



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון לחברת הוט מובייל שינוי שם בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן)

נוסח משולב נכון ליום ח' בחשוון, התשפ"ד [23 באוקטובר 2023]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

10.05.20 -	תיקון מס' 90 מיום	10.07.13 -	תיקון מס' 60 מיום	05.02.01 -	הרישיון המקורי מיום
12.05.20 -	תיקון מס' 91 מיום	18.12.13 -	תיקון מס' 61 מיום	13.03.08 -	תיקון מס' 31 מיום
03.06.20 -	תיקון מס' 92 מיום	17.02.14 -	תיקון מס' 62 מיום	21.07.08 -	תיקון מס' 32 מיום
01.07.20 -	תיקון מס' 93 מיום	28.05.14 -	תיקון מס' 63 מיום	02.09.08 -	תיקון מס' 33 מיום
21.09.20 -	תיקון מס' 94 מיום	23.06.14 -	תיקון מס' 64 מיום	29.10.08 -	תיקון מס' 34 מיום
29.09.20 -	תיקון מס' 95 מיום	02.07.14 -	תיקון מס' 65 מיום	05.11.08 -	תיקון מס' 35 מיום
30.09.20 -	תיקון מס' 96 מיום	18.09.14 -	תיקון מס' 66 מיום	25.12.08 -	תיקון מס' 36 מיום
13.02.21 -	תיקון מס' 97 מיום	01.12.14 -	תיקון מס' 67 מיום	07.05.09 -	תיקון מס' 37 מיום
14.02.21 -	תיקון מס' 98 מיום	28.12.14 -	תיקון מס' 68 מיום	28.07.09 -	תיקון מס' 38 מיום
25.05.21 -	תיקון מס' 99 מיום	30.12.14 -	תיקון מס' 69 מיום	31.01.10 -	תיקון מס' 39 מיום
07.06.21 -	תיקון מס' 100 מיום	01.03.15 -	תיקון מס' 70 מיום	14.03.10 -	תיקון מס' 40 מיום
17.06.21 -	תיקון מס' 101 מיום	02.04.15 -	תיקון מס' 71 מיום	16.05.10 -	תיקון מס' 41 מיום
27.06.21 -	תיקון מס' 102 מיום	09.08.15 -	תיקון מס' 72 מיום	16.05.10 -	תיקון מס' 42 מיום
07.07.21 -	תיקון מס' 103 מיום	02.05.16 -	תיקון מס' 73 מיום	17.06.10 -	תיקון מס' 43 מיום
27.07.21 -	תיקון מס' 104 מיום	20.09.16 -	תיקון מס' 74 מיום	23.11.10 -	תיקון מס' 44 מיום
29.07.21 -	תיקון מס' 105 מיום	06.10.16 -	תיקון מס' 75 מיום	12.12.10 -	תיקון מס' 45 מיום
25.10.21 -	תיקון מס' 106 מיום	16.11.16 -	תיקון מס' 76 מיום	13.03.11 -	תיקון מס' 46 מיום
11.11.21 -	תיקון מס' 107 מיום	11.01.17 -	תיקון מס' 77 מיום	24.05.11 -	תיקון מס' 47 מיום
14.12.21 -	תיקון מס' 108 מיום	22.02.17 -	תיקון מס' 78 מיום	19.09.11 -	תיקון מס' 48 מיום
06.02.22 -	תיקון מס' 109 מיום	06.07.17 -	תיקון מס' 79 מיום	26.09.11 -	תיקון מס' 49 מיום
15.02.22 -	תיקון מס' 110 מיום	19.02.18 -	תיקון מס' 80 מיום	11.10.11 -	תיקון מס' 50 מיום
28.03.22 -	תיקון מס' 111 מיום	21.05.18 -	תיקון מס' 81 מיום	27.11.11 -	תיקון מס' 51 מיום
01.05.22 -	תיקון מס' 112 מיום	18.10.18 -	תיקון מס' 82 מיום	05.02.12 -	תיקון מס' 52 מיום
02.05.22 -	תיקון מס' 113 מיום	18.03.19 -	תיקון מס' 83 מיום	31.05.12 -	תיקון מס' 53 מיום
07.06.22 -	תיקון מס' 114 מיום	14.04.19 -	תיקון מס' 84 מיום	19.07.12 -	תיקון מס' 54 מיום
24.10.22 -	תיקון מס' 115 מיום	18.04.19 -	תיקון מס' 85 מיום	08.08.12 -	תיקון מס' 55 מיום
1.12.2022 -	תיקון מס' 115 עודכן	03.07.19 -	תיקון מס' 85 מיום	09.09.12 -	תיקון מס' 56 מיום
27.11.22 -	תיקון מס' 116 מיום	10.07.19 -	תיקון מס' 86 מיום	09.09.12 -	תיקון מס' 57 מיום
15.01.23 -	תיקון מס' 117 מיום	01.08.19 -	תיקון מס' 87 מיום	13.05.13 -	תיקון מס' 58 מיום
06.06.23 -	תיקון מס' 118 מיום	27.08.19 -	תיקון מס' 88 מיום	23.06.13 -	תיקון מס' 59 מיום
16.07.23 -	תיקון מס' 119 מיום	06.04.20 -	תיקון מס' 89 מיום		
23.10.23 -	תיקון מס' 120 מיום				

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

תוכן העניינים

עמוד

הנושא

א	רישיון לחברת הוט מובייל שינוי שם בע"מ
1	הענקת הרישיון
2	פרק א' - כללי
2	חלק א' - הגדרות ופרשנות
2	1. הגדרות
11	2. כותרות סעיפים
11	3. עיקרון "העיפרון הכחול"
12	חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל
12	4. שמירת דינים והוראות
12	5. חובת היתר לפי כל דין אחר
12	6. סתירה בין הוראות הרישיון
13	פרק ב' - הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו
13	חלק א' - היקף הרישיון ותקופתו
13	7. היקף הרישיון
13	8. העדר בלעדיות ⁽⁸⁷⁾
13	9. תקופת הרישיון
14	10. חידוש רישיון
15	11. בוטל
16	12. סיום תקופת הרישיון
17	חלק ב' - שינוי תנאי הרישיון, אכיפתו וביטולו
17	13. שינוי תנאי הרישיון
17	14. ביטול הרישיון
20	15. תרופות אחרות
21	חלק ג' - הפרדה מבנית במתן שירותים ⁽⁵⁰⁾
21	15א. הגדרות
21	15ב. חובת הפרדה מבנית –
23	15ג. סל שירותים משותף-
25	15ד. סל שירותים משותף עסקי
25	15ה. הוראות שעה ⁽⁹⁴⁾
26	פרק ג' - בעלות, נכסים ואמצעי שליטה
26	חלק א' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו
26	16. בוטל ⁽⁵⁴⁾
26	17. בעלות על מערכת הרט"ן
26	18. הגבלות בהעברת נכסי הרישיון
27	19. התקשרות עם אחר
28	19א. חלק א'1 – יחסים הדדיים עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית ⁽⁷²⁾
28	19ב. הגדרות
28	19ג. שיתוף עם בעל רישיון רט"ן אחר
30	19ד. הסכם שיתוף והסכם שימוש
31	19ה. חובת הפרדה מבנית
33	חלק ב' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות
33	20. בוטל
33	21. העברת אמצעי שליטה
35	22. שעבוד אמצעי שליטה
35	22א. החזקות בעלי השליטה או חליפיהם ⁽⁴¹⁾
37	22ב. ישראליות והחזקות גורם ישראלי ⁽⁴¹⁾
38	חלק ג' - בעלות צולבת וניגוד עניינים
38	23. איסור בעלות צולבת
39	24. איסור ניגוד עניינים
40	24א. הוראות מעבר

תוכן העניינים

עמוד

הנושא

41	פרק ד' – קיום והקמת מערכת הרט"ן והפעלתה
41	חלק א' – הקמת המערכת ושדרוגה
41	הגדרה .25
41	הקמה על פי התכנית ההנדסית .26
	א.26. בוטל ⁽⁷²⁾ 41
41	ב.26. חובת מתן שירותים ⁽⁷²⁾
42	ג.26. חובת מתן שירותים בתדירים שהוקצו במכרז דור 5
42	שלבי ביצוע ולוח זמנים .27
42	שינוי תכניות במהלך ההקמה .28
43	שימוש בתשתיות ובנייתן .29
44	חובת קישור-גומלין ⁽⁸⁾ .30
44	כללים בדבר מימוש קישור-גומלין ⁽⁸⁾ א.30
46	תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין ⁽⁸⁾ ב.30
46	איסור עיכוב קישור-גומלין ⁽⁸⁾ ג.30
46	מתן אפשרות שימוש ⁽⁸⁾ ד.30
46	שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה ⁽⁸⁾ ה.30
47	תכנית מספור ⁽⁸⁾ ו.30
47	הקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6 .ז.30
49	דו"ח על עבודות הקמה ושדרוג .31
49	מסירת ידיעות ומסמכים .32
49	פיקוח על עבודות הקמה .33
50	תיקון ליקויים ופגמים .34
50	אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים .35
50	לא ישים .36
50	הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק .37
50	מציאת עתיקות ושמירת אתרים .38
51	סמכויות הקשורות במקרקעין .39
52	חלק ב' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה
52	בוטל .40
52	בוטל .41
52	תכנית לבדיקת ביצועים ואישורה .42
52	הודעה על סיום הקמה .43
52	תנאי כשירות והפעלה .44
54	חלק ג' - שימוש בתדרים
54	הקצאת תדרים .45
54	סייג לשימוש בתדרים .46
55	בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות .47
56	היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום ⁽⁷⁰⁾ .48
57	חלק ד' – בדיקות ותחזוקה ⁽²⁷⁾
57	הגדרות .49
57	ביצוע בדיקות .50
57	יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה .51
58	תיקון ליקויים ופגמים .52
58	בוטל .53
58	בוטל .54
59	פרק ה' - אספקת שירותי רט"ן למנויים
59	חלק א' - התקשרות עם מנויים
59	הסכם התקשרות ⁽²⁷⁾ .55
68	א.55. עסקת מכר מרחוק ⁽⁴⁵⁾
72	שינוי הסכם ההתקשרות ⁽²⁷⁾ .56
72	א.56. תקופת התחייבות בהסכם התקשרות ⁽³¹⁾
72	בוטל ⁽²⁷⁾ .57
73	בוטל ⁽²⁷⁾ .58
73	חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה .59
74	חלק ב' - רמת השירות למנויים
74	חובת קיום השירות .60

תוכן העניינים

עמוד

הנושא

77	61.	נציב תלונות ⁽⁷⁷⁾ ת ⁽²⁷⁾
77	א.61 ⁽²⁷⁾	יישוב סכסוכים
78	62.	חובת תחזוקה
78	63.	מוקד פניות טלפוני ⁽⁴²⁾
79	64.	ציוד קצה
80	א.64 ⁽³⁸⁾	בטל ⁽⁷⁷⁾
81	65.	שירותי חירום ציבוריים
81	א.65 ⁽¹⁰⁾	חסימת שירות למנוי מטריד
82	ב.65 ⁽⁶³⁾	שירות "מסר אישי"
83	66.	הגנה על פרטיות המנוי ⁽⁸⁾
84	א.66	שירותים לכוחות הביטחון ⁽⁴⁹⁾
84	ב.66 ⁽⁸⁾	הוראות ביטחון
85	67.	חשבונות למנויים ⁽⁸⁾
87	א.67 ⁽⁸⁾	שירות מידע לבריור מספרי טלפון ⁽²⁴⁾
90	ב.67 ⁽⁸⁾	בוטל ⁽²⁷⁾
90	ג.67 ⁽⁸⁾ ת ⁽²⁷⁾	תיק שירות
91	ד.67 ⁽¹³⁾	שירות אירוטי
91	1.67 ⁽⁶⁴⁾	שירות פרימיום
92	ה.67	נדידה פנים ארצית ⁽⁷⁶⁾
92	ו.67 ⁽⁵⁴⁾	שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה
93	ז.67 ⁽⁵⁵⁾	אתרים ותכנים פוגעניים
95	חלק ג' - ת ⁽⁷⁷⁾	הפסקת שירות או ניתוק וסיום התקשרות
95	68.	הגדרות
95	69.	איסור הפסקה או ניתוק של שירות
95	א.69 ⁽⁷⁷⁾	איסור ביטול שירות
95	ב.69 ⁽⁷⁷⁾	הפסקת שירות לבקשת מנוי
97	ג.69 ⁽⁷⁷⁾	ניתוק שירות לבקשת מנוי
97	ד.69 ⁽⁷⁷⁾	סיום התקשרות לבקשת מנוי
98	ה.69 ⁽⁷⁷⁾	שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות
98	ו.69 ⁽⁷⁷⁾	הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות – הוראות כלליות
99	70.	יבוטל ⁽⁷⁷⁾
99	71.	יבוטל ⁽⁷⁷⁾
99	א.71 ⁽³³⁾	חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן ⁽⁷⁷⁾
102	72.	הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם
103	א.72 ⁽³³⁾	ניתוק שירות למספר רדום
105	ב.72 ⁽⁵⁷⁾	ניתוק שירות בשל התאוששות הרשת בעת תקלה
105	73.	ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה
107		פרק ו' - תשלום בעד שירותים
107		חלק א' - כללי
107	א.73	הגדרות
107	74.	סוגי תשלומים
110		חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם
110	75.	קביעת התעריפים ושיעוריהם
113	א.75	השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת ⁽¹⁴⁾
113	ב.75 ⁽¹⁴⁾	השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת
114	ג.75 ⁽¹⁵⁾	הוראות שעה
115	חלק ב'1 – ת ⁽⁷⁷⁾	חבילת שירותים בארץ
115	ד.75 ⁽⁴⁵⁾	הודעה על ניצול חבילת שירותים ⁽⁷⁷⁾ בארץ ⁽⁶¹⁾
118	חלק ב'2 – ת ⁽⁷⁷⁾	חבילת שירותי נדידה בינלאומית
118	ה.75 ⁽⁶¹⁾	חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית
124	76.	פרסום תעריפים
124	77.	בוטל ⁽²⁷⁾
124	א.77	מניעת הונאות
125		חלק ג' - שינויים בתעריפים
125	78.	שינוי תעריפים ⁽²⁷⁾
126	79.	תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף
127	80.	פיגור בתשלומים
128		חלק ד' - שונות

תוכן העניינים

עמוד

הנושא

128		.81 ת77)דמי חיבור
128		.81א. דמי כרטיס חכם
129		.82 גבית דמי חיבור ^{ת77)} בשיעורין
129		.83 פגיעה בתחרות או בצרכנים
		.83א. ^{ת45)} חיוב יתר 129
פרק ז' – תשלומים מאת בעל הרישיון, אחריות, ביטוח וערבות		
131		חלק א' - תמלוגים ותשלומים ^{ת8)}
131		.84 תמלוגים
131		.85 פיגור בתשלום תמלוגים
131		.86 אופן תשלום תמלוגים
132		.86א. ^{ת49)} דמי רישיון
132		.87 תשלומי חובה אחרים
133		חלק ב' - אחריות וביטוח
133		.88 הגדרת היקף החבות
133		.89 אחריות בעל הרישיון
133		.90 חסינות מאחריות
133		.91 עשיית חוזה ביטוח
134		.92 תנאים בחוזה הביטוח
135		.93 תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח
136		חלק ג' - ערבויות להבטחת מילוי תנאי הרישיון
136		.94 הערבויות ומטרתן
136		.95 חילוט הערבות
137		.96 אופן חילוט הערבויות
138		.97 תקופת תוקפה של הערבות
138		.98 שמירת סעדים
פרק ח' – פיקוח		
139		חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון
139		.99 סמכות פיקוח
139		.100 שמירת סודיות
139		.101 כניסה לחצרים ועיון במסמכים
139		.102 שיתוף פעולה
140		חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות
140		.103 בוטל
140		.104 סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם ^{ת27)}
140		.105 הודעה על ליקוי ^{ת27)}
140		.106 בוטל ^{ת27)}
140		.106א. ^{ת77)} שמירת מסמכים והקלטות
פרק ט' - שונות		
141		.107 הרישיון כמסמך ממצה
141		.108 החזקת מסמכי הרישיון והחזרתם
142		.109 דחיית מועד
142		.110 שמירת אחריות
142		.111 אופן משלוח הודעה
142		.112 פעילות בשטח המינהל האזרחי ^{ת72)} ליהודה ושומרון
143		.113 ^{ת45)} בטל ^{ת77)}
1		תוספת ראשונה
1		תוספת שניה – רשימת נספחים ^{ת49)}
1		נספח א' – בוטל
1		נספח ב' - תכנית הנדסית ^{ת"ה} ^{ת49)}
1		נספח ג' – נדידה פנים ארצית ^{ת76)}
1		נספח ד' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום
1		נספח ד'1 – ניהול הגנת הסייבר
1		נספח ה' – דרישות מינימום ורמת השירותים למנויה ^{ת8)}
1		נספח ה'1 ^{ת37)} - גילוי נאות בחשבון הטלפון
1		^{ת61)} נספח ה'2 – טופס גישה לשירותים
1		נספח ה'3 – שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספרי הטלפון המחויבים בחשבון,

תוכן העניינים

עמוד

הנושא

1	במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט ⁸⁰
1	נספח ה'4 – מוקדי פניות טלפוניים ⁸¹
1	נספח ו' – הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות ⁴⁷
1	נספח ז' – הוראות בטחון – לא לפרסום בציבור
1	נספח ח' 1 – דמי רישיון ⁴⁹ (72)
1	נספח ח' 2 – ערבויות וכתבי התחייבות
1	נספח ט' ⁴⁹ – שירות אירוטי ²¹ (החילה)
1	נספח ט' 1 ⁶⁴ – שירות פרימיום הניתן בתעריף פרמיום ⁶⁸
1	נספח י' – נגישות לשירותי בזק בין לאומיים ⁴⁹
1	נספח י"א – הוראות קצובות בזמן
1	נספח י"ב – שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב
1	נספח י"ג – זכאות למענק לפרישת מערכת דור 5
1	נספח י"ד תנאים ומוגבלות על שימוש בתדרי רדיו – לא לפרסום בציבור
1	נספח ט"ו – הפסקת מתן שירות במערכת בטכנולוגיות ישנות (טכנולוגיות דור 2 ודור 3)
1	נספח ט"ז – בדיקת עמידה בתנאים ההנדסיים הקבועים בתקנה 2 לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א - 2020
1	נספח י"ז - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון")



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון לחברת הוט מובייל בע"מ שינוי שם

הענקת הרישיון^{ת77}

בתוקף הסמכות לפי חוק הבזק, התשמ"ב - 1982, פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב - 1972, ויתר סמכויותי על-פי כל דין, אני שר התקשורת מעניק רישיון לחברת הוט מובייל בע"מ (להלן – בעל הרישיון) להקמת מערכת רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, קיומה, תחזוקתה ותפעולה, ולמתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל באמצעותה, כמפורט ברישיון זה.

הרישיון ניתן לתקופה המפורטת ברישיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

פרק א' - כללי

חלק א' - הגדרות ופרשנות

1. הגדרות

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

- **"אישור סוג"** - אישור שנתן המשרד לפי החוק והפקודה לדגם של ציוד קצה;
- **"אזור שירות בדור 5"**^(95ת) - תחום גאוגרפי שבו חייב בעל רישיון כללי, על פי רישיונו, להקים, לקיים או להפעיל רשת בזק ציבורית ולספק באמצעותה שירות דור 5 לכלל הציבור, כמפורט בנספח ה' סעיף 1.3(ד)(1);
- **"אמצעי שליטה"** - בתאגיד – כל אחד מאלה:
 - (1) זכות ההצבעה באסיפה כללית של חברה או בגוף מקביל של תאגיד אחר;
 - (2) הזכות למנות דירקטור או מנהל כללי;
 - (3) הזכות להשתתף ברווחי התאגיד;
 - (4) הזכות לחלק ביתרת נכסי התאגיד בעת פירוקו לאחר סילוק חובותיו;
- **"בזק"** - שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות;
- **"בעל עניין"** - מי שמחזיק, במישרין או בעקיפין, ב- 5% או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה; לעניין הגדרה זאת, "החזקה" – לרבות החזקה כשלוח;
- **"בעל הרישיון"** - חברת הוט מובייל בע"מ, שרישיון זה הוענק לה;
- **"בעל רישיון"** - מי שהשר העניק לו, לפי החוק, רישיון כללי או מיוחד;
- **"בעל רישיון כללי"**^(8ת) - מי שקיבל רישיון כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק;
- **"בעל רישיון לשידורים"**^(8ת) - כהגדרתו בחוק;
- **"בעל רישיון נודד"**^(49ת) - בעל רישיון שזכה במכרז 12/2010 – רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל;
- **"בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית"**^(72ת) - מי שקיבל רישיון להקמה, קיום והפעלה של תשתית רדיו עבור בעל רישיון רט"ן;
- **"הגורם המוסמך לפי הפקודה"**^(95ת) - המנהל כהגדרתו בפקודה או מי שהוא אצל לו את סמכותו לפי העניין;

^(95ת) תיקון מספר 95
^(8ת) תיקון מספר 8
^(8ת) תיקון מספר 8
^(49ת) תיקון מספר 49
^(72ת) תיקון מספר 72
^(95ת) תיקון מספר 95

- **"דור 2" (72ת)** - רשת אשר מאפשרת בעיקר מתן שרותי דיבור ומסרונים, בטכנולוגיית רט"ן בסיסית של GSM או CDMA על כל שדרוגיהן, כגון GPRS, EDGE וכיוצ"ב;
- **"דור 3" (72ת)** - רשת אשר בנוסף לשירותי דור 2, מאפשרת מתן שירותי נתונים בקצב בינוני (עשרות בודדות של מס"ש) בטכנולוגיית רט"ן בסיסית של UMTS ו-CDMA2000 על כל שדרוגיה כגון HSPA+, HSPA+ וכיוצ"ב;
- **"דור 4" (72ת)** - רשת אשר בנוסף לשירותי דור 3, מאפשרת העברת נתונים בקצב גבוה (כ-100 מס"ש), בטכנולוגיית רט"ן בהתאם לתקן - 3GPP TS 36.104 last release, לצורך אספקת כלל שירותי בעל הרישיון על פי רישיונו, כגון טכנולוגיית LTE;
- **"דמי נגישות"** - תשלום בעד שימוש במערכת בזק אחרות, לרבות בעד חיבור, תמסורת וגביה;
- **"דמי רישיון דור 5" (95ת)** - התשלום שאותו נדרש הזוכה במכרז לשלם בעבור הרישיון כפי שהודיעה לו ועדת המכרזים בהתאם למכרז דור 5
- **"דרישות טכניות וטיב השירות"** - סטנדרטים של זמינות וטיב שירות, תקנים למיתקני בזק והוראות להתקנה, תפעול ותחזוקה, הכל לפי התכנית ההנדסית והתוספות לרישיון זה, וכפי שיוורה המנהל מפעם לפעם בנוגע לשירותיו של בעל הרישיון;
- **"החזקה"** - 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, ולרבות ברירה להחזקה שאיננה נובעת מניירות ערך המירים, או בכל דרך אחרת;
- **"הסכם התקשרות" (27ת)** - חוזה המשמש להתקשרות בין בעל הרישיון לבין מנוי, למתן שירותיו של בעל הרישיון, כולם או חלקם;
- **"העברה" (8ת)** - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
- **"הרחבת רישיון" (49ת)** - הרחבת רישיונו הקיים של בעל הרישיון בעקבות זכייתו במכרז;
- **"השפעה ניכרת"** - היכולת להשפיע על פעילותו של תאגיד השפעה של ממש, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובע מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכח חוזה בכתב, בעל פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא מישרה בתאגיד;
- **"החברה"** - בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כבעל השפעה ניכרת בתאגיד אם הוא מחזיק עשרים וחמישה אחוזים או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד;
- **"החברה"** - חזקה כי לאדם השפעה ניכרת, אם בידו אמצעי שליטה בשיעור נמוך מהשיעור האמור וכן בידו זכות אחרת בתאגיד המקנה יכולת השפעה מעבר לנובע מעצם החזקת אמצעי שליטה בתאגיד, לרבות הזכות למנות או למנוע מינויו של דירקטור או של מנהל כללי בתאגיד;
- **"חברה"** - לרבות תאגיד אחר;

72ת תיקון מספר 72.

72ת תיקון מספר 72.

72ת תיקון מספר 72.

95ת תיקון מספר 95.

27ת תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].

8ת תיקון מספר 8.

49ת תיקון מספר 49.

- **"חברה אם"**^(50ת) - חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת ;
- **"חברה בעלת זיקה"**^(50ת) - חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעל עניין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה ;
- **"חברה בת"**^(50ת) - חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת ;
- **"חברה מסונפת"**^(50ת) - חברה אשר חברה אחרת היא בעל עניין בה ;
- **"חברה קשורה"**^(50ת) - חברה אשר השקעותיה בחברה אחרת הינן בשיעור של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מההון העצמי שלה, בין במניות ובין בדרך אחרת, למעט הלוואה הניתנת בדרך העסקים הרגילה ;
- **"חברות אחיות"**^(50ת) - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת ;
- **"חברות קרובות"**^(50ת) - חברה אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל עניין באחרת ;
"חברות שותפות" – כל אחת מאלה :
(1) חברות אשר שתייהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית ;
(2) חברות אשר שתייהן 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 ;^(8ת)
- **"חשבון או חשבון טלפון"**^{(77ת)(73ת)} - חשבון שמגיש בעל הרישיון למנוי עבור שירותים שסיפק לו בעצמו^(77ת) או עבור טובין שמכר או השכיר לו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל רישיון אחר או על ידי ספק שירות ;
- **"טובין"**^(77ת) - כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 ;
- **"טכנולוגיות ישנות"**^(102ת) - טכנולוגית דור 2 וטכנולוגית דור 3^(102ת)
- **"טכנולוגיות מתקדמות"**^(102ת) - טכנולוגיות דור 4 ודור 5 וטכנולוגיות LTE-M, NB-IOT.
- **"יחד עם אחרים"** - שיתוף פעולה דרך קבע ; ויראו כמשתפים פעולה דרך קבע, לעניין יחיד – אותו, את קרובו, וכן תאגיד שאחד מהם שולט בו, ולעניין תאגיד – אותו, את מי ששולט בו ואת מי שאחד מהם שולט בו ;

^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(50ת) תיקון מספר 50.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(77ת) תיקון מספר 77.
^(73ת) תיקון מספר 73 [תחילה : תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
^(77ת) תיקון מספר 77.
^(77ת) תיקון מספר 77.
^(102ת) תיקון מספר 102.
^(102ת) תיקון מספר 102.
^(102ת) תיקון מספר 102.

- "כוחות הביטחון"** - צה"ל, משטרת ישראל, שירות הביטחון הכללי והמוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
- "מבקש"**⁽⁷⁷⁾ - מי שמבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם התקשרות או בהסכם רכישה;
- "מדד"** - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, או כל מדד אחר שיבוא במקומו;
- "מוקד רדיו תאי"** - מיתקן אלחוטי הפועל בתדרי הפעלה של מערכת הרט"ן והמשמש ליצירת קשר רדיו בין יחידות ציוד קצה רט"ן שברשות המנויים באזור הכיסוי שלו לבין מרכזת הרט"ן;
- "מישק"** - המפגש הפיזי בין יחידות בזק תפקודיות שונות, לרבות באמצעי אופטי או אלחוטי;⁽⁸⁾
- "מיתקן בזק"** - מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה;⁽⁸⁾
- "המכרז"**⁽⁴⁹⁾ - מכרז מספר 12/2010 – רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל - הרחבת רישיון קיים והענקת רישיון חדש מיום 21.9.10¹;
- "מכרז דור 4"**⁽⁷²⁾ - מכרז מספר 2014/021 - רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל: הרחבת רישיון קיים או הענקת רישיון חדש;
- "מכרז דור 5"**⁽⁹⁵⁾ - מכרז מספר 015/2019 רישיון משולב למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) בישראל: הרחבת רישיון קיים או הענקת רישיון מיוחד חדש לשירותי רט"ן ברוחבי פס מתקדמים;
- "המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיך לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
- "מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשרות עם בעל הרישיון לשם קבלת שירותי רט"ן כמשתמש קצה;⁽²⁷⁾
- "מנוי עסקי"**⁽³¹⁾ - מנוי שהוא כל אחד מאלה:
- (א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981;
 - (ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;
 - (ג) עוסק מורשה למעט עוסק פטור;
 - (ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק;
- "מנוי עסקי מפוצל"**⁽⁷⁷⁾ - משתמש בציוד הקצה שחיוב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו;
- "מנוי פרטי"**⁽³⁷⁾ - מנוי שאינו מנוי עסקי ושאינו מנוי עסקי מפוצל;⁽⁷⁷⁾

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77.

⁽⁸⁾ תיקון מספר 8.

⁽⁸⁾ תיקון מספר 8.

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49.

¹ למען הסר ספק יובהר כי כל ההבהרות, השינויים והתיקונים שנגעו במסגרת ההבהרות והתיקונים למכרז שפורסמו ביום 14 פברואר 2011 נחשבים כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

⁽⁷²⁾ תיקון מספר 72.

⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95.

⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27.

⁽³¹⁾ תיקון מספר 31.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77.

⁽³⁷⁾ תיקון מספר 37.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77.

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

- "מספר פריפיד מוגבל רדום" (ת114)** - מספר טלפון בתבנית רט"ן שהוקצה לשימוש של מנוי אשר משויך לחבילת תשלום מראש ובזמן המכירה נקבע כי החבילה מוגבלת בתקופת שימוש וכן לא נעשה בו שימוש בשירות רט"ן במהלך החודש שלאחר תום זמן החבילה.
- "מספר רדום" (ת114)** - מספר טלפון בתבנית רט"ן שהוקצה לשימוש של מנוי שלגביו מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן:
- (א) לא נעשה בו שימוש בשירות רט"ן במשך שישה חודשים לפחות או שהוא מספר פריפיד מוגבל רדום;
- (ב) המנוי אינו משלם לבעל הרישיון תשלום קבוע כלשהו עבורו;
- (ג) המנוי אינו קשור עם בעל הרישיון בתכנית הכוללת תקופת התחייבות עבורו. "שירות רט"ן" לעניין סעיף זה הוא:
- (א) הוצאת שיחה;
- (ב) קבלת שיחה גם אם לא נענתה. קבלת שיחה בתא קולי לא תיחשב לשירות רט"ן;
- (ג) שליחת וקבלת מסרון;
- (ד) גלישה באינטרנט.
- "מערכת בזק בין-לאומית"** - מערכת של מיתקני בזק, המחוברת או המיועדת להתחבר לרשת בזק ציבורית באמצעות נס"ר בין – לאומי, המשמשת או המיועדת לשמש לשם העברת 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;⁽⁸⁾
- "מערכת דור 5" (ת95)** - מערכת רט"ן, בין שהיא חלק מדור 2, דור 3 או דור 4 של בעל הרישיון ובין שהיא נפרדת מהן, באופן פיזי או לוגי, אשר מאפשרת העברת נתונים בטכנולוגיית רט"ן בהתאם לתקינת 3GPP החל מ RELEASE 15 לצורך אספקת שירות דור 5. בין שהיא מאפשרת מתן שירות דור 5 באזור שירות בדור 5 ובין שהיא מאפשרת מתן שירות בתחומים גיאוגרפים אחרים
- "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 פיזיים המקשרים בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזת רט"ן ובין מרכזת רט"ן;
- "מערכת הרט"ן"** - מערכת רט"ן, שבאמצעותה נותן בעל הרישיון את שירותיו;
- "מפעיל בין-לאומי"** - מי שמספק שירותי בזק בין-לאומיים לציבור בישראל על פי רישיון כללי מאת השר;
- "מפ"א מפעיל"** - בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;

ת114) תיקון מס' 114

ת114) תיקון מס' 114, אחרון תיקון מס' 33

ת8) תיקון מספר 8.

ת95) תיקון מספר 95

פנים ארצי (ת8)

- **"מפעיל רט"ן"** בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו-טלפון נייד ;
- **"מפעיל רט"ן ברשת אחרת"** בעל רישיון למתן שירותי רט"ן הכרוך בשימוש במערכת רט"ן של מפעיל רט"ן, כולה או חלקה, ולפחות ברשת הגישה של מערכת הרט"ן האמורה ;
- **"מפעיל רט"ן אחר"** מפעיל רט"ן שאינו בעל הרישיון ;
- **"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 מתקני בקרה וניטור ומיתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותים שונים למנוייו של בעל הרישיון או למנוייו של בעל רישיון אחר ;
- **"המשרד"** משרד התקשורת ;
- **"מתג מעבר"** מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין מרכזות שונות המחוברות או קשורות אליו, והעברת מסרי בזק ביניהם, לרבות מיתקני בקרה וניטור ; (ת8)
- **"נדידה פנים ארצית"** הרחבת שירותי בעל רישיון נודד אל אזורי הכיסוי של בעל רישיון רט"ן אחר המארח באמצעות מערכת הרט"ן שלו את בעל הרישיון הנודד, כמפורט בסעיף 67ה ;
- **"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 במישרין למנהל הכללי של החברה ;
- **"נספחים"** התוספת הראשונה והנספחים המפורטים בתוספת השניה ברישיון ; (ת8)
- **"נס"ר (נקודת סיום רשת)"** מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית, רשת טלפון נייד או רשת בזק ציבורית אחרת, לפי העניין ;
- **"נס"ר בין-לאומי"** מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני מערכת בזק בין-לאומית ;
- **"עסקה חד פעמית"** עסקה שאינה עסקה מתמשכת ; (ת73)
- **"עסקה מתמשכת"** הסכם התקשרות לרכישת שירותי בעל הרישיון ברציפות ובאופן מתמשך, לרבות כל שינוי בהסכם או תוספת לו שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם הסכם ההתקשרות הוא לתקופה קצובה ובין אם הוא לתקופה בלתי קצובה ; (ת73)
- **"פעולת בזק"** הפעלת מיתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת בזק ;

(ת8) תיקון מספר 8.

(ת8) תיקון מספר 8.

(ת77) תיקון מספר 77.

(ת8) תיקון מספר 8.

(ת8) תיקון מספר 8.

(ת49) תיקון מספר 49.

(ת8) תיקון מספר 8.

(ת73) תיקון מספר 73 [תחילה] : תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016.

(ת73) תיקון מספר 73 [תחילה] : תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016.

- **"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, פקסימיליה או מרכזת פרטית ;
- **"ציוד קצה רט"ן"** - ציוד קצה נישא, מיטלטל, מוסע, או ניח, להעברת דיבור ונתונים, המיועד לחיבור אל מערכת הרט"ן בתקשורת אלחוטית באמצעות מוקד רדיו תאי ;
- **"ציוד M2M"** - Machine to Machine כגון : אזעקות ביתיות, שערים חשמליים, איתור רכבים.
(102ת)
- **"קישור-גומלין"** - חיבור בין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחד לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר, באופן פיזי או לוגי, המאפשר העברת מסרי בזק בין המנויים של בעלי הרישיון או מתן שירותים בידי בעל רישיון אחד למנויו של בעל הרישיון האחר ;
- **"קרוב"** - בן זוג לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של הילד, אח, ובן זוגו של כל אחד מאלה ;
- **"הרישיון"** - רישיון זה על כל נספחיו וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברישיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרישיון או מתנאיו ;
- **"הרשת"** - מערכת הרט"ן של בעל הרישיון ;
(8ת)
- **"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 ;
(8ת)
- **"רשת בזק ציבורית ניחת"** - רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית ;
(8ת)
- **"רשת גישה"** - מרכיבי רשת בזק ציבורית המשמשים לקישור בין מרכזות לבין נס"ר באמצעות תשתית קווית, תשתית אלחוטית, או שילוב של שניהם ;
- **"רשת חברת בזק"** - רשת הבזק הציבורית המשמשת את חברת בזק לאספקת שירותיה לפי הרישיון הכללי שהוענק לה וכן לשירותי בזק אחרים הניתנים, לפי החוק, בין בידי חברת בזק ובין בידי אדם אחר ;
- **"שימוש"** - גישה אל מיתקן בזק של בעל הרישיון, 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 רישיון אחר במיתקן בזק או בחצרים של בעל הרישיון ;
- **"שירות בזק"** - ביצוע פעולות בזק למען הזולת ;
- **"שירות דור 5"** - שירות הניתן במערכת דור 5 שהוא אחד לפחות מהשירותים הבאים :
(95ת)
א. תקשורת נתונים בפס תדרים רחב ;

102ת) תיקון מספר 102
(8ת) תיקון מספר 8.
(8ת) תיקון מספר 8.
(8ת) תיקון מספר 8.
(8ת) תיקון מספר 8.
(8ת) תיקון מספר 8.
(8ת) תיקון מספר 8.
(95ת) תיקון מספר 95

- ב. Massive Internet of Things (IoT) – שירות תקשורת נתונים המאפשר העברת מסרי בזק לכמות גדולה של ציודי קצה באזור מסוים, במאפיינים שייקבעו בהסכם בין מנוי לבין בעל הרישיון ;
- ג. Mission Critical – שירות תקשורת נתונים באמינות גבוהה מאוד ושיהוי נמוך מאוד, כפי שייקבעו בהסכם בין מנוי לבין בעל הרישיון ובהתאם לתקינה על פיה פועלת מערכת דור 5.
- **"שירות בזק בין-לאומי"**
שירות בזק הניתן לציבור באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי ;
 - **"שירות טלפון בין-לאומי"**
שירות טלפון באמצעות מערכת בזק בין-לאומית ;
 - **"שירות טלפון בסיסי"**
העברה ממותגת או מנותבת^(8ת) דו-כיוונית, לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימילה ;
 - **"שירות טלפון בסיסי"**
שירות טלפון בסיסי ושירותים נלווים לשירות זה ;
 - **"שירות נדידה בינלאומית"**^(54ת)
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 הרישיון ; ובאופן דומה – שירות רט"ן הניתן בישראל באמצעות מערכת הרט"ן של בעל הרישיון, כאשר בעל הרישיון 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 ;^(8ת)
 - **"שירות נילוה"**
שירות המפורט בתוספת הראשונה לרישיון, הניתן על יסוד שירות בסיסי, ואשר ממהותו אינו יכול להנתן אלא באמצעות ספק השירות הבסיסי ;^(8ת)
 - **"שירות ערך מוסף"**
שירות הניתן על יסוד שירות בסיסי, ואשר ממהותו יכול להינתן גם בידי אחר, לרבות בעל רישיון אחר, שאינו ספק השירות הבסיסי ; לעניין שירותי בעל הרישיון, שירות כאמור, המפורט בתוספת הראשונה לרישיון ;^(8ת)
 - **"שירות תשתית"**^(8ת)
קישור-גומלין, או אפשרות שימוש הניתנת לבעל רישיון אחר, לבעל זכיון או לבעל רישיון לשידורים ;
 - **"שירותי בזק פנים-ארציים ניחים"**^(8ת)
שירותי תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפניה ניחים ;
 - **"שירותי בעל הרישיון"**
שירותי רט"ן, שירותי בזק, ושירותים אחרים אשר בעל הרישיון רשאי לספק לפי רישיון זה, למנויו, לבעלי רישיון אחרים, לבעלי רישיון לשידורים, לבעלי זכיון ולכוחות הביטחון ;^(8ת)

^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(54ת) תיקון מספר 54.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.
^(8ת) תיקון מספר 8.

- "שירותי רט"ן**
(רדיו טלפון
נייד)"
- "שליטה"**
- היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד;
 - בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כשולט בתאגיד אם הוא מחזיק חמישים אחוזים או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד, או אם בידו היכולת למנוע קבלת החלטות עסקיות בתאגיד, למעט החלטות שעניינן הנפקה של אמצעי שליטה בתאגיד או החלטות שעניינן מכירה או חיסול של רוב עסקי התאגיד או שינוי מהותי בהם; חזקה כי אדם שולט בתאגיד, אם בידו השיעור הגדול ביותר של אמצעי שליטה מסוג כלשהו;
 - שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
 - **"התכנית**
ההנדסית"
 - התכנית ההנדסית, כולל מערך התחזוקה ורמת השירותים למנויים, המצורפת בנספחים שבתוספת השניה לרישיון;
 - **"תכנית**
המספור"
 - כמוגדר בסעיף 5 א (ב) לחוק;
 - **"תקופת חשבון"**
ת73
 - תקופת זמן מחזורית, אשר משכה הוא מסוים, ואשר בסופה מוגש למנוי חשבון לתשלום עבור שירותי בעל הרישיון ועבור שירותי ספק שירות שסופקו למנוי במהלכה;
 - **"תקשורת**
נתונים"
ת95
 - העברת מידע ותוכנה, בין ציודי קצה, לרבות מחשבים;
 - **"תקשורת**
נתונים בפס
תדרים רחב"
ת95
 - שירות המאפשר למנוי תקשורת נתונים באמצעות שימוש במערכת דור 5 ובלבד שנעשה שימוש בפסי תדרים ברוחב פס מצרפי שלא יפחת מ-60 מה"ץ, לרבות כרוחב סרט מצרפי בין תחומי תדר שונים;
 - **"תשלום בדיעבד**
(Post-paid)"
ת73
 - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לאחר תום תקופת החשבון;
 - **"תשלום מראש**
(Pre-paid)"
ת73
 - תשלום בגין שירותים הנגבה מן המנוי לפני או עם תחילת אספקתם;

ת73 תיקון מספר 73 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016.
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת73 תיקון מספר 73 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016.
ת73 תיקון מספר 73 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016.

"תשתית רדיו" - מוקדי רדיו בשיטה תאית, יחידות בקרה עליהם, ככל שקיימות, ותמסורת המקשרת
אותם אל ליבת רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון. (72ת)

1.2 מלים וביטויים ברישיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בפקודה, בתקנות שהותקנו לפיהם, בחוק הפרשנות, התשמ"א 1981; או כמפורט במקומות המתאימים ברישיון, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. כותרות סעיפים

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

3. עיקרון "העיפרון הכחול"

3.1 ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברישיון זה או חלקו של תנאי יחולו רק לגבי אותו תנאי או חלק, לפי העניין, ואין בהם לכשעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרישיון או של תנאי אחר בו.

חלק ב' - הוראות דין והוראות מינהל

4. שמירת דינים והוראות

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

(א) הוראות חוק הבזק והתקנות שהותקנו לפיו;

(ב) פקודת הטלגרף האלחוטי והתקנות שהותקנו לפיה;

(ג) הוראות מינהל;

(ד) אמנות בין-לאומיות שישראל צד להן, בעניין בזק ורדיו;

(ה) כל דין או אמנה אחרים שיחולו על בזק ורדיו גם אם נכנסו לתוקפם לאחר מתן הרישיון.

4.2 בעל הרישיון יפעל לפי דינים והוראות כאמור בסעיף 4.1 לפי תוקפם מזמן לזמן במהלך תקופת הרישיון, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו אותם חלק בלתי נפרד מתנאיו של הרישיון.

5. חובת היתר לפי כל דין אחר

אין במתן רישיון זה כדי לפטור את בעל הרישיון מן החובה לקבל, לעניין ביצוע הרישיון, כל רישיון, היתר, אישור או הסכמה לפי כל דין אחר.

6. סתירה בין הוראות הרישיון

בכל מקרה של סתירה לכאורה בין הוראות הרישיון, לרבות התוספות לרישיון, על נספחיהן, יקבע השר מה פירוש ההוראות או כיצד ליישב את הסתירה ביניהן, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו.

פרק ב' - הרישיון - היקפו, תוקפו וביטולו

חלק א' - היקף הרישיון ותקופתו

7. היקף הרישיון

- 7.1 בעל הרישיון רשאי, לפי רישיון זה ובכפוף לכל הוראותיו ותנאיו, להקים, לקיים, לתחזק ולתפעל מערכת הרט"ן, ולספק באמצעותה שירותי רט"ן; לשם כך רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה:
- (א) להקים, לקיים, לתחזק ולהפעיל מוקדי רדיו תאיים ולחברם אל מרכזת רט"ן, וכן לחבר בין מרכזות רט"ן באמצעות עורקי תמסורת אלחוטיים או פיזיים;
- (ב) לחבר את מערכת הרט"ן אל רשת בזק ציבורית אחרת בישראל;
- (ג) להתקשר עם המנויים לשם מתן שירותי רט"ן;
- (ד) לספק למנויים ציוד קצה רט"ן;
- (ה) לספק למנויי שירותי רט"ן כמפורט בתוספת הראשונה לרישיון;
- (ו) לספק למנויי שירותים שאושרו לו בהתאם לסעיף 67ג לרישיון.⁽⁵⁴⁾
- 7.1.1 שירותיו של בעל הרישיון למנויי יינתנו רק באמצעות ציוד קצה רט"ן;
- 7.2 בעל הרישיון אינו רשאי לספק כל שירות רט"ן או שירות בזק אחר שלא הותר לו במפורש לספקו במסגרת רישיון זה או רישיון אחר שהוענק לו בידי השר.

8.8⁽⁸⁾ העדר בלעדיות

- 8.1 לבעל הרישיון אין בלעדיות כלשהי במתן שירותיו.
- 8.2 השר רשאי בכל עת לתת רישיון למתן שירותי רט"ן למפעילים נוספים.
- 8.3 פרסם השר מכרז למתן שירותי רט"ן, יהיה בעל הרישיון רשאי להגיש הצעתו במכרז, ואולם השר רשאי לקבוע במסגרת תנאי מכרז כזה, כי אם יזכה בעל הרישיון במכרז, קבלת רישיון תהיה מותנית בכך שבעל הרישיון יעביר את מערכת הרט"ן שלו לאחר כפי שיורה השר ובתנאים כפי שיקבע, וכי יחדל לספק שירותי רט"ן באמצעותה.

9. תקופת הרישיון

- 9.1 תוקפו של רישיון זה הוא לתקופה של חמש עשרה (15) שנה⁽⁸⁾, שתחילתה ביום הענקת הרישיון (להלן - תקופת הרישיון).
- 9.2 בוטל⁽⁹⁵⁾

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54.
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8.
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8.
⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95

- 9.3 ניתן לחדש רישיון זה לתקופות נוספות של עשר (10) שנים, אחת או יותר, מעבר לתקופת הרישיון בהתאם לאמור בסעיף (להלן – התקופה הנוספת).^(95ת)
- 9.4 במשך כל תקופת הרישיון או התקופות הנוספות, יהיה הרישיון כפוף לסמכות השר לפי סעיפים 13 עד 15 לעניין שינוי רישיון, הגבלתו, התלייתו או ביטולו, וכן לסמכויות לפי סעיף 4 לפקודה^(95ת)
- 9.5^(49ת) על אף האמור בסעיף 9.1, במסגרת הרחבת הרישיון בעקבות זכייתו של בעל הרישיון במכרז, תוקפו של רישיון זה, יהיה לתקופה של עשרים (20) שנים החל מיום כ"ז תשרי תשע"א (26 בספטמבר 2011) (להלן "המועד הקובע").

10. חידוש רישיון^(95ת)

- 10.1 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים, לבקשת בעל הרישיון, לחדש את הרישיון לתקופות נוספות של עשר (10) שנים נוספות לאחר ששקלו את כל השיקולים המפורטים בסעיף 4(ב) לחוק ובפקודה לפי העניין, לרבות כל אלה:^(95ת)
- (א) בעל הרישיון מילא אחר הוראות החוק, הפקודה, התקנות לפיהם והוראות הרישיון;
 - (ב) בעל הרישיון פעל בהתמדה לשם שיפור שירותי רט"ן, היקפם, זמינותם ואיכותם ולשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן וכי בפעילותו לא היה מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בתחרות בענף הרט"ן או להגביל אותה;
 - (ג) בעל הרישיון 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 רט"ן, זמינותם ואיכותם;
 - (ד) בעל הרישיון עשה שימוש יעיל בפסי התדרים שהוקצו לו, בהשוואה ליישומים חלופיים.
- 10.2 בעל הרישיון יגיש את בקשתו^(95ת) לחידוש הרישיון במהלך ארבעים וחמישה (45) ימים שקדמו לתקופת שמונה-עשר (18) החודשים לפני מועד תום תקופת הרישיון.
- 10.3 בעל הרישיון יצרף לבקשתו את אלה:
- (א) דו"ח המסכם את כל הדו"חות השנתיים שבעל הרישיון הגיש לפי רישיון זה בין מועד תחילת הרישיון,^(95ת) או חידוש תוקף הרישיון האחרון לבין מועד הגשת בקשתו;
 - (ב) השוואת הנתונים המפורטים בדו"ח לגבי כל שנה עם אלה שפורטו לגבי השנה הקודמת לה, וכן הסברים לשינויים יוצאי דופן בנתונים;
 - (ג) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרישיון לשיפור איכות שירותי רט"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.

^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(49ת) תיקון מספר 49
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95

- 10.5 לצורך בחינת בקשתו של בעל הרישיון לחדש את הרישיון, ומבלי לגרוע מסמכויות השר והגורם המוסמך לפי הפקודה לדרוש מידע לפי כל דין, רשאים השר והגורם המוסמך לפי הפקודה לדרוש מבעל הרישיון להופיע לפניו ולהציג להם תכנית הנדסית המתארת את תכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של מערכת הרט"ן במהלך התקופה הנוספת. ^(ת95)
- 10.6 ^(ת87) נדרש בעל הרישיון להופיע בפני השר, יופיעו יושב ראש הדירקטוריון של החברה בעלת הרישיון, או מנכ"ל החברה או מי שהסמיכו לכך בכתב.
- 10.7 לא נענה בעל הרישיון לדרישה כאמור בסעיפים 10.5 ו-10.6, פעמיים לפחות, רשאי השר לדחות את בקשתו ^(ת95) לחידוש הרישיון. ^(ת87)
- 10.8 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה יודיעו לבעל הרישיון על החלטתם בדבר הבקשה לחידוש הרישיון לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרישיון. ^(ת95)
- 10.9 על ^(ת95) התקופות הנוספות יחולו תנאי רישיון זה, לרבות כל שינוי בהם.
- 10.10 הוראות סעיף 100 לענין שמירת הסודיות יחולו, בשינויים המתחייבים, על מידע שמסר בעל הרישיון לפי הוראות סעיף זה, ^(ת95) לשר, לגורם המוסמך לפי הפקודה, או מי מטעמם.

11. בוטל ^(ת95)

^(ת95) תיקון מספר 95
^(ת87) תיקון מספר 87
^(ת95) תיקון מספר 95
^(ת87) תיקון מספר 87
^(ת95) תיקון מספר 95
^(ת95) תיקון מספר 95
^(ת95) תיקון מספר 95
^(ת95) תיקון מספר 95
^(ת95) תיקון מספר 95

12. סיום תקופת הרישיון

- 12.1 ⁹⁵נסתיימה תקופת הרישיון לפי סעיף 9 או התקופות הנוספות לפי סעיף 10.1, והרישיון לא חודש, רשאי השר להורות לבעל הרישיון להוסיף ולהפעיל את מערכת הרט"ן לתקופה כפי שיקבע (להלן - תקופת סיום השירות) עד שיינתן לאחר רישיון על פי דין, למתן השירותים נושא רישיון זה (להלן - בעל רישיון חלופי), ויושלמו הליכי העברת המערכת לפיו, או עד שיינתן לאחר רישיון על פי דין לשירותים חלופיים; תקופת סיום השירות לא תעלה, בכל מקרה, על שנתיים ימים מהמועד בו פג תוקף הרישיון.
- 12.2 במהלך תקופת סיום השירות, ולא יאוחר מעשרה (10) חודשים מיום מתן רישיון לבעל רישיון חלופי, יישאו ויתנו בעל הרישיון ובעל הרישיון החלופי לשם רכישת מערכת הרט"ן בערכה הכלכלי והמחאת זכויות וחובות של המנויים לבעל הרישיון החלופי; לא הגיעו בעלי הרישיון האמורים לכלל סיכום תוך עשרה (10) חודשים כאמור, ייקבע המחיר בידי בורר שימונה בידי יושב ראש לשכת רואי החשבון, שהחלטתו תהיה סופית.

חלק ב' - שינוי תנאי הרישיון, אכיפתו וביטולו

13. שינוי תנאי הרישיון

- 13.1 ^{95ת} השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים לשנות את תנאי הרישיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם; בהתאם להוראות סעיף 4 לחוק והוראות סעיפים 14 ו-14 לפקודה ובין היתר לעניין זה יובאו בחשבון:
- (א) חל שינוי במידת התאמתו של בעל הרישיון לבצע את הפעולות והשירותים נשוא הרישיון;
 - (ב) בטל ^{95ת}
 - (ג) נדרש שינוי ברישיון כדי להבטיח את רמת השירותים הניתנים לפיו;
 - (ד) שינויים שחלו בטכנולוגיה של בזק המצדיקים שינוי הרישיון;
 - (ה) חלו שינויים בצרכי הספקטרום האלקטרומגנטי המצדיקים, לדעת השר, שינויים ברישיון;
 - (ו) שיקולים שבטובת הציבור המצדיקים את שינוי הרישיון;
 - (ז) שינוי במדיניות הממשלה בתחום הבזק המצדיק את שינוי הרישיון;
 - (ח) נדרש שינוי הרישיון כתוצאה מהפרתו בידי בעל הרישיון, כאמור בסעיף 15.
- 13.2 השר יפעל לפי סמכותו, כאמור בסעיף 13.1, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו.
- 13.3 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה יפעלו לפי סמכותם כאמור בסעיפים 13.1 ו-13.2 לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע את טענותיו.

14. ביטול הרישיון

- 14.1 השר והגורם המוסמך לפי הפקודה רשאים לבטל את הרישיון לפני תום תקופתו אם נתקיימה אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 6 לחוק, או בסעיף 14 לפקודה, לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים: ^{95ת}
- (א) בעל הרישיון לא גילה ^{95ת} לוועדת המכרזים, למנהל או לגורם המוסמך לפי הפקודה לפי העניין, מידע שנדרש לגלותו או שמסר לה מידע לא נכון;
 - (ב) בעל הרישיון נדרש וסרב למסור לשר או למי מטעמו ^{95ת} או לגורם המוסמך לפי הפקודה מידע אשר מצוי בידי וואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רישיון זה או על פי דין, או שבעל הרישיון מסר מידע כוזב לשר או למי מטעמו;
 - (ג) בעל הרישיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או התקנות על פיהם;
 - (ד) ^{95ת} בעל הרישיון דורש עבור שירותיו תשלומים הגבוהים מהתעריפים המרביים שנקבעו ברישיון זה או על-פיו, או על-פי כל דין;
 - (2ד) ^{95ת} בעל הרישיון אינו עומד בדרישות הכיסוי או בדרישות האיכות הקבועות ברישיון זה;
 - (ה) בעל הרישיון הפסיק, הגביל או עיכב שירות משירותיו שלא כדין;

^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95

- (ו) בוטל; ת49)
- (ז) חדלו להתקיים בבעל הרישיון אחת או יותר מן התכונות שהכשירו אותו להיות בעל רישיון, ובכלל זה:
- (1) בעל הרישיון חדל להיות חברה הרשומה בישראל;
- (2) בוטל. ת41)
- (3) רוב הדירקטורים בחברה שהיא בעלת הרישיון אינם אזרחי ישראל ותושבים בה;
- (4) המנהל הכללי של החברה שהיא בעלת הרישיון או דירקטור בה, הורשע בעבירה שיש עמה קלון ומוסיף לכהן בתפקידו;
- (5) המנהל הכללי של החברה שהיא בעלת הרישיון אינו אזרח ישראל ותושב בה;
- (6) לא ישים;
- (7) כפוף לאמור בפסקה (9), התקיים בבעל הרישיון אחד מאלה:
- ((א)) בעל הרישיון, נושא משרה או בעל עניין בחברה בעלת הרישיון או נושא משרה בבעל עניין בה, הוא בעל עניין במפעיל רטי"ן מתחרה מבלי שקיבל לכך היתר מאת השר כאמור בסעיף 23.8, או שלא קיים תנאי מהתנאים הכלולים בהיתר שקיבל מאת השר כאמור;
- ((ב)) נושא משרה, בעל עניין או נושא משרה בבעל עניין בחברה בעלת הרישיון הוא נושא משרה במפעיל רטי"ן מתחרה או בבעל עניין במפעיל רטי"ן מתחרה, מבלי שקיבל לכך היתר מאת השר כאמור בסעיף 23.2, או שלא קיים תנאי מתנאיו של היתר שקיבל מאת השר כאמור;
- (8) נתקיים בבעל העניין בחברה בעלת הרישיון, שהוא קרן נאמנות, חברת ביטוח, חברה להשקעות או קרן פנסיה, אחד מאלה:
- ((א)) הוא מחזיק במישרין או בעקיפין, יותר ת111 מעשרה אחוזים (10%) מאמצעי שליטה כלשהו במפעיל רטי"ן מתחרה, בלא שקיבל היתר לכך מאת השר;
- ((ב)) הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר ת111 מעשרה אחוזים (10%) מאמצעי שליטה כלשהו במפעיל רטי"ן מתחרה על פי היתר מאת השר, ובנוסף לכך יש לו נציג או ממונה מטעמו בקרב נושאי המשרה במפעיל רטי"ן מתחרה, אלא אם כן נדרש לעשות כן על-פי דין;
- ((ג)) הוא מחזיק, במישרין או בעקיפין, יותר ת111 עשרים וחמישה אחוזים (25%) מאמצעי שליטה כלשהו במפעיל רטי"ן מתחרה, אף אם קיבל היתר להחזקה עד ת111 עשרים וחמישה אחוזים (25%) מאמצעי שליטה כאמור;
- (א8) בוטל ת111)
- (9) בעל הרישיון, נושא משרה או בעל עניין בבעל הרישיון, או נושא משרה בבעל עניין בבעל הרישיון, שולט במפעיל רטי"ן מתחרה, נשלט בידי מפעיל רטי"ן מתחרה, בידי נושא משרה או בעל עניין במפעיל רטי"ן מתחרה, בידי נושא משרה בבעל עניין במפעיל רטי"ן מתחרה, או בידי אדם או תאגיד השולט במפעיל רטי"ן מתחרה;

ת49) תיקון מספר 49.
ת41) תיקון מספר 41.
ת111) תיקון מספר 111
ת111) תיקון מספר 111
ת111) תיקון מספר 111
ת111) תיקון מספר 111
ת111) תיקון מספר 111
ת111) תיקון מספר 111

- (ח) הועברו אמצעי שליטה בבעל הרישיון או שליטה בו בניגוד לאמור בסעיף 21; על אף האמור, העברה או רכישה של אמצעי שליטה בבעל רישיון, במישרין או בעקיפין, בשיעור הטעון אישור לפי סעיף 21.1 או 21.3 (למעט העברה או רכישה שתוצאתה העברת שליטה) מבלי שניתנה לכך הסכמת השר בכתב ומראש כנדרש על-פי סעיפים אלו, לא תהווה עילה לביטול הרישיון אם ניתנה הסכמת השר בכתב ומראש לביצוע הצעה לציבור של אמצעי שליטה נסחר או לרישום למסחר של אמצעי שליטה נסחר, בבורסה לני"ע בארץ או בחו"ל, אשר במסגרתם עשויים לעבור אמצעי שליטה בבעל הרישיון בשיעור הטעון אישור על פי סעיף 21.1 או 21.3 (למעט העברה או רכישה שתוצאתה העברת שליטה), והכל בכפוף לתנאי שיקבע השר במסגרת מתן הסכמתו כאמור. האמור בסעיף זה הינו בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות סעיף 21.8 לרישיון;⁽⁴⁹⁾
- (ט) היה בפעילותו של בעל הרישיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בענף הרט"ן או הגביל אותה;
- (י) מונה כונס נכסים או מפרק זמני לחברה בעלת הרישיון, ניתן צו לפירוקה או החלטה על פירוק מרצון;
- (יא) בוטל;⁽⁴⁹⁾
- (יב) בעל הרישיון ביקש ביטול הרישיון;
- (יג)⁽⁴¹⁾ בעל הרישיון הפר הוראה מהוראות סעיפים 22 ו-22.ב.

- 14.1 א לעניין סעיף קטן 14.1 (ה), הגבלת שירות בשל נסיבות טכנולוגיות, הנעשית לאחר שנמסרה על כך למנהל הודעה מנומקת מראש ובכתב ולאחר שניתן לה אישור המנהל, לא יראו בה הגבלת שירות שלא כדין.
- 14.2 נוכח השר כי עילת הבטלות, בנסיבות העניין, אינה מחייבת ביטול הרישיון, יתן השר לבעל הרישיון הזדמנות נאותה לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילה לביטול.
- 14.3 השר יודיע לבעל הרישיון מראש על כוונתו לבטל את הרישיון, 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 הרישיון להופיע בפניו 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 רישיון כאמור, ייענה לדרישה או להזמנה במועד שנקבע בהם.
- 14.6 לא נענה בעל הרישיון, פעמיים לפחות, לדרישה או להזמנה של השר תוך תקופה שקבע השר בדרישה או בהזמנה, רשאי השר לבטל את הרישיון בהודעה שישלח לבעל הרישיון (להלן - הודעת הביטול).
- 14.7 בהודעת הביטול יקבע השר את המועד בו יהיה ביטול הרישיון בר-תוקף, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון להמשיך במתן השירותים לפי רישיון זה עד למתן רישיון לאחר או עד למנויי נאמן או עד למנויי כונס נכסים כדין לשם ניהול מערכת הרט"ן והפעלתה - לפי העניין.
- 14.8 בעל הרישיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעתו ויקיים הוראות רישיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49.
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49.
⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41.

15. תרופות אחרות

בנוסף לסמכותו לבטל את הרישיון כאמור בסעיף 14, רשאי השר, בהתקיים העילות המפורטות בסעיף 14.1, להגביל או להתלות את הרישיון או לשנות את תנאיו או לחלט את הערבות שנתן בעל הרישיון להבטחת מילוי תנאי הרישיון, כולה או חלקה; ההליכים המפורטים לעניין ביטול הרישיון יחולו, בשינויים המחויבים, על הגבלת רישיון, התלייתו וחילוט הערבות.

חלק ג' - הפרדה מבנית במתן שירותים^{ת50}

15.א. הגדרות

15.1 א - בחלק זה –

"**החברה האחות**" - הוט טלקום שותפות מוגבלת;

"**החברה האם**" - הוט מערכות תקשורת בכבלים בע"מ;

"**מידע מסחרי**" - נתונים אודות בעל הרישיון, חברה בת בעלת רישיון מב"ל^{ת53} או מתחרה, שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד מאלה:

(1) לקוחות;

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

(3) תכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות, שמידע לגביהן נמסר לבעל הרישיון או לחברה בעלת זיקה בידי מתחרה, או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי מתחרה כמידע חסוי.

"**מתחרה**" - בעל רישיון המתחרה בחברה בעלת זיקה.

"**ספק בעל זיקה**" - "הוט נט"^{ת98} שירותי אינטרנט בע"מ^{ת85א}

15.ב. חובת הפרדה מבנית –

15.1 ב בעל הרישיון יקיים הפרדה מבנית בינו לבין החברה האם והחברה האחות, כמפורט להלן:

(א) הפרדה מלאה בין הנהלת בעל הרישיון לבין הנהלת החברה האם והחברה האחות, לרבות בכל הקשור למערכת העסקית, למערכת הכספים ולמערכת השיווק;

(ב) הפרדה מלאה בין נכסי בעל הרישיון לבין נכסי החברה האם והחברה האחות;

(ג) בעל הרישיון לא יעסיק את עובדי החברה האם או את עובדי החברה האחות, ולא יגרום בכל דרך, בין במעשה ובין במחדל, לכך שהחברה האם או החברה האחות תעסיק את עובדיו;

15.2 ב בכל הנוגע לשמירת סודיות של מידע מסחרי יקיים בעל הרישיון את אלה:

(א) בעל הרישיון ימנע העברתו של מידע מסחרי אל החברה האם או החברה האחות, והוא ימנע מקבלת מידע מסחרי, בכל דרך שהיא, מהחברה האם או מהחברה האחות, וכן ימנע מעשיית כל שימוש במידע מסחרי כאמור

(ב) בעל הרישיון יקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע מסחרי, וכן למניעת העברת מידע כאמור לחברה האם או לחברה האחות. בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע אצל בעל הרישיון והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם;

^{ת50} תיקון מספר 50.
^{ת53} תיקון מספר 53.
^{ת98} תיקון מספר 98
^{ת85א} תיקון מספר 85א

(ג) מבלי לגרוע מחובתו של בעל הרישיון לפי סעיף קטן (ב), ומחובתו של עובד בעל הרישיון לשמור על הסודיות של מידע מסחרי, לפי כללים ונהלים שנקבעו כאמור, לא ימונה לדירקטור בבעל הרישיון עובד בחברה האם או בחברה האחות, אם במסגרת התפקיד שממלא העובד בחברה האם או בחברה האחות יש לו גישה למידע מסחרי אודות מתחרה, אשר השימוש במידע המסחרי על ידי בעל הרישיון עלול לפגוע בתחרות בינו לבין מתחרה; לעניין זה - "עובד" - למעט יו"ר דירקטוריון של החברה האם או החברה האחות.

15.3 ב על אף האמור בסעיפים 15.1 ב ו-15.2 ב :

(א) בעל הרישיון רשאי להציע למכירה ולשווק את שירותי החברה האם או החברה האחות, שלא במסגרת סל שירותים משותף, ולצורך כך, על אף האמור בסעיפים 15.1 ב ו-15.2 ב, בעל הרישיון רשאי להעביר לחברה האם או החברה האחות מידע מסחרי בנוגע למנוי מסוים שרכש שירות של החברה האם או החברה האחות, ואשר מסר את המידע האמור לבעל הרישיון, והמידע נחוץ לחברה האם או לחברה האחות, לפי העניין, לצורך אספקת השירות כאמור, ולצורך זה בלבד; בעל הרישיון לא יעשה שימוש במידע כאמור לצורך מכירה ושיווק של שירותיו.¹¹⁴ בנוסף, היה ואושר לשיווק סל שירותים משותף הכולל את שירותי בעל הרישיון ושירותי החברה האם והחברה האחות ("סל קוואד"), בעל הרישיון יהיה רשאי להעביר לחברה האם ולחברה האחות מידע מסחרי לצורך מכירה ושיווק של שירותי בעל הרישיון על ידן, וביצוע פעולות גבייה הכרוכות בכך.

(ב) בעל הרישיון רשאי לקבל מהחברה האם או מהחברה האחות מידע מסחרי בנוגע למנוי מסוים שרכש מהחברה האם או החברה האחות שירות של בעל הרישיון והמידע נחוץ לו לצורך אספקת השירות כאמור, ולצורך זה בלבד.¹¹⁴ בנוסף, היה ואושר לשיווק סל שירותים משותף הכולל את שירותי בעל הרישיון ושירותי החברה האם והחברה האחות ("סל קוואד"), בעל הרישיון יהיה רשאי לקבל מהחברה האם ומהחברה האחות מידע מסחרי לצורך מכירה ושיווק של שירותי בעל הרישיון על ידן, וביצוע פעולות גבייה הכרוכות בכך.

בסעיף זה, "סל שירותים משותף" - מקבץ שירותים, הכולל את שירותי בעל הרישיון וכן שירותים הניתנים בידי החברה האם או החברה האחות, כולם או חלקם.

114 תיקון מס' 114

114 תיקון מס' 114

15.ג. סל שירותים משותף^(98ת) 85א

15.1 ג15 על אף האמור בסעיפים 15.1 ו-15.2ב:

(א) בעל הרישיון רשאי לשווק למנוי מקבץ שירותים, הכולל, בין היתר, את שירותי בעל הרישיון, שירותי החברה האם, שירותי החברה האחות, שירותי גישה לאינטרנט של הספק בעל הזיקה (החברה הוט נט שירותי אינטרנט בע"מ) ושירותי תקשורת בינלאומית של החברה הוט נט שירותי אינטרנט בע"מ, כולם או חלקם (להלן - "סל שירותים משותף") ולבצע פעולות גבייה הכרוכות בכך, ובלבד שהתקיימו כל אלה:^(98ת)

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

(א) פרטי בעל הרישיון שיספק כל אחד מהשירותים הכלולים בסל;

(ב) התשלום שיעביר בעל הרישיון בעד כל שירות, לבעלי הרישיונות ששירותיהם ניתנים במסגרת הסל;

(ג) התנאים בהם ישווק הסל למנוי, לרבות תעריף כל שירות בו, והתעריף הכולל של הסל האמור;

(ד) התעריף אותו יגבה בעל הרישיון ממנוייו עבור שירות הכלול בסל, בעת שהוא נרכש שלא במסגרת הסל;

(ה) המועד המתוכנן לתחילת שיווק הסל ומשך הזמן המתוכנן לשיווקו.

(2) המנהל הודיע לבעל הרישיון בכתב כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל או המנהל לא מסר לבעל הרישיון, בתוך התקופה הקובעת, הודעה לפיה הוא מתנגד לשיווק הסל. לעניין זה - "התקופה הקובעת" - 21 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 10 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרישיון להעביר, לפי המאוחר;

(3) בוטל^(98ת)

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

(ג) המנהל יהיה רשאי לאשר בקשה, לדחותה, או לאשרה בכפוף לתנאים שיקבע.

(ד) לא החל בעל הרישיון בשיווק סל השירותים המשותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בס"ק (א)(2), יראו את אישור הבקשה כבטל.

(ה) סל השירותים המשותף ישווק על ידי בעל הרישיון במשך תקופה שלא תפחת מחודשיים. בעל הרישיון יודיע למנהל על כוונתו להפסיק לשווק סל שירותים משותף שהוא משווק, 7 ימים לפחות טרם הפסקת השיווק.

(ו) החל בעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לס"ק (א), יפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור.

(ז) בעל הרישיון יאפשר לכל מבקש לרכוש בנפרד את שירות ספק הגישה לאינטרנט הכלול בסל השירותים המשותף, או את כל השירותים הכלולים בסל השירותים המשותף שאינם שירות זה במקבץ, בתנאים זהים לתנאים בהם ניתן לרכוש שירותים אלה כשהם במסגרת סל השירותים המשותף. ת98

(ח) בעל הרישיון לא יעשה שימוש במידע המצוי בידו, הנובע מאספקת שירותים לבעל רישיון אחר או מאספקתם למנויי בעל רישיון אחר, אלא לצורך שיווק סל השירותים המשותף וביצוע פעולות גבייה הכרוכות בכך.

(1ח) בתקופה בה אושר לבעל הרישיון לשווק סל שירותים משותף הכולל את שירותי בעל הרישיון ביחד עם שירותי החברה האם והחברה האחות לפי סעיף קטן (ג), לא יחול האיסור לעשות שימוש במידע כאמור בסעיף 15.3(ב) גם לצורך שיווק שירותי בעל הרישיון, החברה האם או האחות ביחד או לחוד ("שיווק משותף") בכפוף לכל אלה:

(1) המידע ישמש לצורך השיווק המשותף וביצוע פעולות גבייה הכרוכות בכך בלבד.

(2) המנהל יהיה רשאי להגביל או לאסור שימוש במידע ושיווק משותף כאמור אם נכח כי שיווק משותף זה לרבות שיתוף המידע במסגרתו, פוגע בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים.

(3) המידע שנמסר ביחס למנוי מסוים לא יישמר אצל בעל הרישיון ככל שהמנוי לא התקשר עמו בהסכם התקשרות. ת116

(ט) בוטל ת98

(י) בוטל ת98

(יא) בוטל ת98

(יב) בעל הרישיון יעביר למנהל על פי דרישתו, ת98 דיווח בדבר מספר המנויים שהצטרפו לכל סל שירותים משותף, ת98, וזאת במתכונת כפי שיקבע המנהל.

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

ת98 תיקון מספר 98
ת116 תיקון מספר 116
ת98 תיקון מספר 98
ת98 תיקון מספר 98
ת98 תיקון מספר 98
ת98 תיקון מספר 98
ת98 תיקון מספר 98

15.ד סל שירותים משותף עסקי (ת85א)

15.ד.1 על אף האמור בסעיפים 15.1 ב ו-15.2 ב :

- (א) בעל הרישיון רשאי לשווק למנוי עסקי ייחודי, כהגדרתו בסעיף זה, מקבץ שירותים, הכולל, בין היתר, את שירותי בעל הרישיון, שירותי החברה האם, שירותי החברה האחות, שירותי הספק בעל הזיקה ושירותי החברה האחות הוט מובייל תקשורת בינלאומית בע"מ, כולם או חלקם (להלן – "סל שירותים משותף עסקי"), ולבצע פעולות גבייה הכרוכות בכך.
- (ב) על סל שירותים משותף עסקי ועל פעולות לפי ס"ק (א) יחולו הוראות סעיף 15.3 ג(יב) – (יג), בשינויים המחויבים.
- (ג) בעל הרישיון לא יעשה שימוש במידע המצוי בידו, הנובע מאספקת שירותים לבעל רישיון אחר או מאספקתם למנויי בעל רישיון אחר, אלא לצורך שיווק סל השירותים המשותף העסקי וביצוע פעולות גבייה הכרוכות בכך.
- בסעיף זה: "מנוי עסקי ייחודי" – עוסק מורשה, שסך ממוצע חשבונותיו החודשיים בשנה עולה על 2,000 ₪, לא כולל מע"מ.

15.ה. ת94 הוראת שעה

על אף האמור בהוראות הרישיון, יפעל בעל הרישיון לפי ההוראות הקצובות בזמן הקבועות
בנספח י"א לרישיון.

פרק ג' - בעלות, נכסים ואמצעי שליטה

חלק א' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסיו

16. **בוטלת** (85את54)
17. **בעלות על מערכת הרט"ן**
- 17.1 בעל הרישיון יהיה הבעלים והמפעיל של מערכת הרט"ן.
- 17.2 ⁽⁷²⁾על אף האמור בסעיף 17.1, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש:
- (א). בעורקי תמסורת פיזיים או אלחוטיים של בעל רישיון אחר;
- (ב). בתשתית הרדיו המוקמת, מקוימת ומופעלת באמצעות בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, במסגרת הסכם שימוש, כמוגדר בסעיף 19.3 ולאחר שקיבל את הסכמתו בכתב ומראש ⁽⁹⁵⁾של המנהל והגורם המוסמך לפי הפקודה ובהתאם לתנאים שקבעו.
- (ג). בתשתית רדיו של אחר שאינו בעל רישיון רט"ן, המופעלת ומתחזקת בידי בעל הרישיון, ובלבד שבעל הרישיון יעמוד בהוראות נספח ה' באמצעות תשתית הרדיו שבבעלותו. ⁽¹¹⁹⁾
18. **הגבלות בהעברת נכסי הרישיון**
- 18.1 בעל הרישיון אינו רשאי למכור, להשכיר או למשכן נכס מהנכסים המשמשים לביצוע הרישיון (להלן - נכסי הרישיון), אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתו בכתב מראש של השר בהתאם לתנאים שקבעו.
- 18.2 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף ⁽⁵⁴⁾18.1, ייתן השר הסכמתו להקניית זכויות בנכסי הרישיון לצד שלישי, אם נוכח להנחת דעתו שבעל הרישיון הבטיח כי בכל מקרה לא יגרום מימוש הזכויות בידי הצד השלישי לפגיעה כלשהי במתן השירותים לפי רישיון זה כל עוד בעל הרישיון חייב לתת שירותים אלה על פי הוראות רישיון זה.
- 18.3 על אף האמור בסעיף 18.1, רשאי בעל הרישיון לשעבד נכס מנכסי הרישיון לטובת תאגיד בנקאי הפועל כדין בישראל, לשם קבלת אשראי בנקאי, ובלבד שמסר מראש למנהל הודעה מראש בדבר השעבוד שבכוונתו לעשות, ובהסכם השעבוד נכלל סעיף המבטיח שמימוש הזכויות בידי התאגיד הבנקאי לא יגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותים לפי רישיון זה;
- לעניין סעיף זה, "תאגיד בנקאי" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, ולמעט "תאגיד חוץ" כהגדרתו באותו חוק.
- 18.4 הוראות סעיף 18.1 לא יחולו על מכירת פריטי ציוד בעת ביצוע הליך שדרוג, לרבות מכירת ציוד, כאמור, בשיטת מכירה בהמרה (Trade In).

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54.

⁽⁷²⁾ תיקון מספר 72.

⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95.

⁽¹¹⁹⁾ תיקון מס' 119.

⁽⁵⁴⁾ תיקון מספר 54.

18.4⁷² לעניין מכירה, השכרה, משכון או העברה של נכסי הרישיון לבעל הרישיון תשתית רדיו סלולרית שבעל הרישיון הוא לקוח שלו, לא יחולו הוראות סעיף זה.

18.5⁴⁹ מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שניתנה הסכמת השר לפי סעיף זה למכירה, להשכרה או למישכון נכס מהנכסים המשמשים לביצוע הרישיון למפעיל רט"ן, ישיב בעל הרישיון את ההפרש בין דמי הרישיון ללא מנגנון ההפחתה המפורט בסעיף 86א, לבין דמי הרישיון ששולמו על ידו. אישר השר השכרת נכסים לא משמעותיים למפעיל רט"ן, תהיה ההחלטה בעניין השבת דמי הרישיון נתונה לשיקול דעתו של השר.

19. התקשרות עם אחר

19.1 ביקש בעל הרישיון לתת שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמו, יפנה אל המנהל ויבקש את אישורו לכך; אל בקשתו יצרף בעל הרישיון את ההסכם²⁷ בינו לבין האחר; הוראת סעיף זה לא תחול לעניין התקשרות בין בעל הרישיון לבין משווק ציוד קצה רט"ן או מי שפועל מטעמו של בעל הרישיון לשם שיווק שירותיו.

19.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורה בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם; המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם האחר את קיומם של תחרות הוגנת, רמת השירותים לציבור, הוראות רישיון זה וחובותיו של בעל הרישיון לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם אחר הסותרת את חובותיו של בעל הרישיון על פי רישיון זה.

19.3 אין בהתקשרות עם אחר כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים נושא רישיון זה, כולו או מקצתו, על פי הוראות רישיון זה, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.

⁷² תיקון מספר 72.

⁴⁹ תיקון מספר 49.

²⁷ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

חלק א'1 – יחסים הדדיים עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית^{72ת}

19.א. הגדרות

19.1 א בחלק זה –

- **"מידע סודי מסחרי"**
 - (1) נתונים אודות בעל הרישיון, שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד מאלה:
 - (2) כמות ונפחי מסרי הבזק העוברת ברשת, סוגיהם ויעדיהם;
 - (3) מספר המנויים, סיווגם ומאפייניהם;
 - (4) מבנה הרשת, פרישתה והטכנולוגיה שבה היא פועלת;
 - (5) תכניות להרחבת הרשת, לשינויים בה ולהפעלת שירותים חדשים באמצעותה;
 - (6) תכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות שמידע לגביהן נמסר לבעל הרישיון בידי בעל רישיון רט"ן, או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי בעל רישיון רט"ן כמידע סודי מסחרי;
 - (7) כל מידע אחר שאינו ניתן לגילוי כדין בנקל על ידי אחרים, אשר סודיותו מקנה לבעליו יתרון עסקי על פני מתחריו.
- **"מרכיב פסיבי"**
 - האלמנטים הפסיביים באתר מוקד רדיו תאי לרבות תורן, מבנה, חשמל ומיזוג;
 - שיתוף פסיבי ובנוסף שיתוף האנטנה או כבל הזנה לאנטנה;
- **"שיתוף של אקטיבי של אנטנה"**
 - שיתוף אקטיבי של אנטנה לרבות שיתוף בצידוד רדיו ובתדר אשר הוקצו לשימוש של בעל רישיון רט"ן;
- **"שיתוף של אקטיבי של תדר"**
 - שיתוף מלא או חלקי, של המרכיב הפסיבי במספר משמעותי של אתרי מוקד רדיו תאי בין שנים או יותר מבעלי רישיון רט"ן;

(MOCN)⁴

19.ב. שיתוף עם בעל רישיון רט"ן אחר

19.1 ב בעל הרישיון רשאי להתקשר בהסכם עם בעל רישיון רט"ן אחר (להלן בחלק זה "בעל רישיון אחר")

לצורך שיתוף ("הסכם שיתוף") בכל אחת מאפשרויות אלה בלבד:

- (א) הסכם שיתוף פסיבי;
- (ב) הסכם שיתוף אקטיבי של אנטנה;
- (ג) הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN);

^{72ת} תיקון מספר 72.

¹ Multi Operator Core Network

19.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19.3 ב:

(א) בעל הרישיון רשאי להתקשר עם בעלי רישיון רט"ן שונים בהסכמי שיתוף שונים, בכל אחת מרשתות דור 2, דור 3 או דור 4, ⁽⁹⁵⁾או מערכת דור 5. למרות האמור:

(1) שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) לא יאושר בין שני מפעילים.

(2) שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) בדור 2 או 3 יאושר רק בתנאי שלשני בעלי הרישיון המשתפים הוקצו תדרי דור 4 ורק בתנאי שלבעל הרישיון המשתף שאינו מפעיל, קיים הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) בדור 4.

לעניין סעיף קטן זה, "מפעיל" – בעל רישיון שלו רשת גישה פרושה במלואה בדור 3: חברות פלאפון תקשורת בע"מ, סלקום ישראל בע"מ, פרטנר תקשורת בע"מ;

(ב) גולן טלקום בע"מ והוט מובייל בע"מ, יוכלו לבקש מהמנהל להחליף את תכנית פרישת מוקדי הרדיו שבעל הרישיון צירף לתכנית ההנדסית במסגרת המכרז (UMTS), כאמור בנספח ב' לרישיון (בסעיף זה – "תכנית הפרישה"), בתכנית פרישת מוקדי הרדיו שיקים, באמצעות בעל רישיון תשתית סלולרית, בדור 4. הגיש בעל הרישיון בקשה כאמור, ישקול המנהל את הבקשה ובין היתר, יוודא כי הבקשה עומדת בתנאים הבאים, במצטבר:

(1) ההשקעה של בעל הרישיון ברשת דור 4 שווה וחלופית להשקעה אליה נדרש בעל הרישיון לצורך פרישת מוקדי הרדיו אליה התחייב בעל הרישיון במסגרת תכנית הפרישה;

(2) בעל הרישיון יעשה שימוש בתדרים שהוקצו לו בעקבות זכייתו במסגרת מכרז דור 4 לטובת אספקת שירותי דור 4 בלבד.

19.3 הגיעו בעל הרישיון ובעל הרישיון האחר לכלל הסכם שיתוף מהסוגים המנויים בסעיף 19.1, יגיש בעל הרישיון בקשה בכתב למנהל לא יאוחר משלושים יום מיום החתימה על הסכם השיתוף (להלן בסעיף זה – "הבקשה") ויבקש את אישורו להסכם השיתוף, והבקשה תכלול לפחות את כל אלה:

(א) פרטי בעל הרישיון ובעל הרישיון האחר;

(ב) סוג הסכם השיתוף כאמור בסעיף 19.1 ב;

(ג) תקציר מנהלים של עיקרי הסכם השיתוף;

(ד) עותק מההסכם על כל צרופותיו ונספחיו בצירוף תצהיר של נושא משרה בבעל הרישיון כי מלבד מסמכים אלה לא קיימת כל הסכמה, בכתב או בעל-פה בקשר להסכם;

(ה) חו"ד לפיה ההסכם עומד במדיניות "שיתוף גישה רחבת פס של בעל רישיון כללי למתן שירותי רט"ן" העדכנית ביותר ובתנאי חלק א' 1. זה. החו"ד תכלול ניתוח של השפעת הסכם השיתוף על התחרות בתחום הבזק והשידורים;

(ו) המועד המתוכנן לתחילת יישום ההסכם ולפיקעתו;

19.4 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורו בתנאים, לרבות תיקון ההסכם.

19.5 בעל הרישיון רשאי להתחיל ליישם את הסכם השיתוף, רק לאחר שהמנהל אישר בכתב לבעל הרישיון ולבעל הרישיון האחר את הבקשה.

19.g. הסכם שיתוף והסכם שימוש

19.1.g הגיש בעל הרישיון בקשה להסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN), ישקול המנהל את הבקשה בהביאו בחשבון, בין היתר, את רמת התחרות הקיימת בשירותי הרט"ן ופוטנציאל הפגיעה בתחרות, את מצאי התדרים הקיים והצפוי ויעילות השימוש בתדרים, את שרידות ויתירות הרשתות בהיבט הלאומי והבטחת רמת שירותי הבזק לאורך זמן.

19.2.g הסכם שיתוף אקטיבי של תדר (MOCN) יכלול את התנאים הבאים:

(א) בעלי הרישיון המשתפים יקימו תאגיד משותף ויחזיקו באמצעי השליטה בו בשיעורים שווים. התאגיד המשותף ידרש לקבל רישיון תשתית רדיו סלולרית;

(ב) על כל אחד מבעלי הרישיון המשתפים יחולו, בכל תקופת קיומו של הסכם השיתוף, ההוראות הבאות ביחס למרכיב הפסיבי ומוקדי הרדיו הנכללים ברשת הגישה המשותפת כדלקמן:

(1) במוקדי הרדיו התאי – יחזיקו בעלי הרישיון המשתפים בשיעורים שווים;

(2) במרכיב פסיבי – לכל אחד מבעלי הרישיון המשתפים תהיה זכות שימוש אפקטיבית בכלל המרכיבים הפסיביים ברשת הגישה.

לעניין זה - "זכות שימוש אפקטיבית" – זכות שימוש בלתי הדירה, לכל תקופת הרישיון הרלוונטי, במרכיב פסיבי, הנובעת מבעלות או ממקור אחר, שתאפשר לבעליה לבצע את כל הפעולות הכרוכות בהקמה, בקיום ובהפעלה של מוקדי רדיו תאי באמצעות או על גבי המרכיבים הפסיביים.

(ג) מנגנון פקיעת הסכם השיתוף, המבטיח את יכולת כל אחד מבעלי הרישיון המשתפים להמשיך לספק את שירותי הרט"ן למנוייו לאחר פקיעה כאמור, בהתאם להוראות רישיונו. במסגרת מנגנון הפקיעה כאמור, ייכללו הוראות אשר יסדירו את המשך קיומה של זכות שימוש אפקטיבית במרכיבים הפסיביים במקרה של פירוק הסכם השיתוף בהתאם להוראות סעיף קטן (2) ואת החובה ההדדית לאפשר שיתוף פסיבי גם לאחר הפירוק.

19.3.g מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19.2.g, בעל הרישיון, בעל הרישיון האחר ובעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, יתקשרו בהסכם שימוש ביניהם המעניק לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית זכות שימוש בלתי הדירה (IRU) במרכיבי רשת הגישה המשותפת, שאינם בבעלותו של בעל הרישיון תשתית סלולרית, המפרט את אופן השימוש שיעשה ברשת המשותפת (להלן, "הסכם שימוש"). לעניין זה, זכות השימוש הבלתי הדירה תינתן לתקופה שלא תעלה על 10 שנים, ותתייחס למרכיבי רשת הגישה הרלוונטיים לדור עליו סוכם בהסכם השיתוף.

19.4.g כל שינוי בהסכם שימוש או בהסכם שיתוף יובא לאישור המנהל, לא יאוחר מעשרה ימים מיום החתימה על השינוי; בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישה, העתק מהסכם שימוש או כל שינוי בו.

19.5.g הסכם שיתוף או הסכם שימוש (להלן בסעיף זה - "הסכם") לא יגביל, במישרין או בעקיפין, את בעל הרישיון או בעל הרישיון האחר, מלהגיע להסכם עם בעל רישיון נוסף או בעל רישיון רט"ן ברשת אחרת או לחתום איתם הסכם אחר, או לגרום לאפלייה ביחס לתנאי השימוש בתשתית רדיו סלולריות.

19.6 ג ביקש בעל הרישיון או בעל רישיון אחר לעשות שימוש בתשתית רדיו של בעל רישיון לתשתית רדיו סלולרית, יפנה אל בעלי הרישיון השותפים להסכם, לשם גיבוש הסכם שיתוף ויפעל כאמור בסעיף 19.6 ב.

19.7 ג אין בהתקשרות עם בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרישיון ומאחריותו לספק למנוייו שירות מהשירותים לפי רישיון זה, כולו או מקצתו על פי הוראות רישיון זה.

19.8 ג לא הגיעו הצדדים להסכם, רשאי כל צד לפנות למשרד לשם יישוב חילוקי הדעות ביניהם בהתאם לסעיף 5 לחוק.

19. ד. חובת הפרדה מבנית

19.1 ד בעל הרישיון יקיים הפרדה מבנית בינו לבין בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, כמפורט להלן:

(א) הפרדה מלאה בין הנהלתו לבין הנהלת בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית; לעניין זה – "הנהלה", למעט נושא משרה שאינו דירקטור בבעל הרישיון, שהוא גם דירקטור בבעל רישיון לתשתית רדיו סלולרית.

(ב) הפרדה מלאה בין נכסיו לבין נכסי בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, למעט תשתית רדיו של בעל הרישיון;

(ג) בעל הרישיון לא יעסיק את עובדי בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, ובעל רישיון תשתית רדיו סלולרית לא יעסיק את עובדי בעל הרישיון;

(ד) בעל הרישיון לא יעסיק את מי שהיה עובד הנהלה של בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית במשך שנה לאחר סיום העסקתו ללא אישור המנהל;

(ה) בעל הרישיון לא יקבל ולא יעביר לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית מידע סודי מסחרי שאינו נדרש לצורך מתן שירותי בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית עבור בעל הרישיון.

19.2 ד בכל הנוגע לשמירת סודיות של מידע מסחרי יקיים בעל הרישיון את אלה:

(א) בעל הרישיון ימנע העברתו של מידע סודי מסחרי לבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, למעט מידע הנדרש לצורך מתן שירותי בעל רישיון תשתית הרדיו הסלולרית עבור בעל הרישיון;

(ב) בעל הרישיון ימנע העברתו של מידע סודי מסחרי אל בעל רישיון אחר המחזיק באותו בעל רישיון תשתית רדיו סלולרית או מקבל שירותים ממנו;

(ג) בעל הרישיון יקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע סודי מסחרי, וכן למניעת העברתו כאמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב). בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע הסודי המסחרי בבעל הרישיון ובבעל רישיון תשתית רדיו סלולרית, והגישה אל המידע הסודי המסחרי בידי עובדים שאינם אמורים לטפל בו במסגרת תפקידם.

19.3 ד נוכח השר כי קיים חשש של ממש לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או בטובת הציבור, רשאי הוא להורות כי הוראות פרק זה, כולן או חלקן, יחולו על חברה בעלת זיקה לבעל הרישיון שהיא בעלת רישיון לפי חוק התקשורת.

19.4 ד נוכח השר כי במקרה מסוים התקיימו נסיבות המאפשרות זאת, ולאחר שהשתכנע כי לא יהא בכך כדי לפגוע בתחרות בתחום הבזק או השידורים, או בטובת הציבור, רשאי הוא, על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, להתיר בדרך של אישור בכתב סייגים לחובת ההפרדה המבנית הקבועה בחלק זה או על פיו, ורשאי הוא לקבוע תנאים לכך.

חלק ב' - אמצעי שליטה - שינויים והגבלות

20. בוטל⁽⁸⁷⁾

21. העברת אמצעי שליטה

21.1 לא תועבר אחזקה, ישירה או עקיפה, של אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, בשיעור של עשרה אחוזים (10%) או יותר מאותו אמצעי שליטה, בין בבת אחת ובין בחלקים, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב מראש.

21.2 לא יועבר בדרך כלשהי, אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, או חלק מאמצעי שליטה כאמור, באופן שכתוצאה מן ההעברה תועבר שליטה בבעל הרישיון מאדם אחד לאדם אחר, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב מראש. ככל שניתנה הסכמת השר להעברת השליטה כאמור למפעיל רט"ן מתחרה, ישיב בעל הרישיון את ההפרש בין דמי הרישיון ללא מנגנון ההפחתה המפורט בסעיף 86א, לבין דמי הרישיון ששולמו על ידו.⁽⁵²⁾

21.3 לא תירכש שליטה, ישירה או עקיפה, בבעל הרישיון, ולא יירכשו בה, במישרין או בעקיפין, בידי אדם בעצמו או יחד עם קרובו או עם אחר הפועלים עמו דרך קבע, עשרה אחוזים (10%) או יותר באמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, בין בבת אחת או בחלקים, ללא הסכמת השר בכתב מראש.

21.4⁽⁴¹⁾ (א) למרות האמור בסעיף זה לעיל, לא תועבר החזקה, ישירה או עקיפה, בין בבת אחת ובין בחלקים, של אמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון, המוחזק על ידי "גורם ישראלי" כהגדרתו בסעיף 22ב, באופן ששיעור החזקותיו של הגורם הישראלי באמצעי שליטה כלשהו בבעל הרישיון יפחת מחמישה אחוזים (5%), אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת השר בכתב ומראש;

(ב) הסכמת השר להעברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון כאמור, תינתן בכפוף לכך שגורם אחר יקבל את אישור השר, מראש ובכתב, להיחשב כגורם ישראלי וייחשב כחליפו של הגורם הישראלי, החל מהמועד שקבע השר;⁽⁹³⁾ אלא אם ניתנה לבעל הרישיון הוראה לפי סעיף 13 לחוק, כאמור בסעיף 22.5ב.

(ג) אין במתן כל אישור לפי סעיף זה כדי לפטור גורם ישראלי מן החובה לקבל את אישור השר לכל העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון הטעונה אישור לפי כל סעיף אחר ברישיון;

(ד) הוראות סעיף 21.4 ייכללו בתקנון בעל הרישיון.

21.5⁽⁴⁹⁾ על אף האמור בסעיפים 21.1, ו- 21.3, הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרישיון בשיעור הטעון אישור לפי סעיפים 21.1 או 21.3, שאין בהם משום העברת שליטה בבעל הרישיון, ללא שנתבקש אישור השר, ידווח על כך בעל הרישיון לשר, בכתב, ויגיש בקשה לשר לאישור ההעברה או הרכישה, והכל תוך 21 ימים מהיום שנודע על כך לבעל הרישיון, ובלבד שהשר נתן אישור מראש ובכתב לעצם ביצוע ההנפקה או המכירה של ניירות הערך לציבור.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁵²⁾ תיקון מספר 52
⁽⁴¹⁾ תיקון מספר 41
⁽⁹³⁾ תיקון מספר 93
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49

בסעיף זה, "אמצעי שליטה נסחר" - אמצעי שליטה, לרבות תעודות פקדון, Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs), או תעודות דומות, בגין ניירות ערך, הרשומים למסחר בבורסה לניירות ערך בארץ ו/או בחו"ל, במדינה שאינה עוינת, או אמצעי שליטה שהוצעו לציבור על פי תשקיף במדינה שאינה עוינת, ומוחזקים בידי הציבור, בארץ ו/או בחו"ל.

21.6⁴⁹ התקשרות בהסכם חיתום בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, וכן רישום למסחר בבורסה לני"ע בישראל או בחו"ל, במדינה שאינה עוינת, או הפקדת ניירות ערך, לרבות תעודות פקדון, Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs), או תעודות דומות, בגין ניירות ערך, או רישומם אצל חברה ו/או סוכן לרישומים, לא ייחשבו כשלעצמם העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון.

21.7⁴⁹ (א) החזקות חורגות יירשמו בפנקס החברים (מרשם בעלי המניות) בבעל הרישיון בציון דבר היותם חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרישיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרישיון לבעל החזקות החורגות ולשר. לעניין זה, "החזקות חורגות" - החזקות אמצעי שליטה נסחר ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 21 או תוך הפרת הוראות סעיף 23, ומכלול החזקות של מחזיק באמצעי שליטה נסחר שפעל בניגוד להוראות סעיף 24; וזאת כל עוד דרושה ולא ניתנה הסכמת השר לפי סעיף 21 לרישיון או מתקיימות נסיבות של הפרת הוראות סעיפים 23 או 24 לרישיון.

(ב) החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 21.7(א), לא ייקנו למחזיק זכויות כלשהן, ויהיו "מניות רדומות" כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט - 1999, זולת לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת לבעלי מניות (ובכלל זה זכות להשתתף בהנפקת זכויות המחושבות על בסיס החזקות באמצעי שליטה בבעל הרישיון, אלא שגם החזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות), ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור.

(ג) החזקות חורגות לא יקנו זכויות הצבעה באסיפה הכללית. בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת בעלי המניות יודיע לבעל הרישיון לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה - על גבי כתב ההצבעה, אם החזקותיו בבעל הרישיון או הצבעתו טעונות אישור לפי סעיפים 21 או 23 לרישיון, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה.

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

(ה) הוראות סעיפים 21.7 ו-21.9 יכללו בתקנון בעל הרישיון, בשינוי המחוייב.

21.8⁴⁹ כל עוד יקבע תקנון בעל הרישיון כאמור בסעיף 21.7 ובעל הרישיון ינהג בהתאם לאמור בסעיפים 21.5 ו-21.7, וכן כל עוד לא פחתו ההחזקות של בעלי השליטה או חליפיהם כהגדרתם בסעיף 22.1 א מ- 26% מכל אחד מאמצעי השליטה בבעל הרישיון, וכן כל עוד תקנון בעל הרישיון יקבע שרוב כח ההצבעה באסיפה הכללית של בעל הרישיון זכאי למנות את כל חברי הדירקטוריון בבעל הרישיון, למעט דירקטורים חיצוניים על פי דרישת כל דין ו/או הוראות בורסה נוגעות, לא יהוו החזקות חורגות כשלעצמן עילה לביטול הרישיון.

21.9⁴⁹ הוראות סעיפים 21.5 ו-21.8 לא יחולו על בעלי השליטה או חליפיהם כהגדרתם בסעיף 22.1 א.

22. שעבוד אמצעי שליטה

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

22א. החזקות בעלי השליטה או חליפיהם⁴¹

1. 22 א סך החזקות של "בעלי השליטה או חליפיהם", בעל השליטה או גורמים הקשורים ביניהם בהסכם שליטה, במצטבר, לא יפחת מ- 26% מכל אחד מאמצעי השליטה בבעל הרישיון.

בסעיף זה – "בעלי השליטה או חליפיהם" – Altice Securities S.A.R.L (להלן בסעיף זה - "אלטיס") וכן כל גוף אליו תעביר אלטיס אמצעי שליטה בבעל הרישיון, בתנאי שהשר אישר מראש ובכתב כי הגוף הנעבר ייחשב לעניין זה כחליפה של אלטיס החל מהמועד שקבע השר. אין במתן אישור לפי סעיף זה כדי לפטור את בעל הרישיון מן החובה לקבל את אישור השר לכל העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון הטעונה אישור לפי כל סעיף אחר ברישיון.

2. 22 א עשירית (10%) לפחות מחברי הדירקטוריון בבעל הרישיון ימונו בידי גורם ישראלי כהגדרתו בסעיף 22ב.⁹³ אלא אם ניתנה לבעל הרישיון הוראה לפי סעיף 13 לחוק, כאמור בסעיף 22.5 ב.

3. 22 א דירקטוריון בעל הרישיון ימנה מבין חבריו שהם בעלי סיווג ביטחוני והתאמה ביטחונית כפי שיקבע שירות הביטחון הכללי (להלן- "דירקטורים מסווגים"), ועדה שתיקרא "ועדה לענייני בטחון".

מספר הדירקטורים המסווגים שיכהנו בוועדה לענייני בטחון יהיה לפחות כמספר מחצית מהדירקטורים בדירקטוריון בעל הרישיון, או 4 דירקטורים מסווגים, הנמוך מביניהם. אם מספר מחצית מהדירקטורים כאמור אינו שלם, יעוגל מספר הדירקטורים המסווגים כלפי מעלה. נושאים הנוגעים לענייני בטחון, ידונו, בכפוף לאמור בסעיף 22.4 א להלן, במסגרת הוועדה לענייני בטחון בלבד.

⁴⁹ת. תיקון מספר 49.

⁴⁹ת. תיקון מספר 49.

⁴¹ת. תיקון מספר 41.

⁹³ת. תיקון מספר 93.

החלטה שנתקבלה או פעולה שנעשתה על-ידי הוועדה לענייני בטחון, כמוה כהחלטה שהתקבלה או פעולה שנעשתה על-ידי דירקטוריון החברה והיא תידון בדירקטוריון רק אם הדבר מתחייב לפי סעיף 22.4א להלן ובכפוף לאמור בסעיף 22.4א להלן. בסעיף זה - "ענייני בטחון" - כהגדרתם בצו התקשורת (קביעת שירות חיוני שנותנת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), התשנ"ז-1997, כנוסחו ביום 16.5.2010.

22.4 א ענייני בטחון שהדירקטוריון של בעל הרישיון יהיה חייב לדון בהם לפי ההוראות הקוגנטיות בחוק החברות, התשנ"ט-1999 או לפי הוראות קוגנטיות בכל דין אחר החל על בעל הרישיון, יידונו, ככל שיש לדון בהם בדירקטוריון, בהשתתפות דירקטורים מסווגים בלבד. דירקטורים שאינם מסווגים לא יהיו רשאים להשתתף בישיבת דירקטוריון זו ולא יהיו זכאים לקבל מידע או לעיין במסמכים הנוגעים לעניינים הנדונים בה. המניין החוקי בכל ישיבה כאמור לעיל, יכלול דירקטורים מסווגים בלבד.

בעל הרישיון יקבע בתקנונו כי נושא משרה, אשר מתוקף תפקידו ומכח הוראות הדין או התקנון היה עליו לקבל מידע או להשתתף בישיבות בענייני בטחון והדבר נמנע ממנו בשל הוראת סעיף 22.4א יהיה פטור מאחריות בשל הפרת חובת הזהירות כלפי בעל הרישיון, אם חובת הזהירות הופרה בשל אי השתתפות בישיבה או אי קבלת מידע.

22.5 א האסיפה הכללית לא תהיה רשאית ליטול, להאציל, להעביר או להפעיל סמכויות הניתנות לאורגן אחר בחברה, בענייני בטחון.

22.6 א (א) השר ימנה משקיף בישיבות דירקטוריון החברה ובוועדותיו, בעל סיווג בטחוני והתאמה ביטחונית כפי שיקבע שירות הביטחון הכללי.

(ב) המשקיף יהיה עובד מדינה בעל כשירות כשל דירקטור לפי פרק ג' לחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975.

(ג) בנוסף ומבלי לגרוע מכל חובה המוטלת עליו לפי כל דין, המשקיף יהיה חייב בשמירת סודיות כלפי בעל הרישיון, למעט ככל שהדבר דרוש לשם מילוי תפקידו כמשקיף. המשקיף לא ישמש כמשקיף ולא בכל תפקיד אחר אצל כל גורם העוסק במתן שירותי תקשורת והמתחרה ישירות בבעל הרישיון, וימנע מכל ניגוד עניינים בין תפקידו כמשקיף לבין בעל הרישיון, אך למעט ניגוד עניינים אשר נובע מהיותו עובד מדינה הממלא תפקיד משקיף בבעל הרישיון.

המשקיף יתחייב כלפי בעל הרישיון שלא לכהן כמשקיף או כנושא משרה, ושלא למלא תפקיד או להיות מועסק, במישרין או בעקיפין אצל כל גורם המתחרה ישירות בבעל הרישיון או מצוי בניגוד עניינים אליו, אך למעט ניגוד עניינים הנובע כאמור מהיותו עובד מדינה הממלא תפקיד משקיף בבעל הרישיון, במשך כל תקופת כהונתו כמשקיף אצל בעל הרישיון ובשמונה עשר חודשים (18) שלאחר סיום כהונתו זו.

בכל מקרה של חילוקי דעות בדבר הימצאותו של המשקיף בניגוד עניינים, יכריע בסוגייה זו היועץ המשפטי לממשלה או מי מטעמו.

(ד) הזמנה לישיבות הדירקטוריון וועדותיו, לרבות הוועדה לענייני בטחון, תימסר גם למשקיף והוא רשאי להשתתף כמשקיף בכל ישיבה כאמור.

- (ה) זכותו של המשקיף לקבל מידע מבעל הרישיון, תהא כשל דירקטור. סבר בעל הרישיון, כי מידע מסוים שהוא מידע עסקי רגיש, אינו דרוש למשקיף לצורך מילוי תפקידו, רשאי יהיה בעל הרישיון לעכב את מסירת אותו מידע למשקיף ויודיעו על כך. סבר המשקיף כי עליו לקבל את המידע האמור, יובא העניין להכרעת ראש שירות הביטחון הכללי.
- (ו) ראה המשקיף, כי בעל הרישיון קיבל או עומד לקבל החלטה בענייני ביטחון בניגוד להוראה מהוראות הרישיון, בניגוד לסעיף 13 לחוק או בניגוד להוראות סעיף 11 לחוק שירות הביטחון הכללי, התשס"ב-2002, יודיע על כך ללא דיחוי בכתב לבעל הרישיון. הודעה כאמור תימסר ליו"ר הדירקטוריון וליו"ר הוועדה לענייני בטחון וייקצב בה זמן ראוי בנסיבות המקרה לתיקון ההפרה או שינוי ההחלטה, אם הדבר ניתן.
- 22.7 א הוראות סעיף 22א יכללו בתקנון בעל הרישיון.

22.ב. ת41) ישראליות והחזקות גורם ישראלי

- 22.1 א סך אמצעי השליטה המוחזקים בידי גורם ישראלי, במישרין או בעקיפין, יהיה לפחות חמישה אחוזים (5%) מכל אחד מאמצעי השליטה בבעל הרישיון. לעניין זה יחושב הון המניות המונפק של בעל הרישיון, בהפחתת מספר ה"מניות רדומות" המוחזקות על ידי בעל הרישיון.
- בסעיף זה –

"גורם ישראלי" – לגבי יחיד- מי שהוא אזרח ישראל ותושב בה, לגבי תאגיד- התאגיד התאגד בישראל ויחיד שהוא אזרח ישראל ותושב בה, שולט בו, במישרין או בעקיפין ובלבד שהשליטה בעקיפין תהיה רק באמצעות תאגיד שהתאגד בישראל, אחד או יותר. ואולם, לעניין החזקה בעקיפין, רשאי שר התקשורת לאשר החזקה באמצעות תאגיד שלא התאגד בישראל, ובלבד שאותו תאגיד אינו מחזיק במישרין במניות בעל הרישיון, והכל אם שוכנע שלא יהיה בכך כדי לפגוע במטרות סעיף זה. לעניין זה, "אזרח ישראלי" - כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב - 1952; "תושב" - כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה- 1965;

"מניות רדומות" – כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט-1999.

- 22.2 ב העברת כל אחד מאמצעי השליטה המוחזקים בידי גורם ישראלי תיעשה בכפוף להוראות סעיף 21.4.
- 22.3 ב הוראות סעיף 22ב יכללו בתקנון בעל הרישיון.
- 22.4 ב תחילת תקפו של סעיף 22ב -ביום 31 בינואר 2011^{ת44}.
- 22.5 ב^{ת93} הוראת סעיף 22.1 ב תחדל לחול על בעל הרישיון אם ניתנה לו הוראה לפי סעיף 13 לחוק לבקשת שירות הביטחון הכללי, ושירות הביטחון הכללי אישר שהיא כוללת דרישות חלופיות להוראה 22.1 ב האמורה;

^{ת41} תיקון מספר 41.
^{ת44} תיקון מספר 44.
^{ת93} תיקון מספר 93

חלק ג' - בעלות צולבת וניגוד עניינים

23. איסור בעלות צולבת

- 23.1 בעל הרישיון, נושא משרה או בעל עניין בבעל הרישיון, וכן נושא משרה בבעל עניין בבעל הרישיון, לא יחזיק, במישרין או בעקיפין, בחמישה אחוזים (5%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו במפעיל רט"ן אחר, ולא ישמש כנושא משרה במפעיל רט"ן אחר או בבעל עניין במפעיל רט"ן אחר; לעניין זה, "החזקה" - לרבות החזקה כשלוח.
- 23.2 על אף האמור בפיסקה 23.1, רשאי השר, על פי בקשה בכתב, להתיר לנושא משרה בבעל הרישיון לשמש כנושא משרה בבעל עניין במפעיל רט"ן אחר, או להתיר לנושא משרה בבעל עניין בבעל הרישיון לשמש כנושא משרה במפעיל רט"ן אחר או בבעל עניין במפעיל רט"ן אחר, אם הוא ראה, להנחת דעתו, כי בשל כך לא תיפגע התחרות בכל הנוגע לשירותי רט"ן; השר רשאי להתנות מתן היתר כאמור בתנאים שעל נושא המשרה למלא אחריהם לשם מניעת פגיעה בתחרות כאמור.
- 23.3 על אף האמור בסעיף 23.1, בעל עניין בבעל הרישיון שהוא קרן נאמנות, חברת ביטוח, חברה להשקעות או קרן פנסיה, שאין לו נציג או ממונה מטעמו בקרב נושאי המשרה של מפעיל רט"ן מתחרה, אלא אם כן נדרש לעשות כן על פי דין:
- (א) רשאי להחזיק עד עשרה אחוזים (10%) מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן מתחרה;
- (ב) רשאי, בכפוף לקבלת אישור שר התקשורת מראש ובכתב, להחזיק עד עשרים וחמישה אחוזים (25%) מאמצעי השליטה במפעיל רט"ן מתחרה אם סבר השר כי לא תיפגע בכך התחרות בתחום הרט"ן. ת111
- 23.4 בעל הרישיון, נושא משרה או בעל עניין בבעל הרישיון, וכן נושא משרה בבעל עניין בבעל הרישיון, לא ישלח במפעיל רט"ן אחר, ולא יגרום, במעשה או במחדל כלשהו, שהוא יישלט בידי מפעיל רט"ן אחר או בידי נושא משרה או בעל עניין במפעיל רט"ן אחר, או בידי נושא משרה בבעל עניין במפעיל רט"ן אחר, או תאגיד השולט במפעיל רט"ן אחר.
- 23.5 שיעור האחזקה בעקיפין בתאגיד יהיה מכפלה של אחוזי האחזקות בכל שלב בשרשרת הבעלות, בכפוף לאמור בסעיף 23.6; לדוגמה -
- (א) א' מחזיק ב- 40% בחברה ב';
- (ב) חברה ב' מחזיקה ב- 40% בחברה ג';
- (ג) חברה ג' מחזיקה ב- 25% בחברה ד';
- (ד) לפיכך: חברה א' מחזיקה באופן עקיף ב- 4% בחברה ד'.
- 23.6 לעניין סעיף זה וסעיפים 14.1 (ז), (6), (7), (8), (8א), (9) ו-21.4, אם גוף מסוים (להלן - הגוף השולט) שולט בגוף אחר המחזיק, במישרין או בעקיפין, בבעל הרישיון (להלן - הגוף הנשלט), יש לייחס לגוף השולט, וכן לכל גוף אחר הנשלט בידי הגוף השולט, את שיעור האחזקות בבעל הרישיון שמחזיק, במישרין או בעקיפין, הגוף הנשלט, לפי דוגמאות אלה:
- (א) אחזקות במישרין:
- (1) א' מחזיק ב- 50% בחברה ב' ושולט בה;
- (2) חברה ב' מחזיקה ב- 50% בחברה ג' ושולטת בה;

- (3) חברה ג' מחזיקה ב- 10% מבעל הרישיון, ואינה שולטת בו ;
(4) לפיכך, על אף שאחזקותיו של א' בבעל הרישיון לפי הוראות סעיף 5.6 הן 2.5%, יראו את א' וכן כל גוף שנשלט בידי א' כבעל עניין המחזיק ב- 10% בבעל הרישיון.

(ב) אחזקות בעקיפין :

- (1) א' מחזיק ב- 50% בחברה ב' ושולט בה ;
(2) חברה ב' מחזיקה ב- 40% בחברה ג' ושולטת בה ;
(3) חברה ג' מחזיקה ב- 40% בחברה ד' ואינה שולטת בה ;
(4) חברה ד' מחזיקה ב- 40% בבעל הרישיון, ואינה שולטת בו ;
(5) לפיכך, יראו את א' וכל גוף הנשלט בידי א' כאילו הוא מחזיק בבעל הרישיון בשיעור אחזקותיה של חברה ג' בבעל הרישיון, שהן אחזקות של 16% (לפי השיטה הקבועה בסעיף 23.5 לחישוב שיעור אחזקות בעקיפין בהעדר שליטה), ובאופן זה, א' וכן כל גוף הנשלט בידי א' הוא בעל עניין בבעל הרישיון.

23.7 אם גוף מסוים מחזיק בבעל הרישיון, בעקיפין, באמצעות שני בעלי עניין או יותר, הרי שלצורך הגדרתו כבעל עניין, ולצורך קביעת שיעור אחזקותו לעניין סעיף זה, יבוא בחשבון שיעור אחזקותו בעקיפין הגדול ביותר, וכן כל שיעור אחזקה הנובע משרשרת אחזקה שבאמצעותו מיוחסות לגוף המחזיק כאמור, אחזקותיהם של תאגידים הנשלטים בידו בהתאם להוראות סעיף 23.6 ; שיעורי האחזקות הנובעות משתי שרשראות או יותר שיובאו בחשבון כאמור לעיל יצטברו לצורך חישוב שיעור האחזקות.

23.8 השר, על פי בקשה בכתב, רשאי להתיר לבעל עניין בבעל הרישיון להחזיק, במישרין או בעקיפין, בחמישה אחוזים (5%) או יותר באמצעי שליטה כלשהו במפעיל רט"ן אחר, אם ראה, להנחת דעתו, כי לא תיפגע בכך התחרות בתחום הרט"ן ; השר רשאי להתנות מתן היתר כאמור בתנאים שבעל העניין יחוייב לקיים לשם מניעת פגיעה בתחרות בתחום הרט"ן ; היתר כאמור יינתן רק אם יתקיימו בבעל העניין כל אלה :

- (א) בעל העניין האמור הינו בעל עניין בבעל הרישיון או במפעיל רט"ן אחר רק מכוח הוראות סעיף 23.6 ;
(ב) בוטל. (ת49)

24. איסור ניגוד עניינים

24.1⁽⁷²⁾ בעל הרישיון, כל גוף שבעל הרישיון הוא בעל עניין בו, נושא משרה בבעל הרישיון או בעל עניין בחברה בעלת הרישיון או נושא משרה בבעל עניין בה, לא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם מפעיל רט"ן אחר או בעל עניין או נושא משרה בו או נושא משרה בבעל עניין במפעיל רט"ן אחר, או כל גוף אחר שמפעיל רט"ן אחר הוא בעל עניין בו, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות או לפגוע בה בכל הנוגע לשירותי רט"ן, ציוד קצה רט"ן או שירותי בזק אחרים כלשהם.

24.2⁽⁷²⁾ מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 24.1, רשאי בעל הרישיון להגיע להסכם שיתוף כאמור בסעיף 19.1ב.

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49
⁽⁷²⁾ תיקון מספר 72.
⁽⁷²⁾ תיקון מספר 72.

24. הוראות מעבר

- (א) על אף האמור בחלק זה ומבלי לגרוע מהוראות חלק ב' לעיל –
- (1) מי ששלט בבעל הרישיון עובר לקבלת הרישיון והוא מחזיק 5% או יותר מאמצעי שליטה של בעל רישיון רטי"ן אחר, לא יגדיל שיעור החזקת אמצעי שליטה בבעל הרישיון ;
 - (2) בתוך 3 שנים ממועד קבלת הרישיון או במועד שבו יהיו לבעל הרישיון 300,000 מנויים, לפי המוקדם, לא ישלוט בבעל הרישיון מי שהוא בעל השפעה ניכרת במפעיל הראשון או בכל מפעיל רטי"ן אחר ;
 - (3) במועד שבו יהיו לבעל הרישיון 500,000 מנויים, מי שמחזיק 5% או יותר מאמצעי שליטה במפעיל הראשון או בכל מפעיל רטי"ן אחר לא יחזיק ב-5% או יותר מאמצעי שליטה בבעל הרישיון. אין באמור לגרוע מהוראות סעיפים 23.3 ו-23.8 ברישיון ;
 - (4) לעניין סעיף קטן זה, נחשב כל מנוי שברשותו יחידה אחת של ציוד קצה רטי"ן - למנוי אחד, ואם ברשותו יותר מכך – למספר מנויים בהתאם למספר יחידות ציוד קצה רטי"ן שברשותו.
- (ב) במידה שבמועדים שנקבעו כאמור בסעיף קטן (א) פסקאות (1) - (3) לעיל לא יתקיים האמור שבהם, יועברו ההחזקות בבעל הרישיון של מי שהוא בעל השפעה ניכרת או בעל עניין במפעיל הראשון או בכל מפעיל רטי"ן אחר לידי נאמן לצורך מכירת ההחזקות, כולן או מקצתן, לקיום הוראות סעיף קטן (א).

פרק ד' – קיום והקמת מערכת הרט"ן והפעלתה

חלק א' – הקמת המערכת ושדרוגה

25. הגדרה

בחלק זה –

"**אבני הדרך**" - שלבים בהקמתה ושדרוגה של מערכת הרט"ן וביטול מערכת אנלוגית (מערכת רב גל), על פי לוח הזמנים המפורט בתכנית ההנדסית – נספח ב' לרישיון.

26. הקמה על פי התכנית ההנדסית

26.1 בכל הנוגע להקמתה של מערכת הרט"ן (בסעיף זה - המערכת) והפעלתה, לרבות איכותם הטכנית של רכיביה השונים, מבנה המערכת ואופן הקמתה וביטול מערכת אנלוגית (מערכת רב גל), יקיים בעל הרישיון את האמור בתכנית ההנדסית - נספח ב' לתוספת השניה לרישיון, על פי ההנחיות שבתוספות לרישיון זה; במקרה של סתירה בין הוראות התכנית ההנדסית ובין ההוראות שברישיון ובתוספות לרישיון, יגברו הוראות הרישיון על הוראות התוספות לרישיון, והוראות התוספת הראשונה יגברו על הוראות התוספת השניה לרישיון.

26.2 בעל הרישיון ימלא אחר כל המפרטים של משרד התקשורת והתקנים הנוגעים לעניין המערכת שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם וארגונים בין-לאומיים אחרים, הן בתחום הבזק והאלחוט והן בכל תחום אחר הנוגע להקמתה והפעלתה של המערכת.

26.3 בעל הרישיון יפסיק להפעיל טכנולוגיות ישנות במערכת הרט"ן שבבעלותו, בהתאם לתנאים הקבועים בנספח ט"ו לרישיון. ת'102

26א. ⁷²בוטל ⁹⁵ת

26ב. ⁷²חובת מתן שירות ⁹⁵ת

26.1 ב לא החל בעל הרישיון במתן שירות דור 4 תוך 12 חודשים מהמועד הקובע, כאמור בסעיף 1.2(ב)(2)(א)) לנספח ה', תפקע הקצאת התדרים שקיבל לצורך מתן שירות זה, ודמי הרישיון ששולמו עקב זכייתו במכרז דור 4 לא יוחזרו.

פקיעת הקצאת התדרים כאמור תיחשב שינוי הסכם שיתוף או שינוי הסכם שימוש, לפי העניין.

¹⁰²ת' תיקון מספר 102
⁷²ת' תיקון מספר 72
⁹⁵ת' תיקון מספר 95
⁷²ת' תיקון מספר 72
⁹⁵ת' תיקון מספר 95

26.2^{95ת} לא החל בעל הרישיון במתן שירות דור 5 תוך 18 חודשים מהמועד הקובע, כאמור בסעיפים 1.2(ב)(3)((א)) ו- 1.2(ב)(4)((א)) לנספח ה', תפקע הקצאת התדרים שקיבל בעקבות מכרז דור 5, והחובה לתשלום דמי רישיון דור 5 תווטר בעינה ;
פקיעת הקצאת התדרים כאמור תיחשב שינוי הסכם שיתוף או שינוי הסכם שימוש, לפי העניין.

26.ג. ^{95ת} חובת מתן שירות בתדרים שהוקצו במכרז דור 5

לא החל בעל הרישיון במתן שירות בתדרי 700 מה"ץ ובתדרי 2600 מה"ץ תוך 12 חודשים, ובתדרי 3,500-3,800 מה"ץ תוך 18 חודשים, מיום הקצאת התדרים, תפקע הקצאת פסי התדרים הרלוונטיים שקיבל במסגרת מכרז דור 5 ושבם לא התחיל במתן השירות, והחובה לתשלום דמי רישיון דור 5 תווטר בעינה.

27. שלבי ביצוע ולוח זמנים

- 27.1 קצב ההקמה ושדרוג של מערכת הרט"ן, אבני הדרך והמועד לתחילת מתן השירות באזורי הארץ השונים, יהיו בהתאם ללוח הזמנים שנקבע בתכנית ההנדסית - נספח ב' לתוספת השניה לרישיון.
- 27.2 בעל הרישיון אינו רשאי לסטות מלוח הזמנים אלא אם כן אישר לו זאת המנהל, ובלבד שבעל הרישיון פנה בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו מיד לאחר שנוכח לדעת כי נתעוררו קשיים המונעים ממנו לעמוד בלוח הזמנים המקורי ; עיכוב בחתימה על הסכמים עם צד שלישי או בקבלת אישור מרשויות התכנון והבנייה, ייחשבו טעם סביר לשם קבלת אישור המנהל לסטייה מלוח הזמנים, רק אם נוכח המנהל להנחת דעתו כי בעל הרישיון עשה הכל, באופן סביר בנסיבות העניין, לשם השגת הסכמה עם צד שלישי או לשם קבלת אישור מרשויות התכנון והבנייה.
- 27.3 המנהל רשאי לאשר בקשתו של בעל הרישיון לסטות מלוח הזמנים, בשלמותה או בחלקה, להתנות תנאים לאישורו, ורשאי המנהל לאשר סטייה לגבי אבן דרך מסוימת, ובלבד שבעל הרישיון יתחייב להדביק את קצב ההקמה המתוכנן באבן הדרך שלאחריה.
- 27.4 בעל הרישיון יבטל המערכת האנלוגית (מערכת רב גל), מבלי לפגוע בלקוחות המערכת האנלוגית, וידווח על כך למנהל בהתאם לסעיף 31.1.

28. שינוי תכניות במהלך ההקמה

- 28.1 בעל הרישיון אינו רשאי לחרוג מהתכנית ההנדסית אלא אם כן אישר לו זאת המנהל לפי הוראות סעיף זה, ואולם מיקום מוקד רדיו תאי באתר שונה מזה שנקבע בתכנית ההנדסית לא יחשב כחריגה, אם נעשה בתוך אזור החיפוש ; לעניין סעיף זה, "אזור חיפוש" - מיתחם שהוגדר בתכנית ההנדסית בו מתוכננת הקמת מוקד רדיו תאי, באתר מסוים המצוי במיתחם, ואשר לגביו נקבע בתכנית ההנדסית כי אפשר שיהיה צורך למקם את מוקד באתר אחר המצוי במיתחם.

28.2 נוכח בעל הרישיון, במהלך הקמתה של מערכת הרט"ן, כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתכנית ההנדסית, יפנה בעל הרישיון בכתב אל המנהל לשם קבלת אישורו לשינוי בתכנית; בפנייתו יפרט בעל הרישיון את מהותו וטיבו של השינוי המבוקש ואת הסיבות לכך; בעל הרישיון יצרף לבקשה את התכנית המתוקנת שהוא מציע.

28.3 המנהל רשאי לדחות את הבקשה או לאשרה, כולה או חלקה, וכן רשאי המנהל להתנות אישורו בתנאים, ככל שאלה דרושים לשם הקפדה על איכות מערכת הרט"ן ורמת ביצועיה; המנהל יחליט בעניין הבקשה ויודיע לבעל הרישיון את החלטתו, הכל תוך זמן סביר.

29. שימוש בתשתיות ובנייתן

29.1 בעל הרישיון רשאי, לצורך קיום מערכת הרט"ן והפעלתה, ובכפוף לכל דין, להקים, לקיים ולהפעיל עורקי תמסורת פיזיים או אלחוטיים, ובלבד שעורקי תמסורת כאמור ישמשו רק לאלה:

(א) חיבור בין מוקדי רדיו התאיים המהווים חלק ממערכת הרט"ן של בעל הרישיון;

(ב) חיבור בין מוקדי רדיו התאיים של בעל הרישיון לבין מרכזות הרט"ן שלו או של בעל רישיון אחר^{49ת};

(ג) חיבור מרכזות הרט"ן בין לבין עצמן או למרכזות בכל רשת בזק ציבורית אחרת^{49ת};

(ד)^{72ת} חיבור בין מרכיב מערכת הרט"ן שבבעלותו הבלעדית של בעל הרישיון לבין מרכיב משותף של מערכת הרט"ן.

29.2 לצורך חיבור כמפורט בסעיף 29.1, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש גם בעורקי תמסורת פיזיים או אלחוטיים של בעל רישיון אחר או בעל זיכיון אחר שהוסמך כדין לספק שירותי תמסורת כאמור.

29.3 למען הסר ספק, מובהר כי השימוש בעורקי תמסורת הקיימים ואלו שיקים בעל הרישיון הוא רק לשם הפעלת מערכת הרט"ן כאמור בסעיף 29.1, אלא אם כן התיר לו השר ברישיון לעשות בהם שימוש נוסף ובהתאם לתנאים שקבע.

29.4 השר יתן דעתו למתן היתר לבעל הרישיון להקים, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, עורקי תמסורת לחיבור בין מרכזות הרט"ן של בעל הרישיון ובין רשתות בזק של בעלי רישיון כללי אחרים, אם נוכח כי אירע אחד מאלה:

(א) חברת בזק ומפעילים פנים ארציים אחרים מעכבים באופן בלתי סביר התקנתם של מיתקנים אלה;

(ב) חברת בזק ומפעילים פנים ארציים אחרים קבעו תנאים בלתי סבירים או מפלים להתקנת מיתקנים אלה;

(ג) לדעת השר, העניין בקידום התחרות בשירותי בזק מחייב אותו לפעול כך.

^{49ת} תיקון מספר 49
^{49ת} תיקון מספר 49
^{72ת} תיקון מספר 72

30. ת⁸ חובת קישור-גומלין

- 30.1 בעל הרישיון 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 רטי"ן של מפעיל רטי"ן אחר.
- 30.2 קישור-הגומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית של בעל רישיון 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 הרישיון למנוייו של בעל הרישיון האחר, ומתן שירותים בידי בעל הרישיון האחר למנוייו של בעל הרישיון.
- 30.3 קישור-גומלין אפשר שיבוצע באופן ישיר או באופן עקיף, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון כללי נוסף, ובלבד שיאפשר את האמור בסעיף 30.2.
- 30.4 בקישור גומלין בין הרשת לבין רשת בזק ציבורית נייחת, יפעל בעל הרישיון להקמת נקודות מישק בין שתי הרשתות, לכל סוג של שירות (תשתית, תמסורת ותקשורת נתונים, טלפוניה), בשלושה מתגי מעבר לפחות, אלא אם קבע המנהל אחרת על-פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון; הקמת נקודות המישק, כאמור, תיעשה על פי הסכם בין בעל הרישיון לבין בעל הרישיון המפ"א;
- הסכם כאמור יכלול, בין היתר, את הפרטים הטכניים, התפעוליים והעסקיים של הקישור, מספר החיבורים ומיקומם.
- 30.5 בקישור גומלין בין הרשת לבין מערכת בזק בין-לאומית, יפעל בעל הרישיון לפי הוראות נספח י' לרישיון.

30א. ת⁸ כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

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

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

30.ב. ת.8) **תשלום בעד השלמת תנועה וקישור-גומלין**

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

30.ג. ת.8) **איסור עיכוב קישור-גומלין**

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

30.ד. ת.8) **מתן אפשרות שימוש**

- 30.1 ת השר רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר מתן אפשרות שימוש במיתקן בזק שלו, על פי סמכותו לפי סעיף 5 לחוק.
- 30.2 ת בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון אחר, על פי הוראת השר, לתת באמצעות הרשת שלו שירותי ערך מוסף; בעל הרישיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירותי ערך מוסף על-ידו למנויי בעל הרישיון, לרבות בעניינים המפורטים בסעיף 30א, בשינויים המחוייבים.
- 30.3 ת לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 30א עד 30ג, בשינויים המחוייבים.

30.ה. ת.8) **שירותי תשתית לחברה בעלת זיקה**

- 30.1 ת בעל הרישיון יימנע מהעדפה במתן שירותי תשתית לבעל רישיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רישיון אחר, בין בתשלום בעד השירות, בין בתנאי השירות, בין בזמינותו או בכל אופן אחר.
- 30.2 ת (א) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראות סעיף 30.1, בכל הנוגע לבעל רישיון אחר או בעל רישיון לשידורים שהוא חברה בעלת זיקה, ובלבד שהתקיימו תנאים אלו:
- (1) בעל הרישיון האחר או בעל הזיכיון אינו מפעיל מהותי;
- (2) המנהל סבור כי אין במתן האישור כדי לפגוע באופן מהותי בתחרות בתחום הבזק.
- (ב) סייגים כאמור בסעיף קטן (א), אפשר שיתירו לבעל הרישיון לתת לחברה בעלת זיקה שימוש במתקני הבזק שלו בתנאים מועדפים, ואפשר שיהיו מוגבלים בזמן או בתנאי אחר.

ת.8) תיקון מספר 8
ת.8) תיקון מספר 8
ת.8) תיקון מספר 8
ת.8) תיקון מספר 8

- (ג) בבואו לשקול היתר לפי סעיף זה, יביא המנהל בחשבון קיומו של הסכם תקף, אשר נחתם קודם לתיקון מספר 8 לרישיון זה, בין בעל הרישיון לבין חברה בעלת זיקה, כאמור, בין היתר לעניין הגבלת ההיתר בזמן או בתנאים אחרים.
- 30.3 בסעיף זה - "חברה בעלת זיקה", "חברה בת", ו- "מפעיל מהותי" - כהגדרתם בתקנות הבזק (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס-2000.

130. תכנית מספור⁽⁸⁾

- 130.1 בעל הרישיון יפעל בהתאם לתכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה.
- 130.2 הורה המנהל בדבר הפעלת ניידות מספרים (Number portability), כך שכל מנוי של בעל רישיון רטי"ן אחר יוכל לעבור להיות מנוי של בעל הרישיון או לקבל שירותים מבעל הרישיון ללא שינוי במספר הטלפון שלו, ולהיפך, ישלב בעל הרישיון, ברשת הבזק הציבורית שלו התקנים שיאפשרו יישום תכונה זו, במועד ובשיטה שנקבעו בהוראת המנהל.

130. הקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6⁽⁸⁵⁾

- 130.1 בעל הרישיון יתאים את הרשת ומרכיביה, כך שיתמכו באופן מלא בפרוטוקול IPv6 ובאופן שיאפשר גישה למנויים לשירות האינטרנט בפרוטוקול IPv6 מכל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6, וכן יפעל להכשרת כוח אדם כנדרש לתמיכה בפרוטוקול IPv6, וזאת ת⁽⁹¹⁾עד 15 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.
- 130.2 בעל הרישיון יקצה כתובות IP בפרוטוקול IPv6 לכל מנויי חדש או מנוי קיים המבקש ממנו כתובת בפרוטוקול IPv6 ובעל ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6.
- 130.3 בעל הרישיון יעביר באופן יזום לכתובות בפרוטוקול IPv6 מנויים קיימים וחדשים בעלי ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6. העברת המנויים והחדשים לכתובות בפרוטוקול IPv6 תתבצע על פי אבני הדרך הבאות:
- א. עד 24 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 100% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6².
- 130.4 בעל הרישיון יעדכן את מנהל תחום פיקוח טכנולוגי במשרד בביצוע כל אחת מאבני הדרך בסעיף 130.3 לעיל.
- 130.5 כל ציוד קצה המסופק ע"י בעל הרישיון יתמוך בפרוטוקול IPv6.
- 130.6 המעבר מ-IPv4 ל-IPv6 יוכל להתבצע בשיטות הבאות:
- א. Dual Stack

⁽⁸⁾ תיקון מספר 8

⁽⁸⁵⁾ תיקון מספר 85

⁽⁹¹⁾ תיקון מספר 91

² למעט מנויים המחזיקים בציוד קצה פרטי אשר אינו תומך בפרוטוקול IPv6 והחליטו שלא להחליפו לציוד התומך בפרוטוקול. וזאת בלבד שבעל הרישיון יידע אותם לעניין הקצאת כתובת IPv6, הסביר להם את משמעות החלטה שלא להחליף ציוד והחתיים אותם על ויתור להקצאה זו.

ב. Tunneling

ג. Translation

ד. IPv6 Only

30.7 ז כל שרתי האחסון אשר יש למנויים גישה אליהם ואשר באמצעותם ניתן שירות למנויים אצל בעל

הרישיון, לרבות שרתי האחסון לאתרי תוכן חייבים לתמוך בפרוטוקול IPv6.

30.8 ז התמיכה בפרוטוקול IPv6 תוטמע בכל מרכיבי הרשת והמערכות הקוויית והאלחוטיות של בעל

הרישיון הנוגעים למתן שירות הגלישה ובכל האפליקציות והשירותים השונים אשר מספק בעל

הרישיון ותכלול **לכל הפחות** את הפעולות/המרכיבים הבאים:

א. פעולות בסיסיות והגדרות של שכבת ה IP

ב. הרשאות גישה (RADIUS, AAA)

ג. הגדרת כתובות בהתאם לארכיטקטורת כתובת IPv6

ד. IPSec

ה. שכבות אבטחת המידע

ו. כלל מערכות ה-IT אצל בעל הרישיון הנוגעות למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט.

ז. כלל המערכות, השרתים, הנתבים, המתגים וכיוצ"ב ברשתות הליבה, האגרציה והגישה,

הנוגעים למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט.

ח. API, DHCP, DNS

ט. פרוטוקולי ניתוב שונים

י. קישורים בין בעלי רישיון שונים ברשת האינטרנט

יא. קישורים המשמשים לחיבור בינלאומי

יב. Multicasting

יג. Mobility (Mobile IP)

יד. הגנת הרשת (FW³, APFW⁴, IDS⁵, IPS⁶)

30.9 ז בעל הרישיון יעדכן את מנוייו בדבר תמיכתו בפרוטוקול IPv6 בכל הדרכים הבאות:

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

ב. באמצעות דיוור ישיר למנויים אשר יצורף לחשבונית שתישלח למנוי בחודש הראשון לאחר

תחילת התמיכה בפרוטוקול IPv6.

³ Firewall

⁴ Application Firewall

⁵ Intrusion Detection System

⁶ Intrusion Protection System

31. דו"ח על עבודות הקמה ושדרוג

31.1 בעל הרישיון יגיש למנהל, במשך כל תקופת ההקמה ושדרוג של מערכת הרט"ן וביטול מערכת אנלוגית (מערכת רב גל), דו"חות רבעוניים בהם יפורטו עבודות ההקמה שבוצעו במהלך תקופתו של כל דו"ח, לפי אבני הדרך ולוחות הזמנים שבתכנית ההנדסית; לעניין סעיף זה, "תקופת ההקמה" - תקופת ארבעים ושמונה (48) החודשים מיום מתן הרישיון או עד מועד סיום הקמת מערכת הרט"ן במלוא פרישתה וביטול מערכת אנלוגית (מערכת רב גל), על פי התכנית ההנדסית, לפי המוקדם מביניהם.

31.1א⁴⁹ מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 31.1, בעל הרישיון יגיש למנהל, במשך כל תקופת ההקמה של מערכת הרט"ן שתוקם בעקבות זכייתו של בעל הרישיון במכרז, דו"חות שנתיים בהם יפורטו עבודות ההקמה שבוצעו לפי אבני הדרך ולוחות הזמנים שבתכנית ההנדסית;

לעניין סעיף זה, "תקופת ההקמה" - תקופת שבע (7) השנים מהמועד הקובע כאמור בסעיף 9.5 או עד מועד סיום הקמת המערכת שהוקמה בעקבות זכייתו כאמור במלוא פרישתה, על פי התכנית ההנדסית, לפי המוקדם מביניהם. בתקופת ההקמה, דו"ח זה ישולב בדו"ח המערך ההנדסי, כאמור בסעיף 104.1 (ה).⁶⁰

31.2 הדו"חות יכללו השוואה של ביצוע התכניות מול התכנון, נכון למועד הדו"ח, והסברים לחריגה או שינוי שחלו בביצוע לעומת התכנון.

31.3 כל דו"ח יוגש בשלושה (3) עותקים במתכונת שיוורה עליה המנהל, יישא תאריך ויחתם בידי בעל הרישיון או מי שהוא הסמיך במיוחד לכך.

31.4 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להכין דו"חות מיוחדים וכן לערוך מחדש דו"ח שהוגש לו או להשלימו.

32. מסירת ידיעות ומסמכים

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

32.2 לעניין סעיף זה וסעיף 33, "מסמך" - לרבות כל מידע האצור במחשב או במאגר מידע.

33. פיקוח על עבודות הקמה

33.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרישיון הנוגעות לביצוע עבודות ההקמה; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה, למתקני מערכת הרט"ן ולמשרדי בעל הרישיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה ושדרוג.

⁴⁹ תיקון מספר 49
⁶⁰ תיקון מספר 60

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

34. תיקון ליקויים ופגמים

34.1 המנהל רשאי להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים, פגמים וחריגות שמצא בפעולות ההקמה ושדרוג של מערכת הרט"ן, על סמך דו"חות שהגיש בעל הרישיון, מסמכים ומידע שסיפק לו, או על סמך מדידות ובדיקות שערך.

34.2 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור בסעיף 34.1, יודיע למנהל, תוך ארבעה עשר (14) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו לאמור בה ואת הפעולות שהוא נקט או עומד לנקוט לשם תיקון הליקויים, הפגמים או החריגות.

35. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים

35.1 בעל הרישיון יבצע את עבודות ההקמה ושדרוג תוך נקיטת אמצעי בטיחות נאותים, למניעת תאונות לאדם ונזקים לרכוש, יימנע מגרימת מטרדים ומפגעים 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.

35.2 עם סיום עבודות ההקמה ושדרוג יקפיד בעל הרישיון לנקות את אתרי העבודה וישיב את המצב באתר לקדמותו.

36. לא ישים

37. הצטלבויות עם קווי חשמל ובזק

מקום שבו קיימים קווי חשמל או מתקני חשמל בטרם הותקנה מערכת הרט"ן, יחולו על בעל הרישיון 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 העתיקות, התשל"ח - 1978 אשר יתגלו באתר עבודות הפיתוח הן נכסי המדינה, ובעל הרישיון ינקוט אמצעי זהירות מתאימים לשם מניעת פגיעה בהן.

38.2 בעל הרישיון יודיע על גילוי עתיקה למנהל רשות העתיקות תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שנתגלתה העתיקה ויציית לכל הוראות מנהל הרשות בכל הנוגע לאופן הטיפול בעתיקה.

38.3 במהלך עבודות ההקמה יימנע בעל הרישיון, ככל הניתן, מפגיעה באתרים בעלי ערך היסטורי או לאומי, אתרי תיירות ונוף.

38.4 בעל הרישיון יימנע, ככל האפשר, מפגיעה במבנים ובעצים הנמצאים במקומות שבהם מתבצעות עבודות ההקמה.

39. סמכויות הקשורות במקרקעין

39.1 השר רשאי, לפי בקשת בעל הרישיון, להעניק לו את הסמכויות הקבועות בפרק ו' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 39.2.

39.2 בעל הרישיון יפרט בבקשתו את האתרים בהם הוא נזקק לסמכויות כאמור, היקף הסמכויות הנדרשות והטעמים לכך, לרבות הפעולות שנקט למציאת אתרים חלופיים, ללא צורך בסמכות לפי פרק ו' לחוק.

39.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרישיון סמכויות לפי פרק ו' לחוק, יפרסם השר את החלטתו ברשומות.

חלק ב' - בדיקות ציוד ואישורי התקנה

40. **בוטל** ^(95ת)
41. **בוטל** ^(95ת)
42. **תכנית לבדיקת ביצועים ואישורה**
- 42.1 בעל הרישיון ימציא למנהל, לא יאוחר מ- 30 ימים לפני מתן הודעתו על סיום הקמה לפי סעיף 43, תכנית בדיקות מעודכנת ומפורטת לשם ביצוע בדיקת הביצועים, המתייחסת לחלק מערכת הרט"ן אותה הוא מבקש להפעיל (להלן - תכנית בדיקות מפורטת).
- 42.2 בעל הרישיון יציג בפני המנהל את תכנית הבדיקות המפורטת; המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום ההצגה כאמור, לשנות את תכנית הבדיקות המפורטת או להשלימה, אם ראה כי הדבר דרוש לשם ביצוע מלא ומדויק של בדיקת הביצועים, ובעל הרישיון יקיים את הבדיקות על פי דרישת המנהל.
43. **הודעה על סיום הקמה**
- סיים בעל הרישיון את הקמתם של מרכזת או מוקד רדיו תאי באזור כלשהו באופן שניתן להתחיל במתן שירותי רט"ן באמצעותו, יודיע על כך בכתב למנהל, במתכונת שהורה לו המנהל, בצירוף תוצאות הבדיקה המפורטת המצביעות על הצלחת ההתקנה וההפעלה.
44. **תנאי כשירות והפעלה**
- 44.1 בעל הרישיון יעמוד בדרישות ובתנאים המפורטים להלן במועד קבלת הרישיון:
- (א) **התקשרות עם יצרן ציוד** - לבעל הרישיון הסכמים תקפים עם יצרן ציוד המערכות וציוד קצה רט"ן הכוללים את אלה:
- (1) הסכם ידע, המבטיח כי כל הידע הדרוש להקמתם, הפעלתם ותחזוקתם של הציוד ומערכת הרט"ן, יועבר לשימוש;
 - (2) הסכם המבטיח אספקת חלפים לציוד מערכת הרט"ן לתקופה של שבע (7) שנים לפחות;
 - (3) הסכם לתמיכה טכנית ועדכון תוכנה במרכיבי מערכת הרט"ן לתקופה של שבע (7) שנים לפחות;
 - (4) הסכם המבטיח אספקת ספרות טכנית ותיעוד מלא של ציוד מערכת הרט"ן, לרבות עדכונים;

- (ב) **בית מלאכה וציוד בדיקה** - בעל הרישיון מפעיל בית מלאכה מוסמך, או שיש בידו הסכם תקף עם בית מלאכה מוסמך, לשם קיום בדיקות ותיקונים של ציוד מערכת הרט"ן; בית המלאכה יכלול ציוד בדיקה מקצועי לשם ביצוע הבדיקות והתיקונים, לרבות ציוד בדיקה נייד;
- (ג) **חלפים** - בעל הרישיון מקיים ומנהל מחסן חלפים לציוד המערכות על-פי המלצות יצרני הציוד;
- (ד) **מערך תחזוקה** - בעל הרישיון מקיים בעצמו או באמצעות אחר, מערך תחזוקה יעיל, הכולל אנשי תחזוקה, ניידות ואמצעי קשר, אשר מבטיח הפעלה תקינה ושוטפת של מערכת הרט"ן והמאפשר טיפול בכל תקלה בזמן התגובה הנדרש ברישיון זה וכן המאפשר - בכל מקרה של תקלה חמורה במערכת הגורמת להפרעות רדיו או לניתוק המוני של מנויים או המהווה סיכון בטיחות - תיקון התקלה תוך ארבע (4) שעות;
- (ה) **מערך בקרה** - בעל הרישיון מקיים ומפעיל בעצמו מערך בקרה מרחוק המאפשר לו למדוד את ביצועי מערכת הרט"ן והעומס על מרכיביה, כולל קשרי גומלין לרשתות בזק אחרות, ולוודא את פעולתם התקינה;
- (ו) **אמצעי קשר** - במרכזות, במוקדי התפעול, ובמוקדי השירות והתחזוקה הותקנו אמצעי קשר, כגון: מכשיר אלחוט, טלפון או טלפון נייד;
- (ז) **בטחון** - בעל הרישיון עמד בדרישות מערכת הביטחון, על פי כל הוראות סעיף 66א או הוראות שנתנו לפיו, ברמת תפקוד להנחת דעתו של המנהל.

חלק ג' - שימוש בתדרים

45. הקצאת תדרים

- 45.1 בעל הרישיון רשאי להפעיל את מוקדי הרדיו התאיים של מערכת הרט"ן תוך שימוש בפסי התדרים המפורטים להלן:
- (א) בוטל ת95
- (א1) בוטל ת95
- (ב) בוטל ת95
- (ג) ת49 פסי התדרים שהוקצו לשימוש הבלעדי בהתאם לתוצאות המכרז. "
- 45.2 בעל הרישיון רשאי להפעיל את מוקדי הרדיו התאיים של מערכת הרט"ן תוך שימוש בפסי תדרים נוספים, אם יוקצו לו בידי הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה, על פי הכללים וההגבלות שייקבעו ת95
- 45.3 בעל הרישיון רשאי לבחור תחום תדרים צר יותר מהאמור לעיל במסגרת פסי התדרים האמורים בסעיף 45.1 ו- 45.2.
- 45.4 הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה רשאי, בחלוף ארבע (4) שנים מעת הקצאת תדר, לצמצם ללא פיצוי או תמורה את תחום התדרים בו רשאי בעל הרישיון להפעיל את מוקדי הרדיו שלו כאמור בסעיף 45.1, אם נוכח כי צמצום כאמור יביא לניצול יעיל יותר של ספקטרום התדרים בישראל, בהתחשב במידת ניצול התדרים בידי בעל הרישיון, כמות מנוייו והתנועה הממוצעת למנוי, בהשוואה לכמות המנויים והתנועה הממוצעת למנוי של מערכות רט"ן אחרות; החלטה כאמור תינתן רק לאחר שנינתה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו. ת95
- 45.5 הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה רשאי להגביל את בעל הרישיון בהפעלת תדרים מסוימים באזורים גיאוגרפיים מוגבלים ו/או להפעיל חלק מהתדרים במקביל למפעילי שירותים נוספים ובתאום עמם, על פי הוראות הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה הכל כפי שיקבע ת95

46. סייג לשימוש בתדרים

- 46.1 בעל הרישיון יעשה שימוש בתדרים שהוקצו לו כאמור בסעיף 45 רק לשם מתן השירותים לפי רישיון זה.
- 46.2 התדרים שהוקצו בלעדית לבעל הרישיון, כאמור בסעיף 45.1 (א), כוללים תחומי הגנה, וככל שתידרש הרחבה של תחומי ההגנה, כך יצומצמו בהתאמה התדרים שהוקצו לו.
- לעניין זה:

ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת49 תיקון מספר 49
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95

"תחומי הגנה" – תחום תדרים שאינו בשימוש בין שני תחומי תדר שכנים; רוחב תחום תדר אחד לא תגרום להפרעות בלתי קבילות (unacceptable interference) במקלטים בתחום התדר האחר, ולהפך.

46.2⁷² מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 45 ו-46.1, ובהתאם לתנאי ההקצאה שניתנה לבעל רישיון רט"ן אחר, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש בתדרים שהוקצו לבעל רישיון רט"ן אחר וזאת בנוסף לאמור בסעיף 45, ובתנאי שהתדרים משמשים את מוקדי הרדיו התאיים של בעל הרישיון באמצעות בעל רישיון תשתית הרדיו הסלולרית המספק לו את שירותיו.

47. בטיחות בשימוש בתדרים ומניעת הפרעות

47.1 בעל הרישיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן שכל חלק מחלקיה לא יקרין קרינה בלתי מייננת לכיוון בני אדם והסביבה, בצפיפות הספק גבוהה מהמותר לפי היתר שניתן בהתאם לחוק הקרינה הבלתי מייננת, תשס"ו-2006 והתקנות על פיו. בעל הרישיון יעשה כל הנדרש, לשם קבלת היתרים מתאימים להקמה ולהפעלה מהממונה על הקרינה במשרד להגנת הסביבה (להלן – הממונה); בעניין זה יפעל בעל הרישיון, בין היתר, כלהלן:

(א) יפעל בהתאם להוראות הממונה, ויעמוד בביצוע הנחיותיו;

(ב) יגיש לממונה, לפני הקמת כל אתר, דו"ח הערכת רמות חשיפה; האתר יוקם רק לאחר קבלת היתר מתאים מהממונה; לאחר הפעלת האתר יבצע בעל הרישיון מדידות לפי הנחיות הממונה; אתר שלא יעמוד בדרישות הממונה לא יופעל.⁹⁵

47.2 בעל הרישיון יתאם את השימוש בתדרים עם הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה אשר יבסס את הנחיותיו, בין היתר, על התכנית הנגזרת מההיערכות לקראת מצב חירום לאומי⁹⁵

47.3⁴⁹ בהמשך לדרישת המנהל והגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה ובהתאם למתכונת שתוגדר, בעל הרישיון יגיש למנהל או לגורם המוסמך, לפי העניין, תכנית מפורטת ומעודכנת של מוקדי הרדיו התאיים, של עורקי רדיו ושל השימוש הצפוי בתדרים; בהמשך לדרישת המנהל ובהתאם למתכונת שתוגדר, בעל הרישיון ידווח על ביצוע בפועל של התכנית תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד דרישת המנהל; בהמשך לדרישת המנהל ובהתאם למתכונת שתוגדר, בעל הרישיון יגיש למנהל דו"ח מעודכן בדבר ההפעלה והשימוש כאמור. בנוסף, המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון, מנימוקים שיירשמו, להגיש לו, תוך ארבעה (4) ימי עבודה, דו"ח מעודכן בדבר הפעלת מוקדי רדיו תאיים, עורקי רדיו ושימוש בתדרים, כאמור.⁹⁵

47.4 בעל הרישיון יקים את מערכת הרט"ן ויפעילה באופן המונע הפרעות למערכות בזק ואלחוט אחרות הפועלות כדיו, ובכלל כן באופן אשר עומד במגבלות ובתנאים לעניין תדרי הרדיו שקבע הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה, או כפי שישנה אותם מעת לעת, ובכלל כן אלה המפורטים בנספח י"ד לרישיון; לפני הפעלתו של כל מוקד תאי יבצע בעל הרישיון בדיקות ומדידות לצורך מניעתן של הפרעות אלקטרומגנטיות;

⁷² תיקון מספר 72 (בהמשך יתוקן הספרור ל-46.3).
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁴⁹ תיקון מספר 49
⁹⁵ תיקון מספר 95

נתגלה כי צפויות הפרעות אלקטרומגנטיות או נתגלו הפרעות בעת ההפעלה, יפעל בעל הרישיון לשם תיאום פתרון שימנע הפרעות אלה ולמניעת הישנותן, ובהיעדר פתרון יפנה בכתב לגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה או למי שמונה לכך מטעמו כדי למצוא פתרון סביר לכך; הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה רשאי לדרוש מכל אחד מהצדדים לבצע שינויים בהפעלת הציוד או בשימוש בתדרים או לחדול משידור בתדרים מסוימים, בכל הארץ או באזור מסוים. ⁽⁹⁵⁾

47.5 אין במתן רישיון זה, לרבות באישור התכנית ההנדסית, כדי להקנות הגנה מפני הרמוניות מקורנים אחרים הפועלים כדין, או שלא כדין או קרינות שווא מקורנים אחרים הפועלים כדין או שלא כדין, או קורנים אחרים הפועלים מחוץ לשטח המדינה, או בשטח שאין למדינה שליטה עליו, אולם הגורם המוסמך לפי פרק ה' לפקודה יעשה כל מאמץ סביר כדי למצוא פתרון נאות להגנה הנדרשת ⁽⁹⁵⁾

48. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום ⁽⁷⁰⁾

- 48.1 בעל הרישיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד; ⁽⁸⁷⁾
- 48.2 בעל רישיון יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח ד' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".
- 48.3 ⁽⁹⁵⁾ בעל הרישיון המספק שירות ל-50,000 מנויים או יותר, יחולו עליו הוראות נספח ד'1 - ניהול הגנת הסייבר ⁽¹¹³⁾

⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95
⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95
⁽⁷⁰⁾ תיקון מספר 70
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95
⁽¹¹³⁾ תיקון מספר 113

חלק ד' – בדיקות ותחזוקה⁽²⁷⁾

49. הגדרות

בחלק זה:

- "בדיקה תקופתית"** - בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המתבצעת לפי הוראות הרישיון, בפרקי זמן קבועים ולפחות אחת לשנה ;
- "בדיקה מיוחדת"** - בדיקת הרשת או כל חלק ממנה המבוצעת בשל פעולת תחזוקה או תיקון, בעקבות הפרעה אלקטרומגנטית, תקלה, בירור תלונה, שינוי טכנולוגי, שינוי תכנית הנדסית וכיוצא בזה ;
- "בדיקה קבועה"** - בדיקה של הרשת או כל חלק ממנה, המתבצעת באופן שוטף.

50. ביצוע בדיקות

- 50.1 בעל הרישיון יבצע בדיקות תקופתיות של מערכת הרט"ן, וימציא את תוצאות הבדיקה לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 50.2 בעל הרישיון 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 הרישיון 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 הרישיון לערוך בדיקה מיוחדת ; בעל הרישיון 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 הרישיון, יאפשר, לאחר תיאום מראש, למנהל או למי שהוסמך לכך מטעמו, גישה למתקנים ולציוד ויעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש וכוח אדם מקצועי המועסק אצלו.

51. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

- 51.1 בעל הרישיון ינהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן – **"יומן התחזוקה"**), שבו יירשמו פרטי התקלות,⁽⁸¹⁾ הצעדים שננקטו לתיקון והבדיקות ברשת.
- 51.2 בעל הרישיון 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.

⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום (25.07.2019)]

52. תיקון ליקויים ופגמים

- 52.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות נאותה בנסיבות העניין להביא בפניו את טענותיו, להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות 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 הרישיון.
- 52.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרישיון לתקן את הליקויים והפגמים.
- 52.3 קיבל בעל הרישיון 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 רט"ן למנויים

חלק א' - התקשרות עם מנויים

55.55⁽²⁷⁾ ת27⁽⁸⁰⁾ הסכם התקשרות

- 55.1 בעל הרישיון יכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתו להציע למנויו, ויגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.
- 55.2 תנאי הסכם ההתקשרות לא יעמדו בסתירה, מפורשת או משתמעת, להוראות כל דין או להוראות הרישיון; אין באמור לעיל כדי למנוע קביעת הוראות שונות בהסכם ההתקשרות, המיטיבות עם המנוי לעומת הוראות הדין או הרישיון.
- 55.3 הסכם ההתקשרות יהיה בכתב כשהוא ערוך בצורה ברורה ונוחה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתו של בעל הרישיון כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה.
- לעניין סעיף זה, "כתב" - לרבות מסמך אלקטרוני הניתן לשמירה ולאחזור בידי המנוי.
- 55.4 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, בצורה ברורה, את אלה:

(א)⁽⁴⁵⁾ החלק הראשון של הסכם ההתקשרות יפרט באופן ברור ומדויק את עיקרי פרטיה של תכנית התעריפים והשירותים על פי הסכם ההתקשרות (להלן - "עיקרי התכנית"). כלל הסכם ההתקשרות סוג אחד של שירותים, יהיה בעל הרישיון רשאי לפרט את עיקרי התכנית על גבי שני עמודים לכל היותר. כלל ההסכם מספר סוגי שירותים (טלפון נייד, טלפון נייד, שירותים בינלאומיים, אינטרנט וכד'), הרי שבכפוף לאמור לעיל יהיה בעל הרישיון רשאי להוסיף עמוד אחד עבור כל סוג שירות נוסף. מסמך עיקרי התכנית יהיה מודפס, ללא כל שינויים או תוספות בכתב יד, למעט האמור בפסקה (1), והכל כמפורט להלן:⁽⁷⁷⁾

(1) שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, פרטי נציג בעל הרישיון שביצע את ההתקשרות,⁽⁷⁷⁾ תאריך ואופן ביצוע ההתקשרות,⁽⁷⁷⁾ פרטי המנוי לרבות שם המנוי, מספר זהות,⁽⁷⁷⁾ סוג המנוי⁽⁸⁾, מען,⁽⁷⁷⁾ כתובת דואר אלקטרוני, מספר הטלפון שאליו מתייחס ההסכם, מספר טלפון נוסף של המנוי שאליו תישלחנה הודעות⁽⁷⁷⁾ מאת בעל הרישיון בדבר שיעור ניצול חבילת⁽⁷⁷⁾ שירותים כאמור בסעיף 75ד, ⁽⁸⁰⁾ שינוי תעריפים כאמור

⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 30.04.2007].
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תיקון מספר 77 לא יחול על מנוי iDEN, ייכנס לתוקף ביום 19.02.2018].
⁽⁴⁵⁾ תיקון מספר 45 [תחילה: סעיף קטן 55.4 (א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁷⁾ עסקה בתחנת שירות של בעל הרישיון או עסקה ברוכלות, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 או עסקה באמצעות שיחת טלפון או עסקה באמצעות האינטרנט.
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁸⁾ מנוי עסקי או מנוי עסקי מפוצל או מנוי פרטי.
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].

בסעיף 78 (77) ובדבר ניתוק מספר⁽¹¹⁴⁾ רדום, כאמור בסעיף 72 ותיאור טובין⁽⁷⁷⁾, ככל שכלול בהתקשרות;

⁽⁸⁰⁾ בעל הרישיון לא יוכל להשלים את ביצוע העסקה כל עוד לא צוין במסגרת הסכם ההתקשרות מספר הטלפון הנוסף האמור; ככל שהסכם ההתקשרות הינו עבור מספר טלפון אחד בלבד, שלא מתווסף לחשבון קיים הכולל מספר טלפון אחד או יותר, והמנוי לא מעוניין לציין מספר טלפון נוסף, יציין בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות את מספר הטלפון של המנוי כמספר הטלפון הנוסף; על אף האמור ברישא לסעיף (א) הפרטים האמורים בסעיף קטן זה, למעט שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, יכול שירשמו בכתב יד;

(2) משך תקופת התחייבות, ככל שקיימת, ומועד סיומה. לעניין ס"ק זה, "התחייבות" - כהגדרתה סעיף 56.1א;

(3) כל התעריפים, על פיהם מחייב בעל הרישיון את המנוי עבור השירותים שביקש לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, לרבות שירותי שיחות וידאו והודעות מולטימדיה, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע או תשלום חד פעמי, לרבות תשלום קבוע או תשלום חד פעמי שאינו בגדר שירות בזק, ובכלל זה דמי חיבור, כמשמעותם בסעיף 74.1(א), דמי כרטיס חכם כמשמעותם בסעיף 74.1(א) ודמי מעבר לתכנית.

ככל שבעל הרישיון אינו מחייב בדמי חיבור או בדמי כרטיס חכם או בדמי מעבר לתכנית, יצוין הדבר בהתאם;

(א)⁽⁸⁰⁾ ככל שהסכם ההתקשרות כולל שירותים בינלאומיים בדמות חבילת או תכנית דקות שיחה לחו"ל יפעל בעל הרישיון על פי אחת מהאפשרויות הבאות:

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

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

(3) יציין את תעריפיה, מכסת הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי שאותו יש לחייג, סוג היעדים במדינות היעד (נייח, נייד) וקישור או כתובת של דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון שכולל רק את מדינות היעד ותעריפי החריגה מהחבילה.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מס' 114

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

(ב)77 לעניין חבילת גלישה כמשמעותה בסעיף 75 - תעריף יחידת השירות מחוץ לחבילה

יוצג באותם ערכים כמו בתוך החבילה ;

(ג)77 מכסת יחידות השירות שקבע בעל הרישיון לשירות או לסל שירותים ("מכסת

יחידות"), וכן את משך השיחה המרבי לשיחה, ככל שקיים ;

(ד)77 מספק בעל הרישיון למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם לתקופה קצובה ("הטבה"),

ולאחר מכן בתשלום מלא או ניתן למנוי זיכוי עבור ציוד קצה, שמסר המנוי לבעל

הרישיון, יפרט בעל הרישיון בעיקרי התכנית את אלה :

(1) הסכום החודשי של ההטבה/הזיכוי ;

(2) משך תקופת מתן ההטבה/הזיכוי ;

(3) סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה/הזיכוי להימנות⁹ ;

(4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

האמור לעיל יחול גם כשמדובר בהטבה הניתנת במסגרת תכנית התעריפים ולא דווקא

לשירות מסוים הכלול בתכנית ;

(ה)77 ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל הרישיון המציא למנוי את

עיקרי התכנית החדשה, יכללו עיקרי התכנית גם את תאריך כניסתה לתוקף של

התכנית החדשה ;

(ו)77 אופן מתן שירות גלישה לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה – הפסקת שירות או

האטת הקצב, ללא תשלום וללא חיוב נוסף, עד תום תקופת החשבון או הקצאת

חבילות נוספות בתשלום, על פי בחירתו של המנוי במעמד ביצוע ההתקשרות. בחר בעל

הרישיון להאט את הקצב, יפרט בעיקרי התכנית מהו הקצב המרבי להורדת נתונים

(Download) ;

(ז)77 אופן מתן שירות דיבור ומסרונים לאחר ניצול מלוא מכסת היחידות החודשית

לשירותים אלה – הפסקת שירות עד תום תקופת החשבון או המשך אספקת השירותים

וחיוב המנוי על פי תעריפים שקבע בעל הרישיון במסגרת התכנית ;

(ח)80 התאריך שעד אליו רשאי מנוי לבצע הפעלה של הרטיס החכם או מספר הימים מיום

ביצוע ההתקשרות שבמהלכם רשאי המנוי לבצע הפעלה של הכרטיס החכם, ככל שזו

רלוונטית להסכם ההתקשרות ;

(4) תיאור כל טובין שנרכשו או נשכרו בעת ביצוע ההתקשרות ומחירו הכולל, וככול

שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין – שיעורו של

כל תשלום. ככל שטובין ניתנו במתנה יצוין הדבר באופן מפורש ;⁷⁷

(5) מידע בדבר ביטול כל הטבה בעקבות מעבר לתכנית תעריפים אחרת ;⁷⁷

(6) אופן חישוב הסכום שיידרש המנוי לשלם בגין הפרת התחייבות כמשמעותה בסעיף

56.1 א ;

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁹ לדוגמה : תאריך כניסת התכנית לתוקף, תאריך הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי.

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

- (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⁽⁷⁷⁾ עבור ציוד קצה שנרכש מבעל הרישיון, בהתקשרות קודמת ;
- (9) התחייבותו של בעל הרישיון, לשלם למנוי של בעל רישיון רט"ן אחר אשר הפך להיות מנוי שלו, את התשלום אשר יידרש מנוי כאמור לשלם לבעל רישיון רט"ן אחר בגין הפרת התחייבותו לבעל רישיון הרט"ן האחר, ואופן פריסת התשלום האמור. לעניין זה, "התחייבות" - כמשמעותה בסעיף 56.1א ;
- (10) הצהרה של המנוי לפיה הוא קרא את מסמך עיקרי התכנית וכי הוא נמסר לידי בעת ביצוע ההתקשרות. בגוף ההצהרה יצוינו פרטי הנציג מטעם בעל הרישיון אשר ביצע את ההתקשרות וחתימתו המקורית של המנוי תופיע בסוף עיקרי התכנית.⁽⁷⁷⁾
- (11)⁽⁵⁶⁾ לעניין ס"ק (א)1 עד (10) – "מנוי" – מי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל רישיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד לעשרים וחמשה מספרי טלפון לכל היותר למעט מנוי Pre-Paid.
- (12)⁽⁷⁷⁾ בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי מוצל את עיקרי התכנית באמצעות מסרון עם קישור מצורף⁽⁸⁰⁾.
- (13)⁽⁷⁷⁾ בעל הרישיון לא יכלול בעיקרי התכנית מידע או פרטים נוספים מעבר למפורט בסעיף זה, אלא אם מדובר בנתונים בערכים של ש"ח או ש"ח ליחידת צריכה, שיש בהם כדי להשפיע באופן ישיר על גובה החשבון⁽⁸⁰⁾ של המנוי.
- (14)⁽⁷⁷⁾ תעריפי כל השירותים והתשלומים, כמפורט בס"ק (3), (3א), (ג3), (4) ו- (5) יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "תיאור"⁽⁸⁰⁾ ו-"תעריפים"⁽⁸⁰⁾.
- (15)⁽⁸⁰⁾ בעל הרישיון יצרף לשני חשבוניות הטלפון של כל מנוי פרטי קיים, העוקבים ליום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018), מכתב נפרד הנושא את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, שבו יינתן הסבר לעניין מהותו של מספר הטלפון הנוסף, כמפורט בסעיף 55.4(א)1, ובנוסף יתבקש המנוי לציין על גבי טופס שיצורף למכתב האמור, הנושא אף הוא את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, את פרטיו, את מספר הטלפון הנוסף ותאריך ויחתום עליו. בעל הרישיון יציין על גבי הטופס האמור את המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני אליהם ניתן לשלוח את הטופס לאחר מילוי. בעל הרישיון יאפשר, בנוסף, לבחור במספר הטלפון הנוסף באמצעות שיחת טלפון עם מוקד הפניות הטלפוני. בעל הרישיון יציין אפשרות זו במכתב הנפרד האמור, ויציין בו את מספר הטלפון שאליו ניתן להתקשר לצורך בחירת מספר הטלפון הנוסף.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 46
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

בחר המנוי במספר הנוסף באמצעות טופס או באמצעות שיחת טלפון, כאמור, יציין בעל הרישיון בחשבון העוקב או בחשבון שלאחריו את דבר הבחירה תוך ציון מספר הטלפון הנוסף שנבחר במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ה'1. לחילופין, רשאי בעל הרישיון לציין במכתב הנפרד, בנוסף, כי בחירת מספר הטלפון הנוסף תבצע באמצעות דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך ביצוע זיהוי אמין של המנוי, וזאת במקום באמצעות טופס, כאמור, ויפנה את המנוי לדף האמור. בסיום הבחירה באתר האינטרנט יפיק בעל הרישיון אישור אוטומטי בדבר בחירתו של המנוי שבו יצוין מספר הטלפון הנוסף שנבחר.

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

(1א)⁽⁴⁵⁾ (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 ⁽⁷⁷⁾ בתחתית הטופס⁽⁴⁶⁾; הטופס יופיע בצמידות⁽⁷⁷⁾ לאחר ⁽⁷⁷⁾ עיקרי התכנית;

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

בסעיף זה, "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום ט"ו באייר תשע"ז (11 במאי 2017); ⁽⁷⁷⁾ (46)

(3) מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון בכל עת בעל פה ⁽⁷⁷⁾ כמענה אנושי בלבד או בכתב, לשנות את ⁽⁷⁷⁾ נגישותו לשירותים המפורטים בטופס (להלן בסעיף זה - "בקשת המנוי"). שינוי ראשון, ייעשה ללא תשלום. בעל הרישיון יבצע את בקשת המנוי רק לאחר שביצע זיהוי של המנוי. ⁽⁷⁷⁾ בעל הרישיון ישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה;

בקשת המנוי תבוצע תוך יום עבודה אחד⁽⁴⁶⁾ ממועד קבלת הבקשה⁽⁴⁸⁾;

(4) בעל הרישיון יכלול בחשבון הטלפון התכוף למועד בקשת המנוי הודעה בדבר ביצוע הבקשה ומועד ביצועה. ⁽⁷⁷⁾ בעל הרישיון ישמור ברשותו את חשבון הטלפון, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון;

(5) בעל הרישיון יצרף את הטופס לשני (2) חשבוניות הטלפון התכופים אשר ישלחו לאחר יום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א), למנוי אשר אינו מנוי חדש; ⁽⁴⁶⁾

⁽⁴⁵⁾ תיקון מספר 45 [תחילה]: סעיף קטן 55.4(1א) ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א) ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁴⁶⁾
תיקון מספר 46 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁴⁶⁾
תיקון מספר 46 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁴⁶⁾
תיקון מספר 46 ⁽⁴⁸⁾
תיקון מספר 48 ⁽⁷⁷⁾
תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018 ⁽⁴⁶⁾
תיקון מספר 46 ⁽⁴⁶⁾

(6) (א)^(77ת) מנוי אשר אינו מנוי חדש שלא העביר לבעל הרישיון 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;

(ב)^(77ת) על אף האמור, מנוי שאינו מנוי חדש, אשר לא עשה שימוש בשירותים המפורטים בסעיף 3 בטופס החל מיום 1 בנובמבר 2011 (ד' בחשוון תשע"ב) ולא העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס עד ליום 1 בדצמבר 2011 (ה' בכסלו תשע"ב), רשאי בעל הרישיון לחסום אותו לקבלת השירותים האמורים, החל מיום 1 בדצמבר 2011 (ה' בכסלו תשע"ב);^(51ת)

(ג)^(77ת) מנוי אשר אינו מנוי חדש, אשר העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס, יחסם או יפתח לקבלת השירותים בהתאם לבקשתו בטופס, תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה;^(48ת)

(ד)^(77ת) מנוי אשר העביר לבעל הרישיון את התייחסותו לטופס, ולא סימן את בחירותו וחתם ליד שירות המופיע בטופס כאמור בסעיף קטן (1), יחסם לקבלת אותו שירות;^(46ת)

(ה)^(77ת) בעל הרישיון יחסום את הגישה לשירותים הניתנים לפי סעיף 2(ה) בטופס הגישה לשירותים, לכל מנוי קיים שלא בחר באופן מפורש, באמצעות מילוי הטופס, באפשרות "פתוח" לשירותים אלה, וזאת תוך שבעה (7) ימי עבודה לאחר יום ט"ו באייר תשע"ז (11 במאי 2017).

(א)^(77ת) בעל הרישיון יודיע למנוי על דבר החסימה בחשבון הטלפון התכוף למועד החסימה.
^(77ת) בעל הרישיון ישמור ברשותו את חשבון הטלפון, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון;

(ב)^(77ת) ציין המנוי את בחירותיו על גבי טופס הגישה לשירותים יפעל בעל הרישיון על פי בחירותיו של המנוי מיד לאחר שהטופס נמסר לו.

(ג)^(77ת) מנוי יידרש למלא טופס גישה לשירותים חדש בכל מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, רק אם הטופס הקיים שלו איננו הטופס במתכונת המוצגת בנספח ה'2.
(7) בעל הרישיון יפרסם את הטופס באתר האינטרנט שלו, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום 13 בספטמבר 2011 (י"ד באלול תשע"א);^(46ת)

(א)^(77ת) הורה המנהל על תיקון לנוסח טופס הגישה לשירותים, יפרסם בעל הרישיון באתר האינטרנט שלו את טופס הגישה לשירותים המעודכן, תוך פרק הזמן שקבע המנהל מיום החתימה על תיקון הרישיון.

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(51ת) תיקון מספר 51
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(48ת) תיקון מספר 48
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(46ת) תיקון מספר 46
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018
^(46ת) תיקון מספר 46
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018

רישיון לחברת הוט מובייל בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רטי"ן).
נוסח משולב נכון לתאריך 23 באוקטובר 2023

(8)⁴⁶ לעניין סעיף קטן (א1)(1) עד (6) - "מנוי" - למעט מנוי בתכנית מסוג תשלום מראש. על אף האמור, בעל הרישיון יחסום שירותים לפי בקשת מנוי בתכנית מסוג תשלום מראש, ככל שהגיע אליו ממספר הטלפון אליו מתייחסת הבקשה, או שהמנוי כאמור הציג בפניו את ציוד הקצה המשתמש במספר הטלפון נשוא הבקשה, או בכל דרך אחרת להנחת דעתו של בעל הרישיון.

(9)⁷⁷ ככל שמדובר במנוי עסקי מפוצל, ישלח אליו בעל הרישיון את טופס הגישה לשירותים, כפי שסומן על ידי המנוי העסקי, באמצעות מסרון עם קישור מצורף; מנוי עסקי מפוצל רשאי בכל עת לשנות את טופס הגישה לשירותים ולהעבירו אל בעל הרישיון לטיפולו בהתאם⁸⁰.

(2א)⁸⁰ (1) עמוד נפרד, מודפס, עליו יידרש מנוי לסמן את בחירותיו באשר לאופן קבלת החשבון ובאשר לפרסום מספרי הטלפון שלו, המחויבים בחשבון, באינטרנט ובמדריך הטלפון, כמפורט בנספח ה'3 (להלן - "שאלון"), למלאו כנדרש ולחתום בתחתית השאלון; השאלון יופיע בצמידות לאחר טופס הגישה לשירותים.

(2) באשר למנוי עסקי מפוצל, מי שרשאי למלא את השאלון הוא רק המנוי העסקי. בעל הרישיון יעביר למנוי העסקי המפוצל את השאלון כפי שמולא על ידי המנוי העסקי.

(3) בעל הרישיון יצרף את השאלון לשני (2) חשבונות הטלפון התכופים אשר יישלחו לאחר יום [חודשיים לאחר יום הכניסה לתוקף של תיקון הרישיון לעניין השאלון], למנוי אשר אינו מנוי חדש. בעל הרישיון יפרט בכל אחד משני החשבונות, כאמור, במסגרת הודעות למנוי כמפורט בסעיף 8(ד) בנספח ה'1, את מהותו של השאלון.

לחילופין, רשאי בעל הרישיון לציין בהודעה, כאמור, בנוסף, כי ניתן למלא את השאלון באמצעות דף נחיתה באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך ביצוע זיהוי אמין של המנוי, וזאת במקום צירופו לחשבון, כאמור, ויפנה את המנוי לדף האמור. בסיום הבחירה באתר האינטרנט יפיק בעל הרישיון אישור אוטומטי בדבר בחירותיו של המנוי.

בסעיף זה "מנוי חדש" - מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).

(4) מנוי יידרש למלא שאלון במעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת רק אם לא מילא שאלון במסגרת התכנית שממנה מתבצע המעבר.

(5) בעל הרישיון יפרסם את השאלון באתר האינטרנט שלו תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום כ"ח בסיון התשע"ח (11 ביוני 2018).

(3א)⁸⁴ (1) עבור מנוי עסקי בלבד יכלול הסכם ההתקשרות עמוד נפרד, שבאמצעותו רשאי מנוי עסקי בלבד לבקש מבעל הרישיון לחסום מספרי טלפון (הכלולים בהסכם ההתקשרות) לניידות מספרים כהגדרתה בחוק (להלן - "בקשת חסימה לניידות") ובלבד שתכנית המספור לעניין ניידות מספרים (להלן - "תכנית הניידות") מתירה את חסימתם. בקשת החסימה לניידות תופיע בצמידות לאחר השאלון.

⁴⁶ תיקון מספר 46

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017

⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018

⁸⁰ תיקון מספר 80

⁸⁴ תיקון מספר 84 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים.

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

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

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

(4א)⁸⁴ תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ה'⁴⁵;

(ב) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרישיון או תנאי הפסקה מוחלטת⁴⁶;

(ג) תעריפי השירותים של בעל הרישיון 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 80.3; התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 78.1;

(ו) הפרטים הקבועים בסעיפים 61 ו-61א לעניין נציב תלונות⁷⁷ ויישוב סכסוכים.

(ז) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון;

(ח) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.

55.5 בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון והמנוי יפעל בעל הרישיון כמפורט להלן:⁴⁵

(א)⁷⁷ נציג בעל הרישיון יבצע זיהוי אמין של המבקש על פי נוהל שקבע בעל הרישיון. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של תעודה מזהה של המבקש וכן עותק של תעודה מזהה של משלם החשבון, שנמסרו לנציג בעל הרישיון במעמד ביצוע ההתקשרות.

(1א)⁷⁷ קודם ההתקשרות יגיש נציג בעל הרישיון למבקש⁷⁷ עותק מודפס של הסכם ההתקשרות ויאפשר לו לעיין בו;

⁸⁴ תיקון מספר 84
⁴⁵ תיקון מספר 45 [תחילה: סעיף 55.5 ייכנס לתוקף ביום 13 בספטמבר 2011 (י"ד אלול תשע"א)]
⁴⁶ תיקון מספר 46
⁷⁷ תיקון מספר 77
⁴⁵ תיקון מספר 45
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁷⁷ תיקון מספר 77
⁷⁷ תיקון מספר 77

- (ב) בעת ההתקשרות יחתמו המבקש ונציג בעל הרישיון בחתימת מקור על הסכם ההתקשרות שהוגש לעיונו של המבקש. לאחר החתימה כאמור, ימסור נציג בעל הרישיון למנוי עותק מהסכם ההתקשרות עליו מופיעות חתימותיהם המקוריות של נציג בעל הרישיון והמנוי;
- (ג) לאחר ביצוע האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), רשאי נציג בעל הרישיון להחתים את המנוי על הסכם התקשרות זהה לזה שנחתם בחתימות מקור, תוך שימוש באמצעים אלקטרוניים;
- (ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות; ת⁷⁷ ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות;
- (ה) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה ת⁷⁷ (80) לקבל שירות נוסף, להרחיב שירות, ת⁷⁷ או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו מועד הגשת הבקשה, פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתימותיהם המקוריות.
- ⁸⁰ האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.
- ⁷⁷ בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, כאמור, ⁸⁰ ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי כמפורט לעיל.
- בעל הרישיון ישמור ברשותו את ההודעה החתומה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

55.6 ת⁴⁵ בטל. ת⁷⁷

- 55.7 ת⁵⁸ על אף האמור בסעיף 55.5, רשאי בעל הרישיון להחתים מנוי על הסכם התקשרות, גם באמצעות חתימה גרפית ממוחשבת, במקום חתימת מקור, ויחולו לעניין זה הוראות נספח ה' במקום האמור בסעיף 55.5 לעניין זה, "חתימה גרפית ממוחשבת" - חתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.

55א. ת⁴⁵ (80) עסקת מכר מרחוק

- 55.1 א בעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, המתבצעת באמצעות שיחת טלפון, יפעל בעל הרישיון כדלקמן: ת⁷⁷
- (א) בעל הרישיון יקליט את שיחת הטלפון שהתקיימה בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון; ת⁷⁷

ת⁷⁷ תיקון מספר 77
ת⁷⁷ תיקון מספר 77
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
ת⁷⁷ תיקון מספר 77
ת⁷⁷ תיקון מספר 77
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
ת⁷⁷ תיקון מספר 77
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
ת⁴⁵ תיקון מספר 45
ת⁷⁷ תיקון מספר 77
ת⁵⁸ תיקון מספר 58
ת⁴⁵ תיקון מספר 45 [תחילה: סעיף 55א ייכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' אייר תשע"א)].
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תיקון מספר 77 לא יחול על מנוי iDEN, ייכנס לתוקף ביום 19.02.2018].
ת⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
ת⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

(ב) במהלך ביצוע שיחת המכירה ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם, יבקש נציג בעל הרישיון את אישורו של המבקש לשלוח אליו באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה, את עיקרי התכנית, ^(80ת) את טופס הגישה לשירותים, ^(84ת) את השאלון ואת בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, ויצוין בפניו כי יהיה עליו לאשר ^(80ת) באופן מפורש, כמפורט בהמשך, שהוא מקבל את תנאי הסכם ההתקשרות כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמבקש יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמכים האמורים באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותם אל המבקש בעת ביצוע שיחת המכירה, ואלה ישלחו אליו, יחד עם יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המבקש לקבל את המסמכים האמורים באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש בעת ביצוע שיחת המכירה. ^(77ת)

(ג) ^(46ת) בטופס הגישה לשירותים שנשלח באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון יסומן כל שירות באופן ממוחשב כ"חסום" או כ"פתוח", כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון ^(80ת) האמורה; השאלון שנשלח, כאמור, יסומן וימולא אף הוא כפי שבחר המבקש במהלך שיחת הטלפון האמורה.

(ד) ^(77ת) בהודעת הדואר האלקטרוני או במסרון יתבקש המבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה, ואת הסימונים ^(80ת) והפרטים, כפי שהוצגו בטופס הגישה לשירותים ^(80ת), ^(84ת) בשאלון ובבקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב ^(80ת) לגבי התנאים במסמך תנאי ההתקשרות ^(80ת).

(ד1) ^(80ת) לצורך אישור תנאי העסקה על ידי המבקש יכלול בעל הרישיון בהודעת הדואר האלקטרוני או המסרון קישור שלחיצה עליו תוביל לדף נחיתה שיכלול שתי לשוניות: "אני מאשר" ו-"אני לא מאשר"; בעקבות לחיצה על אחת משתי הלשוניות ישלח בעל הרישיון אל המבקש, מיידית, הודעת דואר אלקטרוני או מסרון, שיופנו אל שמו המלא של המבקש, ושיצוין בהם דבר אישור או אי-אישור תנאי העסקה, על פי העניין, והמועד (תאריך ושעה) בו הוא ניתן ("הודעת אישור").

(ה) ^(77ת) אם ביקש המבקש לקבל את ^(80ת) עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, ^(84ת) השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, באמצעות פקסימילה, ישלח נציג בעל הרישיון את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה, שמספרה יימסר לנציג בעל הרישיון במהלך השיחה.

^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(84ת) תיקון מספר 84 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים).
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(46ת) תיקון מספר 46.
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(84ת) תיקון מספר 84 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים).
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.
^(84ת) תיקון מספר 84 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים).

המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים במסמכים האמורים, בכתב ידו בסימוניו ובחתימותיו ת⁸⁰על גבי עיקרי התכנית, על גבי טופס הגישה לשירותים, ת⁸⁴על גבי השאלון ועל גבי בקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, וישלח את ת⁸⁰ארבעת ת⁸⁴המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה אל מספר פקסימילה שמסר לו נציג בעל הרישיון במהלך השיחה ביניהם.
בעל הרישיון ישלח אל המבקש את יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות בדואר רגיל, ביום בו בוצעה העסקה.

(ו) ת⁷⁷ עסקת מכר מרחוק טלפונית תושלם ותיכנס לתוקפה ובעל הרישיון יהיה רשאי לחייב את המבקש על פי תנאיה, רק לאחר שבעל הרישיון יקבל את הודעתו החוזרת של המבקש באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון, המאשרת את דבר כריתתו של הסכם ההתקשרות או את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה כשהם מסומנים וחתומים כנדרש.

(ז) ת⁸⁰ על אף האמור לעיל, ככל שמדובר בעסקה עם מנוי חדש, שבמסגרתה שולח בעל הרישיון אל המבקש כרטיס חכם, שאותו על המבקש להפעיל באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון אל המבקש, בדרך בה ביקש המבקש, את עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, ת⁸⁴השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, מיד בתום השיחה ביניהם, מבלי שיתבקש לאשר את תנאי העסקה. בעל הרישיון יציין בעיקרי התכנית כי העסקה תיכנס לתוקף רק עם הפעלתו של הכרטיס החכם.

(ז) ת⁷⁷ בעל הרישיון ישמור ברשותו את אלה :

- (1) הקלטת השיחה הטלפונית בין המבקש לבין נציג בעל הרישיון ;
- (2) הודעת הדואר האלקטרוני או המסרון ששלח בעל הרישיון אל המבקש, לרבות ת⁸⁰עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, ת⁸⁴השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, שצורפו אליהם ;
- (3) הודעת האישור ת⁸⁰ ;
- (4) נעשתה העסקה באמצעות פקסימילה, ישמור ברשותו את עיקרי התכנית הנושאים את חתימתו של המבקש ת⁸⁰בכתב ידו, טופס הגישה לשירותים, ת⁸⁴השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת, הנושאים את סימוניו, הפרטים שמילא וחתימתו של המבקש בכתב ידו ;

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

(ח) ת⁷⁷ בעל הרישיון יהפוך את ההקלטות והמסמכים המפורטים בפסקה (ז) לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום כניסת העסקה לתוקף.

ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁴ תיקון מספר 84 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁴ תיקון מספר 84 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁴ תיקון מספר 84 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁸⁴ תיקון מספר 84 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].
ת⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018 ויחול הן על מנויים קיימים והן על מנויים חדשים].

(ט)77 תכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת⁽⁸⁰⁾.

לעניין סעיף זה, "שינוי" – קבלת שירות נוסף, הרחבת שירות, הצטרפות לחבילת שירות.
בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, ⁽⁸⁰⁾ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי באופן
המפורט בסעיף 60.6(ב).⁽⁸⁰⁾ האמור לעיל יחול גם על שירות שאינו שירות בזק.

(י)77 ת46(י)בוטלת⁽⁸⁰⁾.

55.2 א56 בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, באמצעות
האינטרנט, יפעל בעל הרישיון כדלקמן: ⁽⁷⁷⁾

(א) בעל הרישיון יכלול במסגרת פרסום של תכנית תעריפים באתר האינטרנט שלו, באופן ברור,
את כל הפרטים המפורטים בס"ק 55.4(א2) עד 55.4(ח) וכן את ⁽⁸⁰⁾עיקרי התכנית, טופס
הגישה לשירותים, ⁽⁸⁴⁾השאלון ובקשת החסימה לניידות, ככל שקיימת. ⁽⁷⁷⁾

(ב) בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, הצגה של עיקרי
התכנית בפני המבקש וכן תיבה שעל המבקש יהיה לסמנה טרם סיום ההרשמה, כאמור,
ושסימונה יהווה הצהרה כי הוא קרא את המידע הכלול בעיקרי התכנית. ככל שלא יבוצע
סימון כאמור, לא ניתן יהיה להשלים את ביצוע ההרשמה. ⁽⁷⁷⁾

(ג)77 בעל הרישיון יכלול במסגרת תהליך ההרשמה לתכנית תעריפים, כאמור, טופס גישה
לשירותים מקוון שהמבקש יוכל לסמנו, וכן לאחזר אותו בכל עת ולשנות את הסימונים בו
על פי רצונו.

(ד)77 בעל הרישיון ישלח עותק של מסמך תנאי ההתקשרות, למנוי שביצע עסקת "מכר מרחוק"
באמצעות האינטרנט, מיד לאחר תום ביצוע העסקה. עותק הסכם ההתקשרות שנכרת בין
המנוי לבין בעל הרישיון יישלח אל המנוי באמצעות הודעת דואר אלקטרוני, אשר תכלול
את הסכם ההתקשרות כקובץ מצורף.

(ה)77 בעל הרישיון ישמור ברשותו את מסמך תנאי ההתקשרות, כאמור, ויהפוך אותו לזמין
למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע
העסקה על ידי המנוי.

(ו)77 תכללים המפורטים בסעיף זה יחולו גם כשמדובר בביצוע שינוי בתכנית קיימת או בהחלפת
תכנית קיימת בתכנית חדשה.

לעניין סעיף זה, "שינוי" – קבלת שירות נוסף, הרחבת שירות, הצטרפות לחבילת שירות.
בעל הרישיון אינו רשאי לבצע שינוי, לרבות החלפת תכנית קיימת בתכנית חדשה, ללא קבלת
הסכמתו המפורשת של המנוי באופן המפורט בסעיף 60.6(ב).

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁴⁶⁾ תיקון מספר 46.
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁵⁶⁾ תיקון מספר 56.
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁴⁾ תיקון מספר 84 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.09.2019]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018]

56.27) שינוי הסכם ההתקשרות

- 56.1 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לבעל הרישיון 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 הרישיון לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.
- 56.3 הוראות סעיף 55 יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי בעל הרישיון.

56.31) תקופת התחייבות בהסכם התקשרות

- 56.1 התקשר בעל הרישיון 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.
- 56.2 הציע בעל הרישיון למנוי שאינו מנוי עסקי להתקשר בהסכם התקשרות הכולל התחייבות, יעמיד בעל הרישיון בפני מנוי כאמור הצעה להתקשר בהסכם התקשרות שאינו כולל התחייבות, המהווה חלופה סבירה להסכמים הכוללים התחייבות. לענין זה, לא יראו הסכם התקשרות הכולל תכנית מסוג "תשלום מראש"¹⁰ כחלופה סבירה להסכם הכולל התחייבות.
- בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את הסכם ההתקשרות שאינו כולל התחייבות, לרבות את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" של ההסכם האמור⁴⁶.
- 56.3 מצא המנהל כי בעל הרישיון הפר את סעיף 56.2א, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון לשנות תנאים בהסכם התקשרות שאינו כולל התחייבות וזאת בלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקבועה ברישיון או על-פי כל דין. לענין זה יבחן המנהל, בין היתר, את מספר המנויים של בעל הרישיון החתומים על הסכמים שאינם כוללים התחייבות.

57. בוטל²⁷

²⁷ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
³¹ תיקון מספר 40 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום 22 באפריל 2008].
¹⁰ PRE-PAID
⁴⁶ תיקון מספר 46
²⁷ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].

58. בוטל²⁷

59. חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה

- 59.1 בעל הרישיון יחבר כל מבקש לרשת הרטי"ן לא יאוחר מהמועד הקבוע בהסכם ההתקשרות עם המנוי, אלא אם כן אישר המנהל לבעל הרישיון שלא לחבר מבקש, בנסיבות שראה אותן מוצדקות.
- 59.2 בכפוף לאמור בסעיף 60.2, בעל הרישיון אינו רשאי להתנות חיבורו של מבקש, מתן שירותים או קביעת תעריפים, בתנאים בלתי סבירים, מפלים או בלתי הוגנים, ובלי לגרוע מכלליות האמור:
- (א) בעל הרישיון אינו רשאי לחייב מנוי לרכוש ממנו או מאת מי מטעמו ציוד קצה;
- (ב) בעל הרישיון אינו רשאי לחייב את המנוי לקבל ממנו שירותי תחזוקה או ביטוח לציוד קצה שברשותו;
- (ג) בעל הרישיון אינו רשאי להגביל אספקה של חלקי חילוף לציוד קצה שנרכש ממנו או מאת מי מטעמו, למנויי או לנותן שירותי אחזקה אחר.
- 59.3 בעל הרישיון יחבר מבקשים ומנויים בעלי ציוד קצה בטכנולוגיות ישנות על פי האמור בנספח ט"ו.¹⁰²

²⁷ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
¹⁰² תיקון מספר 102

חלק ב' - רמת השירות למנויים

60. חובת קיום השירות

60.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות מנויים 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 48, בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בתוספת הראשונה לרישיון ובנספח ה' לתוספת השניה לרישיון; במקרה של סתירה בין התוספת הראשונה ונספח ה' לתוספת השניה לרישיון, יגברו הוראות נספח ה' לתוספת השניה.

60.2^(8ת) בלי לגרוע מהאמור בסעיף 75.3, בעל הרישיון יספק שירות רט"ן וסל שירותים, כהגדרתו בסעיף 73א, לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.

60.3^(8ת) מצא המנהל כי סל השירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרישיון תוך ציון המועד בו על בעל הרישיון להפסיק להציע למנויו את סל השירותים.

60.4^(8ת) אם יספק בעל הרישיון שירות רט"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.

60.5^(8ת) על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראת סעיף 60.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחרג המצדיק זאת.

60.6^{(27ת)(א)}^(45ת) בעל הרישיון לא יספק ולא ירחיב, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו או להרחיבו, למעט שירות הניתן חנם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת או הרחבת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש מבעל הרישיון במפורש לקבלו או להרחיבו.

לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון.^(77ת)

(ב)^(45ת) בקשה מפורשת תיעשה^(77ת) באמצעות אחד מאלה:

- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרישיון;
- (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרישיון;
- (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרישיון;
- (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרישיון;
- (5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ו' לרישיון;^(47ת)

^(8ת) תיקון מספר 8

^(8ת) תיקון מספר 8

^(8ת) תיקון מספר 8

^(8ת) תיקון מספר 8

^(27ת) תיקון מספר 27 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשע"ז (15.03.2007)

^(45ת) תיקון מספר 45

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017

^(45ת) תיקון מספר 45 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום ט"ז חשוון התשע"ב (11.11.2011)].

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017

^(47ת) תיקון מספר 47 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום ט"ז חשוון התשע"ב (11.11.2011)].

(6)⁷⁷שיחוח עם נציג בעל הרישיון באמצעות האינטרנט (CHAT).

(7)⁸⁰שיחה טלפונית ממספר טלפון ברשת בעל הרישיון אל IVR¹¹ (מענה קולי הידודי) על פי

האפשרויות הבאות :

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

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

(ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי⁷⁷; ⁷⁷בעל הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום בקשתו המפורשת של המנוי. לעניין זה "תיעוד" -

לעניין ס"ק (ב)1 - עותק מהמסמך ;

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

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

לעניין ס"ק (ב)4 - עותק מחשבון הטלפון של המנוי, בו מופיעים ב"פירוט השיחות", פרטי המסרון שנשלח על ידי המנוי ; ⁷⁷ותדפיס תוכנו כפי שהתקבל במערכת של בעל הרישיון.

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]

11 Interactive Voice Response

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

לעניין סעיף (ב)5 - תדפיס היומן (LOG) משרת שליחת מסרונים (SMS) של בעל הרישיון בו מפורטת עובדת משלוח 2 המסרונים מאת בעל הרישיון אל המנוי, במסגרת הליך הזמנת השירות. בוצעה הזמנת השירות באתר האינטרנט של בעל הרישיון או בפורטל הסלולרי שלו באמצעות קוד משתמש וסיסמא כאמור בסעיף 1.3 בנספח ו' לרישיון - תדפיס היומן (LOG) משרת האינטרנט המעיד על ביצוע תהליך הזמנת השירות וכן תדפיס היומן (LOG IN) של הקלדת קוד משתמש וסיסמא ע"י המנוי; ^(47ת)

^(77ת) לעניין סעיף (ב)6 – תדפיס של השיחוח באינטרנט.

^(80ת) לעניין סעיף (ב)7(א) – פירוט שיחות כמפורט בסעיף 11 בנספח ה'1 הכולל את שיחת בקשת השירות, הקלטה של תוכן השיחה המושמעת לכל מי שמבקש את השירות, תיעוד במערכת בעל הרישיון לעניין ההקשות שביצע המנוי תוך כדי שמיעת המלל של השיחה, תוכנו של המסרון שנשלח אל המנוי בדבר פרטי השירות המבוקש ותוכנו של המסרון הנוסף שנשלח אל המנוי, ככל שהבקשה הוגשה מקו טלפון שונה מקו הטלפון שעבורו השירות מבוקש.

^(80ת) לעניין סעיף (ב)7(ב) – פירוט שיחות כמפורט בסעיף 11 בנספח ה'1 הכולל את שיחת בקשת השירות, הקלטה של תוכן השיחה המושמעת לכל מי שמבקש את השירות ותיעוד במערכת בעל הרישיון לעניין ההקשות שביצע המנוי תוך כדי שמיעת המלל של השיחה.

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

60.7 ^(45ת) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות ^(77ת) או הרחבתו, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות ^(77ת) או להרחיבו.

60.8 ^(45ת) חויב מנוי לשלם עבור שירות ^(77ת) או הרחבת השירות, והודיע לבעל הרישיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות ^(77ת) או הרחבתו, ישיב לו בעל הרישיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרישיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות ^(77ת) או להרחיבו. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן החזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חיוב יתר" המפורטות בסעיף 83 לרישיון.

60.9 ^(95ת) שירות דור 5 שהוא שירות Massive IoT או Mission Critical, יוצע למנוי בהתאם לנספח י"ב לרישיון ולא יחולו עליו הוראות סעיפים 60.1, 60.4 ו-60.5.

60.10 ^(102ת) בעל הרישיון יפסיק לספק שירותי רטי"ן באמצעות טכנולוגיות ישנות, בהתאם לתנאים הקבועים בנספח ט"ו.

Short Message Service Center ¹

^(47ת) תיקון מספר 47 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום ט"ז חשון התשע"ב (13.11.2011)].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף על פי קביעתו של בעל הרישיון]
^(45ת) תיקון מספר 45 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום ט"ז חשון התשע"ב (13.11.2011)].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(45ת) תיקון מספר 45 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום ט"ז חשון התשע"ב (13.11.2011)].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
^(95ת) תיקון מספר 95
^(102ת) תיקון מספר 102

61. נציב תלונות (ת77) (27)

- 61.1 נציב התלונות יהיה כפוף ישירות למנכ"ל בעל הרישיון או לדירקטוריון, לרבות לאחת מוועדותיו של הדירקטוריון.
- 61.2 בכפוף להוראות סעיף 61א, שעניינו "יישוב סכסוכים", תפקידי נציב התלונות וסמכויותיו הם אלה:
- (א) לברר תלונות של מנויים ומבקשים בנוגע לשירותי בעל הרישיון;
- (ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגיש להם בעל הרישיון ולהכריע בהן;
- (ג) לברר חילוקי דעות שהתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות ולהכריע בהם.
- 61.3 בעל הרישיון יציב בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "נציב תלונות"¹². לחיצה על הקישור האמור תוביל לדף נחיתה בו יפורטו תפקידי נציב התלונות וסמכויותיו, וכן פירוט ארבע (4) אפשרויות לשליחת תלונה אליו כדלקמן:
- (א) דואר רגיל;
- (ב) כתובת דואר אלקטרוני;
- (ג) טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים;
- (ד) פקסימילה.
- 61.4 בעל הרישיון יפרט בכל חשבון שהוא מגיש למנוי, את תפקידי וסמכויותיו של נציב התלונות ואת המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני, באמצעותם יכול המנוי לשלוח אליו תלונה בכתב.
- 61.5 בעל הרישיון יפרט באתר האינטרנט שלו ובכל חשבון שהוא מגיש למנוי, בהתייחס לכל אחת מארבע (4) האפשרויות המפורטות לעיל, את הפרטים שעל המנוי למלא במסגרת התלונה שבכוונתו לשלוח.
- 61.6 נשלחה תלונה לנציב התלונות, באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות טופס מקוון, תישלח למנוי, מיד לאחר קבלת התלונה, הודעת אישור אוטומטית בדבר קבלתה. הודעת האישור תכלול את המספר שניתן לתלונה במערכת של בעל הרישיון, מועד קבלת התלונה, תוכן התלונה כפי שנשלחה על ידי המנוי ופרק הזמן שלא יאוחר ממנו יינתן מענה לתלונה בכתב.
- 61.7 בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של התלונה ושל התשובה בכתב שנשלחה למנוי, ויהפוך אותם לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת התלונה ומיום שליחת התשובה.

61א. יישוב סכסוכים (ת77) (27)

- 61.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל ^(ת77)נציב התלונות של בעל הרישיון.
- 61.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה ^(ת77)לנציב התלונות לפי סעיף 61.1א כדי:
- (א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך;

^(ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2017.
^(ת77) תיקון מספר 27 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007).
¹² קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.
^(ת77) תיקון מספר 27 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007).
^(ת77) תיקון מספר 77
^(ת77) תיקון מספר 77

(ב) לגרוע מסמכות בעל הרישיון לפעול על פי הוראות סעיף 72 לעניין ⁽⁸⁰⁾סיום התקשרות⁽⁴⁵⁾ או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות.

62. חובת תחזוקה

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

63. ⁽⁴²⁾מוקד פניות טלפוני⁽⁸¹⁾

- 63.1 בעל הרישיון יפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייו, הכל כמפורט בנספח ה' ⁽⁸¹⁾ת⁽⁸¹⁾.
- 63.2 ⁽⁸¹⁾מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות ⁽⁸¹⁾מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה ⁽⁸¹⁾יפעל הצוות האמור ⁽⁸¹⁾לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מידי.
- 63.3 בעל הרישיון יפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה כאמור בסעיף 63.2 והצעדים שנקטו לתיקונה, הכל כאמור בסעיף 51.

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

⁽⁴⁵⁾ תיקון מספר 45

⁽⁴²⁾ תיקון מספר 42

⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום (25.07.2019)]

⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום (25.07.2019)]

⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום (25.07.2019)]

⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום (25.07.2019)]

⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום (25.07.2019)]

64. ציוד קצה

64.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות המנהל את מפרטי ציוד קצה המתאימים לרשת הרט"ן ויסייע, על פי דרישות המנהל, להסבתם לתקנים ישראלים או למפרטים של המשרד, או לתקנים ומפרטים כאמור; המנהל יציב דרישות השונות מדרישות תקנים אמריקאים רק לצורך התאמת מפרטיו של בעל הרישיון לתקנים ישראלים, למפרטים של המשרד, לשם שילוב השפה העברית, למניעת הפרעות למערכות אחרות והפרעות ממערכות אחרות ולתאימות עם רשתות הבזק בישראל.

64.2 בעל הרישיון יבצע בדיקות לאימות עמידתו של ציוד קצה במפרטי רשת הרט"ן, ללא תשלום, על פי דרישות המנהל; בדיקת ציוד קצה כאמור תסתיים תוך ארבעה-עשר (14) ימים מדרישת המנהל.

64.3 בעל הרישיון רשאי למכור או להשכיר למנויי ציוד קצה רט"ן לשם התחברות לרשת הרט"ן, ובלבד שיתקיימו כל אלה:

(א) בעל הרישיון הודיע למנוי כי הוא רשאי לרכוש ציוד קצה רט"ן הן ממשווק מורשה כלשהו בארץ והן ממשווק בחו"ל, שיצרן הציוד אישר שהוא דומה בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד קצה רט"ן המשווק על ידי בעל הרישיון, וכי אינו חייב לרכוש אצלו את הציוד לשם קבלת שירותי רט"ן;

(ב) בעל הרישיון לא התנה מתן שירותי תחזוקה לציוד קצה רט"ן בעצם קבלת שירותי רט"ן ממנו ויודיע למנוי כי הוא רשאי לקבל מכל אדם שירותי תחזוקה לציוד קצה, לרבות ציוד הקצה שנרכש או נשכר מבעל הרישיון.

(ג)⁷⁷ במהלך ביצוע שיחת מכירה באמצעות שיחת טלפון לרכישת או לשכירת ציוד קצה רט"ן, מבלי שבוצעה עסקה לרכישת שירותי רט"ן (להלן – "הסכם רכישה"), עם מבקש, ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם רכישה, יבקש נציג בעל הרישיון את אישורו של המבקש לשלוח אליו באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה, הסכם רכישה מודפס, ללא שינויים בכתב יד, עם סמליל של בעל הרישיון, המפרט את תיאור ציוד הקצה ומחירו הכולל, וככל שהוסכם בין הרוכש לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין עבור ציוד הקצה – מספר התשלומים ושיעורו של כל תשלום, והכולל את תאריך ביצוע שיחת המכירה וכן את פרטיו של הרוכש ושל נציג בעל הרישיון, ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר בכתב שהוא מקבל את תנאי הסכם הרכישה כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמבקש יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמך האמור באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותו אל המבקש בעת ביצוע שיחת המכירה, וזה יישלח אליו ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המבקש לקבל את המסמך האמור באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש.

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

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]

(ד)77 בהודעה שתישלח אל המבקש הוא יתבקש לאשר את דבר ביצוע העסקה. המבקש יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים בהסכם הרכישה, באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזרת או מסרון חוזר או פקסימילה, שיכללו את שמו המלא ומספר הזהות שלו.

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

(ה)77 מיד לאחר שליחת האישור על ידי המבקש, כאמור, ישלח אליו בעל הרישיון בדרך בה נשלח אליו הסכם הרכישה, מסמך על פי דין¹³ ת80.

(ו)77 בביצוע עסקה במעמד שני הצדדים לרכישת ציוד קצה רט"ן, מבלי שבוצעה עסקה לרכישת שירותי רט"ן, ולפני שהובעה הסכמתו של המבקש להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם רכישה, יגיש נציג בעל הרישיון למבקש בטרם הרכישה עותק מודפס של הסכם הרכישה ויאפשר לו לעיין בו.

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

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

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

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

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

(ז)77 ככל שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין שרכש או שכר המנוי ממנו, והמנוי הפר את הסכם ההתקשרות טרם שפרע את כל התשלומים בעד הטובין האמורים, אך תיקן את ההפרה תוך ארבעים וחמישה (45) יום מהמועד בו הודיע בעל הרישיון למנוי על דבר ביצוע ההפרה, אין בעל הרישיון רשאי לגבות מהמנוי את יתרת התשלומים בעד הטובין בתשלום אחד, והתשלום לשיעורין יימשך כפי שהוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון מלכתחילה.

64א (38) בטל ת77

תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017 (77ת)

תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017 (77ת)

13 קבלה

תיקון מספר 80 [תחילה]: הערת שוליים 8 תיכנס לתוקפה לא יאוחר מתאריך 19.02.2018 (80ת)

תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017 (77ת)

תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017 (77ת)

תיקון מספר 38 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום י"ד חשוון התש"ע (01.11.2009) (38ת)

תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017 (77ת)

65. שירותי חירום ציבוריים

65.1^{10ת} בעל הרישיון יאפשר, בכל עת וללא תשלום, לכל מנוייו^{95ת} המקבלים שירות טלפוניה בסיסי גישה חופשית ומהירה לשירותי חירום ציבוריים, כגון: מגן דוד אדום, משטרת ישראל^{110ת} כיבוי אש, מוקד פיקוד העורף ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת.

65.2^{26ת} בעל הרישיון יאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים^א זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם^ב, ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכזת פרטית, וזאת החל מיום י"ז בניסן התשס"ז (5 באפריל 2007) (להלן – "יום התחילה");

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

לא יאוחר מיומיים לפני יום^{28ת} התחילה יודיע בעל הרישיון בכתב, באופן ברור, לכל מנויו כי החל מיום התחילה מספר הטלפון של המנוי יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקדי שירותי החירום הציבוריים, וכן יודיע בכתב לכל מנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

65.א. חסימת שירות למנוי מטריד^{10ת}

65.1 א על אף האמור בסעיף 65.1, יחסום בעל הרישיון למנוי מטריד את הגישה לשירותי חירום ציבורי; אם החסימה לשירותי חירום ציבורי בלבד אינה אפשרית מבחינה טכנית, יחסום בעל הרישיון את הגישה של מנוי מטריד לכל שירותי הרט"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.

65.2 א הודעה בדבר מנוי מטריד תימסר בכתב לבעל הרישיון בידי עובד בכיר בשירותי 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 ההתקשרות של המנוי המטריד, ותוכן השיחה המלמד כי ההתקשרות היתה ללא סיבה מוצדקת. לא כללה התלונה את מספר הטלפון של המנוי המטריד, יפעל בעל הרישיון, באופן סביר, לזיהוי המנוי המטריד על פי הנתונים שנמסרו לו בתלונה.

65.3 א בעל הרישיון יחסום למנוי מטריד את הגישה לשירותי חירום כאמור בסעיף 65.1א, 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 הרישיון לציוד קצה רט"ן של המנוי;

^{10ת} תיקון מספר 10

^{95ת} תיקון מספר 95

^{110ת} תיקון מספר 110

^{26ת} תיקון מספר 26

^א משטרת ישראל - 100, מד"א - 101, מכבי-אש - 102, מוקד פיקוד העורף - 104 ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת - 105.

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

^{28ת} תיקון מספר 28

^{10ת} תיקון מספר 10

- ב. שליחת הודעת SMS לציוד קצה רט"ן של המנוי ;
- ג. שליחת מכתב רשום אל המנוי, למעט מנוי שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה.
- 65.4 א חסימת שירות, למנוי מטריד שהינו מנוי Pre-Paid ואשר כתובתו אינה ידועה תבוצע לא יאוחר מיממה ממועד קבלת תלונה או זיהוי כאמור בסעיף 65.2 א.
- 65.5 א על אף האמור בסעיף 65.1 א, בעל הרישיון לא יבצע חסימה לשירות חירום ציבורי למנוי, אם נסיבות ההתקשרות, כפי שהן עולות מההסבר שנתן המנוי לבעל הרישיון, מלמדות כי היתה הצדקה להתקשרות וכי אין לראות בו מנוי מטריד ; בעל הרישיון יעביר למנהל, תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת התלונה או הזיהוי כאמור בסעיף 65.2 א, את הנימוקים לאי חסימת המנוי המטריד.
- 65.6 א חסם את הגישה של מנוי מטריד אל שיחות חירום, כאמור, רשאי בעל הרישיון לגבות מהמנוי את כל חובותיו, וכן רשאי הוא לגבות ממנו תשלום בגין הסרת החסימה.
- 65.7 א בעל הרישיון רשאי להסיר החסימה לאחר שהמנוי המטריד מסר לו התחייבות בכתב לפיה לא יחזור על ביצוע הטרדות בעתיד.
- 65.8 א בעל הרישיון יערוך רישום בדבר אופן זיהוי של המנוי המטריד, אופן מתן ההודעה למנוי מטריד או לחילופין במקרה בו לא נמסרה הודעה למנוי המטריד, הנימוק לאי מסירת ההודעה ; כמו כן, יערוך רישום בדבר הסרת החסימה.
- 65.9 א בוטל ת87)

65.ב. שירות "מסר אישי" ת63)

- 65.1 ב בעל הרישיון יספק שירות מסר אישי (בסעיף זה, "השירות"), בכל עת וללא תשלום, לכל מנויו, לרבות למנויי בעל רישיון אחר, בעלי ציוד קצה התומך בשירות (להלן בסעיף זה "מנויים"), ובהתאם לתיק שירות "מסר אישי".
לעניין סעיף זה :
- "בעל רישיון אחר" – בעל רישיון רט"ן אחר המקבל שירות באמצעות נדידה פנים ארצית או בעל רישיון רט"ן בר"א המקבל שירות באמצעות הסכם אירוח ברשת בעל הרישיון ;
- "מסר אישי" - הודעה, התרעה והנחיה קצרה של מערכת הביטחון הנשלחת באופן מיידי, סלקטיבי וממוקד למנויים עם ציוד קצה רט"ן התומך בשימוש בטכנולוגיית ("cell broadcast") ;
- "מערכת הביטחון" – נציגי משרד הביטחון ופיקוד העורף האחראים על מערכת מסר אישי ;
- "תיק שירות "מסר אישי" תיק שירות מאושר על-ידי המנהל, לרבות תיקונים שיבוצו בתיק השירות.
- 65.2 ב לשם ביצוע האמור בסעיף 65.1 ב, יפעל בעל הרישיון, כאמור בתוספת הראשונה ובתיק השירות בעניין שירות זה וכדלקמן :
- (א) התאמת הרשת ומרכיביה כך שתתמוך באספקת שירות מסר אישי, למעט מרכיבי הרשת הפועלים בטכנולוגיית iDEN או CDMA ;
- (ב) סיוע והקצאת משאבים לביצוע עבודות חיבור מערכת מסר אישי של מערכת הביטחון לרשת ;

ת87) תיקון מספר 87
ת63) תיקון מספר 63 [תיקון זה יכנס לתוקף עד ליום א', ד' תשרי התשע"ה (28 ספטמבר 2014)].

- (ג) הפעלה ותחזוקת מרכיבי השירות ברשת, על-פי הוראות בכתב שיוצגו למערכת הביטחון; מבלי לגרוע מהאמור, מערכת הביטחון רשאית להורות לבעל הרישיון לשנות את ההוראות כאמור, אך אין בכך כדי לגרוע מאחריותו של בעל הרישיון, לתיקונה וחיבורה של הרשת;
- (ד) ביצוע ניסויים טכניים לבחינת האינטגרציה בין המערכת והרשת וכן תרגול של פעולת הרשת והמערכת, בהתאם להנחיות המשרד ומערכת הביטחון.
- 665.3 בעל הרישיון ידווח למערכת הביטחון על כל פער בכשירות לאספקת השירות ויפעל להחזרת הכשירות בהקדם האפשרי, בהתאם לנהלי תפעול בכתב שיגובשו על ידו ויוצגו למערכת הביטחון. מבלי לגרוע מהאמור, מערכת הביטחון רשאית להורות לבעל הרישיון לשנות את נוהלי התפעול, אם מצאה כי הם חסרים, אולם אין בהוראה כאמור כדי למעט מאחריותו של בעל הרישיון כאמור ברישא.
- 665.4 בעל הרישיון יודיע למערכת הביטחון מראש על כל שינוי ברשת היכול להשפיע על זמינות לאספקת השירות.
- 665.5 בעל הרישיון אינו רשאי לעשות שימוש מסחרי בתכונת CB ללא ידיעת מערכת הביטחון, לפחות 30 ימים מראש לפני הפעלת השירות ורשאית מערכת הביטחון להודיע לו בכתב תוך 15 ימים על התנגדותה למתן שירות או תנאים למתן השירות כאמור. במקרה זה, לא יפעיל בעל הרישיון את השירות, או יוכל להפעילו אך ורק בהתאם לתנאים שקבעה מערכת הביטחון, לפי העניין. אין באמור כדי לייתר את חובתו של בעל הרישיון לקבל אישורו של המנהל לשירות כאמור.
- 665.6 בעל הרישיון יסייע בהשקת השירות למנוייו בכל הדרכים הבאות:
- (א) על-ידי הסברה כתובה באתר האינטרנט של החברה;
- (ב) באמצעות דיוור ישיר למנויים באמצעות החשבונית החודשית עם השקת השירות;
- (ג) באמצעות מתן מענה לפניית מנויים לבחירת ההגדרות הנדרשות בצידוד קצה רט"ן שלו; לעניין דגמי צידוד קצה רט"ן שלא שווקו על-ידי בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה מאמץ סביר כדי לתת מענה למנוייו כאמור;⁶⁷
- (ד) בעל הרישיון, יאפשר למערכת הביטחון להשתמש, באופן סביר, בערוצי הפצה קיימים אצלו לצורך יידוע של המנויים בדבר השירות.

66. הגנה על פרטיות המנוי⁸

- 66.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, או כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בעל הרישיון רשאי להאזין לטלפון או לתקשורת אחרת של מנוי ללא אישור בכתב של המנוי, פרט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או מניעת הונאות.
- 66.2 בכפוף לאמור בסעיף 66א, בעל הרישיון, עובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו אינם רשאים לגלות רשימות או מסמכים בהם רשומים שם ומען של מנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון, תנועת שיחות, זמניהן ויעדן לאדם כלשהו פרט למנוי או למי שהסמיך המנוי לכך.

⁶⁷ תיקון מספר 67.
⁸ תיקון מספר 8

66.3 על אף האמור בסעיף 66.2, רשאי בעל הרישיון לעשות את אלה :

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

66.א. שירותים לכוחות הביטחון⁽⁴⁹⁾

- 66.1 א כלל שיידרש לכך על ידי נציגי כוחות הביטחון, בעל הרישיון יספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון, כמפורט בהוראות שיינתנו לו לפי הוראת סעיף 13 לחוק.
- 66.2 א בעל הרישיון יאפשר לכוחות הביטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרישיון, ויהיה אחראי לקיומם, תקינותם והתאמתם הטכנולוגית של הציוד והתשתית הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, הכל בתיאום עם כוחות הביטחון וכמפורט בהוראות שיינתנו לו על ידם לפי הוראת סעיף 13 לחוק. כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- 66.3 א בעל הרישיון יהיה פטור מחובת שיפוי לטובת המדינה מכח הוראות סעיף 91.2 או מכח כל דין, בגין ביצוע השירותים המיוחדים לכוחות הביטחון.

66.ב. הוראות ביטחון⁽⁸⁾

- 66.1 א בעל הרישיון ימנה ממונה ביטחון בהתאם להוראות חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, וימלא בקפדנות אחרי הוראות הביטחון המפורטות בנספח ז'⁽⁴⁹⁾ לרישיון.
- 66.2 א בעל הרישיון יקבע הוראות מתאימות במסמכי ההתאגדות ובתקנותיו ויפעל כך שלא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או תפקיד המנויים בנספח ז'⁽⁴⁹⁾ לרישיון, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה :
- (א) הוא אזרח ישראל, כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב-1952, ותושב בה ;
- (ב) ניתן לו אישור בטחוני, מטעם שירות הביטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור.
- 66.3 א בעל הרישיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון, וינהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות ביטחון, לרבות בעניין סיווג בטחוני מתאים לנושאי משרה ובעלי תפקידים בבעל הרישיון ומידור ידיעות הנוגעות לפעילות הכרוכה בכוחות הביטחון.
- 66.4 א בעל הרישיון 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 ז'⁽⁴⁹⁾ לרישיון.

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49

67. חשבונות למנויים^(8ת)

67.1 חשבון שבעל הרישיון יגיש למנוי יהיה ברור, תמציתי, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש על פי סוגי התשלומים והכללים המפורטים בפרק 8^(8ת).

67.2 בוטל^(45ת).

67.3 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלומים בעד שירותיו מאת המנוי באמצעות אחר, לרבות באמצעות חברת בזק.

67.4^(20ת) (א) מבלי לגרוע מיתר הוראות הרישיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרישיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון (להלן בסעיף זה – "התקן").

(ב) בטל^(77ת).

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

(2) בטל^(77ת).

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

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

(4) בנוסף לאמור בהוראת סעיף 2.2.4 סיפא לתקן בנוגע לסל שירותים, יוצג במסגרת החשבון פירוט השירותים הכלולים בסל, והתעריף הכולל המשולם עבור הסל כמכלול. בפסקה זו "סל שירותים" - מספר שירותים המשוקים למנוי כחבילה אחת בתמורה לתעריף כולל (וללא פירוט התשלום עבור כל רכיב בנפרד).

^(8ת) תיקון מספר 8
^(8ת) תיקון מספר 8
^(45ת) תיקון מספר 45
^(20ת) תיקון מספר 20
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017
^(77ת) תיקון מספר 77
^(77ת) תיקון מספר 77

(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).

7.5^{ת37} חשבון המוגש למנוי פרטי^{ת77} יערך אף בהתאם להוראות נספח ה' 1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

7.5^{ת45} חשבון המוגש למנוי עסקי יכלול את הפרטים כאמור בסעיפים קטנים ב9 (1) עד ב9 (4) בנספח ה' 1 לרישיון. בסעיף זה, "מנוי עסקי" - למעט המנויים המפורטים בסעיפים קטנים (ב) ו- (ד) להגדרת "מנוי עסקי" בסעיף 1 לרישיון.

7.6^{ת37} מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרישיון להגיש לו חשבון טלפון במתכונת חשבון למנוי פרטי (להלן בסעיף זה - "בקשה"). ביקש המנוי כאמור, יחל בעל הרישיון למסור לו את החשבון בהתאם למתכונת האמורה, לא יאוחר מחלוף שתי תקופות חשבון ממועד הבקשה. בעל הרישיון יפרסם אחת לחצי שנה, הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי, לפיה המנוי העסקי רשאי לדרוש מבעל הרישיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי.

כמו כן, מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרישיון פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "חיוב חד פעמי". בעל הרישיון יגיש למנוי עסקי פירוט בכתב כאמור, לגבי "חיוב חד פעמי", תוך שלושים (30) יום מיום שהגיש המנוי בקשה בעניין למוקד שירות הלקוחות או^{ת77} לנציב התלונות.^{ת45}

7.7^{ת37} (1) המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות:

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

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

^{ת37} תיקון מספר 37 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים ב9 ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

^{ת77} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017.

^{ת80} תיקון מספר 80 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018.

^{ת45} תיקון מספר 45

^{ת37} תיקון מספר 37 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים ב9 ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

^{ת77} תיקון מספר 77

^{ת45} תיקון מספר 45 [תחילה]: סעיף 67.5 א - מועד כניסה לתוקף החל מיום 13 באפריל (ט' בניסן תשע"א), לענין מנוי עסקי שהתקשר בהסכם התקשרות עם בעל הרישיון לקבלת שירותי רדיו טלפון נייד ליותר מעשרים וחמשה מספרי טלפון, תחילתו ביום 30 בדצמבר 2011 (ד' בטבת תשע"ב).

^{ת37} תיקון מספר 37 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים ב9 ו- 19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

^{ת99} תיקון מספר 99

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

(3) בעל הרישיון המעוניין לשנות את אופן שליחת החשבון אל מנוי אשר לא בחר את אופן קבלת החשבון, יודיע בעל הרישיון למנוי כאמור על שינוי דרך שליחת החשבון באמצעות הודעה במסמך נפרד שיצורף לחשבון החודשי, ובנוסף באמצעות מסרון. בעל הרישיון יאפשר למנוי לבחור את אופן קבלת החשבון באמצעות השבה למסרון, ארבעה עשר (14) ימים בטרם שינוי אופן שליחת החשבון; מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל את ההודעה בדואר האלקטרוני, ובעל הרישיון יאפשר למנוי לבחור את אופן קבלת החשבון באמצעות השבה לדואר האלקטרוני.

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

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

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

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

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

67.8⁽⁴⁵⁾ ככל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי, לא יבוצע התשלום האמור, בטרם חלוף⁽⁷⁷⁾ עשרה (10) ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

67.9⁽⁷⁷⁾ בוטל⁽⁹⁹⁾

67.א⁽⁸⁾ שירות מידע לבירור מספרי טלפון⁽²⁴⁾

67.1.א מבלי לגרוע מהוראות סעיף 66, בעל הרישיון יספק, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן – "שירות מודיעין"), כדלקמן:

(א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר אינטרנט שבאמצעותו יינתן השירות;

⁽⁴⁵⁾ תיקון מספר 45 [תחילה: סעיף 67.8 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א)]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.04.2017]
⁽⁹⁹⁾ תיקון מספר 99
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8
⁽²⁴⁾ תיקון מספר 24

- (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.

א67.2 בטל ת77).

א67.3 בנוסף לאמור ת77) בסעיף 67.1א, רשאי בעל הרישיון להציע, במחיר סביר, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שירות מודיעין, בכל אמצעי אחר, לרבות באמצעות קוד גישה ארצי או באמצעות הודעת מסר קצר (SMS).

א67.4 לצורך ביצוע האמור בס"ק 67.1א ו-67.3א :

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

(ב) לצורך מתן שירות מודיעין על ידי בעל רישיון אחר על-פי רישונו הכללי, יאפשר בעל הרישיון לכל בעל רישיון אחר גישה אל מאגר הנתונים של בעל הרישיון;

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

לעניין סעיף זה –

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

א67.5 (א) בעל הרישיון יבקש ת80) באמצעות השאלון, את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, ת80) יפעל בעל הרישיון לכלול את פרטיו במאגר הנתונים.

(א1) ת80) מנוי עסקי מופצל רשאי לשנות בכל עת, בעל פה או בכתב, את בקשתו של המנוי העסקי כפי שמולאה בשאלון.

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

בס"ק זה, "מנוי חדש" – מנוי שהתקשר עם בעל הרישיון לאחר יום התחילה כאמור בסעיף 67.7א.

תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017 ת77)
תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017 ת80)
תיקון מספר 80 ת80)
תיקון מספר 80 ת80)
תיקון מספר 80 ת80)

- (ג)⁸⁰ בעל הרישיון יפעל תוך יום עבודה אחד למילוי בקשתו של המנוי מהיום שהתקבלה אצלו. בעל הרישיון יתעד את האופן בו פעל, כאמור, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת הבקשה אצלו.
- 67.6 א (א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 67. א. ייקבעו בידי בעל הרישיון, ובלבד שיהיו הוגנים ובלתי מפלים, לרבות לעניין סדר הצגת הנתונים לפונה לשירות; השירות ינתן 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) בטל; ⁷⁷ת
- (ג) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 67.1 א (ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 67.3 א יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:
- (1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות 14, כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ- 90% ;
- (2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות 15 לא תעלה על 30 שניות;
- (3) תקופת ההמתנה המרבית של פונה עד לתחילת קבלת השירות לא תעלה על 60 שניות.
- 67.7 א סעיף 67 א ייכנס לתוקף ביום כ' שבט התשס"ז (8 בפברואר 2007), למעט ס"ק 67.1 א (א) אשר ייכנס לתוקף ביום כ"ה אדר התשס"ז (15 במרץ 2007) ("יום התחילה") ולמעט סעיף 67.2 א²⁹ אשר ייכנס לתוקף במועד החתימה על תיקון זה.
- 67.8 א בעל הרישיון, בעצמו או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, יפרסם את שירות המידע לבירור מספרי טלפון הניתן ללא תשלום על-ידו⁷⁷ (להלן - "שירות המידע בחינם"); הפרסום יכלול לפחות את אלה:
- (א) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
- (ב) כל חשבון טלפון של המנוי. ⁷⁷ת
- (ג) לפחות ארבע (4) פעמים בשנה הראשונה שלאחר יום התחילה, יפרסם בעל הרישיון מודעות גדולות ובלטות לפחות ב-3 העיתונים הנפוצים ביותר בעברית, ובעיתון הנפוץ ביותר בערבית, באנגלית וברוסית, וכן בעיתון הכלכלי הנפוץ ביותר;
- מודעות אלה לא יכללו כל מידע אחר. הפרסום הראשון, בכלל העיתונים הנ"ל פרט לעיתון הכלכלי, יהיה ביום ו' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, ובעיתון הכלכלי יהיה ביום ג' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, בדבר שירותי המידע בחינם.

⁸⁰ תיקון מספר 80

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017.

Busy Hour Call Attempts 14

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

²⁹ תיקון מספר 29

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017.

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017.

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

67.ב. (ת8) בוטל⁽²⁷⁾

67.ג. (ת8)⁽²⁷⁾ תיק שירות

- 67.1 ביקש בעל הרישיון 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.
- 67.2 ביקש בעל הרישיון 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.
- 67.3 המנהל יודיע לבעל הרישיון תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרישיון כאמור בסעיפים 67.1 ו-67.2, אם הוא רשאי להתחיל במתן השירות או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- 67.4 בעל הרישיון ימציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציא בעל הרישיון תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא יתחיל בעל הרישיון במתן השירות.
- 67.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך ששים (60) ימים מהיום בו המציא בעל הרישיון למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתימסר לבעל הרישיון.
- 67.6 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להמציא לאישורו תיק שירות לשירות קיים, אשר לגביו לא נדרש תיק שירות, וכן רשאי הוא לדרוש מבעל הרישיון להגיש לאישורו תיק שירות חדש לגבי שירות לגביו אושר תיק שירות.
- 67.7 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.
- 67.8 אושר תיק שירות, יספק בעל הרישיון את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר, ויראו את תיק השירות המאושר כחלק בלתי נפרד מהרישיון.

⁽⁸⁾ תיקון מספר 8
⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8
⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

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

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

67.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי באמצעות הרשת של בעל הרישיון.

67.ד.13 שירות אירוטי

שירות אירוטי הניתן באמצעות הרשת, יינתן על-פי הוראות נספח ט'⁴⁹, בתוספת השניה. לעניין סעיף זה - "שירות אירוטי" – כמוגדר בסעיף 1 בנספח ט'⁴⁹, בתוספת השניה.

67.1.164 שירות פרימיום

67.1 בעל הרישיון רשאי לספק שירותי פרימיום באחת משתי הדרכים שלהלן:

(א) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף פרימיום ונגבה באמצעות חשבון הטלפון יינתן על פי הוראות נספח ט'1;

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

(1) כשירות פנים רשתי באמצעות קוד גישה רשתי¹⁶;

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

לעניין סעיף זה,

"מספר טלפון נייד" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים ניידים או תבנית

מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור¹⁷;

"שירות פרימיום" ו-"תעריף רגיל" כהגדרתם בנספח ט'1.⁶⁵ ת⁶⁸

ת¹³ תיקון מספר 13

ת⁴⁹ תיקון מספר 49

ת⁴⁹ תיקון מספר 49

ת⁶⁴ תיקון מספר 64 [סעיף זה יכנס לתוקף ביום 15 פברואר 2015].

ת¹⁶ "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

ת¹⁷ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX או XXXX*.

ת⁶⁵ תיקון מספר 65

ת⁶⁸ תיקון מספר 68.

ה67. נדידה פנים ארצית ^{ת76}

ה67.1 בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו בדור 2 ובדור 3 לבעל רישיון נודד שירות נדידה פנים ארצית של מנויי המפעיל הנודד אל רשת המפעיל המארח, כמפורט להלן. על אף האמור לעיל בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו שירות נדידה פנים ארצית של מנויי המפעיל הנודד אל רשת המפעיל המארח במקרה של פירוק שותפות כפי שאושר בהסכם השיתוף. ^{ת95}

ה67.2 היערכות בעל הרישיון

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

- (א) הוראות נספח ג, בתוספת השנייה;
- (ב) הוראות החוק והרישיון לעניין מתן אפשרות שימוש ברשתו, ובפרט סעיפים 30 עד 33 לרישיון, בשינויים המחוייבים.

ה67.3 הסדר תפעולי

- (א) הודיע בעל רישיון נודד בכתב לבעל הרישיון, לאחר שהודיע לשר כי לא הגיע להסכמה עם מי מבעלי רישיון קיימים בדבר התנאים למתן שירותי נדידה כאמור בסעיף 5ב(ב)(1) לחוק, כי בחר בו לקבלת שירותי נדידה פנים ארצית (בס"ק זה "הודעה"), יעבירו בעל הרישיון 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.

ה67.4 מועד תחילת יישום נפ"א - בעל רישיון מארח יחל לספק שירותי נדידה פנים ארצית בהתאם להסדר התפעולי לא יאוחר משלושה חודשים ממועד בו הציג בעל רישיון נודד לבעל רישיון מארח את אישור השר כאמור בסעיף 5ב(ב)(2) בחוק.

ה67.167 שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה ^{ת54}

ה67.1 בעל הרישיון יפעל כך שבאזור בו קימת קליטה המאפשרת קיום שיחה תקינה, הן מהרשת והן מרשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה, יקבל המנוי שירות רט"ן באמצעות הרשת. בעל הרישיון יבצע את הפעולה בעצמו ללא צורך בפעולה כלשהי מצד המנוי.

ה67.2 בעל הרישיון יחסום את אפשרותו של מנוי לקבל שירות נדידה בינלאומית באמצעות רשת של מפעיל רט"ן במדינה שכנה ("השירות"), אלא אם המנוי ביקש במפורש לקבל את השירות, ולאחר שהוסבר לו כי במסגרת קבלת השירות עשוי ציוד הקצה שברשותו לנדוד באזור הגבול עם מדינה שכנה, באופן לא רצוני, לרשת רט"ן במדינה שכנה, ונמסר לו מידע בדבר תעריפי השירות; ביקש מנוי לקבל את השירות כאמור -

^{ת76} תיקון מספר 76.

^{ת95} תיקון מספר 95.

^{ת54} תיקון מספר 54 [סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 21 באוקטובר 2012].

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

167.3 בסעיף זה,

"מדינה שכנה" - ירדן ומצרים;

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

167.3⁽⁵⁵⁾ אתרים ותכנים פוגעניים

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

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

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

167.4⁽⁸⁸⁾ (א) כמו כן, בעל הרישיון יציע למנויו בעת הצטרפותם לשירות הגישה לאינטרנט, וכן למנויו שהצטרפו לשירות הגישה לאינטרנט אולם טרם הצטרפו לשירות הסינון המתואר בסעיף הקודם ("שירות הסינון"), את שירות הסינון, אחת לשישה (6) חודשים, וזאת באמצעות שליחת הודעת מסרון ("ההודעה").

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

(ג) נוסח ההודעה יהיה כדלקמן:

"הנך זכאית לקבל שירות סינון תכנים פוגעניים באינטרנט בחינם מחברת [כאן יבוא השם השיווקי של בעל הרישיון כפי שמוכר ללקוח]. השירות מומלץ במיוחד למכשירים סלולריים של ילדים ונוער.

להצטרפות לשירות השב את מספר הנייד עבורו נדרש השירות.

עבור כל מספר עבורו מבוקש השירות יש לשלוח הודעה נפרדת. לבירורים ניתן לחייג [כאן יבוא מספר הטלפון של מוקד בעל הרישיון]"

⁽⁵⁵⁾ תיקון מספר 55 [סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 27 בספטמבר 2012].
⁽⁸⁸⁾ תיקון מספר 88

- (ד) המנוי או מי שמחזיק במכשיר הקצה יוכל להשיב להודעה במסרון ולאשר שברצונו לקבל את שירות הסינון. המנוי יוכל להשיב עבור כל מספרי הטלפון עבורם ביצע התקשרות.
- (ה) במידה ומנוי אינו רשום לשירות קבלת הודעות מסרון, תתבצע פנייה באמצעות IVR למנוי ע"פ נוסח דומה לנוסח הודעת המסרון ויתאפשר למנוי להודיע על רצונו להצטרף לשירות.
- (ו) השיב המנוי או מי שמחזיק במכשיר הקצה כי הוא מעוניין בשירות, יספק לו בעל הרישיון את השירות מוקדם ככל האפשר ולא יאוחר מיום עבודה ממועד הבקשה. בעת החיבור לשירות ישלח בעל הרישיון למנוי ולמספר הטלפון שהצטרף לשירות (במידה ואינם זהים) הודעת מסרון ויעדכן אותו כי חובר לשירות. כמו כן, יציין בעל הרישיון כי המנוי בלבד יכול להתנתק מהשירות בכל עת ויפרט את הדרכים להתנתק מהשירות.
- (ז) אם אין באפשרות בעל רישיון לוודא מרחוק שהשירות הופעל למנוי מסוים, יוודא בעל הרישיון באופן סביר מול המנוי תוך יום עבודה ממועד הבקשה כי אכן המנוי הצליח להתחבר לשירות.

חלק ג' - ת77 הפסקת שירות או ניתוקו וסיום התקשרות

68. הגדרות

- **"ביטול שירות"** (ת77) - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון לכלל המנויים ;
- **"הפסקת שירות"** (ת77) - הפסקה זמנית של שירות משירותי בעל הרישיון או של כלל שירותי בעל הרישיון, הניתנים למנוי ;
- **"ניתוק שירות"** (ת77) - ניתוק קבוע של שירות משירותי בעל הרישיון, הניתן למנוי ;
- **"סיום התקשרות"** (ת77) - ניתוק כלל שירותי בעל הרישיון הניתנים למנוי, וביטול הסכם ההתקשרות עמו.

69. איסור הפסקה או ניתוק של שירות

בעל הרישיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שירותי רט"ן ושירותים אחרים, שבעל הרישיון חייב לספקם לפי רישיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה, או האמור בסעיף 48.

69א. איסור ביטול שירות

בעל הרישיון אינו רשאי לבטל שירותי רט"ן ושירותים אחרים, שבעל הרישיון חייב לספקם לפי רישיון זה, אלא אם כן נתקיים האמור בחלק זה או האמור בסעיף 48.

69ב. ת77 הפסקת שירות לבקשת מנוי

669.1 מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות לכלל שירותי בעל הרישיון, אחת לשנה, למשך תקופה (80) של בין לא פחות משלושים (30) ימים לבין תשעים (90) ימים לפחות.

669.2 מנוי רשאי להגיש בקשה להפסקת שירות בדרכים אלה :

- (א) בכתב, לרבות באמצעות דואר רגיל, פקסימילה, דואר אלקטרוני או טופס מקוון באתר האינטרנט של בעל הרישיון, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים ורשאי בעל הרישיון לאפשר הגשת בקשה באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT) ;
- (ב) בעל פה, בשיחה למוקד פניות טלפוני או בתחנת שירות של בעל הרישיון ;

669.3 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

ת77 תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
ת80 תיקון מספר 80 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018

- 669.4 בעל הרישיון יבצע הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו הוגשה הבקשה; ציין המנוי בבקשתו מועד עתידי לביצוע הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות, יבצע בעל הרישיון את הבקשה ביום בו ציין המנוי.
- 669.5 בעל הרישיון יתעד במערכות המידע שלו את המועד (תאריך ושעה) בו בוצעה בקשת המנוי.
- 669.6 בוצעה הפסקת שירות למנוי, יחדש בעל הרישיון את אספקת השירות לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו הוגשה בקשתו של המנוי, אלא אם המנוי ביקש מועד מאוחר יותר לחידוש אספקת השירות.
- 669.7 ביקש המנוי הפסקת שירות לכלל שירותיו של בעל הרישיון, ישמור בעל הרישיון עבור המנוי על מספר הטלפון שלו במשך כל תקופת ההפסקה, ולא יעבירו לאחר. ת77
- 669.8 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור הפסקת השירות, עבור חידוש אספקתו, וכן אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור תקופת ההפסקה של כלל שירותיו. ת77
- 669.9 לאחר חידוש אספקת השירות למנוי, יחייב בעל הרישיון את המנוי על פי תעריפי התכנית ותנאיה, על פיהם חויב המנוי טרם הפסקת השירות, אלא אם תעריפי התכנית ותנאיה שונו במהלך תקופת ההפסקה לכלל מנויי אותה תכנית. ת77
- 669.10 (א) בעל הרישיון לא יבצע חסימה של מנוי להתקשרות למספרי טלפון מקוצרים ארציים בעלי 3 או 4 ספרות ולמספרי טלפון אשר הוקצו למדינה ומוסדותיה.
- נודע לבעל הרישיון כי מנוי נחסם להתקשרות למספר טלפון אשר הוקצה למדינה ומוסדותיה יפעל להסרת החסימה בתוך יום עבודה אחד, או בתוך זמן קצר יותר ככל שיורה על כך המנהל. בסעיף זה, "המדינה ומוסדותיה" - כהגדרתם בסעיף 30א לחוק.
- (ב) בתכנית תעריפים הכוללת שירותי ביצוע שיחות, ובה שירות השיחות חסום ליעדים מסוימים, בעל הרישיון ישמור תיעוד של פרטי חסימה, עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות. התיעוד יכלול לכל הפחות את מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה, וזאת למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה. ת18
- (ג) בעל הרישיון שחסם מספרי טלפון להתקשרות שהם מספרים הרשומים על שם תאגידים, עמותות והקדשים, בהתאם לבקשת קבוצת מנויים, יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת המספרים שחסם, ובכלל זה את שם הגורם החוסם ואת תאריך החסימה. ת19

ת77 תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017
ת77 תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017
ת104 תיקון מספר 104

18 א. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות החל מיום 25 ביולי 2021 הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 21.2.22
ב. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות קודם ליום 25 ביולי 2021 הוראות סעיף זה ייכנסו לתוקף ביום 14.4.22
ת109 תיקון מספר 109

19 א. עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידים, עמותות והקדשים, והם מנויים של בעל הרישיון, הוראות סעיף זה ייכנסו לתוקף ביום 21.2.22
ב. עבור מספרי הטלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידים, עמותות והקדשים, והם אינם מנויים של בעל הרישיון, הוראות סעיף זה ייכנסו לתוקף ביום 14.4.22
ת109 תיקון מספר 109

(ד) מנוי שנחסם, כאמור בסעיף (ג) לעיל, לבקשת קבוצת מנויים, בין אם מדובר במנוי של בעל הרישיון ובין אם מדובר במנוי של בעל רישיון אחר, יוכל לפנות בפנייה טלפונית לשירות הלקוחות של בעל הרישיון כדי לבדוק האם נחסם ואת הסיבה לחסימה, ועל בעל הרישיון לתת מענה לפניה בתוך יום עבודה מרגע הפנייה. ¹⁰⁹ת 20

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

(ו) בוטל ¹⁰⁹ת

69ג. ⁷⁷ת ניתוק שירות לבקשת מנוי

- 69.1 ג מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון ניתוק שירות; את בקשתו רשאי המנוי להגיש בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 69.2.
- 69.2 ג על ניתוק לבקשת המנוי יחולו הוראות סעיפים 69.3 עד 69.5 שלעיל, ובעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור ניתוק השירות.

69ד. ⁷⁷ת סיום התקשרות לבקשת מנוי

- 69.1 ד מנוי רשאי להודיע לבעל הרישיון על סיום ההתקשרות ביניהם; את הודעתו רשאי המנוי למסור בכתב או בעל פה, כאמור בסעיף 69.2.
- 69.2 ד על סיום התקשרות לבקשת מנוי יחולו הוראות סעיפים 69.3 עד 69.5 שלעיל.
- 69.3 ד בעל הרישיון ישלח למנוי הודעה בדבר סיום ההתקשרות תוך שני ימי עבודה מהמועד בו ביקש המנוי לבצע פעולת סיום התקשרות. ההודעה תכלול, בין היתר, את המועד בו בוצעה פעולת סיום ההתקשרות ואת המועד האחרון למשלוח חשבון אחרון סופי, המתייחס לתקופת החשבון האחרונה להיותו מנוי של בעל הרישיון ("חשבון סופי").
- 69.4 ד מנוי שסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים מתאריך סיום ההתקשרות.
- בחשבון הסופי יצוין המועד בו בוצעה פעולת סיום ההתקשרות והוא יישא את הכותרת "חשבון סופי".
- 69.5 ד אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסיום התקשרות בדרך של ניידות מספרים, על פי תכנית מספור לעניין ניידות מספרים – נוסח משולב, מיום 22.8.2005, על תיקוניה.

²⁰ הוראה זו תיכנס לתוקף ביום 21.2.2022 וזאת בשים לב לאמור בסעיף 69.10 ב' (ב), לרבות בהערת השוליים ¹⁰⁹ת תיקון מספר 109
¹⁰⁹ת תיקון מספר 109
⁷⁷ת תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017
⁷⁷ת תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017

169.ה.77) שמירת מספר הטלפון בסיום התקשרות

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

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

169.ת77) הפסקת שירות או ניתוק או סיום התקשרות – הוראות כלליות

169.1 ה בעל הרישיון יקבע בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום ובאופן בולטים, קישור בשם "הפסקת/ניתוק שירות"¹⁹, אשר לחיצה עליו תפנה לשלוש האפשרויות הבאות:

(א) הפסקת שירות;

(ב) ניתוק שירות;

(ג) סיום התקשרות.

169.2 ה בעל הרישיון יציג בכל אחת משלוש האפשרויות האמורות את הפרטים הבאים:

(א) הסבר קצר על האפשרות שנבחרה;

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

(ג) הפרטים שעל המנוי לציין במסגרת בקשתו, לרבות מספר הטלפון נשוא הבקשה, מספר הזהות של המנוי, ארבע (4) הספרות האחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דואר אלקטרוני, ככל שהמנוי עושה שימוש לצורך הגשת בקשתו בדואר אלקטרוני, וכן המועד שקבע המנוי לביצוע בקשתו;

(ד) המועד שבו תבוצע בקשתו של המנוי, המועד בו יופסק החיוב בחשבון הטלפון והמועד שעד אליו יישלח חשבון סופי למנוי במקרה של סיום התקשרות.

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

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]
¹⁹ קישור בשם "צור קשר" לא ייחשב כתחליף לקישור האמור.

169.4 מסר המנוי את בקשתו באמצעות דואר אלקטרוני, ישלח בעל הרישיון, בתכוף לקבלת הבקשה, הודעת דואר אלקטרוני חוזרת, המאשרת את דבר קבלת הבקשה. ההודעה תכלול את המספר שנקבע לבקשת המנוי במערכת של בעל הרישיון, מועד קבלת הבקשה ותוכן הבקשה כפי שנשלחה על ידי המנוי.

169.5 מסר המנוי את בקשתו באמצעות טופס מקוון, יציג בעל הרישיון על גבי צג המכשיר באמצעותו נשלח הטופס המקוון (מחשב או ציוד קצה רט"ן מתאים), הודעה המאשרת את קבלת הבקשה; ההודעה תכלול את הפרטים המפורטים בסעיף 169.4.

169.6 כללה בקשתו של המנוי שנמסרה באמצעות טופס מקוון פרט מהפרטים המפורטים בס"ק 169.2(ג) כשהוא שגוי, יסמן בעל הרישיון את הפרט השגוי על גבי הטופס המקוון והמנוי יתבקש למסור את בקשתו שוב עם הפרט הנכון.

70. **יבוטל** (ת77)

71. **יבוטל** (ת77)

71א. ⁽³³⁾ חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן ⁽⁷⁷⁾

71.1 בעל הרישיון ישמור במערכת הרט"ן שלו את מספר הזיהוי של ציוד הקצה (IMEI – International Mobile Equipment Identity) שהמנוי עושה בו שימוש, למעט ציוד קצה רט"ן הפועל בטכנולוגיית (iDEN) (להלן בסעיף זה – "ציוד קצה"). ⁽⁷⁷⁾

71.2 הודיע המנוי לבעל הרישיון כי ציוד הקצה שלו נגנב או אבד, יבצע בעל הרישיון את אלה:
(א) במהלך השיחה עם המנוי בעת מסירת הודעתו, כאמור, יפעל בעל הרישיון לביצוע זיהוי אמין של המנוי.

(ב) בעל הרישיון יעלה בפני המנוי את האפשרות להגיש באופן מידי תלונה בתחנת משטרה בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו.

(ג) בעל הרישיון יבקש מהמנוי מספר טלפון חלופי באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר.

(ד) בעל הרישיון יבצע באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל השירותים הניתנים לצריכה, לרבות לשירותים בינלאומיים, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, למעט שיחות נכנסות, אם המנוי ביקש שלא לחסום שיחות אלו, מיד עם קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה, ויודיע על כך למנוי.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

⁽³³⁾ תיקון מספר 33 [עפ"י תיקון 35 סעיף 71א יכנס לתוקף החל מיום 30 בינואר 2009].

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77, ההוראות בסעיף זה הנוגעות לנושא חסימת ציוד קצה לא יחולו על מנויי iDEN [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017.

- (ה) על אף האמור, בעל הרישיון יבצע ללא תשלום "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, לרבות שיחות נכנסות, בחלוף שלושה (3) ימים ממועד קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה.
- (ו) הודיע המנוי על גניבה או אובדן של ציוד הקצה כשהוא מצוי בחו"ל, ומקבל שירותי נדידה בינלאומית, יבצע בעל הרישיון באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, לרבות לעניין שיחות נכנסות, אלא אם ביקש המנוי שלא לחסום שיחות אלה.
- (ז) בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את ציוד הקצה, באמצעות חסימת מספר הזיהוי של הציוד האמור, כפי שנקלט לאחרונה במערכת הרט"ן של בעל הרישיון, וזאת מיד לאחר שחלפו שתיים-עשרה (12) שעות ממועד הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו. בעל הרישיון יבהיר למנוי, בעת קבלת הודעתו בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, כי חסימת ציוד הקצה באמצעות חסימת מספר הזיהוי שלו, תבוצע במועד כאמור.
- (ח) בעל הרישיון יסיר באופן מידי וללא תשלום, את החסימה מציוד הקצה, על פי דרישת גורם מורשה; "גורם מורשה" לעניין סעיף זה הוא איש משטרה אשר קיבל הרשאה מאת קצין משטרה בדרגת תת-ניצב לפנות לבעל הרישיון ולהורות לו בדבר הסרת חסימה. בעל הרישיון יסמן במערכת המידע שלו בסימון מיוחד ציוד קצה לגביו ביקש "גורם מורשה" הסרת חסימה, ואולם לא ימסור מידע כלשהו בדבר הסרת החסימה, כאמור.
- (ט) בעל הרישיון ישוב ויחסום את ציוד הקצה לאחר שניתן לכך אישור בידי "הגורם המורשה".
- (י) בעל הרישיון יחדש את אספקת כל השירותים למנוי מיד עם מסירת כרטיס חכם חדש למנוי.
- ¹¹³ הזדהות המנוי תיעשה בהתאם לסעיף 1.2.4(ב) לנספח ד'1 – ניהול הגנת הסייבר
- (יא) בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון של המנוי, העוקב למועד בו נמסרה לו הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, או בחשבון הטלפון העוקב לו, את תאריך ושעת הדיווח של המנוי, תאריך ושעת הפסקתם של שירותי הרט"ן לציוד הקצה האמור, כמפורט בסעיפים 71.2א(ד) עד 71.2א(ו), וכן תאריך ושעת ביצוע החסימה של ציוד הקצה, במידה והציוד לא אותר.⁸⁰ בעל הרישיון רשאי למסור את המידע האמור באמצעות מכתב או הודעת דואר אלקטרוני או מסרון במקום בחשבון הטלפון.
- (יב) בעל הרישיון ישמור תיעוד של חשבון הטלפון, הכולל את ההודעות האמורות,⁸⁰ או של המכתב ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הנפקת החשבון.

ת113 תיקון מספר 113

⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

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

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

(1) מספר הזיהוי (IMEI);

(2) שם היצרן;

(3) דגם ציוד הקצה;

(4) מועד ביצוע החסימה;

(5) שם בעל הרישיון שהורה על ביצוע החסימה.

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

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

(יז) בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו מידע כדלקמן:

(1) המלצות בדבר פעולות שעל המנוי לנקוט למקרה שציוד הקצה שלו נגנב או אבד, לרבות:

((א)) קביעת סיסמה למניעת שימוש בציוד הקצה בידי מי שאינו מורשה;

((ב)) התקנה של יישומונים (אפליקציות) בציוד הקצה, ככל שמדובר בטלפון חכם

(סמארטפון), שניתן באמצעותם לאתר את מיקומו של ציוד הקצה וכן

המאפשרים לחסום מרחוק את הגישה למידע הקיים בו או למחוק אותו;

((ג)) ביצוע גיבוי על גבי מחשב או באמצעות שירותי הענן, של מידע נחוץ כגון: תמונות,

סרטונים, רשימות אנשי קשר והודעות דואר אלקטרוני.

(2) הפעולות שעל המנוי לנקוט בהן עם היוודע לו דבר גניבתו של ציוד הקצה או אובדנו.⁷⁷

71.3 א בעל הרישיון ימסור פרטים אודות ציוד קצה שנחסם על ידו, לכל בעל רישיון רט"ן אחר, לא יאוחר

מיום העבודה שלאחר ביצוע האמור בסעיף 71.2.א.

71.4 א⁽³⁵⁾ בעל הרישיון אינו רשאי לספק שירותי רט"ן לציוד קצה שנחסם על ידו או על-ידי בעל רישיון רט"ן אחר.

(ב) על אף האמור בסעיף 71.2 א' וס"ק (א), אם נימצא כי חסימת מספר הזיהוי, תגרום להפסקת שירות לצידוד קצה אחר בעל אותו מספר זיהוי, רשאי בעל הרישיון שלא לבצע את החסימה כאמור.

71.5 א בעל הרישיון יבטל את חסימה לצידוד קצה שנחסם על ידו, לאחר שנתקבלה אצלו בקשה⁽³⁵⁾ מהמנוי; ביטול החסימה יעשה לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שבעל הרישיון ווידא את אמינות הבקשה, אלא אם המנוי נקב בבקשתו במועד מאוחר יותר.⁽³⁵⁾

71.6 א בעל הרישיון יפרסם לכל מנויו את חובותיו לעניין האפשרות לחסימת ציוד קצה רט"ן, המתכונת לרישום מספר הזיהוי של ציוד קצה רט"ן אצל בעל הרישיון ואת דרכי פניה אליו לצורך ביצוע החסימה; הפרסום יתבצע לפחות בדרכים אלה:

(א) בהסכם ההתקשרות;

(ב) באתר האינטרנט של בעל הרישיון;

(ג) בדף מידע נפרד שיצורף במסגרת החשבון המוגש למנוי, עד ליום 30 בינואר 2009.⁽³⁵⁾

71.7 א⁽³⁵⁾ בוטל⁽⁸⁷⁾

72. הפסקת שירות או ניתוק⁽⁸⁰⁾ או סיום התקשרות בשל הפרת הסכם

72.1 א בעל הרישיון רשאי להפסיק או לנתק שירות למנוי⁽⁸⁰⁾ או לסיים את ההתקשרות עמו אם התקיים אחד מאלה:

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

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

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

72.2 א לא יופסק שירות, לא ינותק שירות ולא תבוצע פעולת סיום התקשרות למנוי במקרים המפורטים בסעיף 72.1 א) ו-ב) אלא לאחר שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב 10 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק או סיום ההתקשרות; בהודעה יצויין כי למנוי ניתנת הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק השירות או ינותק השירות או תבוצע פעולת סיום התקשרות. בעל הרישיון יתעד את ההודעה שנתן למנוי, ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע הפסקת השירות או ניתוק השירות או סיום ההתקשרות⁽⁸⁰⁾.

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35

⁽³⁵⁾ תיקון מספר 35

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

72.3 על אף האמור בסעיף 72.2, רשאי בעל הרישיון⁽⁷⁷⁾ להפסיק⁽⁸⁰⁾ או לנתק שירות למנוי⁽⁸⁰⁾ או לסיים את ההתקשרות עמו ללא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:

- (א) המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך פרק זמן של שנים עשר (12) חודשים את חשבון התשלומים שחויב בו בעד שירותי רט"ן במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום;
- (ב) קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד קצה רט"ן של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד קצה;
- (ג) יבוטל.⁽⁷⁷⁾

72.4 בעל הרישיון רשאי להפסיק⁽⁷⁷⁾ שירות למנוי אם התברר לו כי ציוד הקצה שברשות המנוי, ואשר באמצעותו מקבל המנוי שירותי רט"ן, גורם להפרעה במתן שירותי רט"ן למנויו אחרים או להפרעה לפעילות רשת הרט"ן, ובלבד שבעל הרישיון נתן למנוי הודעה מוקדמת בכתב עשרים ואחד (21) ימים לפחות לפני מועד ההפסקה⁽⁷⁷⁾ הצפוי; בהודעה יצוינו סיבת ההפסקה⁽⁷⁷⁾ הצפוי וכי ניתנת למנוי הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתימנע הפרעה כאמור.

72.5⁽⁷⁷⁾ ככל שבעל הרישיון ביצע הפסקת שירות לכלל שירותיו, בשל הפרת הסכם על ידי המנוי, תופסק על ידו גביית תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע מהמנוי ביום בו בוצעה הפסקה שירות, כאמור, וזאת עד למועד חידוש אספקת כלל השירותים; בתקופת החשבון שבמהלכה בוצעה הפסקת שירות, כאמור, יגבה בעל הרישיון מן המנוי תשלום קבוע על פי המפורט בסעיף 74.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 74.3(ד), על פי העניין.

72א. ניתוק שירות למספר⁽¹¹⁴⁾ רדום

72.1⁽¹¹⁴⁾ בעל הרישיון רשאי לנתק שירות למספר רדום. טרם ניתוק שירות למספר רדום על בעל הרישיון למסור למנוי המספר הרדום הודעה מוקדמת על כוונתו זו באופן שיפורט להלן (להלן בסעיף זה "הודעה"). מועד ניתוק השירות לא יפחת משלושים יום ממועד משלוח ההודעה האחרונה. בעל הרישיון לא נדרש לשלוח הודעה טרם ניתוק כאמור למנוי של מספר פריפיד מוגבל רדום.

72.2 א בהודעה יציין בעל הרישיון את מספר הטלפון אשר בכוונתו לנתק⁽⁷⁷⁾ את השירות לגביו.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 : תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017.
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 : תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017.
⁽³³⁾ תיקון מספר 33 : תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף ביום 2 באוקטובר 2008.
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מס' 114, אחרון תיקון מס' 33
⁽¹¹⁴⁾ תיקון מס' 114, אחרון מס' 77
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

72.3 א¹¹⁴) משלוח הודעה למספר הרדום ייעשה :

(א) בכל הדרכים הבאות -

- (1) באמצעות שתי הודעות מסרון (SMS) אשר כל אחת מהן תישלח למספר הרדום וכן אל מספר הטלפון הנוסף (ככל שקיים), כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה. אם המספר הרדום לא היה מחובר לרשת בעל הרישיון במשך שלושת החודשים האחרונים, לא יידרש בעל הרישיון לשלוח הודעות מסרון למספר הרדום כאמור אלא למספר הטלפון הנוסף בלבד ;
 - (2) באמצעות שתי הודעות דוא"ל אשר כל אחת מהן תישלח לכתובת הדוא"ל, כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), בהפרש של לפחות שבועיים בין הודעה להודעה ;
 - (3) על אף האמור בס"ק (א)(1), ככול שציוד הקצה שבו נעשה שימוש במספר הרדום או במספר הנוסף אינו תומך בקבלת הודעת מסרון, או שהמנוי ביקש להיחסם מהודעות מסרון ישלח בעל הרישיון הודעות קוליות במקום הודעות מסרון, וזאת ככל שציוד הקצה תומך בקבלת הודעה קולית ;
- (ב) בעל הרישיון ישמור כל תיעוד בדבר שליחת ההודעה למנוי המספר הרדום

72.4 א¹¹⁴) אם מנוי המספר הרדום יעשה במספר שימוש בשירות רט"ן, או לחלופין יחל בתשלום קבוע לבעל הרישיון לגבי מספר זה, המספר לא ייחשב יותר למספר רדום ובעל הרישיון לא ינתק את השירות עבורו על פי הוראות סעיף 72א, וזאת עד שיעמוד שוב בהגדרת מספר רדום.

72.5 א¹¹⁴) המשרד יהיה רשאי שלא להקצות טווח מספור נוסף לבעל רישיון שביקש זאת מהמשרד, וזאת אם בעל הרישיון לא יפעיל את התהליך של מחזור מספרים רדומים באופן מלא ללא סיבה מוצדקת.

72.6 א¹¹⁴) בעל הרישיון ישמור את מספר הטלפון הרדום שנותק לו השירות לפחות ארבעה (4) חודשים, ללא תשלום, מיום ניתוק השירות, בטרם המספר יוחזר למאגר מספרי הטלפון של בעל הרישיון עצמו או יוחזר לבעל רישיון רט"ן אחר אשר הקצה את המספר במקור. אם התקבלה בתקופה זו בקשה בכתב ממנוי המספר הרדום לחידוש השירות, בעל הרישיון יחדש את השירות בתנאים זהים לאלו שחלו טרם ניתוק השירות, ללא תשלום.

72.7 א¹¹⁴) נותק שירות למספר רדום פריפייד, מוגבל או שאינו מוגבל, אשר נותרה לזכותו יתרת תשלום, ישיב בעל הרישיון למנוי את יתרת התשלום בתוך 30 יום לאחר קבלת בקשה בכתב מהמנוי שהוכיח כי הוא היה הבעלים של הקו שנותק לו השירות, וזאת במידה והבקשה התקבלה אצל בעל הרישיון לא יאוחר משישה חודשים מיום ניתוק השירות.

¹¹⁴ת) תיקון מס' 114
¹¹⁴ת) תיקון מס' 114 אחרון תיקון מס' 77
¹¹⁴ת) תיקון מס' 114, אחרון מס' 77
¹¹⁴ת) תיקון מס' 114, אחרון מס' 77
¹¹⁴ת) תיקון מס' 114, אחרון מס' 77

72.ב. (57ת) ניתוק שירות בשל התאוששות הרשת בעת תקלה

72.1 בעל הרישיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, בשל הצורך לאפשר התאוששות מהירה של הרשת בעת תקלה מהותית.

לעניין זה "תקלה מהותית" – תקלה הגורמת לניתוק שירות ל-10% מהמנויים, או ל-100,000 מנויים לפחות, לפי הנמוך ביניהם.

בסעיף זה, "מנוי" – לרבות מנוי של בעל רישיון רט"ן ברשת אחרת ומנוי של בעל רישיון נודד המשתמשים ברשת.

בטל.ת71

72.2 בעל הרישיון יגיש לאישור המנהל נוהל ותהליך הנדסי מפורט להתאוששות הרשת במקרה של תקלה מהותית ("הנוהל") תוך 15 ימים מיום חתימת תיקון זה.

72.3 מהלך תקלה מהותית יפעל בעל הרישיון על פי הנוהל שהוגש למנהל או שאושר על-ידי המנהל, לפי המאוחר ביניהם.

72.4 הנוהל יכלול, בין היתר, ניתוק יזום של שירות למנויים שלא נפגעו באופן ישיר מהתקלה המהותית שיחל שעתיים לכל היותר לאחר זיהויה של תקלה מהותית; זאת לשם הפחתת העומס והחזרה מבוקרת של השירות התקין והסדיר.

72.5 ככל שניתן, הנוהל יאפשר מתן עדיפות למתן שירותים תקינים וסדירים לכוחות הביטחון, שירותי חירום ציבוריים ובתי-חולים, כפי שיקבע המנהל.

73. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה

73.1 בעל הרישיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, אם הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של מערכת הרט"ן מחייב זאת (להלן - ניתוק בשל תחזוקה), ובלבד שנתקיימו כל 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;

(ג) בוטל⁴⁹.

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

73.3 נדרש, בשל הכרח לבצע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה במערכת הרט"ן, ניתוק שירות העולה על שתיים-עשרה (12) שעות, יבקש בעל הרישיון מראש את אישורו של המנהל; הבקשה תפרט את פעולות התחזוקה הנדרשת והפעילות שנקט בעל הרישיון כדי לזרז פעולות אלה ולצמצם במידת האפשר את משך ניתוק השירות.

⁵⁷ת) תיקון מספר 57.

⁷¹ת) תיקון מספר 71.

⁴⁹ת) תיקון מספר 49.

73.4 לא ישים.

73.5 נדרשו ניתוק שירות או הגבלתו באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, יודיע בעל הרישיון למנהל מיד, לרבות באמצעות טלפון, מברק או מסר פקסימילה, על הניתוק או ההגבלה הדחופים; בעל הרישיון יודיע למנוייו על ניתוק או הגבלה דחופים כאמור מוקדם ככל האפשר, לרבות במערכת כריזה הפועלת באמצעות מערכת הרט"ן, ככל שהדבר אפשרי, וכן באמצעות כלי התקשורת הציבוריים.

73.6 על אף האמור בסעיף 73.1, אין בעל הרישיון חייב להודיע למנהל או למנויים על ניתוק בשל תחזוקה בהתקיים אלה, כאשר ניתוק כאמור לא ייחשב לעניין מספר הניתוקים המתחייב לפי סעיף 73.1 (ב):

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

(ב) ניתוק בשל תחזוקה, כאמור, נעשה בין שעה 2400 במוצאי שבת לבין שעה 0500 בבוקר יום ראשון שלמחרת.

פרק ו' - תשלום בעד שירותים

חלק א' - כללי

73.א. הגדרות

בפרק זה –

– **"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"** (17ת) (1 בינואר 2009) יחידת זמן בת 1 שנייה;

– **"סל שירותים"** – מספר שירותים המשוקים למנוי כחבילה, לה נקבעו תעריפים כמפורט בסעיף 75.2;

– **"תשלום עבור השלמת שיחה"** – תשלום שמשלם יוזם שיחה, אשר תחילתה בציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית אחת וסיומה ברשת בזק ציבורית אחרת, או בציוד קצה המחובר לרשת בזק ציבורית כאמור, בעד השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית האחרת;

74. סוגי תשלומים

74.1⁽⁴³⁾ בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוייו תשלומים עבור שירותי רט"ן, כלהלן:

(א) דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור ציוד קצה נייד או נישא, שברשות המנוי אל מערכת הרט"ן (להלן – דמי חיבור);^(77ת)

(1א)^(77ת) דמי כרטיס חכם – תשלום חד פעמיט עבור כרטיס חכם (SIM);

(ב) תשלום חודשי^(43ת) קבוע;

(ג) תשלום עבור זמן אויר כמפורט בסעיף 75.10;

(ד) תשלום עבור השלמת שיחה כמפורט בסעיף 75א;

(ה) תשלום בעד שירותים בסיסיים, שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף, המפורטים בתוספת הראשונה לרישיון.

74.2^(43ת) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות ממנוי:

(א) תשלום עבור הקמת שיחה;

(ב) מחיר מינימום לשיחה.

^(17ת) תיקון מספר 17

^(43ת) תיקון מספר 43 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]

^(43ת) תיקון מספר 43 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

^(43ת) תיקון מספר 43 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון]

(ג)ת45 בטל. ת73

3.74ת73 בעל הרישיון יגבה ממנוי תשלומים על פי הפירוט הבא :

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

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

(ג)ת77 בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע עבור סל שירותים, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשרות או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי הגבוה מבין :

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

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

(ד)ת77 בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע ללא סל שירותים, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשרות או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי המפורט בסעיף 3.74(ג)1.

(ה)ת77 בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע, בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי תשלום כלשהו עבור תקופת הזמן טרם ביצוע הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.

^{45ת} תיקון מספר 45
^{73ת} תיקון מספר 73 [תחילה : תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
^{73ת} תיקון מספר 73 [תחילה : תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017].

(ו)⁷⁷ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע, בעקבות מעבר מנוי מתכנית תעריפים אחת לתכנית תעריפים אחרת, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, עבור התקופה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד ביצוע העסקה, בהתאם לתעריפי תכנית התעריפים הקודמת, על פי המפורט בסעיף 74.3(ג) או על פי המפורט בסעיף 74.3(ד), על פי העניין, ועבור התקופה שלאחר מועד ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון, על פי היחס בין מספר הימים מהמועד שלאחר מועד ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון לבין מספר הימים הכולל בתקופת החשבון, על פי תעריפי תכנית התעריפים החדשה.

⁸⁰ מועד הכניסה לתוקף של תכנית התעריפים החדשה יהיה לא יאוחר מהיום שלאחר יום העבודה בו בוצעה העסקה.

(ז)⁸⁰ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי קבוע או תקופתי אחר קבוע, בעקבות הוספת שירות לקו קיים שלא נקבעה לגביו כמות יחידות לצריכה, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, על פי היחס בין מספר הימים ממועד הוספת השירות עד למועד סיום תקופת החשבון. נקבעה לשירות כמות יחידות צריכה, יודיע בעל הרישיון למנוי כי זו תסופק לו במלואה והוא יחויב בתשלום הקבוע באופן מלא.

(ח)⁸⁰ בעסקה כמפורט בס"ק (ב), שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי קבוע או תקופתי אחר קבוע, בעקבות הוספת קו לחשבון קיים שלא נקבעה לגביו כמות יחידות לצריכה, יחייב בעל הרישיון את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, על פי היחס בין מספר הימים ממועד הוספת הקו עד למועד סיום תקופת החשבון. נקבעה לקו כמות יחידות צריכה של שירות, יודיע בעל הרישיון למנוי כי זו תסופק לו במלואה והוא יחויב בתשלום הקבוע באופן מלא.

(ט)⁸⁰ בעל הרישיון לא יאפשר ביצוע הפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי לאחר שחלף התאריך שעד אליו ניתן היה לבצע הפעלה כאמור.

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.02.2017]
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

חלק ב' - קביעת תעריפים ופרסומם

- 75. קביעת התעריפים ושיעוריהם**
- 75.1 בעל הרישיון יקבע תעריף בעד כל שירות וסל שירותים שהוא נותן למנוייו, וכן רשאי הוא לקבוע את אופן הצמדת התעריף למדד. בעל הרישיון יודיע למנהל שיעורו של כל תעריף, לפני כניסתו של התעריף לתוקף.
- 75.2 בעל הרישיון רשאי לקבוע סלי שירותים לפי סוגים של שירותים הכלולים בסל, תקופות זמן או לפי כל שיטה אחרת. בעל הרישיון רשאי לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בסל או לקבוע לו תעריף כולל.
- 75.3 בעל הרישיון 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.⁽⁸⁾
- 75.4 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי לעבור, ללא אפליה, מסל שירותים אחד לסל שירותים אחר אשר מוצע באותה עת על ידו ת¹¹² ללא תלות במספר הטלפון שהוקצה לשימוש או בציוד קצה רט"ן שברשותו. בעל הרישיון יכלול הוראה כאמור בהסכם ההתקשרות עם מנויו. במסגרת הוראה זו רשאי הוא לקבוע⁽⁸⁰⁾ תשלום, בגין ביצוע המעבר.
- 75.4א⁽¹¹²⁾ בעל הרישיון רשאי להציע למנוי שיבקש זאת במפורש תכנית תעריפים באופן שהשירות בה יינתן רק באמצעות ציוד קצה רט"ן שתכונותיו הוגבלו או שבוצעה בו חסימה לשירות או יישום לבקשת מנוי או קבוצת מנויים, ובלבד שיציע את אותה תכנית באמצעות ציוד קצה רט"ן שלא בוצעו בו מגבלות כאמור.
- 75.5א⁽³⁴⁾ התקשר בעל הרישיון 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 הרישיון לספק את שירותיו למנוי בתעריפים זולים מאלה שנקבעו מראש בהסכם ההתקשרות במהלך תקופה מוגבלת בזמן, לכלל המנויים או לסוג מנויים.
- (ג) בעל הרישיון יכלול הוראות כאמור לעיל בהסכם ההתקשרות עם המנוי;

⁽⁸⁾ תיקון מספר 8

⁽¹¹²⁾ תיקון מספר 112 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 01 בנובמבר 2022].

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה יכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

⁽¹¹²⁾ תיקון מספר 112 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 01 בנובמבר 2022].

⁽³⁴⁾ תיקון מספר 34 [תיקון זה יכנס לתוקף החל מיום 31 בדצמבר 2008].

- 75.6 בעל הרישיון לא יתנה התקשרות עם מנוי או מעבר מנוי מסל שירותים אחד למשנהו, ברכישת שירותי ערך מוסף או ציוד קצה ממנו.
- 75.7 בטל.ת77
- 75.8 (א) בעל הרישיון 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 הרישיון לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה לא יזומה במקרים הבאים:
- (1) השיחה מועברת למנוי באמצעות שירות נדידה;
- (2) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי;
- (3) שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינם למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;
- (4) בוטל^{ת36}.
- (ג)^{ת36} בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי, היוזם שיחה בחיוג לשירותים או לקודי הגישה הבאים, תשלום שלא יעלה על התעריף אשר גובה בעל הרישיון ממנוי עבור שיחה שיעדה ברשת מפ"א:
- (1) שירות שיחה בחיוב מפוצל⁽¹⁾;
- (2) שירות מספר מקוצר לעסקים⁽²⁾;
- (ד)^{ת39} בעד שיחה ליעד בינלאומי, אין בעל הרישיון רשאי לקבל אלא את התשלום המושת על המפעיל הבינלאומי והקבוע בתקנות קישור גומלין.
- 75.9 בוטל^{ת40}.
- 75.10 אופן קביעת התשלום בעד זמן אויר יהיה כמפורט להלן:
- (א) התשלום בעד זמן אויר יקבע לפי יחידת זמן אויר^{ת17}; לצורך חישוב התשלום יראו בחלק מיחידת זמן אויר כאילו היתה יחידת זמן אויר שלמה.
- (ב)^{ת43} התשלום בעד כל יחידת זמן אויר, לכל הפחות במהלך הדקה הראשונה של ההתקשרות, יהיה קבוע;

^{ת77} תיקון מספר 77
^{ת40} תיקון מספר 40 [תחילה : תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]
^{ת36} תיקון מספר 36 [תחילה : תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]
^{ת36} תיקון מספר 36.
⁽¹⁾ בהתאם לתיק שירות "שיחה בחיוב מפוצל" (שירות 1-700).
⁽²⁾ בהתאם להוראת מינהל "מספר מקוצר לעסקים - כוכבית וארבע ספרות" מיום 4 מאי, 2008.
^{ת39} תיקון מספר 39 [תחילה : תיקון זה ייכנס לתוקף ביום בו ייכנס לתוקף תיקון תקנות הקש"ג לעניין שיחה מרשת רטי"ן לרשת מבי"ל (30.07.2010)].
^{ת40} תיקון מספר 40 [תחילה : תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]
^{ת17} תיקון מספר 17.
^{ת43} תיקון מספר 43 [תחילה : תיקון זה ייכנס לתוקף מיום החתימה על התיקון].

(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 שיחה; 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 הרט"ן, שנועד לאפשר למנוי הקורא להשאיר הודעה קולית למנוי הנקרא.⁽²⁵⁾

(ד)⁽²⁵⁾ לעניין שיחה המועברת לתא קולי, ישמיע בעל הרישיון למנוי הקורא הודעה קולית מקדימה, שמשכה 2 שניות לפחות (בס"ק זה - "הודעה") ויאפשר למנוי הקורא, לפי בחירתו, לנתק את השיחה ללא חיוב, במהלך ההודעה, או בתוך זמן סביר שלא יפחת משנייה אחת לאחר סיומה ("הזמן הסביר"). במקרה זה יראו את עיתוי מימוש ההתקשרות עם המנוי מקבל השיחה, כמשמעותו בס"ק (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.

בסעיף זה - (א)⁽⁵⁹⁾75.11

"חבילה מוגבלת" - חבילת דקות המוגבלת למספר דקות, עפ"י תכנית ההתקשרות עם המנוי. "חבילה בלתי מוגבלת" - חבילת דקות ללא הגבלה, שעליהן משלם המנוי.

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

"מספר טלפון מיוחד בתעריף מורכב" - מספר טלפון ארצי או רשתי בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו הוא תעריף מורכב;

"מספר טלפון מיוחד בתעריף רגיל" - מספר טלפון ארצי¹ או רשתי² בתבנית מספור לא רגילה, אשר תעריף השיחה אליו אינו עולה על תעריף רגיל;

"תבנית מספור לא רגילה" - תבנית מספור שאינה תבנית מספור רגילה;

"תבנית מספור רגילה" - תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים בהתאם למוגדר בתכנית המספור³;

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

"תעריף רגיל" - תעריף לדקת שיחה למספרי טלפון בתבנית מספור רגילה, בהתאם לתכנית התעריפים של המנוי.

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

⁽²⁵⁾ תיקון מספר 25 לתחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007).
⁽²⁵⁾ תיקון מספר 25 לתחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007).
⁽⁵⁹⁾ תיקון מספר 59, [תחילה: תוקף סעיף 75.11 (א)-(ג) לא יאוחר מיום כ"ח אלול תשע"ג (03/09/2013) וסעיף 75.11 (ד) לא יאוחר מיום ל' כסלו תשע"ד (03/12/2013)]
¹ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.
² מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.
³ לדוגמה מספרים בתבנית 07Z-XXXXXXX-05Y-XXXXXXX, 03-XXXXXXX

(ג) בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי מתקשר ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, וימנה את דקות ההתקשרות ליעדים האמורים במסגרת חבילה מוגבלת או במסגרת חבילה בלתי מוגבלת.

למען הסר ספק, בעל הרישיון אינו רשאי לחייב מנוי בגין התקשרות ליעדים עם מספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, בתשלום נוסף מעבר לתשלום הקבוע שהוא משלם עבור חבילת הדקות, ככל שהמנוי לא חרג ממכסת הדקות בחבילה.

ככל שהמנוי חרג ממכסת הדקות בחבילה, רשאי בעל הרישיון לחייבו בגין התקשרות ליעדים האמורים על פי תעריף שאינו עולה על התעריף הרגיל. בנוסף לאמור לעיל, בעל הרישיון אינו רשאי לעשות אבחנה בתעריף, שעל פיו הוא מחייב את המנוי, בין התקשרות למספרי טלפון בעלי תבנית מספור רגילה לבין התקשרות למספרי טלפון מיוחדים בתעריף רגיל, לרבות על-ידי קביעת חבילות דקות שיחה נפרדות.

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

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

75א. השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת⁽¹⁴⁾

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

75ב. ת⁽¹⁴⁾ השלמת הודעת מסר קצר (SMS) במערכת רט"ן אחרת

בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, המועבר מצידוד קצה המחובר לרשת אל צידוד קצה המחובר למערכת רט"ן של בעל רישיון רט"ן אחר, תשלום אשר לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרישיון 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 רישיון רט"ן אחר.

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

175.ג.ת¹⁵ הוראת שעה

על אף האמור בסעיף 75ב, לתקופה שתחילתה ביום י"ח אייר תשס"ד (9 במאי 2004) וסיומה ביום ל' שבט תשס"ה (9 בפברואר 2005)¹⁶, יחולו הוראות אלה:

(א) בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי בעד העברת הודעת מסר קצר, שיעדו ציוד קצה המחובר למערכת רט"ן של בעל רישיון רט"ן אחר (להלן - "מסר בין רשתי"), תשלום אשר לא יעלה על התשלום אשר גובה בעל הרישיון 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%²⁰;

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

¹⁵ תיקון מספר 15.

¹⁶ תיקון מספר 16.

²⁰ ההפחתה בשיעור של 0.7%, מתבססת על דיווח שהתקבל מחלק ממפעילי הרט"ן, בדבר שיעור הודעות מסר קצר בין-רשתי אשר לא הגיעו ליעדן. הוראת סעיף 75 נקבעה כהוראת שעה, בהם יערכו מפעילי הרט"ן את ההתאמות הנדרשות במערכות הרט"ן ובהסדרי קישור-הגומלין ביניהם לשם יישומה המלא של הוראת סעיף 75 לרשיונם. למען הסר ספק, יובהר כי הוראת שעה זו נקבעה לפרק זמן מוגבל בלבד, בשל קשיים עליהם הצביעו מפעילי הרט"ן בנוגע לאפשרות לקבל מידע בדבר אי השלמת הודעת מסר קצר ברשת רט"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.

חלק ב'1 – חבילת שירותים בארץ^(77ת)

775. ת45(80) הודעה על ניצול חבילת שירותים^(77ת) בארץ^(61ת)

775.1 בטל.77(77ת)

775.2 הודעות בדבר ניצול חבילת שירותים^(77ת)

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

(1) דקות שיחה;

(2) מסרונים;

(3) גלישה (ב-MB);

(4) דקות שיחה ומסרונים באופן משולב;

(5) דקות שיחה, מסרונים וגלישה באופן משולב.

לעניין זה, "חבילת שירותים" – מספר שירותים המשווקים למנוי כתבילה בתשלום חודשי קבוע, לרבות שירות שיחות בארץ, שירות שיחות לחו"ל, שירות מסרונים או שירות גלישה באינטרנט, כאשר לחבילה נקבעה מכסת יחידות כוללת²¹, או נקבעה מכסת יחידות מסוימת לכל אחד מהשירותים הכלולים בה²², או שהמנוי קבע לה תקרת צריכה לשם בקרת צריכה.

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

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

^(77ת) תיקון מספר 77

^(45ת) תיקון מספר 45

^(80ת) תיקון מספר 80 [תיקון מספר 77 לא יחול על מניי IDEN, ייכנס לתוקף ביום 19.02.2018].

^(77ת) תיקון מספר 77, ההוראות בסעיף זה לא יחולו על מניי IDEN

^(61ת) תיקון מספר 61 [תחילה: ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014]

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.08.2017]

²¹ כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 יחידות של דקות שיחה, מסרונים וגלישה באינטרנט (ב-MB) עבור 15 ש"ח, יקבל המנוי מסרון בהתאם לצריכה, לגבי כלל השירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 יחידות ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 יחידות.

²² כך לדוגמה, בחבילה הכוללת 100 דקות שיחה, 100 מסרונים ו-50MB גלישה באינטרנט עבור 20 ש"ח, יקבל המנוי מסרון, בהתאם לצריכה, לגבי כל אחד מהשירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 דקות שיחה ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 דקות שיחה.

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

3.77 צריכת שירות גלישה על ידי מנוי שרכש שירות גלישה

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

(ב) בעל הרישיון רשאי להמשיך ולספק למנוי את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה, ובלבד שהמנוי ביקש זאת באופן מפורש, כמפורט בסעיף 6.6, במהלך תקופת החשבון בה ניצל 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה; בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של המנוי, כאמור, ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

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

הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאלה מפורסמות באתר וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה. רכש המנוי חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית טרם תום תקופת החשבון, אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר, רשאי המנוי, ⁽⁸⁰⁾ לרבות מנוי עסקי מפוצל, לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש, ובעל הרישיון יפסיק לספק לו את חבילות הגלישה הנוספות ולא יחייב אותו יותר בגינת החל ממועד הבקשה ואילך.

הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שאלה מפורסמות באתר וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה. ⁽⁸⁰⁾ ככל שמנוי ביטל לחלוטין את חבילות הגלישה הנוספות אך החל לצרוך חבילת גלישה נוספת החיוב בגינה יבוצע על פי האמור בסעיף 74.3(ג).

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

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017]
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף 75.3(ג) ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

4.75.4 (ת77) **צריכת שירות גלישה על ידי מנוי שלא רכש שירות גלישה**

(א) בעל הרישיון יחסום לגלישה מנוי פרטי שלא רכש שירות גלישה עם נפח גלישה שנקבע

בהסכם בינו לבין בעל הרישיון. ^(80ת)האמור בס"ק זה לא יחול על מנויי M2M ^(102ת) ועל מנויי Pre-Paid.

(ב) חסם בעל הרישיון את שירות הגלישה, כאמור בס"ק (א), רשאי המנוי לפנות אל בעל הרישיון

באמצעות שיחת טלפון עם נציג שירות לשם חיבור מחדש של שירות הגלישה, וזה יחייב את המנוי בהתאם לנפח הגלישה שיזמין או יצרוך. נציג בעל הרישיון יציין בפני המנוי את תעריף הגלישה ל-1MB. בקשת המנוי ותיעודה ייעשו כאמור בסעיף 60.6.

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017]
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]
^(102ת) תיקון מספר 102

חלק ב' 2 – חבילת שירותי נדידה בינלאומית^(77ת)

75ה. חיוב בגין שירות נדידה בינלאומית^(61ת)

75.1 הגדרות^(77ת)

בסעיף זה –

- **"הסדר"** חבילה או תכנית הכוללים גלישה או שיחות או מסרונים^(77ת);
- **"הסדר גלישה"** חבילה או תכנית הכוללים גלישה;^(77ת)
- **"הסדר שיחות או מסרונים"** חבילה או תכנית הכוללים שיחות או מסרונים^(77ת);
- **"הצעת הסדר גלישה"** הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות גלישה, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת החבילות למנוי;
- **"הצעת הסדר שיחות או מסרונים"** הצעה של שלוש חבילות או תכניות שונות, ככל שקיימות אצל בעל הרישיון, הכוללות שירות שיחות או מסרונים, אשר הוצעו למנויי בעל הרישיון בחודש הקודם למועד שבו נשלחה הצעת ההסדר למנוי;
- **"חבילה"** כמות מוגבלת של יחידות שירותים, הניתנת לניצול בתקופת זמן מוגבלת, באמצעות שירות נדידה בינלאומית בחו"ל, הנמכרת במחיר קבוע וידוע מראש, ותוקפה ליעדים מסוימים;
- **"חו"ל" או "יעד"** מדינה, לרבות ספינה בלב ים ומטוס;
- **"מ"ב"** מיליון בתים (MByte);
- **"מנוי חסום"**^(77ת) מנוי שלא ביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
- **"מנוי פתוח"**^(77ת) מנוי שביקש באמצעות טופס הגישה לשירותים להיות נגיש באופן קבוע לשירותי גלישה;
- **"שירות גלישה" או "גלישה"** שירות גלישה סלולרית בחו"ל;

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(61ת) תיקון מספר 61 [תיקון רישיון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

- "תכנית"** - תכנית תעריפים לתקופת זמן מוגבלת או לנסיעה מסוימת לחו"ל⁶², עבור צריכת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית בחו"ל (כגון: שירות שיחה, שליחה וקבלת מסרון וגלישה) ליעדים הכלולים בה, כאשר התשלום עבור השירותים נעשה על פי צריכה; תעריפי השירותים הכלולים בתכנית שונים מהתעריף בגין אותם שירותים עבור מנוי שלא נרשם לתכנית; בתכנית יכול ויקבע תשלום קבוע שאינו תלוי צריכה;
- "תעריף לא מופחת"**⁷⁷ - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב שלא במסגרת הסדר;
- "תעריף מופחת"**⁷⁷ - תעריף לדקת שיחה, למסרון ול-1 מ"ב במסגרת הסדר.

75.2 ה הודעות על ניצול חבילת שירותי נדידה בינלאומית ועל תעריף לא מופחת לשיחות ולמסרונים⁷⁷

- (א) הסדר שרכש מנוי ייכנס לתוקפו במועד אותו קבע המנוי בעת ביצוע הרכישה.⁷⁷
- (ב)⁷⁷(1) בעל הרישיון ישלח מסרונים למנוי שרכש הסדר, כאשר המנוי ניצל 75%-100% מכל אחד מאלה:
- ((א)) כמות יחידות השירותים או סכום הכסף הקצוב שנקבע לתשלום עבור צריכת השירותים;
- ((ב)) תקופת תוקפו של ההסדר.
- (2) המסרונים יישלחו ללא תשלום, בסמוך ככל הניתן למועד בו הגיע המנוי לרמת הניצול האמורה; המסרונים יכללו הודעה למנוי לפיה הגיע לשיעורי הניצול כאמור, כמות יחידות השירות שנתרו, מספר הימים שנתרו עד תום תקופת תוקפו של ההסדר, מועד עריכת חישוב הניצול (תאריך ושעה) ותעריף החריגה מההסדר, ככל שהחריגה מותרת.
- (3) בסעיף זה, "יחידות השירות" יהיו לפי אלה:
- ((א)) שיחות – דקות שיחה;
- ((ב)) מסרונים – מספר המסרונים שנשלחו;
- ((ג)) גלישה – נפחי גלישה לפי MB או GB;
- (4) בחבילות בהם נמנים שירותי שיחות, מסרונים או גלישה באופן משולב, יחושב שיעור הניצול של החבילה על פי יחידות השירות האמורות.
- (5) בעל הרישיון ישלח אל מנוי אשר לא רכש הסדר שיחות או מסרונים, או שההסדר האמור שרכש אינו כולל את היעד אליו הגיע, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגיעו לכל יעד, כאמור, שיצוין בו כי הוצאת שיחות, קבלת שיחות וכן שליחת מסרונים יהיו כרוכים בתשלום על פי תעריף לא מופחת. כמו כן, יכלול המסרון הצעת הסדר שיחות או מסרונים.

⁶² תיקון מספר 62 [תיקון רישיון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

(6) בעל הרישיון יתעד את המסרונים האמורים בסעיף זה, כמפורט בסעיף 60.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתם.

(ג) ת77(62) על אף האמור בסעיף 75.2 ה (ב) (1) ת77) –

(1) בעל הרישיון יהיה פטור ממשלוח מסרונים למנוי לגבי ניצול החבילה שהזמין, כאמור בסעיף 75.2 ה (ב) (1) ת77) ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) המנוי רכש את החבילה לפני כ"ט אדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014);

(ב) המנוי הסכים באופן מפורש ובכתב לוותר על קבלת מסרונים כאמור בסעיף 75.2 ה (ב) (1) ת77);

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

(2) מנוי העושה שימוש בציוד קצה רטיין שאינו תומך בשירות מסרון ובכלל כד, טאבלט עם כרטיס SIM ומודם סלולרי, ידרוש בעל הרישיון מהמנוי בעת הזמנת החבילה אמצעי התקשרות חלופי למסרון (כגון יישומי e-mail, whatsapp, viber, skype או הודעה קולית) ("אמצעי חלופי"); מסר המנוי אמצעי חלופי, יעביר בעל הרישיון למנוי את ההודעות על ניצול החבילה כאמור בסעיף 75.2 ה (ב) (1) ת77) באמצעי החלופי.

75.3 ה77) **חסימת שירות גלישה למנוי פרטי, למנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, למנוי עסקי**

חסום ולמנוי ללא הסדר גלישה

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

ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת77) תיקון מספר 62 [תיקון רישיון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט אדר ב' תשע"ד (31 במרץ 2014)].
ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

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

בעל הרישיון יתעד את בקשתו המפורשת של מנוי, כאמור, כמפורט בסעיף 60.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום, רשאים לסרב במעמד ביצוע הזמנת השירות מבעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול 100% של החבילה הבסיסית שנקבעה לשירות הגלישה, כמפורט בסעיף 75.2(ב)(1). הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

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

(1) למנוי יש הסדר גלישה;

(2) המנוי ביקש להיות מנוי פתוח²³.

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

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

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

²³ מצב "פתוח" בטופס הגישה לשירותים, ללא הסדר גלישה, רלוונטי למנוי עסקי בלבד; מנוי פרטי ומנוי עסקי מפוצל בגלישה בנדידה בינלאומית, ללא הסדר גלישה, יהיו חסומים לגלישה בברירת מחדל.

(ו) הזמנת שירות גלישה בידי מנוי עסקי חסום, בעת שהייתו בחו"ל, לאחר שנחסמה גישתו לשירות גלישה, לאפשר לו גישה לשירות גלישה מבלי לרכוש הסדר גלישה, תתבצע באמצעות שיחת טלפון עם נציג בעל הרישיון, שיציין בפני המנוי את תעריף הגלישה הלא מופחת ל-1MB. הגישה לשירות הגלישה תיפתח לאחר שהמנוי אישר את תעריף הגלישה הלא מופחת, שצוין בפניו. על תיעוד ההזמנה יחול סעיף 60.6, והתיעוד יכלול גם את פרטי זיהויו האמין של המנוי ואת אישורו, כאמור.

75.4 ה יבוטל⁽⁷⁷⁾

75.5 חסימת שירות גלישה למנוי עסקי פתוח⁽⁷⁷⁾

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

בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרון האמור אל המנוי העסקי, כמפורט בסעיף 60.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסרונים.

(ב) בעל הרישיון ישלח אל מנוי עסקי פתוח, אשר רכש חבילה בסיסית בלבד, שהתעריף לאחר מלוא ניצולה הינו תעריף מופחת או לא מופחת, מסרונים, ללא תשלום, אשר יכללו הודעה לעניין שיעור ניצול החבילה, כאמור בסעיף 75.2(ב) וכן את התעריף, כאמור. בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרונים האמורים על ידו אל המנוי ואת דבר שליחת המסרונים האמורים על ידי המנוי אליו, ככל שנשלחו, כמפורט בסעיף 60.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתם.

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

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

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

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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

75.10 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 55א, על עסקת "מכר מרחוק" של שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית, יחול סעיף 60.6.

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

^{77ת} ככל שעסקה לרכישת שיחות או מסרונים אינה כוללת יעדים בחו"ל יצוין במסרון האמור כי הוצאת שיחות וכן שליחת מסרונים ליעדים בחו"ל יחויבו על פי תעריף לא מופחת. בעל הרישיון יתעד את דבר שליחת המסרון האמור, כמפורט בסעיף 60.6(ג), ישמור את התיעוד ברשותו, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

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

בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של חשבון הטלפון בו צוינו פרטי העסקה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום עריכת החשבון.^{77ת}

75.12 בהתקשרות לרכישת שירותים באמצעות שירות נדידה בינלאומית שבוצעה בנוכחות נציג בעל הרישיון והמנוי, יימסר למנוי במעמד ביצוע העסקה אישור מודפס הכולל את פרטי העסקה.^{77ת} בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של האישור, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברת אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

75.13 בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את כל ההסדרים המשוקים^{77ת} למנויים פרטיים וכן את תעריפי כל שירותי הנדידה הבינלאומית למנוי ללא הסדר, לכל היעדים לגביהם יש לבעל הרישיון הסכם נדידה בינלאומית. בעל הרישיון לא יחייב מנוי בגין שירות נדידה בינלאומית שבוצע ביעד שלא פורסם על ידו כאמור לפני החיוב.

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

^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה] : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017.

75.15 תעריף הגלישה ל-1 מ"ב למנוי שאינו בהסדר גלישה⁷⁷ יהיה נמוך ממחיר החבילה הזולה ביותר המוצעת על ידי בעל הרישיון.

75.16 רכישת הסדר גלישה⁷⁷, בארץ או בחו"ל, איננה משנה את ברירת המחדל הרשומה בטופס הזמנת השירותים המעודכן אלא לתקופת אותו הסדר גלישה⁷⁷.

76. פרסום תעריפים

- 76.1 בעל הרישיון 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 הרישיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום התעריפים כאמור.
- 76.2 בעל הרישיון יציין בכל חשבון שיועבר למנוי את סל השירותים שעל פיו מחויב המנוי.
- 76.3 המנהל רשאי לדרוש בכל עת מבעל הרישיון לקבל פירוט התעריפים הנהוגים אצלו.

77. בוטל⁷⁷

א.77 מניעת הונאות

- א77.1 בעל הרישיון 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 הרישיון על שם המנוי.
- א77.2 בעל הרישיון יבצע ניתוק שירות לצידוד הקצה של המנוי לאחר שנתקבלה במשרדי השירות הודעת המנוי, לפיה צידוד 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 הרישיון את אמינותה וינתק את השירות.
- א77.3 בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעלי רישיונות אחרים באיתור הונאות ומניעתן.

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].

חלק ג' - שינויים בתעריפים

78. שינוי תעריפים (ת27)

78.1(ת77) בכפוף לאמור בסעיף 75, בעל הרישיון רשאי לשנות תעריף או מספר יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון (להלן – "מספר היחידות") של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "שירות"), שנקבע על ידיו ובלבד:

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

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

(ב) ששלח הודעה מראש ובכתב לכל מנוי שהצטרף לשירות^(ת80) ולמספר הטלפון הנוסף כמפורט בסעיף 55.4(א)(1), בה יצוין שם השירות, התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן התעריף או מספר היחידות טרם השינוי, בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני כניסת השינוי לתוקף. ההודעה למספר הטלפון הנוסף תכלול גם את מספר הטלפון של המנוי שבו יבוצע השינוי.

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

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

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

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

(1) תדפיס מיומן שרת שליחת המסרונים, כמפורט בסעיף 60.6(ג);

(2) הקלטה של ההודעה הקולית כמפורט בסעיף 106א;

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

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

^(ת27) תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
^(ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].
^(ת80) תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].
^(ת80) תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].

- (ו) בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון, שבמהלך תקופת החשבון שלו בוצע שינוי, במסגרת "פירוט החשבון", כמפורט בסעיף 9(א) בנספח ה'1, את התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן את התעריף או מספר היחידות טרם השינוי.
- בעל הרישיון יהפוך עותק של חשבון הטלפון לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הפקתו.
- (ז) ככל שבעל הרישיון סיפק למנוי פרטי, שירות שאיננו שירות דיבור או מסרונים או גלישה, בהנחה או בחינם למשך תקופה קצובה, לרבות שירות שאינו שירות בזק, ישלח בעל הרישיון למנוי ואל מספר הטלפון הנוסף שציין המנוי, כמפורט בסעיף 55.4(א)1), הנגישים לשירותי מסרון, מסרון בדבר שינוי התעריף, כמפורט בסעיף 78.1(ב), שאליו יצורף קישור חד ערכי לכל שירות, שיהיה תקף למשך שבעה (7) ימים מיום שליחת המסרון, שבו יתבקש המנוי, להיכנס לקישור המצורף וזאת במידה ואין הוא מעוניין להמשיך לקבל את השירות בתשלום.
- הקישור האמור יוביל לדף נחיתה באמצעותו יבוטל השירות; במסגרת ביטול השירות יבוצע זיהוי המנוי באמצעות מספר הזהות בלבד; המנוי רשאי לבטל את השירות מכל אחד משני מספרי הטלפון שאליהם נשלח המסרון; בעל הרישיון ישלח אל מספר הטלפון של המנוי שבאמצעותו בוטל השירות, מסרון המאשר את דבר ביטול השירות; ביטול המנוי את השירות באמצעות דף הנחיתה האמור, אין בעל הרישיון רשאי להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה. תיעוד בדבר שליחת המסרון על ידי בעל הרישיון אל המנוי יבוצע כמפורט בסעיף 60.6(ג) וכן יתועד תוכנו של המסרון.
- בעל הרישיון יהפוך את התיעוד האמור לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחת המסרון.
- בעל הרישיון ישלח למספרי טלפון שאינם נגישים לשירותי מסרון הודעה קולית כמפורט בס"ק (ג) ויתעד אותה כמפורט בס"ק (ד). מנוי רשאי לבטל שירות, כאמור, גם בדרכים נוספות, לרבות באמצעות דואר רגיל, דואר אלקטרוני, שיחוח באינטרנט ופקסימילה.
- בעל הרישיון ימסור למנוי עסקי ולמנוי עסקי מפוצל הודעה על שינוי התעריף בפירוט החשבון של החשבון הקודם למועד בו יבוצע שינוי התעריף או באמצעות מסרון עם קישור כמפורט לעיל או באמצעות הודעת דואר אלקטרוני.⁽⁸⁰⁾

79. תחילתה של העלאה או הפחתה בתעריף

הועלה או הופחת שיעורו של תעריף כלשהו בעד שירותי רט"ן בהתאם להוראות הרישיון, לא תחול ההעלאה או ההפחתה על התשלומים ששולמו בעד שירות כאמור לפני מועד תחילתה של העלאה או ההפחתה; העלאה או הפחתה תחול רק לגבי שירותי רט"ן שניתנו למנוי לאחר מועד העלאה או ההפחתה; הוראת סעיף זה לא תחול במקרה של תיקון תעריף על פי הוראת השר לפי סעיף 83.

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

80. פיגור בתשלומים

- 80.1 בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שירותי רט"ן שמנוי לא שילמם במועד שנקבע לפירעונם בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם ההתקשרות¹⁹ שביניהם (להלן - מועד הפירעון).
- 80.2 בוטלת²⁷.
- 80.3 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פרעונו בפועל של הסכום הנקוב.
- 80.4¹⁹ בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפק למנוי שלא שולם במועד הפירעון (להלן - "סכום החוב") ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לבעל הרישיון הרשאה לגבותו; שיעור הוצאות הגביה שיגבה בעל הרישיון יהיה סביר ויהיה מידתי ביחס לגובה החוב ולפעולות אשר על בעל הרישיון לנקוט לשם גביית סכום החוב כאמור. לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצע בעל הרישיון או מי מטעמו לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.

¹⁹ תיקון מספר 19.
²⁷ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
¹⁹ תיקון מספר 19.

חלק ד' - שונות

81. דמי חיבור^(77ת)

- (א)^(77ת) דמי החיבור ודמי הכרטיס החכם יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם, הדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי וכיוצא באלה.
- (ב)^(77ת) בעל רישיון רשאי, אם החליט לגבות דמי חיבור כמשמעותם בסעיף 74(א), לחייב מנוי בדמי חיבור רק בעד חיבורו של המנוי לראשונה לרשת הרט"ן ואספקת שירותי הרט"ן או בעד חיבור לאחר סיום התקשרות^(77ת 80ת).
- (ג)^(77ת) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי דמי חיבור כל עוד לא הושלם חיבור ציוד הקצה לרשת, לרבות הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.
- (ד)^(80ת) בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי חיבור מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.

81א. דמי כרטיס חכם^(77ת)

- (א) דמי הכרטיס החכם יהיו סבירים ביחס לעלות הכרטיס החכם לבעל הרישיון.
- (ב) דמי הכרטיס החכם יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם, הדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי וכיוצא באלה.
- (ג) דמי הכרטיס החכם לא ייכללו במחיר ציוד הקצה, והם יוצגו בנפרד בהסכם ההתקשרות, בחשבון הטלפון של המנוי ובפרסום תכנית תעריפים באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שזו פורסמה.
- (ד) ככל שבעל הרישיון יחייב את המנוי בדמי כרטיס חכם, הוא יהיה רשאי לגבות את התשלום ממנו רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם^(80ת) לכל המאוחר. ככל שבעל הרישיון לא עשה כן, הוא לא יהיה רשאי לגבות את התשלום האמור מן המנוי לאחר מכן, וכן לא יהיה רשאי לגבות מהמנוי את התשלום האמור או כל תשלום אחר, אם לא ישיב לו את הכרטיס החכם בעקבות סיום ההתקשרות ביניהם.
- (ה) בעל הרישיון אינו רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם בגין החלפת הכרטיס החכם בעקבות תקלה שנתגלתה בו.
- (ו) בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי כרטיס חכם מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.
- (ז) ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שנופק לו על ידי בעל הרישיון, אשר היה בשימוש של המנוי בעבר ונותק בעקבות סיום התקשרות, והמנוי יבקש להפעיל אותו בכדי לחזור ולהיות מנוי של בעל הרישיון, בעל הרישיון יעשה כן ולא יהיה רשאי לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם.

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018].

82. גבית דמי חיבור⁷⁷ בשיעורין

בעל הרישיון רשאי לגבות את דמי החיבור כאמור בסעיף 81 בעד החיבור אל מערכת הרט"ן במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי ובשיעור שנקבע בהסכם ההתקשרות.

83. פגיעה בתחרות או בצרכנים

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

83א.⁴⁵ חיוב יתר

(א) בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי תשלומים אך ורק בהתאם למפורט בהסכם ההתקשרות שלו עם המנוי וכן בהתאם להוראות סעיפים 74.3(ג) - 74.3(ו).

(ב) הגיש המנוי לבעל הרישיון תלונה לפיה גבה ממנו בעל הרישיון סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם להסכם ההתקשרות (להלן – "חיוב יתר"), יברר בעל הרישיון את תלונת המנוי בתוך עשרה (10) ימי עבודה מיום קבלת התלונה. לעניין סעיף זה, "תלונה" – בכתב או בעל פה, לרבות פניית המנוי אל בעל הרישיון לשם בירור פרטי החיוב; "מועד קבלת התלונה" – לעניין תלונה בכתב – יום קבלת התלונה אצל בעל הרישיון, ולעניין תלונה בעל פה – היום בו נמסרה התלונה לבעל הרישיון.

בעל הרישיון יתעד במערכת המידע שלו את תוכנה של התלונה מיד עם הגשתה ואת תוצאות בירור התלונה מיד בתום בירורה, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום סיום בירור התלונה.

(ג) מצא בעל הרישיון כי גבה מהמנוי חיוב יתר, ישיב בעל הרישיון למנוי את חיוב היתר בתשלום אחד, ובלא קביעת כל תנאי לכך, וכן ישיב את המע"מ בגין הסכום האמור, ובתוספת "הפרשי הצמדה וריבית" כהגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, מיום הגביה ועד יום ביצוע החזר בפועל (להלן – "סכום החזר"), וזאת כמפורט להלן:

⁷⁷ תיקון מספר 77
⁴⁵ תיקון מספר 45 [תחילה: סעיף 83 יכנס לתוקף ביום 13 במאי 2011 (ט' באייר תשע"א)]
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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

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

(3) על אף האמור בפסקאות (1) ו-(2), השבת סכום ההחזר למנוי Pre-paid, תבוצע באמצעות הגדלת היתרה העומדת לרשותו של המנוי.

(ד) ^(77ת) בעל הרישיון ימציא למנוי מענה בכתב על תלונתו תוך עשרים ואחד (21) ימי עבודה ממועד קבלת התלונה. המענה לתלונה יכלול פירוט הנימוקים לדחיית התלונה, וככל שהנימוקים מתייחסים לתנאי הסכם ההתקשרות, ^(80ת) ובעל הרישיון דחה השגה בדבר חיוב יתר בגובה של מעל מאה (100) ₪ כולל מע"מ, צירופו למענה, הפניה לסעיף בו, שעל פיו בוצע החיוב בחשבון הטלפון, ופירוט אופן חישובו או ציון סכום ההחזר ופירוט אופן חישובו.

(ה) ^(77ת) (1) בעל הרישיון יתעד במערכת המידע שלו כל תלונה של מנוי בדבר חיוב יתר, שהוגשה בכתב או בעל פה.

(2) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של המענה, כאמור בס"ק (ד); שלח בעל הרישיון את המענה באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, ישמור בעל הרישיון את עותק המענה ואת עותק אישור השליחה (להלן – **עותק המענה**).

(3) בעל הרישיון יהפוך את התלונה ואת עותק המענה לזמינים למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שליחתו של המענה למנוי.

^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].
^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018].
^(77ת) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.05.2017].

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

חלק א' - תמלוגים ותשלומים⁽⁸⁷⁾

- 84. תמלוגים**
- 84.1 בעל הרישיון ישלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א-2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "תקנות התמלוגים").
- 84.2 בוטל⁽⁸⁷⁾
- 84.3 בוטל⁽⁸⁷⁾
- 84.4 התברר כי סכום התמלוגים שעל בעל הרישיון לשלם,⁽⁸⁷⁾ גבוה מהסכום ששולם על ידו בגין⁽⁸⁷⁾ רבעון מסוים, ישלם בעל הרישיון הפרשי תמלוגים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, כמפורט בתקנות התמלוגים.
- 84.5 התברר כי סכום התמלוגים שבעל הרישיון שילם גבוה מהסכום שהיה עליו לשלם בגין⁽⁸⁷⁾ רבעון מסוים, יזוכה בעל הרישיון בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאי בעל הרישיון 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.
- 85. פיגור בתשלום תמלוגים**
- בעל הרישיון ישלם הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים, והוצאות גביה, כמפורט בתקנות התמלוגים, על תמלוגים אשר לא שולמו במועד שנקבע לכך בתקנות האמורות.
- 86. אופן תשלום תמלוגים**
- תמלוגים וכן הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גביה בגינם, ישולמו לחשב משרד התקשורת באמצעות העברה בנקאית לחשבון משרד התקשורת.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 8
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

א.86. דמי רישיון⁽⁴⁹⁾

א.86.1 דמי הרישיון שנקבעו במסגרת מכרז דור 4 בעבור רישיון זה הינם 34.5 מיליון ש"ח ("דמי הרישיון"). שילם בעל הרישיון, כתנאי לקבלת הרישיון, את מחצית דמי הרישיון וביקש, כאמור בסעיף 36 למסמכי מכרז דור 4, כי יחול עליו מנגנון ההפחתה של דמי הרישיון, יהיה זכאי ליהנות מהפחתה של עד 50% מדמי הרישיון, והכל כמפורט בנספח ח'1.⁽⁷²⁾

87. תשלומי חובה אחרים

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

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49.
⁽⁷²⁾ תיקון מספר 72.

חלק ב' - אחריות וביטוח

88. הגדרת היקף החבות

בחלק זה:

"שימוש ברישיון" - הקמת מערכת הרט"ן התקנתה, קיומה, תחזוקתה או הפעלתה, שדרוגה בין בידי בעל הרישיון ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.

89. אחריות בעל הרישיון

- 89.1 בעל רישיון ישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו.
- 89.2 בעשותו שימוש ברישיון, ינקוט בעל הרישיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברישיון, יתקן בעל הרישיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לו השר חסינות כמפורט בסעיף 90.
- 89.3 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרישיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים או להפחית ממנה.

90. חסינות מאחריות

- 90.1 השר רשאי, לפי בקשת בעל הרישיון, להעניק לו את החסינויות המנויים בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן, כפוף לאמור בסעיף 90.3.
- 90.2 בעל הרישיון יפרט בבקשתו את החסינויות אותן הוא מבקש והטעמים לכך.
- 90.3 שוכנע השר בצורך להעניק לבעל הרישיון חסינויות לפי פרק ט' לחוק, יפרסם את החלטתו בהודעה ברשומות.

91. עשיית חוזה ביטוח

- 91.1 בעל הרישיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה לפי התנאים שבסעיף 92, והוא יוצג בפני המנהל עם הענקת הרישיון.
- 91.2 בעל הרישיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית, כאמור בסעיף 89.1, שהיא תחוייב בה כלפי צד שלישי כלשהו כתוצאה מן השימוש ברישיון; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרישיון בביטוח אחריות.

91.3 בעל הרישיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית כאמור בסעיף 89.1, שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברישיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו למערכת, כולה או חלקה, מן השימוש ברישיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.

91.4 בעל הרישיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת עורך דין המתמחה בנושאי ביטוח, המאשר שפוליסת הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 91.2 ו-91.3; לחוות הדעת האמורה יצרף בעל הרישיון העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך שבעה (7) ימים מחתימת חוזה הביטוח⁴⁹.

92. תנאים בחוזה הביטוח

92.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויונתנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.

92.2 בעל הרישיון יציג למנהל, אחת לשנה, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, שאין פיגורים בתשלומים של בעל הרישיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.

92.3 בחוזה הביטוח תיקבע התניה, לפיה בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, בשל אי תשלום דמי הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל וזאת לא פחות מתשעים (90) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן בסעיף זה - הודעת ביטול).

92.4 נשלחה הודעת ביטול כאמור בסעיף 92.3, יפעל בעל הרישיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 92.6, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטול אי תשלום דמי ביטוח בידי בעל הרישיון, רשאי המנהל לשלם במקומו את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל תשלום דמי הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת.

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

92.6 הסכים בעל הרישיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרישיון חוזה ביטוח עם מבטח מורשה אחר באופן שכניסת חוזה הביטוח החדש לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 91.4, לפחות שלושים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות חלק זה.

93. תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח

לא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח, או אם נתברר כי חוזה הביטוח שעשה בוטל או שפג תוקפו, ולא עשה בעל הרישיון חוזה ביטוח חדש כאמור בסעיף 92.6, רשאי המנהל לבצע במקומו את הביטוח ולשלם את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית לכיסוי סכומים שהוציא בשל הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת; כל זאת בלי לגרוע מן הסמכות לבטל, להגביל או להתלות את הרישיון בשל אי ביצוע הביטוח בידי בעל הרישיון לפי תנאי רישיון זה.

חלק ג' - ערבויות להבטחת מילוי תנאי הרישיון ^(95ת)

94. הערבויות ומטרתן ^(95ת)

- 94.1 בעל הרישיון ימציא למנהל שתי ערבויות. ערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק ישראלי או ערבות ביטוחית אוטונומית מחברת ביטוח ישראלית (להלן ביחד – "הערבויות"). הערבויות תהיינה בלתי מותנות לטובת מדינת ישראל בשקלים חדשים, להבטחת מילוי תנאי הרישיון; סכום הערבויות, נוסחן וההתחייבות להאריך אותן יהיו כאמור בנספח ח' ^(95ת) 2.
- 94.2 ^(95ת) ערבות אחת שתומצא בהתאם לאמור בנספח ח' (להלן - "ערבות הרישיון") תשמש להבטחת מילוי תנאי הרישיון בידי בעל הרישיון 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 הרישיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או עקב ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו.
- 94.3 ^(95ת) ערבות שניה שתומצא בהתאם לאמור בנספח ח' 2 (להלן - "ערבות דור 5") תשמש להבטחת העמידה בחובת הפרישה כאמור בסעיפים 1.2(ב) ו-1.2(ב) ⁽⁴⁾ בנספח ה'.

95. חילוט הערבות

- 95.1 ^(95ת) בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 94.2, רשאי המנהל לחלט את ערבות הרישיון, כולה או מקצתה, עקב אי מילוי תנאי הרישיון, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:
- (א) בוטל
- (ב) בוטל
- (ג) בוטל
- (ד) בעל הרישיון אינו עומד בדרישות כיסוי ואיכות השירות כאמור בנספח ב' ^(72ת) ונספח ה' (להוציא סעיפים 1.2(ב) ו-1.2(ב) ⁽⁴⁾), אינו עומד בדרישות לעניין מרכיבים פסיביים ומוקדי הרדיו התאיים כאמור בסעיף 19.2 או שבעל הרישיון מפסיק, מתלה או מגביל את השירות בהתמדה בניגוד להוראות הרישיון;
- (ה) בוטל
- (ו) בוטל
- (ז) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי ונזק בשל הפרת תנאי ברישיון, בשל ביצוע לקוי של הרישיון או בשל ביטול הרישיון, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום תביעה כאמור, ייעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך להיות חלוט;
- (ח) בוטל
- (ט) נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרישיון;
- (י) בעל הרישיון לא השלים את דמי הערבות כאמור בסעיפים 96.2 ו-97.2;
- (יא) בוטל
- (יב) הוטל על בעל הרישיון עיצום כספי על פי החוק והסכום הנדרש לא שולם במועדו, ובלבד שלא יחולט סכום העולה על גובה העיצום.

^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(72ת) תיקון מספר 72.

(יג) בעל הרישיון לא המציא את דמי רישיון דור 5 בהתאם לסעיף 114 לרישיון זה ולתנאי מכרז דור 5.

95.1 א⁹⁵ המנהל רשאי לחלט את ערבות דור 5, כולה או מקצתה, עקב אי מילוי תנאי הרישיון בכל הנוגע לעמידה בחובת הפרישה של המערכת המפורטת בסעיפים 1.2(ב)(3) ו-1.2(ב)(4), לנספח ה' לרישיון זה, בהתאם לשלבים המפורטים בסעיפים אלה.

95.1 ב⁹⁵ על אף האמור בסעיף 95.1 ובסעיף 98.1 ו-98.3, לא יפעל המנהל בדרך של חילוט ערבות דור 5 אלא אם מצא כי הפרישה בפועל עומדת על שיעור של 50% ומטה בהשוואה לחובת הפרישה החלה באותה עת. (לשם הדוגמא: אם הפרישה בפועל בשלב ב' כמפורט בסעיף 1.2(ב)(4) עומדת על 37.5% ומטה מדרישות המינימום לכיסוי, בהשוואה לחובה של עמידה ב-75% מדרישות המינימום הדבר יאכף באמצעות חילוט ערבות).

95.2 המנהל רשאי לחלט את הערבויות כאמור לפי חלק זה אף בשל הפרה צפויה של תנאי הרישיון או סיכול תנאי הרישיון המצדיקים, לפי שיקול דעתו, חילוט מוקדם של הערבויות, לפי העניין. ⁹⁵

96. אופן חילוט הערבויות ⁹⁵

96.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות הרלוונטית, כולה או חלקה, עד גובה הסכום הנקוב בה, ובלבד שהתרה בבעל הרישיון כי אם תוך תקופה שקבע בהתראה לא יתקן בעל הרישיון את המעשה או המחל - נושא ההתראה - תחולט הערבות הרלוונטית, כולה או מקצתה. ⁹⁵

96.2 חולט כל סכום הערבות הרלוונטית או חלק ממנו, ימציא בעל הרישיון 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 הרישיון, והמנהל רשאי - בלי לגרוע מסמכותו לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו - לחלט כל יתרה מסכום הערבות הרלוונטית. ⁹⁵

96.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות הרלוונטית, כולה או מקצתה, רשאי בעל הרישיון לערור בפני השר תוך 15 ימים מיום שהודעה לו החלטת המנהל ⁹⁵

⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁷² תיקון מספר 72
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95
⁹⁵ תיקון מספר 95

97. תקופת תוקפה של הערבות

97.1 ערבות הרישיון תהיה בתוקף במהלך כל תקופת תוקפו של הרישיון וכן למשך שנתיים שלאחר תום תוקפו של הרישיון. ת95

97.1א^{ת95} ערבות דור 5 תהיה בתוקף עד למועד 60 יום לאחר השלמת אבן הדרך השלישית כמפורט בנספח ה' לרישיון, או עד שהשלים בעל הרישיון את חובת הפרישה של המערכת המפורטת בסעיפים 1.2(ב)(3) ו-1.2(ב)(4) לנספח ה' לרישיון זה – לפי המאוחר מבין מועדים אלה.

97.2 בוטל ת95

97.3 אישר המנהל קבלת ערבות רישיון או ערבות דור 5 אשר תוקפה ניתן להארכה מעת לעת על פי דרישתו, יאריך בעל הרישיון את תוקפה, לפני תום תוקפה הצפוי, וזאת למשך שנה, אלא אם כן פטר אותו המנהל מחובה זו; 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 ת95

98. שמירת סעדים

98.1 חילוט הערבויות, כולן או מקצתן, אין בו כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו. ת95

98.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרישיון כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ושחובת תשלומם חלה עליו לפי הרישיון או לפי כל דין. ת95

98.3 חילוט הערבויות כולן או מקצתן, אין בו כדי לגרוע מזכותו של המנהל לתבוע בכל דרך אחרת מאת בעל הרישיון תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי רישיון זה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לו לפי כל דין, ובכלל כך הטלת עיצום כספי. ת95

ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95
ת95 תיקון מספר 95

פרק ח' – פיקוח^{ת87}

חלק א' - פיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון

99. סמכות פיקוח

המנהל או מי שהוא הסמיך לכך רשאי לפקח על פעולותיו של בעל הרישיון בכל הנוגע לביצוע הרישיון וקיום הוראות החוק, הפקודה והתקנות שעל פיהן.

100. שמירת סודיות

המנהל וכן כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון לא יגלו כל ידיעה או מסמך שהגיע אליהם בתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם כן פורסמו כבר ברבים, או אם נחוץ הגילוי לצורך ביצוע תפקידם לפי רישיון זה או לפי כל דין.

101. כניסה לחצרים ועיון במסמכים

לצורך קיום הפיקוח כאמור בחלק זה, רשאי המנהל:

- (א) להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן או משרד המשמשים את בעל הרישיון לצורכי מתן שירותיו לפי רישיון זה;
- (ב) לערוך מדידות ובדיקות במערכת ורשאי הוא לעיין בכל רשומה, מסמך, תכנית, ספר חשבונות, פנקס או מאגר מידע, רגיל או ממוחשב, של בעל הרישיון או של מי שמועסק בידו בנושאים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח כאמור; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתראה לו.

102. שיתוף פעולה

בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו כאמור, ובלי לגרוע מכלליות האמור, יאפשר להם את ביצוע האמור בסעיפים 100 ו-101 וכן ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

חלק ב' - תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות⁽⁸⁷⁾

103. **בוטל**⁽⁸⁷⁾

104. **סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם**⁽²⁷⁾

104.1 **בוטל**⁽⁸⁷⁾

104.2 **בוטל**⁽⁸⁷⁾

104.3 בעל הרישיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח.

104.4 **בוטל**⁽⁸⁷⁾

104.5 **בוטל**⁽⁸⁷⁾

105. **הודעה על ליקוי**⁽²⁷⁾

105.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב (בסעיף זה

– "הודעת המנהל" או "ההודעה").⁽⁷⁷⁾

105.2 בעל הרישיון ימסור את תגובתו למנהל בכתב, בתוך פרק הזמן שקבע המנהל בהודעה. לא קבע

המנהל פרק זמן למתן תגובת בעל הרישיון, ימסור בעל הרישיון את תגובתו למנהל לא יאוחר

משלושים (30) ימים מיום שנתקבלה על ידו הודעת המנהל. בתגובתו יפרט בעל הרישיון את

האמצעים שנקט לשם תיקון הליקויים והפגמים המפורטים בהודעה ולשם מניעת הישנותם.⁽⁷⁷⁾

106. **בוטל**⁽²⁷⁾

106.א.⁽⁷⁷⁾ שמירת מסמכים והקלטות

(א) בעל הרישיון ישמור ברשותו מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך

כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.

(ב) **בוטל**⁽⁸⁷⁾.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 - במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986

⁽²⁷⁾ תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017].

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87

פרק ט' - שונות

107. הרישיון כמסמך ממצה

- 107.1 זכויותיו של בעל הרישיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של מערכת הרט"ן ומתן שירותים באמצעותה, מקורן ברישיון זה והן נובעות ממנו ועל פיו בלבד.
- 107.2 בעל הרישיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרישיון, בין בכתב ובין בעל פה, בין לפני שניתן הרישיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות שניתנה בידי השר לפי סעיף 6.

108. החזקת מסמכי הרישיון והחזרתם

- 108.1 בעל הרישיון יחזיק את מסמכי הרישיון במשרד, ויאפשר לציבור את העיון בעותקיהם הנכונים והעדכניים; שונו תנאי הרישיון, יצרף בעל הרישיון את נוסח השינוי למסמכי הרישיון האמורים.
- 108.2 הוצגו הרישיון ומסמכיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון במסמכים אלה, הכלולים בתוספת השניה לרישיון:
- (א) נספח א' – בוטל; (ת87)
- (ב) נספח ב' – התכנית ההנדסית המצורפת לנספח ב'; (ת49)
- (ג) נספח ז' – הוראות ביטחון; (ת49)
- (ד) נספח ח' 2 – ערביות וכתבי התחייבות (ת95)
- 108.3 מסמכי הרישיון הם קניינה של המדינה והם מופקדים בידי בעל הרישיון למשך תקופת תוקפו של הרישיון; בוטל הרישיון או פג תוקפו, יחזיר בעל הרישיון את הרישיון על כל מסמכיו למנהל.
- 108.4⁽⁸⁷⁾ בעל הרישיון יאפשר לציבור לעיין במסמכי הרישיון באמצעות רשת האינטרנט; בעל הרישיון רשאי לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם הרישיון באתר האינטרנט.
- 108.5 המשרד רשאי לפרסם הרישיון, למעט הנספחים כאמור בסעיף 108.2, במועד ובאופן שיימצא לנכון.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49
⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49
⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95
⁽⁸⁾ תיקון מספר 8

109. דחיית מועד

- 109.1 חובה שהוטלה על בעל הרישיון ברישיון זה ושנקבע לו מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרישיון במועד.
- 109.2 המנהל רשאי, לפי בקשתו של בעל הרישיון, לדחות מועד שנקבע כאמור, אם ראה כי קיום החובה באותו מועד בלתי אפשרי בשל נסיבות של כוח עליון.

110. שמירת אחריות

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

111. אופן משלוח הודעה

- 111.1 הודעה בנוגע לרישיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותימסר ביד או במשלוח בדואר רשום עם אישור מסירה; הודעה שנשלחה בדואר רשום כאמור חזקה שהגיעה למענה עד תום ארבעים ושמונה (48) שעות מעת מסירתה למשלוח.
- 111.2 כל הודעה מאת בעל הרישיון לשר תימסר או תישלח באמצעות המנהל.
- 111.3 מענו של בעל הרישיון לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: חברת הוט מובייל בע"מ, תוצרת הארץ 3 תל אביב 67891, ת.ד. 25016 תל אביב 61250; בעל הרישיון יודיע למנהל מיד על כל שינוי שחל במען האמור.

112. פעילות בשטח המינהל האזרחי⁽⁷²⁾ ליהודה ושומרון

- 112.1 בעל הרישיון יפנה תוך שלושים (30) ימים מקבלת הרישיון אל ראש המינהל האזרחי באזורי יהודה, שומרון ועזה לשם קבלת היתר לפריסת מערכת הרט"ן⁽⁹⁵⁾ ולמתן שירותי דור 4 ו-5 באזורים בהם הסמכויות בתחום הבזק נתונות בידי המינהל האזרחי.
- 112.2 בעל הרישיון יפעל באזורי יהודה, שומרון ועזה על פי היתר של המינהל האזרחי; ההיתר יהיה מבוסס, בעיקרו, על הוראות הרישיון, בשינויים המחוייבים, לרבות הצורך בקבלת אישור פרטני מהמינהל האזרחי להקמת כל מיתקן.

⁽⁷²⁾ תיקון מספר 72.
⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95

112.3^{72ת} מבלי לגרוע מהחובה החלה על בעל הרישיון כאמור בסעיף 112.2 ביחס לשירותי רט"ן שאינם שירותי דור 4 באזורי יהודה ושומרון, יפנה בעל הרישיון אל קמ"ט (קצין מטה) תקשורת במנהל האזרחי באזורי יהודה ושומרון לשם הקצאת תדרים וקבלת הרישיונות הנדרשים לפרישת מערכת הרט"ן ולמתן שירותי דור 4 באזורים בהם הסמכויות בתחום הבזק נתונות בידי המינהל האזרחי.

112.4^{72ת} בעל הרישיון יפעל באזורי יהודה ושומרון בהתאם לרישיון מאת קמ"ט תקשורת במינהל האזרחי; הקצאת התדרים והרישיון באזורי יהודה ושומרון, לרבות לעניין שירותי דור 4, הפריסה, דרישות המינימום ורמת השירותים למנוי, יהיו מבוססים, בעיקרם, על תנאי ההקצאה בישראל והוראות רישיון זה, בשינויים המחוייבים כפי שיקבעו על ידי ראש המינהל האזרחי בהתאם לתחיקת הביטחון, לרבות הצורך בקבלת אישור פרטני מהמינהל האזרחי להקמת כל מתקן תקשורת.

113. ^{45ת} **בטל** ^{77ת}

114. ^{95ת} **דמי רישיון דור 5**

בעל רישיון ישלם את דמי רישיון דור 5 בסך 31,190,000 ש"ח אחרי יום 4.9.2022 אך לא יאוחר מיום 8.9.2022 ובמועד זה בלבד. תשלום דמי הרישיון במועד הוא תנאי מהותי לרישיון זה.

^{72ת} תיקון מספר 72.

^{72ת} תיקון מספר 72.

^{45ת} תיקון מספר 45.

^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017].

^{95ת} תיקון מספר 95.

תוספת ראשונה

רשימת שירותים ומדדים לטיב השירות^{ת 8}

1. כללי

1.1 תוספת זו, כוללת את רשימת השירותים שבעל הרישיון יספק, בתנאים המפורטים בחלק ב' שבפרק ה' – "רמת השירותים למנויים".

1.2 השירותים יסופקו בכל אחת מהטכנולוגיות המופעלות ע"י בעל הרישיון, אלא אם צוין אחרת ברישיון או בתוספת לרישיון.

1.3 בכל מקום שנאמר: "תמיכה בשפות שונות", הכוונה לפחות לתמיכה בארבע שפות אלה: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.

1.4^{ת 27} בעל הרישיון יכלול בתיק שירות לפחות את הפרטים הבאים:

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

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

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

ג. **תיאור הנדסי**

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

ד. **שונות**

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

1.5^{ת 49} בעל הרישיון רשאי לספק השירותים הניתנים באמצעות רשת iDEN עד לתום תקופת הקצאת התדרים כאמור בסעיף 45.1 (א) לרישיון.

^{ת 8} תיקון מספר 8
^{ת 27} תיקון מספר 27 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)]
^{ת 49} תיקון מספר 49

2. רשימת שירותים: (ת49)72

2.1 שירותים בסיסיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
1. (ת74)	שיחות קשר פרטיות	שיחות קשר אל ומאת מנויי בעל הרישיון באמצעות ציוד קצה רט"ן לציוד קצה רט"ן בארץ או בעולם.	95% מהשיחות בשעת השיא יקבלו ערוץ בתוך 1 שניה, (ברשת iDEN). 95% מהשיחות יוקמו בתוך 1 שניה, (ברשת UMTS/LTE).	קיים ברשת iDEN UMTS/LTE	
2. (ת74)	שיחת קשר קבוצתית	שיחות קשר אל ומאת מנויי בעל הרישיון באמצעות ציוד קצה רט"ן לקבוצת ציוד קצה רט"ן בארץ או בעולם.	95% מהשיחות בשעת השיא יקבלו ערוץ בתוך 1 שניה, (ברשת iDEN). 95% מהשיחות יוקמו בתוך 1 שניה, (ברשת UMTS/LTE).	קיים ברשת iDEN MTS/LTE	
3.	שירות טלפון בסיסי (ת95) Cellular Calls	שיחות טלפון אל ומאת מנויי בעל הרישיון לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ או בעולם.	זמינות 98%	קיים	
4.	גישה טלפונית לשירותי חירום (ת95) Emergency Calls	חיוג חינם לשירותי חירום שיקבעו ע"י המנהל (לדוגמא משטרה, מד"א, מכבי-אש, מוקד לאומי להגנה על ילדים (ת110) ברשת, אחרים). המתקשר יופנה למוקד החירום עפ"י הגדרת נותן השירות ביחס למקום הימצאו של המנוי.	זמינות 98%	קיים	מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים לרבות כאשר השירות ניתן באמצעות שירותי נדידה
5. (ת95)	תקשורת נתונים	קישור המנוי באמצעות הטלפון או מודם עצמאי לתקשורת TCP/UDP/IP להעברת תשדורות במבנה של מיתוג מנות Packet-Switch	לפי הגדרות ארגון ה-GSM-העולמי ולפי תקני ETSI ארגון התקינה האירופאי לתקשורת).	קיים	
6.	העברת נתונים	שירותי העברת נתונים ומסרים בין ציודי קצה רט"ן לבין עצמם ובין ציוד קצה רט"ן לבין רשתות בזק אחרות, ובין ואל מחשב, מסופון, PDA או ציוד קצה אחר בין היתר לשם העברת יישומי טקסט, וידאו, דיבור ועוד ו/או על גבי רשת האינטרנט.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
7.	חשבון ללקוח	הנפקת חשבון ללקוח המכילה את סיכום החיובים לתשלום	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	

(ת49) תיקון מספר 49
 (ת72) תיקון מספר 72
 (ת74) תיקון מספר 74
 (ת74) תיקון מספר 74
 (ת95) תיקון מספר 95
 (ת95) תיקון מספר 95
 (ת110) תיקון מספר 110
 (ת95) תיקון מספר 95

2.2 שירותים נלווים לשירותים הבסיסיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
8.	שיחות גוביינא	הצד שאליו התקשרו משלם עבור השיחה.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	ניתן באמצעות רשת חברת "בזק", בעתיד יורחב בהתאם למפ"א נייד נייה אחרים.
9.	שירות שיחה חינם למתקשר	יזום השיחה אינו מחויב בתשלום. מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	בהתאם לתיק שירות ⁽¹⁸⁰⁰⁾ .
10.	קריאת איתות – ALERT	קריאת איתות מצידוד קצה רט"ן לצידוד קצה רט"ן בשיחת קשר פרטית.	95% מהשיחות בשעות השיא יקבלו ערוץ בתוך 1 שניה	קיים ברשת iDEN	
11.	תא קולי	תא המאפשר: קבלת הודעות מאת מתקשרים ו/או מתן הודעות למתקשרים לתא. שליפת הודעות קוליות המאוחסנות בתיבה אישית במצבים שונים לפי בחירת המנוי. חייוי כאשר ממתינה הודעה בתיבה.	זמינות בשעות השיא בהסתברות של 99%	קיים	
12.	החזר שיחה	החזרת שיחה מתוך התא הקולי למשאיר ההודעה.	זמינות בשעות השיא בהסתברות של 99%	קיים	
13.	לכידת שיחה	לכידת מס' הטלפון של שיחה שהופנתה לתא הקולי ולא הושארה הודעה בגינה, ומתן חייוי לבעל התא הקולי בגינה.	זמינות בשעות השיא בהסתברות של 99%	קיים	
14.	תא קולי מתקדם	שיגור וקבלה של הודעות עם תכונות ויכולות ניתוב מתקדמות יותר. בעתיד שיגור וקבלה של קבצי מחשב, טקסט, וידאו ועוד.	זמינות בשעות השיא בהסתברות של 99%	קיים	
15.	"עקוב אחרי"	הפנייתן של שיחות נכנסות למספר טלפון אחר לפי בחירת המנוי.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
16.	"החזק שיחה"	העברת המתקשר למצב "החזק" כאשר המנוי עונה לשיחה אחרת או מתקשר למספר אחר, תוך מתן אפשרות לדלג בין שיחות.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
17.	שיחה ממתינה	חייוי למנוי על שיחה נכנסת שניה תוך שימוש בצלילים מיוחדים ו/או חייוי על צג המכשיר. המנוי יכול לבחור בין מענה לבין דחייה או התעלמות.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
18.	שיחה מזוהה	זיהוי מספר המתקשר.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
19.	שיחה מזוהה מתקדמת	שימוש במספר המתקשר או כינוי, או בתמונה או בוידאו או בדרך זיהוי אחרת ליישומים שונים על ידי המנוי כגון: שמירת המספר או התקשרות חזרה, או הפנייה אוטומטית של השיחה.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
20.	העברת שיחות	העברת שיחה למספר/יעד אחר. ניתן גם על פי רשימת מס' טלפון או יעדים שונים שהוגדרו.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
21.	נדידה	ביצוע וקבלה של שיחות בעת שהייה בחו"ל או בארץ באמצעות הסכמי נדידה בין בעל הרישיון לבין מפעילי תקשורת אחרים בארץ או בחו"ל. ביצוע וקבלה של שיחות בעת ביקור בישראל (עבור "נודדים" מחו"ל).	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
22.	טעינה, הפעלה ועדכון מקוונים של צידוד קצה רט"ן – Over the Air, Device Management-DM	טעינה, עדכון והפעלת יישומים והגדרות מקוונים של כרטיסי SIM ו/או של צידוד קצה רט"ן מרחוק ע"י בעל הרישיון.		קיים	

⁽¹⁸⁰⁰⁾ בהתאם לתיק שירות "שיחת חינם למתקשר" (שיחות 1-800).

תוספת ראשונה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
23.	חיוג מופעל-קול	פיקוד על ציוד קצה רט"ן באמצעות הוראה המושמעת בקולו של המנוי בין היתר לשם הפעלת שירותים בסיסיים, נלווים או שירותי ערך מוסף.	על פי מפרט היצרן של ציוד הקצה או היישום הרלבנטי	קיים	
24.	סינון שיחות	קבלה, העברה או דחייה של שיחות על סמך זהות המתקשר או השעה או על פי פרמטרים אחרים, וקביעת סדר העדיפויות של שיחות נכנסות מבוצעת באמצעות פרופיל סינון הממוקם בציוד קצה רט"ן, בהתקן אחר או באמצעות מוקדן אנושי. שיחות אחרות יכולות להיות מופנות ליעד אחר.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים כיום בשירותי נדידה	ניתן באמצעות רשת אחרת בשירותי נדידה.
25.	רשימת מתקשרים מועדפים	מאפשרת למנוי לקבל שיחות מרשימת מתקשרים מועדפים. שיחות אחרות נשלחות אוטומטית לתא הקולי או למספר אחר, או לציוד התקן אחר, למשל: מחשב, רשת האינטרנט, טלוויזיה אינטראקטיבית, וכיוב'. חיוג ישיר ליעדים נבחרים אחרים לפי בחירת בעל הרישיון באמצעות מספרי חיוג מקוצרים.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
26.	מספרי חיוג מקוצרים	הפעלת מספר מכשירי ציוד קצה רט"ן במספר זהה (לדוגמה, מכשיר לרכב ומכשיר נייד).	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
27.	מספר אחד משרת מספר ציודי קצה רט"ן	הפעלת מספר מספרי טלפון נפרדים, כתובות IP נפרדות, מספרי קשר נפרדים וכל סמן גישה אחר לאותו ציוד קצה רט"ן (לדוגמה, קו אישי וקו עסקי).	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
28.	מספרים שונים משרתים ציוד קצה רט"ן אחד	חיוג בתוך קבוצה מוגדרת בין ציודי קצה רט"ן לבין עצמם ובין ציוד קצה רט"ן אל ומאת שלוחה במרכזת פרטית באמצעות מספר מקוצר.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
29.	רשת פרטית וירטואלית (VPN)	רשת נתונים פרטית וירטואלית	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
30.	רשת נתונים פרטית וירטואלית (VPN)	קבלת חלק מהיתרונות של רשת פרטית וירטואלית (VPN) עבור קבוצות מנויים שאינן קשורות למרכזת פרטית. חיוג למנויים בקבוצה באמצעות חיוג מקוצר.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
31.	קבוצת משתמשים סגורה	שיחות בין מנויים בקבוצה שנקבעה מראש.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
32.	איתור מנוי אוטומטי (Hunt Group)	העברת שיחות נכנסות באופן אוטומטי על פי רשימה של מספרי טלפון לשם איתור המנוי.	לפי מפרט יצרן	עתידי	
33.	שיחת ועידה	הוספת צד שלישי או יותר לשיחה מבלי לנתק את הצד השני וללא צורך להקים את השיחות מראש באמצעות מוקדן.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
34.	תא הודעות מאוחד Unified Messaging	מאפשר למנוי לקבל ולשלוח הודעות קוליות, דיבור, פקס, SMS, דואר אלקטרוני, אפליקציות וקבצי מולטימדיה אל ומאת תא מאוחד, תוך אפשרות של המרת המידע שהתקבל מפורמט אחד לפורמט אחר וכן גישה למידע מאמצעי גישה שונים.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	תלוי בתכונות ציוד הקצה.
35.	חידוש אוטומטי	חידוש אוטומטי של שיחות שנתקו.	על פי מפרט היצרן	עתידי	

תוספת ראשונה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
37.	שירות הודעות מסר קצר SMS או הודעות מולטימדיה MMS	שיגור וקבלה של מסרי טקסט, נתונים, קבצים, גרפיקה, קול, תמונה, אל או מאת ציוד קצה רט"ן ברשת בעל הרישיון או מכשירי קצה ברשתות אחרות, אל ומאת מחשב, מסופון, PDA או ציוד אחר דרך רשת בעל הרישיון. תצ"ל תתאפשר הפצת הודעת SMS או MMS שלא ממכשיר קצה (כלומר באמצעות ממשק IP מול ליבת מערכת בעל הרישיון) ששדה ה-CLI שלה הוא מספר נייד או נייד. עם זאת, בעל הרישיון יאפשר למנוי הפצה של הודעה כאמור הכוללת שדה CLI שהוא המספר של המנוי המפיץ, רק במידה ובעל הרישיון ביצע זיהוי אמין למנוי המפיץ.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	תלות בתכונות ציוד הקצה
38.	משלוח הודעות קבוצתיות ו/או ארגוניות	העברת הודעות כתובות קבוצתיות לפי הגדרת הלקוח.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
39.	משלוח הודעות ממערכות ממוחשבות ואליהן	העברת הודעות ממערכות ממוחשבות אל ציוד קצה רט"ן המנוי ו/או ניתוב הודעות המיועדות למספר המנוי אל מערכות ממוחשבות.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
40.	שירותי מידע בהתאם למיקום	קבלת ומסירת מידע אל ומאת ציוד קצה רט"ן או אל ומאת ציוד אחר למידע ספציפי בהתאם למיקום הגיאוגרפי שבו נמצא המנוי, לרבות בשילוב רכיב GPS.	על פי מפרט היצרן של היישום	קיים	
41.	שירות פקסימיליה	קבלה, העברה, אחסון ושליפת מסר פקס באמצעות ציוד קצה רט"ן של המנוי (דואר פקס). יכולת קבלת חייווי על הגעת הפקס.	על פי מפרט היצרן של היישום	קיים	לחוו"ל באמצעות מפעיל בינלאומי
42.	תקשורת נתונים במשולב עם דיבור	תקשורת נתונים המועברת במקביל לשיחות דיבור ולצורך הדיבור.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
43.	גישה לאינטרנט/אינטראנט	גישה לאינטרנט או לרשת אינטראנט פרטית באמצעות ציוד קצה רט"ן.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	הגישה לאינטרנט תהא באמצעות בעל רישיון לאספקת שירותי גישה לאינטרנט
44.	Talk Messenger	שיחת קשר פרטית או קבוצתית או טלפונית בין ציוד קצה רט"ן לבין ציוד קצה רט"ן אחר או מחשב או מסופון, טלפון או ציוד אחר, המחברים לרשת האינטרנט או לרשת אינטראנט או אחרת הפועלת בתקן דומה.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	הגישה לאינטרנט תהא באמצעות בעל רישיון לאספקת שירותי אינטרנט
45.	שירותי שיחה והודעות על גבי רשת נתונים	שרות מבוסס VoIP לשיחות טלפון/וידאו יוצאות/כנסות וכן משלוח/קבלת מסרונים, בארץ ובחוו"ל, באמצעות מספר הטלפון של המנוי ברשת בעל הרישיון, בתקשורת בין ציודי קצה רט"ן, מחשבים או ציוד אחר.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
46.	דואר אלקטרוני	שיגור וקבלה של הודעות דואר אלקטרוני כולל צרופות לציוד קצה רט"ן או למחשב או לכל מוצר אחר. חייווי כאשר מגיע מסר לתיבת הדואר של המנוי.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	הגישה לאינטרנט תהא באמצעות בעל רישיון לאספקת שירותי אינטרנט
47.	תקשורת חווי	שיגור תצלומים, גרפיקה או וידאו דרך הרשת ו/או ציוד קצה רט"ן, לדוגמה, מנויים המרוחקים זה מזה יוכלו להחליף תמונות ולעבוד בצורה אינטראקטיבית.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	

תוספת ראשונה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
48.	שירותים מבוססי מיקום	שילוב של שירותי העברת נתונים עם שירותי מערכת לווני הניוט (GPS) או מערכת איכון אחרת, הכוללים העברת הוראות ומידע אל ביחס לציד קצה רט"ן.	על פי מפרט היצרן של היישום	קיים	
49.	שיחה ממתינה סלקטיבית	רק שיחות מרשימת מספרי טלפון שנקבעה ע"י המנוי יפעילו צליל המודיע על שיחה ממתינה	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
50.	מספר מוביל Hunting Group	קביעת מספר מוביל לקבוצת מספרי הטלפון של המנוי; חיוג אל המספר המוביל יפנה את השיחה אל מספר פנוי בקבוצה.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
51.	חסימת זיהוי מנוי קורא	מאפשר חסימה של מספר הטלפון של המנוי מלהיות מוצג על-גבי הצג של מקבל השיחה.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
52.	הכרזת שם המתקשר	מתן אפשרות לזיהוי המתקשר על ידי חתימת קול.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
53.	הודעה בחיוג חוץ על קבלת הודעות	כאשר תתקבל הודעה בתא הקולי יתבצע חיוג מהתא ליעדים שקבע המנוי לצורך מתן חיווי על קבלת הודעה.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
54.	זיהוי מתקשר מטריד	מאפשר למנוי, תוך כדי שיחה, לשלוח חיווי לצורך זיהוי מאוחר של מקור השיחה.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	בכפוף לכל דין.
55.	הכרזת החלפת מספר	יוזם השיחה למנוי יקבל הכרזה על המספר החדש של המנוי ותינתן לו אפשרות לניתוב למספר החדש.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
56.	שיחה חונה	הקמה אוטומטית של שיחה אל קו תפוס כאשר הוא מתפנה.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
57.	מולטימדיה בזמן אמת	צפייה, האזנה, קריאה של תכנים מעל גבי רשת בעל הרישיון, ללא צורך בהורדתם.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
58.	שידורי מולטימדיה מרובב - MBMS	שידור מולטימדיה מרובב בו זמנית, למספר מנויי רט"ן בעלי ציוד קצה רט"ן/מחשב/ ציוד אחר	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
59.	מולטימדיה שלא בזמן אמת	הורדת תכנים מסוגים ופורמטים שונים לציד קצה רט"ן	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
60.	שיחות טלפון בשילוב וידאו	היכולת לבצע שיחת וידאו דו-כיוונית בין שני משתמשים.	על פי המפורט בנספח ה'	מאי 2012	
61.	נדידה לווני UMTS \ לווני	בעל הרישיון יתמוך במכשירים בעלי מצב הפעלה כפול לווני UMTS.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	מותנה בהסכם נדידה עם המפעיל הלוויני ובקיום הרשאות החוקיות למפעיל הרשת הלוויינית לפעול בישראל
62.	חטיפת שיחה	אפשרות למשוך שיחה המצויה בהתהוות אל ציוד קצה רט"ן ברשת בעל הרישיון אל ציוד קצה אצל בעל רישיון אחר בהתאם להרשאות הנקבעות על ידי המנוי.	על פי מפרטי היצרן	עתידי	
63.	הקפצת שיחה	יכולת המנוי להקפיץ שיחה פעילה ברשת בעל הרישיון בעזרת ציוד קצה הרט"ן של המנוי אל מכשיר טלפון אחר לדוגמת: יחידת רכב, טלפון במשרד ועוד.	על פי מפרטי היצרן	עתידי	
64.	שירות חפש אותי (כולל ימים שעות)	יכולת המנוי להגדיר לפי שעות וימים את סדר החיוג אל מכשירי המנוי (לדוגמא: בבוקר מצלצל קודם במשרד ואחרי"צ יצלצל במכשיר הרט"ן).	על פי מפרטי היצרן	עתידי	

תוספת ראשונה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
65.	תא קולי ויזואלי	הצגת התיבה הקולית של המנוי בצורה ויזואלית על גבי מכשיר קצה הרט"ן ויכולת גישה להודעה בצורה ישירה.	על פי מפרטי היצרן	עתידי	
66.	גלוש ודבר	מאפשר למנוי קבלת חייווי לשיחה ממתינה ומענה לה בעודו מקושר לאינטרנט.	על פי המפורט בנספח ה'	מאי 2012	
67.	שיחות ועידה קבוצתיות	שירות להקמת שיחות ועידה רגילות או בווידאו מרובות משתתפים כולל שליחת הזמנה וקוד גישה.	על פי מפרטי היצרן	עתידי	
68.	תקשורת femtocell /small cell	אספקת שירותי תקשורת דיבור הודעות והעברת נתונים בטכנולוגיית femtocell /small cell תוך שימוש בתדרים שהוקצו לבעל הרישיון ועל גבי רשת הגישה של בעל רישיון למתן שירותי העברת נתונים מהירה ברשת ניידת אל ומאת כל מוצר אחר המחובר לרשת תקשורת נתונים של בעל הרישיון או של אחר		עתידי/קיים בנדידה	באמצעות תשתית של בעל רישיון למתן שירותי העברת נתונים מהירה ברשת ניידת. השירות יינתן במתכונת רשת סגורה \ פתוחה למחצה או פתוחה לכלל הלקוחות
69.	שירות מבוסס מיקום femtocell /small cell OK	שירותים המבוססים על קירבת ציוד הקצה הרט"ן, מודם ייעודי המחובר או כל מוצר אחר ל PDA למחשב אשר יאפשרו שירותי Femtocell תזכורות לציוד קצה שנמצא בסביבת ה-Femtocell.		עתידי/קיים בנדידה	
70.	קבלת והוצאת שירותים בשילוב עם מסך טלויזיה	קבלת והוצאת שירותי בעל הרישיון בשילוב עם מסך טלויזיה המחובר לרשת של בעל רישיון לשידורים או לציוד קצה ייעודי. יתכן גם באופן של מעבר השירות מציוד קצה הרט"ן אל רשת השידורים ולהיפך בסגנון seamless mobility.	על פי מפרטי היצרן	עתידי	מותנה בהסכם עם בעל רישיון השידורים
71.	"שיחה בלחיצה" POC (Push to talk Over Cellular)	קיום שיחת קשר, העברת קבצים ותכנים שונים בלחיצת כפתור על גבי רשת תקשורת נתונים השיחה יכולה להיות פרטית בין מנוי למנוי או קבוצתית.		עתידי	

2.3 שירותי ערך מוסף

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
72.	שירותי מזכירות אנושית	חיבור מתקשרים למוקדן אנושי לטיפול בהודעות מורכבות יותר משירות תא קולי. מסירת הודעות למנוי באמצעות דיבור או מסר קצר (SMS), לפי הוראות הלקוח.		7/2015	
73.	פרסומות	קבלת פרסומות במהלך שימוש במכשיר.	פרסומות לא יארכו למעלה מ- 30 שניות	עתידי	
74.	שירות מודיעין	ברור מספרי מנוי רט"ן או מפ"א בין במענה טלפוני או בתקשורת הנתונים דרך הציוד קצה רט"ן או דרך אתר האינטרנט של בעל הרישיון או בכל דרך אחרת. אפשרות להקמה אוטומטית של שיחה למס' המבוקשים.	לפי דרישות הרישיון	מאי 2012	עשוי להיות מבוצע באמצעות בעל רישיון אחר, לדוגמא: בזק.
74.	שירותי מידע ובידור / שירותי תוכן	גישה למגוון רחב של שירותי מידע ובידור באמצעות תקשורת נתונים, כגון העברת שידורים ואספקת תכנים לפי צרכי/דרישות המנוי.	לפי דרישות הרישיון	קיים	
75.	חשבונית מפוצלת	אפשרות להוצאת שתי חשבוניות או יותר בגין ציוד קצה רט"ן אחד (לדוגמא: לבעל הציוד קצה רט"ן ולאוחז בפועל).	תאום מלא עם רישומי המערכת	קיים	
76.	הפצת הודעות	הפצת הודעות לרשימת נמענים, באמצעות פלטפורמות שונות.		קיים	
77.	שעון דובר	הודעה בדבר השעה דרך רשת בעל הרישיון.		עתידי	

תוספת ראשונה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
78.	שירות הודעות קהילתי	שירות העברת הודעות בין משתתפי "קהילה", ארגון, קבוצת חברים, קבוצת אנשים בעלי עניין משותף. המנוי מודיע על הימצאותו ברשת ועל נכונותו לקבל מסרים. השירות מודיע למנוי על חבר הקבוצה שנמצא בקרבה גיאוגרפית אליו.		עתידי	
79.	ניהול מידע אישי	גישה וסינכרוניזציה באמצעות ציוד הקצה אל מידע אישי.		קיים	
80.	בירור חיובים	אספקת מידע ביחס לחיובים באמצעות פלטפורמות שונות כגון SMS או אינטרנט.		קיים	
81.	משלוח מסרים ו/או יישומים מוגדרים מראש	משלוח מסרים קוליים, חזותיים ו/או טקסט ו/או יישומים ו/או אחר לפי בחירת מנוי, מתפריט המועבר אל ציוד קצה הרט"ן ממערכות אחרות.		קיים	
82.	זימון	מסירת הודעות SMS למנוי באמצעות מוקד אנושי או Call Center כמו שירות זימון.	על פי המפורט בנספח ה'	עתידי	
83.	ניהול עובדים וציי רכב	העברת מידע על מיקום רכבים או עובדים ניידים של ארגון אל מרכז בארגון ו/או לציוד קצה רט"ן לרבות באמצעות רכיב GPS שבציוד קצה רט"ן.	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
84.	מסחר אלקטרוני	מסחר אלקטרוני באמצעות ציוד קצה רט"ן וחיוב הלקוח באמצעות חשבון הטלפון. העברת כסף אלקטרוני מציוד קצה רט"ן לציוד קצה רט"ן. שימוש בכרטיס נטען לתשלום עבור קניית מוצרים.		עתידי	
85.	תזמוני תנועה אישיים	קבלת מידע ותזמונים על מצב התנועה והצירים הפנייים לפי פרופיל לקוח ומיקומו.		קיים	
86.	יישומי טלמטריה ובקרה	שימוש בציוד קצה רט"ן לקבלת חיוויים ולמשלוח פקודות הנוגעים לפעולת מכשירים שונים (כגון: מערכות אזעקה, מערכות מלאי, רמזורים, בקרים וכו').	על פי המפורט בנספח ה'	קיים	
87.	מוסיקה בהמתנה	השמעה של מוסיקה או תוכן שנבחר מראש על-ידי המנוי למתקשר אליו, במקום צליל המתנה בלבד.		קיים	
88.	כרטיס Pre- Paid	טעינת כרטיס מראש בהתאם לצרכי לקוח.		קיים	
89.	שירות הגנה בפני תוכנות זדוניות ואנטי וירוס	שירות הגנה בפני תוכנות זדוניות ואנטי וירוס		עתידי	
90.	כתובת IP קבועה	הקצאת כתובת IP קבועה לשימושי אינטרנט ברשת הסלולארית, כגון לצורך צפייה בתוכן המשודר ממצלמת וידאו		עתידי	
91.	משלוח מוסיקה	משלוח מקטע מוסיקלי לפי בקשת מנוי המועברת באמצעות ציוד קצה רט"ן אל טלפון אחר.	על פי מפרטי היצרן	מאי 2012	
92.	שירותי ניטור ובקרה	קבלה והעברת מסרים בין מערכות בקרה וניטור לבין ציוד קצה רט"ן ולהיפך, לרבות קבלת הודעות, צליל, תמונה וידאו וצפייה רצופה.	על פי מפרטי היצרן	מאי 2012	
93.	תקשורת חווי לטלוויזיה	קבלת תקשורת חווי שנשלחה לציוד קצה רט"ן על מסך טלוויזיה המחובר לבעל רישיון מתאים, ושליחת תקשורת חווי מציוד קצה רט"ן למנוי טלוויזיה של בעל רישיון מתאים.		עתידי	

תוספת ראשונה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מדד לטיב שירות	תאריך ההספקה	הערות
.94	אחסון/ סנכרון	הקצאת שטח זיכרון בשרת חיצוני למנוי על מנת שיוכל לגבות או לסנכרן עם ציוד הקצה או לשתף מידע שברשותו.		ינואר 2013	
.95	תפעול ארגוני MDM – Mobile Device Management	ממשק המסופק ללקוחות גדולים בעיקר לשם הגדרת תכונות המכשיר וניהול מכשירים.		קיים ת ⁹⁰	
.96	סינון אתרים ותכנים פוגעניים באינטרנט	סינון אתרים ותכנים פוגעניים בעת שהמנוי גולש ברשת האינטרנט באמצעות ציוד הקצה שלו	בהתאם להוראות הרישיון והדין	קיים	
.97	מסר אישי	הודעה, התרעה והנחיה קצרה של מסר אישי ממערכת הביטחון הנשלחת למנויים רלבנטיים עם ציוד קצה רט"ן התומך בשימוש בטכנולוגיית cell broadcast ("CB");	בהתאם לקבוע בתיק השירות והרישיון	בהתאם לקבוע בתיק השירות והרישיון	קיים תיק שירות מסר אישי.
.98	שירות פרימיום בתעריף פרימיום	שירות פרימיום הניתן באמצעות קידומת ייעודית שהוקצתה לשם כך - 1-900, 1-901, 902.	ע"פ תנאי הרישיון	2/2015	השירות יינתן על פי הוראות נספח ט'1.
.99	שירות פרימיום בתעריף רגיל	שירות פרימיום הניתן באמצעות: 1) קוד גישה רשתי - כשירות פנים רשתי; 2) חיוג למספר טלפון ניח - כשירות כלל ארצי.		2/2015	מספר טלפון ניח ותעריף רגיל כמשמעותם בסעיף 1ד67 ברישיון.
.100 (ת101)	WiFi Calling	שירות ה- Wifi Calling הינו שירות Voice over IP, המיועד לאפשר קיום שיחות טלפון (VoIP) על גבי רשתות WiFi, בין היתר במצבים שבהם הכיסוי הסלולארי בבית אן במקום פעילות המנוי הינו חלש ואינו מאפשר שיחה רגילה ותקינה על גבי הרשת הסלולארית	עמידה GOS 2%	03/2018	
.101 (ת107)	עדיפות לנותני שירותים חיוניים	שירות MCPTT ואו שירות PoC מתועדף.		10/2021	בהתאם לתיק שירות – עדיפות לנותני שירותים חיוניים

תוספת שניה – רשימת נספחים⁽⁴⁹⁾

בוטל ת87);	נספח א'
תכנית הנדסית ואבני הדרך למתן שירות – התכנית ההנדסית לא מפורסמת לציבור;	נספח ב'
נדידה פנים ארצית;	נספח ג'
היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום ^{ת70} ;	נספח ד'
ניהול הגנת הסייבר ^{ת37} ;	נספח ד'1 ^{ת95}
דרישות מנימום ורמת השירותים למנוי;	נספח ה'
גילוי נאות בחשבון הטלפון;	נספח ה'1
טופס גישה לשירותים;	נספח ה'2
שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספרי הטלפון המחויבים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט;	נספח ה'3 ^{ת80}
מוקדי פניות טלפוניים;	נספח ה'4 ^{ת81}
הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל רישיון או ספק שירות;	נספח ו'
הוראות ביטחון – לא מפורסם לציבור;	נספח ז'
דמי רישיון;	נספח ח'1
ערבויות וכתבי התחייבות ^{ת95} ;	נספח ח'2
שירות אירוטי;	נספח ט'
שירות פרימיום הניתן בתעריף פרמיום;	נספח ט'1
נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים;	נספח י'
הוראות קצובות בזמן	נספח י"א ^{ת94}
שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב	נספח י"ב ^{ת95}
זכאות למענק לפרישת דור 5	נספח י"ג ^{ת95}
תנאים ומוגבלות על שימוש בתדרי רדיו	נספח י"ד ^{ת95}

⁴⁹ תיקון מספר 49.
⁸⁷ תיקון מספר 87.
⁷⁰ תיקון מספר 70.
⁹⁵ תיקון מספר 95.
³⁷ תיקון מספר 37.
⁸⁰ תיקון מספר 80.
⁸¹ תיקון מספר 81.
⁹⁵ תיקון מספר 95.
⁹⁴ תיקון מספר 94.
⁹⁵ תיקון מספר 95.
⁹⁵ תיקון מספר 95.
⁹⁵ תיקון מספר 95.

תוספת שניה

הפסקת שירות של מערכת בטכנולוגיות ישנות	נספח ט"ן ת102
בדיקת עמידה בתנאים ההנדסיים הקבועים בתקנה 2 לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א - 242020	נספח ט"ן ת105

נספח א'

נספח א' – בוטל ^(ת87)

נספח ב' - תכנית הנדסית (תי"ה) ת49

1. בטל. ת72

2. ת60 הוראות, אפיונים ונוהלי עבודה:

2.1 חסימת ציוד קצה רטי"ן, כאמור בסעיף 71א, יהיה בהתאם לאפיון פונקציונאלי מיום 3.11.2008.

3. תכנית הנדסית:

3.1 כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:

(א) בוטל ת95

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

(ג) דו"ח המערך ההנדסי שהוגש למנהל.

3.2 דו"ח המערך ההנדסי: ת95

(א) מתכונת להגשת הדו"ח:

(1) בעל הרישיון יגיש דו"ח לפי סדר הסעיפים כמפורט להלן;

(2) בדו"ח יעשה שימוש במונחים ובביטויים כהגדרתם ברישיון; מונחים לועזיים שיעשה בהם שימוש יובאו לצד תרגומם העברי;

(3) הדו"ח יוגש בעותק דיגיטלי (Soft Copy) מקורי, המותאם למערכת הפעלה, חומרה ותוכנה מוכרת הנמצאת בשימוש המנהל. ת100

(4) דו"ח המערך ההנדסי ייכתב בסימון שינויים ביחס לדו"ח של השנה הקודמת, באופן שניתן יהיה לזהות את השינויים (תוספות/ וההפחות) בדו"ח ביחס לשנה הקודמת.

מצורפות לנספח זה תכנית הנדסית לרשת IDEN מיולי 2000 והתכנית ההנדסית שצורפה למכרז.
תי"ה) ת49 תיקון מספר 49
תי"ה) ת72 תיקון מספר 72
תי"ה) ת60 תיקון מס' 60
תי"ה) ת95 תיקון מספר 95
תי"ה) ת95 תיקון מספר 95
תי"ה) ת100 תיקון מספר 100

דו"ח המערך ההנדסי^{ת60}

תוכן עניינים

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים – יוצג בסימון שינויים; ^{ת95}
2. אישורים וחתומות

פרק ב': תיאור תמציתי – יוצג בסימון שינויים; ^{ת95}

פרק ג': תיאור מפורט – יוצג בסימון שינויים; ^{ת95}

פרק ד': סיכונים, הפרעות, קשיים מיוחדים – יוצג בסימון שינויים; ^{ת95}

פרק ה': תכניות הנדסיות: – יוצג בסימון שינויים; ^{ת95}

^{ת95} בפרק זה יש לעדכן את הפעילויות שבוצעו בשנה האחרונה מול התוכנית ההנדסית שתוכננה והוצגה במסגרת הדו"ח של השנה הקודמת, כמו כן יש להציג בצורה מפורטת את התכנון השנתי לשנה הבאה אשר יכלול בין היתר, את כמות האתרים המתוכננים והמיקום, שינויים אשר מתוכננים בשירותים או בליבת הרשת, הרחבת כיסוי, שיפור ביצועים

^{ת60} תיקון מס' 60
^{ת95} תיקון מספר 95
^{ת95} תיקון מספר 95
^{ת95} תיקון מספר 95
^{ת95} תיקון מספר 95
^{ת95} תיקון מספר 95
^{ת95} תיקון מספר 95

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים

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

2. אישורים וחתימות

א. אני הח"מ [בעל התפקיד ההנדסי הבכיר ביותר בחברה], מאשר בזאת כי דו"ח הנדסי זה מתאר באופן מלא ומדויק את המערך ההנדסי של החברה ואת תכניותיה ההנדסיות כפי שידועות לי.

פרק ב': תיאור תמציתי

1. תיאור תמציתי של המערך ההנדסי:

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

תמצית דו"ח הנדסי ^(95ת)

דור 5	דור 4 (LTE/LTE adv)	דור 3 (HSDPA/HSPA/HSPA+)	דור 2 (GSM)	נושא	מס'
				מס' מנויים (M)	1.
				תחומי התדר (מה"צ)	2.
				מספר אתרי ליבה יצרן עיקרי יצרן נוסף	3.
				מספר אתרי ביניים (כדוגמת RNC) יצרן עיקרי יצרן נוסף	4.
				מספר אתרי קצה (כדוגמת BS) יצרן עיקרי יצרן נוסף	5.
				תמסורת דיבור ממוצעת לאתר קצה (mbps/E1)	6.
				תמסורת נתונים ממוצעת לאתר קצה (mbps)	7.
				מערכת ניהול עומס – יש/אין	8.
				קש"ג (mbps)	9.
				ניידות מספרים מי הספק גיבוי יש/אין	10.
				מערכת חיוב (Billing) ספק חיוב מאוחר ספק חיוב מראש	11.
אזור סטטיסטי	שטח	שטח		כיסוי סלולרי [%] אל מול אבני הדרך המוגדרים בסעיף 1.2(4) בנספח ה'	12.
אזור מגורים	אוכלוסייה	אוכלוסייה			
שטח פתוח/ מוסדי	כבישים 1-3 ספרתי תוואי רכבות נוסעים	כבישים 1-3 ספרתי תוואי רכבות נוסעים			
מתחם ציבורי/ תעשייה	כבישים 4 + ספרתי תוואי רכבות משא	כבישים 4 + ספרתי תוואי רכבות משא			

פרק ג': תיאור מפורט - יוצג בסימון שינויים (ת95)

1. תרשימי המערך ההנדסי במתכונת של "מלמעלה-למטה, Top-Down, מתרשימי כלל המערכת ופירוק לתרשימי תת מערכות.

2. **פריסה וכמויות:** היקף כמותי ופריסה של המערכת בתחומי התדרים שהוקצו, תוך הדגשת:
- **מיקום וכמות תאי הרט"ן,** פירוט מלווה בתרשימים ברורים בחלוקה לפי הסוגים השונים של תאים טיפוסיים המופעלים על ידי בעל הרישיון (תא גדול, תא קטן, מיקרו-תא, תא תוך מבני וכדומה);
(ת95) יש לצרף טבלה בקובץ Excel המכילה את הנתונים הבאים: שם אתר, מיקום אתר, סוג טכנולוגיה, סוג תמסורת לאתר (מיקרוגל, תמסורת ניחת וכד'), רוחב סרט של התמסורת, כמות סקטורים, תחומי תדר, כמות Carrier Aggregation, רוחב סרט כולל במה"צ לסקטור (20/30/40/45 או יותר). לכל סקטור באתר: יש לציין את החלוקת קצבי הנתונים בפועל (מותאם לשבוע האחרון של חודש נובמבר בכל שנה) ברשת על פי טבלה:

מעל 300 מס"ש - T אחוז מהתנועה;

200-300 מס"ש - X אחוז מהתנועה;

100-200 מס"ש - Y אחוז מהתנועה;

50-100 מס"ש - Z אחוז מהתנועה;

0-50 מס"ש - K אחוז מהתנועה;

כמו כן יש לציין מהם הסקטורים שאינם עומדים בדרישות הטיב (לפי ממוצע שעת העומס של 5 ימי העבודה בשבוע האחרון של חודש נובמבר);

יש לציין את שם האתרים ומיקום האתרים שבוטלו והסיבה לכך.

לעניין דור 5, יש לצרף טבלה עם הנתונים הבאים:

שם עיר	מספר אזור	סיווג אזור	אחוז פרישה	ישוב במרכז/ בפריפריה ²⁵
	סטטיסטי	סטטיסטי		

(ת95) בנוסף לתיאור הכללי יציין בעל הרישיון את השינויים שבוצעו במערכותיו במשך השנה כגון: שדרוג מערכות בחומרה/ תוכנה, הוספת יכולות חדשות, תכונות חדשות מערכות חדשות

^{ת95} תיקון מספר 95

^{ת95} תיקון מספר 95

25

כהגדרתם בסעיף 1.1 ברישיון

^{ת95} תיקון מספר 95

נספח ב'

- **מיקום וכמות מתגי הרט"ן דיבור (Voice), נתונים (Data),** כולל מרכיבים נוספים של מערכות המיתוג בטכנולוגיות השונות בהן משתמש בעל הרישיון (לדוגמא – **נתבים, שרתים HLR, AUC, MGW, RNC, BG, GGSN, SGSN, PCU, TRAU, BSC, MSC, EIR**);
3. **יעוד וכמות עורקי התמסורת הפיזיים והאלחוטיים:** עורקי התמסורת יוצגו בקבוצות לפי קצבי התמסורת; וייסוגו על פי ייעודם: תמסורת לקישור בין אתרים, קישור למתגים, קישור בין מתגים, קישור למפעילים אחרים בישראל ובחו"ל.
4. **קיבולת של כל אחד ממרכיבי המערכת** בטכנולוגיות השונות המופעלות ע"י בעל הרישיון המפורטים בתכנית ההנדסית אל מול הניצול בפועל בשעת השיא וכן קיבול כללי של המערכת (**Mbps, E1**). יש לציין גם את קיבולת כל אחד ממרכיבי המערכת והניצול בפועל למול הנתון בשנה הקודמת וכן לציין אחוז הגידול או הקיטון מול שנה קודמת.^(95ת)
5. **בוטל** ^(100ת)
6. **תיאור תת מערכת תמסורת קווית ואלחוטית,** כולל מערכות תמסורת לקשר בין התאים, המתגים ורשתות בזק אחרות, תוך פירוט אלה:
א. תמסורת באמצעות בעלי רישיון אחרים;
ב. תמסורת שהתקין בעל הרישיון;
ג. אמצעי מיתוג, גיבוי ובקרת תמסורת;
ד. סטנדרטיים טכניים לתמסורת ולביצועיה.
7. **תת מערכת מיתוג דיבור (Voice), נתונים (Data) וניתוב:** תאור טכנולוגיה, ציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות אופן טיפול בקישורי גומלין, טיפול בניידות מספרים, טיפול בסוגים שונים של קישורים להעברת נתונים והשרתים לשירותים השונים התיאור ילווה בתרשימים ומתאימים.^(95ת) יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים
8. **תת מערכת שליטה ובקרה מרכזית:** תיאור טכנולוגיית מערכת שליטה ובקרה, פירוט הציוד, יצרן המערכת, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות אופן טיפול בקישורי גומלין, בדגש על מוקדי שליטה ובקרה, מיקומם ושילובם בתהליכי עבודה בשגרה ובעת טיפול בתקלות, בקרת תת-מערכות של מרכיבים שונים של הרשת וניטור ביצועים וטיב שירות, על פי סוגי השירותים השונים.^(95ת) יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים
9. **הערכות מערכתית לבקרת עומס (Congestion Control):** פירוט מערך התאוששות אוטומטית ומבוקרת של רכיבי רשת עיקריים (כדוגמת: **HLR, MSC, RNC, STP/HIS** וכ"ו).^(95ת) יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים
10. **תת מערכת המידע:** תיאור טכנולוגיית מערכת המידע, פירוט הציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, אופן טיפול בקישורי גומלין לרבות מכלול חיוב לקוחות וגביה, מכלול שירותי לקוחות ומכלול טיפול בהונאות.^(95ת) יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים
11. **תת מערכת הספק:** תיאור תת-מערכת ההזנה כולל הגיבוי במקרה נפילת רשת החשמל באתרים שונים ברשת הרט"ן.^(95ת) יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים

^(95ת) תיקון מספר 95
^(100ת) תיקון מספר 100
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95
^(95ת) תיקון מספר 95

נספח ב'

12. **גיבוי, שרידות ותחזוקה**: תיאור אופן תכנון תחזוקת המערכת, גיבוי למרכיביה העיקריים וסטנדרטים לגיבוי ושרידות.^{95ת} יעודכן בהתאם לשינויים במערכות או הוספת מערכות או שירותים נוספים

13. **התאמה לדרישות הביטחון**: הצהרה בדבר קיומם, תקינותם, תפעולם והתאמתם הטכנולוגית של תשתית, ציוד ואמצעים אחרים לשם מימוש היכולת לביצוע סמכויותיהם של כוחות הביטחון לפי הוראות סעיף 13 לחוק והוראות הרישיון.

14. **הצגת תכנית בדיקות הנדסיות**: תכנית המבוצעת בתת המערכות המפורטות בסעיפים הקודמים על כל מרכיביה, ותדירות הבדיקות,
- בדיקות תקופתיות
- בדיקות מיוחדות
- בדיקה קבועה ומתמשכת של הרשת: ניטור ובקרה (24/7/365) – רמת ביצועים, אזעקות חומרה, בעיות תוכנה
- תת מערכת ניטור סביבת RF, גילוי מקורות הפרעה ומיקומם וכיווני השידור שלהם.
- יש לציין את הבדיקות שנעשו לגבי כל מערכת ואת מועד הבדיקה^{95ת}

15. **תפעול עצמי/שכירת מרכיבי תשתית**: בעל הרישיון יציין בדו"ח המערך הנדסי את מרכיבי התשתית שהוקמו על ידו, וכן את מרכיבי התשתית ששוכר או רוכש מבעלי רישיון אחרים. וזאת באשר לכל אחת מתת-המערכות המפורטות בתכנית הנדסית. – יוצג בסימון שינויים^{95ת}

16. **איכות השירות**:

בעל הרישיון יפרט מדדים ותקנים לאיכות השירותים שהוא מספק ללקוחותיו, לפי המפורט להלן:

האיכות הטכנית של השירותים וביצועי מערכת הרטי"ן המופעלת על ידיו, ובפרט אלה:

א. **ביצועי קצה לקצה** – ביצועים מערכתיים: שיחות חסומות בשעת השיא, שיחות נופלות בשעת השיא;

1) בעל הרישיון יציג את אחוז (%) הניתוקים ואת אחוז (%) החסימות ברמה רשתית, נתונים אלו יילקחו מתוך מערכת ביצועי המערכת. בעל הרישיון יציג את חישוביו.

2) בעל הרישיון ימדוד בשבוע האחרון של חודש נובמבר בימי עבודה את כלל ה-CDRים וכן את ה-CDRים שעוברים במערכת ה-IMS ועל סמך נתון זה יחשב את אחוז השיחות שבוצעו בכל אחד מהטכנולוגיות;

3) בעל הרישיון יספק דוחות ביצועים על סמך אותה תקופה לגבי אחוז הניתוקים ואחוז הכשלונות בהקמת שיחה בכל אחד מהטכנולוגיות.

ב. **ביצועי העברת נתונים**: ביצועים בטכנולוגיות השונות המופעלים ע"י בעל הרישיון. הביצועים יוצגו בהשוואה לשנה קודמת ויוצגו ברמה רשתית.

ג. **אמינות וזמינות** – תיאור שרידות מרכיבים מרכזיים ברשת, שרידות פנימית של מרכיבי רשת התמסורת, גיבוי חשמל באתרים, במתגים.

בחלק זה יש לציין את רמת הזמינות המערכתית השנתית של כל אחד ממרכיבי המערכת העיקריים.

אי זמינות: פגיעה ביותר מ 10% מהמנויים בשירות מסויים;

^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95
^{95ת} תיקון מספר 95

נספח ב'

בעל הרישיון יעביר טבלה של כלל השירותים והמערכות ותצויין לגבי כל אחד ואחת מהם כמה דקות בשנה המערכת לא הייתה זמינה ומה הזמינות שהתקבלה.

לרבות פירוט זמינות מערכות מרכזיות (תמסורת, אתרים, מתגים, רשת הנתונים) זמן ממוצע בין תקלות, כמות ואופי הפסקות תקשורת בתקופה מוגדרת, הגדרת היתירות המערכתית וכו';

ד. **פירוט עמידת בעל הרישיון בתקנים והמלצות** של גופי תקינה בין-לאומיים אזוריים וישראלים בין היתר לעניינים אלה ⁽⁹⁵⁾

17. **מניעת הונאות וטיפול בהונאות:**
תיאור האמצעים המופעלים והמערכת הקיימת לצורך מניעת הונאות וטיפול בהונאות;

פרק ד': סיכונים הפרעות, קשיים מיוחדים

1. **ספקטרום אלקטרומגנטי**: פירוט אופן אספקת השירותים באיכות הנדרשת במגבלות אילוצי הספקטרום בכל אחת מרצועות התדרים שהוקצו לבעל הרישיון, כולל:

- א. הצגת השיטה בה משתמש המפעיל לגבי שימוש חוזר בתחומי התדרים השונים בהם משתמש בעל הרישיון (Reuse).
- ב. מספר ערוצי הרדיו בכל אתר, וצפיפות התעבורה הממוצעת באתר;
- ג. הצגת קשיים ספקטראליים, אם קיימים כאלה, וחלופות שנקטים לפתרון באילוצי הקצאות התדרים הקיימת; הצגת ניתוח הפרעות של המערכת ומרכיביה, באם קיימים, למערכות בעל הרישיון, למערכות רטי"ן אחרות, למערכות רדיו הפועלות בישראל בתחומי תדר שכנים, ולמערכות רדיו הפועלות מחוץ לישראל, וכן פירוט אופן מניעת הפרעות כאלה. ^{ת95}יש לציין אירועים וכיצד טופלו

2. **תת מערכת רדיו**: הדו"ח יכלול תיאור שיטת תכנון כיסוי הרדיו, לכל אחד מרצועות התדרים שהוקצו לשימוש המפעיל, כולל:

- א. רמות אות המשמשים לצורך התכנון, בדגש על עוצמת האות שהמפעיל משתמש לצורך:
 - (1) כיסוי אזורים מסחריים בערים (רמת אות המבטיחה כיסוי למכשירים נישאים במבנים מסחריים גדולים);
 - (2) כיסוי אזורים בהם מופעלים מכשירים נישאים ברחובות ערים, בבנייני מגורים ובשטח פתוח עם תכסית אופיינית;
 - (3) כיסוי צירי תנועה ושטח פתוח עם תכסית אופיינית.
- ב. הצגת מודל חישובי ההתפשטות, תוך שימת דגש על התאמת המודל לתנאי הארץ. ^{ת95}יש לציין איך נבדק המודל התיאורטי מול הביצועים בשטח, יש להתייחס גם לתמיכה בכיסוי תוך מבני;
- ג. אופן חישוב כמות אתרים נדרשת, וכמות ערוצי הרדיו המופעלים בהם;
- ד. רשימת המפרטים והסטנדרטים של תת מערכת הרדיו (כולל אנטנות) / או שם היצרן שברשותו המסמכים הנ"ל.

פרק ה': תכניות הנדסיות

1. תכנית הנדסית עתידית: צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים הקלנדריות העוקבות למועד הגשת הדו"ח. ^{ת95}יש לפרט משמעויות שדרוג בכל מרכיבי המערכת ולו"ז מוערך לביצוע, כמו כן תוצג עמידה בתוכניות של השנה שעברה.

נספח ג' – נדידה פנים ארצית⁽⁷⁶⁾

הגדרות

1. בנספח זה –
"מעבר"¹
- המשכיות שיחה תוך כדי מעברה באמצעות ציוד קצה רט"ן מתחום כיסוי של מוקד רדיו תאי של בעל רישיון אחד לתחום כיסוי של מוקד רדיו תאי של בעל רישיון אחר, באופן רציף וללא ניתוק או הפרעה ;
- "שיחה"
- לרבות מסרונים, תקשורת נתונים, גלישה באינטרנט סלולארי, שימוש ביישומים, וכיוצ"ב ;
- "מנוי של בעל רישיון נודד"
- לרבות מנוי של בעל רישיון רט"ן ברשת אחרת, ככל שבעל רישיון כאמור עושה שימוש ברשת של בעל רישיון נודד ;
- "נעילה"
- מצב בו ציוד הקצה של מנוי של בעל רישיון נודד, שנודד לרשת המארח, ממשיך לקבל שירות על גבי רשת בעל הרישיון לאחר סיום השיחה, אף אם קיים באותו אזור כיסוי של בעל הרישיון הנודד ;
- "המפרטים"
- המלצות 3GPP² העדכניות לעניין נפ"א כפי שיהיו מעת לעת, והמלצות מתקדמות מאלה.

מעבר שיחה והקמתה ברשת בעל הרישיון

2. בעל הרישיון יספק באמצעות רשתו לבעל רישיון נודד שירות נדידה פנים ארצית, כאמור בסעיף 67ה, בהתאם לתנאים המפורטים להלן.
בעל הרישיון יספק שירות נדידה פנים ארצית כאמור, באחד משני אלה :
(א) מעבר שיחה – בעל הרישיון יאפשר מעבר שיחה, המתקיימת באמצעות ציוד קצה של מנוי, מרשת בעל רישיון נודד לרשת בעל הרישיון, כאשר לרשת המפעיל הנודד אין כיסוי באותו איזור. לאחר המעבר, השיחה תתקיים על גבי רשת בעל הרישיון עד לסיומה ;
(ב) הקמת שיחה - בעל הרישיון יאפשר הקמת שיחה ברשתו, באמצעות ציוד קצה של מנוי בעל רישיון נודד, באם לרשת המפעיל הנודד אין כיסוי באותו איזור, או בשל נעילת ציוד הקצה של המנוי הנודד ברשת בעל הרישיון. לאחר הקמתה, השיחה תתקיים על גבי רשת בעל הרישיון עד לסיומה.

משך הנעילה

3. בעל הרישיון יקבע את משך זמן הנעילה בהתאם לדרישת בעל הרישיון הנודד.

⁽⁷⁶⁾ תיקון מספר 76.

(1) Hand-Over

(2) 3rd Generation Project Partnership

איסור הפליה

4. בעל הרישיון יבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון נודד, בכל הנוגע לאספקת שירותי רט"ן על-ידו, לרבות אלה:
- (1) **איסור הפליה** - היקף, טיב ואיכות השירותים שיקבלו ממנויו של בעל רישיון נודד לא יפחתו מאלה הניתנים למנויים של בעל הרישיון; ככל שבעל הרישיון יוצר הבחנה בין סוגי מנויים, לעניין היקף, איכות או טיב שירותיו, יאפשר הוא לבעל הרישיון הנודד לקיים את אותה ההבחנה למנויו;
 - (2) **מעבר** - בעל הרישיון יאפשר למנויי בעל רישיון נודד מעבר בכיוון אחד, דהיינו – מתחום הכיסוי של בעל רישיון נודד לתחום הכיסוי של בעל הרישיון, באופן רציף, ללא ניתוק וללא הפרעה לשיחה;
 - (3) **רשת מתקדמת** - בעל הרישיון יספק לבעל רישיון נודד שירותי נפ"א באמצעות הרשת המתקדמת ביותר שלו³ ובתחום התדר הנמוך ביותר אשר בשימוש⁴, רק ככל שאין לו כיסוי כאמור, ייתן לו שירות נפ"א באמצעות תחום תדר גבוה יותר או באמצעות רשת מדור קודם⁵, והכל באותה עדיפות כמו למנויו;
 - (4) **מגוון שירותים** - בעל הרישיון יאפשר לבעל רישיון נודד לספק את כל מגוון השירותים אותם מבקש בעל רישיון נודד לספק למנויו, בכפוף לאפשרות טכנית מצד בעל רישיון המארח ולהיעדר הכבדה בלתי סבירה עליו;

שיתוף פעולה

5. בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעל הרישיון הנודד, לרבות על-ידי:
- (1) **חסימת אתרים** - בעל הרישיון יחסום, לפי דרישת בעל רישיון נודד מעת לעת, את השימוש של מנויי בעל רישיון נודד באזורי כיסוי ספציפיים של אתרים של בעל הרישיון, בהם יש לבעל רישיון נודד כיסוי.
 - (2) **עדכון דינמי** – בעל הרישיון יעדכן את בעל הרישיון הנודד באופן שוטף בנתונים הנדרשים לתמיכה בנפ"א, על-פי צרכי בעל הרישיון הנודד ובהתאם להתרחבות הרשת שלו, ושינויי הרשת של בעל הרישיון, לרבות נתוני תנועה לפי אתרים, רשומות של שיחות⁶, נתוני חיוב, תקלות, שינויים במערכות וכיוצ"ב, וכן יעדכן בעל הרישיון את מערכותיו, ככל שנדרש, על-פי נתוני הרשת של בעל הרישיון הנודד;
 - (3) **נתוני מיקום** - בעל הרישיון יספק לבעל רישיון נודד נתוני מיקום בזמן-אמת (זמ"א) של מנויי בעל רישיון נודד הנמצאים באופן שוטף בתחום הכיסוי של בעל הרישיון; נתוני המיקום כאמור לא יפחתו מאלה המתקבלים עבור מנויי בעל הרישיון;
 - (4) **נראות** - בעל הרישיון יפעל, ככל שניתן, כך שמנויי בעל רישיון נודד לא יבחינו כי הם מקבלים שירות על-ידי בעל הרישיון;

⁽³⁾ LTE / HSPA / HSPA+ ובעתיד .

⁽⁴⁾ לדוגמה, בעל רישיון המפעיל רשתות UMTS בתחומי תדר 850/900 מה"צ ו- 2100 מה"צ, ייתן למנויי בעל הרישיון הנודד שירותים באמצעות הרשת בתחום 850/900 באותה עדיפות כמו למנויו.

⁽⁵⁾ GSM / GPRS / EDGE.

⁽⁶⁾ Call Details Record (CDR).

נספח ג'

- (5) **מיתוג** - בעל הרישיון יעביר את כל השיחות היוצאות והנכנסות דרך הרשת של בעל רישיון נודד, על מנת לאפשר לבעל רישיון נודד לספק למנוייו את כל השירותים שהוא מעוניין לספקם, לרבות איתותים בדבר שיחות שלא יצאו לפועל;
- (6) **רשת נבונה** - בעל הרישיון יתמוך, ככל שניתן, בשירותי רשת נבונה הניתנים בידי בעל רישיון נודד;
- (7) **שיחות למוקדי חירום** - שיחה של מנוי בעל רישיון נודד אל מוקד חירום, שהוקמה ברשת בעל הרישיון, תנותב ישירות למוקד החירום ע"י בעל הרישיון, אלא אם כן לבעל הרישיון הנודד יכולת לנתבה למוקד החירום המתאים על פי מיקומו הגיאוגרפי של המנוי;
- (8) **מילוי הוראות חוקיות** - בעל הרישיון ישתף פעולה עם בעל הרישיון הנודד לשם מילוייה של כל הוראה שניתנה לפי חוק למי מהם, ככל ששיתוף פעולה כאמור נדרש מעצם קיום נפ"א;
- (9) **טיפול בתקלות** – בעל הרישיון יתקן תקלות במערכותיו הגורמות או עלולות לגרום לפגיעה בנפ"א ברמת השירות שסוכמה בינו לבין בעל הרישיון הנודד⁷ או שנקבעה ע"י המשרד;
- (10) **מניעת העברת מידע** – בעל הרישיון ישמור בסודיות מלאה כל מידע הנוגע לבעל רישיון נודד, וכן ימנע העברת מידע כלשהו הנוגע לבעל הרישיון הנודד מעובדיו ומכל הבאים מטעמו המטפלים בתפעול הנפ"א לבין כל גורם אחר בבעל הרישיון, ובפרט לאנשי השיווק והמכירות שלו.

מפרטים

6. בעל הרישיון יפעל לעניין נפ"א, ככל שניתן, על פי המפרטים. ככל שעניין כלשהו איננו מוסדר במפרטים, יפעלו בעלי הרישיון הנוגעים לעניין על פי מיטב הנוהג ההנדסי⁸.

⁽⁷⁾ Service Level Agreement (SLA).

⁽⁸⁾ Best Engineering Practice

נספח ד'

נספח ד' – היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום⁽⁷⁰⁾

1. **מבוא**
- 1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומשכך מחייבת את בעל הרישיון להיערך להבטחת הרציפות התפקודית על-מנת להמשיך ולתת את שירותיו גם בחירום.
- 1.2 בעל הרישיון יטמיע תכנית עבודה כוללת ויבטיח את עמידותו לתפקד בחירום, תוך הבטחת הרציפות התפקודית למתן שירותיו.
- 1.3 נספח זה מהווה מסגרת פעולה מינימאלית לבעל הרישיון כדי לקיים רציפות תפקודית בחירום הכוללת תכנית המשכיות עסקית (BCP)¹ ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP)².

2. **הגדרות**

- "אתר ביניים" - אתר המכיל תת-מערכות של הרשת לביצוע חיבור ובקרה של אתרי קצה ;
- "אתר חלופי" - אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש בחירום, שבו תמשך הפעילות להבטחת הרציפות התפקודית ;
- "אתר ליבה" - אתר ראשי המכיל מערכות מרכזיות של הרשת לרבות מתג, בסיסי נתונים, מערכות מחשוב, אחסון ומרכז בקרה וניהול ;
- "אתר קצה" - מוקד רדיו תאי ברשת בעל רישיון רט"ן ;
- "הסכם שיתוף" - הסכם שיתוף אקטיבי של תדר, כהגדרתו בסעיף 19א לרישיון ;
- "יעד התאוששות" - יעד אותו קבע בעל הרישיון להחזרת פעילות טכנולוגית ומערכות תומכות לרמת שירות מוגדרת ובפרק זמן מוגדר ;
- "ניידת" - אתר קצה נייד ;
- "רציפות תפקודית" - הבטחת רציפות הפעולה של שירותי בעל הרישיון, הכוללת תכנית להתאוששות הרשת מאסון ותכנית להמשכיות עסקית ;
- "התכנית" - תכנית להבטחת הרציפות התפקודית ;
- "תכנית המשכיות עסקית" - תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרישיון בחירום להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

⁽⁷⁰⁾ תיקון מספר 70.

¹Business Continuity Program.

²Disaster Recovery Plan.

3. גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית

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

4. אחריות הדירקטוריון וההנהלה

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

5. ניהול מצב חירום

- 5.1 בעל הרישיון ימנה סמכות בכירה להכרזה על מעבר מעבודה בשגרה לעבודה בחירום בנוהל מעבר משגרה לחירום.
- 5.2 בעל הרישיון יפעיל בחירום חדר מצב הכולל בתוכו את כל האמצעים הנדרשים לניהול המצב, כולל אמצעי תקשורת חלופיים שאינם נסמכים על רשת בעל הרישיון ("חדר המצב הראשי").
- 5.3 בעל הרישיון יקים חדר מצב חלופי באתר אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ מחדר המצב הראשי; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום חדר מצב חלופי במרחק קטן יותר.

נספח ד'

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

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

6. כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח

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

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

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

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

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

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

6.4 בעל הרישיון יחזיק רכב ממוגן אחד אשר יאפשר פעילות של צוות שטח. בעל רישיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרים יחזיק רכב ממוגן נוסף; רכבים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון או יסופקו באמצעות ספק.

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

7. רציפות, גיבוי ושרידות הרשת והתשתית

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

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

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

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

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

נספח ד'

- 7.6 מרכז הבקרה והניהול החלופי יכלול את כל מערכות הבקרה והניהול הנדרשות לרציפות התפקודית של שירותי בעל הרישיון באופן עצמאי ויהיה זמין באופן מיידי לפעולה.
- 7.7 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הליבה שתאפשר במקרה של נפילת אתר ליבה את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.8 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לאתרי הביניים שתאפשר במקרה של נפילת אתר ביניים את המשך הרציפות התפקודית.
- 7.9 בעל הרישיון יגבש תכנית מגירה מערכתית (ללא פרישת תשתיות נוספות בפועל) אשר תופעל באירועי כשל לקישור אתרי קצה בהתאם לקריטריונים שיקבעו על-ידי בעל הרישיון.
- 7.10 במקרה של כשל באתר הליבה או אתר ביניים, תכניות הגיבויים יאפשרו קליטה נוספת של לפחות חמישים אחוזים (50%) מאתרי קצה המנותקים.
- 7.11 בעל הרישיון יגבש תכנית לגיבוי נתונים ומערכות מידע באופן שוטף בשגרה ובחירום באתר גיאוגרפי אחר, המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר אתר חלופי במרחק קטן יותר.
- 7.12 לבעל הרישיון יהיו תשתיות תמסורת מגובות לקישור אתרי הליבה והביניים.
- 7.13 בעל הרישיון יחזיק בארבע (4) ניידות שיהיו חלופיות לאתרי קצה שנפגעו, להרחבת כיסוי או לעיבוי קיבולת; אמצעים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון. למרות האמור, מקום בו התקשר בעל הרישיון בהסכם שיתוף עם בעל רישיון אחר, בעל הרישיון רשאי לקיים את האמור יחד עם בעל הרישיון האחר.
- 7.14 בעל הרישיון יהיה בעל יכולת עצמאית לפרישה והפעלת הניידות, אספקת אנרגיה ותמסורת וחיבורם לרשת תוך שתיים-עשרה (12) שעות.
- 7.15 בעל הרישיון יחזיק ציוד רזרבי טכני לכלל המערך הטכנולוגי שיאפשר תחזוקה שוטפת רציפה למשך שלושה שבועות לפחות, ללא צורך בהבאת ציוד חלופי מחו"ל; ציוד כאמור יהיה בבעלות בעל הרישיון.

תשתיות תמסורת .8

- 8.1 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית וצירי התמסורת להמשך הרציפות התפקודית של שירותי התמסורת, באמצעות תמסורת קווית או אלחוטית.
- 8.2 בעל הרישיון יגבש תכנית גיבויים טכנולוגית והנדסית לתשתית התמסורת המקשרת את הרשת אל מתקני הליבה של בעל רישיון כללי אחר וכל בעל רישיון באמצעותו מספק את שירות הגישה לאינטרנט.

9. תשתיות חשמל ואנרגיה

- 9.1 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה, כמפורט להלן, ורשאי הוא להיעזר בספק לשם כך:
- (א) אתרי ליבה – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה של לפחות ארבעים ושמונה (48) שעות;
- (ב) אתרי ביניים – אספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים, גנרטורים, מיכלי סולר ואספקת סולר לצורך פעולה רציפה כמפורט להלן:
- (1) אתר ביניים המחבר מעל שלושים ושניים (32) אתרי קצה – למשך עשרים וארבע (24) שעות;
- (2) אתר ביניים המחבר עד שלושים ושניים (32) אתרי קצה – למשך שתיים-עשרה (12) שעות.
- 9.2 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי הקצה לאספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים למשך שעתיים לכל אתר קצה אשר פעילותו נדרשת לעמידה ברמת הכיסוי הקבועה בהוראות הרישיון; מצברים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון.
- 9.3 בעל הרישיון יחזיק לפחות שישה (6) גנרטורים להפעלה רציפה של אתרי קצה במקרה של הפסקת חשמל; גנרטורים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון. למרות האמור, מקום בו התקשר בעל הרישיון בהסכם שיתוף עם בעל רישיון אחר, בעל הרישיון רשאי לקיים את האמור יחד עם בעל הרישיון האחר.
- 9.4 בעל הרישיון יתקשר בהסכם עם קבלן משנה לתיקון גנרטורים ולהובלתם בחירום.
- 9.5 בעל הרישיון יתקשר בהסכם עם ספק לאספקת סולר לתדלוק בחירום.

10. אבטחת מערכות ומידע

- 10.1 בעל הרישיון יגבש תכנית לאבטחת מערכות ומידע, אשר תכלול נוהלי אבטחה ואופני תגובה לאירועי אבטחת מידע.
- 10.2 התכנית לאבטחת מערכות ומידע תקבע בהתאם להנחיות המשרד וכוחות הביטחון.
- 10.3 בעל הרישיון יקבע את הכללים ואת נוהלי העבודה לגישה מרחוק בעת אירוע במערכות המידע כחלק מהתכנית להבטחת הרציפות התפקודית.

11. ספקים וקבלני משנה

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

12. השבת שירות בחירום

- 12.1 במקרה של הפסקת שירות משמעותית בחירום, ישיב בעל הרישיון את השירות על-פי נוהל להשבת שירות; ככל שניתן, הנוהל יתן עדיפות להשבת שירות לגופים חיוניים, ובכלל כך כוחות ביטחון והצלה, בתי-חולים, מוקדי חירום ומשרדי ממשלה.
- 12.2 הנוהל יגובש כך שהשבת שירותי התקשורת תהיה על-פי הסדר כמפורט להלן:
- (א) חיוג וקיום שיחת דיבור בין מנויי בעל הרישיון ובין מנויי למנויי בעל רישיון אחר;
- (ב) שליחת הודעות מסר לאומי ומסר אישי (Cell Broadcast);
- (ג) שירותי גלישה;
- (ד) שליחת מסרונים (SMS) בין מנויי בעל הרישיון ובין מנויי למנויי בעל רישיון אחר;
- (ה) יתר השירותים.

13. שיקום השירות

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

14. הטמעה ותרגול

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

15. נהלים

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

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

(ב) נוהל דילוג ומעבר למרכז בקרה וניהול חלופי ;

(ג) נהלים לגיבוי ולשרידות של אתרי ליבה וביניים ;

(ד) נוהל הפעלת אמצעים ניידים ;

(ה) נוהל דיווח למשרד בחירום ;

(ו) נוהל הפעלת מערך שירות הלקוחות בחירום ;

(ז) נוהל הגנה ותגובה מאירועי אבטחת מידע ;

(ח) נוהל להשבת שירות בחירום ;

(ט) נוהל מעבר משגרה לחירום.

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

16. שונות

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

נספח ד' 1'

נספח ד' 1' – ניהול הגנת הסייבר (ת113)

1. מבוא

- 1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומכאן הצורך של בעל הרישיון לנהל את ההגנה בסייבר על מנת להפחית ככל שניתן את הסיכונים לפגיעה ברציפות התפקודית של שירותיו ושל מנויי ומשתמשי הרשת האחרים, בהתרחש אירוע סייבר.
- 1.2 לשם כך, בעל הרישיון יטמיע תוכנית עבודה כוללת לניהול הגנת הסייבר וישפר את עמידתו כנגד איומי סייבר וסיכוני הסייבר.
- 1.3 ניהול הגנת הסייבר של בעל הרישיון יתבסס על ההוראות המפורטות בנספח זה והתאמתן למאפייני הרשת ומאפייני השירות הניתנים על ידו. אין מניעה כי בעל הרישיון יפעל בדרכים נוספות לניהול הגנת הסייבר כדי לשפר את יכולת התגובה שלו לאירועי סייבר המקיפה את יכולות הזיהוי, הבלימה וההתאוששות, והכול בכפוף לעמידתו בהוראות נספח זה.

2. הגדרות

פוטנציאל לפגיעה, במתכוון או באקראי, בנכסי סייבר של בעל הרישיון ;	"איום סייבר"
התרחשות המעידה על אפשרות לפגיעה בפעילותו התקינה של נכס סייבר, שניתן להניח כי היא נובעת מאיום סייבר שהתממש ;	"אירוע סייבר"
אירוע סייבר אשר כתוצאה ממנו באופן ישיר או עקיף, התרחש או קיים חשש לעניינים שלהלן : א. פגיעה ברציפות השירות ; ב. חדירת גורם עוין לתשתיות הרשת או למערכות בעל הרישיון ; ג. נחשף מידע רגיש של מנויי בעל הרישיון ומשתמשי הרשת האחרים, או עובדי בעל הרישיון ;	"אירוע סייבר חמור"
כללי אבטחה שבאמצעותם ניתן לזהות משתמש, להעניק גישה או לשלול אותה, במטרה למנוע גישה לא מורשית לרשת או למערכות של בעל הרישיון ;	"בקרת גישה"
התחברות גורם חיצוני או פנימי מחוץ לרשת של בעל הרישיון אל הרשת הפנימית של בעל הרישיון לצורך שימוש במשאבי בעל הרישיון ;	"גישה מרחוק"
פעולות שתכליתן להגן על נכסי הסייבר של בעל הרישיון מפני תקיפת סייבר, ובכלל זה פעולות לאיתורה, היערכות לה, מניעתה, טיפול בה וצמצום הנזקים הנגרמים ממנה, במהלכה או לאחריה ;	"הגנת סייבר"
תהליך הערכת רמת הסיכון של כל המידע, מערכות המידע, רכיבי הרשת והתהליכים העסקיים של בעל הרישיון, שכולל מיפוי ומדרוג של איומי הסייבר וסיכוני הסייבר השונים הנובעים מהפעילות והתהליכים במערכות בעל הרישיון ;	"הערכת סיכונים"

נספח ד' 1

המרת מידע גלוי (Clear Text) למידע מוצפן (Cipher Text) באופן שיוכל להיות מפוענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים ;	"הצפנה"
שילוב מרכיבי הגנת סייבר ברכיבי הרשת ומערכות בעל הרישיון על מנת לשפר את בטיחותם ולצמצם פגיעויות אבטחה ;	"הקשחה"
הבטחת אפשרות לגישה לרשת של בעל הרישיון, למערכותיו ולמידע עליו באופן בלעדי לגורמים אנושיים או אפליקטיביים המוסמכים לכך ;	"הרשאת גישה"
החזרת מערכת שניזוקה מתקיפת סייבר לרמת פעולה המאפשרת את המשך קיומה של רציפות תפקודית ;	"התאוששות"
האפשרות להפעיל ולנהל מספר מערכות "לוגיות" המשתמשות במשאבים של אותו ציוד פיזי (שרתים, ציוד תקשורת וציוד ייעודי) ;	"וירטואליזציה"
מעבר של מידע מסביבה מוגנת לסביבה או גורמים שאינם מורשים לגשת אליו ;	"זליגת מידע"
נקודת תורפה ברשת או במרכיב שלה או בנוהל הקשור אליה אשר ניתן לנצלה כדי לבצע תקיפת סייבר ;	"חולשה"
יעדים אותם קבע בעל הרישיון להתאוששות לפי רמת שירות מוגדרת תוך פרק זמן מוגדר ;	"יעדי התאוששות"
מתקפה מתוכננת ומבוקרת על מערכת ממוחשבת שנעשית על ידי בודק במטרה למצוא חולשות אבטחה, פוטנציאל הגישה לחולשות אלו, השימושיות שניתן להפיק מהגישה אליהן ואל המידע שהן מאחסנות ;	"מבחן חדירה" (Pen Test)
שירות אספקת אמצעי מחשוב (כגון שרתים, אחסון מידע, בסיסי נתונים) ויישומים המתארחים בשיתוף על ציוד פיזי. השירות למשתמשים יכול להינתן באמצעות ענן פרטי כשהציוד המארח נמצא ברשת בעל הרישיון בישראל, או באופן מרוחק בחוות שרתים חיצונית שהגישה אליה נעשית מהאינטרנט ;	"מחשוב ענן"
כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ובהתאם לאמור בתקנות הגנת הפרטיות, וכן כל מידע אשר סווג על ידי בעל הרישיון כבעל סיווג הדורש אמצעי הגנת סייבר נאותים ;	"מידע רגיש"
כלל המערכות התומכות בפעילות העסקית של בעל רישיון, לרבות ציוד ממוכן, תשתיות וטכנולוגיות התומכות בתפעולן, ובין השאר שרתים, ציוד תקשורת וציוד הגנת סייבר ;	"מערכות מידע"
מערכת מרכזית לניהול מידע ואירועי סייבר (Security Information & Event Management) ;	"מערכת SIEM"
המארג של תשתיות המידע הטכנולוגיות, הכולל את האינטרנט, רשתות התקשורת, מערכות המחשוב וכל המעבדים והבקרים	"מרחב הסייבר"

נספח ד' 1

הממוחשבים המשובצים במערכות טכנולוגיות, והמשתמשים של כל אלה;	
איסוף מידע ממוכן על פעילות ורכיבי רשת בעל הרישיון על מנת לתעד ולהתריע על סיכוני ואירועי סייבר;	"ניטור"
מאגר נתונים, התקן, או רכיב של סביבה התומך בפעילויות הקשורות במידע (לרבות תשתיות). נכסי מידע כוללים, בדרך כלל, חומרה, תוכנה ומידע;	"נכסי מידע"
רכיב רשת/מערכת (לרבות חומרה, תוכנה, מאגר מידע, תשתית לניהול והעברת נתונים), שנדרש להגן עליו מפני תקיפה במרחב הסייבר;	"נכס סייבר"
אוסף המערכות, הכלים והמידע הקשורים לפעילות מרכזית של בעל הרישיון, כגון: תשתיות הרשת ההנדסית לשירות הציבור, מערכות המידע והניהול הפנים ארגוניות וכו';	"סביבת פעילות"
הנזק שעלול להיגרם בעת אירוע סייבר, כגון: שימוש לא מורשה בזהות, פגיעה בפעילות הרשת או השבתת שירותים, פגיעה במערכות, גניבה של נכסים דיגיטליים, החדרה של קודים או תוכנות זדוניות, חדירה למערכת או חשיפת מידע;	"סיכון סייבר"
סריקה לאיתור חולשות במערכות בעל הרישיון העלולה להוביל לאירוע סייבר;	"סריקת חשיפות סייבר" (Vulnerability Scan)
קוד המושתל על ידי גורמים עוינים ונועד לחדור למערכות בעל הרישיון על מנת להשיג מידע או לשבש את פעילותן התקינה באמצעות מרחב הסייבר;	"קוד זדוני"
כלל תשתיות רשת התקשורת של בעל הרישיון המשמשות למתן השירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים;	"רשת הנדסית"
תוכנית להגנה בסייבר כמשמעותו בסעיף 3 לנספח זה;	"התוכנית"
תקיפה במרחב הסייבר על ידי גורם עוין שמסכנת נכסי סייבר או מערכות ותשתיות הנתמכות על ידם;	"תקיפת סייבר"
תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.	"תקנות הגנת הפרטיות"

3. תכנית להגנה בסייבר

- 3.1 בעל הרישיון יכין, יאשר ויפעל לפי תוכנית להגנה בסייבר אשר תסייע לו להתגונן מפני תקיפות סייבר ולהתמודד עם אירועי סייבר במטרה להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו, לשמור על פרטיות מנוייו ומשתמשי הרשת האחרים, ולאושש את פעילותו בהתרחש אירוע סייבר.
- 3.2 התוכנית תתבסס על משפחות של בקרות עבור שלבי ההגנה והמניעה, האיתור, התגובה וההתאוששות, כמפורט בהמשך נספח זה.

נספח ד'1

- 3.3 התוכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן כמפורט בהמשך נספח זה:
- א. מיפוי וסיווג נכסי הסייבר שתפקודם התקין חיוני להגנת הסייבר ולהבטחת הרציפות התפקודית של תהליכים המוגדרים קריטיים ברשת בעל הרישיון;
- ב. ניתוח וסיווג סיכוני הסייבר אליהם חשוף בעל הרישיון, וסיכוני סייבר אשר יקבעו על ידי מנהל הסייבר בחברה, לרבות ניתוח ההסתברות לאירוע סייבר, הערכת סיכון שיורי (בהתאם להשפעת הבקורות שיושמו), ההשלכות והמשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של רשת בעל הרישיון;
- ג. הגדרת פערי ההגנה בסייבר אל מול המצב הרצוי, מה נדרש לעשות כדי לצמצם את הפערים האמורים ומהם המשאבים שיוקצו לשם כך;
- ד. הטמעת מנגנונים להגנה מסיכוני סייבר;
- ה. שילוב מנגנוני ניטור ובקרה שיאפשרו לבסס תמונת מצב עדכנית של הגנת הסייבר;
- ו. קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות מאירועי סייבר, ובכלל זה הטמעת מנגנונים להתאוששות ושמירה על רציפות תפקודית, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית של בעל הרישיון; לעניין זה, "יעדי שירות" – יעדים הקובעים את רמת השירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים בעת אירוע סייבר בהתאם לנספח זה;
- ז. יצירת מנגנוני ונוהלי דיווח לגורמים בתוך החברה, ובכלל זה לדירקטוריון, ומחוצה לה;
- ח. גיבוש נהלים ותוכניות ייעודיות לניהול ההגנה מסיכוני סייבר;
- ט. הגדרת סקירות תקופתיות לשמירה על עדכניות ורלוונטיות התוכנית;
- י. הטמעה ותרגול התוכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה של בעל הרישיון.

3.4 אחריות הדירקטוריון

- 3.4.1 דירקטוריון בעל הרישיון יאשר את התוכנית תוך התייחסות למתאר העדכני של איומי הסייבר וסיכוני הסייבר של בעל הרישיון, ובכלל זה הסיכון השיורי והבקורות שיש לממש כחלק מהתוכנית; אישור כאמור יעשה אחת לשנה לפחות.

3.5 ועדת היגוי ומנהל הגנת סייבר

- 3.5.1 בעל הרישיון ימנה ועדת היגוי להגנה בסייבר בראשות ובאחריות המנכ"ל שתפקידה להנחות ולפקח על פעילות הגנת הסייבר אצל בעל הרישיון. ועדת ההיגוי תתכנס ותוודא את עדכניותה ויישומה של התוכנית בעת שינויים או שדרוגים מהותיים להגנה בסייבר וכן לאחר התרחשות אירוע סייבר חמור. הוועדה תתכנס אחת לרבעון לפחות בראשות המנכ"ל או סמנכ"ל רלוונטי שימנה המנכ"ל, ואחת לשנה לפחות בראשות המנכ"ל.
- 3.5.2 בעל הרישיון ימנה מנהל הגנת סייבר ויגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו, ובכלל זה וידוא התוכנית בהתאם לדרישות נספח זה.

4. תכנית להגנה בסייבר - משפחת בקורות ההגנה והמניעה

4.1 הפרדת סביבות פעילות

- 4.1.1 בעל הרישיון יגבש מדיניות הפרדה בין סביבות פעילות ויפעל לפיה, במטרה למנוע זליגת אירועי סייבר בין סביבות פעילות במקרה של פגיעה באחת מהן; מדיניות זו תכלול הפרדה של סביבות הפעילות שלהלן:
- א. סביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות;

נספח ד'1

- ב. סביבת הרשת ההנדסית למתן שירות למנויים ולמשתמשי הרשת האחרים;
- ג. סביבת ניהול הרשת (ובכלל זה איתותים וממשקים לניהול וקונפיגורציה של רשת התקשורת ורכיבי ניהול (כגון: NMS, OSS/BSS וכו');;
- ד. סביבת הפיתוח והבדיקות.

הפרדה תכלול, לכל הפחות, את העניינים שלהלן:

- (1) הפרדה מבנית של הרכיבים והפונקציות בין סביבות הפעילות השונות, ובכלל זה שילוב כלי אבטחה, מסננים וכלי ניטור לבקרת ההפרדה;
- (2) הפרדת משתמשים והרשאותיהם בין סביבות הפעילות השונות כמפורט בסעיף 4.2;
- (3) הגדרת תהליכי העברת מידע ותוכנה בין סביבות הפעילות ובקרת מעבר מידע בין הסביבות הפעילות השונות כמפורט בסעיף 4.3.

4.1.2 בעל הרישיון יכין "נוהל העברת מידע בין סביבות פעילות" שיתייחס לתהליך והגורמים המאשרים של העברת נתונים ומערכות בין סביבות הפעילות השונות, ויפעל לפיו.

4.1.3 בעל הרישיון יממש ארכיטקטורה של הפרדה בין סביבות הפעילות השונות על ידי הפרדה פיזית; הפרדה פיזית כאמור מחייבת את בעל הרישיון לשימוש ברכיבי ציוד שונים עבור סביבות הפעילות השונות (ברמות התקשורת, האחסון, שכבת הווירטואליזציה וכו') ואינה מאפשרת קישור מקוון ישיר בין סביבות הפעילות השונות. על אף האמור, הגדיר ותיעד בעל רישיון מערכות וציוד בסביבת ניהול הרשת ובסביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות ככאלו שהפרדה פיזית כאמור הנוגעת לממשק שלהם לסביבת הרשת ההנדסית עשויה לפגוע במתן שירות חיוני, באפשרותו לממש את הקישוריות שלהם לסביבת הרשת ההנדסית באמצעות הפרדה חזקה אחרת, שאינה בהכרח פיזית (כגון הפרדת קישוריות באמצעות וירטואליזציה בשילוב חומת אש (Firewall)).

על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לתת מענה להוראה זו בדרך אחרת מהדרך האמורה בהוראה זו באופן זמני ופרט בין היתר מהי הדרך האחרת שאותה הוא מציע, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.1.4 בעל הרישיון יגביל את הרשאת הגישה של משתמשים שונים לסביבות הפעילות הרלוונטיות עבורם.

4.1.5 בעל הרישיון יוודא כי סביבת הפיתוח והבדיקות לא מכילה נתונים אמיתיים של הרשת ההנדסית, אלא אם שכבת ההגנה ונוהלי האבטחה בסביבה זו זהים לזו של סביבת ההגנה של הרשת ההנדסית.

4.2 בקרת גישה וניהול משתמשים

4.2.1 בעל הרישיון יכין "נוהל בקרת גישה וניהול חשבונות משתמשים" ביחס לכל סביבות הפעילות אשר יבטיח כי רק גורמים (אנושיים ואפליקטיביים) מורשים ויכולים לגשת למידע ולמערכות של בעל הרישיון, לצפות או לבצע שינויים, וכל זאת בהתאם לפרופיל וסוג המשתמש, ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את הנושאים שלהלן:

נספח ד'1

- א. התייחסות ליצירה ושינוי של חשבונות משתמשים, לרבות תיעוד הפעולה והגדרת אופן אישור חשבונות אלה, הגבלת השימוש בהם והמעקב אחר ביטולם בתום תקופת העסקה או תום פרויקט; חשבון משתמש יוגדר בנפרד לכל סביבת פעילות;
- ב. התייחסות לתהליך הקצאה/החלפה/אובדן של כרטיס SIM, שתכלול לכל הפחות דרישה להזדהות דו-שלבית של המנוי במקרים של ניווד מידע המנוי בין כרטיסי SIM שונים, כגון במצבים של אובדן או גניבה.
- 4.2.2 בעל הרישיון יגדיר ויפעיל מנגנונים לוודא כי כל משתמש יוכל לגשת אך ורק למידע שהוא מורשה לו, וכי אין הוא עושה בו שימוש שאינו מורשה.
- 4.2.3 בעל הרישיון יגדיר ויפעיל מנגנונים לוודא כי המשתמשים הניגשים למערכות מזוהים ומאומתים באופן חד-ערכי; לעניין זה, "באופן חד-ערכי" – באמצעות ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.
- 4.2.4 בעל הרישיון ינטר באופן אוטומטי גישה מרחוק אל מערכותיו באמצעות כלים ומערכות שיאפשרו זאת, ויוודא ציות למדיניות הגישה מרחוק באמצעות בקרה על הפעילות המתבצעת במהלך החיבור מרחוק ותיעוד של תהליך התחברות המשתמשים מרחוק למערכות בעל הרישיון, ובכלל זה התרעה על שימוש חריג.
- 4.2.5 בעל הרישיון יגדיר תהליכי סקירה תקופתיים, שמטרתם לוודא את הצורך בקיום הרשאות משתמשים; תהליכי הסקירה לכלל ההרשאות כאמור יבוצעו אחת לשנה לפחות.
- 4.2.6 בעל הרישיון יסקור בהתאם לנוהל שקבע את רשימת המשתמשים אחת לשנה לפחות.
- 4.2.7 בעל הרישיון יבצע ניטור ייעודי שוטף לזיהוי התקפות על ערוצי תקשורת עם מנויים; לעניין זה, "התקפות על ערוצי תקשורת עם מנויים" – לרבות ניסיונות התחזות לבעל הרישיון, התקפות על מנגנוני אימות זהות לקוח (אותנטיקציה) של בעל הרישיון, והתקפות על מנגנוני שחזור סיסמה של מנויי בעל הרישיון.
- 4.3 הגנה על המידע
- 4.3.1 בעל הרישיון יכין "נוהל ההגנה על המידע" ויפעל לפיו; נוהל זה יחול על כל סביבות הפעילות ויכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:
- א. חלוקה לסוגים שונים של נכסי מידע והגדרת פרופיל ההגנה הנדרש מכל אחד מהם (כגון הצפנה, הרשאת גישה, מדיות אחסון וציודי קצה מותרים) בהתייחס בנפרד להימצאותם של נכסי המידע בכל אחת מסביבות הפעילות;
- ב. תהליכי העברת מידע בין הסביבות השונות של בעל הרישיון ושליחת המידע לגורמים בתוך החברה ומחוצה לה.
- 4.3.2 בעל הרישיון יפעיל מנגנוני הגנה לכל סוגי המידע בהתאם לפרופיל ההגנה שלהם ול"נוהל ההגנה על המידע", ולכל הפחות יבצע את הפעולות שלהלן:
- א. ימפה באופן מלא וייתייג או יסווג אחת לשנה את נכסי המידע וסוגי המידע הקיים והעובר אצל בעל הרישיון באופן המאפשר להתייחס לנכסי וסוגי המידע השונים בהתאם לפרופיל ההגנה שלהם. יש להתייחס לכלל הערוצים וציודי הקצה: עמדות עבודה, שרתים, ציוד רשת המנויים, ציוד נייד לרבות מחשבים, טאבלטים או טלפונים סלולריים;

נספח ד' 1

- ב. יפעיל מנגנונים (כגון הצפנה) להגנה על חיסיון מידע רגיש;
- ג. יפעיל מנגנוני מניעת זליגת מידע;
- ד. יפעיל מנגנונים למניעת וטיפול בהעברת מידע לא מורשית באמצעות תיקיות משותפות, דואר אלקטרוני, מדיה נתיקה וכו';
- ה. יפעיל מנגנונים להגנה על מידע בעת תנועה בין סביבות הפעילות השונות של בעל הרישיון וכן בין המערכות הפועלות בתוך סביבות אלו, ובשליחתו אל גורמים מחוץ לחצריו של בעל הרישיון בהתאם למדיניות הגנת המידע.

4.4 אבטחת מדיה לאחסון מידע

- 4.4.1 בעל הרישיון יכין "נוהל שימוש והגנה על מדיה" (מגנטית, נתיקה, אופטית, מכנית) ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את העניינים שלהלן:
- א. התייחסות בהתאם לסוג המדיה ורמת סיווג המידע המוכל בה לאופן השימוש במדיה, אחסון המדיה ואופן השמדת המידע האגור במדיה ו/או השמדת המדיה עצמה;
 - ב. תהליך השחרת והשמדת מדיה; לעניין זה, "השחרת מדיה" - מחיקת כל מידע רגיש המאוחסן במדיה טרם הוצאתה מחצרים של בעל הרישיון או ייעודו לשימוש אחר;
 - ג. תהליך הלבנת המדיה; לעניין זה, "הלבנת מדיה" - סריקת מדיה וניקויה מאיומי קוד עוין טרם הכנסתה לחצרים של בעל הרישיון;
 - ד. מדיניות לשימוש במדיה נתיקה (כגון DoK).

- 4.4.2 בעל הרישיון יפעיל מנגנוני הגנה טכנולוגיים בשימוש במדיה (מדיה נתיקה וסוגי מדיה אחרים).

4.5 הגנה על תחנות עבודה וציוד מערכת

- 4.5.1 בעל הרישיון יכין "נוהל הקשחה לתחנות עבודה ושרתים" לכל סוג מערכת ושרת על בסיס פרקטיקות מקובלות אשר יספקו את הפונקציונליות המינימלית הנדרשת להגנה על המערכות והציוד ויפעל לפיו; נוהל זה יהיה תקף בכל סביבות הפעילות ויכלול את העניינים שלהלן:
- א. הגדרה לגבי חסימת שימוש בפונקציות, בפורטים ובפרוטוקולים, שאינם נדרשים כך שיינתן מענה לדרישות אבטחת המידע של בעל הרישיון;
 - ב. התייחסות לדרישות הקשחה, אופן השליטה, החסימה של התקנת תוכנות על מחשבי החברה, ותדירות העדכונים.
- 4.5.2 בעל הרישיון יכין רשימה של התוכנות המותרות להתקנה (Allow-List²⁶), בסביבת הרשת ההנדסית ובסביבת ניהול הרשת ויפעיל מנגנונים לחסימת התקנה ושימוש בכל שאר התוכנות.
- 4.5.3 בעל הרישיון יכין רשימה של התוכנות האסורות להתקנה (Deny-List²⁷), בסביבת מערכות המידע והניהול הארגוניות ובסביבת הפיתוח והבדיקות, ויפעיל מנגנונים לחסימת התקנה של תוכנות אסורות.

²⁶ כונה בעבר White List.

²⁷ כונה בעבר Black List.

נספח ד' 1

- 4.5.4 בעל הרישיון יפעיל מערך ניטור באמצעות מערכות ייעודיות לבקרה על תחנות העבודה וציוד המערכת, שיכלול הגדרת אירועים חריגים והגדרת הפעולות שעליו יהיה לבצע כנגדם.
- 4.5.5 בעל הרישיון יטמיע אמצעי אבטחה על מנת להתריע על שינויים בלתי מורשים בהגדרות תצורה של המערכת.
- 4.5.6 בעל הרישיון ינהל מעקב אחר שרתים ומערכות שהוחרגו מיישום תצורה מוקשחת.
- 4.6 אבטחת הרשת**
- 4.6.1 בעל הרישיון יכין "נוהל הגנה על הרשת ההנדסית" ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול את העניינים שלהלן:
- א. התייחסות לערוצי הגישה לרשת האינטרנט הציבורית ותצורת ההגנה עליהם;
- ב. התייחסות להיבטי ההגנה בתווך התקשורת הפנים ארגוני והחוץ ארגוני, ובכלל זה הגבלת שימוש בטכנולוגיות ופרוטוקולים המהווים סיכון;
- ג. הגדרת מדיניות Firewall בהתייחסות הוספת או הסרת חוקי ניתוב במערכת, ובכלל זה אישור להוספת או להסרת חוקים;
- ד. התייחסות לפעולות תחזוקת הרשת תוך הפרדה בהרשאות המשתמשים והיישומים בהתאם לסוג החיבור: חיבור פיזי, גישה מרחוק ממדינת ישראל וגישה מרחוק מחוץ למדינת ישראל.
- 4.6.2 בעל הרישיון ישמור רשימה עדכנית של תשתיות ומערכות מידע לצורך הגנה מפני סיכונים סייבר וידאג לסקירתה ולעדכונה פעם ברבעון.
- 4.6.3 בעל הרישיון יפעל על מנת להגן על מערכותיו מפני התקפת מניעת שירות שנועדה להשבית את רשת או מערכות בעל הרישיון על ידי יצירת עומס חריג על משאבי מחשב ותקשורת הן באמצעות מתאר התקפה ממקור יחיד (DOS - Denial of Service) והן באמצעות מתאר התקפה ממספר מקורות מסונכרנים (DDoS - Distributed DoS).
- 4.6.4 בעל הרישיון יאפשר התחברות לרשת ההנדסית ולסביבת ניהול הרשת לצורך פעולות תחזוקה ועדכון רק מתוך ציוד ייעודי ומוקשח שיועד לכך ורק למשתמשים וליישומים שהוגדרו לצורך זה (בסעיף זה - "התחברות מורשית").
- 4.6.5 בעל הרישיון ישלב מנגנוני בקרת גישה שיאפשרו רק התחברות מורשית לרשת שתכלול בקרה על התחברות פיזית לציוד וכן לגישה מרחוק.
- 4.6.6 בעל הרישיון יבצע סריקת חשיפות סייבר תקופתית לזיהוי חולשות אבטחת מידע טכנולוגיות בסביבת הרשת ההנדסית ובסביבת ניהול הרשת. הסריקות תתייחסנה לחשיפות הנובעות מחיבור לרשתות חיצוניות ("סריקה חיצונית") ולחשיפות הנובעות מניסיונות תקיפה מתוך רשת בעל הרישיון ("סריקה פנימית"); סריקת חשיפות כאמור תיערך אחת לרבעון לפחות.
- 4.6.7 בעל הרישיון יכין תכנית עבודה לטיפול בממצאים בהתאם לרמת חומרתם ויפעל לפיה.
- 4.7 אבטחת איתותים (signalling) ברשתות התקשורת**
- 4.7.1 בעל הרישיון יקשיח את הציוד בצומתי התקשורת החיצוניים כך שממשקים שאינם בשימוש יהיו חסומים, ורק ממשקי רשת מורשים יוכלו להיות בשימוש ביצירת קישוריות עם רכיבי הרשת.

נספח ד' 1

- 4.7.2 בעל הרישיון יפריד ברשת ההנדסית בין תעבורת האיתותים לבין תעבורת מידע המשתמשים במטרה לצמצם את החשיפה לגישה בלתי מורשית באמצעות איתותי הרשת; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לתת מענה להוראה זו בדרך אחרת מהדרך האמורה בהוראה זו באופן זמני ויפרט בין היתר מהי הדרך האחרת שאותה הוא מציע, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.
- 4.7.3 בעל הרישיון יקבע את התצורה של רכיבי רשת ייעודיים להתמודדות עם תעבורת איתותי רשת חיצונית, תוך שמירה על הפרדה ממרכיבי הרשת העוסקים בתעבורת רשת פנימית.
- 4.7.4 בעל הרישיון ישלב מנגנונים שיאפשרו איתור וקבלת התרעה על שינויים בהגדרות, בגישה או בשימוש בלתי מורשים באיתותי הרשת.

4.8 מניעת קוד זדוני

- 4.8.1 בעל הרישיון ימפה את גורמי האיום לחדירת קוד זדוני ויפעל להבטחת יכולת מוכנות והתגוננות בפני התקפות חיצוניות.
- 4.8.2 בעל הרישיון יטמיע כלים לזיהוי ומניעה של קוד זדוני במערכות ובציוד שלו וכן בנקודות התקשורת החיצוניות. כלים כאמור יופעלו במתכונת הגנה אקטיבית וכן יבצעו סריקות תקופתיות; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו לפעול באופן זמני בדרך שונה מהאמור לעיל מאחר שקיימים אצלו מערכות וציוד שלא ניתן להטמיע בהם את הכלים האמורים, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.
- 4.8.3 בעל הרישיון יכין "נוהל טיפול בציוד הנגוע בקוד זדוני" ויפעל לפיו, על מנת לוודא כי הוא ערוך להתמודדות באם יתרחש אירוע של חדירת קוד זדוני; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:
- א. תהליך ההתקנה והניהול של כלי מניעת קוד זדוני;
- ב. אופן הדיווח לגורמים השונים - אצל בעל הרישיון והטיפול בציוד או מערכות הנגועים בקוד זדוני.
- 4.8.4 בעל הרישיון יטמיע מערכת ניהול מרכזי של הפצה ועדכון תוכנות (שרתים), תחנות עבודה וכו') לזיהוי ומניעת קוד זדוני.

4.9 מחשוב ענן

- 4.9.1 בעל הרישיון יכין "נוהל לשימוש בשירותי ענן" שיהיה תקף בכל סביבות הפעילות שלו, ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:
- א. מדיניות לבחינה ולאישור של השימוש בשירותי הענן בהתאם לרמת ההגנה הנדרשת לסוגי המידע והשירות;
- ב. שימוש בענן פרטי (Private Cloud) בלבד עבור מערכות קריטיות שהוגדרו על ידי בעל הרישיון ככאלו; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להמשיך להשתמש באופן זמני בענן ציבורי עבור מערכות קריטיות שפועלות על ענן ציבורי ערב מועד תיקון הרישיון, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל;

נספח ד'1

ג. איסור על שימוש בתשתית ענן ציבורי המתארח על שרתים מחוץ למדינת ישראל לעניין סביבת הפעילות של הרשת ההנדסית וסביבת הפעילות של ניהול הרשת; על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להשתמש באופן זמני בענן ציבורי מחוץ למדינת ישראל בסביבות הפעילות האמורות עבור מערכות הפועלות על ענן ציבורי ערב מועד תיקון הרישיון, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל;

ד. מדיניות לבחינה ולניהול הסיכונים בכל מקרה שבו המידע נשמר מחוץ לשטח מדינת ישראל בסביבות המותרות לכך, בהתייחס לכל הפחות לנושאים שלהלן, ומבלי לגרוע מההוראות החלות על בעל הרישיון בהיבטי פרטיות:

- סוג המידע ורמת ההגנה הנדרשת עבורו;
- ארכיטקטורה (לרבות שיתוף משאבים עם חברות אחרות);
- ניהול תשתיות מחשוב הענן והגבלותיו;
- סיכון להוצאת צו משפטי לקבלת מידע של בעל הרישיון במדינה זרה;
- הסביבה המשפטית שבה פועל הספק;
- שרידות והמשכיות עסקית.

ה. הגדרת חלוקת אחריות ברורה בין ספק שירותי הענן ובין בעל הרישיון;

ו. הגדרת הדרישות מספק שירותי הענן למנגנוני ניטור, אבטחת מידע ודיווח על אירועים חריגים;

ז. הגדרת מנגנוני הזדהות ובקרת גישה לשירותי ענן בהתאם לאיומים ולחשיפות הרלוונטיים לכל ממשק. כל גישה לשירותי ענן תכלול הזדהות דו-שלבית לכל הפחות.

4.9.2 בעל הרישיון יודא כי ספק שירותי הענן פועל ועומד בכל הדרישות בהתאם ל"נוהל לשימוש בשירותי ענן".

4.9.3 בעל הרישיון יבצע תהליכי בקרה תקופתיים על עמידת הספק בהתחייבויותיו אחת לשנה לפחות.

4.9.4 בעל הרישיון ייתן מענה למצבים שבהם אין גישה לשירותי הענן, אם מסיבה של תקלה של הספק או של התשתיות המאפשרות גישה אל הספק.

4.9.5 בעל הרישיון יפעיל מנגנון ניטור אבטחת מידע במטרה לזהות אירועי סייבר בשירותי הענן.

4.9.6 בעל הרישיון יכלול בהסכם ההתקשרות עם ספק מחשוב ענן יכולת ניטור שלו על שירות הספק. על אף האמור, פנה בעל הרישיון למנהל בבקשה בכתב לאשר לו להשתמש באופן זמני בשירותי הספק אם הוא מצא כי לא ניתן לכלול זאת בהסכם עם הספק, רשאי המנהל לאשר לו לפעול בדרך שבה הוא הציע כאמור בבקשתו לפרק זמן קצוב שאותו יקבע המנהל.

4.9.7 בעל הרישיון יכלול בהסכם ההתקשרות התחייבות של ספק מחשוב הענן שלפיה במועד שבו יחליט בעל הרישיון להפסיק את השימוש בשירותיו, תתבצע מחיקת המידע הגולמי ממערכותיו של הספק והתחייבותו שלא ניתן לאחזר מידע זה במערכותיו.

4.10 הגנה על סביבות ומערכות וירטואליות²⁸

4.10.1 בעל הרישיון ימפה ויתעד את החולשות ואיומי הסייבר בהגנה של שכבת הווירטואליזציה העלולים להשפיע על הזמינות והרציפות התפקודית של ליבת הרשת ועל עומסי העבודה.

4.10.2 בעל הרישיון יבצע סקירה ועדכון של הגנת שכבת הווירטואליזציה כולל מיפוי החולשות ויודא של קיום המנגנונים המתאימים, כמופרט בסעיף זה, על מנת למזער את סיכוני הסייבר הנובעים משימוש בווירטואליזציה; סקירה כאמור תבצע אחת לשנה לפחות.

4.10.3 בעל הרישיון יודא שכל התשתיות והמערכות לניהול הווירטואליזציה של המערכות שבעל הרישיון הגדיר בתור מערכות קריטיות, יימצאו רק על ציוד שלו שנמצא בתוך חצריו; מערכות שבעל הרישיון לא הגדיר אותן בתור מערכות קריטיות ופועלות בסביבת הפעילות של הרשת ההנדסית או בסביבת הפעילות של ניהול הרשת, יודא בעל הרישיון שהן נמצאות רק על שרתים וציוד בתוך מדינת ישראל.

4.10.4 בעל הרישיון יפעיל מנגנונים, על בסיס פרקטיקות מקובלות, של בידוד והפרדה של המשאבים הפיזיים השיתופיים, בסביבת הפעילות של הרשת ההנדסית וסביבת הפעילות של ניהול הרשת, בהתאם לנדרש בשכבת הווירטואליזציה; המנגנונים האמורים ידאגו לאי-זליגת מידע ולחלוקת משאבים כפי שמוגדרת בתצורת הרשת, וייתייחסו בין היתר לעניינים שלהלן:

א. משאבי חומרה – כגון מעבד ואמצעי אחסון;

ב. ציוד ומשאבי רשת;

ג. מנגנונים המנהלים רשת וירטואלית קצה לקצה על גבי משאבי הרשת הפיזיים כגון פרוסות רשת. לעניין זה, "פרוסות רשת" (Network Slicing) – ארכיטקטורת רשת המאפשרת ריבוב של רשתות לוגיות וירטואליות ועצמאיות על גבי המשאבים והציוד של רשת פיזית אחת.

4.10.5 בעל הרישיון יודא כי בתשתיות הווירטואליזציה מיושמים ופועלים מנגנוני ניטור אבטחת מידע, והתראות.

4.11 ניהול שינויים ושדרוגים

4.11.1 בעל הרישיון יכין "נוהל עדכון ושדרוג מערכות המידע וציוד הרשת" בהתייחסות לבקרת תצורת המערכות ושינויי חומרה ותוכנה, ויפעל לפיו; נוהל זה יחול בכל סביבות הפעילות ויכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:

א. הגדרת תהליכי עדכון מבוקרים למערכות ולתשתיות תוך התייחסות לסיכוני אבטחה פוטנציאליים לפני הטמעת השינוי (עקב חולשות, חוסר תאימות, כוונת זדון וכו') ובדיקת האבטחה לאחר ביצוע השינויים/שדרוגים;

ב. הגדרת דרישות ותהליך ניהול התצורה כולל סקירה תקופתית של התצורה אחת לשנה לפחות;

ג. התייחסות לעדכון התצורה אם נדרש כתוצאה מהשינוי/שדרוג;

²⁸ סעיף זה חל על בעל רישיון שמשלב ברשת או במערכות הארגוניות, תשתיות ושירותים וירטואליים.

נספח ד'1

- ד. הגדרת הדרישות לשמירה על יציבות מערכות בתהליך העדכון ;
- ה. הגדרת לוחות זמנים מחייבים לביצוע הטמעת שינויים בעלי משמעות אבטחתית כגון טלאי אבטחה.
- 4.11.2 בעל הרישיון יפעיל כלי עדכון לניהול עדכוני ושדרוגי הרשת (Patch Management).
- 4.11.3 בעל הרישיון יפעיל מערך של גיבוי ושחזור תצורה של מערכות המידע וציוד הרשת.
- 4.11.4 בעל הרישיון ידאג לשמור של גרסאות קודמות רלוונטיות של תצורת המערכת, שיאפשרו תמיכה בחזרה לאחור (Rollback).
- 4.12 הגנה בשרשרת האספקה ומיקור חוץ
- 4.12.1 בעל הרישיון ימפה ויזהה את האיומים וסיכוני הסייבר (טכנולוגיים ותהליכיים) הנובעים משימוש במערכות, ציוד או שירות, שמספקים ספקים חיצוניים, כחלק מתהליך ניהול הסיכונים.
- 4.12.2 בעל הרישיון ימפה ויסווג את כל הספקים ונותני השירות, תוך הערכת סיכוני הסייבר הנובעים משימוש במערכות/שירותים שלהם, בדגש על ספקים אשר מחזיקים במידע של בעל הרישיון, מבצעים גישה מרחוק למידע או כאלה החיוניים לפעילותו של בעל הרישיון.
- 4.12.3 בעל הרישיון יסקור ויעדכן את מיפוי וסיווג הספקים ונותני השירות וכן את הערכת הסיכונים הנובעים משימוש במערכות, ציוד או שירותים אותם הם מספקים ; סקירה ועדכון כאמור ייערכו אחת לשנה לפחות.
- 4.12.4 בעל הרישיון יכין "נוהל רכש והתקשרות עם ספקים ונותני שירות" ויפעל לפיו, במטרה לוודא כי כלל המערכות, הציוד והשירותים בכל הסביבות עומדים בדרישות האבטחה וכי אין פגיעה ברמת האבטחה כתוצאה מההתקשרות עם הספק או נותן השירות ; נוהל זה יכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן :
- א. תהליך בחירת ספק (ובכלל זה מיקור חוץ) ותנאי הסף הנדרשים בהתאם לרמות סיכוני הסייבר של השימוש במידע, מערכת, ציוד או שירות, כפי שמופו ;
- ב. תהליך לרכש של מערכות ושירותים הן עבור ציוד ומערכות אשר נרכשות כתוכנת מדף והן כשירות בענן, הכולל :
- קבלת תיעוד מלא של בקורות אבטחת המידע המוטמעות בציוד, מערכות ובשירות הנרכשים ;
 - בדיקה שבקורות אבטחת המידע המוטמעות בציוד, במערכות ובשירות הגנת סייבר תואמות את דרישות האבטחה של בעל הרישיון.
- 4.12.5 בעל רישיון יבצע בדיקת ציוד, שירות וסביבה של ספקים שסווגו כאמור בסעיף 4.12.2 כבעלי סיכון גבוה בהיבטי אבטחת מידע, טרם תחילת השימוש בו ובמהלך ההתקשרות עם אותו ספק, וכמו כן ידאג לתעד את ליקויי האבטחה שהתגלו ויגדיר פרק זמן לטיפול בהם בהתאם לרמת החומרה ולמקובל בתעשייה.

5. תכנית להגנה בסייבר - משפחת בקרות האיתור

5.1 הטמעה ותרגול

- 5.1.1 בעל הרישיון יכין "תכנית להעלאת רמת מודעות לסיכוני סייבר" אשר תשולב במערך הדרכה של בעל הרישיון ותכלול התייחסות לקבוצות העובדים השונות, לרבות ספקים, ויפעל לפיו (להלן – "התוכנית להעלאת מודעות").
- 5.1.2 התוכנית להעלאת המודעות תפעל להשגת המטרות שלהלן:
- א. העלאת רמת הידע לגבי סיכוני סייבר שבעל הרישיון חשוף אליהם והנגזרות מאופי התפקיד;
- ב. העלאת המודעות הארגונית הנדרשת כדי לזהות ולהגיב לסיכונים הנובעים מאופי תפקיד העובדים;
- ג. הטמעת נוהלי הגנת סייבר של בעל הרישיון תוך הדרכת עובדים באשר לנהלים הרלוונטיים להגנת סייבר במסגרת תפקידם.
- 5.1.3 התוכנית להעלאת המודעות תכלול הדרכות תקופתיות לעובדים לפי סוג התפקיד ובמהלך התפקיד ותתייחס להדרכה הנדרשת בעת קבלת עובדים או בעת מעבר לתפקיד חדש.
- 5.1.4 בעל הרישיון יכין "תכנית תרגול להתמודדות עם סיכוני סייבר" אשר תשולב במערך הדרכה, ויפעל לפיה; התוכנית האמורה תכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:
- א. הגדרת סימולציות לאירועים במסגרת ההדרכות על מנת לשפר את אפקטיביות התגובה במצב של אירוע סייבר;
- ב. הגדרת סימולציות שיאפשרו לתרגל ולבחון המשך רציפות תפקודית, ובכלל זה הגדרת יעדים ותיעוד הביצוע;
- ג. תהליכי תחקור התרגול והפקת הלקחים.
- 5.1.5 בעל הרישיון יתרגל את כלל המערכים הרלוונטיים במטרה להכין אותו להפעלת התוכניות כמפורט בסעיף זה ולשיפורן בהתאם ללקחי התרגול; תרגול כאמור יתקיים אחת לשנה לפחות, ובעל הרישיון יודיע למנהל על מועד קיומו ארבעה עשר (14) יום לפחות לפני קיומו ויאפשר לעובד משרד התקשורת שמינה המנהל לנכוח בו.
- 5.1.6 בעל הרישיון יעביר בכתב סיכום התרגול ולקחיו לוועדת ההיגוי להגנה בסייבר ולמנהל עד שלושים (30) יום לאחר קיום התרגול.

5.2 תיעוד וניטור

- 5.2.1 בעל הרישיון יכין "תכנית איסוף, ניטור ותיעוד" של מידע על איומי סייבר ואירועי סייבר, ויפעל לפיה; התוכנית האמורה תכלול לכל הפחות את העניינים שלהלן:
- א. רשימת מערכות של בעל הרישיון והמקורות החיצוניים מהם ייאסף ויונתח מידע רלוונטי במטרה למצוא איומי סייבר עדכניים;
- ב. רשימת הפעילויות והתהליכים הרגישים אותם בעל הרישיון מעוניין לנטר ואת אופן הדיווח, במקרים של זיהוי איום סייבר או תקלה, לבעלי התפקידים השונים;
- ג. רשימת אירועי הסייבר שיתועדו ובאלו מערכות של בעל הרישיון, ומהו פרק הזמן הנדרש לשמור נתונים אלו על מנת לאפשר תחקור רלוונטי של אירועי סייבר ותקריות אבטחה.

נספח ד' 1'

- 5.2.2 בעל הרישיון יטמיע ויפעיל מערכת SIEM. המערכת וההתראות המגיעות ממנה יהיו תחת בקרה במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה. המערכת תנטר תהליכים ואירועים חשודים במערכות בעל הרישיון, תזהה פרצות אבטחה ותפיק התראות וניתוחים, בזמן אמת, בעת אירועי סייבר.
- 5.2.3 בעל הרישיון יסקור ויעדכן את "תכנית איסוף, ניטור ותיעוד". הסקירה תבחן את חוקי הניטור שהוגדרו, תקינותם ואיכות זיהוי האירועים וכן את עדכניות רשימת אירועי הסייבר המתועדים ואת אפקטיביות התיעוד; סקירה ועדכון כאמור ייערכו אחת לשנה לפחות.
- 5.3 סקר סיכוני סייבר**
- 5.3.1 בעל הרישיון יבצע הערכת סיכונים על מנת לתת מענה מיטבי לשינויים החלים במערכותיו ובמרחב הסייבר; הערכת הסיכונים יכלול בין השאר סריקת חשיפות סייבר ומבחני חדירה למערכות בעל הרישיון ולתהליכים הארגוניים שלו (להלן – סקר סיכוני סייבר).
- 5.3.2 בעל הרישיון יבצע את סקר סיכוני הסייבר אחת לשנה לפחות.
- 5.3.3 סקר סיכוני סייבר יבחן את כל בקורות ההגנה של בעל הרישיון כמפורט במסמך זה.
- 5.3.4 סקר סיכוני סייבר יבחן את תאימות המערכות והתהליכים לתוכנית להגנת הסייבר של בעל הרישיון, את קיום הבקורות להגנת סייבר והתאמתן ואת אפקטיביות הבקורות.
- 5.3.5 מבחני חדירה יבוצעו על ידי גורם מקצועי, עצמאי, חיצוני ובלתי תלוי שאינו מעורב בפיתוח, תחזוקה, אבטחה, ניהול והטמעת מערכות אצל בעל הרישיון.
- 5.3.6 בעל הרישיון יכין תכנית לביצוע סקר אבטחת מידע אצל ספקי מיקור חוץ המאחסנים או מעבדים נתונים של בעל הרישיון, ויפעל לפיה; רמת הכיסוי של סקרי אבטחת מידע תותאם לרגישות המידע ולרמת הסיכון, ותכלול בדיקות שמטרתן לוודא את עמידת הספק בדרישות הגנת סייבר ולזהות חשיפות לסיכונים אלו.
- 5.3.7 סקר סיכוני סייבר יכלול ממצאים והמלצות להחלת יעדים בני מדידה לתיקון החולשות אצל בעל הרישיון לפי רמת החומרה.
- 5.3.8 בעל הרישיון ינהל את כל מידע סקרי סיכוני סייבר, ובכלל זה המועדים שבהם בוצעו הסקרים, ממצאים והמלצות במערכת SIEM.
- 5.3.9 בעל הרישיון יגדיר תהליך שוטף לטיפול בחולשות המתגלות במהלך סקרים ומבחנים, וליישום ההמלצות לטיפול בחולשות אלו.

6. תכנית להגנה בסייבר - משפחת בקורות תגובה והתאוששות

- 6.1 **ניהול אירוע סייבר – ניהול אירועים ודיווח**
- 6.1.1 בעל הרישיון יכין "תכנית היערכות וניהול אירועי סייבר" בהתאם להערכת סיכונים, שתאפשר לו ניהול אירוע סייבר תוך מזעור הפגיעה, נטרול האיום וחזרה לשגרה באופן המיטבי (להלן – תוכנית היערכות וניהול).
- 6.1.2 תכנית היערכות וניהול תכלול לכל הפחות:
- א. מתווה למימוש יכולת תגובה לאירועי סייבר המקיפה את יכולות הזיהוי, הבלימה וההתאוששות, ובכלל זה יוגדרו תרחישי סייבר שונים ואופן הטיפול בכל אחד מהם;

נספח ד'1

- ב. ערוצי הדיווח לגורמים שאחראים בחברה לעניין נספח זה, ובכלל זה לדירקטוריון, לגורמים בתוך החברה שבעל הרישיון נדרש ליידע אותם, לגורמים מחוץ לחברה שבעל הרישיון נדרש ליידע אותם ולכלל עובדי בעל הרישיון. הדיווח יתייחס לאיתור אירוע הסייבר, התקדמות הטיפול, החזרה לשגרה, תהליך התחקור וההמלצות; ולעניין אירוע סייבר חמור- בעל הרישיון יעדכן את המנהל בשיחת טלפון או במסרון בכל פעם שמתרחש אירוע כאמור, לרבות בחצרים של ספק שהוא הגדיר בתור ספק קריטי, סמוך ככל הניתן לאחר שנודע לו שהתרחש אירוע כאמור;
- ג. הגדרת הגורם המקצועי אצל בעל רישיון או גורם מקצועי חיצוני, שתפקידו לספק ידע מקצועי, תמיכה וליווי בנושאי ניטור, זיהוי, חקירה ותגובה לאירועי סייבר;
- ד. תהליך ההתאוששות ויעדי התאוששות מאירוע סייבר (ובכלל זה התייחסות לזמנים) עד לחזרה לשגרה ולתפקוד מלא; תהליך ההתאוששות יוגדר גם בהתאם לאמור בסעיפים 12 ו-13 לנספח "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום";
- ה. המשאבים והתשתיות של המערכות והרשת הנדרשים להמשכיות הפעילות במהלך אירוע הסייבר בהתאם ליעדי ההתאוששות שהוגדרו;
- ו. תהליך וגורמים אחראיים לתחקור האירוע, הפקת מסקנות ולקחים וביצוע התאמות במערך הגנת הסייבר בהתאם.
- 6.1.3 בעל רישיון יעדכן את תכנית היערכות וניהול באופן תקופתי על מנת לתקן פערים שהתגלו; מבלי לגרוע מהאמור, התרחש אירוע סייבר חמור, יעדכן בעל הרישיון כאמור.
- 6.2 נוהלי משפחת בקרות - תגובה והתאוששות
- 6.2.1 בעל הרישיון יכין "נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר" ויפעל לפיו; נוהל זה יכלול לכל הפחות התייחסות לשלבים שלהלן:
- א. גילוי וזיהוי השלב שבו נמצא האירוע תוך פירוט שלבי פעולה (בידוד, חקירה, איסוף ראיות, הסקת מסקנות וכדומה);
- ב. הערכת מצב - בירור וניתוח אירוע הסייבר ובחינת דרכי פעולה להתמודדות עם האירוע;
- ג. הכלה ובלימה - השגת שליטה על האירוע ועצירת החמרתו כך שתושג אחת או יותר מהתוצאות שלהלן:
- i. תחימת היקפו של תהליך גרימת הנזק במונחים של מרחב או אמצעים פיסיים;
- ii. הגבלת רמת החומרה של הנזק הנגרם אל מתחת לסף מסוים;
- iii. עצירתו של תהליך גרימת הנזק.
- ד. התאוששות - תוך מזעור הנזק שנגרם, לרבות יעדי התאוששות;
- ה. השבה לשגרה - חזרה לפעילות מלאה של בעל הרישיון.

נספח ד'1

- 6.2.2 בעל הרישיון יפרט במסגרת "נוהל היערכות וניהול אירועי סייבר" את אופן התגובה ודרכי פעולה, בהתייחס לתרחישים שונים שהוגדרו בתוכנית היערכות וניהול, את אופן יישומם ואת הגורמים האחראים להפעלתם.
- 6.2.3 בעל הרישיון יקים צוות תגובה ייעודי או לחילופין יתקשר עם ספק חיצוני על מנת להתמודד עם אירועי סייבר בהתאם ליעדים שהוגדרו בתוכנית היערכות וניהול.

7. נהלים

- 7.1 בעל רישיון יכין נהלים ייעודיים המגדירים את תהליכי הניהול והגנת הסייבר המתייחסים לנושאים המפורטים בנספח זה ויפעל לפיהם.
- 7.2 הנהלים יאושרו על ידי נושאי משרה רלוונטיים בחברה ויעודכנו אחת לשנה.
- 7.3 הנהלים ייגזרו ממדיניות ניהול סיכונים סייבר ויכללו לכל הפחות את הנהלים שלהלן:
- א. נהל העברת מידע בין סביבות פעילות;
 - ב. נהל בקרת גישה וניהול חשבונות משתמשים;
 - ג. נהל הגנה על המידע;
 - ד. נהל שימוש והגנה על מדיה;
 - ה. נהל הקשחה לתחנות עבודה ושרתים;
 - ו. נהל הגנה על הרשת ההנדסית;
 - ז. נהל טיפול בצידוד הנגוע בקוד זדוני;
 - ח. נהל לשימוש בשירותי ענן;
 - ט. נהל עדכון ושדרוג מערכות המידע וציוד הרשת;
 - י. נהל רכש והתקשרות עם ספקים ונותני שירות;
 - יא. נהל בקרת גישה פיזית וניהול הכנסת/הוצאת ציוד;
 - יב. נהל היערכות וניהול אירועי סייבר.

8. שונות

- 8.1 אין בהוראות נספח זה, ובכלל זה סעיפים 4.2.1(א), 4.2.3 ו-5.2.1, כדי לגרוע מחובתו של בעל רישיון לקיים את כלל החובות הקבועות בתקנות הגנת הפרטיות.
- 8.2 אין בהתקשרות של בעל הרישיון עם ספקים או נותני שירותים כדי לגרוע מחובתו לעמוד בהוראות נספח זה.
- 8.3 תחילה
- 8.3.1 תחילתן של הוראות נספח זה 6 חודשים מיום החתימה על נספח זה (בסעיף זה - יום התחילה);
- 8.3.2 על אף האמור בסעיף 8.3.1:
- 8.3.2.1 תחילתם של סעיפים 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.4, 4.6.6, 4.6.7, 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.9.5, 4.10, 4.11.2, 5.1, 5.2.1 ו-5.2.3; 12 חודשים מיום התחילה;
- 8.3.2.2 תחילתם של סעיפים 4.1.1, 4.1.3, 4.6.3, 4.6.5, 4.7, 4.8.4, 5.2.2 ו-5.3, 18 חודשים מיום התחילה.

נספח ה' – דרישות מינימום ורמת השירותים למנוי⁸

1. ביצועים מערכתיים

1.1 הגדרות:

- **"אוכלוסייה"** - כלל האוכלוסייה בשטח, לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ;
- **"אזור סטטיסטי"** - יחידת שטח רציפה שנוצרה מחלוקה גאוגרפית- סטטיסטית, שנקבע כאזור סטטיסטי לפי פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בפרסום ⁽⁹⁵⁾ העדכני ביותר
- **"יחס פריסה"** - היחס שבין שיעור משקי בית בישובים בפריפריה לבין שיעור משקי בית בישובים במרכז ;
- **"ישוב במרכז"** - ישוב המוגדר על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כישוב ברמה "בינוני (אשכולות 5,6)", "ברמה "מרכזי (אשכול 7)" וברמה "מרכזי מאוד (אשכולות 8,9,10)" ;
- **"ישוב בפריפריה"** - ישוב המוגדר על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כישוב ברמה "פריפריאלי מאוד (אשכולות 1,2,3)" וברמה "פריפריאלי (אשכול 4)" ;
- **"כביש"** - שטח (אורך * רוחב) כל כביש אשר מספרו עד 4 ספרות כולל, וכן תוואי של מסילת ברזל ארצית ומקומית, בשטח של מדינת ישראל, במהלך תקופת הרישיון ; כאשר רוחב הכביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית יכלול את רוחב הכביש/תוואי בפועל + 5 מטרים מכל צד של הכביש/תוואי ;
- **"רמת כיסוי"** - שידור וקליטה של אותות אלקטרומגנטיים המאפשרים קיום תקין של כל שירות לצידוד קצה רט"ן נישא בגובה מטר וחצי (1.5) מעל פני הקרקע ; לעניין זה, קיום תקין של שירות יחשב שירות המסופק בשטח הכיסוי, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות כמפורט בסעיף זה ;
- **"רמת כיסוי הסלולרי"** ⁽¹⁰⁰⁾ לעניין רישיון זה, רמת הכיסוי תיבחן ותדווח למשרד בהתאם למפורט בדרישת המידע לעניין מסירת נתונים עיתיים, נספח י"א – מידע על הכיסוי הסלולרי ;
- **"שטח"** - כלל השטח שעליו חלים החוק, השיפוט והמינהל של מדינת ישראל.
- **"שיחות חסומות" (Blocked calls)** - שיחות ותקשורת נתונים או קישורים שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של הרשת או משאבים לקישור בין הרשת לרשת אחרות ;

ת 8 תיקון מספר 8
ת 95 תיקון מספר 95
ת 100 תיקון מספר 100

נספח ה'

- "שיחות נופלות" - שיחות ותקשורת נתונים או קישורים שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם (Dropped calls) השיחה / קישור או מקבל השיחה.
- "שיחת VoLTE" - טכנולוגיה המאפשרת ביצוע שיחה ברשת דור 4.

(95ת)

1.2 אבני הדרך להקמת הרשת:

(א) הרשת ושירותיה יעמדו בביצועים, בתכונות ובמדדים המוגדרים בתכנית ההנדסית – נספח ב', לרבות תכנית ההנדסית שצורפה למכרז דור 4;

(ב) אבני הדרך להקמת הרשת ומתן שירות:

(1) רשת בטכנולוגית דור 3:

((א)) בעל הרישיון יפעל להקים הרשת בטכנולוגית דור 3 בהתאם לתכנית ההנדסית

שצורפה למכרז (מכרז מספר 12/2010 - רשת UMTS), בהתאם לשלבים כדלקמן:

שלב א'	לא יאוחר מ- 9/2013;
שלב ב'	לא יאוחר מ- 9/2015;
שלב ג'	לא יאוחר מ- 9/2016;
שלב ד'	לא יאוחר מ- 9/2017;
שלב ה'	לא יאוחר מ- 9/2018;
שלב ו'	טרם נקבע

((ב)) בהתאם לשלבים בס"ק ((א)), בעל הרישיון יספק את השירות, על פי המפורט להלן:

הערה:

((1)) בתום שלב א' - כיסוי של 20% מאזור מיושב, בהתאם לרמת הכיסוי ובלבד שיכוסה שטח שבו מתגוררת לפחות 20% מהאוכלוסייה.

((2)) בתום שלב ב' - כיסוי של 40% מאזור מיושב, בהתאם לרמת הכיסוי ובלבד שיכוסה שטח שבו מתגוררת לפחות 40% מהאוכלוסייה.

((3)) בתום שלב ג' - כיסוי של 55% מאזור מיושב, בהתאם לרמת הכיסוי ובלבד שיכוסה שטח שבו מתגוררת לפחות 55% מהאוכלוסייה.

((4)) בתום שלב ד' - כיסוי של 75% מאזור מיושב, בהתאם לרמת הכיסוי ובלבד שיכוסה שטח שבו מתגוררת לפחות 75% מהאוכלוסייה.

((5)) בתום שלב ה' - כיסוי של 90% מאזור מיושב ו- 90% מהכבישים, בהתאם לרמת הכיסוי ובלבד שיכוסה שטח שבו מתגוררת לפחות 90% מהאוכלוסייה.

נספח ה'

(2) רשת בטכנולוגית דור 4 :

((א)) שלבים ומועדים

שלב א'	בתום 18 חודשים מהמועד הקובע ;
שלב ב'	בתום 36 חודשים מהמועד הקובע ;
שלב ג'	בתום 48 חודשים מהמועד הקובע ;
שלב ד'	בתום 24 חודשים מיום הודעת המנהל ;

"המועד הקובע" – מועד תיקון הרישיון ;

"יום הודעת המנהל" – מועד בו המנהל ימסור לבעל הרישיון הודעה בכתב בעניין ביצוע שלב ד'. ההודעה תמסר לאחר תום 60 חודשים מהמועד הקובע.

((ב)) בעל הרישיון יפעל להקמת רשת דור 4 כדלקמן :

((1)) יגיש תכנית פרישה במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר משישים (60) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תהווה חלק מהתכנית ההנדסית.

((2)) תכנית הפרישה תכלול נתונים אלה :

((א)) יפורטו בה כל הישובים בארץ, על-פי הפרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בחלוקה לשתי קבוצות - ישובים במרכז וישובים בפריפריה; ליד כל יישוב יצויין מספר משקי הבית באותו יישוב וכן יצויין סך משקי הבית בישובים במרכז ובישובים בפריפריה; מול כל ישוב יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה ביחס לאותו ישוב;

((ב)) יפורטו בה כל הכבישים; ליד כל כביש יצויין מספר הכביש ומול כל כביש יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה בכביש.

((3)) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תכנית הפרישה ולשנות את סדר הישובים או הכבישים שבהם מתוכננת פרישת הרשת, במתן הודעה למנהל על כך עד 60 ימים לפני המועד שתוכנן לפרישה ובלבד שתכנית הפרישה המעודכנת תעמוד בהוראות הקבועות בנספח זה.

((4)) קצב פרישת הרשת תהיה כדלקמן :

((א)) בתום שנה מהמועד הקובע, יפרוש בעל הרישיון את הרשת כך שבתום התקופה האמורה תתקיים נגישות לרשת לשיעור מסוים של משקי בית, לפי קביעת בעל הרישיון, ובלבד שלא יאוחר מ-12 חודשים מהמועד הקובע יתחיל בעל הרישיון במתן שירות;

נספח ה'

((ב)) מתחילת השנה השניה מהמועד הקובע, יפרוש בעל הרישיון את הרשת ביחס פרישה שלא יפחת מאחד (1) ועל פי המפורט להלן:

בתום שלב א'- כיסוי של 30% דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(1);

בתום שלב ב'- כיסוי של 65% דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(1);

בתום שלב ג'- כיסוי של 100% דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(1);

בתום שלב ד'- כיסוי של 100% דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת, כאמור בסעיף 1.3(ב)(2).

(ג) ^{95ת} סינכרון שעונים:

בעל הרישיון המפעיל רשת בתדרי 3500-3800 מה"ץ יעמוד בדרישות סנכרון תדר, זמן ופאזה לפי הגדרות התקנים - IEEE 1588v2 ו- ITU-T G8271.1

(3) ^{95ת} פרישה תוך שימוש בתדר 700 מה"ץ,

((א)) שלבי פרישה ומועדים

ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו בשלבים ובמועדים המפורטים להלן ותוך עמידה ברמת כיסוי ולא יפלו מדרישות המינימום הבאות:

שלב א'- בתום 36 חודש מהמועד הקובע;

((א)) אזור שירות: שטח בו מתגוררים 70% מהאוכלוסייה ולא פחות מ 65% מהשטח;

((ב)) כביש/ תוואי: 70% מהשטח של כביש חד ספרתי עד תלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית כולל תחנות וכד', ו- 60% מהשטח של כביש ארבע סיפרתי ותוואי רכבות משא.

שלב ב'- בתום 60 חודש מהמועד הקובע;

((א)) אזור שירות: שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה ולא פחות מ 95% מהשטח;

((ב)) כביש/ תוואי: 99% מהשטח של כביש חד ספרתי עד תלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית כולל תחנות וכד', ו- 90% מהשטח של כביש ארבע סיפרתי ותוואי רכבות משא

בסעיף זה - "המועד הקובע" - יום הקצאת התדר בעקבות מכרז דור 5;

נספח ה'

(ב) בעל הרישיון יפעל לפרישת רשת העושה שימוש בתדר 700 מה"ץ כדלקמן:

(1) יגיש תכנית פרישה במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר משישים (60) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תצורף לרישיון זה ותהווה חלק מהתכנית ההנדסית.

(2) תכנית הפרישה תכלול נתונים אלה:

((א)) יפורטו בה כל הישובים בארץ, על-פי הפרסום של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בחלוקה לשתי קבוצות - ישובים במרכז וישובים בפריפריה; ליד כל יישוב יצויין מספר משקי הבית באותו יישוב וכן יצויין סך משקי הבית בישובים במרכז ובישובים בפריפריה; מול כל ישוב יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה ביחס לאותו ישוב;

((ב)) יפורטו בה כל הכבישים; ליד כל כביש יצויין מספר הכביש ומול כל כביש יצויין המועד המתוכנן לסיום תכנית הפרישה בכביש.

(3) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תכנית הפרישה ולשנות את סדר הישובים או הכבישים שבהם מתוכננת פרישת הרשת.

(4) ^{95ת} מערכת דור 5 בתדר 3500-3800 מה"ץ עבור שירות תקשורת נתונים בפס תדרים רחב:

(א) שלבים ומועדים וקצב פרישת המערכת-

ביצועי המערכת ושירותיה יסופקו בשלבים ובמועדים המפורטים להלן ותוך עמידה ברמת כיסוי ולא יפלו מדרישות המינימום הבאות:

שלב א' - בתום 36 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 40% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)

שלב ב' - בתום 48 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 70% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)

שלב ג' - בתום 60 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 100% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)(2.1)

שלב ד' - בתום 84 חודשים מהמועד הקובע, כיסוי של 100% מדרישות המינימום לחובת כיסוי המערכת, כאמור בסעיף 1.3(ד)(1)(2.2)

בסעיף זה "המועד הקובע" – יום הקצאת התדר בעקבות מכרז דור 5;

(ב) בעל הרישיון יפעל להקמת מערכת דור 5 עבור שירות תקשורת נתונים בפס תדרים רחב כדלקמן;

(1) יגיש תוכנית פרישה במתכונת הקבועה בהוראות נספח זה לא יאוחר משישים (60) ימים לאחר המועד הקובע; תכנית הפרישה תהווה חלק מהתכנית ההנדסית;

נספח ה'

(2) התוכנית תכלול את הנתונים האלה :

שם עיר	מספר אזור סטטיסטי	סיווג אזור סטטיסטי	ישוב במרכז/פריפריה	מועד צפוי לפרישה

(3) בעל הרישיון רשאי לעדכן את תוכנית הפרישה בכפוף להודעה מוקדמת למנהל.

(4) ידווח על השלמת פרישה באזור סטטיסטי על פי האמור בסעיף 1.3(ד), החל ממועד שלב א', לפי הנתונים הכלולים ב- (2) לעיל

1.3 דרישות מינימום לחובת כיסוי הרשת :

(א)⁷⁸ ברשת בטכנולוגיות דור 3 :

(1) ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת הכיסוי ולא יפלו, מדרישות המינימום הבאות :

אזור שירות : שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-92% מהשטח.

(ב) ברשת בטכנולוגית דור 4 :

(1) בשלבים א' עד ג', ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת הכיסוי ולא יפלו, מדרישות המינימום הבאות :

((א)) **אזור שירות :** שטח בו מתגוררים 97% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-75% מהשטח.

((ב)) **יישוב :** בכל יישוב בנפרד, רמת הכיסוי יהיה לפחות ב- 90% מהשטח של היישוב.

((ג)) **כביש/תוואי :**

((1)) 90% משטח של כביש חד ספרתי, דו ספרתי ותלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית לרבות תחנות, מבני דרך ושטחים תפעוליים ומנהרות בכל כביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית ;

((2)) 75% משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל ארצית לרכבות משא.

(2) בשלב ד', ביצועי הרשת ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת הכיסוי ולא יפלו, מדרישות המינימום הבאות :

((א)) **אזור שירות :** שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-90% מהשטח.

⁹⁷ (א) בתום 48 חודשים מיום הודעת המנהל, במקום "אזור שירות" כאמור בסעיף

1.3(ב)(2)((א)) יבוא :

אזור שירות : שטח בו מתגוררים 99% מהאוכלוסייה, ולא פחות מ-95% מהשטח.

ת78) תיקון מספר 78 [תחילה] : ייכנס לתוקף שישה חודשים מיום חתימתו]

ת97) תיקון מספר 97

ת97) תיקון מספר 97

נספח ה'

(ב) **יישוב**: בכל יישוב בנפרד, רמת הכיסוי יהיה לפחות ב- 95% מהשטח של היישוב.

(ג) **כביש/תוואי**:

(1) 95% משטח של כביש חד ספרתי, דו ספרתי ותלת ספרתי, תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית לרבות תחנות, מבני דרך ושטחים תפעוליים ומנהרות בכל כביש או תוואי מסילת ברזל ארצית ומקומית;

(2) 80%^{97ת} משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל-ארצית לרכבות משא.
^{97ת}למעט בכבישים: 8833, 3866, 6531, 8510, 3922 בהם דרישות המינימום יהיו 85% משטח הכבישים

(3)^{97ת} (א) בתום 48 חודשים מיום הודעת המנהל, במקום סעיף 1.3 (ב) (ג) (2) יבוא:
85% משטח של כביש ארבע ספרתי ותוואי מסילת ברזל-ארצית לרכבות משא.

(3) ^{97ת} (א) בסעיף זה:

אזורי השלמת כיסוי: אזור החרמון, עמק החולה, גולן צפוני, גולן תיכון, גולן דרומי, גליל עליון מזרחי, אזור אילון, אזור יחיעם, גליל תחתון מזרחי, אזור חצור, אזור כרמיאל, אזור שפרעם, הרי נצרת, רמת כוכב, אזור ים המלח, הר הנגב צפוני, הר הנגב דרומי, אזור הבשור ואזור הערבה, כהגדרתם במפת האזורים הטבעיים בפרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה משנת 2018;
MOCN מצומצם: מתן שימוש אקטיבי לבעלי רישיון רט"ן אחרים בתדרים שבהם פועל אתר הקצה של בעל הרישיון.

(ב) בשלב ד' רשאי בעל הרישיון להשלים כיסוי באזורי השלמת כיסוי, בכפוף להוראות הבאות:

(1) השלמת כיסוי במודל הנדסי של נדידה פנים ארצית²⁹ או ב MOCN מצומצם. השלמת כיסוי

ב MOCN מצומצם באתר שהוא חלק מרשת משותפת תהיה בכפוף להסכמה של כל בעלי הרישיון המשתתפים באתר ברשת המשותפת;

(2) סך אתרי מוקד רדיו תאי המשמשים להשלמת הכיסוי באזורי השלמת הכיסוי ברשת של בעל הרישיון לא יעלה על 120 אתרים ("אתרי השלמת הכיסוי");

(3) השירות הניתן למנויים באמצעות אתרי השלמת הכיסוי יינתן באיכות זהה לאיכות השירות לפי סעיף 1.4 בנספח זה;

(4) בעדכון התכנית ההנדסית שמעביר בעל הרישיון לפי נספח ב' פרק ג' סעיף 2 "פריסה וכמויות" יסמן בעל הרישיון את אתרי השלמת הכיסוי.

(ג) בוטל.

(ד) ^{95ת} דרישות מינימום לחובת פרישת מערכת דור 5 בתדרים 3500-3800 מה"ץ עבור שירות בפס תדרים רחב:

^{97ת} תיקון מספר 97
^{97ת} תיקון מספר 97
^{97ת} תיקון מספר 97
^{97ת} תיקון מספר 97

²⁹ במודל של נדידה פנים ארצית, יתאפשר לבעל רישיון רט"ן להגיע להסכמה עם בעלי רישיון רט"ן אחרים לרבות בעלי רישיון רט"ן הפועלים ברשת משותפת לבצע נדידה פנים ארצית באתרי השלמת כיסוי, ורק בהם.

^{95ת} תיקון מספר 95

נספח ה'

ביצועי מערכת דור 5 ושירותיה יסופקו תוך עמידה ברמת כיסוי ולא יפלו מדרישות מינימום הבאות:

(1) אזור שירות דור 5: אזור שיורכב מתמהיל של אזורים סטטיסטיים לפי סיווגי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ובלבד שתמהיל האזורים יוביל לניקוד מצטבר בהתאם למפתח המפורט להלן; בעבור השלמת הפרישה כמפורט בסעיף (2) להלן, באזורים הסטטיסטיים האמורים, ינתן ניקוד ע"פ הטבלה שלהלן, סך הניקוד לא יפחת מ 500 נקודות.

סיווג אזור סטטיסטי לפי סיווגי הלמ"ס	ישוב במרכז	ישוב בפריפריה
מגורים	1 נקודה	2 נקודות
שטח פתוח מוסדי	2 נקודות	3 נקודות
מתחם ציבורי תעשייה	3 נקודות	4 נקודות

(2) השלמת פרישה באזור סטטיסטי תוגדר באופן הבא:

(2.1) עד שלב ג':

((א)) אזור סטטיסטי המסווג כאזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 80% מהאוכלוסייה המתגוררת באותו אזור.

((ב)) אזורים סטטיסטיים המסווגים כאזורים שאינם אזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 80% משטח אותו אזור סטטיסטי.

(2.2) שלב ד':

((א)) אזור סטטיסטי המסווג כאזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 99% מהאוכלוסייה המתגוררת באותו אזור.

((ב)) אזורים סטטיסטיים המסווגים כאזורים שאינם אזור מגורים לפי סיווגי למ"ס – רמת כיסוי של לפחות 95% משטח אותו אזור סטטיסטי.

(3) לאחר שהושלמה פרישה באזור סטטיסטי כאמור, ודווחה כאמור בסעיף 1.2(ב)(4)((ב)), לא יהיה רשאי בעל הרישיון לגרוע אזור סטטיסטי עליו דיווח, אלא בכפוף לאישור המנהל, ובלבד שעומד בדרישות המינימום לחובת פרישת מערכת דור 5 לתדרי 3500-3800 מה"ץ עבור שירות בפס תדרים רחב המפורטות בסעיף זה. המנהל יפעיל את סמכותו בשים לב, בין היתר לפגיעה שתגרם מהפסקת מתן השירות

1.4 איכות השירות:

(א) שיחות חסומות או שיחות נופלות⁽⁹⁵⁾ בטכנולוגיה דור 2 או דור 3 או VoLTE :

(1) אחוז השיחות החסומות, בשעת השיא, לא יעלה על שני אחוזים (2%) וכן, אחוז השיחות הנופלות, בשעת השיא, לא יעלה על שני אחוזים (2%);

(2) עד עשרה אחוזים (10%) מכלל הסקטורים תתאפשר חריגה מעבר לשני אחוזים (2%).

(3) כמות השיחות החסומות והנופלות תימדד באופן הבא:

((א)) המדידה תתייחס לפרק זמן של שעה אחת;

((ב)) שעת השיא אליה תתייחס המדידה תהיה השעה העמוסה ביותר של המערכת, ביום חול, שאינו חול המועד או ערב חג;

((ג)) המדידה והחישוב של אחוז השיחות החסומות או הנופלות יתבצעו על-ידי בעל הרישיון לכל סקטור ולמערכת בכללותה. הנתונים יוצגו בצורה גרפית וימסרו למשרד במסגרת דוח המערך ההנדסי.⁽⁹⁵⁾ בהפרדה בין הדורות ובשילוב כל הדורות יחד

(ב) רמת קליטה:

(1)⁽⁷⁸⁾רמת קליטת אות ייחוס לשירותי דור 3 תקבע על פי התקנים העדכניים ביותר של ETSI/3GPP לטכנולוגיית דור 3, כך שתאפשר מתן שירותי טלפוניה לכיסוי מחוץ למבנים (Outdoor), לפי הערוץ המגביל מבין הערוץ העולה והיורד;

בעל הרישיון יבצע פרדיקציה אחת לשנה, לכל סקטור ולכל תא. הנתונים יוצגו וימסרו למשרד בצורת מפת כיסוי ארצית וכן במתכונת המוגדרת⁽¹⁰⁰⁾ בדרישת המידע לעניין מסירת נתונים עיתיים, נספח י"א – מידע על הכיסוי הסלולרי.

(2) רמת קליטת אות ייחוס לשירותי דור 4 לרשתות ברוחב פס של 15/20 מה"ץ של אותות המתקבלים מהערוץ היורד/עולה, לפי המגביל בניהם, על פי תקן ETSI¹, לפי רוחב סרט של 5 מה"ץ, תהיה:

רשת דור 4		סף קליטה (dbm)
ערוך יורד	ערוך עולה	
תדרי 1800 מה"צ	- 97	101.5 – (אתר בשטח פתוח)
		93.5 – (אתר בשטח בנוי)

⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95

⁽⁹⁵⁾ תיקון מספר 95

⁽⁷⁸⁾ תיקון מספר 78 [תחילה: ייכנס לתוקף שישה חודשים מיום חתימתו]

⁽¹⁰⁰⁾ תיקון מספר 100

¹ http://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/136100_136199/136104/10.01.00_60/ts_136104v100100p.pdf טבלאות 7.2.1-1, 7.2.1-2, 7.2.1-3

http://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/136500_136599/13652101/11.02.00_60/ts_13652101v110200p.pdf טבלה 7.3.3-1.

נספח ה'

לכיסוי תוך מבני (Indoor) - הקלה של 20db.

הבדיקה תתבצע אחת לשנה על ידי בעל הרישיון, לכל סקטור ולכל תא. הנתונים יוצגו וימסרו למשרד בצורת מפת כיסוי ארצית במתכונת המוגדרת⁽¹⁰⁰⁾ בדרישת המידע לעניין מסירת נתונים עיתיים, נספח י"א – מידע על הכיסוי הסולרי.

(3) ת95 רמת קליטת אות ייחוס לשירותי דור 5 לרשתות ברוחב פס 15/20 מה"ץ של האותות המתקבלים מהערוץ היורד/עולה, לפי המגביל ביניהם, על פי תקן ETSI לפי רוחב סרט של 5 מה"ץ תהיה:

סוג שטח	סף קליטה (dBm)		ת דור 5
	ערוץ עולה	ערוץ יורד	
פתוח	- 101.5	- 98.5	ר 3500-3800
בנוי	- 93.5		ץ"

לכיסוי תוך מבני (indoor) – הקלה של 20db

(ג) קצב מתן השירות:

(1) בוטל;

(2) לעניין קיום תקין של תקשורת נתונים בדור 4, יחשב קצב נתונים שיאי לסקטור בערוץ היורד / בערוץ העולה:

טבלה 1 קצב נתונים שיאי [Mbps] ברשת ברוחב פס של 20 מה"צ

הורדת נתונים לכל הפחות 100
העלאת נתונים לכל הפחות 50

טבלה 2 קצב נתונים שיאי [Mbps] ברשת ברוחב פס של 15 מה"צ

הורדת נתונים לכל הפחות 80
העלאת נתונים לכל הפחות 40

בעל הרישיון ימדוד אחת לרבעון את קצב מתן השירות השיאי, ויצג את הנתונים ואת מתכונת הבדיקה במסגרת דוח המערך ההנדסי.

2. מדדי איכות שירות ללקוחות ומנויים

2.1 יבוטל ת81

ת100 תיקון מספר 100
ת95 תיקון מספר 95

ת81 תיקון מספר 81 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

2.2 יבוטל ת81)

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 אויר (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 הרישיון, והפרטים המזהים של המנוי.
- (2) בעל הרישיון רשאי לכלול מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי.

(ג) הפקה ומשלוח של חשבונות

- (1) בעל הרישיון יפיק למנויי חשבונות חודשיים או במועד אחר, על פי הסכמת המנוי.
- (2) מנוי שמבקש לסיים את ההתקשרות עם בעל הרישיון, יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר מחודשיים⁷⁷ מתאריך סיום ההתקשרות⁷⁷.⁴⁷
במידה והוסכם בין המנוי לבין בעל הרישיון על תשלום לשיעורין בעבור טובין⁷⁷ שרכש או שכר⁷⁷ המנוי מבעל הרישיון, והסתיימה⁷⁷ ההתקשרות של המנוי עם בעל הרישיון טרם שפרע המנוי את כל התשלומים בעד הטובין⁷⁷ שרכש או שכר⁷⁷ מבעל הרישיון, ישלח בעל הרישיון למנוי חשבון סופי עבור שירותי בעל הרישיון, ולאחר מכן רשאי יהיה בעל הרישיון לשלוח למנוי חשבונות בגין החיוב בעד הטובין⁷⁷ בלבד.
חשבון סופי יישא את הכותרת "חשבון סופי"⁴⁵.

(3) בטל. ת37)

ת"ת81) תיקון מספר 81 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019].
ת"ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת47) תיקון מספר 47 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2017].
ת"ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת77) תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת45) תיקון מספר 45 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].
ת"ת37) תיקון מספר 37 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 12.03.2017].

נספח ה'

(4)⁷⁷ לאחר גביית הסכום לתשלום כפי שפורט בחשבון הסופי, בעל הרישיון לא יהיה רשאי לגבות מאת המנוי, באמצעות אמצעי התשלום שמסר לו, כל תשלום שאיננו בעבור טובין, ללא הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת המנוי. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק מהסכמת המנוי, כאמור, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שנמסרה לבעל הרישיון.

2.4 ת27) 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 ת⁸⁰ נציב התלונות לא תספק את הפונה, תועבר הפניה לדרג הניהולי אשר יבחן את הפניה שנית וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.
- (ד) ת⁸¹ בעל הרישיון לא יעשה שימוש במספר טלפון באזור חיוג רט"ן לצורך קבלת תלונות אצל נציב התלונות באמצעות פקסימילה.

2.5 ת58) אופן מימוש חתימה גרפית ממוחשבת:

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

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 26.03.2017].
⁷⁸ תיקון מספר 27 [תחילה : תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום כ"ה אדר התשס"ז (15.03.2007)].
⁸⁰ תיקון מספר 80
⁸¹ תיקון מספר 81 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019].
⁵⁸ תיקון מספר 58.

נספח ה'

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

(ו) **שמירת תיעוד** – בעל הרישיון ישמור תיעוד של כל מסמכי ההסכם בהתאם לנדרש בסעיף 106⁽⁸⁰⁾א לרישיונו וינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד. בעל רישיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן ההסכם נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור, בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור מסמכים. בעל רישיון יוכל להוכיח למשרד בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

(ז) **קבלת עותק של הסכם ההתקשרות** -

(1) המנוי יוכל לבחור בין שתי אפשרויות לקבלת מסמכים במעמד ביצוע העסקה (ע"י

סימון X באחת משתי משבצות):

((א)) משבצת אחת - לקבל רק את "עיקרי התכנית" ⁽⁷⁷⁾;

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

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

(3) מנוי שיבקש לקבל רק את ⁽⁸⁰⁾"עיקרי התכנית" יצטרך לציין את כתובת הדואר

האלקטרוני שלו או את מספר הפקס שלו, שאל אחד מהם יישלח כל ההסכם החתום (כולל "עיקרי התכנית" ⁽⁷⁷⁾).

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

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

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

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

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

(ט) בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק חתום של הסכם ההתקשרות, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברת אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ההתקשרות; ⁽⁷⁷⁾

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77

נספח ה'

(י) ביקש המנוי לערוך שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות, לרבות בקשה לקבל שירות נוסף, לבטל שירות, או להצטרף לחבילת שירות - תימסר למנוי בעת בקשת השינוי, הודעה מודפסת הנושאת את שם בעל הרישיון או הסמליל שלו, בה יצוינו פרטי השינוי שבוצע, מועד כניסתו לתוקף, וכן שמם המלא של נציג בעל הרישיון והמנוי וחתומותיהם המקוריות. בעל הרישיון ישמור ברשותו עותק של ההודעה החתומה, ויהפוך אותו לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע בקשת המנוי.⁷⁷

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

(יב)⁸⁰ רכישת/שכירת ציוד קצה רט"ן ללא רכישת שירותי רט"ן – הכללים המפורטים לעיל יחולו גם בעסקה מסוג זה למעט האמור בס"ק (ז). הסכם הרכישה וחשבונית המס יימסרו לידידו של המבקש במעמד ביצוע העסקה.

⁷⁷ תיקון מספר 77
⁸⁰ תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 19.02.2018]

נספח ה'1³⁷ - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללי

בטל. ת37

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "חשבון") שבעל רישיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש בש"ח⁷⁷, כמפורט בנספח זה.
- א. חשבון הטלפון יכול את התשלומים עבור כל השירותים ועבור כל הטובין, המוצגים בעיקרי התכנית.⁷⁷
2. חשבון יכול את החלקים הבאים:
 - (א) "סיכום חשבון";
 - (ב) "פירוט חשבון" הכולל:
 - (1) פירוט בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים, כמשמעותם בסעיף 8(ה) לנספח זה;
 - (2) מידע על דפוסי שימוש;
 - (ג) "פירוט שיחות".
3. החשבון ייבנה בשיטת Bottom-up, כאשר הרמה התחתונה היא חלק ג' - "פירוט שיחות", מעליה חלק ב' - "פירוט חשבון" וברמה העליונה חלק א' - "סיכום חשבון".
4. על כל דף מדפי החשבון, לרבות "פירוט השיחות", יתנוסס שם החברה או הסמליל ("לוגו") שלה.
5. עבור כל מספר טלפון יפיק בעל הרישיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרישיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (ר' דוגמאות 1, 2). "פירוט שיחות" ו"פירוט חשבון" יפיק בעל הרישיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרישיון לקבל "סיכום חשבון" נפרד עבור כל מספר טלפון שברשותו. לענין זה יראו קו PRI כמספר טלפון אחד.
6. סכומים בחשבון יעוגלו ויפורטו בהתאם לקבוע בסעיף 2.2.2. לתקן ישראלי 5262 - "אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבוניות טלפון" (בנספח זה - "התקן") והוראות הרישיון הכללי לענין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרישיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.

³⁷ תיקון מספר 37 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 39 ו-19 בנספח ה'1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.
⁷³ תיקון מספר 73 [תחילה]: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 1 ביולי 2016.
⁷⁷ תיקון מספר 77.
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.

נספח ה'1

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

חלק א - "סיכום חשבון"

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

(א) פרטי המנוי -

- (1) שם פרטי;
- (2) שם משפחה;
- (3) המען וכתובת הדואר האלקטרוני; (ת77)
- (4) מספר לקוח;
- (5) מספר הטלפון ו/או מספר קו ה-PRI שבאמצעותו סופקו השירותים בגינם מוגש החשבון למנוי;

(ב) פרטי בעל הרישיון -

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

(ג) מועדים - (ת77)

- (1) תאריך עריכת החשבון;
- (2) האופן בו נשלח החשבון;
- (3) תקופת החשבון;
- (4) המועד האחרון לתשלום החשבון - לעניין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע בחשבון בנק או בכרטיס אשראי.
- (5) המועד בו יחויב אמצעי התשלום – לעניין חשבון המשולם באמצעות הוראת קבע בחשבון בנק או בכרטיס אשראי.

(ד) הודעות למנוי -

- (1) הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה לנציב התלונות אצל בעל הרישיון, ובדבר סמכויותיו ודרכי הפניה אליו כמפורט בסעיפים 61.3-61.4. (ת77)
- (2) מען, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני שבאמצעותם רשאי המנוי להגיש לבעל הרישיון בקשה להפסקת שירות, ניתוק שירות, סיום התקשרות או למסור לו הודעת ביטול כמשמעותה בסעיף 13 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981. (ת77)
- (3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרישיון.

^(ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^(ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^(ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^(ת77) תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.

(ה) הסכום לחיוב כולל^{77ת} מע"מ, כמפורט להלן:

- (1) חיובים קבועים - חיובים החלים על המנוי אשר אינם תלויים בהיקף שימוש ;
 - (2) חיובים משתנים - חיובים החלים על המנוי התלויים בהיקף שימוש ;
 - (3) חיובים חד-פעמיים - כגון: חיוב ב"דמי יציאה", חיוב בהפרשי ריבית והצמדה בגין חוב כספי, חיוב בגין הוצאות גביה וכד' (בנספח זה - "חיובים חד-פעמיים");
 - (4) הטבות/זיכויים^{77ת} - כגון: הטבת מתן שירות בנחה או בחינם לתקופה קצובה או הטבת מתן הנחה לתכנית התעריפים כולה לתקופה קצובה^{77ת}, זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן וכד' (בנספח זה - "הטבות/זיכויים"^{77ת});
 - (5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר והפרשי ריבית והצמדה בגין חיובי יתר^{77ת} (בנספח זה - "החזרים");
- (6)^{77ת}רכישת מוצרים.

(ו) הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

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

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

^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].

חלק ב - "פירוט חשבון"

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

(א) "פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות מועד כניסתה של תכנית התעריפים לתוקף⁷⁷, פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. ככל שגובה התשלומים או התעריפים עבור השירותים שרכש המנוי אמורים להשתנות או שמתן הטבות שקיבל המנוי אמור להסתיים, יציין בעל הרישיון את גובה התשלומים או התעריפים החדשים עבור השירותים האמורים או את גובה ההטבות האמורות, כשהם כוללים מע"מ, או את כמויות יחידות הצריכה החדשות וכן את תאריך כניסת השינויים לתוקף.⁷⁷

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

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

(2) התשלום אשר יידרש המנוי לשלם ככל שיבקש לסיים את התקשרותו עם בעל הרישיון קודם תום תקופת ההתחייבות לחברה או לתכנית 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 ליחוס לצורך קביעת גובה דמי היציאה תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת (ר' דוגמה 1).

(3) יבוטל.⁷⁷

(4) בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או נציב התלונות⁷⁷ של בעל הרישיון.

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

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

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

(2) הכמות⁷⁷ ליחידת שירות³⁰; 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;

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
³⁰ דקות שיחה, מסרונים, גלישה.

נספח ה'1

(3) התעריף^{77ת} ליחידת שירות; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרישיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2).

שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 11(ט) לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11(יב) להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

תעריף^{77ת} ליחידת זמן קלנדרי³¹; - התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

(4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף ויוצג כמספר עשרוני ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.^{77ת}

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

(ה) ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים המשתנים"^{77ת}, "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים"^{77ת} ו"ההחזרים" ו"הפרשי הצמדה וריבית" כמפורט בסעיף 60.8 ו-83א^{45ת}, כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).

(ו) בעל הרישיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב^{45ת} "חיוב חד-פעמי"; בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בענין למוקד שירות הלקוחות או לנציב התלונות^{77ת} (ר' דוגמאות 3, 5).

(ז) ב"פירוט החשבון"^{77ת} יצוינו גם חיובים עבור מכירת טובין שנרכשו או נשכרו במסגרת הסכם התקשרות לקבלת שירותי רט"ן^{77ת} וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
31 חודש, חודשיים וכד'.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^{45ת} תיקון מספר 45
^{45ת} תיקון מספר 45
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.
^{77ת} תיקון מספר 77 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017.

נספח ה'1

(ח) "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, כוללת⁷⁷ מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("שורת סיכום ביניים").⁷⁷ הסכום לחיוב בכל שורת סיכום ביניים יועבר מ"פירוט החשבון" ל"סיכום החשבון".

(ט) הסכום הסופי לחיוב יוצג כשהוא כולל מע"מ.⁷⁷

(י) יבוטל⁷⁷.

(יא) כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית⁷⁷.

(יב)⁷⁷ בעל הרישיון אינו רשאי להציג בפירוט החשבון תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.

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

(א) שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה בתכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע ולרבות חבילות שירותי נדידה בינלאומית⁷⁷;

(ב) פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

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

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].

חלק ג - "פירוט שיחות"

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

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

(ב) כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11(ה) לענין שיחות קשר ("PTT"), לא נדרש פירוט עבור כל שיחה בנפרד.

(ג) הצגת הנתונים בהתייחס לכל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט השיחות", תיעשה לפי סדר כרונולוגי עולה.

(ד) "פירוט שיחות" יוצג בתצורת טבלה בהתאם למפורט בדוגמאות.

(ה) לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:

(1) תאריך ביצוע⁷⁷;

(2) שעה (hh:mm:ss);

(3) יעד נקרא (אם קיים);

(4) כמות ליחידת שירות⁷⁷;

(5) תעריף כולל⁷⁷ מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;

(6) סכום לחיוב כולל⁷⁷ מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

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

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

(ו) בעל הרישיון אינו רשאי להציג בפירוט השיחות תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.

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

⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁷⁷ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].

נספח ה'1

- (ח) כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB, כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא עד 1GB, וב-GB כאשר נפח הנתונים שהוקצה למנוי לתקופת החשבון הוא מעל 1GB⁽⁷⁷⁾, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות; כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- (ט) כל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט שיחות" יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בלבד, בגינה מחויב המנוי⁽⁷⁷⁾ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים"). סה"כ הכמות בשורת סיכום הביניים תועבר מ"פירוט השיחות" ל"פירוט החשבון"⁽⁷⁷⁾.
- (י) יבוטל⁽⁷⁷⁾.
- (יא) התצוגה של כל שורת סיכום ביניים תיעשה בצורה בולטת.
- (יב) שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצג במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ניתן להציג שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה גם בצורה אחרת שבה יוצגו בנפרד לגבי כל מקטע של שיחה כאמור התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').
- (יג) בעל הרישיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].
⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.12.2017].

נספח ה'2 – טופס גישה לשירותים^(61ת)

טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון

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

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

פרטי המנוי

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

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

מס' סוג השירות חסום פתוח

1. ^(77ת) שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל:
- □ (א) סעיף זה מיועד למנוי עסקי בלבד;
 - □ (ב) מנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי ייחסם לגלישה בחו"ל ולא יחויב בגינה במידה ואין לו חבילת/תכנית גלישה בחו"ל;
 - □ (ג) חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות WiFi;
 - □ (ד) סימון "פתוח" בסעיף זה אינו כולל פתיחה לשירותים בירדן ובמצרכים.
- א1. בוטל ^(77ת)

2. שירות תוכן ו/או מידע בתשלום חד-פעמי

- □ א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידיאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)
- □ ב. שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)
- □ ג. מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי)
- □ ד. קבלת מידע שימושי באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, הודעה בעניין קבלת דבר דואר רשום, והכל באופן חד פעמי). ^(77ת)

^(61ת) תיקון מספר 61 [תיקון רישיון זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 17 בפברואר 2014].

^(77ת) תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].

^(77ת) תיקון מספר 77

^(77ת) תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].

נספח ה'2

- ה. ^(77ת) קבלת תוכן באופן חד פעמי (כגון: חידון, הגרלה, סקר, משאל, תחזית אסטרוולוגית, קבלת קישור להורדת סרטון וידאו והכל באופן חד פעמי)
3. שירות תוכן ו/או מידע בתשלום מתמשך- מנוי
- א. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפיה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפיה בסרט וידיאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)
- ב. קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, מנוי לקבלת תוצאות ספורט, מנוי לקבלת שאלות טריוויה ומנוי לקבלת מתכוני דיאטה)
4. שירות תוכן קולי או חזותי בחיוב למספרי 1-900 ו-1-901 בתעריף מיוחד
- א. מספרים בקידומת 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ₪ לשיחה כולה.
- ב. מספרים בקידומת 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ₪ לשיחה כולה.
5. שירות שיחות לחו"ל
- ^(77ת)
6. בטל ^(80ת)
- ^(77ת)

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

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

^(77ת) תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].

^(77ת) תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].

^(77ת) תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.08.2017].

^(80ת) תיקון מספר 80 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.03.2018].

נספח ה'3

**נספח ה'3 – שאלון אופן קבלת החשבון ופרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון,
במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט⁽⁸⁰⁾**

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

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

תאריך: _____

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

פרטי המנוי

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

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

1. אופן קבלת החשבון

דואר רגיל

דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף

מסרון (SMS) עם קישור – מספר הטלפון: _____

אתר האינטרנט של בעל הרישיון

אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון

2. פרסום מספר/י הטלפון המחויב/ים בחשבון, במודיעין הטלפוני ("144") ובאינטרנט

כל מספרי הטלפון - חסויים

כל מספרי הטלפון - מפורסמים

חלק ממספרי הטלפון - חסויים, והשאר - מפורסמים

מספרי הטלפון החסויים / המפורסמים (סמן את בחירתך) הם:

_____, _____, _____, _____, _____

והשאר חסויים / מפורסמים (סמן את בחירתך).

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

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

נספח ה'4' – מוקדי פניות טלפוניים⁽⁸¹⁾

1. **איוש מוקד פניות טלפוני**

(א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי רט"ן, בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, ובעניין שירות נדידה בינלאומית, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.

(ב)⁽¹⁰³⁾ מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף קטן (א), יהיה מאויש במשך ארבעים וחמש (45) שעות בשבוע.

(1) בעל הרישיון רשאי לקצר 8 שעות מתוך 45 השעות באותו שבוע עבור כל יום שבתון החל באותו שבוע.

לעניין זה, "יום שבתון" - שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג שבועות יום העצמאות, יום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

(2) בעל הרישיון רשאי לקצר 5 שעות מתוך 45 השעות באותו שבוע עבור כל ערב חג החל באותו שבוע.

לעניין זה, "ערב חג" - ערב ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב חג פסח, ערב שביעי של פסח, ערב חג סוכות, הושענא רבה, ערב חג השבועות, חול המועד, ויום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה

(ג)⁽⁸³⁾ בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור בסעיף קטן (ב), בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן⁽⁸²⁾ ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

1.1 ⁽¹⁰³⁾ **מוקד פניות דיגיטלי**

בנוסף למוקד הפניות הטלפוני, כאמור בסעיף (1) (ב) יפעיל בעל הרישיון אמצעי התקשרות דיגיטלי (כגון: מסרון או צ'אט) לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של הבעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף (1) (א).

2. **פרסום מידע בנוגע לפעילות מוקדי פניות טלפוניים**

(א) בעל הרישיון יפרסם את המידע הנוגע לפעילות כל מוקדי הפניות הטלפוניים שלו באופן בולט וברור בכל אחד מאלה:

- (1) הסכם ההתקשרות בין בעל הרישיון לבין המנוי;
 - (2) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
 - (3) כל חשבון שהונפק על ידי בעל הרישיון;
 - (4) מסמך הנשלח מטעמו למנוי בעניין הנוגע לשירות הלקוחות.
- (ב) המידע שיפרסם בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (א) יכלול את אלה:

⁽⁸¹⁾ תיקון מספר 81 [תחילה: נספח זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 25.07.2019]

⁽¹⁰³⁾ תיקון מספר 103

⁽⁸³⁾ תיקון מספר 83 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון].

⁽⁸²⁾ תיקון מספר 82 [תחילה: תיקון זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום 18.10.2018]

⁽¹⁰³⁾ תיקון מספר 103

נספח ה'4

- (1) ימי הפעילות של המוקדים ;
- (2) שעות הפעילות של המוקדים ;
- (3) מספרי הטלפון של המוקדים.

3. גישה למוקד פניות טלפוני

- (א) הגישה אל כל מוקד פניות טלפוני תהיה באמצעות שירות "שיחת חינום למתקשר" (שירות 1-800) ; בעל הרישיון יאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני כאמור מכל רשת פנים-ארצית.
- (ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים³².
- (ג) מספק בעל הרישיון שירות נדידה בינלאומית, יאפשר לכל מנוי הנמצא בחו"ל, להתקשר ללא תשלום אל מוקד פניות טלפוני, כמפורט בסעיף קטן 1(א), ובלבד שהפנייה נעשתה באמצעות מספר טלפון ברשת בעל הרישיון.

4. ניתוב שיחה במוקד פניות טלפוני

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

5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני

- (א) בנספח זה –

³² כגון : מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.

נספח ה'4'

"זמן המתנה" – הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-

IVR ועד למענה אנושי⁸³;

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

(ב) שיעור השיחות שבהן :

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

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

(3) הפונה עבר לשירות השארית הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות,⁸⁶

יעמוד בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף קטן זה על 15% לכל היותר בשבועיים רצופים, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משלושת סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים.⁸⁶

(ג) בוטל⁸³.

(1ג)⁸⁶ זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) שנענו, לא יעלה על ארבע וחצי (4.5) דקות.

(ד) בעל הרישיון יקצה לכל שיחה, מכל סוג, מספר מזהה או שזו תזוהה על ידי שמו הפרטי של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה ושם הצוות שלו שיימסרו לפונה מיד לאחר סיום השיחה או בסיום השיחה, על פי העניין, באחת מהדרכים הבאות :

(1) באמצעות דואר אלקטרוני ;

(2) באמצעות מסרון ;

(3) באמצעות שיחה מתפרצת – למנויים שחסומים לקבלת מסרונים ;

(4) בעל פה על ידי נציג בעל הרישיון.

(ה) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות סיום התקשרות, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשרות.

⁸³ תיקון מספר 83

דוגמה לסי"ק (ב)-(ג) (1ג) :

³³ בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שניתן להן מענה אנושי בנושא "בירור חשבון". 900 מתוכן נענו עד 6 דקות המתנה למענה אנושי, 100 האחרות נענו אחרי המתנה של למעלה מ-6 דקות למענה אנושי, וממוצע זמן ההמתנה למענה אנושי של כל 1,000 השיחות היה 7 דקות.

בשבועיים אלה עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" של עד 6 דקות (שיעור השיחות שנענו אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי – 10% (פחות מ-15%)).

בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "בירור חשבון" לעניין זמן המתנה ממוצע למענה אנושי (זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של כל 1,000 השיחות – 7 דקות (מעל ממוצע נדרש של עד 4.5 דקות)).

דוגמה נוספת :

בשבועיים מסוימים היו 1,000 שיחות שנותקו ע"י הפונה ללא קבלת מענה אנושי בנושא "סיום התקשרות". 750 מתוכן נותקו ע"י הפונה אחרי פחות מ-6 דקות המתנה למענה אנושי, 250 האחרות נותקו ע"י הפונה אחרי למעלה מ-6 דקות המתנה למענה אנושי.

בשבועיים אלה לא עמד בעל הרישיון בהוראות הרישיון בנושא זמן המתנה למענה אנושי בנושא "סיום התקשרות" (שיעור השיחות שנותקו ע"י הפונה אחרי המתנה למענה אנושי של למעלה מ-6 דקות – 25% (למעלה מ-15%)).

⁸⁶ תיקון מספר 86

⁸⁶ תיקון מספר 86

⁸³ תיקון מספר 83

⁸⁶ תיקון מספר 86

נספח ה' 4'

- (ו) בחר הפונה במערכת ה-IVR באפשרות בירור חשבון, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו, אלא לבקשתו המפורשת של הפונה.
- (ז) בעל הרישיון לא יידרש לעמוד בזמני ההמתנה המצוינים לעיל ביום בו אירע אחד מאלה (להלן – "אירוע מיוחד"):
- (1) תקלה ברשת תקשורת או תקלה ביישומונים בינלאומיים מובילים³⁴ שגרמו לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים;
- (2) הפסקת חשמל משמעותית;
- (3) פגעי מזג אוויר שגרמו לחסימה של עורקי תחבורה ראשיים;
- (4) פיגוע או אסון המוני;
- (5) כל אירוע אחר על פי שיקול דעתו של המנהל.
- (ח) בוטל^{ת87}
- (ט) ככל שאירע אירוע מיוחד^{ת87} מסוג תקלה ברשת התקשורת שלו שגרמה לפגיעה בשירות לחלק ניכר מהמנויים, יודיע בעל הרישיון לפונה, מיד עם יצירת תקשורת עם מערכת ה-IVR, הודעה קולית בדבר מהות האירוע המיוחד ומיקומו, שגורם לזמני המתנה ארוכים.
- (י) תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור.
- (1)^{ת86} על אף האמור בס"ק (י) רשאי בעל הרישיון להשמיע באמצעות מערכת ה-IVR הצעות לפנות אליו באמצעות דרכים דיגיטליות שונות³⁵
- (יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתנים לקבלת מענה לא יפחת מ-90%.
- (יב) בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתנים לקבלת מענה.
- (יג) במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.

6. הקלטת ותיעוד שיחות

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

³⁴ פייסבוק, ווטסאפ וכד'.

^{ת87} תיקון מספר 87

^{ת87} תיקון מספר 87

^{ת86} תיקון מספר 86

³⁵ כגון: צ'אט אינטרנטי

נספח ה'4

- (ב) נציג בעל הרישיון יתעד במערכות המידע של בעל הרישיון את תוכנה של כל שיחה, מכל סוג, בין אם זו יזומה על ידו ובין אם לאו. תיעוד, כאמור, יכלול גם את המספר המזהה של השיחה, תאריך השיחה ושמו המלא של נציג בעל הרישיון שקיים את השיחה.
- (ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו את הקלטת השיחה כמפורט בס"ק (א) ואת תיעוד תוכן השיחה כמפורט בס"ק (ב) לפרק זמן כמפורט בסעיף 106א(א), באופן שיהיו זמינים למסירה או להעברה למנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע השיחה.

7. תיעוד נתוני שיחות

- (א) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת מתן המענה (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד למתן מענה (MM:SS).
- (ב) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שנותקה על ידי הפונה מבלי שקיבל מענה אנושי, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק (MM:SS).
- (ג) בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה, שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, לכל אחד משלושת סוגי השיחות המפורטים בסעיף 4(ג) לעיל, שיכלול את השדות הבאים:
- (1) תאריך שיחה;
 - (2) מקור השיחה;
 - (3) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS);
 - (4) שעת המעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS);
 - (5) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה (MM:SS).
- (ד) בעל הרישיון ישמור ברשותו את התיעוד לפי סעיפים קטנים (א) עד (ג) למשך שנה לפחות מיום ביצוע השיחות^{ת87}.

8. בוטל^{ת87}

^{ת87} תיקון מספר 87
^{ת87} תיקון מספר 87

נספח ו'

נספח ו' - הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות⁽⁴⁷⁾

1. **הזמנת שירות מבעל הרישיון**
- 1.1 הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או בפורטל הסלולרי שלו (שניהם להלן - "האתר") יבוצע על פי אחת מהחלופות המפורטות בסעיפים 1.2 או 1.3.
- 1.2 **קוד אקראי**
- (א) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את מספר המנוי שלו¹;
- (ב) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות לבעל הרישיון לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור;
- (ג) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון הכולל את אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך";
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות (להלן - "הקוד שנשלח");
- (ד) המנוי יקליד באתר, במקום המיועד לכך, את הקוד שנשלח;
- (ה) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד שנשלח לבין הקוד שהוקלד על ידי המנוי כאמור בס"ק (ד) (להלן - "הקוד שהוקלד");
- (ו) במידה והקוד שהוקלד זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתי לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
- (ז) במידה והקוד שהוקלד אינו זהה לקוד שנשלח, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון המודיע לו כי הרשמתי לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.
- 1.3 **קוד משתמש וסיסמא**
- (א) בעל הרישיון יציג באתר בסמוך למקום המיועד להזמנת השירות, באופן בולט, ברור וקריא, פרטים אלה:
- (1) שם השירות לרבות סיווגו כ"חד פעמי" או כ"מתמשך"; ככל שמדובר בשירות מתמשך - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות;
- (2) מחיר השירות; המחיר יוצג באופן מפורט ובכלל כך פירוט בדבר תשלום "חד פעמי", תשלום "קבוע" עבור תקופה מסוימת לרבות ציון התקופה, ומחיר היחידה לפיה נמדד התשלום עבור השירות;
- (ב) המנוי יקליד באתר, את קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו או אושרו לו על ידי בעל הרישיון (להלן - "קוד הזיהוי");

⁽⁴⁷⁾ תיקון מספר 47 [נספח זה יכנס לתוקף לא יאוחר מיום ט"ז בחשוון התשע"ב (13 בנובמבר 2011)].
1 Mobile Subscriber Number (MSN).

נספח ו'

- (ג) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות, יציג בעל הרישיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באתר- כי הוא חסום לקבלת סוג השירות שהוזמן, וכי ניתן לפנות אליו לשם ביטול החסימה לסוג השירות האמור ;
- (ד) בעל הרישיון יבצע השוואה בין קוד הזיהוי לבין קוד המשתמש והסיסמא שנקבעו על ידו למנוי והשמורים אצלו במערכת ("קוד השמור");
- (ה) במידה וקוד הזיהוי זהה לקוד השמור, יספק בעל הרישיון למנוי את השירות ;
- (ו) במידה וקוד הזיהוי אינו זהה לקוד השמור, ישלח בעל הרישיון למנוי הודעה הממוענת אליו בלבד באמצעות האתר כי הרשמתו לשירות נכשלה בגין חוסר הזהות כאמור.

2. הזמנת שירות מספק שירות⁽⁷⁷⁾ ת79

- 2.1 הזמנת שירות באתר האינטרנט של ספק שירות תבוצע כמפורט להלן :
- (א) התקשרות עם ספק שירות כמשמעותו סעיף 60.6, לשם קבלת שירותיו, תתבצע אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק השירות (להלן – "אתר הספק")³⁶.
- (ב) הפרט הראשון שיידרש המנוי להקליד באתר הספק, במקום המיועד לכך הוא - דרך התשלום הנהוגה לגביו לצורך תשלום עבור שירותים הניתנים על ידי בעל הרישיון או באמצעותו – תשלום מראש (Pre-paid) או תשלום בדיעבד (Post-paid) ;
- (ג) מנוי, המשלם את חשבונית הטלפון שלו בדיעבד (Post-paid), יידרש להקליד באתר הספק את אלה :
- (1) "מספר הלקוח" של המנוי, כפי שמופיע בחשבון הטלפון ;
- (2) מספר הזהות של המנוי ;
- (3) מספר הטלפון של המנוי שיחויב בגין צריכת השירות ;
- (4) ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום (מספר כרטיס אשראי או מספר חשבון בנק).
- (ד) מנוי, לגביו נהוגה שיטת התשלום מראש (Pre-paid), יקליד באתר הספק את אלה :
- (1) מספר הטלפון בגינו ניתן לגרוע מהיתרה העומדת לזכותו עבור צריכת השירות ;
- (2) במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס חיוג – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס החיוג ; במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס האשראי.
- (3)⁽⁸⁰⁾ במקרה שבוצעה טעינה במזומן – תסומן תיבה המציינת את אופן ביצוע הטעינה, כאמור.
- (ה) ספק השירות יעביר לבעל הרישיון הודעה הכוללת את המפורט בס"ק (ג) או (ד), בהתאם לעניין, וכן את אלה :
- (1) שם השירות, לרבות סיווגו של השירות כשירות בתשלום "חד- פעמי" או כשירות בתשלום "מתמשך" ;
- (2) תעריפי השירות.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 11.07.2017].

⁽⁷⁸⁾ תיקון מספר 79 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום י"ט באב תשע"ז (11.08.2017)].

³⁶ אסור לבצע התקשרות עם ספק שירות בתגובה להצעה שנשלחה אל ציוד הקצה, או באמצעות הודעה שנשלחה מציוד הקצה.
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80 [תחילה : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.06.2018]

נספח ו'

- (ו) מיד לאחר שהפרטים האמורים לעיל הועברו לבעל הרישיון על ידי ספק השירות, יבצע בעל הרישיון בדיקת התאמה בין הפרטים האמורים לבין הפרטים המופיעים במערכות המידע שלו. ניתן להמשיך את תהליך ההרשמה לשירות רק לאחר שבעל הרישיון הודיע לספק השירות כי בבדיקת ההתאמה נמצאה זהות מלאה בין הפרטים שנבדקו.
- (ז) במידה והמנוי חסום לקבלת השירות או שאין זהות מלאה בין כל הפרטים, כאמור, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי המנוי חסום לקבלת סוג השירות המבוקש או שהרשמתו לשירות נכשלה, על פי העניין, וכן יודיע למנוי באמצעות מסרון, ללא תשלום, כי הוא חסום לקבלת סוג השירות המבוקש על ידו או שהרשמתו לשירות נכשלה, על פי העניין, וכי הוא רשאי לפנות אל בעל הרישיון לשם הסרת החסימה לסוג השירות האמור.
- (ח) במידה והמנוי אינו חסום לקבלת השירות ויש זהות מלאה בין כל הפרטים, כאמור, ישלח בעל הרישיון למנוי, מסרון, ללא תשלום, הכולל אך ורק את אלה:
- (1) שם השירות, לרבות סיווגו של השירות כשירות בתשלום "חד-פעמי" או כשירות בתשלום "מתמשך";
- (2) תעריפי השירות;
- (3) קוד אקראי בן חמש (5) ספרות לפחות.
- (ט) המנוי יקליד את הקוד באתר הספק, במקום המיועד לכך.
- (י) ספק השירות יעביר לבעל הרישיון את הקוד שהקליד המנוי, כאמור בס"ק (ט).
- (יא) בעל הרישיון יבצע השוואה בין הקוד ששלח אל המנוי לבין הקוד שהקליד המנוי באתר הספק.
- (יב) במידה והקוד שהקליד המנוי זהה לקוד שנשלח אליו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון, ללא תשלום, המודיע לו כי הרשמתו לשירות אושרה, וככל שמדובר בשירות בתשלום "מתמשך" - מידע בדבר האופן בו ניתן לבטל את הרישום לשירות. כמו כן, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי הרישום לשירות אושר על ידו.
- (יג) במידה שהקוד שהקליד המנוי אינו זהה לקוד שנשלח אליו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון, ללא תשלום, המודיע לו כי הרשמתו לשירות נכשלה בשל חוסר הזהות, כאמור. כמו כן, יודיע בעל הרישיון לספק השירות כי הרישום לשירות נכשל.
- (יד) שירות הניתן בתשלום "חד-פעמי", יינתן למנוי פעם אחת בלבד, והחיוב עבורו יהיה חד-פעמי. ככל שירצה המנוי לקבל שירות חד-פעמי פעמים נוספות, יהיה עליו להירשם לשירות בכל פעם מחדש.

נספח ז'

נספח ז' – הוראות בטחון – לא לפרסום בציבור

נספח ח'1

נספח ח'1 – דמי רישיון (ת49) ת72)

1. בכפוף לאמור בסעיף 86א ברישיון, דמי הרישיון יופחתו בהתאם לגידול בנתח השוק של בעל הרישיון במועד הבדיקה בהשוואה למועד הקובע, על פי מספר המנויים של בעל הרישיון (לא כולל מנויים של בעל רישיון רט"ן בר"א המתארח ברשתו של בעל הרישיון). הזכאות להפחתה תבחן בשני מועדי בדיקה: בחלוף שנתיים מהמועד הקובע ("מועד הבדיקה הראשון") ובחלוף חמש שנים מהמועד הקובע ("מועד הבדיקה השני").
לעניין נספח זה, "דמי רישיון" - התשלום שאותו נדרש הזוכה במכרז דור 4 לשלם בעבור הרחבת רישיון קיים או קבלת רישיון חדש;
"מועד הקובע" – יום קבלת אישור הפעלה כאמור בסעיף 26א. ברישיון.
מנגנון ההפחתה-
2. כל אחוז נתח שוק שיצבור בעל הרישיון בין המועד הקובע למועד הבדיקה הראשון או השני, לפי העניין, יזכה את בעל הרישיון בהפחתה של 10% מדמי הרישיון, וזאת עד להפחתה מירבית מצטברת של 50% מדמי הרישיון (חלקי אחוזים יעוגלו כלפי מטה לאחוזים שלמים).
3. נתח השוק של בעל הרישיון יחושב כיחס בין מספר המנויים של בעל הרישיון לבין מספר המנויים הכולל בשוק הרט"ן. לעניין זה, "שוק הרט"ן" – כל מנויי בעלי רישיון רט"ן ורט"ן בר"א.
4. "מנויי" – מי שמתקיימים לגביו כל התנאים הבאים, במצטבר:
 - 4.1 היה מנוי במשך שלושה חודשים רצופים לפחות לפני מועד הבדיקה;
 - 4.2 הניב בכל אחד משלושת החודשים הכנסה למפעיל של 10 ₪ לחודש לכל הפחות. לעניין זה, מנוי תלוי, אשר נהנה מקבלת שירותים מבעל הרישיון ללא חיוב ייעודי אלא מכוח חיוב של מנוי קשור ייחשב "מנויי" אם יזם צריכת שירותים בהיקף העולה על 50 יחידות (לעניין זה, "יחידה" - כדקת שיחה, הודעת טקסט אחת או צריכת נתונים בהיקף של 1MB).
5. בתום חמש שנים ושלושה חודשים מהמועד הקובע, ישלם בעל הרישיון את היתרה המופחתת בהתאם לנתח השוק שצבר בעל הרישיון עד מועד הבדיקה השני, או את היתרה המופחתת בהתאם לנתח השוק כאמור שצבר בעל הרישיון עד מועד הבדיקה הראשון, לפי הנמוכה מביניהן. לעניין זה, "היתרה המופחתת" – מחצית מדמי הרישיון שהציע בעל הרישיון במכרז, בקיזוז הסכום המחושב במנגנון ההפחתה שבסעיף 2.
6. פקעה הקצאת התדרים כאמור בסעיף 26ב, ישלם הזוכה הזכאי להסדר את היתרה המופחתת תוך ארבעים וחמישה ימים ממועד הפקיעה. לעניין זה, ייראו ביום זו פקעה הקצאת התדרים כמועד הבדיקה הראשון ודמי הרישיון שאותם יהיה על בעל הרישיון לשלם יחושבו בהתאם.

נספח ח'2

נספח ח'2 – ערבויות וכתבי התחייבות⁽⁹⁵⁾

בעל הרישיון ימציא למנהל שתי ערבויות בלתי מותנות לטובת מדינת ישראל. הערבויות תהיינה בנוסח המצורף³⁷ מטה ובסכומים הבאים:

- (1) ערבות רישיון בסכום של ארבעים וחמש מיליון (45,000,000) ש"ח. ערבות זו תבוא במקום כל ערבות קודמת שהמציא בעל הרישיון למנהל לפי הוראות רישיונו. עמד בעל הרישיון בהוראות נספח ה', יופחת סכום הערבות ל- חמש מיליון (5,000,000) ש"ח.
- (2) ערבות דור 5 בסכום שש מיליון (6,000,000) ש"ח.

לכבוד
מדינת ישראל - משרד התקשורת
רחוב יפו 23, ירושלים

הנדון: **ערבות בנקאית/ ביטוחית מספר.....**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ (במילים) _____ (שקלים חדשים אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר לרישיון כללי למתן שירותי רטי"ן. (להלן – "הרישיון").

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך חמישה עשר ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____; _____; על הדרישה דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חב' הביטוח שכתובתו _____ .
לתשלום להימסר בסניף הבנק / החברה המצוין בכתב ערבות זה והכל בשעות העבודה שבהן הסניף פתוח. דרישה בפקסימיליה, טלקס, דואר אלקטרוני או מברק לא תחשב כדרישה מספקת לצורך ערבות זאת.

שם הבנק/חברת הביטוח

נספח ח'2

לכבוד
מדינת ישראל - משרד התקשורת
רחוב יפו 23, ירושלים

הנדון: **התחייבות להאריך את הערבות הבנקאית/ביטוחית אוטונומית מס' _____**

בהמשך לערבות בנקאית/ביטוחית אוטונומית מס' _____ שהומצאה לכם בהתאם להוראות הרישיון הכללי לשירותי רטי"ן (להלן "הערבות"), אנו [שם בעל הרישיון] (להלן – "בעל הרישיון"), מתחייבים כי לא יאוחר משישים ימים לפני תום תקופת הערבות היא תוארך לתקופה של חמש שנים נוספות, וכך בכל פעם לתקופה נוספת באופן שהערבות תהיה בתוקף עד יום [שנתיים מיום תום תוקפו של הרישיון שהוענק לנו]; ואולם אם במועד האמור לא סילקנו, להנחת דעתכם, את כל חיובינו, תוארך הערבות, בכל פעם לתקופה של שנה נוספת, לפי דרשתכם בכתב.

בכבוד רב,

[בעל הרישיון]

נספח ט' (ת49) - שירות אירוטי ת21 תחילה

1. **הגדרות**
- 1.1 **בנספח זה:**
- **"בעל רישיון"** - מי שקיבל מאת השר רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים ניידים או למתן שירותי רט"ן;
 - **"חשבון טלפון"** - חשבון שמגיש בעל רישיון למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו;
 - **"כתב"** - לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
 - **"מספר שירות"** - מספר ספרות, אשר הוקצו בידי בעל רישיון לספק של שירות אירוטי הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון, בכפוף להוראות תכנית המספר 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"**⁽²³⁾ - 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; לענין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצויד קצה של המנוי כתנאי למתן הקדימון האירוטי.
 - **"קידומת החיוג"** - קידומת חיוג ארצית בתבנית שנקבעה בידי המשרד עבור שירות אירוטי;
 - **"הרשת"** - רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון;
 - **"שירות אירוטי"** - שירות השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, לרבות שירות של היכרויות, שיחות (צ'אט) או העברת מסרים בין מתקשרים מזדמנים, שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין, שהוא אחד מאלה:
(1) שירות הניתן באמצעות חיוג מספר טלפון הניתן בידי ספק שירות;
(2) שירות גישה אל מאגר סגור של תכנים לרבות קבצי מולטימדיה הניתנים בידי בעל הרישיון או בידי אחר המספק את השירות בהסכמת בעל הרישיון (להלן - **"הפורטל הסלולרי"**);⁽²²⁾ לענין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצויד קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;
 - **"תקנות התשלומים"** - תקנות התקשורת (בזק ושירותים) (תשלומים עבור שירותי בזק), התשס"ה-2005;

⁽⁴⁹⁾ תיקון מפר 49.

⁽²¹⁾ תיקון מספר 21.

⁽²³⁾ תחילת תוקפו של נספח י"ג חדש, החל מיום א' בניסן התשס"ו (30 במרץ 2006).

⁽²²⁾ תיקון מספר 23 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].

⁽²²⁾ תיקון מספר 22.

נספח ט'

- **"תשלום מיוחד"** - מחיר שנקבע כאמור בסעיף 6, ואשר המנוי נדרש לשלם בגין שירות אירוטי בנוסף על התשלום הרגיל;
- **"תשלום משך"** - תשלום מיוחד אשר שיעורו נקבע לפי משך הזמן בו צרך המנוי את השירות האירוטי;
- **"תשלום רגיל"** - אחד מאלה:
 - (א) בשיחה בתוך הרשת - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי לבין בעל הרישיון לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת;
 - (ב) בשיחה מרשת רט"ן אחת לרשת רט"ן אחרת או לרשת מפ"א - תשלום כאמור בס"ק (א) בתוספת תשלום שלא יעלה על 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);
 - (ג) בשיחה מרשת חברת בזק לרשת רט"ן - תשלום שלא יעלה על הקבוע באות ההיכר ד' שבלוח א' בתוספת הראשונה לתקנות התשלומים, בתוספת 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);
 - (ד) בשיחה מרשת מפ"א, למעט רשת חברת בזק, לרשת רט"ן - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי של מפ"א לבין המפ"א, לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת, בתוספת 0.50 ש"ח לדקה (כולל מע"מ);
 - (ה) בשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי - תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין המנוי לבין בעל הרישיון לגבי שירות גישה אל הפורטל הסלולרי.

2. גישה באמצעות חיוג

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

3. הקצאת מספר שירות

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

4. חסימת גישה

- 4.1 א.ת.23) בעל הרישיון יחסום את הגישה לשירות אירוטי, מכל ציוד קצה המחובר לרשת; מבלי לגרוע מהאמור, הרי לצורך חסימת הגישה לשירות אירוטי הניתן באמצעות הפורטל הסלולרי, רשאי בעל הרישיון לעשות שימוש באמצעי חסימה, לרבות תוכנות סינון תכנים, ובלבד שימנעו באופן יעיל את הגישה לשירות האמור.
- ב.ת.23) הודיע משרד התקשורת לבעל הרישיון כי ניתן קדימון אירוטי באמצעותו של קו טלפון ברשת שלו אשר הגישה אליו נעשית שלא באמצעות מספר שירות, ינתק בעל הרישיון את הקו האמור, או יחסום את הקו לקבלת שיחות נכנסות;
- 4.2 מנוי אשר מלאו לו 18 שנים רשאי לבקש מבעל הרישיון כי יסיר את החסימה האמורה בסעיף קטן 4.1 א.ת.23) מציוד הקצה שברשותו.
- 4.3 בקשת מנוי להסרת החסימה תהיה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון קבע נוהל המאפשר זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה.
- 4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, יסיר בעל הרישיון, תוך זמן סביר, את החסימה באופן המאפשר למנוי גישה לשירותים אירוטיים באמצעות ציוד הקצה שברשותו.
- 4.5 הוסרה חסימה אל השירותים האירוטיים כאמור, והמנוי שב וביקש חסימת ציוד הקצה שלו אל השירותים האמורים, יבצע בעל הרישיון את החסימה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-2 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתו של המנוי.
- 4.6 הסרה ראשונה של חסימה אל שירות אירוטי, שנעשתה על-פי בקשת המנוי כאמור בסעיפים 4.2 ו-4.3, תיעשה ללא תשלום; בעל הרישיון רשאי לגבות מהמנוי, תשלום סביר בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי.
- 4.7 ת.77) בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות אירוטי. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

5. רישום מוקדם

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

ת.23) תיקון מספר 23 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
ת.23) תיקון מספר 23 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
ת.23) תיקון מספר 23 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)].
ת.77) תיקון מספר 77 [סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 26.03.2017].

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

נספח ט'

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

9. יחסי בעל הרישיון עם ספק השירות

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

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

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

10. קישור גומלין

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

10.2 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינו לבין בעל רישיון אחר בעניין קשור גומלין כאמור.

11. כללי

11.1 בעל הרישיון יהיה אחראי לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגביה בנוגע לשירות, ויקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספק בעל הרישיון את השירות האירוטי בעצמו, יהיה בעל הרישיון אחראי גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.

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

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

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

א. שם הספק וכתובתו;

ב. מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.

נספח ט'

- 11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן כשירות רשתי אך ורק למנוייו של בעל הרישיון.
- 11.6 בעל הרישיון רשאי לספק בעצמו שירות אירוטי, ויחולו עליו הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.

נספח ט'1^{ת64} - שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום^{ת68}

1. הגדרות

1.1 בנספח זה :

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

^{ת64} תיקון מספר 64 [תיקון זה יכנס לתוקף ביום 24 לאוקטובר 2014].
^{ת68} תיקון מספר 68.

נספח ט'1

- **"תעריף פרימיום"** - התעריף לתשלום עבור שירות פרימיום, בהתאם לדרישת בעל הרישיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רישיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידיו המב"ל;
- **"תעריף רגיל"** - תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רישיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי³⁸.

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

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

- 2.1 בעל רישיון מוצא יאפשר לכל מנוי גישה לכל שירות פרימיום הניתנים על גבי כל הרשתות של בעלי הרישיונות.
- 2.2 בעל רישיון מארח יאפשר לכל מתקשר של כל בעלי הרישיונות גישה לשירותי הפרימיום שניתנים באמצעות הרשת שלו.
- 2.3 בעל רישיון מארח ובעל רישיון מוצא יאפשרו מתן שירותי פרימיום, אך ורק באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.
- 2.4 הפניה לקידומות החיוג תעשה אך ורק לשם קבלת שירות פרימיום; הפניה לקידומות החיוג כאמור לצרכים אחרים, לרבות הסדרי חיוב וגביה, שירות לקוחות או מינהלה, אסורה בהחלט.
- 2.5 בעל הרישיון יחסום את הגישה למספר טלפון, לרבות למספר בינלאומי, ללא קידומות החיוג לשירות פרימיום, ככל שהודע לו בידי המשרד, או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר טלפון זה ניתן שירות פרימיום.

³⁸ במידה ולמנוי חבילת דקות חודשית מוגבלת, יפחית בעל הרישיון את התשלום על פי משך השיחה ממכסת הדקות החודשית; במידה ולמנוי תכנית בלתי מוגבלת, לא יחויב בתשלום נוסף עבור החיוג למספר שירות; במידה ולמנוי תכנית תעריפים שלא במסגרת חבילה, יהיה התעריף הרגיל שלו זהה לתעריף עבור דקת שיחה פנים רשתית.

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

- 3.1 מיד לאחר מימוש ההתקשרות, ובטרם מתן שירות פרימיום, ישמיע בעל הרישיון המארח למתקשר מסר מוקלט, בשפה שבה ניתן השירות, בלשון ברורה ומובנת לכל, וללא שיבושי הקלטה. המסר המוקלט יכלול פרטים אלה, על פי הסדר הבא:
- (א) מהות השירות;
- (ב) תעריף הפרימיום, בנוסף לתעריף הרגיל של המנוי;
- (ג) התעריף המרבי שניתן לגבות בעד השירות;
- (ד) משך הזמן המרבי שנקבע לשם קבלת שירות פרימיום, ככל שנקבע;
- (ה) האפשרות הנתונה בידי המתקשר לנתק את השיחה לפני תחילת מתן השירות, ללא חיוב, וזאת עד סיום השמעת האות כאמור בסעיף 3.2.^{66ת}
- 3.2 עם סיום השמעת ההכרזה המוקלטת, כאמור בסעיף 3.1, ולפני תחילת מתן השירות, ישמיע בעל הרישיון המארח למתקשר אות מיוחד, ולאחריו תינתן לו שהות של 5 שניות לפחות לשם ניתוק השיחה, וזאת מבלי להיות מחויב בתעריף פרימיום; בעל הרישיון רשאי לתת למנוי אפשרות לאשר את קבלת השירות באמצעות הקשה על מקש מסוים בצידוד הקצה שברשותו, לשם תחילת מתן השירות עוד בטרם תסתיים השיחה כאמור.^{66ת}
- 3.3 נחסמה הגישה לשירות פרימיום כאמור בסעיף 7.1, ישמיע בעל רישיון מוצא למנוי מסר מוקלט, לפיו לא ניתן לקבל שירות כאמור, בשל חסימת הגישה לקידומת החיוג. בעל הרישיון רשאי לפרט במסגרת המסר המוקלט את הדרכים לביטול החסימה.

4. רכישת שירות

- 4.1 בסיום הליך האמור בסעיף 3.2, תינתן למתקשר אפשרות לרכוש את שירות הפרימיום.^{66ת}
- 4.2 רכישת שירות תתבצע לכל שירות בנפרד, ובהתאם לקידומת החיוג, ואין לראות ברכישת שירות מסוים כרכישת שירות נוסף, בין אם אותו השירות ובין אם שירות אחר.

5. מחיר השירות

- 5.1 בכל קידומות החיוג המפורטות להלן, תעריף השירות למנוי יהיה תעריף הפרימיום לשירות בתוספת התעריף רגיל.
- 5.2 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-900, ניתן לדרוש סכום מירבי של 0.5 ש"ח לדקת שיחה, ולא יותר מאשר 30 ש"ח לשיחה כולה.

^{66ת} תיקון מספר 66.

^{66ת} תיקון מספר 66.

^{66ת} תיקון מספר 66.

נספח ט'1

- 5.3 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-901, ניתן לדרוש סכום מירבי של 50 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נגבה באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מרבי של 100 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריף הפרימיום המחייב הוא התעריף שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.
- 5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. גבייה והסדרי חיוב

- 6.1 בעל רישיון מוצא לא יגבה ממנוי תשלום עבור שירות פרימיום, אשר ניתן בניגוד להוראות נספח זה.
- 6.2 בעל רישיון המוצא יגבה מהמנוי תשלום עבור שירות הפרימיום על פי רשומות החיוב שהעביר לו בעל הרישיון המארח, בנוסף לתעריף הרגיל.
- 6.3 בעל הרישיון המארח יעביר, לכל הפחות פעם ביממה,⁶⁹ לבעל רישיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום (להלן "קובץ רשומות פרימיום")⁶⁹ שניתן למנוי, כפי שנמסר למנוי בהכרזה לפי סעיף 3.1.
- 6.4 בעל רישיון המוצא יעביר לבעל הרישיון המארח תשלומים שגבה ממנוייו בגין שירותי פרימיום, על פי תעריף הפרימיום, ולא יידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנוייו.
- 6.5 ניתק מנוי את השיחה בטרם הוחל במתן השירות, רשאי בעל רישיון המוצא לגבות ממנו תעריף רגיל, ולא יעביר לבעל הרישיון המארח תעריף קש"ג, כקבוע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000 (להלן – "תקנות קש"ג").

7. הפסקת שירות פרימיום

- 7.1 בעל רישיון מארח רשאי לנתק את המתקשר לשירות פרימיום בהגיע התשלום עבור השיחה לתשלום המרבי כאמור בסעיף 5.
- 7.2 בעל רישיון מוצא יחסום את שירות הפרימיום למנויי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום⁶⁹.
- 7.3 האמור בסעיף 7.2 יחול גם על מנוי פוסט-פייד אשר לגביו קיימת הגבלת אשראי, ואשר הגיע לתקרת האשראי שהוסכמה עמו.

⁶⁹ תיקון מספר 69.

⁶⁹ תיקון מספר 69.

⁶⁹ תיקון מספר 69.

8. **חסימת הגישה לשירות**
- 8.1 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, קיים או חדש, לבחור האם הגישה מקו הטלפון שלו לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901 תהיה פתוחה או חסומה. החלטתו של המנוי תתבצע באמצעות סימון בחירתו במשבצת המתאימה, לידה רשום "חסום" או "פתוח" במסגרת טופס הגישה לשירותים (להלן – "הטופס").
- 8.2 בעל הרישיון יכין טופס גישה לשירותים או יתקן את טופס הגישה לשירותים המוגדר ברישיונו (להלן – "טופס גישה לשירותים") באופן שיכלול את האמור בטופס גישה לשירותי פרימיום בסעיף 12.
- 8.3 בעל הרישיון יציב את טופס הגישה לשירותים באתר האינטרנט שלו.
- 8.4 בחירתו של מנוי חדש תתבצע בסימון על גבי הטופס המהווה חלק מ"הסכם ההתקשרות", כאשר זה נעשה בעסקה במעמד המנוי ונציג בעל הרישיון, במסגרת "מסמך תנאי ההתקשרות", כאשר ההתקשרות נעשית בעסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון, או כפי שסומן על ידי המנוי על גבי טופס מקוון, בעת ביצוע ההתקשרות באמצעות האינטרנט.
- 8.5 בעל הרישיון יודיע למנוי קיים במסגרת חשבון הטלפון בדבר האפשרות להוריד מאתר האינטרנט שלו את הטופס, ולסמן את בחירתו בדבר הגישה לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901. מנוי קיים שמילא בעבר טופס ועתה מילא רק את בחירתו בעניין הגישה לשירותי פרימיום, בחירותו הקודמות בדבר גישה לשירותים תעמודנה בעיניו, אלא אם ביקש המנוי במפורש לשנותן.
- 8.6 מנוי קיים שלא סימן במפורש, בתוך חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף, את בחירתו בנוגע לנגישות לשירותי פרימיום הניתנים בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:
- א. בהתייחס לקידומת 1-900 – פתוח ;
- ב. בהתייחס לקידומת 1-901 – חסום.
- 8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 1-901, על פי ברירת המחדל כאמור בסעיף 8.4, תבוצע על ידי בעל הרישיון תוך שבעה (7) ימי עבודה מתום חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף. חסימת מנוי בפעם הראשונה לגישה לקידומות 1-900 ו-1-901, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.
- 8.8 בעל הרישיון יחסום את הגישה של כל מנויו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 1-902 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.
- 8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרישיון את החסימה תוך זמן סביר.
- 8.10 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירותי פרימיום. התיעוד יהיה זמין אצל בעל הרישיון למסירה או להעברה, לפי העניין, לידי המנהל תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום שהגיש המנוי את בקשתו.

9. **מתן השירות בארץ באמצעות מב"ל**
- 9.1 מב"ל רשאי להיות בעל רישיון מארח, ולאפשר מתן שירות פרימיום באמצעות הרשת שלו, מבלי שיידרש לנתב את השיחה לחו"ל.
10. **הוראות שונות**
- 10.1 בעל רישיון מארח רשאי להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניו של בעל הרישיון לשם מתן השירות; ספק השירות פטור מהחובה לקבל רישיון או היתר כללי לשם ביצוע פעולות בזק, על פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.
- 10.2 לא שילם מנוי חשבון טלפון הכולל חיוב בגין שירותי פרימיום, יעביר בעל הרישיון לבעל הרישיון המארח את פרטי המנוי הבאים: שמו המלא, מספר זהות ודרכי ההתקשרות עימו.
- 10.3 בחשבון טלפון בו נכללו חיובים בגין שירותי פרימיום, יפרט בעל הרישיון לגבי כל ספק שירות שחיובים בגין שירותיו נכללו בחשבון, את הפרטים הבאים:
- (א) שם בעל רישיון מארח וכתובתו;
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רישיון מארח;
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רישיון מארח, לרבות מספר טלפון.⁶⁶
- 10.4 בעל רישיון מארח אינו רשאי לעשות שימוש בפרטים של אמצעי תשלום, שנמסרו לו על ידי המתקשר לצורך תשלום בעד שירותים אחרים, על מנת לגבות תשלום פרימיום.
11. **הוראת שעה**
- 11.1 (א) בעל רישיון מארח ישמיע למתקשר הכרזה לפיה שירות הפרימיום ניתן אך ורק תוך שימוש בקידומות החיוג 1-900, 1-901 ו-1-902 במקרים אלה:
- (1) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג למספר בינלאומי;
- (2) בהתקשרות לשירותי פרימיום אשר הגישה אליהם התאפשרה, עד לכניסת הוראות נספח זה לתוקף, באמצעות חיוג לקוד גישה רשתי, כהגדרתו בתכנית המספור בישראל.
- (ב) ההכרזה תינתן בשפה בה ניתן שירות הפרימיום.
- (ג) בעל הרישיון המארח ישמיע את ההכרזה במשך שישה חודשים, מיום כניסת הוראות נספח זה לתוקף.
- (ד) מפעיל המוצא רשאי לחייב את המנוי בתעריף רגיל בגין ההכרזה.
12. בטל ת⁸⁰.

⁶⁶ תיקון מספר 66.
⁸⁰ תיקון מספר 80.

נספח י' - נגישות לשירותי בזק בין לאומיים⁽⁴⁹⁾

- 1.1 הגדרות
- 1.1 במסמך זה יהיו למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדס, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
- מתקשר מזדמן** - מנוי של בעל הרישיון, 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 רישיון²;
 - מפעיל בין-לאומי** - מי שמספק שירותי בזק בין-לאומיים לציבור בישראל על פי רישיון כללי מאת השר;
 - מפעיל נבחר** - מפעיל בין-לאומי שנבחר בידי מנוי, על פי הוראות סעיף 4;
 - קוד גישה** - קבוצת ספרות בסדר מסוים, אשר חיוגם מאפשר גישה אל שירותי בזק מסוים של מפעיל מסוים; חיוג קודי גישה נוספים, לפי הצורך, ומספר מנוי, אמורים ליצור קשר בזק אל ציוד קצה של המנוי³; 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;
 - 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 הרישיון;
 - 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 רישיון 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.

⁽⁴⁹⁾ תיקון מספר 49

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

³ לדוגמה: חיוג קוד גישה לשירותים בין-לאומיים, ולאחר מכן חיוג קוד המדינה, אזור החיוג באותה המדינה ומספר הטלפון של המנוי המבוקש בחו"ל.

נספח י'

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

2. **הקצאת קוד גישה**

2.1 בעל הרישיון 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 הרישיון 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 הרישיון למפעיל בין לאומי על פי הספרה X ; הספרה X היא הקוד של המפעיל הבין-לאומי.

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

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

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

2.3 חיוג באמצעות תכנית 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.

א2. נגישות של מנוי לשיחות מב"ל יוצאות:

א2.1 בעל הרישיון 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 הרישיון יחסום שיחות מב"ל יוצאות, ורשאי הוא לחסום גם שיחות מב"ל נכנסות בגוביינא, לכל מנוי שיבקש לחסום גישה לשירותים בין-לאומיים או למנוי שהשירות הבין-לאומי שלו לשיחות מב"ל יוצאות הופסק או נותק, על פי הכללים הקבועים ברישיון; בעל הרישיון אינו רשאי לחסום שיחות מב"ל נכנסות, למעט שיחות גוביינא.

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

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

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

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

(א) 70% - תוך יום עבודה מקבלת ההודעה; בקשות שהתקבלו לאחר השעה 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 הרישיון יוודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו.

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

3.6 על אף האמור בסעיף 3.5, בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי חדש שלו, ללא כל תשלום, לחסום את שיחות המב"ל היוצאות, לפני הפעלת שירותיו לאותו מנוי.

3.7 בעל הרישיון יוודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל הודעה קולית מתאימה כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.

נספח י'

3.8 ביקש מנוי שבחר במפעיל נבחר לחסום שיחות מב"ל יוצאות, יודיע בעל הרישיון על כך למפעיל הנבחר, תוך שבעה (7) ימי עבודה מיום ביצוע החסימה.

4. בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי

4.1 מנוי של בעל הרישיון רשאי להודיע למפעיל בין-לאומי בכתב, בטופס חתום שאושר בידי המנהל, על בחירתו בו כמפעיל נבחר באמצעותו הוא מבקש לקבל שירותי בזק בין-לאומיים בקודי הגישה '00' ו-'188'; הטופס יכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זהות או מספר זיהוי של תאגיד, מען ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר ואת התאריך והשעה בה נמסרה הוראת המנוי; הטופס יבהיר כי ניתן לקבוע לכל מספר טלפון מפעיל נבחר אחד בלבד והוא יענה לדרישות הקבועות לעניין זה ברישיון המפעיל הבין לאומי (להלן - טופס שיוך).

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 ידרש המנוי לשלם כל מחיר, ואולם עבור כל שינוי בשיוך ישלם המנוי תשלום סביר.

4.3 המפעיל הנבחר ישלח לבעל הרישיון הודעה בדבר בחירתו של המנוי בו כמפעיל נבחר (להלן - הודעת שיוך); הודעת שיוך תכלול את פרטי המנוי - שם פרטי ושם משפחה, מען, מספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר, וכן את התאריך והשעה המצויינים בטופס השיוך עליו חתם המנוי; המפעיל הנבחר ימסור הודעות שיוך לבעל הרישיון על פי טפסי השיוך החתומים שבידו; הודעות השיוך ימסרו באמצעות קבצי מדיה מגנטית, או באופן אחר שיוסכם עליו בין בעל הרישיון למפעילים הבין-לאומיים. אם יימסרו לבעל הרישיון שתי הודעות שיוך או יותר, המתייחסות לאותו מספר טלפון, יפעל בעל הרישיון על-פי הודעת השיוך הנושאת את התאריך והשעה המאוחרים יותר.

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

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

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

(ב) בטל;

(ג) בעל הרישיון יבצע שיוך מנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר;

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

נספח י'

- (ה) בעל הרישיון יעביר בכל יום לכל מפעיל בין-לאומי, קובץ שינוי יומי של שיוך מנויים (להלן "קובץ שינויים") המכיל את פרטי המנויים שהשתייכו אל המפעיל הבין-לאומי או נגרעו ממנו באותו יום. קובץ השינויים יועבר במועד ובמתכונת כפי שיוכס בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין-לאומי. הקובץ יכלול את פרטי המנוי, ולפחות את אלה: שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מספר תעודת זיהוי או מספר זיהוי של התאגיד, מען ומספר טלפון ששוייך למפעיל הבין-לאומי.
- (ו) בעל הרישיון רשאי לפנות למנהל בבקשה להתיר לו, במקרים מסוימים, לקבוע כללים והגבלות בנושא שיוך מנוי, בעל הרישיון יפרט את הנימוקים, הטכניים או התפעוליים המהווים בסיס לבקשתו; התיר המנהל, לפי שיקול דעתו המקצועי, את בקשתו של בעל הרישיון כאמור, יקבע המנהל את פרק הזמן בו הכלל או המגבלה יהיו תקפים;
- (ז) בוטל ת⁸⁷
- (ח) נתגלעו חילוקי דעות בין מפעילים בין-לאומיים או בין בעל הרישיון למפעיל בין-לאומי בעניין בחירת מפעיל נבחר בידי מנוי, יועבר העניין להכרעת המנהל או להכרעת בורר בלתי תלוי שימנה המנהל לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 4.6 חיוג של מנוי בקידומת '00' או בקוד מיוחד אחר לגישה לשירותי בזק בין-לאומיים, או ניתוב שיחה אל מנוי של בעל הרישיון הנמצא בחו"ל באמצעות מפעיל בין-לאומי (שירותי עקוב אחרי למנוי), ינותב בידי בעל הרישיון למפעיל הנבחר.
5. בוטל
6. חסימה לקוד חיוג מקוצר
- 6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרישיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנוי שיבקש זאת.
- 6.2 בעל הרישיון יבצע את החסימה לקוד החיוג המקוצר כמפורט להלן: ינתב את שיחות המנוי בקוד הגישה הדו ספרתי '00' ובקוד הגישה '188' אל מכריז, שישמיע הודעה קולית מוקלטת בתכן הבא, בעברית, אנגלית, ערבית ורוסית: "שירות זה חסום, לפרטים נוספים נא חייג למספר _____ (מספר טלפון של מכריז על פי הוראות סעיף 6.7).
- 6.3 בוטל;
- 6.4 בוטל;
- 6.5 בוטל;
- 6.6 בוטל;

נספח י'

6.7 בעל הרישיון יפעיל הכרזה במענה קולי במשך 24 שעות ביממה, כולל בשבתות ובחגים, בשיטה ובנוסח שיאפשר למנוי לקבל הסבר על השייך והחיוג לחו"ל, בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית; ההסבר יקיף את הנושאים הבאים:

(א) ביצוע שיוך למפעיל נבחר - מהו התהליך ולאן יש לפנות כדי לבקש טופס שיוך;

(ב) כיצד ניתן לחייג לחו"ל כאשר המנוי חסום לקוד חיוג מקוצר;

(ג) אפשרות חסימת חיוג לחו"ל ואפשרות להסרת החסימה;

(ד) להיכן ניתן לפנות לשם בירור נושאים נוספים - מספרי טלפון של מוקדי המפעילים הבין-לאומיים.

7. קישורי גומלין

7.1 בעל הרישיון יחבר את המערכת שלו, באופן ישיר או עקיף, על פי רישיונו, אל מערכות הבזק הבין-לאומיות של כל המפעילים הבין-לאומיים, באופן המאפשר קבלת שירותי בזק בין-לאומיים בידי כל מנוי, באמצעות מערכת הבזק הבין-לאומית של כל מפעיל בין-לאומי, לרבות שיחות מב"ל יוצאות ושיחות מב"ל נכנסות, חיוג ישיר, חיוג באמצעות מרכזן (שירות '188', כאמור בסעיף 2.2 (א)), שירות "ישראל ישיר", שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל, מישראל לחו"ל), שירותי 1-800 בין-לאומיים (נכנסים ויוצאים), שירות כרטיסי חיוג, מכל יעד בחו"ל ולכל יעד בחו"ל.

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

(א) שירות איכותי, כולל בקרה על איכות השירות ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לאיכות השירות;

(ב) חיוב אמין ומדויק של המנוי, כולל בקרה על החיוב, ואמצעים לבדיקה ולטיפול בתלונות של מנויים בנוגע לחיוב שגוי וכלים ואמצעים לאיתור ומניעת מרמה והונאה;

(ג) מענה צרכני לפניות ובירורים של המנוי, כולל כלים ואמצעים לאספקת חשבון מפורט למנוי, ולבדיקת פניות של המנוי בכל נושא הקשור לקבלת שירותים בין-לאומיים.

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

(א) יאפשר לכל מנוי שלא 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;

נספח י'

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

7.4

המפעילים הבין-לאומיים יישאו בהוצאות בגין יישום קישור הגומלין 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 הרישיון למפעילים הבין-לאומיים; הוצאות משותפות של בעל הרישיון, 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.

נספח י"א

נספח י"א – הוראות קצובות בזמן⁹⁴

1. על אף האמור בסעיף 1(ב) לנספח ה'4, מוקד פניות טלפוני לשם קבלת פניות בכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, שאינן פניות כאמור בסעיף 1(א) לנספח ה'4, יהיה מאויש שמונה (8) שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי חול, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה; סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
2. על אף האמור בסעיף 5(ב) לנספח ה'4 לעניין סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ה'4, שיעור השיחות שבהן יעמוד בעל רישיון בכל אחד משלושת סוגי האירועים המפורטים בסעיף 5(ב) לנספח ה'4, יעמוד על 20% לכל היותר שבועיים רצופים, לכל אחד מסוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ה'4, מתוך המספר הכולל של השיחות של כל אחד משני סוגי השיחות האמורים באותם שבועיים; סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
3. על אף האמור בסעיף 5(ג)1 לנספח ה'4 לעניין סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 לנספח ה'4, זמן המתנה ממוצע באותם שבועיים של כל אחד משני סוגי השיחות המפורטים בסעיפים 4(ג)2 ו-4(ג)3 שנתנו, לא יעלה על חמש וחצי (5.5) דקות; סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א 18 באוקטובר 2020.
4. ¹²⁰ על אף האמור בסעיף 1.2(ב)4(ב) לנספח ה' לעניין דיווח על השלמת פרישה באזור סטטיסטי, בעל הרישיון ידווח על עמידה בדרישות המינימום לשלב א' בפרישת מערכת דור 5 לא יאוחר מיום 31 בדצמבר, 2023

נספח י"ב

נספח י"ב – שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב⁽⁹⁵⁾

על מתן שירות דור 5 שאינו תקשורת נתונים בפס תדרים רחב יחולו ההוראות הבאות על אף כל הוראה אחרת הקבועה ברישיון זה:

1. טיב השירותים ומאפייניהם יוגדרו בהסכם בין בעל הרישיון לבין המנוי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא יחולו על הסכם זה הוראות החלות ביחס למנוי פרטי ולמנוי עסקי מפוצל.
 2. מתן השירותים האמורים למנוי יהיה באמצעות מערכת דור 5. בכפוף לאמור בנספח זה, ובפרט בסעיף 3 להלן. לא יראו בשירות הניתן באמצעות מערכת דור 5 כאילו הוא ניתן באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל הרישיון. מבלי לגרוע מכלליות האמור, חובות הכיסוי המפורטות בנספח ה' לא יחולו על בעל הרישיון ביחס לשירותים אלו.
- מתן השירות לא יפגע במאפיינים ההנדסיים של מתן שירותים אחרים על ידי בעל הרישיון

נספח י"ג

נספח י"ג - זכאות למענק לפרישת מערכת דור 5^{95ת}

1. לביטויים ולמונחים הבאים תהיה המשמעות שלצידם:
 - 1.1 "הודעת כשירות למענק" – הודעה בכתב מהמנהל המאשר כי מפעיל כשיר עמד בתנאי ההנדסי לזכאות;
 - 1.2 "זוכה זכאי" – מפעיל כשיר שקיבל הודעת כשירות למענק;
 - 1.3 "זוכה זכאי ראשון" – מפעיל כשיר שיום הזכאות הקובע לפי הודעת כשירות למענק שנמסרה לו, היה המוקדם ביותר;
 - 1.4 "זוכה זכאי שני" – מפעיל כשיר שיום הזכאות הקובע לפי הודעת כשירות למענק שנמסרה לו, היה המוקדם ביותר לאחר זוכה זכאי ראשון;
 - 1.5 "זוכה זכאי שלישי" – מפעיל כשיר שיום הזכאות הקובע לפי הודעת כשירות למענק שנמסרה לו, היה המוקדם ביותר לאחר זוכה זכאי שני;
 - 1.6 "יום הזכאות הקובע" –
 - 1.6.1 בתקופה שבין מועד הזכייה במכרז דור 5 לבין יום 31.12.2021 – היום האחרון ברבעון שבו מפעיל כשיר עמד בתנאי ההנדסי לזכאות, בהתאם להודעת הכשירות למענק שנמסרה לו;
 - למען הסר ספק, במידה ששני מפעילים או יותר עמדו בתנאי ההנדסי לזכאות במהלך אותו רבעון בהתאם להודעות הכשירות למענק, יום הזכאות שלהם יהיה באותו היום האחרון של הרבעון;
 - 1.6.2 בתקופה שבין יום 1.1.2022 ועד ליום 30.6.2022 – היום האחרון בחודש שבו מפעיל כשיר עמד בתנאי ההנדסי לזכאות, בהתאם להודעת כשירות למענק שנמסרה לו;
 - למען הסר ספק, במידה ששני מפעילים או יותר עמדו בתנאי ההנדסי לזכאות במהלך אותו חודש, בהתאם להודעות הכשירות למענק, יום הזכאות שלהם יהיה באותו היום האחרון של החודש;
 - 1.7 "מועד אחרון לכשירות למענק" – יום 30.6.2022 אלא אם כן המנהל הודיע על מועד מאוחר יותר;
 - 1.8 "מענק" – הסכום שיקבל זוכה זכאי מהתקבולים המזכים, בהתאם לתנאי נספח זה;
 - 1.9 "מפעיל כשיר" – מי שהורחב רישיונו הכללי בעקבות זכייתו במכרז דור 5; לעניין סעיף זה מפעילי רטיין שהגישו הסכם הצעה משותפת שקיבל את אישור הוועדה ורישיונותיהם הורחבו יחשבו למפעיל כשיר אחד;
 - 1.10 "תקבולים מזכים" – מאתיים מיליון (200,000,000) ש"ח;
 - 1.11 "תנאי הנדסי לזכאות" – פרישה והפעלה של 250 מוקדי רדיו תאיים במערכת דור 5 וכן הפעלה של רוחב פס מינימלי של 60 מה"ץ בתדרים מתחום 3,500-3,800 מה"ץ ברשת או באמצעות הרשת המשותפת, לטובת אספקת שירות דור 5 באמצעות תחום תדרים זה והכל לפני חלוף המועד האחרון לכשירות למענק.

נספח י"ג

2. על-מנת לקדם ולהאיץ את פיתוח רשתות הרט"ן, בין היתר לשם הקדמת פרישת מערכת דור 5 בהתאם ליעדי מכרז דור 5, מפעילים כשירים יהיו זכאים למענק אם עמדו בתנאי ההנדסי לזכאות ועל פי התנאים להלן.
3. התקבולים המזכים יחולקו כמענקים בין הזוכים הזכאים באופן הבא, בהתאם לסדר ימי הזכאות שלהם:
 - 3.1 זוכה זכאי ראשון יהיה זכאי ל- 41% מהתקבולים המזכים או לשמונים ושניים מיליון (82,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.
 - 3.2 זוכה זכאי שני יהיה זכאי ל- 33% מהתקבולים המזכים או לשישים ושישה מיליון (66,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.
 - 3.3 זוכה זכאי שלישי יהיה זכאי ל- 26% מהתקבולים המזכים או לחמישים ושניים מיליון (52,000,000) ש"ח, לפי הנמוך.
4. על אף האמור בסעיף 3, במידה שיש שני זוכים זכאים ראשונים, יחולק המענק לזוכים אלה כממוצע בין הסכומים שזכאים להם זוכה זכאי ראשון וזוכה זכאי שני. ובמקרה בו יש שלושה זוכים זכאים ראשונים יחולקו ביניהם התקבולים המזכים באופן שווה. לדוגמה במידה ויש שני זוכים זכאים ראשונים למענק, יהיה כל אחד מהם זכאי למענק בסכום בסך של 74 מיליון (74,000,000) ש"ח, ולא יהיה שינוי בסכום המענק לזוכה הזכאי השלישי.
5. על אף האמור בסעיף 3, במידה שיש יותר מזוכה זכאי שני אחד, יחולק המענק לזוכים אלה כממוצע בין הסכומים שזכאים להם זוכה זכאי שני וזוכה זכאי שלישי.
6. המענק לזוכים הזכאים ישולם בשנת 2022 ובכל מקרה לא ישולם לפני יום 1.10.2022. התשלומים לא יישאו ריבית והצמדה
7. בדיקת העמידה בתנאי ההנדסי לזכאות תיעשה כדלקמן:
 - 7.1 לאחר שבדק ומצא כי הוא עומד בתנאי ההנדסי לזכאות, ידווח על כך בעל הרישיון למנהל או מי שהוא הסמיכו לכך במתכונת המפורטת במוסף א' לנספח זה ויצרף לכך תצהיר של נושאי משרה בבעל הרישיון (המנהל הכללי, וכן סמנכ"ל שמכהן בתפקיד מנהל הנדסה או טכנולוגיות) בנוסח כמפורט במוסף ב' לנספח זה.
 - 7.2 המועד בו דיווח בעל הרישיון בהתאם להוראות סעיף 7.1, יהיה היום הקובע לעניין העמידה בתנאי ההנדסי לזכאות.
 - 7.3 המנהל או מי שהוא הסמיכו לכך יודיע לבעל הרישיון על מועד הבדיקות, במהלך היום הקודם לבדיקה. בעל הרישיון יעמיד נציגים מטעמו בעלי ידע מקצועי במועד הבדיקות שהמנהל הודיע עליו, הן בבדיקת האתרים שתיעשה ממרכז הבקרה והן בבדיקת האתרים בשטח. לבדיקה בשטח נציגי בעל הרישיון יגיעו עם ציוד מדידה מכויל ותקין.
 - 7.4 בעל הרישיון יציג בפני עובדי המשרד השוהים במרכז הבקרה, לפי דרישתם, נתונים בין היתר לגבי הפעלת האתרים, ואת מפת פרישת האתרים אותם דיווח למשרד, או כל מידע אחר הקשור להקמת האתרים או הפעלתם לפי דרישת עובדי המשרד.

נספח י"ג

8. אין באמור לעיל כדי למנוע מהמנהל לבצע בדיקות נוספות, לפי שיקול דעתו, לבדיקת העמידה של בעל הרישיון בתנאי לזכאות ככל שיעלה הצורך.
9. הכשירות למענק או עמידה בתנאי ההנדסי לזכאות אינה פוטרת את בעל הרישיון באיזה אופן מתשלום דמי רישיון ו/או כל תשלום אחר שהוא חב למדינה על פי כל דין. לא ניתן לקזז את כספי המענק מתשלומים אחרים שחייב בעל הרישיון למשרד התקשורת.
- מוסף א' לנספח זה - מתכונת דיווח



דוח אתרי דור 5.xlsx

מוסף ב' לנספח זה - תצהיר נושאי משרה

תצהיר בדבר עמידה בתנאי לזכאות למענק בשל פרישת דור 5
אנו הח"מ _____ המנהל הכללי ו _____ סמנכ"ל הנדסה/טכנולוגיות של החברה, מאשרים בזאת ומצהירים בשם החברה כי:

1. בהתאם לידוע לנו, ולאחר שבדקנו את כלל המידע הנדרש לעניין באופן אישי, _____ [להשלים שם החברה] עומדת באופן מלא בתנאי לזכאות למענק של פרישת דור 5 כמפורט להלן:

- נכון למועד התצהיר, לחברה _____ [להשלים מספר אתרים] מוקדי רדיו תאיים הפרושים ופועלים במערכת דור 5, כהגדרתה ברישיון הכללי למתן שירותי רט"ן שניתן לחברה;
 - נכון למועד התצהיר, החברה מפעילה רוחב פס מינימלי של 60 מה"ץ בתדרים מתחום 3,500-3,800 מה"ץ [ברשת/באמצעות הרשת המשותפת - יש לסמן את החלופה המתאימה], לטובת אספקת שירות דור 5 כמפורט בנספח ה' לרישיונה הכללי.
2. כלל המידע המצורף בנספח א' הוא נכון ומדויק, בהתאם לבדיקתנו האישית.

סמנכ"ל הנדסה/טכנולוגיות: _____

מנכ"ל: _____

תאריך: _____

אישור

אני מאשר כי ביום _____ הופיעו בפני _____ עו"ד, מר _____ נושא ת.ז. שמספרה _____, וכן מר _____ נושא ת.ז. שמספרה _____, ולאחר שהזהרתי אותם כי עליהם לומר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתם דלעיל וחתמו עליה בפני.

עו"ד, _____

נספח י"ד

נספח י"ד תנאים ומוגבלות על שימוש בתדרי רדיו – לא לפרסום בציבור⁽⁹⁵⁾

נספח י"ד

נספח ט"ו – הפסקת מתן שירות במערכת בטכנולוגיות ישנות (טכנולוגיות דור 2 ודור 3) ת102

1. הגדרות

1.1 בנספח זה -

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

2. החל מיום 1 ביולי 2023, ת117 לא יחבר בעל הרישיון מבקש או מנוי שברשותו ציוד ישן לרשת בעל הרישיון, למעט כוחות הביטחון כהגדרתם בסעיף 13 לחוק, שהמנהל יקבע כי הוראת סעיף זה לא תחול עליהם. יובהר כי על בעל הרישיון להמשיך לספק שירות למנוי שביום 1 ביולי 2023 ת117 היה מחובר לרשת באמצעות ציוד ישן, לרבות מנוי שהתנייד לרשת בעל הרישיון, וזאת עד ליום הפסקת השירות. 3. בעל הרישיון יפסיק לספק שירות דיבור בטכנולוגית דור 2 למנוי בעל ציוד ישן וכן יפסיק לספק שירות בטכנולוגית דור 3 למנוי בעל ציוד ישן, החל מיום הפסקת השירות.

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

4. ת118 על אף האמור בסעיף 4, בעל רישיון רט"ן יהיה רשאי להמשיך לספק שירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן עד ליום 31 בדצמבר 2028, וזאת בכפוף לקבלת אישור המנהל; 4. ת118 החל מיום 1 בינואר 2027, בעל רישיון רט"ן רשאי לפנות למנהל, בבקשה נוספת להאריך את תקופת השירות למנוי בעל ציוד M2M שהוא ציוד ישן וזאת עד ליום 31 בדצמבר 2030;

ת102 תיקון מספר 102
ת117 תיקון מס' 117
ת117 תיקון מס' 117
ת118 תיקון מס' 118
ת118 תיקון מס' 118

נספח י"ד

ג4. ת118) אישור המנהל לסעיפים 4.א. ו-4ב. יינתן בהתקיים שהשירות ינתן באופן מוגבל לרוחב פס מצומצם של לא יותר מ- 1.2 מה"ץ כך שיעשה שימוש ב-600 קה"ץ בתחום התדרים המיועד לשירות דור 4, ו-600 קה"ץ בתחום התדרים המשמשים כ-Guard Band.

ד4. ת118) בעל הרישיון ימסור למנהל, לאחר קבלת אישור המנהל בהתאם לסעיף ג4. לעיל, החל מיום 1 בינואר 2026, ומדי חצי שנה ממועד זה, את המידע שלהלן:

- 1) שם המנוי שמספק שירות M2M ברשתו
- 2) כמה ציודי M2M מקבלים את השירות האמור בסעיף (1)

5. הפסקת שירות במועד מוקדם מיום הפסקת השירות:

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

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

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

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

6. פרסום דבר הפסקת חיבור ציוד ישן והפסקת השירות

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

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

ת118) תיקון מס' 118

ת118) תיקון מס' 118

נספח י"ד

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

- בחשבונית החודשית- אחת לשנה ;
- באמצעות הודעה קולית ומסרון (ככל שהמכשיר תומך בכך) - אחת לשישה (6) חודשיים. ככל שהמנוי אינו רשום לשירות קבלת הודעות, תתבצע פנייה באמצעות IVR למנוי ע"פ נוסח דומה לנוסח הודעת המסרון.
- בעל הרישיון יידע טרם ההצטרפות או הגשת בקשה לחיבור של מבקש או מנוי בעל ציוד ישן, כי המועד האחרון להפסקת השירות בטכנולוגיות הישנות הוא 31 בדצמבר 2025, ובכלל כך באופן מודגש בהסכם ההתקשרות.⁽¹¹⁷⁾

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

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

נספח ט"ז

נספח ט"ז – בדיקת עמידה בתנאים ההנדסיים הקבועים בתקנה 2 לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א - 2020³⁹

1. לביטויים ולמונחים הבאים תהיה המשמעות שלצידם:
 - 1.1 "אגרה מופחתת" – אגרה שמשלם בעל הרישיון לפי הוראות תקנה 2(ב) לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020 בתקופת ההפחתה.
 - 1.2 "הודעה בדבר אי עמידה בתנאים ההנדסיים" – הודעה בכתב מהמנהל המאשר כי בעל הרישיון לא עמד בתנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת לפי הוראות תקנה 2 לתקנות;
 - 1.3 "היום הקובע" – יום ה- 29.9.2020;
 - 1.4 "המנהל" – כהגדרתו בפקודה;
 - 1.5 "התנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת" – התנאים הקבועים בתקנה 2 לתקנות;
 - 1.6 "תקופת ההפחתה" – תקופה של 4 שנים שתחילתה מהיום הקובע, ועד ליום 28.9.2024;
 - 1.7 "התקנות" – תקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020.
2. במהלך תקופת ההפחתה יבדוק המנהל מדי שנה את עמידתו של בעל הרישיון בתנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת באותה שנה כמפורט להלן:
 - 2.1 בעל הרישיון ידווח למשרד, לא יאוחר מיום 15 באוגוסט בכל שנה⁴⁰, על מוקדי רדיו תאיים המאפשרים אספקת שירותי רט"ן ברוחב פס מצרפי של 45 מגה הרץ בכל אחד מהמוקדים, ובדבר השיעור מתוך כלל שיחות הדיבור ברשת בעל הרישיון שהתקיימו בחמשת ימי העבודה הראשונים בחודש אוגוסט באותה שנה המבוצעות באמצעות VoLTE; והכל בהתאם למספרם ולפי השיעור המתאים בכל שנה - במתכונת המפורטת בטופס א' המצורף לנספח זה. בעל הרישיון יצרף לדיווח תצהיר חתום בידי המנהל כללי וכן בידי סמנכ"ל שמכהן בתפקיד מנהל הנדסה או טכנולוגיות אצל בעל הרישיון בנוסח כמפורט בטופס ב'. את הדיווח יש להעביר למנהל תחום תקשורת (נייד) במינהל הנדסה במשרד התקשורת בדוא"ל mocengineering@moc.gov.il.
 - 2.2 בדיקות הנדסיות לעניין הפעלת מוקדי רדיו תאיים המאפשרים אספקת שירותי רט"ן ברוחב פס מצרפי של 45 מגה הרץ בכל אחד מהמוקדים, ובדיקת אחוז שיחות הדיבור ב VoLTE יערכו גם במרכז הבקרה של בעל הרישיון. בעל הרישיון או מי מטעמו יציג למנהל או מי מטעמו מעובדי המשרד מידע בדבר הפעלת מוקדי רדיו תאיים המאפשרים אספקת שירותי רט"ן ברוחב פס מצרפי של 45 מגה הרץ ומידע בדבר שיחות שהתקיימו באמצעות VoLTE. עובד המשרד שהוסמך לפי סעיף 11א לפקודה רשאי לדרוש מידע נוסף מבעל הרישיון או מי מטעמו.

³⁹ התפרסם בק"ת

⁴⁰ 15.8.2021, 15.8.2022, 15.8.2023 ו-15.8.2024.

נספח ט"ז

3. המנהל או מי מטעמו מעובדי המשרד רשאי לבצע בדיקות נוספות, לפי שיקול דעתו, לבדיקת העמידה של בעל הרישיון בתנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת ככל שיעלה הצורך. ולהיעזר לצורך כך, בין השאר, בבדיקות ומדידות שיערוך מי שהוסמך לפי סעיף 11א לפקודה.
4. הבדיקות ההנדסיות במרכז הבקרה, או בדיקות נוספות ככל שיערכו יתקיימו במהלך חודש ספטמבר של אותה שנה.
5. נספח זה יעמוד בתוקפו עד לתום תקופת ההפחתה.

טופס א'- מתכונת דיווח למשרד



דוח בדיקה- עמידה
בתנאי ההפחתה.xlsx

נספח ט"ז

טופס ב'

תצהיר תומך לדיווחי בעל הרישיון בדבר התקיימות התנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת לשנת _____ [בעל הרישיון ישלים בהתאם לשנה הרלוונטית]

בתצהיר זה –

"התנאים ההנדסיים לזכאות לאגרה מופחתת" – התנאים הקבועים בתקנה 2(ב) _____ [בעל הרישיון ישלים את הפסקה הרלוונטית בהתאם לתקופת התצהיר] לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020 ;

"אגרה מופחתת" - אגרה שמשלם בעל הרישיון לפי הוראות תקנה 2(ב) לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) (תיקון והוראת שעה), התשפ"א – 2020 במהלך תקופת ההפחתה, כהגדרתה בתקנות אלה, שתחילתה ביום 29.9.2020 וסיומה ביום 28.9.2024.

אנו הח"מ _____ המנהל הכללי ו _____ סמנכ"ל הנדסה/טכנולוגיות של החברה, מאשרים בזאת ומצהירים בזאת בשם חברת _____ כי :

1. בהתאם לידוע לנו, ולאחר שבדקנו את כלל המידע הנדרש לעניין באופן אישי, החברה [להשלים שם החברה] הפעילה לפחות [יש לרשום מספר] מוקדי רדיו תאיים ברשת רט"ן דור רביעי המאפשרים אספקת שירותי רט"ן באמצעות שימוש בתדרי רדיו ברוחב מצרפי של 45 מגה הרץ בכל אחד מהמוקדים. כמו כן, [להכניס מספר באחוזים] מכלל השיחות הדיבור ברשת בעל הרישיון שהתקיימו בחמשת ימי העבודה הראשונים בחודש אוגוסט שנת 2021⁴¹ מבוצעות באמצעות VoLTE.
2. כלל המידע המצורף בנספח א' הוא נכון ומדויק, בהתאם לבדיקתי האישית.

מנכ"ל: _____

סמנכ"ל הנדסה/ טכנולוגיות: _____

תאריך: _____

אישור אני מאשר כי ביום _____ הופיעה בפני עו"ד, מר _____ נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, ולאחר שהזהרתי אותו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני _____ .
עו"ד

⁴¹ אוגוסט 2021, אוגוסט 2022, אוגוסט 2023, אוגוסט 2024

נספח י"ז

נספח י"ז - שירות שליחת מסר קצר ("מסרון") ת"115

1. תחולה

- 1.1. ספק מורשה לא יאפשר הפצת מסרונים אלא בהתאם למפורט בנספח זה.
- 1.2. הוראות אלה יחולו על אף האמור ברישיונות ברשימת השירותים, בפרט מספר 2.2.37 בתוספת הראשונה, בטור הימני שכותרתו "תיאור שירות".

2. הגדרות

1.1. בנספח זה:

- מערכת הפצה** - ממשק המאפשר לשלוח הודעות מסרון לקבוצה של נמענים באמצעות שרת מסרונים (SMS Center - SMSC) של הספק המורשה;
- מפיץ הקצה** - האדם או התאגיד שיוזמים את פרסום ההודעה והינם בעלי חשבון ההפצה;
- חשבון הפצה** - איזור אישי במערכת ההפצה שלאחר כניסה אליו מתאפשר למפיץ קצה לשלוח מסרונים;
- (Calling Line – CLI Identity)** - שדה מזהה של שולח המסרון, בין שהוא מורכב מספרות, אותיות לטיניות או רווחים;
- זיהוי אמין** - זיהוי מספר הטלפון שהוזן במערכת ההפצה כמספר ששייך או מוחזק על ידי מפיץ הקצה באמצעות הצגת מסמכים המעידים על בעלות או על ידי מסירת קוד חד פעמי;
- אימות חזק (של מפיץ קצה)** - כל אחד מאלה:
(1) אימות "הכר את לקוחך";
(2) אימות באמצעות מערכת הזדהות ממשלתית;
- (3) עבור חשבון הפצה שנוצר לפני יום ה-25 לאוקטובר 2021 לרבות אימות על בסיס מסירת פרטי הקשר של מפיץ הקצה, שתי תעודות מזהות או מסמך המעיד על בעלות בתאגיד, בצירוף תצהיר מאת מפיץ הקצה על כך שהפרטים והמסמכים המעידים על בעלות בתאגיד או זהות מפיץ הקצה הם נכונים. על התצהיר להיות מאומת על ידי עורך דין (בנספח זה "תצהיר");
- אימות "הכר את לקוחך" (KYC - Know Your Customer)** - אימות הכולל לכל הפחות מפגש חזותי בין מפיץ הקצה לספק המורשה או מי מטעמו שבו נמסרים או מוצגים פרטי מפיץ הקצה הבאים: שמו, כתובתו, דרכי יצירת הקשר עמו, שתי תעודות מזהות, או מסמך המעיד על זהות הגוף המיוצג על ידי מפיץ הקצה להנחת דעתו של הספק המורשה. במפגש באמצעות שיחת ווידאו, המסמכים יוצגו למול המצלמה באופן המאפשר את זיהוי מפיץ הקצה ואימות הפרטים שנמסרו;

נספח י"ז

- תעודה מזהה** - אחת מאלה :
- (1) תעודת זהות תקיפה ;
- (2) רישיון נהיגה תקף שניתן לפי פקודת התעבורה (נוסח חדש), תשכ"א-1961 ;
- (3) דרכון ישראלי תקף או תעודת מעבר תקיפה שניתן לפי חוק הדרכונים, התשי"ב-1952 או דרכון חוץ ;
- סיסמה חזקה** - סיסמה שחלים בה כל אלה לפחות :
- (1) היא מכילה אות גדולה בלטינית ;
- (2) היא מכילה אות קטנה בלטינית ;
- (3) היא מכילה ספרה אחת ;
- (4) היא מכילה סימן מיוחד (כגון !, @, #) ;
- (5) היא כוללת 9 תווים לפחות ;
- סליקה בטוחה** - סליקה המאפשרת את זיהוי בעל הכרטיס מול חברות האשראי והעושה שימוש בסיסמא חד פעמית אקראית.
- סליקה של פעולת תשלום** - כהגדרתה בחוק שירותי תשלום התשע"ט-2019.
- שרת מסרוניים (SMS Center) - SMSC** - רכיב בליבת התקשורת של רשת הספק המורשה שאחראי על קבלה, העברה, אחסון וניתוב מסרוניים.

3. שליחת מסרוניים באמצעות ציוד קצה רט"ן

3.1. ספק מורשה לא יאפשר שליחת למעלה מ-50 מסרוניים ביום, כהגדרתו בסעיף 3 לחוק הפרשנות תשמ"א-1981, מכל ציוד קצה רט"ן העושה שימוש באותו מספר טלפון נייד המשוך לחבילת פריפיד.

4. שליחת מסרוניים באמצעות מערכת הפצה

4.1. ספק מורשה לא יפיץ באמצעות שרת המסרוניים שלו מסרוניים המועברים באמצעות מערכת הפצה אלא בכפוף לכל אלה :

4.1.1. במסרוניים שבהם ה-CLI מוגדר כמספר טלפון - על מספר הטלפון לעבור זיהוי אמין ועל התשלום בעד השירות להתבצע תוך שימוש בסליקה בטוחה בלבד.

4.1.2. במסרוניים שבהם ה-CLI מורכב מתווים או ספרות או שהוא מספר טלפון שלא עבר זיהוי אמין - בכפוף לאימות חזק למפיץ הקצה וכן באמצעות סליקה בטוחה בלבד, ככל שמפיץ הקצה יבחר לשלם בכרטיס אשראי.

4.1.3. ספק מורשה לא יאפשר למפיץ הקצה שימוש ב-CLI מסוים אם מצא שיש בשימוש בו משום חשש להטעית הציבור.

4.2. הספק המורשה ישמור את תיעוד האימות החזק ברשותו ויהפוך אותו זמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה ימי עבודה מיום עריכת האימות החזק.

נספח י"ז

5. הגנה על הגישה למערכת ההפצה

- 5.1. ספק מורשה לא יאפשר הפצת מסרונים באמצעות שרת המסרונים שלו שמקורם במערכת הפצה שאינה כוללת את אמצעי אבטחת הגישה הבאים:
- 5.1.1. גישה למערכת הפצה באמצעות אימות דו שלבי;
 - 5.1.2. גישה למערכת הפצה תוך שימוש בסיסמאות חזקות בלבד;
 - 5.1.3. מנגנון אשר נועל את חשבון ההפצה באופן אוטומטי לאחר חמישה ניסיונות כניסה רצופים שגויים.
- 5.2. על אף האמור בסעיף זה, מערכת הפצה לא תידרש לכלול אמצעי אבטחת גישה המפורטים בסעיף 5.1 לעיל, אם קיים קישור למערכת או ציוד קצה באמצעות ממשק API, ובלבד שמפיץ הקצה עבר אימות חזק בעת רישומו למערכת ההפצה.

6. תחילה

- 6.1. נספח זה ייכנס לתוקף בתאריך 25 בדצמבר 2022, למעט הסעיפים הבאים:
- 6.1.1. סעיפים 3.1 ו-5 יכנסו לתוקף בתאריך 25 באפריל 2023.
 - 6.1.2. סעיפים 4.1.2 ו-4.1.3 יכנסו לתוקף:
 - 6.1.2.1. עבור לקוחות חדשים - בתאריך 25 בדצמבר 2022.
 - 6.1.2.2. עבור לקוחות קיימים - בתאריך 25 באפריל 2023.