



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' טלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

לפני כבוד השופטת מיכל נד"ב

הצדדים בת"צ 44968-03-16

המבקשת

אירית אלוך – פלדמן
ע"י ב"כ עו"ד אדם לוין ועו"ד יונתן רפפורט

נגד

המשיבה

בזק בינלאומי בע"מ
ע"י ב"כ אייל בליזובסקי ועו"ד גיא רשף

הצדדים בת"צ 43176-04-16

המבקשים

1. אייל גנץ
2. עידן לביא יזמות והשקעות בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד אדם לוין ועו"ד יונתן רפפורט

נגד

המשיבה

012 סמייל טלקום בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד דרור סברנסקי ועו"ד נסי אנג'ל-כץ

הצדדים בת"צ 41549-05-16

המבקשים

1. אריאל אלון
2. שימי קור עבודות מיזוג אוויר [נמחקה]
3. ליאור ינדל
ע"י ב"כ עו"ד אדם לוין ועו"ד יונתן רפפורט

נגד

המשיבות

013 נטוויז'ן בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד חניטל בלינסון-נון ועו"ד רועי ששון



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

פסק דין (בת"צ 41549-05-16)

החלטה (בת"צ 44968-03-16 ות"צ 43176-04-16)

1. לפני בקשת אישור מאוחדת, שעניינה הטעיה של המשיבות את לקוחותיהן, ביחס למהירות שירותי גלישה שמציעות המשיבות ללקוחותיהן ואשר הן אינן יכולות לספק.
2. בקשת האישור המאוחדת עסקה גם בטענה שנטענה בת.צ. 41549-05-16, לעניין ניסיון מכוון של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "בזק") לסכל את רפורמת השוק הסיטונאי ולפגוע בה. זאת, בהגבלה מכוונת של מהירות הגלישה החוזית הניתנת ללקוחות של ספקיות הגישה לאינטרנט, אשר מוכרות את תשתיתה של בזק כחלק מחבילת גלישה משולבת, כך שלקוחות אלו אינם זוכים לנצל את חבילת הגלישה שאותה רכשו.
- ביום 27.3.2019 הוגשה הודעת הסתלקות כנגד בזק. פסק הדין, המאשר את ההסתלקות ניתן ביום 30.4.2019. באותה בקשת אישור נמחקה גם המבקשת 2, שימי קור עבודות מיזוג אוויר בע"מ, בהתאם להחלטת כבוד השופט עופר גרוסקופף מיום 24.9.2017.
3. הצדדים הודיעו ביום 28.10.19 שהם מוותרים על חקירות המצהירים וכי יגישו סיכומים לעניין בקשת האישור.

תמצית בקשת האישור וטענות המבקשים

4. המשיבות - בזק בינלאומי בע"מ, סמייל טלקום בע"מ ו-013 נטוויז'ן בע"מ - שהודיעה ביום 14.2.18 ביחד עם סלקום תקשורת קווית ש.מ. כי פעילותה של נטוויז'ן הועברה לסלקום וכי האחרונה באה בנעליה בכל הליך משפטי תלוי ועומד (להלן: "בזק בינלאומי", "סמייל" ו-"נטוויז'ן" או "סלקום", בהתאמה, וכולן יחד להלן: "המשיבות") - הן ספקיות שירותי אינטרנט. שירותים אלה נדרשים על מנת שיעלה בידי הצרכן לגלוש ברשת האינטרנט (זאת, לצד ספקי תשתית, כגון בזק, וספקי התוכן הנצרך). לעתים, וכחלק מהצעה מסחרית ללקוחותיהן, מציעות המשיבות את שירותיהן לצד שירותי ספק התשתית כחבילה (הידועה גם בכינוי "באנדל").
5. המבקשים כולם הם לקוחות של המשיבות, אשר רכשו (כל אחד בנפרד) חבילת גלישה הכוללת ספק ותשתית אינטרנט במהירות 100 מגה, והתברר כי אינם יכולים לגלוש באינטרנט במהירות החבילה שאותה רכשו.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

6. במסגרת רפורמת "השוק הסיטונאי" בשנת 2015 (להלן: "הרפורמה") הורה משרד התקשורת כי על בזק להעמיד לרשות חברות התקשורת את התשתיות שבבעלותה, באופן שבו יתאפשר לחברות התקשורת להציע ללקוחותיהן חבילות משולבות הכוללות הן את שירות הגישה לאינטרנט, הן את התשתית המאפשרת גישה זו, ואשר עובר לרפורמה, נמכרה על ידי בזק באופן בלעדי.
7. המשיבות מציעות ללקוחותיהן חבילת שירותים שבה רוכש הלקוח שירותי תשתית וספק, במגוון מהירויות שונות.
8. פרסומיהן של המשיבות בדבר מהירות הגלישה המוצעת לצרכן אינם כנים. במקרים רבים המשיבות מוכרות לצרכן חבילת גלישה במהירות נקובה, כאשר בפועל המשיבות מודעות לעובדה כי הן אינן מסוגלות לספק את המהירות המוצעת. זאת, בשל כך שהתשתית הנכללת בחבילה שמציעות המשיבות איננה תומכת במהירות הגלישה שהן מפרסמות, ובאופן זה - מהירות הגלישה שיחווה הצרכן נמוכה בעשרות אחוזים מהמהירות עבורה שילם.
9. בתשובה לתשובות המשיבות הבהירו המבקשים, כי ההפרה של המשיבות היא בשלושה:
האחת - שלקוחות רכשו חבילה במדרגת מהירות מסוימת ובפועל החבילה המתאימה היא במדרגה נמוכה יותר;
השנייה - שלקוחות רכשו חבילת גלישה במהירות מרבית נקובה אך מהירות מרבית זו אינה אפשרית עבורם שכן התשתית אינה תומכת במהירות זו.
לגבי שתי ההפרות הנ"ל נטען שאין מדובר בתקלה נקודתית, או במקרה חריג, שכן אזורים שלמים במדינת ישראל מחוברים באמצעות תשתית של חברת בזק, אשר לא תמכה בעת הגשת בקשת האישור במהירות של 100 מגה, אלא במהירויות נמוכות משמעותית. למרות שעניין זה קל לבירור, והוא באחריותן של המשיבות, הן בחרו להטעות את לקוחותיהן, להציג בפניהם מצגים כוזבים ולהתעשר על חשבונם;
השלישית - שמי שסבל מתקלות בגלישה שהגבילו את מהירות הגלישה עת המשיבות ידעו על כך, לא זוכה בהפרש הכספי הרלבנטי.
10. המבקשים אינם טוענים כי העובדה שאין באפשרותם לקבל את המהירות המקסימלית שפורסמה על ידי הספקיות בכל רגע נתון מקימה להם עילת תביעה, וברור לכל כי ריבוי משתמשים, מיקום הנתב בבית, ושאר מאפיינים עשויים להשפיע על מהירות הגלישה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קוויית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

11. אשר לטענת המשיבות כי הבקשה רלבנטית רק מאז הרפורמה, קרי שנת 2015 - גם לפני הרפורמה מכרו הספקיות ללקוחותיהן חבילות משולבות (שנקראו "באנדל"), שכללו גם את שירותי הספקיות וגם את שירותי התשתית. גם בעסקאות אלו המנוי עמד מול הספקיות, אשר מכרו לו חבילה כוללת, כשוידוא התאמת התשתית למהירות הגלישה הנמכרת ללקוח הייתה באחריות הספקית.
12. בזק בתגובתה בעניין ת"צ 3254-11-15 דקל נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (נספח 1 לתצהיר אריאל שצורף לתשובת המבקשים) טענה כי התשתית הפיסית מחולקת למספר מקטעים: קווי תקשורת פרוסים לאורך רחובות הערים עד למרכזיה מקומית שנקראת MSAG. ממרכזיה זו נפרסים קווי תקשורת עד לארונות התקשורת שבבנייני מגורים "ארון תקשורת מבני". מארון זה נפרסת תשתית לבית הלקוח. ככל שבית הלקוח מרוחק מהמרכזיה, MSAG כך פוחת קצב הגלישה המקסימלי האפשרי. החל במרכזיה ועד לארון התקשורת וכן עד בית הלקוח מתרחשת תופעה חשמלית שקרויה "ניחות" שמשמעותה שככל שבית המשתמש מרוחק מן המרכזיה כך פוחת קצב הגלישה המקסימלי האפשרי.
- עוד טענה בזק כי בין המרכזיה האמורה לבית הלקוח עוברת התקשורת באמצעות חוטי נחושת שהם רגישים להפרעות אלקטרומגנטיות. גם ריבוי החוטים היוצאים מן המרכזיה תורם להפחתה של הקצב המרבי למשתמש הסופי.
- מהסברי בזק עלה שגם מקום שבו התשתית מוגדרת ככזו המסוגלת לספק קצב מקסימלי של 100 מגה, קצב זה נכון למרכזיית MSAG. בעוד שמהמרכזיה עשוי קצב הגלישה להשתנות באופן משמעותי כתלות במרחק בית הלקוח מהמרכזיה, קיומם של חוטי נחושת רגישים וכמות חוטי הנחושת.
13. המושג "ניחות" מוסבר באנלוגיה - אדם עומד לצד חברו בחדר הומה אדם ומקיים עמו שיחה. לאט לאט הוא מתחיל להתרחק מחברו, ככל שהמרחק בין השניים גדל, יש שתי תופעות שמקשות על האדם לשמוע את חברו - המרחק ההולך וגדל המגביל את עצמת השמע, ורעשי הרקע של שאר השוהים בחדק המטביעים את קולו של הדובר. "ניחות" מפריע ומשפיע בדרך דומה, עת עסקינן במערכות אלקטרוניות.
14. הוכח כי מהירות הגלישה המקסימלית האפשרית, בכל רגע נתון ובכל מצב, לעולם, איננה 100 מגה (או 40 מגה, או 15 מגה, או כל מהירות מקסימלית תיאורטית אחרת) אלא מהירות נמוכה משמעותית אשר נפגעה באופן מהותי כתוצאה ממרחק הלקוח מהמרכזיה וטיב התמסורת.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

15. הספקיות יודעות ואף מסוגלות להעריך (ברמת וודאות גבוהה) מהי מהירות הגלישה המקסימלית האפשרית עבור כל לקוח. כך עולה מתיק השירות הסיטונאי שקבע משרד התקשורת (אשר צורף כנספח 1 לתשובת סלקום), שבמסגרתו נקבעו תנאים שונים שבהם על בזק לעמוד במסגרת השוק הסיטונאי (סעיף 32.1 לתשובת המבקשים) (להלן: **"תיק השירות"**) ואשר קובע שלספקיות יהיה אותו המידע כמו לבזק, בכל הנוגע ללקוחותיהן.
16. לספקיות קיימת אפשרות לבצע בדיקה בעצמן – כך היה בעניינה של אירית אלוך-פלדמן (להלן: **"אירית"**). בשיחתה עם בזק בינלאומי היא ביקשה לברר מהי המהירות הנתמכת בביתה והנציגה מסרה לה שהמהירות האפשרית היא 100 מגה. לאחר מכן ביצע טכנאי בדיקה נוספת וגילה שהמהירות המקסימלית האפשרית בה תומך הקו היא 54 מגה בלבד.
- כך גם מאשרת סלקום בסעיף 95 לתגובתה, שם היא מפרטת במדויק את מהירות הגלישה שעמדה לרשות אריאל אלון – 73.5 מגה עם ההתקשרות ומאוחר יותר 65.9 מגה.
- הנציג טכני מטעם בזק בינלאומי נתן המלצה מקצועית המצדיקה את שנמוך מהירות הקו וחסכון בעלויות (קרי, הפחתת הכנסותיה של בזק בינלאומי) על בסיס ההבנה שהתשתית של אירית איננה מסוגלת לספק את המהירות הנקובה ולא על סמך בדיקה רגעית. מסקנה זו מתבהרת לאור העובדה שהנציג הטכני לא בירר עם אירית פרטים כמו האם היא יושבת בממ"ד, כמה מכשירים מחוברים לרשת הביתית, האם היא גולשת באמצעות נתב אלחוטי, או בחיבור קווי, אלא בדק את יכולת התשתית עצמה.
- לכל אחת מהספקיות יש יכולת לבצע בדיקה כאמור, כך שכל אחת מהן מסוגלת לוודא מהו קצב הגלישה האפשרי עבור מנוייהן. סמייל וסלקום אף מודות ביכולת זו.
17. על פי סעיף 5.4.2(ו) בתיק השירות הוקם ממשק שמטרתו סנכרון בין המידע הקיים אצל הספקיות אודות לקוחותיהן, לרבות קצב הגלישה, לבין המידע הקיים אצל בזק. וכך נכתב שם: **"מטרה: לאפשר לספק השירות לסנכרן את נתוני הלקוחות הרשומים במערכותיו אל מול נתוני הלקוחות הרשומים במערכותיו אל מול הנתונים הרשומים אצל בעל התשתית..."**.
18. לספקיות ישנה הזדמנות משלהן לוודא את מהירות הגלישה האפשרית: במועד ביצוע ההתקנה בחצרי הלקוח (וכן בכל ביקור טכנאי מאוחר יותר), לכל אחת מהספקיות עומדת האפשרות לבצע בדיקה פיזית של מהירות הגלישה המקסימלית האפשרית עבור הלקוח, ולוודא כי הלקוח אינו מחובר לחבילה שאותה הוא אינו יכול לנצל.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

19. העובדה שברישומיה של בזק מופיע, כי התשתית המשויכת למשתמש מסוים תומכת במהירות של "עד 100 מגה" איננה מלמדת, כי משתמש זה אכן מסוגל לקבל מהירות זו, או מהירות קרובה אליה.
- כך, לאור מאפייני התשתית, גם כאשר קו התמסורת הראשי הוא כזה התומך בתעבורה של 100 מגה, קווי התמסורת המשניים, העשויים מנחושת ויוצאים ממרכזיית ה-MSAG, גורמים לכך כי אותם משתמשים המרוחקים מהמרכזייה לעולם לא יקבלו מהירות של 100 מגה, אלא מהירות נמוכה משמעותית, וזאת, ללא כל קשר לזהות המשתמש ולאופן השימוש בביתו. הטענה כי הסיבה שהלקוחות אינה יכולים לממש את המהירות החוזית בשל מאפייני שימוש שלהם אינה נכונה.
20. היה על המשיבות להזהיר את הלקוח, כי לא ייהנה בפועל מאותה מהירות מרבית המצוינת בשם תוכנית הגלישה, היה עליהן לבצע בדיקה בעת חיבור הלקוח, על מנת לוודא מה קצב הגלישה המרבי האפשרי עבורו, והיה עליהן לידע את הלקוח בתוצאת הבדיקה המדויקת, ולאפשר לו לגבש דעתו בעצמו.
21. למשיבות ידוע כי מהירות הגלישה הנקובה חשובה מאוד לצרכן, וכי שוויה של חבילת "עד 65" מגה (לדוגמא) נמוך משמעותית משוויה של חבילת "עד 100" מגה. מטעם זה, משתלם לספקיות לתאר את חבילות הגלישה כפי שתוארו בבקשת האישור, להימנע מהבהרת המגבלות הקיימות, וכן להימנע מסיוע לחברי הקבוצה בהליך בחירת החבילה על בסיס מידע שלם ומלא.
22. המשיבות מפרות את מצגיהן ואת ההתחייבות החוזית שלהן והתנהלותן המטעה שללה מחברי הקבוצה את אפשרות הבחירה בדבר בחבילה מתאימה.
- אם היה גילוי לחברי הקבוצה, בשלב המשא ומתן, כי האמירה "עד 100" איננה רלוונטית עבורם, ושמהירות הגלישה המקסימלית נמוכה משמעותית ועומדת על 45 מגה (או 50 מגה, או 57 מגה), הם היו יכולים לשקול כיצד ברצונם להתנהל. כך הם יכלו לשנמך את חבילת הגלישה, ולא לשלם את העלות הנוספת הכרוכה בחבילה אותה לא יכלו לנצל במלואה (וכן את עלות רכישת הציוד הנוסף הנדרש לתמיכה בחבילה המשודרגת); לברר האם משתלם יותר לרכוש תשתית מחברת תשתית אחרת כמו הוט, אשר תספק את קצב הגלישה המלא; לנהל משא ומתן על בסיס המידע החדש ולהפחית את המחיר הנדרש לאור מגבלות החבילה; להסכים לשלם את המחיר הנדרש תמורת המוצר הנחות שהוצע.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

23. עניינה של סלקום שונה מזה של יתר המשיבות, שכן זו מוסיפה למצגיה את האמירה "40 עד 100", ולא מסתפקת באמירה "עד 100 בלבד".

במסגרת הסכמיה, נטוויז'ן מפרטת את משמעות התיבה "40 עד 100", ומסבירה כי היא מציינת "טווח" מהירות מרבית, שכן אין כל וודאות שניתן יהיה לספק את הקצה העליון שבטווח, וזאת לצד פירוט הסיבות לכך. במצב דברים זה, ובעיקר לאור ההסברים הנלווים לתיבה "40 עד 100" בהסכמים עצמם, סבורים המבקשים כי בשאלה החוזית הטהורה (קרי, כיצד יש לקרוא את הסכמיה של נטוויז'ן) קיימת לסלקום טענה בעלת משקל, ועלה בידה לבדל עצמה באופן ניכר מהסכמיה של בזק בינלאומי וסמייל.

בכל הנוגע למצגים הטרומים חוזיים, לא עלה בידי סלקום להעמיד הגנה ראויה. התיבה "40 עד 100", מבלי שנלווים לה ההסברים החוזיים כאמור לעיל, מותיר את הקורא עם ההבנה כי יוכל לקבל מהירות של 100 מגה, וכי בכל מקרה, המהירות לא אמורה לפחות מ-40 מגה. כך הוצג המצג לרוב המבקשים כנגד סלקום, וברוב ההקלטות שצירפה סלקום עצמה. סלקום אף לא מעדכנת את לקוחותיה במהירות האמיתית האפשרית עבורם (הגם שהוכח כי היא יכולה לעשות כן), ומשכך, מפרה את חובותיה בשלב המשא ומתן.

24. אין ממש בטענת המשיבות כי המערכת הממוחשבת שמספקת להן בזק אינה מאפשרת להן להזמין חבילה של 40 מגה עבור לקוח שהתשתית שלו תומכת אך ב-15 וכד'. סמייל הודתה כי קיימים מקרים שבהם לקוחות מחוברים לחבילה שאיננה תואמת את התשתית, וכי הדבר מצדיק בדיקה מקיפה וזיכוי לקוחות אלו. סמייל אף מכרה לאירית חבילת 100 מגה. מכיוון שההיבט הטכני של בקשת האישור זהה עבור כל המשיבות, הדבר תקף ביחס לכולן אף לאלה שלא הודו בכך.

בזק בינלאומי

עניינה של גב' אירית אלוך-פלדמן

25. גב' אירית אלוך-פלדמן, המבקשת בת"צ 44968-03-16 (להלן: "אירית") הייתה מנויה של בזק בינלאומי וצרכה ממנה שירותי אינטרנט (ספק ותשתית) במהירות 15 מגה. היא החליטה לשדרג את מהירות הגלישה ל-100 מגה. בזק בינלאומי הציעה לאירית הצעה (זהה לזו שקיבלה ממתחרותיה), עבור חבילת גלישה הכוללת ספק ותשתית אינטרנט במהירות 100 מגה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 אירית התקשרה עם בזק בינלאומי בחבילת גלישה (ספק ותשתית) של 100 מגה תמורת 99.90
- 2 ₪ בחודש (נספח 1 לתצהירה). באישור שקיבלה באשר לשינוי החבילה נכתב: "גלישה ללא
- 3 הגבלת זמן במהירות של עד 100.00 מס"ש [מגה סיביות לשניה – מ' נ']". כדי לאפשר הגלישה
- 4 במהירות זו, נדרשה אירית לשדרג את הנתב שבבעלותה לנתב חדש התואם את מהירות הגלישה
- 5 המבוקשת.
- 6 אירית לא הצליחה לגלוש במהירות המובטחת. בדיקה שביצעה העלתה כי היא עדיין גולשת
- 7 במהירות של 15 מגה בלבד.
- 8 אירית נתקלה בכתבה ששודרה ב"תכנית הבוקר של אורלי וגיא", ממנה הסתבר כי לא כל
- 9 תשתיות חברות האינטרנט תומכות במהירות 100 מגה (כפי שהוצע לאירית על ידי בזק
- 10 בינלאומי), וכי החברות מודעות לכך.
- 11 אירית יצרה קשר עם נציגי בזק בינלאומי. בתחילת השיחה עם נציגת השירות של בזק
- 12 בינלאומי, שאלה את נציגת השירות האם באיזור מגוריה קיימת תשתית של 100 מגה, ונענתה
- 13 כי קיימת תשתית ראויה למתן השירות.
- 14 לאחר שהועברה לנציג שירות טכני, הסתבר לה כי לבזק בינלאומי אין אפשרות טכנית לספק
- 15 את המהירות שהובטח לה, וכי קו האינטרנט תומך במהירות של עד כ-50 מגה בלבד. נציג
- 16 התמיכה הבהיר כי אין טעם בתשלום עבור קו של 100 מגה, וכי הוא ממליץ לשנות את החבילה
- 17 ולעבור לחבילת 40 מגה. עוד ציין נציג השירות כי עצם האופן שבו הוגדר השירות שניתן לאירית
- 18 עשוי לגרום לה לתקלות ולניתוקים, וגם מטעם זה הוא המליץ על שינוי חבילת הגלישה לחבילת
- 19 40 מגה.
- 20 נציג התמיכה הסביר כי נציגי השירות אשר מוכרים ללקוחות את השירותים אינם נציגים
- 21 טכניים ואינם מודעים לעניין זה.
- 22 בהתאם להמלצת נציג התמיכה הטכנית, שינתה אירית את חבילת הגלישה שלה לחבילת 40
- 23 מגה, במחיר של 89.90 ₪.
- 24 בחודש יוני 2016, כשעברה דירה, סיימה אירית את התקשרותה עם בזק בינלאומי ופנתה
- 25 לסמייל ולסלקום בבקשה לקבל הצעה לחבילת אינטרנט במהירות גלישה של 100 מגה. אירית
- 26 שאלה את נציגיהן בדבר המהירות הנתמכת על ידי התשתית בכתובתה המדויקת ונמסר לה כי
- 27 קיימת תשתית של עד מאה מגה. נציגת סמייל הבהירה כי בטרם תוכל לעשות שימוש ברשת
- 28 האינטרנט, נדרש ביקור של טכנאי מטעם בזק לצורך טיפול בתשתית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 אירית התקשרה עם סמייל בחבילת גלישה 100 מגה, בעלות של 85 ₪ לחודש שכללה נתב
2 מתקדם בעלות של 10 ₪ לחודש (כאשר 6 החודשים הראשונים ניתנו בחינם).
- 3 כאשר טכנאי מטעם בזק הגיע לביתה לצורך טיפול בתשתית, התפלא מדוע הזמינה חבילה של
4 100 מגה, שכן התשתית בביתה תומכת במהירות של 15 מגה בלבד. אירית יצרה קשר עם שירות
5 הלקוחות של סמייל ושאלה, פעם נוספת, מהי מהירות הגלישה הנתמכת בכתובתה. פעם נוספת,
6 נענתה כי סמייל תוכל לספק לה מהירות גלישה של 100 מגה.
- 7 כאשר נציגיה של סמייל עומתו עם העובדות, ונדרשו להסביר מדוע נמכרה לאירית חבילת
8 גלישה של 100 מגה כאשר התשתית תומכת רק במהירות של 15 מגה נמסר לה כי ההבטחה
9 מצידה של סמייל היא "עד 100 מגה".
- 10 26. המהירות הנקובה בהסכם של בזק בינלאומי היא "עד 100" מגה או "עד 40" מגה, ולא טווח
11 מסוים. ההסכם של בזק בינלאומי סותר את הנטען, עת נכתב בהסכם בלשון ברורה, כדלקמן:
12 "מהירות הורדה והעלאה מזערית של 0.01 מס"ש"
- 13 בזק בינלאומי טענה כי כשמתברר שהציוד בבית הלקוח אינו תומך במהירות שנרכשה היא
14 מתאימה את החיוב לחבילת גלישה איטית עד להצטיידות הלקוח. כך היה עליה לנהוג גם עת
15 התשתית אינה תומכת במהירות הגלישה.
- 16 27. עובר לתחילת הרפורמה, המשיבות הציעו ללקוחותיהן "באנדל", שבו הן שיווקו חבילה
17 משולבת של ספק ותשתית. במסגרת חבילות אלו נטלו המשיבות את האחריות לגביית
18 התשלומים ולהתאמת התשתית לחבילת הגלישה, וההתקשרות בוצעה דרך המשיבות ולא דרך
19 חברת התשתית.
- 20 בזק בינלאומי הציגה בתגובתה מצג שאינו אמת, וטענה שהתקשרות הלקוח הייתה ישירות מול
21 חברת התשתית. הדברים נסתרים במסמכיה שלה: בעמוד המפרסם את חבילות הגלישה
22 שמציעה בזק בינלאומי, קיימים, גם כיום, "באנדלים" שאינם חלק מהרפורמה, ובמסגרתם
23 מציעה בזק בינלאומי את שירותיה, לצד תשתית של בזק או הוט. ההצעה היא של בזק
24 בינלאומי; האחריות היא של בזק בינלאומי; התשלום הוא לבזק בינלאומי; ובפועל, הליך
25 ההתקשרות מבוצע מול בזק בינלאומי.
- 26 באתר האינטרנט שלה כוללת בזק בינלאומי הסבר מפורט ובו מובהר מהו "באנדל", והנוחות
27 שבצורך להתמודד מול בזק בינלאומי בלבד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

28. לאור האמור לעיל, בקשת האישור לא הוגבלה אך ורק לשוק הסיטונאי, אלא לכל מצב שבו מכרו מי מהמשיבות חבילות גלישה הכוללות את התשתית, מבלי שזו תאמה את מהירות החבילה שהוצעה ללקוח. אין הבדל, לעניין זה, בין חבילה בשוק הסיטונאי, לבין "באנדל" שבמסגרתו העסקה מבוצעת אך ורק מול ספק האינטרנט, ולא מול ספק התשתית.

סמייל

עניינו של מר אייל גנץ

29. מר אייל גנץ, המבקש 1 בת"צ 43176-04-16 כנגד סמייל (להלן: "אייל"), היה מנוי על שירותיה של סמייל, ובפרק הזמן הרלוונטי לבקשת האישור. הוא שילם ל-סמייל על חבילות גלישה, הכוללות ספק ותשתית, במהירות של 100 מגה.

על פי תנאי המבצע אליו הצטרף אייל, הוא נדרש לשלם 50 ₪ בחודש עבור החודשיים הראשונים, וסך של 100 ₪ לחודש לאחר מכן. אייל אף נדרש להחליף את הנתב לנתב מתקדם אשר יתמוך במהירות גלישה של 100 מגה, כמובטח על ידי סמייל. במסמכי העסקה שקיבל אייל נספח 1 לתצהירו, נכתב בין היתר "התוכנית מעניקה לך...קצב גלישה מירבי של עד Mb 100".

למן ההתחלה חש אייל כי מהירות הגלישה איטית מאוד, ואיננה קרובה למהירות של 100 מגה אשר הובטחה לו. בבדיקות שערך גילה כי מהירות הגלישה שלו זוכה עומדת לכל היותר על כ-36 מגה. שיחות שניהל המבקש אייל עם נציגי סמייל לא שיפרו את המצב.

אייל החליט להתנתק מ-סמייל ולהתקשר עם חברת בזק בינלאומי. לאחר ההתנתקות מ-סמייל הגיע טכנאי מטעם בזק בכדי לחברו לחבילה החדשה, עדכן אותו הטכנאי כי התשתית באזור מגוריו כלל איננה תומכת במהירות גלישה של 100 מגה, וכי, לכל היותר, ייתכן ויעלה בידיו לגלוש במהירות של כ-60 מגה.

עניינה של עידן לביא יזמות והשקעות בע"מ

30. עידן לביא בע"מ יזמות והשקעות בע"מ, המשיבה 2 בת"צ 43176-04-16 (להלן: "עידן") הייתה מנויה של סמייל, וצרכה ממנה שירותי ספק אינטרנט במהירות 15 מגה, כאשר את תשתית האינטרנט (גם היא במהירות 15 מגה) רכשה מבזק.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 נציגה מטעם סמייל פנתה עידן, והציעה לה שירותי גלישה משופרים, במהירות 100 מגה,
- 2 ובמחיר נמוך מהמחיר אותו היא משלמת באותו מועד. בעלי עידן קיבל את ההצעה ושדרג את
- 3 חבילת הגלישה שלה לחבילה של 100 מגה.
- 4 לשם כך גם הסכים לשדרג את הנתב לנתב התומך במהירות גלישה של 100 מגה. בגין חבילה
- 5 זו, נדרשה עידן לשלם ל-סמייל סך חודשי בגובה 99 ₪, הכולל שירותי ספק, תשתית ושכירות
- 6 הנתב.
- 7 עם התקנת הנתב התברר כי עידן גולשת במהירות 15 מגה בלבד. בשיחה עם נציגת סמייל זו
- 8 הבהירה כי התשתית המסופקת לה (תשתית של חברת בזק), איננה תומכת במהירות של 100
- 9 מגה, וכי לא תוכל ליהנות מגלישה במהירות זו, אלא מגלישה במהירות 15 מגה בלבד.
- 10 או אז שנמכה עידן את החבילה והתקשרה בחבילת 15 מגה בלבד, בעלות של 79 ₪ בלבד. לעידן
- 11 נגרם נזק בתשלום עודף של 35 ₪ בגין החבילה המהירה יותר ובגין הנתב (לתצהיר עידן לא
- 12 צורפו כל נספחים).
- 13 31. סמייל מאשרת את טענת המבקשים, כי המשיבות מוכרות ללקוחותיהן חבילות במהירויות
- 14 שאינן תואמות את התשתית.
- 15 אשר לטענה כי לאייל אין תביעה אישית מאחר שלא החליף את חבילת הגלישה אף שגילה כי
- 16 המהירות המקסימלית עומדת על פחות מ- 100 מגה – חובת המשיבות היא לידע אודות
- 17 המגבלות הקיימות על מנת לאפשר להם להחליט איך לנהוג, ולא לייצר חבילות מותאמות
- 18 אישית.
- 19 הזיכוי שניתן לכאורה לאייל לא היה בשל קצב הגלישה הנמוך, נושא בקשת האישור אלא בגין
- 20 הנתב. הוא לא קבל זיכוי בגין שירותי האינטרנט עצמם ולא פיצוי בגין נזקיו הלא ממוניים.
- 21 כמן כן סמייל אינה יכולה לטעון כי זיכתה את אייל מכוח הטענה בנוגע למהירות הגלישה, עת
- 22 היא מתכחשת לטענה בעניין חבילות הגלישה שבהן המהירות איננה אפשרית.
- 23 העובדה שלאחר שכבר הותקנה בביתו התשתית, החליט המבקש אייל שלא להמשיך בחיפושיו
- 24 אחר אינטרנט מהיר חלופי איננה מלמדת על תקינות התנהלותה של סמייל, או מי מהמשיבות,
- 25 ואיננה שוללת את זכותו לפיצוי.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 אין הבדל בין מי שהתקשר בחבילת שוק סיטונאי וניהל את המגעים מול סמייל (או יתר
2 המשיבות) לבין מי שהתקשר בחבילת "באנדל" ושוחח רק עם המשיבות. בשני המקרים מדובר
3 בלקוחות שזכו למהירות גלישה נמוכה מזו שביקשו להתקשר בה, ושילמו ביתר בגינה.

4

5 (נטוויז'ן) סלקום

6 עניינו של אריאל אלון

7 32. מר אריאל אלון, המבקש 1 בת"צ 41549-05-16 כנגד נטוויז'ן (להלן: "אריאל") היה מנוי של
8 נטוויז'ן שסלקום נכנסה בנעליה.

9 לאחר שנטוויז'ן ביקשה להעלות את תעריפי הגלישה בגין המנוי הקיים של אריאל, החליט
10 אריאל לשדרג את חבילת הגלישה שבשימושו לחבילה במהירות 100 מגה בעלות 99 ₪ לחודש.
11 השדרוג נבע מהמלצה של נציגת נטוויז'ן. זו הסבירה לאריאל, כי אם יבחר בחבילה משולבת,
12 שבה ישלם לנטוויז'ן הן עבור שירותי הספק הן עבור שירותי התשתית, יופחת המחיר הכולל
13 אותו הוא נדרש לשלם. לצורך השידרוג, נדרש אריאל להחליף את הנתב לנתב מתקדם התומך
14 במהירות הגלישה המבוקשת.

15 במסמכי העסקה שנשלחו לו לאחר דרישה נכתב בין היתר:

16 "צורפת לחבילת שירותי אינטרנט הכוללת: תשתית DSL ושירות גישה
17 לאינטרנט (ספק). השירותי ינתנו במהירות הורדה מרבית בטווח של
18 100 Mbps - 40 Mbps..."

19

20 עוד נרשם בפרטי התוכנית:

21 "לתשומת לבך נקבעה מהירות מינימלית וזאת לאור העובדה כי איננו
22 מתחייבים לספק רוחב פס שיאפשר הגעה למהירות המירבית (ייתכן אף כי
23 קיימות מגבלות שונות כמו מגבלות תשתית שכלל אינן מאפשרות הגעה
24 למהירות המירבית)..."

25 במשך מספר שבועות זכה המבקש אריאל לגלוש במהירות שעמדה, על כ-60 מגה בלבד. לאחר
26 מכן ללא כל סיבה, צנחה מהירות הגלישה, והתייצבה על מהירות גלישה של 15 מגה בלבד.

27 אריאל פנה לנציגיה הטכניים של סלקום. בתגובה, העלתה זו שלל טענות, לרבות הטענה כי
28 קיימת תקלה בתשתית של בזק, כי נשלחו טכנאים בניסיון לפתור את התקלה, ועוד.

29 אריאל שב והתלונן מספר פעמים מול נציגי סלקום, ואף ביקש לערב טכנאי של בזק לצורך
30 תיקון התקלה. הוא סורב ונענה על ידי מנהל טכני של סלקום, ששמו ברוך.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קוויית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 ברוך בדק את התשתית המוגדרת עבור אריאל ואישר כי זו תומכת במהירות 15 מגה בלבד,
- 2 באופן שאינו תואם את השירות שהוזמן על ידי אריאל. עוד ציין כי הנציג שמכר לאריאל את
- 3 החבילה לא ביצע בדיקה כראוי והתרשל בתפקידו (התמלול צורף כנספח 3).
- 4 ברוך הוסיף וטען כי כי בזק מפחיתה את מהירויות הגלישה הניתנות ללקוחות ספקיות
- 5 האינטרנט במכוון, וזאת, כדי לפגוע במאמציה של נטוויז'ן לגייס לקוחות. לכן, הוצע לאריאל
- 6 להפוך ללקוח של בזק למספר ימים(!), וכך בזק תסיר את המגבלה שהטילה עליו, ותעניק לו
- 7 באופן מיידי את מהירות הגלישה המקסימלית. ברוך ציין, כי גם הזמנת טכנאי של בזק לא
- 8 תסייע בעניינו, שכן טכנאים אלו פועלים באופן מכוון להמשך התרחשות התקלה.
- 9 33. באותו יום יצר אריאל קשר עם בזק, תיאר לנציג מטעמה כי גלש בעבר על מהירות של כ-60
- 10 מגה אשר צנחה ל-15 מגה, וכי הוא מבקש לעזוב את נטוויז'ן ולעבור לבזק - אם היא תוכל לספק
- 11 תשתית של 100 מגה.
- 12 בהתחלה, ציין נציג בזק כי יוכל למכור לאריאל תשתית במהירות 15 מגה, אך לאחר ששמע
- 13 את העובדות, טען כי ניתן יהא לספק למבקש אריאל תשתית במהירות 100 מגה, ללא כל קושי.
- 14 אריאל ניסה להבין מדוע לא ניתן לשלוח לו טכנאי שיסדר את מהירות הגלישה. להפתעתו,
- 15 בתגובה אימת נציג בזק את טענותיו של ברוך והבהיר כי בזק אכן מחבלת במכוון במהירות
- 16 הגלישה המוענקת ללקוחות ספקיות האינטרנט.
- 17 כך, נציג בזק הבהיר למבקש אריאל, כי הפיתרון למהירות הגלישה הנמוכה שחוה אריאל כלל
- 18 אינו דורש טיפולו של טכנאי, וכי די בכך שאריאל יהפוך להיות לקוח של בזק בכדי להביא
- 19 לסיום "התקלה". הנציג הבהיר כי אריאל איננו לקוח של בזק, ולכן, אם הוא מעוניין בגלישה
- 20 במהירות עליה הוא משלם, כל שנדרש אריאל לעשות הוא להתחבר לשירותיה של בזק, ובאופן
- 21 זה - תוך פחות משעה הוא יגלוש במהירות 100 מגה (התביעה נגד בזק נמחקה כזכור).
- 22 34. נזקי אריאל - הפרש עלות החבילה המהירה - 99 ₪ לעומת המדרגה הקודמת - 79 ₪. נזק לא
- 23 ממוני בגין הכעס והתסכול עקב ההטעיה בסכום של 100 ₪.
- 24
- 25
- 26

עניינה של ליאור ינדל

- 27 35. עד לשנת 2015, צרכה ליאור ינדל, המבקשת 3 בת"צ 16-05-41549 (להלן: "ליאור") את שירותי
- 28 האינטרנט הן מחברת בזק הן מחברת נטוויז'ן. חבילת הגלישה בה התקשרה ליאור עם כל אחת
- 29 מהחברות האמורות הייתה חבילת 40 מגה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 בשלהי שנת 2015, הציעה נטוויז'ן לליאור לעבור לחבילה משולבת, במסגרתה תקבל את כל
2 שירותי האינטרנט (קרי, שירותי תשתית ושירותי ספק) מנטוויז'ן עצמה. ליאור קיבלה את
3 הצעת נטוויז'ן, והתקשרה עמה בחבילה משולבת.

4 בשיחה הראשונה שצורפה כנספח 1 לתצהירה של ליאור מודיעה לה נציגת נטוויז'ן, ביחס
5 לחבילת הגלישה, כי: "את יכולה לקבל 40", לא מתארת טווח כלשהו, ולא משתמשת בביטוי
6 "עד 40".

7 לתגובת נטוויז'ן אף צורפה הקלטה מיום 25.3.15, (שלא תומללה) במסגרתה הנציג חוזר פעם
8 אחר פעם על האמירה כי החבילה של ליאור תהיה "40 מגה".

9 זמן לא רב לאחר הצטרפותה לחבילת הגלישה, החלה ליאור לחוות תקלות רבות, שהתבטאו
10 בניתוקים חוזרים ונשנים מרשת האינטרנט, וכן מגלישה איטית במיוחד. כך, חלף גלישה
11 במהירות החוזית של 40 מגה שהובטחה לה, עמדה מהירות הגלישה שלה על 5 מגה בלבד.

12 במשך תקופה של כחודשיים, שבה ופנתה ליאור לנטוויז'ן, בבקשות חוזרות ונשנות לטיפול
13 בתקלות ובגלישה האיטית. נמסר לה, כי בזק חיברה את התשתית שלה באופן לקוי ומכוון, כי
14 התשתית בה היא משתמשת הוגבלה במכוון למהירות של 15 מגה, כי היא חוברה לשתי
15 תשתיות, כי בזק מחקה את "קוד הקו" המוקצה לה ואשר מאפשר גלישה תקינה ועוד.

16 במסגרת שיחה עם נציג נטוויז'ן הבהיר הנציג כי הדרך לפתור את "התקלות" היא התנתקות
17 משירותיה של נטוויז'ן, התחברות לבזק - וחזרה לנטוויז'ן. נציג זה אף הבהיר, כי במקרי עבר,
18 לקוחות עדכנו אותו כי התנהלותה של בזק זהה גם ביחס לספקים אחרים, וכי רק מהלך זה
19 הוביל לפתרון הבעיה.

20 36. לאחר האירועים המתוארים לעיל, נתקלה ליאור בכתבה ששודרה ב"תוכנית חיסכון", אשר
21 עסקה בבקשת האישור שהוגשה נגד המשיבות כאן, ופנתה בכדי להצטרף כתובעת ייצוגית.

22 37. אין לקבל את טענת סלקום כי יש צורך בחוות דעת מומחה שתתמוך בבקשת האישור. בקשת
23 האישור נסמכת על עובדות שאינן מצריכות מעורבותו של מומחה לשם הוכחתן. לא קיימים
24 בין הצדדים מחלוקות משמעותיות בדבר היכולות הטכניות של המשיבות.

25 נטוויז'ן טענה ששלחה לאריאל ולליאור את מסמכי העסקה. היא לא צרפה תכתובת המעידה
26 על משלוח המסמכים בפועל, והוצג רק תדפיס מסך שלכאורה מתאר משלוח מסמכים, מבלי
27 שברור ממנו מה נשלח, למי וכיצד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 הפרקטיקה של משלוח מסמכים לכתובת דוא"ל המוקצית על ידי הספק נפסלה על ידי בית
- 2 המשפט העליון במסגרת רעא 8190/14 אייל רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ לקרוא (3.6.15).
- 3 הטענה כי במועד ההתקשרות מבהירים הנציגים ללקוחות את מגבלות התשתית בהקשר
- 4 לחבילות הגלישה וכי לא יוכלו לעולם להגיע לקצב המקסימלי הנקוב בחבילה, לא נתמכה בנוהל
- 5 כתוב.
- 6 סלקום מודה כי היא מסוגלת לבצע בדיקת מהירות מדויקת, על כן אם לקוח יכול להגיע
- 7 למהירות של 45 מגה בלבד לא די להגיד לו שיתכן שלא יוכל לגלוש בקצב המקסימלי ויש לידע
- 8 אותו מהי המהירות המקסימלית בפועל.

9

10

11

הקבוצה

12

38. הקבוצה :

13

"כל לקוח של בזק בינלאומי, סמייל טלקום ו-013 נטוויז', אשר בשבע

14

השנים שקדמו למועד הגשת בקשת אישור זו ועד למועד אישורה

15

כייצוגית, שילם עבור מהירות גלישה אותה אין בידה של המשיבה

16

הרלוונטית לספק".

17

- 18 39. קיומה של קבוצה: בירור המחלוקת אינו קשור ללקוחות ולמאפייניהם האישיים, או לאופן
- 19 השימוש באינטרנט ולמתרחש בתוך ביתם, אלא בתשתית המסופקת בלבד. מתגובות המשיבות
- 20 עולה כי ככל שהלקוח מתרחק ממרכזיית בזק, כך הולך ויורד קצב הגלישה המקסימלי האפשרי
- 21 עבורו. עובדה מוסכמת זו מלמדת על קיומה של קבוצה רחבת היקף של לקוחות שלא ניתן לספק
- 22 להם את קצב הגלישה המקסימלי הנקוב בחבילת הגלישה.

23

24

עילות התביעה

- 25 40. עשיית עושר ולא במשפט – לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן: "חוק
- 26 עשיית עושר"). המשיבות משכנעות את לקוחותיהן באמצעות מצגי שווא ואי גילוי, להזמין
- 27 חבילות שירותים במחיר גבוה, עת השירות שניתן בפועל זהה לחבילות השירותים הזולות יותר.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 ביחס לחברי הקבוצה שרכשו חבילות שאינן תואמות את התשתית, בין הצדדים היה חוזה
2 לחבילה מסוימת, ובפועל זכה הלקוח לחבילה נחותה. במצב דברים זה, המשיבות לא קיימו את
3 חובתן החוזית, ומשכך, אין הן יכולות להסתמך על העובדה שכספים שולמו להם מכוח חוזה,
4 אותו לא קיימו.

5 גם ביחס ללקוחות שרכשו חבילה שהמהירות בה אינה אפשרית, הספקיות הפרו את
6 ההתחייבות החוזית ואת מצגיהן, וזכו לכספים ששולמו להן שלא כדין;

7 41. סעיף 6 לפקודת הנזיקין לא מתקיים. ההנחיות והקביעות הטכניות עליהן מסתמכות המשיבות
8 אינן מכשירות הטעיה והוצאת כספים מלקוחותיהן בניגוד לדין.

9 42. לא קיים פטור לפי סעיפים 40 - 41 בחוק התקשורת. בסעיפים אלו, נקבעו הוראות חסינות
10 שמטרתן לאפשר לחברות התקשורת לספק את שירותיהם החיוניים לתושבי המדינה, מבלי
11 שיידרשו לחשוש באופן מתמיד מתביעות שיוגשו בגין שירותים אלו. הפטור חל אך ורק ביחס
12 לאותן פעולות הרלוונטיות לתפקודה של החברה כחברת תקשורת, ולא ביחס לפעולות עסקיות
13 זהות לכל עסק אחר.

14 **חוסר תום לב והפרת חוזה** – התנהלות המשיבות מהווה חוסר תום לב במשא ומתן, לפי ס' 12
15 בחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן: "**חוק החוזים**") נוכח המצגים שקדמו לעסקה
16 בין הצדדים ואשר אינם אמת. מידע שעניינו מהירות הגלישה הוא מהותי לעסקה בין המשיבות
17 ללקוחותיהן, על כן מדובר במידע שלגביו חלה חובת גילוי מלאה וברורה. למשיבות יכולת
18 פשוטה ומהירה לבדוק את קצב הגלישה המקסימלי המוערך שממנו עשוי הלקוח ליהנות (בין
19 אם מדובר בלקוח קיים, בין אם לאו), אך הן אינן מבצעות בדיקה זו וממילא אינן מעדכנות את
20 הלקוח בקצב מוערך זה, אשר לעתים נמוך בעשרות אחוזים מאותם 100 מגה או 40 מגה
21 מוצהרים.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' טלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 בין המשיבות ללקוחותיהן נכרת חוזה מחייב. החוזה נוקב, בין היתר, במהירות הגלישה
2 המוצעת ללקוח, ובמחיר אותו נדרש הלקוח לשלם עבור שירותי הגלישה. בפועל, מהירות
3 הגלישה איננה מסופקת ללקוח, שכן אין בידי המשיבות אפשרות כלשהי לספק. המשיבות
4 יודעות כי אין יכולות לספק את השירותים נושא החוזה, ומסתירות את העובדות
5 מלקוחותיהן. בזק בינלאומי וסמייל - במסמכי ההסכם של בזק בינלאומי וסמייל יש ההצהרה
6 "עד 100" מגה, אשר מתארת את מהירות החבילה, ולצדה, אמירה כי המהירות המינימלית
7 הינה 0.01 מס"ש. הפרשנות שיש לתת לאמירה "עד 100" היא כי התשתית הנמכרת מאפשרת
8 גלישה במהירות המקסימאלית, גם אם אינה אפשרית בכל רגע. אין לקבל את הפרשנות כי ניתן
9 להבין מהאמור כי ייתכן שמהירות הגלישה תהיה למשל רק עד 50 וכד'. בכל מקרה יש להחיל
10 את כלל הפרשנות נגד המנסח.
- 11 ההודעה הלקונית הנכללת על ידי נטוויז'ן במסמך עיקרי התכנית, ולפיה ייתכנו מגבלות תשתית
12 שימנעו הגעה למהירות המירבית, איננה מסייעת לנטוויז'ן. בענייננו. המסמך אינו נמסר בפועל
13 ללקוחות בטרם עריכת ההתקשרות, וגם לא לאחריו, על כן אין נטוויז'ן יכולה להסתמך על
14 האמור בו.
- 15 המהירות האפשרית בתשתית היא נתון אובייקטיבי. על כן בכל מקרה שבו התשתית שסופקה
16 לחבר קבוצה איננה תומכת במהירות 100 מגה (או 40 מגה, או 15 מגה, או כל מהירות אחרת),
17 מדובר בהפרה שמחייבת פיצוי.
- 18 43. **הטעיה** – בהתאם לסעיף 2(א) בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**")
19 המטיל על עוסקים איסור להטעות במעשה או במחדל את לקוחותיה בעניין מהותי בעסקה.
20 מהירות הגלישה המוצעת ללקוח היא עניין מהותי כזה.
- 21 התנהלות המשיבות מטעה את הלקוחות. הוכח שלא בכל מקרה שבו המשיבות מציעות
22 ללקוחותיהן מהירות מסויימת, תהיה ללקוח אפשרות לגלוש במהירות שבחר ושעליה שילם
23 מחיר יקר יותר. המשיבות יודעות שהן מוכרות שירותים שאין ביכולתן לספק. די כי הפרסומים
24 "עלולים" להטעות את הלקוחות להאמין כי הם רוכשים חבילת גלישה שבאפשרותם לצרוך.
- 25 במסמכי בזק בינלאומי וסמייל טלקום אין כל התייחסות לאפשרות שלא ניתן יהיה לממש את
26 מהירות הגלישה המצופה, ואילו במסמכיה של נטוויז'ן, למעט האמירה הנכללת במסמך עיקרי
27 פרטי התכנית, ואשר איננו נמסר ללקוח באופן יזום (או בכלל), גם אין התייחסות לנושא. ניתן
28 היה לצפות, כי מגבלות הגלישה היו זוכות לציון מפורש במסגרת שיחה עם הנציג ולמצער -
29 באתרי המשיבות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קוויית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 למבקשים ולחברי הקבוצה נזקים (נזק ממוני ונזק לא ממוני), הנובעים כל כולם מהתנהלות
2 המשיבות, מחוסר תום ליבן ומההטעיה בה נקטו כדי לגייס את המבקשים ואת חברי הקבוצה
3 כלקוחות.

4 **רשלנות** – התנהלותן של המשיבות מהווה רשלנות כלפי המבקשים וכלפי יתר חברי הקבוצה,
5 בהתאם להוראות ס' 35 ו- 36 בפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: **"פקודת הנזיקין"**).

6 **45.** המשיבות חבות בחובות זהירות כלפי לקוחותיהן. חובת זהירות זו מחייבת את המשיבות לתאר
7 את העסקה המוצעת ללקוח באופן מיטבי ואמיתי, ולא להטעות את הלקוח. הוכח כי המשיבות
8 מודעות למגבלות התשתית ויודעות כי הן מוכרות חבילות שהמהירות בהן אינה אפשרית, אך
9 אינן מעדכנות את לקוחותיהן בהתאם. עוד הוכח כי הן אינן פועלות להפחית את תשלומי
10 לקוחותיהן בקרות תקלות המפחיתות את מהירות הגלישה. המשיבות אף מתרשלות בכל הנוגע
11 לחובתן לוודא, כי מהירות נקובה הנמכרת ללקוחותיהן הינה אכן אפשרית.

הנזק

12 **46.** לחברי הקבוצה נגרם נזק ממוני בכך ששילמו תמורת שירותים שלא יכלו לקבל.

13 **47.** כמו כן נגרמו להם נזקים לא ממוניים. כך בשל חוסר הנוחות, הטרדה ועוגמת הנפש הנובעים
14 מההתעסקות המרובה עם סוגיית הגלישה (על השיחות לספקיות, ביקורי הטכנאים, שדרוג
15 הציוד שלא לצורך ועוד), וכן חוסר נוחות ממשי שבגלישה במהירות איטית מזו שביקשו לגלוש
16 בה.

17 **הנזק הלא ממוני כולל גם פגיעה באוטונומיה.** אי הגילוי המלא לחברי הקבוצה, לא אפשר לגבש
18 דעה עצמאית ומושכלת - ומשכך, התנהלות הספקיות שללה אפשרות בחירה זו והובילה
19 לצריכת שירותי המשיבות.

20 **48.** אין לקבל את הטענה כי בזק היא ספקית התשתית ושעל כן המשיבות פטורות מאחריות.
21 המשיבות הן שחתמו על חוזה מול הלקוחות, הן התחייבו לספק את השירותים, והן גבו
22 את התשלום מהלקוחות. על פי הרפורמה המשיבות אינן מתווכות בין בזק ללקוחותיהן אלא
23 הן שוכרות את התשתית מבזק ופועלות עצמאית מול הלקוחות.

24

25

26



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

הסעדים המתבקשים

1

2 49. להורות למשיבות למסור נתונים מלאים ומדויקים לגבי מספר הלקוחות בתקופות הרלוונטיות
3 לבקשת האישור, שהזמינו את שירותי המשיבות שלגביהם נכלל תיאור מטעה ואשר אותם לא
4 יכלו לספק, וכן למסור נתונים באשר למחיר שגבו מהלקוחות, ולרווחים שהפיקו המשיבות וכל
5 מידע רלוונטי אחר לבקשת האישור.

6 50. להורות למשיבות (במקרים המתאימים) להשיב לחברי הקבוצה סכומים שנגבו (הפרש עלות
7 החבילה שנרכשה לעומת החבילה המתאימה, עלות נתב) וכן להורות למשיבות לפצותם בגין
8 נזקים לא ממוניים שנגרמו להם.

9 51. ליתן צו המורה על המשיבות לחדול ממכירת שירותים ללקוחות שאין אפשרות לספקם, וכן
10 לחדול מההטעה המפורטת בבקשת אישור זו.

11

12

13

14

תמצית תגובת בזק בינלאומי

15 52. עד שנת 2015, עם הנהגת הרפורמה, לקוח שהיה מעוניין להתחבר לאינטרנט היה מתקשר עם
16 חברת תשתית (הוט או בזק) ועם ספק גישה בשתי התקשרויות שונות. עד שנת 2015 לא מכרה
17 בזק בינלאומי תשתיות אינטרנט. על כן בקשת האישור יכולה להתייחס לכ-שנתיים בלבד ולא
18 לשבע שנים כפי שנטען בה.

19 53. עם הנהגת הרפורמה חויבו חברות התשתית לאפשר לספקיות להשתמש בתשתיות שלהן
20 תמורת תעריפים סיטונאיים שנקבעו על ידי משרד התקשורת. כך התאפשר ללקוח להתקשר
21 עם הספקיות בלבד ולקבל את המעטפת הכוללת. התשתית נותרה בבעלותו ובאחריותו של ספק
22 התשתית, בזק.

23 54. כדי להגדיר את כללי שיתוף הפעולה בין ספקיות הגישה מזה וספקיות התשתית מזה, ולהוציא
24 לפועל את הרפורמה, פרסם משרד התקשורת את תיק השירות שבו פורטו ההוראות המחייבות
25 את חברות התקשורת בנוגע לרפורמה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 עיקרי ההוראות בתיק השירות – בעל התשתית אחראי על מכלול ההיבטים הכרוכים באספקת
- 2 השירות מקצה לקצה; באחריות בעל התשתית לספק למנוי של ספק השירות את הקצב ורמת
- 3 השירות כפי שהוזמנו עבורו; על בעל התשתית לספק השירות להקים ממשק קישור בין
- 4 מערכותיהם (API) שיאפשר לספק השירות להתחבר למערכות בזק ולקבל את הנתונים
- 5 הטכניים הנדרשים עובר להתקשרות עם לקוח (כמו מהירות הגלישה המקסימאלית הנתמכת
- 6 במקום מגוריו); ממשק ה-API אפשר לספק השירות לקבל באמצעות הזנת מאפיין חד ערכי
- 7 (כמו כתובת), מידע מעודכן אודות התשתית הקיימת באתר ועוד; ממשק ה-API יאפשר לספק
- 8 השירות לקבל מידע on line אודות האפשרות לספק שירות בכתובת נתונה.
- 9 תיק השירות קובע מפורשות כי תנאי לקבלת השירות הוא אישור מערכת שטיבה ואופן תפקודה
- 10 נקבעו על ידי הרגולטור – מערכת API ממוחשבת – כי אכן ניתן לספק את השירות האמור
- 11 בכתובת המבוקשת, וכי מקום שבו לא קיימת תשתית מתאימה לחבילת הגלישה שבה מעוניין
- 12 הלקוח, הבקשה של ספק השירות (בזק בינלאומי ויתר המשיבות) תדחה מצד בזק. לא ניתן
- 13 יהיה במקרה זה לחבר את הלקוח לגלישה בחבילת מהירות שאינה קיימת במקום מגוריו.
- 14 55. בזק בינלאומי ובזק עמדו בהוראות תיק השירות, והקימו את הממשק הנדרש. כך יכולה בזק
- 15 בינלאומי להתחבר באמצעות הממשק למערכות בזק עת היא מוכרת שירות תשתית
- 16 ללקוחותיה.
- 17 56. כשלקוח מתקשר לרכוש שירותי תשתית מבזק בינלאומי נציגה מקבל אמצעי זיהוי מהלקוח
- 18 של כתובתו, הנציג מזין את הנתון ומקבל מידע עדכני על התשתית באותה כתובת, אם התשתית
- 19 שמבקש הלקוח מתאימה למקום מגוריו, המערכת תאפשר המכירה ואם לא, לא תאפשר.
- 20 57. מאז תחילת פועלה של הרפורמה מוכרת בזק בינלאומי, ככל שמדובר בתשתית של בזק, 3
- 21 חבילות בסיסיות: האחת – חבילה שבה קצב ההורדה הוא עד 15 מס"ש (מגה סיביות לשנייה);
- 22 השניה – עד 40 מס"ש; השלישית – עד 100 מס"ש. אלו החלופות שבזק מציעה ורק אותן יכולה
- 23 בזק בינלאומי לשווק. לכל חלופה ככל שיש תשתית מתאימה לה, מותקן בארון התקשורת
- 24 החיצוני של בזק, כרטיס בהתאם לחלופה שנרכשה. לא בכל מקום יכולה או נכונה בזק לספק
- 25 את כל שלוש החבילות. אם מתברר כי הצידוד שבידי הלקוח אינו מתאים לקצב ההורדה של 100
- 26 מס"ש משונמכת הגלישה לחבילה מתאימה ובזק בינלאומי מודיעה על כך מיוזמתה ללקוח.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

58. מדובר בקצב הורדה מקסימלי תוך הדגשה כי הקצב המקסימלי אינו מובטח. מה שמובטח
ומקויים הוא שקצב ההורדה לחבילה של עד 100 מס"ש יהיה גבוה משמעותית מקצב ההורדה
המקסימלי בחבילה של עד 40 מס"ש שיהיה גבוה משמעותית מקצב ההורדה בחבילה של עד
15 מס"ש. אין מקרה בו קצב ההורדה של חבילה עד 100 מס"ש יהיה נמוך מ-40 מס"ש.
59. בזק בינלאומי אינה מתחייבת למהירות גלישה מקסימאלית שכן נתון זה תלוי בתשתית
שמספקת בזק שמושפע מגורמים משתנים כמו מרחק בית המנוי מארון בזק, הציוד בבית
המנוי, המיקום בבית המנוי אליו מחובר הציוד ועוד. הוא גם מושפע מגורמים נוספים כמו
מספר המכשירים המחוברים לרשת של הלקוח, ציוד הקצה של הלקוח, התוכנות שעל המחשב
ועוד. על גורמים אלה אין לבזק בינלאומי שליטה ועל כן אינה נוטלת אחריות ביחס אליהם.
60. אשר לאירית – לאחר עדכון תנאי החבילה נשלח לאירית מכתב הצטרפות המפרט את עיקרי
תנאי חבילת הגלישה אליה הצטרפה (נספח 3 לתשובת בזק בינלאומי). במכתב מצוין במפורש
כי המבקשת תוכל לגלוש במהירות שהיא עד המהירות שמאפשרת החבילה. כן צוין במפורש
שההתקשרות היא בכפוף לתנאי הסכם האינטרנט שמפורסם באתר האינטרנט של בזק
בינלאומי שבו מודגש כי בזק בינלאומי אינה מתחייבת למהירות מקסימלית כזו או אחרת.
המשיבה צרפה את ההסכם לבקשתה ועל כן הייתה מודעת להוראותיו.
- ההסכם שבין הצדדים קובע כי קצב הגלישה הנקוב במכתב ההצטרפות הוא קצב הגלישה
המירבי וכי השימוש בשירותים בקצב אינו מובטח וכי הוא תלוי בין היתר באופן השימוש
בשירותים על ידי הלקוח ובציוד הקצה המשמש אותו. בהמשך קובע ההסכם כי השירותים
תלויים בצידי ג' כמו בזק, ספקי מידע יצרני מודמים ועוד.
61. אירית טענה כי לא נהנתה מהחבילה שרכשה של מהירות 100 מס"ש אך לא ציינה מציננת באיזו
מהירות היא כן גלשה; מה הייתה המהירות המקסימאלית שהגיעה אליה; כיצד ביצעה את
הבדיקות; מה היו התנאים שעה שביצעה את הבדיקות המהירות; באילו ימים ובאילו שעות ערכה
את הבדיקות; דרך איזה מכשיר גלשה כאשר ערכה את הבדיקה; כמה מכשירים היו מחוברים
לרשת באותה העת; האם החיבור היה קווי או אלחוטי ועוד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

62. כאשר פנתה אירית לבזק בינלאומי והלינה על מהירות גלישתה, ערכה נציגת בזק בינלאומי בדיקה אשר אישרה שבמקום מגורי המבקשת קיימת לפי מערכות בזק תשתית תואמת לחבילה של עד 100 מס"ש. תשובתה של נציגת השירות מתבססת על המצג שמתקבל ממערכת ה-API. תשובה זו נתמכת גם ביתר הנתונים שצורפו לבקשת האישור לפיה המבקשת אירית גלשה במהירות 54 מס"ש. מהירות גלישה זו היא גבוהה משמעותית (ב-35%) מהמהירות המקסימלית במדרגת המהירות שמתחתיה (עד 40 מס"ש).
63. על כן לאירית נמכרה חבילה התואמת גלישה במדרגות המהירות של עד 100 מס"ש לאחר שנציגי בזק בינלאומי וידעו באמצעות מערכת API כי התשתית הקיימת במקום מגוריה תומכת בחבילה כזו. על כן נמכרה לה בדיוק החבילה שלה התחייבה בזק בינלאומי.
64. הנציג הטכני, שאיתו דיברה אירית ביום 22.2.2016, עמד על כך שהתשתית הקיימת אצלה תומכת בחבילה שלה. בשים לב לטענות אירית ולמהירות הגלישה בעת השיחה, המליץ הנציג הטכני לשנמך את החבילה למהירות 40 מס"ש.
- מעבר לעיון במערכת ה-API לנציג הטכני או לכל גורם אחר בבזק בינלאומי אין יכולת לבחון את מהירות הגלישה המקסימלית בקו נתון. לכל היותר יכול הנציג לבצע פעולה של "שליחת פינג" – פעולה המלמדת על המהירות בה גולש הלקוח ברגע הנתון בו הוא משוחח עם נציג השירות. כאשר הנציג טען כי הוא רואה גלישה במהירות 54 מס"ש הוא "צילם" את מהירות הגלישה בזמן השיחה – ולא את המהירות המקסימלית בה התשתית תומכת. ממילא לא קיימת מהירות גלישה מקסימלית של 54 מס"ש ולא קיימת חבילת גלישה כזו.
65. בזק בינלאומי לא התעשרה על חשבון המבקשת שלא במשפט. השירות שקיבלה איפשר לה קצב הורדה של 54 מס"ש שגבוה מקצב הגלישה המקסימלי של החבילה החליפית עד 40 מס"ש. המבקשת לא הייתה יכולה לשלם בגין קצב גלישה של 54 מס"ש בשום קונסטלציה מחיר מופחת התואם חבילת גלישה של עד 40 מס"ש.
- בניגוד לטענת אירית, היא לא קיבלה את החבילה ה"משונמכת" (עד 40 מס"ש) במחיר החבילה המשודרגת (עד 100 מס"ש), אלא קיבלה חבילה עדיפה משמעותית על פני החבילה ה"משונמכת", אשר אפשרה גלישה בקצב הורדה גבוה מ-40 מס"ש כפי שבזק בינלאומי התחייבה; כאשר הפער האיכותי בין החבילות (של 35% לפחות) עולה משמעותית על הפער במחיר ביניהן – כ-10% בלבד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 אירית ביקשה ליהנות מהחבילה האיכותית ביותר (ולשם בהתאם את המחיר היקר ביותר) וזו
- 2 החבילה שממנה נהנתה. לו הייתה המבקשת רוכשת חבילת גלישה חלופית – היא הייתה
- 3 משלמת מעט פחות ונהנית מאיכות פחותה גם כן.
- 4 בזק בינלאומי גבתה את התשלומים כדין, מכוח חוזה בין הצדדים.
- 5 66. בזק בינלאומי לא הפרה כך התחייבות חוזית שבינה לבין לקוחותיה שכן סיפקה את השירות
- 6 שמכרה לאירית. המבקשת לא הצביעה על תניה חוזית כלשהי שמחייבת את בזק בינלאומי
- 7 לספק לה את האפשרות לגלוש בקצב הורדה מסוים בכל רגע נתון.
- 8 67. בזק בינלאומי לא הפרה את חובת תום הלב, ולא הטעתה את המבקשת, מכל הטעמים
- 9 האמורים.
- 10 68. בזק בינלאומי לא התרשלה כלפי המבקשת.
- 11 69. אירית לא הוכיחה קיומה של קבוצת נפגעים. היא לא הביאה ולו מקרה אחד נוסף זולת המקרה
- 12 הנטען שלה.
- 13 70. כתבות העיתונים שצורפו לבקשת האישור אינן קבילות לשמש כראיה. מדובר בעדות שמיעה
- 14 בלתי קבילה.
- 15 71. בתגובתה המשלימה הוסיפה בזק בינלאומי כדלקמן:
- 16 לאירית אין עילת תביעה אישית כנגד בזק בינלאומי בכל הנוגע לתקופה שלפני הרפורמה. היא
- 17 לא הראתה ולו מקרה בודד של לקוח שנפגע מהתנהלות בזק בינלאומי בתקופה זו.
- 18 בזק בינלאומי החלה למכור תשתית לאינטרנט ללקוחותיה השונים רק לאחר הרפורמה. קודם
- 19 לכן לא יכלה בזק בינלאומי למכור תשתית אינטרנט. לכל היותר תיווכה עבור לקוחותיה
- 20 חבילות "באנדל" שאיפשרו ללקוח להשלים את העסקה בשיחת טלפון אחת. לצורך כך, נציג
- 21 בזק בינלאומי היה חייב להעלות את נציג בזק על הקו, כדי שזה ימכור ללקוח את התשתית.
- 22 כאשר התעוררה בעיה בתשתית – הלקוח פנה לבזק ולא לבזק בינלאומי.
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

תמצית תשובת סמייל

- 1
- 2
- 3 72. מצב הדברים המתואר בבקשת האישור אינו מצב הדברים הרגיל, אלא חריג. ברובם המקרים
- 4 מדרגת מהירות הגלישה שמבקש המנוי ושנמכרת לו היא מדרגת מהירות הגלישה אליה הוא
- 5 אכן מחובר.
- 6 73. מצב הדברים נושא ההליך מתרחש בשל פער בין מדרגת מהירות הגלישה שבזק מוסרת ל-סמייל
- 7 שביכולתה של התשתית שלה לספק למנוי, במסגרת הליך בדיקה שנעשה לפני חיבור המנוי
- 8 לחבילת גלישה ספציפית, ובין מדרגת מהירות הגלישה אליה הוא מחובר בפועל בתשתית בזק
- 9 לאחר מכן. הבעיה נושא הליך זה עניינה בתשתית המשמשת את המנוי.
- 10 74. פעולת חיבור המנוי לחבילת גלישה על ידי סמייל כוללת שלב הכרחי של בדיקה ממוכנת מול
- 11 מערכות בזק, לגבי מדרגת מהירות הגלישה שיכולה תשתית בזק להעניק למנוי. לא ניתן להעביר
- 12 לבזק דרישה לחיבור המנוי במדרגת מהירות העולה על המהירות שמערכות בזק מציינות
- 13 כמדרגת מהירות גלישה אפשרית.
- 14 קיימים מקרים יוצאי דופן שבהם - למרות שבבדיקה המקדימה שנערכה מול מערכות בזק
- 15 נמצא שתשתית בזק מסוגלת להעניק למנוי גלישה במדרגת מהירות מסוימת - לאחר מכן
- 16 בפועל, לא מעניקה תשתית בזק למנוי אפשרות לגלוש באותה מדרגת מהירות. אולם, פער זה
- 17 אינו ידוע (ואינו יכול להיות ידוע) ל סמייל מראש. סמייל אינה מוכרת למנויים "במודע
- 18 ובמכוון" חבילות גלישה במדרגת מהירות שאינה רלבנטית להם, כפי שטוענים המבקשים.
- 19 75. עוד לפני הגשת הבקשה לאישור היו מקרים שבהם נודע ל-סמייל על קיומו של פער בין חבילת
- 20 גלישה במדרגת מהירות שעבורה משלם המנוי ובין מדרגת מהירות הגלישה שאליה חובר בפועל
- 21 על ידי בזק, והיא טיפלה בכך ואף החזירה את הפרשי המחיר למנויים.
- 22 76. במועד הגשת התשובה ביצעה סמייל פעולה של הצלבת נתונים ממערכות שונות, בין מידע
- 23 המגיע אליה מבזק בקשר עם מדרגת המהירות אליה מחוברים המנויים בפועל כיום ובין מדרגת
- 24 מהירות הגלישה שעבורה משלם המנוי (ושצוינה על ידי בזק כאפשרית במסגרת בדיקת
- 25 הייתכנות שנעשתה טרום ההתקשרות). סמייל תנסה לוודא שכל מנוי אכן מחובר על ידי בזק
- 26 למדרגת מהירות הגלישה שעבורה הוא משלם, וככל שיימצא שיש פער – תשיב את הפרש
- 27 המחיר למנוי ותדאג לכך שהמנוי ישויך לחבילת גלישה במדרגת מהירות שאותה הוא מקבל
- 28 בפועל.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

77. על מנת שיוכל מנוי לגלוש באינטרנט עליו לקבל שני שירותים: תשתית אינטרנט וספק שירותי גישה לאינטרנט.
78. חבילות הגלישה הקיימות על תשתית בזק אינן לכל מהירות גלישה שבה יבחר המנוי או ספקית השירות. אלא הן "מדרגות" מהירות מקסימלית ספציפיות שאותן קבעה בזק, בעלת התשתית, ואשר ספקיות השירות כמו המשיבות נאלצות לעשות בהן שימוש. המדרגות הן 5 Mb, 15Mb, 40Mb ו-100Mb.
79. מהירות הגלישה שעד אליה יכול הלקוח לגלוש נקבעת לפי הנמוך מבין השניים – המהירות בה הוא יכול לגלוש מבחינת ספק התשתית והמהירות בה הוא יכול לגלוש מבחינת ספק שירותי הגישה לאינטרנט. המשיבות, ספקיות שירותי הגישה לאינטרנט נאלצו להתאים את חבילות הגלישה שהן מוכרות לחבילות הגלישה של ספקית התשתית. על כן כיוונו המשיבות למדרגות המהירות המשמשות את בזק.
80. חרף המדרגות האמורות עקב מגבלות טכניות של התשתית מהירות הגלישה אינה תואמת במדויק את ארבע המדרגות. כל חבילה נקראת על שם המהירות המרבית האפשרית בה.
81. יש להבחין בין מהירות הגלישה שחווי המנוי ובין מהירות הגלישה שמקבל המנוי. המהירות שהוא מקבל מתייחסת לסך כל הנתונים העוברים אל/מביתו של המנוי ברגע נתון, ואילו המהירות שהוא חווה במכשיר בודד בביתו מושפעת מכמות המכשירים המחוברים לאינטרנט בביתו באותו רגע, מרמת הציוד [לרבות איכות הכבילה בביתו], מכמות הדפדפנים הפתוחים בו זמנית, מאיכות החיבור האלחוטי דרכו הוא גולש ועוד.
82. כתוצאה מהרפורמה החלה סמייל למכור חבילות משולבות של שירותי ספק ותשתית [ובשמן השיווקי "אינטרנט ONE"], לעת הזו חברת התשתית הרלוונטית לכך היא בזק בלבד. התשתית שבה עושים שימוש לקוחות המחוברים לחבילת "אינטרנט ONE" היא רשת בבעלות בזק. בהתאם לכך, כל המידע ביחס לרשת התשתית המגיעה לנקודת גישה פלונית, לרבות מגבלות מהירות הגלישה הרלבנטית לאותה נקודת גישה, מצוי בידי בזק.
83. הדרך של סמייל לדעת לפני התקשרות עם לקוח, מהי מדרגת מהירות הגלישה המרבית שהתשתית הקיימת בנקודת הגישה המבוקשת מאפשרת, ושמשקפת את מדרגת המהירות שניתן למכור ללקוח, היא קבלת המידע מבזק. הדבר נעשה באמצעות ממשק טרום התקשרות שהקימה בזק באישור משרד התקשורת, ואשר באמצעותו היא מספקת לסמייל חיווי איזו מדרגת מהירות רלבנטית ללקוח.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 84. כחלק מן הרפורמה פרסם משרד התקשורת את תיק השירות (שעיקריו פורטו לעיל במסגרת
2 תקציר תגובת בזק בינלאומי).
- 3 85. תיק השירות מורה כי בין חברת התשתית לבין ספקית השירותים יתקיים ממשק API
4 אוטומטי ככל שניתן, עוד בשלב המקדמי וטרם המכירה. זאת על מנת להבטיח שחבילת
5 האינטרנט שמוכרת ספקית השירותים, לרבות מהירות הגלישה המקסימאלית האפשרית,
6 תותאם לתשתית שבאפשרותה של חברת התשתית לספק.
- 7 86. ממשק זה הוקם על ידי בזק ואושר על ידי משרד התקשורת, כאשר המידע הרלבנטי הנמסר בו
8 הינו "אמירה" מטעם בזק בקשר למדרגת המהירות המקסימאלית הרלבנטית ללקוח. הממשק
9 מאפשר לספקית השירותים – עוד טרם מכירת השירות, לברר נתונים אודות התשתית
10 שבאפשרותה של חברת התשתית לספק ללקוח המעוניין לרכוש שירותי ספק ותשתית. דהיינו
11 נתונים בדבר מדרגת מהירות הגלישה המקסימאלית שיש באפשרות חברת התשתית לספק, לפי
12 מדרגות המהירות הנוהגות אצלה (במקרה של בזק: עד 5Mb, עד 15Mb, עד 40Mb ועד 100Mb).
- 13 87. הליך מכירת חבילה משולבת של שירותי ספק ותשתית מתחיל ב-סמייל בשלב "איתור לקוח
14 ובדיקת יכולת התשתית", קרי בבדיקת ייתכנות למהירות הגלישה באופן הבא:
15 נציג המכירות מזין במערכת ניהול הלקוחות פרטים מזהים אודות הלקוח.
- 16 כתוצאה מהממשק עם בזק מתקבל במערכת נתון המציג את מדרגת מהירות הגלישה המרבית
17 שניתן לספק ללקוח עד 5Mb, עד 15Mb, עד 40Mb או עד 100Mb – וזאת לאור מאפייני
18 התשתית אשר למיטב ידיעת בזק באותה עת מגיעה למשתמש הקצה.
- 19 לאור המידע על מדרגת מהירות הגלישה המקסימאלית האפשרית (מבחינת תשתית בזק)
20 המתקבלת בבדיקה, ובהתאם לבקשת הלקוח, מגדיר נציג המכירות של סמייל את מדרגת
21 מהירות הגלישה המבוקשת ומבצע הזמנה – קרי: שולח לבזק באמצעות ממשק ה-API דרישה
22 לספק את אפשרות השימוש בתשתית בחבילת השירות של מדרגת מהירות הגלישה
23 המקסימאלית המבוקשת.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

88. מדרגות המהירות המקסימאלית מתארות את טווח מהירות הגלישה המרבית שהתשתית הקיימת של בזק מאפשרת למשתמש הקצה לקבל. קרי: כי בתנאים אופטימאליים יוכל המנוי לגלוש במהירות מקסימאלית שהיא גבוהה מהמהירות המרבית שמאפשרת המדרגה הנמוכה יותר מזו שאלה הוא משויך, אך בכל מקרה לא מעל הגבול העליון של מדרגת המהירות המקסימאלית שאלה הוא משויך. כך למשל, משמעותה של המדרגה T100 היא כי רשת התשתית בנקודת החיבור של המנוי מאפשרת גלישה במהירות מרבית העולה על 40Mb וייתכן שתגיע עד 100Mb. לעומת זאת, אם התשתית אינה יכולה לאפשר גלישה במהירות מרבית העולה על 40Mb, הרי שהחיווי יהיה T40, וטווח המהירויות הרלבנטי יהיה בין 15Mb לבין 40Mb. או – אם גם מהירות זו אינה נתמכת בתשתית הקיימת, וידוע שהמנוי לא יוכל לגלוש במהירות העולה על 15Mb, יופיע החיווי T15.
89. ממשק ה-API בין סמייל לבין בזק פועל כך שגם אם מסיבה כלשהי לא בוצעה בדיקת ייתכנות, בעת ביצוע ההזמנה על ידי סמייל ומשלוח דרישת עדכון חבילת מדרגת מהירות הגלישה המבוקשת לבזק – המערכת מבצעת בכל מקרה תיקוף (Validation) אוטומטי של מדרגת המהירות המבוקשת אל מול מדרגת המהירות שבאפשרותה של בזק לספק. במקרה שאין באפשרותה של בזק לספק את מדרגת המהירות המבוקשת לא ניתן יהיה לבצע את ההזמנה. מדובר בחסם טכני שמשמעותו שאין באפשרותה של סמייל לשלוח לבזק בקשה לעדכון חבילה במדרגת מהירות גלישה גבוהה יותר ממדרגת המהירות המרבית שעל פי המידע שמסרה בזק באפשרות התשתית שלה לספק ללקוח.
90. קיימים מקרים חריגים שבהם מסיבה כלשהי, קיים פער בין המידע שנמסר מראש על ידי בזק (במסגרת בדיקת היתכנות או התיקוף) ובין מדרגת המהירות המקסימאלית שאלה מחברת בזק את המנוי בפועל לאחר מכן. כך, למשל, קיימים מקרים בהם הנתון לגבי מדרגת המהירות המקסימאלית הרלבנטית שהתקבל בממשק עם בזק עובר למכירה ושלפיו נשלחה דרישת העדכון לבזק איננו מדויק, ואינו משקף את מדרגת מהירות הגלישה המקסימאלית שבאפשרותה של בזק לספק.
91. ככל שמדובר בלקוח קיים של בזק, תוצאת בדיקת היתכנות היא לכאורה יותר אמינה, שכן בעת הצטרפותו לסמייל הלקוח מקבל כבר שירותי תשתית מבזק לנקודת החיבור לרשת הספציפית ובדיקת היתכנות תיעשה ביחס לקו הספציפי של הלקוח.
- במקרה של לקוח חדש שאינו מקבל שירותי תשתית מבזק, בדיקת היתכנות מתבצעת אל מול הכתובת או האזור שבו מתגורר הלקוח – כלומר בדיקה שאינה מתייחסת לאותה נקודת חיבור, אלא מסיקה מסקנה ממהירויות הגלישה המסופקות על ידי בזק בסביבת הנקודה הספציפית



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 ומהתשתית הקיימת באותה סביבה [למשל, לדירות אחרות באותו בניין או בתים אחרים
- 2 באותה שכונה] – וכפועל יוצא מכך גם צפויה להיות פחות אמינה.
- 3 מכיוון שבדיקת היתכנות אינה תמיד מדויקת, קיימים מקרים בהם מתקבלת תוצאה אחת
- 4 בבדיקת היתכנות, אך בפועל מסתבר לבזק שהתשתית אינה יכולה לספק ללקוח את אותה
- 5 מדרגת מהירות גלישה מקסימאלית, ולכן בזק מחברת את הלקוח למדרגת מהירות גלישה
- 6 מקסימאלית נמוכה יותר.
- 7 92. קיימים מקרים (לא רבים) שבהם על אף שבדיקת ייתכנות הציגה במדויק את מדרגת מהירות
- 8 הגלישה המקסימאלית שניתן לספק ללקוח, בפועל, בחרה בזק לחבר את הלקוח במדרגת
- 9 מהירות מקסימאלית נמוכה יותר. עשייה זו של בזק פגעה באפשרות סמייל (וכלל ספקיות
- 10 השירות) לשווק חבילות גלישה הכוללות שירותי ספק ותשתית, שכן הצרכנים למדו לדעת
- 11 שעדיף להם להתקשר עם בזק ישירות, על מנת לקבל מהירות גלישה גבוהה יותר. אולם, לא
- 12 מדובר בתופעה רחבה עד כדי כך שניתן להתייחס אליה כסטנדרט ההתנהגות הקבוע של בזק.
- 13 93. ארבע המדרגות – עד 5Mb, עד 15Mb, עד 40Mb ועד 100Mb אינן מבטאות את מכלול
- 14 אפשרויות המהירויות המקסימאליות בהן יכולים המנויים לגלוש [בהתאם לתשתית אליה הם
- 15 מחוברים]. לא בכל מקרה תהיה המהירות המקסימאלית קרובה דווקא לאחד מהמספרים
- 16 האלה. מדובר בטווח של מהירויות מקסימאליות, אשר בכל אחד מהמקרים הגבול התחתון
- 17 הוא מדרגת המהירות הנמוכה יותר והגבול העליון הוא המהירות המקסימאלית של מדרגת
- 18 המהירות "הנוכחית".
- 19 דרך העבודה בחבילות מהירות מקסימאלית של 5Mb, 15Mb, 40Mb ו-100Mb היא דרך
- 20 העבודה של בזק, שספקיות שירותי הגלישה לרשת נאלצו "להתיישר" על פיה. עניין זה כולו עניין
- 21 של בזק (ושל משרד התקשורת) ואינו קשור ל סמייל. בזק היא שנותנת חיווי אודות מדרגת
- 22 המהירות המקסימאלית הספציפית שבה יכול המנוי לגלוש, במסגרת בדיקת ייתכנות, לקראת
- 23 ההתקשרות.
- 24 94. ל-סמייל אין ידיעה על אזורים שלמים שבהם לא תומכת תשתית בזק במהירות של 100Mb
- 25 ומאפשרת גלישה במהירות נמוכה משמעותית, ואין לה כל ידיעה על אזורים שכאלה אשר בהם
- 26 מתקבל מבזק חיווי ולפיו לא ניתן לחבר את המנויים לחבילה של עד 100Mb.
- 27 הפרסומים שצורפו לבקשה אינם אסמכתא ראויה ואינם מעידים בשום צורה שהיא על ידיעה
- 28 מוקדמת של המשיבה בדבר מגבלת תשתית מובנית של בזק.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קוויית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

95. מהירות גלישה שמקבל מנוי אינה דבר נסתר. כאשר לקוח ביקש להיות מחובר לחבילת גלישה במדרגת מהירות של עד 100Mb אבל בפועל הוא מחובר לחבילת גלישה במדרגת מהירות גלישה של עד 15Mb ואפילו של עד 40Mb, הוא ירגיש זאת היטב.
- לרשות גולש עומדים מספר רב של כלי מדידה למהירות הגלישה, וגולשים רבים עושים שימוש בכלי מדידה אלה הן בסמוך לאחר רכישת חבילת גלישה (על מנת לוודא שהם אכן מקבלים את המהירות עבורה הסכימו לשלם) הן באופן שוטף.
- בדיקת מהירות שמבצע הלקוח בדרך זו עלולה להציג תוצאה נמוכה (ואפילו משמעותית) מהמהירות העומדת לרשותו באמת. האפליקציה מציגה תמיד רק את יכולת העברת הנתונים שעמדה לרשות אותה אפליקציה המבצעת את הבדיקה באותו מכשיר שאיתו בוצעה הבדיקה (למשל – מחשב אישי), ולא את סך יכולת העברת הנתונים העומדת לרשות אותו מנוי. אם בביתו של המנוי יש מספר מכשירים המחוברים לרשת במקביל או שיש מספר אפליקציות הדורשות יכולת העברת נתונים במקביל, הרי שרק חלק מיכולת העברת הנתונים של המנוי תעמוד לרשות המכשיר בו מתבצעת הבדיקה והאפליקציה שמבצעת את הבדיקה.
- אם המנוי מבצע בדיקה במכשיר שמחובר לרשת אלחוטית, הרי שייתכן שהמהירות תוגבל בשל יכולותיו של הראוטר שבאמצעותו מחובר המכשיר או בשל המרחק מהמכשיר לראוטר וכד'. כאשר מנוי מוצא בבדיקה שכזו שהוא גולש במהירות כלשהי, הוא יכול לדעת בודאות שהמהירות המקסימאלית העומדת לרשותו היא לפחות אותה מהירות שמצא, ואולי אף יותר.
96. כאשר מנויים בודקים ומוצאים שמהירות הגלישה שלהם נמוכה מזו שביקשו, הם פונים לא פעם ל-סמייל ומבררים עם נציגיה את הסוגייה.
- נציגי סמייל בודקים את מהירות הגלישה בפועל של המנוי (להבדיל מהמהירות של המכשיר הבודד באמצעותו ביצע המנוי את בדיקת המהירות), ובהתאם לתוצאת הבדיקה מטפלים במנוי. במסגרת פניות אלה, טיפלה סמייל (עוד לפני שהוגשה הבקשה) גם במספר מקרים הרלבנטיים לטענות המועלות בהליך זה, בהם התברר כי המנוי – מכל סיבה שהיא – חובר על ידי בזק למדרגת מהירות גלישה נמוכה מזו שצויינה על ידי מערכתה במסגרת בדיקת היתכנות. במקרים אלה, דאגה סמייל לכך שהמנוי יהיה מחובר (הן על ידי בזק) למדרגת מהירות גלישה התואמת את החבילה שבחר ולכך שיבחר את החבילה המתאימה למהירות הגלישה האפשרית והרלבנטית לו, על בסיס מלוא המידע שברשותה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

97. האישור, מסמכי ההתקשרות של סמייל מציגים למנויים את העובדות הרלבנטיות קרי
1 שהמשיבה מוכרת שירותי תשתית שהיא רוכשת מבזק על בסיס נתונים שמתקבלים מבזק על
2 כל המשתמע מכך.
3
98. סמייל מבהירה כי את הבדיקה האם ניתן לספק את השירות המבוקש (קרי: מהירות הגלישה
4 המבוקשת) היא מבצעת מול ספק התשתית, וכי שירותי התשתית שנמכרים על ידה נרכשו מצד
5 ג' ושעל כן אין לה שליטה על איכות השירות וזמינות השירות.
6
99. בטפסי סיכום העסקה עם המנויים נכתב כי חבילת הגלישה אינה במהירות מסוימת, אלא
7 שמדובר במהירות מרבית של עד מהירות מסוימת. כך נכתב בטופסי סיכום העסקה של כל
8 המבקשים.
9
100. עניינה של אירית - אירית אינה מבקשת בהליך שהוגש כנגד סמייל ואינה תובעת ממנה סעד
10 כלשהו.
11
- עם זאת יצוין כי ביום 29.6.2016 התקשרה אירית עם סמייל לרכישת שירותי ספק ותשתית
12 (חבילת "אינטרנט ONE"). אירית היא דוגמא ל"לקוח חדש". בדיקת ייתכנות בעניינה העלתה
13 מדרגת מהירות גלישה מסוימת; ואולם לאחר חיבורה לרשת התשתית של בזק התגלה כי
14 מדרגת המהירות שבאפשרותה של בזק לספק נמוכה יותר מהמדרגה שעלתה בבדיקה (ושאותה
15 גם רכשה).
16
- הליך המכירה התחיל בביצוע בדיקת ייתכנות למדרגת מהירות הגלישה שבאפשרותה של בזק
17 לספק. תוצאת הבדיקה העלתה כי מדרגת מהירות הגלישה האפשרית היא T100 [עד 100Mb].
18 בהתאם לכך נשלחה לבזק בקשה לעדכון חבילה במהירות T100, וביום 29.6.2016 חוברה אירית
19 לחבילה זו אצל סמייל.
20
- מאחר שאירית היא "לקוח חדש", בדיקת ייתכנות לא בוצעה על בסיס רשת התשתית
21 הספציפית שמגיעה לביתה, כלומר לפי קוד קו, אלא לפי כתובת מגוריה. ביצוע בדיקת ייתכנות
22 בדרך זו עשויה לפגום באמינותה, משום שעשויה להיות שונות גדולה בין דירה לדירה באותו
23 רחוב, מסיבות שונות.
24
- למיטב הבנת סמייל, ביום 29.6.2016 הגיע לביתה של המבקשת אירית טכנאי מטעם בזק לצורך
25 חיבורה לרשת התשתית. אין בידי סמייל נתונים בנוגע למה שנאמר לה על ידי הטכנאי. ואולם
26 מסתבר שבזק עידכנה במערכתיה את הנתון בדבר מדרגת המהירות המקסימאלית האפשרית
27



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 בכתובתה של אירית, וכאשר בדקה סמייל שוב את אפשרויות החיבור שלה, כבר התקבלה
2 תוצאה שונה, והנתון היה שרשת התשתית בנקודת החיבור הספציפית שלה מאפשרת לספק
3 מהירות גלישה של T15, ולא T100 כפי שעלה בבדיקת הייתכנות.

4 לאחר חיבורה של אירית לתשתית בוצעה הבדיקה בהתאם לקוד הקו הספציפי שלה.

5 ביום 30.6.2016, יום אחד בלבד לאחר שהתקשרה עם סמייל, בוטל לבקשתה של אירית חיבורה
6 לשירותים.

7 101. עניינו של אייל - ביום 23.12.2015 התקשר אייל עם סמייל ורכש חבילה משולבת של שירותי
8 ספק ותשתית (חבילת "אינטרנט ONE").

9 אייל הוא "לקוח חדש" שביקש לרכוש חבילת גלישה במהירות 100Mb. מדרגת מהירות
10 הגלישה אליה חובר המבקש אייל על ידי בזק (וכמובן – על ידי סמייל) הייתה מדרגת מהירות
11 הגלישה אותה ביקש ושעליה שילם. בדיקה שביצעה סמייל לאחר חיבורו של המבקש אייל עקב
12 פנייתו – העלתה כי מדרגת מהירות הגלישה אליה חובר אייל על ידי בזק היא אכן זו של עד
13 100Mb.

14 בשיחה שערך אייל עם נציג סמייל בוצעה, "בזמן אמת", בדיקת נתוני סנכרון (ר' תצהירו של
15 אורי בן חיים מנהל מערך השירות בפרטנר תקשורת המחזיקה בבעלות מלאה ב-סמייל, סעיף
16 85) והתקבלה מהירות גלישה של כ-65Mb. מהירות זו מלמדת שאייל חובר הן על ידי בזק הן
17 על ידי סמייל למדרגת מהירות הגלישה של עד 100Mb, ולא למדרגת מהירות גלישה של עד
18 40Mb.

19 אייל בחר להתקשר בחבילת גלישה במדרגת המהירות של עד 100Mb גם לאחר שנודע לו מפיו
20 של טכנאי בזק שהתשתית אליה הוא מחובר לא תאפשר לו לגלוש במהירות העולה על 60Mb
21 זאת הוא עשה דרך בזק בינלאומי, ולא דרך סמייל. עוד בטרם הגשת הבקשה לאישור
22 (המקורית), זוכה אייל בסך של 491.42 ₪. הסכום כולל החזר עבור עלות חודש חבילה משולבת
23 של שירותי ספק ותשתית במדרגת המהירות של עד 100Mb, והחזר עבור תשלום הנתב. עובדה
24 זו לא צוינה בבקשה לאישור.

25 102. עניינה של עידן - עידן התקשרה ביום 20.3.2016 עם סמייל לרכישת שירותי ספק ותשתית
26 (חבילת "אינטרנט ONE").



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 גם במקרה זה, הליך המכירה התחיל בבדיקת ייתכנות למהירות הגלישה האפשרית. עידן לביא
2 בע"מ היא "לקוח קיים של בזק". בדיקת הייתכנות בוצעה על בסיס קוד הקו הספציפי שלו.
3 מדרגת המהירות המקסימאלית שהתקבלה כמדרגת מהירות מקסימאלית אפשרית הייתה
4 T100. בהתאם רכשה עידן חבילת גלישה במדרגת המהירות של עד 100Mb. בדיקה מאוחרת
5 יותר שביצעה סמייל בעקבות פניית עידן העלתה כי מדרגת מהירות הגלישה שאליה חוברה עידן
6 בפועל, על ידי בזק, היא מדרגת מהירות של עד 15Mb בלבד. בהמשך לכך, עודכנה חבילת
7 הגלישה של עידן למדרגת מהירות T15, על מנת שלא תשלם על מדרגת מהירות גלישה שאיננה
8 מחוברת אליה אצל בזק.

9 התקלה בעניינה של עידן ארעה עקב פער שנוצר עקב אי-התאמה בין המידע שהעבירה בזק
10 מראש והחיבור שבוצע על ידה בדיעבד. משפנתה עידן והתגלה הפער, נאמרו הדברים לעידן על
11 ידי נציגי סמייל וחבילת הגלישה שלה שונתה בהתאם.

12 103. בכוונת סמייל להמשיך ולפעול על מנת לאתר, את המקרים שבהם קיים פער בין מהירות
13 הגלישה שבגינה משלם המנוי לבין מהירות הגלישה אליה הוא מחובר בפועל. לשם כך, תעשה
14 סמייל שימוש בנתונים המועברים אליה מבזק, בקשר למדרגת מהירות הגלישה אליה מחובר
15 בפועל כל מנוי, אותם היא תשווה לנתונים המצויים במערכות אחרות שלה, בדבר מדרגת
16 מהירות הגלישה בגינה משלם המנוי (הן מערכת הבילינג הן נתונים מהממשק הטרור חוזה).
17 מדובר בפעולה של הצלבת מידע ממקורות שונים וממערכות שונות, אשר המשיבה כבר החלה
18 בביצועה, ובסופה תתקבל רשימה של מקרים של מנויים שלגביהם יש פער כאמור.

19 בכוונת סמייל לפעול בעניינו של כל מנוי שיימצא שיש פער שכזה בעניינו, כך שהוא ישלם בגין
20 חבילת גלישה במדרגת מהירות שתואמת את מדרגת המהירות אליה הוא מחובר בפועל. כמו
21 כן, סמייל תבדוק לגבי כל מנוי שיאותר כמה חודשים שילם בגין מדרגת מהירות שלא היה
22 מחובר אליה – ותשיב למנוי את ההפרשים.

23 104. הבעיות נושא ההליך מקורן בבזק ולא ב-סמייל. לכן אין מדובר בעניין שבין סמייל ובין הלקוח,
24 אלא בעניין שלגביו שבין המנויים למשיבה לבין בזק. עניינו של ההליך במצבים (יוצאי דופן)
25 שבהם בזק מסרה מידע לא נכון על יכולת הרשת שלה ו- סמייל הסתמכה על המידע שנמסר לה
26 מבזק בתום לב.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

105. אייל בחר במודע להיות מחובר בדיוק באותה חבילה ובאותה מהירות גלישה בפועל, כמנוי של
2 בזק בינלאומי. אדם שבחר להימצא במצב מסויים בהכירו את כל העובדות הרלבנטיות, אינו
3 יכול לטעון שההימצאות באותו מצב בדיוק בזמן אחר מקימה לו עילת תביעה.
- 4 גם המקרים של אירית ועידן אינם מקימים עילת תביעה נגד סמייל. הם דווקא ממחישים כי
5 סמייל פעלה באופן דווקני בהתאם לנתונים שהתקבלו במסגרת ממשק טרום המכירה עם בזק.
6 בשני המקרים נשלחה דרישת חיבור לבזק ובוצעה מכירה בהתאם לתוצאה שהתקבלה מבזק
7 בבדיקת הייתכנות בקשר למדרגת המהירות אליה מאפשרת תשתית בזק לחבר את המנוי. רק
8 בהמשך התקבל עדכון מבזק כי מדרגת מהירות הגלישה המקסימאלית שהיא מספקת בפועל
9 נמוכה ממדרגת מהירות הגלישה המקסימאלית שנמצאה כאפשרית במסגרת הבדיקה.
106. יש לדחות את הטענה לעשיית עושר ולא במשפט. הסכומים שגבתה סמייל מהמנוי בהסתמך על
11 המידע מבזק אינם סכומים שהגיעו לידיה "שלא כדין". המשיבה פעלה בהתאם לנתונים
12 שקיבלה מבזק בקשר למדרגת המהירות שמאפשרת תשתית בזק לחבר את המנוי, ואין מצידה
13 כל התעשרות מכוונת המבוססת על פעולת הטעיה שכזו, כנטען.
- 14 סמייל מציגה בצורה גלויה כי התשתית המסופקת ללקוחות במסגרת חבילות משולבות של
15 שירותי ספק ותשתית אינה שלה, אלא נרכשים על ידה מצד ג'. היא מבהירה למנויים כי חבילת
16 הגלישה מאפשרת "מהירות מירבית של עד (מדרגת המהירות הרלבנטית)", ואינה מתחייבת
17 כלפיהם לכך שיוכלו לגלוש במהירות המקסימאלית של אותה מדרגת מהירות.
107. יש לדחות את הטענה לחוסר תום לב והפרת חוזה. אין ל-סמייל ידיעה אודות מגבלות מובנות
18 בתשתית בזק החלות באזורים שלמים בארץ.
19
108. יש לדחות את טענת ההטעיה. עילה זו לא יכולה לעמוד לעידן שאינה "צרכן" על פי הגדרת מונח
20 זה בחוק הגנת הצרכן.
21
- 22 במסמכיה של סמייל יש גילוי ברור על התלות בתשתית ועל האפשרות שמהירות הגלישה תוגבל
23 בשל מגבלות הנובעות מהתשתית, שאינן בשליטתה של סמייל. יש גם גילוי שחבילת הגלישה
24 היא ל"מהירות מירבית של עד [המהירות הרלבנטית]", ולא "למהירות נתונה". 012 אינה יוצרת
25 מצג ללקוחותיה כאילו "הם רוכשים חבילה במהירות נתונה" או כאילו "יוכלו לגלוש במהירות
26 אותה רכשו" ואינה מטעה אותם לחשוב כך.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 בעניינם של המבקשים לא נוצר גם כל קשר סיבתי בין הטעיה נטענת לנזק ממוני או לנזק לא
2 ממוני. הטענה לנזק לא ממוני אינה נכונה ואינה מתאימה לבידור בהליך ייצוגי.

3 109. יש לדחות את טענת הרשלנות.

4 המבקשים מערבים בין האפשרות – שאכן ידועה, שהרי יש מקרים כאלה – שיווצר פער בין
5 הרף העליון של מדרגת המהירות אליה מחובר מנוי ובין המהירות המקסימאלית אותה הוא
6 מקבל בפועל, ובין קיומה של "בעיה ידועה" המתייחסת לקיומם של אזורים מוכרים ומזוהים
7 בהם אפשרות זו מתרחשת באופן רגיל ותדיר. סמייל אינה מכירה אזורים שכאלה, אין בידי
8 סמייל ידיעה אודות מגבלות תשתית אינהרנטיות של בזק הקיימות באזורים ידעים מראש; לא
9 בכדי לא צורפה כל חוות דעת המוכיחה שאכן קיימים איזורים שכאלה.

10 סמייל פועלת על פי תיק השירות שהכתיב הרגולטור. חובת סמייל הוגדרה והיא ברורה: עליה
11 לברר עם בזק את המידע לפני ביצוע המכירה על ידי שימוש בממשק הטרם-מכירה הפועל על
12 פי הנחיות שהכתיב הרגולטור, ולחבר את המנוי למדרגת המהירות המקסימאלית על פי החיווי
13 המתקבל מבזק בהקשר זה. זו חובתה, ואין בילתה. ככל שפעלה כך – קיימה את חובתה.

14 תמצית תשובת סלקום

15 110. המבקשים לא הביאו אסמכתא לכך שנטוויז'ן התחייבה כלפי מי מהם למהירות גלישה מסוימת
16 כזו או אחרת. הם לא הביאו נתון עובדתי-הנדסי לתמיכה בטענה כי תשתית האינטרנט של בזק
17 אינה תומכת בפועל במהירות שהובטחה.

18 בקשת האישור העוסקת בעניין שבמומחיות - סוגיה טכנולוגית המצריכה ידע בנושא הגלישה
19 ברשת האינטרנט ויכולותיה ההנדסיות של תשתית האינטרנט, אינה נתמכת בחוות דעת
20 מומחה.

21 111. מאז הרפורמה מסוגלת נטוויז'ן לספק ללקוחותיה חבילות גלישה משולבות נושא בקשת
22 האישור, הכוללות שירות גישה ושירות תשתית (של בזק). היא מציעה ללקוחות חבילות גלישה
23 שבהן התחייבות לגלישה בטווח מהירויות אפשרי: 40-100 מגה, 15-40 מגה ו-7.5-15 מגה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

112. נטוויז'ן מתקשרת עם לקוחותיה בחבילות גלישה שבהן היא מתחייבת לגלישה בטווח מהירויות, ושהמהירות המרבית תהא מצויה בטווח מהירויות אפשרי (ולא מהירות "מסוימת"), בהתאם למגבלות התשתית בכתובת הלקוח: 40-100 מגה כמוסכם עם אריאל, וכן 40-15 מגה כמוסכם עם ליאור (וקיימת גם חבילת גלישה בטווח של 7.5-15 מגה).
- טווח מהירויות הגלישה משתרע בין המהירות המינימלית לבין המהירות המרבית, וכך גם המהירות המרבית מוגדרת באמצעות טווחים, משום שלא ניתן ליצור תכנית נפרדת לכל מהירות גלישה מרבית אפשרית. כך, למשל, כאשר מן הבדיקות המבוצעות עולה כי המהירות המרבית המוערכת שהלקוח עשוי לקבל היא 78 או 88 תוצע לו תכנית עם טווח מרבי של 100-40 מגה (זאת, כאמור, משום שלא ניתן ליצור תכנית של "מהירות מרבית של 88 מגה" ותכנית נפרדת של "מהירות מרבית של 78 מגה"), אולם אם יסתבר כי המהירות המרבית המוערכת האפשרית היא 20, הוא יקבל תוכנית בטווח של 15-40 מגה. נטוויז'ן מספקת טווחים של מהירות מרבית, ולא נתון מרבי בודד (למשל, 40-100 מגה, ולא "עד 100" מגה), וזאת כדי לשקף ללקוחות באופן מהימן יותר את המהירות המרבית. הטווחים נקבעים בהתאם לטווחים המוצעים בתשתית של חברת בזק, שעל בסיסה מוצעות חבילות הגלישה המשולבות.
113. נטוויז'ן ובזק מקיימות ממשק קישור ממוחשב (API), שנועד ליצור התאמה בין תשתית האינטרנט שבכתובת הלקוח לבין מהירות הגלישה המוצעת לו בחבילה. באמצעות ממשק זה, בודקים נציגי נטוויז'ן - בטרם התקשרות עם לקוח חדש - מהי מהירות הגלישה המרבית האפשרית בכתובת הלקוח. נטוויז'ן אכן ביצעה בדיקת מהירות, קודם לביצוע ההתקשרות עם המבקשים ובידיעתם; תוצאות הבדיקה נמסרו למבקשים קודם לביצוע ההתקשרות, ועל פיהן הותאמו למבקשים חבילות גלישה הולמות לשביעות רצונם.
114. המבקשים מציגים ביודעין מצג מטעה לפיו נטוויז'ן "מכמינה" את מגבלות התשתית או את העובדה שהמהירות המסופקת על ידה היא מהירות מרבית.
- אלא שנטוויז'ן הבהירה היטב למבקשים את מגבלות התשתית וטיב מהירות הגלישה המוצעת להם במסמכי ההתקשרות עמה. מסמכי ההתקשרות מפורסמים ונגישים לצפייה באתר האינטרנט של נטוויז'ן לכל המעוניין; נטוויז'ן מבהירה את מגבלות התשתית וטיב מהירות הגלישה גם בחנות האינטרנט של נטוויז'ן, בה מוצעות חבילות הגלישה וגם במקומות נוספים באתר האינטרנט שברשותה וכן בשיחותיה בעל-פה עם לקוחותיה, לרבות המבקשים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

115. בקשת האישור עוסקת רק בחבילות גלישה משולבות אשר שווקו על רקע הרפורמה שיצאה לפועל בחודש פברואר 2015. כל המבקשים בבקשה הם כאלו שרכשו חבילת גלישה משולבת מנטוויזין. אף על פי כן, הקבוצה מוגדרת ככוללת לקוחות של המשיבות בשבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור. אין לקבל הגדרה רחבה זו.
116. אספקת שירותי האינטרנט תלויה בשורה של גורמים חיצוניים אשר אינם נוגעים לנטוויזין, ואינם מצויים בשליטתה או באחריותה. לגורמים אלה נודעת השפעה משמעותית על מהירות הגלישה באינטרנט. (כגון: רשת האינטרנט הביתית של הלקוח, טיב אתר היעד, ציוד קצה, מתקפות סייבר, מערכת הפעלה, תוכנות מחשב, מהירות שליחת הנתונים של השרת ממנו מתבצעת ההורדה ועוד).
- הפרעה או תקלה הנוגעת לאחד מגורמים אלה, בנוסף לעומסים ברשת האינטרנט ולטיב השימושים בה, עלולה אף היא להשפיע משמעותית על חוויית הגלישה של משתמש הקצה, ולגרום לשיבושים שונים, לעיכובים בהעברת נתונים או להאטה משמעותית בקצב הגלישה.
117. נטוויזין מבהירה מפורשות לכל לקוחותיה ומתחייבת למהירות בטווח אפשרי (ולמהירות מינימאלית של 0.01 מגה במקרים חריגים) עם מהירות מרבית המצויה אף היא בטווח אפשרי, תוך מתן הבהרה מפורשת ללקוחות כי רוחב הפס שנרכש אינו מבטיח מהירות גלישה מסוימת באינטרנט; כי קצב הגלישה אינו מובטח, אינו קבוע ומותנה בגורמים שונים, כך שמהירות הגלישה בפועל עשויה להיות שונה משמעותית מרוחב הפס שנרכש על ידי הלקוח. זאת, על מנת לשקף ללקוחות כי נטוויזין אינה מתחייבת לספק את מלוא רוחב הפס שיאפשר הגעה למהירות המרבית.
- בעוד שטווח מהירויות הגלישה משתרע בין המהירות המינימלית לבין המהירות המרבית, גם המהירות המרבית מוגדרת באמצעות טווחים, משום שלא ניתן ליצור תכנית נפרדת לכל מהירות גלישה מרבית אפשרית. נטוויזין מספקת טווחים של מהירות מרבית, ולא נתון מרבי בודד (למשל, 40-100 מגה, ולא "עד 100" מגה), וזאת כדי לשקף ללקוחות באופן מהימן יותר את המהירות המרבית. הטווחים נקבעים בהתאם לטווחים המוצעים בתשתית של חברת בזק, שעל בסיסה מוצעות חבילות הגלישה המשולבות.
118. תשתית האינטרנט מהווה גורם קריטי, שלו השפעה על מהירות הגלישה המרבית שניתן לספק למשתמשי הקצה. מאחר שמדובר בשירותים משלימים, מהירות הגלישה שמאפשרת התשתית של בזק מהווה "רף עליון" למהירות הגלישה שתתקבל אצל הלקוח, ולכן היא ומאפייניה מכתיבים, במידה רבה, את טיב שירותי האינטרנט שנטוויזין מסוגלת להציע ללקוחותיה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

119. ככלל, תשתית בזק פועלת בשתי טכנולוגיות שונות: האחת, טכנולוגיית ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) - התומכת באספקת חבילות גלישה הכוללות מהירויות גלישה נמוכות של עד 15 מגה (כולל); והשנייה, טכנולוגיית VDSL (Very High bitrate Digital Subscriber Line), אשר באמצעותה ניתן לספק חבילות גלישה הכוללות מהירויות גלישה גבוהות של עד 100 מגה.
- כמו כן, בתשתית בזק קיים רכיב תקשורת (מתג) בשם MSAG (Multi-Service Access Gateway), הממוקם בתיבות הסעף (תיבות התקשורת המצויות בסמוך לבית הלקוח) או בארונות ובחדרי תקשורת של בנייני מגורים ומשרדים, אשר תפקידו להעביר מספר שירותי תקשורת במקביל (טלפון, אינטרנט וכדומה).
120. גם בתשתית של בזק, כמו בשירותים שמספקת נטוויז'ן, מהירות הגלישה שניתן לספק ללקוח פלוני (או לאזור פלוני) מושפעת ממספר רכיבים: המרחק בין בית הלקוח ל-MSAG בתיבת הסעף, קיומו של כרטיס תקשורת מתאים ותקין בתיבת הסעף, היקף העומס על תשתית האינטרנט באזור מסוים, איכות קווי התקשורת של תשתית האינטרנט ועוד. בנטרול הגורמים החיצוניים לעיל - לקוחות נטוויז'ן ייהנו ברוב הזמן מגלישה בקצב המהירות המרבי הכלול בחבילת הגלישה המשולבת שרכשו (או קרוב לכך). לנטוויז'ן אין שליטה או אחריות על אותם גורמים חיצוניים.
121. על מנת להתגבר על חוסר הוודאות המתואר ביחס למגבלותיה ומאפייניה של תשתית האינטרנט של בזק, הורה משרד התקשורת במסגרת תיק השירות, כי ספק השירות (בענייננו, נטוויז'ן) ובעל התשתית (בזק) יקיימו ממשק קישור ממוחשב (API) בין מערכותיהם, אשר יאפשר לקבוע, בין היתר, מהי מהירות התשתית הנתמכת במקום מגוריו של הלקוח.
- בחודש מאי 2015 הוקם על ידי נטוויז'ן ובזק ממשק ממוחשב, המאפשר ניטור ביצועי שירותים וזרימת מידע בזמן אמת ברמת הלקוח הבודד, המתבסס על נתונים ההנדסיים של בזק, בעלת התשתית. נציגי נטוויז'ן מונחים ומתורגלים בשימוש בממשק ה-API, ומבצעים בדיקת היתכנות של מהירות הגלישה האפשרית ללקוח בהתאם לצורך וקודם לביצוע ההתקשרות. בהתאם לתוצאות הבדיקה והמלצות בזק בדבר מהירות הגלישה המרבית האפשרית ללקוח, נציגי נטוויז'ן מתאימים את חבילות הגלישה המשולבות המוצעות ללקוח במעמד ההתקשרות. כך היה גם בעניינם של המבקשים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

122. ביחס ללקוח קיים של שירותי התשתית של ידי בזק, מעבירה בזק את המידע באמצעות הממשק הממוחשב וזה כולל את מהירות הגלישה המדויקת המסופקת בפועל ללקוח בעת ביצוע הבדיקה וכן את המהירות המרבית שניתן לספק לו בהתחשב בתשתית במקום מגוריו ודירתו. במקרה של לקוח חדש בתשתית האינטרנט של בזק, בזק אינה יודעת היכן תתייצב מהירות הגלישה המרבית ולכן בזק מעבירה באותם מקרים התייחסות הנוגעת לטווח מהירויות הגלישה האפשרי בלבד.
- בהתאם לכך, בהתייבויותיה של נטוויז'ן בפני לקוחותיה - הן במסמכי ההתקשרות הן במצגיה - היא מתחייבת למהירות המצויה בטווח של מהירויות אפשרי בלבד.
123. הצטרפות של לקוח חדש לשירותי האינטרנט של נטוויז'ן, או חידוש מנוי של לקוח קיים, נעשים על פי רוב באמצעות שיחה טלפונית עם נציג שירות של נטוויז'ן (כפי שהיה בעניינם של שלושת המבקשים). עם ההצטרפות לשירות נטוויז'ן, נשלח לתיבת הדואר האלקטרוני של הלקוח באופן אוטומטי מכתב השלמת עסקה (דוא"ל), הנושא את הכותרת "הסכם התקשרות". במכתב זה מפנה נטוויז'ן את הלקוח אל "עמוד עיקרי פרטי התוכנית" המצורף אל המכתב וכן מפנה את הלקוח לקישור (לינק) ל"הסכם המנוי", תוך שמצוין כי שני אלה "מהווים יחד את הסכם ההתקשרות שלך עמנו". בעמוד עיקרי פרטי התוכנית המצורף למכתב מצוין "הנך מאשר כי קראת עמוד זה והוא נמסר לידך במועד ביצוע ההתקשרות".
124. המבקשים יודעים כי נטוויז'ן שולחת את מסמכי ההתקשרות במועד ביצוע ההתקשרות לכל אחד מלקוחותיה שכן זו אינם ההתקשרות הראשונה שלהם עם המשיבה. המסמכים נשלחים הן לכתובת הדוא"ל האישית שמוסר הלקוח בעת ההתקשרות הן לכתובת דוא"ל שמקצה נטוויז'ן ללקוח כחלק מן ההתקשרות.
125. שירותי האינטרנט שמספקת נטוויז'ן תואמים את פרסומיה ומצגיה - חבילות הגלישה נושא בקשת האישור מוצעות ומפורסמות על ידי נטוויז'ן בחנות שבאתר האינטרנט, ושם מצוין במפורש שמדובר במהירות גלישה המצויה בטווח מהירויות אפשרי, ולכך שקיימת מהירות מינימלית.
- תחת פירוט עיקריה של כל חבילת גלישה משולבת מודגש כך: "בכפוף לתשתית אינטרנט תומכת ולתנאי התוכנית (קישור)". לחיצה על הקישור הנ"ל לתנאי התוכנית, מוביל אל "עמוד עיקרי פרטי תוכנית". גם הסכם המנוי מפורסם באתר האינטרנט של נטוויז'ן.
- נטוויז'ן מעמידה לרשות לקוחותיה יישום שכל תכליתו לאפשר להם את ביצועה של בדיקת מהירות גלישה בזמן אמת. בעמוד זה, נטוויז'ן מנגישה מידע הקשור בשירותי הגלישה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 באינטרנט ושם יש הסבר בלשון פשוטה כי אם התשתית לא מספיקה לא ניתן יהיה למצות את
- 2 מהירות הגלישה .
- 3 126. במקרים בהם מדובר בלקוח בזק קיים, המבקש לרכוש חבילת גלישה משולבת מנטוויזין
- 4 הכוללת מהירות זהה לזו הקיימת ברשותו, נטוויזין אינה מבצעת תמיד בדיקת מהירות גלישה
- 5 כאמור, שכן התשתית נותרת אותה תשתית בזק גם תחת חבילת הגלישה המשולבת.
- 6 127. באותם מקרים בהם נדרשת נוכחותו של טכנאי בדירת הלקוח (למשל, לצורך פריסת תשתית
- 7 בביתו של לקוח חדש), מונחים הטכנאים לדגום ולתעד את מהירות הגלישה בפועל עם סיום
- 8 ההתקנה.
- 9 128. עניינו של אריאל אלון - אריאל נתלה בדברים שמסרו לו שני נציגים של נטוויזין בשתי שיחות
- 10 שקיים עמם. מדובר בדיבורים בעלמא של שני נציגי החברה שאינם משקפים את עמדתה של
- 11 החברה ואינם מבוססים על ידיעה אישית של הנציגים.
- 12 ביום 17.12.2015, ולאחר שקיים שיחת צ'ט קצרה עם נציג נטוויזין, אריאל התקשר עם נטוויזין
- 13 בחבילת גלישה משולבת בטווח מהירויות אפשרי, הכוללת מהירות מרבית בטווח של 40-100
- 14 מגה, בעלות חודשית של 99.99 ש"ח לתקופה של שנה (לאחריה העלות החודשית הינה 119
- 15 ש"ח). בשיחה מיום 17.12.2015 (תמליל לא צורף) הודגש בפני אריאל כי נטוויזין מתחייבת
- 16 לטווח מהירויות עם מהירות מרבית, וכי לא ניתן לדעת מה תהיה המהירות שתסופק בפועל.
- 17 כמו כן מאחר שטיב התחייבותה של נטוויזין למהירות מרבית בלבד הפתיע את המבקש, נציג
- 18 נטוויזין מצא לנכון לחזור ולהדגיש בפניו נקודה זאת.
- 19 נציג נטוויזין ביצע בדיקה של מהירות הגלישה האפשרית בממשק הממוחשב, על בסיס כתובת
- 20 מגורים מדויקת שמסר אריאל לטובת ביצוע הבדיקה, במעמד שיחת ההתקשרות תוך שיקוף
- 21 הנעשה לאריאל וידועו בתוצאות הבדיקה "93 או 72";
- 22 לאריאל הותאמה חבילת גלישה משולבת התואמת את תוצאות בדיקת המהירות שבוצעה
- 23 והתייחסותה של בזק באמצעות הממשק הממוחשב.
- 24 מסמכי ההתקשרות נשלחו אל המבקש במעמד ביצוע ההתקשרות. בנוגע לכתובת תא הדוא"ל
- 25 האישית של המבקש נפלה טעות סופר בהזנתה במערכת נטוויזין. ואולם מסמכי ההתקשרות
- 26 נשלחו גם לכתובת הדוא"ל שנטוויזין הקצתה למבקש במסגרת ההתקשרות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קוויית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

129. מהירות הגלישה שעמדה לרשות המבקש אריאל בסמוך ולאחר ההתקשרות הינה כ-73.5 מגה, ומהירות הגלישה שסופקה לו בפועל היא כ-65.9 מגה. נטוויז'ן התחייבה בפני אריאל לטווח מהירויות אפשרי, ולמהירות מרבית תלויה בנסיבות, שתהא בטווח של 40-100 מגה.
- בנוסף, עם סיום התקנת הקו למבקש בטופס התקנת/שירות מיום 30.12.2015, תיעד הטכנאי מהירות הגלישה בפועל שהתקבלה בדירת המבקש עמדה על 73 מגה (מהירות תקינה התואמת את המוסכם) (נספח 13 לתשובה).
- בין הימים 10.5.2016-16.4.2016 (סה"כ 25 ימים), לאחר תקופה בת ארבעה חודשים שבהם אין חולק כי נטוויז'ן אכן סיפקה לאריאל את המהירות בטווח המוסכם, ארעה תקלה באספקת שירותי האינטרנט לאריאל. נטוויז'ן עשתה כל שניתן על מנת לאתר את מקור התקלה הספציפית של המבקש, ולהביא לפתרונה. אריאל קיבל פיצוי הולם בגין התקלה בדמות זיכוי חשבונו בגובה העלות החודשית עבור שירותי האינטרנט בסך של 99 ש"ח (זיכוי מיום 15.5.2016 עליו נמסרה הודעה למבקש בחשבונית יוני 2016), חרף טענתו כי סירב להצעת הפיצוי. אריאל הסתיר את קבלת הזיכוי מבית המשפט הנכבד, תוך הצגת מצג מטעה בעניין זה. הוא אף לא ציין דבר הזיכוי בבקשה המתוקנת.
- המבקש נעדר עילה, הואיל ונושא טווח הגלישה מקובל עליו, שכן גם לאחר קרות האירועים נושא בקשת האישור (התקלות וכיו"ב) ולאחר שכבר עמדו בפני אריאל מסמכי ההתקשרות מיום 17.12.2015, הוא חזר והתקשר עם נטוויז'ן בחבילת גלישה משולבת הכוללת מתכונת זהה שבה המהירות מצויה בטווח מהירויות אפשרי, עם מהירות מרבית.
130. **עניינה של ליאור** - ליאור מנויה על שירותי האינטרנט של נטוויז'ן החל משנת 2001.
- עובר להצטרפותה לחבילת הגלישה נושא בקשת האישור, הצטרפה המבקשת ליאור, ביום 10.2.2015, לשירותי הגלישה לרשת האינטרנט של נטוויז'ן במהירות מרבית של 40 מגה (במקביל להיותה מנויה על שירותי התשתית של בזק במהירות תואמת). גם במסגרת התקשרות זו, נשלחו אליה מסמכי ההתקשרות במועד ביצוע ההתקשרות, וגם באלה מצויות הבהרות בדבר טיב מהירות הגלישה שלה מתחייבת נטוויז'ן.
- בשיחה בין הצדדים מיום 25.3.2015, לפני ההתקשרות נושא ההליך, הוצע לה להצטרף לחבילת גלישה משולבת על מנת להוזיל את עלויות שירותי האינטרנט שסופקו לה באותה עת. באותה שיחה הובהר לה כי לא ניתן לצרפה לחבילת גלישה במהירות מרבית של 100 מגה נוכח תשתיות בזק במקום. מדברי ליאור בשיחה זו ברור כי היא מבינה כי מהירות הגלישה תלויה בתשתית בזק.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 ביום 19.8.2015 התקשרה ליאור עם נטוויז'ן בחבילת הגלישה המשולבת נושא ההליך, הכוללת
- 2 מהירות מרבית בטווח של 15-40 מגה. מסמכי ההתקשרות נשלחו אל כתובת הדוא"ל של
- 3 המבקשת ליאור במעמד ביצוע ההתקשרות.
- 4 פנייתה הראשונה של המבקשת אל נטוויז'ן בטענה כלשהי בדבר האטה של קצב הגלישה הייתה
- 5 רק ביום 28.2.2016, לאחר למעלה מ-6 חודשים ממועד הצטרפותה לחבילת הגלישה המשולבת.
- 6 בשיחה מיום 29.3.2016 העלתה נציגת נטוויז'ן את האפשרות שמא בעיות הגלישה החלו מיד
- 7 לאחר ההצטרפות ליאור לחבילת הגלישה של נטוויז'ן, אך ליאור הבהירה במפורש כי התקלה
- 8 החלה "לפני חודש".
- 9 ביום 28.2.2016, אירעה תקלה בשירות האינטרנט שסופק לליאור שבגללה, פסקה כליל הגלישה
- 10 באינטרנט. לנוכח התקלה פנתה ליאור לנטוויז'ן, וביום 2.3.2016 הגיע לביתה של המבקשת
- 11 טכנאי.
- 12 לאחר שטופלה התקלה, החלה ליאור לגלוש במהירות נמוכה, לטענתה. גם בעניין זה ניסתה
- 13 נטוויז'ן להציע פתרונות שונים. בין היתר, הונמכה מהירות הגלישה באופן יזום ל-15 מגה כדי
- 14 לבצע בדיקת סנכרון; תואמו מספר טכנאים שביקרו במעונה של המבקשת; בוצעו בדיקות
- 15 שונות מול בזק ועוד. הטיפול בתקלה (שככל הנראה נבעה משינוי "קוד קו" ומכשל בנתוני
- 16 הסנכרון) נמשך זמן רב מן הצפוי בשל קושי באיתור התקלה הפרטנית. בחודש מאי 2016 תוקנה
- 17 התקלה.
- 18 מהיסטוריית נתוני הגלישה של ליאור עולה כי היא גלשה במהירות שהובטחה לה, כך שנטוויז'ן
- 19 התחייבה לשירות שהיה בידה לספק. מהירות הגלישה שסופקה בפועל למבקשת היא כ-44 מגה
- 20 עת נטוויז'ן התחייבה בפני המבקשת לספק מהירות בטווח מהירויות אפשרי, כאשר המהירות
- 21 המרבית תהיה בטווח של עד 40 מגה בלבד. מהאמור לעיל עולה שמדובר בתקלה פרטנית וזמנית
- 22 בקצב הגלישה, שנטוויז'ן פעלה לתקנה והתקלה אף תוקנה בפועל.
- 23 131. עניינה של הבקשה כאן בתחום האינטרנט, הנדסת תשתיות וטכנולוגיה. התזה המרכזית היא
- 24 כי נטוויז'ן אינה מסוגלת לספק את מהירות הגלישה שהתחייבה לה, בשל מגבלות קיימות
- 25 בפרישת תשתית האינטרנט של בזק. טענות אלה הן טענות שבמומחיות ועל כן בהיעדר חוות
- 26 דעת אין בסיס לכאורי לתובענה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

132. התמלילים של השיחות של אריאל וליאור עם נציגים במוקדי השירות של נטוויז'ן הוגשו לבית המשפט הנכבד ללא הקלטות המקור. מדובר בעדות שמועה. הדברים נכונים ביתר שאת, לאור "הגילוי הנאות" בבקשה כי מתמללי השיחות הם פרילנסרים המקיימים יחסי עבודה שוטפים עם חברת התמלולים שבבעלות ליאור. גילוי נאות זה מוכמן בבקשה כהערת שוליים בתצהירה של המבקשת.
- גם אם היה מדובר בידיעה אישית, אין בחילופי הדברים כדי לתמוך בתזה המרכזית בבקשה. יתרה מכך, המבקשים מצטטים באופן חסר ומגמתי מתמלולי השיחה.
133. כתבה שפורסמה במדור "צרכנות" באתר "Ynet" או ידיעה בבלוג Geektime וכדומה אינן יכולות להוות תשתית ראיתית לבקשת האישור.
134. היעדר עילה מכוח דיני עשיית עושר – דיני עשיית עושר אינם חלים בענייננו, נוכח קיומו של חוזה המסדיר את מערכת היחסים החוזית בין המבקשים לבין נטוויז'ן (סעיף 6א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט).
- יסוד ההתעשרות אינו מתקיים. מהירויות הגלישה שסופקו למבקשים אינן "זהות", או קרובות להיות "זהות", למהירות גלישה הכלולה בחבילה ממדרגה נמוכה.
- גם היסוד לביצוע פעולה ש"לא כדין" אינו מתקיים, שכן, נטוויז'ן פעלה בהתאם להוראות החוק ותנאי מסמכי ההתקשרות, וסיפקה למבקשים את מהירות הגלישה לה התחייבה.
135. היעדר עילה מכוח חוק החוזים – נטוויז'ן לא התחייבה לספק ללקוחותיה חבילות גלישה במהירות קבועה וספציפית, אלא בטווח מהירויות אפשרי, עם מהירות מרבית (התלויה בנסיבות שונות ומצויה אף היא בטווח מהירויות).
136. אין עילה מכוח חוק הגנת הצרכן – יסוד "ההטעיה" אינו מתקיים בענייננו, שכן הוראות מסמכי ההתקשרות שנמסרו למבקשים ברורות, כמו גם יתר פרסומיה ומצגיה של נטוויז'ן. לא קיים בענייננו פער בין המצג הנטען לבין המציאות.
- היה על המבקשים להראות כי הם הסתמכו על מצג מסוים של נטוויז'ן בקשר עם מהירות הגלישה, ולאמלא הסתמכות זו - לא היו מתקשרים עמה בהסכם לקבלת שירותי אינטרנט. אין בבקשת האישור כל ראיה להסתמכות ולקשר הסיבתי הנדרשים.
- משיחות המכירה בעניינם של המבקשים עולה כי המבקשים רכשו חבילות גלישה משולבות על אף שנמסר להם טרם המכירה כי מדובר בחבילות הכוללות מהירות מרבית בלבד הכפופה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 למגבלותיה של תשתית האינטרנט וגורמים נוספים ; המבקשים בחרו להתקשר עם נטוויז'ן פעם
- 2 נוספת או להיוות לקוחותיה בחבילות הגלישה נשוא בקשת האישור, גם לאחר "שהתחזור"
- 3 להם כי טיב מהירות הגלישה אינו מספק מבחינתם.
- 4 בתי המשפט עמדו על כך, שכאשר לקוח מתקשר בעסקה הנגועה "בהטעיה" נטענת, וממשיך
- 5 לקיים אותה (קרי: ההטעיה לא שינתה מהתנהלותו), לא מתקיים קשר סיבתי בין ההטעיה
- 6 הנטענת לבין הנזק הנטען. בנסיבות כאלו יש לראות בתובע כמי שוויתר על טענותיו.
- 7 המבקשים לא הצביעו על קיומה של אלטרנטיבה אמיתית שבה הם יכולים היו לבחור כחלופה
- 8 להתקשרותם עם נטוויז'ן. במסגרתם של ההליכים שבכותרת מועלות טענות זהות כלפי יתר
- 9 ספקיות האינטרנט המשמעותיות בשוק התקשורת. על כן הם לא הוכיחו כי נגרם להם נזק.
- 10 נטוויז'ן עמדה בהתחייבויותיה, כך שמהירות הגלישה שסופקה בפועל אינה זהה לטווח מהירות
- 11 הגלישה בחבילה במדרגה נמוכה, ולכן לא ניתן לומר שחבילה במדרגה נמוכה תניב תוצאות
- 12 דומות. יתרה מכך, לעיתים החבילה ממדרגה נמוכה היא במחיר זהה לחבילה המשופרת יותר.
- 13 137. המקרה שכאן אינו נופל לגדר המקרים החריגים בהם יש להכיר בנזק בלתי-ממוני. בוודאי שאין
- 14 כאן פגיעה "בגרעין הקשה" של זכות כלשהי.
- 15 138. רשלנות – נטוויז'ן לא התרשלה ולא הטעתה, אלא שיקפה את הדברים כדבעי ומילאה אחר
- 16 מלוא חובותיה כמוסכם ועל פי דין. נטוויז'ן אף הראתה כי היא אכן מוודאת כי המהירות
- 17 הנמכרת ללקוחות אפשרית בכתובת ביתם.
- 18 139. אין קבוצה הומוגנית, שכן כל אחד ואחד מחברי הקבוצה הנטענת היה נתון למערכת עובדות
- 19 שונה, ומתעוררות לגבי שאלות עובדתיות פרטניות.
- 20 140. בתגובתה המשלימה הוסיפה נטוויז'ן כדלקמן :
- 21 אין בבקשת האישור תשתית עובדתית וראייתית לטענות הנטענות כלפי נטוויז'ן בקשר עם
- 22 מתכונת הבאנדל. כל חבילות הגלישה אליהן מתייחסת בקשת האישור, וכל ההסכמים נושא
- 23 הבקשה, הם כאלה ששווקו לאחר ובמסגרת הרפורמה ולא בתקופה הקודמת לכך, במתכונת
- 24 הבאנדל.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 במתכונת הבאנדל נטוויז'ן לא מכר ללקוחותיה שירותי תשתית גישה לאינטרנט, אלא רק
2 שיווקה את השירותים הללו בעבור ספק התשתית. בשונה ממצב זה, במתכונת השוק הסיטונאי
3 רשאית ספקית האינטרנט (כדוגמת נטוויז'ן) למכור ללקוחותיה הן את שירותי התשתית הן את
4 שירותי האינטרנט, כשהיא הכתובת הבלעדית לשני שירותים אלו.

5 על רקע שוני מהותי זה, גם מערך ההסכמים עם הלקוח שונה מזה שמצוי בפני בית המשפט
6 במסגרת בקשת האישור, ואחריותם של כל אחד מהגורמים בעניין מהירות הגלישה שוקפה
7 באופן מפורש במסמכי ההתקשרות בין נטוויז'ן ללקוחותיה.

8 במסמכי ההתקשרות במתכונת הבאנדל מציינת נטוויז'ן במפורש שעל מנת לאפשר ללקוח
9 גלישה במהירות שהוזמנה מנטוויז'ן – עליו לפנות לספק התשתית שלו (בזק לדוגמא). כל אימת
10 שללקוח הייתה בעיה כלשהיא בתשתית האינטרנט- נדרש הלקוח לפנות לספק התשתית (ולא
11 לנטוויז'ן) על מנת לפתור את הבעיה. בחבילות הבאנדל נטוויז'ן שימשה כמשווקת בלבד של
12 שירותי התשתית.

13 בעמדת המאסדר – מכתב ששלח מר מימון שמילה, סמנכ"ל בכיר פיקוח ואכיפה במשרד
14 התקשורת ביום 16.11.2015 (העוסק ב"באנדל הפוך") – הובהר שההתקשרות במתכונת
15 הבאנדל היא התקשרות עם שתי חברות שונות וכי מוכרת הבאנדל היא רק בגדר משווקת של
16 שירותי הספק האחר. המאסדר הבהיר שהמצב שונה כשמדובר במתכונת השוק הסיטונאי,
17 במסגרתה מתקשר הלקוח עם חברה אחת והיא האחראית מולו על שני סוגי השירותים.

18 בקשר עם מהירות הגלישה במתכונת הבאנדל כבר הוגשה בעבר בקשה לאישור תובענה
19 כייצוגית נגד נטוויז'ן (ת"צ 39769-01-10 **אריאב מג'יק גרופ בע"מ נ' נטוויז'ן 013 ברק בע"מ**)
20 במסגרתה הועלו טענות כמעט זהות לאלו הנטענות בבקשת האישור כאן. הצדדים שם הגישו
21 בקשה משותפת להסתלקות וניתן פסק דין שאישר את ההסתלקות.

22

23 **דיון**

24 **המסגרת הנורמטיבית - התנאים לאישור תובענה כייצוגית**

25 141. בקשה לאישור תובענה ייצוגית היא הליך מקדמי, שבמסגרתו בית משפט נדרש להכריע בשאלה
26 האם יש מקום לדון בתובענה שהובאה לפתחו במסגרת ההליך של תובענה ייצוגית. לשם כך,
27 על בית המשפט לבחון האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

142. סעיף 3(א) בחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה". התוספת השנייה בחוק מאפשרת הגשתה של "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח. בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו" (ר' פרט 1 בתוספת השנייה).

עוסק מוגדר בחוק הגנת הצרכן כך: "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".

143. בענייננו, הבקשה המאוחדת המתוקנת הוגשה בהתאם לפרט 1 בתוספת השנייה בחוק תובענות ייצוגיות.

144. סעיף 3(ב) בחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "הגשת תובענה ייצוגית טעונה אישור בית המשפט" וסעיף 8(א) קובע את התנאים אשר בהתקיימם רשאי בית המשפט לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית. וכך נקבע בסעיף 8(א) בחוק תובענות ייצוגיות:

"בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:
(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;
(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;
(4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב".

להלן אבחן התקיימותם של התנאים הקבועים בסעיף 8(א) בענייננו.

סעיף 8(א)(1) - האם התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לחברי קבוצה ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו לטובתם

145. ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (5.7.12) (להלן: "עניין עמוסי") נדרש בית המשפט לשלב בקשת האישור ולנטל לעניין השאלה האם קיימת אפשרות סבירה שהשאלות הנדונות יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה וכך נפסק שם:

"בשלב המקדמי של אישור התובענה כייצוגית, נדרש בית המשפט להעריך אם יש אפשרות סבירה כי השאלות העובדתיות והמשפטיות הנדונות יוכרעו לטובת קבוצת התובעים. הרציונאל המנחה העומד בבסיסה של דרישה זו הוא



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

שתובענה ייצוגית חושפת את הנתבע לסיכון כי יידרש לשלם את הסכומים הנתבעים בתובענה לקבוצה רחבה של תובעים, תוך שהוא נושא בנטל כלכלי רב (רע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ, [פורסם בנבו] פס' 10 לפסק דינו של השופט (כתוארו אז) גרוניס (26.4.2010) (להלן: פרשת קו מחשבה))...

אשר על כן, ברי כי תכלית החוק היא להורות לבית המשפט לבצע בחינה מקדמית של סיכויי התובענה לשם הגנה מידתית על זכויות הנתבעים. לעניין זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחקק ולראות האם קיימת 'אפשרות סבירה' להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא. החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, וביורור רוב רובה של התביעה כבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה" (ההדגשה שלי – מ' נ').

146. ברע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון בע"מ (11.4.13)

התייחסה כבוד השופטת ברק-ארז לחשיבות ולסכנות שבניהול תובענה ייצוגית, וקבעה בין היתר את הרף בו נדרש לעמוד התובע הייצוגי המבקש לאשר את תביעתו כייצוגית:

"41. מטרתו של שלב מקדמי זה היא למנוע אישורן של תובענות סרק, וזאת מבלי להרתיע תובעים מהגשת תובענות ייצוגיות צודקות. בפסיקתו של בית משפט זה נקבע כי מי שמבקש לאשר תובענה כייצוגית חייב לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה - ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד - כי הוא עומד בכל התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובכלל זה בדרישה לקיום עילת תביעה..."

על התובע הייצוגי להניח בפני בית המשפט תשתית משפטית וראייתית התומכת לכאורה בתביעתו. בשונה מן התובע בתביעה רגילה, המבקש לאשר תובענה כייצוגית אינו יכול להסתפק בעובדות הנתענות בכתב התביעה, אלא מוטלת עליו החובה להוכיח באופן לכאורי. במקרה הצורך, המבקש צריך לתמוך את טענותיו בתצהירים ובמסמכים הרלוונטיים. בית המשפט שדן בבקשה נדרש להיכנס לעובי הקורה, ולבחון היטב - משפטית ועובדתית - האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית (עניין מגן וקשת, בעמ' 328; עניין רייכרט, בעמ' 291-292). מבחינים אלה לא נקבעו בעלמא, אלא נועדו להביא לשימוש מושכל בכלי התובענה הייצוגית, לנוכח השפעתו המכרעת על הנתבעים ועל התנהלותם העסקית, כמוסבר לעיל.

...

59... התובענה הייצוגית אינה צריכה להציב מחסום גבוה בפני תובעים ייצוגיים, וכי יש להביא בחשבון את פערי המידע הקיימים בין הצדדים. עם זאת, אין משמעות הדברים שהנטל המוטל על התובעים הייצוגיים יהיה קל כנוצה. על התובע הייצוגי להרים נטל ראשוני - נטל שיש לתת לו משמעות, מבלי שיהיה כבד מנשוא, תוך שבית המשפט נותן דעתו, בכל מקרה ומקרה, לקושי היחסי העומד בפני התובע הייצוגי כאשר הוא נדרש להוכיח את תביעתו לכאורה" (ההדגשות שלי – מ' נ') (שם, בפסקאות 39-41 ו-59).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 ראה גם ע"מ 980/08 מנירב נ' מדינת ישראל - משרד האוצר, [פורסם בנבו] בפסקה 13
2 (6.9.11) ורע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ, [פורסם בנבו] בפסקה 1 (26.4.10)
3 ורע"א 8268/96 רייכרט נ' שמש, פ"ד נה(5) 276, 291 (2001)).

4

5 עובדות שאינן במחלוקת

6 147. עם הנהגת הרפורמה בשנת 2015 חויבה בזק, חברת התשתית, לאפשר לספקיות האינטרנט
7 להשתמש בתשתיות שלה תמורת תעריפים סיטונאיים שקבע משרד התקשורת. כך התאפשר
8 ללקוח להתקשר עם הספקיות בלבד ולקבל את המעטפת הכוללת. התשתית נותרה בבעלותה
9 ובאחריותה של בזק.

10 כדי להוציא לפועל את הרפורמה, פרסם משרד התקשורת את תיק השירות שבו פורטו
11 ההוראות המחייבות את חברות התקשורת בנוגע לרפורמה.

12 148. עיקרי ההוראות בתיק השירות – בעל התשתית אחראי על מכלול ההיבטים הכרוכים באספקת
13 השירות מקצה לקצה; באחריות בעל התשתית לספק למנוי של ספק השירות את הקצב ורמת
14 השירות כפי שהוזמנו עבורו; על בעל התשתית וספק השירות להקים ממשק קישור בין
15 מערכותיהם (API) שיאפשר לספק השירות להתחבר למערכות בזק ולקבל את הנתונים
16 הטכניים הנדרשים עובר להתקשרות עם לקוח (כמו מהירות הגלישה המקסימאלית הנתמכת
17 במקום מגוריו); ממשק ה-API אפשר לספק השירות לקבל באמצעות הזנת מאפיין חד ערכי
18 (כמו כתובת), מידע מעודכן אודות התשתית הקיימת באתר ועוד; ממשק ה-API יאפשר לספק
19 השירות לקבל מידע on line אודות האפשרות לספק שירות בכתובת נתונה.

20 תיק השירות י קובע כי תנאי לקבלת השירות הינו אישור מערכת שטיבה ואופן תפקודה נקבעו
21 על ידי הרגולטור – מערכת API ממוחשבת – כי אכן ניתן לספק את השירות האמור בכתובת
22 המבוקשת, וכי מקום שבו לא קיימת תשתית מתאימה לחבילת הגלישה שבה מעוניין הלקוח,
23 הבקשה של ספק השירות תדחה מצד בזק. לא ניתן יהיה במקרה זה לחבר את הלקוח לגלישה
24 בחבילת מהירות שאינה קיימת במקום מגוריו.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 הממשק הוקם. כשלוקח מתקשר לרכוש שירותי תשתית מספקית אינטרנט נציגה מקבל אמצעי
2 זיהוי מהלקוח של כתובתו, הנציג מזין את הנתון ומקבל מידע עדכני על התשתית באותה
3 כתובת, אם התשתית שמבקש הלקוח מתאימה למקום מגוריו, המערכת תאפשר המכירה ואם
4 לא, לא תאפשר.

5 מאז תחילת פועלה של הרפורמה ככל שמדובר בתשתית של בזק, 3 חבילות בסיסיות : האחת –
6 חבילה שבה קצב ההורדה הינו עד 15 מס"ש (מגה סיביות לשנייה); השניה – עד 40 מס"ש;
7 השלישית – עד 100 מס"ש. אלו החלופות שבזק מציעה ורק אותן יכולה בזק בינלאומי לשווק.
8 לכל חלופה ככל שיש תשתית מתאימה לה, מותקן בארון התקשורת החיצוני של בזק, כרטיס
9 בהתאם לחלופה שנרכשה. לא בכל מקום יכולה או נכונה בזק לספק את כל שלוש החבילות.

10 149. משרד התקשורת התבקש ליתן עמדתו לשאלות שבמחלוקת והוא מסר אותה בשתי הודעות.
11 מדובר בעמדת המאסדר. יוזכר כי הצדדים ביקשו לסכם ללא ראיות ולא חלקו על עמדת משרד
12 התקשורת.

13

14 תמצית הודעת משרד התקשורת שהוגשה ביום 25.12.17

15 150. מידע בדבר קצב הגלישה המקסימלי מצוי בידי בזק בהיותה בעלת התשתית, ובידי ספקיות
16 הגישה לאינטרנט שמספקות שירותים במסגרת רפורמת הפס הרחב, וזאת מכוח החובה
17 הקבועה בנספח א' לתיק השירות הסיטונאי שצורף להודעה. הנספח קובע כי על בזק להעביר
18 לספקיות הגישה לאינטרנט מידע בדבר קצב הגלישה ביחס לצרכן המבקש להתחבר לשירותיהן
19 של הספקיות.

20 ספקיות הגישה לאינטרנט רשאיות לקבל מידע בדבר הלקוח המבקש להתחבר אל שירותי
21 השוק הסיטונאי שהן מציעות, ובין היתר ספקיות הגישה לאינטרנט רשאיות לדרוש מידע בדבר
22 מרחק המנוי מה-Multi service access gateway המכונה MASG. מידע בדבר מרחק הלקוח
23 מה-MSAG מאפשר לדעת מהי המהירות המקסימלית שאותו ספק יכול לספק עבור הלקוח.

24 151. עם כינונה של הרפורמה ביום 17.2.2015 יכלו ספקי השירות לפנות לבזק לקבלת מידע זה,
25 באמצעות טופס באופן שאינו ממוכן. מיום 17.5.2015 הוקמו ממשקים ממוכנים המאפשרים
26 לספקי השירות לקבל את המידע בזמן אמת בתהליך מכירת השירות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

152. לפי נספח א' האמור חלה חובה להעביר את המידע בין בזק לספקיות האינטרנט. לא קיימת
2 באסדרה של משרד התקשורת הוראה המחייבת את ספקיות הגישה לאינטרנט להעביר המידע
3 למנוי. ההוראות המסדירות במסגרת השוק הסיטונאי עוסקות במישור היחסים שבין בזק
4 לספקיות האינטרנט, ולא ביחסים שביין לבין לקוחותיהן.
153. אין באי אסדרת מישור היחסים שבין המשיבות והצרכנים משום אמירה בדבר זכויותיהם של
5 הצרכנים לקבלת המידע, או לגרוע מזכותם של הצרכנים מכוח הוראות חוק אחרות, המסדירות
6 את סוגיית ההטעיה והגילוי הנאות בעת ביצוע ההתקשרות.
7
154. משרד התקשורת סבור כי הפרקטיקה הנהוגה, שבמסגרתה המשיבות מיידעות את המנוי בדבר
8 קצב הגלישה המקסימלי, הינה מספקת מהטעמים כדלקמן:
9
- 10 ברישיונות שהעניק משרד התקשורת יש הוראה הקובעת כי חובה על ספקי השירות לפרט למנוי
11 מידע בדבר קצב הגלישה העולה ויורד.
- 12 בנספח ד' לרישיונות ספקיות השירות נקבע לעניין שירות גישה לאינטרנט:
13 **"2. בעל הרישיון ימלא אחר כל הכללים והמפרטים כדלקמן:**
- 14 **(א) ביצועי קצה לקצה של הרשת: ... שירותי גישה אל בעל רישיון לאספקת**
15 **גישה לאינטרנט (ISP) – שירותים אלה יינתנו על בסיס "מאמץ מירבי"**
16 **("best effort") תוך הגדרת קצב העברה שיאי (PEAK**
17 **INFORMATION RATE) בערוץ היורד (DOWN LINK) בערוץ**
18 **העולה (UPLINK) ביחידות מס"ש – MBPS".**
- 19 מהירות הגלישה בכל רגע נתון מושפעת ממספר משתנים אשר חלקם נמצאים באחריות החברה
20 המספקת את שירותי הגישה לאינטרנט והחברה המספקת את התשתית, וחלקם אינם
21 בשליטתן.
155. ביום 4.2.2018, לאחר דיון שהתקיים בפני המותב הקודם (השופט ע' גרוסקופף) העביר משרד
22 התקשורת הודעה נוספת לבית המשפט ובה פירט את הנוסחה המאפשרת לחשב בקירוב את
23 ניחות כבל הנחושת, וזו תמציתה:
24
- 25 מושג הניחות קו VDSL2 מתייחס למבנה הרשת ולהפרעות חיצוניות או פנימיות בתווך. הניחות
26 בתווך מושפע ממספר פרמטרים פיזיקליים כמו קוטר המוליך ואחידותו, בידוד, מצב הכבל,
27 רמות הקיבול וההתנגדות, המרחק מהמרכזת MSAG, אורך הקו וטופולוגיית הרשת הביתית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 הניחות, הוא המידה בה דועך האות מרגע יציאתו מהמרכזייה ועד להגעתו לציוד הקצה שבבית
2 המנוי, קרי המודם. הדבר מתבטא במרחק מהמרכזייה. ככל שערך הניחות נמוך יותר, כך
3 עוצמת האות טובה יותר. בין הגורמים המשפיעים על ניחות הקו : מרחק הלקוח מה-MSAG,
4 התדר, עובי הנחושת, כמות ואורך הפיצולים/חיבורים והפרעות מקווים סמוכים.

5 לשם הערכת קצב הגלישה האפשרי למנוי VDSL קיים, מתבצעת מדידה בפועל של איכות הקו
6 וממנה נגזר הקצב התיאורטי המקסימלי האפשרי. בנוסף מתקיימת גם מדידה של קצב
7 הסנכרון בפועל לפי מועד הסנכרון האחרון. שני הנתונים מחושבים על ידי בעל התשתית
8 ונמסרים לספקי השירות.

9 עבור מנוי ADSL (Asymmetric Digital Subscriber) קיים, השימוש בנתון הניחות מסייע
10 להערכת הקצב המקסימלי שיתאפשר לאותו מנוי לאחר שיועבר לטכנולוגיית VDSL. במצב
11 זה בו עובר המנוי לא ניתן לעשות מדידה בפועל של קצב VDSL ולכן מבוצעת הערכת הקצב
12 האפשרי על בסיס המדידות בעת החיבור ל-ADSL. ADSL משתמש בתחום תדר צר יותר ולכן
13 הערכת הקצב הצפוי ל VDSL היא פחות מדויקת. אפשר להיעזר בנתון המרחק הפיזי לקבלת
14 גבול עליון חזוי.

15 עבור לקוח חדש לא קיימת בדיקה בפועל ועל כן מתבצעת הערכה על פי קצב הסנכרון שנמדד
16 עבור מנויים קיימים אחרים המתגוררים בשכנות, מתוך הנחה שבאופן סטטיסטי יש מתאם
17 בין הקצבים. במצב דברים זה הנתון הנמסר לספקי השירות הוא החבילות האפשריות, על פי
18 טווחי הקצבים הבאים : 7.5 עד 15 מ"ב, 20-40 מ"ב, 40-100 מ"ב. הנתונים מתייחסים לגלישה
19 קווית עד לראוטר בבית הלקוח ואינם מביאים בחשבון תנאים בבית המנוי.

20 על כן ניחות הקו הוא נתון תוצאתי של מכלול המרכיבים. בעת בחינת מהירות הגלישה
21 האפשרית למנוי, מתבצעות מדידות ממוכנות בפועל, הבוחנות את איכות התקשורת בין ה-
22 MSAG לבין ציוד הקצה, המודם, בבית המנוי. כאשר ניתן לקבל הערכה למצב הטוב ביותר
23 על ידי מדידה בפועל של קו בודד, ללא הרשת הביתית.

24 156. השאלות המשותפות הדורשות הכרעה

25 א. האם המצגים הטרומ חוזיים והחוזיים של המשיבות מטעים בכך שלקוחות רכשו חבילה במדרגת
26 מהירות מסוימת ובפועל החבילה המתאימה, לפי תשתית בזק, היא במדרגה נמוכה יותר, והאם
27 הונחה תשתית לכאורית להפרה ולקיומה של קבוצה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 ב. האם המצגים הטרומ חוזיים והחוזיים של המשיבות - בכך שהן מוכרות ללקוחות חבילת גלישה
- 2 במהירות מרבית נקובה אך מהירות מרבית זו אינה אפשרית עבורם שכן התשתית אינה תומכת
- 3 במהירות זו - מקימים למבקשים עילות תביעה.
- 4 ואם כן, אלו עילות מקימות ההפרות הנטענות ככל שהוכחו לכאורה - הטעיה לפי סעיף 2(א)(12)
- 5 בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981; ניהול משא ומתן בחוסר תום לב והפרת חוזה לפי חוק
- 6 החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973; עשיית עושר שהמשיבות התעשרו על חשבון לקוחותיהן
- 7 שלא כדין, באמצעות מצגי שווא ואי גילוי הן משכנעות את לקוחותיהן להזמין חבילות שירותים
- 8 "עדיפות" במחיר גבוה כאשר השירות שניתן בפועל זהה לחבילות השירות הזולות יותר;
- 9 רשלנות.
- 10 ג. האם מפרות המשיבות את ההסכם עם הלקוחות בכך שחלקם סבלו מתקלות בגלישה שהגבילו
- 11 את מהירות הגלישה, עת המשיבות ידעו על כך, והם לא זוכו בהפרש הכספי הרלבנטי והאם
- 12 הונחה תשתית לכאורית להפרה ולקיומה של קבוצה.
- 13 להלן אדון בשאלות כסדרן.
- 14
- 15 א. האם המצגים הטרומ חוזיים והחוזיים של המשיבות מטעים בכך שלקוחות רכשו
- 16 חבילה במדרגת מהירות מסוימת, ובפועל החבילה המתאימה, לפי תשתית בזק, היא
- 17 במדרגה נמוכה יותר, נוכח נתוני התשתית, והאם הונחה תשתית לכאורית להפרה
- 18 ולקיומה של קבוצה.
- 19 בזק בינלאומי
- 20 157. אירית טענה כי ביקשה לשדרג את מהירות הגלישה ל-100 מגה וכי קיבלה מבזק בינלאומי
- 21 הצעה בעניין זה, התקשרה עימה בחבילת גלישה של 100 מגה בסכום של 99.9 ₪. היא אף שדרגה
- 22 את הנתב שבעלותה. אלא שהיא לא זכתה לגלוש במהירות אותה רכשה והמשיכה לגלוש
- 23 במהירות 15 מגה בלבד.
- 24 אירית צרפה לתצהירה את הסכם ההתקשרות ותנאיו (נספח א). באישור שינוי החבילה (מכתב
- 25 מיום 14.2.16) נכתב כי חבילת האינטרנט של אירית שונתה ל-100, וכי לאירית גלישה ללא
- 26 הגבלת זמן במהירות של עד 100 מס"ש.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 **בשיחה שקיימה עם בזק בינלאומי (נספח 2 לתצהיר) אישרה הנציגה כי "יש לך פה אצלנו 100**
2 **מגה..."** (עמ' 3 ש' 23). לשאלת אירית מדוע היא גולשת ב-50 מגה היא הופנתה למוקד הטכני
3 (שם עמ' 4 ש' 10). גם את הנציג הטכני שאלה אירית מדוע היא בחבילה של 100 מגה ומקבלת
4 רק 50 (עמ' 5 ש' 15-18). לעניין זה השיב הנציג כי **"באמת מה שאני רואה הקו יכול בעצם**
5 **להגיע עד 54...את מקבלת 50 שזה אגב תקין לחבילה של 100 מגה בין 50 ל100. עכשו ברגע**
6 **שאת משלמת על 100 מגה ומקבלת בפועל 50 אוקי אולי עדיף להוריד לך את המהירות ל40.**
7 **כי זה יכול גם ליצור את הבעיות של ניתוקים"** (שם עמ' 6 ש' 5-10).
- 8 158. בזק בינלאומי (כמו גם המשיבות האחרות), טענה כי מאז תחילת הרפורמה, ככל שמדובר
9 בתשתית בזק היא משווקת שלוש חבילות בסיסיות: קצב הורדה עד 15 מס"ש, קצב הורדה עד
10 40 מס"ש, קצב הורדה עד 100 מס"ש. מדובר בשלוש מדרגות מהירות. לכל חלופה, ככל שקיימת
11 תשתית במקום, מותקן בארון התקשורת החיצוני השייך לבזק כרטיס, והלקוחות מחוברים
12 בהתאם לחלופה הנרכשת לכרטיסים השונים.
- 13 לא בכל יישוב ולא בכל בית יש בארון התקשורת את כל שלושת הכרטיסים ולא לכל בית יכולה
14 בזק לספק את שלוש החבילות. יש מקומות שבהם לא הותקנה תשתית מתאימה לקצב גבוה
15 יותר, ויש בתים שמיקום אינו מאפשר אספקה של חבילות כאלה ואחרות. מערכות בזק אליהן
16 מתממשקת בזק בינלאומי, מציגות מידע מעודכן אודות חבילות הגלישה שניתן לספק לכל
17 כתובת. בזק בינלאומי מוודאת עם נציג השירות שיש תשתית תואמת בכתובת הרלבנטית, ורק
18 אם כן היא יכולה למכור את החבילה ללקוח ונשלח טכנאי לבצע את העדכון בארון התקשורת,
19 קרי חיבור לכרטיס המתאים. אם מתברר לבזק כי הציוד שבידי הלקוח אינו מתאים לגלישה
20 המוסכמת היא מעדכנת את בזק בינלאומי ואזי משונמכת החבילה לקצב נמוך יותר. על דברים
21 אלה חזרה בזק בינלאומי בפרוטוקול מיום 28.12.17.
- 22 159. לעניינה של אירית - לטענתה גלשה במהירות של 50 או 54 מגה, גלישה כזו אפשרית רק במסגרת
23 המדרגה שמעל 40 דהיינו המדרגה של 100 מגה. נוכח העובדה שהטענה כי בזק העמידה שלוש
24 מדרגות גלישה אפשריות לא נסתרה, וכך גם אין מחלוקת שאירית גלשה במהירות שמעל 40
25 עולה, כי לכאורה לא הוטענה אירית בכך שרכשה חבילה במדרגת מהירות מסוימת, שלא
26 התאימה לגלישה האפשרית המבוקשת.
- 27 עוד אציין שאפילו היה מוכח כי בעניינה של המבקשת נפלה אי התאמה, דבר שלא הוכח
28 לכאורה, הרי שבעניינה של בזק בינלאומי לא הובאה דוגמה נוספת כלשהי של לקוח, ולא הונחה
29 לכאורה ראשית ראייה לכשל רוחבי או לשיטה, על כן לא הורם הנטל המוטל על המבקש להוכיח
30 קיומה של קבוצה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

160. המבקשים טענו כי הוכח שחיבור לחבילה שאינה תואמת את התשתית הוא לא תופעה נקודתית והם תומכים טענתם בתשובת עו"ד כהנא בפרוטוקול מיום 28.12.17 שם השיב שזו תופעה שיכולה לקרות. אני סבורה כי בכך לא הורם הנטל כי מדובר בשיטה או בהתנהלות מכוונת, או רחבת מימדים.

161. על כן אני קובעת כי לא הונחה תשתית לכאורית להפרה הנטענת על ידי בזק בינלאומי, ולקיומה של קבוצה.

נטוויז'ן

162. אריאל אלון, המבקש 1 בת"צ 41549-05-16, היה מנוי של נטוויז'ן. אריאל, ביקש לשדרג את חבילת הגלישה שבשימושו לחבילה במהירות 100 מגה בעלות של 99 ₪ לחודש. השדרוג נבע מהמלצה של נציגת נטוויז'ן לאריאל, כי אם יבחר בחבילה משולבת, שבה ישלם לנטוויז'ן עבור שירותי הספק ושירותי התשתית, יופחת המחיר הכולל אותו הוא יידרש לשלם.

לצורך השידרוג, נדרש אריאל להחליף את הנתב לנתב התומך במהירות הגלישה המבוקשת.

במסמכי העסקה שנשלחו לו לאחר דריתו נכתב בין היתר: "צורפת לחבילת שירותי אינטרנט הכוללת: תשתית DSL ושירות גישה לאינטרנט (ספק). השירותי ינתנו במהירות הורדה מרבית בטווח של 100 Mbps - 40 Mbps...". עוד נרשם בפרטי התוכנית: "לתשומת לבך נקבעה מהירות מינימלית וזאת לאור העובדה כי איננו מתחייבים לספק רוחב פס שיאפשר הגעה למהירות המירבית (ייתכן אף כי קיימות מגבלות שונות כמו מגבלות תשתית שכלל אינן מאפשרות הגעה למהירות המירבית)...".

במשך מספר שבועות זכה אריאל לגלוש במהירות שעמדה, לכל היותר, על כ-60 מגה. לאחר מכן צנחה מהירות הגלישה, והתייצבה על מהירות גלישה של 15 מגה בלבד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 עקב פניותיו של אריאל לנטוויז'ן בדק הנציג הטכני את התשתית המוגדרת עבורו ואישר כי
2 התשתית אכן תומכת במהירות 15 מגה בלבד, באופן שאינו תואם את השירות שהוזמן על ידי
3 אריאל. עוד ציין הנציג הטכני כי הנציג שמכר לאריאל את החבילה לא ביצע בדיקה כראוי
4 והתירשלת בתפקידו. אריאל מציין בבקשה כי הנציג הטכני טען כי בזק מפחיתה את מהירויות
5 הגלישה ללקוחות ספקיות האינטרנט במכוון, כדי לפגוע במאמציה של נטוויז'ן לגייס לקוחות.
6 לכן, הוצע לאריאל להפוך ללקוח של בזק למספר ימים(!), על מנת שבזק תסיר את המגבלה
7 שהטילה על המבקש אריאל, ותעניק לו את מהירות הגלישה המקסימלית. באותו היום יצר
8 המבקש אריאל קשר עם בזק, תיאר לנציג מטעמה כי גלש בעבר על מהירות של כ-60 מגה אשר
9 צנחה ל-15 מגה, וכי הוא מבקש לעזוב את נטוויז'ן ולעבור לבזק - אם היא תוכל לספק תשתית
10 של 100 מגה.

11 נציג בזק מסר לו כי ניתן יהא לספק למבקש אריאל תשתית במהירות 100 מגה, ואימת את
12 הטענה כי בזק אכן מחבלת במכוון במהירות הגלישה המוענקת ללקוחות ספקיות האינטרנט.
13 כך, נציג בזק הבהיר למבקש אריאל, כי הפיתרון למהירות הגלישה הנמוכה שחוה אריאל כלל
14 אינו דורש טיפולו של טכנאי, וכי די בכך שאריאל יהפוך להיות לקוח של בזק בכדי להביא
15 לסיום "התקלה". אריאל טען כי ביום 10.5.16 שינה את החבילה לכזו במהירות גלישה 15.

16 163. **מהאמור בעניינו של אריאל עולה כי אכן החבילה שנמכרה לו תאמה את התשתית, לפי**
17 **מדרגות בזק, כך שאכן גלש במהירות של 60 מגה, דהיינו מהירות העולה על המדגה האפשרית**
18 **הקודמת של 40 מגה. עוד עולה כי הפחתת מהירות הגלישה, לשיטתו, נבעה מהתנהלות בזק**
19 **ולא בעטייה של נטוויז'ן.**

20 164. ליאור ינדל - עד לשנת 2015, צרכה ליאור, המבקשת 3 בת"צ 41549-05-16, את שירותי
21 האינטרנט הן מחברת בזק הן מחברת נטוויז'ן. חבילת הגלישה בה התקשרה ליאור עם כל אחת
22 מהחברות האמורות הייתה חבילת 40 מגה. בשלהי שנת 2015, התקשרה ליאור עם נטוויז'ן
23 בחבילה משולבת.

24 לאחר הצטרפותה לחבילת הגלישה, החלה ליאור לחוות תקלות רבות, שהתבטאו בניתוקים
25 חוזרים ונשנים מרשת האינטרנט, וכן מגלישה איטית במיוחד. כך, חלף גלישה במהירות
26 החוזית של 40 מגה שהובטחה לה, עמדה מהירות הגלישה שלה זכתה על 5 מגה בלבד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 במשך תקופה של כחודשיים, שבה ופנתה ליאור לנטוויז'ן, בבקשות חוזרות ונשנות לטיפול
- 2 בתקלות ובגלישה האיטית. נמסר לה, כי בזק חיברה את התשתית שלה באופן לקוי ומכוון, כי
- 3 התשתית בה היא משתמשת הוגבלה במכוון למהירות של 15 מגה, כי היא חוברה לשתי
- 4 תשתיות, כי בזק מחקה את "קוד הקו" המוקצה לה ואשר מאפשר גלישה תקינה ועוד.
- 5 בשיחה עם נציג נטוויז'ן הבהיר הנציג כי מניסיון עם לקוחות אחרים, הדרך לפתור את
- 6 "התקלות" היא התנתקות משירותיה של נטוויז'ן, התחברות לבזק - וחזרה לנטוויז'ן.
- 7 165. מהאמור בעניינה של ליאור לא עולה כי החבילה שנמכרה לה לא תאמה את התשתית, לפי
- 8 מדרגות בזק. עוד עולה מטענותיה כי הפחתת מהירות הגלישה, נבעה לכאורה מהתנהלות בזק
- 9 ולא בעטייה של נטוויז'ן.
- 10 166. ביום 16.10.17 נעתר בית המשפט לבקשת המבקשים לצירוף ראייה בעניינה של נטוויז'ן. הראיה
- 11 צורפה לסיכומי המבקשים והיא נחזית להיות תדריך המציג את המסכים שמופיעים בפני נציג
- 12 נטוויז'ן המשווה עם לקוח. מהמסך עולה כי הנציג רואה את המהירות המקסימלית האפשרית
- 13 עבור הלקוח. מהשיחה עם הלקוח המוצגת בתדריך עולה כי הנציג ראה על הצג כי המהירות
- 14 האפשרית ללקוח היא 94.819, ומהעמודים העוקבים עולה, שבהתאמה, הציע ללקוח חבלת
- 15 גלישה עד 100 מגה, שזו המדרגה המתאימה מבחינת מדרגות בזק לגלישה האפשרית.
- 16 167. המבקשים טענו כי לנציגי סלקום (ס' 84-99 ו-120-125 לבקשת האישור) ידועה התופעה של
- 17 מהירות גלישה של לקוחות שהופחתה. ואולם מהשיחות עולה כי נציגי סלקום מיחסים תופעה
- 18 זו לחבלה של בזק. מאחר שבזק נמחקה, אני סבורה שטענות נציגי סלקום מזמן אמת לא נסותרו,
- 19 ועל כן לא ניתן להסיק משיחות אלה שנטוויז'ן מכרה ללקוחות חבילות גלישה שאינן מותאמות
- 20 לתשתית בזק בסביבתם.
- 21 168. מהאמור עד כאן עולה כי לא הונחה ראייה לכאורה לכך שהמבקשים רכשו חבילה במדרגת
- 22 מהירות מסוימת, שלא התאימה לגלישה האפשרית המבוקשת.
- 23 כמו בעניינה של בזק בינלאומי, גם לא הונחה לכאורה ראשית ראייה לכשל רוחבי או לשיטה,
- 24 הוצג עניינם של ליאור ואריאל בלבד, על כן לא הורם הנטל המוטל על המבקשים להוכיח קיומה
- 25 של קבוצה.
- 26 אני קובעת כי לא הונחה תשתית לכאורית להפרה הנטענת על ידי נטוויז'ן, ולקיומה של
- 27 קבוצה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

סמייל

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
 - 24
 - 25
169. אייל התקשר עם סמייל בסוף 2015 במהירות גלישה של 100 מגה. לאחר בדיקות הסתבר לו שמהירות הגלישה שלו היא כ-36 מגה. לאחר שהתנתק מסמייל הגיע טכנאי בזק לחברו לחבילה חדשה ואז נמסר לו כי התשתית באיזור מגוריו כלל לא תומכת במהירות גלישה של 100 מגה וכי מהירותו האפשרית היא לכל היותר כ-60 מגה.
170. מהאמור בעניינו של אייל לא עולה לכאורה כי החבילה שנמכרה לו לא תאמה את התשתית, לפי מדרגות בזק. לשיטתו על פי טכנאי בזק, יכול היה לגלוש כ-60 מגה, על כן מדרגת גלישה של 100 מגה היא המתאימה לתמיכה בגלישה האפשרית בדירתו.
171. אשר לעידן. זו טענה כי נציגה מטעם סמייל פנתה עידן, והציעה לה שירותי גלישה משופרים, במהירות 100 מגה, ובמחיר נמוך מהמחיר אותו היא משלמת באותו מועד ושהיא בחרה להתקשר בחבילה זו. לשם כך גם הסכים לשדרג את הנתב לנתב התומך במהירות גלישה של 100 מגה. עם התקנת הנתב התברר כי עידן גולשת במהירות 15 מגה בלבד. בשיחה עם נציגת סמייל זו הבהירה כי התשתית המסופקת לה (תשתית של חברת בזק), איננה תומכת במהירות של 100 מגה, וכי לא תוכל ליהנות מגלישה במהירות זו, אלא מגלישה במהירות 15 מגה בלבד. או אז שנמכה עידן את החבילה והתקשרה בחבילת 15 מגה בלבד.
- התצהיר של עידן לא נתמך בצרופות או ראיות כלשהן.
172. המבקשים טענו כי הוכח שחיבור לחבילה שאינה תואמת את התשתית הוא לא תופעה נקודתית, והם מפנים לסעיפים 7, 9, 52-56 בתשובת סמייל. קריאת התשובה מלמדת כי לטענת סמייל יש מקרים חריגים שבהם הנתון שהתקבל מבזק לגבי המדרגה המקסימאלית הוא שגוי, שיש שבבדיקת הייתכנות מתקבלת תוצאה אחת אך מסתבר שאין התשתית הנטענת, וכן שיש מקרים מעטים שבהם למרות בדיקת הייתכנות בזק בחרה לחבר את הלקוח למדרגת מהירות נמוכה יותר.
- אני סבורה כי מטענות סמייל עולה כי אלה אכן מקרים חריגים, והמבקשים הציגו כאמור רק את עניינה של עידן, אשר כאשר פנתה תוקנה אי ההתאמה. אינני סבורה כי הוכחה שיטה או שיש מקרים רבים כאלה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

173. על כן אני קובעת כי בשאלה שעניינה הטעיה במצגים הטרומ חוזיים והחוזיים של המשיבות
את הלקוחות שרכשו חבילה במדרגת מהירות מסוימת, ובפועל החבילה המתאימה היא
במדרגה נמוכה יותר, נוכח נתוני התשתית, אין אפשרות סבירה שזו תוכרע בתובענה לטובת
הקבוצה.

5

ב. האם המצגים הטרומ חוזיים והחוזיים של המשיבות - בכך שהן מוכרות ללקוחות
חבילת גלישה במהירות מרבית נקובה אך מהירות מרבית זו אינה אפשרית עבורם שכן
התשתית אינה תומכת במהירות זו - מקימים למבקשים עילות תביעה. ואם כן, אלו
עילות מקימות ההפרות הנטענות ככל שהוכחו לכאורה

174. לעניין זה טענו המשיבות כי מדובר בהרחבת חזית.

אינני מקבלת טענה זו, זאת משום שעניין זה עלה דווקא מטענות המשיבות בתשובותיהן. כמו
כן המשיבות לא עתרו למחיקת סעיפים מן התשובה ואף טענו לעניין זה בסיכומיהן. על כן הן
מנועות כעת מלטעון לשינוי חזית והטענה נדחת.

175. המבקשים טענו כי המשיבות אינן מיידעות את לקוחותיהן בדבר הקצב הפוטנציאלי
המקסימאלי ועל כך שהלקוח לעולם אינו יכול לקבל את הקצב המקסימאלי הנקוב. נטען כי
בזק בינלאומי וסמייל מטעות בכך שהן מציגות את החבילה כאילו יש אפשרות גלישה עד
מהירות נקובה, הן לפני ההתקשרות הן בהתקשרות עצמה, בעוד שהן יודעות שנוכח נתוני
מיקום המרכזייה לעולם לא תגיע גלישת הלקוח למקסימום הנקוב.

176. המשיבות אינן טוענות כי הן מוסרות ללקוחות את נתוני הגלישה הספציפית המקסימאלית
שלהם בהתחשב בערך הניחות המושפע ממרחק הלקוח מה-MSAG, התדר, עובי הנחושת,
כמות ואורך הפיצולים/חיבורים והפרעות מקווים סמוכים (ר' עמדת משרד התקשורת). הן
טוענות כי די במידע שנמסר על ידן לפי המדרגות שקבעה בזק (סלקום, עם טווח מינימום
ומקסימום, ובזק בינלאומי וסמייל, עם טווח מירבי בלבד) על מנת לעמוד בחובתן על פי הדין.

(נטוויז'ן) סלקום

177. לגבי נטוויז'ן, הודיעו המבקשים כי בעניינה הם אינם עומדים על הטענה החוזית אלא על
ההתנהלות בשלב הטרומ חוזי בלבד (ר' סעיף 51 לתשובה לתגובות המשיבות).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוק פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 כך בפרטי התכנית של אריאל נכתב בין היתר כדלקמן:

2 "צורפת לחבילת שירותי אינטרנט הכוללת: תשתית DSL ושירות גישה
3 לאינטרנט (ספק). השירותים יינתנו במהירות הורדה מירבית בטווח של
4 40mbps-100mbps ומהירות העלאה מירבית של 3mbps. המהירות
5 המינימלית של הורדה והעלאה הינה 0.01mbps/0.01mbps כל חודש.

6 לתשומת ליבך, נקבעה מהירות מינימלית וזאת לאור העובדה כי איננו
7 מתחייבים לספק רוחב פס שיאפשר הגעה למהירות המירבית (ייתכן אף כי
8 קיימות מגבלות שונות כמו מגבלות תשתית שכלל אינן מאפשרות הגעה
9 למהירות המירבית). קצב הגלישה הינו סטטיסטי ומושפע מגורמים רבים
10 שחלקם אינם בשליטתנו) לרבות כמות המשתמשים ברשת, רוחב הפס
11 המוקצה לשימוש, סוג השימושים, ספקי תשתית, מרחקים, מנגנוני ניהול
12 הרשת, ציוד תקשורת ועוד. לכל אלו ולגורמים נוספים השפעה על האטת קצב
13 הגלישה בפועל..." (ההדגשה אינה במקור, מ' נ').

14 על כן מסכימים המבקשים כי בהסכם הכתוב של נטוויז'ן המצג אינו מטעה. שכן מוסבר כי אין
15 וודאות שניתן יהיה לספק את הקצה העליון שבטווח הגלישה שבהסכם, וגם מפורטות הסיבות
16 לכך.

17 178. אשר למצגי נטוויז'ן בשלב הטרם חוזי - בעניינה של נטוויז'ן נותרו שני מבקשים, אריאל וליאור
18 לאחר ששימי קור נמחקה. בעניינו של אריאל לא הונחה תשתית ראייתית למצגים הטרם
19 חוזיים.

20 אשר לליאור, מהשיחה נספח 1 לתצהירה (מיום 29.3.16) עולה, כי עובר להתקשרות נאמר
21 לליאור ביחס לחבילת הגלישה "את יכולה לקבל 40" (עמ' 3 ש' ש' 17).

22 אני סבורה כי דין הטענה לגבי השלב הטרם חוזי לגבי נטוויז'ן – להידחות. נוסח ההסכם הכתוב
23 מעיד לכאורה בדיעבד, על מצגים שאינם מטעים. לא הובאו ראיות לגבי המצג הטרם חוזי.
24 השיחה היחידה שהוצגה עם ליאור אינה יכולה ללמד על שיטה, או על קיומה של קבוצה.

25 על כן אני קובעת כי בשאלה שעניינה הטעיה במצגים הטרם חוזיים של נטוויז'ן גם כן אין
26 אפשרות סבירה שזו תוכרע בתובענה לטובת הקבוצה.

27

28



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

סמייל ובזק בינלאומי

1

179. אשר לבזק בינלאומי וסמייל – אין מחלוקת שמשיבות אלה, בהסכמי ההתקשרות עם לקוחותיהן, הציגו ללקוחות רק את קצב הגלישה המרבי, קרי – עד 100, עד 40 וכיוצב' (ר' ההסכם של אירית נספח 1 לתצהירה, ההסכם של אייל נספח 1 לתצהירו). מההסכמים עולה כי המשיבות גם מציינות כי מדובר בקצב גלישה מרבי שיכול להיות מושפע מגורמים שונים.

כך בזק בינלאומי במכתב ההצטרפות שצורף להסכם ההתקשרות לשירותי אינטרנט מיום 14.2.16, (נספח 1 לתצהירה של אירית):

8 "לידיעתך, חבילת האינטרנט שלך שונתה ל-100 adsl ספק ותשתית....

9

10 ...
החבילה כוללת:

11 גלישה ללא הגבלת זמן במהירות של עד 100 מס"ש קצב הורדה ו-3.00 מס"ש
12 קצב העלאה בהיקף העברת נתונים (הורדה והעלאה) של עד 65 ג"גה בייט
13 (GB) בחודש שירות ("מסגרת חבילה"). מהירות העלאה והורדה מזערית של
14 0.01 מס"ש... (ההדגשה אינה במקור, מ' נ')

15 בעמוד השני במכתב ההצטרפות נכתב כי: "ההצטרפות לשירות האינטרנט בכפוף לתנאי
16 הסכם ההתקשרות לשירותי אינטרנט של בזק בינלאומי ותקנון החבילה/המבצע. ניתן לעיין
17 בהסכם ההתקשרות באתר החברה בכתובת...".

18 בסעיפים 9.3-9.4 להסכם ההצטרפות (שנמצא כאמור, באתר האינטרנט של בזק בינלאומי)
19 נכתב כדלקמן:

20 "9.3 הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים מעצם טבעם נתונים להפסקות
21 ו/או הפרעות וכי החברה אינה מתחייבת לספק השירותים (לרבות גישה
22 לאינטרנט ולמידע) באופן רציף וללא כל הפרעות, ובכלל זה כי קצב הגישה
23 לאינטרנט הנקוב במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה הינו קצב הגישה
24 המירבי בו יוכל הלקוח לעשות שימוש בשירותים וכי השימוש בשירותים
25 בקצב זה אינו מובטח ותלוי בין היתר באופן השימוש בשירותים ובציוד הקצה
26 המשמש את הלקוח.

27 9.4 מוסכם בזאת כי בכל הקשור למתן השירותים ע"י החברה תחול על החברה
28 החסינות הקבועה בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת (בזק ושירותים),
29 התשנ"ב-1982 ("החוק") (ההדגשה שלי – מ' נ').
30

31 אשר לסמייל, כנספח 1 לתצהירו של אייל צורפו מסמכי העסקה. במכתב מיום 24.12.15 נכתב:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 "התוכנית מעניקה לך, בכפוף ליתר תנאי השירות, קצב גלישה מירבי של עד
2 mb 100 הורדה ועד 3 mb העלאה וקצב גלישה מזערי של 0.01/0.01 mb
3 הורדה והעלאה חודשיים ראשונים במחיר של 50 ₪ ולאחר מכן במחיר של 100
4 ₪ לחודש..." (ההדגשה אינה במקור, מ' נ')

5 בתנאי השירות שצורפו למסמך נכתב בין היתר כדלקמן:

6 13.1" החברה תספק את השירות בכפוף לרישיון שבידה...מובהר בזאת כי
7 השירותים הנ"ל מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי החברה אינה
8 מתחייבת לספק את השירותים באופן רציף וללא הפרעות....

9 13.4 ידוע למנוי כי רוחב הפס אותו רחב מהחברה אינו מבטיח מהירות גלישה
10 מסוימת באינטרנט; וכן ידוע לו כי מהירות הגלישה מושפעת הן מרוחב הפס
11 שנרכש והן מגורמים נוספים. לידעתך, בעת שימוש באפליקציות לשיתוף
12 קבצים, עלולה להיווצר האטה במהירות הגלישה באינטרנט. (ההדגשה שלי
13 – מ' נ').

14 180. מתמלול ההקלטה מיום 22.2.16 נספח 2 לתצהירה של אירית, עלה כי בשיחה עם נציג בזק
15 בינלאומי נמסר לה, לאחר שרכשה את חבילת הגלישה האמורה, כי "מה שאני רואה הקו יכול
16 בעצם להגיע עד 54 זה מה שאני רואה, את מקבלת 50 שזה אגב תקין לחבילה של 100 מגה...".

17 181. אייל כזכור טען כי לאחר שרכש חבילה של 100 מגה גלש במהירות של 36 מגה בלבד. עוד טען
18 כי לאחר ההתנתקות מסמייל ביקר טכנאי בביתו ועדכן אותו כי התשתית באזור מגוריו אינה
19 תומכת במהירות גלישה של 100 מגה וכי לכל היותר יעלה בידו לגלוש במהירות של כ-60 מגה.

20 182. השאלה הדורשת הכרעה היא, האם קמות למבקשים עילות תביעה לפי חוק הגנת הצרכן, חוק
21 עשיית עושר, חוק החוזים ופקודת הנזיקין. זאת נוכח אופן הצגת הדברים במסמכי ההתקשרות
22 של בזק בינלאומי וסמייל שהם מטעים לכאורה, בכך שהם נוקבים במהירות גלישה מרבית,
23 שעה שיש למשיבות יכולת ליידע את הלקוח באשר למהירות המרבית הספציפית שלו בהתחשב
24 בנתוני הניחות שהם נתונים קבועים ובסיסיים (נתון שלגבי אירית עמד לכאורה על 54 מגה
25 ולגבי אייל עמד לכאורה על 60 מגה, עת הוצגה להם אפשרות לגלישה מקסימאלית של 100
26 מגה).

27 183. סעיף 2 בחוק הגנת הצרכן קובע:

28 2(א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך
29 אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין
30 מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה
31 כמהותיים בעסקה:
32 (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

...
(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם
והסיכונים הכרוכים בהם" (ההדגשות שלי – מ' נ').

184. סעיף 4 בחוק הגנת הצרכן קובע:

(א) עוסק חייב לגלות לצרכן –
(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים
באופן משמעותי מערכו של הנכס;
...

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות. (ההדגשות שלי – מ' נ')

סעיף 31 (א) בחוק הגנת הצרכן קובע:

"(א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי
פקודת הנזיקין [נוסח חדש]".

185. עילת תביעה של הטעייה צרכנית מתגבשת לפי סעיפים 2 ו-31 (א) בחוק הגנת הצרכן. על פיהם
מעשה או מחדל העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה מהווה עוולה. על מנת שתקום
לצרכן עילת תביעה נגד העוסק בגין הפרת חובת איסור ההטעייה נדרשים שלושה: על הצרכן
להראות שהעוסק הפר את החובה שבאיסור ההטעייה; כי הוא נפגע מהפרת החובה וכי קיים
קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לבין הפגיעה (ר' ע"א 458/06 שטנדל נ' חברת
בזק בינלאומי בע"מ (6.5.2009); ע"א 1977/97 ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ
ואח', פ"ד נה(4) 584, 592).

186. תכלית איסור ההטעייה הצרכנית הקבועה בסעיף 2 בחוק הגנת הצרכן פורשה בהצעת החוק
ובפסיקה ככזו שמטרתה לתת מידע מלא ככל האפשר על העסקה שמתעתד הצרכן לעשות
ולאפשר בחירה מושכלת ומימוש זכויות הצרכן (ר' עניין ברזני בעמ' 434). בעניין ע"א 10085/08
תנובה – מרכז שיתופי נ' תופיק ראבי ז"ל (4.12.2011) גם נקבע:

"האיסור על הטעייה וחובות הגילוי והסימון שהוטלו על עוסקים בחוק הגנת
הצרכן כמפורט לעיל, נועדו להגשים את אחת המטרות המרכזיות שביסוד
החוק והיא – מסירת מלוא המידע הדרוש לצרכן על מנת שיוכל להתקשר
בעסקה התקשרות מושכלת המבטאת באופן אמיתי את העיקרון בדבר חופש
ההתקשרות בחושים". (פסקה 25 לפסה"ד)



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

187. בעניין רע"א 28837/98 שלום ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פד"י נ"ד (1) 600
נקבע כי הטעיה היא הצהרה כוזבת והיא נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או
המוסתרים) לבין המציאות:

4 "הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג
5 שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעיה במחדל,
6 קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם (ראו: ג' שלו דיני חוזים,
7 בעמ' 225; ד' פרידמן, נ' כהן חוזים (כרך ב) [10], בעמ' 787)" (פסקה 8).

8 ברע"א 3456/13 חח"י נ' שליידר (2.8.2017) חוזר בית המשפט העליון וקובע כי הטעייה צרכנית
9 היא אמירה שקיים פער בינה לבין המציאות, אשר יש בה כדי להשפיע על בחירותיו של לקוח
10 במהלך עסקיו מול נותן השירות. עוד הוא מדגיש כי הטעייה צרכנית, להבדיל מחוזית, אינה
11 מוגבלת לשלב הטרום חוזי (פסקה מט).

12 ברע"א 3922/17 פליי רקורדס שיווק והפצה בע"מ נ' ערוץ הופ בע"מ (21.8.2017) (להלן: "עניין
13 פליי רקורדס") עמד בית המשפט על כך שסעיף 2(א) בחוק הגנת הצרכן מטיל על עוסקים
14 חובה לגלות לצרכנים פרטים מהותיים בנוגע לעסקה הצרכנית שבה הם מתקשרים ומפנה
15 לרע"א 3418/16 המועצה להסדר ההימורים בספורט נ' אבידן, בפסקה 15 (1.9.2016) (להלן:
16 "עניין אבידן").

17 בעניין פליי רקורדס מציין בית המשפט שם כי בספרות המשפטית קיימת מחלוקת בשאלה
18 האם סעיף 2(א) הנ"ל מטיל חובה כללית לגלות לצרכנים עניינים מהותיים הקשורים לעסקה
19 או רק פרטים שיש חובה בחוק לגלותם, וקובע כי מקובל לראות בעניינים המפורטים בפסקאות
20 המשנה של סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן ובעניינים שאי גילויים מהווה הטעיה לפי סעיף 15
21 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 ככאלה שחובה על עוסקים לגלות לצרכנים
22 המתקשרים עמם.

23

24 ולענייננו.

188. מהודעת משרד התקשורת עלה:

26 כי מידע בדבר קצב הגלישה המקסימאלי מצוי בידי בזק בהיות בעלת התשתית וכי הוא גם
27 מצוי בידי המשיבות מכוח החובה הקבועה בנספח לתיק השירות "פורמטים להעברת מידע בין
28 בעל תשתית וספקי השירות במסגרת תהליכי העבודה ליישום שוק סיטונאי" (נספח א'
29 להודעה);



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 כי המשיבות רשאיות לקבל מידע בדבר הלקוח המבקש להתחבר אל שירותי השוק הסיטונאי
2 שהן מציעות, וכי הן רשאיות לדרוש מידע בדבר מרחק המנוי מה- MASG וכי מידע בדבר
3 מרחק הלקוח מה- MASG מאפשר לדעת מהי המהירות המקסימלית שאותו ספק יכול לספק
4 עבור הלקוח;

5 עם כינונה של הרפורמה יכלו המשיבות לפנות לבזק לקבלת מידע זה, באמצעות טופס באופן
6 שאינו ממוכן. מיום 17.5.2015 הוקמו ממשקים ממוכנים המאפשרים לספקי השירות לקבל את
7 המידע בזמן אמת בתהליך מכירת השירות;

8 ברישיונות שהעניק משרד התקשורת יש הוראה הקובעת כי חובה על ספקי השירות לפרט למנוי
9 מידע בדבר קצב הגלישה העולה ויורד;

10 עיון בנספח א להודעת משרד התקשורת מלמד כי בפורמטים שהכתיב משרד התקשורת בקשר
11 עם העברת מידע בין המשיבות לבזק יש פורמט "תשובת בעל תשתית לבקשה להעברת מנוי
12 מבעל תשתית לספק השירות", שבנתוני הקו שיש למלא קיימים גם הפרטים: "MASG
13 המחבר אותו:" ו"MAX BIT RATE". אותם פרטים מתבקשים גם ב"פורמט תשובת בעל
14 תשתית לבקשת מעבר בין ספקים ללא שינוי בתשתית", וגם ב"פורמט תשובת בזק לחיבור
15 מנוי ספק השירות לתשתית בזק".

16 בהודעת משרד התקשורת מיום 4.2.18 מצוין כי עבור לקוח חדש לא קיימת בדיקה בפועל ועל
17 כן מתבצעת הערכה על פי קצב הסנכרון שנמדד עבור מנויים קיימים אחרים המתגוררים
18 בשכנות, מתוך הנחה שבאופן סטטיסטי יש מתאם בין הקצבים. במצב דברים זה הנתון הנמסר
19 לספקי השירות הוא החבילות האפשריות, על פי טווחי הקצבים הבאים: 7.5 עד 15 מ"ב, 20-
20 40 מ"ב, 40-100 מ"ב.

21 189. בדיון שנערך ביום 28.12.2017 ציין מהנדס משרד התקשורת, מר שחר שיליאן, כי נתון המהירות
22 הפוטנציאלית הוא בידיעת ספקיות האינטרנט ואף התייחס למונחים האמורים בנספח:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 "בעקרון ארונות ה-MSAG אלה ארונות התקשורת של בזק, מהארון סלולים
2 כבלי נחושות שמגיעים לבתים ולדירות התושבים. קיים היום בממשקים שבין
3 ספקי התקשורת לבזק, ממשק ממוכן, שבו למעשה הם יכולים לבצע שאילתה,
4 דרכה יכולים לדעת מה המהירות המקסימלית שניתן לספק על אותו תשתית,
5 זה נקרא Maximum bitrate באמצעות הפרמטר הזה ספקי התקשורת יכולים
6 לדעת מהירות מקסימלית שאפשר לספק. יש גם ממשק של המרחק מן ה-
7 MSAG ללקוח, של הניחות, מספר פרמטרים טכניים, על בסיס שיקול של כולם
8 מחושב הניחות. יש Maximum bitrate ו-Actual bitrate .
9 bitrate זה הפרמטר של המהירות המקסימלית שבכלל אפשר לספק את
10 הגלישה, זה למעשה הכרטיס בארון. אפשר גם נקודתית לדעת באותה שניה
11 כשמבוצעת דגימה את ה-Actual bitrate, מהירות שנדגמה באותה שניה. היא
12 לוקחת בחשבון גם עומסים על הרשת. זה למעשה מבוסס על העומס ועל
13 בכלל... בעקרון המהירות המקסימלית אמורה להינתן בהנחה שאין עומסים, כי
14 זה תלול רק של המרחק. הספק יודע את זה ברמה התאורטית, לצורך מדידה,
15 כדי שתהיה לו אינדיקציה אם התשתית תקינה ואם הוא מתקרב למהירות, יש
16 את מהירות הדגימה הקונקרטית. מקסימום מבוסס כפונקציה של המרחק..."
17 (עמ' 27 לפרוטוקול) (הדגשה שלי – מ' נ'').

18 ועוד הוסיף מר שיליאן :

19 "יש אלגוריתם שמחשב. ניחות כתוצאה ממרחק, יש נוסחה שצריך לבדוק את
20 זה כפרמטרים של המרחק. האותות שמגיעים ללקוח, אפשר לבצע בשקלול של
21 הנוסחה..." (עמ' 28 לפרוטוקול)

22 190. מהודעות משרד התקשורת, מדבריו של נציג משרד התקשורת שחר שיליאן ומתיק השירות
23 עולות אפוא המסקנות הבאות :

24 כי המרחק של בית הלקוח מן המרכזייה הוא נתון קבוע; כי ניתן לחשב את הניחות (המידה בה
25 דועך האות מרגע יציאתו מהמרכזייה ועד להגעתו לצידוד הקצה שבבית המנוי) לפי נוסחה ידועה,
26 עבור לקוח קיים, בעוד שעבור לקוח חדש לא קיימת בדיקה בפועל ועל כן מתבצעת הערכה על
27 פי קצב הסנכרון שנמדד עבור מנויים קיימים אחרים המתגוררים בשכנות, מתוך הנחה שבאופן
28 סטטיסטי יש מתאם בין הקצבים. במצב דברים זה הנתון הנמסר לספקי השירות הוא החבילות
29 האפשריות, על פי טווחי הקצבים הבאים : 7.5 עד 15 מ"ב, 20-40 מ"ב, 40-100 מ"ב; כי על
30 ניחות הקו משפיעים מרחק הלקוח מה-MSAG, התדר, עובי הנחושת, כמות ואורך
31 הפיצולים/חיבורים והפרעות מקווים סמוכים ושנתונים אלה הם נתונים בסיסיים קבועים אשר
32 קובעים את מהירות הגלישה המקסימלית האפשרית ללקוח מסוים, אשר אינם תלויים
33 בגורמים משתנים שעלולים אף הם להשפיע על מהירות הגלישה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

191. כאמור, על מנת שתקום לצרכן עילת תביעה נגד העוסק בגין הפרת חובת איסור ההטעיה
נדרשים שלושה: על הצרכן להראות שהעוסק הפר את החובה שבאיסור ההטעיה; כי הוא נפגע
מהפרת החובה וכי קיים קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לבין הפגיעה.
- אני סבורה כי בנסיבות העניין שלפניי קמה למבקשים עילת תביעה של הטעייה צרכנית לפי
סעיף 2 בחוק הגנת הצרכן לגבי לקוחות קיימים אשר ביקשו לשנות את חבילת הגלישה (שכן
לפי משרד התקשורת עבור לקוח חדש לא קיימת בדיקה בפועל).
- אני סבורה כי מהירות הגלישה היא עניין מהותי בעסקה בהיותה עניין של טיב השירות
והשימוש שניתן לעשות בו. אי גילוי מהירות הגלישה הממשי האפשרי נוכח נוסחת הניחות
ואפשרות הבדיקה בפועל, מהווה לכאורה הטעייה במחדל והפרה של חובת הגלוי, והמצג של
מהירות גלישה מקסימאלי אפשרי של "עד 100" מהווה לכאורה הטעייה במעשה.
- אני סבורה כי המבקשים אירית ועידן שהיו לקוחות קיימים (להבדיל מאייל שהיה לקוח חדש)
הוכיחו לכאורה כי נפגעו מהטעייה בכך שלמצער נגרם להם נזק לא ממוני ויש שגם נזק ממוני,
ויש קשר סיבתי בין הפרת איסור ההטעיה לבין הנזק.
- המחדל לגלות תכונה של השירות מהווה לכאורה גם הפרה של חובת הגילוי הקבועה שבסעיף
4 בחוק.
- אני ערה לטענת סמייל כי עידן איננו "צרכן" לפי חוק הגנת הצרכן נוכח ההגדרה שבחוק "צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי".
- לא מצאתי בשלב זה להכריע בשאלה זו, מאחר שכאמור בהמשך, קמות לעידן גם עילות נוספות,
כמו כן אני סבורה כי נוכח העילות הנוספות אין לעידן מניעה לייצג את הקבוצה גם בעילה זו.
בשלב זה אציין רק כי שאלת פרשנותה של ההגדרה בחוק הגנת הצרכן אינה פשטנית וברורה
כנטען (לעניין זה ר' א' דויטש "מעמד הצרכן במשפט" (תשס"ג); ת"צ 1196/07 גבאי נ' רכבת
ישראל בע"מ (11.11.15); ת"צ 53033-12-12 לוי נ' זאת גרופ בע"מ (11.5.14)).
192. אני סבורה כי התנהלות המשיבות האמורה מקימה לכאורה עילות נוספות:
- עילה של ניהול משא ומתן שלא בתום לב והפרת חוזה לפי חוק החוזים, נוכח המצגים שאינם
במחלוקת, ובכך שלא ניתן לממש את מלוא תקרת הגלישה המוצגת בהתקשרות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 16-03-44968 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 16-05-41549 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 16-04-43176 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

193. עשיית עושר - סעיף 1(א) בחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 קובע:
- 1 "מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן -
2 הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה,
3 ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה".
4
5
- 6 על מנת לבסס חובת השבה בגין עשיית עושר ולא במשפט יש להוכיח את קיומם של 3 יסודות
7 מצטברים: קבלת נכס, שירות או טובת הנאה; התעשרות הבאה לזוכה מן המזכה; ההתעשרות
8 התקבלה שלא כדין.
- 9 המבקשים טענו כי גודל חבילת הגלישה משפיע על המחיר של החבילה. ככל שהמשיבות
10 הרלבנטיות הטעו את חברי הקבוצה באשר למהירות הגלישה וקיבלו עקב כך תשלום גבוה יותר
11 בגין החבילה שהוצגה כבעלת מהירות מקסימאלית גבוהה יותר, הרי שלכאורה ההתעשרות
12 באה להן שלא כדין מאת חברי הקבוצה.
194. נוכח העילות הספציפיות לא מצאתי לאשר את עילת הסל של רשלנות.
195. אשר לטענת המשיבות כי המבקשים לא הוכיחו כי נגרם נזק לחברי הקבוצה. סעיף 4(ב) בחוק
14 תובענות ייצוגיות קובע כי:
15
- 16 "לעניין סעיף זה כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק -
17 (1) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) - די
18 בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק".
- 19 המבקשים טענו לנזק לא ממוני של עוגמת נפש וגם לנזק ממוני בכך שהיו בוחרים בחבילת
20 גלישה שונה ואולי זולה יותר אילו ידעו את העובדות. אני סבורה שלצורך שלב זה המבקשים
21 יצאו ידי דרישות החוק.
- 22 ראו לעניין זה רע"א 3814/14 חוגלה קימברלי שיוק בע"מ נ' מיה גד מסטיי (6.7.2015) פסקה
23 13 לפסה"ד, שם אישר בית המשפט העליון את קביעתו של מותב זה וקבע כי:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 "אין חולק כי הטעיה בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן יכולה להוביל למגוון של
2 נזקים [עיינו: יובל פרוקצ'יה ואלון קלמנט "הסתמכות, קשר סיבתי ונזק
3 בתובענות ייצוגיות" עיוני משפט לז' 7, 19-22 (2014) (להלן: קשר סיבתי ונזק
4 בתובענות ייצוגיות)]. במקרה דנן טוענת המשיבה לנזקים הן בהיבט של עלות
5 החיתולים, הן בהיבט של ריבוי כביסות והן בהיבט של עוגמת נפש. כפי שקבע
6 בית המשפט, הונחה תשתית לכאורית לקיומם של נזקים אלה (בניגוד לנזקי
7 הגוף שנטענו על ידי המשיבה בתחילת הדרך), כאשר בירור מקיף של מהותם
8 והיקפם צריך להתבצע על ידי הערכאה הדיונית. אזכיר בהקשר זה כי בשלב זה
9 די בכך שהמבקש יצביע על נזק לכאורי (ראו סעיף 4(ב) לחוק)."

10

11 על כן אני קובעת כי השאלה - האם המצגים הטרומים חוזיים והחוזיים של המשיבות בזק
12 בינלאומי ו-סמייל - בכך שהן מוכרות ללקוחות קיימים חבילת גלישה במהירות מרבית נקובה
13 אך מהירות מרבית זו אינה אפשרית עבורם שכן התשתית אינה תומכת במהירות זו - מקימים
14 למבקשים אירית ועידן עילות תביעה - יש אפשרות סבירה שזו תוכרע בתובענה לטובת
15 הקבוצה.

16

17 196. המשיבות טענו כי לא חלה עליהן חובה למסור לכל לקוח את מידת המהירות האופציונאלית
18 האפשרית עבורו, ולכן אין בפרסומיהן כל הטעיה. הן נסמכות על מסקנתו של משרד התקשורת,
19 בסיום ההודעה הנזכרת לעיל, לפיה: "לפי הוראות הדין הקיים כיום, לגישתו של משרד
20 התקשורת, יידוע המנוי בדבר קצב הגלישה המקסימאלי הינו מספק" (סעיף 21 להודעה).

21 אינני מקבלת טענה זו. משרד התקשורת העיר בהודעתו כי אין באי אסדרת מישור היחסים בין
22 המשיבות לבין הצרכנים משום אמירה בדבר זכויותיהם של הצרכנים בקבלת המידע ובכדי
23 לגרוע מזכותם של הצרכנים מכוח הוראות חוק אחרות, המסדירות את סוגיית ההטעיה והגילוי
24 הנאות בעת ביצוע ההתקשרות.

25 זאת ועוד. בע"א 9294/16 אושרת שמעון נ' חברת איי די איי חברה לביטוח בע"מ (4.2.2020),
26 נקבע כי הפרשן המוסמך של דבר חקיקה ראשית הוא לעולם בית המשפט:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

"דרך ההתייחסות לעמדתה הפרשנית של הרשות המינהלית ביחס לחוק עצמו נדונה בפסקי דין רבים של בית משפט זה שבהם נקבע כי הפרשן המוסמך של דבר חקיקה ראשית הוא לעולם בית המשפט (ראו למשל: רע"פ 1127/93 מדינת ישראל נ' קליין, פ"ד מח(3) 485, 501 (1994); רע"א 2453/13 עמר נ' עיריית חדרה, [פורסם בנבו] פסקה 14 (14.4.2015); בג"ץ 4386/16 מדיו נ' נציבות בתי הסוהר, [פורסם בנבו] פסקה פ"ט (13.6.2017); עניין ירוחמוביץ, בפסקה 13). כך הובהר בעניין כוח אדם זר, גם לאחר שניתן פסק הדין בעניין זליגמן. בית משפט זה חזר והבהיר בו כי פרשנותה של חקיקה ראשית מסורה, בתחילתם של דברים ואף בסופם, לבית המשפט עצמו. עמדתה הפרשנית של הרשות המינהלית בהקשר זה היא אמנם נתון רלוונטי שבית המשפט משווה נגד עיניו, אולם אין לה משקל מכריע" (הדגשה שלי – מ' נ').

197. לא מצאתי ממש בטענות המשיבות כי היה על המבקשים לבסס בקשתם בחוות דעת מקצועית. שכן, העובדות לגבי יכולות המשיבות לדעת ומן הסתם לספק את המידע ללקוחות עלו מהודעת משרד התקשורת שהוא המאסדר. כמו כן המשיבות אינן טוענות כי הנתון של הגלישה המקסימאלית נוכח נוסחת הניחות אינו בהישג ידם, אלא – שאין עליהן חובה לידע אודותיו ושהיידוע בהסכמים הוא מספק.

ג. האם מפרות המשיבות את ההסכם עם הלקוחות בכך שחלקם סבלו מתקלות בגלישה שהגבילו את מהירות הגלישה, עת המשיבות ידעו על כך, והם לא זוכו בהפרש הכספי הרלבנטי והאם הונחה תשתית לכאורית להפירה ולקיומה של קבוצה.

198. שאלה זו נזנחה בסיכומים, אני סבורה כי טענה זו לא הוכחה במידת הראייה הראשונית הנדרשת לשלב זה.

הקבוצה

199. טענות המבקשים הנוגעות לעילה השניה שלגביה קבעתי כי יש אפשרות סבירה שזו תוכרע בתובענה לטובת הקבוצה, מסתמכות על הידיעה בפועל או האפשרות של המשיבות, לאור תיק השירות שהוא תוצאה של הרפורמה. על כן אינני מקבלת את טענת המבקשים כי יש לאשר את התובענה למשך 7 השנים שלפני התובענה ואני קובעת כי תחילתה של העילה עם הרפורמה בשנת 2015.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

1 על כן הקבוצה היא "כל לקוח קיים של בזק בינלאומי וסמייל, אשר החל מיום אישור רפורמת
2 השוק הסיטונאי בשנת 2015 ועד למועד אישור בקשת האישור, התקשר עם אחת מן
3 המשיבות לרכישת חבילת גלישה, ושילם עבור מהירות גלישה שאין בידה של המשיבה
4 הרלוונטית לספק, בהתחשב בערך הניחות המושפע ממרחק הלקוח מה-MSAG, התדר, עובי
5 הנחושת, כמות ואורך הפיצולים/חיבורים והפרעות מקווים סמוכים".

6

7

8 התקיימות התנאי שבסעיף 8(א)(2) בחוק תובענות ייצוגיות

9 200. אני סבורה כי בנסיבות העניין כפי שהן מתוארות לעיל, ניהול תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה
10 וההוגנת להכרעה במחלוקת. משהוכחו לכאורה העילות ונזק לכאורי, נראה כי התובענה
11 הייצוגית היא הדרך הראויה לניהול ההליך.

12

13 התקיימות התנאים שבסעיפים 8(א)(3) ו-4 בחוק תובענות ייצוגיות

14 201. לא הוכח כי עניינם של חברי הקבוצה לא ייוצג וינהל בדרך הולמת או בחוסר תום לב.

15

16 סוף דבר

17 202. אני מאשרת את הבקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד בזק בינלאומי.

18 אני מאשרת את הבקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד סמייל.

19 אני קובעת כי לאייל אין עילת תביעה אישית נגד סמייל, מאחר שבעת ההתקשרות נושא בקשת
20 האישור לא היה לקוח קיים של סמייל, ועל כן הוא איננו יכול לשמש תובע ייצוגי.

21 בקשת האישור בת.צ. 41549-05-16 כנגד סלקום / נטוויז'ן נדחית.

22 203. בזק בינלאומי ו-סמייל יישאו כל אחת, בשכר טרחה לבא כוח המייצג בסכום של 35,000 (כולל
23 מע"מ).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

- 1 הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה: "כל לקוח קיים של בזק בינלאומי וסמייל, אשר החל מיום
- 2 אישור רפורמת השוק הסיטונאי בשנת 2015 ועד למועד אישור בקשת האישור, התקשר עם
- 3 אחת מן המשיבות לרכישת חבילת גלישה, ושילם עבור מהירות גלישה שאין בידה של
- 4 המשיבה הרלוונטית לספק, בהתחשב בערך הניחות המושפע ממרחק הלקוח מה-MSAG,
- 5 התדר, עובי הנחושת, כמות ואורך הפיצולים/חיבורים והפרעות מקווים סמוכים".
- 6 204. התובעים המייצגים הם: אירית אלוך-פלדמן, עידן לביא יזמות והשקעות בע"מ.
- 7 באי הכוח המייצגים הם: עו"ד אדם לוי ועו"ד יונתן רפפורט.
- 8 205. עילות התובענה הן: הטעיה, עשיית עושר ולא במשפט, חוסר תום לב והפרת חוזה.
- 9 206. השאלה המשותפת לחברי הקבוצה:
- 10 האם המצגים הטרומים חוזיים והחוזיים של המשיבות בזק בינלאומי וסמייל - בכך שהן מוכרות
- 11 ללקוחות חבילת גלישה במהירות מרבית נקובה אך מהירות מרבית זו אינה אפשרית עבורם שכן
- 12 התשתית אינה תומכת במהירות זו - מקימים למבקשים עילות תביעה. ואם כן, האם מקימות
- 13 ההפרות עילות לפי חוק הגנת הצרכן, חוק החוזים וחוק עשיית עושר.
- 14 207. הסעדים הנתבעים הם:
- 15 להורות למשיבות למסור נתונים מלאים ומדויקים בנוגע למספר הלקוחות בתקופה הרלוונטית
- 16 לבקשת האישור שהזמינו את שירותי המשיבות שלגביהם נכלל תיאור מטעה ואשר אותם לא
- 17 יכלו לספק, למחיר שנגבה מהלקוחות, לרווחים שהפיקו המשיבות וכל מידע רלוונטי אחר
- 18 לבקשת האישור.
- 19 להורות למשיבות להשיב לחברי הקבוצה סכומים שנגבו ואשר פורטו בבקשה, וכן להורות
- 20 למשיבות לפצותם בגין נזקים לא ממוניים שנגרמו להם.
- 21 ליתן צו המורה על המשיבות לחדול ממכירת שירותים ללקוחות לגביהם אין כל אפשרות
- 22 לספק את השירותים הנמכרים, וכן לחדול מההטעיה המפורטת בבקשת אישור זו.
- 23 208. הצדדים יפרסמו הודעה בדבר ההחלטה לאשר את התובענה, בהתאם לסעיף 25(א)(1) בחוק
- 24 תובענות ייצוגיות. טיוטת ההודעה תועבר לאישור בית המשפט בתוך 30 יום ואזי יינתנו הוראות
- 25 לעניין דרך הפרסום. המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 44968-03-16 אלוך פלדמן נ' בזק בינלאומי בע"מ
ת"צ 41549-05-16 אלון ואח' נ' סלקום תקשורת קווית ש.מ.
ת"צ 43176-04-16 גנץ ואח' נ' 012 סמייל טלקום בע"מ

209. ב"כ הצדדים ימציאו בתוך 45 יום מועדים מוסכמים לקיום קדם משפט (ימים א, ב ו-ה בשבוע).

2

3 כתב תביעה מתוקן בהתאם להחלטת האישור יוגש עד 1.3.21 וכתב הגנה יוגש עד ליום 1.5.21.

4

5 ת.פ. ליום 1.3.21.

6

7

8 ניתן היום, ב' שבט תשפ"א, 15 ינואר 2021, בהעדר הצדדים.

9

מִיכָל נָדִיב, שׁוּפֶטֶת

מִיכָל נָדִיב, שׁוּפֶטֶת

10
11

