

חוות דעת מומחה

חוות דעת כלכלית המוגשת לבית המשפט המחוזי בירושלים

בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד חברת בזק (ת"צ 4198-08-13 אנסבכר נ' בזק)

שמי 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 התובע דוד אנסבכר(להלן: **התובע**) וב"כ, עורך דין דוד גידנסקי, לחוות דעתי

ולהכין תחשיב כלכלי שיוגש כחוות דעת מומחה כלכלי לבית המשפט בתיק המתנהל כיום בבית המשפט המחוזי בירושלים, בפני סגנית הנשיא כב' השופטת גילה כנפי – שטייניץ.

מדובר בבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד חברת בזק אשר הוגשה לבית המשפט בחודש אוגוסט 2013 ואושרה בחודש ינואר 2016.

במסגרת הבקשה טען התובע הייצוגי כי בזק חייבה את ציבור המשתמשים בשירות 144 לאיתור מספר טלפון בסכום נוסף, מעבר לסכום שירות האיתור, (שירות השלמת שיחה) של 0.62 ₪ כנגד שירות של העברה אוטומטית של השיחה למספר המבוקש לאחר שאותר, הפנייה שנעשתה במענה קולי אוטומטי, בלי ליידע את הצרכנים כי מדובר בשירות הכרוך בתשלום נוסף וכמובן בלי לנקוב במחיר השירות.

לאחר שאושרה הבקשה בתום ההליך המקדים מתנהל עתה המשפט גופא ועל התובע להגיש לבית המשפט חוות דעת כלכלית שתעריך את גובה התשלום העודף ששילמו הצרכנים לחברת בזק, גובה הנזק הכספי שנגרם להם והסכום שבזק צריכה להשיב להם, כתוצאה מקבלת שירות שלא היו מודעים לכך שהוא כרוך בתשלום, או למצער לא ידעו את מחירו המדויק.

אני נותן חוות דעתי זו 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 כדין עדות בשבועה שנתתי בבית המשפט.

ואלה פרטי השכלתי:

1972 – תואר בוגר בכלכלה ופילוסופיה. האוניברסיטה העברית בירושלים.

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

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

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.

1992-2016 - בעלים של חברה לייעוץ כלכלי, חברת ד"ר מאיר אמיר ושות' בע"מ. החברה ביצעה למעלה מ- 400 פרויקטים כלכליים מיום הקמתה, כולם בוצעו אישית על ידי הח"מ. החברה עוסקת בהערכות שווי, הכנת תכניות עסקיות, לזוי 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 ולאגוד בתי אבות ודיוור מוגן בישראל – מכרז למתן שירותים גריאטריים. יחד עם ירום אריאב (לשעבר מנכ"ל משרד האוצר).

2. חוות דעת לאגוד חברות הביטוח. תעריפי אשפוז סיעודי ותכניות ביטוח הוצאות רפואיות יחד עם פרופסור אביה ספיבק (לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל).

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

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.
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.
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 97-1995 (ישראמקו, אקוויטל, יואל).

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

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 הובהודעותיה 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 (אפריל 2015).

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

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. (אפריל 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. (מאי 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. (יולי 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. (אוגוסט 2016)

חוות דעת זאת מתבססת על המסמכים כמפורט להלן:

1. החלטה בבקשה בתיק זה ואישור התובענה הייצוגית בחודש ינואר 2016.
2. מסמך שהגישה חברת בזק לבית המשפט בתיק זה ובו פרוט הכנסותיה משרותי שיחה משלימה. המסמך כולל הכנסות ממנוי בזק וספקי שירותי טלפוניה אחרים.
3. תצהיר תשובות לשאלון (מתוקן) שהגישה בזק בהליך, במסגרתו נכתב (סעי' 8) כי ספקי התקשורת עבור כל שימוש בשירותי השלמת שיחה משלמים תשלום השווה ל-75% מהמחיר הקבוע בתקנות

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

4. סקרים על הרגלי השימוש בשירות 144 ושימוש בשירות השלמת שיחה שבוצעו על ידי חברת הסקרים גיאוקרטוגרפיה עבור המועצה הישראלית לצרכנות, ביוזמתה, בשנים 2007.2009 ו-2013.
5. סקר על הרגלי השימוש בשירות 144 ושימוש בשירות השלמת שיחה שנעשה על ידי חברת Market Watch ביולי 2014 והוגשה על ידי התובע לבית המשפט בתיק זה
6. מאזן חברת בזק לשנת 2015
7. צו הריבית (קביעת שיעור הריבית המכסימלית), התש"ל - 1970
8. אתר מיכל – E חישובי ריביות והצמדה.

מטרת חוות הדעת

כאמור קבע בית המשפט, כאשר אישר את הבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד חברת בזק, כי בזק הטעתה את ציבור הצרכנים שהשתמשו בשירות השלמת שיחה לאחר פניתם למוקד 144 לברור מספר טלפון, כאשר לא מסרה להם כי השירות הנוסף כרוך בתשלום ולא נקבה במחיר השירות. בית המשפט קבע כי הקבוצה המיוצגת בתובענה זו היא קבוצת כל המשתמשים בשירות 144 אשר בהמשך עשו שימוש בשירות השלמת שיחה.

משכך, נותרה פתוחה שאלת הנזק: מהו הסכום אשר בזק גבתה מקבוצת צרכנים אלו ללא הצדקה, סכום עודף שלא היתה גובה, אילו עמדה בהוראות החוק הקובע את חובת הגלוי הנאות ללקוח על היות העסקה המוצעת כרוכה בתשלום תוך ציון הסכום המדויק.

מטרת חוות הדעת היא להגדיר, **בשלב הראשון**, את הקבוצה הרלבנטית מתוך סך משתמשי שירות שיחה משלימה, אשר הוטעתה על ידי בזק ושילמה עבור שירות שלא היתה רוכשת אותו אילו הוצג בפניה כל המידע הרלבנטי, שכאמור לא הועמד לרשותה על ידי בזק. לשם כך יש צורך לקיים דיון תיאורטי קצר כדי לאפיין את הקבוצה ובשלב הבא לערוך חישוב כמותי, על בסיס סקרי צרכנים קיימים, שנערכו בתקופה שעליה חלה התביעה, כדי להגדיר כמותית את גודל הקבוצה הרלבנטית, מתוך כלל הקבוצה שלא קיבלה את המידע הנדרש.

בשלב השני, על בסיס הגדרת הקבוצה שנעשתה בשלב הראשון ועל בסיס נתונים על הכנסות בזק משירות שיחה משלימה בתקופת התביעה, יש לערוך חישוב כמותי של גביית הייתר, גובה הנזק הכספי שהסבה בזק לקבוצה הרלבנטית, כפי שהוגדרה על ידנו. סכום גובה הנזק והיקף ההשבה ישוערך למועד הגשת חוות דעת זאת. בשלב זה גם נציג את השיקולים שהנחו אותנו באשר

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

לקביעת גובה הריבית שתשמש אותנו בחישובי ההצמדה, שעל פיה יקבע בסופו של התחשיב סכום ההשבה המדויק למועד כתיבת חוות דעת זאת.

מבנה חוות הדעת

בפרק א נקיים דיון תיאורטי קצר שבו נאפיין את הקבוצה שלפי דעתנו היא הקבוצה הרלבנטית הזכאית לפיצוי כספי מתוך כלל משתמשי שירות שיחה משלימה בתקופה.

בפרק ב נציע אומדן כמותי של הקבוצה הרלבנטית, קבוצה חלקית מתוך סך משתמשי שירות השלמת שיחה בתקופה, על בסיס סקרי צרכנים שערכה המועצה הישראלית לצרכנות וסקר של חברת Market Watch שנערך בשנת 2014 והוגש לבית המשפט במסגרת בקשה זו.

בפרק ג נציג ניתוח כמותי של אומדן הנזק בתקופה לקבוצה הרלבנטית, משמע הפרק ינקוב בסכום המדויק של הנזק על בסיס נתונים שמסרה בזק לבית המשפט במהלך קדם המשפט ועל בסיס האומדן של גודל הקבוצה הרלבנטית שערכנו בפרק הקודם. כן נקיים דיון עקרוני בשאלת גובה הריבית שבה נשתמש לצורך חישובי הצמדה וקביעת סכום ההשבה המדויק למועד כתיבת חוות דעת זאת.

בפרק ד נציג את סכום ההשבה הסופי המעודכן שנובע מחוות דעת זאת וכן נביא בסיכום תמציתי את מסקנותינו.

פרק א – הגדרת הקבוצה הרלבנטית

1. בפסק הדין של בית המשפט נקבע כך בסעיף 74 העוסק בהגדרת הקבוצה שאותה מייצג התובע הייצוגי:

א. הקבוצה בשמה תנוהל התובענה הייצוגית היא: כל אדם או גוף שעשו שימוש בשירות "השלמת שיחה" במסגרת פניה לשירות מודיעין 144 או 1344, ואשר חויבו בתשלום בגין שירות זה, החל מיום 4.8.2006 (7 שנים לפני הגשת התובענה).

2. נשאלת השאלה: האם כל מי שעשה שימוש בשירות השיחה המשלימה של בזק בתקופה הנדונה זכאי להחזר כספי בגובה הסכום אותו גבתה ממנו בזק?

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

3. יהיו כאלו שיטענו כי אכן כך; כל מי שקיבל שירות בלי שנמסר לו מבעוד מועד כי מדובר בשירות הכרוך בתשלום, ושמיילא לא ידע את גובה התשלום, דינו לקבל חזרה את כספו.
4. גישה חובקת כל זאת, על אף שאין היא מופרכת בעיקרה, אינה מקובלת עלינו ואינה עושה צדק עם בזק, שהרי יש מקום לעשות צדק לא רק עם התובע אלא גם עם הנתבעת.
5. דעתנו היא, ומדובר בעמדה שמתבססת על היגיון כלכלי ועל תיאוריה כלכלית מקובלת, כי אם צרכן מוכן לשלם סכום מסוים עבור מוצר או שירות שהוא רוצה לצרוך, בין אם הוא יודע או לא יודע אם בפועל הדבר כרוך בתשלום, ומה גובה התשלום (במידה והוא יודע שמדובר בשירות בתשלום), ובפועל הוא אכן מחויב בתשלום על פי התעריף הנוהג, למרות שלא הובהר לו מבעוד מועד גובה הסכום המדויק, אינו יכול לראות את עצמו נפגע מהעסקה, וודאי לא פגיעה כלכלית או כספית, שמצדיקה דרישה להחזר כספי. לפיכך, אותנו צרכן שכאשר הודיעו לו עובר לשימוש בשירות כי הוא כרוך בעלות וציינו בפניו את עלותו ואעפ"כ הוא בחר לעשות שימוש בשירות – אינו זכאי להחזר כספי.
6. אפשר להסתפק בציון העובדה שמבחינת אותו צרכן, נפל פגם בהתנהלותה של בזק בנושא זה, מהותי יותר או פחות בעיני המתבונן, אבל אין הוא מצדיק החזר כספי: שהרי השירות ניתן למי שהיה מוכן לשלם את מחיר השירות ואולי אך מעבר לו.
7. מכלל הלאו נוכל לעבור להן: כל שאר הצרכנים, אלו שכלל לא ידעו שמדובר בשירות בתשלום (ולא היו מוכנים בכל מקרה לשלם עבורו), ואלו שציינו כי במידה והיו מודיעים להם את עלות השירות עובר לשימוש בו הם לא היו עושים בו שימוש - כל אלו לדעתנו הם צרכנים שנפגעו כתוצאה מהתנהלותה הלא תקינה של חברת בזק, כפי שקבע בית המשפט, ולכן הם זכאים להחזר, כגובה הסכום שנגבה מהם, שלא בצדק.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

8. שהרי, אם היו יודעים שמדובר בשירות בתשלום, והיו יודעים במדויק את גובה התשלום, אותו סכום של 0.62 ₪, לא היו משתמשים בשירות זה. הם היו מנתקים את השיחה, מחייגים בעצמם ובזק לא היתה יכולה לגבות מהם את הסכום שגבתה. אם כך, כל הסכומים שנגבו בפועל מצרכנים אלו, שלא היו משתמשים בשירות, אילו ידעו את מחירו (בין אם היו מודעים לכך שמדובר בשירות בתשלום ובין אם לא) הוא סכום של גביית יתר לא צודקת, חסרון כיס, סכום הנזק שנגרם לצרכנים, שאותו, מן הדין להשיב.

פרק ב- קביעה כמותית של גודל הקבוצה הרלבנטית

9. לאחר שאפיינו, ברמה התיאורטית/קונספטואלית את הקבוצה הרלבנטית מתוך סך משתמשי שירות שיחה משלימה בתקופה הרלבנטית, אנו יכולים לגשת לאומדן כמותי של קבוצה זו.

10. לשם כך נישען על שלושה סקרים, זהים עקרונית, שערכו ביוזמתה המועצה הישראלית לצרכנות באמצעות חברת הסקרים גיאוקרטוגרפיה, בשנים 2007, 2009 ו-2013, סקרים שעניינם השימוש בשירות בזק 144 והשימוש בשירות השיחה המשלימה. בנוסף לכך נשתמש בסקר של חברת Market Watch משנת 2014 שהוגש על ידי התובע לבית המשפט במסגרת הליך זה.

11. סקרי גיאוקרטוגרפיה לשנים 2007, 2009 ו-2013 מדובר בסקר מדעי אוביקטיבי, שנערך באופן זהה שלוש פעמים על ידי חברת גיאוקרטוגרפיה, אחת החברות המובילות בתחום זה, שמאפייניו על פי עורכי הסק הם אלה:

שיטה: המחקר נערך במסגרת סקר אומניבוס טלפוני בקרב 500 גברים ונשים, המהווים מדגם ארצי ומייצג של האוכלוסיה הבוגרת בישובים היהודיים במדינת ישראל. הסקר בוצע במהלך השבוע השני של חודש אוקטובר 2009.

טווח השגיאה הסטטיסטית המרבית בנסיבות דגימה זו הוא +4.4%, ברמת מובהקות סטטיסטית של 95%.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

12. הסקר כלל שאלות שונות לגבי הרגלי השימוש בשירות בזק 144 והשימוש בשירות השיחה המשלימה. לעניינו חשובה שאלה אחת שרלבנטית לחוות דעת זו ובעצם לתביעה כולה:

"במידה והיית יודע שעלות הקישור של החיוג האוטומטי למספר המבוקש עולה לך תוספת של 60.32 אג' למחיר השיחה, האם היית משתמש בשירות החיוג האוטומטי או מנתק את השיחה עם מודיעין 144 של חברת בזק ומחייג בעצמך למספר המבוקש בשיחה רגילה?"
בטבלה להלן אנו מציגים את התשובות על שאלה זוהי זו שנשאלה בשלושת הסקרים של חברת גיאוקרטוגרפיה. הטבלה כוללת רק נשאלים שידעו להשיב לשאלות הסוקר. נשאלים שהשיבו שאינם יודעים לא נכללו בטבלה.

תוצאות 3 סקרים באשר לשימוש בשירות בהינתן מחירו המדויק			
גיאוקרטוגרפיה 2013	גיאוקרטוגרפיה 2009	גיאוקרטוגרפיה 2007	
21%	13.4%	12.4%	בטוח משתמש בשירות החיוג האוטומטי
15%	13.2%	7.4%	כנראה משתמש בשירות החיוג האוטומטי
36%	26.6%	19.9%	סה"כ משתמשים פוטנציאליים במחיר מלא
14%	11.2%	9.5%	כנראה מחייג באופן עצמאי
50%	62.2%	70.6%	בטוח מחייג באופן עצמאי
64%	73.4%	80.1%	סה"כ נמנעי שירות
100%	100.0%	100.0%	סך הכל

13. אנו רואים כי נמנעי השירות כהגדרתנו, אלו שהיו מנתקים את השיחה ומחייגים בעצמם, בהינתן המחיר בפועל, מהווה את רוב משתמשי שירות השיחה המשלימה, בין 80.1% בשנת 2007 ל- 64% בשנת 2013.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

14. כללנו בקבוצה זו גם את הנשאלים שהשיבו כי כנראה היו מחייגים בעצמם בהינתן מחיר השירות. מאידך, לשם איזון, כללנו בקבוצת המשתמשים הפוטנציאלים גם את אלו שהשיבו כי כנראה היו משתמשים בשירות. את אלו שלא ידעו להשיב, 6% בסך הכל, הורדנו כאמור מהתחשיב. כדי לחשב את שיעור נמנעי השירותהממוצע לתקופה שלפני הגשת הבקשה, השנים 2006-2013 ערכנו בטבלה להלן חישוב של ממוצע משוקלל של שלושת הסקרים. השקלול נעשה על פי משקל ההכנסות של בזק משרותי שיחה משלימה בתקופת הסקר. סקר 2007 שוקלל על פי הכנסות בזק בשנים 2006-2008; סקר 2009 על פי ההכנסות בשנים 2009-2010 וסקר 2013 שוקלל על פי ההכנסות בשנים 2011-2013.

חישוב אחוז נמנעי שירות לתקופה			
	שיעור הנמנעים	משקל יחסי	
סקר 2007	80.1%	49%	39.25%
סקר 2009	73.4%	28%	20.55%
סקר 2013	64%	23%	14.64%
סך הכל		100%	
ממוצע אחוז נמנעים בתקופה לאחר שקלול			74.45%

15. הטבלה מורה כי בתקופה הרלבנטית שלפני הגשת הבקשה היוותה הקבוצה הזכאית לפיצוי, על פי חוות דעתנו, 74.45% מסך קבוצת משתמשי שירות השיחה המשלימה, שנקבעה על ידי בית המשפט כקבוצה אשר הוטעתה על ידי בזק.

סקר חברת Market Watch לשנת 2014

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

16. לאחר הגשת הבקשה ובמסגרת ההליך המשפטי הוגש לבית המשפט על ידי התובע סקר שנערך בשנת 2014 בהזמנתו, דומה עקרונית לסקרים שהוצגו לעיל שנערכו על ידי חברת גיאוקרטוגרפיה עבור המועצה הישראלית לצרכנות. סקר זה בוצע על ידי חברת הסקרים Market Watch ואת תמציתו, תשובה לשאלה הזוהה שנשאלה בסקרים הקודמים נציג להלן:

תוצאות סקר משנת 2014 של Market Watch	
18%	בטוח משתמש בשירות החיוג האוטומטי
15%	כנראה משתמש בשירות החיוג האוטומטי
33%	סה"כ משתמשים פוטנציאליים במחיר מלא
15%	כנראה מחייג באופן עצמאי
52%	בטוח מחייג באופן עצמאי
67%	סה"כ נמנעי שירות
100%	סך הכל

17. בחישובינו להלן נשתמש בשיעור נמנעי השירות בשתי התקופות, לפני הגשת הבקשה ולאחריה, לצורך חישוב גובה הנזק. במלים אחרות: 74.75% לתקופה הראשונה, עד הגשת הבקשה ו- 67% מאז הגשת הבקשה ועד היום.

פרק ג – חישוב גובה הנזק

18. פרק זה מתבסס על הנתונים שהציגה בזק על הכנסותיה מדי חודש בתקופה הרלבנטית משירות שיחה משלימה. תקופה זו נחלקת כאמור לשתי תקופות ביניים: הראשונה תחילתה באוגוסט 2006 ועד לאוגוסט 2013, מועד הגשת הבקשה ושבע השנים שקדמו לה. השנייה תחילתה בספטמבר 2013 וסופה, בשלב זה, עד לסוף שנת 2016. ככל שימשכו ההליכים לתוך שנת 2017 יהיה צורך לעדכן את התחשיב, שהרי גביית הייתר של בזק עדיין בעינה עומדת.

חישוב הוצאות הצרכנים על שירות שיחה משלימה בתקופה הראשונה

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

19. חישוב כלל הוצאות הצרכנים, מנויי בזק ושאננס מנויי בזק בתקופה הראשונה מוצג בטבלה להלן:

הכנסות בזק והוצאות הצרכנים על השירות. 2006-2013. ש"ח				
שנה	כלל הכנסות בזק	הכנסות ממנויי חברות אחרות	הכנסות ממנויי בזק	כלל הוצאות הצרכנים על השירות
2006	2,424,169	409,194	2,014,975	2,560,567
2007	5,618,126	891,368	4,726,758	5,915,249
2008	5,703,292	1,833,738	3,869,554	6,314,538
2009	5,027,624	1,910,232	3,117,392	5,664,368
2010	3,654,523	1,608,958	2,045,565	4,190,842
2011	3,318,538	1,555,872	1,762,666	3,837,162
2012	2,598,093	1,324,640	1,273,453	3,039,640
2013	1,278,666	700,343	578,323	1,512,114
סה"כ	29,623,031	10,234,345	19,388,686	33,034,479

את הוצאות הצרכנים שאינם מנויי בזק הכפלנו ב- 1.33 וזאת עקב העובדה שהם משלמים עמלה נוספת לספק השירות שלהם בגין חיוב עבור השלמת שיחה בגובה 25% מסך התשלום שנגבה מהם.

20. מדובר בהכנסה, לפני מע"מ ולפני ריבית והצמדה של כ- 33 מיליון ש"ח מכלל המשתמשים.

21. לסכום עודף זה ששילמו הצרכנים יש להוסיף ריבית והצמדה עד למועד כתיבת חוות דעת זאת וכן את הוצאות הצרכנים על תשלומי המע"מ.
על סוגיית הריבית

22. שקלנו את סוגיית הריבית שתיכלל בחישוב ההצמדה שנציע. לא נראה לנו סביר להתבסס על ריבית פיגורים שעומדת על פי צו הריבית משנת 1970 על 17% מעבר להצמדה למדד המחירים לצרכן. זהו שיעור ריבית דרקוני, שאמנם קבוע בחוק, אבל אין שום סיבה לנקוב בו, לא בחישוב חוב של לקוח קטן ואף לא בחישוב חובה של בזק לצרכניה בגין גביית הייתר.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

23. דעתנו היא כי הריבית שבה מוצדק להשתמש בחישוב ההצמדה היא אותה הריבית ששילמה בזק בתקופה עבור ההון שגייסה מהציבור בהנפקת אג"ח לתקופה של 5-10 שנים, תקופה החופפת את תקופת גביית הייתר שבה אנו עוסקים.

24. שיעורי הריבית בהנפקת אג"ח של בזק בתקופה מוצגים להלן והם נלקחו מתוך מאזן בזק לשנת 2015. (באור מס' 12 לדוחות הכספיים)

חישוב ריבית לצורך שערך התשלום		
שנת הנפקה	ריבית	
ריבית לשנים 2006-2013		
2007	4.80%	אג"ח סדרה 4
2007	5.30%	אג"ח סדרה 5
2011	3.70%	אג"ח סדרה 6
	4.6%	ממוצע לתקופה
ריבית לשנים 2013-2016		
2015	2.20%	אג"ח סדרה 10

25. הריבית לתקופה הראשונה שעד הגשת התובענה תהיה אם כך ריבית צמודה בשיעור של 4.6% שהרי כל סכום שנגבה בייתר בתקופה זו, בזק היתה מוכנה לגייס מן הציבור תוך תשלום ריבית צמודת מדד של 4.6% ולכן מן הדין הוא שהחזר יתבסס על ריבית זאת ובכך לא יצמח רווח מימוני לבזק בגין שימוש בכספי ציבור שלא היתה אמורה לגבות אותם, הכספים אשר היא צריכה להשיב אותם כעת.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

26. סך הוצאות הצרכנים בתקופה הראשונה, הכולל ריבית והצמדה, כפי שהוסבר לעיל, עד מועד כתיבת חוות דעת זאת וכן את תשלומי המע"מ של הצרכנים, מוצג להלן:

הוצאות הצרכנים על השירות וחישוב ריבית והצמדה עד להגשת התובענה. ₪				
שנה	הכנסה נומינלית	מקדם הצמדה וריבית	מע"מ ממוצע	סכום משוערך
2006	2560567.00	1.87	15.50%	5,530,441
2007	5915248.67	1.81	15.50%	12,366,123
2008	6314538.00	1.64	15.50%	11,960,998
2009	5664368.00	1.52	16%	9,987,414
2010	4190842.33	1.41	16%	6,854,542
2011	3837162.00	1.30	16%	5,786,440
2012	3039639.67	1.22	16.33%	4,313,936
2013	1512113.67	1.16	17.40%	2,059,257
סה"כ	33,034,479			58,859,150

חישוב הוצאות הצרכנים לאחר הגשת הבקשה. 2013-2016

27. חישוב הוצאות הצרכנים לאחר הגשת הבקשה, החל מספטמבר 2013 ועד סוף שנת 2016, כולל שערך של ריבית והצמדה על בסיס הריבית ששלמה בז עבור האג"ח שהונפק בתקופה זו בשיעור 2.2% צמוד מדד ובתוספת מע"מ מוצג להלן:

הוצאות הצרכנים על השירות וחישוב ריבית והצמדה ומע"מ. ₪ 2013-2016				
שנה	הכנסה נומינלית	מקדם הצמדה וריבית	מע"מ ממוצע בשנה	סכום משוערך
2013	934,961	1.070	18.00%	1,180,482
2014	1,816,087	1.04	18.00%	2,228,702
2015	1,422,190	1.02	17.75%	1,708,121
2016	1,115,847	1.01	17%	1,318,596
סה"כ	5,289,085			6,435,901

28. מדובר בסכום נוסף של כ- 6.4 מיליון ₪. כל סכומי ההשבה חושבו על בסיס מסד הנתונים שהציגה בזק בפני בית המשפט במסגרת ההליך, למעט הנתונים לשמונת החודשים האחרונים של שנת 2016 אשר חויצו על פי הממוצע שהוצג לארבעת החודשים הראשונים.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

פרק ד – סיכום ומסקנות

29. הטבלה להלן מסכמת את תחשיבי חוות דעת זאת. על בסיס אומדן אחוז הצרכנים נמנעי השירות בשתי התקופות, כפי שהוצג בהרחבה בפרק ב ועל בסיס תחשיבי ההוצאה של הצרכנים, כולל ריבית והצמדה למועד כתיבת חוות דעת זאת ותשלומי מע"מ שהוצג בפרק ג, אנו מציגים את סכום ההשבה המעודכן שעולה מתוך חוות דעתנו:

חישוב סכום ההשבה. 2006-2016. ש"ח מחירי נובמבר 2016	
58,859,150	סה"כ הוצאות הצרכנים עד למועד התובענה
74.45%	מקדם פיצוי מחושב
43,819,653	סה"כ גובה הנזק לתקופה
6,435,901	סה"כ הוצאות הצרכנים לאחר הגשת התובענה
67%	מקדם פיצוי מחושב
4,303,967	סה"כ גובה הנזק לתקופה
48,123,620	החזר כספי כולל נדרש

30. מדובר, אם כך, בסכום של 48,123,620 ש"ח אשר מן הדין כי בזק תשיב אותו לכלל לקוחותיה אשר השתמשו בשירותי השיחה המשלימה בעשר השנים האחרונות.

31. חוות דעת זו הראתה כי קבוצת משתמשי שירות השיחה המשלימה של בזק בשנים 2006-2016 שילמה סך של כ- 48 מיליון ש"ח (כולל מע"מ וכולל ריבית והצמדה ליום מתן חוות הדעת) שלא בצדק. סכום זה הוא הנזק הכספי שנגרם לקבוצה, לצרכנים שהשתמשו בשירות השיחה המשלימה, שלא היו משתמשים בו ולא מוציאים עליו כל סכום כסף, לו נהגה בזק כשורה, לו נתנה להם את כל המידע, מבעוד מועד, שהיא חייבת לתת, על פי החוק.

32. הראנו כי לא כל משתמשי השירות ניזוקו מבחינה כלכלית ואמדנו את הסכום ששילמו אלו שחפצו בשירות במחירו הנקוב, כדי לגרוע אותו מסך התשלום שבזק צריכה להחזיר לצרכנים, שהשירות נכפה עליהם שלא ברצונם.

דר' מאיר אמיר ושות'
ייזום, תכנון, ניהול
וייעוץ כלכלי בע"מ

Dr. Meir Amir & Co.
Economic planning,
management&consulting Ltd

33. נראה לי כי לא יכולה להיות מחלוקת על כך שבזק צריכה להחזיר את הסכום הזה.

ובזאת באתי על החתום

מאיר אמיר,

14 נובמבר 2016