



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי אחוד לבזק בינלאומי בע"מ
למתן שירותי בזק

נוסח משולב נכון ליום י"ג באלול, התשפ"ד [16 בספטמבר 2024]
נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

25.05.21 -	תיקון מס' 17 מיום	02.05.05 -	הרישיון המקורי מיום*
07.07.21 -	תיקון מס' 18 מיום	08.02.09 -	הרישיון המקורי מיום**
27.07.21 -	תיקון מס' 19 מיום	15.01.96 -	הרישיון המקורי מיום***
25.10.21 -	תיקון מס' 20 מיום	04.08.09 -	הרישיון המקורי מיום****
14.12.21 -	תיקון מס' 21 מיום	04.02.16 -	תיקון מס' 0 מיום*****
06.02.22 -	תיקון מס' 22 מיום	02.05.16 -	תיקון מס' 1 מיום
10.02.22 -	תיקון מס' 23 מיום	06.10.16 -	תיקון מס' 2 מיום
15.02.22 -	תיקון מס' 24 מיום	11.01.17 -	תיקון מס' 3 מיום
24.04.22 -	תיקון מס' 25 מיום	06.07.17 -	תיקון מס' 4 מיום
01.05.22 -	תיקון מס' 26 מיום	19.02.18 -	תיקון מס' 5 מיום
02.05.22 -	תיקון מס' 27 מיום	21.05.18 -	תיקון מס' 6 מיום
07.06.22 -	תיקון מס' 28 מיום	18.10.18 -	תיקון מס' 7 מיום
1.12.2022, 24.10.22 -	תיקון מס' 29 מיום	18.03.19 -	תיקון מס' 8 מיום
19.3.24 -	תיקון מס' 30 מיום	03.07.19 -	תיקון מס' 9 מיום
16.09.24 -	תיקון מס' 31 מיום	10.07.19 -	תיקון מס' 10 מיום
		01.08.19 -	תיקון מס' 11 מיום
		27.08.19 -	תיקון מס' 12 מיום
		12.05.20 -	תיקון מס' 13 מיום
		21.09.20 -	תיקון מס' 14 מיום
		30.09.20 -	תיקון מס' 15 מיום
		02.11.20 -	תיקון מס' 16 מיום

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

* רישיון מב"ל
** רישיון כללי ייחודי – בי איי פי פתרונות תקשורת ש.מ.
*** רישיון מיוחד לנסי"ר
**** רישיון מיוחד לאינטרנט
***** החלפת רישיונות מב"ל, כללי ייחודי, נסי"ר ואינטרנט ברישיון אחוד



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון כללי אחוד לבזק בינלאומי בע"מ למתן שירותי בזק

הענקת רישיון

בתוקף סמכותי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972, ויתר סמכויותיי על פי כל דין, אני מעניק רישיון לבזק בינלאומי בע"מ למתן שירותי בזק לציבור בישראל באמצעות מערכת, כמפורט ברישיון זה.

נוסח הרישיון בא במקום כל נוסח קודם של רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומי ("מב"ל"), רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים ארצי ניח ("מפ"א ניח"), רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת למתן שירותי בזק פנים ארצי נייד ("מפ"א נייד").

הרישיון ניתן לתקופה המפורטת ברישיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

נוסח רישיון זה הוחלף לנוסח רישיון כללי אחוד ביום י"ב באדר א' התשע"ו (21 בפברואר 2016).

<u>עמוד</u>	<u>תוכן העניינים</u>	<u>נושא</u>
-------------	----------------------	-------------

I

רישיון כללי אחוד לבזק בינלאומי בע"מ

שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

תיקון רישיון - רישיון כללי אחוד

I

הענקת רישיון

1

פרק א' - כללי

1

חלק א' - הגדרות ופרשנות

1

1. הגדרות

8

2. פרשנות

8

3. בוטל

8

4. עקרון "העיפרון הכחול"

9

חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל

9

5. תחולת דינים והוראות

10

חלק ג' - היקף הרישיון ותוקפו

10

6. היקף הרישיון

10

7. תוקף ותקופת הרישיון

11

8. הארכת תקופת הרישיון

11

9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרישיון

11

10. סיום תקופת הרישיון

13

חלק ד' - שינוי תנאי הרישיון, אכיפתו וביטולו

13

11. שינוי תנאי הרישיון

13

12. ביטול הרישיון

14

12.א. הוראת שעה

15

פרק ב' - הפרדה מבנית, בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

15

חלק א' - הפרדה מבנית

15

13. הפרדה מבנית

15

14. איסור העדפה

16

חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרישיון

16

15. הגדרות

16

16. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון

17

חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

17

17. בוטל

17

18. העברת אמצעי שליטה

18

19. החזקות חורגות

18

20. שעבוד אמצעי שליטה

19

פרק ג' - הקמת הרשת, פיתוחה, תחזוקתה והפעלתה

19

חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה

19

21. כללי

19

22. הקמת הרשת ופיתוחה

19

23. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת

20

24. שלבי ביצוע ולוח זמנים

20

25. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח

20

26. בוטל

21

27. גיבוי בשיתוף עם אחר

21

28. פיקוח על עבודות הקמה ופיתוח

21

29. תיקון ליקויים ופגמים

22

חלק ב' - קישור-גומלין ושימוש

22

30. חובת קישור גומלין

22

31. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

23

32. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין

23

33. איסור עיכוב קישור-גומלין

24	איסור קישור לרש"פ	.34
24	מתן אפשרות שימוש	.35
24	שימוש במיתקן בזק או ברשת בזק של אחר	35.א.
24	שירות תשתית לחברה בעלת זיקה	.36
25	חלק ג' - הפעלת הרשת	
25	מועד תחילת פעילות	.37
25	אישור הפעלה	.38
26	פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון	.39
26	היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום	.40
27	חלק ד' - בדיקות ותחזוקה	
27	הגדרות	.41
27	תחזוקה וביצוע בדיקות	.42
27	יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה	.43
28	תיקון ליקויים ופגמים	.44
29	חלק ה' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה	
29	ציוד קצה	.45
31	חובת תחזוקה	.46
32	חלק ו' - שימוש בתדרים במקטעים אלהוטיים	
32	הגדרות	.47
32	הקצאה ושימוש בתדרים	.48
32	תנאים לשימוש בתדרים	.49
33	בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות	.50
	חלק ז' - מספור 35	
35	פעולה על פי תכנית המספור	.51
35	מספרי טלפון וטווחי מספרים	.52
36	חלק ח' - הסדרים בתחום הביטחון	
36	מתן שירותים לכוחות הביטחון	.53
36	הוראות הביטחון	.54
37	חלק ט' - הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6	
37	הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6	54.א.
39	פרק ד' - אספקת שירותים למנויים	
39	חלק א' - התקשרות עם מנויים	
39	הסכם התקשרות	.55
46	עסקת מכר מרחוק	.56
49	שינוי הסכם ההתקשרות	.57
49	בוטל	.58
49	חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה	.59
50	חלק ב' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות	
50	איסור ניגוד עניינים ^{הערה}	.60
50	איסור פגיעה בתחרות	.61
51	חלק ג' - רמת השירות למנויים	
51	חובת קיום השירות	.62
54	מוקד פניות טלפוני	.63
54	נציב תלונות ³	.64
55	יישוב סכסוכים	64.א.
55	הגנה על פרטיות המנוי	.65
56	מניעת הונאות	.66
56	חשבונות למנויים	.67
58	שירותי חירום ציבוריים	.68
59	חסימת שירות למנוי מטריד	.69
60	שירות "מסר אישי"	69.א.
61	שירות מידע לבירור מספרי טלפון	.70
63	תיק שירות	.71
64	שירות אירוטי	71.א.
64	שירות פרימיום	71.ב.
64	שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה	.72
65	אתרים ותכנים פוגעניים	.73

67	חלק ד' – הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות ⁽³⁾	
67	הגדרות	.74
67	ביטול שירות	.75
67	איסור הפסקה או ניתוק של שירות	.76
68	הפסקת שירות לבקשת מנוי ⁽³⁾	.77
69	ניתוק שירות לבקשת מנוי ⁽³⁾	.78
69	סיום התקשרות לבקשת מנוי	.78 א. ⁽³⁾
70	שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות	.78 ב. ⁽³⁾
70	הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות – הוראות כלליות	.78 ג. ⁽³⁾
71	הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם	.79
72	ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה	.80
73	חסמת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן ⁽³⁾	.81
75	ניתוק שירות למנוי רדום	.82
77	חלק ה' - מתן שירות באמצעות אחר	
77	התקשרות עם אחר	.83
77	סל שירותים משותף	.83 א.
80	פרק ה' – תשלום בעד שירותים	
	חלק א' – כללי 80	
80	הגדרות	.84
80	סוגי תשלומים	.85
82	דמי חיבור	.85 א. ⁽³⁾
83	דמי כרטיס חכם	.85 ב. ⁽³⁾
83	גביית דמי מנוי בשיעורין	.86
84	חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם	
84	קביעת התעריפים ושיעוריהם	.87
88	תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת	.88
88	השלמה של הודעת מסרון (SMS) ברשת בזק ציבורית אחרת	.89
89	חלק ב'1 – חבילת שירותים בארץ ⁽³⁾	
89	הודעה על ניצול חבילת שירותים ⁽³⁾ בארץ	.90
92	חלק ב'2 – חבילת שירותי נדידה בינלאומית ⁽³⁾	
92	חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית	.90 א.
97	פרסום תעריפים	.91
98	חלק ג' - שינויים בתעריפים	
98	שינוי תעריפים	.92
99	תחילתו של שינוי בתעריף	.93
99	פיגור בתשלומים	.94
	חלק ד' – שונות 101	
101	חיוב יתר	.95
103	פרק ו' - תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות, ביטוח וערכות	
	חלק א' - אחריות וביטוח	
103	הגדרה	.96
103	אחריות בעל הרישיון	.97
103	עשיית חוזה ביטוח	.98
103	תנאים בחוזה הביטוח	.99
104	תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח	.100
105	חלק ב' - ערכות למילוי תנאי הרישיון	
105	שיעור הערכות ומועד המצאתה	.101
105	הערכות ומטרתה	.102
105	חילוט הערכות	.103
105	אופן חילוט הערכות	.104
106	תקופת תוקפה של הערכות	.105
106	שמירת סעדים	.106
107	פרק ז' - פיקוח	
107	חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון	

107	סמכות פיקוח	.107
107	שמירת סודיות	.108
107	כניסה לחצרים ועיון במסמכים	.109
107	שיתוף פעולה	.110
108	חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות	
108	בוטל	.111
108	סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם	.112
108	הודעה על ליקוי	.113
109	שמירת מסמכים והקלטות	.113 א. ^{3ת}
110	פרק ח' – שונות	
110	הרישיון כמסמך ממצה	.114
110	עיון במסמכי הרישיון	.115
110	דחיית מועד	.116
111	שמירת אחריות	.117
111	אופן משלוח הודעה	.118
111	בוטל ^{3ת}	.119
	רשימת נספחים 112	
	נספח א' - בוטל 1	
2	נספח ב' - רשימת השירותים של בעל הרישיון	
1	נספח ב'1 – רשימת השירותים	
1	נספח ב'2 – שירות בזק בינלאומי	
1	נספח ב'3- שירות גישה לאינטרנט	
1	נספח ב'4 – שירות נס"ר	
1	נספח ב'5 - שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום	
1	נספח ב'6 - שירות אירוטי	
1	נספח ג' – דרישות מנימום ורמת השירותים למנוי	
1	נספח ג'1 - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים	
1	נספח ג'2 - גילוי נאות בחשבון הטלפון	
1	נספח ג'3 – טופס גישה לשירותים	
1	נספח ג'4 - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות	
	נספח ג'5 – 1	
1	שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויבים/ים בחשבון,	
1	במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט	
1	נספח ג'6 – מוקדי פניות טלפוניים	
6	נספח ד' - תכנית הנדסית	
1	נספח ה' - היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום	
1	נספח ה'1 - ניהול הגנת הסייבר	
1	נספח ו' - הוראות קצובות בזמן	
1	נספח ז' - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון")	
1	נספח ח' - שימוש בצידוד תקשורת ביתי ברשתות ניידות ציוד ONT, מתאם שיחות וציוד DOCSISONT	

פרק א' - כללי

חלק א' - הגדרות ופרשנות

- 1. הגדרות**
- 1.1 ברישיון זה:
- **"אישור סוג"** - אישור סוג שניתן מכוח החוק או מכוח הפקודה 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"** - כהגדרתם בחוק;
 - **"בעל הרישיון"** - בזק בינלאומי בע"מ;
 - **"בעל רישיון"** - מי שקיבל רישיון כללי, רישיון מיוחד או היתר כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק;
 - **"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 לשירותי בעל הרישיון;
 - **"החזקה"** - כהגדרתה בחוק;
 - **"הסכם התקשרות"** - חוזה 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;
 - **"חברה"** - לרבות תאגיד אחר;
 - **"חברה אם"** - חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;
 - **"חברה בעלת זיקה"** - חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעלת 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 בעלת 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"** - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל עניין באחרת;

- "חברות שותפות"** - כל אחת מאלה :
- (1) חברות אשר שתיהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית ;
(2) חברות אשר שתיהן חברות קשורות של חברה שלישית ;
(3) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה ;
- "חברת בזק"**⁽¹⁾ - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ;
- "חשבון" או "חשבון טלפון"**⁽¹⁾ - חשבון שמגיש בעל הרישיון למנוי עבור שירותים שסיפק לו בעצמו⁽³⁾ או עבור טובי שמכר או השכיר לו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל הרישיון אחר או על ידי ספק שירות ;
- "החוק"** - חוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב – 1982 ;
- "טובין"**⁽³⁾ - כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות, תשמ"א – 1981 ;
- "כוחות הביטחון"** - כהגדרתם בסעיף 13 לחוק ;
- "מבקש"** - מי שמבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם התקשורת או בהסכם רכישה⁽³⁾ ;
- "מיתקן בזק"** - כהגדרתו בחוק ;
- "המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת, או מי שהוא הסמיכו לעניין רישיון זה, דרך כלל או לעניין מסוים ;
- "מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשורת עם בעל הרישיון לשם קבלת שירותיו כמשתמש קצה (End User) ;
- "מנוי משלם מראש"** (Pre-Paid) - מנוי שמשלם מראש בעד קבלת שירות מבעל הרישיון ;
- "מנוי עסקי"** - מנוי שהוא כל אחד מאלה :
(א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 ;
(ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים ;
(ג) עוסק מורשה, למעט עוסק פטור ;
(ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.
- "מנוי עסקי מפוצל"**⁽³⁾ - משתמש בצידוד הקצה שחויב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו ;
- "מנוי פרטי"** - מנוי שאינו מנוי עסקי ושאינו מנוי עסקי מפוצל⁽³⁾ ;

⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3

	-	"מנוי רדום"	בוטלת ⁽²⁹⁾
מספר טלפון בתבנית רט"ן שהוקצה לשימוש של מנוי אשר משויך לחבילת תשלום מראש ובזמן המכירה נקבע כי החבילה מוגבלת בתקופת שימוש וכן לא נעשה בו שימוש בשירות רט"ן במהלך החודש שלאחר תום זמן החבילה.		"מספר פריפייד מוגבל רדום" ⁽²⁸⁾	
מספר טלפון בתבנית רט"ן שהוקצה לשימוש של מנוי שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן:		"מספר רדום" ⁽²⁸⁾	
(א) לא נעשה בו שימוש בשירות רט"ן במשך שישה חודשים לפחות או שהוא מספר פריפייד מוגבל רדום;			
(ב) המנוי אינו משלם לבעל הרישיון תשלום קבוע כלשהו עבורו;			
(ג) המנוי אינו קשור עם בעל הרישיון בתכנית הכוללת תקופת התחייבות עבורו.			
"שירות רט"ן" לעניין סעיף זה הוא:			
(א) הוצאת שיחה;			
(ב) קבלת שיחה גם אם לא נענתה. קבלת שיחה בתא קולי לא תיחשב לשירות רט"ן;			
(ג) שליחת וקבלת מסרון;			
(ד) גלישה באינטרנט.			
מערכת של מיתקני בזק המותקנת בישראל, המשמשת או המיועדת לשמש להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות, ולמעט ציוד קצה;		"מערכת בזק בין-לאומית"	
מערכת של מתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, שבאמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור;	-	"מערכת רט"ן (רדיו טלפון נייד)"	
מפ"א ניח ומפ"א נייד;	-	"מפ"א (מפעיל פנים ארצי)"	
מפעיל רט"ן ומפעיל רט"ן ברשת אחרת;	-	"מפ"א נייד"	
בעל רישיון כללי הנותן שירות פנים ארצי ניח;	-	"מפ"א ניח"	
בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד, למעט מפעיל רט"ן ברשת אחרת;	-	"מפעיל רט"ן"	
בעל רישיון כללי הנותן שירותי רט"ן באמצעות שימוש במערכת רט"ן של אחר, כולה או חלקה, ולפחות ברשת הגישה של מערכת הרט"ן האמורה;	-	"מפעיל רט"ן ברשת אחרת"	

⁽²⁹⁾ תיקון מס' 29
⁽²⁸⁾ תיקון מספר 28
⁽²⁸⁾ תיקון מספר 28

- **"המשרד"** - משרד התקשורת ;
 - **"מתג"** - מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין יחידות ציוד קצה שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהם, לרבות מתקני בקרה וניטור ומתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותי בזק שונים למנויים של בעל הרישיון או למנויים של בעל רישיון אחר ;
 - **"נושא משרה"** - כהגדרתו בתקנות ;
 - **"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 ;
 - **"סל שירותים"** - מספר שירותים המשוקים למנוי כתבילה אחת ;
 - **"עסקה חד פעמית" (1)** - עסקה שאינה עסקה מתמשכת ;
-

⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]

- "עסקה מתמשכת"** - הסכם התקשרות לרכישת שירותי בעל הרישיון ברציפות ובאופן מתמשך, לרבות כל שינוי בהסכם או תוספת לו שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם הסכם ההתקשרות הוא לתקופה קצובה ובין אם הוא לתקופה בלתי קצובה ;
- "הערבות או הערבות הבנקאית"**⁽¹¹⁾ - הערובה שהמציא בעל הרישיון בהתאם לתקנה 18 לתקנות ;
- "הפקודה"** - פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972 ;
- "ציוד קצה"** - ציוד קצה נייד או ציוד קצה רט"ן ;
- "ציוד קצה נייד"** - ציוד בזק לשימוש של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחציו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך ;
- "ציוד קצה רט"ן"** - ציוד בזק לשימוש של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך, בתקשורת אלחוטית ;
- "קישור-גומלין"** - כהגדרתו בסעיף 5 לחוק ;
- "קרוב"** - בן זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של ילד, אח, ובן זוג של כל אחד מאלה ;
- "הרישיון"** - רישיון זה, על כל נספחיו, כפי שיעודכן מעת לעת, וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברישיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרישיון או מתנאיו ;
- "הרשת"** - רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון שבאמצעותה ניתנים שירותי בעל הרישיון ;
- "הרשת המארחת"** - מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, אשר מתן שירותי בעל הרישיון כרוך בשימוש בה ;
- "רשת בזק ציבורית"** - כהגדרתה בחוק ;
- "רשת גישה"** - כהגדרתה בחוק ;
- "רשת פרטית"** - רשת בזק המשמשת או המיועדת לשמש אדם מסויים או קבוצת בני אדם מסויים 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 ;
- "שימוש"** - כהגדרתו בסעיף 5 לחוק ;
- "שירות בזק"**⁽¹²⁾ - כהגדרתו בחוק ;
- "שירות בזק בינלאומי"** - כהגדרתו בתקנות ;

⁽¹¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]
⁽¹²⁾ תיקון מס' 15
⁽¹³⁾ תיקון מס' 3

- **"שירות גישה לאינטרנט"**
שירות המאפשר קישור של מנוי לאינטרנט, לרבות קישור ספק תוכן או יישום לאינטרנט;
- **"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 טלפון על פס רחב" – Voice VOB Over (Broadband)**
שירות טלפון בסיסי הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס של מפ"א אחר;
- **"שירות טלפון בסיסי ושירותים נלווים לשירות זה"**
שירות פנים ארצי נייד הניתן בחו"ל ובשטחי השליטה האזרחית של המועצה הפלשתינית באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן זר (להלן – מפעיל זר), כאשר המנוי משלם בעד השירות לבעל הרישיון; ובאופן דומה – שירות פנים ארצי נייד הניתן בישראל באמצעות הרשת, כאשר בעל הרישיון נותן שירות למפעיל זר עבור מנויו של אותו מפעיל;
- **"שירות נדידה בינלאומית"**
לעניין זה, "המועצה הפלשתינית" – כמשמעותה בחוק ליישום הסכם הביניים בדבר הגדה המערבית ורצועת עזה (סמכויות שיפוט והוראות אחרות) (תיקוני חקיקה), התשנ"ו – 1998;
- **"שירות פנים ארצי נייד"**
שירות בזק הניתן לציבור על ידי מפ"א נייד, באמצעות מערכת רט"ן, שלו או של אחר;
- **"שירות פנים ארצי נייד"**
שירות תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפוניה נייד, הניתן לציבור על ידי מפ"א נייד;
- **"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 בעל הרישיון"**
השירותים אשר בעל הרישיון רשאי לספק על פי הרישיון;
- **"שליטה"**
כהגדרתה בחוק;
- **"השר"**
שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין הרישיון, כולן או חלקן;
- **"התכנית ההנדסית"**
התכנית ההנדסית שהגיש בעל הרישיון בהתאם לתקנות, לרבות תיקונים והשלמות שבוצעו בה לאחר הענקת הרישיון;
- **"תכנית המספור"**
תכנית שקבע המנהל להועדה ולהקצאה של מספרי טלפון, לקביעת כללי חיוג וניידות מספרים, או חלק מאלה, כתיקונה מעת לעת¹;

¹ 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 הניתנות מעת לעת.

- **"תמסורת"** - העברת אותות אלקטרומגנטיים לרבות אותות אופטיים או רצף סיביות בין מיתקני בזק של בעלי רישיון, לרבות בעל רישיון לשידורים, למעט ציוד קצה ;
- **"תקופת חשבון"** ⁽¹⁾ - תקופת זמן מחזורית, אשר משכה הוא מסוים, ואשר בסופה מוגש למנוי חשבון לתשלום עבור שירותי בעל הרישיון ועבור שירותי ספק שירות שסופקו למנוי במהלכה ;
- **"התקנות"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי אחוד), התש"ע-2010 ; או תקנות רט"ן בר"א, תקנות מב"ל ותקנות מפ"א ייחודי, לפי העניין ;
- **"תקנות הפיקוח"** - תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), התשמ"ו – 1986.
- **"תקנות מב"ל"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים), התשס"ד-2004 ;
- **"תקנות מפ"א ייחודי"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התשס"ד - 2004 ;
- **"תקנות רט"ן בר"א"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת), התש"ע-2010 ;
- **"תקשורת נתונים"** - העברת מידע ותוכנה, למעט דיבור, בין יחידות ציוד קצה, לרבות מחשבים ; לעניין זה -
- **"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, וציודו ההיקפי, לרבות מערכות מחשבים ;
- **"תוכנה"** - קבוצת הוראות המובעות בשפה קריאת מחשב, המסוגלת לגרום לתפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב.
- **"תשלום בדיעבד"** ⁽¹⁾ (Post-paid) - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לאחר תום תקופת החשבון ;
- **"תשלום מראש"** ⁽¹⁾ (Pre-paid) - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לפני או עם תחילת אספקתם ;

⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]
⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]
⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]

1.2 מלים וביטויים ברישיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1 או במקום אחר ברישיון, תהא משמעותם כאמור בחוק, בפקודה, בתקנות שהותקנו לפיהם, 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 המחוייבים.

.3 בוטל

.4 עקרון "העיפרון הכחול"

4.1 ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברישיון, יחולו רק לגבי אותו תנאי או חלקו, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם 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

5. תחולת דינים והוראות

- 5.1 בכל הנוגע להקמתה של הרשת, קיומה, הפעלתה ותחזוקתה, וכן לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק באמצעותה, יפעל בעל הרישיון על פי הוראות הרישיון ועל פי אלה:
- (א) הוראות החוק והפקודה וחקיקת משנה לפיהם;
 - (ב) הוראות מינהל שניתנו לפי החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם;
 - (ג) אמנות בין-לאומיות שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו.
- 5.2 כל דין או הוראת מינהל, כאמור בסעיף 5.1, יחולו על בעל הרישיון לפי תוקפם מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו אותם כחלק בלתי נפרד מתנאי הרישיון.

חלק ג' - היקף הרישיון ותוקפו

6. היקף הרישיון

- 6.1 בכפוף להוראות הרישיון ותנאיו, רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה, לשם מתן שירותי בעל הרישיון:
- (א) להקים, לקיים, לפתח ולהפעיל מיתקן בזק על-פי התכנית ההנדסית, ולעשות בו שימוש;
 - (ב) לחבר את הרשת, אל רשת בזק ציבורית אחרת בישראל;
 - (ג) להשתמש ברשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר.
- 6.2 בעל הרישיון לא יבצע פעולת בזק ולא ייתן שירות בזק הטעונים רישוי, אלא אם כן הותר לו הדבר במסגרת הרישיון או על פיו, או במסגרת רישיון אחר, לפי החוק או הפקודה.
- 6.3 רישיון זה מבטל ומחליף את הרישיונות כדלקמן:
- (א) רישיון כללי לבזק בינלאומי בע"מ, למתן שירותי בזק בין-לאומיים שהוענק לבעל הרישיון ביום 2 יוני 1996, וחודש ביום 2 מאי 2005 (להלן - "יום מתן הרישיון") וכל התיקונים שבוצעו בו;
 - (ב) רישיון כללי ייחודי ל-בי איי פי פתרונות תקשורת שותפות מוגבלת, למתן שירות בזק פנים ארצי ניח שהוענק ביום 8 פברואר 2009 וכל התיקונים שבוצעו בו;
 - (ג) רישיון מיוחד לבזק בינלאומי בע"מ, למתן שירותי נס"ר שהוענק לבעל הרישיון ביום 15 ינואר 1996, וכל התיקונים שבוצעו בו;
 - (ד) רישיון מיוחד לבזק בינלאומי בע"מ, למתן שירותי גישה לאינטרנט שהוענק לבעל הרישיון ביום 4 אוגוסט 2009, וכל התיקונים שבוצעו בו.

7. תוקף ותקופת הרישיון

- 7.1 תוקפו של הרישיון הוא לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה ביום מתן הרישיון, וככל שרישיון זה ניתן במסגרת החלפת רישיון, לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה ביום מתן הרישיון שהחליף רישיון זה, ואם רישיון זה החליף יותר מרישיון אחד, לפי המוקדם מביניהם (להלן - "התקופה הראשונה").
- 7.2 השר רשאי להאריך את תוקף הרישיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים כל אחת, בהתאם לאמור בסעיף 8 (להלן - "תקופה נוספת"); התקופה הראשונה והתקופות הנוספות יקראו להלן - תקופת הרישיון.
- 7.3 מבלי לגרוע מהאמור 7.1 לעיל, תוקפם של ההוראות הבאות יהיה כדלקמן:
- (א) לעניין מתן שירות מפ"א ניח או שירות בינלאומי, מועד כניסה לתוקף של הוראות צרכניות יהיה במועד שיימסר על ידי המנהל;
 - (ב) לעניין מתן שירות גישה לאינטרנט, מועד כניסה לתוקף של ההוראות הצרכניות והוראות נספח ב'3 - שירות גישה לאינטרנט, יהיה לא יאוחר ממועד בו לבעל הרישיון יהיו 20,000 מנויים.

בסעיף זה - "הוראות צרכניות" - הוראות סעיפים 55.4-55.7 (הסכם התקשרות), 56 (עסקת מכר מרחוק), 62.7(ב), 62.7(ג), ו- 67.8-67.8 (חובת קיום שירות), 67.5-67.8 לעניין חשבונות למנוי עסקי, 78.3-78.4

(קביעת התעריפים ושיעוריהם), 90 (הודעה על ניצול חבילת גלישה בארץ), 95 (חיוב מנוי), 119 (מסמכים והקלטות) ונספח ג' 4 – הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון וספק שירות.

8. הארכת תקופת הרישיון

- 8.1 השר רשאי, לבקשת בעל הרישיון, להאריך את תקופת הרישיון לתקופה נוספת ולאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4(ב) לחוק, לרבות כל אלה:
- (א) בעל הרישיון מילא אחר הוראות החוק, הפקודה, התקנות לפיהם והוראות הרישיון ;
- (ב) בעל הרישיון פעל בהתמדה לשם שיפור השירותים הניתנים על-ידו, היקפם, זמינותם ואיכותם וכי בפעילותו לא היה מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בתחרות בתחום התקשורת או להגביל אותה ;
- (ג) התאמתו של בעל הרישיון להמשיך ולספק שירותיו ברמה גבוהה וכי הוא בעל יכולת לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם שיפור היקף שירותי בעל הרישיון, זמינותם ואיכותם.
- 8.2 בעל הרישיון יגיש את בקשתו להארכת תקופת הרישיון במהלך ארבעים וחמישה (45) ימים שקדמו לתקופת שמונה עשר (18) החודשים לפני תום תקופת הרישיון.
- 8.3 בוטלת¹¹
- 8.4 זומן בעל הרישיון להופיע בפני השר, יופיע במועד בו זומן.

9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרישיון

- 9.1 השר יודיע בכתב לבעל הרישיון על החלטתו בדבר הבקשה להארכת תקופת הרישיון, לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרישיון.
- 9.2 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.

10. סיום תקופת הרישיון

- 10.1 בוטל הרישיון לפי סעיף 12, נסתיימה תקופת הרישיון, והרישיון לא הוארך או לא חודש, רשאי השר :
- (א) להורות לבעל הרישיון להוסיף ולהפעיל את הרשת וליתן את שירותיו נשוא רישיון זה לתקופה כפי שיקבע (להלן – "תקופת סיום השירות") עד שיינתן לאחר רישיון לשם מתן השירותים נשוא רישיון זה (להלן – "בעל רישיון חלופי"), ויושלמו הליכי העברת הזכויות ברשת ; תקופת סיום השירות לא תעלה, בכל מקרה, על שנתיים ימים מהמועד בו פג תוקף הרישיון ;
- (ב) אם לא מילא בעל הרישיון את הוראת השר לפי סעיף קטן (א), רשאי השר למנות נאמן לשם המשך אספקת שירותי בעל הרישיון עד שיינתן רישיון לבעל רישיון חלופי.

¹¹ תיקון מס' 11

- 10.2 פנה בעל רישיון חלופי, במהלך תקופת סיום השירות, בהצעה לרכוש את זכויותיו ברשת ואת חובות המנויים, ולבוא במקום בעל הרישיון לעניין זכויות המנויים (להלן – "רכישת העסק"), ישאו ויתנו בעל הרישיון ובעל הרישיון החלופי לשם רכישת העסק בערכו הכלכלי וכעסק חי; לא הגיעו בעלי הרישיון האמורים לכלל הסכמה תוך שישה (6) חודשים מתום תקופת הרישיון, ולא מינו הצדדים בורר מוסכם, רשאי השר להורות כי תנאי רכישת העסק ייקבעו על פי העקרונות האמורים, בידי בורר שימונה בידי יושב ראש מועצת רואי החשבון, על פי פניית בעלי הרישיונות האמורים או כל אחד מהם.
- 10.3 הבורר ייתן החלטתו לאחר ששמע את בעלי הרישיונות הנוגעים בדבר ונתן להם הזדמנות להביא בפניו את טענותיהם; החלטת הבורר תינתן לא יאוחר משלושה (3) חודשים מיום מינויו.

חלק ד' - שינוי תנאי הרישיון, אכיפתו וביטולו

11. שינוי תנאי הרישיון

11.1 השר רשאי לשנות את תנאי הרישיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, בהתאם להוראות סעיף 4 לחוק, ובין היתר אם נוכח כי נתקיים אחד מאלה:

- (א) חל שינוי במידת התאמתו של בעל הרישיון לבצע את הפעולות והשירותים נשוא הרישיון;
- (ב) נדרש שינוי הרישיון כדי להבטיח תחרות יעילה והוגנת בתחום הבזק;
- (ג) נדרש שינוי ברישיון כדי להבטיח את רמת השירותים הניתנים לפיו;
- (ד) שינויים שחלו בטכנולוגיית הבזק מצדיקים שינוי הרישיון;
- (ה) חלו שינויים בצרכי הספקטרום האלקטרומגנטי המצדיקים, לדעת השר, שינויים ברישיון;
- (ו) שיקולים שבטובת הציבור מצדיקים את שינוי הרישיון;
- (ז) שינוי במדיניות הממשלה בתחום הבזק מצדיק את שינוי הרישיון;

12. ביטול הרישיון

12.1 השר רשאי לבטל את הרישיון, לפני תום תקופתו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק, לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים:

- (א) בעל הרישיון לא גילה במסגרת הבקשה מידע שנדרש לגלותו או שמסר בה מידע לא נכון;
 - (ב) בעל הרישיון נדרש וסרב למסור לשר או למי מטעמו מידע אשר מצוי בידיו ואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רישיון זה או על פי דין, או שבעל הרישיון מסר מידע כוזב לשר או למי מטעמו;
 - (ג) בעל הרישיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או התקנות שהותקנו על פיהם;
 - (ד) הועברו אמצעי שליטה בבעל הרישיון או שליטה בו בניגוד לאמור בסעיף 18;
 - (ה) היה בפעילותו של בעל הרישיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בשוק התקשורת או הגביל אותה;
- 12.2 נתקיימה עילה כאמור, ונוכח השר כי בנסיבות העניין אין היא מחייבת את ביטול הרישיון, ייתן השר לבעל הרישיון הזדמנות נאותה לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילה לביטול.
- 12.3 החליט השר לשקול את ביטול הרישיון, יודיע על כך בכתב לבעל הרישיון, תוך פירוט העילה לכך ויאפשר לו, תוך תקופה שיקבע בהודעה, להביא בכתב את טענותיו בהתייחס לעילת הביטול; השר יודיע לבעל הרישיון על החלטתו בכתב, תוך פירוט נימוקיו.
- 12.4 בהודעת הביטול יקבע השר את המועד בו יהיה ביטול הרישיון בר-תוקף, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון להמשיך במתן השירותים לפי רישיון זה עד למתן רישיון לאחר או עד למינוי נאמן או עד למינוי כונס נכסים כדין לשם ניהול הרשת והפעלתה - לפי העניין.
- 12.5 בעל הרישיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעתו ויקיים הוראות רישיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.
- 12.6 ההליכים המפורטים לעניין ביטול הרישיון יחולו, בשינויים המחויבים, על הגבלת רישיון או התלייתו.

12.א. הוראת שעה⁽¹⁴⁾

על אף האמור בהוראות הרישיון, יפעל בעל הרישיון לפי ההוראות הקצובות בזמן הקבועות בנספח ו' לרישיון.

פרק ב' – הפרדה מבנית, בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

חלק א' - הפרדה מבנית

13. הפרדה מבנית

13.1 השר יהיה רשאי לקבוע ברישיון הגבלות ותנאים בדבר היחס שבין בעל הרישיון לבין חברות בעלות זיקה אליו, לרבות בדבר איוש תפקידים ומינוי נושאי משרה, העברת מידע, קיומם של תאגידים נפרדים או מערכת חשבונאית נפרדת בין פעילויות, וזאת בהתחשב, בין היתר, בזהות בעל הרישיון, מטעמים של קידום התחרות וטובת הציבור.

13.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 13.1, בעל הרישיון יקיים מנגנון הפרדה חשבונאית מלאה, באמצעות מערך לדיווח חשבונאי נפרד לכל אחד מהשירותים הבאים: שירות פנים ארצי נייד; שירות פנים ארצי נייה; שירות בזק בינלאומי; שירות נס"ר ושירות גישה לאינטרנט. מערך דיווח חשבונאי זה יאפשר לבודד את ההוצאות וההכנסות בגין השירותים השונים, כך שניתן יהיה לבחון כל פעילות במתן שירות כאמור בנפרד מכלל הפעילות העסקית של בעל הרישיון.

14. איסור העדפה

14.1 בעל הרישיון יימנע מהעדפה של בעל רישיון שהוא חברה בעלת זיקה אליו על פני בעל רישיון אחר, במתן שירות לאותו בעל רישיון, לרבות לעניין תשלום בעד השירות, תנאי השירות, זמינות השירות, מתן מידע הנוגע לשירות, ובכל אופן אחר. בסעיף זה: "**בעל רישיון**" – לרבות בעל רישיון לשידורים.

14.2 בעל הרישיון לא יעביר מידע מסחרי לחברה בעלת זיקה המתחרה עם בעל רישיון אחר ולא יקבל מידע כאמור ממנה; לשם כך יקבע בעל הרישיון נהלים העוסקים, בין היתר, בעניין שמירת סודיות, הגבלות תפוצת המידע בבעל הרישיון והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם.

לעניין סעיף זה:

"מידע מסחרי" – נתונים אודות מתחרה שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד מאלה:

- (1) מקבלי שירות;
- (2) מבנה הרשת, פרישתה, הטכנולוגיה שבה היא פועלת;
- (3) תכניות להרחבת מערכת מתקני הבזק, לשינויים בה ולהפעלת שירותים חדשים באמצעותה;
- (4) כמות מסרי בזק העוברת ברשת, סוגיה ויעדיה;
- (5) תוכניות 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.

"בעל רישיון אחר" - לרבות בעל רישיון לשידורים.

חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרישיון

15. הגדרות

15.1 לעניין חלק זה:

- "נכסי הרישיון" - הנכסים הדרושים להבטחת מתן שירותי בעל הרישיון ;
- "תאגיד בנקאי" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, ולמעט "תאגיד חוץ" כהגדרתו באותו חוק.

16. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון

- 16.1 בעל הרישיון אינו רשאי למכור, להשכיר או למשכן נכס מנכסי הרישיון, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתו בכתב מראש של השר ובהתאם לתנאים שקבע.
- 16.2 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 16.1, ייתן השר הסכמתו להקניית זכויות בנכסי הרישיון לצד שלישי, אם נוכח להנחת דעתו שבעל הרישיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רישיון זה כל עוד בעל הרישיון חייב לתת שירותים אלה על פי הוראות רישיון זה.
- 16.3 על אף האמור בסעיף 16.1, 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, ובהסכם השעבוד נכלל סעיף המבטיח כי מימוש הזכויות בידי התאגיד הבנקאי לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רישיון זה ;

חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

17. בוטל ת11)

18. העברת אמצעי שליטה

- 18.1 לא תועבר החזקה, ישירה או עקיפה, של אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, בשיעור של עשרה אחוזים (10%) או יותר מאותו אמצעי שליטה, בין בבת אחת ובין בחלקים, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב מראש.
- 18.2 לא יועבר בדרך כלשהי, אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, או חלק מאמצעי שליטה כאמור, באופן שכתוצאה מן ההעברה תועבר שליטה בבעל הרישיון מאדם אחד לאדם אחר, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב מראש.
- 18.3 לא תירכש שליטה, ישירה או עקיפה, בבעל הרישיון, ולא יירכשו בה, במישרין או בעקיפין, בידי אדם בעצמו או יחד עם קרובו או עם אחר הפועלים עמו דרך קבע, עשרה אחוזים (10%) או יותר באמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, בין בבת אחת או בחלקים, ללא הסכמת השר בכתב מראש.
- 18.4 על אף האמור בסעיפים 18.1 ו-18.3 לעיל, הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרישיון בשיעור הטעון אישור לפי סעיפים 18.1 או 18.3 (למעט העברה או רכישה שתוצאתה העברת שליטה), ללא שנתבקש אישור השר, ידווח על כך בעל הרישיון לשר, בכתב, ויגיש בקשה לשר לאישור העברת אמצעי השליטה בבעל הרישיון או רכישתם כאמור, והכל תוך 21 ימים מהיום שנודע על כך לבעל הרישיון.
- בסעיף 18 זה, "אמצעי שליטה נסחר" - אמצעי שליטה, לרבות Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs) או תעודות דומות, הרשום למסחר בבורסה לני"ע בארץ או בחו"ל, או שהוצע לציבור על פי תשקיף ומוחזק בידי הציבור בארץ או בחו"ל.
- 18.5 התקשרות בהסכם חיתום בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, רישום למסחר בבורסה לני"ע בישראל או בחו"ל, או הפקדת ניירות ערך או רישום אצל חברה לרישומים או אצל depository agent או custodian לצורך רישום GDRs או ADRs או תעודות דומות בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור - לא ייחשבו כשלעצמם העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון.

19. החזקות חורגות

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

19.2 החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 19.1, 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 החזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות), ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור.

בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל:

(א) בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת בעלי המניות יודיע לבעל הרישיון לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה - על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו בבעל הרישיון או הצבעתו טעונות אישור על-פי סעיף 18, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה.

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

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

19.3 הוראות סעיף 19 יכללו בתקנון בעל הרישיון.

לצורך סעיף זה: "החזקות חורגות" - החזקות אמצעי שליטה נסחר ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 18, ומכלול החזקות של מחזיק באמצעי שליטה נסחר שפעל בניגוד להוראות סעיף 60; וזאת כל עוד דרושה ולא ניתנה הסכמת השר לפי סעיף 18, או מתקיימות נסיבות של הפרת הוראות סעיף 60.

20. שעבוד אמצעי שליטה

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

פרק ג' – הקמת הרשת, פיתוחה, תחזוקתה והפעלתה

חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה

21. כללי

- 21.1 בעל הרישיון יקים, יפתח, יקיים, יתחזק ויפעיל את הרשת 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, בהתאם לרישיון זה.
- 21.2 המנהל רשאי לקבוע, מעת לעת, דרישות טכניות וטיב שירות, לרבות לעניין שדרוגה ועדכונה של הרשת והקניית יכולות טכנולוגיות חדישות.

22. הקמת הרשת ופיתוחה

- 22.1 בכל הנוגע להקמת הרשת, לחיבורה אל רשת בזק ציבורית אחרת ופיתוחה, לרבות איכותה הטכנית ואיכותם הטכנית של רכיביה השונים יפעל בעל הרישיון בהתאם להוראות הרישיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית – נספח ד'.
- 22.2 בעל הרישיון ימלא אחר כל התקנים ומפרטים טכניים שקבע המשרד, וכן יפעל, ככל הניתן, לפי תקנים והמלצות מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם (כגון מכון התקנים, ITU ו-ETSI) או בידי פורומים לתקינה דה-פקטו של התעשייה (כגון ATM, D.S.L, WI-FI), בתחום הבזק והאלחוט והן בכל תחום אחר הנוגע להקמתה ופיתוחה של הרשת.

23. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת⁽¹⁶⁾

- 23.1 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להגיש במועד שיקבע, תכנית הנדסית המתארת את מבנה רשת בעל הרישיון או כל חלק ממנה, וכן תכניות להקמתה, לקיומה, לפיתוחה ולעדכונה לרבות האיכות הטכנית של רשת בעל הרישיון ושל רכיביה השונים (להלן "תכנית הנדסית"). בעל הרישיון יפעל בהתאם להוראות הרישיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית.
- כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:
- תכנית הנדסית שהוגשה במסגרת בקשת בעל הרישיון לקבלת הרישיון
 - תכנית הנדסית שהוגשה במסגרת בקשות בעל הרישיון לתיקוני הרישיון
 - כל תכנית הנדסית לפיתוח ושדרוג של הרשת שנמסרה למנהל או כל תכנית הנדסית שהוגשה על פי דרישת המנהל
- 23.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שבכוונת בעל הרישיון להרחיב, לפתח או לשדרג את הרשת (להלן "תכנית פיתוח"), יגיש למנהל את תכנית הפיתוח שתכלול לכל הפחות את אלה:
- תכנית הנדסית מעודכנת, לרבות הסבר מפורט ביחס למהות וטיב השינויים ולתוספות ברשת;
 - לוח זמנים לביצוע תכנית הפיתוח;
 - פירוט דרישות לתדרים, ככל שרלבנטיות;
 - פירוט דרישות למספור, ככל שרלבנטיות;

⁽¹⁶⁾ תיקון מס' 16 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקפו בתאריך ט"ו בחשוון (02 בנובמבר 2020)

- ה. השפעות צפויות על טיב השירות וזמינות השירות ברשת בתקופת ביצוע תכנית הפיתוח;
- 23.3 בעל הרישיון יגיש את תכנית הפיתוח כאמור לכל הפחות 90 ימים לפני מועד תחילת ביצועה.
- 23.4 המנהל רשאי לא לאשר תכנית פיתוח אשר תפגע בתחרות ובכלל כך בהיקף ואיכות השירותים המסופקים על ידי בעלי רישיונות אחרים.
- 23.5 המנהל רשאי להתנות תנאים לביצוע תכנית הפיתוח, ולהורות לבעל הרישיון על שינויים שעליו לבצע בתוכנית הפיתוח, וזאת לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.
- 23.6 ככל שחלפו 21 ימים ממועד קבלת תכנית הפיתוח בידי המנהל, ולא ניתנה הודעה מהמנהל או מי מטעמו בדבר חשש לפגיעה בתחרות או בהיקף ואיכות השירותים והצורך בהשלמת בדיקה בנושא, רשאי בעל הרישיון להמשיך במימוש תכנית הפיתוח.

24. שלבי ביצוע ולוח זמנים

- 24.1 לוח הזמנים להקמת הרשת או פיתוחה, אבני הדרך להקמתה והמועד לתחילת מתן השירות באמצעותה, יהיו בהתאם ללוח הזמנים שנקבע ברישיון.
- 24.2 בעל הרישיון יעדכן בכתב את המנהל בדבר כל סטייה מלוח הזמנים כאמור (להלן בסעיף זה - "הודעה"), מיד לאחר שנוכח לדעת כי נתעוררו קשיים המונעים ממנו לעמוד בלוח הזמנים המקורי. בעל הרישיון יציין בהודעה את הסיבות לסטייה מלוח הזמנים, ויפרט מהו לוח הזמנים החדש וכל מידע אחר שדרש המנהל לעניין זה (בסעיף זה - "מידע משלים"). חלפו 45 ימים מיום ההודעה או מיום הגשת המידע המשלים, והמנהל לא הודיע לבעל הרישיון על התנגדותו לסטייה מלוחות הזמנים, רשאי בעל הרישיון לסטות מלוחות הזמנים כאמור בהודעה.

25. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח

- 25.1 בעל הרישיון אינו רשאי לחרוג מהתכנית ההנדסית אלא אם כן אישר לו זאת המנהל לפי הוראות סעיף זה.
- 25.2 נוכח בעל הרישיון, במהלך הקמתה או פיתוחה של הרשת, כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתכנית ההנדסית, יפנה בעל הרישיון בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו לשינוי; בפנייתו יפרט בעל הרישיון את מהותו וטיבו של השינוי המבוקש ואת הסיבות לכך; בעל הרישיון יצרף לבקשה את התכנית המתוקנת המוצעת.
- 25.3 המנהל רשאי לדחות את הבקשה או לאשרה, כולה או חלקה, וכן רשאי המנהל להתנות אישורו בתנאים, ככל שאלה דרושים לשם הקפדה על איכות המערכת, רמת ביצועיה, הדרישות הטכניות וטיב השירות; המנהל יחליט בעניין הבקשה ויודיע לבעל הרישיון את החלטתו, הכל תוך זמן סביר.

26. בוטל⁽¹¹⁾

⁽¹¹⁾ תיקון מס' 11

27. גיבוי בשיתוף עם אחר

27.1 בעל הרישיון רשאי להתקשר עם בעל רישיון אחר בהסכמי גיבוי להבטחת רציפות השירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות הזהים לפעולה או שירות שמבצע בעל הרישיון. בעל הרישיון יודיע למנהל על קיומו של כל הסכם גיבוי כאמור בסמוך לאחר חתימתו.

28. פיקוח על עבודות הקמה ופיתוח

28.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרישיון הנוגעות לביצוע עבודות ההקמה והפיתוח; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה ולחצרי בעל הרישיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה ופיתוח.

28.2 בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על עבודות ההקמה, ובלי לגרוע מכלליות האמור, יאפשר לו כניסה לאתר העבודה ולמתקניו, יאפשר עיון בכל מסמך, תכנית ומפרט ויספק לו כל מידע שידרוש.

29. תיקון ליקויים ופגמים

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

29.2 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור בסעיף 29.1, יודיע למנהל, תוך ארבעה עשר (14) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו לאמור בה ואת הפעולות שהוא נקט או עומד לנקוט לשם תיקון הליקויים, הפגמים או החריגות.

חלק ב' - קישור-גומלין ושימוש

30. חובת קישור גומלין

30.1 בעל הרישיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין של הרשת אל כל רשת בזק ציבורית אחרת; קישור-גומלין יבוצע באופן המאפשר את אלה:

(א) העברת מסרי בזק בין ציוד קצה המחובר לרשת לבין ציוד קצה המחובר לרשת או לרשת הבזק הציבורית האחרת;

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

30.2 קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר או באופן עקיף, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון כללי אחר, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 30.1.

31. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

31.1 בעל הרישיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין על-פי כל אלה:

(א) ככל שקישור הגומלין נעשה באופן ישיר באמצעות הרשת, יודא בעל הרישיון כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של הרשת תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת הבזק הציבורית של בעל רישיון אחר (להלן - **מפעיל אחר**), וכן יודא כי פעילות הרשת תשתלב כראוי עם פעילות רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר וכי קישור-גומלין לא יפגע בפעולתה התקינה של רשת זו ובשירות התקין למנויו ולמנויו של המפעיל האחר;

(ב) בעל הרישיון יבצע את קישור-גומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר ויימנע מכל אפליה בביצוע קישור-גומלין, לרבות בנוגע לאלה:

- (1) אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת;
- (2) זמינות מתקני החיבור;
- (3) שיטת החיבור, איכותו ושרידותו;
- (4) שינויים והתאמות במיתוג במתקנים, בפרוטוקולים ובנקודות המישק לרשת;
- (5) תשלומים עבור קישור-גומלין;
- (6) הסדרי חיוב וגביה והעברת מידע על מנויים;
- (7) תנאים מסחריים לביצוע קישור גומלין;
- (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;

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

- (ד) בעל הרישיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים ברשת שלו, אשר יש בהם כדי להשפיע על קישור-גומלין עם רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר, או על קישור גומלין בין רשתות הבזק הציבוריות של המפעילים האחרים; בעל הרישיון יספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים;
- (ה) לעניין סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), רשאי בעל הרישיון להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם סביר לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיו של בעל הרישיון על-פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע אודות שינוי הרשת המיועד להימסר למפעיל אחר;
- (ו) התנאים לקישור-גומלין בין הרשת לבין רשת הבזק הציבורית של מפעיל אחר יוסדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין;
- (ז) (1) בעל הרישיון יאפשר למנויי לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר וכן רשאי בעל הרישיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית ועל פי כל דין.
- (2) המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים הניתנים על ידו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית ועל פי כל דין.
- (3) על אף האמור בס"ק (1), המנהל רשאי, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, לפטור את בעל הרישיון מחובת מתן אפשרות למנויי לקבל שירותים מידי מפעיל אחר, מטעמים טכניים, כלכליים או מטעמים מוצדקים אחרים.
- (ח) בעל הרישיון יעביר למנהל על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין;
- (ט) בעל הרישיון יעביר למנהל על פי דרישתו, כל מידע הנמסר למפעיל אחר לפי סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), וכן עותק מכל הסכם לשמירת סודיות לפי סעיף קטן (ה);
- (י) בעל הרישיון יפעל לפי הוראות נוספות שיקבע השר לעניין זה.

32. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין

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

33. איסור עיכוב קישור-גומלין

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

34. איסור קישור לרש"פ

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

35. מתן אפשרות שימוש

- 35.1 השר רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר מתן אפשרות שימוש ברשת, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.
- 35.2 בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון אחר, על פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שירות; בעל הרישיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירות על-ידו למנויי בעל הרישיון, לרבות בעניינים המפורטים בסעיף 31, בשינויים המחוייבים.
- 35.3 לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 31, 32 ו-33, בשינויים המחוייבים.

35א.⁽²³⁾ שימוש במיתקן בזק או ברשת בזק של אחר

בעל הרישיון העושה שימוש במיתקן או ברשת של אחר יפעל במסגרת השימוש בהתאם להוראות והתנאים שנקבעו לעניין קבלת אותו שירות, לפי כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על בעל הרישיון לפעול בהתאם להוראות הנוגעות לקבלת השירות מבעל רישיון אחר כפי שנקבעו בתיקי שירות, בהוראות וברישיון של נותן השימוש ומסדירים את קבלת השימוש

36. שירות תשתית לחברה בעלת זיקה

- 36.1 בעל הרישיון יימנע מהעדפה במתן שירות תשתית לבעל רישיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רישיון אחר, בין בתשלום בעד השירות, בין בתנאי השירות, בין בזמינותו או בכל אופן אחר.
- 36.2 (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראות סעיף 36.1, בכל הנוגע לבעל רישיון אחר או בעל רישיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקימו תנאים אלו:
- (1) בעל הרישיון האחר אינו מפעיל מהותי;
- (2) המנהל סבור כי אין במתן האישור כדי לפגוע באופן מהותי בתחרות בתחום הבזק.
- (ב) סייגים כאמור בסעיף קטן (א), אפשר שיתירו לבעל הרישיון לתת לחברה בעלת זיקה שימוש ברשת שלו בתנאים מועדפים, ואפשר שיהיו מוגבלים בזמן או בתנאי אחר.
- 36.3 בסעיף זה - "חברה בעלת זיקה" ו- "מפעיל מהותי" - כהגדרתם בתקנות הבזק (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס-2000.

חלק ג' – הפעלת הרשת

37. מועד תחילת פעילות

37.1 בעל הרישיון יחל במתן שירותים, כולם או חלקם, לא יאוחר משנה מיום מתן הרישיון. למרות האמור, בעל הרישיון המבקש לספק שירות פנים ארצי נייד בלבד, ואשר פנה במהלך השנה מיום קבלת הרישיון לשר בבקשה שיפעיל את סמכותו לפי סעיף 4(א2)(4) לחוק, יחל במתן שירותים במועד שיקבע השר.

38. אישור הפעלה

38.1 בעל הרישיון יחל במתן שירותיו באמצעות הרשת בכפוף לקבלת אישור בכתב מהמנהל להפעלת הרשת ותחילת מתן שירות באמצעותה (להלן - "אישור הפעלה").

38.2 בעל הרישיון יפנה למנהל בכתב לשם קבלת אישור הפעלה, לא יאוחר משלושים ימים לפני המועד המתוכנן לתחילת מתן השירותים.

38.3 בפנייתו ידווח בעל הרישיון על מצב ההכנות לשם מתן שירותיו על פי הרישיון, לרבות בהתייחס לנושאים אלה:

(א) מועד מתוכנן לתחילת מתן השירותים;

(ב) הקמת הרשת בהתאם לתקנות, לרבות לעניין קישור גומלין לרשת הבזק הציבורית של מפעיל אחר;

(ג) העברת רשימת נושאי המשרה בחברה בצרוף המסמכים הנדרשים בהתייחס לנושאי המשרה בהתאם לתקנות¹¹;

(ד) קיומו של חוזה ביטוח ועותק מחוות דעת כנדרש בסעיף 98 ברישיון;

(ה) פרטי⁵ נציב התלונות כאמור בסעיף 64 ברישיון;

(ו) פרטי מוקד פניות כאמור בסעיף 63 ברישיון;

(ז) קיום הסכם התקשרות עם מנוי כאמור בסעיף 55 ברישיון;

(ח) פרסום תעריפי השירות כאמור בסעיף 91 ברישיון;

(ט) קיום מערכת למניעת הונאות בהתאם לאמור בסעיף 66 ברישיון;

(י) קיום מערכת תיעוד למסמכים והקלטות בהתאם לאמור בסעיף 119 ברישיון;

(יא) גישה לשירותי חירום בהתאם לאמור בסעיף 68 ברישיון;

(יב) כל פרט אחר כפי שיוורה המנהל.

38.4 מבלי לגרוע באמור בסעיפים 38.1 ו-38.2, בעל הרישיון המבקש להתחיל לספק שירות פנים ארצי נייד באמצעות הרשת נדרש להציג למנהל הסכם שימוש. לעניין זה, "הסכם שימוש" - הסכם בדבר שימוש ברשת המארכת.

¹¹ תיקון מס' 11
⁵ תיקון מס' 5

39. פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון

39.1 בעל הרישיון יפעל באזורי יהודה ושומרון על פי היתר של המינהל האזרחי; ההיתר יהיה מבוסס, בעיקרו, על הוראות הרישיון, בשינויים המחוייבים, לרבות הצורך בקבלת אישור פרטני מהמינהל האזרחי להקמת כל מיתקן בזק, ככל שנדרש.

40. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

40.1 בעל הרישיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד¹¹;

40.2 בעל רישיון הנותן שירות מפ"א או שירות גישה לאינטרנט למעל 50,000 מנויים, יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח ה' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".

40.א. ניהול הגנת הסייבר²⁷

40.1 א בעל הרישיון המספק שירות ללמעלה מ-50,000 מנויים, יחולו עליו הוראות נספח ה'1- "ניהול הגנת הסייבר"

¹¹ תיקון מס' 11
²⁷ תיקון מס' 27

חלק ד' - בדיקות ותחזוקה

- 4.1 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 התכנית ההנדסית וכיוצא בזה, הנערכת ביוזמת בעל הרישיון או לפי דרישת המנהל ;
- "**בדיקה קבועה**" - בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצע באופן שוטף.
- 4.2 תחזוקה וביצוע בדיקות**
- 42.1 בעל הרישיון אחראי לתחזוקתה של הרשת.
- 42.2 בעל הרישיון יקיים בדיקות תקופתיות של הרשת וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 42.3 בעל הרישיון יקים ויפעיל מערכת בקרה לניטור (Monitoring) מתמיד של ביצועי הרשת ולבדיקה תקופתית של תקינות הרשת, וכן יערוך, באופן שוטף, בדיקות קבועות של הרשת או כל חלק ממנה, על-פי הצורך, לפי תכנית הבדיקות שייקבע על-ידי בעל הרישיון.
- 42.4 בעל הרישיון יבצע בדיקה קבועה בכל הנוגע לאיכות השירות כמפורט בנספח ד', לרבות עמידה בסטנדרטים רלוונטיים של ITU-T, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 42.5 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לערוך בדיקה מיוחדת ; בעל הרישיון יבצע את הבדיקה האמורה במתכונת ובמועד שיקבע המנהל וימציא לו על פי דרישתו את תוצאותיה.
- 42.6 המנהל, או מי שהוסמך לכך מטעמו, יהיה רשאי לבצע בדיקות בעצמו, ככל שיראה צורך בכך ; בעל הרישיון, יאפשר, לאחר תיאום מראש, למנהל או למי שהוסמך לכך מטעמו, גישה למתקנים ולציוד ויעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש וכוח אדם מקצועי המועסק אצלו.
- 4.3 יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה**
- 43.1 בעל הרישיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – "**יומן תחזוקה**"), שבו יירשמו פרטי התקלות,⁶⁷ הצעדים שננקטו לתיקון והבדיקות ברשת.
- 43.2 בעל הרישיון ישמור במשרדיו את יומן התחזוקה המתייחס, בכל עת, לשנים-עשר (12) החודשים הקודמים, יאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדקו או להעתיקו בכל דרך שהיא, ויעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

⁶⁷ תיקון מס' 6 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

44. תיקון ליקויים ופגמים

- 44.1 המנהל רשאי, להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות ברמת השרידות והגיבוי של הרשת, לפגיעה ברמת הבטיחות או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין וזאת לרבות על סמך מעקב אחר ביצועי הרשת, תלונות ממנוי, 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' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה

- 45. ציוד קצה**
- 45.1 בעל הרישיון יבטיח כי הרשת תתמוך בציוד קצה שיש לו אישור סוג או בציוד קצה הפטור מאישור סוג מכוח החוק או הפקודה ותאפשר את מתן שירותי בעל הרישיון באופן תקין, באמצעות ציוד קצה כאמור.
- 45.2 בעל הרישיון יעמיד לרשות המנהל את מפרטי ציוד הקצה המתאימים לרשת ויסייע, על פי דרישות המנהל, להסבתם לתקנים ישראלים או למפרטים של המשרד, או לתקנים ומפרטים כאמור; המנהל יציב דרישות השונות מדרישות תקנים אירופיים רק לצורך התאמת מפרטיו של בעל הרישיון לתקנים ישראלים, למפרטים של המשרד, לשם שילוב השפה העברית, למניעת הפרעות למערכות אחרות והפרעות ממערכות אחרות ולתאימות עם רשתות הבזק בישראל.
- 45.3 בעל הרישיון רשאי למכור או להשכיר למנויו ציוד קצה לשם התחברות לרשת, ובלבד שיתקיימו כל אלה:
- (א) בעל הרישיון הודיע למנוי כי אינו חייב לרכוש אצלו את ציוד הקצה לשם קבלת שירות וכי הוא רשאי לרכוש את ציוד הקצה גם ממשווק מורשה כלשהו בארץ או ממשווק בחו"ל, שיצרן הציוד אישר שהוא דומה בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד הקצה המשווק על ידי בעל הרישיון;
- (ב) בעל הרישיון לא התנה קבלת שירות בקבלת שירותי תחזוקה לציוד קצה ממנו וידוע למנוי כי הוא רשאי לקבל מכל אדם שירותי תחזוקה לציוד קצה, לרבות ציוד הקצה שנרכש או נשכר מבעל הרישיון.
- 45.4 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 מתן אישור סוג, בתשלום.
- בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, את התקנים ומפרטי הבדיקה הנדרשים לשם הענקת אישור סוג או קביעת פטור מאישור סוג, על ידי המשרד או מי מטעמו.
- 45.5 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.
- לעניין סעיף מישנה זה: "**ציוד קצה**" - ציוד קצה ניח המשמש לקבלת שירותי טלפוניה בידי המנוי, לרבות מודם או מתאם.
- 45.6⁽³⁾ (א) במהלך ביצוע שיחת מכירה באמצעות שיחת טלפון לרכישת או לשכירת ציוד קצה רט"ן, מבלי שבוצעה עסקה לרכישת שירותי רט"ן (להלן - "**הסכם רכישה**"), עם מבקש, ולפני שהובעה

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

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

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

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

(ב) בהודעה שתישלח אל המבקש הוא יתבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים בהסכם הרכישה, באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזרת או מסרון חוזר או פקסימילה, שיכללו את שמו המלא ומספר הזהות שלו.

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

(ג) מיד לאחר שליחת האישור על ידי המבקש, כאמור, ישלח אליו בעל הרישיון בדרך בה נשלח אליו הסכם הרכישה, מסמך על פי דין² ת⁵.

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

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

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

לאחר ביצוע כל האמור בס"ק זה, רשאי נציג בעל הרישיון להחתיים את המבקש על הסכם רכישה זהה לזה שנחתם בחתימת מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים.

² קבלה

⁵ תיקון מס' 5 [תחילה]: הערת שוליים 2 תיכנס לתוקפה לא יאוחר מתאריך 19.02.2018

בעל הרישיון ישמור ברשותו את הסכם הרכישה ואת המסמך המצוין בס"ק (ג), ויהפוך אותם לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

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

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

46. חובת תחזוקה

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

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

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

חלק ו' - שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים

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

48. הקצאה ושימוש בתדרים

- 48.1 הוקצו לבעל הרישיון תדרים:
- (א) יהיה בעל הרישיון רשאי להפעיל מיתקני בזק אלחוטיים רק בתדרים שאישר לו המנהל ברישיונות פרטניים, במסגרת התנאים כפי שהורה לו המנהל על פי הפקודה, ועל פי הכללים להקצאת תדרים;
- (ב) יהיה 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 עימם, והכל על פי הוראות המנהל;
- (ג) ישלם בעל הרישיון אגרות בעד הקצאה של תדרים ואגרות בעד רישוי, ככל שנקבעו בדיון;
- (ד) יהיה המנהל רשאי להקצות לבעל הרישיון תדרים חלופיים לתדרים שהוקצו לו; קבע המנהל תדרים חלופיים כאמור, יבצע בעל הרישיון, על חשבונו, את השינויים הדרושים לשם שימוש בתדרים החלופיים, תוך המועד שקבע המנהל;
- (ה) המנהל רשאי, לצמצם ללא פיצוי או תמורה את תחום התדרים בו רשאי בעל הרישיון להפעיל את מיתקני הבזק האלחוטיים שלו כאמור לעיל, אם נוכח כי צמצום כאמור יביא לניצול יעיל יותר של ספקטרום התדרים בישראל, לרבות בהתחשב במידת ניצול התדרים בידי בעל הרישיון, כמות מנוויו והתנועה הממוצעת למנוי, בהשוואה לכמות המנויים והתנועה הממוצעת למנוי של מערכות אלחוטיות אחרות; המנהל לא יחליט לצמצם את תחום התדרים כאמור אלא לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.
- 48.2 לעניין הקצאת תדרים, רשאי המנהל לראות את היקף פעילותו של בעל הרישיון במצטבר יחד עם היקף פעילותם של בעלי רישיון שהם חברות בעלות זיקה לבעל הרישיון, ורשאי הוא לראותם כבעל רישיון אחד.

49. תנאים לשימוש בתדרים

- 49.1 הוקצו לבעל הרישיון תדרים:
- (א) יעשה בעל הרישיון שימוש בתדרים אך ורק לצורך מתן שירותיו. בעל הרישיון אינו רשאי להעביר את זכות השימוש בתדרים לשימושים אחרים או לשימושם של אחרים, או לאפשר לאחרים לעשות בהם שימוש.
- (ב) בעל הרישיון יעשה שימוש בתדרים לפי הוראות המנהל; המנהל יקבע הוראותיו בעניין זה בהתבסס, בין היתר, על שימוש בתדרים בידי גורמים אחרים ועל התכנית הנגזרת מההיערכות לקראת מצב חירום או מצב מיוחד בעורף.

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

50. בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות

50.1 הקים בעל הרישיון תחנת טלגרף אלחוטי כמשמעותה בפקודה:

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

(ב) בוטל ת¹¹.

50.2 יקים בעל הרישיון את תחנת הטלגרף האלחוטי ויפעילה באופן המונע הפרעות הדדיות בינו לבין מערכות אחרות הפועלות כדין; בלי לגרוע מכלליות האמור, יפעל בעל הרישיון בעניין זה, בין היתר, כלהלן, וזאת בין אם ההפרעה היא לתחנת הטלגרף האלחוטי של בעל הרישיון ובין אם ההפרעה נגרמת על ידו לתחנת טלגרף אלחוטי של כל גורם אחר הפועל כדין.

(א) לפני הפעלת כל מרכיב אלחוטי 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 בעלי רישיון אחרים במקרה של הפרעה למערכת הפועלת כדין; לא נמצא פתרון להפרעה בין מערכות כאמור, יפעל בעל הרישיון, לפי הוראות המנהל לעניין ביצוע שינויים בהפעלת תחנת הטלגרף האלחוטי או בשימוש בתדרים, או יחדל משידור בתדרים מסויימים באזור מסוים;

(ד) ייענה מיידית, ולא יאוחר מ- 24 שעות מדרישת המנהל, לכל דרישות המנהל בדבר טיפול בהפרעות ותאום עם בעלי רישיון אחרים או גורמים אחרים הפועלים כדין, בישראל, בשטחי הרשות הפלשתינאית ובמדינות שכנות ואחרות, יגיש למנהל כל מידע הנדרש לצורך זה, יבצע מדידות אלקטרומגנטיות לפי דרישות המנהל, יימנע משימוש בתדרים שנקבעו בידי המנהל ויפעל במגבלות שיוורה המנהל, לרבות בדבר הספק שידור בתדרים מסויימים באתרים מסויימים, לרבות הטלת מגבלות בדבר גובה אנטנות, שבח אנטנות, סוג אנטנות, קיטוב אנטנות וכיוון אנטנות; התאום כאמור יבצע 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.

50.3 אין במתן הרישיון, כדי להקנות הגנה מפני קורננים אחרים, הפועלים בתחומי תדרים זהים לתחומי התדרים שהותרו לשימוש של בעל הרישיון, או הגנה מפני שידורי שווא של מקורננים אחרים הפועלים

¹¹ תיקון מסי' 11

כדין, 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 כל שביכולתו כדי למצוא פתרון נאות להגנה הנדרשת, ולפתרון הפרעות הדדיות, אם תהיינה.

חלק ז' – מספור

51. פעולה על פי תכנית המספור

- 51.1 בעל הרישיון יפעל בהתאם לתכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה, לרבות בדבר הפעלת ניידות מספרים. בעל הרישיון יישלב ברשת התקנים שיאפשרו יישום ההוראות בנוגע לניידות מספרים, במועד ובשיטה שנקבעו בתכנית המספור.
- 51.2 לא נקבעה בתכנית המספור הוראה לעניין מסוים ולא ניתנה הוראה של המנהל בעניין האמור, יקפיד בעל הרישיון לפעול באותו עניין על פי תקנים והמלצות מקובלים, הרלוונטיים לתכנית המספור, אשר נקבעו בידי ארגוני תקינה בעולם או ארגונים בין-לאומיים אחרים.
- 51.3 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 מנויים או למקובל בעולם.
- 51.4 לעניין הקצאת קידומות חיוג, טווחי מספור וקודי גישה בהתאם לתכנית המספור, רשאי המנהל לראות את היקף פעילותו של בעל הרישיון במצטבר יחד עם היקף פעילותם של בעלי רישיון אחרים, שהם חברות בעלות זיקה לבעל הרישיון, ורשאי הוא לראותם כבעל רישיון אחד.

52. מספרי טלפון וטווחי מספרים

- 52.1 בעל הרישיון רשאי להקצות לשימוש מנווי מספרי טלפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשימוש, על פי תכנית המספור והוראות הרישיון.
- 52.2 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.
- 52.3 בעל הרישיון אינו רשאי להקצות למנוי מספר טלפון שהוקצה למנוי אחר, למעט מספר שהוקצה למנוי שהפסיק לקבל את שירות מבעלי רישיון ולאחר שחלף פרק זמן סביר, והכל על פי כללים שיקבע המנהל.
- 52.4 בעל הרישיון יפרסם את עיקרי תכנית מספרי הטלפון שלו, לרבות כללי החיוג למספרי הטלפון של מנויים וקוד הגישה לשירותים הניתנים למנויים באמצעות קוד גישה. המנהל רשאי ליתן לבעל הרישיון הוראות בדבר מתכונת הפרסום כאמור.
- לעניין סעיף זה, "תכנית מספרי טלפון" – תכנית שהכין בעל הרישיון, בהתאם לתכנית המספור ולהוראות המנהל, לשם הקצאת מספרי טלפון למנויי והכוללת קודי גישה לשירותיו ולשירותים של בעלי רישיונות אחרים ;

חלק ח' - הסדרים בתחום הביטחון

- 53. מתן שירותים לכוחות הביטחון**
- 53.1 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרישיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון, כמפורט בהוראות שיינתנו לו לפי הוראת סעיף 13 לחוק.
- 53.2 בעל הרישיון יאפשר לכוחות הביטחון, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרישיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם והתאמתם הטכנולוגית של הציוד ותשתית הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, והכל בתיאום עם כוחות הביטחון וכמפורט בהוראות שיינתנו לו על ידם לפי סעיף 13 לחוק.
- 53.3 כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- 53.4 בעל הרישיון יהיה פטור מחובת שיפוי לטובת המדינה מכוח הוראות סעיף 98.2 או מכוח כל דין, בגין ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הביטחון, ובלבד שפעל לפי הוראה שניתנה לו לפי הוראת סעיף 13 לחוק.
- 54. הוראות הביטחון**
- 54.1 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרישיון ימנה ממונה ביטחון, בהתאם להוראות החוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחר הוראות הביטחון שיימסר לו על ידם.
- 54.2 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרישיון יקבע הוראות מתאימות במסמכי ההתאגדות ויפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או בתפקיד המנויים בהוראות הביטחון שיימסרו לו על-ידי כוחות הביטחון, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:
- (א) הוא אזרח ישראל ותושב ישראל;
- (ב) ניתן לו אישור ביטחוני מטעם שירות הביטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור.
- 54.3 בעל הרישיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון וינהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות ביטחון, לרבות בעניין סיווג ביטחוני מתאים לנושא משרה ובעלי תפקידים בבעל הרישיון ושמירה על כל מידע שהוגדר כמסווג.
- 54.4 בעל הרישיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על המערכת שלו, מרכיבי המערכת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים לתפעול ושליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי הוראות שיימסרו לו ע"י כוחות הביטחון, ככל שיימסרו.

חלק ט' - הקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6⁹⁾

54.א. הקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6

- 54.1 א בעל הרישיון יתאים את הרשת ומרכיביה, כך שיתמכו באופן מלא בפרוטוקול IPv6 ובאופן שיאפשר גישה למנויים לשירות האינטרנט בפרוטוקול IPv6 מכל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6, וכן יפעל להכשרת כוח אדם כנדרש לתמיכה בפרוטוקול IPv6, וזאת ת¹³⁾עד 15 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.
- 54.2 א בעל הרישיון יקצה כתובות IP בפרוטוקול IPv6 לכל מנויי חדש או מנוי קיים המבקש ממנו כתובת בפרוטוקול IPv6 ובעל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6.
- 54.3 א בעל הרישיון יעביר באופן יזום לכתובות בפרוטוקול IPv6 מנויים קיימים וחדשים בעלי ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6. העברת המנויים הקיימים והחדשים לכתובות בפרוטוקול IPv6 תבצע על פי אבני הדרך הבאות:
- א. עד 24 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 50% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6.
- ב. עד 36 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 75% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6.
- ג. עד 48 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 100% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6.³⁾
- 54.4 א בעל הרישיון יעדכן את מנהל תחום פיקוח טכנולוגי במשרד בביצוע כל אחת מאבני הדרך בסעיף 54.3 לעיל.
- 54.5 א כל ציוד קצה המסופק ע"י בעל הרישיון יתמוך בפרוטוקול IPv6. בעל הרישיון יבצע עדכון גרסת תוכנה מרחוק לכל ציוד קצה המחובר לרשת ושהוא סיפק למנוי, אשר קיימת לו גרסת תוכנה שסופקה על ידי יצרן הציוד, לצורך תמיכה בפרוטוקול IPv6.
- 54.6 א בכל ביקור טכנאי בבית המנוי, יבצע בעל הרישיון עדכון גרסת תוכנה לציוד הקצה המחובר לרשת ושהוא סיפק למנוי, לצורך תמיכה בפרוטוקול IPv6.
- 54.7 א ככל שלא ניתן לבצע עדכון תוכנה, יספק בעל הרישיון למנוי ציוד קצה חלופי התומך בפרוטוקול IPv6 באותם תנאי התקשרות (שכירות/השאלה).
- 54.8 א בעל הרישיון יספק תמיכה למנויי באמצעות מוקדי השירות בסוגיות הקשורות לביצוע ההתאמות הנדרשות בהגדרות ציוד הקצה, אם ציוד קצה זה נמכר או משווק ע"י בעל הרישיון.
לעניין סעיף זה:
- "ציוד קצה" – ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת.**

⁹⁾ תיקון מס' 9

¹³⁾ תיקון מס' 13

³⁾ למעט מנויים המחזיקים בציוד קצה פרטי אשר אינו תומך בפרוטוקול IPv6 והחליטו שלא להחליפו לציוד התומך בפרוטוקול. וזאת בלבד שבעל הרישיון יידע אותם לעניין הקצאת כתובות IPv6, הסביר להם את משמעות ההחלטה שלא להחליף ציוד והחתיים אותם על ויתור להקצאה זו.

54.9 א המעבר מ-IPv4 ל-IPv6 יוכל להתבצע בשיטות הבאות:

- א. Dual Stack
- ב. Tunneling
- ג. Translation
- ד. IPv6 Only

54.10 א כל שרתי האחסון אשר יש למנויים גישה אליהם ואשר באמצעותם ניתן שירות למנויים אצל בעל הרישיון, לרבות שרתי האחסון לאתרי תוכן חייבים לתמוך בפרוטוקול IPv6.

54.11 א התמיכה בפרוטוקול IPv6 תוטמע בכל מרכיבי הרשת והמערכות הקוויות והאלחוטיות של בעל הרישיון הנוגעים למתן שירות הגלישה ובכל האפליקציות והשירותים השונים אשר מספק בעל הרישיון ותכלול **לכל הפחות** את הפעולות/המרכיבים הבאים:

- א. פעולות בסיסיות והגדרות של שכבת ה IP
- ב. הרשאות גישה AAA⁴, BRAS
- ג. הגדרת כתובות בהתאם לארכיטקטורת כתובת IPv6
- ד. IPSec
- ה. שכבות אבטחת המידע
- ו. כלל מערכות ה-IT אצל בעל הרישיון הנוגעות למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט
- ז. כלל המערכות, השרתים, הנתבים, המתגים וכיוצ"ב ברשתות הליבה, האגרגציה והגישה, הנוגעים למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט.
- ח. API, DHCP, DNS
- ט. פרוטוקולי ניתוב שונים
- י. קישורים בין בעלי רישיון שונים ברשת האינטרנט
- יא. קישורים המשמשים לחיבור בינלאומי
- יב. Multicasting
- יג. הגנת הרשת (FW⁵, APFW⁶, IDS⁷, IPS⁸)

54.12 א בעל הרישיון יעדכן את מנויו בדבר תמיכתו בפרוטוקול IPv6 בכל הדרכים הבאות:

- א. על ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של בעל הרישיון.
- ב. באמצעות דיוור ישיר למנויים אשר יצורף לחשבונית שתישלח למנוי בחודש הראשון לאחר תחילת התמיכה בפרוטוקול IPv6.

⁴ Authentication, Authorization, and Accounting

⁵ Firewall

⁶ Application Firewall

⁷ Intrusion Detection System

⁸ Intrusion Protection System

פרק ד' - אספקת שירותים למנויים
חלק א' - התקשרות עם מנויים

- 55. הסכם התקשרות**
- 55.1 בעל הרישיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויו, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.
- 55.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרישיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרישיון.
- 55.3 הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרישיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.
לעניין סעיף זה, "כתב" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.
- 55.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:
- (א) החלק הראשון של הסכם ההתקשרות יפרט באופן ברור ומדויק את עיקרי פרטיה של תכנית התעריפים והשירותים על פי הסכם ההתקשרות (להלן - "עיקרי התכנית"). כלל הסכם ההתקשרות סוג אחד של שירותים, יהיה בעל הרישיון רשאי לפרט את עיקרי התכנית על גבי שני עמודים לכל היותר. כלל ההסכם מספר סוגי שירותים (טלפון נייד, טלפון נייד, שירותים בינלאומיים, אינטרנט וכד'), הרי שבכפוף לאמור לעיל יהיה בעל הרישיון רשאי להוסיף עמוד אחד עבור כל סוג שירות נוסף. מסמך עיקרי התכנית יהיה מודפס, ללא כל שינויים או תוספות בכתב יד, למעט האמור בפסקה (1), והכל כמפורט להלן⁽³⁷⁾:
- (1) שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרישיון שביצע את ההתקשרות, תאריך ואופן ביצוע ההתקשרות⁹, פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, סוג המנוי¹⁰, מען, כתובת דואר אלקטרוני, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי⁽³⁷⁾ מאת בעל הרישיון בדבר שיעור ניצול חבילת⁽³⁷⁾ שירותים כאמור בסעיף 90, שינוי תעריפים כאמור בסעיף 92⁽³⁷⁾ ובדבר ניתוק מספר רדום, ת⁽²⁸⁾ כאמור בסעיף 82⁽³⁷⁾ ותיאור טובין, ככל שכלול בהתקשרות; בעל הרישיון לא יוכל להשלים את ביצוע העסקה כל עוד לא צוין במסגרת הסכם ההתקשרות מספר הטלפון הנוסף האמור;

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁹ עסקה בתחנת שירות של בעל הרישיון או עסקה ברוכלות, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 או עסקה באמצעות שיחת טלפון או עסקה באמצעות האינטרנט.

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

¹⁰ מנוי עסקי או מנוי עסקי מפוצל או מנוי פרטי.

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽²⁸⁾ תיקון מס' 28

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

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

(2) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת, ומועד סיומה. לעניין ס"ק זה, "התחייבות" כמשמעותה בסעיף 87.5;

(3) כל התעריפים, על פיהם מחייב בעל הרישיון את המנוי עבור השירותים שביקש לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, לרבות שירותי שיחות וידאו והודעות מולטימדיה, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע או תשלום חד פעמי, לרבות תשלום קבוע או תשלום חד פעמי שאינו בגדר שירות בזק, ובכלל זה דמי חיבור, כמשמעותם בסעיף 85.1(א), דמי כרטיס חכם כמשמעותם בסעיף 85.1(א1) ודמי מעבר לתכנית. ככל שבעל הרישיון אינו מחייב בדמי חיבור או בדמי כרטיס חכם או בדמי מעבר לתכנית, יצוין הדבר בהתאם.

(א3)⁵⁷ ככל שהסכם ההתקשרות כולל שירותים בינלאומיים בדמות חבילת או תכנית דקות שיחה לחו"ל יפעל בעל הרישיון על פי אחת מהאפשרויות הבאות:

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

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

(3) יציין את תעריפיה, מכסת הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי שאותו יש לחייג, סוג היעדים במדינות היעד (נייח, נייד) וקישור או כתובת של דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון שכולל רק את מדינות היעד ותעריפי החריגה מהחבילה. (ג3)³⁷ לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 90 - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה.

(ג3)³⁷ מכסת יחידות השירות שקבע בעל הרישיון לשירות או לסל שירותים ("מכסת יחידות"), וכן את משך השיחה המרבי לשיחה, ככל שקיים.

⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

- (ד3)³¹ מספק בעל הרישיון למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם לתקופה קצובה ("הטבה"), ולאחר מכן בתשלום מלא או ניתן למנוי זיכוי עבור ציוד קצה, שמסר המנוי לבעל הרישיון, יפרט בעל הרישיון בעיקרי התכנית את אלה:
- (1) הסכום החודשי של ההטבה/הזיכוי;
 - (2) משך תקופת מתן ההטבה/הזיכוי;
 - (3) סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה/הזיכוי להימנות¹¹;
 - (4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

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

(ה3)³¹ ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל הרישיון המציא למנוי את עיקרי התכנית החדשה, יכללו עיקרי התכנית גם את תאריך כניסתה לתוקף של התכנית החדשה. (ו3)³¹ אופן מתן שירות גלישה לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה – הפסקת שירות או האטת הקצב, ללא תשלום וללא חיוב נוסף, עד תום תקופת החשבון או הקצאת חבילות נוספות בתשלום, על פי בחירתו של המנוי במעמד ביצוע ההתקשרות. בחר בעל הרישיון להאט את הקצב, יפרט בעיקרי התכנית מהו הקצב המרבי להורדת נתונים (Download).

(ז3)³¹ אופן מתן שירות דיבור ומסרונים לאחר ניצול מלוא מכסת היחידות החודשית לשירותים אלה – הפסקת שירות עד תום תקופת החשבון או המשך אספקת השירותים וחיוב המנוי על פי תעריפים שקבע בעל הרישיון במסגרת התכנית.

(ח3)⁵¹ התאריך שעד אליו רשאי מנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם או מספר הימים מיום ביצוע ההתקשרות שבמהלכם רשאי המנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם, ככל שזו רלוונטית להסכם ההתקשרות.

(4) תיאור כל טובין שנרכשו או נשכרו בעת ביצוע ההתקשרות ומחירו הכולל, וככול שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין – שיעורו של כל תשלום. ככל שטובין ניתנו במתנה יצוין הדבר באופן מפורש³¹;

(5) מידע בדבר ביטול כל הטבה בעקבות מעבר לתכנית תעריפים אחרת³¹;

(6) בוטל;

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

בסעיף זה, "מנוי עסקי" - כהגדרתו בסעיף 51א או 51ד לחוק, לפי העניין;

"התחייבות" כמשמעותה בסעיף 87.5;

(8) מידע בגין יתרת תשלום³¹ עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרישיון, בהתקשרות קודמת;

³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
¹¹ לדוגמה: תאריך כניסת התכנית לתוקף, תאריך הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי.
³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
⁵¹ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.

- (9) לעניין שירות גישה לאינטרנט, יפורט גם המידע להלן :
- ((א)) קצב הגלישה העולה ויורד ביחידות של מס"ש (Mbps) ;
- ((ב)) נפח תיבת הדואר האלקטרוני ;
- ((ג)) קיומן של הגבלות בדבר נפח הגלישה המותר לשימוש במסגרת ההתקשרות ותנאי השימוש בחריגה ממנה.
- (10) הצהרה של המנוי לפיה הוא קרא את מסמך עיקרי התכנית וכי הוא נמסר לידיו בעת ביצוע ההתקשרות. בגוף ההצהרה יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרישיון אשר ביצע את ההתקשרות וותימתו המקורית של המנוי תופיע בסוף עיקרי התכנית⁽³⁷⁾.
- (11) לעניין ס"ק (1) עד (10), "מנוי" – מי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רישיון לקבלת שירות מפ"א נייד לעשרים וחמישה מספרי טלפון לכל היותר, או לקבלת שירות מפ"א נייד וממוצע החשבונות החודשיים שלו נמוך מ- 2000 ₪, או מי שהתקשר בהסכם התקשרות משולב, לקבלת שירות מפ"א נייד ונייד לעשרים וחמישה מספרי טלפון ניידים לכל היותר, ואשר ממוצע החשבונות החודשיים שלו נמוך מ- 2000 ₪, והכל למעט מנוי משלם מראש.
- (12)⁽³⁷⁾ בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי מפוצל את עיקרי התכנית באמצעות מסרון עם קישור מצורף⁽⁵⁾.
- (13)⁽³⁷⁾ בעל הרישיון לא יכלול בעיקרי התכנית מידע או פרטים נוספים מעבר למפורט בסעיף זה, אלא אם מדובר בנתונים בערכים של ש"ח או ש"ח ליחידת צריכה, שיש בהם כדי להשפיע באופן ישיר על גובה החשבון⁽⁵⁾ של המנוי.
- (14)⁽³⁷⁾ תעריפי כל השירותים והתשלומים, כמפורט בס"ק (3), (3א), (ג3), (4) ו- (5) יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "תיאור"⁽⁵⁾ ו- "תעריפים"⁽⁵⁾.
- (15)⁽⁵⁾ בעל הרישיון יצרף לשני חשבונות הטלפון של כל מנוי פרטי קיים, העוקבים ליום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018), מכתב נפרד הנושא את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, שבו יינתן הסבר לעניין מהותו של מספר הטלפון הנוסף, כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), ובנוסף יתבקש המנוי לציין על גבי טופס שיצורף למכתב האמור, הנושא אף הוא את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, את פרטיו, את מספר הטלפון הנוסף ותאריך ויחתום עליו. בעל הרישיון יציין על גבי הטופס האמור את המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני אליהם ניתן לשלוח את הטופס לאחר מילוי.
- בעל הרישיון יאפשר, בנוסף, לבחור במספר הטלפון הנוסף באמצעות שיחת טלפון עם מוקד הפניות הטלפוני. בעל הרישיון יציין אפשרות זו במכתב הנפרד האמור, ויציין בו את מספר הטלפון שאליו ניתן להתקשר לצורך בחירת מספר הטלפון הנוסף.
- בחר המנוי במספר הנוסף באמצעות טופס או באמצעות שיחת טלפון, כאמור, יציין בעל הרישיון בחשבון העוקב או בחשבון שלאחריו את דבר הבחירה תוך ציון מספר הטלפון הנוסף שנבחר במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ג'2.

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

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

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

(1) (ב) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירתו באשר לנגישות כל מספר טלפון אליו מתייחס הסכם ההתקשרות, לשירותים, כמפורט בנספח ג'3 (להלן - "טופס גישה לשירותים" או "טופס") ולחתום ⁽³⁾בתחתית הטופס; הטופס יופיע ⁽³⁾בצמידות לאחר ⁽³⁾עיקרי התכנית;

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

בסעיף זה, "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום ט"ו באייר תשע"ז (11 במאי 2017) ⁽³⁾.

(3) מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת בעל פה ⁽³⁾כמענה אנושי בלבד או בכתב, לשנות את ⁽³⁾נגישותו לשירותים המפורטים בטופס (להלן בסעיף זה - "בקשת המנוי"). שינוי ראשון, ייעשה ללא תשלום. בעל הרישיון יבצע את בקשת המנוי רק לאחר שביצע זיהוי של המנוי. ⁽³⁾בעל הרישיון ישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

בקשת המנוי תבוצע תוך יום עבודה אחד ממועד הבקשה;

(4) בעל הרישיון יכלול בחשבון הטלפון התכוף למועד בקשת המנוי הודעה בדבר ביצוע הבקשה ומועד ביצועה. ⁽³⁾בעל הרישיון ישמור ברשותו את חשבון הטלפון, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון;

(4א) ⁽³⁾ציין המנוי את בחירותיו על גבי טופס הגישה לשירותים יפעל בעל הרישיון על פי בחירותיו של המנוי מיד לאחר שהטופס נמסר לו.

(4ב) ⁽³⁾מנוי יידרש למלא טופס גישה לשירותים חדש בכל מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, רק אם הטופס הקיים שלו איננו הטופס במתכונת המוצגת בנספח ג'3.

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

- (5) בעל הרישיון יפרסם את הטופס באתר האינטרנט שלו ;
- (6) הורה המנהל על תיקון לנוסח טופס הגישה לשירותים, יפרסם בעל הרישיון באתר האינטרנט שלו את טופס הגישה לשירותים המעודכן, תוך פרק הזמן שקבע המנהל מיום החתימה על תיקון הרישיון⁽³⁷⁾.
- (7)⁽³⁷⁾ בעל הרישיון יחסום את הגישה לשירותים הניתנים לפי סעיף 2(ה) בטופס הגישה לשירותים, לכל מנוי קיים שלא בחר באופן מפורש, באמצעות מילוי הטופס, באפשרות "פתוח" לשירותים אלה, וזאת תוך שבעה (7) ימי עבודה לאחר יום ט"ו באייר תשע"ז (11 במאי 2017).
- (8)⁽³⁷⁾ ככל שמדובר במנוי עסקי מפוצל, ישלח אליו בעל הרישיון את טופס הגישה לשירותים, כפי שסומן על ידי המנוי העסקי, באמצעות מסרון עם קישור מצורף; מנוי עסקי מפוצל רשאי בכל עת לשנות את טופס הגישה לשירותים ולהעבירו אל בעל הרישיון לטיפולו בהתאם⁽⁵⁷⁾.
- (ג)⁽⁵⁷⁾ (1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירותיו באשר לאופן קבלת החשבון ובאשר לפרסום מספרי הטלפון שלו, המחויבים בחשבון, באינטרנט ובמדריך הטלפון, כמפורט בנספח ג'5 (להלן – "שאלון"), למלאו כנדרש ולחתום בתחתית השאלון; השאלון יופיע בצמידות לאחר טופס הגישה לשירותים.
- (2) באשר למנוי עסקי מפוצל, מי שרשאי למלא את השאלון הוא רק המנוי העסקי. בעל הרישיון יעביר למנוי העסקי המפוצל את השאלון כפי שמולא על ידי המנוי העסקי.
- (3) בעל הרישיון יצרף את השאלון לשני (2) חשבונות הטלפון התכופים אשר יישלחו לאחר יום [חודשיים לאחר יום הכניסה לתוקף של תיקון הרישיון לעניין השאלון], למנוי אשר אינו מנוי חדש. בעל הרישיון יפרט בכל אחד משני החשבונות, כאמור, במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ג'2, את מהותו של השאלון.
- לחילופין, רשאי בעל הרישיון לציין בהודעה, כאמור, בנוסף, כי ניתן למלא את השאלון באמצעות דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך ביצוע זיהוי אמין של המנוי, וזאת במקום צירופו לחשבון, כאמור, ויפנה את המנוי לדף האמור. בסיום הבחירה באתר האינטרנט יפיק בעל הרישיון אישור אוטומטי בדבר בחירותיו של המנוי.
- בסעיף זה "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).
- (4) מנוי יידרש למלא שאלון במעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת רק אם לא מילא שאלון במסגרת התכנית שממנה מתבצע המעבר.
- (5) בעל הרישיון יפרסם את השאלון באתר האינטרנט שלו תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).
- (ג1) תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות למנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ג';
- (ד) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרישיון או תנאי הפסקה מוחלטת ;

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5

- (ה) תעריפי השירותים של בעל הרישיון שהמנוי הצטרף אליהם נכון ליום ההתקשרות, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים ;
- (ו) המגבלה לעניין שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 94.3 ;
- (ז) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 92.1 ;
- (ח) הפרטים הקבועים בסעיפים 64 ו-64א לעניין⁽³⁾ נציב תלונות ויישוב סכסוכים.
- (ט) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון ;
- (י) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 55.5 בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון והמנוי יפעל בעל הרישיון כמפורט להלן :
- (א)⁽³⁾ נציג בעל הרישיון יבצע זיהוי אמין של המבקש על פי נוהל שקבע בעל הרישיון. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של תעודה מזהה של המבקש וכן עותק של תעודה מזהה של משלם החשבון, שנמסרו לנציג בעל הרישיון במעמד ביצוע ההתקשרות.
- (א1) קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרישיון למבקש עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר לו לעיין בו⁽³⁾ ;
- (ב) בעת ההתקשרות יחתמו המבקש ונציג בעל הרישיון בחתימת מקור על הסכם ההתקשרות שהוגש לעיונו של המבקש. לאחר החתימה כאמור, ימסור נציג בעל הרישיון למנוי עותק מהסכם ההתקשרות עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של נציג בעל הרישיון והמנוי ;
- (ג) לאחר ביצוע האמור בסעיפים קטנים (א) ו- (ב), רשאי נציג בעל הרישיון להחתים את המנוי על הסכם התקשרות זהה לזה שנחתם בחתימות מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים ;
- (ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות⁽³⁾ ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות ;
- (ה) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה⁽³⁾, לקבל שירות נוסף,⁽³⁾ להרחיב שירות, ⁽³⁾ או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו⁽³⁾ מועד הגשת הבקשה, פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. ⁽⁵⁾ האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק. ⁽³⁾ בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, כאמור, ⁽⁵⁾ ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי כמפורט לעיל.
- בעל הרישיון ישמור ברשותו את ההודעה החתומה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

55.6 בטל⁽³⁾.

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

56. עסקת מכר מרחוק

56.1 בעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, המתבצעת באמצעות שיחת טלפון, יפעל בעל הרישיון כדלקמן⁽³⁾:

(א) בעל הרישיון יקליט את שיחת הטלפון שהתקיימה בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון⁽³⁾;

(ב) במהלך ביצוע שיחת המכירה ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם, יבקש נציג בעל הרישיון את אישורו של המבקש לשלוח אליו באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה, את עיקרי התכנית, ⁽⁵⁾את טופס הגישה לשירותים ואת השאלון, ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר ⁽⁵⁾באופן מפורש, כמפורט בהמשך, שהוא מקבל את תנאי הסכם ההתקשרות כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמבקש יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמכים האמורים באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותם אל המבקש בעת ביצוע שיחת המכירה, ואלה ישלחו אליו, יחד עם יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המבקש לקבל את המסמכים האמורים באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש בעת ביצוע שיחת המכירה ⁽³⁾.

(ג) ⁽³⁾ בטופס הגישה לשירותים שנשלח באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון יסומן כל שירות באופן ממוחשב כ"חסום" או כ"פתוח", כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון ⁽⁵⁾האמורה; השאלון שנשלח, כאמור, יסומן וימולא אף הוא כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון האמורה.

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ד) ³⁷ בהודעת הדואר האלקטרוני או במסרון יתבקש המבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה, ואת הסימונים ⁵⁷ והפרטים כפי שהוצגו בטופס הגישה לשירותים ⁵⁷ ובשאלון. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב ⁵⁷ לגבי התנאים במסמך תנאי ההתקשרות ⁵⁷.

(1ד) ⁵⁷ לצורך אישור תנאי העסקה על ידי המבקש יכלול בעל הרישיון בהודעת הדואר האלקטרוני או המסרון קישור שלחיצה עליו תוביל לדף נחיתה שיכלול שתי לשוניות: "אני מאשר" ו-"אני לא מאשר"; בעקבות לחיצה על אחת משתי הלשוניות ישלח בעל הרישיון אל המבקש, מיידית, הודעת דואר אלקטרוני או מסרון, שיופנו אל שמו המלא של המבקש, ושיצוין בהם דבר אישור או אי-אישור תנאי העסקה, על פי העניין, והמועד (תאריך ושעה) בו הוא ניתן ("הודעת אישור").

(ה) ³⁷ אם ביקש המבקש לקבל את ⁵⁷ עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים והשאלון באמצעות פקסימילה, ישלח נציג בעל הרישיון את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה, שמספרה יימסר לנציג בעל הרישיון במהלך השיחה.

המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים במסמכים האמורים, בכתב ידו בסימוניו ובחתימותיו ⁵⁷ על גבי עיקרי התכנית, על גבי טופס הגישה לשירותים ועל גבי השאלון, וישלח את ⁵⁷ שלושת המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה אל מספר פקסימילה שמסר לו נציג בעל הרישיון במהלך השיחה ביניהם. בעל הרישיון ישלח אל המבקש את יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות בדואר רגיל, ביום בו בוצעה העסקה.

(ו) ³⁷ עסקת מכר מרחוק טלפונית תושלם ותיכנס לתוקפה ובעל הרישיון יהיה רשאי לחייב את המבקש על פי תנאיה, רק לאחר שבעל הרישיון יקבל את הודעתו החוזרת של המבקש באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון, המאשרת את דבר כריתתו של הסכם ההתקשרות או את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה כשהם מסומנים וחתומים כנדרש.

(11) ⁵⁷ על אף האמור לעיל, ככל שמדובר בעסקה עם מנוי חדש, שבמסגרתה שולח בעל הרישיון אל המבקש כרטיס חכם, שאותו על המבקש להפעיל באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון אל המבקש, בדרך בה ביקש המבקש, את עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים והשאלון מיד בתום השיחה ביניהם, מבלי שיתבקש לאשר את תנאי העסקה. בעל הרישיון יציין בעיקרי התכנית כי העסקה תיכנס לתוקף רק עם הפעלתו של הכרטיס החכם.

(ז) ³⁷ בעל הרישיון ישמור ברשותו את אלה:

- (1) הקלטת השיחה הטלפונית בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון;
- (2) הודעת הדואר האלקטרוני או המסרון ששלח בעל הרישיון אל המבקש, לרבות ⁵⁷ עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים והשאלון שצורפו אליהם;

³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

- (3) הודעת האישור⁽⁵⁾;
- (4) נעשתה העסקה באמצעות פקסימילה, ישמור ברשותו את עיקרי התכנית הנושאים את חתימתו של המבקש⁽⁵⁾ בכתב ידו, טופס הגישה לשירותים והשאלון, הנושאים את סימוניו, הפרטים שמילא וחתימתו של המבקש בכתב ידו;
- (5) יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, המעודכנות ליום כריתת ההסכם עם המבקש.
- (ח)⁽³⁾ בעל הרישיון יהפוך את ההקלטות והמסמכים המפורטים בפסקה (ז) לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום כניסת העסקה לתוקף.
- (ט)⁽³⁾ הכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת⁽⁵⁾.
לעניין סעיף זה, "שינוי" – קבלת שירות נוסף, הרחבת שירות, הצטרפות לחבילת שירות.
בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 62.7(ב).⁽⁵⁾ האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.
- (י)⁽³⁾ מבוטלת⁽⁵⁾.
- 56.2 בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981, באמצעות האינטרנט, יפעל בעל הרישיון כדלקמן⁽³⁾:
- (א) בעל הרישיון יכלול במסגרת פרסום של תכנית תעריפים באתר האינטרנט שלו, באופן ברור, את כל הפרטים המפורטים בס"ק 55.4(ג) עד 55.4(י) וכן את עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים והשאלון⁽³⁾.
- (ב) בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, הצגה של עיקרי התכנית בפני המבקש וכן תיבה שעל המבקש יהיה לסמנה טרם סיום ההרשמה, כאמור, ושסימונה יהווה הצהרה כי הוא קרא את המידע הכלול בעיקרי התכנית. ככל שלא יבצע סימון כאמור, לא ניתן יהיה להשלים את ביצוע ההרשמה.⁽³⁾
- (ג)⁽³⁾ בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, טופס גישה לשירותים מקוון שהמבקש יוכל לסמנו, וכן לאחזר אותו בכל עת ולשנות את הסימונים בו על פי רצונו.
- (ד)⁽³⁾ בעל הרישיון ישלח עותק של מסמך תנאי ההתקשרות, למנוי שביצע עסקת "מכר מרחוק" באמצעות האינטרנט, מיד לאחר תום ביצוע העסקה. עותק הסכם ההתקשרות שנכרת בין המנוי לבין בעל הרישיון יישלח אל המנוי באמצעות הודעת דואר אלקטרוני, אשר תכלול את הסכם ההתקשרות כקובץ מצורף.

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

(ה)ת³⁷ בעל הרישיון ישמור ברשותו את מסמך תנאי ההתקשרות, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה על ידי המנוי.

(ו)ת³⁷ הכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת או בהחלפת תכנית קיימת בתכנית חדשה.
לעניין סעיף זה, "שינוי" – קבלת שירות נוסף, הרחבת שירות, הצטרפות לחבילת שירות.
בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, לרבות החלפת תכנית קיימת בתכנית חדשה, ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 62.7(ב).

57. שינוי הסכם ההתקשרות

- 57.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 57.2 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.
- 57.3 הוראות סעיף 55 יחולו, בשינויים המחוייבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרישיון.

58. בוטל

59. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה

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

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

חלק ב' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות

60. איסור ניגוד עניינים^{הערה}

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

61. איסור פגיעה בתחרות

- 61.1 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.
- 61.2 ראה השר כי יש בפעולתו של בעל הרישיון כדי לגרום לפגיעה משמעותית בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, בדבר פעולות שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.
- 61.3 מצא השר, 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, והמועד ממנו יחול התעריף המתוקן על המנויים. בעל הרישיון יפעל על פי הוראת השר, וימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף או התשלום המתוקן.
- 61.4 חייב בעל הרישיון את המנוי על פי תעריף או תשלום הנוגד את הוראות הרישיון והתעריף או התשלום תוקנו כאמור, יפעל בעל הרישיון להשבת החיוב העודף למנוי, בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 94.

^{הערה} נוסח סעיף זה עשוי להשתנות לאחר שיושלם הליך חקיקת פרק התקשורת שבחוק ההסדרים (בהתאם לתיקוני חקיקה כאמור בסעיף 11(ב) ו-17 לחוק).

חלק ג' - רמת השירות למנויים

62. חובת קיום השירות

- 62.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות מנויו את כל השירותים המפורטים בנספח ב', בהתאם לתנאים המפורטים בנספח האמור, ויקיים את כל שירותיו בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בכפוף לסעיף 40, בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בנספח ג' ובנספח ד' לרישיון.
- 62.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 87.3, בעל הרישיון יספק שירות וסל שירותים לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.
- 62.3 מצא המנהל כי שירות או סל שירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרישיון תוך ציון המועד בו על בעל הרישיון להפסיק להציע למנויו את השירות או את סל השירותים.
- 62.4 בעל הרישיון יספק שירותיו:
- (א) לעניין שירות פנים ארצי נייד, במקום בו ישנו כיסוי של הרשת המארכת;
 - (ב) לעניין שירות מפנים ארצי נייד, במקום בו פרושה תשתית של בעל הרישיון, למעט לעניין שירות טלפון על פס רחב, אשר יינתן לכל מנוי של שירות רחב פס של מפ"א;
 - (ג) לעניין שירות בזק בין-לאומי, יינתן לכל מנוי של מפ"א;
- 62.5 אם יספק בעל הרישיון שירות כלשהו לאדם או לגוף כלשהו, תמורת תשלום, השירות יהיה זמין לכל מנוי כאמור בסעיף 62.4, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות, ללא אפליה, תוך 24 חודש מיום תחילת מתן השירות תמורת תשלום.
- 62.6 על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראת סעיף 62.5 ולסעיף 62.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.
- 62.7 (א) בעל הרישיון לא יספק ולא ירחיב, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו או להרחיבו, למעט שירות הניתן חנם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת או הרחבת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש מבעל הרישיון במפורש לקבלו או להרחיבו. לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון⁽³⁾.
- (ב) בקשה מפורשת⁽³⁾ תיעשה באמצעות אחד מאלה:
- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרישיון;
 - (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרישיון;
 - (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרישיון;
 - (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרישיון;
 - (5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ג' 4 לרישיון;
 - (6)⁽³⁾ שיחות עם נציג בעל הרישיון באמצעות האינטרנט (CHAT);

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

(7)ת⁵ שיחה טלפונית ממספר טלפון ברשת בעל הרישיון אל IVR¹² (מענה קולי הידודי) על פי

האפשרויות הבאות:

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

שממנו מתבצעת השיחה או עבור מספר טלפון אחר של המתקשר ברשת בעל הרישיון, ובמידה ומדובר בשירות עבור מספר טלפון אחר, כאמור, יקיש המתקשר את מספר הטלפון האחר. מייד עם סיומה של השיחה יישלח מהמערכת של בעל הרישיון אל מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה, מסרון עם פרטי השירות או מסרון עם קישור אל דף מוצר, הכולל את פרטי השירות.

המסרון האמור יכלול גם את מספר הטלפון שלו יסופק השירות, במקרה שהשירות מיועד למספר טלפון אחר ממספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה. בשיחה בה השירות מיועד עבור מספר הטלפון אחר, כאמור, תישלח מהמערכת של בעל הרישיון אל מספר הטלפון האחר, במהלך השיחה, בנוסף, מסרון שיכלול קוד זיהוי אקראי, אותו יהיה על המתקשר להקיש על מנת להשלים את הגשת הבקשה;

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

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

(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי³¹; ³² בעל הרישיון ישמור

ברשותו את התיעוד, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום בקשתו המפורשת של המנוי. לעניין ס"ק זה "**התחייבות**" כמשמעותה בסעיף 87.5;

לעניין זה "**תיעוד**" -

לעניין ס"ק (ב)1 - עותק מהמסמך;

לעניין ס"ק (ב)2 - תדפיס של הודעת הדואר אלקטרוני;

לעניין ס"ק (ב)3 - הקלטה של שיחת הטלפון;

לעניין ס"ק (ב)4 - עותק מחשבון הטלפון של המנוי, בו מופיעים ב"פירוט השיחות", פרטי

המסרון שנשלח על ידי המנוי; ³³ ותדפיס תוכנו כפי שהתקבל במערכת של בעל הרישיון.

⁵² תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]

¹² Interactive Voice Response

³¹ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

³² תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

³³ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

לעניין סעיף (ב)(5) - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMSC¹) של בעל הרישיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 המסרונים מאת בעל הרישיון אל המנוי, במסגרת הליך הזמנת השירות. בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרישיון או בפורטל הסלולרי שלו באמצעות קוד משתמש וסיסמא כאמור בסעיף 1.3 בנספח ג' 4 לרישיון - תדפיס היומן (LOG) משרת האינטרנט המעיד על ביצוע תהליך הזמנת השירות וכן תדפיס היומן (LOG IN) של הקלדת קוד משתמש וסיסמא ע"י המנוי ;

^{3ת}לעניין סעיף (ב)(6) – תדפיס של השיחוח באינטרנט.

^{5ת}לעניין סעיף (ב)(7)(א) – פירוט שיחות כמפורט בסעיף 11 בנספח ג' 2 הכולל את שיחת בקשת השירות, הקלטה של תוכן השיחה המושמעת לכל מי שמבקש את השירות, תיעוד במערכת בעל הרישיון לעניין ההקשות שביצע המנוי תוך כדי שמיעת המלל של השיחה, תוכנו של המסרון שנשלח אל המנוי בדבר פרטי השירות המבוקש ותוכנו של המסרון הנוסף שנשלח אל המנוי, ככל שהבקשה הוגשה מקו טלפון שונה מקו הטלפון שעבורו השירות מבוקש.

^{5ת}לעניין סעיף (ב)(7)(ב) – פירוט שיחות כמפורט בסעיף 11 בנספח ג' 2 הכולל את שיחת בקשת השירות, הקלטה של תוכן השיחה המושמעת לכל מי שמבקש את השירות ותיעוד במערכת בעל הרישיון לעניין ההקשות שביצע המנוי תוך כדי שמיעת המלל של השיחה.

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

62.8 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות^{3ת} או הרחבתו, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות^{3ת} או להרחיבו.

62.9 חויב מנוי לשלם עבור שירות^{3ת} או הרחבת שירות, והודיע לבעל הרישיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות^{3ת} או להרחיבו, ישיב לו בעל הרישיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות^{3ת} או הרחבתו, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרישיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות^{3ת} או להרחיבו. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן החזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חייב יתר" המפורטות בסעיף 95 לרישיון.

¹ Short Message Service Center

^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^{5ת} תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^{3ת} תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

63. מוקד פניות⁶⁶ טלפוני

- 63.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייו, הכל כמפורט בנספח ג'6 לרישיון.
(ת⁶⁶)
- 63.2 יבוטל.ת⁶⁶
- 63.3 ת⁶⁶מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות ת⁶⁶מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה, ת⁶⁶יפעל הצוות האמור ת⁶⁶לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.
- 63.4 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 63.3 והצעדים שנקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 44.

64. נציב תלונות³

- 64.1 נציב התלונות יהיה כפוף ישירות למנכ"ל בעל הרישיון או לדירקטוריון, לרבות לאחת מוועדותיו של הדירקטוריון.
- 64.2 בכפוף להוראות סעיף 64א, שעניינו "יישוב סכסוכים", תפקידי נציב התלונות וסמכויותיו הם אלה:
- (א) לברר תלונות של מנויים ומבקשים בנוגע לשירותי בעל הרישיון;
 - (ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגיש להם בעל הרישיון ולהכריע בהן;
 - (ג) לברר חילוקי דעות שהתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות ולהכריע בהם.
- 64.3 בעל הרישיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "נציב תלונות"¹³. לחיצה על הקישור האמור תוביל לדף נחיתה בו יפורטו תפקידי נציב התלונות וסמכויותיו, וכן פירוט ארבע (4) אפשרויות לשליחת תלונה אליו כדלקמן:
- (א) דואר רגיל;
 - (ב) כתובת דואר אלקטרוני;
 - (ג) טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים;
 - (ד) פקסימילה.
- 64.4 בעל הרישיון יפרט בכל חשבון שהוא מגיש למנוי, את תפקידיו וסמכויותיו של נציב התלונות ואת המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני, באמצעותם יכול המנוי לשלוח אליו תלונה בכתב.
- 64.5 בעל הרישיון יפרט באתר האינטרנט שלו ובכל חשבון שהוא מגיש למנוי, בהתייחס לכל אחת מארבע (4) האפשרויות המפורטות לעיל, את הפרטים שעל המנוי למלא במסגרת התלונה שבכוונתו לשלוח.

⁶⁶ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019.
⁶⁶ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019.
⁶⁶ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019.
⁶⁶ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019.
⁶⁶ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019.
⁶⁶ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019.
⁶⁶ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2017.
¹³ קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.

64.6 נשלחה תלונה לנציב התלונות, באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות טופס מקוון, תישלח למנוי, מיד לאחר קבלת התלונה, הודעת אישור אוטומטית בדבר קבלתה. הודעת האישור תכלול את המספר שניתן לתלונה במערכת של בעל הרישיון, מועד קבלת התלונה, תוכן התלונה כפי שנשלחה על ידי המנוי ופרק הזמן שלא יאוחר ממנו יינתן מענה לתלונה בכתב.

64.7 בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי, ויהפוך אותם לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת התלונה ומיום שליחת התשובה.

64.א. יישוב סכסוכים

64.1.א הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל ⁽³⁷⁾נציב התלונות של בעל הרישיון.

64.2.א הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה ⁽³⁷⁾לנציב התלונות לפי סעיף 64.1.א כדי:

- (א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך;
- (ב) לגרוע מסמכות בעל הרישיון לפעול על פי הוראות סעיף 79 לעניין ⁽⁵⁷⁾סיום התקשרות או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות.

65. הגנה על פרטיות המנוי

65.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, או כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בעל הרישיון רשאי להאזין לטלפון או לתקשורת אחרת של מנוי ללא אישור בכתב של המנוי, פרט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או מניעת הונאות.

65.2 בכפוף לאמור בסעיף 54, בעל הרישיון, עובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו אינם רשאים לגלות רשימות או מסמכים בהם רשומים שם ומען של מנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון, תנועת שיחות, זמניהן ויעדן לאדם כלשהו פרט למנוי או למי שהסמיך המנוי לכך.

65.3 על אף האמור בסעיף 65.2, רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה:

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

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3
⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5

66. מניעת הונאות

- 66.1 בעל הרישיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשירותים בעדם מחויב המנוי אכן מבוצעים מציוד קצה של המנוי המחובר אל הרשת, ויזכה את המנוי בהחזר בעד חיובים שנגבו ממנו בגין שירותים שלא צרך בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 94.2. על מערכת הבקרה והמעקב לעשות שימוש באמצעים מתקדמים ויעילים לאיתור תנועה בלתי חוקית ומניעתה בזמן אמיתי או בזמן אמיתי בקירוב.
- 66.2 בעל הרישיון ינתק שירות לבקשת מנוי לאחר שנתקבלה במוקד השירות הודעה, כי קיים חשש לפיו אחר משתמש בשירות, ללא הרשאה; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב, לרבות בפקסימילה או בדואר אלקטרוני; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב, כאמור, יודא בעל הרישיון את אמינותה וינתק את השירות; ניתוק שירות כאמור וחיבורו מחדש, יבוצעו ללא תשלום.
- 66.3 בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעלי רישיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.
- המנהל רשאי ליתן הוראות בעניין נקיטת צעדים למניעת הונאות, לאיתור הונאות ולטיפול בהן, ובעל הרישיון ימלא אחר הוראות המנהל לעניין זה.

67. חשבונות למנויים

- 67.1 חשבון שבעל הרישיון יגיש למנוי יהיה ברור, תמציתי, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש על פי סוגי התשלומים והכללים המפורטים בפרק ו' ברישיון.
- 67.2 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלומים בעד שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר.
- 67.3 (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) על אף האמור בסעיף קטן (א) -
- (1) לעניין הוראת סעיף 2.2.2 לתקן, תחול שיטת עיגול סכומים בהתאם לאלה:
- ((א)) סכום בחשבון יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשיריות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה;
- ((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשיריות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.
- (2) בטל⁽³⁷⁾

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3

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

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

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

67.4 חשבון המוגש למנוי פרטי⁽³⁾ יערך אף בהתאם להוראות נספח ג'2 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

67.5 חשבון המוגש למנוי עסקי יכלול את הפרטים כאמור בסעיפים קטנים 9ב (1) עד 9ב (4) בנספח ג'2. בסעיף זה, "מנוי עסקי" - למעט המנויים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו- (ד) להגדרת "מנוי עסקי" בסעיף 1 לרישיון.

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

67.7⁽¹⁷⁾ (1) המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות:

- (א) דואר רגיל;
- (ב) דואר אלקטרוני, שהמנוי מסר, עם קובץ מצורף;
- (ג) מסרון עם קובץ מצורף או קישור להורדה מיידית של קובץ, למספר טלפון שהמנוי מסר ואשר אינו חסום לקבלת מסרונים;
- (ד) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (ה) אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.

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

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽¹⁷⁾ תיקון מס' 17

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

(3) בעל הרישיון המעוניין לשנות את אופן שליחת החשבון אל מנוי אשר לא בחר את אופן קבלת החשבון, יודיע בעל הרישיון למנוי כאמור על שינוי דרך שליחת החשבון באמצעות הודעה במסמך נפרד שיצורף לחשבון החודשי ובאמצעות מסרון או דואר אלקטרוני, ויאפשר למנוי לבחור את אופן קבלת החשבון באמצעות השבה למסרון או לדואר האלקטרוני לפי העניין, ארבעה עשר (14) ימים בטרם שינוי אופן שליחת החשבון. מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל הודעה כאמור, בחשבון החודשי הנשלח למנוי טרם השינוי ובדואר האלקטרוני.

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

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

(6) בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש מהמנוי תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון, הכולל "פירוט שיחות" באופן קבוע או באופן חד פעמי, ושליחתו אליו, על פי בקשתו, באמצעים אלקטרוניים. בעל הרישיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות", מכל מועד שהוא, שנשלח אל המנוי לבקשתו באופן קבוע או באופן חד-פעמי, רק במקרה שהחשבון התקבל אצל המנוי כמפורט בסעיף קטן 1(א).

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

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

67.8 ככל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף⁽³⁷⁾ עשרה (10) ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

67.9 (37) בוטל⁽¹⁷⁾

68. שירותי חירום ציבוריים

68.1 בעל הרישיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנוייו גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן דוד אדום, משטרת ישראל,⁽²⁴⁾ כיבוי אש, מוקד פיקוד העורף ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת. בעל הרישיון יתאם עם נותני שירותי החירום הציבוריים את האופן שבו תתבצע הגישה לשירותים כאמור.

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.04.2017]
⁽¹⁷⁾ תיקון מס' 17
⁽²⁴⁾ תיקון מס' 24

68.2 בעל הרישיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים^(א) זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם^(ב), ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכזת פרטית.

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

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

69. חסימת שירות למנוי מטריד

69.1 על אף האמור בסעיף 68.1, יחסום בעל הרישיון למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום ציבורי; אם החסימה לשירות חירום ציבורי בלבד אינה אפשרית מבחינה טכנית, יחסום בעל הרישיון את הגישה של מנוי מטריד לכל שירותי בעל הרישיון. לעניין סעיף זה, "מנוי מטריד" - מנוי אשר התקשר אל מוקד חירום מסויים, ללא סיבה מוצדקת, מעל 10 פעמים במהלך יממה אחת, באמצעות ציוד הקצה שברשותו.

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

69.3 בעל הרישיון יחסום למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום כאמור בסעיף 69.1, לאחר שניתנה למנוי המטריד הודעה מוקדמת. ההודעה תינתן שלושה (3) ימי עבודה לפני מועד חסימת השירות, באחת מן הדרכים הבאות:

(א) שיחת טלפון ממוקד שירות של בעל הרישיון לציוד קצה של המנוי;

(ב) שליחת הודעת SMS לציוד קצה של המנוי;

(ג) שליחת מכתב רשום אל המנוי, למעט מנוי שהינו מנוי משלם מראש (Pre-Paid) ואשר כתובתו אינה ידועה.

69.4 חסימת שירות, למנוי מטריד שהינו מנוי משלם מראש (Pre-Paid) ואשר כתובתו אינה ידועה תבוצע לא יאוחר מיממה ממועד קבלת תלונה או זיהוי כאמור בסעיף 69.2.

69.5 על אף האמור בסעיף 69.1, בעל הרישיון לא יבצע חסימה לשירות חירום ציבורי למנוי, אם נסיבות ההתקשרות, כפי שהן עולות מההסבר שנתן המנוי לבעל הרישיון, מלמדות כי היתה הצדקה להתקשרות וכי אין לראות בו מנוי מטריד; בעל הרישיון יעביר למנהל, תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת התלונה או הזיהוי כאמור בסעיף 69.2, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.

(א) משטרת ישראל - 100, מד"א - 101, מכבי-אש - 102, מוקד פיקוד העורף - 104 ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת - 105
(ב) למעט מנוי שציוד הקצה שלו מאפשר לחייג למוקדי חירום בלבד, כגון מכשיר ללא כרטיס SIM ברשת GSM.

- 69.6 חסם את הגישה של מנוי מטריד אל שיחות חירום, כאמור, רשאי בעל הרישיון לגבות מהמנוי את כל חובותיו, וכן רשאי הוא לגבות ממנו תשלום בגין הסרת החסימה.
- 69.7 בעל הרישיון רשאי להסיר החסימה לאחר שהמנוי המטריד מסר לו התחייבות בכתב לפיה לא יחזור על ביצוע הטרדות בעתיד.
- 69.8 בעל הרישיון יערוך רישום בדבר אופן זיהויו של המנוי המטריד, אופן מתן ההודעה למנוי מטריד או לחילופין במקרה בו לא נמסרה הודעה למנוי המטריד, הנימוק לאי מסירת ההודעה; כמו כן, יערוך רישום בדבר הסרת החסימה.
- 69.9 בוטל ת"11).

א.69. שירות "מסר אישי"

א.69.1 בעל הרישיון יספק שירות מסר אישי (בסעיף זה, "השירות"), בכל עת וללא תשלום, לכל מנויו בעלי ציוד קצה רט"ן התומך בשירות ובהתאם לתיק שירות "מסר אישי", בעצמו או באמצעות בעל הרישיון אחר.

לעניין סעיף זה:

"בעל רישיון אחר" – מפעיל רט"ן המספק שירות באמצעות רשתו לבעל הרישיון ובהתאם להסכם אירוח עם בעל הרישיון;

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

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

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

א.69.2 לשם ביצוע האמור בסעיף א.69.1, יפעל בעל הרישיון, כאמור בנספח ב'1 ובתיק השירות בעניין שירות זה וכדלקמן:

(א) התאמת הרשת ומרכיביה כך שתתמוך באספקת שירות מסר אישי;

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

(ג) הפעלה ותחזוקת מרכיבי השירות ברשת, על-פי הוראות בכתב שיוצגו למערכת הביטחון; מבלי לגרוע מהאמור, מערכת הביטחון רשאית להורות לבעל הרישיון לשנות את ההוראות כאמור, אך

אין בכך כדי לגרוע מאחריותו של בעל הרישיון, לתיקונה וחיבורה של הרשת;

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

א.69.3 בעל הרישיון ידווח למערכת הביטחון על כל פער בכשירות לאספקת השירות ויפעל להחזרת הכשירות בהקדם האפשרי, בהתאם לנהלי תפעול בכתב שיגובשו על ידו ויוצגו למערכת הביטחון.

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

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

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

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

69.6 בעל הרישיון יסייע בהשקת השירות למנוייו בכל הדרכים הבאות:

- (א) על-ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (ב) באמצעות דיוור ישיר למנויים באמצעות החשבונית החודשית עם השקת השירות;
- (ג) באמצעות מתן מענה לפניית מנויים לבחירת ההגדרות הנדרשות בצידוד קצה רט"ן שלו; לעניין דגמי צידוד קצה רט"ן שלא שוקו על-ידי בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה מאמץ סביר כדי לתת מענה למנוייו כאמור;
- (ד) בעל הרישיון, יאפשר למערכת הביטחון להשתמש, באופן סביר, בערוצי הפצה קיימים אצלו לצורך יידוע של המנויים בדבר השירות.

70. שירות מידע לבירור מספרי טלפון

70.1 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 65, בעל הרישיון יספק, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של בעל רישיון אחר, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן – "שירות מודיעין"), כדלקמן:

- (א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר אינטרנט שבאמצעותו יינתן השירות;
- (ב) למנוייו, במחיר סביר, באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה רשתי שקבע המנהל בתכנית המספור;
- (ג) שירות המודיעין יינתן בכל אחד מן האמצעים האמורים בהתבסס על אותם מאפייני מידע, אשר אותם ימסור המנוי הפונה לצורך קבלת השירות.

70.2 בנוסף לאמור בסעיף 70.1, 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).

70.3 לצורך ביצוע האמור בס"ק 70.1 ו-70.2:

- (א) רשאי בעל הרישיון לפנות בשאלתה מטעמו לכל מאגר נתונים של מפ"א (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 רשיונו 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 שירות טלפוני.

לעניין סעיף זה –

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

70.4 (א) בעל הרישיון יבקש^(5ת) באמצעות השאלון, את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, יפעל בעל הרישיון לכלול את פרטיו במאגר הנתונים.

(1א)^(5ת) מנוי עסקי מופצל רשאי לשנות בכל עת, בעל פה או בכתב, את בקשתו של המנוי העסקי כפי שמולאה בשאלון.

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

(ג)^(5ת) בעל הרישיון יפעל תוך יום עבודה אחד למילוי בקשתו של המנוי מהיום שהתקבלה אצלו. בעל הרישיון יתעד את האופן בו פעל, כאמור, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת הבקשה אצלו.

70.5 (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 70. 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) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 70.1 (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני, שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 70.2, יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:

(1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות¹⁴, כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ- 90%;

(2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות¹⁵ לא תעלה על 30 שניות;

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

70.6 סעיף קטן 70.1 (ב) ייכנס לתוקף לא יאוחר משנה ממועד בו יחל בעל הרישיון במתן שירות, בהתאם לסעיף 38.4.

^(5ת) תיקון מס' 5

^(5ת) תיקון מס' 5

^(5ת) תיקון מס' 5

^(5ת) תיקון מס' 5

14 Busy Hour Call Attempts

¹⁵ תחילת קבלת השירות – תחילת מענה של מוקדן או של מערכת IVR המבקשים מהפונה את המידע לצורך איתור מספר הטלפון המבוקש וכיוצא"ב.

70.7 בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, יפרסם את כל⁽³⁷⁾ שירות המידע לבירור מספרי טלפון הניתן⁽³⁷⁾ ללא תשלום על-ידי⁽³⁷⁾ (להלן - "שירות⁽³⁷⁾ המידע בחינם"); הפרסום יכלול לפחות את אתר האינטרנט של בעל הרישיון;

71. תיק שירות

71.1 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' ומסומן כ"עתידי", יגיש בקשה בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.

71.2 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבנספח ב' אשר בכוונתו לספק למנויו, יגיש בקשה בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות החדש.

71.3 המנהל יודיע לבעל הרישיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת בקשת בעל הרישיון כאמור בסעיפים 71.1 ו-71.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.

71.4 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.

71.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך שישים (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.

71.6 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.

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

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

71.9 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.

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

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

71.11 הוראות סעיף זה יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין ניסוי באמצעות הרשת.

71.11. א. שירות אירוטי

71.11.1 שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח ב'.

לעניין סעיף זה -

"שירות אירוטי" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח ב'.

71.11. ב. שירות פרימיום

71.11.1 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 ב'5;

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

(1) כשירות פנים רשתי באמצעות קוד גישה רשתי¹⁶;

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

לעניין סעיף זה,

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

"שירות פרימיום" ו-"תעריף רגיל" כהגדרתם בנספח ב'5.

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

72.1 בעל הרישיון יפעל כך שבאזור בו קיימת קליטה המאפשרת קיום שיחה תקינה באמצעות ציוד קצה רט"ן של מנוי, הן מהרשת והן מרשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה, יקבל המנוי שירות פנים ארצי נייד באמצעות הרשת. בעל הרישיון יבצע את הפעולה בעצמו ללא צורך בפעולה כלשהי מצד המנוי.

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

¹⁶ "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

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

- (א) יסביר לו בעל הרישיון, כיצד הוא יכול לבחור באופן ידני, באמצעות ציוד קצה הרט"ן שברשותו, את רשת הרט"ן ממנה יקבל שירות;
- (ב) יאפשר בעל הרישיון למנוי לבחור האם לחסום את הגישה לקבלת שירות תקשורת נתונים באמצעות רשת רט"ן של מדינה שכנה.

72.3 בסעיף זה,

"מדינה שכנה" - ירדן ומצרים;
"שיחה תקינה" - שיחה המתקיימת על פי הגדרות הקליטה המיינמאלית שנקבעו בתקנים בין-לאומיים לפיהם פועלת הרשת.

73. אתרים ותכנים פוגעניים

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

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

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

בסעיף זה,

"בעל הרישיון" – בעל רישיון המספק שירות פנים ארצי נייד, או שירות גישה לאינטרנט, או שניהם.
"מנוי" – מנוי של שירות פנים ארצי נייד, או שירות גישה לאינטרנט, או שניהם.

73.4¹²² (א) כמו כן, בעל הרישיון יציע למנויו בעת הצטרפותם לשירות הגישה לאינטרנט, וכן למנויו שהצטרפו לשירות הגישה לאינטרנט אולם טרם הצטרפו לשירות הסינון המתואר בסעיף הקודם ("שירות הסינון"), את שירות הסינון, אחת לשישה (6) חודשים, וזאת באמצעות שליחת הודעת מסרון עבור גישה סלולרית לאינטרנט, או הודעת מסרון ו/או דואר אלקטרוני עבור גישה ניידת לאינטרנט ("ההודעה").

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

(ג) נוסח הודעת מסרון יהיה כדלקמן:
"הנך זכאית לקבל שירות סינון תכנים פוגעניים באינטרנט בחינם מחברת [כאן יבוא השם השיווקי של בעל הרישיון כפי שמוכר ללקוח]. השירות מומלץ במיוחד למכשירים סלולריים של ילדים ונוער.

להצטרפות לשירות השב את מספר הנייד עבורו נדרש השירות.

¹²² תיקון מס' 12

- עבור כל מספר עבורו מבוקש השירות יש לשלוח הודעה נפרדת.
- לביוררים ניתן לחייג [כאן יבוא מספר הטלפון של מוקד בעל הרישיון]”
- ככל שמדובר בגישה סלולרית לאינטרנט, המנוי או מי שמחזיק במכשיר הקצה יוכל להשיב להודעת המסרון ולאשר שברצונו לקבל את שירות הסינון. המנוי יוכל להשיב עבור כל מספרי הטלפון עבורם ביצע התקשרות.
- (ד) במידה ומנוי אינו רשום לשירות קבלת הודעות מסרון, ניתן לבצע פנייה למנוי באמצעות IVR, כחלופה להודעת מסרון, ע"פ נוסח דומה לנוסח הודעת המסרון, ויתאפשר למנוי להודיע על רצונו להצטרף לשירות.
- (ה) ככל שההודעה הינה דואר אלקטרוני, בעל הרישיון יפרט בהודעה, בין היתר, את מהות השירות המוצע ואת הסכנות הנשקפות מהחשיפה לאתרים פוגעניים ולתכנים פוגעניים, ובכלל זה הסכנה לפגיעה בקטינים עקב כך. כמו כן המנוי יוכל להשיב להודעה ולאשר שברצונו לקבל את שירות הסינון.
- (ו) השיב המנוי או מי שמחזיק במכשיר הקצה כי הוא מעוניין בשירות, יספק לו בעל הרישיון את השירות מוקדם ככל האפשר ולא יאוחר מיום עבודה ממועד הבקשה. בעת החיבור לשירות ישלח בעל הרישיון הודעה למנוי ולמספר הטלפון שהצטרף לשירות (במידה ואינם זהים ובמידה ומדובר בגישה סלולרית) ויעדכן אותו כי חובר לשירות. כמו כן, יציין בעל הרישיון כי המנוי בלבד יכול להתנתק מהשירות בכל עת ויפרט את הדרכים להתנתק מהשירות.
- (ז) אם אין באפשרות בעל רישיון לוודא מרחוק שהשירות הופעל למנוי מסוים, יודא בעל הרישיון באופן סביר מול המנוי תוך יום עבודה ממועד הבקשה כי אכן המנוי הצליח להתחבר לשירות.

חלק ד' – הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות^(3ת)

- 74. הגדרות**
- 74.1 בחלק זה –
- "ביטול שירות" - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון לכלל המנויים; ^(3ת)
 - "הפסקת שירות" ^(3ת) - הפסקה זמנית של שירות משירותי בעל הרישיון או של כלל שירותי בעל הרישיון, הניתנים למנוי;
 - "ניתוק שירות" - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון, הניתן למנוי; ^(3ת)
 - "סיום התקשרות" ^(3ת) - ניתוק כלל שירותי בעל הרישיון הניתנים למנוי, וביטול הסכם ההתקשרות עמו.

- 75. ביטול שירות**
- 75.1 בעל הרישיון רשאי, באישור השר, לבטל מתן שירות, 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 מנייני המשתמשים באותו השירות, את הצעדים שבכוונתו לנקוט על מנת למנוע מהם פגיעה או נזק, לרבות מתן שירות חלופי לשירות שבוטל, וכן כל מידע נוסף שצריך לענין.
- 75.2 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.

- 76. איסור הפסקה או ניתוק של שירות**
- 76.1 בעל הרישיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שירות, שהוא חייב לספק לפי רישיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 40.
- 76.2 למען הסר ספק, החל בעל הרישיון לספק למנויו שירות כלשהו, השירות ייחשב כשירות שהוא חייב לספק ויחול עליו האמור בסעיף 62.4.

^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.

77. הפסקת שירות לבקשת מנוי⁽³⁾

- 77.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות לכלל שירותי בעל הרישיון, אחת לשנה, למשך תקופה⁽⁵⁾ של בין לא פחות משלושים (30) ימים לבין תשעים (90) ימים לפחות.
- 77.2 מנוי רשאי להגיש בקשה להפסקת שירות בדרכים אלה :
- (א) בכתב, לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימילה, דואר אלקטרוני או טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים ורשאי בעל הרישיון לאפשר הגשת בקשה באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT);
- (ב) בעל פה, בשיחה למוקד פניות טלפוני או בתחנת שירות של בעל הרישיון;
- 77.3 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.
- 77.4 בעל הרישיון יבצע הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו הוגשה הבקשה; ציין המנוי בבקשתו מועד עתידי לביצוע הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות, יבצע בעל הרישיון את הבקשה ביום בו ציין המנוי.
- 77.5 בעל הרישיון יתעד במערכות המידע שלו את המועד (תאריך ושעה) בו בוצעה בקשת המנוי.
- 77.6 בוצעה הפסקת שירות למנוי, יחדש בעל הרישיון את אספקת השירות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו הוגשה בקשתו של המנוי, אלא אם המנוי ביקש מועד מאוחר יותר לחידוש אספקת השירות.
- 77.7 ביקש המנוי הפסקת שירות לכלל שירותיו של בעל הרישיון, ישמור בעל הרישיון עבור המנוי על מספר הטלפון שלו במשך כל תקופת ההפסקה, ולא יעבירו לאחר⁽³⁾.
- 77.8 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור הפסקת השירות, עבור חידוש אספקתו, וכן אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור תקופת ההפסקה של כלל שירותיו⁽³⁾.
- 77.9 לאחר חידוש אספקת השירות למנוי, יחייב בעל הרישיון את המנוי על פי תעריפי התכנית ותנאיה, על פיהם חויב המנוי טרם הפסקת השירות, אלא אם תעריפי התכנית ותנאיה שונו במהלך תקופת ההפסקה לכלל מנויי אותה תכנית⁽³⁾.
- 77.10⁽¹⁹⁾ (א) בעל הרישיון לא יבצע חסימה של מנוי להתקשרות למספרי טלפון מקוצרים ארציים בעלי 3 או 4 ספרות ולמספרי טלפון אשר הוקצו למדינה ומוסדותיה.

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

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁽¹⁹⁾ תיקון מס' 19

(ב) בתכנית תעריפים הכוללת שירות ביצוע שיחות, ובה שירות השיחות חסום ליעדים מסוימים, בעל הרישיון ישמור תיעוד של פרטי חסימה, עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות. התיעוד יכלול לכל הפחות את מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה, וזאת למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה. ^{18 ת22}

(ג) בעל הרישיון שחסם מספרי טלפון להתקשרות שהם מספרים הרשומים על שם תאגידים, עמותות והקדשים, בהתאם לבקשת קבוצת מנויים, יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת המספרים שחסם, ובכלל זה את שם הגורם החוסם ואת תאריך החסימה. ^{19 ת22}

(ד) מנוי שנחסם, כאמור בסעיף (ג) לעיל, לבקשת קבוצת מנויים, בין אם מדובר במנוי של בעל הרישיון ובין אם מדובר במנוי של בעל רישיון אחר, יוכל לפנות בפנייה טלפונית לשירות הלקוחות של בעל הרישיון כדי לבדוק האם נחסם ואת הסיבה לחסימה, ועל בעל הרישיון לתת מענה לפניה בתוך יום עבודה מרגע הפנייה. ^{20 ת22}

(ה) הוראות סעיפים (א)-(ב) לעיל יכנסו לתוקף החל מיום 17.8.2021.

(ו) בוטל ^{22 ת22}

78. ניתוק שירות לבקשת מנוי ³¹

78.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון ניתוק שירות; את בקשתו רשאי המנוי להגיש בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 77.2.

78.2 על ניתוק לבקשת המנוי יחולו הוראות סעיפים 77.3 עד 77.5 שלעיל, ובעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור ניתוק השירות.

78א. ³² סיום התקשרות לבקשת מנוי

78.1א מנוי רשאי להודיע לבעל הרישיון על סיום ההתקשרות ביניהם; את הודעתו רשאי המנוי למסור בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 77.2.

78.2א על סיום התקשרות לבקשת מנוי יחולו הוראות סעיפים 77.3 עד 77.5 שלעיל.

78.3א בעל הרישיון ישלח למנוי הודעה בדבר סיום ההתקשרות תוך שני ימי עבודה מהמועד בו ביקש המנוי לבצע פעולת סיום התקשרות. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד בו בוצעה פעולת סיום ההתקשרות

¹⁸ א. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות החל מיום 25 ביולי 2021 הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 21.2.22

ב. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות קודם ליום 25 ביולי 2021 הוראת סעיף זה תיכנס לתוקף ביום

²² תיקון מס' 22

¹⁹ א. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידים, עמותות והקדשים, והם מנויים של בעל הרישיון, הוראת סעיף זה תיכנס לתוקף ביום 21.2.22

ב. עבור מספרי הטלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידים, עמותות והקדשים, והם אינם מנויים של בעל הרישיון, הוראת סעיף זה תיכנס לתוקף ביום 14.4.22

²² תיקון מס' 22

²⁰ הוראה זו תיכנס לתוקף ביום 21.2.2022 וזאת בשים לב לאמור בסעיף 77.10 (ב), לרבות בהערת השוליים

²² תיקון מס' 22

²² תיקון מס' 22

³¹ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017

ואת המועד האחרון למשלוח חשבון אחרון סופי, המתייחס לתקופת החשבון האחרונה להיותו מנוי של בעל הרישיון ("חשבון סופי").

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

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

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

78 ב. ⁽³⁾ שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות

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

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

78 ג. ⁽³⁾ הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות – הוראות כלליות

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

(א) הפסקת שירות;

(ב) ניתוק שירות;

(ג) סיום התקשרות.

78.2 א בעל הרישיון יציג בכל אחת משלוש האפשרויות האמורות את הפרטים הבאים:

(א) הסבר קצר על האפשרות שנבחרה;

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

(ג) הפרטים שעל המנוי לציין במסגרת בקשתו, לרבות מספר הטלפון נשוא הבקשה, מספר הזהות של המנוי, ארבע (4) הספרות האחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דואר אלקטרוני, ככל

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017

- שהמנוי עושה שימוש לצורך הגשת בקשתו בדואר אלקטרוני, וכן המועד שקבע המנוי לביצוע בקשתו ;
- (ד) המועד שבו תבוצע בקשתו של המנוי, המועד בו יופסק החיוב בחשבון הטלפון והמועד שעד אליו יישלח חשבון סופי למנוי במקרה של סיום התקשרות.
- ג78.3 בעל הרישיון יפרסם בכל חשבון טלפון, את מספר הטלפון, המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם יכול המנוי להגיש בקשות כאמור.
- ג78.4 מסר המנוי את בקשתו באמצעות דואר אלקטרוני, ישלח בעל הרישיון, בתכוף לקבלת הבקשה, הודעת דואר אלקטרוני חוזרת, המאשרת את דבר קבלת הבקשה. ההודעה תכלול את המספר שנקבע לבקשת המנוי במערכת של בעל הרישיון, מועד קבלת הבקשה ותוכן הבקשה כפי שנשלחה על ידי המנוי.
- ג78.5 מסר המנוי את בקשתו באמצעות טופס מקוון, יציג בעל הרישיון על גבי צג המכשיר באמצעותו נשלח הטופס המקוון (מחשב או ציוד קצה רט"ן מתאים), הודעה המאשרת את קבלת הבקשה ; ההודעה תכלול את הפרטים המפורטים בסעיף ג78.4.
- ג78.6 כללה בקשתו של המנוי שנמסרה באמצעות טופס מקוון פרט מהפרטים המפורטים בס"ק ג78.2(ג) כשהוא שגוי, יסמן בעל הרישיון את הפרט השגוי על גבי הטופס המקוון והמנוי יתבקש למסור את בקשתו שוב עם הפרט הנכון.

79. הפסקת שירות או ניתוקו⁽⁵⁾ או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם

- 79.1 בעל הרישיון רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי⁽⁵⁾ או לסיים את ההתקשרות עמו, אם התקיים אחד מאלה :
- (א) המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד שנקבע לתשלומו בהסכם ההתקשרות שלו עם בעל הרישיון ;
- (ב) המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות שבינו לבין בעל הרישיון אשר נקבע כי הוא תנאי מהותי ;
- (ג) המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בציוד הקצה שברשותו.
- 79.2 לא יופסק שירות, לא ינותק שירות ולא תבוצע פעולת סיום התקשרות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 79.1(א) ו-(ב) אלא לאחר שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב 10 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק או סיום ההתקשרות ; בהודעה יצוין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך זמן שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק השירות או ינותק השירות או תבוצע פעולת סיום התקשרות.
- בעל הרישיון יתעד את ההודעה שנתן למנוי, ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע הפסקת השירות או ניתוק השירות או סיום ההתקשרות⁽⁵⁾.

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5

79.3 על אף האמור בסעיף 79.2, רשאי בעל הרישיון⁽³⁾ להפסיק⁽⁵⁾ או לנתק שירות למנוי⁽⁵⁾ או לסיים את ההתקשרות עמו ללא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:

- (א) המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך פרק זמן של שנים עשר (12) חודשים את חשבון התשלומים שחוייב בו בעד שירות במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;
- (ב) קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה;
- (ג) יבוטל⁽³⁾.

79.4 בעל הרישיון רשאי⁽³⁾ להפסיק שירות למנוי אם התברר לו כי ציוד הקצה שברשות המנוי, ואשר באמצעותו מקבל המנוי שירות, גורם להפרעה במתן שירות למנויים אחרים או להפרעה לפעילות הרשת, ובלבד שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב עשרים ואחד (21) ימים לפחות לפני מועד⁽³⁾ ההפסקה הצפוי; בהודעה יצויינו סיבת⁽³⁾ ההפסקה הצפוי וכי ניתנת למנוי הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתימנע הפרעה כאמור.

79.5⁽³⁾ ככל שבעל הרישיון ביצע הפסקת שירות לכלל שירותיו, בשל הפרת הסכם על ידי המנוי, תופסק על ידו גביית תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע מהמנוי ביום בו בוצעה הפסקה שירות, כאמור, וזאת עד למועד חידוש אספקת כלל השירותים; בתקופת החשבון שבמהלכה בוצעה הפסקת שירות, כאמור, יגבה בעל הרישיון מן המנוי תשלום קבוע על פי המפורט בסעיף 85.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 85.3(ד), על פי העניין.

80. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

80.1 בעל הרישיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, אם הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של הרשת (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 שניים (2) במשך שנה אחת. על אף האמור, בשנתיים הראשונות מיום מתן הרישיון מספר הניתוקים לא יעלה על ארבעה (4) במשך שנה אחת;
- (ג) נמסרה למנהל הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן;
- (ד) נמסרה למנויים הנוגעים בדבר הודעה מוקדמת ארבעה (4) ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן, לרבות באמצעות כלי התקשורת הציבוריים;
- (ה) בעל הרישיון עשה כל שניתן, באופן סביר, כדי שניתוק בשל תחזוקה ייעשה בשעות היממה בהן צריכת השירות נמוכה.

80.2 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.

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

- 80.3 נדרש ניתוק בשל תחזוקה העולה על שש (6) שעות, יבקש בעל הרישיון מראש את אישורו של המנהל; הבקשה תפרט את פעולות התחזוקה הנדרשות והפעילות שנקט בעל הרישיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך הניתוק בשל תחזוקה.
- 80.4 נדרשו ניתוק בשל תחזוקה באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרישיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון או פקסימילה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרישיון יודיע למנוייו על ניתוק בשל תחזוקה כאמור מוקדם ככל האפשר, לרבות במערכת כריזה הפועלת באמצעות הרשת, ככל שהדבר אפשרי, וכן באמצעות כלי התקשורת הציבוריים.
- 80.5 על אף האמור בסעיף 80.1, אין בעל הרישיון חייב להודיע למנהל או למנויים על ניתוק בשל תחזוקה בהתקיים אחד מאלה:
- (א) משך זמן הניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על חצי שעה;
- (ב) הניתוק בשל תחזוקה נעשה בין שעה 2400 במוצאי שבת לבין שעה 0500 בבוקר יום ראשון שלמחרת.
- 81. חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן⁽³⁷⁾**
- 81.1 בעל הרישיון ישמור במערכת הרט"ן שלו את מספר הזיהוי של ציוד הקצה (IMEI – International Mobile Equipment Identity) שהמנוי עושה בו שימוש, למעט ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיית (iDEN) (להלן בסעיף זה – "ציוד קצה"⁽³⁷⁾).
- 81.2 הודיע המנוי לבעל הרישיון כי ציוד הקצה שלו נגנב או אבד, יבצע בעל הרישיון את אלה:
- (א) במהלך השיחה עם המנוי בעת מסירת הודעתו, כאמור, יפעל בעל הרישיון לביצוע זיהוי אמין של המנוי.
- (ב) בעל הרישיון יעלה בפני המנוי את האפשרות להגיש באופן מידי תלונה בתחנת משטרה בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו.
- (ג) בעל הרישיון יבקש מהמנוי מספר טלפון חלופי באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר.
- (ד) בעל הרישיון יבצע באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל השירותים הניתנים לצריכה, לרבות לשירותים בינלאומיים, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, למעט שיחות נכנסות, אם המנוי ביקש שלא לחסום שיחות אלו, מיד עם קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה, ויודיע על כך למנוי.
- (ה) על אף האמור, בעל הרישיון יבצע ללא תשלום "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, לרבות שיחות נכנסות, בחלוף שלושה (3) ימים ממועד קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה.
- (ו) הודיע המנוי על גניבה או אובדן של ציוד הקצה כשהוא מצוי בחו"ל, ומקבל שירותי נדידה בינלאומית, יבצע בעל הרישיון באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, לרבות לעניין שיחות נכנסות, אלא אם ביקש המנוי שלא לחסום שיחות אלה.
- (ז) בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את ציוד הקצה, באמצעות חסימת מספר הזיהוי של הציוד האמור, כפי שנקלט לאחרונה במערכת הרט"ן של בעל הרישיון, וזאת מיד לאחר שחלפו שתים-

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

- עשרה (12) שעות ממועד הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו. בעל הרישיון יבהיר למנוי, בעת קבלת הודעתו בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, כי חסימת ציוד הקצה באמצעות חסימת מספר הזיהוי שלו, תבוצע במועד כאמור.
- (ח) בעל הרישיון יסיר באופן מידי וללא תשלום, את החסימה מציוד הקצה, על פי דרישת גורם מורשה; "גורם מורשה" לעניין סעיף זה הוא איש משטרה אשר קיבל הרשאה מאת קצין משטרה בדרגת תת-ניצב לפנות לבעל הרישיון ולהורות לו בדבר הסרת חסימה. בעל הרישיון יסמן במערכת המידע שלו בסימון מיוחד ציוד קצה לגביו ביקש "גורם מורשה" הסרת חסימה, ואולם לא ימסור מידע כלשהו בדבר הסרת החסימה, כאמור.
- (ט) בעל הרישיון ישוב ויחסום את ציוד הקצה לאחר שניתן לכך אישור בידי "הגורם המורשה".
- (י) בעל הרישיון יחדש את אספקת כל השירותים למנוי מיד עם מסירת כרטיס חכם חדש למנוי.⁽²⁷⁾ הזדהות המנוי תיעשה בהתאם להוראה 4.2.1(ב) לנספח ה' – "ניהול הגנת הסייבר
- (יא) בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון של המנוי, העוקב למועד בו נמסרה לו הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, או בחשבון הטלפון העוקב לו, את תאריך ושעת הדיווח של המנוי, תאריך ושעת הפסקתם של שירותי הרט"ן לציוד הקצה האמור, כמפורט בסעיפים 81.2(ד) עד 81.2(ו), וכן תאריך ושעת ביצוע החסימה של ציוד הקצה, במידה והציוד לא אותר.⁽²⁸⁾ בעל הרישיון רשאי למסור את המידע האמור באמצעות מכתב או הודעת דואר אלקטרוני או מסרון במקום בחשבון הטלפון.
- (יב) בעל הרישיון ישמור תיעוד של חשבון הטלפון, הכולל את ההודעות האמורות,⁽²⁹⁾ או של המכתב ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הנפקת החשבון.
- (יג) בעל הרישיון יעביר מדי יום, לכל מפעילי הרט"ן, לרבות מפעילי הרט"ן ברשת אחרת, ולגורם המורשה, קובץ ממוחשב, הכולל מידע בדבר כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם על ידו באותו יום, כל ציוד קצה שחסימת מספר הזיהוי שלו הוסרה באותו יום, לבקשת המנוי, כל ציוד קצה שחסימת מספר הזיהוי שלו הוסרה באותו יום, לבקשת גורם מורשה, וכן כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם מחדש, באישור הגורם המורשה, לאחר שחסימתו הוסרה קודם לכן לבקשתה. בעל הרישיון ישלח את הקובץ הממוחשב האמור, מדי יום עד השעה 23:00, לגבי כל ציוד קצה שנחסם או הוסרה חסימתו, כאמור, עד לשעה 23:00.
- (יד) בעל הרישיון יעדכן במערכת המידע שלו מדי יום עד השעה 24:00 את רשימת ציודי הקצה אשר נחסמו על ידו באותו יום, וכן יעדכן עד השעה 24:00 את רשימת ציודי הקצה אשר נחסמו על ידי מפעילי רט"ן אחרים באותו יום, ואשר דיווח בנוגע אליהם נמסר לו באמצעות הקבצים הממוחשבים שנשלחו אליו בידי מפעילי רט"ן אחרים. הרשימה תכלול לגבי כל ציוד קצה את הפרטים הבאים:
- (1) מספר הזיהוי (IMEI);
 - (2) שם היצרן;
 - (3) דגם ציוד הקצה;
 - (4) מועד ביצוע החסימה;
 - (5) שם בעל הרישיון שהורה על ביצוע החסימה.

⁽²⁷⁾ תיקון מס' 27

⁽²⁸⁾ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018.
⁽²⁹⁾ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018.

- (טו) בעל הרישיון יאפשר בכל עת ביצוע חיפוש באתר האינטרנט שלו לפי מספר הזיהוי של ציודי קצה, אשר מספר הזיהוי שלהם נחסם בשל הודעה על גניבה או אובדן.
- (טז) בעל הרישיון ישמור ברשותו רשימה מעודכנת עם הפרטים כמפורט בס"ק (יד) של כלל ציודי הקצה שנחסמו, וימסרה או יעבירה למנהל על פי דרישה. הרשימה האמורה צריכה להיות זהה אצל כל מפעילי הרט"ן.
- (יז) בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו מידע כדלקמן :

- (1) המלצות בדבר פעולות שעל המנוי לנקוט למקרה שציוד הקצה שלו נגנב או אבד, לרבות :
(א) קביעת סיסמה למניעת שימוש בציוד הקצה בידי מי שאינו מורשה ;
(ב) התקנה של יישומונים (אפליקציות) בציוד הקצה, ככל שמדובר בטלפון חכם (סמארטפון), שניתן באמצעותם לאתר את מיקומו של ציוד הקצה וכן המאפשרים לחסום מרחוק את הגישה למידע הקיים בו או למחוק אותו ;
(ג) ביצוע גיבוי על גבי מחשב או באמצעות שירותי הענן, של מידע נחוץ כגון : תמונות, סרטונים, רשימות אנשי קשר והודעות דואר אלקטרוני.
- (2) הפעולות שעל המנוי לנקוט בהן עם היוודע לו דבר גניבתו של ציוד הקצה או אובדנו⁽³⁷⁾.

- 81.3 בעל הרישיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה הרט"ן שנחסם על ידו, לכל בעל רישיון כללי המספק שירות פנים ארצי נייד (להלן "מפעיל רט"ן אחר"), לא יאוחר מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 81.2.
- 81.4 בעל הרישיון אינו רשאי לספק שירות לציוד קצה רט"ן שנחסם על ידו או על-ידי מפעיל רט"ן אחר. על אף האמור, אם נימצא כי חסימת מספר הזיהוי, תגרום להפסקת שירות לציוד קצה רט"ן אחר בעל אותו מספר זיהוי, רשאי בעל הרישיון שלא לבצע את החסימה כאמור.
- 81.5 בעל הרישיון יבטל את חסימה לציוד קצה רט"ן שנחסם על ידו, לאחר שנתקבלה אצלו בקשה מהמנוי ; ביטול החסימה יעשה לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שבעל הרישיון ווידא את אמינות הבקשה, אלא אם המנוי נקב בבקשתו במועד מאוחר יותר.
- 81.6 בעל הרישיון יפרסם לכל מנויו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת ציוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן אצל בעל הרישיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה ; הפרסום יתבצע לפחות בהסכם ההתקשרות ובאתר האינטרנט של בעל הרישיון ;
- 81.7 בוטל ת⁽¹¹⁾

82. ניתוק שירות למנוי רדום

- 82.1 בעל הרישיון רשאי לנתק שירות למספר רדום. טרם ניתוק שירות למספר רדום על בעל הרישיון למסור למנוי המספר הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן בסעיף זה "הודעה"). מועד ניתוק השירות לא יפחת משלושים יום ממועד משלוח ההודעה האחרונה. בעל הרישיון לא נדרש לשלוח הודעה טרם ניתוק כאמור למנוי של מספר פריפיד מוגבל רדום. ת⁽²⁸⁾.
- 82.2 בהודעה יציין בעל הרישיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו⁽³⁷⁾ לנתק את השירות לגביו.

82.3 משלוח הודעה למספר הרדום ייעשה :

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
⁽¹¹⁾ תיקון מס' 11
⁽²⁸⁾ תיקון מס' 28 - תיקון מספר 3 מיום 11.01.2017 בוטל
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3

(א) בכל הדרכים הבאות -

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

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

(3) על אף האמור בס"ק (א)(1), ככול שציוד הקצה שבו נעשה שימוש במספר הרדום או במספר הנוסף אינו תומך בקבלת הודעת מסרון, או שהמנוי ביקש להיחסם מהודעות מסרון ישלח בעל הרישיון הודעות קוליות במקום הודעות מסרון, וזאת ככל שציוד הקצה תומך בקבלת הודעה קולית;

(ב) בעל הרישיון ישמור כל תיעוד בדבר שליחת ההודעה למנוי המספר הרדום. ת"28

(ד)ת3 בוטל. ת"28

82.4 אם מנוי המספר הרדום יעשה במספר שימוש בשירות רט"ן, או לחלופין יחל בתשלום קבוע לבעל הרישיון לגבי מספר זה, המספר לא ייחשב יותר למספר רדום ובעל הרישיון לא ינתק את השירות עבורו על פי הוראות סעיף 82, וזאת עד שיעמוד שוב בהגדרת מספר רדום. ת"28

82.5 המשרד יהיה רשאי שלא להקצות טווח מספור נוסף לבעל רישיון שביקש זאת מהמשרד, וזאת אם בעל הרישיון לא יפעיל את התהליך של מחזור מספרים רדומים באופן מלא ללא סיבה מוצדקת. ת"28

82.6 בעל הרישיון ישמור את מספר הטלפון הרדום שנותק לו השירות לפחות ארבעה (4) חודשים, ללא תשלום, מיום ניתוק השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרישיון עצמו או יוחזר לבעל רישיון רט"ן אחר אשר הקצה את המספר במקור. אם התקבלה בתקופה זו בקשה בכתב ממנוי המספר הרדום לחידוש השירות, בעל הרישיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם נותק השירות, ללא תשלום. ת"28

82.7 נותק שירות למספר רדום פריפיד, מוגבל או שאינו מוגבל, אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרישיון למנוי את יתרת התשלום בתוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא היה הבעלים של הקו שנותק לו השירות, וזאת במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרישיון לא יאוחר משישה חודשים מיום ניתוק השירות. ת"28

ניתוק כאמור לא ייחשב לעניין מספר הניתוקים המתחייב לפי סעיף 80.1(ב).

ת"28 תיקון מספר 28

ת"31 תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017

ת"28 תיקון מספר 28

ת"28 תיקון מס' 28 - תיקון מספר 3 מיום 11.01.2017 בוטל

ת"28 תיקון מס' 28 - תיקון מספר 3 מיום 11.01.2017 בוטל

ת"28 תיקון מס' 28 - תיקון מספר 3 מיום 11.01.2017 בוטל

ת"28 תיקון מספר 28 - תיקון מספר 3 מיום 11.01.2017 בוטל

חלק ה' - מתן שירות באמצעות אחר

83. התקשרות עם אחר

- 83.1 ביקש בעל הרישיון לתת שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמו, יפנה אל המנהל ויבקש את אישורו לכך; אל בקשתו יצרף בעל הרישיון את ההסכם בינו לבין האחר; הוראת סעיף זה לא תחול לעניין התקשרות בין בעל הרישיון לבין משווק ציוד קצה או מי שפועל מטעמו של בעל הרישיון לשם שיווק שירותיו.
- 83.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורה בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם; המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם האחר את קיומם של תחרות הוגנת, רמת השירותים לציבור, הוראות רישיון זה וחוביו של בעל הרישיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרישיון על פי רישיון זה.
- 83.3 אין בהתקשרות עם אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.
- 83.4 למען הסר ספק, יובהר כי סעיף זה לא יחול על כריתת הסכם שימוש לפי סעיף 38.4.

83א. סל שירותים משותף

- 83.1 בסעיף זה –
"חבילת שירותים" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים לפחות שירות אחד הניתן בידי בעל הרישיון ושירות אחד הניתן על ידי בעל רישיון אחר שאינו חברת "בזק";
"סל שירותים משותף" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים שירות או סל שירותים הניתנים בידי בעל הרישיון ולפחות שירות אחד הניתן על ידי חברת "בזק".
- 83.2 שיווקה חברת "בזק" סל שירותים משותף, כמשמעותו בסעיף 9.1א לרשיונה הכללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, יאפשר בעל הרישיון למנוי, לרכוש בנפרד כל שירות, סל שירותים או חבילת שירותים המשווקים על ידו, הכלולים בסל השירותים המשותף האמור, וזאת בתנאים זהים לתנאים בהם משווקים השירותים כאמור במסגרת אותו סל שירותים משותף.
- 83.3 מידע מסחרי על מנוי מסויים שהועבר לבעל הרישיון על ידי חברת "בזק" לצורך אספקת שירות משירותיו, אשר נכלל בסל שירותים משותף אותו רכש המנוי מחברת "בזק", ישמש את בעל הרישיון לצורך אספקת אותו שירות בלבד.
- 83.4 בעל הרישיון רשאי לשווק למנוי סל שירותים משותף, ולבצע פעולות גביה הכרוכות בכך, ובלבד שהתקיימו כל אלה:
- (א) קיים מקבץ שירותים במתכונת דומה המשווק למנוי כחבילה על ידי בעל רישיון שאינו נמנה על הקבוצה אליה שייך בעל הרישיון, בין אם השירותים מסופקים על ידי אותו בעל רישיון ובין אם הם מסופקים על ידי בעל רישיון אחר ("סל מתחרה") או קיימת קבוצה אשר קיימים בה בעלי רישיון המספקים למנוי את כל השירותים הנכללים בסל השירותים המשותף ("קבוצה בת-תחרות");

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

לעניין זה - "חברה" לרבות תאגיד אחר.

(ב) בעל הרישיון הגיש למנהל בקשה בכתב לשיווק סל שירותים משותף מסויים (להלן בסעיף זה - "הבקשה"). הבקשה תכלול את מרכיבי סל השירותים המשותף, יצויין בה האם נועד למנוי פרטי או מנוי עסקי, 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 ינתנו במסגרת הסל;
- (3) התנאים בהם ישווק הסל למנוי, לרבות תעריף כל שירות בו, והתעריף הכולל של הסל האמור;
- (4) התעריף אותו יגבה בעל הרישיון מהמנוי עבור שירות הכלול בסל, בעת שהוא נרכש שלא במסגרת הסל;
- (5) המועד המתוכנן לתחילת שיווק הסל ומשך הזמן המתוכנן לשיווקו;
- (6) פרטי סל מתחרה או קבוצה בת-תחרות כאמור בסעיף קטן (א);
- (7) לעניין קבוצה בת-תחרות – ניתוח כלכלי מפורט התומך בבקשה ומבסס את הטענה בדבר תרומתו של הסל לקידום התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.

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

לעניין זה - "התקופה הקובעת" -

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

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

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

83.7 א לא החל בעל הרישיון בשיווק סל שירותים משותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בסעיף קטן 83.4 א(ג), יראו את אישור הבקשה כבטל.

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

83.9 א החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לסעיף קטן 83.4 א(ב), יפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור. על אף האמור, החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות את תעריף הסל, או תעריף של שירות הכלול בו, לא ידרש להגיש למנהל בקשה חדשה לאישור הסל, אך ידרש להודיע למנהל על שינוי כאמור, לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שבוצע השינוי.

83.10 א לעניין סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של חברת "בזק" זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא ידרש בעל הרישיון להגיש בקשה למנהל לפי סעיף 83.4 א, לא ידרש להודיע על הפסקת שיווקו לפי סעיף 83.8 א, ולא ידרש להודיע כי ביצע שינוי בתעריפיו לפי סעיף 83.9 א.

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

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

83.12 א בוטל ת¹¹.

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

פרק ה' – תשלום בעד שירותים

חלק א' – כללי

- 84. הגדרות**
- 84.1 בפרק זה –
- ”**יחידת זמן**” – יחידת זמן בת 1 שנייה, או חלק ממנה;
 - ”**מגזר שירותים**” – שירות פנים ארצי ניח או שירות פנים ארצי נייד;
 - ”**משך השירות**” – משך הזמן בו מנוי מקבל שירות, בין אם יוזמת ההתקשרות נעשית על ידי המנוי ובין אם היא נעשית על ידי אחר;
 - ”**תעריף מפ"א**” – תעריף עבור התקשרות בשירות טלפון בסיסי של מפ"א ניח;
 - ”**תקנות קש"ג**” – תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד קישור גומלין), התש"ס-2000;
 - ”**תשלום עבור השלמת שיחה**” – תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בצידוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית אחת וסיימה ברשת בזק ציבורית אחרת או בצידוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית כאמור, בעד השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית האחרת.

85. סוגי תשלומים

- 85.1 בעל הרישיון רשאי לגבות ממנויו תשלומים עבור:
- (א) דמי התקנה⁽³⁷⁾ חד פעמיים עבור כל מגזר שירותים (להלן – **”דמי חיבור”**), בעד חיבור צידוד קצה שברשות המנוי אל הרשת⁽³⁷⁾; על אף האמור, יכול בעל הרישיון לגבות דמי חיבור בעד חיבורו מחדש לאחר הסרת חסימה לפי סעיף 69.6, ⁽³⁷⁾חיבור לאחר סיום התקשרות⁽⁵⁾.
 - (א1)⁽³⁷⁾דמי כרטיס חכם – תשלום חד פעמי עבור כרטיס חכם (SIM);
 - (ב) תשלום חודשי קבוע;
 - (ג) תשלום עבור משך השירות כמפורט בסעיף 87.10;
 - (ד) תשלום עבור השלמת שיחה כמוגדר בסעיף 88;
 - (ה) תשלום בעד שירותי בעל הרישיון המפורטים בנספח ב' לרישיון.
- 85.2 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי:
- (א) תשלום עבור הקמת שיחה;
 - (ב) מחיר מינימום לשיחה;
 - (ג) בוטלת⁽¹⁾.

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]

85.3(א) בעל הרישיון יגבה ממנוי תשלומים על פי הפירוט הבא :

(א) בעסקה חד-פעמית התשלום עבור השירותים האמורים להינתן במסגרתה יבוצע בתשלום מראש (Pre-paid); בעל הרישיון יהיה רשאי לגבות את כל התשלום בעסקה מסוג זה בדיעבד.

(ב) בעסקה מתמשכת התשלום עבור השירותים אשר סופקו במסגרתה יבוצע בתשלום בדיעבד (Post-paid), ואולם בעל הרישיון רשאי לגבות בעסקה מתמשכת בתשלום מראש (Pre-paid), וזאת לפי בקשת המנוי, ובלבד שהתשלום יתבצע במזומן באמצעות שוברים שיופקו למנוי בידי בעל הרישיון.

(ג)³⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע עבור סל שירותים, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשרות או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי הגבוה מבין :

(1) היחס בין מספר הימים ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשרות או מועד ההפסקה, כאמור, במועד שקבע המנוי בבקשתו, או עד ליום עבודה אחד לכל המאוחר לאחר מועד הגשת הבקשה לסיום התקשרות או להפסקת כלל שירותיו של בעל הרישיון, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשרות או ההפסקה, כאמור, לבין מספר הימים הכולל בתקופת החשבון ;

(2) היחס הגבוה מבין השירותים הכלולים בסל השירותים בין כמות יחידות השירות שנצרכה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשרות או מועד ההפסקה, כאמור, במועד שקבע המנוי בבקשתו, או עד ליום עבודה אחד לכל המאוחר לאחר מועד הגשת הבקשה לסיום התקשרות או להפסקת כלל שירותיו של בעל הרישיון, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשרות או ההפסקה, כאמור, לבין כמות יחידות שהוקצתה לתקופת החשבון.

(ד)³⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע ללא סל שירותים, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשרות או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי המפורט בסעיף 85.3(ג)(1).

(ה)³⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע, בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום כלשהו עבור תקופת הזמן טרם ביצוע הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.

⁽¹⁷⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

(ו)³⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע, בעקבות מעבר מנוי מתכנית תעריפים אחת לתכנית תעריפים אחרת, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, עבור התקופה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד ביצוע העסקה, בהתאם לתעריפי תכנית התעריפים הקודמת, על פי המפורט בסעיף 85.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 85.3(ד), על פי העניין, ועבור התקופה שלאחר מועד ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון, על פי היחס בין מספר הימים מהמועד שלאחר מועד ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון לבין מספר הימים הכולל בתקופת החשבון, על פי תעריפי תכנית התעריפים החדשה.

⁵⁷ מועד הכניסה לתוקף של תכנית התעריפים החדשה יהיה לא יאוחר מהיום שלאחר יום העבודה בו בוצעה העסקה.

(ז)⁵⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי קבוע או תקופתי אחר קבוע, בעקבות הוספת שירות לקו קיים שלא נקבעה לגביו כמות יחידות לצריכה, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, על פי היחס בין מספר הימים ממועד הוספת השירות עד למועד סיום תקופת החשבון. נקבעה לשירות כמות יחידות צריכה, יודיע בעל הרישיון למנוי כי זו תסופק לו במלואה והוא יחויב בתשלום הקבוע באופן מלא.

(ח)⁵⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי קבוע או תקופתי אחר קבוע, בעקבות הוספת קו לחשבון קיים שלא נקבעה לגביו כמות יחידות לצריכה, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, על פי היחס בין מספר הימים ממועד הוספת הקו עד למועד סיום תקופת החשבון. נקבעה לקו כמות יחידות צריכה של שירות, יודיע בעל הרישיון למנוי כי זו תסופק לו במלואה והוא יחויב בתשלום הקבוע באופן מלא.

(ט)⁵⁷ בעל הרישיון לא יאפשר ביצוע הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי לאחר שחלף התאריך שעד אליו ניתן היה לבצע הפעלה כאמור.

א.85 ³⁷ דמי חיבור

- א.85.1 דמי החיבור יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם, הדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי וכיוצא באלה.
- א.85.2 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי דמי חיבור כל עוד לא הושלם חיבור ציוד הקצה לרשת, לרבות הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.
- א.85.3 בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי חיבור מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.
- א.85.4 דמי החיבור לא ייכללו במחיר ציוד הקצה, והם יוצגו בנפרד בהסכם ההתקשרות, בחשבון הטלפון של המנוי ובפרסום תכנית תעריפים באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שזו פורסמה.

³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

85.ב.3⁽³⁷⁾ דמי כרטיס חכם

- (א) דמי הכרטיס החכם יהיו סבירים ביחס לעלות הכרטיס החכם לבעל הרישיון.
- (ב) דמי הכרטיס החכם יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם, הדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי וכיוצא באלה.
- (ג) דמי הכרטיס החכם לא ייכללו במחיר ציוד הקצה, והם יוצגו בנפרד בהסכם ההתקשרות, בחשבון הטלפון של המנוי ובפרסום תכנית תעריפים באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שזו פורסמה.
- (ד) ככל שבעל הרישיון יחייב את המנוי בדמי כרטיס חכם, הוא יהיה רשאי לגבות את התשלום ממנו רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם⁽³⁷⁾ לכל המאוחר. ככל שבעל הרישיון לא עשה כן, הוא לא יהיה רשאי לגבות את התשלום האמור מן המנוי לאחר מכן, וכן לא יהיה רשאי לגבות מהמנוי את התשלום האמור או כל תשלום אחר, אם לא ישיב לו את הכרטיס החכם בעקבות סיום ההתקשרות ביניהם.
- (ה) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם בגין החלפת הכרטיס החכם בעקבות תקלה שנתגלתה בו.
- (ו) בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי כרטיס חכם מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.
- (ז) ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שנופק לו על ידי בעל הרישיון, אשר היה בשימוש של המנוי בעבר ונותק בעקבות סיום התקשרות, והמנוי יבקש להפעיל אותו בכדי לחזור ולהיות מנוי של בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה כן ולא יהיה רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם.

86. גביית דמי מנוי בשיעורין

- 86.1 בעל הרישיון רשאי לגבות את דמי החיבור כאמור בסעיף 85 במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי ובשיעור שנקבע בהסכם ההתקשרות.

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁵⁷⁾ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

- 87. קביעת התעריפים ושיעוריהם**
- 87.1 בכפוף לסעיף 87.5, יקבע בעל הרישיון תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנויו.
- 87.2 בעל הרישיון רשאי לקבוע סלי שירותים לפי סוגים של שירותים הכלולים בסל, תקופות זמן או לפי כל שיטה אחרת. בעל הרישיון רשאי לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בסל או לקבוע לו תעריף כולל.
- 87.3 בעל הרישיון יציע כל שירות וסל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד לפי סוגי המנויים; לעניין סעיף זה, "סוג מנויים" - קבוצת מנויים שיש במאפייניה טעם סביר המצדיק את אבחנתה מקבוצה אחרת.
- 87.4 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי לעבור, ללא אפליה, מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע באותה עת על ידו (26^ת 31^ת) בעל הרישיון יכול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנויו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע (5^ת) תשלום, בגין ביצוע המעבר.
- 87.4 א. (26^ת בוטל³¹)
- 87.5 התקשר בעל הרישיון עם מנוי פרטי לגבי שירות או סל שירותים בהתקשרות הכוללת התחייבות, יחולו ההוראות הבאות:
- (א) תנאי ההתקשרות, למעט תעריפי ההתקשרות, יהיו סופיים, ידועים וקבועים מראש לכל תקופת ההתחייבות;
- (ב) התעריף לכל שירות יקבע ביום ההתקשרות ויהיה אחיד ונקוב בשקלים חדשים למשך כל תקופת ההתחייבות. לעניין סעיף זה,
- "אחיד" - כל תעריף לפני מע"מ שעל המנוי לשלם כפי שנקבע ביום ההתקשרות, לא יהיה ניתן להעלותו במשך תקופת ההתחייבות;
- "התחייבות" - התחייבות המנוי לעמידה בתנאים הנוגעים להיקף צריכת שירותים, גובה התשלום או תנאי התשלום, במהלך תקופה מוגדרת, אשר אי העמידה באותם תנאים במהלך אותה תקופה כרוכה בתשלום, לרבות החזר הטבה או דמי יציאה.
- למרות האמור, רשאי בעל הרישיון לספק את שירותיו למנוי בתעריפים זולים מאלה שנקבעו מראש בהסכם ההתקשרות במהלך תקופה מוגבלת בזמן, לכלל המנויים או לסוג מנויים.
- 87.6 בעל הרישיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירות או ציוד קצה ממנו.
- 87.7 בטל (3^ת).
- 87.8 חיוב בעד שירות ייעשה 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 יזומה");

²⁶ תיקון מס' 26 תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 01.11.2022
³¹ תיקון מס' 31
⁵ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
²⁶ תיקון מס' 26 תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 01.11.2022
³¹ תיקון מס' 31
³ תיקון מס' 3

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

- (1) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי;
- (2) שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינם למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;
- (3) חלקו של המנוי בשיחה שנוצרה על-ידי חיוג בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחה בחיוב מפוצל, אשר ניתן למנוי על-פי הסכם עמו;
- (4) שיחה שנוצרה מקו המנוי אל קו אחר כתוצאה מהפעלת שירות "עקוב אחרי" (או שירות דומה) בקו המנוי;
- (5) השיחה מועברת למנוי באמצעות שירות נדידה בינלאומי.

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

- (1) שירותי חירום ציבוריים;
- (2) שירות גוביינא;
- (3) שירות שיחת חינם למתקשר;
- (4) שירות שיחה בחיוב מפוצל - חלקו של התשלום המשולם על-ידי מקבל השיחה כאשר מנוי לשירות פנים ארצי ניח של בעל הרישיון יוזם שיחה לשירות זה;
- (5) כל שירות אחר כפי שייקבע בהוראת מינהל.

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

- (1) שירות שיחה בחיוב מפוצל⁽¹⁾;
- (2) שירות מספר מקוצר לעסקים⁽²⁾.

87.9 בתעריפים הקבועים לפי משך, ייקבע החיוב כדלקמן:

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

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

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

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

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

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

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

בסעיף קטן זה, "שיחה המועברת לתא קולי" - למעט שיחה שמקורה מחוץ לישראל.

87.10 בקביעת תעריפים לשירותים פנים ארציים של בעל הרישיון יישמרו הכללים הבאים:

- (א) (1) תעריף שיחה שישלם המנוי עבור שיחה פנים-ארצית המושלמת ברשת מפ"א נייד יהיה תעריף אחיד;
- (2) תעריף שיחה שישלם המנוי עבור שיחה פנים-ארצית המושלמת ברשת מפ"א נייד יהיה תעריף אחיד;
- (ב) על אף האמור, רשאי בעל הרישיון לקבוע תעריף לשיחה פנים רשתית, השונה מהתעריפים לשיחה שאינה פנים-רשתית, ובלבד שהשיחה מתקיימת בין מנויי מגזר שירותים לבין עצמם, ובלבד שבעל הרישיון יפעיל אמצעים, באישור המנהל, המאפשרים למנויו להבחין בין שיחה פנים-רשתית לבין שיחה שאינה פנים-רשתית.
- (ג) התשלום בעד כל יחידת זמן, לכל הפחות במהלך הדקה הראשונה של ההתקשרות, יהיה קבוע;
- (ד) תעריף עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד או עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד ארצי, כהגדרתם בתוכנית המספור, יהיה זהה לתעריף שיחה שיעדה רשת של מפ"א נייד, למעט שירותים בקידומת חיוג מיוחדת, כמפורט בסעיף 87.8, ושירותים לגביהם נקבע תעריף אחר בתקנות לפי החוק או בהוראת מינהל.
- (ה) 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).

87.11 (א) בסעיף זה –

- "חבילה מוגבלת" – חבילת דקות המוגבלת למספר דקות, עפ"י תכנית ההתקשרות עם המנוי.
- "חבילה בלתי מוגבלת" – חבילת דקות ללא הגבלה, שעליהן משלם המנוי.
- "מספר חינם" – מספר טלפון שנקבע כי שיחה אליו מכל רשת אינה כרוכה בתשלום על-ידי המתקשר יוזם השיחה;
- "מספר טלפון מיוחד בתעריף מורכב" – מספר טלפון ארצי או רשתי בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו הוא תעריף מורכב;
- "מספר טלפון מיוחד בתעריף רגיל" – מספר טלפון ארצי²¹ או רשתי²² 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 המספור²³;
- "תעריף מורכב" – תעריף המורכב מתעריף רגיל בתוספת תעריף עבור שירות, המסופק על ידי בעל הרישיון או מי מטעמו או ספק שירות;
- "תעריף רגיל" – תעריף לדקות שיחה למספרי טלפון בתבנית מספור רגילה, בהתאם לתוכנית התעריפים של המנוי.
- (ב) בעל הרישיון לא יחייב מנוי המתקשר ליעדים עם מספרי חינם ולא ימנה את דקות ההתקשרות ליעדים אלה במסגרת חבילה מוגבלת;
- (ג) בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי מתקשר ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, וימנה את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי

²¹ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.

²² מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.

²³ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX, 05Y-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX.

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

(ד) ככל שהחייב 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 בחייב על פי דקת שיחה ובין אם מדובר בחייב קבוע לשיחה, בנוסף על התשלום הקבוע עבור חבילת הדקות.

87.12 בקביעת תעריפים לשירותים בינלאומיים של בעל הרישיון יישמרו הכללים הבאים:

(א) בעל הרישיון לא יקבע תעריפים שונים ליעד מסוים, אלא באבחנה בין יעד נייד ליעד באותה המדינה;

(ב) בחיוב המנוי בעד התקשרות ליעד המסוים יישמרו הכללים הבאים:

(1) תעריף שיחה שישלם מנוי המתקשר מרשת מפ"א נייד, יהיה תעריף שנקבע למנוי לאותו יעד;

(2) תעריף שיחה שישלם מנוי המתקשר מרשת מפ"א נייד, יהיה תעריף ההתקשרות לאותו היעד מרשת מפ"א נייד, ובתוספת שלא תעלה על ההפרש שבין דמי קישור הגומלין לרשת מפ"א נייד לבין דמי קישור הגומלין לרשת מפ"א נייד^א הקבועים בתקנות קש"ג.

88. תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת

88.1 התשלום שבעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי עבור השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת, לא יעלה על התעריף בעד קישור-גומלין הקבוע בתקנות קש"ג.

89. השלמה של הודעת מסרון (SMS) ברשת בזק ציבורית אחרת

89.1 התשלום שבעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסרון, המועברת מציוד קצה המחובר לרשת אל ציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר (להלן – "רשת אחרת"), לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרישיון מהמנוי בעד העברה של כל הודעת מסרון פנים רשתית, בתוספת תשלום שלא יעלה על תעריף העברה של הודעת מסרון הקבוע בתקנות קש"ג, ככל שקבוע. לעניין סעיף זה- "הודעת מסרון" (SMS) - מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים.

^א נקבעו בתקנות קש"ג "תשלום שיא" ו"תשלום מוזל" בעד שירות גומלין לרשת מפ"א נייד, ההפרש בדמי קישור הגומלין יחושב לפי "התשלום המוזל".

חלק ב'1 – חבילת שירותים בארץ⁽³⁾

90. הודעה על ניצול חבילת שירותים⁽³⁾ בארץ

90.1 יבוטל⁽³⁾.

90.2⁽³⁾ הודעות בדבר ניצול חבילת שירותים

(א) רכש המנוי שירות או חבילת שירותים אשר נקבעה להם מכסת יחידות, יודיע בעל הרישיון למנוי באמצעות מסרון, על שיעור ניצול מכסת היחידות, וזאת בעת שהמנוי ניצל 75% ו-100% ממכסת היחידות בחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה. המסרון יישלח אל המנוי בסמוך ככל שניתן למועד בו הגיע המנוי לכל אחת מרמות הניצול האמורות. המסרון יישלח אל מספר הטלפון של המנוי, וכן אל מספר טלפון נוסף, ככל שקבע זאת המנוי בעת ההתקשרות עם בעל הרישיון. המסרון יישלח ללא תשלום, ויכלול את שיעור ניצול החבילה או השירות, המועד בו הגיע המנוי לשיעור הניצול האמור, תוך פירוט התאריך והשעה בה נקבע שיעור הניצול, תעריף החריגה מחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה, ככל שהחריגה מותרת, וכן תאריך סיום תקופת החשבון. הנתונים האמורים יפורטו בהתאם לעניין לפי אלה:

(1) דקות שיחה;

(2) מסרונים;

(3) גלישה (ב-MB);

(4) דקות שיחה ומסרונים באופן משולב;

(5) דקות שיחה, מסרונים וגלישה באופן משולב.

לעניין זה, "חבילת שירותים" – מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה בתשלום חודשי קבוע, לרבות שירות שיחות בארץ, שירות שיחות לחו"ל, שירות מסרונים או שירות גלישה באינטרנט, כאשר לחבילה נקבעה מכסת יחידות כוללת²⁴, או נקבעה מכסת יחידות מסוימת לכל אחד מהשירותים הכלולים בה²⁵, או שהמנוי קבע לה תקרת צריכה לשם בקרת צריכה.

(ב) ככל שמדובר בשירות שיחות לחו"ל תישלחנה אל המנוי הודעות, כאמור, על ידי בעל הרישיון שבאמצעות המערכת הבינלאומית שלו מנותבות השיחות לחו"ל.

(ג) ככל שמדובר בקו טלפון החסום לקבלת מסרונים,²⁴ לרבות קו טלפון של מפ"א ניח, תישלחנה אל המנוי הודעות קוליות במקום מסרונים. לאחר ההשמעה הראשונה של המסר בהודעה הקולית תינתן למנוי אפשרות באמצעות לחיצה על מקש מסוים לבחור לשמוע אותו שוב, והמסר יושמע למנוי שוב ככל שבחר בכך.

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

²⁴ כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 יחידות של דקות שיחה, מסרונים וגלישה באינטרנט (ב-MB) עבור 15 ש"ח, יקבל המנוי מסרון בהתאם לצריכה, לגבי כלל השירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 יחידות ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 יחידות.

²⁵ כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 דקות שיחה, 100 מסרונים ו-50MB גלישה באינטרנט עבור 20 ש"ח, יקבל המנוי מסרון, בהתאם לצריכה, לגבי כל אחד מהשירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 דקות שיחה ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 דקות שיחה.

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(1ג) ⁵¹ ככל שלבעל רישיון מב"ל ולבעל רישיון מפ"א נייח ישנה מגבלה טכנולוגית המונעת מהם לשלוח את ההתרעות סמוך ככל שניתן לרמות הניצול האמורות, אלה תישלחנה עשרים וארבע (24) שעות לאחר המועד בו הגיע המנוי לרמות הניצול האמורות, לכל המאוחר. בעל רישיון, כאמור, אינו רשאי לחייב מנוי פרטי ומנוי עסקי מפוצל בגין שיחות שבוצעו בין המועד בו ניצל המנוי 100% ממכסת היחידות בחבילה לבין המועד בו נשלחה ההתרעה.

(ד) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי בתשלום מראש (Pre-paid) להתעדכן בכל עת, ללא תשלום, ביתרה העומדת לרשותו ובמועד בו יפוג תוקפו של התקציב העומד לרשותו באמצעות חיוב למספר טלפון ייעודי, שבעקבותיו יקבל המנוי את המידע האמור באמצעות מענה קולי או באמצעות מסרון.

90.3 ³² צריכת שירות גלישה על ידי מנוי שרכש שירות גלישה

(א) הגיע המנוי לניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות גלישה, יפסיק בעל הרישיון את שירות הגלישה או יאט את קצב הגלישה. בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון ללא תשלום, ובו הודעה בדבר הפסקת השירות או האטתו. אפשר בעל הרישיון למנוי להמשיך לגלוש בקצב גלישה מואט, אין הוא רשאי לחייב את המנוי בתשלום נוסף מעבר לתשלום החודשי הקבוע עבור שירות הגלישה.

(ב) בעל הרישיון רשאי להמשיך ולספק למנוי את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה, ובלבד שהמנוי ביקש זאת באופן מפורש, כמפורט בסעיף 62.7, במהלך תקופת החשבון בה ניצל 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה; בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של המנוי, כאמור, ישמור את התייעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

המנוי רשאי לסרב במעמד ביצוע ההתקשרות עם בעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה טרם תום תקופת החשבון.

הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאלה מפורסמות באתר וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

(ג) ³³ רכש המנוי חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית טרם תום תקופת החשבון, אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר, רשאי המנוי ⁵² לרבות מנוי עסקי מפוצל, לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש, ובעל הרישיון יפסיק לספק לו את חבילות הגלישה הנוספות ולא יחייב אותו יותר בגינן החל ממועד הבקשה ואילך.

הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאלה מפורסמות באתר וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

⁵³ ככל שמנוי ביטל לחלוטין את חבילות הגלישה הנוספות אך החל לצרוך חבילת גלישה נוספת החיוב בגינה יבוצע על פי האמור בסעיף 85.3(ג).

⁵¹ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
³² תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
³³ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף 90.3(ג) ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁵² תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁵³ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ד)ת³ רכש המנוי חבילה הכוללת חבילת גלישה בסיסית, רשאי המנוי לבקש מבעל הרישיון, בכל עת, בכתב או בעל פה, לחסום את הגישה לשירות הגלישה ובעל הרישיון ייענה לבקשתו.

90.4 ת³ צריכת שירות גלישה על ידי מנוי שלא רכש שירות גלישה

(א) בעל הרישיון יחסום לגלישה מנוי פרטי שלא רכש שירות גלישה עם נפח גלישה שנקבע בהסכם בינו לבין בעל הרישיון. ת⁵האמור בס"ק זה לא יחול על מנויי M2M²⁶ ועל מנויי Pre-paid.

(ב) חסם בעל הרישיון את שירות הגלישה, כאמור בס"ק (א), רשאי המנוי לפנות אל בעל הרישיון באמצעות שיחת טלפון עם נציג שירות לשם חיבור מחדש של שירות הגלישה, וזה יחייב את המנוי בהתאם לנפח הגלישה שיזמין או יצרוך. נציג בעל הרישיון יציין בפני המנוי את תעריף הגלישה ל-1MB. בקשת המנוי ותיעודה ייעשו כאמור בסעיף 62.7.

ת³ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף 90.3 (ד) ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
ת³ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]
ת⁵ תיקון מס' 5 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
²⁶ Machine to Machine כגון : אזעקות ביתיות, שערים חשמליים.

חלק ב'2 – חבילת שירותי נדידה בינלאומית^(3ת)

90א. חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית

90.1 א הגדרות^(3ת)

בסעיף זה –

- **"הסדר"** חבילה או תכנית הכוללים גלישה או שיחות או מסרונים^(3ת);
- **"הסדר גלישה"** חבילה או תכנית הכוללים גלישה;^(3ת)
- **"הסדר שיחות או מסרונים"** חבילה או תכנית הכוללים שיחות או מסרונים;^(3ת)
- **"הצעת הסדר גלישה"**^(3ת) הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות גלישה, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת החבילות למנוי;
- **"הצעת הסדר שיחות או מסרונים"**^(3ת) הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות שיחות או מסרונים, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת ההסדר למנוי;
- **"חבילה"** כמות מוגבלת של יחידות שירותים, הניתנת לניצול בתקופת זמן מוגבלת, באמצעות שירות נדידה בינלאומית בחו"ל, הנמכרת במחיר קבוע וידוע מראש, ותוקפה ליעדים מסוימים;
- **"חו"ל" או "יעד"** מדינה, לרבות ספינה בלב ים ומטוס;
- **"מ"ב"** מיליון בתים (MByte);
- **"מנוי חסום"**^(3ת) מנוי שלא ביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
- **"מנוי פתוח"**^(3ת) מנוי שביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
- **"שירות גלישה"** שירות גלישה סולרית בחו"ל;
- **"תכנית"** או **"גלישה"** תכנית תעריפים לתקופת זמן מוגבלת או לנסיעה מסוימת לחו"ל, עבור צריכת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית בחו"ל (כגון: שירות שיחה, שליחה וקבלת מסרון וגלישה) ליעדים הכלולים בה, כאשר התשלום עבור השירותים נעשה על פי צריכה; תעריפי השירותים הכלולים בתכנית שונים מהתעריף בגין אותם שירותים עבור מנוי שלא נרשם לתכנית; בתכנית יכול ויקבע תשלום קבוע שאינו תלוי צריכה;

^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

"תעריף לא - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב שלא במסגרת הסדר;

מופחת" (ת3)

"תעריף מופחת" - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב במסגרת הסדר.

(ת3)

90.2 הודעות על ניצול חבילת שירותי נדידה בינלאומית ועל תעריף לא מופחת לשיחות ולמסרונים (ת3)

- (א) הסדר שרכש מנוי ייכנס לתוקפו במועד אותו קבע המנוי בעת ביצוע הרכישה. (ת3)
- (1) (ב) בעל הרישיון ישלח מסרונים למנוי שרכש הסדר, כאשר המנוי ניצל 75% ו-100% מכל אחד מאלה:
- ((א)) כמות יחידות השירותים או סכום הכסף הקצוב שנקבע לתשלום עבור צריכת השירותים;
- ((ב)) תקופת תוקפו של ההסדר.
- (2) המסרונים ישלחו ללא תשלום, בסמוך ככל הניתן למועד בו הגיע המנוי לרמת הניצול האמורה; המסרונים יכללו הודעה למנוי לפיה הגיע לשיעורי הניצול כאמור, כמות יחידות השירות שנותרו, מספר הימים שנותרו עד תום תקופת תוקפו של ההסדר, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ותעריף החריגה מההסדר, ככל שהחריגה מותרת.
- (3) בסעיף זה, "יחידות השירות" יהיו לפי אלה:
- ((א)) שיחות – דקות שיחה;
- ((ב)) מסרונים – מספר המסרונים שנשלחו;
- ((ג)) גלישה – נפחי גלישה לפי MB או GB;
- (4) בחבילות בהם נמנים שירותי שיחות, מסרונים או גלישה באופן משולב, יחושב שיעור הניצול של החבילה על פי יחידות השירות האמורות.
- (5) בעל הרישיון ישלח אל מנוי אשר לא רכש הסדר שיחות או מסרונים, או שההסדר האמור שרכש אינו כולל את היעד אליו הגיע, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגיעו לכל יעד, כאמור, שיצוין בו כי הוצאת שיחות, קבלת שיחות וכן שליחת מסרונים יהיו כרוכים בתשלום על פי תעריף לא מופחת. כמו כן, יכלול המסרון הצעת הסדר שיחות או מסרונים.
- (6) בעל הרישיון יתעד את המסרונים האמורים בסעיף זה, כמפורט בסעיף 62.7(ג), ישמור את התייעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתם.

(ת3) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
(ת3) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
(ת3) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
(ת3) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
(ת3) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

(ג)ת3 על אף האמור בסעיף 90.2א(ב)(1)ת3 –

(1) בעל הרישיון יהיה פטור ממשלוח מסרונים למנוי לגבי ניצול החבילה שהזמין, כאמור בסעיף קטן 90.2א(ב)(1)ת3 ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) בוטל;

(ב) המנוי הסכים באופן מפורש ובכתב לוותר על קבלת מסרונים כאמור בס"ק 90.2א(ב)(1)ת3;

(ג) בעל הרישיון הוכיח, להנחת דעתו של המנהל, כי מגבלה טכנולוגית אשר אינה בשליטתו מונעת ממנו לקבל חיווי בזמן אמת או בזמן אמת בקירוב לגבי ביצוע שיחות בחיוב ישיר.

(2) מנוי העושה שימוש בציוד קצה רט"ן שאינו תומך בשירות מסרון ובכלל כד, טאבלט עם כרטיס SIM ומודם סלולרי, ידרוש בעל הרישיון מהמנוי בעת הזמנת החבילה אמצעי התקשרות חלופי למסרון (כגון יישומי e-mail, whatsapp, viber, skype או הודעה קולית) ("אמצעי חלופי"); מסר המנוי אמצעי חלופי, יעביר בעל הרישיון למנוי את ההודעות על ניצול החבילה כאמור בסעיף קטן 90.2א(ב)(1)ת3 באמצעי החלופי.

90.3 חסימת שירות גלישה למנוי פרטי, למנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, למנוי עסקי חסום ולמנוי ללא הסדר גלישה ת3

(א) רכש מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל שמחויב בגין שירות גלישה בנדידה בינלאומית (להלן - "מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית") או מנוי עסקי חסום חבילה הכוללת גלישה, יחסום בעל הרישיון את הגלישה לשירות הגלישה, לאחר הניצול המלא של החבילה או לאחר תום תקופת תוקפה של החבילה, המוקדם מביניהם, ללא תשלום, והמנוי לא יידרש לשלם תשלום כלשהו עבור שירות הגלישה מעבר לתשלום הידוע מראש בעד החבילה שרכש. בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור, בסמוך למועד החסימה. המסרון יכלול הצעת הסדר גלישה.

רכש מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר או המורכבת מחבילת גלישה בסיסית שלאחר ניצולה עד תומה מחויב המנוי על פי תעריף מופחת, רשאי המנוי לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש או את הגלישה הנוספת על פי תעריף מופחת שרכש, ובעל הרישיון יפסיק לספק לו את חבילות הגלישה הנוספות או את הגלישה הנוספת בתעריף מופחת, ולא יחייב אותו בגין גלישה החל ממועד הבקשה ואילך.

בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של מנוי, כאמור, כמפורט בסעיף 62.7(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

ת3 תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת3 תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת3 תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת3 תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת3 תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת3 תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום, רשאים לסרב במעמד ביצוע הזמנת השירות מבעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול 100% של החבילה הבסיסית שנקבעה לשירות הגלישה, כמפורט בסעיף 90.2א(ב)(1). הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

(ב) בעל הרישיון יחסום, ללא תשלום, את הגישה לשירות גלישה לכל מנוי, מיד עם הגעתו לחו"ל, אלא אם מתקיים במנוי אחד התנאים המפורטים להלן:

(1) למנוי יש הסדר גלישה;

(2) המנוי ביקש להיות מנוי פתוח²⁷.

(ג) לא מתקיים במנוי אחד התנאים האמורים בס"ק (ב), ובעל הרישיון לא חסם את המנוי לשירות גלישה, לא יחייב בעל הרישיון את המנוי בגין שירות גלישה

(ד) בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את הגישה לשירות גלישה, כאמור בס"ק (ב), ולא יחייב מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום בגין שירות גלישה, כאמור בס"ק (ג), בכל עת שמנוי, כאמור, אשר רכש הסדר גלישה, הגיע ליעד שאינו כלול בהסדר הגלישה. בעל הרישיון ישוב ויאפשר למנוי, כאמור, את שירות הגלישה באופן מיידי ואוטומטי, וללא צורך בביצוע פעולה ידנית על ידי המנוי, בכל עת שהמנוי נמצא ביעד הכלול בהסדר הגלישה.

(ה) בעל הרישיון ישלח למנוי, כאמור, מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור בס"ק (ב) ו- (ד), בסמוך למועד החסימה, ויציין בו את הסיבה לחסימה ואת דרכי הפניה אליו לצורך פתיחת החסימה. המסרון יכלול הצעת הסדר גלישה.

(ו) הזמנת שירות גלישה בידי מנוי עסקי חסום, בעת שהייתו בחו"ל, לאחר שנחסמה גישתו לשירות גלישה, לאפשר לו גישה לשירות גלישה מבלי לרכוש הסדר גלישה, תתבצע באמצעות שיחת טלפון עם נציג בעל הרישיון, שיציין בפני המנוי את תעריף הגלישה הלא מופחת ל-1MB. הגישה לשירות הגלישה תיפתח לאחר שהמנוי אישר את תעריף הגלישה הלא מופחת, שצוין בפניו. על תיעוד ההזמנה יחול סעיף 62.7, והתיעוד יכלול גם את פרטי זיהויו האמין של המנוי ואת אישורו, כאמור.

90.4 א יבוטל⁽³⁾.

90.5 א חסימת שירות גלישה למנוי עסקי פתוח⁽³⁾.

(א) בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי פתוח אשר לא רכש הסדר גלישה, או שהסדר הגלישה שרכש אינו כולל את המדינה אליה הגיע, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגיעו לחו"ל, אשר יכלול אזהרה בדבר צריכה אפשרית של שירות גלישה בתשלום, מבלי שתיעשה על ידי המנוי פעולה יזומה של גלישה, וכן יכלול תעריפי גלישה ללא רכישת הסדר גלישה. כמו כן, יכלול המסרון הצעת הסדר גלישה.

בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרון האמור אל המנוי העסקי, כמפורט בסעיף 62.7(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסרונים.

²⁷ מצב "פתוח" בטופס הגישה לשירותים, ללא הסדר גלישה, רלוונטי למנוי עסקי בלבד; מנוי פרטי ומנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, ללא הסדר גלישה, יהיו חסומים לגלישה בברירת מחדל.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

(ב) בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי פתוח, אשר רכש חבילה בסיסית בלבד, שהתעריף לאחר מלוא ניצולה הינו תעריף מופחת או לא מופחת, מסרונים, ללא תשלום, אשר יכללו הודעה לעניין שיעור ניצול החבילה, כאמור בסעיף 90.2א(ב) וכן את התעריף, כאמור.

בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרונים האמורים על ידו אל המנוי ואת דבר שליחת המסרונים האמורים על ידי המנוי אליו, ככל שנשלחו, כמפורט בסעיף 62.7(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתם.

90.6 א בעל הרישיון יידע את מנויו בחשבון הטלפון העוקב למועד החתימה על תיקון הרישיון, בדבר אפשרות להיחסם לשירות גלישה באמצעות מילוי "טופס גישה לשירותים" המוצג באתר האינטרנט של בעל הרישיון. המנוי יוכל לשלוח את הטופס האמור אל בעל הרישיון באמצעות דואר רגיל, דואר אלקטרוני, פקסימילה או באמצעות טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאתר האינטרנט של בעל הרישיון תומך באפשרות זו.

90.7 א בעל הרישיון יציג באתר האינטרנט שלו מידע בדבר האפשרות העומדת בפני המנוי לחסום את הגישה לשירות גלישה גם באמצעות ציוד הקצה, ככל שחסימה, כאמור, אינה חוסמת אף את אפשרות הגלישה בארץ.

90.8 א בעל הרישיון יציג באתר האינטרנט שלו מידע לפיו ישנם שירותים הצורכים נפח נתונים בתשלום, גם מבלי שתיעשה פעולה יזומה על ידי המנוי, כגון: סנכרון אוטומטי של דואר אלקטרוני ועדכון יישומים שונים.

90.9 א חיוב בגין שירותי נדידה בינלאומית על פי תעריף ליחידה, יבוצע בחשבון הטלפון בדיעבד, לאחר צריכת השירותים, ולא מראש. ככל שמנוי רכש הסדר, הכולל תשלום ידוע מראש, יבוצע החיוב בגין תשלום זה בתקופת החשבון שבמהלכה נכנסה העסקה לתוקף.

90.10 א מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 56, על עסקת "מכר מרחוק" של שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית, יחול סעיף 62.7.

90.11 א בעל הרישיון ישלח, ללא תשלום, מסרון לכל מנוי שביצע עסקת "מכר מרחוק" לרכישת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית, הכולל את עיקרי העסקה, מוקדם ככל שניתן, ולא יאוחר מתום היום בו בוצעה עסקת ה"מכר מרחוק".

³⁷ ככל שעסקה לרכישת שיחות או מסרונים אינה כוללת יעדים בחו"ל יצוין במסרון האמור כי הוצאת שיחות וכן שליחת מסרונים ליעדים בחו"ל יחויבו על פי תעריף לא מופחת. בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרון האמור, כמפורט בסעיף 62.7(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

³⁷ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

בנוסף, יציין בעל הרישיון מידע לגבי עסקת ה"מכר מרחוק" האמורה בחשבון הטלפון העוקב למועד ביצוע העסקה, בהתאם לתקופת החיוב של המנוי, הכולל את מספר הטלפון שלגביו בוצעה העסקה, מועד ביצוע העסקה, כמות וסוגי השירותים שנרכשו באמצעות שירות נדידה בינלאומית, מספר הימים שהוקצבו לשימוש בשירותים, מועד ושעת התחלת אספקת השירותים, מחיר השירותים שנרכשו, המחיר שעל פיו יבוצע חיוב בגין צריכת שירותים מעבר לחבילה, ככל שנרכשה חבילה ואופן עיגול כל כמות שתיצרך (להלן - "פרטי העסקה").

בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של חשבון הטלפון בו צוינו פרטי העסקה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון.^(3ת)

90.12 א בהתקשרות לרכישת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית שבוצעה בנוכחות נציג בעל הרישיון והמנוי, יימסר למנוי במעמד ביצוע העסקה אישור מודפס הכולל את פרטי העסקה. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של האישור, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.^(3ת)

90.13 א בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את כל^(3ת) ההסדרים המשוקים למנויים פרטיים וכן את תעריפי כל שירותי הנדידה הבינלאומית למנוי ללא הסדר, לכל היעדים לגביהם יש לבעל הרישיון הסכם נדידה בינלאומית. בעל הרישיון לא יחייב מנוי בגין שירות נדידה בינלאומית שבוצע ביעד שלא פורסם על ידו כאמור לפני החיוב.

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

90.15 א תעריף הגלישה ל-1 מ"ב למנוי שאינו בהסדר^(3ת) גלישה יהיה נמוך ממחיר החבילה הזולה ביותר המוצעת על ידי בעל הרישיון.

90.16 א רכישת הסדר^(3ת) גלישה, בארץ או בחו"ל, איננה משנה את ברירת המחלל הרשומה בטופס הזמנת השירותים המעודכן אלא לתקופת אותו הסדר^(3ת) גלישה.

91. פרסום תעריפים

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

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

^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

חלק ג' - שינויים בתעריפים

92. שינוי תעריפים

92.1 בכפוף לאמור בסעיף 87, בעל הרישיון רשאי לשנות תעריף או מספר יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון (להלן – "מספר היחידות") של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "שירות"), שנקבע על ידיו ובלבד:

(א) ששלח למנהל הודעה בכתב בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני מועד כניסת השינוי לתוקף ובה מפורט שם השירות, התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן התעריף או מספר היחידות טרם השינוי.

החובה לשלוח למנהל הודעה בדבר שינוי, לא תחול על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפותו של המנוי לשירות או לסל השירותים.

(ב) ששלח הודעה מראש ובכתב לכל מנוי שהצטרף לשירות⁵⁷ ולמספר הטלפון הנוסף כמפורט בסעיף 55.4(א)1, בה יצוין שם השירות, התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן התעריף או מספר היחידות טרם השינוי, בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני כניסת השינוי לתוקף.⁵⁷ ההודעה למספר הטלפון הנוסף תכלול גם את מספר הטלפון של המנוי שבו יבוצע השינוי.

על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרישיון לשלוח את ההודעה למנוי עד חודש לאחר ההפחתה.

לעניין חלק זה, "שינוי" – כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ, שעל מנוי לשלם עבור שירותי בעל הרישיון או כל הפחתה בכמות יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון ללא שינוי בתעריף.

(ג) הודעה כאמור בס"ק (ב) תישלח למנוי לשירות פנים ארצי נייד הנגיש לקבלת שירותי מסרון באמצעות מסרון, למנוי לשירות פנים ארצי נייד החסום לקבלת שירותי מסרון באמצעות הודעה קולית ולמנוי לשירות פנים ארצי נייד באמצעות מסרון או הודעת דואר אלקטרוני או הודעה קולית. לאחר ההשמעה הראשונה של המסר בהודעה הקולית תינתן למנוי אפשרות באמצעות לחיצה על מקש מסוים לבחור לשמוע אותו שוב, והמסר יושמע למנוי שוב ככל שבחר בכך.

(ד) בעל הרישיון ישמור תיעוד בדבר שליחת ההודעה כדלקמן:

(1) תדפיס מיומן שרת שליחת המסרונים או תדפיס של הודעת הדואר האלקטרוני, על פי העניין, כמפורט בסעיף 106א;

(2) הקלטה של ההודעה הקולית כמפורט בסעיף 113א;

בעל הרישיון יהפוך את תיעוד משלוח ההודעה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה.

(ה) החובה לשלוח למנוי הודעה בדבר שינוי, תחול גם על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפותו לשירות או לסל השירותים או לתכנית התעריפים.

(ו) בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון, שבמהלך תקופת החשבון שלו בוצע שינוי, במסגרת "פירוט החשבון", כמפורט בסעיף 9(א) בנספח ג'2, את התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן את התעריף או מספר היחידות טרם השינוי.

⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁵⁷ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

בעל הרישיון יהפוך עותק של חשבון הטלפון לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הפקתו.

(ז) ככל שבעל הרישיון סיפק למנוי פרטי, שירות שאיננו שירות דיבור או מסרונים או גלישה, בהנחה או בחינם למשך תקופה קצובה, לרבות שירות שאינו שירות בזק, ישלח בעל הרישיון למנוי ואל מספר הטלפון הנוסף שציין המנוי, כמפורט בסעיף 55.4(א)1, הנגשים לשירותי מסרון, מסרון בדבר שינוי התעריף, כמפורט בסעיף 92.1(ב), שאליו יצורף קישור חד ערכי לכל שירות, שיהיה תקף למשך שבעה (7) ימים מיום שליחת המסרון, שבו יתבקש המנוי, להיכנס לקישור המצורף וזאת במידה ואין הוא מעוניין להמשיך לקבל את השירות בתשלום. הקישור האמור יוביל לדף נחיתה באמצעותו יבוטל השירות; במסגרת ביטול השירות יבוצע זיהוי המנוי באמצעות מספר הזהות בלבד; בעל הרישיון ישלח אל מספר הטלפון של המנוי שבאמצעותו בוטל השירות, מסרון המאשר את דבר ביטול השירות; ביטול המנוי את השירות באמצעות דף הנחיתה האמור, אין בעל הרישיון רשאי להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה. תיעוד בדבר שליחת המסרון על ידי בעל הרישיון אל המנוי יבוצע כמפורט בסעיף 62.7(ג) וכן יתועד תוכנו של המסרון.

בעל הרישיון יהפוך את התיעוד האמור לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסרון.

בעל הרישיון ישלח למספרי טלפון שאינם נגישים לשירותי מסרון הודעה קולית כמפורט בס"ק (ג) ויתעד אותה כמפורט בס"ק (ד). מנוי רשאי לבטל שירות, כאמור, גם בדרכים נוספות, לרבות באמצעות דואר רגיל, דואר אלקטרוני, שיחוח באינטרנט ופקסימילה.

בעל הרישיון ימסור למנוי עסקי ולמנוי עסקי מפוצל הודעה על שינוי התעריף בפירוט החשבון של החשבון הקודם למועד בו יבוצע שינוי התעריף או באמצעות מסרון עם קישור כמפורט לעיל או באמצעות הודעת דואר אלקטרוני⁵¹.

93. תחילתו של שינוי בתעריף

93.1 חל שינוי בתעריף בעד שירות בהתאם להוראות הרישיון, לא יחול השינוי על תשלומים בעד שירות שצרך המנוי טרם מועד השינוי; הוראת סעיף זה לא תחול במקרה של תיקון תעריף על פי הוראת השר לפי סעיף 61.3.

94. פיגור בתשלומים

94.1 בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירות שמנוי לא שילם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות שביניהם (להלן - "מועד הפירעון").

94.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של הסכום הנקוב.

⁵¹ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

94.3 בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן - "**סכום החוב**") ובלבד שחלפו ארבעה- עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לבעל הרישיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרישיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרישיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "**הוצאות גביה**" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרישיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

חלק ד' – שונות

- 95. חיוב יתר**
- 95.1 בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי תשלומים אך ורק בהתאם למפורט בהסכם ההתקשרות שלו עם המנוי וכן בהתאם להוראות סעיפים 85.3(ג) - 85.3(ו)ת³;
- 95.2 הגיש המנוי לבעל הרישיון תלונה לפיה גבה ממנו בעל הרישיון סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם להסכם ההתקשרות (להלן – "חיוב יתר"), יברר בעל הרישיון את תלונת המנוי בתוך עשרה (10) ימי עבודה מיום קבלת התלונה. לעניין סעיף זה, "תלונה" – בכתב או בעל פה, לרבות פניית המנוי אל בעל הרישיון לשם בירור פרטי החיוב; "מועד קבלת התלונה" – לעניין תלונה בכתב – יום קבלת התלונה אצל בעל הרישיון, ולעניין תלונה בעל פה – היום בו נמסרה התלונה לבעל הרישיון. בעל הרישיון יתעד במערכת המידע שלו את תוכנה של התלונה מיד עם הגשתה ואת תוצאות בירור התלונה מיד בתום בירורה, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום סיום בירור התלונה³;
- 95.3 מצא בעל הרישיון כי גבה מהמנוי חיוב יתר, ישיב בעל הרישיון למנוי את חיוב היתר בתשלום אחד, ובלא קביעת כל תנאי לכך, וכן ישיב את המע"מ בגין הסכום האמור, ובתוספת "הפרשי הצמדה וריבית" כהגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, מיום הגביה ועד יום ביצוע החזר בפועל (להלן – "סכום החזר"), וזאת כמפורט להלן:
- (א) היה סכום החזר גבוה מחמישים (50) ₪, יועבר סכום החזר ישירות לאמצעי התשלום (חשבון בנק או כרטיס אשראי) של המנוי, תוך ארבעה (4) ימי עבודה לאחר תום התקופה הקבועה בס"ק 95.2. על אף האמור רשאי בעל הרישיון להשיב למנוי עסקי את סכום החזר האמור, באמצעות זיכוי חשבון הטלפון הבא, אם הסכים לכך המנוי העסקי במפורש;
- (ב) היה סכום החזר חמישים (50) ₪ או פחות מכך, ישיב בעל הרישיון את סכום החזר באמצעות זיכוי חשבון הטלפון העוקב שלאחר תום התקופה הקבועה בס"ק 95.2. היה סכום החזר גבוה מהסכום לתשלום בחשבון הטלפון העוקב כאמור, תועבר היתרה ישירות לאמצעי התשלום של המנוי, תוך ארבעה (4) ימי עבודה ממועד שליחת חשבון הטלפון למנוי; דבר הקיזוז מחשבון הטלפון או דבר העברתה של יתרת סכום החזר לאמצעי התשלום, יצוינו בחשבון הטלפון הנוגע בדבר;
- (ג) על אף האמור בפסקאות (א) ו-(ב), השבת סכום החזר למנוי Pre-paid, תבוצע באמצעות הגדלת היתרה העומדת לרשותו של המנוי³.
- 95.4³ בעל הרישיון ימציא למנוי מענה בכתב על תלונתו תוך עשרים ואחד (21) ימי עבודה ממועד קבלת התלונה. המענה לתלונה יכלול פירוט הנימוקים לדחיית התלונה, וככל שהנימוקים מתייחסים לתנאי הסכם ההתקשרות⁵ ובעל הרישיון דחה השגה בדבר חיוב יתר בגובה של מעל מאה (100) ₪ כולל מע"מ, צירופו למענה, הפניה לסעיף בו, שעל פיו בוצע החיוב בחשבון הטלפון, ופירוט אופן חישובו או ציון סכום החזר ופירוט אופן חישובו.

³ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
³ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
³ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
³ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
⁵ תיקון מס' 5 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018.

- 95.5 (ת³) (א) בעל הרישיון יתעד במערכת המידע שלו כל תלונה של מנוי בדבר חיוב יתר, שהוגשה בכתב או בעל פה.
- (ב) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של המענה, כאמור בס"ק 95.4; שלח בעל הרישיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, ישמור בעל הרישיון את עותק המענה ואת עותק אישור השליחה (להלן – "עותק המענה").
- (ג) בעל הרישיון יהפוך את התלונה ואת עותק המענה לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו של המענה למנוי.

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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

חלק א' - אחריות וביטוח

- 96. הגדרה**
- 96.1 בחלק זה:
- "שימוש ברישיון" - הקמת הרשת, התקנתה, פיתוחה, קיומה, תחזוקתה או הפעלתה, ומתן שירותים באמצעותה, בין בידי בעל הרישיון עצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.
- 97. אחריות בעל הרישיון**
- 97.1 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 חסינות כמפורט בפרק ט' לחוק.
- 97.2 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרישיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים או להפחית ממנה.
- 98. עשיית חוזה ביטוח**
- 98.1 בעל הרישיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה בישראל לפי התנאים שבסעיף 99, והוא יוצג בפני המנהל עם ההודעה בעניין מועד תחילת מתן שירות לפי סעיף 38.1.
- 98.2 בעל הרישיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית, כאמור בסעיף 98.1, שהיא תחוייב בה כלפי צד שלישי כלשהו כתוצאה מן השימוש ברישיון; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרישיון בביטוח אחריות כמשמעותו בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981.
- 98.3 בעל הרישיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית כאמור בסעיף 98.1, שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברישיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו לרשת, כולה או חלקה, מן השימוש ברישיון, ובכלל זה מפני סיכויי צד שלישי.
- 98.4 בעל הרישיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין המתמחה בנושאי ביטוח, המאשר שפוליסת הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 98.2 ו-98.3; לחוות הדעת האמורה יצרף בעל הרישיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל יחד עם חוזה הביטוח.
- 99. תנאים בחוזה הביטוח**
- 99.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.
- 99.2 בעל הרישיון יציג למנהל, לפי דרישתו, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, שאין פיגורים בתשלומים של בעל הרישיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.

- 99.3 בחוזה הביטוח תיקבע התניה, לפיה בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, בשל אי תשלום דמי הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל וזאת לא פחות מתשעים (90) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן בסעיף זה – "הודעת ביטול").
- 99.4 נשלחה הודעת ביטול כאמור בסעיף 99.3, יפעל בעל הרישיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 99.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטול אי תשלום דמי ביטוח בידי בעל הרישיון, רשאי המנהל לשלם במקומו את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל תשלום דמי הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת.
- 99.5 ביקש בעל הרישיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל לפחות ארבעים וחמישה (45) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.
- 99.6 הסכים בעל הרישיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרישיון חוזה ביטוח עם מבטח מורשה אחר באופן שכניסת חוזה הביטוח החדש לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 99.4, לפחות שלושים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות חלק זה.

100. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח

- 100.1 לא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח, או אם נתברר כי חוזה הביטוח שעשה בוטל או שפג תוקפו, ולא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח חדש כאמור בסעיף 99.6, רשאי המנהל לבצע במקומו את הביטוח ולשלם את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית לכיסוי סכומים שהוציא בשל הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת; כל זאת בלי לגרוע מן הסמכות לבטל, להגביל או להתלות את הרישיון בשל אי ביצוע הביטוח בידי בעל הרישיון לפי תנאי רישיון זה.

חלק ב' - ערבות למילוי תנאי הרישיון

101. שיעור הערבות ומועד המצאתה

101.1 בעל הרישיון יפקיד ערבות בנקאית ויצרף כתב התחייבות להארכת הערבות, כאמור בתקנה 18 בתקנות.

102. הערבות ומטרתה

102.1 הערבות שהמציא בעל הרישיון בהתאם לסעיף 101 (להלן - "הערבות") תשמש להבטחת קיום תנאי הרישיון בידי בעל הרישיון, להבטחת תשלום עיצומים כספיים וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שייגרמו לה - במישרין או בעקיפין - עקב אי מילוי תנאי הרישיון, כולם או מקצתם, במועדם ובמלואם, או כתוצאה מביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו.

103. חילוט הערבות

103.1 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 102.1, רשאי המנהל לחלט את הערבות, בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:

(א) לא נעשה חוזה ביטוח לפי סעיפים 98 ו-99, לא שולמו דמי הביטוח או בוטל או פג תוקפו של חוזה ביטוח כאמור;

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

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

(ד) בעל הרישיון לא מילא אחר הוראות הרישיון לעניין הערבות;

(ה) בעל הרישיון לא שילם אגרה שהוטלה עליו על פי החוק או הפקודה;

(ו) בעל הרישיון לא המציא את דמי הרישיון במועד הנדרש;

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

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

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

104. אופן חילוט הערבות

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

104.2 חולטה הערבות, ימציא בעל הרישיון ערבות חדשה, או ישלים את יתרתה עד לסכום הערבות המקורי.

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

105. תקופת תוקפה של הערבות

105.1 תוקף הערבות יהיה בהתאם להוראות התקנות.

106. שמירת סעדים

106.1 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו.

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

106.3 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.

פרק ז' - פיקוח⁽¹¹⁾

חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון

- 107. סמכות פיקוח**
- 107.1 לעניין חלק זה וחלק ב', "המנהל" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח.
- 107.2 המנהל או מי שהוא הסמיך לכך רשאי לפקח על פעולותיו של בעל הרישיון בכל הנוגע לביצוע הרישיון וקיום הוראות החוק, הפקודה והתקנות שעל פיהן.
- 108. שמירת סודיות**
- 108.1 המנהל וכן כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון לא יגלו כל ידיעה או מסמך (לעניין סעיף זה - "מידע") שהגיע אליהם מתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם כן פורסמו ברבים. החובה לשמירת סודיות תחול על כל מי שנמסר לו מידע בהתאם להוראות פרק זה.
- 108.2 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.
- 109. כניסה לחצרים ועיון במסמכים**
- 109.1 לצורך קיום הפיקוח כאמור בחלק זה, רשאי המנהל, או כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון לעשות את אלה -
- (א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן או משרד המשמשים את בעל הרישיון לצרכי מתן שירותיו לפי הרישיון;
- (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.
- 110. שיתוף פעולה**
- 110.1 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.

ימים מיום שנתקבלה על ידו הודעת המנהל. בתגובתו יפרט בעל הרישיון את האמצעים שנקט לשם תיקון הליקויים והפגמים המפורטים בהודעה ולשם מניעת הישנותם⁽³⁷⁾.

113.א.⁽³⁷⁾ שמירת מסמכים והקלטות

- (א) בעל הרישיון ישמור ברשותו מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.
- (ב) בוטל ת⁽¹¹⁾

⁽³⁷⁾ תיקון מסי 3 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986
⁽³⁷⁾ תיקון מסי 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017].
⁽¹¹⁾ תיקון מסי 11

פרק ח' – שונות

114. הרישיון כמסמך ממצה

- 114.1 זכויותיו של בעל הרישיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של הרשת ומתן שירותים באמצעות הרשת, מקורן ברישיון והן נובעות ממנו ועל פיו בלבד.
- 114.2 בעל הרישיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בנוגע לאמור בסעיף 114.1 בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרישיון, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני שניתן הרישיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות שניתנה בידי השר לפי סעיף 2.

115. עיון במסמכי הרישיון

- 115.1 בעל הרישיון יחזיק את מסמכי הרישיון במשרד, ויאפשר לציבור את העיון בעותקיהם הנכונים והעדכניים; שונו תנאי הרישיון, יצרף בעל הרישיון את נוסח השינוי למסמכי הרישיון האמורים.
- 115.2 הוצגו הרישיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון במסמכים אלה:
- (א) נספח א' – בוטל ¹¹¹
- (ב) נספח ד' – התכנית ההנדסית המצורפת לנספח ד'.
- 115.3 בעל הרישיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרישיון באמצעות רשת האינטרנט; בעל הרישיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם את הרישיון באתר האינטרנט.
- 115.4 המשרד רשאי לפרסם את הרישיון, למעט הנספחים כאמור בסעיף 115.2, במועד ובאופן שיימצא לנכון.

116. דחיית מועד

- 116.1 הוטלה על בעל הרישיון חובה ברישיון זה ונקבע מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרישיון במועד.
- 116.2 המנהל רשאי לאשר בקשה של בעל הרישיון לדחיית המועד לביצוע חובה שנקבעה ברישיון (להלן בסעיף זה - "הדחייה"), לתקופה שיקבע, 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 שבה ניתנים שירותיו;
- (ג) הדחייה תקדם את התחרות בתחום התקשורת;
- (ד) הדחייה נובעת מנסיבות של שעת חירום, כהגדרתה בסעיף 40 או מהיערכות לקראת נסיבות אלה.

¹¹¹ תיקון מס' 11

117. שמירת אחריות

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

118. אופן משלוח הודעה

118.1 הודעה בנוגע לרישיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותשלח בדואר, בידי שליח או בפקסימליה; הודעה שנשלחה בדואר כאמור חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יוודא השולח את קבלתה אצל הנמען.

118.2 מענו של בעל הרישיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: שחם 40, פתח תקווה; בעל הרישיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

119. בטל (ת³)

120. הוראת שעה (ת²⁵)

לעניין מתן שירות גישה לאינטרנט לא יחולו על בעל הרישיון בתקופה שמיום 14 באפריל 2022 ועד למועד שימסור המנהל הוראות הסעיפים הבאים או חלקם לפי המפורט להלן:

- (1) סעיפים 55.4(א)1 מהחלק המתחיל במילים "מספר טלפון נוסף של המנוי" ועד סופו, 55.4(א)10, ו-55.4(א)13);
- (2) סעיפים 55.4(ב)2 ו-55.4(ב)4);
- (3) סעיפים 55.5(א) מהחלק המתחיל במילים "בעל הרישיון ישמור ברשותו" ועד סופו, 55.5(א)1, 55.5(ג), ו-55.5(ה) המילה "מודפסת";
- (4) סעיפים 56.1(ב), 56.1(ד), 56.1(ה), ו-56.1(ו);
- (5) סעיף 56.2(ב) החל מהמילים "וכן תיבה" ועד סופו, ו-56.2(ג);
- (6) בסעיף 2.5(י) לנספח ג' המילה "מודפסת".

(ת³¹) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017.
(ת²⁵) תיקון מס' 25

רשימת נספחים

נספח א'	-	בוטל ת11
נספח ב'	-	רשימת השירותים של בעל הרישיון:
		ב'1 – רשימת שירותים
		ב'2 – שירות בזק בינלאומי
		ב'3 – שירות גישה לאינטרנט
		ב'4 – שירות נס"ר
		ב'5 – שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום
		ב'6 – שירות אירוטי
נספח ג'	-	דרישות מנימוס ורמת השירותים למנוי
		ג'1 – נגישות לשירות בזק בינלאומי
		ג'2 - גילוי נאות בחשבון
		ג'3 – טופס גישה לשירותים
		ג'4 - הזמנת שירות באתר האינטרנט
		ג'5 - שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויבים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט
		ג'6 – מוקדי פניות טלפוניים
נספח ד'	-	תכנית הנדסית
נספח ה'	-	היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום
נספח ה'1 ^{ת27}	-	ניהול הגנת הסייבר ^{ת27}
נספח ו' ^{ת14}	-	הוראות קצובות בזמן
נספח ז' ^{ת29}	-	שירות שליחת מסר קצר ("מסרוך")
נספח ח' ^{ת30}	-	שימוש בצידוד תקשורת ביתי ברשתות ניידות צידוד ONT, מתאם שיחות וצידוד DOCSIS

^{ת11} תיקון מס' 11
^{ת27} תיקון מס' 27
^{ת27} תיקון מס' 27
^{ת14} תיקון מס' 14
^{ת29} תיקון מס' 29
^{ת30} תיקון מס' 30

נספח א' - בוטל (ת11)

נספח ב' - רשימת השירותים של בעל הרישיון

1. כללי

- 1.1 נספח זה, כולל את רשימת השירותים שבעל הרישיון יהיה רשאי לספק, בתנאים המפורטים ברישיון.
- 1.2 השירותים יסופקו בכל אחת מהטכנולוגיות המופעלות ע"י בעל הרישיון, אלא אם צוין אחרת ברישיון.
- 1.3 נדרש בעל הרישיון להגיש תיק שירות, יכלול בו לפחות את הפרטים הבאים:
- (א) **שם השירות:** שם השירות, לרבות שם מסחרי של השירות, ותיאור כללי של השירות.
- (ב) **תיאור מפורט של השירות:** ובכלל כד -

האם מדובר בשירות חדש, בהרחבה של שירות קיים, או בשילוב של שירותים;

האם קיים צורך בניסוי מקדים;

אופן הפעלת השירות;

מועד תחילת מתן השירות;

זמינות ומדדי טיב השירות;

מוקדי תמיכה;

מחיר השירות;

קהל היעד של השירות;

אופן הזמנת השירות;

תהליך התחברות לשירות;

השלכות או השפעות של שירות זה על שירותים אחרים.

(ג) **תאור הנדסי**

תאור ותרשים מלבני של המערכת;

ציוד קצה או ציוד ייעודי לקבלת השירות;

(ד) **שונות**

הצורך במספור;

תיאומים נדרשים עם בעלי רישיון או גורמים אחרים.

נספח ב'1 – רשימת השירותים

2. רשימת שירותים

2.1 שירותי בזק פנים ארציים נייחים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
1	טלפון בסיסי	שירות טלפון בסיסי אל ומאת מנויי בעל הרישיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר, ברשת בעל הרישיון, ובכל רשת בזק ציבורית אחרת, וכן שירות טלפון בסיסי אל ומאת מנויי בעל הרישיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר בחו"ל, באמצעות מב"ל.	1/2016	
2	שירות טלפון על פס רחב VoB - Voice over Broadband	שירות טלפון בסיסי הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס.	קיים	
3	שירות טלפון על פס רחב סלולרי VoC – Voice over Cellular Broadband	שירות טלפון בסיסי הניתן תוך שימוש ברשת רחבת פס של מפעיל רט"ן.	5/2013	בהתאם למדיניות האסדרה והרישוי של שירות VOC מיום 21 נובמבר 2012
4	שירות טלפון על פס רחב למנוי בחו"ל	השירות ניתן באמצעות רשת גישה לאינטרנט למנוי בחו"ל.	4/2012	
5	גישה לשירותי חירום	מתן גישה ללא תשלום למנויי בעל הרישיון לשירותי החירום.	קיים	השיחה תנוטב אל מוקד שירות חירום, על פי כתובת המנוי, כפי שנמסרה על ידו לבעל הרישיון לצורך שירות זה, ועל פי מוקד שירות החירום, כפי שקבע נותן השירות. מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים.
6	מספר נוסף	הקצאת מספרים נוספים המשמשים לאותו קו טלפון	קיים	תלוי ציוד קצה ורוחב פס
7	חסימת שיחה נכנסת לא מזוהה	מתן אפשרות לחסימה במתג לשיחות נכנסות לא מזוהות.	קיים	לפי בחירת המנוי
8	שיחה נכנסת מזוהה	הצגת מספר הטלפון של המתקשר.	קיים	בהתאם לציוד קצה של הלקוח
9	חסימת שיחה יוצאת מזוהה	חסימת הצגתו של מספר הטלפון של המנוי /שמו בשיחה יוצאת.	קיים	לא תהיה חסימה גורפת לגישה אל רשת מפ"א אחר
10	מספר מוביל – תפריט שלוחות	יכולת ניהול IVR – בחירת ה"שלוחה" הרלוונטית (מספר או אותיות).	עתידי	
11	העברת שיחה תוך כדי שיחה	העברת שיחה למספר טל אחר בזמן השיחה.	עתידי	
12	"עקוב אחרי"	הפניית השיחות למס טל אחר במצבים הבאים: קו תפוס, אין מענה, ככל מקרה	קיים	
13	"עקוב אחרי" - הפעלה מרחוק	הפעלת "עקוב אחרי" מרחוק - על ידי שימוש במערכת הניהול הקולית / פורטל אינטרנט.	קיים	
14	"עקוב אחרי" סלקטיבי	הפניית שיחות נכנסות מיעדים מסוימים בלבד.	קיים	
15	תזכורת "עקוב אחרי"	צילול תזכורת קצר המושמע בעת קבלת שיחה נכנסת של "עקוב אחרי".	עתידי	
16	הודעת דוא"ל בדבר שיחה נכנסת	משלוח הודעה בדואר האלקטרוני בגין שיחות נכנסות לרבות שיחות שלא נענו הכוללות את פרטי המתקשר ושעת השיחה.	עתידי	מיידי לגבי הודעות קוליות
17	שיחה חוזרת	חיוג למספר הטלפון האחרון ממנו בוצעה שיחה נכנסת למנוי.	קיים	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
18	שיחה ממתינה	קבלת חייווי בדבר קבלת שיחה נוספת בזמן שיחה ואפשרות מעבר אליה.	קיים	
19	מנהל שירותים מבוסס WEB	ממשק web מוגן סיסמא, המאפשר שימוש, שליטה ובקרה על השירותים הניתנים למנוי.	קיים	
20	מרכזיה מדומה (centrex)	מרכזיה וירטואלית ברשת בזק ציבורית.	1/2016	
21	החזק שיחה	אפשרות העברת שיחה למצב החזק לרבות אפשרות השמעת מוזיקה למתקשר.	קיים	
22	צלצול ייחודי	השמעת צלצול שונה עבור שיחות הנכנסות ממתקשרים שונים.	קיים	בהתאם לציוד הקצה של הלקוח
23	"נא לא להפריע"	אפשרות העברת קו הטלפון למצב בו כל השיחות הנכנסות יענו בצליל תפוס או יועברו ישירות לתא הקולי.	קיים	
24	חיג חוזר – חזרה לשיחה אחרונה	חזרה על חיגו למספר האחרון שחייג המנוי.	1/2016	בהתאם לציוד הקצה של הלקוח
25	חסימת שיחות טלפון נכנסות	חסימת שיחות לפי בקשת המנוי רשימה שחורה / רשימה לבנה.	1/2016	חסימה למספרי טל מסוימים
26	צלצול עוקב	הפניית השיחות לקבוצת מספרי טלפון, תוך הגדרת סדר עדיפויות ביניהם והגדרת זמן הצלצול בכל אחד מהם לפני המעבר למס טל הבא.	1/2016	במקרה שהפניית השיחה הינה למספר טלפון המחובר לרשת בזק ציבורית אחרת, המנוי יחויב בעלות ביצוע השיחה אל מספר טלפון זה.
27	צלצול בו זמני	הפניית השיחות לקבוצת מספרי טלפון.	עתידי	במקרה שהפניית השיחה הינה למספר טלפון המחובר לרשת בזק ציבורית אחרת, המנוי יחויב בעלות הפנית השיחה אל מספר טלפון זה.
28	חיג מקוצר	קביעת מספרים מקוצרים למספרי טלפון ומתן גישה לאותם מספרי טלפון.	1/2016	
29	שיחת ועידה	מתן אפשרות לשיחת ועידה עם מספרי טל נוספים.	קיים	בשיחות על גבי פס רחב, מס' משתתפי הועידה תלוי רוחב פס של כלל משתמשי ה- VOB הנוספים
30	שיחת וידאו /ועידת חוזי	שיחת טלפון הכוללת את היכולת לראות את הצד השני.	עתידי	תלוי ציוד קצה. שיחה וידאו יכולה להתקיים בין 2 צדדים או יותר
31	תא קולי	הקצאת תיבה קולית אישית למנוי המשמשת לאחסון הודעות קוליות ושליפתן.	קיים	
32	קודי הרשאה	התניית כל השיחות היוצאות / שיחות בינלאומיות יוצאות בחיג קוד הרשאה.	קיים	מונתה בכך שהמנוי יכול לבצע זאת עצמאית ללא תלות במב"ל; לא תותר חסימה גורפת ממפ"א אחר או מפעיל רט"ן
33	ניהול תא קולי	פורטל המאפשר גישה לתא הקולי, הקלטת הודעות אישיות, הפעלת שירות עקוב אחריי, ייזום שיחות.	קיים	
34	הכרזת שם המתקשר	מתן אפשרות לזיהוי המתקשר על ידי חתימת קול.	עתידי	
35	שירותי מסרים מאוחדים	שירות המאחד הודעות קוליות, הודעות פקס, הודעות חיזוי, והודעות E-mail המגיעות ללקוחות השירות בתא מסרים מאוחדים אחד, ומאפשר משיכתם באמצעות טלפון נייד או ציוד רט"ן, פקס או מחשב.	עתידי	
36	שיחה חונה	מאפשר להתחבר למספר תפוס עד שיתפנה פנה - מבלי להפריע למהלך השיחות היוצאות הנכנסות של קו הטלפון.	עתידי	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
37	חיוג חיצוני	חיוג דרך אתר המנויים.	עתידי	
38	טלפון תוכנה – Soft- phone	תכנית מחשב המשמשת לביצוע וקליטת שיחות.	קיים	
39	אינטגרציה ל- Outlook	תפעול כל הכפתורים הנמצאים בנווט שיחות	עתידי	
40	שיחת חינם למתקשר	שיחה ללא חיוב למתקשר אלא למקבל השיחה	3/2010	בהתאם לתיק שירות (1800).
41	שיחה בחיוב מפוצל	יוזם השיחה מחויב בתשלום חלקי או מלא, בהתאם לרשת המתקשר ולמשך השיחה, ויכול שמנוי נקרא יחויב בתשלום חלקי בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	עתידי	בהתאם לתיק שירות (1700).
42	תקשורת נתונים	העברת נתונים, במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים.	1/2016	
43	תמסורת ספרתית	קו נל"ן במישק ספרתי במגוון קבצי תמסורת ומישקים.	1/2016	
44	VPN	רשת תקשורת פרטית וירטואלית להעברת נתונים, במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים.	1/2016	
45	חיוג מקוצר לעסקים (*XXXX)	מספר קליט ומקוצר הכולל חיוג כוכבית וארבע ספרות כתחליף למספר טלפון רגיל.	1/2010	
46	תמסורת גישה במישק PRI	שירות טלפון הניתן ע"ג תווך גישה תמסורת.	עתידי	העברה של 30 שיחות קול בו זמנית אל מרכזת
47	שירות BRI	שירות טלפון והעברת נתונים באמצעות מישק BRI	עתידי	העברה של 2 שיחות קול בו זמנית / העברה של קישורי נתונים בקצב KB128
48	חיוג שלוחות מקוצר	חיוג לשלוחות של המנוי ע"י חיוג מספר השלוחה בלבד.	1/2016	
49	גשר ועידה	מתן אפשרות להצטרף לשיחת ועידה המוגדרת לפרק זמן קבוע מראש באמצעות מספר טלפון סיסמת גישה מוגדרים תוך הגבלת מספר המשתמשים.	עתידי	
50	גשר ועידה מוקצה	מתן אפשרות למנוי להגדיר יכולות גישה לשיחות ועידה למספר משתתפים ולפרקי זמן בהתאם לקביעתו, באמצעות גשרי ועידה שהוקצו לו על ידי בעל הרישיון.	עתידי	
51	"חטיפת שיחה"	מענה לשיחה המתקבלת בשלוחה אחרת של המנוי באמצעות קוד קבוע מראש.	עתידי	
52	prepaid	רכישת דקות שיחה מראש.	עתידי	
53	מספר וירטואלי	מאפשר ללקוח בהתאם להגדרתו לבחור להיכן תגיע השיחה.	עתידי	
54	Call – Back	שיחה חוזרת ממספר 076-5 אל מספר טלפון אחר של המנוי לאחר זיהוי על ידי המערכת המאפשרת לו לבצע חיוג.	עתידי	
55	נתב שיחות רשתי	ניתוב שיחות באמצעות נתב שיחות IVR	1/2016	
56	דיזה "Call-through"	מתן אפשרות למנוי לחייג דרך מספר 076-5 בחיוג מטלפון אחר.	עתידי	
57	שיחה מלווה בפרסומת	שיחת טלפון שבמסגרתה ייחשף מנוי שהסכים לכך לפרסומת מסחרית.	עתידי	
58	מסרים קצרים	מתן אפשרות למנוי להעביר ולקבל מסרי בזק בתצורה הודעה כתובה או הודעת מולטי-מדיה.	עתידי	מסרי SMS, MMS. תלוי ציוד קצה או תוכנה

(1800) בהתאם לתיק שירות "שיחת חינם למתקשר" ("שירות 1-800")
(1700) בהתאם לתיק שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700).

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
59	שירות יקיצה	שירות השכמה / תזכורת טלפוני ממוכן, בטלפון.	עתידי	גישה בחיגוק מקוצר
60	קו מאובטח	מאפשר הצפנה של כל שיחות הדיבור והפקס הנכנסות, או יוצאות, מקו הטלפון של המנוי. הקו המאובטח הוא בין יחידת הקצה בחצרי המנוי לבין נקודת סיום הקו במתג.	עתידי	
61	קו חם	שיחה ליעד קבוע מראש באמצעות הרמת השפופרת בלבד.	עתידי	תלוי ציוד הקצה של הלקוח
62	קו חם מושהה	שיחה ליעד קבוע מראש באמצעות הרמת השפופרת. השיחה תוקם במידה והלקוח הרים את השפופרת ולא חייג אף ספרה במשך פרק זמן מוגדר מראש	עתידי	תלוי ציוד הקצה של הלקוח
63	שיחת גוביינא	שיחה שעלותה תשולם ע"י המנוי מקבל השיחה, לאחר אישור קבלת השיחה.	עתידי	
63	פרימיום בתעריף פרימיום	שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו נגבה לפי תעריף פרימיום, יינתן באמצעות קידומת חיגוק ארצית לצורך נגישות לשירות זה.	9/2015	השירות יינתן על פי הוראות נספח ב'5
64	פרימיום בתעריף רגיל	שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו נגבה לפי תעריף רגיל, יינתן באמצעות: (1) מספר טלפון נייח כשירות כלל ארצי; (2) קוד גישה רשתי כשירות פנים רשתי.	9/2015	תעריף השירות הנו תעריף רגיל, כפי שנקבע בהסכם ההתקשרות עם המנוי.

2.2 שירותי בזק פנים ארציים ניידיים

2.3 שירותי בזק בינלאומיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תחילת מתן השירות	הערות
1.	טלפון בין-לאומי International direct dial telephone	שירות טלפון בינלאומי בחיגוק ישיר מאת מנוי של שירות טלפוניה הניתן בידי מפ"א נייד או נייח מישראל אל כל יעד בעולם, וכן מאת כל יעד כאמור אל מנוי כאמור.	1996	
2.	כרטיס חיגוק Calling card – Post Paid	שירות טלפון בינלאומי בחיגוק מספר גישה ייחודי באמצעות כרטיס המופעל על ידי הקשת קוד אישי על ידי מנוי מיעדים בארץ ובעולם אל כל יעד בארץ ובעולם.	1996	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרישיון.
3.	כרטיס חיגוק משולם מראש Pre paid calling card	שירות טלפון בינלאומי בחיגוק מספר גישה ייחודי באמצעות כרטיס משולם מראש, המופעל על ידי הקשת קוד אישי מיעדים בארץ ובעולם אל כל יעד בארץ ובעולם.	1996	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרישיון.
4.	שירות חיגוק באמצעות מרכזן Operator assisted international call	שירות חיגוק המאפשר הקמת שיחה מהארץ לחו"ל ומחו"ל לארץ באמצעות מרכזן.	1996	
5.	מודיעין בין-לאומי International operator services	שרות מאויש לבירור טלפוני של קידומות, מספרי טלפון בין-לאומיים ומידע אחר.	1996	
6.	שירות תמסורת בין-לאומית	העברת אותות אלקטרומגנטיים או רצף סיביות בין מיתקני בזק של בעל הרישיון למיתקן בזק של ספק זר של שירותי תקשורת.	קיים	
7.	שירותי תשתית תמסורת בין-לאומית באמצעות כבל תת-ימי או תחנת קרקע לוויינית, וחבורם למערכות בזק בחו"ל ועד לחצרי המנוי.	הנחה, התקנה, חיבור, הפעלה ותחזוקה של תשתית תמסורת בין-לאומית, ובכלל זה: כבל תת-ימי או יבשתי או תחנת קרקע לוויינית, וחבורם למערכות בזק בחו"ל ועד לחצרי המנוי.	קיים	כולל השכרה של קווי תמסורת בין-לאומיים למנוי לרבות בעל רישיון אחר.

2.4 שירותי בזק אחרים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
1.	שירות גישה לאינטנט	בהתאם לנספח ב'3	8/2009	למרות האמור בסעיף 62.2 לרישיון, לעניין מנויים במסגרת שוק סיטונאי יחולו ההוראות הקבועות במכתב המנהל הבהרה ⁽¹⁾ מיום 23.2.2015.
2.	שירות נס"ר	בהתאם לנספח ב'4	1/1996	

⁽¹⁾מסמך המנהל בנושא "אספקת שירותי גישה לאינטרנט באמצעות שירות סיטונאי BSA" מבהיר :

1. בעל רישיון "המספק שירות גישה לאינטרנט...רשאי לספק למנויים, ... שירות גישה לאינטרנט ("השירות") הכולל גם את מרכיב התשתית גישה רחבת הפס ("תשתית")";
2. ב"הצעת שירות הכוללת גם תשתית, רשאי בעל הרישיון להציע למנויייו הצעות בתנאים שונים או בתעריף שונה, כתלות תשתית המוצעת (סוג התשתית המוצעת יהווה מאפיין סביר המצדיק אבחנת קבוצת מנויים אחת מאחרת בהתאם לסעיף ברשיון העוסק ב"פעילות הוגנת", "אי אפליה" או "סוגי מנויים")."

נספח ב'2 – שירותי בזק בינלאומי

1. **הגדרות**
- 1.1 **בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדס, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:**
- "טופס שיוך"** טופס עליו חותם מנוי של מפ"א לשם בחירת מפעיל נבחר, כמפורט בסעיף 4, ולשם ביצוע שיוך המנוי;
- "לקוח"** - מי שמקבל את שירותי בעל הרישיון כמשתמש קצה (End User), לרבות מנוי משויך או מתקשר מזדמן, ולמעט בעל רישיון אחר או מפעיל זר;
- "מב"ל (מפעיל בין-לאומי)"** - בעל רישיון אחוד המספק שירותי בזק בינלאומי;
- "מנוי משויך"** - מי שבחר בבעל הרישיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירותי טלפון בינלאומי, לפי הוראות נספח זה;
- "מפעיל זר"** - מי שמספק שירותי בזק בינלאומי במדינה אחרת, למעט מב"ל;
- "מפעיל נבחר"** - מב"ל שנבחר בידי מנוי של מפ"א, על פי הוראות נספח זה;
- "מקבל שירות"** - לרבות לקוח, בעל רישיון אחר או בעל רישיון לשידורים;
- "מתג בינלאומי"** - מתג להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת, או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות;
- "מתקשר מזדמן"** - מי שמקבל שירותי טלפון בינלאומי מבעל הרישיון, ואשר אינו מנוי משויך, והכל לפי הוראות נספח זה;
- "קוד חיוג מקוצר"** - קידומת החיוג "00" המיועדת לביצוע שיחת טלפון יוצאת בחיוג ישיר, וקוד הגישה "188" לשירותים הניתנים באמצעות מרכזיה מאוישת, לרבות שיחת טלפון יוצאת;
- "שיוך מנוי"** - פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפ"א במתג שלו באופן ששיחות טלפון שיוזם מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר של אותו מנוי;
- "שיחת טלפון יוצאת"** - העברת מסר דיבור או מסר דמוי דיבור, כגון פקסימילה או מודם חיוג באמצעות מערכת בזק בינלאומית, שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בארץ;
- "תמסורת בינלאומית"** - העברת אותות אלקטרומגנטיים או רצף סיביות בין מיתקני בזק של בעל הרישיון למיתקן בזק של ספק זר של שירותי תקשורת, למעט ציוד קצה.

2. בקשה לאספקת שירות בזק בינלאומי

- 2.1 בעל הרישיון יעביר למנהל בקשה בכתב, לפחות 30 יום, בטרם כוונתו להתחיל לספק שירות בזק בינלאומי ("הבקשה").
- 2.2 הבקשה תכלול את כל הפרטים כאמור בסעיף 1.3 בנספח ב'.
- 2.3 בעל הרישיון לא יחל לספק שירות בזק בינלאומי בטרם קיבל אישור בכתב מהמנהל.

3. אספקת שירות בזק בינלאומי

3.1 בעל הרישיון רשאי לספק את השירות כדלקמן:

- (א) בעל הרישיון יספק לכל דורש שירות טלפון בינלאומי ממועד תחילת מתן השירות.
- (ב) בעל הרישיון יספק לכל דורש שירות טלפון בינלאומי לכל מדינות העולם בתוך תשעה (9) חודשים ממועד מתן השירות.
- (ג) בעל הרישיון יעביר ללקוח שהוא מנוי מפ"א שיחות בינלאומיות נכנסות בחיוג ישיר, ובלבד שהשיחה הנכנסת נותבה אל המערכת הבינלאומית שלו באמצעות הקידומת הבינלאומית 972, שהוקצתה למדינת ישראל על-ידי ארגון התקשורת העולמי (ITU); זיהה בעל הרישיון שיחה אשר נותבה באמצעות קידומת בינלאומית אחרת, יימנע בעל הרישיון מהעברתה ללקוח, וישמיע הכרזה באנגלית בנוסח זה: "For Israel, please dial nine-seven-two". נוסף לאמור, יעביר בעל הרישיון שיחות בינלאומיות נכנסות כאמור באמצעות מרכזן (שירות "188", או שירות דומה), שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל ומישראל לחו"ל), או שירות כרטיסי חיוג.

(ד) **קביעת מפעיל נבחר ושיוך מנויים**: בכל הנוגע למתן שירות טלפון בינלאומי למנויי שירות טלפוניה של מפ"א יפעל בעל הרישיון על פי הוראות סעיף 4 בנספח זה. אין בחתימת מנוי כאמור על טופס שיוך בהתאם להוראות הסעיף האמור, כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון לעניין הסכם התקשרות לפי סעיף 55 ברישיון.

3.2 בעל הרישיון רשאי לרכוש מבעל רישיון אחר דקות של שיחות יוצאות ולספק באמצעותו את שירות הטלפון הבינלאומי שלו וזאת אך ורק במשך 18 החודשים ממועד מתן השירות.

3.3 בעל הרישיון רשאי לספק שירות באמצעות כרטיסי חיוג כדלקמן:

- (א) בעל הרישיון רשאי ליתן ללקוחותיו שירות טלפון בינלאומי באמצעות כרטיס חיוג, שיאפשר קיום שיחות מישראל לחו"ל, מחו"ל לישראל ומחו"ל לחו"ל באמצעות אותו כרטיס;
- (ב) בעל הרישיון יהיה רשאי להתקשר עם מפ"א בהסכם לפיו מקבלי שירותיו, המשתמשים בכרטיסי חיוג כאמור בסעיף קטן (א), יוכלו לקבל, באמצעות אותו כרטיס, גם את שירותיו הפנים-ארציים של המפ"א;
- (ג) המשתמשים בכרטיסי חיוג של המפ"א, לרבות טלפון ציבורי (טצ"ג), יוכלו לקבל את שירותיו של בעל הרישיון, לעניין שיחות יוצאות מהארץ, בתנאים ובתעריפים שאינם עולים על אלה הנהוגים אצלו לגבי מתקשרים מזדמנים, בתוספת הוצאות סבירות הייחודיות לשירות זה ככל שישנן.
- (ד) בעל הרישיון רשאי לבצע את הגבייה בעד השימוש בכרטיס חיוג בעצמו, באמצעות מפ"א או באמצעות אחר, הכל על-פי הסכם שייכרת לשם כך.

3.4 גיבוי בשיתוף עם אחר: על אף האמור בסעיף 83.1 לרישיון, בעל הרישיון רשאי להתקשר עם בעל רישיון אחר בהסכמי גיבוי להבטחת רציפות השירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות הזהים לפעולה או שירות שמבצע בעל הרישיון. בעל הרישיון יודיע למנהל על כל הסכם גיבוי כאמור.

4. שיוך מנויים וגישה לשירותי בעל הרישיון

4.1 גישה לשירותי בעל הרישיון

(א) בעל הרישיון יספק שירות בזק בינלאומי לכל מנוי של מפ"א שמחייג דרכו באמצעות קודי גישה אלה:

(1) קידומת חיוג תלת-ספרתית אשר הוקצתה לו לביצוע שיחות טלפון יוצאות בחיוג ישיר;

(2) קודי גישה ארבע ספרתיים אשר הוקצו לו, אשר חיוגם בידי לקוח מאפשר גישה אל שירותים שונים של בעל הרישיון הנלווים לשירות בזק בינלאומי;

(ב) מנויי מפ"א אשר בחרו בבעל הרישיון כמפעיל נבחר, יוכלו לבצע באמצעותו שיחות טלפון יוצאות, תוך שימוש בקוד חיוג מקוצר, בנוסף לאפשרות השימוש בקידומת חיוג כאמור בסעיף קטן (א).

4.2 בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

(א) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי של מפ"א, להודיע בכתב, באמצעות טופס שיוך, כי הוא המפעיל הנבחר אליו יבוצע שיוך המנוי.

(ב) טופס השיוך יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר ההתאגדות של התאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את בעל הרישיון כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה בהם נחתם הטופס; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד. המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר שינויים שיש לערוך בטופס השיוך.

(ג) מנוי חדש של מפ"א יקבע, בעת מסירת בקשתו להיות מנוי של בעל רישיון כאמור, האם ברצונו לאפשר גישה לשיחות טלפון יוצאות מקו הטלפון שלו או אם ברצונו לחסום את הגישה לשיחות טלפון כאמור; מנוי, אשר קבע כי ברצונו לאפשר גישה לשיחות טלפון יוצאות, ואשר מבקש להשתייך למב"ל, יעשה זאת בהתאם להוראות סעיף קטן (א).

(ד) מנוי של מפ"א יהיה רשאי לשנות בכל עת את המפעיל הנבחר שלו, באמצעות חתימה על טופס שיוך ומסירתו למפעיל הנבחר החדש שלו.

4.3 תהליך ביצוע השיוך

(א) חתם מנוי של מפ"א על טופס שיוך, לפיו הוא בחר בבעל הרישיון כמפעיל הנבחר שלו, ישלח בעל הרישיון למפ"א הודעה בדבר בחירתו של המנוי בו כמפעיל נבחר (להלן - הודעת שיוך).

(ב) הודעת שיוך תכלול את פרטי המנוי המפורטים בסעיף קטן 4.2(ב); הודעות השיוך יימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרישיון לבין מפ"א.

(ג) קיבל מפ"א שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.

(ד) שיוך מנוי יבוצע בידי מפ"א תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד קבלת הודעת השיוך.

4.4 מתקשר מזדמן

(א) מנוי של מפ"א אשר לא ביקש לחסום את הגישה לשיחות טלפון יוצאות ואשר לא בחר במב"ל כמפעיל נבחר שלו (להלן - "מתקשר מזדמן"), יוכל לקבל שירות בזק בינלאומי באמצעות קידומת החיוג וקודי הגישה המתאימים של בעל הרישיון²⁸.

(ב) מנוי של מפ"א שהוא מתקשר מזדמן, רשאי להודיע, בכל עת, באמצעות טופס שיוך כי הוא מבקש לקבוע מב"ל כמפעיל הנבחר שלו, והשיוך שלו יבוצע על פי הוראות סעיף 4.3 לעיל.

4.5 מניעת שיוך כפוי

(א) בעל הרישיון ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך לקוח למפעיל ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של הלקוח (Slamming) (להלן - "שיוך כפוי"); אמצעים אלה יכללו זיהוי הלקוח ואימות זכותו של הלקוח לקבלת השירות.

(ב) בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעלי רישיונות אחרים באיתור שיוך כפוי כאמור ומניעתו.

4.6 קבלת מידע ממפ"א

(א) בעל הרישיון יקבל מכל מפ"א, מדי יום, קובץ יומי בדבר שינויים שחלו בשיוך מנויים לבעל הרישיון (להלן - "קובץ השינויים"); קובץ השינויים יכיל את פרטי המנויים ששויכו אל בעל הרישיון או נגרעו ממנו באותו יום; הקובץ יכלול את פרטי המנוי, ולפחות את אלה: שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של התאגיד, מען ומספר טלפון ששויך לבעל הרישיון, אלא אם כן סוכם אחרת בין הצדדים בהתאם לאמור בסעיף קטן (ב).

(ב) התנאים בדבר העברת קובץ השינויים, לרבות זמן ההעברה, מתכונתה ותשלומים הכרוכים בהכנת הקובץ והעברתו, יסוכמו בין בעל הרישיון לבין כל מפ"א. לא הגיעו הצדדים להסכמה כאמור, יכריע השר בעניין.

²⁸ מפ"א לא יאפשר למנוי שהוא מתקשר מזדמן לבצע שיחות טלפון יוצאות באמצעות קוד חיוג מקוצר וישמיע הכרזה קולית מתאימה למתקשר מזדמן אשר חייג קוד חיוג מקוצר.

נספח ב'3- שירות גישה לאינטרנט

1. הגדרות

- 1.1 בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
- "אינטרנט"** - רשת בזק גלובלית שכולה או חלקה:
- (א) משתמשת במרחב כינויי-מען (address space) המבוסס על פרוטוקול האינטרנט (Internet Protocol), כפי שהוא מתעדכן מעת לעת;
- (ב) תומכת בתקשורת המבוססת על מערכת הפרוטוקולים המכונה Internet Protocol Transmission Control Protocol ו-1, כפי שהם מתעדכנים מעת לעת;
- (ג) מספקת, משתמשת או מאפשרת גישה לשירותים המבוססים על מרחב כינויי המען והפרוטוקולים האמורים;
- "בעל רישיון למתן שירות מיתוג לאינטרנט"** - בעל רישיון למתן שירות מיתוג (switching) או למתן שירות ניתוב (routing) של תקשורת ברשת אינטרנט;
- "התקן גישה"** - התקן המיועד לאפשר גישה למערכת, לרבות מחשב ומודם או מחשב, כרטיס רשת ונתב;
- "המערכת"** - מתקני הבזק המשמשים למתן שירות גישה לאינטרנט;
- "ספק תוכן/יישום"** - מי שמספק באמצעות רשת האינטרנט שירותי תוכן או יישומים שאינם שירותי בזק;
- "שירות"** - כל אחד מן השירותים המותרים בנספח זה;

2. בקשה לאספקת שירות גישה לאינטרנט

- 2.1 בעל הרישיון יעביר למנהל בקשה בכתב, לפחות 30 יום, בטרם כוונתו להתחיל לספק את השירות ("הבקשה").
- 2.2 הבקשה תכלול את כל הפרטים כאמור בסעיף 1.3 בנספח ב'.
- 2.3 בעל הרישיון לא יחל לספק את השירות בטרם קיבל אישור בכתב מהמנהל.

3. אספקת שירות גישה לאינטרנט

- 3.1 בעל הרישיון רשאי לספק את השירות כדלקמן:
- (א) **שירות גישה לאינטרנט** - קישור של מנוי לאינטרנט, לרבות קישור ספק תוכן/יישום²⁹ לאינטרנט.

²⁹ ספק תוכן (Content) או ספק יישומים (Applications).

(ב) **שירותי דואר אלקטרוני ו-EDI** - הקצאת כתובת אלקטרונית במערכת לצורך קליטת מסר עבור מנוי, בטקסט, בצורה גרפית או בשיטה משולבת (מולטימדיה), לאגירתו בתיבה, והמאפשרת עיבודו של המסר, המרתו, העברתו ושליפתו ביוזמת מנוי או לפי בקשתו.

(1) בעל הרישיון יאפשר למנוי שקיבל ממנו שירות דואר אלקטרוני, אשר התנתק משירות הגישה לאינטרנט ומבקש לעבור לבעל רישיון אחר למתן שירות גישה לאינטרנט, לקבל ממנו, לפי בחירת המנוי, שירות תא דואר אלקטרוני בלבד, או שירות העברת מסרים מהכתובת האלקטרונית שניתנה לו כמנוי, מבעל הרישיון, לכתובת אלקטרונית אחרת שיבחר;

(2) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (1), השירותים המפורטים בו יינתנו למנוי שהתנתק משירות גישה לאינטרנט, לתקופה של ששה חודשים, מיום הפסקת שירות הגישה לאינטרנט, ללא תשלום.

הקמה ותחזוקה של רשת העברת נתונים, מסרים ומסמכים אלקטרוניים ("EDI") תוך מתן אפשרות למנוי להתקשר אל ספקי שירותי EDI אחרים ולמאגרי מידע, להזמין ולקבל מידע ממאגרים אחרים ולהעביר מסרים למנויים של ספקי שירותי אינטרנט אחרים ולבעלי המאגרים האלו והכל בהתאם למדיניות שיקבע המשרד. בעל הרישיון יקיים קישוריות בין מערכת EDI שלו למערכות EDI אחרות, בישראל ובחו"ל בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.

(ג) **קישור לשירות מיתוג לאינטרנט** - בעל הרישיון רשאי לקיים קישורים עם בעלי רישיון אחרים לשירות גישה לאינטרנט, באמצעות בעל רישיון לשירות מיתוג לאינטרנט או בקישורים ישירים, באמצעות קבלת שירותי תמסורת או מיתוג נתונים מאת בעל רישיון מתאים.

(ד) **שירותים לבעל רישיון אחר לשירותי גישה לאינטרנט** - בעל הרישיון רשאי להתיר לבעלי רישיון אחרים לשירותי אינטרנט שאין ברשותם מערכת, כולה או חלקה, לתת למנוייהם את השירותים המפורטים בס"ק (א) – (ג) לעיל, באמצעות המערכת שלו.

(ה) **קישור אתרי תוכן/יישום** - בעל הרישיון רשאי, בהתאם לסעיף 3(5) לחוק, לחבר לאינטרנט תוכן/יישום של ספק תוכן/יישום. למען הסר ספק, ספק תוכן/יישום לא יתן שירותי בזק בכלל ושירותי אינטרנט כמפורט בס"ק (א)-(ד) בפרט, אלא אם יש בידו רישיון לפי החוק.

(ו) **אתרים ותכנים פוגעניים** – בעל הרישיון יפעל בהתאם לסעיף 73 לרישיון.

נספח ב'4 – שירות נס"ר

1. הגדרות

- 1.1 בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
- **"הלקוח"** - מי שמקיים את הקריטריונים המפורטים בנספח זה ואשר התקשר עם בעל הרישיון לשם קבלת השירות לפי רישיון זה;
 - **"המערכת"** - אמצעים, תשתיות תקשורת וציוד קצה מאושר סוג שמותקן ומופעל בחצרי לקוח של בעל הרישיון;
 - **"נס"ר (נקודת סיום רשת)"** - מישק שאליו מחוברים, מצד אחד רשת בזק ציבורית של מפ"א ניח ומצד שני, ציוד קצה או רשת פרטית;
 - **"שירות"** - התקנה, חיבור, הפעלה ותחזוקה של מיתקני בזק וציוד קצה בחצרי הלקוח ובחצרי בעל הרישיון עד לנקודת סיום הרשת, כמפורטים בנסח זה;

2. בקשה לאספקת שירות נס"ר

- 2.1 בעל הרישיון יעביר למנהל בקשה בכתב, לפחות 30 יום, בטרם כוונתו להתחיל לספק את השירות ("הבקשה").
- 2.2 הבקשה תכלול את כל הפרטים כאמור בסעיף 1.3 בנספח ב'.
- 2.3 בעל הרישיון לא יחל לספק את השירות בטרם קיבל אישור בכתב מהמנהל.

3. אספקת שירות נס"ר

- 3.1 בעל הרישיון רשאי לספק שירות כדלקמן:
- (א) הכנה וחיבור של מתקני הבזק שבחצרי לקוח ובחצרי בעל הרישיון אל נקודת סיום הרשת של הלקוח וחיבורה לרשת בזק ציבורית של מפ"א ניח. החיבור לרשת של מפ"א ניח כאמור יכול שיעשה באמצעות בעל רישיון לגישה לאינטרנט, בעל רישיון תמסורת או מפ"א ניח.
- (ב) כמו כן, בעל הרישיון רשאי:
- (1) לבצע הזמנה וקבלה של קווי בזק ממפ"א ניח על שמו, שיחוברו לחצרי לקוח, והעמדתם לשימוש.
- (2) לייצג מנוי כלפי מפ"א ניח לצורך הזמנת קווים לשימוש של המנוי לשם קבלת השירות, הזמנת שינויים, תיאום ביצוע, הודעה על תקלות, תשלום דמי התקנה ודמי מנוי; אולם, למען הסר ספק, מודגש כי המנוי רשאי להזמין בעצמו את הקווים ישירות ממפ"א ניח.
- 3.2 בעל הרישיון יאפשר למנוי לבצע ניידות מספרים גם במספרי טלפון שנרשמו על שמו וניתן למנוי זכות שימוש בהם.

4. הגבלות על אספקת שירות נס"ר

- 4.1 בעל הרישיון אינו רשאי:

- (א) להגביל גישה של מנוי לשירותי בזק הניתנים בידי בעלי רישיון, אלא על פי דרישת המנוי.
- (ב) לחבר בין מנויו לשירותי נס"ר.
- (ג) לחבר בקישור ישיר רשת פרטית המשמשת לטלפוניה נייחת, למיתקן בזק של מפ"א נייד בסעיף זה להלך- "קישור ישיר";
- (ד) לספק שירות נס"ר למנוי ולא יסייע לו בביצוע פעולת נס"ר, החורגת מהסדרי קישור-גומלין הנוהגים בין בעלי רישיון כללי או עומדים בסתירה להם, לרבות קישור ישיר;
- (ה) אין באמור לעיל כדי למנוע, מאת בעל הרישיון או המנוי לחבר לרשת הפרטית ציוד קצה רט"ן הפועל במישק אלחוטי זהה למישק האלחוטי המשמש ציוד קצה רט"ן של מנוי של מפ"א נייד;

5. קריטריונים לגופים/מנויים הרשאים לקבל שירות נס"ר

- 5.1 גוף, שהוא ישות משפטית אחת או תאגיד השוכן בחצרים רצופים או בחצרים שהמרחק ביניהם ברשות הרבים הוא עד 500 מטר (להלך - חצרים רצופים).
- (א) דוגמאות: משרד ממשלתי, עירייה, בית חולים, בית מלון, אוניברסיטה, קיבוץ, מפעל וכדו'.
- (ב) "500 מטר" נועד לאפשר שירותי נס"ר רצופים וכוללים לגוף או תאגיד הפרוס בכמה מבנים סמוכים ובלבד שהמרחק ביניהם ברשות הרבים הוא עד 500 מטר.
- (ג) "הטפל הולך אחרי העיקר", כך למשל, מספרה בבית מלון או חנות ספרים בקמפוס אוניברסיטאי, תוכל להשתלב בשירותי נס"ר של המנוי.
- 5.2 גופים או תאגידים קרובים/שלובים מבחינת בעלות, השוכנים בחצרים רצופים (חברות אם / בת / אחות / נכד / נין וכו' ..).
- 5.3 חצרים רצופים הנמצאים בבעלות אחת והמושכרים לגופים או תאגידים שונים.
דוגמאות: קניון, בית אמנות משפט, בית אמנות הביטוח וכדו'.

נספח ב'5 - שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום

1. הגדרות

1.1 בנספח זה:

- **"בעל רישיון"** - מי שקיבל רישיון כללי מכוח החוק ;
- **"בעל רישיון מארח"** - בעל רישיון אשר באמצעות רשתו ספק השירות נותן את שירותיו ;
- **"בעל רישיון מוצא"** - בעל רישיון פנים ארצי נייד או נייד, אשר מנוי שלו מבקש לרכוש שירות פרימיום ;
- **"הזמנת שירות"** - כל פעולה שיוזם המנוי לצורך קבלת שירות פרימיום, לרבות התקשרות לקידומת חיוג, הזנת מספר הטלפון של המנוי, הזנת סיסמה והזנת קוד ;
- **"חשבון טלפון"** - חשבון שמגיש בעל רישיון למנוי בעבור שירותים שסופקו לו ;
- **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני ;
- **"מב"ל" (מפעיל בינלאומי)** - מי שקיבל רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים ;
- **"מנוי"** - מנוי של בעל רישיון המוצא ;
- **"מספר שירות"** - מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות תוכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, הכולל קידומת חיוג ייעודית בתוספת מספר ספרות, אותן מקצה בעל הרישיון המארח לספק שירות, ואשר חיוגו מאפשר למנוי גישה אל שירות פרימיום ;
- **"ספק שירות"** - מי שמספק שירות פרימיום באמצעות רשת בזק של בעל רישיון, אשר התשלום בעבורו נעשה באמצעות חשבון הטלפון ;
- **"קידומת חיוג"** - קידומת חיוג ארצית, בתבנית שנקבעה בידי המשרד לצורך נגישות לשירות פרימיום ;
- **"רשת"** - מערכת של מתקני בזק באמצעותה מספק בעל רישיון את שירותיו ;
- **"שירות פרימיום"** - שירות השמעת מסר שמע או הצגת מסר חוזי, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, בין היתר לצורך אחד מאלה: אספקת מידע ותוכן, בידור, קבלת ייעוץ, שירות היכרויות, שיחות (ציאט), השתתפות בתחרות, הגרלה, משחק או הצבעה או שירות הניתן באמצעות האינטרנט, ולמעט שירות אירוטי ; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מצידוד 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), התשי"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 המנוי³⁰.

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

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

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

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

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

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

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

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

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

(א) מהות השירות;

³⁰ במידה ולמנוי חבילת דקות חודשית מוגבלת, יפחית בעל הרישיון את התשלום על פי משך השיחה ממכסת הדקות החודשית; במידה ולמנוי תוכנית בלתי מוגבלת, לא יחויב בתשלום נוסף עבור החיוג למספר שירות; במידה ולמנוי תוכנית תעריפים שלא במסגרת חבילה, יהיה התעריף הרגיל שלו זהה לתעריף עבור דקת שיחה פנים רשתית.

- (ב) תעריף הפרימיום, בנוסף לתעריף הרגיל של המנוי ;
- (ג) התעריף המרבי שניתן לגבות בעד השירות ;
- (ד) משך הזמן המרבי שנקבע לשם קבלת שירות פרימיום, ככל שנקבע ;
- (ה) האפשרות הנתונה בידי המתקשר לנתק את השיחה לפני תחילת מתן השירות, ללא חיוב, וזאת עד סיום השמעת האות כאמור בסעיף 3.2.
- 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 בצידוד הקצה שברשותו, לשם תחילת מתן השירות עוד בטרם תסתיים השיחה כאמור.
- 3.3 נחסמה הגישה לשירות פרימיום כאמור בסעיף 7.1, ישמיע בעל הרישיון 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.
- 4.2 רכישת שירות תתבצע לכל שירות בנפרד, ובהתאם לקידומת החיוג, ואין לראות ברכישת שירות מסוים כרכישת שירות נוסף, בין אם אותו השירות ובין אם שירות אחר.
5. **מחיר השירות**
- 5.1 בכל קידומות החיוג המפורטות להלן, תעריף השירות למנוי יהיה תעריף הפרימיום לשירות בתוספת התעריף רגיל.
- 5.2 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-900, ניתן לדרוש סכום מירבי של 0.5 ש"ח לדקת שיחה, ולא יותר מאשר 30 ש"ח לשיחה כולה.
- 5.3 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-901, ניתן לדרוש סכום מירבי של 50 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נגבה באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מירבי של 100 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריף הפרימיום המחייב הוא התעריף שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.
- 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, לבעל רישיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום (להלן "קובץ רשומות פרימיום") שניתן למנוי, כפי שנמסר למנוי בהכרזה לפי סעיף 3.1.
- 6.4 בעל רישיון המוצא יעביר לבעל הרישיון המארח תשלומים שגבה ממנויו בגין שירותי פרימיום, על פי תעריף הפרימיום, ולא יידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנויו.
- 6.5 ניתק מנוי את השיחה בטרם הוחל במתן השירות, רשאי בעל רישיון המוצא לגבות ממנו תעריף רגיל, ולא יעביר לבעל הרישיון המארח תעריף קש"ג, כקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 (להלן – "תקנות קש"ג").
- 7. הפסקת שירות פרימיום**
- 7.1 בעל רישיון מארח רשאי לנתק את המתקשר לשירות פרימיום בהגיע התשלום עבור השיחה לתשלום המרבי כאמור בסעיף 5.
- 7.2 בעל רישיון מוצא יחסום את שירות הפרימיום למנויי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום.
- 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 ברשיונו (להלן – "טופס גישה לשירותים") באופן שיכלול את האמור בטופס גישה לשירותי פרימיום בנספח ג'3.
- 8.3 בעל הרישיון יציב את טופס הגישה לשירותים באתר האינטרנט שלו.
- 8.4 בחירתו של מנוי חדש תתבצע בסימון על גבי הטופס המהווה חלק מ"הסכם ההתקשרות", כאשר זה נעשה בעסקה במעמד המנוי ונציג בעל הרישיון, במסגרת "מסמך תנאי ההתקשרות", כאשר ההתקשרות נעשית בעסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון, או כפי שסומן על ידי המנוי על גבי טופס מקוון, בעת ביצוע ההתקשרות באמצעות האינטרנט.
- 8.5 בעל הרישיון יודיע למנוי קיים במסגרת חשבון הטלפון בדבר האפשרות להוריד מאתר האינטרנט שלו את הטופס, ולסמן את בחירתו בדבר הגישה לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901.

- מנוי קיים שמילא בעבר טופס ועתה מילא רק את בחירתו בעניין הגישה לשירותי פרימיום, בחירותיו הקודמות בדבר גישה לשירותים תעמודנה בעינן, אלא אם ביקש המנוי במפורש לשנותן.
- 8.6 מנוי קיים שלא סימן במפורש, בתוך חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף, את בחירתו בנוגע לנגישות לשירותי פרימיום הניתנים בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:
- א. בהתייחס לקידומת 1-900 – פתוח;
- ב. בהתייחס לקידומת 1-901 – חסום.
- 8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 1-901, על פי ברירת המחדל כאמור בסעיף 8.4, תבוצע על ידי בעל הרישיון תוך שבעה (7) ימי עבודה מתום חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף. חסימת מנוי בפעם הראשונה לגישה לקידומות 1-900 ו-1-901, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.
- 8.8 בעל הרישיון יחסום את הגישה של כל מנויו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 1-902 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.
- 8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרישיון את החסימה תוך זמן סביר.
- 8.10 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות פרימיום. 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;
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רישיון מארח;
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רישיון מארח, לרבות מספר טלפון.
- 10.4 בעל רישיון מארח אינו רשאי לעשות שימוש בפרטים של אמצעי תשלום, שנמסרו לו על ידי המתקשר לצורך תשלום בעד שירותים אחרים, על מנת לגבות תשלום פרימיום.

11. הוראת שעה

- 11.1 (א) בעל רישיון מארח ישמיע למתקשר הכרזה לפיה שירות הפרימיום ניתן אך ורק תוך שימוש בקידומות החיוג 1-900, 1-901 ו-1-902 במקרים אלה:
- (1) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג למספר בינלאומי;
- (2) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג לקוד גישה רשתי, כהגדרתו בתכנית המספור בישראל.
- (ב) ההכרזה תינתן בשפה בה ניתן שירות הפרימיום.
- (ג) בעל הרישיון המארח ישמיע את ההכרזה במשך שישה חודשים, מיום כניסת הוראות נספח זה לתוקף.
- (ד) מפעיל המוצא רשאי לחייב את המנוי בתעריף רגיל בגין ההכרזה.

נספח ב'6 - שירות אירוטי

ספח א' - שירות אירוטי ברשת מפ"א

1. **הגדרות**
- 1.1 **בנספח זה:**
- **"בעל רישיון"** - מפ"א, כהגדרתו בסעיף 1 לרישיון;
 - **"חשבון טלפון"** - חשבון שמגיש בעל רישיון למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו;
 - **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
 - **"מספר שירות"** - מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות תוכנית 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 אירוטי באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון; לעניין שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, הגישה אל השירות נעשית באמצעות מספר שירות;
 - **"קדימון אירוטי"** - השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר המסר כאמור נועד למסור מידע על שירות שבא בעקבותיו או לעודד שימוש בו, ובלבד שהשמעת המסר או הצגתו נעשים ללא תשלום נוסף מעבר לתשלום עבור שיחת הטלפון הנגבה באמצעות חשבון הטלפון;
 - לעניין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצידוד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
 - **"קידומת החיוג"** - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;
 - **"שירות אירוטי"** - השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, לרבות שירות של היכרויות, שיחות (צ'אט) או העברת מסרים בין מתקשרים מזדמנים, שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין, שהוא אחד מאלה:
 - (1) שירות הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון הניתן בידי ספק שירות;
 - (2) שירות גישה אל מאגר סגור של תכנים לרבות קבצי מולטימדיה הניתנים בידי בעל הרישיון או בידי אחר המספק את השירות בהסכמת בעל הרישיון (להלן - "הפורטל הסלולרי");
 - זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצידוד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;
 - **"תקנות התשלומים"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים עבור שירותי בזק), התשס"ה-2005;

- **"תשלום מיוחד"** - מחיר שנקבע כאמור בסעיף 6, ואשר המנוי נדרש לשלם בגין שירות אירוטי בנוסף על התשלום הרגיל;
- **"תשלום משך"** - תשלום מיוחד אשר שיעורו נקבע לפי משך הזמן בו צרך המנוי את השירות האירוטי;
- **"תשלום רגיל"** - אחד מאלה:

(א) בשיחה בתוך הרשת - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי לבין בעל הרישיון לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת;

(ב) בשיחה מרשת רט"ן אחת לרשת רט"ן אחרת או לרשת מפ"א - תשלום כאמור בס"ק (א) בתוספת תשלום שלא יעלה על 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);

(ג) בשיחה מרשת חברת בזק לרשת רט"ן - תשלום שלא יעלה על הקבוע באות ההיכר ד' שבלוח א' בתוספת הראשונה לתקנות התשלומים, בתוספת 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);

(ד) בשיחה מרשת מפ"א, למעט רשת חברת בזק, לרשת רט"ן - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי של מפ"א לבין המפ"א, לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת, בתוספת 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);

(ה) בשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין המנוי לבין בעל הרישיון לגבי שירות גישה אל הפורטל הסלולרי.

2. גישה באמצעות חיוג

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

3. הקצאת מספר שירות

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

4. חסימת גישה

- 4.1 (א) בעל הרישיון יחסום את הגישה לשירות אירוטי, מכל ציוד קצה המחובר לרשת; מבלי לגרוע מהאמור, הרי לצורך חסימת הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש באמצעי חסימה, לרבות תוכנות סינון תכנים, ובלבד שימנעו באופן יעיל את הגישה לשירות האמור.
- (ב) הודיע משרד התקשורת לבעל הרישיון כי ניתן קדימון אירוטי באמצעותו של קו טלפון ברשת שלו אשר הגישה אליו נעשית שלא באמצעות מספר שירות, ינתק בעל הרישיון את הקו האמור, או יחסום את הקו לקבלת שיחות נכנסות;
- 4.2 מנוי אשר מלאו לו 18 שנים רשאי לבקש מבעל הרישיון כי יסיר את החסימה האמורה בסעיף קטן 4.1(א) מציוד הקצה שברשותו.
- 4.3 בקשת מנוי להסרת החסימה תהיה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון קבע נוהל המאפשר זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה.
- 4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, יסיר בעל הרישיון, תוך זמן סביר, את החסימה באופן המאפשר למנוי גישה לשירותים אירוטיים באמצעות ציוד הקצה שברשותו.
- 4.5 הוסרה חסימה אל השירותים האירוטיים כאמור, והמנוי שב וביקש חסימת ציוד הקצה שלו אל השירותים האמורים, יבצע בעל הרישיון את החסימה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-2 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתו של המנוי.
- 4.6 הסרה ראשונה של חסימה אל שירות אירוטי, שנעשתה על-פי בקשת המנוי כאמור בסעיפים 4.2 ו-4.3, תיעשה ללא תשלום; בעל הרישיון רשאי לגבות מהמנוי, תשלום סביר בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי.
- 4.7⁽³⁾ בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות אירוטי. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

5. רישום מוקדם

- 5.1 על אף האמור בסעיף 4, רשאי בעל הרישיון לקבוע חובת רישום מוקדם של המנוי לצורך קבלת סיסמא, אשר תשמש את המנוי כתנאי לקבלת שירות אירוטי. אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מהאמור בסעיפים 4.2-4.3.

6. קביעת תשלום מיוחד

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

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].

7. **חייב מנוי**
- 7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, יציג בעל הרישיון בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחייבים בעד השירותים האחרים של בעל הרישיון, אלא אם ביקש המנוי אחרת.
- 7.2 בעל הרישיון יספק למנוי, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה, פירוט התשלום המיוחד עבור שירות אירוטי לפי אלה:
- (א) מספר השירות שהוקצה לשירות;
- (ב) תאריך ושעה של קבלת השירות;
- (ג) יחידות זמן החיוב - בחיוב לפי משך זמן - מספר יחידות זמן החיוב שנמנו או הסכום הכולל של התשלום המיוחד; במקרה של חיוב לפי נפח התעבורה (כגון MB, KB) - כמות יחידות הנפח של הנתונים שהועברו;
- (ד) סכום החיוב לאותו שירות.
- בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום סביר עבור פירוט התשלום המיוחד.
8. **חובת הכרזה**
- 8.1 נקבע תשלום מיוחד לשירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, ישמיע בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות ספק השירות, בתחילת השיחה, מסר מוקלט הכולל פרטים אלה:
- (א) מהות השירות;
- (ב) שיעור התשלום המיוחד בעד השירות, לפי סכום כולל, לפי תשלום משך או לפי נפח תעבורה, לפי העניין;
- (ג) האפשרות להתנתק מהשירות ללא חיוב, לפני השמעת האות, כאמור בסעיף 8.4.
- 8.2 המסר המוקלט יושמע בשפה בה ניתן השירות האירוטי, בדיבור רהוט ומובן, בקצב סביר וללא שיבושי הקלטה.
- 8.3 בתחילתו של שירות אירוטי הניתן בשפה שאיננה עברית, תושמע הודעה המפרטת את השפה בה ניתן השירות, ולאחריה יושמע המסר המוקלט, כאמור בסעיפים 8.1 ו-8.2, בשפה בה ניתן השירות.
- 8.4 עם סיום השמעת המסר המוקלט, כאמור בסעיף 8.1, תינתן למתקשר שהות של 5 שניות, שבסופה יושמע אות המציין את תחילת קבלתו של השירות האירוטי; ניתק המתקשר את הקשר לפני השמעת האות, לא יחויב בתשלום מיוחד. לחילופין, יידרש המתקשר להקיש על מקש מסוים בציוד הקצה שברשותו, על מנת לאשר כי ברצונו לקבל את השירות, ורק מרגע שפעל כאמור יחויב בתשלום מיוחד.
- 8.5 נקבע לשירות אירוטי הניתן באמצעות גישה אל הפורטל הסלולרי תשלום מיוחד, יודיע בעל הרישיון למנוי את מחיר השירות באופן בולט וברור, וזאת תוך מתן אפשרות למנוי להתנתק מהשירות ללא חיוב בתשלום המיוחד.

9. **יחסי בעל הרישיון עם ספק השירות**
- 9.1 בעל הרישיון רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן שירות אירוטי; ספק השירות יהיה פטור מהחובה לקבל רישיון לשם ביצוע פעולות בזק, על-פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.
- 9.2 בעל הרישיון יכול להוראות נספח זה, בשינויים המחויבים, בהסכם שבינו לבין ספק שירות, באופן שספק השירות יחוייב למלא אחר הוראות אלה.
- 9.3 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.
10. **קישור גומלין**
- 10.1 התנאים לקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל הרישיון אחר, בכל הנוגע למתן שירותי חיוב וגביה בידי בעל הרישיון אחד לבעל הרישיון אחר, לצורך מתן שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת למנויו של בעל הרישיון אחר, יוסדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין בעל הרישיון האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין.
- 10.2 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין בעל הרישיון אחר בעניין קשור גומלין כאמור.
11. **כללי**
- 11.1 בעל הרישיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגביה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספק בעל הרישיון את השירות האירוטי בעצמו, יהיה בעל הרישיון אחראי גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.
- 11.2 בעל הרישיון אינו רשאי לנתק, להפסיק או לפגוע בשירות טלפון בסיסי של מנוי אשר השיג על תשלום בגין שירות אירוטי ומסרב לשלמו, ואולם רשאי הוא לנתק מנוי כאמור מהמשך קבלת שירות אירוטי.
- 11.3 בעל הרישיון לא יעביר את פרטיו של המנוי לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של המנוי, ולאחר שווידא את אמינות האישור.
- 11.4 בעל הרישיון ימסור לכל מנוי המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:
(א) שם הספק וכתובתו;
(ב) מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.
- 11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן כשירות רשתי אך ורק למנויו של בעל הרישיון.
- 11.6 בעל הרישיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

ספח ב'6 - שירות אירוטי ברשת מב"ל

1. **הגדרות**
- 1.1 **בנספח זה :**
- **"בעל רישיון"** - מי שקיבל מאת השר רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים ;
 - **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני ;
 - **"מנוי"** - לקוח אשר קשור בהסכם התקשרות עם בעל הרישיון ;
 - **"מנוי משוייך"** - מנוי שבחר בבעל הרישיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירות טלפון בינלאומי לפי הוראות נספח ב'2 לרישיון ;
 - **"מספר שירות"** - מספר טלפון בתבנית ייעודית שנקבעה על-ידי המשרד לשירות אירוטי בינלאומי אשר חיוגו לאחר קידומת החיוג מאפשר ללקוח גישה אל שירות אירוטי;³¹
 - **"מתקשר מזדמן"** - מי שמקבל שירות טלפון בינלאומי מבעל הרישיון, ואשר אינו מנוי משוייך, והכל לפי הוראות נספח ב'2 לרישיון ;
 - **"ספק שירות"** - מי שמספק שירות אירוטי אשר הגישה אליו הינה באמצעות הרשת ;
 - **"קידומת החיוג"** - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;³²
 - **"הרשת"** - מערכת הבזק הבינלאומית של בעל הרישיון ;
 - **"שיחת טלפון יוצאת"** - שיחת טלפון המתבצעת באמצעות הרשת, אשר היוזמה לביצועה היא בידי לקוח.
 - **"שירות אירוטי"** - שירות הניתן על-ידי ספק שירות באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר השירות הינו השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, ולרבות כאשר השירות הינו שירות של היכרויות או שיחות בין מתקשרים מזדמנים (ציאט), שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין; לעניין זה "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מציוד קצה של לקוח כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו ;
 - **"תשלום רגיל"** - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על פי הסדר התעריפים שבין לקוח לבין בעל הרישיון לגבי שירות טלפון בין-לאומי למדינת היעד ולאזור החיוג אליהם חייג הלקוח לשם קבלת שירות אירוטי.

³¹ תבנית החיוג תהיה ANXXXX כאשר AN יהיה ספרות הקידומת התלת-ספרתית של מב"ל ללא ה- "0".

³² לשירות אירוטי נקבעה הקידומת 1919.

1.2 מלים וביטויים במסמך זה, ככל שלא הוגדרו לעיל, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בתקנות שהותקנו לפיו, בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981, או כמפורט במקומות המתאימים ברישיון זה, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. גישה לשירות אירוטי

2.1 בכפוף לאמור בנספח זה, הגישה לשירות אירוטי תתאפשר ללקוח אך ורק באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.

2.2 בעל הרישיון יבטיח, לרבות במסגרת ההסכם שבינו לספק השירות כי בכל התקשרות למספר שירות, תופעל הכרזה בשפות בהן פורסם וניתן השירות, בדבר תעריף השירות בש"ח לדקה.

3. חסימת הגישה לשירות אירוטי

3.1 בעל הרישיון יחסום את הגישה לשיחה יוצאת אל מספר טלפון ללא קידומת החיוג, ככל שהודע לו בידי משרד התקשורת או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר זה ניתן שירות אירוטי.

3.2 בעל הרישיון יסיר את החסימה כאמור בסעיף 3.1, בחלוף 6 חודשים מיום ביצוע החסימה.

3.3 בעל הרישיון יודיע בכתב לאגף הפיקוח של משרד התקשורת על כל ביצוע חסימה כאמור בסעיף 3.1.

4. יחסי בעל הרישיון עם ספק השירות

4.1 ביקש אדם להיות ספק שירות, רשאי בעל הרישיון להקצות לו מספר שירות; הקצה בעל הרישיון מספר שירות כאמור, יאפשר לספק השירות ליתן את שירותיו לכל לקוח.

4.2 כתנאי להקצאת מספר שירות יערוך בעל הרישיון הסכם בינו לבין ספק השירות שבו יכלול את הוראות נספח זה; בעל הרישיון יודא באופן סביר כי ספק השירות מקיים את הוראות ההסכם.

4.3 בעל הרישיון יכלול, במסגרת ההסכם בינו לבין ספק שירות תנאי לפיו בכל פרסום לשירות האירוטי מטעם ספק השירות, לרבות פרסום בעיתונות או באינטרנט, יצוין בצורה ברורה ובגודל סביר כי מדובר בשיחה בין-לאומית ויצוין **תעריף השירות בש"ח לדקה**; הפרטים האמורים יהיו בשפה בה פורסם השירות.

4.4 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.

5. חיוב בגין שירות אירוטי

בעל הרישיון יספק ללקוח, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה, פירוט התשלום בגין שירות אירוטי כדלקמן:

(א) מספר השירות באמצעותו ניתן שירות אירוטי ללקוח;

(ב) תאריך ושעה של קבלת השירות;

(ג) סכום החיוב לאותו שירות.

6. כללי

- 6.1 בעל הרישיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של חיוב וגבייה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות.
- 6.2 בעל הרישיון לא יעביר את פרטיו של הלקוח לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של הלקוח, ולאחר שוידא את אמינות האישור.
- 6.3 בעל הרישיון ימסור לכל לקוח המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:
- (א) שם הספק וכתובתו ;
- (ב) מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.

נספח ג' – דרישות מנימוס ורמת השירותים למנוי

1. ביצועים מערכתיים

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

1.2 ביצועי הרשת ושירותי המפ"א לא יפלו, בכל מקרה, מדרישות המנימוס הבאות:

(א) בסעיף זה:

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

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

(ב) איכות השירות ברשת לא תפחת מאלה:

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

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

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

2. מדדי איכות שירות למנויים

2.1 יבוטל ת⁶¹.

2.2 יבוטל ת⁶¹.

2.3 מדדים לטיפול בפניות ציבור

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

(ב) מדדים לאיכות השירות למוקדי שירות –

- 90% מהפניות יטופלו ישירות על ידי נציגי השירות, עד סיומן.

- לא יותר מ-10% מהפניות, אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת תלונות, יופנה לרמות בכירות יותר.

(ג) פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת ת⁶⁵ נציב התלונות לא תספק את הפונה, תועבר הפניה לדרג הניהולי אשר יבחן את הפניה שנית וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.

⁶¹ תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019

⁶² תיקון מס' 6 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019

⁶³ תיקון מס' 5

2.4 חשבונות למנויים

- (א) 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 ובמתכונת שבנספח ג'1 - גילוי נאות בחשבון הטלפון.
- (ב) בעל הרישיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, כפי שהוסכם עם המנוי.
- (ג) מנוי שמבקש לסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים מתאריך סיום ההתקשרות. במידה והוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין שרכש או שכר המנוי מבעל הרישיון והסתיימה ההתקשרות של המנוי עם בעל הרישיון טרם שפרע המנוי את כל התשלומים בעד הטובין שרכש או שכר מבעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון למנוי חשבון סופי עבור שירותי בעל הרישיון, ולאחר מכן רשאי יהיה בעל הרישיון לשלוח למנוי חשבונות בגין החיוב בעד הטובין בלבד. חשבון סופי יישא את הכותרת "חשבון סופי"⁽³⁾.
- (ד)⁽³⁾ לאחר גביית הסכום לתשלום כפי שפורט בחשבון הסופי, בעל הרישיון לא יהיה רשאי לגבות מאת המנוי, באמצעות אמצעי התשלום שמסר לו, כל תשלום שאיננו בעבור טובין, ללא הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת המנוי. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק מהסכמת המנוי, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרישיון.
- (ה)⁽⁶⁾ בעל הרישיון לא יעשה שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן לצורך קבלת תלונות אצל נציב התלונות באמצעות פקסימילה.

2.5 אופן מימוש חתימה גרפית ממוחשבת :

- (א) **זיהוי מנוי** – בעל הרישיון יבצע זיהוי של המנוי טרם שינוי הסכם התקשרות או החתמתו על הסכם התקשרות חדש, וזאת באמצעות תעודה מזהה נושאת תמונה, או ייפוי כוח בצירוף תעודה מזהה של מיופה הכוח.
- (ב) **שימוש במסך דיגיטלי** - בעל הרישיון יקצה לשימוש הבלעדי של המנוי, לאורך מהלך כל ביצוע העסקה עד להשלמתה, מסך דיגיטלי ויעמיד לרשותו של המנוי זמן סביר לעיין בכל ההסכם ולהבין את תוכנו בטרם יידרש לחתום עליו.
- (ג) **חתימה על ידי המנוי** - סימון "בטופס גישה לשירותים" וחתימה על המסמכים הרלבנטיים להסכם תיעשה אך ורק על ידי המנוי.
- (ד) **חתימה מקובעת** – כל חתימה בנפרד תהיה נעולה ומקובעת במקומה, עם מאפיינייה הייחודיים, באופן אשר ניתן יהיה להוכיח כי חתימה זו אינה תוצאה של "העתקה והדבקה" של חתימה אחרת של המנוי שנחתמה במקום אחר בהסכם ההתקשרות או במסמכים אחרים. בהמשך לאמור, לכל חתימה תהיה שכבת מידע נוספת על החתימה - אשר תתעד את הזמן המדויק של חתימתה (תאריך ושעה מדויקת ברמת דיוק של שניות).

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017].

⁽⁶⁾ תיקון מס' 6 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019].

(ה) **"נעילת" הסכם** - בתום החתימה על ההסכם כולו, תתבצע "נעילה" של מסמך ההסכם באופן שניתן יהיה לזהות שינוי שבוצע בהסכם לאחר מועד החתימה. "נעילת" ההסכם בחתימה אלקטרונית מאובטחת או חתימה אלקטרונית מאושרת (להלן - חתימה אלקטרונית) של בעל הרישיון, כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001), מיד לאחר חתימתו על ידי המנוי, תחשב כאמצעי סביר לנעילת ההסכם ולהגנה עליו מפני שינויים.

(ו) **שמירת תיעוד** – בעל הרישיון ישמור תיעוד של כל מסמכי ההסכם בהתאם לנדרש בסעיף 113⁽⁵⁾א לרישיונו וינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד. בעל הרישיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן ההסכם נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור, בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור מסמכים. בעל הרישיון יוכל להוכיח למשרד בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

(ז) **קבלת עותק של הסכם ההתקשרות -**

(1) המנוי יוכל לבחור בין שתי אפשרויות לקבלת מסמכים במעמד ביצוע העסקה (ע"י סימון x באחת משתי משבצות):

((א)) משבצת אחת - לקבל רק את "עיקרי התכנית"⁽³⁾;

((ב)) משבצת שנייה - לקבל את כל ההסכם החתום.

(2) המנוי יאשר בחתימתו את הבחירה שלו. המקום לחתימה יהיה בצמוד לשתי המשבצות הנ"ל.

(3) מנוי שיבקש לקבל רק את "עיקרי התכנית"⁽⁵⁾ יצטרך לציין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל "עיקרי התכנית"⁽³⁾).

(4) מי שיקיש את כתובת הדוא"ל או את מספר הפקס, שלשם יישלח כל ההסכם, יהיה נציג המכירות (מהמקלדת שלו).

(5) הכתובת או מספר הפקס יופיעו מתחת ובצמוד למשבצות הנ"ל.

(6) המנוי יאשר בחתימה נוספת שלו שזוהי כתובת הדוא"ל או מספר הפקס שאל אחד מהם יישלח ההסכם.

(7) פועל יוצא מהאמור לעיל: מנוי שאין לו כתובת דוא"ל או פקס יקבל את כל ההסכם במעמד ביצוע העסקה.

(ח) **זיהוי הנציג** - כל הסכם יכלול זיהוי חד משמעי של הנציג שהחתים את המנוי (שם מלא וחתימה).

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5
⁽³⁾ תיקון מס' 3
⁽⁵⁾ תיקון מס' 5
⁽³⁾ תיקון מס' 3

- (ט) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות⁽³⁾;
- (י) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות נוסף, לבטל שירות, או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות.⁽³⁾ בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של ההודעה החתומה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.
- (יא) **עסקת רוכלות** - הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקת רוכלות.
- (יב)⁽⁵⁾ רכישת/שכירת ציוד קצה רט"ן ללא רכישת שירותי רט"ן – הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקה מסוג זה למעט האמור בס"ק (ז). הסכם הרכישה וחשבונית המס יימסרו לידי של המבקש במעמד ביצוע העסקה.

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3

⁽⁵⁾ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

נספח ג'1 - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים

1. **הגדרות**
- 1.1 בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
- **מב"ל (מפעיל בין-לאומי)** - מי שמספק שירותי בזק בינלאומי לציבור בישראל על פי רישיון כללי מאת השר;
 - **מתקשר מזדמן** - מנוי של בעל הרישיון, שמתקשר לחו"ל באמצעות מב"ל, תוך שימוש בקוד חיוג תלת ספרתי, כמפורט בסעיף 2;
 - **מספר מנוי (או מספר טלפון)** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, לרבות קידומת, אשר חיוגם אמור ליצור קשר בזק בין ציוד הקצה של מנוי קורא אל ציוד קצה של מנוי נקרא; מספר מנוי נקרא יכול להיות מספר למנוי או מספר למוקד מענה טלפוני של מנוי או מספר למוקד שירות טלפוני של בעל רישיון;
 - **מפעיל נבחר** - מב"ל שנבחר בידי מנוי של מפ"א, על פי הוראות סעיף 4;
 - **קוד גישה** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, אשר חיוגם מאפשר גישה אל שירותי בזק מסוים של מפעיל מסוים; חיוג קודי גישה נוספים, לפי הצורך, ומספר מנוי, אמורים ליצור קשר בזק אל ציוד קצה של המנוי⁴; במידה וקוד הגישה הוא של מוקד מאויש, השירות ניתן באמצעות מרכזן.
 - **קוד חיוג מקוצר** - קודי גישה "00" ו-"188" המיועדים לקבלת שירותי בזק בינלאומי, בחיוג ישיר או באמצעות מרכזן, כמפורט בסעיף 2;
 - **שיוך מנוי** - פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפ"א במתג שלו באופן ששיחות מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר;
 - **שיחת מב"ל יוצאת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מנוי של בעל הרישיון;
 - **שיחת מב"ל נכנסת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בחו"ל;
2. **הקצאת קוד גישה**
- 2.1 בעל הרישיון ינתב למתגים של המפעילים הבין-לאומיים, לצורך גישה לשירותי בזק בינלאומיים, חיוג של מנויים בקודי הגישה הבאים:
- (א) **קוד גישה דו ספרתי** - קוד הגישה '00', שישמש כקוד גישה מקוצר לשירותי בזק בינלאומי הניתן בידי מפעיל נבחר; חיוג של מנוי בקידומת '00' ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל הנבחר;
 - (ב) **קוד גישה תלת ספרתי** - קוד גישה מטיפוס '01X', שישמש כקוד גישה לשירותי בזק בינלאומי הניתן למתקשר מזדמן; כל חיוג של מנוי בקידומת '01X' ינותב בידי בעל הרישיון למב"ל על פי הספרה X; הספרה X היא הקוד של המב"ל, על פי תכנית המספור;

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

- (ג) **קוד גישה '188'** - שימש כמספר לשירותי מרכזן (Operator); כל חיוג '188' של מנוי ינותב בידי בעל הרישיון לשירותי המרכזן של המפעיל הנבחר;
- (ד) **קודי גישה ארבע ספרתיים** - מספר מטיפוס '18XY', שימש כקוד גישה לשירותי בזק בינלאומיים שונים של כל מפעיל בין-לאומי; כל חיוג '18XY' של מנוי ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל בין-לאומי על פי הספרה X; הספרה X היא הקוד של המפעיל הבין-לאומי על פי סעיף 2.1 (ב); הספרה Y היא כל ספרה מ-1 עד 9 והספרה 0; השימוש בספרה Y ייקבע בידי המנהל, בהתייעצות עם המפעילים הבין-לאומיים, כדי להבטיח אחידות ותחרות הוגנת; לכל מפעיל בין לאומי יוקצו עשרה (10) מספרי טלפון ארבע ספרתיים כאמור; מספרים אלה יהיו נגישים הן למנוי של מפעיל נבחר והן למתקשר מזדמן.
- 2.2 אם בעל הרישיון יאפשר למנויו שימוש בקוד חיוג מקוצר אחר (כגון +), במקום קוד החיוג "00" (להלן: קוד מיוחד), יחולו על הקוד המיוחד כל ההוראות והכללים החלים על קוד החיוג המקוצר "00".
- 2.3 חיוג באמצעות תוכנית pre-paid ללקוחות בלתי מזוהים שאינם חסומים לשיחות מב"ל יוצאות יתאפשר רק בקודי גישה תלת-ספרתיים מסוג 01X וקודי גישה ארבע-ספרתיים מסוג 18XY; עם חיוג קוד גישה מקוצר או קוד גישה מיוחד, תשמע הודעה קולית המפנה את הלקוח לחיוג באמצעות קודי הגישה האמורים, העומדים לרשותו.
3. **נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:**
- 3.1 בעל 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 ברישיון; 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 הבינלאומי בו הוא בוחר כ"מפעיל נבחר" שלו; הודעה שנמסרה באמצעות מכשיר פקסימילה, יראו לעניין זה כהודעה בכתב שנמסרה בידי המנוי.
- (ב) ביקש המנוי להיות מתקשר מזדמן, יודיע על כך לבעל הרישיון; היתה ההודעה בע"פ, יוודא בעל הרישיון את זהותו של המבקש.
- 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 5 ימי עבודה.
- 4.4 בעל הרישיון יודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו.
- 4.5 בעל 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 הודעה קולית מתאימה כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.
- 4.8 ביקש מנוי שבחר במפעיל נבחר לחסום שיחות מב"ל יוצאות, יודיע בעל הרישיון על כך למפעיל הנבחר, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום ביצוע החסימה.
5. **בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי**
- 5.1 מנוי של בעל הרישיון רשאי להודיע למפעיל בין-לאומי בכתב, בטופס חתום שאושר בידי המנהל, על בחירתו בו כמפעיל נבחר באמצעותו הוא מבקש לקבל שירותי בזק בין-לאומיים בקודי הגישה '00' ו-'188'; הטופס יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר ואת התאריך והשעה בה נמסרה הוראת המנוי; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד והוא יענה לדרישות הקבועות לעניין זה ברישיון המפעיל הבין לאומי (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 מחיר, ואולם עבור כל שינוי בשיוך ישלם המנוי 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, מען, מספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה המצוינים בטופס השיוך עליו חתם המנוי; המפעיל הנבחר ימסור הודעות שיוך לבעל הרישיון על פי טפסי השיוך החתומים שבידו;
- הודעות השיוך ימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרישיון למפעילים הבין-לאומיים. אם יימסרו לבעל הרישיון שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל בעל הרישיון על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.

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

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, 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 כאמור בסעיף קטן (ב) לעיל, לרבות שינוי השיוך במועד ובמתכונת כפי שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין לאומי; הדיווח יכלול את פרטי המנוי – שם ושם משפחה או שם תאגיד, מען ומספרי הטלפון ששויכו למפעיל הבין-לאומי;

(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) בוטל ת¹¹

(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.

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

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 הגישה הדו ספרתי '00' ובקוד הגישה '188' אל מכריז, שישמיע הודעה קולית מוקלטת בתכן הבא, בעברית,

¹¹ תיקון מס' 11

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

7. קישורי גומלין

7.1 בעל הרישיון יחבר את המערכת שלו, באופן ישיר או עקיף, על פי רשיונו, אל מערכות הבזק הבין-לאומיות של כל המפעילים הבין-לאומיים, באופן המאפשר קבלת שירותי בזק בין-לאומיים בידי כל מנוי, באמצעות מערכת הבזק הבין-לאומית של כל מפעיל בין-לאומי, לרבות שיחות מב"ל יוצאות ושיחות מב"ל נכנסות, חיוג ישיר, חיוג באמצעות מרכזן (שירות '188', כאמור בסעיף 2.2 (א)), שירות "ישראל ישיר", שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל, מישראל לחו"ל), שירותי 1-809 בין-לאומיים (נכנסים ויוצאים), שירות כרטיסי חיוג, מכל יעד בחו"ל ולכל יעד בחו"ל.

7.2 ההסדרים הטכניים, התפעוליים והמסחריים בין בעל הרישיון לבין כל מפעיל בין-לאומי יאפשרו לספק לכל מנוי את אלה:

- (א) שירות איכותי, כולל בקרה על איכות השירות ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לאיכות השירות;
- (ב) חיוב אמין ומדויק של המנוי, כולל בקרה על החיוב, ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לחיוב שגוי וכלים ואמצעים לאיתור ומניעת מרמה והונאה;
- (ג) מענה צרכני לפניות ובירורים של המנוי, כולל כלים ואמצעים לאספקת חשבון מפורט למנוי, ולבדיקת פניות של המנוי בכל נושא הקשור לקבלת שירותים בין-לאומיים.

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

- (א) יאפשר לכל מנוי שלא חסום לשיחות מב"ל יוצאות, בכל עת, להעביר שיחות לחו"ל באמצעות המפעיל הבין-לאומי הנבחר שלו או כמתקשר מזדמן, במתכונת חיוג המפורטת בסעיף 2;
- (ב) יאפשר לכל מנוי לשנות את המפעיל הנבחר שלו; שירות זה יינתן תמורת תשלום סביר;
- (ג) ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך מנוי למפעיל נבחר ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של המנוי ("Slamming"); אמצעים אלה יכללו זיהוי המנוי ואימות זכותו של המנוי לקבלת השירות;
- (ד) ייתן לכל מנוי, ללא תשלום, שירות המאפשר לו לזהות את שם המפעיל הנבחר שלו;

- (ה) בעל הרישיון יציע תנאים בלתי מפלים לכל מפעיל בין-לאומי, לרבות בכל הנוגע לתנאים מסחריים, הסדרי חיוב וגביה, זמינות מתקני החיבור ואיכות השירות; בלי לגרוע מכלליות האמור, ייתן בעל הרישיון שירות לכל המפעילים הבין-לאומיים בתנאים שוויוניים לרבות בעניין חיבור גומלין, אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת, ביצוע של השינויים במיתוג, במתקנים, בפרוטוקולים ובמישקים שברשת;
- (ו) התנאים לחיבור גומלין בין המערכת של בעל הרישיון לבין מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי יהיו סבירים ובלתי מפלים; לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום, יכריע השר בעניינים אלה;
- (ז) יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק מכל הסכם של בעל הרישיון עם מפעיל בין-לאומי לעניין חיבור גומלין;
- (ח) יעביר לכל מפעיל בין-לאומי המבקש זאת את פרטיו של מנוי, המסרב לשלם לבעל הרישיון תשלומים המיועדים למפעיל הבין-לאומי, בגין שירות בזק בינלאומי שצרך המנוי באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של המפעיל הבין-לאומי, בין אם המנוי משויך למפעיל הבין-לאומי או שהוא מתקשר מזדמן; פרטים אלה יכללו שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספר טלפון.
- (ט) יאפשר למפעיל בין-לאומי לגבות תשלומים עבור שירותיו באופן ישיר, ממנוי המשווייך אל המפעיל הבין-לאומי ואשר בחר לקבל ממנו שירותי חיוב וגביה באופן ישיר; בעל הרישיון יעמיד לרשותו של מפעיל בין-לאומי כל מידע חיוני שהמפעיל הבין-לאומי זקוק לו לשם מתן שירותי חיוב וגביה למנוי משוייך כאמור;
- (י) יספק שירותיו בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה למנוי משוייך שבחר לקבל שירותי חיוב וגביה מהמפעיל הבין-לאומי.

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

נספח ג'2 - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללית⁽¹⁾

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "חשבון") שבעל הרישיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש בש"ח⁽²⁾, כמפורט בנספח זה.
 - א.1⁽³⁾ חשבון הטלפון יכלול את התשלומים עבור כל השירותים ועבור כל הטובין, המוצגים בעיקרי התכנית.
2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:
 - (א) "סיכום חשבון";
 - (ב) "פירוט חשבון" הכולל:
 - (1) פירוט בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים, כמשמעותם בסעיף 8(ה) לנספח זה;
 - (2) מידע על דפוסי שימוש;
 - (ג) "פירוט שיחות".
3. החשבון ייבנה בשיטת Bottom-up, כאשר הרמה התחתונה היא חלק ג' - "פירוט שיחות", מעליה חלק ב' - "פירוט חשבון" וברמה העליונה חלק א' - "סיכום חשבון".
4. על כל דף מדפי החשבון, לרבות "פירוט השיחות", יתנוסס שם החברה או הסמליל ("לוגו") שלה.
5. עבור כל מספר טלפון יפיק בעל הרישיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרישיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (ר' דוגמאות 1, 2). "פירוט שיחות" ו"פירוט חשבון" יפיק בעל הרישיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרישיון לקבל "סיכום חשבון" נפרד עבור כל מספר טלפון שברשותו. לענין זה יראו קו PRI כמספר טלפון אחד.
6. סכומים בחשבון יעוגלו ויפורטו בהתאם לקבוע בסעיף 2.2.2. לתקן ישראלי 5262 - "אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון" (בנספח זה - "התקן") והוראות הרישיון הכללי לענין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרישיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.
7. באתר האינטרנט של משרד התקשורת, במדור "רישיונות כלליים", מפורטות דוגמאות של חשבונות טלפון אשר נערכו בהתאם להוראות המפורטות בנספח זה (בנספח זה - "הדוגמאות"). הדוגמאות מבוססות על הסכמי התקשורת ותוכניות תעריפים אשר שוקו 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.

⁽¹⁾ תיקון מס' 1 [תחילה לא יאוחר מ- 1.7.16]

⁽²⁾ תיקון מס' 3

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

חלק א - "סיכום חשבון"

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

(א) פרטי המנוי -

- (1) שם פרטי;
- (2) שם משפחה;
- (3) המען וכתובת הדואר האלקטרוני⁽³⁾;
- (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⁽³⁾ -

- (1) תאריך עריכת החשבון;
- (2) האופן בו נשלח החשבון;
- (3) תקופת החשבון;
- (4) המועד האחרון לתשלום החשבון - לעניין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע בחשבון בנק או בכרטיס אשראי;
- (5) המועד בו יחויב אמצעי התשלום - לעניין חשבון המשולם באמצעות הוראת קבע בחשבון בנק או בכרטיס אשראי.

(ד) הודעות למנוי -

- (1) הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה לנציב התלונות אצל בעל הרישיון, ובדבר סמכויותיו ודרכי הפניה אליו כמפורט בסעיפים 64.3 ו-64.4.⁽³⁾
- (2) מען, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני שבאמצעותם רשאי המנוי להגיש לבעל הרישיון בקשה להפסקת שירות, ניתוק שירות, סיום התקשרות או למסור לו הודעת ביטול כמשמעותה בסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981.⁽³⁾
- (3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרישיון.

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

(ה) הסכום לחיוב כולל^(3ת) מע"מ, כמפורט להלן:

- (1) חיובים קבועים - חיובים החלים על המנוי אשר אינם תלויים בהיקף שימוש;
 - (2) חיובים משתנים - חיובים החלים על המנוי התלויים בהיקף שימוש;
 - (3) חיובים חד-פעמיים - כגון: חיוב ב"דמי יציאה", חיוב בהפרשי ריבית והצמדה בגין חוב כספי, חיוב בגין הוצאות גביה וכד' (בנספח זה - "חיובים חד-פעמיים");
 - (4) הטבות/זיכויים^(3ת) - כגון: הטבת מתן שירות בהנחה או בחינם לתקופה קצובה או הטבת מתן הנחה לתכנית התעריפים כולה לתקופה קצובה^(3ת) זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן^(3ת) וכד' (בנספח זה - "הטבות/זיכויים"^(3ת));
 - (5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר והפרשי ריבית והצמדה בגין חיובי יתר^(3ת) (בנספח זה - "החזרים");
- (6)^(3ת)רכישת מוצרים.

(ו) הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

- (1) הסכום הכולל לתשלום ללא מע"מ; הסכום יחושב על פי סיכום החיובים המוצגים ב"סיכומי הביניים" ב"פירוט החשבון";
 - (2) סכום המע"מ;
 - (3) הסכום הכולל לתשלום בתוספת מע"מ.
- (ז) כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"סיכום החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

חלק ב - "פירוט חשבון"

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

(א) "פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תוכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות מועד כניסתה של תוכנית התעריפים לתוקף,⁽³¹⁾ פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. ככל שגובה התשלומים או התעריפים עבור השירותים שרכש המנוי אמורים להשתנות או שמתן הטבות שקיבל המנוי אמור להסתיים, יציין בעל הרישיון את גובה התשלומים או התעריפים החדשים עבור השירותים האמורים או את גובה ההטבות האמורות, כשהם כוללים מע"מ, או את כמויות יחידות הצרכיה החדשות וכן את תאריך כניסת השינויים לתוקף⁽³²⁾.

(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) יבוטל⁽³³⁾.

(4) בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות⁽³³⁾.

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

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

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

(2) הכמות⁽³³⁾ ליחידת שירות³³; 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;

⁽³¹⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³²⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³³⁾ דקות שיחה, מסרונים, גלישה.

(3) התעריף ליחידת שירות³²; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרישיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2). שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 11(ט) לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11(יב) להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

³²תעריף ליחידת זמן קלנדרית³⁴; - התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף ויוצג כמספר עשרוני ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית³².

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

(ה) ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים המשתנים"³², "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 בענין למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות³² (ר' דוגמאות 3, 5).

(ז) ב"פירוט החשבון" ת³²יצוינו גם חיובים עבור מכירת טובין שנרכשו או שנשכרו במסגרת הסכם התקשרות לקבלת שירותי בזק³² וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

(ח) "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, כולל³² מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("שורת סיכום ביניים"). הסכום לחיוב בכל שורת סיכום ביניים יועבר מ"פירוט החשבון" ל"סיכום החשבון"³².

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³⁴ חודש, חודשיים וכד'.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

³² תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

- (ט) הסכום הסופי לחיוב יוצג כשהוא כולל מע"מ⁽³⁷⁾.
- (י) יבוטל⁽³⁷⁾.
- (יא) כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית⁽³⁷⁾.
- (יב)⁽³⁷⁾ בעל הרישיון אינו רשאי להציג בפירוט החשבון תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.
10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל הרישיון בצורה גרפית או בכל דרך אחרת, לגבי כל מספר טלפון אליו מתייחס חשבון הטלפון, מידע אודות דפוסי השימוש, כמפורט להלן:
- (א) שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה בתוכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע ולרבות חבילות שירותי נדידה בינלאומית⁽³⁷⁾;
- (ב) פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;
- (ג) התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרישיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשתי, חוץ-רשתי בהתאם לסוג השירות - רט"ן, פנים ארצי נייח).

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

חלק ג - "פירוט שיחות"

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

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

(ב) כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11(ה) לענין שיחות קשר ("PTT"), לא נדרש פירוט עבור כל שיחה בנפרד.

(ג) הצגת הנתונים בהתייחס לכל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט השיחות", תיעשה לפי סדר כרונולוגי עולה.

(ד) "פירוט שיחות" יוצג בתצורת טבלה בהתאם למפורט בדוגמאות.

(ה) לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:

(1) תאריך ביצוע⁽³⁾;

(2) שעה (hh:mm:ss);

(3) יעד נקרא (אם קיים);

(4) כמות ליחידת שירות⁽³⁾;

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

(6) סכום לחיוב כולל⁽³⁾ מע"מ, במספר עשרוני בש"ח,⁽³⁾ ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(ה) על אף האמור בס"ק (ה) רשאי בעל הרישיון לא להציג את פירוט הגלישות שבוצעו מדי יום אלא רק את הכמות הכוללת של נפח הגלישה שנצרכה מדי יום. בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של פירוט הגלישות שבוצעו מדי יום ויעבירם למנוי על פי בקשתו.

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

(11)⁽³⁾ בעל הרישיון אינו רשאי להציג בפירוט השיחות תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.

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

⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

- (ח) כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB, כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא עד 1GB, וב-GB כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא מעל 1GB,⁽³⁷⁾ 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⁽³⁷⁾ בלבד בגינה מחויב המנוי⁽³⁷⁾ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים"). סה"כ הכמות בשורת סיכום הביניים תועבר מ"פירוט השיחות" ל"פירוט החשבון".⁽³⁷⁾
- (י) יבוטל⁽³⁷⁾.
- (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).

⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.
⁽³⁷⁾ תיקון מס' 3 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017.

נספח ג'3 – טופס גישה לשירותים

טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון

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

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

פרטי המנוי

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

סמן [x] על פי בחירתך וחתום. לידיעתך, סימון וחתומה באופן חלקי משמעותו חסימת האפשרות לקבל את השירות.

מס'	סוג השירות	חסום	פתוח
1.	שירות גישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל ^(3ת)		
(א)	סעיף זה מיועד למנוי עסקי בלבד;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ב)	מנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי ייחסם לגלישה בחו"ל ולא יחויב בגינה במידה ואין לו חבילת/תכנית גלישה בחו"ל;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ג)	חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות WiFi;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ד)	סימון "פתוח" בסעיף זה אינו כולל פתיחה לשירותים בירדן ובמצרכים.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
א.1.	יבוטל ^(3ת)		
2.	שירות תוכן ו/או מידע בתשלום חד-פעמי		
א.	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידיאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ב.	שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תכנית המשודרת בטלויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ג.	מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ד.	קבלת מידע שימושי באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, הודעה בעניין קבלת דבר דואר רשום, והכל באופן חד פעמי). ^(3ת)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].

ה. ^(3ת) קבלת תוכן באופן חד פעמי (כגון: חידון, הגרלה, סקר, משאל, תחזית אסטרונומית, קבלת קישור להורדת סרטון וידאו והכל באופן חד פעמי)

3. שירות תוכן ו/או מידע בתשלום מתמשך- מנוי

- א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפיה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפיה בסרט וידיאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)
- ב. קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, מנוי לקבלת תוצאות ספורט, מנוי לקבלת שאלות טריוויה ומנוי לקבלת מתכוני דיאטה)

4. שירות תוכן קולי או חזותי בחיוב למספרי 1-900 ו-1-901 בתעריף מיוחד

- א. מספרים בקידומת 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ש"ח לשיחה כולה.
- ב. מספרים בקידומת 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ש"ח לשיחה כולה.
5. שירות שיחות לחו"ל

(3ת)

6. בטל^(5ת)

(3ת)

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי

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

^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
^(3ת) תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
^(5ת) תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018].

נספח ג'4 - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות

1. **הזמנת שירות מבעל הרישיון**
- 1.1 הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או בפורטל הסלולרי שלו (שניהם להלן - "האתר") יבוצע על פי אחת מהחלופות המפורטות בסעיפים 1.2 או 1.3.
- 1.2 **קוד אקראי**
- (א) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את מספר המנוי שלו¹;
- (ב) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות לבעל הרישיון לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;
- (ג) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון הכולל את אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן - "הקוד שנשלח");
- (ד) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את הקוד שנשלח;
- (ה) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד שנשלח לבין הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ד) (להלן - "הקוד שהוקלד");
- (ו) במידה והקוד שהוקלד זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
- (ז) במידה והקוד שהוקלד אינו זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.
- 1.3 **קוד משתמש וסיסמא**
- (א) בעל הרישיון יציג באתר בסמוך למקום המיועד להזמנת השירות, באופן בולט, ברור וקריא, פרטים אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך"; ככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (ב) המנוי יקליד באתר, את קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו או אושרו לו על ידי בעל הרישיון (להלן - "קוד הזיהוי");
- (ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, יציג בעל הרישיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;

¹ Mobile Subscriber Number (MSN)

- (ד) בעל הרישיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו על ידו למנוי והשמורים אצלו במערכת ("קוד השמור");
- (ה) במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור, יספק בעל הרישיון למנוי את השירות;
- (ו) במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור, ישלח בעל הרישיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באמצעות האתר כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

2. ת3ת4) הזמנת שירות מספק שירות

2.1 הזמנת שירות באתר האינטרנט של ספק שירות תבוצע כמפורט להלן:

- (א) התקשרות עם ספק שירות כמשמעותו סעיף 62.7, לשם קבלת שירותיו, תבצע אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק השירות (להלן – "אתר הספק")³⁵.
- (ב) הפרט הראשון שיידרש המנוי להקליד באתר הספק, במקום המיועד לכך הוא - דרך התשלום הנהוגה לגביו לצורך תשלום עבור שירותים הניתנים על ידי בעל הרישיון או באמצעותו – תשלום מראש (Pre-paid) או תשלום בדיעבד (Post-paid);
- (ג) מנוי, המשלם את חשבונות הטלפון שלו בדיעבד (Post-paid), יידרש להקליד באתר הספק את אלה:
- (1) בוטל⁴;
 - (2) מספר הזהות של המנוי;
 - (3) מספר הטלפון של המנוי שיחויב בגין צריכת השירות;
 - (4) ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום (מספר כרטיס אשראי או מספר חשבון בנק).
- (ד) מנוי, לגביו נהוגה שיטת התשלום מראש (Pre-paid), יקליד באתר הספק את אלה:
- (1) מספר הטלפון בגינו ניתן לגרוע מהיתרה העומדת לזכותו עבור צריכת השירות;
 - (2) במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס חיוג – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס החיוג; במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס האשראי.
- (3)⁵ במקרה שבוצעה טעינה במזומן – תסומן תיבה המציינת את אופן ביצוע הטעינה, כאמור.
- (ה) ספק השירות יעביר לבעל הרישיון הודעה הכוללת את המפורט בס"ק (ג) או (ד), בהתאם לעניין, וכן את אלה:
- (1) שם השירות, לרבות סיווגו של השירות כשירות בתשלום "חד-פעמי" או כשירות בתשלום "מתמשך";
 - (2) תעריפי השירות.
- (ו) מיד לאחר שהפרטים האמורים לעיל הועברו לבעל הרישיון על ידי ספק השירות, יבצע בעל הרישיון בדיקת התאמה בין הפרטים האמורים לבין הפרטים המופיעים במערכות המידע שלו. ניתן להמשיך את תהליך ההרשמה לשירות רק לאחר שבעל הרישיון הודיע לספק השירות כי בבדיקת ההתאמה נמצאה זהות מלאה בין הפרטים שנבדקו.

³² תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].

⁴¹ תיקון מס' 4 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך י"ט באב תשע"ז (11.08.2017)].

³⁵ אסור לבצע התקשרות עם ספק שירות בתגובה להצעה שנשלחה אל ציוד הקצה, או באמצעות הודעה שנשלחה מציוד הקצה.

⁴¹ תיקון מס' 4.

⁵¹ תיקון מס' 5 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].

- (ז) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות או שאין זהות מלאה בין כל הפרטים, כאמור, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי המנוי חסום לקבלת סוג השירות המבוקש או שהרשמתו לשירות נכשלה, על פי העניין, וכן יודיע למנוי באמצעות מסרון, ללא תשלום, כי הוא חסום לקבלת סוג השירות המבוקש על ידו או שהרשמתו לשירות נכשלה, על פי העניין, וכי הוא רשאי לפנות אל בעל הרישיון לשם הסרת החסימה לסוג השירות האמור.
- (ח) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות ויש זהות מלאה בין כל הפרטים, כאמור, ישלח בעל הרישיון למנוי, מסרון, ללא תשלום, הכולל אך ורק את אלה:
- (1) שם השירות, לרבות סיווגו של השירות כשירות בתשלום "חד-פעמי" או כשירות בתשלום "מתמשך";
- (2) תעריפי השירות;
- (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות לפחות.
- (ט) המנוי יקליד את הקוד באתר הספק, במקום המיועד לכך.
- (י) ספק השירות יעביר לבעל הרישיון את הקוד שהקליד המנוי, כאמור בס"ק (ט).
- (יא) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד ששלח אל המנוי לבין הקוד שהקליד המנוי באתר הספק.
- (יב) במידה והקוד שהקליד המנוי זהה לקוד שנשלח אליו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון, ללא תשלום, המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות בתשלום "מתמשך" - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות. כמו כן, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי הרישום לשירות אושר על ידו.
- (יג) במידה שהקוד שהקליד המנוי אינו זהה לקוד שנשלח אליו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון, ללא תשלום, המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בשל חוסר הזהות, כאמור. כמו כן, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי הרישום לשירות נכשל.
- (יד) שירות הניתן בתשלום "חד-פעמי", יינתן למנוי פעם אחת בלבד, והחיוב עבורו יהיה חד-פעמי. ככל שירצה המנוי לקבל שירות חד-פעמי פעמים נוספות, יהיה עליו להירשם לשירות בכל פעם מחדש.

^(5ת)נספח ג' 5 –

**שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון,
במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט**

<p>שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט</p> <p>שם בעל הרישיון דרכים לשליחת השאלון: מען כתובת דואר אלקטרוני מס' פקסימילה</p> <p>תאריך: _____</p> <p>אני, שפרטיי רשומים מטה, מבקש לקבל את החשבון ולפרסם את מספר/י הטלפון שלי, המחויבים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט, כדלקמן:</p> <p>פרטי המנוי שם המנוי/שם החברה: _____ מ.ז./מ.ח.פ. _____ מען: _____</p> <p>סמן x על פי בחירתך, מלא על פי הנדרש וחתום.</p>	
<p>1. אופן קבלת החשבון</p> <p><input type="checkbox"/> דואר רגיל</p> <p><input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף</p> <p><input type="checkbox"/> מסרון (SMS) עם קישור – מספר הטלפון: _____</p> <p><input type="checkbox"/> אתר האינטרנט של בעל הרישיון</p> <p><input type="checkbox"/> אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון</p>	
<p>2. פרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט</p> <p><input type="checkbox"/> כל מספרי הטלפון - חסויים</p> <p><input type="checkbox"/> כל מספרי הטלפון - מפורסמים</p> <p><input type="checkbox"/> חלק ממספרי הטלפון - חסויים, והשאר - מפורסמים</p> <p>מספרי הטלפון החסויים / המפורסמים (סמן את בחירתך) הם: _____, _____, _____, _____, _____</p> <p>והשאר חסויים / מפורסמים (סמן את בחירתך).</p>	
<p>בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי</p> <p>שם נציג בעל הרישיון: _____ חתימת נציג בעל הרישיון: _____ חתימת המנוי: _____</p>	

נספח ג' 6 – מוקדי פניות טלפוניים⁽⁶⁾

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)⁽¹⁸⁾ מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש במשך ארבעים וחמש (45) שעות בשבוע.

(1) בעל הרישיון רשאי לקצר 8 שעות מתוך 45 השעות באותו שבוע עבור כל יום שבתון החל באותו שבוע.

לעניין זה, "יום שבתון" - שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג שבועות יום העצמאות, יום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

(2) בעל הרישיון רשאי לקצר 5 שעות מתוך 45 השעות באותו שבוע עבור כל ערב חג החל באותו שבוע.

לעניין זה, "ערב חג" - ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב חג פסח, ערב שביעי של פסח, ערב חג סוכות, הושענא רבה, ערב חג השבועות, חול המועד, ויום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה.

(ג)⁽⁸⁾ 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, וכך⁽⁷⁾ ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

1.1 ⁽¹⁸⁾ מוקד פניות דיגיטלי

בנוסף למוקד הפניות הטלפוני, כאמור בסעיף (1)(ב) יפעיל בעל הרישיון אמצעי התקשרות דיגיטאלי (כגון: מסרון או צ'אט) לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של הבעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף (1)(א).

2. פרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי פניות טלפוניים

(א) בעל הרישיון יפרסם את המידע הנוגע לפעילות כל מוקדי הפניות הטלפוניים שלו באופן בולט וברור בכל אחד מאלה:

- (1) הסכם ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין המנוי;
 - (2) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
 - (3) כל חשבון שהונפק על ידי בעל הרישיון;
 - (4) מסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות.
- (ב) המידע שיפרסם בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (א) יכלול את אלה:

⁽⁶⁾ תיקון מס' 6 [תחילה]: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019

⁽¹⁸⁾ תיקון מס' 18

⁽⁸⁾ תיקון מס' 8 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום חתימת תיקון הרישיון

⁽⁷⁾ תיקון מס' 7 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 18.10.2018

⁽¹⁸⁾ תיקון מס' 18

- (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 נוספים³⁶.
- (ג) מספק בעל הרישיון שירות נדידה בינלאומית, יאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל, להתקשר ללא תשלום אל מוקד פניות טלפוני, כמפורט בסעיף קטן 1(א), ובלבד שהפנייה נעשתה באמצעות מספר טלפון ברשת בעל הרישיון.

4. ניתוב שיחה במוקד פניות טלפוני

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

5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני

- (א) בנספח זה –
"זמן המתנה" – הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-IVR ועד למענה אנושי⁸⁷ ;

³⁶ כגון : מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.
(87) תיקון מספר 8

"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 השארית 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.³⁷ (ת10)

(ג) בוטל⁸.

(1ג) ¹⁰ זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף

4(ג) שנענו, לא יעלה על ארבע וחצי (4.5) דקות.

(ד) בעל הרישיון יקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה או שזו תזוהה על ידי שמו הפרטי של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה ושם הצוות שלו שיימסרו לפונה מיד לאחר סיום השיחה או בסיום השיחה, על פי העניין, באחת מהדרכים הבאות :

(1) באמצעות דואר אלקטרוני ;

(2) באמצעות מסרון ;

(3) באמצעות שיחה מתפרצת – למנויים שחסומים לקבלת מסרונים ;

(4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.

(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 המתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן

– "אירוע מיוחד") :

³⁷ דוגמה לסי"ק (ב)-(ג):

בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 900 מתוכם נענו עד 6 דקות המתנה למענה אנושי, 100 האחרות נענו אחרי המתנה של למעלה מ-6 דקות למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של כל 1,000 השיחות היה 7 דקות.

בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" של עד 6 דקות (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 10% (פחות מ-15%)).

בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" לעניין זמן המתנה ממוצע למענה אנושי (זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של כל 1,000 השיחות – 7 דקות (מעל ממוצע נדרש של עד 4.5 דקות)).

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

⁽¹⁰⁾ תיקון מס' 10

⁽⁸⁾ תיקון מס' 8

⁽¹⁰⁾ ת

- (1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים³⁸ שגרמו לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים ;
 - (2) הפסקת חשמל משמעותית ;
 - (3) פגעי מזג אוויר שגרמו לחסימה של עורקי תחבורה ראשיים ;
 - (4) פיגע או אסון המוני ;
 - (5) כל אירוע אחר על פי שיקול דעתו של המנהל.
- (ח) בוטל ת¹¹
- (ט) ככל שאירע אירוע מיוחד ת¹¹ מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו שגרמה לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים, יודיע בעל הרישיון לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.
- (י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.
- (1) ת¹⁰ על אף האמור בס"ק (י) רשאי בעל הרישיון להשמיע באמצעות מערכת ה-IVR הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות³⁹
- (יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור 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, וכך 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 113א(א), באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.

³⁸ פייסבוק, ווטסאפ וכד'.

ת¹¹ תיקון מס' 11

ת¹¹ תיקון מס' 11

ת¹⁰

³⁹ כגון : צ'אט אינטרנטי.

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 השיחות¹¹

8. בוטל ת¹¹

ת¹¹ תיקון מס' 11
ת¹¹ תיקון מס' 11

נספח ד' - תכנית הנדסית

1. כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את :

(א) התכנית ההנדסית שהוגשה במסגרת הבקשה לרישיון מיום -----.

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

2. בעל הרישיון ימלא אחר כל הכללים והמפרטים כדלקמן :

(א) ביצועי קצה לקצה של הרשת :

- **שירות טלפוניה** – טיב השירות (Grade of Service) יהיה כמקובל ברשתות טלפוניה נייחות, למעט לענין שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband).
- **שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband)** - טיב השירות יהיה על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).
- **שירות גישה אל בעל רישיון לאספקת גישה לאינטרנט (ISP)** – שירותים אלה יינתנו על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort) תוך הגדרת קצב העברה שיאי (Peak Information Rate), בערוץ בערוץ היורד (downlink) ובערוץ העולה (uplink), ביחידות מס"ש-Mbps ..
- **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} .

(ב) רמת אמינות וזמינות הרשת ומרכיביו לא יפחת מ- :

- 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).
- טופולוגית רשת המאפשרת גיבוי אוטומטי לציוד שיצא מכלל פעולה.
- טכנולוגיות הכוללות מנגנוני שיקום ושרידות מובנים.

(ג) זמני תגובה ברשת לא יפחת מ- :

- **שירות טלפוניה**, למעט לענין שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband) – זמן הקמת הקשר לא יעלה על 6 שניות. ההשהיה ברשת לא תעלה על 150 מילי-שניות לשיחה המתחילה ומסתיימת בתוך רשת, 80 מילי-שניות לשיחה המתחילה או מסתיימת בקישור גומלין לרשת בזק ציבורית אחרת.
- **שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband)** - זמן התגובה יהיה על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).
- **שירות גישה אל בעל רישיון לאספקת גישה לאינטרנט (ISP)** - 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.

(ד) חסימת ציוד קצה רט"ן, כאמור בסעיף 81, יהיה בהתאם לאפיון פונקציונאלי מיום 3.11.2008.

נספח ה' - היערכות להבטחת 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 (BCP⁴⁰) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP⁴¹).

2. הגדרות

- "אתר חלופי" - אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש בחירום, שבו תמשך הפעילות להבטחת הרציפות התפקודית;
- "אתר ליבה" - אתר ראשי המכיל מערכות מרכזיות של הרשת לרבות מתג, בסיסי נתונים, מערכות מחשוב, אחסון ומרכז בקרה וניהול;
- "אתר קצה" - היחידה האקטיבית האחרונה ברשת הגישה באמצעותה ניתן שירות פנים ארצי ניח בין ארון תקשורת אקטיבי לבין חצר מנוי;
- "בעל רשת גישה" - בעל רישיון למתן שירות פנים ארצי ניח באמצעות אתר קצה;
- "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;
- "תכנית המשכיות עסקית" - תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרישיון בחירום להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

⁴⁰ Business Continuity Program.

⁴¹ Disaster Recovery Plan.

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 ומשמעותם לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;

(ג) הקווים המנחים המפורטים בהמשך נספח זה, לרבות התכניות השונות המפורטות בהמשך נספח זה, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב החירום וקיום התכנית בפועל;

(ד) הטמעת התכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה.

4. אחריות הדירקטוריון 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, 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 המאויישים;

(ב) ציוד, מיגון, מזון ומים לצוותי השטח (טכנאי שדה/תחזוקת שדה);

(ג) מרחבים/חדרים ממוגנים (ממ"קים/ממ"דים) ואזורי עבודה בטוחים.

6.4 בעל רשת גישה יחזיק רכב ממוגן אחד אשר יאפשר פעילות של צוות שטח. בעל רישיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרי קצה יחזיק רכב ממוגן נוסף; רכבים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון או יסופקו באמצעות ספק.

6.5 בעל הרישיון ידאג למערך הסעות עבור עובדיו להגעה אל ומאתריו בהתאם למצבת כוח-האדם שקבע לכל תחום פעילותו כאמור בסעיף 6.2.

7. רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית

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

7.2 מערכות הליבה ברשת יפעלו בארכיטקטורת BCP, ככל שהטכנולוגיה זמינה על-ידי יצרן הציוד.

7.3 ליבת הרשת תתוכנן כך שלא תהיה בה נקודת כשל אחת (No Single Point of Failure) אשר תקלה בה תגרור תקלה בכלל הרשת.

7.4 בעל הרישיון יפעיל מרכז בקרה וניהול מאויש 24/7, 365 ימים בשנה, לניטור, לשליטה ולתפעול כלל מרכיבי הרשת.

7.5 בעל הרישיון יקים מרכז בקרה וניהול חלופי באתר גיאוגרפי אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום מרכז בקרה וניהול חלופי במרחק קטן יותר.

7.6 מרכז הבקרה והניהול החלופי יכלול את כל מערכות הבקרה והניהול הנדרשות לרציפות התפקודית של שירותי בעל הרישיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.

- 7.7 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הליבה שתאפשר במקרה של נפילת אתר ליבה את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.8 בוטל.
- 7.9 בעל רשת גישה 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 בוטל.
- 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.
- 7.13 בעל רשת גישה יחזיק באמצעים ניידים שיהיו חלופיים לאתרי קצה שנפגעו, להרחבת כיסוי או לעיבוי קיבולת, כמפורט להלן:
- (א) בעל רשת גישה אשר מפעיל מעל 1,000 אתרי קצה – אמצעי נייד אחד;
- (ב) בעל רשת גישה אשר מפעיל מעל 2,000 אתרי קצה – שלושה אמצעים ניידים;
- (ג) בעל רשת גישה 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 רשת גישה, 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 להיערך 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) בוטל.
- 9.2 בעל רשת גישה ייערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי קצה לאספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים לכל אתר קצה אשר פעילותו נדרשת למתן שירות למנויין, כמפורט להלן:
- (א) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ללא יותר משישים וארבע (64) מנויים – למשך שעה;
- (ב) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ליותר משישים וארבע (64) מנויים – למשך שעתיים.
- מצברים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון.
- 9.3 בעל רשת גישה, יחזיק בגנרטורים להפעלה רציפה של אתרי קצה במקרה של הפסקת חשמל כמפורט להלן:
- (א) בעל רשת גישה אשר מפעיל עד 1,000 אתרים יחזיק שני גנרטורים בבעלותו או באמצעות ספק;
- (ב) בעל רשת גישה אשר מפעיל עד 2,000 אתרים יחזיק שני גנרטורים בבעלותו ושני גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק;
- (ג) בעל רשת גישה אשר מפעיל עד 3,000 אתרים יחזיק שלושה גנרטורים בבעלותו ושלושה גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק;
- (ד) בעל רשת גישה אשר מפעיל מעל 3,000 אתרים יחזיק ארבעה גנרטורים בבעלותו וארבעה גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק.
- 9.4 בעל רשת גישה, יתקשר בהסכם עם קבלן 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 יתן 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 מכוונת 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;

(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 בוטל.

16.2 תחולה:

(א) הוראות סעיפים 5.3, 7, 8, 9, 11, 13, 14.4-14.2, 15.1 (ב) ו-15.1 (ג) יחולו על בעל הרישיון הנותן שירות מפ"א או שירות גישה לאינטרנט למעל 200,000 מנויים.

(ב) הוראות סעיף 15.1 (ד) יחולו על בעל רשת גישה הנותן שירות למעל 200,000 מנויים.

נספח ה' 1 - ניהול הגנת הסייבר⁽²⁷⁾

1. מבוא

- 1.1. משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומכאן הצורך של בעל הרישיון לנהל את ההגנה בסייבר על מנת להפחית ככל שניתן את הסיכונים לפגיעה ברציפות התפקודית של שירותיו ושל מנויי ומשתמשי הרשת האחרים, בהתרחש אירוע סייבר.
- 1.2. לשם כך, בעל הרישיון יטמיע תוכנית עבודה כוללת לניהול הגנת הסייבר וישפר את עמידתו כנגד איומי סייבר וסיכוני הסייבר.
- 1.3. ניהול הגנת הסייבר של בעל הרישיון יתבסס על ההוראות המפורטות בנספח זה והתאמתן למאפייני הרשת ומאפייני השירות הניתנים על ידו. אין מניעה כי בעל הרישיון יפעל בדרכים נוספות לניהול הגנת הסייבר כדי לשפר את יכולת התגובה שלו לאירועי סייבר המקיפה את יכולות הזיהוי, הבלימה וההתאוששות, והכול בכפוף לעמידתו בהוראות נספח זה.

2. הגדרות

- פוטנציאל לפגיעה, במתכוון או באקראי, בנכסי סייבר של בעל הרישיון;	"איום סייבר"
- התרחשות המעידה על אפשרות לפגיעה בפעילותו התקינה של נכס סייבר, שניתן להניח כי היא נובעת מאיום סייבר שהתממש;	"אירוע סייבר"
- אירוע סייבר אשר כתוצאה ממנו באופן ישיר או עקיף, התרחש או קיים חשש לעניינים שלהלן: א. פגיעה ברציפות השירות; ב. חדירת גורם עוין לתשתיות הרשת או למערכות בעל הרישיון; ג. נחשף מידע רגיש של מנויי בעל הרישיון ומשתמשי הרשת האחרים, או עובדי בעל הרישיון;	"אירוע סייבר חמור"
- כללי אבטחה שבאמצעותם ניתן לזהות משתמש, להעניק גישה או לשלול אותה, במטרה למנוע גישה לא מורשית לרשת או למערכות של בעל הרישיון;	"בקרת גישה"
- התחברות גורם חיצוני או פנימי מחוץ לרשת של בעל הרישיון אל הרשת הפנימית של בעל הרישיון לצורך שימוש במשאבי בעל הרישיון;	"גישה מרחוק"

<p>- פעולות שתכליתן להגן על נכסי הסייבר של בעל הרישיון מפני תקיפת סייבר, ובכלל זה פעולות לאיתורה, היערכות לה, מניעתה, טיפול בה וצמצום הנזקים הנגרמים ממנה, במהלכה או לאחריה;</p>	<p>"הגנת סייבר"</p>
<p>- תהליך הערכת רמת הסיכון של כל המידע, מערכות המידע, רכיבי הרשת והתהליכים העסקיים של בעל הרישיון, שכולל מיפוי ומדרוג של איומי הסייבר וסיכוני הסייבר השונים הנובעים מהפעילות והתהליכים במערכות בעל הרישיון;</p>	<p>"הערכת סיכונים"</p>
<p>- המרת מידע גלוי (Clear Text) למידע מוצפן (Cipher Text) באופן שיוכל להיות מפוענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים;</p>	<p>"הצפנה"</p>
<p>- שילוב מרכיבי הגנת סייבר ברכיבי הרשת ומערכות בעל הרישיון על מנת לשפר את בטיחותם ולצמצם פגיעויות אבטחה;</p>	<p>"הקשחה"</p>
<p>- הבטחת אפשרות לגישה לרשת של בעל הרישיון, למערכותיו ולמידע עליו באופן בלעדי לגורמים אנושיים או אפליקטיביים המוסמכים לכך;</p>	<p>"הרשאת גישה"</p>
<p>- החזרת מערכת שניזוקה מתקיפת סייבר לרמת פעולה המאפשרת את המשך קיומה של רציפות תפקודית;</p>	<p>"התאוששות"</p>
<p>- האפשרות להפעיל ולנהל מספר מערכות "לוגיות" המשתמשות במשאבים של אותו ציוד פיזי (שרתים, ציוד תקשורת וציוד ייעודי);</p>	<p>"וירטואליזציה"</p>
<p>- מעבר של מידע מסביבה מוגנת לסביבה או גורמים שאינם מורשים לגשת אליו;</p>	<p>"זליגת מידע"</p>
<p>- נקודת תורפה ברשת או במרכיב שלה או בנוהל הקשור אליה אשר ניתן לנצלה כדי לבצע תקיפת סייבר;</p>	<p>"חולשה"</p>
<p>- יעדים אותם קבע בעל הרישיון להתאוששות לפי רמת שירות מוגדרת תוך פרק זמן מוגדר;</p>	<p>"יעדי התאוששות"</p>
<p>- מתקפה מתוכננת ומבוקרת על מערכת ממוחשבת שנעשית על ידי בודק במטרה למצוא חולשות אבטחה, פוטנציאל הגישה לחולשות אלו, השימושיות שניתן להפיק מהגישה אליהן ואל המידע שהן מאחסנות;</p>	<p>"מבחן חזירה" (Pen Test)</p>
<p>- שירות אספקת אמצעי מחשוב (כגון שרתים, אחסון מידע, בסיסי נתונים) ויישומים המתארחים בשיתוף על ציוד פיזי. השירות למשתמשים יכול להינתן באמצעות ענן פרטי כשהציוד המארח נמצא ברשת בעל הרישיון בישראל, או באופן מרוחק בחוות שרתים חיצונית שהגישה אליה נעשית מהאינטרנט;</p>	<p>"מחשוב ענן"</p>

<p>- כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ובהתאם לאמור בתקנות הגנת הפרטיות, וכן כל מידע אשר סווג על ידי בעל הרישיון כבעל סיווג הדורש אמצעי הגנת סייבר נאותים ;</p>	<p>"מידע רגיש"</p>
<p>- כלל המערכות התומכות בפעילות העסקית של בעל רישיון, לרבות ציוד ממוכן, תשתיות וטכנולוגיות התומכות בתפעולן, ובין השאר שרתים, ציוד תקשורת וציוד הגנת סייבר ;</p>	<p>"מערכות מידע"</p>
<p>- מערכת מרכזית לניהול מידע ואירועי סייבר (Security Information & Event Management) ;</p>	<p>"מערכת SIEM"</p>
<p>- המארג של תשתיות המידע הטכנולוגיות, הכולל את האינטרנט, רשתות התקשורת, מערכות המחשוב וכל המעבדים והבקרים הממוחשבים המשובצים במערכות טכנולוגיות, והמשתמשים של כל אלה ;</p>	<p>"מרחב הסייבר"</p>
<p>- איסוף מידע ממוכן על פעילות ורכיבי רשת בעל הרישיון על מנת לתעד ולהתריע על סיכונים ואירועי סייבר ;</p>	<p>"ניטור"</p>
<p>- מאגר נתונים, התקן, או רכיב של סביבה התומך בפעילויות הקשורות במידע (לרבות תשתיות). נכסי מידע כוללים, בדרך כלל, חומרה, תוכנה ומידע ;</p>	<p>"נכסי מידע"</p>
<p>- רכיב רשת/מערכת (לרבות חומרה, תוכנה, מאגר מידע, תשתית לניהול והעברת נתונים), שנדרש להגן עליו מפני תקיפה במרחב הסייבר ;</p>	<p>"נכס סייבר"</p>
<p>- אוסף המערכות, הכלים והמידע הקשורים לפעילות מרכזית של בעל הרישיון, כגון: תשתיות הרשת ההנדסית לשירות הציבור, מערכות המידע והניהול הפנים ארגוניות וכו' ;</p>	<p>"סביבת פעילות"</p>
<p>- הנזק שעלול להיגרם בעת אירוע סייבר, כגון: שימוש לא מורשה בזהות, פגיעה בפעילות הרשת או השבתת שירותים, פגיעה במערכות, גניבה של נכסים דיגיטליים, החדרה של קודים או תוכנות זדוניות, חדירה למערכת או חשיפת מידע ;</p>	<p>"סיכון סייבר"</p>
<p>- סריקה לאיתור חולשות במערכות בעל הרישיון העלולה להוביל לאירוע סייבר ;</p>	<p>"סריקת חשיפות סייבר" (Vulnerability Scan)</p>
<p>- קוד המושתל על ידי גורמים עוינים ונועד לחדור למערכות בעל הרישיון על מנת להשיג מידע או לשבש את פעילותן התקינה באמצעות מרחב הסייבר ;</p>	<p>"קוד זדוני"</p>
<p>- כלל תשתיות רשת התקשורת של בעל הרישיון המשמשות למתן השירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים ;</p>	<p>"רשת הנדסית"</p>
<p>- תוכנית להגנה בסייבר כמשמעותו בסעיף 3 לנספח זה ;</p>	<p>"התוכנית"</p>

“תקיפת סייבר” - תקיפה במרחב הסייבר על ידי גורם עוין שמסכנת נכסי סייבר או מערכות ותשתיות הנתמכות על ידם;

“תקנות הגנת הפרטיות” - תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

3. תוכנית להגנה בסייבר

3.1 בעל הרישיון יכין, יאשר ויפעל לפי תוכנית להגנה בסייבר אשר תסייע לו להתגונן מפני תקיפות סייבר ולהתמודד עם אירועי סייבר במטרה להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו, לשמור על פרטיות מנוייו ומשתמשי הרשת האחרים, ולאושש את פעילותו בהתרחש אירוע סייבר.

3.2 התוכנית תתבסס על משפחות של בקורות עבור שלבי ההגנה והמניעה, האיתור, התגובה וההתאוששות, כמפורט בהמשך נספח זה.

3.3 התוכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן כמפורט בהמשך נספח זה:

א. מיפוי וסיווג נכסי הסייבר שתפקודם התקין חיוני להגנת הסייבר ולהבטחת הרציפות התפקודית של תהליכים המוגדרים קריטיים ברשת בעל הרישיון;

ב. ניתוח וסיווג סיכוני הסייבר אליהם חשוף בעל הרישיון, וסיכוני סייבר אשר יקבעו על ידי מנהל הסייבר בחברה, לרבות ניתוח ההסתברות לאירוע סייבר, הערכת סיכון שיורי (בהתאם להשפעת הבקורות שיושמו), ההשלכות והמשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של רשת בעל הרישיון;

ג. הגדרת פערי ההגנה בסייבר אל מול המצב הרצוי, מה נדרש לעשות כדי לצמצם את הפערים האמורים ומהם המשאבים שיוקצו לשם כך;

ד. הטמעת מנגנונים להגנה מסיכוני סייבר;

ה. שילוב מנגנוני ניטור ובקרה שיאפשרו לבסס תמונת מצב עדכנית של הגנת הסייבר;

ו. קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות מאירועי סייבר, ובכלל זה הטמעת מנגנונים להתאוששות ושמירה על רציפות תפקודית, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית של בעל הרישיון; לעניין זה, “יעדי שירות” – יעדים הקובעים את רמת השירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים בעת אירוע סייבר בהתאם לנספח זה;

ז. יצירת מנגנוני ונוהלי דיווח לגורמים בתוך החברה, ובכלל זה לדירקטוריון, ומחוצה לה;

ח. גיבוש נהלים ותוכניות ייעודיות לניהול ההגנה מסיכוני סייבר;

ט. הגדרת סקירות תקופתיות לשמירה על עדכניות ורלוונטיות התוכנית;

י. הטמעה ותרגול התוכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה של בעל הרישיון.

3.4 אחריות הדירקטוריון

3.4.1 דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התוכנית תוך התייחסות למתאר העדכני של איומי הסייבר וסיכוני הסייבר של בעל הרישיון, ובכלל זה הסיכון השיורי והבקורות שיש לממש כחלק מהתוכנית; אישור כאמור ייעשה אחת לשנה לפחות.

3.4.2

3.5 ועדת היגוי ומנהל הגנת סייבר

- 3.5.1 בעל הרישיון ימנה ועדת היגוי להגנה בסייבר בראשות ובאחריות המנכ"ל שתפקידה להנחות ולפקח על פעילות הגנת הסייבר אצל בעל הרישיון. ועדת ההיגוי תתכנס ותוודא את עדכנותה ויישומה של התוכנית בעת שינויים או שדרוגים מהותיים להגנה בסייבר וכן לאחר התרחשות אירוע סייבר חמור. הוועדה תתכנס אחת לרבעון לפחות בראשות המנכ"ל או סמנכ"ל רלוונטי שימנה המנכ"ל, ואחת לשנה לפחות בראשות המנכ"ל.
- 3.5.2 בעל הרישיון ימנה מנהל הגנת סייבר ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, ובכלל זה וידוא התוכנית בהתאם לדרישות נספח זה.

4. תוכנית להגנה בסייבר - משפחת בקורות ההגנה והמניעה

4.1 הפרדת סביבות פעילות

- 4.1.1 בעל הרישיון יגבש מדיניות הפרדה בין סביבות פעילות ויפעל לפיה, במטרה למנוע זליגת אירועי סייבר בין סביבות פעילות במקרה של פגיעה באחת מהן; מדיניות זו תכלול הפרדה של סביבות הפעילות שלהן:
- סביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות;
 - סביבת הרשת ההנדסית למתן שירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים;
 - סביבת ניהול הרשת (ובכלל זה איתותים וממשקים לניהול וקונפיגורציה של רשת התקשורת ורכיבי ניהול (כגון: OSS/BSS, NMS וכו');
 - סביבת הפיתוח והבדיקות.
- הפרדה תכלול, לכל הפחות, את העניינים שלהן:
- (1) הפרדה מבנית של הרכיבים והפונקציות בין סביבות הפעילות השונות, ובכלל זה שילוב כלי אבטחה, מסננים וכלי ניטור לבקרת ההפרדה;
 - (2) הפרדת משתמשים והרשאותיהם בין סביבות הפעילות השונות כמפורט בסעיף 4.2;
 - (3) הגדרת תהליכי העברת מידע ותוכנה בין סביבות הפעילות ובקרת מעבר מידע בין הסביבות הפעילות השונות כמפורט בסעיף 4.3.
- 4.1.2 בעל הרישיון יכין "נוהל העברת מידע בין סביבות פעילות" שיתייחס לתהליך והגורמים המאשרים של העברת נתונים ומערכות בין סביבות הפעילות השונות, ויפעל לפיו.
- 4.1.3 בעל הרישיון יממש ארכיטקטורה של הפרדה בין סביבות הפעילות השונות על ידי הפרדה פיזית; הפרדה פיזית כאמור מחייבת את בעל הרישיון לשימוש ברכיבי ציוד שונים עבור סביבות הפעילות השונות (ברמות התקשורת, האחסון, שכבת הווירטואליזציה וכו') ואינה מאפשרת קישור מקוון ישיר בין סביבות הפעילות השונות. על אף האמור, הגדיר ותיעד בעל רישיון מערכות וציוד בסביבת ניהול הרשת ובסביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות ככאלו שהפרדה פיזית כאמור הנוגעת לממשק שלהם לסביבת הרשת ההנדסית עשויה לפגוע במתן שירות חיוני, באפשרותו לממש את הקישוריות שלהם לסביבת הרשת ההנדסית באמצעות הפרדה חזקה אחרת, שאינה בהכרח פיזית (כגון הפרדת קישוריות באמצעות וירטואליזציה בשילוב חומת אש (Firewall)).
- על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לתת מענה להוראה זו בדרך אחרת מהדרך האמורה בהוראה זו באופן זמני ויפרט בין היתר מהי הדרך האחרת שאותה

הוא מציע, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.1.4 בעל הרישיון יגביל את הרשאת הגישה של משתמשים שונים לסביבות הפעילות הרלוונטיות עבורם.

4.1.5 בעל הרישיון יוודא כי סביבת הפיתוח והבדיקות לא מכילה נתונים אמיתיים של הרשת ההנדסית, אלא אם שכבת ההגנה ונוהלי האבטחה בסביבה זו זהים לזו של סביבת ההגנה של הרשת ההנדסית.

4.2. בקרת גישה וניהול משתמשים

4.2.1 בעל הרישיון יכין "נוהל בקרת גישה וניהול חשבונות משתמשים" ביחס לכל סביבות הפעילות אשר יבטיח כי רק גורמים (אנושיים ואפליקטיביים) מורשים ויכולים לגשת למידע ולמערכות של בעל הרישיון, לצפות או לבצע שינויים, וכל זאת בהתאם לפרופיל וסוג המשתמש, ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את הנושאים שלהלן:

א. התייחסות ליצירה ושינוי של חשבונות משתמשים, לרבות תיעוד הפעולה והגדרת אופן אישור חשבונות אלה, הגבלת השימוש בהם והמעקב אחר ביטולם בתום תקופת העסקה או תום פרויקט; חשבון משתמש יוגדר בנפרד לכל סביבת פעילות;

ב. התייחסות לתהליך הקצאה/החלפה/אובדן של כרטיס SIM, שתכלול לכל הפחות דרישה להזדהות דו-שלבית של המנוי במקרים של ניווד מידע המנוי בין כרטיסי SIM שונים, כגון במצבים של אובדן או גניבה.

4.2.2 בעל הרישיון יגדיר ויפעיל מנגנונים לוודא כי כל משתמש יוכל לגשת אך ורק למידע שהוא מורשה לו, וכי אין הוא עושה בו שימוש שאינו מורשה.

4.2.3 בעל הרישיון יגדיר ויפעיל מנגנונים לוודא כי המשתמשים הניגשים למערכות מזוהים ומאומתים באופן חד-ערכי; לעניין זה, "באופן חד-ערכי" – באמצעות ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.

4.2.4 בעל הרישיון ינטר באופן אוטומטי גישה מרחוק אל מערכותיו באמצעות כלים ומערכות שיאפשרו זאת, ויוודא ציות למדיניות הגישה מרחוק באמצעות בקרה על הפעילות המתבצעת במהלך החיבור מרחוק ותיעוד של תהליך התחברות המשתמשים מרחוק למערכות בעל הרישיון, ובכלל זה התרעה על שימוש חריג.

4.2.5 בעל הרישיון יגדיר תהליכי סקירה תקופתיים, שמטרתם לוודא את הצורך בקיום הרשאות משתמשים; תהליכי הסקירה לכלל ההרשאות כאמור יבוצעו אחת לשנה לפחות.

4.2.6 בעל הרישיון יסקור בהתאם לנוהל שקבע את רשימת המשתמשים אחת לשנה לפחות.

4.2.7 בעל הרישיון יבצע ניטור ייעודי שוטף לזיהוי התקפות על ערוצי תקשורת עם מנויים; לעניין זה, "התקפות על ערוצי תקשורת עם מנויים" - לרבות ניסיונות התחזות לבעל הרישיון, התקפות על מנגנוני אימות זהות לקוח (אוטנטיקציה) של בעל הרישיון, והתקפות על מנגנוני שחזור סיסמה של מנויי בעל הרישיון.

4.3. הגנה על המידע

4.3.1. בעל הרישיון יכין "נוהל ההגנה על המידע" ויפעל לפיו; נוהל זה יחול על כל סביבות הפעילות ויכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

- א. חלוקה לסוגים שונים של נכסי מידע והגדרת פרופיל ההגנה הנדרש מכל אחד מהם (כגון הצפנה, הרשאת גישה, מדיות אחסון וציודי קצה מותרים) בהתייחס בנפרד להימצאותם של נכסי המידע בכל אחת מסביבות הפעילות;
- ב. תהליכי העברת מידע בין הסביבות השונות של בעל הרישיון ושליחת המידע לגורמים בתוך החברה ומחוצה לה.

4.3.2. בעל הרישיון יפעיל מנגנוני הגנה לכל סוגי המידע בהתאם לפרופיל ההגנה שלהם ול"נוהל הגנה על המידע", ולכל הפחות יבצע את הפעולות שלהלן:

- א. ימפה באופן מלא ויתיג או יסווג אחת לשנה את נכסי המידע וסוגי המידע הקיים והעובר אצל בעל הרישיון באופן המאפשר להתייחס לנכסי וסוגי המידע השונים בהתאם לפרופיל ההגנה שלהם. יש להתייחס לכלל הערוצים וציודי הקצה: עמדות עבודה, שרתים, ציוד רשת המנויים, ציוד נייד לרבות מחשבים, טאבלטים או טלפונים סלולריים;
- ב. יפעיל מנגנונים (כגון הצפנה) להגנה על חיסיון מידע רגיש;
- ג. יפעיל מנגנוני מניעת זליגת מידע;
- ד. יפעיל מנגנונים למניעת וטיפול בהעברת מידע לא מורשית באמצעות תיקיות משותפות, דואר אלקטרוני, מדיה נתיקה וכו';
- ה. יפעיל מנגנונים להגנה על מידע בעת תנועה בין סביבות הפעילות השונות של בעל הרישיון וכן בין המערכות הפועלות בתוך סביבות אלו, ובשליחתו אל גורמים מחוץ לחצריו של בעל הרישיון בהתאם למדיניות הגנת המידע.

4.4. אבטחת מדיה לאחסון מידע

4.4.1. בעל הרישיון יכין "נוהל שימוש והגנה על מדיה" (מגנטית, נתיקה, אופטית, מכנית) ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את העניינים שלהלן:

- א. התייחסות בהתאם לסוג המדיה ורמת סיווג המידע המוכל בה לאופן השימוש במדיה, אחסון המדיה ואופן השמדת המידע האגור במדיה ו/או השמדת המדיה עצמה;
- ב. תהליך השחרת והשמדת מדיה; לעניין זה, "השחרת מדיה" - מחיקת כל מידע רגיש המאוחסן במדיה טרם הוצאתה מחצרים של בעל הרישיון או ייעודו לשימוש אחר;
- ג. תהליך הלבנת המדיה; לעניין זה, "הלבנת מדיה" - סריקת מדיה וניקויה מאיומי קוד עין; טרם הכנסתה לחצרים של בעל הרישיון;
- ד. מדיניות לשימוש במדיה נתיקה (כגון DoK).

4.4.2. בעל הרישיון יפעיל מנגנוני הגנה טכנולוגיים בשימוש במדיה (מדיה נתיקה וסוגי מדיה אחרים).

4.5. הגנה על תחנות עבודה וציוד מערכת

- 4.5.1. בעל הרישיון יכין "נוהל הקשחה לתחנות עבודה ושרתים" לכל סוג מערכת ושרת על בסיס פרקטיקות מקובלות אשר יספקו את הפונקציונליות המינימלית הנדרשת להגנה על המערכות והציוד ויפעל לפיו; נוהל זה יהיה תקף בכל סביבות הפעילות ויכלול את העניינים שלהלן:
- א. הגדרה לגבי חסימת שימוש בפונקציות, בפורטים ובפרוטוקולים, שאינם נדרשים כך שיינתן מענה לדרישות אבטחת המידע של בעל הרישיון;
- ב. התייחסות לדרישות הקשחה, אופן השליטה, החסימה של התקנת תוכנות על מחשבי החברה, ותדירות העדכונים.
- 4.5.2. בעל הרישיון יכין רשימה של התוכנות המותרות להתקנה (Allow-List⁴²), בסביבת הרשת ההנדסית ובסביבת ניהול הרשת ויפעיל מנגנונים לחסימת התקנה ושימוש בכל שאר התוכנות.
- 4.5.3. בעל הרישיון יכין רשימה של התוכנות האסורות להתקנה (Deny-List⁴³), בסביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות ובסביבת הפיתוח והבדיקות, ויפעיל מנגנונים לחסימת התקנה של תוכנות אסורות.
- 4.5.4. בעל הרישיון יפעיל מערך ניטור באמצעות מערכות ייעודיות לבקרה על תחנות העבודה וציוד המערכת, שיכלול הגדרת אירועים חריגים והגדרת הפעולות שעליו יהיה לבצע כנגדם.
- 4.5.5. בעל הרישיון יטמיע אמצעי אבטחה על מנת להתריע על שינויים בלתי מורשים בהגדרות תצורה של המערכת.
- 4.5.6. בעל הרישיון ינהל מעקב אחר שרתים ומערכות שהוחרגו מיישום תצורה מוקשחת.

4.6. אבטחת הרשת

- 4.6.1. בעל הרישיון יכין "נוהל הגנה על הרשת ההנדסית" ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את העניינים שלהלן:
- א. התייחסות לערוצי הגישה לרשת האינטרנט הציבורית ותצורת ההגנה עליהם;
- ב. התייחסות להיבטי ההגנה בתווך התקשורת הפנים ארגוני והחוץ ארגוני, ובכלל זה הגבלת שימוש בטכנולוגיות ופרוטוקולים המהווים סיכון;
- ג. הגדרת מדיניות Firewall בהתייחסות הוספת או הסרת חוקי ניתוב במערכת, ובכלל זה אישור להוספת או להסרת חוקים;
- ד. התייחסות לפעולות תחזוקת הרשת תוך הפרדה בהרשאות המשתמשים והיישומים בהתאם לסוג החיבור: חיבור פיזי, גישה מרחוק ממדינת ישראל וגישה מרחוק מחוץ למדינת ישראל.
- 4.6.2. בעל הרישיון ישמור רשימה עדכנית של תשתיות ומערכות מידע לצורך הגנה מפני סיכוני סייבר וידאג לסקירתה ולעדכונה פעם ברבעון.
- 4.6.3. בעל הרישיון יפעל על מנת להגן על מערכותיו מפני התקפת מניעת שירות שנועדה להשבית את רשת או מערכות בעל הרישיון על ידי יצירת עומס חריג על משאבי מחשוב ותקשורת הן

⁴² כונה בעבר White List.

⁴³ כונה בעבר Black List.

באמצעות מתאר התקפה ממקור יחיד (DOS - Deniel of Service) והן באמצעות מתאר

התקפה ממספר מקורות מסונכרנים (DDoS - Distributed DoS).

4.6.4. בעל הרישיון יאפשר התחברות לרשת ההנדסית ולסביבת ניהול הרשת לצורך פעולות תחזוקה ועדכון רק מתוך ציוד ייעודי ומוקשח שיועד לכך ורק למשתמשים וליישומים שהוגדרו לצורך זה (בסעיף זה - "התחברות מורשית").

4.6.5. בעל הרישיון ישלב מנגנוני בקרת גישה שיאפשרו רק התחברות מורשית לרשת שתכלול בקרה על התחברות פיזית לציוד וכן לגישה מרחוק.

4.6.6. בעל הרישיון יבצע סריקת חשיפות סייבר תקופתית לזיהוי חולשות אבטחת מידע טכנולוגיות בסביבת הרשת ההנדסית ובסביבת ניהול הרשת. הסריקות תתייחסנה לחשיפות הנובעות מחיבור לרשתות חיצוניות ("סריקה חיצונית") ולחשיפות הנובעות מניסיונות תקיפה מתוך רשת בעל הרישיון ("סריקה פנימית"); סריקת חשיפות כאמור תיערך אחת לרבעון לפחות.

4.6.7. בעל הרישיון יכין תוכנית עבודה לטיפול בממצאים בהתאם לרמת חומרתם ויפעל לפיה.

4.7. אבטחת איתותים (signalling) ברשתות התקשורת

4.7.1. בעל הרישיון יקשיח את הציוד בצומתי התקשורת החיצוניים כך שממשקים שאינם בשימוש יהיו חסומים, ורק ממשקי רשת מורשים יוכלו להיות בשימוש ביצירת קישוריות עם רכיבי הרשת.

4.7.2. בעל הרישיון יפריד ברשת ההנדסית בין תעבורת האיתותים לבין תעבורת מידע המשתמשים במטרה לצמצם את החשיפה לגישה בלתי מורשית באמצעות איתותי הרשת; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לתת מענה להוראה זו בדרך אחרת מהדרך האמורה בהוראה זו באופן זמני ויפרט בין היתר מהי הדרך האחרת שאותה הוא מציע, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.7.3. בעל הרישיון יקבע את התצורה של רכיבי רשת ייעודיים להתמודדות עם תעבורת איתותי רשת חיצונית, תוך שמירה על הפרדה ממרכיבי הרשת העוסקים בתעבורת רשת פנימית.

4.7.4. בעל הרישיון ישלב מנגנונים שיאפשרו איתור וקבלת התרעה על שינויים בהגדרות, בגישה או בשימוש בלתי מורשים באיתותי הרשת.

4.8. מניעת קוד זדוני

4.8.1. בעל הרישיון ימפה את גורמי האיום לחדירת קוד זדוני ויפעל להבטחת יכולת מוכנות והתגוננות בפני התקפות חיצוניות.

4.8.2. בעל הרישיון יטמיע כלים לזיהוי ומניעה של קוד זדוני במערכות ובציוד שלו וכן בנקודות התקשורת החיצוניות. כלים כאמור יופעלו במתכונת הגנה אקטיבית וכן יבצעו סריקות תקופתיות; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לפעול באופן זמני בדרך שונה מהאמור לעיל מאחר שקיימים אצלו מערכות וציוד שלא ניתן להטמיע בהם את הכלים האמורים, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.8.3. בעל הרישיון יכין "נוהל טיפול בציוד הנגוע בקוד זדוני" ויפעל לפיו, על מנת לוודא כי הוא ערוך להתמודדות באם יתרחש אירוע של חדירת קוד זדוני; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

- א. תהליך ההתקנה והניהול של כלי מניעת קוד זדוני;
- ב. אופן הדיווח לגורמים השונים -אצל בעל הרישיון והטיפול בציוד או מערכות הנגועים בקוד זדוני.

4.8.4. בעל הרישיון יטמיע מערכת ניהול מרכזי של הפצה ועדכון תוכנות (שרתים), תחנות עבודה וכו') לזיהוי ומניעת קוד זדוני.

4.9. מחשוב ענן

4.9.1. בעל הרישיון יכין "נוהל לשימוש בשירותי ענן" שיהיה תקף בכל סביבות הפעילות שלו, ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. מדיניות לבחינה ולאישור של השימוש בשירותי הענן בהתאם לרמת ההגנה הנדרשת לסוגי המידע והשירות;

ב. שימוש בענן פרטי (Private Cloud) בלבד עבור מערכות קריטיות שהוגדרו על ידי בעל הרישיון ככאלו; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להמשיך להשתמש באופן זמני בענן ציבורי עבור מערכות קריטיות שפועלות על ענן ציבורי ערב מועד תיקון הרישיון, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל;

ג. איסור על שימוש בתשתית ענן ציבורי המתארח על שרתים מחוץ למדינת ישראל לעניין סביבת הפעילות של הרשת ההנדסית וסביבת הפעילות של ניהול הרשת; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להשתמש באופן זמני בענן ציבורי מחוץ למדינת ישראל בסביבות הפעילות האמורות עבור מערכות הפועלות על ענן ציבורי ערב מועד תיקון הרישיון, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל;

ד. מדיניות לבחינה ולניהול הסיכונים בכל מקרה שבו המידע נשמר מחוץ לשטח מדינת ישראל בסביבות המותרות לכך, בהתייחס לכל הפחות לנושאים שלהלן, ומבלי לגרוע מההוראות החלות על בעל הרישיון בהיבטי פרטיות:

- סוג המידע ורמת ההגנה הנדרשת עבורו;
- ארכיטקטורה (לרבות שיתוף משאבים עם חברות אחרות);
- ניהול תשתיות מחשוב הענן והגבלותיו;
- סיכון להוצאת צו משפטי לקבלת מידע של בעל הרישיון במדינה זרה;
- הסביבה המשפטית שבה פועל הספק;
- שרידות והמשכיות עסקית.

ה. הגדרת חלוקת אחריות ברורה בין ספק שירותי הענן ובין בעל הרישיון;

ו. הגדרת הדרישות מספק שירותי הענן למנגנוני ניטור, אבטחת מידע ודיווח על אירועים חריגים;

ז. הגדרת מנגנוני הזדהות ובקרת גישה לשירותי ענן בהתאם לאיומים ולחשיפות הרלוונטיים לכל ממשק. כל גישה לשירותי ענן תכלול הזדהות דו-שלבית לכל הפחות.

4.9.2. בעל הרישיון יודא כי ספק שירותי הענן פועל ועומד בכל הדרישות בהתאם ל"נוהל לשימוש בשירותי ענן".

4.9.3. בעל הרישיון יבצע תהליכי בקרה תקופתיים על עמידת הספק בהתחייבויותיו אחת לשנה לפחות.

4.9.4. בעל הרישיון ייתן מענה למצבים שבהם אין גישה לשירותי הענן, אם מסיבה של תקלה של הספק או של התשתיות המאפשרות גישה אל הספק.

4.9.5. בעל הרישיון יפעיל מנגנון ניטור אבטחת מידע במטרה לזהות אירועי סייבר בשירותי הענן.

4.9.6. בעל הרישיון יכלול בהסכם ההתקשרות עם ספק מחשוב ענן יכולת ניטור שלו על שירות הספק. על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להשתמש באופן זמני בשירות הספק אם הוא מצא כי לא ניתן לכלול זאת בהסכם עם הספק, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.9.7. בעל הרישיון יכלול בהסכם ההתקשרות התחייבות של ספק מחשוב הענן שלפיה במועד שבו יחליט בעל הרישיון להפסיק את השימוש בשירותיו, תתבצע מחיקת המידע הגולמי ממערכותיו של הספק והתחייבותו שלא ניתן לאחזר מידע זה במערכותיו.

4.10. הגנה על סביבות ומערכות וירטואליות⁴⁴

4.10.1. בעל הרישיון ימפה ויתעד את החולשות ואיומי הסייבר בהגנה של שכבת הווירטואליזציה העלולים להשפיע על הזמינות והרציפות התפקודית של ליבת הרשת ועל עומסי העבודה.

4.10.2. בעל הרישיון יבצע סקירה ועדכון של הגנת שכבת הווירטואליזציה כולל מיפוי החולשות ויודא של קיום המנגנונים המתאימים, כמופרט בסעיף זה, על מנת למזער את סיכוני הסייבר הנובעים משימוש בווירטואליזציה; סקירה כאמור תתבצע אחת לשנה לפחות.

4.10.3. בעל הרישיון יודא שכל התשתיות והמערכות לניהול הווירטואליזציה של המערכות שבעל הרישיון הגדיר בתור מערכות קריטיות, יימצאו רק על ציוד שלו שנמצא בתוך חצריו; מערכות שבעל הרישיון לא הגדיר אותן בתור מערכות קריטיות ופועלות בסביבת הפעילות של הרשת ההנדסית או בסביבת הפעילות של ניהול הרשת, יודא בעל הרישיון שהן נמצאות רק על שרתים וציוד בתוך מדינת ישראל.

4.10.4. בעל הרישיון יפעיל מנגנונים, על בסיס פרקטיקות מקובלות, של בידוד והפרדה של המשאבים הפיזיים השיתופיים, בסביבת הפעילות של הרשת ההנדסית וסביבת הפעילות של ניהול הרשת, בהתאם לנדרש בשכבת הווירטואליזציה; המנגנונים האמורים ידאגו לאי-זליגת מידע ולחלוקת משאבים כפי שמוגדרת בתצורת הרשת, וייתחסו בין היתר לעניינים שלהלן:

א. משאבי חומרה – כגון מעבד ואמצעי אחסון;

⁴⁴ סעיף זה חל על בעל רישיון שמשלב ברשת או במערכות הארגוניות, תשתיות ושירותים וירטואליים.

ב. ציוד ומשאבי רשת ;

ג. מנגנונים המנהלים רשת וירטואלית קצה לקצה על גבי משאבי הרשת הפיזיים כגון פרוסות רשת. לעניין זה, "פרוסות רשת" (Network Slicing) – ארכיטקטורת רשת המאפשרת ריבוב של רשתות לוגיות וירטואליות ועצמאיות על גבי המשאבים והציוד של רשת פיזית אחת.

4.10.5 בעל הרישיון יודא כי בתשתיות הווירטואליזציה מיושמים ופועלים מנגנוני ניטור אבטחת מידע, והתראות.

4.11 ניהול שינויים ושידרוגים

4.11.1 בעל הרישיון יכין "נוהל עדכון ושידרוג מערכות המידע וציוד הרשת" בהתייחסות לבקרת תצורת המערכות ושינויי חומרה ותוכנה, ויפעל לפיו ; נוהל זה יחול בכל סביבות הפעילות ויכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן :

א. הגדרת תהליכי עדכון מבוקרים למערכות ולתשתיות תוך התייחסות לסיכוני אבטחה פוטנציאליים לפני הטמעת השינוי (עקב חולשות, חוסר תאימות, כוונת זדון וכו') ובדיקת האבטחה לאחר ביצוע השינויים/שידרוגים ;
ב. הגדרת דרישות ותהליך ניהול התצורה כולל סקירה תקופתית של התצורה אחת לשנה לפחות ;
ג. התייחסות לעדכון התצורה אם נדרש כתוצאה מהשינוי/שידרוג ;
ד. הגדרת הדרישות לשמירה על יציבות מערכות בתהליך העדכון ;
ה. הגדרת לוחות זמנים מחייבים לביצוע הטמעת שינויים בעלי משמעות אבטחתית כגון טלאי אבטחה.

4.11.2 בעל הרישיון יפעיל כלי עדכון לניהול עדכוני ושידרוגי הרשת (Patch Management).

4.11.3 בעל הרישיון יפעיל מערך של גיבוי ושחזור תצורה של מערכות המידע וציוד הרשת.

4.11.4 בעל הרישיון ידאג לשמור של גרסאות קודמות רלוונטיות של תצורת המערכת, שיאפשרו תמיכה בחזרה לאחור (Rollback).

4.12 הגנה בשרשרת האספקה ומיקור חוץ

4.12.1 בעל הרישיון ימפה ויזהה את האיומים וסיכוני הסייבר (טכנולוגיים ותהליכיים) הנובעים משימוש במערכות, ציוד או שירות, שמספקים ספקים חיצוניים, כחלק מתהליך ניהול הסיכונים.

4.12.2 בעל הרישיון ימפה ויסווג את כל הספקים ונותני השירות, תוך הערכת סיכוני הסייבר הנובעים משימוש במערכות/שירותים שלהם, בדגש על ספקים אשר מחזיקים במידע של בעל הרישיון, מבצעים גישה מרחוק למידע או כאלה החיוניים לפעילותו של בעל הרישיון.

4.12.3 בעל הרישיון יסקור ויעדכן את מיפוי וסיווג הספקים ונותני השירות וכן את הערכת הסיכונים הנובעים משימוש במערכות, ציוד או שירותים אותם הם מספקים ; סקירה ועדכון כאמור ייערכו אחת לשנה לפחות.

4.12.4. בעל הרישיון יכין "נוהל רכש והתקשרות עם ספקים ונותני שירות" ויפעל לפיו, במטרה לוודא כי כלל המערכות, הציוד והשירותים בכל הסביבות עומדים בדרישות האבטחה וכי אין פגיעה ברמת האבטחה כתוצאה מההתקשרות עם הספק או נותן השירות; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. תהליך בחירת ספק (ובכלל זה מיקור חוץ) ותנאי הסף הנדרשים בהתאם לרמות סיכוני הסייבר של השימוש במידע, מערכת, ציוד או שירות, כפי שמופו;
ב. תהליך לרכש של מערכות ושירותים הן עבור ציוד ומערכות אשר נרכשות כתוכנת מדף והן כשירות בענן, הכולל:

- קבלת תיעוד מלא של בקורות אבטחת המידע המוטמעות בציוד, מערכות ובשירות הנרכשים;
- בדיקה שבקורות אבטחת המידע המוטמעות בציוד, במערכות ובשירות הגנת סייבר תואמות את דרישות האבטחה של בעל הרישיון.

4.12.5. בעל רישיון יבצע בדיקת ציוד, שירות וסביבה של ספקים שסווגו כאמור בסעיף 4.12.2 כבעלי סיכון גבוה בהיבטי אבטחת מידע, טרם תחילת השימוש בו ובמהלך ההתקשרות עם אותו ספק, וכמו כן ידאג לתעד את ליקויי האבטחה שהתגלו ויגדיר פרק זמן לטיפול בהם בהתאם לרמת החומרה ולמקובל בתעשייה.

5. תוכנית להגנה בסייבר - משפחת בקורות האיתור

5.1. הטמעה ותרגול

5.1.1. בעל הרישיון יכין "תוכנית להעלאת רמת מודעות לסיכוני סייבר" אשר תשולב במערך הדרכה של בעל הרישיון ותכלול התייחסות לקבוצות העובדים השונות, לרבות ספקים, ויפעל לפיו (להלן – "התוכנית להעלאת מודעות").

5.1.2. התוכנית להעלאת המודעות תפעל להשגת המטרות שלהלן:

א. העלאת רמת הידע לגבי סיכוני סייבר שבעל הרישיון חשוף אליהם והנגזרות מאופי התפקיד;

ב. העלאת המודעות הארגונית הנדרשת כדי לזהות ולהגיב לסיכונים הנובעים מאופי תפקיד העובדים;

ג. הטמעת נוהלי הגנת סייבר של בעל הרישיון תוך הדרכת עובדים באשר לנהלים הרלוונטיים להגנת סייבר במסגרת תפקידם.

5.1.3. התוכנית להעלאת המודעות תכלול הדרכות תקופתיות לעובדים לפי סוג התפקיד ובמהלך התפקיד ותתייחס להדרכה הנדרשת בעת קבלת עובדים או בעת מעבר לתפקיד חדש.

5.1.4. בעל הרישיון יכין "תוכנית תרגול להתמודדות עם סיכוני סייבר" אשר תשולב במערך הדרכה, ויפעל לפיה; התוכנית האמורה תכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. הגדרת סימולציות לאירועים במסגרת ההדרכות על מנת לשפר את אפקטיביות התגובה במצב של אירוע סייבר;

ב. הגדרת סימולציות שיאפשרו לתרגל ולבחון המשך רציפות תפקודית, ובכלל זה הגדרת יעדים ותיעוד הביצוע;

ג. תהליכי תחקור התרגול והפקת הלקחים.

- 5.1.5 בעל הרישיון יתרגל את כלל המערכים הרלוונטיים במטרה להכין אותו להפעלת התוכניות כמפורט בסעיף זה ולשיפורן בהתאם ללקחי התרגול; תרגול כאמור יתקיים אחת לשנה לפחות, ובעל הרישיון יודיע למנהל על מועד קיומו ארבעה עשר (14) יום לפחות לפני קיומו ויאפשר לעובד משרד התקשורת שמינה המנהל לנכוח בו.
- 5.1.6 בעל הרישיון יעביר בכתב סיכום התרגול ולקחיו לוועדת ההיגוי להגנה בסייבר ולמנהל עד שלושים (30) יום לאחר קיום התרגול.

5.2 תיעוד וניטור

- 5.2.1 בעל הרישיון יכין "תוכנית איסוף, ניטור ותיעוד" של מידע על איומי סייבר ואירועי סייבר, ויפעל לפיה; התוכנית האמורה תכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:
- א. רשימת מערכות של בעל הרישיון והמקורות החיצוניים מהם ייאספו ויונתח מידע רלוונטי במטרה למצוא איומי סייבר עדכניים;
- ב. רשימת הפעילויות והתהליכים הרגישים אותם בעל הרישיון מעוניין לנטר ואת אופן הדיווח, במקרים של זיהוי איום סייבר או תקלה, לבעלי התפקידים השונים;
- ג. רשימת אירועי הסייבר שיתועדו ובאלו מערכות של בעל הרישיון, ומהו פרק הזמן הנדרש לשמור נתונים אלו על מנת לאפשר תחקור רלוונטי של אירועי סייבר ותקריות אבטחה.
- 5.2.2 בעל הרישיון יטמיע ויפעיל מערכת SIEM. המערכת וההתראות המגיעות ממנה יהיו תחת בקרה במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה. המערכת תנטר תהליכים ואירועים חשודים במערכות בעל הרישיון, תזהה פרצות אבטחה ותפיק התראות וניתוחים, בזמן אמת, בעת אירועי סייבר.
- 5.2.3 בעל הרישיון יסקור ויעדכן את "תוכנית איסוף, ניטור ותיעוד". הסקירה תבחן את חוקי הניטור שהוגדרו, תקינותם ואיכות זיהוי האירועים וכן את עדכניות רשימת אירועי הסייבר המתועדים ואת אפקטיביות התיעוד; סקירה ועדכון כאמור ייערכו אחת לשנה לפחות.

5.3 סקר סיכוני סייבר

- 5.3.1 בעל הרישיון יבצע הערכת סיכונים על מנת לתת מענה מיטבי לשינויים החלים במערכותיו ובמרחב הסייבר; הערכת הסיכונים יכלול בין השאר סריקת חשיפות סייבר ומבחני חדירה למערכות בעל הרישיון ולתהליכים הארגוניים שלו (להלן – סקר סיכוני סייבר).
- 5.3.2 בעל הרישיון יבצע את סקר סיכוני הסייבר אחת לשנה לפחות.
- 5.3.3 סקר סיכוני סייבר יבחן את כל בקורות ההגנה של בעל הרישיון כמפורט במסמך זה.
- 5.3.4 סקר סיכוני סייבר יבחן את תאימות המערכות והתהליכים לתוכנית להגנת הסייבר של בעל הרישיון, את קיום הבקורות להגנת סייבר והתאמתן ואת אפקטיביות הבקורות.
- 5.3.5 מבחני חדירה יבוצעו על ידי גורם מקצועי, עצמאי, חיצוני ובלתי תלוי שאינו מעורב בפיתוח, תחזוקה, אבטחה, ניהול והטמעת מערכות אצל בעל הרישיון.

- 5.3.6 בעל הרישיון יכין תוכנית לביצוע סקר אבטחת מידע אצל ספקי מיקור חוץ המאחסנים או מעבדים נתונים של בעל הרישיון, ויפעל לפיה; רמת הכיסוי של סקרי אבטחת מידע תותאם לרגישות המידע ולרמת הסיכון, ותכלול בדיקות שמטרתן לוודא את עמידת הספק בדרישות הגנת סייבר ולזהות חשיפות לסיכונים אלו.
- 5.3.7 סקר סיכוני סייבר יכלול ממצאים והמלצות להחלת יעדים בני מדידה לתיקון החולשות אצל בעל הרישיון לפי רמת החומרה.
- 5.3.8 בעל הרישיון ינהל את כל מידע סקרי סיכוני סייבר, ובכלל זה המועדים שבהם בוצעו הסקרים, ממצאים והמלצות במערכת SIEM.
- 5.3.9 בעל הרישיון יגדיר תהליך שוטף לטיפול בחולשות המתגלות במהלך סקרים ומבחנים, וליישום ההמלצות לטיפול בחולשות אלו.

6. תוכנית להגנה בסייבר - משפחת בקורות תגובה והתאוששות

6.1. ניהול אירוע סייבר – ניהול אירועים ודיווח

- 6.1.1 בעל הרישיון יכין "תוכנית היערכות וניהול אירועי סייבר" בהתאם להערכת סיכונים, שתאפשר לו ניהול אירוע סייבר תוך מזעור הפגיעה, נטרול האיום וחזרה לשגרה באופן המיטבי (להלן – תוכנית היערכות וניהול).
- 6.1.2 תוכנית היערכות וניהול תכלול לכל הפחות:

- א. מתווה למימוש יכולת תגובה לאירועי סייבר המקיפה את יכולות הזיהוי, הבלימה וההתאוששות, ובכלל זה יוגדרו תרחישי סייבר שונים ואופן הטיפול בכל אחד מהם;
- ב. ערוצי הדיווח לגורמים שאחראים בחברה לעניין נספח זה, ובכלל זה לדירקטוריון, לגורמים בתוך החברה שבעל הרישיון נדרש ליידע אותם, לגורמים מחוץ לחברה שבעל הרישיון נדרש ליידע אותם ולכלל עובדי בעל הרישיון. הדיווח יתייחס לאיתור אירוע הסייבר, התקדמות הטיפול, החזרה לשגרה, תהליך התחקור וההמלצות; ולעניין אירוע סייבר חמור- בעל הרישיון יעדכן את המנהל בשיחת טלפון או במסרון בכל פעם שמתרחש אירוע כאמור, לרבות בחצרים של ספק שהוא הגדיר בתור ספק קריטי, סמוך ככל הניתן לאחר שנודע לו שהתרחש אירוע כאמור;
- ג. הגדרת הגורם המקצועי אצל בעל רישיון או גורם מקצועי חיצוני, שתפקידו לספק ידע מקצועי, תמיכה וליווי בנושאי ניטור, זיהוי, חקירה ותגובה לאירועי סייבר;
- ד. תהליך ההתאוששות ויעדי התאוששות מאירוע סייבר (ובכלל זה התייחסות לזמנים) עד לחזרה לשגרה ולתפקוד מלא; תהליך ההתאוששות יוגדר גם בהתאם לאמור בסעיפים 12 ו-13 לנספח "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום";
- ה. המשאבים והתשתיות של המערכות והרשת הנדרשים להמשכיות הפעילות במהלך אירוע הסייבר בהתאם ליעדי ההתאוששות שהוגדרו;

ו. תהליך וגורמים אחראיים לתחקור האירוע, הפקת מסקנות ולקחים וביצוע התאמות במערך הגנת הסייבר בהתאם.

6.1.3 בעל רישיון יעדכן את תוכנית היערכות וניהול באופן תקופתי על מנת לתקן פערים שהתגלו; מבלי לגרוע מהאמור, התרחש אירוע סייבר חמור, יעדכן בעל הרישיון כאמור.

6.2. נוהלי משפחת בקרות - תגובה והתאוששות

6.2.1 בעל הרישיון יכין "נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר" ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול לכל הפחות התייחסות לשלבים שלהלן:

א. גילוי וזיהוי השלב שבו נמצא האירוע תוך פירוט שלבי פעולה (בידוד, חקירה, איסוף ראיות, הסקת מסקנות וכדומה);

ב. הערכת מצב - בירור וניתוח אירוע הסייבר ובחינת דרכי פעולה להתמודדות עם האירוע;

ג. הכלה ובלימה - השגת שליטה על האירוע ועצירת החמרתו כך שתושג אחת או יותר מהתוצאות שלהלן:

- i. תחילת היקפו של תהליך גרימת הנזק במונחים של מרחב או אמצעים פיסיים;
- ii. הגבלת רמת החומרה של הנזק הנגרם אל מתחת לסף מסוים;
- iii. עצירתו של תהליך גרימת הנזק.

ד. התאוששות - תוך מזעור הנזק שנגרם, לרבות יעדי התאוששות;

ה. השבה לשגרה - חזרה לפעילות מלאה של בעל הרישיון.

6.2.2 בעל הרישיון יפרט במסגרת "נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר" את אופן התגובה ודרכי פעולה, בהתייחס לתרחישים שונים שהוגדרו בתוכנית היערכות וניהול, את אופן יישומם ואת הגורמים האחראים להפעלתם.

6.2.3 בעל הרישיון יקים צוות תגובה ייעודי או לחילופין יתקשר עם ספק חיצוני על מנת להתמודד עם אירועי סייבר בהתאם ליעדים שהוגדרו בתוכנית היערכות וניהול.

6.3. נהלים

- 6.3.1 בעל רישיון יכין נהלים ייעודיים המגדירים את תהליכי הניהול והגנת הסייבר המתייחסים לנושאים המפורטים בנספח זה ויפעל לפיהם.
- 6.3.2 הנהלים יאושרו על ידי נושאי משרה רלוונטיים בחברה ויעודכנו אחת לשנה.
- 6.3.3 הנהלים ייגזרו ממדיניות ניהול סיכונים סייבר ויכללו לכל הפחות את הנהלים שלהלן:
- א. נוהל העברת מידע בין סביבות פעילות;
 - ב. נוהל בקרת גישה וניהול חשבונות משתמשים;
 - ג. נוהל הגנה על המידע;
 - ד. נוהל שימוש והגנה על מדיה;
 - ה. נוהל הקשחה לתחנות עבודה ושרתים;
 - ו. נוהל הגנה על הרשת ההנדסית;
 - ז. נוהל טיפול בצידוד הנגוע בקוד זדוני;
 - ח. נוהל לשימוש בשירותי ענן;
 - ט. נוהל עדכון ושדרוג מערכות המידע וציוד הרשת;
 - י. נוהל רכש והתקשרות עם ספקים ונותני שירות;
 - יא. נוהל בקרת גישה פיזית וניהול הכנסת/הוצאת ציוד;
 - יב. נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר.

7 שונות

7.1 אין בהוראות נספח זה, ובכלל זה סעיפים 4.2.1(א), 4.2.3 ו-5.2.1, כדי לגרוע מחובתו של בעל רישיון לקיים את כלל החובות הקבועות בתקנות הגנת הפרטיות.

7.2 אין בהתקשרות של בעל הרישיון עם ספקים או נותני שירותים כדי לגרוע מחובתו לעמוד בהוראות נספח זה.

7.3 תחילה

7.3.1 תחילתן של הוראות נספח זה 6 חודשים מיום החתימה על נספח זה (בסעיף זה - יום התחילה);

7.3.2 על אף האמור בסעיף 8.3.1:

7.3.2.1 תחילתם של סעיפים 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.4, 4.6.6, 4.6.7, 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.9.5, 4.10, 4.11.2, 5.1, 5.2.1 ו-5.2.3, 12 חודשים מיום התחילה;

7.3.2.2 תחילתם של סעיפים 4.1.1, 4.1.3, 4.6.3, 4.6.5, 4.7, 4.8.4, 5.2.2 ו-5.3, 18 חודשים מיום התחילה.

7.4 תחולה

7.4.1 הוראות סעיפים 4.2.4, 4.2.7, 4.5.4, 4.5.5, 4.7.4, 4.8.2, 4.8.4, 4.9.6, 5.1.5, 5.1.6, 5.3 יחולו על בעל רישיון הנותן שירות ל-200,000 מנויים ומעלה.

7.4.2 הוראות סעיפים 4.1.3 ו-5.2.2 יחולו על בעל רישיון הנותן שירות ל-1,000,000 מנויים ומעלה.

נספח ו' - הוראות קצובות בזמן⁽¹⁴⁾

1. (א) על אף האמור בסעיף 1(ב) לנספח ג'6, מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף 1(א) לנספח ג'6, יהיה מאויש שמונה (8) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה;
(ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
2. (א) על אף האמור בסעיף 5(ב) לנספח ג'6 לעניין סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ג'6, שיעור השיחות שבהן יעמוד בעל רישיון בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף 5(ב) לנספח ג'6, יעמוד על 20% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד מסוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ג'6, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משני סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים;
(ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
3. (א) על אף האמור בסעיף 5(ג)1 לנספח ג'6 לעניין סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ג'6, זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משני סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 שנענו, לא יעלה על חמש וחצי (5.5) דקות;
(ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.

נספח ז' - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון")⁽²⁹⁾

4 תחולה

4.1 ספק מורשה לא יאפשר הפצת מסרונים אלא בהתאם למפורט בנספח זה.

5 הגדרות

1.1. בנספח זה:

- מערכת הפצה** - ממשק המאפשר לשלוח הודעות מסרון לקבוצה של נמענים באמצעות שרת מסרונים (SMS Center - SMSC) של הספק המורשה;
- מפיץ הקצה** - האדם או התאגיד שיוזמים את פרסום ההודעה והינם בעלי חשבון ההפצה;
- חשבון הפצה** - איזור אישי במערכת ההפצה שלאחר כניסה אליו מתאפשר למפיץ קצה לשלוח מסרונים;
- (Calling Line – CLI Identity)** - שדה מזהה של שולח המסרון, בין שהוא מורכב מספרות, אותיות לטיניות או רווחים;
- זיהוי אמין** - זיהוי מספר הטלפון שהוזן במערכת ההפצה כמספר ששייך או מוחזק על ידי מפיץ הקצה באמצעות הצגת מסמכים המעידים על בעלות או על ידי מסירת קוד חד פעמי;
- אימות חזק (של מפיץ קצה)** - כל אחד מאלה:
 - (1) אימות "הכר את לקוחך";
 - (2) אימות באמצעות מערכת הזדהות ממשלתית;
 - (3) עבור חשבון הפצה שנוצר לפני יום ה-25 לאוקטובר 2021 לרבות אימות על בסיס מסירת פרטי הקשר של מפיץ הקצה, שתי תעודות מזהות או מסמך המעיד על בעלות בתאגיד, בצירוף תצהיר מאת מפיץ הקצה על כך שהפרטים והמסמכים המעידים על בעלות בתאגיד או זהות מפיץ הקצה הם נכונים. על התצהיר להיות מאומת על ידי עורך דין (בנספח זה "תצהיר");
- אימות "הכר את לקוחך" (Know - KYC Your Customer)** - אימות הכולל לכל הפחות מפגש חזותי בין מפיץ הקצה לספק המורשה או מי מטעמו שבו נמסרים או מוצגים פרטי מפיץ הקצה הבאים: שמו, כתובתו, דרכי יצירת הקשר עמו, שתי תעודות מזהות, או מסמך המעיד על זהות הגוף המיוצג על ידי מפיץ הקצה להנחת דעתו של הספק המורשה. במפגש באמצעות שיחת ווידאו, המסמכים יוצגו למול המצלמה באופן המאפשר את זיהוי מפיץ הקצה ואימות הפרטים שנמסרו;
- תעודה מזהה** - אחת מאלה:
 - (1) תעודת זהות תקיפה;

(2) רישיון נהיגה תקף שניתן לפי פקודת התעבורה (נוסח חדש),
תשכ"א-1961 ;

(3) דרכון ישראלי תקף או תעודת מעבר תקיפה שניתן לפי חוק
הדרכונים, התשי"ב-1952 או דרכון חוץ ;

סיסמה חזקה - סיסמה שחלים בה כל אלה לפחות :

(1) היא מכילה אות גדולה בלטינית ;

(2) היא מכילה אות קטנה בלטינית ;

(3) היא מכילה ספרה אחת ;

(4) היא מכילה סימן מיוחד (כגון !, @, #) ;

(5) היא כוללת 9 תווים לפחות ;

סליקה בטוחה - סליקה המאפשרת את זיהוי בעל הכרטיס מול חברות האשראי
והעושה שימוש בסיסמא חד פעמית אקראית.

סליקה של פעולת - כהגדרתה בחוק שירותי תשלום התשע"ט-2019.
תשלום

שרת מסרוניים (SMS Center) - רכיב בליבת התקשורת של רשת הספק המורשה שאחראי על
קבלה, העברה, אחסון וניתוב מסרוניים.

6 שליחת מסרוניים באמצעות ציוד קצה רט"ן

6.1 ספק מורשה לא יאפשר שליחת למעלה מ-50 מסרוניים ביום, כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות
תשמ"א-1981, מכל ציוד קצה רט"ן העושה שימוש באותו מספר טלפון נייד המשויך לחבילת
פריפיד.

7 שליחת מסרוניים באמצעות מערכת הפצה

7.1 ספק מורשה לא יפיץ באמצעות שרת המסרוניים שלו מסרוניים המועברים באמצעות מערכת הפצה
אלא בכפוף לכל אלה :

7.1.1 במסרוניים שבהם ה-CLI מוגדר כמספר טלפון - על מספר הטלפון לעבור זיהוי אמין ועל
התשלום בעד השירות להתבצע תוך שימוש בסליקה בטוחה בלבד.

7.1.2 במסרוניים שבהם ה-CLI מורכב מתווים או ספרות או שהוא מספר טלפון שלא עבר זיהוי
אמין - בכפוף לאימות חזק למפיץ הקצה וכן באמצעות סליקה בטוחה בלבד, ככל שמפיץ
הקצה יבחר לשלם בכרטיס אשראי.

7.1.3 ספק מורשה לא יאפשר למפיץ הקצה שימוש ב-CLI מסוים אם מצא שיש בשימוש בו
משום חשש להטעיית הציבור.

7.2 הספק המורשה ישמור את תיעוד האימות החזק ברשותו ויהפוך אותו זמין למסירה או להעברה
אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה ימי עבודה מיום עריכת האימות החזק.

8 הגנה על הגישה למערכת ההפצה

8.1 ספק מורשה לא יאפשר הפצת מסרוניים באמצעות שרת המסרוניים שלו שמקורם במערכת הפצה
שאינה כוללת את אמצעי אבטחת הגישה הבאים :

- 8.1.1 גישה למערכת הפצה באמצעות אימות דו שלבי ;
- 8.1.2 גישה למערכת הפצה תוך שימוש בסיסמאות חזקות בלבד ;
- 8.1.3 מנגנון אשר נועל את חשבון ההפצה באופן אוטומטי לאחר חמישה ניסיונות כניסה רצופים שגויים.
- 8.2 על אף האמור בסעיף זה, מערכת הפצה לא תידרש לכלול אמצעי אבטחת גישה המפורטים בסעיף 5.1 לעיל, אם קיים קישור למערכת או ציוד קצה באמצעות ממשק API, ובלבד שמפיץ הקצה עבר אימות חזק בעת רישומו למערכת ההפצה.

9 תחילה

- 9.1 נספח זה ייכנס לתוקף בתאריך 25 בדצמבר 2022, למעט הסעיפים הבאים :
- 9.1.1 סעיפים 3.1 ו-5 יכנסו לתוקף בתאריך 25 באפריל 2023.
- 9.1.2 סעיפים 4.1.2 ו-4.1.3 יכנסו לתוקף :
- 9.1.2.1 עבור לקוחות חדשים - בתאריך 25 בדצמבר 2022.
- 9.1.2.2 עבור לקוחות קיימים - בתאריך 25 באפריל 2023.

נספח ח' - שימוש בציוד תקשורת ביתי ברשתות נייחות ציוד, ONT, מתאם שיחות וציוד DOCSISONT

1. שימוש בסיים רשת אופטי - ONT (Network Terminal Optical) ברשת מתקדמת:

- א. ספק מורשה יפרסם באתר האינטרנט שלו את שמות היצרנים, הדגמים, גרסאות התוכנה והמספרים הקטלוגיים (מק"ט) של כל סיים רשת אופטי (ONT) המשמש ברשת מתקדמת שנבדק ושניתן לחבר אל הרשת המתקדמת שלו בהתאם להוראה זו.
- ב. ספק מורשה לא ימנע, לא יאסור ולא יגביל חיבור של סיים רשת אופטי מדגם שפורסם באתר האינטרנט שלו בהתאם לסעיף (א) אלא בכפוף לאמור בסעיף (ג).
- ג. ספק מורשה רשאי להתנות חיבור של סיים רשת אופטי (ONT) לרשתו בבדיקה שתערך מטעמו בטרם הפעלתו ברשת וכן בביצוע הזדהות ("אקטיבציה") בעת התחלת השימוש בו ובכפוף לפרסום מוקדם של האופן שבו ניתן לבצע את הבדיקה וההזדהות.
- ד. ספק מורשה המאפשר שימוש כמשמעותו בסעיף 5 לחוק התקשורת ברשת הבזק המתקדמת שלו, ימציא מפרט בדיקות מפורט לספק מורשה אחר הכולל גם את נהלי הכנסת הציוד לבדיקות ויאפשר לספק מורשה אחר העושה בכך שימוש לבצע את הבדיקות בטרם הפעלה, כאמור בסעיף (ג), באופן מרוכז.

2. הפרדת התשלומים בפרסומים

- א. ביחס לסיים רשת אופטי, מודם כבלים DOCSIS ומתאם שיחות VOB (ביחד "ציוד סיום") שניתן לרכוש באופן פרטי ולחבר לרשת - על הספק המורשה להציג את מחיר השירות כולל תשלום בעד השכרת הציוד וכן להציג את התשלום בעד השירות ללא השכרת הציוד וכן להציג בפני המנויים את החלופות ואת הצורך בציוד מתאים.
- ב. ביחס לציוד סיום שלא ניתן לרכוש באופן פרטי ולחבר לרשת - על הספק המורשה להציג את מחיר השירות כולל תשלום בעד השכרת הציוד, ואם הציוד נמכר על ידי הספק המורשה, יוצג מחיר השירות ולצידו המחיר בעד רכישת הציוד.
- ג. ספק מורשה לא יספק שירות הכולל ציוד סיום אלא אם קיבל מן המנוי הסכמה מפורשת עבור הרכישה או ההשכרה ולאחר שהציג בפניו את החלופות השונות והתשלומים בעדן.
- ד. ההסדר הקבוע ברישיון או בתקנות התקשורת (היתר כללי למתן שירותי בזק), התשפ"ג-2022 לעניין הפסקה זמנית ("הקפאה") של שירות לבקשת מנוי יחול גם לעניין הרכיב בשירות הבזק הנוגע לציוד סיום.

3. תחילה

תחילתו של תיקון זה והפרדת התשלומים בפרסומים 60 ימים מיום קבלת החלטה זו.

4. תוקף

תוקף תיקון זה יהיה בתוקף לתקופה של חמש שנים. לקראת פקיעת תוקף ההוראה יבחן הצורך בהארכתה בשים לב, בין היתר, לשינויים שחלו בטכנולוגיה, בצרכי הציבור והספקים המורשים ובשים לב לאסדרה כפי שתהיה קיימת במדינות מתפתחות בעולם לעניין זה.