

בבית המשפט המחוזי

ת.צ.

בתל-אביב

בעניין:

1. ציון עקרי ת"ז 022212278

מרח' משה לוי 11, ראשון-לציון

2. אילן ארגס ת"ז 056201155

מרח' תמר 13, שהם

התובעים

ע"י ב"כ עו"ד יוחי גבע

מדרך מאיר ויסגל 2 פארק המדע רחובות

טל': 08-9102344 פקס': 08-9102361

- נגד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, ח.צ. 520031931

מרכז עזריאלי 2, הבניין המשולש

רח' מנחם בגין 132, תל אביב 60620

הנתבעת

סכום התביעה: ₪ 217,600,000

מהות התביעה: ייצוגית – הצהרתית / כספית

כתב תביעה

1. החל מתאריך 25.1.11 החל משעות הבוקר, הפסיקה המשיבה להעניק שירותים באופן סדיר ללקוחותיה. כפועל יוצא, לא היו הלקוחות מסוגלים להוציא ולקבל שיחות באופן סדיר, שיחות בקווי הטלפון הקוי שלה התנתקו ולמוניה לא היה עוד עם מי לדבר.

- פרטי המשיבה מאתר משרד המשפטים מצ"ב כנספח "4" לבקשה זו.

2. המבקש 1 הינו לקוח עסקי אצל המשיבה.

3. המבקש 2 הינו לקוח פרטי אצל המשיבה.

4. משך שעות ארוכות, ניסו המבקשים לשווא לקיים שיחות באופן סדיר באמצעות שירותיה של המשיבה. בעת שניסו המבקשים להתקשר לאחרים, לא עלה הדבר בידם. כמו כן, שיחות רבות שהיו מיועדות להגיע למכשירם של המבקשים, לא נתקבלו כלל.
5. כך למשל, המבקש 1, שהנו בעל מזנון לממכר מזון, באיזור התעשייה, וממנו מוזמנים בכל יום עבודה, מזון ע"י העובדים באזור (בנייני משרדים) – הזמנות לארוחות, בין באמצעות הטלפון ובין באמצעות הפקס, ניזוק באופן קשה, עת לא קיבל הזמנות באופן רגיל ושגרת.
6. כך למשל, המבקש 2, שביקש להתקשר למוקדי ההשקעות של הבנק הבינלאומי ובנק הפועלים – זאת על מנת לבצע בדחופות, מכירה ורכישה של מניות – לא הצליח לבצע במועד המדוייק בו ביקש לעשות כן, ורק לאחר שהתקשר מהטלפון הנייד, הרי שכתוצא מכך, הפסיד המכירה והרכישה – מילים אחרות כסף.
7. לאחר מספר שעות, הודתה המשיבה בקיומה של תקלה מערכתית כלל ארצית, האוחזת ברוב מנויה של המשיבה, והגדירה אותה כתקלה "ברשת ה-NGN של בזק". בכתבות שפורסמו בכלי התקשורת, ניתן לזהות כי אין המדובר בעניין הנוגע למבקשים בלבד, אלא בתקלה מערכתית חמורה.
- כתבות רלוונטיות מצ"ב כנספח "5" לבקשה זו.
- הודעה לתקשורת של המשיבה מיום 25.1.11 מצ"ב כנספח "6" לבקשה זו.
8. התקלה תוארה באופן הבא באתר: "גלובס":
- "תקלה חמורה ברשת ה-NGN של בזק, בניהול אבי גבאי, אירעה הבוקר (ג') בשעה 9:30 בערך ומנעה קבלת והוצאת שיחות ברשת ה-NGN עד שעות הצהריים. המשמעות היא שלאורך כל שעות היום מאות אלפי לקוחות בכל רחבי הארץ לא הצליחו לקבל או להוציא שיחות לקווים נייחים וסלולריים כאחת.**
- התקלה אירעה על רקע עבודות שבוצעו ברשת שגרמו לעומס יתר על מתג מרכזי ברשת, אשר כתוצאה מכך החל להשתולל. מהנדסי החברה האטו את העומס על המתג בצורה הדרגתית, עד שבשעה 14:00 הצליחו להחזירו לפעולה תקינה, והתקלה הסתיימה."**
9. אין זה מתקבל על הדעת כי המשיבה תפסיק באופן חד צדדי לספק את שירותיה, ועליה למצוא פתרון מיידי לאותן תקלות או למנען מראש. המשיבה גובה אלפי שקלים בשנה מכל אחד מלקוחותיה, לרבות המבקשים, וכל שמצופה ממנה בתמורה הוא להעניק למבקשים שירות ברמה הולמת.
10. אין זה מתקבל על הדעת כי המבקשים לא יהיו מסוגלים להוציא ולקבל שיחות, משך 7 שעות, ועל המשיבה לפצותם, כפי שאין זה מתקבל על הדעת כי המבקשים ייעשו שימוש בשירותיה של המשיבה, ולא ישלמו.
11. סעיף 63 לפקודת הנזיקין קובע באופן הבא:

(א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר,

וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

(ב) לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני.

12. בע"א 145/80 **ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש**, פ"ד לז(1) 113, בעמ' 139, עמד ביהמ"ש העליון על היסודות הנדרשים לצורך קיום עוולת הפרת חובה חקוקה, שהינם: (א) קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק (ב) החיקוק נועד לטובתו של הניזוק (ג) המזיק הפר את החובה המוטלת עליו, (ד) ההפרה גרמה לניזוק נזק (ה) הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון החיקוק.

13. סעיף 11(א) לחוק התקשורת (בזק ושירותים) קובע כי:

11. (א) **בעל רשיון יבצע פעולות בזק ויתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר** על פי הרשיון שהוענק לו ועל פי התקנות והכללים שנקבעו לפי חוק זה.

סעיף 19.1 לרשיונה של בזק קובע באופן הבא:

רמת שירותי החברה

"19.1 החברה תקיים את שירותי החברה בכל ימות השנה וכל שעות היממה, הן בימי רגיעה והן בשעת-חירום, באורח תקין וסדיר, בהתאם לדרישות הטכניות וטיב השירות ובאיכות שלא תפחת מהן, ובכפוף לתקנות הבזק) התקנה, תפעול ותחזוקה, (התשמ"ה - 1985, וכל דין אחר שיקבע דרישות טכניות וטיב שירות."

- עמודים רלוונטיים מרשיונה של בזק מצ"ב **כנספח "7"** לבקשה זו.

14. המשיבה, נקל לראות, הפרה את הוראות הדין. המשיבה לא סיפקה ללקוחותיה בתאריך 25.1.11 את שירותיה, לא העניקה את שירותיה "באורח תקין וסדיר", לא העמידה את שירותיה לרשות המנויים "בכל ימות השנה וכל שעות היממה", ולמעשה נמנעה כלל ממתן שירות ללקוחות המשלמים לה ממיטב כספם (בלשון המעטה).

15. עקב אי אספקת השירותים נגרמו למבקשים ולחברי הקבוצה נזקים ממוניים ונזקים בלתי ממוניים.

16. המבקשים דורשים החזר של 1/30 מעלות כלל השירותים, ובכלל זאת חבילות דקות, דמי שימוש, וכיוצ"ב. לצורך התובענה, מעמידים התובעים את דרישתם על סך 7 ש"ח כל-אחד בראש נזק זה.

17. כמו כן המבקשים מעריכים כי הם חויבו בגין "שיחות כושלות", קרי שיחות שלא הגיעו ליעדם, ומעמידים את דרישתם לפיצוי על סך 20 ₪ כל אחד בראש נזק זה.

18. כמו כן המבקשים זכאים לפיצוי בגין עוגמת הנפש, הפסד הנאה ונזקים עקיפים, שנגרמה להם, בסך של 50 ₪ לכל תובע.

19. בנוסף המבקשים זכאים לפיצוי בגין עלות הפרש המחיר שבין דקת שיחה שנאלצו לעשות בה שימוש, שאמצעי חלופי, קרי טלפון סלולר לבין עלות דקת שיחה אצל המשיבה, קרי סך של 45.2 אג"ח (60 אג"ח מינוס 14.8 אג"ח) כפול כל דקות השיחה שביצעו – ובממוצע 60 דקות, ונזק של 27.12 ₪.

- הודעה לתקשורת של בזק מיום 27.12.10 מצ"ב **כנספח "8"** לבקשה זו.

- פרסמי המשיבה בעיתונות הכתובה מצ"ב **כנספח "9"** לבקשה זו.

20. סך הנזקים שנגרמו לכל אחד מהמבקשים עומד על סך 104.12 ₪, לכל אחד מהם

21. המבקשים יטענו כי המשיבה מחוייבת מבחינה הסכמית לספק להם את שירותיה באופן תקין וסדיר, וכי אי מתן שירותים כאמור משמעותו הפרת הסכם.

22. המבקשים יטענו כי השיבה הפרה באופן בוטה את הוראות ההסכם. המבקשים יטענו כי ככל שקיים סעיף בהסכם עם המשיבה הפוטר את המשיבה מאחריות, הרי שמדובר בתניה מקפחת בחוזה אחיד. סעיף 4(1) לחוק החוזים האחידים קובע באופן הבא:

4. חזקה על התנאים הבאים שהם מקפחים:

(1) תנאי הפוטר את הספק, באופן מלא או חלקי, מאחריות שהיתה מוטלת עליו על פי דין אילולא אותו תנאי, או המסייג באופן בלתי סביר את האחריות שהיתה מוטלת עליו מכוח החוזה אילולא אותו תנאי;

23. סעיף 35 לפקודת הנזיקין קובע באופן הבא:

"עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות — הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה."

24. המבקשים יטענו כי המשיבה התרשלה בכך שלא מנעה את הפסקת השירותים, וכי התרשלות המשיבה היא שגרמה לתקלה החמורה "ברשת ה-NGN" אשר חזקה עליה כי היא תוצר של תחזוקה לקויה שם או בשל "עבודה לקויה ברשת".

25. המבקשים יטענו בנוסף כי נטל הראיה להוכיח העדר התרשלות מוטל על המשיבה מכח הוראות סעיף 41 לפקודת הניקין הקובע באופן הבא:

”בתובענה שהוגשה על נזק והוכח בה כי לתובע לא היתה ידיעה או לא היתה לו יכולת לדעת מה היו למעשה הנסיבות שגרמו למקרה אשר הביא לידי הנזק, וכי הנזק נגרם על ידי נכס שלנתבע היתה שליטה מלאה עליו, ונראה לבית המשפט שאירוע המקרה שגרם לנזק מתיישב יותר עם המסקנה שהנתבע לא נקט זהירות סבירה מאשר עם המסקנה שהוא נקט זהירות סבירה — על הנתבע הראיה שלא היתה לגבי המקרה שהביא לידי הנזק התרשלות שיחוב עליה.”

26. אין חולק כי האירועים נשוא התובענה מדברים בעד עצמם, וכי חזקה על המשיבה כי היא התרשלה התרשלות רבתי. המבקשים וכלל הציבור משלמים די והותר כסף למשיבה על מנת שזו תוכל לספק להם תשתית ראויה. המשיבה בחרה לחלק דיוידנטים בשיעור של מיליארדי שקלים, מקום בו היה ראוי כי המשיבה תשקיע כספים במניעת תקלות כגון זו שהתרחשה בתאריך 25.1.11.

27. מכל האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות על אישור התובענה הייצוגית, להכריע בתובענה ולפסוק בה לטובת המבקשים וחברי הקבוצה ובכלל זאת:

(א) להורות למשיבה לפצות את לקוחותיה בסך כולל של 217,600,000 ₪.

(ב) לפסוק שכר טרחה לב"כ המבקשים ופיצוי מיוחד לטובת המבקשים.

יוחי גבע, עו"ד

ב"כ התובעים