



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני :

בפני כבוד הרשם בכיר מוהנד חליאלה

תובעים פלאפון תקשורת בע"מ

נגד

נתבעים ענאן עבאס

פסק דין

תביעה כספית בסדר דין מהיר ע"ס 29,091 ₪ של חברת סלולר נגד לקוחה.

סכום התביעה מורכב מ- 24,541 ₪ בגין שיחות בארץ ולחו"ל ו- 3,196 ₪ בגין ציוד.

הנתבע טען בהגנתו כי התביעה מנופחת לממדים "חסרי בסיס ושחר". הנתבע מכחיש את השיחות שלטענת התובעת בוצעו לחו"ל (לסוריה) :

"הנתבע מכחיש מכל וכל שהוא ו/או מי מטעמו ביצעו שיחות לחו"ל ו/או לכל מדינה אחרת".

עוד טען הנתבע כי פנה אל התובעת במספר הזדמנויות בעצמו ובאמצעות עורך דינו ושטח בפניה את טענותיו אך התובעת לא בדקה את הטענות והתעלמה מהן.

הוכחות:

מטעם התובעת העיד מר שי פאר, (להלן : "שי"). מטעם הנתבעים העידו הנתבע ואשתו.

מר שי הוא עד טכני שמופיע תכופות כעד מטעם התובעת ומאמת את המסמכים שבמאגר. התצהיר נחתם בראשית על ידי הגב' רחלי אילן ולאחר שהגב' אילן הפסיקה לעבוד אצל התובעת, הוגשה ואושרה "בקשה להחלפת מצהיר".



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני:

לתצהיר של שי צורפו האסמכתאות שמבססות את החיוב לרבות ההסכמים, החשבוניות, פלטי המחשב שכוללים תיעוד של השיחות בארץ ולחו"ל, תאריכי ביצוען וזמני תחילתן וסיומן של כל השיחות ושאר נתונים ופרטים שנפלטו מן המחשב. (נספח טו' לתצהיר התובעת).

כחוט השני עוברת בתצהירו של שי הטענה כי כל המסמכים המצורפים לתצהירו מהווים רשומה מוסדית. בפרק ג' לתצהירו התייחס שי לטענות של הנתבע וציין כי בהתאם לרישומי התובעת "כבר בחשבונית שמיום 22.12.2012 עד ליום 21.1.2013 (חשבונית מס' 2155319079) מופיע חיוב בגין חיוב לחו"ל".

בסעיף 14 לתצהירו הצהיר שי כי בהתאם לרישומים, ביום 19.3.2013 ביקש הנתבע או מי מטעמו לקבל פירוט שיחות ולחסום שיחות לחו"ל אולם ללא אמצעי זיהוי נציגי התובעת לא יכלו לבצע את המבוקש.

בכל מקרה, הוסיף, התובעת בדקה את כל החיובים ומצאה אותם תקינים.

לתצהיר של שי צורף תצהיר נוסף מטעמו שכותרתו - "תעודה בדבר רשמה מוסדית" בו הצהיר שי כי :

1. הרשומות המצורפות לתעודה זו הנה פלט מחשב המעיד על פעילות ביחס למנויים של התובע אצל הנתבעת.

2. פלאפון נוהגת במהלך פעילותה הרגילה לערוך תיעוד של הפעולות המתבצעות בקשר ו/או המינויים, (כך במקור).

3. הרשומה הופקה על ידי פלאפון מתוך מאגרי המידע הממוחשבים שלה בהם נשמרת הרשומה בדרך קבע מיד לאחר עריכתה. הפקת הרשומה היא בדרך של הדפסתה.

4. פלאפון נוקטת באורח סדיר אמצעי הגנה סבירים מפני חדירה למחשב ומפני שיבוש עבודת המחשב ובכלל זה: זיהוי משתמשים, ניהול סיסמאות, אבטחת מידע ברמת מערכות הפעלה ובסיסי נתונים ועוד.



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני:

5. נוכח כל האמור לעיל, הרשומה הינה רשומה מוסדית ועל פי הוראת סעיף 35- ו 36 לפקודת הראיות (נוסח חדש) תשל"א – 1971 מהווה ראיה לאמתות תוכנה."

בחקירתו הנגדית אישר שי לא היה עד לשום שלב של הזנת הפרטים למחשב. אך הוסיף כי "כל התהליך ממוקד. כשאדם מחייג מהפלאפון זה משודר לאנטנה סלולרית וזה מתחבר למפעיל וברגע שמסתיימת השיחה מתקבלת הודעה באנטנה שהשיחה מסתיימת זה זמן סיום השיחה".

"ש. אותה מערכת כשהיא קולטת ומשדרת כשפתאום שמים לב שיש חיובים עבור שיחת לחו"ל וזה גם למדינה עוינת שזה סוריה, אין לכם מערכת של התראה או חריגה?"
"ת. לא."

עמ' 2 לפרוטוקול.

אשר לבדיקת הטענות של הנתבע מסר שי כי בוצעה בדיקה "מאיזה" "סים" בוצעו השיחות מה שמראה שה - "סים" היה בתוך האיפון "....." וגם" לגבי השיחות הספציפיות בדקו וראו שגם המכשיר שבוצע ממנו השימוש זה של הנתבע. אנחנו יכולים לראות במערכת איזה מכשיר בשימוש".

(עמ' 3 לפרוטוקול).

"הבדיקה מבוצעת דרך תוכנה שנקראת שביט. זו התוכנה שבה פלאפון עובדת והיא מראה איזה מכשיר , איזה "סים" דרך איזה סים בוצעו השיחות. הכרטיס סים שבוצעו ממנו השיחות היה תמיד של הנתבע והאיפון".

"ש. באמצעות מה מזהה התוכנה את האיפון?
"ת. באמצעות הרשת הסלולרית. כשאתה מכניס סים המערכת יכולה לשדר. אני לא איש טכני , אני לא מומחה לרשתות סלולריות. המערכת זיהתה שהנתבע השתמש בכרטיס סים שהיה מקושר לאותו מכשיר".

שי מסר עוד בחקירתו כי הוא בעצמו בדק במערכת את המכשירים שנעשה בהם שימוש בסיס של הנתבע ואף הפיק פלט אך אישר כי הפלט לא צורף לתצהירו. (עמ' 3 לפרוטוקול מיום 17.4.2016).



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני :

בא כוחו המלומד של הנתבע העלה בפני שי את האפשרות שמישהו עלה על הקו של הנתבע וביצע את השיחות לחו"ל.

"ת. לא יכול להיות. לסיים יש מספר ייחודי ויש גם שיחות שעשה לארץ".

לשאלה אם יש חוות דעת מקצועית כי לא ניתן לגנוב שיחות ואי אפשר לעלות על קו של מישהו אחר השיב שי כי :

"ת. על סמך ניסיוני והמערכת שבה אנו עובדים אין גניבת שיחות".

הנתבע אישר בחקירתו הנגדית כי הפלאפון של אשתו (ממנו בוצעו השיחות לחו"ל על פי התביעה), לא נגנב. טען כי אין לו או לאשתו קרובים בסוריה או במדינה אחרת.

"ש. למה לאחר קבלת החשבונית הראשונה לא יצרת קשר עם פלאפון?

"ת. יצרתי קשר ואמרתי להם לחסום את השיחות לחו"ל".

הנתבע שלל כי הפניה הראשונה שלו אל התובעת הייתה ביום 19.3.2013 לאחר כמעט שלושה חודשים אחרי השיחות לחו"ל.

מטעם הנתבע העידה גם אשתו הגב' פאטמה עבאס, (להלן: "**פאטמה**"). פאטמה שללה את גניבת מכשיר הפלאפון שלה ועמדה על טענתה כי לא התקשרה מעולם לחו"ל.

באת כוח התובעת טענה בסיכומיה כי מבדיקות שערכה התובעת עלה כי השיחות שבמחלוקת בוצעו מהמכשיר של הנתבע ומהסיים של הנתבע. הנתבע לא פנה אל התובעת מיד כשהתברר כי בוצעו שיחות לחו"ל. פירוט השיחות של התובעת משמש גם את המשטרה ואת בתי המשפט. בתקופה שבה בוצעו שיחות לחו"ל בוצעו גם שיחות בארץ בסמיכות זמנים. כרטיסי הסיים אינם ניתנים לשכפול.

בא כוח הנתבע טען בסיכומיו כי העד שי לא צירף לתצהיר את תוצאות הבדיקה שהוא עצמו ערך. אילו בוצע איכון שיחות ניתן היה להעמיד במבחן את טענת הנתבע ולפתור את המחלוקת. לנתבע ולאשתו אין כל קשר או קרובים בסוריה. לא הוגשה חוות דעת. הנתבע כן פנה אל התובעת מספר רב של פעמים לפני 19.3.2019 וביקש לחסום שיחות לחו"ל מה גם שהשיחות שבמחלוקת בוצעו בפרק זמן של חודשיים בלבד והנתבע לא יכול היה לדעת בזמן אמת שמתבצעות שיחות לחו"ל אלא רק לאחר קבלת החשבונית.



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני:

התובעת טענה בסיכומי תשובה כי ניתן לבצע איכון רק בצו בית משפט. החיובים לחו"ל התחילו בחשבונית י' נספח ג' לתצהיר התובעת שכללה חיוב בתשלום סך של 500 ₪ וחיוב זה היה אמור להדליק נורה אדומה שכן החיוב הראשון עמד על סכום של 172 ₪.

דיון והכרעה:

לאחר שבחנתי את העדויות והמוצגים שהונחו על שולחני, באתי למסקנה שעלי לדחות את התביעה בגין השיחות לחו"ל ולקבלה בגין החוב שמקורו ברכישת ציוד ושיחות בארץ.

הנימוקים והשיקולים שהביאונו למסקנה זו יפרטו להלן באופן תמציתי כמצוות תקנה 214 ט' לתקנות סדק הדין האזרחי (תשמ"ד) 1984:

א. שקלתי את עדותם של הנתבע ושל הגב' פאטמה ולא מצאתי לתת להן משקל ממשי. אומנם נכון הוא שהעדויות לא נסתרו בחקירה הנגדית אך מאחר שמדובר בעדות נקודתית בדבר אי ביצוע שיחות לחו"ל, החקירה הנגדית הייתה מטבעה קצרה ולא הצלחתי להגיע לרמת התרשמות במישור המהימנות שתאפשר לי לקבוע ממצא עובדתי על סמך העדויות לכאן או לכאן.

ב. לאור האמור בסעיף א' לעיל, ההכרעה תיפול על קבילותם ומשקלם של פלטי המחשב שמתעדים את השיחות שבמחלוקת. עלי לקבוע אם פלטי מחשב אלה קבילים כראיה לאמיתות תוכנם. אם התשובה חיובית, עלי לקבוע את משקלם ולהחליט אם יש בו כדי להטות את מאזן ההסתברות. מאידך, אם התשובה שלילית כי אז דין התביעה נגזר לדחייה.

ג. התובעת טענה לאורך כל התצהיר של שי כי המסמכים המצורפים לתצהיר הם רשומה מוסדית.

ד. על מנת שפלט מחשב ייחשב כרשומה מוסדית, על מגישו להוכיח מספר תנאים. מתוך אלה רלוונטי לענייננו סעיף 36(א)(3)(ב) לפקודת הראיות הקובע כי:

"המוסד נוקט באורח סדיר אמצעי הגנה סבירים מפני חדירה לחומר מחשב ומפני שיבוש בעבודת המחשב".



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני:

ה. סבור אני כי התובעת לא עמדה כלל בהוכחת התקיימותו של התנאי הנ"ל. שי הצהיר אומנם בסעיף 4 לתצהיר שכותרתו "תעודה בדבר רשומה מוסדית" כי :

"פלאפון נוקטת באורח סידר אמצעי הגנה סבירים מפני חדירה לחומר מחשב ומפני שיבוש עבודת המחשב ובכלל זה זיהוי משתמשים ניהול סיסמאות אבטחת מידע ברמת מערכות הפעלה ובסיס נתונים ועוד".

ברם, ברי כי עדות זו היא עדת שמועה ומי שצריך להעיד ולהיחקר על אמתותה של הצהרה זו הוא איש טכני או איש מחשבים או מומחה אחר בקיא בדבר.

הנה כי כן, בחקירתו הנגדית ציין שי בהגינתו כי :

".....אני לא איש טכני, אני לא מומחה לרשתות סלולריות. המערכת זיהתה שהנתבע השתמש בכרטיס סים שהיה מקושר לאותו מכשיר".

ו. בבוא בית המשפט להכיר בקבילותו של פלט מחשב כראיה לאמתות תוכנו על פי סעיף 36 לפקודת הראיות, עליו להיות זהיר ולהקפיד היטב על התנאים שנקבעו בסעיף 36 הנ"ל. פלטי המחשב של חברת סלולר הם מסמך מהותי שמשקף "אמת מחשבתית" שמבססת דרישה לחיוב כספי על פי מה שנוקב המחשב. ההכרה בפלט כרשומה מוסדית משמעה שהאמת המחשבתית תובעת להפוך לאמת עובדתית ומכאן קצרה הדרך להפוך את האמת העובדתית לאמת משפטית בדמות פסק דין בגובה השורה התחתונה אותה פלט המחשב. מכאן הזהירות היתירה וההפקדה הנדרשת בבוא בית המשפט ליישם את סעיף 36 לפקודת הראיות.

ז. ער אני לכך שסעיף 36 אינו קובע כי רשומה מוסדית מהווה ראיה חלוטה לאמתות תוכנה ולבית המשפט כמובן הסמכות לקבוע את משקלה. אך בתביעות כגון דא, המרחק בין עצם קבילותה של הראיה לבין קבלתה של התביעה קצר.

ח. למעלה מן האמור, וללא קשר לסעיף 36 לפקודת הראיות, הטענות כי המחשבים של התובעת אינם יכול לטעות באופן שצד ג' יעלה על הקו ויגנוב שיחות, או שאינם יכולים לטעות ולדווח על שיחות שלא בוצעו כלל או שלא ייתכנו שיבושים או תקלות כלשהם בעבודת המחשבים שעלולים לגרום לדרישת חוב מלקוח בגין שיחות שלא ביצע, כל אלו הן טענות מובהקות שבמומחיות שרק מי שמטפל במחשבי התובעת או למצער בדק את כל הנתונים הרלוונטיים יכול להעיד עליהן. למר שי, עם כל הכבוד, אין היכולת להעיד בעניין זה ודבריו בעניין זה הן בחקירתו הנגדית והן בסעיף 4 לתצהיר



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני:

שכותרתו "תועדה בדבר רשומה מוסדית" הם עדות שמיעה בעניין שבמומחיות על ידי עד שאינו מומחה כך שהעילה לאי קבילותם כפולה.

י. על מנת שבית המשפט יקבל את פלטי השיחות כראיה קבילה, הנתבעת חייבת להביא מומחה מחשבים או מומחה אחר בתחום אשר מכיר את מערכת המחשוב ממנה הופקו המסמכים. ההיגיון מאחורי דרישה זו הוא שמאגר מידע ממוחשב ניתן לשינוי על ידי גורמים לא מורשים. וכן שייתכנו תקלות בחומרה או בתוכנה אשר יגרמו לספק בדבר נכונות המידע שבמאגר. לפיכך על מומחה המחשבים להעיד שמערכת המחשוב מוגנת מפני פריצות, מפני וירוסים, שנעשה לה גיבו שיגרת, שלא היו תקלות בחומרה ובתוכנה מיום איסוף הנתונים, שאם הוחלפה חומרה או תוכנה במשך השנים אזי העברת הנתונים בוצעה כראוי, שאין גישה למאגרי המידע פרט לקבוצה קטנה וידועה של עובדים ולכל אחד יש סיסמה שונה אשר מתחלפת לעתים מזומנות, שסיסמאות של עובדים שעזבו מבוטלות מיד, ועוד כהנה וכהנה הגנות מפני פעולות ואירועים אחרים אשר יכולים להטיל ספק בעיני בית המשפט בנכונות המידע שנמצא במאגר המידע.

ברי כי הצהרתו הכללית הנ"ל של מר שי רחוקה מלענות על הנדרש.

אני קובע, אפוא, על בסיס כל האמור לעיל, כי בתיק זה לא הצליחה התובעת להוכיח כי פלטי המחשב שמתעדים את פירוט השיחות שבמחלוקת נספחים ט"ו לתצהיר התובעת מהווים רשומה מוסדית כהגדרתה בסעיף 36 לפקודת הראיות, ועל כן הם בלתי קבילים כראיה וחסרי כוח ראיתי.

י"א. התובעת משליכה יהבה על כך שהחיוב בגין שיחות לחו"ל התחיל כבר בחשבונית **2155319079** שמתייחסת לתקופת החיוב שמיום **22.12.2012 עד 21.1.2013**. ראו תצהירו של שי - סעיף 14. לא בכדי לא מציינת התובעת את סכום החיוב בגין חיוג לחו"ל באותה חשבונית. בחנתי את החשבונית הנ"ל וממנה עולה כי החיוב בגין שיחות לחו"ל הוא חיוב מזערי בסך של **85 ₪** ועל כן אין בסיס לטענת התובעת כי החשבונית הזו הייתה צריכה להדליק נורה אדומה אצל הנתבע. החיוב החרג ביותר בגין שיחות לחו"ל הוא בשתי החשבוניות העוקבות של **ינואר פברואר 2013 ופברואר מרץ 2013**. הנה כי כן מתיישב הדבר עם טענת הנתבע שלאחר שקיבל את החשבונית החריגה הראשונה (של **ינואר פברואר 2013**) התקשר והתריע וביקש לחסום את הקו לשיחות לחו"ל אך הקו לא נחסם וכשקיבל את החשבונית השנייה (של **פברואר מרץ 2013**) כבר היה מאוחר. זה המקום לציין כי אם במאגרי התובעת התייעוד הראשון של פנייה לחסימת הקו הוא ב- **19.3.2013** אין הדבר סותר את טענת הנתבע ולפיה הוא התקשר מספר רב של פעמים לפני כן וביקש חסימת שיחות לחו"ל. כאן מדובר בהזנת מלל של תוכן שיחות על ידי נציגים בשר ודם ולא על ידי המחשב והאפשרות כי היה מחדל אנושי ממשית. מה גם שהחשבונית של מרץ היא עד **21.3.2013** ומן הסתם התקבלה אצל הנתבע אחרי תאריך זה כך



בית משפט השלום בצפת

תא"מ 14-01-437 פלאפון תקשורת בע"מ נ' עבאס

תיק חיצוני:

שהתיעוד של בקשת ניתוק מיום 19.3.2013 מראה כי הנתבע ביקש חסימת הקו לשיחות לחו"ל עוד לפני שקיבל את החשבונית החריגה השנייה.

סוף דבר:

התביעה בגין חיוב שיחות לחו"ל נדחת.

הנתבע לא חלק על החוב בגין ציוד ושיחות בארץ בסך של 4,133 ₪.

הנתבע ישלם לתובעת את הסך של 4,133 ₪.

כמו כן, ישלם הנתבע לתובעת הוצאות משפט בסך של 1,500 ₪.

ניתן היום, ה' אייר תשע"ו, 13 מאי 2016, בהעדר הצדדים.

מוהנד חליאלה, רשם בכיר