



משרד התקשורת

המנהל הכללי

י"ג אייר תשס"ט
7 מאי 2009

אל: תפוצה

הנדון: תיקון רשיון – חשבון טלפון

הסמך: מכתבינו מיום 16.2.09

לאחר בחינת התגובות למכתבינו שבסמך, מצ"ב תיקון לרשיונכם.

להלן התייחסות משרד התקשורת ("המשרד") לעיקרי הטענות אשר הובאו בפני המשרד במסגרת התגובות הנ"ל:

1. דרישת הסכמה בכתב למשלוח חשבון הטלפון באמצעות דואר אלקטרוני

המשרד קיבל את הטענות שהועלו במסגרת התגובות למכתבינו שבסמך לעניין דרישת הסכמה בכתב למשלוח חשבון הטלפון באמצעות דואר אלקטרוני. המשרד החליט לחייב את בעלי הרישיונות לשלוח את חשבון הטלפון למען הרשום אצל בעל הרשיון או מען אחר שמסר המנוי לבעל הרשיון או בכל אמצעי אחר אם המנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש.

2. פרסום הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי

המשרד החליט לחייב את בעלי הרישיונות לפרסם הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי לפיה הוא רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי, אחת לחצי שנה.

3. הוראות לעניין חשבון טלפון הנשלח למנוי עסקי

א. במסגרת התגובות למכתבינו שבסמך הועלו טענות לעניין הסדרת נושא "גילוי נאות בחשבון הטלפון" לגבי מנוי עסקי.

ב. לעניין זה יצוין כי במסגרת ההתייחסויות אשר התקבלו לשימוע שפרסם המשרד ביום 27 במאי 2008 ("השימוע") בנושא "גילוי נאות בחשבון הטלפון" נטען, כי יש להחיל את ההוראות לגבי חשבון טלפון הנמסר למנוי שאינו מנוי עסקי, וכי אין להחיל את ההוראות לגבי חשבון טלפון המוגש למנוי עסקי.

ג. לאחר ששקל את התגובות לשימוע אשר הובאו בפניו החליט המשרד כי ככלל, הוראות נספח "גילוי נאות בחשבון הטלפון" ("ההוראות", "הנספח") יחולו רק לגבי חשבון טלפון המוגש למנוי שאינו מנוי עסקי. כמו כן נקבע, כי מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרשיון לערוך את חשבון הטלפון הנמסר לו בהתאם להוראות. לאחר בחינת התגובות למכתבינו שבסמך, לא מצא המשרד מקום לשנות את החלטתו האמורה.

ד. המשרד מבהיר כי ההוראות לעניין חשבון טלפון המוגש למנוי עסקי לא חלות על בעל רשיון ככל שרשיונו אינו מאפשר לו לספק שירות למנוי עסקי.

4. רמת הדיוק הנדרשת בהצגת תעריפים, תשלומים וסכומים שונים

נוכח הנטען באחת התגובות למכתבינו שבסמך, מבהיר המשרד כי ההוראות המחייבות לעניין זה מפורטות בנספח. מקום בו נדרשת רמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה, מצוין הדבר במפורש. נבקש להבהיר כי בעל רשיון רשאי להציג אף רמת דיוק גבוהה יותר מזו הקבועה בנספח.

5. פרסום כתובת דואר אלקטרוני של בעל הרשיון בחשבון הטלפון

המשרד מבהיר כי ככל שבעל רשיון אינו מחויב לפי הוראות רישיונו לאפשר משלוח בקשת הפסקת שירות אל כתובת דואר אלקטרוני, אין הוא מחויב להציג את כתובת הדואר הנייל בחשבון הטלפון.

6. ציון המועד האחרון לתשלום החשבון לעניין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע

המשרד החליט כי החובה לציין בחשבון הטלפון את המועד האחרון לתשלום החשבון תחול לעניין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע או כרטיס אשראי.

7. הנפקת החשבון ושליחתו למנוי שלא על ידי בעל רשיון

המשרד מבהיר כי ההוראות חלות על חשבון טלפון שמגיש בעל רשיון למנוי, בין אם בעל רישיון מפיק ושולח את חשבון הטלפון למנויו בעצמו, ובין אם מבוצע הדבר על ידי אחר.

8. אופן הצגת "שיחה בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"

המשרד החליט לאפשר מתכונת נוספת להצגת "שיחה בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" כפי שמפורט בנספח. במסגרת מתכונת זו יוצגו ב"פירוט השיחות" לגבי כל מקטע של שיחה כאמור, התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה. ב"פירוט החשבון" יוצגו התעריף, הכמות והסכום לחיוב לגבי כל מקטע בנפרד במסגרת סוג השירות המתאים.

9. הודעה בדבר אפשרות הגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות ציבור אצל בעל הרישיון על סמכויותיו ועל דרכי הפניה אליו

המשרד מבהיר כי ככל שבעל רשיון אינו מחויב לפי הוראות רישיונו להודיע למנויו על האפשרות להגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות ציבור בחשבון הטלפון, יציג בעל רשיון

כאמור "בסיכום החשבון", הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה למוקד הטלפוני של בעל הרישיון ועל דרכי הפנייה אליו.

10. "פירוט השיחות"

בהמשך לאחת התגובות שהתקבלו למכתבינו שבסמך, תוקן סעיף 11(יג) לנספח כך שנקבע בו כי בעל הרישיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).

11. "פירוט חשבון"

בסעיף 11(ה) לנספח נוספו המילים "תשלומים קבועים" וזאת כדי להבהיר כי במסגרת פירוט החשבון נדרש אף להציג את התשלומים הקבועים, בהתאם למופיע בדוגמאות 3 ו-5 אליהם מפנה הסעיף האמור.

12. מועד כניסת תיקון הרישיון לתוקף

א. לבקשתם של מפעילים רבים החליט המשרד לדחות את מועד כניסתו של התיקון לתוקף, מלבד הוראות סעיפים 9ב ו-19 בנספח, ליום 31.12.09.

ב. סעיפים 9ב ו-19 בנספח ייכנסו לתוקף ביום 15.9.09, זאת נוכח תלונות רבות המתקבלות במשרד שעניינן אי גילוי מידע אודות משך תקופת ההתחייבות ומועד סיומה, גובה "דמי יציאה" וכן אודות פירוט אופן חישוב "החזר" או "חיוב חד-פעמי".

בכבוד רב,

3
מרדכי מגדכי
המנהל הכללי

תפוצה

מר אבי גבאי, מנכ"ל, "בזק", החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
מר שלמה מגדל, מנכ"ל, הוט טלקום ש"מ
מר גיל שרון, מנכ"ל, פלאפון תקשורת בע"מ
מר עמוס שפירא, מנכ"ל, סלקום ישראל בע"מ וסלקום תקשורת קווית ש"מ
מר דוד אבנר, מנכ"ל, פרטנר תקשורת בע"מ ופרטנר פתרונות תקשורת נייחים ש"מ
מר אברהם בורשטיין, מנכ"ל, מירס תקשורת בע"מ
גב' סטלה הנדלר, מנכ"ל, 012 סמייל תקשורת בע"מ ו-012 טלקום בע"מ
גב' רונית גנון עמית, מנכ"ל, גלובקול תקשורת ש"מ
מר ריצ'רד האנטר, מנכ"ל, 013 נטוויזין בע"מ
מר יצחק בנבנישתי, מנכ"ל, בזק בינלאומי בע"מ ובי איי פי פתרונות תקשורת ש"מ
מר רוני חליבה, מנכ"ל, אקספון 018 בע"מ

גב' נגה רובינשטיין, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
עו"ד חיים גרון, סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי, משרד התקשורת
ד"ר אסף כהן, סמנכ"ל בכיר כלכלה ותקציב, משרד התקשורת
מר צבי יונדלר, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה, משרד התקשורת
מר מאיר בן-בסט, מנהל תחום פיקוח על השירות לצרכן, משרד התקשורת
עו"ד ברוריה מנדלסון, ממונה ייעוץ משפטי לעניינים מסחריים, משרד התקשורת
מר ציון כהן, ממונה רישוי כללי, משרד התקשורת
עו"ד פאדיה זידאן, עוזרת ראשית ליועצת המשפטית, משרד התקשורת



מדינת ישראל
משרד התקשורת

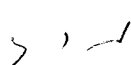
רשיון כללי להוט טלקום שותפות מוגבלת
למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים

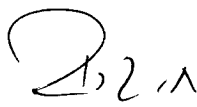
תיקון מספר 18


בתוקף סמכות שר התקשורת לפי סעיף 4(ה) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, שהואצלה לנו, ויתר סמכויותינו על-פי כל דין, ולאחר שניתנה להוט טלקום שותפות מוגבלת (להלן – הוט טלקום) הזדמנות להביא בפנינו את טענותיה בעניין, אנו מתקנים בזה את הרשיון הכללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים שהוענק להוט טלקום ביום 25 בנובמבר 2003, כדלקמן:

- תיקון סעיף 1**
1. בסעיף 1.1, אחרי ההגדרה "מנוי", יבוא:
- "מנוי עסקי" - מנוי שהוא כל אחד מאלה:
- (א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981;
- (ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;
- (ג) עוסק מורשה למעט עוסק פטור;
- (ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק.
- "מנוי פרטי" - מנוי שאינו מנוי עסקי;"
- תיקון סעיף 85**
2. לאחר סעיף 85.5, יבוא:
- 85.6 "חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ה' 1 (להלן בסעיף זה - "מתכונת חשבון למנוי פרטי")."
- 85.7 מנוי עסקי רשאי לבקש מבעל הרשיון להגיש לו חשבון טלפון במתכונת חשבון למנוי פרטי (להלן בסעיף זה - "בקשה"). ביקש המנוי כאמור, יחל בעל הרשיון למסור לו את החשבון בהתאם למתכונת האמורה, לא יאוחר מחלוף שתי תקופות חשבון ממועד הבקשה. בעל הרשיון יפרסם אחת לחצי שנה, הודעה בחשבון הטלפון המוגש למנוי עסקי, לפיה המנוי העסקי רשאי לדרוש מבעל הרשיון לערוך את חשבון הטלפון המוגש לו בהתאם למתכונת חשבון למנוי פרטי.
- 85.8 החשבון יישלח למען הרשום אצל בעל הרשיון או מען אחר שמסר המנוי לבעל הרשיון, או בכל אמצעי אחר במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש; בעל הרשיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון ושליחתו למנוי. בעל הרשיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות" הנשלח למנוי על פי דרישתו. "

3. תיקון לנספח ה' ס"ק 1 ג(3) ו-1 ג(4) שבנספח ה' - בטלים.
4. הוספת נספח ה' 1 לאחר נספח ה', יבוא נספח ה' 1. רצ"ב נספח ה' 1 בעניין "גילוי נאות בחשבון".
5. תחילה תיקון זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2009, למעט סעיפים 9 ב ו-19 בנספח ה' 1 שייכנסו לתוקף לא יאוחר מיום 15 בספטמבר 2009.


 מרדכי מרדכי
 המנהל הכללי


 חיים גרון, עו"ד
 סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי

התשס"ט 
 (2009 7/11/09)

נספח ה' 1 - גילוי נאות בחשבון הטלפון

כללי

לענין נספח זה, "חשבון טלפון" - חשבון שמגיש בעל הרשיון למנוי עבור שירותים שסיפק לו בעצמו, או עבור שירותים שסופקו למנוי על ידי בעל רשיון אחר או ספק שירות המשתמש בשירותי הגבייה של בעל הרשיון לצורך גביית תשלום מהמנוי.

1. חשבון טלפון (בנספח זה - "חשבון") שבעל רשיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש, כמפורט בנספח זה.

2. חשבון יכלול את החלקים הבאים:

א. "סיכום חשבון";

ב. "פירוט חשבון" הכולל:

1) פירוט בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים, כמשמעותם בסעיף 8. ה. לנספח זה;

2) מידע על דפוסי שימוש;

ג. "פירוט שיחות".

3. החשבון ייבנה בשיטת Bottom-up, כאשר הרמה התחתונה היא חלק ג' - "פירוט שיחות", מעליה חלק ב' - "פירוט חשבון" וברמה העליונה חלק א' - "סיכום חשבון".

4. על כל דף מדפי החשבון, לרבות "פירוט השיחות", יתנוסס שם החברה או הסמליל ("לוגו") שלה.

5. עבור כל מספר טלפון יפיק בעל הרשיון "סיכום חשבון", "פירוט חשבון" ו"פירוט שיחות" נפרדים. למנוי בעל כמה מספרי טלפון רשאי בעל הרשיון להפיק "סיכום חשבון" אחד אשר יתייחס לכל מספרי הטלפון שברשות המנוי ובלבד שב"סיכום החשבון" יפורטו כל מספרי הטלפון אליהם מתייחס החשבון (ר' דוגמאות 1, 2). "פירוט שיחות" ו"פירוט חשבון" יפיק בעל הרשיון עבור כל מספר טלפון בנפרד. על אף האמור, מנוי אשר ברשותו כמה מספרי טלפון, רשאי לדרוש מבעל הרשיון לקבל "סיכום חשבון" נפרד עבור כל מספר טלפון שברשותו. לענין זה יראו קו PRI כמספר טלפון אחד.

6. סכומים בחשבון יעוגלו ויפורטו בהתאם לקבוע בסעיף 2.2.2. לתקן ישראלי 5262 - "אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון" (בנספח זה - "התקן") והוראות הרשיון הכללי לענין זה. יובהר כי, באשר לאופן חישוב הסכום לחיוב, להבדיל מאופן הצגתו ב"פירוט השיחות" וב"פירוט החשבון" כפי שנקבע בהוראות, על בעל הרשיון לחשבו בהתאם לתעריף הקבוע בתקנות, וזאת ללא עיגול.

7. באתר האינטרנט של משרד התקשורת, במדור "רשיונות כלליים", מפורטות דוגמאות של חשבונות טלפון אשר נערכו בהתאם להוראות המפורטות בנספח זה (בנספח זה - "הדוגמאות"). הדוגמאות מבוססות על הסכמי התקשורת ותוכניות תעריפים אשר שווקו בשנת 2008 על ידי בעלי רשיונות כלליים. הדוגמאות הינן לצורך המחשת אופן יישום ההוראות בלבד. במקרה של אי התאמה בין ההוראות לבין הדוגמאות, הנוסח המחייב הוא של ההוראות.

חלק א - "סיכום חשבון"

8. ב"סיכום החשבון" יוצגו הפרטים המפורטים להלן:

א. פרטי המנוי -

- (1) שם פרטי;
- (2) שם משפחה;
- (3) כתובת;
- (4) מספר לקוח;
- (5) מספר הטלפון ו/או מספר קו ה-PRI שבאמצעותו סופקו השירותים בגינם מוגש החשבון למנוי;

ב. פרטי בעל הרשיון -

- (1) שם החברה;
- (2) כתובת הנהלת החברה;
- (3) מספרי הטלפון והפקסימילה של שירות הלקוחות;
- (4) כתובת אתר האינטרנט של החברה.

ג. מועדים -

- (1) תאריך עריכת החשבון;
- (2) תקופת החשבון;
- (3) המועד האחרון לתשלום החשבון - לענין חשבון המשולם שלא באמצעות הוראת קבע או באמצעות כרטיס אשראי.

ד. הודעות למנוי -

- (1) הודעה בדבר אפשרות הגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות ציבור אצל בעל הרשיון, על סמכויותיו ועל דרכי הפניה אליו. ככל שבעל הרשיון אינו מחויב לפי הוראות רשיונו להודיע לכל מנוי על האפשרות להגשת תלונה לאחראי לטיפול בתלונות הציבור בחשבון הטלפון, יציג בעל הרשיון הודעה בדבר האפשרות להגשת תלונה למוקד הטלפוני של בעל הרשיון ועל דרכי הפנייה אליו.
- (2) כתובת, מספר טלפון, מספר פקסימילה וכתובת דואר אלקטרוני של בעל הרשיון, שבאמצעותם רשאי המנוי לבקש מבעל הרשיון להפסיק שירות או למסור לבעל הרשיון הודעת ביטול כמשמעותה בסעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981. ככל שבעל הרשיון אינו מחויב לפי הוראות רשיונו לאפשר משלוח בקשת הפסקת שירות באמצעות דואר אלקטרוני, אין הוא מחויב להציג כתובת דואר אלקטרוני כאמור.
- (3) מידע על מבצעים והודעות אישיות למנוי, בהתאם להחלטת בעל הרשיון.

ה. הסכום לחיוב ללא מע"מ, כמפורט להלן:

- 1) חיובים קבועים - חיובים החלים על המנוי אשר אינם תלויים בהיקף שימוש;
- 2) חיובים משתנים - חיובים החלים על המנוי התלויים בהיקף שימוש;
- 3) חיובים חד-פעמיים - כגון: חיוב ב"דמי יציאה", חיוב בהפרשי ריבית והצמדה בגין חוב כספי, חיוב בגין הוצאות גביה וכד' (בנספח זה - "חיובים חד-פעמיים");
- 4) זיכויים - כגון: זיכוי בגין החזרת ציוד קצה ישן, זיכוי בגין סבסוד ציוד קצה וכד' (בנספח זה - "זיכויים");
- 5) החזרים כספיים בגין חיובי יתר (בנספח זה - "החזרים").

ו. הסכום הכולל לתשלום יוצג כמפורט להלן:

- 1) הסכום הכולל לתשלום ללא מע"מ; הסכום יחושב על פי סיכום החיובים המוצגים ב"סיכומי הביניים" ב"פירוט החשבון";
- 2) סכום המע"מ;
- 3) הסכום הכולל לתשלום בתוספת מע"מ.

ז. כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"סיכום החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית.

חלק ב - "פירוט חשבון"

9. חלק 1 של "פירוט החשבון" יכלול מידע לענין תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד-פעמיים, זיכויים והחזרים, כמפורט להלן:

א. "פירוט החשבון" יכלול מידע כללי אודות תוכנית התעריפים אשר בהתאם לתנאיה מחויב המנוי לרבות פירוט התעריפים העיקריים שלה, כשהם כוללים מע"מ. למנוי עסקי, פירוט התעריפים העיקריים יוצג ללא מע"מ.

ב. כולל הסכם ההתקשרות של המנוי תקופת התחייבות, על בעל הרשיון לציין בכל חשבון ב"פירוט החשבון" את הפרטים כדלקמן:

1) משך תקופת ההתחייבות ומועד סיומה; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו לגבי עסקה אשר אין חובה לתת לגביה הודעה כאמור בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

2) התשלום אשר יידרש המנוי לשלם ככל שיבקש לסיים את התקשרותו עם בעל הרשיון קודם תום תקופת ההתחייבות לחברה או לתוכנית התעריפים ("דמי יציאה"), במהלך תקופת החשבון העוקבת לתקופת החשבון הנוכחי (בנספח זה - "תקופת החשבון העוקבת"). במקרה בו גובה דמי היציאה משתנה לאורך תקופת החשבון העוקבת, נקודת הזמן לייחוס לצורך קביעת גובה דמי היציאה תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת (ר' דוגמה 1).

3) ככל שתשלום דמי היציאה כולל אף תשלום בגין סבסוד ציוד קצה, יוצג התשלום האמור בנפרד. במקרה בו גובה התשלום האמור משתנה לאורך תקופת החשבון העוקבת, נקודת הזמן לייחוס לצורך קביעת גובה התשלום תהיה אמצע תקופת החשבון העוקבת (ר' דוגמה 1).

4) בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב לגבי אופן חישוב דמי היציאה, תוך 14 יום מיום שהגיש המנוי בקשה למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור של בעל הרשיון.

ג. "פירוט חשבון" יוצג באמצעות טבלה המורכבת מעמודות ושורות, בהתאם למפורט בדוגמאות.

ד. ב"פירוט החשבון" יוצג כל שירות אשר סופק למנוי במהלך תקופת החשבון, בשורה נפרדת, תוך פירוט:

1) שם השירות; שם השירות יזהה באופן ברור ומדויק, ככל שניתן, את השירות שסופק למנוי; לענין שירות אשר סופק למנוי שלא על ידי בעל הרשיון, יציג בעל הרשיון את פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר;

2) הכמות; כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות). כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי;

3) התעריף; התעריף יוצג כמספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרשיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל (ר' דוגמאות 1, 2). שיחות שתעריפן משתנה במהלך ביצוען כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצגנה במקובץ במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג

תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב ב"שורת סיכום הביניים", כמשמעותה בסעיף 11 לנספח, בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ככל ששיחה בשירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" מוצגת כמפורט בסיפא של סעיף 11 להלן, לא נדרש להציג "תעריף ממוצע" והתעריף יוצג לפי כל מקטע בנפרד (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף, והוא יהיה זהה לסכום לחיוב המופיע ב"פירוט השיחות" ב"שורת סיכום הביניים"; החיוב ב"שורת סיכום ביניים" ב"פירוט השיחות" של כל מקטע "שיחה בתעריף משתנה תוך כדי השיחה" ייכלל ב"פירוט החשבון" במסגרת סוג השירות המתאים (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

5) במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה בודדת יוצגו באותה שורה גם מספר השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת מספר השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).

ה. ב"פירוט החשבון" יוצגו "החיובים הקבועים", "החיובים החד-פעמיים", "הזיכויים" ו"ההחזרים" כל אחד מהם, בקבוצה נפרדת (ר' דוגמאות 3, 5).

ו. בעל הרשיון יודיע בחשבון למנוי בדבר אפשרותו לבקש פירוט בכתב לגבי אופן חישוב "החזר" או "חיוב חד-פעמי"; בעל הרשיון יגיש למנוי פירוט בכתב כאמור, תוך 30 יום מיום שהגיש המנוי בקשה בענין למוקד שירות הלקוחות או לאחראי לטיפול בתלונות ציבור של בעל הרשיון (ר' דוגמאות 3, 5).

ז. ב"פירוט החשבון" אפשר שיצוינו גם חיובים עבור מכירת ציוד קצה וחיובים עבור שירותים שאינם שירותי בזק.

ח. "פירוט החשבון" יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, ללא מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים ("שורת סיכום ביניים").

ט. הסכום הסופי לחיוב יוצג ללא מע"מ, ולצידו יוצג הסכום לחיוב כולל מע"מ.

י. על בעל הרשיון לציין ב"פירוט החשבון" הערה לפיה ככל שקיים פער בין הסכום לחיוב ובין סכימת הסכומים לחיוב המפורטים בשורות סיכום הביניים "בפירוט החשבון", מקורם בכך שהסכום לחיוב מחושב בהתאם לתעריפים ברמת דיוק גבוהה מזו הקבועה בהוראות הרשיון והתקן.

יא. כל הסכומים לחיוב המופיעים ב"פירוט החשבון", יוצגו כמספר עשרוני בשקלים חדשים ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית, אלא אם כן נקבע במפורש אחרת.

10. בחלק 2 של "פירוט החשבון" יציג בעל הרשיון בצורה גרפית או בכל דרך אחרת, לגבי כל מספר טלפון אליו מתייחס חשבון הטלפון, מידע אודות דפוסי השימוש, כמפורט להלן:

א. שיעור ניצול של כל חבילת שירותים הכלולה בתוכנית התעריפים בה הוא מנוי, לרבות חבילות שירותים הניתנות למנוי במסגרת התשלום הקבוע;

ב. פירוט תשלומים על פי סוגי שירותים;

ג. התפלגות דקות שיחה ומסרונים לפי סוגי בעלי הרשיון אשר ברשתם הושלמה השיחה (פנים-רשתי, חוץ-רשתי בהתאם לסוג בעל הרשיון - רט"ן, פנים ארצי ניח).

חלק ג - "פירוט שיחות"

11. ב"פירוט השיחות" יוצגו הפרטים המפורטים להלן:

- א. "פירוט השיחות" יכלול מידע אודות כל השירותים אשר סופקו למנוי בתקופה אליה מתייחס החשבון.
- ב. כל "סוג שירות" יפורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב"סוג שירות" יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן 11ה. לענין שיחות קשר ("PTT"), לא נדרש פירוט עבור כל שיחה בנפרד.
- ג. הצגת הנתונים בהתייחס לכל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט השיחות", תיעשה לפי סדר כרונולוגי עולה.
- ד. "פירוט שיחות" יוצג בתצורת טבלה בהתאם למפורט בדוגמאות.
- ה. לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:

- (1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;
 - (2) שעה (hh:mm:ss);
 - (3) יעד נקרא (אם קיים);
 - (4) כמות;
 - (5) תעריף ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;
 - (6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות.
- ו. התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה: לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.
- ז. הכמות, התעריף, והסכום לחיוב יוצגו בעמודות צמודות זו לזו ככל האפשר, כך שמכפלה של הכמות בתעריף תיתן את הסכום לחיוב. במידה וקיים גם תשלום קבוע לכל שיחה יוצגו באותה שורה גם כמות השיחות שבוצע והתעריף הקבוע לשיחה, והסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת כמות השיחות בתעריף התשלום הקבוע לשיחה בתוספת מכפלת הכמות בתעריף (ר' דוגמה 4).
- ח. כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות; כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- ט. כל "סוג שירות" המופיע ב"פירוט שיחות" יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בגינה מחויב המנוי וסה"כ הסכום לחיוב לעניין אותו "סוג שירות", ללא מע"מ (בנספח זה - "שורת סיכום ביניים").
- י. כל סכום לחיוב המופיע ב"שורת סיכום ביניים" יוצג ב"פירוט חשבון" כמספר עשרוני ברמת דיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית כשלצדו תוצג הכמות.
- יא. התצוגה של כל שורת סיכום ביניים תיעשה בצורה בולטת.

יב. שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה כגון, מעבר משפל לשיא או משיא לשפל, שינוי תעריף תוך כדי שיחה, לרבות שיחה שהחלה במסגרת "בנק דקות" וחרגה ממנו במהלך ביצועה, תוצג במסגרת שירות "שיחות בתעריף משתנה תוך כדי השיחה"; התעריף יוצג תחת עמודת "תעריף ממוצע" והוא יחושב על ידי חלוקה של הסכום לחיוב בכמות (ר' דוגמה 5 – ורסיה א'). ניתן להציג שיחה שתעריפה משתנה במהלך ביצועה גם בצורה אחרת שבה יוצגו בנפרד לגבי כל מקטע של שיחה כאמור התעריף לחיוב, הכמות והסכום לחיוב וכן חיוב כולל של השיחה (ר' דוגמה 5 – ורסיה ב').

יג. בעל הרשיון רשאי לספק למנוי שביקש זאת במפורש פירוט שיחות בסדר כרונולוגי בו סופקו השיחות ללא הפרדה בין סוגי השירותים, ובלבד שיודיע למנוי במסגרת "פירוט השיחות" כי הוא רשאי לקבל "פירוט שיחות" אף בהתאם למתכונת הקבועה בסעיף 11(ב).