

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת

אתר משרד התקשורת באינטרנט מדור "טיפים לצרכן הנבון"

רוכז ע"י תחום פיקוח על השירות לצרכן באגף בכיר פיקוח ואכיפה

מעודכן לאוקטובר 2007

ראשית דבר :

ה"טיפים" המפורטים להלן נועדו לסייע לציבור הרחב על ידי מתן מידע כללי, ראשוני ובלתי מחייב. המידע רוכז ונערך בעקבות שאלות ו/או פניות של הציבור למשרד התקשורת ותוך התמקדות בנושאים שעשויים לסייע למגזרים רחבים בציבור בעת התנהלות יומיומית מול חברות התקשורת. ההוראות המחייבות לעניין הנושאים המוזכרים במדור זה, הן ההוראות הכלולות בחקיקה ראשית, בחקיקת משנה או בהוראות מינהל, לרבות רישיונות, היתרים או תיקי שירות לפי העניין כנוסחם מעת לעת. ה"טיפים" הינם בבחינת המלצות כלליות בלבד ואינם מהווים תחליף לבדיקה פרטנית של כל מקרה לגופו. אין במידע הכלול במדור זה כדי לחייב את משרד התקשורת או ליצור זכויות או חובות שאינן מעוגנות בדין. בכל מקום שבו קיימת סתירה בין האמור במדור זה לבין הדין, יחולו הוראות הדין.

תנאי ההתקשרות

התנאים המחייבים בהסכם ההתקשרות

1. הבטחה בעל פה של נציג מכירות של חברות סלולאר צריכה להיות מעוגנת בכתב בהסכם התקשרות. הסכם ההתקשרות הינו מורכב וכולל פרטים רבים. על כן, מומלץ לקרוא את ההסכם היטב, להבינו ולהיות מודעים לתנאיו בטרם החתימה עליו. ככלל, כאשר ישנה הבטחה בעל פה הסותרת הסכם החתום על ידי המנוי - התנאים המחייבים הם התנאים הכתובים בהסכם.

מסירת הסכם ההתקשרות למנוי

2. חובתו של עוסק העומד לחתום עם צרכן, לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בהסכם לפני חתימתו וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה. ההסכם כולל את כל הנספחים שההסכם מפנה אליהם. בהסכמים עם חברות סלולאר מומלץ לדרוש את מחירון מסלול החיוב של המנוי שעל פיו יחויב המנוי בגין השירותים שיצרך. כמו כן, מומלץ לדרוש את ההסכם על נספחיו מייד לאחר החתימה עליו.

עסקת מכר מרחוק

3. כאשר מתבצעת עסקת מכר מרחוק (כגון התקשרות עם חברה לאספקת שירותי אינטרנט באמצעות הטלפון), חלה חובה על העוסק לספק למנוי לא יאוחר ממועד הספקת השירות את הסכם ההתקשרות בכתב הכולל פרטים מהותיים בעסקה. ניתן בעסקת מכר מרחוק לבטל בכתב את ההתקשרות תוך 14 יום מיום ההתקשרות ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות 2 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

תעריפים ותשלומים

קווים ניידים

חסימת קו טלפון נייד

1. חסימה ראשונה של קו טלפון נייד של חברת "בזק" לחיוב לשירותי מידע קולי (1-957) אינה כרוכה בתשלום. בשוק יש מגוון של ציוד קצה חוסם לקו טלפון נייד המקנה למנוי אפשרויות חסימה מגוונות וגמישות בהגדרת מצבי חסימה.

תשלום קבוע מופחת בחברת "בזק"

2. בהתאם לתקנות התקשורת (בזק ושידורים)(תשלומים בעד שירותי בזק)(תיקון), התשס"ז-2007, חלה זכאות לקבלת הנחה על תשלום קבוע חודשי בהתבסס על מבחן הכנסה. מנויים שזכאים לקבלת הנחה הינם מי שנקבע לגביהם כי הם זכאים לקבל גמלה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א - 1980. התעריף ללא הנחה הינו 49.90 ש"ח כולל מע"מ. התעריף לאחר הנחה הינו 25.88 ₪ כולל מע"מ.
קו מנוי טלפון למנוי זכאי הינו קו בבעלותו של מנוי שמתקיימים לגביו שלושה תנאים:
א. נקבע לגבי המנוי שהוא זכאי לגמלה לפי חוק הבטחת הכנסה;
ב. הקו הרשום על שמו של המנוי שבגיניו ניתנת הנחה מותקן בדירה המשמשת למגורים בלבד;
ג. ההנחה ניתנת לקו אחד הרשום על שמו של מנוי זכאי.

ההנחה הנ"ל בתשלום הקבוע החודשי ניתנת במסגרת חשבונות דו-חודשיים של קווי הטלפון בהתייחס לתקופות בהן עמדו בקריטריונים לעיל.

תשלום עבור שיחה ל-1-800

3. שיחה מקו טלפון נייד של חברת "בזק" למספר 1-800 של חברת "בזק" אינה כרוכה בתשלום מאת יוזם השיחה. שיחה מקו סלולארי למספר 1-800 של חברת "בזק" כרוכה בתשלום עד 22 אג' לדקה ללא מע"מ מאת יוזם השיחה.

תשלום עבור שיחה ל-1-700

4. שיחה מקו טלפון נייד של חברת "בזק" למספר 1-700 של חברת "בזק" כרוכה בתשלום שלא יעלה על 33.80 אג' ללא מע"מ לעניין יוזם השיחה. בעל קו 1-700 ישלם את יתרת התשלום בעד השיחה, ככל שיידרש לשלם יתרה כאמור.

תשלום באמצעות כרטיס אשראי

5. חברת "בזק" רשאית לדרוש ממנוי שלא פרע תשלום שחויב בו בעד שירותי החברה תוך 21 יום מהמועד האחרון שנקבע לתשלום, בפעם השנייה בתקופה של 12 חודשים, כי התשלום יתבצע להבא באמצעות מתן הרשאה לחיוב חשבון בנק ("הוראת קבע") או כרטיס אשראי. חברת "הוט טלקום" רשאית לדרוש מהמנוי בהתאם לרישיונה שהתשלום יבוצע באמצעות כרטיס אשראי בלבד.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

שירות "בזק ביל"

6. חברת "בזק" מספקת באינטרנט ללא תשלום (בשלב זה), שירות "בזק ביל" באמצעותו ניתן לצפות בחשבון הטלפון לרבות בפירוט שיחות ולבצע ניתוח של החשבון על ידי מיונים וחיתוכים שונים. כתובת האינטרנט של האתר: www.bezeqbill.com

קווים סלולאריים

שיחה פנים רשתית ובין רשתית

1. ככלל המחיר בעד שיחת טלפון סלולארית שהיא פנים – רשתית (שיחה מקו ברשת של חברה סלולארית מסוימת לקו אחר ברשת של אותה חברה) הינו נמוך באופן משמעותי מהמחיר בעד שיחה בין רשתית (שיחה מקו ברשת של חברה סלולארית מסוימת לקו ברשת של חברה סלולארית אחרת), למעט אם המנוי נרשם למסלול תעריפים של תשלום אחיד וכולל לכל סוגי השיחות הסלולאריות.

מוקד מודיעין

2. חברות הטלפוניה, הניידת והנייחת מספקות שירותי מודיעין לאיתור מספרי טלפון באמצעות מוקד טלפוני אחוד לכלל הציבור. ניתן לקבל בשאלתא אחת את כל מספרי הטלפון בכל הרשתות של המנוי המבוקש. השיחה למוקד הטלפוני היא באמצעות חיוג למספר 1344 (בתשלום סביר). מוקד זה מופעל בנוסף למוקד הטלפוני של חברת הבזק שניתן לחייג אליו למספר 144 (בתשלום סביר).

חברות הסלולאריות מפעילות מוקד מודיעין טלפוני באמצעותו ניתן לברר את מספרי הטלפון של מנוייהן. השיחה למוקדים הינה ללא תשלום מכל רשת. מספרי הטלפון של המוקדים הם:

פלאפון: 1244-50

סלקום: 1244-52

פרטנר: 1244-54

מירס: 1244-57

בנוסף- מוצגים כל מספרי הטלפון בכל הרשתות של המנוי המבוקש באתר אינטרנט מעודכן (ללא תשלום). כתובת האתר: www.b144.co.il

שימוש בשירותי טלפוניה בחו"ל

3. ישנן אפשרויות רבות לשימוש בשירותי טלפוניה בעת שהייה בחו"ל. בין האפשרויות ניתן למנות: שימוש בטלפון סלולארי שהובא מהארץ, קניית SIM של מפעיל מקומי בחו"ל והכנסתו למכשיר(רלוונטי לרשת GSM), קנייה או השכרה של מכשיר סלולארי בחו"ל, שימוש בכרטיס חיוג מקומי בהתקשרות מטלפון ציבורי או נייה, שימוש בכרטיס חיוג בינלאומי של אחד מהמפעילים הבינלאומיים בישראל בהתקשרות מטלפון ציבורי או נייה. מומלץ לבצע סקר שוק דקדקני לפני היציאה לחו"ל לגבי הדרך החסכונית ביותר לשמירת הקשר עם הארץ.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

התקשרות ליעד בחו"ל

4. בהתקשרות ליעד בחו"ל יש לוודא אם היעד הוא נייח או סלולארי. אם היעד הוא סלולארי, יש לבדוק מהו התעריף המיוחד להשלמת השיחה ביעד הסלולארי בחו"ל.

נשיאת טלפון סלולארי של מנוי לחו"ל

5. שירות "נדידה" (Roaming) - בעת נשיאת טלפון סלולארי של מנוי לחו"ל מומלץ לבדוק מראש מהם התעריפים הנהוגים. ניתן ברוב המדינות לבחור את המפעיל הזר "המארח" ובדרך כלל המפעילים הזרים השונים מציעים תעריפים שונים ללקוחות. מובהר שכאשר המנוי נמצא בחו"ל עם טלפון סלולארי מהארץ, הוא משלם לא רק על השיחות היוצאות מהמכשיר אלא גם על השיחות הנכנסות אליו מהארץ.

בדיקת תעריף מעבר ל"סל תעריפים"

6. בהתקשרות עם חברה סלולארית המציעה סל של מספר דקות שיחה ומספר הודעות SMS מסוים עבור תשלום קבוע ("סל תעריפים"), מומלץ לבדוק כמה עולה דקת שיחה החורגת מהסל וכמה עולה הודעה נוספת (SMS) החורגת מהסל.

בדיקה שוטפת של חשבונות טלפון

7. מומלץ לבדוק את חשבונות הטלפון התקופתיים בדקדקנות תוך בחינת השאלות הבאות:

- האם המנוי מזהה את שמות החברות שרשומות בחשבון הטלפון שלו?
- אילו שירותים סופקו ע"י החברות הרשומות בחשבון?
- האם החשבון כולל חיוב בגין שיחות שלא בוצעו או בגין שירותים שלא הוזמנו?
- האם התעריף על פיו מחויב חשבון הטלפון תואם את התעריף המצוין בהסכם ההתקשרות של המנוי עם החברה?

אי תשלום עבור שיחה לטלפון סלולארי כאשר יש הודעת מענה קולי

8. כאשר מתקשרים לטלפון סלולארי ומקבלים הודעה במענה קולי, מומלץ לנתק את השיחה במהלך ההודעה (לפחות 2 שניות) או לכל המאוחר תוך 1 שנייה לאחריה (בזמן האתנחתא). ניתוק בפרק הזמן של ההודעה וההשהיה עד לקבלת המענה הקולי ללא השארת הודעה – אינו כרוך בתשלום עבור השיחה.

שינוי תעריפים

9. בהסכם ההתקשרות יכללו התעריפים הרלבנטיים לשירותים אליהם הצטרף המנוי החתום על ההסכם עם חברת הסלולאר נכון ליום החתימה על ההסכם. חברת הסלולאר רשאית להעלות תעריף של כל שירות או סל שירותים רק לאחר שהודיעה מראש ובכתב למנוי על התעריף החדש ולפני מועד כניסת התעריף החדש לתוקף.

איסור להעלות תעריפים במהלך תקופת ההתחייבות

10. במהלך תקופת ההתחייבות עם חברת הסלולאר, יהיו סל השירותים, תעריפיו ותנאיו קבועים לכל תקופת ההתחייבות. עם זאת, רשאיות חברות הסלולאר לקבוע לגבי סל שירותים, תעריפים שונים שיחולו במשך תקופת ההתחייבות.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

תשלום דמי יציאה במהלך תקופת ההתחייבות

11. סל שירותים בו נקבע הסדר תשלומים עבור ציוד קצה (המכשיר) או עבור אחד השירותים, כולל גם הסדר תשלומים ("דמי יציאה") למקרה שבו המנוי מעוניין להשתחרר מהסל האמור או לעבור לסל שירותים אחר, על פי יתרת התשלומים שטרם שילם המנוי או על פי יתרת תקופת ההתחייבות. מומלץ לבדוק בטרם קבלת החלטה על שחרור מהסל או מעבר לסל אחר את עלות דמי היציאה.

ניתוק או הפסקת שירות

הבדל בין ניתוק לבין הפסקת שירות

1. **ניתוק שירות** הינו הפסקה זמנית של שירות בזק. המנוי רשאי לבקש ניתוק שירות לתקופה מוגדרת. במהלך תקופת הניתוק מהשירות המנוי נשאר בחזקת מנוי של החברה. יש לשים לב שבתום תקופת הניתוק מחדשת החברה את מתן השירות למנוי באופן אוטומטי ללא הודעה. המנוי רשאי לבקש חיבור השירות גם במהלך תקופת הניתוק.

הפסקת שירות הינה הפסקה מוחלטת של שירות בזק ומשמעותה שהמנוי מפסיק להיות מנוי של החברה.

בפנייה לחברת תקשורת מומלץ להשתמש במונחים הנכונים על מנת למנוע תקלות אפשריות כתוצאה משימוש לא נכון בבקשת המנוי לניתוק או הפסקת השירות.

הודעה מוקדמת בגין אי תשלום חוב

2. כאשר מתבצע ניתוק שירות או הפסקת שירות עקב אי תשלום חוב על ידי המנוי, תשלח הודעה מוקדמת על כך על ידי חברות הסלולאר ובעלי רישיונות מפ"א ("בזק" ו"הוט טלקום"). עם זאת, למרות שחברת "בזק" נוהגת לשלוח בד"כ הודעה מוקדמת בגין ניתוק משירות (הפסקה זמנית של שירות בזק כשהמנוי עדיין בחזקת מנוי של החברה), לא חלה עליה חובה חוקית לעשות כן.

גיבוי בכתב של הבקשה

3. בקשה לניתוק משירות או להפסקת שירות של מנוי שנמסרה בעל פה מומלץ לגבות במסמך כתוב ששלח לחברה ויישמר ממנו עותק הנושא תאריך המשלוח. קיימת חשיבות מיוחדת לנהוג כך כשהבקשה היא לניתוק או הפסקה משירותי אינטרנט (גישה ותשתית) ומטרתה למנוע מחלוקת בין המנוי לחברה על המועד הראשוני בו נשלחה הבקשה ולצורך קבלת זיכוי מיום הבקשה לניתוק או להפסקת השירות. מובהר שבקשה בעל פה עלולה להיות מתועדת במערכות החברה וקיים קושי להוכיח את המועד שהמנוי נקב בו בעת סתירה בין המועדים כשבקשת המנוי הייתה בעל פה בלבד.

מומלץ לבדוק עם החברות לפני הגשת הבקשה האם לצורך הגשתה יש למלא טופס של החברה על מנת לבצע זיהוי אמין של המבקש.

חסימת שירות שהמנוי לא ביקש במפורש

4. על מפעיל סלולאר או ספק שירות מטעמו חל איסור לספק שירות כלשהו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים של אותו מפעיל. איסור זה חל אף אם החיוב הוא על פי צריכה בלבד ויש ליידיע את המנוי בדבר האפשרות להיחסם לשירותים אלה ולאפשר לו אם רצונו בכך להיחסם אליהם.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

מפעיל בין-לאומי

שיוך למפעיל בין-לאומי

1. לפני חיוג לחו"ל מקו טלפון נייד של חברת "בזק", מומלץ לבדוק לאיזה מפעיל בין-לאומי משויך הקו. ניתן לבצע בדיקת שיוך באמצעות שיחת חינם על ידי חיוג של 0000-0000 (שמונה אפסים).

מתן הרשאה למפעיל בין-לאומי

2. מפעיל בין-לאומי רשאי לשייך מנוי אליו רק לאחר מתן הרשאה מפורשת על ידי המנוי (בטופס מיוחד).

הטרדות טלפוניות ממספרים חסויים

תעריף עבור חיסיון קו טלפון

1. התעריף עבור חיסיון קו טלפון של "בזק" לבקשת מנוי הינו: עבור הקצאה ראשונה או כל ביטול הקצאה - ללא תשלום. עבור כל הקצאה נוספת - 60.50 ש"ח ללא מע"מ. בחברות הסלולאר השירות ניתן בחינם.

פרסום קו חסוי

2. מספר חסוי נועד הן להגן על פרטיותו של מי שמעוניין בכך מסיבות שונות כגון מניעת הטרדה או בטחון אישי. במקרה שיש מספר חסוי, המספר לא יפורסם במדריך טלפון (לרבות 144), לא ניתן לזהות את המספר המתקשר על ידי מכשירי השיחה המזוהה וכן לא ניתן לבצע *42 למספר שהתקשר. גם על המשטרה חל איסור לאתר את מספר הטלפון החסוי אלא לאחר קבלת צו מבית משפט. עם זאת, מוקדי שירותי החירום הציבוריים (משטרה, מגן דוד אדום ושירותי כבאות והצלה) יכולים לזהות כל מספר טלפון של מנוי המחייג אליהם, לרבות מנוי בעל מספר חסוי. בנוסף כאשר קיים שימוש במרכזייה פרטית, יופיע המספר אצל המנוי הנקרא כחסוי.

התקנת קו חסוי

3. התקנה של מספר חדש בקו חסוי אינו בהכרח מספר שלא היה בשימוש מנוי אחר בעבר. מספר הקו כחסוי מותקן מתוך מאגר מספרים שהיו "בהקפאה" לפחות מספר חודשים. לכן, יתכן מצב חריג שבו יתקבלו שיחות או הודעות עבור המנוי הקודם של אותו הקו.

הונאות

ביצוע הונאה בקווים של "בזק" ע"י שימוש בשירות "עקוב אחרי" (*72)

1. נוכלים "מפילים בפח" מנויים תמימים של חברת "בזק" בשיטה הבאה: הטלפון של מנוי "בזק" שמספרו לדוגמא 03-4000000 מצלצל ומהעבר השני מדבר אדם המזדהה כאיש צוות בבית חולים מסוים שמספר שאחד מבני המשפחה פצוע, אינו נמצע בהכרה מלאה, אך הרופאים הצליחו לדובבו וחילצו ממנו את מספר הטלפון שהתקשר אליו. הדובר מבקש שיחייגו מייד למספר מסוים במחלקה בבית החולים. המספר, לדוגמא, הוא 720-522345678. המנוי מתקשר מייד לאותו מספר וכמובן לא מצליח ליצור קשר עם "בן משפחתו הפצוע".

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

באמצעות החיוג מופעלת תכונת "עקוב אחרי" (*72) למספר הטלפון הסלולארי 052-2345678 (דהיינו מספר הטלפון הסלולארי של חברו של המתקשר הנוכל). הפעלת התכונה האמורה גורמת לכך שמאותו מועד כל אימת שמחייגים למספר הטלפון של המנוי התמים ש"נעקץ", השיחה עוברת למכשיר הנייד שמספרו 052-2345678. הקו של המנוי (03-4000000) לא מקבל שיחות, אך אין מניעה להוציא ממנו שיחות. כאשר הנוכל מבקש לדבר עם חברו, הוא מחייג מקו בזק כלשהו אל המנוי שמספרו 03-4000000 והשיחה עוברת באופן אוטומטי לחברו של הנוכל בעל המספר הסלולארי 052-2345678. הנוכל משלם רק עבור מקטע בזק (מהטלפון שלו למספר 03-4000000), המנוי התמים משלם עבור המקטע, שהוא הרבה יותר יקר, מהקו שלו (03-4000000) למספר הסלולארי (052-2345678).

המסקנה:

אם "נפלת בפח" שטמן לך נוכל כזה, וביצעת את החיוג, מומלץ באופן מיידי לבצע **ביטול שירות "עקוב אחרי" באמצעות חיוג #72 ולהגיש תלונה בחברת "בזק"**.

תרמית חייגן

2. קיימת שיטת תרמית נפוצה בעולם שמתבססת על הטענתה והפעלתה של תוכנת חיוג במחשב המחובר לאינטרנט באמצעות מודם חיוג.

בזמן גלישה באינטרנט "פרסומת קופצת" (pop-up) מציעה לגולש להוריד קבצי תוכנה לצורך צפייה בחומר מסוים. בזמן הורדת קבצים אלה מתבצע חיוג, לעיתים בהתאם להודעה מקדימה שמופיעה על המסך ולעיתים ללא הודעה כלל, דרך המודם המחובר לקו הטלפון של הגולש למספר טלפון בחו"ל, שתעריף ההתקשרות אליו עלול להיות גבוה ביותר. מרגע ההתחברות מחדש למספר הטלפון בחו"ל ועד לכיבוי המחשב מתבצע חיוג בסכומים גבוהים במיוחד.

מה ניתן לעשות?

א. חסימת קו הטלפון המשמש לגלישה באינטרנט לחיוג בינלאומי באמצעות פניה למוקד 199 של חברת "בזק" (החסימה כרוכה בתשלום) או באמצעות "חוסם חיוג" מאושר סוג שכמוהו ניתן לרכוש באופן חופשי בחנויות לציוד תקשורת ולחברו לקו הטלפון שאליו מתחבר המחשב.

ב. כיבוי מיידי של המחשב כאשר מתקבלת הודעה תמוהה מהמחשב שהוא לפתע בלתי מקוון (off-line), או שנצפית הודעה בדבר ניתוק מהאינטרנט וניסיון של חייגן לא מוכר להתחבר מחדש באופן בלתי יזום על ידי הגולש וכיוצ"ב תופעות חריגות.

ג. אי השארת מחשב מחובר לאינטרנט באמצעות מודם חיוג לפרק זמן ממושך ללא השגחה (עדיף לנתק ואח"כ להתחבר שוב).

הגנות מפני גניבה או אובדן של מכשיר סלולארי

3. להלן מפורטות המלצות לצורך הגנה בעת גניבה או אובדן של מכשיר סלולארי במטרה למנוע הוצאות גבוהות ומיותרות החלות על המנוי ועלולות להיגרם משימוש בלתי מורשה במכשיר הסלולאר:

א. מומלץ לשמור על מכשיר הסלולאר כפי ששומרים על הארנק האישי. כדאי לחשוב היטב מהו המידע שמאחסנים במכשיר. מכשיר סלולארי שנגנב יכול להוביל לא רק לחשבון הוצאות גדול בגין ביצוע שיחות לא מורשות אלא עלול להוביל לגניבת זהות המנוי וביצוע פעולות נוספות בתחומים שונים בשמו על ידי המשתמש.

ב. מומלץ להכניס במכשיר הסלולאר קוד כניסה אישי ("password") לצורך נעילת המכשיר כהגנה מפני כניסה בלתי מורשית למכשיר.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת

- ג. ביטוח המכשיר הסלולארי אינו מגן מפני הוצאות בגין שיחות לא מורשות. הביטוח נועד עבור גניבה או אבדן של המכשיר עצמו, אך כל ההוצאות הנובעות משיחות לא מורשות שיבוצעו על ידי הגנב, יושתו על המנוי.
- ד. מומלץ להודיע לחברת הסלולאר על אובדן או גניבה של מכשיר הסלולאר במהירות האפשרית. את ההודעה על אובדן המכשיר או גניבתו מומלץ לשלוח (בצרוף ראיות נוספות אם קיימות, כגון: דו"ח משטרה) בכתב באמצעות פקס ולאשר טלפונית את קבלת ההודעה עם נציג החברה. כמו כן, מומלץ לתעד בכתב את זיהויו המדויק של מקבל ההודעה (לרבות שם מלא) בחברה ושעת משלוח ההודעה. יש לבקש ממקבל ההודעה אישור על קבלת ההודעה באמצעות פקס או דוא"ל וכן אישור הכולל מס' חסימת המכשיר ולשמור את האישורים בצמוד להעתק ההודעה.