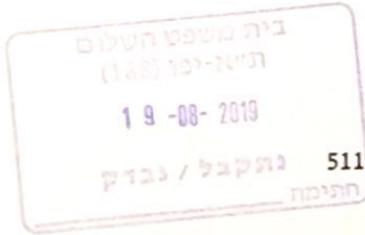


41097-08-19 ת"ק

בבית המשפט לתביעות קטנות  
בתל אביב



סיני ליבל ת.ז. 055720692  
הירדן 10 ירש  
טלפון: 0547772777 פקס': 089244414  
נגד  
סלקום ישראל בע"מ  
רחוב הגביש 10 נתניה

התובע:

הנתבעת:

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

**כתב תביעה - בעניין מניעת נגישות - נגישה - למוקד 106 של העיריות 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, שלומיאלי - 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.

**לא בעילת התביעה (טעות טכנית - שממילא תתוקן)**

\*שלב ז' - חוזרים לשמוע את התקליט כדי לגלות שהטעות בתקליט - גם רחובות 80 ... ולא גיליתי מה רמלה. והייתי צריך את רמלה שכן באוצאפ התכתבתי עם העירייה מהמספר 0524240000 ונדרשה פנייה מאותו מספר.

**2. עילת התביעה טענות עובדתיות:**

- א. מנוי סלקום שרצה לפנות למוקד עירוני נדרש לארבעה שלבים כדי להגיע - רק - למספר טלפון.
- ב. מנוי סלקום שרצה לפנות למוקד עירוני נדרש ללמעלה מארבע דקות רק כדי להגיע למספר טלפון. משקיבל את המספר, היה עליו לנתק ולהתקשר שוב. אגב מי שמתקשר למידע במספר 106 של סלקום מגלה כי לחיוג מקוצר כוכבית 106 (במובחן מ-106 שאין עליו פעימות בזק) יש עליות של פעימות בזק.
- ג. התובע יטען כי לא הוא (ולא אף אחד) מתקשר 106 כדי לקבל מספר. כול מתקשר למספר 106 מעוניין להגיע למוקד העירוני הרלוונטי לגביו. התובע התקשר למוקד למספר המפורסם של מוקד עירוני רמלה (כאשר המכשיר נמצא ברמלה) - ונמצא כי סלקום חיברה אותה למוקד מידע רק לגילוי מספרי טלפון של עיריות.
- 3. הנזק לתובע: בזבוז זמן מרגיז לשמוע 4 דקות את רשימת העיריות באזור 08.... - ואז במקום להיות מופנה למקד שרצה - עליו לנתק.... ולהתקשר למספר טלפון שקיבל ממוקד המידע. ראה ההדגשה בעניין הוט מובייל - שם מגיעים למוקד... התובע מעמיד את נזקו על 10 ₪. בהינתן שהעולה נעשית כלפי מי מכ 3,000,000 מינוים הנדרשים למוקד עירוני - הוגשה התביעה - שמצריכה משאבים ומאמץ נפשי מהתובע - כדי לקרוא שוב את הכפשתו ועתירת סלקום להוצאות משפט.
- 4. יודגש כי חברת הוט מובייל פתרה את אותה בעיה בממשק ידידותי שבסופו המנוי מועבר באותה שיחה למוקד שביקש. העילה השנייה - (זוטה שבנפרד לא הייתי עוסק בה), נגישות לא נגישה למוקד שירות הלקוחות בכוכבית 052

5. 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 בהצנעת מספר הטלפון של המוקד בהסכם ההתקשרות, בחשבונית המנוי ובאתר הראשי באינטרנט. ראה הוראת הרישיון של סלקום לעניין פרסום מספר הטלפון בנספח 2.

6. 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 שנוק לשיירות 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!!!!

- הנזק שלי (1 ₪) שנוק למוקד הטלפוני וסברתי שהמוקד בהשבתה זמנית - שבהפרת תנאי הרישיון מספרו הוצנע

7. סוף דבר: לסלקום יש נטייה מוכחת לעשות דברים פשוטים מסובכים - היות והדברים המורכבים נעשו לא רק למול התובע הדבר המצדיק את ההליך כאן. ראה התאהבות סלקום בשיטת השלבים בעמוד הבא (שהיוו עילת תביעה נפרדת - בהליך)

סיני ליבל

המאזיין 3-4 (הגישו עמו) "הש" (לידו) משה גורביץ צגה מנין עמק באול. -1