

"שימוש" – כהגדרתו בסעיף 5(א);

"שירותי נדידה" – אפשרות שימוש ברשת בזק ציבורית של בעל רישיון קיים, בידי בעל רישיון חדש, לצורך מתן שירותי רדיו טלפון נייד על ידי בעל הרישיון החדש למנוייו בכל הארץ;

"תשלום מרבי לקישור-גומלין" – התשלום המרבי שבעל רישיון קיים רשאי לדרוש מבעל רישיון חדש בעד קישור-גומלין, בהתאם לתקנות שנקבעו לפי סעיף 5(ב)(2), ולעניין העברת נתונים (DATA), בעד כל 1 מגה בייט – מחיר שלא יעלה על 65% מהתשלום המרבי כאמור שנקבע לדקת שיחה.

(ב) כל בעל רישיון קיים יהיה חייב לתת שירותי נדידה לבעל רישיון חדש בהתקיים שני

אלה:

(1) בעל הרישיון החדש פנה לכל בעלי הרישיונות הקיימים לשם קבלת שירותי נדידה מהם, ולא הושגה הסכמה בינו לבין בעל רישיון קיים, אחד לפחות, בדבר התנאים למתן שירותי הנדידה כאמור;

(2) השר אישר כי בעל הרישיון החדש יכול, בהתאם לרישיון שניתן לו לראשונה או להרחבת רישיונו הקיים, לפי העניין, לספק שירותי רדיו טלפון נייד לשטח שבו מתגוררים 10% לפחות מהאוכלוסייה, שלא באמצעות קבלת שירותי נדידה (בסעיף זה – אישור השר); אישור השר כאמור לא יינתן אלא לאחר שחלפו 30 ימים לפחות מיום פניית בעל הרישיון החדש לבעלי הרישיונות הקיימים כאמור בפסקה (1).

(ג) בעל רישיון קיים ייתן לבעל הרישיון החדש שירותי נדידה לפי הוראות סעיף קטן (ב), במשך תקופה של שבע שנים ממועד אישור השר; שירותי הנדידה כאמור יינתנו באופן שיאפשר לבעל הרישיון החדש לתת שירותי רדיו טלפון נייד למנוייו, באיכות ובתנאים זהים לאלה שנותן בעל הרישיון הקיים למנוייו ולקיים הוראות שניתנו לו לפי סעיף 13.

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), חלפו ארבע שנים ממועד אישור השר, והודיע השר או מי שהוא הסמיך לכך בעל הרישיון החדש ולבעלי הרישיונות הקיימים, בסמוך לתום התקופה כאמור, כי בעל הרישיון החדש אינו יכול, בהתאם לרישיון שניתן לו לראשונה או להרחבת הרישיון הקיים, לפי העניין, לתת שירותי רדיו טלפון נייד לשטח שבו מתגוררים 40% לפחות מהאוכלוסייה, שלא באמצעות שירותי נדידה, לא תחול עוד החובה לפי סעיף קטן (ב) על בעלי הרישיונות הקיימים מתום 45 ימים מיום שהשר פרסם הודעה על כך לציבור.

(ה) השר ושר האוצר רשאים להאריך, לגבי בעל רישיון חדש מסוים, כל אחת מהתקופות האמורות בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד), לתקופה אחת נוספת שלא תעלה על שלוש שנים, אם מצאו כי הארכה כאמור נדרשת מטעמים שאינם תלויים בבעל הרישיון החדש.

(ו) השר יקבע ברישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד את התנאים למתן שירותי נדידה לפי סעיף זה ואת היקפם, ובכלל זה חובה להעביר מידע בין בעלי הרישיונות הנוגעים בדבר, ככל שהמידע נדרש לצורך מתן השירותים כאמור; כמו כן יקבע השר, בהסכמת שר האוצר, תקנות לעניין גובה התשלום בעד שירותי נדידה הניתנים לפי סעיף זה והמועדים לתשלום; תקנות ראשונות כאמור יותקנו עד יום ח' בשבט התשע"ב (1 בפברואר 2012).

(ז) עד למועד קביעת תקנות לפי סעיף קטן (ו) (בסעיף זה – המועד הקובע), רשאי בעל רישיון קיים לדרוש מחיר שלא יעלה על התשלום המרבי לקישור-גומלין בעד שירותי הנדידה.

(ח) גובה התשלום שנקבע לפי סעיף קטן (ו) יחול גם על שירותי נדידה שניתנו לפי סעיף זה עד המועד הקובע; ההפרש שבין התשלומים ששולמו לפי סעיף קטן (ז) לתשלומים שיש לשלם לפי סעיף קטן (ו) ישולם בידי בעל הרישיון החדש או בעל הרישיון הקיים, לפי העניין, בתוך 60 ימים מהמועד הקובע; לצורך חישוב ההפרש האמור ייוספו לתשלומים ששולמו לפי סעיף קטן (ז) הפרשי הצמדה וריבית כמשמעותם בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, ממועד תשלומם ועד למועד תשלום ההפרש.

(ט) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהסמכויות הנתונות לשר לפי סעיף 5, ככל שאינן סותרות את ההוראות לפי סעיף זה.

6. השר רשאי בכל עת לבטל רישיון, להגבילו או להתלותו, לפי העניין, בכל אחד מן המקרים הבאים, ובלבד שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות סבירה להשמיע טענותיו:

ביטול רישיון, הגבלתו או התלייתו

- (1) בעל הרשיון ביקש את ביטול רשיונו ;
- (2) בעל הרשיון הפר תנאי מהותי מתנאי הרשיון ;
- (א2) בעל הרשיון הפר או מנע את ביצועה של הוראה, שניתנה לפי סעיף 11(ב), 13 או 13א ;
- (ב2) בעל הרשיון הפר תנאי מתנאי הרשיון שאינו תנאי מהותי, ולא תיקן את ההפרה כפי שהורה לו השר ;
- (3) בעל הרשיון לא החל במתן שירות או חדל לתת ;
- (4) בעל הרשיון הוכרז פושט רגל ;
- (5) בעל הרשיון החליט על פירוקו מרצון או שבית המשפט מינה לו כונס נכסים או ציווה על פירוקו ;
- (6) ביצוע פעולות בזק או מתן שירותי בזק בידי בעל הרשיון אינם עומדים בתקנים וברמה נאותים של פעולה או שירות דומים, על פי כללים שנקבעו לפי חוק זה ;
- (7) טעמים שבטובת הציבור מורים על הצורך לבטל, להגביל או להתלות את הרשיון.

(תיקון מס' 21)
תש"ס-1999
(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001
(תיקון מס' 34)
תשס"ז-2006
(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

פרק ב'1: שידורי טלוויזיה בכבלים ולמנויים

(תיקון מס' 4)
תשמ"ו-1986

סימן א': פרשנות

א. בפרק זה –

"אזור" – תחום גיאוגרפי שבו חייב בעל רישיון לשידורי כבלים, על פי רישיונו, לספק שידורים ;

הגדרות
(תיקון מס' 4)
תשמ"ו-1986
(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

"אמצעי שליטה" – (נמחקה) ;

(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

"בעל זכיון" – (נמחקה) ;

(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

"בעל ענין" – (נמחקה) ;

(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

"הועדה" – ועדת הכלכלה של הכנסת ;

"המועצה" – המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, שנתמנתה לפי סעיף 6ב ;

(תיקון מס' 18)
תשנ"ח-1998

"הפקה מקומית" – תכנית טלוויזיה שהופקה לצורך שידורה בישראל, ושרוב אנשי הצוות שנטלו חלק בהפקתה ובביצועה, הם תושבי ישראל המתגוררים בה דרך קבע, למעט חדשות, תכניות בענייני היום, אירועי ספורט ושידורי רצף ;

(תיקון מס' 14)
תשנ"ו-1996

"הפקה מקומית עצמית" – הפקה מקומית שהפיק בעל רישיון לשידורי כבלים או תאגיד שבעל רישיון לשידורי כבלים הוא בעל ענין בו, או מי שמחזיק ב-10% או יותר מסוג מסוים של אמצעי השליטה בבעל רישיון כאמור, או חברה אחת כמשמעותה בסעיף 1ב1, של בעל רישיון כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, או מפיק ערוץ מטעמו ;

(תיקון מס' 14)
תשנ"ו-1996
(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

"הפקה מקומית קנויה" – הפקה מקומית שאינה אחת מאלה :

(תיקון מס' 14)
תשנ"ו-1996

(1) הפקה מקומית עצמית ;

(2) הפקה של מוסד ממשלתי ;

(3) הפקה של גוף אחר המשדר לפי כל דין, שידורי טלוויזיה לציבור או לחלק ממנו, או הפקה של תאגיד שגוף אחר כאמור הוא בעל שליטה או בעל ענין בו, או שתאגיד כאמור הוא בעל ענין בגוף האחר, במישרין או בעקיפין ;

"זמן שידור בסיסי" – הזמן המתקבל מהכפלת שלוש שעות שידור בחמישה אפיקי שידורים עצמיים של בעל רישיון כללי לשידורי כבלים, בכל יום שידור ;

(תיקון מס' 14)
תשנ"ו-1996
(תיקון מס' 25)
תשס"א-2001

"שידור ראשוני" – שידור ראשון של תכנית בטלוויזיה בישראל ;

(תיקון מס' 14)
תשנ"ו-1996

חלק ד' - שינוי תנאי הרישיון, אכיפתו וביטולו

11. שינוי תנאי הרישיון

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

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

12. ביטול הרישיון

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

- (א) בעל הרישיון לא גילה במסגרת הבקשה מידע שנדרש לגלותו או שמסר בה מידע לא נכון;
- (ב) בעל הרישיון נדרש וסרב למסור לשר או למי מטעמו מידע אשר מצוי בידיו ואשר היה חייב לגלותו מכוח הוראות רישיון זה או על פי דין, או שבעל הרישיון מסר מידע כוזב לשר או למי מטעמו;
- (ג) בעל הרישיון לא קיים את הוראות החוק, הפקודה או התקנות שהותקנו על פיהם;
- (ד) הועברו אמצעי שליטה בבעל הרישיון או שליטה בו בניגוד לאמור בסעיף 18;
- (ה) היה בפעילותו של בעל הרישיון מעשה או מחדל שפגע בתחרות בשוק התקשורת או הגביל אותה;

12.2 נתקיימה עילה כאמור, ונוכח השר כי בנסיבות העניין אין היא מחייבת את ביטול הרישיון, ייתן השר לבעל הרישיון הזדמנות נאותה לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילה לביטול.

12.3 החליט השר לשקול את ביטול הרישיון, יודיע על כך בכתב לבעל הרישיון, תוך פירוט העילה לכך ויאפשר לו, תוך תקופה שיקבע בהודעה, להביא בכתב את טענותיו בהתייחס לעילת הביטול; השר יודיע לבעל הרישיון על החלטתו בכתב, תוך פירוט נימוקיו.

12.4 בהודעת הביטול יקבע השר את המועד בו יהיה ביטול הרישיון בר-תוקף, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון להמשיך במתן השירותים לפי רישיון זה עד למתן רישיון לאחר או עד למינוי נאמן או עד למינוי כונס נכסים כדין לשם ניהול הרשת והפעלתה - לפי העניין.

12.5 בעל הרישיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעתו ויקיים הוראות רישיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.

12.6 ההליכים המפורטים לעניין ביטול הרישיון יחולו, בשינויים המחויבים, על הגבלת רישיון או התלייתו.

נספח ד' - תכנית הנדסית

1. כנספח מפורט של התכנית ההנדסית יראו את :
 - (א) התכנית ההנדסית שהוגשה במסגרת הבקשה לרישיון מיום -----.
 - (ב) כל תכנית הנדסית לפיתוח ושדרוג של הרשת שנמסרה למנהל.
2. בעל הרישיון ימלא אחר כל הכללים והמפרטים כדלקמן :
 - (א) ביצועי קצה לקצה של הרשת :
 - **שירות טלפוניה** – טיב השירות (Grade of Service) יהיה כמקובל ברשתות טלפוניה נייחות, למעט לענין שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband).
 - **שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband)** - טיב השירות יהיה על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).
 - **שירות גישה אל בעל רישיון לאספקת גישה לאינטרנט (ISP)** – שירותים אלה יינתנו על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort) תוך הגדרת קצב העברה שיאי (Peak Information Rate), בערוץ בערוץ היורד (downlink) ובערוץ העולה (uplink), ביחידות מס"ש-Mbps.
 - **שירות נתונים** - שירותי נתונים יינתנו במגוון רמות ביצועי קצה לקצה, לרבות על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).
 - **שירות תמסורת** - שירותי תמסורת יינתנו בשיעור שגיאות טוב מ- 10^{-6} .
 - (ב) רמת אמינות וזמינות הרשת ומרכיביו לא יפחת מ- :
 - מרכיבים בעלי רמת זמינות גבוהה מאוד (Carrier Grade) וקצב תקלות נמוך מאוד. ייעשה שימוש בסוגי ציוד המקיימים רמת זמינות של 0.99999 (זמן תקלה מהותית מצטבר ממוצע של עד 5 דקות בשנה), או רמת זמינות של 0.99995 (זמן תקלה מהותית מצטבר של עד 30 דקות בשנה).
 - טופולוגית רשת המאפשרת גיבוי אוטומטי לציוד שיצא מכלל פעולה.
 - טכנולוגיות הכוללות מנגנוני שיקום ושרידות מובנים.
 - (ג) זמני תגובה ברשת לא יפחת מ- :
 - **שירות טלפוניה**, למעט לענין שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband) – זמן הקמת הקשר לא יעלה על 6 שניות. ההשהיה ברשת לא תעלה על 150 מילי-שניות לשיחה המתחילה ומסתיימת בתוך רשת, 80 מילי-שניות לשיחה המתחילה או מסתיימת בקישור גומלין לרשת בזק ציבורית אחרת.
 - **שירות טלפון על פס רחב (VoB-Voice Over Broadband)** - זמן התגובה יהיה על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).
 - **שירות גישה אל בעל רישיון לאספקת גישה לאינטרנט (ISP)** - אין התחייבות מוגדרת, שכן השירות ניתן על בסיס "מאמץ מירבי" (Best Effort).
 - **שירות נתונים** - על פי סוג (Class) השירות והסכם רמת השירות (SLA) עם הלקוח.
 - (ד) חסימת ציוד קצה רט"ן, כאמור בסעיף 81, יהיה בהתאם לאפיון פונקציונאלי מיום 3.11.2008.

חלק ב' תיקון ליקויים ושמירת מסמכים והקלטות⁽¹²⁾

111. בוטל ת¹²)

112. סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם

112.1 בוטל ת¹²)

112.2 בוטל ת¹²)

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

(א) בוטל ת¹²)

(ב) בוטל ת¹²)

(ג) בוטל ת¹²)

(ד) בוטל ת¹²)

(1ד) בוטל ת¹²)

(ה) בוטל ת¹²)

(ו) בוטל ת¹²)

(ז) בוטל ת¹²)

(ח) בוטל ת¹²)

(ט) בעל הרישיון ימציא דו"ח על אירוע מיוחד, כמפורט בתקנה 8 לתקנות הפיקוח, ובמתכונת שיוור
המנהל;

(י) בוטל ת¹²)

112.4 בוטל ת¹²)

113. הודעה על ליקוי

113.1 מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב (בסעיף זה –

"הודעת המנהל" או "ההודעה").⁽³⁾

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽¹²⁾ תיקון מספר 12

⁽³⁾ תיקון מספר 3 – במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), תשמ"ו-1986

נספח ג' – דרישות מנימוס ורמת השירותים למנוי

1. ביצועים מערכתיים

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

1.2 ביצועי הרשת ושירותי המפ"א לא יפלו, בכל מקרה, מדרישות המנימוס הבאות:

(א) בסעיף זה:

"שיחות חסומות" (Blocked calls) - שיחות שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי-זמינות משאבים של הרשת או משאבים לקישור בין הרשת למערכות אחרות;

"שיחות נופלות" (Dropped calls) - שיחות שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה/קישור או המנוי מקבל השיחה;

(ב) איכות השירות ברשת לא תפחת מאלה:

(1) כמות שיחות חסומות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%);

(2) כמות שיחות נופלות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%);

(ג) המערכת תעמוד בדרישות המפורטות בפסקאות (א) ו- (ב) תשעים ותשעה אחוזים (99%) מהזמן בשעת השיא;

2. מדדי איכות שירות למנויים

2.1 יבוטל⁶⁷.

2.2 יבוטל⁶⁷.

2.3 מדדים לטיפול בפניות ציבור

(א) רמת הטיפול בתלונה בכתב - זמני התגובה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה, כאשר 5% מהפניות יענו תוך חודש.

(ב) מדדים לאיכות השירות למוקדי שירות –

- 90% מהפניות יטופלו ישירות על ידי נציגי השירות, עד סיומן.

- לא יותר מ-10% מהפניות, אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת תלונות, יופנה לרמות בכירות יותר.

(ג) פניות שיתבררו על ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת⁶⁵ נציגי התלונות לא תספק את הפונה, תועבר הפניה לדרג הניהולי אשר יבחן את הפניה שנית וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.

⁶⁷ תיקון מספר 6 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

⁶⁸ תיקון מספר 6 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 25.07.2019]

⁶⁵ תיקון מספר 5

28. פיקוח על עבודות הקמה ופיתוח

28.1 המנהל רשאי לפקח בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, על פעולות בעל הרישיון הנוגעות לביצוע עבודות ההקמה והפיתוח; לשם ביצוע הפיקוח רשאי המנהל להיכנס בכל עת סבירה לאתרי העבודה ולחצרי בעל הרישיון, לצורך עריכת מדידות ובדיקות ולצורך עיון בכל תכנית או מסמך הנוגעים לביצוע עבודות ההקמה ופיתוח.

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

29. תיקון ליקויים ופגמים

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

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

43.2 בעל הרישיון ישמור במשרדיו את יומן התחזוקה המתייחס, בכל עת, לשנים-עשר (12) החודשים הקודמים, יאפשר למנהל או לנציג מוסמך מטעמו לעיין בו בכל עת, לבדקו או להעתיקו בכל דרך שהיא, ויעבירו לעיון המנהל לפי דרישתו.

44. תיקון ליקויים ופגמים

44.1 המנהל רשאי, להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות ברמת השרידות והגיבוי של הרשת, לפגיעה ברמת הבטיחות או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין וזאת לרבות על סמך מעקב אחר ביצועי הרשת, תלונות ממנוי, בדיקות שערך או על סמך דו"חות בדיקה, מסמכים ומידע שסיפק לו בעל הרישיון.

44.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון על המועדים שעד אליהם חייב בעל הרישיון לתקן את הליקויים והפגמים.

44.3 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור, יודיע למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.

- (1ג)⁽⁹¹⁾ (1) עבור מנוי עסקי בלבד לשירותי בזק פנים ארציים ניידים יכלול הסכם ההתקשרות עמוד נפרד, שבאמצעותו רשאי מנוי עסקי בלבד לשירותי בזק פנים ארציים ניידים לבקש מבעל הרישיון לחסום מספרי/י טלפון (הכלולים בהסכם ההתקשרות) לניידות מספרים כהגדרתה בחוק (להלן – "בקשת חסימה לניידות") ובלבד שתכנית המספור לעניין ניידות מספרים (להלן – "תכנית הניידות") מתירה את חסימתם. בקשת החסימה לניידות תופיע בצמידות לאחר השאלון.
- (2) מנוי עסקי בלבד רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשת חסימה לניידות, ובלבד שתכנית הניידות מתירה את החסימה האמורה, וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשת החסימה לניידות לחסום לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.
- (3) בקשת חסימה לניידות תופנה אל בעל הרישיון בכתב ותכלול תאריך הבקשה, מספרי/י הטלפון שיש לחסום לניידות ושם המנוי העסקי; בעל הרישיון יבצע את החסימה באופן מידי ללא תשלום וישמור ברשותו את הבקשה, כאמור, ויהפוך אותה לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.
- (4) מנוי עסקי רשאי להפנות אל בעל הרישיון בכל עת בקשה להסרת חסימה לניידות וזו תבוצע על ידו מיד עם קבלתה אצלו, במהלך שעות הפעילות של מוקדי השירות, ללא תשלום; בקשה, כאמור, תופנה אל בעל הרישיון בעל פה או בכתב באמצעות דואר אלקטרוני ללא צורך במילוי טופס ייעודי של בעל הרישיון, ותכלול תאריך הבקשה, מספרי/י הטלפון שיש לפתוח לניידות ושם המנוי העסקי; המנוי העסקי רשאי לבקש בבקשה להסרת החסימה לניידות לפתוח לניידות את כל מספרי הטלפון הכלולים בהסכם ההתקשרות או בחשבון הטלפון מבלי לציין את מספריהם.
- (2ג)⁽⁹²⁾ תנאי השירות למנוי, לרבות מדדי איכות שירות למנויים כמפורט בסעיף 2 בנספח ג';
- (ד) תנאי ההתנתקות משירותי בעל הרישיון או תנאי הפסקה מוחלטת;
- (ה) תעריפי השירותים של בעל הרישיון שהמנוי הצטרף אליהם נכון ליום ההתקשרות, לרבות המועד והתנאים לסיומה של תכנית התעריפים;
- (ו) המגבלה לעניין שיעור ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות הגביה כאמור בסעיף 94.3;
- (ז) התנאי לשינוי בתעריף של שירות שהמנוי הצטרף אליו, כאמור בסעיף 92.1;
- (ח) הפרטים הקבועים בסעיפים 64 ו-64א לעניין⁽⁹³⁾ נציב תלונות ויישוב סכסוכים.
- (ט) תנאי הקובע כי במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון;
- (י) הודעה בדבר סמכות המנהל להורות לבעל הרישיון לשנות את הסכם ההתקשרות, והבהרה לפיה התקשרות המנוי עם בעל הרישיון בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה לשינוי כאמור.

⁽⁹¹⁾ תיקון מספר 9 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 14.10.19 ויחול על מנויים חדשים וקיימים]
⁽⁹²⁾ תיקון מספר 9
⁽⁹³⁾ תיקון מספר 3

חלק ג' - רמת השירות למנויים

62. **חובת קיום השירות**
- 62.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות מנויו את כל השירותים המפורטים בנספח ב', בהתאם לתנאים המפורטים בנספח האמור, ויקיים את כל שירותיו בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת חירום, בכפוף לסעיף 40, בהתאם לדרישות הטכניות והדרישות לטיב שירות, באורח תקין וסדיר ובאיכות שלא תפחת מהאמור במדדים לטיב שירות המפורטים בנספח ג' ובנספח ד' לרישיון.
- 62.2 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 87.3, בעל הרישיון יספק שירות וסל שירותים לכל מבקש בתנאים שווים ובלתי מפלים ובתעריף בלתי מפלה.
- 62.3 מצא המנהל כי שירות או סל שירותים עלול לפגוע בתחרות או בצרכנים, יודיע על כך לבעל הרישיון תוך ציון המועד בו על בעל הרישיון להפסיק להציע למנויו את השירות או את סל השירותים.
- 62.4 בעל הרישיון יספק שירותיו:
- (א) לעניין שירות פנים ארצי נייד, במקום בו ישנו כיסוי של הרשת המארכת;
- (ב) לעניין שירות מפנים ארצי ניח, במקום בו פרושה תשתית של בעל הרישיון, למעט לעניין שירות טלפון על פס רחב, אשר יינתן לכל מנוי של שירות רחב פס של מפ"א;
- (ג) לעניין שירות בזק בין-לאומי, יינתן לכל מנוי של מפ"א;
- 62.5 אם יספק בעל הרישיון שירות כלשהו לאדם או לגוף כלשהו, תמורת תשלום, השירות יהיה זמין לכל מנוי כאמור בסעיף 62.4, תוך עמידה בדרישות המינימום לעניין איכות השירות, ללא אפליה, תוך 24 חודש מיום תחילת מתן השירות תמורת תשלום.
- 62.6 על פי בקשה בכתב מאת בעל הרישיון, רשאי המנהל להתיר לבעל הרישיון סייגים להוראת סעיף 62.5 ולסעיף 62.4, לאחר שהשתכנע כי קיים קושי של ממש לספק את השירות לכל דורש וכי יש במאפייניו המסוימים של השירות משום טעם מיוחד וחריג המצדיק זאת.
- 62.7 (א) בעל הרישיון לא יספק ולא ירחיב, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו או להרחיבו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת או הרחבת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש מבעל הרישיון במפורש לקבלו או להרחיבו.
- לעניין סעיף זה, "ספק שירות" – מי שמספק שירות באמצעות הרשת והתשלום בגין השירות נעשה באמצעות חשבון הטלפון⁽³⁾.
- (ב) בקשה מפורשת⁽³⁾ תיעשה באמצעות אחד מאלה:
- (1) מסמך חתום בידי המנוי שנשלח אל בעל הרישיון;
 - (2) הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה על ידי המנוי אל בעל הרישיון;
 - (3) שיחה טלפונית בין המנוי לבין נציג בעל הרישיון;
 - (4) מסרון (SMS) שנשלח מהמנוי אל בעל הרישיון;
 - (5) הזמנת שירות באתר אינטרנט של בעל הרישיון או ספק שירות. הזמנת השירות תיעשה בהתאם להוראות נספח ג'4 לרישיון;

⁽³⁾ תיקון מספר 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]
⁽³⁾ תיקון מספר 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.01.2017]