



בית המשפט המחוזי מרכז

22 מאי 2011

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב -
מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

אל: בתי המשפט/ההנהלה משרד ממשלה 500102173
אל: כנפי נשרים 22 ת.ד. 24143
ירושלים

טלפון מרכז מידע: 077-2703333

הנהלת בתי המשפט
הלשכה המשפטית
23-05-2011
נתקבל/נבדק

מכתב מלווה

מצורף בזה מסמך פסק דין.



י"ח אייר תשע"א, 22 מאי 2011

תאריך



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

לפני כב' השופטת אסתר שטמר

המבקשים

1. חיים פלזנר

2. מירב פלזנר

3. אורי פז

באמצעות ב"כ עו"ד עי לוי

נגד

המשיבות

1. הוט – מערכות תקשורת בע"מ

2. הוט טלקום שותפות מוגבלת

באמצעות ב"כ עו"ד ד' סברנסקי

פסק דין

- 1
2 1. בקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית, טרם שהוגשו בה כתב
3 הגנה ותשובה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית.
4
5 נושא התובענה הייצוגית הוא טענת המבקשים, כי למרות שלפי רשיון המשיבות (להלן יחדו
6 "הוט") עליהן להשיב לפניית טלפונית של מנויים תוך זמן ממוצע של 30 שניות, ותוך 90
7 שניות לכל היותר, זמן ההמתנה הממוצע שנבדק בכ- 100 מקרים עמד על למעלה מ- 8
8 דקות, שהן 486 שניות.
9 קבוצת התובעים הוגדרה כ"כל מנויי הוט".
10 עילות התובענה: הפרת הסכם ההתקשרות; הפרת חובה חקוקה – בכך שהוט הפרה את
11 הוראות הרשיון, הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982, וחוק ההגבלים
12 העסקיים, תשמ"ח – 1988; רשלנות; ביצוע עוולות מכוח חוק ההגבלים העסקיים; הפרת
13 חובת תום הלב; ועשיית עושר ולא במשפט.
14 הסעדים שנתבקשו: צו לנקוט בכל הפעולות הדרושות לכך שמשך ההמתנה למענה אנושי
15 יהיה תוך פרק הזמן הקבוע ברישיון; השבת תקבולי הוט שנובעים מעשיית העושר ולא
16 במשפט; ופיצוי חברי הקבוצה בסכום של 10 ₪ בעבור כל שיחת טלפון שכללה זמן המתנה
17 חורג מן הרשיון, או סכום אחר לפי החלטת בית המשפט, או פיצוי גלובלי לטובת הקבוצה
18 או לטובת הציבור.
19



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 הוט טוענת כי מדדי השירות שלה שופרו באורח משמעותי, והיא מבקשת להוסיף ולשפר
2 אותם, בין היתר על ידי ההתחייבויות שהיא נוטלת על עצמה בהסכם פשרה זה.
3
- 4 לאחר שלא מצאתי לדחות את הסדר הפשרה על הסף, והוא פורסם ברבים, נתקבלה
5 התנגדות מאת מר יורם דמרי, ומאוחר יותר התווספה התנגדות היועץ המשפטי לממשלה.
6 לאחר דיון בכל אחת מהן מונה בודק, ד"ר עדי אייל. חוות דעתו נדונה בישיבת בית המשפט,
7 וכן בהשגות משותפות שהוגשו ע"י הצדדים לבקשה. מר דמרי בחר שלא להגיב לחוות הדעת
8 על אף שנתנה לו ההזדמנות לעשות כן (החלטה מיום 27.2.11).
9 משכך הגיעה העת לבחון את הסדר הפשרה שלפני.
- 10
- 11 אלו הוראותיו העקרויות של הסכם הפשרה שהצדדים מבקשים לאשר : 3.
12
- 13 א. הוט תקים מערכת חדשה שתאפשר למתקשרים אליה להמתין למענה או להשאיר
14 את פרטיהם, כך שנציגי הוט יתקשרו אליהם לטפל בפניה (להלן "שיחת שירות" או
15 "המערכת הממוחשבת" או "ההטבה הראשונה"). שיחת השירות תבוצע תוך 4
16 שעות מעת פניית הלקוח.
17 המערכת תוקם תוך חצי שנה מיום אישור ההסדר, ותופעל לפחות 7 שנים.
18 לפי המוצג בהסדר הפשרה תשיג מערכת זו שתי מטרות: משך ההמתנה של
19 הלקוחות יתקצר, והוט היא שתישא בעלות השיחה.
20 הוט אומדת את עלות הקמת המערכת ב-750,000 ₪, ואת עלויות השיחה בכ-
21 3,500,000 ₪ לשנה, ולמשך 7 שנים מעריכה הוט את עלות ההטבה הראשונה ב-
22 25,000,000 ₪.
23
- 24 ב. כל אחד ממנויי הוט יוכל לבחור הטבה אחת מתוך שלוש :
25 חיבור לאחד מערוצי טלוויזיה שנמנו בהסכם למשך חודש ימים ללא תשלום; חיבור
26 הטלפון הביתי של הוט לתא קולי 2 Mail & Voice למשך 3 חדשים ללא
27 תשלום (מנויים שבביתם מופעל כבר תא קולי יוכלו להמשיך ולעשות שמוש בתא
28 הקיים ללא תשלום למשך 3 חדשים או לקבל במקומו את התא הקולי החדש, ללא
29 תשלום, במשך 3 חדשים); או לקבל קו נוסף חינם למשך 3 חדשים, ללא תשלום
30 דמי מנוי (להלן "ההטבה השנייה" או "הטבת הערוץ").
31 לפי תחשיב הוט, שווי ההטבות הנ"ל בין 8 מליון ₪ לבין 15 מליון ₪, לפי תרחישים
32 שונים למימוש ההטבות השונות.
33
- 34 תחילת מתן ההטבה בתום 4 חודשים מיום החלטה זו, ובתוך שנה מאותו מועד.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 מימוש ההטבות ייעשה באמצעות ממשק מיוחד שיוקם ע"י הוט מן האתר שלה באינטרנט
2 או באמצעות פניה טלפונית לקו טלפון שייחוד לכך.
3
- 4 הודעה תמסר לזכאים לפי הסכם הפשרה, בכל הדרכים הבאות:
- 5 (א) הודעה על החשבוניות, הן החשבוניות המודפסות הנשלחות למנויים הן החשבוניות
6 הדיגיטליות.
- 7 (ב) צלמית (אייקון) שתופיע על מסך המנויים הדיגיטליים לשרותי טלוויזיה בכבלים,
8 שבחירה בה תעביר למסך שבו מידע רלבנטי. הצלמית תופיע על המסך עד שהמנוי
9 יכנס ויפתח את התיבה באמצעות הצלמית או עד חלוף שבוע ימים.
- 10 (ג) ההטבה השניה תפורסם למשך כל תקופת ההטבה השניה גם בעמוד הבית של אתר
11 הוט, שיהיה בו קישור לממשק האינטרנט שבאמצעותו ניתן יהיה לממש את
12 ההטבה.
- 13 (ד) הוט תשלח דוא"ל לכל המנויים שהיא אוזנת בכתובת הדוא"ל שלהם ובהסכמתם
14 למשלוח אליהם דוא"ל.
- 15 (ה) ההטבה השניה תפורסם כל יום במשך שבוע במהלך תקופת ההטבה, ב"סקרול"
16 בערוץ 3, שיפנה להטבות שבאתר.
- 17 (ו) באמצעי תקשורת מודפסים וכחלק ממסעי פרסום של הוט, במשך 10 פעמים
18 לפחות במשך תקופת ההטבה השניה.
19
- 20 5. הצדדים המליצו לשלם גמול למבקשים בסכום של 150,000 ₪, ושכר טרחה בסכום של
21 600,000 ₪ בתוספת מע"מ.
22
- 23 6. בעקבות הדיון בהתנגדות היועץ המשפטי לממשלה, והערת בית המשפט, הוסיפה הוט
24 אפשרות לבחירת הטבה, כך שניתן יהיה לבחור באמצעות הטלפון ולא רק באמצעות
25 האינטרנט. הוט תוסיף לשם כך מספר טלפון ייעודי לתקופה של חדשיים לפחות.
26
- 27 7. למרות התנגדות הצדדים מונה בודק, ד"ר עדי אייל, שהמליץ על אישור הסכם הפשרה,
28 בכפוף לשינויים אפשריים שהציע. בנוסף לכך עומדות לפני שתי התנגדויות, של מר יורם
29 דמרי ושל היועץ המשפטי לממשלה.
30 אדון להלן בבקורת המתנגדים, ואתמקד בהערות הבודק.
31
32
33
34



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

8.

ההטבה אינה ניתנת לחברי הקבוצה הנפגעת

מטבע הדברים, ההפרה הנטענת אירעה טרם הגשת התביעה. לכן הנפגעים הם מי שהיו מנויי הוט בתקופה הרלוונטית לתביעה, 7 שנים לפני הגשת התביעה, ואילו הפיצוי יוצע למי שהם מנויי הוט כיום. אין חפיפה מלאה בין שתי הקבוצות. קבוצה נוספת שלא תזכה לפיצוי היא זו שמנויה כיום על כלל ערוצי הטלוויזיה באמצעות הוט, ותוספת ערוץ חינם אינה משפרת את מצבה. מנויים נוספים שלא יהנו מהטבת ערוץ או שירות טלפוניה נוסף, הם מנויי טלוויזיה בשידור אנלוגי, שלא ניתן להוסיף להם ערוצים. טענה דומה עלתה גם בהתנגדות היועץ המשפטי לממשלה ובהתנגדות מר דמרי. גם ד"ר אייל נדרש לה, והציע להוסיף הטבה למי שאינם זכאים לפי ההסכם. אין דעתי כדעתו.

חשיבות הפיצוי בכך שמושגות מטרות חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006, לרבות הרתעה מפני הפרות, כלומר החשיבות העקרית היא בכך שהמפר נאלץ לשלם, ולא דוקא בכך שהנפגע הפרטי יזכה לפיצוי. בעיקר כאשר הפיצוי נמוך, המשמעות העקרית אינה בתשלום לנפגע. על כן, במקום שההסדר מאפשר מתן פיצוי הולם ובקלות, ללא צורך בהוכחת זכאות או במאמץ נוסף של התובע, וכאשר הפיצוי לנפגע הבודד אינו גבוה, וכן כאשר מדובר בחברה שמשרתת קהל לקוחות גדול במיוחד – איני רואה מניעה מקביעת הטבה לקבוצה שאמנם איננה הקבוצה הנפגעת, אך סביר שהיא דומה בגדלה, וחלק גדול מחבריה היה חבר גם בתקופת ההפרה הנטענת.

9.

כדברי הבודק, אין ממש בגרסת המתנגדים, כי ההסדר יאפשר להוט לסטות מתנאי הרשיון. הרשיון בעינו עומד, וכך גם חובת הוט לעמוד בו בעתיד. הפיצוי ניתן משום שהוט סטתה בעבר מתנאי הרשיון, לפי הנטען. היועץ המשפטי לממשלה עמד על התנהלות הוט: במהלך חודש יוני 2008 נתקבלו תלונות רבות ממנויי הוט על כך שזמני ההמתנה למענה אנושי ארוכות. בדיקות הוכיחו כי אכן ארוך זמן ההמתנה באופן משמעותי מן הקבוע ברשיון. לעומת זאת, במוקד ההזמנות של הוט שכולל הצטרפות מנויים חדשים ורכישת שירותים נוספים זמני המענה היו מהירים. בתשובה לפניית המועצה לשרותי כבלים ולווין (להלן "המועצה"), שהיא הגוף המסדיר והמפקח על הטלוויזיה, טענה הוט כי באותה תקופה הטמיעה מערכת שירות חדשה, ותהליך ההטמעה גרם לתקלות, לרבות זמני תגובה איטיים. הוט הבטיחה לשפר את זמני המענה, אך לא עמדה בהבטחותיה, ומאוחר יותר אף בקשה לתקן את הוראות הרשיון שלה, במטרה להאריך את זמן המענה על פי הרשיון. לאחר הליך בירור הוטל על הוט עיצום כספי בשל זמני ההמתנה הארוכים מאלו שננקבו ברשיון בשנת 2008. לפי בדיקות המועצה סמוך לפני הגשת ההתנגדות, התברר כי הוט עומדת בזמני המענה במוקד שירות הלקוחות.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

10. שווי ההטבות
- 1 הערכת עלות ההטבות להוט: בניגוד לעמדת הוט סבור הבודק כי יש לקבוע את שווי
- 2 (א) ההטבות לפי עלותן להוט, ולא לפי ערכן ללקוחות, על מנת להשיג הרתעה יעילה.
- 3 רק אז ניתן יהיה לומר שיש תועלת בהסדר גם לחברי הקבוצה הנפגעת שלא נכללו
- 4 בהסדר הפשרה.
- 5 גורמי ההרתעה כוללים כאן את עלות הסדר הפשרה בכללו; הפרסום השלילי
- 6 הכרוך בפשרה; והפגיעה במוניטין של הוט. מאלו יש לקזז את התועלת להוט
- 7 מסיום הפרשה והתועלת שייתכן שתפיק מהמבצע השיווקי שבהטבת הערוץ.
- 8 הבודק קבל הערכות שונות מהוט בקשר לעלות ההסדר: עלות הקמת המערכת
- 9 הממוחשבת הוערכה בבקשה לאישור הפשרה ב- 750,000 ₪, ובהמשך הועברה
- 10 הערכה של \$420,000. עלות הפעלת המערכת לא נדונה במפורש אלא חושבה
- 11 התועלת לצרכן מכך שהשיחה היא על חשבון הוט. הבודק הבהיר כי אינו יכול
- 12 לאשש או לסתור את הסכומים שמסרה הוט.
- 13 הבודק סבור כי חלק מן המעבר למערכת החדשה נעוץ בתהליכים פנימיים בחברה,
- 14 שאינם קשורים לתובענה הייצוגית, בין היתר הצורך לשפר את רמת השירות
- 15 ללקוח, ולהפחית עלויות תפעול. לטענתו בקש לקבל נתונים מתי נדון ענין זה, אך
- 16 לא קבל מסמכים.
- 17 לדעת הבודק המערכת תאפשר להוט להמנע מאיזש יתר של מוקד השירות, למשל.
- 18 ובכלל, שיפור חווית השירות יעשיר את הוט בלקוחות מרוצים, שירכשו חבילות
- 19 שרותים משלימים (גמישות עצמית), לעומת חוויה גרועה שתדחוף את הלקוחות
- 20 לעבר המתחרה (גמישות צולבת).
- 21
- 22
- 23 המערכת הממוחשבת, שמאפשרת למתקשר לבחור בין המתנה לנציג שירות לבין
- 24 (ב) השארת מספר טלפון, וחזרה של הוט אל המתקשר, מגלמת שתי הטבות לטענת
- 25 הוט: האחת, המתקשר אינו צריך להמתין לנציג שירות; והשנייה, השיחה תתנהל
- 26 על חשבון הוט ולא על חשבון הלקוח. הבודק סבור שאין בהטבה הראשונה ממש,
- 27 משום שגם אם כדברי הוט מדובר בחסכון ממוצע של 30 שניות, בהתחשב בכך שגם
- 28 השארת מספר טלפון במערכת הממוחשבת דורשת זמן, אין בכך הטבה משמעותית.
- 29 הצדדים סבורים שגם אם מדובר במספר שניות, עדיין נרשם חסכון בזמן, שזו
- 30 מטרת המערכת.
- 31 החסכון בעלות השיחה לכלל המנויים הוא, להערכת הוט, 3.5 מליון ₪. הבודק
- 32 סבור שההערכה מוגזמת: ראשית, ההערכה מבוססת על כך שכ- 10% מן
- 33 המתקשרים משאירים הודעה, ואינה מתיחסת לכך שממילא שליש מן הפונים
- 34 משתמשים בקו החינם, ולכן אין חסכון בעלות. הצדדים לבקשה סבורים כי
- 35 ההערכה של 10% זהירה מאוד, וסביר להניח שיותר מנויים ישאירו הודעות.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

1 שנית, עלות שיחה חושבה לפי אורך ממוצע של 5.42 דקות לשיחה. הבודק סבור
2 בזמן השיחה האמיתי קצר יותר, משום שהממוצע כולל גם את משך ההמתנה
3 במערכת ניתוב השיחות הקיימת. הוט הבהירה כי חישוב אורך השיחה הממוצעת
4 של 5.42 דקות אינו כולל זמן המתנה כלל.
5 ראוי להבהיר כי למרות שהוט מחוייבת בהעמדת קו חינם לרשות הפונים, החידוש
6 כאן הוא שהלקוח יוכל ליהנות משני העולמות: שיחה קצרה ביותר להשאת
7 הודעה, ושיחה משמעותית ע"ח הוט.
8 שלישית, הבודק סבור שיש להתחשב באפשרות שהוט היתה רוכשת את המערכת
9 החדשה גם אלמלא התובענה, משום שיש בה כדי לייעל את התהליכים אצלה.
10 **בהתחשב בכל אלו המליץ הבודק להעריך את שווי ההטבה בסכום של 2.3 מליון**
11 **ש"ח.**

12
13 הטבת הערוץ: בהתאם למחירון החברה, המחיר הממוצע של ערוץ נוסף עומד על (ג)
14 14.2 ש"ח; מחיר קו טלפון נוסף עומד על 4.3 ש"ח; ומחיר תא קולי מתקדם עומד על 4.9
15 ש"ח. ערכן הכספי של הטבות הטלפון עומד על 12.9 ו - 14.7 בהתאמה (למשך 3
16 חודשים).
17 הבודק סבור שמחיר המחירון של ההטבות אינו משקף את ערכן ללקוח: הערוצים
18 המוצעים בהסדר הם בהכרח ערוצים שהלקוח כבר בחר לא לרכוש, ולמצער בחר
19 שלא לרכוש במחיר המחירון. מכל מקום, קשה להעריך את השווי האמיתי של
20 ההטבה עבור הלקוח, בין השאר משום שרכישת הערוצים נעשית על פי רוב
21 בחבילות, כך שלא ניתן להעריך את הביקוש לערוץ יחיד נוסף.
22 הבודק הוסיף כי ההסדר אינו מאפשר ללקוח לבחור שההטבה תחול על ערוץ שכבר
23 בחר. הצדדים טוענים שכוונתם ולשון ההסדר הן שהלקוח יוכל לבחור לקבל ערוץ
24 שהוא כבר מנוי עליו - בחינם למשך תקופת המבצע. כך או אחרת משהבהירו
25 הצדדים את כוונתם יהיה עליהם להבהיר אותה גם בהודעה לצבור והוט תפעל
26 לפיה, כמובן.
27 על כן המליץ הבודק לחשב את ערך ההטבות לפי ממוצע שבין 0 ש"ח שהוא מחיר
28 שמשקף העדפה של מי שאינו מעוניין בהטבה, לבין 14 ש"ח, מחיר המחירון כמעט,
29 כלומר 7 ש"ח, ובדרך דומה להעריך את שווי ההטבות האחרות לפי מחצית מחיר
30 המחירון.

31
32 הצדדים סבורים שהבודק טעה בהערכה הממוצעת של ערך ההטבה: המחיר המלא
33 משקף את מלוא ההטבה, ויש להפחית ממנו רק סכום קטן, שמשקף את העדפת
34 אותם חברי קבוצה שבחרו שלא לרכוש את ההטבה מלכתחילה, משום מחירה.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

1 הצדדים מפנים לפסיקה שהתייחסה לשווי ההטבה על פי מחירה ללקוח (בש"א
2 (מחוזי ת"א) 3058/07 אילן ארגס נ' תנובה מרכז שיתופי (לא פורסם, 13.9.2009);
3 בש"א (מחוזי ת"א) 5770/07 עמור שולמית נ' תנובה מרכז שיתופי (לא פורסם,
4 23.7.08); ת"צ (מחוזי מרכז) 2296-09-08 לוי נ' פיצה האט ישראל 2002 (לא
5 פורסם, 9.11.2010)).

6
7 שיעור מימוש ההטבה: לאור ריבוי דרכי הפרסום למימוש ההטבה, שיעור המימוש (ד)
8 צפוי להיות גבוה, אולם אין המדובר במימוש של 100%. שיעור המימוש תלוי
9 בשיעור הידיעה על קיום ההטבה (כאן – גבוה); קלות מימושה (כאן – בינונית, שכן
10 נדרש הליך רישום); ושווי ההטבה (כאן – שווי מזערי). מנגד, מדובר בקבלת תוספת
11 חינם והזדמנות להתנסות בערוץ חדש. לפיכך, העריך הבודק את שיעור המימוש בכ
12 – 75%. בהתאם, שווה הערך הכספי להטבה השניה הוערך בכ- 4.75 מיליון ₪ לכל
13 היותר.

14
15 לדעת הבודק, הנקודה הבעייתית בהסדר היא היעדר פיצוי כספי ישיר שיהנו ממנו (ה)
16 אלו שבשם התנהל ההליך, ולפיכך, המליץ לתקן את ההסדר כך שלחברי הקבוצה
17 הנפגעת תעמוד הזכות לבחור בין הטבת הערוץ לבין זיכוי בסכום מתאים בחשבון
18 החדשי. בכך יתממש אינטרס הפיצוי במזומן ואינטרס הבחירה של הלקוחות.
19 הצדדים להסכם מתנגדים להצעה זו, ומעלים על נס את הסדר הפשרה, שמאפשר
20 להוט לתת הטבה ששווה יותר ללקוח מאשר לה, ובאופן זה נותנת דוקא משמעות
21 לפשרה.

22
23 כן המליץ הבודק להורות כי הטבת הערוץ תתבטל אוטומטית בסיום תקופת (ו)
24 ההטבה, ללא צורך בהודעה כלשהיא של המנוי, על מנת למנוע אפשרות שיחוייב
25 בעבור השרות שלא בחר בו מרצונו החפשי.

26
27 אפקט המידע ואפקט ההתרגלות – המומחה מפנה את תשומת הלב לכך שמתן (ז)
28 הטבת ערוץ היא מבצע שווקי, שיכול להביא גם לכך שלקוחות שלמדו להכיר את
29 הערוץ במשך תקופת החינם יתרגלו אליו וישבו וירכשו אותו בכסף מלא. לא ברור
30 אם אפקט המידע (המביא בחשבון יתרון ותנאה ללקוח) גובר על אפקט ההתרגלות
31 (הלוקח בחשבון את הקושי להפרד מן ההטבה), או להיפך, ואצל מי. הבודק אינו
32 ממליץ להמנע ממתן הטבות בדרך זו, אלא שהוא מוצא לנכון להדגיש את
33 הבעייתיות שבאישור מבצע שווקי שתוצאתו יכולה להיטיב עם המשיבה.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 הצדדים להסדר דוחים מסקנה זו, וטוענים כי אילו התנהג השוק באופן המתואר
2 בחוות הדעת, סביר היה שהוט תפעל לפי תנאי ההסכם גם ללא צורך בהסכם או
3 בתביעה.
- 4 אומר מיד, כי אין זו תשובה מלאה להערות החשובה של הבודק, שעיקריה נדונים
5 בכל הערכת "הטבת קופונים" בהסדרי פשרה בכלל, ולא דוקא בענינו.
- 6
- 7 **11. הגינות הפשרה אל מול המשך ניהול התובענה:** המשך ניהול התביעה כרוך בעלויות
8 התדיינות; בקשיי הוכחה לגבי שיעור הנזק ולגבי מיהות התובעים; ובאי וודאות לגבי
9 הסיכויים לזכות בתביעה. על כן סבור הבודק, כי הסדר פשרה עדיף על פני המשך ניהול
10 ההליכים ובלבד שחברי הקבוצה הנפגעת מפוצים כראוי.
- 11 אחד הקשיים בהערכת הגינות ההסדר הוא בהיות הנזק הנטען בלתי ממוני. בבקשת
12 האישור הוערך נזק זה בסך 35,000,000 ₪; שווי ההטבות שבהסדר הוערך בסך 2.3 מליון
13 ₪ לשנה במשך שבע שנים (בגין המערכת הממוחשבת) ובסך 4.75 מליון ₪ (בגין הטבת
14 הערוץ); ומניתוח הנתונים עולה כי העלות העיקרית המושגת על הוט היא בהקמת המערכת
15 הממוחשבת המהווה השקעה כדאית גם ללא קשר לתובענה.
- 16 מנגד, הסדר הפשרה מתייחס לכלל לקוחות הוט ומגדיל את מעגל הנהנים לעומת הנפגעים.
17 בנסיבות של קושי בזיהוי התובעים ובכימות הנזק, ראוי לעודד גישה זו.
- 18 הבודק סבור שהעובדה שהתשלום הכספי היחיד הוא הגמול לתובע ושכר טרחה לבא כוחו
19 מעיבה על הגינות ההסדר.
- 20
- 21 **12. אל מול הערכת הבודק הציבה הוט את תצהירו של מנכ"ל הוט, מר הרצל עוזר, שהבהיר כי**
22 **החלטתה להקים את המערכת הממוחשבת התקבלה רק לאחר שהוגשה הבקשה לאישור**
23 **תובענה ייצוגית, ומתוך היענות לדרישת ב"כ המבקש, ואף הוסיף כי הקמת המערכת לא**
24 **עמדה על סדר היום באופן ממשי קודם לכן. לא ראיתי חשיבות רבה בהמשך הדברים,**
25 **שמטרתם היתה לסתור את הבנת הבודק כי הוט מאיישת את עמדות השירות ביתר בשעות**
26 **מסויימות. תשובת המנכ"ל היתה שאין איוש ביתר, כי אם שתי משמרות שיש ביניהן חפיפה**
27 **בשעות מסויימות. אינני רואה הבדל ממשי וענייני בין שתי האפשרויות.**
- 28
- 29 **אישור ההסכם**
- 30 **13. בהמשך להחלטתי מיום 17.10.2010 ולאחר עיון בחוות דעת הבודק וטענות הצדדים,**
31 **החלטתי לאשר את ההסדר, שעונה לדעתי על דרישות סעיף 19(א) בחוק תובענות ייצוגיות,**
32 **שזו לשונו:**
- 33 **"בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם כן מצא, כי ההסדר ראוי,**
34 **הוגן וסביר בהתחשב בענינם של חברי הקבוצה, ואם הבקשה לאישור**
35 **הסדר הפשרה הוגשה לפני שאושרה התובענה הייצוגית – גם כי קיימות,**
36 **לכאורה, שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי**



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

הקבוצה וכי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין".

עם זאת, אני סבורה שיש להכניס בהסכם שינויים אחדים, כפי שאפרט להלן.

14. ההטבות שגובשו על ידי הצדדים אכן נותנות מענה לנושא התובענה הייצוגית: אל מול הפרת הרשיון לכאורה ועגמת הנפש שגרמה ללקוחות המתקשרים במהלך השנים האחרונות עומד פתרון מערכתי שימריץ את הוט לתקן את המעוות, יעביר אליה את נטל התשלום עבור שיחות הטלפון אם הלקוח ירצה בכך, ויתן פיצוי בעל שווי ממוני לפי בחירת הלקוח מבין שלוש אפשרויות, בחירה פשוטה וקלה.

הפיצוי יגיע לכל מנויי הוט, ובכך מתייתר הצורך בהגדרה מדוייקת של הסכומים, ובהוכחה נפרדת לגבי כל אחד מן המנויים כי היה לקוח של הוט בתקופה הרלוונטית; כי התקשר טלפונית למתן שירות; וכי פנייתו לא נענתה תוך 90 שניות לכל היותר. **היתרון גובר על החסרון שבמניעת פיצוי מחברי הקבוצה הנפגעת שחדלו מלהיות לקוחות של הוט.** פרסום ההטבה משמעותי, וביחד עם הנגישות הקלה למימוש ההטבה נראה שההענות של הלקוחות אמורה להיות גבוהה למדי. יתרה מזו, ניתן למנויים פרק זמן של שנה תמימה למימוש ההטבה. על כן נדמה שגם ללא כימות מדויק של ההטבות ותרומתן לרווחת המנויים, יש בפיצוי המוסכם משום איזון ראוי בין ההפרה, הנזק, והפיצוי.

15. ההסדר אינו מבטיח אמנם עמידה של הוט בתנאי הרשיון מכאן ואילך, אך מנגד אינו מונע המשך בקורת של המאסדר (רגולטור) ושל הצבור כלפי העתיד. ההסדר מביא את הוט להשקעה משמעותית במערכת שתגרום לכך שזמני התגובה יתקצרו ויהיה להוט תמריץ לעמוד בזמנים קצרים בהרבה. כך, גם אותם מנויים שלא ישאירו את פרטיהם להתקשרות מאוחרת יותר של נציגי הוט יזכו בשירות תכופ יותר מזה שהיה עד כה.

16. הבודק עמד על כך שההסדר אינו נקי מחסרונות, והמליץ על תוספות אחדות לו. יש לשקול את ההמלצות (ואת נכונות הצדדים לדבוק בהסכם אם תתקבלנה) לאור נסיבות התביעה הספציפית הלוקחות בחשבון את הקושי שבהוכחת חברי הקבוצה ובכימות הנזק. האמור נכון במיוחד לאור טענת הוט שאין בידיה נתונים מדויקים של זמן ההמתנה של המנויים, ואין אפשרות לערוך פילות של השיחות לפי זמן ההמתנה. הוט הוסיפה וטענה כי אינה נדרשת לשמירת הנתונים על פי רשיונה. אם אכן כך הוא, ראוי שהטענה תבחן על ידי המאסדר, שבין שאר תפקידיו צריך לפקח על עמידת חברת הכבלים בתנאי הרשיון, ועל כן עליו להקפיד גם על שמירת הכלים שיאפשרו את הפיקוח.

17. מחוות דעת הבודק עולה כי הערכת הצדדים את שווי ההטבות מופרזת.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 כך בעוד שהוט העריכה את שווי המערכת הממוחשבת בכ-3,500,000 ₪ לשנה, למשך 7
2 שנים, הבודק העריכה בסכום של כ- 2.3 לשנה לכל היותר. בעוד שהצדדים העריכו את
3 הטבת הערוץ ב- 8 מליון ₪ עד 15 מליון ₪, הבודק העריכה בסכום של כ- 4.75 מליון ₪
4 בלבד.
- 5 אם אקח בחשבון את ההערות המתקנות של הצדדים יעלה סכום ההטבות במעט.
6 מנגד, אין ספק כי שווי ההטבות להוט נמוך מזה של המקבלים.
7
- 8 18. ודאי שיש לקבל את מסקנת ד"ר אייל בדבר התועלת שתצמח גם להוט כתוצאה מן
9 ההטבות, בכך שחלק מן המנויים ימשיכו לצרוך אותו שרות שקודם לכן נמנעו ממנו.
10 בנסיבות שלפנינו, באיזון הראוי בין ההפרה, הנזק והפיצוי, ההסדר מקדם את מטרות
11 החוק, גם אם תוצר הלוואי שלו עלול להיות רכישת ערוצים נוספים מהוט (השוו: ת"צ
12 (מחוזי מרכז) 10504-11-08 דנה גוטליב נ' מחלבות יטבתה ע"ש אורי חורזו ז"ל בע"מ (לא
13 פורסם, 12.11.2009)); עניין פיצה האט, בפסקה 11; ת"א (מחוזי ת"א) 2405/04 יורם בן
14 עמי נ' הדר חברה לבטוח בע"מ (לא פורסם, 27.4.2011); עניין ארגס בפסקה 20).
- 15
- 16 19. אינני מקבלת את ההמלצה העקרית של הבודק, ליתן לחברי הקבוצה זכות לבחור בין הטבת
17 הערוץ לבין זיכוי כספי בחשבונם.
18 הצדדים הגיעו לפשרה ב"שווה כסף" ולא מצאתי לנכון להתערב בהסכמה זו. ההסדר עונה
19 כאמור, על מטרות החוק: הקבוצה מממשת את זכות הגישה לבית המשפט; הדין נאכף
20 וההסדר יביא להתעעה מפני הפרה; ניתן סעד הולם לרוב הנפגעים מן ההפרה; והתביעה
21 הייצוגית נוהלה באופן יעיל כך שפשרה ראויה הושגה בשלב מוקדם. ככל הסדר פשרה,
22 ההסדר מחשב גם את סיכויי התביעה וסיכויניה, ועל כן, כך ניתן לסבור, אינו כולל פיצוי
23 כספי ישיר.
- 24 יש לזכור גם כי אנו נמצאים בשלב בו טרם נתבררה בקשת האישור, ושלב מוקדם זה מצדיק
25 אף הוא אי התערבות בסוג הפיצוי עליו הסכימו הצדדים (השוו: עניין יורם בן עמי).
- 26
- 27 20. עם זאת, אני מקבלת את המלצת הבודק שהטבת הערוץ תבטל אוטומטית בתום התקופה
28 שנקצבה לה, מבלי שהמנוי יידרש לעשות פעולה אקטיבית כלשהיא לביטולה, באופן שלא
29 יידרש לשלם עבור ההטבה המתמשכת.
- 30
- 31 21. הבודק השקיע מאמץ ויכולת בכתיבת הדו"ח שחיבר. הערותיו מכוונות להשגת מטרות
32 החוק, ועל כן חשובות הן מאוד. עם זאת, אל מול השגת הפיצוי האופטימלי, שיענה על
33 הצורך בהרתעה, יש להעמיד את נתוני התביעה הספציפית: קיימת מחלוקת בין הצדדים
34 לגבי הפרת תנאי הרשיון, לגבי זכותם של חברי הקבוצה לתבוע לפיו, ובעיקר – לגבי הערכת



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 שוויו של הנזק. אל מול אלו עומדות ההטבות, והשאלה היא אם ניתן בכלל להשוות בין
 2 הנזק שנגרם, שהוא נזק שאינו נזק ממון, אל מול הממון שבא לכפר עליו.
 3 מובנת החשיבות הרבה שרואה הבודק בהסדר להשגת מטרות החוק, אולם אלו לא תושגנה
 4 באופן יעיל אם לא ניתן יהיה לתת ביטוי הולם לעמדות שני הצדדים גם יחד: עמדת
 5 הקבוצה ועמדת המפר. אין דרך ראויה להעמיד את הנזק על סכום מסוים, אלא באמצעות
 6 הערכה. על כן, במקום שניתן פיצוי ממשי ואמיתי לקבוצה גדולה של תובעים, במקום
 7 שאינם נדרשים לשום פעולה מיוחדת לשם מימוש הפיצוי, והוא ניתן בקלות רבה, ומקום
 8 שהעלות למשיבה משמעותית – נדמה שאין מקום להדרש להשוואה מדוייקת יותר, שעלולה
 9 להביא לכך שלא ניתן יהיה להגיע לכלל הסדרים בתחום זה.
 10 אין דרך לשום את ההרתעה, אלא באמצעים כלכליים אמיתיים, ואלו חסרים בנתוני
 11 הבקשה וההסדר שהתגבש.
 12 מתוך מודעות שלמה לכך ששום הסדר אינו מלא, משום שהעובדות בבסיסו אינן מוחלטות,
 13 ומתוך מודעות שלמה לחשיבות שבהסדר שיביא לפיצוי הקבוצה הגדולה – מקובלת עלי
 14 הסכמת הצדדים, באופן שפורט לעיל.
- 15
- 16 **22. הקבוצה – הצדדים הגדירו את הקבוצה כ"כל מנויי הוט".** אני סבורה שאין לכך מקום, שכן
 17 התובענה מתייחסת לתקופת זמן מסויימת, שעד הגשתה. אין מקום גם להאריך את המועד
 18 ולהרחיב את הקבוצה עד תום מועד בצוע ההסדר, ולו משום שאין המדובר בחסינות מפני
 19 הפרה דומה של הוט בעתיד. על כן תוגדר הקבוצה ככל מי שהיה מנוי הוט עד הגשת הבקשה
 20 לאישור תובענה ייצוגית כפי שגם קובע סעיף 10(א) בחוק תובענות ייצוגיות. בהתאמה גם
 21 עילות התובענה תחולנה על אותו פרק זמן.
 22
- 23 **23. גמול ושכר טרחה – הצדדים המליצו לשלם למבקשים גמול בסך 150,000 ₪, ושכר טרחה**
 24 **לבא כוחם בסכום של 600,000 ₪ בתוספת מע"מ, והכל בתוך 7 ימי עסקים מיום מתן פסק**
 25 **הדין.**
 26
- 27 חוק תובענות ייצוגיות מונה בין שיקולי בית המשפט לשכר טרחה וגמול את חשיבות
 28 התובענה הייצוגית, התועלת הציבורית שהביאה, וכן שקולים הנוגעים לאופן הייצוג: טרחת
 29 עורך הדין והסיכון שנטל על עצמו, מידת המורכבות של ההליך וההוצאות שהוציא עורך
 30 הדין המייצג. כמן כן נשקל הפער בין הסעדים שנתבעו בבקשת האישור לבין הסעדים
 31 שנפסקו (לסקירה בעניין זה: ת"צ (מחוזי מרכז) 5270-07-08 **ענסל סוסתיאל נ' הסתדרות**
 32 **העובדים הכללית החדשה** (לא פורסם, 19.1.2011)).
 33 ב"כ המבקשים השקיע עבודה רבה בהגשת התובענה: דרישתו הביאה להחלטת הממונה על
 34 ביצוע חוק חופש המידע במשרד התקשורת (להלן "**הממונה על התקשורת**") למסור לו מידע
 35 הנוגע למשך זמן ההמתנה למענה האנושי במוקד הטלפוני של הוט, החלטה שגררה עתירה



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 מנהלית של הוט נגד הממונה על התקשורת, משרד התקשורת, והמועצה לשידורי כבלים
2 ולשידורי לוויין, בנוסף לב"כ המבקשים (עת"מ (מחוזי י-ם) 8927/08 הוט – מערכות
3 תקשורת בע"מ נ' עו"ד עופר לוי (לא פורסם, 7.9.2010)).
- 4 ניתן לראות בהסדר הפשרה המהיר שאליו הגיעו הצדדים (עוד לפני ישיבת קדם המשפט
5 הראשונה) משום הישג של ב"כ המבקשים שהצליח להרשים את הוט בנכונות טענותיו או
6 בכנותן, או לפחות בצורך להגיע להסדר כלכלי מהיר. ראוי לציין כי התובענה הוגשה לאחר
7 עבודת שטח משמעותית של המבקשים ובא כוחם, שבחנו את היענות הוט לפניית טלפונית
8 באופן סיסטמטי והציגו כ – 100 פניות אל מוקדי השירות של המשיבה (ס' 22-23 בבקשת
9 האישור).
- 10
- 11 לאור האמור, ולאור שההסדר מקבל את הסעד העקרי שהמבקשים עתרו לו באמצעות
12 יצירת פתרון מערכתי לקיצור משך זמן ההמתנה, וזאת בנוסף להטבות בעלות שווי כספי
13 ממשי; כמו כן, לאור העובדה שהגשת התובענה הביאה לשינוי בהתנהלות הוט, דבר שנוגע
14 למנויים רבים מאוד, ומצביע על החשיבות הצבורית של התובענה – מצאתי לנכון לאשר את
15 הגמול ושכר הטרחה, כמבוקש.
- 16 שכר הטרחה והגמול נוספים על ההסדרים הכלכליים, ואינם נגזרים מהם על חשבון הנהנים
17 (ת"א (מחוזי ת"א) 1953/04 שכטר אליעזר נ' כרמל- אגוד למשכנתאות והשקעות בע"מ
18 סעיף 15 (לא פורסם, 15.7.2004)).
- 19 לפי הסכמת הצדדים ישולם לב"כ המבקשים מע"מ כחוק על הסכום שישולם לו.
- 20
- 21 עם זאת, תפקידו של ב"כ המבקשים לא הסתיים, ויהיה עליו לבחון גם את בצועו : .24
22 בתום תקופת ההטבה השניה, תוך שנה וארבעה חודשים מהיום – על הוט למסור הודעה
23 מלווה בתצהיר המנכ"ל, שיפרט את פרטי עמידת הוט בהסדר, לרבות מועד רכישת
24 המערכת, מועד הפעלתה, מספר המנויים שפנו לקבלת הטבות בכל חודש של הפעלת ההטבה
25 השניה, והתפלגות ההטבות לפי הסוגים השונים.
- 26 ב"כ המבקשים יבחן את האמור, ויודיע תוך 30 יום אם נחה דעתו כי ההסדר בוצע
27 כהלכתו.
- 28 לצורך פקוח על בצוע ההסכם, יפוצל תשלום הגמול ושכר הטרחה לב"כ המבקשים :
29 60% ממנו ישולם לפי הסכמת הצדדים, ואילו 40% הנתרים, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית
30 חוקית ישולמו לפי החלטה שתיתן לאחר שתקבל עמדתם אודות סיום הסדר הפשרה.
- 31
- 32 אם כן, אני מאשרת את הסדר הפשרה, על התיקונים שנערכו בו בהחלטה זו, ונותנת לו .25
33 תוקף של פסק דין.
- 34 קבוצת התובעים הוגדרה בסעיף 22 לעיל, ועילות התביעה נמנו לעיל בסעיף 1 בפסק הדין.
35



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 5028-12-08 פלזנר ואח' נ' מת"ב - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

1 הוט תפרסם הודעה כנספח 4 להסכם הפשרה, כקבוע בסעיף 25(א)(4) בחוק תובענות
2 ייצוגיות.

3

4

תזכורת פנימית להודעה בדבר בצוע ההסדר, ליום 1.9.2012.

5

6 המזכירות תואיל לשלוח העתק פסק הדין בצירוף הסדר הפשרה (כאמור בסעיף 19 (ה)
7 בחוק תובענות ייצוגיות) למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפקס התובענות הייצוגיות, וכן
8 למועצה לשדורי כבלים ושדורי לוויין במשרד התקשורת, לתשומת לבו לסעיף 16 לעיל.

9

10

ניתנה והודעה היום ט"ז אייר תשע"א, 20/05/2011 בהעדר הצדדים.

11

אסתר שטמיר, שופטת



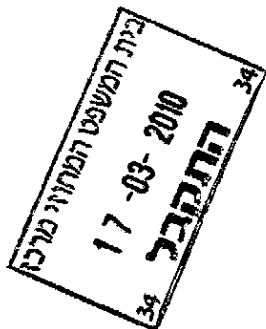
בית המשפט המחוזי מרכז
אגף מאגשר
שהעתק זה ימסר יומתגם למקור
22.05.11
מזכ"ל שפט
האריך

בפני כב' השו' א. שטמר

המבקשים:
(התובעים)

1. מר חיים פלזנר
2. גב' מירב פלזנר
3. מר אורי פז

באמצעות בא-כוחם עופר לוי
עורך דין מרח' מנחם בגין 9,
גבעת שמואל, 54421 ; טל/פקס:
03-5323266



- נ ג ד -

המשיבות:
(הנתבעות)

1. הוט – מערכות תקשורת בע"מ
2. הוט טלקום שותפות מוגבלת

ע"י ב"כ אגמון ושות' עורכי דין
שכתובתם למסירת כתבי בי-דין
היא מרכז עזריאלי, הבניין
העגול קומה 31, תל אביב. טל:
03-6078607 ; פקסי: 03-
6078666.

בקשה לאישור הסכם פשרה בתביעה ייצוגית

הצדדים מתכבדים בזאת להודיע לבית המשפט הנכבד, כי לאחר דיונים ומאמצים רבים ואינטנסיביים, שנמשכו לאורך זמן רב, נחתם על ידם הסכם פשרה (מותנה) בהליך שבכותרת (להלן – "התביעה"), המצורף לבקשה זו על נספחיו (להלן – "הסכם הפשרה"), לשם סילוק סופי ומוחלט של תביעת חברי הקבוצה (כהגדרתם בהסכם הפשרה).

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את הסכם הפשרה וליתן לו תוקף של פסק דין, ובמסגרת זו להורות כדלקמן:

- (א) התביעה תאושר כייצוגית, ללא צו להוצאות, בכפוף למוסכם בהסכם הפשרה.
- (ב) הקבוצה, לצורך התביעה הייצוגיות, תמנה את כל מנויי המשיבות (להלן: "הוט").
- (ג) ב"כ הצדדים יפרסמו מודעות לציבור, כאמור וכמפורט בהסכם הפשרה וכמתחייב מהדין.

ואלו נימוקי הבקשה

1. ביום 9.12.08 הגישו התובעים המייצגים לבית המשפט את התביעה אליה צורפה בקשה לאשרה כתביעה ייצוגית כנגד המשיבה. על פי החלטת בית המשפט הנכבד מיום __ צורפה הנתבעת 2 (לשם הנוחות, יכונה הנתבעות ביחד: "הוט").

2. עניינה של התביעה הוא הטענה ולפיה משך ההמתנה למענה אנושי במוקדי השירות של הוט חרג מן הדין, ההסכם והסבירות.

3. לאחר הגשת התביעה, התקיימו מחוץ לכותלי בית המשפט מגעים אינטנסיביים בין בעלי הדין במטרה להגיע להסדר פשרה. הוט סבורה, כי אין תקומה לטענות המפורטות בתביעה, ובין היתר טענה בפני המבקשים כי תובענה ייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין שכן עילת תביעה יכולה לקום רק בעניינו האישי והספציפי של מי שהתקשר למרכז השירות והמתין למענה יותר מהזמן המקסימלי המותר, עניין המחייב ניהול הליכים פרטניים ולא ייצוגיים, ואילו התובעים סבורים אחרת. יחד עם זאת, מתוך השיקולים שיפורטו להלן, הסכימו הצדדים, כי בסיטואציה שנוצרה ניתן להגיע להסדר פשרה, ובהתאם גובש הסכם הפשרה, המובא לאישור בית משפט נכבד זה.

4. הסכם הפשרה מגלם מתכונת הולמת של **מתן פיצוי מעשי** לחברי קבוצת התובעים מחד, והוא אינו כולל הודאה בכל תבות ואו אחריות כלפי כל מאן דהוא מצד הוט מאידך (והכל כאמור בהסכם הפשרה ובנספחיו).

ההסכם ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה

5. לדידם של הצדדים הסכם זה ראוי, נכון והוגן בעיקר (אך לא רק) מהנימוקים כפי שיפורטו להלן.

5.1 מהותה של ההטבה הראשונה

מאחר ולטענת התובעים המייצגים הוט גרמה לכך שהלקוחות נדרשו להמתין פרקי זמן ארוכים לשם קבלת מענה אנושי אצל המשיבות, הוסכם בין הצדדים שהוט תפעיל מערכת חדשנית אשר תאפשר למנויי הוט להמתין פרק זמן קצר ביותר ולהשאיר פרטים שיאפשרו לנציגי הוט לחזור אליהם לשם טיפול במבוקשם (להלן: "Call for you" או "שיחת שירות") (להלן: "ההטבה הראשונה").

הטבה זו משמעותה כפולה: גם משך ההמתנה של הלקוח יהיה קצר ביותר (לפי בחירת הלקוח) וגם עלויות שיחת השירות (שייזום נציג השירות כאמור) יושתו כולן על הוט.

הנה כי כן הטבה זו מהווה, למעשה, פיצוי סימטרי לעוול הנטען, גם בהיבט הנוגע לטענה בדבר משך ההמתנה (קצר ביותר) וגם בהיבט הנוגע לעלויות הטלפוניה הכרוכות בהמתנה (יושתו גם על המשיבה).

ועוד יש להדגיש: תקופת ההטבה הראשונה מתפרשת על פני 7 שנים ובאופן רציף, הגם שלא הוכח שהעוול המיוחס להוט נמשך פרק זמן דומה ובאופן רציף, וגם בכך יש כדי להצביע על טיבו של ההסכם.

5.2. שוויה של ההטבה הראשונה

שוויה הפוטנציאלי של ההטבה הראשונה, כמפורט בהסכם הפשרה, נאמדת בסך של 25,000,000 ₪, כעולה מהתחשיב המצורף כנספח 6 להסכם.

5.3. מהותה של ההטבה השנייה

בנוסף להטבה הראשונה, הוט מתחייבת להעמיד בפני לקוחותיה בחירה בין שלש הטבות חלופיות (הכל כאמור וכמפורט בהסכם): חיבור לערוץ טלוויזיה חינם (למשך חודש) או קבלת קו נוסף חינם למשך שלושה חודשים ללא תשלום דמי מנוי בגינו או חיבור הטלפון הביתי (של הוט) לתא קולי מתקדם (להלן: "ההטבה השנייה").

הטבה זו נוגעת לטענת המבקשים בדבר חווית שירות שלילית שמקורה במשך ההמתנה הארוך למענה אנושי. מהותה של ההטבה השנייה הינה חווית שירות מתקנת, חיובית, כך הטבה זו מהווה, למעשה, פיצוי הולם לנטען כלפי הוט גם במובן זה.

5.4. שוויה של ההטבה השנייה

על פי הערכות, שוויה הפוטנציאלי של ההטבה השנייה, כמפורט בהסכם הפשרה, נאמדת בין כ- 8,000,000 ₪ לכ- 15,000,000 ₪ (על פי תרחישים שונים למימוש ההטבות השונות על ידי חברי הקבוצה)

בסה"כ שווין הפוטנציאלי של שתי ההטבות גם יחד נאמד בטווח שבין 33,000,000 ₪ לבין 40,000,000 ₪.

הצדדים מבהירים שמימוש כל אחת מההטבות תלויה, לחלוטין, בהתנהלות הלקוחות.

5.5. הגופים המפקחים ידעו – ולא נקטו בשום סקציה

יצוין, כי הגופים המפקחים על הוט ידעו על פעולותיה ו/או מחדליה הנטענים של הוט ולא הטילו עליה כל סקציה, הגם שבידם נתונה הסמכות לכך.

5.6. האלטרנטיבה שבניהול הליכים אינה נכונה בנסיבות הענין:

על פי תחזית אופטימית (של התובעים), גם אם תאושר התובענה כייצוגית על ידי בית משפט נכבד זה, שלב פיצוי חברי הקבוצה יתרחש (לכל המוקדם) בשנת 2018 (לאחר ערעור לבית המשפט העליון על החלטה בבקשת האישור, שאם ידחה יחזיר את הדיון לבית משפט נכבד זה לשם דיון בתובענה לגופא כשלאחר מכן שמורה לבעלי הדין זכות ערעור נוספת על פסק הדין בכללותו).

דוגמא להימשכות ההליכים בתביעות ייצוגיות ניתן למצוא בענין רייכרט ואח' נ' שמש ואח'. הליך זה, כרגע, מתנהל בפני בית המשפט המחוזי (לאחר הכרעה בערעור בבית המשפט העליון), כשגם על פסק הדין שינתן בבית המשפט המחוזי ניתן יהיה לערער שוב בפני בית המשפט העליון. התובענה הוגשה בשנת 1993, כלומר לפני כ- 17 שנים והיא, כאמור, עדיין לא הסתיימה. דוגמא נוספת להימשכות ההליכים ניתן למצוא בענין ראבי נ' תנובה מרכז שיתופי לשוק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ (פרשיית הסיליקון בחלב). הליך זה עדיין נמשך (כרגע, בערעור נוסף בפני בית המשפט העליון) הגם שהתובענה הוגשה בשנת 1995, כלומר לפני כ- 15 שנה.

וגם אם (על פי תחזית אופטימית של התובעים) בשנת 2018 תתקבל התובענה לגופה, הרי שלאור האופי של הנזק הנטען [חווית שירות שלילית הנובעת מהמתנה ארוכה למענה אנושי] אין כל ערובה שפיצוי חברי הקבוצה בסופה של הדרך, אם וכאשר ייקבע, יעלה על סכום ההטבות הפוטנציאליות הגלומות בהסכם, ואלו כאמור, ניתנות למימוש הרבה לפני שנת 2018.

כך שמנקודת מבטם של חברי הקבוצה טוב ועדיף לזכות בהטבות עכשיו מלהמתין עד לשנת 2018.

היבט אחר, הנוגע לעומס המוטל על בתי המשפט מוביל גם הוא, מצד עצמו, כי נכון יותר לסיים את ההליך באמצעות הסכם פשרה, חרף ניהולו עד להכרעה משפטית מלאה.

5.7. זמינות מימוש ההטבה

ההטבה הכלולה בהסכם ניתנת למימוש באופן פשוט, זמין וקל ואינה מחייבת נקיטת פעולות מורכבות מצידם של חברי הקבוצה.

בכך שונה הסכם זה מהסכמי פשרה אחרים בהליכים ייצוגיים המחייבים את חברי הקבוצה לנקוט בפעולות אקטיביות מורכבות, על מנת לממש את ההטבה שניתנת להם.

5.8. יידוע חברי הקבוצה בדבר ההטבות

כידוע, תנאי למימוש הטבה הוא יידוע חברי הקבוצה אודותיה.

הסכם זה שונה מהסכמי פשרה אחרים בהליכים ייצוגיים גם במגוון הרב של ערוצי פרסום ההטבות הגלומות בו.

בנסיבות התובענה, חתימת הסכם הפשרה התעכבה נוכח התעקשותם של המבקשים, והסכמתה של הוט, להביא לידיעת חבר הקבוצה מידע אודות ההטבות במגוון ערוצי פרסום ויידוע, כפי שיפורטו להלן, שמהווים כאמור חריג חיובי בנוף הסכמי הפשרה בהליכים ייצוגיים, באשר –

א. ההטבה הראשונה תוצג [תושמע] לכל אדם הפונה למוקדי השירות של הוט, תוך זמן קצר מרגע תחילת השיחה.

ב. ההטבה השניה תוצג **בשבעה** ערוצים נפרדים ומקבילים, כמפורט בהסכם:

(1) גם באמצעות פרסום המודעה לציבור, בהתאם להוראות הדין.

(2) גם באמצעות החשבוניות המודפסות והדיגיטליות;

(3) גם באמצעות אייקון שיופיע על גבי המסך של המנויים הדיגיטליים של שירותי הטלוויזיה בכבלים;

(4) גם בעמוד הבית של אתר הוט (אשר זוכה לכ – 300,000 כניסות בחודש);

(5) גם באמצעות משלוח דואר אלקטרוני (לכלל המנויים שלהוט יש את כתובת המייל שלהם והסכמה לשלוח אליהם מיילים);

(6) גם ב"סקרול" בערוץ 3 [טקסט המופיע על גבי המסך] שיפנה להטבות שבאתר (מטעמים שבדין, ערוץ פרסום זה יתייחס אך ורק להטבה של חיבור לערוץ טלוויזיה חינם);

(7) וחשוב להזכיר: גם באמצעי תקשורת מדפסים בהם תפורסם הפניה לאתר האינטרנט כאמור לצורך מימוש ההטבות.

לבקשת הצדדים – אין למנות בודק

6. בהתייחס לבודק, בקשת הצדדים הינה כי בית המשפט הנכבד יימנע ממינוי בודק, וזאת על יסוד כל אחד – ובוודאי משקלם המצטבר – של הנימוקים שלהלן:

6.1. ההסכם מבוסס על פעולות מוגדרות שהוט קיבלה על עצמה והוא אינו כרוך בחישובים חשבונאיים או עניינים הדורשים מומחיות מיוחדת.

6.2. השיקול המרכזי בקביעת סבירותו של הסכם הפשרה בענייננו הינו הערכת הסיכונים והסיכויים בתביעה. שאלה זו הינה שאלה משפטית הנתונה להכרעתו של בית המשפט הנכבד ולא להכרעתו של מומחה כלשהו.

זאת ועוד - עיקר הפיצוי שנתבע בתובענה התייחס למרכיבים לא ממוניים הכרוכים במשך ההמתנה הארוך למענה אנושי אצל הוט. עניין זה (נזק לא ממוני) כלל אינו נוגע למומחיות כלשהי מלבד זו הנתונה לבית המשפט וגם בשל כך אין להיזקק למומחה כלשהו.

6.3. מינוי הבודק יגרום לסרבול הדיון בבקשה לאישור הסכם הפשרה ולעיכובו.

6.4. מינוי הבודק יגרור עלויות מיותרות.

6.5. ולבסוף, וממילא גם אם ימונה בודק, הוא יפנה לקבלת הנתונים הנוגעים להערכת שווי ההטבות מהוט עצמה (מאחר שאין אפשרות לקבלת נתונים ממקור אחר) כך שלבודק אין כל יתרון ומומחיות על פניו זו של בית המשפט הנכבד אשר כעת מחזיק בידיו נתונים אלה.

גמול לתובעים המייצגים

7. בהתייחס לגמול המומלץ לתובעים המייצגים סבורים הצדדים כי שיעורו של הגמול ראוי, סביר והוגן בנסיבות הענין, זאת מן הטעמים שלהלן.

- 7.1. תשלום הגמול לתובעים המייצגים הינו מחוץ, בנוסף ושלא על חשבון ההטבה לחברי הקבוצה.
- 7.2. התועלת שהביאה התובענה לחברי הקבוצה, בעצם הגשתה של התובענה והשינוי שחל בהתנהלות הנתבעת גם (אך לא רק) כתוצאה מכך.
- 7.3. התועלת שצומחת לחברי הקבוצה מהתחייבות הנתבעת על פי הסכם פשרה זה, נאמד בשווי מירבי מוערך של בין 33,000,000 ₪ לבין 40,000,000 ₪. אין כל ספק שאלמלא יוזמתם, נחישותם ומלאכתם של התובעים המייצגים לא היתה מושגת תועלת זו לחברי הקבוצה.
- 7.4. גם בהתייחס לחשיבות הציבורית של התובענה ו/או הסכם הפשרה, לאכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו, דומה שסכום הגמול סביר הוא.
- 7.5. יש, כמובן, לציין את הסיכון שנטלו על עצמם התובעים המייצגים בהגשת התובענה הייצוגית ובניהולה, בפרט נוכח מגמת בתי המשפט להגדיל את שיעור ההוצאות הנפסקות לחובת תובע מייצג שהפסיד;

שכר טרחה לב"כ התובעים המייצגים

8. בהתייחס לשכר הטרחה המומלץ סבורים הצדדים כי גם שיעורו של שכר הטרחה ראוי, סביר והוגן בנסיבות הענין, זאת מן הטעמים שלהלן.
- 8.1. כמו בנוגע לגמול, גם בנוגע לשכר הטרחה תשלום שכר הטרחה הינו מחוץ, בנוסף ושלא על חשבון ההטבה לחברי הקבוצה.
- 8.2. עיקר ועיקרים לבחינת סבירותו של שכר הטרחה נוגע לתועלת שהביאה התובענה הייצוגית לחברי הקבוצה. תועלת זו נאמדת, כאמור, בטווח שבין 33,000,000 ₪ לבין 40,000,000 ₪, סכום שהוא גבוה לפי כל קנה מידה.
- 8.3. סבירותו של שכר הטרחה נבחנת, בין היתר, גם בהשוואה לתועלת הגלומה בהסכם. השוואה זו מלמדת ששיעורו של שכר הטרחה הינו פחות מ- 2%, שיעור נמוך לכל הדעות.

8.4. מידת החשיבות הציבורית של התובענה מלמדת אף היא ששיעור שכר הטרחה הוא סביר, באשר זו השיגה את תכלית ההרתעה שביסוד ההליך הייצוגי בכך שגופים כדוגמת חוט ידעו להיזהר ולהקפיד גם על נושאים בעלי משמעות כלכלית נמוכה לצרכן (ובענייננו - משך המתנה למענה אנושי), מתוך חשש מפני תובענה ייצוגית שתוגש בענין.

8.5. האופן שבו ניהל ב"כ התובעים המייצגים את ההליך מבסס, מצד עצמו, את שיעור שכר הטרחה וזאת משני היבטים:

האחד – נוגע לעבודת ההכנה שקדמה להגשת התביעה. עבודת הכנה זו נועדה להציג בפני בית המשפט בקשת ייצוג חדה, ממוקדת וחד משמעית מתוך כוונה ליתן שירות מיטבי לחברי הקבוצה. בין היתר, ערך ב"כ התובעים המייצגים תיעוד של מאות שיתות טלפוניות, ניתח את משמעותן והעמידן, כחלק מראיות בקשת הייצוג, בפני בית המשפט הנכבד. זאת בנוסף לבירורים משפטיים מקיפים ופניות לגילוי מידע לפי הוראות חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (כפי שתוארו בבקשת הייצוג, במסגרת עת"מ (י-ם) 8927/08 חוט ואח' נ' עו"ד עופר לוי ואח') שקדמו להגשת התובענה ושנועדו גם הם להשביח את איכותה של פעולת הייצוג הניתנת למבקשים ולחברי הקבוצה. האינטרס הציבורי מחייב לעודד דרך זו של התנהלות על פני הגשת בקשות ייצוג המחייבות הטלתן מעת לעת.

והשני – נוגע לחסכון בזמן השיפוטי וברצון להציג בפני הציבור הטבה בלוח זמנים מיטבי. בפני ב"כ התובעים המייצגים עמדו שתי ברירות: האחת – הדרך בה בחר והאחרת חלופה שכללה קיומם הליכים ותתי-הליכים רבים (תגובה, תשובה לתגובה, הליכי גילוי מסמכים, ערעורים וכיוצא בזה). הצורך לחסוך בזמן שיפוטי והחובה ליתן לחברי הקבוצה את השירות המיטבי - כשהדעת נותנת שגם ניהול הליכים ותתי-הליכים אלו היו מובילים לתוצאה דומה - הובילו את ב"כ התובעים המייצגים לנהוג בדרך הקצרה והיעילה. האינטרס הציבורי מחייב לעודד דרך זו וגם בכך מוצגת סבירותו של שכר הטרחה המוצע.

9. לחילופין, מבוקש שבית המשפט הנכבד יקבע מועד לדיון נפרד בו תינתן לצדדים הזכות לטיעון לעניין הגמול ושכר הטרחה, לרבות לגבי אפשרות הקצאת חלקים ממנו לטובת מטרה ציבורית. מתוך כוונה לייעל את הדיון ולחסוך בזמנו היקר של ביהמ"ש הנכבד בקשה זו של הצדדים, לקיום דיון מיוחד בענין הגמול ושכר הטרחה, הינה רק במידה שיוחלט על ידי ביהמ"ש הנכבד כי יש לסטות מהמלצת הצדדים לענין הגמול ושכר הטרחה

10. על פי הסכם הפשרה ובהתאם לדיון, עיקרי הסכם הפשרה ודבר אישורן של התביעות כייצוגיות, יתפרסמו בשני עיתונים יומיים נפוצים, במסגרת מודעות שנוסחו צורך להסכם הפשרה.

11. בהתאם לדין, אלה מבין חברי קבוצת התובעים, אשר יבקשו שלא להיכלל במסגרת קבוצת התובעים לעניין הסכם הפשרה (הגם שנראה כי הפשרה טובה וראויה), יהיו רשאים להודיע לבית המשפט, בתוך 45 יום, על רצונם שלא להיכלל בקבוצה (להלן - "התובעים הפורשים").

12. בהסכם הפשרה קיימות הוראות המאפשרות להוט לסגת מן הפשרה, במקרה שמספרם של התובעים הפורשים יעלה על מאתיים (או יותר) מחברי קבוצת התובעים.

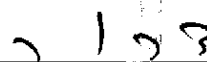
13. עם אישור ההסכם ובכפוף למילוי התחייבויות הנתבעת על פי הסכם זה יתגבש מעשה בית דין בין חברי הקבוצה המאושרת לבין הוט ביחס לענייני התביעה, ולא תעמוד לחברי הקבוצה המאושרת זכות לפיצוי נוסף כלשהו בקשר עם ענייני התביעה.

14. בית המשפט הנכבד מתבקש איפוא להורות כאמור בריש בקשה זו, על כל האמור בהסכם הפשרה המצורף.

15. הצדדים מוכנים ומזומנים להופיע בפני בית המשפט הנכבד וליתן הסברים נוספים, ככל שיהיה בכך צורך.

16. מן חדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.


עופח לוי, עורך דין
ב"כ התובעים
המייצגים


זרח סברנסקי, עו"ד
אגמון ושות' משרד עו"ד
ב"כ הוט

הסכם פשרה

בת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט

שנערך ונחתם בתל אביב ביום 3.1.2010

בין:

1. חיים פלזנר

2. מירב פלזנר

3. אורי פז

באמצעות ב"כ עו"ד עופר לוי מרח' מנחם
בגין 9, גבעת שמואל 54421 טל/פקס 03-
5323266

מצד אחד

לבין:

הוט – מערכות תקשורת בע"מ

הוט טלקום שותפות מוגבלת

ע"י ב"כ אגמון ושות' עורכי דין שכתובתם
למסירת כתבי בי-דין היא מרכז עזריאלי 1
המגדל העגול קומה 31 מיקוד 67021 טלפון:
03-6078607 פקסמיליה: 03-6078666.

מצד שני

127561

הואיל: וביום 9.12.2008 הגישו מר חיים פלזנר, גב מירב פלזנר ומר אורי פז לבית המשפט המחוזי במחוז מרכז בקשה לאשר תובענה ייצוגית בשם חברי הקבוצה כנגד הוט מערכות תקשורת בע"מ.

והואיל: ועניינה של הבקשה בזמני המענה האנושי למתקשרים למרכז השירות הטלפוני של הוט;

והואיל: ומרכזי השירות הטלפוני של הוט מערכות תקשורת הינם אחודים עם מרכזי השירות הטלפוני של הוט טלקום שותפות מוגבלת (פרט לשירות הטכני);

והואיל: ובשל כך הוגשה בקשה לתיקון בקשת רשות הייצוג והתובענה הייצוגית, כך שהמשיבות בבקשת רשות הייצוג יהיו הוט מערכות תקשורת בע"מ והוט טלקום שותפות מוגבלת (להלן – המשיבות או הוט)

והואיל: ובמהלך התקופה נשוא ההליך בוצע על ידי הוט מהלך של איחוד מערכות הבילינג של כל התאגידים הרלבנטיים, לרבות איחוד מערכות של חברות הכבלים השונות בעקבות אישור המיזוג ביניהן – מהלך אשר מטבע הדברים גרם לכך שזמני המענה התארכו מאד לתקופה מסוימת;

והואיל: והגופים המפקחים על המשיבות לא הטילו עליהן כל סנקציה בכל הנוגע לנושאי התובענה;

והואיל: ובמהלך השנה האחרונה ניתן ע"י הוט (ומנכ"ל החדש, שנכנס לתפקידו בסוף 2008) דגש מיוחד על שיפור השירות ללקוח בכלל ועל הקטנת זמני המענה האנושי במרכזי השירות הטלפוניים בפרט; ובמסגרת זו, בין היתר, גויסו מאות מוקדנים נוספים ושופרו נהלים ומערכות;

והואיל: ובעקבות כך, שופרו מדדי השירות של הוט בצורה משמעותית, והדבר הובא לידיעתו של ב"כ המבקשים;

והואיל: והוט הבהירה כי בכוונתה להמשיך ולפעול לשיפור השירות, בין היתר על ידי אימוץ הצעות חדשניות שהועלו במסגרת המ"מ בין הצדדים אשר ישפרו באופן משמעותי את חווית השירות של הלקוח, אשר עלות מימושן מוערכת בכ- 25 מליון ש"ח וזאת בנוסף להטבות

נוספות שינתנו לציבור, כפי שיפורטו להלן בסעיף 13 להלן, ששויון הפוטנציאלי לחברי הקבוצה מוערך בכ- 8 עד 15 מליון ₪ נוספים..

והואיל: ובמסגרת התובענה לא הועלתה כל טענה כנגד הוט טלקום שותפות מוגבלת ובכ"ז זו נוטלת על עצמה התחייבויות כמפורט להלן;

והואיל: ולפיכך הצדדים הגיעו ביניהם להסכם מבלי שצד יודה בטענות משנהו או יודה בחבות כלשהי, אשר בכפוף לאישורו על ידי בית המשפט ולהוצאתו אל הפועל יביא לידי גמר את ההליכים בבקשה לאישור תובענה ייצוגית, והכול על פי תנאי הסכם זה להלן;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

כללי

1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
2. חלוקת הסכם זה לסעיפים, ומתן הכותרות לסעיפים, נעשו לשם הנוחות בלבד, ואין לייחס להם כל משמעות בפרשנות ההסכם.
3. בהסכם זה תיוחס למונחים הבאים הפרשנות המופיעה בצידיים:

בית המשפט המחוזי במחוז מרכז.	-	"בית המשפט"
הבקשה לאשר תובענה ייצוגית אשר הוגשה לבית המשפט המחוזי במחוז מרכז ביום 9.12.2008.	-	"הבקשה"
מר חיים פלזנר, גב מירב פלזנר, מר אורי פז.	-	"התובעים המייצגים"
עו"ד עופר לוי.	-	"ב"כ התובעים המייצגים"
כהגדרתו בסעיף 18 להלן.	-	"גמול התובעים המייצגים"
כהגדרתו בסעיף 13 להלן.	-	"ההטבות"
חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.	-	"החוק"



- "חברי הקבוצה" - כל מנויי הוט.
- "המשיבות" או "הוט" - הוט- מערכות תקשורת בע"מ והוט טלקום שותפות מוגבלת;
- "ההסכם" - הסכם זה.

4. נספחיו של ההסכם הינם כדלקמן:

- 1 נספח - נוסח הבקשה לאישור ההסכם שתוגש לבית המשפט הנכבד.
- 2 נספח - נוסח הודעה ראשונה לציבור לפי סעיף 25(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.
- 3 נספח - תצהירים מטעם ב"כ הצדדים, מכח סעיף 18(ב) לחוק.
- 4 נספח - נוסח הודעה שנייה לציבור לפי סעיף 25(א)(4) לחוק.
- 5 נספח - פירוט ההטבות המוצעות, תנאיהן ומאפייניהן ותעריפי השירותים.
- 6 נספח - אומדן כלכלי בדבר שווי ההטבות לחברי הקבוצה

5. הסכם זה מגלם את מכלול המצגים וההסכמות בין הצדדים עובר לחתימתו, ולא ישמע צד בטענה בדבר מצג או הסכמה כאמור אשר לא בא זכרם בהסכם.

הצהרות הצדדים

- 6. הצדדים מצהירים כי אין כל מניעה - חוקית, חוזית ו/או אחרת, להתקשרותם בהסכם זה, ולקיום חיוביהם על פיו במלואם ובמועדם, הכל בכפוף לאישור בית המשפט המוסמך.
- 7. הצדדים מצהירים כי אין להתקשרותם בהסכם זה משום הודאה מצד מי מהם ו/או מטעמם בטענה ו/או דרישה כלשהי של משנהו שנטענה בקשר עניין נשוא ההליך, ובהתאם מילוי

ההתחייבויות על פי הסכם זה נעשה מבלי להודות באחריות כלשהי ו/או בטענה כלשהי כנגד המשיבות.

8. על פי עמדת המשיבות הסכם זה נעשה, לדידן, כפשרה בלבד, לפני משורת הדין, וכאמור, מבלי להודות באחריות כלשהי ו/או בטענה כלשהי של המבקשים.

על פי עמדת המבקשים הסכם זה נעשה, לדידם, כפשרה בלבד, לפני משורת הדין, ומתוך מטרה להביא לכך שחברי הקבוצה יזכו לקבל הטבה משמעותית באופן מיידי, חלף האפשרות של ניהול הליכים ארוכים וערעורים למיניהם אשר ידחו את מועד מתן הפיצוי - ששיעורו אינו ידוע ואינו מובטח - לחברי הקבוצה, וכדי להבטיח כי המשיבות אכן תמשכנה לפעול לשיפור השירות.

הגשת בקשה לאישור ההסכם לבית המשפט הנכבד

9. תוך 7 ימים מיום חתימת הסכם זה יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה בנוסח המצורף ומסומן כנספח 1 (להלן - "הבקשה לאישור ההסכם"), על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט אודות כריתתו של הסכם זה, ומבקשים כדלהלן:

(א) כי בית המשפט הנכבד יורה על פרסום הודעה בתוך 14 ימי עסקים בשני עיתונים יומיים בדבר הגשת הבקשה לאישור ההסכם לפי הוראות סעיף 25(א)(3) לחוק, בנוסח המצורף ומסומן כנספח 2 (להלן - "ההודעה הראשונה");

(ב) כי בית המשפט הנכבד יורה על משלוח ההודעה הראשונה כאמור, בתוך 14 ימי עסקים, בצירוף העתק מהבקשה לאישור ההסכם, מההסכם ומהתובענה, ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בתי המשפט;

(ג) כי בית המשפט הנכבד, ובשל טעמים מיוחדים שיפורטו בבקשה לאישור ההסכם, יורה כי בנסיבות העניין מתייחר הצורך במינוי בודק, כאמור בסעיף 19(ב)(1) לחוק.

(ד) כי בכפוף לאמור לעיל, ובחלוף 45 ימים ממועד פרסום ההודעה הראשונה והעברת המסמכים ליועץ המשפטי לממשלה, יאשר בית המשפט הנכבד את התביעה כייצוגית וייתן

תוקף להסכם זה כפסק דין בתביעה ייצוגית (להלן – "פסק-דין"), ובמקביל יורה על פרסום הודעה שנייה לציבור בתוך 14 ימי עסקים – בשני עיתונים יומיים שיקבע - בנוסח המצורף ומסומן כנספח 4, כאמור בסעיף 25(א)(4) לחוק.

(ה) כי בית המשפט הנכבד יקבל את המלצת הצדדים, כמפורט בסעיף 18 להלן, בכל הנוגע למתן גמול לתובעים המייצגים ושכ"ט לב"כ התובעים המייצגים.

10. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים 9(א) עד (ג) לעיל, פרסום ההודעות על פי הסכם זה ו/או על פי החלטת בית המשפט הנכבד יבוצע על ידי המשיבות ועל חשבונן. למען הסר ספק, עלויות פרסום ההודעות לא יוחזרו למשיבות בכל מקרה, ובכלל זה במקרה ביטולו או אי אישורו של הסכם זה.

החרגה מחברי הקבוצה

11. הסכם זה לא יחול על כל חבר קבוצה אשר יודיע, בהתאם לאמור בסעיפים 11 או 18(ו) לחוק, כי הוא אינו מעוניין שהסכם זה יחול עליו (להלן – "הודעת החרגה").

12. כל הודעת החרגה על פי הסכם זה תשלח על ידי המעוניין בה בכתב למזכירות בית המשפט הנכבד, עם העתק, שישלח בדואר רשום, לב"כ המשיבות, בתוך התקופה הקבועה בסעיף 18(ד) לחוק או בתקופה אחרת אשר אושרה על ידי בית המשפט הנכבד.

התחייבויות המשיבות

13. במסגרת הסכם זה מתחייבות המשיבות כדלקמן:

ההטבה הראשונה – שיחת שירות מטעם הוט

(א) להקים מערכת חדשנית אשר תאפשר למתקשרים להוט להסתפק בהשאת פרטים שיאפשרו לנציגי הוט לחזור אליהם לשם טיפול במבוקשם (להלן: "Call for you" או "שיחת שירות").



הטבה זו משמעותה כפולה: גם משך ההמתנה של הלקוח יהיה קצר (לפי בחירת הלקוח) וגם עלויות שיחת השירות (שייזום נציג השירות כאמור) יושתו כולן על המשיבה.

האפשרות להשארת הפרטים (לשם קבלת שיחת שירות) תוצג למתקשר בסמוך לאחר תחילת השיחה.

שיחות השירות יבוצעו לכל היותר תוך 4 שעות מעת פניית הלקוח (תוך שהמשיבות יעשו מאמצים למתן השירות בפרקי זמן קצרים יותר) והכל, כאמור, על חשבונה של המשיבה.

מערכת זו תופעל על ידי המשיבה בתוך חצי שנה מיום אישור ההסכם על ידי בית המשפט הנכבד ולכל הפחות לתקופה של 7 שנים¹ (להלן: "תקופת ההטבה הראשונה");

עלות הקמת המערכת נאמדת בסך של 750,000 ₪ ועלויות השיחה מגיעות (בהערכה) לכדי 3,500,000 ₪ בכל שנה ושנה, כך שמהלך 7 שנים עלות ההטבה הראשונה מוערכת בסך של כ- 25,000,000 ש"ח.

ההטבה השנייה – שירות ללא תשלום

(ב) בנוסף, הוט תעניק לכל חבר קבוצה שיבקש לממש הטבה, במשך שנה החל מיום 1.1.11 (להלן: "תקופת ההטבה השנייה"), הטבה אחת מבין ההטבות הבאות:

(1) חיבור לערוץ טלוויזיה מבין הערוצים המפורטים להלן או ערוץ חליפי מאותו ג'אנר שישודר באותה עת ללא תשלום למשך חודש ימים. הבחירה תהיה באחד מהערוצים הבאים:

- ערוץ הסרטים 1

¹ מוסכם, כי אם לאחר זמן משמעותי יחול שינוי נסיבות – בין אם רגולטורי ובין אם טכנולוגי או שיווקי – שיכוון למתן מענה שירותי מיסבי בדרך אחרת, ולא על ידי מערכת ה- Call for you, יוכלו המשיבות לפנות לבית המשפט בבקשה לשחרר מהתחייבות זו, תוך הצגת החלופה השירותית והסיבות להפסקת השימוש בשירות ה- Call for you.



- ערוץ ביפ

- ערוץ דיסני

(2) חיבור הטלפון הביתי (של הוט) לתא קולי מתקדם Fax & Voice 2 Mail ללא תשלום לתקופה של 3 חודשים. מנויי הוט טלקום שכבר מופעל בביתם תא קולי יוכלו לבקש להמשיך ולעשות שימוש בתא הקיים ללא תשלום למשך 3 חודשים (או להפעיל במקומו, למשך שלושה חודשים, את התא המתקדם, ללא תשלום).

(3) קבלת קו נוסף חינם למשך שלושה חודשים ללא תשלום דמי מנוי בנינו.

(ג) מימוש ההטבות ייעשה באמצעות האינטרנט. בממשק מיוחד שיוקם על ידי המשיבות לצורך כך.

(ד) המשיבות תודענה למנוייהם על ההטבה המפורטת בס"ק (ב) באופנים שלהלן:

(1) על ידי ציון דבר קיומה של ההטבה והדרך בה ניתן לממשה בחשבונות הנשלחות למנויים - הן חשבונות מודפסות [הנשלחות לכל המנויים האנלוגיים של שירות הטלוויזיה] הן חשבונות דיגיטליות.

(2) באמצעות אייקון שיופיע על גבי המסך של המנויים הדיגיטליים של שירותי הטלוויזיה בכבלים, ואשר בלחיצה עליו ייכנס המנוי למסך מידע רלבנטי. האייקון יופיע על גבי המסך עד כניסת המנוי אליו או עד חלוף שבוע ימים.

(3) בנוסף, תפורסם ההטבה השניה, למשך כל תקופת ההטבה השניה, גם בעמוד הבית של אתר הוט בו יהיה קישור לממשק האינטרנטי באמצעותו ניתן לממש ההטבה. יצויין כי עמוד הבית של אתר הוט זוכה לכ - 300,000 כניסות בחודש;

(4) בנוסף, תפורסם ההטבה השניה גם באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לכלל המנויים שלהוט יש את כתובת המייל שלהם והסכמה לשלוח אליהם מיילים;

(5) בנוסף, תפורסם ההטבה השניה, יום אחר יום, במשך שבוע, במהלך תקופת ההטבה השניה, ב"סקרול" בערוץ 3 [טקסט המופיע על גבי המסך] שיפנה להטבות שבאתר (מטעמים שבדין, ערוץ פרסום זה יתייחס אך ורק להטבה של חיבור לערוץ טלוויזיה חינם).

(6) בנוסף, תפורסם הפניה לאתר האינטרנט כאמור לצורך מימוש ההטבות גם באמצעי תקשורת מודפסים במסגרת וכחלק מקמפיינים קיימים ו/או חדשים שמטעם המשיבה וזאת לפחות עשר פעמים במשך תקופת ההטבה השנייה.

14. פירוט ההטבות המוצעות, תנאיהן ומאפייניהן ותעריפי השירותים שווי הטבות מובא בנספח 5.

15. על פי תחשיב שערכו המשיבות וכמפורט בנספח 6, שווי ההטבות לציבור [של ההטבות שבמסגרת ההטבה השניה] הינו בין 8 מליון ₪ ל- 15 מליון ₪ (על פי תרחישים שונים למימוש ההטבות השונות על ידי חברי הקבוצה)

16. המשיבות תשאנה לבדן בכל ההוצאות הקשורות בכריתתו ו/או קיומו של הסכם זה ובכלל זה בהוצאות בנין פרסום הודעות, מודעות, שכר טרחת בודק (אם ובמידה וימונה מכח סעיף 19(ב)(1) לחוק), אומדנים כלכליים, חוות דעת מומחה, דיווח לבית המשפט, אישורים וכל הוצאה ישירה אחרת הקשורה להליך אישור ההסכם על ידי בית המשפט הנכבד ו/או לכריתתו של ההסכם ו/או לקיומו.

מעשה בית-דין:

17. עם אישור הסכם הפשרה ומתן תוקף של פסק דין, ובכפוף למילוי התחייבויות המשיבות על פי הסכם זה, יתגבש מעשה בי-דין בעניינים נשוא ההליך כלפי כל חברי הקבוצה, כך שלחברי הקבוצה לא תעמוד עוד כל טענה או זכות כלפי המשיבות.



המלצה על גמול לתובעים המייצגים ושכ"ט בא כוחם

18. הצדדים ימליצו לבית המשפט הנכבד לקבוע כי לתובעים המייצגים ובא כוחם ישולמו ע"י

המשיבות, בתוך 7 ימי עסקים מתן פסק הדין, הסכומים הבאים:

(א) סך של 600,000 ש"ח לבא כח התובעים המייצגים, כשכר טרחתו.

(ב) סך של 150,000 ש"ח לתובעים המייצגים כגמול מיוחד.

(ג) הסכומים המומלצים אינם כוללים מע"מ, אשר ישולם כנגד חשבונית מס כדין.

19. ויודגש: תשלום הגמול לתובעים המייצגים ותשלום שכ"ט לב"כ התובעים המייצגים ניתנים

בנוסף, מחוץ ושלא על חשבון ההטבה לקבוצה.

20. מבוקש שבית המשפט הנכבד יקבע מועד לדיון נפרד בו תינתן לצדדים הזכות לטיעון לעניין

הגמול ושכר הטרחה, לרבות לגבי אפשרות הקצאת חלקים ממנו לטובת מטרה ציבורית. מתוך

כוונה לייעל את הדיון ולחסוך בזמנו היקר של ביהמ"ש הנכבד בקשה זו של הצדדים הינה רק

במידה שיוחלט על ידי ביהמ"ש הנכבד כי יש לסטות מהמלצת הצדדים לעניין הגמול ושכר

הטרחה

21. המלצה זו של הצדדים משקפת את העבודה הרבה שהושקעה בהכנת הבקשה על ידי ב"כ

המבקשים, ובעיקר את שוויה הכלכלי המשמעותי של ההטבה (כאמור, בטווח שבין 33 לבין 40

מליון ש"ח) וכן את העובדה שהמבקשים נטלו על עצמם סיכון בהסכמתם לשמש תובעים

מייצגים לאור המגמה לחייב תובעים מייצגים שבקשתם נדחתה בשכ"ט והוצאות משפט

בסכומים גדלים והולכים. הצדדים ינמקו בהרחבה המלצה זו במסגרת הבקשה לאישור ההסכם.

היעדר צורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד

22. הצדדים סבורים כי בעניין הליך זה מתייתר הצורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד על פי

סעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות. לפיכך, יבקשו הצדדים מבית המשפט הנכבד להימנע מלמנות

בודק להסכם וינמקו בקשה זו במסגרת הבקשה לאישור ההסכם שתוגש על ידם.

שונות

23. אם יתברר כי נמסרו הודעות החרגה על ידי 200 (מאתיים) או יותר מחברי הקבוצה, תהינה המשיבות זכאיות לבטל הסכם זה בהודעה בכתב שתימסר לבית המשפט הנכבד ולב"כ התובעים המייצגים תוך עשרה ימים מתום התקופה שנקבעה לשם מתן הודעות ההחרגה, על פי שיקול דעתן המוחלט של המשיבות.

24. הסכם זה על נספחיו, הוראותיו, תנאיו וסייגיו (למעט המלצות הצדדים בענין גמול ושכ"ט) הינו מכלול שלם של מצגים והסכמות, וככזה מהווה מקשה אחת, שחלקיה אינם ניתנים להפרדה. למען הסר ספק, במידה ובית המשפט הנכבד ימנע מלאשר הוראה כלשהי מהוראות הסכם זה, או שיקבע כי היא חסרת תוקף או בלתי אכיפה, יהיה כל אחד מהצדדים זכאי לבטל את ההסכם

25. במקרה בו יממש צד את זכותו לבטל את ההסכם כאמור, הסכם זה על נספחיו ופסק הדין יהיו בטלים מדעיקרא (void) וחסרי תוקף משפטי, כאילו לא נחתם ההסכם מלכתחילה והאמור בהם לא ישמש את הצדדים לא כראיה ולא בדרך אחרת, לא ייזקף לחובת או לטובת מי מן הצדדים ולא יהא על הצדדים לנקוט בהליך משפטי לביטול ההסכם או פסק הדין או לפקיעת יצוגיותה של התביעה, והכל מבלי שתהיה למי מהצדדים כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה בקשר לכך, ויימשך הדיון בבקשה בבית המשפט המחוזי במחוז מרכז, הכל כאילו לא נחתם הסכם זה מעיקרו, קרי: המשיבות יגישו כתב תשובה לבקשת רשות הייצוג תוך 60 ימים מהמועד בו תינתן הודעת ביטול כאמור.

26. עם חתימתו של הסכם זה בטלים ומבוטלים כל הסכם, טיוטת הסכם, זיכרון דברים, הצהרה, הבטחות והתחייבויות, שנערכו בין הצדדים ו/או בין מי מטעמם קודם חתימתו של הסכם זה אם וככל שנערכו (וזאת, בין שנערכו בכתב ובין שנערכו בעל פה). כל טיוטות ההסכם והתכתובות שהוחלפו בין הצדדים בקשר להסכם זה אינן מחייבות, לא ישמשו לפרשנות, לא יוצגו בפני ערכאות שיפוטיות ואף לא יהיו קבילות כראיה בהליכים שיפוטיים ובכלל.

27. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי באם לא יהפוך פסק הדין לחלוט תפקע יצוגיותה של התביעה, ככל שהיא נובעת מההסכם, כמו גם יתור התנאים וההסכמות הקבועים בהסכם זה, וההליך יימשך מהנקודה בה הופסק, כאמור לעיל.

28. כל ויתור של ו/או מטעם חברי הקבוצה המאושרת, יחיד או רבים, על זכות מזכויותיו או שינוי של זכויות כאמור, לא יהיו תקפים אלא אם יעשו בכתב, יחתמו על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים ויקבלו את אישורו של בית המשפט הנכבד. ויתור של המשיבות, של התובעים המייצגים או של ב"כ התובעים המייצגים על זכות המוקנית למי מהם באופן אישי לא יהיו תקפים אלא אם יעשו בכתב.

29. נמנע צד להסכם מלעשות שימוש בזכות מזכויותיו על פי ההסכם או על פי כל דין, או לא השתמש בזכות כאמור במועד - לא ייחשב הדבר כויתור מצידו על הזכות האמורה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

3/7
דרור סברנסקי, עו"ד
מס' רשיון 21534 בשם המשיבות



הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה בתביעה ייצוגית

(ת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט ואח')

מובא בזה לידיעת הציבור כי ביום _____, במסגרת ת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט ואח' (להלן: "התביעה"), הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז (להלן – "בית המשפט") בקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית, כמפורט להלן:

בהודעה זו, ובהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום _____, המונח "הנתבעות" כולל הן את הוט – מערכות תקשורת בע"מ וכן את הוט טלקום שותפות מוגבלת.

1. כללי

- 1.1 עניינה של התביעה בטענה כי משך ההמתנה למענה אנושי במוקדי השירות של הנתבעות חרג מהוראות הדין, ההסכם והסבירות.
- 1.2 הסכם הפשרה יחול על כלל לקוחות הנתבעות (להלן – "הקבוצה"), בכפוף לסעיף 3 להלן.
- 1.3 אישור הסכם הפשרה על ידי בית המשפט (להלן: "פסק דין") יצור מעשה בית דין בעניינים נשוא החליף כלפי כל חברי הקבוצה.
- 1.4 לצורך התביעה מיוצגת קבוצת התובעים על ידי עופר לוי עורך דין (להלן – "ב"כ התובעים המייצגים") והנתבעת מיוצגת על ידי אגמון ושות' משרד עו"ד.

2. הגשת התנגדויות

- 2.1 אדם הנמנה עם הקבוצה שבשמה הוגשה בקשה לאישור הסדר פשרה, רשות ציבורית הפועלת לקידום מטרה ציבורית בקשר לענין שבו עוסקת הבקשה לאישור או התובענה הייצוגית, ארגון, שאישר השר לענין זה, הפועל לקידום מטרה ציבורית כאמור, וכן היועץ המשפטי לממשלה, רשאים להגיש לבית המשפט, בכתב, בתוך 45 ימים מיום פרסום ההודעה התנגדות מנומקת להסדר הפשרה וכן להמלצה המוסכמת בענין גמול ושכר טרחה.
- 2.2 הודעת התנגדות תשלח על ידי המעוניין בה בכתב למזכירות בית המשפט, עם העתק לבי"כ הנתבעות, בתוך התקופה שצוינה לעיל.

3. פרישה מן הקבוצה

- 3.1 חבר קבוצה אשר אינו מעוניין כי יחול עליו הסדר הפשרה, רשאי לבקש מבית המשפט, בתוך המועד שנקבע להגשת התנגדויות לעיל, עם העתק לבי"כ הנתבעות, להתיר לו לצאת מן הקבוצה שעליה יחול ההסדר.

4. תיאור תמציתי של ההסכמות במסגרת הסכם הפשרה



הצדדים הגיעו ביניהם להסכם מבלי שצד יודה בטענות משנהו או יודה בחבות כלשהי, אשר בכפוף לאישורו על ידי בית המשפט ולהוצאתו אל הפועל יביא לידי גמר את ההליכים בבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

ההטבה הראשונה

4.1. הנתבעות מתחייבות להקים מערכת חדשנית אשר תאפשר למתקשרים להוט להסתפק בהשאת פרטים שיאפשרו לנציגי הוט לחזור אליהם לשם טיפול במבוקשם (להלן: "Call for you" או "שיחת שירות").

4.2. האפשרות להשאת הפרטים (לשם קבלת שיחת שירות) תוצג למתקשר בסמוך לאחר תחילת השיחה.

4.3. שיחות השירות יבוצעו לכל היותר תוך 4 שעות מעת פניית הלקוח (תוך שהנתבעות יעשו מאמצים למתן השירות בפרקי זמן קצרים יותר) והכל, כאמור, על חשבונן של הנתבעות.

4.4. מערכת זו תופעל על ידי הנתבעות בתוך חצי שנה מיום אישור ההסכם על ידי בית המשפט הנכבד ולכל הפחות לתקופה של 7 שנים (להלן: "תקופת ההטבה הראשונה");

4.5. אם לאחר זמן משמעותי יחול שינוי נסיבות – בין אם רגולטורי ובין אם טכנולוגי או שיווקי – שיכוון למתן מענה שירותי מיטבי בדרך אחרת, ולא על ידי מערכת ה-Call for you, יוכלו הנתבעות לפנות לבית המשפט בבקשה לשחררן מהתחייבות זו, תוך הצגת החלופה השירותית והסיבות להפסקת השימוש בשירות ה-Call for you.

ההטבה השנייה

4.6. בנוסף, הנתבעות יעניקו לכל חבר קבוצה שיבקש לממש הטבה, במשך שנה החל מיום 1.1.11 (להלן: "תקופת ההטבה השנייה"), הטבה אחת מבין ההטבות הבאות:

4.6.1. חיבור לערוץ טלוויזיה מבין הערוצים המפורטים להלן או ערוץ תלפז מאותו גיאור שישודר באותה עת ללא תשלום למשך חודש ימים. הבחירה תהיה באחד מהערוצים הבאים: (1) ערוץ הסרטים 1; (2) ערוץ ביפ; (3) ערוץ דיסני;

4.6.2. חיבור הטלפון הביתי (של הוט) לתא קולי מתקדם Fax & Voice 2 Mail ללא תשלום לתקופה של 3 חודשים. מנויי הוט טלקום שכבר מופעל בביתם תא קולי יוכלו לבקש להמשיך ולעשות שימוש בתא הקיים ללא תשלום למשך 3 חודשים (או להפעיל במקומו, למשך שלושה חודשים, את התא המתקדם, ללא תשלום).

4.6.3. קבלת קו נוסף חינם למשך שלושה חודשים ללא תשלום דמי מנוי בגינו.

4.7. מימוש ההטבות ייעשה באמצעות האינטרנט. בממשק מיוחד שיוקם על ידי הנתבעות לצורך כך.

4.8. הנתבעות תודענה למנוייהם על ההטבה המפורטת בסעיף 4.6 לעיל באופנים שלהלן:

4.8.1. על ידי ציון דבר קיומה של ההטבה והדרך בה ניתן לממשה בחשבונות הנשלחות למנויים – הן חשבונות מודפסות (הנשלחות לכל המנויים האנלוגיים של שירות הטלוויזיה) הן חשבונות דיגיטליות.

4.8.2. באמצעות אייקון שיופיע על גבי המסך של המנויים הדיגיטליים של שירותי הטלוויזיה בכבלים, ואשר בלחיצה עליו ייכנס המנוי למסך מידע רלבנטי. האייקון יופיע על גבי המסך עד כניסת המנוי אליו או עד חלוף שבוע ימים.

- 4.8.3 פרסום ההטבה השנייה, למשך כל תקופת ההטבה השנייה, בעמוד הבית של אתר הוט בו יהיה קישור לממשק האינטרנטי באמצעותו ניתן לממש ההטבה.
- 4.8.4 פרסום ההטבה השנייה גם באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לכלל המנויים שלהוט יש את כתובת המייל שלהם והסכמה לשלוח אליהם מיילים;
- 4.8.5 פרסום ההטבה השנייה, יום אחר יום, במשך שבוע, במהלך תקופת ההטבה השנייה, ב"סקרול" בערוץ 3 [טקסט המופיע על גבי המסך] שיפנה להטבות שבאתר (מטעמים שבדין, ערוץ פרסום זה יתייחס אך ורק להטבה של חיבור לערוץ טלוויזיה חינם).
- 4.8.6 פרסום הפניה לאתר האינטרנט כאמור לצורך מימוש ההטבות גם באמצעי תקשורת מודפסים במסגרת וכחלק מקמפיינים קיימים ו/או חדשים שמטעם הנתבעות וזאת לפחות עשר פעמים במשך תקופת ההטבה השנייה.
- 4.9 הצדדים המליצו לבית המשפט הנכבד לקבוע כי לתובעים המייצגים ובא כוחם ישולמו ע"י הנתבעות הסכומים הבאים: סך של 600,000 ש"ח לבא כח התובעים המייצגים, כשכר טרחתו וכן סך של 150,000 ש"ח לתובעים המייצגים כגמול מיוחד. הסכומים המומלצים אינם כוללים מע"מ, אשר ישולם כנגד חשבונית מס כדין.
- 4.10. תשלום הגמול לתובעים המייצגים ותשלום שכח"ט לב"כ התובעים המייצגים ניתנים בנוסף, מחוץ ושלא על חשבון ההטבה לקבוצה.

5. ביטול הסכם

- 5.1 אם יתברר כי מספר הפורשים מן הקבוצה יעלה על 200 (מאתיים) מחברי הקבוצה, תהיינה הנתבעות זכאיות לבטל הסכם זה בהודעה בכתב שתימסר לבית המשפט הנכבד ולב"כ התובעים המייצגים תוך עשרה ימים מתום התקופה שנקבעה לשם מתן הודעות ההחרגה.

6. עיון בהסכם הפשרה

- הסכם הפשרה עומד לעיון קבוצת התובעים במזכירות בית המשפט המחוזי מרכז וכן אצל ב"כ הנתבעות משרד אגמון ושות' במרכז עזריאלי 1 המגדל העגול קומה 31, תל אביב, מיקוד 67021.

7. שונות

- 7.1 הנוסח המלא של הסכם הפשרה (על נספחיו) הוא המחייב. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין האמור בהודעה זו, יקבעו ההוראות שבהסכם הפשרה.
- 7.2 תוכן הודעה זו אושר על ידי בית המשפט והיא מתפרסמת על פי החלטתו.

עופר לוי, עורך דין			דרור סברנסקי, עו"ד
ב"כ התובעים המייצגים			אגמון ושות' משרד עו"ד
			ב"כ הנתבעות

0-9

תצהיר מטעם ב"כ התובעים המייצגים

אני הח"מ עו"ד עופר לוי נושא מספר זהות מס' 025096306 לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעש כן מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

הנני מגיש תצהירי זה כתמיכה לבקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית במסגרת בת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט ואח' (להלן: "הבקשה").

תצהיר זה מוגש מכח סעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.


1. אני משמש כב"כ התובעים המייצגים בבקשה.
2. התובענה הוגשה במקור נגד הוט - מערכות תקשורת בע"מ. בית המשפט הנכבד יתבקש לצרף את הוט טלקום שותפות מוגבלת כנתבעת נוספת, כך שהסכם הפשרה יחול ביחס לשני תאגידים אלו (להלן: "הוט").
3. עניינה של התביעה בטענה כי משך ההמתנה למענה אנושי במוקדי השירות של הוט תרג מהוראות הדין, ההסכם והסבירות.
4. למיטב הבנתי עצם הגשת התובענה (וזאת ללא כל קשר להסכם הפשרה) הניבה - מצד עצמה - תועלת לחברי הקבוצה בכך שתרמה לכך שהוט שינתה התנהלותה בעניינים הנוגעים לתובענה.
5. במסגרת מו"מ אינטנסיבי שהתפרש על פני חודשים ארוכים, גובש בין הצדדים הסכם פשרה ולפיו הוט תעניק ללקוחותיה שתי הטבות:

ההטבה הראשונה - הקמת מערכת חדשנית אשר תאפשר למתקשרים להוט להסתפק בהשארת פרטים שיאפשרו לנציגי הוט לחזור אליהם לשם טיפול במבוקשם (להלן: "Call for you" או "שיחת שירות");

ההטבה השנייה - הוט תעניק לכל חבר קבוצה שיבקש לממש הטבה, במשך שנה החל מיום 1.1.11 (להלן: "תקופת ההטבה השנייה"), הטבה אחת מבין ההטבות הבאות: (א) חיבור לערוץ טלוויזיה מבין הערוצים המפורטים להלן או ערוץ חליפי מאותו גיאור שיסודר באותה עת ללא תשלום למשך חודש ימים. הבחירה תהיה באחד מהערוצים הבאים: (1) ערוץ הסרטים 1; (2) ערוץ ביפ; (3) ערוץ דיסני; (ב) חיבור הטלפון הביתי (של הוט) לתא קולי מתקדם Fax & Voice 2 Mail ללא תשלום לתקופה של 3 חודשים. מנויי הוט טלקום שכבר מופעל בביתם תא קולי יוכלו לבקש להמשיך ולעשות שימוש בתא הקיים ללא תשלום למשך 3 חודשים (או להפעיל במקומו, למשך שלושה חודשים, את התא המתקדם, ללא תשלום); (ג) קבלת קו נוסף חינם למשך שלושה חודשים ללא תשלום דמי מנוי בגינו. הכל כמפורט בנספח להסכם.

6. למיטב הבנתי, וכפי שנמסר לי על ידי נציגי הוט, לפי הערכתם שווין הפוטנציאלי של שתי ההטבות נאמד בטווח שבין 33,000,000 ₪ לבין 40,000,000 ₪. אני מבקש להבהיר שמימוש ההטבה תלוי, לחלוטין, בהתנהלות הלקוחות.

7. תשלום הגמול לתובעים המייצגים ותשלום שכ"ט לב"כ התובעים המייצגים ניתנים בנוסף, מחוץ ושלא על חשבון ההטבה לקבוצה. הצדדים המליצו בהקשר זה לבית המשפט הנכבד לקבוע כי הגמול לתובעים הייצוגיים יעמוד על סך של 600,000 ש"ח לבא כח התובעים המייצגים, כשכר טרחתו וכן סך של 150,000 ש"ח לתובעים המייצגים כגמול מיוחד. הסכומים המומלצים אינם כוללים מע"מ, אשר ישולם כנגד חשבונית מס כדין.


עופר לוי

הנני מאשר בזאת כי ביום 3.1.10 הופיע בפני דרור סברנסקי, עו"ד, במשרדי במרכז עזריאלי 1 המגדל העגול קומה 31, מר עופר לוי, נושא ת.ז. מספר 025096306, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה כן אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה בפני.

דרור סברנסקי, עו"ד
מס' רשיון 21534
דרור סברנסקי, עו"ד
מ.ר. 21534

תצהיר מטעם ב"כ המשיבות (הנתבעות)

אני הח"מ עו"ד דרור סברנסקי נושא מספר זהות מס' 023989155 לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

הנני מגיש תצהירי זה כתמיכה לבקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית במסגרת בת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט ואח' (להלן: "הבקשה").

תצהיר זה מוגש מכח סעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

1. אני משמש כב"כ המשיבות (הנתבעות) בבקשה.
2. התובענה הוגשה במקור נגד הוט – מערכות תקשורת בע"מ. בית המשפט הנכבד יתבקש לצרף את הוט טלקום שותפות מוגבלת כנתבעת נוספת, כך שהסכם הפשרה יחול ביחס לשני תאגידים אלו (להלן: "הוט").
3. עניינה של התביעה בטענה כי משך ההמתנה למענה אנושי במוקדי השירות של הוט חרג מהוראות הדין, ההסכם והסבירות.
4. במסגרת מו"מ אינטנסיבי שהתפרש על פני חודשים ארוכים, גובש בין הצדדים הסכם פשרה ולפיו הוט תעניק ללקוחותיה שתי הטבות:

ההטבה הראשונה - הקמת מערכת חדשנית אשר תאפשר למתקשרים להוט להסתפק בהשארת פרטים שיאפשרו לנציגי הוט לחזור אליהם לשם טיפול במבוקשם (להלן: "Call for you" או "שיחת שירות");

ההטבה השנייה - הוט תעניק לכל חבר קבוצה שיבקש לממש הטבה, במשך שנה החל מיום 1.1.11 (להלן: "תקופת ההטבה השנייה"), הטבה אחת מבין ההטבות הבאות: (א) חיבור לערוץ טלוויזיה מבין הערוצים המפורטים להלן או ערוץ חליפי מאותו ג'אנר שישודר באותה עת ללא תשלום למשך חודש ימים. הבחירה תהיה באחד מהערוצים הבאים: (1) ערוץ הסרטים 1; (2) ערוץ ביפ; (3) ערוץ דיסני; (ב) חיבור הטלפון הביתי (של הוט) לתא קולי מתקדם Fax & Voice 2 Mail ללא תשלום לתקופה של 3 חודשים. מנוי הוט טלקום שכבר מופעל בביתם תא קולי יוכלו לבקש להמשיך ולעשות שימוש בתא הקיים ללא תשלום למשך 3 חודשים (או להפעיל במקומו, למשך שלושה חודשים, את התא המתקדם, ללא תשלום); (ג) קבלת קו נוסף חינם למשך שלושה חודשים ללא תשלום דמי מנוי בגינו. הכל כמפורט בנספח להסכם.

5. למיטב הבנתי, וכפי שנמסר לי על ידי נציגי הוט, לפי הערכתם, שווין הפוטנציאלי של שתי ההטבות נאמד בטווח שבין 33,000,000 ₪ לבין 40,000,000 ₪. אני מבקש להבהיר שמיומש ההטבה תלוי, לחלוטין, בהתנהלות הלקוחות.

6. תשלום הגמול לתובעים המייצגים ותשלום שכה"ט לב"כ התובעים המייצגים ניתנים בנוסף, מחוץ ושלא על חשבון ההטבה לקבוצה. הצדדים המליצו בהקשר זה לבית המשפט הנכבד לקבוע כי הגמול לתובעים הייצוגיים יעמוד על סך של 600,000 ש"ח לבא כח התובעים המייצגים, כשכר טרחתו וכן סך של 150,000 ש"ח לתובעים המייצגים כגמול מיוחד. הסכומים המומלצים אינם כוללים מע"מ, אשר ישולם כנגד חשבונית מס כדין.

7. למיטב הבנתי עצם הגשת התובענה (וזאת ללא כל קשר להסכם הפשרה) הניבה – מצד עצמה – תועלת לחברי הקבוצה בכך שתרמה לכך שהוט שינתה התנהלותה בעניינים הנוגעים לתובענה.

2/73
דרור סברנסקי

הנני מאשר בזאת כי ביום 3.1.10 הופיע בפני עו"ד עופר לוי, בתל-אביב, מר דרור סברנסקי, נושא ת. ז. מספר 023989155, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה בפני.



הודעה בדבר מתן תוקף של פסק דין להסכם פשרה בתביעה ייצוגית

(ת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט ואח')

מובא בזה לידיעת הציבור כי ביום _____ אישר בית המשפט המחוזי מרכז (להלן – "בית המשפט") כייצוגיות את התביעה בת"צ 5028-12-08 פלזנר נ' הוט ואח' (להלן: "התביעה") ובה בעת נתן תוקף של פסק דין להסכם הפשרה שנחתם בין הצדדים לתביעה (להלן – "הסכם הפשרה"), והכל כמפורט להלן:

בהודעה זו, ובהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום _____, המונח "הנתבעות" כולל הן את הוט – מערכות תקשורת בע"מ וכן את הוט טלקום שותפות מוגבלת.

1. הגדרת הקבוצה שעליה חל הסכם הפשרה

1.1. כלל לקוחות הנתבעות.

2. עילות התובענה

2.1. כל עילות התביעה המבוססות על הטענה כי משך ההמתנה למענה אנושי במוקדי השירות של הנתבעות חרג מהוראות הדין, ההסכם והסבירות ובכלל זה הפרת חובה חקוקה, הפרת הסכם, רשלנות, עשיית עושר ולא במשפט, הפרת חובת תום הלב והפרת חוק ההגבלים העסקיים.

3. השאלות המהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה

3.1. האם הנתבעות פעלו שלא כדין בכל הנוגע למשך ההמתנה למוקדי השירות שלהן ?

3.2. האם התנהלותן של הנתבעות הסבו לחברי הקבוצה נזק בר פיצוי או השבה ?

4. הסעדים הנתבעים כפי שהובאו בבקשת האישור

4.1. פיצוי בסך של 10 ש"ח לכל שיחת טלפון שכללה זמן המתנה למענה אנושי החורג ממכסות הזמן של 30 שניות בממוצע ו – 90 שניות להמתנה מקסימלית ו/או סכום אחר אשר יקבע בית המשפט הנכבד כאומדן הנזקים שנגרמו להם בשל עוולת הנתבעות ו/או בפיצוי גלובלי לטובת הקבוצה ו/או לטובת הציבור על-פי סעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

4.2. השבה בגובה סך התשלום ביתר ;

4.3. צווי עשה בעניינים הנ"ל ;

5. עיקרי הסדר הפשרה

5.1. הסכם הפשרה חל על כל חברי הקבוצה למעט אלו שהוחרגו ממנו.

5.2. הצדדים הגיעו ביניהם להסכם מבלי שצד יודה בטענות משנהו או יודה בחבות כלשהי, אשר בכפוף לאישורו על ידי בית המשפט ולהוצאתו אל הפועל יביא לידי גמר את ההליכים בבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

5.3. אישור הסכם הפשרה על ידי בית המשפט (להלן: "פסק דין") יוצר מעשה בית דין בגין כל ענין ו/או עילת תביעה ו/או עובדה הקשורים לטענות שלעיל ביחס לקבוצה.

ההטבה הראשונה

5.4 הנתבעות מתחייבות להקים מערכת חדשנית אשר תאפשר למתקשרים להוט להסתפק בהשארת פרטים שיאפשרו לנציגי הוט לחזור אליהם לשם טיפול במבוקשם (להלן: "Call for you" או "שיחת שירות").

5.5 האפשרות להשארת הפרטים (לשם קבלת שיחת שירות) תוצג למתקשר בסמוך לאחר תחילת השיחה.

5.6 שיחות השירות יבוצעו לכל היותר תוך 4 שעות מעת פניית הלקוח (תוך שהנתבעות יעשו מאמצים למתן השירות בפרקי זמן קצרים יותר) והכל, כאמור, על חשבון של הנתבעות.

5.7 מערכת זו תופעל על ידי הנתבעות בתוך חצי שנה מיום אישור ההסכם על ידי בית המשפט הנכבד ולכל הפחות לתקופה של 7 שנים (להלן: "תקופת ההטבה הראשונה");

5.8 אם לאחר זמן משמעותי יחול שינוי נסיבות – בין אם רגולטורי ובין אם טכנולוגי או שיווקי – שיכוון למתן מענה שירותי מיטבי בדרך אחרת, ולא על ידי מערכת ה-Call for you, יוכלו הנתבעות לפנות לבית המשפט בבקשה לשחררן מהתחייבות זו, תוך הצגת החלופה השירותית והסיבות להפסקת השימוש בשירות ה-Call for you.

ההטבה השנייה

5.9 בנוסף, הנתבעות יעניקו לכל חבר קבוצה שיבקש לממש הטבה, במשך שנה החל מיום 1.1.11 (להלן: "תקופת ההטבה השנייה"), הטבה אחת מבין ההטבות הבאות:

5.9.1 חיבור לערוץ טלוויזיה מבין הערוצים המפורטים להלן או ערוץ חליפי מאותו גיאור שישודר באותה עת ללא תשלום למשך חודש ימים. הבחירה תהיה באחד מהערוצים הבאים: (1) ערוץ הסרטים 1; (2) ערוץ ביפ; (3) ערוץ דיסני;

5.9.2 חיבור הטלפון הביתי (של הוט) לתא קולי מתקדם Fax & Voice 2 Mail ללא תשלום לתקופה של 3 חודשים. מנויי הוט טלקום שכבר מופעל בביתם תא קולי יוכלו לבקש להמשיך ולעשות שימוש בתא הקיים ללא תשלום למשך 3 חודשים (או להפעיל במקומו, למשך שלושה חודשים, את התא המתקדם, ללא תשלום).

5.9.3 קבלת קו נוסף חינם למשך שלושה חודשים ללא תשלום דמי מנוי בגינו.

5.10 מימוש ההטבות ייעשה באמצעות האינטרנט. בממשק מיוחד שיוקם על ידי הנתבעות לצורך כך.

5.11 בית המשפט הנכבד קבע כי לתובעים המייצגים ובא כוחם ישולמו ע"י הנתבעות, בתוך 7 ימי עסקים מתן פסק הדין, הסכומים הבאים: סך של 600,000 ש"ח לבא כח התובעים המייצגים, כשכר טרחתו וכן סך של 150,000 ש"ח לתובעים המייצגים כגמול מיוחד. הסכומים אינם כוללים מע"מ, אשר ישולם כנגד חשבונית מס כדין.

5.12 תשלום הגמול לתובעים המייצגים ותשלום שכה"ט לב"כ התובעים המייצגים ניתנים בנוסף, מחוץ ושלא על חשבון ההטבה לקבוצה.

5.13 פסק הדין והסכם הפשרה עומדים לעיון קבוצת התובעים במזכירות בית המשפט המחוזי מרכז וכן אצל ב"כ הנתבעות משרד אגמון ושות' במרכז עזריאלי 1 המגדל העגול קומה 31, רח' מנחם בגין 132, תל אביב, מיקוד 67021.

6. הנוסח המלא של הסכם הפשרה (על נספחיו) הוא המחייב. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין האמור במודעה זו, יקבעו ההוראות שבהסכם הפשרה.
7. תוכן הודעה זו אושר על ידי בית המשפט והיא מתפרסמת על פי החלטתו.

עופר לוי, עורך דין ב"כ התובעים המייצגים		דרור סברנסקי, עו"ד אגמון ושות' משרד עו"ד ב"כ הנתבעות
---	--	--



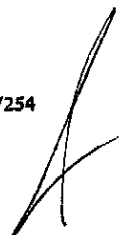
פירוט ההטבות החלופיות המוצעות, תנאיהן ומאפייניהן

שירות תא קולי מתקדם – Fax & Voice 2 mail - חינם למשך שלושה חודשים

1. ההטבה הראשונה המוצעת לזכאים להטבה הינה הטבה של שירות תא קולי מתקדם - Fax & Voice 2 mail - חינם למשך שלושה חודשים.
2. הזכאים להטבה אשר מנויים כבר על שירות תא קולי יוכלו לבחור, בעת מימוש ההטבה, בין המשך שימוש בתא קולי הרגיל [שעלותו נמוכה יותר] בחינם ובין מעבר לשירות Fax & Voice 2 mail, שהוא תא קולי מתקדם.
3. זכאים להטבה שאינם מנויים על שירות תא קולי ויבקשו לממש את הטבת התא הקולי יצורפו לשירות Fax & Voice 2 mail.
4. שירות Fax & Voice 2 mail הינו תא קולי מתקדם אשר מאפשר האזנה להודעות קוליות באמצעות התא הקולי ותיבת הדואר האלקטרוני וצפייה בהודעות פקס באמצעות תיבת הדואר האלקטרוני.
5. הפעלת שירות התא הקולי וגיתוקו [בהתאם לדרישת הזכאי להטבה] יבוצעו ללא עלות כספית.
5. שירות ה-Fax & Voice 2 mail מאפשר:

(א) קבלת ומשיכת הודעות קוליות באמצעות מכשיר הטלפון - המנוי יכול למשוך הודעות, ולבצע עליהן עיבודים שונים כגון: מחיקה, שמירה והעברה לתיבות אחרות. משיכת ההודעות תתבצע מקו הטלפון המוגדר לשירות, וכברירת מחדל לא תידרש סיסמא; לאחר הגדרת סיסמא, באמצעות תפריט השירות או בגישה מרחוק, ניתן למשוך הודעות מכל קו טלפון.

3576 127254



(ב) העברת ההודעות הקוליות לתא דואר אלקטרוני באופן אוטומטי - הודעות שהושארו למנוי בתא הקולי מועברות אוטומטית לעד חמש כתובות דואר אלקטרוני שהוגדרו למנוי מראש;

(ג) קבלת הודעות פקס לתא פקס וירטואלי שאינו מקושר למכשיר פקס - הודעות פקס שנשלחות אל המנוי (על ידי חיוג לקידומת ייעודית) מומרות לקובץ תמונה ונשלחות אוטומטית לעד חמש כתובות דואר אלקטרוני שהוגדרו למנוי מראש. ניתן לצפות בפקסים באמצעות המחשב ולשלוח אותן לכתובות דוא"ל אחרות.

(ד) ניתן, כמובן, להקליט פתיח אישי (באמצעות ה-IVR).

6. יתרונות השירות :

(א) זמינות לקבלת הודעות קוליות ופקסים בכל מקום ובכל עת, גם אם אין ברשות הלקוח מכשיר פקס.

(ב) אין הגבלה בכמות ההודעות והפקסים שבאפשרות הלקוח לקבל.

(ג) ניתן להגדיר עד 5 כתובות דואר אלקטרוני במקביל לקבלת ההודעות.

(ד) לשירות ממשק פשוט ונוח לשימוש.

(ה) יכולת ארגון - ניתן לשמור ולתייק בקלות את הודעות הפקס וההודעות הקוליות. יכולת המאפשרת שליפה יעילה של הנתונים ושליחתם לנמענים אחרים.

(ו) ידידותיות לטביבה - ניתן לצפות בהודעות הפקס הנכנסות על גבי מסך המחשב, לשמור אותן ולהדפיס הודעות חשובות בלבד.

(ז) חיסכון כספי - אין צורך ברכישת שירותים נוספים, תוכנות מסורבלות או מכשיר פקס. חיסכון גם בעלויות נייר ודיו.



(ח) שירות Fax & Voice 2 mail כולל את שירות התא הקולי הסטנדרטי.

קו טלפון נוסף חינם למשך שלושה חודשים

7. ההטבה השניה המוצעת הינה הטבת קו טלפון נוסף ללא תשלום דמי מנוי חודשיים במשך שלושה חודשים.
8. עניינה של הטבה זו בדמי המנוי בגין קו נוסף ובדמי המנוי בלבד.
9. הפעלת קו טלפון נוסף ניתנת ליישום על ידי חיבור קו נוסף ישירות למודם שבבית המנוי ללא צורך בביקור טכנאי בבית הלקוח לשם התקנה.
10. לצורך חיבור הקו הנוסף נדרש כבל טלפון אמריקאי-אמריקאי. עלות הכבל אינה כלולה בהטבה.
11. התקנת קו נוסף שלא ישירות למודם [אלא בשקעי הטלפון האחרים שבבית] מחייבת הזמנת טכנאי. עלות התקנה מסוג זה אינה כלולה בהטבה.
12. ההטבה אינה כוללת זכות לדקות שיחה. תעריפי השיחות הינם בהתאם למחירון החברה כפי שיהיה מעת לעת.

התחברות לערוץ נוסף חינם למשך חודש

13. ההטבה השלישית המוצעת הינה התחברות לערוץ טלוויזיה נוסף ללא תשלום למשך חודש.
14. הטבה זו אפשרית רק לחבר קבוצה שהינו מנוי של שירותי הטלוויזיה בכבלים של הוט.
15. הבחירה תהיה באחד מהערוצים הבאים, או ערוץ מקביל שישודר במועד מימוש ההטבה:

- ערוץ הסרטים 1

- ערוץ ביפ



- ערוץ דיסני

16. לאחר חודש ינותק המנוי מהערוץ, אלא אם כן יבקש להיות מחובר בתשלום.

מימוש ההטבות

17. מימוש כל ההטבות ייעשה על ידי ממשק אינטרנטי.

18. לשם מימוש ההטבה יידרש הזכאי להטבה להודיע מהי ההטבה בה בחר, באמצעות הממשק האינטרנטי.

19. מי שיבחר בהטבת התא קולי והוא כבר מנוי על שירות תא קולי יידרש להבהיר האם הוא מבקש להמשיך לעשות שימוש בתא הקולי הרגיל או להינות מהתא הקולי המתקדם & Fax Voice 2 mail.

20. מי שיבחר בהטבת הקו הנוסף יקבל, בעת מימוש ההטבה מספר טלפון לקו הנוסף.



הערכת שווי ההטבה הפוטנציאלית מהסכם פשרה ייצוגית זמני מענה בשירות

מטרת מסמך זה הינה הצגת תחשיב כלכלי של ההטבה הפוטנציאלית ללקוחות המגולמת

בהתחייבות לתת ללקוחות לבחור מבין אחת מההטבות הבאות :

1. תא קולי בטלפון למשך שלושה חודשים ללא תשלום .
 2. קו נוסף על אותו מודם למשך שלושה חודשים ללא תשלום .
 3. הטבת תוכן-ערוץ בחינם למשך חודש מתוך רשימת ערוצים מוצעת.
- כיום, לקוח המעוניין באחד מהשירותים הנ"ל משלם דמי שימוש חודשיים כנקוב במחירון החברה.

על פי הסכם הפשרה, דרכי ההודעה ללקוחות יהיו ע"י פרסום ע"ג חשבונית וכמפורט בהסכם, כך שהציבור יהיה מודע לכך שניתן לקבל את ההטבות הנ"ל. בנוסף, ע"פ תנאי ההסכם, תחויב החברה להעמיד שירות של Call for you ע"י HOT לטובת כל הלקוחות. בנוסף, מציג המסמך הערכה לשווי ההטבה הגלומה בשירות call for you.

התחשיב חולק ל-2 חלקים :

א. שווי ההטבה הפוטנציאלית ללקוחות המגולמת במתן שירותים ללא תשלום הוערכה על פי עלויות השירותים ללקוח בהתאם למחירי מחירון כיום ובהתאם לתקופה המוצעת לאספקת השירות ללא תשלום.

גובשו שני תרחישים אפשריים למימוש ההטבה ע"י הלקוחות :

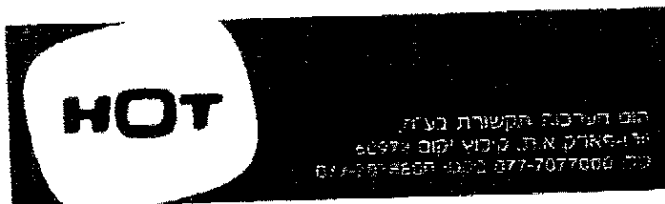
1. תרחיש ריאלי

תרחיש שבו כל לקוחות החברה יוכלו לממש את ההטבה, ללא קשר למסלול בו הם נמצאים או לסוג השירותים של HOT אשר ברשותם.

• הונח כי הלקוחות יממשו את הטבת ערוץ החינם לחודש (ההטבה האטרקטיבית ביותר ללקוח).

• כשווי ההטבה נלקח בחשבון מחירון הערוץ ללקוחות HOT כיום.

על פי תרחיש זה פוטנציאל ההטבה הכולל ללקוחות הינו כ- 15.3 מ' ₪.



2. תרחיש שמרני

בתרחיש זה נבחן פוטנציאל מימוש ההטבות על פי שירותי החברה שברשות הלקוח כיום:

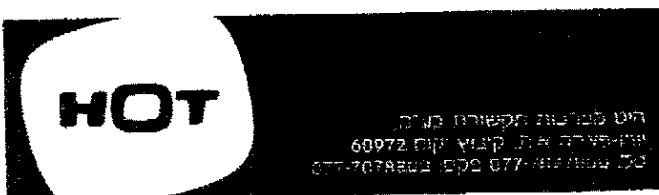
- המנוי יממש את ההטבה (שידורים או טלפון) לפי השירות הקיים אצלו (לדוגמא: לקוח המנוי רק על שירות טלפון יממש את הטבת הטלפון, לקוח אנלוגי לא יממש אף הטבה וכדומה).
 - לקוח הנמצא היום במסלול שיש בו את כל הערוצים אשר מוצעים בהטבה, יממש את הטבת הטלפון.
 - לקוח אשר יכול לממש את כל ההטבות, יממש את הטבת שידורים לערוץ חינם.
 - עקב פערים במחירי המחרון בין הערוצים, שווי הטבת השידורים נקבע כממוצע בין הערוצים.
 - שווי הטבת הטלפון נקבע כממוצע בין ההטבות.
- על פי תרחיש זה שייחסנו שווי ההטבה הכולל ללקוחות הינו כ-8.2 מ' ₪ לחודש.

3. שירות Call for you: אשר יושק כמתחייב מהסדר הפשרה הינו שירות המאפשר ללקוח

להשאיר הודעה המערכת לשם קבלת שיחה חוזרת מנציג שירות.

שווי ההטבה ללקוח הינו סך עלות השיחות הנחסכת, בהתאם להנחות משוערות של דפוסי ביקוש לשירות, אורך שיחה ממוצע בחברה (תוך הנחה מקלה של זמן המתנה אפסי, אשר לא נלקח בחשבון) וכן הנחות לגבי התפלגות השיחות בין שיחות סולריות, שיחות מטלפון קווי של חברת HOT ושיחות מטלפון קווי של חברת בזק:

- הונח כי כ-10% מסך השיחות הנכנסות למוקדי החברה היום יעברו לשירות הנ"ל.
 - הונח כי 80% מהלקוחות ישאירו מספר של טלפון נייד
 - הונח כי כ-18% מהלקוחות ישאירו מספר של טלפון בזק.
- לצורך התחשיב נלקחו בחשבון התעריפים הרגילים בחברות (בזק-תעריפי שיא ושפל מפוקחים, סולאר-0.5 ₪ לדקה).



בהתאם לאמור, סך פוטנציאל ההטבה, בכפוף להנחות אלה עומד על כ-3.5 מ' ש"ח בשנה.

יודגש:

- א. התחשיב הינו צופה פני עתיד ומבוסס על ההנחה כי המצב הנוכחי הינו מייצג לעתיד. לפיכך, אינו מתיימר להיות תחשיב מדויק. מכל מקום, ברי כי גם אם יש סטייה משמעותית, עדיין מדובר בהטבה פוטנציאלית ראויה.
- ב. מימוש ההטבה תלוי בלקוחות עצמם. אם יבחר הציבור שלא לממש את ההטבה, לא ייחסך הסכום הנ"ל.
- ג. מסמך זה מבוסס על מסמך פנימי של אגף הכלכלה של הוט, המכיל נתונים מסחריים סודיים. ככל שיוורה כך בית המשפט הנכבד, ניתן יהיה להציג את מלוא הנתונים בפני בית המשפט הנכבד בדרך שתאפשר שמירת סודיות הנתונים המסחריים.

בברכה,

סיון הכטר
מנהלת אגף כלכלה

