



7-41564962	16/03/2014	הארץ - כותרת	עמוד 8	1	12.47x11.71
מודעות לאישור הסכמי פשר - 40410					

הודעה על בקשה לאישור הסדר פשרה

התאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 ("חוק תובענות ייצוגיות")

ניתנת בזאת הודעה בהתאם לסעיפים 18(ג) ו-25(א3) לחוק תובענות ייצוגיות, כי ביום 16 בינואר 2014 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו ("בית המשפט") בקשה לאישור הסדר פשרה ("הסדר הפשרה") במסגרת ת"צ 25155-03-12 ("התובענה"), על-ידי עו"ד שרון פינקלסטיין ("המבקש"), על-ידי הוט - משרות תקשורת בע"מ ועל-ידי הוט טלקום שותפת מוגבלת ("המשיבות") או ("הוט").

התובענה והבקשה לאשרה כייצוגית ("בקשת האישור") הוגשו בקשר עם מרכזי השירות הפרונטאליים של הוט. בבקשת האישור והתובענה הלה המבקש טענה, כי הוט מחויבת לספק שירות לקוחות פרונטאלי ללקוחותיה ורובה זו, כביכול, הופרה על-ידיה.

סכום תביעתו האישית של המבקש הוערך ב-100 ש"ח; שיעור הנזק הנתען שנגרם לקבוצה כולה הוערך על-ידיו בסכום של 186,000,000 ש"ח. הוט בדקה לעומק את כל טענות המבקש בבקשת האישור ודחתה אותן מכל וכל, הן לגופן והן באשר למידת התאמתן למסגרת של תביעה ייצוגית, ובין היתר טוענת כי כל פעולותיה בכל הקשר לטענות המועלות בבקשת האישור נעשו על-פי הוראות הדין והרישיון וכי הוט מספקת ללקוחותיה שירות לקוחות כנדרש על-פי דין והוראות הרישיונות החלים עליה; הוט הבהירה כי הניה מפעילה מעדות ב-34 קניונים ומרכזים מחויבים המרושים ברחבי הארץ, בהן ניהלים שירותי מכירה ושירות לקוחות פרונטאליים למנויי הוט ("המעמדות הפרונטאליות"). בין היתר, בעמדות הפרונטאליות ניתן להצטרף לשירותי הוט, לקבל מידע ופרטים אודות מוצעים ותעריפים, לבצע שדרוג והספת שירות, להחליף שלטים לטלוויזיה ועוד. בנוסף, ניתן שירות פרונטאלי של החלפה, החזרה ואיסוף ציוד (ממירים ומודמים) ב-15 מרכזי שירות ברחבי הארץ המופעלים מטעם הוט על-ידי HOT מובילי, ובנוסף לאמור, מספקת הוט שירות ללקוחותיה באמצעים שונים ונרחבים ובכללם מענה טלפוני על-ידי נציגי שירות לקוחות, מניה באמצעות אתר האינטרנט ובאמצעות עמוד הפייסבוק של הוט; שירות באמצעות שליח או סוכאי הנשלחים לבית הלקוח תלוקת או לשם מתן תמיכה טכנית, ושירות עצמי באמצעות המדמר.

אף כי לטענת המשיבות לא היה בבקשת האישור ובתובענה בכדי להקים נגדן עילת תביעה כלשהי, ובפרט עילת תביעה ייצוגית, ומכילי להודות באזן מהטענות שהועלו בכתבי הטענות מטעם המבקש, הסכימו המשיבות, לפנים משורת הדין, להגיע להסדר הפשרה, אשר תמציתו תפורט להלן (ובכלל מקרה נוסחו המלא הוא המהייב):

מגדרת הקבוצה: עם חברי הקבוצה נמנים ללקוחותיה של הוט, אשר משתמשים בעמדות השירות הפרונטאלי ("חברי הקבוצה").
הסקמבת המדדים בענין שדרוג מעמדת הפרונטאלי ונתן פיצוי לטובת הצ'כור: הוט סברה שתשירות שניתן על ידיה בעמדות הפרונטאליות היה מספק ועמד בכל תנאי הרישיון וכי ממילא למטיב ידיעתה, לא נתקבלה על-ידיה אף הולנה מצד מי מלקוחותיה, אשר עניינה טוגו השירות הניתנים בעמדות הפרונטאליות, מבלי שהודבר יהווה הכרה בטענות העמודות בסדר בקשת האישור והתובענה לצרכי שחרור השירות הניתן ללקוחות בעמדות הפרונטאליות. תוך 60 ימים ממועד אישור הסכם הפשרה נמחו תוקף של פסק-דין, לו, כך שלקוחות המונים לנציג בעמדת השירות הפרונטאלית יוכלו לקבל מענה לכל ניה בנישאי שירות ("שדרוג העמדות הפרונטאליות") והכל באופן הבא:

לקוח המבקש לקבל שירות פרונטאלי יוכל להבהיר את מהות פנייתו לנציג השירות של הוט בעמדה הפרונטאלית; אם נציג השירות בעמדה הפרונטאלית יכיל להעניק מענה מידיי בפניית הלקוח, לרבות באמצעות הסתייעות בנציגי הוט נוספים הוא יעשה כן, לחלופין, רשאי נציג השירות לפתוח במעוד פרטית הלקוח פניה מיוחדת במערכתיה של הוט, ובה פירוט פנייתו של הלקוח. נציג מוסכם של הוט יחזור אל הלקוח, עם תשובות לפנייתו, בתוך תקופת זמן שלא תעלה על 24 שעות.

בנוסף על האמור לעיל, הוט מתחייבת לחלק ללקוחות העושים שימוש במרכזי השירות הפרונטאליים, בחינם, כמות שלא תפתח מ-20,000 דיסקים (DVD) של פרקי העונה הראשונה של סדרת המקור "מקיימ" או של פרקי העונה השנייה של סדרת המקור "הבורר", לפי בחירת הוט. הדיסקים יחולקו בתוך תקופה של 120 יום ממועד מתן פסק דין המאשר את הסדר הפשרה. מודרי בהטבה משמעותית לצרכן.
הודעה המאשרת את תלוקת הדיסקים, תוגש בידי הוט לבית המשפט הנכבד בתוך 130 ימים ממועד מתן פסק דין המאשר את הסדר הפשרה, עם העתק לביי המבקש. למען חסך פיו, יהיה, כי שדרוג העמדות הפרונטאליות וחלוקת הדיסקים יהיו מעילי של כלל הנתחייבותיה של הוט מוכוח העם הסכם הפשרה כלפי חברי הקבוצה.

ניתור על תביעות ומעשה בית-דין: כמוף לאישורו של הסכם הפשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, המבקש וחברי הקבוצה מוותרים בזאת באופן בלתי חוזר, סופי ומוחלט כלפי הוט ו/או כל מי מטעמה (לרבות כלפי בעלי השליטה ובעלי מניות שהם בעלי עניין בה, נושאי משרה ודיקטורים בה, עובדיה ומטכניה של הוט) על כל ענייני בקשת האישור כהגדרתם לעיל, לרבות כל עניין ו/או עילת תביעה, עליהם מתבססות ו/או נשענות בקשת האישור והתובענה, אשר אינם ידועים במעוד תמימת הסכם פשרה זה. מבלי לרעור מהאמור לעיל, אישור הסכם הפשרה יהווה מעשה בית-דין כלפי כלל חברי הקבוצה (למעט כלפי מי שמסרו הודעת פרישה) בקשר עם כל ענייני בקשת האישור כהגדרתם לעיל.

שכר טרחה וגומל: הנדדים המילוני לבית המשפט לאשר תשלום שכר טרחה עורך דין בסכום של 120,000 ש"ח (בתוספת מע"מ) וגומל למבקש בסכום של 60,000 ש"ח.

הגשת התנגדות ופרישה מהסדר הפשרה: בהתאם להוראות סעיף 118(ד) לחוק, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה, או אחד מהגופים המנויים בסעיף, רשאי להגיש לבית המשפט (עם העתק לביי הצדדים), עד 45 ימים ממועד פרסום הודעה זו, התנגדות ממשפט בכתב להסדר הפשרה וכן לעיני ההמצאה המוסכמת בעניין תשלום שכר טרחה עורך דין וגומל למבקש.

התאם להוראות סעיף 118(א) לחוק, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה רשאי להודיע לבית המשפט (עם העתק לביי הצדדים), עד 45 יום ממועד פרסום הודעה זו, בתוספת ערוך כאמור בתקנה 7 לתקנות תובענות ייצוגיות, התשי"ט-2010, על רצונו שלא להיכלל בקבוצה.
זכות ערר: הסדר הפשרה המלא עומד לעיון חברי הקבוצה, בפקט תובענות ייצוגיות, במזכירות בית המשפט או בתאום מראש במשרדי ביי הצדדים: ביי המבקשים, עו"ד אמיר ישראלי, רחוב המגנים 460, ת.ד. 33138, חיפה 31331 (טל: 04-8555099; פקס: 04-8555110); ביי המשיבות, עו"ד הגות בליברג ועו"ד אגור גילבניץ, גולדברג וליגנון ושות', עורכי דין, רחוב יגאל אלון 98, תל אביב (טל: 03-6089829; פקס: 03-6089911).
תוכן מודעה זו אושר על-ידי בית המשפט והיא מתפרסמת בהתאם להחלטתו מיום 5 במארס 2014.