

19.81x31.21	1	11	עמוד	שוק ההון	גלובס - שוק ההון	04/02/2019	67070576-8
בקשת אישור הסכמי פשרה לתובענה ייצוגי - 48200							

הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה

לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק")

בהתאם לסעיף 25(א)(3) לחוק, מובא בזה לידיעת הציבור כי ביום 23.1.2019 הוגשה לבית המשפט המחוזי במחוז מרכז (להלן: "בית המשפט") בקשה מתוקנת לאישור הסדר פשרה (להלן: "הסדר הפשרה") בת"צ 49903-09-16 שיחה ותוצאה בע"מ נ' טלאול קונטקט סנטר בע"מ (להלן: "המבקשת" ו-"המשיבה"). ב"כ המבקשת היא עוה"ד אורית טובים (להלן: "ב"כ המבקשת").

עניינה של התובענה ושל הבקשה לאישורה כייצוגית (להלן בהתאמה: "התובענה" ו-"בקשת האישור"), בשירות מענה טלפוני אנושי של המשיבה בשם "טלאופיס" (להלן: "השירות"). לטענת המבקשת, על פי פרשנותה להסכמי ההתקשרות בין המשיבה ללקוחות השירות, היה על המשיבה לחייב את לקוחותיה על פי הזמן שמרגע מענה נציג המשיבה לשיחה טלפונית ועד לניתוק השיחה על ידי הנציג. בפועל המשיבה מחייבת את לקוחותיה עבור משך הזמן, בדקות, מהמענה לשיחה ועד סיום תיעוד הפניה ויציאת הנציג ממסך הפניה במחשב (להלן: "דקות שירות"). המשיבה מכחישה את כל הטענות שבתובענה ובבקשת האישור וסבורה כי התנהלותה היתה כדין וכי דין בקשת האישור להידחות. הצדדים הגיעו לפשרה, שעיקריה מפורטים להלן (מבלי שמי מהם מודה בטענות רעהו):

עיקרי הסכם הפשרה

1. הקבוצה תהא על פי הגדרתה בבקשת האישור: "כל לקוחות המשיבה, אשר התקשרו עם המשיבה בהסכם לאספקת שירות מענה אנושי "טלאופיס" ואשר חויבו על ידי המשיבה ביתר, לרבות בגין דקות שיחה אשר לא בוצעו בפועל ו/או בגין "חבילת דקות" אליה צורפו על בסיס דקות שיחה שלא בוצעו בפועל, וזאת בשבע השנים עובר למועד הגשת הבקשה לאישור התובענה הייצוגית."
2. המשיבה תעניק פיצוי לקבוצה באמצעות הטבה ללקוחות בשווי של 800,000 ₪ (להלן: "סכום הפשרה"). סכום הפשרה יחולק כך: בתוך 30 יום מהמועד בו פסק הדין המאשר את הסדר הפשרה יהפוך לחלוט, המשיבה תמסור לכל מנויה הפעילים בשירות, נכון למועד אישור הסדר הפשרה (להלן: "המנויים המוטבים"), הודעה בכתב, במסגרתה, יתבקשו לבחור באחת משתי חלופות כדלקמן:
 - א. קבלת שירות "הודעה שקטה" של המשיבה, למשך חמישה חודשים ללא עלות. שווי ההטבה בחלופה זו הינו 275 ₪.
 - ב. קבלת עד חמש עשרה (15) דקות שירות חריגות בחודש ללא עלות, במשך עד 18 חודשי חיוב רצופים, ואולם סך דקות השירות החריגות ללא תשלום שהמנוי המוטב יוכל לנצל בסך הכל, לא יעלה על 144 דקות. שווי ההטבה המקסימלי בחלופה זו הינו כ-280 ₪.
3. המנויים המוטבים יתבקשו להשיב להודעת המשיבה, בכתב, בתוך 14 ימים מקבלתה וההטבה הנבחרת תיושם לכל מנוי מוטב כאמור החל מחודש החיוב שלאחר מכן.
4. מנוי מוטב שלא ישיב להודעת המשיבה בפרק הזמן המוקצב, ברירת המחדל שתיושם ביחס אליו, תהא החלופה שבסעיף 2.ב. לעיל.
5. כמו כן, בסמוך לאחר הגשת בקשת האישור, וידאה המשיבה כי מעתה ואילך תופיע הבהרה מפורשת כי החיוב בגין השירות מחושב על פי דקות שירות בכל הסכמי ההתקשרות שלה. המשיבה מתחייבת כי הבהרה כאמור תמשך ותופיע בכל התקשרות עם לקוחות המחויבים לפי דקות שירות.
6. הצדדים המליצו כי בית המשפט יפסוק למבקשת גמול בסך של 16,000 ₪ בתוספת מע"מ; ושכ"ט עו"ד לב"כ המבקשת בסך של 120,000 ₪ בתוספת מע"מ.
7. עם אישור הסדר הפשרה, יתגבש אוטומטית ויתור סופי, מלא ומוחלט של כל אחד מחברי הקבוצה (שלא הגיש הודעת פרישה בהתאם לסעיף 18(ו) או לפי תנאים שייקבעו לפי סעיף 19(ד) לחוק תובענות ייצוגיות ככל שייקבעו) ומעשה בית דין כלפי המשיבה, על כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה ו/או זכות, מכל מין ו/או סוג כלשהו ביחס לענייני התובענה ובקשת האישור.
8. הגשת התנגדויות ופרישה מן ההסכם - בהתאם להוראות סעיף 18(ד) לחוק, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה שלעיל, או אחד מהגופים המנויים בסעיף, רשאי להגיש לבית המשפט בת"צ 49903-09-16 (עם העתק לב"כ הצדדים), עד 45 ימים ממועד פרסום הודעה זו, התנגדות מנומקת בכתב להסדר הפשרה, ובהתאם לסעיף 18(ו) לחוק, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה שלעיל רשאי להודיע לבית המשפט בת"צ 49903-09-16 (עם העתק לב"כ הצדדים), עד 45 ימים ממועד פרסום הודעה זו, בטופס ערוך כאמור בתקנה 7 לתקנות תובענות ייצוגיות, התשי"ע-2010, על רצונו שלא להיכלל בקבוצה.
9. הסדר הפשרה עומד לעיון חברי הקבוצה בפנקס התובענות הייצוגיות, במזכירות בית המשפט המחוזי במחוז מרכז בין השעות 08:30 ל-12:30, באתר האינטרנט של המשיבה (www.teleall.co.il) וכן בתיאום מראש אצל ב"כ הצדדים - ב"כ המבקשת, עו"ד אורית טובים בכתובת רח' אבן גבירול 25, תל אביב 6407803, טל': 03-9661299 וב"כ המשיבה, עוה"ד יגאל ארנון ושות' בכתובת עזריאלי 5, תל אביב 67025, טל': 03-6087835.
10. האמור לעיל מהווה תמצית בלבד של הסדר הפשרה. הנוסח המלא של הסדר הפשרה הוא המחייב ובכל מקרה של סתירה בין הוראות הסדר הפשרה לבין האמור במודעה זו, יקבעו הוראות הסדר הפשרה. תוכן המודעה אושר על ידי בית המשפט המחוזי במחוז מרכז (כב' השופט אבי פורג) וזו מתפרסמת בהתאם להחלטתו. תוקף הסכם הפשרה מותנה בקבלת אישור בית המשפט.

אילן אקוקה, עו"ד

דרור ורסנו, עו"ד
יגאל ארנון ושות'
ב"כ המשיבה

ברק טל, עו"ד

אורית טובים, עו"ד
ב"כ המבקשת