



**משרד התקשורת**  
לשכת הדובר

י"ח טבת תשע"ז  
16/01/2017

## **הודעה לתקשורת**

### **סבב נוסף של תיקונים צרכניים ברשיונות חברות הסלולאר**

**תיקונים צרכניים חדשים יגבירו את הבהירות**

**והשקיפות בחוזים**

**מנכ"ל משרד התקשורת שלמה פילבר:**

**" ההתנהלות בין חברות הסלולר לציבור חייבת להיות שקופה ופשוטה והיא מחייבת מעקב מתמיד של משרד התקשורת, דבר שהוביל לתיקונים הצרכניים הללו"**

## **דוגמאות**

- **עסקת מכר מרחוק טלפונית** – עסקה שבוצעה בדרך זו תושלם רק לאחר שהחברה תקבל את הודעתו החוזרת של המנוי באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון או פקסימיליה, המאשרת את הסכם ההתקשרות, אלא אם יבחר המנוי לוותר על כך.
- **בקשה מפורשת להמשך קבלת שירות שניתן בהנחה או בחינם לתקופה קצובה, בתשלום** – החברה תהיה רשאית להמשיך או להתחיל לחייב את המנוי בגין השירות האמור בתום התקופה האמורה, אלא אם המנוי יסרב לכך במסרון חוזר (שליחת הספרה "0").
- **כרטיס חכם (SIM)** – החברה לא תוכל לגבות ממנוי תשלום עבור כרטיס חכם שנופק לו על ידי החברה בעבר ונותק. כמו כן, החברה רשאית לגבות את התשלום מהמנוי עבור הכרטיס החכם רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם, והיא לא תהיה רשאית לדרוש את החזרתו לחברה.
- **חיוב יחסי** – בחודש בו נטש מנוי את החברה הוא יחויב בחיוב יחסי על פי הגבוה מבין:
  - מספר הימים בחודש בהם היה מנוי של החברה;
  - כמות היחידות הגבוהה ביותר שצרך מתוך מכסת היחידות החודשית שהוקצתה לו.(ר' דוגמה בגוף ההודעה)



## משרד התקשורת לשכת הדובר

- **שינוי תעריפים** - החברה חייבת להודיע על שינוי בתעריפים או במספר יחידות השימוש, בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני כניסת השינוי לתוקף באמצעות מסרון ולמנוי החסום לשירותי מסרון באמצעות הודעה קולית.
- **שימוש בשירותי תקשורת בחו"ל** – האפשרות למנוי המממן גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי לגלוש בחו"ל ללא חבילת או תכנית גלישה תוסר מטופס הגישה לשירותים והמנוי יהיה חסום לגלישה בחו"ל כברירת מחדל.
- **שימוש בשירותי תקשורת בארץ** – מנוי שרכש חבילות גלישה נוספות בארץ לאחר גמר ניצול החבילה הבסיסית לפני תום תקופת החשבון, יוכל לבטל חבילות אלה והחברה תחסום אותו לגלישה לאחר ניצול החבילה הבסיסית מבלי להיות מחויב עליהן.
- **שעות פעילות מוקד טלפוני** – לאור ערוצי ואפשרויות התקשורת נוספות לחברות, שעות פעילות המוקדים יהיו לפחות 10 שעות ביום והחל משעה 08:00.
- **שליחת חשבוניות** – המנוי יקבל את החשבון, **על פי בחירתו**, באמצעות אחת מהדרכים הבאות: דואר רגיל, דואר אלקטרוני ודרכים אחרות. מהלך זה יכול להועיל למנויים מחד תוך שימוש באמצעים דיגיטאליים ולהפחית מאידך עלויות מיותרות.

=====

בהמשך לשורת תיקונים צרכניים שפרסם המשרד בעבר, החליט משרד התקשורת להשיק שורה נוספת של תיקונים ברישיונות החברות. זאת לאחר שבחן את התנהלות החברות מול הצרכן בשנים האחרונות, מיהא את הפניות הרווחות בנוגע להתנהלות החברות מול הצרכן ושקל את טובת הצרכן. תיקונים אלה יגבירו את השקיפות וישמרו על האינטרסים של הצרכן מול חברות התקשורת.

**רצ"ב הנושאים העיקריים שיתוקנו ברישיונות החברות:**

### **"עיקרי התכנית"**

עיקרי האסדרה:

1. החלק הראשון של הסכם ההתקשרות יפרט באופן ברור ומדויק את עיקרי פרטיה של תכנית התעריפים והשירותים על פי הסכם ההתקשרות. חלק זה יכלול את כל התעריפים, על פיהם מחייבת החברה את המנוי עבור השירותים שביקש לקבל בעת ביצוע ההתקשרות, וכן שיעורו של כל תשלום קבוע או תשלום חד פעמי, גם אם התשלום הקבוע או התשלום החד פעמי אינם עבור שירות בזק, ולרבות דמי חיבור של ציוד הקצה לרשת, דמי כרטיס חכם (SIM) ודמי מעבר לתכנית, ככל שקיימים תשלומים כאלה. ככל שהחברה אינה מחייבת בדמי חיבור או בדמי כרטיס חכם או בדמי מעבר, יצוין הדבר בהתאם.
2. ככל שהסכם ההתקשרות מתייחס לסוג אחד של שירותים (סלולר, טלפון נייד וכד'), תהיה החברה רשאית לפרט את עיקרי התכנית על גבי שני עמודים לכל היותר. החברה רשאית להוסיף עמוד אחד עבור כל סוג שירות נוסף.



## משרד התקשורת לשכת הדובר

3. ככל שהסכם ההתקשרות כולל שירותים בינלאומיים בדמות חבילת או תכנית דקות שיחה לחו"ל, תציין החברה את תעריפיה, מכסת הדקות המוקצית בה, קוד הגישה הבינלאומי התלת ספרתי שאותו יש לחייג, המדינות הכלולות בה, סוג היעדים באותן מדינות (ניח, נייד) ותעריף החריגה ממנה.
4. ככל שהסכם ההתקשרות כולל רכישה של טובין (ציוד קצה/כל מוצר אחר) יוצג בעיקרי התכנית תיאור הטובין שנרכש בעת ביצוע ההתקשרות ומחירו הכולל, וככול שהוסכם בין המנוי לבין החברה על תשלום לשיעורין בעבור הטובין – שיעורו של כל תשלום. ככל שטובין ניתן במתנה יצוין הדבר באופן מפורש.
5. במידה והחברה מספקת למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם ("הטבה"), לתקופה קצובה, ולאחר מכן בתשלום מלא, תפרט החברה בעיקרי התכנית את אלה: משך תקופת מתן ההטבה, סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה להימנות (לדוגמה: תאריך כניסת התכנית לתוקף, תאריך ההפעלה של הכרטיס החכם על ידי המנוי) ותעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.
6. תעריפי ופרטי כל השירותים, התשלומים, לרבות תשלומים עבור טובין, וההטבות יוצגו בטבלה בעלת שתי עמודות - "שם השירות/הטובה/ההטבה" ו- "תעריף השירות/סכום התשלום/פרטי ההטבה".

## **ביצוע עסקת מכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון**

עיקרי האסדרה:

1. החברה תקליט את שיחת הטלפון שהתקיימה בין המנוי לבין נציג החברה.
2. במהלך ביצוע שיחת המכירה ולפני שהובעה הסכמתו של המנוי להתקשר עם החברה בהסכם, יבקש נציג החברה 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, תהיה החברה פטורה מלשלוח אותם אל המנוי בעת ביצוע שיחת המכירה, ואלה יישלחו אליו, יחד עם יתר הוראות מסמך תנאי ההתקשרות, ביום בו בוצעה העסקה. ביקש המנוי לקבל את המסמכים האמורים באמצעות אחת מהדרכים המצוינות לעיל, ישלח לו אותם נציג החברה בדרך שביקש בעת ביצוע שיחת המכירה.
3. בהודעת הדואר האלקטרוני או במסרון יתבקש המנוי לאשר את דבר ביצוע העסקה, ואת הסימונים כפי שהוצגו בטופס הגישה לשירותים. המנוי יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים במסמך תנאי ההתקשרות,



## משרד התקשורת לשכת הדובר

באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזרת או מסרון חוזר, שיכללו את שמו המלא ומספר הזהות שלו.

4. אם ביקש המנוי לקבל את עיקרי התכנית וטופס הגישה לשירותים באמצעות פקסימילה, ישלח נציג החברה את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה, שמספרה יימסר לנציג החברה במהלך השיחה.

5. המנוי יאשר את תנאי העסקה במפורש, ללא שום התניות או הסתייגויות או שינויים בכתב יד לגבי התנאים במסמכים האמורים, בכתב ידו בסימוניו ובחתימותיו על גבי עיקרי התכנית ועל גבי טופס הגישה לשירותים, וישלח את שני המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה אל מספר פקסימילה שמסר לו נציג החברה במהלך השיחה ביניהם.

6. עסקת מכר מרחוק טלפונית תושלם ותיכנס לתוקפה והחברה תהיה רשאית לחייב את המנוי על פי תנאיה, רק לאחר שהחברה תקבל את הודעתו החוזרת של המנוי באמצעות דואר אלקטרוני או מסרון, המאשרת את דבר כריתתו של הסכם ההתקשרות או את המסמכים האמורים באמצעות פקסימילה כשהם מסומנים וחתומים כנדרש.

## אופן שליחת החשבון למנוי

עיקרי האסדרה:

1. המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות: דואר רגיל, דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף, מסרון עם קישור מצורף, אתר האינטרנט של בעל הרישיון, אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתה של החברה.

2. החברה תציג את חמש (5) הדרכים האמורות לבחירתו של המנוי במסגרת טופס הגישה לשירותים. לא בחר המנוי באחת מהדרכים, יישלח אליו החשבון בדואר רגיל אלא אם מדובר במנוי עסקי או "עסקי מפוצל" או אז החשבון יישלח אליו בדרך שהחברה תיבחר וכל זאת מבלי לגרוע בהוראות הקבועות בחוק הגנת הצרכן. המנוי רשאי בכל עת לשנות, בבקשה בעל פה או בכתב, את הדרך בה יקבל את החשבון.

3. החברה אינה רשאית לדרוש מהמנוי תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון, הכולל "פירוט שיחות" באופן קבוע או באופן חד פעמי, ושליחתו אליו, על פי בקשתו, באמצעים אלקטרוניים. החברה רשאית לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות", מכל מועד שהוא, שנשלח אל המנוי לבקשתו באופן קבוע או באופן חד-פעמי, רק במקרה שזה נשלח אליו באמצעות דואר רגיל, לבקשתו של המנוי.



## משרד התקשורת לשכת הדובר

### שמירת מספר טלפון עבור מנוי לאחר סיום התקשורת

עיקרי האסדרה:

1. בוצעה בין החברה לבין מנוי פעולת סיום התקשורת, בין ביוזמת החברה ובין ביוזמת המנוי, תשמור החברה, ללא כל תשלום, וללא כל תנאים או הגבלות, על מספר הטלפון עבור המנוי, לא תמסור אותו לאחר ולא תחזיר אותו למאגר המספרים המיועדים להקצאה, שלה או של חברה אחרת שהקצה אותו לראשונה, וזאת למשך תקופה של ארבעה-עשר (14) ימים ממועד סיום ההתקשורת.
2. ביקש המנוי לקבל חזרה את מספר הטלפון שלו, בתוך פרק הזמן האמור, תבצע החברה את בקשתו של המנוי באופן מידי, ורשאית היא לחייב את המנוי עבור פרק הזמן בין פעולת סיום ההתקשורת לבין חידושה עם אותו מספר טלפון שהוחזר לו, על פי תנאי תכנית התעריפים, שבה היה מנוי טרם ביצוע פעולת סיום ההתקשורת, ולהמשיך לחייב אותו על פי תנאי תכנית התעריפים האמורה.

### חיוב יחסי

עיקרי האסדרה:

1. בעסקה שבמסגרתה נגבה מהמנוי תשלום חודשי או תקופתי אחר קבוע עבור סל שירותים תחייב החברה את המנוי בתשלום הקבוע, כאמור, בגין תקופת החשבון, שבמהלכה בוצעה לבקשתו של מנוי פעולת סיום התקשורת או הפסקה של כלל שירותיו, לרבות בעת ביצוע ניידות של מספר טלפון, על פי הגבוה מבין:
  - א. היחס בין מספר הימים ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשורת או מועד ההפסקה, כאמור, במועד שקבע המנוי בבקשתו, או עד ליום עבודה אחד לכל המאוחר לאחר מועד הגשת הבקשה לסיום התקשורת או להפסקת כלל שירותיה של החברה, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשורת או ההפסקה, כאמור, לבין מספר הימים הכולל בתקופת החשבון.
  - ב. כמות יחידות השירות שנצרכה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשורת או מועד ההפסקה, כאמור, במועד שקבע המנוי בבקשתו, או עד ליום עבודה אחד לכל המאוחר לאחר מועד הגשת הבקשה לסיום התקשורת או להפסקת כלל שירותיו של בעל הרישיון, ככל שהמנוי לא קבע מועד לסיום ההתקשורת או ההפסקה, כאמור, לבין כמות יחידות שהוקצתה לתקופת החשבון.
2. להלן דוגמה שתבהיר את האסדרה:



## משרד התקשורת לשכת הדובר

- א. מנוי משלם 90 ש"ח 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, וצריך עד אז 1,000 דקות, 2,000 מסרונים ו-2GB גלישה;
- ג. חיוב לפי ימים – 30 ש"ח (90\*10/30);
- ד. חיוב לפי צריכה (הצריכה היחסית הגבוהה ביותר מבין שלושת השירותים הייתה בשירות הגלישה) – 60 ש"ח (90\*2/3);
- ה. החיוב בו יחויב המנוי בחודש בו נייד את מספר הטלפון שלו – 60 ש"ח.

## שימוש בחבילות שירותים בארץ

עיקרי האסדרה:

1. רכש המנוי שירות או חבילת שירותים אשר נקבעה להם מכסת יחידות, תודיע החברה למנוי באמצעות מסרון, על שיעור ניצול מכסת היחידות, וזאת בעת שהמנוי ניצל 75%-ו-100% ממכסת היחידות בחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה. המסרון יישלח אל המנוי בסמוך ככל שניתן למועד בו הגיע המנוי לכל אחת מרמות הניצול האמורות. המסרון יישלח אל מספר הטלפון של המנוי, וכן אל מספר טלפון נוסף, ככל שקבע זאת המנוי בעת ההתקשרות עם החברה. המסרון יישלח ללא תשלום, ויכלול את שיעור ניצול החבילה או השירות, המועד בו הגיע המנוי לשיעור הניצול האמור, תוך פירוט התאריך והשעה בה נקבע שיעור הניצול, תעריף החריגה מחבילת השירותים או מכל אחד מהשירותים הכלולים בה, ככל שהחריגה מותרת, וכן תאריך סיום תקופת החשבון. לעניין זה, "חבילת שירותים" – מספר שירותים המשוקים למנוי כחבילה בתשלום חודשי קבוע, לרבות שירות שיחות בארץ, שירות שיחות לחו"ל, שירות מסרונים או שירות גלישה באינטרנט, כאשר לחבילה נקבעה מכסת יחידות כוללת<sup>1</sup>, או נקבעה מכסת יחידות מסוימת לכל אחד מהשירותים הכלולים בה<sup>2</sup>, או שהמנוי קבע לה תקרת צריכה לשם בקרת צריכה.
2. ככל שמדובר בשירות שיחות לחו"ל תישלחנה אל המנוי הודעות, כאמור, על ידי החברה שבאמצעות המערכת הבינלאומית שלו מנותבות השיחות לחו"ל. ככל שמדובר בקו טלפון החסום לקבלת מסרונים, תישלחנה אל המנוי הודעות קוליות במקום מסרונים. ההודעה הקולית תושמע פעמיים, לבקשתו של המנוי.
3. ככל שמדובר בקו טלפון החסום לקבלת מסרונים, תישלחנה אל המנוי הודעות קוליות במקום מסרונים. ההודעה הקולית תושמע פעמיים, לבקשתו של המנוי.
4. החברה תאפשר לכל מנוי בתשלום מראש (Pre-paid) להתעדכן בכל עת, ללא תשלום, ביתרה העומדת לרשותו ובמועד בו יפוג תוקפו של התקציב העומד לרשותו באמצעות חיוג למספר

<sup>1</sup> כך לדוגמה בחבילה הכוללת 100 יחידות של דקות שיחה, מסרונים וגלישה באינטרנט (ב-MB) עבור 15 ש"ח, יקבל המנוי מסרון בהתאם לצריכה, לגבי כלל השירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 יחידות ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 יחידות.

<sup>2</sup> כך לדוגמה בחבילה הכוללת 100 דקות שיחה, 100 מסרונים ו-50MB גלישה באינטרנט עבור 20 ש"ח, יקבל המנוי מסרון, בהתאם לצריכה, לגבי כל אחד מהשירותים הנ"ל. כך למשל, יישלח מסרון לאחר שנוצלו 75 דקות שיחה ומסרון התרעה נוסף לאחר שנוצלו 100 דקות שיחה.



## משרד התקשורת לשכת הדובר

טלפון ייעודי, שבעקבותיו יקבל המנוי את המידע האמור באמצעות מענה קולי או באמצעות מסרון.

5. הגיע המנוי לניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות גלישה, תפסיק החברה את שירות הגלישה או תאט את קצב הגלישה. החברה תשלח למנוי מסרון ללא תשלום, ובו הודעה בדבר הפסקת השירות או האטתו. אפשרה החברה למנוי להמשיך לגלוש בקצב גלישה מואט, אין היא רשאית לחייב את המנוי בתשלום נוסף מעבר לתשלום החודשי הקבוע עבור שירות הגלישה.

6. החברה רשאית להמשיך ולספק למנוי את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה, ובלבד שהמנוי ביקש זאת באופן מפורש, במהלך תקופת החשבון בה ניצל 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה; המנוי רשאי לסרב במעמד ביצוע ההתקשרות עם החברה להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול של 100% מהמכסה שנקבעה לשירות הגלישה טרם תום תקופת החשבון.

7. רכש המנוי חבילה, הכוללת גלישה, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית טרם תום תקופת החשבון, אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר, רשאי המנוי לבטל לחלוטין, בכל עת, בכתב או בעל פה, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכש, והחברה תפסיק לספק לו את חבילות הגלישה הנוספות ולא תחייב אותו יותר בגינן החל ממועד הבקשה ואילך.

8. רכש המנוי חבילה הכוללת חבילת גלישה בסיסית, רשאי המנוי לבקש מהחברה, בכל עת, בכתב או בעל פה, לחסום את הגישה לשירות הגלישה והחברה תיענה לבקשתו.

## שימוש בשירותי תקשורת בחו"ל

עיקרי האסדרה:

1. האפשרות של מנוי פרטי או מנוי עסקי המשלם עבור גלישה בחו"ל מכיסו הפרטי להיות פתוח לגלישה בחו"ל מבלי שתהיה לו חבילת/תכנית גלישה הוסרה מטופס הגישה לשירותים. מנויים מהסוג הנ"ל ללא חבילת/תכנית גלישה בחו"ל יהיו חסומים לגלישה בחו"ל בברירת מחדל.

2. סכומי החיוב של מנויים מהסוג הנ"ל עבור חבילות גלישה יהיו ידועים מראש וסופיים, אלא אם המנוי ביקש באופן מפורש להמשיך לגלוש לאחר תום החבילה או תום תוקפה על פי תעריף גלישה ל-1MB או באמצעות חבילות גלישה נוספות שהוזמנו מראש.

3. ככל שעסקה לרכישת שיחות או מסרונים אינה כוללת יעדים בחו"ל יצוין במסרון שנשלח אל המנוי שבו מוצגים פרטי העסקה כי הוצאת שיחות וכן שליחת מסרונים ליעדים בחו"ל יחויבו על פי תעריף יקר.



## משרד התקשורת לשכת הדובר

### שינוי תעריפים

עיקרי האסדרה:

1. החברה רשאית לשנות תעריף או מספר יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון (להלן – "מספר היחידות") של כל שירות או סל שירותים (להלן בסעיף זה – "שירות"), שנקבע על ידיו ובלבד ששלחה הודעה מראש ובכתב לכל מנוי שהצטרף לשירות, בה יצוין התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן התעריף או מספר היחידות טרם השינוי, בין ארבעה-עשר (14) יום לעשרים ואחד (21) יום לפני כניסת השינוי לתוקף. לעניין זה, "שינוי" – כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ, שעל מנוי לשלם עבור שירותי החברה או כל הפחתה בכמות יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון ללא שינוי בתעריף.
2. ההודעה כאמור תישלח למנוי הנגיש לקבלת שירותי מסרון באמצעות מסרון ולמנוי החסום לקבלת שירותי מסרון באמצעות הודעה קולית. המסר בדבר השינוי יושמע בהודעה הקולית פעמיים, לבקשתו של המנוי.
3. החובה לשלוח למנוי הודעה בדבר שינוי, תחול גם על שינוי שנקבע מלכתחילה בהסכם ההתקשרות, בעת הצטרפותו לשירות או לסל השירותים או לתכנית התעריפים.
4. החברה תציין בחשבון, שבמהלך התקופה שלו בוצע שינוי, במסגרת "פירוט החשבון", את התעריף או מספר היחידות החדשים ומועד כניסתם לתוקף, וכן את התעריף או מספר היחידות טרם השינוי.

### בקשה מפורשת להמשך קבלת שירות שניתן בחינם, בתשלום

עיקרי האסדרה:

ככל שחברה סיפקה למנוי שירות שאיננו שירות דיבור או מסרונים או גלישה, בהנחה או בחינם למשך תקופה קצובה, לא תהיה החברה רשאית להמשיך או 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 "ס" שמשמעותו בקשה להפסקת השירות.

### דמי כרטיס חכם

עיקרי האסדרה:

1. החברה רשאית לגבות דמי כרטיס חכם (SIM) בנפרד מדמי חיבור (תשלום עבור חיבור ציוד הקצה לרשת).
2. דמי הכרטיס החכם יהיו סבירים ביחס לעלות הכרטיס החכם לחברה.





## משרד התקשורת לשכת הדובר

3. דמי הכרטיס החכם יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם והדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי.
4. ככל שהחברה תחייב את המנוי בדמי כרטיס חכם, היא תהיה רשאית לגבות את התשלום ממנו רק כתשלום חד פעמי במסגרת חשבון הטלפון הראשון העוקב למועד מסירת או שליחת הכרטיס החכם. ככל שהחברה לא עשתה כן, היא לא תהיה רשאית לגבות את התשלום האמור מן המנוי לאחר מכן, וכן לא תהיה רשאית לגבות מהמנוי את התשלום האמור או כל תשלום אחר, אם לא ישיב לה את הכרטיס החכם בעקבות סיום ההתקשרות ביניהם.
5. החברה אינה רשאית לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם בגין החלפת הכרטיס החכם בעקבות תקלה שנתגלתה בו.
6. החברה אינה רשאית להפלות בגביית דמי כרטיס חכם מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנה.
7. ככל שיש ברשותו של מנוי כרטיס חכם שנופק לו על ידי החברה, אשר היה בשימוש של המנוי בעבר ונותק בעקבות סיום התקשרות, והמנוי יבקש להפעיל אותו בכדי לחזור ולהיות מנוי של החברה, החברה תעשה כן ולא תהיה רשאית לגבות מהמנוי דמי כרטיס חכם.

## דמי חיבור

עיקרי האסדרה:

1. דמי החיבור (תשלום עבור חיבור ציוד הקצה אל הרשת) יהיו אחידים, ללא תלות בסוג או דגם ציוד הקצה, סוג הכרטיס החכם והדור הטכנולוגי של הרשת אליה יחובר ציוד הקצה של המנוי.
2. החברה אינה רשאית לגבות ממנוי דמי חיבור כל עוד לא הושלם חיבור ציוד הקצה לרשת, לרבות הפעלה (אקטיבציה) של הכרטיס החכם.
3. בעל הרישיון אינו רשאי להפלות בגביית דמי חיבור מנוי שלא רכש את ציוד הקצה ממנו.
4. דמי החיבור לא ייכללו במחיר ציוד הקצה, והם יוצגו בנפרד בהסכם ההתקשרות, בחשבון הטלפון של המנוי ובפרסום תכנית תעריפים באתר האינטרנט של בעל הרישיון, ככל שזו פורסמה.

## גילוי נאות בחשבון הטלפון

עיקרי האסדרה:

1. החשבון יכלול את התשלומים עבור כל השירותים ועבור כל הטובין, המוצגים בעיקרי התכנית.



## משרד התקשורת לשכת הדובר

2. כל התעריפים וכל הסכומים לחיוב יוצגו בחשבון הטלפון של מנוי פרטי כשהם כוללים מע"מ.
3. החברה אינה רשאית להציג בפירוט החשבון של מנוי פרטי תעריפים וסכומים לחיוב ללא מע"מ.
4. ככל שגובה התשלומים או התעריפים עבור השירותים שרכש המנוי אמורים להשתנות או שמתן הטבות שקיבל המנוי אמור להסתיים, יציין בעל הרישיון בפירוט החשבון את גובה התשלומים או התעריפים החדשים עבור השירותים האמורים או את גובה ההטבות האמורות, כשהם כוללים מע"מ, או את כמויות יחידות הצריכה החדשות וכן את תאריך כניסת השינויים לתוקף.

### הזמנת שירותי תוכן מספק תוכן

עיקרי האסדרה:

1. התקשרות עם ספק תוכן לשם קבלת שירותיו, תתבצע אך ורק באמצעות אתר האינטרנט של ספק התוכן.
2. כיום נדרש המנוי להזין באתר של ספק התוכן רק את מספר הטלפון שלו. על פי האסדרה החדשה הפרטים שיידרש מנוי להזין יהיו כדלקמן:
  - מנוי תשלום בדיעבד (Post-paid):
    - "מספר הלקוח" של המנוי, כפי שמופיע בחשבון הטלפון;
    - מספר הזהות של המנוי;
    - מספר הטלפון של המנוי שיחויב בגין צריכת השירות;
    - ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום (מספר כרטיס אשראי או מספר חשבון בנק).
  - מנוי תשלום מראש (Pre-paid):
    - מספר הטלפון בגינו ניתן לגרוע מהיתרה העומדת לזכותו עבור צריכת השירות;
    - במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס חיוג – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס החיוג; במקרה שהטעינה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי – ארבע (4) הספרות האחרונות של מספר כרטיס האשראי.



**משרד התקשורת**  
לשכת הדובר

## שעות הפעילות של מוקד שירות הלקוחות

עיקרי האסדרה:

שעות הפעילות של מוקד שירות הלקוחות יהיו כדלקמן:

- ימי חול – 10 (עשר) שעות לפחות ברציפות, החל מהשעה 08:00 בבוקר;
- ימי שישי, ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח – 5 (חמש) שעות לפחות ברציפות, החל מהשעה 08:00 בבוקר.

**Dr. Yechiel Shabi**  
Spokesman

[Israel Ministry of Communications](http://www.moc.gov.il)

Work: +972 (2) 6706323

Fax: +972 (2) 6706372



[www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il)  
[ShabiY@moc.gov.il](mailto:ShabiY@moc.gov.il)

**דר יחיאל שבי**  
הדובר

[משרד התקשורת](http://www.moc.gov.il)

עבודה: 02-6706362

פקס: 02-6706372