



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

בפני כב' השופט יחיאל ליפשיץ

עו"ד עידן ישראל גולדנברג

התובע:

נגד

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
על ידי ב"כ י. ישורון ושות', עו"ד

הנתבעת:

פסק דין

- 1
- 2 1. בפני תביעה כנגד חברת בזק, על סך 15,000 ₪, וזאת בשל תקלות באספקת תשתית אינטרנט בין
- 3 התאריכים 14/7/08 ועד ה 17/7/08. התובע, הינו עו"ד ונוטריון, ובעליו של משרד עורכי דין,
- 4 המעסיק מספר עורכי דין, וכן מספק שירותי משרד למספר עורכי דין נוספים.
- 5
- 6 2. משרדו של התובע, מחובר לקו תקשורת (ADSL) של הנתבעת - המספקת לו, בין היתר, את
- 7 ציוד הקצה (המודם) לחיבור רשתות המחשבים לרשת האינטרנט. בנוסף, משרדו של התובע
- 8 מקבל תכתובות פקס, באמצעות שרת מחשב (שירות Fax2mail), הפועל אף הוא באמצעות
- 9 רשת האינטרנט.
- 10
- 11 אין מחלוקת, כי השימוש ברשת האינטרנט, וקבלת הפקסים באופן האמור לעיל, מהווים כלי
- 12 עבודה בסיסיים בפעולתו התקינה של משרד התובע.
- 13
- 14 3. לחלן אביא את פירוט התקלות, לטענת התובע, ואת עיקרי טענותיו העובדתיות כלפי הנתבעת:
- 15
- 16 3.1. בתאריך 14/7/08 החלו שיבושים בחיבורי הרשת.
- 17
- 18 3.2. בתאריך 15/7/08, משהתגברו השיבושים (ניתוקים חוזרים ונשנים), פנה התובע לנתבעת,
- 19 ודיווח על הבעיות בחיבור לרשת. לדברי התובע, הפניה לנתבעת נעשתה לאחר שפניה לספק
- 20 האינטרנט (חברת נטויז'ן) העלתה, כי התקלה לא קשורה לאותו ספק.
- 21

1 מתוך 7



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 לדברי התובע, נציג הנתבעת, ציין בפניו כי קו הבזק (ADSL) תקין, וכי התקלה היא אצל
- 2 הספק, או במודם במשרדו (שכאמור לעיל, מסופק ונמצא באחריות הנתבעת).
- 3
- 4 בשיחה שהתקיימה עם נציג הנתבעת בשעות אחר הצהריים (לאחר שהתקלה לא תוקנה,
- 5 והסתבר, ככל הנראה, כי התקלה אינה קשורה למודם), סוכם עם נציגי הנתבעת כי טכנאי
- 6 (של הנתבעת) יגיע למשרדו של התובע למחרת (16/7/08) בשעות הבוקר.
- 7
- 8 3.3. בתאריך 16/7/08 נותקה לחלוטין תקשורת האינטרנט במשרדי התובע. לקראת שעות
- 9 הצהריים, נערך בירור עם הנתבעת מדוע הטכנאי לא הגיע אותו בוקר, אולם אז התברר כי
- 10 הטכנאי עובד על תקלה אחרת, ולכן הוא יגיע בשעות אחר הצהריים.
- 11
- 12 בשעות הצהריים התקשר טכנאי הנתבעת, בשם יוסי דביר אל התובע, והודיע לו כי התקלה,
- 13 שככל הנראה גרמה לניתוק התקשורת התגלתה, מדובר בתקלה במרכזיה, וכי התקשורת
- 14 תחזור לסדרה תוך זמן קצר (10 דקות – חצי שעה).
- 15
- 16 למרות ההבטחה כי התקשורת תתחדש תוך זמן קצר, כאמור לעיל, התחדש הדבר רק
- 17 לקראת השעה 1900, וכשבמהלך השעות שקדמו לשעה זו, חזר התובע והתריע בפני הנתבעת
- 18 (בפקסים) כי התקלה טרם תוקנה וכיוב'.
19
- 20 3.4. למרות האמור לעיל, בבוקר ה 17/7/08 שוב גילה התובע, כי המשרד אינו מחובר לאינטרנט.
- 21
- 22 בשיחה שהתקיימה עם נציג הנתבעת, הציע האחרון לתובע כי יחליף את מודם המשרד.
- 23 בתחילה, דרש התובע כי הנתבעת תשלח טכנאי מטעמה שיחליף את המודם (ולו משום
- 24 שלא היה בטוח שהחלפת אותו מודם תפתור את הבעיה), אולם לאחר שהנתבעת סירבה
- 25 לעשות כן, נסע התובע לחנות הנתבעת לקראת שעות הצהריים, קיבל מודם חליפי, התקינו,
- 26 ואכן קו האינטרנט חזר לפעול כסדרו.
- 27
- 28 4. מעדותו של טכנאי הנתבעת, מר יוסי דביר (פרוטוקול, עמוד 9-11) עולה כי רק בתאריך 16/7/08
- 29 הוא קיבל את קריאת התקלה של התובע. הוא הגיע למשרדו של התובע בשעות הבוקר
- 30 המוקדמות, ולמרות שלא היה איש במשרד, הרי שניסה (באמצעות אבחון תקלות מרחוק, דרך
- 31 המרכזיה), למצוא אם מקור התקלה אצל התובע (פיזית במשרדו), או במקום אחר.
- 32
- 33 בירוריו העלו, כי מקור התקלה הוא במרכזית הנתבעת, ותקלה זו תוקנה, לכל המאוחר, בשעות
- 34 אחר הצהריים באותו יום.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
- 2 מר דביר הוסיף וציין, בהתייחס לתקלה מתאריך 17/7/08 (בעקבותיה החליף התובע, כאמור
- 3 לעיל, את המודם, מה שפתר את הבעיה), כי אין כל קשר בין התקלה במרכזיה (אותה איתר
- 4 בתאריך 16/7/08), לבין התקלה במודם (עמוד 9, שורות 19-20).
- 5
- 6 5. כסיכום ביניים, ניתן לקבוע את הממצאים הבאים :
- 7
- 8 5.1. בתאריך 16/7/08 היתה תקלה במרכזיית הנתבעת, אשר תוקנה בו ביום, בעקבות איתורה
- 9 על ידי יוסי דביר.
- 10
- 11 5.2. לא הובאו בפני בהמ"ש כל ראיות, מתי החלה אותה תקלה במרכזיה – האם במועד לעיל
- 12 (16/7/08), או לפני כן.
- 13
- 14 מר דביר ציין (עמוד 10, שורות 10-13) כי בתאריך 15/7/08 לא היה מודע לעצם קיומה של
- 15 תקלה, ולכן לא יכול היה להתייחס למקור התקלה בתאריך 14/7/08 או 15/7/08 (האם היא
- 16 כתוצאה מתקלה במרכזיה, או ממקור אחר).
- 17
- 18 מר דביר ציין כי בד"כ, כאשר ישנה תקלה שכזו במרכזיה (תקלה במתג – פורט, שאינו תקין)
- 19 הרי שצפויים להתקבל כ 10-12 פניות של לקוחות, אולם הוא לא יכול היה לציין באם היו
- 20 פניות בתאריכים אלה (14/7/08 או 15/7/08).
- 21
- 22 5.3. לנוכח העובדה, כי לאחר תיקון המרכזיה, חזרה התקשורת, בתאריך 16/7/08 (בשעות
- 23 אחה"צ / הערב), ניתן להסיק כי המודם היה תקין אותה עת.
- 24
- 25 5.4. לנוכח העובדה, כי בתאריך 17/7/08 שוב לא היתה תקשורת, אשר חזרה לתקנה רק לאחר
- 26 החלפת המודם, ניתן להסיק כי באותו בוקר, התקלקל לו המודם.
- 27
- 28 בהקשר זה, אציין, כי מעדותו של מר דביר עולה (עמוד 9, שורות 17-18) כי מדובר בשתי
- 29 תקלות (מרכזיה, ומודם) שאינן קשורות, או נובעות, האחת מהשנייה.
- 30
- 31
- 32
- 33
- 34



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
- 2 6. בחינת התנהלותה של הנתבעת בתאריך 16/7/08 (תיקון התקלה במרכזיה) ובתאריך 17/7/08
- 3 (החלפת המודם) אינו מגלה, לטעמי, כי נפל פגם בהתנהלותה, או כי ניתן לייחס לה רשלנות.
- 4 מטבע הדברים, כאשר מסופקים שירותי תקשורת, המבוססים על אמצעים טכנולוגיים, למאות
- 5 אלפי לקוחות בכל אזור, הרי שיש לצפות לתקלות טכניות, והשאלה בנדון הינה מהו טיב
- 6 ומהירות התגובה. בנוגע לשני המועדים לעיל, כאמור לעיל, אני סבור כי הטיפול היה סביר. איני
- 7 מסכים לטענת התובע כי היה על הנתבעת להחליף (בתאריך 17/7/08) את המודם במשרדו.
- 8 התובע לא הוכיח כי קיים הסכם כלשהו המחייב את הנתבעת לעשות כן, ומשלא הוכח הסכם
- 9 שכזה, איני רואה פסול כי צרכן המבקש להחליף מודם יעשה זאת בכוחות עצמו.
- 10
- 11 7. שונה מצב הדברים, ככל שהם נוגעים לתקלות שאירעו בתאריכים 14/7/08 ו 15/7/08. בנוגע
- 12 לשני מועדים אלה, לא הביאה הנתבעת כל ראיה, מה גרם לאותן תקלות.
- 13
- 14 ייתכן, כי מקור התקלה הוא אותה תקלת מרכזיה, שהתגלתה רק בתאריך 16/7/08, אך לא
- 15 הובאו כל ראיות בנדון, וכן לא ניתן הסבר ודיווח כמה תלונות הגיעו לנתבעת בנדון (ור', בנדון
- 16 את דבריו של מר דביר אודות מספר הדיווחים המצופים מתקלה מעין זו).
- 17
- 18 מקובלת עלי טענת התובע, שנטל הבאת הראיות, להפרכת טענתו הבסיסית - כי התקלות, אשר
- 19 דומה כי אינן מוכחות, נבעו כתוצאה ממעשי / רשלנות הנתבעת, וכן, כי תקלות אלה לא טופלו
- 20 במהירות ובמקצועיות הראויה - מוטל על הנתבעת.
- 21
- 22 הדבר הינו תוצאה מתבקשת לכך כי מרבית, ולמעשה כלל - המידע, הנתונים, הציוד, והידע,
- 23 מצויים בידה וברשותה של הנתבעת. נזכור, בהקשר זה, כי לא היתה כל טענה בנוגע לספק
- 24 האינטרנט (חברת נטוויז'ן; ר' ס' 3.2 לעיל); וקיומה של תקשורת בתאריך 16/7/08 בשעות הערב,
- 25 שוללת תקלות אצל גורמים אחרים (והשווה, בנדון, עם ס' 41 לפקודת הנזיקין; וכן עם רע"א
- 26 3447/07, ד"ר דוד נ' אוחנה, ניתן בתאריך 16/9/08; וכן ע"א 813/06, גיא פאול ג'ונס נ' בית
- 27 הספר האזורי עמק החולה ומ"י, ניתן בתאריך 7/2/2008).
- 28
- 29 בהקשר זה, אציין, כי עובר לשיבת ההוכחות ביקש התובע, מידע כולל אודות התקלות וכן את
- 30 הקלטות שיחותיו (ושיחות אנשי משרדו) עם נציגי הנתבעת. במהלך הדיון, הציג נציג הנתבעת
- 31 תמלול 4 שיחות טלפון, אותן קיים התובע עם נציגי הנתבעת. התובע ציין, כי מדובר בתיעוד
- 32 חלקי בלבד. בנדון, אני מאמץ את טענת התובע, כי אכן מדובר בתיעוד חלקי – הן משום קבלת
- 33 גרסתו של התובע, ושל הפקידה ממשרדו; והן משום שתיעוד זה לא הוגש על ידי מי שהוציא,ו
- 34 ולכן לא ניתן היה לבדוק וללבן את הטענות עד תום בנדון.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
 - 24
 - 25
 - 26
 - 27
 - 28
 - 29
 - 30
 - 31
 - 32
 - 33
8. משלא הביאה הנתבעת כל ראיה בנוגע לשני מועדים אלה (14/7/08, 15/7/08), אין לי אלא לקבוע כי הנתבעת הפרה את חובתה כלפי התובע לתקן, בזמן סביר ובמאמץ סביר, את התקלה.
9. במסגרת טענות הנתבעת, היא טענה, כי גם אם ייקבע כי היא התרשלה במילוי חובותיה כלפי התובע, הרי שלאור ס' 40 ו 41 לחוק התקשרות (בזק ושירותים), תשמ"ב – 1982, הרי היא פטורה ממילא מאחריותה בנוזיקין.
- סעיפים אלה קובעים כדלהלן:
- הגבלת אחריות בנוזיקין**
40. בכפוף לאמור בסעיף 41, בעל רשיון שהוענקה לו על פי סעיף 4(ו) חסינות לענין סעיף זה (בפרק זה - בעל חסינות), עובדיו וכל הבאים מטעמו, לא ישאו באחריות בנוזיקין אלא -
- (1) לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו;
- (2) לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של בעל החסינות, עובדיו או הבאים מטעמו.
- פטור מאחריות בנוזיקין**
41. בעל חסינות, עובדיו וכל הבאים מטעמו, לא ישאו באחריות לנזק שנגרם -
- (1) עקב אי אספקת שירותי בזק ושירותים נלווים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעות מפעולה מכוונת של בעל חסינות ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק;
- (2) עקב טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של בעל החסינות, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
- במקרה דנן, הדיון בסעיפים אלה הינו מיותר, על פניו, שכן אם לא הובאה בפני בהמ"ש כל ראיה בנוגע לטיב התקלה וטיב הטיפול (או אי הטיפול) בתקלה / תקלות באותם מועדים, הרי שלא מן הנמנע, כי רשלנותה של הנתבעת היתה רשלנות חמורה – ולכן, ממילא, לא תהא הנתבעת פטורה גם לפי פרשנותה של הנתבעת את סעיפים אלה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
- 2
- 3 אציין, מעבר לגדרש מנסיבותיו של תיק זה, כי על פניו, השימוש שעושה הנתבעת בסעיפים אלה
- 4 הינו נרחב מדי - הן בהיקפו, והן בפרשנות הניתנת לסעיפים אלה.
- 5
- 6 כל שנאמר בסעיפים אלה, לטעמי, הוא כי לבעל הרישיון (או עובדיו וכו') תהא חסינות בשל אי
- 7 אספקת שירותי בזק, ושירותים נלווים, ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות
- 8 בזק; או עקב טעות במתן שירותי בזק, טעות במסר בזק, וכו'.
- 9
- 10 כוונת הסעיף, הינה כי כאשר חברות הבזק פועלות בצורה סבירה, ומשביתות לשם ביצוע פעולות
- 11 בזק (אחזקה, החלפת מכשור וכד'), לדוגמה, מרכזיות, אנטנות, או כבלים, החולשים על מנויים
- 12 רבים, הרי שהן לא יחובו בנזיקין; או, כאשר עקב תקלה, לדוגמה, משויך חשבון הבזק של
- 13 פלוני, לאלמוני דווקא, אזי חברת הבזק תהיה פטורה (ר', לדוגמה, את ע"א 518/89, **רתם נ' בזק**
- 14 **החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**).
- 15
- 16 מכך, אין להסיק כי חברות הבזק (בזק, הוט, חברות הסלולאר, וכו'), יכול שתתשלנה "סתם
- 17 כך", במתן שירות ללקוח, ותצאנה פטורות בלא כלום.
- 18
- 19 זאת ועוד, בפסיקה הובעה, זה מכבר, דעה, כי מלבד חבותה של חברת בזק בנזיקין, הרי שעל
- 20 היחסים שבין הלקוח לבזק חלים גם דיני החוזים, עליהם כלל לא חלים ס' 40-41 לעיל, ולכן
- 21 ניתן לפסוק פיצוי מכוח דינים אלה נר' בנדון את פסק דינו של כב' השופט רם וינוגרד בת"ק נ-י-
- 22 (ס 2299/03, **אגבאריה נ' "בזק" חברה ישראלית לתקשורת בע"מ**, פורסם בתאריך 10/9/03).
- 23
- 24 10. התובע העריך את נזקיו, בשל כלל הימים להם טען, על סך 15,000 ₪, אך לא הביא ראיות
- 25 ממשיות להוכחת נזקו זה.
- 26
- 27 יש להניח, כי באותם ימים פעל משרדו של התובע, באופן חלקי, וחלק ניכר מהסכום שהוא תובע
- 28 הינו בשל עוגמת הנפש, והצורך לדחות את ביצוען של עבודות שונות לימים בהם הקו חזר לפעול.
- 29
- 30 אשר על כן, אעריך את הפיצוי בשל אותם יומיים, שבנוגע אליהם קבעתי כי יש לפצות את
- 31 התובע, בסכום כולל של 4,000 ₪. כללתי בסכום זה את הוצאות המשפט שנגרמו לתובע.
- 32
- 33 11. הסכום לעיל ישולם תוך 30 יום, ולאחר מכן ישא ריבית והצמדה כחוק.
- 34



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

07 דצמבר 2008

ת"ק 271-09-08 גולדנברג נ' בזק החברה
הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 12. זכות בקשת רשות ערעור מבית המשפט המחוזי תוך 15 יום, מקבלת פסק הדין.
- 2
- 3 13. המזכירות תשלח עותק מפסק הדין לצדדים.
- 4
- 5 ניתן היום, " כסלו תשס"ט, 07 דצמבר 2008, בהעדר הצדדים.
- 6

יחיאל ליפשיץ, שופט

- 7
- 8
- 9