



**מדינת ישראל
משרד התקשורת**

**רישיון כללי
להוט טלקום שותפות מוגבלת
למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים**

נוסח משולב נכון ליום ז' בסיון, תשע"ח (21 במאי 2018)

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

		<u>הרישיון המקורי מיום</u>	
29.09.13	תיקון מס' 30	25.11.03	תיקון מס' 1
29.10.13	תיקון מס' 31	14.07.04	תיקון מס' 2
02.01.14	תיקון מס' 32	30.11.04	תיקון מס' 3
14.01.14	תיקון מס' 33	16.03.05	תיקון מס' 4
23.06.14	תיקון מס' 34	17.04.05	תיקון מס' 5
02.07.14	תיקון מס' 35	10.05.05	תיקון מס' 6
18.09.14	תיקון מס' 36	14.07.05	תיקון מס' 7
17.11.14	תיקון מס' 37	27.11.05	תיקון מס' 8
28.12.14	תיקון מס' 38	05.07.06	תיקון מס' 9
30.12.14	תיקון מס' 39	05.11.06	תיקון מס' 10
27.01.15	תיקון מס' 40	06.11.06	תיקון מס' 11
01.03.15	תיקון מס' 41	08.01.07	תיקון מס' 12
21.05.18	תיקון מס' 42	14.02.07	תיקון מס' 13
		19.02.07	תיקון מס' 14
		11.06.07	תיקון מס' 15
		25.09.07	תיקון מס' 16
		07.09.08	תיקון מס' 17
		25.12.08	תיקון מס' 18
		07.05.09	תיקון מס' 19
		04.06.09	תיקון מס' 20
		21.07.09	תיקון מס' 21
		14.03.10	תיקון מס' 22
		31.08.10	תיקון מס' 23
		07.11.10	תיקון מס' 24
		02.12.10	תיקון מס' 25
		17.05.12	תיקון מס' 26
		23.09.12	תיקון מס' 27
		06.11.12	תיקון מס' 28
		08.11.12	תיקון מס' 29
		23.06.13	תיקון מס' 30

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

תוכן העניינים

עמוד	הנושא
1	הוט טלקום שותפות מוגבלת
1	הענקת הרישיון
2	פרק א' - כללי
2	חלק א' - הגדרות ופרשנות
2	1. הגדרות
10	2. פרשנות
10	3. עיקרון "העיפרון הכחול"
11	חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל
11	4. תחולת דינים והוראות
11	5. חובה לפי כל דין אחר
12	פרק ב' - הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו
12	חלק א' - היקף הרישיון ותוקפו
12	6. היקף הרישיון
12	7. ⁽¹⁵⁾ בטל.
12	8. תקופת הרישיון
13	9. הארכת תקופת הרישיון
14	10. הודעת השר בדבר הארכת תוקף הרישיון
14	11. סיום תקופת הרישיון
15	חלק ב' - שינוי תנאי הרישיון וביטולו
15	12. שינוי תנאי הרישיון
15	13. ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו
15	14. ⁽¹⁵⁾ בטל.
16	חלק ג' - הפרדה מבנית במתן שירותים
16	15. הגדרות
16	16. חובת הפרדה מבנית מחברת השידורים
18	17. חובת הפרדה מבנית מספק אינטרנט
21	18. הפרדה מבנית
21	19. איסור העדפה
22	פרק ג' - בעלות, נכסים ואמצעי שליטה
22	חלק א' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו
22	20. בוטל.
22	21. בעלות ברשת
22	22. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון
23	23. מתן שירות באמצעות אחר
24	חלק ב' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות
24	24. הגדרות
24	25. פרטי בעל הרישיון
24	26. החזקה מהותית
25	27. העברה ורכישה של אמצעי שליטה

עמוד	הנושא
27	חלק ג' - בעלות צולבת וניגוד עניינים
27	28. איסור בעלות צולבת
27	29. מתן שירות בשיתוף עם אחר
28	30. איסור פגיעה בתחרות
29	פרק ד' - פיתוח הרשת, קיומה והפעלתה
29	חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה
29	31. פיתוח הרשת
29	32. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח
29	33. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים
29	34. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק
30	חלק ב' - פיקוח על עבודות פיתוח הרשת
30	35. דו"ח על עבודות פיתוח
30	36. מסירת ידיעות ומסמכים
30	37. פיקוח על עבודות פיתוח
30	38. תיקון ליקויים ופגמים בפיתוח הרשת
31	חלק ג' - תאימות טכנית
31	39. בדיקות תאימות
31	40. אחריות לתאימות
32	חלק ד' - בדיקות ותחזוקה
32	41. הגדרות
32	42. ביצוע בדיקות
32	43. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה
33	44. תיקון ליקויים ופגמים
34	חלק ה' - שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים
34	45. הגדרות
34	46. הקצאת תדרים
34	47. סייג לשימוש בתדרים
35	48. בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות
37	חלק ו' - שימוש בתדרים במערכת הכבלים
37	49. הגדרות
37	50. משטר התדרים במערכת הכבלים
37	51. חלוקת רוחב פס בין שירותי בעל הרישיון
38	52. הפרעות תדרים
40	חלק ז' - מיספור
40	53. הגדרות
40	54. פעולה על פי תכנית המספור
40	55. איסור העברת מספרי טלפון וטווחי מספרים
41	56. הכנת תכנית מספרי טלפון
41	57. נידודת מספרים
41	58. תכנית מספרי טלפון וקישור-גומלין
42	חלק ח' - ביצוע הרישיון
42	59. תפעול הרשת
42	60. אספקת שירותי בעל הרישיון
42	61. בטל.
43	62. תיק שירות
44	62א. שירות פרימיום

עמוד	הנושא
45	חלק ט' – קישור-גומלין ושימוש
45	63. חובת קישור-גומלין
45	64. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין
47	65. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין
47	66. איסור עיכוב קישור-גומלין
47	67. מתן אפשרות שימוש
48	68. שירות תשתית לבעל רישיון אחר
49	חלק י' – הפעלת הרשת במצב חירום והסדרים בתחום הביטחון
49	69. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום
49	70. שירותים לכוחות הביטחון
50	71. הוראות ביטחון
51	פרק ה' - אספקת שירותים למקבלי השירות
51	חלק א' - התקשרות עם מנויים
51	72. הסכם ההתקשרות
51	73. שינוי הסכם התקשרות
52	73א. ⁽²³⁾ תקופת התחייבות בהסכם התקשרות הכולל שירותי שידור
52	74. חיבור מנויים לרשת
52	75. בטל.
53	חלק ב' - רמת השירות
53	76. בטל.
53	77. מוקד פניות טלפוני
53	78. נציב תלונות
53	79. יישוב סכסוכים
54	80. חובת תחזוקה
54	80א. ⁽²²⁾ שירות תחזוקה של התיול הפנימי
54	81. מוקד תקלות
55	82. ציוד קצה
56	83. גישה לשירותי חירום ציבוריים
56	84. הגנה על פרטיות המנוי
57	85. חשבונות למנויים
58	86. שירותי מידע לבירור מספרי טלפון
61	חלק ג' – הפסקה, ניתוק או ביטול של שירות
61	87. הגדרות
61	87א. ביטול שירות
61	88. איסור הפסקה או ניתוק של שירות
62	89. ניתוק שירות לבקשת מנוי
62	90. הפסקת שירות לבקשת מנוי
62	91. ניתוק או הפסקת שירות למנוי של ספק שירות
62	92. הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם
63	93. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה
64	94. ניתוק שירות בשל סיכון בטיחות
65	חלק ד' - שונות
65	95. מתן שירות גישה אל ספקי אינטרנט - הוראות מיוחדות
66	פרק ו' - תשלום בעד שירותים
66	חלק א' - כללי
66	96. הגדרות
66	97. סוגי תשלומים

עמוד	הנושא
68	חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם
68	98. קביעת התעריפים ושיעוריהם
71	99. פרסום תעריפים
72	100. הוראות בהסכם התקשרות
73	חלק ג' - שינויים בתעריפים
73	101. שינוי תעריפים
73	102. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף
74	חלק ד' - שונות
74	103. פיגור בתשלומים
74	104. חיוב בדמי התקנה
75	105. פגיעה בתחרות או בצרכנים
75	106. מניעת הונאות
76	פרק ז' - תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות, ביטוח וערבות
76	חלק א' - תמלוגים ותשלומים
76	107. תשלום תמלוגים
76	108. פיגור בתשלום תמלוגים
76	109. אופן תשלום תמלוגים
77	110. תשלומי חובה אחרים
77	111. איסור קיזוז מכספי תמלוגים
77	112. הגדרות
78	חלק ב' - אחריות וביטוח
78	113. הגדרות
78	114. אחריות בעל הרישיון
78	115. חסינות מאחריות
78	116. עשיית חוזה ביטוח
79	117. תנאים לעניין הביטוח
79	118. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח
80	חלק ג' - ערבות למילוי תנאי הרישיון
80	119. הערבות ומטרתה
80	120. חילוט הערבות
81	121. אופן חילוט הערבות
81	122. תוקף הערבות
81	123. שמירת סעדים
82	פרק ח' - פיקוח ודיווח
82	חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון
82	124. סמכות פיקוח
82	125. שמירת סודיות
82	126. כניסה לחצרים ועיון במסמכים
83	127. שיתוף פעולה
84	חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים
84	128. הגשת דו"חות
84	129. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם
85	130. הודעה על ליקוי
86	130א. שמירת מסמכים והקלטות

הנושא	עמוד
חלק ג' - אכיפת עמידה ברישיון ותנאיו	87
131. ועדת חריגים	87
132. דחיית מועד	87
133. עיצומים כספיים	87
פרק ט' - שונות	88
134. הרישיון כמסמך ממצה	88
135. החזקת מסמכי הרישיון והחזרתם	88
136. שמירת אחריות	88
137. אופן משלוח הודעה	89
138. פעילות בשטח המינהל האזרחי לאזור יהודה, שומרון ועזה	89
רשימת נספחים	90
נספח א' - פרטי בעל הרישיון	1
נספח ב' - אזור השירות ואבני הדרך למתן שירותים	1
נספח ג' - תכנית הנדסית	1
נספח ד' - רשימת השירותים של בעל הרישיון	1
נספח ה' - רמת השירותים למנוי	1
נספח ה'1 ⁽¹⁸⁾ - גילוי נאות בחשבון הטלפון	1
נספח ה'4 - מוקדי פניות טלפוניים	1
נספח ו' - כללי נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים	1
נספח ט' - שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום	1
נספח י' ⁽⁴¹⁾ - הבטחת הרציפות התפקודית בחירום	1



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים להוט^{שינוי שם} טלקום שותפות מוגבלת

הענקת הרישיון

בתוקף סמכותי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982 (להלן – החוק), פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב – 1972, ויתר סמכויותי על-פי כל דין, אני מעניק רישיון כללי להוט **טלקום שותפות מוגבלת** להקמת רשת בזק ציבורית נייחת, לקיומה, לתחזוקתה, להפעלתה ולביצוע פעולות בזק ומתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים באמצעותה, כמפורט ברישיון זה. רישיון זה בא במקום הרישיונות הכלליים שניתנו למפעיל פנים ארצי שותפות מוגבלת, טלקום זהב 2001 שותפות מוגבלת ומתב תשתיות 2001 שותפות מוגבלת, לפי החוק.

הרישיון ניתן לתקופה המפורטת ברישיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

^{שינוי שם}: ביום כ"ג ניסן התשס"ד (14/04/2004) רשם החברות אישר שינוי שם החברה מ"עמית טלקום בע"מ" ל"הוט טלקום בע"מ" ורשם השותפויות אישר שינוי שם השותפות מ"עמית טלקום שותפות מוגבלת" ל"הוט טלקום שותפות מוגבלת".

פרק א' - כללי

חלק א' - הגדרות ופרשנות

1.

הגדרות

1.1

ברישיון זה:

- **"אזור השירות"**
תחום גיאוגרפי, המתואר בנספח ב', שבו חייב בעל הרישיון להקים, לקיים או להפעיל את הרשת, ולספק באמצעותה שירותי בזק לכלל הציבור, כמפורט ברישיון;
- **"אזור ישראל"**
כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב - 1952;
- **"אישור סוג"**
אישור שניתן לפי החוק לדגם של ציוד קצה, לשם חיבורו לרשת;
- **"האמנה"**
החוקה והאמנה של איגוד הבזק הבין-לאומי (ITU), והתקנות האדמיניסטרטיביות לרדיו וטלפון הנוגעות לעניין, כפי תוקפן מעת לעת;
- **"אמצעי שליטה"**
בתאגיד - כל אחד מאלה:
 - (א) זכות ההצבעה באסיפה הכללית של חברה או בגוף מקביל לה של תאגיד אחר;
 - (ב) הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי;
 - (ג) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד;
 - (ד) הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד, לאחר סילוק חובותיו, בעת פירוקו;
- **"בזק"**
שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות;
- **"בעל הרישיון"**
הוט טלקום שותפות מוגבלת;
- **"בעל עניין"**
מי שמחזיק בחמישה אחוזים (5%) או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה;
- **"בעל רישיון"**
מי שקיבל רישיון כללי, רישיון כללי ייחודי או רישיון מיוחד, לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק;
- **"בעל רישיון כללי"**
מי שקיבל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי כהגדרתם בסעיף 1 לחוק;

- **"בעל רישיון לשידורי כבלים"**
מי שקיבל רישיון כללי לשידורי כבלים או רישיון מיוחד לשידורי כבלים, לפי פרק ב' 1 לחוק;
- **"דירקטוריון"**
לרבות גוף מקביל לו בתאגיד אחר;
- **"דרישות טכניות וטיב השירות"**
סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק ולשירותי בזק והוראות להתקנה, תפעול, עדכון ותחזוקה, הכל לפי רישיון זה, וכפי שיורה המנהל מעת לעת בנוגע לשירותיו של בעל הרישיון;
- **"החזקה"**
לעניין אמצעי שליטה בתאגיד - במישרין או בעקיפין, בין לבד ובין יחד עם אחרים, לרבות באמצעות אחר ובכלל זה נאמן או שלוח, או באמצעות זכות המוקנית לפי הסכם, לרבות ברירה להחזקה שאיננה נובעת מניירות ערך המירים או בכל דרך אחרת;
- **"הסכם התקשרות"**
חוזה אחיד, המשמש להתקשרות בין בעל הרישיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרישיון, כולם או חלקם;
- **"העברה"**
לעניין אמצעי שליטה – בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
- **"השפעה ניכרת"**
היכולת להשפיע על פעילותו של תאגיד השפעה של ממש, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד;
- **"חברה"**
בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כבעל השפעה ניכרת בתאגיד אם הוא מחזיק עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד;
- **"חברה אס"**
לרבות תאגיד אחר, ובכלל זה שותפות;
- **"חברה אס"**
חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;
- **"חברה בעלת זיקה"**
חברה אס, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעל עניין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה;
- **"חברה בת"**
חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;
- **"חברה מסונפת"**
חברה אשר חברה אחרת היא בעל עניין בה;
- **"חברה קשורה"**
חברה אשר השקעותיה בחברה אחרת הינן בשיעור של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מההון העצמי שלה, בין במניות ובין בדרך אחרת, למעט הלוואה הניתנת בדרך העסקים הרגילה;

- **"חברות אחיות"** - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת ;
- **"חברות קרובות"** - חברה אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל עניין באחרת ;
- **"חברות שותפות"** - כל אחת מאלה :
 - (א) חברות אשר שתייהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית ;
 - (ב) חברות אשר שתייהן חברות קשורות של חברה שלישית ;
 - (ג) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית
 והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה ;
- **"חברת השידורים"**¹⁴ - הוט – מערכות תקשורת בכבלים בע"מ ;
- **"החוק"** - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982 ;
- **"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"** - כל אחד מאלה : צבא הגנה לישראל, שירותי הביטחון הכללי, המוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים ומשטרת ישראל ;
- **"מבקש"** - מי שפנה אל בעל הרישיון בבקשה להיות מנוי ;
- **"מגזר פעילות"** - תחום של שירותים, ובהם שירות תמסורת ותקשורת נתונים, שירות טלפוניה, שירות רט"ן, שירות בזק בין-לאומי, שירות שידורים רב-ערוציים למנויים וכיוצא באלה, הניתנים בכל הארץ או בחלק ממנה ;
- **"מדד"** - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מעת לעת, או כל מדד אחר שיבוא במקומו ;
- **"מונופולין"** - כמשמעותו בסעיף 26 לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח - 1988 ;
- **"מישק"** - המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי ;
- **"מיתקן בזק"** - מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה ;
- **"המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיכו לעניין רישיונות בכלל או לעניין רישיון זה, דרך כלל או לעניין מסוים ;
- **"מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשורת עם בעל הרישיון לשם קבלת שירותיו כמשתמש קצה (End User) ;

¹⁴ תיקון מספר 14.

- "מנוי עסקי"**¹¹⁸ - 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"**¹¹⁸ - מנוי שאינו מנוי עסקי ;
- "מערכת בזק בין-לאומית"** - מערכת של מיתקני בזק המותקנת בישראל, לרבות מתג בין-לאומי, נס"ר בין-לאומי ומישק לתשתית בין-לאומית, המשמשת או המיועדת לשמש להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות ;
- "מערכת רדיו טלפון נייד (מערכת רט"ן)"** - מערכת של מיתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, באמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור, לרבות מרכזת רט"ן, מוקדי רדיו תאיים ועורקי תמסורת אלחוטיים או כבליים המקשרים בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזת רט"ן, בין מרכזות רט"ן, או בין מרכזת רט"ן לרשת בזק ציבורית אחרת ;
- "מפ"א (מפעיל פנים ארצי)"** - מי שקיבל רישיון מפ"א, לרבות מפ"א ייחודי ;
- "מפ"א ייחודי"** - מי שקיבל רישיון כללי ייחודי ;
- "מפעיל בין-לאומי (מב"ל)"** - בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק בין לאומיים ;
- "מפעיל כללי"** - בעל רישיון כללי, בעל רישיון כללי לשידורי כבלים או בעל רישיון לשידורי לוויין ;
- "מפעיל מהותי"** - מפעיל כללי שיש לו יכולת השפעה של ממש על התחרות במגזר פעילות ; בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו כמפעיל מהותי מי שהוא לבד או ביחד עם חברה-אם, חברה-בת או חברה-אחות, בעל נתח שוק של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר ; חזקה שמפעיל כללי הוא מהותי אם מתקיים בו אחד מאלה :
- (א) הוא בעל נתח השוק הגדול ביותר במגזר פעילות ;

¹¹⁸ תיקון מספר 18.
¹¹⁸ תיקון מספר 18.

- (ב) קיים חסם מעבר כלכלי, טכנולוגי, משפטי או אחר, המגביל באופן משמעותי מעבר מנויים ממנו אל מפעיל כללי אחר באותו מגזר פעילות;
- (ג) הוא פועל במגזר פעילות שלגביו קיים חסם כניסה המגביל באופן משמעותי את יכולתו של מפעיל כללי אחר לספק שירותים באותו מגזר פעילות, ובלבד שנתח השוק שלו אינו זניח; לעניין הגדרה זו:
- "נתח שוק"** - שיעור יחסי מכלל ההכנסה, ממספר המנויים או מהיקף התעבורה במגזר פעילות, הכל לפי העניין;
- **"מפעיל רט"ן"** בעל רישיון כללי למתן שירות רט"ן;
- **"מקבל שירות"** מנוי או ספק שירות;
- **"מרכזת"** מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין יחידות ציוד קצה שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהן, לרבות מיתקני בקרה וניטור ומיתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותי בזק שונים למקבלי שירותיו של בעל הרישיון וכן למנויים של בעל רישיון אחר;
- **"המשרד"** משרד התקשורת;
- **"מתג מעבר"** מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין מרכזות שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהן, לרבות מיתקני בקרה וניטור;
- **"נושא משרה"** מי שמכהן כדירקטור, מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, או ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן מנהל אחר הכפוף במישרין למנהל הכללי של חברה, או מי שממלא תפקידים מקבילים בתאגיד אחר;
- **"ניתוב"** הכוונת מסר בזק ליעדו;
- **"נכסי הרישיון"** הנכסים הדרושים להבטחת מתן שירותי בזק בידי בעל הרישיון בהתאם לרישיון זה;
- **"נס"ר" (נקודת סיום רשת)** מישק שאליו מחוברים מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית או רשת בזק ציבורית אחרת, לפי העניין;
- **"נס"ר בין-לאומי"** נס"ר המשמש או המיועד לשמש לחיבור בין מערכת בזק בין-לאומית לבין רשת בזק ציבורית אחרת;
- **"ספק אינטרנט"** בעל רישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט (ISP);
- **"ספק שירות"** בעל רישיון אחר לרבות בעל רישיון כללי לשידורי כבלים המספק את שירותיו למנויים באמצעות הרשת;

- **"פעולת בזק"**
הפעלת מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק ;
- **"הפקודה"**
פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972 ;
- **"ציוד קצה"**
ציוד בזק לשימושו של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחצרו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית באמצעות המישק המיועד לכך ;
- **"קו נל"ן (מנקודה לנקודה)"**
קו להעברת מסרי בזק, המחבר בין שתי נקודות, בקישור קבוע, באופן פיזי או לוגי, לרבות באמצעות רשת ממותגת או מנותבת ;
- **"קישור גומלין"**
חיבור בין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחד לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר, באופן פיזי או לוגי, המאפשר העברת מסרי בזק בין המנויים של בעלי הרישיון או מתן שירותים בידי בעל רישיון אחד למנויו של בעל הרישיון האחר ;
- **"קרוב"**
בן זוג לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של ילד, אח, ובן זוגו של כל אחד מאלה ;
- **"הרישיון"**
רישיון זה, על נספחיו, כפי שיעודכן מעת לעת ;
- **"רישיון מפ"א"**
רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים ;
- **"הרשת"**
רשת הבזק הציבורית הנייחת של בעל הרישיון ;
- **"רשת בזק ציבורית"**
מערכת של מיתקני בזק, המשמשת או המיועדת לשמש לאספקת שירותי בזק לכלל הציבור, בכל הארץ או לפחות באזור שירות, הכוללת, ציוד מיתוג וניתוב, ציוד תמסורת ורשת גישה, לרבות מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית, ולמעט ציוד קצה ;
- **"רשת בזק ציבורית נייחת"**
רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית ;
- **"רשת גישה"**
מרכיבי רשת בזק ציבורית, המשמשים לקישור בין מרכזת לבין נס"ר, באמצעות תשתית קווית, תשתית אלחוטית או שילוב של שתיהן ;
- **"רשת פרטית"**
רשת בזק המשמשת או המיועדת לשמש אדם מסוים או קבוצת בני אדם מסוימים בעלי עניין משותף, המחברת או המיועדת להתחבר אל רשת בזק ציבורית באמצעות נס"ר, לרבות ציוד מיתוג, התקני חיבור, כבלים, ציוד תמסורת, וכל מיתקן בזק אחר ; ובלבד שהעניין המשותף אינו רק עצם קיומה של הרשת ;
- **"השותף הכללי"**
הוט טלקום בע"מ, המהווה שותף כללי, כהגדרתו בפקודת השותפויות [נוסח חדש], התשל"ה – 1975, בבעל הרישיון ;

- **"שימוש"**
 מתן גישה אל מיתקן בזק של בעל הרישיון, לרבות אל רשת הבזק הציבורית או אל רשת הגישה שלו, כולן או חלקן, ואפשרות השימוש בהם, לשם ביצוע פעולות בזק או מתן שירותי בזק באמצעותם; וכן, מתן אפשרות להתקין מיתקן בזק של בעל רישיון אחר במיתקן בזק או בחצריו של בעל הרישיון;
- **"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 גישה"**
 מתן אפשרות למנוי לקבל את שירותיו של ספק שירות;
- **"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 טלפוניה"**
 שירות טלפון בסיסי ושירותים נלווים לשירות זה;
- **"שירות נילוה"**
 שירות הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו אינו יכול להינתן אלא באמצעות ספק שירות הטלפון הבסיסי, כמפורט בנספח ד' לרישיון;
- **"שירות ערך מוסף"**
 שירות הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו יכול להינתן גם בידי אחר, לרבות בעל רישיון אחר, שאינו ספק שירות הטלפון הבסיסי; שירותי ערך מוסף הניתנים בידי בעל הרישיון, מפורטים בנספח ד' לרישיון;
- **"שירות רט"ן (רדיו טלפון נייד)"**
 שירות בזק הניתן לציבור באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן;
- **"שירות תמסורת"**
 ביצוע תמסורת למען הזולת;
- **"שירות תקשורת נתונים"**
 ביצוע תקשורת נתונים למען הזולת;
- **"שירות תשתית"**
 מתן אפשרות שימוש ברשת, לבעל רישיון אחר או לבעל רישיון לשידורים, לשם ביצוע פעולות בזק, לרבות ביצוע שידורים, ולשם מתן שירותי בזק על ידם;
- **"שירותי בזק פנים-ארציים נייחים"**
 שירותי תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפוניה נייחים;
- **"שירותי בעל הרישיון"**
 שירותים אשר בעל הרישיון רשאי לספק על פי הרישיון;
- **"שירותים בסיסים"**
 שירותי הבזק המפורטים בנספח ד';

- "שליטה"**
- היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי השליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה, או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד;
- מבלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כשולט בתאגיד אם הוא מחזיק חמישים אחוזים (50%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד, או אם בידו היכולת למנוע קבלת החלטות עסקיות בתאגיד, למעט החלטות שעניינן הנפקה של אמצעי שליטה בתאגיד או החלטות שעניינן מכירה או חיסול של רוב עסקי התאגיד או שינוי מהותי בהם, וכן זכויות המוקנות למיעוט מכוח חוק;
- חזקה על אדם שהוא שולט בתאגיד אם בידו השיעור הגדול ביותר של אמצעי שליטה מסוג כלשהו;
- "השר"**
- שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו, כולן או מקצתן, לעניין רישיון זה;
- "תושב"**
- כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה - 1965;
- "תמסורת"**
- העברת אותות אלקטרומגנטיים לרבות אותות אופטיים או רצף סיביות בין מתקני בזק של בעלי רישיון, לרבות בעל רישיון לשידורים, למעט ציוד קצה;
- "תקנות מפ"א"**
- תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס - 2000;
- "תקנות הפיקוח"**
- תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), התשמ"ו - 1986;
- "תקשורת נתונים"**
- העברת מידע ותוכנה למעט דיבור בין יחידות ציוד קצה, לרבות מחשבים; לעניין הגדרה זו:
- "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;

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

2. פרשנות

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

3. עיקרון "העיפרון הכחול"

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

חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל

4. תחולת דינים והוראות

4.1 בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של הרשת, וכן לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק, יפעל בעל הרישיון על פי הוראות הרישיון ועל פי אלה:

(א) הוראות החוק והפקודה וחקיקת משנה לפיהם;

(ב) הוראות מינהל, לרבות הוראת המינהל שנחתמה ביום 15.01.02 בעניין מתן אפשרות שימוש, שניתנו לפי החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם;

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

4.2 כל דין, הוראת מינהל או אמנה, כאמור בסעיף 4.1, יחולו על בעל הרישיון לפי תוקפם מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו את הוראות הדין כאמור כאילו הם חלק בלתי נפרד מתנאי הרישיון.

5. חובה לפי כל דין אחר

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

פרק ב' - הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו

חלק א' - היקף הרישיון ותוקפו

6. היקף הרישיון

- 6.1 בכפוף להוראות הרישיון ותנאיו, בעל הרישיון יקים, יקיים, יפתח ויפעיל את הרשת, ויעשה בה שימוש לשם ביצוע פעולות בזק ולשם מתן שירותי בזק המפורטים ברישיון ;
- 6.2 בכפוף להוראות הרישיון ותנאיו, בעל הרישיון ייתן למקבלי שירותיו שירותים המפורטים בנספח ד' ;
- 6.3 בכפוף להוראות הרישיון ותנאיו, רשאי בעל הרישיון להרשות לאחר לבצע פעולות בזק באמצעות מיתקניו, ככל שאלה דרושות לשם קבלת שירותי בעל הרישיון.
- 6.4 רישיון זה מבטל ומחליף את הרישיונות שהוענקו ל-
- (א) טלקום זהב 2001 שותפות מוגבלת ביום 6.3.2002 ;
- (ב) מפעיל פנים ארצי שותפות מוגבלת ביום 17.3.2002 ;
- (ג) מתב תשתיות 2001 שותפות מוגבלת ביום 27.3.2002.
- 6.5 בעל הרישיון יספק את שירותיו באזור השירות, על פי הוראות הרישיון ועל פי כל דין.
- 6.6 בעל הרישיון לא יבצע פעולות בזק ולא ייתן שירותי בזק, ככל שנדרש רישיון עבורם, אלא אם כן הותר לו הדבר במסגרת הרישיון או במסגרת רישיון אחר, לפי החוק או הפקודה.

7. ⁽¹⁵⁾ בטל.

8. תקופת הרישיון

- 8.1 תוקפו של הרישיון הוא לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה ביום הקובע (להלן - **התקופה הראשונה**).
- לעניין סעיף זה, "**היום הקובע**" - היום בו הומצאה למשרד ערבות בנקאית בהתאם להוראות תקנות המפ"א, ובלבד שהומצאה בתוך עשרים (20) ימים מיום מתן הרישיון.
- ברישיון זה, יראו את היום הקובע כיום מתן הרישיון.
- 8.2 השר רשאי להאריך את תוקף הרישיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים כל אחת, בהתאם לאמור בסעיף 9 (להלן - **תקופה נוספת**).

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

9. הארכת תקופת הרישיון

- 9.1 השר רשאי, לבקשת בעל הרישיון, להאריך את תוקף הרישיון לתקופה נוספת ולאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4 (ב) לחוק, לרבות כל אלה:
- (א) בעל הרישיון עמד בתנאי הרישיון להנחת דעתו של השר;
 - (ב) בעל הרישיון מילא אחר ההוראות המפורטות בסעיף 4.1;
 - (ג) בפעילותו של בעל הרישיון לא היה מעשה או מחדל שיש בהם כדי לפגוע בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים או להגביל אותה;
 - (ד) בעל הרישיון פעל בהתמדה לשם שיפור שירותי הבזק, היקפם, זמינותם ואיכותם ולשם עדכונה הטכנולוגי של הרשת;
 - (ה) בעל הרישיון מסוגל להמשיך ולספק שירותי בזק ברמה גבוהה והוא בעל יכולת לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם עדכונה הטכנולוגי של הרשת ולשם שיפור היקף שירותי הבזק, זמינותם ואיכותם.
- 9.2 בעל הרישיון יגיש את בקשתו להארכת תקופת הרישיון במהלך ארבעים וחמישה (45) ימים שקדמו לתקופת שמונה-עשר (18) החודשים לפני מועד תום תקופת הרישיון.
- 9.3 בעל הרישיון יצרף לבקשתו דו"ח מסכם הכולל את אלה:
- (א) דו"ח המרכז את כל הדו"חות השנתיים שבעל הרישיון הגיש לפי רישיון זה בין מועד תחילת הרישיון לבין מועד הגשת בקשתו;
 - (ב) השוואת הנתונים המפורטים בדו"ח לגבי כל שנה עם אלה שפורטו לגבי השנה הקודמת לה, וכן הסברים לשינויים יוצאי דופן בנתונים;
 - (ג) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרישיון לשיפור איכות שירותי הבזק, היקפם וזמינותם, ולשם פיתוחה ועדכונה הטכנולוגי של הרשת.
- 9.4 הדו"ח המסכם לפי סעיף 9.3 יכיל פרטים עדכניים ומדויקים וייערך במתכונת של תצהיר.
- 9.5 לצורך בחינת בקשתו של בעל הרישיון להאריך את תקופת הרישיון, רשאי השר לדרוש מבעל הרישיון להמציא, תוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך, ובלי לגרוע מכלליות האמור רשאי השר –
- (א) לדרוש מבעל הרישיון לצרף לדו"ח המסכם כל מסמך לשם אימות הנתונים המפורטים בו, להשלים את הדו"ח או למסור כל נתון נוסף שלא נכלל בו;
 - (ב) להזמין את בעל הרישיון להופיע בפניו להשיב על שאלות או להציג מסמכים שברשותו או בשליטתו הנוגעים לנתונים שבדו"ח;
 - (ג) לדרוש מבעל הרישיון להגיש לו תכנית הנדסית המתארת את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של הרשת ולקידום שירותיו במהלך חמש (5) השנים הראשונות של התקופה הנוספת;
 - (ד) לדרוש מבעל הרישיון להציג לו תכנית עסקית, כולל דו"חות פרפורמה, מאזנים ודו"חות תזרים מזומנים, לחמש (5) השנים הראשונות של התקופה הנוספת, וליתן הבהרות בדבר ההשקעות המתוכננות ודרכי מימון.

- 9.6 בעל הרישיון ימלא אחר כל דרישה כאמור בסעיף 9.5; נדרש בעל הרישיון להופיע בפני השר, יופיעו מנכ"ל בעל הרישיון או מנכ"ל השותף הכללי או מי שהם הסמיכו לכך בכתב.
- 9.7 לא נענה בעל הרישיון לדרישה או להזמנה כאמור בסעיף 9.5, פעמיים לפחות, רשאי השר לדחות את בקשתו להארכת תוקף הרישיון.
- 9.8 על התקופה הנוספת יחולו תנאי רישיון זה, לרבות כל שינוי בהם.

10. הודעת השר בדבר הארכת תוקף הרישיון

- 10.1 השר יודיע בכתב לבעל הרישיון על החלטתו בדבר הבקשה להארכת תוקף הרישיון, לא יאוחר משנה לפני מועד תום תקופת הרישיון.
- 10.2 החליט השר לדחות את הבקשה, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להביא בפניו את טענותיו, יודיע על כך בכתב לבעל הרישיון, תוך מתן נימוקים לדחייה.

11. סיום תקופת הרישיון

- 11.1 נסתיימה תקופת הרישיון הראשונה לפי סעיף 8.1, או תקופה נוספת לפי סעיף 8.2, ותוקף הרישיון לא הוארך, או בוטל הרישיון לפי סעיף 13, רשאי השר:
- (א) להורות לבעל הרישיון להוסיף ולהפעיל את הרשת וליתן שירותיו על פי הרישיון לתקופה כפי שיקבע (להלן בסעיף זה - **תקופת סיום השירות**), עד שיושלמו הליכי העברת הרשת וזכויות מקבלי השירות וחובותיהם לבעל רישיון חלופי, כאמור בסעיף 11.2; תקופת סיום השירות לא תעלה, בכל מקרה, על שלוש (3) שנים ממועד ההוראה.
- (ב) אם לא מלא בעל הרישיון את הוראת השר לפי סעיף קטן (א), ולאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, למנות נאמן לשם ניהול הרשת והפעלתה עד שיינתן רישיון לבעל רישיון חלופי.
- 11.2 במהלך תקופת סיום השירות ואם פנה בעל רישיון חלופי, אחד או יותר, בהצעה לרכוש את הרשת וזכויות מקבלי השירות וחובותיהם, יישאו ויתנו בעל הרישיון ובעל הרישיון החלופי לשם רכישת הרשת כאמור בערכה הכלכלי וכעסק חי; לא הגיעו בעלי הרישיון האמורים לכלל סיכום תוך שישה (6) חודשים מתום תקופת הרישיון, ולא מינו הצדדים בורר מוסכם, ייקבעו תנאי רכישת הרשת על פי העקרונות האמורים בידי בורר שימונה בידי יושב ראש מועצת רואי החשבון, על פי פניית אחד מבעלי הרישיונות האמורים;
- 11.3 הבורר ייתן החלטתו לאחר ששמע את בעלי הרישיונות האמורים ונתן להם הזדמנות להביא בפניו את טענותיהם; החלטת הבורר תינתן לא יאוחר משלושה (3) חודשים מיום מינויו.
- 11.4 בסעיף זה, "**בעל רישיון חלופי**" - מי שהניח את דעתו של השר כי הוא כשיר לקבל רישיון מפ"א, אם תועבר הרשת לרשותו.

חלק ב' - שינוי תנאי הרישיון וביטולו

12. שינוי תנאי הרישיון

12.1⁽¹⁵⁾ השר רשאי, לרבות לבקשת בעל הרישיון, לשנות את תנאי הרישיון, לרבות לעניין היקף הרישיון כאמור בסעיף 6, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, וזאת לאחר ששקל את השיקולים האמורים בסעיף 4(ה) לחוק ולאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו.

13.1⁽¹⁵⁾ ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו

13.1 השר רשאי לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו, לפי העניין, בכל אחד מן המקרים המפורטים בסעיף 6 לחוק או בהתאם להוראות תקנה 23 לתקנות מפ"א, ובלבד שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו.

14.1⁽¹⁵⁾ בטל.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

חלק ג' - הפרדה מבנית במתן שירותים

15.

הגדרות

15.1

לעניין חלק זה :

"בעל רישיון אחר"

לרבות בעל רישיון לשידורים ;

"מידע מסחרי"⁽²⁴⁾

נתונים אודות בעל הרישיון או מתחרה, שאינם נחלת הרבים והנוגעים

לאחד מאלה :

(1) לקוחות ;

(2) מבנה מערכת מתקני הבזק, פרישתה והטכנולוגיה שבה היא

פועלת ;

(3) תכניות להרחבת מערכת מתקני הבזק, לשינויים בה ולהפעלת

שירותים חדשים באמצעותה ;

(4) כמות מסרי הבזק העוברת ברשת, סוגיה ויעדיהם ;

(5) תכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות, שמידע

לגביהן נמסר לבעל הרישיון או לשותף הכללי בידי מתחרה, או

פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי מתחרה כמידע

חסוי.

"מנוי אינטרנט"

מי שמחובר אל ספק אינטרנט באמצעות הרשת ומודם כבלים ;

"מתחרה"⁽²⁴⁾

בעל רישיון המתחרה בחברה בעלת זיקה.

16.

חובת הפרדה מבנית מחברת השידורים

16.1

בעל הרישיון יקיים הפרדה מבנית בינו לבין חברת השידורים במתכונת המפורטת להלן :

(א) לפחות מחצית מחברי הדירקטוריון של השותף הכללי, לא יכהנו כדירקטורים בחברת

השידורים, ולפחות לדירקטור אחד בשותף הכללי, לא תהיה כל זיקה לבעל הרישיון ולבעל

עניין בו ;

(ב) בחלוף 12 חודשים ממועד מתן הרישיון, ולאחר מכן מעת לעת יערוך השר בדיקה בדבר

היקף ההפרדה המבנית הנדרשת בין בעל הרישיון לבין חברת השידורים וזאת בשים לב,

בין היתר, למצב התחרות בשוק, לשאלת מימוש המיזוג בין חברות השידורים או חברות

בעלות זיקה אליהן, היקף ההכנסות, היקף השירותים והיקף הפעילות של בעל הרישיון ;

בעל הרישיון ימציא לשר כל מידע או נתון שידרשו לשם ביצוע הבדיקה ; לאור תוצאות

הבדיקה ולא יאוחר משלושה חודשים ממועד תחילתה יודיע השר, לאחר שנתן לבעל

הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע את טענותיו, את החלטתו באשר ליחס שבין בעל

הרישיון לבין חברת השידורים כאמור בסעיף 18, והרישיון יתוקן בהתאם.

⁽²⁴⁾ תיקון מספר 24
⁽²⁴⁾ תיקון מספר 24

16.2 בלי לגרוע מהמשך תחולת הוראות סעיף 16.1(א), ניתן רישיון כללי לשידורי כבלים נוסף על גבי הרשת או הגיע מספר מנויי האינטרנט ל- 450,000⁽²⁾, או הגיע מספר קווי הטלפון שמפעיל בעל הרישיון ל- 250,000, יקיים בעל הרישיון הפרדה מבנית בינו לבין חברת השידורים במתכונת המפורטת להלן:

(א) הפרדה בין הנהלת בעל הרישיון והנהלת השותף הכללי לבין הנהלת חברת השידורים, לרבות בכל הקשור למערכת העסקית, למערכת הכספים ולמערכת השיווק; לעניין סעיף זה, "הנהלת בעל הרישיון" ו"הנהלת השותף הכללי" אינם כוללים את דירקטוריון בעל הרישיון או השותף הכללי.

(ב) הפרדה בין נכסי בעל הרישיון לבין נכסי חברת השידורים בכפוף לסעיף 21.1.

(ג) בעל הרישיון והשותף הכללי לא יעסיקו את עובדי חברת השידורים, וחברת השידורים לא תעסיק את עובדי בעל הרישיון ועובדי השותף הכללי.

(ד) בלי לגרוע מחובתו של בעל הרישיון לפי סעיף 19.2 לקבוע כללים ונהלים לעניין שמירת הסודיות של מידע מסחרי, ומחובתו של עובד של בעל הרישיון, לפי הסעיף האמור, לשמור על הסודיות של מידע מסחרי, בעל הרישיון והשותף הכללי לא יעסיקו כעובד את מי שמכהן כדירקטור בחברת השידורים, אם במסגרת התפקיד שממלא העובד בבעל הרישיון או בשותף הכללי עלולה להיות לו גישה למידע מסחרי אודות בעל רישיון המתחרה בחברת השידורים (להלן בסעיף זה – "מתחרה")⁽²⁴⁾;

16.3⁽¹⁴⁾ על אף האמור בסעיפים 16.2 ו-19, רשאי בעל הרישיון לשווק סל שירותים הכולל את שירותי בעל הרישיון ושירותי שידור הניתנים בידי חברת השידורים ולבצע פעולות גביה הכרוכות בכך, ובלבד שבעל הרישיון יעביר לחברת השידורים רק מידע מסחרי הנחוץ לצורך שיווק סל שירותים וגביה כאמור.

16.4⁽¹⁹⁾ על אף האמור בסעיף 16.2, רשאי בעל הרישיון –

(א) (1) לעשות שימוש, תמורת תשלום סביר, בשירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של מערכות

המידע, חיוב וגביית הכספים של חברת השידורים, ובלבד שלעובד בעל הרישיון לא תהיה גישה למידע הנוגע לחברת השידורים ולעובד חברת השידורים לא תהיה גישה למידע הנוגע לבעל הרישיון; בעל הרישיון יקבע נהלים לעניין זה, שיועברו למנהל על פי דרישה;

(2) על אף האמור בפסקה (1), בעל הרישיון יהיה רשאי להתיר לעובדי חטיבת מערכות המידע בחברת השידורים גישה למאגרי המידע של בעל הרישיון, לצורך תפעול ותחזוקת מערכות המידע בלבד, וכן להתיר גישה כאמור של נציגי המכירה של חברת השידורים לצורך שיווק ומכירת סל שירותים וביצוע פעולות החיוב והגביה הכרוכות בכך, וזאת בכפוף לקבוע בסעיף 16.3 לעניין העברת מידע מסחרי, והכל בלבד שקיים נוהל לעניין שמירת סודיות המידע.

⁽²⁾ תיקון מספר 2
⁽²⁴⁾ תיקון מספר 24
⁽¹⁴⁾ תיקון מספר 14
⁽¹⁹⁾ תיקון מספר 19

- (ב) לעשות שימוש, תמורת תשלום סביר, בנכסים שחברת השידורים היא בעלת זכות קניינית בהם ובשירותי תחזוקה בנכסים כאמור, וכן רשאי הוא לאפשר לחברת השידורים לעשות שימוש בנכסים שיש לו בהם זכות קניינית ולספק לה שירותי תחזוקה בנכסים כאמור, הכל תמורת תשלום סביר; אין בסעיף זה כדי לגרוע מהאמור בסעיף 68.
- (ג) לעשות שימוש, תמורת תשלום סביר, בשירותי גיוס כח אדם הניתנים על ידי חברת השידורים.
- (ד) להעביר לידי סמנכ"ל הכספים של חברת השידורים מידע פיננסי הנוגע לבעל הרישיון, ובלבד שהמידע האמור נדרש לצורך מעקב אחר מילוי תנאי הסכם האשראי שנחתם בין בעל הרישיון וחברת השידורים לבין הבנקים ביום 31.12.2006.

17. ⁽²⁴⁾ חובת הפרדה מבנית מספק אינטרנט

- 17.1 בעל הרישיון יקיים הפרדה מבנית בינו לבין ספק גישה לאינטרנט שהוא חברה בעלת זיקה אליו (להלן – "**הספק בעל הזיקה**") כמפורט להלן:
- (א) הפרדה מלאה בין הנהלת בעל הרישיון לרבות ההנהלות של כל אחד מהשותפים בבעל הרישיון לבין הנהלת הספק בעל הזיקה, לרבות בכל הקשור למערכת העסקית, למערכת הכספים ולמערכת השיווק;
- (ב) הפרדה מלאה בין נכסי בעל הרישיון לבין נכסי הספק בעל הזיקה;
- (ג) בעל הרישיון לא יעסיק את עובדי הספק בעל הזיקה, והספק בעל הזיקה לא יעסיק את עובדי בעל הרישיון;
- (ד) בעל הרישיון לא יעביר מידע מסחרי לספק בעל הזיקה.
- למרות האמור, נוכח השר כי במקרה מסוים התקיימו נסיבות המאפשרות זאת, ולאחר שהשתכנע כי לא יהא בכך כדי לפגוע בתחרות בתחום הבזק או השידורים, או בטובת הציבור, רשאי הוא, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, להתיר בדרך של אישור בכתב סייגים לחובת ההפרדה המבנית הקבועה בסעיף זה או על פיו, ורשאי הוא לקבוע לכך תנאים.
- 17.2 בכל הנוגע לשמירת סודיות של מידע מסחרי יקיים בעל הרישיון את אלה:
- (א) בעל הרישיון ימנע העברתו של מידע מסחרי אל הספק בעל הזיקה;
- (ב) בעל הרישיון יקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע מסחרי, וכן למניעת העברתו לספק בעל הזיקה. בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע אצל בעל הרישיון והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם;

(ג) מבלי לגרוע מחובתו של בעל הרישיון לפי סעיף קטן (ב), ומחובתו של עובד בעל הרישיון לשמור על הסודיות של מידע מסחרי, לפי כללים ונהלים שנקבעו כאמור, לא ימונה עובד בעל הרישיון לדירקטור בספק בעל הזיקה, אם במסגרת התפקיד שממלא העובד בבעל הרישיון יש לו גישה למידע מסחרי אודות מתחרה, אשר השימוש במידע המסחרי על ידי הספק בעל הזיקה עלול לפגוע בתחרות בינו לבין מתחרה; לעניין זה - "עובד" – לרבות עובד בכל אחד מהתאגידים השותפים בבעל הרישיון ולמעט יו"ר דירקטוריון אחד מקרב יושבי הראש של השותפים בתאגיד.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (א) בעל הרישיון יהיה רשאי להעביר לספק בעל הזיקה, מידע מסחרי בנוגע למנוי מסוים שרכש מבעל הרישיון סל שירותים משותף, כמשמעותו בסעיף 17.3, והמידע נחוץ לו לצורך אספקת סל השירותים המשותף לאותו המנוי ולצורך זה בלבד.

17.3 על אף האמור בסעיפים 17.1 ו-17.2, ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 16.3, רשאי בעל הרישיון לשווק מקבץ שירותים, הכולל, בין היתר, את שירותי בעל הרישיון ושירותי שידור הניתנים בידי חברת השידורים, כולם או חלקם, ביחד עם שירותי הספק בעל הזיקה (להלן - "סל שירותים משותף"), ולבצע פעולות גביה הכרוכות בכך, ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) בעל הרישיון הגיש למנהל בקשה בכתב לשיווק סל שירותים משותף (להלן בסעיף זה - "הבקשה"). הבקשה תכלול את מרכיבי סל השירותים המשותף, וכן את כל אלה:

- (1) פרטי בעל הרישיון שיספק כל אחד מהשירותים הכלולים בסל;
- (2) התשלום שיעביר בעל הרישיון בעד כל שירות, לבעלי הרישיונות ששירותיהם ניתנים במסגרת הסל;
- (3) התנאים בהם ישווק הסל למנוי, לרבות תעריף כל שירות בו, והתעריף הכולל של הסל האמור;
- (4) התעריף אותו יגבה בעל הרישיון ממנוייו עבור שירות הכלול בסל, בעת שהוא נרכש שלא במסגרת הסל;
- (5) המועד המתוכנן לתחילת שיווק הסל ומשך הזמן המתוכנן לשיווקו.

(ב) המנהל הודיע לבעל הרישיון בכתב כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל או המנהל לא מסר לבעל הרישיון, בתוך התקופה הקובעת, הודעה לפיה הוא מתנגד לשיווק הסל.

לעניין זה – "התקופה הקובעת" - 21 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 10 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרישיון להעביר, לפי המאוחר;

(ג) בעל הרישיון קיבל אישור לתיק שירות שהוגש לפי סעיף 62.6, לעניין שירות גישה אל ספקי אינטרנט.

17.4 הגיש בעל הרישיון בקשה, ישקול המנהל את הבקשה בשים לב למצב התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.

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

- 17.6 לא החל בעל הרישיון בשיווק סל שירותים משותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בס"ק 17.3(ב), יראו את אישור הבקשה כבטל.
- 17.7 סל השירותים המשותף ישווק על ידי בעל הרישיון במשך תקופה שלא תפחת מחודשיים. בעל הרישיון יודיע למנהל על כוונתו להפסיק לשווק סל שירותים משותף שהוא משווק, 7 ימים לפחות טרם הפסקת השיווק.
- 17.8 החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לס"ק 17.3(א), יפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור.
- 17.9 בעל הרישיון יאפשר לכל מבקש לרכוש בנפרד שירות של הספק בעל הזיקה הכלול בסל השירותים המשותף או את כלל השירותים הכלולים בסל השירותים המשותף, שאינם שירות של ספק בעל הזיקה, כמקבץ, בתנאים זהים לתנאים בהם ניתן לרכוש שירותים אלה כשהם במסגרת סל השירותים המשותף.
- 17.10 בעל הרישיון לא יעשה שימוש במידע המצוי בידו, הנובע מאספקת שירותים לבעל רישיון אחר או מאספקתם למנויי בעל רישיון אחר, לצורך שיווק סל השירותים המשותף.
- 17.11 (א) הגיש בעל הרישיון למנהל בקשה לשיווק סל שירותים משותף, יציע בעל הרישיון, במועד הגשת הבקשה, לכל בעל רישיון למתן שירות גישה לאינטרנט, לספק את השירות האמור במסגרת סל שירותים שמשווק על-ידי בעל הרישיון ("סל מקביל"), וכן:
- (1) יציע בכל עת את השירותים, שאינם שירות גישה לאינטרנט, ואשר ניתנים במסגרת הסל המקביל, בתנאים זהים לתנאים בהם הם ניתנים במסגרת סל השירותים המשותף;
- (2) ישווק למנויו את סל השירותים המשותף ואת הסל המקביל באופן שוויוני.
- (ב) בעל הרישיון יעביר למנהל פרטים אודות סל מקביל שהחל בשיווקו, על פי הפירוט הקבוע בסעיף 17.3(א) פסקאות (1) עד (5), והכל לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שהחל לשווק את הסל או לאחר שבוצע שינוי בפרט מהפרטים שנכללו בהודעה כאמור;
- (ג) על אף האמור בסעיף 17.8, החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וכן סל מקביל לו, וביקש לשנות את תעריף הסל המשותף או את תעריף שירות הגישה לאינטרנט הכלול בו, לא יידרש בעל הרישיון להגיש בקשה לאישור המנהל, ובלבד שלא יהיה בשינוי האמור כדי לגרוע מעמידת בעל הרישיון בתנאים הקבועים בסעיף קטן (א), פסקאות (1) ו-(2). בעל הרישיון יודיע למנהל על השינוי בתנאים כאמור, לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שבוצע.
- 17.12 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 68, בעל הרישיון לא יפלה בין הספק בעל הזיקה או מנוי שלו לבין בעל רישיון למתן שירות גישה לאינטרנט שאינו בעל זיקה ומנוי שלו, לעניין מתן שירות למנוי בכל הנוגע להזמנת שרות ותיקון תקלות הכרוכים בשירותי בעל הרישיון.

17.13 (א) אישר המנהל לספק בעל הזיקה לשווק סל שירותים משותף, יאפשר בעל הרישיון לכל מבקש לרכוש בנפרד, כמקבץ, את כלל השירותים הכלולים בסל השירותים המשותף, שאינם שירות של הספק בעל הזיקה, בתנאים זהים לתנאים בהם הם משווקים במסגרת הסל האמור.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), אישר המנהל לספק בעל זיקה לשווק סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של בעל הרישיון זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא יחוייב בעל הרישיון לאפשר לכל מבקש לרכוש בנפרד את השירות האמור באותם תנאים הוא משווק במסגרת סל השירותים המשותף האמור.

17.14 בעל הרישיון יעביר למנהל, אחת לחודש ולא יאוחר מה-15 לחודש, או בתדירות אחרת כפי שיקבע המנהל, דיווח בדבר מספר המנויים שהצטרפו לכל סל שירותים משותף וכן לסל מקביל, וזאת במתכונת כפי שיקבע המנהל.

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

18. הפרדה מבנית

18.1 בכפוף לסעיפים 16 ו-17, רשאי השר, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, לקבוע ברישיון הגבלות ותנאים נוספים בדבר היחס שבין בעל הרישיון לבין חברות בעלות זיקה אליו, לרבות בדבר איוש תפקידים ומינוי נושאי משרה, העברת מידע, קיומם של תאגידי נפרדים או מערכת חשבונאית נפרדת בין פעילויות וכן בדבר הגבלות טכנולוגיות, גיאוגרפיות או מסחריות בפריסת תשתית או במתן שירותים.

18.2 ראה השר כי נתקיימו נסיבות מיוחדות המאפשרות זאת, ולאחר שהשתכנע כי לא יהיה בכך כדי לפגוע בתחרות בתחומי הבזק והשידורים, רשאי הוא, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, בדרך של תיקון רישיון, לקבוע סייגים לחובת ההפרדה המבנית הקבועה בחלק זה, בתנאים שיקבע.

19. איסור העדפה

19.1 בלי לגרוע מהאמור בפרק ד' – חלק ו' בעניין "שימוש בתדירים במערכת הכבלים", בעל הרישיון לא יפלה וימנע מהעדפה של חברה בעלת זיקה אליו על פני בעל רישיון אחר, במתן שירות, לרבות לעניין תשלום בעד השירות, תנאי השירות, זמינות השירות, מתן מידע הנוגע לשירות, ובכל אופן אחר.

19.2 בעל הרישיון יקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע מסחרי ואיסור העברתו לחברה בעלת זיקה המתחרה עם בעל רישיון אחר, אליו מתייחס המידע כאמור; בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע בבעל הרישיון והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם; לעניין סעיף קטן זה, "מידע מסחרי" – כהגדרתו בסעיף 16.2(ד).

פרק ג' - בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

חלק א' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו

20. ⁽²⁵⁾ בוטל.

21. בעלות ברשת

21.1 בעל הרישיון יהיה הבעלים והמפעיל של הרשת בהתאם למתכונת הבאה:

בתקופת המעבר, על-פי הסכם בין בעל הרישיון לבין חברת השידורים, תהיה לבעל הרישיון זכות בלעדית להשתמש ברשת, להפעילה, לתחזקה, לפתחה, לשפרה ולבצע בה כל פעולה על פי רישיון זה ולפי החוק;

עם תום תקופת המעבר, תועבר הבעלות המלאה ברשת אל בעל הרישיון;

לעניין זה -"תקופת המעבר" –התקופה שממועד מתן הרישיון עד למועד שלא יהא מאוחר מיום ט' בתשרי התשס"ז (01 באוקטובר 2006)⁽⁷⁷⁾ או ⁽⁸⁾, אם חל מיזוג בין חברות השידורים, מהמועד בו יקוים המיזוג, לפי המוקדם מביניהם.

21.2 ⁽¹⁵⁾ בלי לגרוע מהאמור בסעיף 21.1, רשאי השר לקבוע כי בעל הרישיון יהיה רשאי לעשות שימוש גם במתקני בזק של אחר; היתר לעשות שימוש במתקני בזק כאמור שהיה בתוקף ערב מתן הרישיון, יראו כהיתר שניתן לפי סעיף זה. לעניין סעיף זה, בעל הרישיון רשאי לעשות שימוש במתקני בזק של כוחות הביטחון בכפוף להסכם עם כוחות הביטחון או מי מהם.

21.3 ⁽¹⁵⁾ למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות צד ג' או כדי להקנות זכויות, מכל סוג שהוא, לבעל הרישיון או לצד ג'.

22. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון

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

⁽²⁵⁾ תיקון מספר 25.
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 7.
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

- 22.2 על אף האמור בסעיף 22.1, רשאי בעל הרישיון לשעבד נכס מנכסי הרישיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה מראש בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובתנאי שהסכם השעבוד כלל סעיף לפיו מתחייב התאגיד הבנקאי שמימוש הזכויות בידיו לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רישיון זה; לענין סעיף זה, **"תאגיד בנקאי"** - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981.
- 22.3 יראו שעבוד של נכס מנכסי הרישיון, שנעשה כדין או לפי זיכיון, עובר למתן הרישיון, כשעבוד שנעשה על-פי הרישיון, וזאת עד תום תקופת השעבוד.
- 22.4 הוראות סעיף 22.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שדרוג, לרבות מכירת ציוד, כאמור, בשיטת מכירה בהמרה (Trade in).

23. מתן שירות באמצעות אחר.

- 23.1 ביקש בעל הרישיון לתת שירות משירותיו, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמו, שהוא בעל רישיון, יפנה אל המנהל ויבקש את אישורו לכך; אל בקשתו יצרף בעל הרישיון את ההסכם בינו לבין בעל הרישיון האחר; אישור כאמור לא נדרש לענין התקשרות בין בעל הרישיון לבין אדם העוסק במכירה או בהתקנה של ציוד קצה.
- 23.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורו בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם כאמור בסעיף 23.1 לעיל; המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם בעל הרישיון האחר את קיומם של תחרות הוגנת, רמת השירותים לציבור, הוראות הרישיון וחובותיו של בעל הרישיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם בעל רישיון אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרישיון על פי הרישיון.
- 23.3 אין בהתקשרות עם בעל רישיון אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לביצוע שירותיו על פי הוראות הרישיון, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.
- 23.4 השר רשאי לפטור את בעל הרישיון, לבקשתו, מהצורך לפי סעיף קטן 23.1 אם נוכח כי מדובר בהתקשרות שאין לה השפעה של ממש על ביצוע הרישיון.

חלק ב' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

24. הגדרות

24.1 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 ;
- "החזקה מהותית"** החזקת אמצעי שליטה בבעל הרישיון אשר כתוצאה ממנה נעשה אדם לבעל עניין, לבעל השפעה ניכרת, או לבעל שליטה בבעל הרישיון ;
- "מפ"א מהותי"** מפ"א או מפ"א ייחודי שבמגזר פעילות של שירותי בזק פנים-ארציים נייחים הינו מפעיל מהותי ;

25. פרטי בעל הרישיון

- 25.1 פרטים בדבר אישיותו המשפטית של בעל הרישיון, התאגדותו, בעלי השליטה בו, בעלי השפעה ניכרת בו, בעלי עניין בו, נושאי המשרה בו, מפורטים בנספח א' לרישיון ; בעל הרישיון ימציא למנהל, בכל שנה בתחילת חודש ינואר, נספח א' מעודכן.
- 25.2 בעל הרישיון ידווח למנהל, בכתב, על כל שינוי במידע הכלול בנספח א', וזאת לא יאוחר מתום עשרים ואחד (21) ימים ממועד השינוי.

26. החזקה מהותית

- 26.1 לא יחזיק אדם החזקה מהותית, אלא אם ניתן לכך אישור השר.
- 26.2 לא יעביר אדם אמצעי שליטה בבעל הרישיון, אם כתוצאה מכך יחזיק הנעבר החזקה מהותית, אלא אם ניתן לכך אישור השר.
- 26.3 מי שמחזיק אמצעי שליטה בבעל הרישיון או בבעל עניין בו, אינו רשאי לשעבד אותם באופן שמימוש השעבוד יגרום להחזקה מהותית של הנושה, אלא אם כן כלל הסכם השעבוד סייג, לפיו לא ניתן לממש את השעבוד ללא אישור השר מראש ובכתב. אין בקיומם של הסכמי שעבוד תקפים, ועד תום תקופת השעבוד הראשונה הנקובה בהם, של אמצעי השליטה בבעל הרישיון או בבעל עניין בו, שנעשו עובר ליום 27.3.2002, ואינם כוללים סייג כאמור, כדי להוות הפרה של סעיף זה, לעניין סעיף קטן זה, **"החזקה מהותית"** - החזקת אמצעי שליטה בבעל הרישיון אשר כתוצאה ממנה נעשה אדם לבעל השפעה ניכרת, או לבעל שליטה בבעל הרישיון.

27. העברה ורכישה של אמצעי שליטה

27.1 הועברו אמצעי שליטה בבעל הרישיון, בשיעור שיש בו כדי לגרום להחזקה מהותית, מבלי שניתן לכך אישור השר, ידוות בעל הרישיון לשר על כך בהודעה בכתב, מייד לאחר שנודע לבעל הרישיון דבר ההעברה ולא יאוחר מעשרים ואחד (21) ימי עסקים מהמועד האמור. העברה, כאמור בסעיף 26.2, אשר לא הייתה בידיעת בעל הרישיון, לא תהווה עילה לביטול הרישיון לפי סעיף 13⁽¹⁵⁾.

27.2⁽²⁰⁾ מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 27.1, וכל עוד חברת השידורים מחזיקה במישרין או בעקיפין ב-100% מאמצעי השליטה בבעל הרישיון, יחולו ההוראות הבאות:

(א) החזקות חורגות יירשמו במרשם בעלי המניות של חברת השידורים בציון דבר היותן חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרישיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרישיון לבעל החזקות החורגות ולשר.

(ב) החזקות חורגות, שיירשמו במרשם בעלי המניות של חברת השידורים כאמור בסעיף קטן (א) לא יקנו למחזיק בהן זכויות כלשהן והן יהיו "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 בחברת השידורים, 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.

לעניין סעיף זה - "החזקות חורגות" - החזקות אמצעי שליטה ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 26.

בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל:

(1) בעל מניה המשתתף באסיפת בעלי המניות של חברת השידורים, יודיע לחברת השידורים לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה - על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו או הצבעתו טעונות אישור על-פי סעיף 26, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה;

(2) לא ימונה דירקטור בחברת השידורים, לא ייבחר ולא יועבר מכהונתו מכוח 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 של חברת השידורים;

(4) מחזיק החזקות חורגות או מי מטעמו לא ישמש נושא משרה בבעל הרישיון, בשותף הכללי או בשותפים המוגבלים;

(5) הוראות סעיף 27.2 זה יכללו בהסכם השותפות המוגבלת של בעל הרישיון, בתקנון השותף הכללי, בתקנון חברת השידורים ובתקנון של שותף מוגבל אחר בבעל הרישיון.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽²⁰⁾ תיקון מספר 20.

27.3⁽²⁰⁾ ירדו החזקותיה של חברת השידורים בבעל הרישיון מ-100%, או ששונה הסכם השותפות המוגבלת של בעל הרישיון, תקנון השותף הכללי, תקנון חברת השידורים או תקנון של שותף מוגבל אחר בבעל הרישיון, כך שההוראות המפורטות בסעיף 27.2 לא נכללו בו, יחולו ההוראות הבאות:

(א) החזקות חורגות יירשמו במרשם השותפים המוגבלים של בעל הרישיון ומרשם בעלי המניות של השותף הכללי, בציון דבר היותן חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרישיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרישיון לבעל החזקות החורגות ולשר;

(ב) החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף קטן (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 הרישיון, אלא שגם ההחזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות) ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור. האמור יחול בשינויים המחויבים על זכויות השותפים המוגבלים בבעל הרישיון.

לעניין סעיף זה: "**החזקות חורגות**" - החזקת אמצעי שליטה ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 26.

בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל:

- (1) שותף מוגבל או בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת שותפים מוגבלים של בעל הרישיון או באסיפת בעלי המניות של השותף הכללי יודיע לבעל הרישיון או לשותף הכללי, לפי העניין, לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה - על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו או הצבעתו טעונות אישור על פי סעיף 26, אם לאו; לא הודיע בעל מניה או שותף מוגבל כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה;
- (2) לא ימונה דירקטור בשותף הכללי, 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 באסיפת שותפים מוגבלים של בעל הרישיון או באסיפת בעלי המניות של השותף הכללי;
- (4) הוראות סעיף זה יכללו בהסכם השותפות המוגבלת של בעל הרישיון ובתקנון השותף הכללי.

חלק ג' - בעלות צולבת וניגוד עניינים

28. איסור בעלות צולבת

28.1

לא יתקיים בבעל הרישיון אחד מאלה :

- (א) בעל עניין בבעל הרישיון הוא מפ"א מהותי או חברה אם, חברה בת או חברה אחות של מפ"א מהותי ;
- (ב) נושא משרה בבעל הרישיון הוא נושא משרה במפ"א מהותי, או שהוא נושא משרה בחברה אם, חברה בת או חברה אחות של מפ"א מהותי ;
- (ג) על אף האמור, התקיים הסייג המופיע בסעיף קטן (א), לא יחשב הדבר כהפרה של תנאי מתנאי הרישיון, כל עוד בעל הרישיון, לבד או יחד עם חברה אם, חברה בת או חברה אחות, אינו בעל מונופולין במגזר פעילות של שירותי בזק פנים ארציים נייחים.

28.2

- לא יתקיים בבעל הרישיון אחד מאלה, אלא אם שוכנע השר, על פי בקשה בכתב, כי אישור הבקשה יקדם את התחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים או שהוא לטובת הציבור :
- (א) בעל עניין בבעל הרישיון הוא מפ"א שאינו מפ"א מהותי ;
- (ב) בעל השפעה ניכרת בבעל הרישיון הוא בעל עניין במפ"א מהותי, או בעל עניין בבעל שליטה במפ"א מהותי, או שהוא חברה שותפה או חברה קשורה של מפ"א מהותי ;
- (ג) שניים או יותר מבעלי השפעה ניכרת בבעל הרישיון הם מפעילים כלליים באותו מגזר פעילות, או שהם בעלי השפעה ניכרת במפעילים כאמור.

29. מתן שירות בשיתוף עם אחר

29.1

התקשר בעל הרישיון בהסכם לביצוע שירות בזק או פעולת בזק בשיתוף עם בעל רישיון אחר, או עם בעל רישיון לשידורים, יעביר בסמוך לחתימת ההסכם העתק ממנו למנהל.

29.2

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

30. איסור פגיעה בתחרות

- 30.1¹⁵ⁿ בעל הרישיון 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.
- 30.2 ראה השר כי יש בפעולתו של בעל הרישיון כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים רשאי הוא להורות לבעל הרישיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, על צעדים שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

¹⁵ⁿ תיקון מספר 15.

פרק ד' - פיתוח הרשת, קיומה והפעלתה

חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה

31. פיתוח הרשת

- 31.1 בכל הנוגע לפרישתה של הרשת, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, לרבות איכותה הטכנית ואיכותם הטכנית של רכיביה השונים ומבנה הרשת ורכיביה, יפעל בעל הרישיון בהתאם להוראות הרישיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית - נספח ג' לרישיון.
- 31.2 בעל הרישיון ימלא אחר כל הכללים והמפרטים שקבע המשרד, וכן אחר תקנים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם, או בידי ארגונים בין-לאומיים אחרים, בתחום הבזק והאלחוט וכן בכל תחום אחר, ככל שאלה נוגעים לעניין הקמתה של הרשת, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, ולעניין השירותים הניתנים או המיועדים להינתן באמצעותה.
- 31.3 בעל הרישיון יפעל לשם הקמת הרשת לצורך מתן שירותיו, בהתאם לאבני הדרך המפורטות בנספח ב'. פרישת הרשת לצורך מתן שירותי תשתית לבעל רישיון כללי לשידורי כבלים, בכל אתר באזור השירות תתבצע באופן שיאפשר עמידה בהוראות סעיף 60.3.

32. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח

- 32.1 התברר לבעל הרישיון כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתוכנית ההנדסית באופן שיש בו כדי להשפיע מהותית על מתן השירותים, יודיע על כך למנהל בכתב, יפרט את מהותו וטיבו של השינוי בתוכנית ההנדסית ויצרף להודעה את התוכנית ההנדסית המעודכנת.

33. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים

- 33.1 בעל הרישיון יבצע את עבודות הפרישה והפיתוח של הרשת תוך נקיטת אמצעי בטיחות נאותים באתר העבודה, למניעת פגיעות ונזקים לאדם ולרכוש, ולמניעת מטרדים ומפגעים לציבור; נדרש בעל הרישיון לבצע חפירה, יעשה את כל הנדרש למניעת נזקים למערכות תת-קרקעיות, לרבות רשתות בזק, ולשם כך יקפיד לקבל כל היתר הנדרש על-פי כל דין, לרבות היתר עבודות חפירה לפי סעיף 53ב לחוק.
- 33.2 עם סיום עבודות הפרישה והפיתוח, ינקח בעל הרישיון את אתר העבודה וישיב את המצב באתר לקדמותו.

34. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק

- 34.1 מקום שבו קיימים קווי חשמל או מתקני חשמל באתר העבודה, יחולו על בעל הרישיון החובות המוטלות על-פי תקנות הבזק והחשמל (התקרבויות והצטלבויות בין קווי בזק לבין קווי חשמל), התשמ"ו - 1986.

חלק ב' - פיקוח על עבודות פיתוח הרשת

35.

דו"ח על עבודות פיתוח

35.1

בעל הרישיון יגיש למנהל, במשך 5 שנים ממועד מתן הרישיון, ולאחר מכן לבקשת המנהל דו"חות שנתיים בהם יפורטו עבודות פיתוח הרשת שבוצעו במהלך תקופתו של כל דו"ח. הדו"ח יוגש עד ליום 31 למרץ של כל שנה. המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר מתכונת הגשת דו"חות כאמור.

35.2

הדו"חות יכללו השוואה של ביצוע התכנית ההנדסית מול התכנון לתקופת כל דו"ח והסברים לחריגה או לשינוי שחלו בביצוע לעומת התכנון, אם היו כאלה.

36.

מסירת ידיעות ומסמכים

36.1

בעל הרישיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, כל ידיעה ומסמך אודות ביצוע עבודות הפיתוח של הרשת, במועד, במתכונת ובאופן שהורה עליהם המנהל.

36.2

לעניין סעיף זה וסעיף 37, "**מסמך**" - לרבות כל מידע האצור במחשב, במאגר מידע או השמור על מדיה מגנטית, אופטית או מדיה אלקטרונית אחרת.

37.

פיקוח על עבודות פיתוח

37.1

המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרישיון הנוגעות לביצוע עבודות הפיתוח של הרשת; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה, למיתקני הרשת ולמשרדי בעל הרישיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות פרישה והפיתוח או לצורך העתקת תכניות ומסמכים.

37.2

בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על עבודות הפיתוח ובלי לגרוע מכלליות האמור, יאפשר לו כניסה לאתרי העבודה ולמיתקניו, יאפשר עיון בכל מסמך, תכנית ומפרט או העתקתם, ויספק לו כל מידע שידרוש.

38.

תיקון ליקויים ופגמים בפיתוח הרשת

38.1

המנהל רשאי להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים, פגמים וחריגות שמצא בעבודות הפיתוח של הרשת, על סמך דו"חות, מסמכים ומידע שהגיש בעל הרישיון, על סמך מדידות ובדיקות שערך או על סמך תלונות הציבור.

38.2

קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור בסעיף 38.1, יודיע למנהל, במועד הנקוב בהודעה או 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' – תאימות טכנית

39. בדיקות תאימות

39.1 המנהל רשאי לקבוע פריטי ציוד אשר התקנתם ברשת לא תבוצע טרם נעשו בהם בדיקות תאימות; לעניין סעיף זה, "תאימות" - כעולה מהאמור בסעיף 40; קבע המנהל כאמור, לא יותקנו הפריטים לפני ביצועה של בדיקת התאימות לאותם פריטים.

40. אחריות לתאימות

40.1 בעל הרישיון אחראי לכך שהרשת וציוד אשר הותקן ברשת מקיימים לפחות את הדרישות הבאות:

- (א) תאימות טכנית לתכונות המפורטות במפרטי היצרן המתייחסים לאותו פריט ציוד;
- (ב) תאימות טכנית לרשת התקשורת הישראלית, כך שהרשת תאפשר קישור-גומלין לרשתות בזק ציבוריות אחרות בישראל באופן המאפשר תקשורת תקינה, על כל השירותים התומכים בשירות, בחיוב המנוי, בבירור תלונות המנוי ובשליטה ובקרה על השירות הניתן למקבלי השירות באמצעות מערכות בזק אחרות, על פי הוראות חלק ז' לעניין מיספור והוראות חלק ט' לעניין קישור גומלין ושימוש;
- (ג) תמיכה בציוד קצה על פי הוראות סעיף 82, הכל על פי תקנים ישראלים ודרישות טכניות שיקבע המנהל.

חלק ד' - בדיקות ותחזוקה

41.

הגדרות

41.1

בחלק זה :

"בדיקה תקופתית" בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המתבצעת לפי הוראות הרישיון, בפרקי זמן קבועים ולפחות אחת לשנה ;

"בדיקה מיוחדת" בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המבוצעת בשל פעולת תחזוקה או תיקון, בעקבות הפרעה אלקטרומגנטית, תקלה, בירור תלונה, שינוי טכנולוגי, שינוי תכנית הנדסית וכיוצא בזה, הנערכת ביוזמת בעל הרישיון או לפי דרישת המנהל ;

"בדיקה קבועה" בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצעת באופן שוטף.

42.

ביצוע בדיקות

42.1

בעל הרישיון יקיים בדיקות תקופתיות של הרשת, הכל במתכונת ובנקודות הבדיקה כמפורט בתכנית ההנדסית, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.

42.2

בעל הרישיון יקים ויפעיל מערכת בקרה לניטור (Monitoring) מתמיד של ביצועי הרשת ולבדיקה שוטפת של תקינות הרשת, וכן יערוך, באופן שוטף, בדיקות קבועות של הרשת או כל חלק ממנה, על-פי הצורך, לפי תכנית הבדיקות הקבועה בתכנית ההנדסית.

42.3

המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לערוך בדיקה מיוחדת ; בעל הרישיון יבצע את הבדיקה האמורה במתכונת ובמועד שיקבע המנהל.

42.4

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

43.

יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

43.1

בעל הרישיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן - **יומן תחזוקה**), שבו יירשמו פרטי התקלות, ⁽⁴²⁾הצעדים שננקטו לתיקון והבדיקות ברשת.

43.2

בעל הרישיון ישמור את יומן התחזוקה במשרדיו, יאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדקו או להעתיקו בכל דרך שהיא, ויעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]

44. תיקון ליקויים ופגמים

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

חלק ה' – שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים

45. הגדרות

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

46. הקצאת תדרים

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

47. סייג לשימוש בתדרים

- 47.1 בעל הרישיון יעשה שימוש בתדרים כל עוד אלה משמשים אותו למתן שירותיו. בעל הרישיון אינו רשאי להעביר את זכות השימוש בתדרים לשימושים אחרים או לשימושם של אחרים.
- 47.2 בעל הרישיון 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.
- 47.3 בעל הרישיון אינו רשאי לעשות שימוש, לצורך מתן שירותיו, בתדרים המפורטים בצווים הקובעים את אי-תחולת הפקודה, אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב מאת המנהל, ובתנאים שיקבע המנהל.

48. בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות

- 48.1 בעל הרישיון יקים את הרשת ויפעילה על פי כל דין, לרבות על-פי הוראות תקנות הרוקחים (יסודות רדיואקטיביים ומוצריהם), התש"ס - 1980 (להלן – "תקנות הרוקחים"), ויעשה את הנדרש לקבלת היתר לפי כל דין. לעניין תקנות הרוקחים יפעל בעל הרישיון, בין היתר, כלהלן:
- (א) יתאם את פעילותו עם הממונה על קרינה סביבתית במשרד לאיכות הסביבה (להלן – הממונה), ויבצע הנחיותיו;
- (ב) יגיש לממונה, לפי דרישותיו, דו"ח הערכת סיכונים; במידה והממונה יורה – יקים מערכות או אתרים רק לאחר קבלת אישור הממונה; לאחר הפעלת מערכות או אתרים יבצע מדידות לפי הנחיות הממונה; מערכת או אתר שלא יעמדו בדרישות הממונה לא יופעלו;
- (ג) יישא בחלקו היחסי בעלויות של הכנת תכנית מתאר ארצית למתקני תקשורת, על פי הוראות חוק התכנון והבניה, התשכ"ה - 1965, יחד עם מפעילים אחרים, ככל שייקבעו הוראות לעניין זה על פי דין.
- 48.2 בעל הרישיון יגיש למנהל, במהלך חודש ינואר בכל שנה, דו"ח שנתי מעודכן לגבי מיתקני בזק אלחוטיים המופעלים על ידו, הכולל בין היתר, את מיקום המיתקן, תדרי השידור והקליטה, שבח האנטנות, גובה האנטנות, הספקי שידור ורוחב הסרט של השידור, ואולם במקרים מיוחדים רשאי המנהל לדרוש מבעל הרישיון בכל עת להגיש לו, תוך חמישה (5) ימים, דו"ח מעודכן בדבר הפעלת מיתקני בזק אלחוטיים, עורקי רדיו ושימוש בתדרים.
- 48.3 בעל הרישיון יקים את הרשת ויפעילה באופן המונע הפרעות הדדיות בינו לבין מערכות אחרות הפועלות כדין; בלי לגרוע מכלליות האמור, יפעל בעל הרישיון בעניין זה, בין היתר, כלהלן:
- (א) לפני הפעלת כל מרכיב אלחוטי ברשת יבצע בדיקות ומדידות לצורך מניעתן של הפרעות אלקטרומגנטיות;
- (ב) מצא בעל הרישיון 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 הרישיון 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 הרישיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, לפי הוראות המנהל לעניין ביצוע שינויים בהפעלת הרשת, מרכיבי הרשת או בשימוש בתדרים, או יחדל משידור בתדרים מסויימים בכל אזור השירות או באזור מסוים;

(ד) ייענה מיידית, ולא יאוחר מ- 24 שעות מדרישת המנהל, לכל דרישות המנהל בדבר טיפול בהפרעות ותאום עם בעלי רישיון אחרים או גורמים אחרים הפועלים כדן, 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 שיורה המנהל, לרבות בדבר הספק שידור בתדרים מסוימים באתרים מסוימים, לרבות הטלת מגבלות בדבר גובה אנטנות, שבח אנטנות, סוג אנטנות, קיטוב אנטנות וכיוון אנטנות; התאום כאמור יבוצע בידי בעל הרישיון על חשבונו ובאחריותו, הן על פי הוראות מיוחדות של המנהל והן על פי ההוראות שבאמנות בין-לאומיות והסכמים בילטרליים עם מדינות ו/או עם הרשות הפלשתינאית שמדינת ישראל צד להן.

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

חלק ו' - שימוש בתדירים במערכת הכבלים

49.

הגדרות

49.1

לעניין חלק זה –

"אפיק"

תדר, רוחב פס וקצב אינפורמציה ביחידות של קילו סיביות לשנייה
(קס"ש) המאפשרים למתן שירות מוגדר ;

"מערכת הכבלים"

הרשת, למעט מיתקני בזק אלחוטיים ;

"מפת התדירים"

טבלה המפרטת את הקצאת האפיקים לפי שירותי בעל הרישיון והמהווה
חלק מנספח ג' – תכנית הנדסית ;

50.

משטר התדירים במערכת הכבלים

50.1

הקצאת התדירים במערכת הכבלים, לצורך מתן שירותי בעל הרישיון תעשה בהתאם למפת
התדירים ; ביקש בעל הרישיון לערוך שינוי במפת התדירים, הן לעניין שינוי אפיק והן לעניין שינוי
השירות הניתן באפיק, ימציא למנהל, לא יאוחר מ- 30 ימי עבודה לפני ביצוע השינוי, הודעה
בדבר השינוי ; ההודעה תכלול את תיאור השינוי תוך פירוט התדר המרכזי ורוחב הפס של
האפיק, קצב האינפורמציה ביחידות קס"ש, וכל מידע נוסף שיידרש על-ידי המנהל. לעניין סעיף
זה, החלפה בין אפיקים המשמשים להעברת ערוצי שידור שאושרו כדן, לא תיחשב כשינוי,
ובלבד שכתוצאה מההחלפה לא תשתנה קיבולת הרשת הזמינה למתן שירותים.

המנהל רשאי להודיע לבעל הרישיון כי ביצוע השינוי כרוך בקיום תנאים אשר על בעל הרישיון
לקיים לפני ביצוע השינוי או לאחריו, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון להימנע מביצוע השינוי
תוך מתן נימוקים להחלטתו. לא הודיע המנהל לבעל הרישיון כאמור, רשאי בעל הרישיון לבצע
השינוי.

50.2

בלי לגרוע מהוראות סעיף 5(ט) לחוק ובשים לב, בין היתר, להוראות סעיף 6 לחוק, השר רשאי
ליתן הוראות, בתקנות או ברישיון או בהוראות מינהל, בדבר חובתו של בעל הרישיון ליעד
קיבולת ברשת להעברת שידורים או שירותי בזק של אחר, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון,
לחבר לרשת יותר ממוקד שידור אחד של מי שקיבלו לכך רישיון.

50.3

הקצאת האפיקים ברשת, מתייחסת הן לאפיקי הלוח והן לאפיקי חזור.

50.4

העקרונות הקבועים בסעיף זה לצורך הקצאת התדירים במערכת הכבלים, יחולו לעניין חלק זה
כולו.

51.

חלוקת רוחב פס בין שירותי בעל הרישיון

51.1

בעל הרישיון יבטיח כי ישמר רוחב פס לשם מתן שירותי הבזק הקבועים ברישיון בכל אזור
השירות ; השר רשאי ליתן לבעל הרישיון הוראות לעניין זה, לאחר שנתן לו הזדמנות נאותה
להשמיע טענותיו.

52. הפרעות תדרים

52.1

לעניין סעיף זה:

"עוצמת שדה" עוצמת שדה הזולגת ממערכת כבלים הנמדדת במרחק עשרה מטרים מהכבל, ברוחב סרט של 100 קילו הרץ, על אנטנה שנתקיימו בה אלה:

(1) היא דו-קטבית;

(2) היא באורך חצי גל.

52.2

בעל הרישיון חייב לוודא כי מערכת הכבלים תהיה מסוככת ומוגנת כנגד קרינה ממערכות אחרות, לרבות ממיתקני בזק אחרים, באופן שימנע הפרעות לשירותים הניתנים על הרשת;

52.3

מערכת הכבלים לא תגרום להפרעות אלקטרומגנטיות, ועוצמת השדה ממנה לא תעלה על אלה:

(א) בתחומי התדרים 47 עד 68 מגה הרץ, 87.5 עד 108 מגה הרץ, 174 עד 230 מגה הרץ, ו-470 עד 862 מגה הרץ - $33 \text{ dB } \mu\text{V/m}$;

(ב) בכל תחומי התדרים האחרים - $17 \text{ dB } \mu\text{V/m}$.

52.4

לא ישודרו במערכת הכבלים אותות בתחומי תדרים אלה:

(א) 121.475 עד 121.525 מגה הרץ;

(ב) 242.975 עד 243.025 מגה הרץ;

(ג) 162.16 עד 165.75 מגה הרץ;

(ד) 806 עד 862 מגה הרץ. אלא אם אישר המנהל בכתב השימוש בתחום תדרים זה, ובתנאים שקבע.

52.5

בעל הרישיון, לאחר שהגיש בקשה וקיבל לכך אישור בכתב מהמנהל, רשאי לשדר אותות במערכת הכבלים בתחומי התדרים 136 עד 162.16 מגה הרץ, 165.75 עד 174 מגה הרץ ו-450 עד 470 מגה הרץ, כולם או חלקם, בשיטה ספרתית בלבד, בעוצמת שדה שלא תעלה על $5 \text{ dB } \mu\text{V/m}$.

52.6

בלי לגרוע מהקבוע בחלק ה' לעיל, בעל הרישיון אינו רשאי לעשות שימוש בתדרים המפורטים במפת התדרים, לצורך שידורים אלחוטיים, אלא אם כן יש בידו רישיון לפי הפקודה, לרבות רישיון הפעלה או רישיון סחר, לפי העניין.

52.7

לעניין הפרעות הדדיות בין מערכת הכבלים לבין מערכות אחרות, קוויות או אלחוטיות, הפועלות כדין יחולו הוראות סעיפים 48.3 ו-48.4, בשינויים המחוייבים, וכן אלה:

(א) בלי לגרוע מהוראות חלק ד' לעיל, קיבל בעל הרישיון אישור מהמנהל כאמור בסעיף קטן 52.5, יקיים בעל הרישיון בדיקות תקופתיות למערכת הכבלים בהתאם להוראות הרישיון, ויוודא עמידתה בתנאים המפורטים בסעיפים קטנים 52.2, 52.3, 52.4 ו-52.5.

- (ב) מצא בעל הרישיון כי צפויות הפרעות אלקטרומגנטיות למערכות הפועלות כדין או נתגלתה חריגה בעוצמת השדה הגורמת להפרעות כאמור, יפעל מיידית למניעת ההפרעה בתוך 24 שעות מרגע שנתגלתה החריגה ויתקן את החריגה בתוך 24 שעות מרגע שנתגלתה אלא אם כן יאשר המנהל אחרת.
- (ג) בלי לגרוע מפסקת משנה (ב), מצא בעל הרישיון חריגה מעוצמת השדה המותרת, יפעל מיידית לתיקון החריגה ולא יאוחר מתום 6 ימים מיום שנתגלתה החריגה.
- (ד) בדיקות ותיאומים לפי סעיף זה יבוצעו בידי בעל הרישיון על חשבונו ובאחריותו.
- 52.8 (א) סעיפים קטנים 52.1, 52.3, 52.4, 52.5 - יכנסו לתוקף עם תחילת תוקפו של תיקון תקנות הבזק (תקנים ומפרטים של רשתות כבלים), התשמ"ח-1987¹ בעניין זה. עד לתיקון כאמור, יפעל בעל הרישיון, בהתאם להוראות סעיף 52.9.
- (ב) הוראות סעיפים קטנים 52.3, 52.5 ו- 52.7 יחולו, בשינויים המחוייבים, גם לגבי ציוד קצה המחובר לרשת.
- 52.9 לעניין סעיף קטן זה :
- "הספק מוקרן"** הספק קרינה של מערכת כבלים הנמדד בהשוואה להספק שידור המוזן לאנטנה שנתקיימו בה אלה :
- (1) היא דו-קטבית ;
 - (2) היא באורך חצי גל ;
 - (3) היא מחוברת למקור הספק חלופי ;
 - (4) היא יוצרת, במרחק נתון, עצמת שדה שווה לזו שיוצרת המערכת.
- (א) הרשת לא תגרום להפרעות אלקטרומגנטיות, וה"הספק המוקרן" ממנה לא יעלה על אלה :
- (1) בתחומי התדרים 47 עד 68 מגה הרץ, 87.5 עד 108 מגה הרץ, 174 עד 230 מגה הרץ, ו- 470 עד 862 מגה הרץ - 4 ננו וואט ;
 - (2) בכל תחומי התדרים האחרים - 1 ננו וואט.
- (ב) לא ישודרו ברשת אותות בתחומי תדרים אלה :
- (1) 121.475 עד 121.525 מגה הרץ ;
 - (2) 242.975 עד 243.025 מגה הרץ ;
 - (3) 136 עד 174 מגה הרץ ;
 - (4) 450 עד 470 מגה הרץ ;
 - (5) 806 עד 862 מגה הרץ, אלא אם אישר המנהל בכתב השימוש בתחום תדרים זה.

¹ ס"ח התשמ"ח, עמ' 134 ; התשנ"ו, עמ' 1350. יצויין כי המשרד פועל בעת הנוכחית לתיקון התקנות כאמור.

חלק ז' – מיספור

53. הגדרות

"אזור חיוג", "אזור חיוג ארצי", "אזור חיוג גיאוגרפי", "אזור חיוג לשירות", "מספר טלפון", "קוד גישה", "קידומת חיוג", ו"שירות טלפון מיוחד" - כהגדרתן בתכנית המספור;⁽¹⁵⁾

"תכנית המספור" תכנית שקבע המנהל להועדה ולהקצאה של מספרי טלפון, לקביעת כללי חיוג וניידות מספרים, או חלק מאלה,² כתיקונה מעת לעת;

"תכנית מספרי טלפון" תכנית שהכין בעל הרישיון, בהתאם לתכנית המספור ולהוראות המנהל, לשם הקצאת מספרי טלפון למנויי וכוללת קודי גישה לשירותיו ולשירותים של בעלי רישיונות אחרים;

54. פעולה על פי תכנית המספור

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

54.2 לא נקבעה בתכנית המספור הוראה לעניין מסוים ולא ניתנה הוראה של המנהל בעניין האמור, יקפיד בעל הרישיון לפעול באותו עניין על פי תקנים והמלצות הרלוונטיים לתוכנית המספור, אשר נקבעו בידי ארגוני תקינה בעולם או ארגונים בין-לאומיים אחרים.

54.3 המנהל רשאי להגביל את בעל הרישיון בהפעלת קבוצות מספרים מסוימות, בהתאמה לטווח המספרים, קידומות חיוג, קודי גישה או מספרי טלפון, בין היתר כדי להביא לניצול יעיל של השימוש בטווחי מספרים וקידומות חיוג או כדי להתאים את השימוש במספרים לצורכי מקבלי שירות או למקובל בעולם.

55. איסור העברת מספרי טלפון וטווחי מספרים

55.1 בעל הרישיון רשאי להקצות לשימוש מקבלי שירותיו מספרי טלפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשימוש, על פי תכנית המספור והוראות הרישיון.

55.2 בעל הרישיון אינו רשאי להעביר לשימוש של אחר מספרים או קבוצות מספרים הכלולים בטווח המספרים שהוקצה לשימוש, למעט בעת יישום ניידות מספרים או על פי הוראות המנהל.

55.3 בעל הרישיון אינו רשאי להקצות למקבל שירות מספר טלפון שהוקצה למקבל שירות אחר, למעט מספר שהוקצה למקבל שירות שהפסיק לקבל את שירותי בעל הרישיון ולאחר שחלף פרק זמן סביר, והכל על פי כללים שיקבע המנהל.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

² התכנית שנקבעה כלולה במסמך "תכנית מספור לשירותי טלפוניה ושירותי ערך מוסף בישראל", שניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד התקשורת, בכתובת <http://www.moc.gov.il>, ובהוראות המנהל היוצאות מידי פעם.

56. הכנת תכנית מספרי טלפון

- 56.1 בעל הרישיון יכין תכנית מספרי טלפון, בהתאם לתכנית המספור ולהוראות המנהל, ויעדכן אותה מעת לעת, לפי הצורך.
- 56.2 בקש המנהל, ימציא בעל הרישיון למנהל תכנית מספרי טלפון במתכונת ובמועד כפי שיורה המנהל.
- 56.3 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לתקן את תכנית מספרי הטלפון, כולה או חלקה, או לערוך בה שינויים; בעל הרישיון יתקן את תכנית מספרי הטלפון בהתאם להוראות המנהל.
- 56.4 בעל הרישיון יפעל בהתאם לתכנית מספרי הטלפון ובהתאם להוראות המנהל.

57. ניידות מספרים

- 57.1 ניתנה הוראה בדבר הפעלת ניידות מספרים (Number Portability), יפעל בעל הרישיון כך שכל מנוי של מפ"א אחר יוכל לעבור ולהיות מנוי של בעל הרישיון או לקבל שירותים מבעל הרישיון, ללא שינוי במספר הטלפון שלו, ולהיפך; בעל הרישיון ישלב ברשת התקנים שיאפשרו יישום תכונה זו, במועד ובשיטה שנקבעו בהוראה.
- 57.2 לא יאוחר משנה וחצי מיום מתן הרישיון, יבחן המשרד את הצורך במתן הוראה ליישום ניידות מספרים במסגרת תכנית המספור, אם ראה כי הדבר נחוץ לשם קידום התחרות בתחום המפ"א.

58. תכנית מספרי טלפון וקישור-גומלין

- 58.1 בעל הרישיון ידווח לכל בעל רישיון אחר על שינויים בתכנית מספרי הטלפון, אשר יש בהם כדי להשפיע על קישור-גומלין עם רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון האחר או על מתן שירותים לבעל הרישיון האחר.
- 58.2 בעל הרישיון לא יפלה בכל צורה שהיא בין בעלי רישיון אחרים בכל הנוגע ליישום תכנית מספרי הטלפון ולביצוע חובת הדיווח האמורה, לרבות לעניין היקף המידע, תכנון, אופן אספקתו ומועד הדיווח, ויספק את המידע האמור באופן שיאפשר לבעלי רישיון אחרים להיערך באופן סביר ליישום השינויים האמורים.
- 58.3 בעל הרישיון יפרסם את עיקרי תכנית מספרי הטלפון שלו, לרבות כללי החיוב למספרי הטלפון של מנויים וקוד הגישה לשירותים הניתנים למנויים באמצעות קוד גישה. המנהל רשאי ליתן לבעל הרישיון הוראות בדבר מתכונת הפרסום כאמור.

חלק ח' - ביצוע הרישיון

59. תפעול הרשת

- 59.1 בעל הרישיון יקים את הרשת, יקיימה, יתחזקה ויפעילה, בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות ובאופן המאפשר אספקה תקינה וסדירה של שירותי בעל הרישיון באזור השירות, בהתאם לרישיון זה.
- 59.2 בעל הרישיון יפעל בהתמדה לעדכון הטכנולוגי של הרשת, הרחבתה ושיפור ביצועיה, כדי לענות באופן תקין וסדיר על צורכי האוכלוסייה, המשק והביטחון בישראל, לשירותי בזק ושידורים, כפי שיהיו מעת לעת.
- 59.3 המנהל רשאי לקבוע, מזמן לזמן, דרישות טכניות וטיב שירות, לרבות לעניין שדרוגה ועדכונה של הרשת והקניית יכולות טכנולוגיות חדשות.
- 59.4 ראה השר כי בעל הרישיון פועל באופן העלול לגרום לפגיעה במתן שירותי בזק או שידורים באורח תקין וסדיר, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון, לאחר שנתן לו הזדמנות נאותה להשמיע את טענותיו, על צעדים שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

60. אספקת שירותי בעל הרישיון

- 60.1 בעל הרישיון יספק את שירותיו בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות, בהתאם להוראות הרישיון ולהוראות כל דין, ובכפוף להוראות סעיף 69.
- 60.2 בעל הרישיון יספק את שירותיו לכל מבקש בכל אזור השירות; בעל הרישיון יספק שירותיו, כאמור, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות ובהתאם להוראות הדין והרישיון, הנוגעות לסדר קדימויות ולזמינות שירותיו, ככל שקיימות הוראות כאלה, ויעשה כן בתנאים שווים ובתעריפים בלתי מפלים, לפי סוגים של מקבלי שירות או סוגים של שירותים, ללא תלות במיקום מבקש השירות או בעלות הייחודית למתן השירותים לכל מקבל השירות; **"סוג מקבלי שירות"** או **"סוג שירות"** - משמעו: קבוצת מקבלי שירות או סוג של שירותים שיש במאפייניהם כדי להבחיןם באופן ענייני וסביר ומקבוצה אחרת.
- 60.3 החל בעל הרישיון לספק שירות בזק, יספק בעל הרישיון שירות זה לכל מבקש בכל אזור השירות, וזאת על פי הדרישות הטכניות וטיב השירות, במועד הקבוע לכך בנספח ב'. על אף האמור, חיבור מי שמבקש להיות מנוי של בעל רישיון כללי לשידורי כבלים בכל אזור השירות, ייעשה תוך שלושה (3) חודשים מיום קבלת הבקשה, ובהתאם להוראות נספחים ב' ו-ה', לפי המוקדם ביניהם.

61. ⁽¹⁵⁾ בטל.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

62. תיק שירות ⁽¹⁵⁾

- 62.1 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבנספח ד' ומסומן כ"עתידי", יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.
- 62.2 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבנספח ד' (להלן - "שירות חדש") אשר בכוונתו לספק למי ממקבלי שירותיו, יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משישים (60) ימים לפני המועד המיועד להתחיל מתן השירות החדש.
- 62.3 המנהל יודיע לבעל הרישיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרישיון כאמור בסעיף 62.1 או תוך שישים (60) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרישיון כאמור בסעיף 62.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- 62.4 בעל הרישיון ימציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציא בעל הרישיון תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא יתחיל בעל הרישיון במתן השירות.
- 62.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך ששים (60) ימים מהיום בו המציא בעל הרישיון למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתימסר לבעל הרישיון.
- 62.6 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להמציא לאישורו תיק שירות לשירות קיים, אשר לגביו לא נדרש תיק שירות, וכן רשאי הוא לדרוש מבעל הרישיון להגיש לאישורו תיק שירות חדש לגבי שירות לגביו אושר תיק שירות.
- 62.7 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 ד'; המנהל רשאי להורות בדבר עניינים נוספים אשר ייכללו בתיק השירות.
- 62.8 אושר תיק שירות, יספק בעל הרישיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרישיון.
- 62.9 בעל הרישיון יפרסם לציבור תיק שירות שאושר, בפירוט ובאופן שקבע המנהל, ורשאי המנהל לפרסמו בעצמו, ובלבד שלא יעשה כן אלא לאחר שבעל הרישיון החל במתן השירות. הפרסום לציבור לא יכלול מידע שהוא סוד מסחרי, שצוין בידי בעל הרישיון וצורף כנספח נפרד המסומן כסודי-מסחרי לתיק השירות.
- 62.10 כל שירות חדש אשר בעל הרישיון יחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מנספח ד'; המנהל יעדכן את נספח ד' מעת לעת.
- 62.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות הרשת של בעל הרישיון.

62א. ⁽³⁴⁾שירות פרימיום

62.1 א בעל הרישיון רשאי לספק שירותי פרימיום באחת משתי הדרכים שלהלן:

- (א) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף פרימיום ונגבה באמצעות חשבון הטלפון יינתן על פי הוראות נספח ט';
- (ב) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף רגיל (להלן בסעיף קטן זה "השירות") יינתן כדלקמן:
- (1) כשירות פנים רשתי באמצעות קוד גישה רשתי³;
- (2) באמצעות חיוג למספר טלפון נייח אשר הגישה אליו תתאפשר לכל מנוי של כל בעל רישיון כללי.

לעניין סעיף זה,

"מספר טלפון נייח" תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים נייחים או תבנית מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור⁴;

"שירות פרימיום" ו- "תעריף רגיל" כהגדרתם בנספח ט'. ⁽³⁵⁾ת⁽³⁸⁾

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34 [תחילה: [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 15 בפברואר 2015].

³ "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

⁴ לדוגמה מספרים בתבנית XXXXXX-03 ו- XXXXXXXX-07Z או XXXX*.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35

⁽³⁸⁾ תיקון מספר 38 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 15 בפברואר 2015].

חלק ט' – קישור-גומלין ושימוש

63. חובת קישור-גומלין

- 63.1 בעל הרישיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין של הרשת אל כל רשת בזק ציבורית אחרת.
- 63.2 קישור-גומלין יבוצע באופן המאפשר העברה, באופן תקין וסדיר, של מסרי בזק בין מנויי של בעל הרישיון למנויי בעל הרישיון האחר וכן באופן המאפשר מתן תקין וסדיר של שירותים בידי בעל הרישיון למנויי של בעל הרישיון האחר, ומתן שירותים בידי בעל הרישיון האחר למנויי של בעל הרישיון.
- 63.3 קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר או באופן עקיף, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון כללי אחר, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 63.2.
- 63.4 בקישור-גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית אחרת, יפעל בעל הרישיון להקמת נקודות מישק בין שתי הרשתות, לצורך מתן שירות טלפוניה בשני מתגי מעבר ראשיים לפחות; על אף האמור, רשאי בעל הרישיון לפעול באמצעות מתג מעבר ראשי אחד ובלבד שבמקרה בו הגיע מספר קווי הטלפון ל- 50,000, יחולבו שני מתגים כאמור.
- 63.5 בקישור-גומלין בין הרשת לבין מערכת בזק בין-לאומית, יפעל בעל הרישיון לפי הוראות נספח ו' לרישיון.

64. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

- 64.1 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 63, יפעל בעל הרישיון לביצוע קישור-גומלין בכפוף לכל אלה:
- (א) בעל הרישיון יוודא כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של הרשת תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת הבזק הציבורית של מפעילי רט"ן, מפעילים בין-לאומיים ומפ"א אחרים (להלן - **מפעיל אחר**), כי פעילות הרשת תשתלב כראוי עם פעילות רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר וכי קישור-הגומלין לא יפגע בפעולתן התקינה של מערכות אלה ובשירות התקין למנוייהם;
- (ב) בעל הרישיון יבצע את קישור-הגומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר, ויימנע מכל אפליה בביצוע קישור-הגומלין, לרבות בנוגע לאלה:
- (1) אספקה של מיתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת;
 - (2) זמינות מיתקני החיבור;
 - (3) שיטת החיבור, איכותו ושרידותו;
 - (4) שינויים והתאמות במיתוג⁵ במיתקנים, בפרוטוקולים ובנקודות המישק לרשת;
 - (5) תשלומים עבור קישור-גומלין;
 - (6) הסדרי חיוב וגביה והעברת מידע על מנויים;
 - (7) תנאים מסחריים לביצוע קישור-הגומלין;

⁵ לרבות במספור, כאמור בסעיף 66.

(8) מסירת מידע בנוגע לרשת ולשינויים בה הנוגעים לקישור-גומלין ;

על אף האמור, רשאי השר, על פי בקשה בכתב מבעל הרישיון, במקרים מיוחדים וכששוכנע כי קיימת הצדקה לכך, להתיר לבעל הרישיון לחרוג מהוראות סעיף קטן זה ;
(15ת)

(ג) בעל הרישיון יעמיד לרשותו של מפעיל אחר כל מידע חיוני שהמפעיל האחר זקוק לו לשם אספקת שירותיו באמצעות מיתקניו של בעל הרישיון ; המידע האמור יימסר בכפוף לכל דין לעניין הגנה על פרטיות או על סודיות מסחרית ; לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום לגבי מהות המידע החיוני והיקפו, יכריע השר בעניין ;

(ד) בעל הרישיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים ברשת שלו, אשר יש בהם כדי להשפיע על קישור-הגומלין עם רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר, או על קישור-הגומלין בין רשתות הבזק הציבוריות של המפעילים האחרים ; בעל הרישיון יספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים ;

(ה) לעניין סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), רשאי בעל הרישיון להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיו של בעל הרישיון על-פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע אודות שינוי הרשת המיועד להימסר למפעיל אחר ;

(ו)^(15ת) בעל הרישיון יאפשר למנויו לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר, וכן רשאי הוא לאפשר למנוי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנו, והכל בתנאי שקבלת שירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית או על פי כל דין ; המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים הניתנים על ידו, ובלבד שקבלת שירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית או על פי כל דין ; על אף האמור, המנהל רשאי, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, לפטור אותו מחובת מתן אפשרות לקבלת שירות למנויו או למנויי מפעיל אחר, לרבות מטעמים טכניים או כלכליים ;

(ז) בעל הרישיון יעביר למנהל העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין ;

(ח) בעל הרישיון יעביר למנהל על פי דרישתו, כל מידע הנמסר למפעיל אחר לפי סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), וכן עותק מכל הסכם לשמירת סודיות לפי סעיף קטן (ה) ;

(ט)^(15ת) בטל.

65. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין

- 65.1 לא נקבעו תקנות לעניין תשלום עבור קישור-גומלין או תשלום הנובע מקישור-גומלין, רשאי בעל הרישיון לדרוש בעבור אלה תשלום סביר ובלתי מפלה. באין הסכמה בין בעל הרישיון לבין מפעיל אחר לעניין זה, יורה השר על תשלום כאמור, בהתאם לסמכותו בסעיף 5 לחוק.

66. איסור עיכוב קישור-גומלין

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

67. מתן אפשרות שימוש

- לעניין סעיף זה וסעיף 68, "בעל רישיון אחר" - לרבות בעל רישיון לשידורי לוויין ובעל רישיון כללי לשידורי כבלים, לפי העניין.

- 67.1 השר רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר מתן אפשרות שימוש לבעל רישיון אחר בהתאם לסמכותו בסעיף 5 לחוק.

- 67.2 במתן הוראה לפי סעיף 67.1, רשאי השר לקבוע תנאים בדבר אופן השימוש, והסדרים נלווים לשם מימוש אפשרות השימוש.

- 67.3 הורה השר לבעל הרישיון לתת לבעל רישיון אחר אפשרות שימוש במיתקן בזק שלו, יפעל בעל הרישיון בשיתוף פעולה מלא ובהתאם להוראות השר, לשם מימוש אפשרות השימוש; לשם כך יאפשר בעל הרישיון את השימוש במיתקן הבזק שלו, לרבות ביצוע פעולות החיבור וההתאמה הדרושות לשם השימוש התקין והסדיר, ובהתאם להוראות המנהל.

- 67.4 בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון אחר, על-פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שירותי ערך מוסף; בעל הרישיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירותי ערך מוסף על-ידו למנויי בעל הרישיון, לרבות בעניינים המפורטים בסעיף 64, בשינויים המחוייבים.

- 67.5 בעל הרישיון יעמיד לרשותו של בעל רישיון אחר מידע חיוני שבעל הרישיון האחר זקוק לו לשם שימוש ברשת של בעל הרישיון.

- 67.6 השר ייתן לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו בכל הנוגע לכוונה להורות לו בדבר מתן אפשרות שימוש לבעל רישיון אחר והתנאים לכך, ובדבר התשלומים עבור מתן זכות השימוש; הורה השר לבעל הרישיון בעניינים כאמור, לא יעכב בעל הרישיון בכל דרך שהיא את מתן אפשרות השימוש, ויקיים את חובותיו לפי הוראות השר בתום לב ובאופן תקין, במועד שנקבע לכך ותוך שיתוף פעולה מלא.

68. שירות תשתית לבעל רישיון אחר

- 68.1 בעל הרישיון יספק שירות תשתית לבעל רישיון אחר, באופן שיאפשר לבעל הרישיון האחר לספק את שירותיו ללקוחותיו, בהתאם לתנאי הרישיון, לתנאי רישיונו של האחר או לפי הוראת השר לפי העניין⁽¹⁵⁾.
- 68.2 בעל הרישיון יספק לבעל רישיון אחר כל סוג של שירות תשתית לפי רישיון זה או לפי הוראה שנתן השר מכוח סעיף 5 לחוק, בתנאים סבירים ושווים לכל בעלי הרישיונות האחרים, למעט מקרים מיוחדים שיקבע השר מראש ובכתב; בעל הרישיון יספק את שירות התשתית כאמור לכל בעל רישיון אחר באורח תקין, סדיר ושוויוני, שלא יפגע באפשרות של תחרות הוגנת ביניהם לבין עצמם.
- 68.3 בעל הרישיון ימנע מהעדפה במתן שירות תשתית לבעל רישיון שהוא⁽¹⁵⁾ חברה בעלת זיקה אליו, על פני בעל רישיון אחר, אם בתשלום בעד השירות, אם בתנאי השירות, אם בזמינות השירות ואם באופן אחר.
- 68.4 בעל הרישיון יעמיד לרשותו של בעל רישיון אחר מידע חיוני שבעל הרישיון האחר זקוק לו לשם קבלת שירות התשתית מבעל הרישיון⁽¹⁵⁾.
- 68.5⁽¹⁵⁾ הורה השר לבעל הרישיון לספק שירות תשתית לבעל רישיון, יפעל בעל הרישיון בתום לב ובהתאם להוראות לשם מתן שירות התשתית באופן תקין ובמועד שנקבע בהוראות; מבלי לגרוע מכלליות האמור, יאפשר בעל הרישיון שימוש במתקני בזק שלו בידי בעל רישיון וינקוט בכל הצעדים הדרושים, לרבות ביצוע עבודות חיבור והתאמה, כדי לאפשר את השימוש התקין, הכל בהתאם להוראות השר.
- 68.6⁽¹⁵⁾ היו לבעל הרישיון השגות לגבי הוראה כאמור בסעיף 68.5 לרבות לעניין סמכות השר להעניק רישיון לאחר הנזקק לשירות האמור, או לעניין קביעת השר בדבר תנאי השירות או מחירו, לא יימנע בעל הרישיון ממילוי חובותיו כאמור בהוראה ולא יעכב, בכל דרך שהיא, את האספקה של שירות התשתית שחויב לתיתו, ויקיימו בתום לב, באופן תקין, במועד שקבע השר ותוך שיתוף פעולה מלא.
- 68.7⁽¹⁵⁾ בעל הרישיון יספק שירות תשתית לבעל רישיון אחר באופן שיאפשר לו לעמוד בדרישות רמת השירות בהן הוא מחויב כלפי לקוחותיו לפי רישיונו, ובאופן שלא יפלה בין מקבלי שירותיו של בעל הרישיון לבין מקבלי שירותיו של בעל הרישיון האחר.
- 68.8⁽¹⁵⁾ לעניין פרק זה, "בעל רישיון" - לרבות בעל רישיון לשידורים.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

חלק י' – הפעלת הרשת במצב חירום והסדרים בתחום הביטחון

69.

היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום⁽⁴¹⁾

- 69.1 בעל הרישיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד ; בעל הרישיון ימציא למנהל, אחת לשנה, ב-1 בינואר, את פרטי בעל התפקיד וסגניו, וכן את דרכי ההתקשרות אליהם.
- 69.2 בעל רישיון יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח י' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".

70.

שירותים לכוחות הביטחון

- 70.1 בעל הרישיון ייתן לכוחות הביטחון שירותי בזק ושירותי תשתית, הקמה ותחזוקה של תשתית, אספקה ותחזוקה של ציוד קצה, הכל לפי הקבוע בהסכמים שיחתמו בין בעל הרישיון לכוחות הביטחון או מי מהם.
- 70.2 בעל הרישיון יאפשר לכוחות הביטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרישיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם והתאמתם הטכנולוגית של הציוד והתשתית הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, הכל בתאום עם כוחות הביטחון, וכמפורט בנספח ח' לרישיון ; כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- 70.3 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים 70.1 ו-70.2, בעל הרישיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון, כמפורט בנספח ח' לרישיון. בעל הרישיון ידאג לכך שנספח ח' לרישיון ישמר בהתאם להוראות נוהל אבטחת רשומות של שירות הביטחון הכללי.
- 70.4 בעל הרישיון יפעל באופן שכל רכש או התקנה של חומרה או תוכנה במיתקני הבזק שלו, למעט ציוד קצה, יעשו בהתאמה מלאה להוראות שניתנו ו/או יינתנו לבעל הרישיון מעת לעת, על פי סעיף 13 לחוק, ובאופן הקבוע בו.
- 70.5 בסעיף זה –
- "חומרה" כל ציוד, מתקן או מכשיר, המשמשים למטרות בזק, ולרבות חומרה או תוכנה מחשבתית באמצעותם פועל הציוד, המתקן או המכשיר ;
- "תוכנה" כהגדרתה בחוק המחשבים, התשנ"ה – 1995 ;
- "רכש" לרבות שכירות או מיתקן בזק ניסיוני או שדרוג מתקן בזק, ובכלל זה תחזוקת חומרה או מתקן בזק.

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41.

71. הוראות ביטחון

- 71.1 בעל הרישיון ימנה ממונה ביטחון בהתאם להוראות חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח - 1998, וימלא בקפדנות אחרי הוראות הביטחון המפורטות בנספח ז' לרישיון.
- 71.2 בעל הרישיון יקבע הוראות מתאימות בתקנונו, לרבות מסמך מקביל בתאגיד אחר, באופן שיבטיח כי רוב מחברי הדירקטוריון וכן בעלי התפקידים ונושאי המשרה המנויים בנספח ז' לרישיון, לא יתמנו ולא יכהנו בתפקיד בבעל הרישיון, אלא אם יעמדו בתנאים אלה:
- (א) הם אזרחי ישראל ותושבים בה ;
- (ב) ניתן להם אישור בטחוני, מטעם שירות הביטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונה או לתפקיד כאמור.
- 71.3 בעל הרישיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון, וינהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות ביטחון, לרבות בעניין סיווג בטחוני מתאים לנושאי משרה ובעלי תפקידים בבעל הרישיון ומידור ידיעות באשר לפעילות הנוגעת לכוחות הביטחון.
- 71.4 בעל הרישיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על הרשת, מרכיבי הרשת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים, לתפעול ושליטה על הרשת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, ובין היתר על פי ההוראות המפורטות בנספח ז' לרישיון.

פרק ה' - אספקת שירותים למקבלי השירות

חלק א' - התקשרות עם מנויים

72. הסכם ההתקשרות

- 72.1 בעל הרישיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויו, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.
- 72.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרישיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם מנוי לעומת הוראות הדין או הרישיון.
- 72.3 הסכם ההתקשרות יהיה ערוך בצורה נוחה וברורה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרישיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה; להסכם יצורף כנספח עותק מלוח התעריפים של בעל הרישיון, נכון ליום ההתקשרות.
- 72.4 בעל הרישיון יציין בהסכם ההתקשרות בצורה ברורה את המדדים וטיב השירות שיסופק למנוי, וכן יציין את הפרטים הקבועים בסעיפים 78.4, 79, 100 ו-103.2.
- 72.5 הסכם ההתקשרות יביא לידיעת המנוי את דבר סמכות המנהל להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, ויכלול הבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 72.6 בעל הרישיון ימסור למנוי עותק של הסכם ההתקשרות ונספחיו.

73. שינוי הסכם התקשרות

- 73.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 73.2 תוקן הסכם התקשרות, על-פי הוראות המנהל או על-פי החלטת בית הדין לחוזים אחידים אם הוגש לאישורו, תיעשה ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.
- 73.3 הוראות סעיף 72 יחולו, בשינויים המחוייבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרישיון.

73. תקופת התחייבות בהסכם התקשרות הכולל שירותי שידור⁽²³⁾

- 73.1 התקשר בעל הרישיון עם מנוי שאינו מנוי עסקי, בהסכם התקשרות הכולל תקופת התחייבות, לרכישת סל שירותים הכולל את שירותי בעל הרישיון ושירותי שידור הניתנים בידי חברת השידורים, בהתאם לסעיף 16.3, לא תעלה תקופת ההתחייבות בהסכם ההתקשרות האמור, על תקופת ההתחייבות שנקבעה ברישיון חברת השידורים לעניין שירותי שידור¹;
- בסעיף זה, **"תקופת התחייבות"** – תקופה המוגדרת בהסכם ההתקשרות, אשר במהלכה מחוייב המנוי לעמוד בתנאים הנוגעים להיקף צריכת שירותים, גובה התשלום או תנאי התשלום, אשר אי העמידה בהם במהלך אותה תקופה כרוך בתשלום, לרבות החזר הטבה או דמי יציאה.

74. חיבור מנויים לרשת

- 74.1 בעל הרישיון יחבר כל מבקש לרשת לא יאוחר מהמועד הקבוע בהסכם ההתקשרות, בכללי רמת השירות על פי נספח ה' לרישיון ובהתאם להוראות סעיף 60, אלא אם כן אושרה דחייה בחיבור על ידי ועדת חריגים, על פי הוראות סעיף 131.
- 74.2 לא יתנה בעל הרישיון חיבורו של מנוי בתנאים בלתי סבירים, מפלים או בלתי הוגנים, ובלי לגרוע מכלליות האמור:
- (א) לא יחייב מנוי לרכוש ממנו או מאת מי מטעמו ציוד קצה או ציוד אחר;
- (ב) לא יחייב מנוי לקבל ממנו שירותי תחזוקה לציוד קצה שברשותו;
- (ג) לא יגביל אספקה של חלקי חילוף לציוד קצה שנרכש ממנו או מאת מי מטעמו, למנוי או לאחר הנותן שירות תחזוקה לציוד כאמור.
- (ד) סעיפים קטנים (א) עד (ג) יהיו בתוקף החל משנתיים מיום מתן הרישיון.
- 74.3⁽¹⁵⁾ בעל הרישיון 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.
- 74.4 בעל הרישיון יציע כל אחד משירותיו, ללא אפליה לכל אדם, בין אם הוא מנוי של בעל רישיון אחר, לרבות בעל רישיון לשידורים, ובין אם אינו מנוי של בעל רישיון אחר, כאמור.

75. בטל⁽¹⁵⁾

⁽²³⁾ תיקון מספר 23 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקפו ביום 7.12.2010]

¹ בהתאם להחלטה מס' 1-28/2010 מיום 21.10.2010 שקיבלה המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, יתוקן רשיון חברת השידורים כך שתקופת ההתחייבות לעניין שירותי שידור לא תעלה על 18 חודשים.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

חלק ב' - רמת השירות

76. ⁽¹⁵⁾ בטל.

77. **מוקד פניות טלפוני**⁽⁴²⁾

- 77.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייו, הכל כמפורט בנספח ה'4⁽⁴²⁾.
- 77.2 מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה, יפעל הצוות האמור לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי⁽⁴²⁾.
- 77.3 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 77.2 והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 43⁽⁴²⁾.

78. **נציב תלונות**

- 78.1 בעל הרישיון ימנה נציב תלונות שתפקידיו יהיו אלה:
- (א) לברר תלונות של מנויים, לרבות מבקשים, בנוגע לשירותי בעל הרישיון;
- (ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגיש בעל הרישיון למנוי ולהכריע בהן.
- 78.2 נציב התלונות יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת בעל הרישיון.
- 78.3 בעל הרישיון יעניק לנציב התלונות את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
- 78.4 בעל הרישיון יודיע לכל מנוי על אפשרות של הגשת תלונה לנציב התלונות, על סמכויותיו ועל מענו. תוכן סעיף קטן זה ייכלל בהסכם ההתקשרות.

79. **יישוב סכסוכים**

- 79.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירוש או לביצוע של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל נציב התלונות של בעל הרישיון.
- 79.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה לנציב התלונות לפי סעיף 79.1 כדי –
- (א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך;
- (ב) לגרוע מסמכות בעל הרישיון לפעול על פי הוראות סעיף 92 לעניין הפסקת שירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]

80. חובת תחזוקה

- 80.1 בעל הרישיון יהיה אחראי לתחזוקת הרשת.
- 80.2 בעל הרישיון יפעל לתיקון מהיר של כל תקלה בשירות הניתן למקבלי שירותיו, ויעמוד בדרישות הטכניות וטיב השירות.
- 80.3 רכש מנוי ציוד קצה מבעל הרישיון או מאת מי מטעמו, יהא בעל הרישיון אחראי ללא תשלום מצד המנוי, לתחזוקתו של ציוד הקצה בתקופת אחריות שלא תפחת משנה ולאחר מכן, בתשלום, לתקופת האחריות שהגדיר היצרן, ואשר תפורט בהסכם הרכישה של ציוד הקצה. סעיף זה יחול עד תום שנתיים מיום מתן הרישיון.
- 80.4 עשה מנוי שימוש, לשם קבלת שירותי בזק, בציוד קצה שלא נרכש מבעל הרישיון או ממי מטעמו, אין בעל הרישיון חייב בתחזוקתו של ציוד קצה זה, אלא אם הוסכם על כך בין בעל הרישיון לבין המנוי.

80א.⁽²²⁾ שירות תחזוקה של התיול הפנימי

- 80א.1 ככל שבעל הרישיון משתמש בתיול הפנימי כהגדרתו בסעיף 4ח לחוק לשם מתן שירותיו, יהיה בעל הרישיון חייב ליתן לבעל החצרים, למי מטעמו או למחזיק בהם, לפי העניין, ולפי בקשתו, שירות תחזוקה לתיול הפנימי, לרבות תיקון התיול הפנימי או החלפתו.
- לעניין זה, מתן שירות תחזוקה של התיול הפנימי לרבות החלפת התיול, לא תיחשב להתקנה בידי בעל הרישיון, ולא תקנה לו כל זכות קניינית בתיול הפנימי.

81. מוקד תקלות⁽⁴²⁾

- 81.1 יבוטל⁽⁴²⁾.
- 81.2 בעל הרישיון יתקן כל תקלה שהודעה עליה נמסרה במוקד, בזמן תגובה ועל פי הדרישות המפורטות בנספח ה' לרישיון; אם מחייב איתור התקלה או תיקונה ביקור בחצרי מנוי או מנוי של ספק שירות, יתאם בעל הרישיון עם המנוי או מנוי של ספק השירות את מועד הביקור⁽⁴²⁾.
- 81.3 יבוטל⁽⁴²⁾.
- 81.4 היה בעל הרישיון סבור לאחר בדיקות שביצע, כי מקור התקלה מצוי אצל ספק השירות, יפנה בעל הרישיון מיידית לספק השירות, יעביר אליו את פרטי הפונה והתקלה ויודיע על כך לפונה עם מספר הודעה; התגלעה מחלוקת בין בעל הרישיון לבין ספק שירות לגבי האחריות לתיקון התקלה, ישתפו פעולה עד לתיקון התקלה.

⁽²²⁾ תיקון מספר 22.
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]

82. ציוד קצה

- 82.1 בעל הרישיון יבטיח כי הרשת תתמוך בציוד קצה שיש לו אישור סוג ותאפשר את מתן שירותי בעל הרישיון באופן תקין, באמצעות ציוד קצה כאמור.
- 82.2 בעל הרישיון יפעל לפי הדרישות הטכניות וטיב השירות, לרבות לצורך אלה:
- (א) שילוב השפה העברית בציוד קצה ובשירותים;
 - (ב) מניעת הפרעות למערכות אחרות הפועלות כדין;
 - (ג) מניעת הפרעות ממערכות אחרות הפועלות כדין;
 - (ד) עמידה בדרישות תכנית המספור;
 - (ה) בטיחות.
- 82.3 בעל הרישיון, על פי דרישת המנהל, יבצע בדיקות לוודא עמידתו של ציוד קצה במפרטי הרשת, ללא תשלום; בדיקת ציוד קצה כאמור תסתיים תוך ארבעה-עשר (14) ימים ממועד קבלת דרישת המנהל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות השר להסמיך את בעל הרישיון לבצע בדיקות לשם קבלת אישור סוג, בתשלום.
- בעל הרישיון יעביר למנהל על פי דרישתו את התקנים ומפרטי הבדיקה הנדרשים לשם הענקת אישור-סוג על ידי המשרד או מי מטעמו.
- 82.4 בעל הרישיון רשאי, לפי בקשת ממנו, למכור, להשאיל או להשכיר למנוי ציוד קצה מאושר סוג (להלן בסעיף קטן זה – **"מכירת ציוד קצה"**), ובלבד שיתקיימו כל אלה, הכל כאמור בסעיף 74.2:
- (א) בעל הרישיון לא יתנה מתן שירותיו במכירת ציוד קצה או שירותי תחזוקה לציוד קצה, ממנו או ממי מטעמו;
 - (ב) בעל הרישיון יביא לידיעת המנוי כי הוא רשאי לקבל ציוד קצה או שירותי תחזוקה מאחר.
 - (ג) ס"ק (א) ו- (ב) ייכנסו לתוקף החל משנתיים מיום מתן הרישיון.
- 82.5⁴ לעניין סעיף קטן זה: "ציוד קצה" - ציוד קצה המשמש לקבלת שירות טלפוניה בידי המנוי, לרבות מודם או מתאם.
- במקרה שבעל הרישיון מספק למנוי ציוד קצה, אשר הפעלתו תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל בחצרי המנוי, יביא בעל הרישיון לידיעת המנוי כי בשעת הפסקת חשמל נפסקת פעולתו של ציוד הקצה האמור, אלא אם כן הותקנה לו מערכת לאספקת גיבוי חשמלי (להלן - מערכת גיבוי).
- עדכון המנוי כאמור יעשה בעת רכישת ציוד הקצה ובעת התקנתו בחצרי המנוי ככל שמכירתו או התקנתו, לפי העניין, נעשית בידי בעל הרישיון, וכן באמצעות כיתוב ברור במקום בולט על גבי ציוד הקצה או אריזתו.
- סיפק בעל הרישיון מערכת גיבוי לציוד הקצה, יביא לידיעת המנוי את משך הזמן בו מאפשרת מערכת הגיבוי את המשך הפעלתו של ציוד הקצה.

83. גישה לשירותי חירום ציבוריים

83.1 בעל הרישיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, למנויי וללקוחות מזדמנים, גישה חופשית ומהירה, לשירותי חירום ציבוריים (לרבות מוקדי מצוקה טלפוניים) כפי שיורה המנהל, כגון: מגן-דוד-אדום, משטרת ישראל, כיבוי אש ואחרים, בקודי גישה אחידים שיקבע המנהל, על פי תכנית המספור.

83.2⁽¹¹⁾ בעל הרישיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים^(א) זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם, ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכזת פרטית, וזאת החל מיום י"ז בניסן התשס"ז (5 באפריל 2007) (להלן – "יום התחילה");

בעל הרישיון רשאי לבצע האמור באמצעות בעל רישיון המנתב את השיחה למוקד שירות החירום הציבורי.^(ג)

לא יאוחר מיומיים לפני יום⁽¹²⁾ התחילה יודיע בעל הרישיון בכתב, באופן ברור, לכל מנויו כי החל מיום התחילה מספר הטלפון של המנוי יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקדי שירותי החירום הציבוריים, וכן יודיע בכתב לכל מנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

83.3⁽¹¹⁾ בעל הרישיון ייתן פרסום נאות לקודי הגישה לשירותי החירום הציבוריים ולרבות במדריך טלפון, ככל שמפורסם על ידו, בפרסום באינטרנט ובשלטים על טלפונים ציבוריים.

84. הגנה על פרטיות המנוי

84.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, או הוראות כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בעל הרישיון רשאי להאזין למסרי בזק של מנוי, לרבות מנוי של ספק שירות, ללא אישורו מראש ובכתב, למעט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או לשם מניעת הונאות.

84.2 בכפוף לאמור בסעיף 70, בעל הרישיון, עובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו אינם רשאים לגלות מידע אודות מנויו, לרבות מנויו של ספק שירות, בכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק שלו, זמניהן ויעדן, או כל מידע אחר הנוגע אליו (להלן – "פרטי המנוי"), למעט מידע הנמסר למי שהמנוי או מנוי של ספק שירות הסמך לכך.

⁽¹¹⁾ תיקון מספר 11
^(א) משטרת ישראל – 100 מד"א 101 ומכבי-אש 102.
^(ג) בעת הנוכחית רק מוקדים המקושרים באמצעות צירי PRI.
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.
⁽¹¹⁾ תיקון מספר 11

84.3 על אף האמור בסעיף 84.2, רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה :

- (א) למסור את פרטי המנוי לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים מהמנוי בגין שירותים לפי רישיון זה, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, והצד השלישי התחייב לשמור על פרטיות המנויים על פי כל דין ולעשות שימוש במידע אך ורק לצורך שלשמו הועבר המידע;
- (ב) להעביר פרטי המנוי לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין.

85. חשבונות למנויים

- 85.1 בעל הרישיון יעביר למנוי חשבון בהתאם להוראות פרק ו' – תשלום בעד שירותים ונספח ה' – רמת השירותים למנוי.
- 85.2 בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הגשת חשבון שוטף.
- 85.3 זיכוי המגיע למנוי מאת בעל הרישיון יתבצע בחשבון התכופ, מיד לאחר שנקבעה זכאותו של המנוי לזיכוי כאמור.
- 85.4 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלומים בעד שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר.
- 85.5^{ת 6} (א) מבלי לגרוע מיתר הוראות הרישיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרישיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון (להלן בסעיף זה – "התקן").
- (ב) בטל.^{ת 30}
- (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 עשריות 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 הרישיון רשאי להציג סכום כלשהו הכלול בחשבון בפירוט העולה על הנדרש בהוראת סעיף 2.2.2 בתקן, ובלבד שתחול לגביו שיטת עיגול סכומים כאמור בסעיף קטן (ג)(1) לעיל.

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

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

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

בפסקה זו "סל שירותים" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה אחת בתמורה לתעריף כולל (וללא פירוט התשלום עבור כל רכיב בנפרד).

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

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

85.6 ת¹⁸ חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ה' 1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

85.7 ת¹⁸ מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרישיון להגיש לו חשבון טלפון במתכונת חשבון למנוי פרטי (להלן בסעיף זה - "בקשה"). ביקש המנוי כאמור, יחל בעל הרישיון למסור לו את החשבון בהתאם למתכונת האמורה, לא יאוחר מחלוף שתי תקופות חשבון ממועד הבקשה. בעל הרישיון יפרסם אחת לחצי שנה, הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי, לפיה המנוי העסקי רשאי לדרוש מבעל הרישיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי.

85.8 ת¹⁸ החשבון יישלח למען הרשום אצל בעל הרישיון או מען אחר שמסר המנוי לבעל הרישיון, או בכל אמצעי אחר במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש; בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון ושליחתו למנוי. בעל הרישיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות" הנשלח למנוי על פי דרישתו.

86. ת⁹ שירותי מידע לבירור מספרי טלפון

86.1 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 84, בעל הרישיון יספק, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן - "שירות מודיעין"), כדלקמן:

- (א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר אינטרנט שבאמצעותו יינתן השירות;
- (ב) למנויי, במחיר סביר, באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה רשתי שיקבע המנהל;

ת¹⁸ תיקון מספר 18 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9 ב ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

ת¹⁸ תיקון מספר 18 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9 ב ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

ת¹⁸ תיקון מספר 18 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9 ב ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

ת⁹ תיקון מספר 9

- (ג) שירות המודיעין יינתן בכל אחד מן האמצעים האמורים בהתבסס על אותם מאפייני מידע, אשר אותם ימסור המנוי הפונה לצורך קבלת השירות.
- 86.2 בוטל.
- 86.3 בנוסף לאמור בסעיף 86.1, רשאי בעל הרישיון להציע, במחיר סביר, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מודיעין, בכל אמצעי אחר, לרבות באמצעות קוד גישה ארצי או באמצעות הודעת מסר קצר (SMS).
- 86.4 לצורך ביצוע האמור בס"ק 86.1 ו-86.3 :
- (א) רשאי בעל הרישיון לפנות בשאלתה מטעמו לכל מאגר נתונים של מפ"א או של מפעיל רט"ן (להלן בסעיף זה – **"בעל רישיון אחר"**), או לקבל מידע ממאגר הנתונים של בעל רישיון אחר בכל דרך אחרת ובהסכמתו של בעל הרישיון האחר, והכל בכפוף לחובה בדבר שמירה על פרטיות המנוי ;
- (ב) לצורך מתן שירות מודיעין על ידי בעל רישיון אחר על-פי רישיונו הכללי, יאפשר בעל הרישיון לכל בעל רישיון אחר גישה אל מאגר הנתונים של בעל הרישיון ;
- (ג) בעל הרישיון יעדכן את מאגר הנתונים באופן שוטף, כך שכל שם, כתובת או מספר טלפון של מנוי שהתווסף, שונה או נגרע, יעודכן במאגר הנתונים תוך יום עבודה לאחר ביצוע העדכון במערכת של בעל הרישיון המשמשת לשם מתן שירותי טלפוניה.
- לעניין סעיף זה –
- "מאגר נתונים"** אוסף נתונים הכולל את שמו, מענו ומספר הטלפון של כל מנוי שאינו חסוי, לרבות מנוי שהוא בית עסק.
- 86.5 (א) בעל הרישיון יבקש את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים ; נתן המנוי הסכמתו כאמור, יכלול בעל הרישיון את פרטיו במאגר הנתונים.
- (ב) בעל הרישיון ימלא את בקשתו הראשונה של כל מנוי שביקש להישאר חסוי ללא תמורה.
- בס"ק זה, **"מנוי חדש"** – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום התחילה כאמור בסעיף 86.7.
- 86.6 (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 86. ייקבעו בידי בעל הרישיון, ובלבד שיהיו הוגנים ובלתי מפלים, לרבות לעניין סדר הצגת הנתונים לפונה לשירות ; השירות יינתן במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור ; בס"ק זה, **"סדר הצגת הנתונים"** – ככל שהתשובה לשאלתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי ;
- (ב) בוטל ;

(ג) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 86.1 (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 86.3 יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:

- (1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות⁶, כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ- 90% ;
- (2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות⁷ לא תעלה על 30 שניות ;
- (3) תקופת ההמתנה המרבית של פונה עד לתחילת קבלת השירות לא תעלה על 60 שניות.

86.7 סעיף 86 ייכנס לתוקף ביום כ' שבט התשס"ז (8 בפברואר 2007), למעט ס"ק 86.1 (א) אשר ייכנס לתוקף ביום כ"ה אדר התשס"ז (15 במרץ 2007)⁽¹³⁾ ("יום התחילה").

86.8 בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, יפרסם את כל שירותי המידע לבירור מספרי טלפון הניתנים ללא תשלום על-ידו וכן את קודי הגישה הארציים שהוקצו לבעלי רישיון רט"ן לצורך מתן השירות (להלן - "שירותי המידע בחינם"); הפרסום יכול לכלול לפחות את אלה:

- (א) אתר האינטרנט של בעל הרישיון ;
- (ב) לפחות אחת לחצי שנה, יצרף בעל הרישיון, במסגרת החשבון המוגש למנוי, דף מידע נפרד¹² לעניין שירותי המידע בחינם, שלא יכלול כל מידע אחר, וזאת החל מחשבון הראשון המוגש למנוי לאחר יום התחילה.
- (ג) לפחות ארבע (4) פעמים בשנה הראשונה שלאחר יום התחילה, יפרסם בעל הרישיון מודעות גדולות ובולטות לפחות ב-3 העיתונים הנפוצים ביותר בעברית, ובעיתון הנפוץ ביותר בערבית, באנגלית וברוסית, וכן בעיתון הכלכלי הנפוץ ביותר; מודעות אלה לא יכללו כל מידע אחר. הפרסום הראשון, בכלל העיתונים הנ"ל פרט לעיתון הכלכלי, יהיה ביום ו' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, ובעיתון הכלכלי יהיה ביום ג' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, בדבר שירותי המידע בחינם.

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

⁶ Busy Hour Call Attempts

⁷ תחילת קבלת השירות – תחילת מענה של מוקדן או של מערכת IVR המבקשים מהפונה את המידע לצורך איתור מספר הטלפון המבוקש וכיוצ"ב.
⁽¹³⁾ תיקון מספר 13.
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.

חלק ג' – הפסקה, ניתוק או ביטול⁽¹⁵⁾ של שירות

87. הגדרות

87.1 בחלק זה :

- "**ביטול שירות**"⁽¹⁵⁾ הפסקה מוחלטת או זמנית של שירות בזק לכלל מקבלי השירות הרלוונטי ;
- "**הפסקת שירות**" הפסקה מוחלטת של שירות בזק למנוי.
- "**ניתוק שירות**"⁽¹⁵⁾ הפסקה זמנית של שירות בזק למנוי ;

87א.⁽¹⁵⁾ ביטול שירות

- 87.1 בעל הרישיון רשאי, באישור השר, לבטל מתן שירות בזק, לרבות עקב אחד מאלה :
- (א) השירות התיישן מטעמים טכנולוגיים ;
- (ב) טעמים כלכליים ;
- (ג) נעשה שימוש לרעה בשירות אשר יש בו כדי לגרום נזק כספי ממשי לציבור או לחלק ממנו או לבעל הרישיון ;
- בבקשה לביטול שירות יפרט בעל הרישיון את מספר מקבלי השירות לאותו השירות, את הצעדים שבכוונתו לנקוט על מנת למנוע מהם פגיעה או נזק, לרבות מתן שירות חלופי לשירות שבוטל, וכן כל מידע נוסף שצריך לעניין.
- 87.2 במתן אישור לביטול שירות כאמור, ישקול השר, בין היתר, מתן הוראה לבעל הרישיון לתת שירות חלופי לשירות שבוטל, או להמשיך במתן השירות למשך תקופה נוספת שיקבע השר."

88. איסור הפסקה או ניתוק של שירות

- 88.1 בעל הרישיון אינו רשאי לנתק שירות או להפסיק שירות שהוא חייב לספק לפי רישיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 69 לעניין הגבלת שירות בשעת חירום.
- 88.2 נותק או הופסק שירות למנוי, שהוא גם מנוי של בעל רישיון כללי לשידורי כבלים, לא יפגע המשך מתן שירותיו של בעל הרישיון הכללי לשידורי כבלים למנוי האמור.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

89. ניתוק שירות לבקשת מנוי

- 89.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון ניתוק שירות למשך תקופה שלא תעלה על שישה (6) חודשים (להלן – **"תקופת הניתוק"**) ; בקשת המנוי תעשה בכתב, ובלבד שבעל הרישיון ווידא אמינות הבקשה.
- 89.2 בעל הרישיון יבצע את ניתוק השירות, לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בבקשה ; לא נקב המנוי במועד, יבוצע ניתוק השירות לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה.
- 89.3 בעל הרישיון יחדש את שירות הבזק שנותק, בתום תקופת הניתוק ; ביקש המנוי מבעל הרישיון, בהודעה בכתב לחדש את שירות הבזק שנותק לפני תום תקופת הניתוק, יחדש בעל הרישיון את השירות, לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה של המנוי.

90. הפסקת שירות לבקשת מנוי

- 90.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות ; בקשת המנוי תעשה בכתב ובלבד שבעל הרישיון ווידא אמינות הבקשה.
- 90.2 בעל הרישיון יפסיק אספקת שירותיו לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בהודעתו ; לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות והפסקת החיוב בגינם לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה בידי בעל הרישיון.

91. ניתוק או הפסקת שירות למנוי של ספק שירות

- 91.1 ניתוק או הפסקת שירות למנוי של ספק שירות יבוצעו על פי בקשה בכתב מאת ספק השירות. בעל הרישיון יבצע ניתוק או הפסקת שירות כאמור בתוך שני ימי עבודה ממועד קבלת הבקשה מספק השירות.
- 91.2 ניתוק או הפסקת שירות למנוי של ספק שירות שהוא גם מנוי של בעל הרישיון, או של ספק שירות אחר, לא יפגע בהמשך מתן שירותיו של בעל הרישיון או של הספק האחר למנוי.

92. הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם

- 92.1 בעל הרישיון רשאי לנתק שירות או להפסיק שירות אם התקיים אחד מאלה :
- (א) המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו, בעד שירות שקיבל מאת בעל הרישיון, במועד שנקבע לתשלומו בהסכם ההתקשרות ;
- (ב) המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות, אשר נקבע לגביו בהסכם כי הוא תנאי מהותי ;
- (ג) המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין במיתקן בזק של בעל הרישיון או בצידוד הקצה שברשותו.

92.2 לא ינותק שירות ולא יופסק שירות במקרים המפורטים בסעיף 92.1(א) ו-(ב) אלא לאחר שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב, עשרה (10) ימים לפחות לפני מועד ניתוק השירות או הפסקת השירות המתוכננים; בהודעה יצוין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך זמן סביר שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו ינותק או יופסק השירות.

92.3 על אף האמור בסעיף 92.2, רשאי בעל הרישיון לנתק שירות ללא מתן הודעה מוקדמת למנוי, אם התקיים אחד מאלה:

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

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

92.4 בעל הרישיון רשאי לנתק שירות אם התברר לו כי ציוד הקצה, לרבות ציוד קצה שבשימוש של מנוי של ספק שירות, גורם להפרעה במתן שירותי בזק לאחר או להפרעה לפעילות הרשת, ובלבד שבעל הרישיון נתן למנוי או לספק השירות הודעה בה תצויין הסיבה לניתוק ותיכלל בה דרישה כי המנוי יפעל לתיקון ציוד הקצה באופן שיימנע הפרעה כאמור.

93. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

93.1 בעל הרישיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, אם ביצוע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של הרשת מחייבים זאת (להלן - "ניתוק בשל תחזוקה"), ובלבד שנתקיימו כל אלה:

(א) משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על שש (6) שעות ברציפות;

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

(ג) נמסרה למנהל ולמקבלי השירות הנוגעים בדבר הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן;

(ד) בעל הרישיון עשה כל שניתן, באופן סביר, כדי שניתוק או הגבלה של שירות לצורך עבודות הקמה או תחזוקה ייעשו בשעות היממה בהן צריכת השירות נמוכה.

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

93.3 נדרש ניתוק שירות לפרק זמן העולה על שש (6) שעות, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה ברשת, יבקש בעל הרישיון מראש את אישורו של המנהל, ויודיע למקבלי שירות הנוגעים בדבר על הניתוק הצפוי; הבקשה תפרט את מספר מקבלי שירות אשר השירות אליהם ינותק זמנית, המקומות בהם צפוי הניתוק, פעולות התחזוקה הנדרשות והפעילות שנקט בעל הרישיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.

93.4 נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו הזמנית באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרישיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון, פקסימילה או דואר אלקטרוני על הניתוק או ההגבלה הדחופים.

93.5 על אף האמור בסעיפים 93.1 ו-93.4, אין בעל הרישיון חייב להודיע למנהל או למקבלי שירות על ניתוק בשל תחזוקה, וניתוק כאמור לא יילקח בחשבון לעניין מספר הניתוקים המותרים לפי סעיף 93.1 בהתקיים אחד מאלה:

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

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

94. ניתוק שירות בשל סיכון בטיחות

94.1 התגלה סיכון לאדם או לרכוש כתוצאה מציוד קצה (להלן - "סיכון בטיחות"), רשאי בעל הרישיון לנתק מנוי, לרבות מנוי של ספק שירות באופן מיידי וללא התראה מוקדמת.

94.2 ניתק בעל הרישיון שירות על פי סעיף 94.1, יודיע על כך למנוי או לספק שירות מיד, לרבות באמצעות הודעה בעל-פה, דואר, טלפון, פקסימילה או דואר אלקטרוני; ההודעה תבהיר את עילת הניתוק.

94.3 הודיע מקבל השירות, כי סיכון הבטיחות הוסר, יודא בעל הרישיון כי אין סיכון בטיחות ויחדש את השירות שניתק, לא יאוחר מתום יום העבודה הראשון שלאחר היום בו נמסרה הודעת מקבל השירות.

חלק ד' - שונות

95. מתן שירות גישה אל ספקי אינטרנט - הוראות מיוחדות⁽³⁾

95.1 על אף האמור בסעיף 16.2,⁽¹⁴⁾ בעל הרישיון רשאי לבצע את פעולות השיווק והגביה הכרוכות במתן שירות גישה אל ספקי אינטרנט תוך שימוש במודם כבלים (להלן - "שירות גישה"), באמצעות אחר מטעמו לרבות טלקום זהב 2001 שותפות מוגבלת, מפעיל פנים ארצי שותפות מוגבלת ומתב תשתיות 2001 שותפות מוגבלת, שהיו בעלי רישיונות המפ"א שבוטלו על פי סעיף 6.4 (להלן - "בעלי הרישיונות הקודמים") וחברות השידורים⁽¹⁴⁾.

95.2 במשך תקופת המעבר רשאי בעל הרישיון להתקשר עם מנויים, לרבות מנויים של בעלי הרישיונות הקודמים, לצורך אספקת שירות גישה, באמצעות בעלי הרישיונות הקודמים, ויראו את אספקת השירות כאמור כשירות הניתן בידי בעל הרישיון, ולעניין זה יחולו הוראות הרישיון. בתום תקופת המעבר יפעל בעל הרישיון להסבת הסכמי ההתקשרות אליו.

לעניין זה - "תקופת המעבר" - התקופה שממועד מתן הרישיון עד למועד שבו יקוים מיזוג בין חברות השידורים.

⁽³⁾ תיקון מספר 3.
⁽¹⁴⁾ תיקון מספר 14.
⁽¹⁴⁾ תיקון מספר 14.

פרק ו' - תשלום בעד שירותים

חלק א' - כללי

96.	הגדרות
96.1	בפרק זה –
"ביקור סרק"⁽³⁾ - ביקור של נציג בעל הרישיון בחצרי מנוי באחד מן המקרים הבאים:	
(א) בעקבות הודעת המנוי על תקלה, בנסיבות בהן הודיע בעל הרישיון למנוי כי בדק ומצא שהמערכות שבאחריותו תקינות, ובביקור הסתבר שאכן מדובר בתקלה שאינה באחריות בעל הרישיון;	
(ב) בשל תקלה שנגרמה עקב שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה. לעניין זה, "הוראות ההפעלה" - הוראות הפעלה שהודעו למנוי על ידי בעל הרישיון והמיועדות לשימוש של מנוי סביר;	
(ג) בשל תקלה שנגרמה עקב מעשה או מחדל של המנוי או מי מטעמו או ברשותו בנסיבות של זדון או רשלנות חמורה;	
(ד) המנוי או נציגו נעדרו מחצרי המנוי חרף תיאום מוקדם;	
"סל שירותים" - מספר שירותי בזק הניתנים על ידי בעל הרישיון המשווקים למנוי כחבילה, לה נקבעו תעריפים על פי הוראות סעיף 98;	
"תעריף כולל" - תעריף אחד המגלם בתוכו את כל סוגי העלויות והתשלומים הכלולים בתשלום משתנה שבעל הרישיון מחיל על המנוי עבור שירות מסוים;	
"תשלום משתנה" - תשלום בעד שימוש בשירות בזק לפי זמן שימוש או נפח התעבורה.	

97.	סוגי תשלומים
97.1	בעל הרישיון רשאי לגבות ממנויי תשלומים כלהלן:
(א) דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור חצרו של המנוי אל הרשת לשם קבלת שירותי בעל הרישיון (להלן - "דמי התקנה");	
(ב) תשלום בעד חיבור לאחר ניתוק או הפסקת שירות;	
(ג) תשלום בעד התקנת ציוד קצה, לרבות ציוד נילווה לציוד קצה ⁽³⁾ ;	
(ד) תשלום בעד התקנת שלוחות נוספות;	
(ה) דמי העתקה חד פעמיים בעד העתקה לחצרים אחרים;	
(ו) תשלום בעד מכירה, השאלה או השכרה של ציוד קצה;	

⁽³⁾ תיקון מספר 3
⁽³⁾ תיקון מספר 3

(ז) תשלום תקופתי קבוע ;

(ח) תשלום משתנה ;

(ט) תשלום בעד שירותי בעל הרישיון ;

(י) תשלום בעד המרת שירות מסוג אחד לשירות מסוג אחר, לרבות התקנה הכרוכה בכך ;

(יא)^(3ת) תשלום בעד ביקור סרק, בהתקיים התנאים הבאים :

(1) הסכם ההתקשרות כולל את הגדרת ביקור סרק ושיעור התשלום בגין ביקור כאמור

נקוב בו ;

(2) חלפו שישה חודשים מיום החתימה על הסכם ההתקשרות ;

(3) בעל הרישיון פעל בכל האמצעים הסבירים העומדים לרשותו על מנת לפתור את

התקלה ללא ביקור בחצרי המנוי."

(יב)^(3ת) כל תשלום אחר שאישר השר או המנהל.

97.2 בעל הרישיון לא יחייב את מנויו בהפקדת דמי פיקדון בגובה העולה על עלות ציוד הקצה, עבור

ציוד קצה שהושאל לשימוש של המנוי, ורשאי הוא להפחית סכום בשיעור של עד 10% משיעור

ערכו של הציוד בגין כל שנה של השאלת ציוד, או חלק ממנה, כאמור. החזרת יתרת דמי הפיקדון

למנוי שנותק מהשירות תהיה צמודה למדד.

97.3^(3ת) במקרה של אי התייצבות נציג בעל הרישיון בחצרי מנוי במועד בו תואם עם המנוי ביקור, יפצה

בעל הרישיון את המנוי בשיעור זהה לתשלום הקבוע בגין ביקור סרק.

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

- 98. קביעת התעריפים ושיעוריהם**
- 98.1 בעל הרישיון יקבע תעריף לכל שירות שהוא נותן למנוי; בעל הרישיון יודיע למנהל שיעורו של תעריף כאמור, לפני כניסתו של התעריף לתוקף.
- 98.2 רשאי בעל הרישיון לקבוע סלי שירותים, לפי סוגים של שירותים הכלולים בסל, תקופות זמן, או לפי כל שיטה אחרת; בעל הרישיון רשאי לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בסל או לקבוע תעריף אחד לסל השירותים כולו;
- 98.3 בעל הרישיון יציע, ללא אפליה, כל שירות וכל סל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד, לפי סוגי מנויים, בכל אזור השירות; לעניין סעיף זה, "סוג מנויים" - קבוצת מנויים שיש במאפייניהם טעם סביר המצדיק את הבחנתה מקבוצה אחרת.
- 98.4 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, ללא אפליה, לעבור מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע על ידו באותה עת; בעל הרישיון רשאי לקבוע תנאים לביצוע המעבר, לרבות לעניין תשלומים.
- 98.5 התקשר בעל הרישיון עם מנוי לגבי סל שירותים מסוים, לתקופת התקשרות מוגדרת (להלן - "תקופת ההתחייבות"), יהיו סל השירותים, תעריפיו ותנאיו ידועים וקבועים מראש, לכל תקופת ההתחייבות; בעל הרישיון רשאי לקבוע, לגבי סל שירותים, תעריפים שונים אשר יחולו במשך תקופת ההתחייבות.
- 98.6 בעל הרישיון לא יתנה מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירות אחר או ציוד קצה ממנו או ממי מטעמו.
- 98.7 סל שירותים, בו נקבע תשלום לשיעורין עבור ציוד קצה או עבור שירות, יכלול הסדר תשלומים למקרה בו יבקש המנוי להשתחרר מן הסל האמור, או לעבור מהסל האמור לסל שירותים אחר, על פי יתרת התשלומים שטרם שולמה או על פי יתרת תקופת ההתחייבות.
- 98.8 בתעריפים הנקבעים לפי נפח התעבורה, ייקבע החיוב כדלקמן:
- (א) התעריפים יינקבו בש"ח ליחידת נפח תעבורה אחת;
- (ב) יחידת נפח תעבורה תימדד בכמות סיביות (Bit), בתים (Bytes), מלים או מסגרות;
- (ג) חיוב המנוי יהיה לפי התעבורה היוצאת מהמנוי או לפי התעבורה הנכנסת או שניהם ביחד כאשר כל סוג תעבורה מתומחר בנפרד.
- 98.9 גובה בעל הרישיון מהמנוי תשלום בעד שירותיו של בעל רישיון אחר, יעשה כן על פי התעריפים בהם מציע בעל הרישיון האחר את שירותיו לציבור, ללא כל תוספת, ויפרט את החיוב בחשבון שהוא מגיש למנוי, פרט לשירותים בהם המנוי מחוייב על פי תעריף כולל.
- 98.10 בעל הרישיון רשאי לקבוע תעריפים שונים לשעות שונות של היממה.

98.11 חיוב בתשלום משתנה ובעד שירותים נלווים או שירותי ערך מוסף יעשה על פי הכללים הבאים :

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

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

(1) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי ;

(2)²¹ שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינוס למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו ;

(3)¹⁷ חלקו של המנוי בשיחה שנוצרה על-ידי חיוג בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחה בחיוב מפוצל, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו ;

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

98.12 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי היוזם שיחה אל שירותים אלה : שירותי חירום, שירות גוביינא , שירות חיוג חינוס למתקשר או שירות תיקונים של בעל הרישיון.

98.13 בתעריפים הקבועים לפי משך השיחה, ייקבע החיוב כדלקמן :

(א) התעריפים יינקבו בש"ח לדקה וימדדו ביחידות זמן של שניה (1) אחת ; לעניין זה, יראו כל חלק של שניה כשנייה שלמה ;¹⁵

(ב) משך זמן השיחה לצורך התשלום הוא מעיתוי מימוש ההתקשרות בין המנוי שיזם את ההתקשרות (להלן - המנוי הקורא), לבין המנוי מקבל השיחה, ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקת ההתקשרות בידי המנוי הקורא או המנוי מקבל השיחה ; משך זמן הקמת הקשר, עד לעיתוי מימוש ההתקשרות, ומשך זמן הניתוק, מרגע קבלת הוראת הפסקת ההתקשרות ועד למימושה בפועל, אינו כלול במניין משך זמן השיחה ; לעניין סעיף קטן זה - מנוי מקבל השיחה - לרבות תא-קולי ;

"תא קולי" – מיתקן או התקן שהוא חלק מהרשת, שנועד לאפשר למנוי הקורא להשאיר הודעה קולית למנוי הנקרא.¹⁰

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי בעל הרישיון להציע למנוייו תעריף¹⁵ שיתבסס על יחידת זמן אחרת, ובלבד שבכל עת יהיה רשאי המנוי לעבור לתעריף¹⁵ שיתבסס על חיוב על פי יחידות זמן בנות שניה אחת ; בעל הרישיון רשאי לקבוע תשלום עבור ביצוע המעבר ; בעל הרישיון יכול במסגרת הסכם ההתקשרות הוראה כאמור ויפרט בה את התשלום הכרוך בביצוע המעבר האמור.

²¹ תיקון מספר 21 [תחילה : תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]
¹⁷ תיקון מספר 17 [תחילה : תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]
¹⁵ תיקון מספר 15.

¹⁰ תיקון מספר 10 [תחילה : תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)].
¹⁵ תיקון מספר 15.
¹⁵ תיקון מספר 15.

(ד)¹⁰ לעניין שיחה המועברת לתא קולי, ישמיע בעל הרישיון למנוי הקורא הודעה קולית מקדימה, שמשכה 2 שניות לפחות (בס"ק זה - "הודעה") ויאפשר למנוי הקורא, לפי בחירתו, לנתק את השיחה ללא חיוב, במהלך ההודעה, או בתוך זמן סביר שלא יפחת משנייה אחת לאחר סיומה ("הזמן הסביר"). במקרה זה יראו את עיתוי מימוש ההתקשרות עם המנוי מקבל השיחה, כמשמעותו בס"ק (ב) 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.

98.14 בקביעת תעריפי בעל הרישיון יישמרו הכללים הבאים:²⁷

(א) תעריף שיחה שישלם מנוי עבור שיחה פנים-ארצית נייחת, בין אם אל מנוי אחר של בעל הרישיון ובין אם אל מנוי של כל מפ"א אחר, יהיה תעריף אחיד וכולל בהתייחס לכלל מנויו ומנויי המפ"א האחרים. על אף האמור, רשאי בעל הרישיון לקבוע תעריף שונה לשיחה בין מנויו, ובלבד שבעל הרישיון יפעיל אמצעים, באישור המנהל, המאפשרים למנויו להבחין בין שיחה פנים-רשתית לבין שיחה שאינה פנים-רשתית.

(ב) תעריף שיחה שישלם מנוי עבור שיחה אל מנוי של מפעיל רט"ן יהיה תעריף אחיד בהתייחס לכלל מפעילי הרט"ן.

(ג) תעריף עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד או עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד ארצי, פרט לשירותים על פי סעיף 98.12 ושירותים לגביהם נקבע תעריף אחר בתקנות או בהוראת מנהל, יהיה זהה לתעריף שיחה כאמור בסעיף קטן (א), אלא אם כן אישר המנהל לבעל הרישיון לגבות תעריפים אחרים, לסוג מסוים של שירותים כאמור, על פי תכנית המספור.

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

(ה) בסעיף זה:

"תכנית המספור" - כהגדרתה בחלק ז' - מספור;

"שירות טלפון מיוחד" ו-"שירות טלפון מיוחד ארצי" - כהגדרתם בתוכנית המספור.

98.15²⁹ (א) בסעיף זה -

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

"חבילה בלתי מוגבלת" - חבילת דקות ללא הגבלה, שעליה משלם המנוי.

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

¹⁰ תיקון מספר 10 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)].

²⁷ תיקון מספר 27.

²⁹ תיקון מספר 29, סעיף 98.15 (א)-(ג) [תחילה: תוקף התיקון ביום כ"ח אלול תשע"ג (3 בספטמבר 2013)].

- "מספר טלפון מיוחד בתעריף מורכב" – מספר טלפון ארצי או רשתי בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו הוא תעריף מורכב ;
- "מספר טלפון מיוחד בתעריף רגיל" – מספר טלפון ארצי⁸ או רשתי⁹ בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו אינו עולה על תעריף רגיל ;
- "תבנית מספור לא רגילה" – תבנית מספור שאינה תבנית מספור רגילה ;
- "תבנית מספור רגילה" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים בהתאם למוגדר בתכנית המספור¹⁰ ;
- "תעריף מורכב" – תעריף המורכב מתעריף רגיל בתוספת תעריף עבור שירות, המסופק על ידי בעל הרישיון או מי מטעמו או ספק שירות ;
- "תעריף רגיל" – תעריף לדקת שיחה למספרי טלפון בתבנית מספור רגילה, בהתאם לתוכנית התעריפים של המנוי.
- (ב) בעל הרישיון לא יחייב מנוי המתקשר ליעדים עם מספרי חינום ולא ימנה את דקות ההתקשרות ליעדים אלה במסגרת חבילה מוגבלת.
- (ג) בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי מתקשר ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, וימנה את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי מוגבלת. למען הסר ספק, בעל הרישיון אינו רשאי לחייב מנוי בגין התקשרות ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, בתשלום נוסף מעבר לתשלום הקבוע שהוא משלם עבור חבילת הדקות, ככל שהמנוי לא חרג ממכסת הדקות בחבילה. ככל שהמנוי חרג ממכסת הדקות בחבילה, רשאי בעל הרישיון לחייבו בגין התקשרות ליעדים האמורים על פי תעריף שאינו עולה על התעריף הרגיל. בנוסף לאמור לעיל, בעל הרישיון אינו רשאי לעשות אבחנה בתעריף, שעל פיו הוא מחייב את המנוי, בין התקשרות למספרי טלפון בעלי תבנית מספור רגילה לבין התקשרות למספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, לרבות על-ידי קביעת חבילות דקות שיחה נפרדות.
- (ד)²⁹ ככל שהחוב בגין שיחות ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים נעשה על פי תעריף מורכב, ימנה בעל הרישיון את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי מוגבלת, שעליהן משלם המנוי.
- בעל הרישיון רשאי לחייב את המנוי עבור השירותים המסופקים במסגרת התקשרות למספרי טלפון המחויבים על פי תעריף מורכב, בין אם מדובר בחיוב על פי דקת שיחה ובין אם מדובר בחיוב קבוע לשיחה, בנוסף על התשלום הקבוע עבור חבילת הדקות.

99. פרסום תעריפים

- 99.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות כל פונה, ברשת האינטרנט ובמשרדי השירות, מידע מלא, מפורט וללא תמורה, בדבר התעריפים העדכניים לכל שירותיו ; המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום התעריפים כאמור.

⁸ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.

⁹ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.

¹⁰ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX, 05Y-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX.
²⁹ תיקון מספר 29, סעיף 98.15 (ד) [תחילה: תוקף התיקון ביום ל' כסלו תשע"ד (3 בדצמבר 2013)]

- 99.2 בעל הרישיון יציין בכל חשבון שיועבר למנוי את סל השירותים שעל פיו מחויב המנוי.
- 99.3 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון, בכל עת, לקבל פירוט התעריפים הנהוגים אצלו.

100. הוראות בהסכם התקשרות

- 100.1 בעל הרישיון יכלול בכל הסכם התקשרות תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון וכי הרישיון עומד לעיונו של כל מנוי במרכז השירות ובאתר האינטרנט של בעל הרישיון.
- 100.2 בהסכם ההתקשרות יכללו הוראות כאמור בסעיפים ⁽³⁾97.3, 98.4, 98.5, 98.6, 98.7 ו- 98.9 וכן הוראה בדבר אופן גביית התשלום.

חלק ג' - שינויים בתעריפים

101. שינוי תעריפים

- 101.1⁽¹⁵ⁿ⁾ בכפוף לאמור בסעיף 98, בעל הרישיון רשאי לשנות תעריף של כל שירות או סל שירותים (בסעיף זה – "שירות") שנקבע על-ידו ובלבד:
- (א) שיגיש למנהל הודעה בכתב, לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש;
- (ב) שנתן הודעה מראש ובכתב לכל מנוי שהצטרף לשירות; למרות האמור, לעניין הפחתה ניתן להודיע למנוי עד חודש לאחר ההפחתה.
- לעניין חלק זה, "שינוי" - כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ שעל מנוי לשלם עבור שירותי בעל הרישיון.

102. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף

- 102.1 שונה תעריף כלשהו בעד שירותי בעל הרישיון, כאמור בסעיף 101, לא יחול השינוי על תשלומים בגין שירותים שהמנוי צרך לפני מועד תחילתו של השינוי; הוראת סעיף זה לא תחול במקרה של תיקון תעריף על פי הוראות השר לפי סעיף 105.

⁽¹⁵ⁿ⁾ תיקון מספר 15.

חלק ד' - שונות

103. פיגור בתשלומים

- 103.1 בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירותיו שמנוי לא שילמם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות^{ת 5} שביניהם (להלן - מועד הפירעון).
- 103.2 בעל הרישיון יציין בהסכם ההתקשרות עם המנוי את שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי ההצמדה והוצאות הגביה.
- 103.3 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פרעונו בפועל של הסכום הנקוב.
- 103.4^{ת 5} בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן - "סכום החוב") ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חוב שניתנה לבעל הרישיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרישיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרישיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרישיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

104. חיוב בדמי התקנה

- 104.1 החליט בעל הרישיון לגבות דמי התקנה כמשמעותם בסעיף 97.1(א), רשאי הוא לחייב מנוי בדמי התקנה רק בעד חיבור ראשוני של חצרי המנוי אל הרשת.
- 104.2 בעל הרישיון רשאי לגבות את דמי ההתקנה במספר תשלומים, במועדים ובשיעורים שנקבעו בהסכם ההתקשרות.
- 104.3 על אף האמור בסעיף 104.1, רשאי בעל הרישיון לגבות מהמנוי דמי התקנה לאחר ניתוק שירות או הפסקת שירות על פי סעיף 92.

^{ת 5} תיקון מספר 5.
^{ת 5} תיקון מספר 5.

105. פגיעה בתחרות או בצרכנים

- 105.1 מצא השר, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע את טענותיו, כי תעריף או תשלום שקבע בעל הרישיון מנוגד להוראות הדין או הרישיון או שהוא עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע השר על כך לבעל הרישיון תוך ציון התיקון הנדרש, ובעל הרישיון יפעל על פי הוראת השר, וימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף או התשלום המתוקן.
- 105.2 חייב בעל הרישיון מנוי על פי תעריף או תשלום הנוגד את הוראות הרישיון והתעריף או התשלום תוקן כאמור, יפעל בעל הרישיון להשבת החיוב העודף למנוי בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 103.3.

106. מניעת הונאות

- 106.1 בעל הרישיון ינקוט בצעדים סבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא שהשירותים בעדם מחויב המנוי אכן מבוצעים מצידוד הקצה המחובר אל הרשת באמצעות המישק שבחצרי המנוי, ויזכה את המנוי בהחזר בעד חיובים שנגבו ממנו בגין שירותים שלא צרך בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 103.3.
- 106.2 בעל הרישיון ינתק שירות לבקשת מקבל שירות לאחר שנתקבלה במרכז השירות או במוקד הודעת מקבל השירות, כי קיים חשש לפיו אחר משתמש בשירות באמצעות התיוול הפנימי בחצרי, ללא הרשאה; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב, לרבות בפקסימילה או בדואר אלקטרוני, ומנוי של ספק שירות ימסור ההודעות באמצעות ספק השירות; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב, כאמור, יודא בעל הרישיון את אמינותה וינתק את השירות; ניתוק שירות כאמור וחיבורו מחדש, יבוצעו ללא תשלום.
- 106.3 בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעלי רישיונות אחרים, לרבות בעל רישיון לשידורים, באיתור הונאות ומניעתן.
- 106.4 המנהל רשאי ליתן הוראות בעניין נקיטת צעדים למניעת הונאות, לאיתור הונאות ולטיפול בהן, ובעל הרישיון ימלא אחר הוראות המנהל לעניין זה.

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

חלק א' - תמלוגים ותשלומים

- 107. תשלום תמלוגים**
- 107.1 בעל הרישיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א - 2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "**תקנות התמלוגים**").
- 107.2 בעל הרישיון ישלם את התמלוגים עבור תקופות בנות שלושה (3) חודשים כל תקופה, שתחילתן באחד בינואר, באחד באפריל, באחד ביולי ובאחד באוקטובר, לפי העניין (להלן - "**רבעון**"); התשלום יבוצע בתוך ארבעים וחמישה (45) ימים מתום כל רבעון.
- 107.3 לכל תשלום של תמלוגים לפי סעיף זה יצרף בעל הרישיון עותק מדו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי בעל הרישיון ומאושר בידי רואה חשבון; דו"ח זה יכיל פירוט וחישוב ההכנסה החייבת בהתאם לתקנות התמלוגים, וכן כל פרט אחר עליו ביסס בעל הרישיון את סכום התמלוגים.
- 107.4 עם הגשתו של דו"ח הכנסות שנתי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון של בעל הרישיון (להלן - "**הדו"ח המבוקר**"), יגיש בעל הרישיון דו"ח ערוך לפי רבעונים, המפרט את ההתאמה בין ההכנסות עליהן שילם תמלוגים, לבין ההכנסות המופיעות בדו"ח המבוקר (להלן - "**דו"ח ההתאמה**").
- 107.5 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרישיון לשלם, לפי דו"ח ההתאמה או לפי בדיקות שערך המשרד, גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין רבעון מסוים ישלם בעל הרישיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.
- 107.6 התברר כי סכום התמלוגים ששילם בעל הרישיון גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין רבעון מסוים יזוכה בעל הרישיון בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאי בעל הרישיון יקוזזו מתשלום התמלוגים הבא, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית שיחושבו לפי המדד האחרון שפורסם לפני מועד הקיזוז, כאמור.

108. פיגור בתשלום תמלוגים

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

109. אופן תשלום תמלוגים

- 109.1 תמלוגים וכן הפרשי הצמדה, ריבית, ריבית פיגורים והוצאות גביה בגינם, ישולמו לחשב המשרד באמצעות העברה בנקאית או הפקדה לחשבון המשרד כפי שיימסר לבעל הרישיון על ידי חשב המשרד.

110. תשלומי חובה אחרים

- 110.1 התמלוגים לפי חלק זה יבואו בנוסף על כל אגרה, מס או תשלום חובה אחר שבעל הרישיון חייב בתשלומם לפי הוראת כל דין.

111. איסור קיזוז מכספי תמלוגים

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

112. הגדרות

- 112.1 לעניין פרק זה, "הפרשי הצמדה", "ריבית" ו- "ריבית פיגורים" - כהגדרתם בתקנות התמלוגים.

חלק ב' - אחריות וביטוח

113. הגדרות

113.1 בחלק זה :

"שימוש ברישיון" - התקנת הרשת, פיתוחה, קיומה, תחזוקתה, עדכונה או הפעלתה, בין בידי בעל הרישיון ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.

114. אחריות בעל הרישיון

114.1 בעל רישיון ישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהשימוש ברישיון או עקב השימוש בו.

114.2 בעשותו שימוש ברישיון, ינקוט בעל הרישיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברישיון, יתקן בעל הרישיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לו השר את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן.

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

115. חסינות מאחריות

115.1 השר רשאי להעניק לבעל הרישיון את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן.

115.2 החליט השר להעניק לבעל הרישיון חסינויות לפי פרק ט' לחוק, יפרסם את החלטתו בהודעה ברשומות.

116. עשיית חוזה ביטוח

116.1 בעל הרישיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה בישראל לפי התנאים הקבועים בסעיף 117 וימציא עותק ממנו למנהל תוך תשעים (90) ימים ממועד מתן הרישיון.

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

116.3 בעל הרישיון יבטח את עצמו, וכן את עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, כתוצאה מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו, ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו לרשת.

116.4 בעל הרישיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין מטעמו של המבטח, המאשר כי חוזה הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 116 ו-117, ללא כל התניה; לחוות הדעת האמורה יצרף בעל הרישיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך שבעה (7) ימים ממועד חתימת חוזה הביטוח.

117. תנאים לעניין הביטוח

117.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך חוזה הביטוח מאליו, אלא אם כן בוטל כאמור בסעיף 117.6.

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

117.3 בחוזה הביטוח יקבע תנאי לפיו בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח בשל אי תשלום פרמיות הביטוח, עליו להודיע על כך, מראש, למנהל ולבעל הרישיון וזאת, לא פחות מתשעים (90) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן בסעיף זה - **הודעת ביטול**).

117.4 קיבל בעל הרישיון הודעת ביטול, יפעל בעל הרישיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 117.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטול אי תשלום פרמיות ביטוח בידי בעל הרישיון, רשאי המנהל לשלם את פרמיות הביטוח במקום בעל הרישיון, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל כך וזאת, מבלי לגרוע מזכותו לגבותם בכל דרך אחרת.

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

117.6 הסכים בעל הרישיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרישיון חוזה ביטוח חלופי עם מבטח מורשה בישראל באופן שכניסת חוזה הביטוח החלופי לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 116.4, לפחות שלושים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות חלק זה.

118. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח

118.1 לא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח, או אם נתברר כי חוזה הביטוח שעשה בוטל או שפג תוקפו, ולא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 117, רשאי המנהל להתקשר במקומו בחוזה הביטוח ולשלם את פרמיות הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית לכיסוי סכומים שהוציא בשל כך וזאת, מבלי לגרוע מזכותו לגבותם בכל דרך אחרת; אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מן הסמכות לבטל, להגביל או להתלות את הרישיון בשל אי ביצוע התחייבותו של בעל הרישיון לעניין חוזה הביטוח.

חלק ג' - ערבות למילוי תנאי הרישיון

119. הערבות ומטרתה

- 119.1 בעל הרישיון ימציא למנהל ערבות בנקאית בהתאם להוראות סעיף 20 לתקנות המפ"א.
- 119.2 הערבות תשמש להבטחת קיום תנאי הרישיון בידי בעל הרישיון⁽³⁰⁾ וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שיגרמו לה - במישרין או בעקיפין – כתוצאה או עקב אי מילוי תנאי הרישיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או כתוצאה או עקב ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו.
- 119.3 לעניין חילוט הערבות בסעיפים 120, 121 ו-123, "הערבות" - כולה או מקצתה.

120. חילוט הערבות

- 120.1 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 119.2, רשאי המנהל לחלט את הערבות, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:
- (א) בעל הרישיון הפר תנאי מהותי מתנאי הרישיון;
- (ב) בעל הרישיון לא מילא את מחויבויותיו לעניין חוזה הביטוח, כמפורט בסעיפים 116 ו-117;
- (ג) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי בגין נזק שנגרם בשל הפרת תנאי הרישיון, בשל ביצוע לקוי של הרישיון או בשל ביטול הרישיון וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום תביעה כאמור יעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך חלוט; הודעה בדבר תביעה כאמור תימסר לבעל הרישיון מייד לאחר קבלתה;
- (ד) נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרישיון;
- (ה) בעל הרישיון לא שילם את מלוא סכום התמלוגים⁽¹⁵⁾ בהתאם להוראות תקנות התמלוגים והרישיון;
- (ו) בטל⁽¹⁵⁾;
- (ז) בטל⁽³⁰⁾;
- (ח) בעל הרישיון לא מילא אחר הוראות הרישיון לעניין הערבות;

⁽³⁰⁾ תיקון מספר 30.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽³⁰⁾ תיקון מספר 30.

121. אופן חילוט הערבות

- 121.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות, ובלבד שהתרה בבעל הרישיון כי אם תוך תקופה שקבע לא יתקן בעל הרישיון את המעשה או המחדל נושא ההתראה תחולט הערבות.
- 121.2 חולטה הערבות, ימציא בעל הרישיון ערבות חדשה, או ישלים את יתרתה עד לסכום הערבות המקורי, מיד עם קבלת דרישת המנהל.
- 121.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות רשאי בעל הרישיון לערער בפני השר תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתו החלטת המנהל. הוגש ערר, יעוכב חילוט הערבות עד להחלטת השר בערר.

122. תוקף הערבות

- 122.1⁽¹⁵⁾ הערבות תחודש מעת לעת ותהיה בתוקף בהתאם לאמור בתקנות מפ"א וכמפורט בכתב התחייבות בנספח י' שהומצא על-פי התקנות האמורות.
- 122.2 ראה המנהל כי בעל הרישיון לא סילק את כל חיוביו לפי הרישיון, וזאת תוך שישים (60) ימים לפני תום תוקף הערבות, רשאי המנהל לדרוש מבעל הרישיון להאריך את תוקף הערבות או להמציא ערבות חדשה, וזאת בכל פעם לתקופה של שנה נוספת⁽¹⁵⁾, והוראות חלק זה יחולו גם על הערבות החדשה.
- 122.3 ראה המנהל, להנחת דעתו, כי בעל הרישיון סילק את כל חיוביו לפי הרישיון, לרבות לעניין תקופת סיום השירות כמשמעה בסעיף 11, רשאי הוא ליתן הסכמתו לביטול תוקף הערבות לפני המועד האמור בסעיף קטן 122.1.

123. שמירת סעדים

- 123.1 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו.
- 123.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרישיון כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ואשר חובת תשלומם חלה עליו לפי הרישיון או לפי כל דין.
- 123.3 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן האפשרות לתבוע מאת בעל הרישיון בכל דרך אחרת תשלום נזקים שהוא חב בכיסוים לפי הרישיון או להשתמש בסעדים אחרים, על פי כל דין.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.
⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

פרק ח' - פיקוח ודיווח

חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון

124.

סמכות פיקוח

124.1

לעניין חלק זה וחלק ב', "המנהל" – כהגדרתו בתקנות הפיקוח.

124.2

המנהל רשאי לפקח בהתאם להוראות תקנות הפיקוח ולהוראות הרישיון על פעולותיו של בעל הרישיון בכל הנוגע לביצוע הרישיון ולקיום הוראות החוק, הפקודה או תקנות, צווים והוראות על פיהם.

125.

שמירת סודיות

125.1

המנהל וכל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון לא יגלו כל ידיעה או מסמך (לעניין סעיף זה – "מידע") שהגיע אליהם בתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם פורסמו ברבים¹⁵. החובה לשמירת סודיות תחול על כל מי שנמסר לו מידע בהתאם להוראות סעיף זה.

125.2

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.

126.

כניסה לחצרים ועיון במסמכים

126.1

לצורך קיום הפיקוח כאמור בחלק זה, רשאי המנהל או כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון:

(א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן או משרד המשמשים את בעל הרישיון לצורך מתן שירותיו לפי רישיון זה;

(ב) לערוך מדידות ובדיקות;

(ג) להורות לבעל הרישיון לערוך עבורו מדידות ובדיקות, ולדווח לו על תוצאותיהם;

(ד) לעיין בכל רשומה, מסמך, תכנית, ספר חשבונות, פנקס, מאגר מידע או קובץ ממוחשב, של בעל הרישיון או של מי שעוסק מטעמו בנושאים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתראה לו.

(ה) להורות לבעל הרישיון להעביר לרשותו, לפי דרישתו, דיווחים לצורך קביעת מדיניות, במועד, במתכונת ובאופן אשר קבע.

¹⁵ תיקון מספר 15.

127. שיתוף פעולה

- 127.1 בעל הרישיון 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

128. הגשת דו"חות

- 128.1 בעל הרישיון יגיש למנהל את הדו"חות המפורטים בחלק זה, במתכונת ובמועדים שנקבעו להלן.
- 128.2 כל דו"ח יסקף את העובדות הנכונות והנוגעות לעניין נושא הדו"ח, כשהן מעודכנות לתקופה אליה מתייחס הדו"ח.
- 128.3 כל דו"ח יוגש בשלושה (3) עותקים, מודפס וערוך בצורה נוחה לקריאה, יישא תאריך ויחתם בידי בעל הרישיון או מי שהוא הסמך במיוחד לכך; הדו"ח יוגש במתכונת שיוורה עליה המנהל, לרבות לעניין תכולת הדו"ח, מבנהו ואופן הגשתו.
- 128.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון לערוך מחדש דו"ח שהגיש או להשלימו, לרבות, אם מצא כי חסרים בו פרטים נחוצים או פרטים אשר לדעת המנהל היה על בעל הרישיון לכלול בדו"ח.

129. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

- 129.1 בעל הרישיון ימציא למנהל אחת לשנה, לא יאוחר מחלוף המועד שנקבע בכל דו"ח מתום השנה הקלנדרית, את הדו"חות השנתיים, המתארים את הפעילות בתקופה מינואר עד דצמבר, בשנה שחלפה:
- (א) דו"ח בעניין עבודות הפיתוח של הרשת, תוך תשעים (90) ימים, על פי סעיף 39;
- (ב) דו"ח כספי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון; דו"ח זה יוגש תוך מאה ועשרים (120) ימים.
- (ג) דו"ח מבקשים ומנויים, תוך שישים (60) ימים - כולל את הנתונים הבאים:
- (1) כמות המנויים בכל שירות, בחלוקה לפי סוגי השירותים וסוגי המנוי;
- (2) היקף ההכנסות בכל שירות, בחלוקה לפי סוגי השירותים;
- (3) מספר המבקשים להתחבר או להתנתק וכן מספר הממתינים לחיבור לרשת;
- (4) שיוך מנויים למפעילים בין-לאומיים.
- (ד) דו"ח בדבר שימוש בתדירים במקטעים אלחוטיים בהתאם לסעיף 48.2;
- (ה) דו"ח המערך ההנדסי, במתכונת האמורה בנספח ג'⁽³¹⁾;
- (ו) נספח א' מעודכן, בתחילת חודש ינואר, כמפורט בסעיף 25.
- 129.2 בעל הרישיון ימציא למנהל הדו"חות הבאים לפי דרישתו:
- (א) דו"ח תקלות - ובו תמצית וניתוח של התקלות שהיו ברשת, על פי יומן הבדיקות כאמור בסעיף 43- בפירוט כמות תקלות ומשך הזמן המצטבר של תקלות מכל סוג, ניתוח התקלות ופירוט הצעדים לצמצומן;

- (ב) דו"ח בדיקות - ובו פירוט תוצאות הבדיקות הנעשות ברשת וניתוח המידע המתקבל ממערכת הבקרה והניטור, על פי האמור בסעיף 42 ;
- (ג) דו"ח טיב שירות - ניתוח עמידת בעל הרישיון בדרישות נספח ה' לרישיון, בתקופת הדו"ח ;
- (ד) דו"ח תלונות – ובו פירוט התלונות אשר הוגשו ע"י מנויים בנוגע לשירות, לרבות נושא התלונה, אופן הטיפול בהן, ופירוט פעילות נציב התלונות ;
- (1ד)⁽⁴²⁾ דו"חות מוקדי פניות טלפוניים כמפורט בסעיפים 8(א) ו-8(ב) בנספח ה'4 ;
- (ה) דו"ח תנועה – במתכונת שיורה המנהל ;
- (ו) דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח ;
- (ז) תכנית מספרי טלפון המעודכנת, בהתאם לסעיף 56.
- 129.3 בעל הרישיון 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.
- 129.3א⁽²⁸⁾ בעל הרישיון ימציא למנהל דוחות כספיים תקופתיים, שלו או מאוחדים עם דוחות חברת האם שלו, ערוכים לפי התקנים החשבונאיים החלים על חברה הנסחרת בבורסה לניירות ערך בת"א, אף אם הוא או חברת האם אינם מחויבים בהם על-פי כל דין.
- 129.4 המנהל רשאי להוסיף או לגרוע דו"חות תקופתיים, שנתיים או רבעוניים וכן לדרוש מבעל הרישיון להגיש דו"חות מיוחדים, כפי שיורה.
- 129.5 בעל הרישיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, כל נתון נוסף אשר יידרש לשם ביצוע פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון וכן כל מידע הנחוץ למשרד לשם הסדרת תחום הבזק ובתחום השידורים.

130. הודעה על ליקוי

- 130.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו על כך בכתב.
- 130.2 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור, ימסור למנהל בכתב, תוך שלושים (30) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו ובה פירוט האמצעים שנקט לתיקון הפגמים.

תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]
תיקון מספר 28.⁽⁴²⁾⁽²⁸⁾

130.א.⁽⁴²⁾ שמירת מסמכים והקלטות

- (א) בעל הרישיון ישמור ברשותו מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.
- (ב) בעל הרישיון ימסור או יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל מסמך או הקלטה הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי, וזאת במועד, במתכונת ובאופן שיורה המנהל.
-

⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]

חלק ג' - אכיפת עמידה ברישיון ותנאיו

131. ועדת חריגים

- 131.1 השר ימנה ועדה בת שלושה חברים שבסמכותה לאשר לבעל הרישיון חריגה מהוראות סעיפים 31, 60, 68 ו- 74 לעניין מועד חיבור מבקשים, לעניין חובת חיבור כל מבקש או לעניין קצב ההקמה או מועד ההפעלה של שירות (להלן - ועדת החריגים); ועדת החריגים תורכב משלושה נציגי ציבור, מתחומי כלכלה, הנדסה או משפט; אחד מנציגי הציבור כאמור יכול שיהא עובד המשרד; השר ימנה את יושב ראש הוועדה מבין חבריה; נבצר מאחד מחברי הוועדה להשתתף בישיבה מישיבותיה, רשאי השר למנות לו ממלא מקום.
- 131.2 המנהל יוזמן לכל ישיבותיה של ועדת החריגים.
- 131.3 ועדת החריגים תקבע את סדרי עבודתה ואת נוהלי הגשת הבקשות לאישור חריגה כאמור בסעיף 131.1, ותודיע על כך לבעל הרישיון.
- 131.4 בהתאם להוראת תקנה 10 לתקנות הבזק (זכויות), התשמ"ח – 1987, רשאי השר להורות על הענקת גמול סביר ליושב ראש הוועדה ולחבריה בשיעור שיקבע השר בצו בהסכמת שר האוצר.

132. דחיית מועד

- 132.1 חובה שהוטלה על בעל הרישיון ברישיון זה ושנקבע לו מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרישיון במועד.
- 132.2 המנהל רשאי לאשר בקשה כללית של בעל הרישיון לדחייה בלוח הזמנים לביצוע חובה כלשהי (להלן בסעיף זה – "דחייה") על פי הרישיון, לתקופה שאינה עולה על שנים-עשר (12) חודשים, אם השתכנע כי התקיים אחד מאלה:
- (א) הדחייה נובעת מסיבה שאינה תלויה בבעל הרישיון, וכי בעל הרישיון עשה ועושה כל מאמץ סביר לעמוד במחויבותו;
- (ב) הדחייה תאפשר לבעל הרישיון לשפר את הטכנולוגיה בה ניתנים שירותיו;
- (ג) הדחייה תקדם את התחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים;
- (ד) הדחייה נובעת מנסיבות של שעת חירום, כהגדרתה בסעיף 69 או מהיערכות לקראת נסיבות אלה.
- 132.3 נתקיימו הנסיבות המפורטות בסעיף 132.2, רשאי השר, לבקשת בעל הרישיון, לאפשר דחייה נוספת מעבר לתקופה הקבועה בסעיף 132.2, אם השתכנע כי נסיבות מיוחדות מחייבות זאת.

133. עיצומים כספיים

- 133.1 המנהל רשאי להטיל על בעל הרישיון עיצום כספי בשיעור, במועד ובאופן שנקבע בפרק 11 לחוק.

פרק ט' - שונות

134. הרישיון כמסמך ממצה

- 134.1 זכויותיו של בעל הרישיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של הרשת ומתן שירותי בעל הרישיון, מקורן בדין וברישיון והן נובעות מאלה בלבד.
- 134.2 בעל הרישיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בנוגע לאמור בסעיף 134.1 בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרישיון, בין בכתב, בין בעל פה ובין בדרך אחרת, בין לפני שניתן הרישיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות בכתב שניתנה בידי השר לפי סעיף 2.
- 134.3 למען הסר ספק, אין באמור כדי לפגוע בזכויות כדן שהיו לחברת השידורים טרם מתן הרישיון.

135. החזקת מסמכי הרישיון והחזרתם

- 135.1 בעל הרישיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרישיון המעודכנים במשרדי השירות ובאתר האינטרנט שלו, בעל הרישיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם הרישיון באתר האינטרנט.
- 135.2 הוצגו הרישיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון בנספחים אלה:
- (א) נספח א' - פרטי בעל הרישיון ;
 - (ב) נספח ג' - תכנית הנדסית ;
 - (ג) נספח ז' - הוראות ביטחון ;
 - (ד) נספח ח' - שירותים לכוחות הביטחון (סודי) ;
 - (ה) ¹⁵ⁿ בטל.
- 135.3 מסמכי הרישיון המקוריים הם קניינה של המדינה והם מופקדים בידי בעל הרישיון כל עוד הרישיון תקף ; בוטל הרישיון או פג תוקפו, יחזיר בעל הרישיון את המסמכים האמורים למנהל.
- 135.4 המשרד רשאי לפרסם את הרישיון, למעט הנספחים המפורטים בסעיף 135.2, במועד ובאופן שימצא לנכון.

136. שמירת אחריות

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

¹⁵ⁿ תיקון מספר 15.

137. אופן משלוח הודעה

- 137.1 הודעה בנוגע לרישיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותישלח בדואר, בידי שליח או בפקסימילה; הודעה שנשלחה בדואר, חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יוודא השולח את קבלתה אצל הנמען.
- 137.2 כל הודעה מאת בעל הרישיון לשר תימסר באמצעות המנהל.
- 137.3 מענו של בעל הרישיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: יורו פארק, א.ת. יקום, קיבוץ יקום, 60972¹⁵; בעל הרישיון יודיע למנהל על כל שינוי שחל במען האמור.

138. פעילות בשטח המינהל האזרחי לאזור יהודה, שומרון ועזה

- 138.1 השר רשאי לקבוע ברישיון הוראות לעניין ביצוע פעולות בזק ומתן שירותי בזק הנדרשים לשם מתן שידורים לאזרחים ולתושבים ישראלים ביישובים הישראליים ביהודה, שומרון וחבל עזה, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להביא בפניו את טענותיו.

¹⁵ תיקון מספר 15.

רשימת נספחים

<u>שם נספח</u>	<u>נספח</u>
פרטי בעל הרישיון - לא מפורסם לציבור ;	נספח א'
אזור השירות ואבני הדרך למתן שירותים ;	נספח ב'
תכנית הנדסית – לא מפורסם לציבור ;	נספח ג'
רשימת השירותים של בעל הרישיון ;	נספח ד'
רמת השירותים למנוי ;	נספח ה' ^(ת 4.3)
גילוי נאות בחשבון הטלפון ;	נספח ה'1 ^(ת 1.8)
מוקדי פניות טלפוניים ;	נספח ה'4 ^(ת 4.2)
כללי נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים ;	נספח ו'
הוראות ביטחון – לא מפורסם לציבור ;	נספח ז'
שירותים לכוחות הביטחון – לא מפורסם לציבור ;	נספח ח'
שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום ;	נספח ט' ^(ת 3.4)
הבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום.	נספח י' ^(ת 4.1)

^(ת 4.3) תיקון מספר 43.
^(ת 1.8) תיקון מספר 18.
^(ת 4.2) תיקון מספר 42.
^(ת 3.4) תיקון מספר 34.
^(ת 4.1) תיקון מספר 41.

נספח א' - פרטי בעל הרישיון

1. מידע כללי על בעל הרישיון:

שם התאגיד:

מס' התאגיד:

מען למשלוח דואר:

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר פקס:

מען משרד רשום:

איש קשר מטעם בעל הרישיון לצורך ברורים:

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר פקס:

2. זהות המחזיקים בבעל הרישיון

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

3. זהות המוחזקים על ידי בעל הרישיון

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

4. זהות בעל רישיון מפעיל רט"ן ברשת אחרת שבעל עניין בו הוא בעל עניין בבעל הרישיון

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

5. נושאי משרה בהנהלת בעל הרישיון

שם ומשפחה	תפקיד
א.	מנכ"ל
ב.	
ג.	
ד.	

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

נספח ב' - אזור השירות ואבני הדרך למתן שירותים

1. אזור שירות

אזור השירות של בעל הרישיון יכלול את כל אזורי הזכיון שהיו כלולים בכל הזכיונות של חברות בעלות זיקה אל בעל הרישיון שהיו בעלות זכיון ואשר פעלו בתקופת הזכיון כשלושה מותגים; לעניין זה "אזור זכיון" כמשמעו בתוספת הראשונה לתקנות הבזק (זכיונות) התשמ"ח – 1987.

2. אבני דרך למתן השירותים

לעניין מתן שירותי בזק, למעט שירות תשתית לבעל רישיון כללי לשידורי כבלים, יחולו ההוראות הבאות:

בסעיף זה, "מועד מתן הרישיון" -

א. לעניין השירותים שהיו כלולים ברישיונות המפ"א של מתב תשתיות 2001 שותפות מוגבלת, טלקום זהב 2001 שותפות מוגבלת ו- מפעיל פנים ארצי שותפות מוגבלת - 27.3.2002.

ב. לעניין שירותים שהוספו ברישיון זה – מועד מתן רישיון זה.

(1) תחילת מתן שירות באזור השירות - לא יאוחר מ- 12 חודשים ממועד מתן הרישיון.

(2) מתן כל השירותים המוצעים לכל דורש בכל היישובים המונים מעל 10,000 תושבים - לא יאוחר מ- 24 חודשים ממועד מתן הרישיון.

(3) מתן כל השירותים המוצעים לכל דורש בכל אזור השירות - לא יאוחר מ- 36 חודשים ממועד מתן הרישיון.

(4) לעניין שירותים עתידיים ושירותים חדשים יחולו הוראות סעיף זה, בשינויים המחויבים, ממועד אישור השירות.

ג. למען הסר ספק, ובהתאם בין היתר לסעיפים 68, 83 ו- 84 בגוף הרישיון, מובהר כי הפעילות לפי אבני הדרך הנ"ל כפופה לחובת השוויוניות ואי אפליה, כלומר כאשר ניתן שירות ביישוב מסוים הוא חייב להינתן לכל דורש באופן שוויוני וללא אפליה.

נספח ג' – תכנית הנדסית

1. כנספח מפורט יראו את :

- א. הבקשה לקבלת רישיון מפ"א, מיום 17 ביולי 2002 (להלן – בקשה מקורית), פרק ג' סעיף 13 – איכות השירות ותוכנית הנדסית מעודכנת מיום 24 לאוקטובר 2003 (המעדכן את סעיף 13 – איכות השירות וסעיף 15 – תכנית הנדסית בבקשה מקורית).
- ב. מידע הנדסי משלים בעניין התכנית ההנדסית, מיום 1 בספטמבר 2002.
- ג. תכנית הנדסית מעודכנת מיום 20 בפברואר 2002 והשלמתה מיום 23 בפברואר 2002, שהוגשה ע"י טלקום זהב 2001 שותפות מוגבלת.
- ד. תכנית הנדסית מעודכנת מיום 12 במרץ 2002, שהוגשה ע"י מפעיל פנים ארצי שותפות מוגבלת.
- ה. תכנית הנדסית מעודכנת מיום 21 בפברואר 2002, שהוגשה ע"י מתב תשתיות 2001 שותפות מוגבלת.
- ו.⁽³¹⁾ כל תכנית לפיתוח ושדרוג של הרשת שנמסרה למנהל.
- ז.⁽³¹⁾ דו"ח המערך ההנדסי שהוגש למנהל.

2. למען הסר ספק, בעל הרישיון רשאי לתת שירות באמצעות טכנולוגית מיתוג מעגלי, באמצעות טכנולוגיות המופעלות מעל רשת IP או כל שילוב ביניהן או בכל טכנולוגיה אחרת בהתאם לשיקול דעתו ועל-פי זמינות הטכנולוגיה הקיימת מעת לעת.

3. דו"ח המערך ההנדסי :⁽³¹⁾

(א) מתכונת להגשת הדו"ח :

- (1) בעל הרישיון יגיש דו"ח לפי סדר הסעיפים כמפורט להלן.
- (2) בדו"ח יעשה שימוש במונחים ובביטויים כהגדרתם ברישיון ; מונחים לועזיים שיעשה בהם שימוש יובאו לצד תרגומם העברי ;
- (3) הדו"ח יוגש בעותק מקור מודפס, שאליו יצורפו שני העתקים של הדו"ח במדיה מגנטית או אופטית במתכונת שיאשר המנהל טרם מסירת הדו"ח, המותאמת למערכת הפעלה, חומרה ותוכנה מוכרת הנמצאת בשימוש המנהל וכך שתאפשר ניתוח וסיווג פשוט של הנתונים.

⁽³¹⁾ תיקון מספר 31.
⁽³¹⁾ תיקון מספר 31.
⁽³¹⁾ תיקון מספר 31.

דו"ח המערך ההנדסי⁽³¹⁾

תוכן עניינים

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים
2. אישורים וחתימות

פרק ב': תיאור תמציתי

פרק ג': תיאור מפורט

פרק ד': תכניות הנדסיות :
צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים העוקבות למועד הגשת הדו"ח.

פרק א': כללי**1. הגדרות, מונחים וביאורים**

א. ריכוז וביאור מונחים המובאים בדו"ח התכנית ההנדסית, כולל פירוט מונחים המובאים בקיצור בן מספר אותיות ובראשי תיבות.

2. אישורים וחתימות

א. אני הח"מ [**צל** **התפקיד ההנדסי המכיר ב'אותר בחברה**], מאשר בזאת כי דו"ח הנדסי זה מתאר באופן מלא ומדויק את המערך ההנדסי של החברה ואת תכניתיה ההנדסיות כפי שידועות לי נכון לתאריך _____ (עת איסוף הנתונים).

פרק ב': תיאור תמציתי**1. תיאור תמציתי של המערך ההנדסי :**

א. תיאור תמציתי של המערך הכולל את תיאור תצורת המערכת ההנדסית, פריסה וכמויות של מרכיבי המערכת.

תמצית דו"ח הנדסי

מס'	שירות / טכנולוגיה נושא	טלפוניה		גישה רחבת פס לאינטרנט		שירותי תמסורת ללקוחות עסקיים
		HFC-DOCSIS		FTTH/FTTB	HFC-DOCSIS	
1.	מספר מנויים					
2.	מספר אתרי קצה CMTS יצרן עיקרי יצרנים נוספים					
3.	מספר חדרי אגריגציה (מתגי איסוף וכדומה...) יצרן עיקרי יצרנים נוספים					
4.	מספר אתרי ליבה GSR, BRAS (כדומה...) יצרן עיקרי יצרנים נוספים					
5.	אתרי DATA BASE					
6.	ניהול עומס יש/אין ברמת: DATA BASE אתרי ליבה חדרי אגריגציה אתרי קצה					
7.	קש"ג דיבור/נתונים ביחידות (E1, Mbps) לכלל המפעילים					
8.	ניידות מספרים ספק המערכת גיבוי יש/אין					
9.	מערכת חיוב (Billing) ספק חיוב מאוחר ספק חיוב מראש					

פרק ג': תיאור מפורט

1. תרשימי המערך ההנדסי במתכונת של "מלמעלה-למטה", Top-Down, מתרשימי כלל המערכת ופירוק לתרשימי תת מערכות.
2. **פריסה וכמויות**: היקף כמותי ופריסה של המערכת הארצית, תוך הדגשת:
 - **מיקום וכמות**: חוות השרתים Data Base, אתרי ליבה, אתרי ביניים, חדרי אגריגציה ואתרי קצה, פירוט מלווה בתרשימים ברורים בחלוקה לפי הסוגים השונים של האתרים המופעלים על ידי בעל הרישיון (BRAS, CMTS, GSR וכדומה), סווג לפי ערים/מועצות מקומיות וכתובת;
 - **מיקום וכמות מתגי הרשת, דיבור (Voice), נתונים (Data)**, כולל מרכיבים נוספים של מערכות המיתוג בטכנולוגיות השונות בהן משתמש בעל הרישיון (לדוגמא – **נתבים, שרתים** וכדומה); הנתונים יוגשו בטבלה.
3. **יעוד וכמות עורקי התמסורת הפיזיים והאלחוטיים**: עורקי התמסורת יוצגו בקבוצות לפי קצבי התמסורת; וייסוגו על פי ייעודם: תמסורת פנים (קישור בין אתרים, קישור למתגים, קישור בין מתגים), קישור תמסורתי ללקוחות עסקיים ותמסורת בין מפעילים.

מפת התדרים: פירוט מפת התדרים במערכת הכבלים כהגדרתה בסעיף 49.1 ברישיון תוך הפרדה בין תדרים המיועדים לטלפוניה, תקשורת נתונים וטלוויזיה, וסוג הערוצים (Down-link, Up-link). הנתונים יוגשו בטבלה.
4. **קיבולת של כל אחד ממרכיבי המערכת** בטכנולוגיות השונות המופעלות ע"י בעל הרישיון המפורטים בתכנית ההנדסית וכן קיבול כללי של המערכת (Mbps, E1). הנתונים יוגשו בטבלה.
5. **אתרים/אזורים ללא שירות**
בעל הרישיון יפרט את האתרים/אזורים בהם אינו מספק את שירותיו. האתרים/אזורים ללא שירות יוצגו כדלהלן, (א) טבלה בה יוצגו: רשימת האתרים/אזורים ללא שירות הרשת לכלל השירותים (טלפוניה, תקשורת נתונים רחבת פס) וסיבת אי מתן השירות.
6. **תיאור מערכת תמסורת קווית ואלחוטית**, כולל מערכות תמסורת לקשר בין האתרים, המתגים ורשתות בזק אחרות, תוך פירוט אלה:
 - תמסורת באמצעות בעלי רישיון אחרים;
 - תמסורת שהתקין בעל הרישיון;
 - תמסורת באמצעים מיוחדים למקבלי שירות (חיבור רשת אלחוטית וכדומה);
 - אמצעי מיתוג, גיבוי ובקרת תמסורת;
 - סטנדרטים טכניים לתמסורת ולביצועיה.
 הנתונים יוגשו בתרשימים מלווה במלל בהתאם לפירוט סעיפים אלה.
7. **מערכת מיתוג דיבור (Voice), נתונים (Data) וניתוב**: תיאור טכנולוגיה, ציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות קישורי גומלין, ניידות מספרים, סוגים שונים של קישורים להעברת נתונים והשרתים לשירותים השונים המפורטים בנספח ד' לרישיון שהחברה מספקת, התיאור ילווה בתרשימים מתאימים.
8. **מערכת שליטה ובקרה מרכזית**: תיאור טכנולוגיית מערכת שליטה ובקרה, פירוט הציוד, יצרן המערכת, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות אופן טיפול בקישורי גומלין, בדגש על מוקדי שליטה ובקרה, מיקומם ושילובם בתהליכי עבודה בשגרה ובעת טיפול בתקלות, בקרת תת-מערכות של מרכיבים שונים של הרשת וניטור ביצועים וטיב שירות, על פי סוגי השירותים השונים.
9. **הערכות מערכתית לבקרת עומס (Congestion Control)**: פירוט מערך התאוששות אוטומטית ומבוקרת של רכיבי רשת עיקריים (כדוגמא: GRS, CMTS, BRAS וכדומה).

10. **תת מערכת המידע**: תיאור טכנולוגיית מערכת המידע, פירוט הציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, אופן טיפול בקישורי גומלין לרבות מכלול חיוב לקוחות וגביה, מכלול שירותי לקוחות ומכלול טיפול בהונאות.
11. **תת מערכת הספק**: תיאור מערכת ההזנה כולל הגיבוי במקרה נפילת רשת החשמל באתרים שונים ברשת.
12. **גיבוי, שרידות ותחזוקה**: תיאור אופן תכנון תחזוקת המערכת, גיבוי למרכיביה העיקריים וסטנדרטים לגיבוי ושרידות.
13. **התאמה לדרישות הביטחון**: הצהרה בדבר קיומם, תקינותם, תפעולם והתאמתם הטכנולוגית של תשתית, ציוד ואמצעים אחרים לשם מימוש היכולת לביצוע סמכויותיהם של כוחות הביטחון לפי הוראות סעיף 13 לחוק והוראות הרישיון.
14. **הצגת תכנית בדיקות הנדסיות**: תכנית המבוצעת במערכות המפורטות בסעיפים הקודמים על כל מרכיביה, ותדירות הבדיקות,
 - בדיקות תקופתיות.
 - בדיקות מיוחדות.
 - בדיקה קבועה ומתמשכת של הרשת: ניטור ובקרה (24/7/365) – רמת ביצועים, אזעקות חומרה, בעיות תוכנה.
15. **תפעול עצמי/שכירת מרכיבי תשתית**: בעל הרישיון יציין בדו"ח המערך ההנדסי את מרכיבי התשתית שהוקמו על ידו, וכן את מרכיבי התשתית ששוכר או רוכש מבעלי רישיון אחרים. וזאת באשר לכל אחת מהמערכות המפורטות בתכנית ההנדסית.
16. **איכות השירות**:
 בעל הרישיון יפרט מדדים ותקנים לאיכות השירותים שהוא מספק ללקוחותיו, לפי המפורט להלן:
 האיכות הטכנית של השירותים וביצועי המערכת המופעלת על ידיו, ובפרט אלה:
 א. **ביצועי קצה לקצה** – ביצועים מערכתיים: שיחות חסומות בשעת השיא, שיחות נופלות בשעת השיא;
 ביצועי המערכת בהתייחס להערכת התנועה למנוי ולהערכת כמות ניסיונות הקמת קשר והפעולות האחרות בשעת שיא (Busy Hour); הביצועים יתייחסו למערכת בלבד, עד נקודות סיום הרשת עם רשת בזק ציבורית אחרת; הצגת הנושא תכלול את אופן בקרת איכות השירות.
 ב. **ביצועי העברת נתונים**: ביצועים בטכנולוגיות השונות המופעלים ע"י בעל הרישיון.
 ג. **אמינות וזמינות** – תיאור שרידות מרכיבים מרכזיים ברשת, שרידות פנימית של מרכיבי רשת התמסורת, גיבוי חשמל באתרים, במתגים.
 לרבות פירוט זמינות מערכות מרכזיות (תמסורת, אתרים, מתגים, רשת הנתונים) זמן ממוצע בין תקלות, כמות ואופי הפסקות תקשורת בתקופה מוגדרת, הגדרת היתירות המערכתית וכו';
 ד. **פירוט עמידת בעל הרישיון בתקנים והמלצות** של גופי תקינה בין-לאומיים אזוריים וישראליים בין היתר לעניינים אלה.
17. **מניעת הונאות וטיפול בהונאות/מערכת הגנת המידע**:
 תיאור האמצעים המופעלים והמערכת הקיימת לצורך מניעת הונאות וטיפול בהונאות, ותיאור מערכת הגנת המידע;

פרק ד': תכניות הנדסיות

1. תכנית הנדסית עתידית: צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים הקלנדריות העוקבות למועד הגשת הדו"ח.

נספח ד' - רשימת השירותים של בעל הרישיון

1. כללי

- 1.1 נספח זה מתאר את שירותי בעל הרישיון, עם הגדרה תמציתית של כל שירות.
- 1.2 בכל שירות, מתן השירות כולל שירותי התקנה/הפעלה ראשונית, אחזקה ותחזוקה, כולל איתור ותיקון תקלות והפעלת מוקד לקבלת הודעות על תקלות, העתקה, העברה לאחר או שינוי שם, הפסקה זמנית של השירות וחידושו לאחר מכן והסרת השירות, על פי העניין.
- 1.3 שירותי בעל הרישיון יתמכו בפרמטרים לשירות תקשורת שנקבעו בידי המשרד וארגוני התקינה הבין-לאומיים; מדדים לטיב השירות, יהיו על-פי הכתוב בנספח ה' – רמת השירותים למנוי, ונספח ג' – תכנית הנדסית; נקבעו בתיק שירות שאושר בידי המנהל מדדי טיב שירות, יהיו אלו במקום האמור בנספח זה לגבי אותו שירות.
- 1.4¹⁵ בעל הרישיון יכלול בתיק שירות לפחות את הפרטים הבאים:

א. **שם השירות:** שם השירות, לרבות שם מסחרי של השירות, ותיאור כללי של השירות.

ב. **תיאור מפורט של השירות:** ובכלל כך -

האם מדובר בשירות חדש / הרחבה של שירות קיים / שילוב של שירותים / האם קיים צורך בניסוי מקדים;
אופן הפעלת השירות;
מועד תחילת מתן השירות;
זמינות ומדדי טיב השירות;
מוקדי תמיכה;
מחיר השירות;
קהל היעד של השירות;
אופן הזמנת השירות;
תהליך התחברות לשירות;
השלכות או השפעות של שירות זה על שירותים אחרים.

ג. **תיאור הנדסי**

תיאור ותרשים מלבני של המערכת;
ציוד קצה – ציוד ייעודי לקבלת השירות;

ד. **שונות**

הצורך במספור;
תיאומים נדרשים עם בעלי רישיון או גורמים אחרים.

¹⁵ תיקון מספר 15.

2. רשימת שירותים

2.1 שירותים בסיסיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
1	טלפון בסיסי	שיחת טלפון אל ומאת מנויי בעל הרישיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ ובעולם (באמצעות מפעיל בין-לאומי).	תוך 12 חודשים ממועד מתן הרישיון.	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מישק דו-תילי אנלוגי, מישק PRA, מישק IP, מישק אחר מתאים או יישום תוכנה Soft Phone.
1A. (25)	שירות טלפון על פס רחב למנוי בחו"ל	שירות טלפון על פס רחב, הניתן תוך שימוש ברשת האינטרנט הגלובלית, למנוי הנמצא בחו"ל.	4/2012		השירות ניתן באמצעות רשת גישה לאינטרנט בחו"ל בלבד.
2	טלפון חוץ (וידאופון)	שיחות טלפון משולבות חוץ אל ומאת מנויי בעל הרישיון לכל מנוי ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ ובעולם (באמצעות מפעיל בין-לאומי).	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מישק דו-תילי אנלוגי, מישק PRA, מישק IP, מישק אחר מתאים או יישום תוכנה Soft Phone. טלפון חוץ - מותנה בזמינות ציוד קצה מתאים בידי המנוי
3	גישה לשירותי חירום	חיוג חנים לשירותי חירום שנקבעו בתוכנית המספור לדוגמא : משטרה, מד"א, ומכבי אש.	תוך 12 חודשים ממועד מתן הרישיון.	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	המתקשר יופנה למוקד חירום על פי הגדרת נותן שירות החירום ועל פי מקום הימצאו של המנוי. מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים ⁽¹¹⁾
4	שירות תשתית - הפצת שידורי כבלים	שימוש בתשתית בעל הרישיון על ידי בעל רישיון כללי לשידורי כבלים.	קיים	בהתאם לרישיון הכללי לשידורי כבלים ולתנאי הרישיון	
5 ⁽²⁴⁾	גישה רחבת פס אל ספקי אינטרנט	גישה בקצב מהיר לספק אינטרנט לצורך קישור לרשת האינטרנט.	קיים		על פי תיק שירות
6	תקשורת נתונים	העברת נתונים, במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים, על בסיס תשתיות IP.	11/2003	על פי מדדי איכות שירות לשירות תקשורת נתונים	קצבים שונים ; משטרי תקשורת מגוונים - סינכרוניים וא-סינכרוניים. שירותי נקודה-לנקודה (PTP) ונקודה למספר רב של נקודות (PTMP). שירות נל"ן ושירותי רשת בזק ציבורית ממותגת. מגוון רמות טיב שירות.
7	תמסורת ספרתית	קו נל"ן רחב-סרט במישק ספרתי, במגוון קצבי תמסורת ומישקים.	11/2003	על פי מדדי איכות שירות לשירות תמסורת	קצבים שונים.

⁽²⁵⁾ תיקון מספר 25.

⁽¹¹⁾ תיקון מספר 11.

⁽²⁴⁾ תיקון מספר 24

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
8	תמסורת אופטית	קישור אופטי רחב סרט במישק אופטי, במגוון אפשרויות.	11/2003	על פי מדדי איכות שירות לשירות תמסורת	אורך גל בודד, מספר אורכי גל או סיב אפל. ממותג או ישיר. מבוקר או בלתי מבוקר. שירותי נקודה-לנקודה (PTP) ונקודה למספר רב של נקודות (PTMP).
9	הפצת חוזי	תמסורת אותות חוזי (Video), במגוון אפשרויות.	עם מתן הרישיון	על פי מדדי איכות שירות לשירות תמסורת	מגוון שיטות קידוד ומישקים. ממותג או ישיר. מבוקר או בלתי מבוקר. שירותי נקודה-לנקודה (PTP) ונקודה למספר נקודות מוגדר (PTMP).
10	רשת תקשורת נתונים פרטית וירטואלית VPN	רשת פרטית וירטואלית ברשת הבזק הציבורית, להעברת נתונים, במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים, על בסיס תשתיות IP.	קיים ⁽¹⁾	על פי מדדי איכות שירות לשירות תקשורת נתונים	משטרי תקשורת מוגונים - סינכרוניים וא-סינכרוניים. מגוון רמות טיב שירות. מגוון שירותים ברמה 2 ו-3 של מודל OSI.
11	שירותי גיבוי (Disaster Recovery)	גיבוי יישומים ארגוניים - הפעלת שרת עם יישומים ארגוניים ובסיסי מידע התקניים, הפועל כ- "צל" למערכות קיימות בארגון, ומסוגל להחליפם בלוח זמנים קצר.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות אינטרנט	
12	גישה מרחוק לרשת ארגונית (Remote Access)	מתן גישה למנוי לצורך התחברות לרשת פרטית.	קיים ⁽¹⁾	מדדי איכות שירות על פי העניין - שירותי טלפוניה או שירותי אינטרנט	השירות יינתן במספר אפשרויות, כולל: גישה באמצעות אינטרנט. גישה באמצעות מודם כבלים. גישה באמצעות רשת הטלפוניה, או באמצעות מודם מעל רשת הטלפוניה.
13 ⁽¹⁾	קו נל"ן	קו נל"ן במישק ספרתי, להעברת אותות דיבור ואותות דמויי דיבור בין יחידות ציוד קצה.	קיים	על פי מדדי איכות שירות טלפוניה	למען הסר ספק, שירות זה אינו מאפשר עקיפת הסדרי קישור גומלין, ובכלל כך קישור ישיר בין מרכזיה פרטית לבין מתג ברשת של מפעיל רט"ן.
14 ⁽³³⁾	שירות סיטונאי - שימוש בתשתית רחבת פס מנוהלת במודל BSA Bit Stream (Access)	לאפשר לבעל רישיון אחר לעשות שימוש בתשתית רחבת פס ומנוהלת של בעל הרישיון לקישור בינו לבין הלקוח שלו.	לעניין שירות אינטרנט בסיסי ושירותי אינטרנט בקצב מובטח – 17 פברואר 2015 ⁽⁴⁰⁾ . לעניין שירות Multicast – 17 מאי 2015 ⁽⁴⁰⁾ .		על פי תיק שירות

(1) תיקון מספר 1

(1) תיקון מספר 1.

(1) תיקון מספר 1.

(40) תיקון מספר 40 [התיקון חל מיום ז' בשבט התשע"ה (27 ינואר 2015)].

(40) תיקון מספר 40 [התיקון חל מיום ז' בשבט התשע"ה (27 ינואר 2015)].

(33) תיקון מספר 33.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
15 ⁽³³⁾	שירות סיטונאי – שימוש בתשתית פסיבית של סיב אפל (dark fiber)	לאפשר לבעל רישיון אחר לשכור סיב אפל (dark fiber), מנקודה לנקודה, בכל הרבדים של הרשת, לרבות נקודת סיום בחצרי לקוח של בעל רישיון אחר.	31 יולי 2015 ⁽⁴⁰⁾		על פי תיק שירות
16 ⁽³³⁾	שירות סיטונאי – שכירת אורך גל אופטי (λ) Virtual (dark fiber)	לאפשר לבעל רישיון אחר לשכור אורך גל (λ) מסויים בסיב אופטי של בעל הרישיון.	31 יולי 2015 ⁽⁴⁰⁾		על פי תיק שירות
17 ⁽³³⁾	שירות סיטונאי – גישה לתשתית פסיבית	לאפשר לבעל רישיון אחר לעשות שימוש, מנקודה לנקודה, לרבות נקודת סיום בחצרי לקוח של בעל רישיון אחר, בתשתית הפסיבית לרבות קנים, תת קנים, צינורות, גובים, תיבות תקשורת ועמודים בכל הרבדים של הרשת.	31 יולי 2015 ⁽⁴⁰⁾		על פי תיק שירות
18 ⁽³³⁾	שירות סיטונאי – טלפוניה סיטונאית	לאפשר לבעל רישיון אחר לרכוש שירותי טלפוניה מבעל הרישיון, לרבות שינוע השיחה עד למתג בעל רישיון אחר כך שיתאפשר קיום שיחות יוצאות ונכנסות ללקוח של בעל רישיון אחר.	17 מאי 2015 ⁽⁴⁰⁾	על פי תיק שירות BSA + Telephony ⁽³⁷⁾	על פי תיק שירות

2.2 שירותים נלווים⁽³⁾

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
1	שיחה ממתינה	חיווי קולי למנוי טלפון על שיחה נכנסת שניה.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
2	חסימה קבועה לשיחות ממתניות	חסימה קבועה לשירות שיחה ממתינה.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
3	חסימה זמנית לשיחות ממתניות	חסימת שיחת הטלפון הבאה מפני איתות צלילי של שירות שיחה ממתינה.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	על פי חיוג קוד מתאים מצידוד הקצה

⁽⁴⁰⁾ תיקון מספר 40 [התיקון חל מיום ז' בשבט התשע"ה (27 ינואר 2015)].
⁽³³⁾ תיקון מספר 33.
⁽⁴⁰⁾ תיקון מספר 40 [התיקון חל מיום ז' בשבט התשע"ה (27 ינואר 2015)].
⁽³³⁾ תיקון מספר 33.
⁽⁴⁰⁾ תיקון מספר 40 [התיקון חל מיום ז' בשבט התשע"ה (27 ינואר 2015)].
⁽³³⁾ תיקון מספר 33.
⁽³⁷⁾ תיקון מספר 37.
⁽⁴⁰⁾ תיקון מספר 40 [התיקון חל מיום ז' בשבט התשע"ה (27 ינואר 2015)].
⁽³³⁾ תיקון מספר 33.
⁽³⁾ תיקון מספר 3

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
4	עקוב אחרי	הפניית שיחות טלפון נכנסות למספר טלפון אחר, באופן קבוע, בתפוס או באין מענה, על פי בחירת המנוי.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	על פי הנחיות מצידוד הקצה (קוד מתאים להפעלה, קוד אחר לביטול)
5	חיוג חוזר	בהקמת קשר טלפוני, בקבלת צליל תפוס או שיחה ממתונה, ניתן לחייג את קוד הגישה לשירות ולהניח את השפופרת על עריסתה. ברגע שקו הטלפון הנקרא יתפנה יינתן חיווי אוטומטי למנוי הקורא על ידי צלצל מיוחד, ועם הרמת השפופרת ייווצר חיוג למנוי הנקרא.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
6	שיחה אחרונה	בהקמת קשר בטלפון, חיוג קוד הגישה לשירות יגרום לחיוג מספר הטלפון של המנוי האחרון שחייג אל המנוי.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
7	שיחה מזוהה	הצגת מספר הטלפון של המנוי הקורא.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מחייב ציוד קצה מתאים, במישק ספרתי
8	חסימת זיהוי	חיוג קוד מתאים יחסום העברת מידע לזיהוי מספר הטלפון של המנוי הקורא למנוי הנקרא.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
9	חסימת שיחות טלפון יוצאות	חסימה קבועה של שיחות כמפורט להלן, לפי בקשת המנוי: חסימה כללית לשיחות יוצאות; חסימה לשירותים בתשלום מיוחד; חסימה לשירותי מידע קולי; חסימה לגישה לאינטרנט בחיוג; חסימה לשירות בין-לאומי.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	לא תהיה חסימה גורפת לגישה אל מפ"א אחר או מפעיל רט"ן.
10	חסימת שיחות טלפון נכנסות	חסימת שיחות נכנסות, לפי בקשת המנוי, כמפורט להלן: רשימה שחורה – שיחות מרשימה זו לא יענו. רשימה לבנה – רק שיחות מרשימה זו יענו. חסימת שיחות אוניברסליות: שאין להן זיהוי מנוי קורא.	ספטמבר 2008 ⁽¹⁶⁾	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	החסימה היא למספרי טלפון מסויימים; לא תהיה חסימה גורפת לגישה אל מפ"א אחר או מפעיל רט"ן.
11 (30)	העברת שיחות	ניתוב שיחות טלפון נכנסות של המנוי, אל מספר טלפון קבוע, נייח או נייד, מוגדר מראש, בכל רשת בזק ציבורית פנים ארצית.	9/2013	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	שירות קשיח, מתוכנת ברשת ע"י בעל הרישיון. לא תתבצע העברת שיחות למספר טלפון שנועד ל"שירות טלפון מיוחד" כהגדרתו בתכנית המספור.
12	שיחת ועידה	צירוף אדם שלישי לשיחה בין שני מנויים המתבצע על ידי המנוי הקורא.	8/2006 ⁽¹⁵⁾	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
13	הודעה מוקלטת	לפי בקשת המנוי.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	הודעה אישית, מוקלטת מראש, אותה שומע מי שמתקשר לקו הטלפון של המנוי
14	שיחת גוביינא	שירות גוביינא.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	השיחה תבוצע על חשבון המנוי מקבל השיחה ובהסכמתו. השירות ניתן באופן ידני או באופן אוטומטי.
15	בקרת הוצאות בשירות טלפוניה	מתן אפשרות למנוי לשלוט על הוצאותיו.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מגוון שירותים: שירות הגבלת אשראי. שירות משולם מראש (Pre Paid).

ת 16. תיקון מספר 16.
ת 30. תיקון מספר 30.
ת 15. תיקון מספר 15.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
16	תא קולי	הקצאת תיבה קולית אישית למנוי לאחסון ושליפת הודעות קוליות שהתקבלו.	11/2004	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	שיחות טלפון מועברות לתא הקולי כאשר קו הטלפון של המנוי תפוס או שהשיחה לא נענתה
17	חיוג מהיר ⁽²⁶⁾	מתן אפשרות למנוי להתקשר למספרים שהוגדרו על-ידו מראש, באמצעות חיוג סיפרה אחת או קוד גישה ## ולאחריו שתי ספרות	אוקטובר 2012	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	שירות רשתי – אינו מחייב ציוד קצה מסויים.
18	תכונות סיוור	שיחת טלפון נכנסת מועברת אוטומטית לקו אחר בקבוצת הסיוור, היה וקו הטלפון אליו חייגו תפוס.	ספטמבר 2008 ⁽¹⁶⁾	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מגוון אפשרויות, כולל: סיוור קווי - השיחה מועברת עד הקו האחרון בקבוצת הסיוור. סיוור מעגלי - שיחה המדלגת מעבר לקו האחרון בקבוצה חוזרת לקו הראשון בקבוצה. סיוור על פי חלוקת עומס (במספר חלופות).
19	שירות שיחה חינם למתקשר ⁽²¹⁾	יוזם השיחה אינו מחויב בתשלום. מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	קיים		בהתאם לתיק שירות ⁽¹⁸⁰⁰⁾ .
20	שירות שיחה בחיוב מפוצל ⁽¹⁷⁾	יוזם השיחה מחויב בתשלום חלקי או מלא, בהתאם לרשת המתקשר ולמשך השיחה, ויכול שמנוי נקרא יחויב בתשלום חלקי בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	3/09		בהתאם לתיק שירות ⁽¹⁷⁾ .
21	מידע חיוב בזמן אמת	העברת מידע בזמן אמת על עלויות שיחה, לציוד הקצה של המנוי.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מחייב ציוד קצה מתאים, במישק ספרתי.
22	מספר טלפון אישי	שימוש במספר טלפון אחד, כדי להשיג את המנוי בכל אמצעי התקשורת הטלפוניים של המנוי (כגון סלולרי, קווי בבית, קווי במשרד וכו').	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	השירות יהיה זמין לכל מנוי טלפון נייד או מנוי רט"ן. השירות משלב בין כל אמצעי התקשורת של המנוי, גם שחלק מהם אינו ניתן בידי בעל הרישיון.
23	קו מדומה	הקצאת מספר טלפון, ללא התקנת קו, לשם קבלת שיחות.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	שיחות נכנסות יופנו למספר טלפון שיקבע, בכל רשת בזק ציבורית.
24	מוקדים עתירי תנועה	ניתוב כמות גדולה של שיחות טלפון ליעד מוגדר (Mass calling handling).	בעתיד	מניעת פגיעה בתפקוד הרשת בזמן הארוך	השירות ניתן כדי למנוע פגיעה ברשת עקב תנועת סרק, שהרשת איננה יכולה לטפל בה, וייתכן במספר אפשרויות, כולל: לשימוש גורמים ממלכתיים וציבוריים בשעת חירום או בעת אסונות המוניים. למשחקי רדיו וטלוויזיה. כשירות הצבעה מרחוק/משאל דעת קהל.
25	מידע קולי על החלפת מספרי טלפון	קבלת הכרזה על המספר החדש, כאשר מחייגים למספר הישן.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	
26	רב קו	קו רב משתמשים - מספר משתמשים בקו טלפון אחד.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	לכל משתמש צליל צלצול ייחודי אפשרות לקוד לחיוג יוצא.
27	זיהוי מטרידים	זיהו מטריד טלפוני.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מחייב חיוג קוד מיוחד - מיד בתום השיחה.

⁽²⁶⁾ תיקון מספר 26.⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.⁽¹⁸⁰⁰⁾ בהתאם לתיק שירות "שיחת חינם למתקשר" ("שירות 1-800").⁽²¹⁾ תיקון מספר 21 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]⁽¹⁾ בהתאם לתיק שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700).⁽¹⁷⁾ תיקון מספר 17

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
28	קו מאובטח	מתן שירות קו טלפון או קו נתונים מאובטח.	בעתיד	מדדי איכות שירות על פי העניין - שירות טלפוניה או שירות נתונים	שירותים מבין אלה: הצפנה לטלפוניה או לנתונים. אבטחת רשתות וירטואליות (VPN's), לטלפוניה או לנתונים.
29	רשת טלפוניה פרטית וירטואלית VPN, לרבות Centrex	רשת פרטית וירטואלית, לרבות מרכזת פרטית מדומה (Centrex) ברשת הטלפוניה הציבורית, במישקים מתאימים לרשת הטלפוניה.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מגוון תכונות רשת. מגוון אפשרויות מספור. שילוב מנויי רשתות בזק ציבוריות אחרות באמצעות קישור גומלין ובאמצעות המרת מספרי טלפון בין בציוד הקצה שלהם המקושר לרשת האחרת ובין במרכזת ברשת אחרת בהסכם עם בעל הרשת האחרת.
30	גישה מזדמנת בחיג אל ספק אינטרנט	גישה מזדמנת אל ספק אינטרנט באמצעות מחשב ומודם המחובר לקו טלפון.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	באמצעות "צומתי גישה וירטואליים" (Virtual POP). בחירת ספק האינטרנט תעשה באמצעות מסכי השירות. חיוב שירות הגישה לאינטרנט באמצעות חשבון הטלפון.
31	גישה ישירה בחיג אל ספק אינטרנט	גישה ישירה, אל ספק אינטרנט באמצעות מחשב ומודם המחובר לקו טלפון, לספקי שירות גישה לאינטרנט.	בעתיד		באמצעות "צומתי גישה וירטואליים" (Virtual POP). מנוי מוכר, המשלם ישירות לספק שירותי אינטרנט.
32	גישה לשירותים בתשלום	גישה טלפונית לשירותים בתוספת תשלום מיוחד.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מותנה באישור תיק שירות התואם את מסמך המדיניות בנושא שירותי פרמיום.
33	גישה לספקי שירות מידע קולי	גישה טלפונית לשירות מידע קולי בתוספת תשלום מיוחד.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשירות טלפוניה	מותנה באישור תיק שירות התואם את מסמך המדיניות בנושא שירותי פרמיום.
34	שירותי גישור בין טלפוניה לאינטרנט (Click & Talk)	מתן אפשרות למנוי ליצירת שיחת טלפון במהלך הפעלת יישומי אינטרנט.	בעתיד	על פי איכות השירות לשירותי אינטרנט	
35 (ת 16)	הקלטת שיחות	הקלטת שיחת טלפון בה המנוי משתתף. במהלך השיחה ייווצר קובץ קול אשר בסיומה ישמר במערכת ההקלטות ברשת, לרבות משלוח ההקלטה לכתובת דוא"ל שיגדיר המנוי. השירות כולל אפשרות להקלטת מיזכר.	ספטמבר 2008		על בעל הרישיון תחול חובה כללית לעניין הגנת פרטיות מנוייו, בהתאם להוראות הדין ולהוראות רישיונו. בכלל כך, בעל הרישיון לא ישמור ברשותו הקלטת שיחות וידאג להשמדת ההקלטות בתום 7 ימים ממועד ביצוען, לא יאזין לתוכן של הקלטות שבוצעו ולא יאפשר לאדם, מלבד מבצע ההקלטה, להאזין לתוכן הקלטה.

2.3⁽¹⁵⁾ שירותי ערך מוסף

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	מדדים לטיב השירות	הערות
1	מסרים מאוחדים	שירות המאחד הודעות קוליות, הודעות חוזי, הודעות פקסימילה או הודעות E-mail המגיעות למנוי השירות לתא דואר אלקטרוני, תוך חייוי במסר SMS או זימונית או באמצעות צליל חיוג מיוחד (MWI) על ההודעות, ומאפשר משיכתן באמצעות טלפון נייח או רט"ן, פקס ומחשב. ⁽¹⁵⁾	9/2007 ⁽¹⁵⁾	הודעות קוליות - על פי מדדי איכות שירות טלפוניה. יתר ההודעות - על פי מדדי איכות שירות לשיחות אינטרנט	השירות זמין למנויים של כל רשת בזק ציבורית בישראל. השירות משלב בין כל אמצעי התקשורת של המנוי, גם שחלק מהם אינו ניתן בידי בעל הרישיון.
2	שעון דובר	קבלת שעה מדויקת באמצעות מענה מוקלט, 24 שעות ביממה.	ספטמבר 2008 ⁽¹⁶⁾	אבחנה (רזולוציה) של דקה; דיוק באות מעבר בין דקות - פלוס או מינוס שניה אחת	בחיוג מקוצר
3	שירות יקיצה	שירות השכמה/תזכורת טלפוני ממוכן, בטלפון.	ספטמבר 2008 ⁽¹⁶⁾	דיוק של פלוס או מינוס דקה אחת	
4	שיחה מרובת משתתפים	שיחת ועידה טלפונית, למספר משתתפים (מעל שלושה).	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשיחות טלפוניה	מגוון סוגי ועידות טלפוניה או חוזי: צירוף מנוי שלישי לשיחה בין שני מנויים מתבצע ע"י המנוי הקורא. ועידה מרובת משתתפים.
5	מסרים קצרים	מתן אפשרות למנוי להעביר ולקבל מסרי בזק בתצורת הודעה כתובה או הודעת מולטי-מדיה.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשיחות אינטרנט	מסרי SMS, MMS.
6	ועידת חוזי	הפעלת שירות ועידת חוזי (Video Conference), לשירותים פנים-ארציים או בין-לאומיים (באמצעות מפעיל בין-לאומי).	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות תמסורת	השירות יינתן במגוון תקנים, פרוטוקולים ואיכויות שירות.
7	מודיעין לבירור מספרי טלפון	מודיעין לבירור מספרי טלפון (כולל פקסימילה ורט"ן) וכינוי מען לדואר אלקטרוני.	תוך 36 חודש ממועד מתן רישיון	מענה ל- 90% מהפניות תוך 10 שניות. זמן המתנה מירבי 20 שניות	בהתאם לסעיף 95 בגוף הרישיון.
8	שירות בתשלום מראש (כרטיסי חיוג)	ביצוע שיחות טלפון בתוך הארץ, מהארץ לחו"ל ומחו"ל לארץ (באמצעות מפעיל בין-לאומי), וחיוג בחשבון אחד, קבוע מראש, ע"י זיהוי במספר כרטיס/קוד אישי.	בעתיד	על פי מדדי איכות שירות לשיחות טלפוניה	השירות ניתן במספר אופנים: מנוי מוכר או מנוי אנונימי. משולם מראש או משולם בדיעבד. אפשרויות שונות להגבלת יעדי ההתקשרות.
9 ⁽¹⁵⁾	שירות פרימיום בתעריף פרימיום	שירות פרימיום הניתן באמצעות קידומת ייעודית שהוקצתה לשם כך (1-900, 1-901, 1-902).	2/2015		השירות יינתן על פי הוראות נספח ט'.
10 ⁽¹⁵⁾	שירות פרימיום בתעריף רגיל	שירות פרימיום הניתן באמצעות: (1) קוד גישה רשתי - כשירות פנים רשתי; (2) חיוג למספר טלפון נייח - כשירות כלל ארצי.	2/2015		מספר טלפון נייח ותעריף רגיל כמשמעותם בסעיף 62א ברישיון.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

⁽¹⁵⁾ תיקון מספר 15.

⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.

⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.

⁽¹⁸⁾ תיקון מספר 38.

הערות:

- מדדי טיב השירות לשירותים השונים מתייחסים למדדי טיב השירות המוגדרים בנספח ה' – רמת השירותים למנוי ובנספח ג' – תכנית הנדסית, על פי אופי השירות (טלפוניה, אינטרנט, נתונים, תמסורת).
- שירותים יינתנו במגוון הסדרי טיב שירות (SLA - Service Level Agreement), לבחירת המנוי.

3. בטל.⁽²⁴⁾

נספח ה' - רמת השירותים למנוי

1. חשבונות למנויים

א. כללי

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

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

(1) תשלומים קבועים או חד פעמים;

(2) תשלומים הנובעים מהיקף השימוש;

- משך שיחה – דקות, שניות.

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

(3) חיובים נוספים (כגון עבור קבלת מידע, מסחר אלקטרוני).

ב. מבנה החשבון

החשבון יהיה במבנה קבוע ויפרט:

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

(2) פירוט שירותיהם של בעלי רישיונות אחרים שבעל הרישיון חייב את המנוי בגינם ופירוט הסכומים שחייב בהם את המנוי כאמור;

(א) סכום לתשלום ללא מע"מ, גובה המע"מ וסה"כ לתשלום כולל מע"מ. בחלק זה יפורטו גם הנתונים המזהים של בעל הרישיון, והפרטים המזהים של המנוי (החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה);

(ב) מבצעים והודעות אישיות למנוי, לפי בחירת בעל הרישיון.

ג. הפקה ומשלוח של חשבונות

(1) בעל הרישיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, על פי הסכמת המנוי.

(2) מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרישיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודש ימים מתאריך ההתנתקות.⁽¹⁸⁾

ד. בקרת האמינות של החשבונות

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

2. איכות השירות**א. זמני התקנות, העתקות והפסקת שירות**

- (1) לא יאוחר מ- 12 חודשים ממועד אישור מתן השירות, התקנה או העתקה של שירות למנוי תבוצע בתוך 14 יום מקבלת הבקשה ל- 80% מהבקשות. בכל מקרה לא יעלה הזמן להתקנה על 90 יום מהגשת הבקשה.
- האמור יחול לגבי כל ישוב המחובר, כולו או חלקו, לרשת במועד קבלת הבקשה. לעניין ישובים ואזורים שטרם חוברו לרשת יחולו המועדים הקבועים בנספח ב' סעיף 2.
- (2) השירות בחצרי מנוי יינתן לא לפני השעה 7:00 בבוקר ולא יאוחר משעה 22:00 ובימי ו' וערבי חג לא יאוחר משעה 15:00, אלא בהסכמת המנוי. משך זמן ההמתנה של מנוי לביקור הטכנאי, במועד שתואם עמו, לא יעלה על שלוש שעות.
- (3) יתרת זכות דמי השימוש ויתרת סכום הפיקדון עבור ציוד קצה יוחזרו למנוי שביקש הפסקת שירות או ניתוקו תוך 30 ימים מיום הבקשה.

ב. זמני תיקונים

- (1) תקלות שהודעות עליהן התקבלו טלפונית במוקד או מרכז שירות יתוקנו לא יאוחר מ- 4 ימי עבודה מיום קבלת ההודעה.
- (2) 80% מהתקלות יתוקנו באותו יום עבודה שבו התקבלה ההודעה.
- (3) מוקד לתיקון תקלות יפעל בכל ימות השבוע למעט בימי המנוחה, כמשמעותם בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח - 1948.

ג. מתן מידע ומענה לפניית וברורים בעל פה ובכתב

- (1) מרכז שירות יהיה פתוח לקבלת קהל לאורך שעות היום.
- (2) המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל שזמני המתנה במוקד הפניות הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה.
- האמור לעיל יחול לא יאוחר משנים עשר (12) חודשים ממועד קבלת הרישיון.

(3) תחומי השירות העיקריים אשר יינתנו על ידי בעל הרישיון :

- קבלת מידע על פעילויות בעל הרישיון, שירותיו והרשמה לשירותי בעל הרישיון ;
 - בקשות לעדכון פרטי מנוי וביצוע שינויים בחבילת השירותים ;
 - פניות בנושא ברור חשבונות ;
 - תמיכה טכנית ;
 - מוקד מידע, פניות ותלונות הציבור ;
 - דיווח על תקלות ברשת ובציוד הקצה.
- (4) בעל הרישיון יפעיל ערוצים נוספים אשר יאפשרו למנויים לפנות אליו לצורך אספקת מידע ולביצוע בירורים :

- מערכת קולית ממוחשבת IVR ;
 - פנייה באמצעות דואר רגיל ;
 - פנייה באמצעות פקסימילה ;
 - פניה באמצעות דואר אלקטרוני.
- (5) בעל הרישיון יפרסם את מען משרד שירות ומספר הטלפון של המוקד בין היתר בדרכים אלה :

- בהסכם ההתקשרות עם המנוי ;
- בחשבונות החודשיים הנשלחים למנוי ;
- במסמך הנשלח מטעמו ;
- במדריכי הטלפון ומוקד בירור טלפוני.

ד. טיפול בפניות ותלונות הציבור

(1) תהליך קבלת פניות ותלונות ציבור ורישומן

בלי לגרוע מהוראות פרק ה' בגוף הרישיון – אספקת שירותים למקבלי השירות, בעל הרישיון 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 הרישיון.

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

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

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

(ב) מדדים לאיכות השירות

- 90% מהפניות יטופל ישירות על ידי נציגי השירות, עד סיומן.
- לא יותר מ- 10% מהפניות, אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת תלונות יופנה לרמות בכירות יותר.

(ג) פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר

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

3. מדדים לאיכות שירות לבעל רישיון כללי לשידורי כבלים

א. הגדרה:

"תקלה" - תקלה בעלת השפעה ישירה ומיידית על איכות הצפייה אצל מנוי בודד או קבוצת מנויים של בעל רישיון כללי לשידורי כבלים.

אפקטיבית"

ב. דרגות חומרה בתקלות אפקטיביות וזמן תיקון התקלות:

טבלת דרגות החומרה של תקלות אפקטיביות מגדירה את סוגי התקלות באופן כמותי, לפי מספר בתי האב שהושפעו ממנה, ואת זמן תיקון התקלה המכסימלי.

סוג תקלה	כמות בתי אב שהושפעו	זמן מכסימלי לתיקון התקלה
A	1-20	24 שעות
B	21-100	12 שעות
C	101-250	8 שעות
D	251 ומעלה	5 שעות

4. ביצועי קצה לקצה:

שירות טלפוניה – טיב השירות (Grade of Service) יהיה כמקובל ברשתות טלפוניה נייחות.

שירות אינטרנט - שירותי אינטרנט יינתנו על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort) תוך הגדרת קצב העברה שיאי (Peak Information Rate), בערוץ הלוח ובערוץ חזור.

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

שירות תמסורת - שירותי תמסורת יינתנו בשיעור שגיאות טוב מ 10^6 -.

5. זמני תגובה

שירות טלפוניה – זמן הקמת הקשר לא יעלה על 6 שניות. ההשהיה ברשת לא תעלה על 150 מילישניות לשיחה המתחילה ומסתיימת בתוך רשת, 80 מילישניות לשיחה המתחילה או מסתיימת בקישור גומלין לרשת בזק ציבורית אחרת.

שירות אינטרנט - אין התחייבות מוגדרת, שכן השירות ניתן על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).

שירות נתונים - על פי סוג (Class) השירות והסכם רמת השירות (SLA) עם הלקוח.

שירות תמסורת - אין משמעות לפרמטר זה.

6. אמינות וזמינות

שירותי בעל הרישיון יינתנו ברמת אמינות וזמינות:

א. מרכיבים בעלי רמת זמינות גבוהה מאוד (Carrier Grade) וקצב תקלות נמוך מאוד. ייעשה שימוש בסוגי ציוד המקיימים רמת זמינות של 0.99999 (זמן תקלה מהותית מצטבר ממוצע של עד 5 דקות בשנה), או רמת זמינות של 0.99995 (זמן תקלה מהותית מצטבר של עד 30 דקות בשנה).

ב. טופולוגית רשת המאפשרת גיבוי אוטומטי לציוד שיצא מכלל פעולה.

ג. טכנולוגיות הכוללות מנגנוני שיקום ושרידות מובנים.

7. פרסום שירות ⁽³²⁾

א. הפרסום יהיה אמיתי, מדויק, הוגן ותואם את הוראות הרישיון.

ב. לעניין שירות העברת נתונים לרבות שירות גישה רחבת פס אל בעלי רישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט (בסעיף זה – "**ספק אינטרנט**"), הפרסום יכלול את כל אלה, הכל במיליוני סיביות לשנייה (מס"ש או Mbit/s):

(1) קצב מירבי של הורדת נתונים (Download);

(2) קצב מזערי של הורדת נתונים, אותו מאפשר בעל הרישיון למנוי בכל עת;

(3) קצב מירבי של העלאת נתונים (Upload);

(4) קצב מזערי של העלאת נתונים, אותו מאפשר בעל הרישיון למנוי בכל עת.

כאשר כל הקצבים לעיל* יפורסמו באותו מיקום ובאותה הבלטה.

- ג. הפרסום יכלול, בנוסף לאמור בסעיף קטן ב, גם הודעה מפורשת ובולטת כי לשם ניצול הקצבים המפורטים בו על המנוי להזמין בנפרד מספק אינטרנט שירות גישה לאינטרנט בקצבים תואמים.
- ד. בעל הרישיון ימסור בכתב תוך 30 ימים מחתימת התיקון לכל מנוי את כל הנתונים כמפורט בסעיף קטן ב.
- לעניין סעיף זה, "**בכתב**" – לרבות מסר אלקטרוני הניתן לשמירה אלקטרונית ולהפקה כפלט.

* הקצבים ב- Download ו- Upload מתייחס אך ורק לביצועים שבשליטת בעל הרישיון ביחס למקטע הרשת שבאחריותו.

נספח ה' 1 (ת18) - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללי

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

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "חשבון") שבעל רישיון 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 הרישיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרישיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (ר' דוגמאות 1, 2). "פירוט שיחות" ו"פירוט חשבון" יפיק בעל הרישיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרישיון לקבל "סיכום חשבון" נפרד עבור כל מספר טלפון שברשותו. 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 בחשבוניות טלפון" (בנספח זה - "התקן") והוראות הרישיון הכללי לעניין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרישיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.
7. באתר האינטרנט של משרד התקשורת, במדור "רישיונות כלליים", מפורטות דוגמאות של חשבוניות טלפון אשר נערכו בהתאם להוראות המפורטות בנספח זה (בנספח זה - "הדוגמאות"). הדוגמאות מבוססות על הסכמי התקשורת ותוכניות תעריפים אשר שווקו בשנת 2008 על ידי בעלי רישיונות כלליים. הדוגמאות הינן לצורך המחשת אופן יישום ההוראות בלבד. במקרה של אי התאמה בין ההוראות לבין הדוגמאות, הנוסח המחייב הוא של ההוראות.

⁽¹⁸⁾ תיקון מספר 18. [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 29 ו-19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

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 הרישיון -

- (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 הרישיון, על סמכויותיו ועל דרכי הפניה אליו. ככל שבעל הרישיון אינו מחויב לפי הוראות רישיונו להודיע לכל מנוי על האפשרות להגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות הציבור בחשבון הטלפון, יציג בעל הרישיון הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה למוקד הטלפוני של בעל הרישיון ועל דרכי הפניה אליו.
- (2) כתובת, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני של בעל הרישיון, שבאמצעותם רשאי המנוי לבקש מבעל הרישיון להפסיק שירות או למסור לבעל הרישיון הודעת ביטול כמשמעותה בסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981. ככל שבעל הרישיון אינו מחויב לפי הוראות רישיונו 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 הרישיון.

ה. הסכום לחיוב ללא מע"מ, כמפורט להלן:

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

ו. הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

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

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

חלק ב - "פירוט חשבון"

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

א. "פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות 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 הרישיון לציין בכל חשבון ב"פירוט החשבון" את הפרטים כדלקמן:

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

2) התשלום אשר יידרש המנוי לשלם ככל שיבקש לסיים את התקשרותו עם בעל הרישיון קודם תום תקופת ההתחייבות לחברה או 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 הרישיון 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 הרישיון.

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

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

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

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 הרישיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2).

שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 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" ייכלל ב"פירוט החשבון" במסגרת סוג השירות המתאים (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

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

ה. ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים" ו"ההחזרים" כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).

ו. בעל הרישיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "החזר" או "חיוב חד-פעמי"; בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בעניין למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור של בעל הרישיון (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 הרישיון לציין ב"פירוט החשבון" הערה לפיה ככל שקיים פער בין הסכום לחיוב ובין סכימת הסכומים לחיוב המפורטים בשורות סיכום הביניים ב"פירוט החשבון", מקורם בכך שהסכום לחיוב מחושב בהתאם לתעריפים ברמת דיוק גבוהה מזו הקבועה בהוראות הרישיון 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 הרישיון בצורה גרפית או בכל דרך אחרת, לגבי כל מספר טלפון אליו מתייחס חשבון הטלפון, מידע אודות דפוסי השימוש, כמפורט להלן:
- א. שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה 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 הרישיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשת, חוץ-רשת בהתאם לסוג בעל הרישיון - רט"ן, פנים ארצי נייח).

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" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:
- (1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;
 - (2) שעה (hh:mm:ss);
 - (3) יעד נקרא (אם קיים);
 - (4) כמות;
 - (5) תעריף ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;
 - (6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות.
- ו. התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה: לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.

- ז. הכמות, התעריף, והסכום לחיוב יוצגו בעמודות צמודות זו לזו ככל האפשר, כך שמכפלה של הכמות בתעריף תיתן את הסכום לחיוב. במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה יוצגו באותה שורה גם כמות השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת כמות השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).
- ח. כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות; כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- ט. כל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט שיחות" יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בגינה מחויב המנוי וסה"כ הסכום לחיוב לעניין אותו "סוג שירות", ללא מע"מ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים").
- י. כל סכום לחיוב המופיע ב"שורת סיכום ביניים" יוצג ב"פירוט חשבון" כמספר עשרוני ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית כשלצדו תוצג הכמות.
- יא. התצוגה של כל שורת סיכום ביניים תיעשה בצורה בולטת.
- יב. שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצג במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ניתן להציג שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה גם בצורה אחרת שבה יוצגו בנפרד לגבי כל מקטע של שיחה כאמור התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').
- יג. בעל הרישיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

נספח ה' 4 – מוקדי פניות טלפוניים (42n)**1. איוש מוקד פניות טלפוני**

- (א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי בזק, בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, ובעניין שירות נדידה בינלאומית, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.
- (ב) מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאין פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש כדלקמן:
- (1) עשר (10) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה;
- (2) חמש (5) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימים - שישי, ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב סוכות, ימי חול המועד סוכות, הושענא רבה, ערב פסח, ימי חול המועד פסח, ערב שביעי של פסח, יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה וערב שבועות.
- (ג) בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור בסעיף קטן (ב), בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן ביום העצמאות וביום הבחירות לכנסת.

2. פרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי פניות טלפוניים

- (א) בעל הרישיון יפרסם את המידע הנוגע לפעילות כל מוקדי הפניות הטלפוניים שלו באופן בולט וברור בכל אחד מאלה:
- (1) הסכם ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין המנוי;
- (2) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (3) כל חשבון שהונפק על ידי בעל הרישיון;
- (4) מסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות.
- (ב) המידע שיפרסם בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (א) יכלול את אלה:
- (1) ימי הפעילות של המוקדים;
- (2) שעות הפעילות של המוקדים;
- (3) מספרי הטלפון של המוקדים.

3. גישה למוקד פניות טלפוני

- (א) הגישה אל כל מוקד פניות טלפוני תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); בעל הרישיון יאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני כאמור מכל רשת פנים-ארצית.
- (ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים¹¹.

(42n) תיקון מספר 42 [תחילה: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 21.03.2019]

11 כגון: מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.

- (ג) מספק בעל הרישיון שירות נדידה בינלאומית, יאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל, להתקשר ללא תשלום אל מוקד פניות טלפוני, כמפורט בסעיף קטן 1(א), ובלבד שהפנייה נעשתה באמצעות מספר טלפון ברשת בעל הרישיון.

4. ניתוב שיחה במוקד פניות טלפוני

- (א) עם יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ניתוב השיחות ההידודית המותקנת במוקד הפניות הטלפוני ("מערכת IVR"), יאפשר בעל הרישיון לפונה לבחור את השפה בה הוא מעוניין לקבל את המענה, ככל שבעל הרישיון מספק שירות ביותר משפה אחת, את שם השירות המבוקש, וכן יתבקש הפונה להזדהות. סדר ההשמעה במערכת ה-IVR של האפשרות לבחירת שם השירות ושל בקשת ההזדהות יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.
- (ב) בעל הרישיון יתנה מתן מענה בכל שיחה, מכל סוג בהזדהות במערכת ה-IVR באמצעות הקשת מספר טלפון או מספר זהות בלבד; בעל הרישיון רשאי לאפשר לפונה לבצע ניתוב במערכת ה-IVR ולקבל מענה בכל שיחה, מכל סוג, גם מבלי שיקיש מספר טלפון או מספר זהות, כאמור.
- (ג) לאחר השלמת ביצוע המפורט בס"ק (א) ישמיע בעל הרישיון לפונה את האפשרויות הבאות, כדלקמן:
- (1) "למענה אנושי בנושא תיקון תקלה לחץ 1";
 - (2) "למענה אנושי בנושא בירור חשבון, לחץ 2";
 - (3) "למענה אנושי בנושא סיום התקשרות, לחץ 3";
- (ד) סדר הצגת שלוש האפשרויות לעיל יהיה על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון. בעל הרישיון רשאי להחליף את השימוש במונח "תיקון תקלה" במונח "תמיכה טכנית".
- (ה) לאחר בחירת הפונה באפשרות "1" או "2" או "3", כאמור, לא ינותב הפונה לאפשרויות נוספות וימתין לקבלת המענה האנושי על פי בחירת הפונה.
- (ו) הנושאים שיושמעו במערכת ה-IVR לאחר שלושת הנושאים האמורים, יהיו על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.

5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני

- (א) בנספח זה –
- "זמן המתנה" – הזמן הנמדד מסיום בחירותיו של הפונה במערכת ה-IVR ועד למענה;
- "מענה אנושי" – מענה הניתן בידי צוות מיומן ומקצועי בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות.
- (ב) שיעור השיחות שבהן:
- (1) הפונה נענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות;
 - (2) הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי לאחר זמן המתנה למענה של למעלה משש (6) דקות;

- (3) הפונה עבר לשירות השארת הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות, יעמוד בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף קטן זה על 15% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משלושת סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים.
- (ג) זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על שלוש (3) דקות¹².
- (ד) בעל הרישיון יקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה או שזו תזוהה על ידי שמו הפרטי של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה ושם הצוות שלו שיימסרו לפונה מיד לאחר סיום השיחה או בסיום השיחה, על פי העניין, באחת מהדרכים הבאות:
- (1) באמצעות דואר אלקטרוני;
- (2) באמצעות מסרון;
- (3) באמצעות שיחה מתפרצת – למנויים שחסומים לקבלת מסרונים;
- (4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.
- (ה) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות סיום התקשרות, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשרות.
- (ו) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות בירור חשבון, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.
- (ז) בעל הרישיון לא יידרש לעמוד בזמני ההמתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן – "אירוע מיוחד"):
- (1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים¹³ שגרמו לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים;
- (2) הפסקת חשמל משמעותית;
- (3) פגעי מזג אוויר שגרמו לחסימה של עורקי תחבורה ראשיים;
- (4) פיגוע או אסון המוני;
- (5) כל אירוע אחר על פי שיקול דעתו של המנהל.
- (ח) בעל הרישיון ידווח למנהל בכתב על כל אירוע מיוחד מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו, ביום בו אירע, ויפרט את מהות האירוע, מיקומו, מספר המנויים שהושפעו מן התקלה, שעת תחילתו ושעת סיומו וישמור ברשותו עותק מהדיווח האמור.

¹² דוגמה לס"ק (ב)-(ג): בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 960 מתוכן נענו אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 40 האחרות נענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של 1,000 השיחות היה 2.5 דקות. בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 4% (פחות מ-15%); זמן המתנה ממוצע למענה אנושי – 2.5 דקות (פחות מ-3 דקות)).

דוגמה נוספת: בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי בנושא "סיום התקשרות". 750 מתוכן נותקו ע"י הפונה אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 250 האחרות נותקו ע"י הפונה אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי. בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "סיום התקשרות" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%)).

¹³ פייסבוק, ווטסאפ וכד'.

- (ט) ככל שאירע אירוע מיוחד כמפורט בס"ק (ח) יודיע בעל הרישיון לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.
- (י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.
- (יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתינים לקבלת מענה לא יפחת מ-90%.
- (יב) בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתינים לקבלת מענה.
- (יג) במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.

6. הקלטת ותיעוד שיחות

- (א) בעל הרישיון יקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון, ולסיום התקשרות החל ממועד קבלת המענה ועד לסיום השיחה.
- (ב) נציג בעל הרישיון יתעד במערכות המידע של בעל הרישיון את תוכנה של כל שיחה, מכל סוג, בין אם זו יזומה על ידו ובין אם לאו. תיעוד, כאמור, יכלול גם את המספר המזהה של השיחה, תאריך השיחה ושמו המלא של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה.
- (ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו את הקלטת השיחה כמפורט בס"ק (א) ואת תיעוד תוכן השיחה כמפורט בס"ק (ב) לפרק זמן כמפורט בסעיף 130א(א), באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.

7. תיעוד נתוני שיחות

- (א) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת מתן המענה (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד למתן מענה (MM:SS).

(ב) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שנותקה על ידי הפונה מבלי שקיבל מענה
אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות
הבאים :

(1) תאריך שיחה ;

(2) מקור השיחה ;

(3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS) ;

(4) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS) ;

(5) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק (MM:SS).

(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה,
לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים :

(1) תאריך שיחה ;

(2) מקור השיחה ;

(3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS) ;

(4) שעת המעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS) ;

(5) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה (MM:SS).

(ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד לפי סעיפים קטנים (א) עד (ג) למשך שנה לפחות
מיום ביצוע השיחות, וימסרם לידי המנהל או יעבירם אליו, על פי דרישתו, במתכונת ובלוחות
הזמנים שיקבע המנהל לעניין זה.

8. דיווחים

(א) בעל הרישיון יפיק על פי דרישת המנהל, לגבי כל מוקד פניות טלפוני שהוא מפעיל, דו"ח יומי
שיכלול את הפרטים המפורטים להלן, על פי סדר הופעתם :

(1) המספר הכולל של השיחות באותו יום, שניתן להן מענה אנושי, מכל אחד משלושת
סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג
שיחה שניתן להן מענה אנושי") ;

(2) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה
אנושי, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר ;

(3) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שניתן להן מענה
אנושי, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות ;

(4) זמן ההמתנה הממוצע היומי לקבלת מענה אנושי בכל אחד משלושת סוגי השיחות
המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ;

(5) המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ניתק הפונה את השיחה בטרם קבלת
מענה אנושי, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר
הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי הפונה בטרם קבלת מענה
אנושי") ;

(6) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי
הפונה בטרם קבלת מענה אנושי, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר ;

(7) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שנותקו על ידי
הפונה בטרם קבלת מענה אנושי, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות ;

- (8) המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, מכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל ("המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה");
- (9) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, לאחר המתנה של שש (6) דקות לכל היותר;
- (10) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות ביום לסוג שיחה שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארת הודעה, לאחר המתנה של למעלה משש (6) דקות.
- (ב) בעל הרישיון יפיק על פי דרישת המנהל דו"ח לשבועיים רצופים לגבי כל מוקד פניות טלפוני שהוא מפעיל. הדו"ח האמור יכלול את כל הנתונים המפורטים בס"ק (א) לעניין דו"ח יומי, על פי סדר הופעתם, בהתייחס לכלל הנתונים המצטברים של השבועיים האמורים.
- (ג) בעל הרישיון ימסור או יעביר לידי המנהל, על פי דרישתו, את הדו"חות היומיים לפי ס"ק (א) ואת הדו"חות בני השבועיים לפי ס"ק (ב) במתכונת ובלוחות הזמנים שיקבע המנהל לעניין זה.
- (ד) דו"ח שיימסר או יועבר למנהל, ילווה בתצהיר של סמנכ"ל הנוגע בדבר אצל בעל הרישיון, המאשר את נכונותם של הנתונים המפורטים בדו"ח.

נספח ו' - כללי נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים¹⁴**1. הגדרות**

בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדס, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:

- "מנוי משויך" - מנוי שבחר במפעיל בין-לאומי כמפעיל הנבחר שלו;
- "מתקשר מזדמן" - מנוי, שמתקשר לחו"ל באמצעות מפעיל בין-לאומי, ואינו מנוי משויך;
- "מפעיל נבחר" - מפעיל בין-לאומי שנבחר בידי מנוי, על פי הוראות סעיף 4;
- "קוד חיוג מקוצר" - קידומת החיוג "00" המיועדת לביצוע שיחת מב"ל יוצאת וקוד הגישה "188" המיועד לקבלת שירותים הניתנים באמצעות מרכזיה מאוישת, לרבות שיחת מב"ל יוצאת, והכל כמפורט בסעיף 2;
- "שיוך מנוי" - פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפ"א במתג שלו באופן ששיחות שיוזם מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר של אותו מנוי;
- "שיחת מב"ל יוצאת" - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מנוי;
- "שיחת מב"ל נכנסת" - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בחו"ל;
- "שירות מב"ל" - שירות מסר בזק בין-לאומי, שהינו העברה דו-כיוונית בו-זמנית של דיבור וכן העברה בו-זמנית של מסרי פקסימילה, במערכת בזק בין-לאומית.

2. גישה לשירות מב"ל

2.1 בעל הרישיון יספק למנוי שירות גישה לשירות מב"ל של מפעיל בין לאומי, באמצעות קודי גישה אלה:

(א) קוד גישה **תלת ספרתי** (או ארבע ספרתי) לחיוג ישיר;

(ב) קוד גישה ארבע ספרתי (או חמש ספרתי) לחיוג לשירותים שונים של מפעיל בין לאומי;

2.2 מנוי משויך אשר בחר במפעיל נבחר בתהליך המתואר בנספח זה, יוכל לקבל שירות מב"ל באמצעות המערכת הבין לאומית של המפעיל הנבחר הן באמצעות קוד חיוג מקוצר והן באמצעות חיוג קוד גישה.

¹⁴ המשדר שוקל עידכון הנספח לגבי כל בעלי הרשיונות הכלליים.

2.3 אם בעל הרישיון יאפשר למנויו שימוש בקידומת חיוג מקוצר אחר (כגון +), במקום קידומת החיוג "00" (להלן: קידומת מיוחדת), יחולו על הקידומת המיוחדת כל ההוראות והכללים החלים על קידומת החיוג המקוצר "00".

3. נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:

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

(א) כמנוי משוייך;

(ב) כחסום;

(ג) כמתקשר מזדמן בלבד.

4. חסימת שיחות בין-לאומיות יוצאות והסרת החסימה

4.1 בעל הרישיון יחסום שיחות מב"ל יוצאות, ורשאי הוא לחסום גם שיחות מב"ל נכנסות בגוביינא, לכל מנוי שיבקש לחסום גישה לשירותים בין-לאומיים או למנוי שהשירות הבין-לאומי שלו לשיחות מב"ל יוצאות הופסק או נותק, על פי הכללים הקבועים בתקנות על פי החוק וברישיון; בעל הרישיון אינו רשאי לחסום שיחות מב"ל נכנסות, למעט שיחות גוביינא.

4.2 בוצעה חסימה לשיחות מב"ל יוצאות לפי בקשת המנוי, יסיר בעל הרישיון את החסימה כמפורט להלן:

(א) ביקש המנוי להשתייך, יציין בחתימה על טופס מתאים, את המפעיל הבין לאומי בו הוא בוחר כ"מפעיל נבחר" שלו;

הודעה שנמסרה באמצעות מכשיר פקסימילה, יראו לעניין זה כהודעה בכתב שנמסרה בידי המנוי.

(ב) ביקש המנוי להיות מתקשר מזדמן, יודיע על כך לבעל הרישיון; הייתה ההודעה בעל-פה, יוודא בעל הרישיון את זהותו של המבקש.

4.3 בעל הרישיון יבצע חסימה לשיחות מב"ל או הסרתה, הנעשים לפי בקשת מנוי, לפי אלה:

(א) 70% - תוך יום עבודה מקבלת ההודעה; בקשות שהתקבלו לאחר השעה 15:00, יראו אותם כאילו התקבלו ביום העבודה הבא;

(ב) 20% - תוך שני ימי עבודה מקבלת ההודעה;

(ג) השאר - תוך ארבעה ימי עבודה.

4.4 בעל הרישיון יוודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו.

- 4.5 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום סביר בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה.
- 4.6 על אף האמור בסעיף 4.5, בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.
- 4.7 בעל הרישיון יודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל צליל מתאים כאשר יחייג קידומת חיוג או קודי גישה לשירותים בין-לאומיים.
- 4.8 ביקש מנוי שבחר במפעיל נבחר לחסום שיחות מב"ל יוצאות, יודיע בעל הרישיון על כך למפעיל הנבחר, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום ביצוע החסימה.

5. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

- 5.1 מנוי 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 החיוג המקוצרים '00' ו-'188'; הטופס יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר ואת התאריך והשעה בה נמסרה הוראת המנוי; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד והוא יענה לדרישות הקבועות לעניין זה ברישיון המפעיל הבין לאומי (להלן - **טופס שיוך**).
- 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 תשלום, ואולם עבור כל שינוי בשיוך רשאי בעל הרישיון לגבות מהמנוי תשלום סביר.
- 5.3 המפעיל הנבחר ישלח לבעל הרישיון הודעה בדבר בחירתו של המנוי בו כמפעיל נבחר (להלן - **הודעת שיוך**); הודעת שיוך תכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם התאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה המצוינים בטופס השיוך עליו חתם המנוי; המפעיל הנבחר ימסור הודעות שיוך לבעל הרישיון על פי טפסי השיוך החתומים שבידו; הודעות השיוך ימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרישיון למפעילים הבין-לאומיים; אם ימסרו לבעל הרישיון שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל בעל הרישיון על-פי הודעת השיוך הכוללת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.
- 5.4 הגיש אדם בקשה להיות מנוי חדש לשירות טלפוניה של בעל הרישיון, יהא עליו לציין בבקשתו את המפעיל הבין-לאומי עמו הוא מבקש להתקשר כמפעיל נבחר, באמצעות טופס שיוך; בעל הרישיון יעביר למפעיל הנבחר את פרטי המנוי המשווייך המפורטים בטופס השיוך במסגרת קובץ השינויים כמשמעותו בסעיף 5.5(ד); בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו לבחור לעצמו מפעיל נבחר או לחסום את שיחות המב"ל היוצאות שלו או יאפשר למנוי קבלת שירותי מב"ל כמתקשר מזדמן בלבד.

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

(א) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, שברשותו מספר קווי מנוי, למעט קווים בקבוצת PCM, קווים המתייחסים לקבוצת סיור וקווי ISDN בעלי יותר ממספר אחד לקו, לקבוע מפעיל נבחר מסויים לקווי מנוי אחדים ומפעיל נבחר אחר לקווי המנוי האחרים.

(ב) בעל הרישיון יבצע שיוך מנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר.

(ג) בעל הרישיון ידווח למפעיל בין-לאומי על השלמת ביצוע שיוך מנויים, לרבות שינוי השיוך במועד ובמתכונת כפי שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין לאומי; הדיווח יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מען ומספרי הטלפון ששויכו למפעיל הבין-לאומי.

(ד) בעל הרישיון יעביר בכל יום לכל מפעיל בין-לאומי, קובץ שינוי יומי של שיוך מנויים (להלן "קובץ שינויים") המכיל את פרטי המנויים שהשתייכו אל המפעיל הבין-לאומי או נגרעו ממנו באותו יום. קובץ השינויים יועבר במועד ובמתכונת כפי שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין-לאומי. הקובץ יכלול את פרטי המנוי, ולפחות את אלה: שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זיהוי או מספר זיהוי של התאגיד, מען ומספר טלפון ששויך למפעיל הבין-לאומי.

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

(ו) בעל הרישיון 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 הרישיון למפעיל בין-לאומי בעניין בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי, יועבר העניין להכרעת המנהל או להכרעת בורר בלתי תלוי שימנה המנהל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

6. חסימה לקוד חיוג מקוצר

- 6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרישיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנוי שיבקש זאת.
- 6.2 בעל הרישיון יבצע את החסימה לקוד החיוג המקוצר כמפורט להלן: ינתב את שיחות המנוי בקוד החיוג המקוצר אל מכריז, שישמיע הודעה קולית מוקלטת בתוכן 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 הרישיון יפעיל הכרזה במענה קולי במשך 24 שעות ביממה, כולל בשבתות ובחגים, בשיטה ובנוסח שיאפשר למנוי לקבל הסבר על השיוך והחיוג לחו"ל, בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית; ההסבר יקיף את הנושאים הבאים:
- (א) ביצוע שיוך למפעיל נבחר - מהו התהליך ולכן יש לפנות כדי לבקש טופס שיוך;
- (ב) כיצד ניתן לחייג לחו"ל כאשר המנוי חסום לקוד חיוג מקוצר;
- (ג) אפשרות חסימת חיוג לחו"ל ואפשרות להסרת החסימה;
- (ד) להיכן ניתן לפנות לשם בירור נושאים נוספים - מספרי טלפון של מוקדי המפעילים הבין-לאומיים.

7. קישורי גומלין

- 7.1 בעל הרישיון יחבר את הרשת, באופן ישיר או עקיף, על פי רישיונו, אל מערכות הבזק הבין-לאומיות של כל המפעילים הבין-לאומיים, באופן המאפשר קבלת שירותי בזק בין-לאומיים בידי כל מנוי, באמצעות מערכת הבזק הבין-לאומית של כל מפעיל בין-לאומי, לרבות שיחות מב"ל יוצאות ושיחות מב"ל נכנסות, חיוג ישיר, חיוג ISDN, חיוג באמצעות מרכזן (שירות '188', כאמור בסעיף 2.2 (א)), שירות "ישראל ישיר", שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל, מישראל לחו"ל), שירותי 1-800 בין-לאומיים (נכנסים ויוצאים), שירות כרטיסי חיוג, מכל יעד בחו"ל ולכל יעד בחו"ל.
- 7.2 ההסדרים הטכניים, התפעוליים והמסחריים בין בעל הרישיון לבין כל מפעיל בין-לאומי יאפשרו לספק לכל מנוי את אלה:
- (א) שירות איכותי, כולל בקרה על איכות השירות ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לאיכות השירות;
- (ב) חיוב אמין ומדויק של המנוי, כולל בקרה על החיוב, ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לחיוב שגוי וכלים ואמצעים לאיתור ומניעת מרמה והונאה;
- (ג) מענה צרכני לפניות ובירורים של המנוי, כולל כלים ואמצעים לאספקת חשבון מפורט למנוי, ולבדיקת פניות של המנוי בכל נושא הקשור לקבלת שירותים בין-לאומיים.

7.3 לשם יישום כל האמור בנספח זה יפעל בעל הרישיון, בין היתר, כלהלן:

(א) יאפשר לכל מנוי שלא חסם שיחות מב"ל יוצאות, בכל עת, להעביר שיחות לחו"ל באמצעות המפעיל הנבחר או כמתקשר מזדמן, במתכונת חיג המפורטת בסעיף 2 ;

(ב) יאפשר לכל מנוי לשנות את המפעיל הנבחר שלו ;

(ג) ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך מנוי למפעיל נבחר ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של המנוי ("Slamming") ; אמצעים אלה יכללו, בין היתר, זיהוי המנוי ואימות זכותו של המנוי לקבלת השירות ;

(ד) יאפשר לכל מנוי, ללא תשלום, גישה לשירות המאפשר לו לזהות את שם המפעיל הנבחר שלו, במספר המיוחד לבדיקת שיוך המנוי למב"ל, 00 000 000 ;

(ה) יאפשר למפעיל בין-לאומי לגבות תשלומים עבור שירותיו באופן ישיר, ממנוי משוייך אשר בחר לקבל מהמפעיל הבין לאומי שירותי חיוב וגביה באופן ישיר ; בעל הרישיון יעמיד לרשותו של מפעיל בין-לאומי כל מידע חיוני שהמפעיל הבין-לאומי זקוק לו לשם מתן שירותי חיוב וגביה למנוי משוייך כאמור ;

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

7.4 שיעור התשלומים של המפעילים הבין-לאומיים בגין יישום קישור הגומלין, כאמור, ייקבע במו"מ בין בעל הרישיון למפעילים הבין-לאומיים ; לא הגיעו הצדדים להסדר, יקבע השר הוראות בעניינים אלה, לאחר שנתן לצדדים הזדמנות נאותה להביא טענותיהם בפניו.

נספח ט' (34) - שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום (38)**1. הגדרות****1.1 בנספח זה:**

- **"בעל רישיון"** - מי שקיבל רישיון כללי מכוח החוק;
- **"בעל רישיון מארח"** - בעל רישיון אשר באמצעות רשתו ספק השירות נותן את שירותיו;
- **"בעל רישיון מוצא"** - בעל רישיון פנים ארצי נייח או נייד, אשר מנוי שלו מבקש לרכוש שירות פרימיום;
- **"הזמנת שירות"** - כל פעולה שיוזם המנוי לצורך קבלת שירות פרימיום, לרבות התקשרות לקידומת חיוג, הזנת מספר הטלפון של המנוי, הזנת סיסמה והזנת קוד;
- **"חשבון טלפון"** - חשבון שמגיש בעל רישיון למנוי בעבור שירותים שסופקו לו;
- **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
- **"מב"ל" (מפעיל בינלאומי)** - מי שקיבל רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים;
- **"מנוי"** - מנוי של בעל רישיון המוצא;
- **"מספר שירות"** - מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות תכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, הכולל קידומת חיוג ייעודית בתוספת מספר ספרות, אותן מקצה בעל הרישיון המארח לספק שירות, ואשר חיוגו מאפשר למנוי גישה אל שירות פרימיום;
- **"ספק שירות"** - מי שמספק שירות פרימיום באמצעות רשת בזק של בעל רישיון, אשר התשלום בעבורו נעשה באמצעות חשבון הטלפון;
- **"קידומת חיוג"** - קידומת חיוג ארצית, בתבנית שנקבעה בידי המשרד לצורך נגישות לשירות פרימיום;
- **"רשת"** - מערכת של מתקני בזק באמצעותה מספק בעל רישיון את שירותיו;

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 55 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 15 בפברואר 2015].
⁽³⁸⁾ תיקון מספר 38.

"שירות פרימיום" - שירות השמעת מסר שמע או הצגת מסר חוזי, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, בין היתר לצורך אחד מאלה: אספקת מידע ותוכן, בידור, קבלת ייעוץ, שירות היכרויות, שיחות (צ'אט), השתתפות בתחרות, הגרלה, משחק או הצבעה או שירות הניתן באמצעות האינטרנט, ולמעט שירות אירוטי; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מצויד קצה של המנוי, או הזנת מספר הטלפון של המנוי, לרבות באינטרנט, כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

"תעריף פרימיום" - התעריף לתשלום עבור שירות פרימיום, בהתאם לדרישת בעל הרישיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רישיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידיו המב"ל;

"תעריף רגיל" - תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רישיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי¹⁵.

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

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

2.1 בעל רישיון מוצא יאפשר לכל מנוי גישה לכל שירות פרימיום הניתנים על גבי כל הרשתות של בעלי הרישיונות.

2.2 בעל רישיון מארח יאפשר לכל מתקשר של כל בעלי הרישיונות גישה לשירותי הפרימיום שניתנים באמצעות הרשת שלו.

2.3 בעל רישיון מארח ובעל רישיון מוצא יאפשרו מתן שירותי פרימיום, אך ורק באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.

¹⁵ במידה ולמנוי חבילת דקות חודשית מוגבלת, יפחית בעל הרישיון את התשלום על פי משך השיחה ממכסת הדקות החודשית; במידה ולמנוי תכנית בלתי מוגבלת, לא יחויב בתשלום נוסף עבור החיוג למספר שירות; במידה ולמנוי תכנית תעריפים שלא במסגרת חבילה, יהיה התעריף הרגיל שלו זהה לתעריף עבור דקת שיחה פנים רשתית.

2.4 הפניה לקידומות החיוג תעשה אך ורק לשם קבלת שירות פרימיום; הפניה לקידומות החיוג כאמור לצרכים אחרים, לרבות הסדרי חיוב וגביה, שירות לקוחות או מינהלה, אסורה בהחלט.

2.5 בעל הרישיון יחסום את הגישה למספר טלפון, לרבות למספר בינלאומי, ללא קידומות החיוג לשירות פרימיום, ככל שהודע לו בידי המשרד, או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר טלפון זה ניתן שירות פרימיום.

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

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

(א) מהות השירות;

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

(ג) התעריף המרבי שניתן לגבות בעד השירות;

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

(ה) האפשרות הנתונה בידי המתקשר לנתק את השיחה לפני תחילת מתן השירות, ללא חיוב, וזאת עד סיום השמעת האות כאמור בסעיף 3.2.⁽³⁶⁾

3.2 עם סיום השמעת ההכרזה המוקלטת, כאמור בסעיף 3.1, ולפני תחילת מתן השירות, ישמיע בעל הרישיון המארח למתקשר אות מיוחד, ולאחריו תינתן לו שהות של 5 שניות לפחות לשם ניתוק השיחה, וזאת מבלי להיות מחויב בתעריף פרימיום; בעל הרישיון רשאי לתת למנוי אפשרות לאשר את קבלת השירות באמצעות הקשה על מקש מסוים בצידו הקצה שברשותו, לשם תחילת מתן השירות עוד בטרם תסתיים השיחה כאמור.⁽³⁶⁾

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

4. רכישת שירות

4.1 בסיום הליך האמור בסעיף 3.2, תינתן למתקשר אפשרות לרכוש את שירות הפרימיום.⁽³⁶⁾

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

⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.
⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.
⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.

5. מחיר השירות

- 5.1 בכל קידומות החיוג המפורטות להלן, תעריף השירות למנוי יהיה תעריף הפרימיום לשירות בתוספת התעריף רגיל.
- 5.2 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-900, ניתן לדרוש סכום מירבי של 0.5 ש"ח לדקת שיחה, ולא יותר מאשר 30 ש"ח לשיחה כולה.
- 5.3 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-901, ניתן לדרוש סכום מירבי של 50 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נגבה באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מירבי של 100 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריף הפרימיום המחייב הוא התעריף שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.
- 5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. גבייה והסדרי חיוב

- 6.1 בעל רישיון מוצא לא יגבה ממנוי תשלום עבור שירות פרימיום, אשר ניתן בניגוד להוראות נספח זה.
- 6.2 בעל רישיון המוצא יגבה מהמנוי תשלום עבור שירות הפרימיום על פי רשומות החיוב שהעביר לו בעל הרישיון המארח, בנוסף לתעריף הרגיל.
- 6.3 בעל הרישיון המארח יעביר, לכל הפחות פעם ביממה,⁽³⁹⁾ לבעל רישיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום (להלן "קובץ רשומות פרימיום")⁽³⁹⁾ שניתן למנוי, כפי שנמסר למנוי בהכרזה לפי סעיף 3.1.
- 6.4 בעל רישיון המוצא יעביר לבעל הרישיון המארח תשלומים שגבה ממנוי בגין שירותי פרימיום, על פי תעריף הפרימיום, ולא יידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנוי.
- 6.5 ניתק מנוי את השיחה בטרם הוחל במתן השירות, רשאי בעל רישיון המוצא לגבות ממנו תעריף רגיל, ולא יעביר לבעל הרישיון המארח תעריף קש"ג, כקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושירותים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 (להלן – "תקנות קש"ג").

⁽³⁹⁾ תיקון מספר 39.
⁽³⁹⁾ תיקון מספר 39.

7. הפסקת שירות פרימיום

- 7.1 בעל רישיון מארח רשאי לנתק את המתקשר לשירות פרימיום בהגיע התשלום עבור השיחה לתשלום המרבי כאמור בסעיף 5.
- 7.2 בעל רישיון מוצא יחסום את שירות הפרימיום למנויי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום⁽³⁹⁾.
- 7.3 האמור בסעיף 7.2 יחול גם על מנוי פוסט-פייד אשר לגביו קיימת הגבלת אשראי, ואשר הגיע לתקרת האשראי שהוסכמה עמו.

8. חסימת הגישה לשירות

- 8.1 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, קיים או חדש, לבחור האם הגישה מקו הטלפון שלו לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901 תהיה פתוחה או חסומה. החלטתו של המנוי תתבצע באמצעות סימון בחירתו במשבצת המתאימה, לידה רשום "חסום" או "פתוח" במסגרת טופס הגישה לשירותים (להלן – "הטופס").
- 8.2 בעל הרישיון יכין טופס גישה לשירותים או יתקן את טופס הגישה לשירותים המוגדר ברישיונו (להלן – "טופס גישה לשירותים") באופן שיכלול את האמור בטופס גישה לשירותי פרימיום בסעיף 12.
- 8.3 בעל הרישיון יציב את טופס הגישה לשירותים באתר האינטרנט שלו.
- 8.4 בחירתו של מנוי חדש תתבצע בסימון על גבי הטופס המהווה חלק מ"הסכם ההתקשרות", כאשר זה נעשה בעסקה במעמד המנוי ונציג בעל הרישיון, במסגרת "מסמך תנאי ההתקשרות", כאשר ההתקשרות נעשית בעסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון, או כפי שסומן על ידי המנוי על גבי טופס מקוון, בעת ביצוע ההתקשרות באמצעות האינטרנט.
- 8.5 בעל הרישיון יודיע למנוי קיים במסגרת חשבון הטלפון בדבר האפשרות להוריד מאתר האינטרנט שלו את הטופס, ולסמן את בחירתו בדבר הגישה לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901. מנוי קיים שמילא בעבר טופס ועתה מילא רק את בחירתו בעניין הגישה לשירותי פרימיום, בחירותיו הקודמות בדבר גישה לשירותים תעמודנה בעינן, אלא אם ביקש המנוי במפורש לשנותן.
- 8.6 מנוי קיים שלא סימן במפורש, בתוך חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף, את בחירתו בנוגע לנגישות לשירותי פרימיום הניתנים בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:
- א. בהתייחס לקידומת 1-900 – פתוח;
- ב. בהתייחס לקידומת 1-901 – חסום.

ת39) תיקון מספר 39.

- 8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 1-901, על פי ברירת המחדל כאמור בסעיף 8.4, תבוצע על ידי בעל הרישיון תוך שבעה (7) ימי עבודה מתום חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף. חסימת מנוי בפעם הראשונה לגישה לקידומות 1-900 ו-1-901, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.
- 8.8 בעל הרישיון יחסום את הגישה של כל מנויו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 1-902 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.
- 8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרישיון את החסימה תוך זמן סביר.
- 8.10 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות פרימיום. התייעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

9. מתן השירות בארץ באמצעות מב"ל

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

10. הוראות שונות

- 10.1 בעל רישיון מארח רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן השירות; ספק השירות פטור מהחובה לקבל רישיון או היתר כללי לשם ביצוע פעולות בזק, על פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.
- 10.2 לא שילם מנוי חשבון טלפון הכולל חיוב בגין שירותי פרימיום, יעביר בעל הרישיון לבעל הרישיון המארח את פרטי המנוי הבאים: שמו המלא, מספר זהות ודרכי ההתקשרות עימו.
- 10.3 בחשבון טלפון בו נכללו חיובים בגין שירותי פרימיום, יפרט בעל הרישיון לגבי כל ספק שירות שחיובים בגין שירותיו נכללו בחשבון, את הפרטים הבאים:
- (א) שם בעל רישיון מארח וכתובתו;⁽³⁶⁾
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רישיון מארח;⁽³⁶⁾
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רישיון מארח, לרבות מספר טלפון.⁽³⁶⁾
- 10.4 בעל רישיון מארח אינו רשאי לעשות שימוש בפרטים של אמצעי תשלום, שנמסרו לו על ידי המתקשר לצורך תשלום בעד שירותים אחרים, על מנת לגבות תשלום פרימיום.

⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.
⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.
⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.

11. הוראת שעה

11.1 (א) בעל רישיון מארח ישמיע למתקשר הכרזה לפיה שירות הפרימיום ניתן אך ורק תוך שימוש בקידומות החיוג 1-900, 1-901 ו-1-902 במקרים אלה:

(1) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג למספר בינלאומי;

(2) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג לקוד גישה רשתי, כהגדרתו בתכנית המספור בישראל.

(ב) ההכרזה תינתן בשפה בה ניתן שירות הפרימיום.

(ג) בעל הרישיון המארח ישמיע את ההכרזה במשך שישה חודשים, מיום כניסת הוראות נספח זה לתוקף.

(ד) מפעיל המוצא רשאי לחייב את המנוי בתעריף רגיל בגין ההכרזה.

12. טופס גישה לשירותי פרימיום כדלקמן^(*):**טופס גישה באמצעות מכשיר הטלפון לשירותים המחויבים בחשבון הטלפון**

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

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

פרטי המנוי

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

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

סוג השירות		חסום	פתוח	חתימת המנוי
א. גישה לשירות פרימיום, הכולל השמעת תוכן קולי או הצגת תוכן חזותי, כגון: מידע, בידור, ייעוץ, שירות היכרות, השתתפות בתחרויות וכו', הניתן באמצעות חיוג למספר הכולל את קידומות החיוג 1-900 ו-1-901.	א.	☐	☐	מספרים בקידומת 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ש"ח לשיחה כולה.
	ב.	☐	☐	מספרים בקידומת 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ש"ח לשיחה כולה.

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

שם נציג בעל הרישיון: _____ חתימת נציג בעל הרישיון: _____ חתימת המנוי: _____

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

נספח י' (ת41) – הבטחת הרציפות התפקודית בחירום

1. מבוא

- 1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומשכך מחייבת את בעל הרישיון להיערך להבטחת הרציפות התפקודית על-מנת להמשיך ולתת את שירותיו גם בחירום.
- 1.2 בעל הרישיון יטמיע תכנית עבודה כוללת ויבטיח את עמידותו לתפקד בחירום, תוך הבטחת הרציפות התפקודית למתן שירותיו.
- 1.3 נספח זה מהווה מסגרת פעולה מינימאלית לבעל הרישיון כדי לקיים רציפות תפקודית בחירום הכוללת תכנית המשכיות עסקית (BCP¹⁶) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP¹⁷).

2. הגדרות

- "אתר ביניים" - אתר המכיל תת-מערכות של הרשת לביצוע חיבור ובקרה של אתרי קצה;
- "אתר חלופי" - אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש בחירום, שבו תמשך הפעילות להבטחת הרציפות התפקודית;
- "אתר ליבה" - אתר ראשי המכיל מערכות מרכזיות של הרשת לרבות מתג, בסיס נתונים, מערכות מחשוב, אחסון ומרכז בקרה וניהול;
- "אתר קצה" - היחידה האקטיבית האחרונה ברשת הגישה של בעל רישיון מפ"א;
- "יעד התאוששות" - יעד אותו קבע בעל הרישיון להחזרת פעילות טכנולוגית ומערכות תומכות לרמת שירות מוגדרת ובפרק זמן מוגדר;
- "רציפות תפקודית" - הבטחת רציפות הפעולה של שירותי בעל הרישיון, הכוללת תכנית להתאוששות הרשת מאסון ותכנית להמשכיות עסקית;
- "התכנית" - תכנית להבטחת הרציפות התפקודית;

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41.

¹⁶ Business Continuity Program.

¹⁷ Disaster Recovery Plan.

"תכנית	- תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרישיון בחירום להבטחת
המשכיות	הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי
עסקית"	התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

3. גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית

- 3.1 בעל הרישיון יגבש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית, אשר תסייע לו בחירום להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו ולאושש את פעילותו; התכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן:
- (א) ניתוח סיכונים אליהם הוא חשוף בחירום, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של התשתיות ושל שירותיו;
- (ב) קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות לחירום, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעויות לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;
- (ג) הקווים המנחים המפורטים בהמשך נספח זה, לרבות התכניות השונות המפורטות בהמשך נספח זה, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב החירום וקיום התכנית בפועל;
- (ד) הטמעת התכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה.

4. אחריות הדירקטוריון וההנהלה

- 4.1 דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התכנית, תוך התייחסות לסיכוני הרציפות התפקודית והבקרה עליהם, כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים, וכן ינחה את הנהלת בעל הרישיון לבצעה.
- 4.2 הדירקטוריון ידון בנושאי הרציפות התפקודית בעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ולאחר אירוע כשל תקשורת, כשל משמעותי במערכות IT קריטיות כדוגמת מערכת הבילינג או מערכת שירות הלקוחות (CRM), ובלבד שנושאי הרציפות התפקודית ידונו לפחות אחת לשנה.
- 4.3 בעל הרישיון ימנה מנהל רציפות תפקודית ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, שיכללו וידוא קיום התכנית והתאמתה לשינויים טכנולוגיים, קיום תכנית הטמעה, קיום תרגול והפקת לקחים, וכן מיפוי ומעקב פערים קיימים ודיווחם להנהלה.
- 4.4 התכנית תבוקר באופן תקופתי על-ידי מבקר הפנים או נושא משרה בכיר של בעל הרישיון.
- 4.5 הדירקטוריון וההנהלה יגדירו מתכונת דיווח, תיעוד ודיוני מעקב תקופתיים בתוך החברה.

5. ניהול מצב חירום

- 5.1 בעל הרישיון ימנה סמכות בכירה להכרזה על מעבר מעבודה בשגרה לעבודה בחירום בנוהל מעבר משגרה לחירום.
- 5.2 בעל הרישיון יפעיל בחירום חדר מצב הכולל בתוכו את כל האמצעים הנדרשים לניהול המצב, כולל אמצעי תקשורת חלופיים שאינם נסמכים על רשת בעל הרישיון ("חדר המצב הראשי").
- 5.3 בעל הרישיון יקים חדר מצב חלופי באתר אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ מחדר המצב הראשי; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום חדר מצב חלופי במרחק קטן יותר.
- 5.4 חדר המצב ישמש את נושאי המשרה של בעל הרישיון לניהול המצב ולהפעלת תכנית הפעולה לרציפות תפקודית.
- 5.5 בעל הרישיון ימנה צוות לניהול מצב החירום שיורכב, בין השאר, מנושאי המשרה, מקבלי החלטות מרכזיים וגורמים מקצועיים מהמערך הטכנולוגי (תקשורת ומערכות מידע).

6. כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח

- 6.1 בעל הרישיון יפעל מול משרד הכלכלה להכרתו כמפעל חיוני לפי חוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.
- 6.2 בעל הרישיון יכין מצבת כוח-אדם לכל תחום פעילותו אשר תאפשר לו רציפות תפקודית; בעל הרישיון יתקף את רשימות האיוש אחת לשנה.
- 6.3 בעל הרישיון יבטיח תנאי עבודה סדירים, ובין השאר, בעניינים שלהלן:
- (א) מזון, מים, ציוד שינה לכל האתרים המאוישים;
- (ב) ציוד, מיגון, מזון ומים לצוותי השטח (טכנאי שדה/תחזוקת שדה);
- (ג) מרחבים/חדרים ממוגנים (ממ"קים/ממ"דים) ואזורי עבודה בטוחים.
- 6.4 בעל הרישיון יחזיק רכב ממוגן אחד אשר יאפשר פעילות של צוות שטח. בעל רישיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרים יחזיק רכב ממוגן נוסף; רכבים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון או יסופקו באמצעות ספק.
- 6.5 בעל הרישיון ידאג למערך הסעות עבור עובדיו להגעה אל ומאתריו בהתאם למצבת כוח-האדם שקבע לכל תחום פעילותו כאמור בסעיף 6.2.

7. רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית

- 7.1 רשת בעל הרישיון תכיל לפחות שני אתרי ליבה המרוחקים גיאוגרפית לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום אתרי ליבה במרחק קטן יותר.

- 7.2 מערכות הליבה ברשת יפעלו בארכיטקטורת BCP, ככל שהטכנולוגיה זמינה על-ידי יצרן הצידוד.
- 7.3 ליבת הרשת תתוכנן כך שלא תהיה בה נקודת כשל אחת (No Single Point of Failure) אשר תקלה בה תגרור תקלה בכלל הרשת.
- 7.4 בעל הרישיון יפעיל מרכז בקרה וניהול מאויש 24/7, 365 ימים בשנה, לניטור, לשליטה ולתפעול כלל מרכיבי הרשת.
- 7.5 בעל הרישיון יקים מרכז בקרה וניהול חלופי באתר גיאוגרפי אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום מרכז בקרה וניהול חלופי במרחק קטן יותר.
- 7.6 מרכז הבקרה והניהול החלופי יכלול את כל מערכות הבקרה והניהול הנדרשות לרציפות התפקודית של שירותי בעל הרישיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.
- 7.7 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הליבה שתאפשר במקרה של נפילת אתר ליבה את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.8 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הביניים שתאפשר במקרה של נפילת אתר ביניים את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.9 בעל הרישיון יגבש תכנית מגירה מערכתית (ללא פרישת תשתיות נוספות בפועל) אשר תופעל באירועי כשל לקישור אתרי קצה בהתאם לקריטריונים שיקבעו על-ידי בעל הרישיון.
- 7.10 במקרה של כשל באתר הליבה או אתר ביניים, תכניות הגיבויים יאפשרו קליטה נוספת של לפחות חמישים אחוזים (50%) מאתרי קצה המנותקים.
- 7.11 בעל הרישיון יגבש תכנית לגיבוי נתונים ומערכות מידע באופן שוטף בשגרה ובחירום באתר גיאוגרפי אחר, המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר אתר חלופי במרחק קטן יותר.
- 7.12 לבעל הרישיון יהיו תשתיות תמסורת מגובות לקישור אתרי הליבה והביניים.
- 7.13 בעל הרישיון יחזיק באמצעים ניידים שיהיו חלופיים לאתרי קצה שנפגעו, להרחבת כיסוי או לעיבוי קיבולת, כמפורט להלן:
- (א) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרי קצה – אמצעי נייד אחד;
- (ב) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 2,000 אתרי קצה – שלושה אמצעים ניידים;
- (ג) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 4,000 אתרי קצה – חמישה אמצעים ניידים.
- אמצעים ניידים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון, וכן יתופעלו ויבוקרו ממרכז הבקרה והניהול של בעל הרישיון.

7.14 בעל הרישיון יהיה בעל יכולת עצמאית לפרישה והפעלת האמצעים הניידים, אספקת אנרגיה ותמסורת וחיבורם לרשת תוך שתיים-עשרה (12) שעות.

7.15 בעל הרישיון יחזיק ציוד רזרבי טכני לכלל המערך הטכנולוגי שיאפשר תחזוקה שוטפת רציפה למשך שלושה שבועות לפחות, ללא צורך בהבאת ציוד חלופי מחו"ל; ציוד כאמור יהיה בבעלות בעל הרישיון.

8. תשתיות תמסורת

8.1 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית וצירי התמסורת להמשך הרציפות התפקודית של שירותי התמסורת, באמצעות תמסורת קווית או אלחוטית.

8.2 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית התמסורת המקשרת את הרשת אל מתקני הליבה של בעל רישיון כללי אחר.

9. תשתיות חשמל ואנרגיה

9.1 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה, כמפורט להלן, ורשאי הוא להיעזר בספק לשם כך:

(א) אתרי ליבה – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה של לפחות ארבעים ושמונה (48) שעות;

(ב) אתרי ביניים – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה כמפורט להלן:

(1) אתר ביניים המחובר מעל שלושים ושניים (32) אתרי קצה – למשך עשרים וארבע (24) שעות;

(2) אתר ביניים המחובר עד שלושים ושניים (32) אתרי קצה – למשך שתיים-עשרה (12) שעות;

9.2 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי קצה לאספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים לכל אתר קצה אשר פעילותו נדרשת למתן שירות למנויין, כמפורט להלן:

(1) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ללא יותר משישים וארבע (64) מנויים - למשך שעה;

(2) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ליותר משישים וארבע (64) מנויים - למשך שתיים.

מצברים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון.

9.3 בעל הרישיון יחזיק בגנרטורים להפעלה רציפה של אתרי קצה במקרה של הפסקת חשמל כמפורט להלן:

(א) בעל רישיון אשר מפעיל עד 1,000 אתרים יחזיק שני גנרטורים בבעלותו או באמצעות ספק;

(ב) בעל רישיון אשר מפעיל עד 2,000 אתרים יחזיק שני גנרטורים בבעלותו ושני גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק;

(ג) בעל רישיון אשר מפעיל עד 3,000 אתרים יחזיק שלושה גנרטורים בבעלותו ושלושה גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק;

(ד) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 3,000 אתרים יחזיק ארבעה גנרטורים בבעלותו וארבעה גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק.

9.4 בעל הרישיון יתקשר בהסכם עם קבלן משנה לתיקון גנרטורים ולהובלתם בחירום.

9.5 בעל הרישיון יתקשר בהסכם עם ספק לאספקת סולר לתדלוק בחירום.

10. אבטחת מערכות ומידע

10.1 בעל הרישיון יגבש תכנית לאבטחת מערכות ומידע, אשר תכלול נוהלי אבטחה ואופני תגובה לאירועי אבטחת מידע.

10.2 התכנית לאבטחת מערכות ומידע תקבע בהתאם להנחיות המשרד וכוחות הביטחון.

10.3 בעל הרישיון יקבע את הכללים ואת נוהלי העבודה לגישה מרחוק בעת אירוע במערכות המידע כחלק מהתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

11. ספקים וקבלני משנה

11.1 בעל הרישיון יוודא כי הסכמי ההתקשרות עם הספקים וקבלני המשנה מסדירים את חובת הספק או קבלן המשנה להעמיד את השירותים הנדרשים לבעל הרישיון להבטחת הרציפות התפקודית בחירום.

11.2 ההסכמים יכללו תכנית להבטחת הרציפות התפקודית אצל הספק וקבלן המשנה, לרבות כוח-אדם והאמצעים הנדרשים למתן השירות.

11.3 ההסכמים יכללו השתתפות הספק וקבלן המשנה בתרגילים.

12. השבת שירות בחירום

12.1 במקרה של הפסקת שירות משמעותית בחירום, ישיב בעל הרישיון את השירות על-פי נוהל להשבת שירות; ככל שניתן, הנוהל ייתן עדיפות להשבת שירות לגופים חיוניים, ובכלל כך כוחות ביטחון והצלה, בתי-חולים, מוקדי חירום ומשרדי ממשלה.

12.2 בוטל.

13. שיקום השירות

13.1 בעל הרישיון יגבש תכנית לשיקום שירותיו הכוללת את השלבים הבאים:

(א) **שיקום מיידי** – שיקום המתוכנן מראש; שיקום כאמור יתבצע תוך זמן קצר ביותר וכמעט באופן אוטומטי;

(ב) **שיקום ביניים** – ניצול קיבולת עודפת קיימת, לרבות מכונות חלופיות זמינות; שיקום כאמור יתבצע בתוך מספר ימים;

(ג) **שיקום ארוך** – התקנת מערכות חדשות; שיקום כאמור יתבצע בתוך שבועות או חודשים ומותנה בצידוד זמין אצל הספק ויכולות התקנה והקמה.

13.2 בהתאם לתכנית השיקום תקבע רמת השירות של השירותים השונים הניתנים על-ידי בעל הרישיון.

14. הטמעה ותרגול

14.1 בעל הרישיון יטמיע את התכנית להבטחת הרציפות התפקודית בקרב עובדיו באמצעות הדרכתם והכשרתם.

14.2 בעל הרישיון יגבש תכנית תרגול תקופתית הכוללת את כלל התרחישים ואת התהליכים הקריטיים הכלולים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

14.3 בעל הרישיון יערוך בתוך החברה תרגיל מעשי ומקיף, אחת לשנה, בהשתתפות צוות בקרה פנימי שייבחן את המוכנות לחירום של בעל הרישיון; בעל הרישיון יודיע למשרד על מועד קיומו של התרגיל לפחות שלושים (30) ימים לפני קיומו ויאפשר לנציגי המשרד לנכוח בו.

14.4 מסקנות התרגיל יועברו להנהלת בעל הרישיון ללימוד ובחינת עדכונים נדרשים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית; מסקנות התרגיל יועברו בכתב למנהל תוך שלושים (30) ימים לאחר קיום התרגיל.

15. נהלים

15.1 בעל הרישיון יגבש נהלים ייעודיים לתרחישי חירום שונים במסגרת התכנית, כמפורט להלן:

(א) נוהל טיפול בתקלות ואירועים חריגים בחירום והתאוששות מהם;

(ב) נוהל דילוג ומעבר למרכז בקרה וניהול חלופי;

(ג) נהלים לגיבוי ולשרידות של אתרי ליבה וביניים;

(ד) נוהל הפעלת אמצעים ניידים;

(ה) נוהל דיווח למשרד בחירום ;

(ו) נוהל הפעלת מערך שירות הלקוחות בחירום ;

(ז) נוהל הגנה ותגובה מאירועי אבטחת מידע ;

(ח) נוהל להשבת שירות בחירום ;

(ט) נוהל מעבר משגרה לחירום.

15.2 הנהלים יאושרו על-ידי נושאי משרה רלוונטיים בחברה ויעודכנו אחת לשנה.

16. שונות

16.1 נספח זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום ג', יז' אלול התשע"ה (1 בספטמבר 2015), למעט סעיפים 7 ו-9, שיכנסו לתוקף לא יאוחר מיום ג', כא' אדר א' התשע"ו (1 במרץ 2016).