



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי
לחברת דואר ישראל בע"מ
למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם
החברה הבת ושירותים אחרים

נוסח משולב נכון ליום י אדר ב התשפ"ד [20 במרץ 2024]

נוסח משולב זה נערך על יסוד המסמכים הבאים:

הרשיון המקורי מיום ב אדר התשפ"ג (3 בפברואר 2023)

[תיקון מס' 1 - מיום 20.03.2024 \(ת"1\)](#)

נוסח זה אינו כולל נספחים שאינם מפורסמים לעיון הציבור.

תוכן עניינים

נושא	עמוד
הענקת הרישיון.....	3
פרק א' - הגדרות ופרשנות.....	4
1. הגדרות.....	4
2. פרשנות.....	7
3. עיקרון "העפרון הכחול".....	8
פרק ב' - הכפיפות לדין.....	9
4. תחולת דינים והוראות.....	9
5. חובה לפי כל דין אחר.....	9
פרק ג' - היקף הרישיון ותוקפו.....	10
6. היקף הרישיון.....	10
7. תחילת הרישיון.....	10
פרק ד' - שינוי תנאי הרישיון וביטולו.....	11
8. שינוי תנאי הרישיון.....	11
9. ביטול הרישיון.....	11
פרק ה' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסים.....	13
10. הגבלות בהעברת הרישיון ונכסים.....	13
פרק ו' - בעלות ואמצעי שליטה.....	14
11. הגדרות.....	14
12. פרטי בעל הרישיון.....	14
13. החזקה מהותית והעברת אמצעי שליטה.....	14
14. החזקות חורגות.....	15
פרק ז' - הפרדה מבנית והפרדה חשבונאית.....	16
15. הפרדה מבנית.....	16
16. הפרדה חשבונאית.....	16
17. איסור העדפה.....	16
פרק ח' - תשתיות בעל הרישיון.....	18
18. הגדרות.....	18
19. תוכנית תשתיות וביצוע בדיקות.....	18
20. תיקון ליקויים ופגמים.....	18
פרק ט' - ביצוע הרישיון.....	19
21. קיום תשתיות בעל הרישיון.....	19
22. אספקת שירותי בעל הרישיון.....	19
23. איסור פגיעה בתחרות ובמתן שירותי דואר.....	19
24. איסור ניגוד עניינים.....	19
25. שירות חדש.....	19
26. שירות הדפסת דבר דואר.....	19
27. כללים לעניין טיפול בדברי דואר.....	20
28. מערכת המיקוד.....	20
29. שירות רכישת נתונים בדבר הפנית דואר.....	21
30. מתן הוראות לבעל הרישיון.....	21
פרק י' - שירותי בעל הרישיון.....	23
31. חלוקת דברי דואר.....	23
32. שירותים בערוצים מקוונים או דיגיטליים.....	23
33. יחידות דואר.....	24
34. אופן אספקת שירות.....	29
35. זמן המתנה ביחידת דואר מרכזית ונקודת שירות.....	29
36. מערכת לניהול תורים ביחידת דואר מרכזית ונקודת שירות.....	31
37. מסירת חבילות ודברי דואר רשומים.....	32
38. פריסת תיבות דואר.....	32

32	39. ניטור
33	40. חובת סימון
33	41. סקר מדידה
33	42. מוקד טלפוני לטיפול בפניות ותלונות ציבור
34	43. שירותי מידע לציבור
35	44. נציב תלונות
35	45. מוקד דיווח על שיבושים ותקלות באספקת שירותי בעל הרישיון ותלונות ציבור
35	46. הגנה על הפרטיות
37	פרק יא' - מתן שירותי תשתית
37	47. הגדרות
37	48. שירותי תשתית לבעל רישיון אחר
37	49. שירות חלוקת דבר דואר למרכז חלוקה עבור לקוח עסקי
38	פרק י"ב - הפעלת תשתיות בעל הרישיון במצב חירום והסדרים בתחום הביטחון
38	50. הפעלת תשתיות בעל הרישיון בשעת חירום
39	51. הוראות ביטחון
40	פרק י"ג - הפסקה או ביטול של שירות
40	52. הגדרות
40	53. איסור הפסקה או ביטול של שירות
40	54. ביטול או הפסקת שירות
41	פרק י"ד - תשלומים בעד שירותי בעל הרישיון
41	55. תשלומים הקבועים לפי החוק
41	56. תשלומים שאינם קבועים לפי החוק
41	57. פרסום תשלומים
42	פרק ט"ז - ביטוח
42	58. הגדרות
42	59. אחריות בעל הרישיון
42	60. עשיית חוזה ביטוח
42	61. תנאים לעניין הביטוח
44	פרק י"ז - ערבות למילוי תנאי הרישיון
44	62. הערבות ומטרתה
44	63. חילוט הערבות
44	64. אופן חילוט הערבות
45	65. תוקף הערבות
45	66. שמירת סעדים
46	פרק י"ח - דיווח ותיקון ליקויים
46	67. הגשת דוחות
46	68. הודעה על ליקוי
46	69. שמירת סודיות
46	70. שיתוף פעולה
47	פרק י"ט - שונות
47	71. הרישיון כמסמך ממצה
47	72. עיון במסמכי הרישיון
47	73. שמירת אחריות
47	74. אחריות בעל הרישיון
47	75. שמירת סמכויות והוראות לפי חוק
47	76. אופן משלוח הודעה
48	77. מועד שנקבע ברישיון
48	78. פיגור בתשלומים
49	פרק כ' - קבלת משלוח של חומרים מסוכנים
49	79. תכנית הדרכה
47	רשימת נספחים



מדינת ישראל
משרד התקשורת

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ
למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת,
ושירותים אחרים

הענקת הרישיון

בתוקף סמכותי לפי חוק הדואר, התשמ"ו-1986, ויתר סמכויותי על-פי כל דין, אני מעניק רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת, ושירותים אחרים, כמפורט ברישיון זה.

החל מיום התחילה כאמור בסעיף 7 לרישיון זה, הרישיון הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת, ושירותים נוספים שהוענק ביום 3 בינואר 2008, בטל.

הרישיון ניתן בכפוף לתנאיו כלהלן:

פרק א' - הגדרות ופרשנות

1. הגדרות

1.1 ברישיון זה:

- "אזרח ישראל" - כמשמעותו בחוק האזרחות, התשי"ב-1952;
- "בעל הרישיון" - חברת דואר ישראל בע"מ;
- "בעל עניין" - מי שמחזיק בעשרה אחוזים (10%) או יותר מסוג כלשהו של אמצעי שליטה;
- "בעל רישיון" - מי שקיבל רישיון לפי החוק ומי שפועל לפי היתר לפי החוק;
- "החברה הבת" - כמשמעותה בסעיף 88 לחוק;
- "החוק" - חוק הדואר, התשמ"ו-1986;
- "היתר" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק;
- "העברה" - לעניין אמצעי שליטה - בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין ללא תמורה, בין לצמיתות ובין לתקופה, בין בבת-אחת ובין בחלקים;
- "השפעה ניכרת" - היכולת להשפיע על פעילותו של תאגיד השפעה של ממש, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי שליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר.
- "חברה" - בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כבעל השפעה ניכרת בתאגיד אם הוא מחזיק עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד;
- "חברה אחר" - לרבות תאגיד אחר;
- "חברה אם" - חברה בעלת השפעה ניכרת בחברה אחרת;
- "חברה בעלת זיקה" - חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעלת עניין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה;
- "חברה בת" - חברה אשר חברה אחרת מקיימת בה השפעה ניכרת;
- "חברה מסונפת" - חברה אשר חברה אחרת היא בעלת עניין בה או שחברה אחרת היא בעלת עניין בה;
- "חברה קשורה" - חברה אשר השקעותיה בחברה אחרת הינן בשיעור של עשרים וחמישה אחוזים (25%) או יותר מההון העצמי שלה, בין במניות ובין בדרך אחרת, למעט הלוואה הניתנת בדרך העסקים הרגילה;

- **"חברות אחיות"** - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל השפעה ניכרת באחרת ;
- **"חברות קרובות"** - חברות אשר בעל השפעה ניכרת באחת הוא גם בעל עניין באחרת ;
- **"חברות שותפות"** - כל אחת מאלה :
 - (א) חברות אשר שתיהן בעלות השפעה ניכרת בחברה שלישית ;
 - (ב) חברות אשר שתיהן חברות קשורות של חברה שלישית ;
 - (ג) חברות אשר אחת מהן היא חברה קשורה לחברה שלישית והאחרת בעלת השפעה ניכרת בה ;
- **"חוק הפרשנות"** - חוק הפרשנות, התשמ"א-1981 ;
- **"חשבון סילוקים"** - חשבון סילוקים המתנהל בחברה הבת, כהגדרתה בסעיף 88א(א) לחוק ;
- **"יחד עם אחרים"** - שיתוף פעולה דרך קבע ; ויראו כמשתפים פעולה דרך קבע, לעניין יחיד - אותו, את קרובו, וכן תאגיד שאחד מהם שולט בו, ולעניין תאגיד - אותו, את מי ששולט בו ואת מי שאחד מהם שולט בו ;
- **"יחידת דואר"** - ¹כל אחד מאלה, למעט יחידת דואר במתחם סגור :
 - (א) יחידת דואר מרכזית - מבנה מאויש המספק לפחות את השירותים הבסיסיים ;
 - (ב) נקודת שירות - מבנה מאויש או מתקן אוטומטי, המספק לפחות את השירותים העיקריים ;
 - (ג) מרכז מסירה - מבנה מאויש או מתקן אוטומטי, המספק לפחות שירותי מסירת חבילות, מסירה של דבר דואר המגיע לחו"ל לנמען בישראל בשירות רגיל במסגרת האמנות הבין לאומית וכן מסירה של דברי דואר רשומים ;
- **"כוחות הביטחון"** - כל אחד מאלה : צבא הגנה לישראל, שירותי הביטחון הכללי, המוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים ומשטרת ישראל ;
- **"הכללים"** - הכללים שנקבעו בדבר סדרי הטיפול בדברי דואר, לפי הוראות סעיף 53 לחוק ;
- **"כתובת"** - שם רחוב ומספר בית ;
- **"המנהל"** - המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוא הסמיכו לעניין רישיון זה, כולו או מקצתו ;
- **"המפקח"** - כהגדרתו בתקנות הפיקוח, ולעניין השירותים הכספיים מי שמונה לפי סעיף 88ג לחוק ;
- **"מיקוד"** - מספר רב ספרתי המייצג את המען למשלוח דבר דואר ;
- **"מספר היכר"** - מספר חד ערכי המייצג מרכז חלוקה מסויים, מרכז מסירה מסויים או

יחידת דואר מסויימת;

- **"מרכז חלוקה"**
מיתקן לחלוקת דברי דואר שמותקנים בו תאי חלוקה שהחברה הקצתה לנמען לשם חלוקת דברי דואר הממוענים אליו כחלופה לתיבת מכתבים במעונו, למעט תאי דואר שהחברה אפשרה לנמען לקבל בהם דברי דואר תמורת תשלום;
- **"מתחם סגור"**
ת¹מתחם של מוסד רפואי, בית חולים, משרד ממשלתי, בית משפט, מוסד חינוך, מוסד אקדמי ורשות מקומית;
"המשרד"
משרד התקשורת;
- **"פקח"**
מי שהוסמך לפי סעיף 88כב לחוק;
- **"קוד חלוקה"**
מספר בן 9 ספרות המבטא את סדר חלוקת דואר דברי הדואר בידי החברה;
- **"קרוב"**
בן זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, ילד וילדו של ילד, אח, ובן זוגו של כל אחד מאלה;
- **"רבעון"**
תקופה רצופה של שלושה חודשים שתחילתה ב-1 בינואר, ב-1 באפריל, ב-1 ביולי וב-1 באוקטובר של כל שנה קלנדרית;
- **"הרישיון"**
רישיון זה, על נספחיו, כפי שיעודכן מעת לעת;
- **"שירותים בסיסיים"**
-שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים בסיסיים;
- **"שירותי דואר"**
כהגדרתם בסעיף 1 לחוק;
- **"שירותי דואר בסיסיים"**
כהגדרתם בסעיף 1 לחוק;
- **"שירותים כספיים"**
כהגדרת "השירותים הכספיים" בסעיף 1 לחוק;
- **"שירותים כספיים בסיסיים"**
שירותים כספיים הכלולים ברשימה שקבע השר, בהתייעצות עם שר האוצר ובאישור וועדת הכלכלה של הכנסת, לפי הוראת סעיף 5ג לחוק;
- **"שירותי בעל הרישיון"**
שירותים אשר בעל הרישיון רשאי לספק על פי הרישיון או על פי החוק;
- **"שירותים עיקריים"**
כל אחד מאלה:
(1) משלוח דבר דואר בארץ; (2) משלוח חבילה בארץ; (3) משלוח דבר דואר רשום בארץ; (4) משלוח דבר דואר רשום לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר; (5) משלוח חבילה לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר; (6) הפקדה עצמית לזכות חשבון סילוקים פרטי מאת בעל החשבון; (7) הפקדה לזכות חשבון סילוקים על ידי צד ג' (תשלומים ותקבולים); (8) משיכת

כספים מחשבון סילוקים פרטי בידי בעל החשבון (משיכה עצמית); (9)
 תשלום קצבאות למי שאינו בעל חשבון סילוקים;

"שליטה" - היכולת לכוון פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, הנובעת מכוח החזקת אמצעי השליטה בו או בתאגיד אחר, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל-פה, או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של נושא משרה בתאגיד; מבלי לגרוע מכלליות האמור, יראו אדם כשולט בתאגיד אם הוא מחזיק חמישים אחוזים (50%) או יותר מאמצעי שליטה כלשהו בתאגיד, או אם בידו היכולת למנוע קבלת החלטות עסקיות בתאגיד, למעט החלטות שעניינן הנפקה של אמצעי שליטה בתאגיד או החלטות שעניינן מכירה או חיסול של רוב עסקי התאגיד או שינוי מהותי בהם; חזקה על אדם שהוא שולט בתאגיד אם בידו השיעור הגדול ביותר של אמצעי שליטה מסוג כלשהו;

"שנה קלנדרית" - שנה המתחילה ביום 1 לינואר ומסתיימת ביום 31 לדצמבר;

"השר" - שר התקשורת, לרבות מי שהוא אצל לו מסמכויותיו, כולן או מקצתן, לעניין רישיון זה;

"תא חלוקה" - תא שהחברה הקצתה לנמען לשם חלוקת דברי דואר הממוענים אליו.

"תושב" - כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965;

"תקנות הפיקוח" - תקנות רשות הדואר (פיקוח על פעולותיה של הרשות), התשנ"ה-1995, או כל תקנות אחרות שיחליפו אותן;

"תקנות התשלומים" - תקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי דואר שנותנת החברה), התשפ"ג-2022 או כל תקנות אחרות שיחליפו אותן;

"תשתיות בעל הרישיון" - ציוד, מתקנים או מבנים המשמשים לשם מתן שירותי בעל הרישיון ובכלל כך מערכות מידע ותקשורת, מערכות גיבוי וההתאוששות ומערכות מיגון של המתקנים וציוד של בעל הרישיון;

1.2 מילים וביטויים ברישיון, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1 או במקום אחר ברישיון, תהא משמעותן כאמור בחוק, בתקנות שהותקנו על פיו או בחוק הפרשנות, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

2. פרשנות

2.1 כותרות הסעיפים ברישיון זה ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות או הסבר תוכנו של תנאי מתנאי הרישיון.

2.2 בכל מקרה של מחלוקת בדבר פרשנותה של הוראה ברישיון, לרבות סתירה לכאורה בין הוראות שונות ברישיון או בין הוראה ברישיון לבין הוראת מינהל אחרת שניתנה לפי החוק, יקבע השר את פרשנות ההוראה, או יכריע בדבר יישוב הסתירה כאמור, זאת לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו.

2.3 הוראות חוק הפרשנות יחולו לעניין פרשנות רישיון זה, בשינויים המחויבים.

3. עיקרון "העפרון הכחול"

3.1 ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי ברישיון יחולו רק לגבי אותו תנאי או חלקו, לפי העניין, ואין בהם לכשעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של הרישיון או של תנאי אחר בו, אלא אם כן מתחייבת מן הביטול או הבטלות משמעות אחרת.

פרק ב' - הכפיפות לדין

4. תחולת דינים והוראות

4.1 בכל הנוגע למתן שירותי בעל הרישיון, יפעל בעל הרישיון על פי הוראות הרישיון ועל פי אלה:

- א. הוראות החוק וחקיקת משנה לפיו;
- ב. הוראות מינהל, שניתנו לפי החוק או חקיקת משנה לפיו;
- ג. אמנות בין-לאומיות שמדינת ישראל צד להן הנוגעות לשירותי דואר.

4.2 הוראות החוק וחקיקת משנה לפיו, הוראת מינהל או אמנה, כאמור בסעיף 4.1, יחולו על בעל הרישיון לפי תוקפן מעת לעת, לרבות התרופות בשל הפרתן, ויראו אותן כאילו הן חלק בלתי נפרד מתנאי הרישיון ויראו באי קיומן, כולן או חלקן, הפרה של תנאי מתנאי הרישיון.

4.3 הוראה הקבועה בחוק או בתקנות שהותקנו לפיו, עדיפה על כל הוראה שאינה מתיישבת עימה ברישיון זה.

5. חובה לפי כל דין אחר

5.1 למען הסר ספק, אין במתן הרישיון כדי לפטור את בעל הרישיון מקיום חובה לפי כל דין, לרבות החובה לקבל כל רישיון, היתר, אישור או הסכמה, לפי כל דין.

פרק ג' - היקף הרישיון ותוקפו

6. היקף הרישיון

6.1 בכפוף להוראות הרישיון ותנאיו, בעל הרישיון יספק שירותים אלה:

- א. שירותי דואר בסיסיים וכן שירותים כספיים בסיסיים, שנקבעו בהתאם לסעיף 5ג(א)(1) לחוק;
- ב. שירותי דואר, כאמור בסעיף 5א(א)(1) לחוק;
- ג. שירותי הפצת מידע לציבור, כאמור בסעיף 5א(א)(2) לחוק;
- ד. שירותים כספיים, כאמור בסעיף 5א(א)(3) לחוק;
- ה. שירותים חדשים, כאמור בסעיף 1א5 לחוק;
- ו. שירות הדפסת דבר דואר, כאמור בסעיף 2א5 לחוק;
- ז. שירותים לבעל רישיון המבוססים על תשתיות בעל הרישיון לרבות גישה למרכזי חלוקה או לתאי חלוקה בהתאם להוראה שנתן השר לפי סעיף 5ב לחוק;
- ח. שירות משלוח דבר דואר למרכז חלוקה עבור לקוח עסקי בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק.¹

7. תחילת הרישיון

- 7.1 תחילתו של רישיון זה במועד כניסתה לתוקף של הוראת מינהל שיקבע השר לפי סעיף 5ב לחוק בעניין "גישה לתא חלוקה במרכז חלוקה באמצעות מתן מפתח, גישה לתא חלוקה פנימי וגישה לתא דואר שכור" (להלן - "מועד התחילה").

¹ תוקפו של סעיף קטן זה עד ליום 16 באפריל 2026.

פרק ד' - שינוי תנאי הרישיון וביטולו

8. שינוי תנאי הרישיון

8.1 השר רשאי, בכל עת, לשנות את תנאי הרישיון, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו; לעניין זה יובאו בחשבון, בין השאר, השיקולים המפורטים בסעיף 1ב(ב) לחוק, וכן הצורך בהתאמת תנאי הרישיון לשינויים טכנולוגיים ולשינויים שיחולו בהסדרה ובתקינה הישראלית והבין-לאומית הנוגעים לשירותי בעל הרישיון.

9. ביטול הרישיון

9.1 השר רשאי לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו, אם נתקיימו אחת או יותר מהעילות המפורטות בסעיף 1ב(ט) לחוק, ובלבד שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו.

9.2 לעניין סעיף 1ב(ט)(3) לחוק, יראו, בין היתר, את אלה כהפרת תנאי מהותי מתנאי הרישיון:

- (1) בעל הרישיון אינו עומד בחובותיו להקמת תשתיות ולאספקת שירותים בהתאם לסעיפים 21 ו-22 וסימנים 1 ו-2 בנספח ב' לרישיון;
- (2) בעל הרישיון אינו מקיים את הוראות סעיף 48 בדבר שירותי תשתית לבעל רישיון, או סעיף 49 בדבר שירותי משלוח דבר דואר למרכז חלוקה עבור לקוח עסקי;
- (3) בעל הרישיון לא שילם את מלוא העיצומים הכספיים או תשלומים אחרים שהוטלו עליו לפי החוק או התקנות או הצווים שהוצאו מכוח חוק, או הרישיון, במועד הקבוע לכך בדין;
- (4) בעל הרישיון אינו מקיים את ההוראות לעניין מתן שירותיו בשעת חירום לפי סעיף 50 או אינו מקיים את ההוראות הביטחון על פי סעיף 51 ונספח ד';
- (5) בעל הרישיון לא המציא ערבות כנדרש בסעיף 62 או לא האריך ערבות כנדרש בסעיף 65, או לא השלים את סכום הערבות לסכום הערבות המקורי, במקרה בו חולטה הערבות, כולה או מקצתה על פי סעיף 64;
- (6) אמצעי שליטה בבעל הרישיון או שליטה בו הועברו בניגוד לאמור בסעיף 13;
- (7) בעל הרישיון אינו מקיים את הוראת סעיף 16 בדבר קיום מערכת חשבונאית נפרדת לפעילות הכרוכה במתן השירותים הכספיים מטעם החברה הבת;
- (8) בעל הרישיון אינו מקיים את הוראות סעיף 26 בדבר שירותי הדפסת דבר דואר;
- (9) בעל הרישיון אינו מקיים את הוראות סעיף 27 בדבר כללים לעניין טיפול בדברי דואר;
- (10) בעל הרישיון אינו מקיים את הוראות סעיף 28 בדבר מערכת המיקוד;
- (11) בעל הרישיון אינו מקיים את הוראות סעיף 29 בדבר שירותי רכישת נתונים בדבר הפניית דואר;
- (12) בעל הרישיון העביר לאחר או שיעבד את הרישיון לרבות זכות מהזכויות האמורות בו בניגוד להוראות סעיף 10.2, העביר או שיעבד נכס בניגוד להוראות סעיפים 10.3 ו-10.4.

9.3 נכח השר כי עילת הביטול, בנסיבות העניין, אינה מחייבת ביטול הרישיון, ייתן השר לבעל הרישיון הזדמנות לתקן את המעשה או המחדל המהווים עילה לביטול.

9.4 השר יודיע לבעל הרישיון מראש על כוונתו לבטל את הרישיון, יציין בהודעה את העילה לכך ויאפשר לו, תוך תקופה שיקבע בהודעה, להשמיע את טענותיו בהתייחס לעילת הביטול, בין בכתב ובין בעל-פה, לפי נסיבות העניין.

- 9.5 השר רשאי להזמין את בעל הרישיון להופיע בפניו ורשאי הוא לדרוש ממנו להשיב על שאלות, להציג מסמכים או למסור לו ידיעות ומסמכים ככל שהדבר דרוש לצורך בירור עילת הביטול.
- 9.6 נדרש או הוזמן בעל רישיון כאמור בסעיף 9.5, יענה לדרישה או להזמנה במועד שנקבע בהן.
- 9.7 לא נענה בעל הרישיון, פעמיים לפחות, לדרישה או להזמנה של השר תוך תקופה שקבע השר בדרישה או בהזמנה כאמור בסעיף 9.5, רשאי השר לבטל את הרישיון בהודעה שישלח לבעל הרישיון (להלן – **"הודעת הביטול"**).
- 9.8 בהודעת הביטול יקבע השר את המועד בו יהיה ביטול הרישיון בר-תוקף, ורשאי הוא להורות לבעל הרישיון להמשיך במתן השירותים לפי רישיון זה עד למתן רישיון לאחר או עד למינוי נאמן או עד למינוי כונס נכסים כדין לשם ניהול בעל הרישיון.
- 9.9 בעל הרישיון ימשיך במתן השירותים עד תום המועד שקבע השר בהודעת הביטול ויקיים הוראות רישיון זה וכל הוראה שיתן לו השר לעניין זה.

פרק ה' - הגבלות לעניין העברת הרישיון ונכסים

10. הגבלות בהעברת הרישיון ונכסים

10.1 בסעיף זה-

"נכס" – כל אחד מאלה:

(1) נכסי מקרקעין, כל עוד בעל הרישיון הוא חברה ממשלתית כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975;

(2) מערכות המיון המשמשות למתן שירותי דואר ומערכות המידע המשמשות למתן השירותים הכספיים, למעט החלפתן בשל הליך שדרוג או המרה;

(3) בעלי חשבון סילוקים בבנק הדואר.

10.2 בעל הרישיון אינו רשאי להעביר לאחר או לשעבד את הרישיון לרבות זכות מהזכויות האמורות בו או שניתנו לבעל הרישיון על פי החוק, לרבות בדרך של עיקול; השר רשאי, לאחר ששקל, בין השאר, את השיקולים האמורים בסעיף 10.3(ב) לחוק, להתיר לבעל הרישיון להעביר את הרישיון עקב שינויים מבניים בבעל הרישיון, אם שוכנע שמתקיימים בבעל הרישיון הנעבר כל התנאים שהתקיימו בבעל הרישיון, והכל בהתאם לתנאים שיקבע השר.

10.3 בעל הרישיון אינו רשאי להעביר לאחר נכס, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה בכתב ומראש מאת השר ובהתאם לתנאים שקבע. הסכמת השר לפי סעיף זה לא נדרשת לעניין העברה של נכס לטובת מדינת ישראל; לעניין זה לא יראו בהשכרת נכס מקרקעין לתקופה מצטברת של עד חמש עשרה (15) שנים העברה.

10.4 בעל הרישיון אינו רשאי לשעבד נכס, אלא אם כן כלל הסכם השעבוד סייג, לפיו לא ניתן לממש את השיעבוד ללא הסכמה מראש ובכתב מאת השר.

10.5 השר ייתן הסכמתו להעברה לאחר של נכס לפי סעיף 10.3 ולמימוש שיעבוד נכס לפי סעיף 10.4 אם נוכח כי העברת הנכס או מימוש השיעבוד לא תגרום לפגיעה כלשהי במתן שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים בסיסיים, ובכלל זה שלא ייפגע ולא יוגבל מתן שירותים אלו בהתאם לתנאים הקבועים ברישיון, לרבות תנאים הקשורים לרמת השירותים, היקפם, זמינותם ואיכותם, וכן שלא תיפגע אפשרות חידושם של השירותים הללו, אם הם הוגבלו או הופסקו טרם העברת הנכס (בסעיף זה – "פגיעה במתן השירות").

10.6 חדל בעל הרישיון להיות חברה ממשלתית, והועברו לצד שלישי זכויות בנכס מקרקעין המשמש לשם מתן שירותי דואר בסיסיים ו/או שירותים כספיים בסיסיים, יבטיח בעל הרישיון כי העברת הנכס לא תגרום לפגיעה במתן השירות.

פרק ו' - בעלות ואמצעי שליטה

11. הגדרות

11.1 לעניין פרק זה:

- **"אמצעי שליטה נסחר"** - אמצעי שליטה, לרבות תעודות פקדון, או תעודות דומות בגין ניירות ערך (Global or American Depository Shares (GDRs or ADRs) הרשומים למסחר בבורסה לניירות ערך בארץ או בחו"ל או אמצעי שליטה שהוצעו לציבור על פי תסקיף ומוחזקים בידי הציבור בארץ או בחו"ל;
- **"אדם"** - כשמדובר ביחיד - יראו יחיד ובני משפחות הגרים עמו, או שפרנסת האחד על האחר, כאדם אחד; כשמדובר בחברה - גם חברה בת שלה או חברה קשורה שלה;
- **"החזקה מהותית"** - החזקת אמצעי שליטה בבעל הרישיון אשר כתוצאה ממנה נעשה אדם לבעל עניין, לבעל השפעה ניכרת, או לבעל שליטה בבעל הרישיון;
- **"החזקות חורגות"** - החזקת אמצעי שליטה נסחר ללא הסכמת השר כנדרש על פי סעיף 13.

12. פרטי בעל הרישיון

- 12.1 פרטים בדבר אישיותו המשפטית של בעל הרישיון והתאגדותו, מפורטים בנספח א' לרישיון; בעל הרישיון ימציא למנהל, בתחילת חודש ינואר בכל שנה, את המידע המעודכן בהתאם להוראות נספח א'.
- 12.2 בעל הרישיון ידווח למנהל בכתב, על כל שינוי במידע הכלול בנספח א', וזאת לא יאוחר מתום עשרים ואחד (21) ימים ממועד השינוי.

13. החזקה מהותית והעברת אמצעי שליטה

- 13.1 לא יחזיק אדם החזקה מהותית אלא אם כן ניתן לכך אישור השר מראש ובכתב.
- 13.2 לא יעביר אדם אמצעי שליטה מסוג כלשהו בבעל הרישיון, אם כתוצאה מכך יחזיק הנעבר החזקה מהותית, אלא אם כן ניתן לכך אישור השר מראש ובכתב.
- 13.3 על אף האמור בסעיף 13.2, הועברו או נרכשו אמצעי שליטה נסחרים בבעל הרישיון בשיעור הטעון אישור לפי סעיף 13.2 למעט העברה או רכישה שתוצאתה העברת שליטה, ללא שנתבקש אישור השר ידווח על כך בעל הרישיון לשר, בכתב, ויגיש בקשה לשר לאישור העברת אמצעי השליטה בבעל הרישיון או רכישתם כאמור, והכל תוך 21 ימים מהיום שנודע על כך לבעל הרישיון.
- 13.4 התקשרות בהסכם חיתום בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, רישום למסחר בבורסה לני"ע בישראל או בחו"ל או הפקדת ניירות ערך או רישומם אצל חברה לרישומים או אצל depository agent או custodian לצורך רישום GDRs או ADRs או תעודות דומות בקשר עם הנפקה או מכירה של ניירות ערך לציבור, לא ייחשבו כשלעצמם העברת אמצעי שליטה בבעל הרישיון.
- 13.5 אישור השר לפי סעיפים 13.1, 13.2 ו- 13.3 יינתן לאחר ששקל השר בין השאר את השיקולים המפורטים בסעיפים 11(ב) ו- 11(ה) (לחוק).

14. החזקות חורגות

14.1 החזקות חורגות יירשמו בפנקס החברים (מרשם בעלי המניות) בבעל הרישיון בציון דבר היותן חורגות, מייד עם היוודע הדבר לבעל הרישיון, והודעה על הרישום תימסר על ידי בעל הרישיון לבעל החזקות החורגות ולשר.

14.2 החזקות חורגות, שיירשמו כאמור בסעיף 14.1 לעיל לא ייקנו למחזיק זכויות כלשהן, ויהיו "מניות רדומות" כמשמעותן בסעיף 308 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, זולת לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת לבעלי מניות (ובכלל זה זכות להשתתף בהנפקת זכויות המחושבות על בסיס החזקות באמצעי שליטה בבעל הרישיון, אלא שגם החזקות שיתווספו כאמור, ייחשבו החזקות חורגות), ולפיכך לא יהיה תוקף לכל פעולה או טענה של הפעלת זכות מכוח החזקות חורגות, למעט לעניין קבלת דיבידנד או חלוקה אחרת כאמור.
מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל:

(א) בעל מניה המשתתף בהצבעה באסיפת בעלי המניות יודיע לבעל הרישיון לפני ההצבעה, או אם ההצבעה היא באמצעות כתב הצבעה על גבי כתב הצבעה, אם החזקותיו בבעל הרישיון או הצבעתו טעונות אישור על פי סעיף 13, אם לאו; לא הודיע בעל מניה כאמור, לא יצביע וקולו לא יימנה.

(ב) לא ימונה דירקטור בבעל הרישיון, לא ייבחר ולא יועבר מכהונתו מכח החזקות חורגות; מונה, נבחר או הועבר מכהונתו דירקטור כאמור, לא יהיה תוקף למינוי, לבחירה, לכהונה או להעברה, לפי העניין.

(ג) החזקות חורגות לא יקנו זכויות הצבעה באסיפה הכללית.

14.3 בעל הרישיון יכלול הוראות סעיף 13 בתקנון שלו תוך שישה חודשים ממועד התחילה וימסור העתקו מהתקנון למנהל. המנהל רשאי להאריך את המועד הקבוע בסעיף זה אם ראה כי הנסיבות מחייבות מתן ארכה.

פרק ז' - הפרדה מבנית והפרדה חשבונאית

15. הפרדה מבנית

15.1 השר רשאי להורות לבעל הרישיון על קיומם של תאגידים נפרדים בין בעל הרישיון לבין אחר לצורך מתן שירותים שונים, וכן לקבוע הוראות בדבר אופן מימוש ההפרדה, וזאת בהתאם לסמכות הקבועה בסעיף 1ב(ו)(3) לחוק, ולאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו.

15.2 השר רשאי, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו, לקבוע ברישיון הגבלות ותנאים בדבר היחס שבין בעל הרישיון לבין חברות בעלות זיקה אליו, לרבות בדבר איש תפקידים ומינוי נושאי משרה, העברת מידע ושמירת מידע, ניהול טכנולוגיית מערכות מידע, קיומם של תאגידים נפרדים, נכסים נפרדים, או מערכות חשבונאיות ועסקיות נפרדות בין פעילויות.

16. הפרדה חשבונאית

16.1 בעל הרישיון יקיים מערכת חשבונאית נפרדת לפעילות הכרוכה במתן השירותים הכספיים מטעם החברה הבת, ובכלל כך ינהג בעל הרישיון כדלקמן:

(א) בעל הרישיון ינהל את ספרי החשבונות לרבות מערכות המידע של החברה הבת המשמשות לצורך מתן השירותים הכספיים בנפרד ויערוך את הרישומים החשבונאיים של הפעילות הכרוכה במתן השירותים הכספיים מטעם החברה הבת, בנפרד ובמנותק מספרי החשבונות ומהרישומים החשבונאיים של יתר הפעילויות והשירותים של בעל הרישיון.

(ב) לחברה הבת ייערכו דוחות כספיים מלאים (מאזן, ורווח והפסד ותזרים מזומנים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל ובכפוף להוראות פרק 11 לחוק) ובהם יוצגו, בין היתר, הכספים כמשמעותם בסעיף 88א לחוק וההתחייבויות בגין הכספים האמורים, וכן תוצאות הפעילות ממתן השירותים הכספיים.

16.2 בעל הרישיון יגיש למפקח את הדוחות הכספיים של בעל הרישיון ושל החברה הבת חודש לאחר תום כל רבעון עבור הרבעון שחלף, וכן דוח שנתי שיוגש בתום הרבעון הראשון בכל שנה עבור השנה שחלפה, או בסמוך לאחר אישורם בדירקטוריון החברה או החברה הבת בהתאמה לפי המאוחר.

16.3 המנהל או המפקח רשאי לקבוע לצורך פיקוח או ביקורת על קיום הוראות החוק או ההוראות לפיו, הוראות נוספות בדבר הדוחות שיוגשו לפי סעיף זה, מתכונתם ואופן הגשתם לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו בעניין.

17. איסור העדפה

17.1 בעל הרישיון לא יפלה ויימנע מהעדפה של חברה בעלת זיקה אליו על פני בעל רישיון אחר או גוף אחר הנותן שירות דומה לשירות הניתן על ידי החברה בעלת הזיקה, במתן שירות, לרבות לעניין תשלום בעד השירות, תנאי השירות, זמינות השירות, מתן מידע הנוגע לשירות, ובכל אופן אחר.

בסעיף זה, "שירות" - שירות דואר לרבות שירות הדפסה של דבר דואר, שירות כספי וכל שירות אחר בעל השפעה על התחרות בתחום הדואר או בתחום השירותים הכספיים.

17.2 על אף האמור בסעיף 17.1, רשאי השר, על פי בקשה בכתב מבעל הרישיון, להתיר לבעל הרישיון לחרוג מהוראת הסעיף האמור, לאחר שנוכח כי קיימים טעמים שבטובת הציבור שיש בהם להצדיק את ההעדפה של החברה בעלת הזיקה, וכי אין בהעדפה כאמור משום פגיעה בתחרות בתחום הדואר או פגיעה בתחום אחר שבו פועלת החברה בעלת הזיקה.

החלטת השר תינתן תוך ארבעים וחמישה (45) ימים מהמועד שבו הועבר כל המידע הנדרש ביחס לבקשת בעל הרישיון.

17.3 בעל הרישיון יקבע נהלים וכללים לשמירת סודיות של מידע מסחרי ואיסור העברתו לחברה בעלת זיקה המתחרה עם בעל רישיון אחר, או גוף אחר הנותן שירות דומה לשירות הניתן על ידי החברה בעלת הזיקה, או קבלתו של מידע כאמור ממנה; בנהלים ייקבעו, בין היתר, הגבלות לעניין תפוצת המידע בבעל הרישיון והגישה אליו בידי עובדים שאינם אמורים לטפל במידע המסחרי במסגרת תפקידם;

לעניין סעיף זה:

"מידע מסחרי" - נתונים אודות מתחרה שאינם נחלת הרבים והנוגעים, בין היתר, לאחד מאלה:

א. מקבלי שירות;

ב. כמות דברי דואר, סוגם, יעדם ואופן מסירתם למשלוח על ידי הלקוחות (תוך הבחנה בין מסירה בבית המיון המרכזי, במרכזי דוורים ובמרכזי חלוקה ככל שקיימת). בפסקה זו: "מרכז דוורים" - מרכז תפעולי של בעל הרישיון ממנו מועברים דברי דואר לחלוקה במרכז חלוקה; "בית המיון המרכזי" - מרכז תפעולי של החברה המיועד למיון דברי דואר המועברים לחלוקה בארץ ולחוץ-לארץ על ידי בעל הרישיון;

ג. תוכניות או פעילויות שיווקיות או טכנולוגיות אחרות שמידע לגביהן נמסר לבעל הרישיון או לשותף הכללי בידי מתחרה, או פעילות עסקית אחרת שמידע לגביה סווג על ידי מתחרה כמידע חסוי.

17.4 בעל הרישיון יגיש לעיון המנהל, על פי דרישתו, את הנהלים והכללים שנקבעו בהתאם לסעיף 17.3.

17.5 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לשנות או להוסיף על הנהלים והכללים שנקבעו בהתאם לסעיף 17.3, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

פרק ח' - תשתיות בעל הרישיון

18. הגדרות

18.1 בפרק זה:

"בדיקה מיוחדת" - בדיקה של תקינות, שרידות והגנת סייבר של תשתיות בעל הרישיון או חלק מהן לרבות בדיקות תקינות ושרידות והגנת סייבר הנערכת ביוזמת בעל הרישיון או לפי דרישת המנהל.

19. תוכנית תשתיות וביצוע בדיקות

19.1 בעל הרישיון יתאים את תשתיותיו ובכלל כן מערכת סייבר, יחידות הדואר, מערכות מיון, כלי רכב וציוד אחר המשמש למתן שירותי בעל הרישיון, לתקנים מקובלים שנקבעו על ידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם וכללי איגוד דואר עולמי ובהתאם לכל דין.

19.2 אחת לשנתיים יבצע בעל הרישיון בדיקה לתקינות ושרידות מערכות המידע והתקשורת ומערכות הגיבוי והתאוששות, לרבות אבטחת המידע במערכות המידע והגנת סייבר ויעביר את תוצאות הבדיקה למנהל. בכלל כן יבצע בעל הרישיון מבחני חדירה למערכות המידע המשמשות אותו למתן שירותי דואר ושירותים כספיים. בעל הרישיון יחל בביצוע בדיקות לפי סעיף זה לא יאוחר מיום י"ט בטבת התשפ"ד (31 בדצמבר 2023).

19.3 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לבצע בדיקה מיוחדת במתכונת ובמועד שיוורה. ניתנה הוראה כאמור, יעביר בעל הרישיון למנהל את ממצאי הבדיקה המיוחדת בהתאם למועדים שנקבעו בהוראה כאמור.

19.4 המנהל יהיה רשאי לבצע בדיקות לתשתיות בעל הרישיון, ככל שיראה צורך בכך; בעל הרישיון יאפשר למנהל לאחר תיאום מראש, גישה לתשתיותיו ויעמיד לרשותו ציוד בדיקה הנמצא בשימוש.

20. תיקון ליקויים ופגמים

20.1 המנהל רשאי, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו, להודיע בכתב לבעל הרישיון על ליקויים ופגמים שמצא ואשר גורמים לפגיעה ברמת השירות ללקוחותיו, ברמת השרידות והגיבוי של תשתיותיו, או ברמת הבטיחות, או להפרעה למערכות אחרות הפועלות כדין, וזאת על סמך תצפית על ביצועי התשתיות, תלונות הלקוחות, בדיקות שערך או על סמך ממצאי דוחות בדיקה מיוחדת כאמור בסעיף 19, או מסמכים ומידע שסיפק לו בעל הרישיון.

20.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לתקן את הליקויים והפגמים באופן ובמועדים כפי שיקבע.

20.3 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור, יודיע בכתב למנהל, תוך המועד שנקבע לכך בהודעת המנהל, על תיקון הליקויים והפגמים, בפירוט שביקש המנהל.

פרק ט' - ביצוע הרישיון

21. קיום תשתיות בעל הרישיון

- 21.1 בעל הרישיון יקים, יקיים, יפתח, ויפעיל את תשתיותיו (להלן ביחד – "קיום התשתיות") ויעשה בהן שימוש לשם מתן שירותי בעל הרישיון לרבות שירותים המבוססים על תשתיותיו לבעל רישיון אחר בהתאם להוראות השר לפי סעיף 5ב לחוק.
- 21.2 בעל הרישיון יקיים את התשתיות באופן המאפשר אספקה תקינה וסדירה של שירותי בעל הרישיון ושל שירותי בעל רישיון בהתאם להוראות השר לפי סעיף 5ב לחוק ובהתאם להוראות כל דין ולתקנים מקובלים שנקבעו בידי ארגוני תקינה בארץ ובעולם.

22. אספקת שירותי בעל הרישיון

- 22.1 בעל הרישיון יספק את שירותיו באורח תקין וסדיר, בהתאם לתקני איכות ושירות כמפורט בפרק זה ובנספח ב', ובהתאם להוראות הדין, החוק, התקנות מכוח החוק, האמנות הבין-לאומיות והרישיון.

23. איסור פגיעה בתחרות ובמתן שירותי דואר

- 23.1 בעל הרישיון לא יקיים כל פעילות, על דרך של מעשה או מחדל, ולא יהיה צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם, אשר נועדו או עלולים לגרום לפגיעה במתן שירותי דואר באורח תקין וסדיר, או לצמצם את התחרות בתחום הדואר.
- 23.2 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 1ה לחוק, ראה השר כי בעל רישיון פועל באופן העלול לגרום לפגיעה במתן שירותי דואר באורח תקין וסדיר, לפגיעה בדבר דואר, או לפגיעה בתחרות בתחום שירותי הדואר, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון, לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו בעניין, בדבר פעולות שעליו לנקוט כדי למנוע את הפגיעה.

24. איסור ניגוד עניינים

- 24.1 בעל הרישיון, כל גוף שבעל הרישיון הוא בעל עניין בו, נושא משרה בבעל הרישיון או בעל עניין בחברה בעלת הרישיון או נושא משרה בבעל עניין בה, לא יהיו צד לכל הסכם, הסדר או הבנה כלשהם עם בעל רישיון או בעל עניין או נושא משרה בו או נושא משרה בבעל עניין בבעל רישיון, או כל גוף אחר שבעל רישיון הוא בעל עניין בו, אשר נועדו או עלולים לצמצם את התחרות בתחום הדואר או לפגוע בה.

25. שירות חדש

- 25.1 ביקש בעל הרישיון להפעיל שירות חדש לפי סעיף 1א5 לחוק, יודיע על כך לשר בכתב 14 ימים לפחות לפני תחילת מתן השירות החדש ויפרט בהודעה, לכל הפחות, את הנתונים הבאים: תיאור השירות, אופן אספקת השירות והשפעת מתן השירות על שירותי דואר ושירותים כספיים הניתנים על ידי בעל הרישיון, תוך פירוטה הערכות כי אין באספקת השירות החדש כדי לגרום לפגיעה במתן שירותי הדואר והשירותים הכספיים באורח תקין וסדיר או בתחרות בתחום שירותי הדואר לרבות הביסוס להערכתו כאמור.

26. שירות הדפסת דבר דואר

- 26.1 התקשר בעל הרישיון עם תאגיד המספק שירות הדפסת דבר דואר בהתאם לסעיף 2א5 לחוק, יודיע על כך למנהל בכתב לא יאוחר מחמישה (5) ימים ממועד ההתקשרות.
- 26.2 נתן בעל הרישיון שירות הדפסת דבר דואר בעצמו כאמור בסעיף 2א5(ג) לחוק, יודיע בכתב על כך למנהל ויפרט את מתווה השירות, קהל היעד, אופן אספקת השירות, התשלום שהוא דורש בעד הדפסת דבר הדואר והתשלום שהוא דורש בעד המשלוח של דבר הדואר.

27. כללים לעניין טיפול בדברי דואר

27.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 53 לחוק, קביעת כללים בעניינים הבאים טעונה אישור מראש ובכתב של השר:

- א. משלוח דבר דואר שאינו בודד או משלוח דואר ללקוח עסקי;
 - ב. ארגון פני המעטפה;
 - ג. טיפול בדברי דואר שאינם ניתנים למסירה לרבות כללים בדבר החזרת דבר דואר לשולח;
 - ד. השמדת דברי דואר;
 - ה. מידות דבר דואר שיחולק לתיבת מכתבים או לתא חלוקה;
 - ו. אופן חלוקת דברי דואר במרכז חלוקה, הקצאת תאי חלוקה במרכזי חלוקה והקמת מרכזי חלוקה חדשים לפי סעיף 31;
 - ז. מערכת המיקוד, ככל שלא נקבעה באותו עניין הוראה לפי סעיף 28.
- 27.2 כללים שקבע בעל הרישיון לפי סעיף 53 לחוק כנוסחו ערב תיקון מס' 13 ושהיו בתוקף ערב תחילתו של רישיון זה, יעמדו בתוקפם כל עוד לא שונו או נקבעו במקומם כללים אחרים.

28. מערכת המיקוד

28.1 בעל הרישיון יקיים מערכת מיקוד ויקבע כללים בדבר עדכונה, והכל בכפוף לאמור בסעיף זה.

28.2 לא יאוחר מיום י"ג בתמוז התשפ"ג (2 ביולי 2023) -

- א. בעל הרישיון יקצה מיקוד לכל כתובת בארץ ביישוב שקיימות בו כתובות;
 - ב. בעל הרישיון לא יקצה מיקוד זהה למרכז חלוקה ולכתובת אשר חלוקת דברי הדואר בה מבוצעת בתיבת מכתבים.
- 28.3 א. ברחוב חדש או ביישוב חדש, בעל הרישיון יקצה מיקוד בעבור כל כתובת לא יאוחר מ-120 ימים ממועד הקצאת סמל ישוב, סמל רחוב ומספר בית על ידי הגורם המוסמך; בתקופה שבין הקצאת סמל ישוב ועד הקצאת כתובת, יקצה בעל הרישיון מיקוד אחד לכל הפחות עבור אותו ישוב או רחוב.

ב. ביישובים בהם לא קיימות כתובות וחלוקת דברי הדואר בהם מבוצעת באמצעות מרכזי חלוקה, יחולו ההוראות הבאות:

- (1) בעל הרישיון ישייך לכל מרכז חלוקה טווח של מספרי התאים בו, חלף הקצאת מיקוד לכל כתובת, ובלבד שלכל תא חלוקה יינתן מספר חד ערכי שאינו נכלל בתאי החלוקה במרכזי חלוקה אחרים באותו ישוב;
- (2) על אף האמור בסעיף קטן (א), המנהל רשאי, לאחר ששוכנע כי לא ניתן לשייך לכל מרכז חלוקה טווח של מספרי תאים, לאשר לבעל הרישיון לשייך לכל מרכז חלוקה את מספר התאים הכלולים בו בפועל ובלבד שמספרי התאים יהיו חד ערכיים ואינם נכללים במרכזי חלוקה אחרים באותו ישוב;

28.4 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 28.3(ב), ביישובים בהם לא קיימות כתובות, וחלוקת דברי הדואר בהם מבוצעת הן לתיבות מכתבים והן באמצעות מרכז חלוקה, יחלו הכללים הבאים:

- א. בעל הרישיון יגיש לאישור המנהל רשימה של ישובים כאמור, לא יאוחר מ-45 יום ממועד התחילה של רישיון זה.
- ב. לרשימה כאמור יצרף בעל הרישיון הצהרה כי מדובר ביישובים כאמור ברישא לסעיף זה ויפרט בה לגבי כל יישוב, בין היתר, את הנתונים הבאים: (1) מספר

מרכזי החלוקה ביישוב; (2) מספר תאי החלוקה בכל מרכז חלוקה ביישוב; (3) המספר או האומדן של מספר תיבות המכתבים בבתי הנמענים ביישוב אליהן מבוצעת חלוקת דברי הדואר.

ג. בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת היישובים שאושרה לפי סעיף זה ואת מספר המיקוד של כל ישוב, 7 ימים לפחות ממועד מתן האישור כאמור.

ד. החל מיום י"ט טבת תשפ"ד (31 בדצמבר 2023) רשאי המנהל להורות לחברה להקצות מיקוד נפרד לכל מרכז חלוקה ביישובים כאמור ברישא לסעיף זה. הורה המנהל כאמור לעניין ישובים שאושרו על ידו לפי סעיף קטן (א), יראו אישור כאמור, כבטל.

28.5 בעל הרישיון יגיש לאישור המנהל, את הכללים שקבע בהתאם לסעיף 28.1; המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לשנות או להוסיף על הכללים שנקבעו כאמור, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

28.6 בעל הרישיון לא יחליף או ישנה את מערכת המיקוד ללא אישור מראש של השר. באישור החלפה או שינוי של מערכת המיקוד ישקול השר בין היתר את עניינם של בעלי רישיון אחרים ואת טובת הציבור.

28.7 א. בעל הרישיון יאפשר לכל בעל רישיון לקבל את קובץ המיקודים, לרבות כל עדכון שבוצע בו לפחות אחת לרבעון, ללא תשלום.

ב. בעל הרישיון יאפשר לכל לקוח עסקי לקבל את קובץ המיקודים בצירוף קוד החלוקה המשויכים לכל מרכז חלוקה, לרבות כל עדכון שבוצע בו לפחות אחת לרבעון ללא תשלום.

ג. ביישוב שלא קיימות בו כתובות, בעל הרישיון יאפשר לכל לקוח עסקי ובכלל כך לבעל רישיון לקבל את המידע על טווח התאים ומספר התאים, לגבי כל מרכז חלוקה לפי מספר ההיכר שלו, לרבות כל עדכון שבוצע בו לפחות אחת לרבעון, ללא תשלום.

ד. בלי לגרוע מהאמור בסעיפים קטנים (א)-(ג), בעל הרישיון יאפשר לכל דורש לרכוש את קובץ המיקודים תמורת תשלום סביר בתנאים בלתי מפלים.

28.8 בעל הרישיון יקיים באתר האינטרנט שלו מערכת לאיתור מיקוד לפי כתובת.

28.9 היתה סתירה בין הוראות סעיף זה או הוראה שנתן השר לפי סעיף 53(ב) לחוק לבין הכללים שקבע בעל הרישיון, הוראות סעיף זה או הוראה שקבע השר כאמור, עדיפות.

29. שירות רכישת נתונים בדבר הפנית דואר

29.1 בעל הרישיון יאפשר לכל בעל רישיון לרכוש, בתנאים בלתי מפלים ובמחיר סביר, את הנתונים העדכניים שהתקבלו אצל בעל הרישיון במסגרת מתן שירות "הפניית דבר דואר בארץ", כמפורט בפרט 1.7 בסימן 1 בנספח ב', בכפוף להצהרת בעל רישיון כאמור כי לא ימסור את הנתונים שהועברו לו לגורם אחר ולא יעשה בהם שימוש כלשהו למעט לצורך מתן שירותי הדואר על ידו. באין הסכמה בין בעל הרישיון לבעל רישיון באשר לתשלום הסביר והתנאים לרכישה של הנתונים לפי סעיף זה יקבע השר את התשלום או התנאים לרכישה.

29.2 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר האופן שבו יספק בעל הרישיון את הנתונים האמורים בסעיף 29.1, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

29.3 בעל הרישיון יעביר עדכון לנתונים האמורים בסעיף 29.1 לכל בעל רישיון שרכש את השירות, וזאת בתדירות שלא תפחת מאחת לחודש.

30. מתן הוראות לבעל הרישיון

30.1 מבלי לגרוע מהאמור בפרקים 21 ו-12 לחוק, ובסעיפים 1ה(ג) ו-88טו(ד) לחוק, ראה המנהל או

המפקח לפי העניין כי בעל הרישיון הפר הוראה שנקבעה בחוק או בחקיקת משנה לפיו, או תנאי מתנאי האמנות הבין-לאומיות הנוגעות לשירותי דואר, או הוראות מינהל שניתנו לפי החוק או חקיקת משנה לפיו, או תנאי מתנאי הרישיון, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון, לאחר שנתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו, בדבר תיקון ההפרה, לרבות האופן בו תתוקן ההפרה ולוחות הזמנים לתיקונה.

פרק י' - שירותי בעל הרישיון

31. חלוקת דברי דואר

- 31.1 בעל הרישיון יחלק את דברי הדואר באחת הדרכים הבאות : לתיבת המכתבים במען הנמען או לתא חלוקה במרכז חלוקה או לתא חלוקה שבעל הרישיון אפשר לנמען לקבל בו דברי דואר תמורת תשלום (להלן - "תא שכור"), או בדרך אחרת שקבע המנהל (תיבת מכתבים במען הנמען, תא חלוקה במרכז חלוקה, תא שכור או דרך אחרת שקבע המנהל, כולם יחד - "התאים"), למעט דברי דואר שמפאת גודלם או נפחם לא ניתן לחלקם לתאים ("להלן - "דבר דואר גדול"); תיבת מכתבים או תא חלוקה במרכז חלוקה לפי סעיף זה ישמשו לצורך חלוקת דברי דואר עבור בית אב אחד בלבד.
- 31.2 בעל הרישיון ישאיר הודעה לנמען אודות דבר דואר גדול שלא חולק בתאים, כאמור בסעיף 31.1; הודעה לפי סעיף זה יכול שתושאר בתאים ויכול שתימסר לנמען באמצעות מסרון, הודעה אלקטרונית או באמצעות מסר קולי מוקלט; הודעה לפי סעיף זה תכלול את פרטי יחידת הדואר הקרובה ביותר שבה ניתן לקבל את דבר הדואר ואת האפשרות לבחור לקבלו ביחידת דואר אחרת בהתאם לסעיף 37.1; לעניין זה, "הודעה אלקטרונית" – כהגדרתה בסעיף 30א(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
- 31.3 בלי לגרוע מהוראות סעיף 31.5, בעל הרישיון רשאי להקים מרכז חלוקה חדש לאחר מועד התחילה, בכפוף להנגשתו לכל בעל רישיון שיהיה מעוניין בכך באמצעות מתן מפתח, וזאת קודם לתחילת השימוש של בעל הרישיון במרכז החלוקה וכתנאי לשימוש בו. על בעל הרישיון להודיע בכתב למנהל על כוונתו להקים מרכז חלוקה כאמור לפחות 50 ימים מראש.
- 31.4 המרחק בין כל מרכז חלוקה שיוקם לפי סעיף 31.3 ל- 90% לכל הפחות מבתי הנמענים אותם הוא משרת, לא יעלה על מרחק אווירי של 1,000 מטרים. המנהל רשאי לאשר בקשה של בעל הרישיון להקים מרכז חלוקה שלא לפי האמור בסעיף זה, בין היתר, בשל מגבלות טופוגרפיות, תכנוניות או ביטחוניות.
- 31.5 ביקש בעל הרישיון לחלק דברי דואר במרכזי חלוקה חלף חלוקת דברי דואר לתיבות מכתבים במען הנמען הנהוגה ביישוב, יגיש בקשה לאישור השר. השר ישקול את הבקשה בין השאר בהתאם לשיקולים המפורטים בסעיף 1ב(ב) לחוק ויכול ויקבע תנאים לאישורה.
- 31.6 בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו, ויעביר לעיון המנהל בינואר כל שנה, רשימה עדכנית של מרכזי החלוקה ובה יפרט לכל הפחות את הנתונים הבאים : מספר היכר של כל מרכז חלוקה, הכתובת של כל מרכז חלוקה או נקודת הציון שלו ככל שאין לו כתובת, המיקודים המושיכים לכל מרכז חלוקה בצירוף קוד החלוקה, כמות תאי החלוקה בכל מרכז חלוקה, הכתובות המשויות לכל מרכז חלוקה, וכל מידע שנדרש לפרסמו בהתאם להוראות השר לפי סעיף 5ב לחוק.

32. שירותים בערוצים מקוונים או דיגיטליים

- 32.1 עד יום כ' בטבת תשפ"ד (1 בינואר 2024) בעל הרישיון יאפשר להתקשר עמו לקבלת שירות כמפורט להלן או יספק את השירות כמפורט להלן, גם באמצעים מקוונים או דיגיטליים :
- א. משלוח מכתב בודד בארץ ולחוץ לארץ (משלוח דואר רגיל, דואר רשום, דואר מהיר 72 ודואר 24);
 - ב. השכרת תא דואר;
 - ג. הפניית דבר דואר;
 - ד. פתיחת חשבון סילוקים;
 - ה. הפקדת שקים לחשבון סילוקים;
 - ו. העברות כספים בארץ ולחוץ לארץ;

- ז. הפקדה לזכות חשבון סילוקים על ידי צד ג' (תשלומים ותקבולים);
- ח. קבלת קצבאות באמצעות כרטיס נטען.

33. יחידות דואר

33.1 בעל הרישיון יספק את שירותיו ביחידות הדואר לפי רישיון זה בהתאם לכללים כמפורט להלן:

33.2 יחידת דואר מרכזית

א. בעל הרישיון יפעיל יחידת דואר מרכזית אחת, לכל הפחות, בכל ישוב כמפורט להלן:

1. ישוב שבו מתגוררים מעל ל-20,000 תושבים נכון לערב מועד התחילה של רישיון זה.

2. ישוב אשר לא כלל 20,000 תושבים ערב מועד התחילה של רישיון זה, ואשר מספר התושבים המתגוררים בו עולה על 25,000.

ב. בכל יחידת דואר מרכזית, יספק בעל הרישיון, לכל הפחות, את השירותים הבסיסיים.

ג. יחידת דואר מרכזית תופעל, לכל הפחות, במשך חמישה ימים בשבוע ובהיקף של 41 שעות שבועיות, ותופעל לכל הפחות בין השעות 16:00 עד 18:00 במהלך יומיים בשבוע.

33.3 נקודת שירות

א. בכל נקודת שירות יספק בעל הרישיון, לכל הפחות, את השירותים העיקריים.

ב. נקודת שירות תופעל, לכל הפחות, במשך חמישה ימים בשבוע בהיקף של 32 שעות שבועיות ולפחות פעם אחת בשבוע עד השעה 18:00; בעל הרישיון רשאי להפעיל עד 20% מנקודות השירות ביישובים מתחת ל-10,000 תושבים, בהיקף של 16 שעות שבועיות, לכל הפחות.

ג. בעל הרישיון יספק את השירותים העיקריים בנקודות שירות בהתאם לפריסה כמפורט להלן:

1. ביישוב שבו מתגוררים מעל 10,000 תושבים -

א. ב-95% מהיישובים לפחות, ל-90% מבתי האב במרחק אווירי שלא יעלה על 3 ק"מ;

ב. ב-5% מהיישובים לכל היותר, ל-90% מבתי האב במרחק אווירי שלא יעלה על 4 ק"מ.

ג. בעל הרישיון ידווח למנהל על היישובים בהם מסופקים השירותים בהתאם לסעיף 33.3(ג)(1)(ב).

2. ביישוב שבו מתגוררים מ-3,000 עד 10,000 תושבים -

א. ב-95% מהיישובים לפחות, ל-90% מבתי האב במרחק אווירי שלא יעלה על 6 ק"מ.

ב. ב-5% מהיישובים לכל היותר, ל-90% מבתי האב במרחק אווירי שלא יעלה על 7 ק"מ.

ג. בעל הרישיון ידווח למנהל על היישובים בהם מסופקים השירותים לפי סעיף 33.3(ג)(2)(ב).

3. ביישובים חדשים או בשכונות חדשות ביישובים קיימים -

א. בעל הרישיון יפעיל נקודת שירות ביישובים חדשים, או בשכונות חדשות ביישובים קיימים, בהתאם לאמור בסעיפים 33.3(ג)(1) ו-2), אם היקף השימוש בכל אחד מהשירותים העיקריים, בנקודת שירות סמוכה ליישוב או שכונה כאמור, עלה על פי שניים מהיקף השימוש שנמדד בשנה הקלנדרית שקדמה לתחילת איכלוסם.

ב. מדי 12 חודשים, בעל הרישיון יודיע בכתב למנהל על יישוב או שכונה בהם לא פועלת נקודת שירות, לפי סעיף 33.3(ג)(1) ו-2), ויפרט בהודעה נתונים בדבר היקף השימוש בכל אחד מהשירותים העיקריים בנקודת השירות הסמוכה בהשוואה לשנה הקלנדרית שקדמה למועד תחילת איכלוסם.

ד. הפסקת שירות בנקודת שירות

1. בעל הרישיון רשאי להפסיק מתן שירות עיקרי בנקודת שירות, בהתקיים כל אלה:

א. היקף השימוש בשירות העיקרי באותה נקודת שירות בשנה שקדמה לשנה בה מבקש בעל הרישיון להפסיק את מתן השירות העיקרי, ירד בשיעור של 60% לפחות, ביחס להיקף השימוש באותו שירות עיקרי בנקודת השירות ביחס לשנת 2022. חישוב הירידה בהיקף השימוש באותו שירות עיקרי בנקודת שירות שהחלה לפעול לאחר מועד התחילה, ייחשב ביחס לשנה הקלנדרית העוקבת לשנה בה החל בעל הרישיון לתת את השירות העיקרי באותה נקודת השירות. על אף האמור, שיעור הירידה בהיקף השימוש לפי סעיף זה בשירות עיקרי הניתן בנקודת שירות בודדת ביישוב יעמוד על 80% לפחות.

ב. היקף השימוש בשירות העיקרי באותן נקודות שירות בשנה שקדמה לשנה בה מבקש בעל הרישיון להפסיק את מתן השירות העיקרי, אינו עולה על הממוצע הארצי של היקף השימוש באותו שירות עיקרי בשנה שקדמה להפסקתו.

לעניין זה, "הממוצע הארצי של היקף השימוש" - סך כל הפעולות בכל יחידות הדואר המרכזיות ונקודות השירות בארץ חלקי סך כל יחידות הדואר המרכזיות ונקודות השירות בארץ.

ג. בעל הרישיון נקט בפעולות לעידוד פתיחת חשבון סילוקים עבור מקבלי גמלה כהגדרתה בחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, קצבת נכות או קצבת אזרח ותיק כמשמעותן בחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן – "מקבלי קצבה"), לרבות פניה יזומה למקבלי קצבה על ידי נציגי שירות של בעל הרישיון.

2. בעל הרישיון יודיע למנהל בכתב שלושים (30) ימים מראש על כוונתו להפסיק שירות עיקרי בנקודת שירות לפי סעיף זה ויתייחס בהודעתו להתקיימותם של התנאים המפורטים בסעיף 33.3(ד)(1).

3. המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון שלא להפסיק את השירות העיקרי אם מצא כי נסיבות מיוחדות מחייבות זאת. לא הורה המנהל כאמור, בעל הרישיון רשאי להפסיק את השירות העיקרי.

ה. סגירת נקודת שירות¹

1. בעל הרישיון רשאי לסגור נקודת שירות בכפוף לעמידתו בכללי הפריסה לפי סעיף 33.3(ג), או נקודת שירות שהפסיק לתת בה את כל השירותים העיקריים לפי סעיף 33.3(ד) ובלבד שהודיע בכתב על כך למנהל שלושים (30) ימים מראש.

2. (א) על אף האמור בפסקה (1), כל עוד בעל הרישיון הוא חברה בבעלות ממשלתית מלאה כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975 (להלן - "**חברה ממשלתית**"), הוא אינו רשאי לסגור נקודות שירות (להלן - "**נקודת השירות הנסגרת**") ולהעביר את פעילותה ליחידת דואר מרכזית או לנקודת שירות אחת או יותר (להלן - "**היחידה הקולטת**") אלא בהתקיים כל אלה:

(1) זמן ההמתנה בכל יחידה קולטת לא עלה על עשר (10) דקות בחישוב ממוצע לכל תקופה נמדדת (להלן - "**זמן המתנה קובע**") בתקופה של שישה (6) חודשים רצופים שקדמה למועד ההודעה לפי פסקה (2)(ב) להלן; בסעיף זה - "תקופה נמדדת" כהגדרתה בסעיף 35.1, בניכוי יום אחד שבו נמדד ממוצע של משך זמן ההמתנה הגבוה ביותר;

(2) ככל שנקודת השירות הנסגרת פועלת ביישוב שהמדד חברתי-כלכלי שלו כפי שמפרסמת מעת לעת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "**מדד חברתי-כלכלי**") בין 1 ל-5, בעל הרישיון מספק את שירותיו ל-90% מבתי האב:

(א) במרחק אווירי שלא יעלה על 2 ק"מ ביישוב בו מתגוררים מעל 10,000 תושבים;

(ב) במרחק אווירי שלא יעלה על 4 ק"מ ביישוב בו מתגוררים בין 3,000 ל-10,000 תושבים.

(3) בעל הרישיון העביר למנהל הודעה בדבר סגירת נקודת השירות בהתאם לפסקה (2)(ב) להלן.

(ב) ביקש בעל הרישיון לסגור נקודת שירות בהתקיים כל האמור בסעיף קטן (א), יגיש למנהל הודעה מפורטת בכתב על דעת דירקטוריון בעל הרישיון, שלושים (30) ימים מראש (להלן - "**ההודעה**") ובה יפרט, בין השאר, את המידע והנתונים הבאים:

(1) עמידת בעל הרישיון בתנאי הפריסה הקבועים בסעיף 33.3(ג) ובפסקה 2(א) (2) בצירוף מפות תומכות;

(2) זמן ההמתנה שנמדד בכל יחידה קולטת לתקופה של שישה (6) חודשים רצופים לפני מועד ההודעה;

(3) מדד חברתי-כלכלי של היישוב בו פועלת נקודת השירות הנסגרת ומספר התושבים שמתגוררים בו;

(4) הצהרה חתומה על ידי נושא משרה בבעל הרישיון לפיה בהתאם להערכתו המקצועית, וכל עוד בעל הרישיון הוא חברה ממשלתית, זמן ההמתנה הצפוי בכל יחידה קולטת לא יעלה על זמן ההמתנה הקובע לתקופה של שישה (6) חודשים רצופים לפחות, לאחר מועד הסגירה של נקודת השירות הנסגרת;

(5) כל יחידה קולטת אליה ישויכו בתי האב שהיו משויכים לנקודת השירות הנסגרת.

(ג) המנהל רשאי בתוך תקופה של שלושים (30) ימים מהמועד בו נמסר לו מלוא המידע והנתונים לפי סעיף קטן (ב) לעשות אחת מאלה.

(1) לקבוע תנאים לסגירת נקודת השירות;

(2) להורות לבעל הרישיון שלא לסגור את נקודת השירות אם ראה כי לא מתקיימים התנאים המפורטים בפסקה (2)(א) לעיל; לא הורה המנהל כאמור בעל הרישיון יהיה רשאי לסגור את נקודת השירות.
(ד) המנהל רשאי לאשר לבעל הרישיון לסגור נקודת שירות אף אם ראה כי לא מתקיימים התנאים המפורטים בפסקה (2)(א) וזאת אם נכח כי מתקיימות נסיבות מיוחדות המצדיקות זאת.

3. בעל הרישיון יפרסם לציבור את מועד סגירת נקודת השירות לפי סעיף זה, לפחות עשרים ואחד (21) ימים מתום התקופה הקבועה בפסקה (1) או בפסקה (2)(ג) או ממועד אישור המנהל לפי פסקה (2)(ד) לפי העניין, וזאת בין השאר באמצעות הודעה בכניסה לנקודת השירות ופרסום באתר האינטרנט של בעל הרישיון.

33.4 מרכז מסירה

- א. במרכז מסירה בעל הרישיון יתן, לכל הפחות, שירותי מסירת חבילות, מסירה של דבר דואר המגיע לחו"ל לנמען בישראל בשירות רגיל במסגרת האמנות הבין לאומית וכן מסירה של דברי דואר רשומים (להלן - "שירות מסירה").
- ב. ביישובים בפריפריה בהם מתגוררים מעל 3,000 תושבים - המרחק בין כל מרכז מסירה ל-90% מבתי האב אותם הוא משרת לא יעלה על מרחק אווירי של 4 ק"מ.
- ג. בסעיף זה, "יישובים בפריפריה" – היישובים הנכללים במחוז צפון ובמחוז דרום בהתאם לקביעה של משרד הפנים.
- ד. ביתר היישובים בארץ בעל הרישיון יפעיל מרכז מסירה באופן המבטיח מתן שירות מסירה באורח תקין וסדיר.
- ה. בעל הרישיון יגיש למנהל בסוף ינואר כל שנה רשימה של מרכזי המסירה ויפרט בה את כתובת מרכז המסירה, מספר ההיכר שלו וימי ושעות פעילותו.
- ו. בעל הרישיון יודיע על פתיחה וסגירה של מרכז המסירה באתר האינטרנט שלו ובעת סגירה, גם באמצעות הודעה בכניסה למרכז המסירה, ככל הניתן.

33.5 נקודת שירות ניידת

- א. ביישובים בהם מתגוררים פחות מ-3,000 תושבים ולא קיימת בהם נקודת שירות, ינתנו שירותי מסירת דברי דואר ואיסוף דברי דואר מבויילים לצורך משלוח, לכל הפחות, פעם אחת בשבוע באמצעות נקודת שירות ניידת.
- ב. בעל הרישיון יתן את השירותים לפי סעיף זה ביום פעילות שבועי קבוע לכל יישוב ויפרסם באתר האינטרנט שלו מידע בדבר יום הפעילות השבועי בכל ישוב ואת שעת ההגעה המוערכת של נקודת שירות ניידת לכל יישוב.
- ג. בעל הרישיון רשאי לעדכן את יום הפעילות השבועי כאמור בסעיף קטן (ב) ובלבד שמסר על כך הודעה למנהל ולנציג היישוב ופרסם על כך הודעה באתר האינטרנט שלו לפחות 14 ימים מראש.

33.6 הפעלת נקודת שירות ומרכז מסירה

- א. בעל הרישיון רשאי להפעיל נקודת שירות או מרכז מסירה באמצעות אחר, בבית עסק אשר מטרתו העיקרית אינה מתן שירותי דואר.
- ב. בעל הרישיון יבטיח את מתן השירותים כאמור בסעיף קטן (א) בהתאם להוראות הרישיון.

33.7 רציפות השירות ביחידת דואר ובנקודת שירות ניידת¹

- א. בעל הרישיון ינקוט בכל הפעולות הדרושות להבטחת רציפות השירות ביחידות הדואר ובנקודות שירות ניידות, לרבות פעולות הנוגעות להתקשרויות שנעשות על ידי בעל הרישיון לשם הפעלתן, באופן בו יינתנו ברציפות שירותי הדואר והשירותים הכספיים באורח תקין וסדיר ובהתאם להוראות הרישיון.
- ב. בעל הרישיון יבטיח רציפות השירות לפי סעיף זה, גם במקרה בו הסתיימה התקשרות עם סוכן דואר כמשמעותו בסעיף 46 לחוק (להלן – "סוכן דואר"), המפעיל את יחידת הדואר או נקודת השירות הניידת, ויחולו לגביו ההוראות הבאות:

1. בעל הרישיון יודיע למנהל על סיום התקשרות עם סוכן דואר שלושים (30) ימים לפני מועד סיום ההתקשרות;
2. לתקופה של עד שלושה (3) חודשים מיום סיום ההתקשרות עם סוכן הדואר ועד להפעלת יחידת דואר חלופית לפי פסקה (4) להלן, בעל הרישיון יעניק את השירותים העיקריים בסמוך למיקום יחידת הדואר אותה הפעיל סוכן הדואר, לכל הפחות במשך שלושה (3) ימים לא רצופים בשבוע למשך ארבע (4) שעות רצופות כל פעם;
3. המנהל רשאי בנסיבות מיוחדות שיירשמו, להאריך את התקופה האמורה בפסקה (2) לעיל בשלושים (30) ימים נוספים ובלבד שבעל הרישיון יעניק את השירותים העיקריים בסמוך למיקום יחידת הדואר אותה הפעיל סוכן הדואר, לפחות ארבעה (4) ימים בשבוע ולמשך ארבע (4) שעות רצופות כל פעם;
4. בתום התקופות האמורות בפסקאות (2) ו-(3) לעיל יהיה על בעל הרישיון להפעיל יחידת דואר חלופית במקום זו שנסגרה בשל סיום ההתקשרות עם סוכן הדואר;
5. בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את מועד ואופן מתן השירותים לפי סעיף קטן זה ויודיע על כך לראש הרשות המקומית ביישוב בו פעלה יחידת הדואר שנסגרה בשל סיום ההתקשרות עם סוכן הדואר.

33.8 פרסום לציבור ודיווח על ימי ושעות פעילות יחידות הדואר

- א. בעל הרישיון יפרסם בכניסה לכל יחידת דואר מרכזית ונקודת שירות את ימי ושעות הפעילות שלה ויפעל לפרסום ימי ושעות הפעילות בכניסה לכל מרכז מסירה, ככל שניתן.
- ב. בעל הרישיון יגיש למנהל בסוף ינואר כל שנה רשימה של יחידות הדואר המרכזיות ונקודות השירות ויפרט בה את כתובתן, מספר ההיכר שלהן וימי ושעות פעילותן.

- 33.9 על אף האמור בסעיפים 33.2 ו-33.3 ראה המנהל כי משיקולים של טובת הציבור ומנסיבות מיוחדות נדרש לשנות או לעדכן את ימי ושעות הפעילות של יחידת דואר מרכזית או נקודת שירות, רשאי הוא להורות לבעל הרישיון על כך ובלבד שנתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו.

33.10 ימי ושעות פעילות של יחידת דואר מרכזית ונקודת שירות בחגים ומועדים

בסעיף זה:

"**יום שבתון**" - שני ימי ראש השנה, ערב יום הכיפורים, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג השבועות, יום העצמאות, יום הבחירות לכנסת ויום החברות הכלליות לרשויות המקומיות¹;

"**יחידת דואר**" - יחידת דואר מרכזית ונקודת שירות;

"**ערב חג**" - ערב ראש השנה, ערב חג פסח, ערב שביעי של פסח, ערב חג סוכות, הושענא רבה, ערב חג השבועות, חג פורים, שושן פורים, תענית אסתר, ערב יום הזיכרון לשואה ולגבורה, חול המועד, ויום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה¹.

א. בערבי חג, בעל הרישיון רשאי לסגור עד 50% מיחידות הדואר וביום צום ט' באב רשאי הוא לסגור עד 25% מיחידות הדואר ובלבד שיבטיח מתן שירות סדיר ותקין לציבור. יתר יחידות הדואר יפעלו לפחות 4 שעות¹.

ב. בימי שבתון בעל הרישיון לא יפעיל יחידות דואר, למעט ביישובים שאינם יהודיים, בכפוף לכל דין.

ג. ביחידות דואר ביישובים שאינם יהודיים, רשאי בעל הרישיון שלא לפתוח את יחידות הדואר בחגים הנהוגים באותו יישוב על פי מאפייני האוכלוסייה; בערבי חג יחולו לגבי ישובים אלה הוראות סעיף 33.10(א) בשינויים המחויבים; יחידות דואר ביישובים בהם מצויינים את חודש הרמדאן, יפעלו עד השעה 15:00 במהלך החודש האמור¹.

ד. בעל הרישיון יעביר למנהל, ב-1 בינואר כל שנה, פירוט של יחידות הדואר ששעות הפעילות שלהן ישתנו באותה שנה כמפורט בסעיף קטן זה כולל פירוט של שעות הפעילות החדשות. במקרים בהם ימי החג לא ידועים (לדוגמת מולד הירח) תועבר הערכה לימי הפעילות בהם יחול השינוי.

ה. המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון לא לשנות את שעות הפעילות של יחידת דואר בהתאם לסעיף 33.10(א) וסעיף 33.10(ב) אם ראה כי נסיבות מיוחדות מחייבות זאת ובכלל כך אם נוכח כי קיימת פגיעה בשירות לציבור.

ו. בעל הרישיון יפרסם לציבור את השינוי בשעות פעילות יחידת הדואר בשל חגים ומועדים, לפחות עשרים ואחד (21) ימים לפני מועד הסגירה או השינוי האמורים, וזאת בין היתר באתר האינטרנט של בעל הרישיון ובהודעה על גבי יחידת הדואר.

ז. יחידות המצויות במתחמים סגורים תפעלנה בהתאם לקביעה של הנהלות המתחמים ובהתאם להוראות הרישיון.

34. אופן אספקת שירות

34.1 בעל הרישיון יספק את שירותיו ביחידת דואר ונקודת שירות ניידת באורח תקין וסדיר ובהתאם לרישיון, בשים לב, בין היתר, להיקף השירותים הניתנים על ידו ולמספר מקבלי השירות בכל יחידת דואר.

35. זמן המתנה ביחידת דואר מרכזית ונקודת שירות

35.1 הגדרות;

"**אירוע מיוחד**" - אירוע שאין להנהלת בעל הרישיון שליטה ויכולת השפעה עליו, לרבות שביתה, אירוע חירום שהוכרז על ידי גורמי הביטחון הרלבנטיים, נזקי טבע, או כל אירוע

אחר הגורם באופן ישיר שמספר ימי העבודה בתקופה הנמדדת קטן משישה ימי עבודה.

"התקופה הנמדדת" - מיום ראשון בכל חודש עד וכולל היום הארבעה עשרה בכל חודש או מיום החמישה עשרה בכל חודש עד היום האחרון בכל חודש.

"יחידות דואר" - יחידות דואר מרכזית או נקודת שירות בה מותקן מנת"מ או שבה קיימת חובה להתקנת מנת"מ על פי סעיף 36.1.

"חודש" - חודש קלאנדרי לפי לוח השנה הלועזי.

"ממוצע ארצי משוקלל" - סך כל זמן ההמתנה בתור הכולל בכל יחידות דואר בהן קיים מנת"מ חלקי סך כל כמות הלקוחות ששורתו בכל אותן יחידות הדואר.

"מנת"מ" - מערכת לניהול תורים.

35.2 משך זמן המתנה בתור ביחידות הדואר -

א. בכפוף לכל דין, בעל הרישיון רשאי לספק את שירותיו ביחידות דואר בסדר קדימות ואין הוא רשאי לסרב לתת את שירותיו כאמור למי שלא הזמין תור מראש;

לענין זה "סדר קדימות" – מתן שירותים בעדיפות למי שזכאי לפטור מתור על פי דין, לאחר מכן לקוחות שהזמינו תור ולאחר מכן ליתר הלקוחות¹.

ב. משך זמן ההמתנה הממוצע ב-90% מיחידות הדואר עבור לקוחות אשר קיבלו שירות ביחידת הדואר יעמוד על 10 דקות בחישוב ממוצע ארצי משוקלל לכל תקופה הנמדדת, בניכוי יום אחד בתקופה הנמדדת שבו נמדד ממוצע ארצי משוקלל של משך זמן ההמתנה הגבוה ביותר.

ג. יראו הפרה של הוראות סעיף 35.2(ב), רק אם בעל הרישיון לא עמד בתקן משך זמן המתנה בתור המפורט בסעיף 35.2(ב) לעיל, במשך שלוש תקופות נמדדות ברציפות.

ד. ראה המנהל כי ממוצע משך זמן המתנה בתור ביחידת דואר מרכזית או בנקודת שירות מסוימת לרבות יחידות דואר בהן לא מותקן מנת"מ או לא קיימת לגביהן חובה להתקנת מנת"מ על פי סעיף 36.2, עולה על התקן הקבוע בסעיף 35.2(ב) לעיל, רשאי המנהל לתת לבעל הרישיון הוראות פרטניות במטרה לצמצם את משך זמן ההמתנה הממוצע באותה יחידת הדואר.

ה. על אף האמור לעיל, רשאי המנהל במקרים של אירוע מיוחד לפטור את בעל הרישיון מהחובה לעמוד בתקן זמן המתנה כאמור בסעיף 35.2(ב) לעיל, ובלבד שבעל הרישיון מסר למנהל הודעה ובה בקשה מנומקת בכתב בסמוך לאחר קרות האירוע והמנהל לא הודיע לבעל הרישיון כי הוא מתנגד לבקשה.

35.3 פרסום לציבור -

א. בעל הרישיון יפרסם לציבור באתר האינטרנט שלו ובאופן ברור ובולט לעין, בתום חמישה ימי עבודה מתום כל רבעון, דוח שיכלול את כמות הלקוחות ששורתו בכל יחידות הדואר בכל אחת מן התקופות הנמדדות במהלך הרבעון, את משך זמן ההמתנה בחישוב ממוצע ארצי משוקלל כפי שנמדד בכל אחת מן התקופות הנמדדות במהלך הרבעון בהתאם לחישוב המפורט בסעיף 35.2(ב) לעיל.

ב. בעל הרישיון ימסור בתום חמישה ימי עבודה מתום כל רבעון, הודעה למנהל מינהל אודות הפרסום כאמור לעיל.

ג. הפרסום על פי סעיף זה יהיה במתכונת הבאה :

"רבעון : _____

תקופה נמדדת	כמות לקוחות ששורתו	משך זמן המתנה במוצק ארצי משוקלל
א 1.1-14.1		
ב 15.1-31.1		

משך זמן המתנה בתור ממוצע ארצי משוקלל ללקוחות חושב בעבור כל תקופה נמדדת
כמפורט : סך כל משך זמן ההמתנה הכולל של כלל הלקוחות ששורתו ב-90% מיחידות
הדואר חלקי סך כל כמות כלל הלקוחות ששורתו באותן 90% מיחידות דואר."

35.4 דיווחים -

א. בעל הרישיון ימסור למנהל את הדיווחים והדוחות הבאים במועדים ולתקופות כפי
שיפורט להלן :

1. דוח המפרט, בין היתר, לגבי כלל יחידות הדואר, לכל אחת מן התקופות
הנמדדות, את כמות הלקוחות שהזמינו תור מראש, סך כל הלקוחות, ממוצע
ארצי משוקלל של משך זמן ההמתנה הממוצע ללקוחות בהתאם לחישוב המפורט
בסעיף 35.2(ב) לעיל.

2. בעל הרישיון ימסור את הדיווח כאמור בתום שלושה ימי עבודה מתום כל תקופה
נמדדת.

3. דוח המפרט את כמות הפעולות שבוצעו בכל אחת ואחת מיחידות הדואר בהן לא
מותקן מנת"מ ו/או רישיון שהוחרגו בהתאם לסעיף 36.2. הפירוט יכלול את
כתובת היחידה, מספר היכר, מיקום היחידה, יום ותאריך, מספר הפעולות
שבוצעו באותו חודש ומספר שעות הפעילות של יחידת הדואר באותו חודש.

4. בעל הרישיון ימסור את הדיווח כאמור אחת לחודש בתום חמישה ימי עבודה
מתום החודש.

36 מערכת לניהול תורים ביחידת דואר מרכזית ונקודת שירות

36.1 בעל הרישיון יתקין מערכת לניהול תורים (להלן - "מנת"מ") בכל יחידות הדואר המרכזיות
ונקודות השירות, למעט בנקודות שירות שממוצע הפעולות החודשיות שבוצעו בהן בשנה
הקלנדרית הקודמת לא עלה על ממוצע של 3,000 פעולות בחודש.

36.2 על אף האמור בסעיף 36.1 לעיל, המנהל רשאי, ביוזמתו או לבקשת בעל הרישיון, לאחר
שהשתכנע כי נסיבות מיוחדות מצדיקות זאת, לאשר לבעל הרישיון שלא להתקין מנת"מ
בחלק מיחידות הדואר המרכזיות או נקודות השירות.

36.3 ראה המנהל כי ביחידת דואר מרכזית או נקודת שירות מסוימת בה לא קיים מנת"מ, נמדד
משך זמן המתנה בתור גבוה או כמות הפעולות ביחידה גדולה מכמות פעולות ממוצעת או
משיקולים של טובת הציבור רשאי הוא להורות לבעל הרישיון להתקין מנת"מ באותה יחידת
דואר מסוימת ויפרט את הנימוקים לכך.

36.4 בסוף ינואר כל שנה, בעל הרישיון ידווח למנהל על קיומם או אי קיומם של מנתמ"ים וכמות
האשנבים בכל יחידות הדואר ונקודות השירות.

37. מסירת חבילות ודברי דואר רשומים

37.1 החל מיום ח' בטבת תשפ"ג (1 בינואר 2023), בעל הרישיון יאפשר לנמענים של לפחות 85% מסך דברי הדואר הרשומים והחבילות, לבחור את יחידת הדואר ממנה יאספו את דבר הדואר הרשום או החבילה מבין כל יחידות הדואר וחלופות המסירה שמציע בעל הרישיון בכל הארץ.

37.2 בסוף ינואר כל שנה, ידווח בעל הרישיון למנהל על כמות דברי הדואר הרשומים והחבילות שנמסרו על ידו ועל אחוז דברי הדואר שנמסרו בהתאם לבחירת הנמען לפי סעיף 37.1.

38. פריסת תיבות דואר

38.1 בעל הרישיון יציב בסמוך לכל יחידת דואר מרכזית תיבת דואר בה יהיה ניתן להניח מכתב בארץ ומכתב לחו"ל למעט דברי דואר רשומים וחבילות לצורך משלוחם על ידי בעל הרישיון.

38.2 בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את הפריסה של תיבות הדואר ואת המועדים בהם בעל הרישיון מרוקן את תיבת הדואר לצורך משלוח דברי הדואר. הרשימה תעודכן על ידי בעל הרישיון בכל שינוי כאמור בסעיף 38.1 לעיל.

39. ניטור

39.1 בעל הרישיון ינטר באמצעות מערכת אלקטרונית או באמצעות מערכת מעקב אחרת את דברי הדואר (פנים-ארציים ובין-לאומיים) הנשלחים באמצעותו.

39.2 הניטור יתבצע מנקודת התחילה לנקודת הסיום, באמצעות אמצעי מעקב אלקטרוני או אמצעי מעקב אחר, אשר יוצמד לכל שק דואר.

בסעיף זה –

"נקודת התחילה" - המקום והמועד בו נמסר דבר הדואר לבעל הרישיון לראשונה. מבלי לגרוע מהאמור, עבור דבר דואר פנים-ארצי, נקודת התחילה תהיה בעת קבלתו באשנב או בעת איגודו לתוך שק דואר ואם דבר הדואר מבורקד – במקום ובמועד שהוצמד לו אמצעי מעקב; לעניין דבר דואר בינ"ל נכנס, נקודת התחילה תהיה מרכז המיון של החברה.

"נקודת הסיום" - עבור דבר דואר מבורקד - המקום והמועד בו נמסר דבר הדואר לנמען; עבור יתר דברי הדואר - המקום והמועד בו הגיע שק הדואר ליחידת הדואר האחראית על חלוקת דבר הדואר לנמען.

40. חובת סימון

- 40.1 בעל הרישיון יסמן את דברי הדואר שלגביהם ניתנים השירותים על ידו, וכן את יחידות הדואר וכלי הרכב המשמשים למתן השירותים, בסימון ברור לעין, שיאפשר לכלל הציבור את זיהויים כמועברים על ידו או כשייכים לו, לפי העניין. ואולם, בעל הרישיון הפועל עבור בעל רישיון, לא יחויב בסימון דברי הדואר המועברים על ידו בשביל בעל רישיון.
- 40.2 בעל הרישיון לא ימסור או לא יחלק דברי דואר שלא סומנו כנדרש בסעיף 40.1. ככל שבעל הרישיון פועל עבור בעל רישיון שלא סימן את דבר הדואר שלו לפי סעיף 52 לחוק, יחזירם לאותו בעל רישיון.
- 40.3 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר הסימון הנדרש לפי סעיף 40.1, אם מצא כי הסימון שביצע בעל הרישיון אינו מספק לצורך הזיהוי הנדרש, זאת לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

41. סקר מדידה

- 41.1 בעל הרישיון יעביר למנהל במהלך הרבעון הראשון בכל שנה קלנדרית, תוצאות סקר המודד באמצעות מדגם מייצג את משך העברת דבר דואר רגיל בארץ, שנערך במהלך השנה הקלנדרית שחלפה למועד העברת הסקר.
- 41.2 סקר לפי סעיף 41.1 יבוצע באמצעות גורם חיצוני בלתי תלוי בבעל הרישיון וממצאיו יועברו למנהל לא יאוחר משבוע מיום הגשתם לבעל הרישיון.
- 41.3 המנהל רשאי לתת הוראות בדבר מתכונת המדגם לפי סעיף 41.1 לאחר שנתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע את טענותיו.

42. מוקד טלפוני לטיפול בפניות ותלונות ציבור

- 42.1 בלי לגרוע מהוראות סעיף 45, לא יאוחר מ-6 חודשים לאחר מועד התחילה, בעל הרישיון יפעיל מוקד טלפוני אנושי לצורך קבלת פניות ותלונות ציבור בנוגע לשירותיו למעט השירותים הכספיים², בין היתר לצורך מתן מידע, בירור תלונות ותקלות (להלן – **המוקד הטלפוני**).
- 42.2 המוקד הטלפוני יפעל בהיקף של 45 שעות שבועיות לכל הפחות. בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו את ימי ושעות פעילות המוקד הטלפוני, דרכי הפניה למוקד הטלפוני, פירוט השירותים הניתנים על ידי המוקד הטלפוני, וכן פירוט האמצעים החלופיים לקבלת שירות אנושי באמצעים מקוונים; על אף האמור, בעל הרישיון רשאי להפחית את שעות הפעילות השבועיות של המוקד הטלפוני ב-8 שעות בשבוע עבור כל יום שבתון שחל בו וב-5 שעות בשבוע עבור כל ערב חג שחל בו; לעניין זה "ערב חג" ו"יום שבתון" - כהגדרתם בסעיף 33.10¹.
- 42.3 משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני לצורך מתן מידע, בירור תלונות ותקלות כאמור בסעיף 42.1, יהיה כמפורט להלן:
- א. שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה למענה אנושי העולה על שש דקות מתחילת כל שיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בכל חודש קלנדרי ובכל שעות פעילות המוקד.
- ב. בשיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת כל שיחה, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת כל שיחה, בחודש קלנדרי, בכל

² מוקד טלפוני בעניין השירותים הכספיים מופעל בהתאם להוראות ניהול תקין שקבע המפקח בהתאם לסעיף 88 לחוק.

שעות פעילות המוקד הטלפוני.

ג. חישוב משך הזמן עד תחילת כל שיחה יעשה החל מהרגע בו סיים הלקוח את השימוש בנתב הממוחשב (IVR) ועד שקיבל מענה אנושי מתאים לטיפול בפניה שבגינה פניה למוקד הטלפוני.

ד. במקרה ובו משך ההמתנה צפוי לעלות על שלוש דקות, יודיע בעל הרישיון ללקוח בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמשיך להמתין לקבלת מענה אנושי. הלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה אלא אם בחר בכך.

ה. בחר הלקוח להמתין למענה אנושי, יודיע בעל הרישיון ללקוח בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת משך זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע ללקוח כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות של השארת הודעה.

ו. בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה לפי סעיף קטן (ד), לרבות תיעוד תאריך השיחה, זמן תחילת ההמתנה והזמן בו הלקוח סיים את השארת ההודעה.

ז. בעל הרישיון ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שנותקה על ידי הלקוח מבלי שקיבל מענה אנושי (בסעיף זה - "שיחות ננטשות"), לרבות תיעוד תאריך השיחה מן תחילת ההמתנה והזמן בו הלקוח ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי. בתום כל שלושה ימי עבודה מתום כל חודש קלנדרי ימסור בעל הרישיון למנהל דוח בדבר שיעור השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בחודש קלנדרי, בהן זמן ההמתנה עלה על שש דקות מתחילת השיחה, משך זמן ההמתנה הממוצע של השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בהן זמן ההמתנה עלה על שש דקות מתחילת השיחה וכמות השיחות בהן בוצע מעבר לשירות השארת הודעה ויציין את זמן ההמתנה המקסימלי שבין זמן תחילת ההמתנה לזמן בו הלקוח סיים השארת הודעה וכן את כמות השיחות הננטשות מכלל השיחות באותו חודש קלנדרי ויציין את זמן ההמתנה המקסימלי שבין זמן תחילת ההמתנה לזמן בו הלקוח ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי.

ח. הוראת סעיף 42 לא יחולו במקרי תקלה מערכתית כללית, שאינה מאפשרת את קיום הוראה זו, ובלבד שבעת פניית הלקוח למוקד הטלפוני לקבלת מענה אנושי, יודיע בעל הרישיון, ככל שביכולתו, כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שידוע לו.

43. שירותי מידע לציבור

43.1 בעל הרישיון יעמיד לעיון הציבור, באופן מקוון באתר האינטרנט שלו, מידע עדכני בהתאם להוראות הרישיון ובין היתר מידע עדכני אודות שירותי בעל הרישיון, תיאור השירותים והתשלום בעדם, לפי החלוקה הבאה:

א. שירותי דואר בסיסיים;

ב. שירותי דואר שאינם בסיסיים;

ג. שירותים שאינם שירותי דואר: שירותי הפצת מידע, שירותי הדפסת דבר דואר ושירותים חדשים;

ד. שירותים כספיים בסיסיים;

ה. שירותים כספיים שאינם בסיסיים;

ו. שירותי עזר לשירותים הכספיים.

43.2 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 33.8, בעל הרישיון יעמיד לעיון הציבור באופן מקוון באתר האינטרנט שלו את רשימת יחידות הדואר, כתובתן ושעות פעילותן.

43.3 המנהל רשאי להורות לבעל הרישיון בדבר האופן והמתכונת לפרסום המידע כאמור לאחר שנתן לו הזדמנות להשמיע טענותיו.

44. נציב תלונות

- 44.1 בעל הרישיון ימנה נציב תלונות שתפקידו יהיה, בין היתר, לברר תלונות מאת הציבור, בנוגע לשירותי בעל הרישיון ולאופן פעילותו.
- 44.2 נציב התלונות יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת בעל הרישיון. בהתאם למדיניות יקבע נציב התלונות נוהל לבירור תלונות מן הציבור לרבות לוחות הזמנים המרביים לסיום טיפול ופרסום ממצאי התלונות לציבור.
- 44.3 בעל הרישיון יעניק לנציב התלונות את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו לרבות מתן סמכויות גישה לכל מידע רלוונטי לצורך בירור התלונות.
- 44.4 בעל הרישיון יודיע לכלל הציבור באופן מקוון באתר האינטרנט שלו על אפשרות של הגשת תלונה לנציב התלונות על סמכויותיו ופרסם את הנוהל לבירור תלונות מן הציבור וכן ממצאי תלונות הציבור. הודעה כאמור תפורסם באופן בולט באתר האינטרנט של בעל הרישיון.
- 44.5 בסוף פברואר כל שנה, נציב התלונות ימסור, דוח שנתי מפורט למנהל בדבר כמות התלונות שהתקבלו אצלו, נושאי התלונות והאם נמצא כי התלונה מוצדקת או לא מוצדקת והפעולות שנקטה ההנהלה על מנת למנוע הישנות המקרים. הדוח יפורסם באתר האינטרנט של בעל הרישיון.

45. מוקד דיווח על שיבושים ותקלות באספקת שירותי בעל הרישיון ותלונות ציבור

- 45.1 בעל הרישיון יקיים שירות קבוע, לטיפול בפניות ותלונות הציבור לעניין שיבושים בקבלת שירותיו, ללא תשלום בעבור הטיפול, ולשם כך יפעיל מוקד מאויש לקבלת הודעות ותלונות כאמור (להלן - "המוקד"), לרבות באמצעות מענה טלפוני ואמצעים מקוונים.
- 45.2 התקבלה במוקד תלונה על שיבוש שגרם להפסקת שירות או לפגיעה של ממש באיכות השירות, יפעל בעל הרישיון לאיתור השיבוש ונקיטת צעדים לתיקונו.
- 45.3 התקבלה במוקד תלונה על שיבוש במתן שירות ללקוח יבדוק בעל הרישיון את התלונה וישיב לפונה בפרק זמן סביר.
- 45.4 בסוף פברואר כל שנה, בעל הרישיון ימסור דוח שנתי מפורט למנהל בדבר כמות התלונות שהתקבלו אצלו, נושאי התלונות והאם נמצא כי התלונה מוצדקת או לא מוצדקת והפעולות שנקט בעל הרישיון או בכוותו לנקוט על מנת למנוע הישנות הפניות והתלונות.
- 45.5 על פניות שהתקבלו במוקד באמצעות מענה טלפוני יחולו הוראות סעיף 42.

46. הגנה על הפרטיות

- 46.1 בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981³, או הוראות כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בעל הרישיון או מי מטעמו, רשאי לפתוח, לעכב או להשהות דבר דואר ללא סמכות כדין.
- 46.2 אין באמור בסעיף 46.1, כדי לאסור על בעל הרישיון או מי מטעמו לפתוח, לעכב או להשהות דבר דואר, בדרך שנקבעה בכללים, מחמת אחת מאלה:
- א. העדר מען נכון;
- ב. הנמען נפטר או אי אפשר למצאו;
- ג. הנמען סירב לקבל את דבר הדואר או לא שילם את דמי הדואר בעדו;
- ד. דבר הדואר מכיל פריטים שהעברתם בדואר אסורה לפי החוק, האמנה וההסכמים

³ ס"ח התשמ"א, עמ' 128; התש"ס, עמ' 304.

של איגוד הדואר העולמי או לפי הכללים;

ה. קיים חשש סביר כי נעברה עבירה לגבי דבר הדואר או באמצעותו לפי החוק או לפי כל דין אחר;

ו. הדבר דרוש לשם מימוש אחריות בעל הרישיון וסמכויות כוחות הביטחון לפי סעיף 50.2 ו-51.5, או של רשות מוסמכת אחרת לפי כל דין או לפי צו שיפוטי;

ז. התקבלה הוראה בכתב לעניין דבר דואר מסויים, מאת מקבל השירות אשר שלח את דבר הדואר.

46.3 דבר דואר שנפתח, עוכב או הושהה כאמור בסעיף 46.2, ינהג בו בעל הרישיון או מי מטעמו בהתאם לאמור בכללים.

פרק יא' - מתן שירותי תשתית

47. הגדרות

בפרק זה -

"**שירותי תשתית**" - שירותים המבוססים על השימוש בתשתית בעל הרישיון, לרבות מתן גישה לבעל רישיון למרכז חלוקה או לתא חלוקה ובכלל כד לתא שכור.

48. שירותי תשתית לבעל רישיון אחר

48.1 הורה השר לבעל הרישיון לתת שירותי תשתית לבעל רישיון אחר, בהתאם לסמכותו לפי סעיף 5ב לחוק יפעל בעל הרישיון בשיתוף פעולה מלא ובהתאם להוראות השר ובמועד שנקבע לכך בדבר אופן מתן השירותים או הגישה וההסדרים לביצועם. בעל הרישיון יספק את שירותי התשתית לבעל רישיון אחר באורח תקין וסדיר, בתנאים שווים ובאופן שאין בו כדי לפגוע בתחרות בתחום הדואר ולא לעכב בכל דרך שהיא את מתן שירותי התשתית כאמור.

48.2 מבלי לגרוע מהוראת השר לפי סעיף 5ב לחוק בעל הרישיון יעמיד לרשות כל בעל רישיון מידע חיוני הנדרש לו לשם שימוש בתשתיותיו, לרבות רשימת המיקודים והכתובות המשויכים למרכזי החלוקה, מקומו של כל מרכז חלוקה ומספר תאי החלוקה בו; המידע האמור יימסר בכפוף לכל דין ובכלל כך חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999.

48.3 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 48.2 או מהוראת השר לפי סעיף 5ב לחוק, בעל הרישיון ובעל רישיון אחר יגיעו להסכמה בדבר היקף המידע החיוני הנדרש כאמור, ובאין הסכמה - יקבע השר הוראות בעניין זה.

48.4 בעל הרישיון יעביר למנהל, על פי דרישתו, העתק מכל הסכם בינו לבין בעל רישיון בעניין מתן שירותי תשתית.

49. שירות חלוקת דבר דואר למרכז חלוקה עבור לקוח עסקי

49.1 בעל הרישיון יתן שירות חלוקת דבר דואר למרכז חלוקה עבור לקוח עסקי בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק ולתקנות התשלומים.

49.2 בעל הרישיון יתן את השירותים לפי סעיף זה בהתאם לתקני איכות ושירות הקבועים בפרט 1.1 בנספח ב' או בתקני איכות ושירות מיטיבים בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק.

49.3 מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה ומתקנות התשלומים, ביישוב בו קיים מיקוד אחד ומספר מרכזי חלוקה, בעל הרישיון יתן את השירות לפי סעיף זה, לכל לקוח עסקי המביא את דברי הדואר המיועדים לחלוקה בכל מרכזי החלוקה באותו ישוב, באוגד אחד לפי המיקוד המשוך להם.

פרק י"ב - הפעלת תשתיות בעל הרישיון במצב חירום **והסדרים בתחום הביטחון**

50. הפעלת תשתיות בעל הרישיון בשעת חירום

50.1 בפרק זה -

"שעת חירום" - אחד מאלה:

- (1) מצב מיוחד בעורף;
- (2) תקופת הפעלת מערך מל"ח;
- (3) מצב חירום, אף טרם הוכרז על מצב מיוחד בעורף או הוחלט על תקופת הפעלת מערך מל"ח, בו נוכח השר כי מתקיימות נסיבות מיוחדות המחייבות מתן הוראות לפי סעיף זה.

"מצב חירום" - כמשמעותו בסעיף 39 לחוק יסוד: הממשלה.⁴

"מצב מיוחד בעורף" - כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951.⁵

"תקופת הפעלת מערך מל"ח" - תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום, בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום 6 ביולי 1986 והחלטת הממשלה מס' 1080 מיום 13 בפברואר 2000, וכל החלטת ממשלה אחרת.

50.2 (א) בשעת חירום רשאי השר, או המנהל באישור השר, להורות לבעל הרישיון לנקוט בצעדים הדרושים להבטחת ביטחון המדינה, בטחון הציבור או הדרושים לאספקת שירותים חיוניים לציבור, לרבות הוראות בדבר:

- (1) אופן הפעלת תשתיות בעל הרישיון ואספקת השירותים על ידו, לרבות מתן שירותים נוספים על אלה הניתנים על ידי בעל הרישיון, ואשר בנסיבות הזמן יש צורך לתיתם לרווחת הציבור באמצעות תשתיות בעל הרישיון;
- (2) עיכוב או הגבלה זמנית של שירותי בעל הרישיון.

(ב) בטרם מתן הוראה לפי סעיף קטן (א), תינתן לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו, וזאת ככל שהדבר ניתן בנסיבות העניין, ובהתחשב במהותו, היקפו וחומרתו של האירוע המחייב מתן הוראות כאמור.

(ג) בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יפעל בעל הרישיון על פי ההוראות וההודעות של המוסמכים לכך על פי כל דין, לרבות הממשלה, השר והמנהל.

בעל הרישיון יודיע בכתב למנהל את שם נציגו המוסמך לקבלת הוראות והודעות בכל עת, עשרים וארבע (24) שעות ביממה, בכל הנוגע לשעת חירום; לנציג ייקבעו סגן ראשון וסגן שני שימלאו את מקומו של הנציג בעת העדרו.

50.3 בעל הרישיון יודיע בכתב למנהל על כל חריגה מתנאי הרישיון או פגיעה ביכולת לספק שירות במצב חירום.

50.4 בעל הרישיון יקיים את תשתיותיו באופן שיאפשר לצמצם את פעילותו לפי אלה:

- א. אזור גיאוגרפי;
- ב. סוגי שירותים;
- ג. רמת שירותים.

50.5 המנהל רשאי לקבוע נוהל מפורט המסדיר את פעילות בעל הרישיון בשעת חירום, אותו

⁴ ס"ח התשנ"ב, עמ' 214; התשס"א, עמ' 158.

⁵ ס"ח התשי"א, עמ' 78; התשס"א, עמ' 333.

ימציא לבעל הרישיון, לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות להשמיע טענותיו, ובעל הרישיון ימלא הוראות נוהל זה באופן קפדני.

51. הוראות ביטחון

51.1 בעל הרישיון ימנה ממונה ביטחון בהתאם להוראות חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998⁶ (להלן - "**החוק להסדרת הביטחון**"), וימלא בקפדנות אחר הוראות האבטחה כפי שיינתנו מעת לעת על ידי הקצין המוסמך, כקבוע בחוק להסדרת הביטחון, בהחלטות הממשלה הרלבנטיות כפי שיינתנו מעת לעת ובנספח ג' לרישיון, לרבות השגת המשאבים הדרושים לביצוע פעולות האבטחה, כולל גיוס כוח אדם, הכשרתו, שמירת כשירותו ורכש אמצעים טכנולוגיים.

51.2 בעל הרישיון יקבע הוראות מתאימות בתקנון בעל הרישיון, לרבות במסמך מקביל בתאגיד אחר, באופן שיבטיח כי רוב מחברי הדירקטוריון וכן בעלי התפקידים ונושאי המשרה המנויים בנספח ג' לרישיון, לא יתמנו ולא יכהנו בתפקיד בבעל הרישיון, אלא אם יעמדו בתנאים אלה:

א. הם אזרחי ישראל ותושבים בה;

ב. ניתן להם אישור בטחוני, מטעם שירות הביטחון הכללי, לפיו אין מניעה לכהונה או לתפקיד כאמור.

51.3 בעל הרישיון יפעל לשמירת סודיות פעילותם של כוחות הביטחון, וינהג לפי הנחיות הביטחון של כוחות הביטחון, לרבות בעניין סיווג בטחוני מתאים לנושאי משרה ובעלי תפקידים בבעל הרישיון ומידור ידיעות באשר לפעילות הנוגעת לכוחות הביטחון.

51.4 בעל הרישיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על תשתיותיו, ובסיסי המידע המשמשים למתן שירותיו, מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים, ובין היתר על פי ההוראות המפורטות בנספח ג' לרישיון.

51.5 בעל הרישיון יאפשר לכוחות הביטחון, שהודיע עליהם המנהל בכתב, לממש, בכפוף לכל דין, את סמכויותיהם ביחס לכל שירותי בעל הרישיון, ויהיה אחראי לקיומן, תקינותן והתאמתן של תשתיות בעל הרישיון הדרושות לשם מימוש היכולות לביצוע האמור, הכל בתיאום עם כוחות הביטחון כאמור וכמפורט בנספח ד'.

⁶ ס"ח התשנ"ח, עמ' 348; התשס"ה, עמ' 204.

פרק י"ג - הפסקה או ביטול של שירות

52. הגדרות

52.1 בפרק זה -

- **"ביטול שירות"** - הפסקה מוחלטת של אספקת שירותי דואר או שירותים כספיים לכלל מקבלי השירות או לחלק מהם;
- **"הפסקת שירות"** - הפסקה זמנית של אספקת שירותי דואר או שירותים כספיים לכלל מקבלי השירות או לחלק מהם.

53. איסור הפסקה או ביטול של שירות

- 53.1 בעל הרישיון אינו רשאי להפסיק שירות או לבטל שירות שהוא שירות מרשימת שירותי הדואר הבסיסיים או השירותים הכספיים הבסיסיים או שירות שהשר הורה לבעל הרישיון לתת לפי הוראות סעיף 55 לחוק ופרק י"א לרישיון, אלא אם כן נתקיים האמור בפרק זה, או האמור בפרק י"ב לעניין הגבלת שירות בשעת חירום או בהתקיים הנסיבות המפורטות בסעיף 54.3. בעל הרישיון ימסור הודעה על הפסקה או ביטול שירות לפי סעיף זה למנהל ויפרט את הנימוקים והנסיבות שמחייבות הפסקת השירות או ביטולו.

54. ביטול או הפסקת שירות

- 54.1 בעל הרישיון רשאי לבטל או להפסיק שירות ובלבד שאינו שירות דואר בסיסי או שירות כספי בסיסי או שירות שהשר הורה לבעל הרישיון לתת לפי הוראות סעיף 55 לחוק ופרק י"א לרישיון.
- 54.2 הודעה בדבר ביטול או הפסקת שירות כאמור תשלח למנהל ותפורסם בידי בעל הרישיון באופן מקוון באתר האינטרנט שלו, לכל הפחות 14 יום לפני ביטול השירות.
- 54.3 על אף האמור בסעיף 54.2, נדרשת הפסקת שירות באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומיידיות, או בנסיבות אחרות המחייבות זאת, יודיע על כך בעל הרישיון למנהל לאחר שנודע לבעל הרישיון על כך ויפרסם הודעה לציבור.

פרק י"ד - תשלומים בעד שירותי בעל הרישיון

55. תשלומים הקבועים לפי החוק

55.1 נקבע לשירות משירותי בעל הרישיון תשלום, לרבות תשלום מירבי או מזערי לפי החוק, יציע בעל הרישיון את השירות בהתאם לתשלום האמור.

56. תשלומים שאינם קבועים לפי החוק

56.1 בעל הרישיון ידרוש תשלום סביר בעד שירות דואר שהוא נותן, ובכלל זה שירות דואר הכלול במקבץ שירותים או במקבץ שירותי דואר כהגדרתם בסעיף 37(ח) לחוק, והכול בכפוף להוראות סעיף 37 לחוק.

56.2 התשלום שידרוש בעל הרישיון בעבור שירות דואר בסיסי או שירות כספי בסיסי ללקוח פרטי יהיה תשלום אחיד, ללא תלות במיקום הגאוגרפי של השולח או של הנמען, ללא תלות האם הדואר מחולק לנמען בתיבת מכתבים או בתא חלוקה במרכז חלוקה.

56.3 בסוף ינואר כל שנה ידווח בעל הרישיון למנהל על התשלומים בעד כל שירותיו.

57. פרסום תשלומים

57.1 בעל הרישיון יעמיד לרשות הציבור, באופן מקוון באתר האינטרנט שלו, ובאמצעות המוקד הטלפוני, מידע מלא ומפורט, בדבר התשלומים העדכניים לכל שירותיו, ואת אמות המידה להנחות ככל שנקבעו לפי סעיף 1א37 לחוק.

57.2 בלי לגרוע מהוראות סעיפים 11 ו-88כג לחוק, בעל הרישיון ימציא למנהל לפי דרישתו פירוט התשלומים הנהוגים אצלו וכל שינוי בהם.

פרק ט"ז - ביטוח

58. הגדרות

58.1 בפרק זה:

"שימוש ברישיון" - פיתוח תשתיות בעל הרישיון, קיומן, תחזוקתן, עדכון או הפעלתן, בין בידי בעל הרישיון ובין באמצעות אחר מטעמו, לרבות עובדיו, קבלניו, שלוחיו או נציגיו.

59. אחריות בעל הרישיון

59.1 בעל הרישיון ישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהשימוש ברישיון או עקב השימוש בו.

59.2 בעשותו שימוש ברישיון, ינקוט בעל הרישיון בכל האמצעים הסבירים למניעת נזק או אובדן לגופו של אדם או לרכושו, ואם נגרם נזק או אובדן כאמור כתוצאה מן השימוש ברישיון, יתקן בעל הרישיון את הנזק על חשבונו ויפצה את הניזוק, הכל בכפוף לכל דין.

59.3 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי להטיל על בעל הרישיון אחריות מעבר לאחריות הנזיקית הקבועה בחוק, בדיני הנזיקין או בכל דין אחר, או להפחית ממנה.

60. עשיית חוזה ביטוח

60.1 בעל הרישיון יעשה על חשבונו חוזה ביטוח עם מבטח מורשה בישראל לפי התנאים הקבועים בסעיף 61 וימציא עותק ממנו למנהל תוך תשעים (90) ימים ממועד מתן הרישיון; נוסח חוזה הביטוח יצורף כנספח ו' לרישיון.

60.2 בעל הרישיון ישפה את המדינה בשל כל חבות כספית, שהיא תחוייב בה על פי דין כלפי צד שלישי, כתוצאה מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו, ויכלול את המדינה בביטוח אחריות, כמשמעותו בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981⁷ הקובע, בין היתר, כי המבטח מוותר על זכות החזרה כלפי המדינה.

60.3 בעל הרישיון יבטח את עצמו ואת עובדיו, וכן יחייב קבלן העובד עבורו או מטעמו לדאוג לכיסוי ביטוחי, מפני כל חבות כספית שבעל הרישיון עלול לחוב בה לפי כל דין בשל נזק שנגרם לגופו של אדם או לרכושו, כתוצאה מן השימוש ברישיון או עקב השימוש בו, ומפני כל אובדן או נזק שייגרמו לתשתיות בעל הרישיון.⁸

60.4 בעל הרישיון ימסור למנהל חוות דעת, מאת יועץ ביטוח מטעמו של המבטח, המאשר כי חוזה הביטוח מכסה את כל הנדרש לפי סעיפים 60 ו-61, ללא כל התניה; לחוות הדעת האמורה יצרף בעל הרישיון העתק מחוזה ביטוח ונספחיו; המסמכים האמורים ימסרו למנהל במועד בו המציא בעל הרישיון עותק מחוזה הביטוח לפי סעיף 60.1.

60.5 אין באמור בפרק זה כדי לגרוע מהוראות התקנות לפי סעיף 88(א)(2) לחוק.

61. תנאים לעניין הביטוח

61.1 חוזה הביטוח יקבע את תקופת הביטוח ויהיה נתון להארכה, אלא אם כן בוטל כאמור בסעיף 61.6.

61.2 בעל הרישיון יציג למנהל, לפי דרישתו, אישור מאת המבטח כי חוזה הביטוח תקף, כי אין

⁷ ס"ח התשמ"א, עמ' 94, התשס"א, עמ' 207.

⁸ הוראות לעניין הטלת חובת ביטוח לשם כיסוי נזקים העלולים להיגרם כתוצאה מפעילות בעל הרישיון בנותנו את השירותים הכספיים ייקבעו בתקנות בהתאם לסמכות הקבועה בסעיף 88(א)(2) לחוק.

פיגורים בתשלומי בעל הרישיון בעד פרמיות ביטוח וכי אין הודעות תלויות ועומדות בדבר ביטול, התליה, הגבלה, תיקון או סיום תוקפו של חוזה הביטוח.

61.3 בחוזה הביטוח ייקבע תנאי לפיו בכל מקרה בו מבקש המבטח לבטל את חוזה הביטוח, עליו להודיע על כך, מראש, למנהל ולבעל הרישיון וזאת, לא פחות משישים (60) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל (להלן - "הודעת ביטול").

61.4 קיבל בעל הרישיון הודעת ביטול, יפעל בעל הרישיון מיד לשם סילוק עילת הביטול, או יפעל מיידית לשם השגת חוזה ביטוח חלופי כאמור בסעיף 61.6, וכן יודיע בכתב למנהל על הפעולות שנקט לשם כך; הייתה עילת הביטול אי תשלום פרמיות ביטוח בידי בעל הרישיון, רשאי המנהל לשלם את פרמיות הביטוח במקום בעל הרישיון, ורשאי הוא לחלט את הערבות הבנקאית או כל חלק ממנה לשם כיסוי סכומים שהוציא בשל כך וזאת, מבלי לגרוע מזכותו לגבותם בכל דרך אחרת.

61.5 ביקש בעל הרישיון לבטל את חוזה הביטוח, יודיע בכתב על כך למנהל לפחות ארבעים וחמישה (45) ימים לפני שהוא מתכוון לבטל את החוזה בפועל.

61.6 הסכים בעל הרישיון לביטול חוזה הביטוח בידי המבטח או שביקש בעצמו לבטל את חוזה הביטוח, יתקשר בעל הרישיון בחוזה ביטוח חלופי עם מבטח מורשה בישראל באופן שכניסת חוזה הביטוח החלופי לתוקף תהיה בו-זמנית עם פקיעת תוקפו של החוזה הקודם; חוזה הביטוח החדש יימסר למנהל, יחד עם חוות דעת כאמור בסעיף 60.4, תוך שבעה (7) ימים ממועד חתימת חוזה הביטוח ויחולו עליו הוראות פרק זה.

פרק י"ז - ערבות למילוי תנאי הרישיון

62. הערבות ומטרתה

- 62.1 (א) בעל הרישיון ימציא למנהל, ערבות בנקאית בלתי מותנית, בשקלים חדשים, שניתנה על ידי בנק בישראל לטובת מדינת ישראל, להבטחת מילוי תנאי הרישיון, בנוסח המצורף כנספח ה'1, (להלן - "ערבות"), וכן כתב התחייבות להארכת הערבות, בנוסח המצורף כנספח ה'2 ;
- (ב) המנהל רשאי, בנסיבות מיוחדות ומנימוקים שירשמו, לאשר לבעל הרישיון לפצל את הערבות לשתי ערבויות משני תאגידים בנקאיים שונים בישראל, באופן שסך כל סכומי הערבויות יהיה בגובה סכום הערבות הכולל הקבוע בסעיף 62.2. הערבויות יהיו בנוסח המצורף כנספח ה'1 בשינויים המחוייבים.
- (ג) פוצלה הערבות כאמור בסעיף קטן (ב), ימציא בעל הרישיון כתב התחייבות להארכת כל אחת מן הערבויות בנוסח המצורף כנספח ה'2 בשינויים המחוייבים.
- 62.2 סכום הערבות יהא על סך של 4,550,000 ש"ח בכפוף להוראת סעיף 66.2.
- 62.3 סכום הערבות יהיה צמוד לשיעור שינוי מדד המחירים לצרכן הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע ביום 1 בינואר של השנה הקודמת.
- 62.4 הערבות תשמש להבטחת קיום תנאי הרישיון בידי בעל הרישיון, ולהבטחת תשלום עיצומים כספיים על פי החוק, וכן לפיצוי ולשיפוי המדינה על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שיגרמו לה - במישרין או בעקיפין - כתוצאה או עקב אי מילוי תנאי הרישיון, כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או כתוצאה או עקב ביטול הרישיון, הגבלתו או התלייתו.
- 62.5 לעניין חילוט הערבות בסעיפים 63 ו-64, "הערבות" - כולה או מקצתה.

63. חילוט הערבות

- 63.1 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 64, רשאי המנהל לחלט את הערבות, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:
- א. בעל הרישיון הפר תנאי מהותי ברישיון ;
- ב. בעל הרישיון לא מילא את מחויבויותיו לעניין קיום חוזה הביטוח, כמפורט בפרק ט"ז ;
- ג. הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי בגין נזק שנגרם בשל הפרת תנאי ברישיון, בשל ביצוע לקוי של הרישיון או בשל ביטול הרישיון וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור ; חילוט הערבות לשם כיסוי סכום תביעה כאמור יעשה רק לאחר שפסק הדין באותה תביעה הפך חלוט ; הודעה בדבר תביעה כאמור תימסר לבעל הרישיון מייד לאחר קבלתה ;
- ד. נגרמו למדינה הוצאות או נזקים עקב ביטול הרישיון ;
- ה. הוטל על בעל הרישיון עיצום כספי, אשר לא שולם על ידי בעל הרישיון במועדו ;
- ו. בעל הרישיון לא מילא אחר הוראות הרישיון לעניין הערבות.

64. אופן חילוט הערבות

- 64.1 המנהל רשאי לחלט את הערבות, ובלבד שהתרה בבעל הרישיון כי אם תוך תקופה שקבע לא יתקן בעל הרישיון את המעשה או המחדל נושא ההתראה, תחולט הערבות.
- 64.2 חולטה הערבות, ימציא בעל הרישיון ערבות חדשה, או ישלים את יתרתה עד לסכום הערבות

המקורי כאמור בסעיף 62.2, מיד עם קבלת דרישת המנהל.

64.3 על החלטת המנהל לחלט את הערבות רשאי בעל הרישיון לערער בפני השר תוך חמישה-עשר (15) ימים מיום שהובאה לידיעתו החלטת המנהל. הוגש ערר, יעוכב חילוט הערבות עד להחלטת השר בערר.

65. תוקף הערבות

65.1 הערבות תחודש מעת לעת ותהיה בתוקף כל עוד הרישיון תקף, וכן במקרה של ביטול הרישיון, למשך שנתיים מיום תום תוקפו של הרישיון או עד שסילק בעל הרישיון, להנחת דעתו של המנהל, את כל חיוביו לפי הרישיון לפי המאוחר מבין אלה.

65.2 ראה המנהל כי בעל הרישיון לא סילק את כל חיוביו לפי הרישיון, וזאת תוך שישים (60) ימים לפני תום תוקף הערבות, רשאי המנהל לדרוש מבעל הרישיון להאריך את תוקף הערבות או להמציא ערבות חדשה, וזאת לתקופה שקבע המנהל, והוראות פרק זה יחולו גם על הערבות החדשה.

65.3 ראה המנהל, להנחת דעתו, כי בעל הרישיון סילק את כל חיוביו לפי הרישיון, רשאי הוא ליתן הסכמתו לביטול תוקף הערבות לפני המועד האמור בסעיף קטן 65.1.

66. שמירת סעדים

66.1 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן הסמכות לבטל את הרישיון, להגבילו או להתלותו.

66.2 אין בסכום הערבות כדי להגביל את היקף אחריותו של בעל הרישיון כלפי המדינה לתשלום מלוא הנזקים שנגרמו לה ואשר חובת תשלומם חלה עליו לפי הרישיון או לפי כל דין.

66.3 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מן האפשרות לתבוע מאת בעל הרישיון בכל דרך אחרת תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי הרישיון או להשתמש בסעדים אחרים, על פי כל דין.

פרק י"ח – דיווח ותיקון ליקויים

67. הגשת דוחות

- 67.1 בעל הרישיון יגיש למנהל או למפקח, לפי העניין, את הדוחות המפורטים בתקנות הפיקוח והמחוייבים לפי הוראות החוק והרישיון, במתכונת ובמועדים שנקבעו.
- 67.2 כל דוח ישקף את העובדות הנכונות הנוגעות לעניין נושא הדוח, כשהן מעודכנות לתקופה אליה מתייחס הדוח.
- 67.3 כל דוח יישא תאריך וייחתם בידי בעל הרישיון; הדוח יוגש במתכונת שורה עליה המנהל, המפקח או פקח, לרבות לעניין תכולת הדוח, מבנהו ואופן הגשתו. לא נקבעה מתכונת הגשת הדוח, יוגש הדוח באמצעות דואר אלקטרוני.
- 67.4 המנהל, המפקח או פקח רשאי לדרוש מבעל הרישיון לערוך מחדש דוח שהגיש או להשלימו, לרבות, אם מצא כי חסרים בו פרטים נחוצים או פרטים אשר לדעת המנהל, המפקח או הפקח היה על בעל הרישיון לכלול בדוח.
- 67.5 בעל הרישיון יגיש למנהל או למפקח עד ליום 31 במאי מדי שנה דיווח על תוצאות הפעילות שלו בשנה הקלנדארית שקדמה למועד הדיווח ובין היתר תוצאות הפעילויות של בעל הרישיון בכל אחד מהמגזרים הבאים: שירותי דואר פנים ארצי בתחום המוסדר, שירותי דואר למרכזי חלוקה, שירותי דואר בינלאומי יוצא, שירותי דואר בינלאומי נכנס, שירותי דואר שניתנו על ידי בעל הרישיון מכוח אמנת הדואר הבינלאומית, שירותים כספיים ושירותים אחרים (להלן - "תחומי עיסוק"). הדיווחים לפי סעיף זה יכללו את פירוט ההכנסות והכמויות מכל תחום עיסוק תוך פירוט הוצאות ישירות המזוהות עם כל תחום עיסוק לפי סוגיהן ובצירוף הוצאות מועמסות על כל תחום עיסוק על פי סוגיהן באופן שישקף את הרווח או ההפסד מכל תחום עיסוק.

68. הודעה על ליקוי

- 68.1 מצא המנהל, המפקח או פקח פגמים או ליקויים בפעולותיו של בעל הרישיון, יודיע לו על כך בכתב.
- 68.2 קיבל בעל הרישיון הודעה כאמור, ימסור למנהל, למפקח או לפקח לפי העניין בכתב, תוך שלושים (30) ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתו ובה פירוט האמצעים שנקט לתיקון הפגמים.

69. שמירת סודיות

- 69.1 בכפוף להוראות סעיפים 88כא ו-91 לחוק, המנהל, המפקח ופקח וכל מי שעוסק מטעמם בפעולות הפיקוח על בעל הרישיון לא יגלו כל ידיעה, דין וחשבון או מסמך שהגיע אליהם בתוקף תפקידם, לאדם שלא היה מוסמך לקבלם, אלא אם פורסמו ברבים או לשם מילוי תפקידו לפי החוק או לפי צו של בית משפט.

70. שיתוף פעולה

- 70.1 בעל הרישיון ישתף פעולה עם המנהל, המפקח או פקח או כל מי שעוסק מטעמם בפעולות הפיקוח בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו ובין היתר ימסור להם, לפי דרישתם, כל מסמך ומידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח, הכל בכפוף להוראות כל דין.

פרק י"ט - שונות

71. הרישיון כמסמך ממצה

- 71.1 זכויותיו של בעל הרישיון, חובותיו וסמכויותיו בכל הנוגע למתן שירותי בעל הרישיון ולהקמה, קיום והפעלת תשתיות בעל הרישיון, מקורן בדין, ברישיון, באמנה או בהוראות מנהל והן נובעות מאלה בלבד.
- 71.2 בעל הרישיון יהא מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות, חובה או סמכות בנוגע לאמור בסעיף 71.1 בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרישיון, בין בכתב, בין בעל פה ובין בדרך אחרת, בין לפני שניתן הרישיון ובין לאחר שניתן, למעט פרשנות בכתב שניתנה בידי השר לפי סעיף 2 או החלטות השרים שניתנו לפי החוק.

72. עיון במסמכי הרישיון

- 72.1 בעל הרישיון יאפשר לציבור לעיין ברישיון ונספחיו למעט הנספחים הסודיים כפי שנקבעו וכן יפרסםם באתר האינטרנט שלו.
- 72.2 הוצגו הרישיון ונספחיו לעיון הציבור, לא תינתן לציבור אפשרות עיון בנספחים אלה:
- (א) נספח ד' - שירותים לכוחות הביטחון (סודי);
- (ב) הערבות הבנקאית שימציא בעל הרישיון למשרד לפי רישיון זה;
- (ג) נספח ו' - חוזה ביטוח.
- 72.3 המשרד רשאי לפרסם את הרישיון באתר האינטרנט שלו, למעט הנספחים המפורטים בסעיף 71.2, במועד ובאופן שימצא לנכון.

73. שמירת אחריות

- 73.1 אין בסמכויות אישור או פיקוח הנתונות לשר, למנהל, למפקח או לפקח לפי החוק והרישיון, לרבות שימוש בסמכות כאמור, כדי להטיל עליהם אחריות כלשהי המוטלת לפי הדין או הרישיון על בעל הרישיון, ואין בה בכדי לפגוע, לגרוע, להסיר או למעט מאחריות בעל הרישיון כאמור.

74. אחריות בעל הרישיון

- 74.1 בעל הרישיון יהיה אחראי למילוי כל התחייבויותיו בנותנו את השירותים הכספיים וכן התחייבויותיה של החברה הבת כאמור בסעיף 88 לחוק.

75. שמירת סמכויות והוראות לפי חוק

- 75.1 למען הסר ספק, מובהר בזה כי הרישיון אינו גורע ואינו פוגע בסמכויות המוקנות לשר בחוק או בתקנות שהותקנו לפיו, לרבות בסמכויות שבסעיף 11 לחוק.

76. אופן משלוח הודעה

- 76.1 הודעה בנוגע לרישיון זה או לביצועו תינתן ככלל בכתב באמצעות דואר אלקטרוני. הודעה שנשלחה בדרך אחרת יוודא השולח את קבלתה אצל הנמען.
- 76.2 כל הודעה מאת בעל הרישיון לשר תימסר גם למנהל.
- 76.3 בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 76.1, מענו של בעל הרישיון לצורך קבלת הודעות הוא: שדרות הרכס 31 אזור תעשייה מודיעין-מכבים-רעות 7178437; בעל הרישיון יודיע בכתב למנהל על כל שינוי שחל במען האמור.

77. מועד שנקבע ברישיון

77.1 חובה שהוטלה על בעל הרישיון ברישיון זה ושנקבע מועד לקיומה, ימלא אותה בעל הרישיון במועד.

77.2 המנהל רשאי, ביוזמתו או לבקשת בעל הרישיון, לאחר שהשתכנע כי נסיבות מיוחדות מחייבות זאת, לאשר דחייה בלוח הזמנים לביצוע חובה כלשהי על פי הרישיון, לתקופה כפי שימצא לנכון.

78. פיגור בתשלומים

78.1 תשלום המגיע לבעל הרישיון בעד שירות שנתן בהתאם לקבוע בפרק י"ד ולא שולם במועד שנקבע לכך, רשאי בעל הרישיון לגבות עבורו הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה לפי כל דין.

פרק כ' - קבלת משלוח של חומרים מסוכנים

79. תכנית הדרכה

- 79.1 בעל הרישיון יקבע תכנית הדרכה ויגבש נהלים למניעת קבלה למשלוח של חומרים מסוכנים המיועדים להובלה באוויר, בהתבסס על הנחיות רשות התעופה האזרחית; בסעיף זה, "חומר מסוכן" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק הטיס, התשע"א-2011.⁹
- 79.2 בעל הרישיון יחייב את עובדיו לעבור הדרכות בהתאם לתכנית ההדרכה שקבע לפי סעיף 79.1 ולפעול בהתאם לנהלים שגיבש לפי סעיף 79.1.
- 79.3 בלי לגרוע מהאמור בסעיף 79.1, השר רשאי לתת הוראות לבעל הרישיון בכל הנוגע לקיומן של הדרכות בנוגע לאיסור קבלה למשלוח של חומרים מסוכנים, לרבות תוכן ההדרכות וכן בעניין הנהלים כאמור בסעיפים 79.1 ו-79.2.

⁹ ס"ח התשע"א, עמ' 830.

רשימת נספחים

נספח א'	- פרטי בעל הרישיון
נספח ב'	- שירותי דואר בסיסיים, שירות הפצת מידע לציבור, שירותים כספיים בסיסיים ושירותי עזר לשירותים הכספיים
נספח ג'	- הוראות ביטחון
נספח ד'	- שירותים לכוחות הביטחון (סודי)
נספח ה'	- ערבות בנקאית וכתב התחייבות
נספח ו'	- חוזה ביטוח

נספח א' - פרטי בעל הרישיון

מידע כללי על בעל הרישיון

שם התאגיד:	חברת דואר ישראל בע"מ
מס' התאגיד:	51-346719-1
מען למשלוח דואר:	שדרות הרכס 21 מודיעין – מכבים – רעות 7178437
מען משרד רשום:	
איש קשר מטעם בעל הרישיון לצורך בירורים:	

- בעל הרישיון ידווח למנהל בסוף ינואר כל שנה על זהות המחזיקים בבעל הרישיון: שם, מען, שיעור אמצעי השליטה ומספר הזהות שלהם. בעל הרישיון ידווח למנהל על כל שינוי בפרטי המחזיקים בבעל הרישיון תוך 14 יום מהמועד בו נודע לו השינוי.
- בעל הרישיון ידווח למנהל בסוף ינואר כל שנה על נושאי המשרה בבעל הרישיון ובחברה הבת: שם מלא, אזרחות, מען, תפקיד, מספר טלפון ודוא"ל. בעל הרישיון ידווח למנהל על כל שינוי בפרטי נושאי המשרה בבעל הרישיון תוך 14 יום מהמועד בו נודע לו השינוי.
- לעניין זה, "נושאי משרה" - יו"ר דירקטוריון, דירקטור, מזכיר הדירקטוריון, המנהל הכללי וכל מי שכפוף לו, סגן המנהל הכללי או כל מי שממלא תפקיד כאמור אף אם תוארו שונה.

נספח ב': שירותי דואר בסיסיים, שירות הפצת מידע לציבור, שירותים כספיים בסיסיים ושירותי עזר לשירותים הכספיים

הגדרות -

- **"גלויה"** - נייר מלבני קשיח המיועד למשלוח בלא צורך במעטפה ;
- **"דבר דפוס"** - נייר שאינו קשיח, אשר עבר הליך הדפסה ומיועד למשלוח ;
- **"דבר דואר"** - מכתב, גלויה, צרור או דבר דפוס שמשקלם עד 500 גרם ;
- **"חבילה"** - אריזה, שאינה מעטפה, המכילה חפץ ;
- **"חשבון סילוקים פרטי"** - חשבון סילוקים המנוהל עבור לקוח פרטי לצורך ניהול חשבון משק בית בלבד ;
- **"לקוח פרטי"** - לקוח שאינו לקוח עסקי ;
- **"צרור"** - מעטפה המכילה חפץ.

סימן 1: שירותי דואר בסיסיים שנקבעו בהתאם לסעיף 5(א)ג(1) לחוק

שירותי דואר בסיסיים פנים-ארציים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תקני איכות ושירות
1.1	משלוח דבר דואר בארץ	איסוף, העברה, חלוקה או מסירה של דבר דואר	דבר דואר בארץ יחולק לתיבת המכתבים במען הנמען או תא החלוקה, לרבות תא שכור, ככל שניתן להכניסו לתיבה או לתא כאמור. דבר דואר בארץ שלא ניתן להכניסו לתיבת מכתבים או תא החלוקה לרבות תא שכור ישאיר בעל הרישיון הודעה לנמען על יחידת הדואר ממנה יוכל לאסוף את דבר הדואר. משך הזמן ממשלוח דבר דואר ועד למסירתו או חלוקתו, לרבות תיבת מכתבים במען הנמען או לתא חלוקה לרבות לתא שכור, יהיה לכל הפחות כמפורט להלן: 90% מדברי הדואר, תוך שבעה (7) ימי עבודה; 100% מדברי הדואר במצטבר, תוך עשרה (10) ימי עבודה; משך הזמן הנמדד הינו יום לאחר יום המשלוח (+D)
1.2	משלוח דואר מהיר בארץ "דואר 24"	משלוח מהיר בארץ שבמסגרתו נמסר או מחולק דבר הדואר כאמור ביום העבודה העוקב ליום המשלוח	משך הזמן ממשלוח דבר הדואר ועד למסירתו או חלוקתו יהיה לכל הפחות כמפורט להלן: 92% מדברי הדואר, ביום העבודה העוקב ליום המשלוח; 100% מדברי הדואר במצטבר, תוך שני ימי עבודה. בעל הרישיון יודיע בכתב לכל הפחות באתר האינטרנט שלו ובאמצעות פרסום ביחידות הדואר, למי שמבקש לרכוש את השירות על טיב השירות, כאמור לעיל. משך הזמן הנמדד הינו יום לאחר יום המשלוח (+D)
1.3	משלוח דואר מהיר בארץ	משלוח מהיר בארץ של דבר דואר, שבמסגרתו נמסר או	משך הזמן ממשלוח דבר הדואר ועד למסירתו או חלוקתו יהיה

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תקני איכות ושירות
	"דואר 72"	מחולק דבר הדואר כאמור בתוך שלושה ימי עבודה לאחר יום המשלוח	לכל הפחות כמפורט להלן: 90% מדברי הדואר, ביום העבודה השלישי לאחר יום המשלוח; 100% מדברי הדואר במצטבר, תוך ארבעה ימי עבודה לאחר יום המשלוח. בעל הרישיון יודיע בכתב לכל הפחות באתר האינטרנט שלו ובאמצעות פרסום ביחידות הדואר, למי שמבקש לרכוש את השירות על טיב השירות כאמור לעיל. משך הזמן הנמדד הינו יום לאחר יום המשלוח (+D)
1.4	משלוח דבר דואר רשום בארץ	איסוף, העברה ומסירה של דבר דואר הכוללים רישום בעת הקבלה, מעקב בזמן ההעברה, ניסיון מסירה אחד במען הנמען, ומסירה כנגד חתימה, לרבות אפשרות קבלת אישור מסירה	דבר דואר רשום יחולק בכתובת הנמען ובהתאם להוראות סעיף 31.1. סירוב נמען לקבלת דבר דואר רשום לא ייחשב כמסירה ולא ייחשב בסך דברי הדואר שנועדו למסירה. במקרה שבו לא התאפשרה מסירה כנגד חתימה במען הנמען, תושאר במען הנמען הודעה בדבר יחידת הדואר שבה ניתן לקבל את דבר הדואר או תשלח לנמען הודעה באמצעות מסרון, הודעה אלקטרונית או באמצעות מסר קולי מוקלט כאמור בסעיף 31.2 לרישיון. ככל שדבר הדואר לא נדרש חמישה (5) ימי עבודה לאחר מסירת ההודעה תושאר במען הנמען הודעה שניה או תשלח לנמען הודעה באמצעות מסרון, הודעה אלקטרונית או באמצעות מסר קולי מוקלט כאמור בסעיף 31.2 לרישיון. ככל שדבר הדואר לא נדרש עד עשרה (10) ימי עבודה מיום ניסיון המסירה הראשון במען הנמען כאמור, יחזיר בעל הרישיון את דבר הדואר לשולח. משך הזמן ממשלוח דבר דואר רשום ועד מסירתו לנמען או למי שהסמיכו לכך, כנגד חתימה, או

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תקני איכות ושירות
			עד השארת הודעה ראשונה בדבר יחידת הדואר או מרכז המסירה שבו ניתן לקבל את דבר הדואר, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח דבר דואר בארץ.
1.5	חלוקה או מסירה של מכתב, גלויה, צרור, דבר דפוס או חבילה שמשקלם עד 20 ק"ג, המגיעים מחו"ל לנמען בישראל בשירות רגיל במסגרת אמנות בינלאומיות שמדינת ישראל צד להן		
1.6	משלוח חבילה, צרור או דבר דפוס שמשקלם עד 20 ק"ג בארץ	משלוח חבילה, צרור או דבר דפוס שמשקלם עד 20 ק"ג מאשנב לאשנב, הכולל רישום בעת הקבלה, מתן תעודת משלוח, מעקב בזמן ההעברה ומסירה כנגד חתימה של הנמען, לרבות אפשרות קבלת אישור מסירה	עם הגעת דבר הדואר ליחידת הדואר האחראית על מסירת דבר הדואר, תושאר במען הנמען הודעה ראשונה או תשלח לנמען הודעה באמצעות מסרון, הודעה אלקטרונית או באמצעות מסר קולי מוקלט כאמור בסעיף 31.2 לרישיון; ככל שדבר הדואר לא נדרש על ידי הנמען עד חמישה (5) ימי עבודה מיום מסירת ההודעה הראשונה לנמען, תושאר במען הנמען הודעה שנייה או תשלח אליו הודעה שנייה באמצעות מסרון, הודעה אלקטרונית או באמצעות מסר קולי מוקלט כאמור בסעיף 31.2 לרישיון; ככל שדבר הדואר לא נדרש בתוך עשרה (10) ימי עבודה מיום השארת ההודעה הראשונה במען הנמען כאמור או משלוח הודעה באמצעות מסרון, הודעה אלקטרונית או באמצעות מסר קולי מוקלט כאמור בסעיף 31.2 לרישיון, רשאי בעל הרישיון להחזיר את דבר הדואר לשולח. בהודעות שישאיר בעל הרישיון בבית הנמען ייכללו כל הפרטים הבאים: א. יחידת הדואר או מרכז המסירה שבו ניתן לקבל את דבר הדואר, כתובתה ושעות פעילותה;

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תקני איכות ושירות
			ב. האפשרות למסירת החבילה באמצעות מכונה אוטומטית, ככל שקיימת כזו. משך הזמן ממשלוח דבר הדואר ועד מסירת ההודעה הראשונה למען הנמען, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח דבר דואר בארץ.
1.7	הפניית דבר דואר בארץ	הפניית דבר דואר למען אחר לפי בקשת הנמען	מסירת בקשה לשירות תתאפשר בכל יחידת דואר או באתר האינטרנט של בעל הרישיון. ההפעלת השירות תתבצע ארבעה עשר (14) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.
1.8	משלוח בארץ של כתבים ואביזרים לאנשים עם עיוורון	קבלה למשלוח ומסירה של כתבים ואביזרים לאנשים עם עיוורון; לעניין זה, "כתבים ואביזרים לאנשים עם עיוורון" – כל אחד מאלה: (1) חומר קריאה בכתב ברייל ואביזריו; (2) גיליונות מיוחדים להדפסת חומר קריאה לאנשים עם עיוורון; (3) מפות תבליט; (4) מכונת כתיבה להדפסה בכתב ברייל ואביזריה; (5) מסגרות ולוחות לכתבת כתב ברייל בחרט או לכתבה במכשיר כתיבה רגיל ואבזריהם; (6) עזרי לימוד לכתבת כתב ברייל; (7) עזרי לימוד למתמטיקה מיוחדים לאנשים עם עיוורון; (8) מדיה מגנטית לאנשים עם עיוורון; (9) גלופות להדפסתם של כתבי ברייל; (10) שעונים ומודדי זמן עם סימני ברייל; (11) מכשירי עבודה, מדידה ושקילה מתאמים לשימוש לאנשים עם עיוורון; (12) לוחות שרטוט מיוחדים לאנשים עם עיוורון; (13) מקלות הליכה לאנשים עם עיוורון; (14) רתמות הנחיה לכלבי נחיה לאנשים עם עיוורון.	מסירת הכתבים והאביזרים לעיוורים תתבצע למען הנמען; במקרה שבו לא התאפשרה מסירה במען הנמען כאמור, יתבצע ניסיון מסירה נוסף אחד לפחות למען הנמען, לאחר תיאום טלפוני עם הנמען מראש. במידה ולא התאפשר תיאום טלפוני מראש כאמור, תושאר הודעה במען הנמען בדבר יחידת הדואר או מרכז המסירה שבו ניתן לקבל את הכתבים והאביזרים.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תקני איכות ושירות
1.9	מכירת בולים	מכירת בולים למשלוח דבר דואר	

שירותי דואר בסיסיים לחוץ לארץ¹

מס'	שם השירות	תיאור השירות	תקני איכות ושירות
1.10	משלוח דבר דואר לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר	משלוח דבר דואר לנמען בחוץ לארץ, דרך האוויר	משך הזמן ממשלוח דבר הדואר ועד הגעתו לשדה תעופה בארץ, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח דבר דואר בארץ.
1.11	משלוח דבר דואר רשום לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר	משלוח דבר דואר לנמען בחוץ לארץ, דרך האוויר, הכולל: רישום בעת הקבלה, מעקב ומסירה כנגד חתימה, לרבות אפשרות קבלת אישור מסירה; אופן אספקת השירות במדינת היעד יהיה בכפוף לקיום השירות במדינת היעד ובהתאם לכללים הנהוגים בה	משך הזמן ממשלוח דבר הדואר הרשום ועד הגעתו לשדה תעופה בארץ, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח דבר דואר רשום פנים-ארצי.
1.12	משלוח חבילה, צרור או דבר דפוס שמשקלם עד 20 ק"ג, לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר	משלוח חבילה, צרור או דבר דפוס שמשקלם עד 20 ק"ג, מאשנב בארץ לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר, הכולל רישום בעת הקבלה, מתן תעודת משלוח, מעקב בזמן ההעברה ומסירה כנגד חתימה, לרבות אפשרות קבלת אישור מסירה; אופן אספקת השירות במדינת היעד יהיה בכפוף לקיום השירות באותה מדינה ובהתאם לכללים הנהוגים בה	משך הזמן ממשלוח החבילה ועד הגעתה לשדה תעופה בארץ, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח חבילה בארץ.
1.13	משלוח כתבים ואביזרים לאנשים עם עיוורון לנמען בחוץ לארץ דרך האוויר	קבלה למשלוח של כתבים ואביזרים לאנשים עם עיוורון, כהגדרתם בפרט 8, לנמען בחוץ לארץ, דרך האוויר, הכוללת מסירה אישית לנמען; אופן אספקת השירות במדינת היעד יהיה בכפוף לקיום השירות באותה מדינה ובהתאם לכללים הנהוגים בה	משך הזמן ממשלוח הכתבים והאביזרים ועד הגעתם לשדה תעופה בארץ, יהיה כמפורט לעניין שירות משלוח דבר דואר רגיל פנים-ארצי.

¹למעט למדינות אשר מדינת ישראל אינה מקיימת קשרי דואר עמן.

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים
נכון ליום 20.03.2024
נספח ב' - שירותי דואר בסיסיים, שירות הפצת מידע לציבור, שירותים כספיים בסיסיים ושירותי עזר לשירותים
הכספיים

**סימן 2: שירותים כספיים בסיסיים שיתן בעל הרישיון מטעם החברה-בת,
בהתאם לסעיף 5(א)ג(1) לחוק**

מס'	שם השירות	תיאור השירות	טיב השירות
2.1	פתיחה, סגירה וניהול של חשבון סילוקים פרטי	פתיחה, סגירה וניהול חשבון סילוקים פרטי. לעניין זה, "ניהול חשבון סילוקים פרטי" – כל אחד מאלה: (1) פעולה לעניין הוספה או גריעה של בעלי חשבון סילוקים פרטי; לרבות מורשי חתימה או מיופי כוח בחשבון; (2) פעולות לעניין עדכון פרטי בעלי חשבון סילוקים פרטי; (3) הנפקת אישור ניהול חשבון סילוקים פרטי; (4) הפעלת חשבון סילוקים פרטי מחדש; (5) הגבלת חשבון סילוקים פרטי בהתאם לדין; (6) קבלת מידע בנוגע לחשבון סילוקים פרטי; (7) הנפקת פנקס שקים לרבות ביטול שיק לפי בקשת בעל החשבון; (8) מתן כרטיס חיוב, חידושו וטיפול באובדנו; (9) הקמה וטיפול בהוראת קבע או בהרשאה לחיוב חשבון סילוקים פרטי לפי בקשת בעל החשבון	לעניין קבלת מידע בנוגע לחשבון סילוקים: לכל בעל חשבון סילוקים יישלח אישור יתרה שנתי ליום 31 בדצמבר לכל שנה, וכן בכל מועד אחר לפי בקשת בעל החשבון. כמו כן, לכל בעל חשבון סילוקים ישלח דף מידע אודות הפעולות שבוצעו בחשבון הסילוקים, אחת לרבעון או לאחר ביצוע עשרים ואחת (21) פעולות שנעשו בחשבון, לפי המועד המוקדם.
2.2	הפקדה עצמית לזכות חשבון סילוקים פרטי מאת בעל החשבון	הפקדת כספים לזכות חשבון סילוקים פרטי מאת בעל החשבון, באמצעות הפקדת מזומן או שיק באשנב או באמצעות העברה בנקאית על ידי המסלקה הבין-בנקאית, או באמצעות העברה מחשבון סילוקים אחר.	רישום זיכוי חשבון הסילוקים בסכום ההפקדה שנעשתה באמצעות מזומן או באמצעות העברה בנקאית או באמצעות העברה מחשבון סילוקים אחר, יתבצע ביום ערך 2, בכפוף לכללי יום עסקים בנקאי. זיכוי חשבון הסילוקים בסכום ההפקדה שנעשתה באמצעות שיק, יתבצע ביום ערך 3, בכפוף לכללי יום עסקים בנקאי.

מס'	שם השירות	תיאור השירות	טיב השירות
2.3	הפקדה לזכות חשבון סילוקים על ידי צד ג' (תשלומים ותקבולים)	הפקדת כספים לזכות חשבון סילוקים מאת מי שאינו בעל החשבון, לרבות ביצוע תשלומים לבעל החשבון, באמצעות הפקדת מזומן או שיק או באמצעות העברה בנקאית על ידי המסלקה הבין-בנקאית (, או באמצעות העברה מחשבון סילוקים אחר, או באמצעות כרטיס חיוב בהתאם לתנאים שקבע בעל החשבון.	זיכוי חשבון הסילוקים בסכום ההפקדה שנעשתה באמצעות מזומן או באמצעות העברה בנקאית או באמצעות העברה מחשבון סילוקים אחר, יתבצע ביום ערך 2, בכפוף לכללי יום עסקים בנקאי. זיכוי חשבון הסילוקים בסכום ההפקדה שנעשתה באמצעות שיק, יתבצע ביום ערך 3. במקרה של שימוש בטופס שלא אושר בידי מנהל החברה הבת, יוארך המועד שבו יתבצע זיכוי חשבון הסילוקים בשני ימי ערך נוספים מעבר למועדים הנקובים לעיל.
2.4	העברת כספים מחשבון סילוקים פרטי	העברת כספים מחשבון סילוקים פרטי לחשבון סילוקים אחר או לחשבון בתאגיד בנקאי אחר בישראל, לרבות באמצעות הוראת קבע או הרשאה לחיוב חשבון.	זיכוי וחיוב חשבונות הסילוקים בסכום ההעברה שנעשתה יתבצעו ביום ערך.
2.5	משיכת כספים מחשבון סילוקים פרטי בידי בעל החשבון (משיכה עצמית)	משיכת כספים מחשבון סילוקים פרטי בידי בעל החשבון.	
2.6	טיפול בשיק או בהרשאה בחשבון סילוקים פרטי שלא כובדו	טיפול בשיק לחיוב חשבון סילוקים פרטי, שלא כובד על ידי החברה בנותנה את השירותים הכספיים מטעם החברה הבת או בשיק שהופקד לזכות חשבון סילוקים פרטי, המשודך על תאגיד בנקאי שלא כובד בידי התאגיד, וכן טיפול בהרשאה לחיוב חשבון סילוקים פרטי שלא כובדה על ידי החברה בנותנה את השירותים הכספיים מטעם החברה הבת.	

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים
 נכון ליום 20.03.2024
 נספח ב' - שירותי דואר בסיסיים, שירות הפצת מידע לציבור, שירותים כספיים בסיסיים ושירותי עזר לשירותים
 הכספיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות	טיב השירות
2.7	חקירה על אודות תשלום	חקירה על אודות תשלום שנטען ששולם לחשבון סילוקים, בין תאריכים מסוימים.	מתן המענה בדבר תוצאות החקירה למבקש השירות ינתן תוך ארבעה עשר (14) ימי עבודה. לעניין חקירה על אודות תשלום שניטען עליו כי שולם לפני למעלה משנה, מתן המענה בדבר תוצאות החקירה ינתן תוך עשרים ואחד (21) ימי עבודה.
2.8	רישום ומעבר בין קופות חולים	טיפול בבקשות ובהודעות של חברים בקופות חולים לעניין רישום, מעבר וביטול, בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994.	

סימן 3: שירותי עזר²

בעל הרישיון יתן את השירותים לפי סימן זה בהתאם לאישור השרים לפי סעיף 88 לחוק, ויפרסם את תקני איכות השירות שלהם באתר האינטרנט שלו.

מס'	שם השירות	תיאור השירות
3.1	הרשאות לחיוב חשבון (בנק מייצג/לשכת שירות)	קבלת הוראות לחיוב חשבון (הרשאה לחיוב חשבון) שנמסרו לבעל חשבון סילוקים, טיפול בהרשאות עבור בעל חשבון הסילוקים (בנק מייצג/לשכת שירות), לרבות מסירת מידע מרוכז או מפורט על ביצוען לבעל חשבון הסילוקים, טיפול בהרשאה שלא כובדה וביטול הרשאה.
3.2	עיבוד נתוני פעילות בחשבון סילוקים עבור בעל חשבון סילוקים	עיבוד נתוני פעילות בחשבון סילוקים והעברתם לבעל חשבון הסילוקים או לאחר לפי בקשת בעל חשבון הסילוקים.
3.3	קליטה ועיבוד מידע עבור בעל חשבון סילוקים	קליטת מידע ממסמכים המשמשים בעל חשבון סילוקים לביצוע פעילות בחשבון, עיבוד המידע והעברתו לבעל חשבון הסילוקים או לאחר לפי בקשתו.
3.4	תכנון טפסים עבור בעל חשבון סילוקים	תכנון טפסים המיועדים לביצוע פעולות בחשבון סילוקים, לפי צרכיו המיוחדים של בעל חשבון הסילוקים ואספקתם לו.
3.5	שירותי קצה עבור תאגיד בנקאי שהינו בעל חשבון סילוקים	העברת הוראות מלקוח של תאגיד בנקאי, אם התאגיד הבנקאי הוא בעל חשבון סילוקים, בדבר ביצוע פעולות בחשבונו של הלקוח באותו התאגיד הבנקאי, לרבות באמצעות מערכת זיכויים והעברות בין-בנקאיות של כספים בזמן אמת ("זה"ב - RTGS"), כמפורט להלן: א. הפקדה ומשיכה של מזומנים; ב. הפקדת המחאות; ג. ריכוז הנתונים והמידע באופן ממוחשב והעברתם לתאגיד הבנקאי האמור.
3.6	הפקת טפסים, קליטת נתונים, זיהוי עבור בעל חשבון סילוקים וביצוע תשלומים בהתאם להנחייתו³	הפקת טפסים לצורך הגשת בקשה לבעל חשבון סילוקים, קליטת נתונים מטפסי בקשה שהגישו לקוחות של בעל חשבון הסילוקים ועיבודם הממוחשב, בדיקת נתונים, לרבות זיהוי לקוח ואימות פרטים עבור בעל חשבון סילוקים, ביצוע תשלומים בהתאם להנחיות בעל חשבון סילוקים.
3.7	העברת כספים	העברת כספים מחשבונו של בעל חשבון סילוקים לחשבון בנק במערכת הבנקאית.
3.8	העברת נתונים מהמחאות	העברת נתונים מהמחאות למאגר מידע ממוכן, לפי בקשת בעל חשבון סילוקים.

² יובהר כי שירותי העזר המפורטים בסימן זה כוללים את כלל שירותי העזר שבעל הרישיון רשאי לספק;

³ בעל הרישיון נדרש להמציא למשרד את רשימת הגופים והמוסדות שעמם התקשר או עמם יש בכוונתו להתקשר במסגרת שירות זה.

מס'	שם השירות	תיאור השירות
3.9	שירותים מקוונים לבעל חשבון סילוקים	שירותים מקוונים לבעל חשבון סילוקים, לרבות אספקת טופס ממוחשב למי שמבקש לבצע תשלום לחשבונו של בעל חשבון הסילוקים.
3.10	תשלומי פנסיות	בדיקת זכאות ומילוי טפסים לצורך העברת תשלומי פנסיה ממדינות שונות לזכאים המצויים בישראל, והעברת כספי פנסיות ממדינות שונות באמצעות זיכוי חשבון סילוקים או באמצעות תשלום במזומן.
3.11	קבלת שיק דחוי למשמרת	קבלה למשמרת של שיק דחוי לזכות חשבון סילוקים, הפקדתו לזכות חשבון הסילוקים ביום הפרעון או החזרתו לבעל חשבון הסילוקים.
3.12	הרשאה לחיוב חשבון סילוקים (הוראת תשלום מאושרת מראש)	טיפול בהוראת תשלום מאושרת מראש (הרשאה) לחיוב חשבון סילוקים, לרבות הוראת תשלום מאושרת מראש שלא כובדה על ידי החברה הבת, לבעל חשבון סילוקים.
3.13	סריקת מסמכים	סריקת מסמכים במערכת IMAGE עבור בעל חשבון סילוקים.
3.14	ביצוע תשלומים באמצעות מוקד טלפוני ובאינטרנט	ביצוע תשלומים לזכות חשבון סילוקים באמצעות מוקד טלפוני או אתר האינטרנט של בעל הרישיון, וזאת באמצעות כרטיס אשראי, חיוב חשבון סילוקים או הרשאה לחיוב חשבון.
3.15	טיפול במעות ובשטרות	טיפול עבור מקבל שירות בכמות מעות מצטברת העולה על 100, או טיפול בשטרות בסכום מצטבר, באותו יום עסקים, העולה על 10,000 שקלים חדשים.
3.16	שירות ATM	הפעלת מכשירי ATM (Automatic Teller Machine) למשיכת כספים, ומתן שירותים למפעילי מכשירי ATM.
3.17	שירותי ברוקראז'	העברת הוראות מאת בעל חשבון סילוקים לחבר בורסה, לביצוע פעולות של רכישה ומכירה של ניירות ערך על ידי חבר הבורסה ועל אחריותו.
3.18	מכירה וטעינה של כרטיסי פרי-פייד (Pre-paid)	קבלת כספים במזומן לזכות חשבון סילוקים של מוטב והנפקה או טעינה של כרטיס פרי פייד (Pre-paid) של המוטב, בהתאם להנחיותיו.
3.19	הפצת פיקדונות	העברת הוראות מאת בעל חשבון סילוקים לתאגיד פיננסי שאינו תאגיד בנקאי, לרכישה או מכירה של פיקדונות של התאגיד הפיננסי, בשקלים חדשים או במטבע חוץ.

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים
 נכון ליום 20.03.2024
 נספח ב' - שירותי דואר בסיסיים, שירות הפצת מידע לציבור, שירותים כספיים בסיסיים ושירותי עזר לשירותים
 הכספיים

מס'	שם השירות	תיאור השירות
3.20	הנפקה, מכירה וטעינה של כרטיס חיוב נטען (Pre-Paid)	הנפקה, מכירה וטעינה של כרטיס חיוב נטען (Pre-Paid) בש"ח ובמטבע חוץ.

נספח ג' - הוראות ביטחון

1. הגדרות

בנספח זה:

- "מידע מסווג" או "נושאים מסווגים" - מידע או נושאים שסיווגם הבטחוני "מוגבל", "שמור", "סודי" או "סודי ביותר";
- "גורמי הביטחון המוסמכים" - גורמי הביטחון המוסמכים על פי חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998 והחלטות הממשלה הרלבנטיות, וכן הגורמים המוסמכים בתחום סיווג ביטחוני, התאמה ביטחונית, שותפות סוד ואבטחת מידע ומערכות - בשירות הביטחון הכללי, בצה"ל, במוסד למודיעין ותפקידים מיוחדים ובמשטרת ישראל.

2. שמירת סודיות

2.1 הוראות סעיף 51.2 לרישיון יחולו לגבי נושאי המשרה ובעלי התפקידים המפורטים להלן, או אלה המקבילים להם אם ישתנה תואר המשרה או התפקיד:

- א. יו"ר הדירקטוריון ורוב מבין הדירקטורים;
- ב. המנהל הכללי, סגנו, ממלא מקומו ועוזרו הבכיר;
- ג. סגני המנהל הכללי בתחומים הבאים:

- (1) תפעול;
- (2) שיווק;
- (3) תקשוב;
- (4) כספים;
- (5) לוגיסטיקה;
- (6) משאבי אנוש;
- (7) מערכות מידע.

- ד. יועץ משפטי, סגנו וממלא מקומו;
- ה. מנהל השירות הבולאי;
- ו. מנהל החברה הבת;
- ז. מבקר פנים;
- ח. מהנדס החברה;
- ט. דובר החברה;
- י. מנהל שירותי המיון וסגנו;
- יא. יו"ר נציגות העובדים הארצית;
- יב. מנהל מרחב;
- יג. מנהל תחום בקרה ואיכות השירות;
- יד. מנהל תחום קשרי לקוחות;
- טו. מנהלת לשכת יו"ר הדירקטוריון;
- טז. מנהלת לשכת המנכ"ל;
- יז. מנהל אגף הביטחון וסגנו;
- יח. מנהל תחום מבצעים, מניעה וסיכול;
- יט. מנהל מחלקת חקירות וטוהר מידות ארצי;

- כ. מנהל ביטחון מרחבי ;
- כא. מנהל מחלקת ביטחון ומבצעים ;
- כב. מנהל מדור ביטחון ומבצעים ;
- כג. מנהל מחלקת שיקוף ;
- כד. עוזר בכיר למנהל ביטחון מרחבי/ארצי ;
- כה. מנהל תחום מל"ח ;
- כו. מנהל משמרת חדר מבצעים ;
- כז. מניעת שריפות וכיבוי אש ארצי ;
- כח. מנהל מדור שירותי בלדרות ;
- כט. מנהל מחלקת תפעול בלדרות ;
- ל. מנהל מוקד בלדרות מאובטחות ;
- לא. ראש צוות מאבטחים (בלדרים) ;
- לב. מאבטח (בלדר) ;
- לג. מנהל משמרת שיקוף ;
- לד. אחראי משמרת שיקוף ;
- לה. כוח עזר (שיקוף) ;
- לו. מאבטחים במרכזי המיון ;
- לז. הממונה על ענייני הדואר ביהודה ובשומרון ;
- לח. מנהל תחום הדואר הבין-לאומי ;
- לט. עובדי הדואר הבין-לאומי ומסוף הדואר בנתב"ג ;
- מ. מנהל מסוף הדואר בנתב"ג ;
- מא. מפקח מיון (נתב"ג) ;
- מב. מנהל מדור מסוף הדואר נתב"ג.

- 2.2 פעולות ושירותים בנושאים מסווגים יבוצעו רק בידי בעלי תפקידים שניתנה להם התאמה בטחונית, אישור בטחוני, ואישור על שותפות סוד בהתאם לפעולות והשירותים, מטעם גורמי הבטחון המוסמכים, לפי העניין.
- 2.3 הדירקטוריון יפקח על פעולות ושירותים בנושאים מסווגים המבוצעים והניתנים על ידי בעל הרישיון רק באמצעות דירקטורים או גורמים חיצוניים בעלי התאמה בטחונית מתאימה שניתנה להם על ידי שירות הביטחון הכללי ויאושרו כשותפי סוד בידי גורמי הבטחון המוסמכים, לפי העניין.
- 2.4 כל המסמכים הנוגעים למידע מסווג ישמרו בהתאם להוראות סעיף 3 בנספח זה ובהתאם לנוהלי אבטחת רשומות של שירות הבטחון הכללי.
- 2.5 כל נושאי המשרה בחברה וכל עובדי החברה, העוסקים בפעילות עם גורמי הבטחון, יחתמו על כתב התחייבות לשמירה על סודיות.

3. ממונה בטחון

- 3.1 בעל הרישיון ימנה ממונה בטחון אשר תפקידו הוא לרכז את פעולות החברה עבור ובהנחיית כוחות הבטחון או מי מהם ולנהל את המגעים בין בעל הרישיון לבין גופים אלה. במידת הצורך ימונה לממונה הבטחון סגנים ביחידות התפעוליות, לביצוע המטרה האמורה.
- 3.2 ממונה הבטחון יהיה אחראי לאבטחת מסמכים מסווגים ומידע מסווג, ויהיה רשאי למסרם לעיונם של בעלי התאמה בטחונית, אישור בטחוני ושותפות סוד מתאימים, כפי שאושרו בידי גורמי הבטחון המוסמכים, לפי העניין.

3.3 ממונה הבטחון יהיה אחראי לביצוע כלל פעולות האבטחה ולבידוק דברי הדואר וחבילות כפי שיונחה בידי גורמי הביטחון המוסמכים.

4. ביצוע פעולות אבטחה

4.1 בעל הרישיון ינקוט בכל הצעדים הדרושים על מנת למלא בקפדנות אחר הוראות שירות הבטחון הכללי והמשטרה בעניין פעולות האבטחה שעליו לנקוט על פי החוק להסדרת הביטחון והחלטות הממשלה הרלבנטיות, ולשם מימוש אחריותו לבדיקת דברי דואר וחבילות המועברים באמצעותו ולשם מניעת העברת אמצעי לחימה ואמצעים דו שימושיים בהם. בין היתר, באחריות בעל הרישיון להשיג את המשאבים הדרושים למימוש אחריותו כאמור, כולל גיוס כוח אדם, הכשרתו, שמירת כשירותו ורכש אמצעים טכנולוגיים.

5. חובת גילוי מידע

5.1 אם נדרש בעל הרישיון, על פי דין, לגילוי מידע המתייחס לנושא מסווג, לא יימסר המידע לפני שייבדק ויאושר בידי גורמי הבטחון המוסמכים, לפי העניין.

5.2 אם לדעתו של מי מהגורמים האמורים, גילוי המידע עלול לפגוע בביטחון המדינה או ביחסי החוץ שלה, יפעלו כוחות הבטחון, לפי העניין, ללא שיהיו לשם מתן חיסיון כדין מחובת הגילוי.

6. הגנה על תשתיות בעל הרישיון

6.1 בעל הרישיון ינקוט בצעדים הדרושים להגנה על תשתיותיו המשמשות למתן שירותיו מפני פעילות של גורמים בלתי מורשים.

6.2 לצורך זה יפעיל בעל הרישיון אמצעים לבקרת גישה ואמצעים למעקב אחר הגישה לתשתיותיו, במגמה לבקר ולפקח על כל פעילויות התפעול והתחזוקה, למנוע גישה בלתי מורשית לתשתיותיו ולאתר נסיונות לגישה בלתי מורשית כאמור.

6.3 האמצעים ונוהלי העבודה השונים שיפעיל בעל הרישיון לצורך זה יהיו על פי הנחיות גורמי הבטחון המוסמכים; גורמים אלה יפקחו ויבקרו את פעילות בעל הרישיון, שימלא בקפדנות אחר הנחיותיהם.

7. דיווח ופרסום בדבר שירות מסווג לכוחות הביטחון

7. דיווח או פרסום הנוגעים למתן שירות מסווג לכוחות הבטחון יהיו בהתאם להסדרי ביטחון מיוחדים אשר יקבעו בידי גורמי הביטחון המוסמכים, לפי העניין.

רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים אחרים
נכון ליום 20.03.2024
נספח ד' – שירותים לכוחות הביטחון (סודי)

נספח ד' - שירותים לכוחות הביטחון (סודי)

נספח ה' - ערבות בנקאית נספח ה'1 - ערבות בנקאית

לכבוד
מדינת ישראל - משרד התקשורת
רחוב יפו 23, ירושלים

הנדון : ערבות בנקאית מספר

1. על פי בקשת חברת דואר ישראל בע"מ ("בעל הרישיון"), אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום, לפי דרישתכם, עד לסכום של 4,550,000 שקלים חדשים צמוד למדד המחירים לצרכן ("סכום הערבות"), בקשר לרישיון הכללי שהוענק לבעל הרישיון.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום נקוב בדרישה עד לסכום הערבות, בתוך עשרה (10) ימים מיום קבלת דרישתכם.
4. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא בלתי מותנית, ובכלל זה, אין אתם חייבים לפרט, לבסס ולהוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת בעל הרישיון.
5. ערבות זו תהיה בתוקף כל עוד הרישיון בתוקף בנוסף לשנתיים לאחר מכן ועד בכלל, בעל הרישיון ישא בכל הוצאה הכרוכה במימושה או בהארכתה של ערבות זו.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה, למעט לרשות רגולטורית אחרת שתקום, אם תקום, ואשר תבוא במקומו של משרד התקשורת, ובלבד שתמסרו לנו הודעה על כך, בכתב ומראש.

בכבוד רב,

בנק _____

נספח ה' 2 - כתב התחייבות להאריך את הערבות הבנקאית

לכבוד
מדינת ישראל - משרד התקשורת
רחוב יפו 23, ירושלים

הנדון: התחייבות להאריך את הערבות הבנקאית מספר.....

בהמשך לערבות בנקאית מספר _____ שהומצאה לכם בהתאם להוראות הרישיון הכללי שהוענק לחברת דואר ישראל בע"מ ("הערבות"), אנו חברת דואר ישראל בע"מ ("בעל הרישיון"), מתחייבים כי לא יאוחר משישים (60) ימים לפני תום תקופת הערבות, יאריך בעל הרישיון את הערבות לתקופה של חמש (5) שנים נוספות, וכך בכל פעם לתקופה נוספת באופן שהערבות תהיה בתוקף עד יום _____ [שנתיים מיום תום תוקפו של הרישיון הכללי שהוענק לבעל הרישיון]; ואולם, אם במועד האמור לא סילקנו, להנחת דעתכם, את כל חיובינו, תוארך הערבות, בכל פעם לתקופה של שנה נוספת, לפי דרישתכם בכתב.

בכבוד רב,

חברת דואר ישראל בע"מ

נספח ו' – חוזה ביטוח

*** לנספח זה יצורף חוזה הביטוח בהתאם לפרק ט"ז לרשיון ***

ד"ר שלמה קרעי
שר התקשורת

התשפ"ג, _____
(2023, _____)