



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

י"ג טבת תשע"ז  
11 ינואר 2017

לכבוד  
רשימת תפוצה

שלום רב,

**הנדון: סבב נוסף של תיקון רישיונות רט"ן ורישיונות אחודים בנושאים צרכניים – החלטה**

- סימוכין: (א) מסמך שימוע מב-29/16 מיום 2.2.16
- (ב) מכתבנו מב-53/16 מיום 18.2.16
- (ג) מכתבנו מיום 9.8.16
- (ד) מסמך שימוע מב-301/15 מיום 24.9.15
- (ה) מסמך החלטה מיום 2.5.16

1. בהמשך לשימוע שבסמך (א), שפורסם על ידי משרד התקשורת (להלן - "המשרד"), למכתבינו שבסימוכין (ב) ו-(ג) שעניינם בקשת מידע לצורך בחינה לעדכון רישיונות בנושאים צרכניים ושימוע בנושא זה בהתאמה, למכתבינו שבסימוכין (ד) ו-(ה), שעניינם גביית תשלומים בעסקה מתמשכת ובעסקה חד-פעמית, ולאחר שהמשרד בחן את ההתייחסויות שהובאו בפניו, החליט המשרד לתקן את הרישיונות הכלליים למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, ואת הרישיונות הכלליים האחודים, בהתאם לנוסח תיקון הרישיון המצ"ב (להלן - "תיקון הרישיון").

2. להלן התייחסות המשרד לעיקרי הטענות שהובאו בפניו במסגרת השימועים שבסימוכין (א), (ג) ו-(ד):

**"עיקרי התכנית"**

(א) אסדרה מוצעת

כלל הסכם ההתקשרות סוג אחד של שירותים, יהיה בעל הרישיון רשאי לפרט את "עיקרי התכנית" על גבי שני עמודים לכל היותר (במקום עמוד אחד כיום). כלל הסכם מספר סוגי שירותים (טלפון נייד, טלפון נייד, שירותים בינלאומיים, אינטרנט וכו'), יהיה בעל הרישיון רשאי להוסיף עמוד אחד עבור כל סוג שירות נוסף.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

ריבוי הפרטים הנדרשים להופיע ב"עיקרי התכנית" מקשה עד מאוד להכלילם בשני עמודים. במסגרת השימוע נדרשים פרטים נוספים ולפיכך, הגבלה לשני עמודים אינה ריאלית ולא תאפשר הכללת הפרטים הנדרשים. על פי הערכה שביצעה החברה, נדרש לאפשר להציג את עיקרי התכנית בשלושה עמודים לכל הפחות, או לחילופין לצמצם את דרישת הנתונים המופיעים בחלק זה של ההסכם.

### התייחסות

לא הוצגה התייחסות מפורטת שיש בה כדי להעיד כי שני עמודים לא מספיקים ל"עיקרי התכנית" כשמדובר בשירות אחד (שירות רט"ן, לדוגמה). לדעת המשרד, שני עמודים להצגת "עיקרי התכנית" הם די והותר.

### אסדרה מוצעת (ב)

יש לפרט ב"עיקרי התכנית" את כל התעריפים שעל פיהם יחייב בעל הרישיון את המנוי עבור השירותים שביקש המנוי לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע או תשלום חד פעמי.

### טענה

יש להבהיר את נושא החובה לפרט את כל התעריפים ב"עיקרי התכנית". חיוב פירוט כל התעריפים של כלל השירותים המוצעים על ידי בעל הרישיון אינו ריאלי ואינו ישים בשני עמודים (לשירות העיקרי), ובוודאי שלא בעמוד אחד (ליתר השירותים).

### התייחסות

המשרד מבהיר בזאת כי אין צורך לפרט את תעריפיהם של שירותים אשר זמינים לשימוש אך אינם מהווים מרכיב בתכנית התעריפים שרכש המנוי כגון: שירות חסימת שיחה מזוהה, שירות גוביינא, שירות פרימיום (גם אם המנוי ביקש להיות נגיש לשירות), שירות מודיעין (144/1344), שירות סינון שיחות בחו"ל, שירות שיחות לחו"ל (גם אם המנוי ביקש להיות נגיש לשירות) וכד'.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ככל שתכנית התעריפים שרכש המנוי כוללת גם חבילת דקות שיחה לחו"ל יש לציין ב"עיקרי התכנית" את תעריפיה, כמות הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי התלת ספרתי שאותו יש לחייג, המדינות הכלולות בה, סוג היעדים באותן מדינות (נייח, נייד) ותעריף החריגה מהחבילה.

### (ג) אסדרה מוצעת

ב"עיקרי התכנית" יוצג שיעורו של כל תשלום קבוע או תשלום חד פעמי.

### טענה

אין מקום לפרט תשלומים קבועים עבור שירותים שאינם שירותי בזק כגון: עמלה חודשית קבועה בגין תשלום בהוראת קבע.

### התייחסות

המשרד סבור כי מן הראוי לנהוג בשקיפות כלפי המנויים, ולכן יש להציג ב"עיקרי התכנית" כל תשלום קבוע או חד פעמי שישלם המנוי, בין אם הוא עבור שירותי בזק ובין אם הוא עבור שירות שאינו שירותי בזק, כגון: העמלה החודשית הקבועה בגין שירותי גביית תשלום בהוראת קבע, ככל שמתבצעת גביה כזו, התשלום החד פעמי עבור שירות משלוח כרטיס חכם בדואר רגיל או בדואר שליחים, התשלום החודשי הקבוע עבור שירותי תיקונים.

### (ד) אסדרה מוצעת

יש לציין ב"עיקרי התכנית" האם מדובר בהתקשרות שנעשתה בתחנת שירות, עסקה ברוכלות, עסקה באמצעות שיחת טלפון או עסקה באמצעות האינטרנט.

### טענה

לא ברור מן השימוע מדוע קיימת נחיצות למידע מסוג זה, ומדוע רואה בו המשרד משום מידע מהותי למסמך "עיקרי התכנית".



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הדרישה נועדה לתת למשרד אינדיקציה לגבי עמידת בעל הרישיון בהוראות הרישיון לעניין אופן ביצוע העסקה, וכמו כן לסייע למשרד ולצדדים להסכם לשחזר את הנתונים הרלוונטיים בעת התגלעותה של מחלוקת ביניהם. כך לדוגמה, אם יצוין ב"עיקרי התכנית" שהעסקה בוצעה טלפונית יוכל המשרד לדרוש מבעל הרישיון להעביר לידי את הקלטת שיחת המכירה שהתקיימה.

### (ה) אסדרה מוצעת

יש לציין ב"עיקרי התכנית" את "סוג המנוי" (מנוי פרטי, מנוי עסקי, מנוי עסקי מפוצל).

### טענה

לא ברור מהי הנחיצות הקיימת במידע מסוג זה, ומדוע סבור המשרד כי יש לכלול אותו במסמך.

### התייחסות

ישנן הוראות ברישיון שחלות על מנויים פרטיים ולא על מנויים מסוגים אחרים, ולכן מידע זה נחוץ לצרכי פיקוח ואכיפה ולצרכי טיפול בתלונות של מנויים המגיעות למשרד.

### (ו) אסדרה מוצעת

ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל הרישיון המציא למנוי את "עיקרי התכנית" החדשה, יכללו "עיקרי התכנית" גם את מועד כניסתה לתוקף של התכנית החדשה (תאריך ושעה).

### טענה

חיובי הלקוח מבוצעים באמצעות מערכות בילינג מתקדמות. לגבי לקוח חדש – תכנית התמחור נכנסת לתוקף באופן מידי, ולגבי לקוח קיים – תכנית התמחור נכנסת במחזור החיוב העוקב לשינוי. החיוב הוא ברמה יומית ולא על פי השעה המדויקת באותו יום, לכן, בהתאם לכללי התמחור הנ"ל, אין רלוונטיות לשעה המדויקת בה בוצעה העסקה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה לגבי ציון השעה מקובלת. בעת מעבר בין תכניות יצוין רק תאריך כניסתה של תכנית התעריפים החדשה לתוקף.

### אסדרה מוצעת (ז)

חובה לפרט ב"עיקרי התכנית" לגבי שירותים הניתנים למנוי בהנחה או בחינם לתקופה קצובה ולאחר מכן בתשלום מלא, את מועד תחילת וסיום מתן השירות בהנחה או בחינם ואת מחיר השירות לאחר סיום התקופה הקצובה.

### טענה

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – "חוק הגנת הצרכן"), מסדיר את מנגנון מסירת מידע זה בעסקאות לתקופה קצובה. לא ברור, אפוא, מדוע יש צורך במסירת המידע המפורט לעיל גם ב"עיקרי התכנית".

### התייחסות

ב"עיקרי התכנית" יש להציג כל מידע שיש בו כדי להשפיע על גובה החיוב בחשבון של המנוי. שירותים הניתנים בהנחה או בחינם לתקופה מוגבלת, אמורים להיות מחויבים באופן מלא לאחר תום אותה תקופה מוגבלת, ולכן המידע ב"עיקרי התכנית" לגבי המועד בו יחל החיוב המלא רלוונטי לגובה החיוב בחשבון של המנוי.

יחד עם זאת, לאור זאת שבעל הרישיון אשר סיפק למנוי שירות שאיננו שירות דיבור או מסרונים או גלישה, בחינם למשך תקופה קצובה, לרבות שירות שאיננו שירות בזק, לא יהיה רשאי להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה, אם נתקבל מהמנוי מסרון חוזר למסרון בדבר שינוי התעריף, ששלח אליו בעל הרישיון, עם הספרה "0", תומר הדרישה לעיל לפירוט משך התקופה שבה יינתן השירות בהנחה או בחינם, מאיזה סוג מועד תתחיל התקופה להיספר (לדוגמה: ממועד כניסת התכנית לתוקף או ממועד תפעול הכרטיס החכם) ומחיר השירות לאחר תום התקופה הקצובה.

בעל הרישיון יציין בכל חשבון שלאחר מועד כניסת התכנית לתוקף או מועד תפעול הכרטיס החכם את התאריכים האמורים בתמצית תנאי התכנית ב"פירוט החשבון", כמפורט בסעיף 9(א) בנספח ג'1 לרישיון האחד למתן שירותי בזק.



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

**(ח) אסדרה מוצעת**

יש לכלול ב"עיקרי התכנית" גם את "דמי המעבר" לתכנית שצריכים להיות משולמים על ידי לקוחות קיימים.

**טענה**

מדובר בהכבדה ניכרת, כיוון שיש הבדל ב"דמי המעבר" בין התכניות השונות, וישנם הצלבות שונות ב"דמי המעבר" בין התכנית השונה בה נמצא המנוי כעת לבין התכנית אליה הוא מבקש לעבור, מה שיצור הכבדה ובלבול בקרב הלקוחות. כמו כן, מעת לעת יוצאות תכניות שיווק חדשות, מבצעים חדשים וכד', ולא ניתן לעדכן את "עיקרי התכנית" בכל פעם שיש מבצע חדש או תכנית חדשה. מאחר ובכל מקרה לקוח המבקש לעבור לתכנית אחרת חייב לאשר לפני שיעבור כי הוא מסכים לדמי המעבר הנקובים, הנכונים לאותה עת. מבוקש כי לא יהיה צורך לכלול את "דמי המעבר" ב"עיקרי התכנית".

**התייחסות**

המשרד לא מקבל את הטענה ואת הבקשה. על המנוי להיות מיודע ב"עיקרי התכנית" על גובהו של כל תשלום שהוא אמור לשלם בגין תכנית התעריפים שרכש, בין אם מדובר בתשלום חד פעמי ובין אם מדובר בתשלום חודשי קבוע.

**(ט) אסדרה מוצעת**

יש להחתים את המנוי על כל עמוד מעמודי "עיקרי התכנית".

**טענה**

הדרישה לחתימה על כל עמוד של "עיקרי התכנית" היא מיותרת ומכבידה ולכן מבוקש לבטל דרישה זו.

**התייחסות**

המשרד מקבל את הבקשה. מסמך "עיקרי התכנית" יחתם רק בסופו.



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

**(י) אסדרה מוצעת**

במסגרת "עיקרי התכנית" יוצג האופן בו בוצעה ההתקשרות וסוג המנוי.

**טענה**

מבוקש שיותר לרשום את שני הפרטים המצוינים לעיל בכתב יד.

**התייחסות**

הבקשה מתקבלת. הרישיון יתוקן בהתאם.

**(יא) אסדרה מוצעת**

יש לציין ב"עיקרי התכנית" את תעריף שיחות וידאו.

**טענה**

מבוקש למחוק את חובת ציון תעריף שיחת וידאו מחוסר רלוונטיות. לא מדובר בשירות רשת של בעל הרישיון אלא בשירות שניתן לצריכה על ידי מי שהוריד אפליקציה תואמת או שהמכשיר שלו מאפשר זאת, ובכל מקרה השירות ניתן על גבי רשת האינטרנט. לאור זאת לא ניתן לקבוע מראש מחיר לשיחת וידאו בתעריף לפי דקות כמקובל ועל כן מבוקש למחוק את חובת ציון תעריף לשיחת וידאו.

**התייחסות**

על פי הידוע למשרד ישנם בעלי רישיון שמשפקים שירות שיחות וידאו באמצעות הרשת שלהם, ואף מציינים את תעריפה של שיחה זו במסגרת הסכם ההתקשרות. ככל שבעל הרישיון איננו מספק את שירות שיחות הוידאו באמצעות הרשת, אין הוא מחויב לציין את תעריף השיחה מסוג זה.

**(יב) אסדרה מוצעת**

נקבע איסור לפיו אין לכלול ב"עיקרי התכנית" פרטים נוספים שאינם מנויים בסעיף 55.4 לרישיון.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

באשר לאיסור לכלול ב"עיקרי התכנית" פרטים נוספים שאינם מנויים בסעיף 55.4 לרישיון ייאמר כי מסמך "עיקרי התכנית" אמור במהותו לכלול פרטים מהותיים מרכזיים מתוך התכנית. לפיכך, אין להגביל את בעל הרישיון בהוספת פרטים נוספים מרכזיים. כך, למשל, מגבלות על מספר הימים בהם ניתן לשוחח מישראל לחו"ל ללא עלות נוספת. לכן, מבוקש להוסיף סעיף סל לפיו ניתן להוסיף כל פרט המהותי להתקשרות.

### התייחסות

הטענה מתקבלת, ולכן בעל הרישיון יהיה רשאי להוסיף ל"עיקרי התכנית" כל פירוט בש"ח או בש"ח ליחידת צריכה, שיש בהם כדי להשפיע באופן ישיר על גובה החשבון החודשי של המנוי. אין מניעה לציין פרטים נוספים בהסכם ההתקשרות שלא במסגרת "עיקרי התכנית".

### אסדרה מוצעת (יג)

על רקע האיסור הקבוע בהוראות סעיף 51ב(ב) לחוק התקשורת על יצירת קשר בין עסקה לרכישת שירותים לעסקה לרכישת ציוד קצה, ומן הסיבה לפיה מסמך "עיקרי התכנית" הוא חלק מהסכם ההתקשרות לרכישת שירותים בעל הרישיון, ואינו חלק מהסכם לרכישת ציוד קצה, לא ניתן יהיה לציין במסמך "עיקרי התכנית" את מחירו של ציוד קצה סלולארי הנמכר למנוי.

### טענה

הוראות סעיף 51ב(ב) לחוק התקשורת אינן מונעות את האפשרות לכלול בטופס אחד את העסקה למכירת שירותים ואת העסקה לרכישת ציוד קצה, מקום בו מדובר בעסקאות נפרדות לחלוטין מבחינה מהותית. הוראות הסעיף נועדו אך ורק למנוע יצירת זיקה מהותית בין שתי העסקאות, ובכלל כך זיקה כלכלית, באופן אשר עלול ליצור חסם מעבר לשירותיו של ספק אחר. אדרבא, מהוראות הסעיף עולה באופן מפורש כי ההפך הוא הנכון - הוראות הסעיף מבהירות דווקא כי האיסור על קיומה של הזיקה חל בין אם העסקאות נעשו בהסכם אחד ובין אם נעשו בהסכמים נפרדים, כך שהחוק רואה באופן ברור לנגד עיניו מצב דברים שבו הסכם אחד כולל את שתי העסקאות יחדיו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הדרישה הנ"ל תוסר מתיקון הרישיון.

### (יד) אסדרה מוצעת

על בעל הרישיון לשמור ברשותו עותק של התעודה המזהה של המנוי.

### טענה

לעניין שמירת עותק מהתעודה המזהה של המנוי ייאמר כי כיום יכול מנוי להירשם ברשת האינטרנט, ללא הצגת כל אמצעי זיהוי פיזי אלא בהזדהות באמצעות מספר זיהוי ואמצעי תשלום. בהתאם, אין היגיון כי על בעל הרישיון תהיה מוטלת החובה לשמור עותק מהתעודה המזהה של המנוי שנרשם בנקודת מכירה והציג אמצעי זיהוי, בעוד בכל אמצעי אחר (טלפון, אינטרנט) הלקוח אפילו אינו מציג תעודה מזהה.

### התייחסות

הבקשה לבטל את חובת שמירת אמצעי הזיהוי בידי בעל הרישיון אינה מתקבלת. זיהוי בעסקה פרונטאלית באמצעות הצגת אמצעי זיהוי פיזי נועד למנוע ביצוע עסקאות מול קטינים, בעיקר עסקאות של ציוד קצה רט"ן. ככל שהגורם משלם החשבון אינו המנוי, נדרש בנוסף לשמור גם את אמצעי הזיהוי של הגורם האמור.

### תקרת צריכה בתכניות תעריפים

### (טו) אסדרה מוצעת

יימחק סעיף 79.3(ג) לרישיון המאפשר ניתוק שירות למנוי שצרך פי שלושה מן הצריכה הממוצעת לאותו סוג של מנויים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

קביעת הגבלת שימוש בחבילה עדיין אינה מאפשרת את מחיקת סעיף 72.3(ג) לרישיון הרט"ן המאפשר ניתוק שירות למנוי שצרך פי שלושה מן הצריכה הממוצעת לאותו סוג של מנויים. הסיבה המרכזית היא שלא כל התכניות הן תכניות ללא הגבלה (לדוגמה, תכנית בה מוקצות 100 דקות שיחה בלבד לתקופת חשבון), ומחיקת הסעיף האמור לא תאפשר ניתוק במקרים חריגים בתכניות שאינן תכניות ללא הגבלה. כך לדוגמה, צריכה חריגה ביותר של מנוי בתכנית שבה מוקצות 100 דקות שיחה בלבד לתקופת החשבון. בהתאם לרישיון הקיים, רשאי בעל הרישיון לנתק את המנוי שצרך פי שלושה מן הצריכה הממוצעת לאותו סוג של מנויים, בכפוף לבירור מול הלקוח ואי מתן הסבר סביר על ידו לחריגה. מחיקת הסעיף לא תאפשר את ניתוק הלקוח במקרים אלו ותהווה כר פורה ונרחב למעשי הונאה.

### התייחסות

ראשית, ייאמר כי ככל שבתכנית תעריפים יש הגבלה על כמות השירותים הנצרכת ואין מדובר בכמות שירותים אינסופית, לא ניתן לכנותה תכנית "ללא הגבלה", ולכן, לדעת המשרד, התנהלות, כאמור, עולה עד כדי הטעיה, לכאורה. לגופו של עניין, הסעיף האמור ברישיון נגוע בחוסר שקיפות כלפי המנוי, כי אין הוא יודע מהי הצריכה הממוצעת של סוג המנוי אליו הוא משויך. הדרך להתמודד עם חוסר שקיפות זו היא להתריע בפני המנוי על שיעורי הצריכה שלו באמצעות מסרונים או באמצעות דרכים אחרות. ככל שמדובר במעשי הונאה שמבצע המנוי, יש בידי בעל הרישיון הכלים הנדרשים להפסיק לספק לו שירות אף ללא הודעה מוקדמת, כמפורט בסעיף 79.3(ב) לרישיון.

### **מתן התרעות בגין צריכת שירותים בארץ עם "מכסת יחידות" וללא "מכסת יחידות"** **Pre-paid ו-Post-paid למנויי**

#### אסדרה מוצעת (טז)

בכל מקרה בו ניצל מנוי 75%, 90% או 100% מחבילת שירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה, ישלח בעל הרישיון, בסמוך ככל שניתן להגעת המנוי לרמת ניצול כאמור, מסרון אל מספר הטלפון של המנוי, וכן אל מספר טלפון נוסף ככל שקבע זאת המנוי בעת ההתקשרות עם בעל הרישיון.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

מדובר בהעמסה לא סבירה ולא הגיונית על משאבי הרשת של בעל הרישיון ובעלויות לא סבירות. כאמור, לקוחות לא מתלוננים על כך שדיברו, סימסו או גלשו מעבר לחבילה החדשית שלהם, ולכן אין כל צורך ב"הפצצת" הלקוח בעשרות הודעות ובהעמסת עלויות לא סבירות על בעל הרישיון.

### התייחסות

המשרד סבור כי מטרת ההתרעות לאפשר למנויים לפזר את השימוש בחבילות השירותים שהוקצו להם באופן הומוגני, פחות או יותר, במשך תקופת החשבון, כך שלא יגיעו למצב לפיו חבילה נוצלה במלואה טרם סיום תקופת החשבון. כידוע, לא כל מנויי בעלי הרישיון רשומים לתכניות תעריפים בהם מספר דקות השיחה והמסרונים המוקצים להם לתקופת חשבון הם בסדרי גודל של אלפים. ישנם לא מעט מנויים, שמספרם הכולל מוערך במאות אלפים, שרשומים לתכניות תעריפים שבהן מוקצים להם רק 100 דקות שיחה ו-100 מסרונים. יחד עם זאת, מוצא המשרד מקום להקל בנושא זה ובמקום מתן התרעות בניצול 75%, 90% ו-100% מהחבילה, תינתנה התרעות רק ב-75% וב-100% של ניצול החבילה. אין מניעה מבעל הרישיון להתריע גם ברמת ניצול של 90%.

### אסדרה מוצעת (יז)

המסרון יישלח ללא תשלום ויכלול לפחות את אלה: המועד בו הגיע המנוי לשיעור הניצול האמור, תוך פירוט התאריך והשעה בה נקבע שיעור הניצול, כמות יחידות השירות שנותרו, תעריף החריגה מחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה וכן תאריך סיום תקופת החשבון ומספר הימים שנותרו עד לסיום תקופת החשבון.

### טענה

הפירוט הנדרש במסרון מחייב פיתוח בעלויות שאינן סבירות. בהקשר זה יצוין:

א. הלקוח מקבל, מיד עם הצטרפותו, את עלות החריגה מכל יחידה. מדובר בשלושה שירותים בסך הכל, ולא בעשרות שירותים.

ב. תאריך סיום החשבון הוא קבוע במרבית החברות ועל כן אין צורך לציין בכל מסרון שיישלח ללקוח בנושא.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

- ג. הלקוח יכול לחשב באופן פשוט את מספר הימים שנותרו עד לסיום תקופת החשבון.
- ד. חיוב המפעילים לפתח ממשקים במערכותיהם שיבצעו בזמן אמת את החישובים ויעדכנו את השדות הרלוונטיים והמיותרים במסרונים תעלה הון רב ותארך זמן רב. וזאת שלא לצורך ועבור מסירת אינפורמציה בסיסית שמרביתם המוחלט של לקוחות החברה יודעים.

### התייחסות

- א. לגישת המשרד ציון תעריף החריגה במסגרת הסכם ההתקשרות לא נותן מענה מספק, מה גם שתעריף זה נתון לשינוי בצורה חד צדדית על פי החלטת בעל הרישיון.
- ב. בנוסף, קיימים בעלי רישיון שתאריך סיום תקופת החשבון אצלם איננו תאריך יחיד, אלא הם מציעים מספר מחזורי חיוב.
- ג. על תאריך סיום תקופת החשבון להיות מוצג בפני המנוי במסגרת המסרון בכדי לאפשר לו לחשב את מספר הימים שנותרו עד לסיום תקופת החשבון.
- יחד עם זאת, בכדי למנוע ביצוע חישובים בזמן אמת, החליט המשרד לצמצם את הנתונים שיוצגו במסגרת המסרון ולקבוע שיהיו כדלקמן:

- א. שיעור הניצול;
- ב. המועד בו הגיע המנוי לשיעור הניצול האמור, תוך פירוט התאריך והשעה בה נקבע שיעור הניצול;
- ג. תעריף החריגה מחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה;
- ד. תאריך סיום תקופת החשבון.

### אסדרה מוצעת (יח)

ככל שמדובר בקו טלפון שחסום לקבלת מסרונים, תישלח אל המנוי הודעה קולית במקום מסרון.

### טענה



## משרד התקשורת המנהל הכללי

קבלת הודעה קולית אוטומטית ממערכת ממוחשבת הינו אחד הדברים השנואים על  
הלקוחות. יש לאסור משלוח הודעות קוליות.

### התייחסות

המשרד אינו מקבל את הטענה. אין מקום להפלות בנושא זה לקוחות בעלי קווים  
"כשרים" וכן לקוחות של מפ"א ניח במסגרת רישיון אחוד, שכן אין אפשרות קבלת  
מסרונים בצידוד הקצה שלהם. יצוין כי, המשרד לא קיבל מעולם תלונות בדבר הטרדה  
מלקוחות שקיבלו הודעות קוליות, כאמור.

### אסדרה מוצעת (יט)

הגיע המנוי לניצול של 100% מחבילת הגלישה, יפסיק בעל הרישיון את שירות הגלישה או  
יאט את קצב הגלישה. בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון ללא תשלום, שיכלול הודעה בדבר  
הפסקת השירות או האטתו. המנוי לא יחויב בתשלום נוסף מעבר לתשלום החודשי הקבוע  
שהוא משלם עבור חבילת הגלישה.

המנוי יהיה רשאי לפנות לבעל הרישיון בבקשה לרכוש לאותה תקופת חשבון חיוב חבילת  
גלישה נוספת בתשלום נוסף. נציג בעל הרישיון ימסור למנוי במהלך השיחה את מחירה של  
החבילה הנוספת. בעל הרישיון יקליט את השיחה בין נציג השירות לבין המנוי, ישמור  
ברשותו את ההקלטה, ויהפוך אותה תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת בקשתו של  
המנוי, כאמור, לזמינה למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו.

### טענה

אין כל טעם בקביעת ברירת המחדל שבניצול 100% מן החבילה הבסיסית על החברה  
לחסום את הלקוח להמשך גלישה, וזאת ממספר סיבות, שהמרכזיות שבהן:

א. ראשית, למיטב ידיעת החברה, אין כל תלונות על המשך גלישה על ידי הלקוחות  
לאחר צריכת מרכיב הגלישה בחבילה הבסיסית. משכך, אין כל כשל שוק, אין כל  
עיוות צרכני ואין כל צורך "להגן על הלקוחות" ולחסום אותם כברירת מחדל.  
הלקוחות מרוצים מן ההסדר הקיים ואין כל צורך לשנות אותו.

ב. בנוסף, חבילות המשווקות כך שהן כוללות מספר יחידות מוגדר מראש של דקות  
שיחה, מסרונים וגלישה, באות להקל על הלקוח ולאפשר לו צריכת כמות מסוימת של



## משרד התקשורת המנהל הכללי

יחידות במחיר מוגדר ומוזל. ברור שאין כוונת החבילות, לא מצד הלקוח ולא מצד החברה, להגביל את הלקוח בצריכת כמות מוגבלת של יחידות.

ג. מדוע מגבלה זו קיימת רק לעניין גלישה ולא לעניין צריכת דקות שיחה או מסרונים? אם הרציונל הוא צריכת מרכיב החבילה בלבד, הרי שאין כל הבדל בין צריכת חבילת הגלישה לבין צריכת הדקות. יחד עם זאת, אין כל הצעה לחסום את השיחות עם סיום מרכיב החבילה הבסיסית, ולא לחינם. מדובר בשירותים נדרשים, וכמו שלא חוסמים את הלקוח מלהמשיך ולדבר בתום החבילה הבסיסית, כך צריך להיות גם לעניין הגלישה.

ד. חסימת כל הלקוחות מהמשך גלישה, ופתיחת המשך גלישה רק לאחר פניה מאת הלקוח למוקד השירות של החברה בכל מחזור חיוב מחדש תיצור עומסים בלתי סבירים על שירות הלקוחות.

בהנחה ועמדת החברה לא תתקבל ויהיה צורך לחסום את הלקוח, מבוקש לקבוע כי לקוח יוכל לבקש לפתוח את המשך הגלישה ו/או לרכוש חבילת גלישה נוספת לאותו מחזור חיוב גם באמצעות האינטרנט, כאשר המחיר עבור החבילה הנוספת יצוין באתר האינטרנט קודם לביצוע ההזמנה, ולוג ביצוע הפעולה יישמר על ידי החברה.

### התייחסות

המשרד סבור כי יש להגביל את שירות הגלישה לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה הבסיסית, מכיוון שגלישה מתבצעת גם באופן עצמאי ללא יוזמת המנוי, כאשר בנוסף יש למנוי חלופה סבירה להמשך גלישה שלא באמצעות חבילות גלישה נוספות אלא בדמות גלישה באמצעות Wi-fi או באמצעות שימוש באופציית שיתוף האינטרנט (Tethering). המשרד סבור כי הטענה לפיה חסימת כל הלקוחות מהמשך גלישה, ופתיחת המשך גלישה רק לאחר פניה מאת הלקוח למוקד שירות הלקוחות של החברה בכל מחזור חיוב מחדש, תיצור עומסים בלתי סבירים על מוקד שירות הלקוחות היא לדעת המשרד מוגזמת. לדעת המשרד, שיעור ניכר מהמנויים לא מנצלים את מלוא נפח חבילת הגלישה הבסיסית שלהם לפני תום תקופת החשבון, וגם אלה שיעשו כן לא ימהרו לרכוש חבילות גלישה בתשלום נוסף, במיוחד לאור העובדה שישנן חלופות חינמיות לכך. אין מניעה מבחינת המשרד שרכישת חבילות גלישה נוספות תוכל להתבצע גם באמצעות האינטרנט.

(כ) אסדרה מוצעת



## משרד התקשורת המנהל הכללי

א. ביקש המנוי, באמצעות טופס הגישה לשירותים, להיות פתוח לשירות גלישה, אף שלא רכש שירות גלישה שנקבעה לו מכסת יחידות, ישלח בעל הרישיון אל המנוי, בסמוך ככל הניתן לתחילת צריכתו של שירות הגלישה על ידי המנוי, מסרון ללא תשלום, המודיע למנוי כי לא רכש שירות גלישה, כאמור, וכי שימוש בשירות גלישה אפשרי גם שלא ביוזמת המנוי. כן יפורט במסרון תעריף הגלישה ל-IMB שלא במסגרת שירות גלישה, כאמור, והאפשרות לחסום את שירות הגלישה באמצעות שינוי הגדרות בציוד הקצה או באמצעות פנייה למוקד הפניות הטלפוני, תוך ציון מספר הטלפון של המוקד האמור.

ב. המשיך המנוי לצרוך שירות גלישה גם לאחר שקיבל מסרון, כאמור לעיל, וחובו בגין שירות הגלישה הגיע ל-50 ₪, ישלח אליו בעל הרישיון מסרון שני ללא תשלום, ובו הפניה למסרון הראשון שנשלח אליו, וציון העובדה כי חובו הגיע ל-50 ₪ בתאריך ובשעה אשר יצוינו במסרון. הגיע חובו של המנוי ל-100 ₪ בגין צריכת שירות גלישה, ישלח אליו בעל הרישיון מסרון שלישי ללא תשלום, ובו הפניה למסרון השני שנשלח אליו וציון העובדה כי חובו הגיע ל-100 ₪, בתאריך ובשעה אשר יצוינו במסרון. במקביל למשלוח המסרון השלישי יפסיק בעל הרישיון את שירות הגלישה למנוי.

### טענה

משרד התקשורת לא נימק את רצונו לביצוע התיקון המוצע לעניין זה, ולא הצביע על פרקטיקה בעייתית כלשהי שאותה הוא מבקש למנוע, ולא בכדי, שכן אין תופעה של Bill Shock בשירותי הגלישה בישראל, והחברה אינה מקבלת כבר שנים תלוות הנוגעות לשירותי גלישה בארץ ללא חבילה. ככל שיש בידי המשרד נתונים אחרים אודות מנויי החברה, נבקש כי יחלוק אותם עמנו.

### התייחסות

מתלוות שהתקבלו במשרד התקשורת עולה כי קיימת תופעה לפיה מנויים משדרגים מכשירים מיושנים שעשו בהם שימוש, שתכנית התעריפים שלהם לא כוללת חבילת גלישה, לסמארטפונים, והם מחויבים בגין שירותי גלישה על פי תעריף של מנוי מזדמן, כאשר הגלישה מתבצעת גם שלא ביוזמתו של המנוי (גלישה פסיבית). המשרד סבור כי יש להגן על מנויים אלה.

לאור טענת החברות כי עלויות הפיתוח של האסדרה המוצעת הן גבוהות ולאור התופעה המתוארת לעיל, תוחלף האסדרה המוצעת באסדרה מקלה, לפיה מנוי ללא חבילת גלישה



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ייחסם לגלישה, גם אם ביקש בעבר באמצעות "טופס הגישה לשירותים" להיות פתוח לגלישה.

מנוי שייחסם לגלישה יהיה רשאי לפנות בבקשה אל בעל הרישיון להיפתח לגלישה וזה ימלא את בקשתו ויתעד את הבקשה.

לאור האמור לעיל, מתייטר הצורך בקיומו של שירות גלישה בארץ ב"טופס הגישה לשירותים", ולכן תינתן הקלה נוספת בדמות הסרת שירות זה מהטופס. משמעות ההסרה היא שמנוי עם חבילת גלישה יהיה פתוח לגלישה בארץ בברירת מחדל, וככל שלמנוי אין חבילת גלישה בארץ הוא ייחסם לגלישה בארץ.

על אף האמור לעיל, מנוי שתכנית התעריפים שלו כוללת חבילת גלישה, אך למרות זאת מעוניין ששירות הגלישה יהיה חסום (במקרה של הורה לקטין, לדוגמה), יוכל לפנות אל בעל הרישיון, בכל עת, בכתב או בעל פה, בבקשה לבצע חסימה לשירות הגלישה, ובעל הרישיון יענה לבקשתו.

### אסדרה מוצעת (כא)

אסדרה זו תוחל גם על שירותי שיחות מהארץ לחו"ל.

### טענה

החלת דרישה למתן התראות בשיחות מהארץ לחו"ל אינה אפשרית ככל שהדבר נוגע לבעל הרישיון. מערכת הבילינג של מפעיל הרט"ן אינה מטפלת בתמחור השיחות וזיהוין מבחינת יעד השיחה, ואלה מתקבלות מהמפעילים הבינלאומיים.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. ככל שבעל רישיון מקצה למנוי שלו דקות שיחה לחו"ל באמצעות המערכת הבינלאומית של מפעיל בינלאומי מסוים, באחריותו של אותו מפעיל בינלאומי לעמוד באסדרה זו. הוראה בנושא זה תופיע גם ברישיון למתן שירותי רט"ן וגם ברישיון האחד.

### אסדרה מוצעת (כב)

בעל הרישיון ישלח לכל מנוי בתשלום מראש (Pre-paid) מסרון, ללא תשלום, בעת שהמנוי ניצל 75%, 90% או 100% מהתקציב הקיים, שבו תצוין יתרת התקציב שנותרה וכן מועד פקיעת התוקף שלה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

יישומו של תיקון מסוג זה אינו אפשרי כלל במערכות המשמשות את החברה במתן השירות השוטף ללקוחות פרי פייד. מוצע להמיר את הדרישה שבאסדרה המוצעת בחובה לאפשר למנויים להתעדכן בכל עת, ללא תשלום, ביתרה העומדת לרשותם ובמועד בו יפוג תוקפו של התקציב באמצעות חיוב למספר טלפון ייעודי שבעקבותיו יקבל המנוי את המידע האמור במענה קולי או באמצעות מסרון.

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. הרישיון יתוקן בהתאם.

האסדרה בנושא מתן התרעות בגין צריכת שירותים בארץ עם "מכסת יחידות" וללא "מכסת יחידות" תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### הקצאת חבילת גלישה נוספת בתשלום כברירת מחדל, לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה המקורית במהלך תקופת החיוב החודשית

### אסדרה מוצעת (כג)

מנוי שרכש מראש חבילות גלישה נוספות בתשלום לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית בטרם תום תקופת החיוב החודשית יוכל לבחור האם לממש את רצונו לקבל את השירות הנוסף, האמור, בתשלום נוסף במסגרת התכנית שאליה הצטרף, אם לאו.

### טענה

האסדרה המוצעת לא ברורה שהרי המנוי רכש מראש חבילות גלישה נוספות בתשלום למימוש לאחר ניצול החבילה החודשית, ובכך הביע המנוי את בחירתו הברורה והמפורשת. מדוע, אם כן, הוא יצטרך, או יותר לו, לשקול בחירה זו שוב? הלקוח כבר עשה את בחירתו.

### התייחסות

כוונת המשרד הוצגה בהמשך לסעיף מתוך האסדרה המוצעת שצוטט לעיל, שהוא:



## משרד התקשורת המנהל הכללי

"המנוי רשאי לסרב במעמד ביצוע ההתקשרות עם בעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה." סעיף זה בא למנוע מבעל רישיון לכפות על מנוי לרכוש חבילות גלישה נוספות על חבילת הגלישה הבסיסית שרכש, אם אין הוא מעוניין בכך. במקרה שהמנוי בוחר שלא לרכוש חבילות גלישה נוספות, כאמור, יאט או יחסום בעל הרישיון את הגלישה לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה הבסיסית, ולא יספק לו חבילות גלישה נוספות.

הסעיף ברישיון העוסק בנושא זה יתוקן בהתאם, ובנוסף, למרות שסעיפים 62.7, 62.8 ו-62.9 הקיימים, אוסרים כבר כיום לספק חבילות נוספות בתשלום ללא קבלת הסכמתו המפורשת של המנוי, הם יתוקנו ויהיו בנוסח הבא:

62.7" 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 במפורש לקבלו או להרחיבו.

62.8 בעל הרישיון אינו רשאי לגבות תשלום ממנוי בגין שירות או הרחבת שירות, אלא אם יש ברשותו תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות או להרחיבו.

62.9 חויב מנוי לשלם עבור שירות או הרחבת שירות, והודיע לבעל הרישיון שהוא לא ביקש לקבל את השירות או להרחיבו, ישיב לו בעל הרישיון את מלוא הסכום שגבה ממנו כתשלום בעד השירות או הרחבתו, וזאת במידה ואין ברשותו של בעל הרישיון תיעוד בדבר בקשתו המפורשת של המנוי לקבל את השירות או להרחיבו. אופן הטיפול בהשגותיו של המנוי ומתן ההחזר יבוצעו בהתאם להוראות לעניין "חיוב יתר" המפורטות בסעיף 95 לרישיון."

באשר למנוי אשר רכש חבילות גלישה נוספות על חבילת הגלישה הבסיסית, בעל הרישיון לא יידרש לקבל את אישורו של המנוי לצורך מעבר מהחבילה הבסיסית לחבילה נוספת וכן מחבילה נוספת לעוד חבילה נוספת. יחד עם זאת, מנוי שרכש חבילות נוספות יהיה רשאי לבטל בכל עת את החבילות שרכש, ובעל הרישיון יפסיק לספק לו אותן ולחייב אותו בגיין החל ממועד הבקשה ואילך.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

האסדרה בנושא הקצאת חבילות גלישה נוספות בתשלום כברירת מחדל, לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה המקורית במהלך תקופת החיוב החודשית תוחל על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### תשלום עבור "דמי חיבור"

(כד) אסדרה מוצעת

הוצע לקבוע כללים שונים בנושא "דמי חיבור" כהגדרתם ברישיון – "דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור ציוד קצה נייד או נישא, שברשות המנוי אל מערכת הרט"ן, כולל הנפקת כרטיס חכם (SIM) למנוי או דמי רישום חד פעמיים".

#### טענה

החברה נוהגת לשלוח את כרטיס הסיים בדואר, בדואר רשום ו/או באמצעות שליח וגובה על כך דמי משלוח וטיפול. מבוקש להבהיר כי ניתן לקבוע מחיר שונה עבור עלות הטיפול בבקשת המנוי – אין דין ועלויות שליח כדין ועלויות דואר או כדין ועלויות דואר רשום. בנוסף נטען, כי אין למשרד מקור סמכות לקבוע הוראות בעניין דמי משלוח הכרטיס החכם (SIM) בדואר מאחר ולא מדובר בפעולה למתן שירותי רט"ן.

#### התייחסות

למען הסר ספק, הכללים שהוצעו נוגעים ל"דמי חיבור", המשולמים על ידי המנוי עבור הפעולות שמבצע בעל הרישיון על מנת לחבר את ציוד הקצה של המנוי אל הרשת, להבדיל מדמי טיפול במשלוח או דמי משלוח. לאור ההבהרה הטענה לעיל מתייתרת. לעניין קביעת הוראות לגבי "דמי משלוח" ייאמר כי למשרד יש סמכות לקבוע את תכולתו של מסמך "עיקרי התכנית", ולכן ככל שבעל הרישיון גובה מהמנוי דמי משלוח הוא נדרש להציגם ב"עיקרי התכנית". בנוסף, ישנם לא מעט שירותים ברשימת השירותים שבעלי הרישיון מחויבים לספקם כיום על פי רישיונם, שאינם שירותי רט"ן.

(כה) אסדרה מוצעת

גביית "דמי החיבור" בידי בעל הרישיון או הימנעות מגבייתם, תיעשה ללא אפליה, על פי תנאי תכנית התעריפים אליה נרשם המנוי. ככל שקיימת תכנית תעריפים בה אין תשלום



## משרד התקשורת המנהל הכללי

של "דמי חיבור", לא יגבה בעל הרישיון "דמי חיבור" מאף מנוי שנרשם לתכנית זו, ללא קשר לשאלה ממני רכש את ציוד הקצה.

### טענה

נוהג מסחרי מקובל הוא מתן הנחות לגודל. כך, למשל, לא ניתן להשוות בין מנוי הרוכש קו אחד או שני קווים למנוי הרוכש 20 קווים. כמובן שהחברה מעוניינת לעודד ולמשוך אליה מנויים מרובי קווים. גם מבחינת עלויות החיבור לחברה והטיפול השוטף יש יתרון למנוי מרובה קווים. לפיכך ניתן לקבוע כי לא ניתן להפלות במחיר הסיס בין לקוחות בעלי מאפיינים דומים, אך בוודאי שיהיה מותר לעשות אבחנה מותרת בין סוגי לקוחות שונים ולהציע להם מחירים שונים.

### התייחסות

הטענה המוצגת לעיל אינה סותרת את האסדרה המוצעת. ככל שמנוי רוכש, לדוגמה, 20 קווים ובעל הרישיון לא גובה ממנו תשלום עבור "דמי חיבור", הגבייה לא תבוצע בין אם המנוי רכש את ציודי הקצה מבעל הרישיון ובין אם רכש אותם מכל גורם אחר.

### טענה

טענת האפליה בין לקוחות בגביית דמי חיבור אינה מקובלת. ככל שלא נגבה תשלום אחיד של דמי חיבור, יש לכך הצדקה עניינית, התואמת לחלוטין את הוראות הרישיון בעניין איסור האפליה.

כך לדוגמה, המחיר בגין דמי חיבור ללקוחות מותג של החברה נגבה בהתאם לערוץ רכישת השירות. לקוחות האוספים את כרטיס ה-sim אצל מפיץ של החברה - ערוץ הכרוך בעלויות משמעותיות ונוספות - משלמים מחיר שונה מזה הנגבה באמצעות ערוצי המכירה הישירים של החברה - כדוגמת המכירה באתר האינטרנט, אשר אינה כרוכה בעלויות מפיץ - בכך מתאפשר מתן הנחה ללקוחות אלו.

### התייחסות

לראייתו של המשרד אין מניעה להפלות בגביית "דמי חיבור" בין מי שרוכש תכנית תעריפים בערוץ אחד לבין מי שרוכש את אותה תכנית תעריפים בערוץ אחר. יחד עם זאת, המשרד אוסר אפליה בין מנויים בגביית "דמי חיבור" ובגביית "דמי כרטיס חכם" על רקע המקור שממנו נרכש ציוד הקצה. בעל הרישיון אינו רשאי להפלות לרעה מנוי שרכש את ציוד הקצה לא ממנו על פני מנוי שרכש את ציוד הקצה ממנו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### (כו) אסדרה מוצעת

המילים "או דמי רישום חד פעמיים" יימחקו מהגדרת המונח "דמי חיבור", בשל העובדה שאין כיום בעל רישיון שהרשת שלו אינה מבוססת על טכנולוגיית כרטיסי SIM, מה גם שהמשרד לא רואה מקום להתיר לגבות ממבקש תשלום עבור רישומו כמנוי אצל בעל הרישיון.

#### טענה

הטענה לפיה אין הצדקה לגבות תשלום עבור חיבור המנוי והפעלת המנוי ברשת ("דמי רישום חד פעמיים") אינה נכונה. פעולות ההפעלה של המנוי ברשת סלולאר כרוכה בהפעלת מערכות שונות ובפעולות רבות ושונות (ניהול הרשאות וכד') שבגינן מאפשר סעיף 17 לחוק התקשורת לגבות "תשלום סביר". ככל שסבור המשרד שדמי הרישום אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע אותם מכוח סמכותו בדין אך הוא אינו מוסמך לאסור על גבייתם כליל.

#### התייחסות

הטענה לא מתקבלת. האסדרה כיום קובעת כי ניתן לגבות דמי התקנה (כולל הנפקת SIM) חד פעמיים א דמי רישום חד פעמיים. דמי רישום חד פעמיים היו רלוונטיים לבעל רישיון שלא הנפיק SIM למנוי. מכיוון שכל בעלי הרישיון כיום מנפיקים SIM-ים למנוייהם הפכו דמי הרישום החד פעמיים ללא רלוונטיים. המשרד סבור כי אין מקום לאשר לבעלי הרישיון לגבות מהמנוי שני תשלומים – גם "דמי חיבור" וגם "דמי רישום".

### (כז) אסדרה מוצעת

ייאסר לגבות תשלום מהמנוי טרם ביצוע האקטיבציה של הכרטיס החכם (SIM).

#### טענה

החברה מתנגדת להצעה זו. החברה משווקת את שירותיה באמצעי פשוט ומקובל – רשת האינטרנט. לקוח המזמין כרטיס סים משלם את עלותו או את עלות המשלוח ודמי הטיפול ברגע שהזמין את הכרטיס. משקיבל את הכרטיס הוא יכול להמתין עם האקטיבציה או אפילו לבטל את הרשמתו. לא יעלה על הדעת שבמקרה זה, בו החברה ביצעה את המוטל עליה, סיפקה למנוי כרטיס סים, הקצתה לו קו וששלחה לו את הכרטיס, שלא יותר לה לגבות את עלות כרטיס הסים או עלות דמי הטיפול.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

חיבור ציוד קצה נייד או נישא אל רשת הרט"ן הוא פעולת בזק, וככל שפעולה זו בוצעה למען הזולת הרי שמדובר בשירות בזק. המשרד סבור כי אין מקום לגבות תשלום ממנוי עבור שירות בזק שטרם סופק, ולכן אין מקום לגבות "דמי חיבור" בטרם בוצעה פעולת החיבור. יחד עם זאת, כדי לתת מענה לכך שבעל הרישיון רשאי לגבות תשלום עבור הכרטיס החכם שסופק לראשונה או עבור החלפתו כאשר קיים צורך בכך, למשל, עקב אובדנו של הכרטיס החכם, בכוונת המשרד לבצע הפרדה של הגדרת "דמי החיבור" מהגדרת "דמי הכרטיס החכם" כדלקמן:

"דמי חיבור" – דמי התקנה חד פעמיים בעד חיבור ציוד קצה נייד או נישא, שברשות המנוי אל מערכת הרט"ן;

"דמי כרטיס חכם" – תשלום חד פעמי עבור כרטיס חכם (SIM).

דמי הכרטיס החכם יהיו סבירים ביחס לעלות הכרטיס החכם לבעל הרישיון. ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שנופק על ידי בעל הרישיון, אשר היה בשימוש של המנוי בעבר ונותק בעקבות סיום התקשרות, יהיה רשאי המנוי לבקש מבעל הרישיון להפעיל את הכרטיס על מנת לחזור ולהיות מנוי שלו. בעל הרישיון יעשה כן ולא יהיה רשאי לגבות מהמנוי "דמי כרטיס חכם" או כל תשלום אחר.

בעל הרישיון לא יהיה רשאי לגבות תשלום בגין החלפת הכרטיס החכם בעקבות תקלה שנתגלתה בו.

"דמי החיבור" ו"דמי הכרטיס החכם" לא ייכללו במחיר ציוד הקצה והם יוצגו בנפרד גם ב"עיקרי התכנית" וגם בחשבון הטלפון ובתכנית תעריפים באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שזו פורסמה.

ככל שבעל הרישיון יחייב את המנוי ב"דמי כרטיס חכם", הוא יהיה רשאי לגבות את התשלום ממנו רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם. ככל שבעל הרישיון לא עשה כן, הוא לא יהיה רשאי לגבות את התשלום האמור מן המנוי לאחר מכן, וכן לא יהיה רשאי לגבות מהמנוי את התשלום האמור או כל תשלום אחר, אם לא ישיב לו את הכרטיס החכם בעקבות סיום ההתקשרות ביניהם

### הטלת חובה להקליט "עסקת מכר מרחוק" המתבצעת באמצעות שיחת טלפון

(כח) אסדרה מוצעת

בעל רישיון, הנוקט בפרקטיקה של ביצוע "עסקאות מכר מרחוק", יקליט כל "עסקת מכר מרחוק", שבוצעה באמצעות שיחת טלפון, ישמור ברשותו תיעוד של ההקלטה ויהפוך



## משרד התקשורת המנהל הכללי

תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום ביצוע העסקה.

### טענה

בחברה, כבכל חברה, יש מוקד שירות ויש מוקד מכירות. נתב השיחות מנתב את הלקוח אל המוקד המבוקש על ידו. החברה יכולה להקליט כל שיחה אל מוקד המכירות. יחד עם זאת, לעיתים הלקוח מתקשר למוקד השירות עקב בעיה שיש לו, וכבדרך אגב מבקש לשנות או לרכוש חבילה מסוימת. הנציג יבצע את פעולת המכירה ולא יעביר את הלקוח למוקד אחר לצורך המתנה. מבוקש להחריג שיחות אלו, מאחר ואין באפשרות החברה לדעת מראש כי תבוצע בהן פעולת מכירה ועל כן לא ניתן לדאוג מראש להקלטתן.

### התייחסות

המשרד לא מוצא מקום לפטור את בעל הרישיון מלהקליט שיחות מכירה על פי סוג המוקד שבאמצעותו בוצעו. על בעלי הרישיון יהיה להקליט שיחות שמתבצעות בהן עסקאות מכר מרחוק ללא קשר למוקד בו מתבצעת העסקה.

## פרסום כל תכניות התעריפים למגזר הפרטי באתר האינטרנט של בעל הרישיון

### (כט) אסדרה מוצעת

- א. בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את תעריפיה ותנאיה של כל תכנית תעריפים המשוקת למגזר הפרטי, לרבות הטבות הניתנות במסגרת התכנית ותנאי המעבר של מנויים קיימים לכל תכנית, כאמור.
- ב. באתר האינטרנט של בעל הרישיון יוצגו גם תעריפיה ותנאיה של כל תכנית תעריפים המשוקת למגזר הפרטי כמותג.
- ג. בתכנית התעריפים יוצגו גם תעריפים ותנאים של שירותים שאינם שירותי רט"ן, ככל שהם כלולים בתכנית.
- ד. בעל הרישיון לא יהיה רשאי למכור למבקשים תכניות תעריפים שאינן מוצגות באתר האינטרנט, כאמור, או תכניות תעריפים השונות בתנאיהן ובתעריפיהן מכפי שהן מוצגות באתר האינטרנט של בעל הרישיון. יש לחייב את בעל הרישיון לשמור ברשותו



## משרד התקשורת המנהל הכללי

תיעוד של כל התכניות על תנאייהן ותעריפיהן, שפרסם באתר שלו, ויעבירן או ימסרן למנהל על פי דרישה.

### התייחסות

המשרד שוקל לבחון את נושא אפליה בין מנויים ולכן האסדרה המוצעת לעיל מושעת בשלב זה.

### בקשה לניתוק שירות, הפסקת שירות, סיום התקשורת

#### (ל) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון יבצע הפסקת שירות, ניתוק שירות וסיום התקשורת ביום בו הוגשה הבקשה.

#### טענה

אין זה ישים לדרוש לבצע כי הניתוק/ההפסקה יבוצעו באותו יום בו הוגשה הבקשה. ייתכן והבקשה תישלח בפקס או במייל ביום שישי או בשבת, או בכל יום אחר שאינו יום עבודה, או שתישלח לאחר שעות העבודה או אפילו בסמוך לסיום שעות הפעילות של החברה. אי לכך יש לקבוע כי הניתוק/ההפסקה/סיום ההתקשורת יבוצעו בתוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. הפסקת שירות, ניתוק שירות וסיום התקשורת יבוצעו לא יאוחר מיום העבודה שלאחר יום קבלת הבקשה.

#### (לא) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון ישלח מסרון אל ציוד הקצה של המנוי טרם ביצוע הפסקת השירות, המאשר את דבר ביצוע ההפסקה, תוך ציון התאריך ושעת ההפסקה.

#### טענה

מדובר בקבועי זמן קצרים ביותר – באותו יום לגישת המשרד או תוך יום עסקים אחד לגישת החברה. במרבית המקרים מדובר על ניתוק ביוזמת הלקוח, לאחר שפנה בכתב או



## משרד התקשורת המנהל הכללי

בעל פה. כך שמדובר במסרון שיישלח בסמוך מאוד לבקשת הלקוח. לפיכך מבוקש לבטל את חובת משלוח המסרון טרם הניתוק.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הדרישה לשליחת מסרון, כאמור, תוסר.

### אסדרה מוצעת (לב)

בוצעה הפסקת שירות למנוי, יחדש בעל הרישיון את אספקת השירות תוך שעה אחת ממועד קבלת בקשתו של המנוי, אלא אם המנוי ביקש מועד מאוחר יותר לחידוש אספקת השירות.

### טענה

אין זה ישים לדרוש לבצע כי החידוש יבוצע בתוך שעה מהמועד בו הוגשה הבקשה. ייתכן והבקשה תישלח בפקס או במייל – החברה אינה אמורה להגיב בזמן אפס לפקס ומייל והדבר דורש זמן טיפול וכניסה לתור לביצוע, ייתכן והבקשה תתקבל ביום שישי או בשבת, או בכל יום אחר שאינו יום עבודה, או שתישלח לאחר שעות העבודה או אפילו בסמוך לסיום שעות הפעילות של החברה. אי לכך יש לקבוע כי חידוש השירות יבוצע בתוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. חידוש השירות לאחר ביצוע הפסקת שירות יבוצע לא יאוחר מיום העבודה שלאחר קבלת הבקשה.

### אסדרה מוצעת (לג)

בעל הרישיון רשאי לאפשר למנוי להגיש בקשה לניתוק/הפסקה/סיום התקשורת באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT).

### טענה



## משרד התקשורת המנהל הכללי

מבוקש להבהיר בסעיף 69.2 (החדש) כי האפשרות כי המנוי יבקש ניתוק/הפסקה/סיום ההתקשרות באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT), נתונה לשיקול דעתו של בעל הרישיון, כאמור בסעיף 69.2 א (החדש).

### התייחסות

נוסח תיקון הרישיון, כפי שהופיע במסגרת השימוע, מבהיר זאת ללא צורך בהבהרות נוספות:  
"...ורשאי בעל הרישיון לאפשר הגשת בקשה באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT);".

### אסדרה מוצעת (לד)

בעל הרישיון יפרסם בכל חשבון טלפון, את מספר הטלפון, המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם יכול המנוי להגיש בקשה לניתוק/הפסקה/סיום התקשרות.

### טענה

כמות החומר שצריכה להופיע בכל חשבון טלפון גורם להעמסה עליו, יחייב הדפסת עשרות מיליוני דפים נוספים (לפחות דף נוסף לכל חשבון) ובעיקר יגרום לכך ש"מרוב עצים לא יראו את היער".  
די בכך שהמידע מופיע במקום בולט באתר האינטרנט של החברה על מנת שיהיה נגיש לכולם. מה גם שפרטי שירות הלקוחות מופיעים בחשבונות, כך שבכל מקרה הלקוח נגיש ויכול להתקשר לשירות הלקוחות על מנת לקבל כל מידע הנחוץ לו, ואין צורך לכלול זאת גם בכל חשבונות הנשלחת ללקוח

### התייחסות

המשרד אינו מקבל את הטענה בעניין זה. מבדיקה של חשבון טלפון של מנוי החברה עולה כי קיים בו מקום פנוי רב להוספת המידע הנדרש, ללא צורך בהוספת דף נוסף.

### אסדרה מוצעת (לה)

מסר המנוי את בקשתו באמצעות דואר אלקטרוני, ישלח בעל הרישיון, בתכוף לקבלת הבקשה, הודעת דואר אלקטרוני חוזרת, המאשרת את דבר קבלת הבקשה. ההודעה תכלול את המספר שנקבע לבקשת המנוי במערכת של בעל הרישיון, את פרטי המנוי כפי שפורטו



## משרד התקשורת המנהל הכללי

בבקשה, מועד קבלת הבקשה, המועד בו תבוצע הבקשה והמועד בו יופסק החיוב בחשבון הטלפון.

### טענה

מדובר בדרישה שאינה ישימה. מדובר בשליחת אישור ולא באישור ביצוע הניתוק. יישום הדרישה אפשרי רק באמצעות נציג אנושי, שהרי יש צורך להיכנס לתוכן המייל, לבחון אם המנוי כלל את כל פרטי הזיהוי הנדרשים, לאמת אותם מול מערכות החברה ורק אז לשלוח מייל אישור.

המערכת יודעת לשלוח מענה אוטומטי המאשר את קבלת המייל. ואולם המערכת אינה יכולה לדעת האם תוכן המייל הוא בקשת ניתוק שירות, או אולי הפסקת שירות או שמא סיום התקשרות. לכן המערכת אינה יכולה לשלוח, באופן אוטומטי, מייל הכולל את המועד בו תבוצע הבקשה, המועד בו יופסק חשבון הטלפון וכדו'. גם אם המערכת תנקוט בנוסח גנרי "בקשתך תבוצע תוך יום עסקים אחד", עדיין המערכת אינה יודעת לזהות אם מדובר בבקשה לניתוק, הפסקה או סיום התקשרות. כמו כן המערכת לא יודעת לזהות האם הלקוח ביקש ניתוק במועד מסוים, ולכן גם לא יכולה לענות לו כי בקשתו תבוצע תוך יום עסקים אחד, שכן ייתכן והמנוי ביקש אחרת. משלוח מייל שכזה לאחר שתוכנו נבדק יהיה כבר מייל המאשר את ביצוע הפעולה (ניתוק המנוי).

### התייחסות

הטענה מתקבלת ולכן הודעת הדואר האלקטרוני החוזרת לא תכלול את המועד בו תבוצע הבקשה והמועד בו יופסק החיוב בחשבון הטלפון, אלא רק את מועד קבלת הבקשה ואת תוכן הבקשה כפי שנשלחה על ידי המנוי.

### אסדרה מוצעת (לו)

מסר המנוי את בקשתו באמצעות טופס מקוון, ישלח בעל הרישיון, בתכוף לקבלת הבקשה מסרון, ללא תשלום, אל מספר הטלפון נשוא הבקשה; המסרון יכלול קוד בן חמש (5) ספרות, אשר על המנוי להזין במקום המיועד לכך בטופס המקוון. הבקשה תבוצע אם תתקיים זהות בין הקוד שנשלח אל המנוי לבין הקוד שהזין המנוי בטופס המקוון.

### טענה

לתפישת החברה אין כל טעם במשלוח מסרון על מנת לוודא זהות. אין כל הבדל בין לקוח המבקש ניתוק באמצעות הפקס, באמצעות דוא"ל או באמצעות טופס מקוון. בכל



## משרד התקשורת המנהל הכללי

המקרים הלקוח חייב לציין את הפרטים המזהים הנדרשים בהתאם להוראות הרישיון, ובכל יתר האמצעים (כגון פקס או דוא"ל) הלקוח לא נדרש לקבל מסרון ולאשר. באותה מידה שהמנוי שולח טופס מקוון, הוא גם יכול לשלוח פקס, ועל כן לא צריך להיות שוני בפרוצדורה ובדרישות בין בקשת ניתוק באמצעות טופס מקוון לבקשה באמצעות פקס או דוא"ל.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הדרישה לשליחת מסרון תוסר.

### (לז) אסדרה מוצעת

כללה בקשתו של המנוי פרט כשהוא שגוי, ישלח אליו בעל הרישיון בתכוף לקבלת הבקשה, מסרון, ללא תשלום, שיכלול פירוט בדבר הפרט השגוי, ושבזו יתבקש המנוי למסור את בקשתו שוב עם הפרט הנכון.

### (לח) טענה

ככל שבקשתו של המנוי כוללת פרט שגוי, ראוי לשמור על רצף תהליכי ולעדכן את המנוי בדבר באמצעות אותה פלטפורמה אשר באמצעותה בחר להגיש את בקשתו (דהיינו, מתן התראה למנוי אשר פנה בטופס מקוון - באמצעות הטופס, ומתן התראה למנוי אשר פנה באמצעות דוא"ל- בדוא"ל חוזר).

### (לט) התייחסות

הטענה מתקבלת. הרישיון יתוקן בהתאם בהתייחס לשליחת בקשה באמצעות טופס מקוון.

### (מ) אסדרה מוצעת

ככל שבעל הרישיון לא גבה מהמנוי "דמי חיבור", וזה נדרש בעקבות סיום התקשרות להחזיר לבעל הרישיון את הכרטיס החכם שקיבל ממנו כדי לא להיות מחויב בגינו, ישלח בעל הרישיון למנוי מסרון ללא תשלום, מיד עם סיום ההתקשרות, שבו יפרט את המועד שעד אליו עליו להחזיר את הכרטיס החכם, את דרכי החזרתו ואת משמעות אי החזרתו במועד.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

המשרד מתבקש למחוק ולהסיר אפשרות זו לחלוטין. מדובר בפרקטיקה שמשמעותה המעשית היא תשלום קנס יציאה, שהרי למפעיל אין מה לעשות עם כרטיס הסיס, ומטרת הזיכוי בהתחלה/חיוב ביציאה הינה להקשות על הלקוח להתנתק. לפיכך, במקום לחייב את המפעיל לשלוח מסרון במקרה זה, יש לאסור פרקטיקה זו לחלוטין.

### התייחסות

ר' האסדרה שנקבעה לעניין זה בסעיף "תשלום עבור "דמי חיבור".

### שמירת מספר הטלפון עבור המנוי למשך שלושה (3) חודשים אחרי סיום ההתקשרות

#### אסדרה מוצעת (מא)

א. בוצעה בין בעל הרישיון לבין מנוי פעולת "סיום התקשרות", בין ביוזמת בעל הרישיון ובין ביוזמת המנוי, ישמור בעל הרישיון, ללא כל תשלום, וללא כל תנאים או הגבלות, על מספר הטלפון עבור המנוי, לא ימסור אותו לאחר ולא יחזיר אותו למאגר המספרים המיועדים להקצאה, שלו או של בעל רישיון אחר שהקצה אותו לראשונה, וזאת למשך תקופה של שלושה (3) חודשים ממועד סיום ההתקשרות.

ב. בוצעה בין בעל הרישיון לבין מנוי פעולת "סיום התקשרות" והקו נותק, יחבר בעל הרישיון, לבקשת מנוי, את ציוד הקצה אל הרשת ויאפשר לו לקבל שירות שיחות נכנסות ומסרונים נכנסים בלבד, למשך ארבעה עשר (14) ימים, וזאת לצורך ניידות מספר הטלפון לרשת של בעל רישיון אחר; ככל שהמנוי לא נייד את מספר הטלפון כאמור, לאחר שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים, יבצע בעל הרישיון פעולת "סיום התקשרות".

ג. בעל הרישיון לא יגבה מהמנוי "דמי חיבור" עבור חיבורו של המנוי מחדש אל הרשת ותשלום עבור פרק הזמן של ארבעה עשר (14) ימים, כאמור, ובלבד שהחיבור בוצע בתוך שלושת החודשים שלאחר מועד סיום ההתקשרות.

### טענות

א. לשמירת המספר ואי הקצאתו לאחר או אי החזרתו למפעיל בעל המספר, יש עלויות עבור מערכות החברה. לכן אין הצדקה כי שמירה זו תהיה ללא עלות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. חיבור קו מנוי לרשת, אחזקתו וצריכת משאבי הרשת, גם אם המדובר בשיחות ובמסרונים נכנסים בלבד, עולה לחברה כסף, ולכן אין מקום לפטור את המנוי מתשלום.

### התייחסות

הטענות מקובלות בחלקן. לאור זאת קובע המשרד כי:

א. מספר הטלפון הוא נכס עבור המנוי ולא יבודו יכול שתהיינה למנוי משמעויות כספיות כבדות.

ב. לא ניתנה הערכה כספית מבוססת לגבי העלות היומית של שמירתו של מספר הטלפון ע"י בעל הרישיון עבור המנוי.

ג. למען צמצום עלויותיו של בעל הרישיון יישמר המספר עבור המנוי, ללא כל תשלום, ללא כל תנאים או הגבלות, לא יימסר לאחר ולא יוחזר למאגר המספרים המיועדים להקצאה, שלו או של בעל רישיון אחר שהקצה אותו לראשונה, וזאת למשך תקופה של ארבעה-עשר (14) ימים בלבד ממועד סיום ההתקשרות במקום שלושה (3) חודשים.

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

האסדרה בנושא שמירת מספר הטלפון עבור המנוי אחרי סיום התקשרות תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### תשלום עבור הפסקת שירות

(מב) אסדרה מוצעת

א. מנוי רשאי לבקש מבעל הרישיון הפסקת שירות, אחת לשנה, למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) ימים ולא תעלה על תשעים (90) ימים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

- ב. בעל הרישיון ישמור עבור המנוי על מספר הטלפון שלו במשך כל תקופת ההפסקה ולא יקצה אותו למנוי אחר.
- ג. בעל הרישיון לא יהיה רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור עצם ביצוע הפסקת השירות וכן לא יהיה רשאי לגבות מהמנוי תשלום עבור תקופת ההפסקה.
- ד. האמור לעיל יחול גם בעת שהייתו של המנוי בחו"ל, ובלבד שלא צרך את שירותי הנדידה הבינלאומית של בעל הרישיון ולא חויב בגינם.
- ה. לאחר חידוש אספקת השירותים למנוי יחייב בעל הרישיון את המנוי על פי תעריפי התכנית ותנאיה, לפיהם חויב המנוי טרם הפסקת השירות, אלא אם תעריפי התכנית ותנאיה שונו במהלך תקופת ההפסקה לכלל מנויי אותה התכנית.

### טענה

החברה אינה יכולה ואינה צריכה לנהל מעקב אחר הלקוח, לבדוק מתי הוא היה בחו"ל והאם עשה שימוש כלשהו בשירותי החברה באותו חודש.

### התייחסות

המשרד מקבל את הטענה בדבר ניהול מעקב אחר הלקוח, ולכן ככל שהמנוי יבקש ניתוק זמני הוא יוחל על כלל השירותים שמספק בעל הרישיון, בארץ ובחו"ל. באשר לחוסר ההצדקה של האסדרה המוצעת, סבור המשרד כי אין מקום להתיר לבעל הרישיון לגבות תשלום ממנוי בעת שאין הוא מספק לו שירות בפועל, ללא קשר לתחרות בשוק התקשורת.

### טענה

יש לסייג את האיסור על גביית תשלום בתקופת הפסקה זמנית של שירות ולא להחילו על ציוד שסופק למנוי, על שירותי אחריות ותחזוקה בגינו, ועל שירותים נלווים אחרים המסופקים למנוי, דוגמת שירות אנטי וירוס, אשר לגביהם אין כל הצדקה (ואף לא נית) לשלול מבעל הרישיון את הזכות להמשיך ולחייב בתשלום.

### התייחסות



## משרד התקשורת המנהל הכללי

הפסקת השירות הזמנית אוסרת גבייה בגין שירותים שהמנוי לא יקבל עקב ביצוע ההפסקה הזמנית, לרבות שירות אנטי וירוס. אין מניעה שבעל הרישיון ימשיך לגבות תשלום עבור שירותי אחריות ותחזוקה בגין ציוד הקצה.

האסדרה בנושא תשלום עבור הפסקת שירות תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### אופן קבלת החשבון אצל המנוי

(מג) אסדרה מוצעת

א. המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות:

(1) דואר רגיל;

(2) דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף;

(3) אתר האינטרנט של בעל הרישיון.

ב. בעל הרישיון יציג את שלוש (3) הדרכים האמורות לבחירתו של המנוי במסגרת "עיקרי התכנית". לא בחר המנוי באחת מהדרכים, יישלח אליו החשבון בדואר רגיל. המנוי רשאי בכל עת לשנות, בבקשה בעל פה או בכתב, את הדרך בה יקבל את החשבון.

### טענות

א. בעולם הקיים כיום, כאשר כמעט הכול מתבצע באמצעות רשת האינטרנט, יש לקבוע כי ברירת המחדל תהיה משלוח החשבונית לאזור האישי של המנוי באתר האינטרנט של החברה, או לדוא"ל של המנוי, אך בוודאי שלא בדואר רגיל.

ב. גם ההגנה על הסביבה ושיקולים מעולם איכות הסביבה מובילים למסקנה כי עדיף לחסוך מיליוני דפים כל חודש ולהעדיף משלוח אלקטרוני על פני משלוח של נייר.

ג. לחילופין, מאחר ומדובר בעלויות גבוהות ביותר, מבוקש לקבוע כי מנוי שיקש לקבל את החשבון בדואר רגיל, ישלם סכום שייקבע על ידי החברה לכיסוי עלויות אלו. זאת, בדומה לחוק השקיות שמובא כיום להצבעה בכנסת ולצריכה אנטי-סביבתית אחרת כמו זו המוצעת בסעיף זה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

המשרד אינו מקבל את הטענה. בעידן בו רשאי צרכן בישראל לקבל את חשבונות החשמל, הגז, הארנונה, והמים שלו באמצעות דואר רגיל ללא תשלום נוסף, המשרד אינו סבור כי דווקא את החשבונות בגין צריכת שירותי תקשורת יקבל הצרכן רק באמצעים אלקטרוניים, מה גם שלא כל צרכן טלפוניה הוא גם מנוי על שירות האינטרנט, כך שיוכל לקבל באמצעותו את חשבונות הטלפון שלו באופן שוטף.

אמנם החשבונות המצוינים לעיל מונפקים אחת לחודשיים, אך יש הבדל מהותי ביניהם לבין חשבונות תקשורת, שכן מדובר בחשבונות לא מורכבים, עבור מוצר אחד בלבד, בעוד שבחשבונות תקשורת מדובר במגוון שירותים ומוצרים גדול, דבר שדורש לתת למנוי את האפשרות לבדוק את חשבונותיו בתדירות חודשית, כדי לוודא שהוא מחויב על פי תנאי הסכם ההתקשרות שלו ולא מעבר לכך.

המשרד סבור כי יש לאפשר למנוי לבחור באיזה אופן הוא יקבל את חשבונות הטלפון שלו. לשלוש האפשרויות לשליחת חשבון המוצגות בשימוע תוסף אפשרות רביעית – שליחת חשבון באמצעות מסרון עם קישור מצורף, וכן אפשרות חמישית - אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.

האפשרויות לבחירת אופן קבלת החשבון יוצגו ב"טופס הגישה לשירותים" ולא ב"עיקרי התכנית".

### (מד) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש מהמנוי תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון, הכולל "פירוט שיחות" באופן קבוע, ושליחתו אליו. בעל הרישיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות", מכל מועד שהוא, שנשלח אל המנוי לבקשתו באופן חד-פעמי, רק במקרה שהחשבון התקבל אצל המנוי בדואר רגיל או בדואר אלקטרוני עם קובץ מצורף.

### טענה

א. ראשית, יש לקבוע בהוראות הרישיון כי אין חובה מלכתחילה לשלוח פירוט שיחות יחד עם חשבון הטלפון, ואולם המנוי יהיה רשאי לבקש פירוט שיחות, באופן חד-פעמי או באופן קבוע.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. ככל שהמנוי יבקש לקבל פירוט שיחות, מבוקש לקבוע כי מנוי שביקש לקבל את החשבון באמצעות קובץ המצורף לדוא"ל או באתר האינטרנט של בעל הרישיון – לא יחויב בתשלום עבור פירוט השיחות. יחד עם זאת, מנוי שיבקש לקבל את פירוט השיחות בדואר, ישלם על כך בתשלום סביר לפי מספר העמודים. עבור מרבית הלקוחות מדובר בעשרות עמודים, ואין כל הצדקה להטיל חובה שכזו ועלויות כה גבוהות על בעל הרישיון.

ג. בהוראות האסדרה נקבע כי ניתן לגבות תשלום רק אם המנוי מקבל את החשבון בדואר ישראל או בדוא"ל. זאת, מאחר וההנחה היא שאת האינפורמציה הוא יכול למצוא באתר בעל הרישיון. מוצע לדייק ולקבוע כי אם בתקופה הרלוונטית עבורה מבקש המנוי לקבל פירוט שיחות – המנוי קיבל את החשבון באתר האינטרנט של בעל הרישיון – לא ניתן יהיה לגבות ממנו תשלום עבור הפקת הפירוט באתר בעל הרישיון, ככל שזו נעשית על ידי המנוי בעצמו. יחד עם זאת, אם המנוי יפנה אל החברה בבקשה כי זו תפיק עבורו פירוט שיחות למועד מסוים – החברה תהיה רשאית לגבות ממנו תשלום בגין בקשה זו.

### התייחסות

המשרד מקבל את הטענות בחלקן. בעל הרישיון לא יהיה רשאי לדרוש תשלום עבור פירוט שיחות הניתן למנוי באופן קבוע או באופן חד פעמי, על פי בקשתו, באמצעים אלקטרוניים (קרי: באמצעות דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף או באמצעות מסרון (SMS) עם קישור או באמצעות אתר האינטרנט של בעל הרישיון או באמצעות אמצעי אלקטרוני אחר). בעל הרישיון יהיה רשאי לגבות תשלום סביר ממנוי שמבקש לקבל פירוט שיחות בדואר רגיל באופן קבוע או באופן חד פעמי. הסבירות שמנוי יבקש מבעל הרישיון להדפיס עבורו פירוט שיחות היא נמוכה. המשרד לא מוצא מקום להורות בנושא זה.

### חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן

(מה) אסדרה מוצעת

א. בעל הרישיון יבצע באופן מידי וללא תשלום, "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, באמצעות חסימת הכרטיס החכם של המנוי, למעט שיחות נכנסות, מיד עם קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה, ויודיע על כך למנוי.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. על אף האמור, בעל הרישיון יבצע ללא תשלום "הפסקת שירות" לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, לרבות שיחות נכנסות, בחלוף שלושה (3) ימים ממועד קבלת ההודעה בדבר גניבה או אובדן של ציוד הקצה.

ג. בעל הרישיון יחסום ללא תשלום את ציוד הקצה, באמצעות חסימת מספר הזיהוי של הציוד האמור, כפי שנקלט לאחרונה במערכת הרט"ן של בעל הרישיון, וזאת מיד לאחר שחלפו שתיים-עשרה (12) שעות ממועד הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו. בעל הרישיון יבהיר למנוי, בעת קבלת הודעתו בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, כי חסימת ציוד הקצה באמצעות חסימת מספר הזיהוי שלו, תבוצע במועד כאמור.

### טענה

קיים חוסר התאמה בין חסימת ציוד הקצה, המתבצע לאחר 12 שעות ממועד ההודעה, ולאחריו לא ניתן לעשות שימוש במכשיר, לבין חסימת הסיים לקבלת שיחות נכנסות, המתבצע רק לאחר שלושה ימים. אין משמעות לשלושה ימים לניתוק הסיים אם המכשיר נחסם לחלוטין לאחר 12 שעות

### התייחסות

המשרד אינו מקבל את הטענה. חסימת הכרטיס החכם במועד מאוחר יותר ממועד חסימת ציוד הקצה נועדה לאפשר למנוי, שביקש לא לחסום את השיחות הנכנסות, לנסות וליצור קשר עם מי שציוד הקצה נמצא ברשותו ושהעביר את הכרטיס החכם מציוד הקצה שנחסם לציוד קצה אחר שאיננו חסום.

### אסדרה מוצעת (מו)

בעל הרישיון ימליץ בפני המנוי להגיש באופן מידי תלונה בתחנת משטרה בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו.

### טענה

אין לכך מקום. המלצה מסוג זה אינה מין הנושאים שצריכים להיות באחריות מפעילי תקשורת, וכל אדם אמור להחליט בעצמו כיצד לנהוג בעניינים אלה, בין היתר על פי הנחיות המשטרה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה מתקבלת. בעל הרישיון יעלה בפני המנוי את האפשרות להגיש באופן מידי תלונה בתחנת משטרה בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו ולא ימליץ זאת בפניו.

### אסדרה מוצעת (מז)

בעל הרישיון יבצע באופן מידי וללא תשלום, הפסקת שירות לכלל שירותי הרט"ן הניתנים למנוי, באמצעות חסימת הכרטיס החכם, למעט שיחות נכנסות.

### טענה

יש לאפשר לבעל הרישיון לבצע בשלב זה חסימות נוספות (כדוגמת חסימה לשיחות נכנסות), ככל שהמנוי מבקש זאת.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. בעל הרישיון יבצע חסימה גם לשיחות נכנסות ככל שהמנוי ביקש זאת. בעל הרישיון יבצע חסימה לכלל השירותים שניתנים לצריכה, לרבות שירותים בינלאומיים, ולא רק לשירותי רט"ן.

### אסדרה מוצעת (מח)

חסימת ציוד הקצה תוסר על פי דרישה של "גורם מורשה". בעל הרישיון יסמן בסימון מיוחד ציוד קצה לגביו ביקש גורם מורשה הסרת חסימה.

### טענה

יש לקיים מנגנון של "שולחן עגול" בהשתתפות משטרת ישראל למפעילי הסלולאר, שבמסגרתו תוסכם מתכונת ברורה ויעילה להעברת בקשות מטעם "גורם מורשה" לחסימת ציוד, ואין להשאיר זאת כהוראה כללית באופן המוצע בתיקון לרישיון, שאינה מסדירה את האופן שבו יוכל "הגורם המורשה" להעביר בקשות למפעילים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

על פי הידוע למשרד, בעלי הרישיון מקיימים קשרי עבודה עם משטרת ישראל באופן שוטף. לדעת המשרד, אין מקום להתערבותו מעבר לאסדרה שנקבעה.

### אסדרה מוצעת (מט)

בעל הרישיון יעביר מדי יום (עד השעה 21:00) לכל בעלי הרישיון, ולגורם המורשה, קובץ ממוחשב, הכולל מידע בדבר כל ציוד קצה שמספר הזיהוי שלו נחסם על ידו באותו יום, או שהוסרה חסימתו. הקובץ הממוחשב יכלול את הפרטים הבאים: מספר הזיהוי, שם היצרן, דגם ציוד הקצה ומועד ביצוע החסימה או הסרתה.

### טענה

החברה סבורה כי אין כל מקום לכלול בקובץ הממוחשב פרטים כגון שם היצרן, דגם ציוד הקצה ומועד ביצוע החסימה או הסרתה, שכן אף אחד מן הנתונים האמורים אינו נחוץ או רלוונטי לתכלית שלשמה נמסר המידע – מעקב אחר חסימות הציוד.

### התייחסות

המשרד סבור כי המידע האמור נחוץ ורלוונטי לתכלית שלשמה הוא נמסר – מעקב אחר חסימת הציוד.

### אסדרה מוצעת (נ)

בעל הרישיון יעדכן במערכת המידע שלו מדי יום, עד השעה 20:00, את רשימת ציודי הקצה שנחסמו על ידו ועל ידי מפעילי רט"ן אחרים.

### טענה

מאחר שעל פי הוראת סעיף 71.2א(ג) הקבצים הרלוונטיים יועברו בין בעלי הרישיון עד לשעה 21:00, העדכון במערכת אינו יכול להתבצע בשעה 20:00. מוצע לתקן את ההוראה ולקבוע כי מערכות בעלי הרישיון יעודכנו בכל יום עד לחצות, באופן הנעשה כיום.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

ההצעה מתקבלת. הקובץ יישלח על ידי בעל הרישיון עד לשעה 23:00, ויכלול את המידע לגבי כל ציוד קצה שנחסם או הוסרה חסימתו עד לשעה 23:00, ומערכות בעל הרישיון יעודכנו עד לשעה 24:00 באותו יום.

### (נא) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון יפרסם מדי יום באתר האינטרנט שלו, עד השעה 10:00, רשימה של ציוד הקצה, שמספר הזיהוי שלהם נחסם בשל גניבה או אובדן. הרשימה תכלול את מספר הזיהוי של ציוד הקצה, שם היצרן, דגם ציוד הקצה ומועד ביצוע החסימה. הרשימה אמורה להיות זהה אצל כל מפעילי הרט"ן.

### טענה

מטעמי הגנה על הפרטיות והגנה על המידע, יש לאפשר חיפוש באתר על ידי משלוח שאילתה ולא קיומה של רשימה כללית וגלויה.

### התייחסות

ההצעה מתקבלת. תינתן אפשרות באתר לבצע חיפוש באמצעות שאילתה. יחד עם זאת, בעל הרישיון ישמור ברשותו באופן שוטף רשימה כללית לצורכי פיקוח ע"י המשרד.

### טענה

אין מקום לקבוע כי הרשימה תהיה זהה אצל כל בעלי הרישיון. כל בעל רישיון אמור להיות אחראי על המידע המצוי אצלו ואשר נמסר לו, ואין להטיל עליו אחריות על האחידות בין הרשימות. ככל שהמשרד יעמוד על דרישתו להעמיד לרשות הציבור מידע בדבר חסימות ציוד באתר אינטרנט, הרי שראוי כי המשרד או המשטרה ירכזו את כלל רשימות החברות ויעלו רשימה אחת מרוכזת באתרי האינטרנט שלהן.

### התייחסות

כדי לתת מענה לעניין האחריות על המידע, תוסף לרשימה עמודה שבה יירשם שמו של בעל הרישיון שעל פי הוראתו נחסם ה-IMEI על ידי כל בעלי הרישיון האחרים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

המשרד סבור כי המידע בדבר החסימות צריך להיות מסופק על ידי בעלי הרישיון ולא על ידי המשרד או המשטרה.

### (נב) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו מידע הכולל בין היתר המלצות בדבר התקנה של אפליקציות בציוד הקצה המאפשרות איתור וחסימת המכשיר מרחוק.

### טענה

המלצות מסוג זה אינן יכולות לכלול המלצות לאפליקציות עצמן, שכן הדבר עלול לחשוף את בעלי הרישיון לטענות בדבר אחריות ונזקים במקרה שבו חלו תקלות באפליקציה מסוימת שהומלצה בידי בעל הרישיון.

### התייחסות

ההמלצות לא אמורות לכלול המלצות לאפליקציות עצמן אלא המלצות לעצם האפשרות להתקין אפליקציות כאמור.

### (נג) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון של המנוי, העוקב למועד בו נמסרה לו הודעת המנוי בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו, או בחשבון הטלפון העוקב לו, את תאריך ושעת הדיווח של המנוי, תאריך ושעת הפסקתם של שירותי הרט"ן לציוד הקצה האמור, וכן תאריך ושעת ביצוע החסימה של ציוד הקצה, במידה והציוד לא אותר.

### טענה

אין מקום לפירוט המוצע בחשבונית בנוגע למועד פניית הלקוח, תאריך ושעה, תאריך ושעת הפסקת השירותים ותאריך ביצוע החסימה. לא ברור מדוע נדרש לפרט את כל המידע הזה, ומה הערך המוסף ללקוח, שהרי מדובר כאן בהודעה אשר כל מטרתה לאשר למעשה ביצוע פעולה שהמנוי בעצמו ביקש.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה לא מתקבלת. המנוי זכאי לקבל אישור בכתב על כך שבקשתו אכן מולאה. מידע זה ישמש את המנוי במידה ותתעורר מחלוקת לעניין חיוב חשבונו של המנוי, לאחר שמסר הודעה בדבר גניבת ציוד הקצה או אובדנו.

### שינוי תעריפים

#### אסדרה מוצעת (נד)

- א. במקום חובתו של בעל הרישיון לשלוח למנוי הודעה בדבר שינוי תעריפי התכנית, באמצעות דואר רגיל או חשבון הטלפון הנשלח למנוי, ישלח בעל הרישיון הודעה, כאמור, למנוי רט"ן (מפ"א נייד), באמצעות מסרון והודעה קולית ולמנוי מפ"א ניח באמצעות דואר אלקטרוני והודעה קולית. לאחר ההשמעה הראשונה של המסר בהודעה הקולית תינתן למנוי אפשרות באמצעות לחיצה על מקש מסוים לבחור לשמוע אותו שוב, והמסר יושמע למנוי שוב ככל שבחר בכך.
- ב. ההודעה על שינוי תעריפים תימסר למנוי בין ארבעה עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני מועד כניסת התעריף החדש לתוקף.
- ג. האמור לעיל יחול גם כשמדובר בשינוי מספר יחידות השירות (דקות שיחה, מסרונים, גלישה) המוקצות לתקופת חשבון, ללא שינוי בתשלום לפני מע"מ שעל מנוי לשלם עבור שירותי בעל הרישיון.
- ד. החובה לשלוח למנוי הודעה בדבר שינוי בתעריפי התכנית, תחול גם על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפותו לשירות או לתכנית תעריפים.
- ה. ככל שבעל הרישיון סיפק למנוי שירות שאיננו שירות דיבור או מסרונים או גלישה, בחינם למשך תקופה קצובה, לרבות שירות שאיננו שירות בזק, יהיה בעל הרישיון רשאי להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה, רק אם נתקבל מהמנוי מסרון חוזר למסרון בדבר שינוי התעריף, ששלח אליו בעל הרישיון, עם הספרה "1".



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענות

- א. מדובר בשינוי שאינו נדרש. כל מנוי מקבל את החשבונית החודשית באמצעי התקשורת אותו הוא בחר בעצמו, וההנחה היא כי המנוי מקבל ומעיין בחשבונית החודשית. אי לכך, משלוח מסרון והודעה קולית מיותרים לחלוטין, ורק יגרמו לעלויות נוספות ומיותרות לרשת המפעיל. יש להישאר עם המתכונת הקיימת של ההודעה בחשבונית.
- ב. בכל הנוגע לתעריפי השיחות לחו"ל התעריפים מתעדכנים באופן תדיר ביותר. קבלת שיחה קולית ארוכה, בתדירות גבוהה, שנשלחת למיליון לקוחות ובה רשימת מכולת של תעריפים – לא תשרת את המנוי ולא תיתן לו כל מידע מעשי. הוא לא יזכור כלום. לעומת זאת, כאשר הלקוח מקבל את העדכון בחשבונית הוא יכול לעיין ולשמור.
- ג. אין כל צורך לשלוח גם מסרון וגם הודעה קולית. די במסרון לצורך העדכון.
- ד. הודעות קוליות הן לא פחות מאשר מטרד למנוי, ויש להימנע משימוש בהם באופן קבוע מול הלקוחות.
- ה. הודעה על שינוי מספר יחידות השירות צריכה להיעשות רק כאשר מדובר בהפחתת היחידות באותה עלות (דהיינו – העלאה אפקטיבית של המחיר ליחידה).
- ו. לעניין הודעה על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות ייאמר שעל מנת שלא ליצור מערכת דינים חלופית ומקבילה, כפי שהמשרד מנסה למנוע ביחס לסעיף הדן בחיוב יתר, יש להתאים את הוראות חובת ההודעה להוראות סעיף 13א להוראות חוק הגנת הצרכן.

### התייחסות

- א. בתלונות הרבות המתקבלות במשרד לפיהן שירותי חבילות מתייקרים מבלי שהדבר הובא לידיעת הלקוחות באופן אפקטיבי, שיאפשר להם להיערך להתייקרויות אלה בהתאם, יש, לגישת המשרד, בכדי להעיד שהשינוי נדרש.
- ב. התעריפים שלגביהם יש להודיע על שינוי הם תעריפי התכנית שאליה נרשם המנוי. עליות תעריפי שיחה לחו"ל למדינה כלשהי למתקשר מזדמן, אינה רלוונטית לעניין זה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ג. המשרד מקבל את הבקשה לפיה מפ"א נייד לא יצטרך לשלוח גם מסרון וגם הודעה קולית, וככל שמדובר בקו שאיננו קו כשר ניתן להסתפק במסרון. בנוסף, מפ"א נייד (במסגרת רישיון אחוד) ישלח את ההודעה באמצעות דואר אלקטרוני או הודעה קולית.

ד. קו כשר חסום לקבלת מסרונים ולכן אין מנוס מלהודיע למנוי עם קו כאמור על שינוי תעריפים באמצעות הודעה קולית.

ה. המשרד מקבל את הטענה לפיה הודעה על שינוי מספר יחידות השירות צריכה להישלח רק כאשר מדובר בהפחתת היחידות באותה עלות (דהיינו – העלאה אפקטיבית של המחיר ליחידה). הרישיון יתוקן בהתאם.

ו. לגישת המשרד האסדרה המוצעת, איננה באה לגרוע מהוראות סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, אשר מחייבות להודיע לצרכן על שינוי התעריפים בעסקה לתקופה קצובה, שכן היא מתייחסת לעסקאות מתמשכות ולעסקאות קצובות כאחד, לצורך מתן מענה לתופעה שהוצגה בסעיף קטן (א) לעיל.

ז. האסדרה לעניין המשך אספקת שירות שאיננו דיבור או מסרונים או גלישה אשר ניתן בהנחה או בחינם למשך תקופה קצובה תשונה כדלקמן:

בעל הרישיון ישלח למנוי מסרון בדבר השינוי התעריף, בין 14 ל-21 יום לפני כניסת השינוי לתוקף, שבו יתבקש המנוי לשלוח מסרון חוזר למסרון האמור שכולל את הספרה אפס (0), וזאת במידה ואין הוא מעוניין להמשיך לקבל את השירות בתשלום. שלח המנוי לבעל הרישיון מסרון הכולל את הספרה אפס (0), אין הוא רשאי להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה.

האסדרה בנושא שינוי תעריפים תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### התקשרות בעסקת "מכר מרחוק" באמצעות שיחת טלפון

(נה) אסדרה מוצעת

א. בעל הרישיון ישלח אל המנוי, באמצעות דואר אלקטרוני, הודעה בדבר פרטי העסקה, הכוללת את "עיקרי התכנית" ואת "טופס הגישה לשירותים", וכן קישור אל יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. התנאים אשר ייכללו ב"עיקרי התכנית" וב"טופס הגישה לשירותים" יהיו תואמים באופן מלא ומדויק לתנאים אשר סוכמו בין המנוי לבין נציג בעל הרישיון במהלך שיחת הטלפון. ב"טופס הגישה לשירותים" יסומן כל שירות באופן ממוחשב כ"חסום" או כ"פתוח", כפי שבחר המנוי במהלך שיחת הטלפון האמורה.

ג. בהודעת הדואר האלקטרוני יתבקש המנוי לאשר את דבר ביצוע העסקה, ואת הסימונים כפי שהוצגו ב"טופס הגישה לשירותים". המנוי יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד על גבי מסמך תנאי ההתקשרות, באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזרת.

ד. אם ציין המנוי בשיחת הטלפון שלו עם נציג בעל הרישיון, כי אין ברשותו כתובת דואר אלקטרוני, תבוצע העסקה בדרך המפורטת בפסקאות (א) עד (ג) לעיל, באמצעות פקסימילה, שמספרה יימסר לנציג בעל הרישיון במהלך השיחה. בעל הרישיון ישלח אל המנוי באמצעות הפקסימילה את פרטי העסקה, ויאפשר למנוי לבחור האם לקבל את כל "מסמך תנאי ההתקשרות" או רק את "עיקרי התכנית" ו"טופס הגישה לשירותים" כשהוא ממולא באופן ממוחשב, כאמור לעיל. המנוי יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות, בכתב יד ובחתימתו על גבי "עיקרי התכנית" ועל גבי "טופס הגישה לשירותים", וישלח את שני המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה אל מספר שמסר לו נציג בעל הרישיון במהלך השיחה ביניהם.

ה. עסקת מכר מרחוק טלפונית תושלם ותיכנס לתוקפה ובעל הרישיון יהיה רשאי לחייב את המנוי על פי תנאיה, רק לאחר שבעל הרישיון יקבל את הודעתו החוזרת של המנוי באמצעות דואר אלקטרוני או פקסימילה, המאשרת את דבר כריתתו של הסכם ההתקשרות

### טענה

האסדרה המוצעת עומדת בסתירה חזיתית לעקרונות הבסיסיים שנקבעו בחוק הגנת הצרכן.

### התייחסות

השימוע הופנה גם להתייחסות הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר מקור הסמכות שלה ושל הרשות הוא חוק הגנת הצרכן. בהתייחסות של הרשות לשימוע אין



## משרד התקשורת המנהל הכללי

אמירה לפיה האסדרה המוצעת עומדת בסתירה חזיתית לעקרונות הבסיסיים שנקבעו בחוק הגנת הצרכן.

### טענה

האסדרה המוצעת תצריך משאבי ניהול פנומנאליים. זאת, מאחר וכל התקשרות של לקוח, ומעבר לזה – כל שינוי או עדכון בתכנית הקיימת של הלקוח, החלפת תכנית או הפסקת שירות, יחייבו משלוח של דוא"ל, או יותר גרוע מזה – פקס המכיל עשרות עמודים (ובין היתר את הסכם ההתקשרות, עיקרי פרטי תכנית, תקנון וכדו'). כל מייל או פקס שכזה יחייבו המשך מעקב, שהרי תנאי לכניסת ההסכם/השינוי לתוקף הוא קבלת אישור חתום של הלקוח.

### התייחסות

מהתלוונות הרבות המתקבלות במשרד עולה כי אנשי מכירות לא תמיד מגלים למנוי במהלך השיחה, במקרה הטוב, פרטים מתוך העסקה שאינם "נוחים" למנוי ובמקרה הפחות הטוב מוסרים מידע שאיננו תואם את פרטי העסקה, שעל פיה יחויב המנוי לאחר שזו תיכנס לתוקפה. לכן, מן הראוי לאפשר למנוי לעיין בפרטים המלאים של העסקה כפי שהם מופיעים ב"עיקרי התכנית", לפני שהיא נכנסת לתוקפה.

כדי שניציג המכירות והמנוי יוכלו להתעסק בעיקר – "עיקרי התכנית" ו-"טופס הגישה לשירותים" – בעל הרישיון לא יידרש לשלוח במעמד קיום השיחה עם המנוי את יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, אלא רק לאחר שזו תסתיים. לאור זאת, אין מדובר בעשרות עמודים אלא ב-3-4 עמודים בלבד.

יצוין כי על פי האסדרה הקיימת כיום מחויב בעל הרישיון לשלוח אל המנוי את "עמוד עיקרי פרטי התכנית" ואת "טופס הגישה לשירותים", אך לא מצוין באיזה שלב הוא אמור לשלוח אל המנוי את האמור לעיל.

על פי האסדרה החדשה ישלח נציג בעל הרישיון את שני המסמכים האמורים לעיונו של המנוי במהלך השיחה ביניהם, ועוד בטרם כניסתה של העסקה לתוקף, כך שהמנוי יוכל לעיין בשני מסמכים אלה ולדעת מהם התנאים שעל פיהם יחויב חשבונו ומהם השירותים שאליהם תהיה לו גישה.

### טענה

הקביעה לפיה התנאים אשר ייכללו ב"עיקרי התכנית" וב"טופס הגישה לשירותים" יהיו תואמים באופן מלא ומדויק לתנאים אשר סוכם בין המנוי לבין נציג בעל הרישיון במהלך שיחת הטלפון היא מיותרת, מכיוון שהאסדרה מטילה על בעל הרישיון את החובה



## משרד התקשורת המנהל הכללי

להקליט ולשמור את כל שיחות המכר, ולכן, בכל מקרה של מחלוקת לא תהיה כל בעיה לבדוק מה סוכם.

### התייחסות

ככל שישנה אי התאמה בין מה שנאמר בעל פה על ידי נציג החברה לבין מה שכתוב בהסכם ההתקשרות הרי שמדובר בהטעיה, לכאורה, שאינה נאכפת על ידי המשרד, ולכן אין מקום לקביעה האמורה לעיל, והיא תימחק.

### טענה

האסדרה המוצעת תמנע ממנויים רבים את היכולת להתקשר באמצעות הטלפון. לקוחות חרדיים או לקוחות אחרים שאין להם כתובת מייל לא יוכלו לקבל ולאשר את המייל מכיוון שהוא לא יישלח אליהם. מרבית הלקוחות אינם נגישים למכשירי פקס. אסדרה זו תמנע מלקוחות רבים את הגישה לשירותים הבסיסיים של רכישת שירותי רט"ן.

### התייחסויות

המשרד מקבל את הטענה, ולכן:

במהלך ביצוע שיחת המכירה ולפני שהובעה הסכמתו של המנוי להתקשר עם בעל הרישיון בהסכם, יבקש נציג בעל הרישיון את אישורו של המנוי לשלוח אליו באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה, את "עיקרי התכנית" ואת "טופס הגישה לשירותים", ויציין בפניו כי יהיה עליו לאשר בכתב שהוא מקבל את תנאי הסכם ההתקשרות כתנאי לכניסתו לתוקף. ככל שהמנוי יציין באופן מפורש שאין הוא מעוניין לקבל את המסמכים האמורים באחת משלוש הדרכים האמורות בעת ביצוע שיחת המכירה, יהיה בעל הרישיון פטור מלשלוח אותם אל המנוי בעת ביצוע שיחת המכירה. ביקש המנוי לקבל את המסמכים האמורים באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג בעל הרישיון בדרך שביקש.

### טענה

להערכתה של החברה, הצעתו של המשרד עתידה לסרב ולהאריך בצורה ניכרת את פרק הזמן הממוצע להשלמת תהליך ההתקשרות גם כאשר המנוי נמצא במהלך השיחה מול מחשב ושירות דוא"ל נגיש, והאפשרות להגיב ולאשר הסכמתו, תהיה מהירה באופן יחסי. אולם לא כך הם הדברים ברוב רובם של המקרים. אנשים אינם מתקשרים בהכרח עם מפעילי תקשורת כשהם ישובים מול מחשב או מכשיר פקסימיליה נגיש. אנשים עושים



## משרד התקשורת המנהל הכללי

זאת בטלפון מהדרך, בנסיעה לעבודה ובחזרה, במהלך חופשה, בארץ או בחו"ל, בעת ישיבה רגועה בשעות הבוקר בבית קפה שכונתי, ובעשרות או מאות סיטואציות רבות אחרות.

### התייחסות

הבחירה אם לקבל את "עיקרי התכנית" ואת "טופס הגישה לשירותים" באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימילה במעמד ביצוע שיחת המכירה ובטרם כניסתה של העסקה לתוקף, תהיה נתונה להחלטתו של המנוי. המנוי רשאי יהיה לסרב לקבל את המסמכים האמורים במעמד ביצוע שיחת המכירה, אם הדבר אינו נוח לו.

### טענה

מבוקש לאפשר, כי תתווסף אפשרות נוספת – שמירת כל המסמכים הרלוונטיים למנוי באזור האישי של המנוי באתר האינטרנט של בעל הרישיון, עם אפשרות ללקוח לאשר את המסמכים במקום.

### התייחסות

הבקשה לא מתקבלת כי אם זו תתקבל לא יתאפשר למשרד לפקח שתהליך ביצוע העסקה בוצע על פי האסדרה שנקבעה. אין מניעה שלאחר שהמנוי יאשר את העסקה באמצעות דואר אלקטרוני חוזר או באמצעות מסרון חוזר או באמצעות פקסימילה ישלח בעל הרישיון את ההסכם גם לאזור האישי של המנוי באתר האינטרנט של בעל הרישיון.

### טענה

מאחר ובתהליך ההרשמה לשירותי הרט"ן הלקוח בוחר מספר שמוקצה ונשמר לו, יש לקבוע זמן מקסימלי מרגע משלוח הדוא"ל/הפקס לקבלת אישור המנוי, שאם לא כן, המספר אותו בחר המנוי ישוחרר חזרה למאגר המספרים של החברה.

### התייחסות

המשרד בוחר לא להתערב ולקבוע אסדרה בעניין בשלב זה. לגישת המשרד בעל הרישיון רשאי לקבוע פרק זמן סביר עד לחזרתו של המספר למאגר המספרים של החברה, בכפוף לאסדרה שנקבעה בנושא שמירת מספר טלפון שבוצעה לגביו פעולת סיום התקשורת.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

יש לקבוע במפורש שלא יהיה תוקף לכל שינוי שיבוצע על ידי הלקוח במסמכים שיקבל.

### התייחסות

באסדרה נקבע כי המנוי יהיה רשאי לאשר את תנאי העסקה בצורה מפורשת, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד על גבי מסמך תנאי ההתקשרות, ויש להסתפק בכך.

### טענה

אין טעם לשמור את אישור שליחת הפקסימילה שנשלחה למנוי, שהרי :

- א. אם המנוי לא החזיר את מסמכי העסקה כשהם חתומים בכתב ידו - העסקה כלל לא נכנסת לתוקף ואין משמעות לשמירת אישור הפקסימילה שנשלח למנוי ;
- ב. אם המנוי החזיר את מסמכי העסקה כשהם חתומים בכתב ידו – יש חובה לשמור אותם, כך שאין טעם לשמור גם את אישור שליחת הפקסימילה שנשלח למנוי.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הדרישה לשמור את אישור שליחת הפקסימילה למנוי תבוטל.

### טענה

הדרישה לעבור תהליך זה במהלך הפסקת שירות אינה רלוונטית. המנוי מבקש את הפסקת השירות ועובר תהליך של זיהוי ואימות כנדרש, גם כשהוא מבצע זאת באמצעות הטלפון. המנוי פונה מיוזמתו, עובר את כל התהליך ומאשר את הניתוק. מדוע, אם כן, יש צורך לשלוח פקס שהוא יאשר אותו בפקס חוזר? או אפילו דוא"ל שהוא יצטרך לאשר בדוא"ל חוזר?

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הדרישה לעבור את התהליך במהלך הפסקת שירות תבוטל.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

החברה מעריכה כי אסדרה זו תדרוש תוספת של 30 עובדים שמשמעותה עלות כספית של 3.3 מיליון ₪ בשנה.

### התייחסות

העלות הנוספת המצוינת לעיל מתבססת על כך שמשך ביצוע העסקה יתארך בכ-25 דקות כשחילופי המסמכים בין בעל הרישיון לבין המנוי מתבצעים באמצעות פקסימילה. לדעת המשרד בשיעור ניכר מהמקרים יתבצע ההליך באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות מסרון והוא יתארך במספר לא גדול של דקות.

### טענה

חברה אחרת מעריכה כי הפגיעה הכוללת בהכנסותיה ועקב ההשקעות הנדרשות ליישום התיקון המוצע לעניין זה תעמוד על לא פחות מסכום של כ-35 מיליון ₪ בשנה.

### התייחסות

בעלי הרישיון התבקשו לציין במסגרת התייחסותם לשימוע מהי ההשקעה הכספית הנדרשת לצורך יישום כל סעיף במסמך השימוע או בטיטת תיקון הרישיון, ולפרט את מרכיביה של ההשקעה האמורה. החברה לא סיפקה פירוט כיצד הגיעה לסכום של כ-35 מיליון ₪.

### טענה

המשרד מבקש לכלול במסמך "עיקרי התכנית" פרטים לניהול הקשר עם הלקוח כדוגמת כתובת דוא"ל, מספר טלפון שאליו תישלח הודעה על ניתוק מנוי רדום, מספר הטלפון למשלוח הודעות על ניצול גלישה ושירותים אחרים ועוד. פרטים אלה ניתן לבקש מהמנוי במעמד ההתקשרות אולם לא ניתן להבטיח את קבלתם ממנויים קיימים. יתרה מכך, החלת דרישות אלו על התקשרויות קיימות מהווה החלה רטרואקטיבית של נורמות שלא תעמוד במבחן הביקורת.

לנוכח האמור לעיל, מבקשת החברה כי המשרד יאפשר לבעל הרישיון ליישם הוראות אלה רק אם עלה בידו להשיג את הפרטים הנדרשים מהמנוי, או החל מביצוע עסקת התקשרות חדשה של המנוי עם בעל הרישיון, לפי המועד המוקדם מביניהם.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

המשרד לא דרש במסגרת השימוע להחיל את האסדרה בנושא "עיקרי התכנית" על מנויים קיימים שלא בוצע שינוי של תכנית התעריפים שלהם. ככל שמנויים החליפו את תכנית התעריפים שלהם או חידשו אותה עם כניסתו של תעריף מדורג לתוקף, יהיה על בעל הרישיון לבצע את ההתקשרות עמם על פי האסדרה החדשה בנושא "עיקרי התכנית".

### התקשרות בעסקת "מכר מרחוק" באמצעות האינטרנט

#### אסדרה מוצעת (נו)

א. במסגרת ביצוע ההתקשרות יוצגו בפני המנוי "עיקרי התכנית" והוא יתבקש לאשרם על ידי סימון במשבצת מתאימה. ככל שלא יבוצע סימון כאמור, לא ניתן יהיה להשלים את ביצוע ההתקשרות.

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

#### טענה

מבוקש לקבוע כי עותק מהסכם ההתקשרות ומיתר מסמכי ההתקשרות יכול וישלח ויישמר באזור האישי של המנוי באתר האינטרנט של החברה, כאמצעי חלופי לשליחתם בדוא"ל, כל זמן שההתקשרות תהיה בתוקף.

### התייחסות

המשרד אינו מקבל את הטענה. מסמכי העסקה צריכים להישמר אצל בעל הרישיון גם במשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.

למען הסר ספק, הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, את "טופס הגישה לשירותים", וככל שמנוי מבצע עסקה באינטרנט, בעל הרישיון נדרש לאפשר למנוי לסמן את בחירותיו באשר לטופס האמור באופן ממוחשב.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### נציב תלונות

#### אסדרה מוצעת (נז)

א. בעל הרישיון יפרט בכל חשבון שהוא מגיש למנוי, את תפקידיו וסמכויותיו של "נציב התלונות" ואת המען, מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני, באמצעותם יכול המנוי לשלוח אליו תלונה בכתב.

ב. בעל הרישיון יפרט בחשבון, בהתייחס לכל אחת מארבע (4) האפשרויות להגשת תלונה לנציב תלונות (דואר רגיל, דואר אלקטרוני, טופס מקוון, פקסימילה), את הפרטים שעל המנוי למלא במסגרת התלונה שבכוונתו להגיש (כגון: שם מלא, מספר הטלפון נשוא הבקשה, מספר זהות, מען, כתובת דואר אלקטרוני, ארבע (4) הספרות האחרונות של אמצעי התשלום).

#### טענה

החובה לפרט, בכל חשבון המוגש ללקוח, את תפקידיו וסמכויותיו של נציב התלונות, את המען, פקס, כתובת דוא"ל, את כל הפרטים שעל המנוי לפרט במסגרת כל אחת מארבע האפשרויות וכדו', עומדת בסתירה למגמה של משרד התקשורת לפישוט החשבונית ולהנגשתה לכלל הלקוחות.

#### התייחסות

המשרד אינו מקבל את הטענה. פרסום מידע בחשבון הטלפון לגבי נציב התלונות אינו נוגד את המגמה של משרד התקשורת לפישוט חשבון הטלפון. המשרד סבור כי המידע לגבי נציב תלונות הוא מידע חיוני שיש לפרסמו בחשבון הטלפון.

#### אסדרה מוצעת (נח)

נשלחה תלונה לנציב התלונות, באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות טופס מקוון, תישלח למנוי, מיד לאחר קבלת התלונה הודעת אישור אוטומטית בדבר קבלתה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

אישור יישלח רק אם המנוי ציין כתובת דוא"ל. בהתאם, אם המנוי מילא טופס מקוון אך לא ציין דוא"ל, יקבל חלון שיקפוץ באופן אוטומטי מיד לאחר שליחת הטופס המקוון, כי הטופס נקלט בהצלחה.

### התייחסות

כתובת דואר אלקטרוני צריכה להיות שדה חובה בטופס המקוון. מיד לאחר קבלת התלונה תישלח למנוי הודעת אישור אוטומטית בדבר קבלתה.

### אסדרה מוצעת (נט)

הודעת האישור תכלול את המספר שניתן לתלונה במערכת של בעל הרישיון, פרטי הפונה כפי שצוינו בתלונה, תוכן התלונה שנשלחה והמועד שלא יאוחר ממנו יינתן מענה בכתב לתלונה.

### טענה

מבוקש שהמועד יהיה מועד גנרי (לדוגמה: מענה לפנייתך יינתן בתוך 14 ימי עבודה לכל המאוחר) ולא מועד תאריכי.

### התייחסות

הבקשה מתקבלת. הרישיון יתוקן בהתאם.

### הזמנת שירות באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT)

### אסדרה מוצעת (ס)

הוספת אפשרות להזמין שירות משירותיו של בעל הרישיון באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT).



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

מבוקש לקבוע כי דרך זו הינה דרך מותרת ליצירת קשר עם בעל הרישיון, אך אין על בעל הרישיון חובה לאפשר אותה.

### התייחסות

נוסח הסעיף ברישיון הוא: "בקשה מפורשת תיעשה באמצעות אחד מאלה: ". אין משמעות סעיף זה ברישיון שבעל הרישיון מחויב להפעיל את כל שש השיטות להזמנת שירות המוצגות בסעיף. יובהר כי, בעל הרישיון אינו רשאי להשתמש בדרכים נוספות לצורך קבלת בקשה מפורשת מהמנוי.

### אסדרה מוצעת (סא)

לאחר השלמת ההזמנה/העסקה הספציפית, יהא על בעל הרישיון לשלוח למנוי הודעת דואר אלקטרוני עם קובץ השיחוח הנוגע להזמנת השירות כאמור.

### טענה

מבוקש להסיר דרישה זו בכדי להקל על בעלי הרישיון.

### התייחסות

לאור העובדה לפיה המנוי יכול לשמור ולאחזר את השיחוח באינטרנט בעצמו, הבקשה מתקבלת.

### חיוב יתר

### אסדרה מוצעת (סב)

בכוונת המשרד לבצע התאמה בין הוראות הרישיון בנושא חיוב יתר לבין הוראות חוק הגנת הצרכן בנושא זה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

המשמעות של התיקון המוצע, אשר אין לו כל נימוק או הצדקה, היא פגיעה קשה בתזרים המזומנים של החברה. בנסיבות אלה, מבקשת החברה כי המשרד יבטלו ויסירו ממסמך השימוע.

### התייחסות

ביצוע חיוב יתר על ידי החברה פוגע לעיתים פגיעה קשה בתזרים המזומנים של המנוי. ככל שהחברה תקפיד לא לחייב חיובי יתר, כן לא ייפגעו לא תזרים המזומנים שלה ולא תזרים המזומנים של מנוייה.

### אסדרה מוצעת (סג)

הוראת סעיף 83א(א) קובעת כי יש לגבות ממנוי רק בהתאם לתכנית התעריפים המפורטת בהסכם ההתקשרות ושפורסמה באתר האינטרנט של בעל הרישיון.

### טענה

ההוראה האמורה חוזרת למעשה על הוראות אופרטיביות הקבועות ברישיון בנושא הסדרת התעריפים שרשאי בעל הרישיון לגבות ממנויו, ואין כל סיבה לחזור עליה במסגרת סעיף חיובי יתר. לפיכך, יש למחוק הוראה זו מסעיף חיובי היתר, ולהתחיל את הוראותיו מן הקבוע בסעיף קטן (ב) המסדיר את הטיפול בתלונת מנוי על חיוב יתר.

### התייחסות

המשרד סבור כי יש בהחלט מקום להוראה לפיה בעל הרישיון לא יחייב חיובי יתר באמצעות חיוב המנוי שלא על פי תכנית התעריפים המפורטת בהסכם ההתקשרות עמו.

### אסדרה מוצעת (סד)

מצא בעל הרישיון כי גבה מהמנוי חיוב יתר, ישיב בעל הרישיון למנוי את חיוב היתר בתשלום אחד, ובלא קביעת כל תנאי לכך.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

אין כל הצדקה לקבוע כי בעל הרישיון חייב להחזיר בכל מקרה, וללא כל תנאי חיוב יתר. אם מנוי חייב כסף לבעל הרישיון בגין שירותים שקיבל ממנו, ויתרת החשבון שלו – נכון ליום בירור תלונתו – מלמדת כי הוא חייב לבעל רישיון תשלום העולה על סכום חיוב היתר שנמצא מבירור תלונתו – זכותו של בעל הרישיון שלא להחזיר לו את סכום חיוב היתר, אלא לקזז את חובו של המנוי, ולפחות להתנות את תשלום החוב בהחזר חיוב היתר.

### התייחסות

אין עוררין על כך שאם בעל הרישיון אמור להחזיר כסף למנוי בגין חיוב יתר אך למנוי יש חוב כלפי בעל הרישיון, בעל הרישיון רשאי להתקזז עמו. עניין זה לא דורש התייחסות במסגרת הרישיון.

### אסדרה מוצעת (סה)

מצא בעל הרישיון כי גבה מהמנוי חיוב יתר, ישיב בעל הרישיון למנוי את חיוב היתר בתשלום אחד, ובלא קביעת כל תנאי לכך, וכן ישיב את המע"מ בגין הסכום האמור, ובתוספת הצמדה וריבית פיגורים בגובה "ריבית החשב הכללי" המתפרסמת מעת לעת, מיום הגביה ועד יום ביצוע החזר בפועל.

### טענה

מדובר בדיון מחמיר מזה הקבוע בחוק הגנת הצרכן – ריבית פיגורים בגובה "ריבית החשב הכללי" לעומת ריבית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה.

### התייחסות

ריבית הפיגורים תיקבע לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א - 1961.

### אסדרה מוצעת (סו)

מתן החזר כספי בחשבון העוקב ולא לאמצעי התשלום יהיה כאשר מדובר בהחזר בסכום נמוך מחמישים ₪, כמו בחוק הגנת הצרכן, ולא בסכום נמוך ממאה ₪.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

בשונה מן ההסבר הניתן על ידי המשרד כאילו יש מקום לבצע שינוי זה לצורך "יישור קו" עם הוראות חוק הגנת הצרכן, הרי שסעיף 13ד(א)2 קובע כי במקרה בו סכום החזר נמוך מחמישים ₪, רשאי העוסק לזכות את הצרכן בסכום החזר במועד החיוב הבא ואינו מחייב אותו לעשות כן כפי שמציע המשרד במסמך השימוע.

### התייחסות

האסדרה של המשרד תואמת את הוראות חוק הגנת הצרכן. החזר הנמוך מחמישים ₪ יינתן בחשבון העוקב.

### אסדרה מוצעת (סז)

בעל הרישיון יכול במענה לתלונת המנוי פרטים שונים, ובכלל זה: הנימוקים לדחיית התלונה, צירוף הסכם ההתקשרות למענה, הפניה לסעיף בהסכם שעל פיו בוצע החיוב, פירוט אופן החישוב של הסכום או ציון סכום החזר ופירוט אופן חישובו.

### טענה

משמעותה של דרישה זו שמחייבת פיתוח ייעודי במערכות החברה, היא שמעבר למידע הקיים במערכות, כל תלונה תחייב טיפול ידני של גורמים שונים בחברה, והדבר יאריך את הטיפול במענה ללקוח.

### התייחסות

ככל שהחברה תקפיד לחייב את מנוייה כנדרש, מבלי לחייבם בחיובי יתר, כן לא יידרש ממנה להשקיע משאבים במתן מענה למנויים בנושא זה.

### אסדרה מוצעת (סח)

הגיש המנוי לבעל הרישיון תלונה לפיה גבה ממנו בעל הרישיון סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם להסכם ההתקשרות (להלן – "חיוב יתר"), יברר בעל הרישיון את תלונת המנוי בתוך עשרה (10) ימי עבודה מיום קבלת התלונה. לעניין סעיף זה, "תלונה" – בכתב או בעל פה, לרבות פניית המנוי אל בעל הרישיון לשם ברור פרטי



## משרד התקשורת המנהל הכללי

החיוב; "מועד קבלת התלונה" – לעניין תלונה בכתב – יום קבלת התלונה אצל בעל הרישיון, ולעניין תלונה בעל פה – היום בו נמסרה התלונה לבעל הרישיון.  
טענה

לוח הזמנים המוצע (10 ימי עבודה לבירור + 4 ימי עבודה למתן החזר כספי) רלוונטי ותקף ביחס לחיובים בישראל, בהם יש באפשרות החברה לברר את הטענות בזמן קצר זה ולהשיב למנוי. יש לקבוע לוח זמנים שונה, ארוך בהרבה, ביחס לטענות המנוי בקשר לחיובים שחויב בגין שימוש בחו"ל. טענות אלו מצריכות בירור מול המפעיל בחו"ל על רישתו נדד המנוי, מפעיל זה אינו בשליטת החברה ולוח הזמנים שלו ארוך יותר, גם הליך הבירור מולו והדיון אם החיוב היה נכון או לא ארוך זמן רב יותר. אין הצדקה שהחברה תספוג סכומים בהם חויב המנוי בגין שירות שקיבל מספק שירות צד שלישי בחו"ל. גם משך קבלת הזיכוי מהמפעיל בחו"ל ארוך יותר. לכן מבוקש להאריך את זמן הבירור ל- 22 ימי עבודה + 10 ימי עבודה לזיכוי כספי

### התייחסות

המשרד אינו רשאי לתת הקלות בהוראות הרישיון על פני הוראות חוק הגנת הצרכן, שקובעות לוח זמנים של 10 ימי עבודה.

### אסדרה מוצעת (סט)

בעל הרישיון ימציא למנוי מענה בכתב על תלונתו תוך עשרים ואחד (21) ימי עבודה ממועד קבלת התלונה. המענה לתלונה יכלול פירוט הנימוקים לדחיית התלונה, וככל שהנימוקים מתייחסים לתנאי הסכם ההתקשרות, צירופו למענה, הפניה לסעיף בו, שעל פיו בוצע החיוב בחשבון הטלפון, ופירוט אופן חישובו או ציון סכום החזר ופירוט אופן חישובו.

### טענה

מבוקש למחוק את חובת צירוף ההסכם. ההסכם נגיש למנוי בכל עת באיזור האישי של המנוי באתר האינטרנט של בעל הרישיון. שליחתו תיצור עומס והכבדה מיותרת על מערכות בעל הרישיון. די בהפניית המנוי לסעיף הרלוונטי בהסכם ההתקשרות.

### התייחסות

הטענה אינה מתקבלת. לבעל הרישיון יש, על פי רוב, את כתובת הדואר האלקטרוני של המנוי והוא יכול לצרף את הסכם ההתקשרות למענה כקובץ או לשלוח קישור אליו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

האסדרה בנושא חיוב יתר תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### בקשה מפורשת לקבלת שירות

(ע) אסדרה מוצעת

סעיף 62.7 לרישיון – "בקשה מפורשת יכול שתעשה באמצעות אחד מאלה:" – ישונה ל-  
"בקשה מפורשת תיעשה באמצעות אחד מאלה:".

#### טענה

אין כל הצדקה לקבוע את רשימת הדרכים להגשת בקשה לקבל שירות כרשימה סגורה, שכן דרכים אלה משתנות חדשות לבקרים, בקצב ההתפתחות הטכנולוגית. ראשית, הוראה זו אינה לטובתו של המנוי, שכן אפשר שמנוי מעוניין להגיש את בקשותיו בדרך זמינה אחרת, כגון: אפליקציה או וואטסאפ, לצד יכולתה של החברה להנגיש לו את השירותים בדרכים אלו.

שנית, מגוון הדרכים להתקשרות בין המנוי לבין החברה בעידן התקשורת האינטרנטית הולך וגדל, ואין כל הצדקה לחסום אפשרויות אחרות שתיפתחנה למנוי בעתיד או שתהיינה אפשרויות ברשת, כגון פייסבוק או כל פלטפורמה עתידית דומה. הניסוח המוצע בשימוע מונע למעשה אפשרויות אלה והוא יסכל כל חדשנות שירותית, שלא בטובת המנוי. על כן, מבקשת החברה כי הדרכים המנויות בסעיף יהיו בגדר רשימה פתוחה, שניתן להוסיף עליה דרכי התקשרות אחרות, בהתאם להיצע הדרכים והאמצעים שיכולה החברה להציע, ולפי בחירת המנוי.

#### התייחסות

הוספת אפשרויות נוספות להגשת בקשה לקבלת שירות לשש האפשרויות האופציונאליות הקיימות לא מטופלת במסגרת שימוע זה.

(עא) אסדרה מוצעת

בהזמנת שירות באמצעות מסרון ישמור בעל הרישיון גם את תדפיס תוכנו של המסרון.

#### טענה

מערכותיה של החברה אינן שומרות את תוכנם של המסרונים המועברים על גבי רשתה וכל שינוי לעניין זה הנו כבד משקל מבחינת עלויות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

החברה אינה מחויבת לאפשר למנוייה להגיש בקשה לקבלת שירות באמצעות שליחת מסרון. אפשרות זו היא בגדר רשות.

### תוספת ל"טופס הגישה לשירותים"

#### אסדרה מוצעת (עב)

הוסף לטופס שירות שיחות לחו"ל.

#### טענה

יש צורך להבדיל בין מדינות הכלולות בחבילת המנוי ללא עלות נוספת, לבין מדינות שאינן כלולות. חסימה מוחלטת של השיחות לחו"ל תפגע בלקוחות עם הסדר מובנה בחבילה הכולל כמות נכבדה של מדינות בתוך החבילה (בניגוד ללקוח שרוכש הסדר ואז הוא נפתח עבור ההסדר).

### התייחסות

החסימה של שיחות לחו"ל נתונה בכל עת לבחירתו של המנוי. ייתכן מצב בו מנוי שרכש חבילה הכוללת שיחות לחו"ל ללא תוספת תשלום יבחר דווקא, משיקוליו הוא, לחסום את שירות השיחות לחו"ל, ואין למנוע זאת ממנו. יצוין עוד כי, בעלי הרישיון מחויבים על פי האסדרה הקיימת כיום לאפשר למנוייהם לבחור לחסום את הגישה שלהם לשירותים בינלאומיים. במסגרת האסדרה החדשה, מאפשר המשרד למנויים להביע את בקשתם לעניין זה באמצעות "טופס הגישה לשירותים".

#### טענה

החברה אפשרה ללקוחותיה, עוד טרם האסדרה המוצעת, לבחור לפתוח או לחסום את שירות השיחות לחו"ל. לפיכך מבוקש לקבוע כי מנוי שבחר לפתוח שירות זה טרם כניסת האסדרה לתוקף, יישאר פתוח ללא כל צורך לבצע פתיחה חוזרת, והוא לא ייחסם אוטומטית בחלוף 30 יום + 7 ימי עבודה, כפי שמוצע ביחס לשירותי תוכן או מידע חד פעמיים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

מובהר בזאת כי האסדרה לא קובעת ששירות שיחות לחו"ל ייחסם אוטומטית בחלוף 30 יום + 7 ימי עבודה, כפי שנקבע לגבי קבלת תוכן באופן חד פעמי (סעיף 2(ה) בטופס).

### אסדרה מוצעת (עג)

סעיף 2ד הקיים בטופס ("קבלת מידע באופן חד פעמי") פורק לשני סעיפים חדשים – 2ד: "קבלת מידע שימושי באופן חד פעמי" ו-2ה: "קבלת תוכן באופן חד פעמי".

### טענה

האבחנה שמבקש המשרד לייצר בין שירותים הנכנסים לגדר קטגוריה 2ד הקיימת לבין קטגוריה 2ה המוצעת איננה ברורה. המונח "שימושי" הבא לאבחן בין שתי הקטגוריות אינו ברור, מהווה אלמנט סובייקטיבי לגמרי, ולבעל הרישיון אין כל אפשרות לסווג באופן וודאי שירות כזה או אחר, כנופל תחת הקטגוריה האחת או האחרת.

### התייחסות

"מידע שימושי" הוא מידע המשמש את האדם בניהול חיי היום יום שלו, בעוד ש"תוכן" משמש את האדם בשעות הפנאי לצורכי בידור והנאה. הדוגמאות המוצגות ליד כל סוג שירות מלמדות, לדעת המשרד, על ההבדל בין "מידע שימושי" לבין "תוכן".

### אסדרה מוצעת (עד)

שינוי של "טופס הגישה לשירותים" יעשה בכתב או בעל פה כמענה אנושי בלבד.

### טענות

מבוקש להשאיר את האפשרות לבצע שינויים באמצעות IVR:

א. מדובר בדרך מקובלת ונפוצה לביצוע שינויים באופן עצמאי על ידי המנוי, נוחה מאוד לצרכן, שאינו תלוי בשעות פתיחת מוקד שירות הלקוחות;



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. אין כל הבדל רעיוני בין ביצוע פעולות באמצעות IVR לבין ביצוע פעולות באמצעות הוראה בכתב. בשניהם המנוי אינו מדבר עם גורם אנושי. אי לכך, למרות חובתו של בעל הרישיון להבהיר למנוי את המשמעות של "פתוח" ו"חסום" לשירותי גלישה בחו"ל, הרי שהמנוי לא יקבל הסבר זה אם יבקש לבצע שינוי בכתב (שנשאר מותר). אי לכך יש לאפשר גם שינוי באמצעות IVR ;

ג. בכל מקרה החברה תתעד ותשמור את תיעוד הוראת המנוי גם ב-IVR, ולפיכך לא אמור להתעורר חשש או מחלוקת באשר לתוכן ההוראה שמסר המנוי.

### התייחסות

לקביעת גישה לשירותים המופיעים ב"טופס הגישה לשירותים" יכולה להיות משמעות גדולה לגבי גובה החיובים בחשבון הטלפון של המנוי במיוחד חיובים בגין שירותי תוכן מתמשכים ושירותי גלישה בחו"ל.

אסדרה זו נקבעה בעקבות ניסיון של המשרד מול אחד מבעלי הרישיון שסיפק אפשרות לשנות את "טופס הגישה לשירותים" באמצעות IVR, שבעקבותיה פתחו מנויים את הקו שלהם לגלישה בחו"ל באופן קבוע מבלי שהתכוונו לכך, וחויבו בעקבות זאת בסכומים של אלפי שקלים חדשים.

לדעת המשרד, ההסבר בטופס הוא מפורט כי הוא כולל הסברים ודוגמאות, ולכן IVR, שלא כולל הסברים ודוגמאות, לא יכול להשתוות אליו בעניין זה. בנוסף, להבנת המשרד המנוי אמור לבחור את נגישותו לשירותים ב-IVR באמצעות הקשה על ספרות, ולכן לא ברור כיצד יתבצע תיעוד של בחירות אלו. לאור האמור לעיל, המשרד לא מקבל את הטענות לעניין זה.

### אסדרה מוצעת (עה)

"טופס הגישה לשירותים" החדש יפורסם באתר האינטרנט של בעל הרישיון תוך 3 ימי עבודה מחתימת תיקון הרישיון.

### טענה

הפיתוח הנדרש ליישום ההוראות המוצעות בשימוע לעניין "טופס הגישה לשירותים" עתיד להימשך חודשים, וברור כי אין כל טעם בתיקון הטופס עצמו, כל עוד לא קיימת האפשרות הטכנולוגית לפעול על פי סוגי ההסכמות שיינתנו בטופס המעודכן בידי מנויים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הטופס החדש יפורסם באתר האינטרנט של בעל הרישיון לא יאוחר מהיום האחרון של פרק הזמן שייקבע ליישום האסדרה בעניין זה.

### אסדרה מוצעת (עו)

מנוי יידרש למלא "טופס גישה לשירותים" חדש בכל מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת.

### טענה

החובה למלא "טופס גישה לשירותים" בכל מעבר תכנית היא מיותרת. הלקוח עשה את בחירתו. באפשרותו להיכנס בכל עת ולשנות את בחירותיו. החובה למלא את הטופס מחדש (בניגוד לאפשרות לעשות זאת, השמורה ללקוח, כאמור, בכל עת), רק תכביד על התהליך. לחלופין מוצע כי הלקוח יצטרך לסמן כי הוא מאשר את כל בחירותיו בטופס הקיים, מבלי שיצטרך לחתום בשנית ליד כל אחת ואחת מהאפשרויות בטופס, ורק אם יבחר לשנות בחירה כלשהי יצטרך לחתום ליד בחירתו החדשה.

### התייחסות

המשרד מקבל את הטענה רק בחלקה. הטופס ישונה בעקבות אסדרה זו (הוספו לו שירותים חדשים) ולכן בכל מעבר מתכנית תעריפים אחת, שבה מולא טופס במתכונת הקודמת, לתכנית תעריפים אחרת, יהיה על המנוי למלא את הטופס החדש. ככל שהמנוי עבר לתכנית אחרת ומילא כבר את הטופס החדש ולאחר מכן יעבור שוב לתכנית אחרת, הוא לא יצטרך למלא שוב טופס. הרישיון יתוקן בהתאם.

### הזמנת שירות מספק שירות

### אסדרה מוצעת (עז)

לשירות הניתן על ידי ספק שירות ניתן להירשם אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק השירות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

מבוקש לשנות ולאפשר להירשם לשירותיו של ספק שירות גם באמצעות רישום דרך אתר האינטרנט של בעל הרישיון.

### התייחסות

הבקשה לא מתקבלת. המשרד סבור כי יש לבצע הפרדה ברישום בין שירותים המסופקים על ידי מי שנדרש לקבל וקיבל לצורך פעילותו רישיון מאת המדינה לבין מי שלא נדרש לקבל ולא קיבל לצורך פעילותו רישיון מאת המדינה.

### אסדרה מוצעת (עח)

יתוקן המנגנון הקבוע בנספחי רישיון הרט"ן והרישיון האחוד להזמנת שירות מספק שירות, ובמסגרת זו להוסיף הליך זיהוי נוסף, מעבר לזה הקיים כיום.

### טענה

נראה כי אגף הפיקוח והאכיפה במשרד ביקש לקבוע כאן דרישות מוגזמות ומכוונות על מנת לסכל את מתן השירות ולפגוע באורח ישיר במתן השירותים הללו רק משום שהם לצנינים בעיניו. מובן כי אין מקום לקבוע דרישות מוגזמות שכאלה רק על מנת לפגוע במתן שירות שאינו מוצא חן בעיני המשרד. אין ולא ניתן להגן על החמרה שכזו. אם שני פריטים (כגון ת.ז. ומספר טלפון) מספקים על מנת לנייד את מספר הטלפון לספק מתחרה, קל וחומר כי יש די בהם על מנת לצרוד שירות טריוויה.

### התייחסות

מן הראוי שהאמירה לפיה אגף הפיקוח במשרד ביקש לקבוע כאן דרישות מוגזמות ומכוונות על מנת לסכל את מתן השירות ולפגוע באורח ישיר במתן השירותים הללו רק משום שהם לצנינים בעיניו, לא הייתה נאמרת.

המשרד סבור כי לאור לקחי העבר יש מקום לקבוע מנגנוני הגנה מחמירים יותר, שיאפשרו הגנה אפקטיבית על הציבור מפני גורמים שמספקים שירותי תוכן, מבלי להידרש לרישיון מטעם המשרד לשם כך.

אין מקום להשוואה שנעשית בעניין זה בין ניידות מספרי טלפון המתבצעת בין בעלי רישיון המפוקחים על ידי המשרד לבין הזמנת שירותי תוכן מספקי שירות, שפעילותם לא דורשת קבלת רישיון מאת המשרד, כאמור, ולכן הם לא מפוקחים על ידו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

האסדרה המוצעת מרחיבה את חובת הגילוי החלה על המנוי בשלב הראשון של הליך ההזמנה. אין מקום להכללת חלק מהפרטים שנוספו, בהיותם פרטים שלרוב אינם מצויים בהישג ידו של המנוי.

כך, לעניין מנוי ה-Pre-paid, הוצע כי המנוי יידרש להקליד את ארבעת הספרות האחרונות של כרטיס החיוג, אולם ניסיון החיים מלמד, כי רוב המנויים אינם שומרים את כרטיס החיוג שבאמצעותו בוצעה ההטענה לאחר ניצולו, ומן ההיגיון הוא כי לא יידרשו לשמור בכל עת את כרטיסי החיוג או לזכור את מספרם.

### התייחסות

מנוי Pre-paid שירצה להירשם באתר האינטרנט של ספק שירות לצורך קבלת שירותי תוכן יוכל לפנות אל בעל הרישיון ולברר עמו את הפרט האמור.

### טענה

הפרטים שנוספו במסגרת חובת הגילוי הם פרטים אישיים, שספק אם המנויים יהיו מוכנים לגלותם על גבי רשת האינטרנט. הכל יודעים כי צרכנים רבים נרתעים מלהקליד את פרטיהם האישיים ברשת האינטרנט, מחשש לדליפת הנתונים, ומעדיפים למסור כמה שפחות מידע במסגרת רכישת שירות ו/או ציוד קצה מרחוק. אי לכך, קיים חשש ממשי כי מנויים יינטשו את הליך הרישום, מחמת חוסר הרצון להקליד את מספר תעודת הזהות שלהם, מספר הטלפון שלהם וארבעת הספרות האחרונות של כרטיס האשראי או חשבון הבנק. המשמעות ברורה. ממנויים רבים תימנע האפשרות להזמין שירות מספק שירות באתר האינטרנט, אך בשל הרתיעה מגילוי המידע הנרחב, כפי שמוצע בתיקון.

### התייחסות

המשרד סבור כי אין בטענה זו ממש. בעלי רישיון רט"ן מאפשרים צירוף מנויים אליהם באתר האינטרנט שלהם. במסגרת ההרשמה נדרשים המבקשים לציין את פרטיהם המלאים לרבות המספר המלא של אמצעי התשלום שבאמצעותו יחויבו, כאשר דוגמאות רבות לכך קיימות ברשת האינטרנט. באסדרה בה עסקינן מתבקשים הנרשמים לשירותי תוכן לציין רק את ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום, ובכך אין חשיפה גורפת של מספר האשראי של המנוי.



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

**שמירת מסמכים והקלטות**

(עט) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון ישמור ברשותו מסמכים והקלטות הנוגעים לתנאי ההתקשרות עם המנוי במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות, ולמשך שנה לאחר סיום ההתקשרות.

טענה

לא נטענו טענות.

התייחסות

אין.

**מנוי רדום**

(פ) אסדרה מוצעת

א. בעל הרישיון נדרש לשמור על מספר הטלפון של מנוי רדום שנותק לו השירות למשך שישה (6) חודשים, ללא תשלום.

ב. בעל הרישיון נדרש לשלוח הודעות למנוי רדום בדבר הכוונה לנתק את השירות אליו, אל מספר הטלפון הנוסף שהמנוי מסר לבעל הרישיון.

ג. בעל הרישיון נדרש לשמור תיעוד בדבר שליחת המכתב והמסרונים למנוי, כמפורט בסעיף 62.7(ג) לרישיון, לרבות התוכן של המסרונים, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום השליחה.

טענות

א. הארכת משך זמן שמירת המספר למנוי רדום אינה סבירה ומעמיסה על בעל הרישיון עלויות שאינם סבירות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. מדובר במנוי שמתקיימים לגביו כל התנאים הבאים במצטבר :

- (1) לא קיבל ולא עשה שימוש בשירות רט"ן במשך שנה אחת לפחות ;
- (2) אינו משלם לבעל הרישיון תשלום קבוע כלשהו ;
- (3) אינו קשור עם בעל הרישיון בתוכנית הכוללת תקופת התחייבות.

דהיינו – מדובר במנוי שאינו מבצע כל שימוש ברשת בעל הרישיון ואינו משלם לבעל הרישיון מאומה. יחד עם זאת, הוא מחזיק מספר ורשום כמנוי ברשת בעל הרישיון. שלושה חודשים הם זמן רב ומספיק על מנת להודיע לו. זאת, במיוחד אם הוא יקבל הודעה למספר נוסף, בו הוא ככל הנראה כן משתמש, כך שהוא ידע, או שיש עליו לדעת, על כך שהמספר שלו עומד להיות מנותק מרשת בעל הרישיון. לפיכך מבוקש שלא להאריך את תקופת שמירת המספר לשישה חודשים אלא להשאירו על שלושה חודשים.

### התייחסות

הבקשה מתקבלת בחלקה. לאור התלונות המתקבלות במשרד ולאור היותו של מספר טלפון נכס חשוב למנוי, תוארך התקופה מ-3 חודשים ל-4 חודשים במקום ל-6 חודשים.

האסדרה בנושא מנוי רדום תוחל על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### שירותי נדידה בינלאומית

(פא) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון ישלח אל מנוי פתוח אשר לא רכש הסדר גלישה, או שהסדר הגלישה שרכש אינו כולל את המדינה אליה הגיע, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגיעו לחו"ל, אשר יכול אזהרה בדבר צריכה אפשרית של שירות גלישה בתשלום, מבלי שתיעשה על ידי המנוי פעולה יזומה של גלישה, וכן יכול תעריפי גלישה ללא רכישת הסדר גלישה. כמו כן, יכול המסרון הצעת הסדר גלישה.

ככל שמנוי פתוח לא הזמין מבעל הרישיון הסדר גלישה, יחסום בעל הרישיון את המנוי לגלישה לאחר שצרך שירות גלישה בסכום של 100 ₪ וישלח אליו מסרון נוסף, ללא תשלום, המיידע אותו בדבר החסימה.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

אסדרה זו אינה הגיונית, אינה ישימה ואינה לטובת הצרכן, מהסיבות המרכזיות הבאות:

א. המנוי ביקש בעצמו להיות פתוח לגלישה בחו"ל באופן קבוע. לו רצה להגן על עצמו ולא לצרוך את שירותי החברה בחו"ל - היה מבקש לחסום, או שהיה רוכש הסדר שאינו מתחדש. תחת זאת, המנוי ביודעין ביקש להיות פתוח באופן קבוע לגלישה בחו"ל.

לא זו בלבד, אלא שמנוי ללא הסדר, או מנוי שנמצא ביעד שאינו כלול בהסדר, מקבל מסרון מיד עם הגעתו למדינה, המיידע אותו שהוא נמצא ביעד שאינו כלול בהסדר וכי הגלישה, בין מרצונו ובין שלא בידיעתו (כגון: סינכרון אוטומטי) הינה יקרה ומומלץ לו לגלוש ברשת Wi-Fi וכן את אפשרותו לחסום את הגלישה באמצעות מכשירו. דהיינו, אם המנוי לא ידע טרם שביקש להיות פתוח באופן קבוע כי עלות הגלישה בחו"ל יקרה, הוא בוודאי יודע זאת כעת.

אם המנוי בכל זאת מחליט לגלוש, הרי הוא עושה זאת בידיעתו ובמודעותו המלאה ומרצונו החופשי, תוך שהוא מודע לכל המשמעויות. האסדרה המוצעת משמעה הפשוטה היא פטרנליסטיות יתר ושימת המנוי כאידיוט מושלם אשר אינו מודע כלל למעשיו.

ב. בנוסף, בחו"ל לא ניתן לתמחר בזמן אמת וקצב קבלת הנתונים נתון ותלוי באופן מוחלט במפעיל שעל רישתו מתבצעת הנדידה בחו"ל. לפיכך חווה החברה, בפועל, עיכובים, לעיתים של 4 שעות, לעיתים עד חצות היום של אותו יום, ולעיתים אפילו מספר ימים, בקבלת תמחור אמת של שירות הגלישה שצרך המנוי בחו"ל. לאור האמור, קביעת רף שימוש של 100 ש"ח וחוסר האפשרות לחייב עבור צריכה עודפת אינה ישימה בפועל ותגרום לחברה הפסדים ניכרים, שכן החברה תיאלץ לספוג את כל הצריכה העודפת בגלל אסדרה זו, וזו על אף שהמנוי ביקש לצרוך שירותים אלו, והחברה אינה יכולה, טכנית, והדבר כלל אינו תלוי בה, לתמחר את השירותים בזמן אמת.

ג. מעבר לאמור, גם לו ניתן היה לתמחר בזמן אמת (וכאמור, במרבית המקרים הדבר כלל אינו אפשרי ואף אינו תלוי בחברה ובמערכתיה), לאור תעריפי הגלישה בחו"ל, 100 ש"ח כוללים נפח גלישה שהוא מגוון לחלוטין. מבדיקה מדגמית שערכה החברה עולה כי המחיר ל-1 מ"ב גלישה בחו"ל נע בין 17 ל-85 ש"ח, דהיינו 100 ש"ח מספיקים לכל היותר לצריכה 6 מ"ב. גם אם נניח עלות של 1 ש"ח ל-1 מ"ב, מדובר בצריכה של 100 מ"ב, שגם זו צריכה מגוחכת ואינה נותנת מאומה למנוי.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ד. במקום לחסום את המנוי מוצע לקבוע כי בסמוך לאחר הגעת המנוי לנפח צריכה מסוים, או לסך של 300 ש"ח בקירוב (בסמוך ככל האפשר לקבלת המידע, או לפי הערכה שאינה מדויקת), תשלח לו החברה הודעה בדבר הערכת החיוב שצבר. המנוי יוכל לבקש לחסום את המשך הגלישה בחו"ל, הן באמצעות החברה והן באמצעות הפעלת החסימה במכשירו. זאת, חלף חסימה מוחלטת של המנוי לאחר צריכת נפח גלישה אפסי (וזאת, כאמור, למרות שגם ביקש להיות פתוח לגלישה בחו"ל באופן קבוע).

### התייחסות

תעריף גלישה בחו"ל למזדמנים ל-1MB עומד אצל בעל רישיון אחד על 88.99 ש"ח ואצל בעל רישיון אחר על 57 ש"ח (עד לאחרונה עמד התעריף של אותו בעל רישיון ל-1MB על 116.2 ש"ח). משמעות התעריפים האמורים היא שעל גלישה בכמות זעומה של MB's, שמתבצעת גם ללא יוזמתו של המנוי, ישלם מנוי סכומים בלתי סבירים בסדרי גודל של מאות ואלפי שקלים חדשים. במשרד התקבלו תלונות של מנויים שפתחו את הגלישה בחו"ל באופן קבוע מבלי להיות מודעים למשמעות הכבדה לכך במקרה שלא רכשו הסדר גלישה או שהסדר הגלישה שרכשו לא כלל את המדינה בה שהו, וכתוצאה מכך חויבו בסכומים חריגים.

המשרד סבור כי מנויים שמממנים שירותי גלישה בחו"ל מכיסם הפרטי זקוקים להגנה נוספת ולכן תחול אסדרה מגינה על מנויים פרטיים ועל מנויים עסקיים מפוצלים. לאור הקשיים ביישום האסדרה המוצגים לעיל מחד, והצורך להגן על מנויים שמממנים את הגלישה שלהם בחו"ל מכיסם הפרטי מאידך, הגיע המשרד לכלל דעה שעל בעלי הרישיון לחסום מלכתחילה מנויים המממנים את הגלישה שלהם בחו"ל מכיסם הפרטי שאין להם הסדר גלישה, כך שמנוי פרטי ומנוי עסקי מפוצל, ייחסמו לגלישה בחו"ל ולא יחויבו בגינה אם אין להם הסדר גלישה בחו"ל בתוקף.

בעל הרישיון יהיה רשאי לשלוח למנוי, כאמור, מסרון ללא תשלום, מיד עם הגעתו לחו"ל, שיודיע לו כי גלישתו חסומה וכי אם ברצונו לגלוש מבלי להיות מחויב בסכומים חריגים, הוא מוזמן לרכוש הסדר גלישה.

סעיפי הרישיון ו"טופס הגישה לשירותים" יתוקנו בהתאם.

### טענה

לרוב לא ניתן לציין את תעריף הגלישה במסגרת המסרון, כי לא ברור על איזה רשת של איזה מפעיל המנוי יגלוש, יתכן והמנוי יעבור מרשת לרשת תוך כדי גלישה וכדו', ועל כן לא ניתן לספק למנוי מראש את התעריף הרלוונטי אליו. יצוין כי התעריף מצוי באתר האינטרנט של החברה ונגיש למנוי בכל עת ומכל מקום.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

המשרד לא מקבל את הטענה. התעריף שיצוין במסרון יהיה התעריף שמופיע באתר בעל הרישיון באינטרנט, שאין בו כלל פירוט, כעולה מבדיקת המשרד, על פי הרשתות בכל מדינה שעל גביהן יכול המנוי לגלוש.

### (פב) אסדרה מוצעת

רכש מנוי חסום חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית, אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר, לא יאפשר בעל הרישיון מעבר מהחבילה הבסיסית לחבילה נוספת וכן מחבילה נוספת לעוד חבילה נוספת, ללא בקשה מפורשת מאת המנוי, שנשלחה אל בעל הרישיון באמצעות מסרון, ללא תשלום, ולא יחייב אותו בגינן. בעל הרישיון מנוע מלאפשר מעבר המנוי להמשך גלישה, לאחר שהחבילה הבסיסית נוצלה עד תומה, אף אם חיוב המנוי נעשה על פי תעריף מופחת, אלא אם ביקש זאת המנוי באופן מפורש, כאמור לעיל.

### טענה

המנוי רכש מראש חבילות נוספות, ומטרתו היא שהן תשרתנה אותו עם סיום החבילה הבסיסית, שאחרת לא היה רוכש אותן מראש. אם כעת, על מנת להפעיל אותם, הוא צריך ליצור קשר עם החברה, הוא יכול גם לרכוש את החבילות באותו זמן. ואולם הוא גילה דעתו ופעל בדיוק להיפך ורכש אותן מראש, על מנת שיוכל לגלוש באופן רציף וללא הפרעה. לפיכך יש לאפשר למנוי המשך גלישה ללא התערבות או חסימה. מבוקש לקבוע כי המנוי יוכל לבקש מראש את חידוש החבילה ללא כל צורך בפעולה נוספת מצידו, בתום ניצול החבילה הבסיסית או בתום ניצול כל חבילה נוספת.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. יחד עם זאת, מנוי פרטי או מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית או מנוי עסקי חסום חבילה רשאים לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכשו או את הגלישה הנוספת על פי תעריף מופחת שרכשו, ובעל הרישיון יפסיק לספק להם את חבילות הגלישה הנוספות או את הגלישה הנוספת בתעריף מופחת, ולא יחייב אותם בגין גלישה החל ממועד הבקשה ואילך. כמו כן, מנוי פרטי, מנוי עסקי מפוצל בשירות גלישה בנדידה בינלאומית ומנוי עסקי חסום רשאים לסרב במעמד ביצוע הזמנת השירות מבעל הרישיון להמשיך לקבל את שירות



## משרד התקשורת המנהל הכללי

הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול 100% של החבילה הבסיסית שנקבעה לשירות הגלישה (ניצול נפח הגלישה או ניצול פרק הזמן בימים שהוקצה לגלישה). הדבר יצוין באופן בולט במסגרת פרסום התכניות הרלוונטיות באתר האינטרנט של בעל הרישיון וכן על ידי נציג בעל הרישיון בעת ביצוע שיחת מכירה.

### אסדרה מוצעת (פג)

הסדר שרכש מנוי לא ייכנס לתוקפו לפני הגעתו של המנוי לארץ היעד בחו"ל הכלולה בהסדר, ואולם המנוי רשאי לקבוע מועד מאוחר יותר לתחילת תוקפו של ההסדר.

### טענה

מועד הכניסה נקבע מראש בהתאם לבחירת המנוי ולא ניתן להתנותו או להכפיפו לזמן הגעתו של המנוי לחו"ל. בנוסף, מערכות החברה בנויות כך שניצול חבילה מתבצע בהתאם לימים קלנדריים לפי שעון ישראל (החל מחצות הלילה שעון ישראל), ולא ניתן להגדיר כניסה לתוקף בעת שהמנוי ינחת. המנוי הוא זה אשר מתזמן מראש את מועד כניסת ההסדר לתוקף.

### התייחסות

הטענה מתקבלת. הסדר ייכנס לתוקפו במועד בו קבע המנוי מראש בעת רכישתו.

### אסדרה מוצעת (פד)

בעל הרישיון ישלח מסרונים למנוי שרכש הסדר, כאשר המנוי ניצל 75%, 90% ו-100% מכל אחד מאלה:

- א. כמות יחידות השירותים;
- ב. סכום הכסף הקצוב שנקבע לתשלום עבור צריכת השירותים;
- ג. תקופת תוקפו של ההסדר.

### טענה

לא ניתן לתמחר שירותים בחו"ל בזמן אמת, ועל כן המסרון, אם יישלח, גם אם יוכל להוות אינדיקציה או סמן כיוון לכמות השירותים שנצרכה, בוודאי לא יוכל לחייב את החברה. כך למשל, בגלל הבעיות הטכניות שהוזכרו לעיל, ייתכן והמנוי יקבל הודעה שצרך



## משרד התקשורת המנהל הכללי

90% מסכום הכסף עד השעה 12:00 בתאריך 1.4, כאשר למעשה צרך כבר 100%. במקרה זה חיוני להגדיר שלמנוי לא תהא כל תביעה כלפי החברה אם חרג מהחבילה שהוקצתה לו, או שנחסם מיד אח"כ, למרות שסבר שיש לו עוד די נפח גלישה.

### התייחסות

הטענה לא מתקבלת. בעל הרישיון לא יחייב את המנוי מעבר לסכום שעליו התחייב או מעבר לכמות היחידות שאותן רכש או מעבר למועד בו פג תוקפו של ההסדר כשמדובר במנוי פרטי, במנוי עסקי מפוצל ובמנוי עסקי חסום.

### טענה

חיוב משלוח מסרוניים ללקוח בחו"ל, במיוחד בכמויות האדירות הנדרשות בהתאם לאסדרה המוצעת, מטילות על החברה עלויות כבדות ביותר, שכן עלות משלוח מסרון לחו"ל גבוהה משמעותית מעלותה בישראל. יש לצמצם משמעותית את כמות המסרוניים לחו"ל ואף למצוא דרך לפצות את החברה בגין העלות הנוספת. על מנת לסבר את האוזן, בהתאם לאסדרה המוצעת יקבל כל לקוח כ- 28 מסרוניים ביחס לניצול ההסדר בכל פעם שיששה בחו"ל (וזאת בנוסף למסרוניים הנוגעים לתקרת החיוב) – מסרון עבור כל רמת ניצול (75, 90 ו-100 אחוז), עבור כל שירות (מסרוניים, דקות וגלישה), ועבור כל אחד מהקריטריונים (כמות דקות, ניצול כספי וזמן), בנוסף למסרון שהוא מקבל מיד עם נחיתתו.

### התייחסות

הטענה מתקבלת, ולכן מספר המסרוניים שיישלח יופחת כדלקמן:

א. יישלחו מסרוניים ברמת ניצול של 75%-100% במקום 75%, 90%-100%.

ב. יישלחו מסרוניים ברמת הניצול האמורה לגבי כמות יחידות השירותים אן לגבי סכום הכסף הקצוב שנקבע לתשלום עבור צריכת השירותים, ובנוסף יישלחו מסרוניים ברמת הניצול האמורה לגבי המועד בו פג תוקפו של ההסדר.

### אסדרה מוצעת (פה)

בעל הרישיון ישלח למנוי שלא רכש הסדר שיחות או מסרוניים ליעד ספציפי בחו"ל, מסרון, מיד עם ההגעה ליעד, הכולל את תעריפי השיחות מהיעד לארץ, שיחות ביעד או ליעדים



## משרד התקשורת המנהל הכללי

אחרים, שיחות מהארץ ליעד ושליחת מסרונים. המסרון יכלול גם הצעת הסדר שיחות או מסרונים.

### טענה

מבוקש כי במקום האסדרה המוצעת לעיל יישלח אל המנוי מסרון המעדכן אותו כי ביצוע השיחות ושליחת המסרונים יהיו כרוכים בתעריף יקר ומזמין אותו לרכוש חבילת שירותים העונה לצרכיו. בנוסף יידע המסרון את המנוי בדבר האפשרות הקיימת להתקשר ללא עלות למוקד השירות של החברה, על מנת לקבל מידע נוסף רלוונטי, לרבות לעניין ההסדרים הרלוונטיים והתעריפים הנגבים בעדם.

### התייחסות

הבקשה בדבר ציון התעריפים מתקבלת. הסעיף ברישיון יתוקן בהתאם.

### אסדרה מוצעת (פו)

בעל הרישיון יחסום, לבקשת המנוי, את שירות השיחות היוצאות והנכנסות בעת שהותו בחו"ל.

### טענה

אין כיום לחברה אפשרות טכנית לחסום את שירותי השיחות היוצאות והנכנסות, מבלי שייחסמו גם שירותי הגלישה, הדבר דורש פיתוח ייחודי לצורך כך. בניגוד לשירותי הגלישה (הניתנים לעתים לצריכה פסיבית) לכל מנוי נתונה מטבע הדברים האפשרות לשלוט בעצמו על השיחות שהוא מבצע או מקבל בחו"ל. ירצה - יבצע או יקבל את השיחה. לא ירצה - לא יפעל כך. וככל שהמנוי מבקש לחסום שיחות נכנסות, בנוסף לאפשרות הנתונה לו שלא לענות להן, יכול הוא לעשות שימוש בשירות סינון השיחות הזמין כיום לכלל המנויים, ולאפשר קבלת שיחות נכנסות בחו"ל רק על פי קוד גישה שיבחר לצורך כך.

### התייחסות

הטענה מתקבלת ודרישה זו תוסר מתיקון הרישיון.

האסדרה בנושא שירותי נדידה בינלאומית תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

**גילוי נאות בחשבון הטלפון**

(פו) אסדרה מוצעת

בעל רישיון המשווק תכנית או שירות בתעריפים מדורגים, כאמור, יציין בכל חשבון טלפון, במסגרת "פירוט החשבון", כמפורט בסעיף 9(א) בנספח ה'1 לרישיון, את התאריך בו עומד התעריף להשתנות ואת סכום החיוב החדש החל מאותו תאריך.

טענה

אסדרה זו סוטה מחוק הגנת הצרכן לעניין הודעה ללקוח על שינוי תעריף/הפסקת קבלת שירותים חינם או בהזלה בעסקה מתמשכת, ותביא לאי התאמה, בדומה לאי ההתאמה שנוצרה ביחס לחיוב יתר. על מנת למנוע חוסר התאמה נוסף, מבוקש להיצמד להוראות חוק הגנת הצרכן לעניין הודעה ללקוח על שינוי תעריף/הפסקת קבלת שירותים חינם או בהזלה בעסקה מתמשכת.

התייחסות

הטענה אינה מתקבלת. האסדרה במסגרת שימוע זה עוסקת בנושא גילוי נאות בחשבון הטלפון בעוד שהאסדרה הקיימת בחוק הגנת הצרכן כלל לא מסדירה נושא זה. להלן הציטוט הרלוונטי מתוך סעיף 9(א) בנספח ה'1 לרישיון:  
"פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תוכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ."  
תעריפים מדורגים הינם תעריפים עיקריים בתכנית התעריפים של המנוי, ולכן הם צריכים להיות מוצגים ב"פירוט החשבון" של חשבון הטלפון, לרבות התאריכים בהם הם אמורים להיכנס לתוקף.

(פח) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון יציין ב"פירוט החשבון", כמפורט בסעיף 9(א) בנספח ה'1, בכל חשבון טלפון, את התאריך בו בוצעה העסקה, שעל פי תעריפיה החשבון מחויב.

טענה

מדובר בפרט מיותר שרק מעמיס על החשבון והופך אותו לבלתי קריא, מסורבל, ומכיל עשרות נתונים מיותרים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

הטענה אינה מתקבלת. הוספת שדה תאריך לחשבון לא הופכת אותו, לדעת המשרד, לבלתי קריא ולמסורבל. מטרת אסדרה זו היא לצורך טיפול בתלונות בנושא חיוב יתר המתקבלות במשרד. המטפל בתלונה יוכל לבדוק האם החיוב בחשבון נעשה על פי תעריפי הסכם ההתקשרות שנכרת בתאריך שמצוין בחשבון. יובהר כי מדובר בתאריך ביצוע העסקה הראשית ולא בתאריך הוספת שירות זה או אחר לעסקה הראשית הקיימת.

### (פט) אסדרה מוצעת

בעל הרישיון יציין בחשבון הטלפון את התאריך בו נשלח החשבון.

### טענה

לא ניתן לנקוב בתאריך במדויק, שכן המועד המדויק שבו נשלח החשבון תלוי בגורמים חיצוניים - הגוף המפיק את החשבון, והגוף המשלח. לפיכך, לא ניתן לקבוע מראש באופן מדויק את המועד שבו החשבון יישלח בפועל.

### התייחסות

הטענה מתקבלת, ודרישה זו תוסר.

### (צ) אסדרה מוצעת

ככל שהתשלום המפורט בחשבון הטלפון נעשה באמצעות הוראה לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי, הוא לא יבוצע בטרם חלוף ארבעה-עשר (14) ימים מיום שליחת חשבון הטלפון אל המנוי.

### טענות

א. ראשית, לשינוי זה השלכה תזרימית על החברה בהיקף של 47,000 ₪ מדי חודש. מדובר בנזק כספי שאין מי שיחזיר אותו לחברה. חברה אחרת טענה כי מדובר בפגיעה בתזרים המזומנים בשיעור של כ-100 מיליון ₪.

ב. יש די והותר זמן על מנת שהחשבון יתקבל אצל הלקוח גם כאשר החיוב מתבצע לאחר שמונה ימים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ג. נתח נכבד, שלא לומר מרבית הלקוחות כיום (במגזר הפרטי), מקבלים את החשבונית שלהם בדואר אלקטרוני. גם לגביהם חלה המגבלה האמורה, וזאת למרות שהם מקבלים את החשבונית בתוך דקה מעת שליחתה על ידי החברה.

ד. לדעת החברה, גם לשמונת הימים הקבועים כיום אין משמעות. זאת, מאחר וגם אם הלקוח קיבל את החשבון ויש לו השגות – הוא פונה לחברה. החברה צריכה לענות לו בתוך 21 ימים. כך שבכל מקרה חשבונו יחויב במועד המקורי, ואם נפלה טעות הוא יזוכה מיידית או בחשבון הבא (בהתאם לגובה החיוב), בתוספת הפרשי הצמדה וריבית. כך שלא משנה אם החברה תחייב אותו מיידית, אחרי שבוע או אחרי שבועיים, מבחינת הלקוח התוצאה היא אותה תוצאה.

ה. הארכת זמן החיוב מהווה כר נרחב למעשי הונאה.

### התייחסות

לאור הטענות לעיל יוארך פרק הזמן ביומיים בלבד, משמונה (8) ימים לעשרה (10) ימים, במקום לארבעה-עשר (14) ימים.

### צא) אסדרה מוצעת

במעבר מ"פירוט השיחות" ל"פירוט החשבון", לא תועבר סכימת החיובים בגין סוג שירות אלא סכימת כמות יחידות השירות לסוג שירות. לפיכך, "פירוט החשבון" יציג את תוצאות המכפלה של כמות יחידות השירות לסוג שירות בתעריף לאותו סוג שירות.

### טענה

התיקון המוצע עלול להטעות את הצרכנים, ועלול לעמוד בניגוד לכללי החשבונאות המקובלים, ועל כן אין מקום ליישמו. על פי כללי החשבונאות, סכום החשבונית צריך להיות מורכב מסכום הפריטים הכלולים בה, אולם על פי האסדרה המוצעת יגרם בהכרח פער חשבונאי בין סכום החיובים ב"פירוט השיחות" לבין הסכום המופיע בפירוט החשבון (כפי שניתן לראות בדוגמא המוצגת בנספח ב' לשימוע), באופן שיחשוף את בעל הרישיון לטענות בדבר אי התאמה של החשבוניות בספרים. בנוסף, הפער שיייווצר, כאמור, עלול גם לחשוף את החברה לתביעות משפטיות בגין אי-דיוק בחשבונית. אין מקום ליישום התיקון. ככל שהמשרד יבקש לבצע תיקון מסוג זה, יש לקבוע כי סכומי החיוב לא יוצגו ב"פירוט השיחות" אלא רק ב"פירוט החשבון".



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### התייחסות

המשרד לא מקבל את הטענה. הפער החשבונאי קיים כבר כיום, שכן לא פעם הכפלה של סכימת כמות היחידות ב"פירוט החשבון" בתעריף נותנת תוצאה שונה מזו המתקבלת מסכימת חיובי השיחות ב"פירוט השיחות", ולכן, אין לבצע ב"פירוט השיחות" סכימה של חיובי השיחות.

לדעת המשרד, על פי האסדרה החדשה החיוב הוא נכון ומדויק כי העיגול מתבצע פעם אחת בלבד ב"פירוט החשבון", ולא מספר פעמים כמספר השיחות ב"פירוט השיחות". אין מניעה שבעל הרישיון ירשום הערה בחשבון לפיה סכימת חיובי השיחות ב"פירוט השיחות" לא תהיה זהה בהכרח לסכום החיוב ב"פירוט החשבון" בשל הצורך לעגל חיוב של כל שיחה.

לדעת המשרד, בעל רישיון מוגן מפני תביעות בנושא זה מכיוון שמדובר באסדרה שנקבעה על ידי המשרד, שהוא מחויב לפעול לפיה. הצגת חיוב בגין כל שיחה ב"פירוט השיחות" נדרשת כדי לתת למנוי מידע בדבר מחיר שיחות שיש לו השגות כלפיהן.

### אסדרה מוצעת (צב)

התעריף המוצג ב"פירוט החשבון" יהיה תעריף לכל יחידת שירות - דקות שיחה, מסרוני וגלישה. בנוסף, יתווסף "תעריף ליחידת זמן קלנדרית" שיוצג כמספר עשרוני בש"ח ברמת דיוק של 2 ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

### טענה

לא ברור למה נתכוון המשרד בתיבה "תעריף ליחידת זמן קלנדרית" ונבקש לקבל הבהרה לעניין.

### התייחסות

תעריף ליחידת זמן קלנדרית הוא, לדוגמה, תעריף לחודש. ככל שבעל רישיון משווק, לדוגמה, תכנית תעריפים שיש בה תשלום חודשי קבוע, אזי תשלום זה הוא בבחינת "תעריף ליחידת זמן קלנדרית", שהחיוב בגינו צריך שיופיע בש"ח עם שתי ספרות אחרי הנקודה (לדוגמה: 15.45 ₪ ולא 15.453 ₪).

### אסדרה מוצעת (צג)



## משרד התקשורת המנהל הכללי

תבוטל האפשרות להציג ב"פירוט החשבון" גם חיובים עבור שירותים שאינם "שירותי בזק".

### טענה

ככל שכוונת המשרד היא כי לא ניתן יהיה לגבות תשלומים באמצעות חשבון הטלפון בעד שירותים שאינם שירותי בזק, הרי שהחברה מתנגדת לתיקון המוצע. החברה משווקת, ואף תשווק בעתיד, מוצרים שונים למנויים, שאינם בהכרח "שירותי בזק" (כגון שירותי אנטי וירוס, מוצרי אלקטרוניקה ומוצרים נלווים אחרים), ואין כל סיבה הגיונית שלא לאפשר לה לגבות את התמורה בעד השירותים או מוצרים כאמור, במסגרת חשבון אחד, שבו נגבים התשלומים בעד שירותי התקשורת שלה.

### התייחסות

אין מניעה שחיוב בגין מוצרים שאינם בהכרח "שירותי בזק" (כגון: שירותי אנטי וירוס, רכישת מוצרי אלקטרוניקה ומוצרים נלווים אחרים), יעשה בחשבון הטלפון, ובלבד שכאשר מוצרים אלה נרכשו או נשכרו במסגרת עסקה שכוללת "שירותי בזק" יופיע הפירוט לגביהם (תיאור המוצר, מחיר, תנאי תשלום וכד') ב"עיקרי התכנית", וכאשר ציוד קצה רט"ן נמכר למבקש שלא במסגרת עסקה שכוללת "שירותי בזק", ככל שמדובר בעסקה פרונטאלית יחתים בעל הרישיון את המבקש על הסכם רכישה וימסור לו אותו, וכן ימסור לו מסמך על פי דין (חשבונית מס/קבלה), וככל שמדובר בעסקה כאמור כעסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון, יאשר המנוי את העסקה בכתב וכן תישלח אליו חשבונית המס/הקבלה.

האסדרה המתוארת לעיל מתבקשת לאור התופעות הקרויות "טאבלט במתנה" ו-"מכשיר סלולרי במתנה", שלגביהן קיבל המשרד, ועדיין מקבל, תלונות רבות ממנויים, לפיהן נציגי מכירות משכנעים לקוחות כי ניתנים להם מוצרים אלקטרוניים כגון: טאבלטים, אזניות, מקוליים, שעונים, סטרימרים וכד' וכן מכשירים סלולריים במתנה, אך בפועל הם מחויבים עליהם.

### אסדרה מוצעת (צד)

בעל רישיון המשווק תכנית או שירות בתעריפים מדורגים בהתייחס לתקופות זמן שונות, יציג ב"פירוט החשבון" את סכום החיוב שהוסכם לגביו בהתייחס לתקופה מסוימת, ולא סכום אחר, גבוה יותר, המתאים לתקופה אחרת תוך מתן זיכוי. כך לדוגמה, תכנית שהתשלום החודשי הקבוע בגינה הוא 55 ₪ בחצי השנה הראשונה ו-85 ₪ לאחר תום חצי



## משרד התקשורת המנהל הכללי

השנה הראשונה, החיוב שיוצג לגביה בחשבון הטלפון בחצי השנה הראשונה יהיה 55 ₪, ולא יוצג חיוב של 85 ₪ וזיכוי של 30 ₪.

### טענה

דרישה זו משמעותה שינוי של אלפי תוכניות הקיימות במערכות החברה, שינוי אשר ישפיע על מאות אלפי מנויים שלא יבינו את השינוי ויפנו לשירות לקוחות בעניין. ככל והמשרד מבקש לקבוע איסור על מתן הנחה בצורה שכזו, הרי שעליו להחיל תיקון זה מכאן ואילך לגבי לקוחות חדשים בלבד.

### התייחסות

המשרד מקבל את הטענה ואסדרה זו לא תיושם בשלב זה. משמעות האמור לעיל היא שעל בעל הרישיון להודיע למנוי על סיומה של כל הטבה כפי שהוא מחויב להודיע לו על כל שינוי תעריף, ובנוסף עליו לציין בתמצית תכנית התעריפים בכל "פירוט החשבון" את דבר קיומה של ההטבה ואת המועד בו תסתיים. בנוסף, ב"עיקרי התכנית" יצוינו פרטיה של כל הטבה שניתנה, וב"סיכום החשבון" תוסף קטגוריה נפרדת בשם "הטבות".

למען הסר ספק, צוין בסעיף 10(א) בנספח ג'2 לרישיון כי מידע בדבר שיעור הניצול של חבילות חל גם על חבילות שירותי נדידה בינלאומית.

האסדרה בנושא גילוי נאות בחשבון הטלפון תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.

### הודעה על ליקוי

(צה) אסדרה מוצעת

החלפת הסעיף הקיים ברישיון בעניין זה בסעיף הבא:

"מצא המנהל פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו המנהל על כך בכתב (בסעיף זה – "הודעת המנהל" או "ההודעה")."

בעל הרישיון ימסור את תגובתו למנהל בכתב, בתוך פרק הזמן שקבע המנהל בהודעה. לא קבע המנהל פרק זמן למתן תגובת בעל הרישיון, ימסור בעל הרישיון את תגובתו למנהל לא יאוחר משלושים (30) ימים מיום שנתקבלה על ידו הודעת המנהל. בתגובתו יפרט בעל הרישיון את האמצעים שנקט לשם תיקון הליקויים והפגמים המפורטים בהודעה ולשם מניעת הישנותם."



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### טענה

השינויים ששוקל המשרד לבצע בהוראות הרישיון הנוגעות לתיקון ליקויים ופגמים, עומדים בניגוד להסדרים הקבועים לעניין זה בתקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רישיון), התשמ"ו – 1986 ("תקנות הפיקוח"), ועל כן אין להם תוקף חוקי.

### התייחסות

המשרד שוקל לבטל את תקנות הפיקוח ופרסם לצורך כך שימוע ביום 18.4.16.

### בקשה מפורשת לקבלת שירות באמצעות מסרון

#### אסדרה מוצעת (צו)

- א. התייעוד של בקשה לקבלת שירות באמצעות מסרון יכלול גם את תוכנו של המסרון, כפי שהתקבל במערכת של בעל הרישיון, זאת בנוסף לתייעוד משלוח המסרון באמצעות עותק של חשבון הטלפון.
- ב. ככל שמדובר באספקת שירות על ידי ספק שירות על המנוי יהיה לבקש לקבל אותו במפורש מבעל הרישיון ולא מספק השירות, על פי נספח ו' לרישיון.

### טענות

- א. האסדרה המוצעת סותרת את האסדרה המוצעת לעניין קבלת שירות מספק שירות. בהתאם לאסדרה המוצעת בסעיף 21 לשימוע (הזמנת שירות מספק שירות), לא ניתן יהיה לבקש להירשם לשירות המסופק על ידי ספק שירות באמצעות שליחת מסרון.
- ב. גם לו מדובר במסרון שישלח לבעל הרישיון בלבד (ולא לספק השירות) – החברה מתנגדת להצעה זו, שכן אין באפשרות החברה לטפל בעשרות לקוחות שיבקשו להירשם, באמצעות מסרונים, לשירותי תוכן של צדדים שלישיים.

### התייחסות

- א. מדובר בהזמנת שירות שמסופק על ידי בעל הרישיון ולא על ידי ספק שירות. בעל רישיון רשאי ואינו מחויב להשתמש בשיטה זו של הזמנת שירותים ממנו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. השיטה לפיה על המנוי לבקש לקבל שירות של ספק שירות מבעל הרישיון ולא מספק השירות, מעוגנת כבר כיום בנספח ו' לרישיון, וכל התהליך אמור להיות תהליך ממוכן ולא ידני.

### מנוי עסקי מפוצל

(צז) אסדרה מוצעת

תוסף לרישיון הגדרה של "מנוי עסקי מפוצל" המתייחסת למשתמש בציוד הקצה שחויב חשבון הטלפון שלו מפוצל בינו לבין מנוי עסקי או שהוא מחויב בחשבון הטלפון במלואו ללא השתתפות המנוי העסקי. הכוונה היא בעיקר לעובדים של גופים עסקיים, אשר ניהלו את המשא ומתן עם החברות והתקשרו עמם בהסכם התקשורת עבור עובדיהם. עובדים אלה משלמים את חשבון הטלפון - כולו או חלקו. המנוי העסקי המפוצל הוא, אם כן, המשתמש בציוד הקצה.

יובהר לעניין זה כי די בכך שמשתמש הקצה הוא זה שמממן באופן פרטי שיחות לחו"ל או שירותי ערך מוסף למיניהם כגון שירותי תוכן/פרימיום או שירותי נדידה בינלאומית, או שהוא חרג מההקצאה הכספית החודשית שהקצה לו המנוי העסקי, הוא ייחשב לצורך העניין "מנוי עסקי מפוצל".

ה"מנוי העסקי המפוצל" הוא שיחתום מול בעל הרישיון על "עיקרי התכנית" ועל "טופס הגישה לשירותים", וכן כל מנוי מסוג זה יקבל חשבון במתכונת של מנוי פרטי.

### טענה

במסגרת ההתקשרות עם לקוחות עסקיים גדולים, מספקת החברה שירותי סלולאר לעשרות אלפי אנשים המועסקים עבור התאגידים האמורים, אשר רובם משלמים חלק מן התשלום החודשי ישירות לחברה.

תנאי ההתקשרות עם אותם לקוחות עסקיים נקבעים על בסיס הסכמות מסחריות פרטניות עם הלקוח, וזאת, בעיקר בשל הצרכים הייחודיים של כל גורם עסקי כאמור, והיתרונות לגודל הקיימים בעסקאות מסוג זה, אשר היקפן יכול להגיע למאות ואלפי קווים ושירותים. כך גם הסכם ההתקשרות לשירותים אלה נעשה מול הלקוח העסקי עצמו, ובהתאם, הממשק היום יומי בין החברה ללקוחות עסקיים מסוג זה נעשה לרוב באמצעות איש הקשר של הלקוח העסקי.

בכל הנוגע ללקוח העסקי ולעובדיו - אלה זוכים לתנאי התקשרות אטרקטיביים ביותר, וזאת בשל ההיקף הגדול של העסקה ובשל החיסכון בהוצאות הכרוכות בהתקשרות עם כל משתמש ומשתמש, עצמם. ולצד זאת, מתאפשר ללקוח העסקי להכתיב לעובדיו את מדיניות השימוש בשירותים הניתנים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ומאידך, החברה אינה נדרשת להתנהל מול כל משתמש ומשתמש, ואין היא נושאת בנטל ובהוצאות הכרוכות בתהליך ההתקשרות.

כוונתו של המשרד לחייב את החברה להתנהל מול מאות ואלפי עובדים בכל ארגון עסקי תשנה את מצב הדברים הקיים, ותפגע באופן קשה ביתרונות הגלומים בהתקשרות עם לקוחות עסקיים גדולים, שכן החברה אינה אמורה לשאת בהוצאות הכרוכות בהליכי ההתקשרות, לרבות הוצאות הנובעות מן הצורך להוספת נציגי שירות.

### התייחסות

החברה לא אמורה להתנהל מול מאות ואלפי עובדים אלא רק מול איש הקשר בארגון, שהוא זה שאמור להתנהל מול העובדים בארגון שלו.

### חיוב יחסי

(צח) אסדרה מוצעת

בחודש בו נטש מנוי בעסקה מתמשכת את בעל הרישיון יהיה החיוב בגינו באופן יחסי.

### טענה

יש לאפשר בעסקה מתמשכת חיוב בתשלום חודשי מלא בגין החודש בו נטש המנוי את בעל הרישיון.

### התייחסות

על פי חוות דעת שניתנה על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן – "הרשות"), מתן היתר לגבות בעסקה מתמשכת, שבוצעה כעסקת "מכר מרחוק", תשלום חודשי מלא בגין החודש בו נטש המנוי את בעל הרישיון, מנוגד לסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן, שצייטוטו:

"חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום – בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו – מועד הביטול); במועד



## משרד התקשורת המנהל הכללי

הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול."

וכן הוא מנוגד לתקנה 3(ד) בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א – 2010 (להלן – "תקנות הגנת הצרכן"), בעסקה מתמשכת, שבוצעה כעסקה פרונטאלית, שציטוטו:

"ביטול הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות."

(צט) טענה

נושא החיוב היחסי מוסדר בעיקרו כיום במסגרת חוק הגנת הצרכן ובתקנות הגנת הצרכן. מדובר בכפל רגולציה שאין לה כל מקום.

### התייחסות

למשרד אין סמכות לאכוף את האסדרה שנקבעה בנושא חיוב יחסי על ידי הרשות, ולכן הוא מאסדר נושא זה במסגרת הרישיונות שהעניק למפעילים.

(ק) טענה

האסדרה של המשרד בנושא חיוב יחסי מחמירה יחסית לאסדרה בנושא זה של הרשות ושונה ממנה.

### התייחסות

המשרד דוחה טענה זו. המשרד סבור כי האסדרה שהוא מבצע היא מתן פרשנות מרחיבה לאסדרה של הרשות ולא שונה ממנה. למונח "שימוש" שמופיע באסדרה של הרשות יכולות להיות פרשנויות שונות. ניתן לפרש "שימוש" כמספר הימים בהם נעשה או ניתן היה לעשות שימוש בשירות מתוך כלל הימים שהוקצו לשימוש בשירות. מאידך, ניתן לפרש "שימוש" כמספר יחידות הצריכה שנצרכו עד למועד מסוים בתוך פרק זמן מוגדר מתוך כלל יחידות הצריכה שהוקצו לשימוש לאותו פרק זמן.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

טענה (קא)

נושא החיוב היחסי נדון בהרחבה בבית המשפט המחוזי בתל אביב בת"צ-16725-03-13 אביאל שבת נ' גולן טלקום עם פסק דין מיום 5.2.14. במקרה זה נדרש ביהמ"ש לטענות בעניין אופן ההתחשבות של גולן טלקום עם מנוייה (בעת דיון בטענה כי אופן התחשבות זה מקשה, כביכול, על התניידות מנויים לחברות אחרות), והביע דעתו מפורשות, כי אין כל פסול באי מתן זיכוי בגין החלק היחסי של החודש, וכי אופן חיוב זה תואם את הוראות הרישיון את הוראות חוק הגנת הצרכן, וכי מדובר בהתקשרות עסקית הוגנת של חברת תקשורת עם מנוייה. זאת, בין היתר, לאור העובדה שמנוי שיודע מראש את מחזורי החיוב של החברה יכול לתזמן היטב ולפי צרכיו את הניוד לחברה אחרת לפני שהוא משלם על מחזור חיוב חדש. עקב דעתו זו של בית המשפט והמלצתו לעותרים, הסתלקו העותרים מן הבקשה לאישור התובענה הייצוגית שהוגשה בעניין זה.

### התייחסות

לעניין זה רק נעיר כי על פי הרשות, הסדר ההסתלקות האמור לא הובא בפני היועצת המשפטית של הרשות על אף שהיו לו סממנים של הסדר פשרה. בכל מקרה, אין בהחלטה שהתקבלה בבית המשפט כדי למנוע מהמשרד לבצע את האסדרה שהוא מבקש לבצע בעניין זה.

טענה (קב)

מנויים עושים שימוש לרעה בניצול חבילות השירותים שהוקצו להם בחודש בו נוד מספר הטלפון על ידם.

### התייחסות

במסגרת סעיף 11 במסמך שבסמך (ד) התבקש כל בעל רישיון, שיטען כי מנויים עושים שימוש לרעה בניצול חבילות השירותים שהוקצו להם בחודש בו נוד מספר הטלפון על ידם, להציג נתונים שמעידים על כך בהתייחס ל-1,000 (אלף) המנויים האחרונים שניידו את מספר הטלפון שלהם. מהו שימוש לרעה?



## משרד התקשורת המנהל הכללי

נסביר זאת באמצעות דוגמה: למנוי הייתה חבילת גלישה בנפח של 10GB. המנוי נייד את מספר הטלפון שלו לבעל רישיון מתחרה באמצע תקופת החשבון שלו ועד אז צרך גלישה בנפח של 8GB. למנוי היה "מותר" לצרוך עד אמצע החודש רק 5GB, ומכיוון שצרך 8GB (60% יותר מה"מותר") הוא עשה שימוש לרעה בשירות. הנתונים שהתבקש כל בעל רישיון להציג היו בהתייחס לכל סוגי החבילות שהוקצו לכל מנוי וכן הוא התבקש להציג את שיעורי הניצול של כל סוג חבילה בשלושת החודשים שקדמו לחודש בו נויד מספר הטלפון על ידי המנוי. בעל רישיון אחד בלבד הציג נתונים בנושא זה, אך לא כפי שהתבקש על ידי המשרד. אותו בעל רישיון הציג נתונים של מנויים שהוא בחר אותם בעצמו מתוך מאגר המנויים שנטשו אותו (שרובם עשו מן הסתם שימוש לרעה בשירות בחודש בו ניידו את מספר הטלפון שלהם) – 114 בחודש יולי 2015, 218 בחודש אוגוסט 2015 ו-87 בחודש ספטמבר 2015 – ולא של 1,000 (אלף) המנויים האחרונים שניידו את מספר הטלפון שלהם. בנוסף לא הציג אותו בעל רישיון את שיעורי הניצול של כל סוג חבילה בשלושת החודשים שקדמו לחודש בו נויד מספר הטלפון. אין בנתונים שהוצגו על ידי אותו בעל רישיון כדי להעיד על כך שקיימת תופעה לפיה מנויים עושים שימוש לרעה בניצול חבילות השירותים שהוקצו להם בחודש בו נויד מספר הטלפון על ידם.

טענה (קג)

היה וייקבע שיש לחייב את הלקוח רק בגין חלק מהתשלום שבגין חבילת השימושים (על פי מועד הניתוק), הרי שברי כי אין למנוע מהספק להעמיד לרשות הלקוח (באותו פרק זמן יחסי בגינו הוא משלם), רק חלק יחסי תואם של חבילת השימושים. במצב זה היה והלקוח חרג מאותו חלק יחסי של החבילה, הוא יחויב על פי תעריף החרגה הרלוונטי. לא ניתן להחזיק את המקל בשתי קצותיו – לשלם חלק יחסי של מחיר החבילה על פי מדד כרונולוגי שאינו רלוונטי, לצרוך בפועל מעבר לחלק היחסי הנ"ל, ולא להיות מחויב – לא ביתרת התשלום הקבוע ואף לא בגין השימוש העודף.

### התייחסות

המשרד מקבל את הטענה ולכן האסדרה תהיה כדלקמן:  
החויב היחסי עבור התשלום החודשי הקבוע בחודש בו בוצע סיום התקשורת יהיה הגבוה מבין:

א. חיוב לפי מספר הימים מתחילת תקופת החשבון ועד למועד סיום ההתקשורת;



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב. חיוב לפי שיעור הצריכה בפועל מתחילת תקופת החשבון ועד למועד סיום ההתקשרות על פי השירות שנצרך בשיעור הכי גבוה יחסית לשיעור הצריכה היחסי "המותר".

להלן שלוש דוגמאות להבהרת האסדרה:

### דוגמה א' – סל שירותים (מנוי עם חבילת שירותים משולבת עם תשלום חודשי קבוע)

- א. מנוי משלם 90 ₪ לחודש עבור 10,000 דקות, 15,000 מסרונים ו-3GB גלישה;
- ב. המנוי נייד את מספר הטלפון ביום העשירי של תקופת החשבון בחודש בו יש 30 יום, וצרך עד אז 1,000 דקות, 2,000 מסרונים ו-2GB גלישה;
- ג. חיוב לפי ימים – 30 ₪  $(90 \cdot 10/30)$ ;
- ד. חיוב לפי צריכה (הצריכה היחסית הגבוהה ביותר מבין שלושת השירותים הייתה בשירות הגלישה) – 60 ₪  $(90 \cdot 2/3)$ ;
- ה. החיוב בו יחויב המנוי בחודש בו נייד את מספר הטלפון שלו – 60 ₪.

### דוגמה ב' – ללא סל שירותים (מנוי ללא חבילות שירותים עם תשלום חודשי קבוע)

- א. מנוי משלם תשלום חודשי קבוע בסך 30 ₪ ומחויב לפי 15 אג' לדקת שיחה ו-5 אג' למסרון. המנוי חסום לשירות גלישה;
- ב. המנוי נייד את מספר הטלפון ביום העשירי של תקופת החשבון בחודש בו יש 30 יום, וצרך עד אז 100 דקות שיחה ו-60 מסרונים;
- ג. חיוב של התשלום הקבוע לפי ימים בלבד – 10 ₪  $(30 \cdot 10/30)$ ;
- ד. חיוב עבור דקות שיחה – 15 ₪  $(0.15 \cdot 100)$ ;
- ה. חיוב עבור מסרונים – 3 ₪  $(0.05 \cdot 60)$ ;
- ו. סה"כ חיוב – 28 ₪  $(10 + 15 + 3)$ .

### דוגמה ג' – סל שירותים (מנוי עם חבילת גלישה בלבד שרכש חבילות גלישה נוספות)

- א. מנוי משלם 50 ₪ לחודש עבור חבילת גלישה בנפח 4GB;
- ב. המנוי צרך את מלוא נפח הגלישה הנ"ל אחרי שחלפו רק שמונה (8) ימים מתחילת תקופת החשבון והוקצתה לשימוש חבילה נוספת בנפח של 1GB תמורת 10 ₪;
- ג. המנוי נייד את מספר הטלפון ביום העשירי של תקופת החשבון בחודש בו יש 30 יום, וצרך עד אז 0.5GB מתוך ה-1GB הנוסף שהוקצה לו;
- ד. חיוב לפי ימים – 20 ₪  $((50 + 10) \cdot 10/30)$ ;
- ה. חיוב לפי צריכה – 54 ₪  $((50 + 10) \cdot 4.5/5)$ ;
- ו. החיוב בו יחויב המנוי בחודש בו נייד את מספר הטלפון שלו – 54 ₪.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

(קד) טענה

חשוב להבהיר במסגרת התיקון, כי הקביעה בדבר חיוב יחסי, חלה רק על החיוב החודשי/תקופתי הבסיסי שבגין התוכנית (המכונה "דמ"ש" – דמי שימוש), ולא על חיובים אחרים, בגין שירותים שונים, הגם שהם נגבים מדי חודש באופן מתמשך, מתוקף הנחיה מתחדשת של הלקוח.

כך למשל, חיוב בגין שירות תיקונים, המשולם על פי רוב באופן חודשי וללא קשר לניצול הלקוח את השירות דווקא בחודש כזה או אחר, או בשאלה מתי לאורך החודש ניצל הלקוח את זכותו זו. הזכות הניתנת ללקוח באותו חודש במהלכו הסתיימה ההתקשרות, לתקן את מכשירו, קיימת במלואה גם במהלך הימים שעד למועד הניתוק/מעבר, איננה תלויה במשכו של החודש, ויכולה הייתה להיות מנוצלת "במלואה" גם ביום הראשון לחודש במהלכו הסתיימה ההתקשרות.

### התייחסות

המשרד לא מקבל טענה זו. הסברים לדחיית טענה זו ניתנו בסעיפים קודמים. החיוב בגין כל שירות בעסקה מתמשכת יהיה על פי החלק היחסי בהתאם למועד בתקופת החשבון בו בוצע סיום התקשרות. במקרה של שירות תיקונים יבוצע חיוב יחסי לפי מספר הימים מתחילת תקופת החשבון ועד למועד סיום ההתקשרות.

(קה) טענה

על מנת להסיר ספק ולמנוע תובענות טורדניות בעתיד, יש להבהיר כי המינוח "תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע" – כוונתו אך ורק לחיובים קבועים אשר חובת הלקוח לשלם מתגבשת כבר עם תחילת מחזור החיוב לכלל התקופה. קרי, הנ"ל לא יחול על חיובים המוחלים על הלקוח אד הוק במהלך החודש על פי הצורך/שימוש/וכד', כגון על פי צריכה / מדרגות צריכה (למשל, חיובים בגין הרחבות גלישה), הגם שהינם ידועים ולכאורה נקבעים מראש.

### התייחסות

המשרד אינו מקבל טענה זו. ר' דוגמה ג' בסעיף (ק"ג) לעיל.

(קו) טענה



## משרד התקשורת המנהל הכללי

לא ניתן להחיל את חובת היחסיות על שירותי ספקי תוכן חיצוניים. חיובים אלה, הקיימים בגין מגוון רחב של שירותים, נעשים על פי ההסכמים הקיימים בין הספקים לבין הלקוחות, בהתאם לסוג השירות, אופיו, והתנאים אשר סוכמו בין הספק ללקוח.

כך, בהחלט יתכנו שירותים בהם התשלום הינו חודשי, אולם צריכת השירות מבוצעת באופן חד פעמי במועד כלשהו במהלך החודש, שאז ברור כי אין הצדקה לדרוש מספק התוכן שלא לגבות תשלום עבור השירות שסופק על ידו.

יתר על כן, לא בהכרח קיימת קורלציה בין תקופת החיוב בגין השירות החיצוני לבין מחזורי החיוב של הלקוח בחברת הסלולר.

מעבר לכך, למפעיל הסלולרי אין כל דרך לדעת (ולחשב בהתאם) האם הלקוח צרך את השירות אם לאו, במועד בו מבקש לנתק את התקשורתו עם חברתו, כמו גם את אופיים של תנאי ההתקשרות בינו לבין ספק התוכן החיצוני.

לפיכך, בקביעה כי החיוב יבוצע באופן יחסי יש להבהיר כי המדובר בחיוב של המפעיל הסלולרי, ולא כולל חיובים הנגבים על ידו בגין שירותים של ספקים חיצוניים עימם התקשר הלקוח לצריכת שירותיהם.

### התייחסות

הכלל שיש לפעול לפיו הוא שככל שהחיוב הוא בגין עסקה חד פעמית לשירותים של ספקי תוכן (כגון: דמי רישום או מענה לשאלת טריוויה אחת או הצבעה אחת לתכנית ריאליטי) – אין חיוב יחסי, וככל שהחיוב הוא מתמשך (כגון: דמי מנוי חודשיים) – יהיה החיוב יחסי.

### טענה

יש להבהיר כי בחיוב בגין הסדר בשירותי נדידה בינלאומית אין כל היגיון כלכלי או טכני להחיל חיוב יחסי על פי מועד סיום ההתקשרות.

### התייחסות

בעסקה לרכישת שירותי נדידה בינלאומית שהינה עסקה חד פעמית, שניתן לגבות את התשלום בגינה מראש, לא יחול חיוב יחסי.

האסדרה בנושא חיוב יחסי תחול על כלל המנויים, קיימים וחדשים.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

3. להלן פירוט נושאים צרכניים שיתוקנו ברישיונות בעקבות בחינת התייחסויות בעלי הרישיון למכתבנו בסמך (ב):

### מוקד פניות טלפוני

(א) אסדרה קיימת – המוקד יהיה מאויש לפחות שלוש עשרה (13) שעות בימים ראשון עד חמישי וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג בנוגע לתקלה בקבלת שירותי רט"ן שאינה תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת של שירותי רט"ן למנוי ובכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון.

(ב) אסדרה חדשה – מוקד פניות טלפוני יהיה מאויש עשר (10) שעות לפחות בימי חול, וחמש (5) שעות לפחות בימי שישי, בערבי חג ובחול המועד של חג הסוכות וחג הפסח לקבלת פניות בנוגע לתקלה בקבלת שירותי רט"ן, שאינה תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת של שירות למנוי ובכל הנוגע לשירותיו של בעל הרישיון, ויופעל ברציפות החל מהשעה 08:00 בבוקר.

(ג) נימוקים לאסדרה:

(1) תכניות התעריפים הפכו בשנים האחרונות להרבה פחות מורכבות, וכתוצאה מכך מספר הפניות אל מוקד הפניות הטלפוני אמור היה לרדת.

(2) האסדרה הצרכנית שבוצעה בשנים האחרונות, ובעיקר ביטול קנסות היציאה למגזר הפרטי, וכן האסדרה הצרכנית החדשה המפורטת במסמך זה אמורות אף הן לגרום להפחתה במספר הפניות אל מוקד הפניות הטלפוני.

(3) נאסרה בחקיקה הקשירה בין עסקה לרכישת שירותי רט"ן לבין עסקה לרכישת ציוד קצה רט"ן, מה שגרם לפישוט נוסף של העסקאות המבוצעות.

(4) בעלי רישיון מאפשרים למנויים שלהם להתכתב עמם באמצעות צ'אט באינטרנט ואף לשלוח אליהם מסרון שבעקבותיו נציג שירות חוזר אליהם.

(5) פעילות האכיפה שמבצע המשרד גורמת להגברת הציות של בעלי הרישיון וכתוצאה מכך להפחתה במספר הפניות אל המוקד הטלפוני.

(6) הדרישה להפעלת מוקד שירות לקוחות במשך 10 שעות, בין השעות 08:00-18:00, היא סבירה בהחלט. המשרד לא מצא גולטור, המסדיר את פעילותן של חברות פרטיות, שמחייב אותן להפעיל מוקדי פניות טלפוניים למשך יותר מ-10 שעות. יחד



## משרד התקשורת המנהל הכללי

עם זאת, סבור המשרד כי טרם בשלו התנאים לבצע קיצוץ חד יותר בשעות הפעילות של מוקד הפניות הטלפוני.

7) מבדיקת המשרד מול בעלי הרישיון עולה כי ממוצע מספר השיחות הנכנסות בין השעות 07:00-08:00 נמוך יותר מממוצע מספר השיחות הנכנסות בין השעות 17:00-18:00, ולכן השעות שבהן יש להפעיל את מוקד השירות יהיו 08:00-18:00.

### שליחת חשבון למנוי

(ד) אסדרה קיימת – החשבון יישלח למען הרשום אצל בעל הרישיון או מען אחר שמסר המנוי לבעל הרישיון או בכל אמצעי אחר במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש.

(ה) אסדרה מוצעת –

1) בעל הרישיון רשאי לפעול בתוך שלושה (3) חודשים מיום החתימה על תיקון הרישיון בעניין שליחת חשבונות לכל מנוי קיים, המקבל את החשבון בדואר רגיל, כמפורט להלן:

א) בעל הרישיון ישלח לכל מנוי, כאמור, מכתב נפרד בדואר רגיל, שבו יתבקש לבחור בתוך שלושים (30) יום מיום שליחת המכתב את הדרך בה יישלח אליו החשבון החודשי מתוך הדרכים הבאות:

((1) דואר רגיל;

((2) דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף;

((3) מסרון עם קישור;

((4) אתר האינטרנט של בעל הרישיון.

((5) אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.

ב) בעל הרישיון יאפשר לכל מנוי, כאמור, להשיב למכתב באמצעות דואר רגיל, ללא תשלום, ובאמצעות דואר אלקטרוני ופקסימילה.

ג) בעל הרישיון מחויב להפעיל לפחות שני אמצעים דיגיטליים מתוך המפורטים לעיל.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

- (ד) בעל הרישיון יציין במכתב למנוי עסקי בהודעה ממוסגרת, בהדגשה ובגודל גופן 16 לפחות, שככל שלא יבחר בדרך בה יקבל את החשבון, יישלח אליו החשבון בדרך שתיקבע על ידי בעל הרישיון.
- (ה) בעל הרישיון יציין במכתב למנוי פרטי ולמנוי עסקי מפוצל בהודעה ממוסגרת, בהדגשה ובגודל גופן 16 לפחות, שככל שלא יבחר בדרך בה יקבל את החשבון, יישלח אליו החשבון באמצעות דואר רגיל, כבעבר.
- (ו) בעל הרישיון אינו רשאי לשלוח את החשבון באמצעות מסרון לציוד קצה החסום לקבלת מסרונים ולציוד קצה שאיננו טלפון חכם (סמארטפון).
- (ז) בעל הרישיון אינו רשאי לשנות את אופן שליחת החשבון למנוי פרטי ולמנוי עסקי מפוצל שלא השיבו למכתב ששלח אליהם בעל הרישיון.
- (ח) השתנה אופן שליחת החשבון אל המנוי, ישלח אליו בעל הרישיון הודעה באמצעות מסרון המודיעה לו את פרטי השינוי. מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל את ההודעה במכתב נפרד.
- (2) להלן שינויים באסדרה המוצעת:
- (א) הוסרה המגבלה של שלושה (3) חודשים כפי שצוינה באסדרה המוצעת.
- (ב) הפנייה אל המנוי תיעשה במכתב נפרד בדואר רגיל או בהודעה בדואר אלקטרוני.
- (ג) מנוי עסקי מפוצל שלא יגיב לפנייה אליו יתחיל לקבל את החשבון בדרך שתיקבע על ידי בעל הרישיון.
- (ד) השתנה אופן שליחת החשבון אל מנוי, ישלח אליו בעל הרישיון לפני שליחת החשבון הראשון באופן החדש הודעה באמצעות מסרון, המודיעה לו את פרטי השינוי. מנוי החסום לקבלת מסרונים יקבל את ההודעה האמורה בחשבון העוקב לביצוע השינוי.
- (3) נימוקים לשינוי באסדרה המוצעת (למפורט בסעיף 2(ב) לעיל):
- (א) לאחר קבלת ההתייחסויות מגורמים צרכניים שונים ומחברי כנסת החליט המשרד כי אין מקום לביצוע האסדרה שהוצעה כלפי מנויים פרטיים, לאור הפגיעה שעלולה להיגרם לאוכלוסיות חלשות.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

ב) באשר למנויים עסקיים מפוצלים, סבור המשרד כי אין מדובר באוכלוסיות חלשות אלא במשתמשים, שמי שעומד מאחוריהם הוא גוף שבא מעמדת כוח עם יכולת ניהול משא ומתן, אשר ניהל אותו עבורם מול בעלי הרישיון, ומממן את רוב או כל השירותים העיקריים (שיחות, מסרונים, גלישה) הנצרכים על ידם.

ג) בעלי רישיון רשאים, כמובן, לפנות בכל עת בהצעות למנוייהם הפרטיים לקבל את החשבון שלהם באמצעי דיגיטלי, אך ככל שלא הובעה על ידם הסכמה מפורשת לכך, אין הם רשאים לשנות את האופן בו נשלח החשבון אליהם.

### טופס גישה לשירותים

- (ו) אסדרה קיימת – מנוי נדרש לחתום לצד כל שירות ובנוסף לחתום בתחתית הטופס.
- (ז) אסדרה חדשה – תוסר הדרישה להחתים את המנוי לצד כל שירות ותיוותר רק הדרישה להחתימו בתחתית הטופס.
- (ח) נימוקים לאסדרה:
- 1) ריבוי החתימות מסרבל מאוד את תהליך ביצוע העסקאות.
- 2) החמרת הדרישות בעת ביצוע הרשמה של שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים במסגרת האסדרה החדשה המפורטת במסמך זה מעניקה שכבת הגנה נוספת למנויים בנושא זה.
- (ט) אסדרה קיימת – בטופס קיים שירות גלישה באינטרנט בארץ.
- (י) אסדרה חדשה – השירות הזה יוסר מהטופס. כל מנוי פרטי ללא חבילת גלישה ייחסם לגלישה. מנוי פרטי שנחסם יוכל לפנות לחברה ולבקש להיפתח לגלישה.
- (יא) נימוקים לאסדרה:
- 1) הסרת שירות מהטופס מפשטת אותו.
- 2) לרובם המכריע של המנויים יש חבילת גלישה והם מבקשים להיות פתוחים לגלישה.
- 3) מנויים פרטיים לא נפגעים מאסדרה זו.



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### מוקדי מודיעין רשתיים

(יב) אסדרה קיימת - בעלי הרישיון מחויבים להפעיל מוקדי מודיעין רשתיים שמספר הגישה אליהם הוא 12445x (לדוגמה: פלאפון – 124450) שהשיחה אליהם מכל רשת היא שיחת חינם.

(יג) אסדרה מוצעת – ביטול האסדרה הקיימת.

(יד) נימוקים לאסדרה:

- 1) השימוש בשירות הוא מסורבל כי אדם המעוניין להשתמש במוקדי המודיעין הרשתיים החינמיים לשם איתור מספר טלפון, שלגביו אין הוא יודע בוודאות של איזו חברה הוא מנוי, נדרש להתקשר למוקדי המודיעין של בעלי הרישיון השונים, אחד אחרי השני, בתקווה להגיע אל המוקד הרלוונטי.
- 2) אספקת השירות באמצעות אתר האינטרנט החינמי נותנת מענה מספק לאיתור מספרי טלפון.

### חובת הכרזה בעת מעבר לתא קולי

(טו) אסדרה קיימת – בעל הרישיון מחויב להפעיל במעבר לתא קולי הכרזה בת שתי שניות לפחות ולהקצות שניה נוספת, כך שבמהלכן של שלוש השניות האמורות ניתן לנתק את השחה ולא להיות מחויב בגינה.

(טז) אסדרה מוצעת – ביטול האסדרה הקיימת.

(יז) נימוקים לדחיית האסדרה המוצעת:

- 1) בימים אלה מתנהלים הליכים משפטיים הנוגעים לאסדרה המוצעת.
- 2) לאור האמור לעיל יידחה ביצוע האסדרה בנושא זה למועד מאוחר יותר.

### פירוט גלישות בפירוט השיחות של חשבון הטלפון

(יח) אסדרה קיימת – בעל הרישיון מחויב לציין בפירוט השיחות כל גלישה וגלישה שבוצעה (מספר הגלישות עלול להגיע למאות ולעתים אף לאלפי גלישות ביום).

(יט) אסדרה מוצעת – בעל הרישיון יציג בפירוט השיחות רק את סך הגלישה בכל יום (מספר השורות בפירוט השיחות יהיה כמספר הימים בחודש לכל היותר).



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

(כ) נימוקים לאסדרה:

- 1) לקוח ממוצע עושה בפועל שימוש בגלישה מאות פעמים ביום, לעיתים באופן יזום ולעיתים ע"י אפליקציות שהוא מפעיל ואשר פועלות ברקע.
- 2) כפועל יוצא, פירוט השיחות כולל עשרות עמודים לכל חשבון, שגורם לבזבוז משאבים ולא תורם להבנה של הלקוח, שכן אין הוא יכול באמת להבין איך המידע שמופיע בפירוט השיחות קשור לפעולת גלישה שהוא ביצע מספר שבועות לפני כן, כי שלא כמו בפירוט שיחות שבו הלקוח יכול לזהות את המספר שאליו התקשר, בגלישה אין יעד שניתן לזיהוי.

**הצגת יחידות הגלישה בחשבון הטלפון**

(כא) אסדרה קיימת – בעל הרישיון נדרש להציג את הגלישה ביחידות של MB's.

(כב) אסדרה מוצעת – כאשר נפח הגלישה הנצרך הוא מתחת ל-1GB תוצג הגלישה ביחידות של MB's, וכאשר נפח הגלישה הנצרך הוא מעל 1GB תוצג הגלישה ביחידות של GB's.

(כג) נימוקים לאסדרה:

- 1) כאשר לקוח נמצא בחבילה של 5GB הצגה של 3.654 GB, במקום 3654.321 MB, נראית הרבה יותר אסתטית.
- 2) כמו כן, כאשר הגלישה עולה על 10GB, אין מספיק מקום לרשום את כל הספרות בחשבון, והן עולות האחת על השנייה.
- 3) יחד עם זאת, כדי לא ליצור חוסר אחידות בערכים של יחידות הגלישה ייקבע שכאשר נפח הגלישה המוקצה למנוי לתקופת החשבון (ולא הנצרך ע"י המנוי) הוא עד 1GB תוצג הגלישה ביחידות של MB's, וכאשר נפח הגלישה המוקצה למנוי לתקופת החשבון (ולא הנצרך ע"י המנוי) הוא מעל 1GB תוצג הגלישה ביחידות של GB's.

4. מצ"ב תיקון רישיון.

5. מועד הכניסה לתוקף של תיקון הרישיון מיום חתימתו יהיה כמפורט להלן:

(א) "עיקרי התכנית" – 4 חודשים;



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

- (ב) תקרת צריכה בתכניות תעריפים + מתן התרעות בגין צריכת שירותים בארץ עם "מכסת יחידות" וללא "מכסת יחידות" – 4 חודשים ;
- (ג) הקצאת חבילת גלישה נוספת בתשלום כברירת מחדל, לאחר ניצול מלוא נפח חבילת הגלישה המקורית במהלך תקופת החיוב החודשית – חודשיים ;
- (ד) תשלום עבור "דמי חיבור" (כולל "דמי כרטיס חכם") – חודשיים ;
- (ה) הטלת חובה להקליט "עסקת מכר מרחוק" המתבצעת באמצעות שיחת טלפון – מידי ;
- (ו) פרסום כל תכניות התעריפים למגזר הפרטי באתר האינטרנט של בעל הרישיון – האסדרה המוצעת הושעתה בשלב זה ;
- (ז) בקשה לניתוק שירות, הפסקת שירות, סיום התקשרות – 4 חודשים ;
- (ח) שמירת מספר הטלפון עבור המנוי אחרי סיום התקשרות – חודש ימים ;
- (ט) תשלום עבור הפסקת שירות – חודש ימים ;
- (י) אופן קבלת החשבון אצל המנוי – 4 חודשים ;
- (יא) חסימת ציוד קצה ושירותי רט"ן בשל גניבה או אובדן – 6 חודשים ;
- (יב) שינוי תעריפים – חודשיים ;
- (יג) התקשרות בעסקת "מכר מרחוק" באמצעות שיחת טלפון – 6 חודשים ;
- (יד) התקשרות בעסקת "מכר מרחוק" באמצעות האינטרנט – 3 חודשים ;
- (טו) נציב תלונות – 4 חודשים ;
- (טז) הזמנת שירות באמצעות שיחוח באינטרנט (CHAT) – חודש ימים ;
- (יז) חיוב יתר – חודשיים ;
- (יח) בקשה מפורשת לקבלת שירות – מידי ;
- (יט) תוספת לטופס הגישה לשירותים – 4 חודשים ;



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

- (כ) הזמנת שירות מספק שירות – 3 חודשים ;
- (כא) שמירת מסמכים והקלטות – מידי ;
- (כב) מנוי רדום – 3 חודשים ;
- (כג) שירותי נדידה בינלאומית – 4 חודשים ;
- (כד) גילוי נאות בחשבון הטלפון – 6 חודשים ;
- (כה) הודעה על ליקוי – במועד ביטול תקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), תשמ"ו - 1986 ;
- (כו) בקשה מפורשת לקבלת שירות באמצעות מסרון – חודשיים ;
- (כז) החתמת מנוי עסקי מפוצל על מסמכי ההתקשרות – חודשיים ;
- (כח) חיוב יחסי – חודש ימים.
6. מועד הכניסה לתוקף המאושר של ההקלות המפורטות בסעיף 3 מיום חתימתו של תיקון הרישיון יהיה כמפורט להלן :
- (א) מוקד פניות טלפוני – מידי ;
- (ב) שליחת חשבון למנוי – בתוך 3 חודשים ;
- (ג) טופס גישה לשירותים – 4 חודשים (יחד עם סעיף 5(יט)) ;
- (ד) מוקדי מודיעין רשתיים – מידי ;
- (ה) חובת הכרזה בעת מעבר לתא קולי – נדחה בשלב זה למועד עתידי ;
- (ו) פירוט גלישות בפירוט השיחות של חשבון הטלפון – 6 חודשים (יחד עם סעיף 5(כד)) ;
- (ז) הצגת יחידות הגלישה בחשבון הטלפון – 6 חודשים (יחד עם סעיף 5(כד)).



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

7. כל בעל רישיון ידווח למנהל תחום בכיר פיקוח צרכני במשרד, מר מאיר בן-בסט, בכתב, מיד עם גמר יישום של כל סעיף משנה בסעיפים 5 ו-6 לעיל.

**בברכה,**

**שלמה פילגור  
המנהל הכללי**



## משרד התקשורת המנהל הכללי

### תפוצה

מר רן גוראון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ  
מר ניר שטרן, מנכ"ל, קבוצת סלקום  
מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל, קבוצת פרטנר  
מר אסף עופר, מנכ"ל, הוט מובייל בע"מ והוט מובייל תקשורת בינלאומית בע"מ  
מר מיכאל גולן, מנכ"ל, גולן טלקום בע"מ וגולן טלקום בינלאומי בע"מ  
מר רן אפרתי, מנכ"ל, רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ  
מר ערן שלו, מנכ"ל, סלקט תקשורת בע"מ  
מר עזריה סלע, מנכ"ל, טלזר 019 שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ  
מר שחר לנדאו, מנכ"ל, הום סלולר בע"מ  
מר עמית כהן, מנכ"ל, פרי טלקום בע"מ  
מר אפרים שפורן, מנכ"ל, השקמה אן. גי. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ  
מר יעקב נדבורני, מנכ"ל, אקספון 018 בע"מ  
מר מוטי אלמליח, מנכ"ל, בזק בינלאומי בע"מ  
מר חיים בן חמו, מנכ"ל, בינת עסקים בע"מ  
גב' אניטה יצחק, מ"מ הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן  
מר צבי וושלר, מ"מ מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות  
מר רוני רגב כבירי, מנכ"ל אמון הציבור  
עו"ד ירון לוינסון, מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות  
מר מימון שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת  
גב' ברוריה מנדלסון, היועצת המשפטית בפועל, משרד התקשורת  
מר גדעון שטרית, מנהל אגף בכיר רישוי, משרד התקשורת  
מר הרן לבאות, סמנכ"ל בכיר כלכלה, משרד התקשורת  
ד"ר יחיאל שבי, דובר, משרד התקשורת



**משרד התקשורת  
המנהל הכללי**

**נספח א'  
נספח ה' 2 – טופס גישה לשירותים מעודכן**

<b>טופס גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחוברים בחשבון הטלפון</b>			
<p>שם בעל הרישיון            דרכים לשליחת הטופס:            מען            כתובת דואר אלקטרוני            מס' פקסימילה            תאריך: _____</p> <p>אני, שפירטי רשומים מטה, מבקש גישה לשירותים המפורטים להלן, עבור מספר הטלפון המצוין בטופס זה, כדלקמן:</p> <p align="right"><b>פרטי המנוי</b></p> <p>שם המנוי/שם החברה: _____ מ.ז.ח.פ. מען: _____ מספר הטלפון: _____</p> <p>סמן x על פי בחירתך וחתום. לידיעתך, סימון וחתומה באופן חלקי משמעותו חסימת האפשרות לקבל את השירות.</p>			
<b>מס'</b>	<b>סוג השירות</b>	<b>חסום</b>	<b>פתוח</b>
1.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל (א) סעיף זה מיועד למנוי עסקי בלבד; (ב) מנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי ייחסם לגלישה בחו"ל ולא יחויב בגינה במידה ואין לו חבילת/תכנית גלישה בחו"ל; (ג) חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות Wi-Fi; (ד) סימון "פתוח" בסעיף זה אינו כולל פתיחה לשירותים בירדן ובמצרים.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	א. שירות תוכן ו/או מידע בתשלום חד-פעמי	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ב. קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ג. שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תוכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ד. מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לאגודה באופן חד פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ה. קבלת מידע שימושי באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, הודעה בעניין קבלת דבר דואר רשום, והכל באופן חד פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ה.	קבלת תוכן באופן חד פעמי (כגון: חידון, הגרלה, סקר, משאל, תחזית אסטרולוגית, קבלת קישור להורדת סרטון וידאו, והכל באופן חד פעמי)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**משרד התקשורת**  
**המנהל הכללי**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו /או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפייה בסרט וידיאו, מנוי לשירות מוזיקה, מנוי להורדת רינגטונים, מנוי להורדת סרטי וידאו ומנוי להורדת משחקים)	א.	שירות תוכן /או מידע <u>בתשלום מתמשך-מנוי</u>	3.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	קבלת תוכן /או מידע שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, מנוי לקבלת תוצאות ספורט, מנוי לקבלת שאלות טריוויה ומנוי לקבלת מתכוני דיאטה)	ב.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מספרים בקידומת 1-900 בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ-30 ₪ לשיחה כולה	א.	שירות תוכן קולי או חזותי בחיוב למספרי 1-900 ו-1901 בתעריף מיוחד	4.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מספרים בקידומת 1-901 בתעריף שאינו עולה על 50 ₪ לשיחה כולה	ב.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			שירות שיחות לחו"ל	5.
אופן קבלת החשבון					6.
<input type="checkbox"/> דואר רגיל					
<input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף					
<input type="checkbox"/> מסרון (SMS) עם קישור					
<input type="checkbox"/> אתר האינטרנט של בעל הרישיון					
<input type="checkbox"/> אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון					
בהתקשרות בנוכחות נציג בעל הרישיון - אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי					
שם נציג בעל הרישיון: _____ חתימת נציג בעל הרישיון: _____ חתימת המנוי: _____					



**משרד התקשורת**  
**המנהל הכללי**