתקבל במערכת של בעל הרישיון;

לעניין סעיף (ב)(5) - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMSC[1]) 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 [ת61];

[ת88]לעניין סעיף (ב)(6) – תדפיס של השיחות באינטרנט.

[ת98]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 שעבורו השירות מבוקש.

[ת98]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.

60.7[ת85]בעל הרישיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות, [ת88]או הרחבתו, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות [ת88]או להרחיבו.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[1] Short Message Service Center.
[ת61] תיקון מספר 61 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשון התשע"ב)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשון התשע"ב)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

60.8 [ת85] חויב מנוי לשלם עבור שירות [ת88] או הרחבת השירות, והודיע לבעל הרישיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות [ת88] או להרחיבו, ישיב לו בעל הרישיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות [ת88] או הרחבתו, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרישיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות [ת88] או להרחיבו. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חיוב יתר" המפורטות בסעיף 83א לרישיון.

60.9 [ת36] בלי לגרוע מהאמור בסעיף 26.3, בעל הרישיון לא יפסיק לספק שירותי רט"ן באמצעות מערכת שהתיישנה טכנולוגית, אלא לאחר שהתקיים האמור בנספח י"א 1.

60.10 [ת119] שירות דור 5 שהוא שירות Massive IoT או Mission Critical, יוצע למנוי בהתאם לנספח י"ט לרישיון ולא יחולו עליו הוראות סעיפים 60.1, 60.4 ו-60.5.

60.11 [ת124] בעל הרישיון יפסיק לספק שירותי רט"ן באמצעות טכנולוגיות ישנות, בהתאם לתנאים הקבועים בנספח כ"ב.

61. [ת34][ת88] **נציב תלונות**

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

61.2 בכפוף להוראות סעיף 61א, 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 לחשבונות שהגיש להם בעל הרישיון ולהכריע בהן;

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

61.3 בעל הרישיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "נציב תלונות"[17]. 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.

[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשון התשע"ב)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת63] תיקון מספר 63.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת124] תיקון מספר 124
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2017]
17 קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.

61.4 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.

61.5 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.

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

61.7 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.

61א.[ת34] יישוב סכסוכים

61.1א הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל [ת88]נציב התלונות של בעל הרישיון.

61.2א הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה [ת88]לנציב התלונות לפי סעיף 61.1א כדי:

(א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך;

(ב) לגרוע מסמכות בעל הרישיון לפעול על פי הוראות סעיף 72 לעניין [ת98]סיום התקשרות[ת58] או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות."

62. חובת תחזוקה

62.1 בעל הרישיון אחראי לתחזוקתה של מערכת הרט"ן.

62.2 רכש מנוי ציוד קצה-רט"ן מבעל הרישיון או מאת מי מטעמו, והסכם הרכישה כלל שירותי תחזוקה, יהא בעל הרישיון[ת43] אחראי לתחזוקתו של ציוד הקצה שנרכש כאמור, אולם בעל הרישיון[ת34] לא יהיה אחראי לתחזוקתו של ציוד קצה שנרכש, כאמור, מעבר לתקופת האחזקה שהתחייב עליה היצרן, אלא אם כן הוסכם אחרת בינו לבין המנוי. [ת2]

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88
[ת98] תיקון מספר 98
[ת58] תיקון מספר 58
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת2] תיקון מספר 2.

62.3 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 רישיון להתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותי תחזוקה גם לציוד כאמור.

63. **מוקד פניות** [ת56]**טלפוני**[ת101]

63.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייו, הכל כמפורט בנספח ה'4 לרישיון[ת101].

63.2 [ת101]מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות [ת101]מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה [ת101]יפעל הצוות האמור [ת101]לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.

63.3 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 63.2 והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 51.

64. **ציוד קצה - מכירה והשכרה**

בעל רישיון רשאי למכור או להשכיר למנוייו 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 שירות תחזוקה לציוד קצה מכל אדם לרבות ציוד הקצה שנרכש או נשכר מבעל הרישיון.

(ג)[ת88] 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

[ת56] תיקון מספר 56.
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

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 יישלח 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.

(ד)[ת88] בהודעה שתישלח 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 הרוכש, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

(ה)[ת88] מיד לאחר שליחת האישור על ידי המבקש, כאמור, ישלח אליו בעל הרישיון בדרך בה נשלח אליו הסכם הרכישה, מסמך על פי דין[18]. [ת98]

(ו)[ת88] 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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
18 קבלה
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: הערת שוליים 14 תיכנס לתוקפה לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

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)[ת88] 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.

64א.[ת53] **בטל**[ת88]

65. **שירותי חירום ציבוריים**

65.1[ת21] בעל הרישיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנוייו [ת119]המקבלים שירות טלפוניה בסיסי גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן דוד אדום, משטרת ישראל [ת135]כיבוי אש, מוקד פיקוד העורף ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת.

65.2[ת42] בעל הרישיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים [א] זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם[ב], 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[ת44] התחילה יודיע בעל הרישיון בכתב, באופן ברור, לכל מנוייו 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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת53] תיקון מספר 53 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום י"ד חשון התש"ע (01.11.2009)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת21] תיקון מספר 21
[ת119] תיקון מספר 119
[ת135] תיקון מספר 135
[ת42] תיקון מספר 42
[א] משטרת ישראל - 100, מד"א - 101, מכבי-אש - 102, מוקד פיקוד העורף - 104 ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת – 105.
[ב] למעט מנוי שציוד הקצה שלו מאפשר לחייג למוקדי חירום בלבד, כגון מכשיר ללא כרטיס SIM ברשת GSM.
[ת44] תיקון מספר 44

65א.[ת21] חסימת שירות למנוי מטריד

65.1א על אף האמור בסעיף 65.1, 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"ן. 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.

65.2א 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 ההתקשורת של המנוי המטריד, ותוכן השיחה המלמד כי ההתקשורת 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.

65.3א בעל הרישיון יחסום למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום כאמור בסעיף 65.1א, לאחר שניתנה למנוי המטריד הודעה מוקדמת. ההודעה תינתן 3 ימי עבודה לפני מועד חסימת 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.

65.4א חסימת שירות, למנוי מטריד שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה תבוצע לא יאוחר מיממה ממועד קבלת תלונה או זיהוי כאמור בסעיף 65.2א.

65.5א על אף האמור בסעיף 65.1א, 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 65.2א, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.

65.6א 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.

65.7א בעל הרישיון רשאי להסיר החסימה לאחר שהמנוי המטריד מסר לו התחייבות בכתב לפיה לא יחזור על ביצוע הטרדות בעתיד.

65.8א 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.

65.9א בוטל [ת107]

[ת21] תיקון מספר 21
[ת107] תיקון מספר 107

65ב.[ת57] **שירות "מסר אישי"**

65.1ב בעל הרישיון יספק שירות מסר אישי (בסעיף זה, "**השירות**"), בכל עת וללא תשלום, לכל מנוייו, 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 CB ("cell broadcast");

"**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.

65.2ב לשם ביצוע האמור בסעיף 65.1ב, 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;

(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.

65.3ב 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.

65.4ב בעל הרישיון יודיע למערכת הביטחון מראש על כל שינוי ברשת היכול להשפיע על זמינות לאספקת השירות.

[ת75] תיקון מספר 75 [תיקון זה יכנס לתוקף עד ליום א', ד' תשרי התשע"ה (28 ספטמבר 2014), למעט הפעלה רציפה בציוד חברת נוקיה-סימנס, שיכנס לתוקף לפי החלטת השר.]

65.5ב 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.

65.6ב 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 לפניות מנויים לבחירת ההגדרות הנדרשות בציוד קצה רט"ן שלו; לעניין דגמי ציוד קצה רט"ן שלא שווקו על-ידי בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה מאמץ סביר כדי לתת מענה למנוייו כאמור;[ת80]

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

66. [ת61] **הגנה על פרטיות המנוי**

66.1 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.

66.2 בכפוף לאמור בסעיף 66א, 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.

66.3 על אף האמור בסעיף 66.2, 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.

[ת80] תיקון מספר 80
[ת16] תיקון מספר 16

66א.[ת3] שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון

(א) בעל הרישיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון כמפורט בנספח בטחוני סודי המצורף לרישיון כנספח ט' ובנספח בטחוני סודי, המצורף לרישיון כנספח יב'[ת12].

(א1)[ת12] 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 הציוד והתשתית הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, הכל בתיאום עם כוחות הבטחון וכמפורט בנספחים ט' ו- יב'; כוחות הבטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.

(ב) בעל הרישיון ידאג לכך שנספחים ט' ו- יב' יישמרו [ת21] בהתאם להוראות הנוהל להבטחת רשומות שייקבע בידי בעל הרישיון בתיאום עם קצין הביטחון של "שירות הביטחון הכללי".

(ג) בעל הרישיון יהיה פטור מחובת שיפוי כלפי המדינה, מכוח הוראות סעיף 91.2 לרישיון הכללי ו/או מכוח כל דין, בגין עצם ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הביטחון.

66ב.[ת21] הוראות ביטחון

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

(ב) בעל הרישיון יקבע הוראות מתאימות במסמכי ההתאגדות ובתקנותיו, ויפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או תפקיד המנויים בנספח יג' לרישיון, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:

(1) הוא אזרח ישראל, כמשמעותו בחוק האזרחות, התש"יב-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 יג' לרישיון.

[ת3] תיקון מספר 3
[ת12] תיקון מספר 12
[ת12] תיקון מספר 12
[ת12] תיקון מספר 12
[ת12] תיקון מספר 12

67. **חשבונות למנויים**

67.1 [ת16] 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'.

67.2 בוטל.[ת58]

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

67.4 [ת34] (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.[ת88]

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א) -

(1) לענין הוראת סעיף 2.2.2 לתקן, תחול שיטת עיגול סכומים בהתאם לאלה:

((א)) סכום בחשבון יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשיריות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשתי [ת88] ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש [ת88] עשיריות האגורה (שלוש[ת88] ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

(2) בטל.[ת88]

(3) מחירה של שיחת טלפון (voice) הכולל תעריף משתנה, יוצג במסגרת חשבון המוגש למנוי כמחיר ממוצע לדקה, אשר יחושב על-פי סכום התשלום עבור אותה שיחה כשהוא מחולק בסך הדקות שלה.

בפסקה זו "תעריף משתנה" - תעריף המשתנה במהלך השיחה על-פי אמות מידה שונות, כגון תעריף ההולך ופוחת ככל שהצריכה גדלה, או תעריף המשתנה בשל מעבר בין "זמן שיא" ל"זמן שפל" במהלך השיחה או להיפך.

(4) בנוסף לאמור בהוראת סעיף 2.2.4 סיפא לתקן בנוגע לסל שירותים, יוצג במסגרת החשבון פירוט השירותים הכלולים בסל, והתעריף הכולל המשולם עבור הסל כמכלול.

[ת16] תיקון מספר 16
[ת58] תיקון מספר 58
[ת34] תיקון מספר 34
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88

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 בעניין אמינות החיוב ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום א', טו' טבת התשס"ו (14.01.2006).

67.5[ת52] חשבון המוגש למנוי פרטי [ת88][ת98] יערך אף בהתאם להוראות נספח ה' 1 (להלן בסעיף זה - "**מתכונת חשבון למנוי פרטי**").

א67.5[ת58] 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.

67.6[ת52] 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 [ת88]לנציב התלונות.[ת85]

67.7[ת52][ת88][ת121](1) המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות:

(א) דואר רגיל;

(ב) דואר אלקטרוני, שהמנוי מסר, עם קובץ מצורף;

(ג) מסרון עם קובץ מצורף או קישור להורדה מיידית של קובץ, למספר טלפון שהמנוי מסר ואשר אינו חסום לקבלת מסרונים;

(ד) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;

(ה) אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.

[ת52] תיקון מספר 52 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 9ו בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף 67.5א - מועד כניסה לתוקף החל מיום 13 באפריל (ט' בניסן תשע"א), לעניין מנוי עסקי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רישיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד לראשונה מעשרים וחמשה מספרי טלפון, תחילתו ביום 30 בדצמבר 2011 (ד' בטבת תשע"ב)]

[ת52] תיקון מספר 52 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 9ו בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

[ת88] תיקון מספר 88

[ת58] תיקון מספר 58

[ת52] תיקון מספר 52 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 9ו בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

[ת121] תיקון מספר 121

בעל הרישיון יציג את חמש (5) הדרכים האמורות לבחירתו של המנוי במסגרת השאלון כמשמעותו בסעיף 55.4(א2)(1), במעמד ביצוע העסקה. בעסקת מכר מרחוק יציג בעל הרישיון את הדרכים האמורות בכתב (כגון: באתר החברה או במסגרת קישור לטופס) או בעל פה.
בעל הרישיון לא ישלח את החשבון לדואר אלקטרוני כאמור בסעיף קטן (1)(ב) או למספר טלפון כאמור בסעיף קטן (1)(ג), אלא אם המנוי מסר לבעל הרישיון את כתובת הדואר האלקטרוני או את מספר הטלפון, לפי העניין.

(2) לא בחר מנוי לקבל את החשבון באחת מהדרכים המפורטות בסעיף קטן (1), בעל הרישיון ישלח את החשבון למנוי באחת הדרכים המנויות בסעיפים קטנים 1(א) ועד 1(ג), ולמנוי שגילו 65 ומעלה באמצעות דואר רגיל כאמור בסעיף קטן 1(א), וזאת מבלי לגרוע מהוראת סעיף 13ב לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א - 1981.

(3) בעל הרישיון המעוניין לשנות את אופן שליחת החשבון אל מנוי אשר לא בחר את אופן קבלת החשבון, יודיע בעל הרישיון למנוי כאמור על שינוי דרך שליחת החשבון באמצעות הודעה במסמך נפרד שיצורף לחשבון החודשי, ובנוסף באמצעות מסרון. בעל הרישיון יאפשר למנוי לבחור את אופן קבלת החשבון באמצעות השבה למסרון, ארבעה עשר (14) ימים בטרם שינוי אופן שליחת החשבון; מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל את ההודעה בדואר האלקטרוני, ובעל הרישיון יאפשר למנוי לבחור את אופן קבלת החשבון באמצעות השבה לדואר האלקטרוני.

(4) בעל הרישיון יציין בצורה ברורה בהודעות הנשלחות למנוי כאמור בסעיף קטן (3), את האופן בו יישלח החשבון לאחר ביצוע השינוי, לרבות פרטי מספר הטלפון הנייד או כתובת הדואר האלקטרוני אליהם יישלח החשבון. אם האופן בו יישלח החשבון לאחר ביצוע השינוי הוא מסרון, בעל הרישיון יציין כי דרוש מכשיר תומך קבלת קובץ דיגיטלי לצורך קריאת החשבון.

(5) בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי ואת ההודעה בדבר שינוי אופן שליחת החשבון למנוי, לפי העניין, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

(6) 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 בסעיף קטן (1)(א).

(7) מנוי רשאי לשנות בכל עת, בעל פה או בכתב, את דרך קבלת החשבון.

(8) בעל הרישיון יבצע זיהוי של גיל המנוי בטרם ישנה את אופן שליחת החשבון למנוי שלא בחר את אופן קבלת החשבון

67.8 [ת85] ככל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף עשרה (10)[ת88][ת85] ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף 67.8 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת58] תיקון מספר 58

67.9[ת88] בוטל [ת121]

67א.[ת16] **שירות מידע לבירור מספרי טלפון**[ת 39]

67.1א מבלי לגרוע מהוראות סעיף 66, 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) למנוייו, 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.

67.2א בטל.[ת88]

67.3א בנוסף לאמור בסעיף 67.1א[ת88], 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).

67.4א לצורך ביצוע האמור בס"ק 67.1א ו-67.3א:

(א) רשאי בעל הרישיון לפנות בשאילתה 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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.04.2017]
[ת121] תיקון מספר 121
[ת16] תיקון מספר 16
[ת 39] תיקון מספר 39
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

67.5א (א) בעל הרישיון יבקש [ת98] באמצעות השאלון, את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, [ת98] יפעל בעל הרישיון לכלול את פרטיו במאגר הנתונים.

(א1)[ת98] 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.

(ג)[ת98] 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.

בס"ק זה, "**מנוי חדש**" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום התחילה כאמור בסעיף 67.7א.

67.6א (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 67א. 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 לשאילתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי;

(ב) בטל; [ת88]

(ג) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 67.1א (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 67.3א יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:

(1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות[19], כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ- 90%;

(2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות[20] לא תעלה על 30 שניות;

(3) תקופת ההמתנה המרבית של פונה עד לתחילת קבלת השירות לא תעלה על 60 שניות.

67.7א סעיף 67א ייכנס לתוקף ביום כ' שבט התשס"ז (8 בפברואר 2007), למעט ס"ק 67.1א (א) אשר ייכנס לתוקף ביום כ"ה אדר התשס"ז (15 במרץ 2007) ("**יום התחילה**") ולמעט סעיף 67.2א[ת45] אשר ייכנס לתוקף במועד החתימה על תיקון זה.

[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
19 Busy Hour Call Attempts
20 תחילת קבלת השירות – תחילת מענה של מוקדן או של מערכת IVR המבקשים מהפונה את המידע לצורך איתור מספר הטלפון המבוקש וכיוצ"ב.
[ת45] תיקון מספר 45

67.8א בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, יפרסם את שירות[ת88] המידע לבירור מספרי טלפון הניתן[ת88] ללא תשלום על-ידו[ת88] (להלן - "**שירות**[ת88] **המידע בחינם**"); הפרסום יכלול לפחות את אלה:

(א) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;

(ב) כל חשבון טלפון של המנוי [ת88];

(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.

67ב. **בוטל**[ת43]

67ג.[ת34] **תיק שירות**

67.1ג 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.

67.2ג 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 לתחילת מתן השירות החדש.

67.3ג המנהל יודיע לבעל הרישיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרישיון כאמור בסעיפים 67.1ג ו-67.2ג, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

67.4ג 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.

67.5ג 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.

67.6ג 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.

67.7ג תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים: שם השירות; תיאור מפורט של השירות ואפן אספקתו; תעריף השירות; תיאור הנדסי, והכל כמפורט בתוספת הראשונה; המנהל רשאי להורות בדבר עניינים נוספים אשר ייכללו בתיק השירות.

67.8ג אושר תיק שירות, יספק בעל הרישיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרישיון.

67.9ג 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.

67.10ג כל שירות חדש אשר בעל הרישיון יחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מהתוספת הראשונה; המנהל יעדכן את התוספת הראשונה מעת לעת.

67.11ג הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות הרשת של בעל הרישיון.

67ד.[ת24] **שירות אירוטי**

67.1ד שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח ט"ו, בתוספת השניה.

לעניין סעיף זה -

"**שירות אירוטי**" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח ט"ו, בתוספת השניה.

67ד1.[ת67][ת76] **שירות פרימיום**

[ת24] תיקון מספר 24

[ת76] תיקון מספר 79 [בהתאם למכתב מנכ"ל מיום 19 נובמבר 2014 תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 15 בפברואר 2015.]

67.1ד1 בעל הרישיון רשאי לספק שירותי פרימיום באחת משתי הדרכים שלהלן:

(א) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף פרימיום ונגבה באמצעות חשבון הטלפון יינתן על פי הוראות נספח ט"ז;

(ב) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף רגיל (להלן בסעיף קטן זה "**השירות**") יינתן כדלקמן:

(1) כשירות פנים רשתי באמצעות קוד גישה רשתי[21];

(2) באמצעות חיוג למספר טלפון נייח אשר הגישה אליו תתאפשר לכל מנוי של כל בעל רישיון כללי.

לעניין סעיף זה,

"**מספר טלפון נייח**" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים נייחים או תבנית מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור[22];

"**שירות פרימיום**" ו- "**תעריף רגיל**" כהגדרתם בנספח ט"ז.[ת77][ת81]

67ה.[ת60] **נדידה פנים ארצית**

67.1ה בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו בדור 2 ובדור 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[ת119]

67.2ה <u>היערכות בעל הרישיון</u>

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 30 עד 30ג לרישיון, בשינויים המחויבים.

67.3ה <u>הסדר תפעולי</u>

(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 5ב(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 שסוכמו ביניהם בנוגע ליישום הנפ"א ("**הסדר תפעולי**"), וזאת תוך שלושה חודשים ממועד משלוח ההודעה. בנוסף, יכללו

---

21 "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

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

[ת77] תיקון מספר 77.

[ת81] תיקון מספר 81.

[ת60] תיקון מספר 60

[ת119] תיקון מספר 119

המפעילים האמורים פרטים הנדסיים או תפעוליים הנדרשים לצורך קיום נפ"א אשר לא נכללו בהסדר התפעולי בשל מחלוקות, ככל שיתגלעו;

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

67.4ה 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.

67ו.[ת66] שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה

67.1ו בעל הרישיון יפעל כך שבאזור בו קימת קליטה המאפשרת קיום שיחה תקינה, הן מהרשת והן מרשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה, יקבל המנוי שירות רט"ן באמצעות הרשת. בעל הרישיון יבצע את הפעולה בעצמו ללא צורך בפעולה כלשהי מצד המנוי.

67.2ו בעל הרישיון יחסום את אפשרותו של מנוי לקבל שירות 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 שירות תקשורת נתונים באמצעות רשת רט"ן של מדינה שכנה.

67.3ו בסעיף זה, "**מדינה שכנה**" - ירדן ומצרים;

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

67ז.[ת67] אתרים ותכנים פוגעניים

67.1ז בעל הרישיון יידע את מנוייו בדבר אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק, כאמור בסעיף 4ט(ב)(1) לחוק; יידוע כאמור ייעשה באופן הקבוע בסעיף 4ט(ג) לחוק.

67.2ז בעל הרישיון יידע את מנוייו 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.

[ת66] תיקון מספר 66 [סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 21 באוקטובר 2012].
[ת67] תיקון מספר 67 [סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 27 בספטמבר 2012].

67.3ז 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.

67.4ז[108ת](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 <u>המנוי בלבד</u> יכול להתנתק מהשירות בכל עת ויפרט את הדרכים להתנתק מהשירות.

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

[108ת] תיקון מספר 108

חלק ג' - [ת88] הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות

68. **הגדרות**

בחלק זה -

"**ביטול שירות**"[ת88]	-	ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון לכלל המנויים;
"**הפסקת שירות**"[ת88]	-	הפסקה זמנית של שירות משירותי בעל הרישיון או של כלל שירותי בעל הרישיון, הניתנים למנוי;
"**ניתוק שירות**"[ת88]	-	ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון, הניתן למנוי;
"**סיום התקשרות**"[ת88]	-	ניתוק כלל שירותי בעל הרישיון הניתנים למנוי, וביטול הסכם ההתקשרות עמו.

69. **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 48.

69א.[ת88] **איסור ביטול שירות**

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 48.

69ב.[ת88] **הפסקת שירות לבקשת מנוי**

69.1ב מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות לכלל שירותי בעל הרישיון, אחת לשנה, למשך תקופה [ת98]של בין לא פחות משלושים (30) ימים לבין תשעים (90) ימים לפחות.

69.2ב 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;

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

69.3ב 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.

69.4ב 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.

69.5ב בעל הרישיון יתעד במערכות המידע שלו את המועד (תאריך ושעה) בו בוצעה בקשת המנוי.

69.6ב 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.

69.7ב 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.[ת88]

69.8ב 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.[ת88]

69.9ב 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.[ת88]

69.10ב [ת127] (א) בעל הרישיון לא יבצע חסימה של מנוי להתקשרות למספרי טלפון מקוצרים ארציים בעלי 3 או 4 ספרות ולמספרי טלפון אשר הוקצו למדינה ומוסדותיה.

נודע לבעל הרישיון כי מנוי נחסם להתקשרות למספר טלפון אשר הוקצה למדינה ומוסדותיה יפעל להסרת החסימה בתוך יום עבודה אחד, או בתוך זמן קצר יותר ככל שיורה על כך המנהל.
בסעיף זה, "המדינה ומוסדותיה" - כהגדרתם בסעיף 30א לחוק.

(ב) בתכנית תעריפים הכוללת שירות ביצוע שיחות, ובה שירות השיחות חסום ליעדים מסוימים, בעל הרישיון ישמור תיעוד של פרטי חסימה, עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות. התיעוד יכלול לכל הפחות את מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה, וזאת למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה. [1 ת134]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת127] תיקון מספר 127

[1] א. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות החל מיום 25 ביולי 2021 הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 21.2.22
ב. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות קודם ליום 25 ביולי 2021 הוראת סעיף זה תיכנס לתוקף ביום 14.4.22
[ת134] תיקון מספר 134

(ג) בעל הרישיון שחסם מספרי טלפון להתקשרות שהם מספרים הרשומים על שם תאגידים, עמותות והקדשים, בהתאם לבקשת קבוצת מנויים, יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת המספרים שחסם, ובכלל זה את שם הגורם החוסם ואת תאריך החסימה. [2] [ת134]

(ד) מנוי שנחסם, כאמור בסעיף (ג) לעיל, לבקשת קבוצת מנויים, בין אם מדובר במנוי של בעל הרישיון ובין אם מדובר במנוי של בעל רישיון אחר, יוכל לפנות בפנייה טלפונית לשירות הלקוחות של בעל הרישיון כדי לבדוק האם נחסם ואת הסיבה לחסימה, ועל בעל הרישיון לתת מענה לפניה בתוך יום עבודה מרגע הפנייה. [3] [ת134]

(ה) הוראות סעיף (א) לעיל יכנסו לתוקף החל מיום 17.8.2021.

(ו) בוטל [ת134]

69ג. [ת88] **ניתוק שירות לבקשת מנוי**

69.1ג מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון ניתוק שירות; את בקשתו רשאי המנוי להגיש בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 69.2ב.

69.2ג על ניתוק לבקשת המנוי יחולו הוראות סעיפים 69.3ב עד 69.5ב שלעיל, ובעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור ניתוק השירות.

69ד. [ת88] **סיום התקשרות לבקשת מנוי**

69.1ד מנוי רשאי להודיע לבעל הרישיון על סיום ההתקשרות ביניהם; את הודעתו רשאי המנוי למסור בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 69.2ב.

69.2ד על סיום התקשרות לבקשת מנוי יחולו הוראות סעיפים 69.3ב עד 69.5ב שלעיל.

69.3ד 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**").

69.4ד מנוי שסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים מתאריך סיום ההתקשרות.

---

[2] א. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידים, עמותות והקדשים, והם מנויים של בעל הרישיון, הוראת סעיף זה תיכנס לתוקף ביום 21.2.22
ב. עבור מספרי הטלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידים, עמותות והקדשים, והם אינם מנויים של בעל הרישיון, הוראת סעיף זה תיכנס לתוקף ביום 14.4.22
[ת134] תיקון מספר 134

[3] הוראה זו תיכנס לתוקף ביום 21.2.2022 וזאת בשים לב לאמור בסעיף 69.10ב'(ב), לרבות בהערת השוליים
[ת134] תיקון מספר 134
[ת134] תיקון מספר 134
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

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

69.5ד 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.

69ה.[ת88] שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות

69.1ה 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.

69.2ה 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.

69ו.[ת88] הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות – הוראות כלליות

69.1ו בעל הרישיון יקבע בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "**הפסקת/ניתוק שירות**"[23], אשר לחיצה עליו תפנה לשלוש האפשרויות הבאות:

(א) הפסקת שירות;

(ב) ניתוק שירות;

(ג) סיום התקשרות.

69.2ו 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;

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[23] 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.

69.3ו בעל הרישיון יפרסם בכל חשבון טלפון, את מספר הטלפון, המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם יכול המנוי להגיש בקשות כאמור.

69.4ו 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.

69.5ו 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 69.4ו.

69.6ו כללה בקשתו של המנוי שנמסרה באמצעות טופס מקוון פרט מהפרטים המפורטים בס"ק 69.2ו(ג) כשהוא שגוי, יסמן בעל הרישיון את הפרט השגוי על גבי הטופס המקוון והמנוי יתבקש למסור את בקשתו שוב עם הפרט הנכון.

70. **בטל**[ת88]

71. **בטל**[ת88]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

71א.[ת84] **חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן** [ת88]

71.1א [ת88] בעל הרישיון ישמור במערכת הרט"ן שלו את מספר הזיהוי 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**").

71.2א [ת88] 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.

(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 שתים-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 לגביו 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".

[ת48] תיקון מספר 48 [עפ"י תיקון 50 סעיף 71א. יכנס לתוקף חל מיום 30 בינואר 2009].

[ת88] תיקון מספר 88, ההוראות בסעיף זה הנוגעות לנושא חסימת ציוד קצה לא יחולו על מנויי iDEN [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

(י) בעל הרישיון יחדש את אספקת כל השירותים למנוי מיד עם מסירת כרטיס חכם חדש למנוי.
ת831(הזדהות המנוי תיעשה בהתאם לסעיף 4.2.1(ב) לנספח ד'1 – ניהול הגנת הסייבר

(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 71.2א(ד) עד 71.2א(ו), וכן תאריך ושעת ביצוע החסימה של ציוד הקצה, במידה והציוד לא אותר. ת98)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, ת98)או של המכתב, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הנפקת החשבון.

(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.

ת138) תיקון מספר 138
ת98) תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
ת98) תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

(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.

71.3א בעל הרישיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה שנחסם על ידו, לכל בעל רישיון רט"ן אחר, לא יאוחר מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 71.2א.

71.4א (א)[ת50]בעל הרישיון אינו רשאי לספק שירותי רט"ן לציוד קצה שנחסם על ידו או על-ידי בעל רישיון רט"ן אחר.

(ב)[ת50]על אף האמור בסעיף 71.2א 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.

71.5א בעל הרישיון יבטל את חסימה לציוד קצה שנחסם על ידו, לאחר שנתקבלה אצלו בקשה [ת50] מהמנוי; ביטול החסימה יעשה לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שבעל הרישיון ווידא את אמינות הבקשה, אלא אם המנוי נקב בבקשתו במועד מאוחר יותר.[ת50]

71.6א בעל הרישיון יפרסם לכל מנוייו 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[ת50].

71.7א[ת50]בוטל [ת107]

[ת50] תיקון מספר 50.
[ת50] תיקון מספר 50.
[ת50] תיקון מספר 50.
[ת50] תיקון מספר 50.
[ת50] תיקון מספר 50.
[ת50] תיקון מספר 50.
[ת107] תיקון מספר 107

72. **הפסקת שירות או ניתוקו** [ת98]**או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם**

72.1 בעל הרישיון [ת61]רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי [ת98]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 אשר נקבע כי הוא תנאי מהותי;

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

72.2 לא יופסק שירות, לא ינותק שירות ולא תבוצע פעולת סיום התקשרות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 72.1(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[ת98].

72.3[ת2] על אף האמור בסעיף 72.2, רשאי בעל הרישיון [ת88]להפסיק [ת98]או לנתק, שירות למנוי [ת98]או לסיים את ההתקשרות עמו בלא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:

(א) המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך אותה שנה את חשבון התשלומים שחוייב בו בעד שירותי רט"ן במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום; לעניין פסקה זו, "שנה" - התקופה מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר;

(ב) קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה;

(ג) יבוטל. [ת88]

[ת98] תיקון מספר 98
[ת16] תיקון מספר 16
[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת2] תיקון מספר 2 [עקב טעות סופר בתיקון נרשם כסעיף 71.3 במקום 72.3].
[ת88] תיקון מספר 88
[ת98] תיקון מספר 98
[ת98] תיקון מספר 98
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]

72.4 [ת2] בעל הרישיון רשאי [ת88] להפסיק שירות למנוי אם התברר לו כי ציוד הקצה שברשות המנוי, שבאמצעותו 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 [ת88] ההפסקה הצפוי; בהודעה יצויינו סיבת [ת88] ההפסקה הצפוי וכי ניתנת למנוי הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתמנע הפרעה כאמור.

72.5 [ת88] 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 74.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 74.3(ד), על פי העניין.

72א. [ת139] ניתוק שירות למספר רדום

72.1א [ת931] בעל הרישיון רשאי לנתק שירות למספר רדום. טרם ניתוק שירות למספר רדום על בעל הרישיון למסור למנוי המספר הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן בסעיף זה "**הודעה**"). מועד ניתוק השירות לא יפחת משלושים יום ממועד משלוח ההודעה האחרונה. בעל הרישיון לא נדרש לשלוח הודעה טרם ניתוק כאמור למנוי של מספר פריפייד מוגבל רדום.

72.2א בהודעה יציין בעל הרישיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו לנתק [ת88] את השירות לגביו.

72.3א [ת931] משלוח הודעה למספר הרדום ייעשה:

(א) בכל הדרכים הבאות -

(1) באמצעות שתי הודעות מסרון (SMS) אשר כל אחת מהן תישלח למספר הרדום וכן אל מספר הטלפון הנוסף (ככל שקיים), כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה. אם המספר הרדום לא היה מחובר לרשת בעל הרישיון במשך שלושת החודשים האחרונים, לא יידרש בעל הרישיון לשלוח הודעות מסרון למספר הרדום כאמור אלא למספר הטלפון הנוסף בלבד;

(2) באמצעות שתי הודעות דוא"ל אשר כל אחת מהן תישלח לכתובת הדוא"ל, כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה;

(3) על אף האמור בס"ק (א)(1), ככול שציוד הקצה שבו נעשה שימוש במספר הרדום או במספר הנוסף אינו תומך בקבלת הודעת מסרון, או שהמנוי ביקש להיחסם מהודעות מסרון ישלח

[ת2] תיקון מספר 2 [עקב טעות סופר בתיקון נרשם כסעיף 71.4 במקום 72.4].
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת139] תיקון מספר 139.
[ת139] תיקון מספר 139.
[ת88] תיקון מספר 88
[ת139] תיקון מספר 139.

בעל הרישיון הודעות קוליות במקום הודעות מסרון, וזאת ככל שציוד הקצה תומך בקבלת הודעה קולית;

(ב) בעל הרישיון ישמור כל תיעוד בדבר שליחת ההודעה למנוי המספר הרדום.

72.4א [ת931]אם מנוי המספר הרדום יעשה במספר שימוש בשירות רט"ן, או לחלופין יחל בתשלום קבוע לבעל הרישיון לגבי מספר זה, המספר לא ייחשב יותר למספר רדום ובעל הרישיון לא ינתק את השירות עבורו על פי הוראות סעיף 72א, וזאת עד שיעמוד שוב בהגדרת מספר רדום.

72.5א [ת139]המשרד יהיה רשאי שלא להקצות טווח מספור נוסף לבעל רישיון שביקש זאת מהמשרד, וזאת אם בעל הרישיון לא יפעיל את התהליך של מחזור מספרים רדומים באופן מלא ללא סיבה מוצדקת.

72.6א [ת931]בעל הרישיון ישמור את מספר הטלפון הרדום שנותק לו השירות לפחות ארבעה (4) חודשים, ללא תשלום, מיום ניתוק השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרישיון עצמו או יוחזר לבעל רישיון רט"ן אחר אשר הקצה את המספר במקור. אם התקבלה בתקופה זו בקשה בכתב ממנוי המספר הרדום לחידוש השירות, בעל הרישיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם נותק השירות, ללא תשלום.

72.7א [ת931]נותק שירות למספר רדום פריפייד, מוגבל או שאינו מוגבל, אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרישיון למנוי את יתרת התשלום בתוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא היה הבעלים של הקו שנותק לו השירות, וזאת במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרישיון לא יאוחר משישה חודשים מיום ניתוק השירות.

72ב. [ת68] ניתוק שירות בשל התאוששות הרשת בעת תקלה

72.1ב 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.

72.2ב בעל הרישיון יגיש לאישור המנהל נוהל ותהליך הנדסי מפורט להתאוששות הרשת במקרה של תקלה מהותית ("**הנוהל**") תוך 15 ימים מיום חתימת תיקון זה.

72.3ב מהלך תקלה מהותית יפעל בעל הרישיון על פי הנוהל שהוגש למנהל או שאושר על-ידי המנהל, לפי המאוחר ביניהם.

[ת139] תיקון מספר 139.
[ת139] תיקון מספר 139.
[ת139] תיקון מספר 139.
[ת139] תיקון מספר 139.
[ת68] תיקון מספר 68.

72.4ב 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.

72.5ב ככל שניתן, הנוהל יאפשר מתן עדיפות למתן שירותים תקינים וסדירים לכוחות הביטחון, שירותי חירום ציבוריים ובתי-חולים, כפי שיקבע המנהל.

73. **ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה**

73.1 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 שתים-עשרה (12) שעות ברציפות;

(ב) מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על שניים (2) במשך שנה אחת;

(ג) בטל. [ת2]

73.2 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 דחיה כאמור.

73.3 נדרש, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה במערכת הרט"ן, ניתוק שירות העולה על 12 שעות, יבקש בעל הרישיון מראש את אישורו של מנהל; הבקשה תפרט את פעולות התחזוקה הנדרשת והפעילות שנקט בעל הרישיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.

73.4 בטל. [ת2]

73.5 נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרישיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון, מברק או מסר פקסימילה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרישיון יודיע למנוייו 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.

73.6 על אף האמור בסעיפים 73.1 ו- 73.4, 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;

[ת2] תיקון מספר 2.
[ת2] תיקון מספר 2.

(ב) ניתוק בשל תחזוקה, כאמור, נעשה בין שעה 24:00 במוצאי שבת לבין שעה 05:00 בבוקר יום ראשון שלמחרת.

ניתוק כאמור לא ייחשב לעניין מספר הניתוקים המתחייב לפי סעיף 73.1 (ב).

73.7 [ת115] קליטת הפעילות העסקית של חברת גולן טלקום בע"מ:

(א) בעל הרישיון יפעל לקליטת כל הפעילות העסקית של חברת גולן טלקום בע"מ ("גולן") בהתאם לרישיון רט"ן גולן טלקום בע"מ שניתן לה ביום 1 לינואר 2012 ("רישיון רט"ן גולן") ובכלל כך השירות למנויי גולן ("מנויי גולן") וכל הנלווה לכך בתוך 3 שנים מיום החתימה על תיקון זה, באופן בו לא תיגרם פגיעה כלשהי במתן השירותים, ברציפות ובטיב אספקת השירותים לציבור המנויים ומבלי לפגוע בזכות מנויי גולן לקבל שירות מבעל רישיון אחר .

(ב) בעל הרישיון יעביר לאישור המנהל בתוך שלושה חודשים מיום החתימה על תיקון זה מסמך אבני דרך משותף (על ידי בעל הרישיון וגולן) המפרט את אופן העברת הפעילות של גולן לבעל הרישיון ובכלל כך המועדים להעברת מנויי גולן, מספרם בכל מועד וכיוצב' ("מסמך אבני דרך") .

(ג) מסמך אבני הדרך שאישר המנהל יצורף לרישיון זה כנספח י"ח

(ד) ראה בעל הרישיון כי אינו עומד בהוראות סעיף זה, יפנה למנהל ויבקש את אישורו לעדכון נספח י"ח - מסמך אבני הדרך והכל עד לתום 33 חודשים מיום החתימה על תיקון רישיון זה.

(ה) בעל הרישיון יגיש תכנית הנדסית מעודכנת 30 חודשים מיום החתימה על תיקון רישיון זה.

פרק ו' – תשלום בעד שירותים[ת8]

חלק א' - כללי

73**א**. **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"[ת31] - יחידת זמן בת 12 שניות לכל היותר ואולם החל מיום ה' בטבת התשס"ט (1 בינואר 2009) יחידת זמן בת 1 שנייה.

[ת115] תיקון מספר 115
[ת8] תיקון מספר 8
[ת31] תיקון מספר 31

"**סל שירותים**"	-	מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, לה נקבע תעריף כמפורט בסעיף 75.2;
"**רשת בזק ציבורית**"	-	לרבות מערכת בזק בין-לאומית;
"**תשלום עבור השלמת שיחה**"	-	תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית אחת וסיומה ברשת בזק ציבורית אחרת, או בציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית כאמור, בעד השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית האחרת.

74. **סוגי תשלומים**

74.1 [ת57] בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוייו תשלומים עבור שירותי רט"ן, כלהלן:

(א) דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור ציוד קצה נייד או נישא, שברשות המנוי אל מערכת הרט"ן[ת88] (להלן- דמי חיבור);

(א1)[ת88] דמי כרטיס חכם – תשלום חד פעמיט עבור כרטיס חכם (SIM);

(ב) תשלום חודשי[ת57] קבוע;

(ג) תשלום עבור זמן אויר כמפורט בסעיף 75.10;

(ד) תשלום עבור השלמת שיחה כמפורט בסעיף 75א;

(ה) תשלום בעד שירותים בסיסיים, שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף, המפורטים בתוספת הראשונה לרישיון.

74.2 [ת57] בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי:

(א) תשלום עבור הקמת שיחה;

(ב) מחיר מינימום לשיחה;

(ג)[ת85] בוטל[ת85]

74.3 [ת85] 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.

[ת57] תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת57] תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

[ת57] תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]
[ת58] תיקון מספר 58
[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].

(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)[ת88] 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 התקשרות 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 התקשרות או להפסקת כלל שירותיו של בעל הרישיון, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשרות או ההפסקה, כאמור, לבין כמות יחידות שהוקצתה לתקופת החשבון.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

(ד)[ת88] 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 74.3(ג)(1).

(ה)[ת88] 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.

(ו)[ת88] 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 74.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 74.3(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.

[ת89]מועד הכניסה לתוקף של תכנית התעריפים החדשה יהיה לא יאוחר מהיום שלאחר יום העבודה בו בוצעה העסקה.

(ז)[ת89] 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)[ת89] 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)[ת89] בעל הרישיון לא יאפשר ביצוע הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי לאחר שחלף התאריך שעד אליו ניתן היה לבצע הפעלה כאמור.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

.75 **קביעת התעריפים ושיעוריהם**

75.1 בעל הרישיון יקבע תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנוייו, וכן רשאי הוא לקבוע את אופן הצמדת התעריף למדד. בעל הרישיון יודיע למנהל שיעורו של כל תעריף, לפני כניסתו של התעריף לתוקף.

75.2 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.

75.3 בעל הרישיון יציע כל סל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד לפי סוגי המנויים; לעניין סעיף זה, "סוג מנויים" - [ת61] קבוצת מנויים שיש במאפייניה טעם סביר המצדיק את הבחנתה מקבוצה אחרת.

75.4 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי לעבור, ללא אפליה, מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע באותה עת על ידו [ת641][ת731]. בעל הרישיון יכלול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנוייו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע [ת89] תשלום, בגין ביצוע המעבר.

75.4א [ת731] בוטל [ת146]

75.5 [ת94] 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;

[ת16] תיקון מספר 16
[ת137] תיקון מספר 137 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 01 בנובמבר 2022].
[ת146] תיקון מספר 146
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת137] תיקון מספר 137 [**תחילה**: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 01 בנובמבר 2022].
[ת146] תיקון מספר 146
[ת49] תיקון מספר 49 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף החל מיום 31 בדצמבר 2008]

75.6 בעל הרישיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירותי ערך מוסף או ציוד קצה ממנו.

75.7 בטל.[ת88]

75.8 (א) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה כאשר יוזמת ההתקשרות לא נעשית על ידי המנוי (להלן - שיחה לא יזומה).

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי בעל הרישיון לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה לא יזומה במקרים הבאים:

(1) השיחה מועברת למנוי באמצעות שירות נדידה;

(2) שיחת גובייא לה ניתנה הסכמת המנוי;

(3)[ת55] שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינם למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;

(4) בוטל.[ת51]

(ג)[ת51] 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 מפוצל[1];

(2) שירות מספר מקוצר לעסקים[2];

(ד)[ת54] בעד שיחה ליעד בינלאומי, אין בעל הרישיון רשאי לקבל אלא את התשלום המושת על המפעיל הבינלאומי והקבוע בתקנות קישור גומלין.

75.9 בוטל[ת55].

75.10 אופן קביעת התשלום בעד זמן אויר יהיה כמפורט להלן:

(א) התשלום בעד זמן אויר יקבע לפי יחידת זמן אויר[ת31]; לצורך חישוב התשלום יראו בחלק מיחידת זמן אויר כאילו היתה יחידת זמן אויר שלמה.

(ב)[ת75] 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

[ת88] תיקון מספר 88

[ת55] תיקון מספר 55 [**תחילה**: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]

[ת51] תיקון מספר 51 [**תחילה**: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]

[ת51] תיקון מספר 51 [**תחילה**: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]

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

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

[ת54] תיקון מספר 54 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו יכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רט"ן לרשת מב"ל (30.07.2010)].

[ת55] תיקון מספר 55 [**תחילה**: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]

[ת31] תיקון מספר 31

[ת57] תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

המנוי מקבל שיחה; 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.[ת40]

(ד)[ת40]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.

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

75.11[ת71](א) 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 חינם**" – 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 ארצי[24] או רשתי[25] 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 המספור[26];

ת40 תיקון מספר 40 [**תחילה**: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)].
ת40 תיקון מספר 40 [**תחילה**: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)].
ת71 תיקון מספר 71, [**תחילה**: תוקף סעיף 75.11 (א)-(ג) ביום כ"ח אלול תשע"ג (3 בספטמבר 2013) וסעיף 75.11(ד) ביום ל' כסלו תשע"ד (03/12/2013)]
24 מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.
25 מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.
26 לדוגמה מספרים בתבנית XXXXXXX-03, 05Y-XXXXXXX ו- 07Z-XXXXXXX.

"**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 חינם 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) ככל שהחיוב 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.

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.

75א. [ת 25] השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת

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

75ב. [ת 25] השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת

בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, המועבר מציוד קצה המחובר לרשת אל ציוד 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 מציוד קצה המחובר לרשת, אל ציוד 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.

[ת 25] תיקון מספר 25.
[ת 25] תיקון מספר 25.

לעניין סעיף זה- "הודעת מסר קצר" (SMS) - מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים, המועבר מציוד קצה המחובר לרשת, אל ציוד קצה המחובר לרשת או המחובר למערכת רט"ן של בעל רישיון רט"ן אחר.

75ג.[ת27] **הוראת שעה**

על אף האמור בסעיף 75ב, לתקופה שתחילתה ביום י"ח אייר תשס"ד (9 במאי 2004) וסיומה ביום ל' שבט תשס"ה (9 בפברואר 2005)[ת 92], יחולו הוראות אלה:

(א) בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, שיעדו ציוד 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 מציוד קצה המחובר לרשת אל ציוד 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%[27];

(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.

[ת27] תיקון מספר 27.
[ת 29] תיקון מספר 29.

[27] 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 75ג נקבעה כהוראת שעה, בהם יערכו מפעילי הרט"ן את ההתאמות הנדרשות במערכות הרט"ן ובהסדרי קישור-הגומלין ביניהם לשם יישומה המלא של הוראת סעיף 75ב 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 התרת הגבייה של תשלום עבור הודעת מסר קצר שלא הועברה ליעדה, ואף אין בו כדי לגרוע מעמדתו העקרונית של המשרד לפיה, ככלל, אין לגבות תשלום עבור שירות בזק שלא מומש.

חלק ב'1 - חבילת שירותים בארץ[ת88]

75ד.[ת58] **הודעה על ניצול חבילת שירותים**[ת88] **בארץ** [ת73]

75.1ד בטל.[ת88]

75.2ד[ת88] **הודעות בדבר ניצול חבילת שירותים**

(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 כוללת[28], או נקבעה מכסת יחידות מסוימת לכל אחד מהשירותים הכלולים בה[29], 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.

ת88 תיקון מספר 88

ת58 תיקון מספר 58

ת88 תיקון מספר 88, ההוראות בסעיף זה לא יחולו על מנויי iDEN

ת73 תיקון מס' 73 [תחילה: תוקף התיקון לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014)]

ת88 תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

ת88 תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

28 כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 יחידות של דקות שיחה, מסרונים וגלישה באינטרנט (ב-MB) עבור 15 ₪, 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.

29 כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 דקות שיחה, 100 מסרונים ו-50MB גלישה באינטרנט עבור 20 ₪, 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.

(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.

(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.

75.3ד[ת88] **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 60.6, 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)[ת88] 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, [ת89]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

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

מכירה. [ת89]ככל שמנוי ביטל לחלוטין את חבילות הגלישה הנוספות אך החל לצרוך חבילת גלישה נוספת החיוב בגינה יבוצע על פי האמור בסעיף 74.3(ג).

(ד) רכש המנוי חבילה הכוללת חבילת גלישה בסיסית, רשאי המנוי לבקש מבעל הרישיון, בכל עת, בכתב או בעל פה, לחסום את הגישה לשירות הגלישה ובעל הרישיון ייענה לבקשתו.

75.4ד [ת88]**צריכת שירות גלישה על ידי מנוי שלא רכש שירות גלישה**

(א) בעל הרישיון יחסום לגלישה מנוי פרטי שלא רכש שירות גלישה עם נפח גלישה שנקבע בהסכם בינו לבין בעל הרישיון. [ת89]האמור בס"ק זה לא יחול על מנויי [ת124]M2M ועל מנויי Pre-paid.

(ב) חסם בעל הרישיון את שירות הגלישה, כאמור בס"ק (א), רשאי המנוי לפנות אל בעל הרישיון באמצעות שיחת טלפון עם נציג שירות לשם חיבור מחדש של שירות 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 60.6.

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת124] תיקון מספר 124

<u>חלק ב'2 - חבילת שירותי נדידה בינלאומית</u>[ת88]

75ה.[ת73] **חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית**

75.1ה **הגדרות**[ת88]

בסעיף זה –

"הסדר"	-	חבילה או תכנית הכוללים גלישה [ת88]או שיחות או מסרונים;
"הסדר גלישה"	-	חבילה או תכנית הכוללים גלישה;
[ת88]		
"הסדר שיחות או **מסרונים"** [ת88]	-	חבילה או תכנית הכוללים שיחות או מסרונים;
"הצעת [ת88]**הסדר גלישה"**	-	הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות גלישה, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת החבילות למנוי;
"הצעת הסדר שיחות או **מסרונים"**[ת88]	-	הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות שיחות או מסרונים, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת ההסדר למנוי;
"חבילה"	-	כמות מוגבלת של יחידות שירותים, הניתנת לניצול בתקופת זמן מוגבלת, באמצעות שירות נדידה בינלאומית בחו"ל, הנמכרת במחיר קבוע וידוע מראש, ותוקפה ליעדים מסוימים;
"חו"ל" או **"יעד"**	-	מדינה, לרבות ספינה בלב ים ומטוס;
"מ"ב"	-	מיליון בתים (MByte);
"מנוי חסום"[ת88]	-	מנוי שלא ביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
"מנוי פתוח"[ת88]	-	מנוי שביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
"שירות גלישה" או **"גלישה"**	-	שירות גלישה סלולרית בחו"ל;

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת73] תיקון מס' 73 [תחילה: תוקף התיקון לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

"**תכנית**"	-	תכנית תעריפים לתקופת זמן מוגבלת או לנסיעה מסוימת לחו"ל[ת73], 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**"[ת88]	-	תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב שלא במסגרת הסדר;
"**תעריף מופחת**"[ת88]	-	תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב במסגרת הסדר.

75.2ה [ת88] **הודעות על ניצול חבילת שירותי נדידה בינלאומית ועל תעריף לא מופחת לשיחות ולמסרונים**

(א)[ת74] הסדר שרכש מנוי ייכנס לתוקפו במועד אותו קבע המנוי בעת ביצוע הרכישה.[ת88]

(ב)[ת88](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.

[ת73] תיקון מספר 73 [**תחילה**: תיקון רישיון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת74] תיקון מס' 74 [תחילה: תוקף התיקון לא יאוחר מיום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

(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 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 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.

(ג)[ת88][ת74]על אף האמור בסעיף 75.2ה (ב)(1)[ת88] –

(1) בעל הרישיון יהיה פטור ממשלוח מסרונים למנוי לגבי ניצול החבילה שהזמין, כאמור בסעיף 75.2ה (ב)(1)[ת88] 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 75.2ה (ב)(1)[ת88];

(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 בציוד קצה רט"ן שאינו תומך בשירות מסרון ובכלל כך, טאבלט עם כרטיס SIM ומודם סלולרי, ידרוש בעל הרישיון מהמנוי בעת הזמנת החבילה אמצעי התקשרות 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 75.2ה (ב)(1)[ת88] באמצעי החלופי.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת74] תיקון מס' 74 [תחילה: תוקף התיקון לא יאוחר מיום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

75.3ה [ת88] **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.
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 בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של מנוי, כאמור, 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 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 75.2ה(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 ביקשלהיות מנוי פתוח[30].

(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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

[30] 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.

(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, ויציין בו את הסיבה לחסימה ואת דרכי הפניה אליו לצורך פתיחת החסימה. המסרון יכלול הצעת הסדר גלישה.

(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 60.6, והתיעוד יכלול גם את פרטי זיהויו האמין של המנוי ואת אישורו, כאמור.

75.4ה בטל.[ת88]

75.5ה [ת88]**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 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 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 75.2ה(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.

75.6ה בעל הרישיון יידע את מנוייו בחשבון הטלפון העוקב למועד החתימה על תיקון הרישיון, בדבר אפשרותם להיחסם לשירות גלישה באמצעות מילוי "טופס גישה לשירותים" המוצג באתר

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

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.

75.7ה 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.

75.8ה 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.

75.9ה 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.

75.10ה מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 55א, על עסקת "מכר מרחוק" של שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית, יחול סעיף 60.6.

75.11ה 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".

[ת88] 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 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 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.[ת88]

75.12ה 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

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

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.[ת88]

75.13ה בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את כל [ת88]ההסדרים המשווקים 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.

75.14ה התעריף עבור שירות גלישה, יצוין על ידי בעל הרישיון, בכל מקום בו הוא מצוין, ביחידות של ש"ח ל-1 מ"ב.

75.15ה תעריף הגלישה ל-1 מ"ב למנוי שאינו בהסדר [ת88]גלישה יהיה נמוך ממחיר החבילה הזולה ביותר המוצעת על ידי בעל הרישיון.

75.16ה רכישת הסדר [ת88]גלישה, בארץ או בחו"ל, איננה משנה את ברירת המחדל הרשומה בטופס הזמנת השירותים המעודכן אלא לתקופת אותו הסדר [ת88]גלישה.

76. **פרסום תעריפים**

76.1 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.

76.2 בעל הרישיון יציין בכל חשבון שיועבר למנוי את סל השירותים שעל פיו מחויב המנוי.

76.3 המנהל רשאי לדרוש בכל עת מבעל הרישיון לקבל פירוט התעריפים הנהוגים אצלו.

77. **בוטל**[ת34]

77א. **מניעת הונאות**

77.1א בעל הרישיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשיחות בעדן מחויב המנוי אכן מתבצעות מציוד הקצה אשר חובר אל מערכת הרט"ן של בעל הרישיון על שם המנוי.

77.2א בעל הרישיון יבצע ניתוק שירות לציוד הקצה של המנוי לאחר שנתקבלה במשרדי השירות הודעת המנוי, לפיה ציוד 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

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

או בדואר אלקטרוני; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב יוודא בעל הרישיון את אמינותה וינתק את השירות.

77.3א בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעלי רישיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.

חלק ג' - שינויים בתעריפים

78.[ת43] **שינוי תעריפים**

78.1[ת88] בכפוף לאמור בסעיף 75, 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 לשירות [ת89]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. [ת89]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 60.6(ג);

(2) הקלטה של ההודעה הקולית כמפורט בסעיף 106א;

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.

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: 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), הנגישים לשירותי מסרון, מסרון בדבר שינוי התעריף, כמפורט בסעיף 78.1(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; ביטל 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 60.6(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 נגישים 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, שיחוח 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 אלקטרוני. [ת89]

79. 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 83(א).

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

80. **פיגור בתשלומים**

80.1 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 ההתקשרות[ת 33] שביניהם (להלן - מועד הפירעון).

80.2 בוטל[ת43]

80.3 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.

80.4[ת 33] 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 גבית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

ת 33) תיקון מספר 33
ת43) תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
ת 33) תיקון מספר 33

חלק ד' - שונות

81. **דמי חיבור**[ת88]

(א)[ת88]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)[ת88]בעל רישיון רשאי, אם החליט לגבות דמי חיבור כמשמעותם בסעיף 74(א), לחייב מנוי בדמי חיבור רק בעד חיבורו של המנוי לראשונה לרשת הרט"ן ואספקת שירותי הרט"ן או בעד חיבור לאחר סיום התקשרות[ת88][ת89]

(ג)[ת88] בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי דמי חיבור כל עוד לא הושלם חיבור ציוד הקצה לרשת, לרבות הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.

(ד)[ת89] בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי חיבור מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.

81**א**. [ת88]**דמי כרטיס חכם**

(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 ייכללו 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 החכם [ת89]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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

(ו) בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי כרטיס חכם מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.

(ז) ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שנופק לו על ידי בעל הרישיון, אשר היה בשימושו 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.

82. **גביית דמי** [ת88]**חיבור בשיעורין**

בעל הרישיון רשאי לגבות את דמי החיבור כאמור בסעיף 81 בעד החיבור אל מערכת הרט"ן במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי ובשיעור שנקבע בהסכם ההתקשרות.

83. **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."

83**א**. [ת85]**חיוב יתר**

(א) [ת88]בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי תשלומים אך ורק בהתאם למפורט בהסכם ההתקשרות שלו עם המנוי וכן בהתאם להוראות סעיפים 74.3(ג) -74.3(ו).

(ב) [ת88]הגיש 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.

[ת88] תיקון מספר 88
[ת58] תיקון מספר 58 [**תחילה**: סעיף 83א יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

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.

(ג) [ת88]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)[ת88] 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 ההתקשרות, [ת89]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)[ת88](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**").

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

(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.

פרק ז': תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות, ביטוח וערבות

חלק א' - תמלוגים ותשלומים[ת61]

84. **תמלוגים**

84.1 בעל הרישיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א – 2001 , או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "**תקנות התמלוגים**").

84.2 בוטל [ת107]

84.3 בוטל [ת107]

84.4 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרישיון לשלם [ת107], גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין [ת107]רבעון מסוים, ישלם בעל הרישיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.

84.5 התברר כי סכום התמלוגים שבעל הרישיון שילם גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין [ת107]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.

85. **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.

86. **אופן התשלום**

תמלוגים וכן הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גביה בגינם, ישולמו לחשב משרד התקשורת באמצעות העברה בנקאית לחשבון משרד התקשורת.

[ת16] תיקון ן מספר 16
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107

87. **תשלומי חובה אחרים**

התמלוגים לפי חלק זה יבואו בנוסף על כל אגרה, מס או תשלום חובה אחר שבעל הרישיון חייב בתשלומם לפי הוראת כל דין."חלק ב': אחריות וביטוח.

חלק ב' - אחריות וביטוח

88. **הגדרת היקף החבות**

בחלק זה - "שימוש ברישיון", הקמת מערכת הרט"ן, התקנתה, קיומה, תחזוקתה או הפעלתה, בין בידי בעל הרישיון עצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.

89. **אחריות בעל הרישיון**

89.1 בעל הרישיון ישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שייגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו.

89.2 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 90.

למען הסר ספק, אין בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרישיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים.

90. **חסינות מאחריות**

90.1 השר רשאי, לפי בקשת בעל הרישיון, להעניק לו את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 90.3.

90.2 בעל הרישיון יפרט בבקשתו את החסינויות אותן הוא מבקש והטעמים לכך.

90.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרישיון חסינויות לפי פרק ט' לחוק, יפרסם את החלטתו בהודעה ברשומות.

91. **עשיית חוזה ביטוח**

91.1 בעל הרישיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה לפי התנאים שבסעיף 92, והוא יוצג בפני המנהל עם הענקת הרישיון.

91.2 בעל הרישיון ישפה את המדינה בכל חבות כספית כאמור בסעיף 89.1, שהיא תחוייב בה לצד שלישי כתוצאה מן השימוש ברישיון; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרישיון בביטוח אחריות.

91.3 בעל הרישיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית כאמור בסעיף 89.1, שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברישיון ומפני כל אבדן או נזק שייגרמו למערכת הרט"ן, כולה או חלקה, מן השימוש ברישיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.

91.4 בעל הרישיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין המתמחה בנושאי ביטוח, המאשרת שפוליסת הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 91.2 ו-91.3; לחוות הדעת האמורה יצרף בעל הרישיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך 7 ימים מחתימת חוזה הביטוח ויצורפו לרישיון זה כנספח ז'.

92. **תנאים בחוזה הביטוח**

92.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.

92.2 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.

92.3 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).

92.4 נשלחה הודעת ביטול כאמור בסעיף 92.3, יפעל בעל הרישיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 92.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; היתה עילת הביטול - אי תשלום דמי הביטוח בידי בעל הרישיון, רשאי המנהל לבצע במקומו את תשלום דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל תשלום דמי הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת.

92.5 ביקש בעל הרישיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל 45 ימים לפחות לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.

92.6 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 91.4, 45 ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות הסעיפים שבחלק זה.

93. **תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח**

לא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח, או אם נתברר כי חוזה הביטוח שעשה בוטל או שפג תוקפו, רשאי המנהל לבצע במקומו את הביטוח ולשלם את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית לכיסוי סכומים שהוציא בשל הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת; כל זאת בלי לגרוע מן הסמכות לבטל, להגביל או להתלות את הרישיון בשל אי ביצוע הביטוח לפי תנאי רישיון זה בידי בעל הרישיון.

חלק ג' - ערבויות להבטחת מילוי תנאי הרישיון[ת119]

94. הערבויות ומטרתן[ת119]

94.1[ת30] 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; נוסחן של הערבויות וההתחייבות להאריך אותן יהיו להנחת דעתו של המנהל;[ת119]

94.2 ערבות אחת תשמש להבטחת קיום תנאי הרישיון בידי בעל הרישיון וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אבדן, 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.[ת119]

94.3 ערבות שניה תשמש להבטחת העמידה בחובת הפרישה כאמור בסעיפים 1.2(ב)(3) ו-1.2(ב)(4) בנספח ה'

94.4[ת119] באתר המשרד מצורפות טיוטות עדכניות נכון ליום 1.10.2020 עבור:

א. ערבות בנקאית/ביטוחית
ב. התחייבות להארכת ערבות רישיון
ג. התחייבות להארכת ערבות דור 5

טיוטות אלו עשויות להתעדכן מעת לעת בכפוף לכל דין. לפני הגשת ערבות או כתב התחייבות על המגיש/מבקש לפנות למשרד ולוודא שנוסח זה מניח את דעתו של המנהל נכון ליום ההגשה.

95. חילוט הערבות

95.1[ת119] בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 94.2 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 בהתמדה, מפסיק, מתלה או מגביל את השירות בניגוד להוראות הרישיון;

(ה) בוטל

(ו) בוטל

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת30] תיקון מספר 30
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

(ז) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי ונזק בשל הפרת תנאי ברישיון, 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 חלוט;

(ח) בוטל

(ט) נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרישיון;

(י) לא השלים את דמי הערבות כאמור בסעיפים 96.2 ו- 97.2;

(יא) בוטל

(יב) הוטל על בעל הרישיון עיצום כספי על פי החוק והסכום הנדרש לא ישולם במועדו, ובלבד שלא יחולט סכום העולה על גובה העיצום;

(יג) בעל הרישיון לא המציא את דמי רישיון דור 5 בהתאם לסעיף 114 לרישיון זה ולתנאי מכרז דור 5.

95.1א [ת119] 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)(3) ו-1.2(ב)(4), לנספח ה' לרישיון זה, בהתאם לשלבים המפורטים בסעיפים אלה.

95.1ב [ת119] על אף האמור בסעיף 95.1 ובסעיף 98.1 ו-98.3, 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 הדוגמה: 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.)

95.2 [ת119] 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.

96. [ת119] אופן חילוט הערבויות

96.1 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.

96.2 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.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

96.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות הרלוונטית, כולה או מקצתה, רשאי בעל הרישיון לערור בפני השר תוך 15 ימים מיום שהודעה לו החלטת המנהל.

97. תקופת תקפה של הערבות

97.1 ערבות הרישיון תהיה בתוקף[ת119] במהלך כל תקופת תקפו של הרישיון וכן למשך [ת61]שנתיים שלאחר תום תוקפו של הרישיון, או עד שסילק בעל הרישיון, להנחת דעתו של המנהל, את כל חיוביו לפי הרישיון - לפי המאוחר מבין מועדים אלה.

97.1א[ת119]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.

97.2 בוטל [ת119]

97.3 אישר המנהל קבלת ערבות [ת119]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 כולה ללא מתן התראה מוקדמת.

98. [ת119] שמירת סעדים

98.1 חילוט הערבויות, כולן או מקצתן, אין בו כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו.

98.2 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.

98.3 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.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת16] תיקון מספר 16
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

פרק ח': פיקוח[ת107]

חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון

99. **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.

100. **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, או אם נחוץ הגילוי לצורך ביצוע תפקידם לפי רישיון זה או לפי כל דין.

101. **כניסה לחצרים ועיון במסמכים**

לצורך קיום הפיקוח כאמור בחלק זה, רשאי המנהל:

(א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מתקן 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 בנושאים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח כאמור; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתיראה לו.

102. **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 100 ו-101 וכן ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

[ת107] תיקון מספר 107

חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות

103.[ת34] **בוטל** [ת107]

104.[ת34] **סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם**

104.1 בוטל [ת107]

104.2 בוטל [ת107]

104.3 בעל הרישיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח.

104.4 בוטל [ת107]

104.5 בוטל [ת107]

105.[ת34] **הודעה על ליקוי**

105.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב (בסעיף זה – "**הודעת המנהל**" או "**ההודעה**").[ת88]

105.2 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.[ת88]

106.[ת43] **בוטל**

106א.[ת88] **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 [ת107]

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת107] תיקון מספר 107
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת88] תיקון מספר 88 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986
[ת88] תיקון מספר 88 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.01.2017]

[ת107] תיקון מספר 107

פרק ט': שונות

107. **הרישיון כמסמך ממצה**

107.1 זכויותיו של בעל הרישיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של מערכת הרט"ן ומתן שירותים באמצעותה, מקורן ברישיון זה והן נובעות ממנו ועל-פיו בלבד.

107.2 בטל.[ת2]

108. **החזקת מסמכי הרישיון והחזרתו**

108.1 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.

108.2 [ת16]הוצגו הרישיון ומסמכיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון במסמכים אלה, הכלולים בתוספת השניה לרישיון:

(א) נספח א' - בוטל;[ת107]

(ב) נספח ב' - התכנית ההנדסית המצורפת לנספח ב';[ת72]

(ג) בוטל[ת43];

(ד) נספח ז' - חוזה ביטוח;

(ה) נספח ח' - ערבויות[ת119] ;

(ו) נספח ט' - שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון;

(ז) נספח י"ב - שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון-נספח ביטחוני (סודי);

(ח) נספח י"ג - הוראות ביטחון;

(ט) נספח י"ד – מכתבי התחייבות.

108.3 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.

108.4[ת16]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.

[ת2] תיקון מספר 2.
[ת16] תיקון מספר 16
[ת107] תיקון מספר 107
[ת72] תיקון מספר 72
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
[ת119] תיקון מספר 119
[ת16] תיקון מספר 16

108.5 ת[16]המשרד רשאי לפרסם הרישיון, למעט הנספחים כאמור בסעיף 108.2, במועד ובאופן שיימצא לנכון.

109. **דחיית מועד**

109.1 חובה שהוטלה על בעל הרישיון ברישיון זה ושנקבע לו מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרישיון במועד.

109.2 ת[2] המנהל רשאי, לפי בקשתו של בעל הרישיון, לדחות מועד שנקבע כאמור, אם ראה כי קיום החובה באותו מועד בלתי אפשרי בשל נסיבות של כוח עליון.

110. **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.

111. **אופן משלוח הודעה**

111.1 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.

111.2 כל הודעה מאת בעל הרישיון לשר תימסר או תישלח באמצעות המנהל.

111.3 מענו של בעל הרישיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: רחוב הגביש 10, א.ת. פולג, נתניה 42140; בעל הרישיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

112. **פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון**ת[84]

112.1 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 ת[119]ודור 5 באזורים בהם הסמכויות בתחום הבזק נתונות בידי המינהל האזרחי.

ת[16] תיקון מספר 16.
ת[2] תיקון מספר 2.
ת[84] תיקון מספר 84.
ת[119] תיקון מספר 119

112.2 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 המחוייבים, 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.

113. [ת85] **בטל** [ת88]

114. [ת119] **דמי רישיון דור** 5

בעל רישיון ישלם את דמי רישיון דור 5 בסך 69,891,000[ת331] 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

[ת58] תיקון מספר 58.
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.01.2017]
[ת119] תיקון מספר 119
[ת133] תיקון מספר 133

תוספת ראשונה

רשימת שירותים ומדדים לטיב השירות[ת16]

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[ת43] 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.

[ת16] תיקון מספר 16
[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

2.[ת65] **רשימת שירותים**:

2.1 **שירותים בסיסיים**[ת119]:

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
1.	**שירות טלפון בסיסי**[ת119] **Cellular Calls**	שיחות טלפון אל ומאת מנויי בעל הרישיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ או בעולם.	קיים	זמינות השירות 98%	
2.	**גישה**[ת119]**טלפונית לשירותי חירום** **Emergency Calls**	חיוג חינם לשירותי חירום שיקבעו ע"י הנמהל (לדוגמא: משטרה, מד"א, מכבי אש,[ת135] מוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת, אחרים). המתקשר יופנה למוקד החירום עפ"י הגדרת נותן השירות ביחס למקום הימצאו של המנוי.	קיים	זמינות השירות 98%	על פי הוראות המנהל. מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים.
2א.[ת119]	**תקשורת נתונים**	קישור המנוי באמצעות הטלפון או מודם עצמאי לתקשורת TCP/UDP/IP להעברת תשדורות במבנה של מיתוג מנות Packet-Switch	קיים	לפי הגדרות ארגון ה - GSMהעולמי ולפי תקני (ETSI ארגון התקינה האירופאי לתקשורת)	

2.2 **שירותים נלווים**

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
3.	**שיחה ממתינה עם אופציה לביטול זמני** **Call Waiting**	מנוי יכול לקבל שיחה נכנסת בעת ביצוע שיחה אחרת. המנוי יכול לבטל שירות זה לפי רצונו.	קיים	זמינות השירות 99.9%	
4.	**הפניית שיחות** **Call Forwarding**	הפניית שיחות נכנסות אל מספר טלפון אחר לפי בחירת המנוי: באופן קבוע, כשהקו תפוס, באין מענה לשיחה או באין זמינות	קיים	זמינות השירות 99.9%	
5.	**העברת שיחה** **Call Transfer**	המנוי יכול להעביר שיחה אל מספר טלפון אחר או בין 2 ציודי קצה בעלי אותו מספר.	3/2007*	זמינות השירות 99.9%	בהתאם להודעה מיום 14.3.2007

[ת65] תיקון מספר 65.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת135] תיקון מספר 135
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
.6	**מספר מוביל** **Hunting Group**	קביעת מספר מוביל לקבוצת מספרי הטלפון של המנוי; חיוג אל המספר המוביל יפנה את השיחה אל מספר פנוי בקבוצה.	בעתיד	זמינות השירות 99.9%	
.7	**שיחה מזוהה** **Caller ID**	הצגת מספר המתקשר על גבי צג הטלפון של המנוי.	קיים		תלוי בציוד הקצה המתקשר.
.8	**חסימת זיהוי מנוי קורא** **Calling ID Restriction**	מאפשר חסימה של מספר הטלפון של המנוי מלהיות מוצג על-גבי הצג של מקבל השיחה. החסימה יכולה להיות קבועה או חד-פעמית.	קיים	זמינות השירות 99.9%	
.9	**הכרזת שם המתקשר** **Caller Name Announcement**	מתן אפשרות לזיהוי המתקשר על ידי חתימת קול.	קיים	זמינות השירות 99.9%	
.10	**שיחת ועידה** **Conference Call**	הקמת שיחה למספר מנויים בו זמנית.	קיים	זמינות השירות 98%	
.11	**קבוצת משתמשים סגורה** **Closed User Group**	קבוצת מספרי טלפון שניתן להקים שיחה רק ביניהם.	קיים	זמינות השירות 98%	ברשת GSM בלבד.
.12	**תא קולי** **Voice Mail**	אחסון הודעות קוליות של המתקשרים אל המנוי בתיבה אישית ואפשרות לשליפתן.	קיים	זמינות השירות 99%	
.13	**תא קולי מתקדם** **Advanced Voice Mail**	מערכת תא קולי כמפורט בפיסקה 12 לעיל בתוספת תכונות "חכמות" נוספות, לרבות חיווי ויזואלי או קולי על הודעות ממתינות, העברת ההודעות לפלטפורמות אחרות וקבלת הודעות מאותן פלטפורמות.	קיים	זמינות השירות 98%	
.14	**הפעלה קולית** **Voice Activated Service**	מאפשר להפעיל את הטלפון וכן שירותים בסיסיים, שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף, באמצעות קול.	קיים חלקית, יורחב בעתיד	הסתברות לזיהוי תקין 70% באזורים בהם רמת האות טובה מ-85dbm-	
.15	**זיהוי מתקשר מטריד** **Call Tracking**	מאפשר למנוי, תוך כדי שיחה, לשלוח למבקשת חיווי לצורך זיהוי מאוחר של מקור השיחה.	בעתיד	זמינות השירות 99.9%	בכפוף לכל דין.
.16	**רשת טלפוניה פרטית וירטואלית** **Virtual Private Network (VPN)**	מאפשר חיוג מקוצר לפי תכנית מספור פרטית.	קיים	זמינות השירות 99.9%	לסוגי מנויים לפי הבחנות רלוונטיות. כיום ניתן למגזר העסקי.
.17	**מרכזייה וירטואלית** **Centrex**	מאפשר לקיים רשת פרטית תוך שימוש במשאבי הרשת.	בעתיד		

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
.18	**שירותי פקסמילה** **Facsimile Services**	קבלה, אחסון ושליפה של מסרי פקסמילה באמצעות הטלפון.	קיים	זמינות השירות 99.9%	
.19	**נדידה בינלאומית** **Roaming**	העמדת שירותי רט"ן בעת ביקור בישראל (עבור "נודדים" מחו"ל). 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 עם מפעילים במדינות אחרות.	2002	זמינות השירות 99.9%	השירות הורחב ב-2003 כך שיכלול גם שירותי תקשורת נתונים.
.20	**שירות שיחה חינם למתקשר**	יוזם השיחה אינו מחויב בתשלום. מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	3/2010		בהתאם לתיק שירות[1800].
.21	**מספר טלפון אחד למספר ציודי קצה** **Talk Two**	מספר אחד למספר יחידות ציוד קצה/SIM.	קיים	זמינות השירות 99%	
.22	**שני מספרי טלפון לכרטיס SIM אחד**	הגדרת שני מספרי טלפון לאותו כרטיס SIM.	*7/2005	זמינות השירות 99%	* בהתאם להודעה מיום 7.6.2005
.23	**הכרזת החלפת מספר**	יוזם שיחה למנוי יקבל הכרזה על המספר החדש של המנוי ותינתן לו אפשרות לניתוב למספר החדש אצל המבקשת.	קיים	זמינות השירות 99.9%	ברשת GSM בלבד.
.24	**שיחה חונה** **Camp on busy line**	חיווי ו/או הקמה אוטומטית של שיחה אל קו תפוס כאשר הוא מתפנה.	*3/2004	זמינות השירות 99.9%	* בהתאם להודעה מיום 5.2.2004
.25	**שירות מספר אישי** **Personal Number Service**	מאפשר למנוי לקבוע כי שיחות למספר טלפון אחד יופנו ליעדים שונים לפי פרמטרים שיקבע המנוי.	בעתיד	זמינות השירות 99.9%	
.26	**שיחת גובייאנא** **Collect Call**	שיחה שעלותה תשולם ע"י המנוי מקבל השיחה, לאחר אישורו.	קיים	זמינות השירות 99.9%	
.27	**הפצת הודעות** **Message Distribution**	הפצת הודעות לרשימת נמענים, באמצעות פלטפורמות שונות.	בעתיד	זמינות השירות 99.9%	
.28	**הפעלה מקוונת של שירותים בכרטיס SIM** **Over the Air Services (OTA)**	עדכון נתונים ויישומים בכרטיס SIM /ציוד הקצה מרחוק ע"י בעל הרישיון. הרצת היישומים מכרטיס ה-SIM / ציוד קצה תעשה ע"י המנוי, בציוד הקצה.	11/2011	זמינות השירות 99%	

[1800] בהתאם לתיק שירות "שיחת חינם למתקשר" ("שירות 800-1").

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
.29	**פיצול החיוב בחשבון** **Account Code Billing**	פיצול החיוב עבור מספר טלפון אחד לחשבונות נפרדים. הוראת המנוי בדבר החשבון שיחויב תיעשה על ידי הקשת קוד בתחילת השיחה או במהלכה.	בעתיד	זמינות השירות 99%	
.30	**שירותי "כוכבית"** **Star Services**	מאפשר הקמת קשר ע"י חיוג קוד גישה מקוצר לפי תכנית מספור פנימית של המבקשת.	קיים	זמינות השירות 99.9%	
.31	**שירות הודעות קצרות** **SMS - Short Messages Services**	שיגור וקבלה של מסרי טקסט, גרפיקה, קול ותמונה אל ומאת ציוד קצה רט"ן ברשת בעל הרישיון, או מציוד קצה ברשתות אחרות בישראל או בחו"ל שהגיעו להסכם עם בעל הרישיון. שיגור מסרים כנ"ל ממחשב אישי. שיגור מסרים נכנסים למכשיר פקסימיליה. בעל הרישיון יתמוך בשפות שונות.[ת113] לא תתאפשר הפצת הודעת SMS או MMS שלא ממכשיר קצה (כלומר באמצעות ממשק IP מול ליבת מערכת בעל הרישיון) ששדה ה-CLI שלה הוא מספר נייד או נייח. 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	קיים	זמינות השירות 99%	תלוי בציוד הקצה.
.32	**בוטל** [ת119]				
.33	**ניתוק שירות**	ניתוק שירות לבקשת מנוי	קיים	יבוצע לא יאוחר מיום העסקים שלאחר יום בקשת המנוי	
.34	**"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 על גבי רשת תקשורת נתונים.	קיים (תחילה)	בהתאם לתיק שירות	עפ"י הוראת שעה
34א [א108]	**Cellcom VoWiFi**	קיום שיחות VOIP על גבי רשתות WIFI, במעבר רצוף עם רשת הסלולר.	אוקטובר 2019		בוטל [ת123]

[ת113] תיקון מס' 113
[ת119] תיקון מספר 119
[ת123] תיקון מספר 123
[א108] תיקון מס' 108א (109 מיום 10.10.2019)

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
34ב[130]	**עדיפות לנותני שירותים חיוניים**	שירות MCPTT ו/או שירות PoC מתועדף.	10/2021		בהתאם לתיק שירות – עדיפות לנותני שירותים חיוניים

הוראת שעה 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.

תחילה תחילת השירות לא לפני יום א', כ"ט תמוז התשס"ד (18.07.04).

* **זמינות השירות הינה אחוז מהזמן שבו השירות זמין, לא כולל זמינות של השירות הבסיסי.**

2.3 <u>שירותי ערך מוסף</u>

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
.35	**מודיעין של מספרי טלפון** **Directory Assistance**	מאפשר קבלת מידע על מספרי טלפון והקמה אוטומטית של שיחה אל המספר לגביו התקבל המידע.	קיים	זמינות השירות 99.9%	בהתאם להוראות סעיף 67א ברישיון
.36	**קישור לשירותי מידע ובידור** **Connectivity to Information & Entertainment Services**	מאפשר למנוי קישור לשירותי מידע, בידור, יישומים ותוכן, הידודיים ושאינם הידודיים, בין בדחיפה ובין במשיכה באמצעי גישה שונים.	קיים	זמינות השירות 99.9%	תלוי בציוד הקצה. בכפוף להוראות המנהל.
.37	**שירותי גישה לספק אינטרנט**	מאפשר למנוי גישה לספק גישה לאינטרנט.	קיים		
.38	**שירותי מידע ואיתור מבוססי מיקום** **Location Based Information & Tracking**	קבלת מידע ושליחת מידע התלויים במיקומו של הטלפון, בכפוף לכל דין.	3/2007*		* בהתאם להודעה מיום 14.3.2007
.39	**מסחר אלקטרוני נייד** **M-Commerce**	קישור באמצעות ציוד קצה לשם ביצוע עסקאות.	קיים		תלוי בציוד הקצה. בכפוף להוראות המנהל.
.40	**תא הודעות מאוחד** **Unified Messaging**	מאפשר למנוי לקבל ולשלוח הודעות קוליות, דיבור, פקס, SMS, דואר אלקטרוני אפליקציות וקבצי מולטימדיה אל ומאת תא מאוחד, תוך אפשרות של המרת המידע שהתקבל מפורמט אחד לפורמט אחר וכן גישה למידע מאמצעי גישה שונים.	בעתיד	זמינות השירות 99.9%	תלוי בציוד הקצה.

[130] ת

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
.41	**יישומי טלמטריה ובקרה** **Telemetry Command and Control**	שימוש בטלפון או מודם סלולרי לקבלת חיוויים ולמשלוח פקודות הנוגעים לפעולת מכשירים שונים (כגון: מערכות אזעקה, מערכות מלאי, רמזורים, בקרים וכו').	קיים	זמינות השירות 99%	
.42	**התקשרות מלווה בפרסומת** **Sponsored Call**	קשר שבמהלכו ייחשף המנוי למידע ופרסום מסחרי.	בעתיד		בכפוף לכל דין.
.43	**ועידת חוזי** **Video Conference**	מאפשר לקיים תקשורת חזותית וקולית בין מספר משתמשים.	*4/2004		תלוי בציוד הקצה. * בהתאם להודעה מיום 4.4.2004
.44	**שירות הודעות מיידי** **Instant Messaging**	שירות העברת הודעות בין משתתפי "קהילה", ארגון, קבוצת חברים, קבוצת אנשים בעלי עניין משותף. המנוי מודיע על הימצאותו ברשת ועל נכונותו לקבל מסרים. השירות מודיע למנוי על חבר הקבוצה שנמצא בקרבה גיאוגרפית אליו.	בעתיד		
.45	**גלוש ודבר** **Surf & Talk**	מאפשר למנוי קבלת חיווי לשיחה ממתינה ומענה לה בעודו מקושר לאינטרנט.	קיים	זמינות השירות 99%	תלוי בציוד הקצה. ברשת GSM בלבד
.46	**ניהול מידע אישי** **Personal Information Management**	גישה וסינכרוניזציה באמצעות ציוד הקצה אל מאגר מידע אישי.	קיים		תלוי בציוד הקצה.
.47	**תזכורת**	שליחה הודעה קולית כתזכורת ממנוי לכל טלפון ברשת ציבורית.	*1/2004		* בהתאם להודעה מיום 8.1.2004
.48	**סינון אתרים ותכנים פוגעניים באינטרנט**[ת76]	סינון אתרים ותכנים פוגעניים בעת שהמנוי גולש ברשת האינטרנט באמצעות ציוד הקצה שלו, בהתאם לקבוע בסעיף 67ז ברישיון.	4/12		השירות ניתן למנויי הצורך שירות גישה לאינטרנט, ללא תשלום נוסף על התשלום שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט.
.49 [ת57]	**"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");	10/2014		כקבוע בתיק שירות בהתאם לאמור בסעיף 65ב. ותיק שירות "מסר אישי"
.50 [ת81]	**שירות פרימיום בתעריף פרימיום**	שירות פרימיום הניתן באמצעות קידומת ייעודית שהוקצתה לשם כך (900-1, 901-1, 1-902).	2/2015		השירות יינתן על פי הוראות נספח ט"ז.

[ת67] תיקון מספר 67.
[ת75] תיקון מספר 75 [תיקון זה יכנס לתוקף עד ליום א', ד' תשרי התשע"ה (28 ספטמבר 2014), למעט הפעלה רציפה בציוד חברת נוקיה-סימנס, שיכנס לתוקף לפי החלטת השר.]
[ת81] תיקון מספר 81.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
51. ת81)	**שירות פרימיום בתעריף רגיל**	שירות פרימיום הניתן באמצעות: 1) קוד גישה רשתי - כשירות פנים רשתי; 2)חיוג למספר טלפון נייח - כשירות כלל ארצי.	2/2015		מספר טלפון נייח ותעריף רגיל כמשמעותם בסעיף 1ד67 ברישיון.
52. ת87)	**רשת בטוחה וחסימת תוכנות זדוניות**	הגנה מפני איומי פישינג, גישה לאתרים חשודים ומניעת פעילות זדונית של תוכנות / נוזקות בלתי רצויות המותקנות בציוד הקצה של המנוי.	מיידי ת901(		לפי תיק שירות רשת בטוחה ושירות חסימה תוכנות זדוניות. ת901(

*** זמינות השירות הינה אחוז מהזמן שבו השירות זמין, לא כולל זמינות של השירות הבסיסי**

ת81) תיקון מספר 81.
ת109) תיקון מספר 109.
ת109) תיקון מספר 109.
ת87) תיקון מספר 87.

<u>תוספת שניה – רשימת נספחים</u>

נספח א'	בוטל[ת107];
נספח ב'[ת61]	תכנית הנדסית[ת27] – לא מפורסם לציבור;
נספח ג'	נדידה פנים ארצית[ת60];
נספח ד'[ת38]	היערכות להבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום;
נספח ד'1[ת119]	ניהול הגנת הסייבר[ת831]
נספח ה'[ת16]	רמת השירותים למנוי;
נספח ה'1[ת52]	גילוי נאות בחשבון;
נספח ה'2[ת73]	טופס גישה לשירותים;
נספח ה'3[ת98]	שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט;
נספח ה'4[ת101]	מוקדי פניות טלפוניים;
נספח ו'[ת8]	הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות[ת61];
נספח ז'	חוזה ביטוח – לא מפורסם לציבור;
נספח ח'1	דמי רישיון
נספח ח'[ת16]	ערבויות[ת119]
נספח ט'[ת3][ת5]	שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון – לא מפורסם לציבור;
נספח י'[ת6]	נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים;
נספח י"א[ת7]	הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן מסוג IS-54;
נספח י"א 1[ת63]	הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן במערכת רט"ן בטכנולוגיית IS-136 (TDMA)
נספח י"ב[ת21]	שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון – לא מפורסם לציבור;
נספח י"ג[ת21]	הוראות ביטחון – לא מפורסם לציבור;
נספח י"ד[ת16]	מכתבי התחייבות – לא מפורסם לציבור;
נספח ט"ו[ת24]	שירות אירוטי;
נספח ט"ז[ת76]	שירות פרמיום בתעריף פרימיום.

[ת107] תיקון מספר 107
[ת16] תיקון מספר 16.
[ת72] תיקון מספר 72.
[ת60] תיקון מספר 60.
[ת83] תיקון מספר 83.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת138] תיקון מספר 138
[ת52] תיקון מספר 52.
[ת73] תיקון מספר 73.
[ת98] תיקון מספר 98.
[ת101] תיקון מספר 101
[ת8] תיקון מספר 8.
[ת61] תיקון מספר 61.
[ת119] תיקון מספר 119
[ת3] תיקון מספר 3.
[ת5] תיקון מספר 5.
[ת6] תיקון מספר 6 החליף את תיקון מספר 4.
[ת7] תיקון מספר 7.
[ת63] תיקון מספר 63.
[ת12] תיקון מספר 12.
[ת12] תיקון מספר 12.
[ת24] תיקון מספר 24.
[ת76] תיקון מספר 76.

נספח י"ז[ת89]	דרישות ישראליות – לא מפורסם לציבור.
נספח י"ח [ת117]	הוראות קצובות בזמן
נספח י"ט [ת119]	שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב
נספח כ' [ת119]	זכאות למענק לפרישת דור5
נספח כ"א [ת119]	תנאים ומגבלות על שימוש בתדרי רדיו – לא לפרסום בציבור
נספח כ"ב [ת124]	הפסקת שירות של מערכת בטכנולוגיות ישנות
נספח כ"ג [ת128]	בדיקת עמידה בתנאים ההנדסיים הקבועים בתקנה 2 לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א - 2020[31]
נספח כ"ד[ת140]	שירות שליחת מסר קצר ("מסרון")
נספח כ"ה[ת151]	גיבוי אנרגטי לאתרי קצה קריטיים בצפון הארץ ובחבל תקומה (עד 3 ק"מ)"

[ת89] תיקון מספר 89.
[ת117] תיקון מספר 117
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת124] תיקון מספר 124
[ת128] תיקון מספר 128
[31] התפרסם בק"ת
[ת140] תיקון מס' 140
[ת151] תיקון מס' 151

נספח א'

נספח א' - בוטל[ת107]

[ת107] תיקון מספר 107

נספח ב' – תכנית הנדסית[ת72]

1. מבוטל.

2. **הוראות, אפיונים ונוהלי עבודה**:

2.1 חסימת ציוד קצה רט"ן, כאמור בסעיף 71א, יהיה בהתאם לאפיון פונקציונאלי מיום 3.11.2008.

3. **תכנית הנדסית**:

3.1 כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:

(א) בוטל[ת119]

(ב) כל תכנית הנדסית לפיתוח ושדרוג של הרשת שנמסרה למנהל.

(ג) דו"ח המערך ההנדסי שהוגש למנהל.

3.2 דו"ח המערך ההנדסי:[ת119]

(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.[ת122];

(4) הדו"ח המערך הנדסי ייכתב בסימון שינויים ביחס לדו"ח של השנה הקודמת, באופן שניתן יהיה לזהות את השינויים (תוספות/ וההפחתות) בדו"ח ביחס לשנה הקודמת

[ת72] תיקון מספר 72 (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).

[ת119] תיקון מספר 119

[ת119] תיקון מספר 119

[ת122] תיקון מספר 122

דו"ח המערך ההנדסי

תוכן עניינים

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים – יוצג בסימון שינויים [ת119]
2. אישורים וחתימות

פרק ב': תיאור תמציתי – יוצג בסימון שינויים [ת119]

פרק ג': תיאור מפורט – יוצג בסימון שינויים [ת119]

פרק ד': סיכונים, הפרעות, קשיים מיוחדים – יוצג בסימון שינויים [ת119]

פרק ה': תכניות הנדסיות: – יוצג בסימון שינויים [ת119]

בפרק זה יש לעדכן את הפעילויות שבוצעו בשנה האחרונה מול התכנית 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

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

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.

נספח ב'

<u>תמצית דו"ח הנדסי</u> [ת119]

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

[ת119] תיקון מספר 119

<u>פרק ג'</u>: <u>תיאור מפורט – יוצג בסימון שינויים</u> [ת119]

1. תרשימי המערך ההנדסי במתכונת של "מלמעלה-למטה, Top-Down, מתרשימי כלל המערכת ופירוק לתרשימי תת מערכות.
2. **<u>פריסה וכמויות</u>**: 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);

[ת119]יש לצרף טבלה בקובץ Excel המכילה את הנתונים הבאים: שם אתר, מיקום אתר, סוג טכנולוגיה, סוג תמסורת לאתר (מיקרוגל, תמסורת נייחת 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:

שם עיר	מספר אזור סטטיסטי	סיווג אזור סטטיסטי	אחוז פרישה	ישוב במרכז/ בפריפריה[32]

- **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**);

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[32] כהגדרתם בסעיף 1.1 ברישיון

[ת119]בנוסף לתיאור הכללי יציין בעל הרישיון את השינויים שבוצעו במערכותיו במשך השנה כגון:
שדרוג מערכות בחומרה/ תוכנה, הוספת יכולות חדשות, תכונות חדשות מערכות חדשות

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** [ת119]בטכנולוגיות השונות המופעלות ע"י בעל הרישיון המפורטים בתכנית ההנדסית אל מול הניצול בפועל בשעת השיא וכן קיבול כללי של המערכת (**E1 ,Mbps**). יש לציין גם את קיבולת כל אחד ממרכיבי המערכת והניצול בפועל למול הנתון בשנה הקודמת וכן לציין אחוז הגידול או הקיטון מול שנה קודמת.

5. **בוטל** [ת122]

6. **<u>תיאור תת מערכת תמסורת קווית ואלחוטית</u>**, 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. **<u>תת מערכת מיתוג דיבור (Voice) , נתונים (Data) וניתוב</u>**: 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. [ת119]יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.

8. **<u>תת מערכת שליטה ובקרה מרכזית</u>**: 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-מערכות של מרכיבים שונים של הרשת וניטור ביצועים וטיב שירות, על פי סוגי השירותים השונים. [ת119]יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.

9. **<u>הערכות מערכתית לבקרת עומס (Congestion Control)</u>**: פירוט מערך התאוששות אוטומטית ומבוקרת של רכיבי רשת עיקריים (כדוגמת: **MSC**, **HLR**, **HIS/STP,RNC** וכ"ו). [ת119]יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת122] תיקון מספר 122
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

10. **<u>תת מערכת המידע</u>**: תיאור טכנולוגיית מערכת המידע, פירוט הציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, אופן טיפול בקישורי גומלין לרבות מכלול חיוב לקוחות וגביה, מכלול שירותי לקוחות ומכלול טיפול בהונאות. [ת119]יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.

11. **<u>תת מערכת הספק</u>**: תיאור תת-מערכת ההזנה כולל הגיבוי במקרה נפילת רשת החשמל באתרים שונים ברשת הרט"ן. [ת119]יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.

12. **<u>גיבוי, שרידות ותחזוקה</u>**: תיאור אופן תכנון תחזוקת המערכת, גיבוי למרכיביה העיקריים וסטנדרטים לגיבוי ושרידות. [ת119]יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים.

13. **<u>התאמה לדרישות הביטחון</u>**: 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. **<u>הצגת תכנית בדיקות הנדסיות</u>**: 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.
    - [ת119]יש לציין את הבדיקות שנעשו לגבי כל מערכת ואת מועד הבדיקה

15. **<u>תפעול עצמי/שכירת מרכיבי תשתית</u>**: 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 [ת119]

16. **<u>איכות השירות</u>**:

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

[ת119] 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 DR-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 מרכבי 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 מסויים;

בעל הרישיון יעביר טבלה של כלל השירותים והמערכות ותצויין 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 לענייניים אלה.

17. **<u>מניעת הונאות וטיפול בהונאות</u>**:

תיאור האמצעים המופעלים והמערכת הקיימת לצורך מניעת הונאות וטיפול בהונאות;

[ת119] תיקון מספר 119

<u>פרק ד'</u>: <u>סיכונים הפרעות, קשיים מיוחדים</u>

1. **<u>ספקטרום אלקטרומגנטי</u>**: 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 שננקטים לפתרונן באילוצי הקצאות התדרים הקיימת; 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. [ת119]יש לציין אירועים וכיצד טופלו

2. **<u>תת מערכת רדיו</u>**: 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. [ת119]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 .

<u>פרק ה'</u>: <u>תכניות הנדסיות</u>

1. תכנית הנדסית עתידית: צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים הקלנדריות העוקבות למועד הגשת הדו"ח. [ת119] יש לפרט משמעויות שדרוג בכל מרכיבי המערכת ולו"ז מוערך לביצוע, כמו כן תוצג עמידה בתוכניות של השנה שעברה.

[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119
[ת119] תיקון מספר 119

נספח ג'

נספח ג' – נדידה פנים-ארצית (נפ"א)[ת60]

הגדרות

1. בנספח זה –

"**מעבר**[33]"	-	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 3GPP[34] 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 67ה, 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.

ת60 תיקון מספר 60

33 Hand-Over

34 3rd Generation Project Partnership.

נספח ג'

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 מנוייו של בעל רישיון נודד לא יפחתו מאלה הניתנים למנויים של בעל הרישיון; ככל שבעל הרישיון יוצר הבחנה בין סוגי מנוייו, לעניין היקף, איכות או טיב שירותיו, יאפשר הוא לבעל הרישיון הנודד לקיים את אותה ההבחנה למנויו;

(2) **מעבר** - בעל הרישיון יאפשר למנויי 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 שלו[35] ובתחום התדר הנמוך ביותר אשר בשימושו[36], רק ככל שאין לו כיסוי כאמור, ייתן לו שירות נפ"א באמצעות תחום תדר גבוה יותר או באמצעות רשת מדור קודם[37], והכל באותה עדיפות כמו למנוייו;

(4) **מגוון שירותים** - בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון נודד לספק את כל מגוון השירותים אותם מבקש בעל רישיון נודד לספק למנוייו, 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 מנויי 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 שיחות[38], נתוני חיוב, תקלות, שינויים במערכות וכיוצ"ב, וכן יעדכן בעל הרישיון את מערכותיו, 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 מנויי בעל רישיון נודד הנמצאים באופן שוטף בתחום הכיסוי של בעל הרישיון; נתוני המיקום כאמור לא יפחתו מאלה המתקבלים עבור מנויי בעל הרישיון;

(4) **נראות** - בעל הרישיון יפעל, ככל שניתן, כך שמנויי בעל רישיון נודד לא יבחינו כי הם מקבלים שירות על-ידי בעל הרישיון;

---

35 +UMTS / HSPA / HSPA ובעתיד LTE.

36 לדוגמה, בעל רישיון המפעיל רשתות UMTS בתחומי תדר 850/900 מה"צ ו- 2100 מה"צ, יתן למנוי של בעל הרישיון הנודד שירותים באמצעות הרשת בתחום 850/900 באותה עדיפות כמו למנוייו.

37 GSM / GPRS / EDGE.

38 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 למנוייו 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 מילויה 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 הנודד[39] 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 ההנדסי[40].

[39] Service Level Agreement (SLA).
[40] Best Engineering Practice

נספח ד' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום[ת83]

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 (BCP[41]) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP[42]).

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 התאוששות**"	-	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).

[ת83] תיקון מספר 83.

[41] Business Continuity Program.

[42] Disaster Recovery Plan.

3. **<u>גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית</u>**

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. **<u>אחריות הדירקטוריון וההנהלה</u>**

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 וההנהלה יגדירו מתכונת דיווח, תיעוד ודיוני מעקב תקופתיים בתוך החברה.

5. **<u>ניהול מצב חירום</u>**

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. <u>כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח</u>

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 המאויישים;

(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. <u>רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית</u>

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 שלושים (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 שתים-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. <u>תשתיות תמסורת</u>

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 שירות הגישה לאינטרנט.

9. <u>תשתיות חשמל ואנרגיה</u>

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. על אף האמור, לעניין היערכות לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי קצה לאספקת חשמל חלופי, משך זמן הגיבוי באתרים המפורטים בטבלה יהיו בהתאם לאמור בנספח כ"ה, וזאת עד ליום כ"א בתמוז התשצ"ב (30 ביוני 2032); על אף האמור, בעל הרישיון רשאי לפנות למנהל בבקשה לאשר לו לספק גיבוי חשמל ואנרגיה למשך זמן קצר יותר מהמוגדר בנספח כ"ה אם הוא נדרש להוסיף גיבוי חשמל ואנרגיה אך מצא כי אילוצים פיזיים באתר הקצה לא מאפשרים זאת, ורשאי המנהל לאשר לו משך זמן קצר יותר כפי שיורה.[ת151]

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. <u>אבטחת מערכות ומידע</u>

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.

[ת151] תיקון מס' 151

11. **<u>ספקים וקבלני משנה</u>**

11.1 בעל הרישיון יוודא 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. **<u>השבת שירות בחירום</u>**

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 כך 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 מנוייו למנויי בעל רישיון אחר;

(ב) שליחת הודעות מסר לאומי ומסר אישי (Cell Broadcast);

(ג) שירותי גלישה;

(ד) שליחת מסרונים (SMS) בין מנויי בעל הרישיון ובין מנוייו למנויי בעל רישיון אחר;

(ה) יתר השירותים.

13. **<u>שיקום השירות</u>**

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 בציוד זמין אצל הספק ויכולות התקנה והקמה.

13.2 בהתאם לתכנית השיקום תקבע רמת השירות של השירותים השונים הניתנים על-ידי בעל הרישיון.

14. **<u>הטמעה ותרגול</u>**

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

נספח ד'1 – ניהול הגנת הסייבר [ת119) ת831(]

1. **<u>מבוא</u>**

1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומכאן הצורך של בעל הרישיון לנהל את ההגנה בסייבר על מנת להפחית ככל שניתן את הסיכונים לפגיעה ברציפות התפקודית של שירותיו ושל מנויי ומשתמשי הרשת האחרים, בהתרחש אירוע סייבר.

1.2 לשם כך, בעל הרישיון יטמיע תוכנית עבודה כוללת לניהול הגנת הסייבר וישפר את עמידתו כנגד איומי סייבר וסיכוני הסייבר.

1.3 ניהול הגנת הסייבר של בעל הרישיון יתבסס על ההוראות המפורטות בנספח זה והתאמתן למאפייני הרשת ומאפייני השירות הניתנים על ידו. אין מניעה כי בעל הרישיון יפעל בדרכים נוספות לניהול הגנת הסייבר כדי לשפר את יכולת התגובה שלו לאירועי סייבר המקיפה את יכולות הזיהוי, הבלימה וההתאוששות, והכול בכפוף לעמידתו בהוראות נספח זה.

2. **<u>הגדרות</u>**

"**איום סייבר**"	פוטנציאל לפגיעה, במתכוון או באקראי, בנכסי סייבר של בעל הרישיון;
"**אירוע סייבר**"	התרחשות המעידה על אפשרות לפגיעה בפעילותו התקינה של נכס סייבר, שניתן להניח כי היא נובעת מאיום סייבר שהתממש;
"**אירוע סייבר חמור**"	אירוע סייבר אשר כתוצאה ממנו באופן ישיר או עקיף, התרחש או קיים חשש לעניינים שלהלן: א. פגיעה ברציפות השירות; ב. חדירת גורם עוין לתשתיות הרשת או למערכות בעל הרישיון; ג. נחשף מידע רגיש של מנויי בעל הרישיון ומשתמשי הרשת האחרים, או עובדי בעל הרישיון;
"**בקרת גישה**"	כללי אבטחה שבאמצעותם ניתן לזהות משתמש, להעניק גישה או לשלול אותה, במטרה למנוע גישה לא מורשית לרשת או למערכות של בעל הרישיון;
"**גישה מרחוק**"	התחברות גורם חיצוני או פנימי מחוץ לרשת של בעל הרישיון אל הרשת הפנימית של בעל הרישיון לצורך שימוש במשאבי בעל הרישיון;

[ת119) תיקון מספר 119
[ת138) תיקון מספר 138

נספח ד'1

"**הגנת סייבר**"	פעולות שתכליתן להגן על נכסי הסייבר של בעל הרישיון מפני תקיפת סייבר, ובכלל זה פעולות לאיתורה, היערכות לה, מניעתה, טיפול בה וצמצום הנזקים הנגרמים ממנה, במהלכה או לאחריה;
"**הערכת סיכונים**"	תהליך הערכת רמת הסיכון של כל המידע, מערכות המידע, רכיבי הרשת והתהליכים העסקיים של בעל הרישיון, שכולל מיפוי ומדרוג של איומי הסייבר וסיכוני הסייבר השונים הנובעים מהפעילות והתהליכים במערכות בעל הרישיון;
"**הצפנה**"	המרת מידע גלוי (Clear Text) למידע מוצפן (Cipher Text) באופן שיוכל להיות מפוענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים;
"**הקשחה**"	שילוב מרכיבי הגנת סייבר ברכיבי הרשת ומערכות בעל הרישיון על מנת לשפר את בטיחותם ולצמצם פגיעויות אבטחה;
"**הרשאת גישה**"	הבטחת אפשרות לגישה לרשת של בעל הרישיון, למערכותיו ולמידע עליו באופן בלעדי לגורמים אנושיים או אפליקטיביים המוסמכים לכך;
"**התאוששות**"	החזרת מערכת שניזוקה מתקיפת סייבר לרמת פעולה המאפשרת את המשך קיומה של רציפות תפקודית;
"**וירטואליזציה**"	האפשרות להפעיל ולנהל מספר מערכות "לוגיות" המשתמשות במשאבים של אותו ציוד פיזי (שרתים, ציוד תקשורת וציוד ייעודי);
"**זליגת מידע**"	מעבר של מידע מסביבה מוגנת לסביבה או גורמים שאינם מורשים לגשת אליו;
"**חולשה**"	נקודת תורפה ברשת או במרכיב שלה או בנוהל הקשור אליה אשר ניתן לנצלה כדי לבצע תקיפת סייבר;
"**יעדי התאוששות**"	יעדים אותם קבע בעל הרישיון להתאוששות לפי רמת שירות מוגדרת תוך פרק זמן מוגדר;
"**מבחן חדירה**" (**Pen Test**)	מתקפה מתוכננת ומבוקרת על מערכת ממוחשבת שנעשית על ידי בודק במטרה למצוא חולשות אבטחה, פוטנציאל הגישה לחולשות אלו, השימושיות שניתן להפיק מהגישה אליהן ואל המידע שהן מאחסנות;
"**מחשוב ענן**"	שירות אספקת אמצעי מחשוב (כגון שרתים, אחסון מידע, בסיסי נתונים) ויישומים המתארחים בשיתוף על ציוד פיזי. השירות למשתמשים יכול להינתן באמצעות ענן פרטי כשהציוד המארח נמצא ברשת בעל הרישיון בישראל, או באופן מרוחק בחוות שרתים חיצונית שהגישה אליה נעשית מהאינטרנט;

"**מידע רגיש**"	כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ובהתאם לאמור בתקנות הגנת הפרטיות, וכן כל מידע אשר סווג על ידי בעל הרישיון כבעל סיווג הדורש אמצעי הגנת סייבר נאותים;
"**מערכות מידע**"	כלל המערכות התומכות בפעילות העסקית של בעל רישיון, לרבות ציוד ממוכן, תשתיות וטכנולוגיות התומכות בתפעולן, ובין השאר שרתים, ציוד תקשורת וציוד הגנת סייבר;
"**מערכת SIEM**"	מערכת מרכזית לניהול מידע ואירועי סייבר (Security Information & Event Management);
"**מרחב הסייבר**"	המארג של תשתיות המידע הטכנולוגיות, הכולל את האינטרנט, רשתות התקשורת, מערכות המחשוב וכל המעבדים והבקרים הממוחשבים המשובצים במערכות טכנולוגיות, והמשתמשים של כל אלה;
"**ניטור**"	איסוף מידע ממוכן על פעילות ורכיבי רשת בעל הרישיון על מנת לתעד ולהתריע על סיכוני ואירועי סייבר;
"**נכסי מידע**"	מאגר נתונים, התקן, או רכיב של סביבה התומך בפעילויות הקשורות במידע (לרבות תשתיות). נכסי מידע כוללים, בדרך כלל, חומרה, תוכנה ומידע;
"**נכס סייבר**"	רכיב רשת/מערכת (לרבות חומרה, תוכנה, מאגר מידע, תשתית לניהול והעברת נתונים), שנדרש להגן עליו מפני תקיפה במרחב הסייבר;
"**סביבת פעילות**"	אוסף המערכות, הכלים והמידע הקשורים לפעילות מרכזית של בעל הרישיון, כגון: תשתיות הרשת ההנדסית לשירות הציבור, מערכות המידע והניהול הפנים ארגוניות וכו';
"**סיכון סייבר**"	הנזק שעלול להיגרם בעת אירוע סייבר, כגון: שימוש לא מורשה בזהות, פגיעה בפעילות הרשת או השבתת שירותים, פגיעה במערכות, גניבה של נכסים דיגיטליים, החדרה של קודים או תוכנות זדוניות, חדירה למערכת או חשיפת מידע;
"**סריקת חשיפות סייבר**" (**Vulnerability Scan**)	סריקה לאיתור חולשות במערכות בעל הרישיון העלולה להוביל לאירוע סייבר;
"**קוד זדוני**"	קוד המושתל על ידי גורמים עוינים ונועד לחדור למערכות בעל הרישיון על מנת להשיג מידע או לשבש את פעילותן התקינה באמצעות מרחב הסייבר;

נספח ד'1

"**רשת הנדסית**"	כלל תשתיות רשת התקשורת של בעל הרישיון המשמשות למתן השירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים;
"**התוכנית**"	תוכנית להגנה בסייבר כמשמעותו בסעיף 3 לנספח זה;
"**תקיפת סייבר**"	תקיפה במרחב הסייבר על ידי גורם עוין שמסכנת נכסי סייבר או מערכות ותשתיות הנתמכות על ידם;
"**תקנות הגנת הפרטיות**"	תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

3. **<u>תוכנית להגנה בסייבר</u>**

3.1 בעל הרישיון יכין, יאשר ויפעל לפי תוכנית להגנה בסייבר אשר תסייע לו להתגונן מפני תקיפות סייבר ולהתמודד עם אירועי סייבר במטרה להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו, לשמור על פרטיות מנוייו ומשתמשי הרשת האחרים, ולאושש את פעילותו בהתרחש אירוע סייבר.

3.2 התוכנית תתבסס על משפחות של בקרות עבור שלבי ההגנה והמניעה, האיתור, התגובה וההתאוששות, כמפורט בהמשך נספח זה.

3.3 התוכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן כמפורט בהמשך נספח זה:

א. מיפוי וסיווג נכסי הסייבר שתפקודם התקין חיוני להגנת הסייבר ולהבטחת הרציפות התפקודית של תהליכים המוגדרים קריטיים ברשת בעל הרישיון;

ב. ניתוח וסיווג סיכוני הסייבר אליהם חשוף בעל הרישיון, וסיכוני סייבר אשר יקבעו על ידי מנהל הסייבר בחברה, לרבות ניתוח ההסתברות לאירוע סייבר, הערכת סיכון שיורי (בהתאם להשפעת הבקרות שייושמו), ההשלכות והמשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של רשת בעל הרישיון;

ג. הגדרת פערי ההגנה בסייבר אל מול המצב הרצוי, מה נדרש לעשות כדי לצמצם את הפערים האמורים ומהם המשאבים שיוקצו לשם כך;

ד. הטמעת מנגנונים להגנה מסיכוני סייבר;

ה. שילוב מנגנוני ניטור ובקרה שיאפשרו לבסס תמונת מצב עדכנית של הגנת הסייבר;

ו. קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות מאירועי סייבר, ובכלל זה הטמעת מנגנונים להתאוששות ושמירה על רציפות תפקודית, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית של בעל הרישיון; לעניין זה, "יעדי שירות" – יעדים הקובעים את רמת השירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים בעת אירוע סייבר בהתאם לנספח זה;

ז. יצירת מנגנוני ונוהלי דיווח לגורמים בתוך החברה, ובכלל זה לדירקטוריון, ומחוצה לה;

נספח ד'1

ח. גיבוש נהלים ותוכניות ייעודיות לניהול ההגנה מסיכוני סייבר;

ט. הגדרת סקירות תקופתיות לשמירה על עדכניות ורלוונטיות התוכנית;

י. הטמעה ותרגול התוכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה של בעל הרישיון.

3.4 <u>אחריות הדירקטוריון</u>

3.4.1 דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התוכנית תוך התייחסות למתאר העדכני של איומי הסייבר וסיכוני הסייבר של בעל הרישיון, ובכלל זה הסיכון השיורי והבקרות שיש לממש כחלק מהתוכנית; אישור כאמור ייעשה אחת לשנה לפחות.

3.5 <u>ועדת היגוי ומנהל הגנת סייבר</u>

3.5.1 בעל הרישיון ימנה ועדת היגוי להגנה בסייבר בראשות ובאחריות המנכ"ל שתפקידה להנחות ולפקח על פעילות הגנת הסייבר אצל בעל הרישיון. ועדת ההיגוי תתכנס ותוודא את עדכניותה ויישומה של התוכנית בעת שינויים או שדרוגים מהותיים להגנה בסייבר וכן לאחר התרחשות אירוע סייבר חמור. הוועדה תתכנס אחת לרבעון לפחות בראשות המנכ"ל או סמנכ"ל רלוונטי שימנה המנכ"ל, ואחת לשנה לפחות בראשות המנכ"ל.

3.5.2 בעל הרישיון ימנה מנהל הגנת סייבר ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, ובכלל זה וידוא התוכנית בהתאם לדרישות נספח זה.

4. **<u>תוכנית להגנה בסייבר - משפחת בקרות ההגנה והמניעה</u>**

4.1 <u>הפרדת סביבות פעילות</u>

4.1.1 בעל הרישיון יגבש מדיניות הפרדה בין סביבות פעילות ויפעל לפיה, במטרה למנוע זליגת אירועי סייבר בין סביבות פעילות במקרה של פגיעה באחת מהן; מדיניות זו תכלול הפרדה של סביבות הפעילות שלהלן:

א. סביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות;

ב. סביבת הרשת ההנדסית למתן שירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים;

ג. סביבת ניהול הרשת (ובכלל זה איתותים וממשקים לניהול וקונפיגורציה של רשת התקשורת ורכיבי ניהול (כגון: NMS, OSS/BSS וכו');

ד. סביבת הפיתוח והבדיקות.

הפרדה תכלול, לכל הפחות, את העניינים שלהלן:

(1) הפרדה מבנית של הרכיבים והפונקציות בין סביבות הפעילות השונות, ובכלל זה שילוב כלי אבטחה, מסננים וכלי ניטור לבקרת ההפרדה;

נספח ד'1

(2) הפרדת משתמשים והרשאותיהם בין סביבות הפעילות השונות כמפורט בסעיף 4.2;

(3) הגדרת תהליכי העברת מידע ותוכנה בין סביבות הפעילות ובקרת מעבר מידע בין הסביבות הפעילות השונות כמפורט בסעיף 4.3.

4.1.2 בעל הרישיון יכין "נוהל העברת מידע בין סביבות פעילות" שיתייחס לתהליך והגורמים המאשרים של העברת נתונים ומערכות בין סביבות הפעילות השונות, ויפעל לפיו.

4.1.3 בעל הרישיון יממש ארכיטקטורה של הפרדה בין סביבות הפעילות השונות על ידי הפרדה פיזית; הפרדה פיזית כאמור מחייבת את בעל הרישיון לשימוש ברכיבי ציוד שונים עבור סביבות הפעילות השונות (ברמות התקשורת, האחסון, שכבת הווירטואליזציה וכו') ואינה מאפשרת קישור מקוון ישיר בין סביבות הפעילות השונות. על אף האמור, הגדיר ותיעד בעל רישיון מערכות וציוד בסביבת ניהול הרשת ובסביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות ככאלו שהפרדה פיזית כאמור הנוגעת לממשק שלהם לסביבת הרשת ההנדסית עשויה לפגוע במתן שירות חיוני, באפשרותו לממש את הקישוריות שלהם לסביבת הרשת ההנדסית באמצעות הפרדה חזקה אחרת, שאינה בהכרח פיזית (כגון הפרדת קישוריות באמצעות וירטואליזציה בשילוב חומת אש (Firewall)).

על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לתת מענה להוראה זו בדרך אחרת מהדרך האמורה בהוראה זו באופן זמני ויפרט בין היתר מהי הדרך האחרת שאותה הוא מציע, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.1.4 בעל הרישיון יגביל את הרשאת הגישה של משתמשים שונים לסביבות הפעילות הרלוונטיות עבורם.

4.1.5 בעל הרישיון יוודא כי סביבת הפיתוח והבדיקות לא מכילה נתונים אמיתיים של הרשת ההנדסית, אלא אם שכבת ההגנה ונוהלי האבטחה בסביבה זו זהים לזו של סביבת ההגנה של הרשת ההנדסית.

4.2 <u>בקרת גישה וניהול משתמשים</u>

4.2.1 בעל הרישיון יכין "נוהל בקרת גישה וניהול חשבונות משתמשים" ביחס לכל סביבות הפעילות אשר יבטיח כי רק גורמים (אנושיים ואפליקטיביים) מורשים ויכולים לגשת למידע ולמערכות של בעל הרישיון, לצפות או לבצע שינויים, וכל זאת בהתאם לפרופיל וסוג המשתמש, ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את הנושאים שלהלן:

א. התייחסות ליצירה ושינוי של חשבונות משתמשים, לרבות תיעוד הפעולה והגדרת אופן אישור חשבונות אלה, הגבלת השימוש בהם והמעקב אחר ביטולם בתום תקופת העסקה או תום פרויקט; חשבון משתמש יוגדר בנפרד לכל סביבת פעילות;

נספח ד'1

ב. התייחסות לתהליך הקצאה/החלפה/אובדן של כרטיס SIM, שתכלול לכל הפחות דרישה להזדהות דו-שלבית של המנוי במקרים של ניוד מידע המנוי בין כרטיסי SIM שונים, כגון במצבים של אובדן או גניבה.

4.2.2 בעל הרישיון יגדיר ויפעיל מנגנונים לוודא כי כל משתמש יוכל לגשת אך ורק למידע שהוא מורשה לו, וכי אין הוא עושה בו שימוש שאינו מורשה.

4.2.3 בעל הרישיון יגדיר ויפעיל מנגנונים לוודא כי המשתמשים הניגשים למערכות מזוהים ומאומתים באופן חד-ערכי; לעניין זה, "באופן חד-ערכי" – באמצעות ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.

4.2.4 בעל הרישיון ינטר באופן אוטומטי גישה מרחוק אל מערכותיו באמצעות כלים ומערכות שיאפשרו זאת, ויוודא ציות למדיניות הגישה מרחוק באמצעות בקרה על הפעילות המתבצעת במהלך החיבור מרחוק ותיעוד של תהליך התחברות המשתמשים מרחוק למערכות בעל הרישיון, ובכלל זה התרעה על שימוש חריג.

4.2.5 בעל הרישיון יגדיר תהליכי סקירה תקופתיים, שמטרתם לוודא את הצורך בקיום הרשאות משתמשים; תהליכי הסקירה לכלל ההרשאות כאמור יבוצעו אחת לשנה לפחות.

4.2.6 בעל הרישיון יסקור בהתאם לנוהל שקבע את רשימת המשתמשים אחת לשנה לפחות.

4.2.7 בעל הרישיון יבצע ניטור ייעודי שוטף לזיהוי התקפות על ערוצי תקשורת עם מנויים; לעניין זה, "התקפות על ערוצי תקשורת עם מנויים" - לרבות ניסיונות התחזות לבעל הרישיון, התקפות על מנגנוני אימות זהות לקוח (אותנטיקציה) של בעל הרישיון, והתקפות על מנגנוני שחזור סיסמה של מנויי בעל הרישיון.

4.3 <u>הגנה על המידע</u>

4.3.1 בעל הרישיון יכין "נוהל ההגנה על המידע" ויפעל לפיו; נוהל זה יחול על כל סביבות הפעילות ויכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. חלוקה לסוגים שונים של נכסי מידע והגדרת פרופיל ההגנה הנדרש מכל אחד מהם (כגון הצפנה, הרשאת גישה, מדיות אחסון וציודי קצה מותרים) בהתייחס בנפרד להימצאותם של נכסי המידע בכל אחת מסביבות הפעילות;

ב. תהליכי העברת מידע בין הסביבות השונות של בעל הרישיון ושליחת המידע לגורמים בתוך החברה ומחוצה לה.

4.3.2 בעל הרישיון יפעיל מנגנוני הגנה לכל סוגי המידע בהתאם לפרופיל ההגנה שלהם ול"נוהל הגנה על המידע", ולכל הפחות יבצע את הפעולות שלהלן:

א. ימפה באופן מלא ויתייג או יסווג אחת לשנה את נכסי המידע וסוגי המידע הקיים והעובר אצל בעל הרישיון באופן המאפשר להתייחס לנכסי וסוגי המידע השונים בהתאם לפרופיל ההגנה שלהם.

נספח ד'1

יש להתייחס לכלל הערוצים וציודי הקצה: עמדות עבודה, שרתים, ציוד רשת המנויים, ציוד נייד לרבות מחשבים, טאבלטים או טלפונים סלולריים;

ב. יפעיל מנגנונים (כגון הצפנה) להגנה על חיסיון מידע רגיש;

ג. יפעיל מנגנוני מניעת זליגת מידע;

ד. יפעיל מנגנונים למניעת וטיפול בהעברת מידע לא מורשית באמצעות תיקיות משותפות, דואר אלקטרוני, מדיה נתיקה וכו';

ה. יפעיל מנגנונים להגנה על מידע בעת תנועה בין סביבות הפעילות השונות של בעל הרישיון וכן בין המערכות הפועלות בתוך סביבות אלו, ובשליחתו אל גורמים מחוץ לחצריו של בעל הרישיון בהתאם למדיניות הגנת המידע.

4.4 <u>אבטחת מדיה לאחסון מידע</u>

4.4.1 בעל הרישיון יכין "נוהל שימוש והגנה על מדיה" (מגנטית, נתיקה, אופטית, מכנית) ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את העניינים שלהלן:

א. התייחסות בהתאם לסוג המדיה ורמת סיווג המידע המוכל בה לאופן השימוש במדיה, אחסון המדיה ואופן השמדת המידע האגור במדיה ו/או השמדת המדיה עצמה;

ב. תהליך השחרת והשמדת מדיה; לעניין זה, "השחרת מדיה" - מחיקת כל מידע רגיש המאוחסן במדיה טרם הוצאתה מחצרים של בעל הרישיון או ייעודו לשימוש אחר;

ג. תהליך הלבנת המדיה; לעניין זה, "הלבנת מדיה" - סריקת מדיה וניקויה מאיומי קוד עוין טרם הכנסתה לחצרים של בעל הרישיון;

ד. מדיניות לשימוש במדיה נתיקה (כגון DoK).

4.4.2 בעל הרישיון יפעיל מנגנוני הגנה טכנולוגיים בשימוש במדיה (מדיה נתיקה וסוגי מדיה אחרים).

4.5 <u>הגנה על תחנות עבודה וציוד מערכת</u>

4.5.1 בעל הרישיון יכין "נוהל הקשחה לתחנות עבודה ושרתים" לכל סוג מערכת ושרת על בסיס פרקטיקות מקובלות אשר יספקו את הפונקציונליות המינימלית הנדרשת להגנה על המערכות והציוד ויפעל לפיו; נוהל זה יהיה תקף בכל סביבות הפעילות ויכלול את העניינים שלהלן:

א. הגדרה לגבי חסימת שימוש בפונקציות, בפורטים ובפרוטוקולים, שאינם נדרשים כך שיינתן מענה לדרישות אבטחת המידע של בעל הרישיון;

ב. התייחסות לדרישות הקשחה, אופן השליטה, החסימה של התקנת תוכנות על מחשבי החברה, ותדירות העדכונים.

נספח ד'1

4.5.2 בעל הרישיון יכין רשימה של התוכנות המותרות להתקנה (Allow-List[43]), בסביבת הרשת ההנדסית ובסביבת ניהול הרשת ויפעיל מנגנונים לחסימת התקנה ושימוש בכל שאר התוכנות.

4.5.3 בעל הרישיון יכין רשימה של התוכנות האסורות להתקנה (Deny-List[44]), בסביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות ובסביבת הפיתוח והבדיקות, ויפעיל מנגנונים לחסימת התקנה של תוכנות אסורות.

4.5.4 בעל הרישיון יפעיל מערך ניטור באמצעות מערכות ייעודיות לבקרה על תחנות העבודה וציוד המערכת, שיכלול הגדרת אירועים חריגים והגדרת הפעולות שעליו יהיה לבצע כנגדם.

4.5.5 בעל הרישיון יטמיע אמצעי אבטחה על מנת להתריע על שינויים בלתי מורשים בהגדרות תצורה של המערכת.

4.5.6 בעל הרישיון ינהל מעקב אחר שרתים ומערכות שהוחרגו מיישום תצורה מוקשחת.

4.6 <u>אבטחת הרשת</u>

4.6.1 בעל הרישיון יכין "נוהל הגנה על הרשת ההנדסית" ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את העניינים שלהלן:

א. התייחסות לערוצי הגישה לרשת האינטרנט הציבורית ותצורת ההגנה עליהם;

ב. התייחסות להיבטי ההגנה בתווך התקשורת הפנים ארגוני והחוץ ארגוני, ובכלל זה הגבלת שימוש בטכנולוגיות ופרוטוקולים המהווים סיכון;

ג. הגדרת מדיניות Firewall בהתייחסות הוספת או הסרת חוקי ניתוב במערכת, ובכלל זה אישור להוספת או להסרת חוקים;

ד. התייחסות לפעולות תחזוקת הרשת תוך הפרדה בהרשאות המשתמשים והיישומים בהתאם לסוג החיבור: חיבור פיזי, גישה מרחוק ממדינת ישראל וגישה מרחוק מחוץ למדינת ישראל.

4.6.2 בעל הרישיון ישמור רשימה עדכנית של תשתיות ומערכות מידע לצורך הגנה מפני סיכוני סייבר וידאג לסקירתה ולעדכונה פעם ברבעון.

4.6.3 בעל הרישיון יפעל על מנת להגן על מערכותיו מפני התקפת מניעת שירות שנועדה להשבית את רשת או מערכות בעל הרישיון על ידי יצירת עומס חריג על משאבי מחשוב ותקשורת הן באמצעות מתאר התקפה ממקור יחיד (DOS - Deniel of Service) והן באמצעות מתאר התקפה ממספר מקורות מסונכרנים (DDoS - Distributed DoS).

---

[43] כונה בעבר White List.

[44] כונה בעבר Black List.

נספח ד'1

4.6.4 בעל הרישיון יאפשר התחברות לרשת ההנדסית ולסביבת ניהול הרשת לצורך פעולות תחזוקה ועדכון רק מתוך ציוד ייעודי ומוקשח שיועד לכך ורק למשתמשים וליישומים שהוגדרו לצורך זה (בסעיף זה - "התחברות מורשית").

4.6.5 בעל הרישיון ישלב מנגנוני בקרת גישה שיאפשרו רק התחברות מורשית לרשת שתכלול בקרה על התחברות פיזית לציוד וכן לגישה מרחוק.

4.6.6 בעל הרישיון יבצע סריקת חשיפות סייבר תקופתית לזיהוי חולשות אבטחת מידע טכנולוגיות בסביבת הרשת ההנדסית ובסביבת ניהול הרשת. הסריקות תתייחסנה לחשיפות הנובעות מחיבור לרשתות חיצוניות ("סריקה חיצונית") ולחשיפות הנובעות מניסיונות תקיפה מתוך רשת בעל הרישיון ("סריקה פנימית"); סריקת חשיפות כאמור תיערך אחת לרבעון לפחות.

4.6.7 בעל הרישיון יכין תוכנית עבודה לטיפול בממצאים בהתאם לרמת חומרתם ויפעל לפיה.

4.7 <u>אבטחת איתותים (signalling) ברשתות התקשורת</u>

4.7.1 בעל הרישיון יקשיח את הציוד בצומתי התקשורת החיצוניים כך שממשקים שאינם בשימוש יהיו חסומים, ורק ממשקי רשת מורשים יוכלו להיות בשימוש ביצירת קישוריות עם רכיבי הרשת.

4.7.2 בעל הרישיון יפריד ברשת ההנדסית בין תעבורת האיתותים לבין תעבורת מידע המשתמשים במטרה לצמצם את החשיפה לגישה בלתי מורשית באמצעות איתותי הרשת; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לתת מענה להוראה זו בדרך אחרת מהדרך האמורה בהוראה זו באופן זמני ויפרט בין היתר מהי הדרך האחרת שאותה הוא מציע, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.7.3 בעל הרישיון יקבע את התצורה של רכיבי רשת ייעודיים להתמודדות עם תעבורת איתותי רשת חיצונית, תוך שמירה על הפרדה ממרכיבי הרשת העוסקים בתעבורת רשת פנימית.

4.7.4 בעל הרישיון ישלב מנגנונים שיאפשרו איתור וקבלת התרעה על שינויים בהגדרות, בגישה או בשימוש בלתי מורשים באיתותי הרשת.

4.8 <u>מניעת קוד זדוני</u>

4.8.1 בעל הרישיון ימפה את גורמי האיום לחדירת קוד זדוני ויפעל להבטחת יכולת מוכנות והתגוננות בפני התקפות חיצוניות.

4.8.2 בעל הרישיון יטמיע כלים לזיהוי ומניעה של קוד זדוני במערכות ובציוד שלו וכן בנקודות התקשורת החיצוניות. כלים כאמור יופעלו במתכונת הגנה אקטיבית וכן יבצעו סריקות תקופתיות;

על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לפעול באופן זמני בדרך שונה מהאמור לעיל מאחר שקיימים אצלו מערכות וציוד שלא ניתן להטמיע בהם את הכלים האמורים, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.8.3 בעל הרישיון יכין "נוהל טיפול בציוד הנגוע בקוד זדוני" ויפעל לפיו, על מנת לוודא כי הוא ערוך להתמודדות באם יתרחש אירוע של חדירת קוד זדוני; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. תהליך ההתקנה והניהול של כלי מניעת קוד זדוני;

ב. אופן הדיווח לגורמים השונים -אצל בעל הרישיון והטיפול בציוד או מערכות הנגועים בקוד זדוני.

4.8.4 בעל הרישיון יטמיע מערכת ניהול מרכזי של הפצה ועדכון תוכנות (שרתים, תחנות עבודה וכו') לזיהוי ומניעת קוד זדוני.

4.9 <u>מחשוב ענן</u>

4.9.1 בעל הרישיון יכין "נוהל לשימוש בשירותי ענן" שיהיה תקף בכל סביבות הפעילות שלו, ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. מדיניות לבחינה ולאישור של השימוש בשירותי הענן בהתאם לרמת ההגנה הנדרשת לסוגי המידע והשירות;

ב. שימוש בענן פרטי (Private Cloud) בלבד עבור מערכות קריטיות שהוגדרו על ידי בעל הרישיון ככאלו; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להמשיך להשתמש באופן זמני בענן ציבורי עבור מערכות קריטיות שפועלות על ענן ציבורי ערב מועד תיקון הרישיון, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל;

ג. איסור על שימוש בתשתית ענן ציבורי המתארח על שרתים מחוץ למדינת ישראל לעניין סביבת הפעילות של הרשת ההנדסית וסביבת הפעילות של ניהול הרשת; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להשתמש באופן זמני בענן ציבורי מחוץ למדינת ישראל בסביבות הפעילות האמורות עבור מערכות הפועלות על ענן ציבורי ערב מועד תיקון הרישיון, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל;

ד. מדיניות לבחינה ולניהול הסיכונים בכל מקרה שבו המידע נשמר מחוץ לשטח מדינת ישראל בסביבות המותרות לכך, בהתייחס לכל הפחות לנושאים שלהלן, ומבלי לגרוע מההוראות החלות על בעל הרישיון בהיבטי פרטיות:

- סוג המידע ורמת ההגנה הנדרשת עבורו;
- ארכיטקטורה (לרבות שיתוף משאבים עם חברות אחרות);

נספח ד'1

- ניהול תשתיות מחשוב הענן והגבלותיו;
- סיכון להוצאת צו משפטי לקבלת מידע של בעל הרישיון במדינה זרה;
- הסביבה המשפטית שבה פועל הספק;
- שרידות והמשכיות עסקית.

ה. הגדרת חלוקת אחריות ברורה בין ספק שירותי הענן ובין בעל הרישיון;

ו. הגדרת הדרישות מספק שירותי הענן למנגנוני ניטור, אבטחת מידע ודיווח על אירועים חריגים;

ז. הגדרת מנגנוני הזדהות ובקרת גישה לשירותי ענן בהתאם לאיומים ולחשיפות הרלוונטיים לכל ממשק. כל גישה לשירותי ענן תכלול הזדהות דו-שלבית לכל הפחות.

4.9.2 בעל הרישיון יוודא כי ספק שירותי הענן פועל ועומד בכל הדרישות בהתאם ל"נוהל לשימוש בשירותי ענן".

4.9.3 בעל הרישיון יבצע תהליכי בקרה תקופתיים על עמידת הספק בהתחייבויותיו אחת לשנה לפחות.

4.9.4 בעל הרישיון ייתן מענה למצבים שבהם אין גישה לשירותי הענן, אם מסיבה של תקלה של הספק או של התשתיות המאפשרות גישה אל הספק.

4.9.5 בעל הרישיון יפעיל מנגנון ניטור אבטחת מידע במטרה לזהות אירועי סייבר בשירותי הענן.

4.9.6 בעל הרישיון יכלול בהסכם ההתקשרות עם ספק מחשוב ענן יכולת ניטור שלו על שירות הספק. על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להשתמש באופן זמני בשירות הספק אם הוא מצא כי לא ניתן לכלול זאת בהסכם עם הספק, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.9.7 בעל הרישיון יכלול בהסכם ההתקשרות התחייבות של ספק מחשוב הענן שלפיה במועד שבו יחליט בעל הרישיון להפסיק את השימוש בשירותיו, תתבצע מחיקת המידע הגולמי ממערכותיו של הספק והתחייבותו שלא ניתן לאחזר מידע זה במערכותיו.

4.10 <u>הגנה על סביבות ומערכות וירטואליות</u>[45]

4.10.1 בעל הרישיון ימפה ויתעד את החולשות ואיומי הסייבר בהגנה של שכבת הווירטואליזציה העלולים להשפיע על הזמינות והרציפות התפקודית של ליבת הרשת ועל עומסי העבודה.

[45] סעיף זה חל על בעל רישיון שמשלב ברשת או במערכות הארגוניות, תשתיות ושירותים וירטואליים.

4.10.2 בעל הרישיון יבצע סקירה ועדכון של הגנת שכבת הווירטואליזציה כולל מיפוי החולשות ווידוא של קיום המנגנונים המתאימים, כמופרט בסעיף זה, על מנת למזער את סיכוני הסייבר הנובעים משימוש בווירטואליזציה; סקירה כאמור תתבצע אחת לשנה לפחות.

4.10.3 בעל הרישיון יוודא שכל התשתיות והמערכות לניהול הווירטואליזציה של המערכות שבעל הרישיון הגדיר בתור מערכות קריטיות, יימצאו רק על ציוד שלו שנמצא בתוך חצריו; מערכות שבעל הרישיון לא הגדיר אותן בתור מערכות קריטיות ופועלות בסביבת הפעילות של הרשת ההנדסית או בסביבת הפעילות של ניהול הרשת, יוודא בעל הרישיון שהן נמצאות רק על שרתים וציוד בתוך מדינת ישראל.

4.10.4 בעל הרישיון יפעיל מנגנונים, על בסיס פרקטיקות מקובלות, של בידוד והפרדה של המשאבים הפיזיים השיתופיים, בסביבת הפעילות של הרשת ההנדסית וסביבת הפעילות של ניהול הרשת, בהתאם לנדרש בשכבת הווירטואליזציה; המנגנונים האמורים ידאגו לאי-זליגת מידע ולחלוקת משאבים כפי שמוגדרת בתצורת הרשת, ויתייחסו בין היתר לעניינים שלהלן:

א. משאבי חומרה – כגון מעבד ואמצעי אחסון;

ב. ציוד ומשאבי רשת;

ג. מנגנונים המנהלים רשת וירטואלית קצה לקצה על גבי משאבי הרשת הפיזיים כגון פרוסות רשת. לעניין זה, "פרוסות רשת" (Network Slicing) – ארכיטקטורת רשת המאפשרת ריבוב של רשתות לוגיות וירטואליות ועצמאיות על גבי המשאבים והציוד של רשת פיזית אחת.

4.10.5 בעל הרישיון יוודא כי בתשתיות הווירטואליזציה מיושמים ופועלים מנגנוני ניטור אבטחת מידע, והתראות.

4.11 <u>ניהול שינויים ושידרוגים</u>

4.11.1 בעל הרישיון יכין "נוהל עדכון ושדרוג מערכות המידע וציוד הרשת" בהתייחסות לבקרת תצורת המערכות ושינויי חומרה ותוכנה, ויפעל לפיו; נוהל זה יחול בכל סביבות הפעילות ויכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. הגדרת תהליכי עדכון מבוקרים למערכות ולתשתיות תוך התייחסות לסיכוני אבטחה פוטנציאליים לפני הטמעת השינוי (עקב חולשות, חוסר תאימות, כוונת זדון וכו') ובדיקת האבטחה לאחר ביצוע השינויים/שדרוגים;

ב. הגדרת דרישות ותהליך ניהול התצורה כולל סקירה תקופתית של התצורה אחת לשנה לפחות;

ג. התייחסות לעדכון התצורה אם נדרש כתוצאה מהשינוי/שדרוג;

ד. הגדרת הדרישות לשמירה על יציבות מערכות בתהליך העדכון;

ה. הגדרת לוחות זמנים מחייבים לביצוע הטמעת שינויים בעלי משמעות אבטחתית כגון טלאי אבטחה.

4.11.2 בעל הרישיון יפעיל כלי עדכון לניהול עדכוני ושדרוגי הרשת (Patch Management).

4.11.3 בעל הרישיון יפעיל מערך של גיבוי ושחזור תצורה של מערכות המידע וציוד הרשת.

4.11.4 בעל הרישיון ידאג לשמור של גרסאות קודמות רלוונטיות של תצורת המערכת, שיאפשרו תמיכה בחזרה לאחור (Rollback).

4.12 <u>הגנה בשרשרת האספקה ומיקור חוץ</u>

4.12.1 בעל הרישיון ימפה ויזהה את האיומים וסיכוני הסייבר (טכנולוגיים ותהליכיים) הנובעים משימוש במערכות, ציוד או שירות, שמספקים ספקים חיצוניים, כחלק מתהליך ניהול הסיכונים.

4.12.2 בעל הרישיון ימפה ויסווג את כל הספקים ונותני השירות, תוך הערכת סיכוני הסייבר הנובעים משימוש במערכות/שירותים שלהם, בדגש על ספקים אשר מחזיקים במידע של בעל הרישיון, מבצעים גישה מרחוק למידע או כאלה החיוניים לפעילותו של בעל הרישיון.

4.12.3 בעל הרישיון יסקור ויעדכן את מיפוי וסיווג הספקים ונותני השירות וכן את הערכת הסיכונים הנובעים משימוש במערכות, ציוד או שירותים אותם הם מספקים; סקירה ועדכון כאמור ייערכו אחת לשנה לפחות.

4.12.4 בעל הרישיון יכין "נוהל רכש והתקשרות עם ספקים ונותני שירות" ויפעל לפיו, במטרה לוודא כי כלל המערכות, הציוד והשירותים בכל הסביבות עומדים בדרישות האבטחה וכי אין פגיעה ברמת האבטחה כתוצאה מההתקשרות עם הספק או נותן השירות; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. תהליך בחירת ספק (ובכלל זה מיקור חוץ) ותנאי הסף הנדרשים בהתאם לרמות סיכוני הסייבר של השימוש במידע, מערכת, ציוד או שירות, כפי שמופו;

ב. תהליך לרכש של מערכות ושירותים הן עבור ציוד ומערכות אשר נרכשות כתוכנת מדף והן כשירות בענן, הכולל:

- קבלת תיעוד מלא של בקרות אבטחת המידע המוטמעות בציוד, מערכות ובשירות הנרכשים;
- בדיקה שבקרות אבטחת המידע המוטמעות בציוד, במערכות ובשירות הגנת סייבר תואמות את דרישות האבטחה של בעל הרישיון.

4.12.5 בעל רישיון יבצע בדיקת ציוד, שירות וסביבה של ספקים שסווגו כאמור בסעיף 4.12.2 כבעלי סיכון גבוה בהיבטי אבטחת מידע, טרם תחילת השימוש בו ובמהלך

נספח ד'1

ההתקשרות עם אותו ספק, וכמו כן ידאג לתעד את ליקויי האבטחה שהתגלו ויגדיר פרק זמן לטיפול בהם בהתאם לרמת החומרה ולמקובל בתעשייה.

5. **<u>תוכנית להגנה בסייבר - משפחת בקרות האיתור</u>**

5.1 <u>הטמעה ותרגול</u>

5.1.1 בעל הרישיון יכין "תוכנית להעלאת רמת מודעות לסיכוני סייבר" אשר תשולב במערך הדרכה של בעל הרישיון ותכלול התייחסות לקבוצות העובדים השונות, לרבות ספקים, ויפעל לפיו (להלן – "התוכנית להעלאת מודעות").

5.1.2 התוכנית להעלאת המודעות תפעל להשגת המטרות שלהלן:

א. העלאת רמת הידע לגבי סיכוני סייבר שבעל הרישיון חשוף אליהם והנגזרות מאופי התפקיד;

ב. העלאת המודעות הארגונית הנדרשת כדי לזהות ולהגיב לסיכונים הנובעים מאופי תפקיד העובדים;

ג. הטמעת נוהלי הגנת סייבר של בעל הרישיון תוך הדרכת עובדים באשר לנהלים הרלוונטיים להגנת סייבר במסגרת תפקידם.

5.1.3 התוכנית להעלאת המודעות תכלול הדרכות תקופתיות לעובדים לפי סוג התפקיד ובמהלך התפקיד ותתייחס להדרכה הנדרשת בעת קבלת עובדים או בעת מעבר לתפקיד חדש.

5.1.4 בעל הרישיון יכין "תוכנית תרגול להתמודדות עם סיכוני סייבר" אשר תשולב במערך הדרכה, ויפעל לפיה; התוכנית האמורה תכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. הגדרת סימולציות לאירועים במסגרת ההדרכות על מנת לשפר את אפקטיביות התגובה במצב של אירוע סייבר;

ב. הגדרת סימולציות שיאפשרו לתרגל ולבחון המשך רציפות תפקודית, ובכלל זה הגדרת יעדים ותיעוד הביצוע;

ג. תהליכי תחקור התרגול והפקת הלקחים.

5.1.5 בעל הרישיון יתרגל את כלל המערכים הרלוונטיים במטרה להכין אותו להפעלת התוכניות כמפורט בסעיף זה ולשיפורן בהתאם ללקחי התרגול; תרגול כאמור יתקיים אחת לשנה לפחות, ובעל הרישיון יודיע למנהל על מועד קיומו ארבעה עשר (14) יום לפחות לפני קיומו ויאפשר לעובד משרד התקשורת שמינה המנהל לנכוח בו.

5.1.6 בעל הרישיון יעביר בכתב סיכום התרגול ולקחיו לוועדת ההיגוי להגנה בסייבר ולמנהל עד שלושים (30) יום לאחר קיום התרגול.

5.2 <u>תיעוד וניטור</u>

5.2.1 בעל הרישיון יכין "תוכנית איסוף, ניטור ותיעוד" של מידע על איומי סייבר ואירועי סייבר, ויפעל לפיה; התוכנית האמורה תכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. רשימת מערכות של בעל הרישיון והמקורות החיצוניים מהם ייאסף וינותח מידע רלוונטי במטרה למצוא איומי סייבר עדכניים;

ב. רשימת הפעילויות והתהליכים הרגישים אותם בעל הרישיון מעוניין לנטר ואת אופן הדיווח, במקרים של זיהוי איום סייבר או תקלה, לבעלי התפקידים השונים;

ג. רשימת אירועי הסייבר שיתועדו ובאלו מערכות של בעל הרישיון, ומהו פרק הזמן הנדרש לשמור נתונים אלו על מנת לאפשר תחקור רלוונטי של אירועי סייבר ותקריות אבטחה.

5.2.2 בעל הרישיון יטמיע ויפעיל מערכת SIEM. המערכת וההתראות המגיעות ממנה יהיו תחת בקרה במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה. המערכת תנטר תהליכים ואירועים חשודים במערכות בעל הרישיון, תזהה פרצות אבטחה ותפיק התראות וניתוחים, בזמן אמת, בעת אירועי סייבר.

5.2.3 בעל הרישיון יסקור ויעדכן את "תוכנית איסוף, ניטור ותיעוד". הסקירה תבחן את חוקי הניטור שהוגדרו, תקינותם ואיכות זיהוי האירועים וכן את עדכניות רשימת אירועי הסייבר המתועדים ואת אפקטיביות התיעוד; סקירה ועדכון כאמור ייערכו אחת לשנה לפחות.

5.3 <u>סקר סיכוני סייבר</u>

5.3.1 בעל הרישיון יבצע הערכת סיכונים על מנת לתת מענה מיטבי לשינויים החלים במערכותיו ובמרחב הסייבר; הערכת הסיכונים יכלול בין השאר סריקת חשיפות סייבר ומבחני חדירה למערכות בעל הרישיון ולתהליכים הארגוניים שלו (להלן – סקר סיכוני סייבר).

5.3.2 בעל הרישיון יבצע את סקר סיכוני הסייבר אחת לשנה לפחות.

5.3.3 סקר סיכוני סייבר יבחן את כל בקרות ההגנה של בעל הרישיון כמפורט במסמך זה.

5.3.4 סקר סיכוני סייבר יבחן את תאימות המערכות והתהליכים לתוכנית להגנת הסייבר של בעל הרישיון, את קיום הבקרות להגנת סייבר והתאמתן ואת אפקטיביות הבקרות.

5.3.5 מבחני חדירה יבוצעו על ידי גורם מקצועי, עצמאי, חיצוני ובלתי תלוי שאינו מעורב בפיתוח, תחזוקה, אבטחה, ניהול והטמעת מערכות אצל בעל הרישיון.

5.3.6 בעל הרישיון יכין תוכנית לביצוע סקר אבטחת מידע אצל ספקי מיקור חוץ המאחסנים או מעבדים נתונים של בעל הרישיון, ויפעל לפיה; רמת הכיסוי של סקרי אבטחת מידע תותאם לרגישות המידע ולרמת הסיכון, ותכלול בדיקות שמטרתן לוודא את עמידת הספק בדרישות הגנת סייבר ולזהות חשיפות לסיכונים אלו.

5.3.7 סקר סיכוני סייבר יכלול ממצאים והמלצות להחלת יעדים בני מדידה לתיקון החולשות אצל בעל הרישיון לפי רמת החומרה.

5.3.8 בעל הרישיון ינהל את כל מידע סקרי סיכוני סייבר, ובכלל זה המועדים שבהם בוצעו הסקרים, ממצאים והמלצות במערכת SIEM.

5.3.9 בעל הרישיון יגדיר תהליך שוטף לטיפול בחולשות המתגלות במהלך סקרים ומבחנים, וליישום ההמלצות לטיפול בחולשות אלו.

6. <u>**תוכנית להגנה בסייבר - משפחת בקרות תגובה והתאוששות**</u>

6.1 <u>ניהול אירוע סייבר – ניהול אירועים ודיווח</u>

6.1.1 בעל הרישיון יכין "תוכנית היערכות וניהול אירועי סייבר" בהתאם להערכת סיכונים, שתאפשר לו ניהול אירוע סייבר תוך מזעור הפגיעה, נטרול האיום וחזרה לשגרה באופן המיטבי (להלן – תוכנית היערכות וניהול).

6.1.2 תוכנית היערכות וניהול תכלול לכל הפחות:

א. מתווה למימוש יכולת תגובה לאירועי סייבר המקיפה את יכולות הזיהוי, הבלימה וההתאוששות, ובכלל זה יוגדרו תרחישי סייבר שונים ואופן הטיפול בכל אחד מהם;

ב. ערוצי הדיווח לגורמים שאחראים בחברה לעניין נספח זה, ובכלל זה לדירקטוריון, לגורמים בתוך החברה שבעל הרישיון נדרש ליידע אותם, לגורמים מחוץ לחברה שבעל הרישיון נדרש ליידע אותם ולכלל עובדי בעל הרישיון. הדיווח יתייחס לאיתור אירוע הסייבר, התקדמות הטיפול, החזרה לשגרה, תהליך התחקור וההמלצות; ולעניין אירוע סייבר חמור- בעל הרישיון יעדכן את המנהל בשיחת טלפון או במסרון בכל פעם שמתרחש אירוע כאמור, לרבות בחצרים של ספק שהוא הגדיר בתור ספק קריטי, סמוך ככל הניתן לאחר שנודע לו שהתרחש אירוע כאמור;

ג. הגדרת הגורם המקצועי אצל בעל רישיון או גורם מקצועי חיצוני, שתפקידו לספק ידע מקצועי, תמיכה וליווי בנושאי ניטור, זיהוי, חקירה ותגובה לאירועי סייבר;

ד. תהליך ההתאוששות ויעדי התאוששות מאירוע סייבר (ובכלל זה התייחסות לזמנים) עד לחזרה לשגרה ולתפקוד מלא; תהליך ההתאוששות יוגדר גם בהתאם לאמור בסעיפים 12 ו-13 לנספח "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום";

ה. המשאבים והתשתיות של המערכות והרשת הנדרשים להמשכיות הפעילות במהלך אירוע הסייבר בהתאם ליעדי ההתאוששות שהוגדרו;

ו. תהליך וגורמים אחראיים לתחקור האירוע, הפקת מסקנות ולקחים וביצוע התאמות במערך הגנת הסייבר בהתאם.

6.1.3 בעל רישיון יעדכן את תוכנית היערכות וניהול באופן תקופתי על מנת לתקן פערים שהתגלו; מבלי לגרוע מהאמור, התרחש אירוע סייבר חמור, יעדכן בעל הרישיון כאמור.

6.2 <u>נוהלי משפחת בקרות - תגובה והתאוששות</u>

6.2.1 בעל הרישיון יכין "נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר" ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול לכל הפחות התייחסות לשלבים שלהלן:

א. גילוי וזיהוי השלב שבו נמצא האירוע תוך פירוט שלבי פעולה (בידוד, חקירה, איסוף ראיות, הסקת מסקנות וכדומה);

ב. הערכת מצב - בירור וניתוח אירוע הסייבר ובחינת דרכי פעולה להתמודדות עם האירוע;

ג. הכלה ובלימה - השגת שליטה על האירוע ועצירת החמרתו כך שתושג אחת או יותר מהתוצאות שלהלן:

i. תחימת היקפו של תהליך גרימת הנזק במונחים של מרחב או אמצעים פיסיים;

ii. הגבלת רמת החומרה של הנזק הנגרם אל מתחת לסף מסוים;

iii. עצירתו של תהליך גרימת הנזק.

ד. התאוששות - תוך מזעור הנזק שנגרם, לרבות יעדי התאוששות;

ה. השבה לשגרה - חזרה לפעילות מלאה של בעל הרישיון.

6.2.2 בעל הרישיון יפרט במסגרת "נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר" את אופן התגובה ודרכי פעולה, בהתייחס לתרחישים שונים שהוגדרו בתוכנית היערכות וניהול, את אופן יישומם ואת הגורמים האחראים להפעלתם.

6.2.3 בעל הרישיון יקים צוות תגובה ייעודי או לחילופין יתקשר עם ספק חיצוני על מנת להתמודד עם אירועי סייבר בהתאם ליעדים שהוגדרו בתוכנית היערכות וניהול.

נספח ד'1

7. **<u>נהלים</u>**

7.1 בעל רישיון יכין נהלים ייעודיים המגדירים את תהליכי הניהול והגנת הסייבר המתייחסים לנושאים המפורטים בנספח זה ויפעל לפיהם.

7.2 הנהלים יאושרו על ידי נושאי משרה רלוונטיים בחברה ויעודכנו אחת לשנה.

7.3 הנהלים ייגזרו ממדיניות ניהול סיכוני סייבר ויכללו לכל הפחות את הנהלים שלהלן:

א. נוהל העברת מידע בין סביבות פעילות;

ב. נוהל בקרת גישה וניהול חשבונות משתמשים;

ג. נוהל הגנה על המידע;

ד. נוהל שימוש והגנה על מדיה;

ה. נוהל הקשחה לתחנות עבודה ושרתים;

ו. נוהל הגנה על הרשת ההנדסית;

ז. נוהל טיפול בציוד הנגוע בקוד זדוני;

ח. נוהל לשימוש בשירותי ענן;

ט. נוהל עדכון ושדרוג מערכות המידע וציוד הרשת;

י. נוהל רכש והתקשרות עם ספקים ונותני שירות;

יא. נוהל בקרת גישה פיזית וניהול הכנסת/הוצאת ציוד;

יב. נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר.

8. **<u>שונות</u>**

8.1 אין בהוראות נספח זה, ובכלל זה סעיפים 4.2.1(א), 4.2.3 ו-5.2.1, כדי לגרוע מחובתו של בעל רישיון לקיים את כלל החובות הקבועות בתקנות הגנת הפרטיות.

8.2 אין בהתקשרות של בעל הרישיון עם ספקים או נותני שירותים כדי לגרוע מחובתו לעמוד בהוראות נספח זה.

8.3 <u>תחילה</u>

8.3.1 תחילתן של הוראות נספח זה 6 חודשים מיום החתימה על נספח זה (בסעיף זה - יום התחילה);

8.3.2 על אף האמור בסעיף 8.3.1:

8.3.2.1 תחילתם של סעיפים 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.4, 4.6.6, 4.6.7, 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.9.5, 4.10, 4.11.2, 5.1, 5.2.1 ו-5.2.3, 12 חודשים מיום התחילה;

8.3.2.2 תחילתם של סעיפים 4.1.1, 4.1.3, 4.6.3, 4.6.5, 4.7, 4.8.4, 5.2.2 ו-5.3, 18 חודשים מיום התחילה.

8.4 <u>תחולה</u>

8.4.1 הוראות סעיפים 4.2.4, 4.2.7, 4.5.4, 4.5.5[ת4], 4.7.4, 4.8.2, 4.8.4, 4.9.6, 5.1.5, 5.1.6, 5.3 יחולו על בעל רישיון הנותן שירות ל-200,000 מנויים ומעלה.

8.4.2 הוראות סעיפים 4.1.3[ת5] ו- 5.2.2 יחולו על בעל רישיון הנותן שירות ל-1,000,000 מנויים ומעלה.

[ת4] בתיקון הרישיון מיום 2 במאי 2022 נפלה טעות סופר בהפניה לאחד הסעיפים הרלוונטיים (הפניה לסעיף 4.5.2 במקום לסעיף 4.5.5); לפיכך, ביום 27.7.2022 תוקן סעיף זה כמפורט לעיל.

[ת5] בתיקון הרישיון מיום 2 במאי 2022 נפלה טעות סופר בהפניה לאחד הסעיפים הרלוונטיים (הפניה לסעיף 4.1.2 במקום לסעיף 4.1.3); לפיכך, ביום 27.7.2022 תוקן סעיף זה כמפורט לעיל.

נספח ה'

נספח ה' - דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי[ת61]

1. ביצועים מערכתיים[ת84]

1.1 הגדרות:

"אוכלוסייה"	- כלל האוכלוסייה בשטח, לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;
"אזור סטטיסטי"[ת119]	- יחידת שטח רציפה שנוצרה מחלוקה גאוגרפית- סטטיסטית, שנקבע כאזור סטטיסטי לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בפרסום העדכני ביותר;
"יחס פריסה"	- 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;
"רמת כיסוי"	- שידור וקליטה של אותות אלקטרומגנטיים המאפשרים קיום תקין של כל שירות לציוד 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; [ת122],לעניין רישיון זה, רמת הכיסוי תיבחן ותדווח למשרד בהתאם למפורט בדרישת המידע לעניין מסירת נתונים עיתיים, נספח י"א – מידע על הכיסוי הסלולרי;
"שטח"	- 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.

[ת16] תיקון מספר 16
[ת84] תיקון מספר 84
[ת119] תיקון מספר 119
[ת122] תיקון מספר 122

נספח ה'

"**שיחת VoLTE**"[ת119] - טכנולוגיה המאפשרת ביצוע שיחה ברשת דור 4.

1.2 <u>אבני הדרך להקמת הרשת</u>:

(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 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, 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:

[ת119] תיקון מספר 119

נספח ה'

(((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;

(((ב))) מתחילת השנה השניה מהמועד הקובע, יפרוש בעל הרישיון את 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)[ת119] פרישה תוך שימוש בתדר 700 מה"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.

[ת119] תיקון מספר 119

נספח ה'

((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) 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 סטטיסטי	סיווג אזור סטטיסטי	ישוב במרכז/פריפריה	מועד צפוי 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 <u>דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת</u>:

(א)[ת90] מבוטל[ת149]

(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 75% מהשטח.

((ב)) **יישוב**: בכל יישוב בנפרד, רמת הכיסוי יהיה לפחות ב- 90% מהשטח של הישוב.

((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, [ת120]ולא פחות 90% מהשטח.

[ת120](א1) בתום 48 חודשים מיום הודעת המנהל, במקום "אזור שירות" כאמור בסעיף 1.3(ב)(2)((א)) יבוא:

אזור שירות: שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ95% מהשטח

((ב)) **יישוב**: בכל יישוב בנפרד, רמת הכיסוי יהיה לפחות ב- 95% מהשטח של הישוב.

((ג)) **כביש/תוואי**:

[ת90] תיקון מספר 90 [**תחילה**: ייכנס לתוקף שישה חודשים מיום חתימתו]
[ת149] תיקון מס' 149
[ת120] תיקון מס' 120
[ת120] תיקון מס' 120

נספח ה'

((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)) 80%[ת120] משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל-ארצית לרכבות משא. [ת120]למעט בכבישים: 3922, 8510, 6531, 3866, 8833 בהם דרישות המינימום יהיו 85% משטח הכבישים

[ת120](2א) בתום 48 חודשים מיום הודעת המנהל, במקום סעיף 1.3(ב)(2)((ג))((2)) יבוא:

85% משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל-ארצית לרכבות משא.

(3) [ת120] ((א)) בסעיף זה:

אזורי השלמת כיסוי: אזור החרמון, עמק החולה, גולן צפוני, גולן תיכון, גולן דרומי, גליל עליון מזרחי, אזור אילון, אזור יחיעם, גליל תחתון מזרחי, אזור חצור, אזור כרמיאל, אזור שפרעם, הרי נצרת, רמת כוכב, אזור ים המלח, הר הנגב צפוני, הר הנגב דרומי, אזור הבשור ואזור הערבה, כהגדרתם במפת האזורים הטבעיים בפרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה משנת 2018;

MOCN מצומצם: מתן שימוש אקטיבי לבעלי רישיון רט"ן אחרים בתדרים שבהם פועל אתר הקצה של בעל הרישיון

((ב)) בשלב ד' רשאי בעל הרישיון להשלים כיסוי באזורי השלמת כיסוי, בכפוף להוראות הבאות:

((1)) השלמת כיסוי במודל הנדסי של נדידה פנים ארצית[46] או ב MOCN מצומצם. השלמת כיסוי בMOCN מצומצם באתר שהוא חלק מרשת משותפת תהיה בכפוף להסכמה של כל בעלי הרישיון המשתתפים באתר ברשת המשותפת;

((2)) סך אתרי מוקד רדיו תאי המשמשים להשלמת הכיסוי באזורי השלמת הכיסוי ברשת של בעל הרישיון לא יעלה על 120 אתרים ("**אתרי השלמת הכיסוי**");

((3)) השירות הניתן למנויים באמצעות אתרי השלמת הכיסוי יינתן באיכות זהה לאיכות השירות לפי סעיף 1.4 בנספח זה;

((4)) בעדכון התכנית ההנדסית שמעביר בעל הרישיון לפי נספח ב' פרק ג' סעיף 2 "פריסה וכמויות" יסמן בעל הרישיון את אתרי השלמת הכיסוי.

(ג) בוטל.

(ד)[ת119] דרישות 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:

[ת120]

[ת120]

[ת120]

[ת120]

[46] במודל של נדידה פנים ארצית, יתאפשר לבעל רישיון רט"ן להגיע להסכמה עם בעלי רישיון רט"ן אחרים לרבות בעלי רישיון רט"ן הפועלים ברשת משותפת לבצע נדידה פנים ארצית באתרי השלמת כיסוי, ורק בהם.

[ת119] תיקון מספר 119

נספח ה'

(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 הסטטיסטים האמורים, ינתן 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
תעשיה		

1 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 ססטיסטי 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 איזור 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

נספח ה'

1.4 איכות השירות:

(א) שיחות חסומות או שיחות נופלות ת"119 בטכנולוגיה דור 2 ת"149 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%); ת"112 ת"116

(2) עד עשרים אחוזים (20%) מכלל הסקטורים תתאפשר חריגה מעבר לשלושה אחוזים (3%). ת"112 ת"116

(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 דוח המערך ההנדסי. ת"119 בהפרדה בין הדורות ובשילוב כל הדורות יחד

(ב) רמת קליטה:

(1) ת"90 מבוטל

(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 ETSI[47], לפי רוחב סרט של 5 מה"ץ, תהיה:

רשת דור 4	**סף קליטה (dbm)**	
	ערוץ יורד	ערוץ עולה
תדרי 1800 מה"צ	- 97	101.5 – (אתר בשטח פתוח) 93.5 – (אתר בשטח בנוי)

ת"119 תיקון מספר 119
ת"149 תיקון מס' 149
ת"112 תיקון מספר 112 [**תחילה**: תיקון זה נכנס לתוקף ביום (1 ביוני 2020) ויעמוד בתוקפו עד ליום י"ג בתשרי תשפ"א (1 בנובמבר 2020)]
ת"116 תיקון מספר 116 [מתייחס להערת שוליים לתיקון 112]
ת"112 תיקון מספר 112 [**תחילה**: תיקון זה נכנס לתוקף ביום (1 ביוני 2020) ויעמוד בתוקפו עד ליום י"ג בתשרי תשפ"א (1 בנובמבר 2020)]
ת"116 תיקון מספר 116 [מתייחס להערת שוליים לתיקון 112]
ת"119 תיקון מספר 119
ת"90 תיקון מספר 90 [**תחילה**: ייכנס לתוקף שישה חודשים מיום חתימתו]
47 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 ת[122]בדרישת המידע לעניין מסירת נתונים עיתיים, נספח י"א – מידע על הכיסוי הסלולרי.

(3)ת[119]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:

רשת דור 5	סף קליטה (dBm)		סוג שטח
	ערוץ יורד	ערוץ עולה	
תדרי 3,500- 3,800 מה"ץ	- 98.5	- 101.5	פתוח
		- 93.5	בנוי

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:

טבלה 1	**קצב נתונים שיאי [Mbps] ברשת ברוחב פס של 20 מה"צ**
הורדת נתונים	לכל הפחות 100
העלאת נתונים	לכל הפחות 50

טבלה 2	**קצב נתונים שיאי [Mbps] ברשת ברוחב פס של 15 מה"צ**
הורדת נתונים	לכל הפחות 80
העלאת נתונים	לכל הפחות 40

בעל הרישיון ימדוד אחת לרבעון את קצב מתן השירות השיאי, ויציג את הנתונים ואת מתכונת הבדיקה במסגרת דוח המערך ההנדסי.

ת[122] תיקון מספר 122
ת[119] תיקון מספר 119

נספח ה'

1א.[ת78] רשת בטכנולוגית LTE

1.1א הגדרות:

"**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 לציוד 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**" - 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.

[ת78] תיקון מספר 78.

נספח ה'

1.2א 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**" – 15 ביולי 2014.

(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, 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 הישובים 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).

1.3א [ת119] **סינכרון שעונים**

בעל הרישיון המפעיל רשת בתדרי 3,500-3,800 מה"ץ יעמוד בדרישות סנכרון תדר, זמן ופאזה לפי הגדרות התקנים- IEEE 1588v2 ו- ITU-T G8271.1.

2. **<u>מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים</u>**

2.1 יבוטל [ת101].

[ת119] תיקון מספר 119

[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

2.2 יבוטל[ת101].

2.3 **<u>חשבונות למנויים</u>**:

(א) חשבונות למנויים יפרטו את הפרטים הרלוונטים לאותו חשבון מתוך הנ"ל:

(1) חיוב חודשי (תשלום קבוע).

(2) משך השיחות או משך זמן אויר (דקות, שניות).

(3) נפח צריכת הנתונים (kB, MB) – 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) <u>מבנה החשבון</u>

החשבונות יישלחו במבנה קבוע כמפורט להלן:

(1) החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה, הכולל:

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) <u>הפקה ומשלוח של חשבונות</u>

(1) בעל הרישיון יפיק למנוייו חשבונות חודשיים או במועד אחר על פי הסכמת המנוי.

(2) מנוי שמבקש לסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון[ת88] יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים[ת88] מתאריך סיום ההתקשרות[ת88].

[ת61]במידה והוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין[ת88] שרכש או שכר[ת88] המנוי מבעל הרישיון, והסתיימה[ת88] ההתקשרות של המנוי עם בעל הרישיון טרם שפרע המנוי את כל התשלומים בעד טובין[ת88] שרכש או שכר[ת88] מבעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון למנוי חשבון סופי עבור שירותי בעל הרישיון, ולאחר מכן רשאי יהיה בעל הרישיון לשלוח למנוי חשבונות בגין החיוב בעד הטובין[ת88] בלבד.

חשבון סופי יישא את הכותרת "חשבון סופי" [ת85].

[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת61] תיקון מספר 61
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 12.03.2017]
[ת58] תיקון מספר 58

(3) בטל.[ת52]

(4) [ת88]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[ת43] **<u>מדדים לטיפול בפניות ציבור</u>**

(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.

(ג) פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת [ת89]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) [ת101]בעל הרישיון לא יעשה שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן לצורך קבלת תלונות אצל נציב התלונות באמצעות פקסימילה.

2.5[ת70] **<u>אופן מימוש חתימה גרפית ממוחשבת</u>**:

(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 ייפוי כוח בצירוף תעודה מזהה של מיופה הכוח.

(ב) **שימוש במסך דיגיטלי** - בעל הרישיון יקצה לשימושו 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 יידרש 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.

[ת52] תיקון מספר 52

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 26.03.2017]

[ת43] תיקון מספר 43 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

[ת98] תיקון מספר 98

[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

[ת70] תיקון מספר 70

נספח ה'

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 106א[ת89] 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** -

(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"[ת88] (עד 2 עמודים);
((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 "[ת89]עיקרי התכנית" יצטרך לציין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל "עיקרי התכנית"[ת88]).

(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).

[ת89] תיקון מספר 98
[ת88] תיקון מספר 88
[ת89] תיקון מספר 98
[ת88] תיקון מספר 88

נספח ה'

(ט) [ת88]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.

(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.

[ת88]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.

(יא) **עסקת רוכלות** - הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקת רוכלות.

(יב)[ת89]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 לידיו של המבקש במעמד ביצוע העסקה.

[ת88] תיקון מספר 88

[ת88] תיקון מספר 88

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

נספח ה'1

נספח ה'1[ת52] - **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[ת88], כמפורט בנספח זה.

1א.[ת88]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 בחשבונות 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.

[ת52] תיקון מספר 52 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 9ו בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

[ת85] תיקון מספר 85 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].

[ת88] תיקון מספר 88

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

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.

נספח ה'1

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 האלקטרוני[ת88];

(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)[ת88]מועדים -

(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 בכרטיס 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 61.3 ו-61.4.[ת88]

(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 – 1981.[ת88]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

(3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרישיון.

(ה) **הסכום לחיוב כולל[ת88] מע"מ, כמפורט להלן**:

(1) חיובים קבועים - חיובים החלים על המנוי אשר אינם תלויים בהיקף שימוש;

(2) חיובים משתנים - חיובים החלים על המנוי התלויים בהיקף שימוש;

(3) חיובים חד-פעמיים - כגון: חיוב ב"דמי יציאה", חיוב בהפרשי ריבית והצמדה בגין חוב כספי, חיוב בגין הוצאות גביה וכד' (בנספח זה - "**חיובים חד-פעמיים**");

(4) הטבות/זיכויים[ת88] - כגון: הטבת מתן שירות בהנחה או בחינם לתקופה קצובה או הטבת מתן הנחה לתכנית התעריפים כולה לתקופה קצובה,[ת88] זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן, וכד' (בנספח זה - "**הטבות/זיכויים**"[ת88]);

(5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר (בנספח זה - "**החזרים**").

(6)[ת88]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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

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,[ת88] 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.[ת88]

(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) בטל.[ת88]

(4) בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות.[ת88]

(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;

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

(2) הכמות [ת88]ליחידת שירות[48]; 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 [ת88]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').

[ת88]תעריף ליחידת זמן קלנדרית[49]; - התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(4) [ת88]הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף ויוצג כמספר עשרוני ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(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",[ת88] "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים" [ת88]ו"ההחזרים" ו"הפרשי הצמדה וריבית" כמפורט בסעיף 60.8 ו-83א[ת58], כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).

(ו) בעל הרישיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב [ת58] "חיוב חד-פעמי"; בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בענין למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות[ת88] (ר' דוגמאות 3, 5).

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

48 דקות שיחה, מסרונים, גלישה.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

49 חודש, חודשיים וכד'.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

[ת58] תיקון מספר 58

[ת58] תיקון מספר 58

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

(ז) ב"פירוט החשבון" [ת88]יצוינו גם חיובים עבור מכירת [ת88]טובין שנרכשו או נשכרו במסגרת הסכם התקשרות לקבלת שירותי רט"ן וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

(ח) "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, כולל[ת88] מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("**שורת סיכום ביניים**"). [ת88]הסכום לחיוב בכל שורת סיכום ביניים יועבר מ"פירוט החשבון" ל"סיכום החשבון".

(ט) הסכום הסופי לחיוב יוצג כשהוא כולל מע"מ.[ת88]

(י) בטל.[ת88]

(יא) כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית [ת88].

(יב)[ת88]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 [ת88]ולרבות חבילות שירותי נדידה בינלאומית;

(ב) פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

(ג) התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרישיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשתי, חוץ-רשתי בהתאם לסוג בעל הרישיון - רט"ן, פנים ארצי נייח).

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

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 ביצוע[ת88];

(2) שעה (hh:mm:ss);

(3) יעד נקרא (אם קיים);

(4) כמות ליחידת שירות[ת88];

(5) תעריף כולל[ת88] מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;

(6) סכום לחיוב כולל[ת88] מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, [ת88]ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(ה1)[ת88]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'.

(ו1)[ת88]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).

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'1

(ח) כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB, [ת88]כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא עד 1GB, וב-GB כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא מעל 1GB, 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 [ת88]בלבד בגינה מחויב המנוי (בנספח זה - "**שורת סיכום ביניים**") [ת88]סה"כ הכמות בשורת סיכום הביניים תועבר מ"פירוט השיחות" ל"פירוט החשבון".

(י) [ת88]בטל.

(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).

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017]

נספח ה'2– טופס גישה לשירותים [ת73]

טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון

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

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

פרטי המנוי

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

מספר הטלפון: _____

סמן [x] על פי בחירתך וחתום. לידיעתך, סימון וחתימה באופן חלקי משמעותו חסימת האפשרות לקבל את השירות.

מס'	סוג השירות	חסום	פתוח
1.	[ת88]**שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל**		
	(א) סעיף זה מיועד למנוי עסקי בלבד;	☐	☐
	(ב) מנוי הממן 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.	☐	☐
1א.	**בוטל.** [ת88]		
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 וידיאו, 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). [ת88]	☐	☐

[ת73] תיקון מס' 73 [**תחילה**: תוקף התיקון לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014)]
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017]
[ת88] תיקון מספר 88
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017]

ה. [ת88]**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 <u>בתשלום מתמשך- מנוי</u>**

א. **קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפיה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי** (כגון: מנוי להורדה או צפיה בסרט וידיאו, 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** 900-1 **ו**-901-1 **בתעריף <u>מיוחד</u>**

א. **מספרים בקידומת** 900-1 **בתעריף של עד** 50 **אג' לדקה ולא יותר מ-**30 ₪ **לשיחה כולה.** □ □

ב. **מספרים בקידומת** 901-1 **בתעריף שאינו עולה על** 50 ₪ **לשיחה כולה.** □ □

5. **שירות שיחות לחו"ל** □ □

[ת88]

6. **בטל**[ת98]

[ת88]

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי

שם נציג בעל הרישיון: _____ חתימת נציג בעל הרישיון: _____ חתימת המנוי: _____

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017]

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017]

[ת88] תיקון מספר 88

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.03.2018]

נספח ה'3

נספח ה'3 – [98]
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: _____

[98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.06.2018]

נספח ה'4 – **מוקדי פניות טלפוניים** [ת101]

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)[ת125]מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש במשך ארבעים וחמש (45) שעות בשבוע.

(1) בעל הרישיון רשאי לקצר 8 שעות מתוך 45 השעות באותו שבוע עבור כל יום שבתון החל באותו שבוע.

לעניין זה, "**יום שבתון**" - שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג שבועות יום העצמאות, יום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

(2) בעל הרישיון רשאי לקצר 5 שעות מתוך 45 השעות באותו שבוע עבור כל ערב חג החל באותו שבוע.

לעניין זה, "**ערב חג**" -ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב חג פסח, ערב שביעי של פסח, ערב חג סוכות, הושענא רבה, ערב חג השבועות, חול המועד, ויום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה.

(ג)[ת103]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 [ת102]ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום החבירות הכלליות לרשויות המקומיות.

1.1 [ת125] **מוקד פניות דיגיטלי**

בנוסף למוקד הפניות הטלפוני, כאמור בסעיף (1)(ב) יפעיל בעל הרישיון אמצעי התקשרות דיגיטאלי (כגון: מסרון או צ'אט) לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של הבעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף (1)(א).

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:

[ת101] תיקון מספר 101 [**תחילה**: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת125] תיקון מספר 125
[ת103] תיקון מספר 103 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון].
[ת102] תיקון מספר 102 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 18.10.2018]
[ת125] תיקון מספר 125

(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.

(ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים[50].

(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**

[50] כגון: מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.

(א) בנספח זה –

"**זמן המתנה**" – הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-IVR ועד למענה אנושי[ת103];

"**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;

(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,[51 ת601]

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.[ת106]

(ג) בוטל[ת103]

(ג1)[ת106] 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 שחסומים לקבלת מסרונים;

(4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.

[ת103] תיקון מספר 103

[51] דוגמה לס"ק (ב)-(ג1):
בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 900 מתוכן 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 מתוכן 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%)).

[ת106] תיקון מספר 106
[ת106] תיקון מספר 106
[ת103] תיקון מספר 103
[ת106] תיקון מספר 106

(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**"):

(1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים[52] 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 [ת701]

(ט) ככל שאירע אירוע מיוחד [ת107]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)[ת106]על אף האמור בס"ק (י) רשאי בעל הרישיון להשמיע באמצעות מערכת ה- IVR הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות[53].

(יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתינים 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 הממתינים 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**

---

[52] פייסבוק, ווטסאפ וכד'.
[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107
[ת106] תיקון מספר 106
[53] כגון: צ'אט אינטרנטי

(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.

(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 [ת107].

8. **בוטל** [ת107]

[ת107] תיקון מספר 107
[ת107] תיקון מספר 107

נספח ו' - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות[ת61]

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 שלו[1];

(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 הממועתת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;

ת61) תיקון מספר 61

1 Mobile Subscriber Number (MSN).

(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.[ת88] [ת91]**הזמנת שירות מספק שירות**

2.1 הזמנת שירות באתר האינטרנט של ספק שירות תבוצע כמפורט להלן:

(א) התקשרות עם ספק שירות כמשמעותו סעיף 60.6, לשם קבלת שירותיו, תתבצע אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק השירות (להלן – "**אתר הספק**")[54].

(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 חשבונות הטלפון שלו בדיעבד (Post-paid), יידרש להקליד באתר הספק את אלה:

(1) בוטל[ת91];

(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)[ת98] 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.

[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.06.2018]

[ת91] תיקון מספר 91 [**תחילה**: סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום י"ט באב תשע"ז (11.08.2017)].

[54] אסור לבצע התקשרות עם ספק שירות בתגובה להצעה שנשלחה אל ציוד הקצה, או באמצעות הודעה שנשלחה מציוד הקצה.

[ת91] תיקון מספר 91.

[ת98] תיקון מספר 98 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.06.2018]

(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 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, והחיוב 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 התדרים כאמור בסעיף 26ב., ישלם הזוכה הזכאי להסדר את היתרה המופחתת תוך ארבעים וחמישה ימים ממועד הפקיעה. לעניין זה, ייראו ביום זו פקעה הקצאת התדרים כמועד הבדיקה הראשון ודמי הרישיון שאותם יהיה על בעל הרישיון לשלם יחושבו בהתאם.

נספח ח' – ערבויות [ת119]

1. בעל הרישיון ימציא למנהל שתי ערבויות בלתי מותנות לטובת מדינת ישראל. הערבויות תהיינה בסכומים הבאים:

א. 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.

ב. ערבות דור 5 בסכום של שישה מיליון (6,000,000) ש"ח .

[ת119] תיקון מספר 119

נספח י' - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים [ת6]

1. **הגדרות**

1.1 במסמך זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, 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 רישיון[2];

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 4[3];

קוד גישה - קבוצת ספרות בסדר מסוים, אשר חיוגם מאפשר גישה אל שירות בזק מסוים של מפעיל מסוים; חיוג קודי גישה נוספים, לפי הצורך, ומספר מנוי, אמורים ליצור קשר בזק אל ציוד קצה של המנוי[4]; 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;

שירות בזק

[ת6] תיקון מספר 6

[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.

בין-לאומי - שירות בזק הניתן לציבור בישראל, על פי רישיון מאת השר, באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי;

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. <u>הקצאת קוד גישה</u>

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 למנוייו 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.

2א.[ת 23] **<u>נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות</u>**:

2.1א בעל הרישיון יאפשר למנוי לפעול באחת מאלה, באשר לשיחות מב"ל יוצאות, כמפורט להלן:

(א) כמנויי משוייך.

(ב) כחסום.

(ג) כמתקשר מזדמן בלבד.

3. **<u>חסימת שיחות בין-לאומיות יוצאות והסרת החסימה</u>**

3.1 בעל הרישיון יחסום שיחות מב"ל יוצאות, ורשאי הוא לחסום גם שיחות מב"ל נכנסות בגובייגא, 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 גובייגא.

3.2 בוצעה חסימה לשיחות מב"ל יוצאות לפי בקשת המנוי, יסיר בעל הרישיון את החסימה כמפורט להלן:[ת 23]

(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.

[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23

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 23].

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.

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. <u>בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי</u>

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 לאומי[7] (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

[ת 23] תיקון מספר 23

[7] תשומת הלב מופנית לסעיף 52.3 לרישיון בזק בינלאומי וסעיף 56.4 לרישיון קווי זהב וברק.

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 תשלום [ת 23].

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) בוטל [ת 23];

(ג) בעל הרישיון יבצע שיוך מנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר[ת 23];

(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)[ת 02]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 [ת107]

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. **<u>בוטל</u>** [ת 23]

[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 20] תיקון מספר 20.
[תחילה] - תחילתו של תיקון זה לא יאוחר מיום ה', כ"ט ניסן, התשס"ג (01.05.2003).
[ת107] תיקון מספר 107
[ת 23] תיקון מספר 23

6. **<u>חסימה לקוד חיוג מקוצר</u>**

6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרישיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנוי שיבקש זאת. [ת 23]

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 23]

6.3 בוטל; [ת 23]

6.4 בוטל; [ת 23]

6.5 בוטל; [ת 23]

6.6 בוטל; [ת 23]

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. **<u>קישורי גומלין</u>**

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;

[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23

(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;

(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)[ת 22] יאפשר למפעיל בין-לאומי לגבות תשלומים עבור שירותיו באופן ישיר, ממנוי המשוייך 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 משוייך כאמור;

(י) [ת 22] יספק שירותיו בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה למנוי משוייך שבחר לקבל שירותי חיוב וגביה מהמפעיל הבין-לאומי.

[ת 22] תיקון מספר 22
[ת 22] תיקון מספר 22

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.

<u>התוספת הראשונה</u> – בטלה. [ת 23]

<u>התוספת השניה</u> – בטלה. [ת 23]

<u>נספח י"א – הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן מסוג IS-54</u> [ת 7]

1. **הגדרות**

1.1 בנספח זה -

"**טלפון בטכנולוגיה ישנה**"	-	טלפון סלולרי הפועל בפורמט IS-54;
"**טלפון בטכנולוגיה חדשה**"	-	טלפון סלולרי הפועל בפורמט IS-136;
"**טלפון ניתן לשדרוג**"	-	טלפון בטכנולוגיה ישנה שניתן לשדרוג לטלפון בטכנולוגיה חדשה;
"**יום הפסקת השירות**"	-	היום שבו הפסיק בעל הרישיון לתת שירותי רט"ן לבעל טלפון בטכנולוגיה ישנה;
"**לקוח זכאי**"	-	מנוי או לקוח של בעל הרישיון אשר לפני יום הפסקת השירות החזיק כדין בטלפון בטכנולוגיה ישנה ולא החליף או שידרג אותו בטלפון בטכנולוגיה חדשה;
"**מספר הטלפון**"	-	מספר הטלפון הסלולרי שניתן למנוי או לקוח שרכש כדין טלפון בטכנולוגיה ישנה והתחבר לרשת של בעל הרישיון;
"**שדרוג**"	-	החלפת גירסת תוכנה בטלפון ניתן לשדרוג כך שיהפוך לטלפון בטכנולוגיה חדשה;

2. **הפסקת שירות**

[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 23] תיקון מספר 23
[ת 7] תיקון מספר 7

על אף האמור בחלק ג' בפרק ה' ברישיון הכללי, יהיה בעל הרישיון רשאי להפסיק מתן שירותי רט"ן ללקוחות זכאים, ובלבד שיתקיימו כל ההוראות להלן.

3. **פרסום**

(א) 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.

(ב) בעל הרישיון יפרסם, בשלושה עיתונים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב30- ימים מתום ששה חודשים מיום הפסקת השירות מודעה נוספת, המתאימה להוראות נספח זה.

4. **החלפת טלפון**

בעל הרישיון יחליף לכל לקוח זכאי, טלפון בטכנולוגיה ישנה על כל אביזריו, לרבות דיבורית, בטלפון בטכנולוגיה חדשה, לרבות כל אביזריו, על בסיס של אביזר תמורת אביזר, לרבות התקנתו, ובלבד שהטלפון בטכנולוגיה החדשה אינו נופל בתכונה כלשהי מתכונות הטלפון בטכנולוגיה הישנה, והכל ללא כל תמורה, ישירה או עקיפה, מצד הלקוח.

5. **שדרוג**

בעל הרישיון ישדרג לכל לקוח זכאי את הטלפון שלו הניתן לשדרוג, והכל ללא כל תמורה, ישירה או עקיפה, מצד הלקוח.

6. **מספר טלפון**

בעל הרישיון ישמור לכל לקוח זכאי את מספר הטלפון שהוקצה לו לפני יום הפסקת השירות, במשך ששה חודשים מיום הפסקת השירות; לאחר תקופה זו יהיה בעל הרישיון רשאי להחליף מספר הטלפון של לקוח זכאי שלא החליף טלפון בטכנולוגיה ישנה בטלפון בטכנולוגיה חדשה או לא שדרג את הטלפון הניתן לשדרוג שלו במהלך אותה תקופה.

7. **הודעה על תחילה**

בעל הרישיון יודיע מראש ובכתב למנהל על יום הפסקת השירות ועל ימי הפרסום כאמור בסעיפים קטנים 3 (א) ו-(ב) וימציא למנהל צילומי המודעות כפי שהתפרסמו בעיתונים.

8. **תקופה**

בעל הרישיון יקיים את האמור בסעיפים 4 ו5- לעיל החל מיום הפרסום כאמור בסעיף קטן 3(א) לעיל למשך 7 שנים מיום הפסקת השירות.

9. **תנאי שירות**

הוראות סעיפים 4, 5 ו6- לעיל ייחשבו כתנאי שירות, כמשמעותם בסעיף 37ב.(א)(1) לחוק הבזק.

נספח י"א 1[36ת]- **הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן במערכת בטכנולוגיית** IS-136 (TDMA)

1. **הגדרות**

1.1 בנספח זה -

"**יום הפסקת השירות**"	-	יום 31.12.2011, או מועד מוקדם יותר היה ולא מתבצעות שיחות יזומות במערכת הפועלת בטכנולוגיית IS-136 (TDMA) (להלן "**המערכת הישנה**") על-ידי מנויים זכאים, במשך 14 ימים רצופים לפחות;
"**מנוי זכאי**"	-	מנוי, למעט מנוי רדום שהופסק לו השירות, 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 לפחות במערכת בטכנולוגיית GSM, בדגם כגון Nokia6070 או דגם אחר שלא ייפול בתכונותיו מהדגם האמור;
"**ציוד ישן**"	-	ציוד קצה רט"ן הפועל במערכת הישנה ואביזרים נלווים לו, לרבות ציוד קצה 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, 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 **IS-136** (**TDMA**) והשירותים הניתנים למנוייו באמצעותה בהתאם 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 ומסרון בדבר הפסקת השירות עד שבוע ימים לפני יום הפסקת השירות.

[63ת] תיקון מספר 63.

3.4 בעל הרישיון יפרסם הודעה דומה להודעה הראשונה גם באתר האינטרנט שלו, החל ממועד פרסום ההודעה הראשונה ועד 30 יום לאחר פרסום ההודעה השניה.

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 העניין, 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 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.

4.4 בעל הרישיון לא ישנה את תכנית התעריפים לפיה מחיוב 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"ו- שירות אירוטי[ת 36]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**"[ת 38]	-	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 מציוד 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;

ת 36) תיקון מספר 36.
תחילה תחילת תוקפו של נספח ט"ו חדש, החל מיום א' בניסן התשס"ו (30 במרץ 2006).
ת 38) תיקון מספר 38 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].

"**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**");[ת37]

לענין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מציוד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

"**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;

[ת37] תיקון מספר 37.

"**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. **<u>גישה באמצעות חיוג</u>**

2.1 בכפוף לאמור בסעיף 4, הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג תתאפשר למנוי באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.

3. **<u>הקצאת מספר שירות</u>**

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 למנוייו של בעל הרישיון האמור והן למנוייו של בעל רישיון אחר.

4. **<u>חסימת גישה</u>**

4.1 א.[ת 38]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 38] תיקון מספר 38 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].

ב.[ת 38] 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 4.1א.[ת 38] מציוד 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.

4.7[ת88] 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. <u>רישום מוקדם</u>

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. <u>קביעת תשלום מיוחד</u>

6.1 נקבע תשלום מיוחד עבור שירות אירוטי, ייקבע שיעורו בידי בעל הרישיון או בהסכם בינו לבין ספק השירות.

7. <u>חיוב מנוי</u>

[ת 38] תיקון מספר 38 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
[ת 38] תיקון מספר 38 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
[ת88] תיקון מספר 88 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 26.03.2017]

7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, יציג בעל הרישיון בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחיובים 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;

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. **<u>חובת הכרזה</u>**

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 בציוד 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. **<u>יחסי בעל הרישיון עם ספק השירות</u>**

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 יחוייב למלא אחר הוראות אלה.

9.3 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.

10. **<u>קישור גומלין</u>**

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 למנוייו 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. **<u>כללי</u>**

11.1 בעל הרישיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגבייה 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 שווידא 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 למנוייו של בעל הרישיון.

11.6 בעל הרישיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

נספח ט"ז [ת76]- **שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום** [ת81]

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 נייח 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 המספור 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;

[ת76] תיקון מספר 76 [תיקון זה יכנס לתוקף ביום 24 לאוקטובר 2014.]
[ת81] תיקון מספר 81.

"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 המנוי[55].

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. <u>גישה לשירות וחובת אוניברסאליות</u>

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.

[55] 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 דקת שיחה פנים רשתית.

3. **<u>חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי</u>**

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;

(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.[ת79]

3.2 עם סיום השמעת ההכרזה המוקלטת, כאמור בסעיף 3.1, ולפני תחילת מתן השירות, ישמיע בעל הרישיון המארח למתקשר אות 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 בציוד הקצה שברשותו, לשם תחילת מתן השירות עוד בטרם תסתיים השהות כאמור.[ת79]

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. **<u>רכישת שירות</u>**

4.1 בסיום הליך האמור בסעיף 3.2, תינתן למתקשר אפשרות לרכוש את שירות הפרימיום.[ת79]

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. **<u>מחיר השירות</u>**

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.

[ת79] תיקון מספר 79
[ת79] תיקון מספר 79
[ת79] תיקון מספר 79

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 מרבי 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.

5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. <u>גבייה והסדרי חיוב</u>

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 יעביר, לכל הפחות פעם ביממה,[ת28] לבעל רישיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום (להלן "**קובץ רשומות פרימיום**")[ת28] 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. <u>הפסקת שירות פרימיום</u>

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 למנויי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום[ת28].

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

[ת82] תיקון מספר 82.
[ת82] תיקון מספר 82.
[ת82] תיקון מספר 82.

8. **<u>חסימת הגישה לשירות</u>**

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**").

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 מנוייו 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. **<u>מתן השירות בארץ באמצעות מב"ל</u>**

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

10. **<u>הוראות שונות</u>**

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;[ת97]

(ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רישיון מארח;[ת97]

(ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רישיון מארח, לרבות מספר טלפון.[ת97]

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. **<u>הוראת שעה</u>**

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.

[ת79] תיקון מספר 79
[ת79] תיקון מספר 79
[ת79] תיקון מספר 79

(ד) מפעיל המוצא רשאי לחייב את המנוי בתעריף רגיל בגין ההכרזה.

12. בטל[ת98].

[ת98] תיקון מספר 98.

נספח י"ז

<u>נספח י"ז- דרישת הישראליות – לא לפרסום בציבור</u>

נספח י"ח- הוראות קצובות בזמן[ת117]

1. על אף האמור בסעיף 1(ב)(1) 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;

   סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.

2. 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;

   סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.

3. על אף האמור בסעיף 5(ג1) 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;

   סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.

4. [ת144]על אף האמור בסעיף 1.2(ב)(4)((ב))(4) לנספח ה' לעניין דיווח על השלמת פרישה באזור סטטיסטי, בעל הרישיון ידווח על עמידה בדרישות המינימום לשלב א' בפרישת מערכת דור 5 לא יאוחר מיום 31 בדצמבר, 2023.

[ת117] תיקון מספר 117
[ת144] תיקון מס' 144

נספח י"ט– שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב[ת119]

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.
3. מתן השירות לא יפגע במאפיינים ההנדסיים של מתן שירותים אחרים על ידי בעל הרישיון.

[ת119] תיקון מספר 119

נספח כ' - זכאות למענק לפרישת מערכת דור 5 [119]

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;

---

[119] תיקון מספר 119

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.

3. התקבולים המזכים יחולקו כמענקים בין הזוכים הזכאים באופן הבא, בהתאם לסדר ימי הזכאות שלהם:

3.1 זוכה זכאי ראשון יהיה זכאי ל- 41% מהתקבולים המזכים או לשמונים ושניים מיליון (82,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.

3.2 זוכה זכאי שני יהיה זכאי ל- 33% מהתקבולים המזכים או לשישים ושישה מיליון (66,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.

3.3 זוכה זכאי שלישי יהיה זכאי ל- 26% מהתקבולים המזכים או לחמישים ושניים מיליון (52,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.

4. 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 בינהם 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.

5. 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.

6. המענק לזוכים הזכאים ישולם בשנת 2022 ובכל מקרה לא ישולם לפני יום 1.10.2022. התשלומים לא יישאו ריבית והצמדה.

7. בדיקת העמידה בתנאי ההנדסי לזכאות תיעשה כדלקמן:

7.1 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.

7.2 המועד בו דיווח בעל הרישיון בהתאם להוראות סעיף 7.1, יהיה היום הקובע לעניין העמידה בתנאי ההנדסאי לזכאות.

7.3 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.

7.4 בעל הרישיון יציג בפני עובדי המשרד השוהים במרכז הבקרה, לפי דרישתם, נתונים בין היתר לגבי הפעלת האתרים, ואת מפת פרישת האתרים אותם דיווח למשרד, או כל מידע אחר הקשור להקמת האתרים או הפעלתם לפי דרישת עובדי המשרד.

8. אין באמור לעיל כדי למנוע מהמנהל לבצע בדיקות נוספות, לפי שיקול דעתו, לבדיקת העמידה של בעל הרישיון בתנאי לזכאות ככל שיעלה הצורך.
9. 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 5.xlsx

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 טכנולוגיה:_____

מנכ"ל:_____

תאריך:_____

אישור

נספח כ'

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"א - תנאים ומגבלות על שימוש בתדרי רדיו – לא לפרסום לציבור [ת119]

[ת119] תיקון מספר 119

נספח כ"ב

נספח כ"ב – הפסקת מתן שירות במערכת בטכנולוגיות ישנות (טכנולוגיות דור 2 ודור 3) [ת124]

1. **הגדרות**

1.1 בנספח זה –

"יום ההכרזה על הפסקת השירות"	-	היום בו ניתנה החלטת השר על המתווה להפסקת שירות בטכנולוגיות הישנות, יום 27.6.2021.
"יום הפסקת השירות"	-	יום 31.12.2025, או מועד מוקדם יותר שאישר המנהל, ובכפוף להוראות סעיף 5 לנספח זה.
"ציוד חדש"	-	ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיות מתקדמות עם יכולת תמיכה בשיחת VoLTE (עבור ציוד קצה רט"ן מסוג מכשירי טלפון סלולרי) ולרבות ציוד קצה M2M/ IOT התומך בטכנולוגיית NB-IOT ו/או LTE-M.
"ציוד ישן"	-	ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיות ישנות, או ציוד קצה רט"ן שאינו תומך בשיחת VoLTE (עבור ציוד קצה רט"ן מסוג מכשירי טלפון סלולרי), ולרבות ציוד קצה M2M/ IOT שאינו תומך בטכנולוגיית NB-IOT ו LTE-M.

2. החל מיום 1 ביולי[ת141] 2023, לא יחבר בעל הרישיון מבקש או מנוי שברשותו ציוד ישן לרשת בעל הרישיון, למעט כוחות הביטחון כהגדרתם בסעיף 13 לחוק, שהמנהל יקבע כי הוראת סעיף זה לא תחול עליהם. יובהר כי על בעל הרישיון להמשיך לספק שירות למנוי שביום 1 בינואר 2023 היה מחובר לרשת באמצעות ציוד ישן, לרבות מנוי שהתנייד לרשת בעל הרישיון, וזאת עד ליום הפסקת השירות.
3. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות דיבור בטכנולוגית דור 2 למנוי בעל ציוד ישן וכן יפסיק לספק שירות בטכנולוגית דור 3 למנוי בעל ציוד ישן, החל מיום הפסקת השירות.

3.1[ת149] על אף האמור בסעיף 3:

א. בעל הרישיון יהיה רשאי להמשיך ולספק שירות למנוי בעל ציוד קצה ישן באמצעות רשת בטכנולוגיית דור 2 ו/או ברשת דור 3 עד ליום 31 לינואר 2026, בכפוף לכל דין.

ב. בעל הרישיון יודיע למנהל ולכל ספק מורשה לשירותי רט"ן המתארח ברשת שלו על המועד המדויק שבכוונתו לסגור את השירות בדור2 ו/או בדור 3, זאת לפחות 30 יום מראש

ג. בלי לגרוע מהאמור בס"ק (א), החל מיום 1 בפברואר 2026, בעל הרישיון יהיה רשאי להמשיך לספק שירות למנוי בעל ציוד קצה ישן באמצעות רשת בטכנולוגיות דור 2 ו/או בדור 3 אך ורק בתחומי תדרים הגבוהים מעל 1,000 מגה- הרץ, בכפוף לכל דין.

[ת124] תיקון מספר 124
[ת141] תיקון מס' 141
[ת149] תיקון מס' 149

ד. על אף האמור בס"ק (ג), במהלך התקופה שמיום 1 בפברואר 2026 ועד ליום 29 במרץ 2026 לכל המאוחר, בעל הרישיון יהיה רשאי להמשיך לספק שירות למנוי בעל ציוד קצה ישן ברשת דור 3 הפועלת בתחום תדר 850 מה"צ, במוקדי רדיו תאי שקיבלו אישור מוקדם ובכתב מאת המנהל.

ה. על אף האמור בסעיף קטן (ד), במהלך התקופה שמיום 29 במרץ 2026 ועד ליום 30 באפריל 2026, או עד לסיום מבצע "שאגת הארי" כפי שיודיע המנהל לבעל הרישיון, לפי המאוחר מביניהם, בעל הרישיון יהיה רשאי להמשיך לספק שירות למנויים בעלי ציוד קצה ישן, ברשת דור 3 הפועלת בתחום תדר 850 מה"צ, במוקדי רדיו תאי שקיבלו אישור מוקדם ובכתב מאת הגורם המוסמך.[ת150]

3.2[ת149] על אף האמור בסעיף 3, בתקופה שבין 1 בינואר 2026 ועד 31 בדצמבר 2028, בעל הרישיון שקיבל אישור לספק שירות M2M ברשת דור 2, ימשיך לספק שירות טלפוניה ברשת דור 2 לטובת שיחות למוקדי החירום בלבד[56] ("**רשת חיוג לחירום**"):

א. רשת חיוג לחירום תתמוך בשיחות למוקדי החירום עבור לקוחות בעל הרישיון ועבור כל אדם אחר, ובכלל כך לקוחות של בעל רישיון רט"ן אחר ("**המתקשר**").

ב. לבעל הרישיון אסור ליזום שינוי בכמות האתרים הפועלים בטכנולוגיה דור 2 המשוייכים לכל עיר על פי מיקום האתר בדוח שפורסם ע"י המשרד להגנת הסביבה נכון ליום 25/11/2025 - מצ"ב בנספח א' .

ג. על אף האמור בס"ק (ב), בעל הרישיון יהיה רשאי לפנות למנהל בכתב בבקשה למתן הקלה ברמת עיר, יישוב או מועצה מקומית ככל שייעלה צורך מטעמים מוצדקים.

ד. כל סקטור במוקד רדיו תאי ברשת חיוג לחירום יתמוך בביצוע 10 שיחות בו זמנית, לכל הפחות.

ה. המתקשר יופנה למוקד החירום הרלוונטי ביחס למקום הימצאו של המנוי.

ו. מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים.

ז. על אף האמור לעיל, רשת חיוג לחירום תתמוך גם בשיחות של לקוחות בעל הרישיון שהמנהל ייקבע שהן שיחות חיוניות[57]."

3.3[ת051] על אף האמור בסעיף 3.2 בעל הרישיון ימשיך לספק שירות למנוי בעל ציוד קצה ישן מסוג מכשיר טלפון בדור 2, באמצעות הרשת לחיוג חירום, עד ליום 30 באפריל 2026 או עד ליום סיום מבצע "שאגת הארי"[58] כפי שיודיע המנהל לבעל הרישיון, לפי המאוחר מביניהם. בעל הרישיון יהיה רשאי לפנות למנהל ולבקש פרק זמן נוסף להיערכות להפסקת השירות, בכפוף לכל דין.

3.4[ת051] בעל הרישיון יעקוב אחר ביצועי הרשת לחיוג חירום וייעדכן, באופן מיידי, את המשרד ככל שיזהה עומסים ברשת.

[ת150] תיקון מס' 150
[ת149] תיקון מס' 149

[56] החובה תחול גם אם בעל הרישיון החליט להפסיק לספק שירות M2M במועד מוקדם יותר.

[57] שיחות חיוניות כגון מלחצני מצוקה במעליות, מכשירים לניטור רפואי וכדומה.
[ת150] תיקון מס' 150

[58] המועד המדויק יימסר ע"י המשרד לבעלי הרישיון.
[ת150] תיקון מס' 150

4. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן בטכנולוגית דור 2 ("**ציוד M2M שהוא ציוד ישן**"), החל ביום הפסקת השירות.

4א'[ת142] על אף האמור בסעיף 4, בעל רישיון רט"ן יהיה רשאי להמשיך לספק שירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן עד ליום 31 בדצמבר 2028, וזאת בכפוף לקבלת אישור המנהל.

4ב'[ת142] החל מיום 1 בינואר 2027, בעל רישיון רט"ן רשאי לפנות למנהל, בבקשה נוספת להאריך את תקופת השירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2030;

4ג'[ת142] אישור המנהל לסעיפים 4.א. ו- 4ב. יינתן בהתקיים שהשירות ינתן באופן מוגבל לרוחב פס מצומצם של לא יותר מ- 1.2 מה"ץ כך שיעשה שימוש ב-600 קה"ץ בתחום התדרים המיועד לשירות דור 4, ו-600 קה"ץ בתחום התדרים המשמשים כ-Guard Band.

4ד'[ת142] בעל הרישיון ימסור למנהל, לאחר קבלת אישור המנהל בהתאם לסעיף 4ג. לעיל, החל מיום 1 בינואר 2026, ומדי חצי שנה ממועד זה, את המידע שלהלן:

1. שם המנוי שמספק שירות M2M ברשתו;
2. כמה ציודי M2M מקבלים את השירות האמור בסעיף (1)

5. מבוטל[ת149]

6. מבוטל[ת149]

[ת142] תיקון מס' 142
[ת142] תיקון מס' 142
[ת142] תיקון מס' 142
[ת142] תיקון מס' 142
[ת149] תיקון מס' 149
[ת149] תיקון מס' 149

<u>נספח כ"ג – בדיקת עמידה בתנאים ההנדסיים הקבועים בתקנה 2 לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א - 2020</u>[59]

1. לביטויים ולמונחים הבאים תהיה המשמעות שלצידם:

1.1 "אגרה מופחתת" – אגרה שמשלם בעל הרישיון לפי הוראות תקנה 2(ב) לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020 בתקופת ההפחתה.

1.2 "הודעה בדבר אי עמידה בתנאים ההנדסיים" – הודעה בכתב מהמנהל המאשר כי בעל הרישיון לא עמד בתנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת לפי הוראות תקנה 2 לתקנות;

1.3 "היום הקובע" – יום ה- 20.10.2020;

1.4 "המנהל" – כהגדרתו בפקודה;

1.5 "התנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת" – התנאים הקבועים בתקנה 2 לתקנות;

1.6 "תקופת ההפחתה" – תקופה של 4 שנים שתחילתה מהיום הקובע, ועד ליום 19.10.2024;

1.7 "התקנות" - תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020.

2. במהלך תקופת ההפחתה יבדוק המנהל מדי שנה את עמידתו של בעל הרישיון בתנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת באותה שנה כמפורט להלן:

2.1 בעל הרישיון ידווח למשרד, לא יאוחר מיום 15 בספטמבר בכל שנה[60], על מוקדי רדיו תאיים המאפשרים אספקת שירותי רט"ן ברוחב פס מצרפי של 45 מגה הרץ בכל אחד מהמוקדים, ובדבר השיעור מתוך כלל שיחות הדיבור ברשת בעל הרישיון שהתקיימו בחמשת ימי העבודה הראשונים בחודש ספטמבר באותה שנה המבוצעות באמצעות VoLTE; והכל בהתאם למספרם ולפי השיעור המתאים בכל שנה - במתכונת המפורטת בטופס א' המצורף לנספח זה. בעל הרישיון יצרף לדיווח תצהיר חתום בידי המנהל כללי וכן בידי סמנכ"ל שמכהן בתפקיד מנהל הנדסה או טכנולוגיות אצל בעל הרישיון בנוסח כמפורט בטופס ב'. את הדיווח יש להעביר למנהל תחום תקשורת (נייד) במינהל הנדסה במשרד התקשורת בדוא"ל mocengineering@moc.gov.il.

2.2 בדיקות הנדסיות לעניין הפעלת מוקדי רדיו תאיים המאפשרים אספקת שירותי רט"ן ברוחב פס מצרפי של 45 מגה הרץ בכל אחד מהמוקדים, ובדיקת אחוז שיחות הדיבור ב VoLTE יערכו גם במרכז הבקרה של בעל הרישיון. בעל הרישיון או מי מטעמו יציג למנהל או מי מטעמו מעובדי המשרד מידע בדבר הפעלת מוקדי רדיו תאים המאפשרים אספקת שירותי רט"ן ברוחב מצרפי של 45 מגה הרץ ומידע בדבר שיחות שהתקיימו באמצעות VoLTE. עובד המשרד שהוסמך לפי סעיף 11א לפקודה רשאי לדרוש מידע נוסף מבעל הרישיון או מי מטעמו.

---

[59] התפרסם בק"ת

[60] 15.9.2021, 15.9.2022, 15.9.2023 ו-15.9.2024.

3. המנהל או מי מטעמו מעובדי המשרד רשאי לבצע בדיקות נוספות, לפי שיקול דעתו, לבדיקת העמידה של בעל הרישיון בתנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת ככל שיעלה הצורך. ולהיעזר לצורך כך, בין השאר, בבדיקות ומדידות שיערוך מי שהוסמך לפי סעיף 11א לפקודה.
4. הבדיקות ההנדסיות במרכז הבקרה, או בדיקות נוספות ככל שיערכו יתקיימו במהלך חודש אוקטובר של אותה שנה.
5. נספח זה יעמוד בתוקפו עד לתום תקופת ההפחתה.

טופס א'- מתכונת דיווח למשרד

דוח בדיקה- עמידה בתנאי ההפחתה.xlsx

טופס ב'

תצהיר תומך לדיווחי בעל הרישיון בדבר התקיימות התנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת לשנת _____ [בעל הרישיון ישלים בהתאם לשנה הרלוונטית]

בתצהיר זה –

"התנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת" - – התנאים הקבועים בתקנה 2(ב)____[בעל הרישיון ישלים את הפסקה הרלוונטית בהתאם לתקופת התצהיר] לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020;

"אגרה מופחתת" - אגרה שמשלם בעל הרישיון לפי הוראות תקנה 2(ב) לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020 במהלך תקופת ההפחתה, כהגדרתה בתקנות אלה, שתחילתה ביום 20.10.2020 וסיומה ביום 19.10.2024.

אנו הח"מ _____ המנהל הכללי ו_____ סמנכ"ל הנדסה/טכנולוגיות של החברה, מאשרים בזאת ומצהירים בזאת בשם חברת_____ כי :

1. בהתאם לידוע לנו, ולאחר שבדקנו את כלל המידע הנדרש לעניין באופן אישי, החברה [להשלים שם החברה] הפעילה לפחות [יש לרשום מספר] מוקדי רדיו תאיים ברשת רט"ן דור רביעי המאפשרים אספקת שירותי רט"ן באמצעות שימוש בתדרי רדיו ברוחב מצרפי של 45 מגה הרץ בכל אחד מהמוקדים. כמו כן, [להכניס מספר באחוזים] מכלל השיחות הדיבור ברשת בעל הרישיון שהתקיימו בחמשת ימי העבודה הראשונים בחודש ספטמבר שנת 2021 [61]מבוצעות באמצעות VoLTE
2. כלל המידע המצורף בנספח א' הוא נכון ומדויק, בהתאם לבדיקתי האישית.

מנכ"ל:_____

סמנכ"ל הנדסה/ טכנולוגיות:_____

_____

[61] ספטמבר 2021, ספטמבר 2022, ספטמבר 2023 וספטמבר 2024

תאריך:

אישור אני מאשר כי ביום _____ הופיעה בפני _____ עו"ד, מר _____ נושא ת.ז. שמספרה _____, ולאחר שהזהרתי אותו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני _____ _____ .
עו"ד

נספח כ"ד - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון")[140]

1. **תחולה**

1.1. ספק מורשה לא יאפשר הפצת מסרונים אלא בהתאם למפורט בנספח זה.

1.2. הוראות אלה יחולו על אף האמור ברישיונות ברשימת השירותים, בפרט מספר 2.2.31 בתוספת הראשונה, בטור הימני שכותרתו "תיאור שירות".

2. **הגדרות**

1.1. בנספח זה:

מערכת הפצה	-	ממשק המאפשר לשלוח הודעות מסרון לקבוצה של נמענים באמצעות שרת מסרונים (SMS Center - SMSC) של הספק המורשה;
מפיץ הקצה	-	האדם או התאגיד שיוזמים את פרסום ההודעה והינם בעלי חשבון ההפצה;
חשבון הפצה	-	איזור אישי במערכת ההפצה שלאחר כניסה אליו מתאפשר למפיץ קצה לשלוח מסרונים;
(Calling Line – CLI Identity)	-	שדה מזהה של שולח המסרון, בין שהוא מורכב מספרות, אותיות לטיניות או רווחים;
זיהוי אמין	-	זיהוי מספר הטלפון שהוזן במערכת ההפצה כמספר ששייך או מוחזק על ידי מפיץ הקצה באמצעות הצגת מסמכים המעידים על בעלות או על ידי מסירת קוד חד פעמי;
אימות חזק (של מפיץ קצה)	-	כל אחד מאלה: (1) אימות "הכר את לקוחך"; (2) אימות באמצעות מערכת הזדהות ממשלתית; (3) עבור חשבון הפצה שנוצר לפני יום ה-25 לאוקטובר 2021 לרבות אימות על בסיס מסירת פרטי הקשר של מפיץ הקצה, שתי תעודות מזהות או מסמך המעיד על בעלות בתאגיד, בצירוף תצהיר מאת מפיץ הקצה על כך שהפרטים והמסמכים המעידים על בעלות בתאגיד או זהות מפיץ הקצה הם נכונים. על התצהיר להיות מאומת על ידי עורך דין (בנספח זה "**תצהיר**");
אימות "הכר את לקוחך" (KYC - Know Your Customer)	-	אימות הכולל לכל הפחות מפגש חזותי בין מפיץ הקצה לספק המורשה או מי מטעמו שבו נמסרים או מוצגים פרטי מפיץ הקצה הבאים: שמו, כתובתו, דרכי יצירת הקשר עמו, שתי תעודות מזהות, או מסמך המעיד על זהות הגוף המיוצג על ידי מפיץ הקצה להנחת דעתו של הספק המורשה. במפגש באמצעות שיחת ווידאו, המסמכים יוצגו למול המצלמה באופן המאפשר את זיהוי מפיץ הקצה ואימות הפרטים שנמסרו;

[140] תיקון מס' 140

תעודה מזהה - אחת מאלה:

(1) תעודת זהות תקיפה;

(2) רישיון נהיגה תקף שניתן לפי פקודת התעבורה (נוסח חדש), תשכ"א-1961;

(3) דרכון ישראלי תקף או תעודת מעבר תקיפה שניתן לפי חוק הדרכונים, התשי"ב-1952 או דרכון חוץ;

סיסמה חזקה - סיסמה שחלים בה כל אלה לפחות:

(1) היא מכילה אות גדולה בלטינית;

(2) היא מכילה אות קטנה בלטינית;

(3) היא מכילה ספרה אחת;

(4) היא מכילה סימן מיוחד (כגון !, @, #);

(5) היא כוללת 9 תווים לפחות;

סליקה בטוחה - סליקה המאפשרת את זיהוי בעל הכרטיס מול חברות האשראי והעושה שימוש בסיסמא חד פעמית אקראית.

סליקה של פעולת תשלום - כהגדרתה בחוק שירותי תשלום התשע"ט-2019.

שרת מסרונים (SMSC - SMS Center) - רכיב בליבת התקשורת של רשת הספק המורשה שאחראי על קבלה, העברה, אחסון וניתוב מסרונים.

3. **שליחת מסרונים באמצעות ציוד קצה רט"ן**

3.1. ספק מורשה לא יאפשר שליחת למעלה מ-50 מסרונים ביום, כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות תשמ"א-1981, מכל ציוד קצה רט"ן העושה שימוש באותו מספר טלפון נייד המשויך לחבילת פריפייד.

4. **שליחת מסרונים באמצעות מערכת הפצה**

4.1. ספק מורשה לא יפיץ באמצעות שרת המסרונים שלו מסרונים המועברים באמצעות מערכת הפצה אלא בכפוף לכל אלה:

4.1.1. במסרונים שבהם ה-CLI מוגדר כמספר טלפון - על מספר הטלפון לעבור זיהוי אמין ועל התשלום בעד השירות להתבצע תוך שימוש בסליקה בטוחה בלבד.

4.1.2. במסרונים שבהם ה-CLI מורכב מתווים או ספרות או שהוא מספר טלפון שלא עבר זיהוי אמין - בכפוף לאימות חזק למפיץ הקצה וכן באמצעות סליקה בטוחה בלבד, ככל שמפיץ הקצה יבחר לשלם בכרטיס אשראי.

4.1.3. ספק מורשה לא יאפשר למפיץ הקצה שימוש ב-CLI מסוים אם מצא שיש בשימוש בו משום חשש להטעית הציבור.

4.2. הספק המורשה ישמור את תיעוד האימות החזק ברשותו ויהפוך אותו זמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה ימי עבודה מיום עריכת האימות החזק.

5. **הגנה על הגישה למערכת ההפצה**

5.1. ספק מורשה לא יאפשר הפצת מסרונים באמצעות שרת המסרונים שלו שמקורם במערכת הפצה שאינה כוללת את אמצעי אבטחת הגישה הבאים:

5.1.1. גישה למערכת הפצה באמצעות אימות דו שלבי;

5.1.2. גישה למערכת הפצה תוך שימוש בסיסמאות חזקות בלבד;

5.1.3. מנגנון אשר נועל את חשבון ההפצה באופן אוטומטי לאחר חמישה ניסיונות כניסה רצופים שגויים.

5.2. על אף האמור בסעיף זה, מערכת הפצה לא תידרש לכלול אמצעי אבטחת גישה המפורטים בסעיף 5.1 לעיל, אם קיים קישור למערכת או ציוד קצה באמצעות ממשק API, ובלבד שמפיץ הקצה עבר אימות חזק בעת רישומו למערכת ההפצה.

6. **תחילה**

6.1. נספח זה ייכנס לתוקף בתאריך 25 בדצמבר 2022, למעט הסעיפים הבאים:

6.1.1. סעיפים 3.1 ו-5 יכנסו לתוקף בתאריך 25 באפריל 2023.

6.1.2. סעיפים 4.1.2 ו-4.1.3 יכנסו לתוקף:

6.1.2.1. עבור לקוחות חדשים - בתאריך 25 בדצמבר 2022.

6.1.2.2. עבור לקוחות קיימים - בתאריך 25 באפריל 2023.

נספח כ"ה- גיבוי אנרגטי לאתרי קצה קריטיים בצפון הארץ ובחבל תקומה (עד 3 ק"מ)[ת151]

בעל הרישיון ייערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי קצה קריטיים בצפון הארץ ובחבל תקומה (עד 3 ק"מ) לאספקת חשמל חלופי בהתאם לטבלה שלהלן:

מס' אתר	עיר/יישוב	משך מזערי לזמן גיבוי (שעות)
חלק א'- צפון		
6	רח' יונה 1 הדר חיפה	18
18	מוסך השלושה חיפה	18
22	שד' הנשיא 127 חיפה	6
24	גני שפרעם	12
42	שד' מוריה 107 שכונת אחוזה חיפה	6
43	מרכז מסחרי דניה חיפה	6
128	מול מפעל נשר קיבוץ יגור	12
129	עופר הקריון קרית ביאליק	12
130	קיבוץ כפר מסריק	18
141	רח' נתיב חן 1 שכ' תל עמל חיפה	12
200	תחנת דלק עוז חיפה	12
214	רח' יגיע כפיים 5 אזה"ת חיפה	18
220	שד' ירושלים 3 קרית ים	12
223	ליד אוניברסיטת חיפה	12
263	קיבוץ אושה	12
264	מרכזת בזק רמות רמז (לשעבר) חיפה	12
285	מתג חיפה	6
293	מלון דן פנורמה חיפה	12
296	רח' הפטיש 1 טירת כרמל	18
297	בית החייל חיפה	12
298	דרך העצמאות 57 חיפה	18
326	מרכז חורב חיפה	6
357	מוסך קאיה חיפה	12
362	מתקן רפאל מכון דוד	12
613	ספריה עירונית קרית מוצקין	12
620	כפר ביאליק צפון מזרח	18
657	ארלוזורוב 30 חיפה	12
671	כימוטל חיפה	12
738	קניון חיפה	12
944	רח' חרושת 49 אזה"ת קרית ביאליק	12
1005	יערות הכרמל נשר	12
1009	מלון מרום חיפה	12
1010	צומת צבר קרית ביאליק	12
1012	קולנוע שביט קרית אתא	12
1083	שד' אח"י אילת 69 קרית חיים חיפה	12

[ת151] תיקון מס' 151

1127	מרכז קליטה קרית ים	12
1160	שדה תעופה חיפה	12
1208	צומת יגור	12
1318	מסוף אגד נוה שאנן חיפה	18
1399	בית אבות אלישע חיפה	6
1400	רח' סירקין 10 חיפה	12
1432	סמוך לבריכת מים כביר חיפה	12
1480	בריכה 200 גבעת נשר	12
1554	דרך עכו חיפה 61 קרית מוצקין	12
1569	מגדל מים קרית מוצקין	12
1570	בריכת מים 340 נשר	12
1594	קיבוץ אפק	18
1595	רח' יוסף 27 חיפה	6
1641	מכון שאיבה 6 קרית ים	12
1664	תע"ש חיפה	12
1666	עופר הקריון קרית ביאליק (פרישה פנימית)	12
1678	פרדס קיבוץ אושה	12
1679	דרך דשנים קיבוץ רמת יוחנן	12
1813	אולמי היכל דוד חיפה	12
1887	קניון לב המפרץ חיפה	6
1943	ספורטק נווה שאנן חיפה	12
1944	מגרש כדורגל ע"ש אבי רן חיפה	12
2003	איצטדיון אתלטיקה קלה חיפה	12
2043	גבעת דאונס חיפה	6
2231	דרך העצמאות 27 חיפה	6
2277	בית פרץ חיפה	12
2511	רח' הרצל 92 חיפה	12
2531	בנין כור חיפה	12
2572	עמיגור ציגל קרית מוצקין	12
2758	צומת סומך	12
2840	צומת זבולון קיבוץ כפר המכבי	12
3142	הכדור הכחול חיפה	12
3216	רסיטל חיפה	12
3244	בית החוסים חיפה	12
4390	בית יונידרס חיפה	12
4501	בית מפ"ם קרית חיים חיפה	12
4507	סמוך למתקן מקורות כפר ביאליק	12
4510	רח' אנקואה 1 חיפה	12
4512	עמיגור קרית ים	12
4741	מגדל הנביאים חיפה	6
4773	אגד מת"ם חיפה	12
4855	עמיגור ורד קרית מוצקין	12
4882	ורדיה סנטר חיפה	12
4886	בית רוטנברג חיפה	12

4887	בית פורמן נשר	12
4891	שכונת גאולה חיפה	12
4893	ישיבת הרב קוק רכסים	12
4905	בית ההסתדרות חיפה	12
4957	מכללת אפיק קרית ביאליק	12
5070	מעונות סטודנטים אוניברסיטת חיפה	12
5164	עופר הקריון צפון קרית ביאליק	12
5187	קניון אדרי טירת כרמל	12
5291	שד' מוריה 44 חיפה	12
5373	רח' הגיבורים 86 חיפה	12
5561	טחנות הקמח צ'ק פוסט חיפה	12
5920	בתי זיקוק אלון טבעון	6
5938	דרך ביאליק קרית אתא	12
5976	בית חנה חיפה	12
6199	גירומטיק חיפה	12
6200	משאבות בטון נשר	12
6227	דניה דרום חיפה	12
6583	תחנת דלק סונול שער העליה חיפה	12
6768	איצטדיון קרית חיים 2 חיפה	6
6908	מרכז הדר חיפה	12
7764	סיטי סנטר חיפה	12
21808	מבנה הידרו בה"ד חיל הים חיפה	12
22183	מחלף צור שלום כביש עוקף קריות	12
22238	קיבוץ החותרים 22238.0	12
22599	קרית ים, מחליף איצטדיון	12
22834	שדרות ירושלים 63 קריית ים	6
23164	מפעל שמן חיפה 23164.0	6
1457	קיבוץ הזורע	18
50985	בית כפיר חיפה	18
40	קיבוץ סער	12
644	קיבוץ עברון	12
1081	מרכזת בזק בן עמי נהריה	12
2095	בנין עיריית נהריה	12
2097	מגדל מים נהריה	18
21143	יינות ביתן נהריה	12
2170	בריכת מקורות כנען 2 צפת	12
2469	מרכזיה פדגוגית צפת	12
4636	חוות עין זיתים	12
5300	גבעת האוטובוס צפת	12
6430	ישיבת בית הרוחות צפת	12
6431	ישיבת בית הרב צפת	12
21791	פיקוד צפון צפת	12
21973	מרכזת בזק צפת 1	12
22677	סיטי סנטר צפת	6

309	קניון לב כרמיאל	12
637	סמוך לבריכת מקורות הר זקיף	12
1279	מרכז טכנאים כרמיאל	12
1401	הר הכרמי כרמיאל	12
2168	רח' החרושת 49 אזה"ת כרמיאל	12
5359	מטע זיתים כרמיאל	12
5494	אמפיתאטרון כרמיאל	12
2875	מושב עין יעקב מזרח	12
664	מגדל מים מקורות תפן	12
1078	מושב צוריאל	12
1683	מגדל מים שכונת קרן היסוד מעלות	12
1948	בריכת מים אזה''ת מעלות	12
754	פארק תעשיות אלרום עכו	12
883	מטע בננות קיבוץ בית העמק	12
1086	מרכזת בזק עכו	12
1388	צומת עכו מזרח	12
1830	מגדל מים עכו	12
2284	עיריית עכו	12
5175	איצטדיון כדורגל עכו	12
5234	מתחם "מול הים" עכו	12
5445	מתקן ביוב צפוני עכו	12
21446	איצטדיון כדורגל חדש עכו	6
21688	קניון עזריאלי עכו	18
21	מרכז דקל נוף הגליל	12
286	קניון לב העיר נוף הגליל	12
775	פאוור סנטר 2000 נוף הגליל	12
1011	מועצת הפועלים נוף הגליל	12
1310	מקורות הר יונה נוף הגליל	12
1398	תעשיות רכב נוף הגליל	12
20503	גשר הכניסה להר יונה נוף הגליל	6
20509	איצטדיון כדורגל נוף הגליל	6
1024	תע"ש נוף הגליל	12
2562	שכונת מראח אל גוזלן יפיע	6
3050	משווק סלקום נצרת	12
4714	מרפדיית הצפון נוף הגליל	12
6468	מלון פלאזה נוף הגליל	6
4779	קיבוץ יפעת	12
21829	פיקוד העורף צפון נצרת	12
23302	ריינה	6
987	צומת פוריה	12
1165	מרכז קליטה טבריה	12
2044	בריכות מים שיכון ד' טבריה	12
2134	מחצבות כנרת	18
6557	מכללת יפית טבריה	6

20139	גליל סנטר טבריה	12
22642	המלך שלמה טבריה	6
954	קיבוץ עמיר	12
1359	קניון הגליל העליון חצור- גלילית	12
306	מלון הצפון ע"ש רבין קרית שמונה	12
322	צומת עמיעד	12
324	מכון ביוב צומת בית רימון	12
301	סמוך לבריכת מקורות עלמה	12
302	אחוזת שושנה	12
312	אולם ספורט קצרין	12
317	קיבוץ סאסא	12
320	יער לביא	12
356	אלקוש	12
560	טורבינת רוח מושב אלוני הבשן	12
662	קיבוץ קדרים	12
665	ברעם	12
692	אילון	12
872	אשדות יעקב	12
873	מגדל	12
877	קיבוץ דן	12
878	לולים קיבוץ עין זיוון	12
982	קיבוץ אורטל	12
997	איילת השחר	12
1096	מאגרי חיטל מושב נוב	12
1236	מושב קשת	12
1263	קיבוץ רביד	12
1415	אליפלט	12
1458	קיבוץ כפר החורש	12
1466	מלכיה	12
1516	החברה הצפונית מושב מירון	12
1632	צומת נשוט	12
1663	מתקן מקורות עין קנייא	12
1874	גשר הזיו	12
2045	קיבוץ מבוא חמה	12
2324	קיבוץ תובל	12
2398	מתקן תקשורת געתון	12
2527	עמק החולה שדות כפר הנשיא	12
2640	יאנוח	12
2814	הולידי אין	12
2816	מגדל מים צומת אפיק	12
2995	גבעת המשוריין	12
4389	רמות	12
4461	רגבה	6
4699	בריכת מקורות עין אביב עלמה	6
4752	מושב רמת מגשימים	12
4783	מושב ספסופה	12

4791	קיבוץ נאות מרדכי	12
4898	פרי נאות גולן	12
4944	כלביה אזה"ת קצרין	12
5335	צומת חוסן	12
5378	קיבוץ כפר סאלד	12
5442	אבן מנחם	12
5462	בריכת מקורות גבעת חרמונית	12
5577	אגד בת גלים	6
6850	צומת כברי	12
20113	מטע דובדבנים מג'דל שמס	12
21835	דגניה	6
22007	טורען	12
22150	בזק נוף הגליל	12
22837	צפונית לצומת כברי	12

חלק ב' - תקומה

436	קיבוץ סופה436	12
449	קיבוץ בארי	12
450	קיבוץ כיסופים	12
1031	קיבוץ כפר עזה	12
1307	מפעל פק חשמל שדרות	12
1505	קיבוץ ניר עוז	12
4679	מושב ישע	12
4792	מקורות ניר עם 16	12
4793	כפר נוער איבים	12
5272	נתיב העשרה	12
5275	קיבוץ כרם שלום	12
4063	קיבוץ רעים	12
6604	מתקן מקורות יד מרדכי	12
6762	בריכות חמצון קיבוץ זיקים	12
7669	פסי רכבת ניר עם	12
6273	מפקדת אוגדה רעים	12