



מדינת ישראל

משרד התקשורת

תיקון רשיון - רשיון כללי אחוד

בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 שהוצלה לי ויתר הסמכויות על-פי כל דין, ולאחר שניתנה להשקמה אן ג'י אן תקשורת בינלאומית 015 בע"מ (להלן – "בעל הרשיון") הזדמנות להשמיע טענותיה, אני מתקן בזה את הרשיון הכללי של בעל הרשיון, בנוסח דלהלן.

נוסח הרשיון הרצ"ב מבטל ומחליף את נוסח הרשיון הכללי למתן שירותי בזק בינלאומיים שהוענק לבעל הרשיון ביום 16 אוגוסט 2011 (להלן - "יום מתן הרשיון") וכל התיקונים שבוצעו בו עד למועד תיקון זה;

תיקון רשיון זה נעשה במתכונת נוסח רשיון כללי אחוד;

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

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

תיקוני רשיון לנוסח זה יסומנו כתיקון מספר 1 ומעלה.

שלמה פילבר
המנהל הכללי

ה' אב, תשע"ה
(21 יולי, 2015)



**מדינת ישראל
משרד התקשורת**

**רשיון כללי אחוד
ל- השקמה אן ג'י אן תקשורת בינלאומית 015
בע"מ
למתן שירותי בזק**



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רשיון כללי אחוד
ל- השקמה אן ג'י אן תקשורת בינלאומית 015
בע"מ
למתן שירותי בזק

הענקת רשיון

בתוקף סמכותי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972, ויתר סמכויותי על פי כל דין, אני מעניק רשיון ל- **השקמה אן ג'י אן תקשורת בינלאומית 015 בע"מ** למתן שירותי בזק לציבור בישראל באמצעות מערכת, כמפורט ברשיון זה.

נוסח הרשיון בא במקום כל נוסח קודם של רשיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומי ("מב"ל"), רשיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים ארצי נייח ("מפ"א נייח"), רשיון רדיו טלפון נייח ברשת אחרת למתן שירותי בזק פנים ארצי נייח ("מפ"א נייח").

הרשיון ניתן לתקופה המפורטת ברשיון ובכפוף לתנאיו כלהלן :

נוסח רשיון זה הוחלף לנוסח רשיון כללי אחוד ביום כ"ג אלול תשע"ה (7 ספטמבר 2015).

נושא	תוכן העניינים	עמוד
הענקת רשיון.....	II	
פרק א' - כללי	1.....	
חלק א' - הגדרות ופרשנות.....	1	
1. הגדרות	1	
2. פרשנות	6	
3. בוטל	6	
4. עקרון "העיפרון הכחול"	6	
חלק ב- הוראות דין והוראות מינהל.....	7.....	
5. תחולת דינים והוראות	7	
חלק ג' - היקף הרשיון ותוקפו	8.....	
6. היקף הרשיון	8	
7. תוקף ותקופת הרשיון	8	
8. הארכת תקופת הרשיון	9	
9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרשיון	9	
10. סיום תקופת הרשיון	10	
חלק ד' - שינוי תנאי הרשיון, אכיפתו וביטולו.....	11.....	
11. שינוי תנאי הרשיון	11	
12. ביטול הרשיון	11	
פרק ב' – הפרדה מבנית, בעלות, נכסים ואמצעי שליטה.....	12.....	
חלק א' - הפרדה מבנית.....	12.....	
13. הפרדה מבנית	12	
14. איסור העדפה	12	
חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרשיון.....	13.....	
15. הגדרות	13	
16. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון	13	
חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות.....	14.....	
17. פרטי בעל הרשיון	14	
18. העברת אמצעי שליטה	14	
19. החזקות חורגות	15	
20. שעבוד אמצעי שליטה	15	
פרק ג' – הקמת הרשת, פיתוחה, תחזוקתה והפעלתה.....	16.....	
חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה	16.....	
21. כללי	16	
22. הקמת הרשת ופיתוחה	16	
23. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת	16	
24. שלבי ביצוע ולוח זמנים	17	
25. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח	17	
26. דו"ח על עבודות הקמה ופיתוח	17	
27. גיבוי בשיתוף עם אחר	17	
28. פיקוח על עבודות הקמה ופיתוח	18	
29. תיקון ליקויים ופגמים	18	
חלק ב' - קישור-גומלין ושימוש	19.....	
30. חובת קישור גומלין	19	
31. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין	19	
32. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין	20	
33. איסור עיכוב קישור-גומלין	20	
34. איסור קישור לרש"פ	21	
35. מתן אפשרות שימוש	21	
36. שירות תשתית לחברה בעלת זיקה	21	
חלק ג' – הפעלת הרשת	22.....	
37. מועד תחילת פעילות	22	
38. אישור הפעלה	22	
39. פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון	23	
40. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום	23	
חלק ד' - בדיקות ותחזוקה.....	24.....	
41. הגדרות	24	
42. תחזוקה וביצוע בדיקות	24	
43. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה	24	
44. תיקון ליקויים ופגמים	25	

נושא	תוכן העניינים	עמוד
חלק ה' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה		26
45.	ציוד קצה	26
46.	חובת תחזוקה	27
חלק ו' - שימוש בתדרים במקטעים אלוטטיים		28
47.	הגדרות	28
48.	הקצאה ושימוש בתדרים	28
49.	תנאים לשימוש בתדרים	28
50.	בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות	29
חלק ז' - מספור		30
51.	פעולה על פי תכנית המספור	30
52.	מספרי טלפון וטווחי מספרים	30
חלק ח' - הסדרים בתחום הביטחון		31
53.	מתן שירותים לכוחות הביטחון	31
54.	הוראות הביטחון	31
פרק ד' - אספקת שירותים למנויים		32
חלק א' - התקשרות עם מנויים		32
55.	הסכם התקשרות	32
56.	עסקת מכר מרחוק	35
57.	שינוי הסכם ההתקשרות	36
58.	בוטל	36
59.	חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה	36
חלק ב' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות		37
60.	איסור ניגוד עניינים	37
61.	איסור פגיעה בתחרות	37
חלק ג' - רמת השירות למנויים		38
62.	חובת קיום השירות	38
63.	מוקד פניות	39
64.	אחראי לטיפול בתלונות הציבור	40
64א.	ישוב סכסוכים	40
65.	הגנה על פרטיות המנוי	40
66.	מניעת הונאות	41
67.	חשבונות למנויים	41
68.	שירותי חירום ציבוריים	43
69.	חסימת שירות למנוי מטריד	43
69א.	שירות "מסר אישי"	44
70.	שירות מידע לבירור מספרי טלפון	45
71.	תיק שירות	47
71א.	שירות אירוטי	48
71ב.	שירות פרימיום	48
72.	שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה	48
73.	אתרים ותכנים פוגעניים	49
חלק ד' - ביטול, הפסקה, ניתוק, עיכוב או הגבלת שירות		50
74.	הגדרות	50
75.	ביטול שירות	50
76.	איסור הפסקה או ניתוק של שירות	50
77.	ניתוק שירות לבקשת מנוי	50
78.	הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לבקשת מנוי	51
79.	הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם	51
80.	ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה	52
81.	חסימת ציוד קצה רט"ן	53
82.	הפסקת שירות למנוי רדום	54
חלק ה' - מתן שירות באמצעות אחר		56
83.	התקשרות עם אחר	56
83א.	בוטל	56
פרק ה' - תשלום בעד שירותים		57
חלק א' - כללי		57
84.	הגדרות	57
85.	סוגי תשלומים	57
86.	גביית דמי מנוי בשיעורין	58

נושא	תוכן העניינים	עמוד
חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם		59
87.	קביעת התעריפים ושיעוריהם	59
88.	תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת	62
89.	השלמה של הודעת מסרון (SMS) ברשת בזק ציבורית אחרת	63
90.	הודעה על ניצול חבילת גלישה בארץ	63
90א.	חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית	63
91.	פרסום תעריפים	66
חלק ג' - שינויים בתעריפים		67
92.	שינוי תעריפים	67
93.	תחילתו של שינוי בתעריף	67
94.	פיגור בתשלומים	67
חלק ד' - שונות		68
95.	חיוב יתר	68
פרק ו' - תשלומים מאת בעל הרשיון, אחריות, ביטוח וערבות		69
חלק א' - אחריות וביטוח		69
96.	הגדרה	69
97.	אחריות בעל הרשיון	69
98.	עשיית חוזה ביטוח	69
99.	תנאים בחוזה הביטוח	70
100.	תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח	70
חלק ב' - ערבות למילוי תנאי הרשיון		71
101.	שיעור הערבות ומועד המצאתה	71
102.	הערבות ומטרתה	71
103.	חילוט הערבות	71
104.	אופן חילוט הערבות	72
105.	תקופת תוקפה של הערבות	72
106.	שמירת סעדים	72
פרק ז' - פיקוח ודיווח		73
חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון		73
107.	סמכות פיקוח	73
108.	שמירת סודיות	73
109.	כניסה לחצרים ועיון במסמכים	73
110.	שיתוף פעולה	73
חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים		74
111.	חובת הגשת דו"חות	74
112.	סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם	74
113.	הודעה על ליקוי	75
פרק ח' - שונות		76
114.	הרשיון כמסמך ממצה	76
115.	עיון במסמכי הרשיון	76
116.	דחיית מועד	76
117.	שמירת אחריות	76
118.	אופן משלוח הודעה	77
119.	מסמכים והקלטות	77
	רשימת נספחים	78
	נספח א' - פרטי בעל הרשיון	1
	נספח ב' - רשימת השירותים של בעל הרשיון	1
	נספח ב'1 - רשימת השירותים	2
	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
	ספח ב'6 - שירות אירוטי ברשת מב"ל	6
	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 הרשיון או ספק שירות	1
	נספח ד' - תכנית הנדסית	1
	נספח ה' - הערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום	1

פרק א' - כללי

חלק א' - הגדרות ופרשנות

- 1. הגדרות**
 - 1.1 ברשיון 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 הרשיון"** - השקמה אן גי אן תקשורת בינלאומית 015 בע"מ ;
 - **"בעל רשיון"** - מי שקיבל רשיון כללי, רשיון 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 רשיון זה, וכפי שיורה המנהל מעת לעת בנוגע לשירותי בעל הרשיון ;
 - **"החזקה"** - כהגדרתה בחוק ;
 - **"הסכם התקשרות"** - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרשיון, 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 ;
- "החוק"** - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982 ;
- "כוחות הביטחון"** - כהגדרתם בסעיף 13 לחוק ;
- "מבקש"** - מי שפנה אל בעל הרשיון בבקשה לקבל שירות ;
- "מיתקן בזק"** - כהגדרתו בחוק ;
- "המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת, או מי שהוא הסמיכו לעניין רשיון זה, דרך כלל או לעניין מסוים ;
- "מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשורת עם בעל הרשיון לשם קבלת שירותיו כמשתמש קצה (End User) ;
- "מנוי משלם מראש" (PREPAID)** - מנוי שמשלם מראש בעד קבלת שירות מבעל הרשיון ;
- "מנוי עסקי"** - מנוי שהוא כל אחד מאלה :
 - (א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 ;
 - (ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים ;
 - (ג) עוסק מורשה, למעט עוסק פטור ;
 - (ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.
- "מנוי פרטי"** - מנוי שאינו מנוי עסקי ;
- "מנוי רדום"** - מנוי לשירות טלפוניה שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן :
 - (א) לא קיבל ולא עשה שימוש בשירות טלפוניה של בעל הרשיון במשך שנה אחת לפחות ;
 - (ב) אינו משלם לבעל הרשיון תשלום קבוע כלשהו בעד שירות טלפוניה ;
 - (ג) אינו קשור עם בעל הרשיון 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 נייד ומפ"א נייד ;
- "מפ"א נייד"** - מפעיל רט"ן ומפעיל רט"ן ברשת אחרת ;
- "מפ"א נייד"** - בעל רשיון כללי הנותן שירות פנים ארצי נייד ;

- "מפעיל רט"ן"** - בעל רשיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד, למעט מפעיל רט"ן ברשת אחרת;
- "מפעיל רט"ן ברשת אחרת"** - בעל רשיון 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 הרשיון או למנויים של בעל רשיון אחר;
- "נושא משרה"** - כהגדרתו בתקנות;
- "נס"ר (נקודת סיום רשת)"** - מישק שאליו מחוברים מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית או רשת בזק ציבורית אחרת, לפי העניין;
- "סל שירותים"** - מספר שירותים המשוקים למנוי כחבילה אחת;
- "הפקודה"** - פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972;
- "ציוד קצה"** - ציוד קצה ניח או ציוד קצה רט"ן;
- "ציוד קצה ניח"** - ציוד בזק לשימוש של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחצירו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך;
- "ציוד קצה רט"ן"** - ציוד בזק לשימוש של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר לרשת בזק ציבורית, באמצעות המישק המיועד לכך, בתקשורת אלחוטית;
- "קישור-גומלין"** - כהגדרתו בסעיף 5 לחוק;
- "קרוב"** - בן זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של ילד, אח, ובן זוג של כל אחד מאלה;
- "הרשיון"** - רשיון זה, על כל נספחיו, כפי שיעודכן מעת לעת, וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרשיון או מתנאיו;
- "הרשת"** - רשת הבזק הציבורית של בעל הרשיון שבאמצעותה ניתנים שירותי בעל הרשיון;
- "הרשת המארחת"** - מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, אשר מתן שירותי בעל הרשיון כרוך בשימוש בה;
- "רשת בזק ציבורית"** - כהגדרתה בחוק;
- "רשת גישה"** - כהגדרתה בחוק;

- **"רשת פרטית"** רשת בזק המשמשת או המיועדת לשמש אדם מסויים או קבוצת בני אדם מסויים בעלי עניין משותף, המחברת או המיועדת להתחבר אל רשת בזק ציבורית באמצעות נס"ר, לרבות ציוד מיתוג, התקני חיבור, כבלים, ציוד תמסורת, וכל מיתקן בזק אחר; ובלבד שהעניין המשותף אינו רק עצם קיומה של הרשת;
- **"שימוש"** כהגדרתו בסעיף 5 לחוק;
- **"שירות בזק 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 נידד הניתן בחו"ל ובשטחי השליטה האזרחית של המועצה הפלשתינית באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן זר (להלן – מפעיל זר), כאשר המנוי משלם בעד השירות לבעל הרשיון; ובאופן דומה – שירות פנים ארצי נידד הניתן בישראל באמצעות הרשת, כאשר בעל הרשיון נותן שירות למפעיל זר עבור מנויו של אותו מפעיל; לעניין זה, "המועצה הפלשתינית" – כמשמעותה בחוק ליישום הסכם הביניים בדבר הגדה המערבית ורצועת עזה (סמכויות שיפוט והוראות אחרות) (תיקוני חקיקה), התשנ"ו – 1998;
- **"שירות פנים ארצי נידד"** שירות בזק הניתן לציבור על ידי מפ"א נידד, 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 רשיון אחר או לבעל רשיון לשידורים, לשם ביצוע פעולות בזק, לרבות ביצוע שידורים, ולשם מתן שירותי בזק על ידם;
- **"שירותי בעל הרשיון"** השירותים אשר בעל הרשיון רשאי לספק על פי הרשיון;
- **"שליטה"** כהגדרתה בחוק;
- **"השר"** שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין הרשיון, כולן או חלקן;
- **"התכנית ההנדסית"** התכנית ההנדסית שהגיש בעל הרשיון בהתאם לתקנות, לרבות תיקונים והשלמות שבוצעו בה לאחר הענקת הרשיון;

- "תכנית המספור"** - תכנית שקבע המנהל להועדה ולהקצאה של מספרי טלפון, לקביעת כללי חיוג וניידות מספרים, או חלק מאלה, כתיקונה מעת לעת¹ ;
- "תמסורת"** - העברת אותות אלקטרומגנטיים לרבות אותות אופטיים או רצף סיביות בין מיתקני בזק של בעלי רשיון, לרבות בעל רשיון לשידורים, למעט ציוד קצה ;
- "התקנות"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי אחד), 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 רשיון), התשמ"ו – 1986.
- "תקנות מב"ל"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים), התשס"ד-2004 ;
- "תקנות מפ"א ייחודי"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התשס"ד - 2004 ;
- "תקנות רט"ן בר"א"** - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רשיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת), התש"ע-2010 ;
- "תקשורת נתונים"** - העברת מידע ותוכנה, למעט דיבור, בין יחידות ציוד קצה, לרבות מחשבים ; לעניין זה -
- "מידע"** - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, למעט תוכנה, המובעים בשפה קריאת מחשב, והמאוחסנים במחשב או באמצעי אחסון אחר ;
- "מחשב"** - מכשיר הפועל באמצעות תוכנה לביצוע עיבוד אריתמטי או לוגי של נתונים, וציודו ההיקפי, לרבות מערכות מחשבים ;
- "תוכנה"** - קבוצת הוראות המובעות בשפה קריאת מחשב, המסוגלת לגרום לתפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב.

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

¹ התכנית שנקבעה כלולה במסמך "תכנית מספור לשירותי טלפוניה ושירותי ערך מוסף בישראל", שניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד התקשורת, בכתובת <http://www.moc.gov.il>, ובהוראות המנהל הניתנות מעת לעת.

2. פרשנות

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

3. בוטל

4. עקרון "העיפרון הכחול"

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

חלק ב- הוראות דין והוראות מינהל

5. תחולת דינים והוראות

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

חלק ג' - היקף הרשיון ותוקפו

6. היקף הרשיון

- 6.1 בכפוף להוראות הרשיון ותנאיו, רשאי בעל הרשיון לעשות את אלה, לשם מתן שירותי בעל הרשיון:
- (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 רשיון אחר.
- 6.2 בעל הרשיון לא יבצע פעולת בזק ולא ייתן שירות בזק הטעונים רישוי, אלא אם כן הותר לו הדבר במסגרת הרשיון או על פיו, או במסגרת רשיון אחר, לפי החוק או הפקודה.
- 6.3 רשיון זה מבטל ומחליף את הרשיונות כדלקמן:
- (א) רשיון כללי למתן שירות בזק בינלאומי שהוענק ל- השקמה אן ג'י אן תקשורת בינלאומית 015 בע"מ ביום 16 אוגוסט 2011 (להלן - **"יום מתן הרשיון"**) וכל התיקונים שבוצעו בו;
- (ב) בוטל;
- (ג) בוטל.

7. תוקף ותקופת הרשיון

- 7.1 תוקפו של הרשיון הוא לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה ביום מתן הרשיון, וככל שרשיון זה ניתן במסגרת החלפת רשיון, לתקופה של עשרים (20) שנים, שתחילתה ביום מתן הרשיון שהחליף רשיון זה, ואם רשיון זה החליף יותר מרשיון אחד, לפי המוקדם מביניהם (להלן - **"התקופה הראשונה"**).
- 7.2 השר רשאי להאריך את תוקף הרשיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים כל אחת, בהתאם לאמור בסעיף 8 (להלן - **"תקופה נוספת"**); התקופה הראשונה והתקופות הנוספות יקראו להלן - תקופת הרשיון.
- 7.3 מבלי לגרוע מהאמור 7.1 לעיל, תוקפם של ההוראות הבאות יהיה כדלקמן:
- (א) לעניין מתן שירות מפ"א ניח או שירות בינלאומי, מועד כניסה לתוקף של הוראות צרכניות יהיה במועד שיימסר על ידי המנהל;
- (ב) לעניין מתן שירות גישה לאינטרנט, מועד כניסה לתוקף של ההוראות הצרכניות והוראות נספח ב'3- שירות גישה לאינטרנט, יהיה לא יאוחר ממועד בו לבעל הרשיון יהיו 20,000 מנויים.
- בסעיף זה - **"הוראות צרכניות"** - הוראות סעיפים 55.4-55.7 (הסכם התקשרות), 56 (עסקת מכר מרחוק), 62.7(ב), 62.7(ג), ו- 67.8-67.8 (חובת קיום שירות), 67.5-67.8 לעניין חשבונות למנוי עסקי, 78.3-78.4 (קביעת התעריפים ושיעוריהם), 90 (הודעה על ניצול חבילת גלישה בארץ), 95 (חיוב מנוי), 119 (מסמכים והקלטות) ונספח ג'4 - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון וספק שירות.

8. הארכת תקופת הרשיון

8.1 השר רשאי, לבקשת בעל הרשיון, להאריך את תקופת הרשיון לתקופה נוספת ולאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4(ב) לחוק, לרבות כל אלה:

- (א) בעל הרשיון מילא אחר הוראות החוק, הפקודה, התקנות לפיהם והוראות הרשיון;
- (ב) בעל הרשיון פעל בהתמדה לשם שיפור 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 הרשיון להמשיך ולספק שירותיו ברמה גבוהה וכי הוא בעל יכולת לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם שיפור היקף שירותי בעל הרשיון, זמינותם ואיכותם.

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

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

- (א) לדרוש מבעל הרשיון להמציא דו"ח מסכם הכולל את אלה:
 - (1) דו"ח הכולל סיכום כל הדו"חות השנתיים שבעל הרשיון הגיש לפי רשיון זה בין מועד תחילת הרשיון לבין מועד הגשת בקשתו;
 - (2) השוואת הנתונים המפורטים בדו"ח לגבי כל שנה עם אלה שפורטו לגבי השנה הקודמת לה, וכן הסברים לשינויים יוצאי דופן בנתונים;
 - (3) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרשיון לשיפור איכות שירותי בעל הרשיון, היקפם וזמינותם.
- (ב) לדרוש מבעל הרשיון לצרף לדו"ח המסכם כל מסמך לשם אימות הנתונים המפורטים בו, להשלים את הדו"ח המסכם או למסור כל נתון נוסף שלא נכלל בו;
- (ג) להזמין את בעל הרשיון להופיע בפניו, במועד סביר, להשיב על שאלות או להציג מסמכים שברשותו או בשליטתו הנוגעים לנתונים שבדו"ח המסכם;
- (ד) לדרוש מבעל הרשיון להגיש לו תכנית הנדסית מעודכנת המתארת, בין היתר, את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של הרשת ולקידום שירותיו במהלך חמש (5) השנים הראשונות של התקופה הנוספת;

8.4 זומן בעל הרשיון להופיע בפני השר, יופיע במועד בו זומן.

9. הודעת השר בדבר הארכת תקופת הרשיון

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

9.2 החליט השר לדחות את הבקשה, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להביא בפניו את טענותיו, יודיע על כך בכתב לבעל הרשיון, תוך מתן נימוקים לדחייה.

10. סיום תקופת הרשיון

- 10.1 בוטל הרשיון לפי סעיף 12, נסתיימה תקופת הרשיון, והרשיון לא הוארך או לא חודש, רשאי השר:
- (א) להורות לבעל הרשיון להוסיף ולהפעיל את הרשת וליתן את שירותיו נשוא רשיון זה לתקופה כפי שיקבע (להלן – "**תקופת סיום השירות**") עד שיינתן לאחר רשיון לשם מתן השירותים נשוא רשיון זה (להלן – "**בעל רשיון חלופי**"), ויושלמו הליכי העברת הזכויות ברשת; תקופת סיום השירות לא תעלה, בכל מקרה, על שנתיים ימים מהמועד בו פג תוקף הרשיון;
- (ב) אם לא מילא בעל הרשיון את הוראת השר לפי סעיף קטן (א), רשאי השר למנות נאמן לשם המשך אספקת שירותי בעל הרשיון עד שיינתן רשיון לבעל רשיון חלופי.
- 10.2 פנה בעל רשיון חלופי, במהלך תקופת סיום השירות, בהצעה לרכוש את זכויותיו ברשת ואת חובות המנויים, ולבוא במקום בעל הרשיון לעניין זכויות המנויים (להלן – "**רכישת העסק**"), ישאו ויתנו בעל הרשיון ובעל הרשיון החלופי לשם רכישת העסק בערכו הכלכלי וכעסק חי; לא הגיעו בעלי הרשיון האמורים לכלל הסכמה תוך שישה (6) חודשים מתום תקופת הרשיון, ולא מינו הצדדים בורר מוסכם, רשאי השר להורות כי תנאי רכישת העסק ייקבעו על פי העקרונות האמורים, בידי בורר שימונה בידי יושב ראש מועצת רואי החשבון, על פי פניית בעלי הרשיונות האמורים או כל אחד מהם.
- 10.3 הבורר ייתן החלטתו לאחר ששמע את בעלי הרשיונות הנוגעים בדבר ונתן להם הזדמנות להביא בפניו את טענותיהם; החלטת הבורר תינתן לא יאוחר משלושה (3) חודשים מיום מינויו.

חלק ד' - שינוי תנאי הרשיון, אכיפתו וביטולו

11. שינוי תנאי הרשיון

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

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

12. ביטול הרשיון

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

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

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

חלק א' - הפרדה מבנית

13. הפרדה מבנית

13.1 השר יהיה רשאי לקבוע ברשיון הגבלות ותנאים בדבר היחס שבין בעל הרשיון 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 הרשיון, מטעמים של קידום התחרות וטובת הציבור.

13.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 13.1, בעל הרשיון 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 לבדוד את ההוצאות וההכנסות בגין השירותים השונים, כך שניתן יהיה לבחון כל פעילות במתן שירות כאמור בנפרד מכלל הפעילות העסקית של בעל הרשיון.

14. איסור העדפה

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

14.2 בעל הרשיון לא יעביר מידע מסחרי לחברה בעלת זיקה המתחרה עם בעל רשיון אחר ולא יקבל מידע כאמור ממנה; לשם כך יקבע בעל הרשיון נהלים העוסקים, בין היתר, בעניין שמירת סודיות, הגבלות תפוצת המידע בבעל הרשיון 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 הרשיון או לשותף הכללי בידי מתחרה, או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי מתחרה כמידע חסוי.

"**בעל רשיון אחר**" – לרבות בעל רשיון לשידורים.

חלק ב' - הגבלות לעניין העברת נכסי הרשיון

15. הגדרות

15.1 לעניין חלק זה :

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

16. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון

- 16.1 בעל הרשיון אינו רשאי למכור, להשכיר או למשכן נכס מנכסי הרשיון, 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 הרשיון לצד שלישי, אם נוכח להנחת דעתו שבעל הרשיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רשיון זה כל עוד בעל הרשיון חייב לתת שירותים אלה על פי הוראות רשיון זה.
- 16.3 על אף האמור בסעיף 16.1, רשאי בעל הרשיון לשעבד נכס מנכסי הרשיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה מראש בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובהסכם השעבוד נכלל סעיף המבטיח כי מימוש הזכויות בידי התאגיד הבנקאי לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רשיון זה ;

חלק ג' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

17. פרטי בעל הרשיון

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

18. העברת אמצעי שליטה

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

19. החזקות חורגות

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

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

בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל:

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

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

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

19.3 הוראות סעיף 19 יכללו בתקנון בעל הרשיון.

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

20. שעבוד אמצעי שליטה

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

פרק ג' – הקמת הרשת, פיתוחה, תחזוקתה והפעלתה

חלק א' - הקמת הרשת ופיתוחה

21. כללי

- 21.1 בעל הרשיון 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 הרשיון, בהתאם לרשיון 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 הרשיון בהתאם להוראות הרשיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית – נספח ד'.
- 22.2 בעל הרשיון ימלא אחר כל התקנים ומפרטים טכניים שקבע המשרד, וכן יפעל, ככל הניתן, לפי תקנים והמלצות מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם (כגון מכון התקנים, ITU ו-ETSI) או בידי פורומים לתקינה דה-פקטו של התעשייה (כגון ATM, D.S.L, WI-FI), בתחום הבזק והאלחוט והן בכל תחום אחר הנוגע להקמתה ופיתוחה של הרשת.

23. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת

- 23.1 ככל שבכוונת בעל הרשיון להרחיב, לפתח או לשדרג את הרשת (להלן – "תכנית פיתוח"), יגיש למנהל את תכנית הפיתוח, שתכלול, לכל הפחות, את אלה:
- (א) תכנית הנדסית מעודכנת, לרבות הסבר מפורט ביחס לשינויים 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.
- 23.2 בעל הרשיון יגיש את תכנית הפיתוח כאמור לכל הפחות 60 ימים לפני מועד תחילת ביצועה.
- 23.3 המנהל רשאי להתנות תנאים לביצוע תכנית פיתוח, לרבות לעניין לוח הזמנים.

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 ברשיון.
- 24.2 בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון על התנגדותו לסטיה מלוחות הזמנים, רשאי בעל הרשיון לסטות מלוחות הזמנים כאמור בהודעה.

25. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח

- 25.1 בעל הרשיון אינו רשאי לחרוג מהתכנית ההנדסית אלא אם כן אישר לו זאת המנהל לפי הוראות סעיף זה.
- 25.2 נוכח בעל הרשיון, במהלך הקמתה או פיתוחה של הרשת, כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתכנית ההנדסית, יפנה בעל הרשיון בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו לשינוי; בפנייתו יפרט בעל הרשיון את מהותו וטיבו של השינוי המבוקש ואת הסיבות לכך; בעל הרשיון 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 הרשיון את החלטתו, הכל תוך זמן סביר.

26. דו"ח על עבודות הקמה ופיתוח

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

27. גיבוי בשיתוף עם אחר

- 27.1 בעל הרשיון רשאי להתקשר עם בעל רשיון אחר בהסכמי גיבוי להבטחת רציפות השירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות הזהים לפעולה או שירות שמבצע בעל הרשיון. בעל הרשיון יודיע למנהל על 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 הרשיון הנוגעות לביצוע עבודות ההקמה והפיתוח; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה ולחצרי בעל הרשיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה ופיתוח.

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

29. תיקון ליקויים ופגמים

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

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

חלק ב' - קישור-גומלין ושימוש

30. חובת קישור גומלין

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

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

(ב) מתן תקין וסדיר של שירותים בידי בעל הרשיון למנויו של בעל הרשיון האחר, ומתן שירותים בידי בעל הרשיון האחר למנויו של בעל הרשיון.

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

31. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

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

(א) ככל שקישור הגומלין נעשה באופן ישיר באמצעות הרשת, יוודא בעל הרשיון כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של הרשת תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת הבזק הציבורית של בעל רשיון 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 הרשיון 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 הרשיון, במקרים מיוחדים וכששוכנע כי קיימת הצדקה לכך, להתיר לבעל הרשיון לחרוג מהוראות סעיף קטן זה;

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

- (ד) בעל הרשיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים 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 הרשיון יספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים;
- (ה) לעניין סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), רשאי בעל הרשיון להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם סביר לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיו של בעל הרשיון על- פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע אודות שינוי הרשת המיועד להימסר למפעיל אחר;
- (ו) התנאים לקישור-גומלין בין הרשת לבין רשת הבזק הציבורית של מפעיל אחר יוסדרו בהסכם בין בעל הרשיון לבין המפעיל האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין;
- (ז) (1) בעל הרשיון יאפשר למנויו לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר וכן רשאי בעל הרשיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית ועל פי כל דין.
- (2) המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים הניתנים על ידו, ובלבד שקבלת השירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית ועל פי כל דין.
- (3) על אף האמור בס"ק (1), המנהל רשאי, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, לפטור את בעל הרשיון מחובת מתן אפשרות למנויו לקבל שירותים מידי מפעיל אחר, מטעמים טכניים, כלכליים או מטעמים מוצדקים אחרים.
- (ח) בעל הרשיון יעביר למנהל על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין;
- (ט) בעל הרשיון יעביר למנהל על פי דרישתו, כל מידע הנמסר למפעיל אחר לפי סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), וכן עותק מכל הסכם לשמירת סודיות לפי סעיף קטן (ה);
- (י) בעל הרשיון יפעל לפי הוראות נוספות 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 הרשיון לבין בעל רשיון אחר לעניין זה, יורה השר על תשלום כאמור, בהתאם לסמכותו לפי סעיף 5 לחוק; כל סכום שאינו שנוי במחלוקת ישולם במועד אף בטרם הכרעת השר בעניין. לא קבע השר תשלום עבור קישור-גומלין או תשלום הנובע מקישור-גומלין רשאי בעל הרשיון לדרוש בעבור אלה תשלום סביר ובלתי מפלה.

33. איסור עיכוב קישור-גומלין

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

34. איסור קישור לרש"פ

- 34.1 בעל הרשיון 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 הרשיון בדבר מתן אפשרות שימוש ברשת, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.
- 35.2 בעל הרשיון יאפשר לבעל רשיון אחר, על פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שירות; בעל הרשיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רשיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירות על-ידו למנויי בעל הרשיון, 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 הרשיון יימנע מהעדפה במתן שירות תשתית לבעל רשיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רשיון אחר, בין בתשלום בעד השירות, בין בתנאי השירות, בין בזמינותו או בכל אופן אחר.
- 36.2 (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון סייגים להוראות סעיף 36.1, בכל הנוגע לבעל רשיון אחר או בעל רשיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקימו תנאים אלו:
- (1) בעל הרשיון 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 הרשיון 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 רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס-2000.

חלק ג' – הפעלת הרשת

37. מועד תחילת פעילות

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

38. אישור הפעלה

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

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

38.3 בפנייתו ידווח בעל הרשיון על מצב ההכנות לשם מתן שירותיו על פי הרשיון, 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 בצרף המסמכים הנדרשים בהתייחס לנושאי המשרה בהתאם לתקנות ובמתכונת המפורטת בנספח א';

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

(ה) פרטי אחראי לטיפול בתלונות הציבור כאמור בסעיף 64 ברשיון;

(ו) פרטי מוקד פניות כאמור בסעיף 63 ברשיון;

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

(ח) פרסום תעריפי השירות כאמור בסעיף 91 ברשיון;

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

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

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

(יב) כל פרט אחר כפי שורה המנהל.

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

39. פעילות בשטח המינהל האזרחי ליהודה ושומרון

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

40. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

40.1 בעל הרשיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד; בעל הרשיון ימציא למנהל, אחת לשנה, ב-1 בינואר, את פרטי בעל התפקיד וסגניו, וכן את דרכי ההתקשרות אליהם.

40.2 בעל רשיון 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".

חלק ד' - בדיקות ותחזוקה

41. הגדרות

41.1 בחלק זה :

- **"בדיקה תקופתית"** בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המתבצעת לפי הוראות הרשיון, 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 הרשיון או לפי דרישת המנהל ;
- **"בדיקה קבועה"** בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצעת באופן שוטף.

42. תחזוקה וביצוע בדיקות

- 42.1 בעל הרשיון אחראי לתחזוקתה של הרשת.
- 42.2 בעל הרשיון יקיים בדיקות תקופתיות של הרשת וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 42.3 בעל הרשיון 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 הרשיון.
- 42.4 בעל הרשיון יבצע בדיקה קבועה בכל הנוגע לאיכות השירות כמפורט בנספח ד', לרבות עמידה בסטנדרטים רלוונטיים של ITU-T, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 42.5 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לערוך בדיקה מיוחדת ; בעל הרשיון 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 הרשיון, יאפשר, לאחר תיאום מראש, למנהל או למי שהוסמך לכך מטעמו, גישה למתקנים ולציוד ויעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש וכוח אדם מקצועי המועסק אצלו.

43. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

- 43.1 בעל הרשיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – **"יומן תחזוקה"**), שבו יירשמו פרטי התקלות והבדיקות ברשת.
- 43.2 בעל הרשיון 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.

44. תיקון ליקויים ופגמים

- 44.1 המנהל רשאי, להודיע בכתב לבעל הרשיון 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 הרשיון.
- 44.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרשיון לתקן את הליקויים והפגמים.
- 44.3 קיבל בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון באופן תקין, באמצעות ציוד קצה כאמור.
- 45.2 בעל הרשיון 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 הרשיון לתקנים ישראליים, למפרטים של המשרד, לשם שילוב השפה העברית, למניעת הפרעות למערכות אחרות והפרעות ממערכות אחרות ולתאימות עם רשתות הבזק בישראל.
- 45.3 בעל הרשיון רשאי למכור או להשכיר למנויי ציוד קצה לשם התחברות לרשת, ובלבד שיתקיימו כל אלה:
- (א) בעל הרשיון 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 הרשיון;
- (ב) בעל הרשיון 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 הרשיון.
- 45.4 בעל הרשיון, 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 הרשיון לבצע בדיקות לשם מתן אישור סוג, בתשלום.
- בעל הרשיון 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 הרשיון מספק למנוי ציוד קצה, אשר הפעלתו תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל בחצרי המנוי, יביא בעל הרשיון 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 הרשיון, וכן באמצעות כיתוב ברור במקום בולט על גבי ציוד הקצה או אריזתו.
- סיפק בעל הרשיון 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.

46. חובת תחזוקה

- 46.1 רכש מנוי ציוד קצה מבעל הרשיון או מאת מי מטעמו, והסכם הרכישה כלל שירותי תחזוקה, יהא בעל הרשיון אחראי לתחזוקתו של ציוד הקצה שנרכש כאמור, אולם בעל הרשיון לא יהיה אחראי לתחזוקתו של ציוד קצה שנרכש כאמור מעבר לתקופת האחזקה שהתחייב עליה היצרן, אלא אם כן הוסכם אחרת בינו לבין המנוי; כללו שירותי התחזוקה שירותי ביטוח, יינתן שירות הביטוח לאחר קבלת האישורים הנדרשים על פי כל דין.
- 46.2 עשה מנוי שימוש, לשם קבלת שירות, בציוד קצה שלא נרכש מבעל הרשיון או מאת מי מטעמו, אין בעל הרשיון חייב בתחזוקתו של ציוד קצה זה, ואולם רשאי בעל הרשיון להתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותי תחזוקה גם לציוד כאמור.
- 46.3 לעניין חובת התחזוקה, כאמור לעיל, משמעה גם אספקת חלקי חילוף ואבזרים לציוד קצה, לרבות לציוד קצה מסוגי דגמים המוצעים לציבור בידי בעל הרשיון או ממי מטעמו, אף אם בעל הרשיון אינו נותן שירותי תיקונים לאותם דגמים.

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 הרשיון תדרים :

(א) יהיה בעל הרשיון רשאי להפעיל מיתקני בזק אלחוטיים רק בתדרים שאישר לו המנהל ברשיונות פרטניים, במסגרת התנאים כפי שהורה לו המנהל על פי הפקודה, ועל פי הכללים להקצאת תדרים ;
(ב) יהיה המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר הגבלות, בין היתר, בהפעלת 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 הרשיון אגרות בעד הקצאה של תדרים ואגרות בעד רישוי, ככל שנקבעו בדיון ;
(ד) יהיה המנהל רשאי להקצות לבעל הרשיון תדרים חלופיים לתדרים שהוקצו לו ; קבע המנהל תדרים חלופיים כאמור, יבצע בעל הרשיון, על חשבון, 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 הרשיון 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 הרשיון, 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 הרשיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

48.2 לעניין הקצאת תדרים, רשאי המנהל לראות את היקף פעילותו של בעל הרשיון במצטבר יחד עם היקף פעילותם של בעלי רשיון שהם חברות בעלות זיקה לבעל הרשיון, ורשאי הוא לראותם כבעל רשיון אחד.

49. תנאים לשימוש בתדרים

49.1 הוקצו לבעל הרשיון תדרים :

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

(ב) בעל הרשיון יעשה שימוש בתדרים לפי 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 הרשיון 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 הרשיון תחנת טלגרף אלחוטי כמשמעותה בפקודה :

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

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

50.2 יקים בעל הרשיון את תחנת הטלגרף האלחוטי ויפעילה באופן המונע הפרעות הדדיות בינו לבין מערכות אחרות הפועלות כדין; בלי לגרוע מכלליות האמור, יפעל בעל הרשיון בעניין זה, בין היתר, כלהלן, וזאת בין אם ההפרעה היא לתחנת הטלגרף האלחוטי של בעל הרשיון 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 הרשיון כי צפויות הפרעות אלקטרומגנטיות, או נתגלו הפרעות בעת ההפעלה, יפעל מיידית, ולא יאוחר מ- 24 שעות מהגילוי, וזאת לשם תאום פתרון למניעת הפרעות אלה ולמניעת הישנותן. בהעדר פתרון יפנה בעל הרשיון בכתב למנהל, או למי שמונה לכך מטעמו, כדי למצוא פתרון סביר לכך;

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

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

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

חלק ז' – מספור

51. פעולה על פי תכנית המספור

- 51.1 בעל הרשיון יפעל בהתאם לתכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה, לרבות בדבר הפעלת ניידות מספרים. בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון בהפעלת קבוצות מספרים מסוימות, בהתאמה לטווח המספרים, קידומות חיוג, קודי גישה או מספרי טלפון, בין היתר כדי להביא לניצול יעיל של השימוש בטווח מספרים וקידומות חיוג או כדי להתאים את השימוש במספרים לצורכי מנויים או למקובל בעולם.
- 51.4 לעניין הקצאת קידומות חיוג, טווחי מספור וקודי גישה בהתאם לתכנית המספור, רשאי המנהל לראות את היקף פעילותו של בעל הרשיון במצטבר יחד עם היקף פעילותם של בעלי רשיון אחרים, שהם חברות בעלות זיקה לבעל הרשיון, ורשאי הוא לראותם כבעל רשיון אחד.

52. מספרי טלפון וטווחי מספרים

- 52.1 בעל הרשיון רשאי להקצות לשימוש מנוי מספרי טלפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשימוש, על פי תכנית המספור והוראות הרשיון.
- 52.2 בעל הרשיון אינו רשאי להעביר לשימוש של אחר מספרים או קבוצות מספרים הכלולים בטווח המספרים שהוקצה לשימוש, למעט בעת יישום ניידות מספרים או על פי הוראות המנהל.
- 52.3 בעל הרשיון אינו רשאי להקצות למנוי מספר טלפון שהוקצה למנוי אחר, למעט מספר שהוקצה למנוי שהפסיק לקבל את שירות מבעלי רשיון ולאחר שחלף פרק זמן סביר, והכל על פי כללים שיקבע המנהל.
- 52.4 בעל הרשיון 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 הרשיון הוראות בדבר מתכונת הפרסום כאמור.
- לעניין סעיף זה, "תכנית מספרי טלפון" – תכנית שהכין בעל הרשיון, בהתאם לתכנית המספור ולהוראות המנהל, לשם הקצאת מספרי טלפון למנויי והכוללת קודי גישה לשירותיו ולשירותים של בעלי רשיונות אחרים;

חלק ח' - הסדרים בתחום הביטחון

53. מתן שירותים לכוחות הביטחון

- 53.1 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרשיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון, כמפורט בהוראות שיינתנו לו לפי הוראת סעיף 13 לחוק.
- 53.2 בעל הרשיון יאפשר לכוחות הביטחון, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרשיון, 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 ידי סעיף 13 לחוק.
- 53.3 כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- 53.4 בעל הרשיון 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 הרשיון ימנה ממונה ביטחון, בהתאם להוראות החוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחר הוראות הביטחון שיימסר לו על ידי.
- 54.2 ככל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרשיון יקבע הוראות מתאימות במסמכי ההתאגדות ויפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או בתפקיד המנויים בהוראות הביטחון שיימסרו לו 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 הרשיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון וינהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות ביטחון, לרבות בעניין סיווג ביטחוני מתאים לנושא משרה ובעלי תפקידים בבעל הרשיון ושמירה על כל מידע שהוגדר כמסווג.
- 54.4 בעל הרשיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על המערכת שלו, מרכיבי המערכת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים לתפעול ושליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי הוראות שיימסרו לו ע"י כוחות הביטחון, ככל שיימסרו.

פרק ד' - אספקת שירותים למנויים

חלק א' - התקשרות עם מנויים

55. הסכם התקשרות

55.1 בעל הרשיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויים, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.

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

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 הרשיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.
לעניין סעיף זה, "כתב" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.

55.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:
(א) עמוד ראשון, נפרד, מודפס, שיפורט בו באופן ברור ומדויק, ללא כל תוספות או שינויים בכתב יד, המפורט להלן (להלן - "עמוד עיקרי פרטי התכנית"):

(1) שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות, תאריך ביצוע העסקה, פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות, מען, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי שאליו תישלחנה הודעות בדבר שיעור ניצול חבילת גלישה כאמור בסעיף 90 ודגם ציוד קצה, ככל שכלול בהתקשרות; על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד.

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

(3) כל התעריפים שעל פיהם יחייב בעל הרשיון את המנוי עבור השירותים שביקש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע, ככל שקיים במסגרת ההתקשרות; תעריפי השירותים יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "שם השירות" ו"מחיר השירות".

לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 90 - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה.

(4) מחירו הכולל של ציוד הקצה ואביזר נלווה לציוד הקצה הנרכש בעת ביצוע ההתקשרות (להלן - "הציוד"), וככול שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרשיון על תשלום לשיעורין בעבור הציוד - שיעורו של כל תשלום;

(5) כל הטבה למנוי, תוך ציון שווי ההטבה ומשך הזמן המדויק בה תינתן ההטבה;

(6) בוטל;

- (7) לעניין מנוי עסקי - מידע בדבר העלאת תעריפים במהלך תקופת ההתחייבות ככל שאפשרות כאמור קיימת במסגרת תנאי הסכם ההתקשרות, לרבות מועד העלאת התעריף ושיעורו; בסעיף זה, "מנוי עסקי" - כהגדרתו בסעיף 51א או 51ד לחוק, לפי העניין;
- "התחייבות" כמשמעותה בסעיף 87.5;
- (8) מידע בגין יתרת תשלום או ביטול הטבה עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרשיון, 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 העמוד וכי הוא נמסר לידי בעת ביצוע ההתקשרות. לצד ההצהרה תמצא חתימה מקורית של המנוי וכן יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרשיון אשר ביצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית. ההצהרה תופיע בסופו של עמוד עיקרי פרטי התכנית.
- (11) לעניין ס"ק (1) עד (10), "מנוי" - מי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רשיון לקבלת שירות מפ"א נייד לעשרים וחמישה מספרי טלפון לכל היותר, או לקבלת שירות מפ"א נייד וממוצע החשבונות החודשיים שלו נמוך מ- 2000 ₪, או מי שהתקשר בהסכם התקשרות משולב, לקבלת שירות מפ"א נייד ונייד לעשרים וחמישה מספרי טלפון ניידים לכל היותר, ואשר ממוצע החשבונות החודשיים שלו נמוך מ- 2000 ₪, והכל למעט מנוי משלם מראש.
- (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 בחתימת מקור לצד הסימון ובתחתית הטופס; הטופס יופיע לאחר עמוד עיקרי פרטי התכנית;
- (2) מנוי אשר לא סימן את בחירתו, חסום או פתוח, בטופס במקום המיועד לכך (להלן - "הבחירה") וחתם מול שירות המופיע בטופס כאמור בפרט (1), או לא חתם מול השירות אפילו סימן את הבחירה, או לא סימן את הבחירה ולא חתם מול השירות, יחסם לקבלת אותו שירות.
- (3) מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון בכל עת בעל פה או בכתב, לשנות את בחירתו בדבר נגישות לשירותים המפורטים בטופס (להלן בסעיף זה - "בקשת המנוי"). שינוי ראשון, ייעשה ללא תשלום. בעל הרשיון יבצע את בקשת המנוי רק לאחר שביצע זיהוי של המנוי. הבקשה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להשמעה או להצגה, לפי העניין, בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הבקשה.
- בקשת המנוי תבוצע תוך יום עבודה אחד ממועד הבקשה;
- (4) בעל הרשיון יכלול בחשבון הטלפון התכוף למועד בקשת המנוי הודעה בדבר ביצוע הבקשה ומועד ביצועה. חשבון הטלפון האמור יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון;

- (5) בעל הרשיון יפרסם את הטופס באתר האינטרנט שלו;
- (6) בעל הרשיון יחסום שירותים לפי בקשת מנוי בתכנית מסוג תשלום מראש, ככל שהגיע אליו ממספר הטלפון אליו מתייחסת הבקשה, או שהמנוי כאמור הציג בפניו את ציוד הקצה המשתמש במספר הטלפון נשוא הבקשה, או בכל דרך אחרת להנחת דעתו של בעל הרשיון.
- (ג) תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות למנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ג';
- (ד) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרשיון או תנאי הפסקה מוחלטת;
- (ה) תעריפי השירותים של בעל הרשיון שהמנוי הצטרף אליהם נכון ליום ההתקשרות, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים;
- (ו) המגבלה לעניין שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 94.3;
- (ז) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 92.1;
- (ח) הפרטים הקבועים בסעיפים 64 ו-64א לעניין אחראי לטיפול בתלונות הציבור ויישוב סכסוכים.
- (ט) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון;
- (י) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרשיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 55.5 בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי יפעל בעל הרשיון כמפורט להלן:
- (א) קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרשיון למבקש עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר לו לעיין בו;
- (ב) בעת ההתקשרות יחתמו המבקש ונציג בעל הרשיון בחתימת מקור על הסכם ההתקשרות שהוגש לעיונו של המבקש. לאחר החתימה כאמור, ימסור נציג בעל הרשיון למנוי עותק מהסכם ההתקשרות עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של נציג בעל הרשיון והמנוי;
- (ג) לאחר ביצוע האמור בסעיפים קטנים (א) ו- (ב), רשאי נציג בעל הרשיון להחתים את המנוי על הסכם התקשרות זהה לזה שנחתם בחתימות מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים;
- (ד) בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות; העותק כאמור יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות;
- (ה) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות נוסף, לבטל שירות, או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, בה יציגו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. ההודעה החתומה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.
- 55.6 פרסם בעל הרשיון באתר האינטרנט שלו תכנית תעריפים, לרבות תכנית תעריפים הכוללת רכישה של ציוד קצה, יכלול הפרסום האמור אף את תנאי הסכם ההתקשרות הנוגעים לאותה תכנית תעריפים, לרבות הפרטים הכלולים ב"עמוד עיקרי פרטי התכנית".
- 55.7 על אף האמור בסעיף 55.5, רשאי בעל הרשיון 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 ("עסקת מכר מרחוק"), יפעל בעל הרשיון כדלקמן:

(א) ישלח למנוי מסמך הכולל את כל הפרטים המפורטים בס"ק 55.4(ג) עד 55.4(י), את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" וכן את "טופס הגישה לשירותים" כשהוא מסומן בהתאם לבחירותיו של המנוי, כפי שנמסרו בעל פה לנציג בעל הרשיון, או כפי שהוקלדו בעת ביצוע ההתקשרות באמצעות האינטרנט (להלן "מסמך תנאי ההתקשרות"). בעסקת מכר מרחוק שנעשתה באינטרנט, מסמך תנאי ההתקשרות יכול שלא לכלול את שמותיהם המלאים ואת החתימות של המנוי ושל נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות.

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

(ב) ביקש המנוי לערוך שינוי בפרט המופיע במסמך תנאי ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות או חבילת שירות ("בסעיף זה – "שינוי") - ישלח בעל הרשיון למנוי הודעה מודפסת, הנושאת את שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, תעריף השירות או חבילת השירות, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי. בעסקת מכר מרחוק המבוצעת באמצעות האינטרנט, לא תכלול ההודעה את שמו של נציג בעל הרשיון. ההודעה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.

ההודעה תשלח למנוי באמצעות דואר רגיל או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסמכתו לכך. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה יהיה אף אישור השליחה זמין להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנשלחה ההודעה.

(ג) על אף האמור, ביקש מנוי לערוך שינוי אשר אינו כרוך בהארכת תקופת ההתחייבות של המנוי או ביצירתה של תקופה כאמור, יכלול בעל הרשיון בחשבון הטלפון התכוף למועד הבקשה, הודעה בה יצוינו הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב), למעט שם נציג בעל הרשיון. לעניין סעיף קטן זה, "ההתחייבות" - כמשמעותה בסעיף 87.5.

56.2 בעל הרשיון רשאי לבצע עסקת מכר מרחוק באמצעות האינטרנט, ובלבד שמתקיימים כל התנאים להלן:

(א) אתר האינטרנט של בעל הרשיון יכלול באופן ברור את כל הפרטים המפורטים בס"ק 55.4(ג) עד 55.4(י), וכן את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" ו- "טופס גישה לשירותים".

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

57. שינוי הסכם ההתקשרות

- 57.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 57.2 תוקן הסכם התקשרות על-פי הוראות המנהל או על-פי החלטת בית הדין לחוזים אחידים, אם הוגש לאישורו, תיעשה ההתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.
- 57.3 הוראות סעיף 55 יחולו, בשינויים המחוייבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרשיון.

58. בוטל

59. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה

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

חלק ב' - ניגוד עניינים ופגיעה בתחרות

60. איסור ניגוד עניינים^{הערה}

60.1 בעל הרשיון, כל גוף שבעל הרשיון הוא בעל עניין בו, נושא משרה בבעל הרשיון או בעל עניין בחברה בעלת הרשיון או נושא משרה בבעל עניין בה, לא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם מפעיל 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 הרשיון.

61. איסור פגיעה בתחרות

61.1 בעל הרשיון, לא יקיים כל פעילות, על דרך של מעשה או מחדל, ולא יהיה צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, או לפגוע בה.

61.2 ראה השר כי יש בפעולתו של בעל הרשיון כדי לגרום לפגיעה משמעותית בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון, לאחר שניתנה לו הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו, בדבר פעולות שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

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

61.4 חייב בעל הרשיון את המנוי על פי תעריף או תשלום הנוגד את הוראות הרשיון והתעריף או התשלום תוקנו כאמור, יפעל בעל הרשיון להשבת החיוב העודף למנוי, בצרוף הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בסעיף 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 הרשיון יעמיד לרשות מנויו את כל השירותים המפורטים בנספח ב', בהתאם לתנאים המפורטים בנספח האמור, ויקיים את כל שירותיו בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בכפוף לסעיף 40, בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בנספח ג' ובנספח ד' לרשיון.
- 62.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 87.3, בעל הרשיון 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 הרשיון תוך ציון המועד בו על בעל הרשיון להפסיק להציע למנויו את השירות או את סל השירותים.
- 62.4 בעל הרשיון יספק שירותיו:
- (א) לעניין שירות פנים ארצי ניד, במקום בו ישנו כיסוי של הרשת המארחת;
 - (ב) לעניין שירות מפנים ארצי נייח, במקום בו פרושה תשתית של בעל הרשיון, 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 הרשיון 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 הרשיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון 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 הרשיון לא יספק, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו, למעט שירות הניתן חנם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו;
- לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות האמור נעשה באמצעות חשבון הטלפון.
- (ב) בקשה מפורשת יכול שתיעשה באמצעות אחד מאלה:
- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרשיון;
 - (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרשיון;
 - (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרשיון;
 - (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרשיון;
 - (5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ג'4 לרשיון;

(ג) בעל הרשיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי במשך כל תקופת ההתחייבות של המנוי, ובמידה והמנוי אינו נמצא בתקופת ההתחייבות, למשך שמונה-עשר (18) חודשים אחרונים לפחות, וכן במשך שנה לאחר מועד שליחת החשבון הסופי למנוי, כאמור בסעיף 2.3(ג)(2) בנספח ג'; התייעוד יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום בקשתו המפורשת של המנוי. לעניין ס"ק זה "התחייבות" כמשמעותה בסעיף 87.5;

לעניין זה "תיעוד" -

לעניין ס"ק (ב)(1) - עותק מהמסמך ;

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

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

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

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

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

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

62.9 חויב מנוי לשלם עבור שירות, והודיע לבעל הרשיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות, ישיב לו בעל הרשיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרשיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות. אופן הטיפול בהגותו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חויב יתר" המפורטות בסעיף 95 לרשיון.

63. מוקד פניות

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

63.2 בעל הרשיון יפרסם ברבים, לרבות באתר האינטרנט שלו ובחשבון הטלפון למנוי, את מענו ודרכי הפנייה למוקד, לרבות באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני ; בעל הרשיון יודיע למנהל ולמנויו על כל שינוי במענו או שינוי בפרטי הפנייה למוקד.

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

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

¹ Short Message Service Center

64. אחראי לטיפול בתלונות הציבור

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

- (א) לברר תלונות של מנויים, לרבות מבקש, בנוגע לשירותי בעל הרשיון ;
 - (ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבוניות שהגיש בעל הרשיון ולהכריע בהן.
- האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהוגשו בכתב. בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי ; העותקים האמורים יהיו זמינים אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת התשובה ;
- 64.2 האחראי לתלונות הציבור יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת בעל הרשיון.
- 64.3 בעל הרשיון יעניק לאחראי לתלונות הציבור את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
- 64.4 בעל הרשיון יודיע לכל מנוי על אפשרות של הגשת תלונה לאחראי לתלונות הציבור, על סמכויותיו ועל דרכי הפנייה אליו. תוכן סעיף זה יכלל בהסכם ההתקשרות, בחשבון הנשלח למנוי ובאתר האינטרנט של בעל הרשיון.

64א. יישוב סכסוכים

- 64.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרשיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות, יועברו לבירור אל אחראי לתלונות הציבור של בעל הרשיון.
- 64.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה לאחראי לתלונות הציבור לפי סעיף 64.1א כדי :
- (א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך ;
 - (ב) לגרוע מסמכות בעל הרשיון לפעול על פי הוראות סעיף 79 לעניין הפסקת שירות 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 הרשיון 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 הרשיון, עובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו אינם רשאים לגלות רשימות או מסמכים בהם רשומים שם ומען של מנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון, תנועת שיחות, זמניהן ויעדן לאדם כלשהו פרט למנוי או למי שהסמך המנוי לכך.
- 65.3 על אף האמור בסעיף 65.2, רשאי בעל הרשיון לעשות את אלה :
- (א) למסור את פרטי המנוי לבעל רשיון אחר לשם גביית כספים המגיעים לו מהמנוי בגין שירותים שסיפק לו באמצעות הרשת, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבוניות, ובעל הרשיון האחר התחייב לשמור על פרטיות המנויים ;
 - (ב) להעביר פרטי מנוי לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין.

66. מניעת הונאות

- 66.1 בעל הרשיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשירותים בעדם מחויב המנוי אכן מבוצעים מצידוד 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 הרשיון ינתק שירות לבקשת מנוי לאחר שנתקבלה במוקד השירות הודעה, כי קיים חשש לפיו אחר משתמש בשירות, ללא הרשאה; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב, לרבות בפקסימילה או בדואר אלקטרוני; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב, כאמור, יודא בעל הרשיון את אמינותה וינתק את השירות; ניתוק שירות כאמור וחיבורו מחדש, יבוצעו ללא תשלום.
- 66.3 בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.
- המנהל רשאי ליתן הוראות בעניין נקיטת צעדים למניעת הונאות, לאיתור הונאות ולטיפול בהן, ובעל הרשיון ימלא אחר הוראות המנהל לעניין זה.

67. חשבוניות למנויים

- 67.1 חשבון שבעל הרשיון יגיש למנוי יהיה ברור, תמציתי, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש על פי סוגי התשלומים והכללים המפורטים בפרק ו' ברשיון.
- 67.2 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלומים בעד שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר.
- 67.3 (א) מבלי לגרוע מיתר הוראות הרשיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרשיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבוניות 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 עשריות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה;
- ((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש מאיות האגורה (ארבע ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

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

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

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

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

67.4 חשבון המוגש למנוי פרטי 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 לרשיון.

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

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

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

68. שירותי חירום ציבוריים

- 68.1 בעל הרשיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנויי גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן דוד אדום, משטרת ישראל, כיבוי אש ומוקד פיקוד העורף. בעל הרשיון יתאם עם נותני שירותי החירום הציבוריים את האופן שבו תתבצע הגישה לשירותים כאמור.
- 68.2 בעל הרשיון 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 הרשיון רשאי לבצע האמור באמצעות בעל רשיון המנתב את השיחה למוקד שירות החירום הציבורי.
- בעל הרשיון יודיע למנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

69. חסימת שירות למנוי מטריד

- 69.1 על אף האמור בסעיף 68.1, יחסום בעל הרשיון למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום ציבורי; אם החסימה לשירות חירום ציבורי בלבד אינה אפשרית מבחינה טכנית, יחסום בעל הרשיון את הגישה של מנוי מטריד לכל שירותי בעל הרשיון. 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 הרשיון 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 הרשיון, באופן סביר, לזיהוי המנוי המטריד על פי הנתונים שנמסרו לו בתלונה.
- 69.3 בעל הרשיון 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 הרשיון לציוד קצה של המנוי;
 - (ב) שליחת הודעת SMS לציוד קצה של המנוי;
 - (ג) שליחת מכתב רשום אל המנוי, למעט מנוי שהינו מנוי משלם מראש (Pre-Paid) ואשר כתובתו אינה ידועה.
- 69.4 חסימת שירות, למנוי מטריד שהינו מנוי משלם מראש (Pre-Paid) ואשר כתובתו אינה ידועה תבוצע לא יאוחר מיממה ממועד קבלת תלונה או זיהוי כאמור בסעיף 69.2.

(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.

- 69.5 על אף האמור בסעיף 69.1, בעל הרשיון לא יבצע חסימה לשירות חירום ציבורי למנוי, אם נסיבות ההתקשרות, כפי שהן עולות מההסבר שנתן המנוי לבעל הרשיון, מלמדות כי היתה הצדקה להתקשרות וכי אין לראות בו מנוי מטריד; בעל הרשיון יעביר למנהל, תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת התלונה או הזיהוי כאמור בסעיף 69.2, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.
- 69.6 חסם את הגישה של מנוי מטריד אל שיחות חירום, כאמור, רשאי בעל הרשיון לגבות מהמנוי את כל חובותיו, וכן רשאי הוא לגבות ממנו תשלום בגין הסרת החסימה.
- 69.7 בעל הרשיון רשאי להסיר החסימה לאחר שהמנוי המטריד מסר לו התחייבות בכתב לפיה לא יחזור על ביצוע הטרדות בעתיד.
- 69.8 בעל הרשיון יערוך רישום בדבר אופן זיהוי 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 בעל הרשיון יפרט, במסגרת דו"ח מנויים מטרידים כאמור בסעיף 112.3(ט), את מספר המנויים המטרידים אשר הגישה שלהם לשירות חירום ציבורי או לכלל שירותים נחסמה לפי סעיף זה, ואת המנויים לגביהם החסימה האמורה הוסרה, וכן את מספר המנויים שלא נחסמו עפ"י סעיף זה ואת הנימוקים לכך.

69א. שירות "מסר אישי"

- 69.1א בעל הרשיון יספק שירות מסר אישי (בסעיף זה, "השירות"), בכל עת וללא תשלום, לכל מנויו בעלי ציוד קצה רט"ן התומך בשירות ובהתאם לתיק שירות "מסר אישי", בעצמו או באמצעות בעל רשיון אחר.
- לעניין סעיף זה:
- "בעל רשיון אחר" – מפעיל רט"ן המספק שירות באמצעות רשתו לבעל הרשיון ובהתאם להסכם אירוח עם בעל הרשיון;
- "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.
- 69.2א לשם ביצוע האמור בסעיף 69.1א, יפעל בעל הרשיון, 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 הרשיון לשנות את ההוראות כאמור, אך אין בכך כדי לגרוע מאחריותו של בעל הרשיון, לתיקונה וחיבורה של הרשת;

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

69.3 א בעל הרשיון 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 הרשיון לשנות את נוהלי התפעול, אם מצאה כי הם חסרים, אולם אין בהוראה כאמור כדי למעט מאחריותו של בעל הרשיון כאמור ברישא.

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

69.5 א בעל הרשיון 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 הרשיון את השירות, או יוכל להפעילו אך ורק בהתאם לתנאים שקבעה מערכת הביטחון, לפי העניין. אין באמור כדי לייתר את חובתו של בעל הרשיון לקבל אישורו של המנהל לשירות כאמור.

69.6 א בעל הרשיון יסייע בהשקת השירות למנויי בכל הדרכים הבאות:

- (א) על-ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של בעל הרשיון;
- (ב) באמצעות דיוור ישיר למנויים באמצעות החשבונית החודשית עם השקת השירות;
- (ג) באמצעות מתן מענה לפניית מנויים לבחירת ההגדרות הנדרשות בצידוד קצה רט"ן שלו; לעניין דגמי צידוד קצה רט"ן שלא שוקו על-ידי בעל הרשיון, בעל הרשיון יעשה מאמץ סביר כדי לתת מענה למנויו כאמור;
- (ד) בעל הרשיון, 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 הרשיון יספק, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של בעל רשיון אחר, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן – "שירות מודיעין"), כדלקמן:

- (א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר אינטרנט שבאמצעותו יינתן השירות;
- (ב) למנויו, 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 הרשיון להציע, במחיר סביר, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מודיעין, בכל אמצעי אחר, לרבות באמצעות קוד גישה ארצי או באמצעות הודעת מסר קצר (SMS).

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

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

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

(ג) בעל הרשיון יעדכן את מאגר הנתונים באופן שוטף, כך שכל שם, כתובת או מספר טלפון של מנוי שהתווסף, שונה או נגרע, יעודכן במאגר הנתונים תוך יום עבודה לאחר ביצוע העדכון במערכת של בעל הרשיון המשמשת לשם מתן 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 הרשיון יבקש את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים ; נתן המנוי הסכמתו כאמור, יכלול בעל הרשיון את פרטיו במאגר הנתונים.

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

70.5 (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 70. ייקבעו בידי בעל הרשיון, ובלבד שיהיו הוגנים ובלתי מפלים, לרבות לעניין סדר הצגת הנתונים לפונה לשירות ; השירות יינתן במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור ; בס"ק זה, **"סדר הצגת הנתונים"** – ככל שהתשובה לשאלתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי ;

(ב) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 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 לשירות², כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ- 90% ;

(2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות³ 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 הרשיון במתן שירות, בהתאם לסעיף 38.4.

2 Busy Hour Call Attempts

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

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

71. תיק שירות

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

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

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

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

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

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 הרשיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרשיון.

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

71.10 כל שירות חדש אשר בעל הרשיון 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. שירות אירוטי

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

לעניין סעיף זה -

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

71. שירות פרימיום

71.1 בעל הרשיון 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 רשתי⁴;

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

לעניין סעיף זה,

"מספר טלפון ניח" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים ניחים או תבנית מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור⁵;

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

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

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

72.2 בעל הרשיון יחסום את אפשרותו של מנוי לקבל שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה ("השירות"), אלא אם המנוי ביקש במפורש לקבל את השירות, ולאחר שהוסבר לו כי במסגרת קבלת השירות עשוי ציוד 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 הרשיון, כיצד הוא יכול לבחור באופן ידני, באמצעות ציוד קצה הרט"ן שברשותו, את רשת הרט"ן ממנה יקבל שירות;

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

72.3 בסעיף זה, "מדינה שכנה" – ירדן ומצרים;

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

⁴ "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

⁵ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX או XXXXX*.

73. אתרים ותכנים פוגעניים

- 73.1 בעל הרשיון יידע את מנויו בדבר אתרים פוגעניים ותוכניים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק, כאמור בסעיף 4ט(ב)(1) לחוק; יידוע כאמור ייעשה באופן הקבוע בסעיף 4ט(ג) לחוק.
- 73.2 בעל הרשיון יידע את מנויו כאמור בדבר קיומם של תכנים באינטרנט אשר אינם מתאימים לילדים ולבני נוער (דוגמת אתרים פורנוגרפיים), וכן יכלול פירוט של הדרכים בהן ניתן לחסום את גישתם של ילדים ובני נוער לתכנים אלה; יידוע כאמור ייעשה בכל הדרכים המנויות בסעיף 4ט(ג) לחוק.
- 73.3 בעל הרשיון יציע למנויו כאמור, בכל הדרכים המנויות בסעיף 4ט(ג) לחוק, שירות יעיל לסינון אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים ללא תשלום נוסף על התשלום שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט, והכל כאמור בסעיף 4ט(ד) לחוק, ובלבד ששירות כאמור יתבסס על ניתוח המידע ולא על פי "רשימה שחורה" של אתרים בלבד.

בסעיף זה,

- "בעל הרשיון" – בעל רשיון המספק שירות פנים ארצי נייד, או שירות גישה לאינטרנט, או שניהם.
- "מנוי" – מנוי של שירות פנים ארצי נייד, או שירות גישה לאינטרנט, או שניהם.

חלק ד' - ביטול, הפסקה, ניתוק, עיכוב או הגבלת שירות

- 74. הגדרות**
- 74.1 בחלק זה –
- "**ביטול שירות**" - הפסקה מלאה וקבועה של שירות משירותי בעל הרשיון לכלל המנויים ;
- "**הפסקה מוחלטת**" - הפסקה מלאה וקבועה של כל שירותי בעל הרשיון למנוי מסוים ;
- "**הפסקת שירות**" - הפסקה קבועה של שירות משירותי בעל הרשיון למנוי מסוים ;
- "**ניתוק שירות**" - הפסקה זמנית של שירותי בעל הרשיון למנוי מסוים.
- 75. ביטול שירות**
- 75.1 בעל הרשיון 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 הרשיון ;
- בבקשה לביטול שירות יפרט בעל הרשיון את מספר מנויו 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 הרשיון לתת שירות חלופי לשירות שבוטל, או להמשיך במתן השירות למשך תקופה נוספת שיקבע השר.
- 76. איסור הפסקה או ניתוק של שירות**
- 76.1 בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שירות, שהוא חייב לספק לפי רשיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 40.
- 76.2 למען הסר ספק, החל בעל הרשיון לספק למנויו שירות כלשהו, השירות ייחשב כשירות שהוא חייב לספק ויחול עליו האמור בסעיף 62.4.
- 77. ניתוק שירות לבקשת מנוי**
- 77.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון ניתוק שירות למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) ימים ולא תעלה על תשעים (90) ימים (להלן – "**תקופת הניתוק**"); בקשת המנוי תעשה בכתב, ואפשר שתיעשה באמצעות ציוד הקצה שברשותו, ובלבד שבעל הרשיון וידא זהות המנוי המבקש בשיחה חוזרת לציוד הקצה של המנוי או בכל דרך אמינה אחרת.
- 77.2 בעל הרשיון יבצע את ניתוק השירות כאמור בסעיף 77.1, לא יאוחר מיום עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בבקשה ; לא נקב המנוי במועד, יבוצע ניתוק השירות לא יאוחר מיום עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה.

77.3 בעל הרשיון יחדש את השירות למנוי בתום תקופת הניתוק; ביקש המנוי, בהודעה בכתב, לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני, לחדש את השירות לפני תום תקופת הניתוק, יחדש בעל הרשיון את השירותים לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו נמסרה הודעת המנוי.

78. הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת לבקשת מנוי

78.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרשיון הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת; לצורך כך, יוכל מנוי לפנות אל מוקד פניות של בעל הרשיון בכתב, לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני.

78.2 בעל הרשיון יבצע הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת, לא יאוחר מיום עבודה שלאחר המועד אותו נקב המנוי בהודעתו; לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות או ההפסקה המוחלטת לא יאוחר מיום העבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה לבעל הרשיון.

78.3 בעל הרשיון ישלח למנוי הודעה בכתב בדבר הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד אשר בו בוצעה ההפסקה, ובהודעה בדבר הפסקה מוחלטת אף את המועד האחרון למשלוח החשבון הסופי, כאמור בסעיף קטן 2.3(ג)(2) (להלן - "החשבון הסופי"). הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון הטלפון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר הפסקה מוחלטת תשלח למנוי, תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה, בדואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת שירות של בעל הרשיון, ימסור לו נציג בעל הרשיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה.

עוֹתֵק מֵהָהוּדָעָה כִּאֲמוֹר, יִהְיֶה זָמִין אֲצֵל בֶּעַל הָרִשְׁיוֹן לְהַצָּגָה בְּפָנֵי הַמְנַהֵל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה או מסירתה, לפי הענין. שלח בעל הרשיון את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

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

79. הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם

79.1 בעל הרשיון רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי אם התקיים אחד מאלה:

(א) המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד שנקבע לתשלום בהסכם ההתקשרות שלו עם בעל הרשיון;

(ב) המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות שבינו לבין בעל הרשיון אשר נקבע כי הוא תנאי מהותי;

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

79.2 לא יופסק ולא ינותק שירות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 79.1(א) ו- (ב) אלא לאחר שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב עשרה (10) ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק הצפוי; בהודעה יצוין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך זמן סביר שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק או ינותק השירות.

79.3 על אף האמור בסעיף 79.2, רשאי בעל הרשיון לנתק שירות למנוי ללא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:

(א) המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך פרק זמן של שנים עשר (12) חודשים את חשבון התשלומים שחוייב בו בעד שירות במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;

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

(ג) התברר לבעל הרשיון כי המנוי השתמש בשירות בכמות חריגה יחסית לאותו סוג של מנוי, ולאחר שמוקד השירות של בעל הרשיון פנה אל המנוי בשיחת טלפון אל ציוד הקצה שברשותו והמנוי לא נתן הסבר סביר לחריגה האמורה; לעניין פסקה זו, לא יראו כצריכה חריגה צריכה שהיא פחות מפי שלוש (3) מהצריכה הממוצעת לאותו סוג של מנויים.

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

80. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

80.1 בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון עשה כל שניתן, באופן סביר, כדי שניתוק בשל תחזוקה ייעשה בשעות היממה בהן צריכת השירות נמוכה.

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

80.3 נדרש ניתוק בשל תחזוקה העולה על שש (6) שעות, יבקש בעל הרשיון מראש את אישורו של המנהל; הבקשה תפרט את פעולות התחזוקה הנדרשות והפעילות שנקט בעל הרשיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך הניתוק בשל תחזוקה.

80.4 נדרשו ניתוק בשל תחזוקה באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרשיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון או פקסימילה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרשיון יודיע למנויי על ניתוק 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 הרשיון 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 רט"ן

81.1 בעל הרשיון ירשום את מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן של מנוי:

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

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

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

81.2 הודיע מנוי לבעל הרשיון כי ציוד קצה רט"ן שלו נגנב או אבד, יחסום בעל הרשיון את ציוד קצה הרט"ן של המנוי שנרשם כאמור בסעיף 81.1, ללא תשלום ולא יאוחר משלושים (30) דקות לאחר שווידא את אמינות בקשתו של המנוי. לעניין סעיף זה - "חסימה" – ביטול האפשרות של ציוד קצה רט"ן לקבל שירות פנים ארצי נייד.

81.3 בעל הרשיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה הרט"ן שנחסם על ידו, לכל בעל רשיון כללי המספק שירות פנים ארצי נייד (להלן "מפעיל רט"ן אחר"), לא יאוחר מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 81.2.

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

על אף האמור, אם נימצא כי חסימת מספר הזיהוי, תגרום להפסקת שירות לציוד קצה רט"ן אחר בעל אותו מספר זיהוי, רשאי בעל הרשיון שלא לבצע את החסימה כאמור.

- 81.5 בעל הרשיון יבטל את חסימה לצידוד קצה רט"ן שנחסם על ידו, לאחר שנתקבלה אצלו בקשה מהמנוי; ביטול החסימה יעשה לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שבעל הרשיון ווידא את אמינות הבקשה, אלא אם המנוי נקב בבקשתו במועד מאוחר יותר.
- 81.6 בעל הרשיון יפרסם לכל מנויו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת צידוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של צידוד קצה רט"ן אצל בעל הרשיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה; הפרסום יתבצע לפחות בהסכם ההתקשרות ובאתר האינטרנט של בעל הרשיון;
- 81.7 בעל הרשיון יפרט, במסגרת דו"ח חצי שנתי, את כמות מספרי זיהוי אשר נחסמו, ואת כמות מספרי הזיהוי לגביהם החסימה האמורה הוסרה, וכן את כמות מספרי זיהוי שלא נחסמו על-פי סעיף זה ואת הנימוקים לכך.

82. הפסקת שירות למנוי רדום

- 82.1 ביקש בעל הרשיון להפסיק שירות למנוי רדום, עליו למסור למנוי הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן, בסעיף זה "הודעה"). מועד הפסקת השירות לא יפחת משלושים (30) ימי עבודה ממועד משלוח ההודעה.
- 82.2 בהודעה יציין בעל הרשיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו להפסיק את השירות לגביו.
- 82.3 משלוח הודעה למנוי רדום ייעשה:
- (א) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו ידועים לבעל הרשיון בכל הדרכים הבאות -
- (1) באמצעות מכתב בדואר רגיל;
- (2) באמצעות שתי הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו למנוי הרדום בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה;
- (ב) לעניין מנוי אשר שמו וכתובתו אינם ידועים לבעל הרשיון - באמצעות ארבע הודעות מסרון (SMS) אשר יישלחו בהפרש של לפחות שבוע בין הודעה להודעה;
- (ג) על אף האמור בס"ק (א)(2) ו-(ב), ככול שצידוד הקצה של המנוי אינו תומך בקבלת הודעת מסרון, בעל הרשיון ישלח למנוי הודעות קוליות במקום הודעות מסרון, וזאת ככול שצידוד הקצה של המנוי תומך בקבלת הודעה קולית.
- 82.4 בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק שירות למנוי רדום שנשלחה אליו הודעה, במידה והמנוי הרדום הודיע לבעל הרשיון כי אינו מעוניין בהפסקת השירות. המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב לרבות בפקס או בדואר אלקטרוני;
- על אף האמור, רשאי בעל הרשיון להפסיק שירות למנוי רדום אשר הודיע לו כי אינו מעוניין בהפסקת השירות, לאחר שנשלחו למנוי לפחות שתי הודעות, כאמור בסעיף 82.3 ו-82.5, ובהודעה השנייה הודיע בעל הרשיון למנוי כי אם בתוך שנה מיום ההודעה השנייה לא ייעשה המנוי שימוש בשירות יופסק למנוי השירות, וזאת מבלי שתימסר למנוי הודעה נוספת.
- 82.5 בעל הרשיון לא יהיה רשאי לשלוח למנוי הודעה נוספת בדבר בקשתו להפסיק את השירות, אלא בחלוף שנה מהמועד בו נשלחה ההודעה הקודמת למנוי בעניין זה.

82.6 בעל הרשיון ישמור את מספר הטלפון של ממני רדום שהופסק לו השירות לפחות שלושה חודשים, מיום הפסקת השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרשיון עצמו או של בעל רשיון כללי אחר, אשר הקצה לממני הרדום את המספר במקור. התקבלה, בתקופה זו, בקשה בכתב מהממני לחידוש השירות, בעל הרשיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם הופסק השירות, ללא תשלום.

82.7 הופסק שירות לממני רדום משלם מראש (Prepaid), אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרשיון לממני את יתרת התשלום שיידרש תוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהממני שהוכיח כי הוא הבעלים של הקו שהופסק לו השירות, במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרשיון לא יאוחר משישה חודשים מיום הפסקת השירות.

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

חלק ה' - מתן שירות באמצעות אחר

83. התקשרות עם אחר

- 83.1 ביקש בעל הרשיון לתת שירות מהשירותים לפי רשיון זה, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמו, יפנה אל המנהל ויבקש את אישורו לכך; אל בקשתו יצרף בעל הרשיון את ההסכם בינו לבין האחר; הוראת סעיף זה לא תחול לעניין התקשרות בין בעל הרשיון לבין משווק ציוד קצה או מי שפועל מטעמו של בעל הרשיון 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 רשיון זה וחוביו של בעל הרשיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרשיון על פי רשיון זה.
- 83.3 אין בהתקשרות עם אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרשיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים לפי רשיון זה, כולו או מקצתו, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.
- 83.4 למען הסר ספק, יובהר כי סעיף זה לא יחול על כריתת הסכם שימוש לפי סעיף 38.3.

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 ניד ;
- "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 ושירותים) (תשלום בעד קישור גומלין), התש"ס-2000 ;
- "תשלום עבור" - תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בציוד קצה המחובר לרשת בזק השלמת שיחה" 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 הרשיון רשאי לגבות ממנויי תשלומים עבור :

- (א) דמי התקנה או דמי רישום חד פעמיים עבור כל מגזר שירותים (להלן - "דמי חיבור"), בעד חיבור ציוד קצה שברשות המנוי אל הרשת, כולל הנפקת כרטיס חכם (SIM) למנוי ; על אף האמור, יכול בעל הרשיון לגבות דמי חיבור בעד חיבורו מחדש לאחר הסרת חסימה לפי סעיף 69.6, לאחר הפסקה מוחלטת לפי סעיף 78 או לאחר הפסקת שירות או ניתוקו לפי סעיף 79.
- (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 הרשיון המפורטים בנספח ב' לרשיון.

85.2 בעל הרשיון אינו רשאי לגבות ממנוי :

- (א) תשלום עבור הקמת שיחה ;
- (ב) מחיר מינימום לשיחה ;
- (ג) תשלום כלשהו טרם אספקת השירות בפועל, למעט שירות הניתן בתשלום מראש (PREPAID). על אף האמור, לעניין שירות גישה לאינטרנט, רשאי בעל הרשיון לגבות תשלום טרם אספקת השירות בפועל, אם המנוי הביע את הסכמתו לכך מראש ובכתב. עותק מהסכמת המנוי, כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל ולהעברתו אליו בקובץ, שיצורף לדואר אלקטרוני, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרשיון.

86. גביית דמי מנוי בשיעורין

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

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

- 87. קביעת התעריפים ושיעוריהם**
- 87.1 בכפוף לסעיף 87.5, יקבע בעל הרשיון תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנויו.
- 87.2 בעל הרשיון רשאי לקבוע סלי שירותים לפי סוגים של שירותים הכלולים בסל, תקופות זמן או לפי כל שיטה אחרת. בעל הרשיון רשאי לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בסל או לקבוע לו תעריף כולל.
- 87.3 בעל הרשיון 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 הרשיון יאפשר לכל מנוי לעבור, ללא אפליה, מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע באותה עת על ידו. בעל הרשיון יכלול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנויו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע מועדים בהם ניתן יהיה לבצע מעבר כאמור, ולקבוע תנאים, לרבות תשלום, בגין ביצוע המעבר.
- 87.5 התקשר בעל הרשיון 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 הרשיון לספק את שירותיו למנוי בתעריפים זולים מאלה שנקבעו מראש בהסכם ההתקשרות במהלך תקופה מוגבלת בזמן, לכלל המנויים או לסוג מנויים.
- 87.6 בעל הרשיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירות או ציוד קצה ממנו.
- 87.7 סל שירותים בו נקבע תשלום בשיעורין עבור ציוד קצה או עבור אחד השירותים הכלולים בו, יכלול אף הסדר תשלומים למקרה בו יבקש המנוי להשתחרר מן הסל האמור או לעבור מהסל האמור לסל שירותים אחר, על פי יתרת התשלומים שטרם שילם המנוי או על פי יתרת תקופת ההתחייבות.

87.8 חיוב בעד שירות ייעשה על פי הכללים הבאים :

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

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

(1) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי ;

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

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

(1) שירותי חירום ציבוריים ;

(2) שירות גוביינא ;

(3) שירות שיחת חינם למתקשר ;

(4) שירות שיחה בחיוב מפוצל - חלקו של התשלום המשולם על-ידי מקבל השיחה כאשר מנוי לשירות פנים ארצי נייח של בעל הרשיון יוזם שיחה לשירות זה ;

(5) כל שירות אחר כפי שייקבע בהוראת מינהל.

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

(ב) על אף האמור, רשאי בעל הרשיון לקבוע תעריף לשיחה פנים רשתית, השונה מהתעריפים לשיחה שאינה פנים-רשתית, ובלבד שהשיחה מתקיימת בין מנויי מגזר שירותים לבין עצמם, ובלבד שבעל הרשיון יפעיל אמצעים, באישור המנהל, המאפשרים למנויו להבחין בין שיחה פנים-רשתית לבין שיחה שאינה פנים-רשתית.

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

(ד) תעריף עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד או עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד ארצי, כהגדרתם בתוכנית המספור, יהיה זהה לתעריף שיחה שיעדה רשת של מפ"א ניח, 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 הרשיון 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 חינוס" – 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 רשתית בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו הוא תעריף מורכב;

"מספר טלפון מיוחד בתעריף רגיל" – מספר טלפון ארצי⁶ או רשתית⁷ בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו אינו עולה על תעריף רגיל;

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

"תבנית מספור רגילה" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים בהתאם למוגדר בתכנית המספור⁸;

⁶ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.

⁷ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרשיון.

⁸ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX, 05Y-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX.

"תעריף מורכב" – תעריף המורכב מתעריף רגיל בתוספת תעריף עבור שירות, המסופק על ידי בעל רשיון או מי מטעמו או ספק שירות ;
"תעריף רגיל" – תעריף לדקת שיחה למספרי טלפון בתבנית מספור רגילה, בהתאם לתוכנית התעריפים של המנוי.

(ב) בעל הרשיון לא יחייב מנוי המתקשר ליעדים עם מספרי חינם ולא ימנה את דקות ההתקשרות ליעדים אלה במסגרת חבילה מוגבלת ;

(ג) בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון לחייבו בגין התקשרות ליעדים האמורים על פי תעריף שאינו עולה על התעריף הרגיל. בנוסף לאמור לעיל, בעל הרשיון אינו רשאי לעשות אבחנה בתעריף, שעל פיו הוא מחייב את המנוי, בין התקשרות למספרי טלפון בעלי תבנית מספור רגילה לבין התקשרות למספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, לרבות על-ידי קביעת חבילות דקות שיחה נפרדות ;

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

בעל הרשיון 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 הרשיון יישמרו הכללים הבאים :

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

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

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

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

88. תשלום בעד השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת

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

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

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

- 89.1 התשלום שבעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסרון, המועברת מציוד קצה המחובר לרשת אל ציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחר (להלן – "רשת אחרת"), לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרשיון 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.

90. הודעה על ניצול חבילת גלישה בארץ

- 90.1 בעל הרשיון ישלח מסרון לציוד קצה רט"ן של מנוי אשר ניצל 75%-ו 95% מחבילת גלישה. המסרון ישלח למספר הטלפון של המנוי ומספר טלפון נוסף של המנוי, כפי שצוין על ידי המנוי בעת ההתקשרות, בסמוך ככל הניתן למועד הניצול כאמור. המסרון יכלול, לפחות את אלה: שיעור ניצול החבילה, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ומספר הטלפון שאליו מתייחס המסרון. לענין זה, "חבילת גלישה" - כמות יחידות של שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בארץ (להלן "שירות גלישה"), המסופקת למנוי בתעריף קבוע ללא תלות בהיקף הצריכה בפועל. סעיף זה יחול רק כאשר התעריף של יחידת שירות גלישה, לאחר ניצולן המלא של כל יחידות שירות הגלישה הכלולות בחבילת הגלישה, הינו למעלה מפי 1.25 מתעריף יחידת שירות גלישה במסגרת חבילת הגלישה.

90א. חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית

- 90א.1 בסעיף זה –
- "הסדר" - חבילה או תכנית הכוללים גלישה;
 - "הצעת חבילות" - הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרשיון, הכוללות שירות גלישה, אשר הוצעו למנוי בעל הרשיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת החבילות 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);
 - "שירות גלישה" - שירות גלישה סלולרית בחו"ל;
 - או "גלישה"
 - "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.

90.2 א (א) בעל הרשיון ישלח מסרון למנוי שרכש חבילת שירות נדידה בינלאומית (להלן בסעיף זה, "חבילה"); המסרון ישלח בכל פעם שהמנוי ניצל 75%, 90% ו- 100%, מהחבילה; כמו כן, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון עם תום תוקפו של ההסדר, ויציין בו את דבר תום תוקפו של ההסדר. המסרונים יישלחו למנוי ללא תשלום, בסמוך ככל שניתן לרמת הניצול האמורה, ויכללו לפחות את אלה: שיעור ניצול השירותים הכלולים בהסדר כמפורט בפרטים (1) – (5) להלן, ומועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה);

(1) דקות שיחה;

(2) מסרונים;

(3) גלישה (ב- מ"ב);

(4) דקות שיחה ומסרונים באופן משולב;

(5) דקות שיחה, מסרונים וגלישה (ב- מ"ב) באופן משולב.

(ב) על אף האמור בסעיף 90.2 א (א) –

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

(א) בוטל;

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

(ג) בעל הרשיון 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 כן, טאבלט עם כרטיס SIM ומודם סלולרי, ידרוש בעל הרשיון מהמנוי בעת הזמנת החבילה אמצעי התקשורת חלופי למסרון (כגון יישומי e-mail, whatsapp, viber, skype או הודעה קולית) ("אמצעי חלופי"); מסר המנוי אמצעי חלופי, יעביר בעל הרשיון למנוי את ההודעות על ניצול החבילה כאמור בסעיף קטן 90.2 א (א) באמצעי החלופי.

90.3 א רכש מנוי הסדר, יחסום בעל הרשיון את הגישה לשירות הגלישה לאחר הניצול המלא של החבילה או לאחר תום תוקפו של ההסדר, לפי העניין, ללא תשלום, והמנוי לא יידרש לשלם תשלום כלשהו עבור שירות הגלישה, מעבר לתשלום הידוע מראש בעד החבילה שרכש או התכנית שאליה הצטרף. בעל הרשיון ישלח למנוי מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור, בסמוך למועד החסימה. המסרון יכלול הצעת חבילות.

90.4 א (א) בעל הרשיון 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.

(2) המנוי ביקש באופן יזום, באמצעות "טופס הגישה לשירותים", לאפשר לו באופן קבוע את הגישה לשירות גלישה.

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

(ג) בעל הרשיון יחסום ללא תשלום, את הגישה לשירות גלישה כאמור בס"ק (א), ולא יחייב בגין שירות גלישה כאמור בס"ק (ב), בכל עת שהמנוי אשר רכש הסדר, הגיע ליעד שאינו כלול בהסדר. בעל הרשיון ישוב ויאפשר למנוי כאמור את שירות הגלישה, באופן מיידי ואוטומטי וללא צורך בביצוע פעולה ידנית של המנוי, בכל עת שהמנוי נמצא ביעד הכלול בהסדר.

(ד) בעל הרשיון ישלח למנוי מסרון, ללא תשלום, בדבר החסימה כאמור בס"ק (א) ו- (ג), בסמוך למועד החסימה, ויצוין בו את הסיבה לחסימה ואת דרכי הפניה לבעל הרשיון לצורך פתיחת החסימה. המסרון יכלול הצעת חבילות.

(ה) לעניין הזמנת שירות גלישה בידי מנוי, בעת שהייתו בחו"ל, לאחר שנחסמה גישתו לשירות גלישה, לאפשר לו גישה לשירות גלישה מבלי לרכוש הסדר, ולאחר שאישר כי מחיר הגלישה לכל מ"ב ללא הסדר ידוע לו, יחול סעיף 62.7 והתיעוד יכלול גם את פרטי זיהוי האמין של המנוי ואת אישורו כאמור.

90.5 א עם הגעתו לחו"ל של מנוי, שביקש באמצעות "טופס הגישה לשירותים" להיות נגיש באופן קבוע לשירות גלישה, ואשר אין לו הסדר או שהסדרו אינו כולל את המדינה בה שוהה המנוי, ישלח לו בעל הרשיון מסרון הכולל אזהרה בדבר צריכה אפשרית של שירות גלישה בתשלום, מבלי שתיעשה פעולה יזומה של גלישה ומידע בדבר האפשרות לחסום את שירות הגלישה באמצעות שינוי הגדרות ציוד הקצה. במסרון יצוין ככל שנוגע לעניין כי חסימה, כאמור, חוסמת גם את אפשרות הגלישה בארץ ולכן יש להתיר את החסימה לצורך גלישה עם ההגעה ארצה, או באמצעות פנייה למוקד הפניות הטלפוני של בעל הרשיון. כמו כן, יכלול המסרון הצעת חבילות.

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

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

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

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

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

90.11 א בעל הרשיון 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".

בנוסף, יציין בעל הרשיון 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").

עותק של חשבון הטלפון בו צוינו פרטי העסקה יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל או להעברה אליו על פי דרישה, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת חשבון הטלפון.

90.12 א בהתקשרות לרכישת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית שבוצעה בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי, יימסר למנוי במעמד ביצוע העסקה אישור מודפס הכולל את פרטי העסקה. עותק של האישור יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל או להעברה אליו על פי דרישה, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

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

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

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

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

91. פרסום תעריפים

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

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

חלק ג' - שינויים בתעריפים

- 92. שינוי תעריפים**
- 92.1 בכפוף לאמור בסעיף 85, בעל הרשיון רשאי לשנות תעריף של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "שירות") שנקבע על ידיו ובלבד ששלח הודעה מראש ובכתב, לכל מנוי שהצטרף לשירות, בה יצוין התעריף החדש והתעריף טרם השינוי, לפחות ארבעה-עשר (14) יום לפני כניסת השינוי לתוקף; על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרשיון לשלוח את ההודעה למנוי עד חודש לאחר ההפחתה. ההודעה כאמור תשלח למנוי באמצעות דואר רגיל או חשבון הטלפון הנשלח למנוי. לעניין חלק זה, "שינוי" - כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ, שעל מנוי לשלם עבור שירותי בעל הרשיון.
- 93. תחילתו של שינוי בתעריף**
- 93.1 חל שינוי בתעריף בעד שירות בהתאם להוראות הרשיון, 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 הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירות שמנוי לא שילם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות שביניהם (להלן – "מועד הפירעון").
- 94.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של הסכום הנקוב.
- 94.3 בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן – "סכום החוב") ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לבעל הרשיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרשיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרשיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרשיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

חלק ד' – שונות

- 95. חיוב יתר**
- 95.1 בעל הרשיון יתעד במערכות המידע שלו כל השגה, בכתב או בעל פה, של מנוי בדבר חיוב יתר המופיע בחשבון הטלפון ;
- 95.2 בעל הרשיון ישיב בכתב למנוי על השגתו, בצורה מנומקת, תוך פירוט אופן חישוב ההחזר או הנימוקים לדחיית ההשגה, בהתאם לענין, תוך עשרים ואחד (21) יום מיום קבלת ההשגה. לענין זה, "יום קבלת ההשגה" - לענין הודעה שנשלחה בכתב - יום קבלת ההודעה אצל בעל הרשיון ; לענין הודעה שנמסרה בעל פה - היום בו נמסרה ההודעה לבעל הרשיון.
- עוֹתֵק מהמענה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו. שלח בעל הרשיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה. על אף האמור, הגיש המנוי השגה בעל פה ומצא בעל הרשיון כי חויב המנוי בחיוב יתר אשר אינו עלה על 100 ₪, רשאי בעל הרשיון שלא להשיב בכתב על ההשגה, ככל שהמנוי נתן הסכמתו המפורשת לכך.
- 95.3 מצא בעל הרשיון כי חויב המנוי בחיוב יתר, ישיב בעל הרשיון את חיוב היתר בתשלום אחד, ללא הצבת שום תנאי לקבלתו, בתוספת "הפרשי הצמדה וריבית" כהגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בעד התקופה שבין מועד גביית חיוב היתר לבין מועד ביצוע ההחזר בפועל, כמפורט להלן :
- (א) סכום חיוב היתר גבוה מ-100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יועבר ההחזר ישירות לאמצעי התשלום (לחשבון הבנק או כרטיס אשראי) של המנוי תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד משלוח התשובה על ידי בעל הרשיון כאמור בס"ק (ב). על אף האמור, רשאי בעל הרשיון להשיב את ההחזר למנוי עסקי באמצעות זיכוי חשבון הטלפון, אם הסכים לכך המנוי העסקי במפורש ;
- (ב) סכום חיוב היתר שווה או נמוך מ- 100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יבוצע ההחזר באמצעות זיכוי חשבון הטלפון העוקב למועד משלוח המענה בכתב כאמור בס"ק (ב) ; במידה וגובה ההחזר גבוה מהסכום לתשלום בחשבון הטלפון העוקב, תועבר היתרה ישירות לחשבון הבנק של המנוי תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד שליחת החשבון למנוי, והדבר יצוין בחשבון הטלפון האמור ;
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן 95.3 (א) ו- (ב) החזר למנוי משלם מראש (pre paid) יבוצע באמצעות זיכוי היתרה העומדת לרשותו.

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

חלק א' - אחריות וביטוח

- 96. הגדרה**
- 96.1 בחלק זה :**
- "שימוש ברשיון"** - הקמת הרשת, התקנתה, פיתוחה, קיומה, תחזוקתה או הפעלתה, ומתן שירותים באמצעותה, בין בידי בעל הרשיון עצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.
- 97. אחריות בעל הרשיון**
- 97.1** בעשותו שימוש ברשיון, ינקוט בעל הרשיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברשיון, יתקן בעל הרשיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לו השר חסינות כמפורט בפרק ט' לחוק.
- 97.2** למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרשיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים או להפחית ממנה.
- 98. עשיית חוזה ביטוח**
- 98.1** בעל הרשיון 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 הרשיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית, כאמור בסעיף 98.1, שהיא תחוייב בה כלפי צד שלישי כלשהו כתוצאה מן השימוש ברשיון; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרשיון בביטוח אחריות כמשמעותו בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981.
- 98.3** בעל הרשיון 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 ברשיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו לרשת, כולה או חלקה, מן השימוש ברשיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.
- 98.4** בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון יציג למנהל, לפי דרישתו, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, שאין פיגורים בתשלומים של בעל הרשיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.
- 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 הרשיון מיד לשם סילוק עילת הביטוח, או יפעל מיידיית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 99.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטוח אי תשלום דמי ביטוח בידי בעל הרשיון, רשאי המנהל לשלם במקומו את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל תשלום דמי הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת.
- 99.5 ביקש בעל הרשיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל לפחות ארבעים וחמישה (45) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.
- 99.6 הסכים בעל הרשיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרשיון חוזה ביטוח עם מבטח מורשה אחר באופן שכניסת 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 שלוששים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות חלק זה.

100. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח

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

חלק ב' - ערבות למילוי תנאי הרשיון

101. שיעור הערבות ומועד המצאתה

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

102. הערבות ומטרתה

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

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 ברשיון, בשל ביצוע לקוי של הרשיון או בשל ביטול הרשיון, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום תביעה כאמור, ייעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך להיות חלוט; הודעה בדבר דרישה או תביעה כאמור תימסר לבעל הרשיון מייד לאחר קבלתה;

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

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

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

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

(ז) הוטל על בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון כי אם תוך תקופה שקבע לא יתקן בעל הרשיון את המעשה או המחדל נושא ההתראה, תחולט הערבות כאמור.
- 104.2 חולטה הערבות, ימציא בעל הרשיון ערבות חדשה, או ישלים את יתרתה עד לסכום הערבות המקורי.
- 104.3 החליט המנהל לחלט את הערבות, רשאי בעל הרשיון לערער על ההחלטה בפני השר תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתו. הוגש ערר, יעוכב חילוט הערבות עד להחלטת השר בערר.

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

פרק ז' - פיקוח ודיווח

חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון

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 הרשיון בכל הנוגע לביצוע הרשיון וקיום הוראות החוק, הפקודה והתקנות שעל פיהן.

108. שמירת סודיות

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

110. שיתוף פעולה

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

חלק ב' - דיווח ותיקון ליקויים

111. חובת הגשת דו"חות

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

112. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

- 112.1 בעל הרשיון ימציא למנהל לפי דרישתו ולכל הפחות אחת לשנה, עם תום השנה הקלנדרית ולא יאוחר מתשעים (90) ימים את הדו"חות השנתיים, המתארים את הפעילות בתקופה שמחודש ינואר עד חודש דצמבר, בשנה שחלפה :
- (א) דו"ח כספי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון ;
- (ב) דו"ח מנויים, כולל את הנתונים הבאים :
- (1) מספר המנויים הכולל.
- (2) מספר המנויים בשירות טלפוניה פנים-ארצי, והכל לפי העניין :
- ((א)) בחלוקה לפי מנויים עסקיים ופרטיים ;
- ((ב)) בחלוקה לפי pre paid-1 post paid ;
- ((ג)) בחלוקה לפי מנויים חדשים וקיימים ומנויים שהתנתקו.
- (3) היקף ההכנסות בכל שירות, בחלוקה לפי סוגי השירותים ;
- (ג) דו"ח בדבר שימוש בתדרים בהתאם לפרק ג' חלק ו' ;
- (ד) נספח א' - "פרטי בעל הרשיון" מעודכן, בתחילת חודש ינואר, כמפורט בסעיף 17.1.
- (ה) דו"ח חסימת ציוד קצה רט"ן כאמור בסעיף 81.7.
- 112.2 בעל הרשיון ימציא למנהל אחת לרבעון, לא יאוחר מחלוף חודש מתום הרבעון, את הדו"חות הבאים :
- (א) דו"ח כספי רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי רואה חשבון ;
- (ב) דו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר חתום בידי רואה חשבון, ובו פירוט ההכנסות החייבות בתמלוגים ;
- (ג) דו"ח תנועה בגין שירות טלפון בין-לאומי - ובו פירוט מספר הדקות היוצאות והנכנסות שיצאו, בהתייחס לכל מדינה, תוך חלוקה ליעדים נייחים וניידים, וכן תוך הבחנה בין תנועה יוצאת ממדינת ישראל או נכנסת אליה, לבין תנועה כאמור לרשות הפלשתינאית או ממנה ;

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

- (א) דו"ח בעניין עבודות הפיתוח של הרשת כאמור בסעיף 26 ;
 - (ב) דו"ח תקלות - ובו תמצית וניתוח של התקלות שהיו ברשת, פירוט כמות תקלות ומשך הזמן המצטבר של תקלות מכל סוג, ניתוח התקלות ופירוט הצעדים לתיקון ;
 - (ג) דו"ח טיב שירות - ניתוח עמידת בעל הרשיון בדרישות סעיפים 42 ו- 43 ונספח ג' רמת השירותים למנוי, בתקופת הדו"ח ;
 - (ד) דו"ח תלונות – ובו פירוט התלונות בכתב אשר הוגשו על-ידי מנויים בנוגע לשירות, לרבות נושא התלונה, מועדי הגעתה ומתן מענה בכתב, אופן הטיפול בה, ופירוט פעילות האחראי לטיפול בתלונות הציבור ;
 - (ה) פירוט התעריפים של בעל הרשיון ;
 - (ו) תוכנית הנדסית מעודכנת.
 - (ז) דו"ח שיעבודים - בעל הרשיון ידווח למנהל מיידית בכל מקרה של הטלת עיקול או שעבוד על נכס מנכסי הרשיון או במקרה של שעבוד אמצעי שליטה בבעל הרשיון, מימוש שעבודים כאמור או ביטול זכות כלשהי של בעל הרשיון בנכס ; כמו כן, יעביר בעל הרשיון למנהל, לפי דרישתו, דו"ח המפרט את כלל השעבודים כאמור לעיל ;
 - (ט) דו"ח מנויים מטרידים כמפורט בסעיף 69 ;
 - (י) בעל הרשיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח, ובמתכונת שורה המנהל ;
 - (יא) כל נתון נוסף אשר יידרש לשם ביצוע פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון וכן כל מידע הנחוץ למשרד לשם הסדרת תחום התקשורת.
- 112.4 המנהל רשאי להוסיף או לגרוע דו"חות תקופתיים, שנתיים או רבעוניים וכן לדרוש מבעל הרשיון להגיש דו"חות מיוחדים, כפי שיוורה.

113. הודעה על ליקוי

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

פרק ח' – שונות

114. הרשיון כמסמך ממצה

- 114.1 זכויותיו של בעל הרשיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של הרשת ומתן שירותים באמצעות הרשת, מקורן ברשיון והן נובעות ממנו ועל פיו בלבד.
- 114.2 בעל הרשיון 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 לרשיון, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני שניתן הרשיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות שניתנה בידי השר לפי סעיף 2.

115. עיון במסמכי הרשיון

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

116. דחיית מועד

- 116.1 הוטלה על בעל הרשיון חובה ברשיון זה ונקבע מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרשיון במועד.
- 116.2 המנהל רשאי לאשר בקשה של בעל הרשיון לדחיית המועד לביצוע חובה שנקבעה ברשיון (להלן בסעיף זה - "הדחייה"), לתקופה שיקבע, אם השתכנע כי התקיים אחד מאלה:
- (א) הדחייה נובעת מסיבה שאינה תלויה בבעל הרשיון, וכי בעל הרשיון עשה ועושה כל מאמץ סביר לעמוד במחויבותו;
- (ב) הדחייה תאפשר לבעל הרשיון לשפר את הטכנולוגיה שבה ניתנים שירותיו;
- (ג) הדחייה תקדם את התחרות בתחום התקשורת;
- (ד) הדחייה נובעת מנסיבות של שעת חירום, כהגדרתה בסעיף 40 או מהיערכות לקראת נסיבות אלה.

117. שמירת אחריות

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

118. אופן משלוח הודעה

- 118.1 הודעה בנוגע לרשיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותשלח בדואר, בידי שליח או בפקסימליה; הודעה שנשלחה בדואר כאמור חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יודא השולח את קבלתה אצל הנמען.
- 118.2 מענו של בעל הרשיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: רחוב המלאכה 14, פארק אפק, ראש העין; בעל הרשיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

119. מסמכים והקלטות

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

רשימת נספחים

נספח א'	- פרטי בעל הרשיון – טופס הדיווח
נספח ב'	- רשימת השירותים של בעל הרשיון :
	ב'1 – רשימת שירותים
	ב'2 – שירות בזק בינלאומי
	ב'3 – שירות גישה לאינטרנט
	ב'4 – שירות נס"ר
	ב'5 – שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום
	ב'6 – שירות אירוטי
נספח ג'	- דרישות מנימוס ורמת השירותים למנוי
	ג'1 – נגישות לשירות בזק בינלאומי
	ג'2 - גילוי נאות בחשבון
	ג'3 – טופס גישה לשירותים
	ג'4 - הזמנת שירות באתר האינטרנט
נספח ד'	- תכנית הנדסית
נספח ה'	- היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום

נספח א' - פרטי בעל הרשיון

1. מידע כללי על בעל הרשיון:

שם התאגיד:

מס' התאגיד:

מען למשלוח דואר:

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר פקס:

מען משרד רשום:

איש קשר מטעם בעל הרשיון לצורך ברורים:

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר פקס:

2. זהות המחזיקים בבעל הרשיון

2.1

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

3. זהות המוחזקים על ידי בעל הרשיון

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

3. נושאי משרה בהנהלת בעל הרשיון

שם ומשפחה	תפקיד
א.	
ב.	
ג.	
ד.	
ה.	
ו.	

4. דירקטורים בבעל הרשיון

מס'	שם דירקטור / מנכ"ל	אזרחות	תושבות + כתובת	ת.ז.	סמכות ביצוע
1.					
2.					
3.					
4.					

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

נספח ב' - רשימת השירותים של בעל הרשיון

1. כללי

- 1.1 נספח זה, כולל את רשימת השירותים שבעל הרשיון יהיה רשאי לספק, בתנאים המפורטים ברשיון.
- 1.2 השירותים יסופקו בכל אחת מהטכנולוגיות המופעלות ע"י בעל הרשיון, אלא אם צוין אחרת ברשיון.
- 1.3 נדרש בעל הרשיון 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 רשיון או גורמים אחרים.

נספח ב'1 – רשימת השירותים

2. רשימת שירותים

2.1 שירותי בזק פנים ארציים נייחים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
1	טלפון בסיסי (דיבור)	שירות טלפון בסיסי נייח אל ומאת מנויי בעל הרשיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר, ברשת בעל הרשיון, ובכל רשת בזק ציבורית אחרת בארץ, וכן שירות טלפון בסיסי אל ומאת מנויי בעל הרשיון, לכל טלפון או ציוד קצה מתאים אחר בחו"ל באמצעות מב"ל.	עתידי	השירות יכול שיינתן גם במסגרת שירותי "השוק הסיטונאי" כטלפוניה סיטונאית
2	שירות טלפון על פס רחב למנוי בחו"ל	שירות טלפון על פס רחב, הניתן תוך שימוש ברשת האינטרנט הגלובלית, למנוי הנמצא בחו"ל.	עתידי	השירות ניתן באמצעות רשת גישה לאינטרנט בחו"ל בלבד.
3	גישה לשירותי חירום	מתן גישה ללא תשלום, למנויי בעל הרשיון, לשירותי החירום כאמור ולפי הרשיון.	עתידי	מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים
4	IP-VPN בסיסי	מתן תקשורת נתונים פנים ארגונית וירטואלית מעל גבי תשתית IP-VPN של בעל הרשיון.	עתידי	
5	מענה קולי אינטראקטיבי	גישה אינטראקטיבית של מתקשר למנוי השירות באמצעות תפריט קולי המוגדר על ידי מנוי השירות.	עתידי	
6	חסימה קבועה לשיחה ממתינה	חסימה קבועה לשיחות שיחה ממתינה.	עתידי	
7	חסימה זמנית לשיחה ממתינה	חסימת השיחה שעומדת להתבצע לשיחות שיחה ממתינה.	עתידי	על פי הנחיות מציוד קצה.
8	חסימת שיחות טלפון יוצאות	חסימת קו הטלפון של מנוי לשיחות יוצאות מסוגים שונים.	עתידי	
9	חסימת שיחות טלפון נכנסות	חסימת שיחות טלפון נכנסות לפי בקשת המנוי.	עתידי	ניתן לבצע שיחות יוצאות.
10	חסימת שיחות גוביינא	חסימת קו הטלפון של מנוי לשיחות נכנסות המגיעות מרשת החברה מסוג גוביינא.	עתידי	
11	עקוב אחרי	הפניית שיחות טלפון נכנסות למספר טלפון אחר.	עתידי	שירות "גמיש" – הפניית שיחות בתפוס, באין מענה או בכל מקרה על פי הנחיות מציוד הקצה.
12	הפניית שיחות	הפניית שיחות טלפון נכנסות למספר טלפון קבוע, מוגדר מראש (מתוכנת במתג).	עתידי	הפניית שיחות במקרה של תפוס או אין מענה או בכל מקרה.
13	שיחה חונה	בקבלת צליל תפוס או שיחה ממתינה, ניתן לחייג את קוד הגישה ולנתק; התפנה הקו הנקרא, יינתן איתות צלילי ועם הרמת השפופרת ייווצר קישור למנוי הנקרא.	עתידי.	
14	שיחה אחרונה	הטלפון האחרון ממנו התקבלה שיחה אצל המנוי.	עתידי	
15	שיחה מזוהה	הצגת מספר הטלפון של יוזם השיחה על צג של המנוי מקבל השיחה.	עתידי	מחייב התקן מתאים בציוד הקצה של מקבל השיחה. השירות - בתנאי שהמנוי יוזם השיחה לא חסם את מספר הטלפון שממנו התקשר.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
16	חסימת זיהוי המנוי הקורא	חסימת אפשרות לזיהוי מספר הטלפון של המנוי, יוזם השיחה, בידי מקבל השיחה.	עתידי	
17	הודעה מוקלטת	הודעה אישית מוקלטת, המושמעת למתקשר למספר הטלפון של המנוי.	עתידי	לפי בקשת המנוי.
18	שיחת ועידה	שיחת ועידה טלפונית, 3-3 משתתפים.	עתידי	צירוף מנוי שלישי לשיחה בין שני מנויים מתבצע ע"י המנוי הקורא.
19	שיחת גוביינא	שירות גוביינא פנים-ארצי באמצעות מענה ממוכן.	עתידי	המנוי מקבל השיחה מחוייב בתשלום עבור השיחה, בהסכמתו.
20	תא קולי ותא קולי פלוס	תיבה קולית אישית למנוי, לקבלת הודעות; השירות כולל את אלה: תא קולי רגיל - לקבלת הודעות כשהשיחה לא נענתה; תא קולי פלוס - לקבלת הודעות באין מענה או כשקו הטלפון תפוס; תא קולי משפחתי - תא לכל אדם במשפחה; תא קולי בשילוב פקסימיליה;	עתידי	
21	חיוג טלפוני במספר מקוצר	חיוג מקוצר אל מוסדות ציבוריים, עיריות ונותני שירותים, לשם קבלת סיוע בעת מצוקה; על פי תכנית המספור או על פי הוראת המנהל.	עתידי	הזכאות של ארגון או נותן שירות למספר מקוצר נקבעת בידי ועדה ממשלתית בין-משרדית, בראשות במשרד התקשורת.
22	חיוג מקוצר מתוכנת	חיוג מקוצר למספרי טלפון מתוכנתים מראש.	עתידי	
23	תכונות סיוור	שיחת טלפון נכנסת מועברת אוטומטית לקו אחר בקבוצת הסיוור היה וקו הטלפון אליו חייגו תפוס.	עתידי	סיוור "טורי" רגיל (השיחה מועברת עד הקו האחרון בקבוצת הסיוור); סיוור "מעגלי" (שיחה המדלגת מעבר לקו האחרון בקבוצה חוזרת לקו הראשון בקבוצה).
24	שירות שיחת חינם למתקשר	יוזם שיחה אינו מחויב בתשלום; מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	עתידי	בהתאם לתיק שירות
25	שירות שיחה בחיוב מפוצלת	יוזם השיחה מחויב בתשלום חלקי או מלא, בהתאם לרשת המתקשר ולמשך השיחה, ויכול שמנוי נקרא יחויב בתשלום חלקי בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	עתידי	בהתאם לתיק שירות
26	מרכזת פרטית מדומה (Centrex)	מרכזת פרטית וירטואלית ברשת הציבורית.	עתידי	שירות חלופי לשירותי מרכזת פרטית בחצרי לקוח רצופים; שירותי תקשורת פנימית וחיצונית למנוי בעל מספר שלוחות, באמצעות רשת החברה;
27	חיוג מקוצר לעסקים - (XXXX*)	מספר קליט ומקוצר הכולל חיוג * וארבע ספרות כתחליף למספר טלפון רגיל.	עתידי	מאפשר חיוג רשמי בלבד; על פי תיק שירות.
28	הקלטת שיחות	מאפשר להקליט שיחת טלפון בה המנוי משתתף. בסיום השיחה ייווצר וישמר קובץ קול במערכת הקלטות ברשת. המנוי יכול למשוך את הקובץ דרך פורטל של החברה.	עתידי	
29	מנגינה בהמתנה	השמעת מוזיקה שנבחרה על-ידי המנוי מתוך מאגר תכנים שנקבע על-ידי בעל הרשיון, במקום צליל הצלול.	עתידי	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
30	כרטיס חיוג pre-paid	ביצוע שיחות טלפון בתוך הארץ ומהארץ לחו"ל (באמצעות מפעיל בין-לאומי), באמצעות כרטיס חיוג	עתידי	
31	פרימיום בתעריף פרימיום	שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו נגבה לפי תעריף פרימיום, יינתן באמצעות קידומת חיוג ארצית לצורך נגישות לשירות זה.	עתידי	השירות יינתן על פי הוראות נספח ב'5
32	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.	עתידי	תעריף השירות הנו תעריף רגיל, כפי שנקבע בהסכם ההתקשרות עם המנוי.

2.2 שירותי בזק פנים ארציים ניידיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
1	שיחות טלפון רגילות (דיבור)	שיחות טלפון אל ומאת מנוי בעל הרשיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בעל הרשיון ובכל רשת בזק ציבורית אחרת, בארץ או בעולם.	עתידי	
2	גישה לשירות חירום	חיג חניס לשירותי חירום שיקבעו ע"י המנהל (לדוגמא: משטרה, מד"א, מכבי אש, אחרים). המתקשר יופנה למוקד החירום עפ"י הגדרת נותן השירות ביחס למקום הימצאו של המנוי. שירותים אלו זמינים גם ללא כרטיס SIM בתוך מכשיר קצה.	עתידי	מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים. החיג ללא כרטיס SIM אפשרי למספר 112 ע"פ ETSI, ומנותב למשטרה.
3	תא קולי	השארה ושלילה של הודעות קוליות המאוחסנות בתיבה אישית כאשר הקולח אינו זמין או שאינו רוצה לענות. שיגור חיווי כאשר ממתינה הודעה בתיבה. בעל הרשיון יתמוך בשפות שונות.	עתידי	השארה ושלילה של הודעות קוליות מהתא הקולי גם באמצעות חיג מרשתות אחרות.
4	"עקוב אחרי"	הפנייתן של שיחות נכנסות למספר טלפון אחר על פי בחירת המנוי (באופן קבוע, רק כאשר מכשיר קצה המנוי תפוס, רק כאשר המנוי אינו עונה או כאשר המנוי אינו זמין). השירות פועל על פי בחירת המנוי גם כאשר מכשיר הקצה אינו מופעל או שנמצא מחוץ לאזור הכיסוי.	עתידי	שירותים אלו זמינים גם ללא כרטיס SIM בתוך מכשיר קצה.
5	"עקוב אחרי סלקטיבי"	הפנייתן של שיחות נכנסות טלפון אחר, בתלות במתקשר, על פי בחירת המנוי באופן קבוע, רק כאשר מכשיר קצה המנוי תפוס, רק כאשר המנוי אינו עונה או כאשר המנוי אינו זמין). השירות פועל על פי בחירת המנוי גם כאשר מכשיר הקצה אינו מופעל או שנמצא מחוץ לאזור הכיסוי.	עתידי	שירותים אלו זמינים גם ללא כרטיס SIM בתוך מכשיר קצה.
6	"החזק שיחה"	העברת המתקשר למצב "החזק" כאשר המנוי עונה לשיחה אחרת או מתקשר למספר אחר. דילוג בין שתי השיחות.	עתידי	קיים באמצעות לחצן "החזק" במכשיר
7	שיחה ממתונה	היכולת של משוחח לעבור משיחה אחת לשיחה אחרת (בעקבות חיווי על שימוש תוך שניה נכנסת שיחה בצלילים מיוחדים) באותו זמן. מנוי יכול לבחור בין מענה בין דחייה או התעלמות.	עתידי	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
8	שיחה מזהה	הצגת המספר המתקשר (בעת קבלת שיחה נכנסת) על צג ציוד קצה.	עתידי	בתלות באי הסתרת המספר ע"י המתקשר או בתלות בביצועי המפעיל השני.
9	הסתרת זיהוי מנוי קורא	מאפשר הסתרה של מספר הטלפון של המנוי מלהיות מוצג על גבי הצג של מקבל השיחה. ההסתרה יכולה להיות קבועה או חד פעמית.	עתידי	
10	חסימת שיחה	האפשרות להגביל הוצאת שיחה אל יעדים מסוימים ובנוסף יכולת מניעת כניסת שיחה בעת שהייה בחו"ל, על פי העדפות המנוי.	עתידי	החסימה להוצאת שיחה היא למספרי טלפון מסוימים.
11	מסרון (SMS)	שליחה וקבלת הודעת מסר קצרות (מסרון).	עתידי	
12	הודעת מולטימדיה	היכולת לשלוח / לקבל / לאחסן / לנתב הודעות, תוך ניצול מגוון רחב של סוגי מדיה כגון : טקסט, (Audio), שמע, פקס, דואר אלקטרוני, וידאו	עתידי	ע"פ הקצב הנתמך
13	חיוב מסכם	משלוח חשבוני ת ובה סיכום של כל החיובים (לדוגמה, דמי מנוי, חיובי זמן אוויר, מסים, הוצאות אחרות). מידע על מצב החיוב באמצעות שירות מענה קולי אינטראקטיבי ו-SMS.	עתידי	
14	חיוב מופעל-קול	חיוב מספרים באמצעות הוראה המושמעת בקולו של המנוי (במקום בחיוב ידני).	עתידי	
15	דואר קולי	היכולת של מתקשרים להקליט הודעות ושל נמענים להחזיר הודעות.	עתידי	
16	שני כרטיסי SIM על מספר אחד	הפעלת שני ציוד קצה רט"ן במספר זהה ובחשבון זהה (לדוגמה, מכשיר אחד במכונת נישא).	עתידי	
17	שיחת ועידה	הוספת צד שלישי לשיחה מבלי לנתק את הצד השני וללא צורך להקים את השירות מראש באמצעות מוקדן.	עתידי	
18	תקשורת נתונים	העברת נתונים באמצעות טלפון נייד, מחשב אישי (PC) / עוזר אישי ספרתי (PDA) / מחשב נישא וכד', המחובר למכשיר הנייד של המנוי. ניתן להעביר את הנתונים בזמן קיום השיחה או לאחר מכן.	עתידי	
19	ברור מצב חשבון	ברור מצב עדכני של החשבון באמצעות מענה קולי, SMS, אינטרנט.	עתידי	
20	גישה לספק אינטרנט/ אינטראנט פרטית	גישה לאינטרנט או לרשת אינטראנט פרטית של חברה דרך חשבון שהגישה אליו באמצעות ציוד קצה (לרבות מכשיר נייד), מחשב המנוי, "עוזר דיגיטלי אישי" (PDA), או התקן דומה ויכולת העברת קבצים, דואר אלקטרוני והזרמת נתוני וידאו/שמע.	עתידי	גישה לאינטרנט באמצעות בעל רשיון למתן שירותי אינטרנט לרבות סינון תכנים פוגעניים
21	שיחת וידאו	היכולת לבצע שיחת וידאו דו-כיוונית בין שני משתמשים.	עתידי	
22	נדידה בינלאומית	העמדת שירותי רט"ן בעת ביקור בישראל (עבור "נודדים" מחו"ל). העברת שיחות למנוי השוהה בחו"ל באמצעות בעל רשיון למתן שירותי בזק בין-לאומיים וכן מתן אפשרות למנויים השוהים בחו"ל לקבל שירותי רט"ן ממפעילים בחו"ל, כולל שירותים נלווים, הכל באמצעות הסכמי נדידה עם מפעילים במדינות אחרות.	עתידי	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
23	מידע לגבי שיוך מב"ל	מנוי המתקשר לשירות מקבל מידע לגבי שיוך למפעילים בינלאומיים.	עתידי	
24	פקס	קבלה, אחסון ושליפת מסר פקס באמצעות ציוד קצה של המנוי (דואר פקס). המנוי מקבל מסר קצר (SMS) עם הגעת פקס חדש. שליפת מסר הפקס על ידי העברת מסר הפקס למכונת פקס שנבחרה על ידי המנוי.	עתידי	
25	העמדת כרטיס sim	העמדת כרטיס SIM ל"נודדים" מבקרים ממדינות שאין עמן הסכם נדידה.	עתידי	
26	כרטיס משולם מראש (פריפיד)	מאפשר למנוי לטעון את חשבון הרט"ן שלו בכמות כסף מוגדרת מראש.	עתידי	
27	שירות אחריות ותחזוקה	חבילה מקיפה המכסה גניבה, אובדן וקלקול, בכפוף לכל דין.	עתידי	שירות תיקונים נרחב
28	סינון אתרים ותכנים פוגעניים	סינון אתרים ותכנים פוגעניים בעת שהמנוי גולש ברשת האינטרנט באמצעות ציוד הקצה שלו, בהתאם לקבוע בסעיף 167 ברשיון.	עתידי	קיים שירות ללא עלות
29	רמי 2 (rami2)	חיוג בשתי מספרים בו זמנית ומענה באחד מהם מותאם לספיריט רכב ולמכשירים התומכים בכך	עתידי	
30	צלצול כפול	אפשרות לצלצול כפול בו זמנית	עתידי	
31	אנטי וירוס	שירות לסינון וירוסים או אתרים ותוכנות זדוניות על גבי הרשת	עתידי	

2.3 שירותי בזק בינלאומיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
1	טלפון בין-לאומי International direct dial telephone	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.	1.1.2013	לרבות שירות פקס
2	כרטיס חיוג Post Paid Calling Card	שירות טלפון בינלאומי בחיוג מספר גישה ייחודי באמצעות כרטיס המופעל על ידי הקשת קוד אישי על ידי מנוי מיעדים בעולם אל כל יעד בעולם. התשלום בגין השיחות ייגבה מהמשתמש לאחר ביצוע השיחה.	1.1.2013	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרשיון.
3	כרטיסי חיוג משולם מראש pre paid Calling Card	שירות טלפון בינלאומי בחיוג מספר גישה ייחודי באמצעות כרטיס משולם מראש, המופעל על ידי הקשת קוד אישי מיעדים בעולם אל כל יעד בעולם	1.1.2013	האפשרות לאספקת שיחות פנים ארציות תהיה בהתאם להוראות הרשיון.
4	שירות חיוג באמצעות מרכזן Operator assisted international call	שירות חיוג המאפשר הקמת שיחה מהארץ לחו"ל ומחו"ל לארץ באמצעות מרכזן.	1.1.2013	הגישה לשירות תתאפשר רק באמצעות חיוג קוד הגישה המתאים.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
5	מודיעין בינלאומי International operator /information services	שירות מאויש לבירור טלפוני של קידומות, מספרי טלפון בין לאומיים ומידע אחר.	1.1.2013	
6	שיחה בינ"ל באמצעות מספר חינם	שירות המאפשר קבלת שיחות מחו"ל ישירות אל המנוי העסקי בישראל. החיו ב יחול על המנוי העסקי (הנמען)	1.1.2013	
7	שיחות ועידה hallo conference	שיחת טלפון בינלאומית בהשתתפות 3 עד 40 משתתפים. משך השיחה עד 4 שעות.	1.1.2013	
8	וידאו קונפרנס hallo Video Conference	שיחת קול +וידאו בין שני צדדים או יותר	עתידי	
9	שיחת גוביינא	שיחה מחו"ל אשר מקבל השיחה משלם בגינה	1.1.2013	מחייב הגשת תיק שרות

2.4 שירותי בזק אחרים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך הספקה	הערות
1.	שירות גישה לאינטנט	בהתאם לנספח ב'3	עתידי	
2.				

נספח ב'2 – שירותי בזק בינלאומי

1. הגדרות

1.1

בנספח זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצד, 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 הרשיון כמשתמש קצה (End User), לרבות מנוי משויך או מתקשר מזדמן, ולמעט בעל רשיון אחר או מפעיל זר;
- "מב"ל (מפעיל בין-לאומי)"**
- בעל רשיון אחד המספק שירותי בזק בינלאומי;
- "מנוי משויך"**
- מי שבחר בבעל הרשיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירותי טלפון בינלאומי, לפי הוראות נספח זה;
- "מפעיל זר"**
- מי שמספק שירותי בזק בינלאומי במדינה אחרת, למעט מב"ל;
- "מפעיל נבחר"**
- מב"ל שנבחר בידי מנוי של מפ"א, על פי הוראות נספח זה;
- "מקבל שירות"**
- לרבות לקוח, בעל רשיון אחר או בעל רשיון לשידורים;
- "מתג בינלאומי"**
- מתג להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת, או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות;
- "מתקשר מזדמן"**
- מי שמקבל שירותי טלפון בינלאומי מבעל הרשיון, 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 הרשיון למיתקן בזק של ספק זר של שירותי תקשורת, למעט ציוד קצה.

2. בקשה לאספקת שירות בזק בינלאומי

- 2.1 בעל הרשיון 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 הרשיון לא יחל לספק שירות בזק בינלאומי בטרם קיבל אישור בכתב מהמנהל.

3. אספקת שירות בזק בינלאומי

- 3.1 בעל הרשיון רשאי לספק את השירות כדלקמן:
- (א) בעל הרשיון יספק לכל דורש שירות טלפון בינלאומי ממועד תחילת מתן השירות.
- (ב) בעל הרשיון יספק לכל דורש שירות טלפון בינלאומי לכל מדינות העולם בתוך תשעה (9) חודשים ממועד מתן השירות.
- (ג) בעל הרשיון יעביר ללקוח שהוא מנוי מפ"א שיחות בינלאומיות נכנסות בחיוב ישיר, ובלבד שהשיחה הנכנסת נותבה אל המערכת הבינלאומית שלו באמצעות הקידומת הבינלאומית 972, שהוקצתה למדינת ישראל על-ידי ארגון התקשורת העולמי (ITU); זיהה בעל הרשיון שיחה אשר נותבה באמצעות קידומת בינלאומית אחרת, יימנע בעל הרשיון מהעברתה ללקוח, וישמיע הכרזה באנגלית בנוסח זה: "For Israel, please dial nine-seven-two". נוסף לאמור, יעביר בעל הרשיון שיחות בינלאומיות נכנסות כאמור באמצעות מרכזן (שירות "188", או שירות דומה), שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל ומישראל לחו"ל), או שירות כרטיסי חיוב.
- (ד) **קביעת מפעיל נבחר ושיוך מנויים**: בכל הנוגע למתן שירות טלפון בינלאומי למנויי שירות טלפוניה של מפ"א יפעל בעל הרשיון על פי הוראות סעיף 4 בנספח זה. אין בחתימת מנוי כאמור על טופס שיוך בהתאם להוראות הסעיף האמור, כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרשיון לעניין הסכם התקשרות לפי סעיף 55 ברשיון.
- 3.2 בעל הרשיון רשאי לרכוש מבעל רשיון אחר דקות של שיחות יוצאות ולספק באמצעותו את שירות הטלפון הבינלאומי שלו וזאת אך ורק במשך 18 החודשים ממועד מתן השירות.
- 3.3 על הרשיון רשאי לספק שירות באמצעות כרטיסי חיוב כדלקמן:
- (א) בעל הרשיון רשאי ליתן ללקוחותיו שירות טלפון בינלאומי באמצעות כרטיס חיוב, שיאפשר קיום שיחות מישראל לחו"ל, מחו"ל לישראל ומחו"ל לחו"ל באמצעות אותו כרטיס;
- (ב) בעל הרשיון יהיה רשאי להתקשר עם מפ"א בהסכם לפיו מקבלי שירותיו, המשתמשים בכרטיסי חיוב כאמור בסעיף קטן (א), יוכלו לקבל, באמצעות אותו כרטיס, גם את שירותיו הפנים-ארציים של המפ"א;
- (ג) המשתמשים בכרטיסי חיוב של המפ"א, לרבות טלפון ציבורי (טצ"ג), יוכלו לקבל את שירותיו של בעל הרשיון, 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 הרשיון 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 לרשיון, בעל הרשיון רשאי להתקשר עם בעל רשיון אחר בהסכמי גיבוי להבטחת רציפות השירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות הזהים לפעולה או שירות שמבצע בעל הרשיון. בעל הרשיון יודיע למנהל על כל הסכם גיבוי כאמור.

4. שיוך מנויים וגישה לשירותי בעל הרשיון

4.1 גישה לשירותי בעל הרשיון

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

(1) קידומת חיוג תלת-ספרית 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 הרשיון הנלווים לשירות בזק בינלאומי ;

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

4.2 בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

(א) בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון בדבר שינויים שיש לערוך בטופס השיוך.

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

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

4.3 תהליך ביצוע השיוך

- (א) חתם מנוי של מפ"א על טופס שיוך, לפיו הוא בחר בבעל הרשיון כמפעיל הנבחר שלו, ישלח בעל הרשיון 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 הרשיון לבין מפ"א.
- (ג) קיבל מפ"א שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.
- (ד) שיוך מנוי יבוצע בידי מפ"א תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד קבלת הודעת השיוך.

4.4 מתקשר מזדמן

- (א) מנוי של מפ"א אשר לא ביקש לחסום את הגישה לשיחות טלפון יוצאות ואשר לא בחר במב"ל כמפעיל נבחר שלו (להלן - **"מתקשר מזדמן"**), יוכל לקבל שירותי בזק בינלאומי באמצעות קידומת החיוג וקודי הגישה המתאימים של בעל הרשיון⁹.
- (ב) מנוי של מפ"א שהוא מתקשר מזדמן, רשאי להודיע, בכל עת, באמצעות טופס שיוך כי הוא מבקש לקבוע מב"ל כמפעיל הנבחר שלו, והשיוך שלו יבוצע על פי הוראות סעיף 4.3 לעיל.

4.5 מניעת שיוך כפוי

- (א) בעל הרשיון 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 הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים באיתור שיוך כפוי כאמור ומניעתו.

4.6 קבלת מידע ממפ"א

- (א) בעל הרשיון יקבל מכל מפ"א, מדי יום, קובץ יומי בדבר שינויים שחלו בשיוך מנויים לבעל הרשיון (להלן - **"קובץ השינויים"**); קובץ השינויים יכיל את פרטי המנויים ששויכו אל בעל הרשיון 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 הרשיון, 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 הרשיון לבין כל מפ"א. לא הגיעו הצדדים להסכמה כאמור, יכריע השר בעניין.

⁹ מפ"א לא יאפשר למנוי שהוא מתקשר מזדמן לבצע שיחות טלפון יוצאות באמצעות קוד חיוג מקוצר וישמיע הכרזה קולית מתאימה למתקשר מזדמן אשר חייג קוד חיוג מקוצר.

נספח ב'3- שירות גישה לאינטרנט

1. הגדרות

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

"אינטרנט" - רשת בזק גלובלית שכולה או חלקה :

(א) משתמשת במרחב כינויי-מען (address space) המבוסס על פרוטוקול האינטרנט (Internet Protocol), כפי שהוא מתעדכן מעת לעת ;

(ב) תומכת בתקשורת המבוססת על מערכת הפרוטוקולים המכונה Internet Protocol Transmission Control Protocol ו-Internet Protocol, כפי שהם מתעדכנים מעת לעת ;

(ג) מספקת, משתמשת או מאפשרת גישה לשירותים המבוססים על מרחב כינויי המען והפרוטוקולים האמורים ;

"בעל רשיון למתן שירות מיתוג לאינטרנט" - בעל רשיון 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 הרשיון 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 הרשיון לא יחל לספק את השירות בטרם קיבל אישור בכתב מהמנהל.

3. אספקת שירות גישה לאינטרנט

3.1 בעל הרשיון רשאי לספק את השירות כדלקמן :

(א) **שירות גישה לאינטרנט** - קישור של מנוי לאינטרנט, לרבות קישור ספק תוכן/יישום¹⁰ לאינטרנט.

(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 הרשיון יאפשר למנוי שקיבל ממנו שירות דואר אלקטרוני, אשר התנתק משירות הגישה לאינטרנט ומבקש לעבור לבעל רשיון 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 הרשיון, לכתובת אלקטרונית אחרת שיבחר ;

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

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

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

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

(ז) **קישור אתרי תוכן/יישום** - בעל הרשיון 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)-(ו) בפרט, אלא אם יש בידו רשיון לפי החוק.

(ח) **אתרים ותכנים פוגעניים** – בעל הרשיון יפעל בהתאם לסעיף 73 לרשיון.

¹⁰ ספק תוכן (Content) או ספק יישומים (Applications).

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 הרשיון לשם קבלת השירות לפי רשיון זה;
- **"המערכת"** אמצעים, תשתיות תקשורת וציוד קצה מאושר סוג שמותקן ומופעל בחצרי לקוח של בעל הרשיון;
- **"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 הרשיון עד לנקודת סיום הרשת, כמפורטים בנספח זה;

2. בקשה לאספקת שירות נס"ר

- 2.1 בעל הרשיון 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 הרשיון לא יחל לספק את השירות בטרם קיבל אישור בכתב מהמנהל.

3. אספקת שירות נס"ר

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

- (א) להגביל גישה של מנוי לשירותי בזק הניתנים בידי בעלי רשיון, אלא על פי דרישת המנוי.
- (ב) לחבר בין מנויו לשירותי נס"ר.
- (ג) לחבר בקישור ישיר רשת פרטית המשמשת לטלפוניה ניידת, 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 רשיון כללי או עומדים בסתירה להם, לרבות קישור ישיר;
- (ה) אין באמור לעיל כדי למנוע, מאת בעל הרשיון 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.
 - 6.2 גופים או תאגידים קרובים/שלובים מבחינת בעלות, השוכנים בחצרים רצופים (חברות אם / בת / אחות / נכד / נין וכו' ..).
 - 6.3 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 רשיון"** - מי שקיבל רשיון כללי מכוח החוק ;
- **"בעל רשיון מארח"** - בעל רשיון אשר באמצעות רשתו ספק השירות נותן את שירותיו ;
- **"בעל רשיון מוצא"** - בעל רשיון פנים ארצי ניח 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 רשיון למנוי בעבור שירותים שסופקו לו ;
- **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני ;
- **"מב"ל" (מפעיל בינלאומי)** - מי שקיבל רשיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים ;
- **"מנוי"** - מנוי של בעל רשיון 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 הרשיון המארח לספק שירות, ואשר חיוגו מאפשר למנוי גישה אל שירות פרימיום ;
- **"ספק שירות"** - מי שמספק שירות פרימיום באמצעות רשת בזק של בעל רשיון, 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 רשיון את שירותיו ;
- **"שירות פרימיום"** - שירות השמעת מסר שמע או הצגת מסר חוזי, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, בין היתר לצורך אחד מאלה : אספקת מידע ותוכן, בידור, קבלת ייעוץ, שירות היכרויות, שיחות (ציאט), השתתפות בתחרות, הגרלה, משחק או הצבעה או שירות הניתן באמצעות האינטרנט, ולמעט שירות אירוטי ; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מצידו 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 הרשיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרשיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רשיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידיו המב"ל;

"תעריף רגיל" - תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רשיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי¹¹.

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 לרשיון או כמפורט במקומות אחרים בנספח זה, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

- 2.1 בעל רשיון מוצא יאפשר לכל מנוי גישה לכל שירות פרימיום הניתנים על גבי כל הרשתות של בעלי הרשיונות.
- 2.2 בעל רשיון מארח יאפשר לכל מתקשר של כל בעלי הרשיונות גישה לשירותי הפרימיום שניתנים באמצעות הרשת שלו.
- 2.3 בעל רשיון מארח ובעל רשיון 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 הרשיון יחסום את הגישה למספר טלפון, לרבות למספר בינלאומי, ללא קידומות החיוג לשירות פרימיום, ככל שהודע לו בידי המשרד, או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר טלפון זה ניתן שירות פרימיום.

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

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

(א) מהות השירות;

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

¹¹ במידה ולמנוי חבילת דקות חודשית מוגבלת, יפחית בעל הרשיון 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.

(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 הרשיון המארח למתקשר אות מיוחד, ולאחריו תינתן לו שהות של 5 שניות לפחות לשם ניתוק השיחה, וזאת מבלי להיות מחויב בתעריף פרימיום ; בעל הרשיון רשאי לתת למנוי אפשרות לאשר את קבלת השירות באמצעות הקשה על מקש מסוים בצידוד הקצה שברשותו, לשם תחילת מתן השירות עוד בטרם תסתיים השהות כאמור.

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

4. רכישת שירות

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

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

5. מחיר השירות

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

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

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

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

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

5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. גבייה והסדרי חיוב

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

7. הפסקת שירות פרימיום

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

8. חסימת הגישה לשירות

- 8.1 בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי, קיים או חדש, לבחור האם הגישה מקו הטלפון שלו לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו- 1-901 תהיה פתוחה או חסומה. החלטתו של המנוי תתבצע באמצעות סימון בחירתו במשבצת המתאימה, לידה רשום "חסום" או "פתוח" במסגרת טופס הגישה לשירותים (להלן – "הטופס").
- 8.2 בעל הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון, 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 הרשיון יודיע למנוי קיים במסגרת חשבון הטלפון בדבר האפשרות להוריד מאתר האינטרנט שלו את הטופס, ולסמן את בחירתו בדבר הגישה לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו- 1-901. מנוי קיים שמילא בעבר טופס ועתה מילא רק את בחירתו בעניין הגישה לשירותי פרימיום, בחירותיו הקודמות בדבר גישה לשירותים תעמודנה בעין, אלא אם ביקש המנוי במפורש לשנותן.
- 8.6 מנוי קיים שלא סימן במפורש, בתוך חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף, את בחירתו בנוגע לנגישות לשירותי פרימיום הניתנים בקידומות חיוג 1-900 ו- 1-901, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:
- א. בהתייחס לקידומת 1-900 – פתוח;
- ב. בהתייחס לקידומת 1-901 – חסום.
- 8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 1-901, על פי ברירת המחדל כאמור בסעיף 8.4, תבוצע על ידי בעל הרשיון תוך שבעה (7) ימי עבודה מתום חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף. חסימת מנוי בפעם הראשונה לגישה לקידומות חיוג 1-900 ו- 1-901, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.
- 8.8 בעל הרשיון יחסום את הגישה של כל מנויו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 1-902 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרשיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.
- 8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרשיון את החסימה תוך זמן סביר.
- 8.10 בעל הרשיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירותי פרימיום. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרשיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

9. מתן השירות בארץ באמצעות מב"ל

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

10. הוראות שונות

- 10.1 בעל רשיון מארח רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרשיון לשם מתן השירות; ספק השירות פטור מהחובה לקבל רשיון 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 הרשיון לבעל הרשיון המארח את פרטי המנוי הבאים: שמו המלא, מספר זהות ודרכי ההתקשרות עימו.
- 10.3 בחשבון טלפון בו נכללו חיובים בגין שירותי פרימיום, יפרט בעל הרשיון לגבי כל ספק שירות שחיובים בגין שירותיו נכללו בחשבון, את הפרטים הבאים:
- (א) שם בעל רשיון מארח וכתובתו;
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רשיון מארח;
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רשיון מארח, לרבות מספר טלפון.

10.4 בעל רשיון מארח אינו רשאי לעשות שימוש בפרטים של אמצעי תשלום, שנמסרו לו על ידי המתקשר לצורך תשלום בעד שירותים אחרים, על מנת לגבות תשלום פרימיום.

11. הוראת שעה

11.1 (א) בעל רשיון 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 הרשיון 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 רשיון"** - מפ"א, כהגדרתו בסעיף 1 לרשיון ;
 - **"חשבון טלפון"** - חשבון שמגיש בעל רשיון למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו ;
 - **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני ;
 - **"מספר שירות"** - מספר טלפון בן 10 ספרות, שנקבע בהתאם להוראות תוכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, הכולל קידומת חיוג ייעודית בתוספת מספר ספרות, אותן מקצה בעל הרשיון 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 מצויד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
 - **"קידומת החיוג"** - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי ;
 - **"שירות אירוטי"** - השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, לרבות שירות של היכרויות, שיחות (צ'אט) או העברת מסרים בין מתקשרים מזדמנים, שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין, שהוא אחד מאלה :
 - (1) שירות הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון הניתן בידי ספק שירות ;
 - (2) שירות גישה אל מאגר סגור של תכנים לרבות קבצי מולטימדיה הניתנים בידי בעל הרשיון או בידי אחר המספק את השירות בהסכמת בעל הרשיון (להלן - "הפורטל הסלולרי") ;
 - **"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 הרשיון לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת ;

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

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

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

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

2. גישה באמצעות חיוג

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

3. הקצאת מספר שירות

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

4. חסימת גישה

- 4.1 (א) בעל הרשיון יחסום את הגישה לשירות אירוטי, מכל ציוד קצה המחובר לרשת ; מבלי לגרוע מהאמור, הרי לצורך חסימת הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי, רשאי בעל הרשיון לעשות שימוש באמצעי חסימה, לרבות תוכנות סינון תכנים, ובלבד שימנעו באופן יעיל את הגישה לשירות האמור.

- (ב) הודיע משרד התקשורת לבעל הרשיון כי ניתן קדימון אירוטי באמצעותו של קו טלפון ברשת שלו אשר הגישה אליו נעשית שלא באמצעות מספר שירות, ינתק בעל הרשיון את הקו האמור, או יחסום את הקו לקבלת שיחות נכנסות ;
- 4.2 מנוי אשר מלאו לו 18 שנים רשאי לבקש מבעל הרשיון כי יסיר את החסימה האמורה בסעיף קטן 4.1(א) מצידוד הקצה שברשותו.
- 4.3 בקשת מנוי להסרת החסימה תהיה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרשיון קבע נוהל המאפשר זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה.
- 4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, יסיר בעל הרשיון, תוך זמן סביר, את החסימה באופן המאפשר למנוי גישה לשירותים אירוטיים באמצעות צידוד הקצה שברשותו.
- 4.5 הוסרה חסימה אל השירותים האירוטיים כאמור, והמנוי שב וביקש חסימת צידוד הקצה שלו אל השירותים האמורים, יבצע בעל הרשיון את החסימה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-2 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתו של המנוי.
- 4.6 הסרה ראשונה של חסימה אל שירות אירוטי, שנעשתה על-פי בקשת המנוי כאמור בסעיפים 4.2 ו-4.3, תיעשה ללא תשלום ; בעל הרשיון רשאי לגבות מהמנוי, תשלום סביר בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי.
5. **רישום מוקדם**
- 5.1 על אף האמור בסעיף 4, רשאי בעל הרשיון לקבוע חובת רישום מוקדם של המנוי לצורך קבלת סיסמא, אשר תשמש את המנוי כתנאי לקבלת שירות אירוטי. אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מהאמור בסעיפים 4.2-4.3.
6. **קביעת תשלום מיוחד**
- 6.1 נקבע תשלום מיוחד עבור שירות אירוטי, ייקבע שיעורו בידי בעל הרשיון או בהסכם בינו לבין ספק השירות.
7. **חיוב מנוי**
- 7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, יציג בעל הרשיון בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחיובים בעד השירותים האחרים של בעל הרשיון, אלא אם ביקש המנוי אחרת.
- 7.2 בעל הרשיון יספק למנוי, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה, פירוט התשלום המיוחד עבור שירות אירוטי לפי אלה :
- (א) מספר השירות שהוקצה לשירות ;
- (ב) תאריך ושעה של קבלת השירות ;
- (ג) יחידות זמן החיוב - בחיוב לפי משך זמן - מספר יחידות זמן החיוב שנמנו או הסכום הכולל של התשלום המיוחד ; במקרה של חיוב לפי נפח התעבורה (כגון MB, KB) - כמות יחידות הנפח של הנתונים שהועברו ;

(ד) סכום החיוב לאותו שירות.

בעל הרשיון רשאי לגבות תשלום סביר עבור פירוט התשלום המיוחד.

8. חובת הכרזה

8.1 נקבע תשלום מיוחד לשירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, ישמיע בעל הרשיון, בעצמו או באמצעות ספק השירות, בתחילת השיחה, מסר מוקלט הכולל פרטים אלה:

(א) מהות השירות;

(ב) שיעור התשלום המיוחד בעד השירות, לפי סכום כולל, לפי תשלום משך או לפי נפח תעבורה, לפי העניין;

(ג) האפשרות להתנתק מהשירות ללא חיוב, לפני השמעת האות, כאמור בסעיף 8.4.

8.2 המסר המוקלט יושמע בשפה בה ניתן השירות האירוטי, בדיבור רהוט ומובן, בקצב סביר וללא שיבושי הקלטה.

8.3 בתחילתו של שירות אירוטי הניתן בשפה שאיננה עברית, תושמע הודעה המפרטת את השפה בה ניתן השירות, ולאחריה יושמע המסר המוקלט, כאמור בסעיפים 8.1 ו-8.2, בשפה בה ניתן השירות.

8.4 עם סיום השמעת המסר המוקלט, כאמור בסעיף 8.1, תינתן למתקשר שהות של 5 שניות, שבסופה יושמע אות המציין את תחילת קבלתו של השירות האירוטי; ניתק המתקשר את הקשר לפני השמעת האות, לא יחויב בתשלום מיוחד. לחילופין, יידרש המתקשר להקיש על מקש מסוים בצידו הקצה שברשותו, על מנת לאשר כי ברצונו לקבל את השירות, ורק מרגע שפעל כאמור יחויב בתשלום מיוחד.

8.5 נקבע לשירות אירוטי הניתן באמצעות גישה אל הפורטל הסלולרי תשלום מיוחד, יודיע בעל הרשיון למנוי את מחיר השירות באופן בולט וברור, וזאת תוך מתן אפשרות למנוי להתנתק מהשירות ללא חיוב בתשלום המיוחד.

9. יחסי בעל הרשיון עם ספק השירות

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

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

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

10. קישור גומלין

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

- 10.2 בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין בעל רשיון אחר בעניין קשור גומלין כאמור.
11. **כללי**
- 11.1 בעל הרשיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגבייה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספק בעל הרשיון את השירות האירוטי בעצמו, יהיה בעל הרשיון אחראי גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.
- 11.2 בעל הרשיון אינו רשאי לנתק, להפסיק או לפגוע בשירות טלפון בסיסי של מנוי אשר השיג על תשלום בגין שירות אירוטי ומסרב לשלמו, ואולם רשאי הוא לנתק מנוי כאמור מהמשך קבלת שירות אירוטי.
- 11.3 בעל הרשיון לא יעביר את פרטיו של המנוי לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של המנוי, ולאחר שווידא את אמינות האישור.
- 11.4 בעל הרשיון ימסור לכל מנוי המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:
- (א) שם הספק וכתובתו;
- (ב) מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.
- 11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן כשירות רשתי אך ורק למנויו של בעל הרשיון.
- 11.6 בעל הרשיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

ספח ב'6 - שירות אירוטי ברשת מב"ל

1. הגדרות

1.1 בנספח זה:

- **"בעל רשיון"** מי שקיבל מאת השר רשיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים;
- **"כתב"** לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
- **"מנוי"** לקוח אשר קשור בהסכם התקשרות עם בעל הרשיון;
- **"מנוי משוייך"** מנוי שבחר בבעל הרשיון כמפעיל הנבחר שלו לצורך קבלת שירות טלפון בינלאומי לפי הוראות נספח ב'2 לרשיון;
- **"מספר שירות"** מספר טלפון בתבנית ייעודית שנקבעה על-ידי המשרד לשירות אירוטי בינלאומי אשר חיוגו לאחר קידומת החיוג מאפשר ללקוח גישה אל שירות אירוטי;¹²
- **"מתקשר"** מי שמקבל שירות טלפון בינלאומי מבעל הרשיון, ואשר אינו מנוי משוייך, והכל לפי הוראות נספח ב'2 לרשיון;
- **"ספק שירות"** מי שמספק שירות אירוטי אשר הגישה אליו הינה באמצעות הרשת;
- **"קידומת החיוג"** קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;¹³
- **"הרשת"** מערכת הבזק הבינלאומית של בעל הרשיון;
- **"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 מצויד 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 הרשיון לגבי שירות טלפון בין-לאומי למדינת היעד ולאזור החיוג אליהם חייג הלקוח לשם קבלת שירות אירוטי.

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

¹² תבנית החיוג תהיה ANXXXX כאשר AN יהיה ספרות הקידומת התלת-ספרתית של מב"ל ללא ה- "0".
¹³ לשירות אירוטי נקבעה הקידומת 1919.

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 הרשיון 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 הרשיון 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 הרשיון יסיר את החסימה כאמור בסעיף 3.1, בחלוף 6 חודשים מיום ביצוע החסימה.
 - 3.3 בעל הרשיון יודיע בכתב לאגף הפיקוח של משרד התקשורת על כל ביצוע חסימה כאמור בסעיף 3.1.
4. **יחסי בעל הרשיון עם ספק השירות**
 - 4.1 ביקש אדם להיות ספק שירות, רשאי בעל הרשיון להקצות לו מספר שירות; הקצה בעל הרשיון מספר שירות כאמור, יאפשר לספק השירות ליתן את שירותיו לכל לקוח.
 - 4.2 כתנאי להקצאת מספר שירות יערוך בעל הרשיון הסכם בינו לבין ספק השירות שבו יכלול את הוראות נספח זה; בעל הרשיון יוודא באופן סביר כי ספק השירות מקיים את הוראות ההסכם.
 - 4.3 בעל הרשיון 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 הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינו לבין ספק שירות.
5. **חיוב בגין שירות אירוטי**

בעל הרשיון 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.

כללי 6.

- 6.1 בעל הרשיון 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 הרשיון לא יעביר את פרטיו של הלקוח לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של הלקוח, ולאחר שווידא את אמינות האישור.
- 6.3 בעל הרשיון ימסור לכל לקוח המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק השירות, כלהלן:
- (א) שם הספק וכתובתו ;
- (ב) מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.

נספח ג' – דרישות מנימוס ורמת השירותים למנוי

1. ביצועים מערכתיים

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

1.2 ביצועי הרשת ושירותי המפ"א לא יפלו, בכל מקרה, מדרישות 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 **שירות לאספקת מידע למנויים:** יינתן בפנייה טלפונית למוקד שירות, באתר האינטרנט של בעל הרשיון, בדואר אלקטרוני, ובפקסימיליה; שירות כאמור יכול שיינתן גם באמצעות נציג בתחנת שירות הפתוחה לציבור, באמצעות מערכת קולית ממוחשבת IVR, מסרונים (SMS), שחוח (CHAT) או בדואר רגיל.

2.2 תקנים לנגישות ומתן מידע:

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

לעניין פניות בנוגע לשירות נדידה בינלאומית - על בעל הרשיון לאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל להתקשר אל המוקד האמור ללא תשלום, ובלבד שהפנייה נעשתה באמצעות מספר טלפון ברשת בעל הרשיון. בעל הרשיון יפרסם את מספר הטלפון להתקשרות מחו"ל באתר האינטרנט שלו.

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

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

(ד) בוטל.

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

- מערכת קולית ממוחשבת IVR;

- פנייה באמצעות דואר רגיל;

- פנייה באמצעות פקס;

- פנייה באמצעות דואר אלקטרוני.

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

- בהסכם התקשרות עם המנוי;

- בחשבונות הנשלחים למנוי;

- במסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות;

- במדרכי הטלפון ומוקד בירור טלפוני.

- באתר האינטרנט שלו.

(ז) בוטל;

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

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

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

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

2.3 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 האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא תספק את הפונה, תועבר הפניה לדרג הניהולי אשר יבחן את הפניה שנית וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.

2.4 חשבוניות למנויים

- (א) בעל הרשיון יפיק וישלח חשבוניות 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 הרשיון יפיק למנויו חשבוניות חודשיים או במועד אחר, כפי שהוסכם עם המנוי.
- (ג) מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרשיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים ימים לאחר מועד ההתנתקות.

2.5 אופן מימוש חתימה גרפית ממוחשבת:

- (א) **זיהוי מנוי** – בעל הרשיון יבצע זיהוי של המנוי טרם שינוי הסכם התקשרות או החתמתו על הסכם התקשרות חדש, וזאת באמצעות תעודה מזהה נושאית תמונה, או ייפוי כוח בצירוף תעודה מזהה של מיופה הכוח.
- (ב) **שימוש במסך דיגיטלי** - בעל הרשיון יקצה לשימוש הבלעדי של המנוי, לאורך מהלך כל ביצוע העסקה עד להשלמתה, מסך דיגיטלי ויעמיד לרשותו של המנוי זמן סביר לעיין בכל ההסכם ולהבין את תוכנו בטרם יידרש לחתום עליו.
- (ג) **חתימה על ידי המנוי** - סימון "בטופס גישה לשירותים" וחתימה על המסמכים הרלבנטיים להסכם תיעשה אך ורק על ידי המנוי.
- (ד) **חתימה מקובעת** – כל חתימה בנפרד תהיה נעולה ומקובעת במקומה, עם מאפיינייה הייחודיים, באופן אשר ניתן יהיה להוכיח כי חתימה זו אינה תוצאה של "העתקה והדבקה" של חתימה אחרת של המנוי שנחתמה במקום אחר בהסכם ההתקשרות או במסמכים אחרים. בהמשך לאמור, לכל חתימה תהיה שכבת מידע נוספת על החתימה - אשר תתעד את הזמן המדויק של חתימתה (תאריך ושעה מדויקת ברמת דיוק של שניות).
- (ו) **"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 הרשיון, כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001), מיד לאחר חתימתו על ידי המנוי, תחשב כאמצעי סביר לנעילת ההסכם ולהגנה עליו מפני שינויים.
- (ז) **שמירת תיעוד** – בעל הרשיון ישמור תיעוד של כל מסמכי ההסכם בהתאם לנדרש בסעיף 108.1 לרישיונו וינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד. בעל רשיון 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 רשיון יוכל להוכיח למשרד בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

(ח) 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 "עמודי עיקרי פרטי התכנית" (עד 2 עמודים);

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

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

(3) מנוי שיבקש לקבל רק את "עמודי עיקרי פרט התכנית" יצטרך לציין את כתובת הדואר האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל 2 "עמודי עיקרי פרטי התכנית").

(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.

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

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

(יא) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות נוסף, לבטל שירות, או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות. ההודעה החתומה תהיה זמינה אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.

(יב) עסקת רוכלות - הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקת רוכלות.

נספח ג' 1 - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים

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

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

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

(ד) **קודי גישה ארבע ספרתיים -** מספר מטיפוס '18XY', שישמש כקוד גישה לשירותי בזק בינלאומיים שונים של כל מפעיל בין-לאומי; כל חיוג '18XY' של מנוי ינותב בידי בעל הרשיון למפעיל בין-לאומי על פי הספרה X; הספרה X היא הקוד של המפעיל הבין-לאומי על פי סעיף 2.1 (ב); הספרה Y היא כל ספרה מ-1 עד 9 והספרה 0; השימוש בספרה Y ייקבע בידי המנהל, בהתייעצות עם המפעילים הבין-לאומיים, כדי להבטיח אחידות ותחרות הוגנת; לכל מפעיל בין לאומי יוקצו עשרה (10) מספרי טלפון ארבע ספרתיים כאמור; מספרים אלה יהיו נגישים הן למנוי של מפעיל נבחר והן למתקשר מזדמן.

2.2 אם בעל הרשיון יאפשר למנויו שימוש בקוד חיוג מקוצר אחר (כגון +), במקום קוד החיוג "00" (להלן: קוד מיוחד), יחולו על הקוד המיוחד כל ההוראות והכללים החלים על קוד החיוג המקוצר "00".

2.3 חיוג באמצעות תוכנית pre-paid ללקוחות בלתי מזוהים שאינם חסומים לשיחות מב"ל יוצאות יתאפשר רק בקודי גישה תלת-ספרתיים מסוג 01X וקודי גישה ארבע-ספרתיים מסוג 18XY; עם חיוג קוד גישה מקוצר או קוד גישה מיוחד, תשמע הודעה קולית המפנה את הלקוח לחיוג באמצעות קודי הגישה האמורים, העומדים לרשותו.

3. נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:

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

(א) כמנוי משוייך.

(ב) כחסום.

(ג) כמתקשר מזדמן בלבד.

4. חסימת שיחות בין-לאומיות יוצאות והסרת החסימה

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

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

(א) ביקש המנוי להשתייך, יציין בחתימה על טופס מתאים, את המפעיל הבינלאומי בו הוא בוחר כ"מפעיל נבחר" שלו; הודעה שנמסרה באמצעות מכשיר פקסימילה, יראו לעניין זה כהודעה בכתב שנמסרה בידי המנוי.

(ב) ביקש המנוי להיות מתקשר מזדמן, יודיע על כך לבעל הרשיון; היתה ההודעה בע"פ, יודא בעל הרשיון את זהותו של המבקש.

- 4.3 בעל הרשיון יבצע חסימה לשיחות מב"ל או הסרתה, הנעשים לפי בקשת מנוי, לפי אלה:
- (א) 70% - תוך יום עבודה מקבלת ההודעה; בקשות שהתקבלו לאחר השעה 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 הרשיון יודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו.
- 4.5 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלום סביר בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה.
- 4.6 על אף האמור בסעיף 4.5, בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.
- 4.7 בעל הרשיון יודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל הודעה קולית מתאימה כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.
- 4.8 ביקש מנוי שבחר במפעיל נבחר לחסום שיחות מב"ל יוצאות, יודיע בעל הרשיון על כך למפעיל הנבחר, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום ביצוע החסימה.

5. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

- 5.1 מנוי של בעל הרשיון רשאי להודיע למפעיל בין-לאומי בכתב, בטופס חתום שאושר בידי המנהל, על בחירתו בו כמפעיל נבחר באמצעותו הוא מבקש לקבל שירותי בוק בין-לאומיים בקודי הגישה '00' ו-'188'; הטופס יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר ואת התאריך והשעה בה נמסרה הוראת המנוי; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד והוא יענה לדרישות הקבועות לעניין זה ברשיון המפעיל הבין לאומי (להלן - טופס שיוך).
- 5.2 מנוי יהיה רשאי לשנות בכל עת את המפעיל הנבחר שלו באמצעות הודעה בכתב על גבי טופס שיוך; עבור שיוך ראשוני שנעשה לבקשתו של המנוי, לא יידרש המנוי לשלם כל מחיר, ואולם עבור כל שינוי בשיוך ישלם המנוי תשלום סביר.
- 5.3 המפעיל הנבחר ישלח לבעל הרשיון הודעה בדבר בחירתו של המנוי בו כמפעיל נבחר (להלן - הודעת שיוך); הודעת שיוך תכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה, מען, מספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה המצוינים בטופס השיוך עליו חתם המנוי; המפעיל הנבחר ימסור הודעות שיוך לבעל הרשיון על פי טפסי השיוך החתומים שבידו; הודעות השיוך ימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרשיון למפעילים הבין-לאומיים. אם יימסרו לבעל הרשיון שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל בעל הרשיון על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.

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

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

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

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

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

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

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

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

(1) כמות המנויים החסומים לשירות בוק בינלאומי;

(2) כמות המנויים המקושרים לשירותים בין-לאומיים באמצעות קוד חיוג מקוצר או באמצעות "קוד מיוחד", לכל אחד מהמפעילים הבין-לאומיים;

(3) כמות המנויים המקושרים לשירותים בינלאומיים כמתקשרים מזדמנים בלבד.

(ז) נתגלעו חילוקי דעות בין מפעילים בין-לאומיים או בין בעל הרשיון למפעיל בין-לאומי בעניין בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי, יועבר העניין להכרעת המנהל או להכרעת בורר בלתי תלוי שימנה המנהל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

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

6. חסימה לקוד חיוג מקוצר

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

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

7. קישורי גומלין

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

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

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

- (א) יאפשר לכל מנוי שלא חסום לשיחות מב"ל יוצאות, בכל עת, להעביר שיחות לחו"ל באמצעות המפעיל הבין-לאומי הנבחר שלו או כמתקשר מזדמן, במתכונת חיוג המפורטת בסעיף 2;
- (ב) יאפשר לכל מנוי לשנות את המפעיל הנבחר שלו; שירות זה יינתן תמורת תשלום סביר;
- (ג) ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך מנוי למפעיל נבחר ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של המנוי ("Slamming"); אמצעים אלה יכללו זיהוי המנוי ואימות זכותו של המנוי לקבלת השירות;
- (ד) ייתן לכל מנוי, ללא תשלום, שירות המאפשר לו לזהות את שם המפעיל הנבחר שלו;
- (ה) בעל הרשיון יציע תנאים בלתי מפלים לכל מפעיל בין-לאומי, לרבות בכל הנוגע לתנאים מסחריים, הסדרי חיוב וגביה, זמינות מתקני החיבור ואיכות השירות; בלי לגרוע מכלליות האמור, ייתן בעל הרשיון שירות לכל המפעילים הבין-לאומיים בתנאים שוויוניים לרבות בעניין חיבור גומלין, אספקה של מתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת, ביצוע של השינויים במיתוג, במתקנים, בפרוטוקולים ובמישקים שברשת;
- (ו) התנאים לחיבור גומלין בין המערכת של בעל הרשיון לבין מערכת בוק 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 הרשיון עם מפעיל בין-לאומי לעניין חיבור גומלין;
- (ח) יעביר לכל מפעיל בין-לאומי המבקש זאת את פרטיו של מנוי, המסרב לשלם לבעל הרשיון תשלומים המיועדים למפעיל הבין-לאומי, בגין שירות בוק בינלאומי שצרך המנוי באמצעות מערכת בוק בין-לאומית של המפעיל הבין-לאומי, בין אם המנוי משויך למפעיל הבין-לאומי או שהוא מתקשר מזדמן; פרטים אלה יכללו שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספר טלפון.
- (ט) יאפשר למפעיל בין-לאומי לגבות תשלומים עבור שירותיו באופן ישיר, ממנוי המשוויך אל המפעיל הבין-לאומי ואשר בחר לקבל ממנו שירותי חיוב וגביה באופן ישיר; בעל הרשיון יעמיד לרשותו של מפעיל בין-לאומי כל מידע חיוני שהמפעיל הבין-לאומי זקוק לו לשם מתן שירותי חיוב וגביה למנוי משויך כאמור;
- (י) יספק שירותיו בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה למנוי משויך שבחר לקבל שירותי חיוב וגביה מהמפעיל הבין-לאומי.

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

נספח ג'2 - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללי

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

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

2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:

א. "סיכום חשבון";

ב. "פירוט חשבון" הכולל:

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

(2) מידע על דפוסי שימוש;

ג. "פירוט שיחות".

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

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

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

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

חלק א - "סיכום חשבון"

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

א. פרטי המנוי -

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

ב. פרטי בעל הרשיון -

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

ג. מועדים -

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

ד. הודעות למנוי -

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

ה. הסכום לחיוב ללא מע"מ, כמפורט להלן:

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

ו. הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

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

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

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 פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. למנוי עסקי, פירוט התעריפים העיקריים יוצג ללא מע"מ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל הרשיון בצורה גרפית או בכל דרך אחרת, לגבי כל מספר טלפון אליו מתייחס חשבון הטלפון, מידע אודות דפוסי השימוש, כמפורט להלן:
- א. שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה בתוכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע;
- ב. פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;
- ג. התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרשיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשתי, חוץ-רשתי בהתאם לסוג השירות - רט"ן, פנים ארצי נייח).

חלק ג - "פירוט שיחות"

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

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

ב. כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11ה. 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 השיחה או המסרון או הגלישה ;

(2) שעה (hh:mm:ss) ;

(3) יעד נקרא (אם קיים) ;

(4) כמות ;

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

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

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

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

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

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

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

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

יב. שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצג במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ניתן להציג שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה גם בצורה אחרת שבה יוצגו בנפרד לגבי כל מקטע של שיחה כאמור התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

יג. בעל הרשיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיוזיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

נספח ג' 3 – טופס גישה לשירותים

טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון

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

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

פרטי המנוי

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

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

מס'	סוג השירות	חסום	פתוח	חתימת המנוי
1.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בארץ לרבות גלישה בפורטל הסלולרי של בעל הרשיון. (חסימה אינה מונעת גלישה בארץ באמצעות Wi-Fi) סימון פתוח בסעיף זה אינו כולל פתיחה לשירותי נדידה בירדן ובמצרים.	☐	☐	
1א.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל לרבות גלישה בפורטל הסלולרי של בעל הרשיון. (חסימה אינה מונעת גלישה בחו"ל באמצעות Wi-Fi) (ל'דיצ'תק, אט פחרת "חסוט" ורכשת פסלפ מסויט לאחר מכן תכנית/חפילה הכוללת גלישה, החסימה תיפתח צ"י [עס החפירה] ולאחר מכן תיחסס צל ידיו עס, עס ניצול מלוא החפילה או תוט תוקסה על התכנית/החפילה, האוקדס מפין ענהס)	☐	☐	
2.	שירות תוכן ו/או מידע חד-פעמי	☐	☐	
	א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)	☐	☐	
	ב. שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תוכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)	☐	☐	
	ג. מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי)			
	ד. קבלת מידע באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, והכל באופן חד פעמי)	☐	☐	
3.	שירות תוכן ו/או מידע מתמשך-מנוי	☐	☐	
	א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפייה בסרט וידאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)	☐	☐	
	ב. 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.	גישה לשירותי פרימיום, הכולל השמעת תוכן קולי או הצגת תוכן חזותי, כגון: מידע, בידור, ייעוץ, שירותי היכרויות, השתתפות בתחרויות וכו', הניתן באמצעות חיוג למספר הכולל את קידומות החיג 1-900 ו- 1-901.	☐	☐	
	א. מספרים בקידומות 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ש"ח לשיחה כולה.	☐	☐	
	ב. מספרים בקידומות 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ש"ח לשיחה כולה.	☐	☐	

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

שם נציג בעל הרשיון: _____ חתימת נציג בעל הרשיון: _____ חתימת המנוי: _____

נספח ג'4 - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות

1. הזמנת שירות מבעל הרשיון

1.1 הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או בפורטל הסלולרי שלו (שניהם להלן - "האתר") יבוצע על פי אחת מהחלופות המפורטות בסעיפים 1.2 או 1.3.

1.2 קוד אקראי

- (א) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את מספר המנוי שלו¹;
- (ב) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות לבעל הרשיון לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;
- (ג) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון הכולל את אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן - "הקוד שנשלח");
- (ד) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את הקוד שנשלח;
- (ה) בעל הרשיון יבצע השוואה בין הקוד שנשלח לבין הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ד) (להלן - "הקוד שהוקלד");
- (ו) במידה והקוד שהוקלד זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
- (ז) במידה והקוד שהוקלד אינו זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

1.3 קוד משתמש וסיסמא

- (א) בעל הרשיון יציג באתר בסמוך למקום המיועד להזמנת השירות, באופן בולט, ברור וקריא, פרטים אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך"; ככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (ב) המנוי יקליד באתר, את קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו או אושרו לו על ידי בעל הרשיון (להלן - "קוד הזיהוי");
- (ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, יציג בעל הרשיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;
- (ד) בעל הרשיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו על ידו למנוי והשמורים אצלו במערכת ("הקוד השמור");

¹ Mobile Subscriber Number (MSN).

- (ה) במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור, יספק בעל הרשיון למנוי את השירות;
(ו) במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור, ישלח בעל הרשיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באמצעות האתר כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

2. הזמנת שירות מספק שירות

- 2.1 הזמנת שירות באתר אינטרנט של ספק שירות יבוצע כמפורט להלן:
- (א) המנוי יקליד באתר האינטרנט של ספק השירות (להלן - "**אתר הספק**"), במקום המיועד לכך, את מספר המנוי שלו¹⁴;
- (ב) ספק השירות יעביר לבעל הרשיון הודעה הכוללת את מספר המנוי, סוג השירות המבוקש ואת הפרטים הנוגעים לשירות כמפורט בסעיף (ד) להלן;
- (ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שבוקש, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור. כמו כן, יודיע בעל הרשיון לספק השירות כי המנוי חסום לקבלת השירות;
- (ד) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרשיון למנוי, מסרון הכולל את אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן - "**הקוד**");
- (ה) המנוי יקליד באתר הספק, במקום המיועד לכך, את הקוד;
- (ו) ספק השירות יעביר לבעל הרשיון את הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ה) (להלן - "**הקוד שהוקלד**");
- (ז) בעל הרשיון יבצע השוואה בין הקוד לבין הקוד שהוקלד;
- (ח) במידה שהקוד שהוקלד זהה לקוד, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות. כמו כן, יודיע בעל הרשיון לספק השירות כי הרישום לשירות אושר על ידו;
- (ט) במידה שהקוד שהוקלד אינו זהה לקוד, ישלח בעל הרשיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור. כמו כן, יודיע בעל הרשיון לספק השירות כי הרישום לשירות נכשל.

¹⁴ Mobile Subscriber Number (MSN).

נספח ד' - תכנית הנדסית

1. כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את :

(א) התכנית ההנדסית שהוגשה במסגרת הבקשה לרשיון מיום -----.

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

2. בעל הרשיון 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 רשיון 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 רשיון 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

מבוא

- 1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומשכך מחייבת את בעל הרשיון להיערך להבטחת הרציפות התפקודית על-מנת להמשיך ולתת את שירותיו גם בחירום.
- 1.2 בעל הרשיון יטמיע תכנית עבודה כוללת ויבטיח את עמידותו לתפקד בחירום, תוך הבטחת הרציפות התפקודית למתן שירותיו.
- 1.3 נספח זה מהווה מסגרת פעולה מינימאלית לבעל הרשיון כדי לקיים רציפות תפקודית בחירום הכוללת תכנית המשכיות עסקית (¹⁵BCP) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (¹⁶DRP).

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 רשיון למתן שירות פנים ארצי נייח באמצעות אתר קצה;
- "יעד התאוששות" יעד אותו קבע בעל הרשיון להחזרת פעילות טכנולוגית ומערכות תומכות לרמת שירות מוגדרת ובפרק זמן מוגדר;
- "רציפות תפקודית" הבטחת רציפות הפעולה של שירותי בעל הרשיון, הכוללת תכנית להתאוששות הרשת מאסון ותכנית להמשכיות עסקית;
- "התכנית" תכנית להבטחת הרציפות התפקודית;
- "תכנית המשכיות עסקית" תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרשיון בחירום להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית

¹⁵ Business Continuity Program.

¹⁶ Disaster Recovery Plan.

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

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

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

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

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

4. אחריות הדירקטוריון והנהלה

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

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

5. ניהול מצב חירום

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

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

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

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

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

6. כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח

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

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

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

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

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

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

6.4 בעל רשת גישה יחזיק רכב ממוגן אחד אשר יאפשר פעילות של צוות שטח. בעל רשיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרי קצה יחזיק רכב ממוגן נוסף; רכבים כאמור יהיו בבעלות בעל הרשיון או יסופקו באמצעות ספק.

6.5 בעל הרשיון ידאג למערך הסעות עבור עובדיו להגעה אל ומאתריו בהתאם למצבת כוח-האדם שקבע לכל תחום פעילותו כאמור בסעיף 6.2.

7. רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית

7.1 רשת בעל הרשיון תכיל לפחות שני אתרי ליבה המרוחקים גיאוגרפית לפחות שלוש (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון 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 הרשיון יפעיל מרכז בקרה וניהול מאויש 24/7, 365 ימים בשנה, לניטור, לשליטה ולתפעול כלל מרכיבי הרשת.

7.5 בעל הרשיון יקים מרכז בקרה וניהול חלופי באתר גיאוגרפי אחר המרוחק לפחות שלוש (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון 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 הרשיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.

7.7 בעל הרשיון 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 הרשיון.
- 7.10 בוטל.
- 7.11 בעל הרשיון יגבש תכנית לגיבוי נתונים ומערכות מידע באופן שוטף בשגרה ובחירום באתר גיאוגרפי אחר, המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרשיון בכתב, רשאי המנהל לאשר אתר חלופי במרחק קטן יותר.
- 7.12 לבעל הרשיון 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 הרשיון, וכן יתופעלו ויבוקרו ממרכז הבקרה והניהול של בעל הרשיון.
- 7.14 בעל רשת גישה, יהיה בעל יכולת עצמאית לפרישה והפעלת האמצעים הניידים, אספקת אנרגיה ותמסורת וחיבורם לרשת תוך שתיים-עשרה (12) שעות.
- 7.15 בעל הרשיון 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 הרשיון.

8. תשתיות תמסורת

- 8.1 בעל הרשיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית וצירי התמסורת להמשך הרציפות התפקודית של שירותי התמסורת, באמצעות תמסורת קווית או אלחוטית.
- 8.2 בעל הרשיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית התמסורת המקשרת את הרשת אל מתקני הליבה של בעל רשיון כללי אחר.

9. תשתיות חשמל ואנרגיה

- 9.1 בעל הרשיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה, כמפורט להלן, ורשאי הוא להיערך בספק לשם כך :
- (א) אתרי ליבה – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה של לפחות ארבעים ושמונה (48) שעות ;
- (ב) בוטל.
- 9.2 בעל רשת גישה ייערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי קצה לאספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים לכל אתר קצה אשר פעילותו נדרשת למתן שירות למנויין, כמפורט להלן :
- (א) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ללא יותר משישים וארבע (64) מנויים – למשך שעה ;
- (ב) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ליותר משישים וארבע (64) מנויים – למשך שעתיים.
- מצברים כאמור יהיו בבעלות בעל הרשיון.
- 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 הרשיון יתקשר בהסכם עם ספק לאספקת סולר לתדלוק בחירום.

10. אבטחת מערכות ומידע

- 10.1 בעל הרשיון 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 הרשיון יקבע את הכללים ואת נוהלי העבודה לגישה מרחוק בעת אירוע במערכות המידע כחלק מהתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

11. ספקים וקבלני משנה

- 11.1 בעל הרשיון יוודא כי הסכמי ההתקשרות עם הספקים וקבלני המשנה מסדירים את חובת הספק או קבלן המשנה להעמיד את השירותים הנדרשים לבעל הרשיון להבטחת הרציפות התפקודית בחירום.
- 11.2 ההסכמים יכללו תכנית להבטחת הרציפות התפקודית אצל הספק וקבלן המשנה, לרבות כוח-אדם והאמצעים הנדרשים למתן השירות.
- 11.3 ההסכמים יכללו השתתפות הספק וקבלן המשנה בתרגילים.

12. השבת שירות בחירום

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

13. שיקום השירות

- 13.1 בעל הרשיון יגבש תכנית לשיקום שירותיו הכוללת את השלבים הבאים:
(א) **שיקום מיידי** – שיקום המתוכנן מראש; שיקום כאמור יתבצע תוך זמן קצר ביותר וכמעט באופן אוטומטי;
(ב) **שיקום ביניים** – ניצול קיבולת עודפת קיימת, לרבות מכונות חלופיות זמינות; שיקום כאמור יתבצע בתוך מספר ימים;
(ג) **שיקום ארוך** – התקנת מערכות חדשות; שיקום כאמור יתבצע בתוך שבועות או חודשים ומותנה בצידוד זמין אצל הספק ויכולות התקנה והקמה.
- 13.2 בהתאם לתכנית השיקום תקבע רמת השירות של השירותים השונים הניתנים על-ידי בעל הרשיון.

14. הטמעה ותרגול

- 14.1 בעל הרשיון יטמיע את התכנית להבטחת הרציפות התפקודית בקרב עובדיו באמצעות הדרכתם והכשרתם.
- 14.2 בעל הרשיון יגבש תכנית תרגול תקופתית הכוללת את כלל התרחישים ואת התהליכים הקריטיים הכלולים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.
- 14.3 בעל הרשיון יערוך בתוך החברה תרגיל מעשי ומקיף, אחת לשנה, בהשתתפות צוות בקרה פנימי שייבחן את המוכנות לחירום של בעל הרשיון; בעל הרשיון 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 הרשיון ללימוד ובחינת עדכונים נדרשים בתכנית להבטחת הרציפות התפקודית; מסקנות התרגיל יועברו בכתב למנהל תוך שלושים (30) ימים לאחר קיום התרגיל.

15. נהלים

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

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

(ב) נוהל דילוג ומעבר למרכז בקרה וניהול חלופי ;

(ג) נהלים לגיבוי ולשרידות של אתרי ליבה ;

(ד) נוהל הפעלת אמצעים ניידים ;

(ה) נוהל דיווח למשרד בחירום ;

(ו) נוהל הפעלת מערך שירות הלקוחות בחירום ;

(ז) נוהל הגנה ותגובה מאירועי אבטחת מידע ;

(ח) נוהל להשבת שירות בחירום ;

(ט) נוהל מעבר משגרה לחירום.

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

16. שונות

16.1 בוטל.

16.2 תחולה :

(א) הוראות סעיפים 5.3, 7, 8, 9, 11, 13, 14.2-14.4, 15.1 (ב) ו-15.1 (ג) יחולו על בעל רשיון 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.