

23/1/19 נקל

התובע: סיני ליבל ת.ז. 055720692
הירדן 10 ישרש
טלפון: 0547772777 פקס': 089244414
נגד

הנתבעת: סלקום ישראל בע"מ
רחוב הגביש 10 נתניה

סכום התביעה: 10 ₪ (בעילה הראשונה) + 1 ₪ (בעילה השנייה)

בקשה מטעם התובע למחיקת התביעה ולביטול הדיון

בית המשפט הנכבד מתבקש למחוק את התביעה שבכותרת בנימוק כי בעילת התביעה העיקרית העולה תוקנה.

היום נציגת הנתבעת האסרטיבית פנתה לח"מ ונמצא כי הנתבעת תיקנה את העוולה הנטענת מאפשרת נגישות מעולה למוקדים העירוניים. במקום מוקד מידע למספר והפנייה לנתק ולחייג למספר כעת השיחה מנותבת למוקד העירוני בו נמצא המכשיר.

עסקינן (או היינו עסקינן) ב:

"כתב תביעה - בעניין מניעת נגישות - נגישה - למוקד 106 של העירויות בכלל ומוקד עיריית רמלה בפרט העילה הראשונה - נגישות לא נגישה למוקד עירוני בכלל ורמלה בפרט" (לא בגלל שגיאת כוכבית 10680)

1. ביום 18 אוגוסט 2019 המבקש חייג ברמלה מקו סלקום שמספרו 052424000 למוקד העירוני רמלה כדי להתלונן על מפגע שמספרו 106. להפתעתו הגיע לנתב שיחות הזוי, שלומיאלני - שאגב, לכל שיטה בשלומיאליות... אמירות קשות. ההסבר:
 - א. שלב א': המתקשר מקו סלקום 106 שומע תקליט האומר לו שהגיע למוקד חיוג מוקדי 106...
 - ב. שלב ב': המתקשר מתבקש להקיש את אזור החיוג (לעניינו אזור 08).
 - ג. שלב ג': מודיעים למתקשר כי לאחר קבל הקוד עליו לנתק את השיחה ולהתקשר למספר שיקבל.
 - ד. שלב ד': מקריאים למתקשר את כל רשימת המוקדים העירוניים מהאות א' - לאחר 4.06 דקות מגלים שמוקד רמלה מספרו כוכבית 10680. ראה נספח 1 שצולם כשהגיע תור עיריית רמלה בתקליט.
 - ה. שלב ה': מנתקים את השיחה.
 - ו. שלב ו': מתקשרים כוכבית 10680 ומגלים שהגעת למוקד רחובות.

2. הנזק לתובע: בזבוז זמן מרגיז לשמוע 4 דקות את רשימת העירויות באזור 08.... - ואז במקום להיות מופנה למוקד שרצה - עליו לנתק.... ולהתקשר למספר טלפון שקיבל ממוקד המידע. ראה ההדגשה בעניין הוט מובייל - שם מגיעים למוקד... התובע...

העילה השנייה לבדה אינה מצדיקה תביעה (אך מצדיקה המשך טיפול ומענה) שכן עסקינן ב:

"העילה השנייה - (זוטה שבנפרד לא הייתי עוסק בה), נגישות לא נגישה למוקד שירות הלקוחות בכוכבית 052

3. **עילת התביעה:** הנתבעת הטעתה את התובע לחשוב כי מוקד השירות הטלפוני זמנית אינו זמין על רקע עבודות תחזוקה זמניות במערכת. זאת לצד הפרת תנאי רישיונה בהצגעת מספר הטלפון של המוקד בהסכם ההתקשרות, בחשבונית המנוי ובאתר הראשי באינטרנט. ראה הוראת הרישיון של סלקום לעניין פרסום מספר הטלפון בנספח 2.
4. **התובע נייד קוו מהוט מובייל.** שם שירות הלקוחות הוא כוכבית 053. לתובע קווים גם בפרטנר שם המספר כוכבית 054. התובע זכר כי מוקד שירות הלקוחות בסלקום הוא כוכבית 052. אך טבעי כי המספר בסלקום יישאר כוכבית 052. התובע שנוקק לשירות הלקוחות חייג כוכבית 052 ושמע את התקליט: "ברוכים הבאים לסלקום. עקב עבודות תחזוקה במערכת, זמנית לא ניתן לספק שירות זה. אנו מתנצלים על אי הנוחות הזמנית ומודים לך על ההבנה." והשיחה ניתקת. התובע היה משוכנע כי מדובר בתקלה בזמינות שירות הלקוחות (ואף התלונן על כך). יתרה מכך: סלקום גם ביטלה/אינה חושפת את מספר 1-800 בקווי 1-800 הקליטים המספר 1800052052 של מוקד המכירות אינו חושף את מספר שירות הלקוחות והקו 1800800052 אינו מחובר. לשון אחרת: למה לא לנתק את כוכבית 052 או להפנות ממנה למספר מוקד השירות הטלפוני!!!!

סיני ליבל