

ת.א. 2677/05  
בש"א 10/  
בפני כב' ס. הנשיא ד"ר דרורה פלפל

בית המשפט המחוזי בתל אביב

**המבקש:** יוסי ניר  
**התובע המייצג:** ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ו/או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל': 03-6110505 ; פקס: 03-7522095

- נגד -

**המשיבה:** בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ  
**הנתבעת:** ע"י ב"כ עו"ד מ. פירון ושות'  
מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-7540000 ; פקס: 03-7540011

### בקשה לאישור הסכם פשרה בתובענה ייצוגית

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 22/7/2010, הצדדים מתכבדים להגיש לאישור בית המשפט הנכבד הסכם פשרה (מותנה), המצורף לבקשה זו על נספחיו **כנספח I** (להלן: "**הסכם הפשרה**"), לשם סילוק מלא, סופי ומוחלט של תביעת קבוצת התובעים (כהגדרתם בהסכם הפשרה). לכל המונחים שאינם מוגדרים בבקשה זו תהיה המשמעות שניתנה להם בהסכם הפשרה.

בהתאם לסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "**חוק תובענות ייצוגיות**"), מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את הסכם הפשרה כ"**הסדר פשרה**" בתובענה ייצוגית, וליתן לו תוקף של פסק דין, ובמסגרת זו להורות, כי יינקטו ההליכים המתחייבים לאישור הסדר פשרה לפי חוק תובענות ייצוגיות, לרבות פרסום מודעה בנוסח המצורף, או בכל נוסח אחר שיורה בית המשפט.

ואלה נימוקי הבקשה:

#### רקע

1. עניינן של התביעה והבקשה לאישור (בש"א 27467/06) הוא בטענה, כי בזק גבתה שלא כדין תשלום בגין גלישה בשירות WOW (חיבור ADSL באינטרנט) במהירות גבוהה (למשל 1.5 מגה ביט) למרות שבזק לא סיפקה את השירות האמור ולמרות שמבחינה טכנית בזק לא יכולה הייתה לספק את השירות האמור;
2. הנתבעת הגישה תגובה לבקשה לאישור התובענה כייצוגית, והתובע השיב לתגובה זו. לאחר מכן, שמע בית המשפט את המצהירים מטעם הצדדים.
3. ביום 6/3/08 אישר בית המשפט המחוזי בתל אביב (כבוד השי' ד"ר פלפל) את הבקשה לאישור ("**החלטת האישור**");

4. בזק הגישה בקשת רשות לערער על החלטת האישור, אשר טרם נדונה על ידי בית המשפט העליון (רע"א 3184/08 - להלן, "הבר"ע").
5. בתקופה האחרונה התקיימו מחוץ לכותלי בית המשפט מגעים בין בעלי הדין במטרה להגיע להסדר פשרה. הנתבעת סברה וסוברת, כי אין כל יסוד - עובדתי, מקצועי ומשפטי - לטענות התובע, ואילו התובע סבור אחרת. יחד עם זאת, העדיפו הצדדים לגבש ביניהם את הסכם פשרה, וזאת תחת ניהול הליכים משפטיים והסבת הוצאות נכבדות, כמו גם הסטת משאבי ניהול ומשאבים אחרים וכן כדי לחסוך בזמן שיפוטי.
6. לדעת הצדדים, הסכם הפשרה מגלם מתכונת הולמת של הסדרה ותיקון של מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל הבקרה על תקלות בגלישה, באופן שייעקר כל חשש מבעיות דוגמת אלו שנטענו בכתבי הטענות, וזאת כבר עתה, לתועלת הלקוחות, וגם לגבי טכנולוגיות חדשות שמוצגות היום ויוצגו בעתיד.

### **המוסכמות העובדתיות**

7. הצדדים מסכימים למוסכמות המפורטות להלן, הן בנוגע למצב העובדתי עד להגשת התביעה (25/12/2005) והן נכון למועד ההסדר.
8. **המוסכמות לגבי מועד הגשת התביעה (דצמבר 2005)**, מבוססות על הסכמת התובע המייצג לעובדות עליהן הצהירו העדים מטעם בזק בתצהירים שלהם ובעדותם בפני בית המשפט, שיתומצתו להלן, תוך הפניה לפרוטוקול הדיון בבית המשפט או לתצהירי כהן/אברמוב:
- א. השירות נמדד לכל אורך התקופה בה משלם הלקוח בגינו, ולא רק ביום כריתת החוזה.
- ב. בזק מבצעת בדיקות היתכנות (לאמור, האם ניתן לספק את השירות ללקוח הספציפי) בטרם ההתקשרות עם הלקוח.
- ג. קיימות בעיות במתן השירות שעלולות לפגוע בשירות, המתעוררות לאחר מועד ההתקשרות. כלומר, השירות שבזק מספקת לאחר ההתקשרות עם הלקוח עשוי להשתבש, "ולפגוע בשירות בעתיד" (כהן, ס' 41) ולהביא למצב בו "אינם מאפשרים עוד" (אברמוב, ס' 42) לגלוש במהירות המוסכמת.
- ד. ישנן בעיות תשתית הנוצרות לאחר ההתקשרות עם הלקוח. היינו, במועד כלשהו לאחר ההתקשרות, כבר לא יכולה בזק לספק את השירות לו התחייבה, ואשר אותו סיפקה. גם עמידה בבדיקת ההיתכנות המתבצעת עם השדרוג/חיבור למהירות מסויימת, אינה מבטיחה יכולת לספק את השירות בפועל: "עמידה במבחן סף זה עדיין אינה מבטיחה יכולת לספק את השירות בפועל, באשר יכולת זו מושפעת מגורמים נוספים" (כהן, ס' 36). "בדיקת ההיתכנות למשדרג נעשית ברגע נתון: אין זה מן הנמנע כי יכול ויהיו מקרים בהם באותו רגע, גורמים חיצוניים המשפיעים על התשתית, לא פעלו ולא השפיעו לרעה. נתוני התשתית יכולים גם להשתנות בעתיד ולפגוע בשירות בעתיד. כלומר - בדיקת ההיתכנות אינה סופית, וגם אם עמד בה הלקוח, עדיין יתכן ולא יתאפשר סינכרון בפועל, בעת החיבור, או שתהיה יציאה מסנכרון קבועה או זמנית לאחר החיבור" (כהן, ס' 41, פרוטוקול ע' 12, ש' 11-14).
- ה. יציאה מסנכרון או ירידה במהירות עשויה להיות מושפעת מגורמים הקשורים לבזק, שחלקם משתנים מעת לעת, לרבות מספר המשתמשים.

1. לעיתים מתעוררות בעיות תשתית, שאינן ניתנות לפתרון, ואז מתחייבת הורדת מהירות הגלישה.
2. כלומר, בכל מקרה, בין שמדובר ב"מהירות גלישה" או ב"יציאה מסנכרון" - הלקוח אינו מקבל את השירות לו התחייבה בזק. לכן שינתה בזק את מהירות החבילה של מנויים שהתלוננו, כלפי מטה, וזיכתה חלק מהם.
- ח. תקלות אזוריות מן הסוג שאירע ב"אזור" של התובע המייצג יכולות להתרחש באזורים אחרים ואולי אף התרחשו (עדות כהן בפרוטוקול ע' 14, ש' 23-28).
- ט. לפחות לגבי חלק מהלקוחות, מתעוררות לאחר ההתקשרות/שדרוג בעיות תשתית למיניהן - איכות קווי הטלפון מתדרדרת, מספר המשתמשים בין המנוי למרכזיה עולה וכיובי - ואז נוצר מצב בו בזק אינה יכולה לספק ללקוח את המהירות שהוגדרה מלכתחילה.
- י. בית המשפט המחוזי בחן את השאלה מה בזק עושה אז: האם היא מזכה את כלל הלקוחות באזור, ומתי, או שמא היא ממתינה שיתלוננו פרטנית כדי לזכותם באופן פרטני.

**9. המוסכמות לגבי מצב הדברים נכון למועד ההסדר (יולי 2010):**

- א. מאז הגשת התביעה וגם מאז אישור התובענה כייצוגית, חלפו מספר שנים.
  - ב. בזק נמצאת בעיצומה של פריסת רשת תקשורת בטכנולוגיה חדשה שתאפשר קצבי תקשורת גבוהים, המוכרת בשם Next Generation Network - NGN.
  - ג. רשת ה-NGN של בזק היא למעשה שדרוג של הרשת הקיימת והחלפת מרבית כבלי הנחושת בסיבים אופטיים, כמו גם שדרוג הציוד בארונות הסעף.
  - ד. תשתית ה-NGN כוללת פריסת סיבים אופטיים בקרבת בית הלקוח ומאפשרת אספקת שירותי פס רחב בקצבים גבוהים ושירותי טלפוניה מבוססי פרוטוקול IP בפריסה ארצית ללקוחות בזק. תשתית "המייל האחרון", כלומר החיבור הסופי אל הלקוח יישאר בשלב זה חיבור נחושת, שיכול לעמוד בקצבים הללו למרחקים קצרים - ולפיכך לא נדרשת החלפת התשתית בבית הלקוח.
  - ה. רשת ה-NGN מאפשרת חיבור לאינטרנט במהירות של עד 100 מגהביט לשנייה, בטכנולוגיית VDSL2. הרשת גם משדרגת באופן יחסי את מהירויות קצב ההעלאה (Upload) שתגיע עד ל-800 קילוביט לשנייה.
  - ו. תשתית חדשה זו מצמצמת באופן משמעותי את האפשרות לקיומן של תקלות ו/או את תדירותן, לרבות בעיות שעלו ונדונו בפני בית המשפט במסגרת הדין בבקשת האישור.
10. הצדדים מכירים בכך שהתקדמות טכנולוגית זו, כמו גם התפתחויות אחרות שעתידות להתרחש בשנים הקרובות בהן ההליכים המשפטיים עשויים להימשך, הופכים ויהפכו את המשך ניהול ההליכים בתביעה ובבקשת האישור, מבחינת הסעדים שאינם-כספיים - לאקדמית.
  11. הצדדים מסכימים כי את הסעדים הצופים פני עתיד יש להחיל על כלל לקוחות בזק, ולא רק על חברי קבוצת התובעים אשר מהווים חלק קטן ממי שהיו לקוחות שירות האינטרנט המהיר של בזק ביום הגשת התביעה 25/12/2005.

12. לצד טעמים קונקרטיים אלו לפשרה, קיימים גם הטעמים הכלליים אשר בדרך כלל מנחים צדדים בתובענות ייצוגיות וביניהם:

- א. המורכבות של ההליכים והתמשכותם בנושאי תובענות ייצוגיות, אל מול סיום מהיר של המחלוקות.
- ב. תיקון המצב מכאן ואילך כבר בשלב זה, ולא בעוד מספר שנים עם תום ההליכים, ובפרט כאשר מדובר בתובענה בנושא טכנולוגי, שבו הטכנולוגיה משתנה ומתעדכנת במהירות רבה.

### **קבוצת התובעים והקבוצה הנהנית מן ההסדר**

13. בית המשפט הגדיר את "קבוצת התובעים" בהחלטת האישור, כדלקמן:  
"כל לקוח של שירות האינטרנט המהיר של בזק ו-"WOW" בטכנולוגיית ADSL שהצטרף למסלול גלישה במהירות מסוימת שלא היתה מניעה טכנית לספק לו, ואשר בפועל הגלישה הופסקה ו/או סופקה לו לאחר זמן מהירות גלישה שונה. כל זאת במשך 3 שנים עד הגשת התביעה".
14. הסדר זה יחול על קבוצת התובעים, ואולם על אף הגדרת הקבוצה, מן הסעדים יהנו כלל הלקוחות של שירות האינטרנט המהיר של בזק (יהא שמו של השירות אשר יהא (WOW או כל שם אחר), ותהא הטכנולוגיה אשר תהא (ADSL או NGN)). כלומר הסעדים הצופים פני עתיד יחולו על כל מי, שבמועד כלשהו לפני או אחרי חתימת הסכם זה, היה או יהיו לקוח של בזק בשירות האינטרנט המהיר.
15. כאמור בחוק תובענות ייצוגיות, "קבוצת התובעים המאושרת" תכלול את קבוצת התובעים, למעט אותם חברי קבוצה שהגישו הודעת הימנעות, והכל כמפורט בס' 26 להלן.

### **הסכמות בעניין הסעדים**

16. הצדדים הסכימו לסעדים שמשמעותם שינוי של מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל מנגנוני הבקרה על תקלות בגלישה. הסעדים מפורטים להלן:

#### **במישור מתן השירות ללקוחות:**

- א. כיום, הלקוח יכול לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה בזמן נתון, וזאת באמצעות אתר בזק באינטרנט. אולם, בדיקה עצמית זו נעשית שלא במנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר הבדיקה הנוכחית משקפת מהירות גלישה בזמן נתון ומושפעת מגורמים רבים, כגון תשתית האינטרנט, חבילת הגלישה בספקית האינטרנט ומגבלות טכנולוגיות נוספות.
- ב. בזק תציע ללקוח, בעל נתב (שסופק על ידי בזק), לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה באופן מנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר תתאפשר בדיקה הבודקת את שירות האינטרנט של בזק בלבד, ללא קשר לחבילת הגלישה בספקית האינטרנט: הבדיקה תהיה בדיקה טהורה של תשתית בזק עד בית הלקוח, במנותק מבעיות כאלו או אחרות שיכולות להתעורר דווקא אצל ה-ISP. בדיקה זו תאפשר ללקוח לזהות בעצמו, האם מקורה של בעיה בגלישה הוא בתשתית בזק או שמא במקור אחר.
- ג. יש לציין כי בדיקה שכזו דורשת שינוי (זמני, לעת הבדיקה) בהגדרות ההפניה הלקוח במחשב הלקוח הניתן פקודה לנתב, ולכן ללקוחות שיתקשו, תעמיד בזק נציגים, שיסייעו לבצע את השינוי בהגדרות, לרבות תוך השתלטות מרחוק על מחשב הלקוח, הדרוש לביצוע הבדיקה.

לאחר הדרכה ראשונית זו, יוכלו לקוחות בזק לבצע "בדיקת מהירות עצמאית", בעצמם ללא צורך בסיוע בזק.

ד. באתר האינטרנט של בזק תהיה הפניה והסבר ללקוחות על ביצוע בדיקה זו.

ה. ללקוחות בעלי נתב מאחד הסוגים שיפורטו באתר, תציע בזק את ביצוע הבדיקה ללא צורך בשינוי ידני של הגדרות ההפניה במחשב או במעורבות נציג. ההפניה לביצוע בדיקה זו תהא באמצעות אתר האינטרנט דרך פורטל באתר האינטרנט של בזק, במקום בולט. באתר האינטרנט תוצג מסגרת בולטת עם הכיתוב "בדוק את מהירות הגלישה בשירות האינטרנט של בזק בלבד" או בכיתוב דומה אחר. לחיצה על הלינק תבצע את הבדיקה במישרין. וזאת ללקוחות בעלי נתב אשר יבצעו הבדיקה דרך הפורטל.

ו. זאת ועוד, בזק פועלת להכנסת מערכת טכנולוגית לשימוש הצרכן שמתוכננת להציג מפת תצוגה של הרשת הביתית. הלקוח יוכל להבחין איזה מחשב מחובר לרשת באופן עצמאי דרך פורטל.

#### 18. במישור הטיפול בתלונות הלקוחות - "תקלה פרטנית" ו"תקלה אזורית":

א. מערכת הטיפול בתלונות לקוחות על תקלות במהירות גלישה/ סנכרון, ניתוקים וכיוב' בעיות טכניות, תפעל באופן שמבצע הצלבה, רישות וקישור בין תלונות מלקוחות המחוברים לאותו ארון סעף או אותה יחידה המספקת את השירות ("מרחב").

ב. בזק מפתחת ומתכוונת להשלים התקנה של מערכות שונות המסייעת לאיתור תקלות ופתרון, מפשטת את הליך הדיווח והאיתור, ונוגעת ישירות לעניינים נשוא התובענה.

ג. בזק סיפקה לכל ספקי האינטרנט (ISP) הגדולים מערכת לזיהוי תקלות המאפשרת לנציגי השירות של ספקי ה-ISP, לבחון תוך כדי מתן שירות ללקוח, אם מדובר בתקלת תשתית, במקרה כזה מופנה הלקוח לבזק ומקבל תעודף (זמן המתנה קצר יותר במענה).

ד. בזק מפתחת מערכת הצפויה להיכנס לשירות בתוך מספר חודשים, הבודקת את תקינות הקו, תוך כדי המתנת הלקוח לקבלת שירות. אם הקו תקין הלקוח מופנה לנציג מתאים, אם מתגלה תקלה בקו, המערכת בוחנת בזמן אמת כמה לקוחות פנו לבזק ומהו המכנה המשותף הרשתי של כל אלה שפנו וממתינים לקבלת שירות. במידה והמערכת מאתרת תקלה או כשל משותף, נמסרת ללקוח הודעה אודות שברון, והלקוח יופנה לפתיחת פנייה, ופרטיו יוכנסו למאגר.

ה. כאמור, במידה שהמערכת תזהה תלונות רבות יותר מבדר"כ באותו אזור, יאובחן הנושא כ"שָׁבְרוֹן" (תקלה מערכתית), ותועלה הודעה למערכת ה-IVR (המערכת הקולית).

ו. אם מדובר בתקלה פרטנית, בזק תדאג לתיקון התקלה בהקדם, בהתאם לאופי התקלה, ובהתאם בטכנולוגיה באותה עת. במידה שאין פתרון מיידי לבעיה, יבוצע down-grade תוך עדכון התשלום וחבילת הגלישה, וזיכוי הלקוח במידת הצורך.

ז. אם מדובר בתקלה שאובחנה כשָׁבְרוֹן, בזק תודיע מיידי ( במערכת ה-IVR ) ללקוחות באותו מרחב אודות התקלה.

ח. במידה ויימצא כי התקלה האזורית מנעה מלקוחות אותו אזור את השירות עליו הם מנויים, למשך פרק זמן העולה על 96 שעות, יזוכו כלל הלקוחות באותו אזור, בחשבון החודשי העוקב בגין החלק היחסי של אותה תקופה, באופן אוטומטי.

#### 19. במישור הבקרה העצמית של בזק:

א. בזק תבצע באופן מדגמי בדיקות מהירות ובדיקות סנכרון כדי לוודא ולאמת כי התחייבויותיה כלפי הלקוחות מתקיימות.

ב. במידה שתזוהה חריגה, זו תטופל לפי מנגנון הטיפול בתלונות הלקוחות, לגבי כל האיזור הרלבנטי.

ג. בזק תבצע בדיקה יזומה (לא מדגמית) בכל אזור בו זוהתה תקלה מרחבית, לאחר זיהוי התקלה המרחבית (בין בדרך של בקרה עצמית ובין בדרך של תלונות לקוחות) ותודיע ללקוח על תיקון התקלה האזורית.

20. סעד לתועלת הציבור: הצדדים הסכימו על סעד לטובת כלל הציבור, כהגדרתו בחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת ההסכמות, תתרום בזק לפי הנהלים הפנימיים בבזק בקשר עם מתן תרומות לרבות לעניין פיקוח/דיווח והמצאת אישורים לרשויות המס, סך של 900,000 ₪ לעמותת **Appleseeds Academy**, לשעבר עמותת "תפוח", הפועלת לצמצום הפערים החברתיים בישראל באמצעות כלים טכנולוגיים ופיתוח כישורי חיים. ו-900,000 ₪ לעמותת "מחשבה טובה" - הפועלת לצמצום הפער הדיגיטלי בישראל.

#### הסעדים שנתבקשו בתובענה ביחס לסעדים המוסכמים

21. בתובענה נתבקשו מספר סעדים, אשר מכוּסִים למעשה במנגנון שהוסכם בין הצדדים.

22. הסעדים שנתבקשו בתובענה יצוטטו להלן בגרשיים, ולאחריהם ההסבר בדבר הפתרון המוצע במסגרת ההסדר:

א. "צווי עשה: בית המשפט הנכבד יתבקש לצוות על המשיבה כדלקמן":

(1) "להורות למשיבה ליידע באופן מיידי את כל הצרכנים שאין היא יכולה לספק להם את השירות במהירות המוסכמת, בדבר חוסר-ההיתכנות לספק את השירות".

המנגנון שבהסדר עונה על סעד זה, באופן מלא. בזק התחייבה גם להודיע וגם לזכות באופן אוטומטי.

(2) "להורות למשיבה להפסיק לשווק או לפרסם את שירות האינטרנט המהיר באופן ממנו עולה כי השירות יסופק לכל מי שמשלם עבורו, וללא כל בדיקה מקדמית האם ישנה היתכנות טכנית לספק את השירות לצרכן שמבקש זאת".

במסגרת העדויות שנשמעו, עלה בבירור כי בטרם ההתקשרות עם הלקוחות, בזק נהגה לארוך בדיקות היתכנות ופעלה על פיהן. על כן, סעד זה ממילא לא היה ניתן לחברי הקבוצה.

לגבי בעיות ובדיקות היתכנות שלאחר מועד ההתקשרות, הרי שהמנגנון עונה גם על בעיות פוטנציאליות בנקודה זו על ציר הזמנים.

(3) "להורות למשיבה לבדוק את ההיתכנות הטכנית של אספקת אינטרנט מהיר במהירות מסוימת שמבקש צרכן, בטרם ההתקשרות החוזית לאספקת שירותי גלישה באותה מהירות".

ר' את ההסבר ביחס לס"ק (2) לעיל.

(4) "להורות למשיבה להפסיק לגבות את דמי המנוי האמורים מצרכנים שאינה יכולה מבחינה טכנית לספק להם את שירות האינטרנט המהיר במהירות המוצהרת על ידה".

**המנגנון שהוסכם עונה לחלוטין על סעד זה, ומגבש אותו לכדי פרקטיקה הכוללת גם זיכוי אוטומטי, ללקוח הפרטני ובמידת הצורך, לכלל הלקוחות במרחב של התקלה המרחבית.**

ב. **"צו מניעה**: כן יתבקש בית המשפט הנכבד ליתן צו המונע מן המשיבה להתקשר עם הצרכנים בשירות אינטרנט מהיר, במקרים בהם אין למשיבה יכולת טכנית לספק לצרכנים את מהירות הגלישה המוצהרת".

ראשית, טכנולוגיית NGN כמבואר לעיל, הפכה סעד זה לסעד תיאורטי ובלתי-רלוונטי, לאור אופי הטכנולוגיה.

שנית, ממילא הוכרע על ידי בית המשפט המחוזי שבזק אינה מחברת מנויים אם אין לה היתכנות טכנית לעשות כן.

שלישית, לגבי אותן תקלות שעשויות להתעורר לאחר ההתקשרות, הרי שהמנגנון שהוסכם פותר את הבעיה באופן מרחבי, ומגבש זיכוי אוטומטי לכלל לקוחות המרחב, במידת הצורך.

ג. **"פיצויים**: בנוסף, יתבקש בית המשפט הנכבד להורות למשיבה לפצות את הצרכנים כדלקמן":

(3) "אם יקבע בית המשפט כי השבת הכספים לצרכנים אינה ישימה בנסיבות העניין, יתבקש בית המשפט להורות על מתן סעד לטובת כלל חברי הקבוצה או לטובת הציבור כפי שימצא לנכון בנסיבות העניין, בין על דרך הקמת קרן לטובת חברי הקבוצה או לטובת הציבור, הכל כפי שיקבע בית המשפט. סעד חלופי זה נופל במסגרת סמכותו הטבועה של בית המשפט".

הפיצוי לתועלת הציבור, עונה במדויק על תביעה זו.

### **דיווח לבית המשפט אודות ביצוע הסעדים**

23. בתוך 180 יום מהיום הקובע, תגיש בזק לבית המשפט ולב"כ התובע המייצג הודעה ובה דיווח על הטמעת מנגנון "בדיקת התשתית העצמאית" ונוהל הטיפול בתקלות אזוריות, וכן דיווח על מתן התרומות, והכל כמפורט לעיל (להלן - **"הודעה על ביצוע הסעדים"**).

א. להודעה על ביצוע הסעדים יצורף תדפיס עמוד האינטרנט באתר בזק שבו מתבצעת בדיקת התשתית העצמאית.

ב. ההודעה על ביצוע הסעדים תיתמך בתצהיר של הגורם הרלוונטי בבזק.

## המנגנון הפרוצדורלי לאישור ההסדר

24. על פי הסכם הפשרה ובהתאם לדין, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות על נקיטת ההליכים המנויים בסעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, לרבות מסירת הודעות ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בתי המשפט (להלן - "הליכי סעיף 18(ג)") ולרבות מתן הוראה על פרסומה של מודעה בנוסח הרצ"ב להסכם הפשרה כנספת ג', לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן - "המודעה הראשונה", "פרסום"), בה יפורסמו עיקרי הסכם הפשרה ודבר אישורן של התביעות כייצוגיות. נוסח מוצע של המודעה הראשונה (נספת ג' להסכם הפשרה) מצורף לנוחות בית המשפט כנספת II.
25. בתוך 7 ימים מיום מתן החלטה המאשרת את הליכי סעיף 18(ג), לרבות אישור פרסום המודעה הראשונה (להלן: "ההחלטה לפי סעיף 18(ג)"), יפרסמו ב"כ הצדדים את המודעה הראשונה בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, ישראל היום. עלויות פרסום המודעה יחולו על המשיבה. למען הסר ספק, עלויות פרסום המודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה לא יוחזרו למשיבה בכל מקרה, ובכלל זה במקרה ביטולו של הסכם זה.
26. הסכם פשרה זה לא יחול על כל חבר בקבוצת התובעים שהודיע, בהתאם לאמור בסעיפים 11 ו/או 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות, כי הוא אינו מעוניין שהסכם פשרה זה יחול עליו (להלן: "הודעת הימנעות"). כל הודעת הימנעות על פי הסכם זה תשלח על ידי המעוניין בה בכתב למזכירות בית המשפט, עם העתק שיימסר במסירה אישית או שישלח בדואר רשום עם אישור מסירה לב"כ המשיבה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של המודעה הראשונה (להלן: "תקופת הביניים"). כל חבר בקבוצת התובעים שלא נתן הודעת הימנעות כאמור לעיל יחשב לעניין הסכם זה כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים המאושרת ולהתקשרותו בהסכם זה ובהסדר הפשרה על פיו, ובכלל זה ייחשב כמי שהתגבש כלפיו אוטומטית ויתור וסילוק, והכל, כאמור בסעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות.
27. לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, 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 המודעה הראשונה, התנגדות מנומקת להסדר הפשרה "התנגדות".
28. במידה שבית המשפט יחליט למנות בודק לפי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "בודק") תישא המשיבה בהוצאותיו ובשכרו. במידה שהבודק יחווה דעתו לבית המשפט, מתחייבים הצדדים להגיב במשותף לחוות דעת הבודק, בתוך 30 ימים מהיום שהומצאה למי מהצדדים חוות דעת הבודק, כאמור בסעיף 19(ב)(5) לחוק תובענות ייצוגיות, או תוך תקופה ארוכה יותר, במידה והמשיבה תיסבור, כי עליה לערוך בדיקות או בירורים נוספים בעקבות חוות דעת הבודק. לתגובה זו תצורף גם בקשה בהסכמה למתן פסק דין.
29. תוך 14 ימי עסקים מתום תקופת הביניים (או במקרה של מינוי בודק - בתוך 30 ימים מיום המצאת חוות דעת הבודק) יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה בהסכמה למתן פסק דין בנוסח מוסכם הדומה לנוסח הרצ"ב להסכם כנספת ד' (להלן: "בקשה בהסכמה למתן פסק דין לאור קיום התנאים לאישור הסדר הפשרה") על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט אודות אלו:
- א. פרסום המודעה הראשונה לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות;



- ב. קיומן או העדרן של **התנגדויות** לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, והתגובה לאותן התנגדויות ככל שיוגשו ;
- ג. קיומן או העדרן של **הודעות המנעות** לפי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות ;
30. בבקשה בהסכמה למתן פסק דין לאור קיום התנאים לאישור הסדר הפשרה, יבקשו הצדדים מבית המשפט, כדלקמן :
- א. ליתן אישור להסכם כ"הסדר פשרה" בתביעה ייצוגית, לאור התקיימות כל התנאים לאישור על פי סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות ;
- ב. להורות על פרסומה של מודעה בנוסח דומה לנוסח הרצ"ב להסכם **כנספח ה'**, לפי סעיף 25(4) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "**המודעה השנייה**").
- ג. לקבוע גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לב"כ התובע המייצג.
31. בתוך 7 ימים מיום מתן ההחלטה המאשרת את הסכם פשרה זה (להלן: "**פסק הדין**"), יפרסם ב"כ הצדדים את המודעה בדבר אישור הסדר פשרה בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, ישראל היום. עלויות פרסום המודעה יחולו על המשיבה. למען הסר ספק, עלויות פרסום המודעה בדבר אישור הסדר פשרה לא יוחזרו למשיבה בכל מקרה, ובכלל זה במקרה ביטולו של הסכם זה.
32. המועד הקובע לביצוע ההסכמות שיפורטו להלן, יהיה היום שפסק הדין הפך חלוט ובלתי ניתן לערעור על פי המועדים הקבועים בדין להגשת ערעור, ולא הוגשה בקשת הארכת מועד להגשת ערעור בטרם חלפו מועדים אלה.

### **אי-מינוי בודק בנסיבות תיק זה**

33. בית המשפט הנכבד קבע עוד בת.א. 2474/02 **תומר רותם נ' מת"ב מערכות תקשורת בכבלים בע"מ**, תק-מח 11470 (3)2007, כי "לא ברורות סיבות המחוקק למינוי מומחה – הוא ה'בודק' במישור העקרוני, והוא איננו נחוץ בדרך כלל ברמות הפרטניות; במקרים רבים יכול בית-המשפט לחשב בעצמו את גובה הנזק לקבוצה, ואין צורך בכלכלן.
34. בת.א. 11936/06 **בנק נ' ליימן שליסל בע"מ**, תק-מח 5417 (1)2008 (2008), הוסיף בית המשפט הנכבד כי כאשר מוצגים לפני בית-המשפט חישובים מוסכמים לעניין הנזק והמחלוקת נוגעת לסיכויי הצלחת התביעה, יכול גם השופט להכריע בעניין.
35. בדומה, כב' הש' בנימיני בת.א. 1953/04 **שכטר נ' כרמל - אגוד למשכנתאות והשקעות בע"מ**, תק-מח 2477 (3)2007, כדלקמן :

*"אין צורך במינוי בודק, אשר יעכב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש".*

ור' גם ת.א. 1757/06 **רז שפירא נ' דרך ארץ הייווייז (1997) בע"מ**, פורסם בנבו (15/08/2008):

*"בחינת הצורך במינוי בודק כרוכה בבחינת היותו של הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. שיקולים אלו חייב בית ה משפט להביא בחשבון על*

פי סעיף 19 (א) לחוק ו-19 (ג) לחוק. שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק, אשר יעכב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש.

36. הצדדים סבורים כי בתיק זה, לאור הבדיקה שנערכה וההסדר, אין צורך במינוי "בודק" לפי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן - "בודק"). ישנם מספר טעמים לכך:

א. אין מדובר בתביעה הנמצאת בראשית דרכה, אלא בתביעה שהוגשה לפני שנים (יותר מחמש שנים), אשר בית המשפט כבר נדרש לפרטיה ולמד את נושאה. בית המשפט כבר מכיר היטב את המטריה שבה מדובר ואין הצדדים סבורים כי הוא זקוק לבדיקה נוספת, מה גם שהתמשכות ההליכים עד כה מהווה כשלעצמה נימוק שלא להאריך ולסרב עוד, תוך הטלת עלות נוספת ומיותרת על הצדדים.

ב. השאלות הכרוכות באישור הסכם הפשרה במקרה הספציפי הנדון – ובין היתר לאור סיכויי בקשת רשות הערעור להתקבל (לרבות אם תתקבל הטענה כי לא ניתן להגדיר קבוצה הומוגנית ללא בירור פרטני) - הינן שאלות משפטיות במהותן, אשר נדמה לצדדים כי בית המשפט הנכבד אינו זקוק ל"יועצים" או ל"מומחים" על מנת לשקול אותן.

ג. **הסעדים שאינם סעדים כספיים פותרים את הסוגיה באופן מוחלט מכאן ואילך, לכלל הלקוחות ולא רק לחברי קבוצת התובעים.**

ד. **הסעדים שאינם כספיים יחולו על הקבוצה כולה, ללא הפליה ובאורח אוטומטי.**

ה. **הסעדים שאינם כספיים, המוסכמים בהסדר בין הצדדים, חופפים למעשה לסעדים שאינם-כספיים שנתבקשו בתובענה.** אין צורך במומחה או כל בודק לשם תובנה זו, אלא די בבחינה של בית המשפט.

ו. לאור כל הטעמים לפשרה שפורטו לעיל, מתקיימים אותם טעמים מיוחדים בעטיים רשאי בית המשפט הנכבד שלא למנות מומחה, כאמור בסעיף 18(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות.

37. לעניין זה רק את החלטת כב' הש' ישעיה בת.א. 1745/06 בבש"א 2449/08 **פינצ'וק נ' שטראוס מחלבות בע"מ ואח'**, תק-מח 2008(1), 14176, כדלקמן:

*"תוהה אני מה יעלה ומה יתרום מינוי בודק, בנסיבות אלה, שהרי הנתבעת נענתה, במסגרת ההסדר, לדרישת התובע במלואה והסירה את ה"מפגע" מבחינת שומרי הכשרות, בסימון את שראוי לסמן על אריזות המוצרים הרלוונטיים. בכך יוסר כל מכשול אפשרי מעיני המקפידים הקפדה יתירה על דיני הכשרות. "ויתורם" של התובע וחברי הקבוצה הרלוונטית באמצעותו, על פיצוי כספי בגין נזקי העבר, לא רק שאינו טעון בדיוק ע"י בודק, שמא יש בו משום פגיעה בחברי הקבוצה, שאינם מיוצגים בשלב זה, אלא שראוי ויתור זה לשבח.*

*יש בו כדי להצביע כי אין עיני התובעו /או קבוצת התובעים הפוטנציאליים נשואות לבצע כסף /או לפיצוי כספי בגין נזקי העבר שנגרמו להם, לטענתם. די להם בתיקון הטעון תיקון מבחינתם, ובכך "בא לציון גואל".*

*את הויתור על הפיצוי הכספי שנתבע, בנסיבות אלה, ניתן לאשר אף ללא בחינה של מומחה או בודק. הבודק שיהיה מומחה בתחום הכשרות, כמצוות המחוקק, לא יתרום*

מנסיונו וידיעותיו בהכשרות, מאומה לגבי השאלה האם הויתור על הפיצוי הכספי ראוי והוגן בנסיבות הענין. מה עוד שלאור הכחשתה של הנתבעת את דבר קיומה של הטעיה מצידה, כלל לא ברור אם התובענה היתה מאושרת בסופו של יום כייצוגית ואם כן, מהו שיעור הפיצוי לו היתה זוכה קבוצת התובעים.

ודאי שאין מקום למינוי בודק על מנת לבחון האם ראוי שיעור הגמול שיפסוק בית המשפט לתובע ולבא כוחו, שהרי בסוגיה זו נתונה הסמכות הבלעדית לבית המשפט (סעיף 19 (ו) לחוק).

38. וכן ר' לעניין זה ר' גם את דברי כב' הש' ברון בת.א. א 1711/06 פינצ'יק נ' תנובה (ניתן ביום 07/08/2008) אשר ציטטה את המובאה דלעיל, והוסיפה:

"נותר עלי לשקול על פי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות האם יש מקום למנות בודק מטעם בית המשפט. בחינת הצורך במינוי בודק כרוכה בבחינת היותו של הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק; בהסדר הפשרה, המונח בפני, הושגה דבר העיקרי והעקרוני והוא שינוי המדיניות בעניין הסימון מכאן ואילך ובתמורה לכך וויתרו התובע והתובעים הפוטנציאליים על הפיצוי הכספי אותו תבעו בגין עוגמת הנפש והנזקים הכלליים שנגרמו להם כתוצאה מאי הסימון."

39. גם בעניינינו, כמו בפרשות החלב הנוכרי, צופה הפשרה פני עתיד, ומינוי בודק לא יתרום מאום.

40. אדרבא; הסדר הפשרה מיטיב עם קבוצה רחבה לאין שיעור מקבוצת התובעים:

א. קבוצת התובעים מורכבת רק מן הלקוחות אשר סבלו מתקלות הקשורות בתשתית.

לעומת זאת, הסעדים המוסכמים חלים על כלל הלקוחות.

ב. יתר על כן; גם מבחינת ציר הזמן, רחבה יותר הקבוצה הנהנית מן הסעדים. קבוצת התובעים מורכבת רק מן הלקוחות אשר סבלו מתקלות הקשורות בתשתית, בשלוש השנים שקדמו ליום הגשת התביעה.

לעומת זאת, מן הסעדים המוסכמים יהנו כלל הלקוחות, גם בעתיד.

41. עיקרו של האיזון במקרה זה הוא בחינת הסיכויים מול הסיכונים בתביעה, כמו גם בבחינה של המשמעות המשפטית של הסעדים המוסכמים ביחס לסעדים שנתבקשו בתובענה. זו מלאכתו של בית המשפט ולא של הבודק. לעניין זה ר' את פסיקת בית המשפט הנכבד בת.א. 1360/07 (בש"א 5770/07) עמור שולמית נ' תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ, (23/7/08):

"בחינת הצורך במינוי בודק כרוכה בבחינת היותו של הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. שיקולים אלו חייב בית המשפט להביא בחשבון על פי סעיף 19(א) לחוק ו- 19(ג) לחוק. שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק, אשר יעכב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש (לענין השיקולים למינוי בודק ראה החלטתי בת.א. 1953/06 עמר אשר נ' אוסם תעשיות מזון בע"מ, [פורסם בנבו])."

10. נראה לי כי הסדר הפשרה הוגן ומאוזן, ומביא בחשבון את הסיכויים והסיכונים של שני הצדדים. התביעה שהוגשה איננה נטולת סיכונים: עומדת לתנובה טענתה כי מדובר במוצר חדש ושונה, בטעמים חדשים, שגם אריזתו שונתה, באופן שלא יהיה קל להוכיח את ההטעיה הנטענת, אם יסתבר שהצרכן יכול היה להבחין בשוני בין האריזה הישנה לאריזה החדשה (הקטנה יותר). כך גם טוענת תנובה כי המעבר מסימון נפחי לסימון משקלי נעשה על פי הנחיית משרד הבריאות, ודווקא לטובת הצרכן. בנוסף, מחיר המוצר איננו נקבע על ידי תנובה, כי אם על ידי רשתות השיווק, באופן המקשה על הוכחת הקשר הסיבתי ואף המניע הנטען להטעיה. בהודעה המשותפת שהגישו הצדדים, והכוללת נתונים חסויים על כמות גביעי ה"יופלה" שתנובה משווקת, מסכימים הצדדים כי הצרכן הסביר היה מבחין לאחר 5 שבבי קניה, קרי: בתוך כחודשיים, בשינוי המשקל באריזות, מה שמקטין את תקופת הנוק. ההטבה המוצעת לצרכנים בהסדר הפשרה, בשווי של 5,040,000 ₪, נראית סבירה לעומת הרווח שמפיקה תנובה ממכירת מוצרים אלה, על פי הנתונים החסויים שנמסרו, בתקופה של חודשיים. חישוב ההטבה הוא פשוט, כמבואר בסעיף 5 לעיל ובמוצג ת/1 שהגישו הצדדים. לאור כל האמור לעיל, נראה לי כי יש לאשר את ההסדר בלא מעורבות של בודק. אדם שימונה לבדוק את הנתונים שמסרה תנובה, לא יוכל ממילא להביא בחשבון את מאזן הסיכונים מול הסיכויים של התביעה - עניין המצוי בסמכות בית המשפט - שהוא השיקול המרכזי לעניין סבירות ההסדר. כאשר אני מאזן בין הסיכויים לבין הסיכונים של הצדדים, נראה לי כי ההסדר סביר והוגן."

42. וכן ר' את דברי כב' השי' די"ר בנימיני בת.א. 1424/07 אלגים נ' דוד לובינסקי בע"מ ואח' (ניתן ביום 01/10/2009):

"הסדר הפשרה המאושר הוגן וסביר בנסיבות הענין, בשל הקושי להבחין בין אותם בעלי רכב שהוחלף להם נוזל קירור ואין להם עילת תביעה (בנסיבות שהובהרו לעיל), לבין בעלי רכב אחרים שנוזל הקירור הוחלף אצלם מבלי שתובהר להם זכותם שלא לעשות כן. במקרה שכזה סביר להשתית את הסדר הפשרה על סעדים הצופים פני עתיד ולא על פיצוי כספי. כך גם יש להביא בחשבון את טענות הנתבעות המצדיקות את החלפת הנוזל כל שנתיים בתנאים הנוהגים בישראל, אף שהדבר איננו מחויב על ידי היצרן. הסדר הפשרה ימנע טעויות בעתיד בעניין זה, וכן ימנע החלפת נוזל שאיננה נעשית מרצונו החופשי של הצרכן, לאחר שהעובדות הרלוונטיות הובאו בפניו, והוברר לו כי אם יחליט שלא להחליף את הנוזל לא תיפגע האחריות. הסעדים הנפסקים במסגרת הסדר הפשרה הם סבירים ובעלי ביצוע, ואין צורך לבדוק זאת. השאלה אם יש מקום להסתפק בסעדים אלו, היא שאלה משפטית הנובעת מהערכת הסיכויים והסיכונים בתביעה, ובענין זה אין לבדוק יתרון על פני בית המשפט. נראה לי כי הסדר הפשרה שהושג מאזן היטב בין הצורך להותיר בידי הצרכן את ההחלטה המושכלת אם ומתי להחליף את נוזל הקירור, לבין הרצון למנוע מצב שבו אי-החלפת הנוזל תגרום נזק לרכב, כמו גם הצורך להותיר מרחב שיקול דעת בנוגע לדרך הטיפול ברכב בידי הנתבעות. למעשה, עם אישור הסכם הפשרה תוסר הסכנה להטעיה אפשרית של בעלי הרכב בעתיד, כאשר לגבי העבר, כאמור לעיל, קיים קושי בפסיקת סעד כספי בשל העדר הומוגניות של הקבוצה התובעת."

43. לאור כל האמור לעיל, ולאור היותו של החסדר ראוי והוגן, המשקלל את הסיכויים מול הסיכונים, כמו גם את התקדמות הטכנולוגית בשנים האחרונות ובשנים הבאות, סבורים הצדדים, כי אין צורך ומקום למנות בודק במקרה דנן.

44. הצדדים מוצאים לנכון לציין שוב את החישג הצרפני חסר התקדים, לפיו בזק מתחייבת לבצע זיכוי אוטומטי, לקבוצה של לקוחות, במקרה בו תתרחש תקלה מרחבית. וזאת, ללא כל פנייה של הלקוחות. מדובר בנורמה צרכנית תקדימית וחשובה, שתהווה אבן דרך בהגנה על זכויות הצרכן. הנורמה שנקבעת כאן מונעת את הסיטואציה המוכרת בה הצרכן צריך "לרדוף" אחרי העוסק. בכל הנוגע לבזק ולאיינטרנט המהיר, תרדוף בזק אחרי הלקוחות.


### גמול ושכר טרחה

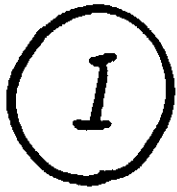
45. בית המשפט הנכבד יתבקש לקבוע גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבי"כ התובע המייצג, בהתאם לנסיבות ולפי שיקול דעתו. לשכ"ט שייקבע לבא-כוח התובע המייצג יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין כנגד מסירת חשבונית מס כדין למשיבה.

### סיכום

46. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות כאמור ברישא, על כל האמור בהסכם הפשרה המצ"ב.
47. לנוחות בית המשפט מצורף לבקשה זו נוסח מוצע של המודעה הראשונה, כנספת II.
48. לנוחות בית המשפט מצורף לבקשה זו כנספת III נוסח מוצע של החלטה בעניין הליכי סעיף 18(ג).
49. הצדדים יתייצבו בפני בית המשפט הנכבד ליתן הסברים נוספים, ככל שיהיה בכך צורך.
50. בקשה זו נתמכת בתצהירי באי-כוח הצדדים, כנדרש בסעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות.
51. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.

  
דני כפיר, עו"ד  
בי"כ חנתבעת-חמשיבה

  
יחזקאל אברהם, עו"ד נועם שכנר, עו"ד  
בי"כ התובע-המייצג



## הסכם פשרה

בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

שנערך ונחתם ברמת גן, ביום 16 לחודש אוגוסט שנת 2010

### בין

יוסי ניר, ת.ז. 054220256 (להלן: "התובע המייצג")  
בשמה של קבוצת התובעים שהגדרתה להלן  
ע"י ב"כ עו"ד יצחק אבירם ו/או עו"ד נועם שכנר  
מבית עוז, רח' אבא הלל סילבר 14, רמת גן 52506  
טל': 03-6110505 פקס: 03-7522095

### מצד אחד;

### לבין

**בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "בזק", "המשיבה")**

ע"י ב"כ עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר  
מ. פירון ושות', מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 פקס: 03-7540011

### מצד שני;

הואיל: וביום 25/12/2005 הגיש התובע המייצג לבית המשפט תביעה (ת.א. 2677/05) ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית (בש"א 27467/06) (להלן, בהתאמה: "התביעה" ו- "הבקשה לאישור"). עניינן של התביעה והבקשה לאישור הוא בטענה, כי בזק גבתה שלא כדין תשלום בגין גלישה בשירות WOW (חיבור ADSL באינטרנט) במהירות גבוהה (למשל 1.5 מגה ביט) למרות שבזק לא סיפקה את השירות האמור ולמרות שמבחינה טכנית בזק לא יכולה הייתה לספק את השירות האמור;

והואיל: ובזק דוחה את כל טענות התובע המייצג, וטוענת, כי כל פעולותיה נעשו כדין, ואף הגישה תגובה לבקשה לאישור שבו דחתה והכחישה, מכל וכל, את כל הטענות ו/או העילות ו/או הסעדים שבתביעה ובבקשה לאישור (להלן: "תגובת בזק");

והואיל: והתובע המייצג הגיש תשובה לתגובת בזק, וכן התקיים דיון הוכחות במהלכו נתקרו המצהירים מטעם הצדדים;

- והואיל: וביום 6/3/08 אישר בית המשפט המחוזי בתל אביב (כבוד הש' ד"ר פלפל) את הבקשה לאישור בחלקה הנוגע לשלב שלאחר ההתקשרות בין בזק לבין הלקוחות, ודחה את הבקשה לאישור בכל הנוגע לשלב הטרם-חוזי ("החלטת האישור");
- והואיל: ובזק הגישה בקשת רשות לערער על החלטת האישור, אשר טרם נדונה על ידי בית המשפט העליון (יע"א 3184/08 - להלן, "הבר"ע").
- והואיל: הצדדים מכירים בכך שהתמורות הטכנולוגיות שיושמו בתשתית התקשורת של בזק, כמו גם הטכנולוגיות בעתיד, משליכות על הטענות שנטענו על ידי התובע המייצג בקשר למהירות הגלישה / בעיות בגלישה / ניתוקים בטכנולוגית ADSL.
- והואיל: הצדדים מבקשים להבהיר ולחדד את מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל הבקרה על תקלות בגלישה, באופן שייעקר כל חשש מקיומן של בעיות דוגמת אלו שנטענו בכתבי הטענות, וזאת כבר עתה, לתועלת הלקוחות.
- והואיל: והצדדים הגיעו להסכם פשרה ביניהם, מבלי שהמשיבה מודה בטענות ו/או בחובה ו/או בחבות כלשהי הנטענת כנגדה (לרבות בכתבי טענות התובע המייצג), ואשר בכפוף לאישורו על ידי בית המשפט ולהוצאתו אל הפועל יביא לידי גמר את ההליכים בתביעה ובבקשה לאישור ולסילוק סופי, מלא ומוחלט של כל עניני התביעה (כהגדרתם להלן), והכול על פי תנאי הסכם זה להלן;
- והואיל: הצדדים מסכימים, כי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין;

**לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים, כדלקמן:**

**כללי**

1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
2. הסכם זה מגלם וממצה את מכלול המצגים, ההסכמות וההתחייבויות בין הצדדים.
3. בהסכם זה (לעיל ולהלן) תהיה למונחים הבאים הפרשנות המופיעה בצידיים:
  - "בית המשפט" - בית המשפט המחוזי בתל אביב;
  - "ב"כ התובע המייצג" - עו"ד יצחק אבירם ועו"ד נועם שכנר, מרחוב אבא הלל סילבר 12, רמת-גן 52506; טלפון 03-6110505 פקס: 03-7522095;
  - "ב"כ המשיבה" - עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר, מ. פירון ושות', מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506, טל: 03-754000, פקס: 03-7540011;
  - "הבקשה לאישור" - בש"א 27467/06;
  - "התביעה" - ת.א. 2677/05;
  - "התובעים הפורשים" - אלה מחברי קבוצת התובעים, אשר יודיעו בהתאם להוראות הסכם זה על רצונם שלא להיכלל בה ושלא להחיל עליהם את הסכם הפשרה;
  - "המועד הקובע" - כהגדרתו בסעיף 19 להלן;

- "חוק תובענות ייצוגיות" - חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו - 2006 ;
- "קבוצת התובעים" - כהגדרתה בסעיף 13 להלן ;
- "קבוצת התובעים המאושרת" - קבוצת התובעים, למעט התובעים הפורשים ;

4. נספחיו של ההסכם הינם, כדלקמן :

- א. **נספח א'** - נוסח הבקשה לאישור הסכם פשרה, כהגדרתה, שתוגש לבית המשפט.
- ב. **נספח ב'** - נוסח מוצע להחלטה לפי סעיף 18(ג), כהגדרתה.
- ג. **נספח ג'** - נוסח מוצע של מודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה ("המודעה הראשונה").
- ד. **נספח ד'** - נוסח הבקשה בהסכמה למתן פסק דין לאור קיום התנאים לאישור הסדר הפשרה.
- ה. **נספח ה'** - נוסח מוצע של המודעה בדבר אישור הסדר הפשרה ("המודעה השנייה").
- ו. **נספח ו'** - נוסח הודעה ובקשה בה מודיעים הצדדים לבית המשפט העליון על הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה לבית המשפט המחוזי, ובמסגרתה מתבקש בית המשפט העליון להשהות את הדיון בבר"ע, עד לאחר שיתברר אם הפשרה אושרה והאישור הפך חלוט.
- ז. **נספח ז'** - נוסח ההודעה והבקשה שתוגש לבית המשפט העליון לאחר שינתן פסק הדין של בית המשפט המחוזי המאשר את הסכם הפשרה.
- ח. **נספח ח'** - נוסח ההודעה והבקשה שתוגש לבית המשפט העליון במקרה בו הסכם הפשרה לא יאושר על ידי בית המשפט המחוזי.
- ט. **נספח ט'** - תצהיר ב"כ התובע המייצג, עו"ד יצחק אבירם.
- י. **נספח י'** - תצהיר ב"כ בוק, עו"ד דני כביר.

### הצהרות הצדדים

5. הצדדים מצהירים, כי אין כל מניעה - חוקית, חוזית ו/או אחרת - להתקשרותם בהסכם זה, ולקיום חיוביהם על פיו במלואם ובמועדם, והכל - בכפוף לאישור בית המשפט.
6. הצדדים מצהירים ומסכימים, כי אין בהתקשרותם בהסכם זה משום הודאה ו/או הסכמה של המשיבה במי מענייני התביעה (לרבות, למען הסדר ספק, הטענות ו/או העילות ו/או הדרישות ו/או התביעות ו/או הסעדים בכתבי טענות התובע המייצג) ו/או כדי לגרוע ו/או להוות ויתור על מי מטענות ו/או זכויות המשיבה, ובהתאם לכך התקשרות המשיבה בהסכם זה ומילוי ההתחייבויות על פיו נעשה מבלי להודות באחריות ו/או חובה ו/או תבות ו/או טענה כלשהי כנגד המשיבה בכל הקשור לענייני התביעה ומבלי שיש בכך משום ויתור של המשיבה על מי מטענותיה.
7. הצדדים מסכימים, כי המשיבה מתקשרת בהסכם זה כפשרה בלבד, לפני משורת הדין, מבלי להודות באחריות ו/או חובה ו/או תבות ו/או טענה כלשהי כנגד המשיבה לרבות במסגרת כתבי טענות התובע המייצג.



## המוסכמות העובדתיות

8. הצדדים מסכימים למוסכמות המפורטות להלן, הן בנוגע למצב העובדתי עד להגשת התביעה (25/12/2005) והן נכון למועד הסדר זה.
9. המוסכמות לגבי מועד הגשת התביעה (דצמבר 2005), מבוססות על הסכמת התובע המייצג לעובדות עליהן הצהירו העדים מטעם בזק בתצהירים שלהם ובעדותם בפני בית המשפט, שיתומצתו להלן, תוך הפניה לפרוטוקול הדיון בבית המשפט או לתצהירי כהן/אברמוב:
- א. השירות נמדד לכל אורך התקופה בה משלם הלקוח בגינו, ולא רק ביום כריתת החוזה.
- ב. בזק מבצעת בדיקות היתכנות (לאמור, האם ניתן לספק את השירות ללקוח הספציפי) בטרם ההתקשרות עם הלקוח.
- ג. קיימות בעיות במתן השירות שעלולות לפגוע בשירות, המתעוררות לאחר מועד ההתקשרות. כלומר, השירות שבזק מספקת לאחר ההתקשרות עם הלקוח עשוי להשתבש, "ולפגוע בשירות בעתיד" (כהן, ס' 41) ולהביא למצב בו "אינם מאפשרים עוד" (אברמוב, ס' 42) לגלוש במהירות המוסכמת.
- ד. ישנן בעיות תשתית הנוצרות לאחר ההתקשרות עם הלקוח. היינו, במועד כלשהו לאחר ההתקשרות, כבר לא יכולה בזק לספק את השירות לו התחייבה, ואשר אותו סיפקה. גם עמידה בבדיקת ההיתכנות המתבצעת עם השדרוג/חיבור למהירות מסויימת, אינה מבטיחה יכולת לספק את השירות בפועל: "עמידה במבחן סף זה עדיין אינה מבטיחה יכולת לספק את השירות בפועל, באשר יכולת זו מושפעת מגורמים נוספים" (כהן, ס' 36). "בדיקת ההיתכנות למשדרג נעשית ברגע נתון: אין זה מן הנמנע כי יכול ויהיו מקרים בהם באותו רגע, גורמים חיצוניים המשפיעים על התשתית, לא פעלו ולא השפיעו לרעה. נתוני התשתית יכולים גם להשתנות בעתיד ולפגוע בשירות בעתיד. כלומר - בדיקת ההיתכנות אינה סופית, וגם אם עמד בה הלקוח, עדיין יתכן ולא יתאפשר סינכרון בפועל, בעת החיבור, או שתהיה יציאה מסנכרון קבועה או זמנית לאחר החיבור" (כהן, ס' 41, פרוטוקול ע' 12, ש' 11-14).
- ה. יציאה מסנכרון או ירידה במהירות עשויה להיות מושפעת מגורמים הקשורים לבזק, שחלקם משתנים מעת לעת, לרבות מספר המשתמשים.
- ו. לעיתים מתעוררות בעיות תשתית, שאינן ניתנות לפתרון, ואז מתחייבת הורדת מהירות הגלישה.
- ז. כלומר, בכל מקרה, בין שמדובר ב"מהירות גלישה" או ב"יציאה מסנכרון" - הלקוח אינו מקבל את השירות לו התחייבה בזק. לכן שינתה בזק את מהירות החבילה של מנויים שהתלוננו, כלפי מטה, וזיכתה חלק מהם.
- ח. תקלות אזוריות מן הסוג שאירע ב"אזור" של התובע המייצג יכולות להתרחש באזורים אחרים ואולי אף התרחשו (עדות כהן בפרוטוקול ע' 14, ש' 23-28).
- ט. לפחות לגבי חלק מהלקוחות, מתעוררות לאחר ההתקשרות/שדרוג בעיות תשתית למיניהן - איכות קווי הטלפון מתדרדרת, מספר המשתמשים בין המנוי למרכזיה עולה וכיוב' - ואז נוצר מצב בו בזק אינה יכולה לספק ללקוח את המהירות שהוגדרה מלכתחילה.

י. בית המשפט המחוזי בחן את השאלה מה בזק עושה אז: האם היא מזכה את כלל הלקוחות באזור, ומתי, או שמא היא ממתינה שיתלוננו פרטנית כדי לזכותם באופן פרטני.

#### 10. המוסכמות לגבי מצב הדברים נכון למועד ההסדר (יולי 2010):

- א. מאז הגשת התביעה וגם מאז אישור התובענה כייצוגית, חלפו מספר שנים.
- ב. בזק נמצאת בעיצומה של פריסת רשת תקשורת בטכנולוגיה חדשה שתאפשר קצבי תקשורת גבוהים, המוכרת בשם Next Generation Network - NGN.
- ג. רשת ה-NGN של בזק היא למעשה שדרוג של הרשת הקיימת והחלפת מרבית כבלי הנחושת בסיבים אופטיים, כמו גם שדרוג הציוד בארונות הסעף.
- ד. תשתית ה-NGN כוללת פריסת סיבים אופטיים בקרבת בית הלקוח ומאפשרת אספקת שירותי פס רחב בקצבים גבוהים ושירותי טלפוניה מבוססי פרוטוקול IP בפריסה ארצית ללקוחות בזק. תשתית "המייל האחרון", כלומר החיבור הסופי אל הלקוח יישאר בשלב זה חיבור נחושת, שיכול לעמוד בקצבים הללו למרחקים קצרים - ולפיכך לא נדרשת החלפת התשתית בבית הלקוח.
- ה. רשת ה-NGN מאפשרת חיבור לאינטרנט במהירות של עד 100 מגהביט לשנייה, בטכנולוגיית VDSL2. הרשת גם משדרגת באופן יחסי את מהירויות קצב ההעלאה (Upload) שתגיע עד ל-800 קילוביט לשנייה.

ו. תשתית חדשה זו מצמצמת באופן משמעותי את האפשרות לקיומן של תקלות ו/או את תדירותן, לרבות בעיות שעלו ונדונו בפני בית המשפט במסגרת הדיון בבקשת האישור.

11. הצדדים מכירים בכך שהתקדמות טכנולוגית זו, כמו גם התפתחויות אחרות שעתידות להתרחש בשנים הקרובות בהן ההליכים המשפטיים עשויים להימשך, הופכים ויהפכו את המשך ניהול ההליכים בתביעה ובבקשת האישור, מבחינת הסעדים שאינם-כספיים - לאקדמית.

12. הצדדים מסכימים כי את הסעדים הצופים פני עתיד יש להחיל על כלל לקוחות בזק, ולא רק על חברי קבוצת התובעים אשר מהווים חלק קטן ממי שהיו לקוחות שירות האינטרנט המהיר של בזק ביום הגשת התביעה 25/12/2005.

#### קבוצת התובעים והקבוצה הנהנית מן ההסדר

13. בית המשפט הגדיר את "קבוצת התובעים" בהחלטת האישור, כדלקמן:

"כל לקוח של שירות האינטרנט המהיר של בזק ו-"wov" בטכנולוגיית ADSL שהצטרף למסלול גלישה במהירות מסוימת שלא היתה מניעה טכנית לספק לו, ואשר בפועל הגלישה הופסקה ו/או סופקה לו לאחר זמן מהירות גלישה שונה. כל זאת במשך 3 שנים עד הגשת התביעה".

14. הסדר זה יחול על קבוצת התובעים, ואולם על אף הגדרת הקבוצה, מן הסעדים יהנו כלל הלקוחות של שירות האינטרנט המהיר של בזק (יהא שמו של השירות אשר יהא (Wov או כל שם אחר), ותהא הטכנולוגיה אשר תהא (NGN או ADSL)). כלומר הסעדים הצופים פני עתיד יחולו על כל מי, שבמועד כלשהו לפני או אחרי חתימת הסכם זה, היה או יהנו לקוח של בזק בשירות האינטרנט המהיר.

15. כאמור בחוק תובענות ייצוגיות, "קבוצת התובעים המאושרת" תכלול את קבוצת התובעים, למעט אותם חברי קבוצה שהגישו הודעת הימנעות, והכל כמפורט בס' 24 להלן.

### **ההסכמות בעניין הסעדים**

16. הצדדים הסכימו לסעדים שמשמעותם שינוי של מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל מנגנוני הבקרה על תקלות בגלישה. הסעדים מפורטים להלן:

#### **17. במישור מתן השירות ללקוחות:**

א. כיום, הלקוח יכול לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה בזמן נתון, וזאת באמצעות אתר בזק באינטרנט. אולם, בדיקה עצמית זו נעשית שלא במנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר הבדיקה הנוכחית משקפת מהירות גלישה בזמן נתון ומושפעת מגורמים רבים, כגון תשתית האינטרנט, חבילת הגלישה בספקית האינטרנט ומגבלות טכנולוגיות נוספות.

ב. בזק תציע ללקוח, בעל נתב (שסופק על ידי בזק), לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה באופן מנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר תתאפשר בדיקה הבודקת את שירות האינטרנט של בזק בלבד, ללא קשר לחבילת הגלישה בספקית האינטרנט: הבדיקה תהיה בדיקה טהורה של תשתית בזק עד בית הלקוח, במנותק מבעיות כאלו או אחרות שיכולות להתעורר דווקא אצל ה-ISP. בדיקה זו תאפשר ללקוח לזהות בעצמו, האם מקורה של בעיה בגלישה הוא בתשתית בזק או שמא במקור אחר.

ג. יש לציין כי בדיקה שכזו דורשת שינוי (זמני, לעת הבדיקה) בהגדרות ההפניה הלקוח במחשב הלקוח הניתן פקודה לנתב, ולכן ללקוחות שיתקשו, תעמיד בזק נציגים, שיסייעו לבצע את השינוי בהגדרות, לרבות תוך השתלטות מרחוק על מחשב הלקוח, הדרוש לביצוע הבדיקה. לאחר הדרכה ראשונית זו, יוכלו לקוחות בזק לבצע "בדיקת מהירות עצמאית", בעצמם ללא צורך בסיוע בזק.

ד. באתר האינטרנט של בזק תהיה הפניה והסבר ללקוחות על ביצוע בדיקה זו.

ה. ללקוחות בעלי נתב מאחד הסוגים שיפורטו באתר, תציע בזק את ביצוע הבדיקה ללא צורך בשינוי ידני של הגדרות ההפניה במחשב או במעורבות נציג. ההפניה לביצוע בדיקה זו תהא באמצעות אתר האינטרנט דרך פורטל באתר האינטרנט של בזק, במקום בולט. באתר האינטרנט תוצג מסגרת בולטת עם הכיתוב "בדוק את מהירות הגלישה בשירות האינטרנט של בזק בלבד" או בכיתוב דומה אחר. לחיצה על הלינק תבצע את הבדיקה במישרין. וזאת ללקוחות בעלי נתב אשר יבצעו הבדיקה דרך הפורטל.

ו. זאת ועוד, בזק פועלת להכנסת מערכת טכנולוגית לשימוש הצרכן שמתוכננת להציג מפת תצוגה של הרשת הביתית. הלקוח יוכל להבחין איזה מחשב מחובר לרשת באופן עצמאי דרך פורטל.

#### **18. במישור הטיפול בתלונות הלקוחות - "תקלה פרטנית" ו"תקלה אזורית":**

א. מערכת הטיפול בתלונות לקוחות על תקלות במהירות גלישה/ סנכרון, ניתוקים וכיוב' בעיות טכניות, תפעל באופן שמבצע הצלבה, רישות וקישור בין תלונות מלקוחות המחוברים לאותו ארון סעף או אותה יחידה המספקת את השירות ("מרחב").

- ב. בזק מפתחת ומתכוונת להשלים התקנה של מערכות שונות המסייעת לאיתור תקלות ופתרון, מפשטת את הליך הדיווח והאיתור, ונוגעת ישירות לעניינים נשוא התובענה.
- ג. בזק סיפקה לכל ספקי האינטרנט (ISP) הגדולים מערכת לזיהוי תקלות המאפשרת לנציגי השירות של ספקי ה-ISP, לבחון תוך כדי מתן שירות ללקוח, אם מדובר בתקלת תשתית, במקרה כזה מופנה הלקוח לבזק ומקבל תעדוף (זמן המתנה קצר יותר במענה).
- ד. בזק מפתחת מערכת הצפויה להיכנס לשירות בתוך מספר חודשים, הבודקת את תקינות הקו, תוך כדי המתנת הלקוח לקבלת שירות. אם הקו תקין הלקוח מופנה לנציג מתאים, אם מתגלה תקלה בקו, המערכת בוחנת בזמן אמת כמה לקוחות פנו לבזק ומהו המכנה המשותף הרשתי של כל אלה שפנו וממתינים לקבלת שירות. במידה והמערכת מאתרת תקלה או כשל משותף, נמסרת ללקוח הודעה אודות שברון, והלקוח יופנה לפתיחת פנייה, ופרטיו יוכנסו למאגר.
- ה. כאמור, במידה שהמערכת תזהה תלונות רבות יותר מבדר"כ באותו אזור, יאובחן הנושא כ"שברון" (תקלה מערכתית), ותועלה הודעה למערכת ה-IVR (המערכת הקולית).
- ו. אם מדובר בתקלה פרטנית, בזק תדאג לתיקון התקלה בהקדם, בהתאם לאופי התקלה, ובהתאם בטכנולוגיה באותה עת. במידה שאין פתרון מיידי לבעיה, יבוצע down-grade תוך עדכון התשלום וחבילת הגלישה, וזיכוי הלקוח במידת הצורך.
- ז. אם מדובר בתקלה שאובחנה כשברון, בזק תודיע מיידי ( במערכת ה-IVR) ללקוחות באותו מרחב אודות התקלה.
- ח. **במידה ויימצא כי התקלה האזורית מנעה מלקוחות אותו אזור את השירות עליו הם מנויים, למשך פרק זמן העולה על 96 שעות, יזוכו כלל הלקוחות באותו אזור, בחשבון החודשי העוקב בגין החלק היחסי של אותה תקופה, באופן אוטומטי.**

**19. במישור הבקרה העצמית של בזק :**

- א. בזק תבצע באופן מדגמי בדיקות מהירות ובדיקות סנכרון כדי לוודא ולאמת כי התחייבויותיה כלפי הלקוחות מתקיימות.
- ב. במידה שתזוהה חריגה, זו תטופל לפי מנגנון הטיפול בתלונות הלקוחות, לגבי כל האיזור הרלבנטי.
- ג. בזק תבצע בדיקה יזומה (לא מדגמית) בכל אזור בו זוהתה תקלה מרחבית, לאחר זיהוי התקלה המרחבית (בין בדרך של בקרה עצמית ובין בדרך של תלונות לקוחות) ותודיע ללקוח על תיקון התקלה האזורית.

20. **סעד לתועלת הציבור :** הצדדים הסכימו על סעד לטובת כלל הציבור, כהגדרתו בחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת ההסכמות, תתרום בזק לפי הנהלים הפנימיים בבזק בקשר עם מתן תרומות לרבות לעניין פיקוח/דיווח והמצאת אישורים לרשויות המס, סך של 900,000 ₪ לעמותת **Appleseeds Academy**, לשעבר עמותת "תפוח", הפועלת לצמצום הפערים החברתיים בישראל באמצעות כלים טכנולוגיים ופיתוח כישורי חיים. ו-900,000 ₪ לעמותת **"מחשבה טובה"** - הפועלת לצמצום הפער הדיגיטלי בישראל.

## דיווח לבית המשפט אודות ביצוע הסעדים

21. בתוך 240 יום מהיום הקובע, תגיש בזק לבית המשפט ולב"כ התובע המייצג הודעה ובה דיווח על הטמעת מנגנון "בדיקת התשתית העצמאית" ונוהל הטיפול בתקלות אזוריות, וכן דיווח על מתן התרומות, והכל כמפורט לעיל (להלן - "הודעה על ביצוע הסעדים").
- א. להודעה על ביצוע הסעדים יצורף תדפיס עמוד האינטרנט באתר בזק שבו מתבצעת בדיקת התשתית העצמאית.
- ב. ההודעה על ביצוע הסעדים תיתמך בתצהיר של הגורם הרלוונטי בבזק.

## ההסכמות בעניין ההליכים המשפטיים לאישור הסכם הפשרה

22. תוך 7 ימים מיום חתימת הסכם זה יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה בנוסח הרצ"ב להסכם זה **כנספח א'** (הכוללת כנספח II לה נוסח מוצע של החלטה של בית המשפט הרצ"ב להסכם זה **כנספח ב'**), על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט אודות כריתת הסכם פשרה זה, ומבקשים מבית המשפט ליתן אישור להסכם כ"הסדר פשרה" בתביעה ייצוגית (על פי סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות), לאשר את התביעה כייצוגית, להורות ולהגדיר את קבוצת התובעים כמוגדר בהסכם פשרה זה, לפסוק גמול לתובע המייצג (על פי סעיף 22 לחוק תובענות ייצוגיות) ושכר טרחה לב"כ התובע המייצג (על פי סעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות), ולנקוט בכל ההליכים המנויים בסעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, לרבות מסירת הודעות ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בתי המשפט (להלן: "הליכי סעיף 18(ג)") ולרבות מתן הוראה בדבר פרסום מודעה בנוסח הרצ"ב להסכם זה **כנספח ג'** או בנוסח אחר שיקבע בית המשפט, לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "המודעה הראשונה", "פרסום").
23. בתוך 7 ימים מיום מתן החלטה המאשרת את הליכי סעיף 18(ג), לרבות אישור פרסום המודעה הראשונה (להלן: "ההחלטה לפי סעיף 18(ג)"), יפרסם המשיבה את המודעה הראשונה בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, ישראל היום. עלויות פרסום המודעה יחולו על המשיבה. למען הסר ספק, עלויות פרסום המודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה לא יותזרו למשיבה בכל מקרה, ובכלל זה במקרה ביטולו של הסכם זה.
24. הסכם פשרה זה לא יחול על כל חבר בקבוצת התובעים שהודיע, בהתאם לאמור בסעיפים 11 ו/או 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות, כי הוא אינו מעוניין שהסכם פשרה זה יחול עליו (להלן: "הודעת הימנעות"). כל הודעת הימנעות על פי הסכם זה תשלח על ידי המעוניין בה בכתב למוזכרות בית המשפט, עם העתק שיימסר במסירה אישית או שישלח בדואר רשום עם אישור מסירה לב"כ המשיבה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של המודעה הראשונה (להלן: "תקופת הביניים"). כל חבר בקבוצת התובעים שלא נתן הודעת הימנעות כאמור לעיל יחשב לעניין הסכם זה כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים המאושרת ולהתקשרותו בהסכם זה ובהסדר הפשרה על פיו, ובכלל זה יחשב כמי שהתגבש כלפיו אוטומטית ויתור וסילוק, והכל, כאמור בסעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות.
25. במידה שבית המשפט יחליט למנות בודק לפי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "בודק") תישא המשיבה בהוצאותיו ובשכרו ובלבד שאלה יהיו סבירים. במידה שהבודק יחווה דעתו לבית המשפט, יגיבו הצדדים לחוות דעת הבודק, בתוך 30 ימים מהיום שהומצאה למי מהצדדים חוות דעת הבודק, כאמור בסעיף 19(ב)5 לחוק תובענות ייצוגיות, או תוך תקופה ארוכה יותר, במידה

והמשיבה תסבור, כי עליה לערוך בדיקות או בירורים נוספים בעקבות חוות דעת הבודק. לתגובה זו תצורף גם בקשה בהסכמה למתן פסק דין.

26. תוך 14 ימי עסקים מתום תקופת הביניים (או במקרה של מינוי בודק - בתוך 30 ימים מיום המצאת חוות דעת הבודק) יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה בהסכמה למתן פסק דין בנוסח מוסכם הדומה לנוסח הרצ"ב להסכם זה **כנספח ד'** (להלן: "**בקשה בהסכמה למתן פסק דין**") על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט אודות אלו:

- א. פרסום המודעה הראשונה לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות;
  - ב. קיומן או העדרן של התנגדויות לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, והתגובה לאותן התנגדויות ככל שיוגשו;
  - ג. קיומן או העדרן של הודעות הימנעות לפי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות;
27. בבקשה בהסכמה למתן פסק דין, יבקשו הצדדים מבית המשפט, כדלקמן:
- א. ליתן אישור להסכם כ"הסדר פשרה" בתביעה ייצוגית, לאור התקיימות כל התנאים לאישור על פי סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות;
  - ב. להורות על פרסומה של מודעה בנוסח הרצ"ב להסכם זה **כנספח ה'**, לפי סעיף 25(4) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "**המודעה השנייה**").
  - ג. לקבוע גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לב"כ התובע המייצג.
28. בתוך 7 ימים מיום מתן ההחלטה המאשרת את הסכם פשרה זה (להלן: "**פסק הדין**"), יפרסם ב"כ המשיבה את המודעה בדבר אישור הסדר פשרה בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, ישראל היום. עלויות פרסום המודעה יחולו על המשיבה. למען הסר ספק, עלויות פרסום המודעה בדבר אישור הסדר פשרה לא יוחזרו למשיבה בכל מקרה, ובכלל זה במקרה ביטולו של הסכם זה.
29. המועד הקובע לביצוע ההסכמות שיפורטו להלן, יהיה היום שפסק הדין הפך חלוט ובלתי ניתן לערעור על פי המועדים הקבועים בדין להגשת ערעור, ולא הוגשה בקשת הארכת מועד להגשת ערעור בטרם חלפו מועדים אלה.

### **ההסכמות בעניין הבר"ע**

30. בסמוך לאחר החתימה על הסכם זה, יגישו הצדדים לבית המשפט העליון הודעה ובקשה בנוסח המצורף להסכם זה **כנספח ז'**, במסגרתה יודיעו הצדדים לבית המשפט העליון כי נחתם ביניהם הסכם פשרה אשר הוגש לאישור בית המשפט, ובה יתבקש בית המשפט העליון להשהות את הדיון בבר"ע ב-180 ימים, במהלכם יודיעו לו הצדדים אם ההסדר אושר והפך חלוט באופן המייתר את הדיון בערעור.
31. בסמוך לאחר המועד הקובע יגישו הצדדים הודעה ובקשה לבית המשפט העליון בנוסח המצורף **כנספח ז'**, בה יודיעו הצדדים לבית המשפט העליון כי הסכם הפשרה אושר על ידי בית המשפט והאישור הפך חלוט, וכי עקב כך הם מבקשים למחוק את בקשת רשות הערעור ללא צו להוצאות.

32. במקרה בו הסכם הפשרה לא יאושר על ידי בית המשפט, יגישו הצדדים לבית המשפט העליון הודעה ובקשה בנוסח המצורף **כנספת ח'**, בה יודיעו הצדדים כי הסכם הפשרה לא אושר וכי בית המשפט העליון מתבקש להכריע בבר"ע.

### **היעדר צורך במינוי בודק בנסיבות העניין**

33. הצדדים סבורים ומסכימים כי מהטעמים המיוחדים שיפורטו להלן אין צורך במינוי בודק:

א. אין מדובר בתביעה הנמצאת בראשית דרכה, אלא בתביעה שהוגשה לפני שנים (יותר מחמש שנים), אשר בית המשפט כבר נדרש לפרטיה ולמד את נושאה. בית המשפט כבר מכיר היטב את המטריה שבה מדובר ואין הצדדים סבורים כי הוא זקוק לבדיקה נוספת, מה גם שהתמשכות ההליכים עד כה מהווה כשלעצמה נימוק שלא להאריך ולסרב עוד, תוך הטלת עלות נוספת ומיותרת על הצדדים.

ב. השאלות הכרוכות באישור הסכם הפשרה במקרה הספציפי הנדון – ובין היתר לאור סיכויי בקשת רשות הערעור להתקבל (לרבות אם תתקבל הטענה כי לא ניתן להגדיר קבוצה הומוגנית ללא בירור פרטני) – הינן שאלות משפטיות במהותן, אשר נדמה לצדדים כי בית המשפט הנכבד אינו זקוק ל"יועצים" או ל"מומחים" על מנת לשקול אותן.

ג. **הסעדים שאינם סעדים כספיים פותרים את הסוגיה באופן מוחלט מכאן ואילך, לכלל הלקוחות ולא רק לחברי קבוצת התובעים.**

ד. **הסעדים שאינם כספיים יחולו על הקבוצה כולה, ללא הפליה ובאורח אוטומטי.**

ה. **הסעדים שאינם כספיים, המוסכמים בהסדר בין הצדדים, חופפים למעשה לסעדים שאינם-כספיים שנתבקשו בתובענה.** אין צורך במומחה או כל בודק לשם תובנה זו, אלא די בבחינה של בית המשפט.

ו. לאור כל הטעמים לפשרה שפורטו לעיל, מתקיימים אותם טעמים מיוחדים בעטיים ראוי בית המשפט הנכבד שלא למנות מומחה, כאמור בסעיף 18(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות.

34. במידה שבית המשפט יחליט למנות בודק לפי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, תישא בזק בעלותו. במקרה כזה מתבקש בית המשפט הנכבד להורות לבודק לשמוע את הצדדים לאחר שישלים את בדיקתו ובטרם יחוה דעתו לבית המשפט. במידה שהבודק ימסור חוות דעתו לבית המשפט, יהיו הצדדים זכאים להגיב לחוות דעת הבודק, בתוך 30 יום מהיום שהומצאה לצדדים, כאמור בסעיף 19(ב)(5) לחוק תובענות ייצוגיות, או תקופה ארוכה יותר, במידה שבזק תידרש לערוך בדיקות נוספות בעקבות חוות דעת הבודק.

### **גמול ושכר טרחה**

35. בית המשפט הנכבד יקבע גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבא-כוחו, בהתאם לנסיבות ולפי שיקול דעתו. לשכ"ט שייקבע לבא-כוח התובע המייצג יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין כנגד מסירת חשבונית מס כדין למשיבה.

## מעשה בי-דין, ויתור וסילוק

36. בכפוף לאמור להלן, פסק הדין הנותן תוקף להסכם פשרה זה יהווה מעשה בית דין לגבי כל חברי הקבוצה המאושרת ויראו את כל חברי הקבוצה המאושרת כמוותרים על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות ו/או סעד בכל הקשור לנתבע בתביעה, לרבות כלפי המשיבה, ולא תעמוד לחברי הקבוצה המאושרת זכות, מכל מין וסוג שהוא, לרבות לפיצוי כלשהו בקשר עם ענייני התביעה.
37. למען הסר ספק מובהר, כי מילוי ההסכמות דלעיל על ידי המשיבה ימצו מיצוי סופי ומוחלט של טענות התובע המייצג וקבוצת התובעים המאושרת, ועם ביצוען יתגבש אוטומטית ביחס לכל אחד ואחד מחברי קבוצת התובעים המאושרת ויתור וסילוק ביחס לכל ענייני התביעה.

## ביטול ההסכם

38. אם בתום 180 ימים ממועד חתימתו של הסכם זה לא יינתן פסק הדין, יהיה כל אחד מן הצדדים זכאי לבטל הסכם זה, על פי שיקול דעתו המוחלט - וזאת על ידי מתן הודעה בכתב לצד השני והגשת הודעה לבית המשפט.
39. כמו כן, אם יתברר, כי נמסרו למעלה מ- 1000 (אלף) הודעות הימנעות על ידי חברי קבוצת התובעים, תקום למשיבה הזכות לחזור בה, על פי שיקול דעתן הבלעדי והמוחלט, מהסכם זה, וזאת תוך 10 (עשרה) ימי עסקים מתום התקופה שנקבעה לשם מתן הודעות ההימנעות. במקרה בו תממש המשיבה את זכותה לבטל את ההסכם כאמור, יפקע ההסכם ולא יהא לו עוד כל תוקף, מבלי שלצדדים תהא טענה, תביעה ו/או טענה ו/או או זכות בקשר לכך.
40. במקרה בו יממש צד את זכותו לבטל את ההסכם כאמור, הסכם פשרה זה על נספחיו וצוויו ופסק הדין יהיו בטלים מדעיקרא (void) וחסרי תוקף משפטי, כאילו לא נחתם הסכם הפשרה מלכתחילה וכאילו אין פסק דין, אין צווים ואישורים, והאמור בהם לא ישמש את הצדדים לא כראיה ולא בדרך אחרת, לא יזקף לחובת או לטובת מי מן הצדדים ולא יהא על הצדדים לנקוט בהליך משפטי לביטול הסכם הפשרה 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 בתביעה בבית המשפט, הכל כאילו לא נחתם הסכם פשרה זה מעיקרו.

## שונות

41. דיווח לבית המשפט: המשיבה תדווח לבית המשפט בתוך 90 ימים מן היום הקובע על ביצוע הסעדים המפורטים לעיל.
42. הוצאות: המשיבה תישא לבדה בהוצאות הקשורות בקיומו של הסכם זה, שהינן: הוצאות בגין פרסום המודעות, חוות דעת בודק במידה שתידרש ואישורים. בכפוף לכך כל צד ישא בהוצאותיו.
43. הסכם זה כולל את כל ההסכמות שבין הצדדים והוא מגבש וממצה באופן בלעדי וסופי את כל ההסכמות בקשר לענייני התביעה. עם חתימתו של הסכם פשרה זה בטלים ומבוטלים כל הסכם, טיוטת הסכם, 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 פשרה זה אינן מחייבות, לא ישמשו לפרשנות, לא יוצגו בפני ערכאות שיפוטיות ואף לא יהיו קבילות כראיה בהליכים שיפוטיים ובכלל.



44. במקרה של סתירה בין הנראות החסכם לבין הנראות איוח מנספתני, יגברו הנראות החסכם.
45. נמנע צד לחסכם מלגשות שימוש בזכות מזכירותיו על פי החסכם או על פי כל דין, או לא השתמש בזכות כאמור במועד - לא ייחשב הדבר כויתור מצידו על הזכות האמורה.
46. חמוסים ותשלומי החובה אשר יחולו על הצדדים בנין כריתתו וקיומו של חסכם זה, ישולמו על ידי מי שתויב בתשלומם על פי כל דין.

ולראית במו הצדדים על החובות:

  
דני בנ-דוד, עו"ד  
ב"כ התביעה-חמוסים

  
אברהם בנ-דוד, עו"ד, נעם שכנר, עו"ד  
ב"כ התביעה-חמוסים

  
יהושע בנ-דוד, חתום חמוסים

ת.א. 2677/05

בפני כב' ס. הנשיא ד"ר דרורה פלפל

בבית המשפט המחוזי בתל אביב

**המבקש:** יוסי ניר  
**התובע המייצג:** ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ו/או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל': 03-6110505 ; פקס: 03-7522095

- נ ג ד -

**המשיבה:** בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ  
**הנתבעת:** ע"י ב"כ עו"ד מ. פירון ושות'  
מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 ; פקס: 03-7540011

## ה ח ל ט ה

לאחר עיון בבקשה לאשר את הסכם הפשרה שצורף כנספח I לבקשה (להלן: "הסכם הפשרה"), בכפוף להתקיימות התנאים בו, הריני מורה על נקיטת ההליכים לאישור הסכם הפשרה בהתאם לסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן, "חוק תובענות ייצוגיות"), ובמסגרת זו הריני מורה, כדלקמן<sup>1</sup>:

### ההליכים לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות

1. ב"כ הצדדים יפרסמו בתוך 7 ימים ממתן החלטה זו מודעה בנוסח שצורף לבקשה לאישור הסכם הפשרה **כנספח II** (נספח ג' להסכם הפשרה), לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "המודעה הראשונה", "פרסום"), בה יפורסמו עיקרי הסכם הפשרה. הפרסום יתבצע בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, ישראל היום.
2. ב"כ המבקש ישלח ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בתי המשפט, בתוך 7 ימים ממתן החלטה זו, עותק מן המודעה הראשונה, בצירוף העתק מן הבקשה ומהסכם הפשרה, בהתאם לסעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות. היועץ המשפטי לממשלה רשאי להגיש לבית המשפט, בתוך 45 ימים מקבלת עותק מן המודעה, התנגדות מנומקת להסדר הפשרה. הודעת ההימנעות תכלול את כל הפרטים הבאים: שם, תעודת זהות, כתובת, מספר טלפון, מספר פקס (אם יש) וכתובת דואר-אלקטרוני.
3. כל מי שנכלל בקבוצת התובעים אולם מבקש שלא להימנות עליה לעניין התביעות והסדר הפשרה על פי הסכם זה, נדרש להודיע על כך בכתב לבית המשפט, עם העתק לב"כ הצדדים שיימסר במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של המודעה הראשונה

<sup>1</sup> לכל המונחים שאינם מוגדרים בהחלטה זו תחיה המשמעות שניתנה להם בהסכם הפשרה.

(להלן: "הודעת הימנעות" ו-"תקופת הביניים", בהתאמה), ולא - הוא יחשב לעניין הסכם זה כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים המאושרת ולהתקשרותו בהסכם זה ובהסדר הפשרה על פיו, ובכלל זה ייחשב כמי שהתגבש כלפיו אוטומטית ויתור וסילוק, והכל, כנקוב בסעיף 18(ו) לחוק תביעות ייצוגיות (להלן: "התובעים הפורשים").

4. לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, 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 המודעה הראשונה, התנגדות מנומקת להסדר הפשרה.

5. במידה שיוגשו התנגדויות לאישורו של הסכם זה לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות או לחלקו (להלן: "התנגדות" או "התנגדויות") יגיבו הצדדים להתנגדויות לפי סעיף 18(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, וזאת, בתוך 14 יום מתום תקופת הביניים, כמפורט בסעיף 6 להלן.

6. תוך 7 ימי עסקים מתום תקופת הביניים (במידה שלא תוגשנה התנגדויות) או לכל המאוחר בתוך 14 יום מתום תקופת הביניים (אם תוגשנה התנגדויות), יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה למתן פסק דין, על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט אודות אלו:

א. פרסום המודעה הראשונה לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות;

ב. קיומן או העדרן של התנגדויות לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, עם התייחסות לאותן התנגדויות במידה וישנן;

ג. קיומן או העדרן של הודעות המנעות לפי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות.

#### לעניין מינוי בודק

7.

#### שונות

8. היה ויבוטל הסכם הפשרה בהתאם לתנאים האמורים בו, או לא יתקיימו התנאים המתלים שבו, כי אז יפקע הסכם הפשרה, תפקע "יייצוגיות" התביעות, ויראו את הסכם הפשרה וכל ההסכמות, התוצאות והאישורים שנבעו ממנו - כאילו לא היו (והכל כאמור בהסכם הפשרה).

-----  
ד"ר דרורה פלפל  
שופטת  
בית המשפט המחוזי  
בתל אביב - יפו

## הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה בתביעה ייצוגית

### בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

מובא בזה לידיעת הציבור, כי ביום \_\_\_\_\_ הורה בית המשפט המחוזי בתל אביב, כב' הש' ד"ר דרורה פלפל, (להלן: "בית המשפט") על נקיטתם של הליכים לאישור הסדר פשרה (להלן: "הסכם הפשרה") בתובענה ייצוגית בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "התביעה"), בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק") והכל כמפורט להלן:

- עניינה של התביעה**, הוא בטענה, כי בזק גבתה שלא כדין תשלום בגין גלישה בשירות WOW (חיבור ADSL באינטרנט) במהירות גבוהה (למשל 1.5 מגה ביט) למרות שבזק לא סיפקה את השירות האמור ולמרות שמבחינה טכנית בזק לא יכולה הייתה לספק את השירות האמור. בזק דחתה את כל טענות התובע המייצג, וטוענת, כי כל פעולותיה נעשו כדין, ואף הגישה תגובה לבקשה לאישור שבו דחתה והכחישה, מכל וכל, את כל הטענות ו/או העילות ו/או הסעדים שבתביעה ובבקשה לאישור; ביום 6/3/08 אישר בית המשפט המחוזי בתל אביב (כבוד הש' ד"ר פלפל) את הבקשה לאישור בחלקה הנוגע לשלב שלאחר ההתקשרות בין בזק לבין הלקוחות, ודחה את הבקשה לאישור בכל הנוגע לשלב הטרם-חוזי ("החלטת האישור"). בזק הגישה בקשת רשות לערער על החלטת האישור, אשר טרם נדונה על ידי בית המשפט העליון.
- קבוצת התובעים** (להלן: "קבוצת התובעים") מורכבת מ"כל לקוח של שירות האינטרנט המהיר של בזק ו-"WOW" בטכנולוגיית ADSL שהצטרף למסלול גלישה במהירות מסוימת שלא היתה מניעה טכנית לספק לו, ואשר בפועל הגלישה הופסקה ו/או סופקה לו לאחר זמן מהירות גלישה שונה. כל זאת במשך 3 שנים עד הגשת התביעה (ביום 25/12/2005)".
- באי-כוח הצדדים**: התובע המייצג הוא מר יוסי ניר מחולון. קבוצת התובעים מיוצגת על ידי ע"י ב"כ עו"ד יצחק אבירם ועו"ד נועם שכנר, ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506 (טל': 03-6110505 פקס: 03-7522095). בזק מיוצגת ע"י עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר, מ. פירון ושות', מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506 (טל: 03-7540000, פקס: 03-7540011).

### הימנעות והתנגדות

- הימנעות**: כל מי שנכלל בקבוצת התובעים אולם מבקש שלא להימנות עליה לעניין התביעות והסדר הפשרה על פי הסכם זה, נדרש להודיע על כך בכתב לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, ברח' ויצמן 1 בתל-אביב, עם העתק לבי"כ הצדדים שיימסר במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של מודעה זו (להלן: "הודעת הימנעות" ו"תקופת הביניים", בהתאמה), ולא - הוא יחשב כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים המאושרת ולהתקשרותו בהסכם ובהסדר הפשרה על פיו, ובכלל זה ייחשב כמי שהתגבש כלפיו אוטומטית ויתור וסילוק מלאים, מוחלטים וסופיים, והכל, כאמור בסעיף 18(ו) לחוק (להלן: "התובעים הפורשים"). הודעת ההימנעות תכלול את כל הפרטים הבאים: שם, תעודת זהות, כתובת, מספר טלפון, מספר פקס (אם יש) וכתובת דואר-אלקטרוני.
- התנגדות**: בנוסף, רשאי אדם הנמנה על קבוצת התובעים, רשות ציבורית הפועלת לקידום מטרה ציבורית בקשר לעניין שבו עוסקת התביעה, ארגון הפועל לקידום מטרה ציבורית כאמור וכן היועץ המשפטי לממשלה, להגיש בתוך 45 ימים מיום פרסום מודעה זו התנגדות מנומקת להסדר הפשרה.

### הסעדים שיינתנו לקבוצת התובעים ולכלל לקוחות בזק במסגרת הסכם הפשרה

- הצדדים הסכימו לסעדים שמשמעותם שינוי של מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל מנגנוני הבקרה על תקלות בגלישה, וסעד לטובת הציבור. הסעדים מפורטים בהרחבה בהסכם הפשרה ואלה עיקרם:

7. **במישור מתן השירות ללקוחות :**

א. בזק תציע ללקוח, בעל נתב (שסופק על ידי בזק), לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה באופן מנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר תתאפשר בדיקה הבודקת את שירות האינטרנט של בזק בלבד, ללא קשר לחבילת הגלישה בספקית האינטרנט: הבדיקה תהיה בדיקה טהורה של תשתית בזק עד בית הלקוח, במנותק מבעיות כאלו או אחרות שיכולות להתעורר דווקא אצל ה-ISP. בדיקה זו תאפשר ללקוח לזהות בעצמו, האם מקורה של בעיה בגלישה הוא בתשתית בזק או שמא במקור אחר. באתר האינטרנט של בזק תהיה הפניה והסבר ללקוחות על ביצוע בדיקה זו.

ב. ללקוחות בעלי נתב מאחד הסוגים שיפורטו באתר, תציע בזק את ביצוע הבדיקה ללא צורך בשינוי ידני של הגדרות ההפניה במחשב או במעורבות נציג. זאת ועוד, בזק פועלת להכנסת מערכת טכנולוגית לשימוש הצרכן שמתוכננת להציג מפת תצוגה של הרשת הביתית. הלקוח יוכל להבחין איזה מחשב מחובר לרשת באופן עצמאי דרך פורטל.

8. **במישור הטיפול בתלונות הלקוחות - "תקלה פרטנית" ו"תקלה אזורית" :**

א. מערכת הטיפול בתלונות לקוחות על תקלות במהירות גלישה/ סנכרון, ניתוקים וכיוב' בעיות טכניות, תפעל באופן שמבצע הצלבה, רישות וקישור בין תלונות מלקוחות המחברים לאותו ארון סעף או אותה יחידה המספקת את השירות ("מרחב"). במידה שהמערכת תזהה תלונות רבות יותר מבדר"כ באותו אזור, יאובחן הנושא כ"שָׁבְרוֹן" (תקלה מערכתית), ותועלה הודעה למערכת ה-IVR (המערכת הקולית). אם מדובר בתקלה פרטנית, בזק תדאג לתיקון התקלה בהקדם, בהתאם לאופי התקלה, ובהתאם בטכנולוגיה באותה עת. במידה שאין פתרון מיידי לבעיה, יבוצע down-grade תוך עדכון התשלום וחבילת הגלישה, וזיכוי הלקוח במידת הצורך. אם מדובר בתקלה שאובחנה כשָׁבְרוֹן, בזק תודיע מיידי (במערכת ה-IVR) ללקוחות באותו מרחב אודות התקלה.

ב. במידה ויימצא כי התקלה האזורית מנעה מלקוחות אותו אזור את השירות עליו הם מנויים, למשך פרק זמן העולה על 96 שעות, יזוכו כלל הלקוחות באותו אזור, בחשבון החודשי העוקב בגין החלק היחסי של אותה תקופה, באופן אוטומטי.

9. **סעד לתועלת הציבור :** הצדדים הסכימו על סעד לטובת כלל הציבור, כהגדרתו בחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת ההסכמות, תתרום בזק לפי הנהלים הפנימיים בבזק בקשר עם מתן תרומות לרבות לעניין פיקוח/דיווח והמצאת אישורים לרשויות המס, סך של 900,000 ₪ לעמותת **Appleseeds Academy**, לשעבר עמותת "תפוח", הפועלת לצמצום הפערים החברתיים בישראל באמצעות כלים טכנולוגיים ופיתוח כישורי חיים. ו-900,000 ₪ לעמותת "מחשבה טובה" - הפועלת לצמצום הפער הדיגיטלי בישראל.

**שונות**

10. בהסכם הפשרה קיימות הוראות המאפשרות לבזק לסגת מן הפשרה, במקרה שמספרם של התובעים הפורשים יעלה על 1000 (אלף) מחברי קבוצת התובעים.

11. היה ויבוטל הסכם הפשרה בהתאם לתנאים האמורים בו, או לא יתקיימו התנאים המתלים שבו, כי אז יתבטל אוטומטית ומאליו גם פסק הדין הנותן לו תוקף, יפקע הסכם הפשרה, תפקע "ייצוגיות" התביעה, ויראו את הסכם הפשרה וכל ההסכמות, התוצאות והאישורים שנבעו ממנו - כאילו לא היו (והכל כאמור בהסכם הפשרה).

12. מילוי צווי העשה על ידי בזק ימצו מיצוי סופי ומוחלט של טענות התובע המייצג וקבוצת התובעים המאושרת, ועם ביצועם יתגבש אוטומטית ביחס לכל אחד ואחד מחברי הקבוצה המאושרת ויתור וסילוק ביחס לכל ענייני התביעה.

13. עיון בהסכם הפשרה: הסכם הפשרה עומד לעיון קבוצת התובעים במזכירות בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, ברח' ויצמן 1 בתל-אביב, בין השעות 12:30-8:30, וכן אצל ב"כ התובע המייצג ברח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן.

14. תוכן מודעה זו אושר על ידי בית המשפט והיא מתפרסמת על פי התלטתו.

---

דני כביר, עו"ד  
ב"כ הנתבעת-המשיבה

---

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ התובע-המבקש

ת.א. 2677/05  
בש"א 10/  
בפני כב' ס. הנשיא ד"ר דרורה פלפל

בבית המשפט המחוזי בתל אביב

**המבקש:** יוסי ניר  
**התובע המייצג** ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ו/או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל': 03-6110505 ; פקס: 03-7522095

- נ ג ד -

**המשיבה:** בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ  
**הנתבעת** ע"י ב"כ עו"ד מ. פירון ושות'  
מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 ; פקס: 03-7540011

### בקשה בהסכמה למתן פסק דין לאור קיום התנאים לאישור הסדר הפשרה

בהתאם לסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות", "החוק"), מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את הסכם הפשרה שהוגש לבית המשפט, ליתן פסק דין המאשר את הסכם הפשרה כ- "הסדר פשרה" בתובענה ייצוגית לשם סילוק סופי, מלא ומוחלט של תביעת קבוצת התובעים (כהגדרתם בהסכם הפשרה), ובמסגרת זו להורות, כדלקמן:

- לקבוע, כי נסתיימו ונתקיימו ההליכים המקדמיים הנדרשים בחוק לצורך אישור הסדר פשרה;
- ליתן אישור להסכם כ- "הסדר פשרה" בתובענה ייצוגית, לאור התקיימות כל התנאים לאישור על פי סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות;
- לקבוע גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לב"כ התובע המייצג.
- להורות על פרסומה של מודעה בנוסח המצורף לפי סעיף 25(4) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "המודעה השנייה").
- להורות כי לא יאוחר מ-30 ימי עסקים מעת שפסק הדין הפך בלתי ניתן לערעור על פי המועדים הקבועים בדין להגשת ערעור, ולא הוגשה בקשת ארכת מועד להגשת ערעור בטרם חלפו מועדים אלה, תבצע הנתבעת את המפורט בהסכם הפשרה.

#### ואלו נימוקי הבקשה:

1. ביום \_\_\_\_\_ הגישו הצדדים לבית המשפט הנכבד בקשה לאישור הסכם פשרה בתובענה ייצוגית, לפי סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות (בש"א \_\_\_\_\_).
2. ביום \_\_\_\_\_ נתן בית המשפט הנכבד את החלטתו בעניין ההליכים לאישור הסדר הפשרה לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, והורה הוראות שונות בהתאם לחוק, לרבות הוראות בדבר פרסום מודעה ובדבר הודעה ליועץ המשפטי לממשלה.

3. הצדדים מתכבדים בזאת להודיע לבית המשפט הנכבד בדבר התקדמות ההליכים לפי סעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, כמפורט להלן.

### פרסום המודעה לציבור

4. המודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה (להלן: "המודעה הראשונה") פורסמה לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות, בהתאם להוראות בית המשפט הנכבד, בעיתונים \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_.

### נספח 1 < מצ"ב לבקשה העתק המודעת שפורסמו בעיתונים

5. מניין 45 הימים ממועד הפרסום האחרון החל 45 ימים מיום \_\_\_\_\_ והוא הסתיים ביום \_\_\_\_\_.

### הודעה ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בתי המשפט

6. הבקשה לאישור הסדר הפשרה, לה צורפה המודעה כנספח, גם נמסרה ליועץ המשפטי לממשלה, ולמנהל בתי המשפט, כפי שהורה בית המשפט הנכבד.

### 7. הודעה ליועץ המשפטי לממשלה

א. ביום \_\_\_\_\_ שוגרה ליועץ המשפטי לממשלה החלטת בית המשפט מיום \_\_\_\_\_ בלוויית הבקשה לאישור הסדר הפשרה על נספחיה.

### נספח 2 < מצ"ב לבקשה העתק המניה ליועץ המשפטי

ב. הפנייה והצטרפות נמסרו בדואר רשום ביום \_\_\_\_\_ . מניין 45 ימים מקבלת החומרים בידי היועץ המשפטי לממשלה חלף ביום \_\_\_\_\_.

### נספח 3 < מצ"ב לבקשה העתק אישור דואר רשום

### 8. הודעה למנהל בתי המשפט

א. ביום \_\_\_\_\_ שוגרה ליועץ המשפטי לממשלה החלטת בית המשפט מיום \_\_\_\_\_ בלוויית הבקשה לאישור הסדר הפשרה על נספחיה.

### נספח 4 < מצ"ב לבקשה העתק המניה למנהל בתי המשפט

ב. הנהלת בתי המשפט פרסמה את דבר ההסדר בפנקס התובענות הייצוגיות (פריט מס' \_\_\_\_\_).

### קיומן או העדרן של התנגדויות לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות

9. לעניין התנגדויות לאישורו של הסכם הפשרה לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות או לחלקו (להלן: "התנגדות" או "התנגדויות"), הצדדים מודיעים בזאת לבית המשפט, כי עד למועד הגשת בקשה זו לא הגיעו למשרדיהם התנגדויות כלשהן.

10. עיון בתיק בית המשפט מלמד, כי גם בתיק המשפט לא תויקו התנגדויות.

11. לפי הדין, המועד להגשת התנגדויות הוא תוך 45 יום מפרסום המודעה, \_\_\_\_\_, ולפיכך, המועד להגשת התנגדויות הסתיים ביום \_\_\_\_\_.



12. לפי החלטת בית המשפט הנכבד, על הצדדים להודיע לבית המשפט בתוך \_\_\_\_\_ ימים לאחר שחלף המועד להגשת התנגדויות, אם מועד זה לא הוארך על ידי בית המשפט לפי בקשת מתנגד כלשהו, כי הם מבקשים בית המשפט לאשר את הסדר הפשרה.
13. שבעה הימים מתום התקופה להתנגדויות תמו ביום \_\_\_\_\_ והצדדים אכן מבקשים מבית המשפט הנכבד לאשר את הסדר הפשרה.

### **קיומן או העדרן של הודעות המנועות לפי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות**

14. כל מי שנכלל בקבוצת התובעים אולם ביקש שלא להימנות עליה לעניין התביעות והסדר הפשרה על פי הסכם זה, נדרש על פי המודעה להודיע על כך בכתב לבית המשפט, עם העתק לב"כ הצדדים במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של המודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה (להלן: "הודעת הימנעות" ו- "תקופת הביניים", בהתאמה).
15. הצדדים מודיעים בזאת לבית המשפט, כי עד למועד הגשת בקשה \_\_\_\_\_.
16. עיון בתיק בית המשפט מלמד כי \_\_\_\_\_.

### **אי-מינוי בודק בנסיבות תיק זה**

17. בית המשפט הנכבד קבע עוד בת.א. 2474/02 **תומר רותם נ' מת"ב מערכות תקשורת בכבלים בע"מ**, תק-מח 11470 (3)2007, כי "לא ברורות סיבות המחוקק למינוי מומחה – הוא ה'בודק' במישור העקרוני, והוא איננו נחוץ בדרך כלל ברמות הפרטניות; במקרים רבים יכול בית-המשפט לחשב בעצמו את גובה הנזק לקבוצה, ואין צורך בכלכלן.
18. בת.א. 11936/06 **בנק נ' ליימן שליסל בע"מ**, תק-מח 5417 (1)2008 (2008), הוסיף בית המשפט הנכבד כי כאשר מוצגים לפני בית-המשפט חישובים מוסכמים לעניין הנזק והמחלוקת נוגעת לסיכויי הצלחת התביעה, יכול גם השופט להכריע בעניין.
19. בדומה, כב' הש' בנימיני בת.א. 1953/04 **שכטר נ' כרמל - אגוד למשכנתאות והשקעות בע"מ**, תק-מח 2477 (3)2007, כדלקמן:

*"אין צורך במינוי בודק, אשר יעב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש".*

ורי גם ת.א. 1757/06 **רז שפירא נ' דרך ארץ הייווייז (1997) בע"מ**, פורסם בנבו (15/08/2008):

*"בחנינת הצורך במינוי בודק כרוכה בבחינת היותו של הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. שיקולים אלו חייב בית המשפט להביא בחשבון על פי סעיף 19 (א) לחוק ו-19 (ג) לחוק. שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק, אשר יעב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש".*

20. הצדדים סבורים כי בתיק זה, לאור הבדיקה שנערכת וההסדר, אין צורך במינוי "בודק" לפי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן - "בודק"). ישנם מספר טעמים לכך:

א. אין מדובר בתביעה הנמצאת בראשית דרכה, אלא בתביעה שהוגשה לפני שנים (כמעט מחצית העשור), אשר בית המשפט כבר נדרש לפרטיה ולמד את נושאה. בית המשפט כבר מכיר היטב את המטריה שבה מדובר ואין הצדדים סבורים כי הוא זקוק לבדיקה נוספת, מה

גם שהתמשכות ההליכים עד כה מהווה כשלעצמה נימוק שלא להאריך ולסרב עוד, תוך הטלת עלות נוספת ומיותרת על הצדדים.

ב. השאלות הכרוכות באישור הסכם הפשרה במקרה הספציפי הנדון – ובין היתר לאור סיכויי בקשת רשות הערעור להתקבל (לרבות אם תתקבל הטענה כי לא ניתן להגדיר קבוצה הומוגנית ללא ברור פרטני) – הינן שאלות משפטיות במהותן, אשר נדמה לצדדים כי בית המשפט הנכבד אינו זקוק ל"יועצים" או ל"מומחים" על מנת לשקול אותן.

ג. הסעדים שאינם סעדים כספיים פותרים את הסוגיה באופן מוחלט מכאן ואילך, לכלל הלקוחות ולא רק לחברי קבוצת התובעים.

ד. הסעדים שאינם כספיים יחולו על הקבוצה כולה, ללא הפליה ובאורח אוטומטי.

ה. הסעדים שאינם כספיים, המוסכמים בהסדר בין הצדדים, חופפים למעשה לסעדים שאינם-כספיים שנתבקשו בתובענה. אין צורך במומחה או כל בודק לשם תוכנה זו, אלא די בבחינה של בית המשפט.

ו. לאור כל הטעמים לפשרה שפורטו לעיל, מתקיימים אותם טעמים מיוחדים בעטיים רשאי בית המשפט הנכבד שלא למנות מומחה, כאמור בסעיף 18(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות.

21. לעניין זה רק את החלטת כב' השי' ישעיה בת.א. 1745/06 בבש"א 2449/08 פינצ'יק נ' שטראוס מחלבות בע"מ ואח', תק-מח 2008(1), 14176, כדלקמן:

*"תוהו אני מה יעלה ומה יתרום מינוי בודק, בנסיבות אלה, שהרי הנתבעת נענתה, במסגרת ההסדר, לדרישת התובע במלואה והסירה את ה"מפגע" מבחינת שומרי הכשרות, בסימון את שראוי לסמן על אריזות המוצרים הרלוונטים. בכך יוסר כל מכשול אפשרי מעיני המקפידים הקפדה יתירה על דיני הכשרות. "ויתורם" של התובע וחברי הקבוצה הרלוונטית באמצעותו, על פיצוי כספי בגין נזקי העבר, לא רק שאינו טעון בדיקה ע"י בודק, שמא יש בו משום פגיעה בחברי הקבוצה, שאינם מיוצגים בשלב זה, אלא שראוי ויתור זה לשבת.*

*יש בו כדי להצביע כי אין עיני התובע ו/או קבוצת התובעים הפוטנציאליים נשואות לבצע כסף ו/או לפיצוי כספי בגין נזקי העבר שנגרמו להם, לטענתם. די להם בתיקון הטעון תיקון מבחינתם, ובכך "בא לציון גואל".*

*את הויתור על הפיצוי הכספי שנתבע, בנסיבות אלה, ניתן לאשר אף ללא בחינה של מומחה או בודק. הבודק שיהיה מומחה בתחום הכשרות, כמצוות המחוקק, לא יתרום מנסיונו וידעיותיו בהכשרות, מאומה לגבי השאלה האם הויתור על הפיצוי הכספי ראוי והוגן בנסיבות הענין. מה עוד שלאור הכשתה של הנתבעת את דבר קיומה של הטעיה מצידה, כלל לא ברור אם התובענה היתה מאושרת בסופו של יום כייצוגית ואם כן, מהו שיעור הפיצוי לו היתה זוכה קבוצת התובעים.*

*ודאי שאין מקום למינוי בודק על מנת לבחון האם ראוי שיעור הגמול שיפסוק בית המשפט לתובע ולבא כוחו, שהרי בסוגיה זו נתונה הסמכות הבלעדית לבית המשפט (סעיף 19 (ו) לחוק).*"

22. וכן ר' לעניין זה ר' גם את דברי כב' השי' ברון בת.א. א 1711/06 פינצ'יק נ' תנובה (ניתן ביום 07/08/2008) אשר ציטטה את המובאה דלעיל, והוסיפה:

"נותר עלי לשקול על פי סעיף 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות האם יש מקום למנות בודק מטעם בית המשפט. בחינת הצורך במינוי בודק כרוכה בבחינת היותו של הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק;

בהסדר הפשרה, המונח בפני, הושגה דבר העיקרי והעקרוני והוא שינוי המדיניות בעניין הסימון מכאן ואילך ובתמורה לכך וויתרו התובע והתובעים הפוטנציאליים על הפיצוי הכספי אותו תבעו בגין עוגמת הנפש והנזקים הכלליים שנגרמו להם כתוצאה מאי הסימון."

23. גם בענייננו, כמו בפרשות החלב הנוכרי, צופה הפשרה פני עתיד, ומינוי בודק לא יתרום מאום.

24. אדרבא; הסדר הפשרה מיטיב עם קבוצה רחבה לאין שיעור מקבוצת התובעים:

א. קבוצת התובעים מורכבת רק מן הלקוחות אשר סבלו מתקלות הקשורות בתשתית.

לעומת זאת, הסעדים המוסכמים חלים על כלל הלקוחות.

ב. יתר על כן; גם מבחינת ציר הזמן, רחבה יותר הקבוצה הנהנית מן הסעדים. קבוצת התובעים מורכבת רק מן הלקוחות אשר סבלו מתקלות הקשורות בתשתית, בשלוש השנים שקדמו ליום הגשת התביעה.

לעומת זאת, מן הסעדים המוסכמים יהנו כלל הלקוחות, גם בעתיד.

25. עיקרו של האיזון במקרה זה הוא בחינת הסיכויים מול הסיכונים בתביעה, כמו גם בבחינה של המשמעות המשפטית של הסעדים המוסכמים ביחס לסעדים שנתבקשו בתובענה. זו מלאכתו של בית המשפט ולא של הבודק. לעניין זה ר' את פסיקת בית המשפט הנכבד בת.א. 1360/07 (בש"א 5770/07) עמור שולמית נ' תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ, (23/7/08):

"בחינת הצורך במינוי בודק כרוכה בבחינת היותו של הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. שיקולים אלו חייב בית המשפט להביא בחשבון על פי סעיף 19(א) לחוק ו-19(ג) לחוק. שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק, אשר יעב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש (לענין השיקולים למינוי בודק ראה החלטתי בת.א. 1953/06 עמר אשר נ' אוסם תעשיות מזון בע"מ, [פורסם בנבו]).

10. נראה לי כי הסדר הפשרה הוגן ומאוזן, ומביא בחשבון את הסיכויים והסיכונים של שני הצדדים. התביעה שהוגשה איננה נטולת סיכונים: עומדת לתנובה טענתה כי מדובר במוצר חדש ושונה, בטעמים חדשים, שגם אריזתו שונתה, באופן שלא יהיה קל להוכיח את ההטעיה הנטענת, אם יסתבר שהצרכן יכול היה להבחין בשוני בין האריזה הישנה לאריזה החדשה (הקטנה יותר). כך גם טוענת תנובה כי המעבר מסימון נפחי לסימון משקלי נעשה על פי הנחיית משרד הבריאות, ודווקא לטובת הצרכן. בנוסף, מחיר המוצר איננו נקבע על ידי תנובה, כי אם על ידי רשתות השיווק, באופן המקשה על הוכחת הקשר הסיבתי ואף המניע הנטען להטעיה. בהודעה המשותפת שהגישו הצדדים, והכוללת נתונים חסויים על כמות גביעי ה"יופלה" שתנובה משווקת, מסכימים הצדדים כי הצרכן הסביר היה מבחין לאחר 5 סבבי קניה, קרי: בתוך כחודשיים, בשינוי המשקל באריזות, מה שמקטין את תקופת הנוק. החטבה המוצעת לצרכנים בהסדר הפשרה, בשווי של 5,040,000 ש"ח, נראית סבירה לעומת הרווח שמפיקה תנובה ממכירת מוצרים

אלה, על פי הנתונים החסויים שנמסרו, בתקופה של חודשיים. הישוב ההטבה הוא פשוט, כמבואר בסעיף 5 לעיל ובמוצג ת/1 שהגישו הצדדים. לאור כל האמור לעיל, נראה לי כי יש לאשר את ההסדר בלא מעורבות של בודק. אדם שימונה לבדוק את הנתונים שמסרה תנובה, לא יוכל ממילא להביא בחשבון את מאזן הסיכונים מול הסיכויים של התביעה - עניין המצוי בסמכות בית המשפט - שהוא השיקול המרכזי לעניין סבירות ההסדר. כאשר אני מאזן בין הסיכויים לבין הסיכונים של הצדדים, נראה לי כי ההסדר סביר והוגן."

26. וכן ר' את דברי כב' השי' ד"ר בנימיני בת.א. 1424/07 אלג'ם נ' דוד לובינסקי בע"מ ואח' (ניתן ביום 01/10/2009):

"הסדר הפשרה המאושר הוגן וסביר בנסיבות הענין, בשל הקושי להבחין בין אותם בעלי רכב שהוחלף להם נוזל קירור ואין להם עילת תביעה (בנסיבות שהובהרו לעיל), לבין בעלי רכב אחרים שנוזל הקירור הוחלף אצלם מבלי שתובהר להם זכותם שלא לעשות כן. במקרה שכזה סביר להשתית את הסדר הפשרה על סעדים הצופים פני עתיד ולא על פיצוי כספי. כך גם יש להביא בחשבון את טענות הנתבעות המצדיקות את החלפת הנוזל כל שנתיים בתנאים הנוהגים בישראל, אף שהדבר איננו מחויב על ידי היצרן. הסדר הפשרה ימנע טעויות בעתיד בעניין זה, וכן ימנע החלפת נוזל שאיננה נעשית מרצונו החופשי של הצרכן, לאחר שהעובדות הרלוונטיות הובאו בפניו, והוברר לו כי אם יחליט שלא להחליף את הנוזל לא תיפגע האחריות. הסעדים הנפסקים במסגרת הסדר הפשרה הם סבירים ובעלי ביצוע, ואין צורך לבדוק זאת. השאלה אם יש מקום להסתפק בסעדים אלו, היא שאלה משפטית הנובעת מהערכת הסיכויים והסיכונים בתביעה, ובעניין זה אין לבדוק יתרון על פני בית המשפט. נראה לי כי הסדר הפשרה שהושג מאזן היטב בין הצורך להותיר בידי הצרכן את ההחלטה המושכלת אם ומתי להחליף את נוזל הקירור, לבין הרצון למנוע מצב שבו אי-החלפת הנוזל תגרום נזק לרכב, כמו גם הצורך להותיר מרחב שיקול דעת בנוגע לדרך הטיפול ברכב בידי הנתבעות. למעשה, עם אישור הסכם הפשרה תוסד הסכנה להטעיה אפשרית של בעלי הרכב בעתיד, כאשר לגבי העבר, כאמור לעיל, קיים קושי בפסיקת סעד כספי בשל העדר הומוגניות של הקבוצה התובעת."

27. לאור כל האמור לעיל, ולאור היותו של ההסדר ראוי והוגן, המשקלל את הסיכויים מול הסיכונים, כמו גם את התקדמות הטכנולוגיה בשנים האחרונות ובשנים הבאות, סבורים הצדדים, כי אין צורך ומקום למנות בודק במקרה דנן.

28. הצדדים מוצאים לנכון לציין שוב את ההישג הצרכני חסר התקדים, לפיו בזק מתחייבת לבצע זיכוי אוטומטי, לקבוצה של לקוחות, במקרה בו תתרחש תקלה מרחבית. וזאת, ללא כל פנייה של הלקוחות. מדובר בנורמה צרכנית תקדימית וחשובה, שתהווה אבן דרך בהגנה על זכויות הצרכן. הנורמה שנקבעת כאן מונעת את הסיטואציה המוכרת בה הצרכן צריך "לרדוף" אחרי העוסק. בכל הנוגע לבזק ולאינטרנט המהיר, תרדוף בזק אחרי הלקוחות.

### גמול ושכר טרחה

29. בית המשפט הנכבד יקבע גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבא-כוחו, בהתאם לנסיבות ולפני שיקול דעתו. לשכ"ט שייקבע לבא-כוח התובע המייצג יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין כנגד מסירת חשבונית מס כדין למשיבה.

### פרסום מודעה בדבר אישור הסכם הפשרה

30. בית המשפט הנכבד יתבקש להורות על פרסומה של מודעה לפי סעיף 25(4) לחוק תובענות ייצוגיות, בנוסח המצורף או בכל נוסח אחר עליו יורה בית המשפט הנכבד (להלן: "המודעה השנייה"), בתוך 7 ימים מן היום שבית המשפט הנכבד יאשר את הסכם הפשרה (להלן: "פסק הדין").
31. לנוחות בית המשפט מצורף לבקשה זו נוסח מוצע של המודעה השנייה.

### נספח 5 < מ"ב לבקשה נוסח מוצע של המודעה השנייה

32. ב"כ הצדדים יפרסמו את המודעה השנייה בעיתונים בהם פורסמה המודעה הראשונה.

### סיכום

33. בית המשפט הנכבד מתבקש איפוא להורות כאמור ברישת בקשה זו.
34. הצדדים מוכנים ומזומנים להופיע בפני בית המשפט הנכבד וליתן הסברים נוספים, ככל שיהיה בכך צורך.
35. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.

דני כביר, עו"ד  
ב"כ הנתבעת-המשיבה

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ התובע-המבקש

## הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה בתביעה ייצוגית

### בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

מובא בזה לידיעת הציבור, כי ביום \_\_\_\_\_ הורה בית המשפט המחוזי בתל אביב, כב' הש' ד"ר דרורה פלפל, (להלן: "בית המשפט") על נקיטתם של הליכים לאישור הסדר פשרה (להלן: "הסכם הפשרה") בתובענה ייצוגית בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "התביעה"), בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק") והכל כמפורט להלן:

- 1. עניינה של התביעה**, הוא בטענה, כי בזק גבתה שלא כדין תשלום בגין גלישה בשירות WOW (חיבור ADSL באינטרנט) במהירות גבוהה (למשל 1.5 מגה ביט) למרות שבזק לא סיפקה את השירות האמור ולמרות שמבחינה טכנית בזק לא יכולה הייתה לספק את השירות האמור. בזק דחתה את כל טענות התובע המייצג, וטוענת, כי כל פעולותיה נעשו כדין, ואף הגישה תגובה לבקשה לאישור שבו דחתה והכחישה, מכל וכל, את כל הטענות ו/או העילות ו/או הסעדים שבתביעה ובבקשה לאישור; ביום 6/3/08 אישר בית המשפט המחוזי בתל אביב (כבוד הש' ד"ר פלפל) את הבקשה לאישור בחלקה הנוגע לשלב שלאחר ההתקשרות בין בזק לבין הלקוחות, ודחה את הבקשה לאישור בכל הנוגע לשלב הטרם-חוזי ("החלטת האישור"). בזק הגישה בקשת רשות לערער על החלטת האישור, אשר טרם נדונה על ידי בית המשפט העליון.
- 2. קבוצת התובעים** (להלן: "קבוצת התובעים") מורכבת מ"כל לקוח של שירות האינטרנט המהיר של בזק ו-"WOW" בטכנולוגיית ADSL שהצטרף למסלול גלישה במהירות מסוימת שלא היתה מניעה טכנית לספק לו, ואשר בפועל הגלישה הופסקה ו/או סופקה לו לאחר זמן מהירות גלישה שונה. כל זאת במשך 3 שנים עד הגשת התביעה (ביום 25/12/2005)".
- 3. באי-כוח הצדדים**: התובע המייצג הוא מר יוסי ניר מחולון. קבוצת התובעים מיוצגת על ידי ע"י ב"כ עו"ד יצחק אבירם ועו"ד נועם שכנר, ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506 (טל': 03-6110505 פקס: 03-7522095). בזק מיוצגת ע"י עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר, מ. פירון ושות', מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506 (טל': 03-7540000, פקס: 03-7540011).

### הסעדים שיינתנו לקבוצת התובעים ולכלל לקוחות בזק במסגרת הסכם הפשרה

4. הצדדים הסכימו לסעדים שמשמעותם שינוי של מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל מנגנוני הבקרה על תקלות בגלישה, וסעד לטובת הציבור. הסעדים מפורטים בהרחבה בהסכם הפשרה ואלה עיקרם:

#### 5. במישור מתן השירות ללקוחות:

א. בזק תציע ללקוח, בעל נתב (שסופק על ידי בזק), לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה באופן מנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר תתאפשר בדיקה הבודקת את שירות האינטרנט של בזק בלבד, ללא קשר לחבילת הגלישה בספקית האינטרנט: הבדיקה תהיה בדיקה טהורה של תשתית בזק עד בית הלקוח, במנותק מבעיות כאלו או אחרות שיכולות להתעורר דווקא אצל ה-ISP. בדיקה זו תאפשר ללקוח לזהות בעצמו, האם מקורה של בעיה בגלישה הוא בתשתית בזק או שמא במקור אחר. באתר האינטרנט של בזק תהיה הפניה והסבר ללקוחות על ביצוע בדיקה זו.

ב. ללקוחות בעלי נתב מאחד הסוגים שיפורטו באתר, תציע בזק את ביצוע הבדיקה ללא צורך בשינוי ידני של הגדרות ההפניה במחשב או במעורבות נציג. זאת ועוד, בזק פועלת להכנסת מערכת טכנולוגית לשימוש הצרכן שמתוכננת להציג מפת תצוגה של הרשת הביתית. הלקוח יוכל להבחין איזה מחשב מחובר לרשת באופן עצמאי דרך פורטל.

6. במישור הטיפול בתלונות הלקוחות - "תקלה פרטנית" ו"תקלה אזורית":

א. מערכת הטיפול בתלונות לקוחות על תקלות במהירות גלישה/ סנכרון, ניתוקים וכיוב' בעיות טכניות, תפעל באופן שמבצע הצלבה, רישות וקישור בין תלונות מלקוחות המחוברים לאותו ארון סעף או אותה יחידה המספקת את השירות ("מרחב"). במידה שהמערכת תזהה תלונות רבות יותר מבדר"כ באותו אזור, יאובחן הנושא כ"שָׁבְרוֹן" (תקלה מערכתית), ותועלה הודעה למערכת ה-IVR (המערכת הקולית). אם מדובר בתקלה פרטנית, בזק תדאג לתיקון התקלה בהקדם, בהתאם לאופי התקלה, ובהתאם בטכנולוגיה באותה עת. במידה שאין פתרון מיידי לבעיה, יבוצע down-grade תוך עדכון התשלום ותבילת הגלישה, וזיכוי הלקוח במידת הצורך. אם מדובר בתקלה שאובחנה כשָׁבְרוֹן, בזק תודיע מיידי ( במערכת ה-IVR) ללקוחות באותו מרחב אודות התקלה.

ב. במידה ויימצא כי התקלה האזורית מנעה מלקוחות אותו אזור את השירות עליו הם מנויים, למשך פרק זמן העולה על 96 שעות, יזוכו כלל הלקוחות באותו אזור, בחשבון החודשי העוקב בגין החלק היחסי של אותה תקופה, באופן אוטומטי.

7. סעד לתועלת הציבור: הצדדים הסכימו על סעד לטובת כלל הציבור, כהגדרתו בחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת ההסכמות, תתרום בזק לפי הנהלים הפנימיים בבזק בקשר עם מתן תרומות לרבות לעניין פיקוח/דיווח והמצאת אישורים לרשויות המס, סך של 900,000 ₪ לעמותת **Appleseeds Academy**, לשעבר עמותת "תפוח", הפועלת לצמצום הפערים החברתיים בישראל באמצעות כלים טכנולוגיים ופיתוח כישורי חיים. ו-900,000 ₪ לעמותת "מחשבה טובה" - הפועלת לצמצום הפער הדיגיטלי בישראל.

נימוקי בית המשפט

8. התנגדויות והודעות הימנעות: ----.

9. נימוקי בית המשפט לאישור ההסדר: -----.

10. בית המשפט פסק גמול לתובע המייצג בסך \_\_\_\_\_ ש"ח ושכר טרחת ב"כ התובע המייצג בסך \_\_\_\_\_ ש"ח בתוספת מע"מ.

11. בתוך 180 מהיום הקובע תגיש בזק לבית המשפט ולב"כ התובע המייצג הודעה מלווה בתצהיר, ובה דיווח על הטמעת הסעדים המנויים לעיל.

שונות

12. מילוי צווי העשה על ידי בזק ימצו מיצוי סופי ומוחלט של טענות התובע המייצג וקבוצת התובעים המאושרת, ועם ביצועם יתגבש אוטומטית ביחס לכל אחד ואחד מחברי הקבוצה המאושרת ויתור וסילוק ביחס לכל ענייני התביעה.

13. עיון בהסכם הפרשה: הסכם הפרשה עומד לעיון קבוצת התובעים במזכירות בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, ברח' ויצמן 1 בתל-אביב, בין השעות 30:12-30:8, וכן אצל ב"כ התובע המייצג ברח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן.

14. תוכן מודעה זו אושר על ידי בית המשפט והיא מתפרסמת על פי החלטתו.

דני כביר, עו"ד  
ב"כ הנתבעת-המשיבה

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ התובע-המבקש

**בבית המשפט העליון בירושלים  
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים**

**המבקשת:**  
(הנתבעת)

**בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**  
ע"י ב"כ עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר ואח'  
מ. פירון ושות'  
מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 פקס: 03-7540011

- נ ג ד -

**המשיב:**  
(התובע)

**יוסי ניר**  
ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ו/או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל: 03-6110505 פקס: 03-7522095

**הודעה על הגשת הסכם פשרה לאישורו של ביהמ"ש קמא**

**ובקשה להשהות את הדיון בבר"ע ב- 180 ימים נוספים**

הצדדים מתכבדים להודיע לבית המשפט הנכבד כי נחתם ביניהם הסכם פשרה, אשר הוגש לאישור בית המשפט הנכבד קמא ביום \_\_\_\_.

לאור האמור לעיל, בשים לב לציר הזמנים הקבוע להליכים המפורטים בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו - 2006 לאישור הסכם פשרה, התקופות להגשת התנגדויות ותשובות להתנגדויות (אם מוגשות), וכיו"ב, ולאור העובדה כי רק בסופה של הפרוצדורה הנ"ל ניתן יהיה לדעת אם הסדר הפשרה אושר, מתבקש בית המשפט הנכבד להשהות את הדיון בבר"ע ב- 180 ימים נוספים, אשר במהלכם יודיעו הצדדים לבית המשפט הנכבד אם הסכם הפשרה אושר על ידי בית המשפט קמא והפך חלוט, באופן המייתר את הדיון בבקשת רשות הערעור בתיק זה.

יצויין כי הסכם הפשרה כולל הוראה לפיה במידה שהסכם הפשרה לא יאושר או יבוטל, יימשכו ההליכים המשפטיים מאותה נקודה בה הופסקו, כאילו הסכם הפשרה לא נחתם, ובמקרה כזה כל זכויותיהם וטענותיהם של הצדדים יעמדו בעינם, מבלי שהאמור בהסכם הפשרה ישמש בכל הליך משפטי, לרבות כ"ראייה" ו/או כהודאת בעל דין ו/או בכל אופן או צורה אחרים.

דני כביר, עו"ד  
ב"כ המבקשת

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ המשיב



**המבקשת:**  
(הנתבעת)

**בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**  
ע"י ב"כ עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר ואח'  
מ. פירון ושות'  
מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 פקס: 03-7540011

- נ ג ד -

**המשיב:**  
(התובע)

**יוסי ניר**  
ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ו/או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל: 03-6110505 פקס: 03-7522095

**הודעה מטעם הצדדים על אישור הסדר הפשרה על ידי בית המשפט הנכבד קמא**

**ובקשה למחוק את בקשת רשות הערעור ללא צו להוצאות**

הצדדים מתכבדים להודיע לבית המשפט הנכבד כי הגיעו להסדר פשרה ביניהם, אשר אושר וקיבל תוקף של פסק דין על ידי כבוד בית המשפט קמא, לאחר השלמת כל ההליכים על פי חוק תובענות ייצוגיות.

הסדר הפשרה הפך חלוט באופן המייתר את הדיון בבקשת רשות הערעור.

לפיכך, מתבקש בית המשפט הנכבד למחוק את בקשת רשות הערעור בתיק זה ללא צו להוצאות.

---

דני כביר, עו"ד  
ב"כ המבקשת

---

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ המשיב

**המבקשת:**  
(הנתבעת)  
**בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**  
ע"י ב"כ עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר ואח'  
מ. פירון ושות'  
מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 פקס: 03-7540011

- נגד -

**המשיב:**  
(התובע)  
**יוסי ניר**  
ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ו/או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל: 03-6110505 פקס: 03-7522095

**הודעה מטעם הצדדים בדבר אי אישורו של הסכם הפשרה שנחתם ביניהם ע"י בית המשפט קמא, ובקשה למתן פסק דין בבקשת רשות הערעור ולמתן החלטה בבקשה לעיכוב ביצוע שהוגשה ע"י המבקש**

1. הצדדים מתכבדים להודיע לבית המשפט הנכבד כי הסכם פשרה שנחתם ביניהם לא אושר על ידי בית המשפט הנכבד קמא.
2. הצדדים הסכימו מראש כי במקרה כזה יימשכו ההליכים המשפטיים מאותה נקודה בה הופסקו, כאילו הסכם הפשרה לא נחתם, תוך שכל זכויותיהם וטענותיהם יעמדו בעינן, מבלי שהאמור בהסכם הפשרה ישמש בכל הליך משפטי, לרבות כ"ראייה" ו/או כהודאת בעל דין ו/או בכל אופן או צורה אחרים.
3. לפיכך מתבקש כבוד בית המשפט, במשותף על ידי שני הצדדים, לקבוע את הבר"ע לדיון מוקדם ככל האפשר.

---

דני כביר, עו"ד  
ב"כ המבקשת

---

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ המשיב

## תצהיר

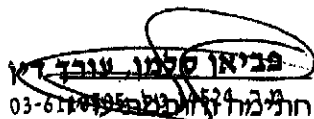
אני הח"מ, עו"ד יצחק אבירם, ת.ז. 023968639, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

1. אני עושה תצהיר זה כבא-כוחו של התובע-המבקש בתמיכה לבקשה לאישור הסכם פשרה בתובענה ייצוגית בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, בבית המשפט המחוזי בתל-אביב, לפי הוראת סעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").
2. אני הוא בא-כוחו של התובע-המבקש בתיק, ובמסגרת אישור התובענה כייצוגית אני הוא בא-כוח התובע המייצג כהגדרתו בדין.
3. אני מצהיר, כי אני או התובע-המבקש לא קיבלנו כל תמורה בקשר להסכם הפשרה המוגש לאישור בית המשפט, ולא נקבל תמורה כאמור, אלא באישור בית המשפט, ועל פי קביעת בית המשפט.
4. אני מצהיר, כי הסכם הפשרה המוגש לאישור בית המשפט כנספח I לבקשה אליה מצורף תצהיר זה, ממצה את ההסכמה היחידה ומהווה את ההסכמה היחידה אליה הגיע התובע המייצג עם הנתבעת-המשיבה בקשר לת.א. 2677/05 ולהסכם הפשרה המוגש לאישור בית המשפט.
5. זהו שמי וזו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

  
חתימת המצהיר

## אישור

הנני מאשר כי ביום 25.7.2015 הופיע בפני עו"ד (מס' 114) מר יצחק אבירם, המוכר לי אישית, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכל יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם עליו.

  
פביאן סלמון עורך דין  
חתימת יו"ר תובענות ייצוגיות  
03-6104955

## תצהיר

אני הח"מ, עו"ד דני כביר, ת.ז. 059720532, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אחיה צפוי לעונשים חקבועים בחוק, אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

1. אני עושה תצהיר זה מטעם הנתבעת-חמשיבה בתמיכה לבקשה לאישור הסכם פשרה בתובענה ייצוגית בת.א. 2677/05 ינסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, בבית המשפט המחוזי בתל-אביב, לפי הוראת סעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").
2. אני הוא בא-כוחו של הנתבעת-חמשיבה.
3. אני מצהיר, כי הנתבעת לא שילמה ולא תשלם לתובע-חמבקש או לבאי כוחו כל תמורה בקשר להסכם הפשרה המוגש לאישור בית המשפט, אלא באישור בית המשפט, ועל פי החלטת בית המשפט.
4. אני מצהיר, כי הסכם הפשרה המוגש לאישור בית המשפט כנספח I לבקשה אליה מצורף תצהיר זה, ממצה את החסכמה היחידה ומהווה את החסכמה היחידה אליה הגיע התובע המייצג עם הנתבעות בקשר לת.א. 2677/05 ולהסכם הפשרה המוגש לאישור בית המשפט.
5. זהו שמי וזו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצויר

## אישור

הנני מאשר כי ביום 15.08.10 הופיע בפני עו"ד משה ברנר, עו"ד דני כביר, המוכר לי אישית, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצחיר את האמת וכי יחיה צפוי לעונשים חקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם עליו.

משה ברנר, עו"ד  
משה ברנר  
MOSHE BARNER  
חתימת עו"ד  
מ.ז. 14135

## הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה בתביעה ייצוגית

### בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

מובא בזה לידיעת הציבור, כי ביום \_\_\_\_\_ הורה בית המשפט המחוזי בתל אביב, כב' הש' ד"ר דרורה פלפל, (להלן: "בית המשפט") על נקיטתם של הליכים לאישור הסדר פשרה (להלן: "הסכם הפשרה") בתובענה ייצוגית בת.א. 2677/05 יוסי ניר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "התביעה"), בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק") והכל כמפורט להלן:

1. **עניינה של התביעה**, הוא בטענה, כי בזק גבתה שלא כדין תשלום בגין גלישה בשירות WOW (חיבור ADSL באינטרנט) במהירות גבוהה (למשל 1.5 מגה ביט) למרות שבזק לא סיפקה את השירות האמור ולמרות שמבחינה טכנית בזק לא יכולה הייתה לספק את השירות האמור. בזק דחתה את כל טענות התובע המייצג, וטוענת, כי כל פעולותיה נעשו כדין, ואף הגישה תגובה לבקשה לאישור שבו דחתה והכחישה, מכל וכל, את כל הטענות ו/או העילות ו/או הסעדים שבתביעה ובבקשה לאישור; ביום 6/3/08 אישר בית המשפט המחוזי בתל אביב (כבוד הש' ד"ר פלפל) את הבקשה לאישור בחלקה הנוגע לשלב שלאחר ההתקשרות בין בזק לבין הלקוחות, ודחה את הבקשה לאישור בכל הנוגע לשלב הטרם-חוזי ("החלטת האישור"). בזק הגישה בקשת רשות לערער על החלטת האישור, אשר טרם נדונה על ידי בית המשפט העליון.

2. **קבוצת התובעים** (להלן: "קבוצת התובעים") מורכבת מ"כל לקוח של שירות האינטרנט המהיר של בזק ו-"WOW" בטכנולוגיית ADSL שהצטרף למסלול גלישה במהירות מסוימת שלא היתה מניעה טכנית לספק לו, ואשר בפועל הגלישה הופסקה ו/או סופקה לו לאחר זמן מהירות גלישה שונה. כל זאת במשך 3 שנים עד הגשת התביעה (ביום 25/12/2005).

3. **באי-כוח הצדדים**: התובע המייצג הוא מר יוסי ניר מחולון. קבוצת התובעים מיוצגת על ידי ע"י ב"כ עו"ד יצחק אבירם ועו"ד נועם שכנר, ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506 (טל': 03-6110505 פקס: 03-7522095). בזק מיוצגת ע"י עו"ד צבי פירון ו/או עו"ד דני כביר, מ. פירון ושות', מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506 (טל': 03-7540000, פקס: 03-7540011).

### הימנעות והתנגדות

4. **הימנעות**: כל מי שנכלל בקבוצת התובעים אולם מבקש שלא להימנות עליה לעניין התביעות והסדר הפשרה על פי הסכם זה, נדרש להודיע על כך בכתב לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, ברח' ויצמן 1 בתל-אביב, עם העתק לב"כ הצדדים שיימסר במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של מודעה זו (להלן: "הודעת הימנעות" ו"תקופת הביניים", בהתאמה), ולא - הוא יחשב כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים המאושרת ולהתקשרותו בהסכם ובהסדר הפשרה על פיו, ובכלל זה ייחשב כמי שהתגבש כלפיו אוטומטית ויתור וסילוק מלאים, מוחלטים וסופיים, והכל, כאמור בסעיף 18(ו) לחוק (להלן: "התובעים הפורשים"). הודעת ההימנעות תכלול את כל הפרטים הבאים: שם, תעודת זהות, כתובת, מספר טלפון, מספר פקס (אם יש) וכתובת דואר-אלקטרוני.

5. **התנגדות**: בנוסף, רשאי אדם הנמנה על קבוצת התובעים, רשות ציבורית הפועלת לקידום מטרה ציבורית בקשר לעניין שבו עוסקת התביעה, ארגון הפועל לקידום מטרה ציבורית כאמור וכן היועץ המשפטי לממשלה, להגיש בתוך 45 ימים מיום פרסום מודעה זו התנגדות מנומקת להסדר הפשרה.

### הסעדים שיינתנו לקבוצת התובעים ולכלל לקוחות בזק במסגרת הסכם הפשרה

6. הצדדים הסכימו לסעדים שמשמעותם שינוי של מנגנוני הטיפול בתלונות לקוחות ושל מנגנוני הבקרה על תקלות בגלישה, וסעד לטובת הציבור. הסעדים מפורטים בהרחבה בהסכם הפשרה ואלה עיקרם:

7. **במישור מתן השירות ללקוחות :**

א. בזק תציע ללקוח, בעל נתב (שסופק על ידי בזק), לבצע בדיקה עצמית של מהירות הגלישה באופן מנותק מספק האינטרנט (ISP). כלומר תתאפשר בדיקה הבודקת את שירות האינטרנט של בזק בלבד, ללא קשר לחבילת הגלישה בספקית האינטרנט: הבדיקה תהיה בדיקה טהורה של תשתית בזק עד בית הלקוח, במנותק מבעיות כאלו או אחרות שיכולות להתעורר דווקא אצל ה-ISP. בדיקה זו תאפשר ללקוח לזהות בעצמו, האם מקורה של בעיה בגלישה הוא בתשתית בזק או שמא במקור אחר. באתר האינטרנט של בזק תהיה הפניה והסבר ללקוחות על ביצוע בדיקה זו.

ב. ללקוחות בעלי נתב מאחד הסוגים שיפורטו באתר, תציע בזק את ביצוע הבדיקה ללא צורך בשינוי ידני של הגדרות ההפניה במחשב או במעורבות נציג. זאת ועוד, בזק פועלת להכנסת מערכת טכנולוגית לשימוש הצרכן שמתוכננת להציג מפת תצוגה של הרשת הביתית. הלקוח יוכל להבחין איזה מחשב מחובר לרשת באופן עצמאי דרך פורטל.

8. **במישור הטיפול בתלונות הלקוחות - "תקלה פרטנית" ו"תקלה אזורית" :**

א. מערכת הטיפול בתלונות לקוחות על תקלות במהירות גלישה/ סנכרון, ניתוקים וכיוב' בעיות טכניות, תפעל באופן שמבצע הצלבה, רישות וקישור בין תלונות מלקוחות המחברים לאותו ארון סעף או אותה יחידה המספקת את השירות ("מרתב"). במידה שהמערכת תזהה תלונות רבות יותר מבדר"כ באותו אזור, יאובחן הנושא כ"שָׁבְרוֹן" (תקלה מערכתית), ותועלה הודעה למערכת ה-IVR (המערכת הקולית). אם מדובר בתקלה פרטנית, בזק תדאג לתיקון התקלה בהקדם, בהתאם לאופי התקלה, ובהתאם בטכנולוגיה באותה עת. במידה שאין פתרון מיידי לבעיה, יבוצע down-grade תוך עדכון התשלום וחבילת הגלישה, וזיכוי הלקוח במידת הצורך. אם מדובר בתקלה שאובחנה כשָׁבְרוֹן, בזק תודיע מיידי (במערכת ה-IVR) ללקוחות באותו מרחב אודות התקלה.

ב. במידה ויימצא כי התקלה האזורית מנעה מלקוחות אותו אזור את השירות עליו הם מנויים, למשך פרק זמן העולה על 96 שעות, יזוכו כלל הלקוחות באותו אזור, בחשבון החודשי העוקב בגין החלק היחסי של אותה תקופה, באופן אוטומטי.

9. **סעד לתועלת הציבור :** הצדדים הסכימו על סעד לטובת כלל הציבור, כהגדרתו בחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת ההסכמות, תתרום בזק לפי הנהלים הפנימיים בבזק בקשר עם מתן תרומות לרבות לעניין פיקוח/דיווח והמצאת אישורים לרשויות המס, סך של 900,000 ₪ לעמותת **Appleseeds Academy**, לשעבר עמותת "תפוח", הפועלת לצמצום הפערים החברתיים בישראל באמצעות כלים טכנולוגיים ופיתוח כישורי חיים. ו-900,000 ₪ לעמותת "מחשבה טובה" - הפועלת לצמצום הפער הדיגיטלי בישראל.

**שונות**

10. בהסכם הפשרה קיימות הוראות המאפשרות לבזק לסגת מן הפשרה, במקרה שמספרם של התובעים הפורשים יעלה על 1000 (אלף) מחברי קבוצת התובעים.

11. היה ויבוטל הסכם הפשרה בהתאם לתנאים האמורים בו, או לא יתקיימו התנאים המתלים שבו, כי אז יתבטל אוטומטית ומאליו גם פסק הדין הנותן לו תוקף, יפקע הסכם הפשרה, תפקע "ייצוגיות" התביעה, ויראו את הסכם הפשרה וכל ההסכמות, התוצאות והאישורים שנבעו ממנו - כאילו לא היו (והכל כאמור בהסכם הפשרה).

12. מילוי צווי העשה על ידי בזק ימצו מיצוי סופי ומוחלט של טענות התובע המייצג וקבוצת התובעים המאושרת, ועם ביצועם יתגבש אוטומטית ביחס לכל אחד ואחד מחברי הקבוצה המאושרת ויתור וסילוק ביחס לכל ענייני התביעה.

13. עיון בהסכם הפשרה: הסכם הפשרה עומד לעיון קבוצת התובעים במזכירות בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, ברח' ויצמן 1 בתל-אביב, בין השעות 12:30-8:30, וכן אצל ב"כ התובע המייצג ברח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן.

14. תוכן מודעה זו אושר על ידי בית המשפט והיא מתפרסמת על פי החלטתו.

דני כביר, עו"ד  
ב"כ הנתבעת-המשיבה

נועם שכנר, עו"ד  
ב"כ התובע-המבקש

ת.א. 2677/05

בפני כב' ס. הנשיא ד"ר דרורה פלפל

בבית המשפט המחוזי בתל אביב



**המבקש:**

**יוסי ניר**

**התובע המייצג**

ע"י ב"כ עוה"ד יצחק אבירם /או נועם שכנר ואח'  
ממגדל חוגי, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן 52506  
טל': 03-6110505 ; פקס: 03-7522095

- נגד -

**המשיבה:**

**בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**

**הנתבעת**

ע"י ב"כ עו"ד מ. פירון ושות'

מבית עורק, רח' אבא הלל סילבר 16, רמת גן 52506  
טל: 03-754000 ; פקס: 03-7540011

## החלטה

לאחר עיון בבקשה לאשר את הסכם הפשרה שצורף כנספח I לבקשה (להלן: "הסכם הפשרה"), בכפוף להתקיימות התנאים בו, הריני מורה על נקיטת ההליכים לאישור הסכם הפשרה בהתאם לסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן, "חוק תובענות ייצוגיות"), ובמסגרת זו הריני מורה, כדלקמן<sup>1</sup>:

### ההליכים לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות

1. ב"כ הצדדים יפרסמו בתוך 7 ימים ממתן החלטה זו מודעה בנוסח שצורף לבקשה לאישור הסכם הפשרה **כנספח II (נספח ג' להסכם הפשרה)**, לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "המודעה הראשונה", "פרסום"), בה יפורסמו עיקרי הסכם הפשרה. הפרסום יתבצע בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, ישראל היום.
2. ב"כ המבקש ישלח ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בתי המשפט, בתוך 7 ימים ממתן החלטה זו, עותק מן המודעה הראשונה, בצירוף העתק מן הבקשה ומסכם הפשרה, בהתאם לסעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות. היועץ המשפטי לממשלה רשאי להגיש לבית המשפט, בתוך 45 ימים מקבלת עותק מן המודעה, התנגדות מנומקת להסדר הפשרה. הודעת ההימנעות תכלול את כל הפרטים הבאים: שם, תעודת זהות, כתובת, מספר טלפון, מספר פקס (אם יש) וכתובת דואר-אלקטרוני.
3. כל מי שנכלל בקבוצת התובעים אולם מבקש שלא להימנות עליה לעניין התביעות והסדר הפשרה על פי הסכם זה, נדרש להודיע על כך בכתב לבית המשפט, עם העתק לב"כ הצדדים שיימסר במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה, בתוך 45 ימים ממועד פרסומה של המודעה הראשונה

<sup>1</sup> לכל המונחים שאינם מוגדרים בהחלטה זו תהיה המשמעות שניתנה להם בהסכם הפשרה.



(להלן: "הודעת הימנעות" ו- "תקופת הביניים", בהתאמה), ולא - הוא יחשב לעניין הסכם זה כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים המאושרת ולהתקשרותו בהסכם זה ובהסדר הפשרה על פיו, ובכלל זה ייחשב כמי שהתגבש כלפיו אוטומטית ויתור וסילוק, והכל, כנקוב בסעיף 18(ו) לחוק תביעות ייצוגיות (להלן: "התובעים הפורשים").

4. לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, 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 המודעה הראשונה, התנגדות מנומקת להסדר הפשרה.

5. במידה שיוגשו התנגדויות לאישורו של הסכם זה לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות או לחלקו (להלן: "התנגדות" או "התנגדויות") יגיבו הצדדים להתנגדויות לפי סעיף 18(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, וזאת, בתוך 14 יום מתום תקופת הביניים, כמפורט בסעיף 6 להלן.

6. תוך 7 ימי עסקים מתום תקופת הביניים (במידה שלא תוגשנה התנגדויות) או לכל המאוחר בתוך 14 יום מתום תקופת הביניים (אם תוגשנה התנגדויות), יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה למתן פסק דין, על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט אודות אלו:

א. פרסום המודעה הראשונה לפי סעיף 25(3) לחוק תובענות ייצוגיות;

ב. קיומן או העדרן של התנגדויות לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, עם התייחסות לאותן התנגדויות במידה וישנן;

ג. קיומן או העדרן של הודעות המנעות לפי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות.

### לעניין מינוי בודק

7.

### שונות

8. היה ויבוטל הסכם הפשרה בהתאם לתנאים האמורים בו, או לא יתקיימו התנאים המתלים שבו, כי אז יפקע הסכם הפשרה, תפקע "יייצוגיות" התביעות, ויראו את הסכם הפשרה וכל ההסכמות, התוצאות והאישורים שנבעו ממנו - כאילו לא היו (והכל כאמור בהסכם הפשרה).

-----  
ד"ר דרורה פלפל  
שופטת  
בית המשפט המחוזי  
בתל אביב - יפו