



מדינת ישראל

משרד התקשורת

רשיון כללי לפלא-פון תקשורת בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן)

נוסח משולב נכון ליום כ' באייר, התשע"א [24 במאי 2011]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים :

25.12.08	- תיקון מס' 44 מיום -	02.06.04	- תיקון מס' 22 מיום -	07.02.96	- הרשיון המקורי מיום -
07.05.09	- תיקון מס' 45 מיום -	11.07.04	- תיקון מס' 23 מיום -	06.06.96	- תיקון מס' 1 מיום -
28.07.09	- תיקון מס' 46 מיום -	08.08.04	- תיקון מס' 24 מיום -	20.04.98	- תיקון מס' 2 מיום -
20.10.09	- תיקון מס' 47 מיום -	16.12.04	- תיקון מס' 25 מיום -	11.05.99	- תיקון מס' 3 מיום -
31.01.10	- תיקון מס' 48 מיום -	23.12.04	- תיקון מס' 26 מיום -	29.09.99	- תיקון מס' 4 מיום -
14.03.10	- תיקון מס' 49 מיום -	10.05.05	- תיקון מס' 27 מיום -	10.09.00	- תיקון מס' 5 מיום -
13.04.10	- תיקון מס' 50 מיום -	14.07.05	- תיקון מס' 28 מיום -	19.03.01	- תיקון מס' 6 מיום -
10.05.10	- תיקון מס' 51 מיום -	02.03.06	- תיקון מס' 29 מיום -	23.09.01	- תיקון מס' 7 מיום -
16.05.10	- תיקון מס' 52 מיום -	26.07.06	- תיקון מס' 30 מיום -	27.12.01	- תיקון מס' 8 מיום -
17.06.10	- תיקון מס' 53 מיום -	29.10.06	- תיקון מס' 31 מיום -	25.04.02	- תיקון מס' 9 מיום -
12.12.10	- תיקון מס' 54 מיום -	05.11.06	- תיקון מס' 32 מיום -	12.05.02	- תיקון מס' 10 מיום -
13.03.11	- תיקון מס' 55 מיום -	06.11.06	- תיקון מס' 33 מיום -	26.06.02	- תיקון מס' 11 מיום -
14.04.11	- תיקון מס' 56 מיום -	08.01.07	- תיקון מס' 34 מיום -	11.09.02	- תיקון מס' 12 מיום -
24.05.11	- תיקון מס' 57 מיום -	11.02.07	- תיקון מס' 35 מיום -	24.10.02	- תיקון מס' 13 מיום -
		14.02.07	- תיקון מס' 36 מיום -	26.11.02	- תיקון מס' 14 מיום -
		19.02.07	- תיקון מס' 37 מיום -	11.02.03	- תיקון מס' 15 מיום -
		20.08.07	- תיקון מס' 38 מיום -	31.07.03	- תיקון מס' 16 מיום -
		03.12.07	- תיקון מס' 39 מיום -	08.10.03	- תיקון מס' 17 מיום -
		13.03.08	- תיקון מס' 40 מיום -	09.10.03	- תיקון מס' 18 מיום -
		02.09.08	- תיקון מס' 41 מיום -	16.03.04	- תיקון מס' 19 מיום -
		29.10.08	- תיקון מס' 42 מיום -	21.03.04	- תיקון מס' 20 מיום -
		05.11.08	- תיקון מס' 43 מיום -	09.05.04	- תיקון מס' 21 מיום -

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

עמוד	תוכן הענינים
1	הענקת הרשיון
2	פרק א': כללי
2	חלק א': הגדרות ופרשנות
2	1. הגדרות
9	2. כותרות סעיפים
9	3. עקרון "העפרון הכחול"
10	חלק ב': הוראות דין והוראות מינהל
10	4. שמירת דינים והוראות
10	5. חובת היתר לפי כל דין אחר
10	6. סתירה בין הוראות הרשיון
11	פרק ב': הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו
11	חלק א': היקף הרשיון ותקופתו
11	7. היקף הרשיון
11	8. העדר בלעדיות
11	9. תקופת הרשיון
12	10. הארכת תקופת הרשיון
13	11. חידוש הרשיון
13	12. סיום תקופת הרשיון
14	חלק ב': שינוי תנאי הרשיון וביטולו
14	13. שינוי תנאי הרשיון
14	14. ביטול הרשיון
15	15. תרופות אחרות
16	פרק ג': בעלות, נכסים ואמצעי שליטה
16	חלק א': הגבלות לעניין העברת הרשיון ונכסיו
16	16. איסור העברת הרשיון
16	17. בעלות על מערכת הרטי"ן
16	18. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון
16	19. התקשרות עם אחר
18	חלק ב': אמצעי שליטה - שינויים והגבלות
18	20. פרטי בעל הרשיון
18	21. העברת אמצעי שליטה
18	22. שעבוד אמצעי שליטה
19	חלק ג': בעלות צולבת וניגוד עניינים
19	23. איסור בעלות צולבת
19	24. איסור ניגוד עניינים
20	פרק ד': קיום מערכת הרטי"ן והפעלתה
20	חלק א': קיום המערכת ופיתוחה
20	25. שימוש בתשתיות ובנייתן
20	26. חובת קישור-גומלין
21	26א. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין
22	26ב. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין
22	26ג. איסור עיכוב קישור-גומלין
22	26ד. מתן אפשרות שימוש
22	26ה. שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה
23	26ו. תוכנית מספור
23	27. דו"ח תיאור המערכת
24	28. תכנית פיתוח רב-שנתית
24	29. תכנית לשידרוג מערכת הרטי"ן
25	30. דרישות טכניות וטיב שירות
25	31. שינוי תכניות
25	32. דו"חות על עבודות פיתוח ושידרוג
25	33. מסירת ידיעות ומסמכים
25	34. פיקוח על עבודות הפיתוח והשידרוג

עמוד	תוכן העינים
26	35. תיקון ליקויים ופגמים
26	36. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים
26	37. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק
26	38. מציאת עתיקות ושמירת אתרים
27	39. סמכויות הקשורות במקרקעין
28	חלק ב': בדיקות ציוד ואישורי התקנה
28	40. בדיקת תאימות
28	41. אחריות לתאימות
28	42. תנאי כשירות והפעלה
29	חלק ג': שימוש בתדרים
29	43. הקצאת תדרים
29	44. סייג לשימוש בתדרים
29	45. מניעת הפרעות
30	46. פעילות רט"ן בעיתות חירום
30	47. בוטל
30	48. בוטל
31	חלק ד': בדיקות ותחזוקה
31	49. הגדרות
31	50. ביצוע בדיקות
31	51. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה
32	52. תיקון ליקויים ופגמים
32	53. בוטל
32	54. בוטל
33	פרק ה': אספקת שירותי רט"ן למנויים
33	חלק א': התקשרות עם מנויים
33	55. הסכם התקשרות
36	55א. עסקת מכר מרחוק
37	56. שינוי הסכם ההתקשרות
37	56א. תקופת התחייבות בהסכם התקשרות
38	57. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה
39	חלק ב': רמת השירות למנויים
39	58. חובת קיום השירות
41	59. אחראי לטיפול בתלונות הציבור
41	60. יישוב סכסוכים
41	61. חובת תחזוקה
42	62. מוקד פניות ⁵²
42	63. ציוד קצה - מכירה והשכרה
42	63א. מתן הטבה למנוי
43	64. שירותי חירום ציבוריים
43	64א. חסימת שירות למנוי מטריד
44	65. הגנה על פרטיות המנוי
45	65א. שירותים מיוחדים לכוחות הבטחון
45	65ב. הוראות בטחון
46	66. חשבונות למנויים
48	66א. שירות מידע לבירור מספרי טלפון
50	66ב. בוטל
50	66ג. תיק שירות
51	66ד. שירות אירוטי
51	66ה. נדידה פנים ארצית
52	חלק ג': הפסקה, עיכוב או הגבלה של שירות
52	67. הגדרות
52	68. איסור הפסקה או ניתוק של שירות
52	69. ניתוק שירות לבקשת מנוי
52	70. הפסקת שירות לבקשת מנוי
53	70א. חסימת ציוד קצה רט"ן
54	71. הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם
55	71א. הפסקת שירות למנוי רדום
56	72. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

עמוד	תוכן הענינים
57	חלק ד': הפסקה, עיכוב או הגבלה של שירות
57	א.72. סל שירותים משותף
60	פרק ו': תשלום בעד שירותים
60	חלק א': כללי
60	ב.72. הגדרות
60	73. סוגי תשלומים
61	חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם
61	74. קביעת התעריפים ושיעוריהם
63	א.74. השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת
63	ב.74. השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת
64	ג.74. הוראת שעה
64	ד.74. הודעה על ניצול חבילת גלישה
64	75. פרסום תעריפים
65	א.75. בוטל
65	ב.75. מניעת הונאות
66	חלק ג' – שינויים בתעריפים
66	ג.75. שינוי תעריפים
66	ד.75. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף
66	76. פיגור בתשלומים
68	חלק ד' – שונות
68	77. חיוב חד פעמי בדמי חיבור
68	78. גביית דמי מנוי בשיעורין
68	א.78. פגיעה בתחרות או בצרכנים
68	ב.78. חיוב יתר
70	פרק ז': תשלומים מאת בעל הרשיון, אחריות וביטוח וערבות
70	חלק א': תמלוגים ותשלומים
70	79. תמלוגים
70	80. פיגור בתשלום תמלוגים
70	81. אופן תשלום תמלוגים
70	82. תשלומי חובה אחרים
71	חלק ב': אחריות וביטוח
71	83. הגדרת היקף החבות
71	84. מניעת נזק
71	85. חסינות מאחריות
71	86. עשיית חוזה ביטוח
72	87. תנאים בחוזה הביטוח
73	חלק ג' – ערבות למילוי תנאי הרשיון
73	א.87. הערבות ומטרתה
73	ב.87. חילוט הערבות
74	ג.87. אופן חילוט הערבות
74	ד.87. תקופת תוקפה של הערבות
74	ה.87. שמירת סעדים
75	פרק ח': פיקוח ודיווח
75	חלק א': פיקוח על פעילותו של בעל הרשיון
75	88. סמכות פיקוח
75	89. שמירת סודיות
75	90. כניסה לחצרים ועיון המסמכים
75	91. שיתוף פעולה
76	חלק ב': דיווח ותיקון ליקויים
76	92. חובת הגשת דו"חות
76	93. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם
77	94. הודעה על ליקוי
77	95. בוטל

עמוד	תוכן העינים
78	פרק ט': שונות
78	.96 הרשיון כמסמך ממצה
78	.97 החזקת מסמכי הרשיון והחזרתם
78	.98 דחיית מועד
79	.99 שמירת אחריות
79	.100 אופן משלוח ההודעה
79	.101 מסמכים והקלטות
1	תוספת ראשונה
1	תוספת שניה – רשימת נספחים
1	נספח ג' – נדידה פנים-ארצית (נפ"א)
1	נספח ה' - דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי
1	נספח ה' 2 – טופס גישה לשירותים
1	נספח ו' – הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות
1	נספח ט' - נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים
1	נספח י"ד: שירות אירוטי
1	נספח ט"ו – הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן במערכת אנלוגית



ר ש י ו ן כ ל ל י

לפלא-פון תקשורת בע"מ

הענקת הרשיון

בתוקף סמכותי לפי חוק הבזק, התשמ"ב-1982 (להלן - החוק), פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972 (להלן - הפקודה), ויתר סמכויותי על-פי כל דין, אני מעניקה בזה רשיון לפלא-פון תקשורת בע"מ, (להלן - בעל הרשיון) להקמת מערכת רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, קיומה, תחזוקתה ותפעולה, ולמתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל באמצעותה, כמפורט ברשיון זה.

הרשיון ניתן לתקופה המפורטת ברשיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

פרק א': כללי

חלק א' : הגדרות ופרשנות

- 1. הגדרות**
- 1.1 ברשיון זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצידם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר :
- "אישור סוג"** - אישור שנתן השר לפי החוק והפקודה לדגם של ציוד קצה רט"ן ;
- "אמצעי שליטה"** - בתאגיד - כל אחד מאלה :
- (1) זכות הצבעה באסיפה הכללית של חברה או בגוף מקביל לה בתאגיד אחר ;
- (2) הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי ;
- (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד ;
- (4) הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד לאחר סילוק חובותיו בעת פירוקו ;
- "בזק"** - שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוטי, מערכת אופטית או מערכת אלקטרומגנטיות אחרות ;
- "בעל זכיון"**^(12ת) - כהגדרתו בסעיף 6 יב (1) לחוק ;
- "בעל ענין"** - מי שמחזיק, במישרין או בעקיפין, ב-5% מסוג מסויים של אמצעי שליטה ;
- "בעל רשיון"** - מי שהשר העניק לו, לפי החוק, רשיון כללי או מיוחד^(12ת) ;
- "בעל רשיון כללי"**^(12ת) - מי שקיבל רשיון כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק ;
- "בעל רשיון נודד"**^(56ת) - מי שזכה במכרז 12/2010 – רשיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל – הרחבת רשיון קיים והענקת רשיון חדש ;
- "בעל רשיון לשידורים"**^(12ת) - כהגדרתו בחוק ;
- "דמי נגישות"** - תשלום עבור שימוש במערכת בזק אחרת, לרבות עבור חיבור ותמסורת ;

^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(56ת) תיקון מספר 56
^(12ת) תיקון מספר 12

- "דרישות טכניות וטיב השירות"** - סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק והוראות להתקנה, תפעול ותחזוקה, הכל כפי שיורה המנהל מעת לעת לפי הוראות הרשיון;
- "הסכם התקשורת"**^(35ת) - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרשיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרשיון, כולם או חלקם;
- "חברה"**^(51ת) - לרבות תאגיד אחר;
- "חברה אם"**^(51ת) - חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;
- "חברה בת"**^(51ת) - חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;
- "חברות אחיות"**^(51ת) - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת;
- "חברות שותפות"**^(51ת) - כל אחת מאלה:
- (1) חברות אשר שתיהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית;
- (2) חברות אשר שתיהן חברות קשורות של חברה שלישית;
- (3) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה;
- "חברת בזק"** - "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ;
- "החוק"** - חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982;^(12ת)
- "החזקה"**^(12ת) - לעניין אמצעי שליטה - במישרין או בעקיפין, בין לבד ובין יחד עם אחרים, לרבות באמצעות אחר, ובכלל זה נאמן או שלוח, או באמצעות זכות המוקנית לפי הסכם לרבות ברירה להחזקה שאיננה נובעת מניירות ערך המירים, או בכל דרך אחרת;
- "העברה"**^(12ת) - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;

^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

^(51ת) תיקון מספר 51

^(51ת) תיקון מספר 51

^(51ת) תיקון מספר 51

^(51ת) תיקון מספר 51

^(51ת) תיקון מספר 51

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

- "יחד עם אחרים"**^(12ת) - שיתוף פעולה דרך קבע; ויראו כמשתפים פעולה דרך קבע, לעניין יחיד - אותן, את קרובו, וכן תאגיד שאחד מהם שולט בו, ולעניין תאגיד - אותן, את מי ששולט בו ואת מי שאחד מהם שולט בו;
- "כוחות הבטחון"** - צה"ל, משטרת ישראל, שירות הבטחון הכללי והמוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
- "מוקד רדיו תאי"** - מיתקן אלחוטי הפועל בתדרי ההפעלה של מערכת הרט"ן והמשמש ליצירת קשר רדיו בין יחידות ציוד קצה רט"ן שברשות המנויים באיזור הכיסוי שלו לבין מרכזת הרט"ן;
- "מחדל"** - המנעות ממעשה, כאשר מוטלת על בעל הרשיון חובה לעשות מעשה על-פי הדין, הרשיון, הוראות מינהל;
- "מישק"** - המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי;^(12ת)
- "מיתקן בזק"** - מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה;^(12ת)
- "מכרז מספר 1/01"**^(12ת) - מכרז שפרסם המשרד ביום ד' בניסן התשס"א (28 במרץ 2001), לרבות ההבהרות שנתן המשרד במהלך המכרז, ואשר בעקבותיו תוקן רשיון זה;
- "המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיך לעניין רשיון זה, כולו או מקצתו;
- "מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשרות עם בעל הרשיון לשם קבלת שירותי רט"ן כמשתמש קצה;^(35ת)
- "מנוי עסקי"**^(40ת) - 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"**^(45ת) - מנוי שאינו מנוי עסקי;

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

^(40ת) תיקון מספר 40.

^(45ת) תיקון מספר 45.

- "מנוי רדום"**^(41 ת) - מנוי שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן:
(א) לא קיבל ולא עשה שימוש בשירות רט"ן במשך שנה אחת לפחות, החל מיום 1 בינואר 2008;
(ב) אינו משלם לבעל הרשיון תשלום קבוע כלשהו;
(ג) אינו קשור עם בעל הרשיון בתוכנית הכוללת תקופת התחייבות.
- "מערכת בזק בין-לאומית"** - מערכת של מיתקני בזק, המחוברת או המיועדת להתחבר לרשת בזק ציבורית באמצעות נס"ר בין-לאומי, המשמשת או המיועדת לשמש להעברת מסרי בזק בין מתג בין-לאומי המצוי בישראל לבין מיתקן בזק המצוי בחוץ לארץ, לרבות תחנת קרקע לוויינית ומיתקני בזק אחרים (להלן – **רכיבי המערכת**) ולרבות מיתקני תמסורת בין רכיבי המערכת לבין עצמם;^(12 ת)
- "מערכת רדיו טלפון נייד (מערכת רט"ן)"** - מערכת של מיתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, באמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור, לרבות מרכזת רט"ן, מוקדי רדיו תאיים ועורקי תמסורת אלחוטיים או כבליים המקשרים בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזת רט"ן, בין מרכזות רט"ן, או בין מרכזת רט"ן לרשת בזק ציבורית;
- "מפ"א (מפעיל פנים ארצי)"**^(12 ת) - בעל רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;
- "מפעיל רט"ן"**^(12 ת) - בעל רשיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד;
- "מפעיל רט"ן אחר"**^(12 ת) - מפעיל רט"ן שאינו בעל הרשיון;
- "מרכזת"** - 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 מיתקני בקרה וניטור ומיתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותים שונים למנויים של בעל הרשיון או למנויים של בעל רשיון אחר;
- "המשרד"** - משרד התקשורת;
- "מתג מעבר"**^(12 ת) - מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת,

^(41 ת) תיקון מספר 41.
^(12 ת) תיקון מספר 12.
^(12 ת) תיקון מספר 12.
^(12 ת) תיקון מספר 12.
^(12 ת) תיקון מספר 12.

המאפשרים יצירת קשר בין מרכזות שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהן, לרבות מיתקני בקרה וניטור;

"נדידה פנים ארצית (נפ"א)^(56ת) - הרחבת שירותי בעל רשיון רט"ן אחר (להלן – "רט"ן אחר") אל אזורי הכיסוי של בעל הרשיון באמצעות מערכת הרט"ן של בעל הרשיון, כמפורט בסעיף 66ה;

"נושא משרה" - מי שמכהן כדירקטור, מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל הכללי, סגן המנהל הכללי, ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן מנהל אחר הכפוף במישורין למנהל הכללי של החברה;^(12ת)

"נספחים" - התוספת הראשונה והנספחים המפורטים בתוספת השניה לרשיון;^(12ת)

"נס"ר (נקודת סיום רשת)" - מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית, רשת טלפון נייד או רשת ציבורית אחרת, לפי העניין;

"נס"ר בין-לאומי" - התקן חיבורים אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני מערכת בזק בין-לאומית;

"פעולת בזק" - הפעלת מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק;

"הפקודה" - פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב – 1972;

"ציוד קצה" - ציוד בזק, המתחבר או המיועד להתחבר אל רשת בזק ציבורית, באמצעות נס"ר או באמצעות רשת פרטית, לרבות מכשיר טלפון, מודם, פקסימילה או מרכזת פרטית;

"ציוד קצה רט"ן" - ציוד בזק נישא או מיטלטל, המתאים טכנולוגית לחיבור אל מערכת רט"ן באמצעות מוקד רדיו תאי;

"קישור- גומלין"^(12ת) - חיבור בין רשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחד לבין רשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחר, באופן פיזי או לוגי, המאפשר העברת מסרי בזק בין המנויים של בעלי הרשיון או מתן שירותים בידי בעל רשיון אחד למנויו של בעל הרשיון האחר;

"קרוב" - בן זוג, הורה, בן, בת, אח, אחות, ובני זוגם;

^(12ת) תיקון מספר 12.
^(56ת) תיקון מספר 56.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.

- **"הרשיון"**
רשיון זה על כל נספחיו וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרשיון או מתנאיו;
- **"הרשת"**^(12ת)
מערכת הרט"ן של בעל הרשיון;
- **"רשת בזק ציבורית"**
מערכת של מיתקני בזק, המשמשת או המיועדת לשמש לאספקת שירותי בזק לכלל הציבור בכל הארץ או לפחות באזור שירות, הכוללת מרכזות ומתגי מעבר, ציוד תמסורת ורשת גישה לרבות מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית, ולמעט רשת פרטית, ציוד קצה וציוד קצה רט"ן;^(12ת)
- **"רשת בזק ציבורית נייחת"**^(12ת)
רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית;
- **"רשת גישה"**^(12ת)
מרכיבי רשת בזק ציבורית המשמשים לקישור בין מרכזות לבין נס"ר באמצעות תשתית קווית, תשתית אלחוטית או שילוב של שניהן;
- **"רשת חברת בזק"**
רשת הבזק הציבורית המשמשת את חברת בזק לאספקת שירותיה לפי הרשיון הכללי שהוענק לה וכן לשירותי בזק אחרים הניתנים, לפי החוק, בין בידי חברת בזק ובין בידי אדם אחר;
- **"שימוש"**^(12ת)
גישה אל מיתקן בזק של בעל הרשיון, לרבות לרשת הבזק הציבורית או רשת הגישה שלו, כולן או חלקן, ואפשרות להשתמש בהם, לשם ביצוע פעולות בזק ומתן שירותי בזק באמצעותם, לרבות התקנת מיתקן בזק של בעל רשיון אחר במיתקן בזק או בחצרים של בעל הרשיון;
- **"שירות בזק"**
ביצוע פעולות בזק למען הזולת;
- **"שירות טלפון בסיסי"**
העברה ממותגת או מנותבת דו-כיוונית לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימיליה;^(12ת)
- **"שירות טלפוניה"**^(12ת)
שירות טלפון בסיסי ושירותים נילוויים לשירות זה;
- **"שירות טלפון"**
שירות טלפון באמצעות המערכת הבין-לאומית של בעל רשיון למתן

^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.

בין לאומי" שירותים בין-לאומיים ;

"שירות נדידה" (12ת)
- שירות רט"ן הניתן בחו"ל ובשטחי השליטה האזרחית של המועצה הפלשתינית באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן זר (להלן – מפעיל זר), כאשר המנוי משלם בעד השירות לבעל הרשיון; ובאופן דומה – שירות רט"ן הניתן בישראל באמצעות מערכת הרט"ן של בעל הרשיון, 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 נילוה"
- שירות המפורט בתוספת הראשונה לרשיון, הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו אינו יכול להנתן אלא באמצעות ספק השירות הבסיסי; (12ת)

"שירות ערך מוסף" (12ת)
- שירות הניתן על יסוד שירות טלפון בסיסי, ואשר ממהותו יכול להינתן גם בידי אחר, לרבות בעל רשיון אחר, שאינו ספק השירות הבסיסי; לעניין שירותי בעל הרשיון, שירות כאמור, המפורט בתוספת הראשונה לרשיון;

"שירות תשתית" (12ת)
- קישור-גומלין, או אפשרות שימוש הניתנת לבעל רשיון אחר, לבעל זכיון או לבעל רשיון לשידורים;

"שירותי בזק פנים-ארציים נייחים" (12ת)
- שירותי תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפוניה נייחים;

"שירותי בעל הרשיון"
- שירותי רט"ן, שירותי בזק, ושירותים אחרים אשר בעל הרשיון רשאי לספק לפי רשיון זה, למנויו, לבעלי רשיון אחרים, לבעלי רשיון לשידורים, לבעלי זכיון ולכוחות הביטחון; (12ת)

"שירותי רט"ן" - שירותי בזק הניתנים באמצעות מערכת הרט"ן;

"שליטה" - היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות

(12ת) תיקון מספר 12.
(12ת) תיקון מספר 12.
(12ת) תיקון מספר 12.
(12ת) תיקון מספר 12.
(12ת) תיקון מספר 12.
(12ת) תיקון מספר 12.

יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח הסכם, בין בכתב ובין בעל-פה
מכוח החזקת אמצעי שליטה בתאגיד אחר או מכל מקור אחר, למעט
יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של דירקטור או משרה אחרת בחברה;

"השר" - שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רשיון זה,
כולו או מקצתו;

"תכנית הנדסית" - תכנית הנדסית - נספח ב' לרשיון, שהגיש בעל הרשיון לפי הוראות
הרשיון או לפי דרישת המנהל, לרבות כל שינוי שהוכנס בה לפי דרישת
המנהל, או באישורו לרבות דו"ח תיאור מערכת הרטי"ן לפי סעיף 27,
תכנית פיתוח לפי סעיף 28 ותכנית שידרוג לפי סעיף 29;

"תוכנית מספור" - כהגדרתה בסעיף 5א(ב) לחוק;

(12ת)

1.2 מילים וביטויים אחרים ברשיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1, תהא להם המשמעות שיש להם
בחוק, הפקודה, בתקנות שהותקנו לפיהם, בחוק הפרשנות, התשמ"א - 1981, או כמפורט
במקומות המתאימים ברשיון, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. **כותרות סעיפים**

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

3. **עקרון "העפרון הכחול"**

ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברשיון זה או חלקו של תנאי יחולו רק לגבי אותו
התנאי או החלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרשיון או של
תנאי אחר בו.

חלק ב': הוראות דין והוראות מינהל

4. שמירת דינים והוראות

4.1 בכל הנוגע להקמת מערכת הרטי"ן, קיומה, הפעלתה ותחזוקתה וכן למתן שירותי רטי"ן באמצעותה, יפעל בעל הרשיון על פי הוראות כל דין, ובלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יקפיד על קיום אלה:

- (1) הוראות חוק הבזק והתקנות שהותקנו לפיו;
 - (2) פקודת הטלגרף האלחוטי והתקנות שהותקנו לפיה;
 - (3) הוראות מינהל;
 - (4) אמנות בין לאומיות שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו;
 - (5) כל דין או אמנה אחרים שיחולו על בזק ורדיו גם אם נכנסו לתוקפם לאחר מתן הרשיון;
- 4.2 בעל הרשיון יפעל לפי דינים והוראות כאמור בסעיף 4.1 כפי תקפם מזמן לזמן במהלך תקופת הרשיון, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו אותם חלק בלתי נפרד מתנאיו של הרשיון.

5. חובת היתר לפי כל דין אחר

אין במתן רשיון זה כדי לפטור את בעל הרשיון מן החובה לקבל, לענין ביצוע הרשיון, כל רשיון, היתר, אישור או הסכמה לפי כל דין אחר.

6. סתירה בין הוראות הרשיון

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

פרק ב': הרשיון - היקפו, תוקפו וביטולו

חלק א': היקף הרשיון ותקופתו

- 7. היקף הרשיון**
- 7.1 בעל הרשיון רשאי, לפי רשיון זה ובכפוף לכל הוראותיו ותנאיו, להקים, לקיים, לתחזק ולהפעיל מערכת רטי"ן, ולספק באמצעותה שירותי רטי"ן לציבור בישראל; בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רשאי בעל הרשיון לעשות את אלה:
- (1) להקים, לקיים, לתחזק ולהפעיל מוקדי רדיו תאיים ולחברם אל מרכזות רטי"ן, וכן לחבר בין מרכזות רטי"ן, באמצעות עורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים;
 - (2) לחבר את מערכת הרטי"ן אל רשת הבזק הציבורית של חברת "בזק";
 - (3) לחבר את מערכת הרטי"ן אל מערכת בזק בין-לאומית;
 - (4) לחבר את מערכת הרטי"ן שלו עם מערכת רטי"ן אחרת;
 - (5) להתקשר עם מנויים לשם מתן שירותי רטי"ן;
 - (6) לספק למנויים ציוד קצה-רטי"ן;
 - (7) לחבר מנויים אל מערכת הרטי"ן ולספק שירותי רטי"ן לפי רשיון זה;
 - (8) לספק למנויי שירותים אלה:
 - (א) שירות טלפון בסיס אלחוטי נייד;
 - (ב) שירותים נילווים כמפורט בתוספת הראשונה;
 - (ג) שירות נדידה (Roaming);^(12ת)
 - (ד)^(12ת) כל שירות רטי"ן אחר שהותר לו לפי רשיון זה.
- 7.2 בעל הרשיון לא יהיה רשאי לספק כל שירות רטי"ן שלא הותר לו במפורש לספקו במסגרת רשיון זה.
- 8. העדר בלעדיות^(12ת)**
- 8.1 לבעל הרשיון אין בלעדיות כלשהי במתן שירותיו.
- 8.2 השר רשאי בכל עת לתת רשיון למתן שירותי רטי"ן למפעילים נוספים.
- 8.3 פרסם השר מכרז למתן שירותי רטי"ן, יהיה בעל הרשיון רשאי להגיש הצעתו במכרז, ואולם השר רשאי לקבוע במסגרת תנאי מכרז כזה, כי אם יזכה בעל הרשיון במכרז, קבלת רשיון תהיה מותנית בכך שבעל הרשיון יעביר את מערכת הרטי"ן שלו לאחר כפי שיוורה השר ובתנאים כפי שיקבע, וכי יחדל לספק שירותי רטי"ן באמצעותה.
- 9. תקופת הרשיון**
- 9.1 תוקפו של רשיון זה הוא לתקופה של 10 שנים, שתחילתה ביום 1.1.1994 (להלן – תקופת הרשיון).
- 9.2 ניתן להאריך את תקופת הרשיון בשש שנים נוספות בהתאם לאמור בסעיף 10 (להלן - התקופה הנוספת).
- 9.3 ניתן לחדש רשיון זה לתקופה נוספת של שש שנים, אחת או יותר, מעבר לתקופת הרשיון או התקופה הנוספת, בהתאם לאמור בסעיף 11.

^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12

9.4 במשך כל תקופת הרשיון או התקופה הנוספת או עם חידוש הרשיון, יהיה הרשיון כפוף לסמכות השר לפי סעיפים 13 עד 15 לענין שינוי רשיון, הגבלתו, התלייתו או ביטולו.

9.5¹² על אף האמור, במסגרת הרחבת הרשיון בעקבות זכייתו של בעל הרשיון במכרז מספר 1/01, תוקפו של רשיון זה יהיה לתקופה של עשרים (20) שנים החל מיום ג' תשרי התשס"ג (9 ספטמבר 2002).

10. הארכת תקופת הרשיון

10.1 השר רשאי, לבקשת בעל הרשיון, להאריך את תקופת הרשיון לשש שנים נוספות וזאת לאחר שבחן את אלה:

(א) בעל הרשיון מילא אחר הוראות החוק, הפקודה, התקנות לפיהם, הוראות הרשיון, והוראות מינהל לפיהם;

(ב) בעל הרשיון פעל בהתמדה לשם שיפור שירותי הרט"ן, היקפם, זמינותם ואיכותם ולשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן וכי בפעילותו לא היה מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בתחרות בשירותי הרט"ן או להגביל אותה;

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

10.2 בעל הרשיון יגיש את בקשתו להארכת תקופת הרשיון במהלך ארבעים וחמישה ימים שקדמו לתקופת שמונה עשר החדשים לפני מועד תום תקופת הרשיון.

10.3 בעל הרשיון יצרף לבקשתו את אלה:

(א) דו"ח המסכם את כל הדו"חות השנתיים שבעל הרשיון הגיש לפי רשיון זה בין מועד תחילת הרשיון לבין מועד הגשת בקשתו;

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

(ג) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרשיון לשיפור איכות שירותי הרט"ן היקפם וזמינותם, ולשם פיתוחה ועדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן.

10.4 הדו"ח המסכם לפי סעיף 10.3 יכיל פרטים עדכניים ומדויקים וייערך במתכונת של תצהיר.

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

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

(ב) להזמין את בעל הרשיון להגיש לו תכנית הנדסית המתארת את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן במהלך התקופה הנוספת.

10.6 בעל הרשיון ימלא אחר כל דרישה או הזמנה כאמור בסעיף 10.5; נדרש בעל הרשיון להופיע בפני השר, יופיעו יושב ראש הדירקטוריון של החברה בעלת הרשיון, או מנכ"ל החברה או מי שהסמיכו לכך בכתב.

- 10.7 לא נענה בעל הרשיון לדרישה או להזמנה כאמור בסעיף 10.5; פעמיים לפחות, רשאי השר לדחות את בקשתו להארכת תוקף הרשיון.
- 10.8 השר יודיע לבעל הרשיון על החלטתו בדבר הבקשה להארכת תוקף הרשיון לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרשיון.
- 10.9 על התקופה הנוספת יחולו תנאי רשיון זה, לרבות כל שינוי בהם.
- 10.10 הוראות סעיף 89 לעניין שמירת סודיות יחולו, בשינויים המחוייבים, על מידע שמסר בעל הרשיון לפי הוראות סעיף 10, לשר או מי מטעמו.

11. חידוש הרשיון

- 11.1 עם תום תקופת הרשיון או התקופה הנוספת, רשאי השר, לבקשת בעל הרשיון, לחדש את הרשיון לתקופה נוספת אחת או יותר של שש שנים, כפי שיקבע.
- 11.2 בעל הרשיון יגיש את בקשתו לחידוש הרשיון במהלך ארבעים וחמישה ימים שקדמו לתקופת שמונה עשר החדשים שלפני מועד תום תקופת הרשיון או התקופה הנוספת.
- 11.3 השר יודיע בכתב לבעל הרשיון תוך 30 ימים ממועד קבלת בקשתו לחידוש רשיון, אם בכוונתו לנקוט מהלך לחידוש הרשיון וההליכים הנדרשים לשם כך, או כי יתנהלו הליכי מכרז לשירותים לפי רשיון זה.

12. סיום תקופת הרשיון

- 12.1 נסתיימה תקופת הרשיון לפי סעיף 9.5^(12ט) או התקופה הנוספת לפי סעיף 10.1 או תקופת הרשיון לאחר חידושו לפי סעיף 11.1, והרשיון לא הוארך או לא חודש, רשאי השר להורות לבעל הרשיון להוסיף ולהפעיל את מערכת הרטי"ן לתקופה כפי שיקבע (להלן - תקופת סיום השירות) עד שיינתן לאחר רשיון על פי דין למתן השירותים לפי רשיון זה (להלן - בעל רשיון חלופי), ויושלמו הליכי העברת המערכת לפיו, או עד שיינתן לאחר רשיון על פי דין לשירותים חלופיים; תקופת סיום השירות לא תעלה בכל מקרה על שנתיים ימים מהמועד בו פג תוקף הרשיון.
- 12.2 במהלך תקופת סיום השירות, ולא יאוחר מעשרה חדשים מיום שניתן רשיון לבעל רשיון חלופי, ישאו ויתנו בעל הרשיון ובעל הרשיון החלופי לשם רכישת מערכת הרטי"ן בערכה הכלכלי והמחאת זכויות וחובות של המנויים לבעל הרשיון החלופי; לא הגיעו בעלי הרשיונות האמורים לכלל סיכום תוך עשרה חודשים כאמור, ייקבע המחיר בידי שמאי מקצועי בלתי תלוי, המתמחה במערכת תקשורת דומות, אשר יקבע את מחיר המערכת.

חלק ב': שינוי תנאי הרשיון וביטולו

13. שינוי תנאי הרשיון

- 13.1 השר רשאי לשנות את תנאי הרשיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם; לעניין זה יובאו בחשבון, בין השאר, שיקולים אלה:
- (א) חל שינוי מהותי במידת התאמתו של בעל הרשיון לבצע את הפעולות והשירותים נשוא הרשיון;
- (ב) בכפוף לאמור בסעיף 8, נדרש שינוי הרשיון כדי להבטיח את התחרות בתחום הבזק;
- (ג) נדרש שינוי ברשיון כדי להבטיח את רמת השירותים הניתנים לפיו;
- (ד) שינויים שחלו בטכנולוגיה של בזק מחייבים שינוי הרשיון.
- 13.2 בבואו לשנות את תנאי הרשיון, ישקול השר את ההשלכות הכלכליות העשויות להגרם עקב השינוי, וייתן לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו.

14. ביטול הרשיון

- 14.1 השר רשאי לבטל את הרשיון לפני תום תקופתו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק, ומבלי לגרוע מהאמור, בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (א) בעל הרשיון סרב למסור לשר או מי מטעמו מידע שנדרש לגלותו ואשר מצוי בידיו, ואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רשיון זה או על פי דין, או שבעל הרשיון מסר מידע כוזב לשר או למי מטעמו;
- (ב) בעל הרשיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או התקנות על פיהם;
- (ג) בעל הרשיון הפר הפרה מהותית את תנאי הרשיון או הוראה שניתנה על-פיו;
- (ד) בעל הרשיון הפסיק, הגביל או עיכב שירות משירותיו שלא כדין;
- (ה) חדלו להתקיים בבעל הרשיון התכונות שהכשירו אותו להיות בעל רשיון;
- (ו) התקיים בעל הרשיון אחד מאלה:
- (1) בעל הרשיון חדל להיות חברה הרשומה בישראל;
- (2) מנהל החברה שהיא בעלת הרשיון או דירקטור בה, הורשע בעבירה שיש עימה קלון ומוסיף לכהן בתפקידו;
- (3) בעל הרשיון, או נושא משרה בחברה שהיא בעלת הרשיון או מי שמחזיק ביותר מ- 5% מאמצעי השליטה במפעיל רטי"ן אחר¹², או שאחד מהם משמש כנושא משרה בו;
- (4) היה בפעילותו של בעל הרשיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בשירותי הרטי"ן או הגביל אותה;
- (5) מונה כונס נכסים או מפרק זמני לחברה בעלת הרשיון, ניתן צו לפירוקה או החליטה על פירוק מרצון;
- (6) בעל הרשיון ביקש ביטול הרשיון.
- 14.1.1 לעניין סעיף 14.1(ד), הגבלת שירות בשל נסיבות טכנולוגיות, הנעשית לאחר שנמסרה על כך למנהל הודעה מנומקת מראש ובכתב, ולאחר שניתן לה אישור המנהל, לא יראו בה הפסקה, הגבלה או עיכוב של שירות שלא כדין.

- 14.2 נוכח השר כי עילת הבטלות, בנסיבות העניין, אינה מחייבת ביטול הרשיון, יתן השר לבעל הרשיון הזדמנויות נאותה לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילת ביטול.
- 14.3 השר יודיע לבעל הרשיון מראש על כוונתו לבטל את הרשיון, יציין בהודעה את העילה לכך ויאפשר לו, תוך תקופה שיקבע בהודעה, להשמיע את טענותיו בהתייחס לעילת הביטול, בין בכתב ובין בעל-פה, לפי נסיבות העניין.
- 14.4 השר רשאי להזמין את בעל הרשיון להופיע לפניו ורשאי הוא לדרוש ממנו להשיב על שאלות, להציג מסמכים או למסור לו ידיעות ומסמכים ככל שהדבר דרוש לצורך בירור עילת הביטול.
- 14.5 נדרש או הוזמן בעל הרשיון כאמור, ייענה לדרישה או להזמנה במועד שנקבע בהם.
- 14.6 לא נענה בעל הרשיון, פעמיים לפחות, לדרישה או להזמנה של השר תוך תקופה שקבע השר בדרישה או בהזמנה, רשאי השר לבטל את הרשיון בהודעה שישלח לבעל הרשיון (להלן - הודעת הביטול).
- 14.7 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 מערכת הרטי"ן והפעלתה - לפי העניין.
- 14.8 בעל הרשיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעתו ויקיים הוראות רשיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.
- 14.9 בוטל הרשיון כאמור בסעיף 14.1, יחולו הוראות סעיף 12.2 לרשיון בכל הקשור לרכישת מערכת הרטי"ן על ידי בעל רשיון חלופי.

15. תרופות אחרות

- בנוסף לסמכותו לבטל את הרשיון כאמור בסעיף 14, רשאי השר, בהתקיים העילות המפורטות בסעיף 14.1, להגביל או להתלות את הרשיון או לשנות את תנאיו.
- ההליכים המפורטים לענין ביטול לרשיון יחולו, בשינויים המחוייבים, על הגבלת רשיון, התלייתו או שינוי תנאיו.

פרק ג': בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

חלק א': הגבלות לעניין העברת הרשיון ונכסיו

16. איסור העברת הרשיון

הרשיון, כולו או כל חלק ממנו, אינו ניתן להעברה, לשעבוד או לעיקול, ללא הסכמתו מראש של השר.

17. בעלות על מערכת הרט"ן

17.1 בעל הרשיון יהיה הבעלים של מערכת הרט"ן.

17.2 על אף האמור בסעיף 17.1, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון לעשות שימוש בעורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים של אחר, לשם חיבור בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזת רט"ן של בעל הרשיון או של בעל רשיון אחר, בין מערכות הרט"ן של בעל הרשיון, בין מרכזת רט"ן של בעל הרשיון למרכזת רט"ן של המפעיל רט"ן אחר¹², או בין מרכזת רט"ן לרשת בזק ציבורית או למערכת בזק בין-לאומית.

18. הגבלות בהעברת נכסי הרשיון

18.1 בעל הרשיון אינו ראשי למכור, להשכיר או למשכן נכס מהנכסים המשמשים לביצוע הרשיון (להלן - נכסי הרשיון), אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתו מראש של השר ובהתאם לתנאים שקבע.

18.2 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים 16 ו- 18.1, 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 ליתן שירותים אלה על פי הוראות רשיון זה.

18.3 על אף האמור בסעיף 18.1 רשאי בעל הרשיון לשעבד נכס מנכסי הרשיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר למנהל הודעה בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, לפיה נכלל בהסכם השיעבוד סעיף המבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי התאגיד הבנקאי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רשיון זה; לעניין סעיף זה - "תאגיד בנקאי" כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, למעט "תאגיד חוץ" כהגדרתו באותו חוק.

18.4 הוראות סעיף 18.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שידרוג, לרבות מכירת ציוד, בשיטת TRADE IN.

19. התקשרות עם אחר

19.1 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 ההסכם³⁵ בינו לבין האחר; הוראת סעיף זה לא תחול לגבי התקשרות בין בעל הרשיון לבין משווק ציוד קצה רט"ן או מי שפועל מטעמו של בעל הרשיון לשם שיווק שירותיו.

¹² תיקון מספר 12
³⁵ תיקון מספר 35

- 19.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורו בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם; המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם האחר את קיומן של הוראות רשיון זה ואת חיוביו של בעל הרשיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרשיון על פי רשיון זה.
- 19.3 אין בהתקשרות עם אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרשיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים לפי רשיון זה, כולו או מקצתו על פי הוראות רשיון זה, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.

חלק ב': אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

20. פרטי בעל הרשיון

- 20.1⁽³⁵⁾ פרטים בדבר 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.
- 20.2 בעל הרשיון ידווח למנהל בכתב על כל שינוי במידע הכלול בנספח א', לרבות כל העברה ורכישה של שליטה, או של 5% מאמצעי שליטה בחברה בעלת הרשיון, או שינוי במינוי דירקטור או מנהל כללי, וזאת תוך 14 ימים מיום השינוי.

21. העברת אמצעי שליטה

- 21.1 לא יועברו, במישרין או בעקיפין, עשרה אחוזים או יותר של אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרשיון, בין בבת אחת ובין בחלקים, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר מראש.
- 21.2 לא יועברו 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 מראש.
- 21.3 לא תירכש שליטה, ישירה או עקיפה, בבעל הרשיון, ולא יירכש בה, במישרין או בעקיפין, בידי אדם בעצמו או יחד עם קרובו או עם אחר הפועלים עמו דרך קבע, 10% או יותר באמצעי שליטה כלשהו בבעל הרשיון, בין בבת אחת ובין בחלקים, ללא הסכמת השר מראש.

22. שעבוד אמצעי שליטה

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

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

חלק ג': בעלות צולבת וניגוד עניינים

23. איסור בעלות צולבת

- 23.1 בעל הרשיון, נושא משרה בו או מי שמחזיק ביותר מ-5% מאמצעי שליטה כלשהם בבעל הרשיון, לא יחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר מחמישה אחוז (5%)^(50ת) מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן אחר^(12ת); לעניין זה, "החזקה" - לרבות החזקה כשלוח.
- 23.2 על אף האמור בסעיף 23.1, בעל עניין בבעל הרשיון שהוא קרן נאמנות, חברת ביטוח, חברה להשקעות או קרן פנסיה, רשאים להחזיק עד 5% מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן אחר^(12ת), זאת בהתקיים כל אלה:
- (א) אין הוא בעל שליטה ואינו מפעיל, במישרין או בעקיפין, כל שליטה במפעיל רט"ן אחר^(12ת);
- (ב) אין לו נציג או ממונה מטעמו בקרב נושאי המשרה של המפעיל רט"ן אחר^(12ת), אלא אם נדרש לעשות כן על-פי דין.
- 23.3 השר, על פי בקשה בכתב, רשאי להתיר לבעל עניין בבעל הרשיון, כאמור בסעיף 23.2 להחזיק עד 10% מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן אחר^(12ת), בהתקיים התנאים האמורים בסעיף 23.2(א) ו-(ב), אם ראה, להנחת דעתו, כי החזקה כאמור לא תפגע בתחרות.

24. איסור ניגוד עניינים

בעל הרשיון, לא יהיה צד לכלל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם המפעיל רט"ן אחר^(12ת), אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות או לפגוע בה, בכל הנוגע לשירותי רט"ן וציוד קצה רט"ן.

^(50ת) תיקון מספר 50
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12
^(12ת) תיקון מספר 12

פרק ד': קיום מערכת הרט"ן והפעלתה

חלק א': קיום המערכת ופיתוחה

- 25. שימוש בתשתיות ובנייתן**
- 25.1** בעל הרשיון רשאי, לצורך קיום מערכת הרט"ן ופיתוחה, ובכפוף לכל דין, להקים, לקיים ולהפעיל עורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים, ובלבד שעורקי תמסורת כאמור ישמשו רק לאלה:
- (א) חיבור בין מוקדי הרדיו התאיים המהווים חלק ממערכת הרט"ן של בעל הרשיון;
- (ב) חיבור בין מוקדי הרדיו התאיים של בעל הרשיון לבין מרכזות הרט"ן שלו;
- (ג) חיבור מרכזות הרט"ן בינן לבין עצמן;
- (ד) חיבור בין מרכזות הרט"ן של בעל הרשיון עם רשת בזק ציבורית, עם מערכת רט"ן של המפעיל רט"ן אחר¹²² או עם מערכות אחרות הפועלות על-פי דין.
- 25.2** לצורך חיבור כמפורט בסעיף 25.1, רשאי בעל הרשיון לעשות שימוש גם בעורקי תמסורת כבליים או אלחוטיים של חברת בזק או של בעל רשיון או בעל זכיון אחר שהוסמך כדין לספק שירותי תשתית כאמור.
- 25.3** למען הסר ספק, מובהר כי עורקי תמסורת שיקים בעל הרשיון ישמשו רק לשם הפעלת מערכת הרט"ן כאמור בסעיף 25.1, אלא אם כן התיר לו השר ברשיון לעשות בהם שימוש נוסף ובהתאם לתנאים שקבע.
- 26. חובת קישור-גומלין¹²²**
- 26.1** בעל הרשיון יפעל לשם ביצוע קישור-גומלין של הרשת אל כל רשת בזק ציבורית אחרת, הפועלת בשטח עליו חלים המשפט, השיפוט והמינהל של מדינת ישראל (כולל ישובים), אתרים צבאיים ומתקנים צבאיים ביהודה, שומרון וחבל עזה), ובכלל כך אל כל רשת בזק ציבורית נייחת, מערכת בזק בין-לאומית ומערכת רט"ן של מפעיל רט"ן אחר.
- 26.2** קישור-הגומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל רשיון אחר יבוצע באופן המאפשר את אלה:
- (א) העברת מסרי בזק בין ציוד קצה המחובר לרשת לבין ציוד קצה המחובר 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.
- 26.3** קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר או באופן עקיף, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רשיון כללי נוסף, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 26.2.
- 26.4** בקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית נייחת, יפעל בעל הרשיון להקמת נקודות מישק בין שתי הרשתות, לכל סוג של שירות (תשתית, תמסורת ותקשורת נתונים, טלפונים), בשלושה מתגי מעבר לפחות, אלא אם קבע המנהל אחרת על-פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון; הקמת נקודות המישק, כאמור, תיעשה על פי הסכם בין בעל הרשיון לבין בעל רשיון המפ"א; הסכם כאמור יכלול, בין היתר, את הפרטים הטכניים, התפעוליים והעסקיים של הקישור, מספר החיבורים ומיקומם.

¹²² תיקון מספר 12
¹²² תיקון מספר 12

26.5 בקישור גומלין בין הרשת לבין מערכת בזק בין-לאומית, יפעל בעל הרשיון לפי הוראות נספח ט' לרשיון.

26.א. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין⁽¹²ⁿ⁾

בעל הרשיון יפעל לביצוע קישור-גומלין על-פי כל אלה :

- (א) בעל הרשיון יוודא כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של הרשת תואמים את הדרישות להתחברות אל רשת הבזק הציבורית של המפעילים הפנים-ארציים, מפעילי הרטי"ן האחרים, והמפעילים הבין-לאומיים (להלן - **מפעיל אחר**), כי פעילות הרשת תשתלב כראוי עם פעילות רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר וכי קישור-הגומלין לא יפגע בפעולתן התקינה של מערכות אלה ובשירות התקין למנוייהם ;
- (ב) בעל הרשיון ייתן את שירות קישור הגומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר ויימנע מכל אפליה בביצוע קישור-הגומלין, לרבות בנוגע לאלה :
- (1)אספקה של מיתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת ;
 - (2)זמינות מיתקני החיבור ;
 - (3)שיטת החיבור, איכותו ושרידותו ;
 - (4)שינויים והתאמות במיתוג במיתקנים, בפרוטוקולים ובנקודות המישק לרשת ;
 - (5)תשלומים עבור קישור-גומלין ;
 - (6) הסדרי חיוב וגביה והעברת מידע על מנויים ;
 - (7) תנאים מסחריים לביצוע קישור הגומלין ;
 - (8) מסירת מידע בנוגע לרשת ולשינויים בה הנוגעים לקישור-גומלין ;
- (ג) בעל הרשיון יעמיד לרשותו של מפעיל אחר כל מידע חיוני שהמפעיל האחר זקוק לו לשם אספקת שירותיו באמצעות מתקניו של בעל הרשיון ; המידע האמור יימסר בכפוף לכל דין לעניין הגנה על פרטיות או על סודיות מסחרית ; לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום לגבי מהות המידע החיוני והיקפו, יכריע השר בעניין ;
- (ד) בעל הרשיון ימסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים 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 למנוייו 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 על 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 למנוייו לקבל שירותים מידי מפעיל אחר, מטעמים טכניים, כלכליים או מטעמים מוצדקים אחרים.
- (ח) בעל הרשיון יעביר למנהל העתק חתום מכל הסכם בינו לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין;
- (ט) בעל הרשיון יעביר למנהל על פי דרישתו, כל מידע הנמסר למפעיל אחר לפי סעיפים קטנים (ג) ו-(ד), וכן עותק מכל הסכם לשמירת סודיות לפי סעיף קטן (ה);
- (י) בעל הרשיון יפעל לפי הוראות נוספות שייקבע השר.

26.ג. תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין⁽¹²⁾

לא קבע השר תשלום עבור קישור-גומלין או תשלום הנובע מקישור-גומלין רשאי בעל הרשיון לדרוש בעבור אלה תשלום סביר ובלתי מפלה.

26.ג. איסור עיכוב קישור-גומלין⁽¹²⁾

השר ייתן לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע עמדתו בכל הנוגע לכוונת השר להורות לו בדבר אופן ביצוע קישור הגומלין והקיפו, בדבר פעולות, שירותים והסדרים נילווים למימוש קישור גומלין ובדבר תשלומים 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.

26.ד. מתן אפשרות שימוש⁽¹²⁾

- 26.ד.1 השר רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר מתן אפשרות שימוש במיתקן בזק שלו, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.
- 26.ד.2 בעל הרשיון יאפשר לבעל רשיון אחר, על פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שלו שירותי ערך מוסף; בעל הרשיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רשיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירותי ערך מוסף על-ידו למנויי בעל הרשיון.
- 26.ד.3 לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 26א עד 26ג, בשינויים המחוייבים.

26.ה. שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה⁽¹²⁾

- 26.ה.1 בעל הרשיון יימנע מהעדפה במתן שירותי תשתית לבעל רשיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רשיון אחר, בין בתשלום בעד השירות, בין בתנאי השירות, בין בזמינותו או בכל אופן אחר.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

26.2ה (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון סייגים להוראות סעיף 26.1ה, בכל הנוגע לבעל רשיון אחר או בעל רשיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקימו תנאים אלו:

- (1) בעל הרשיון האחר או בעל הזכיון אינו מפעיל מהותי;
- (2) המנהל סבור כי אין במתן האישור כדי לפגוע באופן מהותי בתחרות בתחום הבזק.

(ב) סייגים כאמור בסעיף קטן (א), אפשר שיתירו לבעל הרשיון לתת לחברה בעלת זיקה שימוש במתקני הבזק שלו בתנאים מועדפים, ואפשר שיהיו מוגבלים בזמן או בתנאי אחר.

(ג) בבואו לשקול היתר לפי סעיף זה, יביא המנהל בחשבון קיומו של הסכם תקף, אשר נחתם קודם לתיקון מספר 12 לרשיון זה, בין בעל הרשיון לבין חברה בעלת זיקה, כאמור, בין היתר לענין הגבלת ההיתר בזמן או בתנאים אחרים.

26.3ה בסעיף זה - "חברה בעלת זיקה", "חברה בת", ו-"מפעיל מהותי" - כהגדרתם בתקנות הבזק (הליכים ותנאים לקבלת רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס-2000.

126. תוכנית מספור⁽¹²⁾

126.1 בעל הרשיון יפעל בהתאם לתוכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה.

126.2 הורה המנהל בדבר הפעלת ניידות מספרים (Number portability), כך שכל מנוי של בעל רשיון רט"ן אחר יוכל לעבור להיות מנוי של בעל הרשיון או לקבל שירותים מבעל הרשיון ללא שינוי במספר הטלפון שלו, ולהיפך; ישלב בעל הרשיון, ברשת הבזק הציבורית שלו התקנים שיאפשרו יישום תכונה זו, במועד ובשיטה שנקבעו בהוראת המנהל;

27. דו"ח תיאור המערכת

27.1 בעל הרשיון יגיש למנהל, תוך 90 ימים מיום מתן הרשיון, דו"ח עקרוני המפרט את מבנה המערכת הקיימת, באמצעותה הוא מספק שירותי רט"ן, (להלן - דו"ח תיאור המערכת).

27.2 דו"ח תיאור המערכת יכלול את אלה:

27.2.1 מפה של מדינת ישראל, בקנה מידה 1:100,000, עליה מצויינים אלה:

- (א) מיקום מוקדי הרדיו התאיים המשמשים את המערכת, כאשר כל מוקד, כאמור, מסומן במספר סודר;
- (ב) מיקום מרכזות מערכת הרט"ן;
- (ג) הגישור בין מוקדי הרדיו התאיים בינם לבין עצמם.
- (ד) הקישור בין מוקדי הרדיו התאיים אל מרכזות מערכת הרט"ן;
- (ה) הקישור בין מרכזות מערכת הרט"ן לבין רשת חברת בזק תוך ציון נקודות הקישור לרשת האמורה;
- (ו) סוג התמסורת שבעל הרשיון עושה בה שימוש לצורך הקישור כאמור (ג) ו-(ה), תוך פירוט עורקי מיקרוגל בתדרים שונים, תמסורת קווית חכורה מחברת בזק או

- מאחר, תמסורת קווית בבעלות בעל הרשיון. כל סוג תמסורת יצויין בצבע אחר,
על-פי מקרא שיצורף למפה ;
- 27.2.2 בעל הרשיון יצרף אל המפה האמורה בסעיף 27.2.1, נספח ובו פירוט מוקדי הרדיו
התאיים, תוך ציון המספר הסודר של המוקד, נקודת הציון שלו ברמה של עשר
ספרות ;
- 27.2.3 מפה של מדינת ישראל בקנה מידה 1:250,000 ובה פירוט כיסוי השירות בכל רחבי
הארץ תוך ציון רמת האות ב-DBU ;
- 27.2.4 תכנית הגיבוי של מערכת הרטי"ן ;
- 27.2.5 תכנית הבקרה של מערכת הרטי"ן.
- 27.3 דו"ח תיאור המערכת יצורף לרשיון במסגרת התכנית ההנדסית - נספח ב'.
- 28. תכנית פיתוח רב-שנתית**
- 28.1 בעל הרשיון יגיש למנהל, תוך 90 ימים מיום מתן הרשיון, תכנית עקרונית לפיתוח מערכת
הרטי"ן בארבע השנים המתחילות ביום 1.1.95, (להלן - תכנית פיתוח) ; התכנית תכלול את
אלה :
- 28.1.1 הנחות יסוד לגיבוש התכנית, לרבות הביקוש הקיים והצפוי לשירותיו של בעל
הרשיון ;
- 28.1.2 האמצעים המתוכננים לשיפור טיבם והיקפם של השירותים שנותן בעל הרשיון ;
- 28.2 אם בכוונת בעל הרשיון לבצע שידרוג מערכת הרטי"ן, לפי תכנית כאמור בסעיף 29.1, במהלך
תקופת ארבע השנים שלפי סעיף 28.1, יגיש בעל הרשיון תכנית עקרונית לפיתוח המערכת,
כמפורט בסעיף זה, עד למועד בו הוא מתכוון להפעיל תכנית שידרוג, וכן יגיש בעל הרשיון
תכנית שידרוג לפי הוראות סעיף 29.
- 28.3 תכנית הפיתוח תצורף לרשיון במסגרת התכנית ההנדסית-נספח ב'.
- 29. תכנית לשידרוג מערכת הרטי"ן**
- 29.1 בעל הרשיון יערוך תכנית לשידרוג מערכת הרטי"ן, הכוללת תכנון להפעלת המערכת
בטכנולוגיה דיגיטלית מתקדמת (להלן - תכנית שידרוג).
- 29.2 בעל הרשיון יגיש למנהל את תכנית השידרוג 120 ימים לפני שהוא מתכוון להתחיל בהקמת
המערכת הדיגיטלית, ולא יאוחר מיום 1.9.1999.
- 29.3 תכנית השידרוג תכלול את אלה :
- 29.3.1 תכנית שלבי הפרישה של המערכת, תוך פירוט רמת הכיסוי, קיבולת המערכת
ולוחות זמנים ;
- 29.3.2 תיאור המערכת המתוכננת לפי הפירוט שבסעיף 27.2 ;
- 29.3.3 תיאור מערכות הרדיו של מוקדי הרדיו התאיים המתוכננות לשמש את המערכת ;
- 29.3.4 פירוט דרישות ספקטראליות לצורך תפעול המערכת ;
- 29.3.5 פירוט מפרטי ציוד קצה התואמים את המערכת המתוכננת ;

- 29.3.6 תכנית מעבר מפורטת מהמערכת האנלוגית אל המערכת הדיגיטלית.⁽⁴⁷⁾ תכנית המעבר תפרט את הלוח זמנים עד לביטול המערכת האנלוגית. כמו כן, בעל הרשיון ידווח על ביצוע תכנית המעבר למנהל בהתאם להוראות סעיף 32 ;
- 29.3.7 תיאור צפיפות התנועה המתוכננת וגודל התאים באזורים תואמים, צפיפות ערוצים וקיבולת המערכת לקילומטר מרובע ;
- 29.3.8 תיאור רמת השירות וזמינות השירות המתוכננת, תוך התייחסות לחסימות ונפילות בשעות השיא ; יש לפרט את שיעור החסימות והנפילות ביחס לתנועה פנימית במערכת וכן ביחס לתנועה אל המערכת וממנה.

29.4 תכנית השידרוג תצורף לרשיון במסגרת התכנית ההנדסית - נספח ב'.

30. דרישות טכניות וטיב שירות

המנהל רשאי, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע טענותיו, להורות לבעל הרשיון בכל הנוגע לדרישות טכניות וטיב השירות, בהתייחס לתכנית הנדסית.

31. שינוי תכניות

31.1 המנהל רשאי לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו, לדרוש מבעל הרשיון להכניס שינויים בתכנית פיתוח או בתכנית שידרוג, או להשלימן, אם ראה כי הדבר דרוש לשם הקמתה או הפעלתה התקינה של מערכת הרט"ן.

32. דו"חות על עבודות פיתוח ושידרוג

- 32.1 בעל הרשיון יגיש למנהל, דו"חות שנתיים בהם יפורטו עבודות הפיתוח והשידרוג שבוצעו במהלך תקופתו של כל דו"ח.
- 32.2 הדו"חות יכללו השוואה של ביצוע התכניות מול התכנון לתקופת כל דו"ח והסברים לחריגה או שינוי שחלו בביצוע לעומת התכנון.
- 32.3 כל דו"ח יוגש ב-3 עותקים במתכונת שיוור עליה המנהל, יישא תאריך וייחתם בידי בעל הרשיון או מי שהוא הסמיך במיוחד לכך.
- 32.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרשיון להכין דו"חות מיוחדים וכן לערוך מחדש דו"ח שהוגש לו או להשלימו.

33. מסירת ידיעות ומסמכים

בעל הרשיון ימציא למנהל, לפי דרישתו, כל ידיעה ומסמך אודות ביצוע עבודות ההקמה התחזוקה הפיתוח והשידרוג של מערכת הרט"ן, במועד, במתכונת ובאופן שהורה עליהם המנהל.

34. פיקוח על עבודות הפיתוח והשידרוג

34.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרשיון הנוגעות לביצוע עבודות הפיתוח והשידרוג של מערכת הרט"ן תחזוקתה, קיומה ותפעולה ; לשם ביצוע הפיקוח

⁽⁴⁷⁾ תיקון מספר 47.

רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה, למיתקני מערכת הרט"ן ולמשרדי בעל הרשיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה.

34.2 בעל הרשיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח כאמור בסעיף 34.1, ובלי למעט מכלליות האמור יאפשר לו כניסה לאתר העבודה ולמתקניו, ויאפשר עיון בכל מסמך, תכנית ומיפרט ויספק לו כל מידע שידרוש.

35. תיקון ליקויים ופגמים

35.1 המנהל רשאי להודיע בכתב לבעל הרשיון על ליקויים, פגמים וחריגות שמצא בעבודות הפיתוח או השידרוג של מערכת הרט"ן, תחזוקתה, קיומה ותפעולה, על סמך דו"חות שהגיש בעל הרשיון, מסמכים ומידע שסיפק לו, או על סמך מדידות ובדיקות שערך.

35.2 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור בסעיף 35.1, יודיע למנהל, תוך ארבע עשר ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו לאמור בה ואת הפעולות שהוא נקט או עומד לנקוט לשם תיקון הליקויים, הפגמים או החריגות.

36. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים

36.1 בעל הרשיון יבצע את עבודות התפעול, התחזוקה, הפיתוח והשידרוג תוך נקיטת אמצעי בטיחות נאותים, למניעת תאונות לאדם ונזקים לרכוש, יימנע מגרימת מיטרדים ומיפגעים לציבור באזורי העבודות, ואם נדרש לבצע חפירה במקום, יעשה הכל למניעת נזקים למערכות תת-קרקעיות, לרבות רשתות בזק, ולשם כך יקפיד לקבל כל היתר הנדרש על-פי כל דין לרבות היתר עבודות חפירה לפי סעיף 53 לחוק.

36.2 עם סיום עבודות ההקמה יקפיד בעל הרשיון לנקות את אתרי העבודה וישיב את המצב באתר לקדמותו.

37. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק

מקום שבו קיימים קווי חשמל או מתקני חשמל בטרם הותקנה מערכת הרט"ן, יחולו על בעל הרשיון החובות המוטלות על-פי תקנות הבזק והחשמל (התקרבויות והצטלבויות בין קווי בזק לבין קווי חשמל), התשמ"ו - 1986.

38. מציאת עתיקות ושמירת אתרים

38.1 עתיקות כמשמעותן בחוק עתיקות, התשל"ח - 1978 אשר יתגלו באתר עבודות הפיתוח, הם נכסי המדינה, ובעל הרשיון ינקוט אמצעי זהירות מתאימים לשם מניעת פגיעה בהם.

38.2 בעל הרשיון יודיע על גילוי עתיקה למנהל רשות העתיקות תוך 15 ימים מיום שנתגלתה העתיקה ויציית לגל הוראות מנהל הרשות בכל הנוגע לאופן הטיפול בעתיקה.

38.3 במהלך עבודות הקמה יימנע בעל הרשיון, ככל הניתן, מפגיעה באתרים בעל ערך היסטורי או לאומי, אתרי תיירות ונוף.

38.4 בעל הרשיון יימנע, ככל האפשר, מפגיעה במבנים ובעצים הנמצאים במקומות שבהם מתבצעות עבודות הקמה.

39. סמכויות הקשורות במקרקעין

- 39.1 השר רשאי לפי בקשת בעל הרשיון, להעניק לו את הסמכויות הקבועות בפרק ו' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 39.2.
- 39.2 בעל הרשיון יפרט בבקשתו את האתרים בהם הוא נזקק לסמכויות כאמור, היקף הסמכויות הנדרשות והטעמים לכך, לרבות הפעולות שנקט למציאת אתרים חלופיים, ללא צורך בשימוש בסמכות לפי פרק ו' לחוק.
- 39.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרשיון סמכויות לפי פרק ו' לחוק, יפרסם השר את החלטתו ברשומות.
- 39.4 לעניין סמכויות הקשורות במקרקעין אין בעל הרשיון רשאי להזקק לסמכויות שניתנו לבעל רשיון אחר לענין מערכת שמקים בעל הרשיון האחר, ואין הוא רשאי להתיר לאחר לעשות שימוש בסמכויות שניתנו לו לפי סעיף זה.

חלק ב': בדיקות ציוד ואישורי התקנה

- 40. בדיקת תאימות**
המנהל רשאי לקבוע פריטי ציוד אשר התקנתם במערכת הרטי"ן לא תבוצע טרם נעשתה בהם בדיקת תאימות; "תאימות" לעניין סעיף זה - כעולה מהאמור בסעיף 41. קבע המנהל כאמור, לא יותקנו הפריטים לפני ביצועה של בדיקת התאימות לאותם פריטים.
- 41. אחריות לתאימות**
בעל הרשיון אחראי לכך שציוד אשר הותקן במערכת הרטי"ן אכן מקיים, לפחות, תאימות טכנית לתכונות המפורטות במיפרטי היצרן המתייחסים לאותו פריט ציוד, ואשר צורפו אל התכנית ההנדסית.
- 42. תנאי כשירות והפעלה**
42.1 בכל תקופת הרשיון על בעל הרשיון לעמוד בדרישות ובתנאים המפורטים להלן:
- (א) התקשרות עם יצרן ציוד**
לבעל הרשיון הסכמים תקפים לכל תקופת ההפעלה המתוכננת, עם יצרן מערכות רטי"ן הכוללים את אלה:
(1) הסכם ידע;
(2) הסכם המבטיח אספקת חלפים לציוד המערכת לתקופה של 7 שנים לפחות;
(3) הסכם המבטיח אספקת ספרות טכנית ותיעוד מלא של ציוד המערכת, לרבות עדכונים.
- (ב) מעבדה וציוד בדיקה**
בעל הרשיון מפעיל מעבדה, או שיש בידו הסכם תקף עם מעבדה מוסכמת. לשם קיום בדיקות ותיקונים של ציוד מערכות הרטי"ן; המעבדה תכלול ציוד בדיקה מקצועי לשם ביצוע הבדיקות והתיקונים, לרבות ציוד בדיקה נייד.
- (ג) חלפים**
בעל הרשיון מקיים ומנהל מחסן חלפים לציוד מערכות רטי"ן על פי המלצות יצרני הציוד.
- (ד) מערך התחזוקה**
בעל הרשיון מקיים, בעצמו או באמצעות אחר, מערך תחזוקה יעיל, הכולל אנשי תחזוקה, ניידות ואמצעי קשר, אשר מבטיח הפעלה תקינה ושוטפת של המערכת והמאפשר טיפול בכל תקלה בזמן התגובה הנדרש ברשיון זה וכן המאפשר, בכל מקרה של תקלה חמורה במערכת הרטי"ן הגורמת להפרעות רדיו לניתוק המוני של מנויים או מהווה סיכון בטיחותי, זמן תגובה לתיקון התקלה תוך 4 שעות.
- (ה) אמצעי קשר**
במרכזות במוקדי התפעול, ובמוקדי השירות והתחזוקה הותקנו אמצעי קשר, כגון: מכשיר האלחוט, טלפון או טלפון נייד.

חלק ג': שימוש בתדרים

43. הקצאת תדרים

- 43.1⁽¹²⁾ בעל הרשיון רשאי להפעיל את מוקדי הרדיו התאיים של מערכת הרט"ן תוך שימוש בפסי התדרים שהוקצו לשימוש הבלעדי, כמפורט להלן:
- (א)⁽³⁹⁾ החל מיום 01 ינואר 2008 יוקצו הפסים הבאים:
- 824 עד 835 מה"ץ ותחום תואם 869 עד 880 מה"ץ;
846 עד 847 מה"ץ ותחום תואם 891 עד 892 מה"ץ.
- (ב) החל מיום 01 פברואר 2002 ועד יום 01 בינואר 2004 יוקצו הפסים הבאים:
- 1957 עד 1962 מה"ץ ותחום תואם 2147 מה"ץ עד 2152 מה"ץ;
(ג) החל מיום 01 בינואר 2004 יוקצו הפסים הבאים:
- 1950 עד 1960 מה"ץ ותחום תואם 2140 עד 2150 מה"ץ;
וכן, תחום התדרים 1900 עד 1905 מה"ץ.
- (ד) על אף האמור, ביקש בעל הרשיון לדחות את מועד תחילת השימוש בתדרים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו-(ג), או חלקם, למועד מאוחר יותר, רשאי המנהל להתלות את הקצאת התדרים עד למועד שיקבע.
- 43.2 בעל הרשיון רשאי לבחור תחום תדרים צר יותר מהאמור לעיל במסגרת פסי התדרים האמורים בסעיף 43.1.
- 43.3 נתגלו הפרעות אלקטרומגנטיות מקורנים אחרים שיש בהן כדי לפגוע בפעולתה התקינה של מערכת הרט"ן, ינקוט המנהל, לבקשת בעל הרשיון, בכל פעולה סבירה לשם מציאת פתרון נאות או לשם הפסקת ההפרעות כאמור.

44. סייג לשימוש בתדרים

- בעל הרשיון יעשה שימוש בתדרים שהוקצו לו כאמור בסעיף 43 רק לשם מתן השירותים לפי רשיון זה.

45. מניעת הפרעות

- 45.1 בעל הרשיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן שכל חלק מחלקיה לא יקרין קרינה האסורה על-פי הוראות תקנות הרוקחים (יסודות רדיואקטיביים ומוצריהם), התש"ס-1980, ויעשה כל הנדרש, אם נדרש, לשם קבלת היתר לפי התקנות האמורות.
- 45.2 בעל הרשיון יתאם את השימוש בתדרים עם המנהל אשר יבסס את הנחיותיו, בין היתר, על התכנית הנגזרת מההיערכות לקראת מצב חירום לאומי.
- 45.3 במסגרת דו"ח תיאור המערכת לפי סעיף 27, יגיש בעל הרשיון למנהל, או למי שימונה לכך מטעמו, תכנית מפורטת ומעודכנת של הפעלת מוקדי הרדיו התאיים ושל השימוש בתדרים.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.
⁽³⁹⁾ תיקון מספר 39.

45.4 בעל הרשיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן המונע הפרעות למערכות בזק ואלחוט אחרות הפועלות כדון; לפני הפעלתו של כל מוקד תאי יבצע בעל הרשיון בדיקות ומדידות לצורך מניעתן של הפרעות אלקטרומגנטיות; נתגלה כי צפויות הפרעות אלקטרומגנטיות או נתגלו הפרעות בעת ההפעלה, יפעל בעל הרשיון לשם תיאום פתרון שימנע הפרעות אלה ולמניעת הישנותן, ובהיעדר פתרון יפנה בכתב למנהל או למי שמונה לכך מטעמו כדי למצוא פתרון סביר לכך; המנהל רשאי לדרוש מכל אחד מהצדדים לבצע שינויים בהפעלת הציוד או בשימוש בתדרים או לחדול משידור בתדרים מסויימים, בכל הארץ או באזור מסויים.

45.5 אין במתן רשיון זה, לרבות באישור תכנית הנדסית, כדי להקנות הגנה מפני הרמוניות מקורנים אחרים הפועלים כדון, או קורנים אחרים הפועלים מחוץ לשטח המדינה, אולם המנהל יעשה כל מאמץ סביר ובמהירות האפשרית כדי למצוא פתרון נאות להגנה הנדרשת.

46. פעילות רט"ן בעיתות חירום

46.1 בעיתות חירום לאומי או מסיבות בטחון לאומי, רשאי מי שהוסמך לכך על פי כל דין לנקוט בצעדים הנדרשים לבטחון המדינה, תוך מתן הודעה לבעל הרשיון; בנסיבות כאלה יפעל בעל הרשיון על פי הוראות וההודעות של המוסמכים לכך על פי כל דין, לרבות הממשלה, השר, המנהל וראש היחידה לניהול ספקטרום שידורים ולווינים בחירום, (להלן - ראש יחידת חירום).

46.2 בעל הרשיון יודיע לראש יחידת חירום שמות נציגיו המוסמכים לקבלת הוראות והודעות בכל עת, 24 שעות ביממה, בכל הנוגע לענייני חירום ובטחון לאומיים; לנציג ייקבע סגן ראשון וסגן שני שימלאו את מקומו של הנציג בעת היעדרו.

46.3 בעל הרשיון יקים את המערכת ויפעילה באופן שיאפשר לצמצם, בעת הצורך, בעיתות חירום את פעילות המערכת:

(א) בחתך תדרי;

(ב) בחתך גיאוגרפי;

(ג) על ידי ניתוק חלק ממנוייה, על פי רשימות מוכנות מראש, או על פי הנחיות הנגזרות מהמצב;

(ד) בחתך המשלב את החתכים א', ב' ו-ג'.

46.4 בעל הרשיון ייערך כך, שניתן יהיה לבצע את הצמצומים המפורטים בסעיף 46.3 במהירות וביעילות, באמצעות שליטה מרחוק או באמצעות נוכחות באתרים עצמם.

46.5 ראש יחידת חירום רשאי לקבוע נוהל מפורט המסדיר את פעילות מערכת הרט"ן בשעת חירום, אותו ימציא לבעל הרשיון, והאחרון ימלא הוראות נוהל זה באופן קפדני.

47. בוטל⁽³⁵⁾

48. בוטל⁽³⁵⁾

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35.
⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35.

חלק ד': בדיקות ותחזוקה³⁵

49. הגדרות

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 תכנית הנדסית וכיוצא בזה;
- "**בדיקה קבועה**" - בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצעת באופן שוטף.

50. ביצוע בדיקות

- 50.1 בעל הרשיון יבצע בדיקות תקופתיות של מערכת הרטי"ן, וימציא את תוצאות הבדיקה לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 50.2 בעל הרשיון יקים ויפעיל מערכת בקרה לניטור (Monitoring) מתמיד של ביצועי הרשת ותקינותה, וכן יערוך, באופן שוטף, בדיקות קבועות של הרשת או כל חלק ממנה, על-פי הצורך.
- 50.3 בעל הרשיון יבצע בדיקה קבועה בכל הנוגע לאיכות השירות כמפורט בנספח ה', לרבות עמידה בסטנדרטים רלוונטיים של ITU-T, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 50.4 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לערוך בדיקה מיוחדת; בעל הרשיון יבצע את הבדיקה האמורה במתכונת ובמועד שיקבע המנהל וימציא לו את תוצאותיה.
- 50.5 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.

51. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

- 51.1 בעל הרשיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – "יומן התחזוקה"), שבו יירשמו פרטי התקלות והבדיקות ברשת.
- 51.2 בעל הרשיון ישמור את יומן התחזוקה, יאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדקו או להעתיקו בכל דרך שהיא, ויעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

- 52. תיקון ליקויים ופגמים**
- 52.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות נאותה בנסיבות העניין להביא בפניו את טענותיו, להודיע בכתב לבעל הרשיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למנויים, ברמת השרידות והגיבוי של הרשת, לפגיעה ברמת הבטיחות או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין וזאת על סמך מעקב אחר ביצועי הרשת, לרבות באמצעות תלונות מהמנויים, בדיקות שערך או על סמך דו"חות בדיקה, מסמכים ומידע שסיפק לו בעל הרשיון.
- 52.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרשיון לתקן את הליקויים והפגמים.
- 52.3 קיבל בעל הרשיון הודעה כאמור, יודיע למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.
- 53. בוטל.**
- 54. בוטל.**

פרק ה': אספקת שירותי רטי"ן למנויים

חלק א': התקשרות עם מנויים

55. ת³⁵ **הסכם התקשרות**
- 55.1 בעל הרשיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויו, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.
- 55.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות 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) ⁵⁴עמוד 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 75d ודגם ציוד קצה רטי"ן, ככל שכלול בהתקשרות; על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרשיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד;
 - (2) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת, ומועד סיומה. לעניין ס"ק זה, "התחייבות" - כהגדרתה סעיף 56.1א;
 - (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 74d - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה;
 - (4) מחירו הכולל של ציוד הקצה ואביזר נלווה לציוד הקצה הנרכש בעת ביצוע ההתקשרות (להלן - "הציוד"), וככול שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרשיון על תשלום לשיעורין בעבור הציוד - שיעורו של כל תשלום;
 - (5) כל הטבה כמשמעותה בסעיף 63.1א, תוך ציון שווי ההטבה ומשך הזמן המדויק בה תינתן ההטבה;
 - (6) אופן חישוב הסכום שיידרש המנוי לשלם בגין הפרת התחייבות כמשמעותה בסעיף 56.1א;

³⁵תיקון מספר 35 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 30.4.2007]
⁵⁴תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף קטן 55.4(א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)]

- (7) לעניין מנוי עסקי - מידע בדבר העלאת תעריפים במהלך תקופת ההתחייבות ככל שאפשרות כאמור קיימת במסגרת תנאי הסכם ההתקשרות, לרבות מועד העלאת התעריף ושיעורו ;
- (8) מידע בגין יתרת תשלום ו/או ביטול הטבה עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרשיון, בהתקשרות קודמת ;
- (9) התחייבותו של בעל הרשיון, לשלם למנוי של בעל רשיון רט"ן אחר אשר הפך להיות מנוי שלו, את התשלום אשר יידרש מנוי כאמור לשלם לבעל רשיון רט"ן אחר בגין הפרת התחייבותו לבעל רשיון הרט"ן האחר, ואופן פריסת התשלום האמור.
לעניין זה, "התחייבות" - כמשמעותה בסעיף 56.1א ;
- (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 התוכנית.
- (11)^{55ת} לעניין ס"ק (א) (1) עד (10) – "מנוי" – מי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רשיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד לעשרים וחמשה מספרי טלפון לכל היותר למעט מנוי Pre-Paid.
- (1א)^{54ת} (1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירתו באשר לנגישות כל מספר טלפון אליו מתייחס הסכם ההתקשרות, לשירותים, כמפורט בנספח ה' 2 (להלן - "טופס גישה לשירותים" או "טופס") ולחתום בחתימת מקור לצד הסימון ובתחתית הטופס^{55ת} ; הטופס יופיע לאחר עמוד עיקרי פרטי התכנית ;
- (2) מנוי חדש 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.
- בסעיף זה, "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרשיון לאחר יום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א)^{55ת} ;
- (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^{55ת} ממועד הבקשה ;
- (4) בעל הרשיון יכול 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 ;

^{55ת} תיקון מספר 55
^{54ת} תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף קטן 55.4(א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)]
^{55ת} תיקון מספר 55
^{55ת} תיקון מספר 55
^{55ת} תיקון מספר 55

- (5) בעל הרשיון יצרף את הטופס לשני (2) חשבונות הטלפון התכופים אשר ישלחו לאחר יום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א), למנוי אשר אינו מנוי חדש; ^(55ת)
- (6) מנוי אשר אינו מנוי חדש שלא העביר לבעל הרשיון את התייחסותו לטופס עד ליום 13 בדצמבר 2011 (י"ז בכסלו תשע"ב) יחסם לקבלת השירותים המפורטים בסעיף 3 בטופס, תוך שבעה (7) ימי עבודה מהמועד האמור; מנוי אשר העביר לבעל הרשיון את התייחסותו לטופס, ולא סימן את בחירותו וחתם ליד שירות המופיע בטופס כאמור בסעיף קטן (1), יחסם לקבלת אותו שירות; ^(55ת)
- בעל הרשיון יודיע למנוי על דבר החסימה בחשבון הטלפון התכוף למועד החסימה. חשבון הטלפון האמור יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו למנוי;
- (7) בעל הרשיון יפרסם את הטופס באתר האינטרנט שלו, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א). ^(55ת)
- (8) ^(55ת) לעניין סעיף קטן (א1)(1) עד (6) - "מנוי" - למעט מנוי בתכנית מסוג תשלום מראש. על אף האמור, בעל הרשיון יחסם 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.
- (א2) ^(54ת) תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ה';
- (ב) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרשיון או תנאי הפסקה מוחלטת; ^(54ת)
- (ג) תעריפי השירותים של בעל הרשיון שהמנוי הצטרף אליהם נכון ליום ההתקשרות, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים;
- (ד) המגבלה לעניין שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 76.3;
- (ה) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 75.1 ג;
- (ו) הפרטים הקבועים בסעיפים 59 ו-60 לעניין אחראי לטיפול בתלונות הציבור ויישוב סכסוכים.
- (ז) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון;
- (ח) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרשיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 55.5 בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון והמנוי יפעל בעל הרשיון כמפורט להלן: ^(54ת)
- (א) קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרשיון למבקש להיות מנוי של בעל הרשיון (להלן בסעיף זה- "**המבקש**") עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר לו לעיין בו;

^(55ת) תיקון מספר 55

^(55ת) תיקון מספר 55

^(55ת) תיקון מספר 55

^(55ת) תיקון מספר 55

^(54ת) תיקון מספר 54

^(54ת) תיקון מספר 54

^(54ת) תיקון מספר 54 תחילה: סעיף 55.5 ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)

- (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 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.

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

55.א. ת⁵⁴ עסקת מכר מרחוק

55.1 א 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(א2) עד 55.4(ח), וכן את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" ו- "טופס גישה לשירותים" כשהוא מסומן בהתאם לבחירותיו של המנוי, כפי שמסרו בעל פה לנציג בעל הרשיון (להלן "מסמך תנאי ההתקשרות"). במסמך תנאי ההתקשרות יצוין שמם המלא של נציג בעל הרשיון שביצע את ההתקשרות והמנוי.

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;

⁵⁴ תיקון מספר 54

⁵⁴ תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 55א ייכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (טי אייר תשע"א)]

(ב) ביקש המנוי לערוך שינוי בפרט המופיע במסמך תנאי ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות או חבילת שירות ("בסעיף זה – "שינוי")⁵⁵ - 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 השירות⁴⁶, וכן שמם המלא של נציג בעל הרשיון והמנוי. 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 הסכמתו 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, "התחייבות" - כמשמעותה בסעיף 56.1 א לרשיון.

56. ת³⁵ שינוי הסכם ההתקשרות

- 56.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.
- 56.2 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.
- 56.3 הוראות סעיף 55 יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרשיון.

56.א. ת⁴⁰ תקופת התחייבות בהסכם התקשרות

- 56.1 א התקשר בעל הרשיון עם מנוי שאינו מנוי עסקי, בהסכם התקשרות הכולל התחייבות, לא תעלה תקופת ההתחייבות על שמונה עשר (18) חודשים;
לענין סעיף זה, "התחייבות" - התחייבות המנוי לעמידה בתנאים הנוגעים להיקף צריכת שירותים, גובה התשלום או תנאי התשלום, במהלך תקופה מוגדרת, אשר אי העמידה באותם תנאים במהלך אותה תקופה כרוכה בתשלום, לרבות החזר הטבה או דמי יציאה.

⁵⁵ תיקון מספר 55

⁴⁶ תיקון מספר 46

⁵⁵ תיקון מספר 55

³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

⁴⁰ תיקון מספר 40 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום 22 באפריל 2008]

56.2 א הציע בעל הרשיון למנוי שאינו מנוי עסקי להתקשר בהסכם התקשרות הכולל התחייבות, יעמיד בעל הרשיון בפני מנוי כאמור הצעה להתקשר בהסכם התקשרות שאינו כולל התחייבות, המהווה חלופה סבירה להסכמים הכוללים התחייבות. לעניין זה, לא יראו הסכם התקשרות הכולל תוכנית מסוג "תשלום מראש"¹ כחלופה סבירה להסכם הכולל התחייבות. בעל הרשיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את הסכם ההתקשרות שאינו כולל התחייבות, לרבות את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" של ההסכם האמור⁽⁵⁵⁾.

56.3 א מצא המנהל כי בעל הרשיון הפר את סעיף 56.2 א, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון לשנות תנאים בהסכם התקשרות שאינו כולל התחייבות וזאת בלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקבועה ברשיון או על-פי כל דין. לענין זה יבחן המנהל, בין היתר, את מספר המנויים של בעל הרשיון החתומים על הסכמים שאינם כוללים התחייבות.

57. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה

- 57.1 בכפוף לכך שברשות המבקש ציוד קצה מאושר סוג, יחבר בעל הרשיון כל מבקש לרשת הרט"ן לא יאוחר מהמועד הקבוע בהסכם ההתקשרות עם המנוי, אלא אם כן אישר המנהל לבעל הרשיון שלא לחבר מבקש, בנסיבות שראה אותן מוצדקות.
- 57.2 בעל הרשיון אינו רשאי להתנות חיבורו של מבקש 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 לציוד הקצה שברשותו;
 - (ג) בעל הרשיון אינו רשאי להתלות או להתנות שירותי רט"ן, תנאי שירות או תעריף, ברכישת ציוד קצה-רט"ן ממנו או מאחר כלשהו.

חלק ב' : רמת השירות למינויים*

58. חובת קיום השירות

- 58.1^(12ת) בעל הרשיון יעמיד לרשות מנוייו את כל השירותים המפורטים בתוספת הראשונה, בהתאם לתנאים המפורטים בתוספת, ויקיים את כל שירותיו בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בכפוף לסעיף 46 בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בתוספת הראשונה לרשיון ובנספח ה' לתוספת השניה לרשיון; במקרה של סתירה בין התוספת הראשונה ונספח ה' לתוספת השניה לרשיון, יגברו הוראות נספח ה' לתוספת השניה.
- 58.2^(12ת) בלי לגרוע מהאמור בסעיף 74.3, בעל הרשיון יספק שירות רטי"ן וסל שירותים, כהגדרתו בסעיף 72^(51ת), לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.
- 58.3^(12ת) מצא המנהל כי סל השירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרשיון תוך ציון המועד בו על בעל הרשיון להפסיק להציע למנוייו את סל השירותים.
- 58.4^(12ת) אם יספק בעל הרשיון שירות רטי"ן כלשהו לאדם או לגוף כלשהו, תמורת תשלום, השירות יהיה זמין לכל מנוי בכל שטח הכיסוי של המערכת, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות, ללא אפליה, תוך 24 חודש מיום תחילת מתן השירות תמורת תשלום.
- 58.5^(12ת) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרשיון סייגים להוראת סעיף 58.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.
- 58.6^(35ת) (א)^(54ת) בעל הרשיון לא יספק, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו;
- לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון.

(ב)^(54ת) בקשה מפורשת יכול שתעשה באמצעות אחד מאלה

- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרשיון;
- (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרשיון;
- (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרשיון;
- (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרשיון;
- (5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ו' לרשיון^(57ת);

* הכותרת לא הודפסה בעותק המקורי למרות שמופיעה בתוכן עניינים.

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(51ת) תיקון מספר 51 (תיקון מספור הסעיף בלבד).

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(12ת) תיקון מספר 12

^(35ת) תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

^(54ת) תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

^(54ת) תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

^(57ת) תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

(ג) ^{54ת} בעל הרשיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי במשך כל תקופת ההתחייבות של המנוי, ובמידה והמנוי אינו נמצא בתקופת התחייבות, למשך שמונה-עשר (18) חודשים אחרונים לפחות, וכן במשך שנה לאחר מועד שליחת החשבון הסופי למנוי, כאמור בסעיף 2.3(ג)2(2) בנספח ה' ^{57ת}; התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום בקשתו המפורשת של המנוי.
לעניין זה "תיעוד" -

לעניין ס"ק (ב)1(1) - עותק מהמסמך;

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

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

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

לעניין סעיף (ב)5(5) - לענין סעיף (ב)5(5) - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMS) של בעל הרשיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 המסרונים מאת בעל הרשיון אל המנוי, במסגרת הליך הזמנת השירות. בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרשיון או בפורטל הסלולרי שלו באמצעות קוד משתמש וסיסמא כאמור בסעיף 1.3 בנספח ו' לרשיון - תדפיס היומן (LOG) משרת האינטרנט המעיד על ביצוע תהליך הזמנת השירות וכן תדפיס היומן (LOG IN) של הקלדת קוד משתמש וסיסמא ע"י המנוי ^{57ת}.
תרשומת שנעשתה על ידי נציג בעל הרשיון במערכות המידע של בעל הרשיון, אינה מהווה תיעוד.

58.6א ^{54ת} בעל הרשיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות.

58.6ב ^{54ת} חויב מנוי לשלם עבור שירות, והודיע לבעל הרשיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות, ישיב לו בעל הרשיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרשיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן החזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חויב יתר" המפורטות בסעיף 78ב לרשיון.

58.7 ^{47ת} בלי לגרוע מהאמור בסעיף 29.3.6, בעל הרשיון לא יפסיק לספק שירותי רטי"ן באמצעות המערכת האנלוגית, אלא אם נתקיים האמור בנספח ט"ו.

^{54ת} תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
^{57ת} תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]

¹ Short Message Service Center.

^{57ת} תיקון מספר 57 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
^{54ת} תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
^{54ת} תיקון מספר 54 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)]
^{47ת} תיקון מספר 47

59. ת³⁵ אחראי לטיפול בתלונות הציבור

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

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

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

האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהוגשו בכתב.

בעל הרשיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי;

העותקים האמורים יהיו זמינים אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך

חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת התשובה; ^{ת⁵⁴}

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

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

59.4 בעל הרשיון יודיע לכל מנוי על אפשרות של הגשת תלונה לאחראי לתלונות הציבור, על

סמכויותיו ועל דרכי הפנייה אליו. תוכן סעיף קטן זה ייכלל בהסכם ההתקשרות, בחשבון

הנשלח למנוי ובאתר האינטרנט של בעל הרשיון.

60. ת³⁵ יישוב סכסוכים

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

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

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

(ב) לגרוע מסמכות בעל הרשיון לפעול על פי הוראות סעיף 71 לעניין הפסקה מוחלטת ^{ת⁵⁴} או

ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות."

61. חובת תחזוקה

61.1 בעל הרשיון אחראי לתחזוקתה של מערכת הרטי"ן.

61.2 רכש מנוי ציוד קצה-רטי"ן מבעל הרשיון או מאת מי מטעמו, והסכם הרכישה כלל שירותי

תחזוקה, יהא בעל הרשיון אחראי לתחזוקתו של ציוד הקצה שנרכש כאמור, אולם בעל

הרשיון לא יהיה אחראי לתחזוקתו של ציוד קצה שנרכש, כאמור, מעבר לתקופת האחריות

לה התחייב היצרן, אלא אם הוסכם אחרת בינו לבין המנוי.

61.3 עשה מנוי שימוש, לשם קבלת שירותי רטי"ן, בציוד קצה-רטי"ן שלא נרכש מבעל הרשיון או

מאת מי מטעמו, אין בעל הרשיון חייב בתחזוקתו של ציוד קצה זה, ואולם רשאי בעל רשיון

להתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותי תחזוקה גם לציוד כאמור.

^{ת³⁵} תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
^{ת⁵⁴} תיקון מספר 54
^{ת³⁵} תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
^{ת⁵⁴} תיקון מספר 54

- 62. מוקד פניות^(52ת)**
- 62.1 בעל הרשיון יפעיל מוקד פניות מאויש לקבלת פניות מנוייו, כמו כן בעל הרשיון יפעיל אמצעים נוספים אשר יאפשרו למנוייו לפנות אליו לצורך קבלת מידע וביצוע בירורים, הכל כמפורט בנספח ה' לרשיון.
- 62.2 מוקד הפניות יאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה שהביאה להפסקה מוחלטת של שירותי רט"ן למנוי יפעל הצוות האמור מיידית לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מידי.
- 62.3 בעל הרשיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 62.2 והצעדים שנקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 51.

- 63. ציוד קצה - מכירה והשכרה**
- בעל רשיון רשאי למכור או להשכיר למנוייו ציוד קצה-רט"ן לשם התחברות לרשת הרט"ן, ובלבד שיקיים את אלה:
- (א) בעל הרשיון הודיע למנוי כי הוא רשאי לרכוש ציוד קצה-רט"ן ממשווק מורשה כלשהו וכי אינו חייב לרכוש אצלו הציוד לשם קבלת שירותי רט"ן;
- (ב) בעל הרשיון לא יתנה מתן שירותי תחזוקה לציוד קצה-רט"ן בעצם קבלת שירותי רט"ן ממנו וכי המנוי רשאי לקבל שירות תחזוקה לציוד קצה מכל אדם לרבות ציוד הקצה שנרכש או נשכר מבעל הרשיון.

- 63א.^(46ת) מתן הטבה למנוי**
- 63.1 א בעל הרשיון לא ייצור כל זיקה בין הטבה כלשהי בגין שירותי רט"ן שהעניק למנוי, לרבות זיכוי, הנחה, תוכנית תעריפים ייחודית, סל שירותים וכיוצ"ב (להלן בסעיף זה - "ההטבה"), לבין העובדה כי ציוד קצה רט"ן שבידי המנוי נרכש, נשכר או התקבל מבעל הרשיון או ממשווק אחר מטעמו. בכלל כך, יציע בעל הרשיון הטבה לזו המוצעת על ידו בעת שמנוי מקבל, רוכש או שוכר ממנו דגם מסויים של ציוד קצה רט"ן, לכל מנוי המשתמש בציוד קצה רט"ן הדומה לדגם האמור במאפייניו, ואשר תינתן למנוי במהלך תקופה שלא תפחת מהתקופה בה ניתנה ההטבה למנוי הרוכש ציוד קצה מבעל הרשיון, וזאת בהתאם לכללים הבאים:
- (א) ככל שדגם ציוד הקצה המצוי בידי המנוי זהה לדגם המשווק על ידי בעל הרשיון בעת פניית המנוי אליו, יציע בעל הרשיון למנוי הטבה לזו הניתנת על ידו למי שרוכש ממנו את הדגם האמור, בהסתמך על אישור רכישה שיציג לו המנוי;
- (ב) ככל שדגם ציוד הקצה המצוי בידי המנוי אינו משווק על ידי בעל הרשיון בעת פניית המנוי אליו, יעניק בעל הרשיון למנוי הטבה בהתאם לסיווג ציוד הקצה שקבע בעל הרשיון מראש ובהסתמך על אישור רכישה שיציג לו המנוי;

^(52ת) תיקון מספר 52.
^(46ת) תיקון מספר 46 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום י"ד חשון התש"ע (01.11.2009)].

בסעיף קטן זה -

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

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

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

64. שירותי חירום ציבוריים

64.1⁽³⁴⁾ בעל הרשיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנויו גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן-דוד-אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש.⁽¹⁶⁾

64.2⁽³⁴⁾ בעל הרשיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים^(א) זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם⁽²⁾, ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכז פרטית, וזאת החל מיום י"ז בניסן התשס"ז (5 באפריל 2007) (להלן – "**יום התחילה**");

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

לא יאוחר מיומיים לפני יום⁽³⁶⁾ התחילה יודיע בעל הרשיון בכתב, באופן ברור, לכל מנויו כי החל מיום התחילה מספר הטלפון של המנוי יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקדי שירותי החירום הציבוריים, וכן יודיע בכתב לכל מנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

64א⁽¹⁶⁾ חסימת שירות למנוי מטריד

64א.1 על אף האמור בסעיף 64.1, 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 הרטי"ן. לעניין סעיף זה, "**מנוי מטריד**" - מנוי אשר התקשר אל מוקד חירום מסויים, ללא סיבה מוצדקת, מעל 10 פעמים במהלך יממה אחת, באמצעות ציוד הקצה שברשותו.

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34.

⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34.

^(א) משטרת ישראל – 100 מד"א 101 ומכבי-אש 102.

^(ב) למעט מנוי שציוד הקצה שלו מאפשר לחייג למוקדי חירום בלבד, כגון מכשיר ללא כרטיס SIM ברשת GSM.

⁽³⁶⁾ תיקון מספר 36.

⁽¹⁶⁾ תיקון מספר 16.

- 64.2 א 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, ככול שאלה ידועים למתלונן וכן פירוט בדבר זמני ההתקשורת של המנוי המטריד, ותוכן השיחה המלמד כי ההתקשורת 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.
- 64.3 א בעל הרשיון יחסום למנוי מטריד את הגישה לשירות חירום כאמור בסעיף 64.1א, לאחר שניתנה למנוי המטריד הודעה מוקדמת. ההודעה תינתן 3 ימי עבודה לפני מועד חסימת השירות, באחת מן הדרכים הבאות:
- א. שיחת טלפון ממוקד שירות של בעל הרשיון לציוד קצה רטי"ן של המנוי;
- ב. שליחת הודעת SMS לציוד קצה רטי"ן של המנוי;
- ג. שליחת מכתב רשום אל המנוי, למעט מנוי שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה.
- 64.4 א חסימת שירות, למנוי מטריד שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה תבוצע לא יאחר מיממה ממועד קבלת תלונה או זיהוי כאמור בסעיף 64.2א.
- 64.5 א על אף האמור בסעיף 64.1א, בעל הרשיון לא יבצע חסימה לשירות חירום ציבורי למנוי, אם נסיבות ההתקשורת, כפי שהן עולות מההסבר שנתן המנוי לבעל הרשיון, מלמדות כי היתה הצדקה להתקשורת וכי אין לראות בו מנוי מטריד; בעל הרשיון יעביר למנהל, תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת התלונה או הזיהוי כאמור בסעיף 64.2א, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.
- 64.6 א 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.
- 64.7 א בעל הרשיון רשאי להסיר החסימה לאחר שהמנוי המטריד מסר לו התחייבות בכתב לפיה לא יחזור על ביצוע הטרדות בעתיד.
- 64.8 א בעל הרשיון יערוך רישום בדבר אופן זיהויו של המנוי המטריד, אופן מתן ההודעה למנוי מטריד או לחילופין במקרה בו לא נמסרה הודעה למנוי המטריד, הנימוק לאי מסירת ההודעה; כמו כן, יערוך רישום בדבר הסרת החסימה.
- 64.9 א בעל הרשיון יפרט, במסגרת דו"ח מנויים מטרידים כאמור בסעיף 93.4(ט)³⁵, את מספר המנויים המטרידים אשר הגישה שלהם לשירות חירום ציבורי או לכלל שירותי הרטי"ן נחסמה לפי סעיף זה, ואת המנויים לגביהם החסימה האמורה הוסרה, וכן את מספר המנויים שלא נחסמו עפ"י סעיף זה ואת הנימוקים לכך.

65. הגנה על פרטיות המנוי⁽¹²⁾

- 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.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

65.2 בכפוף לאמור בסעיף 65א, בעל הרשיון, עובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו אינם רשאים לגלות רשימות או מסמכים בהם רשומים שם ומען של מנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון, תנועת שיחות, זמניהן ויעדן לאדם כלשהו פרט למנוי או למי שהסמיך המנוי לכך.

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 חשבונות, ובעל הרשיון האחר התחייב לשמור על פרטיות המנויים;
(ב) להעביר פרטי מנוי לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין.

65א.2⁽²⁾ שירותים מיוחדים לכוחות הבטחון

- א. בעל הרשיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הבטחון, כמפורט בנספח בטחוני סודי המצורף לרשיון כנספח ח' ובנספח בטחוני סודי, המצורף לרשיון כנספח י⁽¹⁰⁾.
- (א)⁽¹⁰⁾ בעל הרשיון יאפשר לכוחות הבטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרשיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם, והתאמתם הטכנולוגית של מתקני הבזק הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, הכל בתיאום עם כוחות הבטחון וכמפורט בנספחים ח' ו-י;
כוחות הבטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- ב. בעל הרשיון ידאג לכך שנספחים ח' ו-י יישמרו⁽¹⁰⁾ בהתאם להוראות הנוהל להבטחת רשומות שייקבע בידי בעל הרשיון בתיאום עם קצין הבטחון, של "שירות הביטחון הכללי".
- ג. בעל הרשיון יהא פטור מחובת שיפוי כלפי המדינה, הן מכוח הוראות סעיף 86.2 לרשיון הכללי ו/או מכוח כל דין, בגין עצם ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הבטחון.

65ב.10⁽¹⁰⁾ הוראות בטחון

- (א) בעל הרשיון ימנה ממונה בטחון בהתאם להוראות חוק להסדרת הבטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחרי הוראות הבטחון המפורטות בנספח יא' לרשיון.
- (ב) בעל הרשיון יפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או תפקיד המנויים בנספח יא' לרשיון, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:
(1) הוא אזרח ישראל, כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב-1952, ותושב בה;
(2) ניתן לו אישור בטחוני, מטעם שירות הבטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור.

⁽²⁾ תיקון מספר 2
⁽¹⁰⁾ תיקון מספר 10.
⁽¹⁰⁾ תיקון מספר 10
⁽¹⁰⁾ תיקון מספר 10
⁽¹⁰⁾ תיקון מספר 10

- (ג) בעל הרשיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הבטחון, וינהג לפי הנחיות הבטחון של אותם כוחות בטחון, לרבות בעניין סיווג בטחוני מתאים לנושאי משרה ובעלי תפקידים בבעל הרשיון, ומידור ידיעות הנוגעות לפעילות הכרוכה בכוחות הבטחון.
- (ד) בעל הרשיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על המערכת, מרכיבי המערכת ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותים, לתפעול ושליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי ההוראות המפורטות בנספח יא' לרשיון.

66. חשבונות למנויים

- 66.1 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'.⁽¹²⁾
- 66.2 בוטל.⁽⁵⁴⁾
- 66.3 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלומים עבור שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר, לרבות באמצעות חברת בזק.
- 66.4⁽²⁸⁾ (א) מבלי לגרוע מיתר הוראות הרשיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרשיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון (להלן בסעיף זה – "התקן").
- (ב) סעיף קטן (א) מהווה "תנאי שירות", לעניין סעיף 37ב(א)(1) לחוק.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (א) -
- (1) לענין הוראת סעיף 2.2.2 לתקן, תחול שיטת עיגול סכומים בהתאם לאלה:
- ((א)) סכום בחשבון יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש עשיריות האגורה (שלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.
- ((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש מאיות האגורה (ארבע ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.
- (2) בעל הרשיון רשאי להציג סכום כלשהו הכלול בחשבון בפירוט העולה על הנדרש בהוראת סעיף 2.2.2 בתקן, ובלבד שתחול לגביו שיטת עיגול סכומים כאמור בסעיף קטן (ג)(1) לעיל.
- (3) מחירה של שיחת טלפון (voice) 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 שפלי" במהלך השיחה או להיפך.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12
⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54
⁽²⁸⁾ תיקון מספר 28

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

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

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

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

66.5^{ת45} חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ה' 1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

66.5^{ת54} חשבון המוגש למנוי עסקי יכלול את הפרטים כאמור בסעיפים קטנים 9ב (1) עד 9ב (4) בנספח ה'1 לרשיון. בסעיף זה, "מנוי עסקי" - למעט המנויים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו- (ד) להגדרת "מנוי עסקי" בסעיף 1 לרשיון.

66.6^{ת45} 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 בענין למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור.^{ת54}

66.7^{ת45} 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.

^{ת45} תיקון מספר 45 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

^{ת54} תיקון מספר 54 [תחילה]: סעיף 66.5 א - מועד כניסה לתוקף החל מיום 13 באפריל (ט' בניסן תשע"א), לענין מנוי עסקי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רשיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד ליותר מעשרים וחמשה מספרי טלפון, תחילתו ביום 30 בדצמבר 2011 (ד' בטבת תשע"ב)

^{ת45} תיקון מספר 45 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

^{ת54} תיקון מספר 54
^{ת45} תיקון מספר 45 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9ב ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

66.8⁵⁴ תכל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף שמונה (8)⁴⁶ ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

66.א. שירות מידע לבירור מספרי טלפון³²

66.1 א מבלי לגרוע מהוראות סעיף 65, בעל הרשיון יספק, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של מפ"א או של מפעיל רטי"ן, 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 שיקבע המנהל;
(ג) שירות המודיעין יינתן בכל אחד מן האמצעים האמורים בהתבסס על אותם מאפייני מידע, אשר אותם ימסור המנוי הפונה לצורך קבלת השירות.

66.2 א מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 66.1 א, בעל הרשיון יספק לכלל הציבור וללא תשלום, בעצמו או באמצעות אחר, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מנוי, למעט מנוי שהינו חסוי, באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי שקבע המנהל.

66.3 א בנוסף לאמור בסעיפים 66.1 ו- 66.2 א, 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).

66.4 א לצורך ביצוע האמור בס"ק 66.1 ו- 66.3 א:

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

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

(ג) בעל הרשיון יעדכן את מאגר הנתונים באופן שוטף, כך שכל שם, כתובת או מספר טלפון של מנוי שהתווסף, שונה או נגרע, יעודכן במאגר הנתונים תוך יום עבודה לאחר ביצוע העדכון במערכת של בעל הרשיון המשמשת לשם מתן שירותי טלפון. לעניין סעיף זה –

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

66.5 א בעל הרשיון יבקש את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו יכללו 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.

⁵⁴ תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 66.8 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (טי' באייר תשע"א)]
⁴⁶ תיקון מספר 46
¹² תיקון מספר 12.
³² תיקון מספר 32.

בס"ק זה, "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרשיון לאחר יום התחילה כאמור בסעיף 66.7א.

66.6א (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 66א. 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 לשאילתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי;

(ב) המענה לשירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 66.2א ייעשה תוך זמן סביר; ראה המנהל שזמני ההמתנה לשירות אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה;

(ג) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 66.1א (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 66.3א 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.

66.7א סעיף 66א ייכנס לתוקף ביום כ' שבט התשס"ז (8 בפברואר 2007), למעט ס"ק 66.1א (א) אשר ייכנס לתוקף ביום כ"ה אדר התשס"ז (15 במרץ 2007) ("יום התחילה") ולמעט ס"ק 66.2א^{ת 37} אשר ייכנס לתוקף במועד החתימה על תיקון זה.

66.8א בעל הרשיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רשיון אחר, יפרסם את כל שירותי המידע לבירור מספרי טלפון הניתנים ללא תשלום על-ידו וכן את קודי הגישה הארציים שהוקצו לבעלי רשיון רטי"ן לצורך מתן השירות (להלן - "שירותי המידע בחינם"); הפרסום יכלול לפחות את אלה:

(א) אתר האינטרנט של בעל הרשיון;

(ב) לפחות אחת לחצי שנה, יצרף בעל הרשיון, במסגרת החשבון המוגש למנוי, דף מידע נפרד^{ת 35} לעניין שירותי המידע בחינם, שלא יכלול כל מידע אחר, וזאת החל מחשבון הראשון המוגש למנוי לאחר יום התחילה.

(ג) לפחות ארבע (4) פעמים בשנה הראשונה שלאחר יום התחילה, יפרסם בעל הרשיון מודעות גדולות ובולטות לפחות ב-3 העיתונים הנפוצים ביותר בעברית, ובעיתון הנפוץ ביותר בערבית, באנגלית וברוסית, וכן בעיתון הכלכלי הנפוץ ביותר; מודעות אלה לא יכללו כל מידע אחר. הפרסום הראשון, בכלל העיתונים הנ"ל פרט לעיתון הכלכלי, יהיה

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.

^{ת 37} תיקון מספר 37

ביום ו' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, ובעיתון הכלכלי יהיה ביום ג' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, בדבר שירותי המידע בחינם.
מבלי לגרוע מהאמור, המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום שירותי המידע.

66.ב. ת⁽¹²⁾ בוטל⁽³⁵⁾

66.ג. תיק שירות⁽³⁵⁾

- 66.1 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבתוספת הראשונה ומסומן כ"עתידי", יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו הוא מתכוון להתחיל לספק את השירות.
- 66.2 ביקש בעל הרשיון להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבתוספת הראשונה אשר בכוונתו לספק למי ממקבלי שירותיו, יודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות החדש.
- 66.3 המנהל יודיע לבעל הרשיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרשיון כאמור בסעיפים 66.1 ו-66.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- 66.4 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.
- 66.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך ששים (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.
- 66.6 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.
- 66.7 תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, הוראות בעניינים הבאים: שם השירות; תיאור מפורט של השירות ואפן אספקתו; תעריף השירות; תיאור הנדסי, והכל כמפורט בתוספת הראשונה; המנהל רשאי להורות בדבר עניינים נוספים אשר ייכללו בתיק השירות.
- 66.8 אושר תיק שירות, יספק בעל הרשיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרשיון.
- 66.9 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.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35.

66.10 ג כל שירות חדש אשר בעל הרשיון יחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מהתוספת הראשונה; המנהל יעדכן את התוספת הראשונה מעת לעת.

66.11 ג הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות הרשת של בעל הרשיון."

466. ת¹⁹ שירות אירוטי

שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח י"ד, בתוספת השניה.

לעניין סעיף זה -

"שירות אירוטי" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח י"ד, בתוספת השניה.

66ה. ת⁵⁶ נדידה פנים ארצית

66.1 ה בעל הרשיון יספק באמצעות רשתו לבעל רשיון נודד שירות נדידה פנים ארצית של מנויי המפעיל הנודד אל רשת המפעיל המארח, כמפורט להלן.

66.2 ה היערכות בעל הרשיון

בעל הרשיון ייערך לשם ביצוע נדידה פנים ארצית על-פי כל אלה:

(א) הוראות נספח ג, בתוספת השנייה;

(ב) הוראות החוק והרשיון לעניין מתן אפשרות שימוש ברשתו, ובפרט סעיפים 26 עד 26ג לרשיון, בשינויים המחויבים.

66.3 ה הסדר תפעולי

(א) הודיע בעל רשיון נודד בכתב לבעל הרשיון, לאחר שהודיע לשר כי לא הגיע להסכמה עם מי מבעלי רשיון קיימים בדבר התנאים למתן שירותי נדידה כאמור בסעיף 26(ב)1 לחוק, כי בחר בו לקבלת שירותי נדידה פנים ארצית (בס"ק זה "הודעה"), יעבירו בעל הרשיון והמפעיל הנודד למנהל את הפרטים ההנדסיים והתפעוליים שסוכמו ביניהם בנוגע ליישום הנפ"א ("הסדר תפעולי"), וזאת תוך שלושה חודשים ממועד משלוח ההודעה. בנוסף, יכללו המפעילים האמורים פרטים הנדסיים או תפעוליים הנדרשים לצורך קיום נפ"א אשר לא נכללו בהסדר התפעולי בשל מחלוקות, ככל שיתגלעו;

(ב) נושאים שבמחלוקת כאמור בפסקה א לעיל, ככל שיהיו, יוכרעו על ידי המנהל. הוראות המנהל לעניין זה יהוו חלק בלתי נפרד מההסדר התפעולי.

66.4 ה מועד תחילת יישום נפ"א - בעל רשיון מארח יחל לספק שירותי נדידה פנים ארצית בהתאם להסדר התפעולי לא יאוחר משלושה חודשים ממועד בו הציג בעל רשיון נודד לבעל רשיון מארח את אישור השר כאמור בסעיף 26(ב)2 בחוק.

³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].
¹⁹ תיקון מספר 19.
⁵⁶ תיקון מספר 56

חלק ג': הפסקה, עיכוב או הגבלה של שירות

- 67. הגדרות**
- בחלק זה -
- "**ניתוק שירות**" - הפסקה זמנית של שירותי רטי"ן למנוי;
- "**הפסקה מוחלטת**"⁽⁵⁴⁾ - הפסקה מלאה של כל שירותי בעל הרשיון למנוי;
- "**הפסקת שירות**" - הפסקה מלאה של שירות משירותי בעל הרשיון למנוי⁽⁵⁴⁾.
- 68. איסור הפסקה או ניתוק של שירות**
- בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שירותי רטי"ן ושירותים אחרים, שבעל הרשיון חייב לספקם לפי רשיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 46.
- 69. ניתוק שירות לבקשת מנוי**
- 69.1 מנוי רשאי לבקש מבעל רשיון ניתוק שירות זמני למשך תקופה שלא תפחת משלושים ימים ולא תעלה על תשעים ימים (להלן - תקופת הניתוק); בקשת המנוי תיעשה בכתב, ואפשר שתיעשה באמצעות מסר פקסימיליה.
- 69.2 בעל הרשיון יבצע את השירות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר יום הגשת הבקשה.
- 69.3 בעל הרשיון יחדש את שירותי הרטי"ן לציוד קצה-רטי"ן שברשות המנוי בתום תקופת הניתוק; ביקש המנוי, בהודעה בכתב, לחדש את שירותי הרטי"ן לציוד קצה-רטי"ן שברשותו לפני תום תקופת הניתוק, יחדש בעל הרשיון את השירותים לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו נמסרה הודעת המנוי.
- 70. הפסקת שירות לבקשת מנוי**
- 70.1 מנוי רשאי לבקש⁽⁴¹⁾ מבעל הרשיון הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת⁽⁵⁴⁾ לציוד קצה-רטי"ן שברשותו לצורך כך, יוכל מנוי לפנות אל בעל הרשיון בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני⁽⁴¹⁾.
- 70.2 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.⁽⁵⁴⁾
- 70.3⁽⁴¹⁾ בעל הרשיון יפרסם באתר האינטרנט שלו ובחשבון הנשלח על ידו למנוי, את מספר הפקסימיליה ואת כתובת הדואר האלקטרוני, שבאמצעותם רשאי מנוי לבקש מבעל רשיון הפסקת שירות.

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41 [תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 02 באוקטובר 2008].

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41 [תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 02 באוקטובר 2008].

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41 [תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 02 באוקטובר 2008].

70.4^{ת54} 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) בנספח ה' לרשיון (להלן - "החשבון הסופי"). הודעה בדבר הפסקת שירות תשלח בחשבון הטלפון העוקב למועד הבקשה והודעה בדבר הפסקה מוחלטת תשלח למנוי, תוך יום עבודה אחד מהמועד בו בוצעה ההפסקה, בדואר רגיל, או באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, אם המנוי נתן את הסכמתו לכך. הגיש המנוי בקשה להפסקת שירות או להפסקה מוחלטת בתחנת שירות של בעל הרשיון, ימסור לו נציג בעל הרשיון את ההודעה בכתב כאמור, במעמד הגשת הבקשה. עותק מההודעה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתה או מסירתה, לפי העניין. 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.^{ת57}

70.5^{ת54} 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 לשיעוריו, כאמור בסעיף 2.3(ג)(2) לנספח ה' לרשיון. עותק מהסכמת המנוי כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרשיון.

70.א.^{ת41} חסימת ציוד קצה רטי"ן

- 70.1 א בעל הרשיון ירשום את מספר הזיהוי של ציוד קצה רטי"ן, למעט ציוד קצה רטי"ן הפועל בטכנולוגיית iDEN (להלן בסעיף זה "ציוד קצה רטי"ן") של מנוי:
- (א) במועד אספקת ציוד קצה רטי"ן למנוי, במועד ההתקשרות עם המנוי או במועד חידושה, לרבות במועד החלפת ציוד, שדרוגו או תיקונו של ציוד קצה רטי"ן;
- (ב) במקרה של ציוד קצה רטי"ן שלא סופק למנוי על ידי בעל הרשיון, יעשה בעל הרשיון מאמץ סביר כדי להביא לידיעת המנוי שבאפשרותו לרשום אצל בעל הרשיון את מספר הזיהוי של ציוד הקצה האמור;
- (ג) לבקשת מנוי מבעל הרשיון; בקשת המנוי יכול שתהיה באמצעות הטלפון לאחר שבעל הרשיון יודא את אמינות הבקשה.
- 70.2 א הודיע מנוי לבעל הרשיון כי ציוד הקצה שלו נגנב או אבד, יחסום בעל הרשיון את ציוד הקצה של מנוי שנרשם כאמור בסעיף 70.1 א, ללא תשלום ולא יאוחר משלושים (30) דקות לאחר שוידא את אמינות בקשתו של המנוי. לענין סעיף זה - "חסימה" – ביטול האפשרות של ציוד קצה רטי"ן לקבל שירותי רטי"ן.
- 70.3 א בעל הרשיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה שנחסם על ידו, לכל בעל רשיון רטי"ן אחר, לא יאוחר מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 70.2 א.
- 70.4 א (א)^{ת43} בעל הרשיון אינו רשאי לספק שירותי רטי"ן לציוד קצה שנחסם על ידו או על-ידי בעל רשיון רטי"ן אחר.

^{ת54} תיקון מספר 54
^{ת57} תיקון מספר 57
^{ת54} תיקון מספר 54

- (ב)⁴³⁷ על אף האמור בסעיף 70.2 א וס"ק (א), אם נימצא כי חסימת מספר הזיהוי, תגרום להפסקת שירות לציוד קצה אחר בעל אותו מספר זיהוי, רשאי בעל הרשיון שלא לבצע את החסימה כאמור.
- 70.5 בעל הרשיון יבטל את חסימה לציוד קצה 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 יותר⁴³⁷.
- 70.6 בעל הרשיון יפרסם לכל מנויו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת ציוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן אצל בעל הרשיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה; הפרסום יתבצע לפחות בדרכים אלה:
- (א) בהסכם ההתקשרות;
- (ב) באתר האינטרנט של בעל הרשיון;
- (ג) בדף מידע נפרד שיצורף במסגרת החשבון המוגש למנוי, עד ליום 30 בינואר 2009⁴³⁷.
- 70.7⁴³⁷ 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.

71. הפסקת שירות או ניתוק בשל הפרת הסכם

- 71.1 בעל הרשיון¹²⁷ 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 שהינו תנאי מהותי;
- (ג) המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש, כאמור, בציוד הקצה שברשותו.
- 71.2 לא יופסק ולא ינותק שירות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 71.1 (א) ו-(ב) אלא לאחר שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב 10 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק הצפוי; בהודעה יצויין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק או ינותק השירות.
- 71.3 על אף האמור בסעיף 71.2, רשאי בעל הרשיון לנתק שירות למנוי בלא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:
- (א)¹⁷ המנוי לא פרע בפעם השלישית, במהלך תקופה של שנים-עשר חדשים רצופים, את חשבון התשלומים שחוייב בעד שירותי רט"ן במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;
- (ב) קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה;

⁴¹⁷ תיקון מספר 41 [עפ"י תיקון 43 סעיף 70 א יכנס לתוקף החל מיום 30 בינואר 2009].

⁴³⁷ תיקון מספר 43.

⁴³⁷ תיקון מספר 43.

⁴³⁷ תיקון מספר 43.

⁴³⁷ תיקון מספר 43.

⁴³⁷ תיקון מספר 43.

¹²⁷ תיקון מספר 12.

¹⁷ תיקון מספר 1.

(ג) התברר לבעל הרשיון כי המנוי השתמש בשירותי הרטי"ן בכמות חריגה בהתייחס 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 סעיף זה לא יראו בצריכה חריגה צריכה שהיא פחות מפי שלוש מהצריכה הממוצעת לאותו סוג של מנויים.

71.4 בעל הרשיון רשאי לנתק שירות למנוי אם התברר לו כי ציוד הקצה שברשות המנוי, ואשר באמצעותו מקבל המנוי שירותי רטי"ן, גורם להפרעה במתן שירותי רטי"ן למנויים אחרים או להפרעה לפעילות רשת הרטי"ן, ובלבד שבעל הרשיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב 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 שיימנע הפרעה כאמור.

71.א.⁽⁴¹⁾ הפסקת שירות למנוי רדום

71.1 א 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.

71.2 א בהודעה יציין בעל הרשיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו להפסיק את השירות לגביו.

71.3 א משלוח הודעה למנוי רדום ייעשה:

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

(1) באמצעות מכתב בדואר רגיל;

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

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

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

71.4 א 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 71.3 א ו-71.5 א, ובהודעה השניה הודיע בעל הרשיון למנוי כי אם בתוך שנה מיום ההודעה השניה לא ייעשה המנוי שימוש בשירותי רטי"ן יופסק למנוי השירות, וזאת מבלי שתימסר למנוי הודעה נוספת.

71.5 א 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.

⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41 [תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 02 באוקטובר 2008].

71.6 א בעל הרשיון ישמור את מספר הטלפון של מנוי רדום שהופסק לו השירות לפחות שלושה חודשים, מיום הפסקת השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרשיון עצמו או יוחזר לבעל רשיון רטי"ן אחר אשר הקצה למנוי הרדום את המספר במקור. התקבלה, בתקופה זו, בקשה בכתב מהמנוי לחידוש השירות, בעל הרשיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם הופסק השירות, ללא תשלום.

71.7 א הופסק שירות למנוי רדום Prepaid, אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרשיון למנוי את יתרת התשלום שיידרש תוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא הבעלים של הקו שהופסק לו השירות, במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרשיון לא יאוחר משישה חודשים מיום הפסקת השירות.

72. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

72.1 בעל הרשיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם (להלן - ניתוק בשל תחזוקה), אם הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של מערכת הרטי"ן מחייב זאת, ובלבד שנתקיימו אלה:

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

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

72.2 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.

72.3 נדרש, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה במערכת הרטי"ן, ניתוק שירות העולה על 12 שעות, יודיע בעל הרשיון למנהל על כך ויפרט בהודעתו את פעולות התחזוקה הנדרשות והצעדים שנקט בעל הרשיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.

72.4 נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרשיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון, מברק או מסר פקסימיליה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרשיון יודיע למנויו על ניתוק או הגבלת דחופים, כאמור, מוקדם ככל האפשר, לרבות במערכת כריזה הפועלת באמצעות מערכת הרטי"ן, ככל שהדבר אפשרי, וכן באמצעות כלי התקשורת הציבוריים.

72.5 על אף האמור בסעיפים 72.1 ו-72.4 אין בעל הרשיון חייב להודיע למנהל או למנויים על ניתוק בשל תחזוקה בהתקיים אלה:

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

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

ניתוק כאמור לא ייחשב לעניין מספר הניתוקים המתחייב לפי סעיף 72.1(ב).

חלק ד' ⁵¹ת: הפסקה, עיכוב או הגבלה של שירות

72.א. סל שירותים משותף

72.1 א בסעיף זה –

"חבילת שירותים" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים לפחות שירות אחד הניתן בידי בעל הרשיון ושירות אחד הניתן על ידי בעל רשיון אחר שאינו חברת "בזק";

"סל שירותים" - כהגדרתו בסעיף 71א;

"סל שירותים משותף" - מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים שירות או סל שירותים הניתנים בידי בעל הרשיון ולפחות שירות אחד הניתן על ידי חברת "בזק".

72.2 א שיווקה חברת "בזק" סל שירותים משותף, כמשמעותו בסעיף 9.1א לרשיונה הכללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים ניחים, יאפשר בעל הרשיון למנוי, לרכוש בנפרד כל שירות, סל שירותים או חבילת שירותים המשווקים על ידו, הכוללים בסל השירותים המשותף האמור, וזאת בתנאים זהים לתנאים בהם משווקים השירותים כאמור במסגרת אותו סל שירותים משותף.

72.3 א מידע מסחרי על מנוי מסויים שהועבר לבעל הרשיון על ידי חברת "בזק" לצורך אספקת שירות משירותיו, אשר נכלל בסל שירותים משותף אותו רכש המנוי מחברת "בזק", ישמש את בעל הרשיון לצורך אספקת אותו שירות בלבד.

72.4 א בעל הרשיון רשאי לשווק למנוי פרטי סל שירותים משותף, ולבצע פעולות גביה הכרוכות בכך, ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) קיים מקבץ שירותים במתכונת דומה המשווק למנוי פרטי כחבילה על ידי בעל רשיון שאינו נמנה על הקבוצה אליה שייד בעל הרשיון, בין אם השירותים מסופקים על ידי אותו בעל רשיון ובין אם הם מסופקים על ידי בעל רשיון אחר ("סל מתחרה") או קיימת קבוצה אשר קיימים בה בעלי רשיון המספקים למנוי פרטי את כל השירותים הנכללים בסל השירותים המשותף ("קבוצה בת-תחרות");

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

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

(1) פרטי בעל הרשיון שיספק כל אחד מהשירותים הכלולים בסל;

(2) התשלום שיעביר בעל הרשיון בעד כל שירות, לבעלי הרשיונות ששירותיהם ינתנו במסגרת הסל;

- (3) התנאים בהם ישווק הסל למנוי, לרבות תעריף כל שירות בו, והתעריף הכולל של הסל האמור ;
- (4) התעריף אותו יגבה בעל הרשיון מהמנוי עבור שירות הכלול בסל, בעת שהוא נרכש שלא במסגרת הסל ;
- (5) המועד המתוכנן לתחילת שיווק הסל ומשך הזמן המתוכנן לשיווקו ;
- (6) פרטי סל מתחרה או קבוצה בת-תחרות כאמור בסעיף קטן (א).
- (7) לעניין קבוצה בת-תחרות – ניתוח כלכלי מפורט התומך בבקשה ומבסס את הטענה בדבר תרומתו של הסל לקידום התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.
- (ג) המנהל הודיע לחברה בכתב כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל או המנהל לא מסר לבעל הרשיון, בתוך התקופה הקובעת, הודעה לפיה הוא מתנגד לשיווק הסל.
- לעניין זה - "התקופה הקובעת" -

(1) בבקשה המתבססת על קיום סל מתחרה - 7 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 5 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרשיון להעביר, לפי המאוחר ;

(2) בבקשה המתבססת על קיומה של קבוצה בת-תחרות - 45 ימי עבודה מהמועד התקבלה הבקשה בידי המנהל או 15 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרשיון להעביר, לפי המאוחר.

א72.5 הגיש בעל הרשיון בקשה, ישקול המנהל את הבקשה בהביאו בחשבון, בין היתר, את מצב התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין, ולעניין בקשה כאמור המתבססת על קיומה של קבוצה בת-תחרות, לא יאשר המנהל אלא אם נוכח כי יש באישור סל השירותים המשותף כדי לתרום לתחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.

א72.6 המנהל יהיה רשאי לאשר בקשה, לדחותה, או לאשרה בכפוף לתנאים שיקבע.

א72.7 לא החל בעל הרשיון בשיווק סל שירותים משותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בסעיף קטן א72.4(ג), יראו את אישור הבקשה כבטל.

א72.8 סל השירותים המשותף ישווק בידי בעל הרשיון במשך תקופה שלא תפחת מחודשיים. בעל הרשיון יודיע למנהל כי הפסיק לשווק סל שירותים משותף מסויים ששווק על ידו, וזאת לא יאוחר מ-48 שעות לאחר המועד בו עשה כן.

א72.9 החל בעל הרשיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לסעיף קטן א72.4(ב), יפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור. על אף האמור, החל בעל הרשיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות את תעריף הסל, או תעריף של שירות הכלול בו, לא ידרש להגיש למנהל בקשה חדשה לאישור הסל, אך ידרש להודיע למנהל על שינוי כאמור, לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שבוצע השינוי.

72.10 לעניין סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של חברת "בזק" זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא ידרש בעל הרשיון להגיש בקשה למנהל לפי סעיף 72.4א, לא ידרש להודיע על הפסקת שיווק לפי סעיף 72.8א, ולא ידרש להודיע כי ביצע בו שינוי לפי סעיף 72.9א.

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

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

72.12 בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, דיווח בדבר מספר המנויים שהצטרפו לכל סל שירותים משותף, במתכונת כפי שיקבע המנהל.

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

פרק ו': תשלום בעד שירותים^(5ת)

חלק א': כללי

72ב^(51ת). הגדרות

- בפרק זה –
- **"בעל רשיון"** – מי שהשר העניק לו, לפי החוק, רשיון כללי או מיוחד;
 - **"זמן אויר"** – משך הזמן בו מנוי מקבל שירותי רט"ן בין אם יוזמת ההתקשרות נעשית על ידי המנוי ובין אם היא נעשית על ידי אחר;
 - **"יחידת זמן אויר"**^(25ת) – יחידת זמן בת 12 שניות לכל היותר ואולם החל מיום ה' בטבת התשס"ט (1 בינואר 2009) יחידת זמן בת 1 שנייה.
 - **"סל שירותים"** – מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, לה נקבע תעריף כמפורט בסעיף 74.2;
 - **"רשת בזק ציבורית"** – לרבות מערכת בזק בין-לאומית;
 - **"תשלום עבור השלמת שיחה"** – תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בצידוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית אחת וסיומה ברשת בזק ציבורית אחרת או בצידוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית כאמור, בעד השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית האחרת.

73. סוגי תשלומים

- 73.1^(53ת) בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוייו תשלומים עבור שירותי רט"ן, כלהלן:
- (א) דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור צידוד קצה נייד או נישא, שברשות המנוי אל מערכת הרט"ן, כולל הנפקת כרטיס חכם (SIM) למנוי או דמי רישום חד פעמיים (להלן- דמי חיבור);
 - (ב) תשלום חודשי^(53ת) קבוע;
 - (ג) תשלום עבור זמן אויר כמפורט בסעיף 74.10;
 - (ד) תשלום עבור השלמת שיחה כמפורט בסעיף 74א;
 - (ה) תשלום בעד שירותים בסיסיים, שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף, המפורטים בתוספת הראשונה לרשיון.

73.2^(53ת) בעל הרשיון אינו רשאי לגבות ממנוי:

- (א) תשלום עבור הקמת שיחה;
- (ב) מחיר מינימום לשיחה.
- (ג)^(54ת) תשלום כלשהו טרם אספקת השירות בפועל, למעט שירות "תשלום מראש" (PRE-PAID).

^(5ת) תיקון מספר 5.

^(51ת) תיקון מספר 51 (בוצע תיקון לספרור הסעיף בלבד).

^(25ת) תיקון מספר 25.

^(53ת) תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

^(53ת) תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

^(53ת) תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

^(54ת) תיקון מספר 54

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

- 74. קביעת התעריפים ושיעוריהם**
- 74.1 בעל הרשיון יקבע תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנויו, וכן רשאי הוא לקבוע את אופן הצמדת התעריף למדד. בעל הרשיון יודיע למנהל שיעורו של כל תעריף, לפני כניסתו של התעריף לתוקף.
- 74.2 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.
- 74.3 בעל הרשיון יציע כל סל שירותים בתנאים שווים ובתעריף אחיד לפי סוגי המנויים; לעניין סעיף זה, "סוג מנויים" - קבוצת מנויים שיש במאפייניה טעם סביר המצדיק את הבחנתה מקבוצה אחרת^(12ת).
- 74.4 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.
- 74.5^(42ת) התקשר בעל הרשיון עם מנוי לגבי שירות או סל שירותים בהתקשרות הכוללת התחייבות כמוגדר בסעיף 56.1א ("תקופת ההתחייבות"), יחולו ההוראות הבאות, למעט על מנוי עסקי:
(א) תנאי ההתקשרות, למעט תעריפי ההתקשרות, יהיו סופיים, ידועים וקבועים מראש לכל תקופת ההתחייבות;
(ב) התעריף לכל שירות יקבע ביום ההתקשרות ויהיה אחיד ונקוב בשקלים חדשים למשך כל תקופת ההתחייבות.
לעניין סעיף זה, "אחיד" - כל תעריף לפני מע"מ שעל המנוי לשלם כפי שנקבע ביום ההתקשרות, לא יהיה ניתן להעלותו במשך תקופת ההתחייבות;
למרות האמור, רשאי בעל הרשיון לספק את שירותיו למנוי בתעריפים זולים מאלה שנקבעו מראש בהסכם ההתקשרות במהלך תקופה מוגבלת בזמן, לכלל המנויים או לסוג מנויים.
(ג) בעל הרשיון יכלול הוראות כאמור לעיל בהסכם ההתקשרות עם המנוי;
- 74.6 בעל הרשיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירותי ערך מוסף או ציוד קצה ממנו.
- 74.7 סל שירותים בו נקבע תשלום בשיעורין עבור ציוד קצה או עבור אחד השירותים, יכלול אף הסדר תשלומים למקרה בו יבקש המנוי להשתחרר מן הסל האמור או לעבור מסל האמור לסל שירותים אחר, על פי יתרת התשלומים שטרם שילם המנוי או על פי יתרת תקופת ההתחייבות.

^(12ת) תיקון מספר 12.

^(42ת) תיקון מס' 42 [תחילה]: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 31 בדצמבר 2008.

- 74.8 (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 הבאים:
- (1) השיחה מועברת למנוי באמצעות שירות נדידה;
 - (2) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי;
 - (3)⁽⁴⁹⁾ שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינם למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;
 - (4) בוטל.⁽⁴⁴⁾
- (ג)⁽⁴⁴⁾ בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי, היוזם שיחה בחיוג לשירותים או לקודי הגישה הבאים, תשלום שלא יעלה על התעריף אשר גובה בעל הרשיון ממנוי עבור שיחה שיעדה ברשת מפ"א:
- (1) שירות שיחה בחיוב מפוצל⁽¹⁾;
 - (2) שירות מספר מקוצר לעסקים⁽²⁾;
- (ד)⁽⁴⁸⁾ בעד שיחה ליעד בינלאומי, אין בעל הרשיון רשאי לקבל אלא את התשלום המושת על המפעיל הבינלאומי והקבוע בתקנות קישור גומלין.
- 74.9 בוטל⁽⁴⁹⁾.

- 74.10 אופן קביעת התשלום בעד זמן אויר יהיה כמפורט להלן:
- (א) התשלום בעד זמן אויר יקבע לפי יחידת זמן אויר^{ת 25}; לצורך חישוב התשלום יראו בחלק מיחידת זמן אויר כאילו היתה יחידת זמן אויר שלמה.
- (ב)⁽⁵³⁾ התשלום בעד כל יחידת זמן אויר, לכל הפחות במהלך הדקה הראשונה של ההתקשרות, יהיה קבוע;
- (ג) משך זמן השיחה לצורך התשלום הוא מעיתוי מימוש ההתקשרות בין המנוי שיזם את ההתקשרות (להלן - "המנוי הקורא"), לבין המנוי מקבל השיחה ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקת ההתקשרות בידי המנוי הקורא או המנוי מקבל השיחה; משך זמן הקמת הקשר, עד לעיתוי מימוש ההתקשרות, ומשך זמן הניתוק, מרגע קבלת הוראת הפסקת ההתקשרות ועד למימושה בפועל, אינו כלול במניין משך זמן השיחה.
- לעניין ס"ק זה, מנוי מקבל השיחה - לרבות תא קולי.
- "תא קולי" - מיתקן או התקן שהוא חלק ממערכת הרטי"ן, שנועד לאפשר למנוי הקורא להשאיר הודעה קולית למנוי הנקרא.^{ת 33}

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]

⁽⁴⁴⁾ תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]

⁽⁴⁴⁾ תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]

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

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

⁽⁴⁸⁾ תיקון מספר 48 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו יכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רטי"ן

לרשת מבי"ל (30.07.2010)]

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]

⁽²⁵⁾ תיקון מספר 25

⁽⁵³⁾ תיקון מספר 53 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

(ד) ³³ לעניין שיחה המועברת לתא קולי, ישמיע בעל הרשיון למנוי הקורא הודעה קולית מקדימה, שמשכה 2 שניות לפחות (בס"ק זה - "הודעה") ויאפשר למנוי הקורא, לפי בחירתו, לנתק את השיחה ללא חיוב, במהלך ההודעה, או בתוך זמן סביר שלא יפחת משנייה אחת לאחר סיומה ("הזמן הסביר"). במקרה זה יראו את עיתוי מימוש ההתקשרות עם המנוי מקבל השיחה, כמשמעותו בס"ק (ג) לעיל, כחל עם תום הזמן הסביר.

נוסח ההודעה יהיה "השיחה מועברת לתא קולי", והיא תושמע בדיבור ברור ובקצב סביר. בסעיף קטן זה, "שיחה המועברת לתא קולי" - למעט שיחה שמקורה במערכת בזק בין-לאומית.

74.א. השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת ²⁰

התשלום עבור השלמת שיחה אשר יגבה בעל הרשיון לא יעלה על תעריף קישור-גומלין הקבוע בתקנות הבזק (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס - 2000.

74.ב. ²⁰ השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת

בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת אל צידוד קצה המחובר למערכת רט"ן של בעל רשיון רט"ן אחר, תשלום אשר לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרשיון מהמנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת, אל צידוד קצה המחובר לרשת, בתוספת תשלום שלא יעלה על תעריף העברת הודעת מסר קצר הקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000.
לעניין סעיף זה-

"הודעת מסר קצר" (SMS) - מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת, אל צידוד קצה המחובר לרשת או המחובר למערכת רט"ן של בעל רשיון רט"ן אחר.

³³ תיקון מספר 33 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)]
³³ תיקון מספר 33 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)]
²⁰ תיקון מספר 20.
²⁰ תיקון מספר 20.

ג.74. ת²¹ הוראת שעה

על אף האמור בסעיף 74ב, לתקופה שתחילתה ביום י"ח אייר תשס"ד (9 במאי 2004) וסיומה ביום ל' שבט תשס"ה (9 בפברואר 2005)²⁴, יחולו הוראות אלה:

(א) בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, שיעדו ציוד קצה המחובר למערכת רטי"ן של בעל הרשיון רטי"ן אחר (להלן - "מסר בין רשתי"), תשלום אשר לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרשיון מהמנוי בעד העברת מסר קצר, המועבר מציוד קצה המחובר לרשת אל ציוד קצה המחובר לרשת, בתוספת תשלום שלא יעלה על תעריף העברת הודעת מסר קצר הקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 בהפחתת שיעור של 0.7%²;

(ב) בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוי תשלום עבור הודעת מסר קצר בין רשתי כאמור בסעיף קטן (א), אף אם העברתה אל המנוי הנקרא לא הושלמה.

ד.74. ת⁵⁴ הודעה על ניצול חבילת גלישה

ד.74.1 בעל הרשיון ישלח מסרון למנוי אשר ניצל 75%-ו 95% מחבילת גלישה. המסרון ישלח למספר הטלפון של המנוי ומספר טלפון נוסף של המנוי, כפי שצוין על ידי המנוי בעת ההתקשרות, בסמוך ככל הניתן למועד הניצול כאמור. המסרון יכלול, לפחות את אלה: שיעור ניצול החבילה, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ומספר הטלפון שאליו מתייחס המסרון. לענין זה, "חבילת גלישה" - כמות יחידות של שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בארץ (להלן "שירות גלישה"), המסופקת למנוי בתעריף קבוע ללא תלות בהיקף הצריכה בפועל. סעיף זה יחול רק כאשר התעריף של יחידת שירות גלישה, לאחר ניצולם המלא של כל יחידות שירות הגלישה הכלולות בחבילת הגלישה, הינו למעלה מפי 1.25 מתעריף יחידת שירות גלישה במסגרת חבילת הגלישה.

75. פרסום תעריפים

75.1 בעל הרשיון יעמיד לרשות כל מבקש, במשרדי השירות ובמוקדי הפניה, מידע מלא, מפורט וללא תמורה, בדבר התעריפים העדכניים לכל שירותיו לרבות התשלום עבור השלמת שיחה; המנהל רשאי להורות לבעל הרשיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום התעריפים כאמור.

75.2 בעל הרשיון יציין בכל חשבון שיועבר למנוי את סל השירותים שעל פיו מחויב המנוי.

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

ת²¹ תיקון מספר 21.

ת²⁴ תיקון מספר 24

² ההפחתה בשיעור של 0.7%, מתבססת על דיווח שהתקבל מחלק ממפעילי הרטי"ן, בדבר שיעור הודעות מסר קצר בין-רשתי אשר לא הגיעו ליעדן. הוראת סעיף 74ג נקבעה כהוראת שעה, בהם יערכו מפעילי הרטי"ן את ההתאמות הנדרשות במערכות הרטי"ן ובהסדרי קישור-הגומלין ביניהם לשם יישומה המלא של הוראת סעיף 74ב לרשיונם. למען הסר ספק, יובהר כי הוראת שעה זו נקבעה לפרק זמן מוגבל בלבד, בשל קשיים עליהם הצביעו מפעילי הרטי"ן בנוגע לאפשרות לקבל מידע בדבר אי השלמת הודעת מסר קצר ברשת רטי"ן אחרת; אולם, מעבר לכך, אין ללמוד מהסדר זמני זה לענין התרת הגבייה של תשלום עבור הודעת מסר קצר שלא הועברה ליעדה, ואף אין בו כדי לגרוע מעמדתו העקרונית של המשרד לפיה, ככלל, אין לגבות תשלום עבור שירות בזק שלא מומש.

ת⁵⁴ תיקון מספר 54

75.א. בוטל⁽³⁵⁾

75.ב. מניעת הונאות

- 75.1 בעל הרשיון ינקוט בצעדים מתאימים וסבירים למניעת הונאות ויקיים מערכת בקרה ומעקב, כדי לוודא, ככל שניתן, שהשיחות בעדן מחויב המנוי אכן מתבצעות מצידוד הקצה אשר חובר אל מערכת הרט"ן של בעל הרשיון על שם המנוי.
- 75.2 בעל הרשיון יבצע ניתוק שירות לצידוד הקצה של המנוי לאחר שנתקבלה במשרדי השירות הודעת המנוי, לפיה ציוד הקצה אבד או נגנב, או קיים חשש לפיו אחר מבצע שיחות באמצעותו מבלי שקיבל לכך רשות; המנוי רשאי למסור הודעה כאמור באמצעות הטלפון או בכתב לרבות בפקס או בדואר אלקטרוני; בעת קבלת הודעה טלפונית או מייד לאחר קבלת הודעה בכתב יודא בעל הרשיון את אמינותה וינתק את השירות.
- 75.3 בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעלי רשיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.

חלק ג' – שינויים בתעריפים

ג.75. שינוי תעריפים⁽³⁵⁾

- 75.1 ג בכפוף לאמור בסעיף 74, בעל הרשיון רשאי לשנות תעריף של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "שירות") שנקבע על ידיו ובלבד:
- (א) ששלח למנהל הודעה בכתב לפחות ארבעה-עשר (14) יום לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש והתעריף טרם השינוי. על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרשיון לשלוח את ההודעה למנהל עד חודש לאחר ההפחתה⁽⁵⁴⁾.
- (ב) ששלח הודעה מראש ובכתב, לכל מנוי שהצטרף לשירות, בה יצוין התעריף החדש והתעריף טרם השינוי, לפחות ארבעה-עשר (14) יום לפני כניסת השינוי לתוקף;
- על אף האמור, לעניין הפחתה של תעריף, רשאי בעל הרשיון לשלוח את ההודעה למנוי עד חודש לאחר ההפחתה.
- ההודעה כאמור תשלח למנוי באמצעות דואר רגיל או חשבון הטלפון הנשלח למנוי⁽⁵⁴⁾.
- 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.

ד.75. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף

הועלה או הופחת שיעורו של תעריף כלשהו בעד שירותי רטי"ן בהתאם להוראות הרשיון, לא תחול העלאה או הפחתה על התשלומים ששולמו בעד שירות כאמור לפני מועד תחילתה של העלאה או הפחתה; העלאה או הפחתה תחול רק לגבי שירותי רטי"ן שניתנו למנוי לאחר מועד העלאה או הפחתה; הוראת סעיף זה לא תחול במקרה של תיקון תעריף על-פי הוראת השר לפי סעיף 78(א).

76. פיגור בתשלומים

- 76.1 בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירותי רטי"ן שמנוי לא שילמם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות⁽²⁷⁾ שביניהם (להלן - מועד הפירעון).
- 76.2 בוטל⁽³⁵⁾.
- 76.3 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של הסכום הנקוב.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]
⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54
⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54
⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27.
⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

76.4^{ת 27} 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

77. חיוב חד פעמי בדמי חיבור

בעל רשיון רשאי, אם החליט לגבות דמי חיבור כמשמעותם בסעיף 73(א), לחייב מנוי בדמי חיבור רק בעד חיבורו של המנוי לראשונה לרשת הרט"ן ואספקת שירותי הרט"ן או בעד חיבור לאחר הפסקה מוחלטת⁽⁵⁴⁾ לפי סעיף 70 או הפסקת שירות או ניתוקו לפי סעיף 71.

78. גביית דמי מנוי בשיעורין

בעל הרשיון רשאי לגבות את דמי החיבור כאמור בסעיף 77 בעד החיבור אל מערכת הרט"ן במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי ובשיעור שנקבע בהסכם ההתקשרות.

78.א. פגיעה בתחרות או בצרכנים

(א) מצא השר כי תעריף מתעריפיו של בעל הרשיון או דרישה לתשלום לבעל הרשיון או באמצעותו מנוגד להוראות הרשיון, יודיע השר על כך לבעל הרשיון תוך ציון התיקון הנדרש, וכי אם לא יעשה כן יפעל השר על פי סמכותו לפי סעיף 5 ו-15 לחוק; בעל הרשיון ימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף המתוקן ויפעל להחזר חיוב עודף, אם ישנו, למנוי שחויב על פי התעריף לפני תיקונו.

(ב) מצא השר כי תעריף מתעריפי בעל הרשיון או דרישה לתשלום לבעל הרשיון או באמצעותו אינו סביר, או עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע השר על כך לבעל הרשיון תוך ציון התיקון הנדרש, וכי אם לא יעשה כן יפעל השר על פי סמכותו לפי סעיף 5 ו-15 לחוק; בעל הרשיון ימציא לשר הודעה בכתב בה מפורט התעריף המתוקן.

78.ב.⁽⁵⁴⁾ חיוב יתר

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

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

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

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

עותק מהמענה כאמור, יהיה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל, תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו. שלח בעל הרשיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה יהיה אף אישור השליחה זמין אצל בעל הרשיון להצגה בפני המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54 [תחילה: סעיף 78 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א)]

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.⁽⁵⁵⁾

(ג) 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 :

(1) סכום חיוב היתר גבוה מ-100 ₪ (כולל מע"מ והפרשי הצמדה וריבית) - יועבר ההחזר ישירות לאמצעי התשלום (לחשבון הבנק או כרטיס אשראי)⁽⁴⁶⁾ 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⁽⁵⁵⁾.

(2) 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.

(3)⁽⁵⁵⁾ על אף האמור בסעיף קטן (ג)(1) ו- (2) החזר למנוי pre paid יבוצע באמצעות זיכוי היתרה העומדת לרשותו.

⁽⁵⁵⁾ תיקון מספר 55
⁽⁴⁶⁾ תיקון מספר 46
⁽⁵⁵⁾ תיקון מספר 55
⁽⁵⁵⁾ תיקון מספר 55

פרק ז': תשלומים מאת בעל הרשיון, אחריות וביטוח וערבות⁽¹²⁾

חלק א': תמלוגים ותשלומים⁽¹²⁾

- 79. תמלוגים**
- 79.1 בעל הרשיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א - 2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "תקנות התמלוגים").
- 79.2 לכל תשלום של תמלוגים לפי סעיף זה יצרף בעל הרשיון שני עותקים מדו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי בעל הרשיון ומאושר בידי רואה חשבון; דו"ח זה יכיל פירוט חישוב ההכנסה החייבת בהתאם לתקנות התמלוגים וכל פרט אחר עליו ביסס בעל הרשיון את סכום התמלוגים.
- 79.3 עם הגשתו של דו"ח הכנסות שנתי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון של בעל הרשיון (להלן - "הדו"ח המבוקר"), יגיש בעל הרשיון דו"ח ערוך לפי רבעונים, המפרט את ההתאמה בין ההכנסות עליהם שילם תמלוגים, לבין ההכנסות המופיעות בדו"ח המבוקר (להלן - "דוח ההתאמה").
- 79.4 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרשיון לשלם, לפי דו"ח ההתאמה, גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין הרבעון אליו מתייחס הדו"ח המבוקר, ישלם בעל הרשיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.
- 79.5 התברר כי סכום התמלוגים שבעל הרשיון שילם גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין הרבעון אליו מתייחס הדו"ח המבוקר, יזוכה בעל הרשיון בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאי בעל הרשיון יקוזזו, על פי אישור בכתב מאת המנהל, מתשלום התמלוגים הבא, והפרשי ההצמדה והריבית יחושבו לפי המדד האחרון שפורסם לפני מועד הקיזוז, כאמור; לעניין זה - ריבית והפרשי הצמדה, כקבוע בתקנות התמלוגים.
- 80. פיגור בתשלום תמלוגים**
- בעל הרשיון ישלם הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים, והוצאות גביה, כמפורט בתקנות התמלוגים, על תמלוגים אשר לא שולמו במועד שנקבע לכך בתקנות האמורות.
- 81. אופן תשלום תמלוגים**
- תמלוגים וכן הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גביה בגינם, ישולמו לחשב משרד התקשורת באמצעות העברה בנקאית לחשבון משרד התקשורת.
- 82. תשלומי חובה אחרים**
- התמלוגים לפי חלק זה של הרשיון יבואו בנוסף על כל אגרה, מס או תשלום חובה אחר שבעל הרשיון חייב בתשלום לפי הוראת כל דין.

חלק ב': אחריות וביטוח

- 83. הגדרת היקף החבות**
- בחלק זה - "שימוש ברשיון" משמעו - הקמת מערכת הרטי"ן, התקנתה, קיומה, תחזוקתה פיתוחה, הפעלתה, בין בידי בעל הרשיון עצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.
- 84. מניעת נזק**
- 84.1 בהשתמשו ברשיון, ינקוט בעל הרשיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אבדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אבדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברשיון, יתקן בעל הרשיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לו השר חסינות כמפורט בסעיף 85.
- 84.2 למען הסר ספק, אין בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרשיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים, ואין בו כדי להטיל על בעל הרשיון אחריות נזיקית במקום בו הוא פטור מאחריות כזו מכח הסכם.
- 85. חסינות מאחריות**
- 85.1 השר רשאי, לפי בקשת בעל הרשיון, להעניק לו את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 85.3.
- 85.2 בעל הרשיון יפרט בבקשתו את החסינויות אותן הוא מבקש והטעמים לכך.
- 85.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרשיון חסינויות לפי פרק ט' לחוק, יפרסם את החלטתו בהודעה ברשומות.
- 86. עשיית חוזה ביטוח**
- 86.1 בעל הרשיון יעשה על חשבונו בתוך 30 ימים מיום מתן הרשיון, חוזה ביטוח עם מבטח מורשה לפי התנאים שבסעיף 87.
- 86.2 בעל הרשיון ישפה את המדינה בכל חבות כספית, שהיא תחוייב בה לצד שלישי כתוצאה מן השימוש ברשיון, על פי פסק דין שבעל הרשיון היה צד לו; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרשיון בביטוח אחריות.
- 86.3 בעל הרשיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברשיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו למערכת הרטי"ן, כולה או חלקה, מן השימוש ברשיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.
- 86.4 בעל הרשיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין המתמחה בנושאי ביטוח, המאשרת שפוליסת הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 86.2 ו-82.3; לחוות דעת האמורה יצרף בעל הרשיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך 7 ימים מחתימת חוזה הביטוח ויצורפו לרשיון זה כנספח ז'.

87. תנאים בחוזה הביטוח

- 87.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.
- 87.2 בעל הרשיון יציג למנהל, אחת לשנה, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, אין פיגורים בתשלומים של בעל הרשיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.
- 87.3 בחוזה הביטוח תיקבע תניה לפיה, בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, בשל אי תשלום דמי הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל וזאת לא פחות מ- 90 ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל; (להלן - בסעיף זה - הודעת ביטול).
- 87.4 נשלחה הודעת ביטול כאמור בסעיף 87.3, יפעל בעל הרשיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 87.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך.
- 87.5 ביקש בעל הרשיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל 45 ימים לפחות לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.
- 87.6 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 יובא לאישור המנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 86.4 45 ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות סעיפים שבחלק זה.

חלק ג' – ערבות למילוי תנאי הרשיון⁽¹²⁾

87.א. הערבות ומטרתה

87.1 א⁽²²⁾ בעל הרשיון ימציא למנהל ערבות בנקאית בלתי מותנית לטובת מדינת ישראל בשקלים חדשים, שווי ערך לעשרה (10) מיליון דולר של ארה"ב, להבטחת מילוי תנאי הרשיון; הערבות מצורפת לרשיון זה כנספח י"ג לתוספת השניה;

87.2 א הערבות תשמש להבטחת מילוי תנאי הרשיון בידי בעל הרשיון ואכיפתם, וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שנגרמו או שעלולים להיגרם למדינה - בין במישרין ובין בעקיפין - עקב אי מילוי תנאי הרשיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או עקב ביטול הרשיון, הגבלתו או התלייתו.

87.ב. חילוט הערבות

87.1 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 87.2 א, רשאי המנהל לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, אם נגרם נזק עקב אי מילוי תנאי הרשיון, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:
(א) נגרם למדינה הפסד הכנסה מתמלוגים בשל העדר הכנסות מתשלומי מנויים ובכלל זה עקב אלה:

(1) אי הפעלת שירותי הרטי"ן במועדים שנקבע לכך בלוח הזמנים שקבע המנהל, או כפי שאישר המנהל;

(2) הפסקת שירותים, התלייתם או הגבלתם;

(3) הגבלת הרשיון או התלייתו;

(ב) לא נעשה חוזה ביטוח לפי סעיפים 86 ו-87, לא שולמו דמי הביטוח או בוטל או פג תוקפו של חוזה ביטוח כאמור;

(ג) בעל הרשיון מחייב את מנוייו בתשלומים בניגוד לאמור בסעיף 74;

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

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

(ו) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי ונזק 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;

(ז) לא שולמו התמלוגים לפי סעיף 73 במועדם ובמלואם;

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

(ט) בעל הרשיון לא השלים את דמי הערבות כאמור בסעיפים 87.2 ג ו-87.2;

(י) בוטל⁽³⁵⁾.

(יא) בעל הרשיון לא המציא את דמי הרשיון במועד הנדרש, על פי הקבוע בסעיף 40.1 לתנאי

המכרז מספר 1/01.

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽²²⁾ תיקון מספר 22

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)]

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

87.2 המנהל רשאי לחלט את הערבות לפי חלק זה אף בשל הפרה צפויה של תנאי הרשיון או סיכול תנאי רשיון המצדיקים, לפי שיקול דעתו, חילוט מוקדם של הערבות.

87.ג. אופן חילוט הערבות

87.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות, כולה או חלקה, עד גובה הסכום הנקוב בה, ובלבד שהתרה בבעל הרשיון כי אם תוך תקופה שקבע בהתראה לא יתקן בעל הרשיון את המעשה או המחלל נושא ההתראה תחולט הערבות, כולה או מקצתה.

87.2 חולט כל סכום הערבות או חלק ממנו, ימציא בעל הרשיון ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות המקורי מיד עם דרישה מאת המנהל; אי השלמת סכום הערבות כאמור יהווה הפרה מהותית של תנאי הרשיון, והמנהל רשאי - בלי לגרוע מסמכותו לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו - לחלט כל יתרה מסכום הערבות.

87.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, רשאי בעל הרשיון לערער בפני השר תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתו החלטת המנהל.

87.ד. תקופת תוקפה של הערבות

87.1 הערבות תהיה בתוקף במהלך כל תקופת תוקפו של הרשיון וכן למשך שנתיים שלאחר תום תוקפו של הרשיון.

87.2 ראה המנהל כי בעל הרשיון לא סילק את כל חיוביו לפי הרשיון, וזאת תוך שישים (60) ימים לפני פוג תוקף הערבות, רשאי המנהל לדרוש מבעל הרשיון להאריך את תוקף הערבות לתקופה שקבע המנהל או להמציא ערבות חדשה כאמור, והוראות סעיף זה יחולו גם על הערבות החדשה; לא המציא בעל הרשיון ערבות חדשה כאמור, רשאי המנהל לחלט את הערבות.

87.3 אישר המנהל קבלת ערבות אשר תוקפה ניתן להארכה מעת לעת על פי דרישתו, יאריך בעל הרשיון את תוקפה, לפני תום תוקפה הצפוי, וזאת למשך התקופה שיוורה לו המנהל; לא ניתן מאת המנהל פטור מהחובה להאריך את תוקף הערבות, ולא הוארך תוקפה של הערבות במועד כאמור, רשאי המנהל לחלט את הערבות ללא מתן התראה מוקדמת.

87.ה. שמירת סעדים

87.1 חילוט הערבות, כולה או מקצתה, אין בו כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו.

87.2 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.

87.3 חילוט הערבות כולה או מקצתה, אין בו כדי לגרוע מזכותו של המנהל לתבוע בכל דרך אחרת מאת בעל הרשיון תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי רשיון זה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לו לפי כל דין.

פרק ח': פיקוח ודיווח

חלק א': פיקוח על פעילותו של בעל הרשיון

- 88. סמכות פיקוח**
המנהל או מי שהוא הסמיך לכך רשאי לפקח על פעולותיו של בעל הרשיון בכל הנוגע לביצוע הרשיון וקיום הוראות החוק, הפקודה והתקנות שעל-פיהן.
- 89. שמירת סודיות**
המנהל וכן כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרשיון לא יגלו כל ידיעה או מסמך שהגיע אליהם בתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם כן פורסמו כבר ברבים.
- 90. כניסה לחצרים ועיון המסמכים**
לצורך קיום הפיקוח האמור בחלק זה, רשאי המנהל:
(א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן או משרד המשמשים את בעל הרשיון לצרכי מתן שירותיו לפי רשיון זה.
(ב) לערוך מדידות ובדיקות במערכת הרט"ן ורשאי הוא לעיין בכל רשומה, מסמך, תכנית, ספר חשבונות, פנקס או מאגר מידע, רגיל או ממוחשב, של בעל הרשיון או של מי שמועסק על-ידו, והנוגעים לעניינים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח מכח הדין או הרשיון; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתיראה לו.
- 91. שיתוף פעולה**
בעל הרשיון ישתף פעולה עם המנהל או מי שהוא הסמיך בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו כאמור, ובלי למעט מכלליות האמור, יאפשר להם את ביצוע האמור בסעיפים 88 ו-90 וכן ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

חלק ב': דיווח ותיקון ליקויים

- 92. ת³⁵ חובת הגשת דו"חות**
- 92.1 בעל הרשיון יגיש למנהל את הדו"חות המפורטים ברשיון זה, במתכונת ובמועדים שנקבעו בחלק זה.
- 92.2 כל דו"ח ישקף את העובדות הנכונות והנוגעות לעניין נושא הדו"ח, כשהן מעודכנות לתקופת הדו"ח.
- 92.3 דו"ח יוגש בשני (2) עותקים, 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.
- 92.4 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.

93. ת³⁵ סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

- 93.1 בעל הרשיון ימציא למנהל לפי דרישתו ולכל הפחות אחת לשנה, עם תום השנה הקלנדארית ולא יאוחר מתשעים (90) ימים את הדו"חות השנתיים, המתארים את הפעילות בתקופה שמחודש ינואר עד חודש דצמבר, בשנה שחלפה:
- (א) דו"ח כספי מבוקר וחתום בידי רואה חשבון;
- (ב) דו"ח מנויים, כולל את הנתונים הבאים:
- (1) כמות המנויים בחלוקה לפי מנויים עסקיים ופרטיים ולפי pre paid ו-post paid;
- (2) היקף ההכנסות בחלוקה לפי ס"ק (1), כאשר ההכנסות מקישור גומלין יופיעו כל אחד בנפרד, וכן בחלוקה לפי זמן אויר ושירותי ערך מוסף.
- (ג) דו"ח בדבר שימוש בתדרים בהתאם לפרק ד' חלק ג';
- (ד) נספח א' – "פרטי בעל הרשיון" מעודכן, בתחילת חודש ינואר, כמפורט בסעיף 20.1.
- 93.2 בעל הרשיון ימציא למנהל אחת לרבעון, לא יאוחר מחלוף חודש מתום הרבעון, את הדו"חות הבאים:
- (א) דו"ח כספי רבעוני בלתי מבוקר, חתום בידי רואה חשבון;
- (ב) דו"ח הכנסות רבעוני בלתי מבוקר חתום בידי רואה חשבון, ובו פירוט ההכנסות החייבות בתמלוגים;
- (ג) דו"ח תנועה - במתכונת שיורה המנהל.
- 93.3 בעל הרשיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח.
- 93.4 בעל הרשיון ימציא למנהל את הדוח"ות הבאים לפי דרישתו:
- (א) דו"ח בעניין עבודות הפיתוח של הרשת;
- (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 49 עד 51 ונספח ה' רמת השירותים למנוי, בתקופת הדו"ח;

³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].
³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].

- (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 מיידיית בכל מקרה של הטלת עיקול או שעבוד על נכס מנכסי הרשיון או במקרה של שעבוד אמצעי שליטה בבעל הרשיון, מימוש שעבודים כאמור או ביטול זכות כלשהי של בעל הרשיון בנכס ; כמו כן, יעביר בעל הרשיון למנהל, לפי דרישתו, דו"ח המפרט את כלל השעבודים כאמור לעיל ;
- (ח) דו"ח סך מנויים, הכנסה ודקות על פי חלוקה למנויים פרטיים ועסקיים, ובתוך כל קטגוריה – חלוקה למנויים בתוכניות המתומחרות כתעריף "אחיד וכולל" ומנויים בתוכניות המתומחרות בנפרד עבור תשלום "זמן האוויר" וקישור הגומלין, במתכונת שירה המנהל ;
- (ט) דו"ח מנויים מטרידים כמפורט בסעיף 64.9א ;
- (י) כל נתון נוסף אשר יידרש לשם ביצוע פיקוח על פעולותיו של בעל הרשיון וכן כל מידע הנחוץ למשרד לשם הסדרת תחום התקשורת.
- 93.5 המנהל רשאי להוסיף או לגרוע דו"חות תקופתיים, שנתיים או רבעוניים וכן לדרוש מבעל הרשיון להגיש דו"חות מיוחדים, כפי שיראה.

94. ת³⁵ הודעה על ליקוי

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

95. ת³⁵ בוטל.

ת³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].

ת³⁵ תיקון מספר 35 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.07)].

פרק ט': שונות

96. הרשיון כמסמך ממצה
זכויותיו של בעל הרשיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה, פיתוחה והפעלתה, של מערכת הרט"ן ומתן שירותי רט"ן באמצעותה, מקורן ברשיון זה והן נובעות ממנו ועל-פיו בלבד.

97. החזקת מסמכי הרשיון והחזרתם

97.1 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.

97.2 הוצגו הרשיון ומסמכיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון במסמכים אלה, הכלולים בתוספת השניה לרשיון:^(12ת)

- נספח א' - פרטי בעל הרשיון;
- נספח ב' - תכנית הנדסית;^(35ת)
- נספח ז' - חוזה ביטוח;
- נספח ח' - שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון;
- נספח י' - שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון-נספח בטחוני (סודי);
- נספח י"א - הוראות ביטחון;
- נספח י"ב - מכתבי התחייבות;
- נספח י"ג - ערבות בנקאית.

97.3 מסמכי הרשיון הם קניינה של המדינה והם מופקדים בידי בעל הרשיון למשך תקופת תוקפו של הרשיון; בוטל הרשיון או פג תוקפו, יחזיר בעל הרשיון את הרשיון על כל מסמכיו למנהל.

97.4^(12ת) 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 הרשיון באתר האינטרנט.

97.5^(12ת) המשרד רשאי לפרסם הרשיון, למעט הנספחים כאמור בסעיף 97.2, במועד ובאופן שיימצא לנכון.

98. דחיית מועד

98.1 חובה שהוטלה על בעל הרשיון ברשיון זה ושנקבע לו מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרשיון במועד שנקבע.

98.2 המנהל רשאי, לפי בקשתו של בעל הרשיון, לדחות מועד שנקבע כאמור, אם ראה כי קיום החובה באותו מועד בלתי אפשרי בנסיבות שאינן בשליטתו או באחריותו של בעל הרשיון.

^(12ת) תיקון מספר 12.
^(35ת) תיקון מספר 35.
^(12ת) תיקון מספר 12.
^(12ת) תיקון מספר 12.

99. שמירת אחריות

אין בסמכות אישור או פיקוח הנתונים 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.

100. אופן משלוח ההודעה

100.1 הודעה בנוגע לרשיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותימסר ביד או במשלוח בדואר רשום עם אישור מסירה; הודעה שנשלחה בדואר רשום כאמור חזקה שהגיעה למענה עד תום 48 שעות מעת מסירתה למשלוח.

100.2 כל הודעה מאת בעל הרשיון לשר תימסר או תישלח באמצעות המנהל.

100.3 מענו של בעל הרשיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא:

דרך יצחק רבין 33 גבעתיים, מיקוד 61620.⁽¹²⁾

בעל הרשיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

101. מסמכים והקלטות⁽⁵⁴⁾

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

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.
⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54

תוספת ראשונה

רשימת שירותים ומדדים לטיב השירות

1. **כללי**
- 1.1 תוספת זו כוללת את רשימת השירותים שבעל הרשיון יספק, בתנאים המפורטים בחלק ב' שבפרק ה' - **"רמת השירות למנויים"**.
- 1.2 השירותים יסופקו בכל אחת מהטכנולוגיות המופעלות ע"י בעל הרשיון, אלא אם צוין אחרת ברשיון או בתוספות לרשיון.
- 1.3 בכל מקום שנאמר: **"תמיכה בשפות שונות"** הכוונה לפחות לתמיכה בארבע שפות אלה: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.
- 1.4⁽³⁵⁾ בעל הרשיון יכלול בתיק שירות לפחות את הפרטים הבאים:
 - א. **שם השירות**: שם השירות, לרבות שם מסחרי של השירות, ותיאור כללי של השירות.
 - ב. **תיאור מפורט של השירות**: ובכלל כך -
 - האם מדובר בשירות חדש / הרחבה של שירות קיים / שילוב של שירותים / האם קיים צורך בניסוי מקדים;
 - אופן הפעלת השירות;
 - מועד תחילת מתן השירות;
 - זמינות ומדדי טיב השירות;
 - מוקדי תמיכה;
 - מחיר השירות;
 - קהל היעד של השירות;
 - אופן הזמנת השירות;
 - תהליך התחברות לשירות;
 - השלכות או השפעות של שירות זה על שירותים אחרים.
 - ג. **תאור הנדסי**
 - תאור ותרשים מלבני של המערכת;
 - ציוד קצה – ציוד ייעודי לקבלת השירות;
 - ד. **שונות**
 - הצורך במספור;
 - תיאומים נדרשים עם בעלי רשיון או גורמים אחרים.

2. רשימת שירותים:

2.1 שירות טלפון בסיסי:

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
1.	שיחות טלפון רגילות (דיבור)	שיחות טלפון אל ומאת מנויי בעל הרשיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ או בעולם.	1986	עמידה ב- 2% GOS	
2.	גישה לשירות חירום	חיוג חינם 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.	1986	עמידה ב- 2% GOS	מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים ⁽³⁴⁾

2.2 שירותים נלווים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
1.	מענה קולי	הקצאת תיבה קולית למנוי במרכזת בעל הרשיון לשם אגירת הודעותיו ושמיעתן דרך ציוד קצה רט"ן או טלפון נייד בכל עת.	ינואר 97	עמידה ב- 2% GOS	בעל הרשיון יתמוך בשפות שונות.
2.	ריבאונד	התקשרות אל משאיר הודעה במענה הקולי, תוך כדי שמיעת ההודעה (באמצעות הקשת "כוכבית").	1999	עמידה ב- 2% GOS	
3.	תיבת פקס	שימוש בתיבת המענה הקולי לצורך קבלת הודעות פקס.	1998	עמידה ב- 2% GOS	
4.	שיחה מזהה	הצגת מספר הטלפון המתקשר על צג ציוד קצה רט"ן של המנוי.	אוגוסט 98	עמידה ב- 2% GOS	
5.	חסימת זיהוי	חסימת זיהוי המתקשר על ידי הנמען	נובמבר 96	עמידה ב- 2% GOS	
6.	סולו דו	מתן אפשרות למנוי להשתמש בשתי יחידות ציוד קצה רט"ן בעלות אותו מספר. האחד ציוד קצה רט"ן ידני והשני מותקן ברכב. כמו כן, ניתן לקיים שיחה בין שני ציודי הקצה.	נובמבר 96	עמידה ב- 2% GOS	
7.	חיווי קולי ⁽⁴⁷⁾	חיווי קולי המודיע למנוי על הימצאות הודעות חדשות במענה הקולי.	אפריל 99 – עד 12/09	עמידה ב- 2% GOS	ברשת אנלוגית בלבד.
8.	חיווי צג	חיווי כתוב המודיע למנוי על הימצאות הודעות חדשות במענה הקולי.	אפריל 99	עמידה ב- 2% GOS	
9.	שיחה ממתנה	העברת חיווי קולי למנוי על כי בעודו משוחח בציוד קצה רט"ן, ישנה שיחה נכנסת נוספת.	1990	עמידה ב- 2% GOS	

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34

⁽⁴⁷⁾ תיקון מספר 47 [השירות יופסק עם סגירת הרשת האנלוגית יום 1.1.2010]

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
10.	עקוב אחרי	הפניית שיחה מציוד קצה רט"ן אל טלפון אחר כלשהו ולהפך.	1986	עמידה ב- 2% GOS	
11.	העבר באין מענה	לאחר 5 צלולים השיחה מועברת למספר טלפון אשר נקבע על ידי המנוי מראש.	1986	עמידה ב- 2% GOS	
12.	העבר שיחה בתפוס	שיחה המופנית אל מנוי בעודו משוחח תועבר למספר טלפון אשר נקבע על ידו מראש.	1986	עמידה ב- 2% GOS	
13.	שיחה ועידה	מאפשר למנוי לשוחח בו זמנית עם שני גורמים.	1986	עמידה ב- 2% GOS	
14.	מידע לגבי שיוך בינ"ל	מנוי המתקשר לשירות מקבל מידע לגבי שיוך למפעילים בינלאומיים.	פברואר 00	עמידה ב- 2% GOS	תמיכה בשפות שונות
15.	העברת נתונים	קבלת והעברת נתונים באמצעות המכשיר הסלולרי המחובר למחשב נייד, פאלם וכד') בקצב של עד 64 Kbps.	אפריל 01	עמידה ב- 2% GOS	ברשת דיגיטלית בלבד
16.	DATA NAMP (אנלוגי) ^{47T}	העברת מסרים אלקטרוניים (באמצעות ציוד קצה מחשובי של המנוי). קצב נתונים מקסימלי 9600 b/s.	מאי 95 – עד 12/2009	עמידה ב- 2% GOS	ברשת האנלוגית בלבד.
17.	DATA CDMA (דיגיטלי)	משלוח וקבלת מידע באינטרנט (או האינטר-נט) באמצעות התווך הסלולרי באמצעות ISP וגישה לאינטרנט.	פברואר 00	עמידה ב- 2% GOS	בעלי ציוד קצה רט"ן תואמים ברשת הדיגיטלית
18.	קישור לספק אינטרנט	משלוח וקבלת מידע מאינטרנט, באמצעות התווך הסלולרי, באמצעות ISP.	פברואר 00	עמידה ב- 2% GOS	לבעלי ציוד קצה רט"ן תואמים ברשת הדיגיטלית בלבד.
19.	שירותי נדידה	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, ומתן שירותי טלפון נייד ושירותים נלווים למי שמבקר בישראל (עבור נודדים מחו"ל), הכל באמצעות הסכמי נדידה עם מפעילים במדינות אחרות.	דצמבר 98	עמידה ב- 2% GOS	שירותי הנדידה הנכנסת צפויים להינתן החל מסוף שנת 2001
20.	שירות מודיעין	ברור מספרי טלפון של המנוי ברשת בעל הרשיון, קבלת המידע באמצעות הודעה כתובה.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
21.	שיחות לשירותי חירום	חיוג ישיר לשירותי חירום ע"י מספר מקוצר.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
22.	חיוב מבוקר	המנוי קובע את רמת השימוש המירבי לכל חודש חיוב, קבלת הודעה כתובה כשהחיוב מגיע לרמת השימוש שנקבעה.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
23.	מספר אישי	שימוש במספר יחיד לכל ההתקשרויות דיבור,	עתידי	עמידה ב- 2%	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
		נתונים ופקסים.		GOS	
24.	סינון שיחות	קבלה, העברה או דחייה של שיחות על סמך זהות המתקשר או השעה.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
25.	רשימת מתקשרים מועדפים	קבלת שיחות מרשימת מתקשרים מועדפים, שיחות אחרות נשלחות לתא קולי.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
26.	חיוג חוזר אוטומטי	המערכת ננעלת על קו תפוס והרשת מתקשרת בחזרה למנוי באופן אוטומטי כשהקו מתפנה.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
27.	שיחת גוביינא	חיוב גוביינא בשיחות למספרים שנקבעים מראש.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
28.	רשת פרטית וירטואלית	חיוג למכשיר סלולארי של מנוי בתוך תאגיד באמצעות חיוג מספר מקוצר במרכזת הפרטית של התאגיד או עבור קבוצת מנויים שאינן קשורות לתאגיד או למרכזת פרטית.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
29.	איתור מנוי אוטומטי	העברת שיחות נכנסות לשם איתור המנוי.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
30.	שירות שיחה חינם למתקשר ⁽⁴⁹²⁾	יוזם השיחה אינו מחויב בתשלום. מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	קיים	עמידה ב- 2% GOS	בהתאם לתיק שירות ⁽¹⁸⁰⁰⁾ .
31.	בירור חיובים	מערכת המספקת מידע על חשבון הטלפון בהתקשרות ממכשיר המנוי.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
32.	הודעת SMS על זמינות	אם נעשה חיוג למנוי שאינו זמין: עם חזרתו לזמינות, נשלחת הודעת SMS למנוי על כך שחיפשו אותו. הודעה יכולה להישלח גם למתקשר, עפ"י דרישה.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
33. (ת 23)	"שיחה בלחיצה" POC (Push to talk Over Cellular)	קיום שיחת קשר בלחיצת כפתור על גבי ציוד קצה רט"ן. השיחה יכולה להיות פרטית (בין מנוי למנוי) או קבוצתית.	קיים (תחילה)	בהתאם לתיק שירות	עפ"י הוראת שעה

הוראת שעה בעל הרשיון יאפשר הפעלת שירות "שיחה בלחיצה" (להלן – השירות) לכל מנוי שהוא ישות משפטית (יחיד או תאגיד), ובלבד שמספר המשתמשים (מספר יחידות ציוד קצה רט"ן המאופשרות לשירות, להלן – יחידות הקצה) אצל אותו מנוי לא יעלה על 20 במשך השנה הראשונה מיום תחילת השירות. על אף האמור, במידה שיחול בענף הרט"ן שינוי משמעותי, שיש

⁽¹⁸⁰⁰⁾ בהתאם לתיק שירות "שיחת חינם למתקשר" ("שירות 1-800").
⁽⁴⁹²⁾ תיקון מספר 49 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]
^(23 ת) תיקון מספר 23.

בו כדי להשפיע על מתן השירות, ישקול המשרד קיצור התקופה.
תחילה תחילת השירות לא לפני יום א', כ"ט תמוז התשס"ד (18.07.04).

2.3 שירותי ערך מוסף

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
1.	שיר באוויר	משלוח ברכה לפי בקשת מנוי המועברת באמצעות ציוד קצה מנוי, אל הטלפון (הקווי/הסלולרי) של הנמען.	פברואר 01	עמידה ב- 2% GOS	
2.	לוח מודעות סלולרי	פרסום והשמעת מודעות ויצירת קשר עם מפרסמי המודעות ומשתמשים אחרים, בנושאים מגוונים.	אוקטובר 01	עמידה ב- 2% GOS	
3.	קבלת מידע כלכלי	העברת מידע כלכלי לציוד קצה רט"ן.	ינואר 01	עמידה ב- 2% GOS	
4.	מידע מבוסס מיקום	העברת אינפורמציה על בתי עסק במגוון קטיגוריות, על פי דרישה. המידע נשלח אל ציוד קצה רט"ן של המנוי באופן שהנו רלוונטי לאזור שבו נמצא המנוי בעת משלוח בקשתו למידע.	מרץ 01	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד
5.	שירותי הודעות כתובות קצרות (S.M.S)	העברת הודעות כתובות באמצעות ציוד קצה רט"ן או ממחשב אישי, ברשת בעל הרשיון ולציוד קצה רט"ן ברשת רט"ן אחרת.	1998	עמידה ב- 2% GOS	סל השירותים ניתן לבעלי ציוד קצה הדיגיטלית בלבד.
5.1	פלא-טקסט	העברת הודעות כתובות אל ציוד קצה של המנוי באמצעות אתר האינטרנט של בעל הרשיון.	1998	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד.
5.2	פלא-טקסט (מאויש)	קבלת הודעות ממוקד מאויש אל ציוד קצה רט"ן של המנוי. המתקשר מופנה על ידי המנוי למענה אנושי המקבל הודעתו ושולח אותה למנוי כהודעה כתובה.	אוגוסט 99	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד.
5.3	פלא-mail	העברת תקציר ה-E-mail לצג ציוד קצה של המנוי.	אוקטובר 99	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד.
5.4	פלא-טקסט בנקאי	העברת הודעות מהבנק (יתרה וכד') אל ציוד קצה רט"ן של המנוי.	אוקטובר 99	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד.
5.5	התרעות פלא-טקסט	העברת התראות באופן אוטומטי ממערכות ממוחשבות כדוגמת is400, מחשבי אי בי אם ועוד אל ציוד קצה רט"ן של המנוי.	1999	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד.
5.6	פלא-טקסט ארגוני	העברת הודעות כתובות קבוצתיות למנויי ארגונים.	מאי 99	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
					בלבד.
5.7	פלא-טקסט office	העברת התראות מתוכנת ה- outlook אל ציוד קצה של המנוי.	פברואר 00	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד
.6	תכנים ומידע (*10)	העברת תכנים מושמעים ע"י חיוג מצידוד קצה רט"ן. התכנים כוללים: דיווחי תנועה, בילויים, אסטרולוגיה ועוד.	1997	עמידה ב- 2% GOS	
.7	פלא-news	העברת תכנים אל ציוד קצה של המנוי התכנים כוללים: מידע כלכלי, חדשות ספורט, חדשות, אסטרולוגיה ועוד.	דצמבר 99	עמידה ב- 2% GOS	ברשת הדיגיטלית בלבד.
.8	שירות דואר אלקטרוני e-mail2sms	קבלת הודעות דואר אלקטרוני, טקסטואלי ו/או אחר ושימוש בכתובת דואר של המפעיל. כולל מתן חיווי SMS לדואר אלקטרוני.	15.4.02	עמידה ב- 2% GOS	רשת דיגיטלית
.9	ניהול עובדים וציי רכב	העברת מידע על מיקום רכבים או עובדים ניידים של ארגון אל מרכז בארגון.	פברואר 02	עמידה ב- 2% GOS	
.10	שירותי דואר אלקטרוני	שליחה וקבלה של הודעות דואר אלקטרוני, טקסטואלי ו/או אחר ושימוש בכתובת דואר של המפעיל. כולל מתן חיווי לדואר אלקטרוני.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
.11	העברת נתונים	קבלה והעברת נתונים באמצעות המכשיר בקצבים גבוהים מ- 9,600.	1.2002	עמידה ב- 2% GOS	
.12	מסחר אלקטרוני	קניית מוצרים באמצעות ציוד קצה רט"ן וחיוב הלוקוח בחשבון הטלפון. העברת כסף אלקטרוני ציוד קצה רט"ן לציוד קצה רט"ן אחר. שימוש בכרטיס נטען לתשלום עבור קניית מוצרים.	2001	עמידה ב- 2% GOS	
.13	שירותי וידאו	שליחה וקבלה של שידורי וידאו, גרפיקה אנימציה תצלומים כרטיסי ברכה בתוך הרשת הסלולארית ומחוץ לרשת אל מפעילים אחרים או אל מכשירים אחרים כגון PDA.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
.14	שירותי Infotainment	הורדת צלילים, מנגינות, אייקונים ומשחקים אל ציוד קצה רט"ן מצידוד קצה רט"ן אחר ומרשת האינטרנט.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
.15	בנקאות סלולארית	ביצוע פעולות בנקאיות תוך שימוש ב ציוד קצה רט"ן, החל מפעולות בסיסיות וכלה בקנייה ומכירה של ניירות ערך פק"מ וכדומה.	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	
.16	מסרים מאוחדים	תיבה אחת האוגרת הודעות מסוגים שונים: הודעות קול, הודעות פקס', הודעות דואר אלקטרוני, הודעות וידאו. קבלה ושליחה של הודעות אלו תתבצע באמצעות סוגים שונים של מכשירים, מחשב, טלוויזיה, ציוד קצה	עתידי	עמידה ב- 2% GOS	

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
		רט"ן, טלפון נייד, PDA וכ"ו.			
17.	Outlook Manager	קישור בין יישומים שונים של תוכנת ה-Outlook לבין ציוד הקצה. ניהול מרכזי של יומן הפגישות וספר הטלפונים באמצעות הטלפון הסלולארי או המחשב.	2001	עמידה ב-2% GOS	
18.	שעון נוכחות סולרי	קבלת דוח נוכחות מבוסס מיקום על בסיס ה ציוד קצה רט"ן לכוח העבודה הנייד.	2.2002	עמידה ב-2% GOS	
19.	תזמוני תנועה אישיים	קבלת מידע ותזמונים על התנועה והצירים הפנויים לפי פרופיל לקוח ומיקומו.	4.2002	דיוק של 85%-90% בתזמון (בדקות)	
20.	קהילות סולריות	יצירת רשימת חברים, שליחת מסרים בין חברי הקהילה ואיתור המיקום של החברים בקהילה.	2.2002		

3. שירותי הדור השלישי

מספר סידורי	שם השירות	תאור השירות	תאריך ההספקה	מדדים לטיב השירות	הערות
1	אינטרנט נייד	שירות המשלב את אספקת הגישה לאינטרנט (Always on) עם אספקת תוכן.	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	
2	שיחות טלפון בשילוב וידאו	ביצוע שיחות טלפון תוך שימוש בטכנולוגיות וידאו המאפשרות לדוברים לראות זה את זה תוך כדי השיחה.	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	
3	דואר אלקטרוני בסיסי	שליפה ושיגור של הודעות כתובות מתיבת דואר אלקטרוני.	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	
4	דואר אלקטרוני מתקדם	קבלה ומשלוח של דואר אלקטרוני בצירוף קבצים (Attachment).	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	
5	מולטימדיה בזמן אמת	צפייה, האזנה, קריאה של תכנים מעל גבי רשת בעל הרשיון, ללא צורך בהורדתם.	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	
6	מולטימדיה שלא בזמן אמת	הורדת תכנים מסוגים ופורמטים שונים לציוד קצה המנוי.	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	
7	אינטרנט – נט לעסקים	גישה לשרתי בית העסק וביצוע פעולות שונות.	עתידי	כמפורט בנספחים ב' ו-ה'	

תוספת שניה – רשימת נספחים

פרטי בעל הרשיון – לא מפורסם לציבור ;	נספח א'
תכנית הנדסית – לא מפורסם לציבור ;	נספח ב' ⁽¹²⁾
נדידה פנים ארצית (נפ"א) ⁽⁵⁶⁾ ;	נספח ג'
בוטל ⁽³⁵⁾ ;	נספח ד'
רמת השירותים למנוי ;	נספח ה' ⁽¹²⁾
גילוי נאות בחשבון ;	נספח ה' ⁽⁴⁵⁾
הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות ⁽⁵⁷⁾ ;	נספח ו' ⁽⁵⁾
חוזה ביטוח – לא מפורסם לציבור ;	נספח ז'
שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון – לא מפורסם לציבור ;	נספח ח' ⁽²⁾
נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים ;	נספח ט' ^(4,3)
נספח ביטחוני – לא מפורסם לציבור ;	נספח י' ⁽¹⁰⁾
הוראות ביטחון – לא מפורסם לציבור ;	נספח י"א ⁽¹⁰⁾
מכתבי התחייבות – לא מפורסם לציבור ;	נספח י"ב ⁽¹²⁾
ערבות בנקאית – לא מפורסם לציבור ;	נספח י"ג ⁽¹²⁾
שירות אירוטי.	נספח י"ד ⁽¹⁹⁾
הפסקת שירות לציוד קצה רט"ן במערכת אנלוגית.	נספח ט"ו ⁽⁴⁷⁾

תיקון מספר 12	⁽¹²⁾
תיקון מספר 56	⁽⁵⁶⁾
תיקון מספר 35	⁽³⁵⁾
תיקון מספר 12	⁽¹²⁾
תיקון מספר 45	⁽⁴⁵⁾
תיקון מספר 5	⁽⁵⁾
תיקון מספר 57	⁽⁵⁷⁾
תיקון מספר 2	⁽²⁾
תיקון מספר 3 ו-4	^(4,3)
תיקון מספר 10	⁽¹⁰⁾
תיקון מספר 10	⁽¹⁰⁾
תיקון מספר 12	⁽¹²⁾
תיקון מספר 12	⁽¹²⁾
תיקון מספר 19	⁽¹⁹⁾
תיקון מספר 47	⁽⁴⁷⁾

נספח ג' – נדידה פנים-ארצית (נפ"א)

- הגדרות**
1. בנספח זה –
- "מעבר"⁴ - המשכיות שיחה תוך כדי מעברה באמצעות ציוד קצה רט"ן מתחום כיסוי של מוקד רדיו תאי של בעל רשיון אחד לתחום כיסוי של מוקד רדיו תאי של בעל רשיון אחר, באופן רציף וללא ניתוק או הפרעה;
 - "שיחה" - לרבות מסרונים, תקשורת נתונים, גלישה באינטרנט סלולארי, שימוש ביישומים, וכיוצ"ב;
 - "מנוי של בעל רשיון נודד" - לרבות מנוי של בעל רשיון רט"ן ברשת אחרת, ככל שבעל רשיון כאמור עושה שימוש ברשת של בעל רשיון נודד;
 - "נעילה" - מצב בו ציוד הקצה של מנוי של בעל רשיון נודד, שנודד לרשת המארח, ממשיך לקבל שירות על גבי רשת בעל הרשיון לאחר סיום השיחה, אף אם קיים באותו איזור כיסוי של בעל הרשיון הנודד;
 - "המפרטים" - המלצות 3GPP⁵ העדכניות לעניין נפ"א כפי שיהיו מעת לעת, והמלצות מתקדמות מאלה.
2. בעל הרשיון יספק באמצעות רשתו לבעל רשיון נודד שירות נדידה פנים ארצית, כאמור בסעיף 66ה, בהתאם לתנאים המפורטים להלן.

**מעבר שיחה
והקמתה
ברשת בעל
הרשיון**

- בעל הרשיון יספק שירות נדידה פנים ארצית כאמור, באחד משני אלה:
- (א) מעבר שיחה – בעל הרשיון יאפשר מעבר שיחה, המתקיימת באמצעות ציוד קצה של מנוי, מרשת בעל רשיון נודד לרשת בעל הרשיון, כאשר לרשת המפעיל הנודד אין כיסוי באותו איזור. לאחר המעבר, השיחה תתקיים על גבי רשת בעל הרשיון עד לסיומה;
 - (ב) הקמת שיחה - בעל הרשיון יאפשר הקמת שיחה ברשתו, באמצעות ציוד קצה של מנוי בעל רשיון נודד, באם לרשת המפעיל הנודד אין כיסוי באותו איזור, או בשל נעילת ציוד הקצה של המנוי הנודד ברשת בעל הרשיון. לאחר הקמתה, השיחה תתקיים על גבי רשת בעל הרשיון עד לסיומה.

- משך הנעילה** בעל הרשיון יקבע את משך זמן הנעילה בהתאם לדרישת בעל הרשיון הנוודד.
- איסור הפליה** בעל הרשיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רשיון נודד, בכל הנוגע לאספקת שירותי רט"ן על-ידו, לרבות אלה:
- (1) **איסור הפליה** - היקף, טיב ואיכות השירותים שיקבלו ממניו של בעל רשיון נודד לא יפחתו מאלה הניתנים למנויים של בעל הרשיון; ככל שבעל הרשיון יוצר הבחנה בין סוגי מנויים, לעניין היקף, איכות או טיב שירותיו, יאפשר הוא לבעל הרשיון הנוודד לקיים את אותה ההבחנה למנויו;
- (2) **מעבר** - בעל הרשיון יאפשר למנויי בעל רשיון נודד מעבר בכיוון אחד, דהיינו – מתחום הכיסוי של בעל רשיון נודד לתחום הכיסוי של בעל הרשיון, באופן רציף, ללא ניתוק וללא הפרעה לשיחה;
- (3) **רשת מתקדמת** - בעל הרשיון יספק לבעל רשיון נודד שירותי נפ"א באמצעות הרשת המתקדמת ביותר שלו⁶ ובתחום התדר הנמוך ביותר אשר בשימוש⁷, רק ככל שאין לו כיסוי כאמור, ייתן לו שירות נפ"א באמצעות תחום תדר גבוה יותר או באמצעות רשת מדור קודם⁸, והכל באותה עדיפות כמו למנויו;
- (4) **מגוון שירותים** - בעל הרשיון יאפשר לבעל רשיון נודד לספק את כל מגוון השירותים אותם מבקש בעל רשיון נודד לספק למנויו, בכפוף לאפשרות טכנית מצד בעל רשיון המארח ולהיעדר הכבדה בלתי סבירה עליו;

שיתוף פעולה 3. בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעל הרשיון הנוודד, לרבות על-ידי:

- (1) **חסימת אתרים** - בעל הרשיון יחסום, לפי דרישת בעל רשיון נודד מעת לעת, את השימוש של מנויי בעל רשיון נודד באזורי כיסוי ספציפיים של אתרים של בעל הרשיון, בהם יש לבעל רשיון נודד כיסוי;
- (2) **עדכון דינמי** – בעל הרשיון יעדכן את בעל הרשיון הנוודד באופן שוטף בנתונים הנדרשים לתמיכה בנפ"א, על-פי צרכי בעל הרשיון הנוודד ובהתאם להתרחבות הרשת שלו, ושינויי הרשת של בעל הרשיון, לרבות נתוני תנועה לפי אתרים, רשומות של שיחות⁹, נתוני חיוב, תקלות, שינויים במערכות וכיוצ"ב, וכן יעדכן בעל הרשיון את מערכותיו, ככל שנדרש, על-פי נתוני הרשת של בעל הרשיון הנוודד;

⁶ UMTS / HSPA / HSPA+ ובעתיד LTE.

⁷ לדוגמה, בעל רשיון המפעיל רשתות UMTS בתחומי תדר 850/900 מה"צ ו-2100 מה"צ, יתן למנוי של בעל הרשיון הנוודד שירותים באמצעות הרשת בתחום 850/900 באותה עדיפות כמו למנויו.

⁸ GSM / GPRS / EDGE.

⁹ Call Details Record (CDR).

- (3) **נתוני מיקום** - בעל הרשיון יספק לבעל רשיון נודד נתוני מיקום בזמן-אמת (זמ"א) של מנויי בעל רשיון נודד הנמצאים באופן שוטף בתחום הכיסוי של בעל הרשיון; נתוני המיקום כאמור לא יפחתו מאלה המתקבלים עבור מנויי בעל הרשיון;
- (4) **נראות** - בעל הרשיון יפעל, ככל שניתן, כך שמנויי בעל רשיון נודד לא יבחינו כי הם מקבלים שירות על-ידי בעל הרשיון;
- (5) **מיתוג** - בעל הרשיון יעביר את כל השיחות היוצאות והנכנסות דרך הרשת של בעל רשיון נודד, על מנת לאפשר לבעל רשיון נודד לספק למנויו את כל השירותים שהוא מעוניין לספקם, לרבות איתותים בדבר שיחות שלא יצאו לפועל;
- (6) **רשת נבונה** - בעל הרשיון יתמוך, ככל שניתן, בשירותי רשת נבונה הניתנים בידי בעל רשיון נודד;
- (7) **שיחות למוקדי חירום** - שיחה של מנוי בעל רשיון נודד אל מוקד חירום, שהוקמה ברשת בעל הרשיון, תנותב ישירות למוקד החירום ע"י בעל הרשיון, אלא אם כן לבעל הרשיון הנודד יכולת לנתבה למוקד החירום המתאים על פי מיקומו הגיאוגרפי של המנוי;
- (8) **מילוי הוראות חוקיות** - בעל הרשיון ישתף פעולה עם בעל הרשיון הנודד לשם מילוייה של כל הוראה שניתנה לפי חוק למי מהם, ככל ששיתוף פעולה כאמור נדרש מעצם קיום נפ"א;
- (9) **טיפול בתקלות** – בעל הרשיון יתקן תקלות במערכותיו הגורמות או עלולות לגרום לפגיעה בנפ"א ברמת השירות שסוכמה בינו לבין בעל הרשיון הנודד¹⁰ או שנקבעה ע"י המשרד;
- (10) **מניעת העברת מידע** – בעל הרשיון ישמור בסודיות מלאה כל מידע הנוגע לבעל רשיון נודד, וכן ימנע העברת מידע כלשהו הנוגע לבעל הרשיון הנודד מעובדיו ומכל הבאים מטעמו המטפלים בתפעול הנפ"א לבין כל גורם אחר בבעל הרשיון, ובפרט לאנשי השיווק והמכירות שלו.

בעל הרשיון יפעל לעניין נפ"א, ככל שניתן, על פי המפרטים. ככל שעניין כלשהו איננו מוסדר במפרטים, יפעלו בעלי הרשיון הנוגעים לעניין על פי מיטב הנהג ההנדסי¹¹.

4 **מפרטים**

¹⁰.Service Level Agreement (SLA)
¹¹ Best Engineering Practice

נספח ה' - דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי⁽¹²⁾

1. **ביצועים מערכתיים**
 - 1.1 המערכת ושירותיה יעמדו בביצועים, בתכונות ובמדדים המוגדרים בתכנית ההנדסית – נספח ב'.
 - 1.2 ביצועי המערכת ושירותיה לא יפלו, בכל מקרה, מדרישות המינימום הבאות:
 - 1.2.1 **טכנולוגיה ספרתית:** המערכת והשירותים על פי ההרחבה של הרשיון יופעלו בטכנולוגיות ספרתיות, על פי תקנים רלוונטיים בינלאומיים.
 - 1.2.2 **כיסוי השירות:**
בכפוף לאמור בסעיף 58.5 לרשיון, כל שירות יינתן בכל שטח הכיסוי של המערכת, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות, תוך עשרים וארבע (24) חודשים מיום תחילת יום מתן השירות תמורת תשלום;
 - 1.2.3 **איכות השירות:**
(א) בסעיף זה:
 - (1) "שיחות חסומות" (Blocked calls) - שיחות שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של מערכת הרט"ן או משאבים לקישור בין מערכת הרט"ן למערכות אחרות;
 - (2) "שיחות נופלות" (Dropped calls) - שיחות שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה/קישור או המנוי מקבל השיחה;
 - (ב) איכות השירות במערכת הרט"ן 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;
 - (ד) בכפוף לאמור בסעיף 58.5 לרשיון, המערכת תגיע לרמת הדרישות המפורטות לעיל לא יאוחר מעשרים וארבע (24) חודש מיום תחילת מתן שירותים תמורת תשלום; ממועד זה תישמר איכות השירות האמורה בכל אזורי הכיסוי של המערכת;
 - (ה) כמות שיחות חסומות ושיחות נופלות תימדד באופן הבא:
 - (1) המדידה תתייחס לפרק זמן של שעה אחת;
 - (2) שעת השיא אליה תתייחס המדידה תהיה השעה העמוסה ביותר של המערכת, ביום בו מתבצעת המדידה;
 - (3) המדידה תתבצע בשעת השיא בכל אחד מחמישה (5) ימי עבודה רצופים כאמור;
 - (4) הנתון הסופי המבטא הסתברות שיחות חסומות והסתברות שיחות נופלות יתייחס לממוצע של חמש (5) השעות שנמדדו בחמישה (5) ימי עבודה רצופים כאמור, ולכל אחד מסוגי השירותים שהמערכת מספקת;

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12.

(ו) המדידה והחישוב יתבצעו לכל תא בנפרד, לכל מתג בנפרד ולמערכת בכללותה; על אף האמור, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרשיון, רשאי המנהל להתיר סייגים להוראות סעיף 1.2.3, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לבצע המדידה והחישוב כאמור, ובלבד שתוצע שיטת מדידה וחישוב תחליפית.

2. מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים

2.1 **שירות לאספקת מידע ללקוחות ומנויים**: ינתן בפניות למוקדי שירות, בתחנות שירות, באתר האינטרנט, בדואר אלקטרוני, בפניות טלפוניות ובפניות בפקסימילה.

2.2 **תקנים לנגישות ומתן מידע**:

(א) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש^(52ת) במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה,^(52ת) לקבלת פניות בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת של שירותי רט"ן למנוי ו-"שירות נדידה בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור.

(ב) מוקד פניות טלפוני, יהיה מאויש לפחות שלוש עשרה (13) שעות בימים ראשון עד חמישי וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג^(52ת) לקבלת פניות בנוגע לתקלה בקבלת שירותי רט"ן 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.^(52ת)

(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.

(ז)^(54ת) בעל הרשיון אינו רשאי לעשות שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן עבור שירות פקסימילה לצורך קבלת תלונות ציבור;

(ח)^(54ת) 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;

^(52ת) תיקון מספר 52.
^(52ת) תיקון מספר 52.
^(52ת) תיקון מספר 52.
^(52ת) תיקון מספר 52.
^(54ת) תיקון מספר 54.

- (ט)⁵⁴ בכפוף לאמור בסעיף קטן (ח), הגישה אל כל מוקדי הפניות הטלפוני לקבלת פניות בנושאים הקשורים לשירותי בעל הרשיון, תהיה באמצעות כל אלה:
- (1) מספר רשתי אשר הגישה אליו תהיה ללא תשלום;
 - (2) שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700) או שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800).

2.3 חשבונות למנויים:

- (א) חשבונות למנויים יפרטו את הפרטים הרלוונטים לאותו חשבון מתוך הנ"ל:
- (1) חיוב חודשי (תשלום קבוע).
 - (2) משך השיחות או משך זמן אור (דקות, שניות).
 - (3) נפח צריכת הנתונים (MB, kB) – במידה והשירות הניתן מתומחר עפ"י נפח העברת נתונים.
 - (4) חיובים נוספים (כגון עבור קבלת מידע, העברת SMS, מסחר אלקטרוני נייד).
 - (5) שילוב של שיטות החיוב שלעיל.

(ב) מבנה החשבון

- החשבונות יישלחו במבנה קבוע כמפורט להלן:
- (1) החשבון ישמש, לאחר התשלום, כקבלה, הכולל:
סכום לתשלום ללא מע"מ, גובה המע"מ וסה"כ לתשלום כולל מע"מ. בחלק זה יפורטו גם הנתונים המזהים של בעל הרשיון, והפרטים המזהים של המנוי.
 - (2) בעל הרשיון רשאי לכלול מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי.
- (ג) הפקה ומשלוח של חשבונות
- (1) בעל הרשיון יפיק למנויו חשבונות חודשיים או במועד אחר, על פי הסכמת המנוי.
 - (2) מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרשיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשים מתאריך ההתנתקות.⁵⁷ במידה והוסכם בין המנוי לבין בעל הרשיון על תשלום לשיעורין בעבור ציוד קצה שרכש המנוי מבעל הרשיון, ובוטל הסכם ההתקשרות של המנוי עם בעל הרשיון טרם שפרע המנוי את כל התשלומים בעד ציוד הקצה שרכש מבעל הרשיון, ישלח בעל הרשיון למנוי חשבון סופי עבור שירותי בעל הרשיון, ולאחר מכן רשאי יהיה בעל הרשיון לשלוח למנוי חשבונות בגין החיוב בעד ציוד הקצה בלבד.
- חשבון סופי יישא את הכותרת "חשבון סופי"⁵⁴.
- (3) בטל.⁴⁵

⁵⁴ תיקון מספר 54
⁵⁴ תיקון מספר 54
⁵⁷ תיקון מספר 57
⁵⁴ תיקון מספר 54
⁴⁵ תיקון מספר 45

2.4⁽³⁵⁾ 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.

נספח ה'1⁽⁴⁵⁾ - 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 רשיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש, כמפורט בנספח זה.

2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:

א. "סיכום חשבון";

ב. "פירוט חשבון" הכולל:

1) פירוט בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים

והחזרים, כמשמעותם בסעיף 8. ה. לנספח זה;

2) מידע על דפוסי שימוש;

ג. "פירוט שיחות".

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

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

5. עבור כל מספר טלפון יפיק בעל הרשיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרשיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (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

⁽⁴⁵⁾ תיקון מספר 45 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 39 ו-19 בנספח ה' 1 ייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

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 בתלונת 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" "ההחזרים" ו"הפרשי הצמדה וריבית" כמפורט בסעיף 58.6 ב-78^{ת54}, כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).
- ו. בעל הרשיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב^{ת54} "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 "בפירוט החשבון", מקורם בכך

שהסכום לחיוב מחושב בהתאם לתעריפים ברמת דיוק גבוהה מזו הקבועה בהוראות הרשיון והתקן.

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

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

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

ב. פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

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

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 (רי' 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 שה"כ הכמות בגינה מחויב המנוי ושה"כ הסכום לחיוב לענין 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 השיחות, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

נספח ה' 2 – טופס גישה לשירותים

טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון

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

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

פרטי המנוי

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

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

מס'	סוג השירות	חסום	פתוח	חתימת המנוי
1.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי לרבות בפורטל הסלולרי של בעל הרשיון, באמצעות המכשיר	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	שירות תוכן ו/או מידע חד-פעמי	א.	<input type="checkbox"/>	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)
		ב.	<input type="checkbox"/>	שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תוכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)
		ג.	<input type="checkbox"/>	מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי)
		ד.	<input type="checkbox"/>	קבלת תוכן ו/או מידע באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, והכל באופן חד פעמי)
3.	שירות תוכן ו/או מידע מתמשך-מנוי	א.	<input type="checkbox"/>	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפייה בסרט וידאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)
		ב.	<input type="checkbox"/>	קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, מנוי לקבלת תוצאות ספורט, מנוי לקבלת שאלות טריוויה ומנוי לקבלת מתכוני דיאטה)
<p>בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרשיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי שם נציג בעל הרשיון: _____ חתימת נציג בעל הרשיון: _____ חתימת המנוי: _____</p>				

נספח ו' – הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרשיון או ספק שירות⁽⁵⁷⁾

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");

⁽⁵⁷⁾ תיקון מספר 57 [נספח זה יכנס לתוקף החל מיום 13 בנובמבר 2011 (ט"ז בחשוון התשע"ב)
¹ Mobile Subscriber Number (MSN).

- (ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, יציג בעל הרשיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור ;
- (ד) בעל הרשיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו על ידו למנוי והשמורים אצלו במערכת ("הקוד השמור");
- (ה) במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור, יספק בעל הרשיון למנוי את השירות ;
- (ו) במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור, ישלח בעל הרשיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באמצעות האתר כי 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 שלו¹² ;
- (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 :
- שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";
 - מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כד פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות ;
 - 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.

נספח ט' - נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים^(3ת)

1. הגדרות
- 1.1 במסמך זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
 - בזק בינלאומי** - חברת בזק בינלאומי בע"מ;
 - ברק** - ברק אי. טי. סי. (1995) החברה לשירותי בזק בינלאומיים;
 - מתקשר מזדמן** - מנוי של בעל הרשיון, שמתקשר לחו"ל באמצעות מפעיל בין לאומי, תוך שימוש בקוד חיוג תלת ספרתי, כמפורט בסעיף 2;
 - מספר מנוי (או מספר טלפון)** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, לרבות קידומת, אשר חיוגם אמור ליצור קשר בזק בין ציוד הקצה של מנוי קורא אל ציוד קצה של מנוי נקרא; מספר מנוי נקרא יכול להיות מספר למנוי או מספר למוקד מענה טלפוני של מנוי או מספר למוקד שירות טלפוני של בעל רשיון²;
 - מפעיל בין-לאומי** - מי שמספק שירותי בזק בין-לאומיים לציבור בישראל על פי רשיון כללי מאת השר;
 - מפעיל נבחר** - מפעיל בין-לאומי שנבחר בידי מנוי, על פי הוראות סעיף 4³;
 - 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 בין-לאומיים, בחיוג ישיר או באמצעות מרכזן, כמפורט בסעיף 2;
 - קווי זהב** - חברת קווי זהב שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ;
 - שיוך מנוי** - פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפעיל פנים ארצי במתג שלו באופן ששיחות מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר;
 - שיחת מב"ל יוצאת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מנוי של בעל הרשיון;
 - שיחת מב"ל נכנסת** - העברת מסר דיבור או מסר פקסימילה באמצעות מערכת בזק בין לאומית שהיוזמה לביצועה היא בידי מתקשר בחו"ל;
 - שירותי בזק בין-לאומי** - שירותי בזק הניתן לציבור בישראל, על פי רשיון מאת השר, באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי;
 - שירותי מב"ל** - שירותי מסר בזק בין-לאומי, שהינו העברה דו-כיוונית בו-זמנית של דיבור וכן העברה בו-זמנית של מסרי פקסימילה, במערכת בזק בין-לאומית.

^(3ת) תיקון מספר 3

^(4ת) תיקון מספר 4

² מספר הטלפון נקבע בידי בעל הרשיון, על פי כללים והנחיות שקובע המנהל.

³ מפעיל נבחר יכול שיהיה בזק בינלאומי, ברק או קווי זהב.

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

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

2. הקצאת קוד גישה

2.1 בעל הרשיון ינתב למתגים של המפעילים הבין-לאומיים, לצורך גישה לשירותי בזק בין-לאומיים, חיוג של מנויים בקודי הגישה הבאים:

(א) **קוד גישה דו ספרתי** - קוד הגישה '00', שישמש כקוד גישה מקוצר לשירותי בזק בין-לאומיים הניתנים בידי מפעיל נבחר; חיוג של מנוי בקידומת '00' ינותב בידי בעל הרשיון למפעיל הנבחר;

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

(1) '2' - קוד לשירותי קווי זהב;

(2) '3' - קוד לשירותי ברק;

(3) '4' - קוד לשירותי בזק בינלאומי;

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

2.2 אם בעל הרשיון יאפשר למנויי 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.

א.2⁽¹⁸⁾ נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:

- 2.1 א בעל הרשיון יאפשר למנוי לפעול באחת מאלה, באשר לשיחות מב"ל יוצאות, כמפורט להלן:
- (א) כמנויי משוייך.
(ב) כחסום.
(ג) כמתקשר מזדמן בלבד.
3. חסימת שיחות בין-לאומיות יוצאות והסרת החסימה
- 3.1 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.
- 3.2 בוצעה חסימה לשיחות מב"ל יוצאות לפי בקשת המנוי, יסיר בעל הרשיון את החסימה כמפורט להלן:⁽¹⁸⁾
- (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, יוודא בעל הרשיון את זהותו של המבקש.
- 3.3 בעל הרשיון יבצע חסימה לשיחות מב"ל או הסרתה, הנעשים לפי בקשת מנוי, לפי אלה:
- (א) 70% - תוך יום עבודה מקבלת ההודעה; בקשות שהתקבלו לאחר השעה 1500, יראו אותם כאילו התקבלו ביום העבודה הבא;
- (ב) 20% - תוך שני ימי עבודה מקבלת ההודעה;
- (ג) השאר - תוך 5 ימי עבודה.
- 3.4 בעל הרשיון יוודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו⁽¹⁸⁾.
- 3.5 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלום סביר בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה.
- 3.6 על אף האמור בסעיף 3.5, בעל הרשיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.
- 3.7 בעל הרשיון יוודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל הודעה קולית מתאימה כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.
- 3.8 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.

⁽¹⁸⁾ תיקון מספר 18
⁽¹⁸⁾ תיקון מספר 18
⁽¹⁸⁾ תיקון מספר 18

4. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

- 4.1 מנוי של בעל הרשיון רשאי להודיע למפעיל בין-לאומי בכתב, בטופס חתום שאושר בידי המנהל, על בחירתו בו כמפעיל נבחר באמצעותו הוא מבקש לקבל שירותי בזק בין-לאומיים בקודי הגישה '00' ו-'188'; הטופס יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר ואת התאריך והשעה בה נמסרה הוראת המנוי; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד והוא יענה לדרישות הקבועות לעניין זה ברשיון המפעיל הבין לאומי⁷ (להלן - טופס שיוך).
- 4.2 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.
- 4.3 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.
- 4.4 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 תשלום¹⁸.
- 4.5 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) בטל¹⁸;
- (ג) בעל הרשיון יבצע שיוך מנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר¹⁸;
- (ד) בעל הרשיון ידווח למפעיל בין-לאומי על השלמת ביצוע שיוך מנויים כאמור בסעיף קטן (ג) לעיל, לרבות שינוי השיוך במועד ובמתכונת כפי שיוסכם בין בעל הרשיון לבין המפעיל הבין לאומי; הדיווח יכלול את פרטי המנוי - שם ושם משפחה או שם תאגיד, מען ומספרי הטלפון ששויכו למפעיל הבין-לאומי;

⁷ תשומת הלב מופנית לסעיף 52.3 לרשיון בזק בינלאומי וסעיף 56.4 לרשיון קווי זהב וברק.

¹⁸ תיקון מספר 18

¹⁸ תיקון מספר 18

¹⁸ תיקון מספר 18

(ה)¹⁵ 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 זיהוי או מספר זיהוי של התאגיד, מען ומספר טלפון ששוייך למפעיל הבין-לאומי^{תחילה}.

(ו) 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;

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

- (1) כמות המנויים החסומים לשירותי בזק בין-לאומיים;
- (2) כמות המנויים המקושרים לשירותים בין-לאומיים באמצעות קוד חיוג מקוצר או באמצעות "קוד מיוחד", לכל אחד מהמפעילים הבין-לאומיים;
- (3) כמות המנויים המקושרים לשירותים בינלאומיים כמתקשרים מזדמנים בלבד^{ת 18}.

(ח) 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.

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

5. **בוטל** ת 18

6. חסימה לקוד חיוג מקוצר

6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרשיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנוי שיבקש זאת.^{ת 18}

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 6.7).^{ת 18}

6.3 **בוטל**; ת 18

ת 15 תיקון מספר 15 תחילה - תחילתו של תיקון זה לא יאוחר מיום ה', כ"ט ניסן, התשס"ג (01.05.2003).

ת 18 תיקון מספר 18

ת 18 תיקון מספר 18

ת 18 תיקון מספר 18

ת 18 תיקון מספר 18

ת 18 תיקון מספר 18

- 6.4 בוטל; ^(18 ת)
- 6.5 בוטל; ^(18 ת)
- 6.6 בוטל; ^(18 ת)
- 6.7 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 1-800 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 לפניית 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, במיתקנים, בפרוטוקולים ובמישקים שברשת;
- (ו) התנאים לחיבור גומלין בין המערכת של בעל הרשיון לבין מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי יהיו סבירים ובלתי מפלים; לא הגיעו הצדדים לכלל סיכום, יכריע השר בעניינים אלה;
- (ז) יעביר למנהל העתק מכל הסכם של בעל הרשיון עם מפעיל בין-לאומי לעניין חיבור גומלין;
- (ח) יעביר לכל מפעיל בין-לאומי המבקש זאת את פרטיו של מנוי, המסרב לשלם לבעל הרשיון תשלומים המיועדים למפעיל הבין-לאומי, בגין שירותי בזק בין-לאומיים שצרך המנוי באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של המפעיל הבין-לאומי, בין אם המנוי משויך למפעיל הבין-לאומי או שהוא מתקשר מזדמן; פרטים אלה יכללו שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספר טלפון.

- (ט)¹⁷ 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)¹⁷ 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 לרבות הליכי המשאל והחסימה לקוד חיוג מקוצר, וכן, אם יידרשו, בגין השיוך הראשוני של מנוי אל מפעיל נבחר; שיעור התשלומים, כאמור, ייקבע במו"מ בין בעל הרשיון למפעילים הבין-לאומיים; הוצאות משותפות של בעל הרשיון, שלא ניתן לשייך למפעיל בין-לאומי מסוים, יתחלקו שווה בשווה בין כל המפעילים הבין-לאומיים; לא הגיעו הצדדים להסדר, יקבע השר הוראות בעניינים אלה, לאחר שנתן לצדדים הזדמנות נאותה להביא טענותיהם בפניו.

התוספת הראשונה – בטלה.¹⁸

התוספת השניה – בטלה.¹⁸

¹⁷ תיקון מספר 17
¹⁷ תיקון מספר 17
¹⁸ תיקון מספר 18
¹⁸ תיקון מספר 18

נספח י"ד: שירות אירוטי ת29 תחילה

1. הגדרות
- 1.1 בנספח זה:
 - **"בעל רשיון"** מי שקיבל מאת השר רשיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או למתן שירותי רט"ן;
 - **"חשבון טלפון"** חשבון שמגיש בעל רשיון למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו;
 - **"כתב"** לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
 - **"מספר שירות"** מספר ספרות, אשר הוקצו בידי בעל רשיון לספק של שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, בכפוף להוראות תוכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, ואשר חיוגן לאחר קידומת החיוג מאפשר למנוי גישה אל השירות;
 - **"ספק שירות"** מי שמספק שירות אירוטי באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון; לענין שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, הגישה אל השירות נעשית באמצעות מספר שירות;
 - **"קדימון אירוטי"**⁽³¹⁾ השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר המסר כאמור נועד למסור מידע על שירות שבא בעקבותיו או לעודד שימוש בו, ובלבד שהשמעת המסר או הצגתו נעשים ללא תשלום נוסף מעבר לתשלום עבור שיחת הטלפון הנגבה באמצעות חשבון הטלפון; לעניין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מציוד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
 - **"קידומת החיוג"** קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;
 - **"הרשת"** רשת הבזק הציבורית של בעל הרשיון;

ת29 תיקון מספר 29.

תחילה תחילת תוקפו של נספח י"ד חדש, החל מיום א' בניסן התשס"ו (30 במרץ 2006).
ת29 תיקון מספר 31 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].

"שירות אירוטי" - שירות השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, לרבות שירות של היכרויות, שיחות (צי'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"**);³⁰ לענין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצידוד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

"תקנות התשלומים" - תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים עבור שירותי בזק), התשס"ה-2005;

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

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

"תשלום רגיל" - אחד מאלה:

(א) בשיחה בתוך הרשת - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי לבין בעל 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 באותה היכר 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

³⁰ תיקון מספר 30.

2.1 בכפוף לאמור בסעיף 4, הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג תתאפשר למנוי באמצעות קידומת החיג 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. ⁽³¹⁾ 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. ⁽³¹⁾ 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. ⁽³¹⁾ מצידו הקצה שברשותו.

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

4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, יסיר בעל הרשיון, תוך זמן סביר, את החסימה באופן המאפשר למנוי גישה לשירותים אירוטיים באמצעות ציוד הקצה שברשותו.

4.5 הוסרה חסימה אל השירותים האירוטיים כאמור, והמנוי שב וביקש חסימת ציוד הקצה שלו אל השירותים האמורים, יבצע בעל הרשיון את החסימה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-2 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתו של המנוי.

4.6 הסרה ראשונה של חסימה אל שירות אירוטי, שנעשתה על-פי בקשת המנוי כאמור בסעיפים 4.2 ו-4.3, תיעשה ללא תשלום; בעל הרשיון רשאי לגבות מהמנוי, תשלום סביר בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי.

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.

⁽³¹⁾ תיקון מספר 31 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06).

⁽³¹⁾ תיקון מספר 31 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06).

⁽³¹⁾ תיקון מספר 31 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06).

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:
- מספר השירות שהוקצה לשירות;
 - תאריך ושעה של קבלת השירות;
 - 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;
 - 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:
- מהות השירות;
 - שיעור התשלום המיוחד בעד השירות, לפי סכום כולל, לפי תשלום משך או לפי נפח תעבורה, לפי העניין;
 - 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 בצידוד 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 למנויי 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 קישור 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 שוידא 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 למנויי של בעל הרשיון.
- 11.6 בעל הרשיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

נספח ט"ו – הפסקת שירות לצידוד קצה רט"ן במערכת אנלוגית⁽⁴⁷⁾

1. **הגדרות**
 - 1.1 בנספח זה -
 - **"יום הפסקת השירות"** - יום 31.12.2009, או מוקדם יותר היה ולא מתבצעות שיחות יזומות במערכת האנלוגית (NAMP) על-ידי מנויים זכאים, במשך 14 ימים רצופים לפחות;
 - **"מנוי זכאי"** - מנוי, למעט מנוי רדום, אשר לפני יום הפסקת השירות החזיק ציוד ישן וטרם החליף או שידרג אותו לציוד חדש;
 - **"מספר הטלפון"** - מספר הטלפון שניתן למנוי זכאי בעל ציוד ישן;
 - **"ציוד חדש"** - ציוד קצה רט"ן, לרבות סוללה ומטען, מחודש או חדש לפי בחירת בעל הרשיון, הפועל במערכת דיגיטלית, בדגם כגון SAMSUNG540, SAMSUNG850 או דגם אחר שלא ייפול בתכונותיו מהדגמים האמורים;
 - **"ציוד ישן"** - ציוד קצה רט"ן הפועל במערכת אנלוגית (NAMP) ואביזרים נלווים לו, לרבות ציוד קצה כאמור, שאינו תקין או חסר.
2. בעל הרשיון יפסיק לספק שירות רט"ן למנוי בעל ציוד ישן החל מיום הפסקת השירות.
3. **פרסום על הפסקת שירות**
 - 3.1 בעל הרשיון יפרסם, בשלושה עיתונים מהגדולים במדינה שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מיום הפסקת השירות מודעה מתאימה להוראות נספח זה (להלן "הודעה ראשונה"). כמו כן, ישלח הודעה כתובה דומה להודעה ראשונה לכל מנוי זכאי אשר כתובתו רשומה אצל בעל הרשיון. בעל הרשיון יעביר לאישור המנהל את תוכן ההודעה הראשונה בטרם פרסומו.
 - 3.2 בעל הרשיון יפרסם, בשלושה עיתונים מהגדולים במדינה, שאחד מהם בשפה הערבית, ביום שישי הקרוב ביותר לתאריך המוקדם ב- 30 ימים מתום ששה חודשים מיום הפסקת השירות מודעה נוספת, המתאימה להוראות נספח זה (להלן "הודעה שניה"). למרות האמור, בעל הרשיון רשאי שלא לפרסם הודעה שניה כאמור, באם במועד האמור, לא קיים מנוי זכאי.
 - 3.3 בעל הרשיון ישלח למנוי זכאי הודעה קולית בדבר הפסקת השירות עד שבוע ימים לפני יום הפסקת השירות.
 - 3.4 בעל הרשיון יפרסם הודעה דומה להודעה הראשונה גם באתר האינטרנט שלו החל ממועד פרסום הודעה ראשונה ועד 30 יום לאחר פרסום הודעה שניה.

⁽⁴⁷⁾ תיקון מספר 47.

4. הליך החלפת ציוד קצה

- 4.1 בעל הרשיון יבצע את אלה, ללא תמורה ישירה או עקיפה:
- יחליף לכל מנוי זכאי, את הציוד הישן בציוד החדש;
 - יחליף למנוי זכאי בעל דיבורית, את הדיבורית בדיבורית מחודשת או חדשה המתאימה לציוד החדש. לענין זה, החלפה- לרבות התקנת הדיבורית;
 - יתן תקופת אחריות לציוד החדש ולדיבורית, לפי הענין, לתקופה שלא תפחת משישה חודשים מיום ההחלפה.
- (כל האמור בסעיף 4.1 לעיל - "שדרוג").
- 4.2 הליך השדרוג יתבצע בכל אחד ממרכזי השירות והמכירה של בעל הרשיון במשך שנתיים מיום פרסום ההודעה הראשונה.
- 4.3 מנוי זכאי שהינו מנוי פרי פיד, שיש לו יתרת תשלום בלתי מנוצלת, ואינו מעוניין לשדרג את הציוד הישן שברשותו, רשאי לקבל מבעל הרשיון את יתרת התשלום כאמור, עד שלושה חודשים לאחר יום הפסקת השירות. מנוי כאמור, יהיה זכאי להחזר היתרה הבלתי מנוצלת לאחר הצגת הציוד הישן לבעל הרשיון.
- 4.4 בעל הרשיון לא ישנה את תוכנית התעריפים לפיה מחויב מנוי זכאי בעקבות ביצוע השדרוג על פי נספח זה, ללא אישור המנוי מראש ובכתב.

5. מספר טלפון

- 5.1 בעל הרשיון ישמור את מספר הטלפון של מנוי זכאי שהוקצה לו לפני יום הפסקת השירות בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרשיון, במשך שנה מיום הפסקת השירות, אלא אם המנוי הזכאי הודיע לבעל הרשיון כי הוא מבקש לשמור על המספר שהוקצה לו למשך שנה נוספת.

6. הודעה על תחילה

- 6.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.1, בעל הרשיון יודיע מראש ובכתב למנהל על יום הפסקת השירות ועל ימי הפרסום כאמור וימציא למנהל צילומי כל ההודעות, כאמור בסעיף 3.