



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

לפני כבוד א' בית הדין השופטת תמר בזק רפפורט

העוררים

1. חברת חשמל לישראל בע"מ
2. יצחק בלמס
באמצעות ב"כ עוה"ד יהושע חורש, גיתית לויין גרינברג ודיקלה אלטחן
3. יעקב חאין
באמצעות ב"כ עו"ד עופר קורלנדר

נגד

המשיב

הממונה על התחרות
באמצעות ב"כ עוה"ד יעל שיינין, מורן מיארה, איתי מילברג, טל
ארנון ואלה פינברג מרשות התחרות

1
2
3
4
5

פסק דין

6



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

מס' הפסקה	הפרק
1 16-7	א. רקע
2 40-17	ב. קביעת הממונה
3 40-32	נושאי המשרה
4 98-41	ג. טענות העוררים
5 413-99	דיון
6	ד. חברת החשמל כבעלת מונופולין במקטעי הולכת החשמל וחלוקתו
7 167-11	בזיקה לתפקיד המת"ל
8 117-114	תפקידו של מת"ל וזיקתו למקטעי ההולכה והחלוקה
9 131-118	שירות מת"ל
10 142-132	תפקידו של מת"ל במקטע האספקה והשלכתם על עניינינו
11 167-143	האם לשירות מת"ל במקטעי ההולכה והחלוקה קיימים תחליפים?
12 236-168	ה. עובדות ההפרה
13	מאמצע שנת 2013 החלה חברת החשמל בפעולות שהובילו
14 222-168	להפסקת שירותי מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים
15 229-223	האם בחודש פברואר 2015 הוחלט על מתן שירות חלקי?
16	האם לקוחות יח"פים המשיכו לקבל שירותים במקטעי ההולכה
17 233-230	והחלוקה משך כל תקופת ההפרה הנטענת?
18 236-234	סיכום ביניים
19	ו. חברת החשמל ניצלה לרעה את מעמדה בשוק ההולכה והחלוקה, באופן
20	העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור (בניגוד לסעיף 29
21 274-237	א(א) לחוק)
22 237-252	"ניצול לרעה" – האם מדובר בהתנהלות עסקית סבירה?
23 274-253	עלילות לפגיעה בתחרות
24 284-275	ז. סירוב בלתי סביר (סעיף 29 לחוק)
25 311-285	ח. החזקות הקבועות בסעיף 29א(ב) לחוק
26	צמצום היקף השירותים המוצעים על ידי חברת החשמל כבעלת
27	מונופולין שלא במסגרת פעילות תחרותית הוגנת
28 294-289	(סעיף 29א(ב)(2) לחוק)
29	קביעת תנאי התקשרות שונים לעסקאות דומות במקטעי
30	ההולכה והחלוקה שעשויים היו להעניק לחברת החשמל כמספק
31 307-295	חשמל יתרון בלתי הוגן (סעיף 29א(ב)(3) לחוק)
32	התניית ההתקשרות בדבר מקטעי ההולכה והחלוקה
33	שבמונופולין בתנאים שאינם נוגעים לנושאי ההתקשרות
34 311-308	(סעיף 29א(ב)(4) לחוק)
35 383-312	ט. העיצום הכספי
36	עצם הטלת העיצום הכספי בנסיבות העניין – סמכות הממונה
37 313-312	להטיל עיצום כספי
38	עצם הטלת העיצום הכספי בנסיבות העניין – הגנה מפני אחריות
39	משפטית בשל "טעות במצב המשפטי" או בשל הסתמכות על



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1	345-314	חוות דעת משפטית
2	360-346	גובה העיצום הכספי
3		גובה העיצום הכספי – חלקו של מר חאין בהפרה ומידת
4	371-361	השפעתו על ביצועה
5		גובה העיצום הכספי – חלקו של מר בלמס בהפרה ומידת
6	379-372	השפעתו על ביצועה
7	383-380	ההשוואה למר גליקמן
8		י. ההליך המנהלי – האם בהליך שקדם לקביעה נפלו כשלים המצדיקים
9	414-384	את ביטולה
10	388-384	האם נשללה חזקת התקינות המינהלית?
11	392-389	שינוי בעמדת הממונה באשר לעובדות ההפרה
12	396-393	האם נפל פגם בתצהיר שצירף הממונה לתשובה לעוררים?
13	398-397	האם נפל פגם בניתוח הכלכלי שבבסיס הקביעה?
14	407-399	האם נפל פגם בהליך השימוע המצדיק את ביטול הקביעה?
15		האם נפל פגם בהיוועצות הממונה עם הועדה לפטורים
16	414-408	ולמיזוגים?
17	416-415	יא. סיכום



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1. ביום 6.3.2017 קבע מ"מ הממונה על התחרות (להלן – הממונה), מכוח סמכותו לפי סעיף 43(א)(5) לחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988 (להלן – החוק) כי חברת החשמל לישראל בע"מ (להלן – חברת החשמל) ניצלה לרעה את מעמדה כמונופולין בשוק הולכת החשמל וחלוקתו בכך שפעלה מיולי 2013 ועד דצמבר 2015 להפסקת שירות מנהל תיק לקוח (להלן – מת"ל) ללקוחות שעברו לרכוש חשמל ממתחריה, בניגוד להוראות סעיפים 29א(א), 29א(ב)(2), 29א(ב)(3), 29א(ב)(4) לחוק.
2. הממונה השית (בהתאם לסמכותו לפי סעיף 50ד(א)(3) לחוק) עיצומים כספיים הן על חברת החשמל (בסך 13 מיליון ₪) והן על נושאי משרה בה: על מר יעקב חאין (להלן – מר חאין), לשעבר משנה למנכ"ל חברת החשמל וסמנכ"ל לקוחות ופיתוח עסקי, בסך 165,000 ₪, ועל מר יצחק בלמס (להלן – מר בלמס), מחליפו בתפקיד ולתקופה מסוימת מ"מ מנכ"ל חברת החשמל, בסך 110,000 ₪ (להלן יחד – נושאי המשרה).
3. חברת החשמל ונושאי המשרה עררו על קביעת הממונה (להלן ביחד – העוררים), ומכאן פסק דין זה.
4. לפני הובאו מטעם חברת החשמל עדותם של נושאי המשרה, של מר אילן מלכה, מת"ל ממחוז צפון; של מר אהרון שיפר, משגיח ראשי ומנהל אזור בנתניה, מחוז דרום (שתחת אחריותו פעל מת"ל האזור); של מר ניסן צבי, מת"ל במחוז דרום (שהיה אמון על מת"לים במחוז בהיבט המקצועי); של גב' ענת שמיר, בזמנו מנהלת אגף שיווק (אגף מטה שהנחה את המת"לים); של עו"ד זהבית נגלר-אדר יועצת משפטית של מחוז דן (ועד שנת 2013, יועצת משפטית של אגף השיווק בחטיבת לקוחות); של מר ישראל מובשוביץ, בזמנו מנהל מחוז דן בחברת החשמל; של גב' יעל להב, סמנכ"לית שיווק ומכירות בחברת דוראד; וכן עדות המומחה מטעם העוררים, מר רועי רוזנברג. מטעם הממונה העידה ד"ר רוני בן-פורת, כלכלנית וראשת צוות במחלקה הכלכלית ברשות התחרות (להלן – הרשות).
5. היקף הביקורת השיפוטית שמוסמך בית דין זה להפעיל ביחס לדרישת התשלום בהתאם לסעיף 50ג(א)) לחוק אינו מתמצה בנקודת המבט של הביקורת השיפוטית



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 על המעשה המנהלי (למשל ת"כ (י-ם) 16-01-40796 חברת נמל אשדוד
- 2 בע"מ נ' הממונה על התחרות, פס' 316 (23.6.2020) והאסמכות (שם).
- 3 6. לאחר עיון בראיות, שמיעת העדויות והשלמת טיעון בעל פה, הגעתי למסקנה כי
- 4 דין העררים להידחות שכן העוררים הפרו את הוראות החוק, באופן המצדיק השתת
- 5 עיצום כספי כפי שקבע הממונה.
- 6 א. רקע
- 7 7. משק החשמל בישראל מורכב מחמישה מקטעים: ייצור, הולכה, חלוקה, אספקה,
- 8 וניהול מערכת. חברת החשמל הוכרזה כבעלת מונופולין במשק החשמל, לרבות
- 9 מקטעי הולכת החשמל וחלוקתו (הכרזה בדבר קיום מונופולין – חברת החשמל
- 10 לישראל בע"מ, 5.1.1999, הגבלים עסקיים 3001749; וכן ערר 2/99 (הגבלים
- 11 עסקיים) חברת החשמל לישראל בע"מ נ' הממונה על ההגבלים
- 12 העסקיים (19.3.2001); ראו גם חוות הדעת שנערכה על ידי עוה"ד בועז גולן
- 13 ואלעד שאול עבור חברת החשמל בנוגע לשירותי ערך מוסף ללקוחות עסקיים של
- 14 יצרני חשמל פרטיים מיום 21.1.2013, נספח 220 לתשובת הממונה, סעיף 71.1
- 15 (להלן – חוות הדעת המשפטית)).
- 16 8. חוק משק החשמל, התשנ"ו-1996 פתח לתחרות את מקטעי ייצור החשמל
- 17 ואספקתו, באמצעות האפשרות להעניק רישיונות ייצור חשמל ואספקתו ליצרנים
- 18 פרטיים, לצד חברת החשמל. יצרני חשמל פרטיים (להלן – יח"פים) החלו לפעול
- 19 במהלך המחצית השנייה של שנת 2013.
- 20 9. בשונה ממקטעי הייצור והאספקה, מקטעי ההולכה והחלוקה נותרו בשליטתה
- 21 הבלעדית של חברת החשמל. כלומר, לקוחות שעברו לצרוך חשמל מיח"פ
- 22 ממשיכים להיות לקוחות של חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה והיא
- 23 מחויבת להעניק להם שירותים במקטעים אלו (תקנה 15(א) לתקנות משק החשמל
- 24 (יצרן חשמל פרטי קונבנציונלי), התשס"ה-2005; תקנה 14 לתקנות משק החשמל
- 25 (קוגנרציה), התשס"ה-2004).
- 26 10. הלכה למעשה, בפועל, לקוח שעבר ליח"פ ממשיך לצרוך את אותו חשמל באמצעות
- 27 אותה רשת חשמל, רשת שחברת חשמל היא שמבצעת בה את ההולכה והחלוקה.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 היח"פ אכן מייצר חשמל, אך החשמל נמכר לחברת החשמל, והיא המספקת אותו
- 2 ללקוחות (לכלל הלקוחות, ולא ללקוחות היח"פ דווקא). באופן זה, מקטעי ההולכה
- 3 והחלוקה מהווים תשתית חיונית עבור יח"פים במתן שירות ללקוחות הרוכשים
- 4 מהם. ללא השימוש ברשת ההולכה והחלוקה וללא שירות ההולכה והחלוקה של
- 5 חברת חשמל לא יוכל לקוח יח"פ לקבל חשמל, וממילא לא יוכל יח"פ להתקשר עם
- 6 לקוחות.
- 7 11. שירות מנהל תיק לקוח (להלן – מת"ל) הוא שירות הניתן על ידי עובד חברת
- 8 החשמל, המשמש כאיש קשר וככתובת מרכזת למתן מענה בכל נושא הקשור לסל
- 9 השירותים הניתן לצרכן עסקי על ידי חברת החשמל. מת"ל מוקצה ללקוחות גדולים
- 10 שהגדירה חברת החשמל, המכונים "לקוחות עסקיים", במטרה לענות על צרכיהם
- 11 המורכבים ביחס לצרכני חשמל אחרים ומתוך מטרה לייעל את השירות שניתן על
- 12 ידי חברת החשמל לכלל לקוחותיה (כך בעמ' 3 למענה חברת החשמל לדרישת
- 13 נתונים מיום 28.4.2015, נספח 10 לתשובת הממונה).
- 14 12. בדיקת הממונה החלה ביום 19.3.2015 בדרישת נתונים שהופנתה לחברת החשמל,
- 15 בעקבות תלונות שהגיעו לרשות. התלונות תיארו פגיעה בשירות הניתן על ידי חברת
- 16 החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה ללקוחות שעברו לצורך חשמל מיח"פים
- 17 במקטע האספקה.
- 18 13. לאחר מכן הועברו לחברת החשמל מספר דרישות נתונים שנענו, וביום 2.2.2016
- 19 נשלחו לעוררים מכתבי שימוע טרם פרסום קביעה והודעה על כוונת חיוב. עם
- 20 הפנייה הועמדו לעיון העוררים עיקרי המסמכים העומדים בבסיס הקביעה הנשקלת.
- 21 ביום 14.6.2016 הגישו העוררים נייר עמדה וחוות דעת כלכלית מטעמם. בימים
- 22 29.6.2016 ו-20.7.2016 נשמעו העוררים בעל פה.
- 23 14. נוכח טענות שעלו בשימוע ובהתאם להוראות סעיף 50(א)(2) לחוק הוחלט על
- 24 עריכת בדיקות נוספות. במסגרת זו נשלחה לחברת החשמל דרישת נתונים נוספת.
- 25 כמו כן נשלחו דרישות נתונים נוספות לצדדים שלישיים. נוסף על כך, לאור טענות
- 26 שהועלו בשימוע בנוגע להסתמכות על ייעוץ משפטי, העבירה חברת החשמל לעיון
- 27 הרשות מסמכים שעליהם חל חסיון עו"ד-לקוח.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

15. במסגרת מענה חברת החשמל לדרישת הנתונים הנוספת התגלו מסמכים שחברת החשמל נמנעה מלהעביר במסגרת המענים הקודמים לדרישות הנתונים. צו מוסכם במסגרתו הודתה חברת החשמל באי מענה לדרישת נתונים והפרת סעיף 46(ב) לחוק אושר בבית דין זה ביום 24.12.2018 (ה"ע (הגבלים עסקיים) 67491-07-18 הממונה על ההגבלים העסקיים נ' חברת החשמל לישראל בע"מ (24.12.2018)).
16. לאחר שהסתיימו הבדיקות הנוספות, ביום 1.3.2017 נועץ הממונה בוועדת הפטורים והמיזוגים בהתאם לסעיף 50(א)(1) לחוק; וביום 6.3.2017 פורסמה ההחלטה נשוא העררים (קביעה בדבר ניצול מעמד לרעה בניגוד לסעיף 29א לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 ודרישת תשלום לפי סעיף 50 לחוק – חברת חשמל לישראל בע"מ ונושאי משרה מיום 6.3.2017, נספח 1 לערר (להלן – הקביעה)).
- ב. קביעת הממונה
17. לפי הקביעה, חלק משירותי מת"ל נוגעים למקטע אספקת החשמל וחלקם נוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה, מקטעים בהם, כאמור, חברת החשמל היא בעלת מונופולין וספק בלעדי. בדיקת הממונה העלתה כי שירותי מת"ל הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה הם שירותים חשובים ומשמעותיים ללקוחות עסקיים המשפיעים על איכות אספקת החשמל ועל תפקוד הלקוח העסקי. חברת החשמל מקבלת תשלום בגין לקוחות עסקיים שרוכשים חשמל מיח"פים עבור שירותי התשתית, שמועבר אליה באמצעות היח"פים (בהתאם לאמות מידה 60-62 לספר אמות המידה, הרשות לשירותים ציבוריים חשמל שפורסמו בחודש יולי 2014, נספחים 7-9 לתשובת הממונה). מכאן, כי על חברת החשמל מוטלת החובה לספק שירותים הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה, גם ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פ.
18. בפועל, לפי הקביעה, החל מאמצע שנת 2013 נקטה חברת החשמל בפעולות שהובילו להפסקת שירותי מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פ. המהלך נעשה הן ברמת הנהלת החברה וחטיבת הלקוחות שהנחו את עובדי חברת החשמל באמצעות תסריטי שיחה ונהלים פנימיים, והן על ידי עובדי חברת החשמל במחוזות, שהודיעו ללקוחות עסקיים שעברו לרכוש חשמל מיח"פ על הפסקת שירותי מת"ל והפסיקו בפועל לספק את השירות.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

19. עוד לפי הקביעה, בחודש פברואר 2015 החזירה חברת החשמל את שירות מת"ל באופן חלקי כשירות מגיב לנושאי תקלות והפרעות באספקת החשמל בלבד. בחודש יוני 2015 החליפה חברת החשמל את שירות מת"ל החלקי ללקוחות שעברו לצורך חשמל מיח"פ במוקד ייעודי שהיווה שירות חלקי ונחות ביחס לשירות מת"ל. בחודש דצמבר 2015 השיבה חברת החשמל את מלוא השירות בעקבות התראת הרשות מיום 26.11.2015.
20. כאמור בקביעה, מעשה ההפרה עולה מראיות מזמן אמת שנאספו על ידי הרשות.
21. כך, במענה לדרישת הנתונים הראשונה ששלחה אליה הרשות, אישרה החברה את העובדות שבבסיס הקביעה, אך טענה שלא חלה עליה חובה לספק את השירות (אכן, מאוחר יותר, במהלך הליך השימוע טרם הקביעה, הכחישה חברת החשמל את עובדת הפסקת מתן שירות מת"ל, אך במענה הראשוני אישרה החברה כי אכן השירות הופסק ללקוחות יח"פ).
22. לפי הקביעה, חברת החשמל ניצלה לרעה את מעמדה בשוק הולכת חשמל וחלוקתו בניגוד לסעיף 29א(א) לחוק. נקבע כי התנאי שהטילה חברת החשמל, לפיו על מנת שצרכן יקבל את מלוא השירותים הוא חייב לרכוש חשמל ממנה גם במקטע האספקה, יצר אפליה בין לקוחות על ידי מתן שירות נחות. בהפסקת שירות מת"ל וצמצום השירות, ניצלה חברת החשמל את היתרון הטמון בשליטתה הבלעדית במקטעי ההולכה והחלוקה, כדי ליצור יתרון תחרותי לא הוגן. מבדיקת הרשות עלה שלא היה צידוק מסחרי לגיטימי להפסקת השירות ומטרתו הייתה למנוע נטישת לקוחות במקטע האספקה למתחרי חברת החשמל.
23. נמצא שהתנהלות חברת החשמל עלולה הייתה להביא לפגיעה בתחרות במקטע האספקה, באמצעות יצירת חסמי מעבר ללקוחות והעלאת חסמי הכניסה והתרחבות של המתחרים. לפי הקביעה, בטווח הארוך היעדר שירות מת"ל בהולכה וחלקה צפוי היה להפוך לשיקול משמעותי במסגרת שיקולי הלקוחות האם לצרוך חשמל ממתחרי חברת החשמל באספקת חשמל. גם בתקופה בה ניתן שירות מת"ל חלקי ובתקופה בה הועמד המוקד הייעודי, חסרונם של השירותים החשובים שניתנו על ידי מת"ל היה משמעותי דיו עד שעלול היה לרסן את מעבר הלקוחות ליח"פים.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

24. כאמור בקביעה, די בכך שפעולות חברת החשמל הקשו, שלא במסגרת תחרות לגופה, על לקוחות עסקיים לבחור באופן חופשי עם מי להתקשר והצרו את מרחב התחרות של יח"פים במקטע האספקה – כדי לקבוע שחברת החשמל ניצלה את מעמדה לרעה באופן העלול להפחית את התחרות.
25. נוסף על האמור, נמצא בקביעה כי פעולות חברת החשמל עלולות היו להוביל גם להפחתת התחרות במקטע האספקה – להקטין את הביקוש של לקוחות לצורך חשמל מיח"פים, להגביל את סוג הלקוחות שלהם יכולים היו יח"פים למכור שירותים, ולהעלות את הסיכון הכרוך בכניסתם והתרחבותם של יח"פים למקטע האספקה ולמסלול מכירת החשמל ללקוחות. פוטנציאל הפגיעה התחרותית כתוצאה מפעולות חברת החשמל גבוה במיוחד נוכח מועד ביצוען, בסמוך לתחילתה של התחרות במקטע האספקה.
26. נוסף על הפרת סעיף 29א(א) לחוק, נקבע כי חברת החשמל צמצמה את היקף השירותים המוצעים על ידה כבעלת מונופולין שלא במסגרת תחרותית הוגנת, בניגוד לסעיף 29א(ב)(2) לחוק. כן נקבע כי חברת החשמל קבעה תנאי התקשרות שונים לעסקאות דומות במקטעי ההולכה והחלוקה שעשויים היו להעניק לחברת החשמל כמספק חשמל יתרון בלתי הוגן בניגוד לסעיף 29א(ב)(3) לחוק.
27. עוד נקבע כי חברת החשמל התנתה חלק מהשירותים הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה שבמונופולין בתנאים שאינם נוגעים לנושאי ההתקשרות, בניגוד לסעיף 29א(ב)(4) לחוק. חברת החשמל התנתה את מתן השירותים בכך שהלקוחות ירכשו חשמל מעל היקף צריכה מסוים מחברת החשמל כמספק. התניה זו אינה נוגעת לנושא ההתקשרות שכן שירותי מת"ל הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה נוגעים לאמינות ואיכות השירות, המצוי באחריותה ובשליטתה הבלעדית של חברת החשמל כבעלים של רשת ההולכה והחלוקה, ואינו קשור באופן טבעי או אינהרנטי לזהות ספק החשמל.
28. לבסוף נקבע גם כי התנהגות חברת החשמל עולה כדי סירוב בלתי סביר בניגוד לסעיף 29 לחוק. נמצא שחברת החשמל סירבה לספק ללקוחותיה שירות שנדרש על מנת שתתקיים תחרות מול יח"פים במקטע האספקה. למרות שהסירוב נעשה כלפי צרכני הקצה ולא כלפי מתחרי חברת החשמל שבעצמם לא משתמשים בשירות



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- מת"ל – נמצא בקביעה שסירובה של חברת החשמל לספק את השירות עונה על הרציונל של סעיף 29 לחוק. לפי הקביעה, גם אם חברת החשמל לא מחויבת לספק את שירות מת"ל על פי אמות המידה וגם אם הספקת שירות מת"ל ללקוחות לכתחילה לא נבעו מחובה שהוטלה עליה, משכפועל חברת החשמל סיפקה את השירות ללקוחות עסקיים טרם המעבר ליח"פים, לא ניתן להפסיקם לחלק מהלקוחות בלבד, בהיעדר צידוקים אובייקטיביים.
29. אם כן, נמצא בקביעה שחברת החשמל הפרה את סעיפים 29; 29א(א); 29א(ב)(2); 29א(ב)(3); 29א(ב)(4) לחוק. בגין המתואר לעיל הטיל הממונה עיצום כספי על חברת החשמל ועל נושאי המשרה (בהתאם לסמכותו לפי סעיף 150ד(א)(3) לחוק). במסגרת הקביעה יושם גילוי דעת 1/16 501072 "שיקולי הממונה על הגבלים עסקיים בקביעת גובה עיצום כספי" (26.10.2016) (להלן – גילוי דעת 1/16), תוך שניתן משקל לקולה לכך שגילוי דעת זה הוביל לחישוב גובה עיצום גבוה מהנקוב בהודעות על כוונת החיוב, אף שההודעות על כוונת החיוב נשלחו בטרם פורסם גילוי דעת 1/16 ושהעוררים טענו לפני הממונה על בסיס טיוטת גילוי דעת 1/16 אשר פורסמה במהלך שמיעת חברת החשמל ונושאי המשרה.
30. כאמור בקביעה, שקלול מכלול השיקולים, בהתאם לגילוי דעת 1/16, הוביל למסקנה שראוי להשית על חברת החשמל עיצום כספי בסך 13 מיליון ₪.
31. אשר לנסיבות הנוגעות להפרה עצמה, נקבע שפוטנציאל הפגיעה התחרותית בנסיבות העניין מצדיק הטלת עיצום כספי בשיעור משמעותי, בפרט נוכח העיתוי ערב כניסת התחרות למקטעי ייצור החשמל ואספקתו. כן נמצא שמשך ההפרה, כשנתיים וחצי, הוא משמעותי בשים לב לסוג ההפרה ומועד ביצועה. אשר לנסיבות הנוגעות להתנהגות המפר בנוגע להפרה, במהלכה ובעקבותיה, נמצא שחברת החשמל לא נקטה פעולות להפסקת ההפרה טרם התגלה הדבר על ידי הממונה ולאחר מכן. ניתן משקל נמוך לקולה לכך שבעקבות התרעה מפורשת מצד הרשות בחודש נובמבר 2015, הודיעה חברת החשמל שתחזור לספק את מלוא שירותי מת"ל הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה בחודש דצמבר 2015. אשר לנסיבות חיצוניות להפרה, הוחלט להפחית מהעיצום שהוטל בהיעדר הפרות קודמות; הוחלט להעלות את סכום העיצום הכספי נוכח מחזור מכירות גבוה במיוחד; והוחלט להפחית מגובה העיצום הכספי בשל העובדה שמדובר בראשית האכיפה.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

נושאי המשרה

- 1
- 2 לפי הקביעה, נושאי המשרה ביצעו את ההפרה או אחראים לביצועה. משההפרה
- 3 הקימה פוטנציאל לפגיעה של ממש בתחרות כאמור לעיל, נמצא שיש מקום להטיל
- 4 על נושאי משרה עיצום אישי בגין מעורבותם בה. כפי שנכתב בקביעה, בשל שיקולי
- 5 מדיניות אכיפה, הוחלט להתמקד בנושאי המשרה הבכירים ביותר.
- 6 33. מר חאין שימש משנה למנכ"ל חברת החשמל וסמנכ"ל לקוחות ופיתוח עסקי
- 7 מתחילת ההפרה ועד לפרישתו מהתפקיד בסוף שנת 2014. מר חאין עמד בראש
- 8 חטיבת לקוחות האחראית על אגף השיווק וחמשת מחוזות חברת החשמל, והיה
- 9 אחראי על שירות מת"ל ללקוחות עסקיים. לפי הקביעה, מר חאין נקט פעולות
- 10 שהובילו להפסקת שירות מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים, ידע
- 11 שהשירות הופסק ולא פעל כדי למנוע את הפסקת השירות או כדי להחזירו.
- 12 34. כפי שנמצא בקביעה, מעשיו ומחדליו של מר חאין, מעורבותו בניצול מעמדה של
- 13 חברת החשמל בהולכת חשמל וחלוקתו לרעה באופן העלול להפחית את התחרות
- 14 בעסקים או לפגוע בציבור וסירובה הבלתי סביר של חברת החשמל לספק שירות,
- 15 עולים כדי הפרת הוראות סעיפים 29, 29א(א), 29א(ב)(2), 29א(ב)(3) ו-29א(ב)(4)
- 16 לחוק.
- 17 35. כאמור בקביעה, שקלול מכלול השיקולים, בהתאם לגילוי דעת 1/16, הוביל
- 18 למסקנה שראוי להשית על מר חאין עיצום כספי בסך 315,055 ₪. עם זאת, גובה
- 19 העיצום שננקב בהודעה על כוונת חיוב עמד על סך 165,000 ₪ והוחלט שלא לחרוג
- 20 מסכום זה.
- 21 36. אשר לנסיבות הנוגעות להפרה עצמה, נקבע שפוטנציאל הפגיעה התחרותית
- 22 בנסיבות העניין מצדיק הטלת עיצום כספי בשיעור משמעותי, ומשך ההפרה, כשנה
- 23 וחצי, נמצא ארוך ומשמעותי (מתחילת ביצוע ההפרה ועד לסיום תפקידו בחודש
- 24 דצמבר 2014). אשר לנסיבות הנוגעות להתנהגות המפר בנוגע להפרה, במהלכה
- 25 ובעקבותיה, נמצא שמר חאין היה הגורם הבכיר האחראי לנושא שירות מת"ל והיה
- 26 מעורב בהליכי קבלת ההחלטות שהובילו להפסקת שירות מת"ל; עם זאת, ראיות
- 27 שהתקבלו ברשות לאחר השימוע הצביעו על מעורבות לכאורה בהפרה מצד נושא
- 28 משרה נוסף בחברת החשמל. עוד בהקשר זה נמצא כי מר חאין לא פעל לצמצום או



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הפסקת ההפרה. אשר לנסיבות חיצוניות להפרה, הוחלט להפחית מהעיצום
2 שהוטל בהיעדר הפרות קודמות; הוחלט להפחית מגובה העיצום שהוטל בשל
3 העובדה שמדובר בראשית האכיפה; כן הוחלט להפחית מגובה העיצום שהוטל,
4 לפנים משורת הדין, נוכח ראיות שהובאו בדבר נסיבות אישיות פרטיות אשר אינן
5 משליכות על יכולתו לעמוד בגובה העיצום.
- 6 37. מר בלמס כיהן בתפקיד משנה למנכ"ל חברת החשמל וכסמנכ"ל לקוחות ופיתוח
7 עסקי החל מתחילת שנת 2015. החל מיום 1.5.2015 ועד ליום 10.6.2015 כיהן
8 כמ"מ מנכ"ל חברת החשמל. לפי הקביעה, כחודש לאחר כניסתו לתפקיד סמנכ"ל
9 לקוחות ופיתוח עסקי, החליט מר בלמס על החזרה חלקית של שירות מת"ל
10 ללקוחות עסקיים הרוכשים חשמל מיח"פים ולאחר מכן, על החלפתו במוקד ייעודי
11 חלקי ונחות. מר בלמס נמנע מלהחזיר את שירות מת"ל במלואו והעדיף להוסיף
12 ולמנוע מלקוחות הצורכים חשמל מיח"פים שירותי מת"ל הנוגעים למקטעי
13 ההולכה והחלוקה.
- 14 38. כאמור בקביעה, מעורבותו של מר בלמס בניצול מעמדה של חברת החשמל בהולכת
15 חשמל וחלוקתו לרעה באופן העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע
16 בציבור וסירובה הבלתי סביר של חברת החשמל לספק שירות עולים כדי הפרת
17 הוראות סעיפים 29, א29(א), 29(ב), 29(ב2), 29(ב3) ו-29(ב4) לחוק.
- 18 39. כאמור בקביעה, שקלול מכלול השיקולים, בהתאם לגילוי דעת 1/16, הוביל
19 למסקנה שראוי להשית על מר חאין עיצום כספי בסך 235,255 ₪. עם זאת, גובה
20 העיצום שננקב בהודעה על כוונת חיוב עמד על סך 111,000 ₪ והוחלט שלא לחרוג
21 מסכום זה.
- 22 40. אשר לנסיבות הנוגעות להפרה עצמה, נקבע שפוטנציאל הפגיעה התחרותית
23 בנסיבות העניין מצדיק הטלת עיצום כספי בשיעור משמעותי, אם כי מדובר
24 בפוטנציאל נמוך יותר ביחס לתקופת ההפרה שקדמה לכניסתו לתפקיד. משך
25 ההפרה, כ-11 חודשים (מכניסתו לתפקיד סמנכ"ל לקוחות בינואר 2015 ועד
26 להחזרת השירות במלואו) נמצא משמעותי, אף שקצר ביחס למעורבים אחרים
27 בפרשה. אשר לנסיבות הנוגעות להתנהגות המפר בנוגע להפרה, במהלכה
28 ובעקבותיה, נשקלה לקולה הוראתו להחזיר את שירות מת"ל במלואו לכל



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

הלקוחות העסקיים בדצמבר 2015 בעקבות התרעת הרשות. נמצא שמר בלמס היה בעל האחריות הבכירה על מחלקת השיווק, ששירות מת"ל ניתן בהתאם להוראותיו, והייתה לו אחריות ישירה בהחלטה שהשירות שיסופק החל מפרוואר 2015 ועד סוף שנת 2015 יהיה שירות חלקי ונחות; עם זאת, ראיות שהתקבלו ברשות לאחר השימוע הצביעו על מעורבות לכאורה בהפרה מצד נושא משרה נוסף בחברת החשמל. אשר לנסיבות חיצוניות להפרה, הוחלט להפחית מהעיצום שהוטל בהיעדר הפרות קודמות; כן הוחלט להפחית מגובה העיצום שהוטל בשל העובדה שמדובר בראשית האכיפה.

ג. טענות העוררים

בבדיקה שקדמה לקביעה נפלו פגמים השוללים את חזקת התקינות המנהלית העומדת לרשות

41. לטענת העוררים, הממונה לא ערך בדיקות בסיסיות לבחינת הראיות ומנגד לא נתן דעתו לנתונים ומסמכים מזמן אמת המוכיחים שהתזה שבקביעה שגויה. נטען כי התשאולים שערך הממונה היו חסרים ומגמתיים וכי לא תושאלו בעלי תפקיד חשובים.

42. לפי העוררים, הממונה העדיף את גרסת המתלוננים שהובאה לפניו מבלי לבדוק את העובדות באופן עצמאי. הממונה התייחס לתלונות של לקוחות כראיה להפסקת שירות מת"ל, אולם התעלם מתשובות וראיות בכתב בזמן אמת שמפריכות את הטענה שביקש לבסס, ולא שאל שאלות בסיסיות על מנת להבהיר את התמונה העובדתית. הממונה לא נתן משקל לתזמון התלונות (סביב אירוע חריג של מזג אוויר), לכמות המזערית שלהן, לזהות המתלוננים ולאופן בו רוכזו ונמסרו לידיו מיח"פ אחד – דוראד. הממונה לא התייחס לכך שחברת החשמל הכחישה בזמן אמת את התלונות שבדקה. נטען כי הממונה התעלם מתשובות ברורות של מתלוננים לפיהן שירות מת"ל לא הופסק. עוד נטען כי הממונה נסמך בהקשר זה על עדויות מפי השמועה של בעלי תפקידים שאינם מצויים בקשר ישיר עם מת"ל ואינם מעורים בנושא החשמל.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

43. בכל אופן, נטען, נוכח מועד התלונות, אין בהן כדי לבסס שהשירות הופסק קודם
להן, כפי שנקבע. אף שלקוחות משמעותיים עברו לצרוך חשמל מיח"פים כבר
מאמצע שנת 2013, ואף שלפי הממונה מדובר בשירות חשוב, לא התקבלו תלונות
עד חודש דצמבר 2014. נוכח המשקל העיקרי שיש לתלונות בקביעה, בכל אלו יש
כדי להוות מחדל היורד לשורש הפעלת שיקול הדעת המנהלי של הממונה, שיש בו
כדי להביא לביטול הקביעה.
44. לטענת העוררים שינה הממונה את גרסתו באשר לפרטי ההפרה המיוחסת ארבע
פעמים. כך בשימוע דובר כי חברת החשמל הפסיקה את שירות מת"ל באמצע שנת
2013. לעומת זאת בקביעה דובר כי החל מאמצע שנת 2013 חברת החשמל נקטה
פעולות שהובילו להפסקת שירות מת"ל (פרק 4 לקביעה). בתשובת הממונה לערר
טענות חדשות בדבר "מחדל" ו"רוח הדברים". ואילו בחקירה דובר כאילו יסוד
ההפרה מצוי בנוסח תסריטי השיחה (חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 194, שו' 7-20
לפרוטוקול הדיון). לאור המועד בו עלו התזות המאוחרות – אלו לא התבררו
בשימוע ולא היו יכולות להוות בסיס להטלת עיצומים בקביעה. כמו כן נטען כי
הטענות החדשות לא נתמכו בתצהיר. בנסיבות אלה, לפי הטענה, אין בסיס עובדתי
לקביעה ודינה להתבטל.
45. העוררים טענו כי הממונה לא ערך ניתוח כלכלי ולא הונחה בפניו חוות דעת כלכלית
לצורך ביסוס טענת עלילות הפגיעה בתחרות שבקביעה. נוסף על הקביעה, גם
התצהיר שצורף לתשובת הממונה לערר נעדר ניסיון לכמת ולאמוד את פוטנציאל
ההשפעה של הפעולות שנקטו לכאורה העוררים ואת השפעתן, כביכול, בפועל לפי
מבחנים מקובלים בדיני התחרות. המצהירה מטעם הממונה אישרה שהממונה לא
קיבל ולא ערך חוות דעת לבחינת נזקים שנטען שנגרמו מצד דוראד ולקוחות.
הממונה אף לא ערך בדיקה כלכלית של תחליפיות לשירות מת"ל. הימנעות הממונה
מלתמוך את הקביעה בחוות דעת כלכלית, בפרט כשהעוררים העמידו כזו, יורדת
לשורש הקביעה וההליך וצריכה להיזקק לחובת הממונה כך שטענת העוררים
להעדרה של אפשרות סבירה לפגיעה בתחרות תתקבל.
46. עוד טענו העוררים כי הקביעה נעדרת דיון וניתוח כלכלי בנוגע לסביבה
הרגולטורית הייחודית במשק החשמל, השוללת את עלילות הפגיעה התחרותית
באופן היורד לשורש הקביעה ומאין את חזקת התקינות.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

47. זאת ועוד, העוררים טענו כי הממונה קיים הליך היועצות לקוי עם ועדת הפטורים והמיזוגים משום שחלק מחברי הוועדה "נכחו" טלפונית בלבד (אם בכלל) ומשום שהוצגו להם עובדות שגויות. נטען כי הממונה מנע מהם את הזכות לשימוע משני, לאחר השלמת הבדיקות הנוספות.
48. לשיטת העוררים, הפגמים בהליך המינהלי מצדיקים את ביטול ההחלטה. כמו כן, בהינתן המחדלים במסגרת הליך הבדיקה שערך הממונה – נטען כי הממונה כשל מלעמוד בחובה המוטלת עליו לנהוג בסבירות ובהגינות בהפעלת סמכותו. מכאן שהקביעה לא נהנית מחזקת התקינות, נטל ההוכחה עובר לכתפי הממונה, וזה לא הורם. בכל מקרה, העוררים הוכיחו שהקביעה משוללת יסוד עובדתי, כלכלי ומשפטי.
49. בהקשר זה טוענים העוררים כי התצהיר שצירף הממונה לתשובתו לעוררים, תצהירה של ד"ר בן-פורת, חסר משקל ראיתי: לשיטת העוררים בתצהיר לא מפורט אילו עובדות ידועות למצהירה מידיעה אישית, זאת בשעה שהמצהירה לא מחזיקה בידיעה אישית בקשר לאירועים הנטענים בקביעה, ולא באשר להליך שקדם לפרסום הקביעה. המצהירה נעדרה מהרשות מיוני 2016 ועד ינואר 2017, לא נמנתה על הצוות שטיפל בקביעה, לא נכחה בהליך השימוע, לא נכחה בדיון עם הוועדה המייעצת, לא לקחה חלק בהליך קבלת ההחלטות טרם פרסום הקביעה, ולא ראתה את הקביעה טרם פרסומה. עוד נטען כי המצהירה נכחה במהלך דיוני ההוכחות שקדמו לעדותה, תחת הטענה שהיא יועצת כלכלית, אולם המצהירה לא העידה על דברים שבמומחיות כלכלית. לטענת העוררים, יש לזקוף לחובת הממונה את העובדה שנמנע מלהגיש תצהיר של הגורמים שעל דבריהם ביקשה ד"ר בן-פורת להתבסס. העוררים גורסים כי החלטת הממונה להעמיד תצהיר שרובו ככולו מן השמועה – וזאת אף בהתייחס לפעולות הממונה עצמו – משליך על משקל הראיות ופוגע בזכויות הדיוניות והמהותיות של העוררים.
- לא ניתנה הנחיה להפסקת שירות מת"ל, לא נעשו פעולות להפסקתו, שירות מת"ל לא הופסק באמצע שנת 2013
50. העוררים טוענים שלא ניתנה הנחיה למת"לים להפסיק את השירות. כך העידו נציגי חברת החשמל, וכך מלמדות, לטענתם, תכתובות מזמן אמת. בהקשר זה מציינים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הם כי אף ד"ר בן-פורת, העדה מטעם הממונה, אישרה שאין מסמך ובו החלטה
2 מפורשת להפסקת המת"ל.
- 3 51. זאת ועוד, טוענים העוררים, שירות מת"ל לא הופסק. בקביעה אין מועד בו כביכול
4 הופסק השירות. אין כל ראיה לכך שהופסק החל מאמצע שנת 2013, ומנגד, יש
5 ראיות מזמן אמת לכך שהשירות ניתן. הממונה לא בדק ולא יודע אם הופסק השירות
6 במחוז מסוים, על ידי מי מהמת"לים ומתי. בהקשר זה טוענים העוררים שאין
7 בקביעה הסבר המיישב בין עמדת הממונה בעניין חשיבות המת"ל, והטענה כי
8 ההפרה החלה בשנת 2013, אך התלונה הראשונה היא רק בדצמבר 2014.
- 9 52. נטען אף שלא נעשו פעולות להפסקת שירות מת"ל. לשיטת העוררים, הפעולות
10 אליהן מתייחס הממונה – בהם קובץ תסריטי השיחה מיולי 2013, עדכון נוהל
11 לקוחות עסקיים בסוף שנת 2014, מצגת בדיון לשכת המנכ"ל מיום 29.7.2013
12 (נספח 72 לתשובת הממונה) וסיכום דיון מאותה ישיבה (נספח 74 לתשובת
13 הממונה) ועוד – לא מהוות הפרה של דיני המונופולין ואין בהם הנחיה להפסקת
14 שירות מת"ל.
- 15 53. אשר למר חאין נטען כי זה נעדר תקופה ממושכת מהעבודה מסיבות אישיות מסוף
16 חודש אוגוסט 2014. לכן בפרט נוכח מועד המסמכים האמורים לא ניתן לייחס לו
17 את דבר ההפרה. נטען בהקשר זה כי ניסוח והפצת תסריטי השיחה לא הייתה מצויה
18 בדלת אמות תפקידו ואחריותו.
- 19 54. לגופם של דברים נטען כי מסמכים מזמן אמת מלמדים כי עמדת ההנהלה הייתה
20 ברורה – המנהלים בחטיבת השיווק עמדו על כך בפורומים שונים, שלא ניתנה
21 הנחיה להפסיק את שירות מת"ל. בכל אופן, המסרים שמיוחסים לחברת החשמל
22 ולמנהליה נבחנו על ידי ייעוץ משפטי, פנימי וחיצוני – של משרד הרצוג פוקס
23 נאמן, בעל מומחיות בדיני התחרות. נטען כי ראיות מזמן אמת סותרות את טענת
24 הממונה המאוחרת, כאילו "השטח" הבין אחרת כך שהטענה אינה מבוססת (לכל
25 היותר על מסמכים חסרי משקל ראיתי).
- 26 55. אשר לטענת הממונה כאילו חברת החשמל הודתה בהפרה, על בסיס המענה לדרישת
27 הנתונים שהופנתה אליה – המענה ניתן תחת ההנחה שקם מוקד ייעודי שהחליף את
28 מתן שירות מת"ל ומסמכים מזמן אמת מלמדים שפרשנות אחרת לא מסתברת. כמו



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 כן, הכחשת חברת החשמל את הפסקת שירות מת"ל בשימוע הובילה לשינוי גרסת
2 הממונה ממכתב השימוע לקביעה. בכל אופן, נטען, כי "הודאה" זו ניתנה לאחר
3 תקופתו של מר חאין, כך שאינה יכולה לבסס הפרה לגביו. כמו כן, למר חאין לא
4 ניתנה הזדמנות להתייחס לטענות בטרם מכתב השימוע, להוציא שיחת תשואל
5 קצרה.
- 6 לקוחות יח"פיים המשיכו לקבל שירותים במקטעי ההולכה והחלוקה באמצעות
7 המת"ל, ולאחריו באמצעות המוקד הייעודי
- 8 56. לגרסת העוררים, חברת החשמל, ומר בלמס בפרט, הבטיחו את המשך שירות מת"ל
9 עד להעמדת שירות חלופי מתאים. אין ראיה שמר בלמס הורה על "החזרת" שירות
10 מת"ל בחודש פברואר 2015 (אלא להמשיך לתת). אין ראיה שמר בלמס הורה על
11 "החזרה חלקית" של שירות מת"ל: לא כך הורה מר בלמס ולא ניתן לייחס לו
12 מעורבות ישירה בהנחיה אחרת ככל שניתנה. כך, מסמכים מזמן אמת מלמדים על
13 הנחיה להמשיך לתת שירות מת"ל באותה מתכונת, ובפועל מת"לים המשיכו לתת
14 שירותים במקטעי ההולכה והחלוקה.
- 15 57. אשר לקביעה לגבי התקופה שמחודש מיוני 2015 ועד חודש דצמבר 2015 (המוקד
16 הייעודי) – העוררים טוענים כי זו חסרת בסיס. לשיטתם, המוקד הייעודי הוגדר לפי
17 המלצת הצוות המקצועי ובאישור הייעוץ המשפטי הבכיר בחברת החשמל, ואינו
18 חלקי או נחות כפי שנקבע.
- 19 58. לשיטת העוררים, למת"ל אין אפשרות מעשית לספק ללקוחות עסקיים שעברו
20 ליח"פ חלק מהותי מהשירות, משום שעיקר עיסוקו בתחום האספקה. הידיעה
21 שעיקר עיסוק מת"ל הוא בתחום האספקה הייתה נחלת הגורמים המקצועיים
22 והמנוסים בחטיבה. נטען כי ידיעה זו הובהרה למר בלמס. בהקשר זה, ידיעה זו
23 אוששה בחוות דעת מר רוזנברג שצירפו העוררים, אשר לא הופרכה בחקירתו
24 (והממונה לא ערך בעצמו בדיקה של היקף פעילות מת"לים במטעים השונים). אם
25 כן, בראי אמות המידה ודיני התחרות היה ברור שחברת החשמל לא מחויבת
26 להמשיך ולהעניק את השירותים במקטעי ההולכה והחלוקה דווקא באמצעות
27 מת"ל.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

59. נטען כי בהיבט הפונקציונאלי לא הייתה חברת החשמל מחויבת אף בהקמת המוקד הייעודי, וכפי שאושר משפטית, כנטען, גם על ידי הייעוץ המשפטי החיצוני – משרד הרצוג פוקס נאמן באמצעות עו"ד בועז גולן. מדובר בשירות מיטיב למעלה מן הנדרש, ערוץ ישיר ונפרד ממוקד 103 (אשר גם בו גלומים יתרונות על פני שירות מת"ל).
60. לפי העוררים, ההחלטה על הקמת המוקד הייעודי התבססה על העמדה המקצועית של אגף השיווק לאחר הליך בו נשקלו מירב השיקולים. מר בלמס הוא מנהל שכיר בחברה ממשלתית שנתן הנחיה ברורה שלא להפלות לקוחות במקטעי ההולכה והחלוקה. מר בלמס פעל לבחינת מדיניות חברת החשמל באשר למתן שירות ללקוחות יח"פ, בהתבסס על הגורמים המקצועיים תחתיו, תוך שהסתמך בתום לב ובאופן כן על עמדת היועצים המשפטיים של החברה. מר בלמס לא סבר ולא יכול היה לסבור שנפל פגם בעצתם המשפטית, שנאמר לו שניתנה על בסיס חוות דעת משפטית שניתנה לחברה על ידי מומחה בתחום התחרות (עו"ד בועז גולן ממשרד הרצוג פוקס נאמן). נטען כי ההחלטה להטיל על מר בלמס עיצום כספי בנסיבות אלה אינה סבירה באופן קיצוני, אינה שוויונית ומנוגדת לדין. מדובר בהצבת רף בלתי סביר ובלתי מידתי בפני מנהלים ביישום דיני התחרות, שעלולה להוביל להרתעת יתר ומניעת פעילות תחרותית, ולכל הפחות מהווה חוסר צדק במקרה זה.
- הקביעה תיארה את תפקיד מת"ל באופן שגוי
61. לפי העוררים, תיאור תפקיד מת"ל, העומד בבסיס הקביעה – שגוי, ומכאן גם הערכת חשיבותו. נטען כי הממונה לא בדק, כל שכן באמצעות בחינה וניתוח אמפיריים, כמותיים, מדידים וסטטיסטיים, ומבחנים מקובלים בדיני התחרות – מהו שירות מת"ל; מה משמעות השירות עבור (אילו) לקוחות; ומתי ובאיזה היקף פגיעה בשירות תוביל לפגיעה בתחרות.
62. לשיטת העוררים, מת"ל אינו מספק שירותי הולכה או חלוקה ושירותו אינו חיוני או נחוץ לאספקת חשמל סדירה. מת"ל לכל היותר מסייע, כגורם מקשר במתן השירות על ידי בעלי התפקידים. מת"ל לא מחליף את בעלי התפקידים בחברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה ואין בידו מידע עודף או סמכויות ייחודיות שאין ממילא בידי בעלי התפקידים המוסמכים. כך, התפקידים שמייחסת הקביעה



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 למת"לים אינם בסמכותם. עוד נטען כי שירות מת"ל בהולכה וחלוקה, בפרט מענה
2 לתקלות והפרעות, הוא בעיקרו "מגיב".
- 3 63. כאמור לעיל, נטען כי עיקר תפקיד מת"ל במקטע האספקה. מכאן שכשלוקח עובר
4 לצורך חשמל מיח"פ אין אפשרות מעשית להמשיך ולספק לו חלק מהותי בשירות.
5 על כך עמדו היועצים המשפטיים בחברת החשמל עוד קודם לתקופת הקביעה.
6 הממונה שלל את עמדתם המקצועית של אנשי חברת החשמל רק על סמך טיוטת
7 מזכר (מזכר מנהלת אגף השיווק בנושא התפלגות תפקיד מנהל תיק לקוח לפי
8 מקטעים מיום 5.2.2015, נספח 19 לתשובת הממונה). לשיטת העוררים, אין לכך
9 בסיס. נטען שמדובר בטיוטה שנגנזה ונעשו בה שגיאות וכי הממונה שוגה באופן
10 בו הוא קורא את המסמך.
- 11 64. העוררים צירפו חוות דעת כלכלית מאת הכלכלן מר רועי רוזנברג, שהסיק מניתוח
12 תיעודי פניות למת"ל במערכת CRM כי עיקר תפקיד מת"ל (כ-80%) במקטע
13 האספקה. הממונה לא הפריך את חוות הדעת ולא הגיש חוות דעת מטעמו בעניין.
- 14 65. העוררים טענו כי לשירות מת"ל תחליפים מספיקים, והממונה לא בחן זאת.
15 העוררים הסבירו כי מת"ל הוא ערוץ תקשורת. הוא אכן מעניק יתרון שירותי, אולם
16 הוא לא מחליף מתן השירות בפועל. הוסבר כי לקוחות יח"פים הם לקוחות עסקיים
17 גדולים ומתוחכמים שמצויים בקשר ישיר עם בעלי התפקידים הרלוונטיים בחברת
18 החשמל, ופונים אליהם גם ללא תיווך מת"ל. פרטי הקשר של הגורמים במחוז
19 נמסרים ללקוחות כעניין שבמדיניות. עוד נטען כי לקוחות פונים למוקד 103 גם
20 כשעומד לרשותם מת"ל. זאת שכן אין בידי מת"ל מידע עודף על פני המוקד, אלא
21 להיפך.
- 22 66. העוררים טענו כי מת"לים הוקצו מראש ללקוחות עסקיים של חברת החשמל. אין
23 טענה לפגם בכך שהשירות לא ניתן ללקוחות נוספים. רשות החשמל לא חייבה, גם
24 לאחר תיקון אמות המידה בנובמבר 2015, עם הוספת התייחסות ל"שירותי רשת",
25 במתן השירות דווקא באמצעות מת"ל. מאלו ניתן ללמוד על חשיבותו הפחותה של
26 השירות.
- 27 67. לבסוף טענו העוררים בהקשר זה כי אין מניעה שיח"פים יעמידו לרשות לקוחותיהם
28 איש קשר שיתווך בין הלקוחות לחברת החשמל. העובדה שחלקם בחרו שלא



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 53090-03-17 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 35011-06-17 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 לעשות כן, מעידה אף היא על חשיבות השירות. לטענת העוררים הממונה התעלם
2 מתשובות יח"פים שהדבר אפשרי, ונמנע מלבדוק זאת.
- 3 בנסיבות העניין אין עלילות לפגיעה בתחרות
- 4 68. רמת ההוכחה הנדרשת היא אפשרות סבירה לפגיעה ממשית בתחרות. נטען כי
5 כשמדובר בקביעה בדיעבד באשר לתקופת הפרה נטענת ממושכת, מבחן המציאות
6 מהווה סממן משמעותי, אם לא מכריע, באשר לקיומה או היעדרה של עלילות
7 לפגיעה בתחרות. בענייננו, כך נטען, מבחן המציאות מאשר שלא נגרמה בפועל
8 פגיעה בתחרות: אף לקוח לא עזב יח"פ אף שההפרה נמשכה לכאורה שנתיים וחצי,
9 והפעולות הנטענות לא השפיעו על ביצועי היח"פ (דוראד חתמה בשנת 2013 על
10 חוזים בהיקף של 90% מכושר הייצור וסיימה את השנים 2014-2015 עם הכנסות
11 שעלו על הצפי).
- 12 69. בכל אופן, טוענים העוררים, כי גם אם ניתן היה לייחס למת"ל חשיבות מעצם
13 הבידול בין הלקוחות, נוכח אופיו של שירות מת"ל (כפי שתואר לעיל) – אין
14 במקרה דנן עלילות לפגיעה בתחרות. כך, לטענת העוררים, בניגוד להנחת הממונה,
15 עיקר שירות מת"ל מצוי במקטע האספקה, ולא ניתן לספקו ללקוחות שעברו לצורך
16 חשמל מיח"פים. מכאן גם שגויה מסקנת הממונה אודות חשיבותו הרבה של
17 השירות במקטעי ההולכה והחלוקה.
- 18 70. בכל אופן, טוענים העוררים, הבידול לכאורה בשירותים באמצעות מת"ל, הוא
19 בידול זניח, שאין, לא הייתה ולא יכולה להיות לו השפעה על התחרות. שירות
20 מת"ל אינו חשוב ללקוחות כפי שהניח הממונה ואין בסיס לטענה שמהווה שיקול
21 שעלול לגרום ולו לחלק מהלקוחות שלא לעבור ליח"פ. בנסיבות העניין ולאור אופי
22 מוצר החשמל, השיקול המכריע עבור הלקוחות הוא המחיר (ויח"פים אינם חשופים
23 לכל תגובה תחרותית בהיבט המחיר).
- 24 71. נטען כי הממונה לא עיגן בכלים אמפיריים ובמדדים אובייקטיביים את הטענות
25 בדבר חשיבות המת"ל ללקוחות כמו גם משמעות קיומן של חלופות לשירות
26 המת"ל. עוד נטען בהקשר זה כי קיימים שירותים תחליפיים לשירות מת"ל שאינם
27 שונים במהותם ואף עדיפים על השירות שניתן על ידי מת"ל.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

72. אשר לטענת הממונה שעצם העובדה שחברת החשמל הפסיקה לכאורה את שירות
מת"ל מוכיחה שמדובר בשירות חשוב – חברת החשמל נעדרת כל יכולת להגיב
תחרותית במחיר או לבדל את המוצר שלה שכן רציפות ואמינות האספקה ואיכות
החשמל ללקוחות חברת החשמל וללקוחות יח"פים הם זהים. הבידול היחיד
שחברת החשמל שקלה הוא שירות ערך מוסף נלווה. בנסיבות אלה לא ניתן ללמוד
מבחירה זו על חשיבות השירות.
73. העוררים טוענים כי נוכח מאפייני השוק והאסדרה המיוחדת בו (מאפיינים שלא
ניתן להם כל משקל בקביעת הממונה), הפסקת שירות מת"ל לכאורה, לא הייתה
עלולה לפגוע בתחרות. כך, נקודת האל-חזור הכלכלית של יח"פים נחצתה שנים
לפני שחברת החשמל החלה לכאורה לפעול להפסקת שירות המת"ל. ליח"פים לא
היה קושי להיכנס למשק יצרני החשמל, אלא אפילו היה בידם לגרוף את הלקוחות
הגדולים והרווחיים במשק.
74. לטענת העוררים, גם אם ניתן היה לקבל את גישת הממונה בקשר לנזקים (שלא
נבדקו) שעלולים היו לכאורה להיגרם ללקוחות בשל הפסקת שירות מת"ל, עדיין
הייתה נתונה בידי יח"פים אפשרות לפצות על היעדר מת"ל באמצעות הנחה
בתעריף החשמל ללא פגיעה באטרקטיביות התחרותית שלהם או ביכולתם להמשיך
ולפעול בכדאיות כלכלית. תמיכה בטענה זו מצויה בחוות דעת מר רוזנברג. נטען
כי שיעור ההנחה המפצה נמוך משמעותית מהמרווח התפעולי של יח"פים, ולכן
אינו בעל השפעה תחרותית. גם אילו היה ממש בטענות הממונה שהועלו
בסיכומיהם באשר לניתוח שערך מר רוזנברג, הרי שממילא לא הייתה משתנה
תוצאת התחשיב שערך.
75. מכל הטעמים הללו טוענים העוררים כי אין אפשרות סבירה לפגיעה בתחרות,
ומכאן שהקביעה בטלה. לשיטת העוררים, הממונה לא הציג תרחיש אמין לפגיעה
בתחרות שסותר את טענותיהם.
- העוררים לוו בייעוץ משפטי צמוד
76. העוררים טוענים כי "הפעולות" מאמצע 2013 המיוחסות להם בקביעה, וההחלטה
משנת 2015 נעשו לפי ייעוץ משפטי צמוד, על בסיס חוות דעת משרד הרצוג פוקס



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 נאמן (חוות דעת מיום 21.1.2013, בנוגע לשירותי ערך מוסף ללקוחות עסקיים של
2 יצרני חשמל פרטיים, נספח 116 לערר).
- 3 77. נטען כי חברת החשמל הקפידה שההיערכות לתחרות, ובכלל כך הדיונים וההנחיות,
4 ילוו בייעוץ משפטי בכיר, פנימי וחיצוני – של משרד הרצוג פוקס נאמן, ובפרט
5 ראש מחלקת תחרות במשרד בזמנו, ששימש בעבר יועמ"ש הרשות, עו"ד גולן.
6 המשרד התבקש ונתן חוות דעת משפטית בכתב, כשעל דיני התחרות עמד עו"ד גולן.
- 7 78. טענת העוררים היא כי לפי חוות הדעת, אין מניעה להפסיק שירותי מת"ל בנסיבות
8 הקיימות כשעיקר שירות מת"ל הוא באספקה (ומכאן קל וחומר שניתן להחליף את
9 השירות). חוות הדעת הוצגה להנהלת חברת החשמל, התוותה את הדיון בחברת
10 החשמל, עמדה בבסיס היועצויות עם עו"ד גולן ושימשה את יועציה המשפטים
11 הפנימיים של החברה בנושא מת"ל.
- 12 79. לפי העוררים, טענת הממונה לפיה חוות הדעת התבססה על מידע שגוי, כאילו
13 שירות מת"ל לא נוגע להולכה וחלוקה, חסרת בסיס. מחוות הדעת ברור ששירות
14 מת"ל נוגע גם למקטעי ההולכה והחלוקה, והשאלה הייתה מידת הזיקה. נטען כי
15 חוות הדעת התנתה את המסקנה המשפטית שבה בקביעה עובדתית של מידת הזיקה
16 בין מת"ל למקטעי ההולכה והחלוקה, שהתשובה לה ממילא לא בתחום מומחיותם
17 של היועצים המשפטיים.
- 18 80. בכל אופן, טוענים העוררים, הממונה לא בדק את הטענה עם היועצים המשפטיים.
19 כמו כן, משרד הרצוג פוקס נאמן ליווה את החברה באופן שוטף משך שנים ארוכות,
20 וממילא חברת החשמל העמידה למשרד תשתית מלאה לצורך עריכת חוות הדעת.
21 הממונה התנגד לזימון עו"ד גולן כעד בהליך שהתנהל לפני בית הדין.
- 22 81. לפי העוררים, הייעוץ המשפטי לא קבע בשום שלב שחל איסור לפי דיני התחרות
23 על הפסקת השירות. היועצים המשפטיים, הפנימיים והחיצוניים סברו שבהיעדר
24 תשובה מוחלטת בשאלת הזיקה (בין שירות מת"ל למקטעי ההולכה והחלוקה),
25 קיימת "חשיפה משפטית", ולכן המליצו "להמשיך ולספקו לכל הפחות למספק
26 עצמו".



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

82. נטען כי הייעוץ המשפטי, לרבות עו"ד גולן, היה שותף לניסוח ואישר את נוסח תסריטי השיחה. הייעוץ המשפטי היה שותף גם לתיקון נוהל לקוחות עסקיים בסוף שנת 2014. גם ההחלטה מפברואר 2015 הוכפפה לבחינה משפטית. יועמ"ש אגף השיווק ומ"מ היועמ"ש הראשי של חברת החשמל אישרו בשתי הזדמנויות את ההחלטה תוך שהם מתבססים במפורש על חוות הדעת (סעיפים 43-44 לתצהיר מר בלמס; סיכום דיון בחטיבת לקוחות בחברת החשמל בנושא דרישת נתונים של הרשות בעניין מת"לים וטרקלין עסקים מיום 26.3.2015, נספח 122 לערר).
83. נטען שמר בלמס פעל בתום לב ובהתבסס על עצת היועצים המשפטיים והגורמים המקצועיים, ולא העלה על דעתו שבהעמדת המוקד הייעודי הופר החוק. מר בלמס לא חשש ולא הייתה לו סיבה לערער ולהרהר אודות הייעוץ המשפטי שקיבל.
- לעוררים קמה הגנה כתוצאה מהסתמכות על ייעוץ משפטי
84. לטענת העוררים, הקביעה לפיה לא עומדת להם הגנה לאור הסתמכות על ייעוץ משפטי – בלתי חוקתית ואינה סבירה באופן קיצוני. נטען כי משמעות הקביעה היא החלת משטר של אחריות מוחלטת. בהתאם היא בלתי חוקתית, בלתי סבירה ומנוגדת לערכי יסוד של שיטת המשפטי הישראלית, לשכל הישר, לדין ולפסיקה בתחום האכיפה המנהלית, חותרת תחת הרציונל של עיצומים כספיים, מפרה את ההלימה בין מהות ההפרה לצעד האכיפה, ועלולות להיות לה השלכות שליליות על התנהלות השוק. לפי הטענה, יש לאפשר לעוררים להוכיח שעשו מה שצריך כדי למנוע את הפרת החוק לכאורה.
85. העוררים טוענים שגם אם הופסק שירות מת"ל, וגם כשהוחלף, הם זכאים להגנה מפני אחריות משפטית של "טעות במצב המשפטי" ולחלופין בשל הסתמכותם הכנה על חוות דעת משפטית. לטענתם, הסתמכותם עומדת בתנאים להגנה של טעות במצב משפטי ומפריכה את חזקת הרשלנות.
86. העוררים ציינו כי במסגרת תיקון גילוי דעת 1/16 מיום 24.11.2019 (תיקון גילוי דעת 1/16 501683 "שיקולי הממונה על התחרות בקביעת גובה עיצום כספי" (24.11.2019)), הכיר הממונה בייעוץ משפטי שניתן למפר כשיקול לקולה בקביעת גובה העיצום הכספי ובתנאי שהייעוץ ניתן בכתב. לשיטתם, אין בסיס בדין למנוע



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הגנה אם הייעוץ המשפטי ניתן שלא בכתב. הדרישה שמנהלים יורו על הכנת חוות
- 2 דעת משפטית בכתב על כל החלטה אינה סבירה, מנותקת מהעולם המעשי ומציבה
- 3 נטל שאין לעמוד בו. בכל אופן, נטען כי בענייננו קיימת חוות דעת בכתב – חוות
- 4 דעת משרד הרצוג פוקס נאמן – שלאורה נבחנו הדברים.
- 5 הקביעה נטולת בסיס משפטי
- 6 87. העוררים טוענים כי שירות מת"ל אינו שירות שבמונופולין, הוא שולי ביחס לשירות
- 7 שבמונופולין ולכל היותר נוגע לשירות שבמונופולין שניתן באופן וולונטרי וחינמי
- 8 רק לחלק קטן מהלקוחות. בנסיבות אלו, נטען, לא ראוי להטיל עיצום כספי.
- 9 88. נטען כי חברת החשמל הוכיחה שיח"פ יכול לספק שירות מת"ל – איש קשר מטעמו
- 10 שיעמוד בקשר עם חברת החשמל. ממילא, ההולכה והחלוקה מובטחת לכל צרכני
- 11 החשמל, גם בלי מת"ל, ושירות מת"ל אינו משפיע על איכות אספקת החשמל.
- 12 89. נטען כי מדובר בשירות שהזיקה בינו לבין מקטעי ההולכה והחלוקה היא חלקית
- 13 בלבד (החלק העיקרי נוגע למקטע האספקה), תוך שקיימים לו תחליפים בחברת
- 14 החשמל. עוד נטען כי הממונה לא ערך בדיקת תחליפיות כמתחייב.
- 15 90. העוררים טוענים כי אי הקצאת מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים אינה
- 16 עולה כדי פגיעה בתחרות שאינה הוגנת. חברת החשמל רשאית ואף מצופה ממנה
- 17 להתחרות על לב הלקוחות ולבדל בין לקוחותיה באמצעות יצירת סלי שירותי
- 18 ללקוחות. לא מוטלת על חברת החשמל חובה להקצות שירות מת"ל גם למי
- 19 שצורכים חשמל ממתחריה (ואף לא ללקוחותיה שלה), ואף רשות החשמל לא ראתה
- 20 לקבוע כן באמות המידה. שירות מת"ל אינו "משאב חיוני" שאספקתו היא תנאי
- 21 הכרחי לקיום תחרות.
- 22 91. נוסף על כך, בהחלפת השירות במוקד הייעודי פעלה חברת החשמל באופן ראוי,
- 23 תוך שהיא שוקלת שיקולים לגיטימיים של שימור לקוחות ויעילות במסגרת תחרות
- 24 לגופו של עניין. בכל מקרה לא מדובר בפגיעה במתחרים שהיא מעבר לנדרש. אף
- 25 הממונה לא הראה ברמת ודאות מספקת שהפרקטיקה הנטענת עלולה להוביל
- 26 לתוצאה בלתי תחרותית. בהקשר זה נטען כי תרחיש היפותטי לא מספיק והוכח
- 27 כחסר יסוד.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

92. לשיטת העוררים, שגויה הקביעה לפיה לא נמצאו צידוקים אובייקטיביים לסירוב
לספק את השירות מעבר לרצון למנוע מעבר לקוחות למתחרי חברת החשמל. נוכח
העובדה שעיקר שירות מת"ל במקטע האספקה, לא הייתה הצדקה מעשית להמשיך
להעניק שירות ללקוחות שאינם רוכשים עוד חשמל מחברת החשמל, באמצעות
מת"ל דווקא אלא בערוץ חלופי מתאים. זהו צידוק עסקי לגיטימי לאור העובדה
שהקצאת שירות מת"ל כרוכה בעלות ובהיערכות לוגיסטית (עמ' 14-15, פרק ד,
לחות דעת מר רוזנברג). צידוק נוסף טמון בצורך של חברת החשמל לפעול שימור
הלקוחות, על מנת להתמודד עם התחרות.
93. העוררים טוענים שסכומי העיצומים הכספיים שהוטלו עליהם שערורייתיים וחסרי
תקדים ביחס לחומרת ההפרה הנטענת, אפילו אם היה בטענות שבקביעה ממש.
94. כך, נטען כי ההתייחסות למשך ההפרה כבסיס לגובה העיצומים שגויה ונסתרת
בטענות שבקביעה, במסמכים, והופרכה בחקירות.
95. לשיטת העוררים, היה על הממונה לשקול לקולה את הנסיבות בהן הרשות לא
התריעה בדבר הקמת המוקד הייעודי בטרם הוקם, אלא בסוף חודש נובמבר 2015.
לשיטתם, הרשות ידעה על הכוונה להקים את המוקד הייעודי בטרם הוקם, לכל
המאוחר בחודש יולי 2015, עם המענה של חברת החשמל לדרישת הנתונים
השנייה. כמו כן, הרשות הכירה את ההחלטה מחודש פברואר 2015 בסמוך לאחר
קבלתה, ובכל זאת, כאמור, נמנעה מלפנות בנושא לחברת החשמל אלא בסוף חודש
נובמבר 2015.
96. העוררים טוענים כי קביעת הממונה באשר לחומרת פוטנציאל הפגיעה בתחרות –
שגויה. לשיטתם, אין ולא הייתה צפויה כל השפעה תחרותית בטווח הקצר – ערב
כניסת המתחרים. גם לא הייתה צפויה כל השפעה תחרותית בטווח הארוך (שלא
הוגדר), זאת בפרט שכאמור, נקודת האל-חזור של היח"פים נחצתה זמן רב לפני
כניסתם לשוק.
97. העוררים טוענים שהיה מקום לשקול לקולה את העובדה שלוו ביעוץ משפטי, וכן
שבחברת החשמל גובש נוהל אכיפה פנימי.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 53090-03-17 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 35011-06-17 חאין נ' הממונה על התחרות

98. לבסוף טוענים העוררים שאין להפלות את מר חאין ומר בלמס ביחס למר גליקמן, מנכ"ל החברה בזמנו, לגביו הוחלט שלא להטיל עיצום כספי. לגרסתם, מידת מעורבותם של מר חאין ומר בלמס בהשוואה למידת מעורבות של מר גליקמן (לאורך מרבית התקופה, לפני שמר בלמס נכנס לתפקיד) דומה (כך סבר גם יו"ר ועדת הפטורים והמיזוגים בעניינו, עמ' 4 לפרוטוקול ועדת הפטורים והעיצומים בעניינו של מר גליקמן מיום 21.12.2017, נספח 134 לערר). נטען כי הנימוק בגינו נמנע הממונה מהשתת עיצומים על מר גליקמן נוגע לסוגיית הייעוץ המשפטי. נימוק זה חל גם כלפי מר חאין ומר בלמס ולכן מדובר באכיפה בררנית ושרירותית כלפיהם.
- 111
99. לאחר ששקלתי את טענות הצדדים שמעתי את העדויות ועיינתי בחומר הרב שהוגש, באתי לכלל מסקנה כי דין העררים להידחות. וזו תמצית ההנמקה, כפי שתפורט בהמשך:
100. כפי שיבואר להלן בפרק ד, חברת החשמל היא בעלת מונופולין במקטעי הולכת החשמל וחלוקתו. חלק חשוב מתפקידי מת"ל משרת מקטעים אלו והוא חלק בלתי נפרד מהם.
101. עוד, כפי שיבואר, מנגנונים אחרים שנהגו בחברת החשמל במועדים הרלוונטיים לא היוו תחליף שווה ערך לשירותי המת"ל ללקוחות עסקיים במקטעי החלוקה וההולכה.
102. בפרק ה יתוארו עובדות ההפרה בעניינו על בסיס החומר שבא לפני.
103. כפי שנראה, הראיות שבאו לפניי מלמדות בבירור על כך שבאמצע שנת 2013 אכן החלה חברת החשמל בפעולות שהובילו להפסקת שירותי מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים ובחודש פברואר 2015 הוחלט על מתן שירות חלקי.
104. בהקשר זה אתייחס לטענת העוררים כי בפועל היו לקוחות יח"פים שהמשיכו לקבל שירותים במקטעי ההולכה והחלוקה משך כל תקופה ההפרה, ואבהיר כי התמונה



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הכללית היא שלנוכח מכלול המסמכים והראיות שבאו לפניי, אין בנתון זה כדי
2 לגרוע מהמסקנה כי החל ממצאת שנת 2013 אכן פעלה חברת חשמל באופן שהביא
3 להפסקת שירותי מת"ל ללקוחות אחרים, וכי מחודש פברואר 2015 הוחלט על מתן
4 שירות חלקי, כטענת הממונה.
- 5 105. בפרקים ו, ז, ו-ח ינותחו הוראות החוק שהופרו מכוח המעשים האמורים. בפרק ו
6 יידון סעיף 29א(א) לחוק שעניינו ניצול מעמד לרעה באופן העלול להפחית את
7 התחרות בעסקים או לפגוע בציבור; ובפרק ז סעיף 29 לחוק שעניינו בסירוב בלתי
8 סביר של בעל מונופולין לספק שירות שבמונופולין; פרק ח יעסוק בחזקות
9 הקבועות בסעיף 29א(ב) לחוק: צמצום היקף השירותים המוצעים על ידי בעל
10 מונופולין שלא במסגרת פעילות תחרותית הוגנת (סעיף 29א(ב)(2) לחוק); קביעת
11 תנאי התקשרות שונים לעסקאות דומות שעשויים להעניק לספק מסוים יתרון בלתי
12 הוגן כלפי מתחריו (סעיף 29א(ב)(3) לחוק); התניית ההתקשרות בדבר השירות
13 שבמונופולין בתנאים שאינם נוגעים לנושאי ההתקשרות (סעיף 29א(ב)(4) לחוק).
- 14 106. לאחר מכן, בפרק ט, אפנה להכרעה בטענות העוררים הנוגעות לעיצום הכספי. כפי
15 שיבואר, סבורה אני כי הממונה היה מוסמך להטיל עיצום כספי בנסיבות העניין,
16 וכי טענת הגנה מכוח "טעות במצב המשפטי" או בשל הסתמכות על חוות דעת
17 משפטי איננה יכולה לעמוד בנסיבות העניין.
- 18 107. זאת משום שראשית, כפי שיבואר, עמדתם המשפטית של העוררים בעניין זה איננה
19 מקובלת עליי. מכל מקום, והוא עיקר: המסמכים מלמדים וכך גם יתר הראיות, כי
20 במקרה דנן לא פעלו העוררים כפי שפעלו בשל טעות במצב המשפטי, אלא מתוך
21 מודעות לקושי המשפטי שבהתנהלותם.
- 22 108. עוד בפרק זה אכריע בטענות הנוגעות לגובה העיצומים הכספיים שהוטלו.
- 23 109. בפרק י אתיחס לטענות העוררים הנוגעות לכשלים שנפלו, לכאורה, בהליך
24 המינהלי, טענות שלא מצאתי בהן ממש, ובוודאי לא דבר המצדיק כשלעצמו
25 התערבות בקביעת הממונה.
- 26



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 ד. חברת החשמל כבעלת מונופולין במקטעי הולכת החשמל וחלוקתו בזיקה לתפקיד
2 המת"ל
- 3 110. על פי האמור בקביעה, הפרה חברת החשמל את סעיפים 29; 29א(א); 29א(ב)(2);
4 29א(ב)(3); 29א(ב)(4) לחוק. היסוד המשותף המקדמי לביסוס הפרה לפי סעיפי
5 החוק הללו הוא מעמדה של חברת החשמל כבעלת מונופולין.
- 6 111. אין מחלוקת שחברת החשמל בעלת מונופולין במקטעי הולכת החשמל וחלוקתו
7 (בהתבסס על ההכרזה מיום 5.1.1999 ועל ערר 2/99. כך גם עולה מחוות הדעת
8 המשפטית שנערכה עבור חברת החשמל, נספח 220 לתשובת הממונה, כמפורט
9 לעיל). כאמור, לקוחות שעברו לצורך חשמל מיח"פים במקטע האספקה, נותרים
10 בפועל לקוחות חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה. חברת החשמל אף
11 מקבלת תשלום עבור שירותים אלו.
- 12 112. הלכה למעשה, עיקר השינוי במתכונת הפעולה של הלקוח מול חברת החשמל
13 בעקבות התקשרותו של לקוח עם יח"פ נוגע להתחשבנות עם ספק החשמל ותו לא:
14 לאחר התקשרות עם יח"פ ממשיך הלקוח לקבל מחברת חשמל את אותו חשמל דרך
15 אותה תשתית (רשת ההולכה והחלוקה).
- 16 113. באופן זה, לקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים נותרו תלויים בחברת החשמל
17 בקבלת שירותים הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה, לרבות שירותים שנגזרים
18 ממעמדה המונופוליסטי של חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה (כך עולה
19 גם מעמ' 18 לחוות הדעת המשפטית, נספח 220 לתשובת הממונה).
- 20 תפקידו של מת"ל וזיקתו למקטעי ההולכה והחלוקה
- 21 114. לטענת העוררים, מת"ל אינו מספק שירותי הולכה או חלוקה (המקטע
22 שבמונופולין) ושירותו אינו חיוני או נחוץ לאספקת חשמל סדירה, אלא נוגע בעיקר
23 למקטע האספקה, כך שהחיוב בעיצום כספי בגינו שגוי מיסודו.
- 24 115. אינני מקבלת טענה זו. כפי שיפורט, שירות מת"ל אינו נוגע למקטע האספקה בלבד;
25 שירות מת"ל מהווה עבור לקוחות מסוימים שירות משמעותי בקשר עם מקטעי
26 ההולכה והחלוקה, שירות שחברת החשמל הייתה הגורם היחיד שבכוחו לספקו.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 מקובלת עלי טענת הממונה שלמעשה יש לראות את שירות מת"ל כחלק משירות
- 2 ההולכה והחלוקה, שגרעתו משפיעה על איכות שירות ההולכה והחלוקה עבור
- 3 לקוחות מסוימים (חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 228, שו' 6-8 לפרוטוקול הדיון; עמ'
- 4 232 שו' 6-19; עמ' 5 ו-8 לקביעה).
- 5 116. יצוין כי חוות הדעת המשפטית שנערכה עבור חברת החשמל, עמדה על כך ש"צרכן
- 6 יח"פ, עדיין תלוי בחברה בקבלת שירותי הולכה וחלוקה, לרבות שירותים שנגזרים
- 7 מההחזקה בהולכה ובחלוקה" ומצאה בשאלה "האם השירות [שירות המת"ל –
- 8 הח"מ] הוא נגזרת של ההולכה והחלוקה" כשאלה עיקרית לבחינה החוקית-
- 9 תחרותית של חוקיות הפסקת שירות זה (סעיפים 70 ו-73 לחוות הדעת המשפטית,
- 10 נספח 220 לתשובת הממונה).
- 11 117. כדי לבחון סוגיה זו נציג תחילה את תפקידו של המת"ל, כפי שעלה מן הראיות
- 12 שבאו לפניי, תוך התייחסות לטענת העוררים כי תיאור תפקיד המת"ל בקביעת
- 13 הממונה שגוי.
- 14 שירות מת"ל
- 15 118. ככלל, ללקוחות עסקיים צרכים שונים וייחודיים ביחס לצרכני חשמל אחרים (כך
- 16 בנהלים פנימיים של חברת חשמל – סעיף 1 לנוהל 60-50-00 "נוהל שירות לקוחות
- 17 עסקיים" מיום 3.4.2005, נספח 13 לתשובת הממונה; סעיף 1 לנוהל 06-50-00
- 18 "נוהל שירות ללקוחות עסקיים" מיום 16.11.2015, נספח 96 לתשובת הממונה;
- 19 סעיף 11 למענה חברת החשמל לדרישת נתונים מיום 28.4.2015, נספח 10 לתשובת
- 20 הממונה). בפרט בכל הנוגע לחיוניות אספקת חשמל רציפה ואמינה (חקירת מר צבי,
- 21 עמ' 51, שו' 10-14).
- 22 119. תפיסה זו הביאה את חברת החשמל להקים ללקוחות עסקיים שירות ייחודי, שאיננו
- 23 ניתן לכלל הלקוחות: שירות מת"ל – שירות ייחודי שנועד לתת כתובת אחת לכל
- 24 פניות הלקוח "אשר תהווה ערוץ יוזם, מגיב ומלווה במצבי משבר" (סעיף 8 לנוהל
- 25 60-50-00 "נוהל שירות לקוחות עסקיים" מיום 3.4.2005, נספח 13 לתשובת
- 26 הממונה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 53090-03-17 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 35011-06-17 חאין נ' הממונה על התחרות

120. על מנת שמת"ל יוכל לבצע את תפקידו, הוא נדרש להיות מעורה בכל היבטי העבודה של חברת החשמל (לרבות במקטעי ההולכה והחלוקה). לכן מת"לים מונו לתפקידם בדרך כלל לאחר ביצוע תפקיד קודם בחברה (כך בעמ' 8 בדוח ביקורת מעקב מס' 14 לשנת 2013 של חברת החשמל, בנושא: "לקוחות עסקיים", מש/14).
121. כפי שעולה ממסמכי חברת החשמל, זו אפיינה את רוב תפקידי המת"ל ככאלו הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה. כך, מסמך פנימי של חברת החשמל, מפרט רשימה ארוכה של רכיבי תפקיד מת"ל ומסווג אותם בזמן אמת ובהקשר של סוגיית גריעת השירות מלקוחות יח"פ, ככאלה הנמנים על מקטעי ההולכה והחלוקה, ועיקרם:
- א. טיפול באמינות ואיכות האספקה;
- ב. קידום וליווי הזמנות חיבור;
- ג. מתן מידע וסיוע לגבי הפסקות מתוכננות;
- ד. ליווי הלקוח בהפסקות חשמל מורכבות;
- ה. הכרת תכניות פיתוח עתידיות של הלקוח והיערכות למתן מענה.
- (מזכר מנהלת אגף השיווק בנושא התפלגות תפקיד מנהל תיק לקוח לפי מקטעים מיום 5.2.2015, נספח 19 לתשובת הממונה).
- בהקשר זה יצויין כי גב' שמיר, אשר העידה מטעם חברת החשמל, אישרה שאלו תפקידי מת"ל בשעה שהוא עוסק במקטעי ההולכה והחלוקה (עמ' 83, שו' 4-8 לפרוטוקול הדיון).
- כך עולה גם מנוהל פנימי של חברת החשמל המגדיר את תפקידי מת"ל (נוהל 06-05 "מנהל תיק לקוח" מיום 27.10.2014, נספח 16 לתשובת הממונה). מנוהל זה עולה למעשה, שרק אחד התפקידים המנויים בו (ייעוץ בנושא התייעלות אנרגטית) נוגע באופן מובהק למקטע האספקה, ולא למקטעי ההולכה והחלוקה.
- הנה כי כן, על פי מסמכי חברת חשמל עצמה, עיקר תפקידי המת"ל נוגע למקטעי ההולכה והחלוקה.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

ראו גם דברי מר מובשוביץ בהקשר זה מזמן אמת, בזמנו מנהל מחוז דן, בדיון של
הנהלת חטיבה מורחבת: "המת"ל הוא סוג של שירות של מערכת החלוקה
והאספקה. מטרת השירות של המת"ל היא תפעולית" (פרוטוקול דיון של הנהלת
חטיבה מורחבת שהתקיים במרכז הטכני ביום 20.5.2015, נספח 22 לתשובת
הממונה).

122. לאור טענות חברת החשמל באשר למידת נחיצותם של התפקידים השונים למקטעי
ההולכה והחלוקה, נתייחס באופן פרטני לרכיבים האמורים, תוך התייחסות לטענות
חברת החשמל בעניינם.

123. טיפול באמינות ואיכות האספקה – מת"ל מסייע בתיאום טיפול בתקלות חוזרות
מול גורמים שונים בחברת החשמל. כך נלמד ממסמכים מזמן אמת: פניית מר ■■■
■■■, מנהל מפעל ■■■ למת"ל אבי ביסמונט בנושא "הפעלת חשמל/נפילת מתח"
מיום 29.4.2013, נספח 11 לתשובת הממונה וכן סעיף 6 לתרשומת פגישה מיום
22.7.2014 "בעניינים שוטפים והצעת שירותי ערך מוסף", נספח 30 לתשובת
הממונה: "לבקשת הלקוח לקבל איש קשר לתקלות והפרעות הוסבר שחני המת"ל
היא הכתובת לנושא בשעות היום ואין למסור טל' של הפיקוח". כך עלה גם
מחקירתו של מר מלכה, ששימש במת"ל במחוז צפון של חברת החשמל (עמ' 42,
שו' 1-3 לפרוטוקול הדיון).

מת"ל מגיע ללקוח על מנת לסייע באבחון התקלה וביצירת קשר מידי עם הגורמים
הרלוונטיים לפתרונה (חקירת מר מלכה, עמ' 42, שו' 4-7; תיעוד ממערכת CRM
של מת"ל מר מלכה מיום 14.1.2014, מש/4).

מנתונים שנאספו במהלך חקירת הממונה, עולה כי בנסיבות מסוימות שירות מת"ל
מונע פגיעה בלקוח העסקי כתוצאה מהפסקה בהזרמת החשמל, מתוכננת או לא
(סעיף 1 לפרוטוקול פגישת היכרות בין ■■■ לחברת החשמל מחוז דן מיום
23.3.2014, נספח 28 לתשובת הממונה; סעיפים 5, 8 לתרשומת שיחה של נציגי
הממונה עם מר ■■■ ■■■ ■■■ מיום 15.6.2015, נספח 33 לתשובת
הממונה; עמ' 2 לתרשומת שיחה של נציגי הממונה עם נציג ■■■ מיום
17.9.2015, נספח 34 לתשובת הממונה; תרשומת שיחת נציגי הממונה עם נציג
■■■ מיום 10.12.2015, נספח 35 לתשובת הממונה; עמ' 2 לתרשומת שיחת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

נציגי הממונה עם נציג [REDACTED] מיום 17.11.2015, נספח 37 לתשובת הממונה;
"אנחנו חייבים לקבל תשובות ועדכונים בזמן התרחשות האירועים, אחרת הדבר
עלול להגדיל את הנזקים שנגרמים למערכות ולחומר הגלם שנמצא בתהליך",
דוא"ל מנציג [REDACTED] לגב' יעל להב מדוראד מיום 19.1.2015, נספח 161 לתשובת
הממונה).
124. קידום וליווי הזמנות חיבור – בעת שמבקש לקוח להזמין חיבור חשמל, נדרש
תיאום מול חברת החשמל ובירור אודות עיכובים וכיוצ"ב. משימה זו היא חלק
ממשימותיו של מת"ל, והיא נוגעת באופן מובהק למקטעי ההולכה והחלוקה, ולא
למקטע האספקה. בהקשר זה למניעת אי הבנה נחזור ונבהיר: כשלקוח מתקשר עם
יח"פ בהסכם, בפועל ממשיך הוא לקבל חשמל מחברת החשמל, ולא מהיח"פ.
היח"פ "מספק" חשמל ללקוח במובן זה שהוא מייצר בגינו חשמל, המסופק בפועל
בידי היח"פ אל חברת החשמל. הלקוח מתחשבן מול היח"פ, והיח"פ מתחשבן מול
חברת החשמל. חברת החשמל היא שדואגת לחיבור הלקוח בנקודות האספקה
השונות שלו לרשת החשמל, והיא שמספקת לו את החשמל בפועל, כששעון
המדידה באחריות היח"פ. הלכה למעשה, כשנחוץ חיבור נוסף כזה או אחר, חברת
החשמל היא אשר מופקדת על ביצועו, ולא היח"פ. קידום וליווי הזמנות חיבור,
שהוא חלק ממקטעי ההולכה והחלוקה שבטיפול חברת חשמל, הוא חלק
ממשימותיו של מת"ל, על פי נהלי חברת החשמל.
ביצוע תפקיד זה בפועל בידי מת"ל נזכר בכתובים למשל בפניית [REDACTED]
למר [REDACTED], מנכ"ל [REDACTED] מיום 20.10.2015 (נספח 203 לתשובת
הממונה). מת"ל מסייע בבירור סיבות לעיכוב בחיבורים שהוזמנו, כעולה מתיעוד
מיום 15.1.2013 במערכת CRM לפניית [REDACTED] למת"ל,
מר מלכה, מש/1).
אשר לטענת העוררים כי במרבית המקרים לא נדרשת מעורבות מת"ל בכל הנוגע
לטיפול בחיבור – העובדה שהיא שבזמן אמת חברת החשמל סברה שיש צורך
באיזכור תפקיד זה כחלק מתפקידי המת"ל על פי נהליה. מכאן, שחברת החשמל
עצמה איננה סבורה כי מדובר בתפקיד חד פעמי שנחוץ במקרים נדירים במיוחד.
מכל מקום, כדברי ד"ר בן-פורת מטעם הממונה, נראה שעבור לקוחות, גריעת
השירות מהווה בזבוז משאבים בקנה מידה מסוים, ובכל מקרה אין ספק שהוא נוגע



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

למקטעי ההולכה והחלוקה (חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 229, שו' 12-13 לפרוטוקול
הדיון).

125. מתן מידע וסיוע לגבי הפסקות מתוכננות – מת"ל מסייע ומלווה בתיאום הפסקות
חשמל מתוכננות לרבות תיאום מראש של מועד הפסקת החשמל במועד שימזער
את הנזק ללקוח (חקירת ד"ר בן-פורת עמ' 252, שו' 9-13 לפרוטוקול הדיון; ראו
להמחשה פנייה מס' 540911 במערכת CRM בהתייחס לפניית [REDACTED]
מיום 14.11.2013, נספח 46 לתשובת הממונה; וכן תרשומת שיחת נציגי הממונה
עם נציג [REDACTED] מיום 10.12.2015, נספח 35 לתשובת הממונה).

העוררים טוענים כי מת"ל אינו מוסמך ואין בידיה את המידע הדרוש, המומחיות
וההרשאות הנחוצות על מנת לקבוע מועד הפסקה ולשנות את מועדה בהתאם
לצורך. לשיטתם, זהו תפקיד מחלקת ההשגחה בחברת החשמל. העוררים מוספים
וטוענים כי מת"ל איננו נחוץ להודעה על הפסקות מתוכננות. הודעה כזו ניתנת
לכלל הלקוחות לפי אמת מידה 37 (רשות החשמל "אמת מידה 37 – הודעה על
הפסקת חשמל", נספח 7 לערר) והאחריות לה מוטלת על מחלקת ההשגחה. הודעה
נשלחת באופן אוטומטי לאנשי הקשר אצל הלקוחות שמוזנים באותו קו ושפריטיהם
הוזנו ב"מערכת הפסקות מתוכננות", כשמתוכננת הפסקה בקו (סעיפים 18-28
לתצהיר מר שיפר, חקירת מר שיפר בעמ' 20, שו' 19-35, נספח 15 לערר).

אלא שאף אם מי שקובע את מועד הפסקה היא מחלקת ההשגחה, הרי שאין בכך
כדי לגרוע מנחיצותו ויתרונו של מת"ל במתן שירות ללקוחות במקטעי החלוקה
וההולכה בהקשר זה. כאמור, יתרונו של מת"ל בהיותו, כמתואר, גורם מקשר עבור
הלקוח. כלומר, גם אם מת"ל איננו קובע את מועד הפסקה, הרי שמת"ל הוא זה
שמקשר בין הלקוח לבין מחלקת ההשגחה בחברה בכל הנוגע לתיאום מועדי
הפסקות ולקבלת מידע אודותיהם. בהתאם הגדירה חברת חשמל עצמה מתן מידע
וסיוע לגבי הפסקות מתוכננות כחלק מתפקידו של מת"ל. אם, כשיטת חברת חשמל,
מחלקת ההשגחה היא המטפלת הבלעדית בקביעת מועדי הפסקות חשמל יזומות,
מדוע קבעה היא בנהליה כי תפקידו של המת"ל לעסוק בעניינים אלו? ! מעורבותו
של המת"ל בהקשר זה מסייעת ללקוח, כפי שניתן לראות בדוגמאות שהובאו לעיל
([REDACTED] – "ביקשתי מהלקוח אישור למועד הפסקה עפי בקשת [REDACTED]
[REDACTED]", נספח 46 לתשובת הממונה לעיל; [REDACTED] – "יש לנו גנרטור



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1 אז כשהיו מודיעים לנו מראש היינו עוברים מראש לגנרטור... לפעמים איש הקשר
2 גם היה מתקשר ומעדכן תוך כדי שכבר אפשר לחזור או שההפסקה תתארך", נספח
3 35 לתשובת הממונה).

4 בנוסף מת"ל מטפל בדרישות לתיאום הפסקות מתוכננות ביוזמת הלקוחות
5 שנדרשות לצרכיהם עם מחלקת ההשגחה (חקירת מר מלכה, עמ' 42, שו' 2-24
6 לפרוטוקול הדיון; סעיף 7 לתרשומת פגישה מיום 22.7.2014, נספח 30 לתשובת
7 הממונה).

8 מת"ל עשוי לספק מידע מדויק יותר על לוחות הזמנים מעבר לנדרש לפי אמות
9 המידה, למשל שעות מדויקות של ההפסקה (פנייה מס' 537563 במערכת CRM
10 של [REDACTED] מיום 16.10.2013, נספח 45 לתשובת הממונה) ויכול להודיע
11 ללקוחות בדיוק מתי להפעיל אמצעים חלופיים כמו גנרטורים כדי שלא יינזקו
12 (תכתובת דוא"ל מיום 10.12.2015 בין גב' להב מדוראד למר [REDACTED]
13 , נספח 208 לתשובת הממונה: "עד היום היינו מקבלים הודעה מראש
14 להתחיל להפעיל את הגנרטור" וכן ראו נספח 35 לתשובת הממונה).

15 בכל הנוגע ליידוע מראש אודות הפסקה מתוכננת – אמנם מתן הודעה נעשה בדרך
16 כלל גם ללא מת"ל. אולם מדברי העוררים עצמם עולה שגם בהקשר זה קיים יתרון
17 לקיומו של מת"ל, משום שלעיתים מחלקת ההשגחה מבקשת ממת"ל למסור הודעה
18 ללקוח ויש מת"לים שבוחרים לעיתים להודיע ללקוחותיהם (חקירת מר שיפר, עמ'
19 21, שו' 6-12 לפרוטוקול הדיון; חקירת מר מלכה, עמ' 42, שו' 14-21 לפרוטוקול
20 הדיון). מכל מקום עיקר היתרון של מת"ל בהקשר של הפסקות מתוכננות הוא
21 בתיאום ובסיוע.

22 126. ליווי הלקוח בהפסקות חשמל מורכבות – מת"ל מספק ללקוח מידע עדכני
23 בתקלות מורכבות בזמן אמת: על אופי הפסקת חשמל, הצפי לגבי משכה ומידע
24 בנוגע למקור התקלה (במתקני הלקוח או אצל חברת החשמל) (כך לפי סעיף 5
25 לנוהל 06-05-06 "מנהל תיק לקוח" מיום 27.10.2014, נספח 16 לתשובת
26 הממונה).

27 העוררים טענו בהקשר זה שלרשות הלקוחות ערוצי תקשורת מגוונים במשרדי
28 חברת החשמל ובמוקדי השירות הטלפוניים. עוד נטען כי אף שמת"ל יכול לתת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1 מידע באשר לתקלה, הוא לא מחזיק במידע ייחודי או עודף, אינו זה שמטפל בתקלה
2 ואינו מוסמך לתת ללקוחות פתרונות בעת תקלה או לגבי תקלות חוזרות (פרק ב
3 לתצהיר מר מלכה; פרק ב לתצהיר מר צבי; סעיף 51 לתצהיר מר שיפר).

4 אלא שחברת החשמל עצמה הציגה ללקוחות שיתרוננו של מת"ל הוא בליווי
5 הלקוחות בהפסקות חשמל וסיוע בקבלת החלטות תפעוליות נכונות למתקני הלקוח
6 ("הובהר שכשלוקח עסקי נהנה משירותי מנהל תיק לקוח המוקצה לטובתו, וקיים
7 יתרון בולט בשירות זה, לדוגמא, בליווי הלקוח בהפסקות חשמל, העוזר קבלת
8 החלטות תפעוליות נכונות למפעל", סיכום פגישה שנערכה בחברת החשמל מיום
9 20.5.2015 עם נציגי [REDACTED], נספח 48 לתשובת הממונה; נוסח זהה מצוי גם
10 בסיכום פגישה מיום 14.4.2015 עם נציגי [REDACTED], נספח 49 לתשובת הממונה; וכן
11 בסיכום פגישה מיום 20.4.2015 עם [REDACTED], נספח 50
12 לתשובת הממונה). מדובר בהעברת מידע באופן אקטיבי ללקוחות תוך שמירה על
13 קשר רציף לאורך התקלה, בשונה מקבלת מידע באמצעות מוקד טלפוני כזה או
14 אחר.

15 על חשיבותו של מת"ל באירועים חריגים עמדה חברת חשמל בדיון בוועדת לקוחות
16 אסטרטגיים, שם צוינה חשיבות זמינותו בזמנים אלו ("חברי הוועדה מבקשים
17 לחדד מול ההנהלה את חשיבות המת"ל וזמינותו ללקוח העסקי בעת מצבים חריגים
18 כגון מזג אויר חריג, שבהם המת"ל הופך להיות אקוטי" סעיף 5 לסיכום ישיבת
19 ועדת לקוחות אסטרטגיים של חברת החשמל, מיום 2.12.2015, נספח 38 לתשובת
20 הממונה).

21 אילו סברו אנשי חברת חשמל שבמצבים חריגים כגון מזג אויר חריג, כאמור
22 בפרוטוקול הדיון, אין כל עדיפות לליווי מת"ל ודי במוקד הטלפוני, לא היו
23 מחדדים בפני ההנהלה אודות חשיבות זמינותו ועומדים על כך שבמצבים אלו
24 "המת"ל הופך להיות אקוטי".

25 בנוסף, תקלות שונות מטופלות על ידי גורמים שונים בחברת החשמל. למת"ל
26 עשויה להיות היכולת לאתר את הגורם הרלוונטי ולחזור ללקוח עם המידע, וגם
27 בכך חשיבותו ונחיצותו דווקא במצבים ככס מתעוררת בעיה. כך עולה מתשובות
28 לסוקרים במסגרת סקר שערכה חברת החשמל בשנת [REDACTED]



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

2014 בנושא "צרכים ציפיות ושביעות רצון לקוחותיה העסקיים של חברת החשמל" במטרה להבין את צרכיהם וציפיותיהם של הלקוחות העסקיים (להלן – סקר דיאלוג). לפי המסמך, אחד מיתרונות המת"ל, לפי תפיסת הלקוחות היא בכך ש"יש לו יכולת להכווין לגורמים הרלוונטיים כשנוצרת בעיה" (סקר דיאלוג מיום 3.9.2014, נספח 40 לתשובת הממונה).

בנוסף, מתכתובת דוא"ל מיום 9.9.2014 ניתן לראות כי מנכ"ל חברת החשמל מביע ציפייה לשירות יוזם על ידי מת"ל בנושא תקלות והפסקות כשבעקבות תקלה ביקש לדעת האם מת"ל יצר קשר פרואקטיבי עם הלקוח (כך לפי תכתובת דוא"ל מגב' שמיר לגב' אורנה גולן בנושא "בקשת המנכ"ל – מת"ל לים ושירות לקוחות בעקבות תקלה במתח גבוה – [REDACTED] מיום 9.9.2014, נספח 20 לתשובת הממונה).

בהתייחס לאמירה זו אישרה גב' שמיר שכשמבוקש "שירות פרואקטיבי" הכוונה היא שמת"ל ייצרו קשר עם לקוחות מיוזמתם (חקירת גב' שמיר, עמ' 87, שו' 27-30 לפרוטוקול הדיון). ואכן, בעקבות אותה תקלה פותח יישום שאפשר למת"ל לקבל התרעה על תקלות בקווי מתח גבוה אצל לקוחות (חקירת גב' שמיר, עמ' 87, שו' 31-33 לפרוטוקול הדיון; דוא"ל ומזכר בעניין "הודעה למנהל תיק לקוח על תקלה באספקת החשמל" שהועברו למנכ"ל חברת החשמל, מר גליקמן, לבקשת מר בלמס ביום 18.2.2015, מש/7). הנה כי כן, למת"ל תפקיד ממשי בקשר עם הלקוח בכל הנוגע למקטע החלוקה בעת הפסקות חשמל מורכבות.

127. הכרת תכניות פיתוח עתידיות של הלקוח והיערכות למתן מענה – מת"ל הוא הגורם היחיד בחברת החשמל שאמון על הקשר עם הלקוח העסקי בכל ההיבטים. גב' שמיר העידה שהיא לא מכירה גורם אחר בחברת החשמל שמשקיע מספר חודשים על מנת להכיר את הלקוחות (חקירת גב' שמיר, עמ' 90, שו' 14-17 לפרוטוקול הדיון).

מת"ל יוזם פגישות תקופתיות עם לקוחות במסגרתן לקוחות מציפים בעיות ונושאים לטיפולו, לרבות במקטעי ההולכה והחלוקה. למשל: היערכות לקוחות לסופה (תיעוד פגישות ושיחות מת"ל, מר מלכה, מיום 7.1.2015 עם [REDACTED])

מש/3; חקירת מר [REDACTED]



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

מלכה בנוגע לתיעוד, עמ' 41, שו' 31-21 לפרוטוקול הדיון; בקשה לסיוע בנוגע
לחייבורים שלא בוצעו, שדרות עצים שמפריעות לרשת החשמל, טענות בדבר נזקים
שנגרמו כתוצאה משיבוש בהולכת החשמל וחלוקתו ועוד (תיעוד פגישות מת"ל מר
מלכה במערכת CRM עם לקוחות שונים – [REDACTED]
ביום 15.1.2013, [REDACTED] ביום 24.11.2013 ו-2.12.2013, [REDACTED]
[REDACTED] מיום 25.6.2014 עם [REDACTED] מיום
13.2.2013 ו-25.2.2014 עם [REDACTED] מיום 5.11.2013, ועם [REDACTED]
[REDACTED] ביום 10.2.2015 (מש/1).

128. אם כן, מת"ל מהווה גורם מקשר בין הלקוח לגורם הרלוונטי בחברת החשמל
(חקירת מר מלכה, עמ' 34, שו' 4 לפרוטוקול הדיון; חקירת מר בלמס, עמ' 154,
שו' 15 לפרוטוקול הדיון), כתובת אחת שמכירה את הלקוח על מאפייניו (חקירת
מר צבי, עמ' 55, שו' 29 לפרוטוקול הדיון) ואת כלל הפונקציות בחברת החשמל.
הדברים קיבלו ביטוי בנוהל פנימי של חברת החשמל: "על המת"ל לדאוג כי
השירותים הניתנים ללקוח, כמפורט בנוהל לקוחות עסקיים (06-50-00, בסעיף
8 סל השירותים ללקוח העסקי), יסופקו באמצעותו, בתיווכו ובסיוע הגורמים
הרלוונטיים בחברה" (סעיף 3, וראו בהתאם גם את סעיף 8 לנוהל 06-05-06 "מנהל
תיק לקוח" מיום 27.10.2014, נספח 16 לתשובת הממונה). מדובר בגורם שחוסך
ללקוחות סרבול וזמן בקבלת שירות (סעיף 7 לתרשומת שיחת נציג הממונה עם
נציג [REDACTED] מיום 31.4.2015, נספח 162 לתשובת הממונה).

129. מת"ל מהווה ערוץ נוח ומוכר (סעיף 14 לתצהיר מר מלכה; סעיף 19 לתצהיר מר
צבי), ככל שמתאפשר גם מעבר לשעות הפעילות: גם אם מת"ל לא זמין, לקוחות
יודעים שיש להם כתובת אישית לפנות לקבלת תשובה במועד אחר (סעיף 15
לתצהיר מר מלכה; סעיף 20 לתצהיר מר צבי). כפי שראינו, תפקיד מת"לים לא
מתמצה בכך: למת"לים משמעות נוספת על היותם גורם מקשר במתן השירות על
ידי בעלי התפקידים (כטענת העוררים) – בקידום השירות, בליווי ובסיוע ללקוחות.

130. בנוסף יצוין כי מדברי לקוחות מזמן אמת עולה שמת"ל מסייע בקידום טיפול
בנושאים שוטפים נוספים הנוגעים להולכה וחלוקה: בדיקות שנאי, תיאום עבודות
תחזוקה במתקני מתח גבוה (דוא"ל ממנהל טכני [REDACTED] לגב' יעל להב
מדוראד מיום 4.12.2014, נספח 160 לתשובת הממונה; דוא"ל מיום 2.12.2014,



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1 מראש צוות בינוי ואחזקת מתקנים למר [REDACTED], נספח 178
2 לתשובת הממונה), והעברה "שקטה" בין שני קווי הזמנה (דוא"ל ממהנדס חשמל
3 ראשי [REDACTED] לגב' יעל להב מדוראד מיום 15.12.2014, נספח 180
4 לתשובת הממונה).

5 131. מכל המתואר לעיל נלמד באופן ברור כי חלק ניכר משירות מת"ל נוגע ומהותי
6 למקטעי ההולכה והחלוקה בהם חברת החשמל בעלת מונופולין.

7 תפקידיו של מת"ל במקטע האספקה והשלכתם על ענייננו

8 132. העוררים טוענים כי עיקר תפקידיו של מת"ל אינו במקטעי ההולכה והחלוקה אלא
9 במקטע האספקה. לשיטתם, כשלוקח עובר לצורך חשמל מיח"פ, אין אפשרות
10 מעשית להמשיך ולספק חלק מהותי בשירות שניתן קודם לכן, שכן הוא נוגע למקטע
11 שאיננו עוד בטיפול חברת החשמל.

12 133. לעניין זה מסתמכים העוררים על דברי עובדי חברת החשמל בחקירתם לפני כי
13 עיקר תפקיד מת"ל במקטע האספקה (חקירת מר בלמס, עמ' 138, שו' 7-9
14 לפרוטוקול הדיון; עמ' 162, שו' 33-34; חקירת גב' שמיר, עמ' 81, שו' 13; חקירת
15 עו"ד נגלר-אדר, עמ' 121 שו' 14-15; חקירת מר צבי, עמ' 47 שו' 16-17); על דברי
16 היועצים המשפטיים של חברת החשמל עוד קודם לתקופת הקביעה (דוח שנתי
17 למנכ"ל מר גליקמן מיום 21.5.2012, בסעיף 12.2, נספח 124 לערר); וכן על דברי
18 נציגת רשות החשמל (תרשומת שיחה של נציגי הממונה עם גב' מירב יוסף, ראש
19 אגף צרכנות ופניות הציבור, רשות החשמל, מיום 2.11.2015, נספח 147 לערר). כן
20 מסתמכים העוררים על חוות דעתו של הכלכלן מר רועי רוזנברג שצורפה לערר,
21 שערך ניתוח של נתונים ורשומות ממערכת CRM של חברת החשמל בשנים 2013-
22 2015 ומצא כאמור שכ-82% היו בנושאים המזוהים עם מקטע האספקה. עוד
23 מסתמכים העוררים בהקשר זה על החלטת רשות החשמל "בסיס תעריף הרשת:
24 עלויות מוכרות למקטעי ההולכה, החלוקה ושירותי הצרכנות במשק החשמל
25 ותימחורן לשנים 2018-2022" (נספח 60 לתשובת הממונה) לפיה, כטענתה, 95%
26 מעלויות מת"ל הועמסו על מקטע האספקה.

134. דינה של טענה זו להידחות.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 53090-03-17 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 35011-06-17 חאין נ' הממונה על התחרות

135. כפי שראינו לעיל, מבין המשימות שהטילה חברת חשמל על המת"ל, על פי נהליה
שלה (נספח 16), רק משימה אחת (יעוץ להתייעלות אנרגטית) נוגעת למקטע
האספקה בלבד.
136. לעניין מעמדה של חברת החשמל כבעלת מונופולין השאלה מהו אחוז הזמן
המושקע בכל מקטע – איננה רלוונטית. בהינתן שרבים מאוד מתפקידיו של המת"ל
הינם במקטעי ההולכה והחלוקה, אין בטיעון בדבר אחוז הזמן המושקע בכל מקטע
כדי לשלול את קביעת הממונה.
- הן על שום שדי בכך שתפקיד מת"ל אינו נוגע למקטע האספקה בלבד – גם אם חלק
ממנו נוגע למקטע זה, כדי שניתן יהיה לקבוע כי מדובר בשירות שבמונופולין.
- ובעיקר על שום שהשאלה המכרעת לעניין הניצול לרעה של המעמד המונופוליסטי
איננה שאלה כמותית – כמה פניות נוגעות למקטע האספקה וכמה למקטעי ההולכה
והחלוקה; אלא שאלה של איכות – האם מדובר בשירות משמעותי עבור לקוחות
עסקיים בקשר עם מקטעי ההולכה והחלוקה. חברת החשמל מעניקה לכלל הלקוחות
– גם ללקוחות יח"פ – את השירות במקטעי ההולכה והחלוקה. כחלק משירות זה
מוענק גם שירות מת"ל. מהיותו שירות משמעותי במקטע זה, אף אם מבחינה
כמותית קיימות, לכאורה, פניות לא מעטות במקטע אחר, נלמד קושי תחרותי
מגריעתו מלקוחות שבמקטע האספקה קשורים עם יח"פ.
137. בנוסף, אף שבדיעבד ולצורך התמודדות מול הממונה נעשה ניסיון להציג את
השירות ככזה הנוגע כמעט רק למקטע האספקה, ניתן לראות שבמהלך העסקים
השוטף, סברה חברת חשמל אחרת: מזכר שהוכן בחברת החשמל בזמן אמת וניתח
התפלגות פניות במערכת CRM בשנים 2013, הראה שעבור לקוח ממוצע 62%
מהפניות הן במקטעי ההולכה והחלוקה; עבור לקוח בעל אוריינטציה טכנית מדובר
ב-79%; ועבור לקוח בעל אוריינטציה מסחרית/ניהולית מדובר ב-46% (מזכר
מנהלת אנף השיווק בנושא התפלגות תפקיד מנהל תיק לקוח לפי מקטעים מיום
5.2.2015, נספח 19 לתשובת הממונה). גם בהתחשב בטענות העוררים באשר
לפגמים שנפלו בעבודה שנעשתה לקראת הכנת מזכר זה (שיידונו בהמשך),
כשלעצמו מדובר במסמך המציב קושי משמעותי אל מול טענת העוררים.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

138. זאת ועוד: בטיעוניו הציג הממונה קשיים לגבי הניתוח שהוצע בחוות הדעת שערך
מר רוזנברג. כך, הבדיקה הסתמכה על תיעוד פניות לקוחות ממערכת CRM.
מחקירתו הנגדית של מר מלכה מטעם חברת החשמל עלה שהפניות במערכת זו אינן
מייצגות את היקף פעילותו של מת"ל, שכן לא כל הפניות מתועדות (חקירת מר
מלכה, עמ' 29, שו' 11-3 לפרוטוקול הדיון); ואכן, במענה לדרישת נתונים ציינה
חברת חשמל שמרבית הפניות למת"ל לא מתועדות, בייחוד פניות טלפוניות (סעיף
8 למענה מיום 9.9.2015 לדרישת נתונים מיום 13.8.2015, נספח 13 לערר; חקירת
מר מלכה בעמ' 28, שו' 32-35 לפרוטוקול הדיון). בהתאם, אף שבסיס הנתונים
כולל כ-38,000 פניות, לא ניתן לדעת שתמהיל הפניות שתועדו משקף את תמהיל
כלל הפניות בפועל (כלומר האם הפניות שלא תועדו מתחלקות בין המקטעים כמו
הפניות שתועדו).
139. נוסף על כך, בסיכומיו העלה הממונה קושי עקרוני לגבי הסיווג הלשוני שערך מר
רוזנברג על מנת למיין את הפניות למקטעים, כך שייתכן שסווגו פניות למקטע לא
נכון. למשל, לפי חוות הדעת כשהופיעה המילה "מפגש" בשדה "נושא הפנייה" ב-
CRM, היא סווגה למקטע האספקה בלבד, ככל שיתר השדות הכוללים תיאור
מילולי לא כללו את אחד המונחים שסיווג מר רוזנברג כשייכים למקטעי ההולכה
והחלוקה (עמ' 62-64 לחוות הדעת של מר רוזנברג). אין זה ברור כלל ועיקר כי
כשנושא הפנייה הוא "מפגש", יש לסווגו כנוגע למקטע האספקה דווקא. למעשה,
שתי פניות שסווגו כך הוצגו למר מלכה בחקירתו, שאישר שהן נוגעות למקטעי
ההולכה והחלוקה (מש/1, חקירת מר מלכה, עמ' 30, שו' 11-1 לפרוטוקול הדיון).
140. העוררים הלינו על כך שבחקירתו הנגדית לא ניתנה למומחה הזדמנות להתמודד
עם טענות אלה. אולם אין בכך כדי להועיל לעוררים, משום שההסתמכות על ניתוח
טקסטואלי טכני בדיעבד אודות מספר פניות איננו יכול לעמוד מקום שסותר הוא
מסמכים מזמן אמת המלמדים אודות האופן שבו תפסה חברת החשמל את תפקיד
מת"ל וזיקתו ההדוקה למקטעי ההולכה והחלוקה.
141. אשר להחלטת רשות החשמל (נספח 60 לתשובת הממונה) – אף זו איננה רלוונטית
לשאלת מעמדה המונופוליסטי של חברת החשמל מהטעמים שתוארו לעיל. גם אם
עלות שירות מת"ל במקטעי ההולכה והחלוקה איננה גבוהה יחסית, אין בכך ללמד
על משמעותו וחשיבותו עבור לקוחות מסוימים. על כל פנים, נראה שגם בהישענות



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 על ההחלטה כבסיס לחלוקת תפקיד מת"ל על פני המקטעים השונים עולה קושי:
2 ההחלטה לא הייתה בתוקף בתקופת ההפרה; הממונה טען שהתעריפים בהחלטה
3 מבוססים על נתונים שסיפקה חברת החשמל, טענה שלא נסתרה (חקירת מר בלמס,
4 עמ' 149, שו' 34-25 ובהחלטה עצמה). כמו כן, יתכן שההחלטה התייחסה לשירות
5 מת"ל ולמוקד 103 יחד (על בסיס השוואה בין סעיף 3.2.4.2 למסמך השימוע
6 להחלטה, מש/15, והנוסח הסופי שהתקבל, מש/16, סעיף 3.2.4.2).
- 7 142. מוצאת אני איפוא כי מסקנת הממונה כי לשירות מת"ל היה משקל נכבד במקטעי
8 ההולכה והחלוקה מבוססת. הטענה כי מדובר בשירות נלווה למקטע האספקה
9 בלבד, היא טענה מלאכותית בדיעבד שאין לקבלה.
- 10 האם לשירות מת"ל במקטעי ההולכה והחלוקה קיימים תחליפים?
- 11 143. לפי הקביעה, חלק משירות מת"ל נוגע למקטעי ההולכה והחלוקה בהם חברת
12 החשמל בעלת מונופולין, והיא הגורם היחיד שיכול לספק באיכות שניתנת
13 ללקוחות הצורכים חשמל מחברת החשמל גם במקטע האספקה (ראו עמ' 5 ו-8
14 לקביעה בדבר ניצול מעמד לרעה בניגוד לסעיף 29א לחוק ההגבלים העסקיים,
15 התשמ"ח-1988 ודרישת תשלום לפי סעיף 50ח לחוק – חברת חשמל לישראל בע"מ
16 ונושאי משרה מיום 6.3.2017, נספח 1 לערר).
- 17 144. העוררים טוענים שגם בהיעדר מת"ל זכו לקוחות יח"פים לחלופה למעלה מסבירה,
18 הוגנת וראויה לשירותי המת"ל במקטעי ההולכה והחלוקה. לפי העוררים, לשירות
19 מת"ל קיימים תחליפים שאינם שונים במהותם ואף עדיפים על השירות שניתן על
20 ידי מת"ל. לשיטתם, הממונה לא ערך בדיקה כלכלית של שאלת התחליפיות
21 ובהתאם לא ניתן לקבוע כי נעשה ניצול לרעה של כוח מונופוליסטי.
- 22 145. הגדרת שוק המוצר כוללת תחליפים למוצר נשוא הדיון במידה קרובה מספיק, כך
23 שהעלאת מחירו של המוצר תביא למעבר של קונים למוצרים התחליפיים ועקב כך
24 להפחתת הכמות הנמכרת באופן שיפגע ברווחיו של הספק (ערר (הגבלים עסקיים)
25 1/00 פוד קלאב בע"מ נ' הממונה על ההגבלים העסקיים, פס' 8 (29.5.2003)).
26 אבן היסוד להערכת מידת התחליפיות היא נקודת מבטו של הצרכן, אף שבה לבד
27 לא סגי (ע"פ 2560/08 מדינת ישראל – רשות ההגבלים העסקיים נ' וול, פס' קכב



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 מידת התחליפיות הנדרשת היא רק זו שהיא משמעותית וישירה בעיני
2 הצרכן (שם, בפס' קיט).
- 3 146. מטעמים יישומיים אומצו אמות מידה פרקטיות לבחינת מידת התחליפיות: הייעוד
4 והשימוש אשר נעשה במוצרים; הנתונים הפיזיים-אובייקטיביים של המוצרים;
5 מחיר המוצרים; מבנה הביקוש וההיצע, תוך אפיון הלוקחות והספקים
6 המרכזיים; הפרספקטיבות בקרב הנפשות הפועלות; ומאפיינים אחרים רלוונטיים
7 של המוצרים (ראו למשל: ערר 10/99 (הגבלים עסקיים) תבל תשדורת בינלאומית
8 לישראל בע"מ נ' הממונה על ההגבלים העסקיים, פס' 1 (20.9.2004)
9 והאסמכתאות שם; ערר (מחוזי ירושלים) 1/00 (הגבלים עסקיים) פוד קלאב בע"מ
10 נ' הממונה על ההגבלים העסקיים, פס' 11 (29.5.2003)).
- 11 147. על רקע זה בחן הממונה את השירותים הניתנים במוקד 103 ובמוקד הייעודי וכן
12 שאל לקוחות האם אלו מהווים תחליף עבורם. מסקנתו הייתה שלא מדובר
13 בתחליפים מספיקים (חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 228 שו' 16-19 לפרוטוקול הדיון,
14 וכן בקביעה). הממונה בחן אפשרות של היעדר שירות מת"ל והפניית לקוחות
15 לגורמים השונים בחברת החשמל (חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 229, שו' 5-6
16 לפרוטוקול הדיון). מהקביעה עולה כי הממונה בחן את מאפייני שירות מת"ל ואת
17 חשיבות השירות ללקוחות (מכאן גם המשמעות לגבי האפשרות שלא יינתן או
18 יוחלף). כן עולה מהקביעה כי הממונה בחן את האפשרות שיח"פים יספקו את
19 השירות (עמ' 8 לקביעה). בדיקת הממונה כללה התייחסות למסמכים של חברת
20 החשמל מזמן אמת; לתלונות של לקוחות מזמן אמת; לשיחות נציגי הרשות עם
21 לקוחות; ולסקר דיאלוג. כל אלו הובילו למסקנה כי לא מדובר בתחליפים מספיקים
22 לשירות מת"ל.
- 23 148. סבורה אני כי מדובר בבדיקה מעמיקה דיה לבחינת טענה זו ודחייתה. אינני מקבלת
24 כי נפל פגם בהחלטת הממונה, בכך שלא נבחנו מאפיינים נוספים של השירותים
25 שנטען שהם תחליפיים לשירות מת"ל (ובהם: זמינות השירות, זמן המענה
26 ומשמעותו, איזה מידע קיים בידי נותן השירות).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

149. משנקודת המוצא היא נקודת מבטו של הלקוח אשר היא העיקר, מצאתי שדי היה בבדיקות שנעשו כדי למצוא בנסיבות העניין שלא קיימים תחליפים לשירות מת"ל, כך שלא נפל פגם בהגדרת השוק שבקביעה.
150. בהקשר זה, חשיבות שירות מת"ל ללקוחות ותפיסתם לגבי האפשרות של גריעת השירות, כפי שעלתה מבדיקת הממונה ותפורט להלן, מהווה הלכה למעשה ממצא פוזיטיבי בסוגיה. הממצא בדבר החשיבות מספק מענה לטענה בדבר האפשרות שלא יינתן השירות כלל או שיוחלף, כאלטרנטיבות למתן השירות בהיבט של תחליפיות וכן לטענה כי אלו מהווים חלופה סבירה והוגנת לשירות מת"ל. נפרט.
151. חשיבות שירות מת"ל – נקודת המבט של חברת החשמל ושל הלקוחות – כאמור לעיל, תפיסת חברת החשמל בזמן אמת הייתה שלקוחות עסקיים הם לקוחות בעלי צרכים ייחודיים (כך עולה מנוהל 60-50-00, נוהל לקוחות גדולים מיום 1.8.1999, נספח 12 לתשובת הממונה; נוהל 60-50-00, נוהל שירות לקוחות עסקיים מיום 3.4.2005, נספח 13 לתשובת הממונה; טיוטת הצעה לשיפור השירות ללקוחות עסקיים מחודש דצמבר 2008; נוהל 06-50-00, נוהל שירות לקוחות עסקיים מיום 30.9.2014).
152. על רקע זה, הקמת שירות המת"ל נועדה לשרת את צרכי הלקוחות העסקיים לקבלת כתובת אחת בחברה לפניותיהם שתהווה ערוץ יוזם, מגיב, ומלווה במצבי משבר (סעיף 8 לנוהל 60-50-00, נוהל שירות לקוחות עסקיים מיום 3.4.2005, נספח 13 לתשובת הממונה).
153. הכללת שירות מת"ל כחלק מהותי מסל השירותים המוענק ללקוח העסקי, עוד בטרם נפתח השוק לתחרות וגם כשמוקד 103 זמין לאותם לקוחות (ככל הלקוחות), מעידה על החשיבות שייחסה חברת החשמל לשירות מת"ל. חשיבות השירות עולה גם מדברי מנהלים בחברת חשמל לעובדים (מר חאין בכנס יזמות עסקית בחטיבת הלקוחות בשנת 2013, נספח 17 לתשובת הממונה; סיכום דברי מר בלמס בכנס מת"לים בנושא "סל השירותים ללקוח חברת החשמל ולקוח יח"פ" מיום 1.4.2015, נספח 18 לתשובת הממונה; סיכום כנס מת"ל בחטיבת לקוחות בנושא סל השירותים ללקוח חח"י וללקוח יח"פ מיום 1.4.2015, מש/17).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

154. הדיונים שערכה חברת החשמל בדבר שירות מת"ל כאמצעי לשימור לקוחות, מלמדים אף הם על החשיבות שייחסה לשירות (למשל סעיף 5 לסיכום ישיבת ועדת לקוחות אסטרטגיים של חברת החשמל מיום 2.12.2015, נספח 38 לתשובת הממונה; סעיף 3 לפרוטוקול ועדת היגוי לשימור לקוחות עסקיים מיום 26.6.2014, נספח 84 לתשובת הממונה; "אין תחליף לשירות שנותן המת"ל בשטח" סיכום כנס יזמות עסקים בחטיבת הלקוחות מיום 20.3.2013, נספח 17 לתשובת הממונה). גם מסמכים פנימיים שונים של חברת החשמל מלמדים על החשיבות שייחסה לשירות (למשל תכתובת דוא"ל מיום 22.1.2015 בנושא "מתן שירות ללקוחות דוראד אנרגיה בע"מ, נספח 172 לתשובת הממונה).
155. ממסמכים מזמן אמת עולה שלקוחות ייחסו חשיבות לשירות מת"ל ובפרט לקיומו של איש קשר אחד וזמין מטעם חברת החשמל. בהתאם, חברת החשמל הדגישה זאת ללקוחותיה (סעיף 3 לפרוטוקול פגישת היכרות בין הלקוח [REDACTED] לחברת החשמל מחוז דן מיום 23.2.2014, נספח 26 לתשובת הממונה; סעיפים 1-2 לפרוטוקול פגישת היכרות בין הלקוח [REDACTED] לחברת החשמל מחוז דן מיום 23.2.2014, נספח 28 לתשובת הממונה; סעיף 1 לסיכום מפגש תקופתי של מת"ל עם [REDACTED] מיום 12.5.2013, נספח 29 לתשובת הממונה; סעיף 6 לתרשומת פגישה מיום 22.7.2014 בעניינים שוטפים והצעת ערך מוסף, בין [REDACTED] לנציגי חברת החשמל מיום 22.7.2014, נספח 30 לתשובת הממונה; תרשומת פגישה בין חברת החשמל [REDACTED] מיום 23.9.2014, תרשומת פגישה בין חברת החשמל לבין [REDACTED] מיום 5.5.2013, תרשומת פגישה בין חברת החשמל ל[REDACTED] מיום 30.9.2014, תרשומת פגישה בין חברת החשמל לבין [REDACTED] מיום 20.11.2014, סעיף 1 לתרשומת פגישה בין חברת החשמל ל[REDACTED] מיום 26.2.2013, סעיף 1 לתרשומת פגישה בין חברת החשמל ל[REDACTED] מיום 16.5.2013, נספח 31 לתשובת הממונה; סיכום פגישה בין חברת החשמל לנציגי [REDACTED] מיום 20.5.2015, נספח 48 לתשובת הממונה; סיכום פגישה בין חברת החשמל ל[REDACTED] מיום 14.4.2015, נספח 49 לתשובת הממונה; סיכום פגישה בין חברת החשמל ללקוח [REDACTED] מיום 20.4.2015, נספח 50 לתשובת הממונה; פנייה במערכת CRM בנוגע לקריאה של [REDACTED] מיום 15.12.2013, נספח 55 לתשובת הממונה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

156. חשיבות זו עלתה גם בשיחות שערכו נציגי הממונה עם לקוחות (תרשומת שיחה עם מנכ"ל [REDACTED] מיום 15.6.2015, נספח 33 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם נציג [REDACTED] מימים 17.9.2015 ו-1.11.2015, נספח 34 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם חשב [REDACTED] מיום 10.12.2015, נספח 35 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם חשמלאי [REDACTED] מיום 17.11.2015, נספח 37 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם מנהל נכסים ובינוי [REDACTED] מיום 25.11.2015, נספח 179 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם נציג [REDACTED] מיום 18.11.2015, נספח 183 לתשובת הממונה; התייחסות בחקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 217, שו' 5-12 לפרוטוקול הדיון).
157. חשיבות מת"ל ללקוחות הן בעיני הלקוחות והן בעיני חברת החשמל עולה גם מסקר דיאלוג שערכה חברת החשמל בזמן אמת, בשנת 2014, במטרה להבין את צרכיהם וציפיותיהם של הלקוחות העסקיים (שקופיות 8-9 למצגת חברת החשמל בדבר סיכום ממצאים ומסקנות מסקר בנושא "צרכים ציפיות ושביעות רצון לקוחותיה העסקיים של חברת החשמל" משנת 2014, נספח 39 לתשובת הממונה; וכן תשובות לקוחות ספציפיים: סקר דיאלוג עם [REDACTED] מיום 3.9.2014, נספח 40 לתשובת הממונה; סקר דיאלוג עם [REDACTED] מיום 23.9.2014, נספח 41 לתשובת הממונה; סקר דיאלוג עם [REDACTED] מיום 13.5.2014, נספח 42 לתשובת הממונה; סקר דיאלוג עם [REDACTED] מיום 28.5.2014, נספח 43 לתשובת הממונה).
158. על חשיבות השירות ניתן ללמוד גם מתלונות לקוחות כשהשירות נגרע מהם עם התקשרותם עם יח"פים. תלונות שהופנו אל דוראד: נספחים 160-161, 178, 180, 182, 184, 186, 188, 192 ו-194 לתשובת הממונה; תלונות שהופנו אל דליה: מש/13, נספחים 106, 168, 185, 203, 205 לתשובת הממונה; תלונות שהופנו אל חברת החשמל עצמה: מש/5, נספחים 145, 103, 117, 168 לתשובת הממונה, וכן במסגרת סקר דיאלוג בערכה חברת החשמל, לסוקרים: נספחים 112, 140, 141 לתשובת הממונה; תלונות שהופנו אל רשות החשמל: נספחים 104 ו-118 לתשובת הממונה. ראו בהקשר זה דברי מר בלמס בחקירתו בעמ' 152, שו' 33-34 לפרוטוקול הדיון.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

159. אם כן, ניתן לסכם כי חברת החשמל ולקוחותיה ראו בשירות מת"ל שירות חשוב ומועיל. בגריעתו של שירות זה ראו החברה והלקוחות גם יחד גריעה מרמת השירות הניתנת ללקוחות. נוכח זאת, גם אם יכול היה להינתן ללקוחות העסקיים מענה מסוים באמצעות הגורמים השונים בחברת החשמל ללא מת"ל, וגם אם מענה במוקדים אחרים זמין ומהיר, כנטען – אין בכך ללמד כי אלו תחליפיים לשירות מת"ל. האפשרויות שהציעו העוררים – היעדר מת"ל ופנייה ישירה לבעלי תפקידים או העמדת גורם מקשר מטעם יח"פים; מוקד 103; או מוקד ייעודי – נתפסו בזמן אמת בעיני חברת החשמל ובעיני הלקוחות העסקיים כאלטרנטיבה נחותה, וכפגיעה בשירות שניתן ללקוחות עובר להתקשרות עם היח"פים. מכאן שלא מדובר בתחליפים.
160. להשלמת התמונה אתייחס להלן באופן ספציפי לתחליפים הנטענים ולמצאים בעיניים.
161. אשר לאפשרות של לקוחות עסקיים לפנות באופן ישיר לבעלי תפקידים בחברת החשמל – הטיפול בבעיות שנוגעות למקטעי ההולכה והחלוקה מפוזר בין מגוון מחלקות שונות בחברת החשמל (חקירת גב' שמיר, עמ' 93 שו' 11 עד 12 לפרוטוקול הדיון). יתרונו של מת"ל בהיותו כתובת אחת ללקוחות למגוון צרכיהם. היכרות מת"ל עם כלל הגורמים בחברת החשמל מאפשרת לו לחבר בין הלקוח לבין הגורם הרלוונטי בחברה, דבר שלקוח לבדו אינו מסוגל לעשות (חקירת מר צבי, עמ' 55, שו' 28 עד 34 לפרוטוקול הדיון). נוסף על כך, היכולת של לקוחות לפנות לבעלי תפקידים בחברת החשמל תלויה בהזדמנות לקבל מספר טלפון ישיר של אותו גורם (חקירת מר שיפר, עמ' 26, שו' 31 עד עמ' 27, שו' 3 לפרוטוקול הדיון). כך או כך, גם לאחר שנוצר קשר ישיר בין הלקוח לגורם המטפל הרלוונטי בחברת החשמל, מת"ל מלווה את התהליכים (חקירת מר שיפר, עמ' 24, שו' 28 עד 29 לפרוטוקול הדיון), ובכך יתרונו על פני פנייה ישירה לגורם הרלוונטי, ככל שזו התאפשרה.
- בפועל, לקוחות ייחסו חשיבות רבה לכך שמת"ל מהווה גורם ישיר שניתן לפנות אליו בחברת החשמל (למשל, סעיף 8 לתרשומת שיחה עם מנכ"ל [REDACTED] מיום 2.6.2015, נספח 23 לתשובת הממונה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

בכל אופן נראה שעצם הקמת מת"ל על ידי חברת החשמל כגורם אחראי ומרכז, הדואג לכך שהשירותים שבאחריותו יסופקו באמצעותו ובסיוע הגורמים הרלוונטיים בחברה, מעידה שיש לקוחות שצרכיהם אינם נענים על ידי פנייה ישירה לבעלי התפקידים הרלוונטיים בחברה או למוקד 103 (כך בנספח ב, סעיף 1 לנוהל 60-50-00 "נוהל שירות לקוחות עסקיים" מיום 3.4.2005, נספח 13 לתשובת הממונה).

יועזר שנראה שהאפשרות לפנות ישירות לגורמי פנים בחברת החשמל בעת תקלה, לא עמדה לאותם לקוחות שעברו לצורך חשמל מיח"פ, משום שהיא הופסקה עם ההתקשרות עם היח"פ (תכתובת דוא"ל מיום 4.8.2013 בין עובדי חברת החשמל בנושא "הנחיות למחוזות בנושא דיאלוג על לקוחות הרוכשים/מתעניינים ברכישת חשמל מספקי חשמל", נספח 148 לתשובת הממונה; תכתובת דוא"ל מיום 15.12.2014 בין מהנדס חשמל ראשי [REDACTED] לסמנכ"ל שיווק ומכירות דוראד בנושא "איש קשר טכני בדוראד", נספח 180 לתשובת הממונה).

162. אשר לאפשרות שיועמד גורם מקשר מטעם יח"פים – מדובר בטענה מלאכותית. כפי שצוין לעיל, חברת החשמל העסיקה כמת"לים עובדים ותיקים בחברה, בעל היכרות מעמיקה עם כלל אגפי החברה ומערכותיה, שכן סברה כי תפקוד יעיל של מת"ל דורש היכרות כזו, והוא אף עבר הכשרה ייעודית מטעם חברת החשמל לצורך תפקידו כמת"ל. מטבע הדברים, גורם מקשר מטעם יח"פ איננו נהנה מיכולות אלו, ומכאן נחיתותו המובנית על מול שירות מת"ל מטעם חברת החשמל עצמה. בהקשר זה יוטעם כי חברת החשמל היא הגורם הישיר שבידיו מצויים נתונים בדבר תקלות ברשת ההולכה והחלוקה (חקירת עו"ד נדלר-אדר בעמ' 127, שו' 4-7 לפרוטוקול הדיון). גורם מטעם יח"פ, שאיננו עובד ותיק בחברת חשמל שלא עבר הכשרה ייעודית לדבר מטעם חברת החשמל, יהיה נחות במידה ניכרת על מול מת"ל שהוא עובד חברת החשמל וקיבל ממנה הכשרה ייעודית על מנת שימלא באפקטיביות את תפקיד מת"ל.

163. ואכן, תפיסת חברת החשמל בזמן אמת הייתה שמדובר בשירות נחות ("בדרך זו, הלקוח ירגיש את הפגיעה בשירות..."), שקופית 10 במצגת "שיפור השירות ללקוחות עסקיים" מיום 24.11.2013, נספח 80 לתשובת הממונה. התייחסות גב' שמיר בחקירתה בעמ' 98, שו' 12-23 לפרוטוקול הדיון; סעיפים 3(א) ו-3(ב)



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 בהודעת דוא"ל מיום 17.10.2013 מעו"ד נגלר-אדר לעו"ד ליסק לגב' שמיר, עם
2 העתק לעו"ד יהב, יועמ"ש חברת החשמל, נספח 79 לתשובת הממונה).
- 3 164. גם מתשובות היח"פים לדרישות נתונים מטעם הממונה נראה שאפשרות זו אינה
4 ממשית (סעיף 4 למענה לדרישת נתונים [REDACTED], מש/13; סעיף 3 למענה לדרישת
5 נתונים [REDACTED], סעיף 3 למענה לדרישת נתונים [REDACTED], נספח
6 113 לערר). אכן, במענה לדרישת נתונים השיב אחד היחפ"ים, [REDACTED], כי "חברת
7 [REDACTED] מספקת שירותי ניהול ללקוחות לכל לקוחותיה. השירות כולל התנהלות
8 שוטפת מול הלקוחות בעניינים מסחריים ובמקרה הצורך תמיכה מול חברת
9 החשמל" (נספח 63 לתשובת הממונה). אך אין בכך כדי ללמד כי בפועל ולמצער
10 בעיניי הלקוחות מהווה הדבר תחליף מספק ושווה ערך לשירות מת"ל.
- 11 165. אשר לאפשרות לפנות למוקד 103 – מעבר לאמור לעיל שרלוונטי גם לאפשרות
12 זו, השירות שמציע מת"ל הוא שירות ייחודי שאין לו תחליף ממשי מבחינת
13 הלקוחות, גם לא באמצעות המוקדים הרגילים והזמינים עבור כלל לקוחות חברת
14 החשמל. ייחודו של מת"ל בהיותו איש קשר קבוע שלמד ומכיר את צרכי ומאפייני
15 הלקוח כך שיודע לתת לו מענה אישי שמותאם לו (חקירת גב' שמיר, עמ' 90, שו'
16 8-9, שו' 16-17 לפרוטוקול הדיון; שקופית 28 במצגת בנושא "שימור לקוחות
17 עסקיים והעלאת ARPU" של חברת TASC שהוצגה לחטיבת הלקוחות בחברת
18 החשמל מיום 27.2.2014, נספח 82 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם נציג
19 [REDACTED] מימים 17.9.2015 ו-1.11.2015, נספח 34 לתשובת הממונה). ייחודו
20 של מת"ל גם בהיותו שירות יזום או קשר רציף עם לקוחות במהלך תקלות חשמל,
21 בניגוד לשירות 103 (חקירת מר מלכה, עמ' 41, שו' 15-18 לפרוטוקול הדיון;
22 חקירת מר צבי, עמ' 56, שו' 18-19 לפרוטוקול הדיון; עמ' 3 לתרשומת שיחה עם
23 חשב [REDACTED] מיום 10.12.2015, נספח 35 לתשובת הממונה).
- 24 ממסמכים שנוגעים ללקוחות עסקיים שהופנו למוקד 103 לאחר שעברו לצורך
25 חשמל מיח"פ עולה שמדובר בשירות באיכות נמוכה שאינו יעיל, שלדברי
26 הלקוחות, ההמתנה לקבלתו אורכת בפועל זמן רב (סעיף 13 לתרשומת שיחה עם
27 מנכ"ל [REDACTED] מיום 15.6.2015, נספח 33 לתשובת הממונה; עמ' 3 לתרשומת
28 שיחה עם חשב [REDACTED] מיום 10.12.2015, נספח 35 לתשובת הממונה; סעיף
29 1 להודעת דוא"ל מאת מנהל [REDACTED] לרות גרנט פורת בחברת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 החשמל מיום 27.1.2015, נספח 168 לתשובת הממונה; מכתב מנכ"ל [REDACTED]
2 [REDACTED] מיום 25.10.2015, נספח 205 לתשובת הממונה; הודעת דוא"ל מרות
3 גרנט פורת בחברת החשמל בעניין "מתן שירותים ללקוחות דוראד אנרגיה בע"מ"
4 מיום 25.1.2015, נספח 172 לתשובת הממונה).
- 5 כמו כן, ניתן לראות שלקוחות גדולים שאינם עסקיים ולא היו זכאים למת"ל – לא
6 היו מרוצים מהשירות שניתן במוקד 103 במקרים של תקלות והפרעות (סקר דיאלוג
7 עם לקוחות שונים, נספחים 56 עד 58 לתשובת הממונה). כך או אחרת, חברת
8 החשמל בעצמה סברה שלא די במוקדים הקיימים עבור הלקוחות העסקיים עת
9 הקימה את שירות מת"ל, כמתואר לעיל.
- 10 166. אשר למוקד הייעודי – גם המוקד הייעודי סיפק שירות נחות ביחס לשירות מת"ל
11 ולא היווה תחליף מספק לו. נוסף על האמור לעיל, ייחודו של שירות מת"ל גם
12 בהיותו שירות יוזם – מת"ל יוזם פגישות עם לקוחות במטרה להבין את הצרכים
13 שלהם בתחום ההולכה והחלוקה (חקירת גב' שמיר, עמ' 90 שו' 16-23 לפרוטוקול
14 הדיון); במקרים של תקלות חוזרות, מת"ל מסייע ומקשר לקוחות לגורמים
15 הרלוונטיים בחברת החשמל ומלווה את הטיפול בפנייתם כמת"ל (חקירת מר מלכה,
16 עמ' 42 שו' 1-7 לפרוטוקול הדיון).
- 17 לעומת זאת, המוקד הייעודי סיפק שירות מגיב בנושאים הקשורים לתקלות
18 והפסקות בלבד. בנושאים אחרים הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה הופנו
19 לקוחות למוקד 103, והמוקד הייעודי לא נתן כלל מענה (סיכום ישיבה בנושא
20 "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" מיום 17.5.2014, נספח 198
21 לתשובת הממונה; תכתובת דוא"ל מיום 18.6.2015 מגב' רות גרנט פורת למחוזות
22 בנושא "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים", נספח 195 לתשובת
23 הממונה; שקופיות 5-6 למצגת בנושא "תפקיד המת"ל וסל השירותים ללקוח יח"פ
24 וללקוח חח"י" שהוצגה בכנס מת"ל ביום 1.4.2015, נספח 196 לתשובת הממונה;
25 סיכום ישיבה בנושא "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" מיום
26 20.4.2014, נספח 197 לתשובת הממונה; סיכום ישיבה בנושא "ערוץ מידע ייעודי
27 ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" מיום 17.5.2014, נספח 198 לתשובת הממונה;
28 מזכר בנושא "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" מיום
29 13.7.2015, נספח 199 לתשובת הממונה; חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 225 שו' 16-



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 53090-03-17 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 35011-06-17 חאין נ' הממונה על התחרות

12 ושו' 25-21 לפרוטוקול הדיון; על ההבחנה בין שירות מגיב לשירות יוזם ראו
חקירת מר צבי, עמ' 47 שו' 29-24 לפרוטוקול הדיון, חקירת ד"ר בן-פורת, עמ'
248 שו' 31-29 לפרוטוקול הדיון, וחקירת גב' שמיר בעמ' 90, שו' 21-23
לפרוטוקול הדיון).
המוקד הייעודי לא סיפק שירות בעניין הגדלת חיבור או מענה בעניין חיבורים
קיימים (עמ' 13 לקביעה, נספח 1 לערר; כך עולה מסעיף 3 למענה גב' שמיר
מחברת החשמל לגב' להב מיום 16.11.2015, נספח 202 לתשובת הממונה).
אשר לטענת העוררים כי המוקד הייעודי עדיף על פני שירות מת"ל מבחינת שעות
הפעילות – הטענה איננה משכנעת שכן גם לפני הקמת המוקד הייעודי, קיבלו
לקוחות עסקיים שירות משלים ממוקדים אחרי שעות הפעילות של מת"ל (כך עולה
מסיכום ישיבה בנושא "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגילים" מיום
20.4.2015, נספח 197 לתשובת הממונה; חקירת גב' שמיר, עמ' 109, שו' 13-1
לפרוטוקול הדיון; חקירת מר שיפר, עמ' 19, שו' 30-21 לפרוטוקול הדיון).
אם כן, המוקד הייעודי מהווה שירות חלקי ונחות שאינו תחליפי לשירות מת"ל
(חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 198 שו' 34-32 לפרוטוקול הדיון).
167. לסיכום פרק זה: נמצא כי חברת החשמל בעלת מונופולין במקטעי ההולכה
והחלוקה; שירות מת"ל נוגע למקטעים אלו והוא מהותי עבור הלקוחות בקשר
אליהם; עוד נמצא כי החלופות שהציגה חברת החשמל לשירות מת"ל – המוקד
הייעודי, מוקד 103, האפשרות לפנות באופן ישיר לבעלי תפקידים בחברת החשמל
והאפשרות שיועמד גורם מקשר מטעם יח"פים – אינן מהוות תחליף מספק לשירות
מת"ל. תוך שחברת החשמל ולקוחותיה ראו בשירות מת"ל שירות חשוב ומועיל,
אשר גריעתו נתפסה בידיהם גם יחד כגריעה מרמת השירות הניתן ללקוחות.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

ה. עובדות ההפרה

מאמצע שנת 2013 החלה חברת החשמל בפעולות שהובילו להפסקת שירותי
מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים

168. כאמור, לטענת חברת החשמל, הלכה למעשה לא הופסק שירות המת"ל ללקוחות
יח"פ ומסקנת הממונה בעניין זה שגויה.

169. אינני מקבלת טענה זו.

170. ראשית חכמה, חברת החשמל הודתה בכתובים ובעל פה בהפסקת שירות המת"ל
ללקוחות יח"פ: במענה לדרישת נתונים של הרשות שנחתם על ידי מר בלמס;
בשיחת נציגי הממונה עם עו"ד ליסק, רפרנטית הגבלים עסקיים בחברת החשמל;
ובדוא"ל הבהרה מטעמה. חברת החשמל הודתה ששירות מת"ל הופסק ללקוחות
שעברו לרכוש חשמל מיח"פים; שבהמשך, החל מחודש פברואר 2015 החלה לתת
להם שירות חלקי – מידע מגיב אודות תקלות והפסקות חשמל – באמצעות
מת"לים; והחל מיום 18.6.2015 מידע כאמור ניתן באמצעות מוקד ייעודי בלבד,
ללא שירות מת"ל ללקוחות יח"פ.

171. נפרט:

א. בסעיף 13 למענה מר בלמס לדרישת הנתונים בשם חברת החשמל מיום
6.7.2015, נספח 65 לתשובת הממונה, (במודגש) כותב מר בלמס כך
בתשובה לשאלה 2 לדרישת נתונים מיום 9.6.2015 (נספח 64 לתשובת
הממונה מציג את השאלה: "נא פרטו את שמות הלקוחות אשר לא עמדו
בקריטריון הצריכה של לקוח עסקי בעקבות מעבר למספק פרטי בחלוקה
ללקוחות אשר הופסקו להם שירותי מנהל תיק לקוח (להלן: מת"ל)
ולקוחות שלא הופסקו להם שירותי מת"ל") וכך משיב מר בלמס: "משחדלו
לצורך חשמל מחברת החשמל, שוב אין הלקוחות העסקיים (לשעבר)
שעברו לרכוש חשמל מיח"פים עומדים בקריטריונים הנזכרים לעיל, ואשר
מפורטים בנוהל אשר צורף כנספח ג' למענה שבסימוכין, ולכן אינם
מקבלים שירותי מנהל תיק לקוח" (ההדגשה איננה במקור- הח"מ).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1 כן ראו סעיף 18 שם במענה לשאלה 3 בדרישת הנתונים (נוסח השאלה:
2 "ביחס לכל אחד מהלקוחות והשירותים שפורטו בסעיפים 1 ו-2, נא פרטו
3 את הפניות שנעשו במסגרת אותם שירותים, האם חח"י העניקה להם את
4 השירותים המבוקשים אם לאו, וככל שאותם לקוחות לא קיבלו את
5 השירותים כאמור, אך שבו לקבלם במועד מאוחר יותר, אנא ציינו את
6 המועדים בהם חח"י הפסיקה ושבה להעניק את השירותים. בתשובתכם
7 התייחסו לשנים 2013-2015") מופיעה התשובה הבאה: "בפברואר 2015
8 החלה חברת החשמל להעניק ללקוחות עסקיים של יח"פ"ים מידע אודות
9 תקלות והפסקות חשמל באמצעות מת"לים, והחל מיום 18 ביוני 2015 מידע
10 כאמור ניתן לגופים האמורים באמצעות מוקד ייעודי" (ההדגשה איננה
11 במקור – חח"מ; דרישת הנתונים עצמה מיום 9.6.2015 צורפה כנספח 64
12 לתשובת הממונה);

13 ב. בדוא"ל מיום 16.7.2015 מעו"ד טלי ליסק בשם חברת החשמל לרשות
14 התחרות, בהמשך למענה לדרישת נתונים "לבקשתכן, רצ"ב קובץ המפרט
15 את רשימת הצרכנים על פי הספקים הפרטים, החל ממועד תחילת הפעולה
16 של הספק הפרטי. בשל עיצומים שנקט ארגון העובדים, לא נרשם במערכות
17 המידע של חברת החשמל המועד המדויק בו בוצע המעבר של כל צרכן
18 וצרכן. עם זאת, ניתן לומר כי מרבית הלקוחות אשר עברו לצרוך חשמל
19 באמצעות יצרן פרטי עשו זאת במועד תחילת הפעילות של היצרן (מועד
20 תחילת פעילות נכלל בקובץ המצורף. הפסקת שירותי הטרקלין ללקוח
21 העסקי – בוצעה בעבר ומבוצעת גם היום תוך יום עסקים ממועד המעבר.
22 הפסקת שירותי מת"ל – בסמוך לאחר המעבר. לא קיים תיעוד באשר למועד
23 הפסקת השירות" (ההדגשות במקור – חח"מ, נספח 66 לתשובת הממונה);

24 ג. בתרשומת שיחה עם עו"ד ליסק מיום 19.7.2015, נספח 67 לתשובת
25 הממונה, סעיף 6 במענה לשאלה: "ביחס לרשימת הלקוחות אשר העברתם,
26 אלה אשר עברו לצרוך חשמל מיח"פ"ים, האם בעבור כל אלה הופסק שירות
27 מת"ל? "השיבה עו"ד ליסק: "לפי המידע שהועבר לי כן. כמו שכתבנו, הוא
28 הופסק, הוחזר לתקופה ועכשיו מה שמחליף אותו זה שירות הטלפוני
29 הייעודי".



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

172. נוכח דברים ברורים אלו, קשה כפירתה של חברת החשמל בהליך שלפניי במה
2 שהודתה בו בפירוש במסמך רשמי שנשלח מטעמה בידי גורמים בכירים בה ולאחר
3 ייעוץ משפטי.
173. הדברים הוצגו בפני מר בלמס, החתום על המענה לדרישת הנתונים, עמ' 162, שו'
4 15-5 לפרוטוקול הדיון – ותשובתו הייתה כי מדובר ב"ניסוח לא הכי מוצלח
5 ומדויק". העוררים טענו כי המענה לדרישה ניתן תחת ההנחה שקם מוקד ייעודי.
6 אין לקבל תשובות אלו. המענה לדרישת הנתונים מחזיק בניסוח ברור ומדויק
7 בהחלט במענה לשאלות ישירות שמתייחסות מפורשות לתקופה ספציפית בעבר.
8 ניסוח זה אומת למעשה מפי עו"ד ליסק מהלשכה המשפטית בחברת החשמל.
9
174. בהקשר זה יצוין כי אף שחברת החשמל העידה עדים לא מעטים מטעמה, נפקד
10 מקומה של עו"ד ליסק מבינהם. חברת החשמל ביקשה לתרץ את ההימנעות
11 מהעדתה של עו"ד ליסק לפניי בכך שזו לקחה חלק בהליך השימוע וכן בהתנגדות
12 הממונה לבקשתה מיום 12.9.2019 כי יתאפשר לה לחקור בחקירה נגדית את העדים
13 שעליהם מבקש הממונה לבסס את הטענות בתשובה, וכן ההתנגדות לבקשה נוספת
14 לזימון מר מובשוביץ וגב' להב לעדות מיום 23.12.2019. אינני מקבלת את
15 ההסברים כמספקים.
16
175. ראשית, לפי הפרוטוקול מיום 24.11.2019, הבקשה מיום 12.9.2019 עסקה ב-5
17 עדים שעו"ד ליסק אינה נמנית עליהם.
18
176. שנית והוא עיקר: התנגדותה של הממונה לא רלוונטית לענייננו, משום שהיא
19 נעשתה על רקע מועד העלאת הבקשות, לאחר שנקבעה תכנית לשמיעת המשפט
20 בהסכמת הצדדים אשר קיבלה תוקף של החלטה, באופן שעשוי היה לשבש ולגרום
21 לדחיות וארכות וכן על רקע הבסיס המשפטי עליו נשענה בקשת העוררים –
22 שביקשו לאלץ את הממונה לזמן את העדים מטעמו (ולא לזמן עדים מטעמם).
23 ממילא, דבר לא מנע מחברת החשמל לצרף מלכתחילה תצהיר מטעמה של עו"ד
24 ליסק לערר, כפי שהיא זכאית לעשות כדין.
25
177. אף אין לקבל את עמדת חברת החשמל כי אילו סבר הממונה כי עדותה של עו"ד
26 ליסק נחוצה, יכול היה הממונה לזמנה לעדות או שדי היה בהשתתפותה בהליך
27 השימוע. עו"ד ליסק, עובדת חברת החשמל, התבטאה בכתובים בצורה ברורה
28



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הסותרת את גרסתה של חברת חשמל. במצב דברים זה, מצדו של הממונה אין כל
2 סיבה להעידה. דבריה של עו"ד ליסק בכתובים מדברים בעד עצמם. משמבקשת
3 חברת החשמל להוציא את דבריה של עו"ד ליסק מפשוטם, מצופה היה שהיא אשר
4 תצרך לערר תצהיר מטעמה. חברת החשמל לא עשתה כן, וגם בבקשות שהגישו
5 מימים 12.9.2019 ו-23.12.2019 ובדיון מיום 24.11.2019 לא הוזכר שמה של עו"ד
6 ליסק. ההימנעות מהעדתה של עו"ד ליסק מחזקת את פרשנותם של דבריה כפשוטם,
7 ואיננה מאפשרת לקבל את דבריו של מר בלמס כי מדובר ב"ניסוח לא מוצלח" על
8 מנת ליישב בין גרסתה של חברת החשמל בזמן אמת לבין גרסתה בדיעבד, גרסה
9 שאינני מקבלת כלל ועיקר.
- 10 178. כפי שנראה, גרסה זו של חברת החשמל לאירועים במענה לדרישת הנתונים, נתמכת
11 גם במסמכים פנימיים של חברת החשמל מזמן אמת.
- 12 179. כך, משורת מסמכים ניתן לראות כי בזמנו דנה חברת החשמל בצעדים שבאפשרותה
13 לנקוט כהתמודדות מול מעבר של לקוחותיה העסקיים לרכוש חשמל מיח"פים לפני
14 ובמהלך כניסתם לפעילות של היח"פים. מסמך מיום 22.4.2013 מתעד דיון בהצעות
15 לבידול השירותים בין לקוחות חברת החשמל במקטע האספקה ללקוחות יח"פ
16 ובכלל זה שירות מת"ל (פרוטוקול של ישיבת "ועדת היגוי ללקוחות אסטרטגיים"
17 מיום 22.4.2013, נספח 69 לתשובת הממונה; סוגיה דומה עולה במצגת "שיפור
18 השירות ללקוחות אסטרטגיים/עסקיים" מיום 29.7.2013, נספח 72 לתשובת
19 הממונה שם בשקופית 16 נכתב "התאמת חבילת שירותים מתאימה לכל פלח
20 (לרבות בידול ברמת השירות בין לקוחות הרוכשים חשמל מחח"י לבין לקוחות
21 הרוכשים מיח"פים)"; גם בסיכום דיון בלשכת המנכ"ל מיום 29.7.2013, נספח 74
22 לתשובת הממונה עולה סוגיה דומה; כך גם במצגת "שיפור השירות ללקוחות
23 עסקיים הנחיות למת"ל" מיום 15.9.2013, נספח 75 לתשובת הממונה; במצגת
24 "שיפור השירות ללקוחות עסקיים" מיום 24.11.2013, נספח 80 לתשובת הממונה;
25 בתכתובת דוא"ל ומצגת "שיפור השירות ללקוחות עסקיים" מיום 18.11.2013,
26 נספח 81 לתשובת הממונה; במצגת בנושא "שימור לקוחות עסקיים והעלאת
27 ARPU של חברת TASC שהוצגה לחטיבת הלקוחות מיום 27.2.2014, נספח
28 82 לתשובת הממונה; בסיכום פגישת דירקטוריון בנושא "שימור לקוחות עסקיים
29 מיום 11.3.2014, נספח 87 לתשובת הממונה; במצגת למליאת הדירקטוריון בנושא



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 "שימור לקוחות עסקיים" מיום 11.3.2014, נספח 88 לתשובת הממונה; בסיכום
- 2 דיון בנושא "שימור לקוחות עסקיים – סקירת מצב ועיצוב מדיניות" מיום
- 3 2.2.2015, נספח 173 לתשובת הממונה; בסיכום דיון של הנהלת חטיבה מורחבת
- 4 משיבה שהתקיימה במרכז הטכני מיום 20.5.2015, נספח 22 לתשובת הממונה).
- 5 180. בכל אלו ניתן לראות כי חברת חשמל נערכה ועסקה בהתמודדות עם התחרות מצד
- 6 היח"פ, במגמה לבדל רמת השירות בין לקוחותיה לפי הגורם ממנו הם רוכשים
- 7 חשמל במקטע האספקה.
- 8 181. הנושא נדון גם בפורומים פנימיים נוספים בחברת החשמל (סיכום ישיבה שנערכה
- 9 ביום 28.7.2013 בנושא "הנחיות למחוזות על שירות בלקוחות נוטשים/בעלי כוונת
- 10 נטישה", נספח 70 לתשובת הממונה; פרוטוקול ועדת היגוי לשימור לקוחות
- 11 עסקיים מיום 6.4.2014, נספח 83 לתשובת הממונה; פרוטוקול ועדת היגוי לשימור
- 12 לקוחות עסקיים מיום 26.6.2014, נספח 84 לתשובת הממונה; סעיף 4.2 לסיכום
- 13 כנס הכרת המוצרים והשירותים – מסרים למשנה למנכ"ל ומנהל חטיבת לקוחות
- 14 ופיתוח עסקי מיום 5.3.2014, נספח 128 לתשובת הממונה).
- 15 182. כמו כן, הנושא נדון בפורומים רחבים של מת"לים (מזכר בנושא "סיכום 6 מחזורי
- 16 הדרכות חלק א בנושא מכירות" מיום 8.1.2014, נספח 129 לתשובת הממונה; סעיף
- 17 6 למזכר בנושא "סיכום 7 מחזורי הדרכות בנושא מכירות" מיום 23.1.2014,
- 18 מ/ש 10; סעיף 4.2 כנס הכרת המוצרים והשירותים – מסרים למשנה למנכ"ל ומנהל
- 19 חטיבת לקוחות ופיתוח עסקי מיום 5.3.2014, נספח 128 לתשובת הממונה;
- 20 "העברת המסר ללקוחות, כי לקוח שישאר עם חח"י יקבל שירות VIP לעומת
- 21 לקוחות שיעזבו (אשר יקבלו אך ורק את השירות המתחייב עפ"י אמות המידה)",
- 22 עיקרי דברים שאמר מר חאין בכנס "שירות מוכר" – הכרת המוצרים והשירותים
- 23 ללקוחות העסקיים, מזכר גב' שמיר מיום 13.4.2014, נספח 131 לתשובת הממונה;
- 24 "הכנס הציג הלכה למעשה את השירות הניתן ללקוחות חח"י לעומת השירות הניתן
- 25 ללקוחות יח"פ" – סיכום כנס מת"לים בנושא "סל השירותים ללקוח חברת החשמל
- 26 ולקוח יח"פ" שהתקיים ביום 1.4.2015, נספח 18 לתשובת הממונה; מצגת בנושא
- 27 "תפקיד המת"ל וסל השירותים ללקוח יח"פ וללקוח חח"י", כנס מת"ל 1.4.2015,
- 28 נספח 175 לתשובת הממונה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

183. לאחר עיון במסמכים הפנימיים של חברת החשמל, ולאחר שעובדי החברה העידו לפני, הגעתי לכלל מסקנה כי המסקנה העובדתית שבקביעה לפיה מאמצע שנת 2013 החלה חברת החשמל בפעולות שהובילו להפסקת שירותי מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים מבוססת וראויה (עמ' 8 לקביעה). אכן, לא הוצג מסמך ובו הוראה ישירה להפסקת שירות מת"ל כאמור בשנת 2013 (הנהלים שונו בספטמבר 2014). עם זאת, התמונה הכוללת היא קיומו של מסר בדבר הפסקת שירות מת"ל ללקוחות שעברו לצרוך חשמל מיח"פים. כפי שנראה בהמשך, המסר עבר בפועל לשטח וללקוחות לגבי רבים מהם הופסק השירות בפועל ("מאותה עת זו הייתה הרוח החדשה בחברה, ולמרות שלמיטב זכרוני לא הוצאו הנחיות בכתב, היו הנחיות בע"פ לצוותי עבודה... כלומר "להסביר" להם שבאופן טבעי לא יצפו לקבל מהחברה את אותו טיב שירות באם הם יחליטו לרכוש חשמל מאחרים" הערות ששלח מר מובשוביץ לתרשומת השיחה עמו מיום 24.1.2016, נספח 21 לתשובת הממונה; וכן ראו חקירת מר מובשוביץ, עמ' 73, שו' 19-21, עמ' 75 שו' 13-3 לפרוטוקול הדיון; "לומר מה לא יקבלו גם אם בחלקו זה מגומגם", הודעת דוא"ל מגב' שמיר מיום 9.12.2013 וכן סעיף 3.2 להודעת דוא"ל מאותו יום ממר בן-אריה – "מימוש המכרז יוליד – אובדן מת"ל ושירותיו", נספח 123 לתשובת הממונה; "יש צורך בהנחיות ברורות, מה עושים ומה נותנים ללקוחות נוטשים. מתן סל שירותי זהה ללקוחות חח"י וללקוחות נוטשים, מעודד מעבר לקוחות נוספים למספקי חשמל פרטיים. אפילו לגבי מניעת מת"ל מלקוח נוטש אין החלטה סופית בחברה", ובהמשך "...יש להפנות לקוחות נוטשים ל-103" מזכר בנושא "סיכום 6 מחזורי הדרכות חלק א בנושא מכירות" מיום 8.1.2014, נספח 129 לתשובת הממונה; כן ראו מזכר בנושא "סיכום 7 מחזורי הדרכות בנושא מכירות" מיום 23.1.2014, מש/10; "נדרשות הנחיות ברורות לשטח" סעיף 6.1 סיכום ישיבה של ועדת לקוחות אסטרטגיים מיום 15.1.2014, נספח 126 לתשובת הממונה; "יש צורך בהנחיות ברורות, מה עושים ומה נותנים ללקוחות נוטשים" שקופית 8 למצגת "שירות מוכר הדרכה למת"ל ולמנהלים במחוזות שהוצגה לוועדת מס"ר ביום 3.3.2014, נספח 130 לתשובת הממונה; "בכל מחוז יש הנחיות אחרות וחוסר אחידות. יש מחוזות בהם לקוחות נוטשים מקבלים את השירות המלא אותו מקבלים הלקוחות הצורכים חשמל מחח"י בעוד יש מחוזות בהם נאמר ללקוח השוקל לרכוש חשמל ממספק אחר שלא יקבל שירותי מת"ל. נדרשות הנחיות ברורות כיצד לפעול



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 בנושא הנטישה. הצעת תשובה: ...כמובן שלקוחות שנשארים איתנו ימשיכו לקבל
2 מת"ל...ל" סעיף 4.2 לסיכום כנס הכרת המוצרים והשירותים – מסרים למשנה
3 למנכ"ל ומנהל חטיבת לקוחות ופיתוח עסקי מיום 5.3.2014, נספח 128 לתשובת
4 הממונה; "המדיניות לגבי רמת השירות שתינתן ללקוחות הנוטשים עדיין אינה
5 ברורה וקיימת חוסר בהירות והנחיה לאנשי הקו לגבי המשך מתן השירותים";
6 "נציגי הוועדה ציינו כי אין לשאול את הלקוחות הגדולים האם יש להם מת"ל היות
7 והשאלה יוצרת ציפייה לקבל מת"ל, דבר שלא הוחלט עדיין לגבי אוכלוסייה זו"
8 פרוטוקול ועדת לקוחות אסטרטגיים מיום 27.8.2014, נספח 226 לתשובת
9 הממונה; חקירת מר בלמס, עמ' 151, שו' 10 לפרוטוקול הדיון).
- 10 184. בין המסמכים שהוצגו לפניי הובאו מספר ראיות לפעולות רשמיות וקונקרטיות
11 שנקטה חברת החשמל במגמה להפסקת שירותי מת"ל ולהעברת מסר מתאים
12 ללקוחות ולעובדים בהקשר זה:
- 13 185. ביום 28.7.2013 חברת החשמל הפיצה לעובדים תסריטי שיחה כיצד להשיב
14 לשאלות הנוגעות להפסקת שירותי מת"ל (מענה לסעיף 4 לדרישת נתונים של חברת
15 החשמל מיום 12.12.2016, נספח 76 לתשובת הממונה). מדובר במסמך רשמי
16 שהמסרים שבו עולים בבירור מקריאתו בשלמותו.
- 17 186. כך בסעיף 5 במזכר מיום 28.7.2013 מגב' שמיר למנהלי המחוזות בנושא "הנחיות
18 בנושא פניית לקוחות בעלי כוונת רכישת חשמל מאחר" (נספח 71 לתשובת
19 הממונה):
- 20 "האם לקוחות המספקים ימשיכו ליהנות משירותי מנהל תיק לקוח?
21 השירות באמצעות המת"ל ישתנה ככל הנראה וייתכן אף שיופסק
22 ללקוחות המספקים בהיות שירות שחח"י אינה מחויבת לספקו לפי
23 אמות המידה והוא ניתן כיום מעבר לסל השירותים המחויבים
24 באמות המידה".
- 25 187. אף שהעוררים טענו שמדובר בלשון מסויגת, המסר מהאמור ברור מקריאה של כל
26 המסמך ובפרט סעיף 3 לו:
- 27 "אילו שירותים רשאית חח"י להפסיק לאחר התקשרות לקוח עם
28 מספק?



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 כעיקרון, מתן השירותים ללקוחות שהתקשרו עם מספקים יתחלק
- 2 בין חברת החשמל (בתחומי ההולכה, החלוקה, כמתחייב משל
- 3 השירותים שהיא מחויבת לתת לפי אמות המידה) לבין המספק
- 4 (בתחום אספקת החשמל והחשבונות), בהתאם להנחיות רשות
- 5 החשמל. כאשר חח"י תהא רשאית להביא לידי סיום מול לקוחות
- 6 המספקים את כל השירותים שהיא אינה מחויבת לספק לצרכנים
- 7 לפי אמות המידה" (ההדגשה לא במקור).
- 8 כלומר, במענה לפניות מצינת חברת החשמל במפורש, לקראת התקשרות לקוחות
- 9 עם יח"פים, כי אם יתקשרו הם עימם, היא תהא רשאית וכנראה גם תפסיק לספק
- 10 שירות מת"ל. מסר זה איננו מגיע רק ללקוחות, אלא מטבע הדברים גם לעובדי
- 11 חברת חשמל, הלומדים ממנו שמדובר בשירות שניתן שלא לתיתו ללקוח יח"פ. כך
- 12 עולה גם מהאמור בסעיף 2 לסיכום הישיבה שנערכה ביום 28.7.2013 (נספח 70
- 13 לתשובת הממונה) לפיו "אפשר להניח במידה סבירה שיופסקו שירותי מת"ל ללקוח
- 14 כזה [לקוח יח"פ]. הנושא עדיין בבדיקה".
- 15 188. כן ראו סעיף 18 למזכר מיום 28.7.2013 (נספח 71 לתשובת הממונה) לפיו במקרה
- 16 של תלונה הנוגעת להיבט תפעולי/טכני (כולל הזמנות חיבור), מופנה לקוח יח"פ
- 17 למוקד 103 או לאזור הגיאוגרפי שהוא משתייך אליו. מכלל הן אתה שומע לאו.
- 18 יוער כי בטיוטת המסמך ניתן למצוא לגבי שאלה זו את הערת הייעוץ המשפטי:
- 19 "תשובת זהבית: מאושר- בהנחה שיבוטל מת"ל לעסקים" (שאלה 19 בנספח 51
- 20 לער) – ואכן הנוסח הסופי של המסמך לא השתנה. כלומר, הלכה למעשה, שירותי
- 21 מת"ל ללקוחות עסקיים כפי שנהגו עובר להתקשרותם עם יח"פ, לא נמשכו כפי
- 22 שהיו קודם לכן.
- 23 189. למחרת הפצת המזכר ובו ההנחיות האמורות, נערכה ישיבה בלשכת מנכ"ל חברת
- 24 החשמל. בישיבה הוצגה מצגת ממנה עולה שללקוחות יח"פ לא מוצעים עוד
- 25 שירותי מת"ל, אלא פנייה למוקד 103 (שקופית 7 לנספח 72 לתשובת הממונה;
- 26 סיכום הישיבה נספח 74 לתשובת הממונה). מהמצגת עולה תכנית עבודה
- 27 אופרטיבית: לאחר שנערכה ביוני 2013 בדיקה משפטית, והופצו תסריטי השיחה
- 28 ביולי 2013, נותר עוד לבצע באוגוסט 2013 עדכון נהלים כך שיוגדרו הקריטריונים
- 29 להגדרת לקוח עסקי ונוהל מת"ל (שקופיות 9-11). תסריטי השיחה הוצגו גם



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 בישיבת הנהלת סמנכ"לים שהתקיימה ביום 29.9.2013 (סיכום ישיבת הנהלת
2 סמנכ"לים מיום 29.9.2013, נספח 77 לתשובת הממונה), בעקבותיה כתבה גב'
3 גרנט-פורת כי המנכ"ל הורה שבכפוף לאישור משפטי יש לתת ללקוחות עסקיים
4 הרוכשים חשמל מספקים אחרים שירות לפי אמות המידה באופן שיופסקו שירותים
5 ייחודיים כגון מת"ל (הודעת דוא"ל מגב' גרנט-פורת לעו"ד נגלר-אדר בנושא
6 "אישור משפטי למתן שירות דיפרנציאלי ללקוח חברה וללקוח שרוכש חשמל
7 מספק אחר" מיום 3.10.2013, נספח 78 לתשובת הממונה). גרסה של תסריטי
8 השיחה צורפה גם ל"ערכת פגישה מורחבת עם לקוח אסטרטגי" שהפיצה ביום
9 24.7.2014 גב' שמיר להנהלת חטיבת לקוחות ופיתוח עסקי (סעיף 5.2.3 ו-5.2.6
10 נספח 86 לתשובת הממונה, מהות הדברים לא השתנתה).
- 11 190. ביום 23.8.2013 התקיימה ישיבת הנהלת חטיבת לקוחות ופיתוח עסקי, בראשות
12 מר חאין, ממנה עולה כי ועד העובדים הנחה להפסיק לספק שירות מת"ל ללקוחות
13 יח"פים. אמנם נרשמו דברי מר חאין כי "לא ניתנה הוראה כזו בחטיבה" (סעיף 6.1
14 לנספח 113 לתשובת הממונה). אולם למרות הישיבה האמורה, לא הוצגה הנחיה
15 של חברת החשמל לעובדים לגבי הצורך להוסיף ולספק שירות מת"ל ללקוחות
16 שעברו ליח"פים וכך למעשה אימצה החברה את עמדת העובדים, התואמת את
17 מסריה הקודמים (תרשומת שיחת נציגי הממונה עם מר מובשוביץ מיום 24.1.2016,
18 נספח 114 לתשובת הממונה; הערות מר מובשוביץ לתרשומת השיחה עמו מיום
19 24.1.2016, נספח 21 לתשובת הממונה; תרשומת שיחות עם מר [REDACTED] גמלאי חברת
20 החשמל, מימים 24.1.2016 ו-10.2.2016, נספח 116 לתשובת הממונה; תרשומת
21 שיחה עם מר חאין מיום 20.1.2016, נספח 115 לתשובת הממונה).
- 22 191. בחודש ספטמבר 2014 הפיצה מנהלת אגף השיווק להנהלת חטיבת לקוחות ופיתוח
23 עסקי, למנהלי המחוזות ולראשי מדור לקוחות עסקיים במחוזות "הוראת שעה
24 התוכנית לשימור לקוחות והקמת מנהלת לקוחות עסקיים" אליה צורף מזכר (נספח
25 92 לתשובת הממונה) וכן קובץ מעודכן של תסריטי שיחה עם לקוחות
26 הרוכשים/מתעניינים ברכישת חשמל מיח"פ. אשר לשאלה "האם לקוחות
27 המספקים ימשיכו ליהנות משירותי מת"ל?" נכתב:
- 28 "... לאור זאת השירות באמצעות המת"ל קרוב לוודאי שיופסק
29 ללקוחות המספקים, בהיותו שירות שחח"י אינה מחויבת לספקו לפי



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 אמות המידה והוא יינתן במתכונתו ותכולתו החדשים מעבר לסל
- 2 השירותים המחויבים באמות המידה".
- 3 192. עוד נכתב כי תלונה של לקוח יח"פ הנוגעת להיבט תפעול/טכני – כולל הזמנות
- 4 חיבור) תופנה למוקד 103. כן נכתב לגבי טיפול בהפסקות מתוכננות/ תקלות/
- 5 הפרעות/ השלות, שלקוחות יח"פים ייטופלו כפי שמטופלים כל לקוחות החברה
- 6 בהתאם לאפשרויות התפעוליות והלוגיסטיות".
- 7 193. להוראת השעה שהפצה מנהלת אגף השיווק בחודש ספטמבר 2014 כאמור, צורף
- 8 גם פירוט סל השירותים ללקוח שירכוש חשמל מחברת החשמל, תחת הכותרת
- 9 "מעטפת שירותים במיוחד עבורך" ותת הכותרת "יחס אישי" צוין "מת"ל ייעודי
- 10 המוקצה לטיפול בלקוח" (עמ' 20 לנספח 92 לתשובת הממונה).
- 11 194. חברת החשמל פעלה לעדכן את מדיניות השירות ללקוחות עסקיים כך ששירות
- 12 מת"ל לא יינתן ללקוחות שעברו ליח"פים במספר ישיבות (למשל בישיבה בנושא
- 13 "שימור לקוחות עסקיים מיום 11.3.2014, סיכום הפגישה והמצגת שהוצגה בו,
- 14 נספחים 87 ו-88 בהתאמה לתשובת הממונה).
- 15 195. ביום 30.9.2014 שינתה חברת החשמל את נוהל לקוחות עסקיים – הגדרת "לקוחות
- 16 עסקיים" שונתה כך שלקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים לא יהיו זכאים
- 17 לשירות מת"ל (נוהל 06-0506, מנהל תיק לקוח מיום 30.9.2014, נספח 97 לתשובת
- 18 הממונה).
- 19 196. ביום 27.10.2014 הנוהל תוקן (נוהל 06-05-06 מנהל תיק לקוח מיום 27.10.2014,
- 20 נספח 16 לתשובת הממונה). יוער שחברת החשמל טענה שתיקון זה לא פורסם
- 21 (מענה לדרישת נתונים מיום 30.1.2017, נספח 99 לתשובת הממונה), אם כי
- 22 מתכתובות מזמן אמת עולה שהנוסח אושר לפרסום (תכתובת דוא"ל בין גב' שמיר,
- 23 גב' גרוסמן וגב' גרנט-פורת מיום 10.11.2014, נספח 100 לתשובת הממונה). ביום
- 24 27.11.2014 הנוהל תוקן פעם נוספת (נוהל 06-50-00, נוהל שירות לקוחות עסקיים
- 25 מיום 27.11.2014, נספח 101 לתשובת הממונה).
- 26 197. אינני סבורה שתיקון הנוהל סמנטי. מטרת השינויים נלמדת מתכתובת דוא"ל מיום
- 27 30.11.2014: "במטרה למנוע מצב של שירות "VIP" ללקוח של מספק פרטי"
- 28 (תכתובת דוא"ל מגב' גרוסמן לגב' שמיר ולגב' גולן מיום 30.11.2014, נספח 102



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 לתשובת הממונה). שינוי הנוהל נראה כעולה בקנה אחד עם עמדת חברת החשמל
2 כפי שהובהרה במסגרת מסמכיה (לרבות דוא"ל מגב' גרנט-פורת לעו"ד נגלר-אדר
3 בנושא "אישור משפטי למתן שירות דיפרנציאלי ללקוח חברה וללקוח שרוכש
4 חשמל מספק אחר" מיום 3.10.2013, נספח 78 לתשובת הממונה: "לצורך קידום
5 הנושא אנו מבקשים את אישורכם ליישום תפיסה זו. המשמעות הינה שללקוח
6 שאינו רוכש חשמל מחח"י, יוסר סימון "לקוח עסקי" במצח ויופסקו שירותים
7 ייחודיים כגון: מת"ל..."). כך הבינו זאת בשטח – ראו תכתובת דוא"ל מיום
8 10.12.2014: "הוראתך להסיר ללקוח שצריכתו אינה עונה על קריטריון הצריכה
9 של לקוח עסקי, סימון "עסקי", הינה הוראה בפועל של הפסק שירות ע"י מת"ל"
10 (דוא"ל ממר גלמן לגב' גולן בנושא "שירות ללקוח נוטשים – הפרעות" מיום
11 30.12.2014, נספח 103 לתשובת הממונה).
- 12 198. כפי שעולה מן הראיות, מסר זה עבר היטב לשטח וללקוחות.
- 13 199. בפועל, מחודש יולי 2013, הבהירו עובדי חברת החשמל ללקוחות שהתכוונו לעבור
14 או עברו לרכוש חשמל מיח"פים כי הם לא זכאים עוד לקבל שירות מת"ל. כך עולה
15 מדיווחים במערכת CRM הפנימית של חברת החשמל (מקבץ דיווחים ממערכת
16 CRM של חברת החשמל, נספח 244 לתשובת הממונה; [REDACTED]
17 בע"מ – תרשומת ממערכת CRM מיום 22.5.2014, נספח 139 לתשובת הממונה;
18 [REDACTED] בע"מ – תרשומת ממערכת CRM מיום 31.12.2014,
19 נספח 152 לתשובת הממונה; [REDACTED] – תרשומת ממערכת CRM מיום
20 25.2.2015, נספח 193 לתשובת הממונה).
- 21 200. כך עולה גם מתלונת [REDACTED] מזמן אמת (מכתב [REDACTED] למחלקת לקוחות
22 עסקיים במחוז דן בנושא "שירותי לקוח עסקי" מיום 5.11.2013, נספח 117
23 לתשובת הממונה; מכתב [REDACTED] לרשות החשמל מיום 5.12.2013, נספח 118
24 לתשובת הממונה; וראו דוא"ל [REDACTED] לרשות התחרות מיום 16.11.2016,
25 נספח 119 לתשובת הממונה), ומפניית [REDACTED] ("מבקש המנכ"ל לדעת האם
26 מת"לים ושירות לקוחות יצרו קשר פרואקטיבי עם הלקוחות לתאום ציפיות?",
27 תכתובת דוא"ל מימים 8-9.9.2014, נספח 20 לתשובת הממונה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

201. כך עולה גם מסיכומי פגישות ומצגות שהועברו באותן פגישות () [REDACTED]
[REDACTED] – תכתובת דוא"ל בנושא "פגישה עם לקוח שהתקשר עם חברת דוראד"
מהימים 30.7.2013-11.8.2013, נספח 110 לתשובת הממונה; [REDACTED]
[REDACTED] – סעיף 3.2 להודעת דוא"ל מיום 8.12.2013, נספח 123 לתשובת הממונה;
סעיף 2 למזכר גב' שמיר אל מר חאין בנושא "מכרז לאספקת חשמל [REDACTED]
[REDACTED] " מיום 23.12.2013, נספח 124 לתשובת הממונה; [REDACTED] – סעיף 2
למזכר גב' שמיר אל מר חאין בנושא "מכרז לאספקת חשמל [REDACTED] " מיום
23.12.2013, נספח 125 לתשובת הממונה; עמ' למצגת בנושא "סל שירותים
מקצועיים ויתרונות בלעדיים ללקוחות חברת החשמל" שהוגש להנהלת [REDACTED]
בינואר 2014, נספח 127 לתשובת הממונה; [REDACTED] – הצעת ערך ייחודי לחברת [REDACTED],
פגישה עם סמנכ"ל חטיבת טכנולוגיות, מידע ורשת מיום 1.4.2014, מש/11. תיעוד
קיומה של הפגישה במערכת CRM סומן מש/12, וראו התייחסות גב' שמיר
בחקירתה, עמ' 117, שו' 22-25 לפרוטוקול הדיון; [REDACTED] – פרוטוקול ישיבה
שהתקיימה ביום 30.3.2014 בנושא "בחינת אספקטים בייצור חשמל פרטי", נספח
132 לתשובת הממונה; [REDACTED] – פרוטוקול ישיבה שהתקיימה ביום
7.5.2014 בנושא "משק החשמל בישראל וסל שירותים ללקוח עסקי", נספח 133
לתשובת הממונה; חברת [REDACTED] – הצעת חברת החשמל לחבילת שירותי ערך
מוסף מיום 12.5.2014, נספח 137 לתשובת הממונה; [REDACTED] – פרוטוקול
ישיבה שהתקיימה ביום 13.5.2014 בנושא "משק החשמל בישראל וסל שירותים
ללקוח עסקי", נספח 134 לתשובת הממונה; [REDACTED] – פרוטוקול ישיבה
שהתקיימה ביום 14.5.2014 בנושא "משק החשמל בישראל וסל שירותים ללקוח
עסקי", נספח 135 לתשובת הממונה; [REDACTED] – פרוטוקול
פגישה מיום 21.5.2014, נספח 138 לתשובת הממונה; [REDACTED] – תכתובת דוא"ל
בנושא [REDACTED] " מיום 10.7.2014, ממנהל היחידה ללקוחות עסקיים במחוז חיפה
לגב' גרנט-פורת, נספח 146 לתשובת הממונה; סיכום פגישה עם נציגי [REDACTED]
בנושא "היכרות, קידום נושאים שוטפים והצעת שירותי ערך ללקוח" מיום
13.8.2014 בה השתתף גם מר חאין: "מר חאין והגב' שמיר העלו את העובדה
שחברת [REDACTED] חתמה זה מכבר על הסכם התקשרות לרכישת חשמל מיח"פ, דבר
שיש לו משמעויות מבחינת השירות הניתן ע"י חברת החשמל. בכל מקרה, הלקוח
יזכה לרמת השירות המוגדרת והמתחייבת מאמות המידה של הרשות לשירותים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 – ציבוריים חשמל, כשאר הלקוחות", נספח 147 לתשובת הממונה; מפעל [REDACTED] –
- 2 סיכום ישיבה שהתקיימה ביום 24.7.2014 בנושא "בחינת צרכי הלקוח במשק
- 3 האנרגיה המשתנה", נספח 149 לתשובת הממונה; [REDACTED] – סיכום ישיבה
- 4 שהתקיימה ביום 24.7.2014 בנושא "בחינת צרכי הלקוח במשק האנרגיה
- 5 המשתנה", נספח 150 לתשובת הממונה; מפעל [REDACTED] – תרשומת פגישה מיום
- 6 23.9.2014, נספח 31 לתשובת הממונה; [REDACTED] –
- 7 "לאחרונה החליטה הנהלת החברה להפסיק את השירות באמצעות מנהל תיק
- 8 לקוחות לאותם לקוחות שעברו ליצרנים פרטיים", זיכרון דברים מפגישה
- 9 שהתקיימה ביום 4.11.2014 בנושא "משק החשמל בישראל וסל שירותים ללקוח
- 10 עסקי", נספח 36 לתשובת הממונה; [REDACTED] – זיכרון דברים מפגישה
- 11 שהתקיימה ביום 4.11.2014 בנושא "משק החשמל בישראל וסל שירותים ללקוח
- 12 העסקי", נספח 153 לתשובת הממונה; מפעל [REDACTED] – תרשומת פגישה
- 13 מיום 20.11.2014, נספח 31 לתשובת הממונה; מפעלי [REDACTED] – פרוטוקול
- 14 ישיבה שהתקיימה ביום 11.12.2014 בנושא "משק החשמל בישראל וסל שירותים
- 15 ללקוח עסקי", נספח 136 לתשובת הממונה, וראו גם התייחסות מר מלכה בחקירתו
- 16 בעמ' 38, שו' 9-23 לפרוטוקול הדיון; [REDACTED] – פרוטוקול פגישה מיום
- 17 25.1.2015, נספח 154 לתשובת הממונה). כן ראו דף מסרים למפגש במסגרת
- 18 התוכנית לשימור לקוחות מיום 16.11.2014 שערך מנהל מחלקת לקוחות עסקיים
- 19 במחוז חיפה (נספח 151 לתשובת הממונה).
- 20 202. נראה שבחודש יוני 2014 עלו בחברת החשמל חילוקי דעות באשר לאספקת שירות
- 21 מת"ל ללקוחות יח"פ (דוא"ל ממר צבי מיום 11.6.2014 בנושא "מדיניות הטיפול
- 22 בלקוחות שעברו ליצרן חשמל פרטי", מש/6 ונספח 142 לתשובת הממונה, כן ראו:
- 23 חקירת מר צבי, עמ' 48, שו' 32 עד עמ' 49 שו' 11 לפרוטוקול הדיון; תכתובת
- 24 דוא"ל בנושא "שירות מת"ל בנושא תקלות ללקוחות המקבלים שירותי מכירת
- 25 חשמל ואספקתו מיח"פ" מימים 18-19.6.2014, נספח 143 לתשובת הממונה;
- 26 תכתובת דוא"ל בנושא "שירות בנושא תקלות ללקוחות הרוכשים חשמל מיח"פ"
- 27 מימים 14-17.6.2014, נספח 144 לתשובת הממונה). מהאמור בתכתובות אלה
- 28 נראה שהעמדה המצדדת במתן שירות מת"ל ללקוחות יח"פ היתה עמדה חריגה
- 29 בהנהלת חברת החשמל בסוגיה זו. בכל אופן, כעולה מתאריכי המסמכים הפנימיים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 המתוארים בפירוט לעיל, גם לאחר מכן המשיכו עובדי חברת החשמל למסור
2 ללקוחות כי שירות מת"ל יופסק אם יעברו ליח"פ, והשירות הופסק בפועל.
- 3 203. יובהר – כשגורמים בכירים בחברת החשמל התוודעו להפגמת המסרים בשטח –
4 לא עשו דבר כדי למנוע את היישום ולהיפך – חיזקו את המסר שאין לספק שירות
5 מת"ל ללקוחות יח"פים (ראו: תכתובת דוא"ל בין מר מובשוביץ לגב' שמיר, גב'
6 גולן ועו"ד נגלר-אדר מימים 22-23.8.2013, נספח 111 לתשובת הממונה;
7 תכתובת דוא"ל בנושא "מסרים" [REDACTED] בין הימים
8 8.12.201-22.12.2013, נספח 123 לתשובת הממונה; "יש מחוזות בהם לקוח נוטש
9 מקבל את מלוא סל השירותים שמקבל לקוח חח"י" שקופית 8, "...יש להפנות
10 לקוחות נוטשים ל-103" שקופית 9, מצגת "שירות מוכר" – הדרכה למת"ל
11 ולמנהלים במחוזות" שהוצגה לוועדת מס"ר ביום 3.3.2014, נספח 130 לתשובת
12 הממונה; תכתובת דוא"ל בנושא "פגישה עם לקוח שהתקשר עם חברת דוראד"
13 מהימים 30.7.2013-11.8.2013, נספח 110 לתשובת הממונה והתייחסות גב' שמיר
14 בחקירתה, עמ' 104-105 לפרוטוקול הדיון; כן ראו נספחים 128, 129, 131, 146,
15 147 לתשובת הממונה שדוברו לעיל; תכתובת דוא"ל פנימית בחברת החשמל
16 מימים 11.2.2013-5.3.2013, "לגבי מתל- אין לה תשובה חד משמעית", (מש/5).
17 כך במזכרים שכתבה גב' שמיר למר חאין (נספחים 124 ו-125 לתשובת הממונה)
18 וכך גם בסיכום ישיבה של ועדת לקוחות אסטרטגיים בראשות מר חאין מיום
19 15.1.2014 לגבי מזכרים אלו (סעיף 7.1 לנספח 126 לתשובת הממונה).
- 20 204. שירות מת"ל הופסק בפועל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים. כך עולה
21 מכלל המסמכים שתוארו לעיל בפירוט וכך עולה גם מתשובות לקוחות ל"סקר
22 דיאלוג" (סעיף 2.9 לשאלון [REDACTED], נספח 112 לתשובת הממונה; דוח
23 ביקור [REDACTED] מיום 22.5.2014, נספח 140 לתשובת
24 הממונה; דוח ביקור [REDACTED] מיום 7.8.2014, נספח 141 לתשובת
25 הממונה). כך עולה גם ממצגת דוח ממצאים ומסקנות מסקר דיאלוג בנושא צרכים,
26 ציפיות ושביעות רצון לקוחותיה העסקיים של חברת החשמל שנת 2014 (שקופית
27 76 לנספח 90 לתשובת הממונה: "מהממצאים עולה כי שיעור לא מבוטל מלקוחות
28 יח"פ עדיין פונים או מדווחים שפונים למת"ל כאיש קשר בחברת החשמל למרות
29 שברגע שפרשו המת"ל אינו אמור לעמוד לרשותם"; כן ראו דוא"ל ממר קולנדר



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- מאגף השיווק של חברת החשמל מיום 20.11.2014 הכולל הערות למצגת ובהן:
"מסקנה נוספת הרבה מנהלים לא מודעים לכך שאם נטשו אין להם מת"ל", נספח
91 לתשובת הממונה). פרט למסמכים מזמן אמת, כך עולה גם מתרשומות שיחה
שקיימו נציגי הרשות () – תרשומת שיחה מיום 31.5.2015, נספח
162 לתשובת הממונה; – תרשומת שיחה מיום 18.11.2015, נספח
183 לתשובת הממונה).
205. נדבך נוסף על המתואר לעיל בהסקת המסקנה כי שירות מת"ל הופסק בפועל
הוא תלונות לקוחות שהתקבלו אצל חברת החשמל, רשות החשמל ואצל יח"פ.
בסוף שנת 2014 ובתחילת שנת 2015 התקבלו אצל חברת החשמל תלונות מלקוחות
על הפסקת שירותי מת"ל עקב מעבר לצורך חשמל מיח"פ.
206. תלונות אלה מהוות כאמור נדבך נוסף, ולא יחיד, כחלק מכלל הראיות שהוצגו לפני
ותוארו לעיל בפירוט. מגוון הראיות שתוארו כולל מסמכים פנימיים של חברת
החשמל בעצמה – רישומי עובדי במערכת הפנימית, פרוטוקולים משיחות ופגישות
בפורומים פנימיים של חברת החשמל ועם לקוחות, תכתובות דוא"ל, מזכרים,
מצגות ועוד. כל אלה מלמדים שמחודש יולי 2013 החלה חברת החשמל לנקוט
בפעולות שהובילו להפסקת שירותי מת"ל. התלונות, כאמור, מהוות ראיה תומכת
נוספת במסקנה זו.
207. אותן תלונות מדוברות הן של לקוחות חברת החשמל. התלונות הועברו לחברת
החשמל באמצעות היח"פ דוראד (מכתב ממנכ"ל דוראד למר חאין בנושא "שירות
ללקוחות אנרגיה בע"מ ("דוראד") מיום 4.12.2014, נספח 155 לתשובת הממונה;
דוא"ל ממנכ"ל דוראד למר בלמס מיום 31.12.2015, נספח 156 לתשובת הממונה;
מכתב ממנכ"ל דוראד למר בלמס מיום 22.1.2015, נספח 157 לתשובת הממונה;
מכתב ממנכ"ל דוראד למר בלמס מיום 23.2.2015, נספח 158 לתשובת הממונה;
מכתב ממר בלמס למנכ"ל דוראד בנושא "מתן שירותים ללקוחות דוראד אנרגיה
בע"מ" מיום 9.2.2015, נספח 159 וכן 176 לתשובת הממונה; תכתובת דוא"ל
בנושא "טיפול בתלונות לקוחות דוראד" מיום 21.1.2015, נספח 163 לתשובת
הממונה; כן ראו מסמכים המעידים על תלונות שהועברו לחברת דוראד: –
– תכתובת דוא"ל ממנהל טכני – לדוראד מיום 4.12.2014, נספח
160 לתשובת הממונה; תכתובת דוא"ל מ – לדוראד מיום 19.1.2015, נספח



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 161 לתשובת הממונה; כן ראו בהקשר זה נספח 162 לתשובת הממונה; [REDACTED] –
דוא"ל ממהנדס חשמל ראשי [REDACTED] לדוראד מיום 15.12.2014,
נספח 180 לתשובת הממונה; סיכום פגישה עם נציגי [REDACTED] בנושא "מפגש
תקופתי ותיאום ציפיות לגבי המשך הקשר והשירות, נספח 181 לתשובת הממונה;
[REDACTED] – תכתובת דוא"ל מחשמלאי [REDACTED] לדוראד מיום 14.12.2014,
נספח 182 לתשובת הממונה; כן ראו נספחים 35 ו-37 לתשובת הממונה; [REDACTED] –
תכתובת דוא"ל מיום 2.12.2014: "הרפרנט שלנו בעבר בחח"י ציין שקיבל הנחיה
לא לשוחח איתנו", נספח 178 לתשובת הממונה; כן ראו תרשומת שיחה עם מר
[REDACTED] מחברת [REDACTED] מיום 23.11.2015, נספח 179 לתשובת הממונה; [REDACTED] –
דוא"ל מימים 11-18.5.2015, נספח 194 לתשובת הממונה).
208. כן מדובר בתלונות נוספות שהועברו לדוראד אך לא הועברו לחברת החשמל ([REDACTED])
[REDACTED] – תכתובת דוא"ל מאת חשב [REDACTED] לדוראד מיום 8.2.2015, נספח 186
לתשובת הממונה; מענה דוראד לדרישת נתונים מיום 2.4.2015, נספח 184
לתשובת הממונה הכוללת פירוט התלונות שהועברו לדוראד).
209. כן ראו תלונות שהועברו ליח"פים נוספים מלבד דוראד ([REDACTED]) – תכתובת
דוא"ל [REDACTED] מיום 21.1.2015, נספח 185 לתשובת הממונה; [REDACTED]
[REDACTED] – דוא"ל ל [REDACTED] מיום 20.10.2015, נספח 203 לתשובת הממונה; [REDACTED]
[REDACTED] – מכתב מנכ"ל [REDACTED] מיום 25.10.2015, נספח 205
לתשובת הממונה; מענה [REDACTED] לדרישת הנתונים בנושא המת"ל של חברת החשמל
לישראל בע"מ מיום 28.10.2015, (מש/13).
210. בנוסף הוצגו תלונות שהועברו אל חברת החשמל בידי לקוחות ([REDACTED])
[REDACTED] – מכתב מ [REDACTED] לחברת החשמל מיום 4.2.2015, נספח 164
לתשובת הממונה; כן ראו נספח 167 לתשובת הממונה; [REDACTED] – תכתובת
דוא"ל ממנהל [REDACTED] לחברת החשמל מיום 27.1.2015, נספח
168 לתשובת הממונה; ראו תשובת חברת החשמל מיום 22.2.2015, נספח 170
לתשובת הממונה; [REDACTED] – תכתובת דוא"ל מיום 22-30.12.2014, נספח 103
לתשובת הממונה; תכתובת דוא"ל מיום 15.1.2015, נספח 104 לתשובת הממונה;
מכתב מראש אגף צרכנות ופניות ציבור ברשת החשמל לגב' שמיר בנושא "צרכני
שירותי רשת של חברת החשמל" מיום 18.1.2015, נספח 105 לתשובת הממונה;



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 דוא"ל [REDACTED] מיום 11.2.2015, נספח 106 לתשובת
2 הממונה; דוא"ל [REDACTED] לרשות החשמל מיום 23.2.2015, נספח 107 לתשובת
3 הממונה; מכתב מנציבות תלונות הציבור בחברת החשמל ל [REDACTED] בנושא
4 "פנייתך בנושא פנייתך בנושא נזק למכשירי חשמל ושירות ללקוח עסקי" מיום
5 8.3.2015, נספח 108 לתשובת הממונה; כן ראו דוא"ל מיום 23.7.2015, נספח 109
6 לתשובת הממונה; [REDACTED] – דוא"ל [REDACTED] למת"ל
7 מיום 22.6.2014, נספח 145 לתשובת הממונה; [REDACTED] – דוא"ל מיום 27.1.2015 בין
8 השאר לחברת החשמל ולרשות החשמל, נספח 192 לתשובת הממונה).
- 9 211. יצוין כי תלונות הועברו גם לרשות החשמל (נספח 104 לתשובת הממונה מיום
10 15.1.2015; כן ראו נספח 118 לתשובת הממונה, מיום 5.12.2013).
- 11 212. אכן נראה שמסה ניכרת של תלונות היא מחורף 2014-2015 (אף שהתקבלו תלונות
12 לפני כן, כפי שפורט לעיל ובנוסף אחרי כן, למשל דוא"ל [REDACTED]
13 לדוראד בנושא "מייל שליחת חשבונות מדוראד" מיום 10.12.2015, נספח 208
14 לתשובת הממונה). לא מצאתי בעובדה זו כדי לסתור את המסקנה שבבסיס הקביעה
15 כאמור. ראשית, טענת העוררים בדבר "מופע מתוזמר" של תלונות אינה מסתברת.
16 לא שוכנעתי שקיים יתרון ליח"פ לרכז או חלילה לבדות יש מאין תלונות של
17 לקוחותיהם לגבי השירות אותו הם מקבלים מחברת החשמל מאז שעברו להיות
18 לקוחותיהם במקטע האספקה (של היח"פ). הרי אותן תלונות פוגעות בכדאיות
19 המעבר לצורך מהם חשמל במקטע האספקה. שנית, מוסכם שבמועד זה שררו תנאי
20 מזג אוויר קיצוניים. מקובל עליי שבתנאים כאלה ככלל מורגש יותר חסרונם של
21 שירות מת"ל, וזאת על רקע העלייה במספר לקוחות היח"פ (חקירת ד"ר בן פורת,
22 עמ' 221, שו' 3-1 לפרוטוקול הדיון; עמ' 208, שו' 10-12; עמ' 204, שו' 15-17;
23 חקירת גב' שמיר, עמ' 95, שו' 10-12 לפרוטוקול הדיון; חקירת גב' להב, עמ' 166,
24 שו' 30-31 לפרוטוקול הדיון; מענה דוראד לדרישת נתונים מיום 25.8.2015,
25 מ/ש/26).
- 26 213. העוררים הפנו למספר תשובות של מתלוננים מהן עולה לטענתם כי שירות מת"ל
27 לא הופסק. ראשית, כל המסמכים אליהם מפנים העוררים הם מחודש יוני 2015
28 (ואחד מחודש נובמבר 2015), בקו התפר בין מתן שירות חלקי באמצעות מת"ל



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

לבין פעולת המוקד הייעודי. כך שיש לראות את תשובות הלקוחות בהקשר זה. בכל
אופן, נראה שעיון בתרשומות השיחה לא בהכרח מביא למסקנת העוררים.

א. תרשומת שיחה שערכה נציגת הממונה מיום 3.6.2015 עם נציג [REDACTED]
(נספח 112 לערר) – לשאלה האם במועד הנוכחי הם מקבלים שירותי מת"ל
בכל הנוגע להולכה וחלוקה, השיב: "אנחנו מקבלים את השירות בכל מה
שנוגע לטיפול ברשת ולהתחברות. בוא נאמר ככה, הם היו יותר נחמדים
והלך יותר בקלות לפני שהיינו תחת יח"פ". נראה שלאור המועד בו נערכה
השיחה, אין בתשובה זו כדי לסתור את המצב העובדתי שהוצג לעיל ונראה
שדווקא היא משקפת את אותה מסכת שהוצגה.

ב. תרשומת שיחה שערכה נציגת הממונה מיום 2.6.2015 עם מנכ"ל [REDACTED]
(נספח 23 לתשובת הממונה) – העוררים הפנו לדבריו
"עכשיו אני חוזר מניחום אבלים בביתו של המת"ל שנתן ועדיין לי נותן
שירות מעולה". אולם בהמשך ישיר למשפט זה נכתב "ההחלטה הזמנית,
הייתה שהוא ימשיך להיות המת"ל שלי ללא קישור לטרקלין". ובמענה
לשאלה ישירה בהמשך, "נכון למועד הנוכחי האם אתם מקבלים את שירותי
המת"ל בכל הקשור לתשתית ההולכה והחלוקה." נענה "כן, לשמחתי הרבה
הם החזירו את זה". אם כן, נראה שגם מענה זה עולה בקנה אחד עם המסכת
העובדתית שהוצגה לאור מועד השיחה, והעובדה שההתייחסות למתן
השירות נגעה לאיכותו ולא לעצם אספקתו בפועל.

214. עוד הפנו העוררים למענה [REDACTED] לדרישת נתונים 22.11.2015 (נספח 167
לתשובת הממונה) – "באופן רשמי הודיעה חח"י ל [REDACTED] שלא תמשיך
לקבל שירותי מת"ל עם המעבר ליח"פ, אך בפועל, מפעל [REDACTED]
ממשיך לקבל שירותים אלה. לאחרונה, לאחר חידוש הרכישות מיח"פ, שוב הודיעה
חח"י שלא תוכל להמשיך להעניק ל [REDACTED] שירות זה". בסעיף 2 לאותו
מענה עולה ש [REDACTED] עברה לרכוש חשמל מיח"פ בשני אתרים – [REDACTED]
ו [REDACTED]. אם כן אין במענה בהכרח כדי ללמד על מפעל [REDACTED]. בכל אופן, אינני
סבורה שיש במענה כדי לסתור את תלונת [REDACTED] לגבי מפעל [REDACTED] לחברת
החשמל מיום 4.2.2015 (נספח 164 לתשובת הממונה), שהרי במענה נאמר שכשלב
ביניים הוחלט על מתן שירות מת"ל באופן חלקי (מכתב מנהל מחוז צפון מיום



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 16.2.015, נספח 166 לתשובת הממונה). כך שאינני סבורה שיש במענה לדרישת
2 הנתונים כדי לפגום מתלונתה מזמן אמת, וגם לא במסקנת הממונה זה כי השירות
3 הופסק, לכל הפחות לחלק מהלקוחות.
- 4 215. העוררים טוענים שאין להסתמך על תלונות שהתקבלו משלל טעמים שפורטו לעיל.
5 אולם אינני סבורה כך. גם אם ישנן לכאורה ראיות ששירות מת"ל המשיך עבור חלק
6 מהלקוחות (העוררים הפנו לתרשומת שיחה שערכה נציגת הממונה מיום
7 15.6.2015 עם נציג [REDACTED] (נספח 99 לערר) – "אף פעם השירות לא הופסק, גם
8 אחרי שעברנו לדוראד הוא המשיך לדבר איתנו וענה בצורה טובה"), הרי שעבור
9 לקוחות רבים אין ספק שהוא הפסיק בפועל, כאמור מראיות רבות שהוצגו לעיל
10 ויוצגו להלן. די בשלל המסמכים הפנימיים של חברת החשמל כדי ללמד כי אין
11 מדובר בשינוי שחל שלא ברצון חברת החשמל וללא תמיכתה. חברת החשמל נקטה
12 בפעולות שהובילו להפסקת השירות (גם אם לא לכל הלקוחות שעברו לרכוש
13 חשמל מיח"פ במקטע האספקה באופן מוחלט), ואף הודיעה ללקוחות ששקלו
14 לעבור או שעברו – כי כך ייעשה. ממגוון המסמכים הרבים עולה מסר ברור ומגמה
15 עיקבית שיצאה לפועל, להפסקת שירות המת"ל ללקוחות יח"פ. על רקע זה לא
16 מצאתי שהיה בטענות העוררים בדבר בדיקות נוספות שהיה לכאורה על הממונה
17 לבצע כדי לשנות מן המסקנה העובדתית שבבסיס הקביעה.
- 18 216. זאת ועוד, ניסיון העוררים למצוא הקשרים חדשים לנאמר בכל מסמך ולגבי
19 הגורמים המעורבים אינו פוגם במסקנה המתקבלת מקריאת כל אחד מאותם
20 מסמכים בנפרד וביחד, כי אכן מסקנת הממונה מבוססת היטב. כן יובהר כי גם
21 בעדויות עובדי חברת החשמל שהובאו לפני לא מצאתי כדי לסתור את המסקנה
22 הנובעת מאותם מסמכים מזמן אמת.
- 23 217. בכל אופן, התנהלות חברת החשמל לפי מסמכיה הפנימיים מזמן אמת בעקבות
24 התלונות מלמדת שהיה ברור שהן נבעו מהפסקת שירות מת"ל, ושמדובר בתלונות
25 שרירות וקיימות (כך למשל לגבי תלונות [REDACTED], תכתובת דוא"ל פנימית
26 בחברת החשמל מיום 30.12.2014, נספח 64 לערר וראו חקירת מר מלכה עמ' 39
27 שו' 29-31, עמ' 40 שו' 8-9 לפרוטוקול הדיון בהקשר זה; סעיף 1.2 לסיכום דיון
28 הנהלת חטיבה בחברת החשמל מיום 21.2.2015, נספח 79 לערר; "...דרישה
29 להחזרת שירותי המת"ל והטרקלין...", סעיף 2 למזכר בנושא "מתן שירותים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 ללקוחות דוראד אנרגיה" ששלחה גב' שמיר למר בלמס ביום 28.1.2015, נספח 81
2 לערר; "טענות המלינים נסובו בעיקר סביב... וצמצום סל השירותים (הפסקת
3 שירותי המת"ל ו"טרקלין עסקים)" סיכום דיון שהתקיים בחטיבת לקוחות ביום
4 2.2.2015, נספח 82 לערר; "בכל מקרה דומני שיהא זה בלתי נמנע מלתת הנחיה
5 לענות לעניין הפרעות ותיאום הפסקות" תכתובות דוא"ל בנושא "מתן שירותי
6 ללקוחות דוראד אנרגיה בע"מ" מימים 25.1.2015-22.1.2015, נספח 172 לתשובת
7 הממונה; מצגת שירות ללקוחות הרוכשים חשמל מיח"פים מיום 2.2.2015, נספח
8 174 לתשובת הממונה; "יצחק בלמס מנהל החטיבה... ציין כי הוא מברך על
9 התלונות שהגיעו לאחרונה מלקוחות דוראד, כיוון שהן מצביעות על הטמעת
10 העבודה בשוק תחרותי בחטיבה", סיכום כנס מת"לים בחטיבת לקוחות בנושא סל
11 השירותים ללקוח חח"י וללקוח יח"פ מיום 1.4.2015, מש/17 וכן ראו התייחסות
12 מר בלמס לדברים בחקירתו בעמ' 152, שו' 24-25 לפרוטוקול הדיון).
- 13 218. כך עולה גם מהתשובות שניתנו בזמן אמת ישירות למתלוננים () –
14 "לעניין מנהל תיק לקוח, נציין ראשית כי אין מדובר בחובה על פי אמות מידה או
15 כל הוראת דין אחרת...", מכתב מנהל מחוז צפון מיום 16.2.015, נספח 166
16 לתשובת הממונה; – מכתב גב' רות גרנט-פורת מיום 22.2.2015, נספח 191
17 לתשובת הממונה), וכן מהתשובה בזמן אמת לדוראד (מכתב מר בלמס למנכ"ל
18 דוראד מיום 9.2.2015, נספח 176 לתשובת הממונה). מתשובות אלה עולה שחברת
19 החשמל לא הכחישה את הפסקת שירות מת"ל אלא ביקשה להצדיק זאת, תוך
20 שהדגישה שלא מוטלת עליה חובה לספקו וכי ניתן לפנות למוקד 103. ראו למשל
21 תכתובת פנימית בחברת החשמל באשר למכתב התלונה שהתקבל מדוראד ("בכל
22 מקרה דומני שיהא זה בלתי נמנע מלתת הנחיה לענות לעניין הפרעות ותיאום
23 הפסקות, למעט אם ניתן מענה ייעודי ב-103 רק עבורם אבל אז זה בעצם אותו הדבר"
24 תכתובות דוא"ל בנושא "מתן שירותי ללקוחות דוראד אנרגיה בע"מ" מימים
25 22.1.2015-25.1.2015, נספח 172 לתשובת הממונה).
- 26 219. בעקבות התלונות גיבשה חברת החשמל מדיניות כיצד להתייחס לקושי שעלה מהן.
27 ממסקנות הדיון וההוראות שניתנו בהמשך ניתן ללמוד בבירור כי בניגוד לעמדת
28 חברת החשמל עתה, עובר לאותן תלונות אכן בפועל גרעה חברת החשמל את שירות
29 מת"ל מלקוחות שעברו ליח"פ, ולמצער מחלקם.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

220. כך, אילו באותה עת אכן היה ניתן שירות מת"ל לכלל הלקוחות העסקיים בין אם
התקשרו עם יח"פ ובין אם לאו, כפי שטוענים העוררים בערר, ניתן היה לצפות
שבמהלך הדיון היה נאמר כי מדובר בתלונות שווא או בתלונות הנוגעות מאי הבנה
של מת"לים שונים את תפקידם, וכי יש לחדד את ההנחיות בעניין זה, ולמצער
להחזיר את שירות מת"ל. שמץ מכל אלו לא נמצא בסיכום דיון בו נדונות תלונות
אלו (ראו: סיכום דיון בנושא "שימור לקוחות עסקיים – סקירת מצב ועיצוב
מדיניות" מיום 2.2.2015, נספח 173 לתשובת הממונה; מצגת שירות ללקוחות
הרוכשים חשמל מיח"פים מיום 2.2.2015, נספח 174 לתשובת הממונה; מצגת
תפקיד מת"ל וסל השירותים ללקוח יח"פ וללקוח חברת החשמל, כנס מת"ל
1.4.2015, נספח 175 לתשובת הממונה).
221. למעשה, בעקבות התלונות הוקם צוות מקצועי שהמלצתו הייתה להקים מוקד
ייעודי (חקירת מר בלמס, עמ' 152, שו' 7-10 לפרוטוקול הדיון; עמ' 156 שו' 20-
16 לפרוטוקול הדיון).
222. התנהלות זו של חברת החשמל מלמדת על החשיבות שייחסה לתלונות בזמן אמת,
בניגוד לגישת העוררים בערר כאילו אין ללמוד מן התלונות דבר ואין להן כל משקל
ראייתי. ההתנהלות אף שוללת את טענת חברת החשמל כאילו עובר לאותה עת עמד
שירות מת"ל בתוקפו ללקוחות יח"פ ללא שינוי.
- האם בחודש פברואר 2015 הוחלט על מתן שירות חלקי?
223. מחודש פברואר 2015 ועד חודש יוני 2015 החזירה חברת החשמל באופן חלקי את
שירות מת"ל שהופסק.
224. בחודש פברואר 2015, במסגרת ישיבה שהתקיימה בלשכת מר בלמס בנושא "שימור
לקוחות עסקיים – סקירת מצב ועיצוב מדיניות" הנחה הוא להחזיר באופן זמני את
שירות מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים במקטע האספקה, עד להקמת
ערוץ נפרד וישיר שיספק סל שירותים "המתחייב בתחומי ההולכה והחלוקה"
(סיכום הדיון מיום 2.2.2015, נספח 173 לתשובת הממונה, וכן ראו מצגת שירות
ללקוחות הרוכשים חשמל מיח"פים שהוצגה בישיבה מיום 2.2.2015, נספח 165
לתשובת הממונה). השירות שיינתן לפי ההנחיה בתקופת המעבר: "המת"לים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 ימשיכו לספק שירותים אלה לכלל הלקוחות. יחד עם זאת, יש להוציא הנחיה
2 למת"לים בדבר סל השירותים המבודל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פ
3 (לקוחות חלקיים) ולהדריכם בנושא...". הנחיה זו הובאה לידיעת מנהלי המחוזות
4 (מזכר ששלחה מנהלת אגף שיווק ביום 24.2.2015, נספח 189 לתשובת הממונה).
- 5 225. השירות שניתן בין החודשים פברואר ליוני 2015 היה שירות חלקי בהשוואה
6 לשירות מת"ל שניתן ללקוחות חברת החשמל שאינם לקוחות יח"פ – ניתן מענה
7 מגיב לנושאי תקלות והפרעות באספקת החשמל לאחר קרות תקלה בלבד (דוא"ל
8 מגב' גרנט-פורת מיום 26.2.2015, נספח 190 לתשובת הממונה; "ללקוחות יח"פ,
9 המת"ל ממשיכים לתת שירות רק בנושא תקלות והפרעות. לאחר שיוקם מוקד
10 ייעודי ללקוחות רגישים וללקוחות יח"פים יקבלו לקוחות היח"פ את השירות
11 בנושא תקלות מהמוקד ולא מהמת"ל" סיכום כנס מנהלי תיק לקוח בחטיבת לקוחות
12 בנושא סל השירותים ללקוחות יח"פ וללקוחות יח"פ שהתקיים ביום 1.4.2014, מש/17;
13 כך עולה גם ממענה לתלונת [REDACTED] מיום 22.2.2015, נספח 191 לתשובת הממונה).
14 עמדת העוררים כאילו הבידול נוגע לשירותים במקטע האספקה אינה מסתברת –
15 מת"ל לא יכול לתת שירותים במקטע האספקה ללקוח שאינו לקוח חברת החשמל
16 במקטע זה (למשל טיפול בחשבונות וכיוצ"ב). ממילא, הצורך בהנחיה לתת שירות
17 מגיב בלבד נובע מאי בהירות, כזו אשר נוגעת בוודאי אך לשירותים שאפשר
18 להמשיך לתת.
- 19 226. נוסף על האמור, חלק מהלקוחות הופנו למוקד 103 כשפנו למת"ל או שנמסר להם
20 שכך ייעשה ([REDACTED]) – תרשומת ממערכת CRM מיום
21 25.2.2015, נספח 193 לתשובת הממונה; תכתובת דוא"ל מסגן תפעול [REDACTED] מיום
22 11.5.2015, נספח 194 לתשובת הממונה; "לקוחות שיעברו ליצרן פרטי, תוקצה
23 לטובתם עמדה ב103 שאליה יוכלו לפנות בזמן הפסקת חשמל" כך בסיכום פגישה
24 עם לקוח [REDACTED] מיום 14.4.2015; סיכום פגישה עם לקוח [REDACTED] ביום 20.5.2015,
25 מש/23).
- 26 227. מחודש יוני 2015 העמידה חברת החשמל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים
27 מוקד ייעודי (תכתובת דוא"ל מיום 18.6.2015 מגב' גרנט-פורת למחוזות בנושא
28 "ערוץ מידע יעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים", נספח 195 לתשובת
29 הממונה). בחודש דצמבר 2015 השיבה חברת החשמל את שירות מת"ל. כמתואר



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

בפרק ד, המוקד הייעודי העניק שירות חלקי ביחס לשירות מת"ל שאינו תחליפי
לשירות מת"ל כמתואר לעיל.

228. השירות שהעניק המוקד הייעודי מבודל משירות מת"ל (מצגת "ועדת היגוי לקוחות
עסקיים" מיום 23.8.2015 (תחת הכותרת "עדכונים בשירות לקוחות עסקיים"
בשקופית 3 "החלטה על בידול בשירות בין לקוח יח"פ ולקוח חח"י (מת"ל,
טרקלין)" וכן "הטעמת שירות ייעודי למתן מידע על תקלות ללקוחות יח"פ,
רגישים, עסקיים". כמו כן, תחת הכותרת "מנהל תיק לקוח בעידן התחרות"
בשקופית 9: "מתמודד עם לקוחות יח"פ שרוצים להמשיך ולקבל ממנו שירות",
מש/22).

229. המוקד הייעודי סיפק שירות מגיב בנושאים הקשורים לתקלות והפסקות בלבד.
חברת החשמל לא ביצעה פניות יזומות בנושא תקלות ללקוחות יח"פ רלוונטיים.
בנושאים אחרים הנוגעים למקטעי ההולכה והחלוקה הופנו לקוחות יח"פ למוקד
103 (כך בסיכום ישיבה בנושא ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים
מיום 17.5.2015, נספח 198 לתשובת הממונה; כך גם במזכר מלשכת מנהלת אגף
שיווק אל הנהלת חטיבת לקוחות בנושא "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ
וללקוחות רגישים" מיום 13.7.2015, נספח 199 לתשובת הממונה; כן ראו: שקופית
6 במצגת בנושא "תפקיד המת"ל וסל השירותים ללקוח יח"פ וללקוח חח"י"
שהוצגה בכנס מת"ל ביום 1.4.2015, נספח 196 לתשובת הממונה: "עד להסדרת
מענה ייעודי מחוזי בנושא תקלות והפרעות, ימשיך המת"ל באופן זמני לתת שירות
מגיב על תקלות והפרעות באספקת החשמל; את יתר השירותים במקטעי ההולכה
והחלוקה, יקבל לקוח היח"פ מהגורמים הרלוונטיים בחטיבה"; סיכום ישיבה
בנושא "ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" שהתקיימה ביום
20.4.2015, נספח 197 לתשובת הממונה; דוא"ל מגב' גרנט-פורת למחוזות בנושא
"ערוץ מידע ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" מיום 18.6.2015, נספח 195
לתשובת הממונה; חקירת מר מלכה עמ' 42 שו' 1-2, לפרוטוקול הדיון).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

האם לקוחות יח"פים המשיכו לקבל שירותים במקטעי ההולכה והחלוקה משך
כל תקופת ההפרה הנטענת?

230. העוררים טוענים שלקוחות יח"פים המשיכו לקבל את מלוא השירותים במקטעי
ההולכה והחלוקה משך כל תקופת ההפרה הנטענת.

231. אינני מקבלת טענה זאת.

232. משנמצא שחברת החשמל פעלה כפי שפעלה כמתואר בפרק זה, והיות שנמצא
שחלק משמעותי משירות מת"ל נוגע למקטעי ההולכה והחלוקה ומשפיע על
השירותים הניתנים במקטעים אלו (כמתואר בפרק ד לעיל) – הרי שלקוחות יח"פים
לא המשיכו לקבל את שירותי חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה במלואם
באותה מידה שקיבלו אותם לקוחות חברת החשמל, אלא קיבלו שירות נחות.

233. בכל אופן, נוסף על כל המתואר לעיל, גם לאחר הנחיית מר בלמס מחודש פברואר
2015 וגם לאחר הקמת המוקד הייעודי, התלוננו לקוחות על השירות שקיבלו
([REDACTED] – דוא"ל ממנהל תפעול [REDACTED] לדוראד מיום 8.9.2015, נספח 209
לתשובת הממונה; [REDACTED] – תשובת מנהל מחוז צפון מחברת החשמל לדוראד
בעניין מפעל [REDACTED] מיום 25.11.2015, נספח 212 לתשובת הממונה; [REDACTED] –
תכתובת דוא"ל ממנהל מחלקת חשמל [REDACTED] ל[REDACTED] מיום 10.12.2015
שהועברה לדוראד, נספח 187 לתשובת הממונה; דוא"ל מחשב [REDACTED] לדוראד
ביום 10.12.2015, מש/28; [REDACTED] – דוא"ל לדוראד מיום 10.12.2015,
נספח 208 לתשובת הממונה; [REDACTED] – מכתב ממרכז המשק לדוראד מיום
15.12.2015, נספח 188 לתשובת הממונה; מכתב דוראד לחברת החשמל מיום
15.12.2015, מש/27).

סיכום ביניים

234. עד כה מצאתי כי חברת החשמל בעלת מונופולין במקטעי ההולכה והחלוקה וכי
חלק ניכר משירות מת"ל נוגע למקטעים אלו (ראו פרק א לעיל, חלקו האחר של
תפקיד מת"ל נוגע במקטע האספקה). כן מצאתי (ראו פרק ה לעיל) שחברת החשמל
נקטה בפעולות להפסקת שירות מת"ל, והודיעה לפחות לחלק מלקוחותיה ששירות
מת"ל יופסק עם מעבר לרכוש חשמל במקטע האספקה מיח"פ. עוד מצאתי שחברת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1 החשמל התנתה מתן שירות מת"ל בפועל, לפחות לחלק מהלקוחות, בכך שירכשו
2 ממנה חשמל במקטע האספקה.

3 235. כמפורט בפרק ד לעיל, לקוחות (וחברת החשמל) ייחסו חשיבות לשירות מת"ל ולא
4 נמצאו לו תחליפים שווי ערך בדמות המוקד הייעודי, מוקד 103 או פנייה לגורמים
5 שונים בחברת החשמל ישירות או באמצעות איש קשר מטעם יח"פים. כפי שעולה
6 מהעובדות שהתבררו לפני, הפסקת השירות, מתן שירות חלקי (מגיב) או מתן
7 שירות באמצעות המוקד הייעודי – יצרו שירות חלקי ונחות במקטעי ההולכה
8 והחלוקה. השירות החלקי והנחות, הנוגע כאמור למקטעים שבמונופולין, ניתן למי
9 שהיו לקוחות חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה, רק משום שלא היו הם
10 לקוחותיה של חברת החשמל במקטע האספקה. לקוחות עיסקיים אחרים במקטעי
11 ההולכה והחלוקה, שבכל הנוגע למקטע האספקה לא בחרו להתקשר בהסכם עם
12 יח"פ, נהנו משירות המת"ל, ובאופן זה קיבלו שירות עדיף גם במקטעי ההולכה
13 והחלוקה.

14 236. באופן זה, התנהלות חברת החשמל הפלתה (למצער חלק) מהלקוחות העסקיים
15 במקטעי ההולכה והחלוקה – על בסיס היותם/ אי היותם לקוחותיה גם במקטע
16 האספקה. בהקשר ולאור הטענה כי קיימות ראיות למתן שירותי מת"ל ללקוחות
17 יח"פ מסוימים לאורך התקופה, יובהר כי אי מימוש איום בעל מונופולין על
18 פרקטיקה אסורה, אינו מונע קביעה שהיה בכך ניצול לרעה (מה גם שבעניינו
19 הפרקטיקה האסורה יושמה בפועל כפי שפורט לעיל) (להלכה האמורה ראו
20 למשל: Case C 62/86 AKZO Chemie BV v Commission of the
21 European Communities, Opinion of Advocate General Lenz 19
22 (April 1989, para. 147, ECR I-3359).

23



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 ו. חברת החשמל ניצלה לרעה את מעמדה בשוק ההולכה והחלוקה, באופן העלול
2 להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור (בניגוד לסעיף 29א(א) לחוק)
- 3 "ניצול לרעה" – האם מדובר בהתנהלות עסקית סבירה?
- 4 237. סעיף 29א(א) לחוק אוסר על "ניצול לרעה" של מעמד בידי בעל מונופולין.
5 הערכתה של פעילות ככזו המהווה "ניצול לרעה" מחייבת את בחינת סבירותה.
- 6 238. לטענת העוררים, התנהלות חברת החשמל נעשתה באופן ראוי תוך שקילת שיקולים
7 מסחריים לגיטימיים של שימור לקוחות וכדאיות כלכלית בהקצאת משאבים, כך
8 שנעשתה במסגרת תחרות לגופו של עניין ומבלי שיהיה בכך משום פגיעה מעבר
9 לנדרש במתחרים, ואין מדובר ב"ניצול לרעה".
- 10 239. אינני מקבלת טענה זו.
- 11 240. מדיונים פנימיים של חברת החשמל מזמן אמת עולה שמטרת בידול השירות בין
12 לקוחות חברת החשמל במקטע האספקה לבין לקוחות יח"פם במקטע זה היתה
13 להרתיע לקוחות מלעבור לרכוש חשמל מיח"פם, תוך הכרה שתהיה בכך פגיעה
14 באיכות השירות.
- 15 241. שעה שחברת החשמל – הגורם המקצועי והמנוסה בשוק זה – ביקשה בזמן אמת
16 לנקוט באופן פעולה זה כדי למנוע מלקוחותיה לפנות למתחרים, הטענה כי מדובר
17 בפעולה עסקית סבירה וראויה איננה עומדת.
- 18 242. סבורה אני כי שעה שחברת החשמל מעניקה לחלק מלקוחותיה במקטעי ההולכה
19 והחלוקה שירות נחות, בשל התקשרותם של אלו עם יח"פ, שהוא מתחרה של חברת
20 החשמל במקטע האספקה, מהווה הדבר ניצול לרעה של מעמדה של חברת החשמל
21 כמונופול במקטעי ההולכה והחלוקה. מעמד זה הוא שמאפשר לחברת החשמל
22 להפלות בין הלקוחות השונים, באופן שמציב בפני מתחרות חברת החשמל במקטע
23 האספקה משוכה תחרותית פסולה, שאיננה תחרות לגופו של עניין, אלא ניצול
24 לרעה של כוח מונופוליסטי.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

243. אף שמדובר בפעילות ל"שימור לקוחות", הרי שזו נעשתה תוך שימוש באמצעים
העלולים לפגוע בתחרות, שכן אין מדובר בתחרות לגופו של עניין, אלא לניסיון
ליצור בידול אל מול היח"פים תוך ניצול כוח מונופוליסטי לרעה.
244. הדבר עולה מן האמור בשורה ארוכה של מסמכים מזמן אמת, שבהם נכתב:
- "קיים סיכון של עזיבת לקוחות ולכן יש להגיע לבידול גם באמצעות מוקד לכלל
הלקוחות הרגילים", פרוטוקול דיון של הנהלת חטיבה מורחבת שלחברת החשמל
שהתקיים במרכז הטכני ביום 20.5.2015, נספח 22 לתשובת הממונה;
- "בשלב זה נמסר ללקוחות ע"י היח"פים כי ימשיכו לקבל שירותי VIP מחח"י
למרות שלא ירכשו את החשמל מהחברה. הלקוחות הבינו שירוויחו מהמעבר כי
ימשיכו לקבל את אותה רמת שירות ויחסכו בעלויות, מה שהקל עליהם מאוד את
ההחלטה לחתום עם היח"פ... על הלקוח להבין כי לכל בחירה יש מחיר", פרוטוקול
ישיבת "ועדת היגוי ללקוחות אסטרטגיים" בראשות מר חאין מיום 22.4.2013,
נספח 69 לתשובת הממונה;
- "ללא מתן שירות דיפרנציאלי בין לקוחות חח"י ללקוחות יח"פים, יעזבו
הלקוחות/הצרכנים הגדולים את החברה", שקופית 10 במצגת "שיפור השירות
ללקוחות עסקיים" מיום 24.11.2013, נספח 80 לתשובת הממונה; וכן שקופית 10
למצגת "שיפור השירות ללקוחות עסקיים" שצורפה לדוא"ל מיום 18.11.2013,
נספח 81 לתשובת הממונה;
- "דברים אלה נידונים כבר חודשים ארוכים כחלק בלתי נפרד מהרצון להלחם על
ליבם של לקוחות...לאמר עד כמה המעבר ליחפים לא יהיה כזה שקוף כפי שהובטח
להם כי תהיינה עלויות נוספות וכו, לאמר מה לא יקבלו מאיתנו גם אם בחלקו
זה מגומגם" – הודעת דוא"ל מגב' שמיר כחלק מתכתובת דוא"ל בנושא "מסרים
[REDACTED]" בין הימים 22.12.2013-8.12.2013, נספח 123
לתשובת הממונה;
- "העברת המסר ללקוחות, כי לקוח שישאר עם חח"י יקבל שירותי VIP לעומת
לקוחות שיעזבו (אשר יקבלו אך ורק את השירות המתחייב ע"פ אמות המידה)" –



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- עיקרי דברים שאמר מר חאין בכנס "שירות מוכר" – הכרת המוצרים והשירותים
ללקוחות העסקיים, מזכר גב' שמיר מיום 13.4.2014, נספח 131 לתשובת הממונה;
"משמעות הבידול בשירות ללקוחות הינה מול המתחרים" – סיכום כנס מת"ל
בחטיבת לקוחות בנושא סל השירותים ללקוח חח"י וללקוח יח"פ מיום 1.4.2015,
מש/17).
245. הדברים אמורים במשנה תוקף בשים לב למועד בו נאמרו. מדובר בשלב רגיש
תחרותי, בשלב בו נכנסים מתחרים לשוק מונופוליסטי. שימור לקוחות על ידי
מעשים שאינם תחרות לגופו של עניין כדוגמת מה שנעשה כאן, מהווה ניצול לרעה
של כוח מונופוליסטי, שעלול מטיבעו לפגוע בתחרות. אין מקום לראות בהתנהלות
כזו, שזו תכליתה, שימור לקוחות שיש לו צידוק לגיטימי.
246. כך, חברת החשמל בחרה לשלול שירותים מלקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים
במקטע האספקה, תוך שבחנה גם פעולות אחרות על מנת לשמר את לקוחותיה, בהן
הגדלת השירותים הניתנים ללקוחותיה ושיפור השירות במקטע האספקה (טיוטת
הצעה לשיפור השירות ללקוחות העסקיים מדצמבר 2007, נספח 14 לתשובת
הממונה; מצגת "בניית אסטרטגיה להתמודדות עם התחרות בחלוקה ואספקה של
חשמל בישראל", עמ' 1623-1624 לנספח 231 לתשובת הממונה).
247. אכן, פעולות לשיפור השירות במקטע האספקה ולמתן שירותים נוספים במקטע זה,
הן פעילות ראויות וככלל יהיה להן צידוק, גם אם הן תכבדנה על המתחרים. פעולות
מסוג זה הן תחרות לגופו של עניין, והן רצויות, שכן מטיבות הן עם הלקוחות
ומשפרות את המוצרים והשירותים שמוצעים בשוק. אין בהן פסול משום שדבר
איננו מונע מהמתחרה לנקוט בהם. שונות מהן פעולות שנעשו במקטעי ההולכה
והחלוקה, תוך ניצול לרעה של העדיפות המובנת ממנה נהנית חברת החשמל
במקטעים אלו, מכוח מעמדה המונופוליסטי בהם ובכלל כך גריעת שירות מת"ל.
248. עצם גריעת השירות והדיונים בעניין זה בחברת החשמל כפי שהובאו לעיל מלמדים
על החשיבות שייחסה לו חברת החשמל כגורם שביכולתו למנוע מעבר לקוחות
ליח"פים. לא מצאתי בטיעוני העוררים כדי להצדיק את סבירות גריעה או הודעה
בדבר גריעה של השירות לחלק מהלקוחות העסקיים שאינם לקוחות חברת החשמל
במקטע האספקה.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

249. העוררים לא הראו כי מתן השירות אינו כדאי לחברת החשמל או שהמשך הפעלתו לא מעשי. למעשה, חברת החשמל סברה ששירות מת"ל מייצל את פעילותה (חקירת גב' שמיר, עמ' 89, שו' 12-22 לפרוטוקול הדיון; חקירת מר רוזנברג, עמ' 186, שו' 10-16; סעיף 3.3(א) בעמ' 11 לחוות דעת כלכלית מאת מר רוזנברג בקשר עם שימוע רשות ההגבלים העסקיים טרם קביעה בדבר ניצול מעמד מונופוליסטי לרעה על רקע שירות מנהל תיק לקוח, יוני 2016, מש/29; סעיפים 186 ו-246 לערר) וחוסך לה עלויות (תרשומות שיחה עם עו"ד ליסק מימים 18.5.2015 ו-8.6.2015, סעיף 2 בעמ' 472 (ביחס לסעיף 2 בעמ' 471) וסעיף 2 בעמ' 473, נספח 67 לתשובת הממונה; דברי מר מובשוביץ בסיכום דיון הנהלת חטיבה מורחבת שהתקיים במרכז הטכני ביום 20.5.2015, נספח 22 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם מר מובשוביץ מיום 24.1.2016, תחתית עמ' 1095 בנספח 114 לתשובת הממונה; "אינטרס תפעולי של החברה" – הערות ששלח מר מובשוביץ לתרשומת השיחה עמו, תחתית עמ' 166 בנספח 21 לתשובת הממונה). ואכן, נאמר כי שירות מנהל תיק לקוח ייעודי ניתן ללקוחות אסטרטגיים בחברות חשמל מובילות בעולם (פרוטוקול של ישיבת ועדת היגוי ללקוחות אסטרטגיים מיום 22.4.2013, סעיפים 2-3 בנספח 69 לתשובת הממונה).
250. הלכה למעשה, העוררים לא הציגו ראיות כי "כדאיות כלכלית בהקצאת משאבים" בהקשר של גריעת שירות מת"ל נשקלה בזמן אמת (בפרט ביחס לשיקולים שאכן נשקלו כמתאר לעיל, בדבר מניעת מעבר לקוחות ליח"פ); או כי בזמן אמת נערכה בחינה של עלות שירות מת"ל בכלל או כזו שהניבה מסקנה שאינו יעיל ואינו כדאי עבור חברת החשמל, כל שכן השוואה לעלות מתן השירות באמצעות התחליפים לו כטענת העוררים – מוקד 103, המוקד הייעודי וכיוצ"ב.
251. הניתוח שנערך בדיעבד בחוות הדעת הכלכלית מאת מר רוזנברג שצורפה לערר (פרקים 5.ג ו-ד לחוות הדעת) אינו מלמד שגריעת השירות "לגיטימית מבחינה תחרותית" (כותרת פרק ד לחוות הדעת). אף שלהעסקת מת"ל יש עלות (פרק 5.ג לחוות הדעת), לא נובע מכך שמתן שירות מת"ל ללקוחות יח"פ אינו יעיל וכדאי עבורה. בהכרח לא ניתן להסיק מכך שגריעת שירות מת"ל נעשתה במסגרת תחרות לגופו של עניין: מר רוזנברג לא ערך השוואה כלכלית באשר לתחליפים הנטענים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 לשירות (ראו גם חקירת מר רוזנברג, עמ' 182, שו' 8-7 לפרוטוקול הדיון), מה גם
- 2 שכאמור, לא נראה כי מדובר בתחליפים שווי ערך מבחינת הלקוחות.
- 3 252. אם כן, העוררים לא הראו צידוקים אובייקטיביים לגריעת השירות, להוציא המטרה
- 4 המוצהרת למהלך כזה, כעולה ממסמכי חברת חשמל, והיא למנוע או להכביד על
- 5 מעבר לקוחות לרכוש חשמל מיח"פים. בכל אופן, משמדובר בסבירות, נראה ככלל
- 6 שיש לאזן בין התועלת לבעל המונופולין מהמהלך לבין הפגיעה בתחרות (השוו:
- 7 1/93 (הגבלים עסקיים) הממונה על ההגבלים העסקיים נ' חברת דובק בע"מ, עמ'
- 8 49 (17.1.1995)). את הפגיעה המסתברת בתחרות נבחן עתה.
- 9 עלילות לפגיעה בתחרות
- 10 253. תנאי נוסף לתחולתו של סעיף 29א(א) הוא סיווגה של פעילותו של בעל המונופולין
- 11 כזו שעלולה להפחית תחרות או לפגוע בציבור. אמת המידה ליסוד הפגיעה הקבוע
- 12 בסעיף 29א(א) לחוק היא הסתברותה ("עלילות") של פגיעה ממשית בתחרות או
- 13 בציבור (ת"כ (י-ם) 16-01-40796 חברת נמל אשדוד בע"מ נ' הממונה על
- 14 התחרות, פס' 193 (23.6.2020); ה"ע (הגבלים עסקיים) 2/96 הממונה על
- 15 ההגבלים העסקיים נ' ידיעות אחרונות בע"מ, פס' 51 (7.6.2000)).
- 16 254. אשר ללקוחות שהופסק עבורם שירות מת"ל, שניתן להם שירות חלקי או מוקד
- 17 ייעודי – התנהלות חברת החשמל פגעה באיכות השירות במקטעי ההולכה והחלוקה
- 18 (חברת החשמל הכירה בכך כמטרת גריעת השירות, כמפורט לעיל. פירוט בעניין
- 19 זה מצוי בפרק ד לעיל). כאמור, לקוחות וחברת החשמל ייחסו חשיבות לשירות
- 20 מת"ל (ראו פרק ד לעיל). חשיבות השירות נלמדת גם מתלונות לקוחות שתוארו
- 21 בפרק ה לעיל, ומהתייחסות חברת החשמל לתלונות בזמן אמת. מכאן, שהתנהלות
- 22 חברת החשמל עלולה הייתה מטבעה להקשות על יח"פים לגייס לקוחות במקטע
- 23 האספקה ובכך לפגוע ביכולת התחרותית שלהם במקטע זה, לגרום לפגיעה
- 24 ברווחיות במקטע זה ולצמצום פעילות יח"פים בו כך שייווצרו חסמי מעבר ויעלו
- 25 חסמי הכניסה וההתרחבות של יח"פים. מדובר בניצול הכוח המונופוליסטי בשוק
- 26 אחד (מקטעי ההולכה והחלוקה) על מנת להשפיע על התחרות בשוק אחר (מקטע
- 27 האספקה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

255. חומרת הפגיעה התחרותית המסתברת נלמדת מעיתוי התנהלות חברת החשמל.
מדובר בתקופה של כניסת יח"פם לתחרות במקטע האספקה. בעניין זה קיימת
חשיבות יתרה לעיתוי, מאחר שכעולה מהחומר שהוצג ומטבעם של דבר, בשלב זה
היתה בקרב הלקוחות אי ודאות כלפי המעבר לרכוש חשמל מיח"פם. על רקע זה,
חוסר הבהירות שבהתנהלות חברת החשמל באשר למתן השירות ללקוחות, עלול
היה לתרום לקושי של יח"פם לגייס לקוחות במקטע האספקה כמתואר לעיל.
256. יצוין כי בהתייחס לתלונות שהתקבלו מלקוחות שהתקשרו עם יח"פ, הבהירה ראש
אגף צרכנות ופניות ציבור ברשות החשמל לחברת החשמל כי עליה להמשיך ולתת
ללקוחותיה את השירות בתחום החלוקה "בטיב, ברמה ובאיכות שניתנו לו עד כה,
לרבות מתאם אסטרטגי [ההדגשה הוספה – הח"מ]" (מכתב לגב' שמיר בנושא
"צרכני שירותי רשת של חברת החשמל" מיום 18.1.2015, נספח 105 לתשובת
הממונה).
257. בהקשר זה נציין כי בית הדין האירופי לצדק (Case 27/76 United Brands v.)
168 CMLR [1978] 1 Commission, מצא שסירובו של בעל מונופולין
להמשיך לספק ללקוח קיים שירות שסיפק לו בעבר בהיעדר צידוק אובייקטיבי
ובאופן שעלול לפגוע בתחרות מהווה ניצול מעמד לרעה.
258. אין חולק כי השיקול הכספי היווה השיקול המרכזי למעבר לקוחות עסקיים לצורך
חשמל מיח"פם במקטע האספקה, משום שהחשמל שקיבלו הלקוחות נותר אותו
חשמל המסופק באמצעות אותה רשת. לצד השיקול הכספי, עולה כי גם שיקול
השירות תפס מקום בהחלטה אם להתקשר עם יח"פ בהסכם לגבי מקטע האספקה.
כך, לקוחות ציינו את שירות מת"ל כשיקול להישאר לקוחות של חברת החשמל
במקטע האספקה ולא לעבור לצורך חשמל מיח"פם לחברת החשמל (חקירת גב'
להב, עמ' 78, שו' 22-23 לפרוטוקול הדיון; בהקשר זה יוער כי העוררים טוענים
כי יש לפקפק בדבריה של בגב' להב, בהיותה נציגת מתחרה של חברת החשמל,
וכמי שפעלה, כנטען, מתוך אינטרס לפגוע בחברת החשמל ולהשחיר את שמה,
ו"תיזמנה" את מכתבי התלונה בעניין המת"ל. אינני מקבלת טענה זו. אין זה סביר
שגב' להב תפנה אל לקוחותיה ותעורר אצלם יש מאין טענות כנגד החוסר במת"ל
בגין המעבר ליח"פ. פניה כזו אל לקוחות שלא חוו כל קושי מהעדר מת"ל תדגיש
בפניהם חסרון של יח"פ שאין הם ערים לו, כביכול, ולכן הטענה כי מדובר בטענות



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 מלאכותיות איננה סבירה. כמו כן לא ברור מדוע הלקוחות ישתפו פעולה וישלחו
- 2 מכתבי תלונה כנגד התנהלותה של חברת החשמל, אם אין הם חווים כל קושי בגינה.
- 3 אינני סבורה כי הגב' להב זממה מהלך כנגד חברת החשמל על לא עוול בכפה של
- 4 החברה, וגם לא מצאתי כי עדותה של הגב' להב אינה אמינה.
- 5 259. בכל אופן, המסקנה כי לקוחות ציינו את שירות מת"ל כשיקול להישאר לקוחות
- 6 חברת החשמל במקטע האספקה גם נובע משלל מסמכים מזמן אמת: בפרוטוקול
- 7 פגישה מיום 14.8.2014 הציג הלקוח לחברת החשמל הנחה של כ-8% עם מעבר
- 8 ליח"פ (סעיפים 6-3), מש/25; רישום במערכת CRM כי הלקוח החליט לבסוף
- 9 שלא לעבור ליח"פ, מש/24; "הדגיש שאם היה יודע שיש שינוי ברמת השירות
- 10 והמידע שמקבל מחח"י ייתכן והיה שינוי בסטטוס ההחלטות שלו ממי הוא רוכש
- 11 חשמל" ההדגשה במקור – הח"מ, הודעת דוא"ל בנושא "מתן שירותי ללקוחות
- 12 דוראד אנרגיה בע"מ" מיום 25.1.2015 מאת גב' גרנט-פורת, נספח 172 לתשובת
- 13 הממונה; "3. איש הקשר שלנו בחברת החשמל אמר לנו שהוא לא נותן לנו יותר
- 14 שירות ואנחנו יכולים לפנות ל-103... מיותר לציין שבדיוק מהבעיות האלה חששנו,
- 15 כששאלנו את השאלות אמרת שאנחנו לא אמורים להרגיש שום שינוי", דוא"ל
- 16 [REDACTED] לדוראד בנושא "מייל שליחת חשבוניות מדוראד" מיום
- 17 10.12.2015, נספח 208 לתשובת הממונה; "...בפגישות ובמהלך העבודה השוטף
- 18 מול הצרכנים עולה פעמים רבות טענת הצרכנים (כגון מפעלי תעשייה גדולים,
- 19 קניונים ומלונות) כי הנזקים אשר אירעו בגין הרעת השירות ע"י חברת החשמל
- 20 פוגעים באופן דרמטי בכדאיות העסקה עם דוראד", סעיף 6 למענה [REDACTED] לדרישת
- 21 נתונים מיום 2.4.2015, נספח 184 לתשובת הממונה; התייחסות בחקירת גב' להב,
- 22 עמ' 167, שו' 26 עד עמ' 168 שו' 7 לפרוטוקול הדיון; התייחסות מר בלמס
- 23 בחקירתו בעמ' 165, שו' 5-15 לפרוטוקול הדיון וכן בעמ' 164, שו' 33: "לקוח,
- 24 יש משקל סגולי שצריך ליצור כדי שתהיה לו מוטיבציה לעבור, כך מקובל";
- 25 ובחקירת ד"ר בן פורת, עמ' 229, שו' 22-33 לפרוטוקול הדיון.
- 26 260. זאת ועוד, בזמן אמת סברה חברת חשמל כי מקומו של השיקול הכספי בבחירת מי
- 27 שעימו ייחתם הסכם לאספקת חשמל יצטמצם במשך הזמן, וכי פערי המחיר בינה
- 28 ובין יח"פים יצטמצמו בעתיד (למשל מצגת "מסרים עיקריים בדיאלוג עם לקוח
- 29 השוקל מעבר ליח"פ" מיום 23.8.2015) כך שאיכות השירות היא זו שתטה את



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 53090-03-17 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 35011-06-17 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הכף; עובדי חברת החשמל העבירו מסר זה ללקוחות (סיכום פגישה [REDACTED])
2 מיום 11.11.2015, עמ' 200, סיכום פגישה במפעל [REDACTED]
3 מיום 23.9.2014, עמ' 197, נספח 31 לתשובת הממונה; פרוטוקול משיבה [REDACTED]
4 מיום 30.3.2014, עמ' 1178 לנספח 132 לתשובת הממונה; פרוטוקול משיבה [REDACTED]
5 מיום 7.5.2014, נספח 133 לתשובת הממונה; פרוטוקול [REDACTED]
6 משיבה [REDACTED] מיום 13.5.2014, נספח 134 לתשובת הממונה;
7 פרוטוקול ישיבה [REDACTED] מיום 14.5.2014, נספח 135 לתשובת הממונה;
8 פרוטוקול משיבה [REDACTED] מיום 11.12.2014, נספח 136 לתשובת
9 הממונה).
- 10 261. טוענים העוררים בסיכומיהם כי הסביבה הרגולטורית הייחודית במשק החשמל
11 שוללת את עלילות הפגיעה בתחרות. זאת נוכח מאפייני השוק והאסדרה המיוחדת
12 בו כך שיח"פים לא חשופים לתגובה תחרותית של חברת החשמל בהיבטים של
13 מחיר החשמל ואיכותו; כי נקודת האל-חזור הכלכלית של יח"פים נחצתה שנים
14 לפני תקופת ההפרה נוכח חוזים ארוכי טווח ושיעור ההחזר המובטח; וכי בתנאים
15 שנוצרו היה בידי יח"פים יכולת לבחור באסטרטגיה של גריפת הלקוחות הגדולים
16 והרווחיים במשק כפי שעשו.
- 17 262. אינני מקבלת טענה זו.
- 18 263. ראשית, בזמן אמת סברה חברת החשמל שיח"פים יכולים גם להפסיד ולקרוס
19 ("אולי לא יהיו מחר", מצגת חטיבת הלקוחות "בניית אסטרטגיה להתמודדות עם
20 התחרות בחלוקה ואספקה של חברת החשמל בישראל" מפברואר 2012, עמ' 1623
21 למעלה, נספח 231 לתשובת הממונה; "אנו עדים לנדידה של לקוחות בין יצרני
22 חשמל פרטיים שאף עושים "עצירות" בחח"י. מכאן ניתן ללמוד שיש גמישות בשוק
23 ולא כל החוזים כובלים", דברי גב' שמיר בפרוטוקול ועדת היגוי לשימור לקוחות
24 עסקיים מיום 26.6.2014, נספח 84 לתשובת הממונה).
- 25 264. שנית, גם אם נניח שההגנות הרגולטוריות על יח"פים מונעות את קריסתם בנקודה
26 מסוימת בה חלק מספיק מההשקעות כבר בוצע, אלו לא מונעות פגיעה ברווחיהם
27 ומכאן עלילות לפגיעה בתחרות (הרי ליח"פ ציפיות לרווח ולא להחזר השקעה



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 ורווח מינימלי מובטח בלבד, שאלמלא כן לא היה נכנס לעסק ובוודאי לא היה פועל
- 2 לגיוס לקוחות).
- 3 265. זאת ועוד, גם בהתחשב באותן הגנות אמורות, היה בהתנהלות חברת החשמל כדי
- 4 לתמרץ יח"פים לצמצם את פעילותם במכירה ישירה של חשמל ללקוחות במקטע
- 5 האספקה, ולעבור למכור חשמל למנהל המערכת (הוא חברת החשמל) בזמינות
- 6 קבועה, באופן שבדרכה של הרפורמה במשק החשמל, שתכליתה תחרות על
- 7 הלקוחות, יוצבו מכשולים פסולים.
- 8 266. בנוסף, בעבור יח"פים פוטנציאליים התנהלות חברת החשמל עלולה לפגוע בתמריץ
- 9 להיכנס להתחרות במקטע האספקה. גם באופן זה עלולה הייתה להיפגע התחרות
- 10 במקטע האספקה. אינני מקבלת את טענת העוררים כאילו היותה של הקביעה נעדרת
- 11 דיון כלכלי בנוגע לסביבה הרגולטורית השוללת את עלילות הפגיעה התחרותית
- 12 מאיינת את חזקת התקינות העומדת לרשות. ראשית, כמתואר – לא מצאתי לקבל
- 13 את הטענה לגופה, ושנית, בפועל כוללת הקביעה דיון כלכלי, גם אם לא דיון כלכלי
- 14 כמותי-אקונומטרי, שאיננו הדרך הבלעדית להוכחת עלילות לפגיעה בתחרות (ראו
- 15 עמ' 18-19 לקביעה).
- 16 267. אשר לטענת העוררים שבאפשרות היח"פים לפצות לקוחות על נזקיהם לכאורה
- 17 כתוצאה מהיעדר מת"ל, באמצעות הנחה נוספת במחיר החשמל. מכאן, לטענת
- 18 העוררים, נשללת העלילות לפגיעה בתחרות – גם אם ניתן לחשוב שיח"פים יכולים
- 19 לפצות את הלקוחות על הפגיעה באיכות השירות באמצעות עלות החשמל, מדובר
- 20 בהטלת עלויות על מתחרה שאינן במסגרת תחרות לגופו של עניין. עלויות אלו
- 21 מכבידות על מתחרה ללא צידוק, ועלולות לפגוע בתחרות ללא צידוק. כמו כן,
- 22 קיימת אפשרות שעלויות אלו יגולגלו, לפחות בחלקן, ללקוחות ובכך יקטן הרסן
- 23 התחרותי של יח"פים על חברת החשמל.
- 24 268. עוד יוער בהקשר זה כי ההנחה בבסיס חוות הדעת מטעם העוררים, לפיה רף צריכת
- 25 החשמל לצורך ההגדרה כלקוח עסקי והזכות לקבל את שירותי מת"ל נקבע בשל
- 26 הרלוונטיות שלו למקטע האספקה – לא נתמכת במסמכי הפנימיים של חברת
- 27 החשמל מזמן אמת. אדרבא, במסמך בו נקבע הקריטריון פורט בהרחבה דווקא
- 28 תפקיד מת"ל במקטעי ההולכה והחלוקה (נוהל 06-50-00 "נוהל שירות ללקוחות



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 עסקיים" מיום 16.11.2015, נספח 96 לתשובת הממונה) ובהמשך בנוהל מת"ל
- 2 (נוהל 06-05-06 "מנהל תיק לקוח" מיום 27.10.2014, נספח 16 לתשובת הממונה).
- 3 269. לבסוף טוענים העוררים כי נוכח תקופת ההפרה הנטענת הממושכת, מבחן המציאות
- 4 מלמד על היעדרה של עלילות לפגיעה בתחרות, וכי עמדת הממונה נעדרת ניסיון
- 5 לכמת ולאמוד את השפעת הפעולות שנקטו העוררים בפועל באופן שצריך להיזקף
- 6 לחובת הממונה.
- 7 270. גם אם הנתונים בפועל מצביעים על הצלחה עסקית מסוימת ליח"פים (פרק ז לחוות
- 8 דעת מר רוזנברג), אינני סבורה שיש בכך כדי לשלול את המסקנה שפעילותה של
- 9 חברת החשמל מקיימת את יסוד העלילות לפגיעה בתחרות.
- 10 271. ראשית יודגש כי לצורך סעיף 29א(א) די בפגיעה מסתברת בתחרות או בציבור (ת"כ
- 11 (הגבלים עסקיים) 16-01-40796 חברת נמל אשדוד בע"מ נ' הממונה על התחרות,
- 12 פס' 164-165 (23.6.2020); ה"ע (הגבלים עסקיים) 2/96 הממונה על ההגבלים
- 13 העסקיים נ' ידיעות אחרונות בע"מ, פס' 51 (7.6.2000); אריאל אזרחי ודיויד גילה
- 14 דיני התחרות האירופים בראי ההגבלים העסקיים הישראליים, עמ' 258 (2019))
- 15 לכן גם לא נחוצה בחינת ההשפעה בפועל כפי שטוענים לה העוררים.
- 16 272. שנית, פגיעה בתחרות איננה חסימתה המושלמת, אלא הגבלתה (ת"כ (הגבלים
- 17 עסקיים) 16-01-40796 חברת נמל אשדוד בע"מ נ' הממונה על התחרות, פס' 266
- 18 ((23.6.2020)).
- 19 273. כך או כך, לקוחות התלוננו על גריעת השירות או על הודעה בדבר גריעתו לגורמים
- 20 שונים (חברת החשמל, יח"פים, רשות החשמל) ומחלק מהתשובות שניתנו
- 21 ללקוחות ניתן להבין שהנושא בטיפול או צפוי להיפתר (מכתב מנהל מחוז צפון
- 22 מיום 16.2.2015, נספח 166 לתשובת הממונה; ■■■ — מכתב גב' רות גרנט-פורת
- 23 מיום 22.2.2015, נספח 191 לתשובת הממונה). עוד ייתכן שחברת החשמל ריסנה
- 24 את התנהלותה בעקבות אלו (מכתב מר בלמס למנכ"ל דוראד מיום 9.2.2015, נספח
- 25 176 לתשובת הממונה; חקירת ד"ר בן-פורת, עמ' 229 שו' 33 עד עמ' 230, שו' 7
- 26 לפרוטוקול הדיון). מאלה עולה כי סביר שהפגיעה בתחרות או כי המצב בשטח
- 27 עלול היה להיות גרוע יותר לולא אותן תלונות והתשובות להן. בהקשר זה, ומאותם
- 28 טעמים המפורטים בפסקה זו, דוחה אני גם את טענת העוררים כי הממונה שגה בכך



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 שלא ערך חוות דעת לבחינת נזקים שנטען שנגרמו מצד דוראד ולקוחות. חוות דעת
- 2 שכזו איננה חיונית לקביעת ההפרה, ואין פגם בהטלת העיצום הכספי בלא שזו
- 3 נעשתה.
- 4 274. לסיכום פרק זה: כפי שקבע הממונה, אי העמדת שירות מת"ל ללקוחות חברת
- 5 החשמל שהתקשרו עם יח"פ בהסכם במקטע האספקה, היווה מצידה של חברת
- 6 החשמל ניצול לרעה של כוחה המונופוליסטי - תחרות פסולה, שאיננה לגופו של
- 7 עניין. התנהלות זו עלולה הייתה לפגוע בתחרות, בניגוד לסעיף 29א(א) לחוק. לא
- 8 מצאתי בטענות העוררים כדי לשלול מסקנה זו.
- 9 ז. סירוב בלתי סביר (סעיף 29 לחוק)
- 10 275. סעיף 29 לחוק קובע כי בעל מונופולין לא יסרב סירוב בלתי סביר לספק את השירות
- 11 שבמונופולין. לפי הקביעה (עמ' 23), בעניינינו מתקיימים שלושת היסודות שנקבעו
- 12 בחוק: "סירוב לספק", של "שירות שבמונופולין", וכי "הסירוב בלתי סביר". כפי
- 13 שנראה, מסקנה זו מקובלת עליי, ואף אני מוצאת כי חברת החשמל הפרה את
- 14 הוראות סעיף 29 לחוק.
- 15 276. אשר ליסוד הראשון – סירוב לספק – כפי שראינו לעיל, לפני הקמת המוקד הייעודי
- 16 נמנעה חברת החשמל מלספק את שירות מת"ל לפחות לחלק מהלקוחות שעברו
- 17 לרכוש חשמל מיח"פים; לאחר מכן החזירה שירות חלקי ונחות; ולאחר הקמת
- 18 המוקד הייעודי – סירבה חברת החשמל לספק את שירות מת"ל עבור כל הלקוחות
- 19 שעברו לרכוש חשמל מיח"פים. תחת זאת, בתקופה זו סיפקה חברת החשמל
- 20 ללקוחות אלו שירות שאינו מהווה חלופה שווה ערך לשירות מת"ל.
- 21 277. אשר ליסוד השני – שירות שבמונופולין – ראינו לעיל כי חברת החשמל היא בעלת
- 22 מונופולין במקטעי ההולכה והחלוקה וכי חלק ניכר משירות מת"ל – שהוא מהותי
- 23 ללקוחות עסקיים – נוגע למקטעים אלו. המוקד הייעודי והשירות שניתן בין חודש
- 24 פברואר 2015 ועד הקמתו אינם מהווים תחליף שווה ערך לו.
- 25 278. אשר ליסוד השלישי – סירוב בלתי סביר – אחד הכלים העשוי לשמש לבדיקת
- 26 הסבירות הוא תכליתם של דיני התחרות (ת"א (מחוזי ת"א) 1921-12-09 תדיר נ'
- 27 אסותא מרכזים רפואיים בע"מ, פס' 22 (6.1.2015); ה"ע (הגבלים עסקיים)



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 8011/03 תנובה מרכז שיתופי לשווק תוצרת חקלאית בע"מ נ' נציגי מובילי
2 החלב העצמאיים, פס' 36 (20.1.2005). כפי שראינו בפרק ו לעיל, גריעת שירות
3 מת"ל מלקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים במקטע האספקה עלולה הייתה
4 לפגוע בתחרות. העוררים לא הראו צידוקים אובייקטיביים ולגיטימיים לגריעת
5 השירות. כאמור בפרק ו לעיל, מניעת מעבר לקוחות למתחרים במועד כניסת
6 מתחרים חדשים לשוק, על ידי תחרות שאיננה לגופו של עניין, ואשר עלולה לפגוע
7 בתחרות – אינה צידוק עסקי לגיטימי. עלילות לפגיעה בתחרות בהיעדר צידוקים
8 כמפורט בפרק ו מלמדת על חוסר הסבירות שבסירוב.
- 9 279. בנסיבות שתוארו, סירוב חברת החשמל לספק שירות שסיפקה בעבר לאותם לקוחות
10 שלה במקטעי ההולכה והחלוקה, על בסיס זהות הגורם ממנו הם עתה רוכשים
11 חשמל במקטע האספקה – הינו סירוב בלתי סביר.
- 12 280. בהקשר זה נציין כי בית הדין האירופי לצדק (Case 27/76 United Brands
13 Company and United Brands Continentaal BV v. Commission of
14 the European Communities, [1978] 1 CMLR 168) מצא שסירובו של בעל
15 מונופולין להמשיך לספק ללקוח קיים שירות שסיפק לו בעבר בהיעדר צידוק
16 אובייקטיבי ובאופן שעלול לפגוע בתחרות מהווה ניצול מעמד לרעה.
- 17 " The Commission regards this refusal to continue supplies
18 to Olsen, which cannot be justified objectively, as an
19 arbitrary interference in the management of the Olsen
20 business which has caused it to suffer damage and was
21 designed to dissuade UBC's Ripeners from selling
22 bananas bearing competing brand names or at least from
23 advertising them and these are facts which amount to an
24 infringement of Article 86 of the Treaty."
- 25 281. מקובלת עלי טענת הממונה כי לעניין סעיף 29, בענייננו אין פגם בכך שמדובר
26 בסירוב לספק שירות ללקוחות – צרכני קצה, ולא ליח"פים – מתחרי חברת החשמל
27 (עמ' 24 לקביעה). בנסיבות העניין שלפני, גריעת השירות עלולה הייתה להרתיע
28 לקוחות מלעבור לרכוש חשמל מיח"פים, היא נעשתה למטרת זו והקריטריון
29 לבידול בשירות שניתן ללקוחות התבסס על מעבר הלקוח לרכוש חשמל מהמתחרים



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 (כמפורט בפרק ו לעיל). נראה כי מטרה זו היא שעמדה בבסיס הערת בית המשפט
2 אגב אורחא בעניין ת"א (מחוזי חיפה) Tower Air 1114/99 נ' שירותי תעופה
3 בע"מ, פס' 129 (6.5.2007), והיא ודאי מתקיימת בנסיבות עניינו ("איסור אינו
4 נועד להטיל על בעל מונופולין חובה לסחור עם כל אחד בכל מקרה ומקרה. מטרתו
5 הינה למנוע ממנו לנצל את כוחו כדי לסלק מתחרים מהשוק").
- 6 282. למעלה מן הצורך יוער, כי גם לולא הייתה מוכחת עלילות לפגיעה בתחרות,
7 המסקנה כי סירוב חברת החשמל בנסיבות העניין איננו סביר, הייתה עומדת בעינה.
8 שעה שחברת החשמל היא הגורם היחיד שבאפשרותו לספק שירות מת"ל ברמה
9 שבה הוא ניתן, כשהדבר נובע מהיותה בעלת מונופולין במקטעי ההולכה והחלוקה;
10 שעה שבזמן אמת הסירוב נבע מרצון למנוע מעבר לקוחות למתחרים במועד
11 כניסתם לשוק (כפי שראינו לעיל); ובהיעדר הצדקה אובייקטיבית אחרת – הרי
12 שמדובר בסירוב בלתי סביר.
- 13 283. מטבע הדברים, ניתן להניח שחברת החשמל ידעה מה עשוי לגרום ללקוחות
14 להישאר לקוחותיה במקטע האספקה – ובהתאם היא בחרה בפעולה בה נקטה. נראה
15 שדי בכך שהסירוב מקפח את הלקוח שסורב באופן שהוא לא סביר, ונעדר הצדקה
16 אובייקטיבית המקזזת את הפגיעה באותו לקוח (אריאל אזורי ודיויד גילה דיני
17 התחרות האירופים בראי ההגבלים העסקיים הישראליים, עמ' 355 (2019)).
- 18 284. אם כן, התנהלות חברת החשמל בתקופת ההפרה כאמור בקביעה מנוגדת להוראות
19 סעיף 29 לחוק.
20 ח. החזקות הקבועות בסעיף 29א(ב) לחוק
- 21 285. סעיף 29א(ב) קובע חזקות שבהתקיים אחת מהן, יראו את בעל המונופולין כמנצל
22 את מעמדו בשוק באופן העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור
23 (ה"ע (י-ם) 2/96 הממונה על הגבלים עסקיים נ' ידיעות אחרונות בע"מ, פס' 79
24 ((4.11.1999)).
- 25 286. לטענת העוררים, בספרות נמתחה ביקורת על העמדה לפיה סעיף 29א(ב) קובע
26 חזקות חלוטות. לשיטתם "לא יעלה על הדעת שמעשה שאין בו פגיעה בתחרות או
27 פוטנציאל לפגיעה בתחרות ייחשב כניצול מעמד לרעה. כך בפרט, כאשר עסקינן



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 בהחלטה להחלטת עיצומים כספיים, על תאגיד, ועל נושאי משרה בו" (סעיף 1305
- 2 לערר).
- 3 287. כמפורט בפרק ו, התנהלות חברת החשמל בתקופת ההפרה עלולה הייתה לפגוע
- 4 בתחרות. לפיכך, בנסיבות העניין שהתבררו לפני נשלל הבסיס לטענה זו מפי
- 5 העוררים.
- 6 288. בכל אופן יוער כי לכולי עלמא, רמת ההוכחה הנדרשת לצורך שכנוע אודות קיומה
- 7 של עלילות לפגיעה בתחרות לפי סעיף 29(א), איננה זהה לזו הנדרשת לעניין
- 8 29(ב) במקרה שבו הוכחו הנסיבות הקבועות בכל אחד מהמקרים המפורטים
- 9 בסעיף 29(ב). זאת שכן אף העוררים אינם חולקים על כך שבסעיף 29(ב) קבועות
- 10 חזקות (גם אם לא חלוטות). נתייחס איפוא גם לחלופות אלו שבדין.
- 11 צמצום היקף השירותים המוצעים על ידי חברת החשמל כבעלת מונופולין שלא
- 12 במסגרת פעילות תחרותית הוגנת (סעיף 29(ב)(2) לחוק)
- 13 289. סעיף 29(ב)(2) קובע שיראו בעל מונופולין כמנצל לרעה את מעמדו בשוק באופן
- 14 העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור במקרה של "צמצום היקף
- 15 השירותים המוצעים על-ידי בעל מונופולין, שלא במסגרת תחרותית הוגנת".
- 16 290. הפסקת שירות מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים במקטע האספקה,
- 17 מתן שירות חלקי (מגיב) או מתן שירות באמצעות המוקד הייעודי – היוו כולם
- 18 שירות חלקי ונחות במקטעי ההולכה והחלוקה, אשר בהם חברת החשמל בעלת
- 19 מונופולין. כפי שפורט לעיל בהרחבה, לא מקובלת עלי גרסת העוררים כאילו
- 20 מדובר לכל היותר בשינוי באופן בו מסופק השירות. הלכה למעשה מדובר במתן
- 21 שירות נחות, על דרך הפסקת שירות מת"ל. נמצא כי בכך צמצמה חברת החשמל
- 22 את השירותים המוצעים על ידה במקטעי ההולכה והחלוקה כבעלת מונופולין.
- 23 291. צמצום השירותים נעשה שלא במסגרת תחרותית עניינית, הוגנת: חברת החשמל
- 24 בחרה לשלול שירותים במקטעי ההולכה והחלוקה מלקוחות שעברו לרכוש חשמל
- 25 מיח"פים במקטע האספקה, שלא במסגרת תחרות לגופו של עניין, שכן חלק ניכר
- 26 מהשירות שנגרע לא נגע לתחום בו התקיימה התחרות – מקטע האספקה, ולא נבע
- 27 ממנו. מדובר בשירות שעיקרו במקטעי ההולכה והחלוקה, בהם לא התקיימה כל



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 תחרות נוכח המונופולין הטבעי של חברת החשמל. ראינו (פרק ד לעיל) כי
2 הלקוחות וחברת החשמל יחסו בזמן אמת חשיבות לשירות מת"ל. ראינו גם שפרט
3 למטרה למנוע מעבר לקוחות למתחרים (במועד הרגיש של כניסתם לשוק),
4 העוררים לא הוכיחו שבבסיס התנהלות חברת החשמל בתקופת ההפרה עמדו
5 צידוקים אחרים, כל שכן צידוקים אובייקטיביים לגיטימיים.
- 6 292. לטענת העוררים, סעיף 29א(ב)(2) נועד למנוע מצבים בהם בעל המונופולין מצמצם
7 או מגדיל היצע כאמצעי לשליטה במחירים לצרכן או על מנת לדחוק מתחרים
8 באמצעות הכמות המוצעת, מכאן שסעיף זה לא נועד לחול בנסיבות ענייננו (סעיף
9 1328 לערר). אכן, סעיף 29א(ב)(2) חל על מצבים דוגמת אלו להם טוענים
10 העוררים. אלא שמלשון הסעיף לא עולה כי הוא חל רק על מצבים מסוג זה. הלכה
11 למעשה, חברת החשמל צמצמה את היקף השירותים הניתן על ידה במקטעי ההולכה
12 והחלוקה על מנת לדחוק את רגלי מתחריה במקטע האספקה. פעילות מעין זו באה
13 גם בגדרי הסעיף האמור, ואינני מקבלת את טענת העוררים בעניין זה.
- 14 293. עוד יצויין כי גם לאחר המעבר לרכוש חשמל מיח"פים, לקוחות שעברו המשיכו
15 לשלם בגין השירות במקטעי ההולכה והחלוקה את אותו תעריף. ההנחה בתעריף
16 החשמל שהציעו היח"פים לא הייתה בגין מקטעי ההולכה והחלוקה (כך הבהירה
17 חברת החשמל ללקוח [REDACTED] בפגישה מיום 14.4.2015 בנושא "בחינת צורכי הלקוח
18 במשק האנרגיה המשתנה", נספח 49 לתשובת הממונה). בנסיבות אלה נראה
19 שהמשמעות של צמצום השירותים, כשמחיר השירות נותר זהה, דומה לזו של
20 העלאת מחירים, שהוא המצב שבו טוענים העוררים שאמור לחול סעיף 29א(ב)(2)
21 לחוק.
- 22 294. לסיכום, נראה כי בהתנהלות חברת החשמל בתקופת ההפרה אכן יש כדי להפר גם
23 את הוראות סעיף 29א(ב)(2) כפי שמצא הממונה בקביעה.
- 24 קביעת תנאי התקשרות שונים לעסקאות דומות במקטעי ההולכה והחלוקה
25 שעשויים היו להעניק לחברת החשמל כמספק חשמל יתרון בלתי הוגן (סעיף
26 29א(ב)(3) לחוק)
- 27 295. סעיף 29א(ב)(3) לחוק קובע שיראו בעל מונופולין מנצל לרעה את מעמדו בשוק
28 באופן העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור במקרה של "קביעת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 תנאי התקשרות שונים לעסקות דומות אשר עשויים להעניק ללקוחות או לספקים
- 2 מסוימים יתרון בלתי הוגן כלפי המתחרים בהם".
- 3 296. אשר לקביעת "תנאי התקשרות שונים" – כמפורט בפרק ה לעיל, מאמצע שנת
- 4 2013 ועד חודש דצמבר 2015 החלה חברת החשמל לספק שירות חלקי ונחות
- 5 במקטעי ההולכה והחלוקה ללקוחותיה העיסקיים השונים במקטעים אלו, על בסיס
- 6 זהות הגורם אתו קשורים אותם לקוחות במקטע האספקה. זאת באשר לאותם
- 7 לקוחות שקודם למעברם לרכוש חשמל מיח"פ במקטע האספקה, חברת החשמל
- 8 היתה זו שסיפקה להם שירות מלא הן במקטע האספקה והן במקטעי ההולכה
- 9 והחלוקה.
- 10 297. כך, מאמצע שנת 2013 ועד פברואר 2015 חברת החשמל נקטה בפעולות להפסקת
- 11 שירות מת"ל כך שבכל הנוגע לחלק מהלקוחות, בפועל הותנה מתן שירות מת"ל
- 12 במקטעי ההולכה והחלוקה, בהתקשרות עם חברת החשמל בכל הנוגע למקטע
- 13 האספקה; מחודש פברואר 2015 ועד חודש יוני 2015 התנתה חברת החשמל,
- 14 לפחות עבור חלק מהלקוחות, מתן שירות מת"ל מלא למקטעי ההולכה והחלוקה,
- 15 בהתקשרות עם חברת החשמל בכל הנוגע למקטע האספקה; מחודש יוני 2015 ועד
- 16 חודש דצמבר 2015 התנתה חברת החשמל מתן שירות מת"ל ללקוחות למקטעי
- 17 ההולכה והחלוקה בכך שירכשו ממנה חשמל במקטע האספקה. כפי שהתברר,
- 18 הפסקת השירות, מתן שירות חלקי או מתן שירות באמצעות המוקד הייעודי – היוו
- 19 כולם שירות חלקי ונחות במקטעי ההולכה והחלוקה.
- 20 298. אם כן, חברת החשמל כבעלת מונופולין במקטעי ההולכה וחלוקה, קבעה "תנאי
- 21 התקשרות שונים" ללקוחותיה השונים במקטעי ההולכה והחלוקה.
- 22 299. אשר ליסוד "עסקאות דומות" – לטענת העוררים, האבחנה בין לקוחות חברת
- 23 החשמל במקטע האספקה לאחרים לעניין שירות מת"ל שוללת את המסקנה שמדובר
- 24 ב"עסקאות דומות". זאת, שכן לטענתם עיקר עיסוקו של מת"ל במקטע האספקה,
- 25 כך כשלקוח עובר לצורך חשמל מיח"פ, מת"ל אינו יכול להמשיך ולספק לו חלק
- 26 אינטגרלי מהשירותים שסופקו לו טרם המעבר.
- 27 300. אולם כפי שנמצא, חלק ניכר ועיקרי מתפקידי מת"ל משויך למקטעי ההולכה
- 28 והחלוקה. השירות שניתן ללקוחות שהתקשרו בהסכם עם יח"פ בנוגע למקטע



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 האספקה ונותרו לקוחות חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה – בהם לא חל
- 2 שינוי – היה שירות חלקי ונחות ולא היווה תחליף שווה ערך לשירות מת"ל
- 3 במקטעים אלו. זאת שעה שקודם למעבר לרכוש חשמל מיח"פים במקטע האספקה,
- 4 חברת החשמל סיפקה לאותם לקוחות במקטעי ההולכה והחלוקה שירות ברמה
- 5 גבוהה יותר (כולל שירות מת"ל). אין חולק כי במקטעי ההולכה והחלוקה, חברת
- 6 החשמל בעלת מונופולין. אכן, מדובר בלקוחות שאינם לקוחות חברת החשמל
- 7 במקטע האספקה. אולם רמת השירות שנגרעה היא במקטעי ההולכה והחלוקה. בכל
- 8 הנוגע למקטעי ההולכה והחלוקה, העסקה מול חברת החשמל היא אותה עסקה
- 9 בדיוק. לא שוכנעתי כי בכל הנוגע להתקשרות הנוגעת למקטעים אלו, קיים שוני
- 10 בין לקוחות. מדובר איפוא ב"עסקאות דומות".
- 11 301. אשר לתנאי בדבר "יתרון בלתי הוגן" "לספקים מסוימים... כלפי המתחרים בהם"
- 12 – חברת החשמל סיפקה שירות נחות וחלקי במקטעי ההולכה והחלוקה בו היא
- 13 בעלת מונופולין והגורם היחיד שיכול לספקו ברמה שניתן, ללקוחות שהפסיקו
- 14 להיות לקוחותיה במקטע האספקה. כפי שראינו בפרק ו לעיל, מטרת בידול השירות
- 15 הייתה להרתיע לקוחות מלעבור לרכוש חשמל מיח"פים, בעיתוי של כניסתם
- 16 לתחרות במקטע האספקה. ואכן, התנהלות חברת החשמל עלולה הייתה להקשות
- 17 על יח"פים לגייס לקוחות במקטע האספקה כשבקרב לקוחות אי ודאות כלפי
- 18 המעבר, וכך לגרום לפגיעה ברווחיות במקטע זה ולצמצום פעילות יח"פים בו.
- 19 בזאת העניקה לעצמה חברת החשמל יתרון בלתי הוגן במקטע האספקה כלפי
- 20 מתחריה במקטע זה – יח"פים, בניגוד להוראות סעיף 29א(ב)(3) לחוק. אינני
- 21 סבורה שיש פגם בכך שה"ספק המסוים" שקיבל יתרון בלתי הוגן הוא בעל
- 22 המונופולין עצמו, משמדובר במקטעים שונים של משק החשמל. מקובלת עלי
- 23 עמדת הממונה בקביעה כי לשון הסעיף מאפשרת זאת. בהקשר זה ראו גם פסק דינו
- 24 של בית הדין האירופי לצדק שאישר החלטה של הנציבות כי אפליה של בעל מעמד
- 25 דומיננטי בשוק אחד העלולה להשפיע על התחרות בשוק אחר, בו מתחרה בעל
- 26 המעמד הדומיננטי, עשויה להקים הפרה של הסעיף המקביל לסעיף 29א(ב)(3)
- 27 באמנת רומא () Case T-228/97 Irish Sugar plc v Commission of the
- 28 (European Communities, [1999] ECR II-02969, 165-167).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

302. לטענת העוררים, אין בהתנהלות חברת החשמל כדי להעניק לה יתרון בלתי הוגן
כלפי מתחריה שכן השיקול העיקרי בבחירת ספק חשמל הוא של מחיר החשמל.
303. אינני מקבלת טענה זו. ראשית, החוק מדבר ב"יתרון בלתי הוגן" ולא בשלילת
התחרות לגמרי.
304. שנית, אף אם השיקול העיקרי בבחירת ספק החשמל הוא מחירו, הרי שגם רמת
השירות מהווה שיקול בבחירה. עמדנו על סוגיה זו לעיל, ודומה כי הראיה הטובה
ביותר לכך מצויה בעובדה שחברת החשמל עצמה העריכה שביטול שירות המת"ל
ללקוחות שיעברו ליח"פ, עשוי לשמש מענה תחרותי מצידה של חברת החשמל
למחירים המוזלים המוצעים בידי יח"פים. חברת החשמל עצמה סברה, איפוא,
ששלילת שירות מת"ל מלקוחות יח"פ יעניק לה יתרון תחרותי. אלא שיתרון תחרותי
זה איננו הוגן, משום שהוא איננו פרי תחרות לגופו של עניין, אלא פרי שימוש
בכוח מונופוליסטי של חברת החשמל במקטעי ההולכה והחלוקה, כוח שאין בידי
יח"פ, על מנת להתחרות ביח"פ במקטע האספקה. עוד נזכיר כי לשיטתה של חברת
החשמל עצמה בזמן אמת, מקומו של השיקול הכספי צפוי היה להצטמצם במשך
הזמן.
305. עוד טוענים העוררים כי קיימת הצדקה אובייקטיבית לשונות בתנאים שבין
העסקאות, שאין זה יעיל וכלכלי להקצות מת"ל שעיקר עיסוקו במקטע האספקה
ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פ, ומכאן שהסעיף לא מתקיים.
306. אף טענה זו אין לקבל. מעבר לכך שטענה כי עיקר עיסוקו של מת"ל היא במקטע
האספקה איננה מקובלת עליי, הרי כפי שראינו בפרק ו, העוררים לא הראו כי מתן
השירות אינו כדאי לחברת החשמל או שהמשך הפעלתו לא מעשי ולא הראו
שיקולים כאמור עמדו בבסיס ההחלטה לבדל את השירותים בזמן אמת. אם כך,
גם טענה זו דינה להידחות.
307. לסיכום, אני סבורה כי חברת החשמל הפרה בהתנהלותה בתקופת ההפרה גם את
הוראות סעיף 29א(ב)(3) לחוק.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 התניית ההתקשרות בדבר מקטעי ההולכה והחלוקה שבמונופולין בתנאים
- 2 שאינם נוגעים לנושאי ההתקשרות (סעיף 29א(ב)(4) לחוק)
308. סעיף 29א(ב)(4) לחוק קובע שיראו בעל מונופולין מנצל לרעה את מעמדו בשוק
- 4 באופן העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור במקרה של התניית
- 5 ההתקשרות בדבר השירות שבמונופולין בתנאים אשר מטבעם או בהתאם לתנאי
- 6 מסחר מקובלים אינם נוגעים לנושא ההתקשרות.
309. בתקופת ההפרה, חברת החשמל התנתה את אספקת חלק מהשירותים הנוגעים
- 8 למקטעי ההולכה והחלוקה שבמונופולין שסיפקה ללקוחות מסוימים, בזהות מי
- 9 שעמו קשור אותו לקוח בהסכם לגבי אספקת חשמל. התניית אספקת השירותים
- 10 במקטעי ההולכה והחלוקה נידונו בהרחבה לעיל.
310. שירותים אלה, שסופקו באמצעות מת"ל קודם לכן, נוגעים כאמור למקטעי ההולכה
- 12 והחלוקה ואינם קשורים באופן טבעי לזהות ספק החשמל או להיקף הצריכה הנצרך
- 13 מחברת החשמל דווקא כמספק (ולא ממספק אחר). כפי שראינו, ביסוד התניית
- 14 השירותים בזהות ספק החשמל לא עמדה הצדקה אובייקטיבית אלא הרתעת לקוחות
- 15 מלעבור לרכוש חשמל מיח"פים. והעוררים לא הראו כי מתן השירות אינו כדאי
- 16 לחברת החשמל או שהמשך הפעלתו לא מעשי. מכאן שלא מדובר בתנאים הנוגעים
- 17 לנושא ההתקשרות.
311. נמצא איפוא כי בניגוד לטענות העוררים, חברת החשמל הפרה גם את תנאי סעיף
- 19 זה.
- 20 ט. העיצום הכספי
- 21 עצם הטלת העיצום הכספי בנסיבות העניין – סמכות הממונה להטיל עיצום
- 22 כספי
312. סעיף 50ד(א)(3) לחוק מעגן את סמכות הממונה להטיל עיצום כספי במקרה בו בעל
- 24 מונופולין הפר את הוראות סעיף 29 או 29א לחוק, ובלבד שהמעשה הוא מסוג
- 25 המעשים שקבע לעניין זה הממונה ברשומות. ביום 24.10.2012 פורסמה "הודעה
- 26 בדבר סוג המעשים והמחדלים לעניין עיצום כספי" (ילקוט הפרסומים 6487, להלן



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 – (ההודעה). לדברי הממונה, התנהלות חברת החשמל ונושאי המשרה בתקופת
2 ההפרה כפי שתוארה עד כה – בת עיצום לפי סעיפים (1), (2), (7), (8), (10)
3 להודעה.
- 4 313. אין לקבל את טענת העוררים כאילו ההודעה לקונית, כללית, רחבה ואינה עונה על
5 דרישות החוק. עסקינן בפרקטיקות מוכרות ומקובלות בפסיקה ובספרות דיני
6 התחרות כפסולות ודי בפירוט שנמצא בהודעה על מנת להקים בענייננו לממונה
7 סמכות להטיל על העוררים עיצום כספי לפי סעיף 50ד(א)(3) לחוק. פירוט באופן
8 שמכוונים לו העוררים חורג מדרישת סעיף 50ד(א)(3), אינו נחוץ ואינו עולה בקנה
9 אחד עם מטרתו של מנגנון העיצום הכספי (ראו ת"כ י-ם) 16-01-40796 חברת
10 נמל אשדוד בע"מ נ' הממונה על התחרות, פס' 272 (23.6.2020). ממילא, כפי
11 שנראה, העוררים כאן הועמדו על ידי יועצים משפטיים חיצוניים בנוגע לפרקטיקות
12 אסורות לפי החוק.
- 13 עצם הטלת העיצום הכספי בנסיבות העניין – הגנה מפני אחריות משפטית של
14 "טעות במצב המשפטי" או בשל הסתמכות על חוות דעת משפטית
- 15 314. העוררים טוענים שהתנהלותם הסתמכה בתום לב על ייעוץ משפטי פנימי של חברת
16 החשמל, וחיצוני, אשר התיר את הפסקת שירות מת"ל.
- 17 315. לפי העוררים, הטלת עיצום כספי מחייבת הוכחת יסוד נפשי של מודעות ולמצער
18 של רשלנות. בנסיבות בהן הסתמכו על הייעוץ המשפטי, כך לשיטת העוררים, הם
19 פעלו ללא מודעות ובהיעדר רשלנות ועשו כל שניתן כדי למנוע הפרה של החוק.
- 20 316. לחלופין טוענים העוררים, שנוכח ההסתמכות על ייעוץ משפטי, קמה להם הגנה
21 מפני אחריות משפטית בשל "טעות במצב המשפטי", ולחלופין מעצם הסתמכותם
22 בכנות, בתום לב, ובאופן סביר על חוות דעת משפטית מוטעית.
- 23 317. אינני סבורה כי בטענות אלה של המערערים יש כדי לשלול הטלת עיצום כספי
24 בנסיבות העניין. באופן יסודי, משמדובר באמצעי אכיפה מנהלי (ולא במישור
25 הענישה הפלילי), היסוד הנפשי של המפר איננו מכריע (ראו ת"כ י-ם) 16-01-40796
26 חברת נמל אשדוד בע"מ נ' הממונה על התחרות, פס' 275 (23.6.2020)
27 וההפניות שם). נראה כי התייחסות ליסוד הנפשי (לצד מאפיינים נוספים, כמובן)



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- מבחינה בין אכיפה מינהלית לפלילית – כך עולה למשל מסעיף 47(א)(4) לחוק לפיו ניצול לרעה לפי סעיף 29א יהווה עבירה רק כשקיימת כוונה להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור, בשונה מהוראת סעיף 50ד(א)(3) המתייחס לעיצום כספי בגין הפרת סעיף 29א. בדומה ראו גילוי דעת 1/12 שפרסם הממונה: הנחיות רשות ההגבלים העסקיים בדבר השימוש בהליכי אכיפה של עיצומים כספיים (24.7.2012). למשל, כשהמידע המצוי בידי הרשות מלמד על כך שהמפר הוראה מהוראות צו מוסכם שניתן לפי סעיף 50ב לחוק היה מודע (לרבות עצימת עיניים) שבמעשהו הוא מפר צו מוסכם – לא יתאים המקרה לאכיפה מינהלית.
318. אין באמור כדי לשלול מיסודן את טענות העוררים בקשר לאכיפה המינהלית. נראה שמיקומן האנליטי המתאים של טענות העוררים בדבר פעולות שננקטו מתוך רצון למנוע הפרת דיני התחרות הוא תחת שיקול הדעת המינהלי כעניין של סבירות, ולא כהגנה ב"עולם" היסוד הנפשי. מקומן של טענות אלה גם יכול להיות גם במסגרת שיקולי הממונה לגבי גובה העיצום לפי סעיף 50ה לחוק (וכך מצא הממונה לפי תיקון לגילוי דעת 1/16 שפרסם הממונה, "שיקולי הממונה על הגבלים עסקיים בקביעת גובה עיצום כספי" (24.11.2019)). אלא שבנסיבות העניין, כפי שיבוארו, אינני סבורה כי בטענות העוררים בדבר הסתמכות על ייעוץ משפטי יש כדי להצביע על חוסר סבירות בהטלת עיצום כספי.
319. יתר על כן, אף אילו קיבלתי את טענתם המשפטית של העוררים בדבר קיומה של הגנה מפני עיצום כספי בגין הסתמכות על ייעוץ משפטי שגוי כביכול והעדר מודעות – ואינני מקבלת טענה זו – נראה כי במקרה דנן לא קמה להם הגנה כזו. זאת על שום שלא נראה כי חוות הדעת המשפטית שגתה במצב המשפטי – אלא לכל היותר במצב העובדתי. למעשה, נראה כי הייעוץ המשפטי העמיד את חברת החשמל על הבעייתיות שבהפסקת שירות מת"ל.
320. חוות הדעת המשפטית – כזכור, טיוטת חוות הדעת המשפטית החיצונית שהועברה ביום 21.1.2013 נערכה על ידי עוה"ד בועז גולן ואלעד שאול עבור חברת החשמל בנוגע לשירותי ערך מוסף ללקוחות עסקיים של יצרני חשמל פרטיים (נספח 116 לערר; חוות הדעת הוצגה על ידי עו"ד גולן בישיבת הכנה טלפונית לקראת ישיבה אצל מנכ"ל חברת החשמל ביום 29.1.2013, נספח 119 לערר).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

321. לפי סעיף 11.6 לחוות הדעת המשפטית: "אין מניעה שהחברה תפסיק לספק שירותי ערך מוסף לצרכנים שעברו להיות לקוחות של יח"פ, ובלבד שמתקיים בשירות הערך המוסף שלושה תנאים: (א) השירות אינו במונופולין; (ב) השירות אינו נגזרת של המונופולין בהולכה או בחלוקה; (ג) היח"פ יכול להציע שירות דומה".
322. הצדדים לא חלוקים לגבי תקפותו של מבחן זה לבחינת האפשרות לגרוע שירותים בענייננו. בסעיף 75 פונה חוות הדעת לבחון אחד לאחד את השירותים האמורים עצמם, באספקלריה זו. בפתח הדברים מבהירה חוות הדעת: "ביחס לשירותי הערך המוסף החינמיים, יש להדגיש כי עמדתנו להלן היא ראשונית בלבד, כיוון שמידת הזיקה בין כל שירות לשירותי ההולכה והחלוקה, וכן היכולת של יח"פ להציע איזה מהשירותים, מבוססת על ההבנה שלנו את הדברים, ויש מקום לדיון נוסף עם הגורמים המקצועיים בחברה, ככל שהדברים שלהלן משקפים הבנה חלקית".
- בסעיף 75.1 נקבע: "מנהל תיק לקוח לכל לקוח עסקי: מנהל תיק לקוח משמש "כתובת אחת" להסדרת העניינים שיש לצרכן מול חברת החשמל. נוכח העמדה שלהלן ביחס לעניינים הנוגעים לזמינות החברה בכל הנוגע לפתרון תקלות או שירות מהיר, השירות של מנהל תיק לקוחות אינו נגזר משירותי ההולכה והחלוקה, והעדרו של מנהל תיק לקוח לא מערים קשיים של ממש בהיבטים הנוגעים להולכה וחלוקה" (ההדגשות אינן במקור).
323. לכאורה, מסיפת הסעיף שהודגשה לבדה, הפסקת שירות מת"ל הותרה לפי חוות הדעת המשפטית. אולם לפי גרסת העוררים עצמם, יישום חוות הדעת המשפטית היה תלוי ב"מבחן הזיקה" שדרש בדיקה עובדתית נוספת. הקביעה העובדתית הלכאורית שבחוות הדעת לא מצויה כלל בתחום המומחיות של היועצים המשפטיים, והם עמדו על כך בחוות הדעת וציינו כי מדובר בעמדה "ראשונית" הטעונה בדיקה עם הגורמים המקצועיים בחברת החשמל (כדומה ראו בדברי עו"ד נגלר-אדר בחקירתה, עמ' 128, שו' 19-23 לפרוטוקול הדיון: "חוות הדעת של בועז גולן מונה מבחן שמאפשר בהתקיים הנתונים העובדתיים שהמבחן מחייב ביטול שירות המתל. היא לא מנעה את האפשרות לבטל את שירותי המתל ולא נאמר בה בשום מקום וגם לא מחוצה לה שיש איסור לבטל את שירותי המתל. האפשרות הייתה תלויה בקיום תנאים עובדתיים שהם מבחן ה-20-80 שהציג בועז גולן. במועד שבו אנו מוציאות את המייל הזה, אין לנו עדיין את הנתון הזה באופן מובהק").



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- מכאן, שגם לשיטת העוררים חוות הדעת המשפטית לא קבעה היתר ברור וסופי
להפסקת השירות.
324. לא זו אף זו: בסעיף העוקב בחוות הדעת המשפטית שהודגש לעיל, סעיף 72.2, נאמר במפורש: "שירותים הנוגעים לזמינות שירותי החברה, בכללם שירותי זמינות טלפונית בנושאים דחופים, שלוחה ייעודית במוקד מעבר לשעות העבודה, פניות בנושאי איכות ואמינות האספקה, ליווי הצרכן בהפסקות מורכבות מתוכננות: שירותים אלה נועדו לאפשר לצרכנים עסקיים להימנע מנזקים שמקורם בקשיים באספקת החשמל, או לצמצם אותם. להבנתנו שירותים אלה קשורים לניהול הרשת ולשירותי ההולכה והחלוקה, ויח"פ לא יכול להציע אותם לצרכניו. משכך, הפסקת אספקתם עשויה להפר את הוראות חוק ההגבלים העסקיים".
325. השירותים המתוארים בסעיף זה הם-הם תפקידי מת"ל כשעוסק הוא במקטעי ההולכה והחלוקה. כך מוכח בבירור ממזכר מנהלת אגף השיווק בנושא התפלגות תפקיד מנהל תיק לקוח לפי מקטעים מיום 5.2.2015, נספח 19 לתשובת הממונה (אשר הוסכם שמחלק את תפקידי מת"ל בין המקטעים נאמנה, ראו פרק ד לעיל).
326. לא נראה איפוא כי חוות הדעת המשפטית החיצונית התירה את הפסקת שירותי המת"ל כמות שהם, אלא אדרבא, הזהירה לגבי חלק לא מבוטל בהם כי "הפסקת אספקתם עשויה להפר את הוראות חוק ההגבלים העסקיים".
327. למעשה, הקושי "בתחמת קו הגבול בין שירותים הקשורים לשירות שבמונופולין, לבין שירותים שיכולים לעמוד בפני עצמם" עלה כבר בישיבה מיום 3.1.2013 (שקדמה לחוות הדעת המשפטית), בה השתתפו עו"ד גולן וחלק מצוות הייעוץ המשפטי הפנימי של חברת החשמל, עוד בטרם נכתבה טיוטת חוות הדעת (סיכום "ישיבה בנושא לקוחות עסקיים בראי ההגבלים העסקיים לאור פתיחת שוק הייצור לתחרות", נספח 219 לתשובת הממונה).
328. בתקציר מנהלים שערכה עו"ד ליסק לקראת שיחה ועידה בנושא "שירותי ערך מוסף ללקוחות עסקיים של יצרני חשמל בעידן תחרות" מחודש מרץ 2013 והועבר להערות היועצים המשפטיים החיצוניים (התכתבות מיום 19.3.2013 והתקציר שצורף לה, נספח 117 לערך) ניתן למצוא דוגמאות ל"סירוב 'הוגן' לספק מוצר, שיעמוד בבחינה שיפוטית" ובהן: "סירוב לספק שירות שאיננו נגזרת של ההולכה



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

והחלוקה (דוגמת שירות ערך מוסף חנימיים – מת"ל, טרקלין עסקי, דו"חות צריכה, כנסים ופורומים)."

329. אלא שמזמן אמת ניתן לראות מסמכים פנימיים רבים לאחר אותו מסמך, המלמדים באופן עקבי, שבחברת החשמל הובן שחוות הדעת המשפטית החיצונית – והייעוץ המשפטי הפנימי בהתאם – לא מתירים את הפסקת שירות מת"ל.

330. כך, בישיבה שבה הוצגה תמצית חוות הדעת על ידי אצל מנכ"ל החברה ביום 9.4.2013, אמר עו"ד יהב, היועץ המשפטי של חברת החשמל בזמנו: "מודה למשרד הרצוג על העבודה; לא בטוח שאנו בשלים מבחינת הנחיות ברורות לשיחות מול לקוחות. יש לעבור הדרכה מוקדמת ולערוך תרשומות של הפגישות". הוקם איפוא צוות פנימי בראשות מר חאין בהתאם להתבטאותו בדיון (נספח 4 לערר, המצגת שהציג הייעוץ המשפטי החיצוני צורפה כנספח 5 לערר); דברי עו"ד נגלר-אדר בישיבת ועדת היגוי בראשות מר חאין מיום 22.4.2013 לפיהן יש להעביר לבחינת משפטית פרטנית הצעות לסלי שירותים ללקוחות במסגרת ההגבלות שמפורטות בחוות הדעת המשפטית (נספח 69 לתשובת הממונה).

331. בהמשך, כחצי שנה לאחר שניתנה חוות הדעת, עלה הנושא לפיו הפסקת השירות לפי חוות הדעת המשפטית טעונה בדיקה נוספת – אותה בדיקה לה טענו העוררים בערר זה כמתואר בפסקה 317 לעיל. לפי דברי עו"ד נגלר-אדר בהודעת דוא"ל לגב' גרנט-פורת "אפשר, להפסיק לתת שירותי מת"ל למי שאינו לקוח של החברה בתחום הייצור (אני מוסיפה – אספקה שכן זה העניין) כתלות בכך שעיקר השירותים (למעלה מ-80%) שמספק מת"ל אינם נוגעים לתחום ההולכה והחלוקה. יש לבחון את השירותים לפי זה" (דוא"ל מיום 3.7.2013 מעו"ד נגלר-אדר לגב' גרנט-פורת, נספח 118 לערר, נספח 223 לתשובת הממונה; כן ראו דוא"ל מיום 4.7.2013 מעו"ד נגלר-אדר לגב' שמיר – "וכן התייחסות של עו"ד בועז גולן, מהרצוג פוקס נאמן, נותן חוות הדעת המפורסמת ולפיה ההחלטה מה עושים עם השירות הזה, תהיה טעונה עוד בדיקה", נספח 52 לערר, נספח 224 לתשובת הממונה). מבחן זה, לפי חקירת עו"ד נגלר-אדר, עלה בשיחה טלפונית שלה עם עו"ד ליסק ועו"ד גולן (חקירת עו"ד נגלר-אדר, עמ' 129, שו' 10 לפרוטוקול הדיון). ואכן, לאחר מכן עולה ממסמכים פנימיים כי בחברת החשמל נפוצה ההבנה כי נחוצה בדיקה נוספת. כך מתכתובת דוא"ל בין עו"ד נגלר-אדר, גב' גרנט-פורת,



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 עו"ד ליסק ועו"ד גולן מיום 3.10.2013, עולה שיש לבחון את תכנית העבודה
2 בנושא שירות ללקוחות עסקיים לפי חוות הדעת המשפטית (נספח 121 לערר).
- 3 332. בחברת החשמל לא ידעו לתמוך בנתונים מזמן אמת המקובלים על חברת החשמל,
4 מהי אותה חלוקה כמותית בתפקידיו של מת"ל (חקירת עו"ד נגלר-אדר, עמ' 122,
5 שו' 4-8 לפרוטוקול הדיון). נוכח כך וכל עוד לא בוצעה בדיקה זו, הרי שעל פי
6 הייעוץ המשפטי מזמן אמת, כפי שחברת החשמל מציגה אותו, לא היה מקום
7 להפסיק את השירות. כך לפי הודעת דוא"ל מגב' שמיר מיום 8.7.2013: "אנחנו
8 עדיין בהתלבטות בקשר להודעה שלא יהיה לו מתל אם יעזוב שכן המשפטנים
9 מקשים" (נספח 40 לערר); כך לפי הודעת דוא"ל מאת עוה"ד נגלר-אדר וליסק לגב'
10 שמיר: "מת"ל – לא מחויבת מבחינת אמות מידה, לא ניתן לנתח הגבלית באופן
11 שיניב תשובה מוחלטת בשל חסר בנתונים (חלוקת תפקידיו של המת"ל באחוזים
12 למקטעים השונים). לפי הניתוח שנערך בסעיף הקודם ביטול שירותי המת"ל
13 ללקוחות שנחשבו בעבר ללקוחות עסקיים של החברה ועברו לצורך חשמל
14 באמצעות מספק אחר, יש בו חשיפה משפטית מתחום ההגבלים העסקיים ולפיכך
15 ההמלצה המשפטית היא להמשיך ולספק לכל הפחות למספק עצמו" (דוא"ל מיום
16 17.10.2013, נספח 45 לערר, נספח 79 לתשובת הממונה). כך גם לפי מצגת "שיפור
17 השירות ללקוחות עסקיים" מיום 24.11.2013, בשקף 6 תחת הכותרת "עדכונים
18 בנושא חוות דעת משפטית "כללי מותר ואסור לשימור לקוחות אסטרטגיים",
19 מדובר ב"חובת חח"י מכוח דיני ההגבלים העסקיים להמשיך ולספק שירות ערך
20 מוסף חנימיים מתחום ההולכה והחלוקה ללקוחות מספק אחר (יח"פ)"; ובשקופית
21 הבאה כדוגמאות לשירותי ערך מוסף שיש חובה לספקם – "פניות בנושא איכות
22 ואמינות האספקה וליווי הצרכן בהפסקות מורכבות מתוכננות, שירות טיפול וקידום
23 הזמנות (חלק מפעולות המת"ל), שירותי מת"ל – ככל שהם מתחום ההולכה
24 והחלוקה". תחת הכותרת "תובנות" שבשקף 10 נכתב – "מחוות הדעת עולה כי
25 ידי חח"י כבולות" (נספח 80 לתשובת הממונה; נוסח זהה של השקופיות שצוטטו
26 אושר על ידי מר חאין ביום 18.11.2013, נספח 81 לתשובת הממונה).
- 27 333. מכאן, שטענת העוררים כאילו הייעוץ המשפטי לא קבע בשום שלב שחל איסור
28 לפי דיני התחרות על הפסקת השירות – לא יכולה להתקבל (עו"ד נגלר-אדר
29 בחקירתה, עמ' 128, שו' 26 לפרוטוקול הדיון).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

334. הלכה למעשה, בדיקה עובדתית, בשטח, בדבר זיקת המת"ל למקטעי ההולכה
והחלוקה, בוצעה לכל המוקדם בחודש פברואר 2015 (מזכר התפלגות תפקיד מנהל
תיק לקוח לפי מקטעים מיום 5.2.2015, נספח 19 לתשובת הממונה). זאת לאחר
שחברת החשמל החלה בפעולות להפסקת שירות מת"ל ושלושה ימים לאחר
החלטת מר בלמס על החזרת שירות מת"ל במתכונת חלקית ועל הקמת מוקד ייעודי,
החלטה שלפי טענת העוררים זכתה כביכול לאישור משפטי על בסיס חוות הדעת
המשפטית (ראו בהרחבה בהמשך).
335. אלא שלפי בדיקה זו, 62% מהפניות של הלקוחות העסקיים נוגעות למקטעי
ההולכה והחלוקה. העוררים טוענים שבבדיקה זו נפלו פגמים וממצאיה לא אומצו.
אולם גם אם נקבל טענות אלו, בדבר פגם שבבדיקה שנעשתה, משהפסקת השירות
הותנתה בבדיקה, שלא נערכה מעולם – הרי שנראה כי הייעוץ המשפטי כלל לא
התיר את הפסקת השירות וממילא, על פי אותו ייעוץ, אסור היה להפסיק את
השירות (ראו חקירת עו"ד נגלר-אדר, עמ' 123, שו' 7-8 לפרוטוקול הדיון וכן
תשובה בעמ' 128, שו' 5 לפרוטוקול הדיון).
336. יש לדחות, איפוא, את הטענה כאילו התנהלות העוררים נעשתה על סמך חוות הדעת
משפטית שהתירה אותה.
337. אשר לתסריטי השיחה מיום 28.7.2013 – גם אלו מנוגדים לייעוץ המשפטי שניתן.
לפי תסריטי השיחה שהופצו לעובדים בחודש יולי 2013, "השירות באמצעות
המת"ל ישתנה ככל הנראה וייתכן שאף יופסק ללקוחות המספקים" (תשובה 5
לשאלות ותשובות של לקוחות בעלי כוונת רכישת חשמל ממספק אחר, מזכר מיום
28.7.2013 מגב' שמיר למנהלי המחוזות, נספח 71 לתשובת הממונה).
338. אלא שכבר ביום 17.2.2013 שלח עו"ד גולן לעו"ד ליסק, רפרנטית הגבלים עסקיים
בחברת החשמל, מסמך שכותרות "נוהל בעניין פגישות ושיחות בין אנשי שיווק
של חח"י לבין לקוחות עסקיים" לפיו "יש להימנע מהתבטאויות שעשויות
להשתמע כהפסקה של שירותים נוספים, שאותן אין בכוונת חח"י להפסיק לספק"
(סעיף 3, לנספח 221 לתשובת הממונה).
339. גם לאחר מכן, כשנשלחו תסריטי השיחה לעו"ד גולן לאישור העיר לגבי תשובת 5
כך: "לפני שמצמצמים את השירות/מפסיקים בפועל מציע לדבר שוב על מנת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 לראות מה בפועל כולל השירות" (מסמך שצורף להודעת דוא"ל מעו"ד נגלר-אדר
- 2 מיום 16.5.2013, נספח 222 לתשובת הממונה; וכן התייחסות מאוחרת נוספת
- 3 להערה זו על ידי עו"ד נגלר-אדר הודעה מיום 4.7.2013, נספח 234 לתשובת
- 4 הממונה: "שאלה 5 מתייחסת לסוגיית המת"ל – לעובדה כי לא הוכרע מה יעלה
- 5 בגורלו וכן התייחסות של עו"ד בועז גולן..."). כלומר ברור לייעוץ המשפטי –
- 6 הפנימי והחיצוני – שלפי שעה אין להפסיק את שירות מת"ל או לאותת על הפסקה
- 7 צפויה.
- 8 340. אם כן, התנהלות חברת החשמל בתקופת ההפרה, אם בפרסום תסריטי השיחה, אם
- 9 בשינוי נוהל לקוחות עסקיים, ואם בהפסקת השירות בפועל לחלק מהלקוחות
- 10 וכיוצ"ב – נעשתה כולה ללא עיגון משפטי בחוות דעת המתירה זאת. אדרבא,
- 11 הייעוץ המשפטי העמיד את חברת החשמל על הבעייתיות שבהפסקה ללא בדיקות
- 12 נוספות.
- 13 341. אשר להחלטת מר בלמס מחודש פברואר 2015 בדבר הקמת המוקד הייעודי –
- 14 נטען כאילו זו אושרה על ידי הייעוץ המשפטי הפנימי של חברת החשמל – בסמוך
- 15 לאחר קבלת ההחלטה, ביום 2.2.2015 על ידי עו"ד גלובוס, וכחודשיים לאחר
- 16 קבלתה על ידי עוה"ד גלובוס וחילו ביום 26.3.2015.
- 17 342. אלא שמסמכים מזמן אמת – אינם תומכים בטענה זו. מסיכום ישיבה מיום
- 18 2.2.2015 לא עולה כי עו"ד גלובוס התבטאה בה או שהיבט המשפטי נדון או הוצג
- 19 (סיכום דיון בנושא "שימור לקוחות עסקיים – סקירת מצב ועיצוב מדיניות" מיום
- 20 2.2.2015, נספח 173 לתשובת הממונה); מסיכום הישיבה מיום 26.3.2015 עולה
- 21 כי עניינה ומטרתה לגבש התייחסות לדרישות הנתונים של הרשות בעניין מת"ל
- 22 וטרקלין עסקים, וממילא התשובה שניתנה על ידי עו"ד חילו אינה מתייחסת להקמת
- 23 המוקד הייעודי ולמבחן הזיקה שלכאורה קבעה חוות הדעת המשפטית החיצונית
- 24 (סיכום דיון בנושא "דרישות נתונים של הרשות להגבלים עסקיים בעניין מת"לים
- 25 וטרקלין עסקים" מיום 29.3.2015, נספח 122 לערר, נספח 225 לתשובת הממונה).
- 26 343. מנגד, אישור משפטי אפריורי להחלטה בכתב לא הוצג לפניי, ואף לא באה לפניי
- 27 עדויות היועצים המשפטיים הרלוונטיים לעניין זה. עוד, אין לפני הסבר, מדוע –
- 28 אם אכן נשען הייעוץ המשפטי הפנימי על חוות הדעת המשפטית החיצונית בינואר



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 לשם הכשרת ההחלטה מפברואר 2015 – מדוע לא בוצעה, כנטען, הבדיקה
- 2 שדרשה חוות הדעת? בדיקה אשר, כפי שראינו, הייעוץ המשפטי הפנימי של
- 3 החברה הכיר בנחיצותה לצורך תיקוף חוות הדעת החיצונית. כמו כן אין התייחסות
- 4 באיזה אופן והאם ניתנה הדעת, אם בכלל, לתוצאות הבדיקה שנערכה לאחר מכן
- 5 במזכר התפלגות (נספח 19 לתשובת הממונה).
- 6 344. בכל אופן, אף שמר בלמס נכנס לתפקידו בתחילת 2015, העיד הוא שעסק בנושא
- 7 זה גם בתפקידו הקודם (חקירת מר בלמס בעמ' 161, שו' 20-25 לפרוטוקול הדיון)
- 8 כך שהנושא לא היה זר לו. נראה איפוא כי החלטת מר בלמס מפברואר 2015 לא
- 9 אושרה על ידי הייעוץ המשפטי. אינני מקבלת איפוא את טענת העוררים כאילו
- 10 בפעולתו מפברואר 2015 הסתמך מר בלמס על חוות דעת, וממילא נדחית הטענה
- 11 כי הטלת עיצום כספי עליו בנסיבות אלה אינה סבירה.
- 12 345. לסיכום, אינני סבורה כי בטענות העוררים בקשר לייעוץ משפטי שניתן יש כדי
- 13 לשלול את סמכות הממונה להטיל עיצום כספי בנסיבות העניין.
- 14 גובה העיצום הכספי
- 15 346. בבואו לקבוע את סכום העיצום הכספי, על הממונה לשקול, בין השאר, את הנסיבות
- 16 והשיקולים המנויים בסעיף 50 לחוק. הודעות על כוונות חיוב נשלחו לעוררים
- 17 לאחר שהממונה פרסם את גילוי דעת 2/12 5001999 "שיקולי הממונה על הגבלים
- 18 עסקיים בקביעת גובה עיצום כספי" (24.7.2012). במהלך שמיעת העוררים פורסמה
- 19 טיוטת גילוי דעת 1/16 501072 "שיקולי הממונה על הגבלים עסקיים בקביעת גובה
- 20 עיצום כספי" (26.10.2016), והעוררים טענו לגביה. במסגרת הקביעה יושם גילוי
- 21 דעת 1/16, וניתן משקל לקולה מקום בו הוא הוביל לחישוב גובה עיצום הגבוה
- 22 מהנקוב בהודעות על כוונת החיוב. בכל מקרה, פרסום גילוי הדעת אינו תנאי
- 23 לסמכות הממונה להטיל עיצום כספי ואמות המידה להפעלת שיקול הדעת להטלת
- 24 עיצום כספי בוארו בחוק (אף אם לא מדובר ברשימה ממצה).
- 25 347. כפי שמפורט בקביעה והובא בפרק ב לעיל, מכלול השיקולים הוביל את הממונה
- 26 להשית על חברת החשמל עיצום כספי בסך 13 מיליון ₪, על מר חאין בסך 165,000



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 נח ועל מר בלמס בסך 110,000 ₪. לא מצאתי בטענות העוררים בדבר פגמים
2 בשיקול דעת הממונה כדי להצדיק את הפחתת גובה העיצומים שקבע.
- 3 348. העוררים טוענים כי קביעת הממונה בדבר מידת הפגיעה שההפרה עלולה לגרום
4 לתחרות או לציבור חסרת בסיס. לפי הקביעה, פוטנציאל הפגיעה התחרותית הנובע
5 מהפסקת שירותי מת"ל גבוה ומצדיק הטלת עיצום כספי בשיעור משמעותי ביותר,
6 ופוטנציאל הפגיעה התחרותי לאחר החזרת שירותי מת"ל באופן חלקי ובעת
7 העמדת מוקד ייעודי חלקי הינו גבוה, גם אם נמוך מהפסקה מלאה של שירותי מת"ל
8 (עמ' 27 לקביעה).
- 9 349. בנסיבות שנמצאו בפסק דין זה, ובפרט כמתואר בהרחבה בפרק ו לעיל בדבר
10 עלילות הפגיעה בתחרות הטמונה בהתנהלות העוררים, אני סבורה שיש לדחות
11 טענה זו של העוררים. מצאתי שאכן כפי שנמצא בקביעה, התנהלות חברת החשמל
12 עלולה הייתה לפגוע בתחרות, וזאת גם אם השירות הופסק רק לחלק מהלקוחות
13 שעברו ליח"פים. כמפורט שם, חומרת הפגיעה התחרותית המסתברת נלמדת
14 מעיתוי ההתנהלות בתקופה של כניסת יח"פים לתחרות במקטע האספקה, ויש
15 לדחות את טענת העוררים כאילו נוכח ההגנות הרגולטוריות לא הייתה צפויה להיות
16 השפעה תחרותית.
- 17 350. העוררים טוענים בהקשר זה שיש לשקול את העובדה שהרשות ידעה על הכוונה
18 להקים את המוקד הייעודי עוד בטרם הוקם, ולכל המאוחר ביולי 2015, אולם רק
19 בחודש נובמבר 2015 התריעה לפני חברת החשמל בדבר ההפרה. אינני סבורה
20 שהיעדר התרעה מפורשת מצד הרשות, משפיעה לקולה על מידת הפגיעה
21 הפוטנציאלית של ההתנהלות, בפרט שמדובר בשלב בו טרם הסתיימה חקירת
22 הממונה.
- 23 351. בהקשר זה יש לדחות את טענת העוררים כי היה על הממונה להצביע על פגיעה
24 בפועל או וודאות גבוהה לפגיעה ממשית בתחרות. סעיף 50ה(2) לחוק מדבר במידת
25 הפגיעה שעלולה הייתה להיגרם – ולכן בדין אין הקביעה עוסקת בפגיעה בתחרות
26 בפועל.
- 27 352. אשר למשך ההפרה, מדובר בהתנהלות שנמשכה שנתיים וחצי, מחודש יולי 2013
28 ועד חודש דצמבר 2015. כפי שתואר בפרק ה לעיל, שירותי מת"ל הופסק בפועל



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים (גם אם לא לכל הלקוחות הללו), וחברת
- 2 החשמל הודיעה ללקוחות ששקלו לעבור לרכוש חשמל מיח"פים כי יופסק מתן
- 3 השירות (גם אם לא לכל הלקוחות הללו). החל מחודש פברואר 2015 ועד חודש
- 4 דצמבר 2015 ניתן שירות נחות משירות מת"ל – שירות חלקי באמצעות מת"ל עד
- 5 חודש יוני, ושירות חלקי באמצעות מוקד ייעודי עד חודש דצמבר. מקובל עלי
- 6 שמדובר בתקופה ממושכת ומשמעותית. עמדת העוררים לגבי המסכת העובדתית –
- 7 כאילו השירות ניתן ללא כל שינוי עד יוני 2015, אז הוקם המוקד הייעודי – לא
- 8 התקבלה, כאמור לעיל. גם באשר לתכולת השירות הניתן במוקד הייעודי לעומת
- 9 שירות מת"ל – גרסת העוררים בערר לא התקבלה. אם כן, יש לדחות את טענותיהם
- 10 בקשר למשך ההפרה.
- 11 353. נוכח כל אלו, אינני סבורה שנפל פגם בשיקול דעת הממונה כשנוכח חומרת ההפרה,
- 12 מידת הפגיעה שכלולה להיגרם כתוצאה ממנה לתחרות או לציבור, ומשך ההפרה,
- 13 קבע את עיצום הבסיס עבור חברת החשמל על 75% מסכום העיצום המרבי שנקבע
- 14 ביום מסירת דרישת התשלום (סעיף 50ט(א) לחוק); עבור מר חאין נקבע עיצום
- 15 הבסיס על 65% מסכום העיצום המרבי; ועבור מר בלמס על 55% מהעיצום המרבי.
- 16 354. העוררים טענו שיש לתת למשך ההפרה המיוחסת למר בלמס (כ-11 חודשים) משקל
- 17 לקולה ובפרט שהממונה סבר שבתקופה זו של מתן שירות חלקי, פוטנציאל הפגיעה
- 18 בתחרות נמוך יותר ביחס לתקופה שקדמה לכניסתו של מר בלמס לתפקיד. כאמור
- 19 לעיל הממונה אכן קבע רף גבוה יותר בכ-20% (65:55) למר חאין, בשים לב לשוני
- 20 האמור ואינני רואה עילה להתערב בשיקול דעת הממונה בעניין זה.
- 21 355. אשר לטענת העוררים כי על הממונה היה לתת משקל גבוה יותר לקולה לעובדה
- 22 שבסופו של יום, בעקבות התרעת הרשות, הודיעה חברת החשמל שתחזור לספק
- 23 את מלוא שירות מת"ל הנוגע למקטעי ההולכה והחלוקה (עמ' 28 לקביעה) – אינני
- 24 מקבלת טענה זו. המשקל שניתן לקולה בהקשר זה (5%) איננו נמוך מדי בנסיבות
- 25 שהובהרו, בהן הייעוץ המשפטי הפנימי והחיצוני העמיד את חברת החשמל על
- 26 הקושי שבהפסקת שירותי מת"ל, וכאשר החדילה נעשתה בסופו של דבר נוכח פניה
- 27 מפורשת מצד הרשות: "אנו סבורים כי מן הראוי שתחדלו לאלתר מהתנהלות זו עד
- 28 למיצוי בדיקת הרשות" (מכתב מהרשות לב"כ חברת החשמל בנושא "תלונות בדבר
- 29 ניצול מעמד לרעה על ידי חברת החשמל" מיום 26.11.2015, נספח 214 לתשובת



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הממונה). מטעמים אלה גם מקובל עליי שמתן משקל לקולה בהקשר זה לגבי מר
- 2 בלמס, שקיבל את ההחלטה על הפסקה ההפרה לבסוף, אף הוא איננו נמוך מדי.
- 3 356. עוד לא מקובלת עלי טענת העוררים כי היה על הממונה להביא בחשבון גם פעולות
- 4 שננקטו בחברת החשמל כגון נוהל אכיפה פנימי לדיני תחרות שאומץ, העברת
- 5 הדרכות בעניין דיני תחרות, וייעוץ משפטי פנימי וחיצוני בתחום. בנסיבות שבהן
- 6 הייעוץ המשפטי עמד על הקושי שבהפסקת שירות מת"ל כפי שתואר בהרחבה,
- 7 ונוכח מעורבות הגורמים השונים בהפרה, לרבות נושאי המשרה (כפי שיפורט
- 8 להלן) – אינני סבורה שיש בפעולות אלה משום שיקול לקולה בקביעת גובה
- 9 העיצום.
- 10 357. לבסוף טוענים העוררים שהיה על הממונה להפחית 15% מגובה העיצום משום
- 11 ששירות מת"ל נוגע באופן ברור לתחום פעילות מובחן הנמצא בשולי הפעילות של
- 12 חברת החשמל והיקפו הכספי זניח לעומת המחזור הכספי הכולל של חברת החשמל
- 13 (לפי פרק ו, עמ' 11 לגילוי דעת 1/16).
- 14 358. אינני מקבלת טענה זו. תחום הפעילות שאליו נוגעת ההפרה איננו שירות מת"ל
- 15 כשלעצמו, אלא מקטע האספקה ללקוחות עסקיים, לקוחות האחראים לכמחצית
- 16 מכלל צריכת החשמל בתקופה הרלוונטית (כך עולה מסיכום הדיון שהתקיים
- 17 בחטיבת לקוחות בחברת החשמל מיום 2.2.2015, נספח 82 לערר). כך שבהחלט
- 18 לא מדובר בתחום פעילות המצוי בשולי הפעילות של חברת החשמל.
- 19 359. אשר לנושאי המשרה, כפי שיורחב להלן, לא מצאתי בטענות העוררים שנפל פגם
- 20 באופן בו הממונה חישב את העיצום הכספי בעניינם.
- 21 360. עם זאת, חשוב לציין באשר לנושאי המשרה, כי שקילת השיקולים בהתאם לגילוי
- 22 דעת 1/16, הוביל לעיצום כספי גבוה מזה שהוטל לבסוף. הממונה החליט שלא
- 23 לחרוג מגובה העיצום שננקב בהודעת על כוונת החיוב שנשלחו אל נושאי המשרה,
- 24 ובאופן זה הופחת הסכום לכדי זה בו חוייבו נושאי המשרה. כך, לגבי מר חאין
- 25 החישוב הוביל לקביעת עיצום בסך 315,055 ₪ והוטל בפועל עיצום בסך 165,000
- 26 ₪ (עמ' 32 לקביעה); ולגבי מר בלמס החישוב הוביל לקביעת עיצום בסך 235,255
- 27 ₪ והוטל בפועל עיצום בסך 110,000 ₪ (עמ' 33 לקביעה).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 גובה העיצום הכספי – חלקו של מר חאין בהפרה ומידת השפעתו על ביצועה
- 2 361. מר חאין טוען שלא היה מודע להפסקת שירות מת"ל ללקוחות עסקיים שעברו
- 3 לרכוש חשמל מיח"פים במקטע האספקה; שלא היה אחראי על נושא מת"ל במסגרת
- 4 תפקידו אלא כגורם שמוכר שירותים חדשים בתחום האספקה (סעיף 6 לסיכומי
- 5 התשובה מטעם מר חאין); ושלא היה מעורב בפעולות שננקטו להפסקת השירות.
- 6 עוד טען מר חאין שהפסיק לקחת חלק בפעילות החברה באוגוסט 2014.
- 7 362. הראיות שהתבררו לפני סותרות את טענותיו של מר חאין, כך שאינני סבורה שנפל
- 8 פגם בקביעה בכל הנוגעת לחלקו של מר חאין בהפרה ומידת השפעתו על ביצועה
- 9 (עמ' 30 לקביעה).
- 10 363. מר חאין שימש כמשנה למנכ"ל חברת החשמל וכסמנכ"ל לקוחות ופיתוח עסקי
- 11 מתחילת ההפרה – אמצע שנת 2013 – ועד פרישתו מהתפקיד בסוף שנת 2014. מר
- 12 חאין עמד בראש חטיבת לקוחות, האחראית על אגף השיווק וחמשת מחוזות חברת
- 13 החשמל. אכן, האחריות הישירה לשירותי מת"ל הייתה ברמת סגן מנהל מחוז, אולם
- 14 אין בכך כדי ללמד כאילו מר חאין לא היה אחראי על שירותי מת"ל במסגרת
- 15 תפקידו. מסמכים פנימיים של חברת החשמל מזמן אמת מלמדים דווקא על
- 16 מעורבותו של מר חאין בהפרה, כפי שיפורט.
- 17 364. לא השתכנעתי מטענת מר חאין באשר למשך ההפרה. מעדותו של מר חאין
- 18 וממסמכים מזמן אמת עולה שפעילותו בחברת החשמל במסגרת תפקידו נמשכה עד
- 19 סוף שנת 2014: מר חאין העיד שראה וחתם על מסמכים מחודש אוקטובר 2014
- 20 (אישור מר חאין בחתימתו מזכר שמוען אליו בנושא "בקרת פעילות השירות
- 21 ללקוחות עסקיים – ספטמבר 2014" מיום 26.10.2014 בתוספת "יפה!" בכתב ידו,
- 22 נספח 217 לתשובת הממונה; התייחסות מר חאין בחקירתו, עמ' 179, שו' 2-5
- 23 לפרוטוקול הדיון) וכן אישר שקיבל מכתב שבועיים לפני פרישתו והעבירו לטיפול
- 24 (מכתב ממנכ"ל דוראד למר חאין בנושא "שירות ללקוחות אנרגיה בע"מ" ("דוראד")
- 25 מיום 4.12.2014, נספח 155 לתשובת הממונה; התייחסות מר חאין בחקירתו, עמ'
- 26 179, שו' 6-13 לפרוטוקול הדיון). כלומר, אף אם אכן נראה כי לקראת תום תקופת
- 27 כהונתו היה מר חאין פחות פעיל, מסיבות אישיות, אין בכך כדי להצדיק התערבות



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 בסכום העיצום הכספי שהושת על מר חאין, משום שגם בתקופה זו עדיין היה
2 מעורב, ומכל מקום מדובר בתקופה לא ארוכה.
- 3 365. מר חאין היה מעורב בגיבוש האסטרטגיה של חברת החשמל בנוגע ללקוחות
4 עסקיים שעברו לרכוש חשמל מיח"פים, ונכח בישיבות בהן נדונה אסטרטגיית
5 חברת החשמל בנוגע לשימור לקוחות עסקיים – כך עולה משורה של מסמכים:
6 בסיכום דיון מיום 9.4.2013 בלשכת המנכ"ל בנושא שיפור השירות ללקוחות
7 עסקיים, לרבות נושא מת"ל, בהיבטים תחרותיים, נכתב "תוקם ועדה פנימית
8 בראשות י' חאין" (נספח 68 לתשובת הממונה); בסיכום ישיבת הנהלת סמנכ"לים
9 מיום 29.9.2013 תחת הכותרת "שיפור שירות לקוחות עסקיים – הנחיות למת"ל",
10 נכתב "נדרשת תוכנית אסטרטגית בחטיבה – באחריות המשנה למנכ"ל" (המשנה
11 למנכ"ל באותה עת היה, כאמור מר חאין; נספח 77 לתשובת הממונה). כעולה
12 מפרוטוקול ישיבת "ועדת היגוי ללקוחות אסטרטגיים" מיום 22.4.2013 (נספח 69
13 לתשובת הממונה), מר חאין ביקש לקבל תוכנית אסטרטגית מקיפה הכוללת את
14 רשימת הפעילויות שניתן להציע ללקוחות, כולל פילוח ללקוחות; מר חאין מונה
15 ביום 15.6.2014 על ידי מנכ"ל החברה כיו"ר ועדת היגוי ללקוחות עסקיים,
16 שמשמיתה "בחינה והתווית מדיניות החברה בתחום השירות ללקוחות עסקיים,
17 בהתאמה למדיניות, מטרות ויעדי החברה, תוך שימת דגש על שימור לקוחות" (כתב
18 המינוי, נספח 216 לתשובת הממונה); מר חאין נכח בישיבה של ועדת היגוי
19 לשימור לקוחות עסקיים ביום 26.6.2014, אישר את התכנית שהוצגה וציין "חשוב
20 לדעת שנעשה מקסימום פעילות כדי לשמר את הלקוחות" (פרוטוקול ועדת היגוי
21 לשימור לקוחות עסקיים מיום 26.6.2014, נספח 84 לתשובת הממונה).
- 22 366. מר חאין היה מודע לפעולות שנקטה חברת החשמל שהובילו להפסקת השירות
23 – מר חאין ידע על ההנחיות שהופצו למנהלי המחוזות ביום 28.7.2013 וקובץ
24 השאלות ותשובות שצורף לו (מר חאין מסומן בהעתקים למזכר מיום 28.7.2013
25 מגב' שמיר למנהלי המחוזות, נספח 71 לתשובת הממונה). לשכת מר חאין הייתה
26 מכותבת לדוא"ל שהפיצה מנהלת אגף השיווק בחודש ספטמבר 2014 בנושא
27 "הוראת שעה התוכנית לשימור לקוחות והקמת מנהלת לקוחות עסקיים" אליה
28 צורף מזכר בנושא זה וקובץ תסריטי השיחה במסגרתם הונחו מת"לים להבהיר
29 ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים כי השירות באמצעות מת"ל קרוב לוודאי



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 שיופסק ושבמקרה של הפסקות ותקלות עליהם לפנות למוקד 103 (נספח 92
2 לתשובת הממונה).
- 3 367. מר חאין ידע שהשירות הופסק ולא פעל כדי למנוע הפסקתו או כדי להחזירו –
4 מפרוטוקול ישיבת הנהלת חטיבה מיום 28.8.2013 עולה שמר חאין ידע כי עובדי
5 החברה לא מספקים שירותי מת"ל ללקוחות שעברו לרכוש חשמל מיח"פים, מר
6 חאין קבע ש"ישראל יודיע לארגון העובדים שאין החלטה כזו" (סעיף 6
7 לפרוטוקול, נספח 113 לתשובת הממונה), למרות הישיבה האמורה, לא הוצגה
8 הנחיה של חברת החשמל לעובדים לגבי הצורך להוסיף ולספק שירותי מת"ל
9 ללקוחות שעברו ליח"פים וכך למעשה אימצה החברה את עמדת העובדים,
10 התואמת את מסריה הקודמים ("לא קיבלנו הנחיה לתת שירות", "לדעתי, ההנהלה
11 ניסתה להסתמך על ההנחיה של הוועד ובעתיד ההנהלה אימצה אותה", תרשומת
12 שיחות עם [REDACTED] גמלאי חברת החשמל, מימים 24.1.2016 ו-10.2.2016, נספח
13 116 לתשובת הממונה; תרשומת שיחת נציגי הממונה עם מר מובשוביץ מיום
14 24.1.2016, נספח 114 לתשובת הממונה; "דיווחתי בישיבת הנהלת החטיבה על
15 הנחיית הוועד, אך לא ידוע האם נעשתה פעולה כלשהיא ע"י הנהלת החטיבה או
16 החברה כדי להפסיק את העיצומים בנושא זה", הערות מר מובשוביץ לתרשומת
17 השיחה עמו מיום 24.1.2016, נספח 21 לתשובת הממונה; תרשומת שיחה עם מר
18 חאין מיום 20.1.2016, נספח 115 לתשובת הממונה). כמו כן, למר חאין נשלחו
19 בסוף 2014 תלונות על הפסקת שירותי מת"ל, אך לא הוצגו ראיות כי הוא פעל על
20 מנת להשיב את השירות (מכתב ממנכ"ל דוראד למר חאין בנושא "שירות ללקוחות
21 אנרגיה בע"מ ("דוראד") מיום 4.12.2014, נספח 155 לתשובת הממונה).
- 22 368. מר חאין פעל כדי להבהיר לעובדים שלקוחות שיעברו לצורך חשמל מיח"פים
23 לא יהיו זכאים לשירותי מת"ל – לפי מזכר מסרים שהוכן עבור מר חאין ביום
24 5.3.2014 לקראת כנס "הכרת המוצרים והשירותים" בהשתתפות הנהלת חטיבת
25 לקוחות ופיתוח עסקי, סגנים במחוזות ומת"לים (נספח 128 לתשובת הממונה):
26 "כל פלחי הלקוחות יותאמו ערוצי שירות וחבילות שירות. כמובן שלקוחות
27 שנשארים איתנו ימשיכו לקבל מת"ל"; עיקרי דברי מר חאין בכנס: "העברת המסר
28 ללקוחות, כי לקוח שישאר עם חח"י יקבל שירותי VIP לעומת לקוחות שעזבו (אשר



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

1 יקבלו אך ורק את השירות המתחייב עפ"י אמות המידה) (לפי סיכום הכנס שערכה
2 גב' שמיר, נספח 131 לתשובת הממונה).

3 369. מר חאין היה מודע לכך שנאמר ללקוחות שאם יעברו לצורך חשמל מיח"פים לא
4 יהיו זכאים לשירות מת"ל ולא פעל על מנת להבהיר אחרת – למר חאין הוכנו
5 מזכרים המתייחסים לכך ששירות מת"ל ייגרע ללקוחות שעברו לרכוש חשמל
6 מיח"פים (סעיף 2 למזכר לקראת פגישה שנערכה עם לקוח מגב' שמיר אל מר חאין
7 בנושא "מכרז לאספקת חשמל" [REDACTED], מיום 23.12.2013, נספח
8 124 לתשובת הממונה; סעיף 2 למזכר גב' שמיר אל מר חאין בנושא "מכרז לאספקת
9 חשמל" [REDACTED] מיום 23.12.2013, נספח 125 לתשובת הממונה). מזכרים אלו היו
10 אמורים לשמש כפלטפורמה לפגישה עם לקוחות בעלי כוונת נטישה (סעיף 7.2
11 לסיכום ישיבה של ועדת לקוחות אסטרטגיים מיום 15.1.2014, נספח 126 לתשובת
12 הממונה). מר חאין גם נכח בפגישה בין נציגי חברת [REDACTED] לגורמים נוספים בחברת
13 החשמל, ביום 13.8.2014, אשר לפי סיכום הפגישה, "מר חאין וגב' שמיר העלו את
14 העובדה שחברת [REDACTED] חתמה זה מכבר על הסכם התקשרות לרכישת חשמל מיח"פ,
15 דבר שיש לו משמעויות מבחינת השירות הניתן ע"י חברת החשמל. בכל מקרה,
16 הלקוח יזכה לרמת השירות המוגדרת והמתחייבת מאמות המידה של הרשות
17 לשירותים ציבוריים חשמל, כשאר הלקוחות" (סיכום פגישה מיום 13.8.2014
18 בנושא "היכרות, קידום נושאים שוטפים והצעת שירותי ערך ללקוח", נספח 147
19 לתשובת הממונה).

20 370. מר חאין ידע שהייעוץ המשפטי לא אישר את הפסקת מת"ל. ביום 18.11.2013
21 אישר מר חאין את המצגת "שיפור השירות ללקוחות עסקיים" ובה שקופיות
22 המלמדות שהגורמים בחברת החשמל ידעו שלא שניתן להפסיק את שירות מת"ל
23 מבחינה משפטית (צוטט בהרחבה לעיל, שקפים 6 ו-10, נספח 81 לתשובת
24 הממונה). מר חאין הסכים בחקירתו שלפי המצגת אותה אישר בזמן אמת, קיימת
25 חוות דעת משפטית לפיה אסור להפסיק שירותי מת"ל ממקטעי ההולכה והחלוקה
26 (חקירת מר חאין, עמ' 145, שו' 11 לפרוטוקול הדיון). מר חאין הסכים בחקירתו
27 שידע שנושא מת"ל מצוי בבירור משפטי (חקירת מר חאין, עמ' 140, שו' 7-8
28 לפרוטוקול הדיון).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

371. גם אם מר חאין לא ניסח את תסריטי השיחה שהופצו ביולי 2013 ("זה לא ברמה הניהולית שלי", חקירת מר חאין, עמ' 145, שו' 22 לפרוטוקול הדיון) או את נוהל לקוחות עסקיים (חקירת מר חאין, עמ' 170, שו' 1-9 לפרוטוקול הדיון), אני סבורה שמכל המפורט לעיל עולה באופן ברור מעורבותו של מר חאין בהפרה במידה של ממש, המצדיקה הטלת העיצום הכספי בשיעור שהוטל.
- גובה העיצום הכספי – חלקו של מר בלמס בהפרה ומידת השפעתו על ביצועה
372. נטען כי בכל הנוגע למר בלמס, יש לשקול לקולה את חלקו היחסי בהפרה ומידת השפעתו על ביצועה שכן פעל בתום לב וסבר בכנות שההחלטה מפברואר 2015 אושרה מבחינה משפטית.
373. מר בלמס כיהן בתפקיד משנה למנכ"ל חברת החשמל וכסמנכ"ל לקוחות ופיתוח עסקי מראשית שנת 2015. החל מיום 1.5.2015 ועד 10.6.2015 כיהן כממלא מקום מנכ"ל חברת החשמל. מר בלמס העיד שהיה אחראי על נושא מת"ל מתוקף תפקידו (חקירת מר בלמס, עמ' 147, שו' 24-27 לפרוטוקול הדיון).
374. עוד במסגרת תפקידו הקודם בחברת החשמל כסמנכ"ל ייצור ואנרגיה, השתתף מר בלמס בישיבות בהן נדונה אסטרטגיית החברה בנוגע לשימור לקוחות עסקיים (כך עולה מסיכום ישיבת הנהלת סמנכ"לים מיום 29.9.2013, נספח 77 לתשובת הממונה). מר בלמס גם התמנה ביום 15.6.2014 להיות חבר ועדת היגוי ללקוחות עסקיים, שמר חאין מונה לשמש יושב הראש שלה (כתב המינוי, נספח 216 לתשובת הממונה).
375. כפי שראינו בפרק ה, חברת החשמל הודתה בזמן אמת במענה לדרישת נתונים של הרשות בעובדות ההפרה. מר בלמס חתום על מכתב זה, והסביר בחקירתו שהיה מעורב בגיבוש המענה, גם אם לא ניסח אותו (מענה מר בלמס לדרישת הנתונים בשם חברת החשמל מיום 6.7.2015, נספח 65 לתשובת הממונה; ראו ההתייחסות בחקירתו, עמ' 148, שו' 11-17 לפרוטוקול הדיון: "ואני לפני שאני חותם, אני מעיר, מתקן ושואל, כדי לוודא שהתשובה שתצא היא גם כזו שעונה ושמבחינתי אני שלם עם מה שמופיע בה"; וכן "המילה החלה היא לא הניסוח הכי מוצלח ומדויק", עמ' 162, שו' 5-15 לפרוטוקול הדיון); מר בלמס חתם על מענה לתלונות



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 שהעביר מנכ"ל דוראד ביום 9.2.2015 ממנו עולה כי שירות מת"ל הופסק, כי הנחה
2 על החזרת שירות חלקי עד להענקת השירותים ע"י בעל תפקיד נפרד. מר בלמס
3 הדגיש את הטענה שחברת החשמל אינה מחויבת להעניק את שירות מת"ל על פי
4 אמות המידה או כל הוראת דין אחרת, וציין כי "כשלב ביניים הנחיתי את המת"לים
5 להמשיך במתן שירות גם ללקוחותיכם במקטעי ההולכה והחלוקה וזאת עד להפרדת
6 שירותים אלו והענקתם ע"י בעל תפקיד נפרד לכלל הלקוחות הרגילים..." (מכתב
7 ממר בלמס למנכ"ל דוראד בנושא "מתן שירותים ללקוחות דוראד אנרגיה בע"מ"
8 מיום 9.2.2015, נספח 159 וכן 176 לתשובת הממונה; התייחסות מר בלמס
9 בחקירתו בעמ' 159, שו' 14-33 לפרוטוקול הדיון).
- 10 376. מר בלמס היה מודע להפסקת שירות מת"ל עם כניסתו לתפקיד, שכן קיבל תלונות
11 על כך – מכתב ממנכ"ל דוראד למר חאין בנושא "שירות ללקוחות אנרגיה בע"מ"
12 ("דוראד") מיום 4.12.2014, נספח 155 לתשובת הממונה; דוא"ל מנכ"ל דוראד
13 למר בלמס מיום 31.12.2015, נספח 156 לתשובת הממונה; מכתב ממנכ"ל דוראד
14 למר בלמס מיום 22.1.2015, נספח 157 לתשובת הממונה; מכתב ממנכ"ל דוראד
15 למר בלמס מיום 23.2.2015, נספח 158 לתשובת הממונה; מכתב ממר בלמס
16 למנכ"ל דוראד בנושא "מתן שירותים ללקוחות דוראד אנרגיה בע"מ" מיום
17 9.2.2015, נספח 159 וכן 176 לתשובת הממונה; מזכר שמוען למר בלמס בנושא
18 "מתן שירותים ללקוחות דוראד אנרגיה" מיום 28.1.2015, נספח 171 לתשובת
19 הממונה; מר בלמס הורה לבדוק את התלונות (חקירת מר בלמס בעמ' 151, שו' 7
20 לפרוטוקול הדיון) והשיב כאמור לתלונות לאחר שנבדקו. על יחסו לעניין בזמן
21 אמת ניתן ללמוד גם מסיכום כנס מת"לים בחטיבת לקוחות בנושא סל השירותים
22 ללקוחות חח"י וללקוחות יח"פ מיום 1.4.2015: "יצחק בלמס מנהל החטיבה... ציין כי
23 הוא מברך על התלונות שהגיעו לאחרונה מלקוחות דוראד, כיוון שהן מצביעות על
24 הטמעת העבודה בשוק תחרותי בחטיבה" (מש/17 וכן ראו התייחסות מר בלמס
25 לדברים בחקירתו בעמ' 152, שו' 25-24 לפרוטוקול הדיון).
- 26 377. מר בלמס החליט בחודש פברואר 2015 על החזרה חלקית שירותי מת"ל, כשירות
27 מגיב בלבד, עד להקמת מוקד ייעודי שאף הוא סיפק שירות נחות ("בתקופת
28 המעבר, המת"לים ימשיכו לספק שירותים אלו לכלל הלקוחות. יחד עם זאת יש
29 להוציא הנחיה למת"לים בדבר סל השירותים המבודל ללקוחות שעברו לרכוש



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 חשמל מיח"פ (לקוחות חלקיים) ולהדריכם בנושא", סיכום דיון בנושא "שימור
2 לקוחות עסקיים – סקירת מצב ועיצוב מדיניות" מיום 2.2.2015, נספח 173
3 לתשובת הממונה או 82 לערר; מזכר מנהלת אגף שיווק למנהלי המחוזות מיום
4 24.2.2015, בהעתק למר בלמס לפיו מדובר בשירות לקבלת מידע על תקלות
5 והפסקות חשמל בלבד, נספח 189 לתשובת הממונה; חקירת מר בלמס, עמ' 150,
6 שו' 33 עמ' עמ' 151 שו' 1 לפרוטוקול הדיון; "עפ"י החלטת מר יצחק בלמס,
7 סמנכ"ל לקוחות, הוחלט על מתן ערוץ ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים
8 (כגון בתי חולים) בנושא תקלות והפסקות חשמל בלבד", תכתובת דוא"ל מיום
9 18.6.2015 מגב' גרנט-פורת למחוזות בנושא "ערוץ מידע יעודי ללקוחות יח"פ
10 וללקוחות רגישים", נספח 195 לתשובת הממונה; וכן מזכר בנושא "ערוץ מידע
11 ייעודי ללקוחות יח"פ וללקוחות רגישים" מיום 13.7.2015, נספח 199 לתשובת
12 הממונה). המוקד הייעודי כמתואר בפרק ה, החל את פעולתו בחודש יוני 2015.
- 13 378. כמפורט לעיל, אינני סבורה שהחלטת מר בלמס אושרה על ידי היועצים המשפטיים.
14 בכל אופן, גם לפי הטענה, אישור כזה לא הוצג למר בלמס באופן מפורט, מראש
15 ובכתב (אלא לכל היותר, לפי הטענה – שאיננה מקובלת עליי – לראשונה בישיבה
16 עצמה בה התקבלה ההחלטה). מר בלמס העיד שעסק בנושא זה גם בתפקידו הקודם
17 (חקירת מר בלמס בעמ' 161, שו' 20-25 לפרוטוקול הדיון). וכן העיד שהיה מודע
18 לעולם דיני התחרות (ראו ההתייחסות בחקירתו בעמ' 160, שו' 1-3 לפרוטוקול
19 הדיון), כך שהיה ער לקושי משפטי בהקשר זה.
- 20 379. מכל המקובץ עולה בבירור חלקו של מר בלמס בהפרה ומידת השפעתו על ביצועה.
21 משלא מצאתי ממש בטענות העוררים בדבר ההסתמכות על ייעוץ משפטי, גם אין
22 לקבל את טענות מר בלמס בהקשר זה בנוגע לגובה העיצום ואינני סבורה שהיה
23 מקום לשקול עניין זה לזכותו.
- 24 ההשוואה למר גליקמן
- 25 380. העוררים טוענים שאין להפלותם לרעה בהשוואה למר גליקמן, מנכ"ל חברת
26 החשמל, עליו לא החליט הממונה להטיל עיצום כספי. לטענתם, הנימוק המרכזי
27 בגינו נמנע הממונה מהטלת עיצום כספי על מר גליקמן, חל גם על נושאי המשרה,
28 ולכן הממונה למעשה נקט באכיפה בררנית ושרירותית כלפיהם.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

381. בעניינו של מר גליקמן אכן החליט הממונה שלא להטיל עליו עיצום כספי (החלטת הממונה מיום 21.12.2017, נספח 132 לערר). הממונה מצא שאין די ראיות למעורבותו במעשה ההפרה ולאחריותו לה. ההחלטה שלא להטיל עליו עיצום כספי ניתנה מהנימוק הראייתי לצד טענות מינהליות שעלו במסגרת השימוע (כך עולה מעמדת הממונה שהועברה לוועדת העיצומים ביום 14.12.2017 – "אי הטלת עיצום כספי על מר אלי גליקמן", נספח 132 לערר או נספח 243 לתשובת הממונה).
382. כפי שראינו לעיל, חלקם של נושאי המשרה בהפרה, ומידת השפעתם על ביצועה עולה בבירור ממסמכים מזמן אמת. אכן, נראה שבועדת העיצומים נשמעו קולות לפיהם יש די ראיות על מנת להצביע על מעורבותו של מר גליקמן בהפרה (פרוטוקול ועדת העיצומים מיום 21.12.2017, נספח 2 לערר מר חאין). אולם לא כך סבר הממונה. בנוסף, מעבר לפער בהיקף הראיות, ההחלטה שלא להטיל עיצום כספי על מר גליקמן נתנה משקל גם לטענות מינהליות שעלו במסגרת השימוע שאינן רלוונטיות בענינם של נושאי המשרה שעניינן פגיעה בזכותו לשימוע הוגן בשל עריכת השימוע לאחר פרסום הקביעה כשהממונה כבר גיבש דעה סופית. הממונה סבר שאין בפגם הנטען כשלעצמו כדי למנוע את הטלת העיצום הכספי, אולם מצא לתת לפגם זה משקל בהחלטתו שלא להטיל עיצום כספי.
383. אם כן, ההבדל בין מר גליקמן לנושאי המשרה נובע מהשקפת הממונה אודות עוצמת הראיות ומטענות מינהליות. מדובר בשיקולים רלוונטיים שבכוחם להצדיק שוני כאמור, ולא נראה שהוכח כי מדובר באכיפה בררנית (ראו ע"פ 6328/12 מדינת ישראל נ' פרץ, פס' 23 לפסק דינו של כב' השופט פוגלמן (10.9.2013)).
- י. ההליך המנהלי – האם בהליך שקדם לקביעה נפלו כשלים המצדיקים את ביטולה
- האם נשללה חזקת התקינות המינהלית?
384. העוררים טענו כי בבדיקה שקדמה לקביעה נפלו פגמים השוללים את חזקת התקינות המינהלית העומדת לרשות, וכי הממונה כשל מלעמוד בחובה המוטלת עליו לנהוג בסבירות ובהגינות בהפעלת סמכותו. נטען כי הממונה לא ערך בדיקות בסיסיות לבחינת התלונות אשר הקביעה בעיקרה מתבססת עליהן, לא נתן דעתו



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- לנתונים ומסמכים מזמן אמת המוכיחים שהתזה שבקביעה שגויה, ערך תשואלים
חסרים ומגמתיים עם גורמים לא מתאימים, ולא בדק נושאים שונים.
385. אני סבורה כי רף הראיות עליו מבוססת ההחלטה להטיל עיצום כספי לפי החוק –
הוא המינהלי, וגם איסוף התשתית הראייתית הדרושה לצורך הטלת העיצום,
תיעשה לפי הכללים שנקבעו בהליך המינהלי (ת"כ (י-ם) 16-01-40796 חברת נמל
אשדוד בע"מ נ' הממונה על התחרות, פס' 317 (23.6.2020)).
386. הראיות עליהן נשענת הקביעה, אשר עליהן נסמך גם פסק דין זה הן ברובן מסמכים
פנימיים של חברת החשמל. כפי שראינו, מדובר בנהלי החברה, התכתבויות בין
עובדי החברה לבין עצמם ועם גורמים חיצוניים, מצגות שהוצגו בישיבות חברת
החשמל ונערכו על ידי עובדיה או בהזמנתם, פרוטוקולים מישיבות שנערכו על ידי
עובדי חברת החשמל, ותגובות חברת החשמל לדרישות נתונים שהעבירה לה
הרשות. כמו כן, כחלק מהראיות עליהן נסמכת הקביעה ניתן למצוא תרשומות
שיחות שערכו נציגי הרשות ומסמכים שהועברו מצדדים שלישיים.
387. אם כן, בניגוד לטענת העוררים כאילו המסקנה בדבר המצב העובדתי בתקופת
ההפרה התבססה בעיקר על תלונות הלקוחות, הרי שכפי שפורט לעיל, מסקנה זו
התבססה על מגוון רחב של ראיות, הכולל מסמכים פנימיים של חברת החשמל. כפי
שפורט בפרק ה לפסק הדין, אני סבורה שמדובר במסכת ראייתית המבססת באופן
עובדתי את מסקנות הקביעה.
388. לא מצאתי שנפל פגם באופן בו קבע הממונה את קביעותיו העובדתיות – כאמור,
מדובר ברף המינהלי ובבדיקה שנערכת על ידי רשות מינהלית. הגורמים שתשאלו
היו אלו שנזכרו במסמכיה הפנימיים של חברת החשמל, והעובדות כאמור עלו
מהמסמכים, בפרט מסמכיה הפנימיים של חברת החשמל מזמן אמת. כשמדובר
במסמכים מזמן אמת, העולים בקנה אחד עם ראיות נוספות, אינני סבורה שהיה על
הממונה לבצע בדיקות נוספות. כאמור לאורך פסק הדין, גם אם לקוחות מסוימים
המשיכו לקבל שירות מת"ל, אין בכך כדי לאיין את המסקנה הנתמכת בראיות לרוב,
כי השירות הופסק ללקוחות רבים אחרים, והטענה בדבר שלילת חזקת התקינות
המינהלית, אין לה על מה שתסמוך.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 שינוי בעמדת הממונה באשר לעובדות ההפרה
- 2 389. אין בידי לקבל את טענת העוררים כי בעמדת הממונה באשר לעובדות ההפרה חל
3 שינוי בין מכתב השימוע וההודעה על כוונת החיוב (נספח 20 לערר), לקביעה,
4 לתשובת הממונה ובמסגרת החקירות והסיכומים, הפוסל את הקביעה.
- 5 390. המסמכים עליהם נשענת הקביעה – הם ברובם המכריע מסמכים שהעבירה חברת
6 החשמל לידי הרשות במסגרת דרישות הנתונים; לפני הממונה נערך לעוררים
7 שימוע; ולפני בית הדין נערך דיון חריג בהיקפו שכלל כתבי טענות מפורטים
8 ושמיעת עדים רבים משך ימי הוכחות ארוכים.
- 9 391. אכן חלו שינויים מסוימים בנוסח מה שיוחס לחברת החשמל לאורך התהליך, אך
10 במהות מדובר בשינויים מינוריים ואין בידי לקבל כאילו העוררים לא ידעו מה
11 הטענה נגדה הם מתמודדים. כך, בניגוד לטענת העוררים, בקביעה ניתן למצוא
12 התייחסות להנהלת חברת החשמל וחברי חטיבת הלקוחות אשר היו מודעים
13 להפסקת שירות מת"ל ואפשרו זאת, ועל המסר שיצא מהנהלת החברה (עמ' 11-12
14 לקביעה). ואכן ניתן למצוא התייחסות לעניין "רוח המפקד" בסעיפים 673-674
15 בנייר העמדה שהגישה חברת החשמל במסגרת השימוע (נספח 10 לערר מר חאין).
- 16 392. כך או כך, נוכח היקף הביקורת השיפוטית בבית דין זה וזכות הטיעון הנרחבת
17 שניתנה לעוררים, גם לגבי הגרסאות המאוחרות לכאורה בעמדת הממונה, אינני
18 סבורה שיש בטענה כדי לאיין את התשתית העובדתית או כדי להצדיק את ביטול
19 הקביעה.
- 20 האם נפל פגם בתצהיר שצירף הממונה לתשובה לעוררים?
- 21 393. אינני מקבלת את טענות העוררים באשר לתצהיר שצירף הממונה לתשובתו לעוררים.
22 מטעם הממונה העידה ד"ר רוני בן-פורת, כלכלנית וראשת צוות במחלקה הכלכלית
23 ברשות התחרות, ולתשובת הממונה לעוררים צורף תצהיר מטעמה. עדותה נראתה
24 לי זהירה ומהימנה, ורובה התבסס על המסמכים, בפרט מסמכים שהעבירה חברת
25 החשמל, כך שאף שלא ליוותה את תהליך הבדיקה כולו, מצאתי את עדותה ראויה.
26 עוד מצאתי שהעדה תיקנה את עצמה לאורך העדות (למשל בעמ' 222 שו' 11-18
27 לפרוטוקול הדיון) וציינה זאת כשלא היה ביכולתה להעיד על שאלה ספציפית



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

(למשל בעמ' 223, שו' 22-23 לפרוטוקול הדיון). כך שניתן לבסס ממצאים על סמך
מה שהעידה עליו ד"ר בן-פורת.

394. אינני רואה פגם בכך שחלק מהתצהיר איננו מצוי בידיעתה האישית של המצהירה.
בהתאם לסעיף 18 לתקנות ההגבלים העסקיים (סדרי דין בבית הדין ובערעור),
התשמ"ט-1988, מצהיר רשאי להצהיר גם למיטב אמונתו. בפרט, שעה שאמונה זו
נשענת על מסמכים, כפי שעולה מהתצהיר, גם לגבי אירועי ההפרה וגם לגבי ההליך
המינהלי שקדם לקביעה. על כן אינני סבורה שיש בכך להצביע כי התצהיר חסר
משקל ראייתי כטענת העוררים. לא השתכנעתי כיצד העובדה שהמצהירה מטעם
הממונה לא נכחה בעצמה בהליך השימוע ולא נכחה בדיון עם הוועדה המייעצת
למשל או לא ניהלה בעצמה תרשומת שיחה כזו או אחרת, פגעה בגרסת הממונה
העולה מן המסמכים עצמם או בזכותם של העוררים.

395. מטעמים אלו אף אינני רואה לזקוף לחובת הממונה כי נמנע מלהגיש תצהיר של
הגורמים שעל דבריהם ביקשה ד"ר בן-פורת להתבסס כטענת העוררים. התצהיר
כאמור התבסס על מסמכים. אינני סבורה שתורשומות שיחה שערכו עובדי הרשות,
גם אם אותו עובד לא העיד לפני בית הדין, חסרי ערך ראייתי. בכל אופן, העוררים
הביאו לעדות 10 עדים, אף שהדבר חריג בהיקפו בדיונים המתנהלים בבית הדין,
ולא שוכנעתי כי זכויותיהם המהותיות והדיוניות אכן נפגעו כטענתם. בהקשר זה
יצוין כי נעתרתי ביום 25.12.2019 לבקשת העוררים 1-2 להעיד שני עדים נוספים,
אף שהבקשה הוגשה כחצי שנה לאחר שמועדי דיוני ההוכחות נקבעו בהתאם
להסכמת הצדדים, תוך הסכמה על העדים שיעידו מטעם הצדדים.

396. אשר לנוכחותה של ד"ר בן-פורת בדיוני ההוכחות שקדמו לעדותה, זו נחוצה
כיועצת הכלכלית לרשות שעה שהחקירות מערבות נושאים עובדתיים וכלכליים.
יתרה מכך, התיק כאמור התנהל לפי מסמכים ולכן קשה לומר שיש בנוכחות בדיונים
פוטנציאל של גריעה מאמינות העדות. בכל אופן, במקרה דנן לא נגרעה האמינות
ובפועל העידה העדה כאמור בצורה זהירה ואמינה.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 האם נפל פגם בניתוח הכלכלי שבבסיס הקביעה?
- 2 397. אין יסוד בדין לטענת העוררים כי נפל פגם בהימנעות הממונה מלהגיש חוות דעת
3 כלכלית מטעמו (ראו מקל וחומר לגבי הרשעה בעבירה לפי החוק, ע"פ 1656/16
4 דוידוביץ נ' מדינת ישראל, פס' 90 לפסק דינו של כב' השופט דנציגר
5 (20.3.2017)). לא מצאתי גם בסיס לטענת העוררים שעל הממונה לערוך ניתוחים
6 כמותיים, אמפיריים וסטטיסטיים על מנת לבסס את הקביעה. כאמור לעיל, הרף
7 הראייתי הנדרש הוא הרף המינהלי, ובנסיבות העניין מצאתי שדי היה במסכת
8 הראייתית שנפרסה לפני על מנת לבסס את הקביעה.
- 9 398. אין בידי לקבל את טענת העוררים כאילו הממונה לא ערך ניתוח כלכלי לעניין טענת
10 עלילות הפגיעה בתחרות שבקביעה. הניתוח הכלכלי לעניין עלילות הפגיעה
11 בתחרות פורט בפרק ג.2 לקביעה, וכן בסעיפים 341-382 לתצהיר שצורף לתשובה
12 לעוררים, והעוררים טענו לגביו גם במסגרת השימוע (פסקאות 571-590 לנייר
13 העמדה שהגישה חברת החשמל במסגרת השימוע, נספח 10 לערר מר חאין; כך גם
14 בפסקאות 21-24 למכתב השימוע לחברת החשמל, נספח 235 לתשובת הממונה;
15 עמ' 1703-1704 לתרשומת השימוע שנערך ביום 20.7.2016, נספח 238 לתשובת
16 הממונה). אינני סבורה כי ניתוח זה חסר לצורך הקביעה, כפי שעולה מפרק ו לפסק
17 הדין והתברר לפני.
- 18 האם נפל פגם בהליך השימוע המצדיק את ביטול הקביעה?
- 19 399. כמתואר בפרק א לפסק הדין, העוררים נשמעו בכתב ביום 14.6.2016; וכן בעל פה
20 בימים 2016 ו-20.7.2016. לטענת העוררים, בהליך השימוע נפלו פגמים שפגעו
21 ביכולתם למצות את זכות הטיעון, ומצדיקים את ביטול הקביעה. כפי שיתואר להלן,
22 בנסיבות העניין, ובפרט לאור היקף הביקורת השיפוטית בבית דין זה, אך גם
23 בלעדיו, אינני סבורה שנפל פגם בהליך השימוע שקדם לקביעה, המצדיק את
24 ביטולה.
- 25 400. אינני מקבלת את טענת העוררים כי מאחר שמכתבי השימוע לא פירטו מהי התשתית
26 הראייתית בבסיס הקביעה הנשקלת, נמנע מהם לטעון לגביהם. אינני סבורה שיש
27 בסיס לצפות כי מכתבי השימוע יכילו את כל הראיות העומדות בבסיס הקביעה



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 הנשקלת. ממילא, מקורם של מרבית המסמכים בחברת החשמל עצמה, ועוד בטרם
- 2 השימוע התאפשר לעוררים לעיין בעיקרי המסמכים העומדים בבסיס הקביעה
- 3 הנשקלת, ונראה שדי באלה לצורך זכות הטיעון לפני הממונה.
401. בהקשר זה יש לדחות גם את טענת העוררים בקשר למגבלות העיון שהטיל הממונה
- 5 על החומר שהועבר לעיונם. נוכח כך שהליך העיון מוצה במסגרת ההליך שלפני,
- 6 ובפרט נוכח היקף הביקורת השיפוטית בבית דין זה, אינני סבורה שיש מקום
- 7 לביטול הקביעה מחמת פגם בהעברת מסמכים לעיון טרם שימוע (ת"כ י-ם)
- 8 16-01-40796 חברת נמל אשדוד בע"מ נ' הממונה על התחרות, פס' 330
- 9 (23.6.2020); ה"ע (מחוזי ירושלים) 9/97 בזק בינלאומי בע"מ נ' הממונה על
- 10 ההגבלים העסקיים, תשנ"ט (1) 241, פס' 68 (2001)).
402. העוררים טענו שעל הממונה היה לערוך שימוע משני לאחר שסיים לערוך את
- 11 הבדיקות הנוספות, במסגרתן הועברו מסמכים נוספים מחברת החשמל ומצדדים
- 12 שלישיים.
403. זכות הטיעון אינה מתעוררת בהכרח כל אימת שמובא לפני הרשות מידע חדש
- 14 (בג"ץ 2271/17 פאר לי חברה לבניה והשקעות בע"מ נ' שר האוצר, פס' 29
- 15 (14.1.2019) והאסמכתות שם). כפי שתואר מעלה, אינני סבורה כי גרסת הממונה
- 16 השתנתה מהותית כפי שטוענים העוררים. בנסיבות העניין נראה כי לא התגלה
- 17 לממונה מידע בעל חשיבות שיש בו כדי לשנות את החלטת הרשות ושלא ניתן
- 18 לעוררים אפשרות להשמיע לגביו טענות:
404. אשר למסמכים שהועברו לידי הרשות לאחר השימוע – אלה לימדו ששירותי מת"ל
- 20 הופסקו, כך שתמכו בעמדת הרשות בטרם השימוע. מכאן שלא חל שינוי בהחלטה
- 21 שנשקלה במסגרת השימוע. כמו כן, מקורם של רוב המסמכים הללו בחברת החשמל
- 22 עצמה, כך שלעוררים הייתה ההזדמנות להכירם לפני השימוע. עוד יצוין בהקשר
- 23 זה שבשעה שחברת החשמל היא שגרמה לכך שהמסמכים הועברו לאחר השימוע
- 24 – נראה שלא ראוי לאפשר לה להיבנות מכך.
405. אשר למסמכים החוסים תחת חסיון עו"ד-לקוח – העוררים טענו במסגרת השימוע
- 26 בדבר הייעוץ המשפטי ומשמעותו, כך שלא נראה שנפל פגם לעניין זה. כך או כך,
- 27



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

- 1 גם כאן מקור המסמכים בחברת החשמל כך שלעוררים הייתה ההזדמנות להכירם
- 2 לפני השימוע, וגם מטעם זה לא נראה שנפל בכך פגם לעניין טיב השימוע ואיכותו.
- 3 406. שעה שהמסמכים הנוספים לא שינו את התמונה שהצטיירה קודם לכן כמתואר,
- 4 ונוכח היקף הביקורת השיפוטית בבית משפט זה, אינני סבורה שפגם בהליך
- 5 השימוע, ככל שנפל, מצדיק את ביטולה.
- 6 407. נוכח המקובץ, לא נראה כי בנסיבות העניין קמה חובה לערוך שימוע משני
- 7 לעוררים. כך או אחרת, למעלה מן הצריך אבהיר כי נוכח היקף הביקורת השיפוטית
- 8 בבית דין זה, אין מקום לומר בנסיבות העניין שהעובדה שלא נערך לעוררים שימוע
- 9 משני מלמדת כי נפל פגם בקביעה המצדיק את ביטולה.
- 10 האם נפל פגם בהיוועצות הממונה עם הוועדה לפטורים ולמיזוגים?
- 11 408. סמכותו של הממונה להטיל עיצום כספי מותנית בהיוועצות עם הוועדה לפטורים
- 12 ולמיזוגים (להלן – הוועדה; סעיף 50ח(א)(1) לחוק). העוררים טוענים כי הממונה
- 13 קיים הליך היוועצות לקוי.
- 14 409. לא הוכח פגם בהיוועדות הממונה עם הוועדה.
- 15 410. ביום 1.3.2017 נועץ הממונה בוועדה לפטורים ולמיזוגים. בדיון השתתפו שני חברי
- 16 ועדה (מתוך שלושה). אחת משני אלו השתתפה בדיון באופן טלפוני (פרוטוקול
- 17 הוועדה, נספח 31 לערר). בהתאם לסעיף 23ב(א) לחוק, המניין החוקי לישיבות
- 18 הוועדה הוא רוב חברי המותב. כמו כן, החוק אינו קובע באופן ספציפי ומפורש את
- 19 דרך עריכת ההיוועצות. כבר נפסק שהמבחן לקיום חובת ההיוועצות אינו צורני
- 20 ושיחת טלפון אינה אמצעי פסול לעריכת היוועצות (ע"פ 22/89 עזבה נ' מדינת
- 21 ישראל, מג(2) 592 (1989), בג"ץ 5933/98 פורום היוצרים הדוקומנטריים נ'
- 22 נשיא המדינה, נד(3) 496 (2000)). מעיון בפרוטוקול עולה שחברי הוועדה
- 23 השתתפו בדיון ושאלו שאלות, לרבות חברת הוועדה שהשתתפה טלפונית (גם אם
- 24 פחות מחבר הוועדה שנכח פיזית), וניתן לראות שבמהלך הדיון היו זהירים ופנו
- 25 לחברת הוועדה בטלפון כדי לוודא את נוכחותה (למשל בעמ' 5, 9, ו-12).
- 26 411. החומר המפורט בסעיף 23ב(ד) לחוק הועבר לידי חברי הוועדה, ביום 23.2.2017,
- 27 שבוע לפני שהתכנסה הוועדה לדיון (כנובע מסעיף 439 לתצהיר ד"ר בן-פורת).



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

העוררים טענו שמשך הזמן שניתן לחברי הוועדה לעיין בחומר אינו סביר ושלל את האפשרות לקיים את ההיוועצות. אינני סבורה שבנסיבות העניין משך הזמן בו התאפשר לחברי הוועדה לעיין בחומר אינו סביר. אכן, חבר הוועדה הלן על כך שהעברת החומר נעשתה בסד זמנים לא נוח, אך לא טען שהדבר מנע ממנו לעיין בו (כך בעמ' 1 לפרוטוקול: "אבקש פעם הבאה שמפילים עליי אלפי עמודים, לא בשבוע, עם כל הרצון הטוב, אני לא צריך לשעבד את משאבי השינה שלי לצורך המעבר הזה. אומנם אני סומך עליכם אבל אם זה אלפי עמודים, בבקשה תנו לי קצת שקט לקרוא").

412. ואכן, מפרוטוקול הדיון עולה שחברי הוועדה עיינו במסמכים והם מפנים למסמכים ספציפיים מהראיות שהוצגו לפנייהם (עמ' 6, 8, 10). לפי הדיון הענייני שנערך נראה איפוא שהוועדה ייעצה לאחר שהתאפשר לחבריה לעיין בחומר בהיקף ראוי.

413. העוררים טענו שנציגי הרשות הציגו לחברי הוועדה מצג עובדתי לא מדויק בנוגע למועד תחילת ההפרה ובדבר הפסקת שירות מת"ל. אולם טענות אלה בעצם נוגעות לעמדת הממונה, ולא להליך ההיוועצות. יוזכר כי לפני חברי הוועדה הועמדו כל המסמכים המצויים בתיק הרשות.

414. פרוטוקול הוועדה מחזיק 19 עמודים ועיון בו מעלה שחברי הוועדה שאלו שאלות ונערך דיון בעובדות ההפרה, בשאלה האם להטיל עיצום כספי וכן בדבר שיעורו. בנסיבות שתוארו, ובפרט נוכח היקף הביקורת השיפוטית בבית דין, זה לא מצאתי בטענות העוררים כדי לשכנע כי חובת ההיוועצות לא מולאה כך שיש לבטל את הקביעה.

יא. סיכום

415. העררים נדחים.

416. עד ליום 15.2.2021 יעבירו הצדדים נוסח מושחר של פסק הדין לפרסום.

ניתן היום, ד' שבט תשפ"א, 19 ינואר 2021, בהעדר הצדדים.



בית הדין לתחרות ירושלים

19 ינואר 2021

ת"כ 17-03-53090 חברת חשמל לישראל בע"מ ואח' נ' הממונה על התחרות
ת"כ 17-06-35011 חאין נ' הממונה על התחרות

תמר בזק רפפורט, שופטת