



**מדינת ישראל**

**משרד התקשורת**

**רשיון כללי - רט"ן ברשת אחרת**

**לגלי פון בע"מ**

**למתן שירותי רדיו טלפון נייד**

נוסח משולב נכון ליום כב' באלול, התשע"ב [9 בספטמבר 2012]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

15.06.2011 -	הרשיון המקורי מיום
19.07.2012 -	תיקון מס' 1 מיום
08.08.2012 -	תיקון מס' 2 מיום
09.09.2012 -	תיקון מס' 3 מיום

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

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

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



**מדינת ישראל**

**משרד התקשורת**

# **רשיון כללי - רט"ן ברשת אחרת למתן שירותי רדיו טלפון נייד**

## **הענקת הרשיון**

בתוקף סמכותי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972, ויתר סמכויותיי על-פי כל דין, אני מעניק רשיון ל-גלי פון בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל באמצעות מערכת רט"ן של בעל רשיון אחר, כמפורט ברשיון זה.

הרשיון ניתן לתקופה המפורטת ברשיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

---

משה כחלון  
שר התקשורת

י"ג סיון, תשע"א  
(15 יוני, 2011)

**תוכן עניינים**

<b>עמוד מספר</b>	<b>הנושא</b>
II.....	הענקת הרשיון.....
1.....	פרק א' - כללי.....
1.....	חלק א' - הגדרות ופרשנות.....
1	1. הגדרות
6	2. פרשנות
6	3. סתירה בין הוראות הרשיון
6	4. עיקרון "העפרון הכחול"
7.....	חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל.....
7	5. שמירת דינים והוראות
7	6. חובת היתר לפי כל דין אחר
8.....	פרק ב' - הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו.....
8.....	חלק א' - היקף הרשיון ותקופתו.....
8	7. היקף הרשיון
8	8. תקופת הרשיון
8	9. הארכת תקופת הרשיון
9	10. סיום תקופת הרשיון
11.....	חלק ב' - שינוי תנאי הרשיון, אכיפתו וביטולו.....
11	11. שינוי תנאי הרשיון
11	12. ביטול הרשיון
12	13. תרופות אחרות
13.....	פרק ג' - הפרדה מבנית, בעלות, נכסים ואמצעי שליטה.....
13.....	חלק א' - הפרדה מבנית במתן שירותים.....
13	14. הפרדה מבנית
13	15. איסור העדפה
13	16. בוטל
14.....	חלק ב' - הגבלות לעניין העברת הרשיון ונכסיו.....
14	17. הגדרות
14	18. בוטל
14	19. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון
15.....	חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות.....
15	20. פרטי בעל הרשיון
15	21. העברת אמצעי שליטה
16	22. שעבוד אמצעי שליטה
17.....	חלק ד' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות.....
17	23. איסור ניגוד עניינים
17	24. איסור פגיעה בתחרות
18.....	פרק ד' - הסכם שימוש והקמת מתקן הרט"ן.....
18.....	חלק א' - הסכם שימוש.....
18.....	25. הסכם שימוש.....
19.....	חלק ב' - הקמת מתקן הרט"ן ופיתוחו.....
19	26. הפעלת מתקן הרט"ן
19	27. הקמת מתקן הרט"ן
19	28. שלבי ביצוע ולוח זמנים
20	29. שינוי תכניות במהלך ההקמה
20	30. דו"ח על עבודות הקמה ופיתוח
20	31. שימוש בתשתיות ובנייתן
20	32. גיבוי בשיתוף עם אחר
21	33. חובת קישור גומלין
21	34. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין
22	35. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין
22	36. איסור עיכוב קישור-גומלין
23	37. איסור קישור לרש"פ
23	38. מתן אפשרות שימוש
23	39. שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה

**תוכן עניינים**

<b>עמוד מספר</b>	<b>הנושא</b>
23	40. תוכנית מספור
24	41. פיקוח על עבודות הקמה
24	42. תיקון ליקויים ופגמים
25	חלק ג' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה
25	43. בדיקות תאימות
25	44. אחריות לתאימות
26	חלק ד' - שימוש בתדרים
26	45. הגדרות
26	46. הקצאה ושימוש בתדרים
26	47. תנאים לשימוש בתדרים
27	48. בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות
28	חלק ה' - הפעלת הרשת במצב חירום
28	49. פעילות מתקן הרט"ן בשעת חירום
29	חלק ו' - בדיקות ותחזוקה
29	50. הגדרות
29	51. תחזוקה וביצוע בדיקות
29	52. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה
30	53. תיקון ליקויים ופגמים
31	פרק ה' - אספקת שירותי רט"ן למנויים
31	חלק א' - התקשרות עם מנויים
31	54. הסכם התקשרות
34	54א. עסקת מכר מרחוק
35	55. שינוי הסכם ההתקשרות
35	56. תקופת התחייבות בהסכם התקשרות
35	57. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה
36	חלק ב' - רמת השירות למנויים
36	58. חובת קיום השירות
37	59. אחראי לטיפול בתלונות הציבור
38	60. יישוב סכסוכים
38	61. חובת תחזוקה
38	62. מוקד פניות
39	63. ציוד קצה
39	63א. מתן הטבה למנוי
40	64. שירותי חירום ציבוריים
40	65. חסימת שירות למנוי מטריד
41	66. הגנה על פרטיות המנוי
42	67. מניעת הונאות
42	68. מתן שירותים לכוחות הביטחון
42	69. הוראות הביטחון
43	70. חשבונות למנויים
44	71. שירות מידע לבירור מספרי טלפון
46	72. תיק שירות
47	73. שירות אירוטי
47	73א. שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה
48	73ב. אתרים ותכנים פוגעניים
49	חלק ג' - עיכוב או הגבלת שירות
49	74. הגדרות
49	75. איסור הפסקה או ניתוק של שירות
49	76. ניתוק שירות לבקשת מנוי
49	77. הפסקת שירות לבקשת מנוי
50	78. חסימת ציוד קצה רט"ן
51	79. הפסקת שירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם
52	80. הפסקת שירות למנוי רדום
53	81. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה
54	חלק ד' - מתן שירות באמצעות אחר
54	82. התקשרות עם אחר
55	פרק ו' - תשלום בעד שירותים

**תוכן עניינים**

<b>עמוד מספר</b>	<b>הנושא</b>
55.....	חלק א' - כללי
55	.83 הגדרות
55	.84 סוגי תשלומים
56.....	חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם
56	.85 קביעת התעריפים ושיעוריהם
58	.86 תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת
58	.87 השלמה של הודעת מסר קצר (SMS) ברשת בזק ציבורית אחרת
59	.87א. הודעה על ניצול חבילת גלישה
59	.88 פרסום תעריפים
60.....	חלק ג' - שינויים בתעריפים
60	.89 שינוי תעריפים
60	.90 תחילתו של שינוי בתעריף
60	.91 פיגור בתשלומים
61.....	חלק ד' - שונות
61	.92 חיוב חד פעמי בדמי חיבור
61	.93 גביית דמי מנוי בשיעורין
61	.94 פגיעה בתחרות או בצרכנים
61	.94א. חיוב יתר
63.....	פרק ז' - תשלומים מאת בעל הרשיון, אחריות, ביטוח וערבות
63.....	חלק א' - תמלוגים ותשלומים
63	.95 תשלום תמלוגים
63	.96 פיגור בתשלום תמלוגים
63	.97 אופן תשלום תמלוגים
63	.98 תשלומי חובה אחרים
63	.99 איסור קיזוז מכספי תמלוגים
64.....	חלק ב' - אחריות וביטוח
64	.100 הגדרת היקף החבות
64	.101 אחריות בעל הרשיון
64	.102 חסינות מאחריות
64	.103 עשיית חוזה ביטוח
65	.104 תנאים בחוזה הביטוח
65	.105 תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח
66.....	חלק ג' - ערבות למילוי תנאי הרשיון
66	.106 שיעור הערבות ומועד המצאתה
66	.107 הערבות ומטרתה
66	.108 חילוט הערבות
67	.109 אופן חילוט הערבות
67	.110 תקופת תוקפה של הערבות
67	.111 שמירת סעדים
68.....	פרק ח' - פיקוח ודיווח
68.....	חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון
68	.112 סמכות פיקוח
68	.113 שמירת סודיות
68	.114 כניסה לחצרים ועיון במסמכים
68	.115 שיתוף פעולה
69.....	חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים
69	.116 חובת הגשת דו"חות
69	.117 סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם
70	.118 הודעה על ליקוי
71.....	חלק ג' - עיצומים כספיים
71	.119 עיצומים כספיים
72.....	פרק ט' - שונות
72	.120 הרשיון כמסמך ממצה
72	.121 עיון במסמכי הרשיון

**תוכן עניינים**

<b>עמוד מספר</b>	<b>הנושא</b>
72	.122 דחיית מועד
72	.123 שמירת אחריות
73	.124 אופן משלוח הודעה
73	.125 פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון
73	.126 מסמכים והקלטות
1	רשימת נספחים
1	נספח ב' - רשימת שירותים של בעל הרשיון
1	נספח ג' - שירות אירוטי
1	נספח ד' - רמת השירותים למנוי
1	נספח ה' - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים
1	נספח ו' - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות

## פרק א' - כללי

### חלק א' - הגדרות ופרשנות

- 1. הגדרות**
- 1.1 ברשיון זה:**
- "אמצעי שליטה"**
- בתאגיד - כל אחד מאלה:
    - (1) זכות הצבעה באסיפה הכללית של חברה או בגוף המקביל 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;
- "בעל עניין"**
- מי שמחזיק, במישרין או בעקיפין, ב- 5% או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה; לעניין הגדרה זאת, "החזקה" - לרבות החזקה כשלוח;
- "בעל הרשיון"**
- חברת גלי פון בע"מ, שרשיון זה הוענק לה;
- "בעל רשיון"**
- מי שהשר העניק לו, לפי החוק, רשיון כללי או מיוחד;
- "בעל רשיון כללי"**
- מי שקיבל רשיון כללי, לרבות רשיון כללי ייחודי, לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק;
- "בקשה"**
- בקשה לקבלת רשיון למתן שירותי רט"ן הכרוך בשימוש במערכת רט"ן של אחר, שהוגשה בהתאם לתקנות הליכים ותנאים;
- "דירקטוריון"**
- לרבות גוף מקביל לו בתאגיד אחר;
- "דרישות טכניות וטיב השירות"**
- סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למתקני בזק ולשירותי בזק והוראות להתקנה, תפעול, עדכון ותחזוקה, הכל לפי התכנית ההנדסית והתוספות לרשיון זה, וכפי שיורה המנהל מעת לעת בנוגע לשירותיו של בעל הרשיון;
- "החוק"**
- חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982;
- "החזקה"**
- לעניין אמצעי שליטה - במישרין או בעקיפין, בין לבד ובין יחד עם אחרים, לרבות באמצעות אחר, ובכלל זה נאמן או שלוח, או באמצעות זכות המוקנית לפי הסכם לרבות ברירה להחזקה שאיננה נובעת מניירות ערך המיירים, או בכל דרך אחרת;
  - לעניין זה החזקה באמצעות תאגיד תחושב לפי המפורט להלן:
    - (א) לבעל שליטה בתאגיד ייחסו מלוא אמצעי השליטה שמחזיק התאגיד;
    - (ב) למי שאינו בעל שליטה בתאגיד, ייחסו אמצעי השליטה שמחזיק התאגיד לפי שיעור החזקותיו של אותו אדם בתאגיד;

- "העברה"** - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים ;
- "הסכם התקשרות"** - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרשיון, כולם או חלקם ;
- "יחד עם אחרים"** - 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"** - כהגדרתם בסעיף 13 לחוק ;
- "מדד"** - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מעת לעת, או כל מדד אחר שיבוא במקומו ;
- "מוקד רדיו תאי"** - מתקן אלחוטי הפועל בתדרי ההפעלה של הרשת והמשמש ליצירת קשר רדיו בין יחידות ציוד קצה רט"ן שברשות המנויים באזור הכיסוי שלו, לבין מרכזת הרט"ן ;
- "מישק"** - המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי ;
- "המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיך לעניין רשיון זה, כולו או מקצתו ;
- "מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשרות עם בעל הרשיון לשם קבלת שירותי רט"ן כמשתמש קצה ;
- "מנוי רדום"** - מנוי שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן :
- (א) לא קיבל ולא עשה שימוש בשירותי רט"ן במשך שנה אחת לפחות ;
- (ב) אינו משלם לבעל הרשיון תשלום קבוע כלשהו ;
- (ג) אינו קשור עם בעל הרשיון בתוכנית הכוללת תקופת התחייבות.
- "מנוי עסקי"** - מנוי שהוא כל אחד מאלה :
- (א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 ;
- (ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים ;
- (ג) עוסק מורשה למעט עוסק פטור ;
- (ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.
- "מנוי פרטי"** - מנוי שאינו מנוי עסקי ;
- "מערכת בזק בין-לאומית"** - מערכת של מתקני בזק המותקנת בישראל, לרבות מתג בין-לאומי, נס"ר בין-לאומי ומישק לתשתית תמסורת בין-לאומית, המשמשת או המיועדת לשמש להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת או להפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות, ולמעט ציוד קצה ;



- **"מערכת רדיו"** - מערכת של מתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומתקנים אחרים, באמצעותם 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 ובין מרכזות רט"ן;
- **"מפ"א (מפעיל פנים ארצי)"** - בעל רשיון כללי או כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;
- **"מפעיל בין-לאומי"** - בעל רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים;
- **"מפעיל רט"ן"** - בעל רשיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד;
- **"מפעיל רט"ן ברשת אחרת"** - בעל רשיון למתן שירותי רט"ן הכרוך בשימוש במערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, ולפחות ברשת הגישה של מערכת הרט"ן האמורה;
- **"מרכזת"** - מתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין יחידות ציוד קצה שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהם, לרבות מתקני בקרה וניטור ומתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותי בזק שונים למנויים של בעל הרשיון או למנויים של בעל רשיון אחר;
- **"המשרד"** - משרד התקשורת;
- **"מתג מעבר"** - מתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין מרכזות שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהן, לרבות מתקני בקרה וניטור;
- **"מתקן בזק"** - מתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה;
- **"מתקן הרט"ן"** - מתקן בזק, למעט הרשת המארחת, המשמש את בעל הרשיון לשם מתן שירותי רט"ן;
- **"נושא משרה"** - מי שמכהן כדירקטור, מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל הכללי, סגן המנהל הכללי, ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן מנהל אחר הכפוף במישרין למנהל הכללי של החברה;
- **"נס"ר (נקודת סיום רשת)"** - מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית, רשת טלפון נייד או רשת בזק ציבורית אחרת, לפי העניין;
- **"נס"ר בין-לאומי"** - מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני מערכת בזק בין-לאומית;
- **"סל שירותים"** - מספר שירותים המשוקים למנוי כחבילה אחת בתמורה לתעריף כולל (וללא פירוט התשלום עבור כל רכיב בנפרד);
- **"פעולת בזק"** - הפעלת מתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק;
- **"הפקודה"** - פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972;
- **"ציוד קצה"** - ציוד בזק לשימוש של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחצריו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך;

- **"ציוד קצה**  
**רט"ן"**  
ציוד קצה המיועד לחיבור אל הרשת בתקשורת אלחוטית;
- **"קישור-**  
**גומלין"**  
חיבור בין רשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחד לבין רשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחר, באופן פיזי או לוגי, המאפשר העברת מסרי בזק בין המנויים של בעלי הרשיון או מתן שירותים בידי בעל רשיון אחד למנויו של בעל הרשיון האחר;
- **"קרוב"**  
בן זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של ילד, אח, ובן זוג של כל אחד מאלה;
- **"הרשיון"**  
רשיון זה על כל נספחיו כפי שיעודכן מעת לעת, וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרשיון או מתנאיו;
- **"רשיון מפעיל רט"ן ברשת אחרת"**  
רשיון שניתן למפעיל רט"ן ברשת אחרת למתן שירותי רט"ן, הכרוך בשימוש במערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, ולפחות ברשת הגישה של מערכת הרט"ן האמורה;
- **"הרשת"**  
מתקן הרט"ן והרשת המארכת באמצעותם ניתן בעל הרשיון את שירותיו;
- **"רשת בזק ציבורית"**  
מערכת של מתקני 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;
- **"רשת בזק ציבורית ניחת"**  
רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית;
- **"רשת גישה"**  
מרכיבי רשת בזק ציבורית המשמשים לקישור בין מרכזות לבין נס"ר באמצעות תשתית קווית, תשתית אלחוטית או שילוב של שתיהן;
- **"הרשת המארכת"**  
מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, אשר מתן שירותי בעל הרשיון כרוך בשימוש בה;
- **"שימוש"**  
מתן גישה אל מתקן בזק של בעל רשיון אחר, לרבות רשת בזק ציבורית או רשת גישה, כולן או חלקן, ואפשרות השימוש בהם, או מתן אפשרות להתקין מתקן בזק של בעל רשיון, במתקן בזק או בחצרים של בעל רשיון אחר;
- **"שירות בזק"**  
ביצוע פעולות בזק למען הזולת;
- **"שירות בזק בין-לאומי"**  
שירות בזק הניתן לציבור באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי;
- **"שירות טלפון בסיסי"**  
העברה ממותגת או מנותבת, דו-מגמית (Full Duplex), לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימילה;
- **"שירות טלפוני"**  
שירות טלפון בסיסי ושירותים נלווים לשירות זה;
- **"שירות נדידה"**  
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 הרשיון; ובאופן דומה – שירות רט"ן הניתן בישראל באמצעות הרשת, כאשר בעל הרשיון נותן שירות למפעיל זר עבור מנויו של אותו מפעיל; לעניין זה, "המועצה הפלשתינית" – כמשמעותה בחוק ליישום הסכם הביניים בדבר הגדה המערבית ורצועת עזה (סמכויות שיפוט והוראות אחרות) (תיקוני חקיקה), התשנ"ו – 1998;

- **"שירותי בעל הרשיון"**  
שירותי רט"ן אשר בעל הרשיון רשאי לספק לפי רשיון זה;
- **"שירותי רט"ן"**  
שירותי בזק הניתנים לציבור באמצעות ציוד קצה רט"ן ובאמצעות מערכת רט"ן;
- **"שליטה"**  
היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח הסכם, בין בכתב ובין בעל-פה, מכוח החזקת אמצעי השליטה באותו תאגיד או בתאגיד אחר או הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של דירקטור או משרה אחרת בחברה; מי ששולט בחברה-בת או בתאגיד אחר המוחזק בידיו במישרין, רואים אותו כשולט בתאגיד אחר שהתאגיד המוחזק במישרין כאמור, שולט בו; חזקה על אדם או תאגיד שהוא שולט בתאגיד אם התקיים בו אחד מאלה:
  - (א) הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, חמישים אחוז (50%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד;
  - (ב) הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, אחוז מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד שהוא החלק הגדול ביותר ביחס לאחזקותיהם של בעלי העניין האחרים בתאגיד;
  - (ג) בידי היכולת למנוע קבלת החלטות עסקיות בתאגיד, למעט החלטות שעניינן מכירה או חיסול של רוב עסקי התאגיד או שינוי מהותי בהם;
- **"השר"**  
שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רשיון זה, כולו או מקצתו;
- **"התכנית ההנדסית"**  
התכנית ההנדסית, כולל מערך התחזוקה, המצורפת לבקשה;
- **"תעריף כולל"**  
תעריף אחד המגלם בתוכו את כל סוגי העלויות והתשלומים הכלולים בתשלום משתנה שבעל הרשיון מחיל על המנוי עבור שירות מסויים;
- **"תקנות הליכים ותנאים"**  
תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת), התש"ע-2010;
- **"תקנות הפיקוח"**  
תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), התשמ"ו – 1986;
- **"תקשורת"**  
העברת מידע ותוכנה, למעט דיבור, בין יחידות ציוד קצה, לרבות מחשבים;

**"מידע"** - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, למעט תוכנה, המובעים בשפה קריאת מחשב, והמאוחסנים במחשב או באמצעי אחסון אחר;

**"מחשב"** - מכשיר הפועל באמצעות תוכנה לביצוע עיבוד אריתמטי או לוגי של נתונים, וצידו ההיקפי, לרבות מערכת מחשבים;

**"תוכנה"** - קבוצת הוראות המובעות בשפה קריאת מחשב, המסוגלת לגרום לתפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב;

**"תשלום משתנה"** - תשלום בעד שימוש בשירות בזק לפי זמן שימוש או נפח התעבורה.

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

## **2. פרשנות**

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

2.2 בכל מקרה של מחלוקת בדבר פרשנותה של הוראה ברשיון, לרבות סתירה לכאורה בין הוראות שונות ברשיון או בין הוראה ברשיון לבין הוראת מינהל אחרת שניתנה לפי החוק או הפקודה, יקבע השר את פרשנות ההוראה, או יכריע בדבר יישוב הסתירה כאמור. לבעל הרשיון תינתן הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.

## **3. סתירה בין הוראות הרשיון**

3.1 בכל מקרה של סתירה לכאורה בין הוראות הרשיון, לרבות הנספחים לרשיון, יקבע השר מה פירוש ההוראות או כיצד ליישב את הסתירה ביניהן, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע טענותיו.

## **4. עיקרון "העפרון הכחול"**

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

## חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל

- 5. שמירת דינים והוראות**
- 5.1 בכל הנוגע להקמתו, קיומו, הפעלתו ותחזוקתו של מתקן הרט"ן, וכן לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק, יפעל בעל הרשיון על פי הוראות הרשיון, כל דין, ועל פי אלה:
- (א) הוראות החוק והפקודה וחקיקת משנה לפיהם ;
- (ב) הוראות מינהל, שניתנו לפי החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם ;
- (ג) אמנות בין-לאומיות שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו.
- 5.2 כל דין או הוראת מינהל, כאמור בסעיף 5.1, יחולו על בעל הרשיון לפי תוקפם מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו אותם כחלק בלתי נפרד מתנאיו של הרשיון.
- 6. חובת היתר לפי כל דין אחר**
- 6.1 למען הסר ספק, אין במתן הרשיון כדי לפטור את בעל הרשיון מקיום חובה לפי כל דין אחר, לרבות החובה לקבל כל רשיון, היתר, אישור או הסכמה לפי כל דין אחר.

## פרק ב' - הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו

### חלק א' - היקף הרשיון ותקופתו

- 7. היקף הרשיון**
- 7.1 בכפוף להוראות הרשיון ותנאיו, רשאי בעל הרשיון לעשות את אלה:
- (א) להקים, לקיים, לפתח ולהפעיל מתקן בזק על-פי התכנית ההנדסית, ולעשות בו שימוש לשם ביצוע פעולות בזק ולשם מתן שירותי בזק המפורטים ברשיון;
- (ב) להשתמש ברשת בזק ציבורית של מפעיל רט"ן, אחד או יותר, לשם מתן שירותי בזק המפורטים ברשיון;
- (ג) לחבר את מתקן הבזק באמצעותו הוא נותן את שירותי הבזק, אל רשת בזק ציבורית אחרת בישראל, באופן המאפשר למנויי המחברים לרשת המארכת את שמאפשר קישור גומלין;
- (ד) לספק למנויים ציוד קצה רט"ן;<sup>(1)</sup>
- (ה)<sup>(1)</sup> לספק למנויי שירותי רט"ן כמפורט בתוספת הראשונה לרשיון;
- (ו)<sup>(1)</sup> לספק למנויי שירותים שאושרו לו בהתאם לסעיף 72 לרשיון.
- 7.2 שירותיו של בעל הרשיון למנויי יינתנו רק באמצעות ציוד קצה רט"ן.
- 7.3 בעל הרשיון אינו רשאי לספק כל שירות רט"ן או שירות בזק אחר שלא הותר לו במפורש לספקו במסגרת רשיון זה או רשיון אחר שהוענק לו בידי השר.

- 8. תקופת הרשיון**
- 8.1 תוקפו של רשיון זה הוא לתקופה של חמש עשרה (15) שנים, שתחילתה ביום הענקת הרשיון (להלן – "תקופת הרשיון").
- 8.2 השר רשאי להאריך את תוקף הרשיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים כל אחת, בהתאם לאמור בסעיף 9 (להלן – "התקופה הנוספת").

- 9. הארכת תקופת הרשיון**
- 9.1 השר רשאי, לבקשת בעל הרשיון, להאריך את תוקף הרשיון לתקופה נוספת ולאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4 (ב) לחוק, לרבות כל אלה:
- (א) בעל הרשיון מילא אחר הוראות החוק, הפקודה, התקנות לפיהם והוראות הרשיון;
- (ב) בעל הרשיון פעל בהתמדה לשם שיפור שירותי הרט"ן, היקפם, זמינותם ואיכותם וכי בפעילותו לא היה מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בתחרות בתחום התקשורת או להגביל אותה;

<sup>(1)</sup> תיקון מספר 1.  
<sup>(1)</sup> תיקון מספר 1.  
<sup>(1)</sup> תיקון מספר 1.

(ג) התאמתו של בעל הרשיון להמשיך ולספק שירותי רט"ן ברמה גבוהה וכי הוא בעל יכולת לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם שיפור היקף שירותי הרט"ן, זמינותם ואיכותם.

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

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

(א) לדרוש מבעל הרשיון להמציא דו"ח מסכם הכולל את אלה:

(1) דו"ח הכולל סיכום כל הדו"חות השנתיים שבעל הרשיון הגיש לפי רשיון זה בין, מועד תחילת הרשיון לבין מועד הגשת בקשתו;

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

(3) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרשיון לשיפור איכות שירותי הרט"ן היקפם וזמינותם.

(ב) לדרוש מבעל הרשיון לצרף לדו"ח המסכם כל מסמך לשם אימות הנתונים המפורטים בו, להשלים את הדו"ח או למסור כל נתון נוסף שלא נכלל בו;

(ג) להזמין את בעל הרשיון להופיע בפניו להשיב על שאלות או להציג מסמכים שברשותו או בשליטתו הנוגעים לנתונים שבדו"ח;

(ד) לדרוש מבעל הרשיון להגיש לו פירוט תכניתו לשם שיפור היקף שירותי הרט"ן, זמינותם ואיכותם, במהלך התקופה הנוספת;

9.4 השר יודיע לבעל הרשיון על החלטתו בדבר הבקשה להארכת תוקף הרשיון לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרשיון;

9.5 החליט השר לשקול את האפשרות לדחות את הבקשה, יודיע על כך בכתב לבעל הרשיון, תוך פירוט נימוקיו; השר יחליט לדחות את הבקשה, ייעשה כן רק לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להביא בפניו את טענותיו; השר יודיע על החלטתו בכתב לבעל הרשיון, תוך פירוט נימוקיו.

## 10. סיום תקופת הרשיון

10.1 בוטל הרשיון לפי סעיף 12, נסתיימה תקופת הרשיון לפי סעיף 8.1 או נסתיימה התקופה הנוספת לפי סעיף 8.2, והרשיון לא הוארך או לא חודש, רשאי השר:

(א) להורות לבעל הרשיון להוסיף וליתן שירותי רט"ן נשוא רשיון זה לתקופה כפי שיקבע (להלן – "תקופת סיום השירות") עד שיינתן לאחר רשיון מפעיל רט"ן ברשת אחרת לשם מתן השירותים נשוא רשיון זה (להלן – "בעל רשיון חלופי"), ויושלמו הליכי העברת הזכויות ברשת; תקופת סיום השירות לא תעלה, בכל מקרה, על שנתיים ימים מהמועד בו פג תוקף הרשיון;

(ב) אם לא מילא בעל הרשיון את הוראת השר לפי סעיף קטן (א), ולאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, רשאי השר למנות נאמן לשם המשך אספקת שירותי בעל הרשיון עד שיינתן רשיון לבעל רשיון חלופי.

10.2 פנה בעל רשיון חלופי, במהלך תקופת סיום השירות, בהצעה לרכוש את זכויותיו במתקן הרט"ן ואת חובות המנויים, ולבוא במקום בעל הרשיון לעניין זכויות המנויים ולעניין זכויות השימוש ברשת המארחת (להלן – "רכישת עסק הרט"ן"), ישאו ויתנו בעל הרשיון ובעל הרשיון החלופי לשם רכישת עסק הרט"ן בערכו הכלכלי וכעסק חי; לא הגיעו בעלי הרשיון האמורים לכלל הסכמה תוך שישה (6) חודשים מתום תקופת הרשיון, ולא מינו הצדדים בורר מוסכם, רשאי השר להורות כי תנאי רכישת עסק הרט"ן ייקבעו על פי העקרונות האמורים, בידי בורר שימונה בידי יושב ראש מועצת רואי החשבון, על פי פניית בעלי הרשיונות האמורים או כל אחד מהם.

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



## חלק ב' - שינוי תנאי הרשיון, אכיפתו וביטולו

### 11. שינוי תנאי הרשיון

- 11.1 השר רשאי לשנות את תנאי הרשיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, בהתאם להוראות סעיף 4 לחוק, ובין היתר אם נוכח כי נתקיים אחד מאלה:
- (א) חל שינוי במידת התאמתו של בעל הרשיון לבצע את הפעולות והשירותים נשוא הרשיון;
  - (ב) נדרש שינוי הרשיון כדי להבטיח תחרות יעילה והוגנת בתחום הבזק;
  - (ג) נדרש שינוי ברשיון כדי להבטיח את רמת השירותים הניתנים לפיו;
  - (ד) שינויים שחלו בטכנולוגיית הבזק מצדיקים שינוי הרשיון;
  - (ה) חלו שינויים בצרכי הספקטרום האלקטרומגנטי המצדיקים, לדעת השר, שינויים ברשיון;
  - (ו) שיקולים שבטובת הציבור מצדיקים את שינוי הרשיון;
  - (ז) שינוי במדיניות הממשלה בתחום הבזק מצדיק את שינוי הרשיון;
  - (ח) נדרש שינוי הרשיון כתוצאה מהפרתו בידי בעל הרשיון, כאמור בסעיף 13.
- 11.2 השר יפעל לפי סמכותו, כאמור בסעיף 11.1, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו.

### 12. ביטול הרשיון

- 12.1 השר רשאי לבטל את הרשיון לפני תום תקופתו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק, או בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (א) בעל הרשיון לא גילה במסגרת הבקשה מידע שנדרש לגלותו או שמסר בה מידע לא נכון;
  - (ב) בעל הרשיון נדרש וסרב למסור לשר או למי מטעמו מידע אשר מצוי בידי וואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רשיון זה או על פי דין, או שבעל הרשיון מסר מידע כוזב לשר או למי מטעמו;
  - (ג) בעל הרשיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או התקנות שהותקנו על פיהם;
  - (ד) בעל הרשיון הפר הפרה מהותית את תנאי הרשיון, ובלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות אלה:
    - (1) בעל הרשיון אינו עומד בדרישות האיכות הקבועות ברשיון זה;
    - (2) בעל הרשיון לא שילם את מלוא התמלוגים במועד הקבוע ברשיון זה;
  - (ה) בעל הרשיון לא החל במתן השירותים על-פי הקבוע ברשיון זה או הפסיק, הגביל או עיכב שירות משירותיו שלא כדין;
  - (ו) הועברו אמצעי שליטה בבעל הרשיון או שליטה בו בניגוד לאמור בסעיף 21;
  - (ז) חדלו להתקיים בבעל הרשיון אחד או יותר מן התנאים שנקבעו כתנאי למתן הרשיון במסגרת תקנות הליכים ותנאים;

- (ח) היה בפעילותו של בעל הרשיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בענף הרט"ן או הגביל אותה ;
- (ט) מונה כונס נכסים או מפרק זמני לחברה בעלת הרשיון, ניתן צו לפירוקה או שהיא החליטה על פירוק מרצון ;
- (י) בעל הרשיון ביקש ביטול הרשיון.
- 12.2 לעניין סעיף קטן 12.1(ה) לא יראו בהגבלת שירות משום הגבלה שלא כדין, אם ההגבלה נעשתה בשל נסיבות טכנולוגיות, לאחר שנמסרה על כך למנהל הודעה מנומקת מראש ובכתב, ולאחר שניתן לה אישור המנהל.
- 12.3 נתקימה עילה כאמור, ונוכח השר כי בנסיבות העניין אין היא מחייבת את ביטול הרשיון, ייתן השר לבעל הרשיון הזדמנות נאותה לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילה לביטול.
- 12.4 החליט השר לשקול את ביטול הרשיון, יודיע על כך בכתב לבעל הרשיון, תוך פירוט העילה לכך ויאפשר לו, תוך תקופה שיקבע בהודעה, להביא בכתב את טענותיו בהתייחס לעילת הביטול ; השר יודיע לבעל הרשיון על החלטתו בכתב, תוך פירוט נימוקיו.
- 12.5 בהודעת הביטול יקבע השר את המועד בו יהיה ביטול הרשיון בר-תוקף, ורשאי הוא להורות לבעל הרשיון להמשיך במתן השירותים לפי רשיון זה עד למתן רשיון לאחר או עד למינוי נאמן או עד למינוי כונס נכסים כדין לשם ניהול הרשת והפעלתה - לפי העניין.
- 12.6 בעל הרשיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעתו ויקיים הוראות רשיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.

### **13. תרופות אחרות**

- 13.1 בנוסף לסמכותו לבטל את הרשיון כאמור בסעיף 12, רשאי השר, בהתקיים העילות המפורטות בסעיף 12.1, להגביל או להתלות את הרשיון או לשנות את תנאיו או לחלט את הערבות שנתן בעל הרשיון להבטחת מילוי תנאי הרשיון, כולה או חלקה ; ההליכים המפורטים לעניין ביטול הרשיון יחולו, בשינויים המחויבים, על הגבלת רשיון, התלייתו וחילוט הערבות.

## פרק ג' – הפרדה מבנית, בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

### חלק א' - הפרדה מבנית במתן שירותים

#### 14. הפרדה מבנית

14.1 השר יהיה רשאי לקבוע ברשיון הגבלות ותנאים בדבר היחס שבין מגיש הבקשה לבין חברות בעלות זיקה אליו, לרבות בדבר איוש תפקידים ומינוי נושאי משרה, העברת מידע, קיומם של תאגידיים נפרדים או מערכת חשבונאית נפרדת בין פעילויות, וזאת בהתחשב, בין היתר, בזהות המבקש, מטעמים של קידום התחרות וטובת הציבור.

#### 15. איסור העדפה

15.1 בעל הרשיון יימנע מהעדפה של בעל רשיון שהוא חברה בעלת זיקה אליו על פני בעל רשיון אחר, במתן שירות לאותו בעל רשיון, לרבות לעניין תשלום בעד השירות, תנאי השירות, זמינות השירות, מתן מידע הנוגע לשירות, ובכל אופן אחר.

#### 16. בוטל

## חלק ב' - הגבלות לעניין העברת הרשיון ונכסיו

### 17. הגדרות

#### 17.1 לעניין חלק זה וחלק ג':

- "החזקה" - לרבות רכישה וכן שניהם כאחד, כמשמעותם של מונחים אלה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, ולרבות העברה או שיעבוד והכל, מבלי לגרוע מההגדרה "החזקה" בסעיף 1;
- "נכסי הרשיון" - הנכסים הדרושים להבטחת מתן שירותי בעל הרשיון;
- "תאגיד" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, ולמעט "תאגיד חוץ" כהגדרתו בנקא"י" באותו חוק.

### 18. בוטל<sup>(1)</sup>

### 19. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון

- 19.1 בכפוף לכל דין, בעל הרשיון אינו רשאי למכור, להשכיר או למשכן נכס מנכסי הרשיון, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתו בכתב מראש של השר בהתאם לתנאים שקבע.
- 19.2 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף<sup>(1)</sup> 19.1, ייתן השר הסכמתו להקניית זכויות בנכסי הרשיון לצד שלישי, אם נוכח להנחת דעתו שבעל הרשיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רשיון זה כל עוד בעל הרשיון חייב לתת שירותים אלה על פי הוראות רשיון זה.
- 19.3 על אף האמור בסעיף 19.1, רשאי בעל הרשיון לשעבד נכס מנכסי הרשיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה מראש בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובהסכם השעבוד נכלל סעיף המבטיח כי מימוש הזכויות בידי התאגיד הבנקאי לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רשיון זה;
- 19.4 הוראות סעיף 19.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שדרוג, לרבות מכירת ציוד, כאמור, בשיטת מכירה בהמרה (Trade In).

<sup>(1)</sup> תיקון מספר 1.  
<sup>(1)</sup> תיקון מספר 1.

## חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

### 20. פרטי בעל הרשיון

- 20.1 פרטים בדבר אישיותו המשפטית של בעל הרשיון, התאגדותו, בעלי השליטה בו, בעלי השפעה ניכרת בו, בעלי עניין בו, מי שבעל הרשיון הוא בעל שליטה בו, בעל השפעה ניכרת בו או בעל עניין בו, מפעיל רט"ן ברשת אחרת שבעל עניין בו הוא בעל עניין בבעל הרשיון, נושאי המשרה בו, מפורטים בנספח א' לרשיון; בעל הרשיון ימציא למנהל, בכל שנה בתחילת חודש ינואר, נספח א' מעודכן.
- 20.2 בעל הרשיון ידווח למנהל בכתב על כל שינוי במידע הכלול בנספח א', לרבות כל העברה ורכישה של שליטה או של חמישה אחוזים (5%) או יותר מאמצעי שליטה בחברה בעלת הרשיון או שינוי במינוי דירקטור או מנהל כללי, וזאת תוך ארבעה-עשר (14) ימים מיום השינוי.

### 21. העברת אמצעי שליטה

- 21.1 לא תועבר החזקה, ישירה או עקיפה, של אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרשיון, בשיעור של עשרה אחוזים (10%) או יותר מאותו אמצעי שליטה, בין בבת אחת ובין בחלקים, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב מראש.
- 21.2 לא יועבר בדרך כלשהי, אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרשיון, או חלק מאמצעי שליטה כאמור, באופן שכתוצאה מן ההעברה תועבר שליטה בבעל הרשיון מאדם אחד לאדם אחר, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב מראש.
- 21.3 לא תירכש שליטה, ישירה או עקיפה, בבעל הרשיון, ולא יירכשו בה, במישרין או בעקיפין, בידי אדם בעצמו או יחד עם קרובו או עם אחר הפועלים עמו דרך קבע, עשרה אחוזים (10%) או יותר באמצעי שליטה כלשהו בבעל הרשיון, בין בבת אחת או בחלקים, ללא הסכמת השר בכתב מראש.
- 21.4 על אף האמור בסעיפי משנה 21.1 ו-21.3 לעיל, הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרשיון בשיעור הטעון אישור לפי סעיפים 21.1 או 21.3 (למעט העברה או רכישה שתוצאתה העברת שליטה), ללא שנתבקש אישור השר, ידווח על כך בעל הרשיון לשר, בכתב, ויגיש בקשה לשר לאישור העברת אמצעי השליטה בבעל הרשיון או רכישתם כאמור, והכל תוך 21 ימים מהיום שנודע על כך לבעל הרשיון.
- בסעיף 21 זה, "אמצעי שליטה נסחר" - אמצעי שליטה, לרבות Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs) או תעודות דומות, הרשום למסחר בבורסה לני"ע בארץ או בחו"ל, או שהוצע לציבור על פי תשקיף ומוחזק בידי הציבור בארץ או בחו"ל.
- 21.5 התקשרות בהסכם חיתום בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, רישום למסחר בבורסה לני"ע בישראל או בחו"ל, או הפקדת ניירות ערך או רישום אצל חברה לרישומים או אצל depository agent או custodian לצורך רישום GDRs או ADRs או תעודות דומות בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור - לא ייחשבו כשלעצמם העברת אמצעי שליטה בבעל הרשיון.

21.6 (א) החזקות חורגות יירשמו בפנקס החברים (מרשם בעלי המניות) בבעל הרשיון בציון דבר היותן חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרשיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרשיון לבעל ההחזקות החורגות ולשר.

(ב) החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 21.6(א), לא יקנו למחזיק זכויות כלשהן, ויהיו "מניות רדומות" כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, זולת לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת לבעלי מניות (ובכלל זה זכות להשתתף בהנפקת זכויות המחושבת על בסיס החזקות באמצעי שליטה בבעל הרשיון, 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.

בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל:

(1) בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת בעלי המניות יודיע לבעל הרשיון לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה - על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו בבעל הרשיון או הצבעתו טעונות אישור על-פי סעיף 21 לרשיון, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה.

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

(3) החזקות חורגות לא יקנו זכויות הצבעה באסיפה הכללית;

לצורך סעיף זה: "החזקות חורגות" - החזקות אמצעי שליטה נסחר ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 21, ומכלול החזקות של מחזיק באמצעי שליטה נסחר שפעל בניגוד להוראות סעיף 23; וזאת כל עוד דרושה ולא ניתנה הסכמת השר לפי סעיף 21, או מתקיימות נסיבות של הפרת הוראות סעיף 23.

(4) הוראות סעיף 21.6 יכללו בתקנון בעל הרשיון.

## **22. שעבוד אמצעי שליטה**

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

## חלק ד' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות

### 23. איסור ניגוד עניינים

- 23.1 בעל הרשיון, כל גוף שבעל הרשיון הוא בעל עניין בו, נושא משרה בבעל הרשיון או בעל עניין בחברה בעלת הרשיון או נושא משרה בבעל עניין בה, לא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם מפעיל רט"ן מתחרה או בעל עניין או נושא משרה בו או נושא משרה בבעל עניין במפעיל רט"ן מתחרה, או כל גוף אחר שמפעיל רט"ן מתחרה הוא בעל עניין בו, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות או לפגוע בה בכל הנוגע לשירותי רט"ן, ציוד קצה רט"ן או שירותי בזק אחרים כלשהם.  
לעניין סעיף זה "מפעיל רט"ן מתחרה" - מפעיל רט"ן או מפעיל רט"ן ברשת אחרת שאינו בעל הרשיון.

### 24. איסור פגיעה בתחרות

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

## פרק ד' – הסכם שימוש והקמת מתקן הרט"ן

### חלק א' – הסכם שימוש

- 25. הסכם שימוש**
- 25.1 בסמוך לאחר קבלת הרשיון יפנה בעל הרשיון אל מפעיל רט"ן, אחד או יותר, לשם גיבוש הסכם בדבר שימוש ברשת המארחת לשם מתן שירותיו.
- 25.2 הגיעו בעל הרשיון ומפעיל רט"ן לכלל הסכם שימוש כאמור, יודיע בעל הרשיון על כך לשר לא יאוחר מארבעה עשר (14) ימים מיום כריתת ההסכם; אל הודעתו בדבר כריתת הסכם השימוש, יצרף בעל הרשיון עותק מן ההסכם.



## חלק ב' - הקמת מתקן הרט"ן ופיתוחו

### 26. הפעלת מתקן הרט"ן

26.1 בעל הרשיון יהיה המפעיל של מתקן הרט"ן.

### 27. הקמת מתקן הרט"ן

27.1 בעל הרשיון יפעיל את מתקן הרט"ן לאחר שהגיע להסכם שימוש עם מפעיל הרט"ן, כאמור בסעיף 25.2, ובכפוף לאמור בסעיף זה להלן.

27.2 בכל הנוגע להקמת מתקן הרט"ן, לחיבורו אל הרשת המארחת, להפעלתו ולמתן שירותים באמצעות הרשת, יפעל בעל הרשיון בהתאם להוראות הרשיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית.

27.3 לעניין הקמת מתקן הרט"ן, קיומו, הפעלתו ופיתוחו, ולעניין השירותים הניתנים או המיועדים להינתן באמצעותו, בעל הרשיון ימלא אחר כללים, תקנים ומפרטים טכניים שקבע המשרד, ויפעל, ככל הניתן, לפי תקנים והמלצות מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם או בידי פורומים לתקינה דה-פקטו של התעשייה, בתחום הבזק והאלחוט.

27.4 בעל הרשיון יודיע למנהל כי הושלמו כל ההכנות לשם מתן שירותים על פי הרשיון וכן את המועד בו יחל במתן השירותים.

### 28. שלבי ביצוע ולוח זמנים

28.1 לוח הזמנים להקמת מתקן הרט"ן, אבני הדרך להקמתו והמועד ולתחילת מתן השירות, יהיו בהתאם ללוח הזמנים שנקבע בתכנית ההנדסית.

28.2 בעל הרשיון אינו רשאי לסטות מלוח הזמנים אלא אם כן אישר לו זאת המנהל, ובלבד שבעל הרשיון פנה בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו מיד לאחר שנוכח לדעת כי נתעוררו קשיים המונעים ממנו לעמוד בלוח הזמנים המקורי; עיכוב בחתימה על הסכמים עם צד שלישי או בקבלת אישור מרשויות התכנון והבנייה, ייחשבו טעם סביר לשם קבלת אישור המנהל לסטייה מלוח הזמנים, רק אם נוכח המנהל להנחת דעתו כי בעל הרשיון עשה הכל, באופן סביר בנסיבות העניין, לשם השגת הסכמה עם צד שלישי או לשם קבלת אישור מרשויות התכנון והבנייה.

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

- 29.1 בעל רשיון אינו רשאי לחרוג מהתכנית ההנדסית אלא אם כן אישר לו זאת המנהל לפי הוראות סעיף זה.
- 29.2 נוכח בעל הרשיון, במהלך הקמתו של מתקן הרט"ן, כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתכנית ההנדסית, יפנה בעל הרשיון בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו לשינוי בתכנית; בפנייתו יפרט בעל הרשיון את מהותו וטיבו של השינוי המבוקש ואת הסיבות לכך; בעל הרשיון יצרף לבקשה את התכנית המתוקנת שהוא מציע.
- 29.3 המנהל רשאי לדחות את הבקשה או לאשרה, כולה או חלקה, וכן רשאי המנהל להתנות אישורו בתנאים, ככל שאלה דרושים לשם הקפדה על איכות המערכת, רמת ביצועיה, הדרישות הטכניות וטיב השירות; המנהל יחליט בעניין הבקשה ויודיע לבעל הרשיון את החלטתו, הכל תוך זמן סביר.

### **30. דו"ח על עבודות הקמה ופיתוח**

- 30.1 בעל הרשיון יגיש למנהל, על פי דרישתו, דו"חות בהם יפורטו עבודות הקמה ופיתוח מתקן הרט"ן. המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר מתכונת הגשת דו"חות כאמור והתקופות לגביהן יתייחסו הדו"חות.

### **31. שימוש בתשתיות ובנייתן**

- 31.1 בעל הרשיון רשאי, לצורך הקמת מתקן הרט"ן והפעלתו, ובכפוף לכל דין, להקים, לקיים ולהפעיל עורקי תמסורת פיזיים או אלחוטיים, ובלבד שעורקי תמסורת כאמור ישמשו רק לאלה:
- (א) חיבור בין מתקן הרט"ן לרשת המארחת;
- (ב) חיבור מתקני הרט"ן בינם לבין עצמם;
- (ג) חיבור בין מתקן הרט"ן לבין רשת בזק ציבורית לצורך קישור גומלין.
- 31.2 לצורך חיבור כמפורט בסעיף 31.1, רשאי בעל הרשיון לעשות שימוש גם בעורקי תמסורת פיזיים או אלחוטיים של בעל רשיון אחר שהוסמך כדין לספק שירותי תשתית כאמור.
- 31.3 על אף האמור בסעיף 31.1, בעל הרשיון יהיה רשאי לעשות שימוש אחר בעורקי תמסורת שיקים ובלבד שהשר התיר לו לעשות כן, ובתנאים שקבע.

### **32. גיבוי בשיתוף עם אחר**

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

- 33.1 בעל הרשיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין של הרשת אל כל רשת בזק ציבורית אחרת; קישור-הגומלין יבוצע באופן המאפשר את אלה:
- (א) העברת מסרי בזק בין ציוד קצה רט"ן המחובר לרשת לבין ציוד קצה המחובר לרשת או לרשת הבזק הציבורית האחרת;
- (ב) מתן תקין וסדיר של שירותים בידי בעל הרשיון למנוייו של בעל הרשיון האחר, ומתן שירותים בידי בעל הרשיון האחר למנוייו של בעל הרשיון.
- 33.2 קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר, או באופן עקיף באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רשיון כללי אחר, לרבות הרשת המארחת, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 33.1.
- 33.3 בקישור גומלין בין הרשת לבין מערכת בזק בין-לאומית, יפעל בעל הרשיון לפי הוראות נספח ה' לרשיון.

### **34. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין**

- 34.1 בעל הרשיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין על-פי כל אלה:
- (א) ככל שקישור הגומלין נעשה באופן ישיר באמצעות מתקן הרט"ן, יודא בעל הרשיון כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של מתקן הרט"ן תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת הבזק הציבורית של המפעילים הפנים-ארציים, מפעילי הרט"ן, מפעילי הרט"ן ברשת אחרת האחרים, והמפעילים הבין-לאומיים (להלן - **מפעיל אחר**), כי פעילות מתקן הרט"ן 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 הרשיון ייתן את שירות קישור-הגומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר ויימנע מכל אפליה בביצוע קישור-הגומלין, לרבות בנוגע לאלה:
- (1) אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת;
  - (2) זמינות מתקני החיבור;
  - (3) שיטת החיבור, איכותו ושרידותו;
  - (4) שינויים והתאמות במיתוג במתקנים, 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 הרשיון יעמיד לרשותו של מפעיל אחר כל מידע חיוני שהמפעיל האחר זקוק לו לשם אספקת שירותיו באמצעות מתקניו של בעל הרשיון; המידע האמור יימסר בכפוף לכל דין לעניין הגנה על פרטיות או על סודיות מסחרית. לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום לגבי מהות המידע החיוני והיקפו, יכריע השר בעניין;
- (ד) בעל הרשיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים במתקן הרט"ן 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 הרשיון יספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים;

- (ה) לעניין סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), רשאי בעל הרשיון להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם סביר לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיו של בעל הרשיון על-פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע אודות שינוי מתקן הרט"ן המיועד להימסר למפעיל אחר;
- (ו) התנאים לקישור-גומלין בין הרשת לבין רשת הבזק הציבורית של מפעיל אחר יוסדרו בהסכם בין בעל הרשיון לבין המפעיל האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין;
- (ז) (1) בעל הרשיון יאפשר למנויי לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר וכן רשאי בעל הרשיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית ועל פי כל דין.
- (2) המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון 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 הרשיון, לפטור את בעל הרשיון מחובת מתן אפשרות למנויי לקבל שירותים מידי מפעיל אחר, מטעמים טכניים, כלכליים או מטעמים מוצדקים אחרים.
- (ח) בעל הרשיון יעביר למנהל על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין;
- (ט) בעל הרשיון 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 הרשיון יפעל לפי הוראות נוספות שייקבע השר.

### **35. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין**

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

### **36. איסור עיכוב קישור-גומלין**

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

37.1 בעל הרשיון לא יבצע קישור ישיר לרשת של מפעיל תקשורת בשטחי הרשות הפלשתינאית (רש"פ), אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב מאת המנהל.

### **38. מתן אפשרות שימוש**

38.1 השר רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר מתן אפשרות שימוש במתקן בזק שלו, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.

38.2 בעל הרשיון יאפשר לבעל רשיון אחר, על פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שירותי ערך מוסף; בעל הרשיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רשיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירותי ערך מוסף על-ידו למנויי בעל הרשיון, לרבות בעניינים המפורטים בסעיף 34, בשינויים המחוייבים.

38.3 לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 34, 35 ו-36, בשינויים המחוייבים.

### **39. שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה**

39.1 בעל הרשיון יימנע מהעדפה במתן שירותי תשתית לבעל רשיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רשיון אחר, בין בתשלום בעד השירות, בין בתנאי השירות, בין בזמינותו או בכל אופן אחר.

39.2 (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון סייגים להוראות סעיף 39.1, בכל הנוגע לבעל רשיון אחר או בעל רשיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקימו תנאים אלו:

(1) בעל הרשיון 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 הרשיון לתת לחברה בעלת זיקה שימוש במתקני הבזק שלו בתנאים מועדפים, ואפשר שיהיו מוגבלים בזמן או בתנאי אחר.

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

### **40. תוכנית מספור**

40.1 בעל הרשיון יפעל בהתאם לתוכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תוכנית המספור ויישומה, לרבות הפעלת ניידות מספרים.

40.2 לעניין הקצאת קידומת חיוג, טווחי מספור וקודי גישה בהתאם לתוכנית המספור, רשאי המנהל לראות את היקף פעילותו של בעל הרשיון במצטבר יחד עם היקף פעילותם של מפעיל רט"ן או מפעיל רט"ן ברשת אחרת, שהם חברות בעלות זיקה לבעל הרשיון, ורשאי הוא לראותם כבעל רשיון אחד.

- 41.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרשיון הנוגעות לביצוע עבודות ההקמה; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה ולחצרי בעל הרשיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה.
- 41.2 בעל הרשיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על עבודות ההקמה, ובלי לגרוע מכלליות האמור, יאפשר לו כניסה לאתר העבודה ולמתקניו, יאפשר עיון בכל מסמך, תכנית ומפרט ויספק לו כל מידע שידרוש.

**42. תיקון ליקויים ופגמים**

- 42.1 המנהל רשאי להודיע בכתב לבעל הרשיון על ליקויים, פגמים וחריגות שמצא בפעולות ההקמה של מתקן הרט"ן, על סמך דו"חות שהגיש בעל הרשיון, מסמכים ומידע שסיפק לו, או על סמך מדידות ובדיקות שערך.
- 42.2 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור בסעיף 42.1, יודיע למנהל, תוך ארבעה עשר (14) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו לאמור בה ואת הפעולות שהוא נקט או עומד לנקוט לשם תיקון הליקויים, הפגמים או החריגות.

## חלק ג' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה

### 43. בדיקות תאימות

43.1 המנהל רשאי לקבוע פריטי ציוד אשר התקנתם במתקן הרט"ן לא תבוצע טרם נעשו בהם בדיקות תאימות; לעניין סעיף זה, "תאימות" - כעולה מהאמור בסעיף 44; קבע המנהל כאמור, לא יותקנו הפריטים לפני ביצועה של בדיקת התאימות לאותם פריטים.

### 44. אחריות לתאימות

44.1 בעל הרשיון אחראי לכך שציוד אשר הותקן במתקן הרט"ן אכן מקיים, לפחות, תאימות טכנית לתכונות המפורטות במפרטי היצרן המתייחסים לאותו פריט ציוד, ואשר צורפו אל התכנית ההנדסית.

## חלק ד' - שימוש בתדרים

### 45. הגדרות

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

### 46. הקצאה ושימוש בתדרים

46.1 הוקצו לבעל הרשיון תדרים:

(א) יהיה בעל הרשיון רשאי להפעיל מתקני בזק אלחוטיים רק בתדרים שאישר לו המנהל ברשיונות פרטניים, במסגרת התנאים כפי שהורה לו המנהל על פי הפקודה, ועל פי הכללים להקצאת תדרים.

(ב) יהיה המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר הגבלות, בין היתר, בהפעלת מתקני בזק אלחוטיים בתדרים מסוימים ובאזורים גיאוגרפיים מוגדרים, או בדבר הגבלות בהפעלת מתקני בזק אלחוטיים בתדרים המותרים לשימוש, במקביל למפעילי שירותים נוספים או בתאום עימם, והכל על פי הוראות המנהל.

(ג) ישלם בעל הרשיון אגרות שימוש בתדרים ואגרות הפעלה ורישוי, ככל שנקבעו בדיון.

(ד) יהיה המנהל רשאי להקצות לבעל הרשיון תדרים חלופיים לתדרים שהוקצו לו; קבע המנהל תדרים חלופיים כאמור, יבצע בעל הרשיון, על חשבונו, את השינויים הדרושים לשם שימוש בתדרים החלופיים, תוך המועד שקבע המנהל.

46.3 לעניין הקצאת תדרים, רשאי המנהל לראות את היקף פעילותו של בעל הרשיון במצטבר יחד עם היקף פעילותם של מפעיל רט"ן או מפעיל רט"ן ברשת אחרת, שהם חברות בעלות זיקה לבעל הרשיון, ורשאי הוא לראותם כבעל רשיון אחד.

### 47. תנאים לשימוש בתדרים

47.1 הוקצו לבעל הרשיון תדרים:

(א) יעשה בעל הרשיון שימוש בתדרים אך ורק לצורך מתן שירותיו. בעל הרשיון אינו רשאי להעביר את זכות השימוש בתדרים לשימושים אחרים או לשימושם של אחרים, או לאפשר לאחרים לעשות בהם שימוש.

(ב) בעל הרשיון יעשה שימוש בתדרים לפי הנחיות המנהל; המנהל יקבע הנחיותיו בעניין זה בהתבסס, בין היתר, על שימוש בתדרים בידי גורמים אחרים ועל התכנית הנגזרת מההיערכות לקראת מצב חירום או מצב מיוחד בעורף.

47.2 בעל הרשיון אינו רשאי לעשות שימוש בתדרים שהוקצו לאחר, אלא אם התיר לו זאת המנהל, מראש ובכתב.



48.1 הקים בעל הרשיון תחנת טלגרף אלחוטי כמשמעותה בקודה:

(א) יקימה ויפעילה בעל הרשיון על פי כל דין, לרבות על-פי הוראות תקנות הרוקחים (יסודות רדיואקטיביים ומוצריהם), התש"ס - 1980 (להלן – "תקנות הרוקחים"), ולאחר שקיבל היתר לפי תקנות הרוקחים.

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

48.2 יקים בעל הרשיון את תחנת הטלגרף האלחוטי ויפעילה באופן המונע הפרעות הדדיות בינו לבין מערכות אחרות הפועלות כדין; בלי לגרוע מכלליות האמור, יפעל בעל הרשיון בעניין זה, בין היתר, כלהלן:

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

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

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

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

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

## חלק ה' – הפעלת הרשת במצב חירום

### 49. פעילות מתקן הרט"ן בשעת חירום

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

- **"שעת חירום"** - לרבות בשעת תקופת הפעלת מערך מל"ח, משבר תקשורת או מצב מיוחד בעורף;
- **"תקופת הפעלת מערך מל"ח"** - תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום, בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום 6 ביולי 1986 והחלטת הממשלה מס' 1080 מיום 13 בפברואר 2000, וכל החלטת ממשלה אחרת;
- **"משבר תקשורת"** - קריסת מערכת בזק, לרבות בשל אסון טבע, אסון המוני או פיגוע בטחוני, או חשש ממשי לקריסה כאמור;
- **"מצב מיוחד בעורף"** - כמשמעותו בסעיף 9ג לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951.

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

49.3 בעל הרשיון יקים את מתקן הרט"ן ויפעילו באופן שימנע את קריסתו בשעת חירום, ובאופן שיאפשר לצמצם את פעילותו בהתאם להוראות המנהל במהירות וביעילות.

49.4 המנהל רשאי לקבוע נוהל מפורט המסדיר את פעילות מתקן הרט"ן בשעת חירום, אותו ימציא לבעל הרשיון, והאחרון ימלא הוראות נוהל זה באופן קפדני.

## חלק ו' – בדיקות ותחזוקה

### 50. הגדרות

#### 50.1 בחלק זה:

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

### 51. תחזוקה וביצוע בדיקות

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

### 52. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

- 52.1 בעל הרשיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – "יומן התחזוקה"), שבו יירשמו פרטי התקלות והבדיקות במתקן הרט"ן.
- 52.2 בעל הרשיון 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.

- 53.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות נאותה בנסיבות העניין להביא בפניו את טענותיו, להודיע בכתב לבעל הרשיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למנויים.
- 53.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרשיון לתקן את הליקויים והפגמים.
- 53.3 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור, יודיע למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.

## פרק ה' - אספקת שירותי רט"ן למנויים

### חלק א' - התקשרות עם מנויים

54. הסכם התקשרות
- 54.1 בעל הרשיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויי, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.
- 54.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרשיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרשיון.
- 54.3 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 הרשיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.
- לעניין סעיף זה, "כתב" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.
- 54.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:
- (א) עמוד ראשון, נפרד, מודפס, שיפורט בו באופן ברור ומדויק, ללא כל תוספות או שינויים בכתב יד, המפורט להלן (להלן - "עמוד עיקרי פרטי התכנית"):
- (1) שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות, תאריך ביצוע העסקה, פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, מען, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי שאליו תישלחנה הודעות בדבר שיעור ניצול חבילת גלישה כאמור בסעיף 87א ודגם ציוד קצה רט"ן, ככל שכלול בהתקשרות; על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד.
  - (2) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת, ומועד סיומה. לעניין ס"ק זה, "התחייבות" - כהגדרתה סעיף 56.1;
  - (3) כל התעריפים שעל פיהם יחייב בעל הרשיון את המנוי עבור השירותים שביקש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע, ככל שקיים במסגרת ההתקשרות; תעריפי השירותים יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "שם השירות" ו"מחיר השירות". לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 87א - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה.
  - (4) מחירו הכולל של ציוד הקצה ואביזר נלווה לציוד הקצה הנרכש בעת ביצוע ההתקשרות (להלן - "הציוד"), וככול שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרשיון על תשלום לשיעורין בעבור הציוד - שיעורו של כל תשלום;
  - (5) כל הטבה כמשמעותה בסעיף 63.1א, תוך ציון שווי ההטבה ומשך הזמן המדויק בה תינתן ההטבה;
  - (6) אופן חישוב הסכום שיידרש המנוי לשלם בגין הפרת התחייבות כמשמעותה בסעיף 56.1;

- (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 ו/או ביטול הטבה עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרשיון, בהתקשרות קודמת ;
- (9) התחייבותו של בעל הרשיון, לשלם למנוי של בעל רשיון רט"ן אחר אשר הפך להיות מנוי שלו, את התשלום אשר יידרש מנוי כאמור לשלם לבעל רשיון רט"ן אחר בגין הפרת התחייבותו לבעל רשיון הרט"ן האחר, ואופן פריסת התשלום האמור.  
לעניין זה, "**התחייבות**" - כמשמעותה בסעיף 56.1 ;
- (10) הצהרה של המנוי לפיה הוא קרא את העמוד וכי הוא נמסר לידיו בעת ביצוע ההתקשרות. לצד ההצהרה תמצא חתימה מקורית של המנוי וכן יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרשיון אשר ביצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית. ההצהרה תופיע בסופו של עמוד עיקרי פרטי התוכנית.
- (11) לעניין ס"ק (א)(1) עד (10) – "**מנוי**" – מי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רשיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד לעשרים וחמשה מספרי טלפון לכל היותר למעט מנוי Pre-Paid.
- (1א) (1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירתו באשר לנגישות כל מספר טלפון אליו מתייחס הסכם ההתקשרות, לשירותים, כמפורט בנספח ד' 2 (להלן - "**טופס גישה לשירותים**" או "**טופס**") ולחתום בחתימת מקור לצד הסימון ובתחתית הטופס ; הטופס יופיע לאחר עמוד עיקרי פרטי התכנית ;
- (2) מנוי אשר לא סימן את בחירתו, חסום או פתוח, בטופס במקום המיועד לכך (להלן – "**הבחירה**") וחתם מול שירות המופיע בטופס כאמור בפרט (1), או לא חתם מול השירות אפילו סימן את הבחירה, או לא סימן את הבחירה ולא חתם מול השירות, יחסם לקבלת אותו שירות.
- (3) מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון בכל עת בעל פה או בכתב, לשנות את בחירתו בדבר נגישות לשירותים המפורטים בטופס (להלן בסעיף זה - "**בקשת המנוי**"). שינוי ראשון, ייעשה ללא תשלום. בעל הרשיון יבצע את בקשת המנוי רק לאחר שביצע זיהוי של המנוי. הבקשה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להשמעה או להצגה, לפי העניין, בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הבקשה.
- בקשת המנוי תבוצע תוך יום עבודה אחד ממועד הבקשה ;
- (4) בעל הרשיון יכלול בחשבון הטלפון התכוף למועד בקשת המנוי הודעה בדבר ביצוע הבקשה ומועד ביצועה. חשבון הטלפון האמור יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון ;
- (5) בטל ;
- (6) בטל ;
- (7) בעל הרשיון יפרסם את הטופס באתר האינטרנט שלו ;
- (8) בעל הרשיון 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 הרשיון.
- (2א) תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות למנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ד' ;
- (ב) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרשיון או תנאי הפסקת שירות ;

(ג) תעריפי השירותים של בעל הרשיון 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 91.3 ;

(ה) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 89.1 ;

(ו) הפרטים הקבועים בסעיפים 59 ו-60 לעניין אחראי לטיפול בתלונות הציבור ויישוב סכסוכים.

(ז) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון ;

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

54.5 בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי יפעל בעל הרשיון כמפורט להלן :

(א) קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרשיון למבקש להיות מנוי של בעל הרשיון (להלן בסעיף זה- **"המבקש"**) עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר לו לעיין בו ;

(ב) בעת ההתקשרות יחתמו המבקש ונציג בעל הרשיון בחתימת מקור על הסכם ההתקשרות שהוגש לעיונו של המבקש. לאחר החתימה כאמור, ימסור נציג בעל הרשיון למנוי עותק מהסכם ההתקשרות עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של נציג בעל הרשיון והמנוי ;

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

(ד) בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות ; העותק כאמור יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות ;

(ה) 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 הרשיון או הסמליל שלו, בה יצינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. ההודעה החתומה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.

54.6 פרסם בעל רשיון באתר האינטרנט שלו תכנית תעריפים, לרבות תכנית תעריפים הכוללת רכישה של ציוד קצה רט"ן, יכלול הפרסום האמור אף את תנאי הסכם ההתקשרות הנוגעים לאותה תכנית תעריפים, לרבות הפרטים הכלולים ב"עמוד עיקרי פרטי התוכנית".

א54.1 בעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("עסקת מכר מרחוק"), יפעל בעל הרשיון כדלקמן:

(א) ישלח למנוי מסמך הכולל את כל הפרטים המפורטים בס"ק 54.4(א2) עד 54.4(ח), את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" וכן את "טופס הגישה לשירותים" כשהוא מסומן בהתאם לבחירותיו של המנוי, כפי שנמסרו בעל פה לנציג בעל הרשיון, או כפי שהוקלדו בעת ביצוע ההתקשרות באמצעות האינטרנט (להלן "מסמך תנאי ההתקשרות"). בעסקת מכר מרחוק שנעשתה באינטרנט, מסמך תנאי ההתקשרות יכול שלא לכלול את שמותיהם המלאים ואת החתימות של המנוי ושל נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות<sup>(37)</sup>.

מסמך תנאי ההתקשרות יישלח אל המנוי באמצעות דואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסמכתו לכך; העתק מסמך תנאי ההתקשרות יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע ההתקשרות. שלח בעל הרשיון את מסמך תנאי ההתקשרות באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסמך כאמור;

(ב) ביקש המנוי לערוך שינוי בפרט המופיע במסמך תנאי ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות או חבילת שירות "בסעיף זה – "שינוי" – ישלח בעל הרשיון למנוי הודעה מודפסת, הנושאת את שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, תעריף השירות או חבילת השירות, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי. בעסקת מכר מרחוק המבוצעת באמצעות האינטרנט, לא תכלול ההודעה את שמו של נציג בעל הרשיון<sup>(37)</sup>. ההודעה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי. ההודעה תשלח למנוי באמצעות דואר רגיל או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסמכתו לכך. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה יהיה אף אישור השליחה זמין להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנשלחה ההודעה.

(ג) על אף האמור, ביקש מנוי לערוך שינוי אשר אינו כרוך בהארכת תקופת ההתחייבות של המנוי או ביצירתה של תקופה כאמור, יכול בעל הרשיון בחשבון הטלפון התכוף למועד הבקשה, הודעה בה יצוינו הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב), למעט שם נציג בעל הרשיון. לעניין סעיף קטן זה, "התחייבות" – כמשמעותה בסעיף 56.1 לרשיון.

א54.2<sup>(37)</sup> בעל הרשיון רשאי לבצע עסקת מכר מרחוק באמצעות האינטרנט, ובלבד שמתקיימים כל התנאים להלן:

(א) אתר האינטרנט של בעל הרשיון יכול באופן ברור את כל הפרטים המפורטים בס"ק 54.4(א2) עד 54.4(ח), וכן את "עמוד עיקרי פרטי התוכנית" ו- "טופס גישה לשירותים".

(ב) המנוי הצהיר, באמצעות סימון במקום הנדרש באתר האינטרנט, כי קרא את המידע הכלול ב"עמוד עיקרי פרטי התוכנית".

<sup>(37)</sup> תיקון מספר 3.  
<sup>(37)</sup> תיקון מספר 3.  
<sup>(37)</sup> תיקון מספר 3.



- 55.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 55.2 תוקן הסכם התקשרות על-פי הוראות המנהל או על-פי החלטת בית הדין לחוזים אחידים, אם הוגש לאישורו, תיעשה ההתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.
- 55.3 הוראות סעיף 54 יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרשיון.

**56. תקופת התחייבות בהסכם התקשרות**

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

**57. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה**

- 57.1 בעל הרשיון יחבר כל מבקש לרשת לא יאוחר מהמועד הקבוע בהסכם ההתקשרות עם המנוי, אלא אם כן אישר המנהל לבעל הרשיון שלא לחבר מבקש, בנסיבות שראה אותן מוצדקות.
- 57.2 בכפוף לאמור בסעיף 58.2, בעל הרשיון אינו רשאי להתנות חיבורו של מבקש, מתן שירותים או קביעת תעריפים, בתנאים בלתי סבירים, מפלים או בלתי הוגנים, ובלי לגרוע מכלליות האמור :
- (א) בעל הרשיון אינו רשאי לחייב מנוי לרכוש ממנו או מאת מי מטעמו ציוד קצה רט"ן ;
- (ב) בעל הרשיון אינו רשאי לחייב את המנוי לקבל ממנו שירותי תחזוקה או ביטוח לציוד קצה רט"ן שברשותו ;
- (ג) בעל הרשיון אינו רשאי להגביל אספקה של חלקי חילוף לציוד קצה רט"ן שנרכש ממנו או מאת מי מטעמו, למנויים או לנותן שירותי אחזקה אחר.

## חלק ב' - רמת השירות למנויים

- 58. חובת קיום השירות**
- 58.1 בעל הרשיון יעמיד לרשות מנויו את כל השירותים המפורטים בנספח ב', בהתאם לתנאים המפורטים בנספח האמור, ויקיים את כל שירותיו בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בכפוף לסעיף 49, בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בנספח ב' ובנספח ד' לרשיון.
- 58.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 85.3, בעל הרשיון יספק שירות רט"ן וסל שירותים לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.
- 58.3 מצא המנהל כי סל השירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרשיון תוך ציון המועד בו על בעל הרשיון להפסיק להציע למנויו את סל השירותים.
- 58.4 אם יספק בעל הרשיון שירות רט"ן כלשהו לאדם או לגוף כלשהו, תמורת תשלום, השירות יהיה זמין לכל מנוי בכל שטח הכיסוי של הרשת, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות, ללא אפליה, תוך 24 חודש מיום תחילת מתן השירות תמורת תשלום.
- 58.5 על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון סייגים להוראת סעיף 58.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.
- 58.6 (א) בעל הרשיון לא יספק, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו ;
- לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון.
- (ב) בקשה מפורשת יכול שתעשה באמצעות אחד מאלה
- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרשיון ;
  - (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרשיון ;
  - (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרשיון ;
  - (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרשיון ;
  - (5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ו' לרשיון ;

(ג) בעל הרשיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי במשך כל תקופת ההתחייבות של המנוי, ובמידה והמנוי אינו נמצא בתקופת התחייבות, למשך שמונה-עשר (18) חודשים אחרונים לפחות, וכן במשך שנה לאחר מועד שליחת החשבון הסופי למנוי, כאמור בסעיף 2.3(ג)(2) בנספח ד'; התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, 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 ;

לעניין סעיף (ב)(5) - לעניין סעיף (ב)(5) - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMSC)<sup>1</sup> של בעל הרשיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 המסרונים מאת בעל הרשיון אל המנוי, במסגרת הליך הזמנת השירות. בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון או בפורטל הסלולרי שלו באמצעות קוד משתמש וסיסמא כאמור בסעיף 1.3 בנספח ו' לרשיון - תדפיס היומן (LOG) משרת האינטרנט המעיד על ביצוע תהליך הזמנת השירות וכן תדפיס היומן (LOG IN) של הקלדת קוד משתמש וסיסמא ע"י המנוי ;

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

58.7 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות.

58.8 חויב מנוי לשלם עבור שירות, והודיע לבעל הרשיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות, ישיב לו בעל הרשיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרשיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חייב יתר" המפורטות בסעיף 94 א לרשיון.

## 59. אחראי לטיפול בתלונות הציבור

59.1 בעל הרשיון ימנה גורם האחראי לטיפול בתלונות הציבור (להלן - "אחראי לתלונות הציבור") שתפקידו יהיו אלה :

(א) לברר תלונות של מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל שירות, בנוגע לשירותי בעל הרשיון ;

(ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגיש בעל הרשיון ולהכריע בהן.

האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהוגשו בכתב. בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי ; העותקים האמורים יהיו זמינים אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת התשובה ;

59.2 האחראי לתלונות הציבור יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת בעל הרשיון.

59.3 בעל הרשיון יעניק לאחראי לתלונות הציבור את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.

<sup>1</sup> Short Message Service Center

59.4 בעל הרשיון יודיע לכל מנוי על אפשרות של הגשת תלונה לאחראי לתלונות הציבור, על סמכויותיו ועל דרכי הפנייה אליו. תוכן סעיף זה יכלול בהסכם ההתקשרות, בחשבון הנשלח למנוי ובאתר האינטרנט של בעל הרשיון.

#### **60. יישוב סכסוכים**

60.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרשיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל אחראי לתלונות הציבור של בעל הרשיון.

60.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה לאחראי לתלונות הציבור לפי סעיף 60.1 כדי:

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

(ב) לגרוע מסמכות בעל הרשיון לפעול על פי הוראות סעיף 79 לעניין הפסקה מוחלטת או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות.

#### **61. חובת תחזוקה**

61.1 רכש מנוי ציוד קצה רט"ן מבעל הרשיון או מאת מי מטעמו, והסכם הרכישה כלל שירותי תחזוקה, יהא בעל הרשיון אחראי לתחזוקתו של ציוד הקצה שנרכש כאמור, אולם בעל הרשיון לא יהיה אחראי לתחזוקתו של ציוד קצה שנרכש כאמור מעבר לתקופת האחזקה שהתחייב עליה היצרן, אלא אם כן הוסכם אחרת בינו לבין המנוי; כללו שירותי התחזוקה שירותי ביטוח, יינתן שירות הביטוח לאחר קבלת האישורים הנדרשים על פי כל דין.

61.2 עשה מנוי שימוש, לשם קבלת שירותי רט"ן, בציוד קצה רט"ן שלא נרכש מבעל הרשיון או מאת מי מטעמו, אין בעל הרשיון חייב בתחזוקתו של ציוד קצה זה, ואולם רשאי בעל הרשיון להתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותי תחזוקה גם לציוד כאמור.

61.3 לעניין חובת התחזוקה, כאמור לעיל, משמעה גם אספקת חלקי חילוף ואבזרים לציוד קצה, לרבות לציוד קצה מסוגי דגמים המוצעים לציבור בידי בעל הרשיון או ממי מטעמו, אף אם בעל הרשיון אינו נותן שירותי תיקונים לאותם דגמים.

#### **62. מוקד פניות**

62.1 בעל הרשיון יפעיל מוקד פניות מאויש לקבלת פניות מנוייו, כמו כן בעל הרשיון יפעיל אמצעים נוספים אשר יאפשרו למנוייו לפנות אליו לצורך קבלת מידע וביצוע בירורים, הכל כמפורט בנספח ד' לרשיון.

62.2 מוקד הפניות יאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה שהביאה להפסקה מוחלטת של שירותי רט"ן למנוי יפעל הצוות האמור מיידית לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידית.

62.3 בעל הרשיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 62.2 והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 53.

63.1 בעל הרשיון יעמיד לרשות המנהל את מפרטי ציוד הקצה המתאימים לרשת הרט"ן ויסייע, על פי דרישות המנהל, להסבתם לתקנים ישראליים או למפרטים של המשרד, או לתקנים ומפרטים כאמור; המנהל יציב דרישות השונות מדרישות תקנים אירופיים רק לצורך התאמת מפרטיו של בעל הרשיון לתקנים ישראליים, למפרטים של המשרד, לשם שילוב השפה העברית, למניעת הפרעות למערכות אחרות והפרעות ממערכות אחרות ולתאימות עם רשתות הבזק בישראל.

63.2 בעל הרשיון רשאי למכור או להשכיר למנויו ציוד קצה רט"ן לשם התחברות לרשת הרט"ן, ובלבד שיתקיימו כל אלה:

(א) בעל הרשיון הודיע למנוי כי הוא רשאי לרכוש ציוד קצה רט"ן הן ממשווק מורשה כלשהו בארץ והן ממשווק בחו"ל, שיצרן הציוד אישר שהוא דומה בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד הקצה המשווק על ידי בעל הרשיון, וכי אינו חייב לרכוש אצלו את הציוד לשם קבלת שירותי רט"ן;

(ב) בעל הרשיון לא התנה מתן שירותי תחזוקה לציוד קצה רט"ן בעצם קבלת שירותי רט"ן ממנו ויודיע למנוי כי הוא רשאי לקבל מכל אדם שירות תחזוקה לציוד קצה, לרבות ציוד הקצה שנרכש או נשכר מבעל הרשיון.

#### **63.א. מתן הטבה למנוי**

63.1 א בעל הרשיון לא ייצור כל זיקה בין הטבה כלשהי בגין שירותי רט"ן שהעניק למנוי, לרבות זיכוי, הנחה, תוכנית תעריפים ייחודית, סל שירותים וכיוצ"ב (להלן בסעיף זה - "ההטבה"), לבין העובדה כי ציוד קצה רט"ן שבידי המנוי נרכש, נשכר או התקבל מבעל הרשיון או ממשווק אחר מטעמו. בכלל כך, יציע בעל הרשיון הטבה זהה לזו המוצעת על ידו בעת שמנוי מקבל, רוכש או שוכר ממנו דגם מסויים של ציוד קצה רט"ן, לכל מנוי המשתמש בציוד קצה רט"ן הדומה לדגם האמור במאפייניו, ואשר תינתן למנוי במהלך תקופה שלא תפחת מהתקופה בה ניתן זיכוי כספי למנוי הרוכש ציוד קצה מבעל הרשיון, וזאת בהתאם לכללים הבאים:

(א) ככל שדגם ציוד הקצה המצוי בידי המנוי זהה לדגם המשווק על ידי בעל הרשיון בעת פניית המנוי אליו, יציע בעל הרשיון למנוי הטבה זהה לזו הניתנת על ידו למי שרוכש ממנו את הדגם האמור, בהסתמך על אישור רכישה שיציג לו המנוי;

(ב) ככל שדגם ציוד הקצה המצוי בידי המנוי אינו משווק על ידי בעל הרשיון בעת פניית המנוי אליו, יעניק בעל הרשיון למנוי הטבה בהתאם לסיווג ציוד הקצה שקבע בעל הרשיון מראש ובהסתמך על אישור רכישה שיציג לו המנוי;

בסעיף קטן זה -

"סיווג ציוד הקצה" – חלוקת דגמי ציוד הקצה שאינם משווקים על ידי בעל הרשיון ללא יותר משישה סוגים, וקביעת גובה ותנאי ההטבה שתינתן בהתייחס לכל אחד מהסוגים; וזאת בהתאם לגובה ולתנאי ההטבה שמעניק בעל הרשיון בהתייחס לדגמי ציוד קצה המשווקים על ידו, שהינם מכשירים מדגמים בעלי מאפיינים דומים;

(ג) בעת חישוב התקופה במהלכה תינתן ההטבה לפי סעיפים קטנים (א) או (ב), יהיה בעל הרשיון רשאי להביא בחשבון את המועד בו נרכש ציוד הקצה על ידי המנוי, כפי שמופיע באישור הרכישה.

בסעיף זה - "אישור רכישה" – כל אישור המעיד על רכישתו של ציוד הקצה, הכולל בין היתר את תאריך הרכישה ואת הסכום ששולם.

63.2 בעל הרשיון יציג באתר האינטרנט שלו מידע עדכני בדבר סיווג ציוד הקצה הנעשה על ידו.

#### 64. שירותי חירום ציבוריים

64.1 בעל הרשיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנויי גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן דוד אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש.

64.2 בעל הרשיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים<sup>(א)</sup> זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם<sup>(ב)</sup>, ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכזת פרטית.

בעל הרשיון רשאי לבצע האמור באמצעות בעל רשיון המנתב את השיחה למוקד שירות החירום הציבורי.

בעל הרשיון יודיע למנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

#### 65. חסימת שירות למנוי מטריד

65.1 על אף האמור בסעיף 64.1, יחסום בעל הרשיון למנוי מטריד את הגישה לשירותי חירום ציבורי; אם החסימה לשירותי חירום ציבורי בלבד אינה אפשרית מבחינה טכנית, יחסום בעל הרשיון 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.

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

(א) משטרת ישראל – 100 מד"א 101 ומכבי-אש 102.  
(ב) למעט מנוי שציוד הקצה שלו מאפשר לחייג למוקדי חירום בלבד, כגון מכשיר ללא כרטיס SIM ברשת GSM.

65.3 בעל הרשיון יחסום למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום כאמור בסעיף 65.1, לאחר שניתנה למנוי המטריד הודעה מוקדמת. ההודעה תינתן שלושה (3) ימי עבודה לפני מועד חסימת השירות, באחת מן הדרכים הבאות:

(א) שיחת טלפון ממוקד שירות של בעל הרשיון 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.

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

65.5 על אף האמור בסעיף 65.1, בעל הרשיון לא יבצע חסימה לשירות חירום ציבורי למנוי, אם נסיבות ההתקשרות, כפי שהן עולות מההסבר שנתן המנוי לבעל הרשיון, מלמדות כי היתה הצדקה להתקשרות וכי אין לראות בו מנוי מטריד; בעל הרשיון יעביר למנהל, תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת התלונה או הזיהוי כאמור בסעיף 65.2, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.

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

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

65.8 בעל הרשיון 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.

65.9 בעל הרשיון יפרט, במסגרת דו"ח מנויים מטרידים כאמור בסעיף 117.3(ט), את מספר המנויים המטרידים אשר הגישה שלהם לשירות חירום ציבורי או לכלל שירותי הרט"ן נחסמה לפי סעיף זה, ואת המנויים לגביהם החסימה האמורה הוסרה, וכן את מספר המנויים שלא נחסמו עפ"י סעיף זה ואת הנימוקים לכך.

## **66. 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 הרשיון 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 68, בעל הרשיון, 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.

- (א) למסור את פרטי המנוי לבעל רשיון אחר לשם גביית כספים המגיעים לו מהמנוי בגין שירותים שסיפק לו באמצעות הרשת, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, ובעל הרשיון האחר התחייב לשמור על פרטיות המנויים ;
- (ב) להעביר פרטי מנוי לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין.

## **67. מניעת הונאות**

- 67.1 בעל הרשיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשירותים בעדם מחויב המנוי אכן מבוצעים מציוד קצה רט"ן של המנוי המחובר אל הרשת, ויזכה את המנוי בהחזר בעד חיובים שנגבו ממנו בגין שירותים שלא צרך בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 91.2.
- 67.2 בעל הרשיון ינתק שירות לבקשת מנוי לאחר שנתקבלה במוקד השירות הודעה, כי קיים חשש לפיו אחר משתמש בשירות, ללא הרשאה ; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב, לרבות בפקסימילה או בדואר אלקטרוני ; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב, כאמור, יודא בעל הרשיון את אמינותה וינתק את השירות ; ניתוק שירות כאמור וחיבורו מחדש, יבוצעו ללא תשלום.
- 67.3 בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים, באיתור הונאות ומניעתן.

## **68. מתן שירותים לכוחות הביטחון**

- 68.1 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרשיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון, כמפורט בהוראות שיינתנו לו לפי הוראת סעיף 13 לחוק.
- 68.2 בעל הרשיון יאפשר לכוחות הביטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרשיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם והתאמתם הטכנולוגית של הציוד והתשתית הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, והכל בתיאום עם כוחות הביטחון וכמפורט בהוראות שיינתנו לו על ידם לפי הוראת סעיף 13 לחוק.
- 68.3 כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- 68.4 בעל הרשיון יהיה פטור מחובת שיפוי לטובת המדינה מכוח הוראות סעיף 103.2 או מכוח כל דין, בגין ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הביטחון.

## **69. הוראות הביטחון**

- 69.1 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרשיון ימנה ממונה ביטחון, בהתאם להוראות החוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחר הוראות הביטחון שיימסר לו על ידם.



69.2 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרשיון יקבע הוראות מתאימות במסמכי ההתאגדות ויפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או בתפקיד המנויים בהוראות הביטחון שיימסרו לו ע"י כוחות הביטחון, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:

(א) הוא אזרח ישראל ותושב ישראל;

(ב) ניתן לו אישור ביטחוני מטעם שירות הביטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור.

69.3 בעל הרשיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון וינהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות ביטחון, לרבות בעניין סיווג ביטחוני מתאים לנושא משרה ובעלי תפקידים בבעל הרשיון ומידור ידיעות הנוגעות לפעילות הכרוכה בכוחות הביטחון.

69.4 בעל הרשיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על המערכת שלו, מרכיבי המערכת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים לתפעול ושליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי הוראות שיימסרו לו ע"י כוחות הביטחון, ככל שיימסרו.

## 70. חשבונות למנויים

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

70.2 בטל.

70.3 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלומים בעד שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר.

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

(ב) סעיף קטן (א) מהווה "תנאי שירות", לעניין סעיף 37ב(א)(1) לחוק.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א) -

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

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

((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש מאיות האגורה (ארבע ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

(2) בעל הרשיון רשאי להציג סכום כלשהו הכלול בחשבון בפירוט העולה על הנדרש בהוראת סעיף 2.2.2 בתקן, ובלבד שתחול לגביו שיטת עיגול סכומים כאמור בסעיף קטן (ג)(1) לעיל.

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

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

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

70.5 חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ד' 1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

70.5א חשבון המוגש למנוי עסקי יכלול את הפרטים כאמור בסעיפים קטנים 9ב (1) עד 9ב (4) בנספח ד' 1 לרשיון. "בסעיף זה, "מנוי עסקי" - למעט המנויים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו- (ד) להגדרת "מנוי עסקי" בסעיף 1 לרשיון.

70.6 מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרשיון להגיש לו חשבון טלפון במתכונת חשבון למנוי פרטי (להלן בסעיף זה - "בקשה"). ביקש המנוי כאמור, יחל בעל הרשיון למסור לו את החשבון בהתאם למתכונת האמורה, לא יאוחר מחלוף שתי תקופות חשבון ממועד הבקשה. בעל הרשיון יפרסם אחת לחצי שנה, הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי, לפיה המנוי העסקי רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי. כמו כן, מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרשיון פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "חיוב חד פעמי". בעל הרשיון יגיש למנוי עסקי פירוט בכתב כאמור, לגבי "חיוב חד פעמי", תוך שלושים (30) יום מיום שהגיש המנוי בקשה בעניין למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור.

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

70.8 ככל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף שמונה (8) ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

## 71. שירות מידע לבירור מספרי טלפון

71.1 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 66, בעל הרשיון 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 תבצע 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.

71.2 בנוסף לאמור בסעיף 71.1, רשאי בעל הרשיון להציע, במחיר סביר, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מודיעין, בכל אמצעי אחר, לרבות באמצעות קוד גישה ארצי או באמצעות הודעת מסר קצר (SMS).

71.3 לצורך ביצוע האמור בס"ק 71.1 ו-71.2:

(א) רשאי בעל הרשיון לפנות בשאלתה מטעמו לכל מאגר נתונים של מפ"א או של מפעיל רט"ן (להלן בסעיף זה – **"בעל רשיון אחר"**), או לקבל מידע ממאגר הנתונים של בעל רשיון אחר בכל דרך אחרת ובהסכמתו של בעל הרשיון האחר, והכל בכפוף לחובה בדבר שמירה על פרטיות המנוי;

(ב) לצורך מתן שירות מודיעין על ידי בעל רשיון אחר על-פי רשיונו הכללי, יאפשר בעל הרשיון לכל בעל רשיון אחר גישה אל מאגר הנתונים של בעל הרשיון;

(ג) בעל הרשיון 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 הרשיון המשמשת לשם מתן שירותי טלפונים.

לעניין סעיף זה –

**"מאגר נתונים"** – אוסף נתונים הכולל את שמו, מענו ומספר הטלפון של כל מנוי שאינו חסוי, לרבות מנוי שהוא בית עסק.

71.4 (א) בעל הרשיון יבקש את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, יכלול בעל הרשיון את פרטיו במאגר הנתונים.

(ב) בעל הרשיון ימלא את בקשתו הראשונה של כל מנוי שביקש להישאר חסוי ללא תמורה.

71.5 (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 71. ייקבעו בידי בעל הרשיון, ובלבד שיהיו הוגנים ובלתי מפלים, לרבות לעניין סדר הצגת הנתונים לפונה לשירות; השירות יינתן במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור; בס"ק זה, **"סדר הצגת הנתונים"** – ככל שהתשובה לשאלתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי;

(ב) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 71.1 (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני, שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 71.2, יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:

(1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות<sup>1</sup>, כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ-90%;

(2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות<sup>2</sup> לא תעלה על 30 שניות;

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

1 Busy Hour Call Attempts

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

71.6 סעיף קטן 71.1 (ב) ייכנס לתוקף לא יאוחר משנה ממועד בו יחל בעל הרשיון במתן שירות, בהתאם לסעיף 27.4.

71.7 בעל הרשיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רשיון אחר, יפרסם את כל שירותי המידע לבירור מספרי טלפון הניתנים ללא תשלום על-ידו וכן את קודי הגישה הארציים שהוקצו לבעלי רשיון רט"ן לצורך מתן השירות (להלן - "שירותי המידע בחינם"); הפרסום יכלול לפחות את אלה:  
(א) אתר האינטרנט של בעל הרשיון;

(ב) לפחות אחת לחצי שנה, יצרף בעל הרשיון, במסגרת החשבון המוגש למנוי, דף מידע נפרד לעניין שירותי המידע בחינם.

מבלי לגרוע מהאמור, המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום שירותי המידע.

## 72. תיק שירות

72.1 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' ומסומן כ"עתידי", יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.

72.2 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' אשר בכוונתו לספק למנויו, יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות החדש.

72.3 המנהל יודיע לבעל הרשיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרשיון כאמור בסעיפים 72.1 ו-72.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.

72.4 בעל הרשיון ימציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציא בעל הרשיון תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא יתחיל בעל הרשיון במתן השירות.

72.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך שישים (60) ימים מהיום בו המציא בעל הרשיון למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתימסר לבעל הרשיון.

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

72.7 תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים: שם השירות; תיאור מפורט של השירות ואופן אספקתו; תעריף השירות; תיאור הנדסי, והכל כמפורט בנספח ב'; המנהל רשאי להורות בדבר עניינים נוספים אשר ייכללו בתיק השירות.

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

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

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

72.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות הרשת.

### 73. שירות אירוטי

73.1 שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח ג'.

לעניין סעיף זה - "שירות אירוטי" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח ג'.

### 73א.<sup>(1)</sup> שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה

73.1 בעל הרשיון 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 הרשיון יבצע את הפעולה בעצמו ללא צורך בפעולה כלשהי מצד המנוי.

73.2 בעל הרשיון 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 הרשיון, כיצד הוא יכול לבחור באופן ידני, באמצעות ציוד הקצה שברשותו, את רשת הרט"ן ממנה יקבל שירות;

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

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

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

<sup>(1)</sup> תיקון מספר 1 (סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 21 אוקטובר 2012).

- 73.1 ב בעל הרשיון יידע את מנוייו בדבר אתרים פוגעניים ותוכניים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק, כאמור בסעיף 4ט(ב)(1) לחוק; יידוע כאמור ייעשה באופן הקבוע בסעיף 4ט(ג) לחוק.
- 73.2 ב בעל הרשיון 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.
- 73.3 ב בעל הרשיון 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.

## חלק ג' - עיכוב או הגבלת שירות

### 74. הגדרות

- "ניתוק שירות" - הפסקה זמנית של שירותי רט"ן למנוי;
- "הפסקה מוחלטת" - הפסקה מלאה של כל שירותי בעל הרשיון למנוי;
- "הפסקת שירות" - הפסקה מלאה של שירות משירותי בעל הרשיון למנוי.

### 75. איסור הפסקה או ניתוק של שירות

- 75.1 בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שירותי רט"ן ושירותים אחרים, שהוא חייב לספקם לפי רשיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 49.

### 76. ניתוק שירות לבקשת מנוי

- 76.1 מנוי רשאי לבקש מבעל רשיון ניתוק שירות למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) ימים ולא תעלה על תשעים (90) ימים (להלן – "תקופת הניתוק"); בקשת המנוי תעשה בכתב, ואפשר שתיעשה באמצעות ציוד קצה רט"ן שברשותו, ובלבד שבעל הרשיון ווידא אמינות הבקשה בשיחה חוזרת לציוד קצה רט"ן של המנוי או בכל דרך אמינה אחרת.
- 76.2 בעל הרשיון יבצע את ניתוק השירות לא יאוחר משלוש (3) דקות לאחר שווידא את אמינות הבקשה.
- 76.3 בעל הרשיון יחדש את שירותי הרט"ן לציוד קצה רט"ן שברשות המנוי בתום תקופת הניתוק; ביקש המנוי, בהודעה בכתב, לחדש את שירותי הרט"ן לציוד קצה רט"ן שברשותו לפני תום תקופת הניתוק, יחדש בעל הרשיון את השירותים לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו נמסרה הודעת המנוי.

### 77. הפסקת שירות לבקשת מנוי

- 77.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לציוד קצה רט"ן שברשותו; לצורך כך, יוכל מנוי לפנות אל בעל הרשיון בכתב, לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני.
- 77.2 בעל הרשיון יבצע הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת, לא יאוחר מיום עבודה שלאחר המועד אותו נקב המנוי בהודעתו; לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות או ההפסקה המוחלטת לא יאוחר מיום העבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרשיון.
- 77.3 בעל הרשיון יפרסם באתר האינטרנט שלו ובחשבון הנשלח על ידו למנוי, את מספר הפקסימילה ואת כתובת הדואר האלקטרוני, שבאמצעותם רשאי מנוי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות.
- 77.4 בעל הרשיון ישלח למנוי הודעה בכתב בדבר הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד אשר בו בוצעה ההפסקה, ובהודעה בדבר הפסקה מוחלטת אף את המועד האחרון למשלוח החשבון הסופי, כאמור בסעיף קטן 2.3(ג)2(2) בנספח ד' לרשיון (להלן – "החשבון הסופי"). הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון הטלפון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר הפסקה מוחלטת תשלח למנוי, תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה, בדואר רגיל, או באמצעות

דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת שירות של בעל הרשיון, ימסור לו נציג בעל הרשיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה.

עותק מההודעה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה או מסירתה, לפי הענין. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

77.5 לאחר גביית הסכום לתשלום כפי שפורט בחשבון הסופי, לא יהיה רשאי בעל הרשיון לגבות באמצעות אמצעי התשלום שמסר לו המנוי, כל תשלום מאת המנוי, ללא הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת המנוי, למעט גביית תשלום עבור ציוד קצה שרכש המנוי מבעל הרשיון, ואשר התשלום בגינו נעשה לשיעורין, כאמור בסעיף 2.3(ג)(2) לנספח ד' לרשיון. עותק מהסכמת המנוי כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרשיון.

#### 78. חסימת ציוד קצה רט"ן

78.1 בעל הרשיון ירשום את מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן, למעט ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיית iDEN (להלן בסעיף זה "ציוד קצה רט"ן") של מנוי:

(א) במועד אספקת ציוד קצה רט"ן למנוי, במועד ההתקשרות עם המנוי או במועד חידושה, לרבות במועד החלפת ציוד, שדרוגו או תיקונו של ציוד קצה רט"ן;

(ב) במקרה של ציוד קצה רט"ן שלא סופק למנוי על ידי בעל הרשיון, יעשה בעל הרשיון מאמץ סביר כדי להביא לידיעת המנוי שבאפשרותו לרשום אצל בעל הרשיון את מספר הזיהוי של ציוד הקצה האמור;

(ג) לבקשת מנוי מבעל הרשיון; בקשת המנוי יכול שתהיה באמצעות הטלפון לאחר שבעל הרשיון יודא את אמינות הבקשה.

78.2 הודיע מנוי לבעל הרשיון כי ציוד הקצה שלו נגנב או אבד, יחסום בעל הרשיון את ציוד הקצה של מנוי שנרשם כאמור בסעיף 78.1, ללא תשלום ולא יאוחר משלושים (30) דקות לאחר שוודא את אמינות בקשתו של המנוי. לעניין סעיף זה - "חסימה" – ביטול האפשרות של ציוד קצה רט"ן לקבל שירותי רט"ן.

78.3 בעל הרשיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה שנחסם על ידו, לכל מפעיל רט"ן אחר, לא יאוחר מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 78.2.

78.4 בעל הרשיון אינו רשאי לספק שירותי רט"ן לציוד קצה שנחסם על ידו או על-ידי מפעיל רט"ן אחר.

78.5 בעל הרשיון יבטל את חסימה לציוד קצה שנחסם על ידו, לאחר שנתקבלה אצלו בקשה בכתב מהמנוי; ביטול החסימה יעשה לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שבעל הרשיון ווידא את אמינות הבקשה, אלא אם המנוי נקב בבקשתו במועד מאוחר יותר. לעניין זה בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני.



- 78.6 בעל הרשיון יפרסם לכל מנוייו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת ציוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן אצל בעל הרשיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה; הפרסום יתבצע לפחות בדרכים אלה:
- (א) בהסכם ההתקשרות;
  - (ב) באתר האינטרנט של בעל הרשיון;
  - (ג) בדף מידע נפרד שיצורף במסגרת החשבון המוגש למנוי.

## 79. הפסקת שירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם

- 79.1 בעל הרשיון רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי אם התקיים אחד מאלה:
- (א) המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד שנקבע לתשלומו בהסכם ההתקשרות שלו עם בעל הרשיון;
  - (ב) המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות שבינו לבין בעל הרשיון אשר נקבע כי הוא תנאי מהותי;
  - (ג) המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בציוד הקצה שברשותו.
- 79.2 לא יופסק ולא ינותק שירות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 79.1(א) ו-(ב) אלא לאחר שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב עשרה (10) ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק הצפוי; בהודעה יצוין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך זמן סביר שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק או ינותק השירות.
- 79.3 על אף האמור בסעיף 79.2, רשאי בעל הרשיון לנתק שירות למנוי ללא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:
- (א) המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך פרק זמן של שנים עשר (12) חודשים את חשבון התשלומים שחוייב בו בעד שירותי רט"ן במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;
  - (ב) קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה;
  - (ג) התברר לבעל הרשיון כי המנוי השתמש בשירותי הרט"ן בכמות חריגה יחסית לאותו סוג של מנוי, ולאחר שמוקד השירות של בעל הרשיון פנה אל המנוי בשיחת טלפון אל ציוד הקצה שברשותו והמנוי לא נתן הסבר סביר לחריגה האמורה; לעניין פיסקה זו, לא יראו כצריכה חריגה צריכה שהיא פחות מפי שלוש (3) מהצריכה הממוצעת לאותו סוג של מנויים.
- 79.4 בעל הרשיון רשאי לנתק שירות למנוי אם התברר לו כי ציוד הקצה שברשות המנוי, ואשר באמצעותו מקבל המנוי שירותי רט"ן, גורם להפרעה במתן שירותי רט"ן למנויים אחרים או להפרעה לפעילות רשת הרט"ן, ובלבד שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב עשרים ואחד (21) ימים לפחות לפני מועד הניתוק הצפוי; בהודעה יצוינו סיבת הניתוק הצפוי וכי ניתנת למנוי הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתימנע הפרעה כאמור.

## 80. הפסקת שירות למנוי רדום

- 80.1 ביקש בעל הרשיון להפסיק שירות למנוי רדום, עליו למסור למנוי הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן, בסעיף זה "הודעה"). מועד הפסקת השירות לא יפחת משלושים (30) ימי עבודה ממועד משלוח ההודעה.
- 80.2 בהודעה יציין בעל הרשיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו להפסיק את השירות לגביו.
- 80.3 משלוח הודעה למנוי רדום ייעשה:
- (א) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו ידועים לבעל הרשיון בכל הדרכים הבאות -
- (1) באמצעות מכתב בדואר רגיל;
- (2) באמצעות שתי הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו למנוי הרדום בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה;
- (ב) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו אינם ידועים לבעל הרשיון - באמצעות ארבע הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו בהפרש של לפחות שבוע בין הודעה להודעה;
- (ג) על אף האמור בס"ק (א)(2) ו-(ב), ככול שציוד הקצה של המנוי אינו תומך בקבלת הודעת מסרון, בעל הרשיון ישלח למנוי הודעות קוליות במקום הודעות מסרון, וזאת ככול שציוד הקצה של המנוי תומך בקבלת הודעה קולית.
- 80.4 בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק שירות למנוי רדום שנשלחה אליו הודעה, במידה והמנוי הרדום הודיע לבעל הרשיון כי אינו מעוניין בהפסקת השירות. המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב לרבות בפקס או בדואר אלקטרוני;
- על אף האמור, רשאי בעל הרשיון להפסיק שירות למנוי רדום אשר הודיע לו כי אינו מעוניין בהפסקת השירות, לאחר שנשלחו למנוי לפחות שתי הודעות, כאמור בסעיף 80.3 ו-80.5, ובהודעה השניה הודיע בעל הרשיון למנוי כי אם בתוך שנה מיום ההודעה השניה לא ייעשה המנוי שימוש בשירות רט"ן יופסק למנוי השירות, וזאת מבלי שתימסר למנוי הודעה נוספת.
- 80.5 בעל הרשיון לא יהיה רשאי לשלוח למנוי הודעה נוספת בדבר בקשתו להפסיק את השירות, אלא בחלוף שנה מהמועד בו נשלחה ההודעה הקודמת למנוי בעניין זה.
- 80.6 בעל הרשיון ישמור את מספר הטלפון של מנוי רדום שהופסק לו השירות לפחות שלושה חודשים, מיום הפסקת השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרשיון עצמו או יוחזר למפעיל רט"ן או למפעיל רט"ן ברשת אחרת אחר, אשר הקצה למנוי הרדום את המספר במקור. התקבלה, בתקופה זו, בקשה בכתב מהמנוי לחידוש השירות, בעל הרשיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם הופסק השירות, ללא תשלום.
- 80.7 הופסק שירות למנוי רדום Prepaid, אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרשיון למנוי את יתרת התשלום שיידרש תוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא הבעלים של הקו שהופסק לו השירות, במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרשיון לא יאוחר משישה חודשים מיום הפסקת השירות.

81.1 בעל הרשיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, אם הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של הרשת מחייב זאת (להלן – "ניתוק בשל תחזוקה"), ובלבד שנתקיימו כל אלה:

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

(ב) מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על שנים (2) במשך שנה אחת.

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

81.3 נדרש, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה ברשת, ניתוק שירות העולה על שתיים-עשרה (12) שעות, יבקש בעל הרשיון מראש את אישורו של המנהל; הבקשה תפרט את פעולות התחזוקה הנדרשות והפעילות שנקט בעל הרשיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.

81.4 נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרשיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון או פקסימילה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרשיון יודיע למנויי על ניתוק או הגבלה דחופים כאמור מוקדם ככל האפשר, לרבות במערכת כריזה הפועלת באמצעות הרשת, ככל שהדבר אפשרי, וכן באמצעות כלי התקשורת הציבוריים.

81.5 על אף האמור בסעיף 81.1, אין בעל הרשיון חייב להודיע למנהל או למנויים על ניתוק בשל תחזוקה בהתקיים אלה:

(א) משך זמן הניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על חצי שעה;

(ב) ניתוק בשל תחזוקה, כאמור, נעשה בין שעה 2400 במוצאי שבת לבין שעה 0500 בבוקר יום ראשון שלמחרת.

ניתוק כאמור לא ייחשב לעניין מספר הניתוקים המתחייב לפי סעיף 81.1 (ב).

## חלק ד' - מתן שירות באמצעות אחר

### 82. התקשרות עם אחר

- 82.1 ביקש בעל הרשיון לתת שירות מהשירותים לפי רשיון זה, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמו, יפנה אל המנהל ויבקש את אישורו לכך; אל בקשתו יצרף בעל הרשיון את ההסכם בינו לבין האחר; הוראת סעיף זה לא תחול לעניין התקשרות בין בעל הרשיון לבין משווק ציוד קצה רט"ן או מי שפועל מטעמו של בעל הרשיון לשם שיווק שירותיו.
- 82.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורה בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם; המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם האחר את קיומם של תחרות הוגנת, רמת השירותים לציבור, הוראות רשיון זה וחוביו של בעל הרשיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרשיון על פי רשיון זה.
- 82.3 אין בהתקשרות עם אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרשיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים לפי רשיון זה, כולו או מקצתו, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.
- 82.4 למען הסר ספק, יובהר כי סעיף זה לא יחול על כריתת הסכם שימוש לפי סעיף 25.2.

## פרק ו' – תשלום בעד שירותים

### חלק א' - כללי

#### 83. הגדרות

##### 83.1 בפרק זה -

- **"זמן אויר"** - משך הזמן בו מנוי מקבל שירותי רט"ן בין אם יוזמת ההתקשרות נעשית על ידי המנוי ובין אם היא נעשית על ידי אחר ;
- **"יחידת זמן אויר"** - יחידת זמן בת 1 שנייה, או חלק ממנה ;
- **"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.

#### 84. סוגי תשלומים

##### 84.1 בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוייו תשלומים עבור שירותי רט"ן, כלהלן :

- (א) דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור ציוד קצה רט"ן, שברשות המנוי אל הרשת, כולל הנפקת כרטיס חכם (SIM) למנוי או דמי רישום חד פעמיים (להלן - **"דמי חיבור"**) ;
- (ב) תשלום חודשי קבוע ;
- (ג) תשלום עבור זמן אויר כמפורט בסעיף 85.10 ;
- (ד) תשלום עבור השלמת שיחה כמוגדר בסעיף 86 ;
- (ה) תשלום בעד שירותי רט"ן, המפורטים בנספח ב' לרשיון.

##### 84.2 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות ממנוי :

- (א) תשלום עבור הקמת שיחה ;
- (ב) מחיר מינימום לשיחה ;
- (ג) תשלום כלשהו טרם אספקת השירות בפועל, למעט שירות "תשלום מראש" (PRE-PAID).

## חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

### 85. קביעת התעריפים ושיעוריהם

- 85.1 בכפוף לסעיף 85.5, יקבע בעל הרשיון תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנוייו, וכן רשאי הוא לקבוע את אופן הצמדת התעריף למדד. בעל הרשיון יודיע למנהל שיעורו של כל תעריף, לפני כניסתו של התעריף לתוקף.
- 85.2 בעל הרשיון רשאי לקבוע סלי שירותים לפי סוגים של שירותים הכלולים בסל, תקופות זמן או לפי כל שיטה אחרת. בעל הרשיון רשאי לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בסל או לקבוע לו תעריף כולל.
- 85.3 בעל הרשיון יציע כל סל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד לפי סוגי המנויים; לעניין סעיף זה, "סוג מנויים" - קבוצת מנויים שיש במאפייניה טעם סביר המצדיק את הבחנתה מקבוצה אחרת.
- 85.4 בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי לעבור, ללא אפליה, מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע באותה עת על ידו. בעל הרשיון יכול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנוייו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע מועדים בהם ניתן יהיה לבצע מעבר כאמור, ולקבוע תנאים, לרבות תשלום, בגין ביצוע המעבר.
- 85.5 התקשר בעל הרשיון עם מנוי לגבי שירות או סל שירותים בהתקשרות הכוללת התחייבות כמוגדר בסעיף 56.1 ("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 הרשיון לספק את שירותיו למנוי בתעריפים זולים מאלה שנקבעו מראש בהסכם ההתקשרות במהלך תקופה מוגבלת בזמן, לכלל המנויים או לסוג מנויים.
- 85.6 בעל הרשיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירותי רט"ן או ציוד קצה ממנו.
- 85.7 סל שירותים בו נקבע תשלום בשיעורין עבור ציוד קצה או עבור אחד השירותים, יכול אף הסדר תשלומים למקרה בו יבקש המנוי להשתחרר מן הסל האמור או לעבור מהסל האמור לסל שירותים אחר, על פי יתרת התשלומים שטרם שילם המנוי או על פי יתרת תקופת ההתחייבות.

85.8 חיוב בתשלום משתנה בעד שירותי רט"ן יעשה על פי הכללים הבאים :

(א) בעל הרשיון 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 הרשיון לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה לא יזומה במקרים אלה:

(1) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי;

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

(3) שיחה שנוצרה מקו המנוי אל קו אחר כתוצאה מהפעלת שירות "עקוב אחרי" (או שירות דומה) בקו המנוי;

(4) השיחה מועברת למנוי באמצעות שירות נדידה.

(ג) בעל הרשיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי היוזם שיחה אל שירותים אלה:

(1) שירותי חירום ציבוריים;

(2) שירות גוביינא;

(3) שירות שיחת חינם למתקשר;

(4) שירות תיקונים של בעל הרשיון;

(5) כל שירות אחר כפי שייקבע בהוראת מינהל.

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

(1) שירות שיחה בחיוב מפוצל<sup>(1)</sup>;

(2) שירות מספר מקוצר לעסקים<sup>(2)</sup>.

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

85.9 בתעריפים הקבועים לפי משך השיחה, ייקבע החיוב כדלקמן:

התעריפים יינקבו בש"ח לדקה ויימדדו ביחידות זמן אויר; אופן קביעת התשלום בעד זמן אויר יהיה כמפורט להלן:

(א) משך זמן השיחה לצורך קביעת התשלום יהיה מעיתוי מימוש ההתקשרות בין המנוי שיזם את ההתקשרות (להלן - "המנוי הקורא"), לבין מקבל השיחה, ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקה של ההתקשרות בידי המנוי הקורא או בידי מקבל השיחה; משך זמן הקמת הקשר, עד לעיתוי מימוש ההתקשרות, ומשך זמן הניתוק, מרגע קבלת ההוראה להפסקת ההתקשרות ועד מימושה בפועל, לא ייכלל במניין משך זמן השיחה.

לעניין ס"ק זה, מנוי מקבל השיחה - לרבות תא קולי.

"תא קולי" – מתקן או התקן שהוא חלק מרשת בזק ציבורית, שנועד לאפשר למנוי הקורא להשאיר הודעה קולית למקבל השיחה.

<sup>(1)</sup> בהתאם לתיק שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 700-1).

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

(ב) לעניין שיחה המועברת לתא קולי, ישמיע בעל הרשיון ליוזם השיחה הודעה קולית מקדימה, שמשכה 2 שניות לפחות (בס"ק זה - "הודעה") ויאפשר ליוזם השיחה, 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 (א) 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.

#### 85.10 בקביעת תעריפי בעל הרשיון יישמרו הכללים הבאים:

(א) תעריף שיחה שישלם מנוי עבור שיחה פנים-ארצית ניידת, בין אם יעדה מנוי אחר של בעל הרשיון ובין אם יעדה מנוי של כל מפעיל רט"ן אחר, יהיה תעריף אחיד וכולל בהתייחס לכלל מנויי ומנויי מפעיל רט"ן אחר. על אף האמור, רשאי בעל הרשיון לקבוע תעריף שונה לשיחה בין מנויי, ובלבד שבעל הרשיון יפעיל אמצעים, באישור המנהל, המאפשרים למנויי להבחין בין שיחה פנים-רשתית לבין שיחה שאינה פנים-רשתית.

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

(ג) תעריף שיחה שישלם מנוי עבור שיחה אל מנוי של מפ"א יהיה תעריף אחיד בהתייחס לכלל מפעילי המפ"א.

(ד) תעריף עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד או עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד ארצי, כהגדרתם בתוכנית המספור, יהיה זהה לתעריף שיחה שיעדה ברשת מפ"א, למעט שירותים בקידומת חיוג מיוחדת, כמפורט בסעיף 85.8, ושירותים לגביהם נקבע תעריף אחר בתקנות או בהוראת מינהל.

(ה) העקרונות האמורים בסעיף זה לעניין קביעת תעריפים יחולו בין אם בעל הרשיון קבע תעריף לפי משך השיחה ובין אם קבע תעריף בכל דרך אחרת (כגון flat rate).

#### 86. תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת

86.1 התשלום שבעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי עבור השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת, לא יעלה על התעריף בעד קישור-גומלין הקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס - 2000.

#### 87. השלמה של הודעת מסר קצר (SMS) ברשת בזק ציבורית אחרת

87.1 התשלום שבעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברתה של הודעת מסר קצר, המועברת מצויד קצה המחובר לרשת אל צויד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחר (להלן - "רשת אחרת"), לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרשיון מהמנוי בעד העברה של הודעת מסר קצר פנים רשתית, בתוספת תשלום שלא יעלה על תעריף העברה של הודעת מסר קצר הקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000.

לעניין סעיף זה - "הודעת מסר קצר" (SMS) - מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים.



87.1 א בעל הרשיון ישלח מסרון למנוי אשר ניצל 75%-ו 95% מחבילת גלישה. המסרון ישלח למספר הטלפון של המנוי ומספר טלפון נוסף של המנוי, כפי שצוין על ידי המנוי בעת ההתקשרות, בסמוך ככל הניתן למועד הניצול כאמור. המסרון יכלול, לפחות את אלה: שיעור ניצול החבילה, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ומספר הטלפון שאליו מתייחס המסרון. לענין זה, "חבילת גלישה" - כמות יחידות של שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בארץ (להלן "שירות גלישה"), המסופקת למנוי בתעריף קבוע ללא תלות בהיקף הצריכה בפועל.

סעיף זה יחול רק כאשר התעריף של יחידת שירות גלישה, לאחר ניצולם המלא של כל יחידות שירות הגלישה הכלולות בחבילת הגלישה, הינו למעלה מפי 1.25 מתעריף יחידת שירות גלישה במסגרת חבילת הגלישה.

#### **88. פרסום תעריפים**

88.1 א בעל הרשיון יעמיד ללא תמורה לרשות כל מבקש, באתר האינטרנט שלו, במשרדי השירות ובמוקדי הפניה, מידע מלא ומפורט בדבר התעריפים העדכניים לכל שירותיו, לרבות התשלום עבור השלמת שיחה; המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום התעריפים כאמור.

88.2 א המנהל רשאי לדרוש בכל עת מבעל הרשיון לקבל פירוט התעריפים הנהוגים אצלו.

## חלק ג' - שינויים בתעריפים

### 89. שינוי תעריפים

- 89.1 בכפוף לאמור בסעיף 85, בעל הרשיון רשאי לשנות תעריף של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "שירות") שנקבע על ידיו ובלבד שיקיים את אלה:
- (א) ששלח למנהל הודעה בכתב לפחות ארבעה-עשר (14) יום לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש והתעריף טרם השינוי. על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרשיון לשלוח את ההודעה למנהל עד חודש לאחר ההפחתה.
- (ב) ששלח הודעה מראש ובכתב, לכל מנוי שהצטרף לשירות, בה יצוין התעריף החדש והתעריף טרם השינוי, לפחות ארבעה-עשר (14) יום לפני כניסת השינוי לתוקף;
- על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרשיון לשלוח את ההודעה למנוי עד חודש לאחר ההפחתה. ההודעה כאמור תשלח למנוי באמצעות דואר רגיל או חשבון הטלפון הנשלח למנוי.
- לעניין חלק זה, "שינוי" - כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ, שעל מנוי לשלם עבור שירותי בעל הרשיון.

### 90. תחילתו של שינוי בתעריף

- 90.1 חל שינוי בתעריף בעד שירותי רט"ן בהתאם להוראות הרשיון, לא יחול השינוי על תשלומים בעד שירותים שצרך המנוי טרם מועד השינוי; הוראת סעיף זה לא תחול במקרה של תיקון תעריף על פי הוראת השר לפי סעיף 94.

### 91. פיגור בתשלומים

- 91.1 בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירותי רט"ן שמנוי לא שילם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות שביניהם (להלן – "מועד הפירעון").
- 91.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פרעונו בפועל של הסכום הנקוב.
- 91.3 בעל הרשיון 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 הרשיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרשיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרשיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרשיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

## חלק ד' - שונות

### 92. חיוב חד פעמי בדמי חיבור

92.1 החליט בעל רשיון לגבות דמי חיבור, כמשמעותם בסעיף קטן 1.84(א), רשאי הוא לחייב מנוי בדמי חיבור כאמור, בעד חיבורו של המנוי לראשונה לרשת, בעד חיבורו מחדש לאחר הסרת חסימה לפי סעיף 65.6, בעד חיבורו מחדש לאחר הפסקה מוחלטת לפי סעיף 77 או בעד חיבורו לאחר הפסקת שירות או ניתוקו לפי סעיף 79.

### 93. גביית דמי מנוי בשיעורין

93.1 בעל הרשיון רשאי לגבות את דמי החיבור כאמור בסעיף 92 בעד החיבור אל הרשת במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי ובשיעור שנקבע בהסכם ההתקשרות.

### 94. פגיעה בתחרות או בצרכנים

94.1 מצא השר, כי תעריף או תשלום שקבע בעל הרשיון מנוגד להוראות הדין או הרשיון, או שהוא עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע השר על כך לבעל הרשיון תוך ציון התיקון הנדרש, והמועד ממנו יחול התעריף המתוקן על המנויים. בעל הרשיון יפעל על פי הוראת השר, וימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף או התשלום המתוקן.

94.2 חייב בעל הרשיון את המנוי על פי תעריף או תשלום הנוגד את הוראות הרשיון והתעריף או התשלום תוקנו כאמור, יפעל בעל הרשיון להשבת החיוב העודף למנוי, בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 91.3.

### 94א. חיוב יתר

94א.1 בעל הרשיון יתעד במערכות המידע שלו כל השגה, בכתב או בעל פה, של מנוי בדבר חיוב יתר המופיע בחשבון הטלפון ;

94א.2 בעל הרשיון ישיב בכתב למנוי על השגתו, בצורה מנומקת, תוך פירוט אופן חישוב ההחזר או הנימוקים לדחיית ההשגה, בהתאם לענין, תוך עשרים ואחד (21) יום מיום קבלת ההשגה. לענין זה, "יום קבלת ההשגה" -

לענין הודעה שנשלחה בכתב - יום קבלת ההודעה אצל בעל הרשיון ;

לענין הודעה שנמסרה בעל פה - היום בו נמסרה ההודעה לבעל הרשיון.

עותק מהמענה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו. שלח בעל הרשיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה. על אף האמור, הגיש המנוי השגה בעל פה ומצא בעל הרשיון כי חויב המנוי בחיוב יתר אשר אינו עלה על 100 ₪, רשאי בעל הרשיון שלא להשיב בכתב על ההשגה, ככל שהמנוי נתן הסכמתו המפורשת לכך.

94.3 א מצא בעל הרשיון כי חויב המנוי בחיוב יתר, ישיב בעל הרשיון את חיוב היתר בתשלום אחד, ללא הצבת שום תנאי לקבלתו, בתוספת "הפרשי הצמדה וריבית" כהגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א -1961, בעד התקופה שבין מועד גביית חיוב היתר לבין מועד ביצוע ההחזר בפועל, כמפורט להלן :

- (א) סכום חיוב היתר גבוה מ-100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יועבר ההחזר ישירות לאמצעי התשלום (לחשבון הבנק או כרטיס אשראי) של המנוי תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד משלוח התשובה על ידי בעל הרשיון כאמור בס"ק (ב). על אף האמור, רשאי בעל הרשיון להשיב את ההחזר למנוי עסקי באמצעות זיכוי חשבון הטלפון, אם הסכים לכך המנוי העסקי במפורש.
- (ב) סכום חיוב היתר שווה או נמוך מ-100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יבוצע ההחזר באמצעות זיכוי חשבון הטלפון העוקב למועד משלוח המענה בכתב כאמור בס"ק (ב); במידה וגובה ההחזר גבוה מהסכום לתשלום בחשבון הטלפון העוקב, תועבר היתרה ישירות לחשבון הבנק של המנוי תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד שליחת החשבון למנוי, והדבר יצוין בחשבון הטלפון האמור.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן 94.3 א(א) ו-94.3 א(ב) החזר למנוי pre paid יבוצע באמצעות זיכוי היתרה העומדת לרשותו.

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

### **חלק א' - תמלוגים ותשלומים**

#### **95. תשלום תמלוגים**

- 95.1 בעל הרשיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תמלוגים), התשס"א-2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "תקנות התמלוגים").
- 95.2 לכל תשלום של תמלוגים לפי סעיף זה יצרף בעל הרשיון שני עותקים מדו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי בעל הרשיון ומאושר בידי רואה חשבון; דו"ח זה יכיל פירוט חישוב ההכנסה החייבת בהתאם לתקנות התמלוגים וכל פרט אחר עליו ביסס בעל הרשיון את סכום התמלוגים.
- 95.3 עם הגשתו של דו"ח הכנסות שנתי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון של בעל הרשיון (להלן - "הדו"ח המבוקר"), יגיש בעל הרשיון דו"ח ערוך לפי רבעונים, המפרט את ההתאמה בין ההכנסות עליהם שילם תמלוגים, לבין ההכנסות המופיעות בדו"ח המבוקר (להלן - "דוח ההתאמה").
- 95.4 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרשיון לשלם, לפי דו"ח ההתאמה, גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין הרבעון אליו מתייחס הדו"ח המבוקר, ישלם בעל הרשיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.
- 95.5 התברר כי סכום התמלוגים שבעל הרשיון שילם גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין הרבעון אליו מתייחס הדו"ח המבוקר, יזוכה בעל הרשיון בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאי בעל הרשיון יקוזזו, על פי אישור בכתב מאת המנהל, מתשלום התמלוגים הבא, והפרשי הצמדה והריבית יחושבו לפי המדד האחרון שפורסם לפני מועד הקיזוז, כאמור; לעניין זה - ריבית והפרשי הצמדה, כקבוע בתקנות התמלוגים.

#### **96. פיגור בתשלום תמלוגים**

- 96.1 בעל הרשיון ישלם הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים, והוצאות גביה, כמפורט בתקנות התמלוגים, על תמלוגים אשר לא שולמו במועד שנקבע לכך בתקנות האמורות.

#### **97. אופן תשלום תמלוגים**

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

#### **98. תשלומי חובה אחרים**

- 98.1 התמלוגים לפי חלק זה יבואו בנוסף על כל אגרה, מס או תשלום חובה אחר שבעל הרשיון חייב בתשלום לפי הוראת כל דין.

#### **99. איסור קיזוז מכספי תמלוגים**

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

## חלק ב' - אחריות וביטוח

### 100. הגדרת היקף החבות

100.1 בחלק זה:

"שימוש ברשיון" - הקמת מתקן הרט"ן, התקנתו, קיומו, תחזוקתו או הפעלתו, בין בידי בעל הרשיון ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו וכן השימוש שעושה בעל הרשיון או אחר מטעמו כאמור, ברשת המארחת.

### 101. אחריות בעל הרשיון

101.1 בעל רשיון ישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, מן השימוש ברשיון או עקב השימוש בו.

101.2 בעשותו שימוש ברשיון, ינקוט בעל הרשיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברשיון, יתקן בעל הרשיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לו השר חסינות כמפורט בסעיף 102.

101.3 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרשיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים או להפחית ממנה.

### 102. חסינות מאחריות

102.1 השר רשאי, לפי בקשת בעל הרשיון, להעניק לו את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן. בעל הרשיון יפרט בבקשתו את החסינויות אותן הוא מבקש והטעמים לכך. שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרשיון חסינויות כאמור, יפרסם את החלטתו בהודעה ברשומות.

### 103. עשיית חוזה ביטוח

103.1 בעל הרשיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה לפי התנאים שבסעיף 104, והוא יוצג בפני המנהל עם ההודעה בעניין מועד תחילת מתן שירות לפי סעיף 27.4.

103.2 בעל הרשיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית, כאמור בסעיף 101.1, שהיא תחוייב בה כלפי צד שלישי כלשהו כתוצאה מן השימוש ברשיון; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרשיון בביטוח אחריות.

103.3 בעל הרשיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית כאמור בסעיף 101.1, שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברשיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו לרשת, כולה או חלקה, מן השימוש ברשיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.

103.4 בעל הרשיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין המתמחה בנושאי ביטוח, המאשר שפוליסת הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 103.2 ו-103.3; לחוות הדעת האמורה יצרף בעל הרשיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך שבעה (7) ימים מחתימת חוזה הביטוח.

#### **104. תנאים בחוזה הביטוח**

- 104.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.
- 104.2 בעל הרשיון יציג למנהל, אחת לשנה, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, שאין פיגורים בתשלומים של בעל הרשיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.
- 104.3 בחוזה הביטוח תיקבע התניה, לפיה בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, בשל אי תשלום דמי הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל וזאת לא פחות מתשעים (90) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן בסעיף זה – "הודעת ביטול").
- 104.4 נשלחה הודעת ביטול כאמור בסעיף 104.3, יפעל בעל הרשיון מיד לשם סילוק עילת הביטוח, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 104.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטוח אי תשלום דמי ביטוח בידי בעל הרשיון, רשאי המנהל לשלם במקומו את 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.
- 104.5 ביקש בעל הרשיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל לפחות ארבעים וחמישה (45) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.
- 104.6 הסכים בעל הרשיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרשיון חוזה ביטוח עם מבטח מורשה אחר באופן שכניסת וזה הביטוח החדש לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 103.4, לפחות שלושים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות חלק זה.

#### **105. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח**

- 105.1 לא עשה בעל הרשיון חוזה ביטוח, או אם נתברר כי חוזה הביטוח שעשה בוטל או שפג תוקפו, ולא עשה בעל הרשיון חוזה ביטוח חדש כאמור בסעיף 104.6, 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 הרשיון בשל אי ביצוע הביטוח בידי בעל הרשיון לפי תנאי רשיון זה.

## חלק ג' - ערבות למילוי תנאי הרשיון

### 106. שיעור הערבות ומועד המצאתה

106.1 בעל הרשיון יפקיד ערבות בנקאית ויצרף כתב התחייבות להארכת הערבות, כאמור בתקנה 18 בתקנות הליכים ותנאים, ובהתאם למועד תחילת מתן שירותיו, כאמור בהודעתו לפי סעיף 27.4.

### 107. הערבות ומטרתה

107.1 הערבות שהמציא בעל הרשיון בהתאם לסעיף 106 (להלן - "הערבות") תשמש להבטחת קיום תנאי הרשיון בידי בעל הרשיון, להבטחת תשלום עיצומים כספיים וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שייגרמו לה - במישרין או בעקיפין – עקב אי מילוי תנאי הרשיון, כולם או מקצתם, במועדם ובמלואם, או כתוצאה מביטול הרשיון, הגבלתו או התלייתו.

### 108. חילוט הערבות

108.1 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 107.1, רשאי המנהל לחלט את הערבות, בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:

(א) לא נעשה חוזה ביטוח לפי סעיפים 103 ו-104, לא שולמו דמי הביטוח או בוטל או פג תוקפו של חוזה ביטוח כאמור;

(ג) בעל הרשיון מחייב את מנויו בתשלומים בניגוד לאמור בסעיף 85;

(ד) בעל הרשיון אינו עומד בדרישות לאיכות השירות כאמור בנספח ד' או שבעל הרשיון מפסיק, מתלה או מגביל את השירות בהתמדה בניגוד להוראות הרשיון;

(ה) בוטל;

(ו) בעל הרשיון מפר בהתמדה או בזדון אחד מההוראות, התנאים או הדרישות של הרשיון;

(ז) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי בגין נזק שנגרם בשל הפרת תנאי ברשיון, בשל ביצוע לקוי של הרשיון או בשל ביטול הרשיון, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום תביעה כאמור, ייעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך להיות חלוט; הודעה בדבר דרישה או תביעה כאמור תימסר לבעל הרשיון מייד לאחר קבלתה;

(ח) לא שולמו התמלוגים לפי סעיף 95 במועדם ובמלואם;

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

(י) בעל הרשיון לא מילא אחר הוראות הרשיון לעניין הערבות;

(יא) בעל הרשיון לא השלים את דמי הערבות כאמור בסעיפים 109.2 ו-110.1;

(יב) בעל הרשיון לא שילם אגרה שהוטלה עליו על פי החוק או הפקודה.

(יג) בעל הרשיון לא המציא את דמי הרשיון במועד הנדרש.

(יד) הוטל על בעל הרשיון עיצום כספי והסכום הנדרש לא שולם במועדו, ובלבד שלא יחולט סכום העולה על גובה העיצום.



108.2 המנהל רשאי לחלט את הערבות לפי חלק זה אף בשל הפרה צפויה של תנאי הרשיון המצדיקה, לפי שיקול דעתו, חילוט מוקדם של הערבות.

108.3 לעניין חלק זה "חילוט ערבות" - כולה או מקצתה.

#### **109. אופן חילוט הערבות**

109.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות, ובלבד שהתרה בבעל הרשיון כי אם תוך תקופה שקבע לא יתקן בעל הרשיון את המעשה או המחדל נושא ההתראה, תחולט הערבות כאמור.

109.2 חולטה הערבות, ימציא בעל הרשיון ערבות חדשה, או ישלים את יתרתה עד לסכום הערבות המקורי.

109.3 החליט המנהל לחלט את הערבות, רשאי בעל הרשיון לערער על ההחלטה בפני השר תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתו. הוגש ערר, יעוכב חילוט הערבות עד להחלטת השר בערר.

#### **110. תקופת תוקפה של הערבות**

110.1 הערבות תחודש מעת לעת ותהיה בתוקף כל עוד הרשיון תקף וכן שנתיים ממועד תום תוקפו של הרשיון והכל בהתאם להוראות תקנות הליכים ותנאים.

110.2 ראה המנהל, להנחת דעתו, כי בעל הרשיון סילק את כל חיוביו לפי הרשיון, לרבות לעניין תקופת סיום השירות לפי סעיף 12, רשאי הוא ליתן הסכמתו לביטול תוקף הערבות לפני המועד האמור בסעיף 110.1.

#### **111. שמירת סעדים**

111.1 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו.

111.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרשיון כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ושחובת תשלומם חלה עליו לפי הרשיון או לפי כל דין.

111.3 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן האפשרות לתבוע מאת בעל הרשיון בכל דרך אחרת תשלום נזקים שהוא חב בכיסוים לפי הרשיון, או להשתמש בסעדים אחרים, על פי כל דין.

## פרק ח' - פיקוח ודיווח

### חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון

#### 112. סמכות פיקוח

- 112.1 לעניין חלק זה וחלק ב', "המנהל" – כהגדרתו בתקנות הפיקוח.  
112.2 המנהל או מי שהוא הסמיך לכך רשאי לפקח על פעולותיו של בעל הרשיון בכל הנוגע לביצוע הרשיון וקיום הוראות החוק, הפקודה והתקנות שעל פיהן.

#### 113. שמירת סודיות

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

#### 114. כניסה לחצרים ועיון במסמכים

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

#### 115. שיתוף פעולה

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

## חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים

### 116. חובת הגשת דו"חות

- 116.1 בעל הרשיון יגיש למנהל את הדו"חות המפורטים ברשיון זה, במתכונת ובמועדים שנקבעו בחלק זה.
- 116.2 כל דו"ח ישקף את העובדות הנכונות והנוגעות לעניין נושא הדו"ח, כשהן מעודכנות לתקופת הדו"ח.
- 116.3 כל דו"ח יוגש בשני (2) עותקים, יהיה מודפס וערוך בצורה נוחה לקריאה, ישא את תאריך עריכתו ויחתם בידי בעל הרשיון או בידי מי שהוא הסמיך לשם כך; הדו"ח יוגש במתכונת שיורה עליה המנהל, לרבות לעניין תכולת הדו"ח, מבנהו ואופן הגשתו.
- 116.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך מחדש דו"ח שהגיש או להשלימו לרבות, אם מצא כי חסרים בו פרטים נחוצים או פרטים אשר לדעת המנהל היה על בעל הרשיון לכלול בדו"ח.

### 117. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

- 117.1 בעל הרשיון ימציא למנהל לפי דרישתו ולכל הפחות אחת לשנה, עם תום השנה הקלנדארית ולא יאוחר מתשעים (90) ימים את הדו"חות השנתיים, המתארים את הפעילות בתקופה שמחודש ינואר עד חודש דצמבר, בשנה שחלפה:
- (א) דו"ח כספי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון;
- (ב) דו"ח מנויים, כולל את הנתונים הבאים:
- (1) כמות המנויים בחלוקה לפי מנויים עסקיים ופרטיים ולפי pre paid ו- post paid;
- (2) היקף ההכנסות בחלוקה לפי ס"ק (1), כאשר ההכנסות מקישור-גומלין יופיעו כל אחד בנפרד, וכן בחלוקה לפי זמן אויר ושירותי רט"ן.
- (ג) דו"ח בדבר שימוש בתדירים בהתאם לפרק ד' חלק ג';
- (ד) נספח א' – "פרטי בעל הרשיון" מעודכן, בתחילת חודש ינואר, כמפורט בסעיף 20.1;
- 117.2 בעל הרשיון ימציא למנהל אחת לרבעון, לא יאוחר מחלוף חודש מתום הרבעון, את הדו"חות הבאים:
- (א) דו"ח כספי רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי רואה חשבון;
- (ב) דו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר חתום בידי רואה חשבון, ובו פירוט ההכנסות החייבות בתמלוגים;
- (ג) דו"ח תנועה - במתכונת שיורה המנהל.
- 117.3 בעל הרשיון ימציא למנהל את הדו"חות הבאים לפי דרישתו:
- (א) דו"ח בעניין עבודות הפיתוח של מתקן הרט"ן;
- (ב) דו"ח תקלות - ובו תמצית וניתוח של התקלות שהיו ברשת, פירוט כמות תקלות ומשך הזמן המצטבר של תקלות מכל סוג, ניתוח התקלות ופירוט הצעדים לתיקון;
- (ג) דו"ח טיב שירות - ניתוח עמידת בעל הרשיון בדרישות סעיפים 50 ו- 51 ונספח ד' רמת השירותים למנוי, בתקופת הדו"ח;

- (ד) דו"ח תלונות – ובו פירוט התלונות בכתב אשר הוגשו על-ידי מנויים בנוגע לשירות, לרבות נושא התלונה, מועדי הגעתה ומתן מענה בכתב, אופן הטיפול בה, ופירוט פעילות האחראי לטיפול בתלונות הציבור ;
- (ה) פירוט התעריפים של בעל הרשיון ;
- (ו) תוכנית הנדסית מעודכנת ;
- (ז) דו"ח שיעבודים - בעל הרשיון ידווח למנהל מיידית בכל מקרה של הטלת עיקול או שעבוד על נכס מנכסי הרשיון או במקרה של שעבוד אמצעי שליטה בבעל הרשיון, מימוש שעבודים כאמור או ביטול זכות כלשהי של בעל הרשיון בנכס ; כמו כן, יעביר בעל הרשיון למנהל, לפי דרישתו, דו"ח המפרט את כלל השעבודים כאמור לעיל ;
- (ח) דו"ח סך מנויים, הכנסה ודקות על פי חלוקה למנויים פרטיים ועסקיים, ובתוך כל קטגוריה – חלוקה למנויים בתוכניות המתומחרות כתעריף "אחיד וכולל" ומנויים בתוכניות המתומחרות בנפרד עבור תשלום "זמן האוויר" וקישור הגומלין, במתכונת שיורה המנהל ;
- (ט) דו"ח מנויים מטרידים כמפורט בסעיף 65.9 ;
- (י) בעל הרשיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח ;
- (יא) כל נתון נוסף אשר יידרש לשם ביצוע פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון וכן כל מידע הנחוץ למשרד לשם הסדרת תחום התקשורת.
- 117.4 המנהל רשאי להוסיף או לגרוע דו"חות תקופתיים, שנתיים או רבעוניים וכן לדרוש מבעל הרשיון להגיש דו"חות מיוחדים, כפי שיורה.

## **118. הודעה על ליקוי**

- 118.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרשיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב.
- 118.2 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור, ימסור למנהל בכתב, תוך שלושים (30) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו ובה פירוט האמצעי שנקט לתיקון והפגמים האמורים בה.

## חלק ג' - עיצומים כספיים

### 119. עיצומים כספיים

- 119.1 המנהל רשאי להטיל על בעל הרשיון עיצום כספי בשיעור, במועד ובאופן שנקבע בפרק 1ז לחוק.
- 119.2 בכל הנוגע להטלת עיצום כספי כאמור, ההוראות והסעיפים המפורטים להלן, מהווים תנאי שירות ברשיון, כמשמעותו בסעיף 37ב(א)(1) לחוק:
- (א) החובה למלא את הוראת המנהל לפי סעיף 42 בדבר תיקון ליקויים ופגמים אשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למקבלי השירות;
- (ב) החובה לקיים, לתחזק, לעדכן ולתפעל את מתקן הרט"ן, באופן המאפשר הספקה תקינה וסדירה של שירותים למנויים, והחובה ליתן שירותים בהתאם להוראות סעיפים 7 ו-58;
- (ג) החובה להציע את שירותי בעל הרשיון ללא אפליה, בהתאם להוראות סעיף 15;
- (ד) חובות בעל הרשיון בעניין תעריפים ופיגור בתשלומים, לפי הוראות סעיפים 85, 88, 91.

## פרק ט' - שונות

### **120. הרשיון כמסמך ממצה**

- 120.1 זכויותיו של בעל הרשיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של מתקן הרט"ן ומתן שירותים באמצעות הרשת, מקורן ברשיון והן נובעות ממנו ועל פיו בלבד.
- 120.2 בעל הרשיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בנוגע לאמור בסעיף 120.1 בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרשיון, בין בכתב ובין בעל פה, בין לפני שניתן הרשיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות שניתנה בידי השר לפי סעיף 3.

### **121. עיון במסמכי הרשיון**

- 121.1 בעל הרשיון יחזיק את מסמכי הרשיון במשרד, ויאפשר לציבור את העיון בעותקיהם הנכונים והעדכניים; שונו תנאי הרשיון, יצרף בעל הרשיון את נוסח השינוי למסמכי הרשיון האמורים.
- 121.2 הוצגו הרשיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון בנספח א' – פרטי בעל הרשיון.
- 121.3 בעל הרשיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרשיון באמצעות רשת האינטרנט; בעל הרשיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם את הרשיון באתר האינטרנט.
- 121.4 המשרד רשאי לפרסם את הרשיון, למעט הנספחים כאמור בסעיף 121.2, במועד ובאופן שיימצא לנכון.

### **122. דחיית מועד**

- 122.1 הוטלה על בעל הרשיון חובה ברשיון זה ונקבע מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרשיון במועד.
- 122.2 המנהל רשאי לאשר בקשה של בעל הרשיון לדחיית המועד לביצוע חובה שנקבעה ברשיון (להלן בסעיף זה - "הדחייה"), לתקופה שיקבע, אם השתכנע כי התקיים אחד מאלה:
- (א) הדחייה נובעת מסיבה שאינה תלויה בבעל הרשיון, וכי בעל הרשיון עשה ועושה כל מאמץ סביר לעמוד במחויבותו;
- (ב) הדחייה תאפשר לבעל הרשיון לשפר את הטכנולוגיה שבה ניתנים שירותיו;
- (ג) הדחייה תקדם את התחרות בתחום התקשורת;
- (ד) הדחייה נובעת מנסיבות של שעת חירום, כהגדרתה בסעיף 49 או מהיערכות לקראת נסיבות אלה.

### **123. שמירת אחריות**

- 123.1 אין בסמכות אישור או פיקוח הנתונות לפי רשיון זה, לשר או למנהל לרבות שימוש בסמכות כאמור, כדי להטיל עליהם אחריות כלשהי המוטלת לפי רשיון זה על בעל הרשיון, ואין בה בכדי לפגוע או לגרוע או להסיר או למעט מאחריות בעל הרשיון כאמור.

- 124.1 הודעה בנוגע לרשיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותשלח בדואר, בידי שליח או בפקסימליה; הודעה שנשלחה בדואר כאמור חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יודא השולח את קבלתה אצל הנמען.
- 124.2 מענו של בעל הרשיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: רח' דבורה 7, ת.ד. 15 קריית מוצקין, 26100; בעל הרשיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

**125. פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון**

- 125.1 בעל הרשיון יפעל באזורי יהודה ושומרון על פי היתר של המינהל האזרחי; ההיתר יהיה מבוסס, בעיקרו, על הוראות הרשיון, בשינויים המחוייבים, לרבות הצורך בקבלת אישור פרטני מהמינהל האזרחי להקמת כל מתקן.

**126. מסמכים והקלטות**

- 126.1 בעל הרשיון יציג ו/או ישמיע למנהל על פי בקשתו, כל הקלטה ו/או מסמך הנוגע למנוי, במשך כל תקופת ההתחייבות האחרונה של המנוי, ובמידה והמנוי אינו נמצא בתקופת התחייבות למשך שמונה-עשר (18) חודשים אחרונים לפחות, וכן במשך שנה לאחר מועד שליחת החשבון הסופי למנוי, כאמור בסעיף 2.3(ג)(2) בנספח ד'.

**רשימת נספחים**

פרטי בעל הרשיון ;	נספח א'
רשימת השירותים של בעל הרשיון ;	נספח ב'
שירות אירוטי ;	נספח ג'
רמת השירותים למנוי ;	נספח ד'
גילוי נאות בחשבון הטלפון ;	נספח ד' 1
טופס גישה לשירותים ;	נספח ד' 2
נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים ;	נספח ה'
הזמנת שירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון או ספק השירות.	נספח ו'



נספח ב' - רשימת שירותים של בעל הרשיון

1. **כללי**
  - 1.1 נספח זה, כולל את רשימת השירותים שבעל הרשיון יספק, בתנאים המפורטים בחלק ב' שבפרק ה' – "רמת השירותים למנויים".
  - 1.2 השירותים יסופקו בכל אחת מהטכנולוגיות המופעלות ע"י בעל הרשיון, אלא אם צוין אחרת ברשיון או בנספח לרשיון.
  - 1.3 בכל מקום שנאמר: "תמיכה בשפות שונות", הכוונה לפחות לתמיכה בארבע שפות אלה: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.
  - 1.4 בעל הרשיון 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 רשיון או גורמים אחרים.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	הערות
1.	<b>טלפון בסיסי (דיבור)</b>	שיחות טלפון אל ואת מנויי בעל הרשיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בעל הרשיון ובכל רשת בזק ציבורית אחרת, בארץ או בעולם.	השקה	
2.	<b>שירות טלפון על פס רחב ( VoB – Voice over Broadband)</b>	שירות טלפון בסיסי הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס של מפעיל רט"ן אחר.	עתידי	מתן שירות טלפוניה על גבי פס רחב שנרכש ע"י לקוח הקצה, כפוף לקבלת החלטה ע"י המשרד בדבר מתכונת וסוג הרישוי המתאימים.
3.	<b>גישה לשירותי חירום</b>	חיוג חנם לשירותי חירום שיקבעו ע"י המנהל (לדוגמא: משטרה, מד"א, מכבי אש, אחרים). המתקשר יופנה למוקד החירום לפי הגדרת נותן השירות ביחס למקום הימצאו של המנוי.	השקה	מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים
4.	<b>פקס לדוא"ל Fax to Mail</b>	קבלת פקסים עבור מנוי, המרתם לדוא"ל מוגדר מראש ע"י המנוי.	השקה	
5.	<b>שיחה ממתינה</b>	חיווי למנוי על שיחה נכנסת שנייה תוך שימוש בצלילים מיוחדים.	השקה	
6.	<b>שיחה מזוהה Caller ID</b>	הצגת המספר המתקשר על צג מכשיר המקבל.	השקה	בתנאי שהמתקשר אינו חוסם את הצגת המספר.
7.	<b>חסימת זיהוי מנוי קורא Calling ID Restriction</b>	מאפשר חסימה של מספר הטלפון של המנוי מלהיות מוצג על-גבי הצג של מקבל השיחה.	השקה	החסימה יכולה להיות קבועה או חד-פעמית.
8.	<b>"עקוב אחרי"</b>	העברת שיחות נכנסות למספר טלפון אחר לפי בחירת המנוי	השקה	
9.	<b>שיחת ועידה</b>	הקמת שיחה למספר מנויים בו זמנית.	השקה	קיום שיחות ועידה עם מינימום של 3 משתמשים בו זמנית
10.	<b>תא קולי Voice Mail Box</b>	אחסון הודעות קוליות של המתקשרים אל המנוי בתיבה אישית ואפשרות לשליפתן.	השקה	
11.	<b>גישה לספק אינטרנט</b>	גישה לאינטרנט באמצעות ציוד קצה, מודם, מחשב המנוי, "עזר דיגיטלי אישי" ( Personal Digital Assistant), או התקן דומה.	השקה	גישה לאינטרנט וקבלה ושליחת דואר אלקטרוני באמצעות בעל רשיון למתן שירותי גישה אינטרנט.
12.	<b>שירות מסרונים SMS</b>	שליחה וקבלה של מסרי טקסט (בשפות שונות).	השקה	שליחה אל או מאת ציוד קצה של מנוי לציוד קצה ברשתות אחרות בישראל ובחו"ל
13.	<b>שיחת וידאו</b>	היכולת לבצע שיחת וידאו דו-כיוונית בין שני משתמשים.	השקה	מותנה במפעיל מארח דור 3 וציוד קצה תומך
14.	<b>הודעת מולטימדיה (MMS)</b>	שליחה וקבלה של הודעות בעלות נפח גדול כגון: טקסט, תמונה, אודיו, שמע, דואר אלקטרוני, וידאו.	השקה	

**נספח ב'**

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	הערות
15 (ת2)	<b>נדידה בינלאומית</b>	מתן שירותי סלולר בעת שהייה בחו"ל באמצעות הסכמי נדידה בין בעל הרשיון לבין מפעילים במדינות אחרות.	עתידי	על פי הסכמים מיוחדים בין בעל הרשיון לבין מפעילים הזרים.
16 (ת2)	<b>סינון אתרים ותכנים פוגעניים באינטרנט</b>	סינון אתרים ותכנים פוגעניים בעת שהמנוי גולש ברשת האינטרנט באמצעות ציוד הקצה שלו, בהתאם לקבוע בסעיף 73 ברשיון.	השקה	השירות ניתן למנויי הצורך שירות גישה לאינטרנט, ללא תשלום נוסף על התשלום שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט.

נספח ג' - שירות אירוטי

1. הגדרות
- 1.1 בנספח זה:
- **"בעל רשיון"** - מפ"א, מפעיל רט"ן או מפעיל רט"ן ברשת אחרת, כהגדרתם בסעיף 1 לרשיון;
  - **"חשבון טלפון"** - חשבון שמגיש בעל רשיון למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו;
  - **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
  - **"מספר שירות"** - מספר ספרות, אשר הוקצו בידי בעל רשיון לספק של שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, בכפוף להוראות תוכנית 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; לעניין שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, הגישה אל השירות נעשית באמצעות מספר שירות;
  - **"קדימון אירוטי"** - 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 מצויד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
  - **"קידומת החיוג"** - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;
  - **"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 הרשיון או בידי אחר המספק את השירות בהסכמת בעל הרשיון (להלן - "הפורטל הסלולרי");לעניין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצויד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;
  - **"תקנות התשלומים"** - תקנות התקשורת (בזק ושירותים) (תשלומים עבור שירותי בזק), התשס"ה-2005;

**נספח ג'**

"תשלום מיוחד" - מחיר שנקבע כאמור בסעיף 6, ואשר המנוי נדרש לשלם בגין שירות אירוטי בנוסף על התשלום הרגיל;

"תשלום משך" - תשלום מיוחד אשר שיעורו נקבע לפי משך הזמן בו צרך המנוי את השירות האירוטי;

"תשלום רגיל" - אחד מאלה:

(א) בשיחה בתוך הרשת - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי לבין בעל הרשיון 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 הרשיון לגבי שירות גישה אל הפורטל הסלולרי.

**2. גישה באמצעות חיוג**

2.1 בכפוף לאמור בסעיף 4, הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג תתאפשר למנוי באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.

**3. הקצאת מספר שירות**

3.1 לעניין שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג, רשאי בעל רשיון להקצות מספר שירות לספק שירות; הקצה בעל רשיון מספר שירות כאמור, יאפשר בעל הרשיון לספק השירות ליתן את שירותיו הן למנויו של בעל הרשיון האמור והן למנויו של בעל רשיון אחר.

4.1 א. בעל הרשיון 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 הרשיון לעשות שימוש באמצעי חסימה, לרבות תוכנות סינון תכנים, ובלבד שימנעו באופן יעיל את הגישה לשירות האמור.

ב. הודיע משרד התקשורת לבעל הרשיון כי ניתן קדימון אירוטי באמצעותו של קו טלפון ברשת שלו אשר הגישה אליו נעשית שלא באמצעות מספר שירות, ינתק בעל הרשיון את הקו האמור, או יחסום את הקו לקבלת שיחות נכנסות;

4.2 מנוי אשר מלאו לו 18 שנים רשאי לבקש מבעל הרשיון כי יסיר את החסימה האמורה בסעיף קטן 4.1.1. מצידוד הקצה שברשותו.

4.3 בקשת מנוי להסרת החסימה תהיה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרשיון קבע נוהל המאפשר זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה.

4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, יסיר בעל הרשיון, 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 הרשיון 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 הרשיון רשאי לגבות מהמנוי, תשלום סביר בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי.

#### **רישום מוקדם** .5

5.1 על אף האמור בסעיף 4, רשאי בעל הרשיון 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.

#### **קביעת תשלום מיוחד** .6

6.1 נקבע תשלום מיוחד עבור שירות אירוטי, ייקבע שיעורו בידי בעל הרשיון או בהסכם בינו לבין ספק השירות.

- 7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, יציג בעל הרשיון בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחיובים בעד השירותים האחרים של בעל הרשיון, אלא אם ביקש המנוי אחרת.
- 7.2 בעל הרשיון 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 הרשיון רשאי לגבות תשלום סביר עבור פירוט התשלום המיוחד.

**חובת הכרזה** .8

- 8.1 נקבע תשלום מיוחד לשירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, ישמיע בעל הרשיון, 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 בצידו 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 הרשיון למנוי את מחיר השירות באופן בולט וברור, וזאת תוך מתן אפשרות למנוי להתנתק מהשירות ללא חיוב בתשלום המיוחד.

- 9.1 בעל רשיון רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרשיון לשם מתן שירות אירוטי; ספק השירות יהיה פטור מהחובה לקבל רשיון לשם ביצוע פעולות בזק, על-פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.
- 9.2 בעל הרשיון יכלול הוראות נספח זה, בשינויים המחויבים, בהסכם שבינו לבין ספק שירות, באופן שספק השירות יחוייב למלא אחר הוראות אלה.
- 9.3 בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.

**10. קישור גומלין**

- 10.1 התנאים לקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחר, בכל הנוגע למתן שירותי חיוב וגביה בידי בעל רשיון אחד לבעל רשיון אחר, לצורך מתן שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת למנוייו של בעל רשיון אחר, יוסדרו בהסכם בין בעל הרשיון לבין בעל הרשיון האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין.
- 10.2 בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין בעל רשיון אחר בעניין קשור גומלין כאמור.

**11. כללי**

- 11.1 בעל הרשיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגביה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספק בעל הרשיון את השירות האירוטי בעצמו, יהיה בעל הרשיון אחראי גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.
- 11.2 בעל הרשיון 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 הרשיון לא יעביר את פרטיו של המנוי לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של המנוי, ולאחר שווידא את אמינות האישור.
- 11.4 בעל הרשיון ימסור לכל מנוי המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:
- א. שם הספק וכתובתו;
- ב. מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.
- 11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן כשירות רשתי אך ורק למנויו של בעל הרשיון.
- 11.6 בעל הרשיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.



נספח ד' - רמת השירותים למנוי

**1. ביצועים מערכתיים**

1.1 הרשת ושירותיה יעמדו בביצועים, בתכונות ובמדדים המוגדרים בתכנית ההנדסית.

1.2 ביצועי הרשת ושירותיה לא יפלו, בכל מקרה, מדרישות המינימום הבאות:

**1.2.1 כיסוי השירות:**

בכפוף לאמור בסעיף 58 לרשיון, כל שירות יינתן בכל שטח הכיסוי של הרשת המארחת.

**1.2.2 איכות השירות:**

(א) בסעיף זה:

(1) "שיחות חסומות" (Blocked calls) - שיחות שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של הרשת או משאבים לקישור בין הרשת למערכות אחרות;

(2) "שיחות נופלות" (Dropped calls) - שיחות שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה/קישור או המנוי מקבל השיחה;

(ב) איכות השירות ברשת לא תפחת מאלה:

(1) כמות שיחות חסומות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%);

(2) כמות שיחות נופלות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%);

(ג) המערכת תעמוד בדרישות המפורטות בפסקאות (א) ו-(ב) תשעים ותשעה אחוזים (99%) מהזמן בשעת השיא;

**2. מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים**

2.1 **שירות לאספקת מידע ללקוחות ומנויים:** יינתן בפנייה טלפונית למוקד שירות, באתר האינטרנט של בעל הרשיון, בדואר אלקטרוני, ובפקסימיליה; שירות כאמור יכול שיינתן גם באמצעות נציג בתחנת שירות הפתוחה לציבור, באמצעות מערכת קולית ממוחשבת IVR, מסרונים (SMS), שיחוח (CHAT) או בדואר רגיל.<sup>(3)</sup>

**2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:**

(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה לקבלת פניות בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת של שירותי רט"ן למנוי ו-"שירות נדידה", בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור.

(ב) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש לפחות שלוש עשרה (13) שעות בימים ראשון עד חמישי וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג לקבלת פניות בנוגע לתקלה בקבלת שירותי רט"ן שאינה תקלה כאמור בסעיף קטן (א) ובכל הנוגע לשירותיו של בעל הרשיון.

<sup>(3)</sup> תיקון מספר 3.

נספח ד'

(ג) המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל הזמני ההמתנה במוקד הפניות הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה.

(ד) בוטל.

(ה) בעל הרשיון יפעיל ערוצים נוספים אשר יאפשרו למנויים לפנות אליו לצורך אספקת מידע ולביצוע בירורים כגון:

- מערכת קולית ממוחשבת IVR;

- פנייה באמצעות דואר רגיל;

- פנייה באמצעות פקס;

- פנייה באמצעות דואר אלקטרוני.

(ו) בעל הרשיון יפרסם את מען משרד השירות ומספר הטלפון של המוקד פניות בין היתר בדרכים אלה:

- בהסכם התקשרות עם המנוי;

- בחשבונות הנשלחים למנוי;

- במסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות;

- במדרכי הטלפון ומוקד בירור טלפוני.

- באתר האינטרנט.

(ז) בעל הרשיון אינו רשאי לעשות שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן עבור שירות פקסימילה לצורך קבלת תלונות ציבור;

(ח) הגישה אל כל מוקדי הפניות הטלפוני לקבלת פניות בנושא תקלות, אובדן או גניבה ("מוקד תקלות") תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); בעל הרשיון יאפשר גישה למוקד תקלות מכל רשת פנים ארצית;

(ט) בכפוף לאמור בסעיף קטן (ח), הגישה אל כל מוקדי הפניות הטלפוני לקבלת פניות בנושאים הקשורים לשירותי בעל הרשיון, תהיה באמצעות כל אלה:

(1) מספר רשתי אשר הגישה אליו תהיה ללא תשלום;

(2) שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700) או שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800).

2.3 חשבונות למנויים:

(א) חשבונות למנויים יפרטו את הפרטים הרלוונטים לאותו חשבון מתוך הנ"ל:

(1) חיוב חודשי (תשלום קבוע).

(2) משך השיחות או משך זמן אויר (דקות, שניות).

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

(4) חיובים נוספים (כגון עבור קבלת מידע, העברת SMS, מסחר אלקטרוני נייד).

(ב) מבנה החשבון

החשבון יהיה במבנה קבוע ויפרט את אלה:

- (1) הנתונים המזהים של בעל הרשיון, והפרטים המזהים של המנוי (החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה);
- (2) השירותים שבגינם בוצע החיוב ותכנית התעריפים על פיה בוצע;
- (3) פירוט שירותיהם של בעלי רשיונות אחרים שבעל הרשיון חייב את המנוי בגינם ופירוט הסכומים שחייב בהם את המנוי כאמור;
- (4) סכום לתשלום ללא מע"מ, גובה המע"מ וסה"כ לתשלום כולל מע"מ;
- (5) מבצעים והודעות אישיות למנוי, לפי בחירת בעל הרשיון.

(ג) הפקה ומשלוח של חשבונות

- (1) בעל הרשיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, כפי שהוסכם עם המנוי;
- (2) מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרשיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשים מתאריך ההתנתקות. במידה והוסכם בין המנוי לבין בעל הרשיון על תשלום לשיעורין בעבור ציוד קצה שרכש המנוי מבעל הרשיון, ובוטל הסכם ההתקשרות של המנוי עם בעל הרשיון טרם שפרע המנוי את כל התשלומים בעד ציוד הקצה שרכש מבעל הרשיון, ישלח בעל הרשיון למנוי חשבון סופי עבור שירותי בעל הרשיון, ולאחר מכן רשאי יהיה בעל הרשיון לשלוח למנוי חשבונות בגין החיוב בעד ציוד הקצה בלבד.  
חשבון סופי יישא את הכותרת "חשבון סופי".
- (3) בטל;
- (4) לבקשת מנוי, יפיק בעל הרשיון חשבון הכולל פירוט שיחות, ורשאי הוא לגבות תשלום סביר בעד הפקתו.

(ד) בקרת האמינות של החשבונות

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

2.4 טיפול בפניות הציבור ואיכות השירות

(א) זמני התקנות, העתקות והפסקת שירות

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

(ב) **טיפול בפניות ותלונות הציבור**

(1) תהליך קבלת פניות ותלונות ציבור ורישומן

בלי לגרוע מהוראות פרק ה' לרשיון – אספקת שירותי רטי"ן למנויים, בעל הרשיון ימנה אחראי על הטיפול בפניות הציבור. תפקידו יהיה טיפול בפניות ובתלונות אשר הופנו אליו על ידי מנויים או הועברו אליו לאחר שלא קיבלו מענה הולם על ידי מוקד השירות של בעל הרשיון.

תהליך הטיפול בפנייה יכלול את השלבים הבאים:

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

(ג) **מדדים לטיפול בפניות ציבור**

(1) רמת הטיפול בתלונה בכתב - זמני התגובה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה, כאשר 5% מהפניות יענו תוך חודש.

(2) 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.

(3) פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת האחראי לטיפול בתלונות הציבור 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.

נספח ד' 1 - גילוי נאות בחשבון הטלפון

**כללי**

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

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

2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:

א. "סיכום חשבון";

ב. "פירוט חשבון" הכולל:

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

2) מידע על דפוסי שימוש;

ג. "פירוט שיחות".

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

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

5. עבור כל מספר טלפון יפיק בעל הרשיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרשיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (רי' דוגמאות 1, 2). "פירוט שיחות" ו"פירוט חשבון" יפיק בעל הרשיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרשיון לקבל "סיכום חשבון" נפרד עבור כל מספר טלפון שברשותו. לעניין 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 הרשיון הכללי לעניין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרשיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.

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

## חלק א - "סיכום חשבון"

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

### א. פרטי המנוי -

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

### ב. פרטי בעל הרשיון -

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

### ג. מועדים -

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

### ד. הודעות למנוי -

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

**ה. הסכום לחיוב ללא מע"מ, כמפורט להלן:**

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

**ו. הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3) התעריף; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרשיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2). שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום



נספח ד'

לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 11ט לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11יב להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף, והוא יהיה זהה לסכום לחיוב המופיע ב"פירוט השיחות" ב"שורת סיכום הביניים"; החיוב ב"שורת סיכום ביניים" ב"פירוט השיחות" של כל מקטע "שיחה בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" יכלול ב"פירוט החשבון" במסגרת סוג השירות המתאים (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

5) במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה בודדת יוצגו באותה שורה גם מספר השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת מספר השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).

ה. ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים", "ההחזרים" ו"הפרשי הצמדה וריבית" כמפורט בסעיף 58.8 ו-94א כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).

ו. בעל הרשיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "חיוב חד-פעמי"; בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בעניין למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור של בעל הרשיון (ר' דוגמאות 3, 5).

ז. ב"פירוט החשבון" אפשר שיצוינו גם חיובים עבור מכירת ציוד קצה וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

ח. "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, ללא מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("שורת סיכום ביניים").

ט. הסכום הסופי לחיוב יוצג ללא מע"מ, ולצידו יוצג הסכום לחיוב כולל מע"מ.

י. על בעל הרשיון לציין ב"פירוט החשבון" הערה לפיה ככל שקיים פער בין הסכום לחיוב ובין סכימת הסכומים לחיוב המפורטים בשורת סיכום הביניים "בפירוט החשבון", מקורם בכך שהסכום לחיוב מחושב בהתאם לתעריפים ברמת דיוק גבוהה מזו הקבועה בהוראות הרשיון והתקן.

יא. כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית, אלא אם כן נקבע במפורש אחרת.

10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל הרשיון בצורה גרפית או בכל דרך אחרת, לגבי כל מספר טלפון אליו מתייחס חשבון הטלפון, מידע אודות דפוסי השימוש, כמפורט להלן:

א. שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה בתוכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע;

ב. פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

ג. התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרשיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשתי, חוץ-רשתי בהתאם לסוג בעל הרשיון - רט"ן, פנים ארצי ניח).

**חלק ג - "פירוט שיחות"**

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

א. "פירוט השיחות" יכלול מידע אודות כל השירותים אשר סופקו למנוי בתקופה אליה מתייחס החשבון.

ב. כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11ה. לעניין 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" יצינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:

1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;

2) שעה (hh:mm:ss);

3) יעד נקרא (אם קיים);

4) כמות;

5) תעריף ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;

6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות.

ו. התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה: לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.

ז. הכמות, התעריף, והסכום לחיוב יוצגו בעמודות צמודות זו לזו ככל האפשר, כך שמכפלה של הכמות בתעריף תיתן את הסכום לחיוב. במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה יוצגו באותה שורה גם כמות השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת כמות השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).

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

ט. כל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט שיחות" יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בגינה מחויב המנוי וסה"כ הסכום לחיוב לעניין אותו "סוג שירות", ללא מע"מ (בנספח זה - **"שורת סיכום ביניים"**).

י. כל סכום לחיוב המופיע ב"שורת סיכום ביניים" יוצג ב"פירוט חשבון" כמספר עשרוני ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית כשלצדו תוצג הכמות.

יא. התצוגה של כל שורת סיכום ביניים תיעשה בצורה בולטת.

נספח ד'

- יב. שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצג במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ניתן להציג שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה גם בצורה אחרת שבה יוצגו בנפרד לגבי כל מקטע של שיחה כאמור התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').
- יג. בעל הרשיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

**נספח ד' 2 – טופס גישה לשירותים**

**טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון**

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

תאריך: \_\_\_\_\_

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

**פרטי המנוי**

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

סמן x על פי בחירתך וחתום. לידיעתך אי סימון וחתומה משמעותו חסימת האפשרות לקבל את השירות.

מס'	סוג השירות	חסום	פתוח	חתימת המנוי
1.	שירות גישה באינטרנט הסלולרי לרבות בפורטל הסלולרי של בעל הרשיון, באמצעות המכשיר	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	שירות תוכן ו/או מידע חד-פעמי	א.	<input type="checkbox"/>	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)
		ב.	<input type="checkbox"/>	שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תוכנית 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.	<input type="checkbox"/>	קבלת תוכן ו/או מידע באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, והכל באופן חד פעמי)
3.	שירות תוכן ו/או מידע מתמשך-מנוי	א.	<input type="checkbox"/>	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפייה בסרט וידאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)
		ב.	<input type="checkbox"/>	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)

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי שם נציג בעל הרשיון: \_\_\_\_\_ חתימת נציג בעל הרשיון: \_\_\_\_\_ חתימת המנוי: \_\_\_\_\_

נספח ה' - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים

1. הגדרות
- 1.1 במסמך זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
- מתקשר מזדמן** - מנוי של בעל הרשיון, 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 רשיון<sup>2</sup>;
  - מפעיל בין-לאומי** - מי שמספק שירותי בזק בין-לאומיים לציבור בישראל על פי רשיון כללי מאת השר;
  - מפעיל נבחר** - מפעיל בין-לאומי שנבחר בידי מנוי, על פי הוראות סעיף 4<sup>3</sup>;
  - קוד גישה** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, אשר חיוגם מאפשר גישה אל שירותי בזק מסוים של מפעיל מסוים; חיוג קודי גישה נוספים, לפי הצורך, ומספר מנוי, אמורים ליצור קשר בזק אל ציוד קצה של המנוי<sup>4</sup>; 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;
  - 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 הרשיון;
  - שיחת מב"ל נכנסת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בחו"ל;
  - שירותי בזק בין-לאומי** - שירותי בזק הניתן לציבור בישראל, על פי רשיון מאת השר, באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי;
  - שירותי מב"ל** - שירותי 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 ברשיון הכללי של בעל הרשיון וברשיונות של המפעילים הבין-לאומיים, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

<sup>2</sup> מספר הטלפון נקבע בידי בעל הרשיון, על פי כללים והנחיות שקובע המנהל.

<sup>3</sup> מפעיל נבחר יכול שיהיה בזק בינלאומי, ברק או קווי זהב.

<sup>4</sup> לדוגמה: חיוג קוד גישה לשירותים בין-לאומיים, ולאחר מכן חיוג קוד המדינה, אזור החיוג באותה המדינה ומספר הטלפון של המנוי המבוקש בחו"ל.

2.1 בעל הרשיון 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', שימש כקוד גישה מקוצר לשירותי בזק בין-לאומיים הניתנים בידי מפעיל נבחר; חיוג של מנוי בקידומת '00' ינותב בידי בעל הרשיון למפעיל הנבחר;

(ב) **קוד גישה תלת ספרתי** - קוד גישה מטיפוס '01X', שימש כקוד גישה לשירותי בזק בין-לאומיים הניתנים למתקשר מזדמן; כל חיוג של מנוי בקידומת '01X' ינותב בידי בעל הרשיון למפעיל בין לאומי על פי הספרה X; הספרה X היא הקוד של המפעיל הבין-לאומי, על פי תכנית המספור;

(ג) **קוד גישה '188'** - שימש כמספר לשירותי מרכזן (Operator); כל חיוג '188' של מנוי ינותב בידי בעל הרשיון לשירותי המרכזן של המפעיל הנבחר;

(ד) **קודי גישה ארבע ספרתיים** - מספר מטיפוס '18XY', שימש כקוד גישה לשירותי בזק בין-לאומיים שונים של כל מפעיל בין-לאומי; כל חיוג '18XY' של מנוי ינותב בידי בעל הרשיון 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 הרשיון יאפשר למנויו שימוש בקוד חיוג מקוצר אחר (כגון +), במקום קוד החיוג "00" (להלן: קוד מיוחד), יחולו על הקוד המיוחד כל ההוראות והכללים החלים על קוד החיוג המקוצר "00".

2.3 חיוג באמצעות תוכנית 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.

### **3. נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:**

3.1 בעל הרשיון יאפשר למנוי לפעול באחת מאלה, באשר לשיחות מב"ל יוצאות, כמפורט להלן:

(א) כמנויי משוייך.

(ב) כחסום.

(ג) כמתקשר מזדמן בלבד.

חסימת שיחות בין-לאומיות יוצאות והסרת החסימה

- 4.1 בעל הרשיון יחסום שיחות מב"ל יוצאות, ורשאי הוא לחסום גם שיחות מב"ל נכנסות בגוביינא, לכל מנוי שיבקש לחסום גישה לשירותים בין-לאומיים או למנוי שהשירות הבין-לאומי שלו לשיחות מב"ל יוצאות הופסק או נותק, על פי הכללים הקבועים ברשיון; בעל הרשיון אינו רשאי לחסום שיחות מב"ל נכנסות, למעט שיחות גוביינא.
- 4.2 בוצעה חסימה לשיחות מב"ל יוצאות לפי בקשת המנוי, יסיר בעל הרשיון את החסימה כמפורט להלן:
- (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 הרשיון; היתה ההודעה בע"פ, יודא בעל הרשיון את זהותו של המבקש.
- 4.3 בעל הרשיון 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.
- 4.4 בעל הרשיון יודא 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.
- 4.5 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלום סביר בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה.
- 4.6 על אף האמור בסעיף 4.5, בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.
- 4.7 בעל הרשיון יודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל הודעה קולית מתאימה כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.
- 4.8 ביקש מנוי שבחר במפעיל נבחר לחסום שיחות מב"ל יוצאות, יודיע בעל הרשיון על כך למפעיל הנבחר, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום ביצוע החסימה.
5. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי
- 5.1 מנוי של בעל הרשיון 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 ברשיון המפעיל הבין לאומי (להלן - טופס שיוך).

**נספח ה'**

5.2 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.

5.3 המפעיל הנבחר ישלח לבעל הרשיון 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 המצויינים בטופס השיוך עליו חתם המנוי; המפעיל הנבחר ימסור הודעות שיוך לבעל הרשיון על פי טפסי השיוך החתומים שבידו; הודעות השיוך ימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרשיון למפעילים הבין-לאומיים. אם יימסרו לבעל הרשיון שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל בעל הרשיון על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.

5.4 הגיש אדם בקשה להיות מנוי חדש של בעל הרשיון, יהא עליו לציין בבקשתו את המפעיל הבין-לאומי עמו הוא מבקש להתקשר כמפעיל נבחר; בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו לבחור לעצמו מפעיל נבחר או לחסום את שיחות המב"ל היוצאות שלו או יאפשר למנוי קבלת שירותי מב"ל כמתקשר מזדמן בלבד; שירות שיוך למפעיל נבחר או חיבורו כמתקשר מזדמן וכן חסימה לשיחות מב"ל יוצאות יינתנו למנוי חדש, בעת רישומו הראשוני, ללא תשלום.

5.5 לצורך ביצוע הליכי קביעת מפעיל נבחר, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, יפעל בעל הרשיון כדלקמן:

(א) בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי, שברשותו מספר קווי מנוי, לקבוע מפעיל נבחר מסויים לקווי מנוי אחדים ומפעיל נבחר אחר לקווי המנוי האחרים;

(ב) בעל הרשיון יבצע שיוך מנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר;

(ג) בעל הרשיון ידווח למפעיל בין-לאומי על השלמת ביצוע שיוך מנויים כאמור בסעיף קטן (ב) לעיל, לרבות שינוי השיוך במועד ובמתכונת כפי שיוסכם בין בעל הרשיון לבין המפעיל הבין-לאומי; הדיווח יכלול את פרטי המנוי - שם ושם משפחה או שם תאגיד, מען ומספרי הטלפון ששייכו למפעיל הבין-לאומי;

(ד) בעל הרשיון 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 שיוסכם בין בעל הרשיון 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 שיויך למפעיל הבין-לאומי.

(ה) בעל הרשיון רשאי לפנות למנהל בבקשה להתיר לו, במקרים מסוימים, לקבוע כללים והגבלות בנושא שיוך מנוי, בעל הרשיון יפרט את הנימוקים, הטכניים או התפעוליים המהווים בסיס לבקשתו; התיר המנהל, לפי שיקול דעתו המקצועי, את בקשתו של בעל הרשיון כאמור, יקבע המנהל את פרק הזמן בו הכלל או המגבלה יהיו תקפים;



(ו) בעל הרשיון ימסור למנהל דו"ח רבעוני בכתב, עד היום ה- 15 בחודש שלאחר תום הרבעון; המידע בדו"ח יהיה נכון ליום האחרון של הרבעון הקלנדרי שקדם למועד הדו"ח ויכלול את אלה:

- (1) כמות המנויים החסומים לשירותי בזק בין-לאומיים;
  - (2) כמות המנויים המקושרים לשירותים בין-לאומיים באמצעות קוד חיוג מקוצר או באמצעות "קוד מיוחד", לכל אחד מהמפעילים הבין-לאומיים;
  - (3) כמות המנויים המקושרים לשירותים בינלאומיים כמתקשרים מזדמנים בלבד.
- (ז) נתגלעו חילוקי דעות בין מפעילים בין-לאומיים או בין בעל הרשיון למפעיל בין-לאומי בעניין בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי, יועבר העניין להכרעת המנהל או להכרעת בורר בלתי תלוי שימנה המנהל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

5.6 חיוג של מנוי בקידומת '00' או בקוד מיוחד אחר לגישה לשירותי בזק בין-לאומיים, או ניתוב שיחה אל מנוי של בעל הרשיון הנמצא בחו"ל באמצעות מפעיל בין-לאומי (שירותי עקוב אחרי למנוי), ינותב בידי בעל הרשיון למפעיל הנבחר.

#### 6. חסימה לקוד חיוג מקוצר

- 6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרשיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנוי שיבקש זאת.
- 6.2 בעל הרשיון יבצע את החסימה לקוד החיוג המקוצר כמפורט להלן: ינתב את שיחות המנוי בקוד הגישה הדו ספרתי '00' ובקוד הגישה '188' אל מכריז, שישימע 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 6.3).
- 6.3 בעל הרשיון יפעיל הכרזה במענה קולי במשך 24 שעות ביממה, כולל בשבתות ובחגים, בשיטה ובנוסח שיאפשר למנוי לקבל הסבר על השיוך והחיוג לחו"ל, בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית; ההסבר יקיף את הנושאים הבאים:

- (א) ביצוע שיוך למפעיל נבחר - מהו התהליך ולאן יש לפנות כדי לבקש טופס שיוך;
- (ב) כיצד ניתן לחייג לחו"ל כאשר המנוי חסום לקוד חיוג מקוצר;
- (ג) אפשרות חסימת חיוג לחו"ל ואפשרות להסרת החסימה;
- (ד) להיכן ניתן לפנות לשם בירור נושאים נוספים - מספרי טלפון של מוקדי המפעילים הבין-לאומיים.

**7. קישורי גומלין**

- 7.1 בעל הרשיון יחבר את המערכת שלו, באופן ישיר או עקיף, על פי רשיונו, 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 1-809 בין-לאומיים (נכנסים ויוצאים), שירות כרטיסי חיוג, מכל יעד בחו"ל ולכל יעד בחו"ל.
- 7.2 ההסדרים הטכניים, התפעוליים והמסחריים בין בעל הרשיון לבין כל מפעיל בין-לאומי יאפשרו לספק לכל מנוי את אלה:
- (א) שירות איכותי, כולל בקרה על איכות השירות ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לאיכות השירות;
  - (ב) חיוב אמין ומדויק של המנוי, כולל בקרה על החיוב, ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לחיוב שגוי וכלים ואמצעים לאיתור ומניעת מרמה והונאה;
  - (ג) מענה צרכני לפניות ובירורים של המנוי, כולל כלים ואמצעים לאספקת חשבון מפורט למנוי, ולבדיקת פניות של המנוי בכל נושא הקשור לקבלת שירותים בין-לאומיים.
- 7.3 לשם יישום כל האמור בנספח זה יפעל בעל הרשיון, 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 הרשיון 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 הרשיון שירות לכל המפעילים הבין-לאומיים בתנאים שוויוניים לרבות בעניין חיבור גומלין, אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת, ביצוע של השינויים במיתוג, במתקנים, בפרוטוקולים ובמישקים שברשת;
  - (ו) התנאים לחיבור גומלין בין המערכת של בעל הרשיון 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 הרשיון עם מפעיל בין-לאומי לעניין חיבור גומלין;

**נספח ה'**

(ח) יעביר לכל מפעיל בין-לאומי המבקש זאת את פרטיו של מנוי, המסרב לשלם לבעל הרשיון 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) יאפשר למפעיל בין-לאומי לגבות תשלומים עבור שירותיו באופן ישיר, ממנוי המשוויך אל המפעיל הבין-לאומי ואשר בחר לקבל ממנו שירותי חיוב וגביה באופן ישיר; בעל הרשיון יעמיד לרשותו של מפעיל בין-לאומי כל מידע חיוני שהמפעיל הבין-לאומי זקוק לו לשם מתן שירותי חיוב וגביה למנוי משויך כאמור;

(י) יספק שירותיו בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה למנוי משויך שבחר לקבל שירותי חיוב וגביה מהמפעיל הבין-לאומי.

7.4 המפעילים הבין-לאומיים יישאו בהוצאות בגין יישום קישור הגומלין.

**נספח ו' - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות**

1. **הזמנת שירות מבעל הרשיון**
- 1.1 הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון 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<sup>1</sup>;
- (ב) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות לבעל הרשיון לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;
- (ג) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.
- 1.3 **קוד משתמש וסיסמא**
- (א) בעל הרשיון 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;

<sup>1</sup> Mobile Subscriber Number (MSN).

**נספח ו'**

(ב) המנוי יקליד באתר, את קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו או אושרו לו על ידי בעל הרשיון (להלן - "קוד הזיהוי");

(ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, יציג בעל הרשיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;

(ד) בעל הרשיון 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 הרשיון למנוי את השירות;

(ו) במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור, ישלח בעל הרשיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באמצעות האתר כי הרשות לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

**2. הזמנת שירות מספק שירות**

2.1 הזמנת שירות באתר אינטרנט של ספק שירות יבוצע כמפורט להלן:

(א) המנוי יקליד באתר האינטרנט של ספק השירות (להלן - "אתר הספק"), במקום המיועד לכך, את מספר המנוי שלו<sup>3</sup>;

(ב) ספק השירות יעביר לבעל הרשיון הודעה הכוללת את מספר המנוי, סוג השירות המבוקש ואת הפרטים הנוגעים לשירות כמפורט בסעיף (ד) להלן;

(ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שבוקש, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור. כמו כן, יודיע בעל הרשיון לספק השירות כי המנוי חסום לקבלת השירות;

(ד) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון 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");

(ה) המנוי יקליד באתר הספק, במקום המיועד לכך, את הקוד;

(ו) ספק השירות יעביר לבעל הרשיון את הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ה) (להלן - "הקוד שהוקלד");

(ז) בעל הרשיון יבצע השוואה בין הקוד לבין הקוד שהוקלד;

<sup>3</sup> Mobile Subscriber Number (MSN).

נספח ו'

- (ח) במידה שהקוד שהוקלד זהה לקוד, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות. כמו כן, יודיע בעל הרשיון לספק השירות כי הרישום לשירות אושר על ידו ;
- (ט) במידה שהקוד שהוקלד אינו זהה לקוד, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור. כמו כן, יודיע בעל הרשיון לספק השירות כי הרישום לשירות נכשל.