

סעיד מטאר, בע"מ  
SAEED MATTAR, LAW OFFICE

סעיד מטאר, עו"ד  
SAEED MATTAR, ADV  
סעיד מטאר, محام  
נחף, ת.ד 5005  
5005  
מיקוד 20137  
20137  
טל: 04-9083002 TEL פקס: 04-9083112 FAX  
E-MAIL: MATTAR.ADV@GMAIL.COM

26-1-11

לכבוד :  
מר משה גל, שופט  
מנהל מערכת בתי משפט  
בפקס 02-6513191

נ.א.

הנדון : הודעה על הגשת תובענה ייצוגית

מצורפת בזאת בקשה לאשר תובענה ייצוגית, המבקש הינו הח"מ נגד בזק החברה  
הישראלית לתקשורת בע"מ.

מספר הליך 11-01-47598 בבית משפט מחוזי חיפה.

אודה על רישומה בפנקס התובענות הייצוגיות.

בכבוד רב,  
סעיד מטאר, עו"ד



בית המשפט המחוזי בחיפה

26/01/2011

ת"צ 47598-01-11 מטר נ' בזק החברה  
הישראלית לתקשורת בע"מ

מספר בקשה (رقم الطلب): 1

אישור על פתיחת בקשה  
مُصادقة على تسجيل طلب

ניתן אישור כי ביום (نُصادق بهذا أنه في يوم) 26 ינואר 2011 בשעה (بالساعة) 08:34 הוגשה בקשה מסוג (قُدّم طلب من نوع): אישור תובענה כתובענה ייצוגית בקשה של תובע 1 אישור תובענה כתובענה ייצוגית בתיק (بقضية) ת"צ 47598-01-11 מטר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): 1.

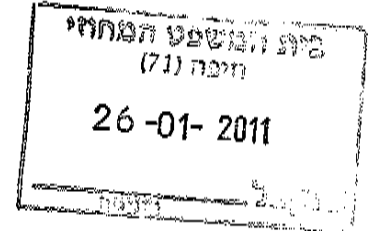
בכל פנייה לבית המשפט בנוגע לבקשה זו, יש לציין את מספר הבקשה.  
كل مراجعة للمحكمة المتعلقة في الطلب عليك أن تذكر رقم الطلب.

ב ע נ י י ן :

סעיף מטר ת.ז 034622670 עו"ד (ר.מ.52897), כפר נחף  
כפר נחף, מיקוד 20137, ת.ד 5005  
טל': 04-9083002 פקס: 04-9080112  
נייד: 054-4381484

המבקש

נ ג ד



בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

ח.צ 52-0031931

מרכז עזראילי 2, הבניין המשולש

רחוב מנחם בגין 132, תל אביב 61620

המשיבה

מהות התביעה: כספית, נזיקין, חוזית, הגנת הצרכן, עשיית עושר שלא במשפט.

סכום התביעה: לתובע 700.

סכום התביעה לכל הקבוצה המיוצגת: 84,000,000 (שמונים וארבעה מליון ₪)

**בקשה לאישור התובענה כתובענה ייצוגית**

בית המשפט מתבקש בזאת להורות כדלקמן:

א- להורות על אישור התובענה בתיק דנן כתובענה ייצוגית מכוח ס' 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו 2006 המקנה סמכות לבית המשפט הנכבד.

רצ"ב העתק התובענה, ומסומן כנספח א'.

ב- להורות על מתן הסעדים המפורטים בבקשה זו.

ג- להגדיר את הקבוצה שבשמה הוגשה התובענה כדלקמן (להלן: "התובעים") והינם בתקופה הרלוונטית לקוחותיה של המשיבה, בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, אשר ניזוקו כתוצאה מקרית תקלה ממשיבה ביום 25/1/2011

**מבוא**

### תמצית התביעה

1- תובענה נושא בקשה זו עוסקת בנוזק המבקש ונוזקי כלל הקבוצה בשל תקלה שאירעה במשיבה ביום 25/1/2011 ואשר החלה בשעות הבוקר והסתיימה לכאורה בשעה 13:00 (להלן: "התקלה").

### הצדדים :

המבקש הינו בתקופה הרלוונטית לקוח של המשיבה בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "בזק") והינו מי שמחזיק בשני קווי טלפון במשרדו שכתובתו דלעיל.

**רצ"ב העתק חשבונית על שם המבקש, מסומנת כנספח ב'**

המשיבה הינה חברה הרשומה כדין בישראל והינה בגדר עוסק על פי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 (להלן: "בזק").

### העובדות הצריכות לעניין :

2- במהלך יום ג' 25/1/11 יום עבודה רגיל החל משעות הבוקר בערך בשעה 8:00, אירעה תקלת תקשורת אשר מנעה מהמבקש שימוש רגיל בטלפון והפקס כגון קבלת שיחות, הוצאת שיחות ושליחת וקבלת פקס, התקלה נמשכה זמן רצוף עד לשעה 13:00 (להלן: "התקלה").

**רצ"ב פרסומים באתרי האינטרנט השונים על התקלה, ומסומנים כנספח ג'.**

3- כ"כ המשיבה העלתה באתר האינטרנט שלה הידעת התנצלות וזו לשונה :

"אנו מבקשים לעדכן כי החל משעה אחת בצהריים שירות הטלפוניה של בזק חזר לסדרו, וכי ניתן להוציא ולקבל שיחות באופן מלא לכל הרשתות, זהינו את מקום התקלה, דבר שעזר לנו לטפל בתקלה ולהחזיר את השירות בזמן קצר יחסית, אנו שבים ומתנצלים בפני לקוחות בזק על התקלה החריגה.

**רצ"ב העתק מההודעה שהתפרסמה באתר בזק, ומסומנת כנספח ד'.**

4- תקלה כזו השפיעה על המבקש באופן מיידי, כ"כ השפיעה על הצרכן באופן מידי, אנשים פרטיים, עסקיים לא יכלו לקבל טלפונים מלקוחות, אנשים נותקו מיקיריהם הנמצאים בחו"ל.

5- אין ספק כי רוב המדינה מסתמכת על שירות הטלפון הקווי מתחילת השנה לאחר הוזלת עלות הדקה מהנייח לנייד .

**רצ"ב העתק מהפרסום המופיע באתר בזק , ומסומן כנספח ה' .**

6- על פי הנתונים שהתפרסמו מספר לקוחותיה של המשיבה עומד על 2,395 מליון מנויים קווים ו 1,056 מליון מנויים לאינטרנט ומליון מנויים שהתחברו לרשת ה נגג , ובמשך שעות רבות במשך התקלה ועד לסיום התקלה כמעט מחצית המנויים של המשיבה סבלו מהתקלה , ולא עלה בידיהם לעשות שימוש בטלפון הנייח של המשיבה .

7- באתר האינטרנט של המשיבה התפרסמה הודעה לציבור , ובו מודיעה המשיבה על התנצלותה וכן מודיעה על ידיעת מקור התקלה , ולמרות שהמשיבה גילתה את מקור התקלה בשלבים ראשונים לא ניסתה למצוא פתרון .

8- כ"כ בשלב זה לא ניתן לכמת את הנזקים שנגרמו כתוצאה מהתקלה החמורה הניל , לכל לקוחותיה שנפגעו מהתקלה , וכמו כן לא הודיעה החברה בצורה מיידית במקום שהייה חובה מלאה לעשות כן , להודיע לקהל הצרכנים על פיצויי אותו בכוונתם לתן להם .

### **ניסיונות המבקש להבין את פשר הדברים .**

9- כל פניות המשיב למחלקת שירות הלקוחות לא צלחו וזאת בשל "התקלה" .

### **עילות התביעה**

#### **המשיבה הפרה את חובת הגילוי על פי חוק הגנת הצרכן**

10- סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן , התשמ"א-1981 אוסר על עוסק לעשות דבר העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה , ובכללו הטעיה בנוגע לתנאי העסקה .

11- ברע"א 2837/98 שלום ארז נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת , פ"ד נ"ד (1) 600 , התייחס בית המשפט העליון לשאלה מהי הטעיה , בהקשר של חוק הגנת הצרכן באותו עניין נקבע כי :

"ההטעיה נוצרת כאשר קים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות . הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות : האחת הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות , והשנייה, הטעיה במחדל , קרי " אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם" (שם בעמ' 608).

12- המשיבה הטעתה את המבקש בשתי הצורות שהטעיה יכולה ללבוש .

13- חוק הגנת הצרכן נועד להגן על ציבור צרכנים , וההפרה גרמה למבקשים לנזק שאותו התכוון החוק למנוע . על כן מעשי ומחדלי המשיבה מהווים עוולה של הפרת חובה חקוקה , לפי סעיף 63 לפקודת הנוזיקין .

14- המשיבה נמנעה מלגלות את עניין התקלה במיידית , אלא לאחר שנמשכה זמן רב , ומלבד זה לא התריעה בפני לקוחותיה כי עלולה להיות תקלה מסוג התקלה שהייתה , על אף חובתה לעשות כן .



## סיכום התביעה

בית המשפט מתבקש בזאת ליתן פיצוי לכל אחד ואחד מלקוחות המשיבה על עוגמת הנפש שנגרמה כתוצאה מאירוע התקלה, וכן נזק מיוחד ללקוחות עסקיים מאחר ויום העסקים הרגיל שלהם נפגע.

ולצורך אומדנה בלבד, סכום התביעה המשוער הינו 84,000,000 ₪ (שמונים וארבע מליון שקלים חדשים).

### תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת ביותר להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין

⋮

23- אין ספק כי בענייננו ניהול ההליך במתכונות תביעה ייצוגית, מהווה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה המחלוקת.

24- וכן גודל הקבוצה שבשמה המבקש תובע את המשיבה מצדיק את אישור התובענה כייצוגית.

25- מספר רב ביותר של לקוחות בזק ניזקו ונפגעו ממעשיה ומחדלי המשיבה כפי שתוארו, וכן לקוחות אלו מפוזרים בשטח כל מדינת ישראל, ובזמן שהפגיעה הכספית היא בכלל חברי הקבוצה היא גדולה ביותר, יש להניח כי הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה בפני עצמו לא יבוא לנקוט בהליכים באופן עצמאי בשל העדר כדאיות כלכלית ובשל העדר יכולת לפתוח בהליך משפטי נגד גוף רב עוצמה.

26- ובעניין זה התבטאה כבוד השופטת שטרסברג כהן בע"א 1977/77 יוסף ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ פ"ד נ"ה (4) 609.

" מרשית התובענה הייצוגית נועד להבטיח אכיפה של הנורמות הקבועות בחוק ולהרתיע את העסקים, בעלי היתרון הכלכלי מכל ניסיון לנצל לרעה את תמימותו של הצרכן את חולשות בעימות של השניים ואת חוסר הכדאיות הטמונה בהגשת תביעה על ידו נגד העוסקים בשל הנזקים הנגרמים כתוצאה ממעשיהם, היכולים להיות קטנים יחסית לכל צרכן ומקור להתעשרות שלא כדין לעוסק " .

27- ברור שתובענה ייצוגית בפרשה דנן תגשים בדרך הטובה ביותר את מטרתה, כאשר תממש את זכות חברי הקבוצה לגשת לערכאות וכן לאחר מכן - מתן תרופה לחברי הקבוצה אשר נפגעו כתוצאה ממעשי המשיבה ומחדליה, ולמנוע המשך פגיעה בהם, ואכיפת הדין על

המשיבה והרתעתה מלהמשיך ולפעול באופן חד צדדי ושלא כדין תוך ניצול לרעה של המנגנון בו היא נוהגת .

28- בנסיבות אלה מוצדק לנחל את התביעה כייצוגית והינה הדרך ההוגנת והיחידה להכריע בעניין ולרשות לחברי הקבוצה את הכספים שהמשיבה נטלה מהם שלא כדין .

29- תביעה זו הינה תביעה שניתן להגיש בה בקשה לאישור תובעני ייצוגית , בהתאם לסעיף 3 (א) לחוק תובענות ייצוגיות .

**ס' 3 לחוק תובענות ייצוגיות , שכתורתו " הגשת תובענה ייצוגית " קבע כי :**

(א)- לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השנייה או בעניין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית .....

(ב)- הגשת תובענה ייצוגית טעונה אישור בית המשפט , ויחולו על הגשתה וניהולה ההוראות לפי חוק זה .

30- לפי סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות שקובע התביעה נגד עוסק , כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן , בקשר לעניין שבינו לבין לקוח , בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לא , ולפי ס' 1 לחוק הגנת הצרכן מגדיר עוסק :  
" עוסק- מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק כולל יצרן " .  
ולפי כך חברת בזק שהינה חברה בע"מ - הינה "עוסק" לפי ההגדרה בחוק הגנת הצרכן , מכיוון שהיא נותנת שירותי תקשורת בישראל דרך עיסוקה .  
ולפי האמור ניתן להגיש בענייניה בקשה לאישור התובענה כייצוגית בהתאם לסעיף 3 (א) לחוק תובענות ייצוגיות .

### **התקיימות התנאים לאישור תובענה ייצוגית :**

31- סעיף 8 (א) (1) לחוק תובענות ייצוגיות " התובענה מעוררת שאלת מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה , ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו התובענה לטובת הקבוצה " , וכך המקרה בעניינינו, ולאחר פרסום הודעת ההתנצלות על ידי בזק, וההודיה באירוע התקלה, סיכוי גבוה שהתובענה תוכרע לטובת הקבוצה.

32- ס' 8 (א) (2) " תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין " .



הנזק שספג כל לקוח הינו קטן, אשר לא מאפשר חסם בפני הגשת תביעה אישית ע"י כל אחד מחברי הקבוצה .  
וכן הבקשה וכתב התביעה המצורף מתיישבים עם מטרתו העיקרית של חוק הגנת הצרכן וחוק התובענות הייצוגיות , והוא לאפשר לצרכנים להגן על הצרכן מפני עילות שנגרמות לציבור על ידי עסקים ויצרנים.

33- ס' 8 (א) (3) + ס' 8 (א) (4) " קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה יוצג וינהל בדרך הולמת וכן " קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל הקבוצה יוצג וינהל בתום לב " .

(א) – המבקש הינו אדם מבוגר עורך דין במקצועו, ולכן ידאג לנהל את ההליך בדרך הולמת ולטובת חברי הקבוצה .

(ב) – שאלת ניהול ייצוג עניינם של חברי הקבוצה בתום לב הינה הבסיס לאישור תובענה ייצוגית, התובע המבקש הינו אחד מלקוחותיה של חברת בזק , אשר משלם את חשבון בזק באופן קבוע וסדיר.

### המבוקש וסיכום

הסעדים המבוקשים :

34- אישור התובענה כתובענה ייצוגית , בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית.

35- אישור הגדרת הקבוצה , בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לאשר את הגדרת הקבוצה כמבוקש בגוף התובענה.

36- להורות למשיבה לחזול מגבייה עודפת בלתי חוקית בגין אירוע התקלה .

37- להורות כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד .

38- לקבוע גמול למבקש בשל היותו תובע המייצג את הקבוצה .

39- לחייב את המשיבה בהוצאות הדיון בבקשה זו , לרבות קביעת שכר טרחה למבקש בשל היותו עורך דין במקצוע וזאת בהתאם לסעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות ושלא יפחת מ 20% מכל סכום שיופסק לכלל הקבוצה.

### הנזק

- 40- סעיף 4 (ב) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק (... בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) – בו בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק".
- 41- המבקש הינו עו"ד במקצועו , ועל המשיבה לפצותו , המבקש זכאי לפיצויים בשל כך שהמשיבה נהגה בניגוד לתנאי ההתקשרות בין הצדדים .
- 42- הנזק הכספי האישי של המבקש עומד על סכום 500 ₪, כ"כ הנזק הלא ממונה של המבקש בגין עוגמת נפש בסך של 200 ₪ .

הנזקים של חברי הקבוצה יכול להיעשות בצורה פשוטה למדי על בסיס מאגרי הנתונים אשר בידי הנתבעת עצם ואשר מגיעים עד כדי 2.4 מליון מנויים . ובהערכה זהירה ביותר עומד נזקה של הקבוצה 84,000,000 ₪ , שמונים וארבע מליון שקלים חדשים .

יצוין כי המספרים הצריכים לתביעה זו מצויים בשליטתה של הנתבעת , התובע ביסס את תביעתו על הערכה מינימליסטית , וכל לקוח שומר לעצמו את הזכות לעתור לקביעת סכום שנראה לנכון .

43- מן הדיון ומן הצדק לאשר את הבקשה.

מטר סעיד  
עורך דין - 52897  
ג.מ.

סעיד מטר , עו"ד  
המבקש



בנק החברה הישראלית לתשלום חשבון  
 02-6593999  
 מרכז שירותי לקוחות  
 רחוב מנחם בגין 130, תל אביב 6106000  
 למען כל צורכי הלקוח או הספקת שירות  
 נוסף - 189  
 פקס - 02-65118221  
 e-mail: bezeq\_cust\_serv@bezeq.co.il  
 www.bezeq.co.il  
 אינרנט - 02-65118221

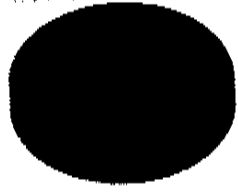


מטר סטיד	5009 נחף 20137
חשבון בנק ללקוח מספר	80262496/1
מספר הקיים	04-9083002 04-9083112
תאריך עריכת החשבון	29/12/2010
תקופת החשבון	10 נובמבר 2010
יושב בבנק לא לפני	16/01/2011
לקוחות יקרי החל מ- 1.710 אומרו התשלומים עבור מסלול "500 דקות" וכן הטלפון לתשלום אחד שנועד על 23.72 ש"ח, כולל מע"מ. סכום זה נמוך בערך 2.09 ש"ח מהסכום שהיה בחודש יוני 2010	
<b>תשלומים קבועים</b>	<b>123.21</b>
<b>השילומים קשתונים</b>	<b>260.23</b>
<b>זיקומים</b>	<b>-17.08</b>
<b>סה"כ החשבונות לפני מע"מ</b>	<b>366.36</b>
מע"מ על 366.36 (16.00%) טוסק מורשה מס' 520031931	58.62
<b>סה"כ החשבונות</b>	<b>424.98</b>
<b>סה"כ לתשלום בש"ח</b>	<b>424.98</b>
התפלגות החיובים בחשבונות	
סה"כ לבזק	176.04
סה"כ לחברות אחרות	190.32

**מקור**  
 תשלומים מס מקור  
 הוחשבונית המזהה קבלתו או הטלפון חתומים  
 קופה או אדם מהכרזת הובייה בהוראת סכום  
 השימוש בסך 43385901  
 חשבונית מספר 025288601 מתואר חיוב ש  
 "למעשה" בסדרונות  
 ניתן להגיש הערה על תשלומים חרף הא ימים  
 והגשמה אינה רחבה מעטף התשלום

שירותים  
 רפרורגו אחרות  
 02-6593999  
 (77.14%)

לרזק  
 02-6593999  
 (26.89%)



**פירוט תשלומים לבזק - 04-9083002 מטר סטיד נחף 71 0046 20137**

הינך מנוי בתכנית **קו סלפון** כתשלום חודשי ש"ח 55.91. התעריפים כוללים מע"מ.  
 הינך נהנה מזינוק עבור רשת בימות BNET במסלול 25M ומעלה, בסכום 19.81 ש"ח. התעריפים כוללים מע"מ.  
 הינך מנוי בתכנית מסלול האינטרנט המהיר, שירות אינטרנט מהיר - 5M ADSL כתשלום חודשי 20.09 ש"ח עד 22/12/2010. בתשלום חודשי 99.99 ש"ח עד 22/06/2011. כתשלום חודשי 120.41 ש"ח לאחר מכן. התעריפים כוללים מע"מ.  
 הינך מנוי בתכנית רשת בימות BNET. ערכת מודם נחב אכחוטי BU D-Link 2850 רשת ב' כתשלום חודשי 19.81 ש"ח עד 22/06/2012. כתשלום חודשי 0.00 ש"ח לאחר מכן. התעריפים כוללים מע"מ.  
 בתכנית מסלול האינטרנט המהיר קיימת התחייבות ל- 12 חודשים עד 22/06/2011. דמי היציאה על פי תנאי התכנית כפי שמתחשבים נכון לתאריך 08/01/2011 הינם 239.99 ש"ח כולל מע"מ.  
 בתכנית רשת בימות BNET קיימת התחייבות ל- 24 חודשים עד 22/06/2012. דמי היציאה על פי תנאי התכנית כפי שמתחשבים נכון לתאריך 08/01/2011 הינם 356.64 ש"ח כולל מע"מ.

תעריף לפני הנחה	תעריף חודשי	סה"כ לכא מע"מ
	48.20	48.20
	17.08	17.08
103.80	17.24	15.52
103.80	86.12	8.61
	4.24	4.24
		93.65

סך	מספר	תעריף כולל	הערות
116	214.25	0.0979	לכבוד כשיא
1	0.11	0.0400	לכבוד כשיא
6	0.0000	0.0000	שירות למוקד בזק / מוקד חירום
7	16.57	0.0979	להוסף כשיא
7	11.28	0.0979	לכבוד כשיא
7	7.44	0.0979	ל-012 טלפון כשיא

לא לתשלום. החשבונות תשולם באמצעות הוראת קבע בבנק לאומי בע"מ סניף 961 חשבון 3069147.

**הצטרפו בחינם לשירות בזק אישי ב- my.bezeq.co.il**  
 ותוכלו לבצע בעצמכם מגוון פעולות

שלוחת SMS • עדכון פרטים אישיים • הצטרפות לשירותים חדשים • תחילת שירותים בזק • הוספת כרטיס • מילוי פרטים • הצטרפות למועדונים • הוספת פרטים • הוספת פרטים • הוספת פרטים

הטנה ולבדוק לפני בזק אישי  
 פתח SMS חסין לנ"ל זה שירות

השלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 25/11/2010 עד 24/12/2010\*

שם המכשיר	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות
לפרטור ניידת בשיא	9	37.30	0.0979	-	-	0.0400	1.33
לפרטור ניידת בשכר	1	1.33	0.0400	-	-	-	-
לפלאפון	67	617.38	0.3059	0.2510	155.02	0.0549	33.91
לסלולר	12	36.50	0.3059	0.2510	9.24	0.0549	2.03
לפרטור	67	91.39	0.3059	0.2510	22.99	0.0549	5.03
במירס	7	12.14	0.3059	0.2510	3.07	0.0549	0.67
<b>סה"כ תשלומים משתנים</b>				<b>190.32</b>			<b>69.91</b>
<b>זיכויים</b>							
זיכוי עבור רשת בתיח BNET במסלול 2.5M ומעלה							-17.08
<b>סה"כ זיכויים</b>							<b>-17.08</b>
<b>סה"כ לקו - 04-9083002</b>							<b>336.80</b>

אין תשלום על ידי הלקוח, אלא על ידי החברה. המספרים מוצגים כפי שהם. אין להשתמש במספרים אלו לצורך חישובים או תשלומים. המספרים מוצגים כפי שהם. אין להשתמש במספרים אלו לצורך חישובים או תשלומים. המספרים מוצגים כפי שהם. אין להשתמש במספרים אלו לצורך חישובים או תשלומים.

פירוט תשלומים לקו - 04-9083112 מס' סעידי בחף 0046 בחף 71 נחף 20137

מידע כללי

היג'ר מניינג'ר בלתי נקבעת, קו טלפון במסלול 500 דקות, קו טלפון בתשלום חודשי 29.90 ש"ח עד 22/12/2010, בתשלום חודשי 73.72 ש"ח לאחר מכן, התעריפים כוללים מע"מ.

תשלומים קבועים

סל"כ כח"מ	תעריף תודשי	תעריף לפני הנחה	תשלום קבוע
6.36	63.55		24/12/2010 עד 22/12/2010
23.20	25.78	63.55	22/12/2010 עד 21/12/2010 המכצט בתוקף עד 22/12/2010
<b>29.56</b>			<b>סה"כ תשלומים קבועים</b>

השלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 25/11/2010 עד 24/12/2010\*

שם המכשיר	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות	מס' שיחות
לבוך בשיא מחולס 35.51 דקות חינם	15	35.51	0.0979	-	-	0.0400	2.44
לפרטור ניידת בשכר מחולס 2.44 דקות חינם	1	2.44	0.0400	-	-	-	-
מסלול 500 דקות לכולל 500 דקות שיחה נוצלו 0.21 דקות (0.70%), ומסלול 0.03 ש"ח בתשלום על השיחות							
מסלול 500 דקות לכולל 468.60 דקות שיחה נוצלו 38.14 דקות (8.19%), ומסלול 3.59 ש"ח בתשלום על השיחות							
<b>סה"כ תשלומים משתנים</b>				<b>0.00</b>			<b>0.00</b>
<b>סה"כ לקו - 04-9083112</b>							<b>29.56</b>

אין תשלום על ידי הלקוח, אלא על ידי החברה. המספרים מוצגים כפי שהם. אין להשתמש במספרים אלו לצורך חישובים או תשלומים. המספרים מוצגים כפי שהם. אין להשתמש במספרים אלו לצורך חישובים או תשלומים.


לידיעה

- החשבונית עשויה לכלול שיחות שכונעו כחאריך המוקדם מהתאריך המוצג בחשבונית וטרם חויבת כנינו.
- ניתן לקבל פירוט לכבי אופן חישוב החודשים / חויבים חד פעמיים, במידה ומדומימים בחשבון, כמקודי השרות.
- התעריפים המוצגים הינם תעריפי החברה הנוכחיים ליום הפקת החשבון.
- לשמה ליכנס, בכל מקרה של מער בין הסכום לחיוב לכין סיכום הליכים בפירוט החשבון. הקובע הוא הסכום לחיוב.
- להגן מחירי השיחות הנפוצות מקווי בזק (כולל מע"מ) 11.36 אל לרקה בשיא 4.64 אל לרקה בשכר לכוך ונייחום אחרים, 6.37 אל לרקה לנייד חיוב לכוך, 29.12 אל לרקה חיוב לכוך.
- שולם חשבון ככוך 510.49 ש" - ב- 15/12/2010 בהוראת קצט ככוך.

# newsחדשות




**נמשכת התקלה בבזק: שיבושים בשיחות אצל מחצית מהלקוחות**

 שלחו להדפסה

**מבזק**

בזק מסרה כי התקלה הארצית בקווי הטלפון משפיעה על מחצית מלקוחות החברה, שאינם יכולים להוציא חלק מהשיחות. רשת התקשורת טענה כי "מרבית שיחות הטלפון בתוך רשת בזק פועלות באופן תקין". בבזק התנצלו בפני הלקוחות והדגישו שהם עושים "כל שניתן כדי להחזיר את הרשת לפעילות מלאה במהירות האפשרית".

(מירב קריסטל)

 לחצו כאן  
להגדיל הטקסט

**חדשות ב-SMS** - עדכונים מחדר החדשות של ynet ישירות לסלולרי שלכם.

חזרה

<http://www.ynet.co.il/Ext/Comp/ArticleLayout/CdaArticlePrintPreview/1,2506,L-401877...> 25/01/2011

# newsחדשות




**אחר כ-6 שעות של שיבושים: בזק מסרה שתוקנה התקלה**

 שלחו להדפסה

**מבזק**

בזק הודיעה כי תוקנה התקלה הארצית שגרמה מאז שעות הבוקר לשיבושים בשירות הטלפונים. "זיהינו את מיקום התקלה, דבר שעזר לנו לטפל בתקלה ולהחזיר את השירות בזמן קצר יחסית", נמסר מחברת התקשורת שהתנצלה בפני לקוחותיה על בעיות השירות.

(מירב קירסטל)

 לחצו כאן להגדיל הטקסט

**חדשות ב-SMS** - עדכונים מחדר החדשות של ynet ישירות לסלולרי שלכם.

חזרה

<http://www.ynet.co.il/Ext/Comp/ArticleLayout/CdaArticlePrintPreview/1,2506,L-401879...> 25/01/2011

## תוקנה תקלת הענק בבזק

שלחו להדפסה

מאות אלפי לקוחות היו מנותקים במשך 5-5.5 שעות, בגלל תקלה שנגרמה עקב עבודות תשתית ליליות. בתי עסק ברחבי הארץ הושבתו, ומוקדי החירום גייסו מספרים חלופיים. נציגי משרד התקשורת הגיעו למוקד בזק כדי לפקח על התקלה מירב קריסטל

## תקלת ענק

הסתיימה תקלת הענק בבזק, שפגעה במחצית מלקוחות החברה. מבזק נמסר כי "שירות הטלפוניה של בזק חזר לסדרו, וניתן להוציא ולקבל שיחות באופן מלא לכל הרשתות. זיהינו את מיקום התקלה, דבר שעזר לנו לטפל בתקלה ולהחזיר את השירות בזמן קצר יחסית. אנו שבים ומתנצלים בפני לקוחות בזק על התקלה החריגה".

התקלה נמשכה 5.5-5 שעות. מאות אלפי צרכנים, נותקו משירותי החברה, החל מ-8:30. לקוחות באזור המרכז, השרון, ירושלים והדרום דיווחו שאינם יכולים להשתמש בשירותי הטלפון של בזק כבר שעות. 30% מהשיחות ברשת, לא היו תקינות.



בזק

לחצו כאן להגדיל הטקסט

• רוצים לספר על חוויותיכם עם בזק? בואו לדבר על זה בפייסבוק

נראה כי מוקד הבעיה היה ברשת ה-NGN, בעקבות עבודות תשתית ליליות. גורמים מסרו ל-ynet כי בזק ערכה אתמול (ב') עבודות תשתית גדולה, פעולה הנדסית בהיקף גדול, שכלל הנראה גרמה לתקלה ברשת החשה, המתג שמחבר בין חברות התקשורת השונות לרשת ה-NGN. התוצאה: לקוחות רשת ה-NGN יכלו לשוחח ביניהם, אולם לא יכלו לשוחח עם לקוחות הרשת הישנה או עם לקוחות חברות הסלולר.

## בזק נזק

גורם שעובד במרכזי השירות מסר ל-ynet שכל המוקדים של החברה קרסו. לאחרונה, לקוחות התלוננו ל-ynet על תקלות בבזק, שתוקנו רק כעבור שבוע-שבועיים.

מחצית מלקוחות החברה מנותקים / מירב קריסטל

לקוחות פרטיים ועסקיים באזורים שונים בארץ לא מצליחים לקבל ולהוציא שיחות ולקוחות. במד"א ובחברת החשמל מפרסמים מספר חלופי: בזק: "אנו מתנצלים על אי הנוחות ופועלים לפיתרון במהירות"

[לכתבה המלאה](#)

ובאופן מלא. אנו מתנצלים בפני הלקוחות ועושים כל שניתן כדי להחזיר את הרשת לפעילות מלאה במהירות האפשרית."

הלקוחות הרבים שסבלו מהתקלה, מסרו כי בנוסף לבעיות בשיחות יוצאות ונגנסות, אין אפשרות להגיע גם לשירותי 144, 166 ו-199. לקוחות דיווחו כי אינם יכולים להוציא ולקבל שיחות מטלפונים ניידים ומקווי HOT, וכי לא ניתן היה גם לשוחח עם קווי 1-800. גם כמה ממוקדי פלאפון הושבתו, אלו שמספרי הטלפון שלהם מתחילים ב-\*

גם במוקדי ההצלה והחירום היתה בעיה. בעקבות התקלה הארצית בקווי הטלפון של בזק, מד"א ביקשה מהציבור לא לפנות למוקד 101, אלא להתקשר לטלפון 03-7344001. גם בית החולים זיו בצפת עבר למספר טלפון חלופי - 077-6828811.

מוקד חברת החשמל 103 לא פעל, ובחברה ביקשו למסור שאפשר להתקשר למספרים החלופיים הבאים במקרה חירום בלבד: 057-7627955, 057-7625411, 052-3997182. גם מוקדי שירות לקוחות של חברות אחרות נפגעו מהתקלה. מוקדי ויזה כאל ולאומי קארד ססלומשיבושים בקו, והודיעו על כך ללקוחות במענה הקולי.

## שר התקשורת מעודכן, דיון דחוף בוועדת הכלכלה

שר התקשורת, משה כחלון, קיבל עדכון ממנכ"ל בזק על התקלה ופעולות התיקון. השר הנחה את מנכ"ל המשרד להיות בקשר עם אנשי בזק ולעדכן את החברות הנוספות כדי שיהיו מוכנות לויסות העומסים. בנוסף, יצאו שני מהנדסים ממשרד התקשורת, למרכז הבקרה של בזק בראשל"צ.

<http://www.ynet.co.il/Ext/Comp/ArticleLayout/CdaArticlePrintPreview/1,2506,L-401876...> 25/01/2011

משרד התקשורת, שבדוק מאז התקלה בסלקום, את שרידות רשתות התקשורת בארץ, מסר בתגובה: "עם היוודע דבר התקלה נמצא בקשר הדוק עם חברת בזק. חברת בזק יידעה את אגף הפיקוח של המשרד בדבר התקלה בקווי בזק עם תחילתה.

"החברה עדכנה אותנו מידי 15 דקות, אנשינו הגיעו לבזק על מנת לעקוב מקרוב ולהבין את מקור התקלה ודרכי הטיפול בה".

יו"ר ועדת הכלכלה לשעבר, ח"כ אופיר אקוניס, יוזם דיון דחוף בוועדת הכלכלה של הכנסת בעקבות התקלה בבזק. אקוניס פנה ליו"ר הוועדה, כדי שיעלה זאת בהקדם לסדר היום בשל "הפגיעה בשירות למאות אלפי צרכנים בישראל".

### "אין תקשורת עם כרטיסי אשראי"

ל-ynet הגיעו פניות מתושבי ירושלים, רחובות, רמת השרון, הרצליה, באר שבע, ת"א, גבעתיים, ר"ג, בני ברק, חולון, ראש"צ, וכן פניות ממשרדים שמנייים למרכזייה האל-חוטית של מחלקת SOHO, שמשרתת אלפים.

הדר מהרצליה אמרה ל-ynet: "יש פשוט שקט בקו. אי אפשר להתקשר ולא יכולים להתקשר אלי". לקוח מראש"צ: "אני איש עסקים ולא מקבל הזמנות. התקשרתי ל-166 ואין מענה".

עידן, שעובד באזור התעשייה תלפיות בירושלים סיפר על מהות התקלה אצלו. "התקשרתי לאחד העובדים, והוא קיבל ממני ארבע שיחות במקום אחת. כשאתה מתקשר אתה שומע שאין קו או שאתה מגיע לנמען אבל הוא לא שומע אותך, וגם כשמישהו מתקשר אלייך הוא לא שומע אותך".

נריה, לקוח עסקי מירושלים: "יש לי מרכזיה, יש לי עסק, מתקשרים אלי ושומעים רעש בלתי נסבל. אני מנסה לחייב אנשים בכרטיסי אשראי - והוא כותב לי 'התקשורת נפלה', זה קטסטרופה, שיתקנו את זה ברצינות, שיביאו מהנדסים מפילנד כמו בתקלה של סלקום".

### "שומעים צלצול אך אין קו"

אורי מרחובות ניסה להתקשר הבוקר לבני משפחה, אך ללא הצלחה. "אין אפילו צלצול ואין כלל מענה. כשאני מתקשר לנייד של קרובי, אני מגלה שהם בבית. הם אמרו לי שהם שומעים צלצול בקו בזק, אך שהם מרימים את השפופרת, אין שום קול. התקשרתי לעשרה אנשים במקומות שונים בארץ, בטלפון הקווי ולכולם קורה אותו הדבר, גם לא יכולים להוציא שיחה. ניסיתי להתקשר מהנייד ומכמה טלפונים קוויים למוקדי התמיכה של בזק, וכולם תפוסים".

רק לפני כחודשיים, בראשית דצמבר, ארעה תקלה גדולה בסלקום, כשליבת המערכת של הרשת קרסה. במהלך האירוע נפגעו כמיליון לקוחות, שלא יכלו במשך קרוב ליום שלם לקבל ולהוציא שיחות ולקבל ולשלוח הודעות sms.

הנהלת סלקום התנצלה על התקלה, והודיעה בימים שלאחריה כי תזכה את לקוחותיה על כל השיחות שערכו והודעות ה-sms ששלחו בין 25 בנובמבר ל-1 בדצמבר.

תגיות: בזק | תקלה  
חזרה



# newsחדשות



**תקלה ארצית ברשת בזק: שיבושים בשיחות ברחבי הארץ**

שלחו להדפסה

**מבזק**

בזק אישרה כי יש תקלה ארצית ברשת הטלפונים של החברה. לקוחות בזק מרחבי הארץ התלוננו כי הם לא יכולים לקבל או להוציא שיחות.

(מירב קריסטל)

לחצו כאן להגדיל הטקסט

[חדשות ב-SMS](#) - עדכונים מחדר החדשות של ynet ישירות לסלולרי שלכם.

חזרה

צרכנות

**בזק: "החל מ-13:00 כל השיחות ברשת עובדות"**

שוב תקלה בקנה מידה גדול. טלפון בזק  
צילום : Gettyimages/אימג'בנק

עודכן 25/01/2011 14:27

דוד ורטהיים ודורון נחום

החל מהבוקר מתקשים לקוחות החברה בקבלת והוצאת שיחות, זאת כתוצאה מתקלה כלל ארצית הנוגעת ללקוחות באזורים בהם פרושה רשת ה-NGN • בזק: "אנו מתנצלים על אי הנוחות"

האם התקלה בבזק על סף סיום? לפחות על פי הודעה מסויגת שהוציאה החברה, התשובה לכך חיובית. על פי החברה "החל מהשעה 13:00 כל השיחות ברשת עובדות - נכנסות ויוצאות". מוקדם יותר, נמסר מבזק כי התקלה היא כלל ארצית ונוגעת לשירותי הטלפון ללקוחות באזורים בהם פרושה רשת ה-NGN, שעל פי החברה מוערכים בכ- 50% מלקוחות החברה.

הבוקר כאמור, פרצה תקלה נרחבת בקנה מידה ארצי, זאת עם דיווח של לקוחות החברה על קשיים בקבלת והוצאת שיחות.

בזק, שהגיבה בזריזות על התקלה, הודתה בה מידית ומסרה כי "עקב תקלה ברשת הטלפונית של בזק יש קושי בהוצאה וקבלת שיחות. בשלב זה, התקלה משפיעה על כמחצית מלקוחות בזק, שאינם יכולים להוציא חלק מהשיחות, ובעיקר אל מחוץ לרשת בזק. מרבית שיחות הטלפון בתוך רשת בזק פועלות באופן תקין. חשוב לציין כי רשת האינטרנט של בזק פועלת כסדרה ובאופן מלא. אנו מתנצלים בפני הלקוחות ועושים כל שניתן כדי להחזיר את הרשת לפעילות מלאה במהירות האפשרית".

<http://mymoney.nana10.co.il/Article/?ArticleID=775562>

25/01/2011

בתוך כך, במסגרת התקלה רוב המרכזיות הדיגיטליות של בזק קרסו, ובעקבות כך אין אפשרות ליצור קשר עם מוקדי בזק, מד"א ושירותי הכבאות. ממגן דוד אדום נמסר כי כל מי שניקק לעזרה ולסיוע ברחבי הארץ מתבקש להתקשר לטלפון שמספרו 03-7344001.

מבית החולים "זיו" בצפת נמסר כי בעקבות התקלה, בשלב זה ניתן ליצור איתם קשר באמצעות קידומת 077 במקום 04 ולאחר מכן המספר הרגיל 6828811.

מחברת חשמל נמסר כי ייתכנו שיבושים במוקד השירות 103. במקרי חירום בלבד ניתן להתקשר למספרים הבאים: 057-7627955, 057-7625411, 052-3997182.

כזכור, לפני קרוב לחודשיים  
אירעה תקלה בהיקף דומה  
גם בחברת הסלולר סלקום, אשר הסבה לחברה נזק של עשרות מיליוני שקלים.

---

כל הזכויות שמורות © 2008 נענע 10 בע"מ

<http://mymoney.nana10.co.il/Article/?ArticleID=775562>

25/01/2011

17

English עברית

הכנסות



הודעות לניתוחות

שירות הטלפוניה של בזק חזר לסדרו  
בזק 4 הודעה לניתוחות - שירות הטלפוניה של בזק חזר לסדרו

שירות הטלפוניה של בזק חזר לסדרו  
פורסם ב 28 ינואר 2011

אנו מבקשים לעדכן כי החל משעה אחת בצהריים שירות הטלפוניה של בזק חזר לסדרו, וכי ניתן להוציא ולקבל שיחת באופן מלא לכל הרשתות. זיהינו את מיקום התקלה, דבר שנזר לנו לספל בתקלה ולהחזיר את השירות בזמן קצר יחסית. אנו שבים ומתנצלים בפני לקוחות בזק על התקלה החריגה.

שלה לחבני

לשירות הלקוחות

חזור

אודות בזק | דרישות | מפת אתר | שור קשר | Investor Relations | מל"ן | נכסים | בזק | חברה לקהילה | בקשתנו | 144 | בזק בינלאומי | סלולר | אתר הרבט

7

English עברית English  
דואר בזק

מה-1.1.2011 מדברים מבוק גם לסלולרי בפחות מ-15 אג' לדקה

**"... משומצאים בבית, במקום ליבר  
כך-70 אג' מהגויז ניתן ליבר מחקוו  
כך-15 אג' בלבד"**



- להתחבר לאינטרנט אלחוטי
- להתחבר לשיחתי הטלפון
- לחמש נסקים ואנשים ב-144
- לקטח בזוקסטור online
- לשלם חשבון

המהפכה החלה - דמי הקישוליות יורדים  
מבצע 200 דקות  
מבצע אינטרנט מהיר  
רשת אלחוטית- נתב נתן N  
מעבר דירה  
אל חשבון האינטרנט

אינטרנט מהיר  
רשת אלחוטית ב-0 ש"ח  
אנטי וירוס של בזק  
Netdisk - אחסון ברשת  
בדיקת מהירות אינטרנט  
הכל דמיים באוטומט

קני טלפון של בזק  
Bphone  
מסלולי שיחות משתלמים  
חשבונות במייל  
פתרונות נגישים לבעלי צרכים מיוחדים  
הכל דמיים באוטומט

לרכישה ומבצעים נוספים  
לחץ כאן

בואו לדאוג

הודעות לעיתונות: 25/01/11 שירות הטלפניה של בזק הוזר למסדה להודעה נוספת

אודות בזק דרושים קשר Investor Relations נדל"ג ונכסים בזק חלומה לקהילה בזקסטור 144 בזק בינלאומי סלאפון Yes אתר הרגש  
פני קניית בלוק אינטרנט מהיר אינטרנט אלחוטי בינלאומי- תשלום בזקסטור נכסים חשבונות- דמיים באוטומט Netdisk עמוד אינטרנטים אתר סניפי