

חוות דעת מומחה

חוות דעת כלכלית המוגשת לבית המשפט בעניין בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד בזק – החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

שמי ד"ר מאיר אמיר, ת.ז. 006488100, יועץ כלכלי.
אני הבעלים של חברת ד"ר מאיר אמיר ושות' בע"מ, חברה לייעוץ כלכלי הפועלת משנת 1992.
כתובת החברה: רחוב ויזל 21, תל אביב.
נתבקשתי על ידי עורכי הדין יעקב בטש ואייל שווגר המייצגים את המבקשים, שמחה בטש
וגבריאל בטש, להכין חוות דעת כלכלית שתוגש בתמיכה לבקשה להגיש תובענה ייצוגית כנגד
בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ. (להלן: **חברת בזק**).
חוות הדעת מלמדת כי חברת בזק הפרה את כללי הרישיון שהוענק לה וגבתה תשלום חריג
ובלתי סביר מלקוחותיה בגין הנפקת דו"ח פירוט שיחות לכל תקופת זמן העולה על 18 חודש
הקודמת להנפקת הדו"ח.
חוות הדעת מצביעה על העובדה שהתעריף שחברת בזק קבעה עבור הכנת דו"ח פירוט שיחות
מנוגד לחוק התקשורת.
חוות הדעת מוכיחה כי חברת בזק הפרה את אמון הלקוחות שלה, כמעט 2 מיליון, כאשר
כללה בתעריפי השירות שלה תעריף בלתי סביר לחלוטין, שהם כלל לא היו מודעים לו, שעצם
קיומו פוגע באוטונומיה שלהם כצרכנים וביכולתם לקבל החלטה מושכלת באשר לבחירתם
להיות לקוחות של חברת בזק.
כמו כן ולאור האמור לעיל, חוות הדעת מציעה אומדן, בטרם שלב גילוי מסמכים, לגובה
הנזק הכספי שנגרם ללקוחות חברת בזק בעטיו של התעריף המופרז והתנהלות החברה.
אני נותן חוות דעתי זאת במקום עדות בבית המשפט ואני מצהיר בזאת כי ידוע לי היטב
שלעניין הוראות החוק הפלילי בדבר עדות שקר בשבועה בבית המשפט, דין חוות דעתי זו
כשהיא חתומה על ידי כדן עדות בשבועה שנתתי בבית משפט.

ואלה פרטי השכלתי:

1972 – תואר בוגר בכלכלה ופילוסופיה. האוניברסיטה העברית בירושלים.

1976 – תואר ד"ר בכלכלה. אוניברסיטת אילינוי ארה"ב.

ניסיוני המקצועי ותפקידים שמילאתי מאז השלמת לימודי:

1978-1982 - כלכלן בכיר במשרד האוצר. מרכז צוות באגף התקציבים בנושאי תעשייה, חקלאות, ותיירות. חבר מועצת המנהלים של מפעלי ים המלח, פוספטים בנגב, מועצות ייצור חקלאיות והחברה הממשלתית לתיירות. תפקיד אחרון באוצר: הממונה על הסובסידיות.

1982-1984 - סמנכ"ל לכלכלה ותכנון. קבוצת הביטוח הסנה.

1985 - יועץ כלכלי למנהל המועצה לשיווק פרי הדר.

1986-1989 - סמנכ"ל לכספים וכלכלה. תה"ל מהנדסים. בין היתר אחראי על המחלקה הכלכלית שמנתה כ- 10 כלכלנים בעלי תואר שני ושלישי שעבדו בעיקר בחו"ל בפרויקטים של הבנק העולמי.

1990-1992 - משנה למנהל הרשות לפיתוח ירושלים. אחראי על גיוס הון, ניהול פרויקטים אורבניים, הקמת קרן הון סיכון, חממות מדע תעשייתיות ועשרות פרויקטים נוספים.

1992-2020 - בעלים של חברה לייעוץ כלכלי, חברת ד"ר מאיר אמיר ושות' בע"מ. החברה ביצעה למעלה מ- 500 פרויקטים כלכליים מיום הקמתה, כולם בוצעו אישית על ידי הח"מ. החברה עוסקת בהערכות שווי, הכנת תכניות עסקיות, ליווי וניתוח פיננסי, תכניות הבראה, מתן חוות דעת מומחה לבתי משפט ומוסדות בוררות, בחינות מקרו של ענפי משק וכדאיות פרויקטים בחו"ל.

רשימת פרויקטים שבוצעו בשנים האחרונות, כולל קבצי PDF של עשרות פרויקטים וחוות דעת שהוגשו לבית המשפט, ניתן למצוא באתר החברה: www.meiramir.co.il

להלן רשימה חלקית של חוות דעת מומחה שכתבתי בשנים האחרונות:

1. חוות דעת למשרד האוצר ולאיגוד בתי אבות ודיור מוגן בישראל – מכרז למתן שירותים גריאטריים. יחד עם ירום אריאב (לשעבר מנכ"ל משרד האוצר).
2. חוות דעת לאיגוד חברות הביטוח. תעריפי אשפוז סיעודי ותכניות ביטוח הוצאות רפואיות יחד עם פרופסור אביה ספיבק (לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל).
3. חוות דעת מומחה בודק לבית המשפט המחוזי בבאר שבע לפי הזמנת בית המשפט. בדיקת הסכם הפשרה בתביעה ייצוגית נגד החברה המרכזית למשקאות בע"מ(קוקה קולה).
4. חוות דעת מומחה בתביעה נגזרת נגד הדירקטורים בדיסקונט השקעות בגין השקעתם הכושלת בעיתון מעריב (חוות הדעת מומנה על ידי הרשות לניירות ערך). בית המשפט אישר את הגשת התביעה הנגזרת ב- 9.8.15 ובהמשך נחתם הסכם פשרה.

5. חוות דעת מומחה למשכן לבוררות ופתרון סכסוכים ע"פ הזמנת השופט בדימוס בועז אוקון, בקשר עם הליך בוררות בין חברת ניטרון מקבוצת שיכון ובינוי לחברה להשבת קולחים חדרה.
6. חוות דעת מומחה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בהקשר של תביעת נאמני האג"ח של בזק נגד מנהלי החברה בגין חלוקת דיבידנדים שלא מרווח.
7. חוות דעת מטעם התובעים בתביעה ייצוגית נגד תנובה בקשר למחיר הקוטג'. (חוות הדעת מומנה על ידי משרד המשפטים). הבקשה אושרה בבית המשפט המחוזי מרכז באפריל 2016 ובהמשך ניתן פסק דין שמאשר את התביעה. בעקבות אישור התביעה הוגש ערעור לבית המשפט העליון שעדיין לא פסק בעניין.
8. חוות דעת מומחה בקשר לתביעה נגזרת נגד הדירקטורים בחברת חבס בגין חלוקת דיבידנדים (חוות הדעת המליצה נגד הגשת תביעה).
9. חוות דעת כלכלית לאיגוד חברי הבורסה שאינם בנקים (ברוקרים פרטיים). יחד עם ירום אריאב.
10. חוות דעת מומחה לבית המשפט השלום בתל אביב בקשר לתביעה שעניינה זכויות חכירה בגוש הגדול בת"א.
11. חוות דעת מומחה בבוררות שהתנהלה במשכן לבוררות ופתרון סכסוכים אצל השופט ורדי זילר ז"ל – תביעה של חברת מעגן התפלה נגד חברת GES מקבוצת גרנית הכרמל.
12. חוות דעת עבור המפרקים של חברת קווי אשראי באשר לעסקות חברות הנפט שנעשו בשנים 1995-97 (ישראלמקו, אקוויטל, יואל).
13. חוות דעת עבור ההסתדרות וועדי העובדים בנמלים בחיפה ואשדוד, שהוגשה לבית הדין הארצי לעבודה, באשר לרפורמת הנמלים המתוכננת והשפעתה על שכרם ותנאי העסקתם של עובדי הנמלים (יחד עם פרופסור אביה ספיבק).
14. חוות דעת מומחה בתביעה נגזרת נגד חברת בתי הזיקוק בע"מ בגין הצגה חלקית ומטעה במאזניה ובהודעותיה לבורסה של עסקות אשראי ספקים חריגות שנעשו בשנים 2012-2013
15. חוות דעת לחברת חישולי כרמל, חברת בת של תאגיד UTC האמריקאי, בקשר לשומת מס שהושתה על החברה על ידי מס הכנסה.
16. חוות דעת למשרד האוצר על הארגון מחדש של ענף המחצבות בישראל. (בשיתוף עם חברת פז הנדסה וכלכלה).

17. שתי חוות דעת שהוגשו לבית הדין לעבודה בתל אביב שעוסקות בזכויות של עובדים שפרשו מהחברה לקבלת תמורה על עבודתם וזכותם להמשיך ולפעול באותו תחום עיסוק.
18. חוות דעת שהוגשה לבית המשפט המחוזי בירושלים במסגרת בקשה לאישור תביעה נגזרת מצד אחד מבעלי המניות בחברת מלון שלום בע"מ.
19. חוות דעת שהוגשה למחלקה הכלכלית בבית המשפט המחוזי בת"א במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד החברות הציבוריות דורי בניה ודורי קבוצה בגין הפסדים של מאות מיליוני ₪ שלא דווחו למשקיעים במועדם.
20. שלוש חוות דעת שהוגשו מטעם עיריית נס ציונה לבית המשפט כתגובה לתביעות שעניינן גובה אגרת הביוב והיטל הביוב בנס ציונה.
21. חוות דעת מומחה לבית המשפט המחוזי בתל אביב (המחלקה הכלכלית) בתביעה נגזרת נגד הדירקטורים בחברת בזק וכנגד חברת הייעוץ מריל לינץ בגין עסקת בעלי ענין ברכישת מניות יורוקום בחברת יס על ידי חברת בזק (2015).
22. חוות דעת לאיגוד חברות אנרגיה מתחדשות בישראל באשר לתועלת למשק מפיתוח התעשייה הסולארית (יחד עם ירום אריאב).
23. חוות דעת להסתדרות הציונית העולמית בגין המרצת פתיחה שהוגשה נגדה ונגד חברת אוצר התיישבות היהודים (אוה"ה) על ידי החברה לאיתור והשבה של נכסי נספי השואה לבית המשפט המחוזי בת"א לחלוקת מניות בל"ל שברשות אוה"ה כדיבידנד בעין.
24. חוות דעת מומחה בבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד חברת פיליפ מוריס, בעלת מונופול בשוק הסיגריות בישראל, בגין גביית מחיר מופרז על הסיגריות ששיווקה בשנים 2011-2016. (2016)
25. חוות דעת מומחה בתביעה נגד מגדל חברה לביטוח בגין הפרת זכויות היוצרים של הציר המנוח יעקב וכסלר בעת הפקת לוחות השנה של החברה. (2016)
26. חוות דעת מומחה שהוגשה לבית המשפט העליון על ידי איגוד החברות לביטוח חיים בתביעה נגד המדינה באשר לאי הנפקת אג"ח מיועדות לבעלי פוליסות ביטוח מנהלים. יחד עם ירום אריאב. (2016)
27. חוות דעת מומחה בבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד חברות בזק בינלאומי, פרטנר וסלקום בגין גביית מחיר בלתי סביר ממתקשרים מזדמנים בשיחות בינלאומיות יוצאות. (2016)

28. חוות דעת מומחה לבית המשפט המחוזי בירושלים בתביעה ייצוגית נגד חברת בזק בגין גביה בלתי מוצדקת של כספים מציבור משתמשי שירות שיחה משלימה בעת פניה למוקד 144. הבקשה אושרה וחוות הדעת עוסקת באומדן סכום ההשבה. (2016)
29. חוות דעת מומחה בהליך בוררות בין רשות שדות תעופה לחברה הציבורית ממן באשר לחישוב הסכום שהרשות אמורה לשלם לממן עבור פדיון השקעות עבר של ממן במסוף המטענים בשדה התעופה בן גוריון. חוות הדעת נכתבה עבור הרשות. (2016)
30. חוות דעת מומחה בנושא התפוסה בבתי החולים הסיעודיים. (2017)
31. חוות דעת מומחה לבית המשפט המחוזי בחיפה ולבית המשפט העליון בסכסוך בין חברת חיפה כימיקלים לעיריית חיפה בנושא מיכל האמוניה ביחד עם ירום אריאב. (2017)
32. חוות דעת עבור החברות שפיר הנדסה ועזריאלי באשר לחלוקת הגז הטבעי בישראל. (2017)
33. חוות דעת לעיריית אשדוד בעניין גובה היטל ההשבחה בגין בניית נמל חדש בעיר, נמל הדרום, ע"י זכיינים. (2018)
34. חוות דעת מומחה לבית המשפט העליון בנושא מיסוי הסיגריות ומוצרי הטבק בישראל. נכתב עבור המיזם למיגור העישון. (2018)
35. דו"ח בודק מטעם בית המשפט לעניין הסדר פשרה. בז'רנו נגד יינות ביתן. (2018)
36. חוות דעת מומחה לבית המשפט בתמיכה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד קרן הגשמה. 2019
37. חוות דעת מומחה לבית המשפט העליון עבור משרד התרבות בקשר לתביעה נגד המשרד באשר לדרך תקצוב תיאטראות בישראל על ידי המשרד. 2019
38. חוות דעת לבית המשפט העליון עבור משקי עמק המעיינות בעתירה על גובה היטל מים שהוטל עליהם על ידי המדינה. 2020
39. חוות דעת לבית המשפט (יחד עם ירום אריאב) עבור קרן ריט 1 בהליך משפטי מול מס הכנסה באשר לקביעת מס רכישה על רכישת מגדל היובל בתל אביב. 2020
40. חוות דעת לארגון רופאי המדינה לקראת משא ומתן קיבוצי חדש בין המדינה לרופאים.
41. חוות דעת מומחה לבנק לאומי לישראל (יחד עם ירום אריאב) בתובענה ייצוגית שהוגשה נגדו לתשלום מאות מיליוני ₪ לניצולי שואה. 2020

42. חוות דעת מומחה לחברת שפיר הנדסה בע"מ (יחד עם ירום אריאב) בנושא מחצבת ורד ערה בהליך גישור מול רשות מקרקעי ישראל. 2020
43. חוות דעת לתאגיד המחזור (יחד עם רמי בלינקוב) באשר לכדאיות המשקית בהטלת פיקדון על מיכלי משקה גדולים. 2020
44. חוות דעת והערכת שווי של מפעל קייטרינג בטבריה המצוי בסכסוך משפטי עם מס הכנסה לגבי שווי העסק. 2020

פרק א' - הרקע לחוות הדעת

1. ביום 5 בספטמבר 2018, הוצא בבית משפט השלום באילת, צו לחברת בזק שהורה לה להמציא לידי המבקשים בתיק ת.א. 69708-01018, בטש נ' פרוייקטיב איכות בע"מ ואחרים, את פירוט השיחות היוצאות בטלפון מספר 08-6371885, הנמצא בבעלות המבקשים, מיום 17/04/2016 עד ליום 30/01/2018. "עלות הפקת הנתונים" הוטלה על המבקשים.
2. ביום 6 בספטמבר 2018 פנו באי הכוח של המבקשים, משרד זאבי – בטש עורכי דין, למחלקה המשפטית של חברת בזק בבקשה לקבל את פירוט השיחות.
3. חברת בזק דרשה וגבתה סכום של 1,107 ₪ (כל הסכומים שיפורטו במסמך זה כוללים מע"מ) עבור דו"ח פירוט השיחות. סכום של 1,102 ₪ נגבה עבור התקופה 17/4/2016 – 17/4/2017 וסכום של 5 ₪ נגבה בעבור התקופה 17/4/2017 ועד ה- 30/1/2018.
4. מסתבר כי על פי תעריפי חברת בזק, דו"ח פירוט שיחות, בעבור תקופה של 18 החודשים שקדמו למועד הגשת הבקשה, מסופק לכל לקוח בעלות של 5 ₪. לפי כך, דו"ח פירוט השיחות שסופק לבית המשפט באוקטובר 2018 חויב ב- 5 ₪ לתקופה שהחלה באפריל 2017. לאחר מכן, כל דו"ח לתקופה של 6 חודשים קודמים חויב בעלות של 551 ₪ לכל חצי שנה, לפי תעריף חברת בזק. מכיוון שבמקרה זה התבקש פירוט שיחות החל מאפריל 2016 עד אפריל 2017, 2 תקופות של 6 חודשים, החיוב של חברת בזק עמד על 1,102 ₪ בתוספת 5 ₪ כאמור לתקופה שהחלה אחרי אפריל 2017, ובס"ה 1,107 ₪ כאמור.
5. תעריפי חברת בזק נקבעים על פי חוק התקשורת ועל פי כללי הרישיון הכללי שהוענק לה למתן שירותי בזק פנים ארציים ניחים.

6. חוק התקשורת, תקנות התשלומים, בתקופה הרלוונטית קבע כי התעריף שחברת בזק רשאית לקבוע בגין דו"ח פירוט שיחות¹ לתקופה של 18 חודש עומד על 4.92 ₪ כולל מע"מ. (4.2 ₪+מע"מ). חברת בזק "עיגלה" את התעריף ב- 8 אגורות כלפי מעלה, ל - 5 ₪ כולל מע"מ, ללא היתר חוקי, ככל הידוע לנו.
7. מאידך, לא נקבע בחוק מהו התעריף שחברת בזק רשאית לגבות בגין דו"ח פירוט שיחות עבור תקופה הקודמת ל - 18 החודשים האחרונים.
8. לגבי תעריפי חברת בזק שאינם תעריפים מפוקחים ששיעורם נקבע בתקנות, נקבע בחוק התקשורת בסעיף 17-א' כי "בעל הרישיון רשאי לדרוש בעדו **תשלום סביר**".
9. להלן הפיסקה הרלוונטית בחוק התקשורת:

שירות שלא נקבע לו תשלום קבוע (תיקון מס' 57) תשע"ג-2013

17. (א) שירות בזק שלא נקבע לו תשלום לפי סעיפים 5 או 15 או שנקבע לו תשלום מרבי או מזערי לפי סעיפים אלה, רשאי בעל רישיון לדרוש בעדו תשלום סביר.

10. בחוות דעתנו זו נעסוק בנושאים אלה ונציג תשובות לשאלות הבאות:

- א. מהו התעריף שגובות חברות תקשורת אחרות בגין דו"ח זהה?
- ב. האם התעריף שגובה חברת בזק בגין דו"ח פירוט שיחות הוא תעריף סביר כנדרש בחוק התקשורת?
- ג. מהו הנזק הכספי, על פי אומדננו, שנגרם ללקוחות חברת בזק, במצטבר לשבע השנים שקדמו למועד הגשת בקשה זאת, לאור ממצאי בדיקתנו המורה כי התעריף שחברת בזק גבתה בעבור דו"ח פירוט שיחות (מעבר ל- 18 חודשים ראשונים) הינו תעריף בלתי סביר בעליל ומופרז לכל הדעות על פי כל קנה מידה.

פרק ב' – מילות רקע ספורות על שוק התקשורת

11. בקצרה, נציין רק כי שוק שיחות הטלפון מחולק בין הטלפוניה הקווית, הנייחת, לתקשורת הסלולרית, הניידת. תובענה זו עוסקת אך רק בעלות דו"ח פירוט השיחות של טלפון נייד של חברת בזק.
12. בשוק הטלפוניה הקווית מובילות שתי חברות שלכל אחת מהן תשתית קווית עצמאית משלה: חברת בזק וחברת הוט טלקום (להלן: **חברת הוט**). חברות אלה

¹ פירוט שיחות הוא חלק אינטגרלי מהחשבונית החודשית ומהווה את בסיס החישוב לפיו חויב המנוי.

פועלות על פי רישיון לאספקת שירותי בזק פנים ארציים שהוצא להן על ידי משרד התקשורת.

13. כ- 13 חברות נוספות² מציעות טלפוניה קווית, לרוב בהתבסס על התשתיות של שתי החברות הללו. בין חברות אלה מצויות סלקום, פרטנר ובזק בינלאומי שהיא חברת בת של בזק. כל החברות הללו פועלות על פי רישיון כללי אחוד לאספקת שירותי בזק פנים ארציים.

14. מספר קווי הטלפון הפעילים שהיו בבעלות חברת בזק בשנים 2016-18 נאמד בכ- 1.9 מיליון, בממוצע שנתי. אומדן מספר הקווים שהיה בבעלות חברת הוט, המתחרה, עמד על כ- 650,000 ויתר החברות החזיקו בכ- 300,000 קווים.

15. חברת בזק הוכרזה כמונופול בטלפוניה הקווית על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים דאז כבר בשנת 1997. גם בעת כתיבתה של חוות דעת זו חברת בזק היא בעלת מונופול בתחום הטלפוניה הקווית כפי שמדווח תקופתית ע"י משרד התקשורת.³ נתח השוק של חברת בזק עמד בתקופת התובענה על כ- 70%.

16. הפעילות של חברת בזק בתחום התקשורת הפנים ארצית מאופיינת, במשך שנים רבות, ברווח מונופוליסטי בלתי סביר הנובע, בין היתר, מתעריפים מופרזים לאחזקת קווי הטלפון ומהתעריף לשיחות מהטלפון הנייח של חברת בזק.⁴ שיעור הרווח השנתי הממוצע מעל העלות בתחום התקשורת הפנים ארצית בשנים 2012-2018 נאמד ב- 77% (!)⁵

זהו רווח מופרז על פי כללי רשות התחרות וגילויי הדעת של הממונים על ההגבלים העסקיים.⁶ התקשורת הפנים ארצית הניבה לבזק רווח שנתי ממוצע לפני מס של 1.9 מיליארד ₪ לעומת רווח סביר שהיה צריך להיות כרבע מזה.

² אקספון, בזק בינלאומי, סלקום, פרטנר, סלקט, טלזר, פרי, רמי לוי, בינת, השקמה, גולן, הוט מובייל, לב, איי בי סי, יוניגיא, מסקיו

³ נתח השוק של חברת בזק 2017 – כ- 70% מקור מס' 8

⁴ הפרשה הידועה כ"תיק 4000" עוסקת, בין היתר, בהטבות שניתנו לחברת בזק כנגד מתחרותיה בתחום הטלפוניה הקווית. רק לאחר סיום כהונתו של המנכ"ל שלמה פילבר בשנת 2018 החליט משרד התקשורת להורות לחברת בזק להוריד את מחיר השימוש בתשתית הקווית שבבעלותה עבור מתחרותיה.

⁵ על פי הדו"חות הכספיים המבוקרים.

⁶ גילויי דעת 14/1 ו- 17/1 רווח סביר הוא 20% מעל העלות על פי גילויי הדעת הראשון. בגילויי הדעת השני לא ננקב בדיוק שיעור הרווח המופרז והנושא הושאר לשיקול דעת הרשות או בית המשפט, במקרה של תביעה בגין גביית מחיר מופרז מצד מונופול.

17. בתקופה של 7 שנים רשמה חברת בזק רווח עודף או בלתי סביר לפני מס של 9.8 מיליארד ₪ מפעילותה בשוק התקשורת הפנים ארצית. בנושא זה נכתבו דו"חות, והוקמו ועדות שלא יוצגו בחוות דעת זו.⁷

18. ביום 15 לדצמבר 2020, החליט משרד התקשורת להפחית את תעריפי הטלפוניה של בזק למשקי הבית בשיעור של כ- 40% ! (בכפוף לשימוע) בהתאם להמלצת צוות בראשות פרופ' גרונאו וד"ר רז -דרור.⁸ המלצת הצוות מלמדת כי בזק גבתה תעריפים מופרזים ביותר ובלתי סבירים בענף הטלפוניה הקווית במשך שנים רבות, אך בהיתר של הרגולטור, משרד התקשורת.

פרק ג' – על מהותו של דו"ח פירוט שיחות וסקירה השוואתית של תעריפי החברות השונות

19. דו"ח פירוט שיחות הינו דו"ח מהותי עבור כל לקוח של חברות הטלפון הן הקווי והן הסלולרי. במקרה שלפנינו הדו"ח נדרש על ידי בית המשפט כדי להכריע במחלוקת עסקית ; במקרה הנפוץ יותר והשגרתי, הדו"ח משמש את צרכני התקשורת כדי לבדוק את חשבון הטלפון שקיבלו. ללא פירוט שיחות, אין הצרכן יכול לדעת אם החיוב שקיבל מחברת התקשורת הוא נכון ; הדו"ח משמש גם כתזכורת לגבי המועד שבו בוצעה שיחה זו או אחרת. לדוגמא, אדם שוחח בטלפון עם חברה שהבטיחה לו אספקת שירות או מוצר בתוך פרק זמן מסוים. מתי בדיוק התרחשה השיחה, אין האדם זוכר ובמקרה זה הוא מעיין בדו"ח פירוט השיחות ומשחזר את המועד ; הדו"ח נדרש בסכסוכים בין בני זוג ואין צורך לפרט ; הדו"ח חשוב ביותר גם לניתוח זמן וחקר ביצועים בחברות למתן שירות טלפוני או ע"י עצמאים. משך השיחה ויעדה או מקורה כוללים מידע חשוב ביותר ; לעתים, יש צורך בדו"ח במקרים של התדיינות עם רשויות המס ע"מ להוכיח להם היקף פעילות.

20. הדו"ח הוא המקור שממנו מופקת החשבונית התקופתית לתשלום ומהווה חלק אינטגרלי של החשבונית על פי חוק התקשורת.⁹ על פי דו"ח פירוט השיחות נקבע החיוב בפועל בכפוף להסכם ההתקשרות בין החברה ללקוח.

⁷ פירוט נרחב במסמכים מס' 8, 10, 11 כמפורט ברשימת המקורות.

⁸ הודעת דוברות משרד התקשורת ביום 15.12.2020

⁹ "גילוי נאות בחשבון הטלפון" – נספח ג' ברישיון הכללי של חברת בזק

21. כך, לדוגמא, הרישיון הכללי של חברת בזק כולל נספח (ג' -1) שכותרתו היא :
" גילוי נאות בחשבון הטלפון". הנספח כולל 9 עמודים שבהם מפורט לפרטי פרטים
כיצד על חברת בזק להגיש ללקוח את חשבון הטלפון שלו ואת פירוט השיחות.
22. להלן קטע קטן להדגמה מתוך נספח הגילוי הנאות :

ד. "פירוט שיחות" יוצג בתצורת טבלה בהתאם למפורט בדוגמאות.

ה. לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים :

- (1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה ;
 - (2) שעה (hh:mm:ss) ;
 - (3) יעד נקרא (אם קיים) ;
 - (4) כמות ;
 - (5) תעריף ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות ;
 - (6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות.
- ו. התעריף המוצג יהיה התעריף על פיו מחויב המנוי, קרי, לדוגמה : לאחר הנחה ככל שקיימת, התעריף המוזל שהוצע למנוי במסגרת מבצע וכד'.

23. לא זו בלבד שהמדינה הכירה בחשיבותו של דו"ח פירוט השיחות לצרכן, המדינה אף **מחייבת את מרבית החברות המתחרות** ¹⁰ **בחברת בזק לספק דו"ח זה בחינם בדואר האלקטרוני לכל לקוח שיבקש זאת**, כפי שנראה בהמשך.

23. כל החברות, למעט חברת בזק וחברת הוט, פועלות, כאמור, על פי רישיון כללי אחד למתן שירותי בזק.

24. הרישיון הכללי האחד קובע כי מחובתן של חברות הטלפוניה לספק ללקוחותיהם, על פי דרישתם, דו"ח פירוט שיחות הנשלח באמצעים אלקטרוניים, ללא כל עלות ¹¹. גם חברת הבת של חברת בזק, חברת בזק בינלאומי, מחויבת לספק ללקוחותיה פירוט שיחות ללא עלות.

¹⁰ לכל החברות למעט חברת הוט יש רישיון אחיד המחייב את אספקת דו"ח פירוט השיחות בחינם. לחברת הוט שיש לה תשתית משלה, רישיון הדומה לזה של חברת בזק. וככל הנראה תנאי זה של אספקת השירות בחינם אינו מופיע ברישיונה. חרף זאת חברת הוט מספקת את השירות בחינם.

¹¹ צילום העמוד מהרישיון מופיע בהמשך. מותר לחברות האחרות לגבות עלות באם הלקוח מבקש לקבל את פרוט השיחות המודפס בדואר ישראל. העלויות נעות בין 7.90 ₪ לחודש ל- 14 ₪ לחודש. מכל מקום, חוות דעת זו עוסקת רק במשלוח פירוט שיחות בדואר אלקטרוני ובעלות הבלתי סבירה שחברת בזק ביקשה עבור שירות זה.

25. ההיגיון העומד מאחורי כללי הרישיון האחד מובן מאליו: פירוט השיחות הוא בסיס המידע של החשבון החודשי. **עלות הנפקת החשבון החודשי כלולה ממילא בדמי המינוי הקבועים החודשיים שמשלמים הלקוחות.**
26. המצאת פרטי השיחות שמהם הופק החשבון החודשי אינה כרוכה בעלויות מיוחדת. מדובר, למעשה, בחשבונית מפורטת יותר מאלו הנשלחים ללקוח דרך קבע. זהו מידע השמור על שרתי החברות ומהווה מרכיב יסודי בכל תוכנת חיוב (בילינג). בשנים האחרונות פותחו יישומים המאפשרים לכל מנוי, ברוב החברות, לגלוש לאתר האינטרנט של החברה עמה הוא קשור ולעיין בכל פרטי השיחות שביצע לשנה אחת אחורה, לכל הפחות, וללא כל עלות. באם הלקוח זקוק לתקופה קודמת יותר, הוא פונה לנציג שירות הלקוחות של החברה ומקבל את המידע כהרף עין בדואר האלקטרוני ללא כל חיוב.
27. להלן הסעיפים הרלוונטיים ברישיון הכללי האחד:

67.7 המנוי יקבל את החשבון, על פי בחירתו, באמצעות אחת מהדרכים הבאות:

- (א) דואר רגיל;
(ב) דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף;
(ג) מסרון עם קישור מצורף;
(ד) אתר האינטרנט של בעל הרישיון;
(ה) אמצעי אלקטרוני אחר על פי בחירתו של בעל הרישיון.
- בעל הרישיון יציג את חמש (5) הדרכים האמורות לבחירתו של המנוי במסגרת טופס הגישה לשירותים. לא בחר המנוי באחת מהדרכים, ישלח אליו החשבון בדואר רגיל. המנוי רשאי בכל עת לשנות, בבקשה בעל פה או בכתב, את הדרך בה יקבל את החשבון.
- בעל הרישיון יתעד את בקשתו של המנוי, כאמור, ויהפוך תיעוד זה לזמין למסירה או להעברה אל המנהל, על פי דרישתו, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.
- הגיש המנוי את הבקשה במהלך המחצית הראשונה של תקופת החשבון, ישלח אליו בעל הרישיון את החשבון העוקב למועד הבקשה בדרך בה בחר המנוי. אחרת, ישלח בעל הרישיון אל המנוי את החשבון שלאחר החשבון העוקב בדרך בה בחר המנוי.

⁽³²⁾ תיקון מס' 3 [תחילה: סעיף זה ייכנס לתוקף לא יאוחר מתאריך 11.07.2017].
⁽³³⁾ תיקון מס' 3

- 50 -

רישיון כללי אחד ל- סלקום תקשורת קווית ש.מ. למתן שירותי בוק
ניסח משולב כפוף לתאריך 11 בינואר 2017

בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש מהמנוי תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון, הכולל "פירוט שיחות" באופן קבוע או באופן חד פעמי, ושליחתו אליו, על פי בקשתו, באמצעים אלקטרוניים. בעל הרישיון רשאי לדרוש תשלום סביר בגין "פירוט שיחות", מכל מועד שהוא, שנשלח אל המנוי לבקשתו באופן קבוע או באופן חד-פעמי, רק במקרה שהחשבון התקבל אצל המנוי כמפורט בס"ק (א)⁽³³⁾.

28. בניגוד לכל 13 החברות הפעילות בתחום הטלפוניה הקווית בהתאם לרישיון האחוד, חברת הוט, שרישיונה דומה לרישיונה של חברת בזק, איננה מחויבת, ככל הנראה, במתן דו"ח פירוט שיחות בחינם. אף על פי כן, גם חברת הוט מספקת ללקוחותיה, לבקשתם, דו"ח פירוט שיחות הנשלח אליהם בדואר האלקטרוני ללא כל חיוב כחלק משירות הלקוחות הסטנדרטי הניתן למנויי החברה.

29. להלן טבלת השוואה בין תעריף חברת בזק לתעריף חברת הוט ויתר החברות לגבי עלות ללקוח של תדפיס פירוט שיחות תקופתי לתקופות שונות:

עלות פירוט שיחות הנשלח בדואר אלקטרוני 2016-18				
מספר החודשים:	18	24	30	36
	₪	₪	₪	₪
בזק	5	556	1,107	1,658
הוט	0	0	0	0
עוד 13 חברות	0	0	0	0

30. בתאריך 22 בנובמבר 2020 בצענו בדיקה מדגמית בדבר העלות העדכנית של דו"ח פירוט שיחות בקווי חברת בזק וחברת הוט שבבעלותנו.¹²

31. מסתבר שחברת בזק שינתה והפחיתה את התעריף לקבלת פירוט שיחות בדואר האלקטרוני כדלקמן:

עבור תקופה של עד 18 חודש ראשונים התעריף הוא 4.20 ₪ ועבור תקופה ארוכה יותר של עד 7 שנים, תהיה אשר תהיה, התעריף הוא 551 ₪ ולא יותר.¹³ אם כן, דו"ח ל- 3 שנים שעלה ללקוח בזק בשנים אליהן מתייחסת חוות הדעת 1,658 ₪ עולה לו כיום 555.20 ₪. הסכום לתשלום בגין 18 החודשים הראשונים נקבע ע"י משרד התקשורת בתקנות. הסכום לתשלום לכל תקופה מעבר לכך נקבע על ידי חברת בזק. על פניו, הסיבה להפחתת התעריף, שכבר בוצעה על ידי בזק ביוזמתה, נעוצה בעובדה שהתעריף היה תעריף בלתי סביר ומופרז ביותר.

¹² הבדיקה נערכה בבזק בטלפון 03-5221970, ובהוט בטלפון 03-5338531

¹³ החברה נדרשת לשמור על פרוט השיחות אצלה במשך שבע שנים. המידע על התעריף המעודכן להיום בחברת בזק נמסר לנו בשיחת טלפון ואינו מופיע באתר החברה. בקשתנו החוזרת לקבל מידע על התעריף הזה בכתב, באופן רשמי, נענתה פעמיים בשלילה. אין אנו יודעים מאיזה מועד החברה הפסיקה לגבות 551 ₪ על כל חצי שנה שמעבר ל- 18 חודש והמירה אותו לתשלום של 551 ₪ לכל תקופה שמעבר ל- 18 חודשים ועד שבע שנים.

**32. העלות למנוי עבור קבלת דו"ח פירוט שיחות לפי התעריף הרשמי של בזק, בתקופה
שאליה מתייחסת חוות דעת זו, עומדת על סך של 6,066 ₪ (!!!) עבור דו"ח לתקופה**

של 7 שנים¹⁴.

33. חברת הוט, לעומת זאת, ממשיכה להציע את פירוט השיחות בחינם. חשוב לציין שהדואר האלקטרוני עם פירוט השיחות נשלח ללא כל שיהוי, תוך כדי שיחת הטלפון למוקד השירות, (כך נאמר לנו: "שולחת לך כעת פירוט מ- 2017 ועד היום") כלומר: תהליך אחזור המידע והפקת הדו"ח כרוך בהזנת התאריכים במוקד השירות ותו לא. זהו דו"ח סטנדרטי המהווה את הבסיס לפיו נקבע החיוב בחשבונית החודשית והוא שמור על שרתי החברות לתקופה של 7 שנים על פי חוק.

34. במקרים כאלה, כדי לאמוד את עלות מתן השירות לחברה, נהוג להשתמש באמת מידה, בנצ'מרק, BENCHMARK שהוא מדד הייחוס של ביצוע אותה פעולה בחברות אחרות ובענף. במקרה שלפנינו, אנו רואים כי חברת הוט וכל החברות האחרות בטלפוניה הקווית, **למעט חברת בזק**, מספקות את דו"ח פירוט השיחות הנשלח בדואר אלקטרוני ללא כל חיוב לצרכן. כאשר כל 14 חברות הטלפוניה הקווית מספקות ללא כל חיוב דו"ח פירוט שיחות היסטורי באמצעים אלקטרוניים - זהו מדד הייחוס הנכון. אין כל הבדל בין חברת בזק ליתר החברות ועל חברת בזק לתת שירות זה למנוייה ללא תשלום נוסף, כמו כל יתר החברות, כחלק מהשירות הניתן למנויים תמורת דמי המנוי החודשיים המשולמים על ידם.

35. **לסיכום, ניתן לקבוע בוודאות כי אין כל הצדקה לכך שחברת בזק מחייבת את מנוייה בגין דו"ח פירוט שיחות הנשלח בדואר אלקטרוני ולכן, עסקינן בחיוב מיותר, חריג ובלתי סביר לחלוטין בניגוד מוחלט לכל יתר החברות המספקות טלפוניה קווית ובניגוד לחוק הקובע שמותר לגבות מחיר סביר בלבד בגין שירות שמחירו אינו נקבע בחוק.**

36. **וכן נציין כי בתקופה האחרונה הפסיקה חברת בזק לגבות 551 ₪ על כל תקופת חצי שנה שמעבר לתקופת 18 חודש והיא גובה רק פעם אחת סכום של 551 ₪ לתקופה של 7 שנים. לדעתנו ההפחתה המשמעותית בתעריף, שעדיין גם הוא לא מוצדק ולא סביר, מעידה כי לא הייתה כל הצדקה לגבייה המופרזת שנעשתה בכל השנים הקודמות ובכך חברת בזק מאמצת במשתמע את טענתנו העקרונית בחוות דעת זו.**

¹⁴ 11 תקופות של 6 חודשים, כל אחת לפי תעריף של 551 ₪ ס"ה 6,061 ₪ + 5 ₪ עבור התקופה הראשונה של 18 חודשים.

פרק ד' – מהי העלות בפועל של הפקת דו"ח פירוט שיחות בחברת בזק?

37. חברת בזק הינה חברה ציבורית שהייתה בעבר חברה ממשלתית אשר צמחה מיחידה לאספקת שירותי טלפון שניתנו מקום המדינה במישרין על ידי משרד הדואר ולימים משרד התקשורת.
38. חלק מתעריפי החברה נקבעו בעבר הרחוק ולא עודכנו לאור השינויים הטכנולוגיים שחלו בעשור האחרון בתחום התקשורת. כפי שהובהר, חברת בזק הייתה חייבת זה מכבר לבטל את החיוב על הנפקת דו"ח פירוט שיחות עקב השינויים הטכנולוגיים בתחום שמירת מידע על שרתי החברה והאפשרות לאחזר מידע זה באופן אוטומטי ללא כל עלות נוספת, על פי הצורך ועל פי ההגדרה הספציפית.
39. ככל הנראה, לחברת בזק לא היה עניין בהפחתת התעריף שאינו תעריף בולט או מוכר ואף אינו מוצג ללקוחות באופן ראוי, אם בכלל, ומנגד, משרד התקשורת שאמור לפקח על תעריפי חברת בזק, מסיבות לא מובנות, לא דרש מהחברה את ביטול החיוב הזה כפי שהכתיב ברישיון האחוד לאספקת שירותי בזק לכל יתר החברות.
40. בשנת 2007 הגיש לקוח של חברת בזק בשם יצחק שוורץ תביעה כנגדה בגין חיוב בלתי סביר על דו"ח פירוט שיחות. התביעה הוגשה בבית המשפט לתביעות קטנות בירושלים אצל השופטת תמר בר-אשר צבן.¹⁵
41. באותה עת, התעריף לקבלת דו"ח פירוט שיחות עמד על 1,786 ₪ ל- 8 חודשים נוספים מעבר ל- 18 החודשים שעבורם נקבע מחיר ע"י משרד התקשורת.
42. נציגי חברת בזק טענו במשפט כי יש לחברה זכות לגבות "מחיר סביר" וסיפרו לשופטת אודות **אחסון ב"מיקרופיש"**, "תכנה ייעודית", עבודת המחשב עצמו ביחידות CPU בעלות של 1,347 ₪, השקעת זמן עבודה רב מאד של אנשי חטיבת המידע ואנשי ביטחון. טיעונים אלה הושמעו בבית המשפט על ידי נציגה של מחלקת פניות לקוחות בחברת בזק ולא גובו בתצהיר.
43. השופטת קבעה כי בצדק טען התובע שמדובר בטענות מופרכות שכן, אין שחר לטענה שנדרשת תוכנה ייחודית ושעות עבודה כה רבות וכי לא ייתכן שהעלות להפקת דו"ח

¹⁵ תיק מס' 3123-07

שיחות אחד במחשבים רבי העוצמה של חברת בזק כבר אז, הינה 1,347 ש"ח בה בשעה שהדו"ח המבוקש הומצא לתובע ללא קושי תוך יום.

44. בפסק דינה קבעה השופטת בר-אשר צבן כבר בשנת 2007 כי "לא עלה בידי הנתבעת להראות שמדובר בתשלום סביר".

45. ואם בשנת 2007 התשלום שגבתה בזק עבור פרוט שיחות הוכר על ידי בית משפט כבלתי סביר, קל וחומר בימים אלה.

46. ב- 21 באוקטובר 2018, כותבת שירלי כבודי מחברת בזק לעו"ד אייל שווגר ממשרד עורכי הדין זאבי - בטש כדלקמן: "בזק שומרת את נתונה בשרתים עד 7 שנים אחרונות מהיום".

47. כל חברה עסקית בישראל וכמובן גם חברת בזק, חייבת על פי חוק לשמור את כל המידע שברשותה לתקופה של 7 שנים ואין בכך כל רבותא.

48. זה מכבר תם עידן ה"מיקרופיש" ולא מדובר כלל על "תוכנה ייעודית" לאחזור מידע, ו"בזמן עבודה רב של חטיבת המידע". טענות שהיו מופרכות מן הסתם כבר ב- 2007 ולא שכנעו כבר אז את השופטת בר אשר צבן, מופרכות שבעתיים ב- 2018.

49. חברת בזק עובדת עם תוכנות הבילינג המתקדמות ביותר בעולם של חברת אמדוקס וחברות אחרות. אין כל הבדל מהותי בין אחזור מידע של 18 חודשים לאחזור מידע של 36 חודשים. כל החשבונות שמורות על שרתי על. כל חשבונות כוללת את פירוט השיחות שלפיהן נקבע סכום החיוב באותה חשבונות. במספר לחיצות על מקש מחשב, מופק בחברת בזק, כמו בחברות תקשורת אחרות, דו"ח השיחות של כל קו טלפון לכל תקופה הנדרשת, עד 7 שנים.

50. די לעיין בכותרת המובנית של הדו"ח שהוציאה חברת בזק עבור גבריאל בטש:

מספר בקשה מערכת פרוט שיחות 10504310

דו"ח פירוט שיחות עבור מנוי 086371885

מתאריך 17/04/2016 שעה 00:00 עד תאריך

30.01.2018 בשעה 23:59

שם מנוי: בטש גבי ומימי כתובת המנוי: אילת משעול סחלב 013

מבנה הדו"ח ומראהו ומספר הבקשה מלמדים כי מדובר בדו"ח סטנדרטי שניתן להזין לו תאריך התחלה ותאריך סיום ולקבל אותו כהרף עין.

51. שיטת החיוב לפי מקבצים של 6 חודשים, בעלות של 551 ₪ לכל מקבץ, הנה שיטה אנכרוניסטית, שערורייתית בעצם ומופרכת בעליל. זהו שריד לימי המיקרופיש ולעבר הרחוק מאד שבו אחזור מידע היסטורי היה כרוך במאמץ מיוחד ובתשומות רבות.¹⁶
52. לקוחות בזק משלמים דמי מינוי חודשיים כמו בכל חברה אחרת. דמי המינוי כוללים את עלות הפקת החשבוניות. החשבוניות כוללות ברמת הבסיס את פירוט השיחות המלא. אין כל הצדקה לחיוב כשלהו על דו"ח פירוט שיחות הנשלח בדואר אלקטרוני. חשוב מאד לציין כי מידע אודות העלות למנוי עבור קבלת דו"ח פירוט שיחות מוצנע, או לא קיים כלל, בפרסומי חברת בזק או באתר האינטרנט שלה.¹⁷
53. העובדה שמשרד התקשורת הנחה את חברות הטלפוניה הקווית לספק שירות זה בחינם מדברת בעד עצמה. לא מדובר בחברות עם רמת רווחים כמו חברת בזק. חלק מהחברות הן חברות קטנות שזה מקרוב הוקמו ואף על פי כן, משרד התקשורת לא ראה כל בעיה לחייבן לספק פירוט שיחות למנוי ללא עלות נוספת. המשרד הבין כי זהו חלק מהשירות הבסיסי שיש לתת למנוי, המשלם דמי מנוי חודשיים, ללא כל עלות נוספת. זוהי הרי הדרך היחידה של המנוי לבדוק אם החיוב בחשבונית היה נכון.
54. איננו רואים, אפוא, כל צורך לחשב עלויות ותשומות עבור שירות שמסופק בחינם על ידי כל חברות הטלפוניה האחרות. שירות שיש לספקו בחינם, על פי חוק, כמפורט ברישיון האחוד של 13 חברות הטלפוניה. שירות שכל כולו הוא אספקת מידע הנמצא בשרתים של בזק ומהווה, ממילא, חלק אינטגרלי מהחשבונית החודשית שעלות הפקתה כבר מגולמת במחיר המנוי. בכל מקרה, אם יטען מאן דהוא כי בכל זאת יש עלות שולית מסוימת להפקת פירוט דו"חות, אין לנו עניין להתווכח על כך, שהרי מדובר לכל הדעות בעלות שולית, זניחה, שקלים בודדים לדו"ח אחד.¹⁸ לצורך התחשיב, כפי שיובהר בהמשך, קבענו עלות גבוהה ביותר שלא ניתן לערער עליה.
55. אין כל הבדל בין דו"ח המופק לתקופה של 18 חודשים לדו"ח המופק לתקופה של 24 חודשים או 30 חודשים. מפיק הדו"ח, עובד חברת בזק, מזין את תאריך ההתחלה ואת תאריך הסיום והדו"ח מופק ללא דיחוי. בתקופת התובענה בה אנו עוסקים, המדינה

¹⁶ בין היתר לא ברור מדוע נדרש אישור של מחלקת הבטחון להוצאת תדפיסים לתקופה של יותר מ – 18 חודשים. על פניו מדובר בשריד לעבר הרחוק מאד שבו בזק שמר בזמנות פירוט שיחות של 18 חודש בלבד.

¹⁷ אנחנו בפועל לא הצלחנו לאתר את התעריף באתר למרות ניסיון כן וממושך שעשינו.

¹⁸ בין שמבקשים דו"ח ל – 18 חודשים או 30 חודשים מקבלים דו"ח אחד, בלחיצת כמה מקשים, מתאריך א' עד תאריך ב' וחברת בזק גבתה בהיתר 5 ₪ עבור כך.

- 4.20. התירה לבזק לגבות 4.92 ₪ עבור דו"ח של עד 18 חודשים (ברישייון בזק כתוב כך : 4.20 ₪ + מע"מ, בזק "עיגלה" את התוצאה מ- 4.92 ₪ ל- 5 ₪, על פניו בניגוד לחוק). המדינה הורידה סכום זה, לאחר התקופה בה עוסקת חוות דעת זו, ל- 4.19 ₪ בשנת 2018. (3.58 ₪ + מע"מ)¹⁹. ההבחנה בין דוח של "עד 18 חודשים" לדו"ח של "מעל 18 חודשים" הייתה אולי רלוונטית לפני עשרות שנים אך כיום אין לה כל היגיון או משמעות.
56. התשלום שחברת בזק גבתה וגובה ממנוייה עבור פירוט שיחות, בניגוד לכל יתר החברות, הינו מופרך ובלתי סביר לחלוטין, שריד לעבר הרחוק שחברת בזק בחרה להמשיך ולדרוש אותו ללא הצדקה²⁰ אנו סבורים שכל סכום החיוב, למעט 4.92 ₪ שנקבעו בתקנות, הינו בבחינת מחיר בלתי סביר, שכן שירות זה מן הדין שיינתן בחינם, במסגרת השירות הכלול בדמי המנוי, גם ללקוחות בזק.
57. יחד עם זאת, מכיוון שחוק התקשורת שלא עודכן כראוי, מתיר עדיין לחברת בזק לגבות "מחיר סביר" עבור הנפקת דו"ח פירוט שיחות לתקופה של מעל 18 חודשים, אנו קובעים, לצורך החישוב בלבד, תג מחיר סביר, גבוה ביותר בסך של 50 ₪ עבור הנפקת דו"ח שכזה לתקופה שבין 18 חודשים לבין 7 שנים.
58. כלומר, כדי להסיר כל ספק, אנו מניחים בתחשיבנו תעריף בסך 50 ₪, הכרה כביכול בעלות הנוספת של הנפקת הדו"ח לכל תקופה שבין 18 חודשים ל- 7 שנים. תעריף זה כולל את הרווח הסביר של חברת בזק ומע"מ. כדי למנוע התדיינות מיותרת אנו "מכירים" לצורך התביעה בעלות מופרזת ביותר לחברת בזק הנדרשת כדי להנפיק דו"ח פירוט שיחות המצוי בשרתים ומופק תוך דקה. (מונפק, ללא כל תשלום נוסף בחברות האחרות, כחלק מהשירות המכוסה על ידי דמי המנוי החודשיים)
59. מכיוון שהמדינה התירה לבזק לגבות סכום של 4.92 ₪²¹ בעבור הנפקת דו"ח פירוט שיחות לתקופה של עד 18 חודשים, סכום שעוגל ל- 5 ₪ ע"י חברת בזק, אנו מכירים גם בחיוב של 5 ₪ לצורך התחשיב ומתעלמים מגביית יתר בלתי חוקית של 8 אגורות.

¹⁹ עדכון מחירי בזק, משרד התקשורת, 2018 – מקור מס' 6

²⁰ ראוי היה לבטלו כבר בשנת 2007 לאחר פסיקת בית המשפט שמדובר בתעריף לא סביר.

²¹ תקנות התשלומים מתירים לחברת בזק לגבות עבור הדו"ח 4.2 ₪ + מע"מ. כלומר, 4.92 ₪. בזק "עיגלה" סכום זה ל- 5 ₪ הגם שחשבונות הטלפון כוללים גם חיוב באגורות עד רמת האגורה הבודדת.

60. התעריף שבו ננקוב, אפוא, בחוות דעתנו זו כתעריף סביר בעבור הנפקת דו"ח פירוט שיחות לכל תקופה שבין 18 חודשים ל- 7 שנים עומד על סך של 55 ₪.²²

פרק ו' – אומדן הנזק שנגרם למנויי חברת בזק בגין החיוב הבלתי סביר

61. לצורך חישוב אומדן הנזק שנגרם למנויי חברת בזק עקב החיוב הבלתי סביר בעליל, נחלק את מינויי בזק, בתקופה הרלוונטית של 7 השנים לפני מועד הגשת העתירה, ל- 3 קטגוריות שונות של מנויי בזק:

- א. מנויים שהזמינו דו"ח פירוט שיחות לתקופה שמעבר ל- 18 חודש ושילמו עבורו.
- ב. מנויים שהתכוונו להזמין דו"ח פירוט שיחות כזה אך נרתעו מהמחיר הבלתי סביר וויתרו עליו.
- ג. כל יתר המנויים של חברת בזק בטלפוניה הקווית שהיו חשופים עקרונית לתעריף המופרז בלי שהיו מודעים לכך ובלי ששילמו אותו בפועל.

62. בטרם נציג את חישובינו, נשוב ונדגיש כי בקשה זאת, מוגשת לבית המשפט בטרם נדרשה חברת בזק לגילוי נתונים הידועים רק לה ושמורים אצלה בסודיות. אין אנו יכולים לדעת, בשלב זה, כמה מנויים אכן פנו לחברת בזק כדי לקבל דו"ח פירוט שיחות ועבור איזו תקופה וכמה מהם אמנם רכשו את השירות בפועל ושילמו לחברת בזק את המחיר הבלתי סביר. בנסיבות אלה, לא נותר אלא לפנות לניסיוננו ולשיקול דעתנו, השכל הישר למעשה, בבואנו להציע אומדן במסגרת חוות דעת המוגשת לבית המשפט.

63. במידה ונקבל את המידע הידוע כרגע רק לחברת בזק, במסגרת גילוי מסמכים, אם כך יפסוק בית המשפט, נוכל לתקן את חוות דעתנו זו לאור הנתונים שנקבל מחברת בזק.

64. כדי לפשט את התחשיב נתייחס להזמנת פירוט שיחות לתקופה של 30 חודשים, או שנתיים וחצי כמייצגת את התקופה הייצוגית ואת העלות הממוצעת לרוכש שירות זה. זוהי תקופה חציונית בין שנתיים לשלוש ועולה בקנה אחד עם תקופת הדו"ח שהייתה **דרושה לתובעים הייצוגיים** שמחה בטש וגבריאל בטש²³, ושעבורה שילמו לחברת בזק

²² 5 ₪ עד 18 חודש ו- 50 ₪ נוספים לכל תקופה ארוכה יותר. ס"ה: 55 ₪.

²³ במקרה ספציפי זה, הדו"ח הוכן עבור בית המשפט לפי דרישתו.

סכום של 1,107 ₪.²⁴ מן הסתם, יש גם מנויים שנדרשו לדו"ח של 7 שנים בעלות של 6,066 ₪ אך מטעמי שמרנות בחרנו לבסס את התחשיב על תקופה של שנתיים וחצי בלבד (30 חודשים).

65. המספר הזה, תשלום מייצג ממוצע של 1,107 ₪ עבור שירות פירוט שיחות למנוי, שביקש את השירות ושילם עליו לתקופה של – 30 חודשים, הוא אומדן זהיר ושמרני, שכן התשלום בפועל נע בין 556 ₪ למנוי שביקש פירוט שיחות לתקופה של שנתיים, 24 חודש, לבין מנוי שביקש פירוט למלוא תקופה של 7 שנים, 84 חודשים, שעליו דרשה חברת בזק תשלום של 6,066 ₪. (!)

א. מזמיני דו"ח פירוט שיחות

66. כאן אנו מגיעים לשאלת מספרם של מנויי חברת בזק שנזקקו לפירוט שיחות לתקופות העולות על 18 החודשים האחרונים, שהרי ה- 18 הראשונים ניתנו תמורת 5 ₪.

67. מספר המנויים הייצוגי בתקופה שאליו אנו מתייחסים הינו 1,900,000²⁵ אך כמה מתוכם הזמינו בשנה ממוצעת דו"ח פירוט שיחות בעלות של 1,107 ₪ בממוצע ואף שילמו על כך?

68. אין לנו אלא להציע מספר זהיר ושמרני. המספר שאותו אנו מציעים הינו 350 מינויים בשנה. מדובר על פחות משתי עשיריות הפרומיל (2 מתוך 10,000). מתוך מיליון תשע מאות אלף מינויים, אלו שנזקקו לדו"ח פירוט שיחות של למעלה מ- 18 חודש ושילמו עבורו.

69. כפי שהבהרנו בפרק הקודם, לצורך התחשיב קבענו כי התעריף הסביר המירבי שחברת בזק הייתה רשאית לכאורה לדרוש עבור דו"ח שכזה הינו 55 ₪. כל סכום שנגבה מעבר למחיר זה מהווה גביית יתר בלתי סבירה, אסורה ובלתי מוצדקת.

התובעים הייצוגיים ששילמו 1,107 ₪ עבור פירוט השיחות שילמו, אפוא, סכום עודף ובלתי סביר של 1,057 ₪. (1,107 ₪ פחות 55 ₪ שבהם הכרנו כסבירים לצורך החישוב)

²⁴ 5 ₪ עבור 18 חודש + 2 תקופות של 6 חודשים כל אחת בעלות של 551 ₪ לתקופה.

²⁵ זהו מספר נמוך ממוצע השנים 2011-2018 שכן זהו מספר המינויים הממוצע בשנים 2017-2018 ובשנים שהן נשאו התביעה מספר מנויי הטלפוניה הקווית הלך ופחת מדי שנה עקב כניסת הטלפון הסלולרי.

70. הנזק הממוצע שנגרם ל- 350 מבקשי הפירוט עומד על 1,057 ₪ נזק לכל אחד מהם.
**סכום הנזק השנתי למנויי בזק שהזמינו ושילמו עבור דו"ח פירוט שיחות, עומד, אפוא,
להערכתנו על סך של 368,200 ₪.**

**ב. מנויים שנדרשו לדו"ח פירוט השיחות מעבר ל- 18 חודש אך לא הזמינו את הדו"ח
בגלל המחיר הלא סביר**

71. נתון זה, איננו מצוי גם בשרתי חברת בזק. מדובר באותם מנויים שרצו לעיין בדו"ח פירוט השיחות שלהם אך מששמעו על העלות שנדרשו לשלם, עלות לא קטנה בכלל, 1,107 ₪ בממוצע, נמלכו בדעתם וויתרו על השירות.

72. מן הסתם, מספרם של מנויים אלה גדול בהרבה ממספרם של המנויים ששילמו בפועל את הסכום שדרשה מהם חברת בזק, 1,107 ₪ עבור דו"ח פירוט שיחות. אין לנו מידע על כך וכאמור גם לחברת בזק אין. לשם בירור שאלה מסוג זה, הנוגעת לפחות מפרומיל מהאוכלוסייה הרלוונטית, נדרש סקר של עשרות אלפים כדי להגדיר מדגם תקף ומייצג מבחינה סטטיסטית. לכן, שוב, על פי השכל הישר, אנו מציעים מספר נמוך אך גדול יותר ממספר המנויים שהסכימו, לצורך התחשיב, לשלם מדי שנה, את המחיר המופרז, מספר זה עומד על 700 מנויים לשנה בממוצע לשיטתנו.

73. נשאלת השאלה מהו הנזק שנגרם למנויים שוויתרו על קבלת דו"ח פירוט שיחות בגלל עלותו הגבוהה. לו 700 מנויים אלה היו מבקשים את דו"ח פירוט השיחות הם היו משלמים כל אחד 1,107 ₪ וביחד סכום של 774,900 ₪ לשנה לחברת בזק.²⁶ אך הם לא שילמו סכום זה מכיוון שלהערכתם זה "לא השתלם" להם. כלומר, המחיר המופרז והבלתי סביר גרם להם לוותר על בדיקה של חשבון בזק שרצו לעשות ושאוּלי אף הייתה מניבה להם הכנסות עקב טעויות כאלה ואחרות.²⁷

74. לצורך הדיון, נניח כי המנויים שוויתרו על הזמנת דו"ח פירוט שיחות, צדקו בהערכתם הקולקטיבית ובאמת לא היה כדאי להם לשלם את הסכום המופרז שדרשה מהם חברת בזק אבל לו היו מקבלים את דו"ח פירוט השיחות בחינם כפי שהגיע להם, התמונה הייתה שונה לחלוטין והם היו יכולים להפיק תועלת כספית מהדו"ח.

²⁶ 700 מנויים כפול 1,107 ₪ שלא שולמו בגלל העלות הגבוהה

²⁷ לדוגמה, מחלוקת בין איש מכירות עצמאי לבין מעסיקו בעניין מספר שיחות המכירה שבוצעו.

75. שוב, על פי השכל הישר, ובשמרנות יתרה, נניח כי הנזק המצרפי שנגרם להם הוא כמחצית העלות שאותה היו צריכים לשלם לחברת בזק עבור דו"ח פירוט שיחות. **סכום הנזק השנתי למנויי בזק שוויתרו על דו"ח פירוט שיחות בגלל עלותו המופרזת עומד להערכתנו על סך של 385,000 ₪.**

ג' – כלל יתר מנויי בזק

76. סך מנויי הטלפוניה הקווית של חברת בזק עומד בתקופה הרלוונטית על ממוצע שנתי של 1.9 מיליון²⁸ ומתוכם, להערכתנו, רק כ- 1,050 מנויים, כ- 6 עשיריות הפרומיל, היו מודעים לבעיית העלות המופרזת של דו"ח פירוט השיחות.

77. מנויי בזק מופנים לאתר האינטרנט של החברה שבו לדברי החברה יוכלו למצוא כל מידע אודות התעריפים של כל השירותים הניתנים על ידי החברה. אתר החברה הוא עצום ורב. **לא הצלחנו למצוא באתר האינטרנט של בזק מידע כלשהו אודות עלות החיוב על דפי פירוט שיחות מעבר לתקופה של 18 חודש.**

78. במלים אחרות, ברור כי כמעט כל מנויי בזק, כלל לא ידעו מן הסתם, וגם אינם יודעים כעת, על העלות הבלתי סבירה שחברת בזק תדרוש מהם אם וכאשר יזדקקו לדו"ח פירוט שיחות היסטורי. הם לא נזקקו לדו"ח שכזה, וכנראה שלא היו מודעים כלל לקיומו. לבטח לא ידעו שאם אי פעם יזדקקו לדו"ח מסוג זה, יידרשו לשלם עבורו סכום בלתי סביר, אלפי שקלים, בניגוד לחוק. סכום של 1,107 ₪ עבור דו"ח סטנדרטי של פירוט שיחות לתקופה של שנתיים וחצי, או סכום של 6,606 ₪ לתקופה של 7 שנים. דו"ח שיישלח אליהם כקובץ נלווה בדואר אלקטרוני כהרף עין.

דיון כלכלי עקרוני

79. נשאלת השאלה, האם נגרם למנויי חברת בזק נזק עקב דמי שירות גבוהים ומופרכים עבור פירוט שיחות מעבר ל- 18 חודשים שהיו נדרשים לשלם, לו היו נזקקים לשירות הזה, אך בפועל לא שילמו כי לא נזקקו לו?

80. **התשובה לדעתנו היא בהחלט כן.**

²⁸ בשנים 2011 עד 2018 מספר לקוחות הטלפון הקווי של בזק הלך ופחת בכל שנה בגלל כניסת הטלפון הסלולרי. 1.9 מיליון הוא אומדן שמרני לשנים אלה המבוסס על התקופה האחרונה, שבה מספר המנויים הוא הנמוך ביותר.

81. גם מי שבסופו של יום לא נזקק לשירותי ניזוק שכן עצם העובדה שהוא היה חשוף לסיכון, סיכון כספי לשלם סכום לא מבוטל עבור שירות שהוא נזקק לו, מהווה פגיעה באוטונומיה שלו כצרכן, מעצם החשיפה לנזק כספי, אף אם החשיפה הזאת לא השתכללה לתשלום בפועל. כמובן שהעובדה שהצרכנים לא היו מודעים לתשלום שלא פורסם והעובדה שמדובר בתשלום לא חוקי ולא סביר, רק מעצימה את הנזק.

82. ככלל, אי הצגת כל מרכיבי העלות האפשרית בפועל בפני הצרכן, כספית או אחרת, אף אם מדובר באירוע בעל הסתברות נמוכה, שהסיכוי שיתרחש הוא מזערי, מהווה פגיעה בצרכן ולכן מצדיקה פיצוי כספי מצד המזיק.

83. כל צרכן וכל אזרח צריך להיות מודע מראש לכל הסיכונים שהוא עומד בפניהם, בבואו לצרוך מוצר או שירות, נזקים כספיים או אחרים. וכל מי שתפקידו ליידע, להתריע מראש, על הסיכונים הללו, - כדי לאפשר לצרכן לקבל החלטה מושכלת, שבה הוא מביא בחשבון את הסיכון או החשיפה האפשרית - ואין הוא עושה זאת, עליו החובה לפצות את הצרכן. קל וחומר אם מדובר בחשיפה אפשרית לתשלום בלתי סביר ומנוגד לחוק שאותו גובה חברת בזק.

84. לשם המחשת עיקרון זה, עיקרון כלכלי אוניברסלי של אוטונומיות הצרכן והמחיר של פגיעה בה, נביא דוגמאות שונות מתחומים שונים ומגוונים:

מקרה א'

85. לקוח של בזק לא ידע על התשלום הלא סביר שרק לקוחות בזק נדרשים לשלם עבור דו"ח פרוט שיחות מעל 18 חודש. אילו היה יודע שבחברת הוט השירות ניתן בחינם, יתכן והיה שוקל לעזוב את בזק ולעבור לחברת הוט או לחברה אחרת שאינה גובה תשלום אסטרונומי עבור דו"ח פירוט שיחות ומספקת את הדו"ח ללא תמורה. אי מסירת המידע והסיכון שבתשלום ניכר שאינו חוקי, גרמה לו נזק שמצדיק פיצוי.

מקרה ב'

86. לקוח של חברת ביטוח לא קיבל מידע מהחברה כי היא נוהגת לגבות סכום של השתתפות עצמית או דמי טיפול בכל מקרה של תביעה, בניגוד לכל חברות הביטוח האחרות. לכן הלקוח נפגע והוא זכאי לפיצוי, אף אם לא הייתה לו כל תביעה.

מקרה ג'

87. לקוח של חברת תרופות לא קיבל מידע כי קיים סיכוי מזערי לתופעת לוואי מסוימת אם ייטול את התרופה. למרות שהוא נטל את התרופה ולא סבל מכל תופעות לוואי, הוא מצר על המידע שלא קיבל בזמן. הוא הרי היה יכול לנסות למצוא תרופה אחרת

ללא תופעות לוואי, או יכול היה להחליט שלא ליטול בכלל תרופה, או שיכול היה להחליט ליטול את התרופה בכל זאת, תוך לקיחת סיכון אישית שלו במודע, משמע הוא המחליט ולא חברת התרופות שהסתירה ממנו מידע חיוני, שמחליטה בשבילו. לכן הוא נפגע וזכאי לפיצוי.

מקרה ד'

88. אדם הלך לרחוץ באגם מים. החברה שמפעילה את המקום לא מסרה לו כי יש סיכוי, נמוך מאוד, שהוא יפגע מנגיף שנמצא במי האגם. האדם רחץ באגם ולא נפגע כלל, אבל הוא בכל זאת מרגיש כי הסתרת המידע גרמה לו נזק והוא תובע פיצוי כספי.

מקרה ה'

89. אדם רכש רכב חדש. יצרן הרכב יודע כי בדגם הזה, אחד מכל עשרת אלפים רכבים יכול להתלקח סתם כך תוך כדי נהיגה. המידע לא נמסר לרוכש הרכב ולמזלו לא ארעה לו אותה תקלה נדירה. אבל כאשר שמע עליה הרגיש מרומה, הוא אדם זהיר שאינו לוקח סיכונים, אפילו המזעריים ביותר ולכן חשב שמגיע לו פיצוי עקב המידע שיצרן הרכב ידע עליו ולא מסר לו.

90. קיצורו של דבר, כעולה מכל חמש הדוגמאות לעיל, מצב של הסתרת מידע, כמו אצל מנויי חברת בזק שאינם יודעים על הסיכון שכל מנוי חשוף לו, ועל כך שהגבייה, אם תהיה, תהיה גבוהה מאוד ואף לא תהיה בכלל חוקית, הוא מצב דברים שפוגע בצרכן, שאי אפשר להתעלם ממנו בדיון העקרוני שאנו מקיימים כאן. לו ידעו הצרכנים על כך, אפשר שהיו פועלים אחרת, אפשר שלא, אבל אי אפשר להתעלם מהנזק שנגרם להם מעצם המצב שנקלעו אליו, שלא בטובתם ושלא בידיעתם, עקב התנהלות לא תקינה של חברת בזק.

91. במלים אחרות: לכל צרכן שמורה זכות, **הזכות לדעת**, **לדעת מראש**, את כל התשלומים שהוא חשוף להם וכן יש לו זכות, וגם חובה, לשלם לספק אך ורק סכום שמותר לספק לדרוש על פי החוק. מי שפוגע בזכות זאת, שהיא זכות טבעית ואוניברסלית שאין להתנות עליה, מן הדין שיפצה את הלקוח הנפגע. זהו, אם תרצו, עיקרון הגילוי הנאות, מושג יסודי בדיני ניירות ערך וגם בתורת הצרכן.

92. כל מנוי של חברת בזק, נחשף, אפוא, בעל כורחו ושלא בטובתו, לסיכון שהוא אינו מודע לו שיחייב אותו בתשלום בלתי סביר ובלתי מבוטל, באם יזדקק לדרך פירוט שיחות לתקופה של מעל 18 חודש. כל סיכון, גם אם הוא בהסתברות נמוכה מאוד, וגם אם לא

יתממש כלל, משמעותו נזק מובנה ומובהק שהחברה אחראית לו, נזק שנושא בו מי שהסיכון הושת עליו.

93. נחשב, עתה, את הנזק הגלום שנגרם לדעתנו לכלל מנויי בזק עקב המחיר הבלתי סביר שהיו אמורים לשלם, אם היו נזקקים לדף פירוט שיחות לתקופה של מעל 18 חודש. בין אם נדרשו לשירות זה ובין אם לא. בין אם היו משלמים ובין אם לא היו משלמים, משמע מחליטים שאין ברצונם לשלם.

94. בשמרנות המתבקשת, אנו קובעים כי הנזק לכל מנוי של בזק עומד על סך של חצי שקל לחודש, זהו סכום נמוך ביותר ביחס לעשרות השקלים הנגבים מכל לקוחות בזק בגין דמי מנוי חודשיים קבועים המיועדים כמובן גם לכיסוי העלות של הנפקת חשבוניות המבוססות על פירוט שיחות.

95. אנו מעריכים, אפוא, כי סכום הנזק השנתי לכלל מנויי בזק, למעט כ- 1,050 המנויים שאת הנזק שנגרם להם כבר חישבנו בסעיפים הקודמים, עומד על סך של 11,393,700 ₪.²⁹

סיכום

96. להלן סיכום חישוב הנזק שנגרם לכלל מנויי חברת בזק על פי שלוש הקטגוריות, שלושת ראשי הנזק, שתיארנו ופירטנו לעיל.

סך הנזק שנגרם למנויי חברת בזק בגין המחיר הבלתי סביר של דו"ח פירוט שיחות				
פירוט	א. מבקשי דו"ח פירוט שיחות	ב. המוותרים על דו"ח פירוט שיחות	ג. כל יתר המנויים	סך הנזק
מספר המנויים	350	700	1,898,950	
נזק למנוי בממוצע בש"ח	1,052	550	6	
נזק כולל לשנה בש"ח	368,200	385,000	11,393,700	12,146,900
נזק כולל ל 7 שנים בש"ח	2,577,400	2,695,000	79,755,900	85,028,300

97. אנו קובעים כי על פי הערכתנו המקצועית חברת בזק גרמה למנוייה נזק שנתי של 12.146 מיליון ₪ בעת שקבעה מחיר בלתי סביר, בניגוד לחוק, עבור דו"ח פירוט שיחות מעל תקופה של 18 חודש והסתירה אותו מציבור הצרכנים תוך הפרה של חוק התקשורת ושל הנחיות הממונה על הגבלים עסקיים.

²⁹ נזק של 6 ₪ לשנה (חצי ₪ לחודש) ל – 1,898,950 מנויים ובס"ה: 11,393,700

98. אנו רואים בעובדה שחברת בזק, ביוזמתה, חדלה לאחרונה מגביית תשלום נוסף על פרוט שיחות מעבר לתשלום עבור 24 חודשים שעומד על 556 ₪, כהוכחה נוספת לצדקת טענתנו באשר למחיר הלא סביר, הלא מוצדק והלא חוקי שנהגה חברת בזק לגבות בתקופה שבה עוסקת התביעה. אנו רואים בכך הודאה של בעל הדין בצדקת התביעה נגדו.

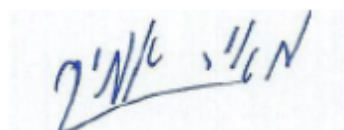
99. החלטת משרד התקשורת מיום 15 בדצמבר 2020 להפחית את תעריפי בזק הרגילים בטלפוניה הקווית בשיעור של 40%, עולה בקנה אחד עם מסקנותינו.

100. הנזק נגרם לצרכנים ע"י חברת בזק, במשך שנים רבות אך על פי כללי ההתיישנות, החישוב שלנו מוגבל לתקופה של 7 שנים.

101. אנו קובעים, אם כך, כי על פי הערכתנו המקצועית חברת בזק גרמה למנוייה נזק מצטבר של 85.028 מיליון ₪ בתקופה של 7 שנים.

102. על חברת בזק לפצות את מנוייה ולהחזיר להם סכום נזק זה.

ובזאת באתי על החתום,



מאיר אמיר

28 בדצמבר 2020

רשימת מקורות			
1	חוק התקשורת	*	משרד התקשורת
2	הודעת דוברות על הורדת תעריפי בזק	2020	משרד התקשורת
3	רישיון כללי לחברת בזק	2020	משרד התקשורת
4	רישיון כללי לחברת הוט	2019	משרד התקשורת
5	רישיון כללי אחוד לחברת בזק בינלאומי	2019	משרד התקשורת
6	רשימת בעלי רישיונות כלליים	2020	משרד התקשורת
7	עדכון תשלומים בעד שירותי בזק 2019	2019	משרד התקשורת
8	דו"ח פניות הציבור	2019	משרד התקשורת
9	שימוע בעניין פיקוח על מחירי בזק	2017	משרד התקשורת
10	נתח השוק של חברת בזק 2017	2016	משרד התקשורת
11	המלצה לגבי תעריפי בזק גרונאו ולבאות	2014	משרד התקשורת
12	דו"ח ועדת חייק לבחינת תעריפי בזק	2011	משרד התקשורת
13	דו"חות כספיים של חברת בזק 2016-19	2016-19	חברת בזק
14	טופס בקשה לקבלת פירוט שיחות	*	חברת הוט
15	חוות דעת מומחה תובענה ייצוגית - שיחות בינלאומיות	2016	דר' מאיר אמיר ושות'
16	פסק דין תביעות קטנות על עלות דו"ח פירוט שיחות	2007	בית המשפט ירושלים
17	*		
18	תכתובות זאבי- בטש עם משרד התקשורת / בזק	2018	זאבי - בטש
19	דו"ח פירוט שיחות גבריאל בטש	2018	חברת בזק