

בפני כבוד השופטת י. מושקוביץ

1. אריאלה מס, ת.ז. 321268542

מרח' בבא סאלי 141, דימונה

טלפון: 053-9362774

לצורך קבלת כתבי בי דין בהליך זה, פקס: 153-50-6215163

אימייל: assafbr1@gmail.com

2. ליאור רויטר, ת.ז. 031990534

שכתובתו לצורך קבלת כתבי בי דין בהליך זה,

דם המכבים 36, מודיעין

טלפקס: 077-4702463

נייד: 050-6215163

assafbr1@gmail.com

ע"י ב"כ עו"ד ורו"ח ברקוביץ' אסף (מ.ר. 51421)

ולאו עו"ד יוסף חי אביעזיז (מ.ר. 77038)

שכתובתכם למסירת כתבי בי דין לצורך הליך זה:

דם המכבים 36, מודיעין

טלפקס: 077-4702463

נייד: 050-6215163

המבקשים/התובעים

assafbr1@gmail.com

-נגד-

1. חברת דואר ישראל בע"מ ח.פ. 513467191

2. חברת בנק הדואר בע"מ ח.פ. 513800367

ממשרד אייל בליזובסקי, עו"ד

דרך בן גוריון 1, בני ברק, 5120149

טל: 072-3390734; פקס: 03-5549500

המשיבות/הבנק

הסכם פשרה

והואיל: והמבקשים הגישו לבית המשפט את הבקשה לאישור שבכותרת;

והואיל: וברצון הצדדים להגיע להסדר - מבלי שצד יודה בטענות הצד האחר ו/או יודה בחבות

כלשהי - אשר בכפוף לאישורו, יביא לידי גמר את הליכי התביעה ולכדי מעשה-בי-

דין כלפי הקבוצה.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות:

"המבקשים"

הגב' אריאלה מס ומר ליאור רויטר ;

"המשיבות"/"הבנק"

המשיבות בבקשת האישור ;

"המועד הקובע"

המועד בו תהפוך החלטת בית המשפט הנכבד המאשרת את הסכם הפשרה ונותנת לו תוקף של פסק דין להחלטה חלוטה שאינה ניתנת לערעור או לביטול או להתנגדות אחרת כלשהי על פי כל דין ;

"הקבוצה"

" כל לקוחות הבנק וואו לקוחות פוטנציאלים של הבנק, אשר קיבלו, רכשו וואו עשו שימוש בשירותי הבנק ואשר פנו למוקד הטלפוני לקבלת שירות ואשר משך ההמתנה לקבלת השירות עלה על זמן ההמתנה הקבוע בהוראת ניהול תקין 407 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי, וזאת החל ממועד כניסתה לתוקף של ההוראה ועד ליום 31.12.23

"ענייני התביעה"

טענות המבקשים לחריגה של המשיבות בחודשים מסוימים בשנת 2021 מהוראת ניהול תקין 407 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי", שהוצאה על ידי המפקח על בנק הדואר בינואר 2021 ונוגעת לזמני המתנה במוקד הטלפוני המופעל על ידן ;

"ויתור וסילוק"

מעשה-בי-דין בכל ענייני התביעה.

2. **ההסכמות :**

(א) **כללי :**

- (1) אין בהסכם הפשרה כדי הודאה בטענות או בדרישות או בתביעות או בחלק מהן או כדי ראייה או ראשית ראייה לנכונות טענות או דרישות או תביעות או כדי הסכמה להן.
- (2) עם אישור הסכם הפשרה וביצועו יתגבש ויתור וסילוק בכל ענייני התביעה, כמפורט בס' 14 להלן.
- (3) הסדר זה התגבש לאחר שהצדדים באו בדברים ביניהם, ולאחר ישיבות גישור בפני כבוד המגשר, כב' השו' בדימוס יצחק ענבר, ולאור ניתוח מפת הסיכונים והסיכויים של כל צד, שיקללו את סיכוייהם אל מול סיכוניהם ותחת ניהול

הליכים משפטיים, גיבשו בהתאם הסדר פשרה לסיום ההליך, אשר יש בו כדי להיטיב עם חברי הקבוצה ולחסוך בהוצאות ובזמן שיפוטי.

(ב) **כנגד ויתור וסילוק בכל ענייני התביעה, הוסכם כי המשיבות תעניק לקבוצה את**

הסעדים והזכויות שלהלן:

פיצוי לחברי הקבוצה:

(1) מבלי להודות בכל טענה, המשיבות יפצו את חברי הקבוצה בסך כולל של 285,000 ₪ שחושב לפי 114,000 שיחות שהוסכם לצרכי הפשרה בין הצדדים שחרגו מזמן ההמתנה הקבוע בנוהל במכפלה של 2.5 ₪ לכל שיחה שכזו (להלן- "סכום ההטבה" או "ההטבה").

(2) סכום ההטבה ישולם ע"י המשיבות לציבור לקוחות בנק הדואר על דרך של הנחה ברכישת כרטיס נטען פרימיום/ מולטי של בנק הדואר כך שבמקום מחירו על פי מחירון בנק הדואר העומד על 85 ₪ הוא יירכש ב-45 ₪ (הנחה של 40 ₪) ע"י 7,125 לקוחות בדרך של "כל הקודם זוכה" וזאת עד למיצוי סכום ההטבה שלעיל.

- א. המשיבות מתחייבות שהטבה זו אינה כלולה בהתחייבויות קודמות והן תולדה של הסכם הפשרה, והן הטבה מפצה לחברי הקבוצה.
- ב. המשיבות מתחייבות שהטבה זו לא תוביל לעליית מחירים.
- ג. המשיבות מתחייבות לפרסם את דבר ההטבה באתר האינטרנט המופעל על ידן, ולמשך 12 חודשים ממועד אישורו של הסכם הפשרה.
- ד. אם לא ימוצה סכום ההטבה הכולל בתוך 4 חודשים ממועד אישור הסכם הפשרה, יוארך מועד ההטבה ב-3 חודשים נוספים.
- ה. אם לא תמוצה ההטבה לאחר תקופה זו, יתרום הבנק את סכום ההטבה שלא נוצל ליקרן תובענות ייצוגיות לניהול ולחלוקת כספים הנפסקים כסעד מכוח סעיף 20(א)(3) ו-(ג)(2) לחוק.

1. הבנק יעדכן את ב"כ המבקשים לבקשתם, בדבר שיעור "ניצול" ההטבה כמפורט לעיל. עם מיצוי מלוא סכום ההטבה לעיל או ו/או העברת התרומה לקרן לתובענות ייצוגיות, יגיש הבנק הודעה לבית המשפט על האמור.

3. מעבר להתחייבות דלעיל של המשיבות לפצות את חברי הקבוצה מצהירות בזה המשיבות כי מעבר לחודשים שפורטו בבקשת האישור, בהם הייתה טענה לחריגה בזמני המתנה והיו על כך ממצאים של משרד התקשורת, לא היו יותר חריגות בזמני ההמתנה, וכי לכל אורך שנת 2022, שנת 2023 (למעט חודשים אפריל, אוגוסט ודצמבר 2023 אליהם נתייחס בה"ש 1) וחודש ינואר 2024 עומדות המשיבות בזמני ההמתנה שבנוהל ללא כל חריגה מהם.¹ המשיבות תמשכנה לעשות את מלוא המאמצים לעמוד בזמני ההמתנה גם במבט צופה פני עתיד. מצ"ב תצהירו של מר זיו ברק מנהל האסדרה בחברת דואר ישראל בע"מ המאמת נתונים אלה.

4. הצדדים מצהירים כי הסכם הפשרה הינו ראוי הוגן וסביר בנסיבות העניין וכי סיום ההליך בהסכם פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.

5. **פרסום ההסדר**: המשיבות תפרסמנה את נוסח ההסדר באתר האינטרנט המופעל על ידן בתוך 45 ימים מהמועד הקובע ולמשך כל תקופת ההטבה.

6. **תשלום גמול, שכ"ט והחזר הוצאות**:

מוסכם בין הצדדים להמליץ לבית המשפט הנכבד על גמול לתובעים המייצגים ושכר-טרח ב"כ הקבוצה בשיעורים שלהלן בצירוף הפרשי הצמדה ממועד פסק הדין המאשר הסדר זה:

(א) גמול בשיעור של **6,581 ₪** (כולל מע"מ) לכל אחד מהמבקשים בבקשת האישור.

(ב) שכ"ט בשיעור של **60,000 ₪** בתוספת מע"מ לב"כ המבקשים. למשיבה תומצא חשבונית בגין סכום זה.

¹ בחודש אפריל 2023 ביקשה חברת הדואר מהמאסדר וקיבלה אישור לחריגה מהנוהל המחייב כתוצאה ממתקפת סייבר על מערכות חברת הדואר. מתקפת הסייבר השפיעה על המוקד באופן הבא: קושי בחיבור נציגי שירות לעבודה מהבית; השבתת תיבת המייל הראשי של הבנק לפניית לקוחות; שיבושים בחלק משירותי הבנק כמו העברות לתאילנד או תשלומים מקוונים למשרדי הממשלה. החריגה הייתה של 8% בלבד מאמת המידה המחייבת וכאמור ניתן לה אישור ע"י המאסדר, כך שלא מדובר בהפרה.

בחודש אוגוסט 2023 ביקשה חברת הדואר מהמאסדר וקיבלה אישור לחריגה מהנוהל המחייב כתוצאה מהעברת מערכת הטלפוניה של המוקד מחברת תדיראן לחברת בינת. העברת המערכת יצרה מספר תקלות טלפוניה גדולות אשר הקשו על מתן השירות למשך כ-10 ימים מהעברת המערכת. מדובר בחריגה של 9% בלבד מאמת המידה הקבועה וכאמור ניתן לה אישור ע"י המאסדר, כך שלא מדובר בהפרה.

אשר לחודש דצמבר 2023 הייתה בו חריגה זניחה של 6% בלבד מאמת המידה המחייבת בנוהל כך שב-79% מהשיחות (במקום 85%) זמן ההמתנה עמד על 6 דקות. הדבר נבע ממצוקת כוח אדם אליה נקלעה חברת הדואר בשל מלחמת חרבות ברזל והדבר טופל מיידית כפי שניתן לראות מתוצאות חודש ינואר 2024 שבו הייתה עמידה מלאה בהוראות הנוהל. חריגה קטנה זו מצויה כעת בבירור מול משרד התקשורת.

(ג) שיפוי בגין אגרה ששולמה עם פתיחתו של ההליך כקבוע בהוראות תקנה 7א(3) לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007.

(ד) הצדדים עותרים להורות על פטור מהמחצית השניה של תשלום האגרה, בשל מסי טעמים משלימים וביניהם: הסכמתם לשעות להמלצת בית המשפט הנכבד לבוא בדין ודברים, ההסכמות שאליהן הגיעו במסגרת הליך גישורי והעובדה שלא הכבידו על מערכת המשפט. אם לא יאושר הפטור מהמחצית השניה, המשיבות תישאנה בתשלום זה.

7. לעמדת המבקשים סכום הגמול ושכר הטרחה הינם הוגנים וסבירים בנסיבות העניין ומצויים בתוך המתחם הנוהג בקשר עם הסכמי פשרה בתובענות ייצוגיות. שכר הטרחה עומד על 21% מסכום ההטבה הכולל והגמול עומד על 2.2% מסכום ההטבה הכולל, לכל אחד מהמבקשים. **סכומים אלו כאמור הינם סבירים והוגנים ולא בכדי המליץ עליהם כבוד המגשר.**

8. כמו-כן, לעמדת המבקש, יש להביא בחשבון את העובדה שבקשת האישור הציפה סוגייה חשובה, ואף נתמכה והוכנה כראוי במועד הגשתה. מעבר לכך, עצם הגשת הבקשה תרמה לעובדה כי בתקופה שלאחר הגשת הבקשה, לא חרג הבנק מזמני ההמתנה אשר נקבעו בהוראת הניהול התקין.

9. סכומי הגמול ו-75% מסכום שכר הטרחה המומלצים ישולמו בתוך 21 ימים ממועד אישור הסכם הפשרה. יתרת 25% מסכום שכר הטרחה ישולמו עם השלמת התחייבות הבנק לפיצוי בהתאם לאמור בסעיף 2 לעיל.

10.

11. **תוקף ההסכם:** תוקפו של הסכם הפשרה מותנה באישור בית המשפט; לא יאושר הסכם הפשרה, יעמדו לצדדים כל הזכויות והטענות ולא יהיה בהסכם הפשרה כדי לגרוע או למעט מהן.

12. **עיון בהסכם:** הסכם הפשרה יעמוד לעיונו של כל דורש במהלך שעות העבודה הרגילות במשרדי בא כוח הבנק.

13. **תנאים נוספים:**

(א) אם יודיעו 50 מחברי הקבוצה לבית המשפט על רצונם שלא יחול עליהם הסדר הפשרה ובית המשפט יתיר להם לצאת מן הקבוצה, או אם יודיעו 50 מחברי הקבוצה על רצונם שלא להיכלל בקבוצה, הכל לפי הוראות סעיפים 18(ו), 19(ד)(2), 19(ד)(3) ו-11(א) לחוק (להלן: "הודעת פרישה"), יהיו הצדדים רשאים לבטל הסכם זה בתוך

14 ימי עסקים (קרי ימי ראשון עד חמישי, שאינם כוללים ערבי חג, חג ו/או כל יום שביטה או שבתון אחר) מתום המועד האחרון להגשת הודעות פרישה של חברי הקבוצה או מהמועד בו תומצא למשיבה הודעת הפרישה החמישים במספר, לפי המאוחר, ובמקרה של ביטול כאמור, יראו את הסכם הפשרה וכל ההסכמות, התוצאות והאישורים שנבעו ממנו – כאילו לא היו, וההליכים בבית המשפט ימשיכו להתנהל.

(ב) המבקשים וב"כ לא ינקטו בהליכים משפטיים בעניין הקשור בהסדר הפשרה דנן אלא אם הם נובעים מהפרה של ההסכם ולאחר שנתנו למשיבה הודעה מתאימה בכתב אודות ההפרה הנטענת וכן נתנו לה את האפשרות לתקן את ההפרה, ולא תוקנה ההפרה, בתוך 30 ימים ממועד הודעת המבקשים ו/או באי כוחם.

(ג) במקרה שבית המשפט ימליץ לערוך שינויים שאינם מקובלים על מי מהצדדים, יהיה כל אחד מהצדדים רשאי לבטל הסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, וזאת לאחר הודעה בכתב לצד השני, ובתוך 10 ימים ממועד קבלת החלטת בית המשפט.

(ד) למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במקרה של ביטול ההסכם כדין יהיה ההסכם חסר תוקף משפטי, כאילו לא נחתם מלכתחילה ולא ניתן יהיה לעשות בו ו/או בכל מסמך או מצג שקשור בו שימוש כלשהו. האמור לעיל חל גם על טיוטות, מסמכים, עמדות, בדיקות וכל מסמך אחר או דברים בעל פה הקשורים להסכם, והניהול הדיוני של ההליך ובקשת האישור יימשך כסדרו.

(ה) המבקשים וב"כ לא יהיו זכאים לקבל תשלום כלשהו בהתאם להסכם זה, במידה והסכם זה בוטל. אם שולמו סכומים כאמור, ישיבו אותם המבקשים וב"כ בתוך 14 ימי עסקים, בצירוף הפרשי הצמדה.

14. ויתור ומעשה בית דין:


עם אישור בית המשפט הנכבד הסכם זה, יתגבש מעשה בית דין וויתור וסילוק של המבקשים, באי כוחו ו/או מי מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין, וכל אחד מחברי הקבוצה, כלפי הבנק ו/או מי מטעמו, ביחס לכל העניינים הנוגעים ל"ענייני התביעה" כהגדרתם בסעיף 1 לעיל.


15. אי מינוי בודק:

לצורך אישור הסכם הפשרה לא נדרשת מומחיות מיוחדת, ועל-כן לא דרוש בודק.

16. עלויות פרסום לפי חוק תובענות ייצוגיות: מוסכם, כי המשיבות תישאנה בהוצאות הכרוכות בפרסומים לפי הוראות סעיפים 25(א)(3) ו-25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות.


אסף ברקוביץ, עו"ד
ב"כ המבקשים


יוסף-חי אביעזו, עו"ד
ב"כ המבקשים


אייל בליזובסקי, עו"ד
ב"כ המשיבות

חתימת קיום - מגשר

אנו הח"מ, כבי השוי בדימוס יצחק ענבר מאשר כי הסכם הפשרה משקף את ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים בהמלצתי בהליך הגישור.


כבי השוי בדימוס יצחק ענבר

מגשר

25.2.2024