



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון כללי ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים

נוסח משולב נכון ליום י"ד באדר א', תשפ"ב [15 בפברואר 2022]
נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

תיקון מספר 30 מיום ט' ניסן תשס"ד (31 במרץ 2004), שהינו נוסח משולב של הרישיון המקורי מיום י"ח באדר התשנ"ד (1 במרץ 1994), וכל התיקונים שבוצעו בו עד תיקון מספר 30 (לרבות מספור מחדש של סעיפי הרישיון)

27.01.15	- תיקון מס' 61 מיום -	23.12.04	- תיקון מס' 31 מיום -
01.03.15	- תיקון מס' 62 מיום -	17.04.05	- תיקון מס' 32 מיום -
18.05.17	- תיקון מס' 63 מיום -	14.07.05	- תיקון מס' 33 מיום -
21.05.18	- תיקון מס' 64 מיום -	29.10.06	- תיקון מס' 34 מיום -
18.10.18	- תיקון מס' 65 מיום -	05.11.06	- תיקון מס' 35 מיום -
18.10.18	- תיקון מס' 66 מיום -	06.11.06	- תיקון מס' 36 מיום -
18.03.19	- תיקון מס' 67 מיום -	08.01.07	- תיקון מס' 37 מיום -
03.08.19	- תיקון מס' 68 מיום -	14.02.07	- תיקון מס' 38 מיום -
10.08.19	- תיקון מס' 69 מיום -	19.02.07	- תיקון מס' 39 מיום -
01.08.19	- תיקון מס' 70 מיום -	13.04.08	- תיקון מס' 40 מיום -
31.12.19	- תיקון מס' 71 מיום -	28.10.08	- תיקון מס' 41 מיום -
06.04.20	- תיקון מס' 72 מיום -	25.12.08	- תיקון מס' 42 מיום -
21.04.20	- תיקון מס' 73 מיום -	07.05.09	- תיקון מס' 43 מיום -
12.05.20	- תיקון מס' 74 מיום -	14.03.10	- תיקון מס' 44 מיום -
03.06.20	- תיקון מס' 75 מיום -	10.05.10	- תיקון מס' 45 מיום -
21.09.20	- תיקון מס' 76 מיום -	30.08.10	- תיקון מס' 46 מיום -
30.09.20	- תיקון מס' 77 מיום -	31.08.10	- תיקון מס' 47 מיום -
02.11.20	- תיקון מס' 78 מיום -	22.09.11	- תיקון מס' 48 מיום -
25.05.21	- תיקון מס' 79 מיום -	17.05.12	- תיקון מס' 49 מיום -
15.06.21	- תיקון מס' 80 מיום -	03.07.12	- תיקון מס' 50 מיום -
07.07.21	- תיקון מס' 81 מיום -	23.06.13	- תיקון מס' 51 מיום -
27.07.21	- תיקון מס' 82 מיום -	29.10.13	- תיקון מס' 52 מיום -
25.10.21	- תיקון מס' 83 מיום -	02.01.14	- תיקון מס' 53 מיום -
31.10.21	- תיקון מס' 84 מיום -	14.01.14	- תיקון מס' 54 מיום -
14.12.21	- תיקון מס' 85 מיום -	23.06.14	- תיקון מס' 55 מיום -
30.12.21	- תיקון מס' 86 מיום -	02.07.14	- תיקון מס' 56 מיום -
06.02.22	- תיקון מס' 87 מיום -	18.09.14	- תיקון מס' 57 מיום -
15.02.22	- תיקון מס' 88 מיום -	17.11.14	- תיקון מס' 58 מיום -
		28.09.14	- תיקון מס' 59 מיום -
		30.12.14	- תיקון מס' 60 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.

עמוד	תוכן עניינים
1	רישיון כללי ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
1	הענקת רישיון
2	פרק א': הגדרות ופרשנות
2	1. הגדרות
7	2. כותרות סעיפים
7	3. סתירה בין הוראות הרישיון
8	פרק ב': היקף הרישיון ותקופתו
8	4. היקף הרישיון
8	5. תקופת תקפו של הרישיון
8	6. שינוי תנאי הרישיון
8	7. ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו
8	7א. הוראת שעה
9	פרק ג': הפרדה מבנית
9	8. הגדרות
9	9. חובת הפרדה מבנית
10	9א. ⁽⁴⁵ⁿ⁾ סל שירותים משותף
14	פרק ד': מספור
14	10. הגדרות
14	11. פעולה על פי תכנית המספור
14	12. איסור העברת מספרי טלפון וטווחי מספרים
15	13. הכנת תכנית מספרי טלפון
15	14. ניידות מספרים
15	15. תכנית מספרי טלפון וקישור- גומלין
16	פרק ה': ביצוע הרישיון
16	16. תפעול רשתות החברה
16	16א. הקצאת כתובות בפרוטוקול IPV6
18	17. תכנית פיתוח או שדרוג הרשת
19	18. אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים
19	19. רמת שירותי החברה
19	20. אספקת שירותי החברה
20	20א. ממשק API בין בעל התשתית למשרד התקשורת
20	21. תיק שירות
21	22. שירות אירוטי
21	22א. ⁽⁵⁵ⁿ⁾ שירות פרימיום
23	פרק ו': קישור גומלין ושימוש
23	23. שירותי תשתית לבעל רישיון אחר
23	24. חובת קישור-גומלין
24	25. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין
25	26. תשלום בעד קישור-גומלין
25	27. איסור עיכוב קישור גומלין
25	28. מתן אפשרות שימוש
27	פרק ז': בדיקות ותחזוקה
27	29. הגדרות
27	30. ביצוע בדיקות
27	31. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה
28	32. תיקון ליקויים ופגמים

עמוד	תוכן עניינים
29	פרק ח': הסדרים בתחום הביטחון
29	33. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום ^{ת62}
29	34. שירותים לכוחות הביטחון
30	35. הוראות בטחון
30	36. פעולות ושירותים ביהודה, שומרון וחבל עזה
31	פרק ט': תשלומים בעד שירותי החברה
31	37. הגדרות
31	38. תשלומים לפי תעריף מפוקח
31	39. תשלומים שלא לפי תעריף מפוקח
35	40. תשלומים עבור שירות שיחת חינם למתקשר ^{ת44}
36	41. אמצעי תשלום ^{ת40}
36	42. הוראות כלליות לעניין תשלומים
38	43. פרסום תעריפים
39	44. הוראות בהסכם התקשרות
39	45. אי-תחולה לגבי כוחות הביטחון
40	פרק י': ערבות למילוי תנאי הרישיון
40	46. הערבות ומטרתה
40	47. חילוט הערבות
40	48. אופן חילוט הערבות
41	49. תוקף הערבות
41	50. שמירת סעדים
42	פרק י"א: תמלוגים
42	51. תשלום תמלוגים
42	52. פייגור בתשלום תמלוגים
42	53. אופן תשלום תמלוגים
42	54. תשלומי חובה אחרים
42	55. הגדרות
43	פרק י"ב: אספקת שירותי החברה
43	56. הסכם ההתקשרות
43	57. שינוי הסכם התקשרות
43	58. נציב תלונות
44	59. יישוב סכסוכים
44	60. גישה לשירותי חירום ציבוריים
45	61. א. שירות מידע לבירור מספרי טלפון ^{ת35}
47	61. ב. שירות תחזוקה של התיול הפנימי ^{ת47}
47	61. ג. מוקד פניות טלפוני
48	61. ד. הפסקת שירות לבקשת מנוי
49	פרק י"ג: פיקוח
49	62. סמכות פיקוח
49	63. כניסה לחצרים ועיון במסמכים
49	64. שמירת סודיות
49	65. שיתוף פעולה
50	66. שירות מסווג לכוחות הביטחון
50	67. בוטל
50	68. סוגי דו"חות ומועדי הגשתם
51	69. הודעה על ליקוי
51	69. א. שמירת מסמכים והקלטות
52	פרק י"ד: הכפיפות לדין
52	70. כפיפות לדין ולאמנות
52	71. חובת היתר לפי דין אחר

עמוד	תוכן עניינים
52	72.סתירה בין הוראות דין לבין הוראות הרישיון
52	73. אי מילוי אחר הוראות צו הבזק
53	פרק ט"ו: הגבלות בעניינים שונים
53	74.בוטל ⁴⁹ⁿ
53	75.בעלות ברשת החברה
53	76.זכויות צד שלישי בנכסי החברה
53	77.מתן שירות באמצעות אחר
54	78.הסכמים עם בעל רישיון אחר
54	79.אי פגיעה בתחרות
54	80.השקעות בתחומים אחרים
55	פרק ט"ז: אחזקות בחברה
55	81.הגדרות
56	82.החזקה מהותית
56	83.העברה ורכישה של אמצעי שליטה
56	84.דין החזקות חורגות
57	85.סייגים לבעלות צולבת בחברה
58	פרק י"ז: אחריות וביטוח
58	86.הגדרות
58	87.אחריות החברה
58	88.עשיית חוזה ביטוח
59	89.תנאים לעניין הביטוח
60	פרק י"ח: שונות
60	90.מינויים להנהלת החברה ולתפקידים אחרים
60	91.הרישיון כמסמך ממצה
60	92.ביטול תנאי ברישיון
60	93.אופן משלוח הודעות
61	94.דחיית מועדים לקיום תנאי הרישיון
61	95.אחריות החברה
61	96.נציג מוסמך של החברה
61	97.שמירת סמכויות והוראות לפי החוק
61	98. ⁵²ⁿ החזקת מסמכי הרישיון
1	נספח א': רשימת שירותי החברה
1	נספח ב': שירות אירוטי
1	נספח ב'1 ⁵⁵ⁿ : שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום ⁵⁹ⁿ
1	נספח ג': רמת השירות למגוי
1	נספח ג'1 ⁴³ⁿ : גילוי נאות בחשבון הטלפון
1	נספח ג'4 – מוקדי פניות טלפוניים
1	נספח ד': נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים
1	נספח ח': תכנית הנדסית ⁵²ⁿ
1	נספח ט' ⁶²ⁿ : הבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום
1	נספח י' – הוראות קצובות בזמן
1	נספח יא' 1 – חובת פרישה של רשת מתקדמת
1	נספח יא' 2 – אזור שירות לרשת מתקדמת
1	נספח יא' 3 – שירותים על גבי רשת מתקדמת לכל דורש באזור השירות
1	נספח יא' 4 – שירותים נוספים על גבי רשת מתקדמת



מדינת ישראל משרד התקשורת

רישיון כללי ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים

הענקת רישיון

בתוקף סמכותי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972, אני מעניקה בזה רישיון כללי ל"בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק כמפורט ברישיון זה.

פרק א': הגדרות ופרשנות

1. הגדרות

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

- "אזור שירות" תחום גיאוגרפי בו חייב בעל רישיון כללי, על פי רישיונו, להקים, לקיים או להפעיל רשת בזק ציבורית ולספק באמצעותה שירותי בזק לכלל הציבור;
- "אישור סוג" אישור שניתן לפי החוק לדגם של ציוד קצה, לשם חיבורו לרשת החברה;
- "בזק" שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוטי, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות;
- "בעל רישיון" מי שקיבל רישיון כללי, רישיון כללי ייחודי או רישיון מיוחד, לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק למעט החברה;
- "דרישות טכניות וטיב השירות" סטנדרטים של זמינות וטיב שירות כמפורט בנספח ג', תקנים למתקני בזק והוראות להתקנה, תפעול ותחזוקה, הכל לפי רישיון זה וכפי שיורה המנהל מזמן לזמן בנוגע לשירותי החברה;
- "הסכם התקשרות" חוזה אחיד המשמש להתקשרות בין החברה לבין מנוי, למתן שירותיה של החברה, כולם או חלקם;
- "השפעה ניכרת" היכולת להשפיע על פעילותו של תאגיד השפעה של ממש, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי השליטה 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;
- "החברה" מבלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כבעל השפעה ניכרת בתאגיד אם הוא מחזיק עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד;
- "החברה" "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ;
- "חברה אם" חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;
- "חברות אחיות" חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת;
- "חברה בעלת זיקה" חברה אם, חברה בת, חברה אחות וחברה קשורה;
- "חברה-בת" חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;

- **"חברה-קשורה"** - חברה אשר השקעותיה בחברה אחרת הן בשיעור של 25% או יותר מההון העצמי שלה, בין במניות ובין בדרך אחרת, למעט הלוואה הניתנת בדרך העסקים הרגילה;
- **"החוק"** - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982;
- **"כוחות הביטחון"** - צה"ל, משטרת ישראל, שירות הביטחון הכללי והמוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
- **"מב"ל (מפעיל בין-לאומי)"** - מי שקיבל רישיון כללי למתן שירותי בזק בין לאומיים;
- **"מגזר פעילות"** - תחום של שירותים, ובהם שירות טלפוניה, שירות תמסורת, שירות תקשורת נתונים, שירות רט"ן, שירותי בזק בין-לאומיים ושירותי שידורים רב-ערוציים למנויים, הניתנים בכל הארץ או בחלק ממנה, לרבות חלק מובחן מתחום של שירותים;
- **"מישק"** - התקן חיבורים המאפשר מפגש פיזי בין מתקני בזק תפקודיים שונים;
- **"מיתקן בזק"** - מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, לרבות ציוד קצה;
- **"המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהשר הסמיכו לעניין רישיונות בכלל או לעניין רישיון זה, דרך כלל או לעניין מסוים;
- **"מנוי"** - מי שקשור בהסכם התקשורת עם החברה לשם קבלת שירותיה כמשתמש קצה;
- **"מנוי עסקי"** ת 40) - מנוי שהוא כל אחד מאלה:
 - (א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981;
 - (ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;
 - (ג) עוסק מורשה למעט עוסק פטור;
 - (ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.
- **"מנוי פרטי"** ת 34) - מנוי שאינו מנוי עסקי;
- **"מערכת בזק בין-לאומית"** - מערכת של מתקני בזק המותקנת בישראל, לרבות מתג בין-לאומי, נס"ר בין-לאומי ומישק לתשתית תמסורת בין-לאומית, המשמשת או המיועדת לשמש להעברת מסרי בזק שמקורם בישראל ויעדם במדינה אחרת או להיפך, או להעברת מסרי בזק בין יעדים המצויים במדינות שונות, ולמעט ציוד קצה;
- **"מערכת רט"ן" (מערכת רדיו טלפון נייד)** - מערכת של מתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית ומיתקנים אחרים, באמצעותה ניתנים שירותי רדיו טלפון נייד לציבור, לרבות מרכזות רדיו טלפון נייד, מוקדי רדיו תאיים ועורקי תמסורת אלחוטיים או כבליים המקשרים בין מוקדי רדיו תאיים, בין מוקד רדיו תאי למרכזות רדיו טלפון נייד או בין מרכזות רדיו טלפון נייד לרשת בזק ציבורית אחרת;

ת 40) תיקון מספר 40.

ת 43) תיקון מספר 43.

- "מפ"א" (מפעיל פנים-ארצי)
מי שקיבל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים;
- "מפעיל רט"ן"
מי שקיבל רישיון כללי למתן שירותי רט"ן;
- "מקבל שירות"
לקוח החברה לרבות מנוי, לקוח מזדמן או בעל רישיון;
- "מרכזת"
מיתקן בזק בו נמצאים ומופעלים אמצעי מיתוג, ניתוב ותמסורת, המאפשרים יצירת קשר בין יחידות ציוד קצה שונות המחוברות או קשורות אליו והעברת מסרי בזק ביניהן, לרבות מתקני בקרה וניטור ומיתקנים אחרים המאפשרים מתן שירותי בזק שונים למנויים של בעל הרישיון או למנויים של בעל רישיון אחר;
- "המשרד"
משרד התקשורת;
- "נס"ר" (נקודת סיום רשת)
מישק אליו מחוברת מצד אחד רשת בזק ציבורית ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית, או רשת בזק ציבורית אחרת, לפי העניין;
- "נס"ר בין-לאומי"
נס"ר המשמש או המיועד לשמש לחיבור בין מערכת בזק בין-לאומית לבין רשת בזק ציבורית אחרת;
- "פעולת בזק"
הפעלת מיתקן בזק, התקנתם, בנייתם או קיומם, הכל למטרת בזק;
- "הפקודה"
פקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש), התשל"ב-1972;
- "צו הבזק"
צו הבזק (קביעת שירות חיוני שנותנת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ), התשנ"ז-1997, כפי שיתוקן מעת לעת, לרבות כל צו שיבוא במקומו;
- "ציוד קצה"
ציוד בזק לשימוש של מנוי, המתחבר או המיועד להתחבר מחצריו של מנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית באמצעות המישק המיועד לכך;
- "קו נל"ן" (נקודה לנקודה)
קו להעברת מסרי בזק, המחבר בין שתי נקודות, בקישור קבוע, באופן פיזי או לוגי, לרבות באמצעות רשת ממותגת או מנותבת;
- "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 אחר;
- "הרישיון"
רישיון זה, על כל נספחיו, וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברישיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרישיון או מתנאיו;
- "רשת גישה מתכתית"⁽⁸⁰⁾
כהגדרתה בסעיף 14א לחוק;
- "רשת מתקדמת"⁽⁸⁰⁾
כהגדרתה בסעיף 14א לחוק, למעט רשת מתקדמת המבוססת על רשת הגישה המתכתית של בעל הרישיון.

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

- **"רשת בזק ציבורית"**
מערכת של מתקני בזק, המשמשת או המיועדת לשמש לאספקת שירותי בזק לכלל הציבור, בכל הארץ או לפחות באזור שירות, הכוללת ציוד מיתוג וניתוב, ציוד תמסורת ורשת גישה, לרבות מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית, ולמעט ציוד קצה;
- **"רשת בזק ציבורית נייחת"**
רשת בזק ציבורית פנים-ארצית, למעט מערכת רט"ן ומערכת בזק בין-לאומית;
- **"רשת גישה"**
מרכיבי רשת בזק ציבורית המשמשים לקישור בין מרכזת לבין נס"ר באמצעות תשתית קווית, תשתית אלחוטית או שילוב של שתיהן;
- **"רשת החברה"**
רשת הבזק הציבורית אשר משמשת את החברה לאספקת שירותי החברה לפי רישיון זה וכן לשירותי בזק אחרים הניתנים, לפי החוק, בין בידי החברה ובין בידי אדם אחר;
- **"רשת פרטית"**
רשת בזק המשמשת או המיועדת לשמש אדם מסוים או קבוצת בני אדם מסוימים בעלי עניין משותף, המתחברת או המיועדת להתחבר אל רשת בזק ציבורית באמצעות נס"ר, לרבות ציוד מיתוג, התקני חיבור, כבלים, ציוד תמסורת, וכל מיתקן בזק אחר; ובלבד שהעניין המשותף אינו רק עצם קיומה של הרשת;
- **"שימוש"**
גישה אל מיתקן בזק של החברה, לרבות רשת החברה, רשת הגישה שלה, או חלק מהן, ואפשרות השימוש בהם, לשם ביצוע פעולות בזק ומתן שירותי בזק באמצעותם, וכן מתן אפשרות להתקין מיתקן בזק של בעל רישיון אחר, במיתקן בזק של החברה או בחצריה;
- **"שירות בזק"**
ביצוע פעולות בזק למען הזולת;
- **"שירות אחר"**
שירות שאינו שירות בסיסי או שירות נלווה, כמפורט בסעיף 4 לנספח א' לרישיון;
- **"שירות טלפון"**
העברה ממותגת או מנותבת דו-מגמית (Full Duplex), לרבות באמצעות מודם, של דיבור או של מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימיליה;
- **"שירות טלפוניה"**
שירות טלפון ושירותים נלווים לשירות זה;
- **"שירות למנוי עסקי"**⁽⁸⁰⁾
שירות בזק הניתן למנוי עסקי, השונה באופן מהותי מהשירות שמספק בעל הרישיון לכלל משקי הבית.
- **"שירות ערך מוסף"**
שירות הניתן על יסוד שירות בסיסי, ואשר ממהותו יכול להינתן גם בידי אחר, לרבות בעל רישיון אחר, שאינו ספק השירות הבסיסי;
- **"שירות רט"ן (רדיו טלפון נייח)"**
שירות בזק הניתן לציבור באמצעות מערכת רט"ן של מפעיל רט"ן;
- **"שירות תשתית"**
מתן אפשרות שימוש ברשת החברה בידי בעל רישיון אחר או בעל רישיון לשידורים, לרבות בדרך של מתן שירות תמסורת, לשם ביצוע פעולות בזק או

לשם מתן שירותי בזק על ידם;

- **"שירותי בזק בין-לאומיים"** - שירות טלפון בין-לאומי, שירות תקשורת נתונים בין-לאומי ושירות תמסורת בין-לאומי;
- **"שירותי בזק פנים-ארציים נייחים"** - שירותי תשתית, תמסורת, תקשורת נתונים וטלפוניה, הניתנים באמצעות רשת בזק ציבורית נייחת;
- **"שירותי החברה"** - שירותים אשר החברה רשאית לספק למקבלי שירות, על פי הרישיון;
- **"שירותים בסיסים"** - שירותי בזק פנים-ארציים נייחים המפורטים בסעיף 2 לנספח א' לרישיון;
- **"שירותים נלווים"** - שירותים הנלווים לשירות בסיסי, כמפורט בסעיף 3 לנספח א' לרישיון;
- **"השר"** - שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
- **"שירות תמסורת"** - ביצוע תמסורת למען הזולת;
- **"שירות תקשורת נתונים"** - ביצוע תקשורת נתונים למען הזולת;
- **"תמסורת"** - העברת אותות אלקטרומגנטיים או רצף סיביות בין מתקני בזק של בעל רישיון, למעט ציוד קצה;
- **"תקנות הפיקוח"** - תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל הרישיון), התשמ"ו-1986;
- **"תקשורת נתונים"** - העברת מידע ותוכנה, למעט דיבור, בין יחידות ציוד קצה, לרבות מחשבים; לעניין הגדרה זו;
- **"מידע"** - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, למעט תוכנה, המובעים בשפה קריאת מחשב, והמאוחסנים במחשב או באמצעי אחסון אחר;
- **"מחשב"** - מכשיר הפועל באמצעות תוכנה לביצוע עיבוד אריתמטי או לוגי של נתונים, וציודו ההיקפי, לרבות מערכת מחשבים;
- **"תוכנה"** - קבוצת הוראות המובעות בשפה קריאת מחשב, המסוגלת לגרום לתפקוד של מחשב או לביצוע פעולה על ידי מחשב;
- **"תשתית בין-לאומית"** - מערכת של מתקני בזק, הכוללת עורקי תמסורת אלחוטיים או עורקי תמסורת בכבלים תת-ימיים או יבשתיים, או באמצעות לוויין, המשמשת או המיועדת לשמש לביצוע תמסורת בין-לאומית.

1.2 מלים וביטויים אחרים ברישיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בתקנות שהותקנו לפיו, בצו הבזק, 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 שברישיון ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות או הסבר תוכנו של תנאי מתנאי הרישיון.

3. **סתירה בין הוראות הרישיון**

בכל מקרה של סתירה לכאורה בין הוראות הרישיון יקבע השר מה פירוש ההוראות או כיצד ליישב את הסתירה ביניהן.

פרק ב': היקף הרישיון ותקופתו

4. היקף הרישיון

4.1 החברה, לפי הרישיון ובכפוף לכל הוראותיו ותנאיו, תעשה את אלה:

(א) תבנה רשת בזק ציבורית נייחת, תתקינה, תקיימה, תתחזק אותה, תפעילה ותעשה בה שימוש, ככל שנחוץ לשם אספקת שירותי החברה;

(ב) תיתן שירותים אלה:

(1) שירותים בסיסיים;

(2) שירותים נלווים;

(3) שירותים אחרים.

השירותים אותם תיתן החברה לפי הרישיון מפורטים בנספח א' לרישיון.

(ג) תהא רשאית להרשות לאחר לבצע פעולות בזק באמצעות רשת החברה, לרבות פעולות בזק בין בני אדם שונים באמצעות קו נל"ן;

(ד) תהא רשאית לבצע עבודות הקמה, תפעול ותחזוקה של רשת בזק ציבורית עבור אחר.

4.2 החברה לא תבצע פעולות בזק ולא תיתן שירותי בזק אלא אם הותר לה הדבר ברישיון זה או על-פיו, או ברישיון אחר שקיבלה החברה מאת השר, למעט כאמור בסעיף 3 לחוק.

5. תקופת תקפו של הרישיון

תקופת תקפו של הרישיון תהא ללא הגבלת זמן.

6. שינוי תנאי הרישיון

השר רשאי לשנות את תנאי הרישיון, לרבות לעניין היקף הרישיון כאמור בסעיף 4, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, וזאת לאחר ששקל את השיקולים המפורטים בסעיף 4(ה) לחוק ולאחר שניתנה לחברה הזדמנות סבירה להשמיע טענותיה.

7. ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו

השר רשאי לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו, לפי העניין, בכל אחד מן המקרים המפורטים בסעיף 6 לחוק, ובלבד שניתנה לחברה הזדמנות סבירה להשמיע טענותיה.

א.7 הוראת שעה

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

פרק ג': הפרדה מבנית

8. הגדרות

בפרק זה –

- "חברה בעלת זיקה" - כהגדרתה בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), התש"ס - 2000;
- "חברה בת" - פלאפון תקשורת בע"מ, בזק בינלאומי בע"מ, בי איי פי פתרונות תקשורת שותפות מוגבלת,⁴⁵ בזקל תקשורת בע"מ, די.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ, בזק און-ליין בע"מ וגולדנט שירותי תקשורת (שותפות רשומה);
- "מידע מסחרי" - נתונים אודות החברה או מתחרה, שאינם נחלת הרבים והנוגעים לאחד מאלה:
- (1) כמות מסרי הבזק העוברת ברשת החברה, סוגיהם ויעדיהם;
 - (2) לקוחות;
 - (3) מבנה מערכת מתקני הבזק, פרישתה והטכנולוגיה שבה היא פועלת;
 - (4) תכניות להרחבת מערכת מתקני הבזק, לשינויים בה ולהפעלת שירותים חדשים באמצעותה;
 - (5) תכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות שמידע לגביהן נמסר לחברה בידי מתחרה, או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי מתחרה כמידע חסוי;
- "מתחרה" - בעל רישיון המתחרה בחברה בת.

9. חובת הפרדה מבנית

- 9.1 החברה תקיים הפרדה מבנית בינה לבין חברה בת, כמפורט להלן:
- (א) הפרדה מלאה בין הנהלת החברה לבין הנהלת החברה בת, לרבות בכל הקשור למערכת העסקית, למערכת הכספים ולמערכת השיווק;
 - (ב) הפרדה מלאה בין נכסי החברה לבין נכסי החברה בת;
 - (ג) החברה לא תעסיק את עובדי החברה בת, והחברה בת לא תעסיק את עובדי החברה;
 - (ד) החברה לא תעביר מידע מסחרי לחברה בת.
- 9.2 בכל הנוגע לשמירת סודיות של מידע מסחרי תקיים החברה את אלה:
- (א) החברה תמנע העברתו של מידע מסחרי אל חברה בת;
 - (ב) החברה תקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע מסחרי, וכן למניעת העברתו לחברה בת. בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע בחברה והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם.

ת45) תיקון מספר 45.

(ג) מבלי לגרוע מחובתה של החברה לפי פסקת משנה (ב), ומחובתו של עובד החברה לשמור על הסודיות של מידע מסחרי, לפי כללים ונהלים שנקבעו כאמור, לא ימונה עובד החברה לדירקטור בחברה בת, אם במסגרת התפקיד שממלא העובד בחברה יש לו גישה למידע מסחרי אודות מתחרה, אשר השימוש במידע המסחרי על ידי החברה בת עלול לפגוע בתחרות בינה לבין מתחרה; לעניין זה - "עובד" - למעט יו"ר הדירקטוריון של החברה.

(ד)⁴⁵ על אף האמור בסעיף קטן (א) החברה תהיה רשאית להעביר לחברה בת מידע מסחרי בנוגע למנוי מסוים שרכש מהחברה סל שירותים משותף, כמשמעותו בסעיף קטן 9.1א, ובלבד ששירותיה של החברה הבת כלולים בסל השירותים המשותף שרכש המנוי, והמידע נחוץ לה לצורך אספקת סל השירותים המשותף לאותו המנוי ולצורך זה בלבד.

9.3 נוכח השר כי קיים חשש של ממש לפגיעה בתחרות בתחום התקשורת או בטובת הציבור, רשאי השר להורות כי הוראות פרק זה, כולן או חלקן, יחולו על חברה בעלת זיקה.

9.4 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 החברה, להתיר בדרך של אישור בכתב סייגים לחובת ההפרדה המבנית הקבועה בפרק זה או על פיו, ורשאי הוא לקבוע תנאים לכך.

9.5 החברה לא תפלה חברה בעלת זיקה אליה על פני בעל רישיון אחר ותמנע מהעדפה של חברה כאמור במתן שירות; בלי לגרוע מכלליות האמור, כל הסכם או הסדר בין החברה לבין חברה בעלת זיקה למתן שירות לחברה בעלת זיקה, יכללו תנאים שיווניים ובלתי מפלים לעומת בעל רישיון אחר, ובכלל כן לעניין תשלום בעד השירות, תנאי השירות, זמינות השירות, מתן מידע הנוגע לשירות ובכלל אופן אחר.

9א.⁴⁵ סל שירותים משותף

9א.1 על אף האמור בסעיפים 9.1 ו-9.2, רשאית החברה לשווק למנוי⁵⁰ מקבץ שירותים, הכולל את שירותי החברה, ובין היתר שירותים המסופקים בידי חברה בת, כהגדרתה בסעיף 8, אחת או יותר (להלן בסעיף זה - "סל שירותים משותף"), ולבצע פעולות גביה הכרוכות בכך, ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) קיים מקבץ שירותים במתכונת דומה המשווק למנוי⁵⁰ כחבילה על ידי בעל רישיון שאינו חברה בת, בין אם השירותים מסופקים על ידו ובין אם הם מסופקים על ידי בעל רישיון אחר ("סל מתחרה"), או קיימת קבוצה אשר קיימים בה בעלי רישיון המספקים למנוי⁵⁰ את כל השירותים הנכללים בסל השירותים המשותף ("קבוצה בת-תחרות");

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

לעניין זה - "חברה" לרבות תאגיד אחר.

ת45) תיקון מספר 45.

ת45) תיקון מספר 45.

ת50) תיקון מספר 50.

ת50) תיקון מספר 50.

ת50) תיקון מספר 50.

(ב) החברה הגישה למנהל בקשה בכתב לשיווק סל שירותים משותף מסוים (להלן בסעיף זה - "ה**בקשה**"). הבקשה תכלול את מרכיבי סל השירותים המשותף, יצוין בה האם נועד למנוי פרטי או מנוי עסקי, ⁵⁰ וכן את כל אלה:

- (1) פרטי בעל הרישיון שיספק כל אחד מהשירותים הכלולים בסל;
- (2) התשלום שתעביר החברה בעד כל שירות, לבעלי הרישיונות ששירותיהם ניתנים במסגרת הסל;
- (3) התנאים בהם ישווק הסל למנוי, לרבות תעריף כל שירות בו, והתעריף הכולל של הסל האמור;
- (4) התעריף אותו תגבה החברה ממנוייה עבור שירות הכלול בסל, בעת שהוא נרכש שלא במסגרת הסל;
- (5) המועד המתוכנן לתחילת שיווק הסל ומשך הזמן המתוכנן לשיווק;
- (6) פרטי סל מתחרה או פרטי קבוצה בת-תחרות כאמור בסעיף קטן (א);
- (7) לעניין קבוצה בת-תחרות - ניתוח כלכלי מפורט התומך בבקשה ומבסס את הטענה בדבר תרומתו של הסל לקידום התחרות בתחום הבזק או השידורים, לפי העניין.

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

לעניין זה - "ה**תקופה הקובעת**" -

- (1) בבקשה המתבססת על קיום סל מתחרה - 21 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 10 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקשה החברה להעביר, לפי המאוחר;
- (2) בבקשה המתבססת על קיומה של קבוצה בת-תחרות - 45 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 15 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקשה החברה להעביר, לפי המאוחר.

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

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

9.4 א לא החלה החברה בשיווק סל שירותים משותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בסעיף קטן 9.1א(ג), יראו את אישור הבקשה כבטל.

9.5 א סל השירותים המשותף ישווק בידי החברה במשך תקופה שלא תפחת מחודשיים. החברה תודיע למנהל על כוונתה להפסיק לשווק סל שירותים משותף שהיא משווקת, 7 ימים לפחות טרם הפסקת השיווק.

(50) תיקון מספר 50.

- 9.6 א החלה החברה לשווק סל שירותים משותף ובקשה לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לסעיף קטן 9.1א(ב), תפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור.
- 9.7 א החברה תאפשר למנוי לרכוש בנפרד כל שירות או חבילת שירותים כמשמעותה בסעיף 37, הכלולים בסל השירותים המשותף, בתנאים זהים לתנאים בהם ניתנים השירות או חבילת השירותים בסל השירותים המשותף.
- 9.8 א החברה לא תעשה שימוש במידע המצוי בידה, הנובע מאספקת שירותים לבעל רישיון אחר או מאספקתם למנויי בעל רישיון אחר, לצורך שיווק סל השירותים המשותף.
- 9.9 א (א) הגישה החברה למנהל בקשה לשיווק סל שירותים משותף, הכולל שירות גישה לאינטרנט, שירות שיחות בינלאומיות, או שירות טלפון על פס רחב ("השירותים הנלווים"), כולם או חלקם ("סל משולב"), תציע החברה, במועד הגשת הבקשה, לכל בעל רישיון המציע את כלל השירותים הנלווים הכלולים בסל המשולב, לספק את השירותים האמורים במסגרת סל שירותים שתשווק החברה, ואשר יכלול את שאר שירותיהן של החברות הבנות הכלולים בסל המשולב ושאינם שירותים נלווים ("סל מקביל"), וכן:
- (1) תציע בכל עת את השירותים שאינם שירותים נלווים ואשר ניתנים במסגרת הסל המקביל, בתנאים זהים לתנאים בהם הם ניתנים במסגרת הסל המשולב;
- (2) תשווק למנוייה את הסל המשולב ואת הסל המקביל באופן שוויוני.
- (ב) על אף האמור בסעיפים 9.1א(ב) ו-9.6א, ביקשה החברה לשווק סל מקביל הכולל שירותים של חברה בת, או לשנות את תעריף הסל או תעריף של שירות הכלול בו, הרי שבכפוף לעמידת החברה בתנאים הקבועים בסעיף קטן (א), פסקאות (1) ו-(2), לא תידרש החברה להגיש בקשה לאישור המנהל. החברה תעביר למנהל פרטים אודות הסל המקביל האמור בהתאם לקבוע בסעיף 9.1א(ב) פסקאות (1) עד (5), והכל לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שהחלה לשווק את הסל או לאחר שבוצע בו תיקון כאמור, לפי העניין.
- (ג) החלה החברה לשווק סל משולב וכן סל מקביל לו, ובקשה לשנות את תעריף הסל המשולב או תעריף של שירות הכלול בו, לא תידרש החברה להגיש בקשה לאישור המנהל, ובלבד שלא יהיה בשינוי האמור כדי לגרוע מעמידת החברה בתנאים הקבועים בסעיף קטן (א), פסקאות (1) ו-(2). החברה תודיע למנהל על השינוי בתנאים כאמור, לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שבוצע.
- 9.10 א (א) אישר המנהל לחברה בת לשווק סל שירותים משותף, תאפשר החברה למנוי⁵⁰ לרכוש בנפרד כל שירות או חבילת שירותים, כמשמעותה בסעיף 37, המסופקים על ידה והכלולים בסל השירותים המשותף כאמור, בתנאים זהים לתנאים בהם הם משווקים במסגרת הסל האמור;
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), אישר המנהל לחברה בת לשווק סל שירותים שאינו כולל שירותים של החברה, זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא תחויב החברה לאפשר למנוי לרכוש בנפרד את השירות האמור באותם תנאים בהם הוא משווק במסגרת סל השירותים המשותף האמור.

ת50) תיקון מספר 50.

9.11 א בוטל ת70)

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

פרק ד': מספור

10. הגדרות

"**תכנית המספור**" - תכנית שקבע המנהל להועדה ולהקצאה של מספרי טלפון, לקביעת כללי חיוג וניידות מספרים, או חלק מאלה,¹ כתיקונה מעת לעת;

"**תכנית מספרי טלפון**" - תכנית שהכינה החברה, בהתאם לתכנית המספור ולהוראות המנהל, לשם הקצאת מספרי טלפון למנויים ולספקי שירות, והכוללת קודי גישה לשירותיה ולשירותים של בעלי רישיונות אחרים.

11. פעולה על פי תכנית המספור

11.1 החברה תפעל בהתאם לתכנית המספור, ובהתאם להוראות המנהל בדבר הפעלת תכנית המספור ויישומה. הוראת המנהל תינתן לאחר שניתנה לחברה הזדמנות להשמיע טענותיה.

11.2 לא נקבעה בתכנית המספור הוראה לעניין מסוים, ולא ניתנה הוראה של המנהל בעניין האמור, תפעל החברה באותו עניין על פי תקנים והמלצות מקובלים, הרלוונטיים לתכנית המספור, אשר נקבעו בידי ארגוני תקינה בעולם או ארגונים בין-לאומיים אחרים.

11.3 המנהל רשאי להגביל את החברה בהפעלת קבוצות מספרים מסוימות, בהתאמה לטווח המספרים, קידומות חיוג, קודי גישה או מספרי טלפון, בין היתר כדי להביא לניצול יעיל של השימוש בטווחי מספרים וקידומות חיוג או כדי להתאים את השימוש במספרים לצורכי מקבלי שירות או למקובל בעולם.

12. איסור העברת מספרי טלפון וטווחי מספרים

12.1 החברה רשאית להקצות לשימוש מקבלי שירותיה מספרי טלפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשימושה, על פי תכנית המספור והוראות הרישיון.

12.2 החברה אינה רשאית להעביר לבעל רישיון אחר מספרים או קבוצות מספרים הכלולים בטווח המספרים שהוקצה לשימושה, למעט בעת יישום ניידות מספרים או על פי הוראות המנהל.

12.3 החברה אינה רשאית להקצות למקבל שירות מספר טלפון שהוקצה למקבל שירות אחר, למעט מספר שהוקצה למקבל שירות שהפסיק לקבל את שירותי החברה ולאחר שחלף פרק זמן סביר, והכל ועל פי כללים שיקבע המנהל.

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

13. הכנת תכנית מספרי טלפון

- 13.1 החברה תכין תכנית מספרי טלפון, בהתאם לתכנית המספור ולהוראות המנהל, ותעדכן אותה מעת לעת, לפי הצורך.
- 13.2 החברה תמציא למנהל, לפי דרישתו, את תכנית מספרי הטלפון, במתכונת ובמועד כפי שיורה המנהל.
- 13.3 המנהל רשאי להורות לחברה לתקן את תכנית מספרי הטלפון, כולה או חלקה, או לערוך בה שינויים; החברה תתקן את תכנית מספרי הטלפון בהתאם להוראות המנהל.
- 13.4 החברה תפעל בהתאם לתכנית מספרי הטלפון ובהתאם להוראות המנהל.

14. ניידות מספרים

ניתנה הוראה בדבר הפעלת ניידות מספרים (Number Portability), כך שכל מנוי של מפ"א אחר יוכל לעבור ולהיות מנוי של החברה או לקבל שירותים מהחברה, ללא שינוי במספר הטלפון שלו, ולהיפך, תפעל החברה לשילוב התקנים ברשת החברה שיאפשרו יישום תכונה זו, במועד ובשיטה שנקבעו בהוראה.

15. תכנית מספרי טלפון וקישור - גומלין

- 15.1 החברה תדווח לכל בעל רישיון אחר על שינויים בתכנית מספרי הטלפון, אשר יש בהם כדי להשפיע על קישור-גומלין עם רשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון האחר או על מתן שירותים לבעל הרישיון האחר.
- 15.2 החברה לא תפלה בכל צורה שהיא בין בעלי רישיון אחרים בכל הנוגע ליישום תכנית מספרי הטלפון ולביצוע חובת הדיווח האמורה, לרבות לעניין היקף המידע, תכנון, אופן אספקתו ומועד הדיווח, ותספק את המידע האמור באופן שיאפשר לבעלי רישיון אחרים להיערך באופן סביר ליישום השינויים האמורים.
- 15.3 החברה תפרסם במדריך הטלפון את כללי החיגוי למספרי הטלפון של מנויים ואת קודי הגישה לכל השירותים הניתנים למנויים באמצעות קוד גישה.

פרק ה': ביצוע הרישיון

16. תפעול רשתות החברה
- 16.1 החברה תקים רשת בזק ציבורית, תקיים, תתחזק ותתפעל אותה בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת-חירום, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות ובאופן המאפשר אספקה תקינה וסדירה של שירותי החברה למקבלי שירותיה ולכוחות הביטחון, בכל מקום בישראל בהתאם לרישיון זה.⁸⁰ ולעניין רשת מתקדמת, באזור השירות הקבוע בנספח יא'-1, והכל בהתאם לרישיון זה.
- 16.2 החברה תפעל בהתמדה לעדכונה הטכנולוגי של רשת החברה, הרחבתה ושיפור ביצועיה, כדי לענות באופן תקין וסדיר על צורכי האוכלוסייה, המשק והביטחון בישראל לשירותי בזק, כפי שיהיו מעת לעת.
- 16.3 המנהל רשאי לקבוע, מזמן לזמן, דרישות טכניות וטיב שירות להקמת רשת החברה, קיומה, תחזוקתה, תפעולה ועדכונה, לרבות הקניית אפשרות טכנולוגיות חדישות לשם מתן שירותיה.
- 16.4 החברה תמלא אחר כללים, תקנים ומפרטים טכניים שקבע המשרד, ותפעל, ככל שניתן, לפי תקנים והמלצות מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם (כגון מכון התקנים, ITU-R, ITU-T,⁸⁰ OMA, ISO/IEC, IEC, ETSI, etc.), או בידי פורומים לתקינה דה-פקטו של התעשייה (כגון, ATM, D.S.L,⁸⁰ WiFi Alliance, Fiber Broadband Association, NECA/FOA-301, FOA - Fiber Optic Association, ATIS, OIF - MEF Forum, WRC, Broadband Forum, etc. Optical Interoperability Forum, The FTTH Council Europe, בתחום הבזק והאלחוט, ככל שאלה נוגעים לעניין הקמתה של רשת החברה, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, ולעניין השירותים הניתנים או המיועדים להינתן באמצעותה.

16א. הקצאת כתובות בפרוטוקול IPv6⁸⁶

- 16.1 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, וזאת⁴⁷ עד 15 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון.
- 16.2 על הרישיון יעביר באופן יזום לכתובות בפרוטוקול IPv6 מנויים קיימים וחדשים בעלי ציוד קצה התומך בפרוטוקול IPv6. העברת המנויים הקיימים והחדשים לכתובות בפרוטוקול IPv6 תתבצע על פי אבני הדרך הבאות:
- א. עד 24 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 50% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6.
- ב. עד 36 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 75% ממצבת המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6.

⁸⁰תיקון מספר 80
⁸⁰תיקון מספר 80
⁸⁰תיקון מספר 80
⁶⁸תיקון מספר 68
⁷⁴תיקון מספר 74

ג. עד 48 חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון יעביר בעל הרישיון באופן יזום 100% ממצבת

המנויים הקיימים והחדשים שלו לפרוטוקול IPv6².

16.3 א בעל הרישיון יעדכן את מנהל תחום פיקוח טכנולוגי במשרד בביצוע כל אחת מאבני הדרך בסעיף 16.2 א לעיל.

16.4 א כל ציוד קצה המסופק ע"י בעל הרישיון יתמוך בפרוטוקול IPv6. בעל הרישיון יבצע עדכון גרסת תוכנה מרחוק לכל ציוד קצה המחובר לרשת ושהוא סיפק למנוי, אשר קיימת לו גרסת תוכנה שסופקה על ידי יצרן הציוד, לצורך תמיכה בפרוטוקול IPv6.

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

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

16.7 א בעל הרישיון יספק תמיכה למנויו באמצעות מוקדי השירות בסוגיות הקשורות לביצוע ההתאמות הנדרשות בהגדרות ציוד קצה אם ציוד קצה זה נמכר או משווק ע"י בעל הרישיון. לעניין סעיף זה:
"ציוד קצה" – ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת.

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

א. Dual Stack

ב. Tunneling

ג. Translation

ד. IPv6 Only

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

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

א. פעולות בסיסיות והגדרות של שכבת ה IP

ב. הרשאות גישה, BRAS

ג. הגדרת כתובות בהתאם לארכיטקטורת כתובת IPv6

ד. IPSec

ה. שכבות אבטחת המידע

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

ז. כלל המערכות, השרתים, הנתבים, המתגים וכיוצ"ב ברשתות הליבה, האגרגציה והגישה הנוגעים למתן שירותי גישה ואפליקציות באינטרנט.

ח. API, DHCP, DNS

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 ההחלטה שלא להחליף ציוד והחתים אותם על ויתור להקצאה זו.

- ט. פרוטוקולי ניתוב שונים
- י. קישורים בין בעלי רישיון שונים ברשת האינטרנט
- יא. קישורים המשמשים לחיבור בינלאומי
- יב. Multicasting
- יג. הגנת הרשת (FW³, APFW⁴, IDS⁵, IPS⁶)
- 16.11 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 לחשבונת שתישלח למנוי בחודש הראשון לאחר תחילת התמיכה בפרוטוקול IPv6.
17. **תכנית פיתוח או שדרוג הרשת**⁸⁷
- 17.1 המנהל רשאי לדרוש מבעל הרישיון להגיש במועד שיקבע, תכנית הנדסית המתארת את מבנה רשת בעל הרישיון או כל חלק ממנה, וכן תכניות להקמתה, לקיומה, לפיתוחה ולעדכונה לרבות האיכות הטכנית של רשת בעל הרישיון ושל רכיביה השונים (להלן "**תכנית הנדסית**"). בעל הרישיון יפעל בהתאם להוראות הרישיון ויקיים את האמור בתכנית ההנדסית.
- כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:
- א. תכנית הנדסית שהוגשה במסגרת בקשת בעל הרישיון לקבלת הרישיון
- ב. תכנית הנדסית שהוגשה במסגרת בקשות בעל הרישיון לתיקוני הרישיון
- ג. כל תכנית הנדסית לפיתוח ושדרוג של הרשת שנמסרה למנהל או כל תכנית הנדסית שהוגשה על פי דרישת המנהל
- 17.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שבכוונת בעל הרישיון להרחיב, לפתח או לשדרג את הרשת (להלן "**תכנית פיתוח**"), יגיש למנהל את תכנית הפיתוח שתכלול לכל הפחות את אלה:
- א. תכנית הנדסית מעודכנת, לרבות הסבר מפורט ביחס למהות וטיב השינויים ולתוספות ברשת;
- ב. לוח זמנים לביצוע תכנית הפיתוח;
- ג. פירוט דרישות לתדרים, ככל שרלבנטיות;
- ד. פירוט דרישות למספור, ככל שרלבנטיות;
- ה. השפעות צפויות על טיב השירות וזמינות השירות ברשת בתקופת ביצוע תכנית הפיתוח;
- 17.3 בעל הרישיון יגיש את תכנית הפיתוח כאמור לכל הפחות 90 ימים לפני מועד תחילת ביצועה

³ Firewall

⁴ Application Firewall

⁵ Intrusion Detection System

⁶ Intrusion Protection System

⁷⁸ תיקון מספר 78 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקפו בתאריך ט"ו בחשוון תשפ"א (2 בנובמבר 2020)]

17.4 המנהל רשאי לא לאשר תכנית פיתוח אשר תפגע בתחרות ובכלל כך בהיקף ואיכות השירותים המסופקים על ידי בעלי רישיונות אחרים.

17.5 המנהל רשאי להתנות תנאים לביצוע תכנית הפיתוח, ולהורות לבעל הרישיון על שינויים שעליו לבצע בתוכנית הפיתוח, וזאת לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

17.6 ככל שחלפו 21 ימים ממועד קבלת תכנית הפיתוח בידי המנהל, ולא ניתנה הודעה מהמנהל או מי מטעמו בדבר חשש לפגיעה בתחרות או בהיקף ואיכות השירותים והצורך בהשלמת בדיקה בנושא, רשאי בעל הרישיון להמשיך במימוש תכנית הפיתוח.

18. **אמצעי זהירות ובטיחות ומניעת מפגעים**

החברה תבצע את עבודות הפריסה והפיתוח של רשת החברה תוך נקיטת אמצעי בטיחות נאותים באתר העבודה, למניעת פגיעות ונזקים לאדם ולרכוש, ולמניעת מטרדים ומפגעים לציבור; נדרשה החברה לבצע חפירה, תעשה את כל הנדרש למניעת נזקים למערכות תת-קרקעיות, לרבות רשתות בזק, ולשם כך תקפיד לקבל כל היתר הנדרש על-פי כל דין.

19. **רמת שירותי החברה**

19.1 החברה תקיים את שירותי החברה בכל ימות השנה וכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת-חירום, באורח תקין וסדיר, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות וביטחון ובאופן תפחת מהן, ובכפוף לתקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה-1985, וכל דין אחר שיקבע דרישות טכניות וטיב שירות.

19.2 מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 19.1, תפעל החברה לשיפור שירותי החברה, בין השאר בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות, כדי לענות באופן תקין וסדיר על צורכי האוכלוסייה והמשק בישראל מעת לעת.

19.3 המנהל רשאי להורות לחברה לעדכן את נספח ג' לרישיון (רמת השירות למנוי) ולהגיש לאישורו, במועד שיקבע, את הנוסח המעודכן.

20. **אספקת שירותי החברה**

20.1 למעט השירותים הניתנים על פי סעיף 34, או שירות אחר שייקבע מראש ובכתב בידי השר, תספק החברה את שירותיה לכל דורש, ותעשה כן בהתאם להוראות הדרישות הטכניות וטיב השירות ובהתאם להוראות הדין והרישיון, לרבות הוראות הנוגעות לסדר קדימויות ולזמינות שירותי החברה.⁽⁸⁰⁾ לעניין שירותים הניתנים על גבי רשת מתקדמת, למעט שירות למנוי עסקי, תפעל החברה בהתאם להוראות נספח יא'-1. על שירות למנוי עסקי שיינתן על גבי רשת מתקדמת ימשיכו לחול ההוראות הכלליות של רישיון זה, ולא הוראות נספח יא'-1.

20.2 החברה תספק שירותיה כאמור, בתנאים שוויוניים ובלתי מפלים לפי סוג השירות, ללא תלות במיקום מבקש השירות או בעלות הייחודית למתן השירותים לכל מקבל שירות.

⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80

20.3 בכפוף לאמור בסעיף 20.1, החלה החברה לספק שירותי בזק תמורת תשלום, תספק החברה שירות זה לכל דורש, לא יאוחר משנים-עשר (12) חודשים מהיום בו החלה באספקת אותו שירות תמורת תשלום; על אף האמור, רשאי המנהל לקבוע פרק זמן ארוך יותר, אם ראה הצדקה לכך.

20.4 מבלי לגרוע מכלליות הוראות סעיף 20.2, לא תתנה החברה חיבורו של מנוי בתנאים בלתי סבירים, מפלים או בלתי הוגנים, ובכלל כך:

(א) לא תחייב מנוי לרכוש ממנה או מאת מי מטעמה ציוד קצה או ציוד אחר;

(ב) לא תחייב מנוי לקבל ממנה שירותי תחזוקה או ביטוח לציוד קצה שברשותו;

(ג) לא תגביל אספקה של חלקי חילוף לציוד קצה שנרכש ממנה או מאת מי מטעמה, למנוי או לאחר הנותן שירות תחזוקה לציוד כאמור.

20.5³² לעניין סעיף קטן זה: "ציוד קצה" - ציוד קצה המשמש לקבלת שירותי טלפוניה בידי המנוי, לרבות מודם או מתאם.

במקרה שהחברה מספקת למנוי ציוד קצה, אשר הפעלתו תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל בחצרי המנוי, תביא החברה לידיעת המנוי כי בשעת הפסקת חשמל נפסקת פעולתו של ציוד הקצה האמור, אלא אם כן הותקנה לו מערכת לאספקת גיבוי חשמלי (להלן - מערכת גיבוי).

עדכון המנוי כאמור יעשה בעת רכישת ציוד הקצה ובעת התקנתו בחצרי המנוי ככל שמכירתו או התקנתו, לפי העניין, נעשית בידי החברה, וכן באמצעות כיתוב ברור במקום בולט על גבי ציוד הקצה או אריזתו.

סיפקה החברה מערכת גיבוי לציוד הקצה, תביא לידיעת המנוי את משך הזמן בו מאפשרת מערכת הגיבוי את המשך הפעלתו של ציוד הקצה.

20.א.⁴⁸ ממשק API בין בעל התשתית למשרד התקשורת

ממשק איתור תשתית על פי כתובת הקבוע בסעיף 5.4.2(א)(1) בתיק השירות הסיטונאי – BSA – Bit Stream Access + Telephony ("הממשק") יונגש למשרד בתצורת קריאה בלבד (Read Only), בכל עת. הממשק יאפשר למשרד לפרסם את המידע לציבור בהתבסס על שאילתות שונות.

21. תיק שירות

21.1 ביקשה החברה להפעיל שירות הנכלל ברשימת השירותים שבנספח א' אך טרם הוחל בנתינתו, תודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים לפני המועד בו היא מתכוונת להתחיל לספק את השירות.

21.2 ביקשה החברה להפעיל שירות חדש אשר אינו נכלל ברשימת השירותים שבנספח א' אשר בכוונתה לספק למי ממקבלי שירותיה (לעניין סעיף זה - "השירות החדש"), תודיע על כך בכתב למנהל לא יאוחר משישים (60) ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות החדש.

ת 32) תיקון מספר 32.
ת84)

- 21.3 המנהל יודיע לחברה תוך שלושים (30) ימים ממועד קבלת הודעת החברה כאמור בסעיף 21.1 או תוך שישים (60) ימים ממועד קבלת הודעת החברה כאמור בסעיף 21.2, אם היא רשאית להתחיל במתן השירות או אם עליה להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.
- 21.4 החברה תמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, על פי דרישתו; לא המציאה החברה תיק שירות על פי הוראת המנהל, או לא אישר המנהל את תיק השירות, לא תתחיל החברה במתן השירות.
- 21.5 החלטת המנהל בעניין תיק שירות שהוגש לו תינתן תוך שישים (60) ימים מהיום בו המציאה החברה למנהל את כל המסמכים והמידע שדרש לשם אישור תיק השירות לשירות חדש. במקרים מיוחדים, רשאי המנהל להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהודעה כתובה ומנומקת שתימסר לחברה.
- 21.6 המנהל רשאי לדרוש מהחברה להמציא לאישורו תיק שירות לשירות קיים, אשר לגביו לא נדרש תיק שירות, וכן רשאי הוא לדרוש מהחברה להגיש לאישורו תיק שירות חדש לגבי שירות לגביו אושר תיק שירות.
- 21.7 תיק השירות יוגש למנהל במתכונת ובמועד שקבע המנהל ויכלול, בין היתר, מסמכים המפרטים את השירות ואופן אספקתו, תפעולו בידי מקבל השירות, תעריפיו והסטנדרטים של הדרישות הטכניות וטיב השירות המתייחסים אליו.
- 21.8 אושר תיק שירות, תספק החברה את השירות בהתאם לתנאי התיק שאושר.
- 21.9 החברה תפרסם לציבור תיק שירות שאושר, בפירוט ובאופן שקבע המנהל, ורשאי המנהל לפרסמו בעצמו, ובלבד שלא יעשה כן אלא לאחר שהחברה החלה במתן השירות. הפרסום לציבור לא יכלול סודות מסחריים שהחברה ביקשה למנוע פרסומם והמשרד אישר.
- 21.10 כל שירות חדש אשר החברה תחל באספקתו בהתאם לסעיף זה, יראו אותו כחלק מנספח א'; המנהל יעדכן את נספח א' מעת לעת.
- 21.11 הוראות סעיף זה יחולו בשינויים המחויבים לעניין ניסוי ברשת.

22. שירות אירוטי

שירות אירוטי הניתן באמצעות רשת החברה, יינתן על-פי הוראות נספח ב'.

22.א. שירות פרימיום⁽⁵⁵⁾

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

- (א) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף פרימיום ונגבה באמצעות חשבון הטלפון יינתן על פי הוראות נספח ב'1;
- (ב) שירות פרימיום, אשר התשלום עבורו מחויב לפי תעריף רגיל (להלן בסעיף קטן זה "השירות") יינתן כדלקמן:

(55) תיקון מספר 55 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ו בשבט התשע"ה (15 בפברואר 2015)].

(1) כשירות פנים רשתי באמצעות קוד גישה רשתי⁷;

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

לעניין סעיף זה,

"מספר טלפון ניח" – תבנית מספור של מספרים גיאוגרפיים ומספרים ארציים ניחים או תבנית מספור כוכבית ארבע ספרות (XXXX*), בהתאם למוגדר בתכנית המספור⁸;
לעניין זה "שירות פרימיום" ו-"תעריף רגיל" כהגדרתם בנספח ב'1. ת56)ת95)

⁷ "קוד גישה רשתי" כמוגדר בתכנית מספור.

⁸ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX או XXXX*.
ת56) תיקון מספר 56.

ת59) תיקון מספר 59 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ו בשבט התשע"ה (15 בפברואר 2015)].

פרק ו': קישור גומלין ושימוש

23. **שירותי תשתית לבעל רישיון אחר**
- 23.1 החברה תספק שירותי תשתית לבעל רישיון אחר, באופן שיאפשר לבעל הרישיון האחר לספק את שירותיו ללקוחותיו, בהתאם לתנאי הרישיון, לתנאי רישיונו של האחר או לפי הוראת השר, לפי העניין.
- 23.2 החברה תספק לבעל רישיון אחר כל סוג של שירותי תשתית לפי רישיון זה או לפי הוראה שנתן השר מכוח סעיף 5 לחוק, בתנאים סבירים ושוויוניים לכל בעלי הרישיונות האחרים, למעט במקרים מיוחדים שיקבע השר, מראש ובכתב; החברה תספק את שירותי התשתית כאמור לכל בעל רישיון אחר באורח תקין, סדיר ושוויוני, שלא יפגע באפשרות של תחרות הוגנת ביניהם לבין עצמם.
- 23.3 החברה תימנע מהעדפה במתן שירותי תשתית לבעל רישיון שהוא חברה בעלת זיקה על פני בעל רישיון אחר, אם בתשלום בעד השירות, אם בתנאי השירות, אם בזמינות השירות ואם באופן אחר.
- 23.4 החברה תעמיד לרשותו של בעל רישיון אחר מידע חיוני שבעל הרישיון האחר זקוק לו לשם קבלת שירות התשתית מהחברה.
- 23.5 הורה השר לחברה לספק שירות תשתית לבעל רישיון, תפעל החברה בתום לב ובהתאם להוראות לשם מתן שירות התשתית באופן תקין ובמועד שנקבע בהוראות; מבלי לגרוע מכלליות האמור, תאפשר החברה שימוש במתקני בזק שלה בידי בעל רישיון ותנקוט בכל הצעדים הדרושים, לרבות ביצוע עבודות חיבור והתאמה, כדי לאפשר את השימוש התקין, הכל בהתאם להוראות השר.
- 23.6 היו לחברה השגות לגבי הוראה כאמור בסעיף 23.5 לרבות לעניין סמכות השר להעניק רישיון לאחר הנזקק לשירות האמור, או לעניין קביעת השר בדבר תנאי השירות או מחירו, לא תימנע החברה ממילוי חובותיה כאמור בהוראה ולא תעכב, בכל דרך שהיא, את האספקה של שירות התשתית שחויבה לתיתו, ותקיימו בתום לב, באופן תקין, במועד שקבע השר ותוך שיתוף פעולה מלא.
- 23.7 החברה תספק שירות תשתית לבעל רישיון אחר באופן שיאפשר לו לעמוד בדרישות רמת השירות בהם הוא מחויב כלפי לקוחותיו לפי רישיונו, ובאופן שלא יפלה בין מקבלי שירותיה של החברה לבין לקוחותיו של בעל הרישיון האחר.
- 23.8 לעניין פרק זה, "בעל רישיון" - לרבות בעל רישיון לשידורים.

24. **חובת קישור-גומלין**

- 24.1 החברה תפעל לביצוע קישור-גומלין בין רשת החברה לבין כל רשת בזק ציבורית אחרת.
- 24.2 קישור-גומלין יבוצע באופן המאפשר העברה, באופן תקין וסדיר, של מסרי בזק בין מנויי החברה לבין מנויי בעל רישיון אחר, וכן באופן המאפשר מתן תקין וסדיר של שירותים בידי החברה למנויי של בעל רישיון אחר, ומתן שירותים בידי בעל רישיון אחר למנויי החברה.
- 24.3 קישור-גומלין יכול להתבצע באופן ישיר, או באופן עקיף באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון כללי אחר, ובלבד שיתאפשר האמור בסעיף 24.2.

24.4 בקישור-גומלין בין רשת החברה לבין רשת בזק ציבורית אחרת, תפעל החברה להקמת נקודות מיסק בין שתי הרשתות, לצורך מתן שירות טלפוניה בשני מתגי מעבר ראשיים לפחות; הקמת נקודות המיסק כאמור תיעשה על פי הסכם בין החברה לבין בעל הרישיון האחר אשר יכלול, בין היתר, את הפרטים הטכניים, התפעוליים והעסקיים של הקישור, מספר החיבורים ומיקומם.

24.5 בקישור-גומלין בין רשת החברה לבין מערכת בזק בין-לאומית, תפעל החברה לפי הוראות נספח ד' לרישיון.

25. כללים בדבר מימוש קישור-גומלין

מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים 23 ו-24, תפעל החברה לביצוע קישור-גומלין בכפוף לאלה:

(א) החברה תוודא כי הסטנדרטים הטכניים והתפעוליים של רשת החברה יאפשרו למפעילי רט"ן, מב"ל ומפ"א (המפעילים האמורים ייקראו להלן - "מפעיל אחר"), התחברות אל רשת החברה באמצעים סבירים ומקובלים, כי פעילות רשת החברה תשתלב כראוי עם פעילות רשת הבזק הציבורית של המפעיל האחר, וכי קישור-הגומלין לא יפגע בפעולתן התקינה של מערכות אלה ובשירות התקין למנוייהם.

(ב) החברה תבצע את קישור-הגומלין בתנאים שוויוניים לכל מפעיל אחר, ותימנע מכל אפליה בביצוע קישור-הגומלין, לרבות בנוגע לאלה:

(1) אספקה של מיתקני תשתית ושירותי חיבור לרשת החברה;

(2) זמינות מיתקני החיבור;

(3) שיטת החיבור, איכותו ושרידותו;

(4) שינויים והתאמות במיתוג, במיתקנים, בפרוטוקולים ובנקודות המיסק לרשת החברה;

(5) תשלומים עבור קישור-גומלין;

(6) הסדרי חיוב וגביה והעברת מידע על מנויים;

(7) תנאים מסחריים לביצוע קישור-גומלין;

(8) מסירת מידע בנוגע לרשת החברה ולשינויים בה הנוגעים לקישור-גומלין;

על אף האמור, רשאי השר, על פי בקשה בכתב מהחברה, במקרים מיוחדים וכששוכנע כי קיימת הצדקה לכך, להתיר לחברה לחרוג מהוראות סעיף קטן זה.

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

(ד) החברה תמסור למפעיל אחר מידע על שינויים מתוכננים ברשת החברה, 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; החברה תספק את המידע האמור באופן שיאפשר למפעיל האחר להיערך באופן סביר לקראת יישום השינויים האמורים;

- (ה) לעניין סעיפים קטנים (ג) ו- (ד), רשאית החברה להתנות את מסירת המידע למפעיל האחר בחתימה על הסכם סביר לשמירת סודיות, המיועד להגן על זכויותיה של החברה על-פי כל דין, לרבות סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני וכיו"ב, הנוגעים למידע האמור;
- (ו) החברה תאפשר למנוייה לקבל את כל השירותים המוצעים להם בידי מפעיל אחר, וכן רשאית היא לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים ממנה, והכל בתנאי שקבלת שירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית או על פי כל דין; המנהל רשאי להורות לחברה לאפשר למנויי מפעיל אחר לקבל שירותים הניתנים על ידה, ובלבד שקבלת שירותים כאמור אפשרית מבחינה טכנית או על פי כל דין; על אף האמור, המנהל רשאי, על פי בקשה בכתב מאת החברה, לפטור אותה מחובת מתן אפשרות לקבלת שירות, למנוייה או למנויי מפעיל אחר, לרבות מטעמים טכניים או כלכליים;
- (ז) התנאים לקישור-גומלין בין רשת החברה לבין רשת של מפעיל אחר יוסדרו בהסכם בין החברה לבין המפעיל האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין;
- (ח) החברה תעביר למנהל העתק חתום מכל הסכם בינה לבין מפעיל אחר בעניין קישור-גומלין;
- (ט) החברה תעביר 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).

26. **תשלום בעד קישור-גומלין**

לא הותקנו תקנות לעניין תשלום עבור קישור גומלין או תשלומים הכרוכים במימוש קישור-גומלין, רשאית החברה לדרוש בעבור אלה תשלום סביר ובלתי מפלה. באין הסכמה בין החברה לבין מפעיל אחר לעניין זה, יורה השר על תשלום כאמור, בהתאם לסמכותו בסעיף 5 לחוק. כל סכום שאינו שנוי במחלוקת ישולם במועד אף טרם הכרעת השר בעניין.

27. **איסור עיכוב קישור גומלין**

הורה השר לחברה בדבר אופן ביצוע קישור גומלין והיקפו, בדבר פעולות, שירותים והסדרים נלווים למימוש קישור גומלין, או בדבר התשלומים בעד קישור-גומלין, וזאת לאחר שניתנה לחברה הזדמנות סבירה להשמיע עמדתה עניינים כאמור, לא תעכב החברה קישור-גומלין אל רשת החברה, ותקיים את חובותיה לפי הוראות השר, בתום לב ובאופן תקין, במועד שנקבע לכך ותוך שיתוף פעולה מלא.

28. **מתן אפשרות שימוש**

- 28.1 השר רשאי להורות לחברה בדבר מתן אפשרות שימוש לבעל רישיון אחר, בהתאם לסמכותו בסעיף 5 לחוק.
- 28.2 לעניין מתן אפשרות שימוש, יחולו הוראות סעיפים 25 עד 27, בשינויים המחויבים. מבלי לגרוע מהאמור, השר רשאי לקבוע תנאים בדבר אופן השימוש והסדרים נלווים לשם מימוש אפשרות השימוש.

- 28.3 הורה השר לחברה לתת לבעל רישיון אחר אפשרות שימוש במיתקן בזק שלה, תפעל החברה בשיתוף פעולה מלא ובהתאם להוראות השר, לשם מימוש אפשרות השימוש; לשם כך תאפשר החברה את השימוש במיתקן הבזק שלה, לרבות ביצוע פעולות החיבור וההתאמה הדרושות לשם שימוש תקין וסדיר, ובהתאם להוראות המנהל.
- 28.4 החברה תאפשר לבעל רישיון אחר, על-פי הוראת השר, לתת באמצעות רשת החברה שירותי ערך מוסף; החברה תבטיח תנאים סבירים ושוויוניים לכל בעל רישיון אחר, בכל הנוגע לאספקת שירותי ערך מוסף על-ידו למנויי החברה, לרבות בעניינים המפורטים בסעיף 25, בשינויים המחויבים.
- 28.5 החברה תעמיד לרשותו של בעל רישיון אחר מידע חיוני שבעל הרישיון האחר זקוק לו לשם שימוש ברשת החברה.

פרק ז': בדיקות ותחזוקה

29. הגדרות

בחלק זה:

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

30. ביצוע בדיקות

- 30.1 החברה תקיים בדיקות תקופתיות של רשת החברה, הכל במתכונת ובנקודות הבדיקה כמפורט בתכנית ההנדסית, וימציא את תוצאות הבדיקות לפי דרישת המנהל תוך 30 ימים מיום הדרישה.
- 30.2 החברה תקים ותפעיל מערכת בקרה לניטור (Monitoring) מתמיד של ביצועי רשת החברה ולבדיקה שוטפת של תקינות רשת החברה, וכן תערוך, באופן שוטף, בדיקות קבועות של רשת החברה או כל חלק ממנה, על-פי הצורך, לפי תכנית הבדיקות הקבועה בתכנית ההנדסית.
- 30.3 המנהל רשאי להורות לחברה לערוך בדיקה מיוחדת; החברה תבצע את הבדיקה האמורה במתכונת ובמועד שיקבע המנהל.
- 30.4 המנהל או מי שהוסמך לכך מטעמו יהיה רשאי לבצע בדיקות בעצמו, ככל שיראה צורך בכך; החברה תאפשר, לאחר תיאום מראש, למנהל או למי שהוסמך לכך מטעמו, גישה למתקנים ולציוד ותעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש.

31. יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה

- 31.1 החברה תנהל יומן בדיקות, תקלות ותחזוקה (להלן - "**יומן תחזוקה**"), שבו יירשמו פרטי התקלות,^{64ת} הצעדים שננקטו לתיקון והבדיקות ברשת.
- 31.2 החברה תשמור את יומן התחזוקה במשרדה, תאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדקו או להעתיקו בכל דרך שהיא, ותעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

^{64ת} תיקון מספר 64 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

32. תיקון ליקויים ופגמים

- 32.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לחברה הזדמנות נאותה בנסיבות העניין להביא בפניו את טענותיה, להודיע בכתב לחברה על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות למקבלי שירותיה, ברמת השרידות והגיבוי של הרשת, לפגיעה ברמת הבטיחות או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין וזאת על סמך תצפית על ביצועי הרשת, תלונות מקבלי שירות, בדיקות שערך או על סמך דו"חות בדיקה, מסמכים ומידע שסיפקה לו החברה.
- 32.2 המנהל רשאי להורות לחברה על המועדים שעד אליהם חייבת החברה לתקן את הליקויים והפגמים.
- 32.3 קיבלה החברה הודעה כאמור, תודיע למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.

פרק ח': הסדרים בתחום הביטחון

33. היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום^{ת62}
- 33.1 בעל הרישיון ימנה בעל תפקיד (כולל סגן א' וסגן ב') שיהיה אחראי בחירום לקשר עם המשרד;^{ת70}
- 33.2 בעל רישיון יהיה ערוך להבטחת הרציפות התפקודית בחירום, כמפורט בנספח ט' – "היערכות להבטחת הרציפות התפקודית בחירום".
34. שירותים לכוחות הביטחון
- 34.1 החברה תבצע עבור כוחות הביטחון, בישראל ומחוצה לה, שירותי בזק ושירותי הקמה ותחזוקה של תשתית, הספקה ותחזוקה של ציוד קצה, הכל לפי הקבוע בהסכמים הקיימים ובהסכמים שיחתמו בין החברה למערכת הביטחון או לכוחות הביטחון או מי מהם, לרבות בהסכם שנחתם בין החברה לבין משרד הביטחון ביום 21.7.2002.
- 34.2 החברה תספק שירותים מיוחדים לכוחות הביטחון כמפורט בנספח בטחוני סודי ביותר המצורף לרישיון כנספח ו';
- 34.3 החברה תאפשר לכוחות הביטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל פעילות בזק שבמסגרת הרישיון, ותהיה אחראית לקיומם, תקינותם והתאמתם הטכנולוגית של מתקני בזק הדרושים לשם מימוש היכולת לביצוע האמור, הכל בתיאום עם כוחות הביטחון וכמפורט בנספח ו'; כוחות הביטחון יישאו בתשלום על פי הוראות סעיף 13 לחוק.
- 34.4 החברה תדאג לכך שנספח ו' יישמר בהתאם להוראות שירות הביטחון הכללי.
- 34.5 החברה תפעל לכך כי כל רכש ו/או התקנה של חומרה במתקני הבזק של החברה, למעט ציוד קצה, יעשו בהתאמה מלאה להוראות שניתנו ו/או יינתנו לחברה מעת לעת, על פי סעיף 13 לחוק ובאופן הקבוע בו. בסעיף זה -
- "חומרה" - כל ציוד, מתקן או מכשיר המשמשים למטרות בזק כהגדרתן בחוק ולרבות חומרה או תוכנה מחשבת באמצעותם פועל הציוד, המיתקן או המכשיר;
- "תוכנה" - כהגדרתה בחוק המחשבים, התשנ"ה - 1995;
- "רכש" - לרבות שכירות ו/או מיתקן בזק ניסיוני ו/או שדרוג מיתקן בזק ובכלל זה תחזוקת חומרה ו/או מיתקן בזק.
- 34.6 אי מילוי אחר הוראות שניתנו לחברה לפי הוראות סעיף 13 לחוק, הוראות סעיף קטן 34.4 לעיל או נספח ו' לרישיון, יהוו עילה לביטול הרישיון על ידי השר.

ת62) תיקון מספר 62.

ת70) תיקון מספר 70.

35. הוראות בטחון

- 35.1 החברה תמנה ממונה בטחון בהתאם להוראות החוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, ותמלא בקפדנות אחרי הוראות הביטחון המפורטות בנספח ה' לרישיון.
- 35.2 החברה תפעל לשמירת סודיות פעולתם של כוחות הביטחון, ותנהג לפי הנחיות הביטחון של אותם כוחות הביטחון, לרבות בעניין סיווג בטחוני מתאים לנושאי משרה ובעלי תפקידים בחברה, ומידור ידיעות הנוגעות לפעילות הכרוכה בכוחות הביטחון.
- 35.3 החברה תנקוט בצעדים הדרושים להגנה על המערכת, מרכיבי המערכת ובסיס המידע המשמשים למתן שירותים, לתפעול ולשליטה על המערכת מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, על פי ההוראות המפורטות בנספח ה' לרישיון.
- 35.4 השר יהיה רשאי לבטל את הרישיון כתוצאה מאי מילוי אחר הוראה מהוראות נספח ה' לרישיון.

36. פעולות ושירותים ביהודה, שומרון וחבל עזה

- 36.1 החברה תבצע פעולות בזק ותיתן שירותי בזק באזורי יהודה שומרון וחבל עזה (להלן בסעיף זה - "האזורים"), בכפוף לדין ולתחיקת הביטחון החלים באזורים בהתאם לנוהגים, להבנות ולהסכמים עם הרשויות המוסמכות באזורים.
- 36.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 36.1, תיתן החברה, באזורים, את השירותים המפורטים בנספח א', סעיף 4 פריט מס' 20. הוקמה חברה-בת למתן השירותים כאמור, תיתן החברה-בת שירותים אלה באזורים האמורים.
- 36.3 על אף האמור בסעיף 36.1, לא יראו עיכוב שחל בביצוע פעולות בזק או במתן שירותי בזק באזורים כתוצאה מאילוצים הנובעים ממצב הביטחון באזורים, בבחינת הפרת חובותיה של החברה, ובלבד שהחברה נהגה לעניין זה בהתאם להנחיות הביטחון של הרשויות המוסמכות באזורים.

פרק ט': תשלומים בעד שירותי החברה

37. הגדרות

בפרק זה:

- "חבילת טלפוניה"^(87ת) - שירות קו טלפון ושירות טלפון בסיסי אשר התשלומים בעדם נקבעו על פי הוראות סעיף 17 לחוק, המשווקים למנוי כחבילה;
- "חבילת שירותים" - מספר שירותי בזק אשר התשלומים בעדם נקבעו על פי הוראות סעיף 17 לחוק, המשווקים למנוי כחבילה;
- "תקנות התשלומים"^(87ת) - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), תשס"ז-2007, כתוקפן מעת לעת או כל תקנות שיבואו במקומן;
- "תקנות קישור גומלין"^(87ת) - תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום בעד קישור-גומלין), התשס"א-2000, כתוקפן מעת לעת או כל תקנות שיבואו במקומן.

38. תשלומים לפי תעריף מפוקח^(87ת) מרבי

- 38.1 הודיעה החברה למנהל בכתב על שירות חדש שבכוונתה לתת, כמפורט בסעיפים 21.1 ו-21.2 (להלן - "שירות חדש"), רשאי המנהל להודיע לחברה כי בכוונת השר לקבוע לשירות החדש תעריף^(87ת) מירבי לפי סעיף 15 לחוק^(87ת) (להלן - "תעריף מרבי"). הודיע המנהל כאמור, תמציא החברה למנהל הצעת תעריף לשירות החדש.
- 38.2 החברה לא תתחיל לספק שירות חדש, לגביו נמסרה לה הודעת המנהל לפי סעיף קטן 38.1, בטרם נקבע לו תעריף^(87ת) מרבי. על אף האמור, רשאי השר להתיר לחברה, מראש ובכתב, לספק שירות חדש כאמור בתעריף אשר הוצע על ידה אף בטרם נקבע לו תעריף^(87ת) מרבי, לתקופה שנקבעה בהיתר.
- 38.3 נקבע לשירות משירותי החברה תעריף^(87ת) מרבי, או אושר סל תשלומים חלופי^(87ת) מרבי, תציע החברה את השירות לכל דורש בתעריף הקבוע כאמור, ואין היא רשאית לגבות עבור שירות כזה מחיר מפלה.
- 38.4 כדי להסיר ספק יצוין כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מסמכות השר לקבוע תעריפים לחברה לפי החוק, אף אם החברה לא הגישה לשר הצעתה לתעריף כלשהו בעד שירות משירותיה.

^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^(87ת) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

39. **תשלומים שלא לפי תעריף מפוקח, ותשלומים שלא לפי תעריף מרבי⁽⁸⁷⁾**
- 39.1 החברה תקבע תעריף לכל שירות שהיא נותנת למקבלי שירותיה, שלא נקבע לגביו תעריף⁽⁸⁷⁾ מרבי, כאמור בסעיף 38; החברה תודיע למנהל⁽⁸⁷⁾ בכתב ומראש את התעריף שנקבע כאמור, ⁽⁸⁷⁾ארבע עשר (14) ימים לפחות לפני כניסתו של התעריף לתוקף.
- 39.2 החברה רשאית לקבוע חבילות שירותים, לפי סוגים של שירותים הכלולים בחבילה, תקופות זמן, או לפי כל שיטה אחרת; החברה רשאית לקבוע תעריף נפרד לכל אחד מהשירותים הכלולים בחבילת השירותים או לקבוע תעריף אחד לחבילת השירותים כולה.
- 39.3 הייתה החברה רשאית לספק שירות או חבילת שירותים אשר לא נקבע להם תעריף לפי סעיפים 15 או 15א לחוק, תדרוש החברה בעדם מחיר סביר לפי סעיף 17 לחוק, ותציע אותם לכל דורש⁽⁸⁰⁾ בכל הארץ, ולעניין רשת מתקדמת באזור השירות הקבוע בנספח יא'-1, ללא אפליה, בתנאים שווים ובתעריף אחיד, לפי סוג השירותים.
- 39.3א⁽⁸⁷⁾ החברה לא תתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותים, אלא במחירים אשר נקבעים מעת לעת לפי סעיף 15, סעיף 15א וסעיף 17 לחוק, ומפורסמים באתר האינטרנט של החברה, בהתאם לסעיף 43 לרישיון
- 39.4 החברה תאפשר לכל מנוי, ללא אפליה, לעבור מחבילת שירותים אחת לחבילת שירותים אחרת אשר מוצעת על ידה באותה עת; החברה רשאית לקבוע תנאים לביצוע המעבר, לרבות לעניין תשלומים.
- 39.5 התקשרה החברה עם מנוי לגבי חבילת שירותים מסוימת, לתקופת התקשרות מוגדרת (להלן - "תקופת ההתחייבות"), יהיו חבילת השירותים, תעריפיה ותנאיה ידועים וקבועים מראש, לכל תקופת ההתחייבות; החברה רשאית לקבוע, לגבי חבילת שירותים, תעריפים שונים אשר יחולו במשך תקופת ההתחייבות.
- 39.6 החברה לא תתנה מעבר מנוי מחבילת שירותים אחת לאחרת, ברכישת שירות אחר או ציוד קצה ממנה או ממי מטעמה.
- 39.7 חבילת שירותים, בה נקבע תשלום לשיעורין עבור ציוד קצה או עבור שירות, תכלול הסדר תשלומים למקרה בו יבקש המנוי להשתחרר מן החבילה כאמור, או לעבור מחבילת השירותים האמורה לחבילת שירותים אחרת, על פי יתרת התשלומים שטרם שולמה או על פי יתרת תקופת ההתחייבות.
- 39.8 בתעריפים הנקבעים לפי נפח התעבורה, ייקבע החיוב כדלקמן:
- (א) התעריפים יינקבו בש"ח ליחידת נפח תעבורה אחת;
- (ב) יחידת נפח תעבורה תימדד בכמות סיביות (Bit), בתים (Bytes), מלים או מסגרות;
- (ג) חיוב המנוי יהיה לפי התעבורה היוצאת מהמנוי או לפי התעבורה הנכנסת או שניהם ביחד כאשר כל סוג תעבורה מתומחר בנפרד.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
⁽⁸⁰⁾ תיקון מספר 80
⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

39.9 גובה החברה מהמנוי תשלום בעד שירותיו של בעל רישיון אחר, תעשה כן על פי התעריפים בהם מציע בעל הרישיון האחר את שירותיו לציבור, ללא כל תוספת, ותפרט את החיוב בחשבון שהיא מגישה למנוי, פרט לשירותים בהם המנוי מחויב על פי תעריף כולל. גובה החברה ממנוי תשלום בעד העברת מסרי בזק למנוי של בעל רישיון אחר, תעשה כן בתעריפים אשר לא יעלו על אלה הקבועים בתקנות קישור גומלין.

39.10 החברה רשאית לקבוע תעריפים שונים, לפי סעיף זה, לשעות שונות של היממה.

39.11 החברה אינה רשאית לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה, כאשר יוזמת ההתקשרות לא נעשית על ידי המנוי (להלן - "שיחה לא יזומה"); על אף האמור, רשאית החברה לגבות ממנוי תשלום עבור שיחה לא יזומה במקרים אלה:

(א) שיחת גוביינא לה ניתנה הסכמת המנוי;

(ב)⁴⁴ שיחה שנוצרה על-ידי חיוג מספר בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחת חינם למתקשר, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;

(ג)²⁴ חלקו של המנוי בשיחה שנוצרה על-ידי חיוג בקידומת מיוחדת עבור שירות שיחה בחיוב מפוצל, אשר הוקצה למנוי על-פי הסכם עמו;

(ד) שיחה שנוצרה מקו המנוי אל קו אחר, ברשת החברה או ברשת בזק ציבורית אחרת, כתוצאה מהפעלת שירות "עקוב אחרי" (או שירות דומה) בקו המנוי.

39.12 החברה אינה רשאית לגבות תשלום ממנוי היוזם שיחה אל שירותים אלה: שירותי חירום, שירות גוביינא, שירות חיוג חינם למתקשר או שירות תיקונים של החברה.

39.13 בתעריפים הקבועים לפי משך השיחה, ייקבע החיוב כדלקמן:

(א) התעריפים ינקבו בש"ח לדקה וימדדו ביחידות זמן של שניה (1) אחת. לעניין זה, יראו כל חלק של שניה כשנייה שלמה.

(ב) 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; 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 סעיף קטן זה - מנוי מקבל השיחה - לרבות תא-קולי;

"תא קולי" - מיתקן או התקן שהוא חלק מרשת החברה, שנועד לאפשר למנוי הקורא להשאיר הודעה קולית למנוי הנקרא.³⁶

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאית החברה להציע למנוייה שירות או חבילת שירותים שיתבססו על יחידת זמן אחרת, ובלבד שבכל עת יהיה רשאי המנוי לעבור לשירות או חבילת שירותים שיתבססו על חיוב על פי יחידות זמן בנות שניה אחת; החברה רשאית לקבוע תשלום

ת44) תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]
ת42) תיקון מספר 42 [תחילה: תוקף התיקון ביום ו' ניסן התשס"ט (31 במרץ 2009)]
ת36) תיקון מספר 36 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)]

עבור ביצוע המעבר; החברה תכלול במסגרת הסכם ההתקשרות הוראה כאמור ותפרט בה את התשלום הכרוך בביצוע המעבר האמור.

(ד)³⁶ 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 (ב) 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.

39.14 בקביעת תעריפי החברה יישמרו הכללים הבאים:

(א) תשלום שישלם מנוי עבור שיחה פנים-ארצית נייחת, בין אם אל מנוי אחר של החברה ובין אם אל מנוי של כל מפ"א אחר, יהיה בתעריף אחיד וכולל, בהתייחס לכלל מנויי החברה ומנויי המפ"א האחרים.

(ב) תשלום שישלם מנוי עבור שיחה אל מנוי של מפעיל רט"ן, יהיה בתעריף אחיד וכולל בהתייחס לכלל מפעילי הרט"ן.

(ג) תשלום שישלם מנוי עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד או עבור שיחה לשירות טלפון מיוחד ארצי, למעט לשירותים על פי סעיף 39.12, יהיה בתעריף זהה לשיחה כאמור בסעיף קטן (א), אלא אם כן אישר המנהל לחברה לגבות תעריפים אחרים בהתייחס לסוג מסוים של שירותים כאמור, הניתנים באמצעות קידומת חיוג מיוחדת על פי תכנית המספור.

(ד) העקרונות האמורים בסעיף זה לעניין קביעת תעריפים יחולו בין אם החברה קבעה תעריף לפי משך השיחה ובין אם קבע תעריף בכל דרך אחרת (כגון flat rate).

(ה) בסעיף זה:

"תכנית המספור" - כהגדרתה פרק ד'⁸⁷ - מספור;

"שירות טלפון מיוחד" ו-"שירות טלפון מיוחד ארצי" - כהגדרתם בתכנית המספור.

39.15 תשלום לפי סעיף 39.1 לשירותי תשתית יעשה בכפוף לאמור בסעיפים 23.2 ו-23.3.

39.16 החברה רשאית לשנות תעריף שנקבע על ידה לפי סעיף זה, ובלבד שתגיש למנהל הודעה⁸⁷ לפי הכללים המפורטים בסעיף 39.1; על שינוי כאמור יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים; לעניין חלק זה, "שינוי" - כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום שעל מנוי לשלם עבור שירותי החברה.

ת 36) תיקון מספר 36 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ז בטבת התשס"ז (7 בינואר 2007)]

⁸⁷ תיקון מספר 87 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
⁸⁷ תיקון מספר 87 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

39.17 שונה תעריף כלשהו בעד שירותי החברה, כאמור בסעיף 39.16, לא יחול השינוי על תשלומים בגין שירותים שהמנוי צרך לפני מועד תחילתו של השינוי.

39.18⁽⁵¹⁾(א) בסעיף זה –

"חבילה מוגבלת" – חבילת דקות המוגבלת למספר דקות, עפ"י תכנית ההתקשרות עם המנוי;

"חבילה בלתי מוגבלת" – חבילת דקות ללא הגבלה, שעליהן משלם המנוי;

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

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

"מספר טלפון מיוחד בתעריף רגיל" – מספר טלפון ארצי⁹ או רשתי¹⁰ 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 המספור¹¹;

"תעריף מורכב" – תעריף המורכב מתעריף רגיל בתוספת תעריף עבור שירות, המסופק על ידי בעל הרישיון 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

(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.

ת51) תיקון מספר 51, סעיף 39.18 (א)-(ג) [תחילה: תוקף התיקון ביום כ"ח אלול תשע"ג (3 בספטמבר 2013) וסעיף 39.18 (ד) [תחילה: תוקף התיקון ביום ל' כסלו תשע"ד (3 בדצמבר 2013)]

⁹ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת מכל רשת.

¹⁰ מספר טלפון שהגישה אליו מתאפשרת רק מרשת בעל הרישיון.

¹¹ לדוגמה מספרים בתבנית 03-XXXXXXX, 05Y-XXXXXXX ו-07Z-XXXXXXX.

(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 דקות שיחה ובין אם מדובר בחיוב קבוע לשיחה, בנוסף על התשלום הקבוע עבור חבילת הדקות.

39.א. ⁽⁸⁷⁾ חבילת טלפוניה

39.1.1 א החברה רשאית לקבוע חבילות טלפוניה לפי מכסת דקות שכלולה בחבילות.

39.2.2 א הייתה החברה רשאית לספק חבילת טלפוניה אשר לא נקבע לה תעריף לפי סעיפים 15 או 15א לחוק, תדרוש החברה בעדם מחיר סביר לפי סעיף 17 לחוק, ותציע אותם לכל דורש, ללא אפליה, בתנאים שווים ובתעריף אחיד, לפי סוג השירותים. המחיר עבור חבילת הטלפוניה כאמור, לא יעלה על התשלום המרבי לפי תקנות התשלומים בעד קו טלפון, בתוספת התשלום המרבי עבור דקות שיחה לפי תקנות התשלומים.

39.3.3 א על אף האמור בסעיף 39.2, על חבילת טלפוניה יחולו הוראות סעיף 9.7 א לרישיון.
39.4.4 א הוראות סעיף 39 יחולו על חבילת טלפוניה בשינויים המחויבים

40. תשלומים עבור שירות שיחת חינם למתקשר ^{ת44)}

40.1.1 א עבור שיחה שמקורה ברשת בזק ציבורית של רט"ן או מפ"א אחרת (להלן בסעיף זה "רשת אחרת") ויעדה מנוי שירות שיחת חינם למתקשר, יעביר בעל הרישיון לבעל הרישיון של הרשת האחרת תשלום כאמור בתקנות קישור גומלין.

40.2.2 א בעל הרישיון רשאי לגבות ממנוי שירות שיחת חינם למתקשר בעד שיחה שמקורה ברשת אחרת תשלום כאמור בתקנות התשלומים.

41. אמצעי תשלום ^{ת40)}

41.1.1 א החברה אינה רשאית לדרוש ממנוי שאינו מנוי עסקי, כי התשלום עבור שירותי החברה יתבצע בהכרח באמצעות מתן הרשאה לחיוב חשבון בנק או מתן הרשאה לחיוב כרטיס אשראי, אם למנוי כאמור אין חשבון בנק עובר ושב, והוא הודיע על כך בכתב לחברה.

לעניין זה, "חשבון בנק עובר ושב" - חשבון בנק עובר ושב המתנהל בתאגיד בנקאי, כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
ת44) תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]
ת40) תיקון מספר 40.

41.2 עם דרישת החברה מהמנוי לקבלת הרשאה לחיוב חשבון בנק או לחיוב כרטיס אשראי, תביא החברה לידיעת המנוי את האפשרות להודיע לה, בכל עת, כי אין למנוי חשבון בנק עובר ושב, ותצטרף טופס שקיבל את אישור המנהל למתן הודעה כאמור.

42. הוראות כלליות לעניין תשלומים

42.1³³ (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) בוטל⁸⁷

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א) -

(1) לעניין הוראת סעיף 2.2.2 לתקן, תחול שיטת עיגול סכומים בהתאם לאלה:

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

((ב)) סכום לתשלום עבור שיחה יחידה יעוגל לסכום הקרוב המסתיים בשלוש ספרות אחרי הנקודה העשרונית של השקל, כאשר סכום המסתיים בחמש מאיות האגורה (ארבע ספרות אחרי הנקודה העשרונית) יעוגל כלפי מעלה.

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

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

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

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

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

ת 33 תיקון מספר 33

ת⁸⁷ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

(ד) (1) פרק ב' לתקן בעניין 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).

42.2 ת⁴³ חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ג'1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי").

42.3 ת⁴³ 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.

42.4 ת⁷⁹ (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 במעמד ביצוע העסקה במסמך נפרד בעסקה פרונטלית, ובעסקת מכר מרחוק 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.

(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 13 ב לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א - 1981.

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

ת 43 תיקון מספר 43 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9 ב ו- 9 בנספח ג' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

ת 43 תיקון מספר 43 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9 ב ו- 9 בנספח ג' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009].

ת⁷⁹ תיקון מספר 79

שליחת החשבון. מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל הודעה כאמור, בחשבון החודשי הנשלח למנוי
טרם השינוי ובדואר האלקטרוני.

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

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

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

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

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

42.5^{ה84} מנוי שמבקש להתנתק מבעל הרישיון יקבל חשבון סופי בתאריך הקרוב ביותר האפשרי, ולא יאוחר
מחודשיים מתאריך ההתנתקות.

43. פרסום תעריפים

43.1 החברה תעמיד לרשות כל מבקש במשרדי השירות שלה ובאמצעות ^{ה87}אתר האינטרנט של החברה, מידע
מלא, מפורט וללא תמורה, בדבר התעריפים העדכניים לכל שירותיה, ^{ה87}לרבות מבצעים תקופתיים
והנחות אחרות, לרבות התשלום עבור השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת, כקבוע בתקנות
התשלומים ובתקנות קישור גומלין; המנהל רשאי להורות לחברה בדבר האופן והמתכונת לפרסום
התעריפים כאמור.

43.2 המנהל רשאי לדרוש מהחברה, בכל עת, לקבל פירוט התעריפים הנהוגים אצלה.

44. הוראות בהסכם התקשרות

44.1 החברה תכלול בכל הסכם התקשרות תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות
לתעריפים, המפורטות בהסכם, לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון. הרישיון יועמד
לעיונו של כל מנוי במרכז השירות ובאתר האינטרנט של החברה.

ת48) תיקון 48.

^{ה87} תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
^{ה87} תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

44.2 בהסכם ההתקשרות יכללו הוראות כאמור בסעיפים 39.5, 39.6, 39.7, 39.8, 39.10, 39.2, 39.10 א וכן הוראה בדבר אופן גביית התשלום.

45. אי-תחולה לגבי כוחות הביטחון

האמור בפרק זה אינו חל על מתן שירותים וביצוע פעולות לכוחות הביטחון כמפורט בסעיף 34 לרישיון, והתמורה בעדם תיקבע לפי ההסכמים עם כוחות הביטחון; אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מן הסמכות לקבוע תשלומים לפי סעיף 13 לחוק.

פרק י': ערבות למילוי תנאי הרישיון

46. הערבות ומטרתה

46.1⁽⁷⁷⁾ החברה תמציא למנהל, במועד שתידרש ערבות בנקאית או ביטוחית אוטונומית (להלן - "ערבות") בלתי מותנית לטובת מדינת ישראל, להבטחת מילוי תנאי הרישיון, בנוסח להנחת דעתו של המנהל (להלן - "ערבות"); סכום הערבות יהיה שווה ערך לחמישה עשר (15) מיליון ₪.

46.2 הערבות תשמש להבטחת קיום תנאי הרישיון בידי החברה, להבטחת תשלום עיצומים כספיים על פי החוק וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שיגרמו לה, במישרין או בעקיפין, עקב אי מילוי תנאי הרישיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם, או עקב ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו.

47. חילוט הערבות

בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 46.2, רשאי המנהל לחלט את הערבות לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:

- (א) החברה לא מילאה את מחויבויותיה לעניין חוזה הביטוח, כמפורט בתנאי הרישיון;
 - (ב) הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי בגין נזק שנגרם בשל הפרת תנאי ברישיון, בשל ביצוע לקוי של הרישיון או בשל ביטול הרישיון, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום התביעה, כאמור, ייעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך חלוט; הודעה בדבר תביעה כאמור תימסר לחברה מיד לאחר קבלתה.
 - (ג) נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרישיון;
 - (ד) החברה לא שילמה את מלוא סכום התמלוגים, בהתאם להוראות תקנות התמלוגים והרישיון;
 - (ה) החברה הפרה תנאי מהותי ברישיון;
 - (ו) הוטל על החברה עיצום כספי אשר לא שולם על ידי החברה במועדו;
 - (ז) החברה לא מילאה אחר הוראות הרישיון לעניין הערבות.
- לעניין פרק זה, "חילוט הערבות" – כולה או מקצתה.

48. אופן חילוט הערבות

48.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות, לאחר שהתרה בחברה כי אם תוך תקופה שקבע לא תתקן החברה את המעשה או המחדל נשוא ההתראה, תחולט הערבות כאמור.

48.2 חולטה הערבות, תמציא החברה ערבות חדשה, או תשלים את יתרתה עד לסכום הערבות המקורי, מיד עם קבלת דרישת המנהל.

⁽⁷⁷⁾ תיקון מס' 77

48.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות, רשאית החברה לערור בפני השר תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתה החלטת המנהל; הוגש ערר, יעוכב חילוט הערבות עד להחלטת השר.

49. תוקף הערבות

49.1 הערבות תחודש מעת לעת ותהיה בתוקף כל עוד הרישיון תקף, וכן במקרה של ביטול הרישיון, למשך שנתיים לאחר המועד בו יכנס ביטול הרישיון לתוקף.

49.2 ראה המנהל כי החברה לא סילקה את כל חיוביה לפי הרישיון, וזאת תוך שישים (60) ימים לפני סיום תוקף הערבות, רשאי המנהל לדרוש מהחברה להאריך את תוקף הערבות או להמציא ערבות חדשה, וזאת לתקופה שקבע המנהל, והוראות חלק זה יחולו גם על הערבות החדשה.

50. שמירת סעדים

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

50.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותה של החברה כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ואשר חובת תשלומם חלה עליה לפי הרישיון או לפי כל דין.

50.3 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן האפשרות לתבוע מהחברה תשלום נזקים שהיא חבה בהם לפי הרישיון או לתבוע סעד אחר, על פי כל דין.

פרק י"א: תמלוגים

51. **תשלום תמלוגים**
- 51.1 החברה תשלם תמלוגים בהתאם להוראות הקבועות בתקנות הבזק (תמלוגים), התשס"א - 2001, או כל תקנות אחרות אשר תבואנה במקומן (להלן - "תקנות התמלוגים").
- 51.2 החברה תשלם את התמלוגים עבור תקופות בנות שלושה (3) חודשים כל תקופה, שתחילתן באחד בינואר, באחד באפריל, באחד ביולי ובאחד באוקטובר, לפי העניין (להלן - "רבעון"); התשלום יבוצע בתוך ארבעים וחמישה (45) ימים מתום כל רבעון.
- 51.3 בוטל⁽⁷⁰⁾
- 51.4 בוטל⁽⁷⁰⁾
- 51.5 התברר כי סכום התמלוגים שעל החברה לשלם, גבוה מהסכום ששולם על ידה בגין רבעון מסויים, תשלם החברה הפרשי תמלוגים, בתוספת ריבית פיגורים.
- 51.6 התברר כי סכום התמלוגים שהחברה שילמה גבוה מהסכום שהיה עליה לשלם בגין רבעון מסויים, תזוכה החברה בסכום תשלומי היתר; תשלומי היתר להם זכאית החברה יקוזזו, מתשלום התמלוגים, על פי אישור בכתב מאת המנהל, בתוספת הפרשי ההצמדה והריבית שיחושבו לפי המדד האחרון שפורסם לפני מועד הקיזוז, כאמור.
52. **פיגור בתשלום תמלוגים**
- החברה תשלם ריבית פיגורים והוצאות גביה, על תמלוגים אשר לא שולמו במועד שנקבע לפירעונם בסעיף 51.2 (להלן - "המועד הקובע").
53. **אופן תשלום תמלוגים**
- תמלוגים וכן ריבית פיגורים והוצאות גביה בגינם, ישולמו לחשב משרד התקשורת באמצעות העברה בנקאית או הפקדה לחשבון משרד התקשורת, כפי שיימסר לחברה על ידי חשב המשרד.
54. **תשלומי חובה אחרים**
- התמלוגים לפי חלק זה יבואו בנוסף על כל אגרה, מס או תשלום חובה אחר שהחברה חייבת בתשלומם לפי הוראת כל דין.
55. **הגדרות**
- לעניין פרק זה, "הפרשי הצמדה", "ריבית" ו"ריבית פיגורים" - כהגדרתם בתקנות התמלוגים.

ת(70) תיקון מספר 70.

ת(70) תיקון מספר 70.

ת(70) תיקון מספר 70.

פרק י"ב: אספקת שירותי החברה

- 56. הסכם ההתקשרות**
- 56.1 החברה תכין נוסח של הסכם ההתקשרות אשר בכוונתה להציע למנוי, ותגיש אותו לעיון המנהל לפי דרישתו.
- 56.2 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 מנוי לעומת הוראות הדין או הרישיון.
- 56.3 הסכם ההתקשרות יהיה ערוך בצורה נוחה וברורה לקריאה ולהבנה, ויצוין בו בהבלטה כל תנאי או סייג בדבר זכותו של המנוי לבטל את הסכם ההתקשרות או בדבר חובתה של החברה כלפי המנוי; כל התניה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך ההפניה; להסכם יצורף כנספח עותק מלוח התעריפים של החברה, נכון ליום ההתקשרות.
- 56.4 החברה תציין בהסכם ההתקשרות בצורה ברורה את המדדים לטיב השירות שיסופק למנוי, וכן תציין את הפרטים הקבועים בסעיפים 44, 58.4, 61.
- 56.5 הסכם ההתקשרות יביא לידיעת המנוי את דבר סמכות המנהל להורות לחברה לשנות את הסכם ההתקשרות, ויכלול הבהרה לפיה התקשרות המנוי עם החברה בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 56.6 החברה תמסור למנוי עותק של הסכם ההתקשרות ונספחיו.
- 57. שינוי הסכם התקשרות**
- 57.1 המנהל רשאי להורות לחברה לשנות את הסכם ההתקשרות, לאחר שניתנה לחברה הזדמנות נאותה להשמיע טענותיה.
- 57.2 תוקן הסכם התקשרות על-פי הוראות המנהל או על-פי החלטת בית הדין לחוזים אחידים אם הוגש לאישורו, תיעשה ההתקשרות בין החברה לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון.
- 57.3 הוראות סעיף 56 יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין תיקון נוסח הסכם ההתקשרות בידי החברה.
- 58. נציב תלונות**
- 58.1 החברה תמנה נציב תלונות שתפקידו יהיו אלה:
- (א) לברר תלונות של מנויים בנוגע לשירותי החברה;
- (ב) לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה החברה למנוי ולהכריע בהן.
- 58.2 נציב התלונות יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת החברה.
- 58.3 החברה תעניק לנציב התלונות את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.

58.4 החברה תודיע לכל מנוי על האפשרות להגיש תלונה לנציב התלונות, על סמכויותיו ועל מענו. תוכן סעיף קטן זה ייכלל בהסכם ההתקשרות.

59. יישוב סכסוכים

59.1 הסכם ההתקשרות יקבע כי כל חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות, יועברו לבירור אל נציב התלונות של החברה.

59.2 הסכם ההתקשרות יקבע כי אין בפניה לנציב התלונות לפי סעיף 59.1 כדי -

(א) למנוע מהמנוי להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך¹²;

(ב) לגרוע מסמכות החברה לפי תקנה 6(א) לתקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה-1985 והוראת סעיף 14(ג) לכללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז-1986.

60. גישה לשירותי חירום ציבוריים

60.1 החברה תאפשר, בכל עת וללא תשלום, למנוייה וללקוחות מזדמנים, גישה חופשית ומהירה, לשירותי חירום ציבוריים (לרבות מוקדי מצוקה טלפוניים) כפי שיורה המנהל, כגון: מגן-דוד-אדום, משטרת ישראל, כיבוי אש, מוקד פיקוד העורף ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת⁸⁸, בקודי גישה אחידים שיקבע המנהל, על פי תכנית המספור.

60.2 ת³⁷ ת³⁸ החברה תאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים⁸⁸ זיהוי מספר הטלפון של מנוי המחייג אליהם, ללא תשלום ובכל עת, לרבות מנוי בעל מספר טלפון חסוי, מנוי שביצע חסימה לפני השיחה ומנוי המחייג ממרכזת פרטית (בסעיף זה – "מתן האפשרות לזהות מספר טלפון"), וזאת לא יאוחר מיום י"ז בניסן התשס"ז (5 באפריל 2007);

החברה רשאית לבצע האמור באמצעות בעל רישיון המנתב את השיחה למוקד שירותי החירום הציבורי.^א

לא יאוחר משבוע ימים לפני מועד תחילת מתן האפשרות לזהות מספר טלפון, תפרסם החברה, באופן ברור ובגודל סביר, בארבע עיתונים יומיים לפחות, בעלי תפוצה רחבה, שניים מהם בשפה העברית, אחד בשפה הערבית ואחד בשפה הרוסית, כי החל ממועד התחילה כאמור, מספר הטלפון של מנוי יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקדי שירותי החירום הציבוריים (בסעיף זה – "הודעה"), וכן, תודיע החברה בכתב, באופן ברור, לכל מנוייה את האמור בהודעה, במועד הגשת חשבון הטלפון הראשון שהוגש למנוי לאחר פרסום ההודעה כאמור;

¹² או בפני ועדת ערר לפי סימון ב'1 לכללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז-1986, כל עוד היא קיימת.

⁸⁸ תיקון מספר 88

ת 37) תיקון מספר 37.

ת 38) תיקון מספר 38.

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

⁸⁸ תיקון מספר 88

^א בוטל (תיקון מספר 40).

כמו כן, תודיע החברה בכתב לכל מנוי המבקש "מספר חסוי" - כי המספר אינו חסוי להתקשרות
למוקדי שירותי החירום הציבוריים.

60.3⁽³⁷⁾ החברה תיתן פרסום נאות לקודי הגישה לשירותי החירום הציבוריים ולרבות במדריך הטלפון של
החברה, בפרסום באינטרנט ובשלטים בתאי טלפונים ציבוריים.

61. הגנה על פרטיות המנוי

61.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981,
או הוראות כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין החברה רשאית להאזין למסרי בזק של
מקבל שירות, ללא אישורו של מקבל השירות מראש ובכתב, למעט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו
או לשם מניעת הונאות.

61.2 בכפוף לאמור בסעיף 34, החברה, עובדיה, שלוחיה וכל מי מטעמה אינם רשאים לגלות מידע אודות
מקבל שירות, בכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק
שלו, זמניהן ויעדן, או כל מידע אחר הנוגע אליו (להלן - "פרטי מקבל השירות"), למעט מידע הנמסר
למי שמקבל השירות הסמיך לכך.

61.3 על אף האמור בסעיף 61.2, רשאית החברה לעשות את אלה:

(א) למסור את פרטי מקבל השירות לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים ממקבל השירות בגין
שירותים לפי רישיון זה, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, והצד
השלישי התחייב לשמור על פרטיות מקבל השירות על פי כל דין ולעשות שימוש במידע אך ורק
לצורך שלשמו הועבר המידע;

(ב) להעביר פרטי מקבל השירות לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין.

61א. שירות מידע לבירור מספרי טלפון⁽³⁵⁾

61.1א מבלי לגרוע מהוראות סעיף 61, החברה תספק, בעצמה או באמצעות אחר מטעמה, 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"), כדלקמן¹³:

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

(ב) למנוייה, 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.

61.2א בוטל.

ת37) תיקון מספר 37

ת35) תיקון מספר 35

¹³ למען הסר ספק, יובהר כי אין בהסדר האמור כדי לגרוע מהשירות שניתן על ידי החברה בהתאם להוראות תקנות 7 ו-9 לתקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה),
התשמ"ה-1985.

61.3 א בנוסף לאמור בסעיף 61.1א, רשאית החברה להציע, במחיר סביר, בעצמה או באמצעות אחר מטעמה, שירות מודיעין, בכל אמצעי אחר, לרבות באמצעות קוד גישה ארצי או באמצעות הודעת מסר קצר (SMS).

61.4 א לצורך ביצוע האמור בס"ק 61.1א, 61.3א:

(א) רשאית החברה לפנות בשאלתה מטעמה לכל מאגר נתונים של מפ"א אחר 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 רישיונו הכללי, תאפשר החברה לכל בעל רישיון אחר גישה אל מאגר הנתונים של החברה;

(ג) החברה תעדכן 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 החברה המשמשת לשם מתן שירותי טלפוניה.

לעניין סעיף זה -

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

61.5 א) החברה תבקש את הסכמתו של כל מנוי חדש על מנת שפרטיו ייכללו במאגר נתונים; נתן המנוי הסכמתו כאמור, תכלול החברה את פרטיו במאגר הנתונים.

(ב) החברה תמלא את בקשתו הראשונה של כל מנוי שביקש להישאר חסוי ללא תמורה¹⁴.

בס"ק זה, "מנוי חדש" - מנוי שהתקשר עם החברה לאחר יום התחילה כאמור בסעיף 61.7א.

61.6 א) התנאים לאספקת שירות מידע לבירור מספרי טלפון הניתן על-פי סעיף 61א ייקבעו בידי החברה, ובלבד שיהיו הוגנים ובלתי מפלים, לרבות לעניין סדר הצגת הנתונים לפונה לשירות; השירות יינתן במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה, להוציא יום כיפור; בס"ק זה, "סדר הצגת הנתונים" - ככל שהתשובה לשאלתה של הפונה לשירות מורכבת ממספר נתונים שונים, יוצגו לו הנתונים המבוקשים על-פי סדר אקראי;

(ב) בוטל;

(ג) שירות מידע לבירור מספרי טלפון כאמור בסעיף 61.1א(ב) ושירות מודיעין באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תבצע על-ידי קוד גישה ארצי כאמור בסעיף 61.3א יעמדו במדדי השירות המפורטים להלן:

(1) בכל עת, במקרה של עומס פניות לשירות¹⁵, כמות הפונים אשר יקבלו שירות לא תפחת מ-90%;

¹⁴ לעניין זה מתכוון המשרד לתקן את ההסדר הקיים בתקנות שהותקנו לפי סעיף 15(א) לחוק, הקובעות את תעריפי החברה לעניין התשלום שחל עבור בקשת מנוי להישאר חסוי.

¹⁵ Busy Hour Call Attempts

- (2) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה עד לתחילת קבלת השירות¹⁶ לא תעלה על 30 שניות;
- (3) תקופת ההמתנה המרבית של פונה עד לתחילת קבלת השירות לא תעלה על 60 שניות.
- 61.7 א סעיף 61א ייכנס לתוקף ביום כ' שבט התשס"ז (8 בפברואר 2007), למעט ס"ק 61.1א (א) אשר ייכנס לתוקף ביום כ"ה אדר התשס"ז (15 במרץ 2007)^{ת39} ("יום התחילה").
- 61.8 א החברה, בעצמה או באמצעות אחר, לרבות יחד עם בעל רישיון אחר, תפרסם את כל שירותי המידע לביזור מספרי טלפון הניתנים ללא תשלום על-ידה וכן את קודי הגישה הארציים שהוקצו לבעלי רישיון רט"ן לצורך מתן השירות (להלן - "שירותי המידע בחינם"); הפרסום יכלול לפחות את אלה:
- (א) אתר האינטרנט של החברה;
- (ב) לפחות אחת לחצי שנה, תצרך החברה, במסגרת החשבון המוגש למנוי, דף מידע נפרד^{ת38} לעניין שירותי המידע בחינם, שלא יכלול כל מידע אחר, וזאת החל מחשבון הראשון המוגש למנוי לאחר יום התחילה.
- (ג) לפחות ארבע (4) פעמים בשנה הראשונה שלאחר יום התחילה, תפרסם החברה מודעות גדולות ובולטות לפחות ב-3 העיתונים הנפוצים ביותר בעברית, ובעיתון הנפוץ ביותר בערבית, באנגלית וברוסית, וכן בעיתון הכלכלי הנפוץ ביותר; מודעות אלה לא יכללו כל מידע אחר. הפרסום הראשון, בכלל העיתונים הנ"ל פרט לעיתון הכלכלי, יהיה ביום ו' הראשון שלאחר יום התחילה, או בזה שלאחריו, ובעיתון הכלכלי יהיה ביום ג' הראשון שלאחר יום התחילה או בזה שלאחריו, בדבר שירותי המידע בחינם.

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

61ב.^{ת47} שירות תחזוקה של התיול הפנימי

- 61.1 א ככל שהחברה משתמשת בתיול הפנימי כהגדרתו בסעיף 4ח לחוק לשם מתן שירותיו, תהא החברה חייבת ליתן לבעל החצרים, למי מטעמו או למחזיק בהם, לפי העניין, ולפי בקשתו, שירות תחזוקה לתיול הפנימי, לרבות תיקון התיול הפנימי או החלפתו.
- לעניין זה, מתן שירות תחזוקה של התיול הפנימי לרבות החלפת התיול, לא תיחשב להתקנה בידי בעל הרישיון, ולא תקנה לו כל זכות קניינית בתיול הפנימי.

61ג.^{ת46} מוקד פניות טלפוני

- 61.1 א החברה תפעיל מוקד פניות טלפוני מאויש לטיפול בפניות מנוייה, הכל כמפורט בנספח ג'4.
- 61.2 א מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות מנויים. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה, יפעל הצוות האמור לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.

¹⁶ תחילת קבלת השירות - תחילת מענה של מוקדן או של מערכת IVR המבקשים מהפונה את המידע לצורך איתור מספר הטלפון המבוקש וכיוצ"ב
ת39) תיקון מספר 39.

ת38) תיקון מספר 38

ת47) תיקון מספר 47

ת64) תיקון מספר 64 [תחילה]: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019

61.3 הג החברה תפרט ביומן התחזוקה את פרטי התקלה, כאמור בסעיף 61.2ג והצעדים שננקטו לתיקונה, הכל
כאמור בסעיף 31.

82ת. ד61 הפסקת שירות לבקשת מנוי

(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 שירות ביצוע שיחות, ובה שירות השיחות חסום ליעדים מסוימים, בעל הרישיון
ישמור תיעוד של פרטי חסימה, עבור כל מספר טלפון שנחסם להתקשרות. התיעוד יכלול לכל הפחות את
מספר הטלפון החסום, שם המנוי (אם ידוע), תאריך חסימה, סיבת החסימה, שם מבקש החסימה, וזאת
למשך כל תקופת החסימה ולמשך שנה אחרי תום החסימה ככל שהוסרה.^{17 18ת87}

(ג) בעל הרישיון שחסם מספרי טלפון להתקשרות שהם מספרים הרשומים על שם תאגידיים, עמותות
והקדשים, בהתאם לבקשת קבוצת מנויים, יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת המספרים שחסם,
ובכלל זה את שם הגורם החוסם ואת תאריך החסימה.^{19 20ת87}

(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.
^{21 ת87}

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

(ו) בוטל ^{87ת}

^{82ת} תיקון מספר 82

¹⁷ עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות החל מיום 25 ביולי 2021 הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 21.2.22

¹⁸ עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות קודם ליום 25 ביולי 2021 הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 14.4.22

^{87ת} תיקון מספר 87

¹⁹ עבור מספרי טלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידיים, עמותות והקדשים,
והם מנויים של בעל הרישיון, הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 21.2.22

²⁰ עבור מספרי הטלפון שנחסמו להתקשרות לבקשת קבוצת מנויים, ואשר אותם מספרי טלפון שייכים לתאגידיים, עמותות והקדשים,
והם אינם מנויים של בעל הרישיון, הוראות סעיף זה יכנסו לתוקף ביום 14.4.22

^{87ת} תיקון מספר 87

²¹ הוראה זו תיכנס לתוקף ביום 21.2.2022 וזאת בשים לב לאמור בסעיף 61ד'(ב), לרבות בהערת השוליים

^{87ת} תיקון מספר 87

^{87ת} תיקון מספר 87

פרק י"ג: פיקוח^{ת70}

62. סמכות פיקוח

- 62.1 לעניין פרק זה, "המנהל" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח.
- 62.2 המנהל רשאי לפקח בהתאם להוראות תקנות הפיקוח ולהוראות הרישיון על פעולותיה של החברה בכל הנוגע לביצוע הרישיון ולקיום הוראות החוק, הפקודה או תקנות, צווים והוראות על פיהם.

63. כניסה לחצרים ועיון במסמכים

- 63.1 לצורך קיום הפיקוח כאמור בחלק זה, רשאי המנהל או כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על החברה:
- (א) להיכנס בכל עת סבירה, בתיאום עם החברה, לכל מיתקן או משרד המשמשים את החברה לצורך מתן שירותיה לפי רישיון זה;
- (ב) לערוך מדידות ובדיקות;
- (ג) להורות לחברה לערוך עבורו מדידות ובדיקות, ולדווח לו על תוצאותיהם;
- (ד) לעיין בכל רשומה, מסמך, תכנית, ספר חשבונות, פנקס, מאגר מידע או קובץ ממוחשב, של החברה או של מי שעוסק מטעמה בנושאים שלגביהם יש למנהל סמכות פיקוח; המנהל רשאי לבדקם ולהעתיקם בכל דרך שתראה לו;
- (ה) להורות לחברה להעביר לרשותו, לפי דרישתו, דיווחים לצורך קביעת מדיניות, במועד, במתכונת ובאופן אשר קבע.

ת70) תיקון מספר 70.

64. שמירת סודיות

64.1 המנהל וכל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח על החברה לא יגלו כל ידיעה או מסמך (לעניין סעיף זה – "מידע") שהגיע אליהם בתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם פורסמו ברבים. החובה לשמירת סודיות תחול על כל מי שנמסר לו מידע בהתאם להוראות סעיף זה.

64.2 המנהל רשאי להעביר מידע לממונה על הגבלים עסקיים, לממונה על הגנת הצרכן, ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולכל רשות אחרת המוסמכת לקבל את המידע, לשם ביצוע חובותיהם והפעלת סמכויותיהם על פי דין.

65. שיתוף פעולה

החברה תשתף פעולה עם המנהל או כל מי שעוסק מטעמו בפעולות הפיקוח בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיה ובין היתר תמסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותה או שבשליטתה הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

66. שירות מסווג לכוחות הביטחון

דיווח או פרסום הנוגעים למתן שירות מסווג לכוחות הביטחון, יהיו בהתאם להסדרי בטחון מיוחדים אשר יתואמו בין השר לבין כוחות הביטחון ויובאו על-ידי השר לידיעתו של המנהל הכללי של החברה.

67. בוטל^{ת70}

68. סוגי דו"חות ומועדי הגשתם

68.1 בוטל^{ת70}

68.2 החברה תמציא למנהל את הדו"חות הבאים, לפי דרישתו:

(א) בוטל^{ת70};

(ב) בוטל^{ת70};

(ג) בוטל^{ת70};

(ד) בוטל^{ת70};

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

(ד1)⁴⁶בוטל; ת70)

(ה) בוטל; ת70)

(ו) דו"ח על אירוע מיוחד - כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח;

(ז) בוטל. ת70)

68.3 בוטל ת70)

68.4 בוטל ת70)

68.5 בוטל ת70)

69. הודעה על ליקוי

69.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיה של החברה, יודיע לה על כך בכתב.

69.2 קיבלה החברה הודעה כאמור, תמסור למנהל בכתב, תוך שלושים (30) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתה ובה פירוט האמצעים שנקטה לתיקון הפגמים.

69א.⁴⁶שמירת מסמכים והקלטות

(א) החברה תשמור ברשותה מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.

(ב) בוטל ת70)

ת64) תיקון מספר 64 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019 ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת70) תיקון מספר 70.

ת64) תיקון מספר 64 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019 ת70) תיקון מספר 70.

פרק י"ד: הכפיפות לדין

70. כפיפות לדין ולאמנות

70.1 בכל הנוגע להקמתה, קיומה והפעלתה של רשת החברה, וכן לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק, תפעל החברה על פי הוראות הרישיון ועל פי אלה:

(א) הוראות החוק והפקודה וחקיקת משנה לפיהם;

(ב) הוראות מינהל שניתנו לפי החוק, הפקודה או חקיקת משנה לפיהם;

(ג) אמנות בין-לאומיות שישראל צד להן בעניין בזק ורדיו.

70.2 כל דין, הוראת מינהל או אמנה, כאמור בסעיף 70.1, יחולו על החברה לפי תוקפם מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתם, ויראו את הוראות הדין כאמור כאילו הם חלק בלתי נפרד מתנאי הרישיון.

71. חובת היתר לפי דין אחר

למען הסר ספק, אין במתן הרישיון כדי לפטור את בעל הרישיון מקיום חובה לפי כל דין אחר, לרבות החובה לקבל כל רישיון, היתר, אישור או הסכמה, לפי כל דין.

72. סתירה בין הוראות דין לבין הוראות הרישיון

72.1 הוראה הקבועה בחוק או בתקנות שהותקנו לפיו, עדיפה על כל הוראה שאינה מתיישבת עמה ברישיון זה.

72.2 הוראה הקבועה ברישיון, עדיפה על כל הוראה בכללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז - 1986 שאינה מתיישבת עמה.

73. אי מילוי אחר הוראות צו הבזק

השר יהא רשאי לבטל את הרישיון אם מצא כי החברה אינה ממלאת אחר הוראות צו הבזק, ככל שהן נוגעות לחובות המוטלות על החברה מכוחו.

פרק ט"ו: הגבלות בעניינים שונים

74. **בוטל** ת49)

75. **בעלות ברשת החברה**

- 75.1 החברה תקיים את רשת החברה בבעלותה בכפוף לדיני הקניין.
- 75.2 השר רשאי לקבוע כי החברה תהיה רשאית לעשות שימוש גם במתקני בזק של אחר; לעניין זה, החברה רשאית לעשות שימוש במתקני בזק של כוחות הבטחון בכפוף להסכם עם כוחות הבטחון או מי מהם.
- 75.3 החברה לא תהיה הבעלים של רשת הכבלים לטלויזיה בכבלים, אף אם רשת כזו מותקנת במיתקני החברה או בצנרת שלה.
- 75.4 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות צד ג' או כדי להקנות זכויות, מכל סוג שהוא, לחברה או לצד ג'.

76. **זכויות צד שלישי בנכסי החברה**

היו מוקנות לצד שלישי כלשהו זכויות בנכס מהנכסים המשמשים לשם מתן שירותי החברה, תבטיח החברה כי לא ייווצר מצב בו עלול מימוש הזכויות בנכס כאמור לפגוע בביצוע התחייבויותיה של החברה על-פי הרישיון.

77. **מתן שירות באמצעות אחר**

- 77.1 ביקשה החברה לתת שירות משירותיה, כולו או מקצתו, באמצעות אחר מטעמה שהוא בעל רישיון, תפנה החברה אל המנהל ותבקש את אישורו לכך; אל בקשתה תצרף החברה את ההסכם בינה לבין בעל הרישיון האחר. אישור כאמור אינו נדרש לעניין התקשרות בין החברה לבין מי שעוסק במכירה או בהתקנה של ציוד קצה.
- 77.2 המנהל רשאי לאשר את הבקשה, לדחותה או להתנות אישורו בתנאים שיש לקיימם, לרבות תיקון ההסכם. המנהל ישקול, בין היתר, באיזו מידה מבטיחים תנאי ההתקשרות עם בעל הרישיון האחר, את קיומם של תחרות הוגנת, רמת השירותים לציבור, הוראות הרישיון וחוביה של החברה לפיו; המנהל לא יאשר התקשרות עם בעל רישיון אחר הסותר את התחייבויותיה של החברה על פי הרישיון.
- 77.3 השר רשאי לפטור את החברה, לבקשתה, מהצורך באישור לפי סעיף 77.1 אם נוכח כי מדובר בהתקשרות שאין לה השפעה של ממש על ביצוע הרישיון.
- 77.4 אין בהתקשרות עם בעל רישיון אחר כדי לגרוע מחובותיה של החברה ומאחריותה לביצוע שירותיה על-פי הוראות הרישיון, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המנהל או מי מטעמם.

ת49) תיקון מספר 49.

78. הסכמים עם בעל רישיון אחר

- 78.1 החברה לא תתקשר בהסכמים לביצוע שירותי בזק או פעולות בזק בשיתוף עם בעל רישיון אחר או עם בעל רישיון לשידורים, אלא אם נתן השר אישורו לכך ובתנאים שייקבעו על-ידו.
- 78.2 החברה רשאית להתקשר עם בעל רישיון אחר בהסכמי גיבוי הדדיים להבטחת רציפות שירות, בכל הנוגע לפעולה או שירות הזהים לפעולה או שירות שמבצעת החברה, ותודיע על כך למנהל.

79. אי פגיעה בתחרות

- 79.1 החברה לא תקיים כל פעילות, על דרך של מעשה או מחדל, ולא תהיה צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות בתחום הבזק או לפגוע בה.
- 79.2 ראה השר כי יש בפעולתה של החברה כדי לגרום לפגיעה בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, רשאי הוא להורות לחברה, לאחר שניתנה לה הזדמנות נאותה להשמיע טענותיה, על צעדים שעליה לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

80. השקעות בתחומים אחרים

החברה רשאית להשקיע במהלך שנה קלנדארית עד 25% מהכנסותיה השנתיות בפעילות שלא נועדה לשם מתן שירותי החברה. השר רשאי, על פי בקשה בכתב מאת החברה ומטעמים מיוחדים, להתיר לחברה לחרוג מהשיעור הנקוב בסעיף זה, אם מצא כי חריגה כאמור לא תפגע ביכולתה של החברה לעמוד בהוראות סעיף 16 לעניין רשת החברה. למען הסר ספק, לא יראו לעניין סעיף זה את הכנסות חברות בעלות זיקה כהכנסות החברה.

פרק ט"ז: אחזקות בחברה

81. הגדרות

לעניין פרק זה:

- "אמצעי שליטה", - כהגדרתם בחוק;
"שליטה"
- "החזקה", - כמשמעותם בסעיף 4 לחוק;
"השפעה ניכרת"
- "החזקה מהותית" - החזקת שליטה, השפעה ניכרת או אמצעי שליטה בחברה, הטעונות אישור לפי החוק או לפי צו הבזק.
- "החזקות חורגות" - החזקת שליטה, אמצעי שליטה השפעה ניכרת או אמצעי שליטה בחברה, ללא אישור כנדרש לפי החוק או לפי צו הבזק;
- "העברה" - לעניין שליטה, השפעה ניכרת או אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
- "חברות שותפות" - כל אחת מאלה:
 - (א) חברות אשר שתיהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית;
 - (ב) חברות אשר שתיהן חברות קשורות של חברה שלישית;
 - (ג) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה;
- "מפעיל כללי" - בעל רישיון כללי, בעל רישיון כללי ייחודי, בעל רישיון כללי לשידורי כבלים או בעל רישיון לשידורי לוויין;
- "מפעיל מהותי" - מפעיל כללי שיש לו יכולת השפעה של ממש על התחרות במגזר פעילות; בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו כמפעיל מהותי מי שהוא, לבד או ביחד עם חברה-אם, חברה-בת או חברה-אחות, בעל נתח שוק של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר; חזקה שמפעיל כללי הוא מפעיל מהותי אם מתקיים בו אחד מאלה:
 - (א) הוא בעל נתח השוק הגדול ביותר במגזר פעילות;
 - (ב) קיים חסם מעבר כלכלי, טכנולוגי, משפטי או אחר, המגביל באופן משמעותי מעבר מנויים ממנו אל מפעיל כללי אחר באותו מגזר פעילות;
 - (ג) הוא פועל במגזר פעילות שלגביו קיים חסם כניסה המגביל באופן משמעותי יכולתו של מפעיל כללי אחר לספק שירותים באותו מגזר פעילות, ובלבד שנתח השוק שלו אינו זניח;

"נתח שוק" - שיעור יחסי מכלל ההכנסה, ממספר המנויים או מהיקף התעבורה במגזר פעילות, הכל לפי העניין;

82. החזקה מהותית

- 82.1 לא יחזיק אדם החזקה מהותית בחברה, ללא אישור כנדרש לפי החוק או לפי צו הבזק.
- 82.2 לא יעביר אדם אמצעי שליטה, השפעה ניכרת או אמצעי שליטה בחברה, אם כתוצאה מכך יחזיק הנעבר החזקה מהותית, ללא אישור כנדרש לפי החוק או לפי צו הבזק.

83. העברה ורכישה של אמצעי שליטה

- 83.1 הועברו אמצעי שליטה בחברה בשיעור שיש בו כדי לגרום להחזקה מהותית, מבלי שניתן לכך אישור השר כנדרש לפי החוק או צו הבזק, תדווח על כך החברה לשר, בהודעה בכתב, מייד לאחר שנודע לחברה דבר ההעברה ולא יאוחר מחמישה (5) ימי עסקים מהמועד האמור.
- 83.2 כל עוד לא ניתן אישור כנדרש להחזקה מהותית, כאמור בסעיף 82, יהיו החזקות הנעבר בחברה החזקות חורגות, ויחולו לגביהן הוראות החוק או צו הבזק וסעיף 84.
- 83.3 הקצאת מניות בחברה טעונה אישור מאת ראש הממשלה והשר, בכפוף לחוק ולהוראות צו הבזק.
- 83.4 לעניין הנפקה או מכירה של ניירות ערך בחברה לציבור, התקשרות בהסכם חיתום, רישום למסחר בבורסה לניירות ערך בישראל או בחוץ לארץ, או הפקדת ניירות ערך, או רישום אצל חברת רישומים, custodian, או Depository agent לצורך רישום GDRs או ADRs או תעודות דומות, כל אלה לא ייחשבו כשלעצמם בבחינת העברה של אמצעי שליטה בחברה; לעניין סעיף זה, רק בעל זכות הבעלות בנייר הערך ייחשב כמחזיק נייר הערך.

84. דין החזקות חורגות

- 84.1 החזקות חורגות יירשמו בפנקס בעלי העניין של החברה, בציון דבר היותן החזקות חורגות, מיד עם היוודע לחברה דבר היותן החזקות חורגות; הודעה על הרישום כאמור תימסר על ידי החברה למחזיק ההחזקות החורגות, ועותק ההודעה יימסר לשר, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים ממועד הרישום.
- 84.2 לגבי החזקות חורגות יחולו הוראות צו הבזק.
- 84.3 הוראות סעיפים 84.1 ו-84.2 ייכללו בתקנון החברה; החברה תמציא למנהל עותק מעודכן של התקנון.

85. סייגים לבעלות צולבת בחברה

- 85.1 לא יתקיים בחברה אחד מאלה:
- (א) בעל עניין בחברה הוא מפ"א מהותי או חברה אם, חברה בת או חברה אחות של מפ"א מהותי;
- (ב) נושא משרה בחברה הוא נושא משרה במפ"א מהותי, או שהוא נושא משרה בחברה-אם, חברה-בת או חברה-אחות של מפ"א מהותי.
- 85.2 לא יתקיים בחברה אחד מאלה, אלא אם התיר זאת השר, על פי בקשה בכתב, לאחר ששוכנע כי הדבר יקדם את התחרות בתחום הבזק או שהוא לטובת הציבור:
- (א) בעל עניין בחברה הוא מפ"א שאינו מפ"א מהותי;
- (ב) בעל השפעה ניכרת בחברה הוא בעל עניין במפ"א מהותי, או בעל עניין בבעל שליטה במפ"א מהותי, או שהוא חברה שותפה או חברה קשורה של מפ"א מהותי;
- (ג) שניים או יותר מבעלי השפעה ניכרת בחברה הם מפעילים כלליים באותו מגזר פעילות, או שהם בעלי השפעה ניכרת במפעילים כאמור.
- 85.3 החברה לא תהיה חברה שותפה של מפ"א מהותי אחר או של חברה-אם של מפ"א מהותי אחר, והכל אלא אם התיר השר לעשות כן.

פרק י"ז: אחריות וביטוח

86. הגדרות

בפרק זה:

"שימוש ברישיון" - פיתוח רשת החברה, התקנתה, קיומה, תחזוקתה עדכונה או הפעלתה, בין בידי החברה ובין באמצעות אחר מטעמה, לרבות עובדיה, קבלניה, שלוחיה או נציגיה.

87. אחריות החברה

87.1 החברה תישא באחריות המוטלת עליה על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהשימוש ברישיון או עקב השימוש בו.

87.2 בעשותה שימוש ברישיון, תנקוט החברה בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברישיון, תתקן החברה את הנזק על חשבונה או תפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין, למעט מקרה שלגביו העניק לה השר את החסינויות המנויות בפרק ט' לחוק, כולן או מקצתן.

87.3 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על החברה אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בדיני הנזיקין או להפחית ממנה, או לגרוע מהחסינויות הקיימות לחברה לפי פרק ט' לחוק.

88. עשיית חוזה ביטוח

88.1 החברה תעשה, על חשבונה, חוזה ביטוח עם מבטח מורשה בישראל לפי התנאים הקבועים בסעיף 89 ותמציא עותק ממנו למנהל במועד שתידרש.

88.2 החברה תשפה את המדינה על כל חבות כספית שהיא תחוייב בה על פי דין כלפי צד שלישי, כתוצאה מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי החברה בביטוח אחריות, כמשמעותו בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981.

88.3 החברה תבטח את עצמה ואת עובדיה, וכן תחייב קבלן העובד עבודה או מטעמה לדאוג לכיסוי ביטוחי, מפני כל חבות כספית שהחברה עלולה לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, כתוצאה מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו.

88.4 החברה תמסור למנהל חוות דעת מאת עורך דין מטעמו של המבטח, המאשרת כי חוזה הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 88 ו-89, ללא כל התניה; לחוות הדעת האמורה תצרף החברה העתק מחוזה ביטוח והמצורפות; המסמכים האמורים יימסרו למנהל תוך שבעה (7) ימים ממועד חתימת חוזה הביטוח.

89. תנאים לעניין הביטוח

- 89.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויהיה נתון להארכה, במידת האפשר, ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך חוזה הביטוח מאליו, אלא אם כן בוטל כאמור בסעיף 89.6.
- 89.2 החברה תציג למנהל, לפי דרישתו, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, כי אין פיגורים בתשלומי החברה בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.
- 89.3 בחוזה הביטוח יקבע תנאי לפיו בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח בשל אי תשלום פרמיות הביטוח, עליו להודיע על כך מראש למנהל ולחברה וזאת, לא פחות מתשעים (90) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן בסעיף זה - **הודעת ביטול**).
- 89.4 קיבלה החברה הודעת ביטול, תפעל החברה מיד לשם סילוק עילת הביטול, או תפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 89.6, וכן תודיע למנהל על הפעולות שנקטה לשם כך; הייתה עילת הביטול אי תשלום פרמיות ביטוח בידי החברה, רשאי המנהל לשלם את פרמיות הביטוח במקום החברה, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל כך וזאת, מבלי לגרוע מזכותו לגבותם בכל דרך אחרת.
- 89.5 ביקשה החברה לבטל את חוזה הביטוח, תודיע על כך למנהל לפחות ארבעים וחמישה (45) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.
- 89.6 הסכימה החברה לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקשה בעצמה לבטל את חוזה הביטוח, תעשה החברה חוזה ביטוח חלופי עם מבטח מורשה בישראל באופן שכניסת חוזה הביטוח החלופי לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 88.4, לפחות שלושים (30) ימים לפני כניסתו לתוקף ויחולו עליו הוראות פרק זה.

פרק י"ח: שונות

90. **מינויים להנהלת החברה ולתפקידים אחרים**
- 90.1 לא יתמנה ולא יכהן אדם במשרה או תפקיד המנויים בנספח ה' לרישיון, סעיף 2.1, אלא אם כן הוא עומד בתנאים אלה:
- (א) הוא אזרח ישראל ותושב בה;
לעניין סעיף זה -
"תושב" – כמשמעותו בחוק מרשם אוכלוסין, התשכ"ה - 1965;
"אזרח ישראל" - כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב - 1952.
- (ב) ניתן לו אישור בטחוני, מטעם שירות הביטחון הכללי ומטעם הממונה על הביטחון במערכת הביטחון, לפיו אין מניעה לכהונתו כאמור.
- 90.2 החברה תקבע בתקנותיה הוראות המבטיחות כי לא יכהן אדם בתפקידים המנויים בנספח ה' לרישיון, סעיף 2.1, אלא אם כן התקיימו לגבי התנאים האמורים בסעיף 90.1.
91. **הרישיון כמסמך ממצה**
- 91.1 זכויותיה של החברה, חובותיה וסמכויותיה בכל הנוגע לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק כמפורט ברישיון זה, ולביצוע פעולות בזק הנדרשות לצורך האמור ברישיון, מקורן בדין וברישיון זה והן נובעות מאלה בלבד.
- 91.2 החברה תהא מנועה מלטעון לקיומה של כל זכות, רשות או סמכות בהקשר לביצוע פעולות בזק או למתן שירותי בזק, בהתבסס על כל מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרישיון, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני מתן הרישיון ובין לאחר שניתן, אלא אם כן באו לידי ביטוי מפורש ברישיון זה או על פיו.
92. **ביטול תנאי ברישיון**
- ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברישיון או חלקו של תנאי יחולו רק לגבי אותו התנאי או החלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרישיון או של תנאי אחר בו.
93. **אופן משלוח הודעות**
- 93.1 הודעה בנוגע לרישיון זה או לביצועו תינתן בכתב ותישלח בדואר, בידי שליח או בידי פקסימיליה; הודעה שנשלחה בדואר, חזקה שהגיעה למענה תוך 48 שעות מעת מסירתה למשלוח. הודעה שנשלחה בדרך אחרת כאמור, יודא השולח את קבלתה אצל הנמען.

- 93.2 כל הודעה מאת החברה לשר תימסר באמצעות המנהל.
- 93.3 מענה של החברה לצורך קבלת הודעות לפי סעיף זה הוא: רחוב הצבי 15, ירושלים. החברה תודיע לשר על כל שינוי שחל במען האמור.

94. דחיית מועדים לקיום תנאי הרישיון

- 94.1 חובה שהוטלה על החברה ברישיון זה ונקבע מועד לקיומה, תמלא אותה החברה במועד שנקבע.
- 94.2 השר רשאי, ביוזמתו או לבקשתה של החברה, לדחות מועד שנקבע ברישיון, אם ראה כי קיום החובה באותו מועד בלתי אפשרי בשל נסיבות של כוח עליון או אם ראה כי טעמים של טובת הציבור או בטחון המדינה מצדיקים זאת.

95. אחריות החברה

- 95.1 כל אישור, היתר או רישיון שניתן לחברה לצורך רישיון זה או במסגרתו, בין שניתן לפני מתן הרישיון ובין שניתן לאחר מכן, לא יטיל על המדינה כל אחריות כלפי החברה.
- 95.2 אין בסמכות האישור או הפיקוח הניתנים לשר או למנהל על-פי רישיון זה, לרבות שימוש בסמכות כאמור, כדי להטיל על המדינה, על השר או המנהל, או מי מטעמו, אחריות כלשהי המוטלת, לפי הדין או לפי רישיון זה, על החברה, ואין בה כדי לפגוע, לגרוע, להסיר או למעט מאחריות החברה.

96. נציג מוסמך של החברה

נציגיה המוסמכים של החברה לעניין רישיון זה יהיו יו"ר דירקטוריון החברה והמנהל הכללי שלה; דירקטוריון החברה רשאי להוסיף נציגים נוספים של החברה לעניין רישיון זה.

97. שמירת סמכויות והוראות לפי החוק

למען הסר ספק, מובהר בזה כי הרישיון אינו גורע ואינו פוגע בסמכויות המוקנות לשר בחוק או בתקנות שלפי החוק, לרבות בסמכויות שבסעיפים 4 ו-6 לחוק, או בהוראות אחרות שבחוק או לפיו.

98. החזקת מסמכי הרישיון⁽⁵²⁾

- 98.1 החברה תאפשר לציבור לעיין במסמכי הרישיון המעודכנים במשרדי השירות ובאתר האינטרנט שלה, החברה רשאית לבצע זאת גם בדרך של הפניה לאתר משרד התקשורת כל עוד המשרד מפרסם הרישיון באתר האינטרנט.

ת52) תיקון מספר 52.

98.2 הוצגו הרישיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון בנספחים אלה:

(א) נספח ה' – הוראות בטחון;

(ב) נספח ו' – נספח בטחוני (סודי ביותר);

(ג) נספח ז' – בוטל⁷⁷;

(ד) נספח ח' – התכנית ההנדסית המצורפת לנספח ח';

98.3 מסמכי הרישיון המקוריים הם קניינה של המדינה והם מופקדים בידי החברה כל עוד הרישיון תקף;
בוטל הרישיון או פג תוקפו, יחזיר בעל הרישיון את המסמכים האמורים למנהל.

98.4 המשרד רשאי לפרסם את הרישיון, למעט הנספחים המפורטים בסעיף 98.2, במועד ובאופן שימצא
לנכון.

⁷⁷ תיקון מס' 77

נספח א': רשימת שירותי החברה

1. **כללי**
- 1.1 נספח זה מפרט את שירותי החברה, בלוויית תיאור תמציתי של כל שירות.
- 1.2 מתן השירותים כולל שירותי התקנה, הפעלה ראשונית, תחזוקה, איתור ותיקון תקלות, הפעלת מוקד לקבלת תלונות בעניין תקלות, העתקה, העברה לאחר או שינוי שם, הפסקה זמנית של השירות, חידושו לאחר מכן והסרת השירות, הכל על פי העניין.
- 1.3 שירותי החברה יינתנו בדרישות טכניות וטיב שירות כפי שייקבעו על ידי המשרד מזמן לזמן; מדדים לזמינות וטיב שירות לשירותי החברה יהיו כמפורט בנספח ד' לרישיון, בטבלאות השירותים שלהלן בנספח זה או בתיקי שירות שאושרו על ידי המנהל, הכל לפי העניין.
- 1.4 אין באמור בנספח זה כדי לגרוע מהוראות המתייחסות לשירותים שונים, הקבועות בתקנות שהותקנו מכח החוק.
- 1.5 קוד גישה או מספר שירות המשמשים לשם קבלת שירות יהיו בהתאם לתכנית המספור או להוראות המנהל; קודי הגישה ומספרי השירות המפורטים בנספח זה מוצגים לנוחות הקורא בלבד, והם נתונים לשינוי מעת לעת, על פי תכנית המספור או על פי הוראות המנהל.
- 1.6 חלק מהשירותים הנלווים הניתנים בידי החברה יכול שיינתנו גם כשירותי ערך מוסף בידי אחרים (לדוגמא: שעון דובר, שירות יקיצה, מודיעין למספרי טלפון).
- 1.7⁴⁹ 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
- תיאור ותרשים מלבני של המערכת;
- ציוד קצה – ציוד ייעודי לקבלת השירות;

ת49) תיקון מספר 49.

ד. שונות

הצורך במספור;

תיאומים נדרשים עם בעלי רישיון או גורמים אחרים.

2. שירותים בסיסיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
1.	טלפון בסיסי	שיחות טלפון אל ומאת מנויי החברה לכל טלפון או ציוד קצה אחר מתאים כגון תא קולי, ברשת החברה או ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ ובעולם (באמצעות מפעיל בין-לאומי).	קיים.	
1א. (ת49)	שירות טלפון על פס רחב למנוי בחו"ל	שירות טלפון על פס רחב, הניתן תוך שימוש ברשת האינטרנט הגלובלית, למנוי הנמצא בחו"ל.	4/2012	השירות ניתן באמצעות רשת גישה לאינטרנט בחו"ל בלבד.
2.	גישה לשירותי חירום	חיוג חינם לשירותי חירום – שנקבעו בתכנית המספור לדוגמא: משטרה, מד"א מכבי אש, ומוקד לאומי להגנה על ילדים ברשת ^{ת88}	קיים.	המתקשר יופנה למוקד החירום על פי הגדרת נותן שירות החירום ועל פי המרכזת הציבורית אליה הוא מחובר בעת ההתקשרות. מספר הטלפון של המתקשר יהיה ניתן לזיהוי על ידי מוקד שירותי חירום ציבוריים. ^{ת37}
3.	טלפון ציבורי	טלפון לשימוש הציבורי, ברשות הרבים או ברשות היחיד, לשימוש לקוח מזדמן.	קיים	השירות כולל: טמ"כ – טלפון מופעל כרטיס; טמ"מ – טלפון מופעל מטבעות;

ת49) תיקון מספר 49.

ת88) תיקון מספר 88

ת37) תיקון מספר 37.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
4.	קו נל"ן אנלוגי	קו נל"ן בלעדי במישק אנלוגי, להעברת אותות דיבור ואותות דמויי דיבור.	קיים שירות תחזוקה בלבד לקווים קיימים	במישק דו תילי או ארבע-תילי; בזוג מתכתי או באפיק המופעל באמצעות ציוד-נושא.
5.	קו נל"ן להעברת חוזי	קו נל"ן להעברה ספרתית, של אותות חוזי (Video).	קיים.	על פי תיק שירות ערוצי חוזי דיגיטליים בפורמט SDI.
6.	ISDN (BRI/PRI)	תשתית תקשורת ספרתית למתן שירותי טלפון ותקשורת נתונים ע"ג קו טלפון רגיל (BRI) או קו נתונים (PRI)	קיים.	במידה ומדובר ב-PRI יש ממשק למרכזת
7.	"ספרנת"	נלנ"ים ספרתיים להעברת נתונים בפרוטוקול TDM.	קיים.	שירותי נל"ן ושירותי רשת פרטית וירטואלית, בקצבים מ- 19.2 קס"ש ועד 2 מס"ש.
8.	ממסור מסגרות (Frame Relay)	קישור ממותג ספרתי, על בסיס ריבוב סטטיסטי, ערוצים לוגיים והקצאה דינמית של רוחב סרט, להעברת נתונים במישקים מתאימים לתקשורת בין מחשבים.	קיים.	שירותי נל"ן ושירותי רשת פרטית וירטואלית, בקצבים – מ- 64 קס"ש ועד 2 מס"ש, וכן שירות בגיבוי – PLL אוטומטי או ידני עפ"י תיק שירות.
9.	"ישראלנת" (מיתוג מנות Packet Switching)	שירות העברת נתונים במיתוג מנות בפרוטוקול X25.	קיים.	חיבור קבוע באמצעות קו תקשורת ייעודי או חיבור ממותג בחיוב באמצעות רשת הטלפון; שירות ממותג ושירות רשת פרטית וירטואלית.
10.	שירות ממותג בקצבים מהירים	שירות תקשורת נתונים רחב-סרט בטכנולוגיית ATM.	קיים.	על פי תיק שירות. כולל שירות בגיבוי PLL אוטומטי או ידני

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
	(ATM)			עפ"י תיק שירות.
11.	שירות WOW	גישה בקצב מהיר באמצעות ספק אינטרנט לרשת האינטרנט, בטכנולוגיית ADSL.	קיים.	על פי תיק שירות.
12.	גישה עסקית	גישה רחבת פס בטכנולוגיית ADSL לרשת נתונים מקומית של ארגון	קיים.	על פי תיק שירות
13.	גילוי האזנות סתר	בדיקת קיומן של האזנות סתר.	קיים.	על-פי תיק שירות
14.	IP-VPN בסיסי	מתן תקשורת נתונים פנים ארגונית וירטואלית מעל גבי תשתית IP-VPN של החברה.	קיים.	על פי תיק שירות
15.	מענה קולי אינטראקטיבי	גישה אינטראקטיבית של מתקשר למנוי השירות באמצעות תפריט קולי המוגדר על ידי מנוי השירות.	קיים.	על פי תיק שירות
16.	Giga Bit Ethernet	מערכת תמסורת או תקשורת נתונים להעברת נתונים מנקודה לנקודה, המאפשר קישוריות בין אתרים של לקוח ברוחב פס קבוע ומוגדר מראש, בקצבים גבוהים.	קיים.	על פי תיק שירות
17.	תמסורת ספרתית	קישור נל"ן רחב-סרט במישק ספרתי.	קיים.	השירות ניתן בקצבי תמסורת של 2 מס"ש עד 2.5 גס"ש.
18.	שירות סיטונאי – שימוש בתשתית רחבת פס מנוהלת במודל BSA (Bit Stream Access)	לאפשר לבעל רישיון אחר לעשות שימוש בתשתית רחבת פס ומנוהלת של בעל הרישיון לקישור בינו לבין הלקוח שלו.	לעניין שירות אינטרנט בסיסי ושירות אינטרנט בקצב מובטח – 17 פברואר 2015 לעניין שירות Multicast – 17	על פי תיק שירות

ת46) תיקון מספר 46.

ת54) תיקון מספר 54.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
			מאי 2015. ת61	
19. (ת54)	שירות סיטונאי – שימוש בתשתית גישה במודל פירוק למקטעים SLU (Subloop Unbundling)	לאפשר לבעל רישיון אחר לעשות שימוש בתשתית גישה של בעל הרישיון לקישור בינו לבין הלקוח שלו.	31 יולי 2015. ת61	על פי תיק שירות
20. (ת54)	שירות סיטונאי – שימוש בתשתית פסיבית של סיב אפל (dark fiber)	לאפשר לבעל רישיון אחר לשכור סיב אפל (dark fiber), מנקודה לנקודה, בכל הרבדים של הרשת, לרבות נקודת סיום בחצרי לקוח של בעל רישיון אחר.	31 יולי 2015. ת61	על פי תיק שירות
21. (ת54)	שירות סיטונאי – שכירת אורך גל אופטי (λ) Virtual dark (fiber)	לאפשר לבעל רישיון אחר לשכור אורך גל (λ) מסויים בסיב אופטי של בעל הרישיון.	31 יולי 2015. ת61	על פי תיק שירות
22. (ת54)	שירות סיטונאי – גישה לתשתית פסיבית	לאפשר לבעל רישיון אחר לעשות שימוש, מנקודה לנקודה, לרבות נקודת סיום בחצרי לקוח של בעל רישיון אחר, בתשתית הפסיבית לרבות קנים, תת קנים, צינורות, גובים, תיבות תקשורת ועמודים בכל הרבדים של הרשת.	31 יולי 2015. ת61	על פי תיק שירות
23.	שירות	לאפשר לבעל רישיון אחר לרכוש שירותי	יולי 2018. ת63	על פי תיק שירות ^(ת58)

ת61) תיקון מספר 61.

ת54) תיקון מספר 54.

ת61) תיקון מספר 61.

ת54) תיקון מספר 54.

ת61) תיקון מספר 61.

ת54) תיקון מספר 54.

ת61) תיקון מספר 61.

ת54) תיקון מספר 54.

ת61) תיקון מספר 61.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
ת54)	סיטונאי – טלפוניה סיטונאית	טלפוניה מבעל הרישיון, לרבות שינוע השיחה עד למתג בעל רישיון אחר כך שיתאפשר קיום שיחות יוצאות ונכנסות ללקוח של בעל רישיון אחר.		BSA +Telephony.
ת24) ת63)	שירות טלפוניה במתכונת מכירה חוזרת)ת66)	שירות וולנטרי של מכירת שירותי טלפוניה במתכונת מכירה חוזרת מבעל הרישיון לבעל רישיון אחר.	אוקטובר 2018	השירות אינו גורע מהחובה לאספקת שירות טלפוניה סיטונאי לפי תקנות הרישיון (בזק ושידורים)(שימוש ברשת בזק ציבורית של מפ"א), תשע"ה-2014.
ת25) ת71)	שירות שימוש הדדי בתשתיות פסיביות	לאפשר למפעיל פנים-ארצי אחר לעשות שימוש מנק' לנק' לרבות נקודת סיום בחצרי לקוח של בעל רישיון אחר, בתשתית הפסיבית באופן המאפשר להשחיל בה כבלים מתכתיים או אופטיים של המפעיל הפנים-ארצי האחר או להקים בה מיתקני בזק של המפעיל הפנים-ארצי האחר, ובאופן המאפשר תחזוקת הכבלים והמיתקנים האמורים, והכול לצורך ביצוע כל פעולת בזק ומתן כל שירות בזק.	קיים	בהתאם לתיק שירות

3. שירותים נלווים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
1.	שיחה ממתינה	איתות צלילי למנוי טלפון בעת קיום שיחה, על שיחה נכנסת ואפשרות מעבר	קיים.	

ת54) תיקון מספר 54.

ת63) תיקון מספר 63.

ת58) תיקון מספר 58.

ת63) תיקון מספר 63.

ת66) תיקון מספר 66.

ת71) תיקון מספר 71.

1 כל השירותים הם נלווים לשירות טלפון; שירותים הנלווים גם לשירות בסיסי אחר, צוינו במפורש; חלק מהשירותים הנלווים הניתנים בידי החברה יכול שיינתנו גם כשירותי ערך מוסף בידי אחרים.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
		לשיחה נכנסת ללא ניתוק השיחה הראשונה.		
2.	חסימה קבועה לשיחה ממתינה	חסימה קבועה לשיחות שיחה ממתינה.	קיים.	
3.	חסימה זמנית לשיחה ממתינה	חסימת השיחה שעומדת להתבצע לשיחות שיחה ממתינה.	קיים.	על פי הנחיות מצידוד קצה.
4.	חסימת שיחות טלפון יוצאות	חסימת קו הטלפון של מנוי לשיחות יוצאות מסוגים שונים.	קיים.	השיחות כולל את אלה: חסימה לכלל השיחות היוצאות; חסימה של שיחות טלפון יוצאות על ידי המנוי לפי אפשרויות שיוגדרו מראש – החסימה היא למספרי טלפון מסוימים ולא תותר חסימה גורפת למפ"א אחר או למפעיל רט"ן; ⁸³ חסימה קבועה לחיוג בין-לאומי; חסימה קבועה לשיחות מידע קולי - 1957; חסימה קבועה לשיחות בידור קולי - 1956 ² ; גישה בחיוג לספק אינטרנט (בזקנט ובזקנט לספקים).
5.	חסימת שיחות טלפון נכנסות	חסימת שיחות טלפון נכנסות לפי בקשת המנוי.	קיים	ניתן לבצע שיחות יוצאות.
6.	חסימת שיחות גוביינא	חסימת קו הטלפון של מנוי לשיחות נכנסות המגיעות מרשת החברה מסוג גוביינא.	קיים	
7.	עקוב אחרי	הפניית שיחות טלפון נכנסות למספר טלפון אחר.	קיים.	שיחות "גמיש" - הפניית שיחות בתפוס, באין מענה או בכל מקרה על פי הנחיות מצידוד הקצה.
8.	הפניית שיחות	הפניית שיחות טלפון נכנסות למספר טלפון קבוע, מוגדר מראש (מתוכנת במתג).	קיים.	הפניית שיחות במקרה של תפוס או אין מענה או בכל מקרה.
9.	שיחה חונה	בקבלת צליל תפוס או שיחה ממתינה,	קיים.	

ת 38) תיקון מספר 38.

2 החסימה הקבועה לשיחות בידור קולי קיימת כברירת מחדל, והסרתה היא לבקשת מנוי.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
		ניתן לחייג את קוד הגישה ולנתק; התפנה הקו הנקרא, יינתן איתות צלילי ועם הרמת השפופרת ייווצר קישור למנוי הנקרא.		
10.	שיחה אחרונה	חיוג קוד הגישה יגרום לקישור אל מספר הטלפון האחרון ממנו התקבלה שיחה אצל המנוי.	קיים.	
11.	שיחה מזוהה	הצגת מספר הטלפון של יוזם השיחה על צג של המנוי מקבל השיחה.	קיים.	מחייב התקן מתאים בצידוד הקצה של מקבל השיחה. השירות - בתנאי שהמנוי יוזם השיחה לא חסם את מספר הטלפון שממנו התקשר.
12.	חסימת זיהוי המנוי הקורא	חסימת אפשרות לזיהוי מספר הטלפון של המנוי, יוזם השיחה, בידי מקבל השיחה.	קיים.	
13.	הפסקה זמנית של שירות טלפון	הפסקה זמנית של שירות טלפון לתקופה שלא תעלה על 24 חודשים, וחידוש השירות בתום תקופת ההפסקה הזמנית או במועד מוקדם יותר, והכל לפי בקשת המנוי.	קיים.	על פי תקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה-1985.
14.	הודעה מוקלטת	הודעה אישית מוקלטת, המושמעת למתקשר למספר הטלפון של המנוי.	קיים.	לפי בקשת המנוי.
15.	שיחת ועידה	שיחת ועידה טלפונית, ל-3 משתתפים.	קיים.	צירוף מנוי שלישי לשיחה בין שני מנויים מתבצע ע"י המנוי הקורא.
16.	שיחת גוביינא	שירות גוביינא פנים-ארצי באמצעות מענה ממוכן.	קיים.	המנוי מקבל השיחה מחוייב בתשלום עבור השיחה, בהסכמתו.
17.	תא קולי ותא קולי פלוס	תיבה קולית אישית למנוי, לקבלת הודעות; השירות כולל את אלה: תא קולי רגיל - לקבלת הודעות כשהשיחה לא נענתה; תא קולי פלוס - לקבלת הודעות באין מענה או כשקו הטלפון תפוס; תא קולי משפחתי - תא לכל אדם	קיים.	קיים תיק שירות. השירות כולל תכונת "חזרה לשולח" - האפשרות לחזור אל מספר הטלפון ממנו הושארה ההודעה.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
		במשפחה; תא קולי בשילוב פקסימיליה;		
18.	חיוג טלפוני במספר מקוצר	חיוג מקוצר אל מוסדות ציבוריים, עיריות ונותני שירותים, לשם קבלת סיוע בעת מצוקה; על פי תכנית המספור או על פי הוראת המנהל.	קיים.	הזכאות של ארגון או נותן שירות למספר מקוצר נקבעת בידי ועדה ממשלתית בין-משרדית, בראשות במשרד התקשורת.
19.	שעון דובר	השמעת השעה המדויקת באמצעות מענה מוקלט, 24 שעות ביממה, וקבלת שעה במדינות העולם, שעת כניסה ויציאה של שבתות וחגים, תאריך מועדי ישראל וזמני עלות השחר ונוספים.	קיים.	על פי תיק שירות. אבחנה (רזולוציה) של דקה; דיוק באות מעבר בין דקות – פלוס או מינוס שניה אחת.
20.	שירות יקיצה	שירות השכמה/תזכורת טלפונית ממוכנת.	קיים.	דיוק של פלוס או מינוס דקה אחת.
21.	אל חיוג	נל"ן טלפוני ממותג. מאפשר למנוי ליצור קשר טלפוני למספר טלפון אחר, שנקבע מראש, על ידי הרמת השפופרת בלבד, ללא חיוג.	קיים.	
22.	קו חם	חסימת קו טלפון לשיחות יוצאות, פרט להתקשרויות מסוימות, מוגדרות מראש.	קיים.	ניתן לבצע שיחות טלפון אחרות באמצעות כרטיס חיוג.
23.	קו מדומה	הקצאת מספר טלפון, ללא התקנת קו, לשם קבלת שיחות.	קיים.	שיחות נכנסות יופנו לתא קולי או למספר טלפון אחר שייקבע, לרבות ברשת בזק ציבורית אחרת.
24.	חיוג מקוצר מתוכנת	חיוג מקוצר למספרי טלפון מתוכנתים מראש.	קיים.	- רשימה קצרה (8 מספרי טלפון); - רשימה ארוכה (30 מספרי טלפון).
25.	תכונות סיור	שיחת טלפון נכנסת מועברת אוטומטית לקו אחר בקבוצת הסיור היה וקו הטלפון אליו חייגו תפוס.	קיים.	סיור "טורי" רגיל (השיחה מועברת עד הקו האחרון בקבוצת הסיור); סיור "מעגלי" (שיחה המדלגת מעבר לקו האחרון

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
				בקבוצה חוזרת לקו הראשון בקבוצה).
26. (44ת)	שירות שיחת חינם למתקשר	יוזם שיחה אינו מחויב בתשלום; מנוי נקרא יחויב בתשלום בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	קיים.	בהתאם לתיק שירות ⁰⁰⁸¹ .
27.	שירות שיחה בחיוב מפוצל ^{24ה}	יוזם השיחה מחויב בתשלום חלקי או מלא, בהתאם לרשת המתקשר ולמשך השיחה, ויכול שמנוי נקרא יחויב בתשלום חלקי בהתאם להסדרי חיוב מתאימים.	קיים.	בהתאם לתיק שירות ¹¹ .
28.	מתקף מניה	משלוח מתקפים בתדר 16 קה"ץ בקו הטלפון, למטרת הפעלת ציוד מניה בחצר המנוי.	קיים.	קצב המתקפים נגזר מעלות השיחה, ומבטא "יחידת חיוב", על פי הגדרתה בתקנות הבזק (תשלומים המפורטים בתוספת על פי סעיף 15א), התש"ס-2000.
29.	מרכזת פרטית מדומה (Centrex)	מרכזת פרטית וירטואלית ברשת הציבורית.	קיים.	שירות חלופי לשירותי מרכזת פרטית בחצרי לקוח רצופים; שירותי תקשורת פנימית וחיצונית למנוי בעל מספר שלוחות, באמצעות רשת החברה;
30.	הקצאת מספרי חי"פ	הקצאת מספרי טלפון במרכזת ציבורית לשם חיוג ישיר לשלוחות במרכזת פרטית.	קיים.	
31.	רשת פרטית וירטואלית VPN	רשת פרטית וירטואלית ברשת הציבורית, המאפשרת הפעלת שלוחות באתרים גיאוגרפיים שונים כאילו הם שלוחות של מרכזיה פרטית אחת.	עתידי.	
32.	טל בחירה	ניתוב כמות גדולה של שיחות טלפון למוקד מוגדר (Mass calling handing). חיוג מספר בן 6 ספרות לאחר קוד הגישה;	קיים.	נועד לשימוש גורמים המבצעים סקרים, משאלי דעת קהל, קידום מכירות

ת44) תיקון מספר 44 [תחילה: תוקף התיקון ביום י"ג בניסן התש"ע (28 במרץ 2010)]

(1800) בהתאם לתיק שירות "שיחת חינם למתקשר" ("שירות 1-800")

ת42) תיקון מספר 42

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

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
		השירות נועד למנוע "הצפה" של מערכת הטלפון בתנועה בהיקף שהמוקד איננו יכול לטפל.		וכדומה, או לשימושים דוגמת משחקי רדיו וטלוויזיה; לאחר חיוג המספר, יתבקש המתקשר לבחור בין מספר אלטרנטיבות, באמצעות מערכת קולית; על פי תיק שירות.
33.	משאלים פומביים	ניתוב כמות גדולה של שיחות טלפון למוקד מוגדר (Mass calling handing). חיוג מספר בן 6 ספרות לאחר קוד הגישה; השירות נועד למנוע "הצפה" של מערכת הטלפון בתנועה בהיקף שהמוקד איננו יכול לטפל.	קיים.	נועד לשימוש גורמים ציבוריים בעת אירועים המוניים, או לשימושים דוגמת משחקי רדיו וטלוויזיה או משאלים פומביים; חיוג המספר עצמו יביא לבחירת האלטרנטיבה הרצויה על ידי המתקשר.
34.	מוקדים חיוניים	ניתוב כמות גדולה של שיחות טלפון למוקד מוגדר (Mass calling handing); השירות נועד לשימוש גורמים ממלכתיים וציבוריים בשעת חירום או בעת אסונות המוניים. חיוג מספר בן 3 ספרות לאחר קוד הגישה.	קיים.	השירות נועד למנוע "הצפה" של מערכת הטלפון בתנועה בהיקף שהמוקד איננו יכול לטפל.
35.	חשבונות טלפון	הנפקת חשבונות טלפון מסוגים שונים, לרבות אלה: חשבון רגיל; חשבון מפורט - פירוט שיחות, למידע מלא על שיחה שבוצעה בקו המנוי; חשבון עסקי - איחוד כל החשבונות של מנוי, לכל הקווים שברשותו, לחשבון אחד.	קיים.	
36.	מודיעין לבירור מספרי טלפון	מודיעין לבירור מספרי טלפון, פקסימיליה ⁶⁴ ורט"ן ולברור כתובות מנויים.	קיים.	בהתאם לנספח ג';
37.	מדריך טלפון	ניהול, עדכון, פרסום והפצה של מדריכי טלפון.	קיים.	עדכון לפחות פעם בשנה, בכל אחד מהאזורים.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
				הפצת מדריך בעותק מודפס;
38.	שינוי שם מנוי	שינוי שמו של המנוי, לרבות במודיעין לבירור מספר טלפון ובמדריך טלפון.	קיים.	לפי בקשת המנוי.
39.	מידע קולי לגבי החלפת מספרי טלפון	השמעת הכרזה לגבי מספר טלפון חדש ברשת החברה של מנוי, כאשר מחייגים את המספר הישן.	קיים.	עד 6 חודשים לאחר החלפת המספר; ללא תשלום. תקופה נוספת בתשלום.
40.	שינוי מספר הטלפון	החלפת מספר הטלפון שהוקצה למנוי במספר אחר.	קיים.	על פי בקשת המנוי.
41.	כרטיס חיוג בזקכרט	ביצוע שיחות טלפון בארץ, מהארץ לחו"ל ומחו"ל לארץ, וחיוב התמורה בחשבון אחר, קבוע מראש, ע"י זיהוי מספר כרטיס וקוד אישי.	קיים.	השירות ניתן בשני אופנים: כרטיס חיוג משולם מראש; כרטיס חיוג שהתשלום נעשה בדיעבד.
42.	כרטיס חיוג בזק-קט	ביצוע שיחות טלפון בחיוג מקוצר מכל טלפון בארץ ל-3 מספרי טלפון קבועים מראש.	קיים.	
43.	מעגלי גישה למערכת כריזה	מתן גישה באמצעות הטלפון למתקשרים רבים אל מוקד הפצת מידע מוקלט.	קיים.	
44.	שירות כריזה	שירות הפצת מידע קולי מוקלט באמצעות הטלפון, אל ציבור מנויים מוגדר.	קיים.	מבוצע חיוג אל המנוי ועם השמעת ההודעה הקולית המוקלטת.
45.	בוטל ⁽⁸⁷⁾			
46.	קליק טוק	מתן אפשרות לניהול שיחה או הזמנת שיחה הגולש באינטרנט לבעל אתר באינטרנט.	קיים.	על פי תיק שירות.
47.	ממתניט	מתן אפשרות למנוי הגולש באינטרנט, לקבל חיווי על כניסת שיחה ממתנינה, לענות או לשמוע אותה כהודעה קולית, ללא הפרעה לגלישה באינטרנט.	קיים.	על פי תיק שירות.
48.	חיוג מקוצר לעסקים – (XXXX*)	מספר קליט ומקוצר הכולל חיוג * וארבע ספרות כתחליף למספר טלפון רגיל.	קיים.	מאפשר חיוג רשתי בלבד; על פי תיק שירות.
49.	One Mail	שירות המאחד הודעות קוליות, הודעות	קיים.	על פי תיק שירות.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
		פקס והודעות E-Mail המגיעות ללקוח השירות בתא One Mail אחד, ומאפשר משיכתן באמצעות טלפון נייד או טלפון סלולארי, פקס או מחשב.		
50.	"בזקנט"	גישה מזדמנת לאינטרנט באמצעות ספק אינטרנט, ע"י מחשב ומודם המחוברים לקו טלפון.	קיים.	בחירת ספק אינטרנט מתוך רשימה באמצעות מסכי השירות; חיוב באמצעות חשבון הטלפון.
51.	"בזקנט עסקי"	גישה ישירה לספק אינטרנט, באמצעות חיוג קוד גישה ומספר הספק ל"צומתי גישה וירטואליים" (Virtual POP).	קיים.	
52.	גישה לשירותי זימון	גישה ישירה לבעל רישיון מיוחד למתן שירותי זימון לצורך העברת הודעות קצרות לבעל מכשיר זימון באמצעות מוקד שירות של בעל הרישיון.	קיים.	השירות זמין מכל מנוי טלפון נייד או מנוי רט"ן בישראל; המנוי מחויב בתעריף מיוחד בחשבון הטלפון שלו.
53.	גישה לספק שירותי בידור קולי	גישה טלפונית לבעל רישיון מיוחד לאספקת שירות בידור קולי.	קיים.	המנוי מחויב, על פי משך השיחה, בתעריף מיוחד הנקבע ע"י בעל הרישיון המיוחד; החיוב המיוחד ניתן להפרדה מחשבון הטלפון, על פי בקשת המנוי; השירות חסום מלכתחילה לכל המנויים, והחסימה מוסרת רק על פי דרישה בכתב של המנוי.
54.	גישה לספק שירותי מידע קולי	גישה טלפונית לבעל רישיון מיוחד לאספקת שירות מידע קולי.	קיים.	המנוי מחויב, על פי משך השיחה, בתעריף מיוחד הנקבע ע"י בעל הרישיון המיוחד; החיוב המיוחד ניתן להפרדה מחשבון הטלפון, על פי בקשת המנוי;

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
				השירות פתוח מלכתחילה לכל המנויים. תופעל חסימה לשירות על פי בקשת המנוי.
55.	שיר או ברכה	מאפשר הזמנת והשמעת שיר או ברכה לכל טלפון אחר.	עתידי.	
56.	שירות SMS	שליחה וקבלת הודעות כתובות קצרות (SMS). ^{ת75} לא תתאפשר הפצת הודעת SMS או MMS שלא ממכשיר קצה (כלומר באמצעות ממשק IP מול ליבת מערכת בעל הרישיון) ששדה ה-CLI שלה הוא מספר נייד או נייח. עם זאת, בעל הרישיון יאפשר למנוי הפצה של הודעה כאמור הכוללת שדה CLI שהוא המספר של המנוי המפיץ, רק במידה ובעל הרישיון ביצע זיהוי אמין למנוי המפיץ	קיים.	על-פי תיק שירות.
57.	קו בטוח	מאפשר ביצוע שיחות מוצפנות, מקו טלפון עליו מופעל השירות לכל מספר טלפון כאשר השיחה מוצפנת בקטע שבין אתר למנוי יוזם השיחה למרכזת הציבורית אליה הוא מחובר.	עתידי.	
58.	שירות פרימיום	שירות בתעריף מיוחד.	עתידי	מחייב אישור תיק שירות
59. ^{ת40}	הקלטת שיחות	מאפשר להקליט שיחות טלפון בה המנוי משתתף. בסיום השיחה ייוצר וישמר קובץ קול במערכת הקלטות ברשת. המנוי יכול למשוך את הקובץ דרך פורטל של החברה.	מאי 2007	על-פי תיק שירות.
60. ^{ת46}	מנגינה בהמתנה	השמעת מוזיקה שנבחרה על-ידי המנוי מתוך מאגר תכנים שנקבע על-ידי בעל הרישיון, במקום צליל הצלול.	יוני 2010	בהתאם לתיק שירות.
61.	כרטיס חיוג	ביצוע שיחות טלפון בתוך הארץ ומהארץ	יולי 2010	בהתאם לתיק שירות.

ת75) תיקון מספר 75

ת40) תיקון מספר 40.

ת46) תיקון מספר 46.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
ת46)	pre-paid	לחו"ל (באמצעות מפעיל בין-לאומי), באמצעות כרטיס חיוג המשולם מראש.		
ת59) 62.	שירות פרימיום בתעריף פרימיום	שירות פרימיום הניתן באמצעות קידומת ייעודית שהוקצתה לשם כך (1-900, 1-901, 1-902).	2/2015	השירות יינתן על פי הוראות נספח ב'1.
ת59) 63.	שירות פרימיום בתעריף רגיל	שירות פרימיום הניתן באמצעות: 1) קוד גישה רשתי - כשירות פנים רשתי; 2) חיוג למספר טלפון נייח - כשירות כלל ארצי.	2/2015	מספר טלפון נייח ותעריף רגיל כמשמעותם בסעיף 22א ברישיון.

ת46) תיקון מספר 46.

ת59) תיקון מספר 59 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ו בשבט התשע"ה (15 בפברואר 2015)].

ת59) תיקון מספר 59 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ו בשבט התשע"ה (15 בפברואר 2015)].

4. שירותים אחרים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
1.	ניידת טמ"כ	הצבת ניידת טלפונים ציבוריים באירועים מיוחדים.	קיים.	
2.	טלפון לאוניות	התקנה זמנית של קו טלפון לספינה העוגנת בנמל.	קיים.	
3.	שירותי בזק לאניות בלב-ים	באמצעות תחנת חוף	קיים.	
4.	הפצת שידורים לציבור באמצעות משדרים קרקעיים	הקמה, קיום ותפעול של משדרי רדיו וטלוויזיה קרקעיים (Terrestrial); הפצת שידורי רדיו וטלוויזיה באמצעות משדרים קרקעיים (Terrestrial).	קיים.	השירות ניתן למי שהוא משדר שידורים לציבור על פי דין בישראל.
5.	בוטל ^{ת41}			
6.	בוטל ^{ת41}			
7.	תמסורת בכבלים תת-ימיים לחו"ל	קיום, תחזוקה והפעלה של הכבלים התת-ימיים Eimos ו-Cios, ומתן אפשרות שימוש בהם למפעיל בין לאומי ולבעל רישיון מיוחד שהותר לו לרכוש ישירות שירותי תמסורת לחו"ל בכבל תת-ימי.	קיים.	
8.	בוטל ^{ת41}			
9.	מכירת ציוד קצה ואביזרים	מכירת טלפונים ואביזרים לציוד טלפוני.	קיים.	
10.	בדיקת תשתיות	בדיקה של תשתיות וצנרת למתן שירותי בזק בבניינים חדשים.	קיים.	על פי חלק ט' לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), התש"ל-1970.
11.	שירותי מעבדה	שירותי בדיקות ומדידות לציוד קצה ותשתית של לקוח.	קיים.	
12.	בוטל ^{ת46}			

ת41) תיקון מספר 41.

ת41) תיקון מספר 41.

ת41) תיקון מספר 41.

ת46) תיקון מספר 46.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
13.	בוטל ⁴⁶ .			
14.	"אבנט" (אינפרנט)	שירות העברת מידע או פיקוד מרחוק, באמצעות ציוד קצה ייחודי המותקן על תשתית רשת הטלפוניה.	קיים.	מערכת כגון: אזעקה, מוקד בקרה, בקרת מעליות, טלמטריה, חשמל, בקרת רמזורים וכו'.
15.	שירותי בזק לכוחות בין-לאומיים	מתן שירותי בזק לטאבה, לכוח הרב לאומי בסיני ולכוחות האו"ם בדרום לבנון.	קיים.	
16.	בוטל ⁸⁷ .			
17.	שירות חיוב וגבייה	מתן שירותי חיוב וגבייה עבור שירותים המסופקים על ידי ספקים לרבות בעלי רישיון מיוחד כגון רשות הדואר, ספקי שירותי זימון וספקי שירותי מידע.	קיים.	
18.	"אינטלסט"	שירותים שהחברה מספקת באמצעות מערכת הלוויינים או המתקנים של הארגון הבין לאומי לשירותי לוויין ("אינטלסט").	קיים.	החברה נותנת כמיופה כוחה של המדינה בארגון הבין-לאומי לשירותי לוויין "אינטלסט", וכנציגה של "אינטלסט" במדינת ישראל (להלן – שירותי הייצוג). החברה רשאית לתת את שירותי הייצוג בכפוף לתנאים אלה: 1. תאפשר לכל בעל רישיון שהוסמך לכך על ידי השר במסגרת הרישיון שבידו להתקשר, לפי בקשתו, עם "איטלסט באופן ישיר" בכפוף להסדרי תשלום לחברה לפי פסקה 2. ובכפוף להתחייבות מבקש

ת46) תיקון מספר 46

ת87) תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
				<p>השירות לשפות את החברה בגין כל תביעה של "אינטלסט" נגד החברה בשל פעולות מבקש השירות;</p> <p>2. החברה תייצג את שירותי הייצוג על פי תעריפים שיאשר השר;</p> <p>3. החברה לא תתנה קבלתו של שירות "אינטלסט" בכל התחייבות מצד מבקש השירות לקבל שירותים אחרים שמספקת החברה.</p>
19.	נס"ר לכוחות הבטחון	ביצוע עבודות התקנה, תפעול ותחזוקה של רשת פרטית, שלוחות ברשת פרטית ומתקני בזק אחרים בחצרי המנוי, כולל מערכת טלפון רב-קווי ומרכזות פרטיות בכל קיבול שהוא, כגון: התקנת שלוחות, חיבור שקעים).	קיים.	בהתאם להוראות סעיף 34 ברישיון.
20.	נס"ר ביהודה שומרון וחבל עזה	ביצוע עבודות התקנה, תפעול ותחזוקה של רשת פרטית, שלוחות ברשת פרטית ומתקני בזק אחרים בחצרי המנוי, כולל מערכת טלפון רב-קווי ומרכזות פרטיות בכל קיבול שהוא, כגון: התקנת שלוחות, חיבור שקעים), למעט נס"ר ביתי.	קיים.	בהתאם להוראות סעיף 36 ברישיון.

נספח ב': שירות אירוטי**1. הגדרות****1.1 בנספח זה:**

- **"בעל רישיון"** מי שקיבל מאת השר רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או למתן שירותי רט"ן, לרבות החברה;
- **"חשבון טלפון"** חשבון שמגישה החברה למנוי בגין שירותים שהוא סיפק לו;
- **"כתב"** לרבות באמצעות פקסימילה או דואר אלקטרוני;
- **"מספר שירות"** מספר ספרות, אשר הוקצו לספק שירות בידי בעל רישיון, בכפוף להוראות תכנית המספור ולהוראות מינהל לעניין זה, ואשר חיוגן לאחר קידומת החיוג מאפשר למנוי גישה אל שירות אירוטי;
- **"ספק שירות"** מי שמספק שירות אירוטי באמצעות מתקן בזק המחובר אל הרשת של בעל הרישיון, כאשר מתן השירות כרוך בקבלת הכנסה בידי ספק השירות מאת בעל הרישיון, במישרין או בעקיפין; ת¹³);
- **"קדימון אירוטי"**^{ת 34} השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, הניתן באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר המסר כאמור נועד למסור מידע על שירות שבא בעקבותיו או לעודד שימוש בו, ובלבד שהשמעת המסר או הצגתו נעשים ללא תשלום נוסף מעבר לתשלום עבור שיחת הטלפון הנגבה באמצעות חשבון הטלפון; לעניין זה, "באופן עקיף" - לרבות בדרך של יצירת קשר מצידו 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 הניתן על-ידי ספק שירות באמצעות מתקן בזק, באופן ישיר או עקיף, כאשר השירות הינו השמעה או הצגה של מסר שמע או חוזי בעל תוכן מיני, לרבות מסר מוקלט, ולרבות כאשר השירות הינו שירות של היכרויות או שיחות בין מתקשרים מזדמנים (צ'אט), שנועד או משמש, אף בחלקו, למטרת מין; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מצידו קצה של המנוי כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו; ת¹³);

ת 31) תיקון מספר 31

ת 34) תיקון מספר 34 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)]

ת 31) תיקון מספר 31

- "תקנות התשלומים לשירותים בתוספת"
- תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים עבור שירותי בזק המפורטים בתוספת לחוק), התשס"ג-2003;
- "תקנות התשלומים לשירותים שאינם בתוספת"
- תקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים עבור שירותי בזק שאינם מפורטים בתוספת לחוק), התשס"ג-2003;
- "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: ⁽⁸⁷⁾
- (א) בשיחה בתוך רשת החברה – תשלום שלא יעלה על הקבוע באות ההיכר כ' שבלוח א' בתוספת הראשונה לתקנות התשלומים.
- (ב) בשיחה מרשת החברה לרשת רט"ן – תשלום שלא יעלה על הקבוע באות ההיכר ד' שבלוח א' בתוספת הראשונה לתקנות התשלומים, בתוספת חיוב בעד התשלום אשר שולם למפעיל רט"ן בהתאם לתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור גומלין) התש"ס 2000 (להלן "תקנות קש"ג").
- (ג) בשיחה מרשת רט"ן לרשת החברה – תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין מנוי לבין בעל רישיון רט"ן לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת, בתוספת התשלום אשר משולם לחברה בהתאם לתקנות קש"ג.
- (ד) ¹³⁾ בשיחה מרשת מפ"א לרשת החברה – תשלום שלא יעלה על התשלום הקבוע על-פי הסדר התעריפים שבין המנוי של מפ"א לבין המפ"א לגבי שיחה למספר מנוי אחר באותה רשת, בתוספת התשלום אשר משולם לחברה בהתאם לתקנות קש"ג.

⁽⁸⁷⁾ תיקון מספר 87 תחילה [תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ט באדר ב' התשפ"ב, 1 באפריל 2022]
ת31) תיקון מספר 31

2. גישה לשירות אירוטי

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

3. הקצאת מספר שירות

החברה רשאית להקצות מספר שירות לספק שירות; הקצתה החברה מספר שירות כאמור, תאפשר החברה לספק השירות ליתן את שירותיו הן למנויי החברה והן למנויי של בעל רישיון אחר.

4. חסימת הגישה לשירות אירוטי

- 4.1 א.ת. 34^ה החברה תחסום את הגישה לשירות אירוטי, מכל ציוד קצה המחובר לרשת החברה.
- ב.ת. 34^ה הודיע משרד התקשורת לחברה כי ניתן קדימון אירוטי באמצעותו של קו טלפון ברשת שלה אשר הגישה אליו נעשית שלא באמצעות מספר שירות, תנתק החברה את הקו האמור, או תחסום את הקו לקבלת שיחות נכנסות;
- 4.2 מנוי אשר מלאו לו 18 שנים רשאי לבקש מהחברה כי תסיר את החסימה האמורה בסעיף 4.1 א.ת. 34^ה מציוד הקצה שברשותו.
- 4.3 בקשת מנוי להסרת החסימה תהיה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שהחברה קבעה נוהל המאפשר זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה.
- 4.4 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, תודיע החברה למנוי, עוד בטרם בוצעה הסרת החסימה, את שיעורו של התשלום הרגיל, כהגדרתו בסעיף 1 לנספח זה, הנגבה עבור שירות אירוטי.
- 4.5 ביקש המנוי הסרת חסימה כאמור, תסיר החברה, תוך זמן סביר, את החסימה באופן המאפשר למנוי גישה לשירותים אירוטיים באמצעות ציוד הקצה שברשותו.
- 4.6 הוסרה חסימה אל השירותים האירוטיים כאמור, והמנוי שב וביקש חסימת ציוד הקצה שלו אל השירותים האמורים, תבצע החברה את החסימה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-2 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתו של המנוי.
- 4.7 הסרה ראשונה של חסימה אל שירות אירוטי, שנעשתה על פי בקשת המנוי כאמור בסעיפים 4.2 ו-4.3, תיעשה ללא תשלום; החברה רשאית לגבות מהמנוי, בעד כל חסימה נוספת של הגישה לשירות אירוטי או בעד כל הסרה נוספת של חסימה, שנעשו לפי בקשת המנוי, את התעריף שנקבע לכך בתקנות התשלומים לשירותים שאינם בתוספת.

ת 34 תיקון מספר 34 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)]

ת 34 תיקון מספר 34 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)]

ת 34 תיקון מספר 34 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום ז' בטבת תשס"ז (28.12.06)]

5. רישום מוקדם

על אף האמור בסעיף 4, רשאית החברה 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 4.2-4.4.

6. קביעת תשלום מיוחד

נקבע תשלום מיוחד עבור שירות אירוטי, ייקבע שיעורו בידי החברה או בהסכם בינה לבין ספק השירות.

7. חיוב המנוי בגין שירות אירוטי

7.1 נקבע לשירות אירוטי תשלום רגיל, תכלול החברה את התשלום עבור השירות כחלק מחשבון הטלפון, אלא אם ביקש המנוי כי התשלום עבור השירות יוצג בחשבון הטלפון בנפרד מהחיובים בעד השירותים האחרים של החברה.

7.2 נקבע לשירות אירוטי תשלום מיוחד, תציג החברה בחשבון הטלפון את התשלום עבור השירות בנפרד מהחיובים בעד השירותים האחרים של החברה, אלא אם ביקש המנוי אחרת.

7.3 החברה תספק למנוי, לפי דרישתו, תוך עשרה (10) ימי עבודה ותמורת התעריף הקבוע לעניין זה בתקנות התשלומים לשירותים שאינם בתוספת, פירוט התשלום המיוחד לפי אלה:

א. מספר השירות שהוקצה לשירות;

ב. תאריך ושעה של קבלת השירות;

ג. יחידות זמן החיוב - בחיוב לפי משך זמן - ומספר יחידות זמן החיוב שנמנו או הסכום הכולל של התשלום המיוחד;

ד. סכום החיוב לאותו שירות.

8. חובת הכרזה

8.1 נקבע תשלום מיוחד לשירות אירוטי הניתן באמצעות רשת החברה, תשמיע החברה, בעצמה או באמצעות ספק השירות, בתחילת השיחה, מסר מוקלט הכולל פרטים אלה:

א. מהות השירות;

ב. שיעור התשלום המיוחד בעד השירות, לפי סכום כולל או לפי תשלום משך, 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.

9. יחסי החברה עם ספק שירות

9.1 החברה רשאית להתיר לספק שירות לבצע פעולות בזק באמצעות מתקניה לשם מתן שירות אירוטי; ספק השירות יהיה פטור מהחובה לקבל רישיון לשם ביצוע פעולות בזק, על-פי הוראות סעיף 3(5) לחוק.

9.2 החברה תכלול הוראות נספח זה, בשינויים המחוייבים, בהסכם שבינה לבין ספק שירות, באופן שספק השירות יחוייב למלא אחר הוראות אלה.

9.3 החברה תעביר למנהל, על פי דרישתו, כל הסכם בינה לבין ספק השירות.

9.4 ביקשה החברה לנתק ספק שירות מהרשת, תודיע על כך למנהל זמן סביר מראש.

10. קישור גומלין בין רשתות

10.1 התנאים לקישור גומלין בין רשת החברה 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 רשת החברה למנוייו של בעל רישיון אחר, יוסדרו בהסכם בין החברה לבין בעל הרישיון האחר; לא הגיעו הצדדים להסכם, יכריע השר בעניין.

10.2 החברה תעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק חתום מכל הסכם בינה לבין בעל רישיון אחר בעניין קישור גומלין כאמור.

11. כללי

11.1 החברה תהיה אחראית לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי, בכל הנוגע לבעיות של גישה של המנוי אל השירות, ובעיות של חיוב וגביה בנוגע לשירות, ותקיים לצורך כך מנגנון לטיפול בפניות לקוחות; בתלונות הנוגעות לתכני השירות, יהיה ספק השירות אחראי לטיפול בתלונות הלקוחות. מספקת החברה את השירות האירוטי בעצמה, תהיה החברה אחראית גם לטיפול בתלונות של לקוחות השירות האירוטי הנוגעות לתכני השירות.

- 11.2 החברה אינה רשאית לנתק, להפסיק או לפגוע בשירות טלפון בסיסי של מנוי אשר השיג על תשלום בגין שירות אירוטי ומסרב לשלמו, ואולם רשאית היא לנתק מנוי כאמור מהמשך קבלת שירות אירוטי.
- 11.3 החברה לא תעביר את פרטיו של המנוי לספק שירות או לאחר, ללא אישור בכתב של המנוי, ולאחר שווידאה את אמינות האישור.
- 11.4 החברה תמסור לכל מנוי המבקש זאת, ללא תשלום, תוך שלושה (3) ימי עבודה, פרטים אודות ספק שירות, כלהלן:
- א. שם הספק וכתובתו;
- ב. מספר טלפון באמצעותו ניתן ליצור קשר עם הספק.
- 11.5 האמור בנספח זה יחול, בשינויים המחויבים, גם לגבי מתן שירות אירוטי הניתן אך ורק למנויי החברה באמצעות קוד גישה רשתי.
- 11.6 החברה רשאית לספק בעצמה שירות אירוטי, ויחולו עליה הוראות נספח זה בשינויים המחויבים.
- 11.7 תחילת תוקפו של נספח זה החל מיום כ"ו תמוז התשס"ד (15 ביולי 2004).

נספח ב' 1 ת55): שירות פרימיום הניתן בתעריף פרימיום^{ת59}**1. הגדרות****1.1 בנספח זה:**

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

ת55) תיקון מספר 55 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף ביום כ"ו בשבט התשע"ה (15 בפברואר 2015)].
ת59) תיקון מספר 59.

האינטרנט, ולמעט שירות אירוטי; לעניין זה, "באופן עקיף" – לרבות בדרך של יצירת קשר מצויד קצה של המנוי, או הזנת מספר הטלפון של המנוי, לרבות באינטרנט, כתנאי למתן השירות או לשם חיוב בעדו;

"תעריף פרימיום" - התעריף לתשלום עבור שירות פרימיום, בהתאם לדרישת בעל הרישיון המארח; תעריף זה יכלול תעריף השלמת השיחה ברשת הבזק הציבורית של בעל הרישיון המארח, שנקבע לפי תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד קישור-גומלין), התש"ס-2000, ולעניין שירות הניתן בידי מב"ל כבעל רישיון מארח, יכלול התעריף את התשלום שישאיר בידי המב"ל;

"תעריף רגיל" - תעריף הנגבה מהמנוי על ידי בעל רישיון המוצא, בהתאם לתכנית התעריפים הקבועה בהסכם ההתקשרות בינו ובין המנוי¹⁹.

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

2. גישה לשירות וחובת אוניברסאליות

- 2.1 בעל רישיון מוצא יאפשר לכל מנוי גישה לכל שירות פרימיום הניתנים על גבי כל הרשתות של בעלי הרישיונות.
- 2.2 בעל רישיון מארח יאפשר לכל מתקשר של כל בעלי הרישיונות גישה לשירותי הפרימיום שניתנים באמצעות הרשת שלו.
- 2.3 בעל רישיון מארח ובעל רישיון מוצא יאפשרו מתן שירותי פרימיום, אך ורק באמצעות קידומת החיוג ומספר שירות.
- 2.4 הפניה לקידומות החיוג תעשה אך ורק לשם קבלת שירות פרימיום; הפניה לקידומות החיוג כאמור לצרכים אחרים, לרבות הסדרי חיוב וגביה, שירות לקוחות או מינהלה, אסורה בהחלט.
- 2.5 בעל הרישיון יחסום את הגישה למספר טלפון, לרבות למספר בינלאומי, ללא קידומות החיוג לשירות פרימיום, ככל שהודע לו בידי המשרד, או הוברר לו בדרך אחרת, כי באמצעותו של מספר טלפון זה ניתן שירות פרימיום.

3. חובת הכרזה מוקלטת והודעה למנוי

¹⁹ 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.

3.1 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 3.2.⁷⁵)

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 השהות כאמור.⁷⁵)

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.⁷⁵)

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.

ת57) תיקון מספר 57.

ת57) תיקון מספר 57.

ת57) תיקון מספר 57.

- 5.2 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-900, ניתן לדרוש סכום מירבי של 0.5 ש"ח לדקת שיחה, ולא יותר מאשר 30 ש"ח לשיחה כולה.
- 5.3 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-901, ניתן לדרוש סכום מירבי של 50 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נגבה באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.4 עבור שירות הניתן בקידומת החיוג 1-902, ניתן לדרוש סכום מירבי של 100 ש"ח, בין אם תעריף הפרימיום עבור השירות נקבע באופן חד-פעמי, ובין אם התעריף נקבע לפי משך השירות, או שילוב של השניים.
- 5.5 בכפוף לאמור בסעיפים 5.2-5.4, תעריף הפרימיום המחייב הוא התעריף שנמסר למנוי בהכרזה המוקלטת, טרם מתן השירות, וזאת בהתאם לסעיף 3.1.
- 5.6 המחירים הנקובים בסעיף זה כוללים מע"מ.

6. גבייה והסדרי חיוב

- 6.1 בעל רישיון מוצא לא יגבה ממנוי תשלום עבור שירות פרימיום, אשר ניתן בניגוד להוראות נספח זה.
- 6.2 בעל רישיון המוצא יגבה מהמנוי תשלום עבור שירות הפרימיום על פי רשומות החיוב שהעביר לו בעל הרישיון המארח, בנוסף לתעריף הרגיל.
- 6.3 בעל הרישיון המארח יעביר, לכל הפחות פעם ביממה,⁶⁰ לבעל רישיון המוצא רשומות חיוב בגין שירות פרימיום (להלן "קובץ רשומות פרימיום")⁶⁰ שניתן למנוי, כפי שנמסר למנוי בהכרזה לפי סעיף 3.1.
- 6.4 בעל רישיון המוצא יעביר לבעל הרישיון המארח תשלומים שגבה ממנוי בגין שירותי פרימיום, על פי תעריף הפרימיום, ולא יידרש לעשות כן לגבי תשלומים, כאמור, שלא הצליח לגבות ממנוייו.
- 6.5 ניתן 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 ושירותים) (תשלומים בעד קישור-גומליון), 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.

ת"מ 60) תיקון מספר 60.

ת"מ 60) תיקון מספר 60.

7.2 בעל הרישיון מוצא יחסום את שירותי הפרימיום למנויי פרה-פייד, עם סיום יתרת הסכום העומדת לרשות המנוי או לכל המאוחר עם קבלת קובץ רשומות פרימיום^{ת60}.

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

8. חסימת הגישה לשירות

8.1 בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, קיים או חדש, לבחור האם הגישה מקו הטלפון שלו לשירותי פרימיום בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901 תהיה פתוחה או חסומה. החלטתו של המנוי תתבצע באמצעות סימון בחירתו במשבצת המתאימה, לידה רשום "חסום" או "פתוח" במסגרת טופס הגישה לשירותים (להלן – "הטופס").

8.2 בעל הרישיון יכין טופס גישה לשירותים או יתקן את טופס הגישה לשירותים המוגדר 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 בעינן, אלא אם ביקש המנוי במפורש לשנותן.

8.6 מנוי קיים שלא סימן במפורש, בתוך חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף, את בחירתו בנוגע לנגישות לשירותי פרימיום הניתנים בקידומות חיוג 1-900 ו-1-901, תהיה ברירת המחדל כדלקמן:

א. בהתייחס לקידומת 1-900 – פתוח;

ב. בהתייחס לקידומת 1-901 – חסום.

8.7 חסימת הגישה לשירותי פרימיום בקידומת חיוג 1-901, על פי ברירת המחדל כאמור בסעיף 8.4, תבוצע על ידי בעל הרישיון תוך שבעה (7) ימי עבודה מתום חודשיים מכניסת נספח זה לתוקף. חסימת מנוי בפעם הראשונה לגישה לקידומות 1-900 ו-1-901, בין אם על פי בחירת המנוי ובין אם כברירת מחדל, תיעשה ללא תשלום.

(60) תיקון מספר 60.

- 8.8 בעל הרישיון יחסום את הגישה של כל מנוייו לשירותים הניתנים בקידומת החיוג 1-902 כברירת מחדל, ללא תשלום, תוך יום עבודה אחד מיום כניסת נספח זה לתוקף. בקשת מנוי להסרת החסימה תיעשה בכתב, או בעל-פה, ובלבד שבעל הרישיון ביצע זיהוי אמין של המנוי מגיש הבקשה, על פי נוהל שקבע.
- 8.9 ביקש מנוי הסרת חסימה, יסיר בעל הרישיון את החסימה תוך זמן סביר.
- 8.10 בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי להסרת החסימה לשירות פרימיום. 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: ⁷⁵⁾
- (א) שם בעל רישיון מארח וכתובתו;
- (ב) מספר ח.פ. או מספר עוסק מורשה של בעל רישיון מארח;
- (ג) פרטים המאפשרים יצירת קשר עם בעל רישיון מארח, לרבות מספר טלפון.
- 10.4 בעל רישיון מארח אינו רשאי לעשות שימוש בפרטים של אמצעי תשלום, שנמסרו לו על ידי המתקשר לצורך תשלום בעד שירותים אחרים, על מנת לגבות תשלום פרימיום.

11. הוראת שעה

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

ת57) תיקון מספר 57.

- (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. טופס גישה לשירותי פרימיום כדלקמן*):

טופס גישה באמצעות מכשיר הטלפון לשירותים 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 משמעותם חסימת האפשרות לקבל את השירות.

חסום פתוח חתימת המנוי

סוג השירות

גישה לשירותי פרימיום, הכולל השמעת תוכן קולי או הצגת תוכן חזותי, כגון: מידע, בידור, ייעוץ, שירותי היכרויות, השתתפות בתחרויות וכו', הניתן באמצעות חיוג למספר הכולל את קידומות החיוג 1-900 ו- 1-901.

(א) מספרים בקידומת 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ש"ח לשוחה כולה.

(ב) מספרים בקידומת 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ש"ח לשוחה כולה.

בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני המנוי הח"מ, מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי.

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

(*) טופס גישה לשירותים יוצב באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך שלושה (3) ימי עבודה ממועד התחילה.

נספח ג' : רמת השירות למנוי**חלק א' : תיקון תקלות**

1. (א) בסעיף זה, "יום עבודה" - תקופה מחצות הלילה עד חצות הלילה שלאחריו, למעט שבתות, ראשון ושני של ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות וחג השבועות.
 - (ב) תקלות בקבלת שירותי בזק שהודעות עליהן נתקבלו בחברה יתוקנו – 80% מהן לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר יום קבלת ההודעה והיתר - לא יאוחר מארבעה ימי עבודה כאמור.
 - (ג) החל ביום כ"ט בטבת התשנ"ה (1 בינואר 1995) יתוקנו תקלות בקבלת שירותי בזק שהודעות עליהן נתקבלו בחברה – 80% באותו יום עבודה שבו נתקבלה ההודעה, והיתר לא יאוחר מיום עבודה אחד שלאחר יום קבלת ההודעה.
 - (ד) המנהל הכללי של החברה או סגנו להנדסה ותכנון רשאי, מטעמים מיוחדים, להאריך את מועד תיקונה של תקלה, ובלבד שהמועד לא יוארך ביותר מארבעה-עשר ימים מיום קבלת ההודעה.
2. (א) במקרה של תקלה הנובעת מאירוע מיוחד, תפרסם החברה הודעה ברבים על התקלה ועל המועד המשוער לתיקונה; לעניין זה, "אירוע מיוחד" - ארוע המשפיע באופן מהותי על מתן שירות בזק לקבוצה של מקבלי שירות.
 - (ב) החל במועד שקבעה החברה בהודעתה כאמור בסעיף קטן (א), יחולו הוראות סעיף 1 על העניין כאילו היה יום קבלת ההודעה על התקלה.

חלק ב' : התקנות והעתקות של קווים

1. החברה תתקין או תעתיק קווי מנוי טלפון או קווי העברת נתונים למבקשים - לגבי 80% מהבקשות לא יאוחר מ- 150 ימים מיום קבלת הבקשה, ולגבי היתר לא יאוחר מ- 300 ימים כאמור, ובלבד שכאשר הביצוע מותנה בתשלום מראש, המבקש שילם את חשבונו במועד שקבעה החברה בהודעה לתשלום ששלחה לו.
2. החל ביום כ"ט בטבת התשנ"ה (1 בינואר 1995), תתקין החברה או תעתיק קווי מנוי טלפון או קווי העברת נתונים שבקשות לגביהם נתקבלו בחברה - 80% מהם לא יאוחר מ- 14 ימים מיום קבלת הבקשה, והיתר לא יאוחר מ- 60 ימים כאמור, ובלבד שכאשר הביצוע מותנה בתשלום מראש, המבקש שילם את חשבונו במועד שקבעה החברה בהודעה לתשלום ששלחה לו.
לעניין סעיף זה, "קו העברת נתונים" - קו בעל כושר העברה שאינו עולה על 2,048 קס"ש.

חלק ג': מרכזת שירות 144^{ת64}

1. בחלק זה, "מרכזת שירות" - מרכזת שירות מודיעין לבירור מספרי טלפון של מנויים אשר שמם פורסם או שניתן לפרסמו במדריך הטלפון שהחברה מפרסמת ("שירות 144"^{ת64}).
2. פניות למרכזת שירות יטופלו בחברה כלהלן:
 - (א) ההיענות של מרכזת שירות לא תפחת מ- 80% לפחות מהפניות אליה;
 - (ב) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה על קווייה של מרכזת שירות, לאחר התגובה, לא תעלה על 25 שניות;
 - (ג) תקופת ההמתנה המרבית של פונה על קווייה של מרכזת שירות, לאחר התגובה, לא תעלה על 50 שניות.
3. החל ביום כ"ט בטבת התשנ"ה (1 בינואר 1995), יטופלו פניות למרכזת שירות של החברה כלהלן:
 - (א) ההיענות של מרכזת שירות לא תפחת מ- 90% מהפניות אליה;
 - (ב) תקופת ההמתנה הממוצעת של פונה על קווייה של מרכזת שירות, לאחר התגובה, לא תעלה על 10 שניות;
 - (ג) תקופת ההמתנה המרבית של פונה על קווייה של מרכזת שירות, לאחר התגובה, לא תעלה על 30 שניות.

ת64) תיקון מספר 64 [תחילה: : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]
ת64) תיקון מספר 64 [תחילה: : סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

חלק ד' (53): פרסום שירות

1. הפרסום יהיה אמיתי, מדויק, הוגן ותואם את הוראות הרישיון.
2. לעניין שירות העברת נתונים לרבות שירות גישה רחבת פס אל בעלי רישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט (בחלק זה – "ספק אינטרנט"), הפרסום יכלול את כל אלה, הכל במיליוני סיביות לשנייה (מס"ש או Mbit/s):
 - (א) קצב מירבי של הורדת נתונים (Download);
 - (ב) קצב מזערי של הורדת נתונים, אותו מאפשר בעל הרישיון למנוי בכל עת;
 - (ג) קצב מירבי של העלאת נתונים (Upload);
 - (ד) קצב מזערי של העלאת נתונים, אותו מאפשר בעל הרישיון למנוי בכל עת.
 כאשר כל הקצבים לעיל* יפורסמו באותו מיקום ובאותה הבלטה.
3. הפרסום יכלול, בנוסף לאמור בסעיף 2, גם הודעה מפורשת ובולטת כי לשם ניצול הקצבים המפורטים בו על המנוי להזמין בנפרד מספק אינטרנט שירות גישה לאינטרנט בקצבים תואמים.
4. בעל הרישיון ימסור בכתב תוך 30 ימים מחתימת התיקון לתוקף לכל מנוי את כל הנתונים כמפורט בסעיף 2. לעניין סעיף זה, "בכתב" – לרבות מסר אלקטרוני הניתן לשמירה אלקטרונית ולהפקה כפלט.

 ת53) תיקון מספר 53.

* הקצבים ב- Download ו- Upload מתייחס אך ורק לביצועים שבשליטת בעל הרישיון ביחס למקטע הרשת שבאחריותו.

נספח ג' 1 ת 43: גילוי נאות בחשבון הטלפון**כללי**

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

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

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 חשבון" 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. לעניין זה יראו קו PRI כמספר טלפון אחד.

6. סכומים בחשבון יעוגלו ויפורטו בהתאם לקבוע בסעיף 2.2.2. לתקן ישראל 5262 - "אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון" (בנספח זה - "התקן") והוראות הרישיון הכללי לעניין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט חשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרישיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.

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

ת 43 תיקון 43 [תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 89 ב-19 בנספח ג' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.

חלק א - "סיכום חשבון"

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

א. פרטי המנוי -

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

ב. פרטי בעל הרישיון -

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

ג. מועדים -

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

ד. הודעות למנוי -

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

ה. הסכום לחיוב ללא מע"מ, כמפורט להלן:

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

ו. הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

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

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

חלק ב - "פירוט חשבון"

9. חלק 1 של "פירוט החשבון" יכלול מידע לעניין 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 פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. למנוי עסקי, פירוט התעריפים העיקריים יוצג ללא מע"מ.

ב. כולל הסכם ההתקשרות של המנוי תקופת התחייבות, על בעל 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) ככל שתשלום דמי היציאה כולל אף תשלום בגין סבסוד ציוד קצה, יוצג התשלום האמור בנפרד. במקרה בו גובה התשלום האמור משתנה לאורך תקופת החשבון העוקבת, נקודת הזמן ליחוס לצורך קביעת גובה התשלום תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת (ר' דוגמה 1).

(4) בעל הרישיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונת ציבור של בעל 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; לעניין שירות אשר סופק למנוי שלא על ידי בעל הרישיון, יציג בעל הרישיון את פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר;

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

(3) התעריף; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל 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 11ט לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11יב להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל 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;

ב. פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

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

חלק ג - "פירוט שיחות"

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

- א. "פירוט השיחות" יכלול מידע אודות כל השירותים אשר סופקו למנוי בתקופה אליה מתייחס החשבון.
- ב. כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11ה. לעניין שיחות קשר ("PTT"), לא נדרש פירוט עבור כל שיחה בנפרד.
- ג. הצגת הנתונים בהתייחס לכל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט השיחות", תיעשה לפי סדר כרונולוגי עולה.
- ד. "פירוט שיחות" יוצג בתצורת טבלה בהתאם למפורט בדוגמאות.
- ה. לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:
- 1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;
 - 2) שעה (hh:mm:ss);
 - 3) יעד נקרא (אם קיים);
 - 4) כמות;
 - 5) תעריף ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;
 - 6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות.
- ו. התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה: לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.
- ז. הכמות, התעריף, והסכום לחיוב יוצגו בעמודות צמודות זו לזו ככל האפשר, כך שמכפלה של הכמות בתעריף תיתן את הסכום לחיוב. במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה יוצגו באותה שורה גם כמות השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת כמות השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).
- ח. כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות; כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- ט. כל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט שיחות" יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בגינה מחויב המנוי וסה"כ הסכום לחיוב לעניין אותו "סוג שירות", ללא מע"מ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים").
- י. כל סכום לחיוב המופיע ב"שורת סיכום ביניים" יוצג ב"פירוט חשבון" כמספר עשרוני ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית כשלצדו תוצג הכמות.
- יא. התצוגה של כל שורת סיכום ביניים תיעשה בצורה בולטת.

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

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

נספח ג' 4 – מוקדי פניות טלפוניים^{ת64}**1. איש מוקד פניות טלפוני**

(א) מוקד פניות טלפוני לטיפול בפניות מנויים בעניין כל תקלה בקבלת שירותי בזק, בעניין גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, ובעניין שירות נדידה בינלאומית, יהיה מאויש במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל ימות השנה; בעל הרישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני, כאמור, ביום הכיפורים.

(ב)^{ת81} 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)^{ת67} 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^{ת65} ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות.

1.1.1 מוקד פניות דיגיטלי^{ת81}

בנוסף למוקד הפניות הטלפוני, כאמור בסעיף (1)(ב) יפעיל בעל הרישיון אמצעי התקשרות דיגיטאלי (כגון: מסרון או צאט) 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;

^{ת64} תיקון מספר 64 [תחילה: נספח זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

^{ת81} תיקון מספר 81

^{ת67} תיקון מספר 67 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף ביום החתימה על תיקון הרישיון].

^{ת65} תיקון מספר 65 [תחילה: תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 18.10.2018]

^{ת81} תיקון מספר 81

- (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:
 (1) ימי הפעילות של המוקדים;
 (2) שעות הפעילות של המוקדים;
 (3) מספרי הטלפון של המוקדים.

3. גישה למוקד פניות טלפוני

- (א) הגישה אל כל מוקד פניות טלפוני תהיה באמצעות שירות "שיחת חינם למתקשר" (שירות 1-800); בעל הרישיון יאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני כאמור מכל רשת פנים-ארצית.
 (ב) בעל הרישיון רשאי לאפשר גישה לכל מוקד פניות טלפוני באמצעות מספרי טלפון פנים ארציים נוספים²⁰.
 (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".

²⁰ כגון: מספר רשתי, מספר מקוצר לעסקים.

- (ה) לאחר בחירת הפונה באפשרות "1" או "2" או "3", כאמור, לא ינותב הפונה לאפשרויות נוספות וימתין לקבלת המענה האנושי על פי בחירת הפונה.
- (ו) הנושאים שיושמעו במערכת ה-IVR לאחר שלושת הנושאים האמורים, יהיו על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון.

5. טיב שירות במוקד פניות טלפוני

(א) בנספח זה –

"זמן המתנה" – הזמן הנמדד מעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-IVR ועד למענה אנושי⁶⁷;

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

(ב) שיעור השיחות שבהן:

- (1) הפונה נענה אחרי זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות;
- (2) הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי לאחר זמן המתנה למענה של למעלה משש (6) דקות;
- (3) הפונה עבר לשירות השארת הודעה, כמפורט בסעיף 1 לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב 2012, לאחר זמן המתנה למענה אנושי של למעלה משש (6) דקות,⁶⁹ ת"21

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.⁶⁹

(ג) בוטל⁶⁷.

ת67) תיקון מספר 67.

²¹ דוגמה לס"ק (ב)-(ג):

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%)).

ת69) תיקון מספר 69

ת69) תיקון מספר 69

ת67) תיקון מספר 67.

- (ג) ⁶⁹זמן 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 התקשורת, אין נציג בעל הרישיון שענה לשיחה רשאי להעבירה לנציג אחר או לגורם אחר כלשהו לצורך טיפול בבקשת הפונה לסיום ההתקשורת.
- (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 מובילים²² 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) בוטל⁷⁰
- (ט) ככל שאירע אירוע מיוחד⁷⁰ 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.
- (יא) ⁶⁹על אף האמור בס"ק (י) רשאית החברה להשמיע באמצעות מערכת ה-IVR הצעות לפנות אליה באמצעות דרכים דיגיטליות שונות²³

⁶⁹ תיקון מספר 69

²² פייסבוק, ווטסאפ וכד'.

⁷⁰ תיקון מספר 70

⁷⁰ תיקון מספר 70

⁶⁹ תיקון מספר 69

- (יא) בכל עת, במקרה של עומס שיחות למוקד פניות טלפוני (busy hour call attempts), שיעור הפונים אשר שיחתם תיכנס לתור הממתינים לקבלת מענה לא יפחת מ-90%.
- (יב) בעל הרישיון אינו רשאי לנתק ביוזמתו, לרבות ניתוק ממוכן של מערכת ה-IVR, כל שיחה שנענתה על ידי מערכת ה-IVR או שנכנסה לתור הממתינים לקבלת מענה.
- (יג) במקרה שזמן ההמתנה בכל שיחה, מכל סוג, צפוי לעלות על שלוש (3) דקות, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי (2) דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש (3) דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי; בחר הפונה להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון לפונה בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לפונה כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.

6. הקלטת ותיעוד שיחות

- (א) בעל הרישיון יקליט כל שיחה שבוצעה בנושאים הנוגעים לבירור חשבון, ולסיום התקשרות החל ממועד קבלת המענה ועד לסיום השיחה.
- (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 69א(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 השיחות⁷⁰.8. בוטל⁷⁰

ת70) תיקון מספר 70

ת70) תיקון מספר 70

נספח ד': נגישות לשירותי בזק בין-לאומיים**(נספח זה יתוקן בנפרד)****1. הגדרות**

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

בזק בינלאומי	- חברת בזק בינלאומי בע"מ;
ברק	- ברק אי. טי. סי. (1995) החברה לשירותי בזק בינלאומיים;
המנהל	- המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיך לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו;
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 רישיון ² ;
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 ³ ;
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 המנוי ⁴ ; במידה וקוד הגישה הוא של מוקד מאויש, השירות ניתן באמצעות מרכזן.
קוד חיוג מקוצר	- קודי גישה "00" ו-"188" המיועדים לקבלת שירותי בזק בין-לאומיים, בחיוג ישיר או באמצעות מרכזן, כמפורט בסעיף 2;
קווי זהב	- חברת קווי זהב שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ;
שיוך מנוי	- פעולת הגדרה טכנית שמבצע מפעיל פנים ארצי במתג שלו באופן ששיחות מנוי שלו, שבוצעו באמצעות קוד חיוג מקוצר, ינותבו למתג של המפעיל הנבחר;

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

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

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

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;

שירות בזק

בין-לאומי - שירות בזק הניתן לציבור בישראל, על פי רישיון מאת השר, באמצעות מערכת בזק בין-לאומית של מפעיל בין-לאומי;

שירות מב"ל - שירות מסר בזק בין-לאומי, שהינו העברה דו-כיוונית בו-זמנית של דיבור וכן העברה בו-זמנית של מסרי פקסימילה, במערכת בזק בין-לאומית.

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, על פי פירוט זה:

(1) '2' - קוד לשירותי קווי זהב;

(2) '3' - קוד לשירותי ברק;

(3) '4' - קוד לשירותי בזק בינלאומי;

(ג) **קוד גישה '188'** - שישמש כמספר לשירותי מרכזן (Operator); כל חיוג '188' של מנוי ינותב בידי בעל 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 מטלפון ציבורי מופעל-כרטיס של בעל הרישיון לקבלת שירותי בזק בין-לאומיים יתאפשר רק בקודי גישה תלת ספרתיים מסוג 01X ובקודי גישה ארבע-ספרתיים מסוג 18XY; לא יתאפשר חיוג באמצעות קודי גישה '00' או '188' מטלפון ציבורי.

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

א.2.1 בעל הרישיון יאפשר למנוי לפעול באחת מאלה, באשר לשיחות מב"ל יוצאות, כמפורט להלן:

(א) כמנוי 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 בתקנות על פי חוק הבזק וברישיון; 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 פקסימיליה, יראו לעניין זה כהודעה בכתב שנמסרה בידי המנוי.

(ב) ביקש המנוי להיות מתקשר מזדמן, יודיע על כך לבעל הרישיון; הייתה ההודעה בע"פ, יודא 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 יודא כי מנוי ששיחות המב"ל היוצאות שלו נחסמו לא יוכל לבצע שיחות יוצאות בקודי חיוג "00", "01X", "188", ו-"18XY", או בכל קוד שיבוא במקומו.
- 3.5 בעל הרישיון רשאי לגבות תשלום בעד ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות או בעד הסרת החסימה, לפי הקבוע בתקנות הבזק (תשלומים בעד שירותי בזק שאינם מפורטים בתוספת לחוק), התשנ"ט-1999 (להלן - תקנות התשלומים).
- 3.6 בעל הרישיון יודא כי כל מנוי שנחסמה גישתו לשיחות מב"ל יוצאות, יקבל צליל קולי מתאים כאשר יחייג קודי גישה או מספרי טלפון לשירותים בין-לאומיים.
- 3.7 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 ⁷ (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, ועבור ⁴⁰ כל שינוי בשיוך ישלם המנוי את השיעור הקבוע בתקנות התשלומים.
- 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 ומספרי הטלפון להם מבקש המנוי לקבוע את המפעיל הבין-לאומי כמפעיל נבחר; 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 כמתקשר מזדמן יינתן למנוי חדש בעת רישומו הראשוני ללא

⁷ תשומת הלב מופנית לסעיף 52.3 לרישיון בזק בינלאומי וסעיף 56.4 לרישיון קווי זהב וברק.
ת 40) תיקון מספר 40.

תשלום ואולם עבור ביצוע חסימה לשיחות מב"ל יוצאות יידרש המנוי לשלם את השיעור הקבוע לכך בתקנות התשלומים.

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, למעט קווים בקבוצת PCM, קווים המתייחסים לקבוצת סיור וקווי ISDN בעלי יותר ממספר אחד לקו, 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, לרבות שינוי השיוך במועד ובמתכונת כפי שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין-לאומי; הדיווח יכול את פרטי המנוי – שם פרטי ושם משפחה או שם תאגיד, מען ומספרי הטלפון ששויכו למפעיל הבין-לאומי;

(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 שיסוכם בין בעל הרישיון לבין המפעיל הבין-לאומי. הקובץ יכול את פרטי המנוי, ולפחות את אלה: שם פרטי ושם משפחה או תאגיד, מספר תעודת זיהוי או מספר זיהוי של תאגיד, 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) בוטל⁷⁰

(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.

5. **בטל**

6. **חסימה לקוד חיוג מקוצר**

6.1 בכפוף להוראות נספח זה יבצע בעל הרישיון חסימה לקוד חיוג מקוצר לכל מנויי 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 בתוכן הבא,

ת70) תיקון מספר 70

בעברית, אנגלית, ערבית ורוסית: "שירות זה חסום, לפרטים נוספים נא חייג למספר _____ (מספר טלפון של מכריז על פי הוראות סעיף 6.7)".

- 6.3 בטל
- 6.4 בטל
- 6.5 בטל
- 6.6 בטל
- 6.7 בעל הרישיון יפעיל הכרזה במענה קולי במשך 24 שעות ביממה, כולל בשבתות ובחגים, בשיטה ובנוסח שיאפשר למנוי לקבל הסבר על השיוך והחיוג לחו"ל, בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית; ההסבר יקיף את הנושאים הבאים:
- (א) ביצוע שיוך למפעיל נבחר - מהו התהליך ולאן יש לפנות כדי לבקש טופס שיוך;
- (ב) כיצד ניתן לחייג לחו"ל כאשר המנוי חסום לקוד חיוג מקוצר;
- (ג) אפשרות חסימת חיוג לחו"ל ואפשרות להסרת החסימה;
- (ד) להיכן ניתן לפנות לשם בירור נושאים נוספים - מספרי טלפון של מוקדי המפעילים הבין-לאומיים.

7. קישורי גומלין

- 7.1 בעל הרישיון יחבר את המערכת שלו, באופן ישיר או עקיף, על פי 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 ISDN, חיוג באמצעות מרכזן (שירות '188', כאמור בסעיף 2.2 (א)), שירות "ישראל ישיר", שירותי גוביינא (מחו"ל לישראל, מישראל לחו"ל), שירותי 800-1 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 חסם שיחות 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 בשיעור הקבוע בתקנות התשלומים;
- (ג) ינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע שיוך מנוי למפעיל נבחר ללא ידיעתו או בניגוד לרצונו של המנוי ("Slamming"); אמצעים אלה יכללו זיהוי המנוי ואימות זכותו של המנוי לקבלת השירות;
- (ד) ייתן לכל מנוי, ללא תשלום, שירות המאפשר לו לזהות את שם המפעיל הנבחר שלו;
- (ה) בעל הרישיון יציע תנאים בלתי מפלים לכל מפעיל בין-לאומי, לרבות בכל הנוגע לתנאים מסחריים, הסדרי חיוב וגביה, זמינות מתקני החיבור ואיכות השירות; בלי לגרוע מכלליות האמור, ייתן בעל הרישיון שירות לכל המפעילים הבין-לאומיים בתנאים בלתי מפלים 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 משוּיך 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.
- 7.4 המפעילים הבין-לאומיים יישאו בהוצאות בגין יישום קישור הגומלין, לרבות הליכי המשאל והחסימה לקוד חיוג מקוצר, ולמעט 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.

תוספות

1. תוספת ראשונה - בטלה

2. תוספת שניה - בטל

נספח ח': תכנית הנדסית⁽⁵²⁾

1. תכנית הנדסית:

1.1 כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את:

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

(ב) דו"ח המערך ההנדסי שהוגש למנהל.

1.2 בוטל^{ה70}

⁵² תיקון מספר 52 [פרקים א' ו-ב' – תמצית דו"ח הנדסי - יוגשו לאלתר לאחר 30 ימים מיום חתימת התיקון ולא יאוחר מיום 01.12.2013. הדו"ח המלא, פרקים א'-ד' יוגש בפעם הראשונה לא יאוחר מיום 01.04.2014 ולאחר מכן בסוף כל שנה קלנדרית לא יאוחר מיום העבודה האחרון בה. (31.12.20XX)]
ת70) תיקון מספר 70

דו"ח המערך ההנדסי

תוכן עניינים

פרק א': כללי

1. הגדרות, מונחים וביאורים

2. אישורים וחתימות

פרק ב': תיאור תמציתי

פרק ג': תיאור מפורט

פרק ד': תכניות הנדסיות:

צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים העוקבות למועד הגשת הדו"ח.

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 נכון לתאריך _____ (עת איסוף הנתונים).

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

<u>מס'</u>	<u>נושא</u>	<u>טלפוניה</u> (PSTN/NGN)	<u>גישה רחבת פס לאינטרנט</u> (⁸⁰ ת) (NGN/VDSL/ADSL)	<u>רשת מתקדמת</u> (FTTH/FTTB) (⁸⁰ ת)	<u>שירותי תמסורת ללקוחות עסקיים</u>
1.	מס' מנויים				
2.	מספר אתרי קצה MSAG יצרן עיקרי יצרנים נוספים				
3.	מספר חדרי אגריגציה (מתגי איסוף וכדומה...) יצרן עיקרי יצרנים נוספים				
4.	מספר אתרי ליבה (Mega-Pop, BRAS) וכדומה...) יצרן עיקרי יצרנים נוספים				
5.	אתרי DATA BASE				
6.	ניהול עומס יש/אין ברמת: DATA BASE אתרי ליבה חדרי אגריגציה אתרי קצה				
7.	קש"ג דיבור/נתונים ביחידות (E1, Mbps) לכלל המפעילים				
8.	ניידות מספרים ספק המערכת גיבוי יש/אין				
9.	מערכת חיוב (Billing) ספק חיוב מאוחר ספק חיוב מראש מספר יחידות טמ"כ (טלפונים ציבוריים)				

⁸⁰ת תיקון מספר 80
⁸⁰ת תיקון מספר 80

פרק ג': תיאור מפורט

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 הארצית, תוך הדגשת:
 - **מיקום וכמות**: חוות השרתים Data Base, אתרי ליבה, אתרי ביניים, חדרי אגריגציה ואתרי קצה, פירוט מלווה בתרשימים ברורים בחלוקה לפי הסוגים השונים של האתרים המופעלים על ידי החברה (Mega-Pop, BRAS, MSAG וכדומה), סיווג לפי ערים/מועצות מקומיות וכתובות;
 - **מיקום וכמות מתגי הרשת, דיבור (Voice), נתונים (Data)**, כולל מרכיבים נוספים של מערכות המיתוג בטכנולוגיות השונות בהן משתמשת החברה (לדוגמא – **נתבים, שרתים, TGWs, CCS7, Class4, Class5** וכדומה);
 הנתונים יוגשו בטבלה.
3. **יעוד וכמות עורקי התמסורת הפיזיים והאלחוטיים**: עורקי התמסורת יוצגו בקבוצות לפי קצבי התמסורת; וייסוגו על פי ייעודם: תמסורת פנים בזק (קישור בין אתרי בזק, קישור למתגים, קישור בין מתגים), קישור תמסורתי ללקוחות עסקיים ותמסורת בין מפעילים.
הנתונים יוגשו בטבלה.
4. **קיבולת של כל אחד ממרכיבי המערכת** בטכנולוגיות השונות המופעלות ע"י החברה המפורטים בתכנית ההנדסית וכן קיבול כללי של המערכת דיבור/נתונים (Mbps, E1).
הנתונים יוגשו בטבלה.
5. **אתרים/אזורים ללא שירות**
 - א. החברה תפרט את האתרים/אזורים בהם אינה מספקת את שירותיה.
 - ב. האתרים/אזורים ללא שירות יוצגו כדלהלן, (א) טבלה בה יוצגו: רשימת האתרים/אזורים ללא שירות הרשת לכלל השירותים (טלפוניה, תקשורת נתונים רחבת פס) וסיבת אי מתן השירות.
6. **תיאור מערכת תמסורת קווית ואלחוטית**, כולל מערכות תמסורת לקשר בין האתרים, המתגים ורשתות בזק אחרות, תוך פרוט אלה:
 - א. תמסורת באמצעות בעלי רישיון אחרים;
 - ב. תמסורת שהתקינה החברה;
 - ג. תמסורת באמצעים מיוחדים למקבלי שירות (WLL, LMDS וכדומה);
 - ד. אמצעי מיתוג, גיבוי ובקרת תמסורת;
 - ה. סטנדרטים טכניים לתמסורת ולביצועיה.
 הנתונים יוגשו בתרשים מלווה במלל בהתאם לפירוט סעיפים אלה.

7. **מערכת מיתוג דיבור (Voice), נתונים (Data) וניתוב**: תיאור טכנולוגיה, ציוד, סטנדרטים טכניים וקיבולת, לרבות קישורי גומלין, ניידות מספרים, סוגים שונים של קישורים להעברת נתונים (כדוגמת IP-VPN וכו..). והשרתים לשירותים השונים המפורטים בנספח א' לרישיון, התיאור ילווה בתשימים מתאימים.
8. **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.
9. **הערכות מערכתית לבקרת עומס (Congestion Control)**: פירוט מערך התאוששות אוטומטית ומבוקרת של רכיבי רשת עיקריים (כדוגמת: **Mega-Pop, MSAG, BRAS** וכדומה).
10. **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.
11. **מערכת הספק**: תיאור מערכת ההזנה כולל הגיבוי במקרה נפילת רשת החשמל באתרים שונים ברשת.
12. **גיבוי, שרידות ותחזוקה**: תיאור אופן תכנון תחזוקת המערכת, גיבוי למרכיבי העיקריים וסטנדרטים לגיבוי ושרידות.
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 במערכות 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.
15. **תפעול עצמי/שכירת מרכיבי תשתית**: החברה תציין בדו"ח המערך ההנדסי את מרכיבי התשתית שהוקמו על ידה, וכן את מרכיבי התשתית ששוכרת או רוכשת מבעלי רישיון אחרים. וזאת באשר לכל אחת מהמערכות המפורטות בתכנית ההנדסית.

16. איכות השירות:

החברה תפרט מדדים ותקנים לאיכות השירותים שהיא מספקת ללקוחותיה, לפי המפורט להלן:

האיכות הטכנית של השירותים וביצועי המערכת המופעלת על ידה, ובפרט אלה:

א. **ביצועי קצה לקצה** – ביצועים מערכתיים: שיחות חסומות בשעת השיא, שיחות נופלות בשעת השיא;

ביצועי המערכת בהתייחס להערכת התנועה למנוי ולהערכת כמות ניסיונות הקמת קשר והפעולות האחרות בשעת שיא (Busy Hour); הביצועים יתייחסו למערכת בלבד, עד נקודות סיום הרשת עם רשת בזק ציבורית אחרת; הצגת הנושא תכלול את אופן בקרת איכות השירות.

ב. **ביצועי העברת נתונים**: ביצועים בטכנולוגיות השונות המופעלים ע"י החברה.

ג. **אמינות וזמינות** – תיאור שרידות מרכיבים מרכזיים ברשת, שרידות פנימית של מרכיבי רשת התמסורת, גיבוי חשמל באתרים, במתגים.

לרבות פירוט זמינות מערכות מרכזיות (תמסורת, אתרים, מתגים, רשת הנתונים) זמן ממוצע בין תקלות, כמות ואופי הפסקות תקשורת בתקופה מוגדרת, הגדרת היתירות המערכתית וכו';

א. **פירוט עמידת החברה בתקנים והמלצות** של גופי תקינה בין-לאומיים אזוריים וישראלים בין היתר לעניינים אלה.

17. מניעת הונאות וטיפול בהונאות:

תיאור האמצעים המופעלים והמערכת הקיימת לצורך מניעת הונאות וטיפול בהונאות,

ותיאור מערכת הגנת המידע;

פרק ד': תכניות הנדסיות

1. תכנית הנדסית עתידית: צפי לעדכון המערך ההנדסי לשנתיים הקלנדריות העוקבות למועד הגשת הדו"ח.

נספח ט' (ת"62): הבטחת הרציפות התפקודית במצב חירום**1. מבוא**

- 1.1 משק התקשורת בישראל מהווה תשתית לאומית חיונית הן בשגרה והן בחירום, ומשך 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 (BCP²⁴) ותכנית להתאוששות הרשת מאסון (DRP²⁵).

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" - היחידה האקטיבית האחרונה ברשת הגישה של בעל רישיון מפ"א;
- "יעד התאוששות" - יעד אותו קבע בעל הרישיון להחזרת פעילות טכנולוגית ומערכות תומכות לרמת שירות מוגדרת ובפרק זמן מוגדר;
- "רציפות תפקודית" - הבטחת רציפות הפעולה של שירותי בעל הרישיון, הכוללת תכנית להתאוששות הרשת מאסון ותכנית להמשכיות עסקית;
- "התכנית" - תכנית להבטחת הרציפות התפקודית;
- "תכנית המשכיות עסקית" - תכנית פעולה המבוצעת על-ידי בעל הרישיון בחירום להבטחת הרציפות התפעולית של תהליכים המוגדרים קריטיים ושל מערכי התקשורת, המחשוב והאחסון (BCP).

ת"62) תיקון מספר 62.

²⁴ Business Continuity Program.²⁵ Disaster Recovery Plan.

3. גיבוש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית

- 3.1 בעל הרישיון יגבש תכנית להבטחת הרציפות התפקודית, אשר תסייע לו בחירום להבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפגיעה במתן שירותיו ולאושש את פעילותו; התכנית תכלול לפחות את הנושאים שלהלן:
- (א) ניתוח סיכונים אליהם הוא חשוף בחירום, לרבות ניתוח תוצאות, השלכות ומשמעויות על העבודה השוטפת והתקינה של התשתיות ושל שירותיו;
- (ב) קביעת יעדי שירות ויעדי התאוששות לחירום, בהתאם לניתוח הסיכונים ומשמעותם לרציפות התפקודית והמשך מתן שירותיו;
- (ג) הקווים המנחים המפורטים בהמשך נספח זה, לרבות התכניות השונות המפורטות בהמשך נספח זה, תוך התייחסות לתפקידים ותחומי אחריות של גורמים שונים בניהול מצב החירום וקיום התכנית בפועל;
- (ד) הטמעת התכנית בקרב המנהלים, העובדים, הספקים וקבלני המשנה.

4. אחריות הדירקטוריון והנהלה

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

5. ניהול מצב חירום

- 5.1 בעל הרישיון ימנה סמכות בכירה להכרזה על מעבר מעבודה בשגרה לעבודה בחירום בנוהל מעבר משגרה לחירום.
- 5.2 בעל הרישיון יפעיל בחירום חדר מצב הכולל בתוכו את כל האמצעים הנדרשים לניהול המצב, כולל אמצעי תקשורת חלופיים שאינם נסמכים על רשת בעל הרישיון ("חדר המצב הראשי").
- 5.3 בעל הרישיון יקים חדר מצב חלופי באתר אחר המרוחק לפחות שלושים (30) ק"מ מחדר המצב הראשי; על אף האמור, לבקשת בעל הרישיון בכתב, רשאי המנהל לאשר קיום חדר מצב חלופי במרחק קטן יותר.

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

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

6. כוח-אדם, ריתוק משקי ומל"ח

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

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

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

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

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

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

6.4 בעל 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.

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 באמצעים נייחים שיהיו חלופיים לאתרי קצה שנפגעו, להרחבת כיסוי או לעיבוי קיבולת, כמפורט להלן:
- (א) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 1,000 אתרי קצה – אמצעי נייד אחד;
- (ב) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 2,000 אתרי קצה – שלושה אמצעים נייחים;
- (ג) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 4,000 אתרי קצה – חמישה אמצעים נייחים.
- אמצעים נייחים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון, וכן יתופעלו ויבוקרו ממרכז הבקרה והניהול של בעל הרישיון.
- 7.14 בעל הרישיון יהיה בעל יכולת עצמאית לפרישה והפעלת האמצעים הניידים, אספקת אנרגיה ותמסורת וחיבורם לרשת תוך שתיים-עשרה (12) שעות.
- 7.15 בעל הרישיון יחזיק ציוד רזרבי טכני לכלל המערך הטכנולוגי שיאפשר תחזוקה שוטפת רציפה למשך שלושה שבועות לפחות, ללא צורך בהבאת ציוד חלופי מחו"ל; ציוד כאמור יהיה בבעלות בעל הרישיון.

8. תשתיות תמסורת

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

9. תשתיות חשמל ואנרגיה

- 9.1 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה, כמפורט להלן, ורשאי הוא 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 שתים-עשרה (12) שעות;
- 9.2 בעל הרישיון יערך לגיבוי חשמל ואנרגיה באתרי קצה לאספקת חשמל חלופי באמצעות מצברים לכל אתר קצה אשר פעילותו נדרשת למתן שירות למנוייו, כמפורט להלן:
- (1) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ללא יותר משישים וארבע (64) מנויים - למשך שעה;
- (2) אתר קצה המתוכנן לקיבולת ליותר משישים וארבע (64) מנויים - למשך שעתיים.
- מצברים כאמור יהיו בבעלות בעל הרישיון.
- 9.3 בעל הרישיון יחזיק בגנרטורים להפעלה רציפה של אתרי קצה במקרה של הפסקת חשמל כמפורט להלן:
- (א) בעל רישיון אשר מפעיל עד 1,000 אתרים יחזיק שני גנרטורים בבעלותו או באמצעות ספק;
- (ב) בעל רישיון אשר מפעיל עד 2,000 אתרים יחזיק שני גנרטורים בבעלותו ושני גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק;
- (ג) בעל רישיון אשר מפעיל עד 3,000 אתרים יחזיק שלושה גנרטורים בבעלותו ושלושה גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק;
- (ד) בעל רישיון אשר מפעיל מעל 3,000 אתרים יחזיק ארבעה גנרטורים בבעלותו וארבעה גנרטורים נוספים בבעלותו או באמצעות ספק.
- 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 יוודא כי הסכמי ההתקשרות עם הספקים וקבלני המשנה מסדירים את חובת הספק או קבלן המשנה להעמיד את השירותים הנדרשים לבעל הרישיון להבטחת הרציפות התפקודית בחירום.
- 11.2 ההסכמים יכללו תכנית להבטחת הרציפות התפקודית אצל הספק וקבלן המשנה, לרבות כוח-אדם והאמצעים הנדרשים למתן השירות.
- 11.3 ההסכמים יכללו השתתפות הספק וקבלן המשנה בתרגילים.

12. השבת שירות בחירום

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

13. שיקום השירות

- 13.1 בעל הרישיון יגבש תכנית לשיקום שירותיו הכוללת את השלבים הבאים:
- (א) **שיקום מיידי** – שיקום המתוכנן מראש; שיקום כאמור יתבצע תוך זמן קצר ביותר וכמעט באופן אוטומטי;
- (ב) **שיקום ביניים** – ניצול קיבולת עודפת קיימת, לרבות מכונות חלופיות זמינות; שיקום כאמור יתבצע בתוך מספר ימים;
- (ג) **שיקום ארוך** – התקנת מערכות חדשות; שיקום כאמור יתבצע בתוך שבועות או חודשים ומותנה בציווד 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.

נהלים 15.

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.

שונות 16.

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 י' – הוראות קצובות בזמן⁽⁷⁶⁾

1. (א) על אף האמור בסעיף 1(ב)1 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;
- (ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א א' 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א א' 18 באוקטובר 2020.
2. (א) 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 בשבועיים 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;
- (ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א א' 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א א' 18 באוקטובר 2020.
3. (א) 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 שנענו, לא יעלה על המש וחצי (5.5) דקות;
- (ב) סעיף זה יעמוד בתוקפו מיום ג' בתשרי תשפ"א א' 21 בספטמבר 2020 ועד ליום ל' בתשרי תשפ"א א' 18 באוקטובר 2020.

נספח י"א - 1 - חובת פרישה של רשת מתקדמת¹⁰⁸**1. הגדרות לעניין נספח זה**

"אזור סטטיסטי" - כהגדרתו בסעיף 14א לחוק;

"דיווח בעל הרישיון" - דיווח שהעביר בעל הרישיון בהתאם להוראות בדבר "פרסום אודות פרישת רשת מתקדמת" בתיק השירות הסיטונאי – BSA – Bit Stream Access + Telephony²⁶;
"היום הקובע" – 14 במרץ 2021;

"מבקש שירות" – לעניין שירות גישה לאינטרנט על גבי רשת מתקדמת - לקוח הקצה; לעניין שירות סיטונאי שימוש בתשתית רחבת פס מנוהלת במודל BSA על גבי רשת מתקדמת – ספק השירות.

2. כללי

אלא אם נכתב אחרת, ההוראות החלות על בעל הרישיון לפי רישיון זה יחולו בשינויים המחויבים גם לעניין רשת מתקדמת ואספקת שירותים על גביה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הרישיון לבין ההוראות הכלולות בנספח זה, יגבר האמור בנספח זה לעניין רשת מתקדמת בלבד.

3. פיתוח הרשת המתקדמת, קיומה והפעלתה

3.1 בעל הרישיון יבנה רשת מתקדמת באזור השירות המפורט בסעיף 3.2 לנספח זה, בהתאם לאבני הדרך הקבועות בסעיף 4 לנספח זה, יתקינה, יקיימה, יתחזק אותה, יפעילה ויעשה בה שימוש, ככל שנחוץ לשם אספקת שירותי החברה על גביה בהתאם לסעיף 6 לנספח זה.

3.2 אזור השירות של בעל הרישיון לעניין רשת מתקדמת יכלול את כל האזורים הסטטיסטיים המפורטים בקובץ האקסל המצורף בנספח יא-2, כפי שיעודכנו מעת לעת בהתאם לסעיף 14 לחוק.

3.3 בכל הנוגע להקמתה של הרשת המתקדמת, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, לרבות איכותה הטכנית ואיכותם הטכנית של רכיביה השונים ומבנה הרשת ורכיביה, יפעל בעל הרישיון בהתאם להוראות הרישיון, ובכלל כד יגיש תכנית הנדסית בהתאם להוראות סעיף 17.2 ונספח ח' לרישיון.

3.4 בעל הרישיון ימלא אחר כל הכללים והמפרטים שקבע המשרד, וכן אחר תקנים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם, או בידי ארגונים בין-לאומיים אחרים, בתחום הבזק והאלחוט וכן בכל תחום אחר, ככל שאלה נוגעים לעניין הקמתה של הרשת המתקדמת, קיומה, הפעלתה ופיתוחה, ולעניין השירותים הניתנים או המיועדים להינתן באמצעותה.

4. אבני דרך לפרישת רשת מתקדמת

4.1 בעל הרישיון יפעל לשם הקמת הרשת המתקדמת לצורך מתן שירותיו בהתאם לאבני הדרך הבאות:

¹⁰⁸ תיקון מספר 80

²⁶ סעיפי תיק השירות הסיטונאי – BSA – Bit Stream Access + Telephony העוסקים בפרסום אודות פרישת רשת מתקדמת ב-API ובאתר האינטרנט של בעל התשתית.

א. השלמת פרישה למבנים בהם שיעור משקי הבית המצטבר עומד על 60% מסך משקי הבית באזור השירות, והעברת דיווח בעל הרישיון ביחס לכתובות של מבנים אלה – **לא יאוחר מתום שנתיים מהיום הקובע.**

ב. השלמת פרישה למבנים בהם שיעור משקי הבית במצטבר עומד על 80% מסך משקי הבית באזור השירות, והעברת דיווח בעל הרישיון ביחס לכתובות של מבנים אלה – **לא יאוחר מתום שלוש שנים מהיום הקובע.**

ג. השלמת פרישה למבנים בהם שיעור משקי הבית במצטבר עומד על 95% מסך משקי הבית באזור השירות, והעברת דיווח בעל הרישיון ביחס לכתובות של מבנים אלה – **לא יאוחר מתום חמש שנים מהיום הקובע.**

ד. השלמת פרישה לכלל המבנים באזור השירות והעברת דיווח בעל הרישיון ביחס לכתובות של מבנים אלה – **לא יאוחר מתום שש שנים מהיום הקובע.**

בסעיף זה "**השלמת פרישה**" - התקנת רשת בזק המבוססת על סיבים אופטיים המחברים למחבר אופטי סופי שממנו ניתן לחבר את כלל משקי הבית במבנה מסוים לרשת מתקדמת;

לעניין זה, "**מחבר אופטי סופי**" – מחבר אופטי המותקן ברכיב התשתית הפסיבית האחרון מחוץ למבנה (גוב, עמוד, פילר וכדומה), שממנו ניתן לחבר את המבנה, ובלבד שהמחבר יאפשר חיבור של כל המבנים המתחברים לרכיב התשתית הפסיבית האמור.

4.2. יובהר כי השלמת הפרישה והעברת דיווח בעל הרישיון הם **תנאים מצטברים** הנדרשים לצורך עמידה בכל אבן דרך.

5. שינוי תכניות במהלך ההקמה והפיתוח

התברר לבעל הרישיון כי נוצר צורך לסטות או לחרוג מהתכנית ההנדסית שהועברה למשרד בהתאם לסעיף 17.2 לרישיון, באופן שיש בו להשפיע על מתן השירותים, יודיע על כך למנהל בכתב לא יאוחר מתשעים ימים לפני המועד המיועד לתחילת מתן השירות, יפרט את מהותו וטיבו של השינוי בתכנית ויצרף להודעה את התכנית ההנדסית המעודכנת לאישור המנהל.

6. אספקת שירותי בעל הרישיון על גבי הרשת המתקדמת

6.1. בעל הרישיון יספק את השירותים הכלולים בנספחים יא-3 ו-יא-4 על גבי רשת מתקדמת, למעט השירותים הניתנים לפי סעיף 34 לרישיון או שירות אחר שייקבע מראש ובכתב בידי השר, בהתאם להוראות הדרישות הטכניות וטיב השירות כהגדרתם בסעיף 1.1 לרישיון ובהתאם להוראות הדין והרישיון.

6.2. בעל הרישיון יספק את השירותים הכלולים בנספחים יא-3 ו-יא-4 על גבי רשת מתקדמת באזור השירות, בתנאים שוויוניים ובלתי מפלים לפי סוג השירות.

6.3. בכפוף לאמור בסעיף 6.1 לנספח זה, בעל הרישיון יספק את השירותים הכלולים בנספח יא-3 לכל דורש, בכל האזורים והכתובות שנכללו בדיווח בעל הרישיון, וזאת החל ממועד שיוק השירותים האמורים באזורים וכתובות אלה. השירותים האמורים יסופקו לא יאוחר מארבעה עשר ימים ממועד קבלת בקשה ממבקש שירות; ואולם עד עשרים אחוזים מן הבקשות יוכלו להיות מסופקות עד תום שלושה חודשים ממועד קבלת בקשה ממבקש שירות.

6.4. בכפוף לאמור בסעיף 6.1 לנספח זה, בעל הרישיון רשאי לספק את השירותים הכלולים בנספח יא-4 בכל האזורים והכתובות שנכללו בדיווח בעל הרישיון.

6.5. בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת האזורים והכתובות בהם הוא מציע את השירותים הכלולים בנספחים יא-3 ו-יא-4.

6.6. בכפוף לאמור בסעיף 6.1 לנספח זה, בתום שש שנים מהיום הקובע בעל הרישיון יספק את השירותים הכלולים בנספח יא-3 לכל דורש באזור השירות, תוך עמידה בפרקי הזמנים הקבועים בסעיף 6.3 לנספח זה.

6.7. ביקש בעל הרישיון לספק שירות על גבי רשת מתקדמת, אשר אינו כלול בנספח יא-3 או בנספח יא-4 (לעניין סעיף זה – **שירות חדש**), יודיע על כך בכתב למנהל. המנהל יודיע לבעל הרישיון תוך שלושים ימים ממועד קבלת הודעת בעל הרישיון, אם השירות החדש ייכלל בנספח יא-4 או אם עליו להמציא תיק שירות לאישורו של המנהל, כתנאי להתחלת השירות.

7. השלמת פעולות

למען הסר ספק, בעל הרישיון יבצע את כל הפעולות הנדרשות לאספקת השירותים הכלולים בנספחים יא-3 ו-יא-4 תוך עמידה בפרקי הזמן הקבועים בסעיף 6.3 לנספח זה, לרבות התקנת התיל הפנימי ככל הנדרש.

נספח יא' - 2 - אזור שירות לרשת מתקדמת^{ת80}



אזורי פרישה -
בזק.xlsx

נספח י"א - 3 - שירותים על גבי רשת מתקדמת לכל דורש באזור השירות^{ת80}

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
1.	שירות סיטונאי - שימוש בתשתית רחבת פס מנוהלת במודל על BSA (גבי רשת מתקדמת Bit) Stream Access (סיב)	שימוש בתשתית רחבת פס ומנוהלת של בעל הרישיון לצורך הפעלת רשת מתקדמת לקישור בינו לבין הלקוח שלו.		על פי תיק שירות סיטונאי BSA – Bit Stream Access + Telephony
2.	שירות גישה לאינטרנט על גבי רשת מתקדמת	כהגדרתו בסעיף 14א לחוק		על פי תיק שירות לשירות גישה בתשתיות פס רחב, ובכפוף להוראות פרק ג' לרישיון

נספח יא' 4 – שירותים נוספים על גבי רשת מתקדמת^{ת80)}

מס'	שם השירות	תיאור השירות	מועד אספקת השירות	הערות
-----	-----------	--------------	-------------------	-------