



**מדינת ישראל**  
**משרד התקשורת**

**רשיון**  
**לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין**

ניתן על ידי שרת התקשורת, לפי חוק הבזק, התשמ"ב-1982

ביום ג' בשבט התשנ"ט (20 בינואר 1999) לחברת די.בי.אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> תיקון אחרון 21.10.2010.

## תוכן עניינים

<u>הענקת הרשיון</u>	
	<u>פרק א': כללי</u>
8	1. הגדרות ופרשנות
8	1.1 הגדרות
12	1.2 פרשנות
12	1.3 נספחים והערות שוליים
13	1.4 כותרות סעיפים
13	1.5 עקרון "העפרון הכחול"
	2. <u>הוראות דין והוראות מינהל</u>
13	2.1 שמירת דינים והוראות
14	2.2 פרשנות הרשיון ויישוב סתירות
	<u>פרק ב': הרשיון – היקפו, תוקפו וביטולו</u>
	3. <u>היקף הרשיון ותקופתו</u>
15	3.1 היקף הרשיון
15	3.2 אי בלעדיות
15	3.3 תקופת הרשיון
16	3.4 הארכת הרשיון
17	3.5 חידוש הרשיון
	4. <u>שינוי תנאי הרשיון, אכיפתו וביטולו</u>
17	4.1 שינוי תנאי הרשיון
18	4.2 ביטול הרשיון
20	4.3 תרופות אחרות
	<u>פרק ג': אמצעי שליטה והסתייעות באחר</u>
	5. <u>הגבלות לעניין העברת הרשיון וחובות לפיו</u>
21	5.1 איסור העברה, שעבוד או עיקול

21	הסתייעות באחר לביצוע הרשיון	5.2
	<b><u>אמצעי שליטה – שינויים והגבלות</u></b>	.6
22	פרטי בעל הרשיון	6.1
22	העברת אמצעי שליטה	6.2
23	חובת דיווח על שינוי בפרטים	6.3
	<b><u>בעלות צולבת וניגוד עניינים</u></b>	.7
24	איסור בעלות צולבת	7.1
24	איסור פגיעה בתחרות	7.2
	<b><u>פרק ד': הקמת מערכת שידורי לוויין והפעלתה</u></b>	
	<b><u>הקמת המערכת</u></b>	.8
25	הקמה והפעלה של מערכת השידורים באמצעות לוויין	8.1
25	הפעלת נסיון	8.2
26	אישור הפעלה	8.3
	<b><u>בדיקות ואישורי התקנה</u></b>	.9
27	הגדרות	9.1
27	בדיקות תאימות ואישורי סוג	9.2
28	אחריות לתאימות ולקיום התנאים	9.3
28	בדיקות שוטפות ומיוחדות	9.4
29	פעילות בעל הרשיון בשעת חירום	9.5
	<b><u>תיעוד השידורים, השירותים ותכתובת</u></b>	.10
30	הקלטת המישדרים	10.1
31	תיעוד תכתובת	10.2
	<b><u>פרק ה': שירותים למנויים</u></b>	
	<b><u>התקשרות עם מנויים</u></b>	.11
32	הסכם המנוי ואישורו	11.1
33	התקשרות עם מנוי	11.2
33	חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה	11.3

	<b><u>רמת השירות למנויים</u></b>	12.
34	חובת קיום השירות ואיסור הפלייה בין מנויים	12.1
35	התקנה בחצרי מנוי	12.2
35	מוקד שירות וטיפול בתלונות מנויים	12.3
36	המערכת וציוד הקצה – אספקה, שירותים ותחזוקה	12.4
37	תיקון תקלות	12.5
38	הגנה על פרטיות המנוי	12.6
39	חשבונות למנויים וחיוביהם	12.7
40	טיפול בתלונה על חיוב יתר	12.8
	<b><u>עיכוב שירות או הגבלתו</u></b>	13.
40	הגדרות	13.1
40	תנאים להפסקה או ניתוק של שירות	13.2
41	חידוש שידורים ושירותים שנותקו או הופסקו	13.3
41	ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה	13.4
	<b><u>פרק ו': שידורים ושירותים של בעל הרשיון</u></b>	
	<b><u>מיגוון השידורים והשירותים</u></b>	14.
43	השידורים והשירותים	14.1
44	ערוצי החובה	14.2
44	היקף שידורים בעברית והפקה מקורית	14.3
44	מיקבצים נבדלים ואפשרויות בחירה למנוי	14.4
45	התקשרות עם מפיק ערוץ	14.5
45	שידורי חדשות בשידורי בעל הרשיון	14.6
45	ערוצי רדיו	14.7
45	איסור פרסומת	14.8
46	שידורים אסורים	14.9
46	שידורים בתשלום בעד צפיה	14.10
	<b><u>טכנולוגיית השידורים והשירותים ודרכי הקליטה והגישה</u></b>	15.
47	כללי	15.1
47	דרישות סף טכנולוגיות של המערכת	15.2
51	המערכת הלוויינית	15.3
51	ציוד הקצה	15.4
52	מיקטע חלל	15.5
53	מדריך שידורים ושירותים אלקטרוני - EPG	15.6

54	מערכת אבטחה ובקרת גישה	15.7
54	מערכת אבטחת מידע	15.8
55	אמינות המערכת	15.9
	<b><u>תשלומים בעד שירותי בעל הרשיון</u></b>	<b>16.</b>
55	סוגי תשלומים	16.1
57	מחירי שידורים ושירותים למנויים	16.2
58	פיקדון בעד ציוד קצה	16.3
59	פיגור בתשלומים	16.4
59	פטור מדמי מנוי בשל תקלה	16.5
	<b><u>פרק ז': תשלומי בעל הרשיון, אחריות, ביטוח וערבות</u></b>	
	<b><u>תמלוגים ותשלומים</u></b>	<b>17.</b>
61	תמלוגים	17.1
61	תשלומי חובה אחרים	17.2
	<b><u>אחריות וביטוח</u></b>	<b>18.</b>
61	הגדרת היקף החבות	18.1
61	אחריות בעל הרשיון	18.2
62	עשיית חוזה ביטוח	18.3
62	תנאים בחוזה הביטוח	18.4
63	תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח	18.5
	<b><u>ערבות למילוי תנאי הרשיון</u></b>	<b>19.</b>
64	הערבות ומימושה	19.1
65	תקופת תוקפה של הערבות	19.2
65	שמירת סעדים	19.3
	<b><u>פיקוח ודיווח</u></b>	<b>20.</b>
65	סמכות פיקוח	20.1
66	חובת הגשת דו"חות	20.2
66	סוגי הדו"חות	20.3
	<b><u>שונות</u></b>	<b>21.</b>
67	הרשיון כמסמך ממצה	21.1

67	21.2	החזקת מסמכי הרשיון והחזרתם
68	21.3	דחיית מועד
68	21.4	שמירת אחריות
68	21.5	אופן משלוח הודעה
69	21.6	פעילות באיזורים
		<b><u>נספח א' – זהות בעל הרשיון</u></b>
		<b><u>נספח ב' – השירותים המותרים ותוכנית השידורים</u></b>
		<b><u>נספח ג' – טכנולוגיית השידורים – התוכנית ההנדסית</u></b>
		<b><u>נספח ד' – בדיקות שוטפות של המערכת</u></b>
		<b><u>נספח ה' – נוהל להתקנת ציוד הקצה בבית המנוי</u></b>
		<b><u>נספח ו' – תחזוקה ותקלות</u></b>
		<b><u>נספח ז' – הגנה על פרטיותם של מנויים</u></b>
		<b><u>נספח ח' – השירות למנוי</u></b>
		<b><u>נספח ט' – כתב ערבות</u></b>
		<b><u>נספח י' – הסכם המנוי</u></b>
		<b><u>נספח י"א – הסכם ביטוח</u></b>
		<b><u>חתימה של שרת התקשורת על הרשיון</u></b>



**מדינת ישראל**

**משרד התקשורת**

**רשיון לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין**

**הענקת הרשיון**

בתוקף סמכותי לפי סעיף 6 מו לחוק הבזק, התשמ"ב-1982 ולאחר התייעצות עם המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, אני מעניקה בזאת לחברת **די.בי.אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ** רשיון לשדר בישראל שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין, והכל כמפורט ברשיון זה.

הרשיון ניתן לתקופה המפורטת ברשיון ובכפוף לתנאיו כלהלן:

## פרק א': כללי

### 1. הגדרות ופרשנות

#### 1.1 הגדרות

ברשיון זה תהיה למלים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדס, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:

מדינת ישראל וכן האזורים;

"אזור השירות" -

כהגדרתם בתקנה 1 לתקנות;

"אמצעי שליטה" -

אנטנה לקליטה ישירה של שידורי לוויין;

"אנטנת קליטה" -

שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות;

"בזק" -

כהגדרתו בתקנה 1 לתקנות;

"בעל זכות" -

חברת די.בי.אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ שרשיון זה הוענק לה;

"בעל הרשיון" -

מי שהשר העניק לו רשיון לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין, לפי פרק 2 לחוק;

"בעל רשיון אחר" -

תחומי המועצות המקומיות כהגדרתן בצו בדבר ניהול מועצות מקומיות (יהודה והשומרון) (מס' 892), התשמ"א-1981,<sup>2</sup> תחומי המועצות האזוריות כהגדרתן בצו בדבר ניהול מועצות אזוריות (יהודה והשומרון) (מס' 783), התשל"ט-1979<sup>3</sup> ותחומי המועצה האזורית חוף עזה, כהגדרתה בצו בדבר ניהול מועצות אזוריות (אזור חבל עזה) (מס' 604), התשל"ט-1979<sup>4</sup> וכן בסיסים של צבא-הגנה לישראל בשטחי יהודה, השומרון וחבל עזה;

"האזורים" -

חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982;

"החוק" -

---

<sup>2</sup> קמצי"מ 48, עמ' 864

<sup>3</sup> קמצי"מ 45, עמ' 88

<sup>4</sup> קמצי"מ 42, עמ' 3916



כהגדרתה בסעיף 4 ד לחוק ;	"החזקה" -
יושב-ראש המועצה ;	"היו"ר" -
המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, שמונתה לפי סעיף 6 ב לחוק ;	"המועצה" -
המנהל הכללי של משרד התקשורת, סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי במשרד התקשורת או מי שהוסמך על ידי מי מהם לעניין רישון זה דרך כלל או לעניין מסוים ;	"המנהל" -
מערכת לשידורי טלוויזיה באמצעות לוויין המיועדים לקליטה ישירה בידי מנויים, הכוללת מוקד שידור, מיתקן שידור לווייני, ציוד קצה ומערכת ניהול שירות למנויים (SMS) ;	"המערכת" -
כהגדרתה בסעיף 6 א לחוק ;	"הפקה מקומית" -
כהגדרתה בסעיף 6 א לחוק ;	"הפקה מקומית קנויה" -
פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972 <sup>5</sup> ;	"הפקודה" -
רשיון זה על כל נספחיו וכן כל מסמך או תנאי אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד מהרשיון או מתנאיו ;	"הרשיון" -
השאלון שבתוספת הראשונה לתקנות ;	"השאלון" -
שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו לעניין רשיון זה, כולו או מקצתו ;	"השר" -
תקנות הבזק (הליכים ותנאים למתן רשיון לשידורי לוויין), התשנ"ח-1998 <sup>6</sup> ;	"התקנות" -
כהגדרתו בתקנות ;	"זמן שידור בסיסי" -
חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת ;	"חברה אם"

<sup>5</sup> דמ"י [ני"ח] 25, התשל"ב, עמ' 506

<sup>6</sup> ק"ת 5920, התשנ"ח, עמ' 1172

חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;	"חברה בת"
חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת;"	"חברות אחיות"
כהגדרתם בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948 <sup>7</sup> ;	"ימי המנוחה" -
ימי חול, למעט ימי ו' וערבי חג;	"ימי עבודה" -
כללים שקבעה המועצה לפי החוק;	"כללי המועצה" -
אתר, בו מרכז בעל הרשיון את האותות הנקלטים על ידו ממקורות שונים, מעבדם, מצפינם ומעביר אותם אל מיתקן השידור הלווייני;	"מוקד שידור" (Head End) -
כהגדרתו בתקנות;	"מיקבץ" (tier)
יחידת שידורים במתכונת הערוכה לשידור;	"מישדר" -
מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות בזק, למעט ציוד קצה;	"מיתקן בזק" -
כהגדרתו בסעיף 6מג לחוק;	"מיתקן שידור לווייני" (Up-Link)
כהגדרתו בסעיף 6א לחוק, ובמקום "בעל זכיון" יש לקרוא "בעל הרשיון";	"מנוי" -
מנוי שהוא כל אחד מאלה: (1) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981; (2) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים; (3) עוסק מורשה למעט עוסק פטור; (4) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.	"מנוי עסקי" -
מנוי שאינו מנוי עסקי;"	"מנוי פרטי"
כהגדרתו בסעיף 6א לחוק;	"מפיק ערוץ" -
כהגדרתו בסעיף 6מ לחוק;	"מפיק ערוץ עצמאי" -

<sup>7</sup> ע"ר 2, התש"ח, תוס' א', עמ' 1

<p>מיתקן אלקטרוני המותקן בחצרי המנוי והמשמש לקליטה ופענוח של שירותים ושידורים ספרתיים הניתנים בידי בעל הרשיון;</p>	<p><b>"מפענח ספרתי"</b> <b>(IRD-Integrated Receiver Decoder)</b></p>
<p>כהגדרתו בפקודת החברות [נוסח חדש], התשמ"ג-1983<sup>8</sup>;</p> <p>כהגדרתו בתקנות;</p>	<p><b>"נושא משרה" -</b></p> <p><b>"ערוץ בעברית" -</b></p>
<p>כל הערוצים שהשר חייב את בעל הרשיון להעבירם בשידוריו מכוח סעיף 6מט(4) לחוק;</p>	<p><b>"ערוצי החובה" -</b></p>
<p>ציוד, הנלווה לציוד הקצה והמצוי ברשות המנוי, לרבות מקלט טלוויזיה, מכשיר וידאו (VCR), מכשיר טלפון, פקסימיליה או מחשב ביתי (PC);</p>	<p><b>"ציוד נלווה" -</b></p>
<p>כהגדרתו של ציוד קצה לווייני בסעיף 6מג לחוק, לרבות תיול, ולמעט ציוד נלווה;</p>	<p><b>"ציוד קצה" -</b></p>
<p>בסעיף 6מג לחוק;</p>	<p><b>"שידור לווייני" -</b></p>
<p>כהגדרתו בסעיף 6א לחוק;</p>	<p><b>"שידור ראשוני" -</b></p>
<p>כהגדרתו בסעיף 6מג לחוק;</p>	<p><b>"שידור טלוויזיה באמצעות לוויין" (DBS-Direct או Broadcast Satellite Direct To - DTH Home) -</b></p>
<p>שידורים הניתנים במתכונת שבה מחוייב המנוי בתשלום נפרד בעד צפייה במישדר או במישדרים, שהוא בחר;</p>	<p><b>"שידורים הניתנים בתשלום בעד צפייה" - (PPV - Pay Per View)</b></p>
<p>שידורים הניתנים בתשלום בעד צפייה, במתכונת שבה המישדר מוצע לבחירת המנוי בתדירות תכופה;</p>	<p><b>"שידורים לפי דרישה המוצעים בתדירות"</b></p>

<sup>8</sup> דמ"י [ני"ח] 37, התשמ"ג, עמ' 764

(NVOD - Near Video  
- (On Demand

כהגדרתה בתקנה 1 לתקנות; "שליטה" -

התכנית ההנדסית על-בסיס מצגיו של בעל הרשיון, לרבות מיפרטי המערכת, וכפי שצורפה כנספח ג' לרשיון זה. "תכנית הנדסית" -

## 1.2 פרשנות

1.2.1 ברשיון זה יהיו למונחים "יום", "חודש", "שנה", "דין" ו-"חיקוק", המשמעות הנתונה להם בחוק הפרשנות, התשמ"א 1981<sup>9</sup> (להלן – "חוק הפרשנות").

1.2.2 מלים, מונחים וביטויים ברשיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף זה או במקום אחר ברשיון, תהא להם המשמעות שיש להם בחוק, בתקנות ובחוק הפרשנות. הוגדר ביטוי בחיקוק כאמור, לרבות על דרך הפנייה לחיקוק אחר, תהיה משמעותו כפי הוראת החיקוק או החיקוק האחר, לפי העניין, ביום מתן הרשיון, וזאת בלי לגרוע מסמכותו של השר לפי סעיף 4.1.

1.2.3 כל האמור ברשיון זה בלשון זכר – גם נקבה במשמע, וכן להפך.

## 1.3 נספחים והערות שוליים

1.3.1 הנספחים של רשיון זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.3.2 נספחיו של רשיון זה הינם:

- (א) נספח א' – פרטי בעל הרשיון, לפי הפירוט הנדרש בפרקים ב' עד ד' לשאלון, לרבות המסמכים שהוגשו לעניין זה;
- (ב) נספח ב' – השירותים והשידורים אשר יספק בעל הרשיון;
- (ג) נספח ג' – התוכנית ההנדסית והמיפרט הטכני של המערכת בה ישתמש בעל הרשיון;
- (ד) נספח ד' – בדיקות שוטפות של המערכת;
- (ה) נספח ה' – נוהל התקנה של ציוד קצה בחצרי המנוי;
- (ו) נספח ו' – נוהל תחזוקה ותיקון תקלות בחצרי המנוי;

<sup>9</sup>ס"ח 1030, התשמ"א, עמ' 302

- (ז) נספח ז' – נוהל אבטחת מידע והגנת הפרטיות ;
- (ח) נספח ח' – שירות למנוי ;
- (ט) נספח ט' – כתב ערבות ;
- (י) נספח י' – הסכם המנוי ;
- (יא) נספח י"א – אישור עריכת ביטוח ;
- (יב) נספח י"ב - נוהל שידורים בשעת חירום.

#### **1.4 כתרות סעיפים**

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

#### **1.5 עיקרון "העפרון הכחול"**

ביטול הוראה ברשיון זה או קביעה אחרת בדבר בטלותה יחולו רק לגבי אותה הוראה, לפי העניין, ואין בהם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרשיון או של הוראה אחרת בו.

### **2. הוראות דין והוראות מינהל**

#### **2.1 שמירת דינים והוראות**

- 2.1.1 אלא אם כן נאמר בו במפורש, אין רשיון זה מהווה היתר, פטור, אישור, רשיון, הסכמה או ויתור של המדינה לפי כל דין, ואינו פוטר את בעל הרשיון מן החובה לבקש ולקבל כל רשיון, היתר, אישור או הסכמה לפי כל דין אחר, הנדרש לעניין פעילותו כבעל רשיון לשידורי לוויין.
- 2.1.2 בלי לגרוע מהאמור בתקנה 26 לתקנות, על בעל הרשיון להוסיף ולעמוד בכל תקופת תוקפו של הרשיון, בכל התנאים למתן הרשיון הקבועים בתקנות.
- 2.1.3 בעל הרשיון יפעל לפי כל דין, החל על ביצוע פעולות מכוח רשיון זה, והוראות דין כאמור, כפי שיהיו מעת לעת, יהיו חלק בלתי-נפרד מרשיון זה ; בכללן של הוראות כאמור יבואו אמנות בין-לאומיות, הנוגעות לאמור ברשיון זה, שישראל צד להן וכן הוראות הניתנות לבעל הרשיון מכוח דין או לפי הרשיון.
- 2.1.4 חובה או איסור החלים על פעולות של בעל הרשיון לפי רשיון זה, אשר מטבען מבוצעות באמצעות עובד, שלוח, סוכן או נציג מטעמו (בסעיף זה – "שלוח"), יחולו אף על שלוחו של בעל הרשיון.

2.1.5 למען הסר ספק יובהר, כי, בכפוף לכל דין, הוראה שנקבעה בכללי המועצה, בין לפני מתן רשיון זה ובין לאחריו, תגבר על הוראה סותרת ברשיון זה.

## **2.2 פרשנות הרשיון ויישוב סתירות**

ספק בדבר פרשנותן של הוראות הרשיון, או סתירה בין הוראות שונות בו, אם קיימת, יוכרעו, יפורשו או ייושבו, לפי העניין, על-ידי השר.

## פרק ב': הרשיון – היקפו, תוקפו וביטולו

### 3. היקף הרשיון ותקופתו

#### 3.1 היקף הרשיון

3.1.1 רשיון זה מתיר לבעל הרשיון לשדר בישראל שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין, הנקלטים בישראל והמיועדים בעיקרם לציבור בישראל או לחלק ממנו, במערכת ספרתית רב-ערוצית, בשידור מוצפן המיועד לפענוח בידי מנויים, והכל על פי הקבוע ברשיון זה.

3.1.2 למען הסר ספק מודגש בזה, כי אין לראות ברשיון זה משום אישור לפעולות בזק הנחוצות לשם שידור כאמור, לרבות הקמה והפעלה של מיתקן שידור לווייני, כאמור בסעיף 6(ד) לחוק ולהקמת תמסורת קרקעית; בנוסף, אין לראות ברשיון זה משום אישור לפעולה כלשהי המחייבת רשיון או אישור לפי הפקודה.

3.1.3 בעל הרשיון אינו רשאי לספק שירותים או שידורים שלא הותרו לו במפורש ברשיון זה ובנספחיו אלא אם כן קיבל להם היתר כדן; למען הסר ספק, רשיון זה אינו נותן בידי בעל הרשיון זכות, או היתר מכל סוג שהוא להציע לציבור שירותים שאינם "שירות נלווה", כהגדרתו בתקנה 17 לתקנות, שלגביהם נדרש רשיון נפרד או היתר נפרד על פי סעיף 4(א) לחוק.

3.1.4 בעל רשיון לא יאפשר לאחר לעשות שימוש במערכת השידורים והשירותים, שלא במתכונת שנקבעה בסעיף 5.2.

#### 3.2 אי בלעדיות

רשיון זה אינו מקנה לבעל הרשיון בלעדיות בביצוע פעולה כלשהי מהפעולות המותרות על-פיו ואינו מונע מן השר ליתן לאחרים רשיונות לביצוע אותן פעולות או חלקן, בהיקף ובמתכונת זהים, דומים או שונים מהקבוע ברשיון זה.

#### 3.3 תקופת הרשיון

3.3.1 תוקפו של רשיון זה הוא לתקופה של שמונה עשרה (18) שנה, שתחילתה ביום מתן הרשיון, זולת אם בוטל הרשיון במהלך התקופה האמורה לפי סעיף 4.2.

3.3.2 לאחר התקופה האמורה, ובכפוף לדין, ניתן יהיה להאריך את תקופת הרשיון בשש שנים נוספות, על פי הקבוע בסעיף 3.4 (להלן – "התקופה הנוספת").

3.3.3 לאחר התקופה הנוספת, ובכפוף לדין, ניתן יהיה לחדש את הרשיון לתקופות זמן נוספות, על פי הקבוע בסעיף 3.5.

### **3.4 הארכת הרשיון**

3.4.1 השר ישקול, לבקשת בעל הרשיון ובכפוף לכל דין, להאריך את תקופת הרשיון בשש שנים נוספות, וזאת בהתייעצות עם המועצה ולאחר שבחן את אלה:

- (א) בעל הרשיון מילא אחר הוראות הדין, כללי המועצה והרשיון;
- (ב) בעל הרשיון פעל בהתמדה לשם שיפור השירותים והשידורים לציבור, המגוון שלהם, היקפם, זמינותם, ואיכותם ולשם עדכונה הטכנולוגי של מערכת השידורים;
- (ג) לא היה בפעילותו של בעל הרשיון משום מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בתחרות בתחום השידורים הרב-ערוציים לציבור או להגבילה;
- (ד) בעל הרשיון מסוגל להמשיך ולספק שירותים ושידורים ברמה גבוהה ובידיו האפשרות לבצע את ההשקעות הנדרשות לשם עדכונה הטכנולוגי של המערכת ולשם שיפור השירותים והשידורים לציבור.

3.4.2 בעל הרשיון יגיש את בקשתו להארכת רשיון כאמור במהלך ארבעים וחמישה הימים שקדמו לתקופה של שמונה-עשר חודשים שלפני מועד תום תקופת הרשיון.

3.4.3 בעל הרשיון יצרף לבקשתו את אלה:

- (א) דו"ח המציג נתונים שנתיים בפרטים הנדרשים בדו"חות התקופתיים שהוגשו לפי רשיון זה;
- (ב) השוואת הנתונים המפורטים בדו"ח לגבי כל שנה עם אלה שפורטו לגבי השנה הקודמת לה, וכן הסברים לשינויים יוצאי דופן בנתונים;
- (ג) סקירה בדבר האמצעים, הפעולות וההשקעות שנקט או ביצע בעל הרשיון לשיפור איכות השירותים והשידורים, היקפם וזמינותם, ולשם פיתוחה ועדכונה הטכנולוגית של מערכת השידורים והשירותים.

3.4.4 הדו"ח המסכם כאמור בסעיף 3.4.3 יכיל פרטים עדכניים ומדוייקים וייערך במתכונת של תצהיר.



3.4.5 לצורך בחינת בקשתו של בעל הרשיון להאריך את תקופת הרשיון, רשאי השר לדרוש מבעל הרשיון להמציא, תוך תקופה שיקבע לכך ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך; בלי לגרוע מכלליות האמור רשאי השר לדרוש מבעל הרשיון להופיע בפניו ולהשיב על שאלות או להציג מסמכים שברשותו הנוגעים לנושאים המפורטים בדו"ח, וכן לדרוש מבעל הרשיון להגיש לו תוכנית הנדסית המתארת את תוכניותיו לעדכונה הטכנולוגי של מערכת השידורים במהלך התקופה הנוספת.

3.4.6 לא נענה בעל הרשיון לדרישה כאמור, או שנענה באופן חלקי בלבד, רשאי השר לדחות את בקשתו להארכת הרשיון ללא טעם נוסף.

3.4.7 השר יודיע לבעל הרשיון על החלטתו בדבר הבקשה להארכת תוקף הרשיון לא יאוחר משנה לפני תום תקופת הרשיון, אולם השר רשאי לשנות מהחלטתו במהלך השנה האמורה, אם במהלכה הפר בעל הרשיון את הדין, כללי המועצה או הרשיון.

3.4.8 על התקופה הנוספת יחולו תנאי רשיון זה, לרבות כל שינוי בהם.

### **3.5 חידוש הרשיון**

3.5.1 עם תום התקופה הנוספת לפי סעיף 3.4, ישקול השר, בכפוף לדין ולבקשת בעל הרשיון, לחדש את הרשיון לתקופות שלא יעלו על שש שנים כל אחת, ובין היתר ישקול להתנות חידוש הרשיון כאמור בתנאים שיקבע או לשנות את הוראות הרשיון, היקפו ותנאיו, בין כמפורט בסעיף 4 ובין מטעמים אחרים.

3.5.2 על הארכת הרשיון יחולו הוראות סעיף 3.4 בשינויים המחוייבים.

## **4. שינוי תנאי הרשיון, אכיפתו וביטולו**

### **4.1 שינוי תנאי הרשיון**

4.1.1 השר רשאי לשנות את תנאי הרשיון להוסיף עליהם או לגרוע מהם, אחרי שניתן הרשיון ובכל תקופת תוקפו, בהתאם להוראות סעיפים 6(ג) בשינויים המחוייבים, 6 מט ו-6 לחוק, בהתייעצות עם המועצה, לאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין זה ולאחר ששקל את מידת הפגיעה בזכויותיו של בעל הרשיון ובשים לב להיותו של בעל הרשיון מפעיל מהותי, ומצא שיש הצדקה לשינוי כאמור, ובין היתר לשם עניינים אלה:

- (א) קיום תחרות יעילה והוגנת בהיצע השידורים לציבור;
- (ב) הגנה על צרכנים, לרבות מנויים של בעל הרשיון;
- (ג) צמצומה של התניית שירות בשירות;
- (ד) עידוד היצירה המקורית בישראל וקידומה;
- (ה) יישומה של מדיניות הממשלה בתחום היצע השידורים לציבור כפי שתקבע מעת לעת, ובין היתר, בענייני בעלות ובלעדיות בערוצים, במשדרים, לרבות סרטים, תוכניות ואירועים מצולמים;
- (ו) הגנה על טובת הציבור;
- (ז) הגנה על עניינם של צרכנים, אשר להם בעל הרשיון הינו הספק היחיד של שידורי טלוויזיה רב-ערוציים או של שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין;
- (ח) התאמת תנאים של רשיונות או זכיונות שונים בתחום השידורים לציבור, ובפרט בתחום השידורים הרב-ערוציים;
- (ט) התאמת הרשיון לשינויים שחלו בדין מעת מתן רשיון זה;
- (י) התאמת הרשיון להתפתחויות בטכנולוגיית השידורים;
- (יא) התאמת הרשיון לשינויים בשימוש בספקטרום האלקטרומגנטי;
- (יב) התאמת הרשיון לשינויים שחלו בכשירותו וביכולתו של בעל הרשיון לקיים את הוראות הרשיון;
- (יג) נדרש שינוי הרשיון בשל הפרתו היסודית;
- (יד) ביקש בעל הרשיון את שינוי הרשיון והשר מצא כי יש מקום להיעתר לבקשתו.

4.1.2 לעניין סעיף 4.1.1 חזקה על בעל הרשיון שהוא מפעיל מהותי, אם התקיים אחד או יותר מאלה:

- (א) הוא מקיים מערכת רב-ערוצית למנויים במשך שלוש שנים לפחות;
- (ב) מנויו מהווים 20% לפחות מכלל המנויים בישראל למערכות טלוויזיה רב-ערוציות;
- (ג) מספר מנויו 200,000 לפחות.

## 4.2 ביטול הרשיון

4.2.1 השר, לאחר התייעצות במועצה ולאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין זה, רשאי לבטל את הרשיון לפני תום תקופת הרשיון אם נתקיימה אחת או יותר מן העילות המפורטות בסעיף 6יא לחוק, בשינויים המחוייבים, או בתקנה 26 לתקנות.

4.2.2 בלי לגרוע מן האמור בסעיף 4.2.1, רשאי השר לבטל את הרשיון במקרים המפורטים להלן, זולת אם ראה טעם סביר שלא לעשות כן:

- (א) אם בתוך 18 חודשים מיום מתן הרשיון לא קיים בעל הרשיון שידורים במתכונת מלאה על פי נספח ב', אלא אם כן ראה השר טעם מיוחד שלא לבטל את הרשיון;
- (ב) אם הפסיק בעל הרשיון את שידוריו כליל למשך פרק זמן רצוף של 14 ימים;
- (ג) אם שידר בעל הרשיון שידורים בטרם קיבל אישור להפעלת נסיון לפי סעיף 8.2 או אישור הפעלה לפי סעיף 8.3;
- (ד) אם בעל הרשיון לא גילה מידע שנדרש לגלותו או שמסר לו מידע לא נכון בעת הגשת בקשתו;
- (ה) אם בעל הרשיון נדרש וסרב למסור לשר או למועצה או למי מטעמם מידע, אשר מצוי בידי ו אשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רשיון זה או על פי דין, או שבעל הרשיון מסר מידע כוזב לשר או למועצה או למי מטעמם.

4.2.3 השר יודיע לבעל הרשיון בהודעה מנומקת, כי יש בכוונתו לבטל את הרשיון ויתן בידי בעל הרשיון הזדמנות נאותה וסבירה להשמיע את טענותיו.

4.2.4 השר רשאי להזמין את בעל הרשיון להופיע בפניו ורשאי הוא לדרוש ממנו להשיב על שאלות, להציג מסמכים או למסור לו ידיעות ומסמכים ככל שהדבר דרוש לבירור עילת ביטול הרשיון.

4.2.5 נדרש או הוזמן בעל הרשיון כאמור, יענה לדרישה או להזמנה במועד שקבע לכך השר; לא נענה בעל הרשיון, פעמיים לפחות, לדרישה או להזמנה כאמור בתוך תקופה שנקבעה בדרישה או בהזמנה, רשאי השר לבטל את הרשיון בהודעה שישלח לבעל הרשיון.

4.2.6 בוטל הרשיון מטעם כלשהו, רשאי השר, בהתייעצות עם המועצה, לקבוע את תחילת תוקף הביטול, ורשאי השר לקבוע הסדרים להבטחת המשכיות השידורים והשירותים ולצמצום הפגיעה במנוייו של בעל הרשיון; בכלל זה, רשאי השר לקבוע הסדרים להעברת המערכת מבעל הרשיון לאחר, או למעבר של מנויי בעל הרשיון לבעל רשיון אחר; עד למועד שקבע השר, או עד שיושלמו ההסדרים עליהם הורה השר, לפי המאוחר מביניהם, ימשיך בעל הרשיון לתת את השירותים לפי רשיון זה ויקיים הוראות רשיון זה.

התקיימה אחת או יותר מן העילות המפורטות בסעיף 6יא לחוק, בשינויים המחוייבים, רשאי השר, בנוסף לסמכותו לבטל את הרשיון כאמור בסעיף 4.2, לאחר שהתייעץ עם המועצה ולאחר שנתן לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע טענותיו בעניין זה, להגביל או להתלות את הרשיון או לשנות את תנאיו, או לחלט את הערבות שנתן בעל הרשיון להבטחת מילוי תנאי הרשיון, כולה או חלקה; ההליכים המפורטים לעניין ביטול הרשיון יחולו, בשינויים המחוייבים, על הגבלת רשיון, התלייתו וחילוט הערבות.

## פרק ג': אמצעי שליטה והסתייעות באחר

### 5. הגבלות לעניין העברת הרשיון וחובות לפיו

#### 5.1 איסור העברה, שעבוד או עיקול

הרשיון אינו ניתן להעברה או לעיקול. ככל שניתן על-פי דין לשעבד את הרשיון, יהיו השעבוד ומימושו מותנים בקבלת אישור השר, מראש ובכתב, לאחר שהתייעץ עם המועצה, לשעבוד או למימוש, לפי העניין.

#### 5.2 הסתייעות באחר לביצוע הרשיון

5.2.1 בעל הרשיון רשאי לספק שירות מהשירותים לפי רשיון זה באמצעות אחר מטעמו, לרבות במפיק ערוץ; בעל הרשיון יגיש ליו"ר את ההסכם שבינו לבין האחר (בסעיף זה – "ההסכם ההתקשרות"); הוראה זו לא תחול על התקשרות בין בעל הרשיון לבין משווק ציוד קצה או מי שפועל מטעמו של בעל הרשיון לשם שיווק שירותיו שלא בדרך של שידורי לוויין.

5.2.2 לא הודיע היו"ר לבעל הרשיון, בתוך עשרה ימי-עבודה מיום שהעביר לו בעל הרשיון את הסכם ההתקשרות, כי הוא מביאו לדיון במועצה, יראו את ההתקשרות כמאושרת; הובאה ההתקשרות לדיון במועצה, יחולו הוראות סעיף 5.2.3.

5.2.3 המועצה רשאית שלא לאשר את ההתקשרות כאמור בסעיף 5.2.1 או להתנות את האישור בתנאים, לרבות בתיקון הסכם ההתקשרות; המועצה רשאית לשקול, בשים לב להיקף הסתייעות באחר, בין היתר, את השפעת ההתקשרות על התחרות בתחום התקשורת המשודרת והכתובה, על רמת השירות לציבור, על גיוון השירותים והשידורים, על ריבוי הגורמים המעורבים בתקשורת המשודרת והכתובה, על עמידת בעל הרשיון בהוראות רשיון זה וחובותיו של בעל הרשיון לפיו וכן את עמידתו של האחר בתנאי תקנות 11 עד 13 לתקנות.

5.2.4 המועצה רשאית לאשר מראש לבעל הרשיון הסתייעות באחר בסוג עניינים או באופי הסתייעות מסוימים, ללא צורך בהצגת הסכם ההתקשרות כאמור בסעיף 5.2.1.

5.2.5 אין בהסתייעות באחר כאמור כדי לגרוע מחובותיו של בעל הרשיון ומאחריותו לביצוע שירות מהשירותים לפי רשיון זה, כולם או מקצתם, על פי

הוראות רשיון זה ועל פי הדין, ואין בה כדי לגרוע מסמכויות השר, המועצה, היו"ר, המנהל או מי מטעמם, לפי העניין.

## **6. אמצעי שליטה – שינויים והגבלות**

### **6.1 פרטי בעל הרשיון**

פרטים על אישיותו המשפטית של בעל הרשיון, התאגדותו, מקום רישומו, מענו, מרכז עסקיו, השליטה בו, הזכויות באמצעי השליטה בו, הדירקטורים והמנהל הכללי שלו, מצורפים כנספח א' לרשיון.

### **6.2 העברת אמצעי שליטה**

6.2.1 לא ייעשה שינוי במישרין או בעקיפין, בבת אחת או בחלקים-

6.2.1.1 בשליטה בבעל הרשיון ;

6.2.1.2 באחזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון בשיעור של 10% ומעלה מכל סוג של אמצעי שליטה ;

6.2.1.3 באחזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון בשיעור כלשהו, אם בעקבות השינוי האמור הפך אדם לבעל זכות בבעל הרשיון, או חדל להיות בעל זכות בו ;

אלא אם אישר השר, בהתייעצות עם המועצה, את השינוי בכתב ומראש. האמור לעיל לא יחול על שינויים בשיעור שלא יעלה על 15% באחזקת אמצעי שליטה של חברה אשר מניותיה נסחרות בבורסה, ובלבד שאינם שינוי בשליטה בה – והכל ביחס להעברת אותן מניות הנסחרות בבורסה והזכויות הנלוות להן ; אולם, בעל הרשיון יהיה מחוייב לדווח למנהל ולמועצה על כל שינוי באחזקת אמצעי שליטה כאמור, אף בחברה אשר מניותיה נסחרות בבורסה, ובלבד שהמידע אודות השינויים האמורים ניתן להשגה באופן סביר על ידי בעל הרשיון.

6.2.2 בקשה לאישור שינוי בשליטה או באחזקת אמצעי שליטה כאמור בסעיף 6.2.1 תוגש למנהל ולמועצה תוך פירוט כמבוקש פרקים ב', ג' ו-ד' לשאלון, וכן בצירוף פרטים מהותיים על אודות ההסכם, האירוע או האופן של השינוי או ההעברה המתוכננים.

6.2.3 לא ישועבד אמצעי שליטה בבעל הרשיון, אם מימושו יהווה העברה הטעונה אישור השר בהתאם לסעיף 6.2.1 לעיל, אלא אם כלל הסכם השעבוד סייג לפיו

לא ניתן לממש את השעבוד ללא הסכמת השר בכתב ומראש, לאחר שהתייעץ עם המועצה; הוראה זו תחול על הסכמי שעבוד שיכרתו מיום 29 בדצמבר, 2003. תקנון ההתאגדות של בעל הרשיון יכלול סייג כאמור; הוראה זו תחול עם תום שישה חודשים מיום 29 בדצמבר, 2003.

6.2.4 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 6.2.1 לעיל ומשאר הוראות הרשיון, לא יהיה תוקף לשינוי בשליטה או בהחזקה במישרין של אמצעי שליטה בבעל הרשיון, ואמצעי השליטה שהועברו במישרין בבעל הרשיון לא יקנו למי שרכש או קיבל אותם זכויות כלשהן, אם השינוי או ההעברה נעשו בניגוד להוראות סעיף 6.2.1 לעיל; תקנון ההתאגדות של בעל הרשיון יכלול סייג על שינויים בשליטה ובאחזקת אמצעי שליטה והעברתם כאמור בסעיף קטן זה, ויקבע שלא ניתן יהיה לשנות סעיף זה בתקנון במשך כל תקופת הרשיון, לרבות בתקופות בהן יוארך, והוראה זו תחול עם תום שלושה חודשים מיום 29 בדצמבר, 2003. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף קטן זה לגרוע מאיזו מסמכויות השר והמועצה לענין שינויים בשליטה ובאחזקת אמצעי שליטה בבעל הרשיון, בהתאם להוראות הרשיון, הדין והחלטות המועצה.

### **6.3 חובת דיווח על שינוי בפרטים**

6.3.1 בלי לגרוע מחובות בעל הרשיון לפי סעיף 6.2 לעיל, יודיע בעל הרשיון בכתב למנהל וליו"ר על כל שינוי בפרטים האמורים בסעיף 6.1 לעיל ובפרטים הנקובים בנספח א' לרשיון, ועל כל שינוי בפרטים הנוגעים לאחזקות של בעל הרשיון, כל בעל זכות בו וכל נושא משרה בו, בתחום העיתונות, הבזק והשידורים; בעל הרשיון יודע על כל שינוי כאמור בתוך עשרה ימי עבודה מיום השינוי. לא ידע בעל הרשיון ולא יכול היה לדעת על השינוי האמור בעת ביצועו, על אף שנקט מראש בכל האמצעים הנדרשים לאפשר קבלת המידע הרלבנטי מבעוד מועד, יהיה רשאי להודיע עליו בתוך עשרה ימי עבודה מן המועד שבו נודע לבעל הרשיון בפועל על השינוי האמור, ובלבד שנימק להנחת דעתה של המועצה את הטעם לעיכוב בהודעה. לענין שינוי בפרטים האמורים הנוגעים לחברה אשר מניותיה נסחרות בבורסה, יחולו הוראות סעיף 6.2.1 סיפא לעיל, בשינויים המחוייבים.

6.3.2 אישורי המועצה כאמור בסעיף 6.2 לעיל ודיווחי בעל הרשיון כאמור בסעיף 6.3.1 לעיל, יצורפו לנספח א' ויהוו חלק בלתי נפרד ממנו.

6.3.3 תקנון ההתאגדות של בעל הרשיון יכלול סעיף המחייב את כל מי שמחזיק במישרין באמצעי שליטה בבעל הרשיון, להודיע לבעל הרשיון על כל שינוי כאמור בסעיף 6.3.1 לעיל ולמסור לו כל מידע הנדרש לקיום חובתו על פי

הסעיף האמור. הוראה זו תחול עם תום שישה חודשים מיום 29 בדצמבר, 2003.

## **7. בעלות צולבת וניגוד עניינים**

### **7.1 איסור בעלות צולבת**

7.1.1 בכל תקופת רשיונו יעמוד בעל הרשיון בתנאים הקבועים בסימן א' לפרק ג' לתקנות.

7.1.2 בלי לגרוע מהאמור, לא ייעשה שינוי בהחזקה בבעל הרשיון, ולא יתמנה נושא משרה בבעל הרשיון, אם כתוצאה מהם לא יעמוד בעל הרשיון בתנאי מן התנאים הקבועים בסימן א' לפרק ג' לתקנות.

7.1.3 נעשה שינוי בהחזקה בבעל הרשיון או נעשה מינוי או שינוי אחר, ובשל כך נמצא שבעל הרשיון אינו עומד בתנאים כאמור, יפעל בעל הרשיון ככל הנדרש על-מנת לשוב ולעמוד בתנאים האמורים בתוך שלושים ימים מיום שנודע דבר השינוי.

### **7.2 איסור פגיעה בתחרות**

7.2.1 בלי לגרוע מהאמור בכל דין, בעל הרשיון, כל גוף שבעל הרשיון הוא בעל זכות בו, נושא משרה בבעל הרשיון או בעל זכות בחברה בעלת הרשיון או נושא משרה בבעל זכות בה, לא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם אחר אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות או לפגוע בה בכל הנוגע למתן שידורים ושירותים, לרבות ציוד קצה, או שירותי בזק ואחרים; למרות האמור, ובלי לגרוע מכל דין, רשאית המועצה לאשר, מראש ובכתב, כי הסדר מסויים לא יהווה הפרה של סעיף זה.

7.2.2 למען הסר ספק, אין באמור כדי לגרוע מהאמור בכל דין או מסמכותה של רשות מוסמכת כלשהי בדבר הסדרים כאמור.



## פרק ד': הקמת מערכת שידורי לוויין והפעלתה

### 8. הקמת המערכת

#### 8.1 הקמה והפעלה של מערכת השידורים באמצעות לוויין

- 8.1.1 בעל הרשיון יקים את מערכת השידורים באמצעות לוויין כאמור בנספחים ג' עד ו', על מנת שיוכל לתת באמצעותה שידורים ושירותים במתכונת הקבועה בנספח ב'.
- 8.1.2 בעל הרשיון רשאי לסטות ממועד תחילת השידורים כאמור באישור המועצה מראש ובכתב.
- 8.1.3 היו"ר או המנהל רשאים לדרוש מבעל הרשיון להכין דו"חות מיוחדים בכל נושא הקשור להקמה ולהפעלה של המערכת וכן לערוך מחדש דו"ח שהוגש להם או להשלימו.
- 8.1.4 בהקימו את המערכת ובהפעלתה, ימלא בעל הרשיון אחר מיפרטים טכנולוגיים שקבע משרד התקשורת ואחר תקנים הנוגעים לעניין המערכת שנקבעו בידי ארגוני תקינה הפועלים בישראל מכוח הדין ובידי ארגונים בין-לאומיים, שתקניהם נקבעו בישראל כתקנים מחייבים, בין מכוח חברותה של ישראל בארגונים אלה, בין מכוח הצטרפותה לאמנות בין-לאומיות ובין מכוח אימוצם של תקנים טכנולוגיים בין-לאומיים בידי משרד התקשורת.

#### 8.2 הפעלת נסיון

- 8.2.1 ביקש בעל הרשיון לקיים הפעלת נסיון של המערכת, לשם בדיקת ביצועי המערכת בטרם מתן אישור ההפעלה, יפנה למועצה ויפרט את תוכנית הפעלת הנסיון המבוקשת. לבקשתו יצרף בעל הרשיון דו"ח על פעולותיו עד אותה עת בהקמת המערכת.
- 8.2.2 המועצה רשאית, לאחר קבלת חוות דעתו של המנהל, להתיר לבעל הרשיון לקיים הפעלת נסיון של המערכת כאמור לתקופה קצובה בזמן.
- 8.2.3 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 8.2.2, רשאית המועצה להתנות מתן אישור להפעלת נסיון, בין השאר, בקיומם של אלה:

(א) הצגת תוכנית הנדסית מפורטת והשלמת הפרטים בנספח ג' לרשיון;

- (ב) השלמת פרטים נוספים בנספחי הרשיון ;
- (ג) עמידה בבדיקות תאימות וקבלת אישורי סוג, ככל שנדרשו, הכל כמפורט בסעיף 9.2 ;
- (ד) קיום האישורים והרשיונות הדרושים לפי כל דין ושאינם נכללים ברשיון ;
- (ה) מילוי ההוראות הקבועות בפרק 18, בדבר רכישת ביטוח על ידי בעל הרשיון.

8.2.4 החליטה המועצה לתת אישור כאמור, רשאית היא להתנותו בתנאים ובכלל זה תנאים שעל בעל הרשיון למלא לאחר תחילתה של הפעלת הנסיון ותוך פרק הזמן שקבעה המועצה.

### **8.3 אישור הפעלה**

8.3.1 לא יתחיל בעל הרשיון במתן שידורים ושירותים לפי רשיון זה ולא יחייב מנויים בתשלום כלשהו, אלא רק לאחר שקיבל אישור הפעלה מהמועצה, לפי סעיף זה.

8.3.2 בעל הרשיון יפנה למועצה בבקשה למתן אישור הפעלה, ויצרף לה דו"ח על פעולותיו עד אותה עת בהקמת המערכת.

8.3.3 המועצה, לאחר שקיבלה את חוות דעתו של המנהל, תיתן אישור הפעלה רק אם נוכחה לדעת, כי התקיימו כל אלה :

- (א) בעל הרשיון ערוך להפעלת המערכת לפי המתכונת המפורטת בנספח ב' ;
- (ב) מערכת השידורים והשירותים של בעל הרשיון עומדת בדרישות הטכניות, לרבות בדרישות ההתקנה והתחזוקה ומערך החלפים, הבקרה והניטור הקבועות ברשיון ;
- (ג) מילוי כל הדרישות המפורטות בסעיף 8.2.3 ;
- (ד) השלמת עריכתם של כל נספחי הרשיון ;
- (ה) מתן אישור המועצה להסכם המנוי ;
- (ו) קיומה של התקשרות עם יצרן ציוד, לרבות הסכם ידע והסכם לאספקת ציוד וחלפים, למערכת ולציוד הקצה, לתקופת הרשיון ;
- (ז) קיומם של מעבדת תיקונים ושירות, מחסן חלפים ומערך תחזוקה ;
- (ח) קיומה של מערכת בקרה, שבאמצעותה יכול בעל הרשיון למדוד את ביצועי המערכת ולוודא את פעולתה התקינה ;
- (ט) ביצוע בדיקות ומתן אישורי התקנה, כמפורט בסעיף 9.

- 8.3.4 לשם עריכת חוות דעתו כאמור בסעיף 8.3.3, רשאי המנהל לערוך בדיקות או להורות לבעל הרשיון לערוך בדיקות בצידו, בחצריו או במקום אחר באיזור השירות, על חשבון בעל הרשיון, לרבות באמצעות גורם מקצועי שיאושר על ידי המנהל.
- 8.3.5 בעל הרשיון ימציא למנהל, לא יאוחר מ-30 ימים לפני המועד המתוכנן למתן אישור ההפעלה תוכנית מוצעת ומפורטת לבדיקות כאמור בסעיף 8.3.4.
- 8.3.6 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסמכותו של השר לפי תקנה 8(ג) לתקנות, לרבות סמכותו לקבוע תנאים שעל בעל הרשיון לעמוד בהם לאחר תחילת השידורים והשירותים, בפרק זמן שיקבע השר.

## **9. בדיקות ואישורי התקנה**

### **9.1 הגדרות**

בחלק זה :-

"אישור סוג" – אישור שניתן לבעל הרשיון בידי המנהל לשם התקנת פריט ציוד במערכת לפי הוראות חלק זה ;

"בדיקת תאימות" – בדיקה לציוד המיועד להתקנה במערכת של בעל הרשיון, המבוצעת בידי המנהל או בידי מי שהוא מינה לכך, ושנועדה לבדוק תאימות תכונותיו של פריט ציוד לדרישות הטכניות בהתאם לתכונות המפורטות במיפריטי היצרן, אשר צורפו לתכנית ההנדסית של בעל הרשיון, על-פי נספח ג' לרשיון זה.

### **9.2 בדיקות תאימות ואישורי סוג**

9.2.1 המנהל רשאי לקבוע פריטי ציוד אשר התקנתם במערכת של בעל הרשיון תבוצע רק לאחר שייעשו בהן בדיקות תאימות; קבע המנהל כאמור – לא יותקנו הפריטים לפני שנעשתה להם בדיקת תאימות כפי שקבע.

9.2.2 המנהל רשאי להתנות מתן אישור תאימות בכך שיינתן אישור סוג לפריט ציוד כלשהו.

9.2.3 המנהל רשאי לבצע בדיקות תאימות, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, ולשם כך רשאי הוא לדרוש מבעל הרשיון כי ימציא לו דגמים של פריטי הציוד

לגביהם מתבצעת הבדיקה, וכן כל מסמך, מיפרט או תיעוד אחר הקשורים לאותו פריט ציוד.

9.2.4 נמצא בבדיקת התאימות כי פריט ציוד כלשהו אינו מתאים בתכונותיו לדרישות הרשיון או למיפרט הטכני של יצרן הציוד, המנהל רשאי לא להתיר התקנת אותו ציוד, ובלי לגרוע מהאמור רשאי להרשות התקנתו אם הוכח לשביעות רצונו שאין בהתקנת הפריט האמור כדי לפגוע באיכות אותות השידור המסופקים למנויים או באמינותה ועמידותה של המערכת לאורך זמן.

9.2.5 המנהל רשאי להתנות מתן אישור סוג או אישור התקנה בתנאים שיש לקיימם בעת התקנת הציוד, אם ראה כי הדבר דרוש לשם הפעלתה התקינה של המערכת, אמינותה, עמידותה לאורך זמן ולשם הספקת אותות שידור באיכות הקבועה בדרישות הטכניות; בלי לגרוע מהאמור, רשאי המנהל להתנות את מתן האישור כאמור בכך שבעל הרשיון יוכיח להנחת דעתו של המנהל, כי אין הציוד או חלק ממנו יוצר הפרעה לקורנים אחרים או שקורנים אחרים אינם יוצרים הפרעה למערכת.

### **9.3 אחריות לתאימות ולקיום התנאים**

9.3.1 בעל הרשיון אחראי למילוי הדרישות, הנוגעות לתאימות הטכנית של פריטי הציוד השונים, בהתאם לתכונות המפורטות במיפרטי היצרן, אשר צורפו לתכנית ההנדסית של בעל הרשיון, על-פי נספח ג' לרשיון זה.

9.3.2 אושרה התקנתו של פריט ציוד לפי סעיף 9.1, אחראי בעל הרשיון לכך שציוד שיותקן בפועל במערכת אכן מקיים לפחות את התכונות שהתבררו בבדיקת התאימות, ואם התנה המנהל תנאים לאישור, אחראי בעל הרשיון לקיומם.

### **9.4 בדיקות שוטפות ומיוחדות**

9.4.1 בעל הרשיון יקיים ויפעיל על חשבונו בדיקות של המערכת, ויתקין לצורך זה מערכות בדיקה וניטור באתרים שונים על-פני אזור השירות, והכל על פי הוראות נספח ד' לרשיון זה, כפי שיעודכן מעת לעת בהודעה בכתב מאת המנהל.

9.4.2 המנהל וכל מי מטעמו רשאי לבקר בכל עת בכל אתר בדיקה וניטור ובכל חלק מהמערכת ולקבל כל נתון שנאסף על ידי מערכת בדיקה שהוקמה לפי סעיף זה.

9.4.3 בנוסף לבדיקות לעניין אישור הפעלה, הבדיקות השוטפות והבדיקות התקופתיות, רשאי המנהל לבצע כל בדיקה של המערכת וכן רשאי הוא להורות על ביצוע כל בדיקה, והכל במועד שיורה עליו, ובלבד שדבר הבדיקה או אופן ביצועה הודעו לבעל הרשיון זמן סביר מראש.

9.4.4 בעל הרשיון יעמיד לרשות המנהל, לפי דרישתו, את ציוד הבדיקה שברשות בעל הרשיון, הדרוש לשם ביצוע בדיקות הנדסיות של מתקניו וזאת לכל תקופת ביצוע הבדיקות (כאמור בסעיפים 9.4 ו-15 ברשיון) וזאת ללא תמורה. בעל הרשיון יעמיד את ציוד הבדיקה לרשות המנהל כשהוא במצב תקין ומכיל.

המנהל ישא באחריות לכל נזק או קלקול שנגרם לציוד הבדיקה שנמסר לשימוש בידו בעל הרשיון, למעט נזק או קלקול הנובעים מבלאי סביר, או נזק או קלקול המכוסים על ידי תעודת אחריות תקיפה.

המנהל ישיב את ציוד הבדיקה לבעל הרשיון תוך זמן סביר מעת שהועמד לרשותו;

בעל הרשיון יהיה רשאי לחזור ולהשתמש בציוד במהלך הבדיקה, אם ארעה תקלה אשר דרשה באופן דחוף שימוש בציוד הבדיקה, ובלבד שידווח הן עם נטילת הציוד והן עם החזרתו, על מהות התקלה ופרטיה, וכן שיטול את הציוד לזמן סביר הנדרש לבדיקת התקלה ובסיום הבדיקה ישוב ויחזיר את הציוד לרשות המנהל או מי מטעמו.

9.4.5 נמצא בבדיקה כלשהי כי המערכת אינה פועלת על פי התקנים, הדרישות והביצועים הקבועים ברשיון זה או לפיו, יבצע בעל הרשיון את הפעולות הדרושות על מנת להביא המערכת לעמידה בדרישות, בביצועים ובתקנים, ורשאי המנהל להורות על הפעולות הדרושות ועל פרק הזמן לביצוען.

## 9.5 פעילות בעל הרשיון בשעת חירום

כדי לקיים את הוראות סעיפים 6כב ו-6נז לחוק, יעשה בעל הרשיון את אלה:

9.5.1 יקיים מערכת שידורים, לרבות הלווין המשמש את מערכת השידורים, שהיא פעילה וזמינה בכל עת, לרבות בשעות חירום, וינקוט את כל האמצעים להבטחת פעילות המערכת במקרי חירום, וינקוט את כל האמצעים להבטחת פעילות המערכת במקרי חירום, לרבות מצב מיוחד בעורף כהגדרתו בסעיף 9ג לחוק ההתכוננות האזרחית, התשי"א-1951, אסון טבע, שיבושים מתמשכים בשידורים לציבור וכיוצא-באלה.

9.5.2 יקיים מערכת פריצת שידור (Over Ride) המאפשרת הקרנת שקופיות והשמעת הודעות בכל הערוצים בו-זמנית, תוך הפסקת השידורים וכן יקיים מערכת המאפשרת הצגת כתוביות בזמן אמת על גבי כל השידורים הרגילים של בעל הרשיון בו-זמנית (Over Lay) תוך המשכתם, בהפעלה מרחוק מאתר של מערכת הבטחון; תיאום המיתוג ייעשה עם יחידת דובר צה"ל או גורם בטחוני אחר כפי שיורה המנהל.

9.5.3 יעביר לידי המנהל שמות נציגיו המוסמכים לקבלת הוראות והודעות בכל עת, עשרים וארבע שעות ביממה, בכל הנוגע לענייני חירום וביטחון; לנציגיו של בעל הרשיון, כאמור, ייקבעו לפחות שני ממלאי מקום, שיהיו מוסמכים וכשירים למלא את מקומו של הנציג המוסמך בכל עת שנבצר ממנו למלא תפקיד זה כנדרש.

9.5.4 יקיים את ההוראות הקבועות לעניין זה בנספח ג' לרשיון וימלא אחר נהלים לשעת חירום אשר יומצאו לו מעת לעת על ידי המנהל.

## **10. תיעוד השידורים, השירותים ותכתובת**

### **10.1 הקלטת המישדורים**

10.1.1 בעל הרשיון יחזיק ברשותו עותק מוקלט רציף של שידוריו בעברית, ולמעט שידורים המועברים על ידו ללא עריכה מגורם אחר, המשדר על פי דין, ולמעט שידורים אשר המועצה פטרה את בעל הרשיון מחובת הקלטתם. למען הסר ספק, לעניין סעיף זה "שידוריו בעברית" של בעל הרשיון – לרבות שידורים המיועדים לציבור בישראל, כהגדרתם בחוק, המועברים על ידו, ושידוריו של מפיק ערוץ.

10.1.2 בעל הרשיון יציג ליו"ר, לפי דרישה, הקלטה כאמור, בפורמט הניתן לצפייה על-ידו ויגיש לו לבקשתו עותק מההקלטה ללא תשלום.

10.1.3 בעל הרשיון ישמור את ההקלטה כאמור למשך תקופה של ששים ימים או תקופה אחרת שיורה עליה היו"ר.

### **10.2 תיעוד תכתובת**

10.2.1 בלי לגרוע מהאמור בכל דין ישמור בעל הרשיון תכתובת שהוא מנהל עם הציבור, לרבות תלונות הציבור וכן הודעות שעל בעל הרשיון למסור לציבור, לשר, ליו"ר, למועצה או למנהל, לפי העניין.

10.2.2 בכפוף לכל דין, יציג בעל הרשיון לשר, ליו"ר, למועצה או למנהל, לפי דרישתם, עותק מתכתובת כאמור.

## פרק ה': שירותים למנויים

### 11. התקשרות עם מנויים

#### 11.1 הסכם המנוי ואישורו

- 11.1.1 לא יתקשר בעל רשיון עם מנוי אלא בהסכם שאושר על פי פרק זה, המפרט בין היתר את סוגי השירותים והשידורים ואת תמורתם (להלן – "הסכם המנוי").
- 11.1.2 בעל הרשיון יביא לאישור המועצה את הסכם המנוי, בנוסח ובמתכונת, שבכוונתו להציע למנויים, לא יאוחר משלושה חודשים לפני המועד שבו הוא מתכנן להתקשר עם מנויים.
- 11.1.3 הסכם המנוי כפוף להוראות הרשיון כפי שתהיינה מעת לעת ולהוראות כל דין.
- 11.1.4 הסכם המנוי יהיה מודפס וערוך בצורה נוחה וברורה לקריאה ויצויינו בו בהבלטה כל תנאי או סייג לחבותו של בעל הרשיון כלפי המנוי; להסכם יצורף כנספח עותק מלוח התעריפים של בעל הרשיון, התקף באותה עת; אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהאמור בסעיף 11.2.2.
- 11.1.5 המועצה רשאית לאשר את נוסח הסכם המנוי, כולו או מקצתו, או להתנות את אישורו בשינויים שעל בעל הרשיון לערוך בהסכם; החלטת המועצה בדבר אישור הסכם המנוי תינתן בתוך שישים יום מתאריך מסירתו או – אם נדרשו שינויים בנוסח ההסכם – בתוך שלושים יום מתאריך הגשת הנוסח המתוקן.
- 11.1.6 בעל הרשיון יבקש את אישורו של בית הדין לחוזים אחידים לנוסח ההסכם שאישרה המועצה, וינהג על פי הוראת בית הדין; עד להחלטתו של בית הדין, יתקשר בעל הרשיון עם מנויים על פי הנוסח שהוגש לאישור בית הדין, בתוספת תנייה, לפיה שינויים עליהם יורה בית הדין יחולו על אותם הסכמים שנערכו לפני החלטה כאמור.
- 11.1.7 כל שינוי בהסכם המנוי טעון אישור המועצה מראש, ויחולו עליו כל הוראות סעיף זה בשינויים המחוייבים.
- 11.1.8 המועצה רשאית לדרוש בכל עת מבעל הרשיון לשנות את נוסח הסכם המנוי ומתכונתו מן הטעמים המנויים בסעיף 4.1, בשינויים המחוייבים, ובעל הרשיון יערוך השינויים הנדרשים.



11.1.9 אין באמור לעיל כדי לגרוע מסמכותו של השר על פי הדין לקבוע תקנות, או הוראות מיוחדות ברשיון בדבר הסכם המנוי.

11.1.10 הסכם המנוי, כפי שאושר כאמור, יצורף כנספח י' לרשיון.

## **11.2 התקשרות עם מנוי**

11.2.1 הסכם המנוי ימצה את התקשרותו של בעל הרשיון עם מנויו.

11.2.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיפים 11.1.5 ו-11.1.6, יכול הסכם המנוי לכלול תניה, לפיה רשאי בעל הרשיון להציע למנוי מזמן לזמן שידורים ושירותים, מיקבצים ותעריפים שונים מן האמור בהסכם, בין לתקופה ובין דרך כלל, בכתב או בדרך אחרת שתפורט בהסכם המנוי.

11.2.3 בעל הרשיון ימסור למנוי עותק מלא של הסכם המנוי על כל נספחיו, לרבות לוח המחירים של השידורים והשירותים השונים, כפי שהוא באותה עת, או הפנייה בולטת בכתב בהסכם המנוי ללוח מחירים כאמור המוצג בשידוריו.

11.2.4 בעל הרשיון ימסור למנוי, לפי בקשתו, לוח תעריפים מעודכן.

## **11.3 חובת חיבור מבקשים ואיסור התניה**

11.3.1 לא יסרב בעל הרשיון לבקשת אדם להתקשר עמו בהסכם המנוי ולא יפלה בין המבקשים להיות מנויים.

11.3.2 למרות האמור לעיל, רשאי בעל הרשיון, באישור המנהל, לסרב להתקשר עם אדם בהסכם מנוי, אם אותו אדם נותק משירות במהלך 12 חודשים לפני-כן עקב אי-תשלום חובו לבעל הרשיון או עקב הפרה של תנאי מהותי בהסכם המנוי, או אם קיים חשש סביר כי יעשה שימוש מפר בשידורים שיקבל מבעל הרשיון; לעניין זה, "שימוש מפר" – שימוש שלא כדין, אשר מפר את זכויותיו של בעל הרשיון או של אדם אחר בשידורים או בשירותים.

11.3.3 על-אף האמור בסעיף 11.3.1, רשאי בעל הרשיון, באישור מראש ובכתב מאת המנהל, לסרב להתקשר עם אדם, אם קיימת מניעה של ממש, טכנית או משפטית, שאותו אדם יהיה מנוי של בעל הרשיון או שיותקן בחצרו ציוד הקצה או שיוכל לקלוט את שידוריו של בעל הרשיון, והכל אם הוכיח בעל הרשיון להנחת דעתו של המנהל כי קיימת מניעה ממשית כאמור גם לאחר שנקט בעל הרשיון בכל האמצעים הסבירים להסרתה. המנהל רשאי להודיע לבעל הרשיון בדבר סוגים של מקרים או של נסיבות, שבהם קיימת מניעה

כאמור ושבהם בעל הרשיון פטור מקבלתו של אישור מראש ובכתב לכך שלא יתקשר עם מבקש.

11.3.4 בעל הרשיון אינו רשאי להתנות חיבורו של מבקש או מתן שירותים לו, בתנאים בלתי סבירים, מפלים או בלתי הוגנים, ובלי לגרוע מכלליות האמור, אינו רשאי לחייב את המנוי לקבל ממנו שירותי תחזוקה או ביטוח לציוד הקצה שברשותו, אולם בעל הרשיון רשאי לפטור עצמו מאחריות לציוד הקצה אשר המנוי לא קיבל ממנו שירות כאמור.

11.3.5 בעל הרשיון אינו רשאי להימנע מהתקשרות עם מנוי מן הטעם שהלה סירב להרשות לו עשייה במידע אישי של המנוי, כאמור בסעיף 12.6 ובנספח ז', זולת אם סירב המנוי להרשות לבעל הרשיון לעשות שימוש במידע, אשר הכרחי למתן השידורים והשירותים או לגביית התשלום המגיע בגינם.

## **12. רמת השירות למנויים**

### **12.1 חובת קיום השירות ואיסור הפלייה בין מנויים**

12.1.1 בעל הרשיון יעמיד לרשות מנויו בכל אזור השירות את כל השירותים והשידורים המפורטים בנספח ב' לרשיון, ויקיים את שידוריו ושירותיו בכל ימות השנה, הן בעת רגיעה והן בעת חירום, למעט ביום הכיפורים, והכל בהתאם לכללי המועצה, לדרישות הטכניות, לתקנים, לדרישות האיכות והזמינות וליתר מחוייבויותיו של בעל הרשיון לפי הרשיון.

12.1.2 בלי לגרוע מהאמור בתקנה 24 לתקנות, יספק בעל הרשיון את שידוריו ושירותיו בכל אזור השירות, לכל דורש, בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף שאינו מפלה, אולם, ניתן להציע תעריפים ותנאים שונים לפי סוגי המנויים; בסעיף זה – "סוג מנויים" קבוצת מנויים העונה למאפיינים המאפשרים לאבחן אותה מקבוצות מנויים אחרות, ואשר קיים טעם סביר לקבוע לה תנאים שונים; המועצה רשאית להורות לבעל הרשיון על סוגים של טעמים ושל אבחנות אשר אין להביאם בחשבון לעניין זה וכן רשאית המועצה להורות בעניין מסויים על האחדת התעריף אם מצא שנקבעו מחירים שונים על סמך טעמים פסולים או בלתי ענייניים.

12.1.3 בכל מקום שבו בעל הרשיון הוא הספק היחיד של שידורי טלוויזיה רב-ערוציים למנויים, לא רשאי בעל הרשיון לגבות תשלומים גבוהים מאלה שהוא גובה באזורים שבהם מתקיימת תחרות בתחום שידורי הטלוויזיה כאמור.

12.1.4 מבלי לגרוע מהאמור ברשיון ובכל דין, ינהג בעל הרשיון בעניינים הקשורים בשירות למנוי, על פי הוראות נספח ח'.

## **12.2 התקנה בחצרי המנוי**

12.2.1 בעל הרשיון יתקין בחצרי המנוי ציוד קצה, לבקשתו, בכפוף לכל דין; בעל הרשיון רשאי לאפשר למנוי להתקין את ציוד הקצה בעצמו או בידי אחר.

12.2.2 בעל הרשיון ישלים את התקנת ציוד הקצה והשקעים בחצרי המנוי באופן שתתאפשר קליטת שידורי בעל הרשיון, כפי שבחר המנוי, תוך 14 יום ממועד הזמנת השידורים. בעל הרשיון רשאי שלא להשלים התקנה כאמור אם תוך 14 הימים האמורים לא נתקבל אישור אמצעי תשלום תקף.

12.2.3 נוהלי ההתקנה שעל-פיהם יפעל בעל הרשיון מפורטים בנספח ה'.

## **12.3 מוקד שירות וטיפול בתלונות מנויים**

12.3.1 בעל הרשיון יקיים ויפעיל מוקד שירות למנויים ולטיפול בתלונות מנויים; בעל הרשיון יפרסם ברבים את המען ומספרי הטלפון של מוקד השירות ואת דרכי הפנייה למוקד; בעל הרשיון ידווח למנהל או למי מטעמו, על המען ומספרי הטלפון של מוקד השירות, וכן ידווח במועד על כל שינוי בפרטים האמורים.

12.3.2 מוקד השירות יטפל בפניות של מנויים של בעל הרשיון, לרבות בעניין טיב השירות והטיפול בחשבונות מנויים; מוקד השירות יהיה מאויש ופעיל 24 שעות ביממה במשך כל ימות השנה למעט ביום הכיפורים; לעניין תלונות מנויים על תקלות יחולו הוראות סעיף 12.5.

12.3.3 מוקד השירות ימסור למנוי, בין היתר, מידע ופירוט על חיוביו הכספיים, שיטת השימוש בציוד הקצה, שירותים ושידורים של בעל הרשיון ותעריפיהם.

12.3.4 בעל הרשיון ימנה מבין עובדיו נציב תלונות שתפקידו יהיו אלה:

- (א) לברר תלונות מקרב המנויים בנוגע לשירותיו של בעל הרשיון ולהכריע בהן;
- (ב) לברר תלונות מקרב המנויים בדבר חשבונות שהגיש בעל הרשיון למנוי ולהכריע בהן;
- (ג) לקבל תלונות מכל אדם בקשר עם הרשיון, לבררן ולהכריע בהן.

- 12.3.5 בעל הרשיון ייתן לנציב התלונות את הסיוע הדרוש לו לביצוע תפקידו.
- 12.3.6 בעל הרשיון יביא לידיעת מנויו דבר האפשרות להגיש תלונה לנציב התלונות, ובכלל זה יפרט סמכויותיו של נציב התלונות ומענו; הפרטים האמורים בסעיף זה ייכללו, בין היתר, בהסכם המנוי.

#### **12.4 המערכת וציוד הקצה – אספקה, שירותים ותחזוקה**

- 12.4.1 בלי לגרוע מהוראת תקנה 24(א) לתקנות, יספק בעל הרשיון רמת שירותים אחידה בכל אזור השירות, לרבות בעניין תקופת ההמתנה של מנוי להתקנת ציוד הקצה ושירותי אחזקה.
- 12.4.2 בעל רשיון יספק למנוי את ציוד הקצה באחת מאלה, לפי בחירת המנוי:
- (א) במכירתו למנוי – דהיינו, בהעברת החזקה והבעלות בציוד הקצה למנוי;
- (ב) בהשכרתו למנוי – דהיינו, במסירת זכות החזקה בציוד הקצה למנוי, ללא העברת הבעלות בו, כנגד תשלום תקופתי;
- (ג) בהשאלתו למנוי – דהיינו, במסירת זכות החזקה בציוד הקצה למנוי, ללא העברת בעלות בו, ללא תשלום. לעניין זה לא ייחשבו דמי פקדון כתשלום.
- חובת הצעת שלושת החלופות האמורות לא תחול על תשלום בגין צלחת קליטה ניידת ורכיבים נלווים.
- 12.4.3 בעל הרשיון אחראי לתחזוקת מערכת השידורים והשירותים הניתנים לפי רשיון זה ובכלל זה ציוד קצה שלגביו התקשר עם מנוי בהסכם לשירותי תחזוקה; בעל הרשיון יקיים רמת תחזוקה ושירות הולמת כדי להבטיח תקינות שוטפת של פעולת המערכת ושל ציוד שלגביו התקשר עם מנויים בהסכם תחזוקה; למען הסר ספק, חובת התחזוקה של ציוד קצה כאמור תוסיף ותחול גם בתום תקופת הפחת של הציוד.
- 12.4.4 בעל הרשיון יקיים אספקה הולמת של חלקי חילוף ואבזרים לציוד קצה שנרכש ממנו או מאת מי מטעמו, למנויים או לאחר הנותן שירותי אחזקה לציוד קצה המותקן בחצרי המנוי וזאת למשך תקופת תוקפו של הרשיון או תקופה של עשר שנים מיום מתן אישור ההפעלה, לפי המאוחר.
- 12.4.5 שכר, רכש או שאל המנוי את ציוד הקצה מבעל הרשיון או ממי מטעמו – יציע בעל הרשיון למנוי שירותי תחזוקה; ציוד קצה שלא נרכש, הושכר או הושאל

מבעל הרשיון או ממי מטעמו – אין בעל הרשיון חייב בתחזוקתו של הציוד, ואולם רשאי בעל רשיון להתקשר עם מנוי בהסכם למתן שירותי תחזוקה גם לציוד כאמור; למען הסר ספק מובהר, כי על בעל הרשיון לפרסם למנויו את מחיר שירותי התחזוקה כאמור בנפרד ממחירם של ציוד או שירות כלשהם.

12.4.6 חובת התחזוקה, כאמור, תכלול גם אספקת חלקי חילוף ואבזרים לציוד קצה, מכל סוגי הדגמים המוצעים לציבור בידי בעל הרשיון או ממי מטעמו.

#### 12.4.6 א שירות תחזוקה של התיול הפנימי

ככל שבעל הרשיון משתמש בתיול הפנימי כהגדרתו בסעיף 4 לחוק לשם מתן שירותיה, יהיה בעל הרשיון חייב 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 ייחשב להתקנה בידי בעל הרשיון, ולא יקנה לו כל זכות קניינית בתיול הפנימי.

12.4.7 לא יתנה בעל הרשיון מתן שירותים ושירותים בהתקשרות לשירותי תחזוקה.

12.4.8 בעל הרשיון ימלא אחר ההוראות הקבועות בנספח ו' לעניין תחזוקת המערכת וציוד הקצה.

12.4.9 למען הסר ספק מובהר, כי, בכפוף לכל דין, בעל הרשיון רשאי להציע למנויו שירותים נוספים בתשלום לגבי ציוד הקצה, כגון ביטוח נגד שבר, גניבה או אובדן.

### 12.5 תיקון תקלות

12.5.1 בעל הרשיון יפעיל מוקד לטיפול בפניות טלפוניות או אחרות של מנויים לעניין תקלות בקליטת שידוריו ובקבלת שירותיו (בסעיף זה – "מוקד תקלות"); מוקד התקלות יהיה מאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השנה למעט ביום הכיפורים.

12.5.2 בעל הרשיון יתקן כל תקלה, שהודעה עליה נמסרה במוקד תקלות או שנתגלתה בדרך אחרת, בזמן תגובה המפורט בנספח ו': אם אותרה או אירעה תקלה, שתיוקנה מחייב ביקור בחצרי המנוי, יתאם מראש בעל הרשיון, או מי מטעמו, עם המנוי את מועד התיקון, ובלבד שהמנוי לא יידרש להמתין במועד שנקבע עמו מראש יותר משלוש שעות, עד להגעתו של נציגו של בעל הרשיון.

12.5.3 בעל הרשיון יקיים רישום מדויק של תלונות ושל תקלות שאירעו, או שנמסרה תלונה לגביהן; רישום כאמור, ייעשה באופן שיורה עליו המנהל, ויישמר בידי בעל הרשיון לתקופה עליה יורה המנהל; לעניין זה "רישום" – יכול שיהיה באמצעות הקלטה של שיחות טלפון המאפשרת לאתר בדיעבד את ההקלטה לפי זיהוי המנוי או תאריך ההודעה.

## **12.6 הגנה על פרטיות המנוי**

12.6.1 מערכת השידורים מאפשרת, מעצם טיבה, הצטברות של מידע הניתן לייחוס למנוי פלוני; מידע כאמור יכול ויכיל, בין היתר, פרטים על שמו ומענו של המנוי. פרטי חשבון הבנק שלו, נתונים על צריכת השידורים והשירותים שלו ופרטים נוספים הנגזרים מהשידורים והשירותים אותם צרך; מידע כאמור להלן – "המידע האישי של המנוי".

12.6.2 להסיר ספק נקבע בזה, כי מידע אישי של מנוי הוא מידע המוגן לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981<sup>10</sup>, ובעל הרשיון ינהג בו בהתאם.

12.6.3 מידע על סך כל הצריכה של שירותים ושידורים בידי כלל המנויים או בידי חלק מהם, אשר לא ניתן לדלות ממנו פרטים הקשורים במנוי פלוני, לא ייחשב מידע אישי של מנוי.

12.6.4 בלי לגרוע מהאמור ומהוראות כל דין, בעל הרשיון אינו רשאי לעשות שימוש כלשהו במידע אישי של המנוי בלא שקיבל לכך במפורש אישורו של המנוי בכתב ובחתימתו, בהסכם המנוי או בנספח להסכם המנוי, אלא עד כמה שהכרחי השימוש לשם מתן השידורים והשירותים או לשם גביית התשלום המגיע בגינם; הסדרים לקבלת אישורו של המנוי קבועים בנספח ז'.

12.6.5 האמור לגבי "בעל הרשיון" בסעיף זה יחול גם על עובדים המועסקים על ידי בעל הרשיון, או מי מטעמו, ועל בעל הרשיון לקבוע הוראות מקבילות בהתקשרויותיו.

12.6.6 ההוראות האמורות בסעיף 12.6.4 לא יחולו על תקשורת ישירה, בין בכתב, בין בטלפון ובין בכל אמצעי תקשורת אחר בין בעל הרשיון לבין המנוי, לצורך מתן שידוריו ושירותיו של בעל הרשיון, כמפורט ברשיון זה.

---

<sup>10</sup>ס"ח 1011, התשמ"א, עמ' 128

12.6.7 בעל הרשיון יפנה לרשם מאגרי המידע לשם רישום מאגר המידע שלו; הוראותיו של רשם מאגרי המידע ייראו כחלק מרשיון זה.

12.6.8 בלי לגרוע מהאמור, יקיים בעל-הרשיון הסדרים ארגוניים וטכניים לשם אבטחת המידע שבידו, בין במחשב ובין בדרך אחרת, מפני אובדן, נזק או חשיפה למי שלא הורשה לכך על-ידי המנוי או על פי דין; נהלי אבטחת המידע ואבטחת מערכות המידע שבידי בעל הרשיון מצורפים כנספח ז'.

## **12.7 חשבונות למנויים וחייביהם**

12.7.1 בעל הרשיון ימציא למנויו הודעות חיוב מפורטות, לפחות אחת לחודש, במועד קרוב לתאריך החיוב החודשי של המנויים, ויאפשר למנוי להשיג או לערער על חיובו. אופן ההודעה לפי סעיף זה ייקבע בהסכם המנוי, ובהיעדר קביעה, תיעשה ההודעה בכתב.

12.7.2 בהודעת החיוב החודשית יפרט בעל הרשיון לפחות את אלה:

- (א) אילו מיקבצים התקבלו על ידי המנוי ומה מחירם;
- (ב) אילו שידורים הניתנים בתשלום, שאינם נמנים על המיקבצים שפורטו לעיל, התקבלו על ידי המנוי, בפירוט שמם, מועד שידורים ומחירם;
- (ג) תשלומים נוספים בהם חוייב המנוי ומקורם.

12.7.3 מצא המנהל כי מתכונת ההודעה ואופן עריכתה – יש בהם כדי להטעות את המנוי או לפגוע בטובת הצרכן או בתחרות, יודיע לבעל הרשיון על שינויים שיש לערוך בה.

12.7.4 זיכוי המנוי בהחזר כספי יבוצע בחשבון החיוב הקרוב מיד לאחר שהתבררה זכותו להחזר.

12.7.5 בעל הרשיון רשאי לגבות תשלומים בעד שידורים ושירותים, שניתנו למנוי, באמצעות אחר, לרבות באמצעות גוף אחר העוסק כדין בחיוב כספי של לקוחות וכן רשאי הוא לקבוע את אמצעי התשלום בו ייעשו התשלומים והכל בכפוף לכל דין.

## **12.8 טיפול בתלונה על חיוב יתר**

12.8.1 הודיע מנוי לבעל רשיון, כי הוא חוייב בגין שידור או שירות שלא הוזמנו ולא התבקשו על ידו, יברר בעל הרשיון את הדבר בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המנוי.

12.8.2 לא מצא בעל הרשיון ראיה טובה לכך שאין הצדקה לטענת המנוי, ישיב לו את סכום החיוב לאלתר.

12.8.3 בעל הרשיון רשאי לשוב ולגבות מהמנוי את הסכום השנוי במחלוקת, אם מצא ראיה לקיום חוב כאמור, גם בחלוף 14 ימים מיום שהודיע המנוי כאמור.



## 12.א. סל שירותים משותף

12.1 א בסעיף זה -

- **"חבילה שירותים"** מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים לפחות שירות אחד הניתן בידי בעל הרשיון ושירות אחד הניתן על ידי בעל רשיון אחר שאינו חברת "בזק";
- **"סל שירותים"** מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה;
- **"סל שירותים משותף"** מספר שירותים המשווקים למנוי כחבילה, הכוללים שירות או סל שירותים הניתנים בידי בעל הרשיון ולפחות שירות אחד הניתן על ידי חברת "בזק".

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

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

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

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

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

לעניין זה - "חברה" לרבות תאגיד אחר.

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

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

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

לעניין זה - "התקופה הקובעת" -

- (1) בבקשה המתבססת על קיום סל מתחרה - 7 ימי עבודה מהמועד בו התקבלה הבקשה בידי המנהל או 5 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרשיון להעביר, לפי המאוחר;
- (2) בבקשה המתבססת על קיומה של קבוצה בת-תחרות - 45 ימי עבודה מהמועד התקבלה הבקשה בידי המנהל או 15 ימי עבודה מיום בו התקבל בידי המנהל מידע נוסף שהתבקש בעל הרשיון להעביר, לפי המאוחר.

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

- 12.6 א המנהל יהיה רשאי לאשר בקשה, לדחותה, או לאשרה בכפוף לתנאים שיקבע.
- 12.7 א לא החל בעל הרשיון בשיווק סל שירותים משותף בתוך 30 ימים מיום בו הודיע המנהל כי הוא אינו מתנגד לשיווק הסל, או מיום בו חלפה התקופה הקובעת, כקבוע בסעיף קטן 12.4א(ג), יראו את אישור הבקשה כבטל.
- 12.8 א סל השירותים המשותף ישווק בידי בעל הרשיון במשך תקופה שלא תפחת מחודשיים. בעל הרשיון יודיע למנהל כי הפסיק לשווק סל שירותים משותף מסויים ששווק על ידו, וזאת לא יאוחר מ-48 שעות לאחר המועד בו עשה כן.
- 12.9 א החל בעל הרשיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות פרט מהפרטים שנכללו בבקשה לעניין אותו הסל, בהתאם לסעיף קטן 12.4א(ב), יפנה למנהל בבקשה חדשה בהתאם לסעיף האמור. על אף האמור, החל בעל הרשיון לשווק סל שירותים משותף וביקש לשנות את תעריף הסל, או תעריף של שירות הכלול בו, לא ידרש להגיש למנהל בקשה חדשה לאישור הסל, אך ידרש להודיע למנהל על שינוי כאמור, לא יאוחר מ-48 שעות לאחר שבוצע השינוי.
- 12.10 א לעניין סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של חברת "בזק" זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא ידרש בעל הרשיון להגיש בקשה למנהל לפי סעיף 12.4א, לא ידרש להודיע על הפסקת שיווקו לפי סעיף 12.8א, ולא ידרש להודיע כי ביצע בו שינוי לפי סעיף 12.9א.
- 12.11 א (א) בעל הרשיון יאפשר למנוי לרכוש בנפרד כל שירות, סל שירותים או חבילת שירותים, הכלולים בסל השירותים המשותף, בתנאים זהים לתנאים בהם משווקים שירותים כאמור במסגרת סל השירותים המשותף.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), לעניין שיווק סל שירותים משותף שאינו כולל שירותים של חברת "בזק", זולת שירות גישה רחבת פס לספקי אינטרנט, לא יחוייב בעל הרשיון לאפשר למנוי לרכוש בנפרד את השירותים, סל השירותים, או חבילת השירותים הכלולים בסל האמור, באותם תנאים בהם הוא משווק במסגרת הסל.
- 12.12 א בעל הרשיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, דיווח בדבר מספר המנויים שהצטרפו לכל סל שירותים משותף, במתכונת כפי שיקבע המנהל.
- 12.13 א נוכח המנהל כי סל שירותים משותף מסויים פוגע בתחרות בתחום הבזק או בתחום השידורים, לפי העניין, רשאי הוא להורות לבעל הרשיון לחדול באופן מיידי מלשווקו, ורשאי הוא להורות על מועד להפסקת אספקתו של אותו הסל.

”

### **13. עיכוב שירות או הגבלתו**

#### **13.1 הגדרות**

"ניתוק שירות" – הפסקה זמנית של שידורים ושירותים של בעל רשיון למנוי;  
"הפסקת שירות" – הפסקה מוחלטת של שידורים ושירותים של בעל רשיון למנוי;

### **13.2 תנאים להפסקה או ניתוק של שירות**

13.2.1 בעל הרשיון אינו רשאי להפסיק או לנתק שידורים ושירותים למנוי, שהתחייב לספקם לפי רשיון זה, אלא אם כן התקיים אחר מאלה:

- (א) המנוי בקש מבעל הרשיון להפסיק, או לנתק את שידוריו ושירותיו של בעל הרשיון ובעל הרשיון נקט באמצעים לזיהוי המבקש, כדי לוודא שהבקשה אמנם נכונה; ניתוק על פי בקשת מנוי ייעשה תוך שני ימי עבודה מעת שביקש זאת המנוי;
- (ב) המנוי לא שילם במועד הקבוע בהסכם המנוי, או במועד מאוחר יותר שקבע בעל הרשיון, תשלום או תשלומים בגין שידורים ושירותים שקיבל מאת בעל הרשיון ובעל הרשיון התרה בכתב בפני המנוי על כוונתו לנתק או להפסיק השירות ונתן בידי המנוי שהות שלא תפחת מ-10 ימי עסקים לשלם את חובו;
- (ג) המנוי הפר את הסכם המנוי הפרה מהותית, בעניין שבו הסכם המנוי קובע כי בידי בעל הרשיון הזכות לבטל את הסכם המנוי.

13.2.2 בהפסקת שירות כאמור לעיל, אם השאיל או השכיר בעל הרשיון למנוי את ציוד הקצה, רשאי בעל הרשיון להסיר את ציוד הקצה, בתיאום עם המנוי ובכפוף להסכם המנוי; אם ביקש זאת המנוי, יסיר בעל הרשיון את הציוד כאמור בתוך 14 ימי עבודה מיום שביקש זאת המנוי.

### **13.3 חידוש שידורים ושירותים שנותקו או הופסקו**

13.3.1 בעל הרשיון יחדש שידורים ושירותים שניתנו למנוי ואשר הופסקו או נותקו על פי סעיף 13.2, משעה שביקש המנוי לחדש את השירות שהופסק או נותק לבקשתו, או משעה ששילם את חובו לבעל הרשיון וביקש לחדש את השירות שהופסק או נותק.

13.3.2 בעל הרשיון רשאי להתנות חיבורו מחדש של מנוי, אשר השירותים והשידורים אליו נותקו לפי סעיף 13.2, בתשלום דמי-חיבור-מחדש; המנהל רשאי להגביל את שיעור דמי החיבור מחדש אם מצא כי הם בלתי סבירים.

### **13.4 ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה**

13.4.1 בעל הרשיון רשאי לנתק או להגביל זמנית שירותים שחלה עליו חובה לספקם, אם נתעורר צורך חיוני לבצע פעולות תחזוקה או שינוי של מערך השידורים והשירותים שהוא אמור לספק למנויו, ובלבד שנתקיימו כל אלה:

- (א) לא הייתה בידי בעל הרשיון אפשרות חלופית סבירה לבצע את פעולת התחזוקה או השינוי במערך השידורים והשירותים שלא בדרך של ניתוק, או הגבלה של השירות למנויו;
- (ב) משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה, או שינוי, כאמור לא עלה על שתיים-עשרה שעות רצופות;
- (ג) מספר הניתוקים, או הגבלת השירות למנויים בשל פעולת תחזוקה, או שינוי כאמור, לא עלה על שניים בכל שנה; המנהל רשאי להתיר מספר ניתוקים גדול יותר, ובלבד שמשכם הכולל של הניתוקים לא יעלה על 24 שעות בכל שנה;
- (ד) בעל הרשיון הודיע בכתב למנהל ולמנויים על הניתוק הצפוי, או על הגבלת השירות, 7 ימים לפחות לפי הניתוק או הגבלת השירות.

13.4.2 האמור בסעיף 13.4.1 לא יחול על ניתוק שירות או הגבלתו, בגין נסיבות חריגות ובלתי צפויות, הנובעות מ"כוח עליון".

13.4.3 תחילת תחולתו של סעיף 13.4 – לאחר חלוף 12 חודשים מיום מתן אישור ההפעלה לפי סעיף 8.3.

## פרק ו': שידורים ושירותים של בעל הרשיון

### 14. מיגוון השידורים והשירותים

#### 14.1 השידורים והשירותים

14.1.1 בעל הרשיון יציע למנוייו את כל השידורים והשירותים המפורטים בנספח ב' לרשיון זה ואותם בלבד.

14.1.2 על כל שינוי מהאמור בנספח ב', לגבי השידורים או השירותים, הערוצים או המיקבצים, לרבות הוספה או גריעה (בסעיף זה – "השינוי"), יחולו הוראות אלה:

- (א) בעל הרשיון יגיש ליו"ר מסמך המפרט את השינוי המבוקש;
- (ב) לא הודיע היו"ר לבעל הרשיון, בתוך עשרה ימי עבודה מיום שהתקבל אצלו מסמך הבקשה לשינוי, כי הוא מביא את הבקשה לדיון במועצה, יראו את השינוי כמאושר;
- (ג) הובאה בקשת השינוי לדיון במועצה, רשאית היא לאשר את השינוי או שלא לאשרו, ורשאית היא להתנותו בתנאים.

14.1.3 אושר שינוי כאמור, יראו אותו כחלק מהאמור בנספח ב' ויחולו עליו כל הוראות רשיון זה.

14.1.4 גרע בעל הרשיון, בהתאם לאמור לעיל, ערוץ שהמנוי קיבל עד אותו מועד, יודיע לו על כך בעל הרשיון 15 ימים לפחות, לפני הפסקת השידור. גרע בעל הרשיון ערוץ שאינו כלול בחבילת הבסיס ואשר מוצע כערוץ בודד בעבור תשלום נוסף לתשלום עבור חבילת הבסיס, יחדל בעל הרשיון מלחייב אותו בתשלום בגין השידור המתבטל, החל ממועד הביטול.

14.1.5 נקבעה בדין הוראה בדבר מגבלה על שידור של ערוץ, או בדבר חובת רישוי של משדר ערוץ או מפיק ערוץ, או בדבר מיכסת הפקות מקור שעל מפיק ערוץ כאמור לעמוד בה, או בעניין אחר הקשור בהפקת חומר שידורים על-ידי אחר בעבור בעל הרשיון או שבעל הרשיון משדר חומר שידורים כאמור – תיראה אותה הוראה או דרישה כחלק מרשיון זה.

14.1.6 לוחות השידורים והשירותים, המפורטים בנספח ב' יועברו לאישור המועצה לפחות 60 ימים לפני קבלת אישור ההפעלה, אלא אם התירה

המועצה מועד קצר יותר; המועצה רשאית לאשר הלוחות או שלא לאשרם, ורשאית היא להתנות אישורה בתנאים.

## **14.2 ערוצי החובה**

14.2.1 קבע השר ערוצי חובה שבעל הרשיון יכלול בשידוריו, תהא החובה להעבירם כאמור חלק מרשיון זה; השר רשאי להוסיף על קביעתו או לגרוע ממנה מעת לעת והוראות סעיף 4 לא יחולו על קביעה כאמור.

14.2.2 בעל הרשיון יעביר לכל מנוייו את ערוצי החובה, כחלק משידוריו, בכל עת, בזמן אמיתי וללא קטיעה או עריכה; מיקומם ומספריהם של ערוצי החובה במפענח הספרתי ובמדריך השידורים האלקטרוני כפופים לאישור המועצה; רשאי בעל הרשיון להציע למנוייו מיקבץ הכולל את ערוצי החובה בלבד.

## **14.3 היקף שידורים בעברית והפקה מקורית**

בלי לגרוע מהאמור בתקנות, רשאית המועצה לקבוע מכסה של מישדרים מהפקה מקומית וסרטים ישראליים, שיוצעו במתכונת של שידורים הניתנים בתשלום בעד צפייה וכן את מספר הפעמים ואת שעות השידור בהם יוצעו משדרים כאמור בשנה, והכל בשים לב למחוייבויותיו של בעל הרשיון לפי התקנות ובהיצע הסרטים הישראליים החדשים הזמין לו; בסעיף זה "סרט ישראלי" – כמשמעותו בחוק הקולנוע, התשנ"ט-1998; תחילתה של הוראה זו בהגיע מספר מנוייו של בעל הרשיון ל-200,000.

## **14.4 מיקבצים נבדלים ואפשרויות בחירה למנוי**

14.4.1 בעל הרשיון יציע לציבור את מיגוון השידורים והשירותים המפורטים ברשיון זה, במתכונת של מיקבצים הנבדלים זה מזה במרכיביהם, או במחיריהם, באופן שיינתנו למנוי של בעל הרשיון אפשרויות בחירה מגוונות, כאמור בתקנות 17 ו-23 לתקנות וכאמור בנספח ב'.

14.4.2 בלי לגרוע מהאמור לעיל, יציע בעל רשיון לכל מנוי גם את ערוצי החובה.

14.4.3 המועצה, לאחר ששקלה את היצע הערוצים והמיקבצים של בעל הרשיון, את החלופות העומדות לרשות ציבור המנויים, את המגוון והתחרות בתחום השידורים לציבור ואת טובת המנויים, ולאחר שנתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע טענותיו לעניין זה ושקלה את עניינו של בעל הרשיון, רשאית להודיע לבעל הרשיון כי עליו להציע למנוייו ערוץ כלשהו או מיקבץ כלשהו במתכונת ובמחיר נפרדים ממיקבץ אחר או מערוץ אחר; תחילתה של הוראה זו, בהגיע מספר מנוייו של בעל הרשיון ל-200,000.





#### **14.5 התקשרות עם מפיק ערוץ**

התקשר בעל הרשיון עם מפיק ערוץ לשם הכללת שידוריו בשידורים המוצעים בידי בעל הרשיון, יחולו על בעל הרשיון ועל מפיק הערוץ, יחד ולחוד, התנאים שנקבעו ברשיון וכללים שתקבע המועצה, מבין הכללים והתנאים החלים על בעל הרשיון, הכל כפי שתקבע המועצה ורשאי בעל הרשיון לדרוש ערובות ממפיק הערוץ לקיום תנאי הרשיון; אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהאמור בסעיף 5.2 או מהוראות שניתנו לפיו.

#### **14.6 שידורי חדשות בשידורי בעל הרשיון**

בעל הרשיון אינו רשאי לכלול בשידוריו, או בשידוריו של מפיק ערוץ עצמאי, שידורי חדשות, כהגדרתם בסעיף 6א1 לחוק; ואולם, האמור בסעיף זה לא יחול על שידורים ארציים של חדשות, המשודרים או המועברים על-פי דין, או שידורי חדשות שמקורם מחוץ לישראל, שאישרה המועצה.

#### **14.7 ערוצי רדיו**

14.7.1 בעל הרשיון רשאי להתקשר עם מי שמסדר שידורי רדיו המשודרים בישראל, שלגביהם לא הורה השר לפי סעיף 6מט(4) לחוק, לשם העברתם בשידוריו.

14.7.2 בעל הרשיון רשאי לכלול בשידוריו ערוצי שמע אחרים, באישור המועצה.

#### **14.8 איסור פרסומת**

14.8.1 בסעיף זה, "פרסומת" – תשדיר אשר לשם שידורו קיבל בעל הרשיון תמורה כספית או אחרת, במישרין או בעקיפין, ובעצם שידורו של אותו תשדיר יש כדי לקם את ענייניו של נותן התמורה.

14.8.2 בעל הרשיון לא יכלול פרסומת בשידוריו, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות פרסומת אגב, מוסווית או בלתי-מודעת.

14.8.3 בעל הרשיון לא ישדר תשדיר אשר יש בו כדי לקדם את ענייניו שלו או של בעל זכות בו, למעט בעניין שידורים ושירותים שנותן בעל הרשיון לפי הרשיון או שירותים אחרים שהוא נותן ואשר אישרה המועצה לעניין זה, מראש ובכתב.

14.8.4 הוראות סעיף זה לא יחולו על העברה, בזמן אמיתי וללא עריכה או קטיעה, של שידורים הנקלטים מן האוויר שבהם נכללה פרסומת, בין ישירה ובין עקיפה, ובלבד שבעל הרשיון הורשה או חוייב, על פי לוח השידורים

והשירותים המצורף בנספח ב', להעביר שידורים כאמור בזמן אמיתי וללא קטיעה או עריכה, ובלבד שהשידורים אינם כוללים דרך כלל פרסומת למוצרים ושירותים המשווקים בעיקרם בישראל.

14.8.5 מישדר מהפקה קנויה, שנכללה בו פרסומת – ישמיט אותה בעל הרשיון בטרם ישדרו.

14.8.6 שידור תשדיר שירות או חסות, שאינם פרסומת, ייעשה על פי כללים שתקבע המועצה,

#### **14.9 שידורים אסורים**

מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 6 כה לחוק, בשינויים המחוייבים, לא ישדר בעל הרשיון שידורים ששידורם נאסר בדין או על פיו, לרבות בכללי המועצה; אין באמור כדי לגרוע מהאיסור בסעיף 14.1.1 על שידורים שאינם כוללים בנספח ב' לרשיון.

#### **14.10 שידורים בתשלום בעד צפייה**

14.10.1 בעל הרשיון רשאי להציע למנויי שידורים במתכונת של תשלום בעד צפייה, לרבות שירותים בתשלום בעד צפייה הניתנים בתדירות, על פי המפורט לעניין זה בנספח ב'.

14.10.2 בעל הרשיון יאפשר למנוי לבטל את בקשתו לצפות בשידור, בתוך פרק זמן סביר מתחילת השידור, ואם עשה כן המנוי – לא יחייב אותו בעל הרשיון בחיוב כלשהו.

14.10.3 בעל הרשיון יפיץ למנויים הוראות מפורטות בכתב או במדריך השידורים והשירותים האלקטרוני (EPG), בדבר הדרך בה יוכל המנוי לבקש לצפות בשידור או לבטל את בקשתו.

14.10.4 בעל הרשיון יפרסם ברבים את התעריפים של שידורים כאמור.

14.10.5 בעל הרשיון יאפשר למנוי המבקש זאת לחסום את האפשרות להזמין מצידו הקצה שברשותו שידורים כאמור, ויאפשר למנוי לבטל החסימה והכל – בכל עת וללא תשלום.

14.10.6 למען הסר ספק מודגש, כי בעל רשיון אינו רשאי לשדר במסגרת שידורים בתשלום בעד צפייה שידורים שאסור היה לו לשדר במיקבץ וכן להיפך.

## 15. טכנולוגיית השידורים והשירותים ודרכי הקליטה והגישה

### 15.1 כללי

15.1.1 בעל הרשיון יקים ויפעיל את מערכת השידורים והשירותים, שהוא מציע לציבור לפי רשיון זה (להלן – "המערכת"), כאמור בתקנות, וכן על פי התכנית ההנדסית, הכוללת מיפרט טכני של המערכת, הכלולה בנספח ג' לרשיון זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו; על המערכת לעמוד בכל עת בתנאים הטכניים הקבועים בפרק זה ובנספח ג' לרשיון; בעל הרשיון אחראי לקיומם של תנאים אלה.

15.1.2 הוספה, גריעה או שינוי בתנאים ובמיפרטים הטכנולוגיים ברשיון, לרבות בתוכנית ההנדסית ובפרטים אחרים המופיעים בנספח ג', תהא בהודעה בכתב של המנהל לבעל הרשיון; מסמכי הרשיון יעודכנו בהתאם.

15.1.3 לא יתפרשו התוכנית ההנדסית והמיפרטים המצויינים בה הכורעים מהתנאים ומהדרישות הקבועים ברשיון זה.

15.1.4 בלי לגרוע מהאמור, אם קבע מכוון התקנים, לאחר מתן הרשיון, תקן ישראלי החל על המערכת והשירותים של בעל הרשיון, רשאי המנהל להורות כי התקן האמור, כולו או מקצתו, יחייב את בעל הרשיון.

15.1.5 מוקד השידור יהיה מאויש 24 שעות ביממה במשך כל ימות השנה למעט ביום הכיפורים.

### 15.2 דרישות סף טכנולוגיות של המערכת

15.2.1 מערכת השידורים והקליטה של בעל הרשיון תפעל בטכנולוגיה ספרתית (דיגיטלית), לפי התקן האירופי DVB-MPEG 2.

15.2.2 המערכת תתבסס על רכיבי בקרת גישה (CA - Conditional Access), המאפשרים למנוי לבחור בשידורים ובשירותים ולשלם רק בעד השידורים והשירותים שקיבל ולקבל רק את השידורים והשירותים שבעדם שילם.

15.2.3 שיטת בקרה הגישה תהיה Simulcrypt לפי המיפרט האירופאי המצוין כ- TS101197.

- 15.2.4 מערכת בקרת הגישה CA תתוכנן בצורה מודולרית כך שתהיה ניתנת להתחבר למספר מערכות ניהול מנויים Subscribers Management System, להלן – "SMS")
- 15.2.5 המערכת תאפשר התחברות לציוד נלווה הקיים בשוק המקומי בשיטות PAL\G ו-PAL\B, כפי שהוגדרו בדו"ח CCIR מספר 624.
- 15.2.6 השידורים והשירותים שיציע בעל הרשיון לציבור, לפי רשיון זה, יכללו מערכת ניהול מנויים (SMS), לרבות אמצעי לאבטחת מידע הנוגע לפרטיות המנויים, כמפורט בנספח ג'.
- 15.2.7 המערכת תכלול מדריך שידורים ושירותים אלקטרוני (EPG), כמפורט בסעיף 15.6.
- 15.2.8 הזמינות הממוצעת של המערכת לא תפחת מ-99.7% בשנה בכל אזור השירות בקליטה במשושה פרבולית בקוטר של 60 ס"מ; בעל הרשיון יתקין ויקיים על חשבונו מערכת אוטומטית לבדיקה בפועל של הזמינות בכל עת, על פי הנחיות טכניות של המנהל, ובאתרים כפי שיורה המנהל.
- 15.2.9 המערכת תעמוד בתקנים כדלקמן, או בתקנים אחרים שיבואו במקומם כפי שיורה המנהל:

#### שידורים

- (א) התקנים האירופאיים מקבוצת DVB-MPEG2;
- (ב) ת"י 5000 – קוים מנחים לשימוש בשיטת MPEG2 לקידוד אותות שמע וחוזי לצורך שידורי לוויין, כבלים וקרקע (מבוסס על ETR154);
- (ג) ת"י 5001 – דרישות להעברת טלטקסט מסוג B לפי המלצות ITU-R כחלק מזרם הנתונים הספרתי (מבוסס על EN 300472);
- (ד) ת"י 5002 חלק 1 – תמיכה בערבול ובגישה מותנית במערכות שידורים ספרתיים (מבוסס על ETR 289);
- (ה) ת"י 5002 חלק 2 – שיטת סימולקריפט – ארכיטקטורה וסנכרון של מוקד השידור (מבוסס על TS 1-101197);
- (ו) ת"י 5004 – מדריך אלקטרוני בשפה העברית;
- (ז) ת"י 5005 חלק 1 – דרישות לשידור נתונים (מבוסס על EN 301192);

- (ח) ת"י 5005 חלק 2 – קוים מנחים להעברת נתונים בשידור חוזי ספרתי (מבוסס על TR 101202);
- (ט) ת"י 5007 – מערכות כתוביות (מבוסס על ETS 300743);
- (י) ת"י 5008 חלק 1 – מידע על שירותים (SI) – דרישות (מבוסס על EN 300468);
- (יא) ת"י 5008 חלק 2 – קוים מנחים למימוש ולשימוש (מבוסס על 211 ETR);
- (יב) ת"י 5009 – ממשקים עבור מקלט מפענח משולב (מבוסס על 102201 TS);
- (יג) ת"י 5012 – ערוץ הדודי דרך מערכת מיתוג ציבורית (מבוסס על ETS 300801);
- (יד) ת"י 5018 – קוים מנחים למדידות במערכת DVB (מבוסס על 290 ETR);
- (טו) ת"י 5019 – מערכת שידור ספרתי של אותות חוזי, שמע ונתונים: מבנה מסגרות, קידוד ערוץ ואפנון לשידור באמצעות לווין בתדר ghz12\11 (מבוסס על EN 300421);
- (טז) Allocation of Service Information (SI) codes for DVB systems - Edition 1 ETR 162
- (יז) Usage of the DVB test and measurement signaling channel - Ver 1.1.1 TR 101291(PID 0x001D) embedded inMPEG-2 Transport Stream (TS)
- (יח) Interfaces for CATV/SMATV head end and similar professional equipment for DVB-MPEG-2-EN 50083-9 ; transport stream
- (יט) Network - independent protocol for DVB interactive services - Edition 1 ETS 300802
- (כ) Guidelines for implementation and usage of the specification of - Ver 1.1.1 TR 101194 independent ; protocols for DVB interactive services network

#### מניעת סכנות חשמל

- (א) ת"י 1173 (ברקים);
- (ב) ת"י 250 (דרישות בטיחות לציוד אלקטרוני מרשת בשימוש ביתי);

- (ג) ת"י 734 (הלם חשמלי);  
 (ד) ת"י 899 (שנאי מבדל עד 550V);

#### הנדסה אזרחית

- (א) ת"י 414 (עומסים וחישובים סטטיים).

#### תקנים נוספים

- (א) תקן אות טלוויזיה לפי CCIR-624-PAL\B\G;  
 (ב) ת"י 1149 (בית תקע משותפי ציר  $75 \Omega$ , לאותות רדיו וטלוויזיה);  
 (ג) ת"י 799 מתקן אנטנות לקליטה משותפת (אק"מ);  
 (ד) תקן ישראלי 1113 כבלים לתדר רדיו: דרישות כלליות ושיטות מדידה;  
 (ה) תקן ישראלי 1113.2 כבלים לתדר רדיו: כבל משותף ציר 75 (0.8/3.7), בעל מוליך מרכזי עשוי נחושת, דיאלקטרן מוקצף וסוכך עשוי מקלעת נחושת;  
 (ו) תקן ישראלי 1113.4 כבלים לתדר רדיו: כבל משותף ציר 75 (0.8/3.7) המתאים גם להתקנה חיצונית, בעל מוליך מרכזי עשוי נחושת, דיאלקטרן מוקצף וסוכך עשוי מקלעת נחושת;  
 (ז) תקן ישראלי 1521 חלק 1 כבלים משותפי ציר לשימוש במערכות הפצה בכבלים: דרישות כלליות;  
 (ח) תקן ישראלי 1521 חלק 2 כבלים משותפי ציר לשימוש במערכות הפצה בכבלים: תקן קבוצתי לכבלי הורדה המיועדים לשימוש בתוך מבנים;  
 (ט) תקן ישראלי 1521 חלק 3 כבלים משותפי ציר לשימוש במערכות הפצה בכבלים: תקן קבוצתי לכבלי הורדה המיועדים לשימוש מחוץ למבנים.

15.2.10 באספקת כוח למגברים או מפענחים המותקנים בהתקנת חוץ ומצויים במוקדי קליטה, מתח האספקה המרבי יהיה 24 וולט.

15.2.11 נושא הכיווניות יטופל על פי אלגוריתם הכיווניות המשתמעת (directionality implicit) של Unicode.

15.2.12 רשימת התקנים דלעיל אינה ממצה, ואין בה כדי לגרוע מהוראות תקן אחר או מהוראות כל דין, לרבות חוק החשמל, התשי"ד-1954 והתקנות על-פיו.

15.2.13 בהקמת המערכת ובתחזוקה יעשה בעל הרשיון שימוש בציוד חדש על פי המפורט בתוכנית ההנדסית; לא ייעשה שימוש בציוד שכבר הותקן במערכת תקשורת כלשהי; המנהל רשאי, לבקשת בעל הרשיון, לאשר התקנה של ציוד שאינו חדש.

### **15.3 המערכת הלוויינית**

15.3.1 בעל הרשיון יעביר שידוריו באמצעות מיתקן שידור לווייני הפועל בתחומי מדינת ישראל, לפי רשיון שניתן למיתקן השידור הלווייני כאמור בסעיף 6 מד(ד) לחוק, ועל פי תנאיו של רשיון כאמור.

15.3.2 פירוט מיתקני השידור הלווייני מובא בנספח ג'; בלי לגרוע מהאמור בסעיף 15.1, כל שינוי במיתקני השידור או בנתוניהם, ייעשה באישור מראש בכתב של המנהל, וידווח במתכונת הקבועה בנספח ג'.

### **15.4 ציוד הקצה**

15.4.1 ציוד הקצה שיסופק ללקוח יאפשר, על-בסיס ביצועי המערכת בפועל, מתן שידורים ושירותים באופן העונה על כל דרישות הרשיון בכל עת ובכל אזור השירות.

15.4.2 למרות האמור בסעיף קטן 15.4.1, רשאי בעל הרשיון לספק אנטנת קליטה קטנה מהדרוש, וזאת בידיעתו של המנוי ובהסכמתו מראש ובכתב, לאחר שהובהרה לו המשמעות הטכנית של הדבר והשלכותיו על איכות השירות; הבהרה כאמור תיעשה במסמך אחיד בנוסח פשוט ובהיר שיאושר בידי המנהל.

15.4.3 ציוד הקצה שיסופק ללקוח יהיה מבין הדגמים והסוגים המפורטים בנספח ג'.

15.4.4 בעל הרשיון יפעל להסבתם של מיפרטי ציוד הקצה המתאימים למערכת השידורים והשירותים באמצעות לוויין של בעל הרשיון לתקנים ישראליים או למיפרטים של משרד התקשורת; בעל הרשיון יעמיד לרשות המנהל את מיפרטי ציוד הקצה וימלא אחר דרישות המנהל להסבת המיפרטים, ובכלל זה לצורך התאמת מיפרטיו של בעל הרשיון לתקנים ישראליים, לשם שילוב השפה העברית, למניעת הפרעות למערכות אחרות, למניעת הפרעות של מערכות אחרות למערכת של בעל הרשיון וכן לתאימות עם מערכות אחרות בישראל, ככל שתאימות זו נדרשת להפעלת שידוריו ושירותיו של בעל הרשיון.

- 15.4.5 בלי לגרוע מחובתו של בעל הרשיון להציע למנוי ציוד קצה במכירה או בהשכרה, אם מוצע למכירה או להשכרה בידי אחר ציוד קצה, התואם במלואו, לדעת המנהל, בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד הקצה הנמכר או המושכר על ידי בעל הרשיון, לא ימנע בעל הרשיון מהמנוי לעשות שימוש בציוד כאמור לשם קבלת שידורים ושירותים של בעל הרשיון, למעט כרטיס פיענוח, או כל שבב אלקטרוני, או צריבה אלקטרונית, הנדרשים בידי בעל הרשיון להבטחת בקרת הגישה (Conditional Access) המסויימת למערכת שידוריו ושירותיו ולחיוב המנוי בתשלום בעד קבלת שידורים ושירותים אלה. החלטת המנהל תינתן לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.
- 15.4.6 בעל הרשיון יבצע בדיקות לאימות עמידתו של ציוד קצה במיפריטי המערכת שנקבעו, לפי דרישות המנהל; בדיקת ציוד הקצה כאמור תסתיים והתוצאות יועברו למנהל, בתוך שלושים ימים מדרישת המנהל.

## **15.5 מיקטע חלל**

- 15.5.1 הדרישות של ביצועי המערכת, זיהוי הלווין או הלוויינים עליהם מסתמכת המערכת ונתונייהם, ומאזן ה-LINK הלווייני, מפורטים בנספח ג'.
- 15.5.2 בעל רשיון, המבקש להעביר את שידוריו ושירותיו בלווין אחר מהאמור בנספח ג', יבקש את אישורו של המנהל לכך, לא יאוחר משישה חודשים בטרם תחילת השידור בלווין החדש; המנהל רשאי לאשר את בקשתו, לסרב לה או להתנותה בתנאים.
- 15.5.3 שינוי של לווין כאמור לא יפטור את בעל הרשיון מחובה כלשהי המוטלת על בעל הרשיון לפי הרשיון או לפי הסכם המנוי.
- 15.5.4 בעל הרשיון יבצע כיוון מחדש, על חשבונו, לציוד הקצה שבחצרי המנויים, לשם קליטת השידורים והשירותים מהלווין החדש, זולת אם ביקש המנוי שלא יעשה כן.
- 15.5.5 בעל הרשיון יעביר את שידוריו ושירותיו בשני הלוויינים עד שיושלם הכיוון מחדש של ציוד הקצה שבידי מנויו.



## **15.6 מדריך שידורים ושירותים אלקטרוני - EPG**

15.6.1 המערכת תכלול בכל עת מדריך שידורים ושירותים אלקטרוני ( EPG – Electronic Program Guide) בשפה העברית לפחות, במתכונת שתאפשר למנויים בחירת תכניות, תכנון צפייה ואפשרות בחירה והפעלה תוך כדי צפייה בעזרת שלט רחוק; בלי לגרוע מהאמור, יספק ה-EPG מידע על מישדרים למשך שלושה ימים מראש לפחות, לרבות נושא המישדר, שעות שידורו, מחירו והגבלות הצפייה המומלצות לגביו.

15.6.2 ה-EPG יתאים לתקן ETSI 300 468.

15.6.3 תעריפי השידורים והשירותים יוצגו בצורה ברורה ב-EPG; הציע בעל הרשיון שירות או שידור בתשלום, יצוין מחיר השירות או השידור ב-EPG; כל התעריפים והמחירים יוצגו בשקלים חדשים כולל מע"מ באופן מלא ומקיף, לרבות תשלומים נלווים, בין אם משלם אותם המנוי לבעל הרשיון ובין אם משלם אותם לאחר.

15.6.4 ה-EPG יוצג באופן שלא יהיה בו חשש להטעיה של הציבור לגבי שידורים ושירותים שונים או לפגיעה אחרת באינטרס הציבור; מצא היו"ר כי ה-EPG מציב חשש להטעיה או לפגיעה כאמור, יהיה רשאי לדרוש מבעל הרשיון לשנותו.

15.5.5 ערוצי הטלוויזיה המשודרים בישראל והניתנים לקליטה מן האוויר והמועברים גם ברשתות הטלוויזיה בכבלים יזוהו ב-EPG ופרסומי בעל הרשיון במספר-ערוץ זהה שניתן להם ברשתות הכבלים, זולת אם אישרה המועצה ספרור שונה.

## **15.7 מערכת אבטחה ובקרת גישה**

15.7.1 בעל הרשיון ימנע חיובו של מנוי בגין שידור או שירות שלא התבקש על ידו אלא על-ידי אחר או שלא התקבל על ידו אלא התקבל על-ידי אחר, באמצעות מערכת אבטחה, אשר תהיה מבוססת על מערכת בקרת גישה, על-פי התקנים והשיטה המפורטים בנספח ג'.

15.7.2 המערכת תאפשר למנוי, בצורה קלה להפעלה וללא תשלום נוסף:-

- (א) לחסום ולהגביל את הצפייה בערוץ כלשהו לפרק זמן שיקבע המנוי;
- (ב) לחסום ולהגביל אפשרות לצפייה במישדרים מסויימים, כגון: מישדרים המיועדים למבוגרים בלבד או כאלה שיש בהם כדי לפגוע ברגשותיהם של הצופים או של חלק מהם; ה-EPG יכלול פרטי מידע על מישדרים, שיאפשרו ביצוע מראש של חסימה והגבלה כאמור;
- (ג) לחסום ולהגביל מראש אפשרות לצפייה בסוגים של מישדרים למבוגרים בלבד כאלה שיש בהם כדי לפגוע באדם או ברגשותיו של הצופים או של חלק מהם; מישדרים אלה יזוהו בסימון מתאים;
- (ד) לחסום ולהגביל, לחלוטין או לשעה, אפשרות לשימוש בשירותים המוצעים על ידי בעל הרשיון, לרבות שירותים הידודיים מכל סוג שהוא;
- (ה) להסיר חסימה או הגבלה כאמור על פי שימוש בקוד שיימסר למנוי.

15.7.3 אין בחסימה או הגבלה כאמור כדי למעט משיטת החישוב של התשלום המגיע לבעל הרשיון מאת המנוי, המפורטת בסעיף 16.

**15.8 מערכת אבטחת מידע**

- 15.8.1 לשם קיום האמור בסעיף 12.6 בדבר הגנה על פרטיות המנוי, יקים בעל הרשיון ויקיים מנגנון טכני וארגוני לשם אבטחת מידע שיש בידו על אדם, מפני אובדן, נזק או מסירה לידי מי שאינו מורשה לכך.
- 15.8.2 נהלי אבטחת המידע ואבטחת מערכות המידע שבידי בעל הרשיון מצורפים כנספח ז'.
- 15.8.3 אין בהוראות לפי סעיף זה ונספח ז' כדי למצות את חובותיו של בעל הרשיון בעניין הגנה על פרטיותו של אדם, ועליו לנקוט בכל אמצעי סביר נוסף המתחייב מנסיבות העניין והזמן.

**15.9 אמינות המערכת**

- 15.9.1 בסעיף זה, "הפסקת שידור או שירות כללית": הפסקת שידור או שירות ל-1000 מנויים או יותר, למעט הפסקות הנגרמות בשל הפסקת אספקת החשמל לציווד הקצה שבחצרי המנויים ותקלות בציווד קצה שבידי מנויים ולמעט

הפרעות בקליטה (שעליהן חלות הדרישות של זמינות המערכת, כאמור בסעיף 15.2.8).

15.9.2 לא יהיו יותר משלוש הפסקות שירות או שידור כלליות בשנה, מכל סוג שהוא; למרות האמור, אם נדרש ניתוק השירות בשל פעולת תחזוקה, יחולו הוראות סעיף 13.4 ולא יבוא הניתוק במניין הפסקות השידור לפי סעיף זה ולפי סעיפים 15.9.3 ו-15.9.4.

15.9.3 משך הפסקת שידור או שירות כללית לא יעלה על 10 דקות רצופות.

15.9.4 ההיקף המצטבר של הפסקות שידור או שירות לא יעלה על 20 דקות בשנה.

15.9.5 המערכת תכלול מערכי גיבוי שיאפשרו מתן השירותים והשידורים כשורה ללא הגבלת זמן בעת תקלה טכנית מכל סוג שהוא, כולל הפסקת חשמל; לעניין סעיף זה, "המערכת" – למעט ציוד הקצה והלווין.

## **16. תשלומים בעד שירותי בעל הרשיון**

### **16.1 סוגי תשלומים**

16.1.1 בעל הרשיון רשאי לגבות ממנוייו סוגי תשלומים אלה:

(1) תשלום בעד ציוד קצה, המותקן בחצרי המנוי לשם קליטת שידוריו ושירותיו של בעל הרשיון, לפי אחד מאלה, כפי שיבחר המנוי:

(א) במכירת ציוד הקצה למנוי – תשלום אחיד וחד פעמי;

(ב) בהשכרת הציוד למנוי – תשלום חודשי קבוע; בעל הרשיון רשאי לחייב את המנוי במתן בטוחה מהסוג שאישר יו"ר המועצה או המנהל בגובה ערכו של ציוד הקצה, למעט אם היה ציוד הקצה מפענח ספרתי משולב עם רכיב הקלטה או מפענח התומך בטכנולוגיית HD, שאז תהיה החברה רשאית לחייב את המנוי במתן פיקדון אשר יוחזר למנוי בהתאם להוראות סעיף 16.3.6;

(ג) בהשאלת הציוד למנוי – פקדון להבטחת השבתו של ציוד הקצה המושאל, אשר רשאי בעל הרשיון להפחית ממנו לפי הוראות סעיף 16.3.7.

למעט במקרה של תשלום בעבור צלחת קליטה ניידת ורכיבים נלווים, אותו יגבה בעל הרשיון במתכונת שתיקבע על ידו.

(2) תשלום חד פעמי נפרד בעד חיבור ציוד הקצה, המותקן בחצרי המנוי ;

(3) תשלום חודשי בעד מיקבץ או מיקבצים של שידורים, או שירותים הנלווים לשידורים, שבחר המנוי, באחד השקעים בחצרי המנוי, ובלבד שמוותקן בו מפענח ספרתי או מתקן קליטה חלופי (TV-link) ;

(4) תשלום תקופתי משתנה בעד שידורים הניתנים בתשלום בעד צפייה, ושידורים לפי דרישה המוצעים בתדירות, הכל לפי בחירת המנוי, ותשלום תקופתי משתנה בעד שירותים שניתנו למנוי, לפי בקשתו, על בסיס תשלום לפי שימוש (Pay-per-use) ;

(5) תשלום בעד חיבור מחדש של מנוי לאחר שנותק ;

(6) תשלום בעד שירותי תחזוקה, לרבות שירותים נוספים לפי סעיף 12.4.8, אם התקשר המנוי עם בעל הרשיון בהסכם למתן שירותים כאמור, או תשלום בגין מתן שירותי תיקון אם לא היה בין הצדדים הסכם תחזוקה החל על אותו תיקון.

16.1.2 בחישוב התשלום בו חייב מנוי בגין מיקבצים כלשהם יחולו הוראות אלה :

(א) התשלום יהיה מחושב לפי פרק הזמן שבו צרך המנוי את המיקבץ ;

(ב) החישוב כאמור ייעשה במכפלות של ימים בודדים (להלן – "תקופת חישוב") ;

(ג) מנוי ייראה כמי שצרך את המיקבץ בכל תקופת החישוב אם צרך אותו בחלק כלשהו ממנה ;

(ד) מנוי, שלא צרך מיקבץ במהלך תקופת חישוב, לא יחוב בגינה, גם אם במהלך אותו חודש, אך בתקופת חיוב אחרת, צרך את המיקבץ ;

(ה) לעניין זה, יראו מנוי כמי שצרך מיקבץ אם נתן לו בעל הרשיון, לבקשת המנוי, את הרשות ואת האפשרות הטכנית, לצפות במיקבץ.

## 16.2 מחירי שידורים ושירותים למנויים

16.2.1 (א) בעל הרשיון יעביר למועצה בכתב לוח מחירים של שידורים ושירותים למנויים, לפי סוגיהם ולרבות מחירי מכירה או השכרה של ציוד הקצה ודמי התקנתו, אשר לפיו יחייב את לקוחותיו (בסעיף זה – "לוח המחירים") ; לוח המחירים יהיה ערוך בצורה נהירה

וברורה ויכיל את כל המידע הדרוש לצורך חישוב החיוב על פיו;  
המחירים יהיו זהים לכל אזור השירות.

(ב) לוח המחירים יועבר למועצה לפחות 30 ימים לפני תחילת ההתקשרות של בעל הרשיון עם מנויים; המועצה רשאית שלא לאשר לוח מחירים שיש בו משום חשש להטעיית הציבור או הפלייה בין מנויים; לא הודיעה המועצה על התנגדותה ללוח המחירים בתוך פרק הזמן כאמור, יהא תוקף הלוח במועד שקבע בעל הרשיון;

16.2.2 על שינוי בלוח המחירים יחולו הוראות אלה:

(א) בעל הרשיון יודיע בכתב ליו"ר על כל שינוי בלוח המחירים מיד עם פרסומו לציבור בדרך כלשהי או עם הודעת השינוי למנויים, כמתחייב מהוראות הרשיון, לפי המוקדם; היו"ר רשאי, אם מצא שיש בשינוי כדי לגרום להטעיית הציבור או הפלייה בין מנויים, או כי אינו מתיישב עם הוראות החוק, התקנות, הכללים, הרשיון או מדיניות המועצה, להורות לבעל הרשיון להימנע משינוי לוח המחירים, או להודיע לו כי בדעתו להביא את השינוי לדיון במועצה; לא הודיע היו"ר לבעל הרשיון כאמור עד מועד תחולת השינוי, יכנס השינוי לתוקף.

(ב) בעל הרשיון יודיע למנויו על כל שינוי בלוח המחירים, לפחות שבעה ימים לפני מועד התחולה של השינוי; אופן ההודעה ייקבע בהסכם המנוי, ובאין קביעה כאמור, תינתן ההודעה בכתב;

16.2.3 למרות האמור בסעיף 16.2.2, רשאי בעל רשיון להחיל הוזלות, הנחות ומבצעים בכל עת ובלבד שיוודיע עליהם ליו"ר בכתב מיד עם פרסומם לציבור בדרך כלשהי או עם תחילתם, לפי המוקדם; בסעיף זה "מבצע" – הצעה מוגבלת בזמן עד ארבעה חודשים, של בעל הרשיון למנויו, של שידורים, שירותים, מיקבצים או תעריפים, שאין בה כדי לחייב מנוי שאינו מעוניין לקבלה, ואין באי-קבלתה כדי להרע תנאיו של מנוי ביחס לשידורים והשירותים שהוא מקבל מבעל הרשיון.

16.2.4 הודיע בעל הרשיון ליו"ר על הוזלה, הנחה או מבצע כאמור בסעיף 16.2.3, רשאי היו"ר, אם מצא שיש בהם כדי להטעות את הציבור או להפלות בין מנויים, להורות לבעל הרשיון לבטל אותם וכן להורות לו על הפעולות שעליו לנקוט כדי לתקן את הפגם או כדי להשיב המצב לקדמותו, לפי העניין.

16.2.5 בעל הרשיון ימסור לכל מבקש את לוח המחירים ללא תמורה.

16.2.6 בסעיף זה:

**תקופת התחייבות** – תקופה מוגדרת בתנאי מבצע, הנחה או הוזלה אשר אי השלמתה בידי המנוי כרוכה בתשלום, לרבות החזר הטבה או דמי יציאה;

**”מבצע”** - לרבות הנחה או הוזלה;

**”שירותי שידור”** - כל שירות שניתן בידי בעל הרשיון או מי מטעמו בקשר עם אספקת שידורים, בכפוף להוראות הרשיון והדין, ובכלל זה שירותי התקנה, תיקון, אחזקה, ביטוח, חיוב, דיוור, תמיכה וכיו”ב;

תקופת ההתחייבות לא תעלה על שמונה עשר חודשים ותפקע במועד אחד, בין אם שירותי השידור וציוד הקצה הוצעו למנוי במבצע אחד ובין אם הוצעו במסגרת מבצעים שונים.

### **16.3 פקדון בעד ציוד קצה**

16.3.1 השאיל בעל הרשיון ציוד קצה למנוי, רשאי בעל הרשיון לחייב את המנוי בהפקדת סכום כסף, אשר יפורט כנספח להסכם המנוי, כדמי פקדון בעד ציוד הקצה שהתקין בחצרי המנוי; סכום דמי הפקדון לא יעלה על עלות רכישתו של ציוד הקצה שהושאל למנוי.  
על אף האמור לעיל, השאיל או השכיר בעל הרשיון ציוד קצה למנוי שהוא מפענח ספרתי משולב עם רכיב הקלטה או מפענח התומך בטכנולוגיית HD, רשאי בעל הרשיון לחייב את המנוי בהפקדת סכום כסף אשר יפורט כנספח להסכם המנוי, כדמי פיקדון בעדו. סכום דמי הפיקדון יקבע על ידי בעל הרשיון ולא יהיה מוגבל לשווי ציוד הקצה שהושאל או הושכר למנוי.

למעט אם היה ציוד הקצה מפענח ספרתי משולב עם רכיב הקלטה.

16.3.2 בעל הרשיון רשאי לגבות את דמי הפקדון במספר תשלומים, במועדים שהוסכם עליהם עם המנוי.

16.3.3 אם בעל הרשיון מאפשר למנוי תשלום דמי הפקדון במספר תשלומים כנגד הסדר אשראי, יהיה הסדר האשראי חלק מהסכם המנוי.

16.3.4 בעל הרשיון אינו רשאי להעלות את שיעור הפקדון שהופקד בעד ציוד הקצה או לגבות פקדון נוסף בשל החלפת הציוד או בשל שינוי ערכו, סיווגו או ייעודו, אף אם חלפה תקופת הפחת של הציוד לפי סעיף 16.3.7.

16.3.5 על אף האמור בסעיף 16.3.4, רשאי המנהל להורות לגבי עשייה בפקדון, הגדלתו או שינויו, בעת החלפת ציוד קצה, שינויו או שיפורו.

16.3.6 סכום הפקדון, בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, מן המדד שפורסם לאחרונה לפני הפקדת הפקדון עד המדד שפורסם לאחרונה לפני

החזרתו למנוי (להלן – "סכום ההחזר"), יוחזר למנוי לא יאוחר מתום שלושים ימים מיום שנותקו או הופסקו השידורים למנוי, לפי המוקדם. איחר בעל הרשיון בהחזרת סכום ההחזר, יחויב, בנוסף להפרשי הצמדה למדד, בריבית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961.

16.3.7 השאיל בעל הרשיון למנוי את ציוד הקצה, רשאי הוא לנכות מסכום ההחזר עד 10% מגובה עלות רכישתו של ציוד הקצה, לכל שנה או חלק ממנה, שמיום התקנת הציוד ועד ניתוק או הפסקת השידורים למנוי. שולב במפענח סיפרתי רכיב הקלטה או מפענח התומך בטכנולוגיית HD, רשאי בעל הרשיון לנכות מסכום ההחזר עד 10% מגובהו.

16.3.8 בעל הרשיון אינו חייב להשיב את סכום ההחזר בפרק זמן, שבמהלכו לא איפשר המנוי את הסרת ציוד הקצה או שהיה עליו להחזירו והוא לא עשה כן.

#### **16.4 פיגור בתשלומים**

16.4.1 בעל הרשיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה על תשלומים בעד שידורים ושירותים שלא שולמו במועד, שנקבע בהסכם המנוי לתשלומים (להלן – "מועד הפרעון המוסכם").

16.4.2 שיעורי ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה לא יעלו על אלה:

- (א) **ריבית פיגורים** – בשיעור הקבוע בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961<sup>11</sup>, לעניין ריבית המשתלמת יחד עם הפרשי הצמדה, בעד התקופה שבין מועד הפרעון המוסכם עד המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד התשלום בפועל של הסכום הנקוב;
- (ב) **הפרשי הצמדה** – בשיעור עלית מדד המחירים לצרכן מן המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד הפרעון המוסכם עד המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד התשלום בפועל של סכום החוב;
- (ג) **הוצאות גביה** – בסכום שיקבע המנהל מעת לעת, ובלבד שחלפו ארבעה-עשר ימים לפחות ממועד הפרעון המוסכם.

#### **16.5 פטור מדמי מנוי בשל תקלה**

---

<sup>11</sup>ס"ח 348, התשכ"א, עמ' 192

16.5.1 המנוי פטור מתשלום דמי המנוי בעד כל מיקבץ שידורים ששידורו הופסק עקב תקלה של בעל-הרשיון, לכל תקופת ההפסקה, ובלבד שנתקיים אחד מאלה:

- (א) במהלך כל ששה חודשים מיום שהיה למנוי, ארעו הפסקות שידורים שנמשכו, במצטבר, שבעה ימים לפחות;
- (ב) הפסקת השידורים נמשכה לפחות עשרים וארבע שעות;
- (ג) הזמין מנוי שידור או שירות והללו לא התקבלו בידי המנוי בגלל מעשה או מחדל של בעל הרשיון;
- (ד) הזמין מנוי מיקבץ והוא לא כלל את כל הערוצים האמורים להיכלל בו;
- (ה) הוגבל או הותלה הרשיון ובשל כך נמנע ממנוי לקבל שידורים, שהם נושא התקשרותו עם בעל הרשיון, פטור המנוי מתשלום דמי מנוי לכל התקופה בה לא קיבל שידורים כאמור, ואם שילמם מראש, יחזיר לו בעל הרשיון את החלק היחסי מהם, כולל הפרשי ריבית והצמדה;
- (ו) היה בין בעל הרשיון למנוי הסכם למתן שירותי תחזוקה המחייב את בעל הרשיון לתקן תקלה בציוד הקצה של המנוי תוך פרק זמן נקוב, יראו לעניין סעיף זה את התמשכות התקלה מעבר לפרק הזמן הנקוב כאמור, כפרק זמן בו הופסק מיקבץ עקב תקלה של בעל הרשיון.

16.5.2 ביקש מנוי לקבל שידורים הניתנים בתשלום בעד צפייה (Pay Per View) לא יחייב בעל הרשיון את המנוי בתמורת השידור, אם במהלך ששים דקות באותו שידור הופסק השידור עקב תקלה של בעל הרשיון למשך שלוש דקות במצטבר, ואם היה השידור קצר מששים דקות, תבוא לעניין זה הפסקה בת פרק זמן קצר יותר יחסית.

16.5.3 אין באמור כדי לגרוע מזכויותיו של מנוי כלפי בעל הרשיון לפי כל דין או לפי ההסכם שביניהם בשל אי אספקת שידורים.



## פרק ז': תשלומי בעל הרשיון, אחריות, ביטוח וערבות

### 17. תמלוגים ותשלומים

#### 17.1 תמלוגים

17.1.1 בעל הרשיון ישלם את התמלוגים והתשלומים לפי תקנות הבזק (שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין) (דמי רשיון ותמלוגים), התשנ"ט-1999 (בפרק זה – "תקנות התמלוגים").

17.1.2 תשלום התמלוגים והתשלומים הוא תנאי יסודי לרשיון זה.

#### 17.2 תשלומי חובה אחרים

תמלוגים ותשלומים כאמור ישולמו בנוסף לכל אגרה, או מס, או תשלום חובה אחר, שבעל הרשיון חייב בהם על-פי כל דין.

### 18. אחריות וביטוח

#### 18.1 הגדרת היקף החבות

בחלק זה, "שימוש ברשיון" – הקמת מערכת שידורי לוויין, הפעלתה ואחזקתה, בין בידי בעל הרשיון ובין באמצעות אחר, לרבות בידי עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.

#### 18.2 אחריות בעל הרשיון

18.2.1 בעל הרשיון ישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, מן השימוש ברשיון או עקב השימוש בו.

18.2.2 בעשותו שימוש ברשיון, ינקוט בעל הרשיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברשיון, יתקן בעל הרשיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין.

18.2.3 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרשיון אחריות מעבר לאחריות הקבועה בדיני הנזיקין הרגילים ואין בו כדי לגרוע ממנה.

### 18.3 עשיית חוזה ביטוח

- 18.3.1 בעל הרשיון יעשה על חשבוננו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה לפי התנאים שבסעיף 18.4.
- 18.3.2 בעל הרשיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית, שהיא תחוייב בה כלפי צד שלישי כלשהו כתוצאה מן השימוש ברשיון, ולמעט כתוצאה ממתן הרשיון; שיפוי לפי סעיף זה יבוטח בידי בעל הרשיון בביטוח אחריות.
- 18.3.3 בעל הרשיון יבטח את עצמו, לרבות עובדיו וקבלניו, מפני כל חבות כספית כאמור בסעיף 18.2.1, שהוא עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, מן השימוש ברשיון ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו למערכת שידורי הלווין, כולה או חלקה, מן שימוש ברשיון, ובכלל זה מפני סיכוני צד שלישי.
- 18.3.4 בעל הרשיון ימציא למנהל אישור חברת ביטוח (להלן – "אישור המבטח") בנוסח המצורף כנספח י"א לרשיון; לאישור המבטח יצרף בעל הרשיון העתק מחוזה ביטוח על כל חלקיו ונספחיו, אם יידרש לכך על ידי המנהל; בעל הרשיון ימציא למנהל על פי דרישתו חוות דעת מאת יועץ ביטוח, המאשר כי חוזה הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי האמור ברשיון זה ללא כל התניה; אישור המבטח יימסר למנהל תוך שבעה ימים מחתימת חוזה הביטוח ובכל מקרה לא יאוחר מ-21 יום ממועד כניסת סעיף זה לתוקף, והוא יצורף כחלק מנספח י"א לרשיון; אישור מבטח יימסר למנהל עד יום 15 בדצמבר בכל שנה בגין חוזה הביטוח שיחול בשנה העוקבת.
- 18.3.5 בעל הרשיון יציג למנהל, אחת לשנה, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, שאין פיגורים בתשלומים של בעל הרשיון בעד פרמיות ביטוח, וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.

### 18.4 תנאים בחוזה הביטוח

- 18.4.1 בחוזה הביטוח יציין המבטח, כי קרא את הוראות הרשיון ואת הוראות פרק זה, וכי הוראות פרק זה מהוות חלק בלתי נפרד מחוזה הביטוח.
- 18.4.2 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויותנה בו כי בתום התקופה הקבועה בו יוארך הביטוח מאליו.

18.4.3 בחוזה הביטוח תיקבע התניה, לפיה בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, לרבות בשל אי תשלום דמי הביטוח ולרבות מחמת הפרתו של תנאי מהותי בו, עליו להודיע על כך מראש למנהל וזאת לא פחות מתשעים ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן בסעיף זה – "התראת ביטולי").

18.4.4 נשלחה התראת ביטול כאמור, יפעל בעל הרשיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי, וכן יודיע למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטול אי תשלום דמי ביטוח בידי בעל הרשיון, רשאי המנהל לשלם במקומו את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל תשלום דמי הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת.

18.4.5 ביקש בעל הרשיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע על כך למנהל לפחות ארבעים וחמישה ימים לפני שהוא מתכוון לבטל בפועל את החוזה.

18.4.6 הסכים בעל הרשיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יעשה בעל הרשיון חוזה ביטוח עם מבטח מורשה אחר באופן שכניסת חוזה הביטוח החדש לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת, לפי סעיף 18.3.4, לפחות שלושים ימים לפני כניסתו לתוקף, ויחולו עליו הוראות חלק זה.

## **18.5 תרופה בשל הפרת תנאי לעניין ביטוח**

אם לא עשה בעל הרשיון חוזה ביטוח, או אם נתברר כי חוזה הביטוח שעשה בוטל או שפג תוקפו, ולא עשה בעל הרשיון חוזה ביטוח חדש כאמור לעיל, או שחוזה הביטוח שנעשה אינו ממצה את חובותיו של בעל הרשיון לפי חלק זה ברשיון, רשאי המנהל לבצע במקומו את הביטוח ולשלם את דמי הביטוח, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית לכיסוי סכומים שהוציא בשל הביטוח או לגבותם בכל דרך אחרת; כל זאת בלי לגרוע מן הסמכות לבטל, להגביל או להתלות את הרשיון בשל אי ביצוע הביטוח בידי בעל הרשיון לפי תנאי רשיון זה, או בשל הפרה אחרת של הרשיון.

## 19. ערבות למילוי תנאי הרשיון

### 19.1 הערבות ומימושה

- 19.1.1 לרשיון זה מצורפת, כנספח ט', ערבות בנקאית בלתי מותנית לטובת מדינת ישראל בסך 30 מיליון שקלים חדשים, להבטחת כל התחייבויותיו וחובותיו של בעל הרשיון בקשר עם הרשיון, לרבות מכוח החוק ותקנות שהוצאו מכוחו ולפי כללי המועצה.
- 19.1.2 את הערבות האמורה יפקיד בעל הרשיון בחמישה כתבי ערבות כלהלן:  
כתב ערבות אחד בסך 15 מיליון ₪, שני כתבי ערבות אחד בסך 5 מיליון ₪ כל אחד וחמישה כתבי ערבות בסך 1 מיליון ₪ כל אחד.
- 19.1.3 החל מתום שנה לאחר מתן אישור ההפעלה רשאי השר, בהתייעצות עם המועצה, לשקול הפחתה של גובה הערבות או להמירה, כולה או חלקה, לערבות בעלים, ולשוב ולעשות כן, בין היתר, בשל טעמים אלה: עמידה נאותה של בעל הרשיון בהוראות כללי המועצה והרשיון, תשלום התמלוגים לרבות קיזוזים מדמי הרשיון לפי תקנות התמלוגים, ועידוד התחרות.
- 19.1.4 הערבות תשמש להבטחת מילויים של תנאי הרשיון בידי בעל הרשיון ואכיפתם, וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שנגרמו או שעלולים להיגרם למדינה – בין במישרין ובין בעקיפין – עקב אי מילוי תנאי הרשיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או עקב ביטול הרשיון, הגבלתו או התלייתו; בלי לגרוע מהאמור לעיל, תשמש הערבות להבטחת תשלומם של תמלוגים לפי תקנות התמלוגים ושל תשלומים שהושתו על בעל הרשיון לפי תקנות שהותקנו מכוח סעיפים 6מב ו-6נז לחוק.
- 19.1.5 השר רשאי, בהתייעצות עם המועצה, להורות על חילוט הערבות, כולה או חלקה, בשל הפרה שהפר בעל הרשיון את הוראות הרשיון או הוראת הדין.
- 19.1.6 בוטל הרשיון, רשאי השר להורות כי יחולטו מן הערבות סכומי כסף הדרושים לשם מניעת פגיעה במנוייו של בעל הרשיון, ולהורות מה ייעשה בכספים אלה כדי לצמצם פגיעה במנויים כאמור.
- 19.1.7 ערבות שהמציא בעל הרשיון והכספים שהתקבלו ממימוש ערבות כאמור אינם ניתנים לעיקול.

## **19.2 תקופת תוקפה של הערבות**

- 19.2.1 הערבות תהיה תקפה במהלך כל תקופת הרשיון ועד לתום תקופה נוספת של שנתיים מיום שפג תוקפו של הרשיון, מכל סיבה שהיא.
- 19.2.2 ראה השר כי בעל הרשיון לא סילק חובותיו לפי האמור ברשיון, בתוך שישים ימים לפני תאריך סיום תוקף הערבות, רשאי הוא לדרוש מבעל הרשיון להאריך את תוקף הערבות לתקופה שקבע או להמציא ערבות חדשה כאמור, והוראות סעיף זה יחולו גם על הערבות החדשה; לא המציא בעל הרשיון ערבות חדשה כאמור, רשאי השר להורות על חילוט הערבות.
- 19.2.3 אישר השר קבלת ערבות אשר תוקפה ניתן להארכה מעת לעת על פי דרישתו, יאריך בעל הרשיון את תוקפה, לפני מועד סיום הערבות, למשך התקופה שיורה לו השר; אם לא פטר את בעל הרשיון מן החובה להאריך את תוקף הערבות, ולא הוארך תוקפה של הערבות במועד כאמור, רשאי השר לחלט את הערבות בלא התראה מוקדמת.

## **19.3 שמירת סעדים**

- 19.3.1 חילוט הערבות, כולה או מקצתה, אינו בא לגרוע מן הסמכות לבטל את הרשיון, להגבילו או להתלותו.
- 19.3.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרשיון כלפי המדינה בכל הנוגע לשיפוי בעד נזקים שנגרמו למדינה ואשר חובת השיפוי בגינם חלה על בעל הרשיון, לפי הוראות הרשיון ועל פי הוראת כל דין.

## **20. פיקוח ודיווח**

### **20.1 סמכות פיקוח**

- 20.1.1 השר, או מי מטעמו, וכן המועצה וכל מי מטעמה רשאים לפקח על פעולותיו של בעל הרשיון לפי הוראות הרשיון ולפי הוראות החוק, התקנות וכללי המועצה.
- 20.1.2 בעל הרשיון ישתף פעולה עם השר, המועצה, היו"ר, המנהל או מי שהוסמך על-ידם בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו כאמור, ובלי למעט מכלליות האמור, ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע או מסמך שברשותו או בשליטתו,

אשר דרוש להם לשם ביצוע הפיקוח. לעניין רשיון זה, "מסמך" – לרבות מידע השמור במחשב או במאגר מידע.

20.1.3 לצורך קיום הפיקוח כאמור, רשאי המנהל או מי שהשר הסמיכו לכך, להיכנס בכל עת סבירה לכל מיתקן, משרד או אולפן המשמשים את בעל הרשיון לשידורים ולשירותים לפי רשיון זה, כדי לפקח על פעולותיו של בעל הרשיון לפי רשיון זה.

20.1.4 פניה אל בעל הרשיון בכל הנוגע לביצוע פיקוח כאמור בסעיף 20.1.2, תענה על ידי בעל הרשיון מוקדם ככל האפשר אך לא יאוחר מאשר תוך 10 ימי עסקים, אלא אם הוסכם אחרת על ידי הפונה.

## **20.2 חובת הגשת דו"חות**

20.2.1 בעל הרשיון יגיש למנהל ולמועצה דינים וחשבונות, ככל שהם נדרשים ברשיון, או בכללי המועצה.

20.2.2 המנהל או היו"ר, לפי העניין, יוכלו להודיע לבעל הרשיון כי הוא פטור, לשעה או דרך כלל, מהגשת דו"ח פלוני, וכן יוכלו לדרוש מבעל הרשיון להגיש דו"חות אחרים שאינם מן המפורטים להלן; בעל הרשיון יוכל להשיג על הוראה זו בפני השר.

20.2.3 דו"חות כאמור יוגשו במתכונת ובמועדים שנקבעו ברשיון זה.

20.2.4 דו"ח חודשי יוגש מדי חודש, עד ה-21 בחודש; דו"ח רבעוני יוגש בחודשים ינואר, אפריל, יולי, אוקטובר, עד ה-21 בחודש, ויתייחס לתקופה שמאז הדו"ח הקודם; דו"ח אירוע יוגש בתוך פרק הזמן שנקבע לו מיום האירוע המדווח.

## **20.3 סוגי הדו"חות**

בעל הרשיון ימציא כאמור דו"חות כלהלן:

(א) **דו"ח מבקשים ומנויים** – דו"ח רבעוני, ובו מספר המנויים של בעל הרשיון בתאריך הדו"ח;

(ב) **דו"ח תלונות** – דו"ח רבעוני ובו סיכום סטטיסטי של התלונות אשר הוגשו מאת מנויים במהלך תקופת הדו"ח בנוגע לשירות, לרבות נושא התלונות, אופן בירורן והטיפול בהן; בעל הרשיון ימציא דו"ח על תלונה מסויימת אם נדרש לכך על ידי המנהל;

- (ג) **דו"ח תקלות** – דו"ח חודשי ובו סיכום סטטיסטי של התקלות שאירעו במהלך אותו חודש; בעל הרשיון ימציא דו"ח על תקלה מסויימת, אם נדרש לכך על ידי המנהל;
- (ד) **דו"ח ביצועים** – דו"ח רבעוני, יפרט את נתוני הזמינות, ואת הביצועים הטכניים של המערכת מול הדרישות הקבועות ברשיון, בפועל בתקופת הדו"ח;
- (ה) **דו"ח DVB** – דו"ח רבעוני ובו יפרט בעל הרשיון את הבדיקות שקיים במהלך תקופת הדו"ח לפי תקני הבדיקות של DVB ואת תוצאותיהן;
- (ו) **דו"ח על שיעבוד או עיקול** – בעל הרשיון ידווח מיידית למנהל בכל מקרה של הטלת עיקול או שיעבוד על נכס מנכסי הרשיון, מימושם או ביטול זכות כלשהי של בעל הרשיון בנכס;
- (ז) **דו"ח בעלי זכות** – דו"ח אירוע, בדבר שינויים שחלו, אם חלו, בבעל הרשיון, במנהליו, בבעלי הזכות או בבעלי השליטה בו, לרבות חתימת הסכם, או תיקונו של הסכם כלשהו שבעל זכות בבעל הרשיון צד לו, המשפיע על השליטה, במישרין או בעקיפין, בבעלי הרשיון.

## 21. שונות

### 21.1 הרשיון כמסמך ממצה

- 21.1.1 זכויות, חובות, היתרים, איסורים והגבלות המוקנים לבעל הרשיון, או שהם חלים על בעל הרשיון – בכל הנוגע להקמתה ולהפעלתה של מערכת שידורים ושירותים באמצעות לוויין – ניתנים לבעל הרשיון וחלים על בעל הרשיון על פי רשיון זה ולפי הוראותיו בלבד.
- 21.1.2 בעל הרשיון אינו זכאי לטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרשיון, בין בכתב ובין בעל פה, בין לפני שניתן הרשיון ובין לאחר שניתן הרשיון, למעט פרשנות שניתנה בידי השר לפי סעיף 2.2.

### 21.2 החזקת מסמכי הרשיון והחזרתם

- 21.2.1 בעל הרשיון יחזיק את מסמכי הרשיון במשרדו לעיון הציבור; אם שונו תנאי הרשיון, יצרף בעל הרשיון את נוסח השינוי למסמכי הרשיון האמורים.
- 21.2.2 על אף האמור בסעיף 21.2.1, אין חובה על בעל הרשיון להציג לעיון הציבור מסמכים אלה, הנספחים לרשיון:

- (א) נספח א' – פרטי בעל הרשיון, אולם יציג לעיון הציבור פירוט של בעלי העניין בו ;
- (ב) נספח ג' – תכנית הנדסית ;
- (1ב) נספח ד' – בדיקות שוטפות של המערכת ;
- (2ב) נספח ה' – נוהל להתקנת ציוד הקצה בבית המנוי ;
- (3ב) נספח ו' – תחזוקה ותקלות ;
- (ג) נספח ט' – ערבות בנקאית ;
- (ד) נספח י"א – חוזה ביטוח ;
- (ה) חלקים נוספים ברשיון, אשר המועצה קבעה כי יש בגילויים משום חשש לפגיעה בסודיות מסחרית או עסקית.

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

### **21.3 זחיית מועד**

מועד שנקבע ברשיון זה – רשאי השר לשנותו, אולם מועד שנקבע לקיומה של חובה בידי בעל הרשיון לא יוקדם אלא לאחר שניתנה לבעל הרשיון הזדמנות להביא טענותיו בעניין השינוי.

### **21.4 שמירת אחריות**

אין בסמכות הנתונה בידי השר, המועצה, היו"ר או המנהל, או מי מטעמם, לפי רשיון זה, כדי להטיל על השר, המועצה, היו"ר או המנהל, או על מי שפועל מטעמם, אחריות כלשהי, המוטלת מכוחו של הרשיון על בעל הרשיון, ואין בה כדי לפגוע, לגרוע או להסיר מאחריותו של בעל הרשיון, כאמור בהוראות הרשיון ולפי כל דין.

### **21.5 אופן משלוח הודעה**

21.5.1 הודעה בכל הנוגע לרשיון זה, או לביצועו, תינתן בכתב.

21.5.2 כל הודעה מאת בעל הרשיון למועצה, לעניין רשיון זה, תימסר או תישלח באמצעות היו"ר ; עותק מכל הודעה מאת בעל הרשיון לשר, לעניין רשיון זה, יישלח ליו"ר.



## **21.6 פעילות באזורים**

21.6.1 בעל הרשיון יפנה תוך שלושים (30) ימים מקבלת הרשיון אל ראש המינהל האזרחי באזורים לשם קבלת היתר למתן שידורים ושירותים לפי רשיון זה, לפי הדין החל בהם.

21.6.2 בעל הרשיון יפעל באזורים על פי היתר של המינהל האזרחי ועל פי הדין החל בהם.

\* \* \*

## נספח ז' – הגנה על פרטיותם של מנויים

### 1. כללי

- 1.1 הוראותיו של נספח זה באות להוסיף על כל דין או הוראת מינהל ועל סמכותו של בית משפט, ולא לגרוע מהם.
- 1.2 הוראות אלה יחולו על בעל הרשיון, על עובדיו ושלוחיו וכל מי מטעמו. בעל הרשיון יקבע תניות בהתקשרויות שיערוך, בהתאם להוראות אלה.
- 1.3 בעל הרשיון מחוייב בקיומן של ההוראות הכלליות, בין במסגרת ההסדרים הטכניים שהוצגו בבקשתו או בנספח זה, ובין באמצעים נוספים שעליו ליישם, לפי נסיבות העניין.
- 1.4 למען הסר הספק יובהר, כי הפרת זכויותיו של מנוי לפי נספח זה תיחשב להפרה של הרשיון, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה שיש למנוי בשל כך לפי כל דין.

### 2. קבלת הסכמתו של מנוי לעשייה במידע

- 2.1 בעל הרשיון יודיע למנוי, במסמך שיצורף להסכם המנוי, ולפחות אחת לשנה, באופן ברור ומפורט את אלה:
  - (א) אופי המידע האישי של המנוי שנאסף ושעתיד להיאסף בידי בעל הרשיון ביחס לאותו מנוי, ואת השימוש שעתיד בעל הרשיון לעשות במידע; "שימוש" – לרבות במסירה לאחר.
  - (ב) האופי, התדירות והמטרות שבהם עשוי המידע להימסר לאחרים, וכן את סוגי האנשים שעשויים לקבל את המידע;
  - (ג) פרק הזמן שבו יישמר המידע בידי בעל הרשיון;
  - (ד) המועדים והאמצעים שבהם תהיה למנוי גישה למידע האישי שאצל בעל הרשיון;
  - (ה) המגבלות, החלות על בעל הרשיון מכוח הדין ומכוח הרשיון לרבות נספח זה, בנוגע לאיסוף המידע ומסירתו לאחרים, וכן את הסעדים והתרופות שנתונים בידי המנוי לאכיפת המגבלות כאמור.
- 2.2 בעל הרשיון לא יעשה כל שימוש במידע אישי של מנוי, מבלי שנתן לכך המנוי הסכמתו מראש ובכתב.

2.3 בעל הרשיון יפנה למנוי לקבל את הסכמתו לשימוש במידע, באופן שיאפשר למנוי לקבוע אילו פעולות הוא מתיר, אילו פעולות הוא אוסר, למי הוא מאשר את העברת המידע ולאילו מטרות; מסמך הפנייה למנויים יובא לאישור המועצה.

2.4 בעל הרשיון רשאי, באישור המועצה, להודיע כי סירובו של מנוי לאשר פעולות מסויימות במידע, אשר נחוצות לשם מתן השירותים והשידורים לפי הסכם המנוי, ימנעו את ההתקשרות עמו בהסכם מנוי.

2.5 בעל הרשיון רשאי לקבל את הסכמתו של מנוי להעברת מידע אישי שלו לעניין מסויים, אשר לא הוסדר במסמך אישור כאמור בסעיף 2.2, גם באמצעות ציוד הקצה, אם יש בידו להראות בכל עת כי האישור ניתן בידי המנוי עצמו לפעולה שלגביה התבקש.

2.6 הודיע מנוי על הסכמתו לשימוש כלשהו במידע אישי שלו, הוא רשאי בכל עת, טרם נעשה אותו שימוש, להודיע לבעל הרשיון על ביטול הסכמתו, ובעל הרשיון יימנע מהשימוש כאמור במידע או מהמשך השימוש בו.

### **3. איסוף המידע ושמירתו**

3.1 לא יעשה בעל הרשיון שימוש במערכת השידורים והשירותים ובציוד הקצה לשם איסוף מידע אישי של מנוי, אלא במידה הנחוצה לשם קיום השירותים והשידורים לפי הרשיון או כדי לאתר או למנוע הונאות הקשורות בהם.

3.2 לא יפרסם בעל הרשיון ולא יגלה כל מידע, שניתן ללמוד ממנו מידע אישי של מנוי פלוני.

3.3 בעל הרשיון ישמור את המידע במקום מאובטח, על גבי מחשב שהשימוש בו מוגבל לבעלי הרשאות מתאימות בלבד; בעל הרשיון יערוך וישמור את רשימת בעלי ההרשאות לעשייה במחשב.

3.4 מערכת המחשב תתוכנן ותוקם באופן שתגביל את העשייה במידע בהתאמה לאמור בנספח זה; עשייה במידע תתועד, לרבות זהות מבצע הפעולה, פרטי המידע, אופי הפעולה ואישור המנוי לה. למרות האמור, רשאית המועצה לקבוע פעולות, אשר יתועדו באופן קבוצתי או אחר.

3.5 בעל הרשיון יקבע מועדים ומקומות סבירים, שבהם יוכל המנוי לעיין במידע אישי שלו השמור בידי בעל הרשיון, ללא תשלום; למנוי תינתן הזדמנות סבירה לדרוש מבעל הרשיון לתקן פרטי מידע אישי כאמור, אם ברשות בעל הרשיון מידע אישי בלתי מדוייק.

3.6 בעל הרשיון ישמיד כל עותק של מידע אישי של מנוי, אם המידע אינו נחוץ עוד למטרות שלשמן ניתן או נאסף מלכתחילה, ואם אין תלויה ועומדת דרישה מכוח דין לעיון במידע או לשמירתו.

## נספח ח' – השירות ללקוח

### 1. משרדי שירות ללקוח

בעל הרשיון יפעיל משרדי שירות למנוי כמפורט; בעל הרשיון יפרסם ברבים את מענם של משרדי השירות ודרכי הפנייה אליהם; בעל הרשיון יודיע למנהל ולמנויו על מענם של משרדי השירות ועל כל שינוי במען.

**1.1 מקום המשרד:** מרכז שירות טכני יהיה מרכז שירות ארצי ו-CSR. המרכז יטפל בכל סוגי הפניות של הלקוחות מכל מקום ישוב בארץ באופן שכל ענייני הלקוח יפתרו טלפונית או באמצעי תקשורת אחרים מבלי שהלקוח יתבקש להגיע למרכז שירות.

**1.1.1** בעל הרשיון יבדיל בין הטיפול בין שירות CSR לבין שירות ו-CSR כדלקמן:  
בשירות CSR יינתן מידע למנויים בנושאים: מידע בנושא המוצר, תכנים, שירותים, מידע בנושא חשבונות אישיים וגבייה, מידע בנושא תפעול המערכת ונושאי שיווק ושימור מנויים.  
בשירות ה-CSR תופעל יחידה אשר תטפל בכשלים טכניים שיועלו על ידי מנויים, כלל הנושאים שלא ייפתרו במענה טלפוני יתואמו על ידי היחידה להגעת טכנאי.

### **1.2 שעות קבלה מענה אנושי (CSR-TSR):**

השירות יינתן 24 שעות ביממה. בנוסף יפעל מענה קולי 24 שעות ביממה בכל ימות השנה; הודעות הנמצאות במענה הקולי יטופלו בזמן אמיתי במטרה לסגור את מעגל השירות.

בעל הרשיון יהיה רשאי להעמיד לטובת מנויו לצורך פנייה למוקד השירות, מספר או מספרי טלפון יעודיים, בעלות מירבית של שיחה מקומית ברשת בזק.

לצורך כל פניה שעניינה אינו רכישת שירות, מוצר או שידור, יעמיד בעל הרשיון לטובת מנויו, בנוסף לכל מספר טלפון אחר כאמור לעיל, גם מספר טלפון חינוך מסוג 1-800. אפשרות הפניה חינוך תפורסם בהבלטה בכל פרסום שעניינו פניה כאמור לעיל, לרבות בהסכם המנוי, באתר האינטרנט של בעל הרשיון, בכל מדריך טלפונים הכולל פרטי התקשרות עם בעל הרשיון, ובכל הודעה או כיתוב, לרבות באמצעות הטלויזיה, וכן תימסר ללקוח בעת התקנת הממיר באמצעות מדבקה בולטת לעין, מגנט, כרטיס ביקור או כל אמצעי אחר שיאושר ע"י המועצה. גודל כל ספרה של מספר החינוך לא יפחת מגודל כל ספרה של כל מספר טלפון אחר שיופיע באותו פרסום.

כל הפניות הטלפוניות למוקד השירות יתבצעו באמצעות התקשרות חינם (סדרת 1-800). אפשרות הפניה חינם תפורסם בכל כלי השיווק לרבות חוזה הלקוח, וכן תימסר ללקוח באמצעות מדבקה או מגנט בעת התקנת הממיר.

### 1.3 רמת שירות למענה :

רמת השירות למענה תהיה מתוכננת ליותר מ-70% מענה אנושי בשעות העומס ועד 100% למענה הקולי, זמן המתנה ממוצע למענה אנושי יעמוד על 30 שניות לכל היותר – זמן המתנה מקסימלי לפנייה לחברה לא יעלה על 90 שניות.

## 2. מעריך המחשוב של מרכז השירות ללקוח

2.1 מערכת שירות הלקוחות כוללת מגוון רחב של שאילתות דיווח (חשבונות, שידורים בתשלום, תשלומים, היסטוריית לקוח וכדומה) ומערכת הערות ותזכורות, שניתן להיעזר בה לניהול הקשר עם המנוי ולמעקב פעולות המשך.

המערכת מאפשרת רישום נתונים על המנוי, כולל שירותים, ציוד, כתובות, תנאי תשלום ואשראי.

להלן תיאור הישויות הכלולות במערכת :

#### • מנוי

”מנוי” – מתאר חשבון מנוי. המערכת מקנה ערך סטטוס לכל לקוח (מעוניין, פעיל, מושעה, מנותק או אחר).

#### • חוזה

חוזה הוא הסכם מסחרי למנוי בודד.  
למנוי אחד יכול, אך לא חייב שיהיו מספר חוזים.

#### • שירותים חוזים

כל חוזה מכיל התקשרות מנוי לשירות או לשירותים. הרחבת שירות אינה מחייבת בחוזה נוסף ואפשר שתעשה בהוראה טלפונית מזוהה, בדואר אלקטרוני או בעקבות פניית המנוי לחברה בכתב.

## מענים

לכל מנוי יכול להיות מען אחד או יותר. יש סוגים שונים של מענים והם משמשים למטרות מוגדרות (מען למשלוח חשבונות, מען למשלוח חבילות, מען לחומר שיווקי וכדומה). בעל הרשיון רשאי לאפשר למנוי מספר מענים במידה ומערכת המחשוב מאפשרת זאת.

## תוכנית תעריפים

התוכנית כוללת את התעריפים ואת ההנחות הישימות

## קבוצת מנויים

מנוי יכול להשתייך לקבוצת מנויים מוסדיים, כגון: "ממשלה", "מגורים", "ארגון רב לאומי". ניתן להגדיר בחופשיות קבוצות מנויים, דרך מסד נתונים במערכת.

## 2.2 מרכז שיחות

CALL CENTER – זוהי מערכת המשלבת טיפול בשיחות עם יישומים לפעילויות נכנסות ויוצאות. מרכז השיחות מהווה אמצעי ליעול הפעילות העסקית, להגברת התפוקה, לשיפור איכות השירות ולשיפור שביעות-רצון המנוי.

מרכז השיחות מנווט את דרישות הלקוחות באמצעות מענה קולי הידוסי (IVR) ונציגים במוקד הטלפוני המאוש. בין היתר, משמש המרכז כמימשק בין יחידות מענה קולי לבין בסיסי נתוני מנויים.

2.3 **מרכז תמיכה פנימי** – כדי לתמוך במשתמשים פנימיים של בעל הרשיון בפעילותם היומיומית, יוקם מרכז תמיכה פנימי. מערכת מרכז התמיכה תבצע, בין היתר, הפקת דו"חות סטטיסטיים והפקת דו"חות ניתוח בעיות.

2.4 **מערכת שליטה ובקרה לניהול שירותים למנויים (SMS)** - פרטים על מערכת שירות מנויים, מערכת הגביה, מענה קולי הידוסי וכו' ראה נפסח ג' סעיף 2.5.

### 3. תהליך ההתקנה

בקשות טלפוניות להתחברות מנויים לחברה יתבצעו ישירות למוקד השירות, או על ידי מוכרני שטח לסוגיהם. עם קליטת הבקשה במערכת יבוצע תיאום להתקנה. לוחות הזמנים להתקנה יבוצעו כמתחייב ברשיון.

חלון זמן ההמתנה של המנוי לצורכי התקנה יהיה לכל היותר 4 שעות.

ביצוע ההתקנות בדירת המנוי:

בימי ראשון עד חמישי – בין השעות 08:00 – 19:00.

בימי שישי, בערבי חג ובחול המועד – בין השעות 08:00 – 13:00.

מרכז השירות הטכני יפיק יומני התקנות.

בעל הרשיון יפקח על פעילות הקבלן והוא יהיה הגורם שיטפל בהתאם לצורך. יוקם מרכז שליטה טכני משליט (DISPATCH) המהווה צומת תיאום ובקרה לפעילות בין הקבלן/המפקח ומרכז השירות הטכני. גוף זה יהיה כפוף למנהל הטכני של בעל הרשיון. לצורכי טיפול בשינוי מועדי התקנה שהמנוי יזום, יתקשר המנוי למרכז שירות מנויים ויקבל מועד מעודכן להתקנה. ה-TSR יטפל גם בתלונות מנוי שיועברו לטיפול מיידי לסגירת מעגל השירות מול המנוי. עם סגירת המעגל יוקלדו נתוני הסגירה לבסיס הנתונים.

### 4. חלוון המתנה לצורכי תיקון תקלות

חלונות הזמן להמתנת מנוי להגעת טכנאי לתיקון תקלה יהיו בטווח של 3 שעות כדלהלן:

בימי ראשון עד חמישי – בין השעות 08:00 – 18:00.

בימי שישי, בערבי חג ובחול המועד – בין השעות 08:00 – 14:00.

על פי דרישת מנוי יתייצב טכנאי גם לתיקון תקלה ביתית עד השעה 22:00.

לוח הזמנים לתיקון תקלה, מעת שהתקבלה הודעתו של מנוי במוקד תקלות יהיה כלהלן:

(א) תקלה למנוי בודד מסוג "לא רואים דבר" – יישלח טכנאי לתיקון התקלה תוך 12 שעות עבודה;

(ב) תקלות בהן רואים אך לא באיכות גבוהה" – יישלח טכנאי בתוך 48 שעות לטיפול בתקלה.



## **5. מעקב אחר פניות להתקנה ולתחזוקה**

מערכת שירות המנויים תספק מנגנון מקיף למעקב אחר פניות להתקנה ולתחזוקה. כל פניה, בין אם היא דווחה ישירות לנציג שירות לנציג שירות מנויים במרכז שירות, דרך המוקד הטלפוני, או דרך האינטרנט, תעבור תהליכים זהים. כל פנייה שתדווח תסומן בתג זמן ותסווג לפי אופייה. הפניות מועברות לנציגי שירות בהתאם להתמחותם באמצעות תזכורות. מדי יום ביומו יופקו דוחות מעקב עד סגירת מעגל השירות. לאורך מחזור החיים של פנייה, יירשמו כל המגעים עם המנוי והפעולות שנקטו אנשי המקצוע המעורבים בתהליך.

## **6. חשבונות למנוי**

החשבונות יפרטו בבהירות ובקיצור, את העלות של השירותים השונים שצרך המנוי. כמו כן יפורטו ההנחות, בהתאם לתוכנית החיוב הנבחרת: בפירוט על פי נושאים בהתאם לצריכת המנוי בחודש / או בפרק הזמן אליו מתייחס החשבון הרלוונטי.  
**מנוי יוכל לצפות בחשבון ובפירוט הצריכה גם על מסך הטלויזיה (B-MAIL).**  
**חשבונות יישלחו בדואר ללקוחות על פי דרישה, באופן קבוע וללא תשלום.**

## **7. חיוב שירותים שונים ואופן התשלום**

מנוי יוכל לבחור במסלול התשלום בכרטיס אשראי או בהוראת קבע. שירותים שונים שיוצעו למנויי המערכת יחויבו על פי צריכה. הממיר הדיגיטלי יאגור בזיכרון בלתי נדיף את רשימת הזמנות השירותים כדוגמת סרטים, אירועי ספורט בשידור חי וכדומה. בזמנים קצובים, הנקבעים על פי כמות התנועות האגורות בזיכרון המקלט ועל פי פקודות הנשלחות אל המקלט ממערכת ניהול המנויים על גבי התווך הלוויני, יחייג הממיר על גבי קו טלפון הרגיל המותקן בבית המנוי ויעביר את רשימת התנועות אל מערכת ניהול המנויים של החברה. התנועות יעובדו במערכת ה-SMS ויוצרו החיובים המתאימים לשירותים שסופקו. קריאת החיוב על צריכתו של המנוי תעשה באמצעות מכשיר הטלפון באמצעות מספר חינם בסדרת 800-1. הפעולה תבצע בשעות הלילה המאוחרות, למשך שניות ספורות.

## **8. יישומים בממיר הביתי**

מיגון היישומים המאושרים של הממיר הביתי, מופיעים בנספח ג' המקורי לרשיון.

## **9. שידור לבתי הצופים**

שידור מידע על תוכניות השידורים בכל הערוצים המשודרים – מופיע בנספח ג' המקורי לרשיון.

## **10. ממונה על פניות הציבור**

החברה תעמיד לרשות המנויים כתובת ליחידת הפניות למנויים "הממונה על פניות הציבור" (אומבודסמן). המידע על אופן הפנייה לצורך תלונות או תשבחות יפורט בחוזה הלקוח ויימסר טלפונית לכל דורש על ידי פנייה לשירות המנויים.