

בעניין:

1. מר איל גולדנברג, ת.ז. 6-2232707
2. מר איתן אלחזר, ת.ז. 033060542
שניהם ע"י ב"כ עוה"ד א. גולדנברג ו/או ע. קסטנבאום
מרח' א.ה. סילבר 16, נהריה 22385
טל: 04-9511107 פקס: 04-9511106

התובעים

נגד

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
מרח' בזל 1 פתח תקוה

הנתבעת

מהות התביעה: כספית וכן צו עשה

סכום התביעה האישית: 88.32 ש"ח

סכום התביעה לכלל חברי הקבוצה: 44,100,000 ש"ח

כתב תביעה

(תובענה ייצוגית עפ"י פרט 1 ו/או 4 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006)

מוגשת בזה תובענה ייצוגית כנגד הנתבעת בשם כל מי שנכלל בקבוצה שהגדרתה היא: "כל מי שהינו או שהיה בעל קו טלפון של הנתבעת ונגבה ממנו תשלום, ביחס לקו הטלפון האמור, עבור שירותים נלווים כהגדרת מונח זה בכתב התביעה, בגין התקופה שבה היה הקו מנותק ניתוק חלקי או מלא לרבות הפסקת שירות"

הגדרות

לצרכי תובענה זו נשתמש במונחים הבאים:

"תקופת הניתוק" - תקופה במהלכה מנותק קו הטלפון, לשיחות יוצאות בלבד או גם לשיחות יוצאות וגם לשיחות נכנסות, בין אם באופן זמני ובין באופן סופי הקרוי "הפסקת שירות".

"תשלום קבוע" - סכום מסוים הנגבה מדי חודש בעבור הרשות להשתמש בקו הטלפון, יהא סוג הקו אשר יהא. תשלום זה הוא תשלום חובה וסכומו נקבע על פי סוג קו הטלפון: קו רגיל, קו וירטואלי, קו קל או קו מוזל.

"שירותים נלווים" - שירותים שונים שניתן להוסיף ע"ג קו הטלפון של המנוי או בקשר אליו או על גבי תשתית האינטרנט המשולבת בקו הטלפון, על פי העדפותיו האישיות של המנוי. שירותים אלה ניתנים תמורת תשלום של סכום חודשי מסוים לכל שירות או עבור מקבץ שירותים. שירותים אלה הם רבים ומגוונים וכוללים, בין היתר את השירותים הבאים:

"שירותים על גבי קו הטלפון" - שירותים הצמודים לקו הטלפון, כדוגמת: תא קולי, שירות שיחה מוזהה, שירות שיחת מפגש, הקלטת שיחות, אל חיוג, מנגינה בהמתנה ועוד.

"מסלולי שיחות" - תשלום חודשי עבור זכות לשיחות מוזלות לתקופות או יעדים מוגדרים, כדוגמת: מסלולי יעדים נבחרים המקנים זכות לשיחות מוזלות למספרי טלפון מסוימים אך מסלולי תעריפים מופחתים

לשיחות בשעות היום השונות (בוקר , צהריים ולילה) אן מסלולי תעריף מופחת לימי השבוע השונים (ימי חול או סוף שבוע) לרבות שירות הידוע כ"לייט נט".

"תשתית גישה לאינטרנט" - תשלום חודשי עבור תשתית גישה לרשת האינטרנט בהתאם למהירות הגלישה שנבחרה ע"י הלקוח.

"שירותים נלווים ע"ג"

תשתית האינטרנט - תשלום חודשי עבור שירותים נלווים על גבי תשתית האינטרנט כדוגמת: אנטי ווירוס, שירותי אחזקה (לרשת אלחוטית למשל wow net), שירות שמירת מידע .

המשותף לכל השירותים הנלווים הוא שהם כרוכים בתשלום חודשי מסוים מעבר לתשלום הקבוע כהגדרתו לעיל (שכנגדו מקבל הלקוח "קו ערום" - ללא שירותים נלווים). תשלום זה אינו קשור להיקף השימוש בקו או בשירות הנלווה עצמו .

להסרת ספק, לצרכי תביעה זו המונח "שירותים נלווים" כולל הן את השירותים הנלווים על גבי קו הטלפון, הן את מסלולי השיחות, הן את תשתית האינטרנט והן את השירותים הנלווים ע"ג תשתית האינטרנט.

הסעדים הנתבעים

תשלום סכום ההחזר כהגדרתו להלן וכן מתן צו עשה המורה לנתבעת לחדול מלגבות תשלום עבור שירותים נלווים בגין תקופת הניתוק.

"סכום ההחזר" - כל תשלום שנגבה בגין שירותים נלווים במהלך תקופת הניתוק .

הערה בעניין הליך קודם

יצוין כי בעבר הוגשה ע"י התובעים כנגד הנתבעת לבית המשפט המחוזי בת"א תביעה במסגרת ת.א. 2519/06 ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית (בש"א 24480/06) (להלן: "**ההליך הקודם**"). חלק מן הטענות הנתבעות כאן נטענו לטעמים של התובעים במסגרת ההליך הקודם.

הנתבעת טענה כי הטענות נשוא התביעה דנן אינן חלק מכתב התביעה בהליך הקודם וכי העלאתן בשלב המתקדם של ההליך הקודם מהווה הרחבת חזית.

מבלי להודות בנטען ע"י הנתבעת ובכדי שהמחלוקת לא תעכב את הדיון בהליך הקודם, הסכימו התובעים בהליך הקודם שכל הטענות הקשורות לשירותים הנלווים אינן חלק מן התביעה בהליך הקודם.

מכל מקום, במסגרת ההליך הקודם הודתה הנתבעת ברוב עובדות התביעה דנן לרבות בטענה כי היא גובה את התשלום עבור השירותים הנלווים בגין התקופה בה הקו מנותק.

מבוא

א. אי תשלום במועד אינו עניין שיש להיות גאה בו זהו עניין לא רצוי. אלא שהעובדות הן שמספר רב של לקוחות הנתבעת אינם משלמים את החשבון במועד. הסיבות לכך יכולות להיות קושי כלכלי זמני, שיכחה, טעות, מחלוקת בין הלקוח ובין הנתבעת בדבר אחריותו של הלקוח לתשלום החוב ועוד. עם זאת, הסיבה לאי תשלום החשבון במועד שנקבע איננה רלבנטית. כל זכויותיה של הנתבעת, כפי שנקבעו בדיון, עומדות לה תהא סיבת אי התשלום אשר תהא. מאידך - תהא סיבת אי התשלום אשר תהא, אין לנתבעת כל זכות לגבות תשלום שלא הותר לה לגבותו.

ב. מאחר והתופעה של אי תשלום במועד היא תופעה נפוצה קבע המחוקק סנקציות רחבות למדי אשר נועדו לפצות ולשפות את הנתבעת בגין נזקיה והוצאותיה. סנקציות אלה כוללות את הזכות לנתק את קו הטלפון שהחשבון בגינו לא שולם ולחייב את הלקוח בריבית פיגורים, בהוצאות גבייה, בעמלה בגין חיבור הקו שנותק (דמי חידוש קשר) ועוד.

ג. הורתה ולידתה של תובענה זו היא בכך שהנתבעת לא הסתפקה בסנקציות נרחבות אלה. עניינה של תובענה זו בהתנהגות המאפיינת בעל מונופולין.

ד. כפי שיפורט בהרחבה להלן הנתבעת נוהגת להתעלם מהוראות החוק, התקנות והכללים ולעשות ככל העולה על רוחה תוך משלוח יד לכיסי לקוחותיה משל לית דין ולית דיין.

ה. בתובענה זו עסקינן בחיובים מסוימים מבין החיובים הרבים בהם מחייבת הנתבעת את לקוחותיה שלא פרעו את חשבונם במועד ואשר כתוצאה מכך ניתקה הנתבעת את קו/י הטלפון שלהם באופן זמני או סופי.

ו. דרך התנהלותה של הנתבעת כאשר אין חשבון נפרע במועדו היא, למיטב ידיעת התובעים, כדלקמן:

כאשר חולפים כ- 21 ימים מן היום שנקבע לתשלום ללא שנפרע החשבון מנותק הקו ניתוק ראשוני (לשיחות יוצאות). בחלוף 10 ימים נוספים מבלי שנפרע החשבון מנותק הקו ניתוק מלא (גם לשיחות נכנסות). כאשר חולפים 60 ימים מיום הניתוק המלא מנותק הקו ניתוק סופי (הפסקת שירות).

כאשר בשלב כלשהוא במהלך תקופת הניתוק מבקש הלקוח לשלם את חובו ולחבר את הקו מחדש נגבים ממנו התשלום הקבוע (כהגדרתו לעיל) בגין תקופת הניתוק וכן תשלומים נוספים כגון: ריבית פיגורים, דמי גביה בסכום קבוע וסך של 26.60 ש"ח עבור "חידוש קשר" (אלה יכוננו להלן: "**התשלומים הנוספים**").

ז. אלא שהנתבעת אינה מסתפקת במה שזיכו אותה הוראות הדין וגובה, מעבר לתשלומים הנוספים והתשלום הקבוע, גם את מלוא התשלומים עבור השירותים הנלווים בגין מלוא התקופה בה היה קו הטלפון מנותק (קרי: החל מיום הניתוק הראשוני).

ח. יצוין כי במקביל לשלבים השונים ההדרגתיים של ניתוק קו הטלפון שהחשבון בגינו לא שולם, היה ובעלותו של אותו לקוח קו טלפון נוסף אחד או יותר (גם אם הוא נמצא בכתובת אחרת), מנתקת הנתבעת את קו הטלפון הנוסף (או הקווים הנוספים) של אותו לקוח גם אם החשבונות בגינם/ם שולמו ומשולמים כסידרם. ניתוק הקו הנוסף נעשה באותו אופן ובאותם שלבים. כאשר משולם החשבון שלא שולם מחברת הנתבעת מחדש את כל הקווים. גם לגבי קווים אלה נוהגת הנתבעת באותו אופן וגובה את מלוא התשלום עבור השירותים הנלווים בגין התקופה בה היה הקו מנותק.

ט. התשלומים הנוספים, לרבות התשלום הקבוע, אינם מענייניו בתביעה דנן. בתביעה דנן עסקינן בגביית התשלום עבור השירותים הנלווים במהלך תקופת הניתוק.

י. יוער כי כל הסכומים הנזכרים לעיל ולהלן אינם כוללים מע"מ.

בעלי הדין

1. התובעים הם אזרחי ותושבי מדינת ישראל והיו לקוחות של הנתבעת במשך שנים רבות לרבות במהלך התקופה הרלבנטית. התובע 1 עדיין לקוח של הנתבעת. התובע 1 הוא עורך דין במקצועו ובעיסוקו אולם ייצוגו העיקרי בתביעה זו יהיה ע"י בא כוחו (הח"מ). התובע 1 ובא כוחו שותפים במשרד עורכי דין. התובעים הגישו בעבר תביעות ובקשות לאישורן כייצוגיות כנגד הנתבעת וכנגד נתבעים אחרים. יובהר כי לפרטים אלה אין כל נפקות אולם הם הוספו ע"מ שלא ייטען כי הוסתרו מבית המשפט.

2. הנתבעת היא חברה ציבורית מואגדת ורשומה לפי חוקי מדינת ישראל.

הנתבעת היא בעלת רישיון לאספקת שירותי בזק לפי הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים) תשמ"ב-1982 (להלן: "**חוק הבזק**").

3. למיטב ידיעת התובעים מחזיקה הנתבעת בכ- 80% לפחות משוק הטלפוניה הנייחת וככזו היא בעלת מונופולין בשוק זה. הנתבעת הוכרזה על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים כבעלת מונופולין בשוק זה עוד בשנת 1995.

4. פעילותה של הנתבעת מפוקחת ומוסדרת באמצעות חוק הבזק, תקנותיו והכללים והצווים שנקבעו על פיו.

הרקע העובדתי

5. א. התובעים היו בזמנים הרלבנטיים לקוחות של הנתבעת.

ב. התובע 1 היה בזמנים הרלבנטיים בעליהם של קווי טלפון של הנתבעת שמספריהם הם: 03-6051839 (להלן: "**הקו הראשון**"), 04-9511107 (להלן: "**הקו השני**") ו-04-9511106 (להלן: "**הקו השלישי**"). הקו הראשון הוא הקו שחשבונות בגינו לא שולמו. יוער כי מספרו של הקו הראשון השתנה מאז קרות האירועים המתוארים להלן.

ג. התובע 2 היה בזמנים הרלבנטיים בעליו של קו טלפון של הנתבעת שמספרו הוא 09-7941295.

התובע 1

6. חשבונות הטלפון בגין הקו הראשון של התובע 1 ביחס לתקופה דצמבר 2005 ועד ליום 20 אפריל 2006 לא שולמו (גם חשבונות עוקבים לחשבונות אלה לא שולמו אך אין הם רלבנטיים לתובענה זו). הנתבעת החלה בהליכי ניתוק לגבי קו זה.

7. במקביל לשלבים השונים של ניתוק הקו הראשון של התובע 1 נשלחה אל התובע 1 ביום 9.5.06 הודעה לפיה עומדת הנתבעת לנתק את קו הטלפון השני (למרות שהחשבונות בגינו נפרעו). ביום 31.5.06 נשלחה אל התובע 1 הודעה זהה ביחס לקו השלישי (שגם בגינו נפרעו החשבונות).

העתקי הודעות הנתבעת מצ"ב ומסומנים כנספחים "א" ו- "ב" המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.

8. למיטב הבנתו של התובע 1 ועל פי מה שנמסר טלפונית מפי נציגת הנתבעת במוקד 199 בעניין מועדי הניתוקים השונים, הקו הראשון של התובע 1 נותק ניתוק מלא (לשיחות יוצאות ונכנסות) ביום 26 אפריל 2006 ונותק סופית (הפסקת שירות) 60 יום לאחר מכן ביום 26 יוני 2006 לערך. במקביל נותקו גם שני הקווים האחרים למרות שכל חשבונותיהם שולמו במועד. ניתוקו הראשוני של הקו השני בוצע ב- 16 למאי 2006 לערך וניתוקו הראשוני של הקו השלישי בוצע ב- 7 ליוני 2006 לערך. מכאן שהניתוק המלא ביחס לכל אחד מהקווים השני והשלישי היה במועדים 26 למאי 2006 ו- 17 ליוני 2006 בהתאמה ואילו הניתוק הסופי ביחס לקו השני היה ביום 26 ליולי 2006 לערך.

9. ביום 30 יולי 2006 פרע התובע 1 את החוב שנצבר בגין קו הטלפון הראשון וכתוצאה מכך חוברו כל הקווים מחדש. התקופות במהלכן היו קווי הטלפון השני והשלישי של התובע 1 מנותקים הן:

הקו השני: מיום 16 למאי 2006 ועד יום 30 יולי 2006 (סה"כ 75 ימים).

הקו השלישי: מיום 7 ליוני 2006 ועד יום 30 יולי 2006 (סה"כ 53 ימים).

10. התובע 1 נדרש לשלם ושילם בפועל (בנוסף לתשלום הקבוע ולתשלומים הנוספים), בין היתר, את הסכומים הבאים:

בגין הקו השני – עבור השירותים שיחת מפגש ושיחה מזוהה: בגין החודשים מאי ויוני 2006 סך של 8.42 ש"ח ובגין החודשים יולי ואוגוסט 2006 סך של 8.64 ש"ח.

בגין הקו השלישי – עבור מסלול לייט נט: בגין החודשים מאי ויוני 2006 סך של 3.38 ש"ח ובגין החודשים יולי ואוגוסט 2006 סכום זהה.

משמעות האמור לעיל היא שהנתבעת גבתה בגין כל אחד מן הקווים הנ"ל של התובע 1 תשלום עבור השירותים הנלווים בגין תקופה ארוכה בה היה הקו מנותק וזאת שלא כדין.

העתקי החשבונות בגין התשלומים הנ"ל מצ"ב כנספחים "ג" עד "ו" בהתאמה המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.

התובע 2

11. חשבון הטלפון בגין הקו של התובע 2 ביחס לתקופה יוני-יולי 2004 לא שולם.

למיטב ידיעת והבנת התובע 2 הקו נותק ניתוק ראשוני (לשיחות יוצאות) בתחילת חודש אוקטובר 2004 או בסמוך לכך, ניתוק מלא במחצית אוקטובר וב- 29 לדצמבר 2004 לערך בוצעה הפסקת שירות.

12. ביום 22 פברואר 2005 לערך פרע התובע 2 את החוב שנצבר בגין קו הטלפון וכתוצאה מכך חובר הקו מחדש.

13. התובע 2 נדרש לשלם ושילם בפועל (בנוסף לתשלום קבוע ולתשלומים הנוספים) עבור תא קולי ועבור שירות שיחה מזוהה, בין היתר, בגין התקופה 29 דצמבר 2004 ועד 31 מרץ 2005 (תקופה במהלך רובה היה הקו בסטטוס של הפסקת שירות) סך של 26.18 ש"ח. למותר לציין שהחוב ששולם ביום 22 פברואר 2005

כלל גם תשלום עבור השירותים הנלווים הנ"ל בגין התקופות בהן היה הקו מנותק ניתוק ראשוני או מלא מאז תחילת אוקטובר 2004.

14. משמעות הדבר היא שהנתבעת גבתה מן התובע 2 עבור תא קולי ועבור שירות שיחה מזוהה בגין כל התקופה בה היה קו הטלפון מנותק במשך **כחמישה חודשים כמעט!!!**

העתקי חשבון מסכם המתייחס לתקופות קודמות במהלך תקופת הניתוק והחשבון במסגרתו נגבה הסך הנ"ל של 26.18 ש"ח מצ"ב כנספחים "ז" ו- "ח" בהתאמה המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.

15. קו הטלפון הנ"ל היה מנותק גם במהלך תקופות נוספות וגם בתקופות אלה גבתה הנתבעת כהרגלה (הנפסד) עבור השירותים הנלווים לרבות גם עבור תשתית האינטרנט – שירות אשר הוסף ע"י המבקש 2 במהלך שנת 2005 .

16. קו הטלפון של התובע 2 נותק עקב אי תשלום במהלך התקופות 25 ינואר 2006 עד 2 פברואר 2006 ו- 28 - מרץ עד 10 אפריל 2006. בגין חודש ינואר 2006 גבתה הנתבעת מהתובע 2 תשלום מלא בעבור השירותים שיחת מפגש, תא קולי ושיחה מזוהה בסך כולל של 7.21 ₪ וכן עבור תשתית גישה לרשת האינטרנט בסך של 68.23 ₪. בגין חודש מרץ 2006 גבתה הנתבעת מהתובע 2 תשלום מלא בעבור השירותים שיחת מפגש, תא קולי ושיחה מזוהה בסך כולל של 7.21 ₪ וכן עבור תשתית גישה לרשת האינטרנט בסך של 60.54 ₪. בגין חודש אפריל 2006 גבתה הנתבעת מהתובע 2 תשלום מלא בעבור השירותים שיחת מפגש, תא קולי ושיחה מזוהה בסך כולל של 7.21 ₪ וכן עבור תשתית גישה לרשת האינטרנט בסך של 68.62 ₪.

משמעות הדבר היא שהנתבעת גבתה מן התובע 2 בעבור השירותים שיחת מפגש, תא קולי ושיחה מזוהה וכן עבור תשתית גישה לרשת האינטרנט בגין התקופות בהן היה קו הטלפון מנותק ניתוק חלקי או מלא.

העתקי שלושת החשבוניות במסגרתם נגבו הסכומים הנ"ל מצ"ב כנספחים "ט" עד "יא" בהתאמה המהווים חלק בלתי נפרד מכתב תביעה זה.

הוראות הדין

17. הוראות הדין ברורות - לנתבעת מותר לגבות, מלבד התשלומים הנוספים, אך ורק את התשלום הקבוע (כהגדרת מונח זה לעיל) בגין תקופת הניתוק ולא מעבר לכך.

18. החיקוקים הרלבנטיים הם: חוק הבזק, תקנות הבזק (הפסקה, עיכוב או הגבלה של פעולות בזק ושירותי בזק), התשמ"ה-1985 (להלן: "תקנות ההפסקה"), כללי הבזק (שירותי החברה), התשמ"ז-1986 (להלן: "כללי הבזק") ותקנות התקשורת (בזק ושירותים) (תשלומים בעד שירותי בזק) (להלן: "תקנות התשלומים").

19. א. תקנות משנה 6(א) ו-6(א)2 לתקנות ההפסקה קובעות תחת הכותרת "ניתוק שירות שלא לפי בקשת מנוי" כדלקמן:

6" (א) החברה רשאית ללא הודעה מוקדמת לנתק מרשת הבזק הציבורית כל קווי מנוי או כל ציוד בזק אחר הנמצא ברשות המנוי, אם התקיים אחד מאלה -

(2) המנוי לא פרע את חשבון התשלומים והחובות שחויב בהם בעד שירות בזק לאחר שחלפו עשרים ואחד ימים מהמועד שנקבע לתשלום;

ב. תקנות משנה 7(א) ו-7(ד) לתקנות ההפסקה קובעות תחת הכותרת "הפסקת שירות שלא לפי בקשת מנוי" כדלקמן:

7" (א) החברה רשאית להפסיק כל שירות בזק למנוי לאחר שנתנה לו הודעה מוקדמת בכתב, במקרים המנויים בתקנה 6(א)1(1) עד (3) ו- (ב).

(ד) בעד התקופה שעד למועד הפסקת השירות, ישלם המנוי – בנוסף על כל תשלום שהוא חב בו לפי כל דין – גם את התשלום הקבוע".

ג. כלל 10(א) לכללי הבזק קובע כדלקמן:

10" (א) מנוי ישלם את התשלום הקבוע כל עוד החברה נכונה לתת לו שירות בזק, והשירות לא הופסק לפי תקנה 7 לתקנות ההפסקה".

- ד. בתקנות התשלומים מופיעה ההגדרה: "תשלום קבוע" – התשלום שמנוי משלם בעד הרשות לקבל שירות בזק".
- ה. בסעיף 1 ברישיון הנתבעת מופיעה ההגדרה: "שירות טלפוניה" – שירות טלפון ושירותים נלווים לשירות זה".
- סעיף 4 לרישיון הנתבעת קובע כי היא תספק גם שירותים בסיסיים, נלווים ואחרים כמפורט בנספחי הרישיון.
- ו. בסעיף 2 לנספח "א" לרישיון מוזכרים השירותים תא קולי ותשתית גישה לרשת האינטרנט. בסעיף 3 לנספח "א" לרישיון מפורטים 61 סוגי שירותים נלווים אשר רבים מהם רלבנטיים לענייננו כאמור בהגדרת המונח שירותים נלווים במבוא לכתב תביעה זה.
- ז. סעיף 11 (א) לחוק הבזק קובע כי על בעל הרישיון לפעול בהתאם לתקנות ולכללים.
- ח. מסעיפים 44.1 ובעיקר 56.2 לרישיון ברור שהוראות התקנות והכללים הן בעלות אופי קוגנטי.

טענות התובעים

20. התובעים יטענו כי הנתבעת זכאית אמנם לגבות בגין תקופה בה הקו מנותק (עד כניסתו למצב של הפסקת שירות) את התשלום הקבוע אך איננה זכאית לגבות כל סכום אחר קרי: איננה זכאית לגבות עבור השירותים הנלווים או איזה מהם בגין תקופה בה הקו מנותק ניתוק חלקי או מלא, או בגין חלק מתקופה זו. המחוקק קבע במפורש כי הנתבעת תהיה זכאית לגבות במהלך תקופת הניתוק את התשלום הקבוע-הא ותו לא! אילו רצה המחוקק להתיר למשיבה לגבות גם את מחיר השירותים הנלווים היה מציין זאת.
- התובעים יטענו כי לא הייתה כל כוונה שהנתבעת תהיה זכאית גם לא לאפשר שימוש בקו טלפון, גם לגבות בגינו את התשלום הקבוע בגין אותה תקופה וגם לגבות עבור השירותים הנלווים אשר, למותר לציין, אינם מסופקים כלל ללקוח בזמן שהקו מנותק.
- הדברים מקבלים משנה תוקף אם נזכור כי בנוסף לאפשרות לגבות את התשלום הקבוע בגין תקופה ארוכה של ניתוק שעד לכניסת החשבון לסטטוס של הפסקת שירות (91 יום) הוקנו לנתבעת בתקנות גם הזכות לגביית עמלות גבייה מגוונות כדלקמן: ריבית פיגורים בשיעור גבוה המפצה אותה למעשה על העיכוב בתשלום, עמלות החזרת הוראת קבע או אי כיבוד המחאה לכיסוי נזקה, סכום קבוע של 10 ש"ח המפצה מעל ומעבר לדרוש בגין הוצאות משלוח מכתבי התראה לחייבים והזכות לגביית דמי חידוש קשר עבור הוצאותיה לניתוק וחיבור הקו.
- הורתה ולידתה של תובענה זו היא בכך שהנתבעת לא הסתפקה בכל אלה ושלחה את ידה הארוכה אל כיס לקוחותיה תוך שהיא חומדת גם את הנגזרת האסורה לה ולוטשת עיניה אל התשלום עבור השירותים הנלווים השונים בגין תקופות ארוכות ביותר בהן הקו מנותק.
21. מדובר בהפרה חמורה של הוראות ההסכם בין הצדדים ושל הוראות הדין והוראות הרישיון. ההסכם בין הצדדים קובע כי הנתבעת תפעל בהתאם להוראות הדין והוראת הרישיון. משהפרה הנתבעת את הוראות הדין ו/או את הוראת הרישיון הפרה גם את ההסכם.
22. הוראות הדין קובעות באופן ברור ומפורש כי הנתבעת זכאית לגבות בעת שהקו מנותק אך ורק את התשלום הקבוע ולא מעבר לכך.
23. כפי שראינו, בפועל גובה הנתבעת גם את התשלום עבור השירותים הנלווים השונים לרבות גם עבור תשתית הגישה לרשת האינטרנט.
24. אין לתובעים טרעוניה על כך שהשירותים הנלווים מנותקים כאשר מנותק הקו אלא רק על כך שהנתבעת ממשיכה לגבות את התשלום בעבורם. להסרת ספק יובהר כי בעת שהקו מנותק לא ניתן לעשות שימוש בשירות ועידה או שיחה מזוהה למשל שהרי לא נכנסות או יוצאות שיחות. כיוצא בזה, גם בתא הקולי לא ניתן להשתמש, שכן אם לא נכנסות שיחות לא ניתן להשאיר הודעה בתא הקולי ואם לא ניתן להוציא שיחות לא ניתן להתקשר לתא הקולי ע"מ לשמוע הודעות. למותר לציין שגם למסלולי החיוב השונים אין משמעות כאשר לא ניתן לקיים שיחות.

25. להסרת ספק, כאשר הקו מנותק אין אפשרות להתחבר לרשת האינטרנט. אם נשללה הגישה מדוע יש לשלם עבור גישה? התשובה מן הסתם היא על מנת להעשיר את קופתה של המשיבה.
26. למותר לציין שדרך פעולתה של הנתבעת גורמת להפליה חמורה בין לקוחות שונים של הנתבעת. הלקוח שרכש שירות של תא קולי בלבד לדוגמא, מחויב (שלא כדין כמובן) בכ - 4 ₪ בגין כל חודש בו היה הקו מנותק. לעומתו, לקוח שרכש גם שירות של תא קולי וגם תשתית גישה לאינטרנט יחויב (שוב, שלא כדין) בסך של מעל ל - 70 ₪ בגין אותו חודש במהלכו היה הקו מנותק.
27. מעל לצורך, יצוין כי כאשר קו טלפון מנותק פוחתת גם הפניית המשאבים של הנתבעת. כך למשל כאשר אין גישה לרשת האינטרנט לא מוקצים ע"י הנתבעת משאבים לצורך גישה שכזו (רוחב פס).
28. משמעות פעולתיה של הנתבעת היא הטעיית הלקוחות הן בשלב הטרם חוזי והן בשלב החוזי וכן ניצול לרעה של מעמדה של הנתבעת כבעלת מונופולין. כאמור, הנתבעת הוכרזה כבעלת מונופולין על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים. כמו כן מדובר כאמור בהפרת חוזה והפרת חובה חקוקה. הוראות הדין המופרות הן הוראות חוק הבזק והוראות התקנות והכללים שהוזכרו לעיל וכן הוראות הרשיון.
29. התובעים יטענו בעיקר כי משמעות האמור היא התעשרות שלא כדין של הנתבעת על חשבונם של לקוחותיה ועשיית עושר ולא במשפט על ידי הנתבעת אשר חייבת בחובת ההשבה של כל הסכומים שנגבו על ידה שלא כדין כאמור. הגבייה בגין השירותים הנלווים בזמן שהקו מנותק היא גבייה שלא כדין, הגבייה גורמת להתעשרות הנתבעת והיא על חשבון הלקוח ממנו נגבה התשלום הנדון. ברור שהתקיימו כאן התנאים לקיומה של עילת עשיית עושר ולא במשפט.
30. התובעים יטענו כי את אותן הוראות המקנות למונופול כוח כה רב יש לפרש בזהירות רבה על מנת שלא תאפשרנה הוראות אלה לבעל המונופולין לדרוס ולרמוס את זכויות הלקוחות שהם לרוב אזרח קטן ונטול אמצעים.
- גם לאור מעורבותה הברורה והידועה של הנתבעת בקביעת הכללים והתקנות יש לפרש הוראות אלה לרעת הנתבעת ולטובת הלקוחות.
31. התובעים יטענו עוד כי ההוראות בחוק הבזק ובתקנות ובכללים הן הוראות קונגטיביות אשר חוקקו ונקבעו לטובת ולהגנת הלקוחות דוגמת התובעים ולפיכך כל הסכמה חוזית, תניה, תנית פטור או הקלה ביחס אליהן הינן חסרות כל תוקף, בטלות או לחילופין דינן להתבטל.
32. ככל שתעלה הנתבעת טענות המהוות הסתמכות על הוראות הסכם או הסכמה בין הצדדים המתירות לכאורה לנתבעת לנהוג כפי שנהגה יטענו התובעים, בין היתר, את הטענות הבאות:
- א. ההסכם הוא בגדר של חוזה אחיד כהגדרת מונח זה בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג - 1982 (להלן: "חוק החוזים האחידים") והוא כולל תנאים מקפחים כהגדרת המונח בחוק החוזים האחידים ולא קיבל למיטב ידיעת התובעים את אישורו של בית הדין לחוזים אחידים.
- ב. לאור האמור בס"ק א' לעיל כל תניה עליה תסתמך הנתבעת ואשר בית המשפט ימצא כי היא בחזקת תנאי מקפת, בטלה ו/או לא תקפה ו/או דינה להתבטל.
- ג. אותן הוראות עליהן מנסה הנתבעת להסתמך הן בחזקת תניות הנוגדות את תקנת הציבור לפיכך הינן בטלות ו/או לא תקפות ו/או דינן להתבטל.
33. א. התובעים יטענו גם כי הנתבעת הוכרזה על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים כבעלת מונופולין לעניין אספקת שירותי טלפוניה ניידת.
- ב. התובעים יטענו כי לאור היותה של הנתבעת מונופולין לא היתה לתובעים כל ברירה אלא להתקשר עם הנתבעת בהסכם לאספקת שירותי טלפוניה ניידת.
- ג. התובעים יטענו עוד כי הנתבעת ניצלה לרעה את כוחה המונופוליסטי תוך הסתמכות בלתי נאותה ובלתי הוגנת על העובדה שאין בנמצא חלופה של ממש ושאינן לתובעים כל ברירה אלא להיות קשורים בהסכם עם הנתבעת.
- ד. התובעים יטענו כי ניצולה לרעה של הנתבעת את כוחה המונופוליסטי מתבטא, בין היתר, בכך שהנתבעת פעלה באופן המנצל לרעה את מעמדה בשוק והעלול לפגוע בציבור ומבלי לגרוע מכלליות

- האמור לעיל הנתבעת קבעה למעשה תנאי ומחירי מכירה בלתי הוגנים של השירות שבמונופולין, ופגעה בציבור מבחינת רמת מחיר השירות המסופק לו ואיכות השירות המסופק לו.
- ה. התובעים יטענו גם כי לאור המונופולין של הנתבעת לא היו התובעים יכולים אף לדון עם הנתבעת על תנאי ההתקשרות ביניהם אלא שהיה עליהם לקבלם כמות שהם או לוותר על השירות.
- ו. התובעים יטענו כי לאור היותה של הנתבעת מונופולין דינה של כל טענה דוגמת אלה הנוכרות ברישא לסעיף זה לעיל - אם תועלה על ידי הנתבעת, להידחות על הסף.
34. התובעים יטענו כי האמור לעיל נכון גם לגבי כל שאר לקוחותיה של הנתבעת. לגבי התובעים, כמו גם לגבי כל אחד משאר לקוחותיה של הנתבעת לבדו, מהווה הפגיעה שנפגע פגיעה זעומה יחסית אולם לגבי הנתבעת מדובר בפגיעה אשר העשירה את קופתה שלא כדין במיליונים רבים של שקלים.
35. התובעים יטענו כי האמור והמתואר לעיל מהווה פגיעה בזכויותיהם של חברי הקבוצה כבעלי חוזה, כלקוחות וכצרכנים ולאור מחדלה של הנתבעת לתקן את הפגיעה שפגעה הנתבעת בזכויותיהם של חברי הקבוצה זכאים חברי הקבוצה שתהיה מיוצגת על ידי התובעים, לקבלת תשלום סכום החוזר מן הנתבעת וכן להוצאת הצו המבוקש.

הנזק לתובעים

36. הנזק לתובע 1 בגין גביית התשלום עבור השירותים הנלווים בזמן היותו של הקו השני מנותק הינו הסכום שנגבה עבור השירותים שיחת מפגש ושיחה מזוהה בגין תקופה של 15 ימים בחודש מאי 2006 החל מיום 16 למאי וזאת בסך של 2.03 ש"ח ($4.21 * 15 / 31$), הסכום שנגבה עבור אותם שירותים בגין חודש יוני 2006 וזאת בסך של 4.21 ש"ח וכן הסכום שנגבה עבור אותם שירותים בגין תקופה של 30 ימים בחודש יולי 2006 מתחילתו ועד ליום 30 יולי וזאת בסך של 4.06 ש"ח ($4.21 * 30 / 31$).
37. הנזק לתובע 1 בגין גביית התשלום עבור השירותים הנלווים בזמן היותו של הקו השלישי מנותק הינו הסכום שנגבה עבור מסלול הלייט נט בגין תקופה של 23 ימים בחודש יוני 2006 החל מיום 7 ליוני וזאת בסך של 1.29 ש"ח ($1.69 * 23 / 30$) וכן הסכום שנגבה עבור אותם שירותים בגין תקופה של 30 ימים בחודש יולי 2006 מתחילתו ועד ליום 30 יולי וזאת בסך של 1.63 ש"ח ($1.69 * 30 / 31$).
38. סך כל נזקו האישי של התובע 1 בגין הקו הראשון הוא 10.30 ש"ח ($2.03 + 4.21 + 4.06$), בגין הקו השני 2.92 ש"ח ($1.29 + 1.63$) ובסה"כ 13.22 ₪.
39. הנזק לתובע 2 בגין גביית התשלום עבור השירותים הנלווים בזמן היותו של קו הטלפון שלו מנותק הינו הסכום שנגבה עבור השירותים תא קולי ושיחה מזוהה בגין החודשים נובמבר, דצמבר 2004 וינואר 2005 במלואם בסך של 8.44 ₪ לחודש (25.32 ₪) וכן בגין תקופה של 22 ימים בחודש פברואר 2005 החל מתחילתו ועד ליום 22 לפברואר וזאת בסך של 6.63 ש"ח ($8.44 * 22 / 28$), הסכום שנגבה עבור השירותים שיחת מפגש, תא קולי ושיחה מזוהה בגין 5 ימים בחודש ינואר 2006 וזאת בסך של 1.16 ש"ח ($7.21 * 5 / 31$), הסכום שנגבה עבור אותם שירותים בגין תקופה של 3 ימים בחודש מרץ 2006 וזאת בסך של 0.69 ש"ח ($7.21 * 3 / 31$) והסכום שנגבה עבור אותם שירותים בגין תקופה של 10 ימים בחודש אפריל 2006 וזאת בסך של 2.32 ש"ח ($7.21 * 10 / 31$).
- הנזק בגין הגבייה עבור תשתית גישה לאינטרנט הוא 11 ש"ח בגין תקופה של 5 ימים בחודש ינואר 2006 ($68.23 * 5 / 31$), 5.85 ש"ח בגין תקופה של 3 ימים בחודש מרץ 2006 ($60.54 * 3 / 31$) ו- 22.13 ש"ח בגין תקופה של 10 ימים בחודש אפריל 2006 ($68.62 * 10 / 31$).
40. סך כל נזקו האישי של התובע 2 הוא 75.10 ש"ח ($25.32 + 6.63 + 1.16 + 0.69 + 2.32 + 11 + 5.85 + 22.13$).
41. סך כל נזקם האישי של התובעים יחד הוא 88.32 ש"ח כמפורט לעיל.

הנזק לחברי הקבוצה

42. להערכת התובעים הנזק הנומינלי לחברי הקבוצה מסתכם בסך של 44,100,000 ש"ח. הערכת התובעים מתבססת על הנתונים הבאים כאשר המספרים הם הערכה למיטב הידיעה ומתבססים על פרסומים בכלי התקשורת:

- א. על פי מסמך רקע שהוגש לוועדה לפניית הציבור שבמרכז המחקר והמידע של הכנסת שכותרתו: **"ניתוק משירותים חיוניים בעקבות חובות וחיבור מחדש: חברת החשמל, רשויות מקומיות, חברות הגז "בזק" וחברות הסלולר"** (העתקי עמודים רלבנטיים מצ"ב כנספח "יב") נכון לשנת 2003 נותקו **בניתוק מלא** כ- 550,000 קווי בזק. לפי עדותה של המצהירה מטעם הנתבעת בהליך הקודם מנותקים **מדי יום** 2,000 עד 3,000 קוים (העתק העמוד הרלבנטי מפרוטוקול העדות מצ"ב כנספח "יג").
- ב. לאור האמור לעיל, מספר הקוים שהיו מנותקים ניתוק כלשהוא בבכל שנה מוערך בכ- 900,000.
- ג. לפי פרסומים שונים בכלי התקשורת מספר מנויי האינטרנט של הנתבעת הוא כשליש ממספר לקוחותיה. לכן לכשליש מן הקוים המנותקים הוצמד שירות של תשתית גישה לאינטרנט.
- ד. בהנחה שכל אחד מאותם 900,000 קוים היה מנותק בממוצע למשך 10 ימים ונגבו ממנו עבור שירותים נלווים בממוצע 25 ₪ לחודש הרי שנגבו ממנו ביתר כ- 8 ₪ (25*10/31). בסה"כ נגבו ביתר בשנה אחת כ- 6.3 מיליון ש"ח
- ה. סך כל הנזק לקבוצה בשבע השנים האחרונות הוא 44.1 מיליון ש"ח.
- ו. יש להבהיר כי הערכת התובעים בוצעה על בסיס השערה בלבד שכן הנתונים הדרושים לצורך חישוב הנזק אינם נחלת הכלל. מכל מקום הנתונים מצויים כמובן בידי המשיבה ובשלב המתאים ידרשו התובעים את חשיפתם.

הסעדים הנתבעים

43. לאור האמור לעיל הסעדים המגיעים לכל אחד ואחד מחברי הקבוצה הם השבת סכום ההחזר וכן צו עשה המורה לנתבעת לחדול מדרך פעולתה כאמור לעיל.

אחרית דבר

44. לבית משפט נכבד זה סמכות עניינית ומקומית לדון בתביעה זו.
45. כותרות תביעה זו אינן מהוות חלק ממנה.
46. אשר על כל האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד:
- א. לזמן את הנתבעת לדין, לדון בתביעת חברי הקבוצה ולפסוק לחברי הקבוצה את הסעדים המבוקשים.
- ב. במסגרת הדיון בתובענה הייצוגית - להורות לנתבעת להגיש ולמסור לתובעים כל חומר ונתונים שבידיה לצרכי ברור התביעה, קביעת גודל הקבוצה - אם יוכחש על ידי הנתבעת, חישוב סכום ההחזר, או כל פרט או נתון אחר.
- ג. ליתן את הסעדים שנתבקשו בגוף התביעה לגבי התובענה הייצוגית לרבות לעניין גמולם של התובעים, הוצאותיהם ושכ"ט עוה"ד המייצגים את הקבוצה.
- ד. ליתן כל סעד אחר או נוסף שיהיה צודק ונכון בנסיבות העניין.

עדי קסטנבאום, עו"ד
ב"כ התובעים

בזק גביית שירותים נלווים בזמן ניתוק