



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת אסתר שטמר

המבקשים

1. אור קרבקי

ע"י ב"כ עו"ד מיכאל בך ועו"ד רון לדרמן

2. שמואל שמר

3. זיו כהן

ע"י ב"כ עו"ד אבי רוקח, עו"ד רענן בשן ועו"ד בת-חן פארי

סבאג

נגד

המשיבות

1. הוט - מערכות תקשורת בע"מ

2. הוט טלקום שותפות מוגבלת

ע"י ב"כ עו"ד אורית מלכא ועו"ד גילי גרצברג

החלטה

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
1. בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעוסקת בזמן המתנה ממושך למענה טלפוני אצל המשיבות ("הוט מערכות" ו"הוט טלקום", וביחד "הוט"); ביישום לקוי של שירות שיחה חוזרת; ובהפרת הוראות הרשיון של הוט מערכות בדבר שעות הפעילות של המוקד הטלפוני. אומר מיד כי דין בקשת האישור להתקבל, לאחר שהוט לא כפרה בטענות העובדתיות העיקריות של המבקשים, ואין לקבל את הצדקותיה או טענותיה המשפטיות להזמתן.
- קבוצת התובעים שמבוקש לאשר מורכבת מ-3 קבוצות משנה:
- א. "כלל המנויים של מי מבין המשיבות שהתקשרו ו/או יתקשרו אל המוקד הטלפוני של הוט והמתו ו/או ימתו בממוצע למענה אנושי פרק זמן העולה על 30 שניות ו/או כל מי שהמתו ו/או ימתו למענה אנושי פרק זמן העולה על 90 שניות, וזאת החל מיום 9.12.2008 ועד למועד מתן פסק דין סופי בתובענה דנא".
- ב. "כל מנוי של מי מבין המשיבות שהתקשר ו/או יתקשר אל המוקד הטלפוני של הוט בתקופה לאחר 9.12.12 (המועד בו נכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני) (תשע"ב-2012), ועד למתן פסק דין בתובענה דנא, ואשר זמן ההמתנה הצפוי שלו



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 לקבלת מענה אנושי היה ו/או יהיה מעל 3 דקות, ואשר המשיבות לא העניקו לו ו/או
2 יעניקו לו את זכויותיו בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני) (תשע"ב-
3 2012) ו/או כל מנוי של מי מבין המשיבות שהתקשר ו/או יתקשר אל המוקד הטלפוני
4 של המשיבות, בתקופה שמיום 20.11.11 ועד למתן פסק דין בתובענה דנא, ואשר לא
5 סופק ו/או יסופק לו שירות ה- call back בהתאם להסכם הפשרה בעניין פלזנר (ת"צ
6 5028-12-08 חיים פלזנר נ' הוט) - (להלן: "עניין פלזנר").

7 ג. "כל מי שהיה ו/או הינו ו/או היה מנוי של המשיבה 1, ב-7 השנים שקדמו להגשת
8 התובענה ועד למועד מתן פסק דין סופי בתובענה".

9
10 עילות התביעה: הפרת רשיון והפרת הסכם ההתקשרות שבין הוט ללקוחותיה; הפרת חובה
11 חקוקה; עשיית עושר ולא במשפט; ורשלנות.

12
13 הסעד המבוקש: פיצוי חברי הקבוצה בסכום מוערך של 20 ₪ בגין נזק ממוני ו-20 ₪ בגין נזק
14 בלתי ממוני לכל אחד מחברי הקבוצה, ובסה"כ 40,000,000 ₪.

15
16 2. ברשיון הוט מערכות (סעיף 41.4) נקבע כי עליה לקיים ולהפעיל מוקד שירות טלפוני כדלקמן
17 (כל ההדגשות בסעיפי הרשיונות ובסעיפי החיקוקים הן שלי - א"ש):

18 "41.4. מוקדי שירות וטיפול בפניית מנויים

19 41.4.1. בעל הרשיון יקיים ויפעיל מוקד שירות למנויים ולטיפול בפניות מנויים
20 והמבקשים להיות מנויים...

21 41.4.2. מוקד השירות יטפל בפניות של מנויים של בעל הרשיון ושל מבקשים
22 להיות מנויים של בעל הרשיון, בעניינים הבאים: הזמנת שידורים בתשלום לפי
23 שימוש, וזאת במשך כל ימות השבוע למעט יום הכיפורים, 24 שעות ביממה.
24 פניות בענייני בקשת התחברות לשידורים, בקשת ניתוק או הפסקה של
25 השידורים, שינוי חבילות, מידע על שידורים ותעריפיהם, טיפול בחשבונות
26 מנויים ופירוט החיובים הכספיים של מנוי, תלונות לגבי טיב השירות או כל
27 עניין אחר, למעט תלונות לעניין תקלות, יטופלו ע"י מוקד השירות כל ימות
28 השבוע, למעט יום הכיפורים, בין השעות 07:00 - 19:00 ובימי שישי וערבי חג,
29 עד השעה 14:00. לעניין תלונות מנויים על תקלות יחולו הוראות סעיף 41.6
30 להלן".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 סעיף 41.6. ברשיון הוט מערכות קובע:
- 2 "41.6. תיקון תקלות
- 3 41.6.1. בעל הרשיון יפעיל מוקד לטיפול בפניות טלפוניות או אחרות של מנויים
- 4 לעניין תקלות הנוגעות לשידוריו וכן לשם תמיכה טכנית במנויים, לרבות
- 5 בתפעול ציוד הקצה והיישומים השונים (בסעיף זה- "מוקד שירות טכני");
- 6 מוקד השירות הטכני יהיה מאויש בצוות עובדים מיומן ומקצועי בעל כשירות
- 7 מתאימה לתמיכה טכנית במנויים בכל שעות היממה ובכל ימות השנה למעט
- 8 ביום הכיפורים; החיוב למוקד יהיה במתכונת 1-800; רמת השירות במוקד
- 9 שירות טכני לא תפחת מן המפורט בסעיף 41.4.3. לעיל."
- 10
- 11 סעיף 41.4.3 ברשיון הוט מערכות, קובע כי רמת השירות לא תפחת מן המפורט להלן:
- 12 "41.4.3.1. לפחות 70% מן הפניות לקבלת מענה אנושי בשעות העומס יענו
- 13 במענה אנושי והיתר במענה קולי ממוחשב.
- 14 41.4.3.2. לפחות 90% מן הפניות שנענו במענה קולי ממוחשב יטופלו באותו
- 15 יום, והיתר- למחרת.
- 16 41.4.3.3. זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי לא יעלה על 30 שניות.
- 17 41.4.3.4. זמן ההמתנה המרבי למענה אנושי לא יעלה על 90 שניות.
- 18 41.4.3.5. לכל פונה יימסר מספר פנייה סודר או אמצעי זיהוי אחר לפנייתו
- 19 כאסמכתא להמשך הטיפול ולבקרה עליו.
- 20 41.4.3.6. צוות המוקדנים יכלול עובדים הבקיאים בשפות העיקריות השגורות
- 21 בפי המנויים.
- 22 41.4.3.7. חובות בעל הרשיון האמורות יחולו לא יאוחר משלושה חודשים מועד
- 23 קבלת הרשיון."
- 24
- 25 רשיון הוט טלקום קובע בסעיף 81.1:
- 26 "בעל הרשיון יקיים שירות קבוע לטיפול בפניות מנוייו, לעניין תקלות בקבלת
- 27 שירותיו, ולשם כך יפעיל מוקד מאויש לקבלת הודעות ותלונות כאמור (להלן-
- 28 "המוקד"), לרבות באמצעות טלפון ופקסימיליה, וכמפורט בנספח ה'
- 29 לרשיון...".
- 30
- 31 סעיף ג. (2) בנספח ה' לרשיון הוט טלקום קובע:
- 32 "(1) מרכז שירות יהיה פתוח לקבלת קהל לאורך שעות היום.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 (2) המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר. ראה המנהל שזמני
 2 המתנה במוקד הטלפוני אינם סבירים, רשאי הוא לקבוע מדדים לזמני תגובה.
 3 האמור לעיל יחול לא יאוחר משנים עשר (12) חודשים ממועד קבלת הרשיון.
 4 (3) תחומי השירות העיקריים אשר יינתנו על ידי בעל הרשיון:
 5 - קבלת מידע על פעילות בעל הרשיון, שירותיו והרשמה לשירותי בעל הרשיון;
 6 - בקשות לעדכון פרטי מנוי וביצוע שינויים בחבילת השירותים;
 7 - פניות בנושא ברור חשבונות;
 8 - תמיכה טכנית;
 9 - מוקד מידע, פניות ותלונות הציבור;
 10 - דיווח על תקלות ברשת ובציוד הקצה
 11".

12
 13 ביום 15.12.2005 קיבלה החובה למתן מענה טלפוני לפניות של מנויים בענייני תקלות עיגון
 14 נוסף בתיקון שחל בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1982:
 15 "18ב. (א) עוסק המנוי בתוספת השנייה-

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

19
 20 הוט נמנית עם העוסקים המנויים בתוספת השנייה.
 21 סעיף 18ב תוקן שוב בחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 42) תשע"ה-2014, מיום 9.12.2014, כך
 22 שכיום מדובר במתן מענה טלפוני לכל פניה של צרכן, והמלים הנוגעות לפניה שעניינה ליקויים
 23 או פגמים בטובין או בשירותים – נמחקו.

24
 25 מכוח סעיף 18ב(ב)(1) בחוק הגנת הצרכן הותקנו תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני),
 26 (תשע"ב-2012), שתחילתן ביום 12.12.2012. תקנה 1, העוסקת בהגבלת זמן המתנה למענה
 27 אנושי, קובעת:

28 "א) פנה צרכן לעוסק באמצעות הטלפון לצורך קבלת מענה אנושי הנכלל
 29 בשירות טלפוני חינם כאמור בסעיף 18ב(1) לחוק, וזמן ההמתנה הצפוי לקבלת
 30 מענה אנושי עולה על שלוש דקות, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת, לא
 31 יאחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה
2 אנושי.

3 (ב) בחר הצרכן לעבור לשירות השארת הודעה כאמור בתקנת משנה (א),
4 ישאיר בהודעה מוקלטת את שמו ומספר טלפון להתקשרות עמו; העוסק יחזור
5 לצרכן במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה; בחר
6 הצרכן להמתין למענה אנושי, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת את מקומו
7 בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לצרכן כי באפשרותו לעבור בכל רגע
8 לשירות השארת הודעה; השאיר הצרכן הודעה כאמור, יחזור אליו העוסק
9 במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה.

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

15 (ד) חזר העוסק לצרכן כאמור בתקנות משנה (ב) ו-(ג) והצרכן לא ענה, יודיע
16 העוסק לצרכן, בהודעה קולית או במסרון (SMS), את טווח השעות שבמהלכן
17 יחזור שנית לצרכן, ובלבד שהמועד שבו יחזור לצרכן יהיה לא יאוחר משלוש
18 שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון כאמור; חזר העוסק לצרכן בפעם
19 השנייה כאמור והצרכן לא ענה, יודיע לו בהודעה קולית או במסרון, כי מאחר
20 שלא ענה, עליו לפנות לעוסק מחדש."

21
22 3. בת"צ (מחוזי מרכז) 5028-12-08 חיים פלזנר נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ (20.5.2011)
23 אושר הסכם פשרה בין המבקש שם לבין הוט, בנוגע להסדרת זמני המענה במוקד הטלפוני
24 של הוט. עיקר הפשרה היה הקמת מערכת להשארת הודעה, כך שנציג הוט יחזור אל הלקוח,
25 והטבות שניתנו לחברי הקבוצה. כאמור בהסכם, הוט התחייבה לבצע את שיחת השירות תוך
26 4 שעות מעת פניית הלקוח. הוט התחייבה להפעיל את המערכת לפחות 7 שנים (החל מחצי
27 שנה מיום אישור ההסדר, כלומר מחודש נובמבר 2011). כאמור בסעיף 22 בפס"ד פלזנר,
28 הקבוצה הוגדרה כל מי שהיה מנוי הוט עד הגשת התובענה הייצוגית (8.12.2008).

29
30 4. בקשת האישור שלפניי היא "בקשה מאוגדת ומתוקנת לאישור תובענה ייצוגית" שהגישו
31 המבקשים, לאחר שהגישו בנפרד שתי בקשות לאישור ת"צ (ת"צ 3637-08-13 - "בקשת שמר"
32 ות"צ 552-07-14 - "בקשת קרבקי"), ולאחר שנדונו בקשה לפי סעיף 7 בחוק תובענות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-07-552 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 ייצוגיות, תשס"ו-2006, ובקשה לעיון במסמכי בקשת שמר. הצדדים הגיעו להסכמה בדבר
2 העילות שתידונה במסגרת הבקשה המאוגדת, כמפורט לעיל, ובייצוג ב"כ שני המבקשים.
3 שאר העילות נדונות בנפרד במסגרת בקשת שמר, שבה הוגשה בקשה מתוקנת בהתאם
4 להסכמה זו.
5 הצדדים לבקשה הסכימו שלא לחקור זה את עדי של האחר, וסיכמו טענותיהם בכתב.

עיקר טענות המבקשים

- 6
7
8
- 9 5. המבקשים טענו כי הוט חורגת באופן שיטתי מזמני ההמתנה שבהם היא מחויבת
10 ברישיונותיה, וכל אחד מהם הצהיר על התנסותו האישית: המבקש 1 ("מר קרבקי") נדרש
11 לנושא, לאחר שהוט העלתה את התשלום החודשי שלו בכ-170 ש. המבקש התקשר למוקד
12 הטלפוני 6 פעמים, ובכל פעם נאלץ להמתין כחצי שעה למענה אנושי, וכשעה עד לסיום השיחה
13 עם הנציג. בסיום כל שיחה הנציגים הבטיחו להתקשר אליו בחזרה, אך לא עשו כן.
14 המבקש 2 ("מר שמר ז"ל") הלך לעולמו לפני מתן החלטה זו. כנטען בבקשה, מר שמר ז"ל
15 בקש לדווח על תקלה, ונאלץ להמתין דקות ארוכות למענה הטלפוני. לאחר שהתיימשך מן
16 ההמתנה, הותיר את מספר הטלפון שלו במוקד השירות, אך לא התקשרו אליו. מר שמר ניסה
17 גם לתאם ביקור טכנאי לניתוק מהוט ולאיסוף הציוד מביתו, אך לאחר שהתיימשך גם מכך,
18 בנו החזיר את הציוד אשר היה ברשותו.
19 המבקש 3 ("מר כהן") ניסה ליצור קשר עם מוקד השירות של הוט במשך מספר פעמים בכדי
20 לדווח על תקלה שמנעה צפייה בשידורים, אולם בכל הפעמים נאלץ להמתין דקות ארוכות.
21 מר כהן העדיף שלא להשאיר מספר טלפון בכדי שנציגי המשיבה יחזרו אליו, ובקש להמתין
22 למענה אנושי. למחרת, לאחר המתנה של כ-45 דקות הצליח לקבל מענה אנושי.
23
- 24 6. לבקשת האישור צורפו שיחות שהקליט מר קרבקי עם נציגי השירות של הוט (נספחים 10 ו-
25 11 לבקשת האישור). לטענתו זמן ההמתנה היה פי 50 מן המותר במוצק, ופי 17 מן התקרה
26 המקסימלית ברשיון. כן צירף תלונה שהגיש למועצה הישראלית לצרכנות, אודות הפרת
27 החובה של הוט בקשר עם זמני ההמתנה. המועצה פנתה להוט פעמיים, אך לא נענתה, לטענתו
28 (נספחים 6 ו-7 לבקשת האישור).
29
- 30 מר קרבקי פנה לעו"ד עופר לוי, שהיה ב"כ הקבוצה בתובענה הייצוגית בעניין **פלזנר**. לטענתו
31 התברר כי נערכה בדיקה מטעם עו"ד לוי לתיעוד ההפרות הנמשכות של הסכם פלזנר. הבדיקה
32 כללה 180 שיחות טלפוניות שערכה גבי יעל סטרנס בתקופה 25.5.2014 – 28.6.2014.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 מבדיקתה עלה כי משך ההמתנה הממוצע ללקוח בענין קבלת שירות היה מעל 1,100 שניות,
2 לעומת משך ההמתנה הממוצע ללקוח בענין הצטרפות לשירות הוט שהיה בערך 60 שניות.
3 עוד עלה מן הבדיקה כי שירות שיחה חוזרת לא הוצע ביותר מ- 80% מן השיחות. לבקשת
4 האישור צורף תצהירה של גב' סטרנס (נספח 20 לבקשת האישור).
5
6 עו"ד שמואל אהרונסון, שותפו של עו"ד לוי, פנה אל משרד התקשורת לפי חוק חופש המידע,
7 לקבלת הנתונים באשר למוקד הטלפוני. מהמידע שהתקבל עלה כי משרד התקשורת הטיל על
8 הוט עיצום כספי בגין חריגה משמעותית מזמני המענה הקבועים ברשיון והפרת סעיפים
9 41.4.3.3 ו- 41.4.3.4 ברשיון הוט מערכות (נספח 23 לבקשת האישור).
10
11 גם המבקשים 2 ו-3 ערכו בירור, שתוצאותיו הוגשו בסרטון נספח 34 לבקשת האישור.
12 לטענתם, תיעוד שיחה מיום 31.7.2013 בנספח זה מלמד על פער עצום בין זמן ההמתנה במוקד
13 המכירות לבין זמן ההמתנה במוקדי השירות/הטכני.
14 לבקשה צורפו הודעות לתקשורת של המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, מיום
15 27.10.2013 (נספח 14ב) ומיום 29.6.2014 (נספח 30), שלפיהן הוטלו על הוט עיצומים כספיים
16 בסכומים של 100,800 ₪ ו- 1,300,000 ₪ בהתאמה. לא אתייחס לטענת המבקשים אודות
17 עיצום נוסף שהוטל, כביכול, משום שהראיות שהוצגו בקשר אליו היו כתבות בעתונות בלבד.
18
19 לטענת הוט כי הוראות הרשיונות בדבר זמני תשובה חורגות מן המקובל ואינן אפשריות
20 השיבו המבקשים כי רשיונותיה של הוט מעודכנים ביותר; וכי המאסדר יודע את תלונת הוט
21 ולמרות זאת בחר שלא לערוך שינוי ביעדים הכמותיים שנקבעו ברשיון ההפעלה של הוט
22 מערכות. משרד התקשורת זימן את הוט טלקום לשימוע תוך קביעה כי "זמן ההמתנה למענה
23 אנושי במוקדי שירות לקוחות טלפוניים הוא בלתי סביר" (סעיף 3א) במכתב השימוע שצורף
24 כנספח 27 לבקשת האישור).
25
26 עוד טענו המבקשים כי תקנות מתן שירות טלפוני אינן מבחינות בין מתן שירות במוקד הטכני
27 לבין מתן שירות במוקד השירות ופניות המנויים, וכי כך הוברר גם בפרוטוקול מישיבת וועדת
28 הכלכלה של הכנסת מס' 750 ו- 752 מיום 20.2.12, שבה נדונו התקנות. גם אם ייקבע כי תקנות
29 מתן שירות טלפוני אינן חלות על מוקדי השירות אלא רק על המוקד הטכני, הסכם פלזנר
30 מחייב את הוט לספק את שירות שיחה גם במוקד השירות, סמוך לאחר תחילת השיחה.
31



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

10. המבקשים הוסיפו כי הוט אינה מיישמת כראוי את שירות השיחה החוזרת: הוט לא התקינה מערכת אוטומטית במוקד השירות הטלפוני כפי שדורשות תקנות מתן שירות טלפוני, אינה מאפשרת לצרכן לממש את זכותו להשאיר הודעה על מנת שהוט תחזור אליו, ואינה מודיעה לצרכן את מיקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער. ודאי שהוט אינה עומדת בתקנות שירות טלפוני, שנכנסו לתוקף בדצמבר 2012, שלפיהן בהמתנה ארוכה מ-3 דקות, יש להודיע תוך 2 דקות כי זהו זמן ההמתנה, וכי ניתן להשאיר הודעה לצורך שיחה חוזרת.
- המבקשים טענו כי גם כאשר מתקיימת שיחה חוזרת, נאלץ הלקוח לשמוע קודם הקלטה ארוכה, וזוכה לטיפול נציג רק כעבור זמן ארוך. אולם טענה זו נסמכת על כתבה טלוויזיונית, ועל כן לא אידרש לה.
11. הוט מערכות הפעילה את מוקד השירות הטלפוני בשעות מצומצמות מכפי שמחייב אותה הרשיון.
- הפרת החובה בקשר לשעות הפעילות של המוקד מסבה נזקים ללקוחות, מונעת מלקוחות להתקשר בשעות שבהן המוקד היה חייב להיות זמין; יוצרת עומס רב יותר בשעות שבהן המוקד פעיל; וגורמת להוט מערכות להתעשר שלא לפי זכות שבדין מחסכון בעלויות עובדים במוקד, עלויות חשמל, וכיוצא באלה עלויות הנובעות מהפעלת המוקד בשעות הפעילות המלאות. הפרת הוראות הרשיון משתלמת כנראה, שכן החיסכון גבוה מעיצום כספי שיוטל עליה על ידי המאסדר, או מפיצוי שתידרש לשלם לציבור. דו"ח הוט ברבעון השלישי לשנת 2013 מעיד על התעשרות הוט כתוצאה מהפרת החובות מושא בקשת האישור: הוט דיווחה על נטישה של כ- 400,000 לקוחות, עקב "שיבושים במערך טכני", ומנגד על גידול של 59 מיליון ש"ח ברווח הנקי שלה שגדל בעיקר בשל הירידה בתשלום משכורות בתקופת שביתת הטכנאים.
12. אין מדובר ב"זוטי דברים" שכן חומרת הפגיעה תיבדק בהקשר של התובענות הייצוגיות מנקודת המבט המצרפית של הקבוצה כולה, ולא מנקודת מבט של הצרכן הבודד.
13. בנוסף להפרת הוראות הרשיונות הפרה הוט את ההסכמים עם הלקוחות, בכך שהעניקה שירות לקוחות פגום, שלא כדין.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

עיקר טענות הוט

- 1
2
- 3 14. הוט טענה כי זמני המענה עולים בקנה אחד עם דרישות הדין והרשיון, והם סבירים. הוראות
4 הרשיון של הוט מערכות הן אנכרוניסטיות, בלתי סבירות וקצוניות, אין להן אחריות בשוק
5 התקשורת, והן אינן רלוונטיות עוד. ברשיונה של הוט טלקום תוקן העוול שנגרם ברשיונה של
6 הוט מערכות בקביעת המדדים הקיצוניים ונקבע זמן סביר למענה, ותו לא, כפי שנקבע גם
7 ברשיונותיהן של חברות התקשורת האחרות: "פלאפון תקשורת בע"מ", "גולן טלקום בע"מ",
8 ו"013 נטוויז'ן בע"מ". הוט עותרת להחיל עליה אותם סטנדרטים. האפשרות שנתן המחוקק
9 להשארת הודעה ולחזרה לפונה פותרת את הבעייתיות שבהמתנה ממושכת.
10 גם הצורך בניתוב השיחות הנכנסות שולל את סבירות המדדים שנקבעו בהוראות רשיונה של
11 הוט מערכות: זמן ההמתנה תלוי במספר גורמים, לרבות השלוחה שהפונה בוחר בה, קצב
12 הקלדת פרטי הזהות של הפונה וטעויות הקלדה שלו. תחילת המדידה של זמן ההמתנה צריכה
13 להיות רק לאחר בחירת השלוחה המבוקשת על ידי הלקוח, ולא לפני כן.
14
- 15 15. ברשיונה של הוט טלקום אין הגבלת זמן למענה של השירות הטלפוני; לכל היותר חלות על
16 הוט תקנות שירות טלפוני, שקובעות סדר גודל של 3 דקות למענה, ולא זמן מדויק.
17 הוט הבהירה כי היא בעיצומו של מהלך רחב היקף לשיפור מערך השירות, בין היתר על ידי
18 גיוס נציגי שירות ופתיחת שני מרכזי שירות נוספים.
19
- 20 16. צמצום העלות בכוח האדם התפעולי, כמפורט בדו"ח הרבעוני, נבע ממהלך של מיקור חוץ,
21 שכלל העברת חלק ממוקדי השירות למפעיל חיצוני. הוצאה זו הועברה מהסעיף התקציבי של
22 כוח האדם, לסעיף התקציבי של רכש. יחידות נוספות, בכללן מערך הטכנאים של החברה –
23 עברו גם הן למיקור חוץ. על כן, אין לראות ברווח הנטען משום התעשרות בגין פעולה זו.
24
- 25 17. הוט פועלת בהתאם לתנאים שנקבעו בתקנות מתן שירות טלפוני. וככלל, הוט מודיעה ללקוח
26 על זמן ההמתנה המשוער, וחוזרת אליו תוך שלוש שעות.
27
- 28 18. תקנות שירות טלפוני חלות רק על מוקדי השירות הטכני של הוט, זאת כנובע מלשון סעיף
29 18(1) בחוק הגנת הצרכן, ותקנות 2 ו-3 בתקנות שירות טלפוני, שעוסקות בפניות למוקדי
30 השירות הטכני בלבד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 ראייה לכך בדברים שאמר ח"כ חיים כץ, שהיה חבר ועדת הכלכלה בכנסת בישיבה שנערכה
2 ביום 25.7.2005 (עמוד 10 לפרוטוקול הישיבה) ועסקה בהצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס'
3 18) (מתן שירות טלפוני חינם, שעניינה הוספת סעיף 18ב(1) שמכוחו הותקנו תקנות מתן
4 שירות טלפוני):
- 5 **"... אני מדבר על תקלות ולא על קניה. אני מדבר על תקלות מול נותן שירות**
6 **שאני משלם זו דמי שימוש חודשיים.. זה לא מיועד לאנשים שקנו תנור אפיה.**
7 **זה גם לא מיועד לקופות חולים, כי אין שם תקלות..."**
8
- 9 19. אין בסיס לדרישת המבקשים כי הוט תודיע לפונה את זמן המתנה המדויק הצפוי לו. תקנה
10 1(ב) בתקנות מתן שירות טלפוני מדברת בהודעה על זמן המתנה משוער, כפי שהוט מודיעה
11 בפועל.
12 אין דרישה כי החזרה אל הלקוח תהיה ע"י נציג שירות, וניתן לעשות כן ע"י מערכת ממוכנת.
13 מערכת CFY מחייגת ללקוח באופן אוטומטי, ולאחר שענה, היא מקצה לו נציג שירות.
14 תקנה 3 בתקנות שירות טלפוני פוטרת את הוט מאחריות במקרים קיצוניים, כאשר לא ניתן
15 לספק שירות שיחה חוזרת בשל עומס בלתי סביר על מוקד השירות הטכני, במיוחד במקרים
16 של תקלות נרחבות ואזוריות.
17
- 18 20. הוט ביקשה לראות בשעות פעילות המוקד בסעיף 41.4.2 ברשיון הוט מערכות משום מענה
19 ללקוחותיה בנושאי שירות כלליים במהלך שעות העבודה הרגילות, ולא לוח זמנים כפוי וקבוע
20 מראש.
21 כשם שברישיונה של הוט טלקום לא הוגדרו שעות פעילות של מוקד השירות הטלפוני באופן
22 קונקרטי וקשיח, וכל שהוגדר שם הוא כי על מוקד השירות לפעול "בשעות היום", כך נדרש
23 גם לגבי הלקוחות של הוט מערכות.
24 גם אם קיימת חריגה משעות פעילות המוקד כפי שהן מוגדרות ברישיונה של הוט מערכות,
25 החריגה מינורית והיא בבחינת זוטי דברים.
26 מכל מקום, לקוח שפונה לשירות הטלפוני בשעות שאינו פעיל, יכול לקבל עזרה בשירות הטכני
27 של הוט מערכות, אשר פעיל בכל שעות היממה, ובכל ימות השבוע.
28
- 29 21. ההסדרה הרגולטורית הנרחבת בעניינים מושא בקשת האישור מייתרת את השימוש בכלי
30 התובענה הייצוגית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 משרד התקשורת הוא מאסדר מעורב ואקטיבי, אשר מפעיל פיקוח נרחב ביותר על חברות
2 תקשורת בכלל ועל הוט בפרט. הוט מערכות נתונה גם לפיקוחה הישיר של המועצה לשידורי
3 כבלים ולוויין. מעת לעת פונה משרד התקשורת להוט, מבקש בירור פרטני ביחס לתלונות,
4 דורש לקבל נתונים בדבר זמני המענה והשירות ללקוח ואף מתריע בדבר הטלת עיצומים
5 כספיים.
6
- 7 22. הוט הבהירה כי עמדה בהסכם הפשרה בעניין **פלזנר**, שכן התקינה מערכת אוטומטית לחיג
8 אל הפונים (Call For You - CFY) בכל מוקדי השירות שלה, הן במוקד הטכני הן במוקד שירות
9 הלקוחות.
10
- 11 23. הוט טענה כי המבקשים לא הוכיחו את הנזק שטענו לו; כי במצבים חריגים ונקודתיים
12 שעלולים להוביל לזמני מענה ארוכים במיוחד, כגון במבצע צוק איתן בקיץ 2014, שבועי
13 העבודה של טכנאי הוט בקיץ 2013, הפסקות חשמל ממושכות וכדומה – יכול הלקוח להיעזר
14 בשירות שיחה חוזרת; כי הוט מפצה את לקוחותיה במקרה של נזק נקודתי; כי ניתן לפנות
15 להוט בדרכים שונות, ולא דוקא טלפונית.
16
- 17 הוט טענה כי ענייננו אינו עומד בדרישות הדין לגבי נזק שאינו נזק ממון; תחושת התסכול
18 ואובדן הזמן הנטענים על ידי המבקשים אינם עולים כדי פגיעה בלתי ממונית; ומדובר
19 בתחושה סובייקטיבית שלא ניתן לברר במסגרת תובענה ייצוגית. לא נגרמה פגיעה
20 באוטונומיה, כיוון שאין פגיעה פיזית, סיכון או תחושות קשות של הלקוחות. המבקשים טענו
21 רק לשירות שאינו ברמה הנדרשת עפ"י דין.
22
- 23 לא נגרם גם נזק ממוני, שכן התשלום שמשלמים הלקוחות להוט הוא לכלל השירותים, ולא
24 דוקא עבור מוקד השירות. ממילא, שירות המענה הטלפוני הוא שירות ללא עלות, מכוח חוק
25 הגנת הצרכן והוראות הרישיונות, ובמנותק משיקולים כלכליים. לכן, התעריף החודשי
26 שהלקוח משלם אינו כולל מרכיב כזה, ואין תשלום שמטרתו כיסוי עלויות שירות המענה
27 הטלפוני. כך שלא נגרם למבקשים או לקבוצה הנטענת נזק ממוני, גם במקרים שבהם חורגת
28 הוט מרף הסבירות שנקבע ברישיונה ובתקנות המענה הטלפוני.
29
- 30 24. הוט הכחישה קיומה של עילת תביעה בגין הפרת הסכם. הרישיונות של הוט הם בגדר הוראות
31 מינהל ואינן הסכם בין הוט לבין לקוחותיה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 הוט טענה שלא הפרה חובה חקוקה, לא בתקנות ולא ברשיון.
2 גם עילת התביעה מכח עשיית עושר ולא במשפט אינה מתקיימת, כיוון שהוט פעלה לפי תקנות
3 שירות טלפוני, ולכן לא מתקיים היסוד "שלא על פי זכות שבדין". כאמור, לנוכח העובדה
4 שהשירות הטלפוני ניתן ללא תשלום – חסר יסוד ההתעשרות הנדרש בעילה זו. אדרבא, הוט
5 מפעילה מערכת CFY התואמת את הנדרש בתקנות מתן שירות טלפוני, והוציאה כספים רבים
6 בהקמת מערכת זו ופריסתה בכל מוקדי השירות.
7 עילת הרשלנות לא תקום בהיעדר נזק ובהיעדר קשר סיבתי בין הנזק לבין ההתרשלות הנטענת
8 של הוט.
9
- 10 הוט הוסיפה וטענה כי המבקשים אינם עומדים בתנאי הסף לאישור תובענה ייצוגית: אין
11 שאלות מהותיות משותפות, משום שהוט אינה מפרה את הדין ואת הרשיון; אין קבוצה
12 אחידה בנסיבותיה; הנזק הבלתי ממוני מותנה בנתונים אישיים של כל אחד מחברי הקבוצה
13 הנטענת; ותובענה ייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת לביורר המחלוקת, משום שענינו של
14 כל אחד מחברי הקבוצה הנטענת כרוך במערכת עובדתית שונה; והמבקשים אינם מייצגים
15 את ענייני הקבוצה בדרך הולמת ובתום לב.
16
- 17 **דיון והכרעה**
- 18 ראשית יש לבחון אם קיימות שאלות מהותיות של עובדה או משפט שמעלה בקשת האישור
19 (סעיף 4(א) בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006).
20 הצדדים ויתרו על חקירת המצהירים והגישו סיכומים קצרים. על כן, נקודת המוצא לדיון
21 מקבלת את האמור בתצהירי הצדדים, שעליהם לא נחקרו.
22
- 23 ממצאים שהציגו המבקשים מלמדים לכאורה על הפרות שהפרה הוט את הוראות הרשינות
24 והדין:
25 א. משך המתנה ממוצע ללקוח בבדיקת גב' סטרנס היה מעל 1,100 שניות (סעיף 3.1
26 בתצהירה).
27 ב. משך המתנה הממוצע בכ-35 שיחות שבוצעו בחודשים מרץ-יוני 2014 עמד על מעל 1539
28 שניות (סעיף 24 בתצהיר קרבקי).
29 ג. עשרות שיחות שבאף אחת מהן לא התקבל מענה אנושי בתוך פרק זמן נמוך מ-20 דקות
30 (סעיף 16 בתצהיר כהן).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- ד. עיצומים שהטיל משרד התקשורת על הוט בגין הפרות דומות והתראות שהתרה משרד התקשורת בהוט בגין אי עמידה בזמני ההמתנה שנקבעו ברשיון בשנים 2010-2014 (נספחים 14א, 14ב, 25, 26, 30, 31 לבקשת האישור).
- ה. הודאות הוט עצמה בתצהיר גילוי מסמכים (נספח 33ב): לפיו בחדשים יוני 2013 עד ספטמבר 2014 נמצאו חריגות משמעותיות מזמני ההמתנה לפי הרשיון. כך עולה גם מן ההתכתבות עם משרד התקשורת (נספח 23 לבקשת האישור).
- הוט טענה כי הדבר נבע משביתה של טכנאי הוט בחודשים אלו, וכי העניקה פיצוי קולקטיבי לכל הלקוחות לאחר סיום השביתה.
- ו. בשימוע שנערך להוט טלקום במשרד התקשורת נקבע כי זמן ההמתנה למענה אנושי אינו סביר, וכי זמן ההמתנה של לקוח המבקש שירות "גדול לאין שיעור" מזמן ההמתנה של לקוח חדש במוקד המכירות (נספח 27 לבקשת האישור).
- ז. הוט טענה כי לאחר הגשת התביעה גייסה מאות עובדים חדשים למערך נציגי השירות ופתחה 2 מרכזי שירות חדשים, על מנת לקצר את זמני המענה (סעיפים 33-35 בתגובת הוט).
28. בשאלות העובדתיות אין מחלוקת אמיתית בין הצדדים, שכן הוט לא הביאה ראיות נוגדות לראיות שהציגו המבקשים. בתצהיר מר אייל קרמר מטעמה אין התמודדות עם הטענות האישיות של המבקשים, או עם התיעוד המשמעותי שהובא לביסוס הסטיה מזמני המענה, או העובדה ששירות הלקוחות אינו פועל בזמנים שנקבעו ברשיונה של הוט מערכות. כך גם אין מענה בתצהיר לטענת המבקשים כי מערכת השיחה החוזרת אינה פועלת ברוב המקרים. עם זאת, הוט טענה כי בדקה ומצאה שמשך ההמתנה הממוצע מן החזרה אל הלקוח ועד קבלת הנציג הוא 30 שניות. הואיל ואין התייחסות עובדתית אחרת לענין זה אצל המבקשים, אני מקבלת את הטענה העובדתית של הוט.
29. הוט הכחישה כי קיים הפרש זמנים בין תשובה למי שמבקשים להירשם להוט לבין תשובה למי שפנו לשירות הוט. מר קרמר הצהיר כי "אין כל העדפה בין קהל הפונים להוט, כאשר בשני המקרים מגיעים הפונים למערכת לניתוב שיחות אשר מפנה אותם לשלוחה מבוקשת, ללא כל העדפה של אחד על פני האחר" (פסקה 41 בתצהיר), וכי הכל תלוי בפונים למוקדים ובמספרם. הוט הוסיפה כי מספר העובדים במוקד המכירות נמוך "עשרות מונים" ממספר העובדים במוקדי שירות הלקוחות. אך הוט לא התמודדה עם האפשרות שהמענה בשלוחה היה מאוחר יותר, או באפשרות שהקצאת כח האדם צריכה להיות מתאימה לכמות הפניות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 היחסית לכל סוגי הפניות. הוט הוסיפה כי כשם שבבדיקת המבקשים זמני המענה ללקוחות
2 חדשים היו מהירים יותר, כך יתכן גם להיפך. בסופה של שקילה לכאורית, בעינן עומדות
3 ראיות המבקשים, ואילו הוט הביאה רק אפשרות לראיה אחרת, ולא ראיה ממשית לכך.
4
- 5 30. טענת הגנה נוספת של הוט היא כי הואיל וקיים מאסדר אקטיבי שמפקח על פעולותיה (משרד
6 התקשורת) – אין למלא את מקומו ע"י הגשת תובענה ייצוגית. טענה זו נדחתה כבר בפסיקה
7 (ע"א 10262/05 אביב שירותים משפטיים בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ, ההנהלה הראשית
8 פסקה 8 (11.12.2008); תצ (מרכז) 28079-04-10 יאיר צדקני נ' פלאפון פסקאות 19-20
9 (12.2.2012)). אפילו הרשעה פלילית לא בהכרח תביא להשגת אפקט ציבורי נדרש, שבשלו
10 תידחה התובענה הייצוגית משום שלא תשיג את מטרתה (ע"א 8037/06 שי ברזילי נ' פרינר
11 בע"מ פסקה 80 (4.9.2014)).
12
- 13 31. לבסוף, לא ראיתי להתייחס לטענות הוט בתצהיר מר קרמר כי בשל גודלה והיותה חברה
14 מובילה בשוק התקשורת נוצרה נגד הוט אווירה שלילית בציבור ובאמצעי התקשורת, אשר
15 פרסמו תחקירים מגמתיים נגדה, כדי כך שגם המאסדר נגרר לאווירה השלילית נגדה, ולכן
16 הטיל עליה את העיצומים (סעיף 62 בתצהיר קרמר). טענה חמורה כזו ראוי לאשש בראיות
17 לכאוריות פרט לאמירה הכללית.
18
- 19 **זמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי**
- 20 32. חובת הוט להעמיד לחברי הקבוצה מוקדי שירות טלפוניים נובעת מן ההוראות ברשיונותיה,
21 מחוק הגנת הצרכן ומתקנות שירות טלפוני.
22 רשיון הוט מערכות קובע כי זמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי לא יעלה על 30 שניות וזמן
23 ההמתנה המרבי למענה אנושי לא יעלה על 90 שניות.
24 רשיון הוט טלקום איננו קובע זמן מפורש למשך ההמתנה, אולם קובע כי משך ההמתנה
25 במוקד הטלפוני צריך להיות סביר.
26
- 27 33. הוט טענה כי מבדיקות שערכה בחודשים האחרונים לפני מתן תגובתה עלה כי זמני ההמתנה
28 קצרים מאלו שנטענו על ידי המבקשים. יתרה מזו, בחלק מן התקופה התרחשו אירועים
29 שגרמו להוט לחרוג משעות הפעילות והשירות הרגילה (סעיף 49 לתצהיר קרמר).
30 אין די בטענות אלו לסתור את טענת המבקשים: הוט טענה אך לא פירטה אלו בדיקות ביצעה
31 בחדשים אלו? מה היה היקפן? מהן התוצאות שהתקבלו? וכפועל יוצא – האם היתה חריגה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 מהרף הקבוע ברשיון הוט מערכות, ומה היקפה? ומכל מקום – הראיות שהציגו המבקשים
 2 מצביעות לכאורה על תמונת הפרה שלא היתה מתוחמת לארועי קיץ 2013 (שביתת הטכנאים)
 3 או קיץ 2014 (מבצע צוק איתן).
 4
- 5 34. המבקשים טענו כי הזמנים שנקבעו ברשיון הוט מערכות יכולים להוות אינדיקציה לרף
 6 הסבירות ברשיון הוט טלקום. הוט טענה מנגד לרף סבירות העולה מקביעת תקנות מענה
 7 טלפוני, המחייבות שירות שיחה חוזרת החל מהמתנה בת שלוש דקות, כלומר ש- 3 דקות הן
 8 הזמן הסביר למענה אנושי. ברי שהוראות הרשיון של הוט מערכות חלות עליה. עם זאת, לא
 9 ראיתי להחמיר עם הוט טלקום ולהשית עליה את רף הסבירות שנקבע ברשיון הוט מערכות.
 10 אין הוראה מחמירה כזו ברשיונה, ואין ללמוד דוקא החלה כזו ולא אחרת. כלומר שבדיקת
 11 זמני המענה של הוט טלקום תהא לפי הוראות תקנות שירות טלפוני.
 12
- 13 35. אין לקבל את הסתייגויות הוט מהוראות הרשיון של הוט מערכות. טענותיה בדבר סטנדרטים
 14 חריגים, מחמירים וקיצוניים של שירות, שהופכים את הוראות הרשיון בלתי מידתיות ובלתי
 15 סבירות, ומפללות את הוט מערכות לרעה ביחס לחברות תקשורת אחרות בשוק (סעיף 27
 16 לתצהיר קרמר, סמנכ"ל מערך שירות הלקוחות בהוט) – אינן מתאימות לדיון שלפניי. טענות
 17 אלה מהוות תקיפה עקיפה של הרשיון, שאין להתיר במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית.
 18 בעיקר כך, כאשר אין מדובר בהנחיה של המאסדר שצנחה לתהומות נשיה, אלא בנושאים
 19 שהמאסדר ער להם, ואף התרה בהוט פעמים רבות בגין ההפרות (נספחים 14א, 14ב, 15, 25,
 20 26, 30, 31 לבקשת האישור).
 21
- 22 בעא 7958/10 פלאפון תקשורת בע"מ נ' מדינת ישראל (01.08.2012) חויבה פלאפון בתשלום
 23 תמלוגים למדינה מכוח הוראות סטטוטוריות שנקבעו בצו:
 24 **"ל"א. בתי המשפט לא יטו להעניק סעד במקרה של תקיפה עקיפה, מקום שבו**
 25 **נמנע הצד התוקף מהעמדת הפגם הנטען לביקורת בהליך תקיפה ישירה... כך,**
 26 **ביתר שאת כאשר המבקש לתקוף את הצו עשה דין לעצמו, ולא פעל לפיו (בג"צ**
 27 **3483/05 די.בי.אס. שרותי לוויין בע"מ נ' שרת התקשורת [פורסם בנבו], פסקה**
 28 **21)..."**
 29 **ל"ב. הפסיקה הכירה בחריגים לכלל זה בנסיבות מסוימות, כאשר מעשה**
 30 **המינהל לוקה בפגם חוקי או מוסרי הגלוי על פני הדברים; לצד זאת על בעל**
 31 **הדין להוסיף ולהוכיח קיומן של נסיבות מיוחדות המצדיקות אי ציות להוראות**



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 הדין, כגון דחיפות מיוחדת או נזק בלתי הפיך הצפוי להיגרם לו כתוצאה מביצוע
 2 ההחלטה בפרק זמן קצר שעד לפני ולקבלת מענה מערכות תקשורת בע"מ (שם).
 3 ל"ג. המקרה שלפנינו אינו בא בקהלם של אלה. פלאפון ידעה על הצו, ונציגיה
 4 נטלו חלק בדיונים שנערכו בכנסת לעניין אישורו. כל אותה עת אין פוצה פה
 5 ומצפצף, ולא נאמר מטעם החברה דבר וחצי דבר באשר לחוקיות הצו
 6 ולהוראותיו. זאת - אף שהיתה לה ההזדמנות והיו לה הכלים לעשות זאת (בר"מ
 7 7363/09 מרכז משען בע"מ נ' עיריית תל אביב יפו [פורסם בנבו])."
 8

9 כך גם בענייננו, הוט ידעה כמובן את חיוביה, וקבלה על עצמה לעמוד בהם כבר בתביעת פלזנר
 10 (סעיף 9 בפסק הדין).
 11

12 הוט טענה כי בת"צ (מחוזי ת"א) 39762-05-11 בנימין בר-מימון נ' פלאפון תקשורת בע"מ 36.
 13 (07.11.2012) הסתלקו המבקשים מבקשת האישור לפי המלצת בית המשפט שם, בשל העדר
 14 אפשרות להוכיח אי עמידה במדדי הזמן הסביר. אלא שמדובר בתקופה שקדמה לכניסתן
 15 לתוקף של תקנות שירות טלפוני שקובעות מענה אנושי תוך 3 דקות, ולא ברור מקריאת
 16 הפרוטוקול שהצדדים העמידו את בית המשפט שם על כך שתוקנו תקנות והן עתידות להיכנס
 17 לתוקף. משום כך לא ניתן ללמוד מאותו עניין לענייננו. שם גם לא היתה בהוראת הרשיון
 18 הנחייה למתן תשובה תוך זמן מסוים.
 19 המלצת בית המשפט לפי הראיות שעמדו לפנינו כמובן אינה פסיקה, ומכל מקום ודאי
 20 שההתנהלות שם אינה מהווה הנחיה למותב אחר באותה ערכאה.
 21

22 הממצאים שהציגו המבקשים מצביעים על חריגה קיצונית מהרף הקבוע ברשיון הוט 37.
 23 מערכות. כלומר לפחות הוט מערכות ככל הנראה הפרה את רשיונה. הואיל וגם לגבי הוט
 24 טלקום נמצאה חריגה משמעותית מן הדרישה שבתקנות שירות טלפוני – יש לקבוע כי שתי
 25 החברות הפרות לכאורה את הוראות הרשיון והדין, בהתאמה.
 26

27 הוט הוסיפה וטענה כי הנתונים שהציגו המבקשים אינם משקפים זמני מענה אמיתיים, כיוון 38
 28 שיש בהם גם שיחות שבהן הוצע ללקוח להשתמש בשירות שיחה חוזרת, אך הוא ויתר על
 29 האפשרות, ועמד על זכותו להמתין למענה אנושי. אכן, חלק מן השיחות הן כאלו שבהן לצורך
 30 הבדיקה עמדו הבודקים על זמן התגובה המלא, אך אין בכך כדי לגרוע מן הכלל. הוט טענה
 31 גם כלפי סרטון 6 בדיסק נספח 34, שאינו אלא הקלטה של תכנית טלוויזיה. אכן, ועל כן אין





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 ללמוד מסרטון זה מאומה. ועדיין, נספח 34 אוחז 5 סרטונים נוספים ובהם תיעוד שהוט לא
2 חלקה עליו.
3
4 39. הוט הוסיפה לטעון כי זמן המענה שחישבו המבקשים כולל את הזמן שחלף תוך כדי שמוש
5 במערכת ניתוב השיחות, שהוט סבורה כי הוא חיוני ומיטיב עם הלקוח, כדי לאפשר לו להגיע
6 אל המענה הראוי במהירות. לא הובאו ראיות לתמוך בטענה זו, ולכן לא שוכנעתי בעמדת
7 הוט. מכל מקום, לנוכח זמני המענה הארוכים שנמצאו, אין בטענה זו כדי לבטל את האפשרות
8 שעמדת המבקשים תצלח.
9
10 40. לסיכום נושא זה, המבקשים הביאו ראיות רבות לכך שמשך הזמן למענה אנושי ארוך מן
11 הנדרש הן ברשיון הן בתקנות מענה אנושי. הטענות שהוט העלתה בתשובה יכולות אולי
12 להפחית מעצמת הראיות, אך לא לאיין אותן.
13

שירות שיחה חוזרת

- 14
15 41. תקנה 1(א) בתקנות שירות טלפוני קובעת כי:
16 "פנה צרכן לעוסק באמצעות הטלפון לצורך קבלת מענה אנושי הנכלל בשירות
17 טלפוני חינם כאמור בסעיף 18ב(1) לחוק, וזמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה
18 אנושי עולה על שלוש דקות, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאוחר
19 משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות
20 וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארית הודעה או להמתין לקבלת מענה
21 אנושי." (ההדגשה שלי – א"ש).
22
23 בהסכם פלזנר לא נזכרו זמן ההמתנה הצפוי למענה האנושי, והוט התחייבה לספק את שירות
24 השיחה החוזרת סמוך לאחר תחילת השיחה (סעיף 13(א) להסכם הפשרה בעניין פלזנר).
25
26 42. הוט טענה כי סעיף 18ב(1)(א) בחוק הגנת הצרכן ותקנות שירות טלפוני חלים על המוקד הטכני
27 בלבד. קריאה תמה בתקנות מלמדת כי לא רק שאינן מבחינות בין מוקד השירות לבין המוקד
28 הטכני, כפי שהוט מבחינה, אלא שהמענה צריך להיות "לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים
29 בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם". גם בהסכם פלזנר לא
30 נערכה אבחנה מסוג זה בין סוגי השירותים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1
2 המבקשים מסתמכים על ממצאי בדיקת גבי' סטרנס, שלפיהם ביותר מ- 80% מהשיחות
3 שנבדקו לא הוצעו שירות שיחה חוזרת (סעיף 3.3 בתצהירה).
4 המבקשים מוסיפים כי גם במקרה שהלקוח משאיר הודעה, השיחה החוזרת מבוצעת
5 באמצעות מערכת ממוכנת ולא במענה אנושי, והוא נאלץ להמתין בשנית זמן ממושך עד
6 למענה אנושי (סעיף 22 לתצהיר כהן). הוט ציינה כי המערכת האוטומטית (CFY) היא זו
7 שמנהלת את התורים לקבלת שירות שיחה חוזרת. כאשר מגיע תורו של הפונה לקבל שיחה
8 חוזרת, המערכת מחייגת אליו באופן אוטומטי, ולאחר שהוא עונה, היא מקצה לו את נציג
9 השירות (סעיף 55 לתצהיר קרמר). עוד הוסיפה כי מבדיקות שערכה עולה כי משך ההמתנה
10 הממוצע מרגע החזרה אל הלקוח ועד קבלת הנציג הוא קצר ביותר, וככלל אינו עולה על כ-30
11 שניות (סעיף 56 לתצהיר קרמר). כאמור לעיל (פסקה 28 בהחלטה זו), בענין זה אני מקבלת
12 את עמדת הוט, ואינני מקבלת את טענת המבקשים כי גם במהלך השיחה החוזרת הוט מפרה
13 את הוראות הרשיון והתקנות בקשר למשך הזמן שחולף עד שיחה עם נציג בשר ודם. אתייחס
14 להלן רק לחלק הטענה שלפיו הוט אינה מציעה שירות שיחה חוזרת, או שהיא מבצעת אותו
15 כחלוף זמן ארוך מ-3 שעות (פס"ד פלזנר) או 4 שעות (תקנות שירות טלפוני).

16
17 תקנה 1(ב) בתקנות שירות טלפוני קובעת כי:

18 **"(ב) בחר הצרכן לעבור לשירות השארת הודעה כאמור בתקנת משנה (א)**
19 **ישאיר בהודעה מוקלטת את שמו ומספר טלפון להתקשרות עמו; העוסק**
20 **יחזור לצרכן במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה;**
21 **בחר הצרכן להמתין למענה אנושי, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת את**
22 **מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לצרכן כי באפשרותו לעבור**
23 **בכל רגע לשירות השארת הודעה; השאיר הצרכן הודעה כאמור, יחזור אליו**
24 **העוסק במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה."**
25 (ההדגשות הוספו – א"ש).

26
27 המענה החוזר של הוט שלא באמצעות מענה אנושי, מהווה לכאורה הפרה טכנית לפחות של
28 תקנות מתן שירות טלפוני, כפי שעולה מלשון הסעיף. אף אם אין מניעה שהחזרה אל הלקוח
29 תהיה באמצעות מערכת ממוכנת, משך ההמתנה למענה אנושי בשיחה החוזרת ודאי כפוף
30 לזמני ההמתנה הקבועים ברשיון גם בהקשר זה.

31



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

44. כאמור בתצהיר מר קרמר, אני מקבלת את טענת הוט כי מערכת ה-CFY הותקנה במוקד שירות הלקוחות ובמוקד השירות הטכני. אולם אין די בכך, שכן תקנות מתן שירות טלפוני קובעות כי על הוט להציע שירות שיחה חוזרת ללקוח בכל שיחה שמשך ההמתנה הצפוי בה עולה על 3 דקות. כעולה מן התייעוד שהציגו המבקשים, הוט לא עמדה בחובתה זו: נספחים 10 ו-11 לבקשת האישור, שבהם תיעוד של כ-40 שיחות שערך מר קרבקי; נספח 20 ובו תיעוד של כ-180 שיחות שערכה גבי יעל סטרנס, שבכ-80% מן השיחות שבהן היתה המתנה לא הוצע שירות שיחה חוזרת; והדיסק נספח 24 לתצהיר מר קרבקי מיום 8.2.2015, ובו כ-20 שיחות נוספות. **המסקנה היא שלפי הראיות שלפניי הוט לא עמדה בחובתה להציע שירות שיחה חוזרת, ועל כן יש לקבוע כי הפרה לכאורה את חובתה לפי תקנות שירות טלפוני ולפי פס"ד פלזנר.**

11

12 **שעות הפעילות של מוקד השירות של הוט מערכות**

45. בהתאם לסעיף 41.4.2 ברשיון הוט מערכות, עליה להעמיד מוקד שירות בימים א'-ה' למשך 12 שעות ביממה, בין השעות 07:00 - 19:00, וביום ו' למשך 7 שעות, בין השעות 07:00 ל-14:00. בסך הכל 67 שעות בשבוע.

16 לטענת המבקשים, הוט מערכות הפעילה את מוקד השירות הטלפוני בשעות מצומצמות יותר מכפי שמחייב אותה הרישיון: מבדיקות שערך מר קרבקי עלה כי המוקד הטלפוני היה פעיל בימים א'-ה' במשך 10 וחצי שעות, וביום ו' במשך 5 שעות. סך הכל 57.5 שעות שבועיות. כלומר שהמשיבה צמצמה את שעות פעילות המוקד ב-9.5 שעות שבועיות, שהן כ-14% מן החובה הנקובה ברשיון (סעיפים 57-59 בתצהיר קרבקי).

21 הוט לא סתרה טענה זו. הוט טענה כי מבדיקה שערכה עולה כי מירב הפניות למוקדי השירות השונים, מרוכזות בשעות העבודה, 09:00 - 18:00, ורק חלק קטן מלקוחותיה מתקשר בשעות הקצה, שעליהן מלינים המבקשים (סעיף 51 לתצהיר קרמר).

24 **תשובת הוט, המאשרת בעקיפין את הראיות שהציגו המבקשים מביאה לקביעה שהפרה את הוראות הרשיון בענין שעות פעילות מוקד השירות.**

26 אין לקבל את טענת הוט בדבר העדר הצורך בשעות נוספות, שכן הוט רשאית כמובן לפנות למאסדר ולבקש לתקן את רשיונה, אך לא להפר אותו.

28

46. לא אוכל לקבל את טענת הוט כי מדובר **בזוטי דברים**. טענתה כי רק מיעוט הלקוחות "אחוז זניח ואף זעום מתקשר בשעות הקצה" לא מתבססת על נתונים כלשהם. כאשר מדובר בהפרה חזיתית וישירה של הוראות הרשיון, קשה לקרא לה "זוטות", ונקודת המוצא צריכה להיות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 שגרמה לנזק מסוים לקבוצת משתמשים שלפחות המאסדר בקש להגן עליה ולתת לה
2 שירותים ב"שעות הקצה". הוט הוסיפה כי גם בשעות שבהן אין מוקד שירות טלפוני ניתן
3 לפנות למוקד השירות הטכני, אך כבר מהמשך הדברים ברור כי פניה שלא בנושא טכני לא
4 תיענה, ואם כך – מה הועילו חכמים בתקנתם? (סעיף 52 בתצהיר מר קרמר). גם כאן הפנתה
5 הוט לרשיון הוט טלקום, ששם אין דרישה לשעות מיוחדות, אלא נאמר רק שמוקד השירות
6 יפעל "בשעות היום".
7
- 8 בחינת "זוטי דברים" בהקשר של תובענה ייצוגית תיעשה לפי הנזק המצטבר שנגרם לקבוצה,
9 ולא לפי נזקו של היחיד, שיתכן שאכן אינו נזק משמעותי. כך נקבע בע"א 10085/08 **תנובה** –
10 **מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל** פסקה 32 (4.12.2011). הדבר עולה בקנה אחד
11 עם השאיפה לעמוד במטרות החוק, בהן אכיפה והרתעה גם כאשר אין אינטרס אישי למי מן
12 הקבוצה בהגשת התביעה (תצ (מרכז) 3456-04-10 **מיכל גלזר נ' פלאפון תקשורת בע"מ** פסקה
13 18 (15.9.2011); ת"צ (מרכז) 28079-04-10 **יאיר צדקני נ' פלאפון תקשורת בע"מ** פסקה 20
14 ((12.2.2012)).
15
16 **עילות התביעה**
17 **הפרת חובה חקוקה**
- 18 48. עילת התביעה העיקרית היא התנהלות הוט בניגוד לרשיונה ובניגוד לתקנות מתן שירות
19 טלפוני. הפרת התקנות מהווה הפרת חובה חקוקה. כך לדעתי גם הפרת הרשיון שניתן להוט
20 מהווה, לכאורה הפרת חובה חקוקה, מכח סעיף 6.1. בחוק התקשורת (בזק ושירותים)
21 תשמ"ב-1982 (תצ (מרכז) 13624-03-14 **עדן את ארז בע"מ נ' פלאפון תקשורת בע"מ** פסקה
22 31 (10.02.16); ת"צ (מחוזי ת"א) 38194-07-10 **דוד ספיר נ' פלאפון תקשורת בע"מ**
23 ((15.9.2011)).
24
- 25 49. מכח הסכמת הצדדים, גם בפסק הדין המאשר את הסכם הפשרה בענין **פלאזר** עוגנה חובת
26 הוט להקים ולהפעיל שירות שיחה חוזרת במוקדים הטלפונים שלה. פסק דין מחייב את
27 הצדדים לו בפרט, ומקנה לצדדים שלישיים זכות להסתמך עליו ככלל.
28
- 29 ברעא 8925/04 **סולל בונה ותשתיות בע"מ נ' עזבון המנוח אחמד עבד אלחמיד ז"ל**, פסקה 6
30 (27.02.06) קבע הנשיא א' ברק:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 - מערכות תקשורת בע"מ ואח' - הוט - נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 "הטיעון התורתי הוא זה: באשר בית המשפט פוסק את הדין – אם
2 במסגרת המשפט המקובל ואם במסגרת פרשנותו של חיקוק או השלמת
3 חסר בו – הוא מצהיר על הדין. הוא אינו יוצר אותו. כאשר בית המשפט
4 סוטה מפסק דין קודם, הוא קובע כי הפסק המוטעה מעולם לא היה דין.
5 פסק הדין המבטל אינו יוצר דין חדש. הוא מצהיר על מה שהיה תמיד
6 הדין. זו התורה הדקלרטיבית של המשפט...".

7
8 ובדנא 3993/07 פקיד שומה ירושלים 3 נ' איקאפוד בע"מ, פסקה 54 (14.07.11) קבעה
9 השופטת א' פרוקצ'יה (שאמנס כתבה את פס"ד המיעוט, אך בענין זה נראה שיש הסכמה
10 רחבה):

11 "... כל עוד הלכה פסוקה לא שונתה, מצופים הן האזרח והן הרשות
12 המינהלית לפעול על פיה, ולכלכל צעדיהם בהתאם לה. ציפייה זו מובנית
13 ביסודות התפיסה של שלטון החוק, ובהנחה הטמונה בה לפיה על הפרט,
14 ולא כל שכן על רשויות המדינה, לכבד הלכה שיפוטית שניתנה בבית
15 המשפט העליון כל עוד היא עומדת בעינה, ולא שונתה או בוטלה."

16
17 כלומר שניתן לראות את הפרת פסק הדין בענין פלזנר כהפרת חובה חקוקה, ומכל מקום היא
18 עומדת כעילה לכאורית לתביעה על רגליה היא.

19
20 50. המבקשים טוענים הן לנזק ממוני הן לנזק בלתי ממוני.

21 **נזק בלתי ממוני** – המבקשים טענו לנזק בלתי ממוני כתוצאה מאובדן הזמן והתסכול
22 מהתנהלותן של הוט.

23 נזק שאינו נזק ממון נדון בפסיקה המתייחסת לאישור תובענות ייצוגיות בעיקר בהקשר של
24 פגיעה באוטונומיה של הרצון. הוט טענה כי לנוכח ע"א 4333/11 **דניאל סלומון נ' גורי יבוא**
25 **והפצה בע"מ** פסקה 25 (12.3.2014) יש לדחות את הטענה בדבר נזק של פגיעה באוטונומיה
26 של הרצון, שכן נדרש ביטוי ממשי לפגיעה באוטונומיה, ולא פגיעה בלבד. יש להוכיח נזק
27 תוצאתי סובייקטיבי, שהוא פגיעה בגרעין הקשה של זכות הבחירה של האדם. הוט הוסיפה
28 והפנתה לע"א 8037/06 **ברזילי נ' פריניר (הדס 1987) בע"מ** פסקה 44 (4.9.2014), הקובעת
29 אמות מידה דומות.

30 המבקשים טענו הן לנזק מסוג של פגיעה באוטונומיה הן לנזק שאינו נזק ממון מסוג אחר. אני
31 סבורה כי בענייננו אין עסקינן בנזק בגין פגיעה באוטונומיה אלא נזק בלתי ממוני מסוג חוסר
32 נוחות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
51. גם חוסר נוחות בא בגדר נזק, כמוגדר בפקודת הניזקין [נוסח חדש]:
- "נזק" – אבדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רווחה גופנית או שם-טוב, או**
חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה;"
- לא ברור איזו מידת נזק מסוג זה נדרשת לצורך אישור תובענה ייצוגית. ברי כי אין להתייחס לחוסר נוחות זמנית או כזו שניתנת לפתרון יעיל ומהיר, ונדמה שניתן ללמוד אודות אמת המידה הראויה מן הדיון בענין שלילת האוטונומיה של הרצון (תצ (מרכז) 3962-02-14 אלונה מינדלין נ' טיב רשתות בע"מ פסקאות 10-14 ((7.7.2017)).
- אני סבורה שהוט רואה פנים שלא כהלכה בפסיקת בית המשפט העליון: בענין גורי הבהיר השופט י' עמית בפסקה 28:
- "...לא סגי בשלילת זכות הבחירה בלבד על מנת להוכיח נזק, ועל התובע הייצוגי להראות כי נגרם לו גם נזק תוצאתי-סובייקטיבי המתבטא בתחושות שליליות כמו כעס, תסכול, עלבון וכיוצא באלה בשל שלילת חופש הבחירה."**
- באותו ענין נקבע כי לא הוכח שנגרמו רגשות מסוג זה למבקשים, בין משום שמעטים צרכו את המוצר בכמות שנתבררה כמסוכנת, בין משום שהתברר כי האזהרה שהזהיר משרד הבריאות את הצרכנים בטעות יסודה. כלומר שלא היתה סיבה לדאגה אצל מרבית המשתמשים. עוד נקבע כי המשיבה שם לא ידעה ולא היה עליה לדעת על הרכוז הגבוה של הקדמיום במזון המדובר.
- בהשאלה מענין גורי לענייננו: אין די בחוסר נוחות זמנית בהיקף קטן כדי ללמד על נזק לצורך אישור תובענה ייצוגית. על המבקש להוכיח כי נגרם לו נזק סובייקטיבי המתבטא ברגשות שליליים משמעותיים. בעניננו, כל אחד מן המבקשים הצהיר אודות התסכול ועוגמת הנפש שנגרמו לו (סעיפים 66-67 בתצהיר מר קרבקי; סעיפים 26-27 בתצהיר מר כהן; וסעיפים 9-12 בתצהיר מר שמר ז"ל).
- אני סבורה שהמבקשים הוכיחו לכאורה אי נוחות בסדר גודל המתבקש לצורך קביעת נזק שאינו נזק ממון: לא זו בלבד שנראית לכאורה הפרה שיטתית של הוט את הוראות הרשיון והתקנות, אלא שמדובר בהפרה חוזרת ונשנית, שהוט נתנה עליה את הדין בהתראות של משרד התקשורת ובתשלום עיצומים שהוטלו עליה, ובפיצוי שהושת עליה בהסכמתה בפס"ד פלזנר.**



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 במובחן מענין גורי, אין לומר שהוט לא ידעה אודות ההפרות. להיפך, המצב המשפטי היה
2 ידוע לה, ולפחות בכל הקשור לזמני המענה בהוט מערכות, גם ההפרה שהפרה את הוראות
3 הרשיון, לכל הפחות, היתה ידועה.
4 לכאורה נראה כי הוט החליטה להפר את רשיונה ואת התקנות, כמו גם את פס"ד **פלזנר**,
5 בידעה שעצם ההפרה יכולה להביא לקביעת עיצומים, אך החליטה ליטול את הסיכון
6 המשפטי, כנראה בדעה שהוא נמוך מן התשלום שתאלץ לשאת בו. כלומר, הפרה שצפויה
7 להיות משתלמת.
8
9 ברי כי הפרת חובתה של הוט התבטאה בחוסר נוחות של לקוחותיה. המתנה ממושכת לשירות
10 או מנגד ויתור על השירות, בשניהם מימד משמעותי של חוסר נוחות. כאשר הלקוח סבור או
11 יודע כי על הספק חלה חובה להשיב לו תוך פרק זמן מסוים, ואף על פי כן הוא מפר את חובתו
12 – תחושת חוסר הנוחות ודאי גוברת. זאת ועוד, **בסגנון החיים העכשווי החיבור לאינטרנט**
13 **(וגם לטלפון ולטלוויזיה) מהווה אמצעי חשוב בניהול חייו הפרטיים של אדם כמעט בכל זית**
14 **ידועה, בחייו המקצועיים, ובמעגלים החברתיים שאליהם הוא שייך. לא אגזים בודאי אם**
15 **אומר שזהו חלק בלתי נפרד מאורח החיים המקובל על חלק גדול מן הצבור בישראל. תקלות**
16 **אפשריות, כמובן, אך ראוי לתקן במהירות האפשרית, ולאפשר את המשך זרימת המידע**
17 **והחיבור האינטרנטי. נקל לתאר את התסכול וחוסר האונים המתלווים לתקלה מתמשכת,**
18 **כשגם לא ניתן לבקש עזרה בפתרונה.**
19
20 ענייננו חשוב במיוחד, כיוון שלנוכח הראיות נראה שההפרה שהוט הפרה את התקנות ואת
21 הרשיון, וגם את פס"ד פלזנר היא הפרה חוזרת ונשנית, שהעיצומים ופסק דין בתובענה
22 ייצוגית לא יכלו לו. או במלים אחרות, **ככל שהוט הפרה את התקנות, את הרשיון, ואת פסק**
23 **הדין, הרי זו הפרה שצפויה להיות משתלמת, שהסנקציות הצפויות בשלה לא הרתיעו את**
24 **הוט מלבצעה.**
25 יתרה מזו, ההפרה הנטענת לא בוצעה מבלי משים או ברשלנות, כי אם בכוונה: הוט ודאי
26 מודעת לכללים החלים עליה, והחליטה כי עדיף להפר אותם ולא להשקיע את הממון הדרוש
27 לעמוד בהם.
28
29 מכאן משקלו הסגולי המיוחד של הנזק שלפנינו.
30



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 המבקשים טענו גם לקיומו של **נזק ממוני** המתבטא באובדן זמן (שאותו השוו לאבדן כסף
2 ובריאות). בבקשת האישור הציעו לכמת את הנזק ב-20 ש' לחודש למנוי, אך לא הבהירו מדוע
3 יחושב הנזק כך.
- 4 דרך אחרת הציעו המבקשים לחישוב השווי הכספי של אבדן הזמן לפי דקה אחת בתשלום של
5 שכר שעתי מינימלי במשק (25 ש'), כלומר פיצוי בשווי 31 אג' לשיחה, כפול מספר הפונים
6 הממוצע ביום, כפול הפרש הסטיה ממדדי המענה הטלפוני בממוצע באותו חודש. או כחלק
7 מן התמחור החדשי של התשלום שמשלם כל לקוח להוט.
8
- 9 לא ברור שניתן לגזור את הנזק מן התשלומים שמשלמים הלקוחות להוט, משום ששירות
10 המענה הטלפוני צריך להיות חינם אין כסף (סעיף 18ב(א)(1) לתקנות מתן שירות הטלפוני).
11 עם זאת, כיוון שמדובר בחיוב שהוטל על הוט, הרי הוא מגולם בתשלומי הלקוחות.
12
- 13 הואיל ובשלב זה הונח בסיס לקיומו של נזק שאינו נזק ממון, לא ראיתי צורך להכריע בשאלות
14 שלעיל לגבי נזק הממון הנטען. בין שמדובר בנזק ממון ובין שמדובר בנזק שאינו נזק ממון,
15 ברי כי **הנזק הוא מסוג הנזקים שאליהם התכוון החיקוק, ובכך נתמלאו דרישות העוולה של**
16 **הפרת חובה חקוקה.**
17
18
- עשיית עושר**
- 19 הוט דחתה את טענת המבקשים כי באי מענה במועד, באי מתן שירות חזרה במועד, ובאי
20 עמידה בתנאי הרשיון בענין שעות הפעלת מוקד השירות עשתה הוט עושר ולא במשפט.
21 לטענתה אין ללמוד מן השיפורים שערכה במערך השירות כדי ללמוד כי עמדו לרשותה
22 הכספים הנ"ל מתוך החסכון. הוט טענה כי לא קבלה כספים בשל השירות, ומשום כך אין
23 לטעון לעשיית עושר. יתרה מזו, כי במקרים רבים פיצתה את הלקוחות, מה שגרם לה לחסכון
24 כיס.
- 25 אף על פי כן, עילת עשיית עושר נלמדת לכאורה מתוך עצמה כמעט בענייננו: אי הפעלת המוקד
26 בכל השעות הדרושות ודאי חסכה להוט הוצאות, גם אם מדובר בשירות שניתן ללקוחות חינם
27 אין כסף. כך גם כאשר מערך נותני השירות של הוט מצומצם מן הדרוש לצורך מתן שירות
28 לפי רשיונה. אמנם כן, אין ללמוד את הדברים רק מתוך העובדה ששירות לא ניתן. וגם אין
29 ללמוד זאת מכתבה בעיתון שאליה הפנו המבקשים (פסקה 143 בבקשת האישור ונספח 28
30 לה). אך המבקשים הוסיפו והפנו לעלייה ברווח התפעולי ברבעון השלישי של שנת 2013, שבה
31 התמקדה בקשת האישור של שמר, כתוצאה מירידה בהוצאות שכר ונלוות בסכום של 118



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 מליון ₪. הוט טענה כי שינויים מבניים, בהם העברת עבודת הטכנאים למיקור חוץ גרמה
2 לרווח נחזה, אך לא הבהירה ממה נובעת העליה ברווח התפעולי.
3
4 56. לכאורה, הפרת הרשיון והפרת הדין מביאה גם למסקנה בדבר הפרת החוזה בין הצדדים,
5 שכולל מכללא התניה בדבר קיום הדין כלפי הצרכן, וקיום החוזה בתום לב מצד הוט ודאי
6 כוללת גם קיום ההוראות בדין המטיבות עם הצרכן.
7
8 57. הואיל והעילה העיקרית שהמבקשים טענו לה נתקבלה לכאורה, לא מצאתי לנכון לדון
9 לעומק, במסגרת בקשת האישור, בטענותיהם החלופיות בדבר הפרת חוק עשיית עושר ולא
10 במשפט, הפרת חוזה ורשלנות אשר נסמכות על אותה מערכת עובדתית ומשפטית. אבהיר כי
11 העילות הנוספות המתייחסות לנזקי הקבוצה אינן מוליכות לסעדים שונים מזה של עולת
12 הפרת חובה חקוקה. גם עילת עשיית עושר ולא במשפט, שבוחנת את התועלת שצמחה להוט
13 ולא את הנזק שנגרם לקבוצה באה בגדר אותם סעדים, משום שברי כי לא יפסק סעד נוסף
14 בגינה, העולה על הנזק שנגרם לקבוצה (רע"א 7142/15 פמה סוכנויות בע"מ נ' משה רון
15 פסקאות 8 ו-9 (24.1.2016); תצ (מרכז) 13624-03-14 עדן את ארז בע"מ נ' פלאפון תקשורת
16 בע"מ, פסקה 24 (10.02.2016)).
17
18

תנאים לאישור תובענה ייצוגית

- 19 58. שאלות מהותיות של עובדה או משפט משותפות לכלל חברי הקבוצה, וקיימת אפשרות
20 שבירה שתוכרענה לטובת הקבוצה (סעיף 8(א)(1) בחוק) – השאלות המשותפות של עובדה
21 ומשפט הן: האם הוט מפרה את חובותיה בקשר למשך ההמתנה במענה הטלפוני; האם הוט
22 הפרה את הסכם הפשרה ואת פסק הדין בעניין פלזנר; האם הוט הפרה את תקנות מתן שירות
23 טלפוני במוקד הטכני ו/או במוקד השירות; האם תקנות מתן שירות טלפוני חלות על מוקד
24 השירות או רק על המוקד הטכני; האם הוט מערכות מפעילה את מוקד השירות בשעות
25 מצומצמות יותר מכפי שמחייב אותה הרשיון; האם כתוצאה מהפרת החובות מושא הבקשה
26 נגרמו לחברי הקבוצה נזקים ממוניים ובלתי ממוניים; האם כתוצאה מהפרת החובות מושא
27 הבקשה התעשרה הוט שלא כדין. לא מצאתי לנכון לקבל את הסתייגויות הוט מן העילות
28 האישיות שהמבקשים טענו להם ואף הוכיחו אותן לכאורה: טענת הוט היא בקשר לנזק,
29 בעיקר, ועל כך כבר דובר לעיל.
30



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-07-552 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 **הדרך ההוגנת והיעילה להכרעה במחלוקת היא באמצעות תובענה ייצוגית (סעיף 8(א)(2)**
 2 **בחוק) –** הואיל ועילות התביעה מתייחסות לכלל לקוחות הוט, שמהווים קבוצה גדולה, באופן
 3 שאינו מבחין ביניהם – תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. אינני
 4 מקבלת את טענת הוט, כי התובענה הייצוגית אינה דרך יעילה להכרעה משום שיהיה צורך
 5 לקבוע אלו לקוחות המתינו זמן סביר לנוכח הראיות שהוצגו, במקום שבמקרים כה רבים לא
 6 עמדה הוט במוטל עליה, ומנגד לא הבהירה בנתונים סותרים כי ברוב המקרים כן עמדה
 7 בתנאי התקנות והרשיון – נראה כי אין לשעות לטענתה גם במובן זה.

8
 9 **קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה יוצג וינהל בתום לב ובדרך הולמת**
 10 **(סעיפים 8(א)(3)-8(א)(4) בחוק) –** הוט לא הביאה נימוקים של ממש מדוע עניינם של חברי
 11 הקבוצה לא ינהל בתום לב ובדרך הולמת, ואינני רואה סיבה להטיל ספק ביכולתם של
 12 המבקשים ובאי כוחם לייצג ולנהל את עניינם של כלל חברי הקבוצה כנדרש בחוק.
 13

סיכום

14
 15 59. אני מאשרת את הבקשה לאישור התובענה הייצוגית.
 16 **הגדרת הקבוצות** השונות בבקשת האישור לוקה בכפל, בכך שמוגדרות הן הקבוצות השונות,
 17 הן כלל מנויי הוט. אני סבורה כי בשים לב לטענות העובדתיות השונות כלפי הוט, אין לפצל
 18 את הגדרת הקבוצה לרכיביה, ואגדירה: **כל מנויי הוט החל מיום 9.12.2008 ועד יום מתן**
 19 **החלטה זו.** בשים לב להוראת סעיף 10(א) בחוק תובענות ייצוגיות, אין מקום להגדרת
 20 הקבוצה עד יום מתן פסק הדין.
 21 **עילות התביעה הן:** הפרת חובה חקוקה; הפרת חוק עשיית עושר; הפרת הסכם ההתקשרות
 22 שבין הוט ללקוחותיה; ורשלנות מכוח סעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין.
 23 **הסעדים הנתבעים הם:** לקבוע כי הוט מפרה את רישיונותיה; לקבוע כי הוט מפרה חובותיה
 24 מכוח תקנות מתן שירות טלפוני; להורות להוט לתקן את התנהלותה מכאן ואילך; ולפצות
 25 את חברי הקבוצה.

26
 27 60. הצדדים יואילו להגיש נוסח מוסכם לפרסום ההחלטה תוך 10 ימים. המשיבה תפרסם את
 28 ההודעה תוך 10 ימים מיום שתאושר על ידי, בשני עיתונים יומיים נפוצים בשפה העברית,
 29 ובעתון נפוץ בשפה הערבית. גודל האותיות בפרסום לא יפחת מ-3 מ"מ.
 30 הוט תוסיף ותפרסם אותו הנוסח באתר האינטרנט שלה ובאתר הפייסבוק שלה, באופן שניתן
 31 יהיה להגיע אליו ישירות מדף הבית, ולמשך 3 חדשים.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 552-07-14 קרבקי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1
- 2 .61 הוט תשלח העתק ההודעה גם אל היועץ המשפטי לממשלה ואל הממונה על הגנת הצרכן,
3 כאמור בתקנה 16 בתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010.
- 4
- 5 .62 הוט תישא בהוצאות המבקשים בהליך זה בסכום כולל של 40,000 ₪.
- 6
- 7 .63 המזכירות תשלח העתק ההחלטה למנהל בתי המשפט לשם רישומה בפנקס התובענות
8 הייצוגיות.
- 9
- 10 .64 המבקשים יגישו כתב תביעה מאוגד ומתוקן (שלא הוגש עם בקשת האישור המאוגדת
11 והמתוקנת) תוך 30 יום. כתב הגנה יוגש תוך 45 ימים נוספים.
12 הצדדים מוזמנים לקדם משפט בתביעה, ליום 6.12.2017 בשעה 12:30.
- 13
- 14 ניתנה היום, א' אלול תשע"ז, 23 אוגוסט 2017, בהעדר הצדדים.
- 15

אסתר שטמר, שופטת

16