מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי אחוד
טלזר 019 שרותי תקשורת בינלאומיים בע"מ
למתן שירותי בזק

נוסח משולב נכון ליום י"ט בחשון, התשפ"ב [25 באוקטובר 2021]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

הרישיון המקורי מיום*	- 21.07.10	תיקון מס' 20 מיום	- 21.09.20
הרישיון המקורי מיום**	- 21.01.13	תיקון מס' 21 מיום	- 30.09.20
תיקון מס' 0 מיום***	- 23.03.15	תיקון מס' 22 מיום	- 02.11.20
תיקון מס' 1 מיום	- 19.08.15	תיקון מס' 23 מיום	- 25.05.21
תיקון מס' 2 מיום	- 24.11.15	תיקון מס' 24 מיום	- 23.06.21
תיקון מס' 3 מיום	- 02.05.16	תיקון מס' 25 מיום	- 27.06.21
תיקון מס' 4 מיום	- 06.10.16	תיקון מס' 26 מיום	- 07.07.21
תיקון מס' 5 מיום	- 11.01.17	תיקון מס' 27 מיום	- 27.07.21
תיקון מס' 6 מיום	- 19.01.17	תיקון מס' 28 מיום	-25.10.21
תיקון מס' 7 מיום	- 06.07.17		
תיקון מס' 8 מיום	- 19.02.18		
תיקון מס' 9 מיום	- 21.05.18		
תיקון מס' 10 מיום	- 18.10.18		
תיקון מס' 11 מיום	- 01.01.19		
תיקון מס' 12 מיום	- 18.03.19		
תיקון מס' 13 מיום	- 14.04.19		
תיקון מס' 14 מיום	- 03.07.19		
תיקון מס' 15 מיום	- 10.07.19		
תיקון מס' 16 מיום	- 01.08.19		
תיקון מס' 17 מיום	- 27.08.19		
תיקון מס' 18 מיום	- 12.05.20		
תיקון מס' 19 מיום	- 03.06.20		

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 רט"ן ברשת אחרת – עזי תקשורת בע"מ
***החלפת רישיונות מב"ל ורט"ן בר"א ברישיון אחוד

מדינת ישראל
משרד התקשורת

תיקון רישיון - רישיון כללי אחוד

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 שהואצלה לי ויתר הסמכויות על-פי כל דין, ולאחר שניתנה ל**טלזר** 019 **שרותי תקשורת בינלאומיים בע"מ** (להלן – "**בעל הרישיון**") הזדמנות להשמיע טענותיה, אני מתקן בזה את הרישיון הכללי של בעל הרישיון, בנוסח דלהלן.

נוסח הרישיון הרצ"ב מבטל ומחליף את:

1. נוסח הרישיון הכללי למתן שירותי בזק בינלאומיים שהוענק לבעל הרישיון ביום 21 יולי 2010 (להלן - "**יום מתן הרישיון**") וכל התיקונים שבוצעו בו עד למועד תיקון זה;

2. נוסח הרישיון הכללי רט"ן ברשת אחרת שהוענק לעזי תקשורת בע"מ ביום 21 ינואר 2013 וכל התיקונים שבוצעו בו עד למועד תיקון זה; [ת6]בנוסף מבטל ומחליף את נוסח הרישיון המיוחד למתן שירות גישה לאינטרנט שהוענקו לבעל הרישיון ביום 03 נובמבר 2010, וכל התיקונים שבוצעו בהם עד ליום 24 נובמבר 2015[1].

תיקון רישיון זה נעשה במתכונת נוסח רישיון כללי אחוד;

תוקפו של הרישיון הוא לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה ביום מתן הרישיון.

הרישיון בנוסחו זה יסומן כמקור, וממועד תיקון זה נוסח זה יהיה הנוסח המחייב.

תיקוני רישיון לנוסח זה יסומנו כתיקון מספר 1 ומעלה.

_____

אבי ברגר

מנכ"ל המשרד

_____, תשע"ה

(_____, 2015)

[ת6] תיקון מס' 6

[1] תיקון מס' 2 לרישיון כללי אחוד של טלזר 019 שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ.

מדינת ישראל

x

רישיון כללי אחוד
ל- טלזר 019 שרותי תקשורת בינלאומיים 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 **ל- טלזר** 019 **שרותי תקשורת בינלאומיים בע"מ** למתן שירותי בזק לציבור בישראל באמצעות מערכת, כמפורט ברישיון זה.

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

הרישיון ניתן לתקופה המפורטת ברישיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

תוכן העניינים

נושא **עמוד**

טלזר 019 שרותי תקשורת בינלאומיים בע"מ I

תיקון רישיון - רישיון כללי אחוד II

הענקת רישיון I

פרק א' - כללי **1**
חלק א' - הגדרות ופרשנות 1
1. הגדרות 1
2. פרשנות 7
3. בוטל 7
4. עקרון "העיפרון הכחול" 7
חלק ב'- הוראות דין והוראות מינהל 8
5. תחולת דינים והוראות 8
חלק ג' - היקף הרישיון ותוקפו 9
6. היקף הרישיון 9
7. תוקף ותקופת הרישיון 9
8. הארכת תקופת הרישיון 10
9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרישיון 10
10. סיום תקופת הרישיון 10
חלק ד' - שינוי תנאי הרישיון, אכיפתו וביטולו 12
11. שינוי תנאי הרישיון 12
12. ביטול הרישיון 12
12א. הוראת שעה 13

פרק ב' – הפרדה מבנית, בעלות, נכסים ואמצעי שליטה **14**
חלק א' - הפרדה מבנית 14
13. הפרדה מבנית 14
14. איסור העדפה 14
חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרישיון 15
15. הגדרות 15
16. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון 15
חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות 16
17. בוטל 16
18. העברת אמצעי שליטה 16
19. החזקות חורגות 16
20. שעבוד אמצעי שליטה 17

פרק ג' – הקמת הרשת, פיתוחה, תחזוקתה והפעלתה **18**
חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה 18
21. כללי 18
22. הקמת הרשת ופיתוחה 18
23. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת 18
24. שלבי ביצוע ולוח זמנים 19
25. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח 19
26. בוטל 19
27. גיבוי בשיתוף עם אחר 20
28. פיקוח על עבודות הקמה ופיתוח 20
29. תיקון ליקויים ופגמים 20
חלק ב' - קישור-גומלין ושימוש 21
30. חובת קישור גומלין 21
31. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין 21

תוכן העניינים

נושא		עמוד
32.	תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין	22
33.	איסור עיכוב קישור-גומלין	23
34.	איסור קישור לרש"פ	23
35.	מתן אפשרות שימוש	23
36.	שירות תשתית לחברה בעלת זיקה	23
חלק ג' – הפעלת הרשת		24
37.	מועד תחילת פעילות	24
38.	אישור הפעלה	24
39.	פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון	25
40.	היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום	25
חלק ד' - בדיקות ותחזוקה		26
41.	הגדרות	26
42.	תחזוקה וביצוע בדיקות	26
43.	יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה	26
44.	תיקון ליקויים ופגמים	27
חלק ה' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה		28
45.	ציוד קצה	28
46.	חובת תחזוקה	30
חלק ו'- שימוש בתדרים במקטעים אלחוטיים		31
47.	הגדרות	31
48.	הקצאה ושימוש בתדרים	31
49.	תנאים לשימוש בתדרים	31
50.	בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות	32
חלק ז' – מספור		34
51.	פעולה על פי תכנית המספור	34
52.	מספרי טלפון וטווחי מספרים	34
חלק ח' - הסדרים בתחום הביטחון		35
53.	מתן שירותים לכוחות הביטחון	35
54.	הוראות הביטחון	35
חלק ט' – הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6		36
54א.	הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6	36
פרק ד' - אספקת שירותים למנויים		**38**
חלק א'- התקשרות עם מנויים		38
55.	הסכם התקשרות	38
56.	עסקת מכר מרחוק	46
57.	שינוי הסכם ההתקשרות	49
58.	בוטל.	49
59.	חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה	50
חלק ב' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות		51
60.	איסור ניגוד עניינים[הערה]	51
61.	איסור פגיעה בתחרות	51
חלק ג' - רמת השירות למנויים		52
62.	חובת קיום השירות	52
63.	מוקד פניות טלפוני	54
64.	נציב תלונות ת[5]	55
64א.	יישוב סכסוכים	56
65.	הגנה על פרטיות המנוי	56
66.	מניעת הונאות	57
67.	חשבונות למנויים	57
68.	שירותי חירום ציבוריים	59
69.	חסימת שירות למנוי מטריד	60
69א.	שירות "מסר אישי"	61
70.	שירות מידע לבירור מספרי טלפון	62
71.	תיק שירות	64

תוכן העניינים

נושא		עמוד
71א.	שירות אירוטי	65
71ב.	שירות פרימיום	65
72.	שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה	66
73.	אתרים ותכנים פוגעניים	66
חלק ד' – הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות[תס5]		68
74.	הגדרות	68
75.	ביטול שירות	68
76.	איסור הפסקה או ניתוק של שירות	68
77.	הפסקת שירות לבקשת מנוי[תס5]	69
78.	ניתוק שירות לבקשת מנוי[תס5]	70
78א.	סיום התקשרות לבקשת מנוי[תס5]	70
78ב.	שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות[תס5]	71
78ג.	הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות – הוראות כלליות[תס5]	71
79.	הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם	72
80.	ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה	73
81.	חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן[תס5]	74
82.	ניתוק שירות למנוי רדום	77
חלק ה' - מתן שירות באמצעות אחר		79
83.	התקשרות עם אחר	79
83א.	בוטל	79
פרק ה' – תשלום בעד שירותים		**80**
חלק א' –כללי		80
84.	הגדרות	80
85.	סוגי תשלומים	80
85א.[תס5]	דמי חיבור	82
85ב.[תס5]	דמי כרטיס חכם	83
86.	גביית דמי מנוי בשיעורין	83
חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם		84
87.	קביעת התעריפים ושיעוריהם	84
88.	תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת	88
89.	השלמה של הודעת מסרון (SMS) ברשת בזק ציבורית אחרת	88
חלק ב'1 – חבילת שירותים בארץ[תס5]		89
90.	הודעה על ניצול חבילת שירותים[תס5] בארץ	89
חלק ב'2 – חבילת שירותי נדידה בינלאומית[תס5]		92
90א.	חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית	92
91.	פרסום תעריפים	97
חלק ג' - שינויים בתעריפים		98
92.	שינוי תעריפים	98
93.	תחילתו של שינוי בתעריף	99
94.	פיגור בתשלומים	99
חלק ד' – שונות		101
95.	חיוב יתר	101
פרק ו' - תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות, ביטוח וערבות		**103**
חלק א' - אחריות וביטוח		103
96.	הגדרה	103
97.	אחריות בעל הרישיון	103
98.	עשיית חוזה ביטוח	103
99.	תנאים בחוזה הביטוח	103
100.	תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח	104
חלק ב' - ערבות למילוי תנאי הרישיון		105
101.	שיעור הערבות ומועד המצאתה	105
102.	הערבות ומטרתה	105
103.	חילוט הערבות	105

תוכן העניינים

נושא	עמוד
104. אופן חילוט הערבות	106
105. תקופת תוקפה של הערבות	106
106. שמירת סעדים	106
פרק ז' - פיקוח	**107**
חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון	107
107. סמכות פיקוח	107
108. שמירת סודיות	107
109. כניסה לחצרים ועיון במסמכים	107
110. שיתוף פעולה	107
חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות	108
111. בוטל	108
112. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם	108
113. הודעה על ליקוי	108
113א.[ת5]שמירת מסמכים והקלטות	109
פרק ח' – שונות	**110**
114. הרישיון כמסמך ממצה	110
115. עיון במסמכי הרישיון	110
116. דחיית מועד	110
117. שמירת אחריות	111
118. אופן משלוח הודעה	111
119. בטל [ת5]	111
רשימת נספחים	112
נספח א' – בוטל	1
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	1
נספח ג'5 –	1
שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון,	1
במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט	1
נספח ג'6 – מוקדי פניות טלפוניים	1
נספח ד'- תכנית הנדסית	1
נספח ה'- היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום	1
נספח ו'- הוראות קצובות בזמן	1
נספח ז' - עמידה בדרישות ביטחון לעניין תיק השירות שימוש הדדי	1
בתשתיות פסיביות	1
נספח ח' – הפסקת מתן שירות במערכת בטכנולוגיות ישנות (טכנולוגיות דור 2 ודור 3)	1

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**"	- טלזר 019 שרותי תקשורת בינלאומיים 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**"[ת3]	-	החברה הישראלית לתקשורת בע"מ;
"**חשבון**" או "**חשבון טלפון**"[ת3][ת5]	-	חשבון שמגיש בעל הרישיון למנוי עבור שירותים שסיפק לו בעצמו [ת5]או עבור טובין שמכר או השכיר לו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל רישיון אחר או על ידי ספק שירות;
"**החוק**"	-	חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982;
"**טובין**"[ת5]	-	כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות, תשמ"א-1981;
"**טכנולוגיות ישנות**"[ת25]	-	טכנולוגית דור 2 וטכנולוגית דור 3.
"**טכנולוגיות מתקדמות**"[ת25]	-	טכנולוגיות דור 4 ודור 5 וטכנולוגיות NB-IOT, LTE-M
"**כוחות הביטחון**"	-	כהגדרתם בסעיף 13 לחוק;
"**מבקש**"	-	מי שמבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם התקשרות או בהסכם רכישה[ת5];
"**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 התקשרות 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;

[ת3] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת3] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת25] תיקון מס' 25
[ת25] תיקון מס' 25
[ת5] תיקון מס' 5

(ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.

"**מנוי עסקי מפוצל**" [ת5]	-	משתמש בציוד הקצה שחיוב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו;
"**מנוי פרטי**"	-	מנוי שאינו מנוי עסקי ושאינו מנוי עסקי מפוצל [ת5];
"**מנוי רדום**"	-	מנוי לשירות טלפוניה שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן: (א) לא קיבל ולא עשה שימוש בשירות טלפוניה של בעל הרישיון במשך שנה אחת לפחות; (ב) אינו משלם לבעל הרישיון תשלום קבוע כלשהו בעד שירות טלפוניה; (ג) אינו קשור עם בעל הרישיון בתוכנית הכוללת תקופת התחייבות לשירות טלפוניה.
"**מערכת בזק בין-לאומית**"		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 רט"ן (רדיו טלפון נייד)**"	-	מערכת של מתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, שבאמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור;
"**מפ"א (מפעיל פנים ארצי)**"	-	מפ"א נייח ומפ"א נייד;
"**מפ"א נייד**"	-	מפעיל רט"ן ומפעיל רט"ן ברשת אחרת;
"**מפ"א נייח**"	-	בעל רישיון כללי הנותן שירות פנים ארצי נייח;
"**מפעיל רט"ן**"	-	בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד, למעט מפעיל רט"ן ברשת אחרת;
"**מפעיל רט"ן ברשת אחרת**"	-	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;
"**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;

[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5

"**סל שירותים**"	-	מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה אחת;
"**עסקה חד פעמית**" [ת3]	-	עסקה שאינה עסקה מתמשכת;
"**עסקה מתמשכת**" [ת3]	-	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**" [ת21]	-	הערובה שהמציא בעל הרישיון בהתאם לתקנה 18 לתקנות;
"**הפקודה**"	-	פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972;
"**ציוד קצה**"	-	ציוד קצה נייח או ציוד קצה רט"ן;
"**ציוד קצה נייח**"	-	ציוד בזק לשימושו של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחצריו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך;
"**ציוד קצה רט"ן**"	-	ציוד בזק לשימושו של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך, בתקשורת אלחוטית;
"**ציוד M2M**" [ת25]	-	Machine to Machine כגון: אזעקות ביתיות, שערים חשמליים, איתור רכבים.
"**קישור-גומלין**"	-	כהגדרתו בסעיף 5 לחוק;
"**קרוב**"	-	בן זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של ילד, אח, ובן זוגו 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;

[ת3] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[ת3] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[ת21] תיקון מס' 21
[ת25] תיקון מס' 25

"**רשת פרטית**"	-	רשת בזק המשמשת או המיועדת לשמש אדם מסויים או קבוצת בני אדם מסויימים 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**" [ת5]	-	כהגדרתו בחוק;
"**שירות בזק בינלאומי**"	-	כהגדרתו בתקנות;
"**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**" - **VoB (Voice over Broadband)**	-	שירות טלפון בסיסי הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס של מפ"א אחר;
"**שירות טלפוניה**"	-	שירות טלפון בסיסי ושירותים נלווים לשירות זה;
"**שירות נדידה בינלאומית**"	-	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 מנוייו של אותו מפעיל; לעניין זה, "המועצה הפלשתינית" – כמשמעותה בחוק ליישום הסכם הביניים בדבר הגדה המערבית ורצועת עזה (סמכויות שיפוט והוראות אחרות) (תיקוני חקיקה), התשנ"ו – 1998;
"**שירות פנים ארצי נייד**"	-	שירות בזק הניתן לציבור על ידי מפ"א נייד, באמצעות מערכת רט"ן, שלו או של אחר;
"**שירות פנים ארצי נייח**"	-	שירות תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפוניה נייח, הניתן לציבור על ידי מפ"א נייח;
"**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**"	-	השירותים אשר בעל הרישיון רשאי לספק על פי הרישיון;

[ת5] תיקון מס' 5

"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 לעת[2];
"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"[תס3]	-	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

[2] התכנית שנקבעה כלולה במסמך "תכנית מספור לשירותי טלפוניה ושירותי ערך מוסף בישראל", שניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד התקשורת, בכתובת http://www.moc.gov.il, ובהוראות המנהל הניתנות מעת לעת.

[תס3] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]

לתפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב.

"**תשלום בדיעבד (Post- paid)**"[3ת] - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לאחר תום תקופת החשבון;

"**תשלום מראש (Pre-paid)**"[3ת] - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לפני או עם תחילת אספקתם;

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 המחויבים.

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.

[3ת] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[3ת] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]

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 למתן שירותי בזק בינלאומים שהוענק ל- טלזר 019 שרותי תקשורת בינלאומיים בע"מ ביום 21 יולי 2010 (להלן - "**יום מתן הרישיון**") וכל התיקונים שבוצעו בו;

(ב) רישיון כללי – שירות רט"ן ברשת אחרת שהוענק ל-עזי תקשורת בע"מ ביום 21 ינואר 2013 וכל התיקונים שבוצעו בו;

(ג) [ת2]רישיון מיוחד למתן שירותי גישה לאינטרנט שהוענק ל- טלזר 019 שרותי תקשורת בינלאומיים בע"מ ביום 3 נובמבר 2010..

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 נייח 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.

[ת2] תיקון מס' 2

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 בוטל [ת16]

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;

[ת16] תיקון מספר 16

(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.

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**[20ת]

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

[20ת] תיקון מס' 20

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 נייח; 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** [16ת]

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 רישומם 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 ההחזקות החורגות ולשר.

[16ת] תיקון מספר 16

19.2 החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 19.1, לא יקנו למחזיק זכויות כלשהן, ויהוו "מניות רדומות" כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, זולת לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת לבעלי מניות (ובכלל זה זכות להשתתף בהנפקת זכויות המחושבת על בסיס החזקות באמצעי שליטה בבעל הרישיון, אלא שגם ההחזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות), ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור.

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 18.6 יכללו בתקנון בעל הרישיון.

לצורך סעיף זה: "**החזקות חורגות**" - החזקת 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 WI-FI, D.S.L, ATM), בתחום הבזק והאלחוט והן בכל תחום אחר הנוגע להקמתה ופיתוחה של הרשת.

22.3 [ת25] בעל הרישיון יפסיק להפעיל טכנולוגיות ישנות במערכת הרט"ן שבבעלותו, בהתאם לתנאים הקבועים בנספח ח' לרישיון.

23. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת [ת22]

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:

א. תכנית הנדסית שהוגשה במסגרת בקשת בעל הרישיון לקבלת הרישיון

ב. תכנית הנדסית שהוגשה במסגרת בקשות בעל הרישיון לתיקוני הרישיון

ג. 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:

[ת25] תיקון מס' 25

[ת22] תיקון מס' 22 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף בתאריך ט"ו בחשון תשפ"א (02 בנובמבר 2020)

א. תכנית הנדסית מעודכנת, לרבות הסבר מפורט ביחס למהות וטיב השינויים ולתוספות ברשת;

ב. לוח זמנים לביצוע תכנית הפיתוח;

ג. פירוט דרישות לתדרים, ככל שרלבנטיות;

ד. פירוט דרישות למספור, ככל שרלבנטיות;

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 סטיה 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 לסטיה 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** [ת16]

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.

[ת16] תיקון מספר 16

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

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

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

על אף האמור, רשאי השר, על פי בקשה בכתב מבעל הרישיון, במקרים מיוחדים וכשוכנע 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 למנוייו לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר וכן רשאי בעל הרישיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית 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 למנוייו 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 הפלשתינאית (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.

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 שהתקיימו 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 לתקנות ת[16];

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

(ה) פרטי ת[8]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 שיורה המנהל.

ת[16] תיקון מספר 16
ת[8] תיקון מס' 8

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 המארחת.

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 המשרד; [ת16]

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".

[ת16] תיקון מספר 16

חלק ד' - בדיקות ותחזוקה

41. **הגדרות**

41.1 בחלק זה:

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

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

"**בדיקה קבועה**" - בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצע באופן שוטף.

42. **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 בשימושו וכוח אדם מקצועי המועסק אצלו.

43. **יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה**

43.1 בעל הרישיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – "**יומן תחזוקה**"), שבו יירשמו פרטי התקלות והצעדים שננקטו לתיקונן והבדיקות ברשת.[9ת]

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.

[9ת] תיקון מס' 9 [**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 ישראליים או למפרטים של המשרד, או לתקנים ומפרטים כאמור; המנהל יציב דרישות השונות מדרישות תקנים אירופיים רק לצורך התאמת מפרטיו של בעל הרישיון לתקנים ישראליים, 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 למנוייו 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 ויודיע למנוי כי הוא רשאי לקבל מכל אדם שירות 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 נייח המשמש לקבלת שירות טלפוניה בידי המנוי, לרבות מודם או מתאם.

45.6 (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 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 דין[3] [ת8].

(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).

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

[3] קבלה

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: הערת שוליים 3 תיכנס לתוקפה לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

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

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 בדין;

(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 מתקני 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 מנוייו 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"ם - 1980 (להלן – "**תקנות הרוקחים**"), ולאחר שקיבל היתר לפי תקנות הרוקחים.

(ב) בוטל [ת16]

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 שיורה המנהל, לרבות בדבר הספק שידור בתדרים מסוימים באתרים מסוימים, לרבות הטלת מגבלות בדבר גובה אנטנות, שבח אנטנות, סוג אנטנות, קיטוב אנטנות וכיוון

[ת16] תיקון מספר 16

אנטנות; התאום כאמור יבוצע בידי בעל הרישיון על חשבונו ובאחריותו, הן על פי הוראות מיוחדות של המנהל והן על פי ההוראות שבאמנות בין-לאומיות והסכמים בילטראליים עם מדינות ו/או עם הרשות הפלשתינאית שמדינת ישראל צד להן.

50.3 אין במתן הרישיון, כדי להקנות הגנה מפני קורנים אחרים, הפועלים בתחומי תדרים זהים לתחומי התדרים שהותרו לשימושו של בעל הרישיון, או הגנה מפני שידורי שווא של מקורנים אחרים הפועלים כדין, או הגנה מפני קורנים אחרים הפועלים בתחומי תדרים זהים לתחומי התדרים שהותרו לשימושו 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 ישלב 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 קידומת 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 מנויו מספרי טלפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשימושו, על פי תכנית המספור והוראות הרישיון.

52.2 בעל הרישיון אינו רשאי להעביר לשימושו של אחר מספרים או קבוצות מספרים הכלולים בטווח המספרים שהוקצה לשימושו, 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 למנוייו 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 IPV6[ת41]

54א. הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6

54.1א 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 [ת81](עד 15 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.

54.2א בעל הרישיון יקצה כתובות IP בפרוטוקול IPv6 לכל מנויי חדש או מנוי קיים המבקש ממנו כתובת בפרוטוקול IPv6 ובעל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6.

54.3א בעל הרישיון יעביר באופן יזום לכתובות בפרוטוקול IPv6 מנויים קיימים וחדשים בעלי ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6. העברת המנויים הקיימים והחדשים לכתובות בפרוטוקול IPv6 תתבצע על פי אבני הדרך הבאות:

א. עד 24 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 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[4].

54.4א בעל הרישיון יעדכן את מנהל תחום פיקוח טכנולוגי במשרד בביצוע כל אחת מאבני הדרך בסעיף 54.3א לעיל.

54.5א 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.

54.6א בכל ביקור טכנאי בבית המנוי, יבצע בעל הרישיון עדכון גרסת תוכנה לציוד הקצה המחובר לרשת ושהוא סיפק למנוי, לצורך תמיכה בפרוטוקול IPv6.

54.7א ככל שלא ניתן לבצע עדכון תוכנה, יספק בעל הרישיון למנוי ציוד קצה חלופי התומך בפרוטוקול IPv6 באותם תנאי התקשרות (שכירות/השאלה).

54.8א בעל הרישיון יספק תמיכה למנוייו באמצעות מוקדי השירות בסוגיות הקשורות לביצוע ההתאמות הנדרשות בהגדרות ציוד הקצה, אם ציוד קצה זהה נמכר או משווק ע"י בעל הרישיון.

לעניין סעיף זה:

"**ציוד קצה**" – ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת.

[ת14] תיקון מס' 14

[ת18] תיקון מס' 18

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

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

א. Dual Stack

ב. Tunneling

ג. Translation

ד. IPv6 Only

54.10א 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.

54.11א 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 AAA[5], 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. DNS, DHCP, API

ט. פרוטוקולי ניתוב שונים

י. קישורים בין בעלי רישיון שונים ברשת האינטרנט

יא. קישורים המשמשים לחיבור בינלאומי

יב. Multicasting

יג. הגנת הרשת (FW[6], APFW[7], IDS[8], IPS[9])

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

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

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

[5] Authentication, Authorization, and Accounting
[6] Firewall
[7] Application Firewall
[8] Intrusion Detection System
[9] 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 למנוייו, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.

55.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרישיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרישיון.

55.3 הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרישיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.

לעניין סעיף זה, "**כתב**" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.

55.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

(א) החלק הראשון של הסכם ההתקשרות יפרט באופן ברור ומדויק את עיקרי פרטיה של תכנית התעריפים והשירותים על פי הסכם ההתקשרות (להלן - "**עיקרי התכנית**"). כלל הסכם ההתקשרות סוג אחד של שירותים, יהיה בעל הרישיון רשאי לפרט את עיקרי התכנית על גבי שני עמודים לכל היותר. כלל ההסכם מספר סוגי שירותים (טלפון נייח, טלפון נייד, שירותים בינלאומיים, אינטרנט וכד'), הרי שבכפוף לאמור לעיל יהיה בעל הרישיון רשאי להוסיף עמוד אחד עבור כל סוג שירות נוסף. מסמך עיקרי התכנית יהיה מודפס, ללא כל שינויים או תוספות בכתב יד, למעט האמור בפסקה (1), והכל כמפורט להלן:[ת5]

(1) שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרישיון שביצע את ההתקשרות, [ת5]תאריך ואופן ביצוע ההתקשרות[10], פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, [ת5]סוג המנוי[11], מען, [ת5]כתובת דואר אלקטרוני, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי [ת5]מאת בעל הרישיון בדבר שיעור ניצול חבילת [ת5]שירותים כאמור בסעיף 90, [ת8]שינוי תעריפים כאמור בסעיף 92 [ת5]ובדבר ניתוק מנוי רדום, כאמור בסעיף 82 [ת5]ותיאור טובין, ככל שכלול בהתקשרות; [ת8]בעל הרישיון לא יוכל להשלים את ביצוע העסקה כל עוד לא צוין במסגרת הסכם ההתקשרות מספר הטלפון הנוסף האמור;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
10 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.
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
11 מנוי עסקי או מנוי עסקי מפוצל או מנוי פרטי.
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**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.

(3א)[ת8]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.

(3ב)[ת5]לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 90 - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה.

(3ג)[ת5] מכסת יחידות השירות שקבע בעל הרישיון לשירות או לסל שירותים ("**מכסת יחידות**"), וכן את משך השיחה המרבי לשיחה, ככל שקיים.

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(3ד)[ת5] מספק בעל הרישיון למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם לתקופה קצובה ("**הטבה**"), ולאחר מכן בתשלום מלא או ניתן למנוי זיכוי עבור ציוד קצה, שמסר המנוי לבעל הרישיון, יפרט בעל הרישיון בעיקרי התכנית את אלה:

(1) הסכום החודשי של ההטבה/הזיכוי;

(2) משך תקופת מתן ההטבה/הזיכוי;

(3) סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה/הזיכוי להימנות[12];

(4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

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

(3ה)[ת5] ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל הרישיון המציא למנוי את עיקרי התכנית החדשה, יכללו עיקרי התכנית גם את תאריך כניסתה לתוקף של התכנית החדשה.

(3ו)[ת5] 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).

(3ז)[ת5] אופן מתן שירות דיבור ומסרונים לאחר ניצול מלוא מכסת היחידות החודשית לשירותים אלה – הפסקת שירות עד תום תקופת החשבון או המשך אספקת השירותים וחיוב המנוי על פי תעריפים שקבע בעל הרישיון במסגרת התכנית.

(3ח)[ת8] התאריך שעד אליו רשאי מנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם או מספר הימים מיום ביצוע ההתקשרות שבמהלכם רשאי המנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם, ככל שזו רלוונטית להסכם ההתקשרות.

(4) תיאור כל טובין שנרכשו או נשכרו בעת ביצוע ההתקשרות ומחירם הכולל, וככול שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין – שיעורו של כל תשלום. ככל שטובין ניתנו במתנה יצוין הדבר באופן מפורש; [ת5]

(5) מידע בדבר ביטול כל הטבה בעקבות מעבר לתכנית תעריפים אחרת; [ת5]

(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;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[12] לדוגמה: תאריך כניסת התכנית לתוקף, תאריך ההפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

"**התחייבות**" כמשמעותה בסעיף 87.5;

(8) מידע בגין יתרת תשלום [ת5]עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרישיון, בהתקשרות קודמת;

(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 וחתימתו המקורית של המנוי תופיע בסוף עיקרי התכנית. [ת5]

(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 נייח וממוצע החשבונות החודשיים שלו נמוך מ- 2000 ₪, או מי שהתקשר בהסכם התקשרות משולב, לקבלת שירות מפ"א נייד ונייח לעשרים וחמישה מספרי טלפון ניידים לכל היותר, ואשר ממוצע החשבונות החודשיים שלו נמוך מ- 2000 ₪, והכל למעט מנוי משלם מראש.

(12)[ת5]בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי מפוצל את עיקרי התכנית באמצעות מסרון עם קישור מצורף[ת8].

(13)[ת5]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[ת8] של המנוי

(14)[ת5] תעריפי כל השירותים והתשלומים, כמפורט בס"ק (3), (3א), (3ג), (4) ו- (5) יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - ""תיאור[ת8]" ו-"תעריפים[ת8]".

(15)[ת8]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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8

בעל הרישיון יציין על גבי הטופס האמור את המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני אליהם ניתן לשלוח את הטופס לאחר מילויו.

בעל הרישיון יאפשר, בנוסף, לבחור במספר הטלפון הנוסף באמצעות שיחת טלפון עם מוקד הפניות הטלפוני. בעל הרישיון יציין אפשרות זו במכתב הנפרד האמור, ויציין בו את מספר הטלפון שאליו ניתן להתקשר לצורך בחירת מספר הטלפון הנוסף.

בחר המנוי במספר הנוסף באמצעות טופס או באמצעות שיחת טלפון, כאמור, יציין בעל הרישיון בחשבון העוקב או בחשבון שלאחריו את דבר הבחירה תוך ציון מספר הטלפון הנוסף שנבחר במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ג'2.

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).

(ב) (1) 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 [ת5]בתחתית הטופס; הטופס יופיע [ת5]בצמידות לאחר [ת5]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).[ת5]

(3) מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת [ת5]כמענה אנושי בלבד או בכתב, לשנות את [ת5]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.

[ת5]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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

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. [ת5]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)[ת5]ציין המנוי את בחירותיו על גבי טופס הגישה לשירותים יפעל בעל הרישיון על פי בחירותיו של המנוי מיד לאחר שהטופס נמסר לו.

(4ב)[ת5]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.

(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.[ת5]

(7)[ת5] 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)[ת5] 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 [ת8].

(ג)[ת8] (1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירותיו באשר לאופן קבלת החשבון ובאשר לפרסום מספר/י הטלפון שלו, המחויב/ים בחשבון, באינטרנט ובמדריך הטלפון, כמפורט בנספח 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8

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)[13ת](1) עבור מנוי עסקי בלבד לשירותי בזק פנים ארציים ניידים יכלול הסכם ההתקשרות עמוד נפרד, שבאמצעותו רשאי מנוי עסקי בלבד לשירותי בזק פנים ארציים ניידים לבקש מבעל הרישיון לחסום מספר/י טלפון (הכלולים בהסכם ההתקשרות) לניידות מספרים כהגדרתה בחוק (להלן – "**בקשת חסימה לניידות**") ובלבד שתכנית המספור לעניין ניידות מספרים (להלן - "**תכנית הניידות**") מתירה את חסימתם. בקשת החסימה לניידות תופיע בצמידות לאחר השאלון.

(2) מנוי עסקי בלבד רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשת חסימה לניידות, ובלבד שתכנית הניידות מתירה את החסימה האמורה, וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשת החסימה לניידות לחסום לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.

(3) בקשת חסימה לניידות תופנה אל בעל הרישיון בכתב ותכלול תאריך הבקשה, מספר/י הטלפון שיש לחסום לניידות ושם המנוי העסקי; בעל הרישיון יבצע את החסימה באופן מידי ללא תשלום וישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

(4) מנוי עסקי רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשה להסרת חסימה לניידות וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; בקשה, כאמור, תופנה אל בעל הרישיון בעל פה או בכתב באמצעות דואר אלקטרוני ללא צורך במילוי טופס ייעודי של בעל הרישיון, ותכלול תאריך הבקשה, מספר/י הטלפון שיש לפתוח לניידות ושם המנוי העסקי; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשה להסרת החסימה לניידות לפתוח לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.

(ג2)[13ת] תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות למנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ג';

(ד) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרישיון או תנאי הפסקה מוחלטת;

(ה) תעריפי השירותים של בעל הרישיון שהמנוי הצטרף אליהם נכון ליום ההתקשרות, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים;

[13ת] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[13ת] תיקון מס' 13

(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 [ת5]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)[ת5] 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; [ת5]

(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 [ת5]ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות;

[ת5] תיקון מס' 5

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

[ת5] תיקון מס' 5

[ת5] תיקון מס' 5

(ה) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה[ת5][ת8], לקבל שירות נוסף, [ת5]להרחיב שירות, [ת5]או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו [ת5]מועד הגשת הבקשה, פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. [ת8]האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק. [ת5]בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, כאמור, [ת8] ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי כמפורט לעיל.

בעל הרישיון ישמור ברשותו את ההודעה החתמורה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

55.6 בטל [ת5].

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: [ת5]

(א) בעל הרישיון יקליט את שיחת הטלפון שהתקיימה בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון. [ת5]

(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, [ת8]את טופס הגישה לשירותים, [ת13]את השאלון ואת בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר [ת8]באופן מפורש, כמפורט בהמשך, שהוא מקבל את תנאי הסכם ההתקשרות כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמבקש יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמכים האמורים באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותם אל המבקש בעת ביצוע שיחת המכירה, ואלה יישלחו אליו, יחד עם יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המבקש לקבל את המסמכים האמורים באמצעות

[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש בעת ביצוע שיחת המכירה.[ת5]

(ג)[ת5] 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 [ת8]האמורה; השאלון שנשלח, כאמור, יסומן וימולא אף הוא כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון האמורה.

(ד)[ת5] בהודעת הדואר האלקטרוני או במסרון יתבקש המבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה, ואת הסימונים [ת8]והפרטים כפי שהוצגו בטופס הגישה לשירותים[ת8], [ת13]בשאלון ובבקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב[ת8] לגבי התנאים במסמך תנאי ההתקשרות[ת8].

(ד1)[ת8]לצורך אישור תנאי העסקה על ידי המבקש יכלול בעל הרישיון בהודעת הדואר האלקטרוני או המסרון קישור שלחיצה עליו תוביל לדף נחיתה שיכלול שתי לשוניות: "אני מאשר" ו-"אני לא מאשר"; בעקבות לחיצה על אחת משתי הלשוניות ישלח בעל הרישיון אל המבקש, מידית, הודעת דואר אלקטרוני או מסרון, שיופנו אל שמו המלא של המבקש, ושיצוין בהם דבר אישור או אי-אישור תנאי העסקה, על פי העניין, והמועד (תאריך ושעה) בו הוא ניתן ("**הודעת אישור**").

(ה)[ת5] אם ביקש המבקש לקבל את [ת8]עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, [ת13]השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, באמצעות פקסימילה, ישלח נציג בעל הרישיון את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה, שמספרה יימסר לנציג בעל הרישיון במהלך השיחה.

המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים במסמכים האמורים, בכתב ידו בסימוניו ובחתימותיו [ת8]על גבי עיקרי התכנית, על גבי טופס הגישה לשירותים, [ת13]על גבי השאלון ועל גבי בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, וישלח את [ת8]ארבעת[ת13] 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

(ו)[ת5] עסקת מכר מרחוק טלפונית תושלם ותיכנס לתוקפה ובעל הרישיון יהיה רשאי לחייב את המבקש על פי תנאיה, רק לאחר שבעל הרישיון יקבל את הודעתו החוזרת של המבקש באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון, המאשרת את דבר כריתתו של הסכם ההתקשרות או את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה כשהם מסומנים וחתומים כנדרש.

(ו1)[ת8] 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, השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, מיד בתום השיחה ביניהם, מבלי שיתבקש לאשר את תנאי העסקה. בעל הרישיון יציין בעיקרי התכנית כי העסקה תיכנס לתוקף רק עם הפעלתו של הכרטיס החכם.

(ז)[ת5] 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 [ת8]עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, [ת13]השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, שצורפו אליהם;

(3) הודעת האישור[ת8];

(4) נעשתה העסקה באמצעות פקסימילה, ישמור ברשותו את עיקרי התכנית הנושאים את חתימתו של המבקש [ת8]בכתב ידו, טופס הגישה לשירותים, [ת13]השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, הנושאים את סימוניו, הפרטים שמילא וחתימתו של המבקש בכתב ידו;

(5) יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, המעודכנות ליום כריתת ההסכם עם המבקש.

(ח)[ת5] 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)[ת5] הכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת[ת8].

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

בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי,[ת8] ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 62.7(ב). [ת8]האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(י)[ת5] יבוטל[ת8]

56.2 בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981, באמצעות האינטרנט, יפעל בעל הרישיון כדלקמן: [ת5]

(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 [ת8]עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, [ת13]השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת. [ת5]

(ב) בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, הצגה של עיקרי התכנית בפני המבקש וכן תיבה שעל המבקש יהיה לסמנה טרם סיום ההרשמה, כאמור, ושסימונה יהווה הצהרה כי הוא קרא את המידע הכלול בעיקרי התכנית. ככל שלא יבוצע סימון כאמור, לא ניתן יהיה להשלים את ביצוע ההרשמה. [ת5]

(ג)[ת5] 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)[ת5] בעל הרישיון ישלח עותק של מסמך תנאי ההתקשרות, למנוי שביצע עסקת "מכר מרחוק" באמצעות האינטרנט, מיד לאחר תום ביצוע העסקה. עותק הסכם ההתקשרות שנכרת בין המנוי לבין בעל הרישיון יישלח אל המנוי באמצעות הודעת דואר אלקטרוני, אשר תכלול את הסכם ההתקשרות כקובץ מצורף.

(ה)[ת5]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)[ת5] 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת13] תיקון מס' 13 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

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.

59.3 [ת25] בעל הרישיון יחבר מבקשים ומנויים בעלי ציוד קצה בטכנולוגיות ישנות על פי האמור בנספח ח'.

[ת25] תיקון מס' 25

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 לציוד 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 מנוייו 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 למנוייו את השירות או את סל השירותים.

62.4 בעל הרישיון יספק שירותיו:

(א) לעניין שירות פנים ארצי נייד, במקום בו ישנו כיסוי של הרשת המארחת;

(ב) לעניין שירות מפנים ארצי נייח, 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 חינם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת או הרחבת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש מבעל הרישיון במפורש לקבלו או להרחיבו.

לעניין סעיף זה, "**ספק שירות**" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון.[ת5]

(ב) בקשה מפורשת [ת5]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;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

(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)[ת5] שיחוח עם נציג בעל הרישיון באמצעות האינטרנט (CHAT).

(7)[ת8] שיחה טלפונית ממספר טלפון ברשת בעל הרישיון אל IVR[13] (מענה קולי הידודי) על פי האפשרויות הבאות:

((א)) בתחילת השיחה יתבקש המתקשר לציין האם השירות מבוקש עבור מספר הטלפון שממנו מתבצעת השיחה או עבור מספר טלפון אחר של המתקשר ברשת בעל הרישיון, ובמידה ומדובר בשירות עבור מספר טלפון אחר, כאמור, יקיש המתקשר את מספר הטלפון האחר. מייד עם סיומה של השיחה יישלח מהמערכת של בעל הרישיון אל מספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה, מסרון עם פרטי השירות או מסרון עם קישור אל דף מוצר, הכולל את פרטי השירות.
המסרון האמור יכלול גם את מספר הטלפון שלו יסופק השירות, במקרה שהשירות מיועד למספר טלפון אחר ממספר הטלפון שממנו בוצעה השיחה. בשיחה בה השירות מיועד עבור מספר הטלפון אחר, כאמור, תישלח מהמערכת של בעל הרישיון אל מספר הטלפון האחר, במהלך השיחה, בנוסף, מסרון שיכלול קוד זיהוי אקראי, אותו יהיה על המתקשר להקיש על מנת להשלים את הגשת הבקשה;

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

(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי[ת5]; [ת5]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;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
[13] Interactive Voice Response
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

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; [ת5] ותדפיס תוכנו כפי שהתקבל במערכת של בעל הרישיון.

לעניין סעיף (ב)(5) - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMSC[1]) של בעל הרישיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 המסרונים מאת בעל הרישיון אל המנוי, במסגרת הליך הזמנת השירות. בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרישיון או בפורטל הסלולרי שלו באמצעות קוד משתמש וסיסמא כאמור בסעיף 1.3 בנספח 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;

[ת5]לעניין סעיף ב(6) – תדפיס של השיחות באינטרנט.

[ת8]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.

[ת8]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 [ת5]או הרחבתו, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות [ת5]או להרחיבו.

62.9 חויב מנוי לשלם עבור שירות [ת5]או הרחבת שירות, והודיע לבעל הרישיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות [ת5]או להרחיבו, ישיב לו בעל הרישיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות [ת5]או הרחבתו, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרישיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות [ת5]או להרחיבו. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חיוב יתר" המפורטות בסעיף 95 לרישיון.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

[1] Short Message Service Center.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

62.10 [ת25] בעל הרישיון יפסיק לספק שירותי רט"ן באמצעות טכנולוגיות ישנות, בהתאם לתנאים הקבועים בנספח ח'.

63. **מוקד פניות [ת9]טלפוני**

63.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייו, הכל כמפורט בנספח ג'6. [ת9(

63.2 יבוטל [ת9].

63.3 [ת9]מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות [ת9]מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה [ת9]יפעל הצוות האמור [ת9]לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.

63.4 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 63.3 והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 44.

64. **נציב תלונות** [ת5]

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"[14]. 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.

[ת25] תיקון מס' 25
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2017]
[14] קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.

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.

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.

64א. יישוב סכסוכים

64.1א הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל [ת5]נציב התלונות של בעל הרישיון.

64.2א הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה [ת5]לנציב התלונות לפי סעיף 64.1א כדי:

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

(ב) לגרוע מסמכות בעל הרישיון לפעול על פי הוראות סעיף 79 לעניין [ת8]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.

[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8

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, יוודא 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[ת5] אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשיריות[ת5] האגורה (שלוש ספרות[ת5] אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]

(2) בטל [5].

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

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

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

67.4 חשבון המוגש למנוי פרטי [5][8](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 [5]לנציב התלונות.

67.7[32](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.

---

[5] תיקון מס' 5

[5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017]

[8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

[5] תיקון מס' 5

[23] תיקון מס' 23

בעל הרישיון לא ישלח את החשבון לדואר אלקטרוני כאמור בסעיף קטן (1)(ב) או למספר טלפון כאמור בסעיף קטן (1)(ג), אלא אם המנוי מסר לבעל הרישיון את כתובת הדואר האלקטרוני או את מספר הטלפון, לפי העניין.

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

(3) בעל הרישיון המעוניין לשנות את אופן שליחת החשבון אל מנוי אשר לא בחר את אופן קבלת החשבון, יודיע בעל הרישיון למנוי כאמור על שינוי דרך שליחת החשבון באמצעות הודעה במסמך נפרד שיצורף לחשבון החודשי 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 [ת5]עשרה (10) ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

67.9[ת5] בוטל[ת32]

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, כיבוי אש ומוקד פיקוד העורף. בעל הרישיון יתאם עם נותני שירותי החירום הציבוריים את האופן שבו תתבצע הגישה לשירותים כאמור.

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;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.04.2017]
[ת23] תיקון מס' 23
[א] משטרת ישראל – 100, מד"א 101, מכבי אש 102 ומוקד פיקוד העורף 104.
[ב] למעט מנוי שציוד הקצה שלו מאפשר לחייג למוקדי חירום בלבד, כגון מכשיר ללא כרטיס SIM ברשת GSM.

(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.

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 [16ת]

69א. **שירות "מסר אישי"**

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

[16ת] תיקון מספר 16

69.2א לשם ביצוע האמור בסעיף 69.1א, 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.

69.3א 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.

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

69.5א 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.

69.6א 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 לפניות מנויים לבחירת ההגדרות הנדרשות בציוד קצה רט"ן שלו; לעניין דגמי ציוד קצה רט"ן שלא שווקו על-ידי בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה מאמץ סביר כדי לתת מענה למנוייו כאמור;

(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 בשאילתה 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 טלפוניה.

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 [ת8] באמצעות השאלון את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, [ת8] יפעל בעל הרישיון לכלול את פרטיו במאגר הנתונים.

(א1)[ת8] מנוי עסקי מפוצל רשאי לשנות בכל עת, בעל פה או בכתב, את בקשתו של המנוי העסקי כפי שמולאה בשאלון.

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

(ג)[ת8] 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.

[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8

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 לשאילתה 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 לשירות[15], כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ- 90%;

(2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות[16] 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.

70.7 בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, יפרסם את [ת5]שירות המידע לבירור מספרי טלפון הניתן[ת5] ללא תשלום על-ידו[ת5] (להלן - "**שירות** [ת5] **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.

---

[15] Busy Hour Call Attempts

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

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]

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.

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

71**א**. **שירות אירוטי**

71.1א שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח ב'6.

לעניין סעיף זה -

"**שירות אירוטי**" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח ב'6.

71**ב**. **שירות פרימיום**

71.1ב 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 רשתי[17];

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

לעניין סעיף זה,

"**מספר טלפון נייח**" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים נייחים או תבנית מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור[18];

"**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 –

(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 המינימאלית שנקבעו בתקנים בין-לאומים לפיהם פועלת הרשת.

73. **אתרים ותכנים פוגעניים**

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

73.2 בעל הרישיון יידע את מנוייו 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.

[17] "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

[18] לדוגמה מספרים בתבנית XXXXXXX-03 ו- 07Z-XXXXXXX או XXXX*.

73.3 בעל הרישיון יציע למנוייו 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.

73.4 (א) כמו כן, בעל הרישיון יציע למנוייו בעת הצטרפותם לשירות הגישה לאינטרנט, וכן למנוייו שהצטרפו לשירות הגישה לאינטרנט אולם טרם הצטרפו לשירות הסינון המתואר בסעיף הקודם ("**שירות הסינון**"), את שירות הסינון, אחת לשישה (6) חודשים, וזאת באמצעות שליחת הודעת מסרון עבור גישה סלולרית לאינטרנט, או הודעת מסרון ו/או דואר אלקטרוני עבור גישה נייחת 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 זכאי/ת לקבל שירות סינון תכנים פוגעניים באינטרנט בחינם מחברת [כאן יבוא השם השיווקי של בעל הרישיון כפי שמוכר ללקוח]. השירות מומלץ במיוחד למכשירים סלולריים של ילדים ונוער.

להצטרפות לשירות השב את מספר הנייד עבורו נדרש השירות.

עבור כל מספר עבורו מבוקש השירות יש לשלוח הודעה נפרדת.

לבירורים ניתן לחייג [כאן יבוא מספר הטלפון של מוקד בעל הרישיון]"

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

[ת17] תיקון מס' 17

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, יוודא 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[ת5]

74. **הגדרות**

74.1 בחלק זה –

"**ביטול שירות**" - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון לכלל המנויים; [ת5]

"**הפסקת שירות**" - הפסקה זמנית של שירות משירותי בעל הרישיון או של כלל שירותי בעל הרישיון, הניתנים למנוי; [ת5]

"**ניתוק שירות**" - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון, הניתן למנוי; [ת5]

"**סיום התקשרות**" [ת5]- 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 מנוייו 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

77. **הפסקת שירות לבקשת מנוי**[ת5]

77.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות לכלל שירותי בעל הרישיון, אחת לשנה, למשך תקופה של בין לא פחות משלושים (30) ימים לבין תשעים (90) ימים לפחות.[ת8]

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[ת5].

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[ת5].

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[ת5].

77.10[ת27] (א) בעל הרישיון לא יבצע חסימה של מנוי להתקשרות למספרי טלפון מקוצרים ארציים בעלי 3 או 4 ספרות ולמספרי טלפון אשר הוקצו למדינה ומוסדותיה.

נודע לבעל הרישיון כי מנוי נחסם להתקשרות למספר טלפון אשר הוקצה למדינה ומוסדותיה יפעל להסרת החסימה בתוך יום עבודה אחד, או בתוך זמן קצר יותר ככל שיורה על כך המנהל.

בסעיף זה, "המדינה ומוסדותיה" - כהגדרתם בסעיף 30א לחוק.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת27] תיקון מס' 27

(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.

(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.

(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.

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

(ו) הוראות סעיפים (ב)-(ד) לעיל יכנסו לתוקף החל מיום[ת28] 16.12.2021.

78. **ניתוק שירות לבקשת מנוי**[ת5]

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.

78**א**. **סיום התקשרות לבקשת מנוי**[ת5]

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

78.4א 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".

[ת28] תיקון מס' 28

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

78.5א 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.

78ב. שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות[ת5]

78.1ב 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.

78.2ב 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.

78ג. הפסקת שירות או ניתוקו או סיום התקשרות – הוראות כלליות[ת5]

78.1ג 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.

78.2ג 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 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

78.3ג בעל הרישיון יפרסם בכל חשבון טלפון, את מספר הטלפון, המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם יכול המנוי להגיש בקשות כאמור.

78.4ג 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.

78.5ג 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 78.4ג.

78.6ג כללה בקשתו של המנוי שנמסרה באמצעות טופס מקוון פרט מהפרטים המפורטים בס"ק 78.2ג(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 [ת8]או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם

79.1 בעל הרישיון רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי [ת8]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 הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק השירות או ינותק השירות או תבוצע פעולת סיום התקשרות. בעל הרישיון יתעד את ההודעה שנתן למנוי, ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע הפסקת השירות או ניתוק השירות או סיום ההתקשרות. [ת8]

79.3 על אף האמור בסעיף 79.2, רשאי בעל הרישיון [ת5]להפסיק [ת8]או לנתק שירות למנוי [ת8]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;

[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8
[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8
[ת8] תיקון מס' 8

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

(ג) יבוטל [ת5]

79.4 בעל הרישיון רשאי [ת5]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 [ת5]ההפסקה הצפוי; בהודעה יצויינו סיבת [ת5]ההפסקה הצפוי וכי ניתנת למנוי הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתימנע הפרעה כאמור.

79.5 [ת5] 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 הימה 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5 [**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**[ת5]

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**").[ת5]

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

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

הניתנים למנוי, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, לרבות לעניין שיחות נכנסות, אלא אם ביקש המנוי שלא לחסום שיחות אלה.

(ז) בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את ציוד הקצה, באמצעות חסימת מספר הזיהוי של הציוד האמור, כפי שנקלט לאחרונה במערכת הרט"ן של בעל הרישיון, וזאת מיד לאחר שחלפו שתים-עשרה (12) שעות ממועד הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו. בעל הרישיון יבהיר למנוי, בעת קבלת הודעתו בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, כי חסימת ציוד הקצה באמצעות חסימת מספר הזיהוי שלו, תבוצע במועד כאמור.

(ח) בעל הרישיון יסיר באופן מידי וללא תשלום, את החסימה מציוד הקצה, על פי דרישת גורם מורשה; "**גורם מורשה**" לעניין סעיף זה הוא איש משטרה אשר קיבל הרשאה מאת קצין משטרה בדרגת תת-ניצב לפנות לבעל הרישיון ולהורות לו בדבר הסרת חסימה. בעל הרישיון יסמן במערכת המידע שלו בסימון מיוחד ציוד קצה לגביו ביקש "גורם מורשה" הסרת חסימה, ואולם לא ימסור מידע כלשהו בדבר הסרת החסימה, כאמור.

(ט) בעל הרישיון ישוב ויחסום את ציוד הקצה לאחר שניתן לכך אישור בידי "הגורם המורשה".

(י) בעל הרישיון יחדש את אספקת כל השירותים למנוי מיד עם מסירת כרטיס חכם חדש למנוי.

(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. [ת8]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, [ת8]או של המכתב ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הנפקת החשבון.

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

(יג) בעל הרישיון יעביר מדי יום, לכל מפעילי הרט"ן, לרבות מפעילי הרט"ן ברשת אחרת, ולגורם המורשה, קובץ ממוחשב, הכולל מידע בדבר כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם על ידו באותו יום, כל ציוד קצה שחסימת מספר הזיהוי שלו הוסרה באותו יום, לבקשת המנוי, כל ציוד קצה שחסימת מספר הזיהוי שלו הוסרה באותו יום, לבקשת גורם מורשה, וכן כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם מחדש, באישור הגורם המורשה, לאחר שחסימתו הוסרה קודם לכן לבקשתה. בעל הרישיון ישלח את הקובץ הממוחשב האמור, מדי יום עד השעה 23:00, לגבי כל ציוד קצה שנחסם או הוסרה חסימתו, כאמור, עד לשעה 23:00.

(יד) בעל הרישיון יעדכן במערכת המידע שלו מדי יום עד השעה 24:00 את רשימת ציודי הקצה אשר נחסמו על ידו באותו יום, וכן יעדכן עד השעה 24:00 את רשימת ציודי הקצה אשר נחסמו על ידי מפעילי רט"ן אחרים באותו יום, ואשר דיווח בנוגע אליהם נמסר לו באמצעות הקבצים הממוחשבים שנשלחו אליו בידי מפעילי רט"ן אחרים. הרשימה תכלול לגבי כל ציוד קצה את הפרטים הבאים:

(1) מספר הזיהוי (IMEI);
(2) שם היצרן;
(3) דגם ציוד הקצה;
(4) מועד ביצוע החסימה;
(5) שם בעל הרישיון שהורה על ביצוע החסימה.

(טו) בעל הרישיון יאפשר בכל עת ביצוע חיפוש באתר האינטרנט שלו לפי מספר הזיהוי של ציודי קצה, אשר מספר הזיהוי שלהם נחסם בשל הודעה על גניבה או אובדן.

(טז) בעל הרישיון ישמור ברשותו רשימה מעודכנת עם הפרטים כמפורט בס"ק (יד) של כלל ציודי הקצה שנחסמו, וימסרה או יעבירה למנהל על פי דרישה. הרשימה האמורה צריכה להיות זהה אצל כל מפעילי הרט"ן.

(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.[ת5]

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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

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 מנוייו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת ציוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן אצל בעל הרישיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה; הפרסום יתבצע לפחות בהסכם ההתקשרות ובאתר האינטרנט של בעל הרישיון;

81.7 בוטל [ת16]

82. **ניתוק שירות למנוי רדום**

82.1 [ת5]בעל הרישיון רשאי לנתק שירות למנוי רדום. ביקש בעל הרישיון [ת5]לנתק שירות למנוי רדום, עליו למסור למנוי הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן, בסעיף זה "**הודעה**"). מועד [ת5]ניתוק השירות לא יפחת משלושים (30) ימי עבודה ממועד משלוח ההודעה.

82.2 בהודעה יציין בעל הרישיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו [ת5]לנתק את השירות לגביו.

82.3 משלוח הודעה למנוי רדום ייעשה:

(א) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו ידועים לבעל הרישיון בכל הדרכים הבאות -

(1) באמצעות מכתב בדואר רגיל;

(2) באמצעות שתי הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו למנוי הרדום בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה;

(ב) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו אינם ידועים לבעל הרישיון - באמצעות ארבע הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו בהפרש של לפחות שבוע בין הודעה להודעה;

(ג) על אף האמור בס"ק (א)(2) ו- (ב), ככול שציוד הקצה של המנוי אינו תומך בקבלת הודעת מסרון, בעל הרישיון ישלח למנוי הודעות קוליות במקום הודעות מסרון, וזאת ככול שציוד הקצה של המנוי תומך בקבלת הודעה קולית.

(ד)[ת5] בעל הרישיון ישמור תיעוד בדבר שליחת הודעה למנוי רדום כדלקמן:

(1) עותק מהמכתב שנשלח באמצעות דואר רגיל;

(2) תדפיס מיומן שרת שליחת המסרונים, כמפורט בסעיף 62.7(ג).

[ת16] תיקון מס' 16
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]

82.4 בעל הרישיון אינו רשאי [תס5]לנתק שירות למנוי רדום שנשלחה אליו הודעה, במידה והמנוי הרדום הודיע לבעל הרישיון כי אינו מעוניין [תס5]בניתוק השירות. המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב לרבות בפקס או בדואר אלקטרוני;

[תס5] תיקון מס' 5
[תס5] תיקון מס' 5

על אף האמור, רשאי בעל הרישיון [ת5]לנתק שירות למנוי רדום אשר הודיע לו כי אינו מעוניין [ת5]בניתוק השירות, לאחר שנשלחו למנוי לפחות שתי הודעות, כאמור בסעיף 82.3 ו-82.5, ובהודעה השניה הודיע בעל הרישיון למנוי כי אם בתוך שנה מיום ההודעה השניה לא ייעשה המנוי שימוש בשירות [ת5]ינותק למנוי השירות, וזאת מבלי שתימסר למנוי הודעה נוספת.

82.5 בעל הרישיון לא יהיה רשאי לשלוח למנוי הודעה נוספת בדבר בקשתו [ת5]לנתק את השירות, אלא בחלוף שנה מהמועד בו נשלחה ההודעה הקודמת למנוי בעניין זה.

82.6 בעל הרישיון ישמור את מספר הטלפון של מנוי רדום [ת5]שנותק לו השירות לפחות [ת5]ארבעה (4) חודשים, ללא תשלום, מיום [ת5]ניתוק השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרישיון עצמו או של בעל רישיון כללי אחר, אשר הקצה למנוי הרדום את המספר במקור.

התקבלה, בתקופה זו, בקשה בכתב מהמנוי לחידוש השירות, בעל הרישיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם [ת5]נותק השירות, ללא תשלום.

82.7 [ת5]נותק שירות למנוי רדום משלם מראש (Prepaid), אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרישיון למנוי את יתרת התשלום שיידרש תוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא הבעלים של הקו [ת5]שנותק לו השירות, במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרישיון לא יאוחר משישה חודשים מיום [ת5]ניתוק השירות.

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

[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5

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 וחיוביו 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. בוטל

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 נייח 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 נייח;
"**תקנות קש"ג**"	-	תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד קישור גומלין), התש"ס-2000;
"**תשלום עבור השלמת שיחה**"	-	תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית אחת וסיומה ברשת בזק ציבורית אחרת או בציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית כאמור, בעד השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית האחרת.

85. **סוגי תשלומים**

85.1 בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוייו תשלומים עבור:

(א) דמי התקנה [ת5]חד פעמיים עבור כל מגזר שירותים (להלן- "**דמי חיבור**"), בעד חיבור ציוד קצה שברשות המנוי אל הרשת[ת5]; על אף האמור, יכול בעל הרישיון לגבות דמי חיבור בעד חיבורו מחדש לאחר הסרת חסימה לפי סעיף 69.6, לאחר הפסקה מוחלטת לפי סעיף 78 [ת5]חיבור לאחר סיום התקשרות [ת5] [ת8].

(א1)[ת5]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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

85.2 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי:

(א) תשלום עבור הקמת שיחה;

(ב) מחיר מינימום לשיחה;

(ג) בטל[3ת].

85.3 [3ת] 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 שיונפקו למנוי בידי בעל הרישיון.

(ג)[5ת] 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)[5ת] 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).

[3ת] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[3ת] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[5ת] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[5ת] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

(ה)[ת5] 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]

(ו)[ת5] 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.

[ת8](מועד הכניסה לתוקף של תכנית התעריפים החדשה יהיה לא יאוחר מהיום שלאחר יום העבודה בו בוצעה העסקה.

(ז)[ת8](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)[ת8](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)[ת8](בעל הרישיון לא יאפשר ביצוע הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי לאחר שחלף התאריך שעד אליו ניתן היה לבצע הפעלה כאמור.

85א.[ת5] דמי חיבור

85.1א 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.

85.2א בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי דמי חיבור כל עוד לא הושלם חיבור ציוד הקצה לרשת, לרבות הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.

85.3א בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי חיבור מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.

85.4א 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

85ב.[ת5] **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 [ת8](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 בשימושו של המנוי בעבר ונותק בעקבות סיום התקשרות, והמנוי יבקש להפעיל אותו בכדי לחזור ולהיות מנוי של בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה כן ולא יהיה רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם.

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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת8] תיקון מס' 8 [**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 למנוייו.

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. בעל הרישיון יכלול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנוייו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע [ת8](תשלום, בגין ביצוע המעבר.

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. [ת5]

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**");

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5

(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 נייח 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 נייח:

(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.

---

[1] בהתאם לתיק שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 700-1).
[2] בהתאם להוראת מינהל "מספר מקוצר לעסקים – כוכבית וארבע ספרות" מיום 4 מאי, 2008.

(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.

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 נייח 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 למנוייו 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 נייח, 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 ארצי[19] או רשתי20 בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו אינו עולה על תעריף רגיל;

[19] מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.

"**תבנית מספור לא רגילה**" – תבנית מספור שאינה תבנית מספור רגילה;

"**תבנית מספור רגילה**" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים בהתאם למוגדר בתכנית המספור[21];

"**תעריף מורכב**" – תעריף המורכב מתעריף רגיל בתוספת תעריף עבור שירות, המסופק על ידי בעל רישיון או מי מטעמו או ספק שירות;

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

(ד) ככל שהחיוב בגין שיחות ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים נעשה על פי תעריף מורכב, ימנה בעל הרישיון את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי מוגבלת, שעליהן משלם המנוי.

בעל הרישיון רשאי לחייב את המנוי עבור השירותים המסופקים במסגרת התקשרות למספרי טלפון המחויבים על פי תעריף מורכב, בין אם מדובר בחיוב על פי דקת שיחה ובין אם מדובר בחיוב קבוע לשיחה, בנוסף על התשלום הקבוע עבור חבילת הדקות.

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 נייח ליעד נייד באותה המדינה;

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

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

[20] מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.
[21] לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX, 05Y-XXXXXXX ו- 07Z-XXXXXXX.

(2) תעריף שיחה שישלם מנוי המתקשר מרשת מפ"א נייד, יהיה תעריף ההתקשרות לאותו היעד מרשת מפ"א נייח, ובתוספת שלא תעלה על ההפרש שבין דמי קישור הגומלין לרשת מפ"א נייד לבין דמי קישור הגומלין לרשת מפ"א נייח[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 הקש"ג "תשלום שיא" ו"תשלום מוזל" בעד שירות גומלין לרשת מפ"א נייח, ההפרש בדמי קישור הגומלין יחושב לפי "התשלום המוזל".

חלק ב'1 – **חבילת שירותים בארץ**[ת5]

90. **הודעה על ניצול חבילת שירותים**[ת5] **בארץ**

90.1 יבוטל[ת5].

90.2[ת5] **הודעות בדבר ניצול חבילת שירותים**

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

(1) דקות שיחה;
(2) מסרונים;
(3) גלישה (ב- MB);
(4) דקות שיחה ומסרונים באופן משולב;
(5) דקות שיחה, מסרונים וגלישה באופן משולב.

לעניין זה, "**חבילת שירותים**" – מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה בתשלום חודשי קבוע, לרבות שירות שיחות בארץ, שירות שיחות לחו"ל, שירות מסרונים או שירות גלישה באינטרנט, כאשר לחבילה נקבעה מכסת יחידות כוללת[22], או נקבעה מכסת יחידות מסוימת לכל אחד מהשירותים הכלולים בה[23], 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, ת8(לרבות קו טלפון של מפ"א נייח, 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.

ת5) תיקון מס' 5
ת5) תיקון מס' 5
ת5) תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
ת5) תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

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

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

ת8) תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ג1) [ת8] 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 חיוג למספר טלפון ייעודי, שבעקבותיו יקבל המנוי את המידע האמור באמצעות מענה קולי או באמצעות מסרון.

90.3 [ת5] **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 התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

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

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

(ג) [ת5] 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, [ת8] 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.

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף 90.3(ג) ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

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.

ת8(ככל שמנוי ביטל לחלוטין את חבילות הגלישה הנוספות אך החל לצרוך חבילת גלישה נוספת החיוב בגינה יבוצע על פי האמור בסעיף 85.3(ג).

(ד) ת5) 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 ת5) **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. ת8(האמור בס"ק זה לא יחול על מנויי M2Mת25) 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.

ת8) תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
ת5) תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף 90.3(ד) ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
ת5) תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]
ת8) תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
ת25) תיקון מס' 25

חלק ב'2 – **חבילת שירותי נדידה בינלאומית**[ת5]

90א. **חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית**

90.1א **הגדרות** [ת5]

בסעיף זה –

"הסדר"	-	חבילה או תכנית הכוללים גלישה או שיחות או מסרונים [ת5];
"הסדר גלישה" [ת5]	-	חבילה או תכנית הכוללים גלישה;
"הסדר שיחות או **מסרונים"** [ת5]	-	חבילה או תכנית הכוללים שיחות או מסרונים;
"הצעת [ת5] **הסדר גלישה"**	-	הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות גלישה, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת החבילות למנוי;
"הצעת הסדר שיחות או **מסרונים"** [ת5]	-	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" [ת5]	-	מנוי שלא ביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
"מנוי פתוח" [ת5]	-	מנוי שביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
"שירות גלישה" או **"גלישה"**	-	שירות גלישה סלולרית בחו"ל;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

"**תכנית**" - 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;

"**תעריף לא מופחת**" [ת5] - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב שלא במסגרת הסדר;

"**תעריף מופחת**" [ת5] - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב במסגרת הסדר.

90.2א **הודעות על ניצול חבילת שירותי נדידה בינלאומית ועל תעריף לא מופחת לשיחות ולמסרונים** [ת5]

(א) הסדר שרכש מנוי ייכנס לתוקפו במועד אותו קבע המנוי בעת ביצוע הרכישה.[ת5]

(ב)[ת5](1) בעל הרישיון ישלח מסרונים למנוי שרכש הסדר, כאשר המנוי ניצל 75% ו-100% מכל אחד מאלה:

((א)) כמות יחידות השירותים או סכום הכסף הקצוב שנקבע לתשלום עבור צריכת השירותים;

((ב)) תקופת תוקפו של ההסדר.

(2) המסרונים יישלחו ללא תשלום, בסמוך ככל הניתן למועד בו הגיע המנוי לרמת הניצול האמורה; המסרונים יכללו הודעה למנוי לפיה הגיע לשיעורי הניצול כאמור, כמות יחידות השירות שנותרו, מספר הימים שנותרו עד תום תקופת תוקפו של ההסדר, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ותעריף החריגה מההסדר, ככל שהחריגה מותרת.

(3) בסעיף זה, "יחידות השירות" יהיו לפי אלה:

((א)) שיחות – דקות שיחה;

((ב)) מסרונים – מספר המסרונים שנשלחו;

((ג)) גלישה – נפחי גלישה לפי MB או GB;

(4) בחבילות בהם נמנים שירותי שיחות, מסרונים או גלישה באופן משולב, יחושב שיעור הניצול של החבילה על פי יחידות השירות האמורות.

(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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

(6) בעל הרישיון יתעד את המסרונים האמורים בסעיף זה, 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.

(ג)[ת5] על אף האמור בסעיף 90.2א (ב)(1) [ת5] –

(1) בעל הרישיון יהיה פטור ממשלוח מסרונים למנוי לגבי ניצול החבילה שהזמין, כאמור בסעיף קטן 90.2א(ב)(1) [ת5] ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) בוטל;

(ב) המנוי הסכים באופן מפורש ובכתב לוותר על קבלת מסרונים כאמור בס"ק 90.2א(ב)(1) [ת5];

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

(2) מנוי העושה שימוש בציוד קצה רט"ן שאינו תומך בשירות מסרון ובכלל כך, טאבלט עם כרטיס SIM ומודם סלולרי, ידרוש בעל הרישיון מהמנוי בעת הזמנת החבילה אמצעי התקשרות חלופי למסרון (כגון יישומי e-mail, whatsapp, viber, skype או הודעה קולית) ("**אמצעי חלופי**"); מסר המנוי אמצעי חלופי, יעביר בעל הרישיון למנוי את ההודעות על ניצול החבילה כאמור בסעיף קטן 90.2א(ב)(1) [ת5] באמצעי החלופי.

90.3א **חסימת שירות גלישה למנוי פרטי, למנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, למנוי עסקי חסום ולמנוי ללא הסדר גלישה** [ת5]

(א) רכש מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל שמחויב בגין שירות גלישה בנדידה בינלאומית (להלן - "**מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית**") או מנוי עסקי חסום חבילה הכוללת גלישה, יחסום בעל הרישיון את הגישה לשירות הגלישה, לאחר הניצול המלא של החבילה או לאחר תום תקופת תוקפה של החבילה, המוקדם מביניהם, ללא תשלום, והמנוי לא יידרש לשלם תשלום כלשהו עבור שירות הגלישה מעבר לתשלום הידוע מראש בעד החבילה שרכש. בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור, בסמוך למועד החסימה. המסרון יכלול הצעת הסדר גלישה.
רכש מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר או המורכבת מחבילת גלישה בסיסית שלאחר ניצולה עד תומה מחויב המנוי על פי תעריף מופחת, רשאי המנוי לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש או את הגלישה הנוספת על פי תעריף מופחת שרכש, ובעל הרישיון

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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.
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 פתוח[24].

(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.

90.4א יבוטל[ת5].

90.5א חסימת שירות גלישה למנוי עסקי פתוח[ת5]

(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

[24] 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.
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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.

(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.

90.6א בעל הרישיון יידע את מנוייו בחשבון הטלפון העוקב למועד החתימה על תיקון הרישיון, בדבר אפשרותם להיחסם לשירות גלישה באמצעות מילוי "טופס גישה לשירותים" המוצג באתר 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.

90.7א 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.

90.8א 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.

90.9א 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.

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

90.11א 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".

[ת5]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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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.

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.[ת5]

90.12א 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.[ת5]

90.13א בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את כל [ת5]ההסדרים המשווקים למנויים פרטיים וכן את תעריפי כל שירותי הנדידה הבינלאומית למנוי ללא הסדר, לכל היעדים לגביהם יש לבעל הרישיון הסכם נדידה בינלאומית. בעל הרישיון לא יחייב מנוי בגין שירות נדידה בינלאומית שבוצע ביעד שלא פורסם על ידו כאמור לפני החיוב.

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

90.15א תעריף הגלישה ל-1 מ"ב למנוי שאינו בהסדר [ת5]גלישה יהיה נמוך ממחיר החבילה הזולה ביותר המוצעת על ידי בעל הרישיון.

90.16א רכישת הסדר [ת5]גלישה, בארץ או בחו"ל, איננה משנה את ברירת המחדל הרשומה בטופס הזמנת השירותים המעודכן אלא לתקופת אותו הסדר [ת5]גלישה.

91. **פרסום תעריפים**

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

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**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 לשירות [ת8]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. [ת8]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 נייח 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.

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
[ת8] תיקון מס' 8 [**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), הנגישים 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; המנוי רשאי לבטל את השירות מכל אחד משני מספרי הטלפון שאליהם נשלח המסרון; בעל הרישיון ישלח אל מספר הטלפון של המנוי שבאמצעותו בוטל השירות, מסרון המאשר את דבר ביטול השירות; ביטל המנוי את השירות באמצעות דף הנחיתה האמור, אין בעל הרישיון רשאי להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה. תיעוד בדבר שליחת המסרון על ידי בעל הרישיון אל המנוי יבוצע כמפורט בסעיף 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 אלקטרוני.[ת5] [ת8].

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 שילמם 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].
[ת8] תיקון מס' 8 [**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 גבית 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);[ת5]

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 התלונה.[ת5]

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 ההחזר בפועל (להלן – "**סכום ההחזר**"), וזאת כמפורט להלן:

(א) היה סכום ההחזר גבוה מחמישים (50) ₪, יועבר סכום ההחזר ישירות לאמצעי התשלום (חשבון בנק או כרטיס אשראי) של המנוי, תוך ארבעה (4) ימי עבודה לאחר תום התקופה הקבועה בס"ק 95.2. על אף האמור רשאי בעל הרישיון להשיב למנוי עסקי את סכום ההחזר האמור, באמצעות זיכוי חשבון הטלפון הבא, אם הסכים לכך המנוי העסקי במפורש;

(ב) היה סכום ההחזר חמישים (50) ₪ או פחות מכך, ישיב בעל הרישיון את סכום ההחזר באמצעות זיכוי חשבון הטלפון העוקב שלאחר תום התקופה הקבועה בס"ק 95.2. היה סכום ההחזר גבוה מהסכום לתשלום בחשבון הטלפון העוקב כאמור, תועבר היתרה ישירות לאמצעי התשלום של המנוי, תוך ארבעה (4) ימי עבודה ממועד שליחת חשבון הטלפון למנוי; דבר הקיזוז מחשבון הטלפון או דבר העברתה של יתרת סכום ההחזר לאמצעי התשלום, יצוינו בחשבון הטלפון הנוגע בדבר;

(ג) על אף האמור בפסקאות (א) ו- (ב), השבת סכום ההחזר למנוי Pre-paid, תבוצע באמצעות הגדלת היתרה העומדת לרשותו של המנוי.[ת5]

95.4[ת5] בעל הרישיון ימציא למנוי מענה בכתב על תלונתו תוך עשרים ואחד (21) ימי עבודה ממועד קבלת התלונה. המענה לתלונה יכלול פירוט הנימוקים לדחיית התלונה, וככל שהנימוקים מתייחסים לתנאי הסכם ההתקשרות [ת8]ועל הרישיון דחה השגה בדבר חיוב יתר בגובה של מעל מאה (100) ₪ כולל מע"מ, צירופו למענה, הפניה לסעיף בו, שעל פיו בוצע החיוב בחשבון הטלפון, ופירוט אופן חישובו או ציון סכום ההחזר ופירוט אופן חישובו.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

95.5 [ת5] (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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**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 סיכוני 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 המחדל 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[16ת]

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.

[16ת] תיקון מס' 16

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.

חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות[ת16]

111. **בוטל** [ת16]

112. **סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם**

112.1 בוטל [ת16]

112.2 בוטל [ת16]

112.3 בעל הרישיון ימציא למנהל את הדו"חות הבאים לפי דרישתו:

(א) בוטל [ת16]

(ב) בוטל [ת16]

(ג) בוטל [ת16]

(ד) בוטל [ת16]

(ה) בוטל [ת16]

(ו) בוטל [ת16]

(ז) בוטל [ת16]

(ח) בוטל [ת16]

(ט) בעל הרישיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח, ובמתכונת שיורה המנהל;

(י) בוטל [ת16]

112.4 בוטל [ת16]

[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16

113. **הודעה על ליקוי**

113.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב (בסעיף זה – "**הודעת המנהל**" או "**ההודעה**").[ת5]

[ת5] תיקון מס' 5 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986

113.2 בעל הרישיון ימסור את תגובתו למנהל בכתב, בתוך פרק הזמן שקבע המנהל בהודעה. לא קבע המנהל פרק זמן למתן תגובת בעל הרישיון, ימסור בעל הרישיון את תגובתו למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים מיום שנתקבלה על ידו הודעת המנהל. בתגובתו יפרט בעל הרישיון את האמצעים שנקט לשם תיקון הליקויים והפגמים המפורטים בהודעה ולשם מניעת הישנותם.[ת5]

113א.[ת5] 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[ת16]

[ת5] תיקון מס' 5 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017].
[ת16] תיקון מס' 16

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' – בטל[16ת];

(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 במחוייבותו;

(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.

[16ת] תיקון מס' 16

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: רחוב דן 39, מושב נחלים, 49950; בעל הרישיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

119. **בטל** [ת5]

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017].

רשימת נספחים

נספח א' - בוטל [ת16]

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 מנימום 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 המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט

ג'6 – מוקדי פניות טלפוניים

נספח ד' - תכנית הנדסית

נספח ה' - היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

נספח ו' [ת20] - הוראות קצובות בזמן

נספח ז' [ת24] - עמידה בדרישות ביטחון לעניין תיק השירות שימוש הדדי בתשתיות פסיביות

נספח ח' [ת25] - הפסקת שירות של מערכת בטכנולוגיות ישנות

[ת16] תיקון מס' 16
[ת20] תיקון מס' 20
[ת24] תיקון מס' 24
[ת25] תיקון מס' 25

נספח א' – בוטל[תת16]

[תת16] תיקון מס' 16

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 כך -

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.

א1. הוראת שעה

א1.1 על אף האמור בסעיף 1.1, לעניין מתן כל שירות בזק בינלאומי המפורט בסעיף 2.3 בנספח ב'1 וכל שירות בזק פנים ארצי נייד המפורט בסעיף 2.2 בנספח ב'1, בעל הרישיון יקיים את הוראות המינהל המפורטות להלן, בשינויים המחוייבים[לדוגמה]:

(א) החלטה בעניין שיתוף פעולה בין מפעילי הרט"ן לבין המפעילים הבין-לאומיים מיום 11 מאי 2008;

(ב) הוראת מינהל לעניין כרטיסי חיוג לשיחות רט"ן ומב"ל המשולמים מראש מיום 12 אוגוסט 2012.

א2.1 הוראת שעה זו תעמוד בתוקף עד לאסדרת ענף שירותי הבזק הבינלאומיים.

לדוגמה: כך לדוגמא, בהתייחס לסעיף 7(א) בהוראת המינהל משנת 2012, בעל הרישיון יציג מחיר מפוצל למנויו המתקשרים לחו"ל באמצעות כרטיסי פרה פייד שלו, אשר יכלול רכיב של התשלום עבור השיחה הבינלאומית, ורכיב של התשלום עבור שירות פנים ארצי נייד, בגובה שלא יעלה על הקבוע בתקנות קש"ג ויגבה תעריף אחיד מכל בעל רישיון המספק שירות בזק בינלאומי.

נספח ב'1 – רשימת השירותים

2. רשימת שירותים

2.1 שירותי בזק פנים ארציים נייחים

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
1.	**טלפון בסיסי נייח**	שירות טלפון בסיסי נייח אל ומאת מנויי בעל הרישיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר, ברשת בעל הרישיון, ובכל רשת בזק ציבורית אחרת בארץ, וכן שירות טלפון בסיסי אל ומאת מנויי בעל הרישיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר בחו"ל באמצעות מב"ל.	19/08/2015 [ת1]	
2.	**שירות טלפון על פס רחב (VoB - Voice over Broadband)**	שירות טלפון בסיסי נייח הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס של מפ"א נייח אחר.	19/08/2015 [ת1]	השירות ניתן באמצעות תשתית של כל מפ"א נייח לרבות בטכנולוגיית DSL או באמצעות Cable modem
3.	**שירות טלפון על פס רחב למנוי בחו"ל**	השירות ניתן באמצעות רשת גישה לאינטרנט בחו"ל בלבד.	עתידי	שירות טלפון על פס רחב, הניתן תוך שימוש ברשת האינטרנט הגלובלית, למנוי הנמצא בחו"ל.
4.	**גישה לשירותי חירום**	מתן גישה ללא תשלום, למנויי בעל הרישיון, לשירותי החירום כאמור ולפי הרישיון.	19/08/2015 [ת1]	השיחה תנותב 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.
5.	**תמסורת במישק PRI**	שירות טלפון הניתן, על גבי תווך גישה תמסורתי-IP או TDM באמצעות מישק PRI.	19/08/2015 [ת1]	השירות מאפשר העברה של 30 שיחות קול בו זמנית אל מרכזת.
6.	**מספר נוסף**	הקצאת מספר נוסף המשמש לאותו קו טלפון.	19/08/2015 [ת1]	
7.	**חסימת שיחה נכנסת לא מזוהה**	מתן אפשרות לחסימה במתג לשיחות נכנסות לא מזוהות.	19/08/2015 [ת1]	חסימה או ביטול חסימה של שיחות נכנסות לא מזוהות לפי בחירת המנוי.
8.	**שיחה נכנסת מזוהה**	הצגת מספר טלפון של המתקשר הקורא או שמו בשיחה נכנסת או בשיחה ממתינה.	19/08/2015 [ת1]	ובלבד שציוד הקצה של המנוי הנקרא תומך בשירות.
9.	**העברת שיחה מיידית**	מתן אפשרות להפניית שיחה נכנסת מסוימת, לפי בחירת המנוי למספר טלפון אחר במקום המענה לשיחה.	19/08/2015 [ת1]	
10.	**העברת שיחה**	העברת שיחה למספר טלפון אחר בזמן השיחה.	19/08/2015 [ת1]	

[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
.11	**עקוב אחרי**	הפניית כל השיחות הנכנסות למספר טלפון אחר במצבים הבאים: א.כאשר הקו תפוס בתפוס; ב.באין מענה,לאחר מספר צלצולים לפי קביעת המנוי; ג. בכל מקרה.	19/08/2015 [ת1]	
.12	**עקוב אחרי בהפעלה מרחוק**	הפעלת כל אחד משירותי ה"עקוב אחרי" מרחוק (על ידי שימוש במערכת הניהול הקולית או בפורטל האינטרנט)	עתידי	
.13	**עקוב אחרי סלקטיבי**	הפניית שיחות נכנסות מיעדים מסוימים בלבד למספר טלפון אחר.	עתידי	
.14	**תזכורת עקוב אחרי**	צלצול תזכורת קצר המושמע בעת קבלת שיחה נכנסת, אשר הופנתה למספר טלפון אחר באמצעות שירות עקוב אחרי.	עתידי	
.15	**הודעת Email בדבר שיחה נכנסת**	משלוח הודעת דואר אלקטרוני (Email) בגין שיחות נכנסות לרבות שיחות שלא נענו הכוללת את פרטי המתקשר ושעת השיחה.	עתידי	
.16	**שיחה חוזרת**	חיוג למספר טלפון האחרון ממנו בוצעה השיחה נכנסת אל המנוי.	19/08/2015 [ת1]	
.17	**שיחה ממתינה**	קבלת חיווי בדבר קבלת שיחה נוספת בזמן שיחה ואפשרות מעבר אליה.	19/08/2015 [ת1]	
.18	**חסימת שיחה יוצאת מזוהה**	חסימת הצגתו של מספר הטלפון של המנוי הקורא או שמו בשיחה יוצאת.	19/08/2015 [ת1]	
.19	**חיוג מקוצר**	קביעת מספרים מקוצרים למספרי טלפון ומתן גישה לאותם מספרי טלפון באמצעות הקוד המקוצר.	עתידי	8 או 100 מספרים מקוצרים.
.20	**מנהל שירותים מבוסס web**	ממשק מוגן סיסמה, מבוסס Web, המאפשר למקבל השירות שליטה ובקרה על השירותים הניתנים לו בידי בעל הרישיון.	עתידי	
.21	**החזק שיחה**	אפשרות העברת שיחה למצב החזק לרבות אפשרות השמעת מוזיקה למתקשר ששיחתנו במצב החזק.	19/08/2015 [ת1]	
.22	**צלצול ייחודי**	השמעת צלצול שונה כבור שיחות הנכנסות ממתקשרים שונים.	עתידי	
.23	**נא לא להפריע**	אפשרות העברת קו הטלפון למצב בו כל השיחות הנכנסות יועברו ישירות אל התא הקולי או יענו בצליל "אין מענה" או בהודעה כגון: "המנוי אינו זמין זמנית")	19/08/2015 [ת1]	
.24	**חטיפת שיחה**	מענה לשיחה המתקבלת בשלוחה אחרת של המנוי באמצעות חיוג קוד קבוע מראש.	עתידי	

[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
.25	**חיוג שלוחות מקוצר**	חיוג לשלוחות של המנוי על ידי חיוג מספר השלוחה בלבד.	עתידי	
.26	**חיוג חוזר (Redial)**	חזרה על חיוג למספר האחרון שחייג המנוי (באמצעות קוד רשתי)	19/08/2015 [ת1]	
.27	**חסימת שיחות טלפון נכנסות**	חסימת שיחות נכנסות לפי בקשת המנוי, כמפורט להלן: רשימה שחורה- רשימה של מספרי טלפון אשר שיחה נכנסת מהן לא תענה; רשימה לבנה- רשימה של מספרי טלפון אשר שיחה נכנסת מהן בלבד תענה.	19/08/2015 [ת1]	החסימה היא למספרי טלפון מסויימים; לא תותר חסימה גורפת ממפ"א מסויים.
.28	**צלצול עוקב**	הפניית השיחות לקבוצת מספרי טלפון, תוך הגדרת סדר העדיפויות ביניהם, והגדרת מספר הצלצולים בכל אחד מהם לפני המעבר למספר הטלפון הבא ברשימה.	19/08/2015 [ת1]	במקרה שהפנית השיחה הינה למספר טלפון המחובר לרשת בזק ציבורית אחרת, המנוי יחויב בעלות ההפניה אל מספר טלפון זה.
.29	**צלצול בו זמני**	הפנית שיחות נכנסות אל כמה מספרי טלפון בו זמנית.	19/08/2015 [ת1]	במקרה שהפנית השיחה הינה למספר טלפון המחובר לרשת בזק ציבורית אחרת, המנוי יחויב בעלות ההפניה אל מספר טלפון זה.
.30	**שיחה ועידה**	מתן אפשרות לשיחת ועידה עם שני מספרי טלפון נוספים תוך כדי שיחה.	19/08/2015 [ת1]	
.31	**שיחת וידאו**	שיחת טלפון הכוללת גם יכולת חוזי.	עתידי	כתלות בציוד הקצה.
.32	**תא קולי**	הקצאת תיבת קולית אישית למנוי המשמשת לאחסון הודעות קוליות שהתקבלו ולשליפתן.	עתידי	
.33	**קודי הרשאה**	התניית כל השיחות היוצאות או שיחות בינלאומיות יוצאות בחיוג קודי הרשאה.	עתידי	השירות מותנה בכך שהמנוי יוכל לבטל או לשנות את הגדרת חיוג בקודי הגישה ללא תלות בבעל הרישיון.
.34	**ניהול באמצעות תפריט קולי**	פורטל קולי המאפשר גישה לתא הקולי, הקלטת הודעות אישיות, הפעלת שירותי עקוב אחרי, ייזום שיחות וביצוע הגדרות.	עתידי	
.35	**גשר ועידה**	מתן אפשרות להצטרף לשיחת ועידה המוגדרת לפרק זמן קבוע מראש, באמצעות מספר טלפון וסיסמת גישה מוגדרים תוך הגבלת מספר המשתמשים.	עתידי	
.36	**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	
.37	**שירות שיחה חינם למתקשר**	יוזם השיחה אינו מחויב בתשלום. מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	19/08/2015 [ת1]	בהתאם לתיק השירות

[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1
[ת1] תיקון מס' 1

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
.38	**שירות 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.	19/08/2015 ת1)19/08/20 15 ת1)	בהתאם לתיק שירות
.39	**תקשורת נתונים**	העברת נתונים, במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים.	עתידי	
.40	**תמסורת ספרתית**	קו נל"ן במישק ספרתי במגוון קצבי תמסורת ומישקים	עתידי	קצבים שונים
.41	**רשת תקשורת נתונים פרטית וירטואלית VPN**	רשת תקשורת פרטית וירטואלית (VPN) להעברת נתונים, במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים על בסיס תשתיות IP.	עתידי	
.42	**חיוג מקוצר לעסקים (*XXXX)**	מספר קליט ומקוצר הכולל חיוג כוכבית (*) וארבע ספרות כתחליף למספר טלפון רגיל.	פעיל ת11)	על פי תיק שירות של משרד התקשורת ת11)
.43	**מרכזיה פרטית מדומה (Centrex)**	מרכזיה פרטית וירטואלית ברשת בזק ציבורית.	עתידי	כולל-IP Centrex
.44	**משלוח הודעות כתובות (SMS)**	השירות כולל משלוח של הודעות כתובות ומיועד למינוי בעל הרישיון אשר התקשרו עם בעל הרישיון לשם קבלת שירות משלוח של הודעות מסר קצרות.	עתידי	
.45	**פרימיום בתעריף פרימיום**	שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו נגבה לפי תעריף פרימיום, יינתן באמצעות קידומת חיוג ארצית לצורך נגישות לשירות זה.	19/08/2015 ת1)	השירות יינתן על פי הוראות נספח ב'5
.46	**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.	19/08/2015 ת1)	תעריף השירות הנו תעריף רגיל, כפי שנקבע בהסכם ההתקשרות עם המנוי.
.47 ת24)	**שירות שימוש הדדי בתשתיות פסיביות**	לאפשר למפעיל פנים-ארצי אחר לעשות שימוש מנק' לנק' לרבות נקודת סיום בחצרי לקוח של בעל רישיון אחר, בתשתית הפסיבית באופן המאפשר להשחיל בה כבלים מתכתיים או אופטיים של המפעיל הפנים-ארצי האחר או להקים בה מיתקני בזק של המפעיל הפנים-ארצי האחר, ובאופן המאפשר תחזוקת הכבלים והמיתקנים האמורים, והכול לצורך ביצוע כל פעולת בזק ומתן כל שירות בזק.	מועד השקת הרשת	בהתאם לתיק שירות; בהתאם להוראות נספח ז'- עמידה בדרישות ביטחון לעניין תיק השירות שימוש הדדי בתשתיות פסיביות

2.2 <u>שירותי בזק פנים ארציים ניידים</u>

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
1.	**טלפון בסיסי נייד**	שירות טלפון בסיסי נייד אל ומאת מנויי בעל הרישיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר, ברשת בעל הרישיון, ובכל רשת בזק ציבורית אחרת בארץ, וכן שירות טלפון בסיסי אל ומאת מנויי בעל הרישיון, לכל טלפון או ציוד קצה	8/2013	

ת1) תיקון מס' 1
ת1) תיקון מס' 1
ת11) תיקון מס' 11
ת11) תיקון מס' 11
ת1) תיקון מס' 1
ת1) תיקון מס' 1
ת24) תיקון מס' 24

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
		מתאים אחר בחו"ל באמצעות מב"ל.		
2.	**שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice over Broadband)**	שירות טלפון בסיסי נייד הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס של מפ"א נייד אחר.	עתידי	השירות ניתן על גבי פס רחב שנרכש ע"י לקוח הקצה ממפ"א נייד אחר.
3.	**גישה לשירותי חירום Emergency Calls**	מתן גישה ללא תשלום, למנויי בעל הרישיון, לשירותי החירום כאמור ולפי הרישיון.	8/2013	המתקשר יופנה למוקד החירום לפי הגדרת נותן השירות ביחס למקום הימצאו של המנוי. מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים.
4.	**שיחה ממתינה עם אופציה לביטול**	חיווי למנוי על שיחה נכנסת שניה תוך שימוש בצלילים מיוחדים. המנוי יכול לבחור בין מענה לבין דחייה או התעלמות.	8/2013	
5.	**פקס**	העברת פקס' מציוד קצה רט"נ לכל מכשיר פקס' על פי בחירת המנוי. פקס למייל – מנוי שולח פקס למספר שמקושר לשירות, הפקס' מגיע לשרת המרה שממיר את הפקס' ל-PDF ושולח אותו כקובץ מצורף למייל של הלקוח שרשום לשירות. מייל לפקס – לקוח שרשום לשירות שולח מייל עם קובץ מצורף, המייל מגיע לשרת המרה שממיר את הקובץ ושולח אותו כפקס' ליעד [ת11].	1/2019 [ת11]	
6.	**"עקוב אחריי" (הפנייית שיחות) (Call Forwarding)**	הפנייתן של שיחות נכנסות אל מספר טלפון אחר לפי בחירת המנוי, קבוע או סלקטיבי לבחירת המנוי: כשהקו תפוס, באין מענה לשיחה, באין זמינות או קבוע.	8/2013	
7.	**מספר מוביל Hunting Group**	קביעת מספר מוביל לקבוצת מספרי הטלפון של המנוי: חיוג אל המספר המוביל יפנה את השיחה אל מספר פנוי בקבוצה.	עתידי	
8.	**שיחה מזוהה Call ID**	הצגת מספר המתקשר לגבי צג הטלפון של המנוי.	8/2013	בתלות באי הסתרת המספר ע"י המתקשר
9.	**חסימת שיחה נכנסת**	חסימת שיחות נכנסות לבקשת המנוי.	8/2013	החסימה היא למספרי טלפון מסוימים; לא תותר חסימה גורפת ממפ"א נייח או נייד
10.	**חסימת שיחה יוצאת**	חסימת שיחות יוצאות לבקשת המנוי.	8/2013	החסימה היא למספרי טלפון מסוימים; לא תותר חסימה גורפת למפ"א נייח או נייד
11.	**חסימת זיהוי מנוי קורא Call ID Restriction**	מאפשר חסימה של מספר הטלפון של המנוי מלהיות מוצג על גבי הצג של מקבל השיחה. החסימה יכולה להיות קבועה או חד-פעמית.	8/2013	
12.	**שיחת ועידה Conference Call**	הקמת שיחה למספר מנויים בו זמנית.	8/2013	
13.	**תא קולי מתקדם Advanced Voice Mail**	אחסון הודעות קוליות של המתקשרים אל המנוי בתיבה אישית ואפשרות לשליפתן, בתוספת תכונות "חכמות" נוספות, לרבות חיווי ויזואלי או קולי על הודעות ממתינות, העברת ההודעות לפלטפורמות אחרות כגון פקס, מסרונים, וכן קבלת הודעות מאותן פלטפורמות.	פעיל [ת11]	
14.	**נדידה בינלאומית Roaming**	העמדת שירותי רט"ן בעת ביקור בישראל (עבור "נודדים" מחו"ל). העברת שיחות למנוי השוהה בחו"ל באמצעות בעל רישיון למתן שירותי בזק בין-לאומיים וכן מתן אפשרות	8/2013	מותנה בזמינות המפעיל הזר ובהתאם להסכמים.

[ת11] תיקון מס' 11
[ת11] תיקון מס' 11
[ת11] תיקון מס' 11

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
		למנויים השוהים בחו"ל לקבל שירותי רט"ן ממפעילים בחו"ל, כולל סינון שיחות ו-call-back, ומתן שירותי טלפון נייד ושירותים נלווים למי שמבקר בישראל (עבור נודדים מחו"ל), הכל באמצעות הסכמי נדידה עם מפעילים במדינות אחרות.		
.15	**הרחבת כיסוי נדידה באמצעות מפעילים זרים** **IMSI MULTI**	לאפשר למנוי לנדוד לרשתות שעדין אינן בהסכם נדידה עם בעל הרישיון, באמצעות ישות IMSI של מפעיל זר אשר נחתם עימו הסכם להרחבת הכיסוי, זו תיצרב על גבי או כרטיס ישות IMSI SIM של המנוי; המנוי יקבל ויוציא שיחות בצורה שקופה ללא הבחנה בישות ה IMSI שבשימוש בנדידה.	עתידי	ה- SIM יוכל להכיל יותר מ- IMSI אחד
.16	**חסימת גישה בינ"ל**	חסימה של יכולת המנוי לבצע שיחות בין-לאומיות יוצאות בישראל ושיחות נכנסות או שיחות יוצאות בעת נדידה מחוץ למדינת ישראל. כולל אפשרות סינון שיחות חכם.	8/2013	
.17	**מספר אחד לשני כרטיסי SIM ולהיפך**	שירותי רט"ן לשני טלפונים או יותר ממספר אחד או הפעלת שני מספרים על מכשיר/ כרטיס SIM אחד (לדוגמא: קו אישי וקו עסקי) שני הקווים ניתנים לחיוב לבד או ביחד.	8/2013	
.18	**צלצול במקביל**	שרות המאפשר לקבל שיחה בו זמנית לשני מכשירים וכמו כן להוציא שיחה עם זיהוי זהה בשני המכשירים.	8/2013	מחייב הסכמה עם המפעיל האחר
.19	**הפצת הודעות** **Message Distribution**	הפצת הודעות SMS לרשימת נמנעים באמצעות פלטפורמות שונות. השירות ניתן ע"י מערכת WEB או API שבאמצעותה ניתן להגדיר רשימות תפוצה, קמפיינים מתוזמנים וכו'. ניתן לשלוח הודעות למנויים בכל הרשתות. ההודעה יוצאת ממערכת השליחה אל שרת SMSC שמעביר את ההודעות למפעילים ע"פ יעדן[11ת].	8/2013	
.20	**הפעלה מקוונת של שירותים בכרטיס** **Sim Over the Air Services (OTA)**	עדכון נתונים ויישומים בכרטיס SIM, ע"י שליחת מסרון, הפעלת היישומים ב- SIM או במכשיר המנוי תעשה ע"י המנוי, בציוד הקצה. הפונקציות שמופעלות דרך ה- OTA בעיקר עוסקות בעדכון קבצים שנמצאים ב- SIM. הנפוצות ביניהן – עדכון מרכז הודעות, עדכון רשימת מספרי חירום, עדכון MSISDN[11ת].	פעיל [11ת]	
.21	**כרטיס משולם מראש** **Pre paid**	מאפשר למנוי לטעון את חשבון הרט"ן שלו בכמות כסף מוגדרת מראש, וכן אפשרות של בעל הרישיון לטעון כסף לחשבון המנוי באמצעות צד שלישי.	8/2013	כולל שילוב של טעינה חשבון Post
.22	**הגבלת סכום חיוב חודשי למנוי Post paid**	אפשרות להגבלת סכום החיוב החודשי למנוי המבקש זאת, ע"י הגבלת שיחות, ההגבלה תתבצע בקירוב לסכום Near Real Time	8/2013	
.23	**שירות הודעות קצרות והודעות מולטימדיה** **Sort Messages Services (SMS)&(MMS)**	מאפשר קבלה ושליחה של הודעות כתובות, גרפיקה, קול או תמונה באמצעות הטלפון, או תוכנה המותקנת	8/2013	באמצעות טכנולוגיות שונות באם נתמך בציוד קצה.

[11ת] תיקון מס' 11
[11ת] תיקון מס' 11
[11ת] תיקון מס' 11

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
		עליו אל וממשתמשים אחרים.[ת91](לא תתאפשר הפצת הודעת SMS או MMS שלא ממכשיר קצה (כלומר באמצעות ממשק IP מול ליבת מערכת בעל הרישיון) ששדה ה-CLI שלה הוא מספר נייד או נייח. עם זאת, בעל הרישיון יאפשר למנוי הפצה של הודעה כאמור הכוללת שדה CLI שהוא המספר של המנוי המפיץ, רק במידה ובעל הרישיון ביצע זיהוי אמין למנוי המפיץ		
.24	**סינון שיחות**	קבלה, העברה או דחייה של שיחות על סמך זהות המתקשר או השעה.	עתידי	
.25	**שירות ניווט מבוססי מיקום**	לאפשר ללקוח לנווט באמצעות המכשיר הנייד על בסיס GPS ומרחק מתחנות השידור הסלולארי.	עתידי	
.26	**שירותי מידע ובידור Connectivity to Information& Entrainment Services**	מאפשר למנוי גישה לשירותי מידע, בידור,יישומים ותוכן הידודיים/ ושאינם הידודיים, בין בדחיפה ובין במשיכה באמצעי גישה שונים.	8/2013	
.27	**מסחר אלקטרוני נייד M-Commerce**	רכישת מוצרים ושירותים באמצעות מכשיר הקצה ובחיוב באמצעות חשבון הטלפון.	עתידי	
.28	**שירותי הודעות מיידי Instant Massaging**	שירות העברת הודעות בין משתתפי קהילה, ארגון, קבוצת חברים או קבוצת אנשים בעלי עניין משותף. המנוי מודיע על הימצאותו ברשת ועל נכונותו לקבל מסרים. השירות מתחבר לקהילות אינטרנטיות (דוגמת ICQ, MSN, G_Talk פרינג ועוד)	עתידי	
.29	**פרסום וקניות בטלפון**	קבלת פרסומות למוצרים באמצעות הודעות דיבור או מסר (לפי בקשה), הזמנת מוצרים באמצעות ציוד הקצה של המנוי.	8/2013	
.30	**תשלומים באמצעות המכשיר הנייד**	היכולת לבצע רכישות מקוונות, ישירות מהמכשיר הנייד. השירות יאפשר את ביצוע הטרנזקציה כולה-אימות המנוי, הזמנת הטובין וביצוע התשלום.	עתידי	
.31	**כסף אלקטרוני**	אחסון והעברת "כסף אלקטרוני" של המנוי מ/אל כרטיס ה-sim, טעינת הכרטיס באמצעים שונים ונוחים כגון: העברה ישירה מחשבון בנק, מכספומטים, מטלפונים ציבוריים מתאימים או מעמדות מידע ציבוריות ממוחשבות.	עתידי	
.32	**שליחת קופונים והודעות פרסום**	לאפשר בהסכמת המנוי, משלוח של קופונים ופרסומות שונים למנוי.	עתידי	
.33	**רינגטונים**	הורדת מנגינה המחליפה את הצלצול הסלולארי, לציון שיחה נכנסת.	עתידי	
.34	**טרוטונים**	הורדת שירים המחליפים את הצלצול הסלולארי, לציון שיחה נכנסת.	עתידי	

[ת19] תיקון מס' 19

מספר סידורי	שם השרות	תאור השרות	מועד ההספקה	הערות
.35	**משחקים**	הורדת משחקים ישירות למכשיר הסלולארי.	עתידי	
.36	**פורטל סלולארי**	פורטל אשר יאגד בתוכו את כל התכנים המוזכרים לעיל ויאפשר ללקוח גישה נוחה למכוון האפליקציות/תכנים.	עתידי	

2.3 <u>שירותי בזק בינלאומיים</u>

מס'	שם השירות	תאור השרות	תאריך ההספקה	הערות
.1	טלפון בין-לאומי	שירות טלפון בינלאומי בחיוג ישיר מאת מנוי של שירות טלפוניה הניתן בידי מפ"א נייח או נייד אל כל יעד בעולם, וכן מאת כל יעד כאמור אל מנוי כאמור.	8/2011	לרבות שירות פקס
.2	**כרטיס חיוג Pre-paid**	שיחות טלפון מחו"ל לארץ, מהארץ לחו"ל ובתוך המדינה באמצעות כרטיס חיוג המשולם מראש.	8/2011	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרישיון.
.3	**כרטיס חיוג Post-paid**	שיחות טלפון מחו"ל לארץ,מהארץ לחו"ל ובתוך המדינה באמצעות כרטיס חיוג. התשלום בגין השיחות ייגבה מהמשתמש לאחר ביצוע השיחה.	8/2011	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרישיון.
.4	**תקשורת נתונים בינ"ל**	קווי נל"ן בקצבים שונים; קישורי FRAME RELAY; קישורי ATM; קישורים ורשתות מבוססי IP ו/או MPLS.	8/2011	
.5	**תמסורת חוזי בינ"ל**	שירותי תמסורת אותות חוזי ספרתיים (וידאו)	8/2011	
.6	**שיחה מהופכת (Callback)**	שירות חיוג באמצעות שיחה חוזרת למנוי הקורא.	8/2011	
.7	**שיחה בינ"ל באמצעות מספר חינם (ITFS)**	שיחה יוצאת: מאפשר לחייב את מקבל השיחה בחו"ל בעלות שיחה מישראל; שיחה נכנסת: מאפשר לחייב את מקבל השיחה בישראל בעלות שיחה מחו"ל.	8/2011	
.8	**VPN בינ"ל**	שירות רשת בין-לאומית פרטית וירטואלית.	עתידי	מנוי בארץ ברשת הוירטואלית יקושר באמצעות מפ"א
.9	**SOPT PHONE**	שירותי שיחות בינ"ל באמצעות מחשב עם יישום המקשר את המנוי ישירות למתג בעל הרישיון ובאמצעותו חיוג לייעד (PC TO PHONE)	עתידי	
.10	**שירות חיוג באמצעות מרכזן**	שירות חיוג ללקוחות ליעד מבוקש בעולם באמצעות מרכזן.	8/2011	הגישה לשירות תתאפשר רק באמצעות חיוג קוד הגישה המתאים
.11	**שיחות ועידה**	שיחות ועידה רבות משתתפים.	8/2011	

2.4 <u>שירותי בזק אחרים</u>

מס'	שם השירות	תאור השרות	תאריך ההספקה	הערות

1.	**שירות גישה לאינטרנט**	בהתאם לנספח ב'3	12/2015[תז2]	[תז2]למרות האמור בסעיף 62.2 לרישיון, לעניין מנויים במסגרת שוק סיטונאי יחולו ההוראות הקבועות במכתב המנהל[הבהרה] מיום 23.2.2015.

[תז2] תיקון מס' 2
[תז2] תיקון מס' 2
[הבהרה] 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 למנוייו הצעות בתנאים שונים או בתעריף שונה, כתלות תשתית המוצעת (סוג התשתית המוצעת יהווה מאפיין סביר המצדיק אבחנת קבוצת מנויים אחת מאחרת בהתאם לסעיף ברישיון העוסק ב"פעילות הוגנת", "אי אפליה" או "סוגי מנויים")."

נספח ב'2 – שירות בזק בינלאומי

1. **הגדרות**

1.1 בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, 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 שירות בזק בינלאומי;
"**מנוי משויך**"	- מי שבחר בבעל הרישיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירות טלפון בינלאומי, לפי הוראות נספח זה;
"**מפעיל זר**"	- מי שמספק שירות 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 שירות 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 גובייה (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 על 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 <u>גישה לשירותי בעל הרישיון</u>

(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 <u>בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי</u>

(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 <u>תהליך ביצוע השיוך</u>

(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 <u>מתקשר מזדמן</u>

(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 הרישיון[25].

(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 <u>מניעת שיוך כפוי</u>

(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 <u>קבלת מידע ממפ"א</u>

(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.

[25] 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 Transmission Control Protocol ו- Internet Protocol, 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/יישום[26] לאינטרנט.

[26] 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 אלקטרונים ("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 נייח 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 נייח. החיבור לרשת של מפ"א נייח כאמור יכול שייעשה באמצעות בעל רישיון לגישה לאינטרנט, בעל רישיון תמסורת או מפ"א נייח.

(ב) כמו כן, בעל הרישיון רשאי:

(1) לבצע הזמנה וקבלה של קווי בזק ממפ"א נייח על שמו, שיחוברו לחצרי לקוח, והעמדתם לשימושו.

(2) לייצג מנוי כלפי מפ"א נייח לצורך הזמנת קווים לשימושו 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 נייח.

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 להלן- "**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 (להלן - 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 אמות משפט, בית אמות 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 נייח או נייד, אשר מנוי שלו מבקש לרכוש שירות פרימיום;
"**הזמנת שירות**"	- כל פעולה שיוזם המנוי לצורך קבלת שירות פרימיום, לרבות התקשרות לקידומת חיוג, הזנת מספר הטלפון של המנוי, הזנת סיסמה והזנת קוד;
"**חשבון טלפון**"	- חשבון שמגיש בעל רישיון למנוי בעבור שירותים שסופקו לו;
"**כתב**"	- לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
"**מב"ל**" (**מפעיל בינלאומי**)	- מי שקיבל רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים;
"**מנוי**"	- מנוי של בעל רישיון המוצא;
"**מספר שירות**"	- מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות 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 (צ'אט), השתתפות בתחרות, הגרלה, משחק או הצבעה או שירות הניתן באמצעות האינטרנט, ולמעט שירות אירוטי; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מציוד קצה של המנוי, או הזנת מספר הטלפון של המנוי, לרבות באינטרנט, כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

"תעריף פרימיום"	-	התעריף לתשלום עבור שירות פרימיום, בהתאם לדרישת בעל הרישיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רישיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידיו המב"ל;
"תעריף רגיל"	-	תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רישיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי[27].

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

2. <u>גישה לשירות וחובת אוניברסאליות</u>

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

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

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

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

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

3. <u>חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי</u>

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

[27] 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.

(א) מהות השירות;

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

(ג) התעריף המרבי שניתן לגבות בעד השירות;

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

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

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

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

4. <u>רכישת שירות</u>

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

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

5. <u>מחיר השירות</u>

5.1 בכל קידומות החיוג המפורטות להלן, תעריף השירות למנוי יהיה תעריף הפרימיום לשירות בתוספת התעריף רגיל.

5.2 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-900, ניתן לדרוש סכום מירבי של 0.5 ש"ח לדקת שיחה, ולא יותר מאשר 30 ש"ח לשיחה כולה.

5.3 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-901, ניתן לדרוש סכום מירבי של 50 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נגבה באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.

5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מרבי של 100 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.

5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריף הפרימיום המחייב הוא התעריף שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.

5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. <u>גבייה והסדרי חיוב</u>

6.1 בעל רישיון מוצא לא יגבה ממנוי תשלום עבור שירות פרימיום, אשר ניתן בניגוד להוראות נספח זה.

6.2 בעל רישיון המוצא יגבה מהמנוי תשלום עבור שירות הפרימיום על פי רשומות החיוב שהעביר לו בעל הרישיון המארח, בנוסף לתעריף הרגיל.

6.3 בעל הרישיון המארח יעביר, לכל הפחות פעם ביממה, 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 ממנוייו בגין שירותי פרימיום, על פי תעריף הפרימיום, ולא יידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנוייו.

6.5 ניתק מנוי את השיחה בטרם הוחל במתן השירות, רשאי בעל רישיון המוצא לגבות ממנו תעריף רגיל, ולא יעביר לבעל הרישיון המארח תעריף קש"ג, כקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 (להלן – "**תקנות קש"ג**").

7. <u>הפסקת שירות פרימיום</u>

7.1 בעל רישיון מארח רשאי לנתק את המתקשר לשירות פרימיום בהגיע התשלום עבור השיחה לתשלום המרבי כאמור בסעיף 5.

7.2 בעל רישיון מוצא יחסום את שירות הפרימיום למנויי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום.

7.3 האמור בסעיף 7.2 יחול גם על מנוי פוסט-פייד אשר לגביו קיימת הגבלת אשראי, ואשר הגיע לתקרת האשראי שהוסכמה עמו.

8. <u>חסימת הגישה לשירות</u>

8.1 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, קיים או חדש, לבחור האם הגישה מקו הטלפון שלו לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 900-1 ו- 901-1 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 900-1 ו- 901-1. 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 900-1 ו- 901-1, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:

א. בהתייחס לקידומת 900-1 – פתוח;

ב. בהתייחס לקידומת 901-1 – חסום.

8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 901-1, 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 900-1 ו-901-1, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.

8.8 בעל הרישיון יחסום את הגישה של כל מנוייו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 902-1 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.

8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרישיון את החסימה תוך זמן סביר.

8.10 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות פרימיום. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

9. <u>מתן השירות בארץ באמצעות מב"ל</u>

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

10. <u>הוראות שונות</u>

10.1 בעל רישיון מארח רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן השירות; ספק השירות פטור מהחובה לקבל רישיון או היתר כללי לשם ביצוע פעולות בזק, על פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.

10.2 לא שילם מנוי חשבון טלפון הכולל חיוב בגין שירותי פרימיום, יעביר בעל הרישיון לבעל הרישיון המארח את פרטי המנוי הבאים: שמו המלא, מספר זהות ודרכי ההתקשרות עימו.

10.3 בחשבון טלפון בו נכללו חיובים בגין שירותי פרימיום, יפרט בעל הרישיון לגבי כל ספק שירות שחיובים בגין שירותיו נכללו בחשבון, את הפרטים הבאים:

(א) שם בעל רישיון מארח וכתובתו;

(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. <u>הוראת שעה</u>

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

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

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

(ב) ההכרזה תינתן בשפה בה ניתן שירות הפרימיום.

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

(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 מציוד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
"**קידומת החיוג**"	-	קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;
"**שירות אירוטי**"	-	שירות השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, לרבות שירות של היכרויות, שיחות (צ'אט) או העברת מסרים בין מתקשרים מזדמנים, שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין, שהוא אחד מאלה: (1) שירות הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון הניתן בידי ספק שירות; (2) שירות גישה אל מאגר סגור של תכנים לרבות קבצי מולטימדיה הניתנים בידי בעל הרישיון או בידי אחר המספק את השירות בהסכמת בעל הרישיון (להלן - "**הפורטל הסלולרי**"); לעניין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מציוד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;
"**תקנות התשלומים**"	-	תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים עבור שירותי בזק), התשס"ה-2005;

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

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

"**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 למנוייו של בעל הרישיון האמור והן למנוייו 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 [ת5] 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017].

7. **חיוב מנוי**

7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, יציג בעל הרישיון בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחיובים בעד השירותים האחרים של בעל הרישיון, אלא אם ביקש המנוי אחרת.

7.2 בעל הרישיון יספק למנוי, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה, פירוט התשלום המיוחד עבור שירות אירוטי לפי אלה:

(א) מספר השירות שהוקצה לשירות;

(ב) תאריך ושעה של קבלת השירות;

(ג) יחידות זמן החיוב - בחיוב לפי משך זמן - מספר יחידות זמן החיוב שנמנו או הסכום הכולל של התשלום המיוחד; במקרה של חיוב לפי נפח התעבורה (כגון KB, MB) - כמות יחידות הנפח של הנתונים שהועברו;

(ד) סכום החיוב לאותו שירות.

בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום סביר עבור פירוט התשלום המיוחד.

8. **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 רישיון רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן שירות אירוטי; ספק השירות יהיה פטור מהחובה לקבל רישיון לשם ביצוע פעולות בזק, על-פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.

9.2 בעל הרישיון יכלול הוראות נספח זה, בשינויים המחויבים, בהסכם שבינו לבין ספק שירות, באופן שספק השירות יחוייב למלא אחר הוראות אלה.

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

10. **קישור גומלין**

10.1 התנאים לקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר, בכל הנוגע למתן שירותי חיוב וגביה בידי בעל רישיון אחד לבעל רישיון אחר, לצורך מתן שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת למנוייו של בעל רישיון אחר, יוסדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין בעל הרישיון האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין.

10.2 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין בעל רישיון אחר בעניין 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 וגבייה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספק בעל הרישיון את השירות האירוטי בעצמו, יהיה בעל הרישיון אחראי גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.

11.2 בעל הרישיון אינו רשאי לנתק, להפסיק או לפגוע בשירות טלפון בסיסי של מנוי אשר השיג על תשלום בגין שירות אירוטי ומסרב לשלמו, ואולם רשאי הוא לנתק מנוי כאמור מהמשך קבלת שירות אירוטי.

11.3 בעל הרישיון לא יעביר את פרטיו של המנוי לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של המנוי, ולאחר שווידא את אמינות האישור.

11.4 בעל הרישיון ימסור לכל מנוי המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:

(א) שם הספק וכתובתו;

(ב) מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.

11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן כשירות רשתי אך ורק למנוייו של בעל הרישיון.

11.6 בעל הרישיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

<u>ספח ב'6 - שירות אירוטי ברשת מב"ל</u>

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;[28]
"**מתקשר מזדמן**"	-	מי שמקבל שירות טלפון בינלאומי מבעל הרישיון, ואשר אינו מנוי משויך, 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;[29]
"**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 (צ'אט), 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.

[28] תבנית החיוג תהיה ANXXXX כאשר AN יהיה ספרות הקידומת התלת-ספרתית של מב"ל ללא ה- "0".
[29] 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 יוודא 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 שווידא 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 מינימום 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 המינימום 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 [ת9].

2.2 יבוטל [ת9].

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 [ת8]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.

[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
[ת8] תיקון מס' 8

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 למנוייו 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". [ת5]

(ד) [ת5] 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) [ת9] 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 לשימושו הבלעדי של המנוי, לאורך מהלך כל ביצוע העסקה עד להשלמתה, מסך דיגיטלי ויעמיד לרשותו של המנוי זמן סביר לעיין בכל ההסכם ולהבין את תוכנו בטרם יידרש לחתום עליו.

(ג) **חתימה על ידי המנוי** - סימון "בטופס גישה לשירותים" וחתימה על המסמכים הרלבנטיים להסכם תיעשה אך ורק על ידי המנוי.

(ד) **חתימה מקובעת** – כל חתימה בנפרד תהיה נעולה ומקובעת במקומה, עם מאפייניה הייחודיים, באופן אשר ניתן יהיה להוכיח כי חתימה זו אינה תוצאה של "העתקה והדבקה"

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017].
[ת9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019].

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).

(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 113א[ת8] לרישיונו וינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד. בעל רישיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן ההסכם נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור, בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור מסמכים. בעל רישיון יוכל להוכיח למשרד בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

(ז) **קבלת עותק של הסכם ההתקשרות** -

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

((א)) משבצת אחת - לקבל רק את "עיקרי התכנית" [ת5];

((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 "[ת8]עיקרי התכנית" יצטרך לציין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל "עיקרי התכנית" [ת5]).

(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.

[ת8] תיקון מס' 8
[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8
[ת5] תיקון מס' 5

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

(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.[ת5]

(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. [ת5]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)[ת8] רכישת/שכירת ציוד קצה רט"ן ללא רכישת שירותי רט"ן – הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקה מסוג זה למעט האמור בס"ק (ז). הסכם הרכישה וחשבונית המס יימסרו לידיו של המבקש במעמד ביצוע העסקה.

[ת5] תיקון מס' 5
[ת5] תיקון מס' 5
[ת8] תיקון מס' 8 [**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 שירות 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 שירות בזק מסוים של מפעיל מסוים; חיוג קודי גישה נוספים, לפי הצורך, ומספר מנוי, אמורים ליצור קשר בזק אל ציוד קצה של המנוי[4]; במידה וקוד הגישה הוא של מוקד מאויש, השירות ניתן באמצעות מרכזן.

קוד חיוג מקוצר - קודי גישה "00" ו- "188" המיועדים לקבלת שירות 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 לשירות בזק בינלאומי הניתן בידי מפעיל נבחר; חיוג של מנוי בקידומת '00' ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל הנבחר;

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

(ב) **קוד גישה תלת ספרתי** - קוד גישה מטיפוס '01X', שישמש כקוד גישה לשירות 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;

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

(ד) **קודי גישה ארבע ספרתיים** - מספר מטיפוס '18XY', שישמש כקוד גישה לשירותי בזק 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 למנוייו שימוש בקוד חיוג מקוצר אחר (כגון +), במקום קוד החיוג "00" (להלן: קוד מיוחד), יחולו על הקוד המיוחד כל ההוראות והכללים החלים על קוד החיוג המקוצר "00".

2.3 חיוג באמצעות 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) כמנויי 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 בגובייגא, לכל מנוי שיבקש לחסום גישה לשירותים בין-לאומיים או למנוי שהשירות הבין-לאומי שלו לשיחות מב"ל יוצאות הופסק או נותק, על פי הכללים הקבועים ברישיון; בעל הרישיון אינו רשאי לחסום שיחות מב"ל נכנסות, למעט שיחות גובייגא.

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

4.5 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום סביר בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה.

4.6 על אף האמור בסעיף 4.5, בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.

4.7 בעל הרישיון יוודא 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 ששוייך 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 [ת16]

(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.

[ת16] תיקון מס' 16

5.6 חיוג של מנוי בקידומת '00' או בקוד מיוחד אחר לגישה לשירות 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, 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 המשוייך אל המפעיל הבין-לאומי ואשר בחר לקבל ממנו שירותי חיוב וגביה באופן ישיר; בעל הרישיון יעמיד לרשותו של מפעיל בין-לאומי כל מידע חיוני שהמפעיל הבין-לאומי זקוק לו לשם מתן שירותי חיוב וגביה למנוי משוייך כאמור;

(י) 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

כללי[ת3]

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "**חשבון**") שבעל הרישיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש בש"ח [ת5], כמפורט בנספח זה.

1א.[ת5] 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 שווקו בשנת 2008 על ידי בעלי רישיונות כלליים. הדוגמאות הינן לצורך המחשת אופן יישום ההוראות בלבד. במקרה של אי התאמה בין ההוראות לבין הדוגמאות, הנוסח המחייב הוא של ההוראות.

[ת3] תיקון מס' 3 [**תחילה** לא יאוחר מ- 1.7.16]
[ת5] **תיקון מס' 5**
[ת5] תיקון מס' 5 [**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[ת5];

(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[ת5] **-**

(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. [ת5]

(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. [ת5]

(3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרישיון.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

(ה) **הסכום לחיוב כולל** [ת5] **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[ת5] - כגון: הטבת מתן שירות בהנחה או בחינם לתקופה קצובה או הטבת מתן הנחה לתכנית התעריפים כולה לתקופה קצובה[ת5] זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן[ת5] וכד' (בנספח זה - "**הטבות/זיכויים**"[ת5]);

(5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר והפרשי ריבית והצמדה בגין חיובי יתר[ת5] (בנספח זה - "**החזרים**");

(6)[ת5] 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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**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 תכנית התעריפים לתוקף,[ת5] פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ ככל שגובה התשלומים או התעריפים עבור השירותים שרכש המנוי אמורים להשתנות או שמתן הטבות שקיבל המנוי אמור להסתיים, יציין בעל הרישיון את גובה התשלומים או התעריפים החדשים עבור השירותים האמורים או את גובה ההטבות האמורות, כשהם כוללים מע"מ, או את כמויות יחידות הצריכה החדשות וכן את תאריך כניסת השינויים לתוקף [ת5].

(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 [ת5].

(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 [ת5].

(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;

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

(2) הכמות [ת5]ליחידת שירות[30]; כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות). כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי;

(3) התעריף [ת5]ליחידת שירות; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרישיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2). שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 11(ט) לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11(יב) להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

[ת5]תעריף ליחידת זמן קלנדרית[31]; - 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 העשרונית[ת5].

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

(ה) ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים המשתנים",[ת5] "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 התלונות [ת5] (ר' דוגמאות 3, 5).

(ז) ב"פירוט החשבון" [ת5]יצוינו גם חיובים עבור מכירת טובין שנרכשו או שנשכרו במסגרת הסכם התקשרות לקבלת שירותי בזק[ת5] וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[30] דקות שיחה, מסרונים, גלישה.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[31] חודש, חודשיים וכד'.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].

(ח) "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, כולל[ת5] 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". [ת5]

(ט) הסכום הסופי לחיוב יוצג כשהוא כולל מע"מ. [ת5]

(י) יבוטל[ת5].

(יא) כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית [ת5].

(יב) [ת5] 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 [ת5];

(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).

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**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 [ת5];

(2) שעה (hh:mm:ss);

(3) יעד נקרא (אם קיים);

(4) כמות ליחידת שירות [ת5];

(5) תעריף כולל[ת5] מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;

(6) סכום לחיוב כולל [ת5] מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, [ת5]ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(ה1)[ת5]על אף האמור בס"ק (ה) רשאי בעל הרישיון לא להציג את פירוט הגלישות שבוצעו מדי יום אלא רק את הכמות הכוללת של נפח הגלישה שנצרכה מדי יום. בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של פירוט הגלישות שבוצעו מדי יום ויעבירם למנוי על פי בקשתו.

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

(ו1)[ת5] 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).

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**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,[ת5] 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 [ת5]בלבד בגינה מחויב המנוי [ת5] (בנספח זה - "**שורת סיכום ביניים**"). סה"כ הכמות בשורת סיכום הביניים תועבר מ"פירוט השיחות" ל"פירוט החשבון"[ת5].

(י) יבוטל [ת5].

(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).

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.12.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**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./מ.ח.פ. _____ מען: _____

מספר הטלפון: _____

סמן [x] על פי בחירתך וחתום. לידיעתך, סימון וחתימה באופן חלקי משמעותו חסימת האפשרות לקבל את השירות.

מס'	סוג השירות	חסום	פתוח
1.	[ת5] **שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל**		
	(א) סעיף זה מיועד למנוי עסקי בלבד;	☐	☐
	(ב) מנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי ייחסם לגלישה בחו"ל ולא יחויב בגינה במידה ואין לו חבילת/תכנית גלישה בחו"ל;	☐	☐
	(ג) חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות WiFi;	☐	☐
	(ד) סימון "פתוח" בסעיף זה אינו כולל פתיחה לשירותים בירדן ובמצרכים.	☐	☐
1א.	**יבוטל** [ת5]		
2.	**שירות תוכן ו/או מידע בתשלום חד-פעמי**		
	א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידיאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)	☐	☐
	ב. שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)	☐	☐
	ג. מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד- פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי)	☐	☐
	ד. קבלת מידע שימושי באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, הודעה בעניין קבלת דבר דואר רשום, והכל באופן חד פעמי). [ת5]	☐	☐
		☐	☐

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].

ה. [ת5] **קבלת תוכן באופן חד פעמי** (כגון: חידון, הגרלה, סקר, משאל, תחזית אסטרולוגית, קבלת קישור להורדת סרטון וידאו והכל באופן חד פעמי)

3. **שירות תוכן ו/או מידע <u>בתשלום מתמשך- מנוי</u>**

א. **קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפיה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי** (כגון: מנוי להורדה או צפיה בסרט וידיאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים) ☐ ☐

ב. **קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד-פעמי** (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, מנוי לקבלת תוצאות ספורט, מנוי לקבלת שאלות טריוויה ומנוי לקבלת מתכוני דיאטה) ☐ ☐

4. **שירות תוכן קולי או חזותי בחיוג למספרי** 1-900 **ו-**1-901 **<u>בתעריף מיוחד</u>**

א. **מספרים בקידומת** 1-900 **בתעריף של עד** 50 **אג' לדקה ולא יותר מ-**30 **₪ לשיחה כולה.** ☐ ☐

ב. **מספרים בקידומת** 1-901 **בתעריף שאינו עולה על** 50 **₪ לשיחה כולה.** ☐ ☐

5. **שירות שיחות לחו"ל** [ת5] ☐ ☐

6. **בטל** [ת8] [ת5]

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי

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

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017].
[ת8] תיקון מס' 8 [**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 שלו[1];

(ב) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות לבעל הרישיון לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;

(ג) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון הכולל את אלה:

(1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";

(2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;

(3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן - "**הקוד שנשלח**");

(ד) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את הקוד שנשלח;

(ה) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד שנשלח לבין הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ד) (להלן - "**הקוד שהוקלד**");

(ו) במידה והקוד שהוקלד זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;

(ז) במידה והקוד שהוקלד אינו זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

1.3 **קוד משתמש וסיסמא**

(א) בעל הרישיון יציג באתר בסמוך למקום המיועד להזמנת השירות, באופן בולט, ברור וקריא, פרטים אלה:

(1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך"; ככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;

(2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;

[1] Mobile Subscriber Number (MSN).

(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;

(ד) בעל הרישיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו על ידו למנוי והשמורים אצלו במערכת ("**הקוד השמור**");

(ה) במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור, יספק בעל הרישיון למנוי את השירות;

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

2.[ת5][ת7] **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, תתבצע אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק השירות (להלן – "**אתר הספק**")[32].

(ב) הפרט הראשון שיידרש המנוי להקליד באתר הספק, במקום המיועד לכך הוא - דרך התשלום הנהוגה לגביו לצורך תשלום עבור שירותים הניתנים על ידי בעל הרישיון או באמצעותו – תשלום מראש (Pre-paid) או תשלום בדיעבד (Post-paid);

(ג) מנוי, המשלם את חשבונות הטלפון שלו בדיעבד (Post-paid), יידרש להקליד באתר הספק את אלה:

(1) בוטל[ת7];

(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.

[ת5] תיקון מס' 5 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
[ת7] תיקון מס' 7 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך י"ט באב תשע"ז (11.08.2017)].
[32] אסור לבצע התקשרות עם ספק שירות בתגובה להצעה שנשלחה אל ציוד הקצה, או באמצעות הודעה שנשלחה מציוד הקצה.
[ת7] תיקון מס' 7.

(3)[ת8] 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.

(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.

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(יד) שירות הניתן בתשלום "חד-פעמי", יינתן למנוי פעם אחת בלבד, והחיוב עבורו יהיה חד-פעמי. ככל שירצה המנוי לקבל שירות חד-פעמי פעמים נוספות, יהיה עליו להירשם לשירות בכל פעם מחדש.

נספח ג'5 – [ת8]
שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט

שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט

שם בעל הרישיון
דרכים לשליחת השאלון:
מען
כתובת דואר אלקטרוני
מס' פקסימילה

תאריך:_____

אני, שפרטיי רשומים מטה, מבקש לקבל את החשבון ולפרסם את מספר/י הטלפון שלי, המחויבים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט, כדלקמן:

פרטי המנוי

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

סמן x על פי בחירתך, מלא על פי הנדרש וחתום.

1.	**אופן קבלת החשבון** ☐ דואר רגיל ☐ דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף ☐ מסרון (SMS) עם קישור – מספר הטלפון: _____ ☐ אתר האינטרנט של בעל הרישיון ☐ אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון
2.	**פרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט** ☐ כל מספרי הטלפון - חסויים ☐ כל מספרי הטלפון - מפורסמים ☐ חלק ממספרי הטלפון - חסויים, והשאר - מפורסמים מספרי הטלפון החסויים / המפורסמים (סמן את בחירתך) הם: _____ , _____ , _____ , _____ , _____ , _____ , והשאר חסויים / מפורסמים (סמן את בחירתך).

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי

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

[ת8] תיקון מס' 8 [**תחילה**: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

נספח ג'6 – מוקדי פניות טלפוניים[9]

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)[26] 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)[12] בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור בסעיף קטן (ב), בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן [10]ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

1.1 [26] **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:

---

[9] תיקון מס' 9 [**תחילה**: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]
[26] תיקון מס' 26
[12] תיקון מס' 12 [**תחילה**: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון].
[10] תיקון מס' 10 [**תחילה**: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 18.10.2018]
[26] תיקון מס' 26

(1) ימי הפעילות של המוקדים;

(2) שעות הפעילות של המוקדים;

(3) מספרי הטלפון של המוקדים.

3. **גישה למוקד פניות טלפוני**

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

(ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים[33].

(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 –

[33] כגון: מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.

"**זמן המתנה**" – הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-IVR ועד למענה אנושי[ת12];

"**מענה אנושי**" – מענה הניתן בידי צוות מיומן ומקצועי בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות.

(ב) שיעור השיחות שבהן:

(1) הפונה נענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות;

(2) הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי לאחר זמן המתנה למענה של למעלה משש (6) דקות;

(3) הפונה עבר לשירות השארת הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות,[34][ת51]

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.[ת51]

(ג) בוטל[ת12].

(ג1)[ת15]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.

[ת12] תיקון מס' 12

[34] דוגמה לס"ק (ב)-(ג1):
בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 900 מתוכן נענו עד 6 דקות המתנה למענה אנושי, 100 האחרות נענו אחרי המתנה של למעלה מ-6 דקות למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של כל 1,000 השיחות היה 7 דקות.
בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" של עד 6 דקות (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 10% (פחות מ-15%)).
בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" לעניין זמן המתנה ממוצע למענה אנושי (זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של כל 1,000 השיחות – 7 דקות (מעל ממוצע נדרש של עד 4.5 דקות)).
דוגמה נוספת:
בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי בנושא "סיום התקשרות". 750 מתוכן נותקו ע"י הפונה אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 250 האחרות נותקו ע"י הפונה אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי.
בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "סיום התקשרות" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%)).

[ת15] תיקון מס' 15

[ת15] תיקון מס' 15

[ת12] תיקון מס' 12

[ת15] תיקון מס' 15

(ו) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות בירור חשבון, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.

(ז) בעל הרישיון לא יידרש לעמוד בזמני ההמתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן – "**אירוע מיוחד**"):

(1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים[35] 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 [ת16]

(ט) ככל שאירע אירוע מיוחד [ת16]מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו שגרמה לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים, יודיע בעל הרישיון לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.

(י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.

(י1)[ת15]על אף האמור בס"ק (י) רשאי בעל הרישיון להשמיע באמצעות מערכת ה- IVR הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות[36]

(יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתינים לקבלת מענה לא יפחת מ-90%.

(יב) בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתינים לקבלת מענה.

(יג) במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.

6. הקלטת ותיעוד שיחות

(א) בעל הרישיון יקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון, ולסיום התקשרות החל ממועד קבלת המענה ועד לסיום השיחה.

---

35 פייסבוק, ווטסאפ וכד'.

[ת16] תיקון מס' 16

[ת16] תיקון מס' 16

[ת15] תיקון מס' 15

36 כגון: צ'אט אינטרנטי

(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.

7. **תיעוד נתוני שיחות**

(א) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:

(1) תאריך שיחה;

(2) מקור השיחה;

(3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);

(4) שעת מתן המענה (HH:MM:SS);

(5) משך זמן ההמתנה עד למתן מענה (MM:SS).

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

(1) תאריך שיחה;

(2) מקור השיחה;

(3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);

(4) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS);

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

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

(1) תאריך שיחה;

(2) מקור השיחה;

(3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);

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

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

(ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד לפי סעיפים קטנים (א) עד (ג) למשך שנה לפחות מיום ביצוע השיחות [ת16].

8. **בוטל** [ת16]

[ת16] תיקון מס' 16
[ת16] תיקון מס' 16

נספח ד' - תכנית הנדסית

1. כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:

(א) התכנית ההנדסית שהוגשה במסגרת הבקשה לרישיון מיום 3 פברואר 2010.

(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 (BCP[37]) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP[38]).

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 נייח בין ארון תקשורת אקטיבי לבין חצר מנוי;
"בעל רשת גישה"	- בעל רישיון למתן שירות פנים ארצי נייח 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).

[37] Business Continuity Program.
[38] Disaster Recovery Plan.

3. <u>גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית</u>

3.1 בעל הרישיון יגבש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית, אשר תסייע לו בחירום להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו ולאושש את פעילותו; התכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן:

(א) ניתוח סיכונים אליהם הוא חשוף בחירום, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של התשתיות ושל שירותיו;

(ב) קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות לחירום, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;

(ג) הקווים המנחים המפורטים בהמשך נספח זה, לרבות התכניות השונות המפורטות בהמשך נספח זה, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב החירום וקיום התכנית בפועל;

(ד) הטמעת התכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה.

4. <u>אחריות הדירקטוריון וההנהלה</u>

4.1 דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התכנית, תוך התייחסות לסיכוני הרציפות התפקודית והבקרה עליהם, כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים, וכן ינחה את הנהלת בעל הרישיון לבצעה.

4.2 הדירקטוריון ידון בנושאי הרציפות התפקודית בעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ולאחר אירוע כשל תקשורת, כשל משמעותי במערכות IT קריטיות כדוגמת מערכת הבילינג או מערכת שירות הלקוחות (CRM), ובלבד שנושאי הרציפות התפקודית ידונו לפחות אחת לשנה.

4.3 בעל הרישיון ימנה מנהל רציפות תפקודית ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, שיכללו וידוא קיום התכנית והתאמתה לשינויים טכנולוגיים, קיום תכנית הטמעה, מיפוי ומעקב פערים קיימים ודיווחם להנהלה.

4.4 התכנית תבוקר באופן תקופתי על-ידי מבקר הפנים או נושא משרה בכיר של בעל הרישיון.

4.5 הדירקטוריון וההנהלה יגדירו מתכונת דיווח, תיעוד ודיוני מעקב תקופתיים בתוך החברה.

5. <u>ניהול מצב חירום</u>

5.1 בעל הרישיון ימנה סמכות בכירה להכרזה על מעבר מעבודה בשגרה לעבודה בחירום בנוהל מעבר משגרה לחירום.

5.2 בעל הרישיון יפעיל בחירום חדר מצב הכולל בתוכו את כל האמצעים הנדרשים לניהול המצב, כולל אמצעי תקשורת חלופיים שאינם נסמכים על רשת בעל הרישיון ("**חדר המצב הראשי**").

5.3 בעל הרישיון יקים חדר מצב חלופי באתר אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ מחדר המצב הראשי; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום חדר מצב חלופי במרחק קטן יותר.

5.4 חדר המצב ישמש את נושאי המשרה של בעל הרישיון לניהול המצב ולהפעלת תכנית הפעולה לרציפות תפקודית.

5.5 בעל הרישיון ימנה צוות לניהול מצב החירום שיורכב, בין השאר, מנושאי המשרה, מקבלי החלטות מרכזיים וגורמים מקצועיים מהמערך הטכנולוגי (תקשורת ומערכות מידע).

6. <u>כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח</u>

6.1 בעל הרישיון יפעל מול משרד הכלכלה להכרתו כמפעל חיוני לפי חוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

6.2 בעל הרישיון יכין מצבת כוח-אדם לכל תחום פעילותו אשר תאפשר לו רציפות תפקודית; בעל הרישיון יתקף את רשימות האיוש אחת לשנה.

6.3 בעל הרישיון יבטיח תנאי עבודה סדירים, ובין השאר, בעניינים שלהלן:

(א) מזון, מים, ציוד שינה לכל האתרים המאויישים;

(ב) ציוד, מיגון, מזון ומים לצוותי השטח (טכנאי שדה/תחזוקת שדה);

(ג) מרחבים/חדרים ממוגנים (ממ"קים/ממ"דים) ואזורי עבודה בטוחים.

6.4 בעל 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. <u>רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית</u>

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

7.2 מערכות הליבה ברשת יפעלו בארכיטקטורת BCP, ככל שהטכנולוגיה זמינה על-ידי יצרן הציוד.

7.3 ליבת הרשת תתוכנן כך שלא תהיה בה נקודת כשל אחת (No Single Point of Failure) אשר תקלה בה תגרור תקלה בכלל הרשת.

7.4 בעל הרישיון יפעיל מרכז בקרה וניהול מאויש 24/7, 365 ימים בשנה, לניטור, לשליטה ולתפעול כלל מרכיבי הרשת.

7.5 בעל הרישיון יקים מרכז בקרה וניהול חלופי באתר גיאוגרפי אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום מרכז בקרה וניהול חלופי במרחק קטן יותר.

7.6 מרכז הבקרה והניהול החלופי יכלול את כל מערכות הבקרה והניהול הנדרשות לרציפות התפקודית של שירותי בעל הרישיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.

7.7 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הליבה שתאפשר במקרה של נפילת אתר ליבה את המשך הרציפות התפקודית.

7.8 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 שתים-עשרה (12) שעות.

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

8. **<u>תשתיות תמסורת</u>**

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

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

9. **<u>תשתיות חשמל ואנרגיה</u>**

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 למנוייו, 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. **<u>אבטחת מערכות ומידע</u>**

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

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

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

11. **<u>ספקים וקבלני משנה</u>**

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

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

11.3 ההסכמים יכללו השתתפות הספק וקבלן המשנה בתרגילים.

12. **<u>השבת שירות בחירום</u>**

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

12.2 בוטל.

13. **<u>שיקום השירות</u>**

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

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

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

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

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

14. <u>הטמעה ותרגול</u>

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

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

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

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

15. <u>נהלים</u>

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. <u>שונות</u>

16.1 בוטל.

16.2 תחולה:

(א) הוראות סעיפים 5.3, 7, 8, 9, 11, 13, 14.2-14.4, 15.1(ב) ו-15.1(ג) יחולו על בעל רישיון 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 ו' - הוראות קצובות בזמן[20]

1. (א) על אף האמור בסעיף 1(ב)(1) 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(ג1) 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.

[20] תיקון מס' 20

נספח ז' - עמידה בדרישות ביטחון לעניין תיק השירות שימוש הדדי בתשתיות פסיביות [24]

לצורך יישום תיק השירות שימוש הדדי בתשתיות פסיביות (תיק השירות") ועל אף האמור בנספח 1 לתיק השירות ("הוראות בטחון"), יפעל בעל הרישיון בהתאם להוראות נספח זה:

בעל התשתית - מפעיל פנים ארצי המעניק את השירות לבעל הרישיון.

מפעיל פנים-ארצי (מפ"א) - בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, ובכלל כך בעל רישיון מפ"א תשתית ומי שפועל מכח רישיון כללי ייחודי.

א. <u>קבלת גישה למידע</u>

קודם לגישה לחדר המידע של בעל תשתית, או לגישה באופן מקוון ובתצורה מאובטחת, יפנה בעל הרישיון למשרד התקשורת ("**המשרד**") ויפעל בהתאם להנחיות הבאות:

א. בעל הרישיון יגיש מדי שנה למשרד מסמך מטעמו המעיד על עמידה בהוראות נספח זה ("**דיווח שנתי**"), חתום על ידי מנכ"ל בעל הרישיון, ובכלל כך את העמידה בהוראות סעיף מס' 3 "**אופן שמירת המידע על ידי בעל הרישיון**", ובכך שבעל הרישיון מחזיק רק את המידע אודות התשתיות הפסיביות שהוא רלוונטי לצורך שימוש במקטע שאושר לו ושמידע זה התבקש רק ביחס לאזורים בהם הוא שוקל לפעול.

ב. לדיווח השנתי תצורף הצהרה מטעם חברה העוסקת בייעוץ בתחום ההגנה בסייבר ("**חברת הייעוץ**" ו"**ההצהרה**"). על חברת הייעוץ לעמוד בכל התנאים הבאים:

(א) חברה שהתאגדה בישראל.

(ב) החברה עומדת באחד או יותר מן התנאים הבאים:

1. לחברה יכולת מוכחת של 3 שנים לפחות של ביצוע סקר סיכוני אבטחת מידע (אבטחה פיסית ואבטחת תשתיות).
2. החברה ביצעה מבדקי חדירה (PT) ברשתות IT ותשתיות לפחות 3 שנים.
3. לחברה יכולת מוכחת לבצע בדיקת הלימה עם תקנים ורגולציה בתחום אבטחת המידע/הגנה בסייבר לפחות 3 שנים.

ג. ההצהרה תחתם ע"י גורם המוסמך להתחייב מטעם חברת הייעוץ.

ד. בהצהרה תאשר חברת הייעוץ שהיא בחנה את אופן שמירת המידע על ידי בעל הרישיון כמפורט בסעיף 3 לנספח זה.

ה. בעל הרישיון יאפשר לחברת הייעוץ גישה מלאה למידע, למסמכים, למערכות ולחצרים לצורך בחינת אופן שמירת המידע.

ו. המשרד יעדכן את בעלי התשתית, אחת לשנה, בהתבסס על הדיווח השנתי והצהרת חברת הייעוץ, כי בעל הרישיון עומד בהוראות הביטחון.

[24] תיקון מס' 24

ב. <u>שלב הגישה למידע</u>

גישה לנתוני רשת הבזק של בעל התשתית תתאפשר באמצעות חדר מידע שיוקצה לכך אצל בעל התשתית או באופן מקוון בתצורה מאובטחת ובלבד שמימוש הקישור המקוון והמאובטח לצורך גישה מקוונת אל בעל תשתית שנמנה על התוספת הרביעית לחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים,

) ("**בעל התשתית המונחה**") תעשה בהתאם להגדרות של 2FA[39]התשנ"ח-1998 (לרבות שימוש ב-

בעל התשתית המונחה:

א. הגישה למערכת ה- GIS של בעל התשתית תינתן לנציגים מטעם בעל הרישיון אשר להם התאמה ביטחונית לרמה 5 ("**נציגי בעל הרישיון**").

ב. נציגי בעל הרישיון יוכלו לקבל את המידע הנדרש להם ממערכת ה-GIS בקובץ בפורמט DWG אשר יועבר במדיה דיגיטלית או באופן מקוון ומאובטח.

ג. נציגי בעל הרישיון יפעלו בהתאם לנוהלי אבטחת מידע שחלים על בעל התשתית.

ד. נציגי בעל הרישיון יוכלו לגשת לחדר המידע של בעל התשתית או לגשת למידע באופן מקוון ומאובטח ולקבל רק את המידע הרלבנטי של התשתיות הפסיביות לטובת העבודות במקטע שבו בכוונתו לעשות שימוש.

ה. מידע יוצג לבעל הרישיון רק ביחס לאזורים בהם הוא שוקל לפעול.

ו. התקשורת המקוונת בין מפעיל פנים ארצי לבעל התשתית תתבצע באמצעות ממשק API מוצפן ומעורבל. חוזק מפתח ההצפנה יהיה לכל הפחות באורך 256 סיביות. ההצפנה של התווך (באמצעות "מפתח ציבורי") תמיר טקסט רגיל הניתן לקריאה לטקסט מוצפן ומעורבל, כך שגורם שאין ברשותו מפתח מתאים ("מפתח פרטי") לא יוכל לקרוא את הטקסט שיראה לו משובש.

ג. <u>אופן שמירת המידע על ידי בעל הרישיון</u>

מנכ"ל בעל הרישיון יחתום על התחייבות לפיה ישמור על כל הבאים:

(א) בעל הרישיון יבקש ויחזיק מידע רק אם הדבר נדרש לצורך שימוש במקטע שבכוונתו להגיש לבעל התשתית לצורך קבלת אישור לתוכנית הפרישה בהתאם לסעיף 5.2 לתיק השירות או שניתן אישור כאמור בסעיף זה.

(ב) אחסון המידע שיתקבל מבעל התשתית יבוצע באופן מאובטח הכולל הצפנה ובקרה על המורשים לגשת למידע.

(ג) הפעלת ניטור על כל ניסיונות הגישה, העיון והשימוש במידע, לרבות ניסיונות לא מוצלחים כאמור.

(ד) שמירת הקבצים בשרתים ייעודים ומאובטחים לכך ולרכזם במקום אחד ככל הניתן.

[39] Two Factor Authentication - אימות דו שלבי.

(ה) הרשאות גישה לקבצים אלו יינתנו לבעלי התפקידים המורשים בלבד, לפי החלטת הגורם המוסמך אצל בעל הרישיון. יש לבחון ולעדכן באופן עיתי את רשימת ההרשאות עקב מעבר תפקידים בארגון.

(ו) המנעות משליחה בצורה מקוונת של הקבצים הכוללים את המידע ובכלל כך כצרופות בדואר האלקטרוני.

(ז) הפעלת מנגנונים המאפשרים לחסום הוצאה של קבצים מחוץ לרשת הארגונית.

(ח) המנעות משמירת המידע במחשב האישי.

(ט) הצפנת הדיסק הקשיח וה BIOS של מחשבים ניידים עם מידע זה.

(י) בסיום השימוש במידע תבוצע מחיקה רב שלבית. המחיקה תיושם באמצעות תוכנות מחיקה המיישמות אלגוריתם של דריסת מידע (overwrite) בשלושה שלבים, כאשר לפחות אחד מהם הינו דריסת ביטים רנדומלית (pseudorandom).

(יא) נתונים מודפסים יישמרו בכספת ויוחזרו לכספת בתום השימוש היומי בהם.

ד. <u>שלב ביצוע העבודות</u>

א. מפעילים פנים ארציים אחרים, לרבות בעל הרישיון, בעלי התשתית וחברות הקבלן אשר לעובדיהם הכשר ביטחוני תקף לכל הפחות לרמה 5, יוכלו לבצע עבודות בתשתיות הפסיביות של מפעילים פנים ארציים אחרים/בעלי התשתית.

ב. באחריות בעל התשתית ובעל הרישיון לוודא שעובדיו ועובדי הקבלן מטעמו הניגשים לתשתיות הפסיביות, הינם בעלי הכשר ביטחוני מתאים.

ג. הגישה לתשתיות הפסיביות של בעל הרישיון אחרים או עובדי הקבלן מטעמם תתבצע בתיאום בין בעל הרישיון לבעל התשתית ועל פי המוגדר בתיק השירות.

ד. על בעל הרישיון לנהל תיעוד מפורט של כלל הפעולות שבוצעו על ידו מול תשתיות התקשורת הקווית בהתאם להנחיות בנספח 2 לתיק השירות "נוהל תיעוד עבודות בתשתיות פסיביות" לתיק השירות.

ה. על בעל הרישיון לדווח לממונה הביטחון על כל אירוע או חשד לפעילות נגישות של גורם בלתי מורשה וחשד לחבלה המזוהה מול תשתית שבאחריותו.

ו. על מפעילים פנים ארציים אחרים, לרבות בעל הרישיון, ובעלי התשתית לקיים ביניהם מנגנוני תיאום אפקטיביים בשקיפות מלאה, לצורך ביצוע העבודות.

ז. האחריות לביצוע, פיקוח ובקרה על האמור חלה על ממונה הביטחון בחברות. בתוך כך יידרשו ממוני הביטחון להעביר לעיון המשרד דו"ח בקרה אחת לחציון (ב-1 בינואר וב-1 ביולי).

ח. המשרד יבחן מעת לעת ביצוע פעולות בקרה יזומות בתשתיות הפסיביות מול האיומים שיוגדרו על ידי גורמי הביטחון.

ט. דיווח מבעל הרישיון לבעל תשתית אודות השלמת העבודה לתיק השירות יועבר במסירה אישית במדיה דיגיטלית או באופן מקוון ומאובטח בכפוף להוראות לעניין העברת מידע בצורה מקוונת.

נספח ח' – **הפסקת מתן שירות במערכת בטכנולוגיות ישנות (טכנולוגיות דור 2 ודור 3)** [25]

1. **הגדרות**

1.1 בנספח זה -

"יום ההכרזה על הפסקת השירות"	- היום בו ניתנה החלטת השר על המתווה להפסקת שירות בטכנולוגיות הישנות, יום 27.6.2021.
"יום הפסקת השירות"	יום 31.12.2025, או מועד מוקדם יותר שאישר המנהל, ובכפוף להוראות סעיף 5 לנספח זה.
"ציוד חדש"	- ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיות מתקדמות עם יכולת תמיכה בשיחת VoLTE(עבור ציוד קצה רט"ן מסוג מכשירי טלפון סלולרי) ולרבות ציוד קצה M2M/ IOT התומך בטכנולוגיית NB-IOT ו/או LTE-M.
"ציוד ישן"	- ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיות ישנות, או ציוד קצה רט"ן שאינו תומך בשיחת VoLTE (עבור ציוד קצה רט"ן מסוג מכשירי טלפון סלולרי), ולרבות ציוד קצה M2M/ IOT שאינו תומך בטכנולוגיית NB-IOT ו LTE-M.

2. החל מיום 1 בינואר 2023, לא יחבר בעל הרישיון מבקש או מנוי שברשותו ציוד ישן לרשת בעל הרישיון, למעט כוחות הביטחון כהגדרתם בסעיף 13 לחוק, שהמנהל יקבע כי הוראת סעיף זה לא תחול עליהם. יובהר כי על בעל הרישיון להמשיך לספק שירות למנוי שביום 1 בינואר 2023 היה מחובר לרשת באמצעות ציוד ישן, לרבות מנוי שהתנייד לרשת בעל הרישיון, וזאת עד ליום הפסקת השירות.
3. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות דיבור בטכנולוגית דור 2 למנוי בעל ציוד ישן וכן יפסיק לספק שירות בטכנולוגית דור 3 למנוי בעל ציוד ישן, החל מיום הפסקת השירות.

4. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן בטכנולוגית דור 2 ("**ציוד M2M שהוא ציוד ישן**"), החל ביום הפסקת השירות.

5. **הפסקת שירות במועד מוקדם מיום הפסקת השירות**:

5.1 בעל הרישיון רשאי לבקש מהמנהל להפסיק לספק שירות למנוי בעל ציוד ישן, לרבות מנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן, במועד מוקדם ממועד הפסקת השירות, אולם לא לפני יום 1.1.2025, בכפוף לתנאים המצטברים הבאים:

א. סך הציוד הישן המחובר לרשת בעל הרישיון מהווה 5% **או פחות** מכלל ציוד הקצה המחובר לרשת בעל הרישיון.

ב. בעל הרישיון השלים את שלב ד' לפרישת רשת דור 4, בהתאם להודעת המנהל כאמור בנספח ה' לרישיון.

---

[25] תיקון מס' 25

5.2 פניית בעל הרישיון כאמור תועבר בכתב למנהל, לפחות 30 יום לפני המועד בו הוא מבקש להפסיק לספק את השירות האמור, בצירוף אסמכתאות לעמידה בתנאים המפורטים בסעיפים קטנים (א) ו- (ב).

6. **פרסום דבר הפסקת חיבור ציוד ישן והפסקת השירות**

6.1 בעל הרישיון יפרסם, לפחות בשלושה עיתונים יומיים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, מודעה בה יודיע לציבור מהם המועדים הצפויים להפסקת חיבור ציוד ישן לרשת; להפסקת מתן שירות למנוי בעל ציוד ישן לרבות מנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן. המודעה תפורסם ביום שישי העוקב ליום שישי הקרוב ביותר ליום ההכרזה על הפסקת השירות.

6.2 החל משבוע ימים מיום ההכרזה על הפסקת השירות ועד 60 ימים לאחר יום הפסקת השירות, יציג בעל הרישיון בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולט, פירוט בדבר המועדים הצפויים להפסקת חיבור ציוד ישן לרשת, לרבות ציוד M2M שהוא ציוד ישן; להפסקת מתן שירות בטכנולוגיות ישנות והשירותים הניתנים למנוייו באמצעותם, והפסקת שירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן. כן יציג בעל הרישיון בדף הבית של אתר האינטרנט שלו קישור בו יתאפשר למנוי לבדוק תאימות ציוד הקצה שלו לטכנולוגיות המתקדמות ויפורטו דגמי מכשירים שאינם תומכים בטכנולוגיות מתקדמות.

6.3 החל מחודש מיום ההכרזה על הפסקת השירות ועד יום הפסקת השירות בפועל יידע בעל הרישיון את המנויים בעלי ציוד ישן ובעלי ציוד M2M שהוא ציוד ישן בדבר הפסקת השירות בטכנולוגיות הישנות, במועדים ובכל האמצעים הבאים:

- בחשבונית החודשית- אחת לשנה;
- באמצעות הודעה קולית ומסרון (ככל שהמכשיר תומך בכך) - אחת לשישה (6) חודשיים. ככל שהמנוי אינו רשום לשירות קבלת הודעות, תתבצע פנייה באמצעות IVR למנוי ע"פ נוסח דומה לנוסח הודעת המסרון.

6.4 בעל הרישיון יפרסם, לפחות בשלושה עיתונים יומיים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מיום 1 לינואר 2023 מודעה מתאימה בה יודיע לציבור בדבר הפסקת החיבור של ציוד ישן לרשת, לרבות ציוד M2M שהוא ציוד ישן.

6.5 בעל הרישיון יפרסם, לפחות בשלושה עיתונים יומיים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מיום הפסקת השירות ומועד הפסקת שירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן מודעה מתאימה בה יודיע לציבור בדבר הפסקת פעילות הרשת והשירותים הניתנים למנוייו באמצעותה.