

תאריך חתימה: 7 בינואר 2026.

המועד האחרון להגשת תהודעה: עד ליום 6.1.2026, בהתאם להתלטת בית המשפט הנכבד מיום 30.12.2025.

ת"צ 64038-11-22

בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד

בפני כב' השופטת יעל מושקוביץ

מס' בקשה: 23

אסף שילה, ת.ז. 29455805

מרחוב עמק אילון 2, כפר סבא 4462704 ;
טל': 054-7372987 ; דוא"ל assaf@assaf-shiloh.co.il

ע"י ב"כ עו"ד עומר פיינטוך (מ.ר 49317)
מרחוב יגאל אלון 96, מגדל אמפא TLV, תל-
אביב-יפו; טל': 03-5448102 ; דוא"ל omer@omflaw.co.il

המבקש

נ – ג – ד

פזגז בע"מ, ח.פ. 511903338

מדרך המכבים 46, ראשון לציון 7535986

ע"י ב"כ עוה"ד דרור סברנסקי (מ.ר 21534)
ואו עו"ד אסתאר בנעים (מ.ר 91440)
ממשרד אגמון עם טולצ'ינסקי שכתובתם
ברחוב יגאל אלון 98, מגדל אלקטרה, תל-
אביב-יפו; טל': 03-6078607 ; פקס: 03-
6078666 ; דוא"ל info@agmon-law.co.il

המשיבה

בקשה לאישור הסדר פשרה

לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות

בקשה לאישור הסדר פשרה

לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות

בהתאם לסעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן – **חוק תובענות ייצוגיות**) ולתקנה 12 לתקנות תובענות ייצוגיות, תשי"ע-2010 (להלן – **תקנות תובענות ייצוגיות**), הצדדים מתכבדים להודיע לבית המשפט הנכבד כי לאחר הידברות ארוכה ביניהם ומתוך רצון למנוע התדיינויות משפטיות מיותרות הם מבקשים ליישב את בקשת האישור (להלן – **בקשת האישור**) באופן סופי ומוחלט בהתאם לאמור בהסדר הפשרה, המצורף ומסומן כ**נספח מס' 1** (להלן – **הסדר הפשרה**).

לאור הגעת הצדדים להסדר הפשרה, בית המשפט הנכבד לאשר את הסדר הפשרה וליתן לו תוקף של פסק דין, ולשם כך:

- (א) להורות על פרסום הסדר הפשרה לפי הוראות סעיפים 25(א)(3) ו-25(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, בנוסח המצורף ומסומן כ**נספח מס' 2** (להלן – **ההודעה הראשונה**);
- (ב) להורות על משלוח ההודעה הראשונה בצירוף העתק מהבקשה לאישור ההסדר ובקשת האישור ליועצת המשפטית לממשלה ולמנהל בתי המשפט;
- (ג) להורות כי בנסיבות העניין אין צורך במינוי בודק, כאמור בסעיף 19(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות וזאת נוכח נסיבות הסדר הפשרה כפי שיפורטו להלן;
- (ד) ליתן, בכפוף לאמור לעיל, ובחלוף 45 ימים ממועד משלוח ההודעה הראשונה והעברת המסמכים ליועצת המשפטית לממשלה, תוקף להסדר הפשרה כפסק דין בתובענה הייצוגית (להלן – **פסק-דין**), ובמקביל להורות על ביצוע פרסום באותה הדרך בה פורסם דבר הסדר הפשרה, כאמור בסעיף 25(א)(4) ו-25(ה) לחוק תובענות ייצוגיות;
- (ה) לקבל את המלצת הצדדים, כמפורט להלן, בכל הנוגע למתן גמול למבקש ושכ"ט לבא-כוחו.

ואלו נימוקי הבקשה

העובדות ותמצית הטענות

1. **הערה מקדימה:** ההסכם המוגש לבית המשפט הנכבד במצורף לבקשה זו הינו הסכם מעודכן, אליו הגיעו הצדדים לאחר ששמעו את הערות בית המשפט הנכבד למתווה הפשרה שהוצג בדיון שנערך ביום 29.9.2025. בהסכם המעודכן נכלל פיצוי בדרך של מתן הטבות ישירות לצרכנים, **ולצדו** נותר פיצוי מצומצם של הצרכנים בדרך של ביצוע פרויקטים שנועדו לחסוך זמן המתנה לצרכנים הנדרשים לקבל שירות מהמשיבה.

2. ביום 29.11.2022 המבקש הגיש לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, כתב תביעה ובקשה לאישור תובענה כייצוגית נגד פזגו בע"מ (להלן – **פזגו או המשיבה**) במסגרת ת"צ 64038-11-22 **שילה נ' פזגו בע"מ (להלן – בקשת האישור או כתב התביעה)**.
 3. עניינה של בקשת האישור הוא בזמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי במוקד שירות הלקוחות הטלפוני של פזגו. העילה העיקרית שבגינה הוגשה בקשת האישור היא הפרת הוראות סעיף 18(ב)(1א)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הגנת הצרכן**) לפיהן זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי טלפוני בנושא טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות לא יעלה על שש דקות המתנה אשר נכנס לתוקף ביום 25.7.2019, במסגרת תיקון 57 לחוק (להלן – **התיקון לחוק**).
 4. בבקשת האישור פורטו השיחות שבוצעו על-ידי המבקש [בחודש נובמבר 2022], במסגרתן המתין המבקש למענה מעל 6 הדקות המותרות בחתאם לחוק הגנת הצרכן [ראו סעיף 18 לבקשת האישור].
 5. במסגרת תשובתה לבקשת האישור, פזגו תיארה את היערכותה לקיום הוראות התיקון לחוק מבעוד מועד. כך למשל, פזגו התקשרה עם חברת "בזק אונליין" [חברה מובילה בתחום מוקדי השירות] להפעלת מוקד השירות הטלפוני שלה. ואכן, משך תקופה ארוכה ומשמעותית מאז כניסת התיקון לחוק לתוקף – **פזגו עמדה בהוראות התיקון לחוק כדין**.
- מאז כניסת התיקון לחוק לתוקף, ובמיוחד בעקבות משבר הקורונה שהתרחש לאחר מכן, חלו שינויים דרמטיים במבנה שוק העבודה ובזמינות המשאבים, אשר הפכו את יישום התיקון במתכונתו הקיימת למאתגר, ואף בלתי תואם במובנים מסוימים את המציאות החדשה במשק.
- פרוץ מגיפת הקורונה בישראל הוביל להתמוטטות שוק מוקדי שירות הלקוחות בכלל התחומים בהם הוא פועל (לדוגמא, עובדים שהתבקשו לשהות בבידוד ולא לצאת למקום העבודה). בנוסף, מגיפת הקורונה יצרה מציאות חדשה עימה מתמודדים מוקדי שירות הלקוחות עד היום והוא קושי רב בגיוס עובדים למוקד שירות הטלפוני ומניעת תחלופה תכופה (לאחר מספר חודשים מועט מאוד) של עובדים במוקדי השירות (עובדים העדיפו לצאת לחל"ת ולא להגיע לעבודה; עובדים שכבר עברו הכשרה מתאימה לעבוד במוקד השירות סיימו את עבודתם לאחר מספר חודשים בודדים מאוד; עובדים רבים לא הגיעו לעבודה כלל (הן משום מחלתם שלהם הן משום החובה להיות בבידוד בעקבות ההנחיות ההדוקות שחלו בתקופה זו).
- מאז פרוץ משבר הקורונה בשנת 2020, שוק העבודה – ובפרט תחום מוקדי השירות – עבר שינויים מהותיים ומתמשכים, הן בישראל והן בעולם כולו. זמינות כוח האדם בתחום זה נפגעה באופן עמוק ומתמשך, ונרשמה ירידה ניכרת ביציבות התעסוקתית ובנאמנות העובדים. כתוצאה מכך, חלה עלייה בתחלופת המוקדנים, קושי בגיוס והכשרה של עובדים חדשים, וכן פגיעה באיכות השירות, לרבות הארכת זמני השיחה בשל היעדר רציפות וניסיון.

במהלך השנים שחלפו נרשמו אירועים מערכתיים נוספים – לרבות סבבי לחימה, מבצעים צבאיים ומצבי חירום לאומיים – שהביאו להיעדרויות רבות של עובדי מוקד, שיבושים תפעוליים ועומסים חריגים, מדובר בתקופה רצופת אתגרים מבניים, השונה באופן מהותי מהמצב טרם נכנס התיקון לחוק לתוקפו.

על אף האמור, פוזגו ממשיכה להשקיע מאמצים ניכרים, הן כלכליים והן תפעוליים, במטרה לעמוד בהוראות החוק ככל הניתן, מתוך מחויבות מתמשכת לשיפור השירות לציבור כגוף חיוני למשק ולשמירה על רמת מענה גבוהה ככל הניתן גם בתקופות מאתגרות.

כך למשל: פוזגו התקשרה עם חברה חיצונית שהיא ספק מוביל בתחום מוקדי השירות [REDACTED] הקימה מוקדי שירות נוספים; התקשרה עם חברה נוספת לצורך הפעלת מוקד לשיחות יוצאות [REDACTED]; יצרה אפשרות פניה באמצעות אפליקציית ה-"WhatsApp", באמצעות SMS; באמצעות המייל ובאמצעות אפליקציות חברתיות.

בנוסף, במסגרת תשובתה פוזגו הבהירה והדגישה את הפעילויות הרבות בהן היא נוקטת על-מנת לעמוד בהוראות הדין ולתת שירות מקצועי ומיטבי ללקוחותיה. לצורך כך, פוזגו השקיעה משאבים רבים ואף הקימה מוקדי שירות נוספים שיופעלו מטעמה. לאור האמור, זמני המענה בהם נתקל המבקש אינם תוצאה של חוסר אכפתיות או אדישות מצידה של פוזגו להוראות הדין אלא הם תוצאה של נסיבות אובייקטיביות שאינן בשליטתה של פוזגו ולמרות כל מאמציה והשקעותיה הכספיות בעניין זה.

6. לגופם של דברים, פוזגו טענה שבקשת האישור לא עומדת בתנאים הקבועים בחוק לאישור תובענה כייצוגית.

7. ביום 16.5.2023 הוגשה תגובת המבקש לתשובתה של פוזגו לבקשת האישור במסגרתה הוא עמד על הצורך בבירור בקשת האישור.

ההידברות שהתקיימה בין הצדדים

8. לאחר הידברות ממושכת שהתקיימה בין הצדדים, ולאחר שכל אחד מהצדדים עמד ושקל את סיכוניו וסיכוייו בהמשך ניהול ההליך, הצדדים העדיפו לגבש ביניהם את הסדר הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד תחת ניהול הליכים משפטיים. הצדדים הגיעו להסכמות שלהלן, מבלי שצד יודה בטענות משנהו או יודה בחבות כלשהי או בהפרת דין כלשהי.

ודוק: במהלך המשא ומתן שנערך בין הצדדים, נוהלו שני דיונים בפני בית המשפט הנכבד, במסגרתו פירטו הצדדים את ההסכמות המתגבשות ביניהם לצורך סיום ההליך בדרך של הסכם פשרה. בדיון שהתקיים ביום 29.9.2025 בית המשפט הנכבד המליץ לצדדים כי ראוי שהסדר

הפשרה יכלול גם רכיב של הטבה ישירה לחברי הקבוצה, לצד הפרויקטים לשיפור השירות שכבר הוצגו, ובהתאם לכך גובש הסדר הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד.

פרויקטים שבוצעו על-ידי פזגז ואינם נכללים כחלק מהפיצוי לציבור במסגרת הסכם

הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד:

9. טרם נציג את עיקרי הסדר הפשרה והתחייבויות פזגז במסגרתו, פזגז מבקשת להבהיר כי היא פועלת באופן נרחב לשיפור השירות ללקוחותיה, ובכלל זה לקיצור זמני ההמתנה במוקדי השירות. מאז הגשת בקשת האישור, נקטה פזגז בצעדים משמעותיים, אשר כרוכים בעלויות גבוהות במיוחד. יחד עם זאת, מובהר כי צעדים אלה – למרות חשיבותם והשקעת המשאבים הרבה בהם – אינם נכללים במסגרת הפיצוי לציבור שעליו מבוסס הסדר הפשרה.
10. על מנת שהדברים לא יישארו באוויר, תציין פזגז את חלקן של הפעולות בהן נקטה (שעלותם לא נכללת בהסדר הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד):
11. פזגז השקיעה כספים בהחלפת מערכת IVR בתצורה הכי מתקדמת בשוק כיום;
12. פזגז גייסה עובדים בכירים לצורך שיפור איכות השירות וניהול מוקדי השירות (כך למשל מונה לאחרונה סמנכ"ל שירות חדש וכך לאחרונה מונתה סמנכ"לית מערכות מידע חדשה);
13. בין חודש יוני 2024 עד חודש יוני 2025, מידי יום, בין השעות 09:00 ל-10:00, נציגי מוקד שירות המכירות של פזגז עונים לשיחות הנכנסות במוקד השירות בלבד, ולא מוציאים שיחות אחרות כלל.

14. פרויקט – פזגז השקיעה בהקמת פרויקט

על-פי נתוני פזגז, מספר השיחות הנוגעות לנושאים המתאפשרים במסגרת פרויקט זה עומד על שיחות נענות ביום. בהמרה לדקות, מדובר בסוגיות הנוגעות לכ- דקות שיחה והמתנה לשיחה ביום.

15. בחודש פברואר 2025 פוזגו התקשרה עם שתי חברות חיצוניות

[REDACTED]

[REDACTED]

16. כך, כחלק ממחויבותה לשיפור השירות, פוזגו נקטה בפעולות רבות ומשמעותיות, ובפרט לשיפור זמני ההמתנה במוקד השירות שלה. כידוע, הסכם זה מוגש לבית המשפט הנכבד רק לאחר שפוזגו הצליחה לשפר את זמני המענה בצורה **דרמטית**, לרמה כזו שזמני המענה הממוצעים הם של דקות בודדות. עם זאת, עלויות הפעולות הללו לא נכללו במסגרת הפיצוי לציבור בהסדר הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד.

מתווה הסדר הפשרה והתחייבויות פוזגו

חברי הקבוצה

17. חברי הקבוצה שבשםם הוגשה בקשת האישור הינם: "לעניין הסעד העתידי – כל לקוחות המשיבה; לעניין סעד הפיצוי – כל לקוחות המשיבה אשר לא זכו לקבל מענה אנושי מקצועי בטלפון בתוך פרק זמן של שש דקות, וכן כל לקוחות המשיבה אשר נמנעו מלפנות על מנת לקבל מענה אנושי מקצועי מתוך הידיעה כי מענה כזה לא אפשרי בתוך פרק זמן שהם מוכנים היו לסבול, וזאת החל מיום 25.7.19 ועד ליום אישורה של התביעה כייצוגית או עד לתיקון הבעיה, המוקדם מבניהם".

18. לפוזגו קיים קושי אמיתי לאתר חלק משמעותי מחברי הקבוצה כפי שהוגדרו בבקשת האישור וליתן להם פיצוי ישיר מכל סוג שהוא.

ראשית, משום שעל חלק ניכר מהתקופה הרלבנטית להסדר פשרה זה, אין בידיה של פוזגו את הנתונים של כל שיחה ושיחה אל מוקד השירות אלא רק נתונים מצרפיים, שהם תוצאה של עיבוד הנתונים הפרטניים שנשמרו בזמנו במערכת.

בעניין חלקים מהתקופה הרלבנטית אין בידי פוזגו נתונים כלשהם [גם לא מצרפיים], והצדדים נאלצו להסיק לעניין תקופות אלה על דרך ההיקש מתקופות רלבנטיות סמוכות.

שנית, משום שגם אם היו נשמרים הנתונים של כל שיחה ושיחה, כדי לאתר כל אחד ואחד מחברי הקבוצה ולברר כמה המתין מתי, יש צורך לבצע בחינה פרטנית ביחס לכל מתקשר ומתקשר למוקד שירות הלקוחות של פזגו, החל משנת 2019 ועד היום. מדובר בהשקעת משאבים משמעותית מאוד.

שלישית, מטבע הדברים, חלק מחברי הקבוצה כבר אינם לקוחותיה של פזגו ועל-כן יש קושי לאתרם, על מנת לתת להם פיצוי פרטני.

19. ודוק: בתי המשפט הכירו בעבר במקרים בהם לא יהיה מעשי ליתן פיצוי פרטני ישיר לכל אחד מחברי הקבוצה. ראו לעניין זה:

ע"א 2398/22 שולץ נ' הוט מובייל בע"מ (פורסם בנבן, 30.11.2022):

"[...] המציאות מלמדת כי קיימים מקרים בהם נסיבות המקרה אינן מאפשרות לעשות כן. כך למשל, במקרים בהם אין יכולת מעשית לאתר את חברי הקבוצה, או כאשר הדבר אפשרי אך כרוך בעלויות גבוהות מידי, אשר כתוצאה מהן יצטמצם פיצוי חברי הקבוצה לסכום זעום בלבד. באותם מקרים, רשאי בית המשפט להורות על כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה או לטובת הציבור – והכל על מנת להגשים את תכלית פיצוי חברי הקבוצה [...]"

ת"צ 11015-12-22 אווקה נ' עיריית חדרה (פורסם בנבן, 15.7.2024):

"32. [...] הדין מכיר במגבלות שעשויות להיווצר בהליך הייצוגי, שאינן מאפשרות פיצוי אישי. כך, סעיף 20(ג) לחוק מאפשר פסיקת סעד גמיש "לטובת הקבוצה" או "לטובת הציבור", באותם מקרים אשר בהם פסיקת פיצוי לחברי הקבוצה אינה מעשית בנסיבות העניין (ע"א 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ"י עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל, פסקאות 48-50 לפסק דינה של כב' השופטת חיות(4.12.2011)). הפיצוי לחברי הקבוצה עשוי להיות לא מעשי ממספר סיבות. כך, הפיצוי האישי עשוי להיות לא מעשי משום שלא ניתן לזהות את חברי הקבוצה או בשל העלויות הכרוכות באיתור

חברי הקבוצה והעברת התשלום (סעיף 20(ג)(א) לחוק). מנתוני המקרה עולה כי קיימים קשיים משמעותיים שלא מאפשרים תשלום פיצוי אישי לחברי הקבוצה – שכן קשה מאד לאתר את כלל האנשים שסבלו ממטרד מפוחי העלים שהופעלו בשטחה המוניציפלי של עיריית חדרה.[...]

ת"צ 52390-02-16 עזריה נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ (פורסם בנבו, 19.12.2019):

"115. לעניין יתרת הפיצוי, הרי במסגרת סעיף 20(ג)(1) לחוק תובענות ייצוגיות נתן המחוקק את דעתו למקרים שבהם לא יתאפשר ליתן פיצוי פרטני לחברי הקבוצה וזאת בין היתר בשל העובדה שלא יהיה זה מעשי בנסיבות העניין או לחילופין בשל העובדה כי לא ניתן לבצע זאת בעלות סבירה. בהתאם, בשורה ארוכה של פסקי דין הורו בתי המשפט על מתן סעד שאינו פיצוי פרטני ולעניין זה ר': ת"צ 23245-09-15 זיו גלסברג נ' הלכות בע"מ (פורסם בנבו, 2.10.2017), ת"צ 13546-12-12 יעקובוביץ נ' עיריית תל אביב (פורסם בנבו, 3.6.2014), ת"צ 47395-11-10 מינוף ויזמות בע"מ נ' דרך הארץ הייבוי (1997) בע"מ (פורסם בנבו, 26.12.2013) וכן ת"צ 4700-04-16 שיר נ' קליקס.סיאו.איאל בע"מ (פורסם בנבו, 25.2.2019). [...]"

ראו גם בת"צ 13624-03-14 עדן את ארז בע"מ נ' פלאפון תקשורת בע"מ (פורסם בנבו, 31.1.2021) שם נקבע כי ניתן לאשר מנגנוני פשרה שאינם קובעים השבה פרטנית לכל לקוח עבר נוכח התנודתיות שמאפיינת את שוק הצרכנים של שירותי הסלולר העלולה להוביל לקשיי איתור של אותם לקוחות עבר. בעניינו, שוק הגז אמנם אינו מתאפיין בתנודתיות כמו שוק הסלולר, אבל - כפי שיפורט להלן - לא ניתן לדעת מי מהצרכנים ביצע את השיחות אל מוקד השירות הטלפוני ונאלץ להמתין מעבר לשש דקות.

20. לפיכך, בהינתן חוסר האפשרות לפצות כל חבר קבוצה על פי זמני ההמתנה שנאלץ להמתין בשיחות שערך למוקד השירות של פזגו, בחרו הצדדים במנגנון פיצוי שונה, היוצר תועלת לצרכנים המקבילה לנזק שנגרם להם, קרי: השקעה כספית משמעותית של פזגו, שמטרתה לגרום לכך שהצרכנים יחסכו זמן בדרכם לביצוע פעולות מול פזגו. בנוסף, לאור הערות בית המשפט

הנכבד, פוגז תעניק לחברי הקבוצה פיצוי על-ידי מתן הטבות בשווי של 1 מיליון ₪. הכל כמפורט להלן.

התחייבות פוגז לעתיד:

21. פוגז מתחייבת לעמוד בהוראת הדין נשוא החליף, שעניינה זמני המענה במוקד השירות הטלפוני שלה, כפי שתחול עליה בכל מועד רלבנטי.

22. בהקשר זה פוגז מציינת כי נעשתה לאחרונה פניה לרגולטור המפקח על ספקי הגפ"מ, משרד האנרגיה והתשתיות, על מנת שיעשה שימוש בסמכותו ויאשר לספקי הגפ"מ הקלה בהוראת הדין, כך שניתן יהיה לענות תוך 6 דקות רק ל 85% מהשיחות הנכנסות נשוא הוראת הדין, בדומה להקלה שניתנה לגופים אחרים במשק המנויים בתוספת השנייה לחוק חגגת הצרכן עליהם חלות הוראות הדין (כך למשל, לחברות התקשורת ולבנקים).

23. הסכם זה מוגש לבית המשפט הנכבד רק לאחר שזמן ההמתנה הממוצע למענה במוקד פוגז עומד על פחות משש דקות מזה מספר חודשים. יצוין כי המבקש התנה את עריכת הסדר הפשרה והבקשה לאשרו בתנאי לפיו זמני ההמתנה יעמדו על פחות מ-6 דקות, לפני החתימה עליו.

פיצוי בגין העבר:

24. הנזק שנגרם לחברי הקבוצה מאי-עמידת פוגז בהוראת התיקון לחוק, הינו המתנה למענה במוקד השירות של למעלה משש דקות.

25. הצדדים בחנו את נתוני זמני ההמתנה במוקד שירות הלקוחות הטלפוני של פוגז מאז 25.7.2019, ככל שניתן היה להפיקם, וקבעו את הפיצוי הראוי לחברי הקבוצה בדרך מחמירה ביחס לקביעות שאושרו בהליכים אחרים, תוך שהם מתשבים את הפיצוי לפי דקת המתנה (ולא פיצוי קבוע לשיחה) ומעניקים משקל מיוחד לשיחות שנותקו ללא קבלת מענה לאחר יותר משש דקות המתנה.

26. על פי החישוב המחמיר של הצדדים, המפורט בבקשה לאשר את ההסכם, הסכום הראוי לפיצוי הקבוצה צריך להיות של 2,061,726 ₪. סכום זה מביא בחשבון תקופה שסיומה ביום 1.6.2025. הגישה המחמירה של הצדדים, שהובילה לתוצאה זו, הביאה בחשבון, בין היתר, את דרך מתן הפיצוי.

27. יצוין, כי המידע שהיה בידי פוגז (והוצג למבקש ובא כוחו) היה מידע חלקי, כאשר בקשר למרבית התקופה היו בידי פוגז רק "שורות תחתונות" של מידע, להבדיל מפירוט הנוגע לכל שיחה ושיחה (שנשמר במערכת למשך שנה בלבד), והיו תקופות מסוימות שבעניין לא היה מידע כלל והצדדים

נאלצו להסיק עבורן על דרך ההיקש מתקופות סמוכות רלבנטיות. במצב דברים זה, ברור שלא ניתן היה לבחון את החוזר הראוי לכל צרכן בנפרד, אלא רק להסיק את החוזר הראוי הכללי.

28. ממילא, לא ניתן היה להסכים בענייננו על החזר פרטני לצרכנים שהמתינו למענה אנושי זמן ארוך יותר משש דקות, ונדרש היה להגיע להסכמות שיביאו תועלת לקבוצה כולה.

29. סכום הפיצוי הראוי לקבוצה העומד על סך של 2,061,726 ₪ נגזר מהחישוב הבא:

על-פי בדיקת פיגור, ממוצע דקות החריגה החודשיות עומד על 48,599 דקות.

במכפלת 68 חודשים (מספר החודשים החל מכניסת החוק לתוקף ועד לחודש יוני 2025) התוצאה היא 3,304,732 דקות.

הצדדים הסכימו כי הפיצוי הראוי בגין כל דקת שיחה הוא כ- 0.5 ₪ (שווי דקה לפי שכר המינימום במשק בישראל) מוביל לסך פיצוי של 1,652,366 ₪ בגין כל הדקות החורגות, לכל התקופה.

בנוסף, הצדדים לקחו בחשבון גם את השיחות שנותרו לאחר 6 דקות המתנה (להלן – **השיחות הננטשות**). ממוצע השיחות הננטשות החודשי עומד על סך של 1,204 שיחות.

במכפלת 68 חודשים (מספר החודשים החל מכניסת החוק לתוקף ועד לחודש יולי 2025) התוצאה היא 81,872 שיחות ננטשות לכל התקופה.

הצדדים הסכימו כי תוספת הפיצוי הראויה בגין כל שיחה ננטשת לאחר המתנה של מעל 6 דקות הוא 5 ₪, **מעבר** לפיצוי בגין זמן ההמתנה. 5 ₪ בגין כל שיחה מוביל לסך פיצוי של 409,360 ₪ פיצוי בגין כל השיחות הננטשות, לכל התקופה.

סך הפיצוי בגין הדקות החורגות וסך הפיצוי בגין כל השיחות הננטשות (**יחד**) הינו 2,061,726 ₪.

30. ודוק: מדובר בחישוב **מחמיר** ביחס להסדרי פשרה שכבר אושרו על-ידי בתי המשפט השונים. ראו למשל בת"צ 8425-09-17 **רוקח נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ** (פורסם בנבו, 29.11.2018) שם ניתן פיצוי בסך של 2.5 ₪ עבור כל שיחה מפרה, ומסכום זה עוד הופחת מקדם פשרה.

31. הצדדים בחרו במתווה פשרה שיפצה את ציבור לקוחות פוגז על הנזק שנגרם להם: מכיוון שהנזק שנגרם הינו **בזבוז זמנם** של חברי הקבוצה בהמתנה למענה מעבר לקבוע בדין בעבר, יושקעו על ידי פוגז כספים על מנת **לחסוך את זמנם** בעתיד, בדרכים שיאפשרו להם לקבל שירות מפוגז ללא צורך בהמתנה כלל (שיפור השירות והשקעה באפיקים טכנולוגיים שישמשו אלטרנטיבות יעילות לצורך קבלת שירות איכותי ומהיר ללא צורך בנציג אנושי ובפניה למוקד שירות הלקוחות), או באופן שמשך השיחה עם נציג השירות תהיה קצרה יותר. בנוסף, לאור הערות בית המשפט

הנכבד, פזגו תעניק לחברי הקבוצה פיצוי על-ידי מתן הטבות בשווי של 1 מיליון ₪ כמפורט בהרחבה להלן ובהסדר הפשרה.

32. במסגרת ההסכם, **כפיצוי לציבור**, פזגו תשקיע כספים כמפורט להלן ביצירת אפשרויות לצרכניה לקבל שירותים **שלא** באמצעות המוקד הטלפוני, ועל מנת שהשירותים עם נציגי השירות יהיו יעילות וקצרות יותר (זאת בנוסף להתחייבויות פזגו למתן פיצוי על-ידי מתן הטבות בשווי של 1 מיליון ₪).

יודגש: כל הפרויקטים להם מתחייבת פזגו במסגרת הסכם זה **הינם תולדה של בקשת האישור**. פזגו **לא החליטה** לבצע פרויקט כלשהו מביניהם קודם להגשת בקשת האישור ולניהול המשא ומתן עם המבקש ובא כוחו, **ולא תקצבה** פרויקט כלשהו מביניהם טרם המשא ומתן. למעשה, בחלק מהמקרים **הרעיון** לביצוע הפרויקט הגיע מהמבקש ובא כוחו.

33. התועלת שתיווצר לחברי הקבוצה בדרך זו היא כפולה: מי שיבחר לקבל שירות שלא דרך המוקד הטלפוני יחסוך לעצמו הן את זמן ההמתנה למענה (המותר על פי דין, של עד 6 דקות) הן את זמן השיחה (כ- 5 דקות בממוצע). חסכון בזמן זה **יימנה** לצורך תיאור התועלת שמביא ההסכם לצרכנים; השימוש בדרכים אחרות לקבלת שירות על ידי חלק מהציבור צפוי גם להקטין את זמני ההמתנה לאותם צרכנים שכן יבקשו להשתמש במוקד הטלפוני דווקא. חסכון זה בזמן ההמתנה **לא יימנה** לצורך בחינת התועלת שיצר ההסכם, לאור העובדה שפזגו ממילא מחויבת על פי דין לתת מענה תוך זמן מוגדר.

34. לצורך מתן אפשרות לקבלת שירותים שלא באמצעות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני האנושי של פזגו, פזגו התחייבה להשקיע סכום של 3,185,178 ₪ במספר פרויקטים, פי שלושה מסכום הפיצוי שהיא נדרשת לתת בדרך זו.

יצוין, שסך ההשקעה של פזגו בפרויקטים שיפורטו להלן **צפוי להיות גבוה בהרבה** מהסכום אליו היא מתחייבת. לפיכך, פזגו תעמוד בהתחייבותה אם תממש את הפרוייקטים וסך השקעתה יעלה על הסכום לו היא מתחייבת [גם אם סך ההשקעה בסופו של יום יהיה נמוך במשחו מסך ההשקעה הצפוי המצויין להלן]. הכל, כמפורט להלן:

(א) **פרויקט שיפור האזור האישי באתר פזגו** – לאחר ביצוע השיפור, הצרכן יוכל לבצע פעולות ולקבל מידע באזור האישי שבאתר האינטרנט של פזגו וזאת **ללא צורך** בשיחה עם נציגי שירות אנושי כלל.

שיפור האזור האישי יתבטא בשינויים הבאים:

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

על-פי בדיקת פזגז, מספר השיחות המתקבלות במוקד השירות טרם ביצוע הפרויקט, שעניין בפעולות שיתאפשר במסגרת פרויקט זה עומד על [REDACTED] שיחות נענות ביום. בהינתן ששיחה ממוצעת אורכת 5 דקות וזמן ההמתנה המותר בדין הינו 6 דקות, הרי שבהמרה לדקות, מדובר בסוגיות הנוגעות לכ- [REDACTED] דקות שיחה והמתנה לשיחה ביום.

על-פי נתוני הפרויקט שבידי פזגז, באמצעות תוצרי פרויקט זה מתבצעות למעלה [REDACTED] פעולות בחודש בממוצע (בשלושת החודשים האחרונים): [REDACTED] זאת חלף ביצוע שיחות למוקד השירות. על-כן מדובר על [REDACTED] דקות חיסכון בממוצע בחודש שמשמעו חסכון פוטנציאלי של כ- [REDACTED] דקות בשנה.

העלות הצפויה לביצוע הפרויקט עבור פזגז עומדת על סך של [REDACTED] המורכבת

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

פרויקט זה אושר על ידי הנהלת החברה לביצוע בחודש דצמבר 2024.

(ב) פרויקט מענה [REDACTED] – במסגרת פרויקט זה, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

להערכת פזגז, המשמעות היא חיסכון יומי [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

פרויקט זה אושר על-ידי הנהלת החברה לביצוע בחודש יולי 2025, הרבה אחרי תחילת המשא ומתן עם המבקש ובא-כוחו והוא נדון כחלק מהצעות שהועלו לטובת המו"מ בין הצדדים לביצוע פרויקטים שיאפשרו קבלת שירות שלא באמצעות מוקד השירות הטלפוני.

(ג) פרויקט **תשלום דרך החשבונית** – במסגרת פרויקט זה, שהרעיון לביצועו הועלה על ידי צד המבקש במסגרת המשא ומתן, פוזגו תכלול בחשבונית הנשלחת לצרכנים בר-קוד שיאפשר תשלום החשבונית בכרטיס אשראי באופן מיידי ועצמאי על ידי הלקוח.

עד ביצוע פרויקט זה, היה בחשבוניות פוזגו רק ברקוד המאפשר תשלום בבנק הדואר (אפשרות תשלום לה מחוייבת פוזגו מכח רגולציה), אך לא היתה לצרכן אפשרות לשלם את החשבונית בכרטיס אשראי בלי לטלפן למוקד או לגשת לסניף בנק.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

גם כאן, הפרויקט, שנוצר ביוזמת המבקש, כבר בוצע וחשבוניות פוזגו כוללות ברקוד לתשלום כאמור החל מחודש אפריל 2025.

35. במסגרת הסדר הפשרה, פוזגו התחייבה להפעיל את הפרויקטים המתוארים לתקופה של שלוש שנים לפחות ממועד אישור ההסכם או ממועד הפעלת הפרויקט, לפי המאוחר מבין השניים.

36. יובהר כי כלל הפרויקטים המתוארים לעיל – יבוצעו [או בוצעו] במסגרתו של הסדר פשרה זה והמשא ומתן שהתנהל בין הצדדים בלבד. קרי: פוזגו מצהירה כי קודם לכן, לא הוחלט על ביצועם ולא אושרה השקעת סכומי כסף כלשהם לפיתוחם. כאמור, בחלק מהמקרים מדובר בפרויקט שהרעיון לבצעו על-ידי המבקש.

37. עולה מן המצורף: למרות שהצדדים הגיעו להסכמות ביניהם כי הפיצוי הראוי לצרכנים אמור להיות בסכום של 2,061,726 ₪, כשמתוכם 1,061,726 ₪ בלבד כפיצוי בדרך של השקעה בביצוע פרויקטים, פוזגו **מתחייבת** להוציא במסגרת הסכם פשרה זה סכום של לא פחות מ-3,185,178 ₪ לצורך ביצוע הפרויקטים המתוארים במסגרת הסדר פשרה זה (כאשר בפועל, עלותם הצפויה גבוהה בהרבה) וזאת בנוסף למיליון ₪ פיצוי לחברי הקבוצה בדרך של מתן הטבות. הערכה היא שבמצב דברים רגיל הפרויקטים האמורים צפויים להביא לחסכון של כשני מיליון דקות (המתנה ושיחה) לצרכנים **כל שנה** במשך שלוש השנים להן התחייבה פוזגו.

38. כלומר, מראש הצדדים התייחסו להערות בית המשפט הנכבד על כך ששיפור השירות הוא גם אינטרס של פזגו עצמה ועל כן **וייחסו רק כ- 1/3 מהסכום שתוציא פזגו על הפרויקטים לחישוב הפיצוי.**

מובהר כי הסכמות הצדדים על ייחוס כ- 1/3 מהסכום שתוציא המשיבה על הפרויקטים לחישוב הפיצוי, כמפורט לעיל, מהווה חלק בלתי נפרד מהסדר הפשרה ומאיזון האינטרסים שביסודו. הסכמה זו משקפת הערכה משותפת של הצדדים לגבי היקף הפיצוי הראוי לקבוצה ואת התועלת הצפויה ללקוחות מהפרויקטים המפורטים בהסדר פשרה זה. ככל שבית המשפט הנכבד יחשוב, משום מה, שיש לייחס לפיצוי פחות מכ- 1/3 מהסכום המושקע על-ידי פזגו, קביעה שכזו תהווה שינוי של הסכם הפשרה, על כל המשתמע מכך.

39. כאמור, במקביל להסכם פשרה זה, פזגו השקיעה מאמץ רב וכספים רבים על מנת לעמוד בהוראות הדין – והכל כמפורט בהרחבה בסעיפים 9-16 לעיל. מובהר כי כספים אלה אינם חלק מהפיצוי לציבור במסגרת הסדר פשרה זה.

40. בנוסף להשקעת פזגו בפרויקטים המתוארים לעיל, ובעקבות הערות בית המשפט הנכבד, הוסכם כי פזגו תעניק ללקוחותיה הטבות בשווי של 1 מיליון ₪. הלקוחות יוכלו לבחור הטבה אחת מבין מספר הטבות אפשרויות:

(א) 10% הנחה בהזמנת מיכל גז (כלומר, הנחה של כ- 20-50 ₪, תלוי בגודל המיכל 12 ק"ג או 48 ק"ג).

(ב) הנחה חד פעמית של 15 ₪ בחשבונית החודשית ללקוחות גז מרכזי.

(ג) 10% הנחה ברכישת מתמם מים. השווי המוערך של הטבה זו עומד על כ- 350 ₪.

(ד) 10% הנחה על ביקור טכנאי. השווי המוערך של הטבה זו עומד על כ- 40 ₪.

(ה) זכות לקבלת קפה ומאפה ללא עלות בחנויות יילו מרשת פז. השווי המוערך של הטבה זו עומד על כ- 20 ₪. עם בחירת הצרכן בהטבה זו הוא יקבל קוד להטעת הטבה באפליקציית יילו (התקופה למימוש הקוד באפליקציה היא כ- 14 ימים).

41. לצורך מתן ההטבות המפורטות בסעיף 40 לעיל, עם אישורו של הסדר הפשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, פזגו תקים עמוד ייעודי באתר האינטרנט שלה בו יפורטו ההטבות והצרכן יוכל לבחור את ההטבה הרצויה מבחינתו.

42. מכיוון שבאופן רגיל על פי הדינים החלים עליה פזגו רשאית לשנות את מחיר הגז [ודמי השימוש הקבועים] לפי שיקול דעתה, מתחייבת פזגו כי החל מהמועד הקובע ועד סיום מתן ההטבות

בסעיף 40(א) ו-(ב) לעיל, ככל שתבקש להעלות מחיר לצרכניה, תהעלאה תיעשה באופן גורף [כלומר – לאוכלוסייה של לפחות 10% מהצרכנים הרלבנטיים (מיכליס/גז מרכזי), או ליישוב שלם, או לכלל הצרכנים המשלמים על פי מחירון מסויים של פזגו].

בנוסף, הוסכם בין הצדדים כי במקרה בו (במסגרת העלאה גורפת כאמור) הועלה המחיר ללקוח שביקש לממש הטבת הנחה, אזי ההנחה תוגדל בהתאם לשיעור העלאת המחיר, אך תיספר לצורך בדיקת מימוש ההטבה כאילו לא היתה העלאת מחיר. למשל, אם בוצעה העלאת מחיר של 5% ללקוחות גז מרכזי, תגדל גם ההטבה ב 5% ($15.75 = 15 \times 1.05$), אך לצורך ספירת מימוש ההטבות יחושב כאילו קיבל הנחה של 15%.

43. לכל אחת מהטבות המפורטות בסעיף 40(א) ו-(ב) לעיל, תאפשר פזגו עד 12,000 (שניים עשר אלף) מימושים. ליתר ההטבות תאפשר פזגו עד 10,000 (עשרת אלפים) מימושים בלבד לכל הטבה. המימושים יהיו בשיטת "כל הקודם זוכה", כך שלאחר שחולקו המימושים להטבת מסוימת, לא יתאפשר עוד לבחור באותה הטבה, וחברי הקבוצה יוכלו לבחור רק מבין ההטבות האחרות שטרם מוצתה מכסת המימושים שלהן.

עם זאת, ההטבה של קבלת שובר לקבלת קפה ומאפה [סעיף 24(ה) לעיל] לא תוצע כחלופה כאשר אין לצידה גם אפשרות לבחור בחלופה של הנחה במחיר הגז [ההטבות המפורטות בסעיפים 24(א) ו-(ב) לעיל].

44. פזגו מתחייבת למימוש ההטבות ובחירתן החל מהמועד הקובע [45 יום מהמועד בו אושר ההסכם, או מהמועד בו הפך פסק הדין לחלוט, אם היו התנגדויות] ולמשך שנה (להלן – **תקופת מימוש ההטבות**).

45. בתום תקופת מימוש ההטבות, יתרת שווי ההטבות שלא מומשו על-ידי חברי הקבוצה תועבר לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה מכוח סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

46. לצורך חישוב היתרה, היקף המימוש המדויק של שווי ההטבות וסכומן ייבדק על-ידי רואה החשבון של החברה. תוצאות בדיקה זו תועברנה לעיון ולבדיקת ב"כ המבקש ורק לאחר מכן הצדדים יגישו דיווח לבית המשפט הנכבד על היקף מימוש ההטבות. פזגו תעביר לקרן את ההפרש בין סך שווי ההטבות המוצעות (1 מיליון ₪) לבין שווי ההטבות שנבחרו. העברת הכספים לקרן תתבצע בתוך 30 ימים מתום תקופת מימוש ההטבות.

47. פזגו תיידע את צרכניה אודות הטבות והעמוד הייעודי שיוקם לצורך מימושן באתר האינטרנט שלה ובאמצעות משלוח SMS או ווטסאפ, וזאת בתוך 30 יום מהמועד הקובע. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע שהודעת SMS או ווטסאפ זו לא תהווה הפרה של כל חוק ובכלל זה את הוראות סעיף 30 א לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982.

48. בנוסף, במהלך תקופת מימוש ההטבות, פוזגו תהיה רשאית לשלוח לחברי הקבוצה שתי תזכורות נוספות, באמצעות הודעות SMS או ווטסאפ, על מנת לתזכר את חברי הקבוצה אודות ההטבות העומדות לרשותם, כולן או חלקן, והדרך לממשן, לרבות הפניה לדף הנחיתה הייעודי שיוקם לצורך זה. למען הסר ספק, משלוח הודעות אלה לא יהווה הפרה של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, ולא תידרש הסכמה מפורשת של הנמענים לקבלתן.

ככל שלאחר חצי שנה מהמועד הקובע, מימוש ההטבות יהיה מתחת ל-50%, פוזגו תהיה חייבת במשלוח הודעה נוספת כאמור בסעיף 32 לעיל.

49. ככל שבית המשפט הנכבד סבור שיש להורות על שינויים בהסדר הפשרה שהוגש לעיונו – הצדדים מבקשים מבית המשפט הנכבד לזמנם לדיון במסגרתו יוכלו הצדדים לפרט טיעוניהם בעל-פה. עוד יודגש כי הסכמת הצדדים על ייחוס כ-1/3 מהסכום שתוציא פוזגו על הפרויקטים לחישוב הפיצוי, כמפורט לעיל, מהווה חלק בלתי נפרד מהסדר הפשרה ומאיוון האינטרסים שביסודו. הסכמה זו משקפת הערכה משותפת של הצדדים לגבי היקף הפיצוי הראוי לקבוצה ואת התועלת הצפויה ללקוחות מהפרויקטים המפורטים בהסדר הפשרה. ככל שבית המשפט הנכבד יסבור (בניגוד לדעת הצדדים) שיש לייחס לפיצוי זה פחות מ-1/3 מהסכום המושקע אזי קביעה זו תהווה שינוי של הסכם הפשרה, על כל המשתמע מכך.

מעשה בית-דין

50. עם אישור הסדר הפשרה ומתן תוקף של פסק-דין, ובכפוף לעמידת המשיבה בחתחייבויותיה, יתגבש מעשה בית-דין בעניינים נשוא החליק כלפי כל חברי הקבוצה, כך שלחברי הקבוצה לא תעמוד עוד כל טענה או תביעה או זכות או עילה או סעד כלפי המשיבה בעניינים נשוא החליק בגין התקופה שעד אישור ההסכם על-ידי בית המשפט הנכבד.

המלצה מוסכמת לעניין שיעור גמול ושכר טרחה

51. הצדדים ממליצים לבית המשפט הנכבד לקבוע כי למבקש ולבא-כוחו ישולמו גמול ושכ"ט, בסכום כולל של 470,000 ₪, בתוספת מע"מ כדן, ככל שחל, כאשר היחס בין הגמול לשכר הטרחה יעמוד על 3:1.

52. באישור בית המשפט הנכבד, הגמול ושכר הטרחה ישולמו בחלוקה הבאה:

(א) הגמול במלואו ו-70% משכר הטרחה ישולמו בתוך 30 יום מהמועד הקובע ובלבד שהמבקש ובא-כוחו ימציאו לבי"כ המשיבה פטור מלא או חלקי מניכוי מס במקור מרשויות המס. ככל ולא יומצאו אישורים כאמור, לפי העניין, אזי התשלום יבוצע תוך ניכוי מס במקור כדן;

(ב) יתרת שכר הטרחה, קרי 30% משכר הטרחה, תשולם לאחר הגשת הודעה לבית המשפט הנכבד אודות ביצוע הפרויקטים ומתן ההטבות המפורטים בהסדר פשרה זה. חלק זה משכר הטרחה

יופקד בקופת בית המשפט הנכבד במועד בו על פוגז לשלם את חלקו הראשון של שכר הטרחה, והוא ישולם לב"כ המבקש כשהוא נושא הצמדה ו/או ריבית כנהוג בעניין סכומים המופקדים בקופת בית המשפט.

53. במסגרת ההמלצה בעניין הגמול למבקשת ושכר הטרחה לבאי כותם הובאה התועלת שהביאה התובענה הייצוגית לקבוצה, בשים לב לעובדות הבאות:

א. החשיבות שבניהול ההליך בעבור הציבור הרחב;

ב. טרחת בא כות המבקש בעבור חברי הקבוצה, בהגשת בקשת האישור. כמו כן הטרחה במגעים הממושכים עם המשיבה, עד לגיבוש ההסכמה העקרונית בין הצדדים, ולאחריה עד שהסתיימו הגיבוש והניסוח של הסכם פשרה זה ונספחיו;

ג. הסיכון בו נשא המבקש ובא כותו בהגשת התביעה ובקשת האישור, ובשים לב, בין היתר, לחשיפת המבקש לכך שייפסקו כנגדו הוצאות במקרה בו היתה נדחית הבקשה;

ד. נכונות המבקש ובא-כותו להביא את המחלוקות לכדי סיום בצורה יעילה אשר תסייע לציבור הרחב;

54. מדובר בשיעורים המקובלים לפסיקת גמול ושכר טרחת בהסדרי פשרה (25% מהיקף הפיצוי בפועל), שעומדים באמות המידה שנקבעו בע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' זן רייכרט, פ"ד סה(2) 681, (23.5.12) וברע"א 2957/17 סופרגז חברה ישראלית להפצת גז נ' שורצמן (17.3.24).

להלן מספר דוגמאות:

א. בת"צ (מרכז) 61892-07-21 פינטו נדל"ן בע"מ נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ (18.8.25) נפסקו גמול ושכ"ט עו"ד בשיעור של 25% מתוך השבה של 5,400,000 ₪;

ב. בת"צ (מרכז) 39049-04-21 סייברלוגיק בע"מ נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ (14.2.24) נפסקו גמול ושכ"ט עו"ד בשיעור של 25% מתוך השבה של 1,125,500 ₪;

ג. בת"צ (מרכז) 25152-01-19 ורד הדיר נ' שופרסל בע"מ (פס"ד מיום 11.4.24) נפסקו גמול ושכ"ט בסך 595,000 ₪ ומע"מ מתוך סכום השבה של 2,350,000 (25.3%);

ד. בת"צ (בי"ש) 55447-06-15 פסח שיכורגר נ' הפניקס חברה לביטוח בע"מ (30.6.24) נפסקו גמול ושכ"ט עו"ד בשיעור של 25% מתוך סכום השבה של כ- 3 מיליון ₪;

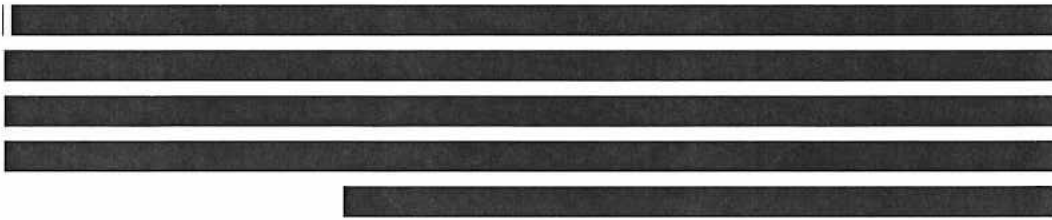
ה. בת"צ (מרכז) 8766-09-16 המועצה הישראלית לצרכנות נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ (11.3.24) נפסקו גמול ושכ"ט עו"ד בשיעור של 24% מההשבה;

- ו. בת"צ (ת"א) 19850-08-13 יוסף בן צור נ' מור - המכון למידע רפואי בע"מ (2.7.24) נפסקו גמול ושכ"ט עו"ד בשיעור של 25% מתוך סכום פיצוי של 5 מליון ₪;
- ז. בת"צ (ת"א) 13330-05-18 דן מנחם בריצהיימר נ' מקס איט פיננסים בע"מ (לשעבר לאומי קארד בע"מ) (פס"ד מיום 10.11.20) נפסקו גמול ושכ"ט בסך 240,000 ש"ח מתוך סכום פיצוי של 960,000 ש"ח (25%);
- ח. בת"צ (מרכז) 34452-07-19 שרון לין נ' סלקום ישראל בע"מ (14.1.24) נפסקו גמול ושכ"ט עו"ד בשיעור של 25% מתוך פיצוי של 3 מליון ₪.

הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בנסיבות העניין

55. על-פי הדין, על הסדר פשרה בתובענה ייצוגית להיות ראוי, הוגן וסביר על-מנת שיאושר וייצר מעשה בית דין כלפי כל חברי הקבוצה.
56. לאחר שהצדדים הביאו בחשבון את מכלול השיקולים, ולאחר משא ומתן ארוך וממצא ביניהם, הצדדים סבורים כי הסדר הפשרה המוגש לאישורו של בית המשפט הנכבד – הינו הסדר ראוי הוגן וסביר, בהתחשב בסוגייה נשוא בקשת האישור. יודגש שוב כי הסדר הפשרה המובא לעיונו של בית המשפט הנכבד הוא הסדר מעודכן אליו הגיעו הצדדים לאחר ששמעו את הערותיו של בית המשפט הנכבד בדיון מיום 29.9.2025 ובהתאם להמלצתו לפיה ראוי שהסדר הפשרה יכלול גם רכיב של הטבה ישירה לחברי הקבוצה, לצד הפרויקטיים לשיפור השירות.
57. בקשת האישור מעלה לדיון רגולציה שאין עליה מחלוקת.
58. כפי שהודגש על-ידי פזגו בתשובתה לבקשת האישור – פזגו רואה במתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחותיה, תוך עמידה בהוראות הדין, מטרה נעלה.
59. לשם כך, פזגו השקיעה וממשיכה להשקיע משאבים בעלות משמעותית.

בין היתר, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



בהקשר זה יצוין כי התועלת לציבור במונחי דקות המתנה צפויה להיות משמעותית במיוחד: בעוד שהנוק בדקות לכל התקופה הרלבנטית (מעל ל-5 שנים) עומד על כ-3.3 מיליון דקות, הסדר הפשרה צפוי להביא לחיסכון של כ-2 מיליון דקות **בכל שנה** [ויחד – כ 6 מיליון דקות בשלוש שנים].

60. בנוסף, במסגרת הסדר פשרה זה, פוזגו תעניק ללקוחותיה הטבות משמעותיות בשווי של כ-1 מיליון ₪. זאת מעבר להתחייבויותיה לביצוע הפרויקטים בשווי של כ-3 מיליון ₪.

61. לאור האמור, הצדדים סבורים שבמצב דברים זה – קרי, השקעת משאבים רבים ומשמעותיים מצידה של פוזגו לצורך שיפור זמן ההמתנה ואורך שיחה בפניה למוקד הלקוחות של פוזגו ומתן פיצוי של 1 מיליון ₪ באמצעות הטבות משמעותיות לחברי הקבוצה, מן הראוי שההליך יסתיים בדרך של הסדר פשרה תוך ההתחייבויות המפורטות בהסדר פשרה זה.

62. ראוי להדגיש כי מנגנון הפשרה בענייננו משרת **באופן ישיר** את ציבור הצרכנים הרלבנטי: הפרוייקטים משפרי השירות מהווים הטבה ישירה לצרכנים המתקשרים למוקד שירות הלקוחות של פוזגו, או שעשויים היו להתקשר אלמלא השיפור הדיגיטלי שתבצע פוזגו במסגרת הסדר פשרה זה, בדמות חסכון בזמן; וההטבות מהוות הטבה כספית ישירה לכלל הצרכנים שיבחרו בהן.

63. הצדדים סבורים שבנסיבות המפורטות לעיל, סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה, הראויה וההוגנת ביותר להכרעה במחלוקת ביניהם, בהתחשב בסיכונים ובסיכויים של כל אחד מהם ולשיטתם הוא עדיף על-פני ניהול ההליך עד תומו. לא למותר לציין כי הכרעה על דרך הפשרה תחסוך את הצורך בבירור בקשת האישור ובזמן שיפוטי ארוך ויקר.

64. לא למותר לציין בפני בית המשפט הנכבד כי לחברות רבות במשק החרגה של אחוזי שיחות (15%) להן רשאויות החברות לענות מעבר ל-6 הדקות המותרות בחוק. לפוזגו – ובכלל לחברות הגז – אין החרגה דומה. כאמור, בימים אלו, לאור חילופי בעלי תפקידים במינהל הדלק והגז (הרגולטור הרלבנטי בעניינן של חברות הגז), נעשתה פניה אל הגורם הרלבנטי במינהל הדלק והגז **והמשיבה** **תבקש מבית המשפט הנכבד להמליץ לרגולטור לבחון מתן החרגה דומה בעניינן של חברות הגז**.

היעדר צורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד

65. הצדדים סבורים כי בהליך זה מתייתר הצורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד על-פי סעיף 19 לחוק.

66. כידוע, בתי המשפט שנדרשו לסוגיית מינוי בודק, פירשו את הוראת סעיף 19(ב) לחוק פרשנות תכליתית, וקבעו, כי מינוי בודק יעשה מקום בו חוות דעתו המקצועית של הבודק נדרשת לשם קביעת סבירותו והגינותו של ההסדר המוצע בנסיבות המקרה.

67. הצדדים סבורים כי בהליך זה מתייגר הצורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד על-פי סעיף 19 לחוק, זאת ממספר טעמים כפי שיפורטו להלן:

(א) הסדר הפשרה במתכונתו הנוכחית הוא תוצאה ישירה של יישום הערות בית המשפט הנכבד ביחס למתווה פשרה קודם שהוצג בפניו במסגרת הדיון שהתקיים ביום 29.9.2025. הצדדים שבו ובחנו את מתווה ההסדר, ולאחר שהפנימו את הערות בית המשפט הנכבד, עדכנו את ההסדר כך שיכלול רכיב של הטבה ישירה לחברי הקבוצה, לצד הפרויקטים לשיפור השירות ולקיצור זמני ההמתנה, כמפורט בהרחבה בהסדר הפשרה ובבקשה זו;

(ב) השינויים שנערכו בהסדר בעקבות הערות בית המשפט הנכבד – ובפרט חוספת פיצוי בדרך ישירה על-ידי מתן הטבות לחברי הקבוצה מבלי לשנות את הרכב הפרויקטים שפוזזו מתחייבת לבצע – הביאו לכך שבפועל פוזזו צפויה להשקיע בביצוע הפרויקטים סכום גבוה באופן משמעותי מהסכום לו התחייבה בהסדר הפשרה. פער זה, כשלעצמו, מחזק את המסקנה כי אין מדובר בהסדר "גבולי" או כזה המחייב בדיקה כלכלית חיצונית לצורך הערכת סבירותו, אלא בהסדר שמגלם תועלת עודפת לציבור ביחס להתחייבות שנקבעה בו;

(ג) בחינת סבירותו של הסדר הפשרה והיותו הגון ומאוזן הינו עניין משפטי הכרוך בבחינת שיקולים משפטיים שהינם תחום מומחיותו של בית המשפט הנכבד;

(ד) אין בהסדר הפשרה חישובים כלכליים מסובכים שלביצועם נדרש סיוע של בודק חיצוני;

(ה) מינוי בודק חיצוני בעניין הנדון יגרום לסרבול הדיון בבקשה לאישור הסדר הפשרה, לעיכובו ולעלויות מיותרות שיושתו על הצדדים.

68. אשר על האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד לעשות שימוש בסמכותו מכח סעיף 19(ב) לחוק ולהימנע ממינוי בודק בהליך זה.

בטלות במקרה של אי אישור

69. בקשה זו, מהווה מקשה אחת, שחלקיה אינם ניתנים להפרדה. למען הסר ספק, במידה שבית המשפט הנכבד ימנע מלאשר הוראה כלשהי מהוראות ההסדר הפשרה, או שיקבע כי היא חסרת תוקף או בלתי-אכיפה, כל אחד מהצדדים יהיה זכאי לבטל את ההסדר. במקרה כזה, ההסדר יהיה בטל מעיקרו, וההליך יימשך מהשלב בו הופסק.

70. ככל שבית המשפט הנכבד יסבור שיש לבצע שינויים בהסדר פשרה זה על-מנת שיוכל לאשרו – הצדדים מפנים את תשומת הלב להוראות סעיף 19(4)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, הקובע כי במצב זה על בית המשפט הנכבד להודיע לצדדים כי מתן אישורו מותנה בהסכמתם לאותם תנאים.

בהקשר זה, הצדדים מפנים את תשומת הלב לאמור בסעיף 38 לעיל.

סיכום

71. לאור כל האמור לעיל, בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את הסדר הפשרה עליו הסכימו הצדדים ולהורות כמפורט ברישא בקשה זו.
72. לבקשה זו מצורפים תצהירי הצדדים ובאי כוחם, כנדרש בסעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות ובתקנה 12(ב) לתקנות תובענות ייצוגיות.
73. הנוסח המחייב הוא של ההסדר. בכל מקרה של סתירה בין האמור בבקשה זו לבין ההסדר, יגברו הוראות ההסדר.

אסתר בנעים, עו"ד

אסתר בנעים, עו"ד

אגמון עם טולצ'ינסקי, משרד עורכי דין
ב"כ המשיבה

דרור סברנסקי, עו"ד

דרור סברנסקי, עו"ד

עומר פיינטוך, עו"ד

עומר פיינטוך, עו"ד
ב"כ המבקש

תוכן עניינים

מס'	שם חנספח	עמ'
1	הסדר פשרה מעודכן	24
2	נוסת מודעה ראשונה	43
3	תצהירי הצדדים	45

נספח 1

הסדר פשרה מעודכן

עמ' 24

הסדר פשרה

בת"צ 22-11-64038 אסף שילה נ' פזגז בע"מ

שנערך ונחתם בתל אביב ביום 6 בינואר 2026

בין:

אסף שילה, ת.ז. 29455805

להלן – "המבקש"

ע"י ב"כ עו"ד עומר פיינטוך מרחוב יגאל
אלון 96, מגדל אמפא TLV, תל-אביב-יפו;
טל': 03-5448102; דוא"ל
omer@omflaw.co.il

מצד אחד

לבין:

פזגז בע"מ, ח.פ. 511903338

להלן – "המשיבה"

ע"י ב"כ עוה"ד דרור סברנסקי ו/או עו"ד
אסתאר בנעים ממשד אגמון עם
טולצ'ינסקי שכתובתם ברחוב יגאל אלון 98,
מגדל אלקטרה, תל-אביב-יפו; טל': 03-
6078607; פקס: 03-6078666; דוא"ל
info@agmon-law.co.il

מצד שני

וביום 29.11.2022 המבקש הגיש לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, כתב תביעה ובקשה

לאישור תובענה כייצוגית נגד פזגז בע"מ (להלן – פזגז או המשיבה) במסגרת ת"צ-64038

22-11 שילה נ' פזגז בע"מ (להלן – בקשת האישור או כתב התביעה);

והואיל: ועניינה של בקשת האישור הוא בזמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי במוקד שירות

הלקוחות הטלפוני של פזגז. בבקשת האישור נטען כי פזגז הפרה את הוראות סעיף

18(ב)(א1)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הגנת הצרכן**) לפיהן זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי טלפוני בנושא טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות לא יעלה על שש דקות המתנה, אשר נכנס לתוקף ביום 25.7.2019, במסגרת תיקון 57 לחוק (להלן – **התיקון לחוק**);

והואיל: ועילות התביעה שביסודה של בקשת האישור הן הפרת חוק הגנת הצרכן; תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012; פקודת הנויקין [נוסח חדש]; חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979;

והואיל: וביום 2.5.2023 הגישה פזגו את תשובתה לבקשת האישור.

במסגרת תשובתה לבקשת האישור, תיארה פזגו את היערכותה לקיום חוראות התיקון לחוק מבעוד מועד. כך למשל, פזגו התקשרה עם חברת "בזק אונליין" [חברה מובילה בתחום מוקדי השירות] להפעלת מוקד השירות הטלפוני שלה. משך תקופה ארוכה ומשמעותית מאז כניסת התיקון לחוק לתוקף – **פזגו עמדה בהוראות התיקון לחוק כדיון**.

מאז כניסת התיקון לחוק לתוקף, ובמיוחד בעקבות משבר הקורונה שהתרחש לאחר מכן, חלו שינויים דרמטיים במבנה שוק העבודה ובזמינות המשאבים, אשר הפכו את יישום התיקון במתכונתו הקיימת למאתגר, ואף בלתי תואם במובנים מסוימים את המציאות החדשה במשק.

פרוץ מגפת הקורונה בישראל הוביל להתמוטטות שוק מוקדי שירות הלקוחות בכלל התחומים בהם הוא פועל (לדוגמא, עובדים שהתבקשו לשהות בבידוד ולא לצאת למקום העבודה). בנוסף, מגפת הקורונה יצרה מציאות חדשה עימה מתמודדים מוקדי שירות הלקוחות עד היום והוא קושי רב בגיוס עובדים למוקד שירות הטלפוני ומניעת תחלופה תכופה (לאחר מספר חודשים מועט מאוד) של עובדים במוקדי השירות.

כך למשל: עובדים העדיפו לצאת לחל"ת ולא להגיע לעבודה; עובדים שכבר עברו הכשרה מתאימה לעבוד במוקד השירות סיימו את עבודתם לאחר מספר חודשים בודדים; עובדים

רבים לא הגיעו לעבודה כלל (הן משום מחלתם שלהם הן משום החובה להיות בבידוד בעקבות ההנחיות ההדוקות שחלו בתקופה זו).

מאז פרוץ משבר הקורונה בשנת 2020, שוק העבודה – ובפרט תחום מוקדי השירות – עבר שינויים מהותיים ומתמשכים, הן בישראל והן בעולם כולו. זמינות כוח האדם בתחום זה נפגעה באופן עמוק ומתמשך, ונרשמה ירידה ניכרת ביציבות התעסוקתית ובנאמנות העובדים. כתוצאה מכך, חלה עלייה בתחלופת המוקדנים, קושי בגיוס והכשרה של עובדים חדשים, וכן פגיעה באיכות השירות, לרבות הארכת זמני השיחה בשל היעדר רציפות וניסיון.

במהלך השנים שחלפו נרשמו אירועים מערכתיים נוספים – לרבות סבבי לחימה, מבצעים צבאיים ומצבי חירום לאומיים – שהביאו להיעדרויות רבות של עובדי מוקד, שיבושים תפעוליים ועומסים חריגים, מדובר בתקופה רצופת אתגרים מבניים, השונה באופן מהותי מהמצב טרם נכנס התיקון לחוק לתוקפו.

על אף האמור, פוגז ממשיכה להשקיע מאמצים ניכרים, הן כלכליים והן תפעוליים, במטרה לעמוד בהוראות החוק ככל הניתן, מתוך מחויבות מתמשכת לשיפור השירות לציבור כגוף חיוני למשק ולשמירה על רמת מענה גבוהה ככל הניתן גם בתקופות מאתגרות.

בנוסף, במסגרת תשובתה פוגז הבהירה והדגישה את הפעילויות הרבות בהן היא נוקטת על-מנת לעמוד בהוראות הדין ולתת שירות מקצועי ומיטבי ללקוחותיה. לצורך כך, פוגז השקיעה משאבים רבים ואף הקימה מוקדי שירות נוספים שיופעלו מטעמה. לאור האמור, זמני המענה בהם נתקל המבקש אינם תוצאה של חוסר אכפתיות או אדישות מצידה של פוגז להוראות הדין אלא הם תוצאה של נסיבות אובייקטיביות שאינן בשליטתה של פוגז, ולמרות כל מאמצייה והשקעותיה הכספיות בעניין זה.

לגופם של דברים, פוגז טענה כי התנאים לאישור תובענה כייצוגית אינם מתקיימים בבקשת האישור;

והואיל: והמבקש עמד על טענותיו במסגרת תגובתו לתשובת פזגז לבקשת האישור;

והואיל: ולאחר שכל אחד מהצדדים עמד ושקל את סיכוניו וסיכוייו בהמשך ניהול ההליך [כמפורט בבקשה לאישור הסדר הפרשה], הצדדים העדיפו לגבש ביניהם הסכם זה תחת ניהול הליכים משפטיים. הצדדים הגיעו להסכמות שלהלן, מבלי שצד יודה בטענות משנהו או יודה בחבות כלשהי או בהפרת דין כלשהי, אשר בכפוף לאישורו על-ידי בית המשפט הנכבד ולהוצאתו אל הפועל, יביא לידי גמר את ההליכים דנן;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים, כדלקמן:

מונחים

בהסכם זה תיוחס למונחים הבאים הפרשנות המופיעה בצידם:

"המבקש"	-	אסף שילה;
"ב"כ המבקש"	-	עו"ד עומר פיינטוך;
"המשיבה"	-	פזגז בע"מ;
"ב"כ המשיבה"	-	עו"ד דרור סברנסקי ו/או אסתאר בנעים מאגמון עם טולצינסקי, משרד עורכי דין
"בית המשפט"	-	בית המשפט המחוזי מרכז-לוד;
"הקבוצה"	-	כהגדרתה בבקשת האישור: "לעניין הסעד העתידי – כל לקוחות המשיבה; לעניין סעד הפיצוי – כל לקוחות המשיבה אשר לא זכו לקבל מענה אנושי מקצועי בטלפון בתוך פרק זמן של שש דקות, וכן כל לקוחות המשיבה אשר נמנעו מלפנות על מנת לקבל מענה אנושי מקצועי מתוך הידיעה כי מענה כזה לא אפשרי בתוך פרק זמן שהם מוכנים היו לסבול, וזאת החל מיום 25.7.19 ועד ליום אישורה של התביעה כיצוגית או עד לתיקון הבעיה, המוקדם מבניהם";
"המועד הקובע"	-	45 ימים מהמועד בו יינתן פסק הדין הנותן תוקף להסדר פשרה זה, ואם הוגשה התנגדות - מהמועד בו יהפוך לחלוט.

כללי

- (א) המבוא והנספחים להסדר זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- (ב) חלוקת הסדר זה לסעיפים ומתן הכותרות לסעיפים נעשו לשם הנוחות בלבד, ואין לייחס להם כל משמעות בפרשנות ההסדר.
- (ג) הסדר זה מגלם את מכלול המצגים וההסכמות בין הצדדים עובר לתתימתו, ולא ישמע צד בטענה בדבר מצג או הסכמה כאמור אשר לא בא זכרם בהסדר.

הצהרות הצדדים

1. הצדדים מצהירים כי אין כל מניעה – חוקית, חוזית או אחרת, להתקשרותם בהסדר זה ולקיום חיוביהם על-פיו במלואם ובמועדם, הכל בכפוף לאישור בית המשפט הנכבד המוסמך.
2. הצדדים מצהירים כי אין בהתקשרותם בהסדר זה משום הודאה מצד מי מהם או מטעמם בטענה או דרישה כלשהי של משנהו שנטענה בקשר לעניינים נושא ההליך, ובהתאם מילוי ההתחייבויות על פי הסדר זה נעשה מבלי להודות באחריות כלשהי או בטענה כלשהי כנגד המשיבה.
3. הסדר זה מגלם את מכלול המצגים וההסכמות בין הצדדים עובר לתתימתו, ולא ישמע צד בטענה בדבר מצג או הסכמה כאמור אשר לא בא זכרם בהסדר.

הגשת בקשה לאישור ההסדר לבית המשפט הנכבד

4. בסמוך לאחר לתתימת הצדדים על הסדר פשרה זה, הצדדים יגישו לבית המשפט הנכבד בקשה לאישור הסדר פשרה (להלן – **הבקשה לאישור ההסדר**), במסגרתה יודיעו הצדדים אודות כריתתו של הסדר זה, ומבקשים כדלהלן:

- (א) כי בית המשפט הנכבד יורה על פרסום הסדר הפשרה באמצעות הודעה בדבר הגשת הבקשה לאישור ההסדר לפי הוראות סעיפים 25(א)(3) ו-25(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-

2006 (להלן – **החוק**), בנוסח המצורף ומסומן **כנספח מס' 2** (להלן – **ההודעה הראשונה**),

באמצעות פרסום בשני עיתונים יומיים;

(ב) כי בית המשפט הנכבד יורה על משלוח ההודעה הראשונה כאמור בצירוף העתק מהבקשה לאישור ההסדר ובקשת האישור, ליועצת המשפטית לממשלה ולמנהל בתי המשפט;

(ג) כי בית המשפט הנכבד יורה כי בנסיבות העניין אין צורך במינוי בודק, כאמור בסעיף 19(ב)(1) לחוק;

(ד) כי בכפוף לאמור לעיל, ובחלוף 45 ימים ממועד משלוח ההודעה הראשונה והעברת המסמכים ליועצת המשפטית לממשלה, יאשר בית המשפט הנכבד את הסדר הפשרה וייתן לו תוקף של פסק דין (להלן – **פסק הדין**), ובמקביל יורה על ביצוע פרסום באותה הדרך בה פורסם דבר הסדר הפשרה, כאמור בסעיף 25(א)(4) ו- 25(ה) לחוק (להלן – **ההודעה השנייה**);

(ה) כי בית המשפט הנכבד יקבל את המלצת הצדדים, כמפורט בסעיף 34 לחלף, בכל הנוגע למתן גמול למבקש ושכ"ט לבא-כוחו.

5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, פרסום ההודעות על פי הסדר זה או על פי החלטת בית המשפט הנכבד יבוצע על-ידי המשיבה ועל חשבונה.

החרגה מתחולת ההסכם

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

7. כל הודעת החרגה על פי הסדר זה תשלח על ידי המעוניין בה בכתב למזכירות בית המשפט הנכבד, עם העתק, לב"כ המבקש ולב"כ המשיבה, בתוך התקופה הקבועה בסעיף 18(ד) לחוק או בתקופה אחרת אשר נקבעה על ידי בית המשפט הנכבד.

מתווה הפשרה והתחייבויות המשיבה

לעתיד

8. פוגז מתחייבת לעמוד בהוראת הדין נשוא החליף, שעניינה זמני המענה במוקד השירות הטלפוני שלה, כפי שתחול עליה בכל מועד רלבנטי.
9. בהקשר זה פוגז מציינת כי נעשתה לאחרונה פניה לרגולטור המפקח על ספקי הגפ"מ, משרד האנרגיה והתשתיות, על מנת שיאשר לספקי הגפ"מ הקלה בהוראת הדין, כך שניתן יהיה לענות תוך 6 דקות רק ל 85% מהשיחות הנכנסות נשוא הוראת הדין, בדומה להקלה שניתנה לגופים אחרים במשק המנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן עליהם חלות הוראות הדין (כך למשל, לחברות התקשורת ולבנקים).
10. הסכם זה מוגש לבית המשפט הנכבד רק לאחר שזמן ההמתנה הממוצע למענה במוקד פוגז עומד על פחות משש דקות מזה מספר חודשים. יצוין, כי המבקש התנה את עריכת ההסדר בתנאי, לפיו זמני המענה יעמדו על פחות מ- 6 דקות לפני החתימה עליו.

לעבר

11. הנוק שנגרם לחברי הקבוצה מאי-עמידת פוגז בהוראת התיקון לחוק, הינו המתנה למענה במוקד השירות של למעלה משש דקות.
12. הצדדים בחנו את נתוני זמני ההמתנה במוקד שירות הלקוחות הטלפוני של פוגז מאז 25.7.2019, ככל שניתן היה להפיקם, וקבעו את הפיצוי הראוי לחברי הקבוצה בדרך מחמירה ביחס לקביעות שאושרו בהליכים אחרים, תוך שהם מחשבים את הפיצוי לפי דקות המתנה נולא פיצוי קבוע לשיחה) ומעניקים משקל מיוחד לשיחות שנותקו ללא קבלת מענה לאחר יותר משש דקות המתנה.
13. על פי החישוב המחמיר של הצדדים, המפורט בבקשה לאשר את ההסכם, הסכום הראוי לפיצוי הקבוצה צריך להיות של 2,061,726 ₪. סכום זה מביא בחשבון תקופה שסיומה ביום 1.6.2025.

הגישה המחמירה של הצדדים, שהובילה לתוצאה זו, הביאה בחשבון, בין היתר, את דרך מתן הפיצוי.

14. יצוין, כי המידע שהיה בידי פזגו [והוצג למבקש ובא כוחו] היה מידע חלקי, כאשר בקשר למרבית התקופה היו בידי פזגו רק "שורות תחתונות" של מידע, להבדיל מפירוט הנוגע לכל שיחה ושיחה [שנשמר במערכת למשך שנה בלבד], והיו תקופות מסויימות שבעניינן לא היה מידע כלל והצדדים נאלצו להסיק עבורן על דרך ההיקש מתקופות סמוכות רלבנטיות. במצב דברים זה, ברור שלא ניתן היה לבחון את החוזר הראוי לכל צרכן בנפרד, אלא רק להסיק את החוזר הראוי הכללי.

ממילא, לא ניתן היה להסכים בענייננו על החוזר פרטני לצרכנים שהמתינו למענה אנושי זמן ארוך יותר משש דקות, ונדרש היה להגיע להסכמות שיביאו תועלת לקבוצה כולה.

15. הצדדים בחרו במתווה פשרה שיפצה את ציבור לקוחות פזגו על הנזק שנגרם להם בשתי דרכים: ראשית, מכיוון שהנזק שנגרם הינו **בזבוז זמנם** של חברי הקבוצה בהמתנה למענה מעבר לקבוע בדין בעבר, יושקעו על ידי פזגו כספים על מנת **לחסוך את זמנם** בעתיד, בדרכים שיאפשרו להם לקבל שירות מפזגו ללא צורך בהמתנה כלל, או באופן שמשך השיחה עם נציג השירות יהיה קצר יותר. בנוסף, פזגו תעניק לחברי הקבוצה פיצוי על-ידי מתן הטבות בשווי של 1 מיליון ש"ח כמפורט להלן.

16. במסגרת ההסכם, כפיצוי לציבור, פזגו תשקיע כספים כמפורט להלן ביצירת אפשרויות לצרכניה לקבל שירותים **שלא** באמצעות המוקד הטלפוני, ועל מנת שהשיחות עם נציגי השירות יהיו יעילות וקצרות יותר.

התועלת שתיווצר לחברי הקבוצה בדרך זו היא כפולה: מי שיבחר לקבל שירות שלא דרך המוקד הטלפוני יחסוך לעצמו הן את זמן ההמתנה למענה (המותר על פי דין, של עד 6 דקות) הן את זמן השיחה (כ- 5 דקות בממוצע).

חשוב להדגיש: חסכון בזמן זה, של קבלת שירות בדרך אחרת, **יימנה** לצורך תיאור התועלת שמביא ההסכם לצרכנים.

השימוש בדרכים אחרות לקבלת שירות על ידי חלק מהציבור צפוי גם להקטין את זמני ההמתנה לאותם צרכנים שכן יבקשו להשתמש במוקד הטלפוני דווקא. חסכון זה בזמן ההמתנה של מי שימתין למענה טלפוני אנושי לא יימנה לצורך בחינת התועלת שיצר ההסכם, לאור העובדה שפזגז ממילא מחוייבת על פי דין לתת מענה תוך זמן מוגדר.

17. לצורך מתן אפשרות לקבלת שירותים שלא באמצעות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני האנושי של פזגז, פזגז מתחייבת להשקיע סכום של 3,185,178 ₪ במספר פרויקטים. יצויין, שסך ההשקעה של פזגז בפרויקטים שיפורטו להלן **צפוי** להיות **גבוה בהרבה** מהסכום אליו היא מתחייבת. לפיכך, פזגז תעמוד בהתחייבותה אם תממש את הפרויקטים וסך השקעתה יעלה על הסכום לו היא מתחייבת (גם אם סך ההשקעה בסופו של יום יהיה נמוך במשהו מסך ההשקעה הצפוי המצויין להלן). הכל, כמפורט להלן:

(א) פרויקט **שיפור שירותים עצמאיים באתר פזגז** – לאחר ביצוע השיפור, [REDACTED]

שיפור **שירותים עצמאיים** יתבטא בשינויים הבאים: [REDACTED]

על-פי בדיקת פזגז, מספר השיחות המתקבלות במוקד השירות טרם ביצוע הפרויקט, שעניין בפעולות שיתאפשר במסגרת פרויקט זה לבצע באתר עומד על [REDACTED] שיחות **נענות** ביום. בהינתן ששיחה ממוצעת אורכת 5 דקות וזמן ההמתנה המותר בדין הינו 6 דקות, הרי שבהמרה לדקות, מדובר בסוגיות הנוגעות לכ- [REDACTED] דקות שיחה והמתנה לשיחה [REDACTED] שיחות * 11 דקות) ביום.

על פי הנתב מצטרפים יחד לכ – שיחות נענות ביום [לפי 22 ימי עבודה בחודש, נתוני

ינואר עד אוגוסט 2025]

על-פי נתוני הפרויקט שבידי פגז,

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

העלות לביצוע הפרויקט עבור פוגז עומדת על סך

(ב) פרויקט מענה – [REDACTED] – במסגרת פרויקט זה, [REDACTED]

• [REDACTED]

[REDACTED]

בשלב הראשוני, הוקצה על-ידי פזגז סכום

[REDACTED]

[REDACTED]

יובחר כי ביצוע הפרויקט האמור נעשה במסגרת הסדר הפשרה דכאן.

(ג) פרויקט תשלום דרך החשבונית – במסגרת פרויקט זה, שהרעיון לביצועו הועלה על ידי צד המבקש במסגרת המשא ומתן, פזגז תכלול בחשבונית הנשלחת לצרכנים בר-קוד שיאפשר תשלום החשבונית בכרטיס אשראי באופן מיידי ועצמאי על ידי הלקוח.

עד ביצוע פרויקט זה, היה בחשבוניות פזגז רק ברקוד המאפשר תשלום בבנק הדואר (אפשרות תשלום לה מחוייבת פזגז מכח רגולציה), אך לא היתה לצרכן אפשרות לשלם את החשבונית בכרטיס אשראי בלי לטלפן למוקד או לגשת לסניף בנק.

[REDACTED]

גם כאן, הפרויקט שנוצר ביוזמת המבקש, כבר בוצע וחשבוניות פזגז כוללות ברקוד לתשלום כאמור החל מחודש אפריל 2025.

18. פזגו מתחייבת להפעיל את הפרויקטים המתוארים במסגרת הסדר פשרה זה לתקופה של **שלוש שנים לפחות** ממועד אישור ההסכם או ממועד הפעלת הפרויקט – המאוחר מבין השניים.

19. כפי שניתן לראות, למרות שהצדדים הגיעו להסכמות ביניהם כי הפיצוי הראוי לצרכנים אמור להיות בסכום של 2,061,726 ש"ח, פזגו **מתחייבת** להוציא במסגרת הסכם פשרה זה סכום של לא פחות מ-3,185,178 ש"ח לצורך ביצוע הפרויקטים המתוארים במסגרת הסדר פשרה זה (כאשר בפועל, עלותם הצפויה גבוהה בהרבה) וזאת בנוסף למיליון ש"ח פיצוי לחברי הקבוצה בדרך של מתן הטבות.

כלומר, הצדדים מראש התייחסו להערות בית המשפט הנכבד על כך ששיפור תשירות הוא גם אינטרס של פזגו עצמה וייחסו **רק כ- 1/3 מהסכום** שתוציא פזגו על הפרויקטים לחישוב הפיצוי בדרך זו שפזגו מתחייבת לתת.

20. ודוק: הערכת עלות ביצוע הפרויקטים המתוארים בהסדר זה עומדת על סך של כחמישה וחצי מליוני ש"ח (וכנראה יותר), והערכה היא שבמצב דברים רגיל הפרויקטים האמורים צפויים להביא לחסכון של כשני מיליון דקות (המתנה ושיחה) לצרכנים **כל שנה** במשך שלוש השנים לחן התחייבה פזגו (היינו: כ- 6 מליון דקות).

מובהר כי הסכמת הצדדים על ייחוס כ- 1/3 מהסכום שתוציא המשיבה על הפרויקטים לחישוב הפיצוי, כמפורט לעיל, מהווה חלק בלתי נפרד מהסדר הפשרה ומאיזון האינטרסים שביסודו. הסכמה זו משקפת הערכה משותפת של הצדדים לגבי היקף הפיצוי הראוי לקבוצה ואת התועלת הצפויה ללקוחות מהפרויקטים המפורטים בהסדר פשרה זה. ככל שבית המשפט הנכבד יחשוב, משום מה, שיש לייחס לפיצוי פחות מ-1/3 מהסכום המושקע על-ידי פזגו, **קביעה שכזו תהווה שינוי של הסכם הפשרה**, על כל המשתמע מכך.

21. עולה מן המצורף, שהפרויקטים שיבוצעו במסגרת הסכם זה צפויים, על-פי הערכת פזגו, ליצור לצרכנים חסכון בזמן בכמות דקות המגיעה לכדי **כשני מליון דקות לשנה** (וזאת במשך 3 שנים לפחות, כאמור), קרי: כמות דקות גדולה משמעותית מכמות דקות ההמתנה שבגינן זכאים חברי הקבוצה לפיצוי (סה"כ כ- 3.3 מליון דקות לכל התקופה בגינה מוגדרים חברי הקבוצה). כך

שהתועלת לחברי הקבוצה מההסכם ברכיב החיסכון בדקות המתנה צפויה להיות גדולה בהרבה מהנזק שנגרם להם.

22. יובהר כי כלל הפרויקטים המתוארים לעיל – יבוצעו [או בוצעו] במסגרתו של הסדר פשרה זה והמשא ומתן שהתנהל בין הצדדים בלבד. קרי: פזגו מצהירה, כי קודם לכן, לא הוחלט על ביצועם ולא אושרה השקעת סכומי כסף כלשהם בפיתוחם. כאמור, בחלק מהמקרים מדובר בפרויקט שהרעיון לבצעו עלה על-ידי המבקש.

23. במקביל להסכם פשרה זה, פזגו משקיעה מאמצים רבים ומשאבים כספיים רבים שנועדו ליישום הוראות הדין על אף התקיימותם של אירועים מערכתיים שהשפיעו רבות על מוקדי שירות הלקוחות (קורונה, סבבי מלחמה ומצבי חירום לאומיים). זאת, מתוך מחויבות מתמשכת לשיפור השירות לציבור כגוף חיוני למשק ושמירה על רמת מענה גבוהה ככל הניתן, גם בתקופות מאתגרות אלה – והכל כמפורט בהרחבה בבקשה לאשר הסכם פשרה זה. מובחר כי כספים אלה שפזגו משקיעה אינם חלק מהפיצוי לציבור במסגרת הסדר פשרה זה. הכספים היחידים המחושבים כרלבנטיים לפיצוי הם כאלה שמביאים להפחתת עצם הצורך להמתין לשיחה עם נציג שירות וכאלה שמקצרים את משך השיחה. ראו בהקשר זה בהרחבה סעיפים 9-16 לבקשה לאישור הסדר הפשרה.

24. בנוסף להשקעת פזגו בפרויקטים המתוארים לעיל, ובהתאם להנחיית בית המשפט הנכבד, פזגו תעניק ללקוחותיה הטבות בשווי של 1 מיליון ₪. הלקוחות יוכלו לבחור הטבה אחת מבין מספר הטבות אפשריות:

(א) 10% הנחה בהזמנת מיכל גז (כלומר, הנחה של כ-20-50 ₪, תלוי בגודל המיכל 12 ק"ג או 48 ק"ג).

(ב) הנחה חד פעמית של 15 ₪ בחשבונית החודשית ללקוחות גז מרכזי.

(ג) 10% הנחה ברכישת מחמם מים. השווי המוערך של הטבה זו עומד על כ-350 ₪.

(ד) 10% הנחה על ביקור טכנאי. השווי המוערך של הטבה זו עומד על כ-40 ₪.

(ה) זכות לקבלת קפה ומאפה ללא עלות בחנויות יילו מרשת פז. השווי המוערך של הטבה זו עומד על כ-20 ₪. עם בחירת הצרכן בהטבה זו הוא יקבל קוד להטענת ההטבה באפליקציית יילו (התקופה למימוש הקוד באפליקציה היא כ- 14 ימים).

25. לצורך מתן ההטבות המפורטות בסעיף 24 לעיל, לאחר אישורו של הסדר הפשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, פוגז תקים עמוד ייעודי באתר האינטרנט שלה בו יפורטו ההטבות והצרכן יוכל לבחור את ההטבה הרצויה מבחינתו במהלך תקופת חלוקת ההטבות.

יובהר כי בנוסף לעמוד הייעודי פוגז תיידע אודות אפשרות תאפשר מימוש ההטבות גם בדרכים אחרות, המוזכרות בסעיף 33 להלן.

26. מכיוון שבאופן רגיל על פי הדינים החלים עליה פוגז רשאית לשנות את מחיר הגז [ודמי השימוש הקבועים] לפי שיקול דעתה, מתחייבת פוגז כי החל מהמועד הקובע ועד סיום מתן ההטבות בסעיף 24(א) ו-(ב) לעיל, ככל שתבקש להעלות מחיר לצרכניה, ההעלאה תיעשה באופן גורף [כלומר – לאוכלוסיה של לפחות 10% מהצרכנים הרלבנטיים [מיכלים/גז מרכזי], או ליישוב שלם, או לכלל הצרכנים המשלמים על פי מחירון מסויים של פוגז].

בנוסף, הוסכם בין הצדדים כי במקרה בו (במסגרת העלאה גורפת כאמור) הועלה המחיר ללקוח שביקש לממש הטבת הנחה, אזי ההנחה תוגדל בהתאם לשיעור העלאת המחיר, אך תיספר לצורך בדיקת מימוש ההטבה כאילו לא היתה העלאת מחיר.

למשל, אם בוצעה העלאת מחיר של 5% ללקוחות גז מרכזי, תגדל גם ההטבה ב 5% (15.75 ₪ = 1.05 X 15), אך לצורך ספירת מימוש ההטבות יחושב כאילו קיבל הנחה של 15 ₪.

27. לכל אחת מהטבות המפורטות בסעיף 24(א) ו-(ב) לעיל, תאפשר פוגז עד 12,000 (שניים עשר אלף) מימושים. ליתר ההטבות תאפשר פוגז עד 10,000 (עשרת אלפים) מימושים בלבד לכל הטבה. המימושים יהיו בשיטת "כל הקודם זוכה", כך שלאחר שחולקו המימושים להטבה מסוימת, לא יתאפשר עוד לבחור באותה הטבה, וחברי הקבוצה יוכלו לבחור רק מבין ההטבות האחרות שטרם מוצתה מכסת המימושים שלהן.

עם זאת, ההטבה של קבלת שובר לקבלת קפה ומאפה [סעיף 24(ה) לעיל] לא תוצע כחלופה כאשר אין לצידה גם אפשרות לבחור בחלופה של הנחה במחיר הגז [ההטבות המפורטות בסעיפים 24(א) ו-24(ב) לעיל].

28. תקופת המימוש של ההטבות תחל במועד הקובע ותימשך שנה (להלן – **תקופת מימוש ההטבות**).

29. בתום תקופת מימוש ההטבות, יתרת שווי ההטבות שלא מומשו על-ידי חברי הקבוצה תועבר לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה מכוח סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

30. לצורך חישוב היתרה, היקף המימוש המדויק של שווי ההטבות וסכומן ייבדק על-ידי רואה החשבון של החברה. תוצאות בדיקה זו תועברנה לעיון ולבדיקת ב"כ המבקש ורק לאחר מכן הצדדים יגישו דיווח לבית המשפט הנכבד על היקף מימוש ההטבות. פזגו תעביר לקרן את ההפרש בין סך שווי ההטבות ובין הסכום של מיליון ש"ח. העברת הכספים לקרן תתבצע בתוך 30 ימים מתום תקופת מימוש ההטבות.

31. פזגו תיידע את צרכניה אודות הטבות והעמוד הייעודי שיוקם לצורך מימושן באתר האינטרנט שלה ובאמצעות משלוח הודעת SMS או ווטסאפ, וזאת בתוך 30 ימים מהיום הקובע. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע שהודעת SMS או ווטסאפ זו לא תהווה הפרה של כל חוק ובכלל זה של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.

32. בנוסף, במהלך תקופת מימוש ההטבות, פזגו תהיה רשאית לשלוח לחברי הקבוצה שתי תזכורות נוספות, באמצעות הודעות SMS או ווטסאפ, על מנת לתזכר את חברי הקבוצה אודות ההטבות העומדות לרשותם, כולן או חלקן, והדרך לממשן, לרבות הפניה לדף הנתיחה הייעודי שיוקם לצורך זה. למען הסר ספק, משלוח הודעות אלה לא יהווה הפרה של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, ולא תידרש הסכמה מפורשת של הנמענים לקבלתן.

ככל שלאחר חצי שנה מהמועד הקובע, מימוש ההטבות יהיה מתחת ל-50%, פזגו תהיה חייבת במשלוח הודעה נוספת כאמור בסעיף 32 לעיל.

33. פזגז תיידע את צרכניה אודות תחטבות גם בציון האפשרות לקבל הנחה ברכישת מיכל גז בדף האינטרנט בו מבצעים הצרכנים רכישת מיכלים באתר פזגז, בו יופיע מידע לצרכן על זכאותו להנחה במסגרת התובענה תייצוגית, ובהודעה בחשבוניות הגז על האפשרות לקבל הנחה בחשבון הגז, וזאת ללא מגבלה ובהתאם לשיקול דעתה. פזגז תהיה רשאית ליידע את צרכניה גם בדרכים נוספות שאינן משלוח הודעה ללא מגבלה ולפי שיקול דעתה.

על מנת לאפשר לכל הצרכנים באופן שווה לקבל את הטבת ההנחה בחשבון הגז, ומכיוון שלא כל הצרכנים מקבלים חשבונית באותו מועד, תוכל פזגז לבצע את היידוע בחשבוניות באופן מדורג, ובהתאם לחלק את מכסת המימושים של הטבת ההנחה בחשבונית כך שבכל מועד בו יבוצע פרסום בחשבונית לחלק מהצרכנים, תעמוד לחלוקה כמות מימושים יחסית מתוך מכסת המימושים הכוללת של הטבה זו. למשל: אם פזגז תחלק את הפרסום לארבעה מחזורי חלוקת חשבוניות, תעמוד מכסה של 3,000 מימושים בכל אחד מהמחזורים.

המלצה על גמול למבקש ושכ"ט לבא-כוחו

1. הצדדים ימליצו לבית המשפט הנכבד לקבוע כי למבקש ובא-כוחו ישולמו גמול ושכ"ט, בסכום כולל של 470,000 ₪ בתוספת מע"מ כדין, ככל שחל, כאשר היחס בין הגמול לשכר הטרחה יעמוד על 3:1.

2. באישור בית המשפט הנכבד, הגמול ושכר הטרחה ישולמו בחלוקה הבאה:

(א) הגמול במלואו ו-70% משכר הטרחה ישולמו בתוך 30 יום מהמועד הקובע ובלבד שהמבקש ובא-כוחו ימציאו לב"כ המשיבה פטור מלא או חלקי מניכוי מס במקור מרשויות המס. ככל ולא יומצאו אישורים כאמור, לפי העניין, אזי התשלום יבוצע תוך ניכוי מס במקור כדין;

(ב) יתרת שכר הטרחה, קרי 30% משכר הטרחה, תשולם לב"כ המבקש לאחר הגשת הודעה לבית המשפט הנכבד אודות ביצוע הפרויקטים ומתן ההטבות המפורטים בהסדר פשרה זה. חלק זה משכר הטרחה יופקד בקופת בית המשפט הנכבד במועד בו על פזגז לשלם את חלקו הראשון של שכר הטרחה, והוא ישולם לב"כ המבקש כשהוא נושא הצמדה ו/או ריבית כנהוג בעניין סכומים המופקדים בקופת בית המשפט.

היעדר צורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד

3. הצדדים סבורים כי בעניין הליך זה מתייטר הצורך במינוי בודק מטעם בית המשפט הנכבד על פי סעיף 19 לחוק. לפיכך, יבקשו הצדדים מבית המשפט הנכבד להימנע מלמנות בודק להסכם וינמקו בקשה זו במסגרת הבקשה לאישור ההסכם שתוגש על ידם.

מעשה בית-דין

4. עם אישור הסדר הפשרה ומתן תוקף של פסק-דין, ובכפוף לעמידת המשיבה בהתחייבותיה, יתגבש מעשה בית-דין בעניינים נשוא ההליך כלפי כל חברי הקבוצה, כך שלחברי הקבוצה לא תעמוד עוד כל טענה או תביעה או זכות או עילה או סעד כלפי המשיבה בעניינים נשוא ההליך בגין התקופה שעד אישור ההסכם על ידי בית המשפט הנכבד.

ביטול ההסכם או אי-אישורו

5. אם יתברר כי נמסרו הודעות החרגה על ידי 50 איש או יותר מחברי הקבוצה, המשיבה תהא רשאית לבטל הסכם זה בהודעה בכתב שתימסר לבית המשפט הנכבד ולב"כ המבקש תוך עשרה ימי עסקים מתום התקופה שנקבעה לשם מתן הודעות ההחרגה.

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

- ככל שבית המשפט הנכבד יסבור שיש לבצע שינויים בהסדר פשרה זה על מנת שיוכל לאשרו – הצדדים מפנים את תשומת הלב להוראות סעיף 19(ד)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, הקובע כי במצב זה על בית המשפט הנכבד להודיע לצדדים כי מתן אישורו מותנה בהסכמתם לאותם תנאים.**

בהקשר זה, הצדדים מפנים את תשומת הלב לאמור בסעיף 20 לעיל.

7. בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור, או באם לא יאושר הסכם פשרה זה על ידי בית המשפט הנכבד בפסק דין חלוט, הסכם זה על נספחיו יהיו בטלים מדעיקרא (void) וחסרי כל תוקף

משפטי כלפיהן, כאילו לא נחתם הסכם זה מלכתחילה והאמור בו ו/או במסמכים ו/או נתונים ו/או כל דבר אחר שהוחלף והועבר בין הצדדים לצורך חתימתו של הסכם פשרה זה לא ישמשו כראיה ולא בכל דרך אחרת, לא ייזקפו לחובת או לטובת מי מהצדדים ולא יהא על הצדדים לנקוט בהליך משפטי לביטול ההסכם, והכל מבלי שתהיה למי מהצדדים כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה בקשר לכך, ויימשך ההליך בבקשת האישור, הכל כאילו לא נחתם הסכם זה מעיקרו.

שונות

8. עם חתימתו של הסדר זה בטלים ומבוטלים כל הסדר, טיוטת הסדר, זיכרון דברים, הצהרה, הבטחות והתחייבויות, שנערכו בין הצדדים ו/או בין מי מטעמם קודם חתימתו של הסדר זה אם וככל שנערכו (וזאת, בין שנערכו בכתב ובין שנערכו בעל פה). כל טיוטות ההסדר והתכתובות שהוחלפו בין הצדדים בקשר להסדר זה אינן מחייבות, לא ישמשו לפרשנות, לא יוצגו בפני ערכאות שיפוטיות ואף לא יהיו קבילות כראיה בהליכים שיפוטיים ובכלל.
9. כל ויתור של הצדדים להליך מטעם חברי הקבוצה, יחיד או רבים, על זכות מזכויותיו או שינוי של זכויות כאמור, לא יהיו תקפים אלא אם ייעשו בכתב, יחתמו על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים ויקבלו את אישורו של בית המשפט הנכבד. ויתור של המשיבה, של המבקש או של ב"כ המבקש על זכות המוקנית למי מהם באופן אישי לא יהיו תקפים אלא אם ייעשו בכתב.
10. נמנע צד להסכם מלעשות שימוש בזכות מזכויותיו על פי ההסכם או על פי כל דין, או לא השתמש בזכות כאמור במועד – לא ייחשב הדבר כוויתור מצדו על הזכות האמורה.
11. להסדר זה מצורפים תצהירים מטעם המבקש, בא-כוחו וב"כ המשיבה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

אסתר בנעים, עו"ד

אסתר בנעים, עו"ד

אגמון עם טולצ'ינסקי, משרד עורכי דין

ב"כ המשיבה

דרור סברנסקי, עו"ד

דרור סברנסקי, עו"ד

עומר פיינטוך, עו"ד

עומר פיינטוך, עו"ד

ב"כ המבקש

נספח 2

נוסח מודעה ראשונה

עמ' 43

הודעה על בקשה לאישור הסדר פשרה בתביעה ייצוגית

מובא בזה לידיעת הציבור כי ביום 7.1.2026 הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד בקשה לאישור הסדר פשרה בת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ.

1. ביום 29.11.2024 המבקש הגיש לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, כתב תביעה ובקשה לאישור תובענה כייצוגית נגד פזגז בע"מ (להלן – **המשיבה**) במסגרת ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ (להלן – **בקשת האישור**).

2. עניינה של בקשת האישור הוא בזמני המענה הטלפוני לקבלת מענה אנושי במוקד שירות הלקוחות של פזגז. העילה העיקרית שבגינה הוגשה בקשת האישור היא הפרת הוראות סעיף 18(ב)(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הגנת הצרכן**) לפיהן זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי טלפוני בנושא טיפול בתקלה, בירור חשבון וביום התקשרות לא יעלה על שש דקות המתנה.

3. במסגרת תשובתה לבקשת האישור, פזגז הבהירה כי היא פועלת רבות על-מנת לעמוד בהוראות הדין ולתת שירות מקצועי ומיטבי ללקוחותיה ולראייה, עם כניסת הוראות חוק הגנת הצרכן לתוקף פזגז עמדה בזמני המענה הנדרשים ומדדי שירות גבוהים ביותר.

4. הצדדים הגיעו להסכם פשרה במסגרתו התחייבה המשיבה כדלקמן:
(א) המשיבה התחייבה לעמוד בהוראות הדין לעניין זמני ההמתנה למענה אנושי במוקד השירות הטלפוני שלה, כפי שתחולנה עליה בכל מועד רלבנטי.

(ב) המשיבה התחייבה להשקיע סכום שלא יפחת מ-3,185,178 ש"ח בפרויקטים לשיפור השירות והרחבת אפשרויות לקבלת שירות ללא צורך בהמתנה לנציג אנושי, לרבות שיפור השירותים העצמאיים באתר האינטרנט של המשיבה, הטמעת מערכות מענה מתקדמות מבוססות בינה מלאכותית וכן פתרונות תשלום עצמאיים באמצעות החשבונית.

(ג) מתן הטבות לחברי הקבוצה הטבות בשווי כולל של 1,000,000 ש"ח, כך שכל אחד מחברי הקבוצה יוכל לבחור הטבה אחת מבין החלופות הבאות:

- 10% הנחה בהזמנת מיכל גז.
- הנחה חד פעמית של 15 ש"ח בחשבונית החודשית ללקוחות גז מרכזי.
- 10% הנחה ברכישת מחמם מים.
- 10% הנחה על ביקור טכנאי.
- זכות לקבלת קפה ומאפה ללא עלות בחנויות יילו מרשת פז.

מימוש ההטבות בסעיף (ג) לעיל יעמוד לתקופה של שנה מהמועד הקובע ובהתאם למכסות מימוש שנקבעו בהסדר. יתרת שווי ההטבות שלא תמומש בתום תקופת המימוש תועבר לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה מכוח סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות.

5. עם אישור הסדר הפשרה ומתן תוקף של פסק-דין, ובכפוף לעמידת המשיבה בהתחייבויותיה, יתגבש מעשה בית-דין בעילות התובענה ו/או בקשת האישור כלפי כל חברי הקבוצה, כך שלחברי הקבוצה לא תעמוד עוד כל טענה או תביעה או זכות או עילה או סעד כלפי המשיבה, בעילות אלה ולא תעמוד לחברי הקבוצה זכות לפיצוי נוסף בקשר עם נשוא בקשת האישור.

6. ניתן להגיש לבית המשפט, בכתב, בתוך 45 ימים מיום פרסום הודעה זו, התנגדות להסדר הפשרה. חבר קבוצה שאינו מעוניין כי יחול עליו הסדר הפשרה, רשאי לבקש, בהתאם לאמור בסעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות, להחריגו מתחולת הסדר הפשרה, בתוך 45 יום ממועד פרסום מודעה זו (להלן – **תקופת הביניים**). בקשת החרגה תהיה ערוכה לפי טופס 1 לתוספת בתקנות תובענות ייצוגיות, תשי"ע-2010. הסדר הפשרה עומד לעיון בתקופת הביניים במזכירות בית המשפט המחוזי מרכז-לוד, וכן אצל ב"כ המבקש, עו"ד עומר פיינטוך.

7. כל אחד מהצדדים יהיה זכאי לבטל את הסדר הפשרה אם יתברר כי נמסרו הודעות פרישה על ידי 50 או יותר מחברי הקבוצה.

8. הנוסח המלא של הסדר הפשרה (על נספחיו) הוא המחייב ובכל מקרה של סתירה בין הוראות הסדר הפשרה לבין האמור במודעה זו, יקבעו התוראות בהסדר הפשרה. מודעה זו אושרה על ידי בית המשפט הנכבד והיא מפורסמת בהתאם להחלטתו.

ד"ר סברנסקי, עו"ד
אגמון עם טולצ'ינסקי, משרד עורכי דין
ב"כ המשיבה

עומר פיינטוך, עו"ד
ב"כ המבקש

נספח 3

תצהירי הצדדים

עמ' 45

תצהיר

אני הח"מ, מורן שמואלי, ת.ז. 043145077 לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מצהירה בזאת כדלקמן:

אני מכחנת כמנהלת תהליכים ומצוינות תפעולית בפזגו בע"מ ועושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגו בע"מ, הנדון בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד (להלן – **הסכם הפשרה**).

העובדות האמורות בתצהירי זה, ידועות לי מידיעה אישית ומתוקף תפקידי ואו בהתאם לבדיקות שנעשו באמצעות גורמי המקצוע הרלוונטיים בפזגו.

1. לפזגו קיים קושי אמיתי לאתר חלק משמעותי מחברי הקבוצה כפי שהוגדרו בבקשת האישור וליתן להם פיצוי ישיר מכל סוג שהוא.

ראשית, משום שעל חלק ניכר מהתקופה הרלבנטית להסדר פשרה זה אין בידיה של פזגו את הנתונים של כל שיחה ושיחה אל מוקד השירות אלא רק נתונים מצרפיים, שהם תוצאה של עיבוד הנתונים הפרטניים שנשמרו בזמנו במערכת. בעניין חלקים מהתקופה הרלבנטית אין בידי פזגו נתונים כלשהם [גם לא מצרפיים], ולכן הצדדים נאלצו להסיק לעניין תקופות אלה על דרך ההיקש מתקופות רלבנטיות סמוכות.

כך, עד שנת 2022 אין בידי פזגו נתונים פרטניים על כל שיחה ושיחה אלא רק "שורות תחתונות" של שאלות שהיו מוצגות באופן תדיר בפני מנהלי פזגו [לדוגמא, סך השיחות הנענות בכלל מוקד השירות בקשר לכל האפשרויות].

במסגרת הליכי ההידברות בין הצדדים, פזגו ניסתה לשחזר את כלל הנתונים לשנים אלו ולשם כך פנתה לנציגי "בזק און-ליין" [ספקית השירות עמה התקשרה פזגו בתקופה הרלבנטית]. לאחר מאמצים, לא עלה בידיה של "בזק און-ליין" לשחזר נתונים אלה [והמבקש ובא-כוחו אף נכחו בפגישות עם נציגי "בזק און-ליין" בהן הוצגו הדברים והוסברו].

שנית, מטבע הדברים, חלק מחברי הקבוצה כבר אינם לקוחותיה של פזגו ועל-כן יש קושי לאתרם, על מנת לתת להם פיצוי פרטני.

2. על פי בדיקות פזגו את כלל הנתונים שהיו בידיה, ממוצע דקות התריגה החודשיות (זמן המתנה מעבר ל-6 דקות המותרות על פי דין) עומד על 48,599 דקות. במכפלת 68 חודשים (מספר החודשים תחל מכניסת החוק לתוקף ועד לחודש יוני 2025) התוצאה היא 3,304,732 דקות.

ממוצע השיחות הננטשות (לאחר המתנה של יותר משש דקות) החודשי עומד על 1,204 שיחות. במכפלת 68 חודשים (מספר החודשים תחל מכניסת החוק לתוקף ועד לחודש יוני 2025) התוצאה היא 81,872 שיחות ננטשות.

3. במסגרת הסדר פשרה זה, הצדדים בחרו במנגנון פיצוי היוצר תועלת לצרכנים המקבילה לנזק הלכאורי שנגרם להם, קרי: חיסכון בזמן ההמתנה לנציגי שירות אל מול הזמן העודף אותו השקיעו בהמתנה לקבלת שירות. במסגרת זו פזגו מתחייבת להשקעה כספית משמעותית.

4. יתרונותיו של מנגנון זה נעוץ גם בהינתן חוסר הנתונים והיעדר האפשרות לפיצוי כל חבר קבוצה על פי זמני ההמתנה שנאלץ להמתין בשיחות שערך למוקד השירות של פזגז.

5. פזגז לוקחת על עצמה, במסגרת ההסכם, לבצע מספר פרויקטים משמעותיים לצורך כך.

כל הפרויקטים המתוארים להלן אושרו ויבוצעו או בוצעו אך ורק במסגרתו של הסדר פשרה זה והמשא ומתן שהתנהל בין הצדדים בלבד. קודם לכן, לא הוחלט על ביצועם ולא אושרה השקעת סכומי כסף כלשהו לפיתוחם. כפי שיצויין, חלקם הוצעו על ידי המבקש ובא כוחו.

ואלו הפרויקטים:

6. פרויקט שיפור שירותים עצמאיים באתר פזגז:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

פרויקט זה אושר על ידי הנהלת החברה לביצוע בחודש דצמבר 2024, הרבה אחרי תחילת המשא ומתן עם המבקש ובא כוחו, והוא נדון כחלק מהצעות שהועלו לטובת המשא ומתן לביצוע פרויקטים שיאפשרו קבלת שירות שלא באמצעות מוקד השירות הטלפוני.

7. פרויקט מענה

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

פרוייקט זה אושר על ידי הנהלת החברה לביצוע בחודש יולי 2025, הרבה אחרי תחילת המשא ומתן עם המבקש ובא כוחו, והוא נדון כחלק מהצעות שהועלו לטובת המשא ומתן לביצוע פרויקטים שיאפשרו קבלת שירות שלא באמצעות מוקד השירות הטלפוני.

8. **פרוייקט תשלום דרך החשבונית:** במסגרת פרויקט זה, פזגו תכלול בחשבונית הנשלחת לצרכנים בר-קוד שיאפשר תשלום החשבונית בכרטיס אשראי באופן מיידי ועצמאי על ידי הלקוח.

[REDACTED]

פרוייקט זה **בוצע** והחל לפעול מחודש אפריל 2025. הרעיון לביצוע פרויקט זה הועלה על ידי המבקש ובא כוחו במסגרת המשא ומתן בין הצדדים.

9. **אציין כי במקביל לפרוייקטים המתוארים לעיל, פזגו פועלת באופן נרחב לשיפור השירות ללקוחותיה, ובכלל זה לקיצור זמני ההמתנה במוקדי השירות. מאז הגשת בקשת האישור, פזגו נקטה בצעדים משמעותיים, אשר כרוכים בעלויות גבוהות במיוחד. יחד עם זאת, צעדים אלה – למרות חשיבותם והשקעת המשאבים הרבה בהם – אינם נכללים במסגרת הפיצוי לציבור שעליו מבוסס הסדר הפשרה.**

10. **על מנת שהדברים לא יישארו באוויר, אציין את חלקן של הפעולות בהן נקטה פזגו (שעלותן לא נכללת בהסדר הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד):**

11. **פזגו השקיעה כספים בהחלפת מערכת IVR בתצורה הכי מתקדמת בשוק כיום;**

12. **פזגו גייסה עובדים בכירים לצורך שיפור איכות השירות וניהול מוקדי השירות (כך למשל מונה לאחרונה סמנכ"ל שירות חדש וכך לאחרונה מונתה סמנכ"לית מערכות מידע חדשה);**

13. **בין חודש יוני 2024 עד חודש יוני 2025, מידי יום, בין השעות 09:00 ל-10:00, נציגי מוקד שירות המכירות של פזגו עונים לשיחות הנכנסות במוקד השירות בלבד, ולא מוציאים שיחות אחרות כלל.**

14. [REDACTED]

15. כך, כחלק ממחויבותה לשיפור השירות, פוזגו נקטה בפעולות רבות ומשמעותיות לשיפור זמני ההמתנה במוקד השירות שלה. כידוע, הסכם זה מוגש לבית המשפט הנכבד רק לאחר שפוזגו הצליחה לשפר את זמני המענה בצורה דימטית, לרמה כזו שזמני המענה הממוצעים הם של דקות בודדות. עם זאת, עלויות הפעולות הללו לא נכללו במסגרת הפיצוי לציבור בהסדר הפשרה המובא לאישורו של בית המשפט הנכבד.
16. נכון למועד חתימתי על תצהירי זה, זמן ההמתנה הממוצע למענה בתור ה-6 דקות עומד על פחות מ-4 דקות, זה מספר שבועות.
17. כלל ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ואין מלבדן הסכמות נוספות. מלבד החמלצה המוסכמת הכלולה בהסדר הפשרה בדבר תשלום גמול למבקש ושכ"ט בא-כוחו, לא ניתנה ולא הובטחה למבקש או לבי"כ כל טובת הנאה מהמשיבה, במישרין או בעקיפין, בקשר להליך.

אני מצהירה כי זה שמי, זו חתימתי, וכי האמור בתצהירי אמת.

מורן שמואל

אישור

אני הח"מ, 91440, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום 6/12/26 הופיעה בפני גבי מורן שמואלי באמצעות היוועדות תזותית, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר את האמת, וכי אם לא תעשה כן תהיה צפויה לעונש הקבועים בחוק, אישרת את נכונות הצהרתה ולעיל ותתמה לעצמך.

91440. ר.ר.
עו"ד,

תצהיר

אני הח"מ, אסתאר בנעים, נושאת ת.ז. 203551585, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אחיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת כדלקמן:

1. אני משמשת כב"כ המשיבה בת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ, הנדון בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, ועושה תצהירי זה בהתאם לסעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, ולתקנה 12(ב)(2) לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010, בתמיכה לבקשה לאישור הסדר הפשרה בתובענה (להלן – **הסדר הפשרה**).

2. כלל ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ואין מלבדן הסכמות נוספות. מלבד ההמלצה המוסכמת הכלולה בהסדר הפשרה בדבר תשלום גמול למבקש ושכ"ט עו"ד לבא-כוחו, לא ניתנה ולא הובטחה למבקש או לבא-כוחו כל טובת הנאה מהמשיבה, במישרין או בעקיפין, בקשר לחליך.

3. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל – אמת.

אסתאר
אסתאר בנעים, עו"ד

אישור

אני הח"מ, אריאל בן שושן, ק-ש 90501, עו"ד, מאשר בזה כי ביום 6.1.2026 הופיעה בפני עו"ד אסתאר בנעים, המוכר לי אישית ולאחר שהוזהרתי כי עליה להצהיר את האמת, וכי אם לא תעשה כן תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אישרה את נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

אריאל בן שושן
ק-ש 90501, עו"ד
עו"ד

תצהיר

אני הח"מ, אסף שילה, נושא ת.ז. מס' 29455805, לאחר שהוזהרתי כי עלי לתצהיר רק את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:

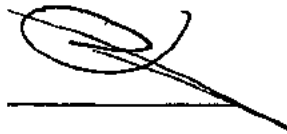
1. אני עושה תצהירי זה כתצהיר נלווה לבקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת התובענה, המתנהלת בגדרי ת.צ. 64038-11-22.

... אני המבקש בתובענה.

3. כל הפרטים המהותיים הנוגעים לחסדר הפשרה כלולים בהסכם הפשרה ובבקשה לאשרו.

4. לא קיבלתי ולא אקבל מהמשיבה כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, בקשר לחסדר הפשרה, למעט מה שיפסוק בית המשפט הנכבד.

5. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.



אסף שילה

אישור עורך הדין

ד"ר (פיזיקה) צבי ברוק, עורך דין

מספר רישיון 47502

רחוב יהודה הלוי 1, רעננה

אני החתום מטה, עו"ד, מאשר כי ביום 01.01.2026 הופיע בפניי אסף שילה, ת.ז.

29455805 ולאחר שחזרתי כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות התצהיר דלעיל וחתם עליו בפניי.

ד"ר (פיזיקה) צבי ברוק, עורך דין

מספר רישיון 47502

רחוב יהודה הלוי 1, רעננה

חתימת עורך הדין

תצהיר

אני הח"מ, עומר פיינטוך, לאחר שהוזהרתי לומר את האמת וכי אם לא אעשה כן אתיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני עושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור הסכם פשרה ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פוגז בע"מ (בבית המשפט המחוזי מרכז).
2. לא קיבלתי ולא אקבל מהמשיבה כל טובות הנאה בקשר להסדר כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, בקשר להסדר הפשרה, מעבר למפורט בהסדר הפשרה.
זה שמי זו חתימתי והאמור בתצהירי זה הוא אמת.



חתימת המצהיר

אישור

אני, הח"מ, ערן מרינברג עו"ד, מאשר בזאת כי ביום 6.1.2026 התייצב בפני עו"ד עומר פיינטוך המוכר לי אישית ולאחר שהוזהרתי, כי עליו לאמור את האמת וכי יתיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, חתם על הצהרתו הנ"ל.

ערן מרינברג, עו"ד
מ.ד. 16426
יגאל אלון 86 ת"א

ערן מרינברג, עו"ד

זמן ביצוע הפעולה: **AM 11:38 19/01/2026**
מספר תיק: **64038-11-22**
סוג מסמך: **הודעת עדכון**
מספר אסמכתא למעקב: **29640224**

על המגיש לשמור את מספר האסמכתא, על מנת לאתר באמצעותו מידע אודות ההגשה.
לשם כך, באתר נט המשפט (לאחר ההזדהות), יש להפעיל מתפריט "הגשות" את האופציה "הגשות לפי אסמכתא".
המסמך הועבר לבדיקת מזכירות.
מומלץ לעקוב אחר סטטוס המסמך על מנת לוודא שהמסמך נקלט בתיק.

• אם יאושר, יתויק בתיק ומועד ההגשה החוקי יחושב לפי זמן ביצוע הפעולה באתר ולא לפי תאריך האישור במזכירות.
כמו כן, יופק אישור שיוצג בתיקיית תיק נייר.

• אם לא יאושר, תשלח למגיש הודעה על כך.