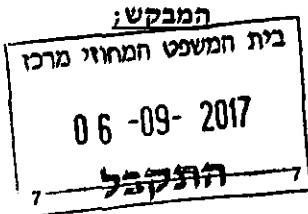


8425-09-17  
ת.צ.

בית משפט המחוזי במחוז מרכז

בעניין:

אברהם רוקח, ת.ז. 022562128  
ע"י ב"כ עוה"ד רענן בשן ו/או לאה נמס קהתי ו/או בת חן פארי סבאג ו/או בעצמו  
מען: רח' הירדן 39, רחובות  
טל: 08-9316072, פקס: 08-9316075



- נ ד -

פרטנר תקשורת בע"מ, ח.צ. 5200044314  
מרח' עמל 8, ראש העין

המשיבה:

## בקשה לאישור תובענה ייצוגית

בקשת אישור זו מוגשת בד בבד עם בקשה לביזיון בית משפט המוגשת בת"צ 6771-06-13 סהר שאולי נ' פרטנר תקשורת בע"מ, בגדרו ניתן ביום 31.3.2016 פסק דין ע"י משפט נכבד זה (כב' השופט פרופי ע' גרוסקופף) והיא עוסקת בטענות להפרות דין שנדונו באותו עניין.

בית המשפט הנכבד מתבקש להורות כדלקמן:

א. להכיר בתביעה אשר הוגשה על ידי המבקש בתיק זה נגד המשיבה, פרטנר תקשורת בע"מ (להלן: "המשיבה" או "פרטנר"), כתביעה ייצוגית, בהתאם לחוק התובענות הייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות");

ב. להגדיר שלוש קבוצות בשמן תנוהל התובענה הייצוגית, כדלקמן:

1. הקבוצה הראשונה (קבוצת הניזוקים /או הזכאים להשבה כתוצאה מהפרת החובות בקשר עם זמני ההמתנה)

"כלל מנויי המשיבה שהתקשרו ו/או יתקשרו אל המוקד הטלפוני של המשיבה לשם קבלת שירות והמותינו ו/או ימתינו למענה אנושי פרק זמן העולה 3 דקות החל מיום כניסת תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני) (תשע"ב - 2012) לתוקף ביום 9.12.12 ו/או נפגעו מהעדפת המשיבה למתן מענה ללקוחות חדשים פוטנציאליים על פני לקוחות קיימים".

2. הקבוצה השנייה (קבוצת הניזוקים ו/או הזכאים להשבה כתוצאה מהפרת החובות בקשר עם החשיפה לפרסומות הנכפות עליהם ע"י המשיבה)

"כל מנוי של המשיבה שהתקשר ו/או יתקשר אל המוקד הטלפוני של המשיבה, ונאלץ בעל כורחו לשמוע את פרסומי המשיבה כתנאי לקבלת שירות".

3. הקבוצה השלישית (קבוצת הניזוקים ו/או הזכאים להשבה כתוצאה מהפרת החובות בקשר עם אופן ניהול שיחה שעניינה ליקוי באספקת שירותי אינטרנט)

"כל מנוי של המשיבה שהתקשר ו/או יתקשר אל המוקד הטלפוני של המשיבה בנושא ליקוי מתמשך בנוגע לאספקת שירותי אינטרנט, ונציג המשיבה לא יידע אותו בדבר מספרה הסידורי של הפנייה"

ג. במסגרת התביעה הייצוגית, יתבקש בית המשפט הנכבד להצהיר ולקבוע כדלקמן:

- 1.ג. המשיבה מפרה את חובתה מכוח הרישיון לכך שמשך ההמתנה חורג מהוראות רישיון ההפעלה ולחילופין מפרה את חובותיה מכוח תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012 (להלן: "תקנות שירות טלפוני"), בקשר עם החובה אשר נקבעה בתקנות למתן מענה בתוך 3 דקות; (להלן: "העילות בקשר עם החריגה ממדדי השירות הטלפוני").
- 2.ג. המשיבה מפרה את סעיף 30 לחוק התקשורת חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, (להלן: "חוק הספאס") בכך שהיא כופה על הלקוחות המתקשרים למוקדי השירות לשמוע הצעות פרסומיות כתנאי לקבלת שירות וזאת בניגוד לחוק הספאס ולמצער התנהלות זאת מהווה הטרדה ופגיעה בנוחותם של הלקוחות (להלן: "העילות בקשר עם כפיית הפרסום").
- 3.ג. המשיבה מפרה את הוראות הרישיון המיוחד למתן שירותי אינטרנט לפיו "לכל פנייה יינתן מספר מזהה שיימסר למנוי", ובכך גורמת לחוסר נוחות ומקשה על לקוחותיה בטיפול ובמעקב אחר פניות שעניינן ליקויים מתמשכים (להלן: "עילת אופן ניהול שיחת פניית לקוח").
- ד. להורות למשיבה לתקן את התנהלותה מכאן ואילך בקשר עם אופן ניהול שיחת פניית לקוח ובקשר עם החריגה ממדדי המענה הטלפוני, ולנקוט לאלתר בכל הצעדים הנדרשים על מנת שמשך ההמתנה למענה אנושי במוקדים הטלפוניים לא יעלה על זה הקבוע ברישיונות ההפעלה של המשיבה ו/או על זה הקבוע בתקנות מענה טלפוני. כמו כן, בעניין העילות בקשר עם כפיית הפרסום מתבקש בית המשפט הנכבד להורות למשיבה לחדול מהפרקטיקה האסורה הנהוגה על ידה.
- ה. לקבוע כי המשיבה הפרה וביזתה את פסק הדין בעניין שאולי<sup>1</sup>, בגדרו התחייבה המשיבה לעמוד בזמני מענה ממוצעים של 3 דקות ממועד מתן פסק הדין ועד לסוף שנת 2017.
- ו. לחייב את המשיבה להשיב לחברי הקבוצה את מלוא התעשרותה על חשבון חברי הקבוצות כתוצאה מהפרת החובות מושאי התובענה; לחייב את המשיבה, לפצות את חברי הקבוצה ואת חברי הקבוצות בגין הנזקים שנגרמו להם בשל העוולות שתוארו לעיל; להערכת המבקש, מסתכם הנזק שנגרם לחברי הקבוצות בגין הנזקים הממוניים והלא ממוניים, בהיקף מצטבר מוערך של כ- 60,000,000 ש"ח, על בסיס ההנחות וההערכות שיוצגו בהמשך. למותר לציין כי הסכומים המדויקים, יתבררו לכשיימסרו נתונים נוספים בעניין על ידי המשיבה בשלב ניהול התובענה לגופה;
- ז. להורות על מינוי בודק ניטראלי אשר יבחן את היקף המקרים בהם הפרה המשיבה את חובותיה ואת היקף החריגה ממדדי המענה הטלפוני מושאי התובענה, ובהתאמה לכך: היקף הנזק שנגרם לציבור והיקף התעשרותה של המשיבה.
- ח. בנוסף או לחילופין למבוקש לעיל, היה ויגיע בית המשפט הנכבד למסקנה כי השבה ו/או פיצוי לחברי הקבוצות, כולם או חלקם, אינם מעשיים בנסיבות העניין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, יתבקש בית המשפט הנכבד לעשות שימוש בסמכותו על פי הוראת סעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, ובתוך כך, להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצות, כולן או חלקן, או פיצוי לטובת הציבור, כפי שימצא לנוכח בנסיבות העניין;

<sup>1</sup> ת"צ 6771-06-13 שאולי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ (פורסם 31.3.2016)



- ט. להורות על תשלום גמול לתובע המייצג ועל תשלום שכר טרחה הולם לבאי כוח המבקש על אשר טרחו ונקטו בהליך משפטי זה;
- י. בטרם נסיים את פרק המבוא נציין כי המבקש ובאי כוחו משמשים כבאי כוח קבוצת התובעים בת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח' (להלן: "**תביעת הוט**" או "**עניין הוט**"). המתנהלת בבית משפט נכבד זה (כב' השופטת ש' שטמר) והיא עוסקת באי עמידת חברת הוט במדדים אשר נקבעו ביחס למוקדי השרות הטלפוני, הן ברישיון ההפעלה שניתן לה והן בתקנות שירות טלפוני. ודוק, התובענה אושרה לניהול כייצוגית (החלטה מיום 23.8.2017) ועל קביעות בית המשפט שם יסתמכו גם חלק מהטוענים במסגרת בקשת האישור בהליך דנן.

## ואלה נימוקי הבקשה:

### א. עניינה של הבקשה בקליפת האגוז

1. עניינה של התובענה דנא בשלוש הפרות סיסטמטיות, מתמשכות ומכוונות מצד המשיבה את חובותיה כלפי חברי הקבוצה בקשר עם המוקד הטלפוני שלה, כמפורט להלן:

1.1. ראשית - בקשר עם הקבוצה הראשונה - המשיבה מפרה את חובותיה הקבועות בתקנות מענה טלפוני בקשר עם זמני ההמתנה במוקד הטלפוני שלה (אשר מחייבות את המשיבה לכך שכלל זמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על 3 דקות, כאשר **במצבים חריגים** ראשית המשיבה להציע שירותי "שיחה חוזרת" (call back) - כפי שנראה, זמני ההמתנה בפועל במוקד השירות הטלפוני של המשיבה חורגים **במאות אחוזים** ממשכי הזמן בהם היא מחויבת לעמוד (זמן מענה ממוצע משוקלל של **כ-16.8 דקות**). בהקשר לכך המשיבה פועלת בחוסר תום לב הן בשלב הטרום החוזי והן בשלב קיום החוזה בכך שהיא יוצר העדפה פסולה ונותנת מענה מהיר (ובתוך **שניות בודדות**) ללקוחות חדשים פוטנציאליים, בעוד שלקוחות קיימים נאלצים להמתין זמן רב וממושך לקבלת מענה לליקויים בשירות.

להמחשת עניין זה נפנה לשיחות 36-37 ברשימת השיחות המצורפת כנספח 1 (ובדיסק און-קי המצורף לכתב התביעה) מהן ניתן ללמוד כי **באותה עת ממש** שזמן ההמתנה במוקד הטכני עמד על **24:51 דקות** המענה הטלפוני במוקד המכירות ניתן בתוך **1 שנייה** בלבד (!!!). התרחשות דומה ניתן למצוא בשיחה שמספרה 41 ממנה ניתן ללמוד כי המבקש קיבל מענה במוקד המכירות בתוך 1 שנייה, אלא שלאחר שביקש לנתב את השיחה למוקד שרות לקוחות עמד זמן ההמתנה על **כ-40 דקות (!!!)**.

• תיעוד רשימת שיחות למוקדי השירות מסומן כנספח 1 ומצורף לכתב התביעה

• דיסק און-קי הכולל קבצי אודיו של השיחות מסומן כנספח 2 ומצורף לכתב התביעה

ודוק, **בלמעלה ממאה שיחות** שבוצעו עי"י המבקש לא נמצאה, ולו שיחה אחת בודדת, שבה ניתן מענה בתוך 3 דקות ובכולן נשמעה ההודעה הבאה:



**"לקוחות יקרים זמן ההמתנה המשוער לקבלת מענה ע"י נציג צפוי להיות מעבר לשלוש דקות. תוכלו להמשיך ולהמתין או לחילופין להשאיר מספר טלפון לחזרה זאנו נחזור אליכם תוך שלוש שעות..."**

הלכה למעשה, זמני המענה חרגו בהרבה מהמדדים להם מחויבת המשיבה, תוך שבחלק מהמקרים זמני ההמתנה עמדו על עשרות דקות (ראו למשל שיחה מספר 38 בנספח 1 שבה עמד זמן ההמתנה על 31: 33 דקי וכך שיחה 41 שבה זמן ההמתנה עמד על 39: 41 דקי).

1.2. שנית - בקשר עם הקבוצה השנייה - המשיבה מפרה את הוראות הדין ונוהגת בחוסר תום לב בכך שהיא כופה על לקוחות המתקשרים למוקדי השירות הטלפוני לצורך קבלת שירות אצלה להאזין לפרסומים שיווקיים, הכוללים הצעות לשירותים נוספים המוצעים על ידה, כתנאי לקבלת שירות (וזאת בטרם נכנסו לתור הממתינים למענה טלפוני אנושי) ומנצלת את עובדת היותם "קהל שבוי".

נמחיש את העוולה באמצעות דוגמא. כחלק ממסגרת האחריות שניתנה לפלוגי הוא מגיע למוקד השירות הפרונטלי של פרטנר בכדי לתקן את מכשיר הטלפון שברשותו. אלא, שהשומר בכניסה מסרב לתת לפלוגי להיכנס למרכז השירות בטרם יאזין להצעות שיווקיות שהוא מבקש להציג לו (חבילות שיחות לחו"ל, פרטנר TV וכו'). פלוגי מתרעם על כך ומבקש לחסוך מזמנו ולאפשר לו להיכנס מיידית למרכז השירות. ברם, השומר מסרב לאפשר את כניסתו ומתנה אותה בסיום האזנה לשלל ההצעות השיווקיות - כזה בדיוק הוא המצב בענייננו.

1.3. שלישית - בקשר עם הקבוצה השלישית - המשיבה מפרה את הוראות רישיון ההפעלה שניתן לה לאספקת שירותי אינטרנט ונוהגת ברשלנות בכך שהיא אינה מיידעת את הלקוחות הפונים למוקדי השירות האינטרנטי ביחס למספר הפנייה. כתוצאה מכך נאלץ המבקש לגולל את סיפורו שוב ושוב בפני כל נציג שירות מחדש, תוך שההתנהלות דומה ל"טלפון שבור" ומקשה על טיפול מקצועי ורציף בתקלות (ראו לדוגמא השתלשלות שיחה מספר 51).

למותר לציין כי מטרת הרגולטור הייתה לבצע 'העברת מקלי' מסודרת בין נציג לנציג המטפל בתקלה מתמשכת. אשר על כן, הפרת תנאי הרישיון בעניין זה גורמת לתחושות תסכול, חוסר נוחות ובזבוז זמן מצד הלקוח.

2. אין לקבל כי תאגיד דוגמת פרטנר ירשה לעצמו להתנהל ברשלנות, חוסר הגינות וחוסר תום לב כלפי לקוחותיו, כמו גם להתעלם בבוטות מהוראות החוק ומפסק דין שאישר הסדר הסתלקות בתובענה ייצוגית קודמת שהתנהלה כנגד המשיבה בקשר עם זמני המענה הטלפוני (עניין שאול'י), בגדרו התחייבה המשיבה לעמוד בזמן מענה בממוצע חודשי שלא יעלה על 3 דקות וזאת עד לסוף שנת 2017.

3. למרבה הצער ובניגוד גמור לפסק הדין בכל למעלה ממאה שיחות הטלפון שבוצעו ע"י המבקש למרכזי השירות (הן למרכזי השירות של פרטנר והן למרכזי השירות של המותג 012 מובייל) לא נמצא, ולו מקרה בודד אחד, שבו נענה המבקש בתוך 3 דקות. יתרה מכך, ברוב המקרים החריגה מהמדדים הייתה גדולה ומשמעותית והיא הגיעה לכדי סטייה של מאות אחוזים מזמני המענה שהוגדרו בתקנות מענה טלפוני ו/או שאליהם התחייבה המשיבה במסגרת פסק הדין ו הזמן הממוצע שנתקבל בבדיקות שביצע המבקש עומד על כ- 14.5 דקות בעוד שהזמן הממוצע המשוקלל עומד על כ- 16.8 דקות.



4. במסגרת תובענה זה, יתבקש בית המשפט הנכבד, לקבוע תג מחיר, להפרת החובות הקוגנטיות שמבצעת המשיבה במכוון כלפי הצרכנים, וכן לחייבה לנקוט לאלתר בכל הצעדים הדרושים על מנת לעמוד בדרישות המוטלות עליה על פי דין ולא לו שאליהן התחייבה במסגרת פסק הדין בעניין **שאולי**.
5. למותר לציין כי כפי הנראה מדובר ב"הפרה משתלמת" עבור המשיבה, זאת כיוון שהתשומות הנדרשות מצידה לשם עמידה במדדי המענה הטלפוני עולות כדי עשרות מיליוני שקלים בכל שנה (הצורך בשכירת מאות מוקדני שירות נוספים ומשאבים מתאימים). החיסכון (והפרות הדין הנלוות אליו) נעשה אפוא **במודע ובמתכוון** והוא מתרחש על גבם של הלקוחות. טיעון זה התקבל ע"י בית המשפט בעניין **הום** והוא הולם את ענייננו, כדלקמן:

**"עילת עשיית עושר נלמדת לכאורה מתוך עצמה כמעט בענייננו: אי הפעלת המוקד בכל השעות הדרושות ודאי חסכה להוט הוצאות, גם אם מדובר בשירות שניתן ללקוחות חינם אין כסף. כך גם כאשר מערך נותני השירות של הוט מצומצם מן הדרוש לצורך מתן שירות לפי רשיונה"**

## **ב. העובדות הצריכות לענייננו**

### **ב.1. המשיבה**

6. המשיבה הינה חברת התקשורת הגדולה בישראל והיא אחזת ברישיונות להפעלה ולאספקת מגוון שירותים: שירותי אינטרנט, אספקת שירותי רט"ן, אספקת שירותי בזק פנים ארציים, שירותי בזק בינלאומיים.
7. מאתר המרשתת של המשיבה בכתובת <http://www.partner-group.co.il> ניתן ללמוד על גודלה ועל היקף לקוחותיה כלהלן:

#### **"פרטנר מעניקה שירות בשוק תחרותי לכ- 3 מיליון לקוחות.**

אנו משקיעים בפיתוח של שירותים ומוצרים חדשניים, מעניקים הצעות שיווקיות מגוונות ומותאמות לדפוס השימוש ומפתחים ערוצי שירות דיגיטליים באתר החברה ובנייד. אנו מאתרים כל העת את צרכי השוק ומפתחים פתרונות פונקציונליים המאפשרים ללקוח לנהל את התקשורת האישית, המשפחתית והעסקית שלו בצורה נבונה. אנו מאמינים כי שירות איכותי, שביעות רצון ונאמנות ללקוחותינו הם הבסיס האיתן לפעילותינו. אנו מקפידים להתייחס בכבוד, בשוויון ובהוגנות ללקוחות מכלל מגזרי האוכלוסייה, לספק מוצרים ושירותים בטוחים לשימוש ולדאוג לשירות נגיש לכלל הלקוחות, ובכללם אנשים עם מוגבלויות. אנחנו שוקדים על פתיחת ערוצי דיאלוג חדשניים כדי לאפשר קבלת שירות בכל מקום, בכל זמן ובכל פלטפורמה. אנו פועלים לשיפור מתמיד ומעמידים לרשות לקוחותינו מגוון ערוצי פנייה: באמצעות מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, באתר האינטרנט, באמצעות אפליקציה או באמצעות הפייסבוק."

8. המשיבה מפעילה שני "מותגים סלולריים": **פרטנר** ו-**MOBILE 012**. אלא ששני המותגים הללו פועלים תחת אותו רישיון הפעלה להפעלת שירותי סלולר ותחת אותו ח.פ.

9. יחד עם זאת, המשיבה מפעילה מוקדי שירות נפרדים עבור כל אחד מהמותגים (בעלי מספרי טלפון שונים האחד מהשני) ועל כן ההפרות הנטענות בדרך נבדקו בנפרד ביחס לכל אחד מהמותגים ולא נמצא שוני מהותי בהתנהלותן ובהפרות הנטענות כלפיהן.
10. יצוין כי המשיבה הינה חברה בורסאית דואלית ונסחרת בבורסות לניירות ערך בתל אביב ובארצות הברית. מחזור המכירות בשנת 2016, כפי שדווח לבורסה, עמד על כ-3.5 מיליארד ש"ח.

## **2.2 נסיבות המקרה הפרטי של המבקש**

11. המבקש הינו לקוח של חברת פרטנר מזה שנים רבות והוא מנוי אצלה על אספקת שירותי אינטרנט (ספק + תשתית), אספקת טלפון קווי וכן אספקת שירותי רט"ן הכוללים המישה קווי טלפון סלולרי (הן באמצעות המותג 012 מובייל והן באמצעות פרטנר).

### **• העתק חלק מהחשבוניות החודשיות על שם המבקש מסומן כנספח 3 ומצורף לתביעה**

12. במהלך החודשים האחרונים סבל המבקש מתקלות רבות באספקת שירותי האינטרנט אשר הביאו לפניות רבות למוקדי השירות של המשיבה (מוקד פרטנר). לציין כי עקב העובדה שהטלפון הקווי המסופק ע"י המשיבה מושתת על תקשורת אינטרנט, הרי שהתקלות הרבות פגעו ביכולת לקבל ולהוציא שיחות טלפון קוויות.

13. לכך יש להוסיף את העובדה שחלק מהשירותים המסופקים ע"י המשיבה משמשים גם לעיסוקו של המבקש כעורך דין ועל כן השיבושים הרבים באספקת שירותי טלפון/אינטרנט מהווים פגיעה של ממש גם בניהול עסקו של המבקש, ובימים רבים גרמו התקלות לשיתוק פעילות משרדו.

14. בנוסף, בוצעו ע"י המבקש מספר פניות שעניינן חיובי חשבון ביתר, כאשר בעקבותיהן ניתן החזר וזיכוי כספי ע"י המשיבה.

15. כמו כן, נדרש המבקש מספר פעמים לפנות למוקדי השירות של 012 מובייל וזאת עקב קושי בקליטת שירותי הרט"ן.

16. למרבה הצער, **בכל הפניות** נתקל המבקש בזמני המתנה ארוכים ובפרסומים שיווקיים אשר נכפו עליו, עוד לפני שנותב למענה אנושי, כתנאי לקבלת שירות (זאת להבדיל מפרסומים המושמעים בזמן ההמתנה למענה ולאחר ניתוב השיחה ליעד המבוקש). זאת ועוד, המבקש נאלץ לנהל שיחות בשיטת "הטלפון השבור", כאשר לא עלה בידו לחזור לאותו נציג שירות שטיפל בו ולא היה בידו מספר פנייה שיכול היה לסייע בהמשך טיפול מהמקום שבו הופסק ע"י נציג קודם שטיפל באותה תקלה מתמשכת (המבקש לא היה מודע בשלב זה לחובת המשיבה לעשות כן).

17. באמרת אגב נציין כי גם הטכנאים שהגיעו לטיפול בתקלות בביתו ובמשרדו של המבקש קבלו על כך שהם עצמם נאלצים להמתין דקות ארוכות למענה טלפוני של מוקד הטכנאים (אשר נדרש להם לשם טיפול בתקלות בביתו של הלקוח).

18. הלכה למעשה, נאלץ המבקש לכלות את זמנו בהמתנה ארוכה מייאשת ומתסכלת למענה טלפוני ו/או לחזרת נציג שירות במסגרת שירות שיחה חוזרת שהוצע ע"י המשיבה. למותר לציין כי ההמתנה הארוכה למענה וכפיית הפרסומות המושמעות ע"י המשיבה כתנאי לקבלת שירות, כמו גם התמשכות התקלות והעיכוב בטיפולן גרמו למבקש לא רק לנזקים ממוניים, כי אם גם לתחושות של כעס ותסכול ויצרו חוסר נוחות משמעותי.
19. המבקש סבר כי התנהלות המשיבה אינה ראויה, אינה סבירה ועולה כדי הפרת דין וגמלה בליבו ההחלטה לפעול לשינוי התנהלות המשיבה ע"י חיובה לפעול עפ"י דין ולהביא לידי שיפור משמעותי במוקדי המענה הטלפוני.
20. בשל כך, החל המבקש לתעד את זמני ההמתנה במוקדי השירות ובמוקדים הטכניים במקביל לתיעוד זמני ההמתנה במוקדי המכירות של המשיבה.
21. בהמשך לכך פנה המבקש לבאי כוחו הח"מ בכדי לבחון כדבעי את הפרות הדין המבוצעות ע"י המשיבה.
22. בהמשך לבדיקות אלו התברר כי המשיבה נטלה על עצמה התחייבויות במסגרת ההליך בעניין **שאולי** (זמן מענה טלפוני ממוצע של 3 דקות עד לסוף שנת 2017). אלא, שהפרת התחייבותה ברורה מאליה זאת כיוון שכאמור, לא נמצא ולו מקרה אחד שבו נתקבל מענה של נציג טלפוני בתוך 3 דקות והממוצע שנתקבל במעקב שביצע המבקש היה **גבוה במאות אחוזים** מזה שאליו התחייבה המשיבה.
23. להלן נעמוד על ההפרה המערכתיות והמתמשכות של חובות המשיבה בקשר עם מוקדי השירות הטלפוני.

### ג. הפרת המשיבה את חובותיהן בקשר עם זמן ההמתנה למענה אנושי

24. המשיבה מחויבת להעמיד לחברי הקבוצה מוקדי שירות טלפוניים שבהם יינתן מענה אנושי. חובה זו נובעת הן מהוראות הרישיונות שניתנו למשיבה, הן מכוח הוראות תקנות שירות טלפוני, הן מכוח מערכת היחסים החוזית בין הצדדים, והן מכוח חובות תום הלב וחובות הזהירות בדין הכללי, ויתר הדוקטרינות המשפטיות כפי שיפורטו בהמשך.

### 1.ג המשיבה מתעלמת ומפרה חובות מכוח תקנות מתן שירות טלפוני

25. כמפורט לעיל, בחודש מרץ 2012 הותקנו תקנות מתן שירות טלפוני, כאשר ניתנה למשיבה וליתר הגורמים עליהם חלות התקנות תקופה בת 9 חודשים להתאים את מערכותיהן לדרישות התקנות, ונקבע כי התקנות תיכנסנה לתוקף ביום 12.12.2012.
26. תקנות מתן שירות טלפוני חלות על כל עוסק שחלה עליו חובה לספק מוקד טלפוני חינם מכוח סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן. ר' את הוראת תקנה 1(א) לתקנות מתן שירות טלפוני שכותרתה "הגבלת זמן המתנה למענה אנושי":

"1. (א) פנה צרכן לעוסק באמצעות הטלפון לצורך קבלת מענה אנושי הנכלל בשירות טלפוני חינם כאמור בסעיף 18ב(1) לחוק, וזמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי עולה על שלוש דקות, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארית הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.

27. המשיבה, הינה בין העוסקים שחוק הגנת הצרכן החיל עליהם את החובה להעמיד מוקד שירות טלפוני חינם מכוח הוראת סעיף 18(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, כמפורט ברשימת סוגי העוסקים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן.
28. כך שהוראות תקנות מתן שירות טלפוני חלות על המשיבה.
29. מעבר לצורך נוסף שהחובה על עוסק מכוח סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן להעמיד מוקד טלפוני חינם, הינה לצורך "מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם."
30. זו לשון הסעיף בחוק:

**"מתן שירות טלפוני חינם**

18.ב.א) עוסק המנוי בתוספת השניה –

(1) יספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם (בסעיף זה – שירות טלפוני);  
השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי;

(2) "...

31. לשון הסעיף קובעת אפוא כי המענה הטלפוני, עליו חלות תקנות מתן שירות טלפוני, הינו לגבי כל פנייה שעניינה ליקויים או פגמים בשירות.
32. ודוק, כאשר המחוקק התקין את התקנות, הוא עמד במפורש על העובדה שבמונח "ליקויים או פגמים בשירות", נכללים לא רק פניות בנוגע לתקלה טכנית, אלא על כל עניין ש"אינו מכירתני", לרבות למשל פניות בנוגע לבעיות בחשבונות של הלקוח כמו במקרה הפרטי של המבקש. קרי למשיבה קמה חובה ליישם את תקנות מתן שירות טלפוני גם במוקד השירות ולא רק במוקד הטכני, דבר שהיא נמנעת, שלא כדין, מלעשות, תוך שהיא גורמת נזקים לציבור חברי הקבוצה ומתעשרת על חשבונם.
33. יצוין כי תחולת התקנות הורחבה בתיקון מס' 42 (פורסם ביום 16.12.2014), כך שסעיף 18(א) חל על כלל פניות הצרכנים ללא קשר למהותן. אי לכך אין חולק כי החל מחודש יוני 2015 מחויבת המשיבה לעמוד בהוראות התקנות ביחס לכלל השיחות המגיעות למוקדים הטלפוניים.
34. ודוק, העובדה שתקנות שירות טלפוני מגדירות מתן מענה בתוך 3 דקות מלמדות כי המדדים הכמותיים אשר נקבעו למשיבה ברישיון אינם יכולים להיות פחותים מכך (זאת מאחר וסעיפי הרישיון אינם יכולים לגבור על תקיקה מכוח חוק הגנת הצרכן). בהקשר לשירות השיחה החוזרת (call back), יצוין כי פרטנר מנסה להפוך זאת לדרך ההתקשרות הרגילה והרווחת עימה, זאת על אף שכוונת המחוקק הייתה שהעוסקים יעשו שימוש בשירות זה רק במצבי קיצון.
35. זה המקום להבהיר כי המחוקק היה ער לכך שהיקף הפניות למוקדי הטלפוניים אינו ליניארי, כאשר בהחלט יכולות להיווצר סיטואציות חריגות בהן זמן המענה יעלה על 3 דקות. מתן שירות שיחה חוזרת בא לפתור סיטואציות חריגות שכאלה (בבחינת חריג לכלל).
36. גישה זו נלמדת אף מדבריה של עוה"ד חנה טירי ויינשטוק, נציגת הלשכה המשפטית של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, מפרוטוקול ישיבת וועדת הכלכלה מיום 19.12.2011 בגדרה נאמר כלהלן:





"פנו אלינו חברות תקשורת, גופים עסקיים ואמרו: באמת יש מקרים בהם יש עומס על הקוויים, ולא תמיד אנחנו מצליחים לענות לכולם תוך שלוש דקות. אז באנו ואמרנו: בסדר, בוא ניתן את האופציה..."

• העתק עמודים רלוונטיים מפרוטוקול ישיבת וועדת הכלכלה מסומן כנספח 4 ומצורף לתביעה

37. למרבה הצער, בהתאם לראיות העולות מנספח 1 פרטנר הפכה את היוצרות וקבעה כי החריג (המתנה מעבר לשלוש דקות) הופך לכלל ואילו הכלל אינו קיים או הופך לחריג.

38. הלכה למעשה, השינוי המרכזי שהוטמע אצל המשיבה מאז התקנת תקנות שירות טלפוני התבטא בכך שהיא "הסתפקה" בלהציע שירות call back ("שיחה חוזרת") תוך שהיא נמנעת מלעמוד במדדי התקנות לפיהם ככלל יש לענות לפניית לקוח בתוך 3 דקות למעט במקרים חריגים שבהם ניתן להציע שירות שיחה חוזרת.

39. עמדת היועץ המשפטי לממשלה - במסגרת הסדר ההסתלקות שהוגש בעניין שאולי הינה כי התחייבות המשיבה לזמן ממוצע של 5 דקות אינה עולה בקנה אחד עם דרישות הדין, כדלקמן:

"השוואה בין התחייבות המשיבה לדין הקיים, מעלה כי ביחס לשיחות המופנות למוקד השירות, העוסקות בפגמים וליקויים, התחייבות זו מציגה סטנדרט נמוך מזה שקיים בתקנות".

• העתק מעמדת היועץ המשפטי כפי שהוגש בתיק שאולי מסומן כנספח 5 ומצורף לתביעה

40. בעקבות עמדה זו הוגשה בקשת הסתלקות מתוקנת בגדרה התחייבה המשיבה לזמן ממוצע שלא יעלה על 3 דקות. ברי אם כן כי כל חריגה מעבר לזמן ממוצע של 3 דקות מהווה בזיון של פסק הדין בעניין שאולי.

41. זאת ועוד, לו היו בפנינו זמני מענה שחורגים במקצת מ-3 דקות, הרי שניתן היה לטעון לסטייה קלה בלבד, אלא שבמקרה שלפנינו מדובר בסטייה של מאות אחוזים מ- 3 דקות, תוך הכללה ימים שונים ומגוון שעות פעילות שונות בממוצע, ובכל זאת הזמן שהתקבל חורג בהרבה מכל אמת מידה של סבירות והוא עומד בהתאם לבדיקת המבקש על כ-13 דקות בממוצע.

## ג.2 התייחסות פרטנית לשירות "שיחה חוזרת" (call back)

42. תקנות שירות טלפוני מחייבות את המשיבה להפעיל את שירות השיחה החוזרת באופן הבא:

"(ב) בחר הצרכן לעבור לשירות השארית הודעה כאמור בתקנת משנה (א), ישאיר בהודעה מוקלטת את שמו ומספר טלפון להתקשרות עמו; העוסק יחזור לצרכן במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארית ההודעה..."

"(ג) השאיר צרכן לעוסק הודעה כאמור בתקנת משנה (ב) פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, רשאי העוסק לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא של העוסק, ולא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה; ביום שאינו יום עבודה של העוסק, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילותו."

43. לכאורה, האפשרות לקבלת שירות שיחה חוזרת ללקוח מבלי שהוא נדרש להמתין למענה אנושי נחזית להיות שובת לב. אלא שמדובר באופציה בעייתית ביותר אשר במקרים רבים היא אף בלתי ישימה ולכן מהווה את הפתרון במקרים חריגים בלבד. נסביר את הדברים:

(א) במסגרת שירות השיחה החוזרת אמורה המשיבה לחזור ללקוח שהשאיר את פרטיו במוקד הטלפוני בתוך 3 שעות ממועד השארת ההודעה (במועד מדויק בלתי ידוע). אלא שברי כי לא כל הלקוחות עוסקים במקצועות המאפשרים להם להיות פנויים וזמינים לקבלת שיחה בכל עת. כך למשל שופטים/רופאים/עורכי דין/אנשי עסקים/מורים וכיוצ"ב, אינם יכולים להיות בטוחים כי הם יהיו זמינים לקבלת שיחה חוזרת כאשר זו תגיע (במועד בלתי ידוע), ועל כן ברי כי יעדיפו לקבל מענה אנושי מהיר תחת הפעלת שירות שיחה חוזרת.

(ב) עקב סגירת המוקדים הטלפוניים בשעה 18:00 הרי שלקוח המבקש לדווח על תקלה משמעותית החל משעה 16:00 ייאלץ להמתין לשיחה חוזרת אשר תגיע אליו רק למחרת (וזאת "לא יאחר משלוש שעות ממועד תחילת העבודה"). רוצה לומר: לקוח אשר נתקל בתקלת תקשורת משמעותית המונעת ממנו גלישה באינטרנט ו/או קיום שיחות בטלפון קווי ואשר מבקש להשתמש בשירות השיחה החוזרת ייאלץ להשביט את פעילות משרדו (או את פעילותו הפרטית) החל משעה 16:00 ועד שעה 11:00 למחרת.

44. שתי הסיבות שפורטו לעיל מבהירות מדוע שירות השיחה החוזרת אינו בבחינת אופציה ישימה בחלק גדול מהמקרים ומכל מקום ברי כי אין מדובר באופציה חלופית שוות ערך למענה אנושי. אי לכך קיימת חשיבות רבה לאכיפת תקנות שירות טלפוני על אף קיומה של האופציה להפעלת שירות שיחה חוזרת. קרי: יש לפרש את התקנות באופן הברור והמתבקש כי אין במתן האופציה של שיחה חוזרת כדי לבטל את החובה במתן מענה תוך 3 דקות.

### 3.ג. חובות מכוח רישיונות ההפעלה

45. רישיונות המשיבה (כמפורט לעיל) אינם קובעים את הרף המפורש למענה טלפוני אנושי, אולם קובעים כי זמן ההמתנה במוקד הטלפוני יהיה "סביר". להלן נציג את האופן שבו קיימת התייחסות לעניין המענה האנושי ברישיונות המשיבה.

46. סעיף 2.2 לנספח ה' ברישיון כללי למתן שירותי רט"ן שניתן למשיבה (ומכוחו היא מפעילה הן את המותג פרטנר והן את המותג 012 מובייל) מתייחס לנושא המענה הטלפוני באופן הבא:

(ג) המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל שזמני ההמתנה במוקד הפניות הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה..

47. בהתאמה לכך, בסעיף ג2. לנספח ד' ברישיון למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים שניתן למשיבה נקבע כך:

(2) המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל שזמני המתנה במוקד הפניות הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה.

48. הרישיון המיוחד שניתן למשיבה **למתן שירותי אינטרנט** אינו קובע מדד כלשהו בעניין המענה הטלפוני אך בסעיף 7.1.6 נקבעו הדברים הבאים:

7.1.6 בעל רישיון, המפעיל במוקד הפניות הטלפוני מערכת קולית ממוחשבת (IVR), יפנה מנוי, המעוניין לברר לגבי חיוב שחויב בו או להשיג לגבי חיוב יתר, ישירות למענה אנושי של נציג.

שימת הלב תופנה לחובה להפנות מנוי המתקשר לצורך בירורי חשבון ישירות למענה אנושי של נציג, בעוד שהתייחסות המשיבה בנתב השיחות לאופציה זו הינה ככל שאר האופציות, וזאת בניגוד להוראות הרישיון.

• **העתק עמודים רלוונטיים מרישיונות ההפעלה של המשיבה מסומנים כנספחים א6 - א6 ומצורפים לתביעה**

49. פרשנות המונח "סביר" נדונה בפני בית המשפט המחוזי בתל אביב בעניין **בר מימון**<sup>2</sup> ובית המשפט סבר כי זמני המענה שהוצגו בפניו שם (אשר עמדו על 4-5 דקות) אינם מספיקים לשם קביעה כי מדובר בזמן המתנה "בלתי סביר" וההליך הסתיים בהסתלקות המבקשים שם.

50. עניין זה, כך נראה, העניק למשיבה "רוח גבית" והיא חשה "חסינה" מפני טענות בעניין הפרת מדדי המענה הטלפוני. להלן נבחר מדוע בענייננו מדובר בהפרת תנאי הרישיון (וזאת עוד בטרם נידרש להפרות הדין האחרות ביחס לנושא זה).

51. **עניין בר מימון נדון עוד לפני התקנת תקנות שירות טלפוני** - הליך זה התקיים עוד בטרם נכנסו תקנות מענה טלפוני לתוקף (תקנות המגדירות מענה בתוך 3 דקות ומהוות אינדיקציה כלשהי למונח "זמן סביר") וכמו כן ממוצע זמני המענה שם היו "גבוליים" ועמדו על 4-5 דקות (בשונה מענייננו), כך שקשה היה לקבוע כי הם היוו חריגה מ"זמן סביר".

52. ודוק, ההתייחסות לעניין **בר מימון** נזכרה בהחלטת האישור בעניין **הזם**, בגדרה נקבע כלהלן:

"הוט טענה כי בת"צ (מחוזי ת"א) 39762-05-11 בימין בר-מימון נ' פלאפון תקשורת בע"מ (07.11.2012) הסתלקו המבקשים מבקשת האישור לפי המלצת בית המשפט שם, בשל העדר אפשרות להוכיח אי עמידה במדדי הזמן הסביר. אלא שמדובר בתקופה שקדמה לכניסתן לתוקף של תקנות שירות טלפוני שקובעות מענה אנושי תוך 3 דקות, ולא בהור מקריאת הפרוטוקול שהצדדים העמידו את בית המשפט שם על כך שתוקם תקנת והן עתידות להיכנס לתוקף. משום כך לא ניתן ללמוד מאותו עניין לענייננו. שם גם לא היתה בהוראת הרישיון הנחיה למתן תשובה תוך זמן מסוים.

המלצת בית המשפט לפי הראיות שעמדו לפניו כמובן אינה פסיקה, ומכל מקום ודאי שההתנהלות שם אינה מהווה הנחיה למותב אחר באותה ערכאה."

53. דברים אלו יפים אף לענייננו, והמשיבה לא יכולה עוד להסתמך על עניין **בר מימון** (כפי שמצאה את מקומה בניסוח בקשת ההסתלקות ובטיעוני המשיבה בעניין שאולי).



54. **המשיבה חורגת מהזמנים שהיא עצמה הכירה בהם כסבירים** - מהראיות המצורפות לכתב התביעה בדן ניתן ללמוד כי המשיבה חורגת במאות אחוזים מהרף שנחזה בענייה להיות "סביר" (זמן מענה ממוצע העולה על 13 דקות !!!), כפי שזה קיבל ביטוי במסגרת הסדר ההסתלקות הראשון שהוגש בעניין שאולי (5 דקות בממוצע) ומקל וחומר מהרף שנקבע בהסדר ההסתלקות השני שקיבל תוקף של פסק דין באותו עניין (3 דקות בממוצע). אי לכך, ממילא לא יכולה להיות מחלוקת שהמשיבה חורגת מרף הסבירות שנקבע ברישיונה.

55. **השימוע שנערך לחברות הסלולר בעניין זמני המענה מהווה אינדיקציה לזמן סביר** - מהשימוע שפורסם ע"י משרד התקשורת ביום 18.8.2014 (צורף לעמדת היועמ"ש לבקשת ההסתלקות הראשונה בעניין שאולי) עולה כי בכוונת משרד התקשורת לבצע שינוי ברישיונות ההפעלה של המשיבה כך שזמן המענה הממוצע היומי לא יעלה על 2 דקות וזמן ההמתנה המרבי לא יעלה על 6 דקות, כלהלן<sup>3</sup>:

(ג)	זמן ההמתנה המרבי לא יעלה על שש (6) דקות. למען הסר ספק, הזמן החולף בהעברת השיחה מנציג שירות אחד לנציג שירות אחר נכלל בזמן ההמתנה;
(ד)	זמן המתנה ממוצע יומי לא יעלה על שתי (2) דקות;

• העתק השימוע שפורסם ביום 18.8.2014 מסומן כנספח 7 ומצורף לתביעה

56. ודוק היטב, מתוך התיקון המוצע אתה למד כי המאסדר סבור כי את מדד זמן המענה ממוצע יש לבחון ברמה היומית ולא ברמה החודשית. זאת ועוד, לדידו של המאסדר הממוצע היומי איננו בבחינת המדד היחיד שיש לעמוד בו ובנוסף אליו מוגדר מדד לסטייה מרבית מהממוצע בכל שיחת טלפון, כך שכל שיחה תיענה בתוך זמן מרבי של 6 דקות.

57. רוצה לומר: אין די בעמידה בזמן ממוצע של 3 דקות (כפי שמחייבות התקנות וכפי שהתחייבה פרטנר במסגרת ההליך בעניין שאולי) אלא שיש לוודא שכל שיחה תיענה בתוך 6 דקות בלבד. מכאן נקל להבין כי הראיות שהובאו בנספח 1 לכתב התביעה רחוקות "מרחק שנות אור" מכל מדד סביר שכן הן כוללות שיחות שבהן משך ההמתנה עמד על עשרות דקות המתנה (ראו למשל שיחה 17-19 דק', שיחה 25-36 דק', שיחה 38-33 דק', שיחה 41-40 דק', שיחה 43-20 דק', שיחה 45-22 דק', שיחה 48-37 דק', ועוד).

58. בהקשר לכך יצוין כי המבקש ביצע פנייה למשרד התקשורת בגדרה נעשה ניסיון להבין היכן עומדת האסדרה החדשה בעניין זה. מתשובת משרד התחבורה עולה כי התיקון המתייחס לזמני המענה הטלפוני הועבר לשם דיונים בוועדת הכלכלה של הכנסת.

• העתק תשובת משרד התקשורת לפניית המבקש מסומן כנספח 8 ומצורף לתביעה

<sup>3</sup> ראו סעיף 4 לנספח ה' - "מוקדי שירות טלפוניים"



59. העובדה כי התיקון ברישיונות בעניין מדדי המענה הטלפוני טרם בוצע (וכפי שמתברר הוא אינו צפוי לקרות בקרוב עקב העברתו לדיונים בוועדת הכלכלה), ממחישה את נחיצות הטיפול בנושא זה במסגרת התובענה דנן. נראה כי בדיוק לצורך מקרים כגון ברא נקבעו הדברים הבאים ע"י בית המשפט העליון<sup>4</sup>:

"אכן, הרשויות צריך שיעשו מלאכתן כפי שהטיל עליהן המחוקק בפיקוח ובאכיפה. ואולם, כבדותה ואיטיותה של פעולת הרשויות מצדיקה לפתוח פתח ל"אכיפה אזרחית", כך שהאזרח האיכפתי...יוכל להשפיע אף הוא לתקנת הרבים".

#### 4.ג. לסיכום נושא מדדי המענה הטלפוני

60. הפרת החובות הסיסטמטית של המשיבה, איננה יד המקרה, אלא שהיא מתבצעת במודע, ובמכוון, מתוך מחשבה שהדבר משתלם כלכלית.

61. כפי שהובא לעיל, פרטנר מפרה בבירור הן את הוראות הרישיון הן את הוראות תקנות שירות טלפוני והן את התחייבותה בעניין שאולי.

62. לזמני המענה המוצגים בנספח 1 לתביעה יש להוסיף את זמן ההמתנה המבוזבז בנתב השיחות. בהתאמה לכך יש לקבוע כי לכל זמני המענה (כמו גם לזמן הממוצע) יש להוסיף כדקה וחצי בגין זמן הנתב. תימוכין לכך שזמן זה צריך להיכלל בגדר זמן ההמתנה ניתן להביא מהתיקון המוצע ברישיונות ההפעלה ביחס לזמני המענה (נספח 7 לכתב התביעה), לפיו:

הזמן הנמדד ממימוש ההתקשרות ועד למענה;	-	"זמן המתנה"	
משך הזמן שבין סיום החיגוי על ידי הפונה ועד למימוש ההתקשרות בין הפונה לבין מערכת ניתוב השיחות ההידודית המותקנת במוקד הפניות הטלפוני ("מערכת IVR");	-	"זמן הקמת שיחה"	
מענה אנושי הניתן בידי צוות-מיומן ומקצועי כאמור בסעיף 63.2.	-	"מענה"	
			(ב) זמן הקמת שיחה לא יעלה על חמש (5) שניות;

63. מתוך הגדרת המושגים בתיקון המוצע ניתן ללמוד כי זמן ההמתנה הינו הזמן הנמדד ממימוש ההתקשרות (בין הפונה לבין מערכת ניתוב השיחות) ועד למענה אנושי.

<sup>4</sup> רע"א 9615/05 אירית שמש נ' פוקציטה בע"מ (פורסם בנבו)

64. אמור מעתה: הזמנים המוצגים בנספח 1 הינם מרגע ניתוב השיחה ו/או מהרגע שבו התקליט הכריז על זמן ההמתנה הצפוי. ודוק, בכל הנוגע למוקדי השירות של פרטנר הרי שזמן ההמתנה עליו מכריז התקליט מושמע רק לאחר סיום ביצוע הבחירות בנתב השיחות ורק לאחר המתנה נוספת של כ-2 דקות נוספות, ועל כן ברי כי הזמן הממוצע אף גבוה מזה שמוצג ע"י המבקש ועל כן יש להתייחס לזמן הממוצע המשוקלל המוצג בנספח 1 אשר עומד על 16.8 דקות.
65. זאת ועוד, המשיבה הייתה יכולה (וצריכה) ליעד מספר טלפון לפניות שעניינן ליקויים, כך שהלקוח לא יצטרך לכלות את זמנו בשמיעת הצעות פרסומיות או בבחירת שלוחות לא רלוונטיות בנתב השיחות אשר מאריכות את משך ההמתנה. משלא עשתה כן המשיבה, יש לכלול זמן זה כחלק מזמן ההמתנה.
66. אי לכך יש לקבוע כי הזמן הממוצע העולה מהראיות שצורפו לתביעה כנספת 1 עומד על כ-15 דקות והוא רחוק מאוד מהזמן הנדרש עפ"י דין ומוזה שאליו התחייבה המשיבה בעניין שאולי.
67. המשיבה, ככל הנראה עושה שיקול כלכלי קר שעדיף לה לשאת בסיכון להטלת עיצומים כספיים ו/או להתגונן מפני תובענות ייצוגיות, מאשר לבצע את ההשקעה הנדרשת לשם תיקון התנהלותה, דבר שמנסיונו ומהצהרות חברות תקשורת עלותו גבוהה מאד, ולכן היא ממשיכה במודע ובמכוון באותה התנהלות של פגיעה בזכויות הציבור.
68. אין זאת אלא, שנדרשת סנקציה משמעותית, על מנת לגרום לכך שלא יהיה כלכלי למשיבה להמשיך בהתנהלות המפירה הנ"ל.
69. כפי שיובהר להלן, בנוסף להפרת חובות המשיבה מכוח רישיונות ההפעלה בעניין זמני ההמתנה, המשיבה מתעלמת גם מתקנות מתן שירות טלפוני, ועל אף שהתקנות הותקנו במרץ 2012 ונכנסו לתוקף בדצמבר 2012, המשיבה לא שיפרה את זמני המענה הטלפוני (וההיפך מכך הוא הנכון, שכן בהשוואה לזמנים שהוצגו בעניין בר מימון המצב רק החמיר).

#### ד. הפרת חוק התקשורת

70. עם התקדמות הטכנולוגיה, החלו עוסקים לעשות שימוש באמצעים טכנולוגיים שונים ומגוונים, לצורך הפצת פרסומות בתפוצה רחבה לנמענים אשר לא נתנו לכך את אישורם. דרך פרסומת זו מוכרת בשם "ספאם".
71. מדינות רבות בעולם נלחמות בתופעה באמצעות חקיקה. בישראל טופל הנושא באמצעות סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת.
72. בדברי ההסבר להצעת החוק<sup>5</sup> בדבר איסור משלוח הודעות "ספאם" הובהר כי:  
*"תופעת ההפצה ההמונית של הודעות פרסומת בלתי רצויות באמצעות רשתות תקשורת (לרבות באמצעות דואר אלקטרוני, הודעות SMS ופקסימיליה), המכונה 'spam', הפכה בשנים האחרונות למטרד ציבורי כלל-עולמי... תופעת ה-spam מעוררת בעיות במישורים שונים, ובהן... פגיעה בפרטיותו של המשתמש ברשת והטרדתו, פגיעה*

<sup>5</sup>ה"ח 182 (תיקון מס' 33), התשס"ה-2005.

בהתפתחותו של המסחר האלקטרוני, פגיעה בעסקים בשל אובדן זמן והשקעת משאבים".

- העתק עמודים רלוונטיים מדברי הסבר להצעת החוק מסומן כנספח 9 ומצורף לתביעה

73. תיקון מס' 40 לחוק התקשורת מיום 27.5.08, קובע:

"לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת...".

"דבר פרסומת" מוגדר בסעיף 30א(א) לחוק התקשורת כ:

"מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת",

"מפרסם" מוגדר באותו סעיף כ:

"מי ששמו או מענו מופיעים בדבר הפרסומת כמען להתקשרות לשם רכישתו של נוסא דבר הפרסומת, מי שתוכנו של דבר הפרסומת עשוי לפרסם את עסקיו או לקדם את מטרתו...".

"הודעת מסר קצר" מוגדרת בסעיף האמור כ:

"מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים, או מסר בזק הכולל חוזי או שמע, ומועבר באמצעות רשת בזק ציבורית אל ציוד קצה של נמען או קבוצה של נמענים"

74. על ההבחנה בין "הודעת מסר קצר" לבין "הודעה אלקטרונית" עמד בית המשפט הנכבד (כבי' השופט פרופ' ע' גרוסקופף) בעניין נוגל<sup>6</sup> בגדרו נקבעו הדברים הבאים:

"לצורכי השוואה מעניין לציין שהגדרת "הודעת מסר קצר" כוללת רק שלושה רכיבים, המקבילים לרכיבים (א) – (ג) בהגדרת "הודעה אלקטרונית": (א) מסר בזק הכולל כתב, חוזי או שמע; (ב) המועבר באמצעות רשת בזק ציבורית; (ג) אל ציוד קצה. רכיב (ד) בהגדרת "הודעה אלקטרונית", היות המסר ניתן לשמירה, איננו מופיע בהגדרת "הודעת מסר קצר".

75. ביישום לעניינו: כאשר לקוח מתקשר למוקדי השירות הטלפוני של המשיבה בכדי לדווח על ליקוי טכני ואו בקשר עם ליקוי בחיוב חשבון, נאלץ הלקוח בכל כורחו לשמוע הצעות פרסומיות כתנאי לקבלת שירות. להלן נפרט את ההצעות הפרסומיות הנכפות על הלקוח.

(א) חבילת שיחות ליוצאים לחו"ל - בכל שיחה למוקדי השירות של 012 מובייל מושמעת הפרסומת הבא: "טסים לחו"ל?! במיוחד עבורכם מגוון חבילות במחיר משתלם במיוחד. להצעה משתלמת במיוחד נא להקיש 1 להמשך נא להקיש 2" (ראו למשל שיחה 3 למוקד השירות של 012 מובייל).

(ב) **פרטנר TV** - לאחרונה השיקה חברת פרטנר שירותי טלוויזיה המכונים "פרטנר TV". בהמשך לכך מאולצים לקוחות המתקשרים למוקדי השירות לשמוע את הפרסומת הבאה: "רוצים לשמוע פרטים ולהצטרף לשירות פרטנר TV?! הקישו 1 לנציג. רוצים לזכזכ ולראות את הממשק לפני שתצטרפו?! אתם מוזמנים להגיע לאחת מעשרות חנויות פרטנר ברחבי הארץ ולהיפתח אל עולם חדש של טלוויזיה. להמשך לחץ 2" (ראו למשל שיחה מספר 21 בנספח 1).

76. ההצעות הפרסומיות המופיעות לעיל אינן חלק הכרחי ובלתי נפרד מהליך בירור הליקוי וכל מטרתן הוא: "לעודד רכישה מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדוך אחרת" - מכאן שעסקינן ב"דבר פרסומתי" בהגדרתו בחוק התקשורת.

77. המשיבה הינה ה"מפרסם" זאת כיוון שעסקינן ב- "מי שתוכנו של דבר הפרסומת עשוי למרסם את עסקיו או לקדם את מטרותיו...".

78. הפרסומת המושמעת ע"י המשיבה הינה מסוג "הודעת מסר קצר" זאת מאחר ומדובר ב: "מסר בזק הכולל חוזי או שמע, ומועבר באמצעות רשת בזק ציבורית אל ציוד קצה של נמען או קבוצה של נמענים".

79. העובדה שהמשיבה כופה על הלקוח, הר כגיגית, לשמוע פרסומות שיווקיות כתנאי לקבלת שירות שהמשיבה מחויבת לספק, בשעה שכל מטרתו לפתור תקלה טכנית המונעת ממנו גלישה באינטרנט ו/או קיום שיחות. טלפון אינה במקום והיא יוצרת מטריד וחוסר נוחות ומעוררת תחושות כעס. יתרה מכך, הלקוח נאלץ להמתין ולשמוע את הפרסומות עד לסיומן ואז לנקוט פעולה אקטיבית ולבחור את השלוחה המתאימה בכדי להמשיך ולהתקדם בנתב השיחות לאחר השמעת הפרסומות.

80. הנה כי כן, המשיבה מעבירה בניגוד לחוק, דברי פרסומת באמצעות "הודעת מסר קצר", מבלי לקבל מראש הסכמה מפורשת מראש של הלקוח ומבלי לתת לו אפשרות ליתן הודעת סירוב להמשך קבלת הפרסומות.

81. סעיף 30א(ט) לחוק התקשורת קובע כי הפרת הוראות סעיף 30א' לחוק הינה: "עוולה אזרחית והוראות פקודת הנויקין [נוסח חדש], יחולו עליה, בכפוף להוראות סעיף זה".

82. הנה כי כן, מדובר בפעולה אסורה המבוצעת בחוסר תום לב והיא גורמת לרגשות שליליים בדמות חוסר נוחות, בזבוז זמן, כעס ותסכול ללקוחות. אשר על כן נדון בפרק העוסק בעוולות הנויקיות בהשלכות הפרת חובה חקוקה זו.

#### ה. הפרת תנאי הרישיון בקשר עם איכות השירות במוקד הטלפוני

83. נספח ד' לרישיון ההפעלה של המשיבה לאספקת שירותי אינטרנט (נספח ג' לכתב התביעה) מציג דרישות לאיכות השירות של מוקדי הפניה הטלפונים ובכללן אלו:





**נספח ד' – איכות השירות של מוקדי פניה טלפוניים**

1.	נציג בעל הרשיון כמוקד פניה טלפוני יפעל כדלקמן:	
(א)	הנציג ימסור למנוי את שמו הפרטי;	
(ב)	לכל פניה יינתן מספר מזהה שיימסר למנוי על ידי הנציג מיד עם תחילת השיחה;	

84. הגיונה של דרישה זו בצידה, זאת כיוון שמתן מספר פנייה מאלצת את המציג לסכם את תוכן הפנייה ואופן הטיפול בה, ובכך יתאפשר ללקוח המשך טיפול בתקלה /או בליקוי מאותה נקודה שבה הופסק הטיפול ע"י הנציג הקודם, הן במקרה של התנתקות השיחה (כפי שארע לא אחת למבקש) /או במקרה של טיפול בתקלה מתמשכת /או בתקלה החוזרת על עצמה. בכך תתאפשר זרימת מידע בין הנציגים השונים ותבוצע 'העברת מקלי מסודרת אשר תייעל את הטיפול בתקלה ותקצר את משכה, כמו גם תייתר את הצורך לחזור על כל תיאור התקלה ושלבי הטיפול הקודמים מחדש ואת תיאור השתלשלות האירועים ע"י הלקוח.
85. למרבה הצער, רק לאחר שלמד המבקש את חשיבות הנושא על בשרו (מה שהוביל לרגשות כעס ותסכול), החל לשאול מיוזמתו את מספר הפנייה ולא אחת נעזר בכך כדי להמשיך ולטפל בתקלה מאותה נקודה שבה הסתיים הטיפול מול הנציג הקודם.
86. על אף הגיונה של הדרישה והקלות היחסית שבה ניתן לקיימה, המשיבה אינה מקיימת אותה ונציגיה אינם טורחים למסור מספר פנייה בשום שלב משלבי השיחה.

**1. הנזקים שנגרמו למבקש**

87. למותר לציין כי עיכוב בטיפול בתקלות בשל זמני המתנה ארוכים הינו בעל מימד כלכלי משמעותי בעולם הדיגיטלי שבו אנו חיים. המבקש נאלץ לבזבז שעות עבודה רבות ולהשבית את פעילות משרדו במשך שעות רבות עקב העוולות המתוארות בתובענה זו.
88. כתוצאה מהאמור לעיל ניתן לאמור את נזקיו של המבקש בהיקף של אלפי שקלים. אלא שעניינו במסגרת תובענה ייצוגית הוא בנזקים המשותפים לכלל חברי הקבוצה ובכך תתמקד גם הצגת הנזק במישור האישי.
89. תכלית החובות המוטלות על המשיבה בקשר עם קיצור זמני ההמתנה ואופן ניהול שיחת לקוח, נועדה לוודא שהצרכן לא יבזבז את זמנו בהמתנה לנציגי שירות של חברות דוגמת המשיבה, אשר כשלעצמה, אין לה די תמריץ לדאוג לכך שהמענה הטלפוני יהיה יעיל.
90. המשיבה דואגת לכך שהמענה במוקד המכירות יהיה מהיר, ושיהיה במוקד המכירות די כוח אדם כדי לוודא שהמענה יהיה מהיר, שכן כאשר מדובר ב"שיחה מכירתית", למשיבה יש אינטרס לתת ללקוח את השירות הטוב ביותר על מנת לתפוס אותו ברשתה. ואולם משנפל ברשת, המציאות מלמדת כי אין לה די תמריץ לתת לצרכן מענה מהיר גם במוקד השירות. בכך נוהגת המשיבה בחוסר תום לב, הן כלפי לקוחות חדשים והן כלפי לקוחות קיימים (ועל כך יורחב בהמשך).
91. להוכחת טענה זו נפנה לשיחה 41 בנספח 1 ממנה ניתן ללמוד כי באותה עת שהמענה במוקד המכירות עמד על 1 שנייה בלבד, ההמתנה הצפויה במוקד השירות עמדה על כ-40 דקות (!!!).

92. בדיוק בעייה זו ביקש המחוקק לפתור, עת הטיל על המשיבה את החובות מושא התובענה ברישיון ובתקנות.
93. ר' למשל את דבריו של יו"ר ועדת הכלכלה דאז, חה"כ שאמה הכהן, בקשר עם התכלית של תקנות מתן שירות טלפוני בישיבת ועדת הכלכלה מיום 20.2.12 :

"התקנות האלו באות להסדיר את נושא מתן שירות טלפוני, מענה טלפוני על-ידי גורמים עסקיים, חברות, לצרכן הישראלי. זמן, מבחינת הצרכן, הוא גם כסף וגם בריאות, גם עצבים למי שמחכה בלי סוף ובאי וודאות מתי יענו לו, אם בכלל יענו לו ואם יענה לו מי שצריך לענות לו."

• **העתק עמודים רלוונטיים מפרוטוקול ישיבת ועדת הכלכלה מיום 20.2.12 מסומן כנספח 10 ומצורף לתביעה**

94. החובות המוטלות על המשיבה, נועדו אפוא למנוע מהמשיבה להתייחס לזמנם של הלקוחות, כאל הפקרות, ולחסוך לצרכנים זמן, שהוא מבחינת הצרכן, כדבריו של חה"כ שאמה הכהן - "כסף וגם בריאות".
95. שעה שהמשיבה מפרה את חובותיה מכוח התקנות והרישיון בעניין זמני ההמתנה והחובות מכוח תקנות מתן שירות טלפוני ופסק הדין בעניין שאול"י, היא גורמת לציבור חברי הקבוצה נזק, בין היתר בדמות חוסר נוחות, אובדן זמן (אשר כאמור שווה כסף ובריאות), וכן עוגמת נפש עצומה.
96. נדמה כי אין צורך להסביר, כי כאשר אדם נדרש להמתין חצי שעה על הקו כדי שנציג שירות יענה לו, הדבר גורם לתסכול ועוגמת נפש עצומה. פעמים רבות גם לאחר שהצרכן זוכה למענה אנושי, הוא לא בא לידי פתרון, ונאלץ לקיים שיחות רבות נוספות באותה מתכונת של המתנה בלתי נסבלת שוב ושוב, תוך שהוא נאלץ להסביר מחדש לכל נציג שפונה אליו מהי הבעיה (בין היתר עקב אי קיום דרישות הרישיון בעניין זה), כפי שקרה במקרה הפרטי של המבקש, כדפוס מתסכל ובלתי נסבל החוזר על עצמו.
97. ודוק, חלק מן התעריף החודשי שמשלם הצרכן למשיבה עבור שירותיה, הינו בין היתר גם עבור שירות לקוחות. כאשר המשיבה מעניקה שירות לקוחות פגום ושלא כדיון, הרי שהיא מפרה את מערכת היחסים החוזית עם הלקוח ונוהגת בחוסר תום לב אשר גורם לנזקים ללקוחותיה.
98. המבקש מעריך כי כ- 20 ש"ח מתוך כלל התשלומים החודשיים ששולמו על ידו, יש לייחס לתשלום בגין שירות לקוחות תקין וכדיון, ועל כן שעה ששירות הלקוחות איננו ניתן או ניתן בצורה בלתי סבירה או שלא כדיון, קמה למשיבה החובה להשיב ואו לפצות את הצרכן בגין הסכום ששילם מבלי שקיבל את התמורה שהובטחה.
99. כמו כן מעריך המבקש את הנזקים הלא ממוניים שנגרמו לו כתוצאה מאובדן הזמן והתסכול שנגרם כתוצאה מהתנהלותה שלא כדיון של המשיבה בעניין זמני המענה ואופן מתן השירות, באופן שמרני ביותר, בסכום של 20 ש"ח לצרכן.
100. לכך יש להוסיף את הנזקים בגין הפרת חוק הספאם (כעס ותסכול, בזבוז זמן וחוסר נוחות) אשר אף אותם מעריך המבקש בסכום של 20 ש"ח.
101. בהתאם הנזק האישי של המבקש מוערך באופן שמרני בסך של 60 ש"ח.



## ז. הנזק המצטבר שנגרם לחברי הקבוצות

102. בידי המבקש אין את הנתונים הדרושים כדי להעריך את גובה הנזק לקבוצה. נתונים אלה מצויים בידי המשיבה. יחד עם זאת, על בסיס ההנחות להלן, מעריך המבקש את הנזק הקבוצתי במקרה דנא על פני התקופה מושא התובענה, בסדר גודל של כ- 60 מיליון ש"ח, על בסיס ההנחות הבאות.
103. בהתאם לנתונים המופיעים באתר המשיבה, מספר לקוחות המשיבה עומד על כ-3 מיליון. (חלק מהלקוחות מחזיקים במספר קווי טלפון ו/או במספר שירותים שונים).
104. המבקש מעריך, באופן שמרני, כי כל צרכן התקשר למוקד הלקוחות לפחות פעם אחת בתקופה הרלבנטית לתביעה (סה"כ 1 מיליון לקוחות).
105. המבקש מעריך כי הנזק הממוצע לצרכן בגין החריגה ממדדי המענה הטלפוני הינו בסך של 20 ש"ח בגין נזק ממוני ו- 20 ש"ח נזק לא ממוני כמפורט לעיל.
106. כמו כן, מעריך המבקש כי כמיליון לקוחות סבלו נזק בלתי ממוני בשיעור של 20 ש"ח בגין ההודעות הפרסומיות שנכפו עליהם והפרת חוק הספאם.
107. בהתאם מעריך המבקש כי הנזק המצטבר של שלוש הקבוצות על פני התקופה הינו בסך של כ- 60 מיליון ש"ח (כאשר המבקש מעריך שיש לייחס לקבוצה הראשונה את מירב הנזק ובשים לב לכך שחלק מהלקוחות מחזיקים במספר קווי טלפון). כאמור, לאחר שהמשיבה תחשוף את הנתונים, ניתן יהיה לעמוד על הנזק האמיתי.
108. כמו כן, המבקש מעריך באופן שמרני כי גובה התעשרות המשיבה על חשבון חברי הקבוצה מכך שהיא אינה עומדת בחובות המוטלות עליה, קרי אינה מעמידה די נציגי שירות כדי לקצר את זמני המענה, עומד אף הוא על סכום המוערך בכ-60 מיליון ש"ח, כאשר גם עניין זה יתברר לאחר שיתבררו נתוני האמת.
109. הגם שמקומו של הדיון בהיקף הנזק וכימות הפיצוי בשלב הדיון בתובענה לגופא, יציע המבקש דרך נוספת פשוטה וברורה לכימות הנזק הממוני.
110. להווי ידוע כי TIME IS MONEY איננה ביטוי ריק מתוכן וכי הוא מגלם בתוכו הנחת מוצא כלכלית אמיתית לפיה זמנו של אדם שווה כסף.
111. בהינתן שלקוחות המשיבה כילו את זמנם בהמתנה ממושכת למענה טלפוני ו/או בהסברים חוזרים ונשנים על מהות הבעיה ושלבי הטיפול בה ו/או היותם קהל שבוי לחשיפה לפרסום שירותי המשיבה, הרי שהדרך לחישוב וכימות הנזק הממוני קצרה ופשוטה. די בכך שנעשה שימוש בתעריף שכר המינימום לשעת עבודה במשק (אשר עומד כיום על 25.94 ש"ח לשעה) כבסיס מינימלי לחישוב הנזק הכספי והפיצוי אשר צריך להינתן בשל כך לחברי הקבוצה וממנו נגזור את עלותה של דקה אחת בלבד  $(25.94/60 = 43\text{-כ-})$  אגורות לכל דקה.
112. בהמשך לכך נוכל לקחת את מספר הלקוחות אשר פונים בממוצע מידי יום למוקדי השרות של המשיבה ונכפיל בהפרש הדקות שממנו סתתה המשיבה ממדדי המענה הטלפוני באותו חודש.



## ח. עילות התביעה - הטיעון המשפטי

### 1.ח. הפרת חובה חקוקה

113. סעיף 63 לפקודת הנזיקין קובע מהי הפרת חובה חקוקה:
- "(א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו".
114. ר' לעניין זה: ע"א 145/80 ועקנין נגד המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לז(1) 113.
115. בענייננו מתקיימים כל יסודות עוולת הפרת חובה חקוקה:
- 115.1. החובות בקשר עם זמני ההמתנה הקבועות בתקנות מתן שירות טלפוני, הינן חובות המוטלת על המשיבה על פי חיקוק - תקנות מתן שירות טלפוני, ומכוח הרישיון המהווה כשלעצמו "חיקוק". כך גם לגבי הפרת חוק התקשורת והוראות הרישיון ביחס לאופן ניהול שיחת לקוח.
- 115.2. הוראות חוק התקשורת, התקנות והרישיון שבבסיס התובענה דנא נועדו באופן ברור ומובהק להגן על הצרכנים חברי הקבוצות, כפי שעולה גם מפרוטוקולי ישיבות וועדת הכלכלה המצ"ב;
- 115.3. כתוצאה מן ההפרות של החוק, התקנות והרישיון כמפורט בבקשה זו לעיל ניזוקו חברי הקבוצה, שנשללו מהם זכויותיהם ומדובר בדיוק בנוקים אותם התכוונו התקנות והרישיון למנוע על ידי קיצור זמני ההמתנה והגנה על זמנו של הלקוח על מנת שלא יהפוך להפקרות, תוך שהמשיבה מסכלת בהתנהלותה את התכלית שעמדה בבסיס התקנות והרישיון;
116. התנהלותה של המשיבה היא הסיבה בלעדית אין לנוקים נשוא תובענה זו, ואלמלא הפרה המשיבה את חובותיהן על פי דין, והייתה דואגת להימנע מהשמעת פרסומות אסורות כמו גם לקצר את זמני ההמתנה כדין ולפעול על פי תקנות מתן שירות טלפוני, לא היו נגרמים הנזקים נשוא התביעה (הן נזקי הממון והן הנזקים הלא ממוניים, שהינם תוצאה ישירה וטבעית של הפיכת זמנו של הצרכן להפקרות ושליטת זכויות קוגנטיות המגיעות לצרכנים על פי דין).
117. לפיכך, לא יכולה להיות מחלוקת, כי מדיניותה האסורה של המשיבה במקרת דנא, מקיימת את מלוא יסודותיה של עוולת הפרת חובה חקוקה.
118. כך גם, מתקיים בנסיבות המקרה דנא, "אשם", כמשמעות מונח זה בסעיף 64 לפקודת הנזיקין.

### 2.ח. עשיית עושר ולא במשפט

119. המבקש יוסיף ויטען כי חובת המשיבה לפצות את המבקש ויתר חברי הקבוצה, חלה גם מכוח התעשרותה של המשיבה שלא במשפט.
120. ראשית, נציין כי בעניין הו"ם סבר בית המשפט הנכבד כי עילת עשיית עושר נלמדת "מתוך עצמה", כלהלן:



"עילת עשיית עושר נלמדת לכאורה מתוך עצמה כמעט בענייננו: אי הפעלת המוקד בכל השעות הדרושות ודאי חסכה להוט הוצאות, גם אם מדובר בשירות שניתן ללקוחות חנים אין כסף. כך גם כאשר מערך נותני השירות של הוט מצומצם מן הדרוש לצורך מתן שירות לפי רשימה."

קביעות אלו מתאימות מאוד גם לענייננו !

121. לעקרון המחייב השבה, ואף השבה הרתעתית, במקרה של עשיית עושר ולא במשפט, יסודות עמוקים בשיטתנו, המעוגנים בחוק ובהלכה. בפסק הדין ע"א 8728/07 **אגריפרס אינטרנשיונל בע"מ נ' שמואל מאירסון** [פורסם בנבו, 15.7.2010], מבהיר כבי השופט א' רובינשטיין כי תחולתם של כללים אלו רחבה, ומשתרעת מעבר לפירוש המילולי הצר של האיסור, ואף קשורה קשר ישיר לחובת תום הלב:

"למעלה מהצורך, אוסיף כי חובת ההשבה של המשיבים קמה לא רק בהסתמך על כך שהתעשרותם נעשתה תוך הפרת ההסכם עם המערערת. התנאי לפיו קמה החובה להשיב התעשרות אם זו נעשתה "שלא כדין" אינו מתקיים רק במצבים בהם הופר דין "חיצוני" לדיני עשיית העושר ולא במשפט, כגון הוראת דין, הוראה בהסכם או ביצוע עוולה, אלא גם במצבים בהם ההתעשרות נעשתה באופן "בלתי צודק" [ראו למשל: עניין ליבוביץ, בעמ' 321]."

122. על טיבו של כלל זה - לפיו יש להורות על השבה מחמת שאין החוטא יוצא נשכר - ועל הרציונאל שבבסיסו עמד פרופ' פרידמן:

"... הרעיון המונח ביכוד עקרון זה גורם, לא אחת, להכרה בזכותו של האדם, אשר האינטרס שלו הוא בעל קירבה מספקת לארוע הפסול, לתבוע השבת רווח שהופק שלא כדין. זאת, אף אם הרווח לא הופק 'על חשבוננו'. השבה בנסיבות אלה משרתת מטרה דומה לזו של פיצוי עונשין. מנקודת ראות התובע יש בכך, בשני המקרים, רווח לא צפוי (windfall), אך זוהי תוצאה גלווית למטרה המרכזית, שהדין מעונין בה, והיא הרתעה מפני המעשה שביצע הנתבע ושליטת הרווח שהפיק. אולם מניעה של 'ההשבה ההרתעתית' חזקים מאלה של 'הפיצויים ההרתעתיים', שכן התופעה של חוטא נשכר מקוממת יותר מזו של חוטא שלא נענש" [פרידמן כרך א', בעמ' 595; והשוו: גרוסקופף, בעמ' 144-145]."

123. כמפורט לעיל, ההתעשרות של המשיבה במקרה דנא, נובעת מעצם העובדה שהיא אינה מעמידה די נציגי שירות כדי לקצר את זמני המענה כפי שהיא חייבת לעשות על פי דין ובכך חוסכת את העלויות הנדרשות כדי לעמוד בדרישות תקנות מתן שירות טלפוני (חיסכון במשכורות ובמשאבים הנדרשים לשם פעילותם של מאות נציגי שירות טלפוני נוספים). במסגרת בקשת האישור יתבקש בית המשפט הנכבד למנות בודק חיצוני, שיבחן את שווי ההתעשרות/החיסכון בעלויות שצומחת למשיבה כתוצאה מהפרת חובותיה.

124. לעניין העובדה שעצם שלילתה של זכות צרכנית קוגנטית מקימה עילה להשבת ההתעשרות העוולתית שנוצרה כתוצאה מהפרת הזכות, מופנה בית המשפט לפסק הדין שניתן בתובענה הייצוגית בעניין **פירט נ' אקסלנס נשואה ניהול השקעות בע"מ**, פורסם בנבו, 9.12.13 (להלן: "**עניין אקסלנס**").

מובהר כי מדובר בפסק דין בתובענה הייצוגית לגופה, לאחר שבקשת האישור אושרה ביום 4.4.11.

125. **עניין אקסלנס**, עסק במקרה בו אקסלנס, הפרה את זכותם הקוגנטית של הלקוחות, לפי סעיף 17(ב)(3) לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות. הזכות שהקנה הסעיף הני"ל, הינה הזכות שיגלו לצרכן, ויקבלו את הסכמתו, לשיעור החזר העמלה שמקבל בית ההשקעות מחבר הבורסה, וזאת על מנת לאפשר לצרכן לנהל משא ומתן על גובה העמלה שגובה ממנו בית ההשקעות.

126. באותו מקרה נקבע במפורש שלא הוכח נזק ממוני כלשהו מכך ששללו מחברי הקבוצה שם את הזכות הקוגנטית נשוא התביעה שם - שלילת הזכות גרמה אולי לכך שהצרכנים לא יכולים היו לנהל מו"מ לגבי הרכיב של העמלה הנייל, ואולם לא הוכח שאילו היו מציגים לצרכנים את השיעור המדוייק של החזר העמלה שמקבל בית ההשקעות מחבר הבורסה, היה הדבר מביא לכך שהם יוכלו לשפר את מצבם במשא ומתן.

ובכל זאת, למרות שנקבע במפורש שלא הוכח נזק ממוני, נקבע כי על אסקלנס להשיב את מלוא שווי ההתעשרות שצמחה לה מעצם הפרת החובה הקוגנטית קרי את מלוא החזרי העמלה שקיבלה מחברי הבורסה.

127. קרי נקבע שעצם הפרת הזכות הצרכנית מחייב השבה מלאה של מלוא ההתעשרות העוולתית, למרות היעדר נזק והיעדר קשר סיבתי, תוך שנקבע כי תוצאה אחרת, תסכל את כוונת המחוקק להקנות לצרכן את הזכות הנייל:

83. ישנם מקרים בהם אין מקום לחייב את הזוכה בהשבה מלאה (כפי שישנם מקרים בהם רשאי בית המשפט לקבוע סייגים לתוצאות אי החוקיות, כאשר מדובר בחוזה בלתי חוקי). אולם, במקרה דנן, הנתבעת לא גילתה ללקוחות את שיעורם של החזרי העמלות שהיא קיבלה מחבר הבורסה, וזאת בניגוד להוראה הקוגנטית שבס' 17(ב)(3) לחוק הסדרת העיסוק בייעוץ. כל תוצאה אחרת למעט השבת הכספים ללקוחות שלא נתנו את הסכמתם לסכום החזר, תסכל את תכליתו של הסעיף הנ"ל כפי שזו הובהרה בהרחבה לעיל.

128. הדברים לעיל יפים גם למקרה דנא, זאת נוסף לעובדה שבמקרה דנא, הנזקים שנגרמים לחברי הקבוצה כתוצאה מהפרת זכויותיהם הצרכניות, הינם ברורים.

129. לעניין זה יפים דברי בית המשפט הנכבד בעניין הוט, כדלקמן:

"לכאורה נראה כי הוט החליטה להפר את רשיונה ואת התקנות, כמו גם את פס"ד פלזנר, בידעה שעצם ההפרה יכולה להביא לקביעת עיצומים, אך החליטה ליטול את הסיכון המשפטי, כנראה בדעה שהוא נמוך מן התשלום שתאלץ לשאת בו. כלומר, הפרה שצפויה להיות משתלמת."

### ח. הפרות חוזיות

130. שעה שהדין מקים למשיבה חובה קוגנטית כלפי הלקוחות, הרי שחובה זו הופכת חלק ממערכת החובות החוזית של המשיבה כלפי לקוחותיהן, קל וחומר כאשר עסקינן בחוזה אחיד (רי למשל ע"א 391/80 לסרסון נ' שיכון עובדים (פורסם בנבו, 11.4.84)).

131. וכך ר' למשל, את החלטת כבוד השופט ד"ר עמירם בנימיני בעניין ת.א. 2057-07, בש"א 14184/07 דפני פרי ואח' נ' שערי דלק פתוח וניהול-שותפות רשומה ואח', פורסם בנבו, 2.8.10 (להלן: "עניין דפני פרי"). באותו מקרה יישם בית המשפט הנכבד שם את ההלכה לפיה יש לקרוא את הוראת הדין שהופרה, כתנאי מכללא, אל תוך מערכת היחסים החוזית בין הצדדים, באופן שהפרת הזכות הקוגנטית מהווה גם הפרה במסגרת מערכת היחסים החוזית. ר' את הדברים הבאים של בית המשפט בעניין דפני פרי:

"יש לראות את הוראות הצו וחוק הפיקוח כמוכללות אל תוך חוזה המכר שבין הלקוח ותחנת הדלק. החוזה יפורש בדרך שאינה מנוגדת לחוק ואינה כוללת תשלום שהחוק



אוסר לגבותו. לכאורה, גביית סכומים מעבר למותר מהווה קיום חוזה שלא בדרך מקובלת ובתום לב, ועל כן הפרה יסודית של החוזה."

132. ממילא גם, עקרון תום הלב מחייב כי המשיבה תקיים את הוראות הרישיון והתקנות, והתנהלות במסגרת מערכת היחסים החוזית שיש בה משום הפרת זכות קוגנטית של הצרכן על פי הרישיון ו/או על פי התקנות, מהווה התנהלות שלא בתום לב ושלא בדרך מקובלת המהווה כשלעצמה הפרה במישור היחסים החוזי.
133. יתרה מכך, כמפורט לעיל, כחלק מן ההתחייבויות החוזיות של המשיבה, היא מחויבת להעמיד שירות לקוחות תקין וכדין, וחלק מן התמורה החוזית משולם בגין שירות זה. משהמשיבה מעניקה שירות לקוחות לא תקין ולא סביר ושלא כדין, מהווה הדבר הפרה במישור היחסים החוזי.
134. למותר לציין כי כאשר הדין מחייב את המשיבה להעניק ללקוח זכות כלשהי, הרי שלא רק הפרתה של הזכות מהווה הפרת חובותיהן של המשיבה במישור היחסים החוזי, אלא גם הסתרת הזכות מן הלקוח תוך הכשלתו של הלקוח מלעמוד על זכויותיו (רלוונטי במיוחד לעילת איכות השירות במוקד הטלפוני).
135. מעבר לאמור לעיל, במסגרת הסדר ההסתלקות בעניין **שאולי** התחייבה המשיבה מול כל אחד מיחיד הקבוצה למתן מענה טלפוני בתוך זמן ממוצע חודשי שלא יעלה על 3 דקות. הסכם זה, כאמור, הופר.
136. לסיכום נושא זה ראו דברי בית המשפט בעניין **הוט**, כלהלן:

"לכאורה, הפרת הרישיון והפרת הדין מביאה גם למסקנה בדבר הפרת החוזה בין הצדדים, שכולל מכללא התניה בדבר קיום הדין כלפי הצרכן, וקיום החוזה בתום לב מצד הוט ודאי כוללת גם קיום ההוראות בדין המטיבות עם הצרכן."

137. **חוסר תום לב** - העדיפות המוענקת ע"י המשיבה במוקדי השירות הטלפוני ללקוחות חדשים על פני לקוחות קיימים מהווה כשלעצמה התנהלות בחוסר תום לב, הן בשלב הטרם חוזי והן בקיום החוזה והיא מנוגדת לסעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.
138. סעיף 12 לחוק החוזים מורה כדלקמן:

(א) במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה חייב אדם לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב.

(ב) צד שלא נהג בדרך מקובלת ולא בתום-לב חייב לצד השני פיצויים בעד הנזק שנגרם לו עקב המשא ומתן או עקב כריתת החוזה, והוראות סעיפים 10, 13 ו-14 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, יחולו בשינויים המחוייבים.

139. מצג השווא המבוצע ע"י המשיבה כלפי לקוחות חדשים (מענה טלפוני בתוך שניות בודדות לעומת המתנה ארוכה מאוד של לקוחות קיימים) מטעה אותם לחשוב כאילו הגיעו לחברה שבה זמני המענה הטלפוני טובים מאוד והם מצפים כי רמה זו של מענה טלפוני תישמר גם לאחר שיהפכו ללקוחות של החברה.
140. דא עקא שלאחר שהם הופכים ללקוחות הם מגלים כי זמני ההמתנה במוקדי המכירות אינם מהווים אינדיקציה לרמת השירות וכי זמני המענה ללקוחות קיימים בחברה עולים לאין שיעור על אלו שהוצגו בפניהם במוקד המכירות. בכך נוהגת המשיבה בחוסר תום לב בשלב הטרם חוזי.



141. נמחיש את הטענה באופן נוסף. נדמה את המוקד הטלפוני למוקד שירות ומכירות פרונטאלי אליו מגיעים הלקוחות באופן פיזי. ברי כי במקרה כזה לקוחות חדשים פוטנציאליים שהיו מגיעים למוקדי השירות והמכירות היו יכולים לראות כי התור שלהם קצר מאוד בעוד שהתור של הלקוחות הקיימים ארוך מאוד. מצג זה היה מבהיר להם כי ההמתנה הקצרה כלקוח חדש פוטנציאלי הינה מצג שווא והם היו לוקחים עניין זה בחשבון בטרם יחליטו באם להתקשר עם הלקוחה בהסכם התקשרות.

142. ברי אם כן, כי התנהלות המשיבה עולה כדי חוסר תום לב ומקימה ללקוחות זכות לקבלת פיצויים "בעד הנזק שנגרם להם עקב המשא ומתן או עקב כריתת החוזה".

143. סעיף 39 לחוק החוזים מורה כדלקמן:

**"בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב; והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה."**

144. כאמור, התנהלות המשיבה עולה כדי חוסר תום לב בקיום החוזה, זאת כיוון שהתשלום המבוצע ע"י הלקוחות נועד לשמש גם עבור אספקת שירותי מוקד טלפוני בהתאם להוראות הדין ועל כן, אי עמידה במדדי המענה הטלפוני מהווה התנהלות בחוסר תום לב.

145. טענה זו ניתן לתקוף מכיוון נוסף: בהינתן שתשלומי הלקוחות משמשים בין היתר להפעלת מוקדי שירות טלפוני לשם טיפול בלקוחות קיימים בהתאם לדרישות הדין (בעוד שהרישיון /או התקנות אינם מציבים כל סטנדרט הכרחי ביחס למוקדי המכירות), הרי שהעדפת השקעת הכספים ברכישת לקוחות חדשים פוטנציאליים (תחת הטיפול בלקוחות קיימים) מהווה התנהלות בחוסר תום לב ושימוש לא הוגן בכספי הלקוחות הקיימים.

146. למותר לציין כי גם התנהלות המשיבה בעניין כפיית הפרסומות על הלקוחות מהווה חוסר תום לב קיצוני. שכן המשיבה מנצלת את העובדה שהלקוח זקוק למענה לשם טיפול בליקוי שבגיניו הוא פנה אליה וכופה עליו שמיעת פרסומות כתנאי לקבלת שירות.

#### **4.ח הנזקים הבלתי ממוניים - אובדן נוחות, בזבוז זמן, רגשות שליליים של כעס תסכול, ועוגמת נפש**

147. במקרה דנא, כתוצאה ישירה וטבעית ממעשיה ומחדליה האסורים של המשיבה, נגרמו למבקש וליתר חברי הקבוצה נזקים בלתי ממוניים מסוג אובדן נוחות, בזבוז זמן, רגשות שליליים של כעס תסכול, ועוגמת נפש.

148. סעיף 2 לפקודת הנוזיקין קובע כלהלן:

**"נזק" - אבדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רווחה גופנית או שם-טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה;"**

149. בעניין זה נציין כי בעניין הוּם נתקבלה הטענה לפיה המתנה ממושכת למענה טלפוני כרוכה בנזקים ממוניים ובלתי ממוניים, כדלקמן:

**"אני סבורה כי בענייננו אין עסקינן בנזק בגין פגיעה באוטונומיה אלא בנזק בלתי ממוני מסוג חוסר נוחות..."**



**"ברי כי הפרת חובתה של הוט התבטאה בחוסר נוחות של לקוחותיה. המתנה ממושכת לשירות או מנגד ויתור על השירות, בשניהם מימד משמעותי של חוסר נוחות. כאשר הלקוח סבור או יודע כי על הספק חלה חובה להשיב לו תוך פרק זמן מסוים, ואף על פי כן הוא מפר את חובתו – תחושת חוסר הנוחות ודאי גוברת."**

150. לשם המחשה, נפנה להחלטת בית המשפט העליון בעניין **חוגלה קימברלי**<sup>7</sup> (ערעור על החלטתה של כבי השי מיכל נדי"ב לאשר את התובענה כייצוגית), בה נקבע כי שיווק טיטולים דולפים גרמו לנזק בלתי ממוני (שבא לידי ביטוי בחוסר נוחות ועוגמת נפש) וכי לא די בכך שהנתבעת פיצתה את קבוצת הנפגעים בגין הנזק הממוני בפיצוי **ממוני כפול** (כאשר סיפקה להם שתי חבילות טיטולים כפיצוי עבור כל חבילה אחת פגומה), כלהלן:

**"במקרה דנן טוענת המשיבה לחקים הן בהיבט של עלות החיתולים, הן בהיבט של ריבוי כביסות והן בהיבט של עוגמת נפש. כפי שקבע בית המשפט, הונחה תשתית לכאורית לקיומם של נזקים אלה..."**

151. גם בעניין הפרת חוק הספאם ברי כי נגרמו למבקש וליתר חברי קבוצת הנפגעים נזקים אשר נועדו למנוע-הטרדה, בזבוז זמן, חוסר נוחות, פגיעה בפרטיות, פגיעה באוטונומיה ועוגמת נפש הנגרמים בגין קבלת פרסומות מטרידות, אשר המבקשים וחברי קבוצת הנפגעים לא נתנו הסכמה מפורשת מראש לקבלן ואף אין באפשרותם לסרב לקבלן.

152. לעניין זה נפנה לדברי בית המשפט העליון ברע"א **זילברנ**<sup>8</sup> כלהלן:

**"יש לדחות, אפוא, את טענת המבקשים כי הנזק שנגרם למי ששוגרו אליהם דברי פרסומת בלא הסכמתם הוא בבחינת "זוטי דברים", משום שטענה זו מתעלמת מהטירדה, הפגיעה בפרטיות ואי הנוחות שהם מנת חלקם של מי שמשוגרים אליהם דברי פרסומת בניגוד לרצונם (וראו לעניין זה עניין גלסברג, בפסקה ח') וכמו כן מן המגמה הברורה בחקיקה ובפסיקה לראות בשיגור דברי פרסומת כאמור תופעה מטרידה ומזיקה שאותה יש למגר."**

153. לבד מהאמור לעיל, נזכיר כי המבקשים מבססים את טענות הנזק הבלתי ממוני **גם על ראש נזק עצמאי של אובדן/בזבוז זמן שלגביו קיימת חזקה עובדתית לכך שאדם יחוש רגשות שליליים של כעס, בין אם מדובר באדם אשר זמנו "יקר" במיוחד ובין אם מדובר באדם שזמנו "יקר" פחות** (נראה כי הבחנה זו רלוונטית לעניין הנזק הממוני שנוצר בעקבות אובדן הזמן).

154. כמו כן, גם בעניין הפרסומות המטרידות ברי כי מדובר בעוולה הגורמת לנזק בלתי ממוני ללקוחות. בהקשר לכך נזכיר כי חוק הספאם קובע פיצוי ללא הוכחת נזק בשיעור של 1,000 ש"ח בגין כל אירוע ספאם (שאותו לא ניתן לתבוע במסגרת תובענה ייצוגית). פיצוי זה מביא לידי ביטוי את הפגיעה הבלתי ממונית בלקוח הנחשף לפרסום מטריד ואשר גורם לו לבזבוז זמן, תסכול, כעס וחוסר נוחות.

<sup>7</sup> רע"א 3814/14 חוגלה קימברלי שיווק בע"מ נ' מיה ג'ד מנסטיי (פורסם ביום 6.7.2015).  
<sup>8</sup> רע"א 1621/16 MEGA ADVANCED MATHEMATICAL SYSTEM LTD נ' עני"ד עמית זילברנ

ח.5. רשלנות

155. סעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין קובעים כך:

35. רשלנות

עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות - הרי זו התרשלנות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.

36. חובה כלפי כל אדם

החובה האמורה בסעיף 35 מוטלת כלפי כל אדם וכלפי בעל כל נכס, כל אימת שאדם סביר צריך היה באותן נסיבות לראות מראש שהם עלולים במהלכם הרגיל של דברים להיפגע ממעשה או ממחדל המפורשים באותו סעיף.

156. לעניין קיומה של רשלנות במקרה דנא ניתן ללמוד מן העובדה שעמידה בהוראות הדין מצוי בשליטתה של המשיבה וכי מוטלת על פרטנר חובה שלא לנהוג כפי שנהגה ורשלנות זו גרמה נזק ללקוחות.
157. גם ביחס לאופן התנהלות המשיבה בכל הנוגע לאיכות ניהול השיחה והימנעות הנציגים מלמסור את מספר הפנייה ברי כי מדובר בהתרשלנות של המשיבה אשר גרמה נזק ללקוחותיה.
158. לעניין ניתוח יסודות העוולה מופנה בית המשפט הנכבד אל הניתוח שהוצג לעיל.
159. בשולי תת פרק זה נציין כי בעניין הוּם התקבלה טענת המבקשים לרשלנותה של הוט בכל הנוגע לתפקוד המוקדים הטלפוניים, תוך שבית המשפט הנכבד מגדרי את עילות התביעה באופן הבא:

"עילות התביעה הן: הפרת חובה חקוקה; הפרת חוק עשיית עושר; הפרת הסכם ההתקשרות שבין הוט ללקוחותיה; ורשלנות מכוח סעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין."

ט. הנימוקים לאישור התובענה כייצוגית

ט.1. חוק התובענות הייצוגיות

160. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית: יגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו.
161. "עוסק" מוגדר בחוק הגנת הצרכן, כ"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק". ברי כי הגדרה זו חלה על המשיבה וכי המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים הינם לקוחות של המשיבה, כך שאין ספק כי התובענה מושא בקשה זו, נמנית על סוגי התובענות אותן ניתן להגיש על פי סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות.

162. זאת ועוד, סעיף 12 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית במקרה של:

**"תביעה כנגד מפרסם כהגדרתו בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב-1982, בעילה לפי הסעיף האמור".**

163. כעולה מהמצורף לעיל, אחת מעילות התובענה בענייננו הינה מכח סעיף 30א לחוק התקשורת, כנגד המשיבה המהווה מפרסם לפי הגדרת חוק זה, כך שאין ספק כי התובענה מושא בקשה זו נמנית גם על סוגי התובענות אותן ניתן להגיש על פי סעיף 12 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות.

164. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:

**"(א) אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן:**  
**(1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה";**  
**[...]**

**(ב) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)1 - די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק".**

165. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:

**"בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:**  
**(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;**  
**(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;**  
**(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;**  
**(4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב;**

## **2.ט התובענה עוסקת בשאלות משותפות של עובדה ושל משפט שסביר שתוכרענה לטובת הקבוצות**

166. המבקש יטען כי הוא וחברי הקבוצה הינם "צרכנים" וכי המשיבה הן "עוסק", כמשמעות מונחים אלה בפרט 1 לתוספת השנייה לחוק התובענות הייצוגיות.

167. המבקש יטען כי התובענה דן עוסקת בשאלות משותפות של עובדה ושל משפט, הכוללות את אלה:

167.1. האם בהצבת זמני המתנה ממוצעים של כ-17 דקות המשיבה מפרה את חובותיה בעניין משך זמן ההמתנה במענה הטלפוני עפ"י תקנות מענה טלפוני ורישיון משרד התקשורת וכל דין, והאם הפרה את חובותיה עפ"י פסק הדין בעניין שאולי.

167.2. האם המשיבה הפרה את תקנות מתן שירות טלפוני במוקד הטכני/או במוקד השירות.

- 167.3. האם בהשמעת דברי פרסומת לשירותיה כתנאי לקבלת שירות באמצעות המוקד הטלפוני הפרה המשיבה את חוק התקשורת ולמצער הטרידה את לקוחותיה.
- 167.4. האם באי מסירת שמות נציגיה ומספרי הפניות הפרה המשיבה את חובותיה בקשר עם איכות השירות במוקדים הטלפוניים.
- 167.5. האם כתוצאה מהפרת החובות מושא הבקשה נגרמו לחברי הקבוצה נזקים ממוניים ולא ממוניים כמפורט בבקשה ומהו שיעורם.
- 167.6. האם כתוצאה מהפרת החובות מושא הבקשה התעשרה המשיבה על חשבון הצרכנים.

**3.ט סביר להניח שהשאלות שבמחלוקת תוכרענה לטובת חברי הקבוצות שייצוגן מבוקש**

168. בענייננו, סיכויי הצלחת התביעה גבוהים, שכן השאלות המשותפות מקבלות מענה ברור, הן מהוראות התקנות והחוק המפורשות ו/או מהוראות הרישיון, והן לאור השימוע שהתקיים בעניין תיקון רישיון המשיבה המציב מדדי מענה טלפוני גבוהים בהרבה מאלו הניתנים על ידה כיום.

**4.ט הגשת תובענה ייצוגית, עדיפה על הגשת תביעות אישיות, מוצדקת והוגנת לשם הכרעה במחלוקת**

169. העובדה שלכל חבר קבוצה נגרם נזק כלכלי נמוך, יחסית, מקטינה את הכדאיות לחברי הקבוצה לתבוע באופן אינדיבידואלי ועל כן רק תביעת הנזק המצרפי תהווה תמריץ ראוי לניהול הליך משפטי.
170. זאת ועוד, במידה ולא יתאפשר בירור התובענה בדרך של תובענה ייצוגית, עשוי הדבר להביא להגשת מספר רב של תביעות נפרדות, מצד לקוחות רבים של המשיבה.
171. ריבוי תביעות, יכביד על מערכת בתי המשפט שלא לצורך, ויאלץ את המשיבה לנהל מספר רב של התדיינויות בערכאות שונות ברחבי הארץ. הדבר יביא לבזבוז מיותר של משאבים, זמן וממון, הן מצד המשיבה, הן מצד מערכת בתי המשפט, והן מצד הלקוחות, ועלול להביא לתוצאות סותרות.
172. בנוסף, קיים חשש כי חלק גדול מחברי הקבוצות שייצוגן מבוקש (אם לא כולם) כלל אינם מודעים לזכויותיהם או שהינם חסרים את האמצעים הדרושים לשם ניהול הליך משפטי ולפיכך, בהיעדר תובענה ייצוגית, הם לא יזכו בקבלת הסעדים המבוקשים, ועולם כמנהגו ימשיך לנהוג.

**5.ט קיים יסוד סביר להניח כי המבקש מייצג בדרך הולמת את עניינם של חברי הקבוצה**

173. המבקש נמנה על נפגעי מדיניותה של המשיבה ועניינו בתובענה זו זהה לחלוטין לעניינם של כל שאר חברי הקבוצה, מה עוד שגם העובדות הנוגעות לנשוא התובענה זהות מעיקרן.
174. המבקש ובאי כוחו נקטו יוזמה והגישו תביעה בשם כלל ציבור הלקוחות אשר נפגעו עקב פעולות המשיבה.
175. המבקש ובאי כוחו הינם עו"ד המנוסים והמתמחים בניהול של תובענות ייצוגיות.
176. בהתאם לכך, קיים יסוד סביר להניח כי המבקש ובאי כוחו ייצגו בדרך הולמת את עניינם של חברי הקבוצה.



**6.ט. התובענה הוגשה בתום לב**

177. המבקש הינו לקוח של המשיבה, שרצונו בשינוי התנהלות המשיבה, כמו גם במתן פיצוי עבורו ועבור כלל הלקוחות והצרכנים הנמנים על חברי הקבוצה, אשר אינם מודעים לזכויותיהם, ואינם יכולים לעמוד על מימושן.

**7.ט. גודלה של הקבוצה מצדיק הגשת תובענה ייצוגית**

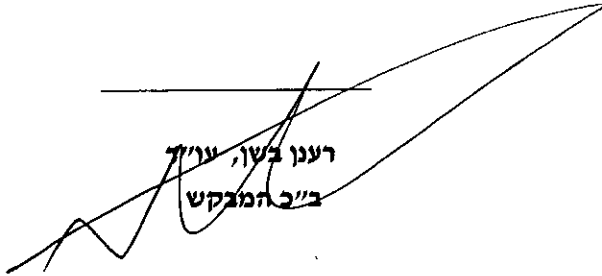
178. המבקש מעריך כי הקבוצות מונות מאות אלפי לקוחות כמפורט לעיל.
179. בנסיבות אלה, ברור כי גודלן של הקבוצות מצדיק את ניהול התובענה בדרך של תובענה ייצוגית.

**י. סוף דבר**

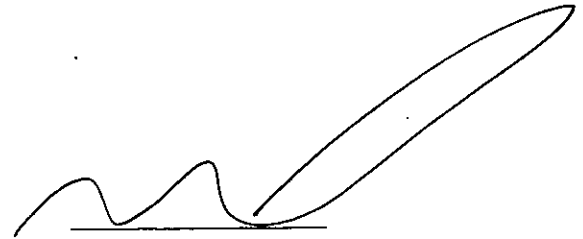
180. נדמה כי בעולם הדיגיטלי בו אנו חיים, השירותים המסופקים ע"י המשיבה הינם בבחינת שירות חיוני ורמת השירות שצריכה להינתן על ידה צריכה להיות בהתאמה לכך. לעניין זה יפים דברי בית המשפט בעניין הוט, כלהלן:

"בסגנון החיים העכשווי החיבור לאינטרנט (וגם לטלפון ולטלוויזיה) מהווה אמצעי חשוב בניהול חיי הפרטיים של אדם כמעט בכל זווית ידועה, בחייו המקצועיים, ובמעגלים החברתיים שאליהם הוא שייך. לא אגזים בודאי אם אומר שזהו חלק בלתי נפרד מאורח החיים המקובל על חלק גדול מן הצבור בישראל. תקלות אפשריות, כמובן, אך ראוי לתקן במהירות האפשרית, ולאפשר את המשך זרימת המידע והחיבור האינטרנטי. נקל לתאר את התסכול וחוסר האונים המתלווים לתקלה מתמשכת, כשגם לא ניתן לבקש עזרה בפתרונה"

181. אשר על כל האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כמבוקש ברישא לבקשה זו.
182. בקשה זו נתמכת בתצהיר המבקש.
183. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה.



רענו בשן, עו"ד  
ב"כ המבקש



בת חן פארי-סבאג, עו"ד  
ב"כ המבקש



## תצהיר המבקש

אני הח"מ, עו"ד אברהם רוקח, נושא ת.ז. שמספרה 022562128 ועושה תצהירי זה לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, כלהלן.

1. הנני התובע בתובענה הייצוגית המוגשת בד בבד עם בקשה זו ועושה תצהיר זה בתמיכה בבקשה לאישור התביעה כייצוגית.

2. עניינה של התובענה דנא בשלוש הפרות סיסטמיות, מתמשכות ומכוונות מצד הנתבעת את חובותיה כלפי חברי הקבוצה בקשר עם המוקד הטלפוני שלה, כמפורט להלן:

(א) **ראשית** - בקשר עם הקבוצה הראשונה - הנתבעת מפרה את חובותיה הקבועות בתקנות מענה טלפוני בקשר עם זמני ההמתנה במוקד הטלפוני שלה (אשר מחייבות את הנתבעת לכך שכלל זמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על 3 דקות, כאשר במצבים חריגים רשאית הנתבעת להציע שירותי "שיחה חוזרת" (call back) - כפי שנראה, זמני ההמתנה בפועל במוקד השירות הטלפוני של הנתבעת חורגים במאות אחוזים ממשכי הזמן בהם היא מחויבת לעמוד (זמן מענה ממוצע משוקלל של כ-16.8 דקות). בהקשר לכך הנתבעת פועלת בחוסר תום לב הן בשלב הטרם החוזי והן בשלב קיום החוזה בכך שהיא יוצר העדפה פסולה ונותנת מענה מהיר (ובתוך שניות בודדות) ללקוחות חדשים פוטנציאליים, בעוד שלקוחות קיימים נאלצים להמתין זמן רב וממושך לקבלת מענה לליקויים בשירות.

להמחשת עניין זה נפנה לשיחות 36-37 ברשימת השיחות המצורפת כנספח 1 (ובדיסק און-קי המצורף לכתב התביעה) מהן ניתן ללמוד כי באותה עת ממש שזמן ההמתנה במוקד הטכני עמד על 51:24 דקות המענה הטלפוני במוקד המכירות ניתן בתוך 1 שנייה בלבד (!!!). התרחשות דומה ניתן למצוא בשיחה שמספרה 41 ממנה ניתן ללמוד כי התובע קיבל מענה במוקד המכירות בתוך 1 שנייה, אלא שלאחר שביקש לכתב את השיחה למוקד שרות לקוחות עמד זמן ההמתנה על כ-40 דקות (!!!).

• **תיעוד רשימת שיחות למוקדי השירות מסומן כנספח 1 ומצורף לכתב התביעה**

• **דיסק און-קי הכולל קבצי אודיו של השיחות מסומן כנספח 2 ומצורף לכתב התביעה**  
ודוק, בלמעלה ממאה שיחות שבוצעו על ידי לא נמצאה, ולו שיחה אחת בודדת, שבה ניתן מענה בתוך 3 דקות ובכולן נשמעה ההודעה הבאה:

"לקוחות יקרים זמן ההמתנה המשוער לקבלת מענה ע"י נציג צפוי להיות מעבר לשלוש דקות. תוכלו להמשיך ולהמתין או לחילופין להשאיר מספר טלפון לחזרה ואנו נחזור אליכם תוך שלוש שעות..."

הלכה למעשה, זמני המענה חרגו בהרבה מהמדדים להם מחויבת הנתבעת, תוך שבחלק מהמקרים זמני ההמתנה עמדו על עשרות דקות (ראו למשל שיחה מספר 38 בנספח 1 שבה עמד זמן ההמתנה על 31:33 דק' וכך שיחה 41 שבה זמן ההמתנה עמד על 41:39 דק').

(ב) **שנית** - בקשר עם הקבוצה השנייה - הנתבעת מפרה את הוראות הדין ונוהגת בחוסר תום לב בכך שהיא כופה על לקוחות המתקשרים למוקדי השירות הטלפוני לצורך קבלת שירות אצלה להאזין לפרסומים שיווקיים, הכוללים הצעות לשירותים נוספים המוצעים על ידה, כתנאי לקבלת שירות (וזאת בטרם נכנסו לתור הממתנינים למענה טלפוני אנושי) ומנצלת את עובדת היותם "קהל שבו".

(ג) **שלישית** - בקשר עם הקבוצה השלישית - הנתבעת מפרה את הוראות רישיון ההפעלה שניתן לה לאספקת שירותי אינטרנט ונוהגת ברשלנות בכך שהיא אינה מיידעת את

הלקוחות הפונים למוקדי השירות האינטרנטי ביחס למספר הפנייה. כתוצאה מכך נאלץ התובע לגולל את סיפורו שוב ושוב בפני כל נציג שירות מחדש, תוך שההתנהלות דומה ל"טלפון שבור" ומקשה על טיפול מקצועי ורציף בתקלות (ראו לדוגמה השתלשלות שיחה מספר 51).

למותר לציין כי מטרת הרגולטור הייתה לבצע 'העברת מקל' מסודרת בין נציג לנציג המטפל בתקלה מתמשכת. אשר על כן, הפרת תנאי הרישיון בעניין זה גורמת לתחושות תסכול, חוסר נוחות ובזבוז זמן מצד הלקוח.

3. אין לקבל כי תאגיד דוגמת פרטנר ירשה לעצמו להתנהל ברשלנות, חוסר הגינות וחוסר תום לב כלפי לקוחותיו, כמו גם להתעלם בבוטות מהוראות החוק ומפסק דין שאישר הסדר הסתלקות בתובענה ייצוגית קודמת שהתנהלה כנגד הנתבעת בקשר עם זמני המענה הטלפוני (עניין שאולי<sup>1</sup>), בגדרו התחייבה הנתבעת לעמוד בזמן מענה בממוצע חודשי שלא יעלה על 3 דקות וזאת עד לסוף שנת 2017.

4. למרבה הצער ובניגוד גמור לפסק הדין בכל למעלה ממאה שיחות הטלפון שבוצעו על ידי למרכזי השירות (הן למרכזי השירות של פרטנר והן למרכזי השירות של המותג 012 מובייל) לא נמצא, ולו מקרה בודד אחד, שבו נעניתע בתוך 3 דקות. יתרה מכך, ברוב המקרים החריגה מהמדדים הייתה גדולה ומשמעותית והיא הגיעה לכדי סטייה של מאות אחוזים מזמני המענה שהוגדרו בתקנות מענה טלפוני ו/או שאליהם התחייבה הנתבעת במסגרת פסק הדין והזמן הממוצע שנתקבל בבדיקות שביצעתי עומד על כ- 14.5 דקות בעוד שהזמן הממוצע המשוקלל עומד על כ- 16.8 דקות.

5. למותר לציין כי כפי הנראה מדובר ב"הפרה משתלמת" עבור הנתבעת, זאת כיוון שהתשומות הנדרשות מצידה לשם עמידה במדדי המענה הטלפוני עולות כדי עשרות מיליוני שקלים בכל שנה (הצורך בשכירת מאות מוקדני שירות נוספים ומשאבים מתאימים). החיסכון (והפרות הדין הנלוות אליו) נעשה אפוא במודע ובמתכוון והוא מתרחש על גבם של הלקוחות.

6. הנני לקוח של חברת פרטנר מזה שנים רבות ואני מנוי אצלה על אספקת שירותי אינטרנט (ספק + תשתית), אספקת טלפון קווי וכן אספקת שירותי רטי"ן הכוללים חמישה קווי טלפון סלולרי (הן באמצעות המותג 012 מובייל והן באמצעות פרטנר).

#### • העתק חלק מהחשבוניות החודשיות על שמי מסומן כנספח 3 ומצורף לתביעה

7. במהלך החודשים האחרונים סבלתי מתקלות רבות באספקת שירותי האינטרנט אשר הביאו לפניות רבות למוקדי השירות של הנתבעת (מוקד פרטנר). לציין כי עקב העובדה שהטלפון הקווי המסופק ע"י הנתבעת מושתת על תקשורת אינטרנט, הרי שהתקלות הרבות פגעו ביכולת לקבל ולהוציא שיחות טלפון קויות.

8. לכך יש להוסיף את העובדה שחלק מהשירותים המסופקים ע"י הנתבעת משמשים גם לעיסוקי מעורך דין ועל כן השיבושים הרבים באספקת שירותי טלפון/אינטרנט מהווים פגיעה של ממש גם בניהול עסקיי, ובימים רבים גרמו התקלות לשיתוק פעילות משרדי.

9. בנוסף, בוצעו על ידי מספר פניות שעניינן חיובי חשבון ביתר, כאשר בעקבותיהן ניתן החזר וזיכוי כספי ע"י הנתבעת.

10. כמו כן, נדרשתי מספר פעמים לפנות למוקדי השירות של 012 מובייל וזאת עקב קושי בקליטת שירותי הרטי"ן.

<sup>1</sup> ת"צ 6771-06-13 שאולי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ (פורסם 31.3.2016)



11. למרבה הצער, בכל הפניות נתקלתי בזמני המתנה ארוכים ובפרסומים שיווקיים אשר נכפו עליו, עוד לפני שנותבה שיחתי למענה אנושי, כתנאי לקבלת שירות (זאת להבדיל מפרסומים המושמעים בזמן ההמתנה למענה ולאחר ניתוב השיחה ליעד המבוקש). זאת ועוד, נאלצתי לנהל שיחות בשיטת "הטלפון השבור", כאשר לא עלה בידי לחזור לאותו נציג שירות שטיפל בי ולא היה בידי מספר פנייה שיכול היה לסייע בהמשך טיפול מהמקום שבו הופסק ע"י נציג קודם שטיפל באותה תקלה מתמשכת (באותו שלב לא הייתי מודע לחובת הנתבעת לעשות כן).
12. באמרת אגב אציין כי גם הטכנאים שהגיעו לטיפול בתקלות בביתי ובמשרדי קבלו על כך שהם עצמם נאלצים להמתין דקות ארוכות למענה טלפוני של מוקד הטכנאים (אשר נדרש להם לשם טיפול בתקלות בביתו של הלקוח).
13. הלכה למעשה, נאלצתי לכלות את זמני בהמתנה ארוכה מייאשת ומתסכלת למענה טלפוני ואו לחזרת נציג שירות במסגרת שירות שיחה חוזרת שהוצע ע"י הנתבעת. למותר לציין כי ההמתנה הארוכה למענה וכפיית הפרסומות המושמעות ע"י הנתבעת כתנאי לקבלת שירות, כמו גם התמשכות התקלות והעיכוב בטיפולן גרמו לי לא רק לנזקים ממוניים, כי אם גם לתחושות של כעס ותסכול ויצרו חוסר נוחות משמעותי.
14. סברתי כי התנהלות הנתבעת אינה ראויה, אינה סבירה ועולה כדי הפרת דין וגמלה בליבי החלטה לפעול לשינוי התנהלות הנתבעת ע"י חיובה לפעול עפ"י דין ולהביא לידי שיפור משמעותי במוקדי המענה הטלפוני.
15. בשל כך, התחלתי לתעד את זמני ההמתנה במוקדי השירות ובמוקדים הטכניים במקביל לתיעוד זמני ההמתנה במוקדי המכירות של הנתבעת.
16. בהמשך לכך פניתי לבאי כוחי בכדי לבחון כדבעי את הפרות הדין המבוצעות ע"י הנתבעת.
17. בהמשך לבדיקות שבוצעו התברר לי כי הנתבעת נטלה על עצמה התחייבויות במסגרת ההליך בעניין **שאולי** (זמן מענה טלפוני ממוצע של 3 דקות עד לסוף שנת 2017). אלא, שהפרת התחייבותה ברורה מאליה זאת כיוון שכאמור, לא נמצא ולו מקרה אחד שבו נתקבל מענה של נציג טלפוני בתוך 3 דקות והממוצע שנתקבל במעקב שביצע התובע היה גבוה במאות אחוזים מזה שאליו התחייבה הנתבעת.
18. הנתבעת אף מספרה את הוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני) המחייבות ככלל מענה בתוך 3 דקות למעט במקרים חריגים.
19. גישה זו נלמדת אף מדבריה של עוה"ד חנה טירי ויינשטוק, נציגת הלשכה המשפטית של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, מפרוטוקול ישיבת וועדת הכלכלה מיום 19.12.2011.
- **העתק עמודים רלוונטיים מפרוטוקול ישיבת וועדת הכלכלה מסומן כנספח 4 ומצורף לתביעה**
20. זאת ועוד, במסגרת הסדר ההסתלקות שהוגש בעניין **שאולי** קבע הועץ המשפטי לממשלה כי התחייבות הנתבעת לזמן ממוצע של 5 דקות אינה עולה בקנה אחד עם דרישות הדין, כדלקמן:
- **העתק מעמדת היועמ"ש כפי שהוגש בתיק שאולי מסומן כנספח 5 ומצורף לתביעה והשימוע שצורף אליו מסומן כנספח 7**
21. עמדה זו תומכת בפרשנות לפיה על המשיבה לעמוד בזמן מענה בתוך 3 דקות למעט במקרים חריגים.
22. אמנם, רישיונות ההפעלה שניתנו למשיבה ע"י משרד התקשורת אינם קובעים מדד מספרי. ברם, את המונח "זמן סביר" יש לפרש באופן שאינו יכול לסתור את הוראות תקנות שירות

טלפוני ולכן יש לקבוע כי החובה למענה בתוך 3 דקות נובעת גם מרישיונות ההפעלה של המשיבה.

• **העתק עמודים רלוונטיים מרישיונות ההפעלה של הנתבעת מסומנים כנספחים א6 - ג6 ומצורפים לתביעה**

23. בהקשר לתוצאות השימוע אציין גכי ביצעתי פנייה למשרד התקשורת בגדרה נעשה ניסיון להבין היכן עומדת האסדרה החדשה בעניין זה. מתשובת משרד התחבורה עולה כי התיקון המתייחס לזמני המענה הטלפוני הועבר לשם דיונים בוועדת הכלכלה של הכנסת.

• **העתק תשובת משרד התקשורת לפנייתי מסומן כנספח 8 ומצורף לתביעה**

24. ביחס להפרת חוק הספאם ע"י המשיבה אבקש לציין כי מטרת החוק היא למנוע את הטרדתו של הלקוח באמצעות משלוח פרסומות הנכפות על הלקוח (כפי שמבוצע ע"י המשיבה).

• **העתק עמודים רלוונטיים מדברי הסבר להצעת החוק מסומן כנספח 9 ומצורף לתביעה**

25. ביישום לעניינו: כאשר לקוח מתקשר למוקדי השירות הטלפוני של המשיבה בכדי לדווח על ליקוי טכני ואו בקשר עם ליקוי בחיוב חשבונו, נאלץ הלקוח בכל כורחו לשמוע הצעות פרסומיות כתנאי לקבלת שירות. להלן נפרט את ההצעות הפרסומיות הנכפות על הלקוח.

(א) חבילת שיחות ליוצאים לחו"ל - בכל שיחה למוקדי השירות של 012 מובייל מושמעת הפרסומת הבא: "ססים לחו"ל! ? במיוחד עבורכם מגוון חבילות במחיר משתלם במיוחד. להצעה משתלמת במיוחד נא להקיש 1 להמשך נא להקיש 2" (ראו למשל שיחה 3 למוקד השירות של 012 מובייל).

(ב) פרטנר TV - לאחרונה השיקה חברת פרטנר שירותי טלוויזיה המכונים "פרטנר TV". בהמשך לכך מאולצים לקוחות המתקשרים למוקדי השירות לשמוע את הפרסומת הבאה: "רוצים לשמוע פרטים ולהצטרף לשירות פרטנר TV !? הקישו 1 לנציג. רוצים לזפזף ולראות את הממשק לפני שתצטרפו !? אתם מוזמנים להגיע לאחת מעשרות חנויות פרטנר ברחבי הארץ ולהיפתח אל עולם חדש של טלוויזיה. להמשך לחץ 2" (ראו למשל שיחה מספר 21 בנספח 1).

26. העובדה שהמשיבה כפתה עליי, הר כגיגית, לשמוע פרסומות שיווקיות כתנאי לקבלת שירות שהמשיבה מחויבת לספק, בשעה שכל מטרתי לפתור תקלה טכנית המונעת ממני גלישה באינטרנט ואו קיום שיחות טלפון אינה במקום והיא יצרה עבורי מטריד וחוסר נוחות ועוררה בי תחושות כעס. יתרה מכך, נאלצתי להמתין ולשמוע את הפרסומות עד לסיומן ואז לנקוט פעולה אקטיבית ולבחור את השלוחה המתאימה בכדי להמשיך ולהתקדם בנתב השיחות.

27. למותר לציין כי עיכוב בטיפול בתקלות בשל זמני המתנה ארוכים הינו בעל מימד כלכלי משמעותי בעולם הדיגיטלי שבו אנו חיים. נאלצתי לבזבז שעות עבודה רבות ולהשבית את פעילות משרדי במשך שעות רבות עקב העוולות המתוארות בתובענה זו.

28. כתוצאה מהאמור לעיל ניתן לאמור את נזקי האישיים בהיקף של אלפי שקלים. אלא שעניינינו במסגרת תובענה ייצוגית הוא בנזקים המשותפים לכלל חברי הקבוצה ובכך תתמקד גם הצגת הנזק במישור האישי.

29. תכלית החובות המוטלות על המשיבה בקשר עם קיצור זמני ההמתנה ואופן ניהול שיחת לקוח, נועדה לוודא שהצרכן לא יזבז את זמנו בהמתנה לנציגי שירות של חברות דוגמת המשיבה, אשר כשלעצמה, אין לה די תמריץ לדאוג לכך שהמענה הטלפוני יהיה יעיל.
30. המשיבה דואגת לכך שהמענה במוקד המכירות יהיה מהיר, ושיהיה במוקד המכירות די כוח אדם כדי לוודא שהמענה יהיה מהיר, שכן כאשר מדובר ב"שיחה מכירתית", למשיבה יש אינטרס לתת ללקוח את השירות הטוב ביותר על מנת לתפוס אותו ברשתה. ואולם משנפל ברשת, המציאות מלמדת כי אין לה די תמריץ לתת לצרכן מענה מהיר גם במוקד השירות. בכך נוהגת המשיבה בחוסר תום לב, הן כלפי לקוחות חדשים והן כלפי לקוחות קיימים (ועל כך יורחב בהמשך).
31. להוכחת טענה זו נפנה לשיחה 41 בנספח 1 ממנה ניתן ללמוד כי באותה עת שהמענה במוקד המכירות עמד על 1 שנייה בלבד, ההמתנה הצפויה במוקד השירות עמדה על כ-40 דקות (!!!).
32. בדיוק בעיה זו ביקש המחוקק לפתור, עת הטיל על המשיבה את החובות מושא התובענה ברישיון ובתקנות.
33. ר' למשל את דבריו של יו"ר ועדת הכלכלה דאז, חה"כ שאמה הכהן, בקשר עם התכלית של תקנות מתן שירות טלפוני בישיבת וועדת הכלכלה מיום 20.2.12.

**• העתק עמודים רלוונטיים מפרוטוקול ישיבת וועדת הכלכלה מיום 20.2.12 מסומן כנספח 10 ומצורף לתביעה**

34. הנני מעריך כי כ- 20 ש"ח מתוך כלל התשלומים החודשיים ששולמו על ידי, יש לייחס לתשלום בגין שירות לקוחות תקין וכדין, ועל כן שעה ששירות הלקוחות איננו ניתן או ניתן בצורה בלתי סבירה או שלא כדין, קמה למשיבה החובה להשיב ו/או לפצות אותי בגין הסכום ששילמתי מבלי שקיבלתי את התמורה שהובטחה.
35. כמו כן אני מעריך את הנזקים הלא ממוניים שנגרמו לי כתוצאה מאובדן הזמן והתסכול שנגרם כתוצאה מהתנהלותה שלא כדין של המשיבה בעניין זמני המענה ואופן מתן השירות, באופן שמרני ביותר, בסכום של 20 ש"ח לצרכן.
36. לכך יש להוסיף את הנזקים בגין הפרת חוק הספאם (מעס ותסכול, בזבוז זמן וחוסר נוחות) אשר אף אותם אני מעריך בסכום של 20 ש"ח.
37. בהתאם לכך, הנזק האישי שלי מוערך באופן שמרני בסך של 60 ש"ח.
38. את הנזק של הקבוצה אני מעריך בסכום של 60 מיליון ש"ח וזאת בהתאם לפירוט המופיע בבקשת האישור.
39. הנני לקוח של המשיבה ורצוני בשינוי התנהלות המשיבה, כמו גם במתן פיצוי עבורי ועבור כלל הלקוחות והצרכנים הנמנים על חברי הקבוצה, אשר אינם מודעים לזכויותיהם, ואינם יכולים לעמוד על מימושו. אין לי מניעים זרים ו/או פסולים בקשר עם התובענה דנן.
40. במסגרת התביעה הייצוגית, יתבקש בית המשפט הנכבד להגדיר את הקבוצות כפי שנתבקש בבקשת האישור וכן להצהיר ולקבוע כדלקמן:

(א) המשיבה מפרה את חובתה מכוח הרישיון לכך שמשך ההמתנה חורג מהוראות רישיון ההפעלה ולחילופין מפרה את חובותיה מכוח תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012 (להלן: "תקנות שירות טלפוני"), בקשר עם החובה אשר נקבעה בתקנות למתן מענה בתוך 3 דקות; (להלן: "העילות בקשר עם החריגה ממדדי השירות הטלפוני").

(ב) המשיבה מפרה את סעיף 30 לחוק התקשורת חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, (להלן: "חוק הספאס") בכך שהיא **כופה** על הלקוחות המתקשרים למוקדי השירות לשמוע הצעות פרסומיות **כתנאי לקבלת שירות** וזאת בניגוד לחוק הספאס ולמצער התנהלות זאת מהווה הטרדה ופגיעה בנוחותם של הלקוחות (להלן: "העילות בקשר עם כפיית הפרסום").

(ג) המשיבה מפרה את הוראות הרישיון המיוחד למתן שירותי אינטרנט לפיו "לכל פנייה ינתן מספר מזהה שיימסר למנוי", ובכך גורמת לחוסר נוחות ומקשה על לקוחותיה בטיפול ובמעקב אחר פניות שעניינן ליקויים מתמשכים (להלן: "עילת אופן ניהול שיחת פניית לקוח").

(ד) להורות למשיבה לתקן את התנהלותה מכאן ואילך בקשר עם אופן ניהול שיחת פניית לקוח ובקשר עם החריגה ממדדי המענה הטלפוני, ולנקוט לאלתר בכל הצעדים הנדרשים על מנת שמשך ההמתנה למענה אנושי במוקדים הטלפוניים לא יעלה על זה הקבוע ברישיונות ההפעלה של המשיבה ו/או על זה הקבוע בתקנות מענה טלפוני. כמו כן, בעניין העילות בקשר עם כפיית הפרסום מתבקש בית המשפט הנכבד להורות למשיבה לחדול מהפרקטיקה האסורה הנהוגה על ידה.

(ה) לקבוע כי המשיבה הפרה וביזתה את פסק הדין בעניין **שאולי**, בגדרו התחייבה המשיבה לעמוד בזמני מענה ממוצעים של 3 דקות ממועד מתן פסק הדין ועד לסוף שנת 2017.

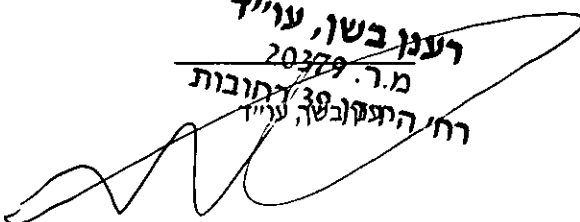
(ו) לחייב את המשיבה להשיב לחברי הקבוצה את מלוא התעשרותה על חשבון חברי הקבוצות כתוצאה מהפרת החובות מושאי התובענה; לחייב את המשיבה, לפצות את חברי הקבוצה ואת חברי הקבוצות בגין הנזקים שנגרמו להם בשל העוולות שתוארו לעיל; להערכת, מסתכם הנזק שנגרם לחברי הקבוצות בגין הנזקים הממוניים והלא ממוניים, בהיקף מצטבר מוערך של כ- 60,000,000 ש"ח, על בסיס הנחות וההערכות שיוצגו בהמשך. למותר לציין כי הסכומים המדויקים, יתבררו לכשיימסרו נתונים נוספים בעניין על ידי המשיבה בשלב ניהול התובענה לגופה;

(ז) להורות על תשלום גמול לתובע המייצג ועל תשלום שכר טרחה הולם לבאי כוחי על אשר טרחו ונקטו בהליך משפטי זה;

זה שמי להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

  
אברהם רוקח, עו"ד

אני הח"מ, עו"ד רענן בשן, מאשר כי ביום 6.9.2017 הופיע בפניי עו"ד אברהם רוקח, המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהזרתיו כי עליו להצהיר אמת וכי אם לא יעשה כן יהא צפוי לכל העושים הקבועים בחוק, אישר את נכונות תצהירו זה וחתם עליו בפניי.

  
רענן בשן, עו"ד  
מ.ר. 20379  
ר"ח התקשורת, עו"ד