

כללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז-1986¹

בתוקף סמכותה לפי סעיף 14(א) לחוק הבזק, התשמ"ב-1982 (להלן - החוק), קובעת "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן - החברה) כללים אלה:

פרק א': כללי

פרשנות

1. (א) בכללים אלה -
"יחידת שירות מנויים" - משרדי החברה העוסקים בקבלת פניותיו של מנוי או מבקש לענין שירות בזק;
"צו התשלומים" - צו יציבות מחירים ושירותים (הוראת שעה) (תשלומים בעד שירותי בזק המפורטים בתוספת לחוק הבזק), התשמ"ו-1986, או צו יציבות מחירים במצרכים ובשירותים (הוראת שעה) (תשלומים בעד שירותי בזק שאינם מפורטים בתוספת לחוק הבזק), התשמ"ו-1986, לפי הענין, וכל צו או תקנה שיבואו במקומם של הצווים האמורים;
"ריבית החשב הכללי" - כמשמעותה בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי המתפרסמת מעת לעת ברשומות;
"שירותי בזק" - שירותי בזק שנותנת החברה;
"תקנות ההפסקה" - תקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה-1985;
"תקנות התפעול" - תקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה-1985.
(ב) מונחים אחרים, ככל שלא הוגדרו בחוק, תהא להם המשמעות שיש להם בתקנות ההפסקה, בתקנות התפעול ובצו התשלומים, לפי הענין.

פנייה לחברה

2. פנייתו של מנוי או מבקש לחברה תהא באמצעות יחידת שירות המנויים הקרובה ביותר למקום שבו ניתן או נתבקש השירות, לפי הענין.

מען להמצאת כתבי בית-דין

3. המצאת כתב בית דין לחברה תהא במסירת הכתב במשרדה הרשום של החברה ברחוב יפו 29, בירושלים.

בקשה לקבלת שירות בזק

(תיקון התשנ"ב)

4. (א) בקשה לקבלת שירות בזק יכול שתוגש לחברה בטלפון, בעל-פה, באמצעי בזק או בדרך אחרת שקבעה החברה בהתאם לסוג השירות המבוקש;
ואולם, בקשה לקבלת שירות בזק שבעדו רשאית החברה לגבות תשלום מראש, תאושר בידי המבקש, בכתב, בטופס שקבעה לכך החברה.
(ב) היה המבקש תאגיד, ייחתם טופס הבקשה כאמור בסעיף קטן (א), בידי המורשה לחתום בשמו של התאגיד, ואם מסמכי היסוד של התאגיד מחייבים זאת, יוטבע גם חותם של תאגיד; בקשה של תאגיד שהפרטים בה, לרבות החתימה או החותם, אינם תואמים את האמור במסמכי היסוד של התאגיד, יראו כבקשתו של היחיד שחתם על הטופס.

תשובה למבקש והיענות לבקשה

5. החברה תשיב למבקש ותאשר את דבר קבלת הבקשה, ואם נענתה בחיוב לבקשה, תודיע לו על היענותה, ובלבד שעל היענות לבקשה שהגשתה היא בטופס או בכתב, תודיע החברה בכתב; הודעת החברה תפרט את הסכום לתשלום שעל המנוי לשלמו ואת המועד האחרון לתשלום.

פרק ב': תשלומים

סימן א': החזר תשלומים ומתן ערובה

חיוב בתשלומים שנקבעו

6. (א) מנוי ישלם לחברה בעד שירות בזק תשלום בשיעור שנקבע בצו התשלומים ;
לא נקבע שיעור כאמור, ישלם המנוי לחברה תשלום סביר שקבעה לפי סעיף 17 לחוק.
(ב) מנוי לא ישלם תשלום כאמור בסעיף קטן (א) אלא ביום שקיבל לראשונה את שירות הבזק שביקש, למעט שירות שקבלתו מותנית, בתקנות, בתשלום מראש.

דמי התקנה

7. (א) לא שילם מנוי את דמי ההתקנה עד תום המועד לתשלום, רשאית החברה לחזור בה מהיענותה לבקשה, ובלבד שהודיעה לו על כך בכתב; בהודעתה תציין החברה את זכותו של המנוי לחדש את בקשתו כאמור בסעיף קטן (ב).
(ב) מבקש שהחברה הודיעה לו כי חזרה בה מהיענותה כאמור בסעיף קטן (א), זכאי לחדש את בקשתו ולקבל דרגת עדיפות לה היה זכאי כמבקש בבקשתו הראשונה לפי תקנה 31 לתקנות התפעול, ובלבד שהודיע על כך בכתב לחברה תוך שלושים ימים מתום המועד לתשלום דמי ההתקנה; אין המבקש זכאי לחידוש בקשה כאמור אלא פעם אחת.

החזר דמי התקנה

(תיקון התשנ"ב)

8. (א) שילם מנוי את דמי ההתקנה, יאפשר לחברה להתקין את קו המנוי בחצרו במועד שקבעה לכך החברה ושהחברה הודיעה לו על כך מראש.
(ב) מנוי זכאי לבקש דחיית מועד ההתקנה לתקופה מרבית של חודש ימים מהמועד שקבעה החברה לראשונה להתקנת הקו, ובלבד שהגיש את בקשתו לפחות 14 ימים לפני המועד שנקבע כאמור; אין המנוי זכאי לדחיית התקנה כאמור אלא פעם אחת.
(ג) החברה רשאית לחזור בה מהיענותה לבקשה להתקנת קו מנוי אם לא איפשר המנוי את ההתקנה עד תום 75 ימים מהמועד שקבעה לכך החברה לראשונה או במועד שנקבע לאחר דחייה לפי סעיף קטן (ב); חזרה בה החברה מהיענותה, תחזיר למנוי את דמי ההתקנה ששילם תוך ששים ימים מתום 75 הימים, ואם חלפו 75 ימים ממועד תשלום דמי ההתקנה, תיווסף לדמי ההתקנה ריבית בשיעור ריבית החשב הכללי יחסית למספר הימים שחלפו מתום 75 הימים ועד החזרתם למנוי.
(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על התקנת קו מנוי בנסיבות המפורטות בסעיף 9.

זיכוי בדמי התקנה

(תיקון התשנ"ב)

8. (א) לא התקינה החברה קו מנוי עד תום תקופת ההמתנה המרבית לפי סעיפים 26 ו-27 לתקנות התפעול, תזכה החברה את המנוי בשיעורים הקבועים בסעיף קטן (ב), מתוך דמי ההתקנה ששילם, ובלבד שועדת החריגים לא אישרה את החריגה האמורה מתקופת ההמתנה המרבית כאמור בסעיף 30 לתקנות התפעול.

(ב) בעד איחור בביצוע התקנה כאמור בסעיף קטן (א), תזכה החברה את המנוי -

(1) לענין התקנת קו מנוי טלפון - ב-8% מדמי ההתקנה לכל חודש איחור או חלק ממנו, עד לתקרה של 50% מדמי ההתקנה;

(2) לענין התקנת קו העברת נתונים - ב-4% מדמי ההתקנה לכל חודש איחור או חלק ממנו, עד לתקרה של 50% מדמי ההתקנה.

(ג) המנהל הכללי של החברה ידווח לשר התקשורת על כל איחור בהתקנת קו מנוי שאלמלא התקרה של 50% שבסעיף קטן (ב), היה מזכה את המנוי בהחזר העולה על התקרה האמורה; הדיווח האמור יכלול את אלה:

(1) הנימוק לאיחור;

(2) הודעה על מועד ביצוע ההתקנה;

(3) הצעדים שנקטה החברה למניעת הישנותם של מקרים דומים.

ערובה מקבלן

9. (א) בסעיף זה, "קבלן" - כמשמעותו בתקנה 35א לתקנות התפעול.

(ב) ביקש קבלן להתקין קווי מנוי באזור שבו אין תשתית ברשת הבזק הציבורית, רשאית החברה לדרוש ממנו המצאתה של ערובה בסכום ששיעורו מחצית לפחות מדמי התקנתם של הקווים; הערובה יכול שתהיה בפקדון במזומן או בדרך אחרת להנחת דעתה של החברה.

(ג) החברה רשאית לממש את הערובה שהופקדה בכל אחד מן המקרים הבאים:

- (1) הקבלן לא איפשר את התקנתם של קווי המנוי במועד שקבעה לכך החברה;
- (2) הקבלן לא הכין את הבנין החדש במועד שקבעה החברה להתקנת קווי המנוי בבנין;
- (3) החברה נענתה לבקשה להתקנתם של קווי המנוי, אולם הקבלן לא שילם את דמי ההתקנה במועד שקבעה החברה לתשלומם.

(ד) סכום הערובה בצירוף ריבית בשיעור ריבית החשב הכללי לכל יום מיום מימושה, ואם היתה במזומן - מיום הפקדתה עד המועד הנקוב בהודעת התשלום כתאריך החשבון, ייזקף לחשבון דמי ההתקנה של הקבלן.

התשלום הקבוע

(תיקון התשנ"ב)

10. (א) מנוי ישלם את התשלום הקבוע כל עוד החברה נכונה לתת לו שירות בזק, והשירות לא הופסק לפי תקנה 7 לתקנות ההפסקה.

(ב) החברה רשאית לכלול את התשלום הקבוע בעד התקופה שמיום תחילת השירות בחשבון השוטף הראשון שתשלח למנוי לאחר תחילת השירות.

(ג) (בוטל).

זיכוי בתשלום קבוע

(תיקון התשנ"ב)

10א. (א) בסעיף זה, "תקלה חוזרת" - תקלה בקבלת שירות בזק שאירעה תוך יומיים ממועד תיקונה של תקלה קודמת, אף אם נמשכה פחות מארבעה ימים רצופים ובלבד שסך כל הימים שבהם נתקיימו תקלות חוזרות הוא ארבעה לפחות.

(ב) אירעה תקלה בקבלת שירות בזק שנמשכה בין ארבעה לעשרה ימים רצופים לפחות, או שהיא תקלה חוזרת, תחזיר החברה למנוי את הסכום היחסי של התשלום הקבוע לכל יום שבו לא קיבל שירות, ובתקלה חוזרת - גם בעד הימים שבין קיומן של התקלות החוזרות, והכל בצירוף ריבית בשיעור ריבית החשב הכללי יחסית למספר הימים.

(ג) אירעה תקלה בקבלת שירות בזק שנמשכה מעל לעשרה ימים, או שהיא תקלה חוזרת שסך כל הימים שבהם נתקיימו תקלות חוזרות הוא אחד עשר לפחות, תחזיר החברה למנוי את הסכום כאמור בסעיף קטן (א) בעד עשרת הימים הראשונים בהם התקיימה התקלה, ובעד כל יום נוסף לעשרת הימים תחזיר החברה למנוי את כפל הסכום האמור.

(ד) הסכומים כאמור בסעיפים קטנים (ב) ו-(ג) יתוספו עד לתקרה של שיעור התשלום הקבוע בעד חודש אחד.

(ה) המנהל הכללי של החברה ידווח לשר התקשורת על כל איחור בתיקון תקלה שאלמלא התקרה של שיעור התשלום הקבוע בעד חודש אחד שבסעיף קטן (ד), היה מזכה את המנוי בהחזר העולה על התקרה האמורה; הדיווח האמור יכלול את אלה:

(1) הנימוק לאיחור;

(2) הודעה על מועד תיקון התקלה;

(3) הצעדים שנקטה החברה למניעת הישנותם של מקרים דומים.

(ו) הוראות סעיף זה לענין זיכוי ודיווח לא יחולו על אירוע מיוחד כמשמעותו בסעיף 8 לתקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), התשמ"ו-1986.

חיוב בעד שיחות

(תיקון התשנ"ב)

11. (א) חיובו של מנוי בתשלום בעד שיחות ייעשה לפי מספר יחידות המניה שנמדדו באמצעות התקן מניה שהתקינה החברה במרכזת הציבורית אליה מחובר קו מנוי.

(ב) חשבון שוטף שיישלח למנוי יפרט מספר יחידות המניה שנמדדו עובר להכנת החשבון בידי החברה.

(ג) מדידה באמצעות התקן מניה כאמור תהווה ראיה לכאורה על מספר יחידות המניה שבעדם חייב המנוי בתשלום.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאית החברה לאמוד את החיוב בעד שיחות שלא לפי התקן המניה בקרות אחד מאלה:

(1) אירעה תקלה טכנית או יש חשש כי אירעה תקלה טכנית בהתקן המניה או בעריכת החשבון;

(2) נבצר מהחברה, מסיבות שאינן בשליטתה, לבצע מדידה בהתקן המניה;

(3) המנוי קיים שיחות בהעדרו של התקן מניה.

(ה) לגבי התקופה בה קיים המנוי שיחות בנסיבות המנויות בסעיף קטן (ד) יתבסס אמדן החיוב על הסכום הממוצע של חשבונות המנוי בעד שיחות שקיים במשך ששה חדשים רצופים שקדמו לאותה תקופה; אולם החברה רשאית בנסיבות שבהן לא ניתן לבצע אמדן כאמור לערוך את האמדן על בסיס סביר אחר.

סימן ב': משלוח חשבונות ופרעונם

פרעון חשבונות שוטפים

12. (א) החברה תשלח למנוי אחת לחדשיים חשבון שוטף שיכלול פירוט תשלומים וחובות שמנוי חב בהם בעד שירותי בזק; החשבון יישלח למען שעליו הודיע המנוי בכתב באמצעות טופס הבקשה כאמור בסעיף 4(א) או בדרך אחרת.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאית החברה לשלוח חשבון שוטף אחת לחודש, אם הסכום החדשי הממוצע של חשבונות המנוי בעד שירותי בזק במשך ארבעה חדשים רצופים עולה על סכום שקבע לענין זה הדירקטוריון של החברה, בהתייעצות עם השר, או אם עלייתו החדשית של מדד המחירים לצרכן היא בשיעור חמישה אחוזים ומעלה.

(ג) מנוי יפרע את התשלומים על פי החשבון השוטף במקום שציינה לכך החברה בחשבון.

פרעון באמצעות הוראת קבע

13. (א) על אף האמור בסעיף 12(ג), רשאי המנוי לפרוע את חשבונותיו השוטפים באמצעות הוראת קבע שיתן לבנק, בהסכמת הבנק והחברה.

(ב) זולת אם הסכים לכך המנוי אחרת בכתב, רשאית החברה להציג לגבייה בבנק חשבונות הכוללים רק חיובים בעד שירותי בזק שקיבל המנוי באמצעות קו המנוי שצויין בהוראת הקבע, ואם הועתק הקו האמור, באמצעות הקו המועתק.

(ג) נתן מנוי הוראת קבע לפרעון חשבונותיו, תשלח אליו החברה את החשבון לשם מידע בלבד; חשבון כאמור לא יוצג לגבייה בבנק לפני חלוף המועד לתשלום.

השגה על חשבון

(תיקון התשנ"ב)

14. (א) מנוי רשאי להגיש לחברה, תוך ששים ימים מתאריך החשבון, השגה מנומקת בכתב על נכונות החשבון; ההשגה תוגש באמצעות יחידת שירות המנויים הקרובה ביותר למקום בו ניתן למנוי שירותי הבזק, נושא החשבון האמור.

(ב) נדחתה השגתו של מנוי על נכונותו של החשבון, רשאי המנוי תוך ארבעה עשר ימים מיום שהודע לו על דחיית ההשגה, לערור על כך, בערר מנומק בכתב, לפני המנהל הכללי של החברה או לפני מי שהוא מינה לכך; דחה המנהל הכללי את הערר, רשאי המנוי לפנות בתלונתו לועדת ערר לתלונות מנויי החברה כאמור בסימן ב'1.

(ג) הגשת השגה או ערר לפי סעיף זה לא תהווה עילה לדחיית מועד התשלום, אלא אם כן הסכימה לכך החברה בכתב.

סימן ב': 1: ועדת ערר

(תיקון התשנ"ב)

הקמת ועדת הערר

(תיקון התשנ"ב)

14. החברה תקים ועדת ערר שתוסמך לדון בתלונותיהם של מנויי החברה, כמפורט בסימן זה (להלן - ועדת הערר).

הרכב ועדת הערר

(תיקון התשנ"ב)

114. בוועדת הערר יהיו חמישה חברים והם :

- (1) חבר דירקטוריון בחברה מטעם הממשלה, שימונה בידי דירקטוריון החברה ויכהן כיושב ראש ועדת הערר ;
- (2) המבקר הפנימי של החברה ;
- (3) מנהל אגף הפיקוח על בזק במשרד התקשורת ;
- (4) שני נציגים של תאגידים המייצגים צרכנים, לפי קביעתו של השר.

תקופת כהונה בוועדת הערר

(תיקון התשנ"ב)

114. (א) תקופת כהונתם של חברי ועדת הערר תהא שלוש שנים מיום מינויים.

(ב) חבר שתקופת כהונתו תמה, יכול שיתמנה מחדש.

(ג) חבר שחדל לשמש בתפקיד שמכוחו התמנה לוועדת הערר, יחדל לכהן כחבר בוועדת הערר.

סמכות ועדת ערר

(תיקון התשנ"ב)

114. (א) ועדת הערר מוסמכת לדון בתלונותיו של מנוי החברה על גובה התשלום בעד שירותים שהחברה דורשת ממנו, ובלבד שהמנוי השיג על נכונות החשבון לפני כן לפי סעיף 14, והשגתו נדחתה או שחלפו 90 ימים מיום הגשת ההשגה והשגתו לא נענתה.

(ב) לא תחליט ועדת הערר בתלונה שבירורה הראה כי היא מחייבת קבלת החלטה שיש בה משום קביעת עקרון המשפיע באופן חריג על תקציב החברה ; תלונה כאמור תעביר ועדת הערר לדיון בדירקטוריון החברה.

(ג) לא תדון ועדת הערר בתלונה, הנמצאת בדיון בבית המשפט, שבית משפט מוסמך נתן החלטתו לגביה או בתלונה שהגיעה אל מוסד הערר לאחר תום 4 חודשים ממועד דחיית השגתו או מתום 90 הימים מיום הגשת השגתו והשגתו לא נענתה כאמור בסעיף קטן (א).

הגשת תלונה

(תיקון התשנ"ב)

114. מנוי הרוצה להביא תלונתו בפני ועדת הערר יגישה בכתב במען שתציין ועדת הערר בהודעה שתפורסם בעתונות, ויצרף לפנייתו מסמכים המתיחסים לתלונתו וכן העתק מהודעת המנהל הכללי על דחיית פנייתו אליו או על העדר תגובה תוך 90 ימים מיום הגשתה כאמור בסעיף 4(א).

סדרי עבודתה של ועדת הערר

(תיקון התשנ"ב)

114. (א) ועדת הערר תקבע את סדרי עבודתה ודיוניה, ככל שלא נקבעו בכללים אלה.

(ב) החלטות ועדת הערר יתקבלו ברוב דעות של המשתתפים בהצבעה ;

לא היה רוב בהצבעה כאמור, יימנה קולו של יושב ראש הוועדה פעמיים.

(ג) ועדת הערר תדון בכל תלונה על פי הוראות החוק, התקנות ולפי הענין, ובהתחשב בנהלים ותכניות העבודה שאושרו בידי דירקטוריון החברה.

(ד) ועדת הערר תדון בתלונה תוך התייחסות לחומר שהגיש המתלונן ולאחר שניתנה להנהלת החברה ההזדמנות להגיש תגובה מטעמה.

(ה) עובדי החברה ימציאו לוועדת הערר כל מסמך או נתון אשר ברשותם, המתיחס לתלונה שבה דנה ועדת הערר, תוך 14 ימים מקבלת דרישה על כך מאת ועדת הערר.

(ו) אין ועדת הערר חייבת להזמין את המתלונן או את נציגי החברה להופיע בפניה ויכול שהתלונה תידון רק תוך הסתמכות על מסמכי התלונה ותגובתה בכתב של הנהלת החברה עליהם.

(ז) ועדת הערר תדון בתלונה תוך 60 ימים ממועד קבלתה ; אם נמשך הדיון מעבר לתקופה האמורה, ישלח יושב ראש ועדת הערר הודעה על כך למתלונן.

החלטת ועדת הערר

(תיקון התשנ"ב)

14. (א) החליטה ועדת הערר לדחות את התלונה, ישלח יושב ראש ועדת הערר הודעה על כך למתלונן.
- (ב) החליטה ועדת הערר לקבל את התלונה, כולה או חלקה, תגיש את ההחלטה, בכתב, לאישור ועדת הדירקטוריון שמינה הדירקטוריון לענין זה (להלן - ועדת הדירקטוריון).
- (ג) אישרה ועדת הדירקטוריון את החלטת ועדת הערר, תועבר החלטה לחברה לשם ביצועה; החליטה ועדת הדירקטוריון שאין לבצע את ההחלטה, תגיש ועדת הדירקטוריון לדירקטוריון מסמך מנומק על הסיבות לכך והדירקטוריון של החברה ידון במסמך שהגישה ועדת הדירקטוריון בישיבתה הראשונה מיד לאחר הגשת המסמך, ויורה לחברה כיצד לנהוג בתלונתו של המתלונן.
- (ד) לא ניתנה החלטת הוועדה כאמור בסעיף קטן (ג) תוך 30 ימים ממועד הגשת ההחלטה של ועדת הערר לוועדת הדירקטוריון או לא ניתנה החלטת הדירקטוריון תוך 30 ימים ממועד הגשת החלטתה של ועדת הדירקטוריון, יראו בכך אישור ועדת הדירקטוריון להחלטתה של ועדת הערר.
- (ה) יושב ראש ועדת הערר ישלח למתלונן הודעה בכתב על כל החלטה שניתנה לפי סעיף זה תוך 15 ימים ממועד ניתנה.

דין וחשבון

(תיקון התשנ"ב)

14. יושב ראש ועדת הערר יגיש לדירקטוריון החברה דין וחשבון רבעוני על פעולותיו; עותק מהדין וחשבון יוגש לשר התקשורת.

ממצאי ועדת הערר

(תיקון התשנ"ב)

14. ט. ממצאי ועדת הערר והחלטותיה, וכל מסמך אחר המתייחס לעבודתה או לדיוניה, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי, והחלטות ועדת הערר שביצעה החברה, לא יהוו תקדים מחייב או מנחה.

סימן ג': שירות בזק זמני

הפקדת ערובה והחזרתה

15. (א) להבטחת התשלומים בעד קבלת שירות בזק זמני, ימציא המנוי לידי החברה ערובה, בין בפקדון במזומן ובין בדרך אחרת, להנחת דעתה של החברה, בסכום שתקבע לכך על פי הנסיבות; החברה רשאית לממש את הערובה לכיסוי תשלום שחב בו המנוי בעד שירות זמני שקיבל ואשר לא שולם במועד.
- (ב) ערובה לפי סעיף זה שהופקדה לתקופה של שלושים ימים או יותר, תשא ריבית בשיעור ריבית החשב הכללי לכל יום מיום מימושה, ואם היתה במזומן - מיום הפקדתה, עד החזרתה למנוי; מומשה ערובה לפי סעיף קטן (א) ייזקף לחשבון החוב סכום הערובה בצירוף הריבית כאמור עד למימושה, ואם נותרה יתרה לזכות המנוי, תשא היתרה ריבית כאמור מיום שנוצרה היתרה ועד החזרתה למנוי.
- (ג) החברה תחזיר למנוי את סכום הערובה או יתרתו, לפי הענין, לא יאוחר מתום שלושים ימים מיום שהופסק לו השירות הזמני.

הארכה של תקופת השירות

16. החברה רשאית להאריך תקופתו של שירות בזק זמני, על-פי בקשת מנוי, לתקופה שאינה עולה על ששה חדשים מיום תחילתו של מתן השירות, ובלבד שהמנוי המציא לידיה ערובה כאמור בסעיף 15(א) לתקופה המוארכת.

פרק ג': תחזוקה לצנרת טלפון

הגדרה

17. בפרק זה, "תחזוקה" - כמשמעותו בתקנה 22(ג) לתקנות התפעול.

בקשה לקבלת שירותי תחזוקה

18. מנוי המעוניין לקבל מאת החברה שירותי תחזוקה לצנרת טלפון המשמשת אותו לצרכי קבלת שירות בזק, יגיש לה בקשה בכתב באמצעות יחידת שירות המנויים הקרובה ביותר למקום בו מתבקשים שירותי התחזוקה.

שיעור התשלום בעד שירותי תחזוקה

19. בעד ביצוע שירותי תחזוקה למנוי רשאית החברה לגבות ממנו תשלום הוצאותיה הממשיות הכרוכות בביצוע השירותים, בצירוף דמי טיפול וניהול בשיעור 30% מההוצאות כאמור.

ביצוע שירותי תחזוקה והתשלום בעדם

20. (א) הוגשה בקשה לביצוע שירותי תחזוקה, תשלח החברה למנוי את הצעתה לביצוע; בהצעתה תנקוב החברה במחיר שבדעתה לדרוש בעד ביצוע השירותים, בהתבסס על אמדן, וכן תפרט את משך הזמן המשווער לביצועם.

(ב) להצעת הביצוע כאמור בסעיף קטן (א) יצורף חשבון בסכום הנקוב בהצעה (להלן - חשבון האמדן), ועם גמר ביצוע השירותים תשלח החברה למנוי חשבון סופי לפי האמור בסעיף 19, ורשאית היא לדרוש בחשבון הסופי תשלום העולה על הסכום הנקוב בחשבון האמדן בשיעור שלא יעלה על 25% מחשבון האמדן.

פרק ד': התקנת ציוד והעתקתו

מקום להתקנת ציוד קצה

21. מנוי יועיד בחצריו מקום מתאים להתקנת ציוד קצה ולהפעלתו; המנוי ישמור על נקיון המקום האמור וידאג להגנתו של הציוד מפני שינויים במידות החום והלחות, הכל לפי הוראות החברה.

אספקת חשמל

22. אם מתן שירות בזק למבקש מחייב, לדעת החברה, אספקת חשמל לציוד הקצה שתתקין בחצריו, רשאית היא לדרוש ממנו להכין ולספק על חשבונו את כוח החשמל הדרוש למתן השירות; ניתן השירות, יספק המנוי בקביעות את זרם החשמל הדרוש להפעלת ציוד הקצה ויתקן כל תקלה שאירעה במערכת החשמל שבחצריו.

אספקת ציוד נלווה

23. מנוי יכין ויספק על חשבונו נייר רציף, סרטי דיו להדפסה וציוד מתכלה אחר, אם מתן השירות לו מחייב שימוש בהם.

פרק ה': פינוי או הריסת חצרים בהם מותקן מיתקן בזק

העברת ציוד קצה בפינוי חצרים

24. (א) מנוי שפינה חצרים בהם קיבל שירות בזק מהחברה, יודיע לחברה, תוך שלושים ימים מיום פינוי החצרים, אם ברצונו להפסיק את השירות או להמשיך ולקבלו במקום אחר.

(ב) תוך שלושים ימים מיום שביקש המנוי להפסיק לו את השירות כאמור בסעיף קטן (א), תסיר החברה את ציוד הקצה שהתקינה בחצרים אלה.

(ג) ביקש המנוי להמשיך ולקבל את השירות במקום אחר, יסיר את ציוד הקצה שהתקינה החברה ויעבירו מן החצרים שפינה למקום האחר,

ובלבד שהציוד האמור מחובר לרשת הבזק הציבורית באמצעות בית-תקע;

ציוד כאמור המחובר בדרך אחרת, תסיר אותו החברה תוך שבעה ימים מיום שביקש המנוי לקבל את השירות במקום אחר ותעבירו מן החצרים שפוננו למקום האחר.

(ד) מנוי אחראי כלפי החברה לנזק או אבדן שנגרמו, בשל פינוי החצרים, לציוד קצה שהתקינה בחצריו, אלא אם כן נגרמו שלא בעטיו או בשל כך שהחברה לא הסירה את הציוד במועד, מקום שחלה עליה, לפי סעיף זה, חובת הסרתו של הציוד.

העברת זכות שימוש בציוד קצה

25. (א) הועברה לאחר זכותו של מנוי לשירות בזק על פי אחד מן המקרים המפורטים בתקנות 14, 34 או 35 לתקנות התפעול, יערוך המנוי-הנעבר, בתיאום עם יחידת שירות המנויים הקרובה ביותר למקום בו ניתן לו השירות, רשימת ציוד קצה של החברה המותקן בחצרו; הרשימה תיחתם ותוגש לחברה בצירוף לטופס הבקשה להעברת הזכות למנוי-הנעבר.

(ב) לא הגיש המנוי-הנעבר רשימה כאמור בסעיף קטן (א), יראו אותו כבעל זכות השימוש בציוד הקצה שהתקינה החברה בחצרו על פי רישומיה, והאחריות לכל נזק או אבדן שייגרמו לציוד כאמור תחול עליו.

מיתקן בזק במבנה שנהרס או נפגע

26. (א) נהרס או נפגע מבנה בו מותקן ציוד קצה או מיתקן בזק לתמסורת או למיתוג הודעות כאמור בתקנה 16 לתקנות התפעול, ימסור על כך המנוי, שחצרו במבנה כאמור, מיד לאחר האירוע, הודעה לחברה.

(ב) בהודעתו לחברה כאמור בסעיף קטן (א), יודיע המנוי אם ברצונו שהחברה תתקין את הציוד או המיתקן באותו מקום, תעתיקו לחצרים אחרים או תפסיק לו את שירות הבזק.

פרק ו': פרסומים

סימן א': פרסום במדריך מנויים והפצתו

מועד פרסום מדריך

27. החברה תפרסם, בין בעצמה ובין באמצעות אחר מטעמה, מדריכי מנויים אלה במועדים המפורטים לצידי:

- (1) מדריך מנויי טלפון בעברית לגבי כל אזורי החיגוי בארץ - אחת לעשרים ואחד חדשים;
- (2) מדריך מנוי טלסק בעברית ובאנגלית הכולל את כל מנויי הטלסק בארץ - אחת לחמש שנים;
- (3) מדריך מנויי טלפון בערבית הכולל את מנויי הטלפון בישובים שמרבית תושביהם דוברי ערבית - אחת לשלוש שנים.

רשומה במדריך

28. (א) החברה תפרסם במדריך מנויים את שמו, מענו, מספרו, תארו, וכן עסקו או מקצועו של מנוי (להלן - רשומה עיקרית); ולענין פרסום במדריך מנויי הטלסק תכיל הרשומה העיקרית גם את מילת ההיכר של המנוי, כמשמעותה בתקנה 10(ג) לתקנות התפעול.

(ב) רשומה עיקרית תהיה באותיות רגילות ותכיל, לענין פרטי מנוי כאמור בסעיף קטן (א), נתונים הדרושים לזיהויו של המנוי כלהלן -

(1) שם - שם פרטי, שם משפחה ותואר, ויכול שיפורסמו לכל היותר שני שמות פרטיים, לרבות לגבי קרובו של המנוי, ושני שמות משפחה;

היה המנוי תאגיד או עסק, יפורסם שמו המלא של התאגיד או העסק;

היו מנויים משותפים, יפורסם האמור לגבי כל אחד מהם ברשומה אחת;

לענין פסקה זו, "תואר" - הרב, פרופ', ד"ר ואינג' הבאים לפני שמו הפרטי של מנוי;

(2) מען - שם הרחוב ומספר הבית; שם השכונה או מספר הדירה בבית יפורסם כאשר, לדעת החברה, הכרחי הדבר לזיהוי מקום המגורים של המנוי;

שם הישוב יכלל במען כאשר מדריך המנויים משותף למספר ישובים, למעט שם הישוב שעל שמו נקרא המדריך;

(3) עסק או מקצוע - התיאור יהיה תמציתי ככל שהדבר דרוש, לדעת החברה, לזיהויו של המנוי ויכיל שלוש מילים לכל היותר; החברה רשאית להשתמש בקיצור מקובל של תיאור העסק או המקצוע.

(ג) החברה רשאית, אם ראתה כי הדבר דרוש לשם מניעת טעות בזיהויו של מנוי, לכלול ברשומה עיקרית פרטים נוספים על אלה האמורים בסעיף קטן (ב).

(ד) פרטי הרשומה במדריך מנויי הטלסק יופיעו פעמיים: פעם אחת ברשימת מנויים לפי שם המנוי בסדר א'-ב' ופעם נוספת ברשימת מילות ההיכר לפי מילת ההיכר של המנוי ובסדר א'-ב'.

רשומה של קבוצת קווי מנוי-טלפון

29. מנוי שלרשותו קבוצת קווי-טלפון בעלי תכונות בלישה המחוברים למרכזת מנויי אחת, רשאית החברה לפרסם לגביו ברשומה העיקרית את המספר הראשון בלבד; אולם אם מרכזת המנוי מאפשרת חיוג ישיר פנימה לכל שלוחה המחוברת למרכזת, תפרסם החברה רשומות עיקריות, כמספר קווי המנוי לגבי בעלי השלוחות שבעל מרכזת המנוי ביקש את פרסומם במדריך.

תשלום בעד פרסום במדריך

30. (א) מנוי אינו חייב בתשלום בעד פרסום רשומה עיקרית לגביו לפי סעיף 28.
- (ב) ביקש מנוי לפרסם ברשומה לגביו פרטים נוספים על הרשומה העיקרית או צורת רישום שאינה באותיות רגילות (להלן - רשומה נוספת) - והחברה הסכימה לכך, רשאית היא לחייבו בעד הרישום בתשלום בשיעור שתקבע לכך במחירון.
- (ג) בעד פרסומה של רשומה נוספת במדריך מנויי הטלקס ישלם המנוי תשלום בשיעור שנקבע לכך בצו התשלומים.
- (ד) פרסמה החברה מדריך מנויי טלפון באמצעות אחר, טעון פרסומה של הרשומה הנוספת הסכמתו של האחר והוא רשאי לחייב את המנוי בתשלום בעד פרסום הרשומה הנוספת בשיעור שפרסם לכך במחירון מטעמו.

פרסום רשומה מיוחדת

31. (א) החברה רשאית לחייב מנוי שהוא מוסד ציבורי או בית עסק בפרסום רשומה מיוחדת, נוסף על הרשומה העיקרית, אם לדעתה פרטי הרשומה העיקרית יקשו על הציבור לאתר את זהותו של המנוי; בעד פרסום רשומה מיוחדת רשאית החברה לחייב את המנוי, בעצמה או באמצעות אחר שפרסם את המדריך, בתשלום בשיעור מחצית מהתשלום הנדרש לפרסום רשומה נוספת לפי סעיף 30(ד).
- (ב) מנוי ששמו מופיע ברשומה עיקרית וברשומה מיוחדת, תרשום החברה לצד כל רשומה מראה מקום לגבי הרשומה האחרת.
- (ג) החברה תודיע למנוי כאמור בסעיף קטן (א), שלושה חדשים לפחות לפני פרסומו של מדריך המנויים, על כוונתה לפרסם רשומה מיוחדת לגביו;
- מנוי המתנגד לפרסום רשומה מיוחדת כאמור רשאי להשיג על כך, תוך ארבעה-עשר ימים מיום שקיבל את הודעת החברה, לפני המנהל הכללי של החברה.

סירוב לרישום במדריך

(תיקון התשנ"ב)

32. החברה רשאית, באישור המנהל הכללי שלה או מי שהוא הסמיך לכך, לדחות בקשה לרישום פרט מפרטיו של מנוי אם יש ברישום משום פרסום הנוגד הוראות כל דין, אם יש בו כדי להטעות או אם יש בו משום פגיעה במוסר או ברגשות הציבור.

חלוקת מדריכים והפצתם

33. (א) עם הופעת מדריך מנויים שבו מופיע רישום פרטיו של מנוי, תשלח החברה למנוי הודעה בה יוזמן למען המפורט בהודעה כדי לקבל את המדריך במספר עותקים כפי שקבעה החברה בהודעתה.
- (ב) החברה תפרסם ברבים, בעצמה או באמצעות אחר מטעמה, את דבר הופעתו של מדריך מנויים באמצעות שני עתונים יומיים שתפוצת כל אחד מהם, בממוצע ליום, 20,000 עותקים לפחות.
- (ג) החברה רשאית לשלוח הודעה למנוי כאמור בסעיף קטן (א) ולפרסם ברבים את דבר הופעתו של מדריך מנויים כאמור בסעיף קטן (ב), באמצעות אחר מטעמה.
- (ד) מנוי המעוניין בקבלת מדריך מנויים שבו לא פורסמה רשומה לגביו, זכאי לקבל, ללא תשלום, עותק אחד של כל מדריך כאמור ביחידות שירות המנויים של החברה.

סימן ב': פרסומים שונים

פרסום שינוי של מילת היכר, כינוי או מספר

34. (א) שונו כינויים או מילות היכר, כמשמעותם בתקנה 10(ג) לתקנות התפעול, או שונו מספריהם של מנויים, תעדכן החברה את רישומיה בשירות המודיעין לא יאוחר מתום 7 ימים מיום ביצוע השינוי; אולם אם היה השינוי לגבי מנוי יחיד, רשאית החברה לעדכן את רישומיה כאמור עד תום חודש ימים מיום ביצוע השינוי.

(ב) החברה תפרסם ברבים שינוי במספרו של אזור חיוג ולפחות בשני עיתונים יומיים שתפוצתו של כל אחד מהם היא, בממוצע ליום, 20,000 עותקים לפחות.

(ג) כל שינוי לפי סעיף זה, תודיע עליו החברה למנוי הנוגע בדבר שלושים ימים לפחות לפני ביצוע השינוי.

כ"ה באלול התשמ"ו (30 בספטמבר 1986)

צבי אמיד

המנהל הכללי של "בזק",

החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

נתאשר.

אמנון רובינשטיין

שר התקשורת

¹ ק"ת 4987, התשמ"ז (16.12.1986), עמ' 184.

תיקון:
ק"ת 5421, התשנ"ב (20.2.1992), עמ' 774.