



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

בפני כב' השופט אבי פורג

תובע

ד"ר שלמה כהן, עו"ד
ע"י ב"כ עוה"ד ד"ר שלמה כהן (התובע בעצמו) ובביוף

נגד

נתבעת

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד תיבי ושער

פסק דין

מבוא

בפני תביעה כספית ובגין עוולה נזיקית בסך של 250,000 ₪.

בכתב התביעה נטען שמשרד עורכי הדין המנוהל על ידי התובע שהוא משרד גדול נותק מהאינטרנט ומהדואר האלקטרוני למשך שעות ארוכות בימים 3.11.08 ו- 4.11.08 וזאת בעקבות רשלנות חמורה של עובדי הנתבעת. לטענת התובע, ניתוק המשרד משירותי הדואר האלקטרוני והאינטרנט למשך יום עבודה שלם גרם לנזק כספי ממשי בסך של 150,000 ₪ ולנזק תדמיתי בסך של 100,000 ₪.

מנגד, טענה הנתבעת בכתב ההגנה שגם על פי העובדות הנטענות בכתב התביעה ואפילו היו כולן אמת, אין מדובר בהתנהגות שאינה סבירה בנסיבות המקרה ולפיכך אף לא הוכחה רשלנות "סתם" או רשלנות "רגילה", קל וחומר שלא הוכחה רשלנות חמורה. לטענתה, התובע מנסה לייחס לה בכתב התביעה "רשלנות חמורה" מאחר וידוע לו שהנתבעת נהנית מחסינות הקבועה בסעיפים 40 ו- 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב - 1982 (להלן: "חוק הבזק"). לטענת הנתבעת, התובע הפריז בנזקים שנגרמו לו ולמשרדו ולכל היותר נגרמה לתובע אי נוחות או שיבוש קל בעבודה שהיה ניתן לתיקון באמצעים אחרים. הנתבעת מוסיפה וטוענת שהיה מצופה מהתובע לרכוש גיבוי לשירות בין מהנתבעת, בין מחברת תשתית אחרת ובין מחברת סלולר.

יצוין, כי בין הצדדים בתיק זה מתקיים הליך נוסף בבית משפט השלום בתל אביב - יפו (ת.א. 31602/08) המתייחס לאירוע אחר במהלך חודש פברואר 2008. בתיק השני טרם ניתן פסק דין ולפיכך לא אתייחס למחלוקת שם.

תחילה אדון בשאלת האחריות וככל שיהיה מקום לכך בשאלת הנזק.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

דיון בסוגיית החבות

בפרשת התביעה העידו הגב' עזר, מנהלת המשרד של התובע בתקופה הרלוונטית, מר סבן, מנהל חברת היי טק המספקת שירותי מחשוב ותעסוקה במשרד עוה"ד של התובע מזה כ- 5 שנים לרבות בתקופה נשוא התביעה והתובע בעצמו.

עדויות של העדים מטעמו של התובע, גב' עזר ומר סבן, שהיו מעורבים באירועים בזמן אמת, הותירה רושם מהימן.

בפרשת ההגנה העידה הגב' חזות, ראש צוות תל אביב במוקד מסחרי עסקי של הנתבעת. גב' חזות העידה שתצהירה נכתב לפי רישומים מזמן אמת ומידע שהיא אספה מהמערכות ובאופן עקרוני כל אחד יכל להוציא את המידע הנ"ל ממערכות הנתבעת (פר' עמ' 25).

במהלך עדותה של גב' חזות התברר שהיא כתבה את תצהירה בהסתמך על נספח א' לתצהירה ומסמך נוסף של המוקד הטכני שלא צורף. הגב' חזות גם לא התייחסה בעדותה לתקלה שהייתה בבוקר יום 3.11.08 ולא זכרה להגיד מדוע לא התייחסה לכך מעבר לכך שלא ידעה על תקלה זו (שם, עמ' 27). לאחר סיום ההליכים, ביקשה הנתבעת להגיש את הרשומות של המוקד הטכני ונוכח התנגדותו של התובע לא התרתי הגשת מסמך זה. לא ברור מדוע הנתבעת והעדה מטעמה לא צירפו מלכתחילה את המסמך בדבר רישום פניות במוקד הטכני של הנתבעת (נשוא הבקשה להגשת מסמך נוסף) עליו הסתמכה, בין היתר, העדה מטעם הנתבעת לצורך תצהירה. בנוסף, מעדותה של גב' חזות עולה לכאורה כי הפניות לשרי, מנהלת תיק לקוחות בנתבעת, לא תועדו בתרשומות של המוקדים השונים (פר' עמ' 27 שורות 7 – 9). התנהלות הנתבעת שאינה מגישה את המסמכים מטעמה במועד ובפרט שהעדה מטעמה הסתמכה עליהם בהכנת תצהירה אינה מקובלת. השיחות בזמן אמת התנהלו עם מספר גורמים בנתבעת כמו למשל שרי מנהלת תיק לקוחות ומאחר ולגרסת הנתבעת מדובר בתיעוד נפרד של כל מוקד ומוקד שאינו כולל בהכרח שיחות עם גורמים אחרים בנתבעת כמו למשל מנהלת תיק הלקוחות יש לתת משקל נמוך למסמך שצורף על ידי הנתבעת שלגביו נטען כי מדובר ברשומה מוסדית. בנוסף, הנתבעת לא זימנה למתן עדות מטעמה אף לא אחד מעובדיה שהיה מעורב באירועים בזמן אמת כמו למשל גב' שרי שם טוב או מי מהטכנאים.

מהראיות והעדויות עולה השתלשלות דברים לגבי התקלות נשוא התביעה כמפורט להלן.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

התקלה בבוקר יום 3.11.08

ביום 3.11.08 בסביבות השעה 07:00 בבוקר נותק משרדו של התובע מרשת האינטרנט ומשירותי הדואר האלקטרוני. לעניין זה העיד מר סבן כי כשהגיע לשרת עצמו, ראה שתקשורת האינטרנט הפסיקה משעה 07:00 בבוקר (פרוי' עמ' 15).

גב' עזר בתצהירה התייחסה להשתלשלות האירועים קודם ליום 3.11.08. לפי תצהירה, היא פנתה לנציג הנתבעת כבר ביום 26.10.08 על מנת שישלח למשרד התובע טכנאי כדי לבדוק אפשרות לשדרג את קו ה-ADSL של המשרד לקו בעוצמה של 8 מגה. גב' עזר צירפה לתצהירה את המסמך שנשלח אל הנתבעת בו נרשם במפורש כי היא מבקשת לתאם הגעת טכנאי למשרד התובע על מנת לבדוק האם יש אפשרות לשדרג את הקו (הדגשה שלי – א.פ.). ביום 3.11.08 בשעה 07:00 בבוקר נותק המשרד משירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני ובדיעבד התברר כי התקלה נגרמה כתוצאה מכך שאנשי הנתבעת שינו ללא התראה וללא צורך את הגדרת החיבור למשרד. לפי תצהירה, התקלה טופלה והאינטרנט והדואר האלקטרוני חזרו לפעול בסביבות השעה 11:00 בבוקר. גם אם בעדותה בבית המשפט נקבה העדה בשעה 11:30 כשעת סיום התקלה (פרוי' עמ' 8) אין בכך לפגוע במהימנות עדותה.

מר סבן העיד שכבר בשעה 09:00 בבוקר נעשתה פניה טלפונית לנטוויז'ן שהיא ספק השירות ולנתבעת שהיא ספק התשתית ושני הגופים הנ"ל הודיעו שהכל תקין אצלם. נוכח האמור לעיל, בדק מר סבן האם התקלה אצלו, כלומר במשרד התובע ולאחר שהיה בטוח שהכל תקין במחשוב במשרד התובע הוא יצר קשר בסביבות שעה 10:10 עם טכנאי של נטוויז'ן שעזר לו להבין כי התקלה אצל הנתבעת ואז הוא התקשר מידית עם הנתבעת. בשיחה עם טכנאי הנתבעת התברר לו שהנתבעת שדרגה את הקו באותו בוקר לשמונה מגה ואז הוא הבין את מקור התקלה ושכנע את עובד הנתבעת להחזיר את המהירות למהירות הקודמת של חמישה מגה. באותו רגע הסתיימה התקלה והאינטרנט חזר לפעול. כלומר, מעדותו של מר סבן עולה כי התקלה נבעה משינוי חד צדדי של הנתבעת שלא היה ידוע לתובע או למי ממשרדו (פרוי' עמ' 14, 15).

מר סבן לא אישר בתשובה לשאלות ב"כ הנתבעת כי היה אפשרי לבצע גיבוי לתקלה מסוג זה באותו מועד (שם, עמ' 15, 16).

נוכח האמור לעיל שוכנעתי, כי הניתוק הראשון ביום 3.11.08 בבוקר בין השעות 07:00 עד 11:00 לערך נגרם עקב פעולת שדרוג של הקו של המשרד של התובע וזאת ללא תיאום או יידוע התובע או מי ממשרדו. הבקשה הייתה לבדוק אם יש אפשרות לשדרג את הקו והנתבעת לא בדקה דבר אלא פעלה באופן לא מתואם ובכך גרמה לתקלה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

התקלה השנייה ביום 3.11.08

מר סבן העיד שביום 3.11.08 בסביבות השעה 15:30, נותק משרדו של התובע שנית משירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני. נעשתה פניה אל הנתבעת בסמוך לאחר השעה 15:30, אולם הנתבעת טענה שהתקלה אינה נובעת ממנה, אלא מנטוויז'. בעקבות פניה לחברת נטוויז' ומבדיקה שערכה האחרונה התברר שהתקלה נובעת מהנתבעת. לאור זאת נעשתה פניה נוספת אל הנתבעת בשעה 17:00, במהלכה טען הנציג מטעמה שהתקלה נגרמה כי קו ה-ADSL נותב על ידי הנתבעת לחיבור אחר (סעיף 6 לתצהירו של מר סבן). בהמשך אותו יום נערכו שיחות נוספות עם הטכנאים ונציגים של הנתבעת ובסופו של דבר בסביבות השעה 21:10 התקבלה שיחה מטכנאי אחר של הנתבעת שהודיע שהתקלה נפתרה באופן קבוע וכי התקלה אירעה עקב ניתוב לא נכון של הקו ("הצלבה") וכי מדובר בטעות שקשה לעלות עליה. התקלה תוקנה סופית בסביבות השעה 21:30 (סעיפים 6 – 9 לתצהירו של מר סבן).

מר סבן הגיש במהלך עדותו בבית המשפט מסמך מודפס המפרט את השתלשלות הדברים בימים 3.11.08 ו-4.11.08 (ת/1). ממסמך זה עולה כי נציג הנתבעת הודה כבר בשעה 17:00 כי הבעיה אצל הנתבעת.

גב' עזר העידה בתצהירה לגבי תקלה זו, כי בסביבות השעה 16:00 שוב התלוננו עובדי המשרד ששירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני לא עובד. לפי תצהירה, הנתבעת לא עשתה מאמץ לתקן את התקלה באופן מידי והתקלה תוקנה רק בלילה בסביבות השעה 21:30 וזאת לאחר טלפונים ותיאומים רבים מספור עם טכנאי הנתבעת (סעיפים 9 – 11 לתצהירה).

השוני לכאורה בשעת תחילת התקלה השנייה ביום 3.11.08, בשעה 15:30 לפי מר סבן (שבעדותו התייחס גם לשעה 15:45, פרו' עמ' 17) לעומת שעה 16:00 לפי גב' עזר, הוא זניח ואין בו לפגוע במהימנות עדותם.

עדויות העדים מטעם התובע מהימנות עליו ולפיכך איני מקבל את טענת הנתבעת כי הפניה הראשונה אל הנתבעת לגבי תקלה ביום 3.11.08 הייתה בשעה 17:09 או בסמוך לכך ולא לפני כן. מתצהירה של גב' חזות עולה שאין מחלוקת שהתקלה תוקנה רק בסביבות השעה 21:30. יצוין שהעדה מטעם הנתבעת לא התייחסה בתצהירה למקור התקלה ובעדותה בבית המשפט טענה שאינה יודעת את הסיבה לתקלה שהתרחשה ביום 3.11.08 אחר הצהריים.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

נוכח האמור לעיל שוכנעתי, כי התקלה במשרדו של התובע שהחלה בסביבות השעה 15:30 ונמשכה עד השעה 21:30 ו שבגינה לא היו שירותי אינטרנט ודואר אלקטרוני, נבעה מטעות של הנתבעת עקב ניתוב לא נכון של הקו.

עדוּתה של גב' עזר כי נמסר לה מהנתבעת בסביבות השעה 17:00 שלא ניתן לתקן את התקלה משום שאין טכנאים זמינים וכי התקלה תוקנה רק בסביבות השעה 21:30 לאחר טלפונים ותיאומים רבים עם טכנאי הנתבעת מהימנה עלי. גם מתצהירו של מר סבן עולה שהיו מספר שיחות עם טכנאי הנתבעת בטרם טופלה התקלה על ידם (סעיפים 7 ו-8 לתצהירו).

העדה מטעם הנתבעת מסרה בתצהירה כי הנתבעת הוציאה טכנאי כונן לתיקון התקלה במשרד התובע וכי עשתה זאת לפני משורת הדין וללא חיוב התובע בתשלום אף שטכנאי כונן מוציאים רק במידה והלקוח משלם בגין שירות זה (סעיף 8 לתצהירה). מעבר לאמור לעיל, לא הוסיפה העדה מטעם הנתבעת דבר לגבי חלוף הזמן עד שהתקלה תוקנה.

אני סבור שכאשר הנתבעת גורמת בהתנהלותה לתקלה ובמיוחד ללקוח שהוא עסק ובענייננו משרד עורכי דין, עליה להיערך מראש ובמהלך עבודתה השוטף לתיקון תקלות גם בשעות אחר הצהריים ולא לקבוע נהלים פנימיים של תיקון תקלות בשעות אלה (שנגרמו בגין טעות שלה) על חשבון הלקוח.

התקלה בבוקר יום 4.11.08

גב' עזר העידה בתצהירה כי ביום 4.11.08 בסביבות השעה 07:30 נותק המשרד של התובע משירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני בפעם השלישית. התקלה תוקנה רק לאחר כשעתיים בסביבות השעה 09:30. גב' עזר הוסיפה כי גם הפעם הסתבר כי מקור התקלה ברשלנות חמורה של עובדי הנתבעת מאחר וטכנאי של האחרונה שהיה אמור להגדיר מחדש את קו התקשורת המחובר למשרד סבר משום מה שההוראה שעליו לבצע היא ניתוק הקו לחלוטין ורק בעקבות פניה נוספת של איש המחשבים של המשרד תוקנה תקלה זו וחודש שירות האינטרנט והדואר האלקטרוני למשרד בערך בשעה 09:30 (סעיף 12 לתצהיר גב' עזר). יצוין, שגב' עזר צירפה לתצהירה מסמך מודפס הכולל תרשומות של שיחות וממנה עולה כי הודיעו לה בשעה 07:40 בבוקר על כך שאין אינטרנט וכי בסביבות שעה 09:00 שוחח מר סבן עם הנתבעת ותוך כעשר דקות נפתרה התקלה והאינטרנט חזר בסביבות השעה 09:30.

מר סבן העיד בתצהירו כי ביום 4.11.08 הוא הגיע למשרד של התובע בסביבות השעה 08:25 בבוקר בעקבות תקלה נוספת בשירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני במשרד וכי בסביבות השעה 09:00 הוא שוחח עם נציג הנתבעת שעלה על התקלה והסביר שהתקלה נגרמה משום שהנתבעת סברה



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

שעליה לנתק את קו ה- ADSL לחלוטין מאחר והיה רשום אצלם "בטול הזמנה". משרד התובע חובר מחדש לאינטרנט והדואר האלקטרוני בסביבות השעה 09:30 (סעיף 10 לתצהירו).

גב' חזות העידה כי ביום 4.11.08 פנה נציג התובע לנתבעת בתלונה על תקלה בשירות האינטרנט. בעקבות הפניה שוגר למקום טכנאי שגילה כי שירות האינטרנט שניתן לתובע עדיין היה מוגדר על חבילת גלישה של שמונה מגה ושינה את ההגדרה חזרה למהירות גלישה של חמישה מגה. כמו כן, ציינה שביום 4.11.08, כשעה ורבע ממועד ההודעה על התקלה אושרה תקינות הקו על ידי נציג התובע (סעיפים 10 ו-11 לתצהירה). בעדותה בבית המשפט טענה, בשונה מהאמור בתצהירה, כי אינה יודעת מה הייתה הסיבה לתקלה ביום 4.11.08 (פרו' עמ' 27).

ממכלול העדויות עולה, כי פעם נוספת מדובר בתקלה שנגרמה על ידי עובד הנתבעת שניתק בטעות את הקו לחלוטין. עם זאת, יצוין לזכות הנתבעת, שאף שהתקלה החלה בסביבות השעה 07:30 בבוקר, הפניה ממשרדו של התובע אל הנתבעת נעשתה בסביבות השעה 09:00 בבוקר והתקלה תוקנה תוך זמן קצר ביותר, 10 דקות לפי התרשומת של גב' עזר שצורפה לתצהירה.

התנהלות הנתבעת

אין ספק שהשתלשלות הדברים מעידה כי התנהלותה של הנתבעת הייתה רשלנית. שלושת הניתוקים של שירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני למשרד התובע בפרק זמן קצר של כ-24 שעות אירעו כתוצאה מטעויות אצל הנתבעת (ככל הנראה טעויות אנוש) כאשר הצטברות הטעויות, מספרן ומשכן על רקע הזמן הקצר שחלף בין תקלה לתקלה מגיעות לכדי אי אכפתיות ואדישות מצד הנתבעת לתוצאות התנהלותה.

הרושם המתקבל הוא שהתקלות (ובמיוחד הראשונה בזמן) תוקנו בפרקי הזמן שתוקנו, בראש ובראשונה, בזכות כך שהתובע מעסיק חברה שמספקת למשרדו שירותי מחשוב.

לא ניתן להימנע מהתמיהה העגומה לגבי גורלו של לקוח שלא מעסיק חברת מחשוב צמודה?

משרד התובע פנה בבקשה לתאם הגעת טכנאי של הנתבעת למשרד התובע על מנת לבדוק האם יש אפשרות לשדרג את הקו. התובע פנה בבקשה זו לבדיקה של אפשרות שדרוג של הקו על מנת למנוע תקלות אפשריות כתוצאה משדרוג הקו ללא הכנה מראש (עדותו של מר סבן, פרו' עמ' 15). התובע לא ידע שהנתבעת ביצעה את השדרוג ואת השינוי בקו, כך שהתובע לא ידע את הסיבה לתקלה ביום 3.11.08 בבוקר (פרו' עמ' 15). הנתבעת בחרה לשדרג את הקו ללא יידוע התובע ותוך אי התחשבות בבקשתו לבדיקת האפשרות קודם לביצוע השדרוג בפועל וכך גרמה לתקלה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

בשתי התקלות הראשונות, ביום 3.11.08 בבוקר וביום 3.11.08 לקראת אחר הצהריים בחרה הנתבעת לטעון תחילה שמקור התקלה אינו אצלה ורק לאחר בירורים של אנשי המחשב של התובע ופניה נוספת מצדם אל הנתבעת, היא הכירה בכך שהתקלות אצלה ופעלה לתיקון.

יצוין, כי התקלה ביום 4.11.08, השלישית במספר, אכן תוקנה תוך זמן סביר ממועד הפניה של נציג המחשב של התובע אל הנתבעת. ככל שלא היה מדובר בתקלה אחרונה ברצף תקלות בנסיבות שתוארו לעיל, איני סבור שלתובע הייתה טענה של ממש נגד הנתבעת בגין תקלה זו כשלעצמה.

לפי סעיף 40 (2) לחוק הבזק, הנתבעת לא תישא באחריות בנויקין אלא לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של בעל החסינות, עובדיו או הבאים מטעמו. לפי סעיף 41 (2) לחוק הבזק, בעל חסינות עובדיו וכל הבאים מטעמו לא ישאו באחריות לנזק שנגרם עקב טעות במתן שירות בזק ו/או טעויות או פעולות נוספות כמפורט בסעיף הנ"ל, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.

בית המשפט המחוזי בתל אביב בע"מ (ת"א) 1039/89 בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' "אלפא" מוצרי הנדסה – שלמה קמינר, פ"מ תשנ"ג (1), 382 (להלן: "פסק דין אלפא") קבע מספר מבחני עזר כאשר באים לבחון את פרשנות המונח "רשלנות חמורה", בהקשר לסעיפים 40 ו-41 לחוק הבזק ובין היתר: התעלמות מודעת מתוצאות מעשה רשלני; משך התקופה ורצף האירועים שיכולים להפוך התנהגות רשלנית ל"חמורה"; נסיבות היוצרות סכנה מוחשית ומידית כאשר מקור השוני בתוצאות הנצפות; מקום שאדם נכשל ברמת זהירות שבה אפילו אדם חסר זהירות לא היה נכשל; ככל שהסיכון גבוה יותר דורשים זהירות רבה יותר ואי שמירה על רמת זהירות נאותה שתגרום לתוצאות חמורות יותר, תביא למסקנה שהנתבע התרשל התרשלנות חמורה יותר.

ברור הדבר כי אין לחייב את הנתבעת באחריות לכל טעות, תיקון שלא צלח או בגין כל תקלה שלא טופלה במהירות, מאחר ואז ייתכן ונפגע בתפקודה התיקן וגם במטרת המחוקק לפטור אותה מרשלנות ברמה הרגילה.

הנתבעת מפנה בסיכומיה לנספח ג' לרישיון הכללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק שניתן לה על ידי משרד התקשורת בהתאם לחוק הבזק ושעניינו ברמת השירות למנוי, ממנו עולה (תיקון מיום 1.1.95) כי על הנתבעת לתקן תקלות בקבלת שירותי בזק שהודעות עליהן נתקבלו בנתבעת – 80% באותו יום עבודה שבו נתקבלה ההודעה והיתר לא יאוחר מיום עבודה אחד שלאחר יום קבלת ההודעה. לטענת הנתבעת הוראה זו מעידה על הסטנדרט הסביר לתיקון תקלות ורק חריגה ממנה עלולה להקים טענת התרשלנות בנסיבות מסוימות וגם אז לא מדובר ברשלנות חמורה. לפיכך, לטענתה, בעניינינו, מדובר בתיקון התקלות תוך זמן סביר העונה על חובת הנתבעת לספק שירות ללקוחותיה בהתאם לתנאי הרישיון.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

אלא שבעניינינו, מקור התקלות היה בטעויות של הנתבעת, לפחות שתיים מהן עקב טעויות אנוש וככל הנראה כך גם בתקלה הנוספת, וכולן יחד גרמו פעם אחרי פעם לתקלה בשירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני אצל התובע, כך שהטענה אינה רק לגבי משך הטיפול אלא גם לגבי מקור התקלות, הצטברותן ובנוסף משכן הכולל.

נוכח האמור לעיל, אני סבור שהתנהלות הנתבעת אינה מתקבלת על הדעת בנסיבות העניין. מדובר ברצף של תקלות בפרק זמן קצר, כאשר מקור התקלות בטעויות של גורמים בנתבעת והתקלות חוזרות על עצמן פעם אחר פעם. בשתי התקלות הראשונות הנתבעת גם הזדרזה להכחיש שמקור התקלה אצלה ורק לאחר פניה נוספת של אנשי המחשוב של התובע שוכנעה הנתבעת שמקור התקלות אצלה ופעלה לתיקון. בנסיבות העניין והצטברות האירועים, משך הטיפול בתקלה השנייה היה מסורבל ואיטי ביותר.

אני סבור שיש לקבל את התנהלות הנתבעת שמבצעת טעויות פעם אחר פעם וגורמת לתקלות חוזרות ונשנות בשגרת העבודה במשרדו של התובע. אני רואה סיבה מדוע אנשי הנתבעת לא יפעלו ביתר תשומת לב נוכח הפניות בכתב ובעל פה של משרדו של התובע וזאת במקום לפעול בצורה חסרת אחריות וללא התחשבות ברצון הלקוח לבצע בדיקה של אפשרות לשדרוג לפני השדרוג בפועל.

אני סבור שהמחוקק התכוון בסעיפי החסינות ליצור מצב שאנשי הנתבעת ינהגו בחוסר אכפתיות, אדישות ורשלנות כפי שנהגו במקרה זה בהקשר של מקור התקלות ומשך הטיפול בתקלה השנייה, במיוחד על רקע מקור התקלות בעטייה של התנהלותה של הנתבעת.

אני סבור שמספר התקלות, תכיפותן, משכן הכולל כאשר במהלך משרדו של התובע לא קיבל שירותי אינטרנט ודואר אלקטרוני ובמיוחד הסיבות לתקלות שמקורן בהתנהלות הנתבעת, כל אלה יחדיו, הופכים את רשלנות הנתבעת בעניינינו לרשלנות חמורה ולפיכך יש לה אחריות בגין התנהלותה לנזקים שנגרמו לתובע.

אני מקבל את טענת הנתבעת, כי התובע היה מחויב לרכוש שירותים ו/או אמצעים נוספים כדי למנוע תקלות מסוג זה ומשלא עשה כן לא פעל להקטנת נזקו. מר סבן העיד שלא היה ניתן בזמן האירועים לרכוש אמצעים נוספים מסוג זה והנתבעת לא סתרה עדותו ולא הביאה כל ראיה בעניין זה.

אני מקבל את טענת התובע, כי פעולותיה של הנתבעת כאמור לעיל מהוות הפרת חוזה השירות בין הצדדים ומשכך אפילו עומדת לנתבעת חסינות מכוח חוק הבזק עדיין אין לה חסינות מפני אחריות חוזית. הנטל להוכיח האמור לעיל הוא על התובע והחובה המסדיר את היחסים בין התובע לנתבעת



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

לא הוגש כראיה, כך שאין בפני כל ראיה לגבי תוכן ההסכמה או החוזה בין הצדדים. מעבר לכך, איני סבור שיש מקום לאפשר לתובע לעקוף את סעיפי החסינות מאחר ומהות התביעה היא בראש ובראשונה תביעת נזיקין ולפיכך יש מקום להחיל את פרק החסינות בענייננו. בנוסף, מסעיפים 40 ו- 41 לחוק הבזק עולה כי ההגנה המוקנית לנתבעת היא עקב טעויות במתן שירות בזק וברור ששירותים אלה ניתנים במסגרת הסכמית כלשהי מול לקוח כזה או אחר כך שמהסעיפים עצמם עולה שהחסינות חלה גם במקום שהנזקים נגרמו עקב טעות של הנתבעת במסגרת הסכמית כזו או אחרת.

דיון בסוגיית הנזק

התביעה הוגשה על סך של 250,000 ₪ שמתוכם נתבע בגין נזק ממשי שנגרם למשרד התובע סכום של 150,000 ₪ ובגין פגיעה תדמיתית ונזק כללי סכום נוסף של 100,000 ₪. התובע, ד"ר שלמה כהן, פרט בתצהירו את שכר הטרחה הממוצע הנגבה על ידי המשרד וחישב את הנזק הממשי למשרדו על פי מכפלה של מספר העובדים בשכר הטרחה הממוצע עבור שעת העבודה שלהם ובמספר השעות שהעובדים היו מושבתים לטענתו (סעיף 11 לתצהירו). התובע טען, כי הניתוק הממושך מרשת האינטרנט גרם לכך שהודעות דואר אלקטרוני רבות שנשלחו באותם הימים ללקוחות המשרד על ידי עובדי המשרד ובכיוון ההפוך הגיעו באיחור של לפחות יממה ליעדיהם (סעיף 9 לתצהירו) וכי גם לאחר שחובר המשרד מחדש לאינטרנט ולדואר האלקטרוני החל הדואר האלקטרוני המעוכב להגיע למשרד טיפין טיפין וכך דואר אלקטרוני שהיה אמור להגיע ביום 3.11.08 הגיע למשרד כעבור שלושה ימים במקרה הטוב ובאיחור דומה הגיע ליעדו גם דואר אלקטרוני שנשלח מהמשרד (סעיף 12 לתצהירו). התובע הוסיף שלאחר איתור התקלה נאלצו עובדי המשרד לעבוד שעות ארוכות גם לתוך הלילה יומיים ברציפות לשם השלמת פערים בניסיון להדביק חלק מהפיגור (סעיף 13 לתצהירו).

מר סבן פירט בתצהירו נתונים מספריים לגבי מספר המיילים שהתקבלו במשרד התובע ביום 3.11.08 ובשני ימים נוספים, אולם איני סבור שדי בנתונים הנ"ל כדי לשכנע כי היו מיילים שנשלחו ביום 3.11.08 ולא הגיעו ליעדם כלל או באיחור של כמה ימים. בנוסף, טען בתצהירו, כי רוב המיילים שרשומים שהגיעו ביום 3.11.08 הגיעו בשעות לאחר סגירת המשרד, לאחר שתוקנה התקלה השנייה, אך במספר מקרים הגיעו מיילים למשרד כמה ימים לאחר מועד שליחתם (סעיף 13 לתצהירו).

מר סבן העיד בבית המשפט כי כאשר האינטרנט והדואר האלקטרוני מנותקים ואף שרת לא עונה למיילים שנשלחים אל משרד התובע, דברי הדואר הנ"ל אינם מחכים שם ונשלחים אל משרד התובע בשנית מידית עם חיבור השרת מחדש, אלא לאחר עיכוב של מספר שעות עד שש שעות. נוכח מצב הדברים הנ"ל, הרבה מיילים שנשלחו אל משרד התובע ביום 3.11.08 בין השעות 07:00 עד 11:00 בבוקר לא נכנסו למייל של משרד התובע גם לאחר שהתקלה בשעות הבוקר באותו יום תוקנה



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

ובטרם התחילה התקלה השנייה באותו יום. עם זאת, העד לא שלל את טענת ב"כ הנתבעת ואף אישר אותה באופן עקרוני כי בין התקלה הראשונה לשנייה ביום 3.11.08, כלומר בין השעות 11:00 עד 15:30 הייתה יציאה וכניסה של מיללים שהתעכבו עקב התקלה הראשונה באותו יום (פרו' עמ' 18, 19). מר סבן הוסיף כי המיללים שנשלחים אל משרד התובע מגיעים לתיבת דואר מרכזית של המשרד "כוהנס" וכי גם בזמן ניתוק שירותי האינטרנט והדואר האלקטרוני עדיין ניתן להפיץ את המיללים שכבר הגיעו לתוך התיבה המרכזית "כוהנס" לעורכי הדין במשרד לטיפולם (שם, עמ' 19, 20). מר סבן גם אישר, כי בסופו של דבר כל המיללים הגיעו או באותו יום או למחרת (שם, עמ' 19).

ממכלול עדותו של מר סבן עולה, כי המיללים שהתעכבו בזמן התקלות הגיעו בחלקם לאחר סיום כל תקלה ותקלה וגם אם חלק מהם התעכב עד לאחר חלוף שתי התקלות ביום 3.11.08, אזי הם הגיעו באותו יום או למחרת. נוכח האמור לעיל, איני מקבל את האמור בתצהירי התובע ומר סבן כי היו מיללים שהגיעו למשרד כמה ימים לאחר שליחתם (כגרסת מר סבן בתצהירו) או שלושה ימים לאחר שליחתם (כגרסת התובע בתצהירו) וגם לא הוגשה כל ראיה נוספת התומכת בטענות הנ"ל. בהקשר זה, עדותו של מר סבן שהוא הגורם המקצועי בתחום המחשוב אצל התובע עדיפה.

התובע העיד כי ביום 3.11.08 כמעט כל העובדים הושבתו למספר שעות והוסיף כי רוב לקוחותיו של משרד התובע הם מחו"ל והתקשורת עימם נעשית כמעט רק במיללים. מדובר בתעבורה שוטפת של מיללים קצרים וחילופי דברים בתחומים של רישום סימני מסחר ופטנטים ואכיפת זכויות ולפיכך קיימת חשיבות רבה מאוד לזמינות מידית. נוכח כך, הלקוח מצפה לתשובה תוך זמן קצר ביותר. התובע פירט בעדותו על ההפרעה שנוצרה בעבודה השוטפת במשרד כתוצאה מהאיחור בהגעת המיללים עקב התקלות.

צודקת הנתבעת, כי התובע לא הגיש ראיות לגבי חיובי השעות של עובדי המשרד בימים 3.11.08 ו - 4.11.08 כדי לבסס את טענתו בדבר שעות עבודה של העובדים שלא חויבו בימים אלה עקב השבתתם מעבודה למספר שעות בגין התקלות. בהקשר זה טען התובע, כי היה יכול להפיק נתונים אלה ולהעיד את רואה החשבון של משרדו לאשרם, אבל הוא סבור שעדותו בעניין זה מספקת. סביר להניח שהתקלות אכן גרמו לפגיעה מסוימת בתפקוד השוטף ועדיין כדי לבסס את הטענה של השבתת העובדים פרק זמן של כשש שעות (כטענת התובע בתצהירו, ה"ש 3) ולהראות שהעובדים לא ביצעו משימות אחרות או עבדו על משימות קודמות בזמן הנ"ל ובמיוחד את הטענה של פגיעה בהיקף חיובי השעות, היה על התובע להציג את הנתונים לעיל. אי הצגת הנתונים פועלת לחובתו ופוגעת במשקל טענתו בדבר נזק כספי ממשי שנגרם למשרדו.

התובע גם סירב לאשר או להכחיש שבחודש נובמבר 2008 שילם לעובדיו שכר גבוה יותר נוכח התקלות. התובע הסביר כי למעשה לא היה צורך בשעות נוספות ככל שמדובר בעובדי המנהלה, וגם לא היה טעם להשאיר עובדים מקצועיים בשעות מאוחרות כאלה (פרו' עמ' 24).



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 162970-09 כהן נ' בזק-חברה ישראלית לתקשורת בע"מ

התובע גם לא הציג ראיה על ירידה בהכנסות המשרד בחודש נובמבר 2008. אפילו צודק התובע בטענתו כי כאשר מדובר בהיקף עבודה על חודש שלם קשה לשייך את התנודות בהכנסות המשרד לאירוע כזה או אחר עדיין התובע לא הוכיח ירידה בהכנסות של משרדו בגין התקלות.

אומנם התובע לא הציג מייל כלשהו לגבי התנצלות בפני לקוח כלשהו על העיכוב במתן תשובה נוכח התקלות ועם זאת אני מאמין לעדותו כי התקלות והעיכוב המסוים שהיה במשלוח תשובות לחלק מהמייילים גרמו לאי נוחות ופגיעה מסוימת בתדמית המשרד ועדיין מדובר לטעמי, בהעדר כל ראיה תומכת ובהתחשב במשך הזמן של התקלות ובחוסר הרציפות של התקלה, בפגיעה תדמיתית מינורית. סביר גם להניח שככל שמשרדו של התובע התנצל בפני לקוחות כאלה ואחרים והסביר את הסיבה לתקלות שלא הייתה בעטיו, הדברים הובנו והתקבלו שהרי ניסיון החיים מלמד שתקלות קורות ויקרו.

לסיים

הנתבעת נהגה ברשלנות חמורה שגרמה נזק לתובע.

בהעדר ראיות תומכות לטענות התובע בדבר נזק כספי ממשי ונזק תדמיתי שנגרמו לו ומאחר וסביר להניח שנגרמו לתובע ולמשרדו נזקים מסוימים כתוצאה מהעיכוב במשלוח המייילים וקבלתם ובהתחשב בכך שמדובר בעסק (משרד עורכי דין) להבדיל מלקוח פרטי אני פוסק לתובע פיצוי על דרך האומדנה בגין נזקיו בסך של 20,000 ₪.

לפיכך, הנתבעת תשלם לתובע סך של 20,000 ₪ ובנוסף שכ"ט עו"ד והוצאות משפט בסכום כולל של 3,000 ₪.

ניתן היום, 24 ינואר 2012, בהעדר.

אג. יונג

אבי פורג, שופט