

סיכומי התובעים בנושא תגבור

תוכן עניינים

1.....	חקיקה - ופרשנות בתי המשפט – לחקיקה.	.1
5.....	התייחסות לסוגיית 10 נוסעים בעמידה.	.2
8.....	האם אגד מתוגמלת על נסיעות תגבור? האם אגד מחויבת לתגבור?	.3
10.....	פרוטוקול הוועדה לפניות הציבור של הכנסת 23.11.2017 - תגבור אוטובוסים ובתחנות מלאות בשעות העומס.	.4
12.....	תגבור בחגים / ערבי חגים וכדו'.	.5
13.....	מדוע התביעה היא כנגד המפעיל - אגד, ולא נגד משרד התחבורה.	.6
15.....	האם יש תוחלת בפניה / תלונה למשרד התחבורה?	.7
16.....	דובר משרד התחבורה בהודעה ינואר 2017 – אגד לא מבצעת מיליון נסיעות בחודש.	.8
16.....	דוח מבקר המדינה 59 ב' – בשנת 2008 אגד לא ביצעה 98,090 נסיעות.	.9
20.....	קטעים מתוכן הוועדה לפניות הציבור של הכנסת 23.11.2015.	.10
30.....	מה כתבו בתי המשפט בהתייחס למחדלים של העדר תגבור.	.11
30.....	ת"ק 003119/07 שמואל מגנצא נ' אגד).	.12
30.....	ת"ק (בי"ש) 35615-03-16 סדובסקי נ' אגד).	.13
31.....	ת"ק (ירוש'י) 6357-07-16 ברזל נ' קווים).	.14
31.....	ת"ק (קר"ג) 83-07-16 רושצקי נ' אגד).	.15
32.....	תח"ת 178/08 מדינת ישראל נ' אגד).	.16
32.....	ת"ק (אשדוד) 11018-07-16 טינקלרויט ואח' נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ.	.17
33.....	ת"ק 17550-09-15 קורנבלי נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בע"מ.	.18
34.....	סעדים שניתנו בבתי המשפט בגין העדר תגבור.	.19
34.....	ת"ק 22488-04-15 זיגמן נ' אגד.	.20
35.....	ת"ק 5902-07-16 ליברמן נ' נתיב אקספרס - תחבורה ציבורית בע"מ.	.21
37.....	ת"ק 27812-05-16 וייס ואח' נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בע"מ.	.22
38.....	(עי"פ (שלום נצרת) 9445-07-08 מדינת ישראל נ' קווים ואח', 7.4.2010).	.23
39.....	ת"ק (פ"ת) 9151-03-16 איזנטל ואח' נ' נתיב אקספרס - תחבורה ציבורית בע"מ.	.24
40.....	ת"ק 10766-04-12 טשייב נ' חברת הנסיעות והתיירות נצרת בע"מ).	.25
40.....	ת"ק 3576-10-13 בן שחר נ' סופרבוס הסעים ותיור בע"מ.	.26
41.....	תח"ת 5454-04-10 מדינת ישראל נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ ואח'.	.27
42.....	ת"ק 45317-09-16 תגר ואח' נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ.	.28

1. חקיקה - ופרשנות בתי המשפט – לחקיקה.

- 1.1.1 תקנות התעבורה – תקנה 399 קובעת "על בעל הרישיון להפעיל את השירות באופן תקין, סדיר ורצוף בצורה המבטיחה נסיעה נוחה ויעילה בהתחשב בצרכי הציבור".
- 1.1.2 בית המשפט אף הוסיף לעניין זה כי החובה המוטלת על בעל רישיון במסגרת תקנה 399(א), מגיעה כדי הצורך לנקוט בצעדים מתאימים אף מעבר לסביר למניעת שיבוש בשירות (ע"פ 222/78 דן אגודה שיתופית לתחבורה ציבורית בע"מ נ' מדינת ישראל, פ"ד לג(1) 566).

פסק הדין מצורף כנספח א

- 1.1.3 זאת ועוד, בעניין ע"א 335/80 מוני בריגה נ' מוחמד בן מוחמד מוסטפה, ל"ו(3) 32, קבע בית המשפט כי הפרה של תקנה 399(א) הנ"ל מהווה הפרת חובה חקוקה.

פסק הדין מצורף כנספח ב

- 1.1.4 הוראות סעיף 416 (ב) לתקנות התעבורה קובעים, "הנהג והכרטיסן יפעלו באופן שיש בו כדי להבטיח כי הנוסעים יגיעו למטרתם בנוחות, במהירות ובבטיחות".
- 1.1.5 חוזה אגד שנחתם מול משרד התחבורה הינו חוזה שנעשה כלפי צד ג' קרי הנוסעים. ר' לעניין זה לדוגמה פסק דין ת"ק (ת"א) 16-04-40529-16 בלום נ' דן ממילא – הפרתו היא הפרת חוזה לכל דבר ועניין, כמו כן הפרת חוק הגנת הצרכן ועולת רשלנות עפ"י חוק הנזיקין.

. על מנת להמשיך בדיון אבהיר קודם שאכן אני מוצא שמבחינת הנתבעת הייתה לפחות ב – 8 מהמקרים שהתובע מעיד לגביהם הפרה של הוראות הרישיון ע"י הנתבעת, שמהווה הפרה של הוראות תקנה 399 לתקנות התעבורה וסעיפים 2 ו-7 לצו הפיקוח הנ"ל, וכן הוראות תקנות 385 ו-400 לתקנות התעבורה.

11. מבחינת משפטית טהורה ניתן לומר שאי התייצבות אוטובוס כאמור בענייננו, זוהי הפרה של הוראות החוק, שמקימה עילת הפרת חובה חקוקה נגד הנתבעת, עולה עפ"י הוראות פקודת הנזיקין בכל הקשור להתרשלנות ורשלנות (אזכיר כי גם מעשה מכוון יכול להיחשב רשלנות), וכן הפרה של חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים ועל כן הפרה של חוק הגנת הצרכן בהיות השירות שניתן לא תואם את מה שהוסכם בין הצדדים. לשון אחר אמנם עד שהנוסע לא קונה כרטיס אין לו חוזה כתוב מול חברת האוטובוסים, אך אין ספק שקיים חוזה מכללא של הציבור כנוסעים פוטנציאלים שלפיו הנוסע זכאי להטבה שנותן הרישיון בתנאי בחיים של ציבור הנוסעים, מה עוד שמדובר בשירות שהוא מסובסד....

12. בתיקים בהם נשוא המחלוקת הוא צרכני ומקבץ של חוקים מאפשר לצרכן לקבל פיצוי, על ביהמ"ש לזכור שהוא חייב לשקול את הפיצוי שהוא קובע בגין הנזק באופן שמחד משקף מידתיות ומאידך ילך עפ"י מצוות החוקים הצרכניים

סגירתם מקום בו חזמו סגרת ספק השירות בוטח י"ש לזכר
 בפיצוי שהוא גם ללא הוכחת נזק, באשר בתובע כזה מדובר
 גם ב"שגריר" של תובעים אחרים שלא טרחו להגיש תביעה,
 והתוויה של פיצוי שמשקלל הכוונה התנהגותית הוא
 אינטרס של הציבור כולו וגם של הנתבעת...

13. עיון בסעיף 31 א לחוק הגנת הצרכן מגלה שפיצויים
 לדוגמא ניתנים כאשר מופרת בקשה מפורשת וברורה מצד
 הצרכן בנושאים שונים. מבלי לקבוע מסמרות האם סעיף זה
 חל בענייננו, אין ספק שלפי העדות שניתנה, הצרכן בענייננו
 ניסה לפנות ישירות ולקבל את השירות ונדחה. בשל עובדה
 זו אני סבור שיש להכניס לפיצוי בענייננו רכיב של הכוונה
 התנהגות ולא די במה שטוענת הנתבעת שבכל מקרה שכל
 פעם שמישהו תובע איחור של אוטובוס יגיע לביהמ"ש פיצוי
 נזק שהוכח, הוצאות משפט ותו לא.

פסק הדין מצורף כנספח ג

1.1.6 כך קבע גם בית המשפט,

"לוח זמנים, הוא למעשה הזמנה של הנתבעת לתושבים
 ולנוסעים אחרים להשתמש בשירותי הנתבעת. על לוח
 הזמנים יש להקפיד, והנתבעת מחויבת לו. לתובע הזקוק
 לדבריו לתחבורה ציבורית, עומדת הזכות לדעת כמעט
 בוודאות, שבהגיעו בזמן לתחנה, לפי לוח הזמנים של
 הנתבעת ייאסף בשעה היעודה, כך שיוכל להגיע בשעה
 צפויה מתוכננת, למקום יעדו". (ת"ק 03119-07 שמואל
 מגנצא נ' אגד)

1.1.7 הפרשנות הנכונה לתקנות התעבורה נקבעה ונפסקה לא פעם על ידי בתי המשפט. ר' פסק דין
 רת"ק 41943-10-10 אגד אגודה שיתופית לתחבורה בע"מ נ' אור סיני

בקצירת האומר אציין, כי מקובלת עליי דרכה הפרשנית,
 לפיה את תנאי הרישיון והתקיימותם בידי בעלת הרישיון
 יש לבחון על רקע הציווי שציווה המחוקק, כפי שפורש
 בפסיקת בית המשפט העליון (כגון בפסק הדין שנזכר לעיל),
 לפיו על בעלת הרישיון לעשות מאמץ למעלה מן הסביר על
 מנת לספק שירות ראוי לאזרח. על רקע הדברים הללו
 מתבקש, כי את תנאי הרישיון יש לפרש בצורה מרחיבה,
 המיטיבה עם האזרח. כפי שהטעימה השופטת קמא, מעניק
 הרישיון לא ציין איזה סוג אוטובוס על המבקשת להוציא
 בכל אותן שלוש הנסיעות מידי יום, ויכולה היתה המבקשת
 להוציא כעין מיניבוס, ובכך היתה, לפי גישתה הפרשנית,
 מקיימת אחר תנאי הרישיון. בידה היה להוציא אוטובוס
 גדול מכפי האוטובוסים הרגילים ששימשו בקו, כגון

אוטובוס מפרקים, על מנת להעניק את השירות הראוי
 לאזרח. דווקא, לא היה חולק, כי ידוע היה למבקשת מזה זמן,

כי בימי א' בשבוע, משום החיילים הרבים העושים שימוש בקו על מנת להגיע לבסיסייהם שברמת הגולן, אין די בשלושת האוטובוסים שמוציאה המבקשת בקו המדובר. במצב דברים שכזה היה עליה למצוא פתרון, גם אם במסגרתו של הרישיון. פירוש נכון של תנאי הרישיון נותן בידה להוציא מספר אוטובוסים בכל אחד משלושת המועדים שנקבעו ברישיון. הרישיון איננו מדבר על אוטובוס אחד בלבד שיצא בכל שעה יעודה. אילו כך היתה עושה המבקשת, כי אז היתה נותנת שירות, שנהיר במקרה שלפנינו כי לא ניתן כדבעי,

פסק הדין מצורף כנספח ו

1.1.8 בהכרעת דין תחת 178/08 מדינת ישראל נגד אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ (מראה מקום: פדאור 09 (7) 267) כותב בית המשפט דברים ברורים ובהירים.

השאלה בקליפת אגוז – האם ייתכן מצב שבו נוסעים באופן קבע לא ייאספו מתחנות?

השאלה שלפנינו קשורה לבעיה שנוסעים רבים בתחבורה הציבורית נתקלים בה לא פעם. קרי, האוטובוסים אינם מגיעים בתכיפות וכשמגיעים הם, מגיעים הם עמוסים לחלוטין,

כשפונים לעיתים הנוסעים לבעלי הרישיון, טוענים הם מנגד, כי הם הוציאו נסיעות בהתאם לתנאי הרישיון ואין לבוא אליהם בטענות כי אם למשרד התחבורה.

האם יש פתרון פה כלשהו לנוסעים על פי החוק?

והתשובה היא כי יש ויש והאחריות היא של בעל הרישיון להוציא אוטובוסים בגודל ובמספר כך שהתופעה שתוארה לא תקרה, ואם תקרה, בעל הרישיון ישא בעונשו עד אשר יתקן את המצב.

והכל כפי שיפורט.

השאלות והתשובות בקליפת אגוז,

שתי שאלות קרובות ודומות רובצות לפתחו של בית משפט זה.

הראשונה והמרכזית היא כיצד יש לפרש את תנאי רישיון קו השירות בתחבורה הציבורית? ובמיוחד, במידה וצריכות לצאת מספר נסיעות בפרק זמן מסוים, מה צריך להיות גודלה של כל נסיעה? האם די בנסיעה שתצא במיניבוס?

4

באוטובוס רגיל? מפרקי? האם די כי יצא אוטובוס אחד? או יש צורך ביותר מאחד?

והתשובה לכך היא כי את תנאי רישיון הקו יש לפרש

**בהתאם לתכלית החוק. קרי, מתוך מטרה לספק תחבורה
ציבורית יעילה וטובה לציבור והמספקת פיתרון הולם
לצרכיו של הציבור.**

פסק הדין מצורף כנספח ז

2. התייחסות לסוגיית 10 נוסעים בעמידה

- 2.1 הנתבעת משליכה יתרה לעיתים רבות על פסיקת בג"ץ תוך שהיא מייחסת לפסיקה שכביכול פטרה אותה מאספקת אוטובוסים כאשר יש 10 נוסעים בעמידה.
- 2.2 תשובת / התנערות – הנתבעת מאחריות לאי איסוף נוסעים מתחנות ההסעה, תוך שהיא תולה את הדבר בפסיקת בג"ץ 1527/06 **התנועה להגיונות שלטונית נ' משרד התחבורה.. "אגד" אגודה שיתופית לתחבורה ציבורית בע"מ ואח'** על איסור הסעת נוסעים מעבר למגבלת 10 נוסעים בעמידה. כאשר הנתבעת – מצהירה שהיא התנגדה למהלך, ראויה להתייחסות מפורטת, שכן הגיע הזמן שבה המשפט יתייחסו לתשובת הנתבעת, שהיא תשובה קבועה למרבית תלונות הציבור באשר לא איסוף נוסעים. המתלוננים מקבלים בדרך כלל את תשובת הנתבעת כגזירת שמים, שכן חזקה על גוף מכובד כגון "אגד" שתשובותיו למתלוננים מבוססות על חוקים שרק יודעי דבר ומביני עניין מטיבים להבין בהם. והאזרח הפשוט עליו להרכין ראשו מפני כבוד היועצים המשפטיים של חברת אגד – הנתבעת.
- 2.3 ולא היא, עיון בהשתלשלות ההליך המשפטי שהתקיים בבית המשפט העליון בשבתו כבית המשפט הגבוה לצדק הליך מס' 1527/06 מעלה, שטיעוני הנתבעת נשמעו על ידי בית המשפט העליון, **ונדחו**.
- 2.4 תמוה ביותר שלמרות שבית המשפט ביסס את פסיקתו על **"בטיחות הנוסעים"**. והעדיף את **"בטיחות הנוסעים"** על פני טיעוני המשיבים - חברת אגד וחברת דן שטענו **"כי האינטרס הציבורי, שיקולי יעילות וצדק חלוקתי מחייבים אי הגבלה על מספר הנוסעים בעמידה"**. ואחרי ככלות הכל עדיין עמדת הנתבעת כפי שבאה לידי ביטוי בתשובותיה למתלוננים רבים ש"אגד" עצמה התנגדה למהלך.
- 2.5 תמוה הדבר שהנתבעת האמונה על **"בטיחות הנוסעים"**, ובידיה מופקדים חייהם של מיליוני אזרחים מזלזלת בחובתה זו, ועדיין עומדת במריה, ומביעה את מורת רוחה מהוראת בג"ץ שציווה אותה להקפיד על בטיחות הנוסעים ולא להסיע מעל עשרה נוסעים בעמידה – מטעמי **"בטיחות"**.
- 2.6 יצוין כי בתשובותיה לבתי המשפט נוהגת הנתבעת להשיב שהגבלת מספר הנוסעים היא רק **"רמת שרות"** ולא מטעמי **"בטיחות"**. מבלי להמעיט בחשיבות **"רמת שרות"** הרי שהדבר אינו נכון כלל וכלל. ראשית עיון בפסק הדין והחלטות בית המשפט בעניין התנועה להגיונות שלטונית נגד משרד התחבורה אגד ואח' מוכיח שבית המשפט הדגיש את נשוא הבטיחות מעבר לרמת השרות. כמו כן מר דרור גנון שנשאל לאפשרות של היתר להעלות את מספר הנוסעים בעמידה. הדגיש שכרגע הדבר הינו בלתי אפשרי מטעמי **"בטיחות"**. וכך היו דבריו בישיבת הוועדה לפניית הציבור של הכנסת בתאריך 21 בספטמבר 2016 בתשובה לשאלת יו"ר הוועדה ח"כ ישראל אייכלר **"תוכלו לתת אישור זמני ל-20 נוסעים במקרים של צפיפות ובהוראה של - - - ? השיב מר דרור גנון**

5

כרגע אני לא יכול לתת אישור זמני, כי עדיין לא גמרנו את ההליך בתוך המערכת מבחינה בטיחותית. העניין המשפטי טופל, אבל יש את העניין הבטיחותי, כלומר, כמה משקל כולל האוטובוס יכול לקחת ביחס להוראות היצרן. אנחנו

מסיימים עכשיו לעשות הוראות לעניין הזה שיגידו איזה סוגי אוטובוסים יוכלו לקחת ואיזה לא, ובקרום אנחנו נוציא הנחיות למפעילים שמאפשרות לקחת יותר מעשרה נוסעים. אבל זה לא יהיה 20, אולי 14, כי הכול חייב להיות בטיחותי לפי המשקל הכולל, כי אם עוברים את המשקל הכולל בסיבוב, האוטובוס יכול להתהפך.

2.7 בתשובותיה של הנתבעת לתלונות הציבור, תשובות הנחזות להיות "משפטיות", מטעה הנתבעת את לקוחותיה, ומאפשרת להם להבין שבית המשפט העליון פטר אותה מאיסוף נוסעים כאשר האוטובוס מלא בנוסעים כולל 10 נוסעים בעמידה.

2.8 ולא היא, בית המשפט נתן דעתו לטיעוני הנתבעת שביקשה למצער להתיר לה לאסוף נוסעים ללא הגבלה "באוטובוס האחרון" כדי שלא להשאיר נוסעים בתחנות. אולם בית המשפט לא קיבל את הטיעון, ואסר עליה לבצע נסיעה לא בטיחותית. בריא כי בית המשפט לא הסכים ולא עלה בדעתו להסכים להותרת נוסעים בתחנה ובפרט כאשר מדובר ב"אוטובוס האחרון". אלא בניגוד לטיעוני אגד של "שיקולי יעילות וצדק חלוקתי", קבע בית המשפט שלא ניתן להקל ראש בעניין הבטיחות. פועל יוצא שאגד אינה יכולה להעלות נוסעים מעבר ל-10 נוסעים בעמידה, ועליה להוסיף נסיעה.

2.9 עיון בהשתלשלות ההליך מוכיחה זאת באופן הברור ביותר. וראוי שבית המשפט בתביעה דנא, יורה לנתבעת שעליה לפעול לאיסוף הנוסעים מהתחנות בכל דרך שהיא רואה לנכון, אם במשלוח אוטובוס נוסף או רכב קטן יותר מיניבוס וכדו', ובלבד שלא להשאיר נוסעים בתחנות, וקל וחומר בן בנו ושל קל וחומר - כאשר מדובר ב"אוטובוס האחרון".

2.10 להלן קטעים מתוך פסק הדין 1527-06 התנועה להגינות שלטונית נ' משרד התחבורה .. "אגד" אגודה שיתופית לתחבורה ציבורית בע"מ ואח'

(תגובת המשיבים משרד התחבורה) ביחס לקיום הבין-עירוניים, כי אכן תיקבע בהם מגבלה של עשרה נוסעים בעמידה....

ביחס לקיום העירוניים נאמר, כי ... עמדת המשיבים היא כי אין להטיל מגבלה על כמות הנוסעים בעמידה בקיום אלה, כיון שלא נמצא קשר בין רמת הצפיפות בעמידה באוטובוסים לבין מספר הנפגעים בתאונות....

עמדתן של אגד ודן, המשיבות 5 ו-6, היתה, כי האינטרס הציבורי, שיקולי יעילות וצדק חלוקתי מחייבים אי הגבלה על מספר הנוסעים בעמידה....

באת כוח חברת אגד (המשיבה 5) ביקשה, כי תהיה החרגה של מגבלת עשרת הנוסעים בעמידה בקיום בין-עירוניים

6

כאשר מדובר באוטובוס לילי אחרון, כדי לא להותיר נוסעים בדרך בלילה....

(עמדת משרד התחבורה) בסוגית "האוטובוס האחרון" נאמר, כי אין דרך לעגן סטיה מן המגבלה שנקבעה באוטובוס האחרון בלבד, כיון שנדרשת בהירות וודאות בכלל

סנקציה, כפי ש"אנכי כו"אוי; עם זאוגי אין בנן כפי למנוע
מהמשטרה הבאת שיקולים אלה בחשבון במסגרת פעילות
האכיפה.

הכרעה

לאחר שעיינו בכל אלה באנו לכלל מסקנה כי העתירה -
העוסקת בסוגיות במבט כולל - מיצתה עצמה. מטבע
הדברים, תפקידו של בית המשפט בכגון דא הוא לא אחת
לשמש מעין "שמרטף" של הרשויות (בג"ץ 5587/07 עזיאל
נ' מס רכוש וקרן פיצויים (לא פורסם)), כדי לעקוב אחר
מילוי הוראות הדין ולממש את זכויות האדם. דומה כי
במקרה דנא היתה העתירה זרז לפעילות מסוגים שונים,
בראש וראשונה במשרד התחבורה שערך בחינה מחדש של
מדיניותו - דבר הראוי תמיד כחלוף תקופת זמן (ראו גם
החלטתנו מ-2.1.07). דבר זה בהחלט נשא פירות מסוימים,
ונראה כי ניתן עתה לסיים את הטיפול בעתירה, תוך
שרשמים אנו לפנינו את התחייבויות המשיבים על ידי
העלאתן על הכתב. נציין, כי אף שהחלטנו לעת הזאת שלא
להתערב בענין הגבלת מספר הנוסעים בעמידה באוטובוס
בקו עירוני, מטעמיהם המפורטים של המשיבים, יש
לכאורה טעם בשאלת השויון שהועלתה, אך בעניינינו חשוב
בעיקר נושא הבטיחות. ההדרכה לנהגי האוטובוסים
העירוניים, שבהם אין הגבלה לעת הזאת, צריכה להטעים
בכל לשון את נושא הבטיחות, כך שנהג - ראשית - וכן
שולחיו והרשויות - יידעו את האחראיות הרובצת עליהם
בהקשר זה; וכן את הצורך באכיפה.

אלה עיקרי ההתחייבויות:

לגבי קוים בין-עירוניים נקבעה מגבלה של עשרה נוסעים
בעמידה, וזאת בכל רכב המוגדר כבין-עירוני ברישיון הרכב
(הוראת נוהל מיום 30.1.07 הסדירה זאת); ההגבלה תירשם
ברישיון ותחול בכל הקוים הבין עירוניים, בכפוף לכך

7

שבקוים בין-עירוניים ישירים, ארוכים וממוגני ירי לא
תותר נסיעה בעמידה.

ובחתימה נאמר: מדוע ראינו לנכון להידרש בפרטות לעתירה
זו תקופה ארוכה? בעולם הזכויות וכבוד האדם, התחבורה
הציבורית היא בראש וראשונה נחלתו של מי שאינו בין
האמידים והעשירים, ונחלת צעירים, אנשים שמצבם הכלכלי

לא שפר, קשישים החיים מקצבה וגמלה – כל אלה שאין בידם להחזיק מכונית פרטית, שהם הנזקקים לתחבורה הציבורית. ככל שזו תהיה בטוחה יותר, ככל שיפחתו סכנות התאונות, תהא בכך תרומה לרווחתו של הציבור הנזקק, שאינו מן השכבות החברתיות הכלכליות הגבוהות. גם משום כך, ואולי במיוחד משום כך, חובתו של הרגולטור היא לפעול לשיפור מתמיד. באמרנו זאת אנו מצרפים קולנו גם למסר מסוים של שיוון חברתי; בשעה שבעל הרכב הפרטי יסע ברכבו, במקביל יסע הנוסע באוטובוס בבטיחות וברוחה. אם היה בעתירה זו, ובטיפול בית המשפט, משום תרומה לבטיחות וגם לכבודם ולרווחתם של נוסעי האוטובוסים – והיה זה שכרם של העותרים, וגם בית המשפט יחוש סיפוק.

פסק הדין מצורף כנספח י

3. האם אגד מתוגמלת על נסיעות תגבור? האם אגד מחויבת לתגבר?

התשובה היא – כן!!!

3.1 מבקר המדינה במכתבו מאשר שמשרד התחבורה הנחה את אגד לספק תגבור נסיעות גם כאשר האוטובוס מתמלא בתחנות ביניים.

כפי שנמסר לך במכתבנו מ.. משרד התחבורה הנחה את אגד לתגבר נסיעה נוספת בהם יש ביקושים מעבר לקיבולת המותרת במהלך נסיעה, גם כאשר האוטובוס התמלא במהלך הנסיעה ולא רק בתחנת המוצא.

מכתב מבקר המדינה מצורף כנספח ד

3.2 גם משרד התחבורה כותב במכתבו אחרי בירור מעמיק עם הלשכה המשפטית של משרד התחבורה דברים זהים. וכך כותבת מנהלת מחלקת פניות הציבור של משרד התחבורה במכתבה, בדקתי את הנושא מול הגורמים המקצועיים במשרדנו ומול הלשכה המשפטית.

ב. מפעילי התחבורה הציבורית מחויבים לאסוף את כל הנוסעים המחכים לאיסוף מתוקף החוזה עליו חתמו מול משרד התחבורה. המשמעות היא שבמידה ונוסעים לא נאספים על ידי נהג האוטובוס מסיבה בטיחותית (מספר הנוסעים באוטובוס מגיע למותר ברישיון) על המפעיל לדאוג לאיסופם בזמן סביר. במידה ולא יעשה כן, המפעיל צפוי להיענש בהתאם לחוזה. האמור נכון כמובן גם לאי איסוף נוסעים בשעות הלילה המאוחרות. במידה ונהג לא מבצע איסוף של נוסעים המחויבים בחוזה בשעות הלילה

המאחרות ובקו האחרון שיוצא לכיוון מסוים, כמתואר במכתבך, עליו לדווח לממונים עליו ואלו אחראים על מציאת פתרון לאיסופם, לדוגמא, הוצאת אוטובוס נוסף.

אציין כי גם כאן המערכת גמישה ובמידה ומזהה מפעיל התחבורה הציבורית מקרים חוזרים של עומס, הוא פונה לממונה הרלוונטי במשרד התחבורה ומבקש להגביר את תדירות הקווים.

מכתב משרד התחבורה מצורף כנספח ה

3.3 גם חוזה ההפעלה של אגד מחייב אותה לתגבר במקרה שהתמלא אוטובוס מתחנת המוצא ולעשות כמיטב יכולתה לתגבר את האוטובוסים שהתמלאו שלא בתחנת המוצא – באופן מיידי.

חוזה אגד מצורף כנספח ה2 (השחרות במקור)

3.4 הואיל וחוזה אגד מושחר ברובו – ולא דווקא מטעמים תמימים. (ר' לדוגמא את ההשחרה על פרק הזמן בו הנתבעת מחוייבת להמציא אוטובוס חילופי כאשר אוטובוס תקול בגלל בעיה טכנית) נבקש לצטט את החוזה של כל מכרזי משרד התחבורה המפורסמים באתר המשרד, חוזה שמלבד היותו החוזה הפעלה מחייב, הרי שהוא גם הפרשנות הנכונה לתקנות התעבורה. שהרי מי לנו גדול ממשרד התחבורה שמכיר היטב את יכולות מעילי התחבורה הציבורית בישראל. וכאשר הוא קובע את הדברים בחוזה הרי שהדברים הם ברי ביצוע. ומשכך אין לך פרשנות טובה יותר לתקנות התעבורה תקנה 399 "שעל בעל הרישיון להפעיל.. בהתחשב בצרכי הציבור" יותר מחוות הדעת של הרגולטור והאחראי על תפעול התחבורה הציבורית. וכך נכתב בסעיף 37 לחוזה,

בכל מקרה שמספר הנוסעים יעלה על הנקוב לעיל, בין אם בשעות השיא או בשעות השפל, מפעיל השירות יחויב להוסיף נסיעה באופן מיידי באותו קו/כיוון ובאותה שעה. **אין להשאיר נוסעים ממתניים בתחנות לאורך מסלול הקו.** בקווים עירוניים על המפעיל לאסוף נוסעים גם אם מספרם חורג מהאמור לעיל. בקווים בינעירוניים לא ניתן לחרוג מההגדרות ויש להוסיף נסיעת תגבור באופן מיידי מרגע שהודיע על כך הנהג. במידה והצפיפות בנסיעה ספציפית חוזרת על עצמה יש להוסיף נסיעה ללו"ז.

9

המפעיל מתחייב כי נוסע שלא עלה על אוטובוס עקב צפיפות לא ימתין יותר מחצי שעה עד להגעת אוטובוס תגבור לתחנה. מובהר כי תוספת נסיעות הנדרשת כתוצאה ממקדמי מילוי גבוהים תיעשה ללא התחשבנות מיוחדת, מעבר למנגנונים הנקובים בחלק ה' למכרז זה. לתשומת לב המציעים.

מכרז 2011-27 מצורף כנספח יז

3.5 יצוין כי יריעה זו קצרה בשביל לצטט את כל ההתחייבויות החוזיות של המפעילים בנושא התגבור המרוכזים בעיקר בסעיף 36 ו-37 למכרזים. אולם יודגש שהמכרז מחייב את המפעיל לתאם את לוח הזמנים עם נציג הקהילות, כמו"כ במידה ומתרחשת נסיעת תגבור 3 פעמים, על המפעיל להוסיף את

הנסיעה לבסיס הלוי"ז ועוד התחייבויות מפרוטות ביותר – הנתבעת אינה מקיימת אף לא את מקצתם.

3.6 בתאריך 23.11.2015. קיימה הוועדה לפניית הציבור של הכנסת ישיבה בנושא, תוך כדי הישיבה בפליטת פה ו'כמסיח לפי תומו', גילה נציגה הבכיר של אגד, מר פנחס גרשון, מהם השיקולים המנחים את אגד בחדרי החדרים של משרדי ההנהלה והתפעול. עד שנציג משרד התחבורה מר דרור גנון רמז לו שהדברים שנאמרים אינם עולים בקנה אחד עם חובתו כמפעיל תחבורה ציבורית על פי החוק. או אז ניסה מר גרשון - נציג אגד לבצע פרסה ולחזור בו כדי למזער נזקים, ולהוציא את האוויר מגלגלי הלשון המתגלגלת. אולם זה כבר היה מאוחר מידי, והדברים הועלו לאתר כנסת ישראל והרי הם לפנינו. בוועדה השתתפו חברי כנסת, ראשי ארגוני צרכני תחבורה ציבורית, נציגות בכירה ממשרד התחבורה, ונציגה הבכיר של חברת 'אגד' - להלן קטעים מפרוטוקול כפי שפורסם באתר הכנסת,

פרוטוקול הוועדה לפניית הציבור של הכנסת 23.11.2017 - תגבור אוטובוסים ובתחנות מלאות בשעות העומס

נכחו בישיבת הוועדה:

יו"ר הוועדה - ח"כ ישראל אייכלר

מר פנחס גרשון - מהנדס תנועה ארצי, חברת אגד

דרור גנון - מנהל אגף בכיר, תפעול ורישוי תח"צ, משרד התחבורה

גיל יעקב – מנכ"ל "15 דקות" - ארגון צרכני תחבורה ציבורית

מוזמנים נוספים

.....

פינחס גרשון: - אגד

אנחנו הפכנו בעצם מחברה שהיא וולונטרית, די וולונטרית לחברה שדואגת לכיס שלה כמו שכל אחד ואחד היה דואג לכיס שלו. אני חושב שזה בעצם לגיטימי. אומנם יש סובסידיות והכול בסדר, הכול נכון. זאת

10

אומרת, כאשר אני צריך עכשיו להוציא נסיעה במיוחד ולהעיר את הנהג מהבית, לתלוש אותו מהמשפחה שלו ולהביא אותו ולבצע את הנסיעה כי יש אנשים, זה בסדר. או.קיי, מה אני עושה מהצד השני עם אותו נהג אוטובוס? אני צריך להחזיר אותו בחזרה בלי לקוחות ובלי אנשים? פעם, נכון, "אגד" היה לה יותר אחוזים מבחינת ההפעלה והיא הייתה נותנת את השירות.

היו"ר ישראל אייכלר:

למה כשיש לך יותר אחוזים אתה יכול להפעיל שירות וכשיש לך פחות אחוזים אז - - -

דרור גנון : - משרד התחבורה

פיני, אתה יוצא בהצהרות שאני לא הייתי - - אני חושב שאתה לא מבסס את הדברים שלך על משהו שאתה יכול לעמוד מאחוריו אז כדאי שלא - - -

היו"ר ישראל אייכלר :

זה הבוסים שלו אומרים את זה, זה רק הם אומרים את זה. איך קוראים להם? הם לא באו אז אני לא יודע מי הם. תראה דרור, הוא התחיל להגיד את האמת. הוא אמר אמת. אמרת לא אמת?

דרור גנון : - משרד התחבורה

אני חושב, בבסיס לדעתי, להבנתי, אנחנו לא צריכים לדון כאן כרגע איך בנוי הסכם של מפעיל, מה המרכיבים העסקיים שלו ואיך הוא מנהל עסקית את התהליך. אנחנו צריכים לדבר על הדרישה, מה הדרישה שלנו מאותו מפעיל, מה הוא צריך לתת ומה לא ואם מפעיל בצורה כזאת או אחרת הולך לעבוד בצורה אחרת או בתנאים אחרים.

אני חושב שפה המפעיל חוטא למהות קיומו. הוא לא צריך להסביר לקליינט שלו, ללקוח שלו אם הוא מחר עובר לשיטה של ק"מ או שיטה של דרכמות או שהוא הולך להפעיל חמורים – זה לא צריך לעניין את אף אחד. הוא צריך לתת שירות כמו שהוא נתן אתמול ויותר טוב לתת גם מחר. אני הייתי מעדיף - - -

היו"ר ת"כ ישראל אייכלר :

מיצינו. ... תתמקד בשאלה, האם המשרד מתגמל את חברות התחבורה על נסיעות נוספות שמעבר למכרז כדי לעודד שירות יותר טוב.

11

דרור גנון : - משרד התחבורה

המפעיל מחויב להחזיק ולקיים את תנאי הרישיון שלו. בסופו של דבר אנחנו עובדים תחת חוק, תחת רגולציה - - -

היו"ר ת"כ ישראל אייכלר :

בתנאי הרישיון יש דבר כזה שאסור להשאיר אנשים בתחנה?

דרור גנון : - משרד התחבורה

כן, יש. הוא צריך לדאוג להוציא תגבור במידת הצורך היה ויש נוסעים בתחנה. נקודה.

היו"ר ישראל אייכלר .

ואתה מתגמל אותו אם הוא עושה את זה או שלא כדאי לו?

דרור גנון:

בוודאי שמתגמלים אותו, איזו שאלה?

היו"ר ישראל אייכלר:

זאת אומרת שאם הוא מוציא עוד אוטובוס הוא לא מפסיד מזה.

דרור גנון:

אם הוא מדווח על היציאה של האוטובוס הוא לא מפסיד. מה פתאום, אנחנו לא ---

היו"ר ישראל אייכלר:

אתם לא מפסידים.

והדברים מדברים בעד עצמם!!

פרוטוקול הוועדה מצורף כנספח יא

4. תגבור בחגים / ערבי חגים וכדו'

4.1 הואיל ואירוע נשוא תביעה זו התרחש בערב חג פסח, הרי שעולת הרשלנות גבוהה יותר. שכן אגד הייתה אמורה להיערך מלכתחילה לאספקת אוטובוסים כפי הצורך וכמצוות תקנה 399 "בהתחשב
12

בצרכי הציבור" – לא מדובר במקרה בלתי צפוי (שגם אז היה עליה לתגבר, לכל הפחות בדיעבד, כפי שהנחה אותה משרד התחבורה וכמצוות תקנות התעבורה). עשרות רבות של נוסעים וילדים שנתרו בתחנות הם לא בטווח טעות וכו' – אלא התעלמות פשוטה מחובתה של אגד לספק את השרות. בפרט שלאגד יש ניסיון עם הפעלת הקו בערד, והיא מודעת לתקלות החוזרות והנשנות בכלל ובנושא כמות האוטובוסים בפרט. ובפרט שמר חיים מנלה נהג לעדכן את הנתבעת בסך האוטובוסים הנדרשים.

מכתבו של חיים מנלה מצורף כנספח ה3

4.2 אירוע נשוא תביעה זו אירע כאמור בערב חג פסח. כפי שנכתב בסעיף הקודם, יום זה הוא יום בו צפוי שיהיה צורך בכמות אוטובוסים גבוהה מהרגיל. אולם גם בלי הניסיון הרב של אגד (אליו היא מעדיפה לא להתייחס) ובלי פועלו של מר חיים מנלה שדאג לעדכן את הנתבעת על כמות מדויקת של אוטובוסים נדרשים. קיים **נוהל מיוחד** שהוציא **משרד התחבורה** בו הוא מנחה את המפעילים להיערך להתאים את השרות לצרכי הנוסעים בערב פסח.

נוהל משרד התחבורה – נהל רישוי ותפעול – שינויים תקופתיים בנספחי הרישוי הגדרת תקופות

ואירועים המצריכים שינוי בנספחי הרישיון כותב כך:

1.1 הרגלי הנסיעה של ציבור הנוסעים משתנים במהלך השנה בעקבות צרכים שונים. המפקח על התעבורה מנחה את המפעילים להתאים את השרות לצרכים משתנים אלו.....

5.1.2 –ערב פסח.

נוהל רישוי ותפעול הגדרת תקופות מצורף כנספח ח

4.3 מיותר להסביר כי אגד לא שהתה להנחיות הנוהל. לא השתמשה בניסיונה, לא שהתה לעדכון של מר חיים מנלה, ולמעשה התרשלה והפרה את חובתה החוקית והחוזית וגרמה לאירוע נשוא תביעה זו באופן ישיר וברשלנות מכוונת.

4.4 יתירה מזאת, כלל לא ברור כי האוטובוסים שכן יצאו מהעיר, היו בתפוסה מלאה. כל עוד לא תציג הנתבעת דוח מכירת כרטיסים בו יופיעו לא פחות מ-61 כרטיסים, ההנחה היא כי לא היו 61 נוסעים באוטובוס ולא היו 10 נוסעים בעמידה.. יודגש, כי תינוקות אינם נחשבים כנוסעים במניין הנוסעים באוטובוס. כך שדוח מכירת הכרטיסים הוא היחיד היכול להוכיח האם שולמו למעלה מ-61 נסיעות.

מכתב משרד התחבורה בנדון (סעיף ה) מצורף כנספח ט

4.5 יצוין, כי הניסיון מלמד שנהגים רבים מדווחים על 10 נוסעים בעמידה גם כאשר אין 10 בעמידה. בעבר היה הנוהל שהנהג / אגד מתוגמלים ממכירת הכרטיסים. כיום ששיטת הסבסוד היא פר קילומטרז' ולא פר נוסעים – אין לנהג סיבה לאסוף את כל הנוסעים, והוא מדווח על 10 נוסעים בעמידה מתי שזה "נראה לו".

5. מדוע התביעה היא כנגד המפעיל - אגד, ולא נגד משרד התחבורה

13

5.1 התביעה היא כנגד המפעיל – אגד, ולא כנגד משרד התחבורה למרות שיתכן שיש לו חלק במחדל. מכמה סיבות שיפורטו:

5.2 החוק קובע – תקנה 399 לתקנות התעבורה - שהחובה לספק את השרות "בהתחשב בצורכי הציבור" – מוטלת על בעל הרישיון – קרי המפעיל – הנתבעת דנן.

5.3 בת"צ 1109-11-11 **אמבר נ' אגד** שהוגש בגין העדר תגבור ביקשה אגד לצרף את משרד התחבורה, אולם בית המשפט המחוזי קבע (באחת מסיבות הדחיה) כי התביעה צריכה להיות מוגשת כנגד אגד ולא כנגד משרד התחבורה, וככל שיש לאגד טענות על משרד התחבורה היא יכולה לתבוע את משרד התחבורה על כך שאינו מאפשר לה לקיים את חובתה.

טענה אגד, כי פעולותיה נעשות בהתאם להחלטות משרד התחבורה, וכי למעשה היא גורם מיישם ומבצע בלבד. לפי הטענה, משרד התחבורה איננו בבחינת גורם מסדיר ומפקח, אלא הוא האמון לבדו על קביעת התנאים וההוראות האופרטיביות להפעלת קו שירות, ובפרט קביעת תדירות יציאת האוטובוסים מתחנות המוצא, מסלול הנסיעה, התחנות ומספר

הנוסעים שמוותר להסיע. לגישת אגד, אין זה סביר לנהל את ההליך נגד הגוף המבצע, ולהימנע ממיצוי הדין כלפי הגורם שמקבל את ההחלטות. בנוסף, במצב זה, כך נטען, חוסות פעולות אגד תחת סעיף 6 לפקודת הנזיקין, המקיים הגנה מפני תביעה ביחס למעשה שנעשה בתחום הרשאה חוקית. אגד אף התייחסה לטענה בדבר חסינות המדינה ושללה אותה....

14. מן החומר שבא בפניי לא ברור כי פרשנותה של אגד להוראת תקנה 389 לתקנות התעבורה מתארת היטב את מערכת היחסים ושיטת העבודה בינה לבין משרד התחבורה,...

טענות אגד נגד אופן הפעלת סמכות זו בידי משרד התחבורה יכולות, אולי, להקים לה הגנה במסגרת ההליך שבפניי, למשל אם תראה אגד כי ביקשה להכניס שינויים בקווי השירות כדי להתמודד עם הקשיים המוצגים בבקשת האישור, אך אלה לא אושרו בידי משרד התחבורה. טענות מסוג זה יתכן שיכולות אף להשמע במסגרת הליך מתאים שתיזום אגד בפני ערכאה המוסמכת ליתן סעד המופנה כלפי משרד התחבורה בקשר לאופן הפעלת סמכות ההסדרה...

15. ועוד: טענות המבקשים בבקשת האישור לא כוונו נגד משרד התחבורה; עילות התביעה שנמנו אינן כאלה המקימות עילת תביעה נגד משרד התחבורה; ולא נתבע סעד כלשהו ביחס למשרד התחבורה. יתר על כן, אופן ניסוח בקשת האישור מעיד על כי המבקשים ביקשו לבסס תובענה עצמאית נגד אגד, שאינה תלויה במעשי או מחדלי משרד התחבורה

14

החלטת בית המשפט בעניין אמבר נ' אגד מצורפת כנספח יב

5.4 כאשר ביקש התובע בתק 15-12-62906 קרויזר נ' אגד לצרף את משרד התחבורה כצד לתביעה במקרה דומה – התנגד משרד התחבורה לצרפו כצד לדיון. כאשר חלק מרכזי מטיעוני משרד התחבורה היו שמסגרת בית המשפט לת"ק אינו המסגרת המתאימה לביורר דברים המצריכים בירור רחב ומעמיק. ר' סעיף ג' לתגובת משרד התחבורה המצורפת.

תגובת משרד התחבורה מצורפת כנספח יג

5.5 אשר על כן, הואיל וחובת הנתבעת כלפי הנוסע – המפעיל ברורה ונהירה. כפי שנקבע בפסיקה – שעל המפעיל לספק את השרות בהתחשב בצורכי הציבור וכפי שכתב בית המשפט המחוזי בעניין אור סיני נ' אגד שצורף כנספח באשר לפרשנות הנכונה של תקנות התעבורה בנושא זה. התביעה היא מול המפעיל ולא כנגד משרד התחבורה לא כנגד שר התחבורה ואף לא כנגד ראש הממשלה שהוא למעשה אחראי העל על שרי ומשרדי הממשלה שבראשותו, וכפועל יוצא אחראי העל למחדלי הנתבעת. ראש הממשלה אינו אחראי רק לגזירת סרטים בחנוכת כבישים וגשרים, אלא אף על המחדלים והעוולות שמתרחשים במשרדים שבאחריותו – אולם ברי כי לא יהי זה נכון שאזרח שנפגע ממפעיל תח"צ יתבע את ראש הממשלה גם אם אכן האחראי בהיותו עומד בראש הפירמידה, כנ"ל לגבי משרד התחבורה.

5.6 ברי כי לא ניתן לגרום לנפגעי התחבורה הציבורית לבקש את יומם בבית משפט שלום בסדר דין רגיל, ולנעול למעשה את שערי בית המשפט לתביעות קטנות בפני משתמשי התחבורה הציבורית. שכן זה בדיוק המקום בו אזרח מהשורה יכול להביא את דבריו לפני בית המשפט באופן יעיל ומהיר. על כן, ההיגיון אומר שכל שיש לאגד טענות על משרד התחבורה שהיא חושבת שאינו מאפשר לה לקיים את חובתה החוקית והחוזית. הרשות (והחובה) בידה לתבוע את משרד התחבורה בהליך רגיל שם תוכל לשטוח את טענותיה ולדון בהיקף הנדרש בחוזה המורכב (והמוסתר - מוחשך - ומושחר ברובו מעיני האזרחים באתר "חופש המידע" של משרד התחבורה, שהיה ראוי ונכון יותר לקרוא לו "חושך המידע"). העובדה שאגד אינה עושה כן, מעידה כאלף עדים שאין זה ברור כלל וכלל שמשרד התחבורה הוא האחראי למחדל.

6. האם יש תוחלת בפניה / תלונה למשרד התחבורה?

התשובה שלילית לצערנו מכמה וכמה סיבות שיפורטו

6.1 המציאות היא כי תובע שנפגע ממפעיל ופונה בתלונה למשרד התחבורה ודורש פיצוי בגין נזק ישיר כמו החזר מונית ו/או פיצוי בגין נזק שאינו ממוני. משרד התחבורה מפנה אותו לבקש פיצוי מהמפעיל בהליך אזרחי. כך שאין טעם לפנות למשרד התחבורה.

מכתב משרד התחבורה מצורף כנספח יד

6.2 משרד התחבורה יודע ומכיר את המחדלים שכן הוא משלם לפי נסיעות שבוצעו בפועל. וכאשר יש פער בין התכנון לביצוע בפועל – המשרד רואה זאת במחשב, עובדה שדובר המשרד ידע לדווח שמיליון נסיעות לא בוצעו על ידי אגד בכל חודש משמונת חודשי שנת 2016. מה טעם אם כן לפנות למי שידוע ועושה מה שהוא יכול - או לא עושה. ר' גם מכתבה של מנהלת מחלקת פניות הציבור שצורף כנספח ה' שם היא כותבת שהמשרד יודע כאשר יש צורך בתגבורים.

15

6.3 בינואר 2017 הוציא דובר משרד התחבורה הודעה **חמורה** לפיה אגד לא מבצעת כמיליון נסיעות בכל חודש, ובשמונת החודשים האחרונים של 2016 7.8 מיליון נסיעות. להלן ציטוט הודעת דובר משרד התחבורה.

דובר משרד התחבורה בהודעה ינואר 2017 – אגד לא מבצעת מיליון נסיעות בחודש

בעקבות ההתדרדרות ברמת השירות של אגד משרד התחבורה יזמן

את חברת אגד לשימוע בגין אי עמידה בתנאי הרישיון

משרד התחבורה: הסכם סובסידיה חדש ייחתם רק לאחר שאגד

תעמוד בכל תנאי הרישיון עליהם התחייבה ותבטיח רמת שירות

גבוהה לנוסעי התחבורה הציבורית.

משרד התחבורה יזמן את חברת אגד לשימוע בימים הקרובים, בעקבות ההתדרדרות ברמת השירות של החברה, בקווי התחבורה הציבורית בכל רחבי הארץ. כך הודיע היום, מנהל הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה, תא"ל (מיל') מאיר חן.

מנתוני הבקרה של משרד התחבורה, עולה כי במהלך שמונת החודשים האחרונים חלה התדרדרות נוספת ומשמעותית ברמת השירות של חברת אגד...

מהנתונים עולה כי 6% מכלל הנסיעות של חברת אגד (כ-7.8 מיליון נסיעות), לא בוצעו כלל וזאת, בניגוד לתנאי הרישיון. בירושלים בלבד, לא ביצעה אגד כ-2.6 מיליון נסיעות והנוסעים נאלצו להמתין זמן רב בתחנה עד להגעת האוטובוס הבא.

.....בשימוע שנערך לאחרונה לחברת אגד, הודתה החברה כי היא אינה מבצעת את מלוא הנסיעות להן היא מחויבת על פי תנאי הרישיון.

הודעת דובר משרד התחבורה מצורפת כנספח טו

6.4 לכשנעלעל בהיסטוריית אי הביצועים של אגד ניווכח לראות, כי כבר בשנת 2008 התריע מבקר המדינה שבשנת 2007 לא בוצעו 98,090 נסיעות על ידי אגד. מאז פרסום הדוח ועד היום המצב נהיה **גרוע פי 100** וכיום המצב הוא שאגד לא מוציאה מיליון נסיעות בחודש כפי שפרסם דובר משרד התחבורה בינואר האחרון.

דוח מבקר המדינה 59 ב' – בשנת 2008 אגד לא ביצעה 98,090 נסיעות

אי-ביצוע נסיעות: לפי בקשת משרד מבקר המדינה מסרה החברה לייעוץ כלכלי נתונים שקיבלה מאגד על מספר הנסיעות הנדרשות על פי הרישיון, מספר הנסיעות המתוכננות על ידי אגד, והנסיעות שבוצעו בפועל ל-12 שבועות מייצגים בשנת 2007 (שבוע אחד לכל חודש קלנדררי). נמצא כי אגד

16

תכננה מלכתחילה 1,399 נסיעות פחות מהנדרש ברישיונות הקווים בשבועות אלה.

מנתוני משרד התחבורה עולה כי בפועל לא בוצעו 23,000 נסיעות לעומת הנדרש ברישיונות הקווים באותם 12 שבועות מייצגים בשנת 2007 וסה"כ לא בוצעו באותה שנה 98,090 נסיעות.

אגד טענה בתשובתה למשרד מבקר המדינה כי באותן 12 שבועות ביצעה כשני מיליון נסיעות. עד ספטמבר 2008 מועד סיום הביקורת אגד העבירה למשרד התחבורה מספר מפות תנועה 1 בכל שנה. מפות אלה לא כללו את השינויים באירועים מיוחדים, ובערבי חג.

אגף תח"צ במשרד התחבורה אינו פועל כדי להפיק לקחים מאי עמידת אגד בתנאי רישיונות הקווים ואינו מפעיל את סמכותו על פי תקנות התעבורה.

מתשובת אגד ומתשובת משרד התחבורה עולה כי משרד התחבורה אינו מעביר לאגד אישור מפות התנועה בהם מבקשת אגד לערוך שינויים בתכנון לוחות הזמנים. בפועל אגד פועלת על פי שינויים הנעשים ביוזמתה, מצמצמת את השירות במספר קווים לצורך ביצוע הסעות לאירועים מיוחדים ובערבי חג ובכך פוגעת בשירות לכלל ציבור המשתמש

דוח מבקר המדינה 59 ב' מצורף כנספח טז

- 6.5 יודגש, כי הקטע האחרון שצוטט מדוח מבקר המדינה הינו חמור ביותר, שכן בדיקת מבקר המדינה העלתה שאגד מצמצמת את השרות בערבי חגים לצורך ביצוע נסיעות לאירועים מיוחדים (כנראה ששיקולי רווח הם אלו שגורמים להפניית האוטובוסים לאירועים המיוחדים)
- 6.6 יצוין עוד, כי דוח 59 ב' מדבר על ליקויים רבים בתפקוד הנתבעת – אגד ומשרד התחבורה. והעובדות בשטח מראות כי מרביתם של הליקויים עדיין נושמים ובוועטים במשתמשי התחבורה הציבורית.
- 6.7 נשאלת השאלה, האם יש תוחלת בפניה למשרד התחבורה, שבמשמרת שלו תוך תקופה קצרה דרדר המצב בצורה כה דרמטית כאשר בשנת 2007 לא בוצעו על ידי אגד 98,090 נסיעות בשנה, ובשנת 2016 אגד לא מבצעת כ-12,000,000 – שנים עשר מיליון נסיעות בשנה.
- 6.8 אולם אם יורשה לומר, שאת התשובה הברורה ביותר, העניק איש משרד התחבורה מר דרור גנון בדיון המקדמי שהתקיים בלשכת כבוד סגן הנשיאה השוי הנכבד עידו רוזין – כאשר התבקש על ידי בית המשפט לתת אופק ותקווה לתושבי ערד, ולתגבר את הקווים בסך הכל ב-20% - ומר גנון לא יכול היה לומר כמה זמן נדרש לו כדי לבדוק את הדברים ולחזור עם תשובה. לא זו אף זו מר גנון אף אמר כי לא שמע עד הלום על הצרכים של תושבי ערד. למותר לציין שאילו היה משרד התחבורה מחובר לשטח היה יודע זאת בלי שהיו צריכים לומר לו. אולם דברי מר גנון נסתרו גם בו במקום על ידי מר חיים מנלה שנכח בישיבה, והעיד (כפי שהעיד במכתבו – שצורף כנספח) שהוא כן עדכן את משרד התחבורה, ולא רק עדכן, אלא שאף סוכם על הוספת נסיעות בכמות משמעותית – אולם

מפת תנועה - פירוט לוח זמנים, מסלולים, תחנות איסוף והורדה לפי קווים לתקופות מוגדרות.

17

בפועל דבר לא בוצע. – פירושו של דבריו של מר גנון בישיבה המקדמית, - זה לא הולך לקרות בזמן הקרוב. (למעט אם אגד תחויב בפיצויים משמעותיים בגין הפרת חובתה לנוסעים שתבעו אותה לבית המשפט בגין ההפרות הללו, והיא כבר תפעיל לחץ על משרד התחבורה, כפי שהנחה אותה בית המשפט בעניין אמבר נ' אגד).

6.9 מר גנון הביע בישיבה המקדמית פליאה, מדוע לא פונים למשרד התחבורה. לדבריו משרד התחבורה מטפל ב-70,000 תלונות בשנה. והתשובה היא פשוטה –

א. את השאלה צריך מר גנון להפנות הביתה פנימה. – מדוע נפגעי התחבורה הציבורית לא רואים במשרד כתובת? מדוע מתוך מיליון הנסיעות שאגד אינה מבצעת מדי חודש – כדברי דובר משרד התחבורה, מדוע אין לפחות אזרח אחד מכל מאה אוטובוסים שפונה למשרד התחבורה?? ועדיין איננו מדברים על חברות תח"צ אחרות. 70,000 תלונות בשנה זו תעודת עניות למשרד – נקודה למחשבה.

ב. שנית, להלן קטעים מדו"חות נציב תלונות הציבור ומבקר הדמינה בהתייחס לטיפול המשרד בתלונות הציבור.

בירור תלונות על הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה העלה בין היתר כי לעתים הרשות האמורה אינה מבררת לגופן תלונות המוגשות לה על מפעילי התחבורה הציבורית, אלא מעבירה את תשובת המפעיל כמות שהיא למתלונן, אף שמדובר בתשובה המוכרת לו ושבעקבותיה התלונן. הבירור העלה כי משרד התחבורה אינו עושה

שימוש מספיק בסמכויות הפיקוח שיש לו על חברות התחבורה הציבורית, וכי תפקודו כמאסדר של חברות אלה לוקה בחסר. בעקבות התערבות הנציבות רועננו נוהלי העבודה בקרב עובדי האגף לפניות הציבור ברשות.

דו"ח נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה – דו"ח 41 סעיף 10 – משרד התחבורה מעביר את תשובת המפעיל ואינו עושה שימוש בסמכויות הפיקוח

בשנת 2015, מרבית התלונות שהתקבלו בנושאים שבפיקוח הרשות הארצית לתחבורה ציבורית נגעו לאופן הטיפול של הרשות בתלונות שנשלחו אליה. מבדיקת התלונות עלה כי ברבים מהמקרים, בירור התלונות והמענה שניתן למתלוננים היה בלתי מספק, והאגף העיר לגורמים האמונים על הנושא ברשות. שיעור גבוה של תלונות בנושא אופן הטיפול של הרשות נמצאו מוצדקות, ובשל כך נרשם שיעור גבוה של נושאים שנמצאו מוצדקים מכלל התלונות שנבדקו לגופן.

דו"ח ביקורת משרד התחבורה לשנת 2015

18

בשנת 2014, מרבית התלונות שהתקבלו בנושאים שבפיקוח הרשות הארצית לתחבורה ציבורית נגעו לאופן הטיפול של הרשות בתלונות שנשלחו אליה. מבדיקת התלונות באגף הביקורת ותלונות הציבור עלה כי במקרים רבים תלונות שהופנו לרשות הארצית לתחבורה ציבורית לא נבדקו כראוי מול מפעילי התחבורה הציבורית והגורמים המקצועיים במשרד ולא נעשה שימוש מספק בסמכויות הפיקוח של הרשות. בחלק מהמקרים הועברו למתלוננים תגובות מפעילי התחבורה הציבורית נגדם הלינו כלשונן, בחתימת עובד הרשות, זאת על אף שרבים מהמתלוננים פנו לרשות הארצית לתחבורה ציבורית לאחר שנענו בתשובות אלה על ידי המפעילים.

דו"ח ביקורת משרד התחבורה לשנת 2014

ג. בדיון המקדמי בלשכת סגן הנשיאה של בית משפט השלום בבאר שבע כבוד השופט עידו רוזין, ביטא מר גנון את הקושי במתן מענה לביקושים הגבוהים של המגזר החרדי, ודיבר על כך שלא ניתן לספק שרות בגלל 'פיקים' וכו', נשאלת השאלה – נניח לשאלה על ימים בלתי צפויים – לדוגמא פטירה של מנהיג וכדו'. האם זה מסביר לדוגמה את **מיליון** אי הביצועים של אגד בחודש? גם זה תלוי ב'פיקים'!! האם 2.6 מיליון נסיעות שלא בוצעו בירושלים לבדה במהלך שמונת החודשים האחרונים של שנת 2016 – ולא מדובר על תגבורים – האם יש לזה קשר למגזר החרדי או לפיקים וכו'? ברור שלא, אלא מאי, קל לתייג את המגזר החרדי, ולהתייחס אליו כאל קולקטיב, כאל ילידים שאין מה לעשות, אבל הם צריכים לומר תודה, על הזכות שהם מקבלים בכלל לעלות לתחבורה ציבורית. הדברים אולי חריפים, אבל זו התחושה של הציבור החרדי, וכל עוד יש לה הצדקה בשטח, אז חשוב שיאמרו, אולי יפלו על לב שומע של בית המשפט שישכיל להבין את העוול שנעשה לציבור שלם שלא יודע לדבר

שלא יודע להגיד – כואב לי עושים לי לנשותיי וילדיי עוול, תחבורה ציבורית פרטית זו עבירה פלילית, ואילו תחבורה ציבורית ממלכתית מותרת אותי בתחנה בלי להתחשב אם זה יום גשום וקר או שזה יום שרבי לוחט. לא משנה אם מדובר בערב שבת ולא משנה אם מדובר כשאני צריך להגיע לאירוע.

ד. בדיון אמר מר גנון, שלראשונה הוא שומע על בעיות בערד. מה לעשות ומר חיים מנלה נכח גם הוא בדיון והעיד שכבר לפני שנה התקיימו שיחות עם משרד התחבורה ועם אגד וכבר היה סגור על תוספת 32 קווים שבועיים בערד. מר מנלה אף העלה את הדברים על גבי הכתב והמכתב הוצג בבית המשפט. האם מר גנון שהוא האחראי על הרישוי לא ידע והדברים נעשו מאחורי גבו? יצוין כי גם אגד בכתבי ההגנה ציינה שהיא מקיימת שיחות בנושא עם משרד התחבורה. מישהו כאן לא דובר אמת.

ה. אם דבריו של מר גנון בנוגע לחובת התגבור שנאמרו שלא לפרוטוקול, השתמע מהם שאין חובה כזו. הרי שהדברים סותרים לחלוטין את דבריו שנאמרו לפרוטוקול הוועדה לפניו הציבור בכנסת בתאריך 23.11.2015, (ראה ציטוט מפרוטוקול הוועדה לעיל סעיף 4.2). סותרים את דבריו במכתבים שהוציא כפי שבאו לידי ביטוי במכתב מבקר המדינה ומכתב משרד התחבורה שצורפו כנספחים ד – ה - שם נכתב בפירוש שאגד מחויבת לתגבר אף מתחנות ביניים. סותרים את הפסיקה הענפה בנושא, שחלקה צוטט בכתב תשובה זה. סותרים את חוזה ההפעלה אליו מתחייבים כל מפעילי התחבורה הציבורית בישראל, וכך נכתב: (הדגשות במקור)

19

בכל מקרה שמספר הנוסעים יעלה על הנקוב לעיל, בין אם בשעות השיא או בשעות השפל, מפעיל השירות יחויב להוסיף נסיעה באופן מיידי באותו קו/כיוון ובאותה שעה. **אין להשאיר נוסעים ממתנינים בתחנות לאורך מסלול הקו.** בקווים עירוניים על המפעיל לאסוף נוסעים גם אם מספרם חורג מהאמור לעיל. בקווים בינעירוניים לא ניתן לחרוג מההגדרות ויש להוסיף נסיעת תגבור באופן מיידי מרגע שהודיע על כך הנהג. במידה והצפיפות בנסיעה ספציפית חוזרת על עצמה יש להוסיף נסיעה ללו"ז.

המפעיל מתחייב כי נוסע שלא עלה על אוטובוס עקב צפיפות לא ימתין יותר מחצי שעה עד להגעת אוטובוס תגבור לתחנה. מובהר כי תוספת נסיעות הנדרשת כתוצאה ממקדמי מילוי גבוהים תיעשה ללא התחשבנות מיוחדת, מעבר למנגנונים הנקובים בחלק ה' למכרז זה. לתשומת לב המציעים.

מכרז 2011-27 מצורף כנספח יז

סיכום הדברים, אם מר גנון בדבריו שנאמרו בדיון המקדמי שלא לפרוטוקול התכוון כי יש אפשרות שלא לתגבר, הרי שדבריו אינם עולים בקנה אחד עם החוק, עם דבריו שלו עצמו לפרוטוקול בכנסת, עם מכתבי משרד התחבורה ומבקר המדינה, ועם פסיקת בתי המשפט. ועם **כל** חוזה משרד התחבורה עם מפעילי התחבורה הציבורית.

קטעים מתוכן הוועדה לפניו הציבור של הכנסת 23.11.2015

ו. להלן קטע מדבריו של יו"ר הוועדה לפניו הציבור של כנסת ישראל חבר הכנסת ישראל

אייכלר, ונוכחים נוספים בוועדה, בדיון שקיימה הוועדה בתאריך 23.11.2015 בנושא תגבורים. (קטעים מתוך דברי מר גרשון ומר דרור גנון בוועדה הנ"ל צוטטו לעיל).

יש הרבה פעמים שהאוטובוס לא מגיע. יש לנו פה תשובת משרד התחבורה על פניית של אזרח, זו דוגמה מאוד צוינת. היה מצב של חריגות ואיחורים, אי עזירה לנוסע, אי ביצוע קו. כותבת שרונה קרסגי מנהלת מחלקת פניות ציבור. היא פה: לא. היא תבוא. דרור מייצג גם את פניות הציבור. היא כותבת משפט שהוא נכון, וזו הבעיה: "הליך האכיפה המנהלית מתמשך כחצי שנה. משך התהליך נגזר ממהלך הסכמים של משרד התחבורה עם מפעילי התחבורה הציבורית". היא מפרטת פה מה צריך לקרות כדי שתעבור חצי שנה מהתלונה. זה מאבד את האפקטיביות שלו. דבר כזה צריך להיות כל כך חמור כאילו ילד לא הגיע לבית הספר בהסעות ולא פחות, כי אנשים שלא מגיעים לעבודה בזמן או שאנשים לא מגיעים ללמודים בזמן, אלו דברים שצריכים להיות נדונים. אני אומר שאנחנו יודעים שמתמשי התחבורה הציבורית הם אוכלוסייה שהפרוטה לא מצויה בכיסם. לפעמים אומרים שתחבורה ציבורית זה לא תחבורה

20

פרטית, זה לא טקסי פרטי. נכון, אנחנו צריכים תחבורה ציבורית למי אין להם לשלם טקסי וצריך לתת להם מקסימום שירות כאילו זה היה טקסי.

אני רוצה לציין דבר שהוא חמור מאוד בעיניי והוא; שאנשים כבר לא טורחים לפנות ולהתלונן. הרבה פעמים אני בא בטענות לאנשים. אני אומר: 'סליחה, אתה מטריח את עצמך בבית וכותב או שרק הגעת הביתה אחרי כל הסבל שעברת ואתה לא דואג למישהו אחר'. ככה אני מאשים פונים. אז יש פונים שאומרים לי: 'ואם אני כן אפנה אז מה יעשו, האם יהיה איזה שיפור'. אני רוצה לציין שיש דבר טבעי שנקרא שחיקת החומר. הפניות בדרך כלל חוזרות על עצמן. אם הייתי דרור גם הייתי אומר: 'מה זה, פעם אוטובוס לא הגיע. הרבה אנשים בתחנה בלי מענה, שמענו כבר'. יש שחיקה, אבל אנחנו צריכים לדעת שאותו אדם, אותה אישה, אותם ילדים שעמדו שעות בשמש ובקור, בשבילם זו מצוקה אמיתית ובאמת לא מעודד נסיעה בתחבורה ציבורית.

אם אנחנו מדברים על התלונות אני צריך לציין שיש כל הזמן שיפורים, אנחנו נשמע מדרור הרבה שיפורים שנעשו שבאמת נעשו ואי אפשר להשוות את מה שהיה למה שהיום. אבל, גם אי אפשר להשוות את ריבוי האוכלוסייה שזקוקה לתחבורה ציבורית למה שהיה בזמנו. בזמנו, כשאני אומר בזמנו זה כשהיינו צעירים, לא היו כל כך הרבה אוטובוסים, אבל גם לא היו כל כך הרבה נסיעות. אנשים לא נסעו. מתי נסעו באוטובוס? כשאני הייתי ילד או נער אני לא זוכר שהיה מצב כזה שהשאירו אנשים בתחנות.

במשך שנים, היו הבנות והיו אפשרויות בגלל ש"אגד", כש"אגד" היה "אגד" הוא הרגיש שהוא היה מונופול, זו הייתה תקופה ולא תמיד זה היה כך, הם הבינו שמבחינה שיווקית כדאי להם לתת יחס לנוסעים גם כשהם יודעים שיש עומס בתחנות אלה ואלה, הם לוקחים אז חמישה אוטובוסים לקבוצה הזאת ומביאים אותם למקום ושלוש על ישראל. מאז שהתחילו להוריד אשכולות מ"אגד", אני מציין עובדות, "אגד" התחיל להגיד, כרגע אני אציג את "אגד" ומשרד התחבורה, "אגד" אומר: 'אם אני לא מונופול, אם לוקחים לי את כל הקווים הרווחיים והטובים ומשאירים לי רק את הבעיות אז תעשו לי טובה, אני הולך לפי הספר'. אתם יודעים מה זה שביטה איטלקית. בא משרד התחבורה ואומר: "אגד", עם כל הכבוד לכם, היה לכם אלפי אוטובוסים עשיתם שירות הרבה יותר מאשר היום כשיש לכם אוטובוסים מעטים. אין לכם מונופול, רוצים שיהיה לכם מונופול? מדיניות השר, מדיניות הממשלה היא להפריט כמה שאפשר את קווי התחבורה כדי לא לתת אותה בידי מונופול. אתם חייבים לעשות מה

21

שאומרים לכם'. בין שתי הטענות האלה מי נשחק, מי המאויים? האזרח. אני רוצה להגיד לכם ששני הצדדים אומרים לי את זה. אני מייצג את האזרח למרות שאני נוסע ברכב פרטי, אבל אני מייצג את האזרח. אני לא ב"אגד" ולא במשרד התחבורה. שניהם אומרים: 'סליחה, הם מנצלים אתכם'. משרד התחבורה אומר: "אגד" אומר שלא ייתן לך שירות כדי שלא ניקח להם את המונופול. "אגד" אומר: 'משרד התחבורה עושה לי צרות, עושה לי רק בעיות כשאני רק רוצה להיות נדיב ואדיב'.

משה וקטר: (אזרח תושב בית חלקיה משיח את לבו בפני חברי הוועדה)

עד היום היה לנו "אגד". היום יש לנו "אפיקים" קצת, אבל "אפיקים" עוד בחסד עליון יותר טוב וגם זה שעות לא שעות ביום.

יעקב הוכמן: אזרח מדבר לוועדה

אנחנו משיבת בעלזא מאשדוד. בעיקר הבעיה שלנו, לנו יש כ-200 תלמידים. עיקר הבעיה היא כשאנחנו נוסעים לירושלים בימי שישי. זה קורה פעם בשלושה-ארבעה שבועות. עד לפני שלושה חודשים היה לנו את נציג הקהילה, אדם שהודיעו לו שנוסעים. חודשיים לפני כן הכניסו את זה למפה וכל זרם טוב. לפני שלושה חודשים התחילו להגיד שאי אפשר, 'צריך לפנות להוא, להוא' ופתרון אין.

היו"ר ישראל אייכלר:

מי בא מאשדוד, זה "אפיקים"?

יעקב הוכמו:

לא. זה "אגד".

היו"ר ישראל אייכלר:

"אגד".

יעקב הוכמו:

מאז הדבר מקרטע.

היו"ר ישראל אייכלר:

22

מתי זה הפסיק?

יעקב הוכמו:

לפני כשלושה חודשים, - - -

היו"ר ישראל אייכלר:

מה הטענה שלהם?

יעקב הוכמו:

'אין לנו מספיק, תפנה למנהל התפעולי, למנהל התחבורה'. בקיצור, אחד זורק לשני. מה שקורה, לפני שבועיים היה הפיצוץ שמ"אגד" אמרו למורים: 'תשלחו את התלמידים לתחנות'. באנו לתחנות וכמובן היה שמת. אחד הולך לתחנה לפני זה, אחד לתחנה אחרי זה. הכול התפוצץ ועד שהנציגים שם, הפקחים, כולם מזועזעים ממה שקרה, מאיפה זה קרה, מאיפה זה התחיל. זאת הבעיה, ואם לא ימצאו פתרון אז כנראה זה ילך ויחמיר.

גיל יעקב: מנכ"ל ארגון 15 דק'

אני מארגון 15 דקות של צרכני תחבורה ציבורית. אנחנו מפעילים מוקד פניות ציבור. בעצם אנשים פונים אלינו מהשטח עם בעיות שעולות. בעצם אנחנו מגלים תמונה מאוד בעייתית.

אני רוצה להתמקד בנושא של הטיפול בכך אותן בקשות ופניות שמגיעות למשרד התחבורה בין אם הן בקשות מיוחדות ובין אם הן בקשות צודקות. העלאת בפתחת הדיון את הנקודה, בעצם אחת המרכזיות של זמן הטיפול. אני רוצה לחדד את הנושא הזה כי בעצם יש פה עניין שחוזר על עצמו.

זמן הטיפול של חצי שנה בפנייה הוא בלתי סביר ובמיוחד שיש היום אמצעים טכנולוגיים. למה הכוונה, יש היום GPS. ה-GPS בעצם אמור להיות זמין למשרד התחבורה, כל הנתונים מה-GPS, רק שלא עושים איתם יותר מדי. אפשר דרך ה-GPS לדעת האם האוטובוס אפילו פתח את הדלתות בתחנה. זאת אומרת, אפשר לגלות את כל אותם אוטובוסים שלא מצליחים לעצור בתחנה כי הם עמוסים מדי. המידע הזה, לא צריך לשלוח. הנהל היום שמשרד התחבורה שולח את הפנייה לחברת התחבורה הציבורית, מחכה לתשובה של חברת התחבורה הציבורית, אחרי

23

זה הוא עושה על זה דיון. אחר כך יש זמן לערעור. לא, יש אמצעים טכנולוגיים, GPS, אפשר לדעת הכול בזמן ואין שום סיבה שזה ייקח - - -

היו"ר ישראל אייכלר:

יש שליטה על ה-GPS במשרד התחבורה?

גיל יעקב:

אמור להיות, זה אמור להיות זמין למשרד התחבורה. לפי מה שאני יודע לא מושכים את הנתונים האלה למעט במקרים מיוחדים שרוצים לבדוק, וגם זה אחרי הרבה זמן. כן, זה אמור להיות זמין למשרד התחבורה.

עוד דבר שהוא ידוע וקבוע ועלה פה בכמה דוגמאות שנתנו אנשים, הנושא של מוצאי שבת ושישי. אנחנו מקבלים המון פניות על העניין הזה, זו תופעה שהפכה להיות כבר קבועה. זה כבר לא אירועים חריגים. לצערי, הזדמן לי לראות באחד המכרזים החדשים טבלה שבה כתוב מספר היציאות של האוטובוס בימי חול ובסופי השבוע. להפתעתי ראיתי שאותם היציאות שבימי שישי, ערבי שבת, אם מחברים את היציאות, זה פחות יציאות שיש ביממה באמצע השבוע. זאת אומרת, יש כאן בעיה מובנת. בזמנו הערתי הערה, אמרו לי: 'אה, נכון, לא שמנו לב'. כך זה חוזר וקורה כמעט בכל המכרזים. בימי שישי ושבת התדירות היא פחותה מהתדירות של - - -

היו"ר ישראל אייכלר:

גם אם אתה מחבר יום שישי ושבת זה פחות מיום - - -

גיל יעקב:

פחות מיום רגיל. זה נמצא בהרבה מאוד קווים וכאן מתחילות הרבה מהבעיות - -

היו"ר ישראל אייכלר:

זה משהו שאנחנו לא חשבנו עליו.

24

גיל יעקב:

זה משהו שדורש בדיקה.

עוד נקודה חשובה, בהמשך למערכות הטכנולוגיות יצא לי להיות בסיוור ב"אגד", במרכז הבקרה של "אגד". יש היום כפתור שהנהג יכול ללחוץ עליו, הכפתור הזה אומר: 'עשרה נוסעים בעמידה'. עכשיו מה אמור הכפתור לעשות לכאורה, לתת התראה ל"אגד" לשלוח אוטובוס. האם נשלח אוטובוס, לא. אני גם ראיתי בזמן אמת איך זה עובד. רואים את הכפתורים מהבהבים שום דבר באמת לא קורה. הכול לדעתי מתחיל באכיפה.

היו"ר ישראל אייכלר:

מה האינטרס של הנהג לשים את הכפתור הזה?

גיל יעקב:

הנהג מחויב ללחוץ על הכפתור.

היו"ר ישראל אייכלר:

אני אגיד לך מה אני חושב. הוא רוצה עכשיו היתר לעבור את כל התחנות ולא לעלות נוסעים. כדי שלא יבואו בתלונות הוא שם את ההתראה, יש לי עשרה נוסעים אני פטור.

גיל יעקב:

אני, תמיד הגישה שלי לא להאשים את הנהגים.

היו"ר ישראל אייכלר :

לא. לא. הוא צודק מאוד. מה, הוא צריך צרות. הוא יעבור תחנה, הוא לא יעצור יגישו נגדו תלונה ואז הוא מראש מודיע, יש לי עשרה נוסעים'.

גיל יעקב :

25

נכון. מה שחשוב להגיד בהקשר הזה, שדילוג על תחנה, זאת אומרת השארת נוסעים בתחנה מהווה עבירה. זאת אומרת, זו הפרה - - -

קריאה :

הפרת תנאי רישיון.

גיל יעקב :

עבירה על החוק. זאת אומרת, לא של הנהג של החברה לתחבורה ציבורית, כי החברה לתחבורה ציבורית במצב כזה מחויבת להוציא תגבור. בעצם החוק הזה לא נאכף, לא מקוים וכאן מתחילות ונגמרות כל הבעיות בין אם זה באירועים המיוחדים ובין אם זה בשגרה. משרד התחבורה פשוט לא מבצע את התפקיד שלו בהקשר הזה. אני בדרך כלל לא משתמש במילים חריפות, אבל באמת שהנושא הזה מצדיק מילים חריפות כלפי התפקוד של משרד התחבורה לצערי. אני מקווה שהוועדה תעקוב אחרי הנושא ואולי תדרוש, יש פה הזדמנות לדרוש דברים שאנחנו אולי לא נקבל ממשרד התחבורה לצערנו. באמת לבקש דוח שמפרט מהם פעולות האכיפה שבוצעו ביחס לפניית הציבור. אפשר לבקש דוח כזה, דוח של פניות הציבור, מהן הפניות שהגיעו, מהן פעולות האכיפה שבוצעו ולראות האם באמת משרד התחבורה מבצע את האכיפה, באיזה קצב הוא עושה את זה, באיזה מיוון. ברגע שתהייה הרתעה כזאת אנחנו מאמינים שימצאו הרבה מאוד פתרונות שיש היום, שנמצאים ואפשר לשמש אותם.

פינחס גרשון : אגד

יש מקומות שאני יודע יותר, יש מקומות שאני יודע פחות, אבל זה בעצם התהליך. קחו בחשבון ש"אגד", וכולכם אמרתם ובצדק. "אגד" עברה שינוי.

היו"ר ישראל אייכלר:

תסביר לי את השינוי כי דרור, כשמתחילים לדבר על השינוי הוא מתחיל להתנועע על הכיסא. מה השינוי שמונע מכם - - -

דרור גנון:

לא. לא. לא.

26

היו"ר ישראל אייכלר:

לא. כשהוא דיבר על זה שמאז המכרז החדש. תסביר לי מה השתנה, מבחינת ההסכמים אתכם מה השתנה. מה גרם לכם ולמנהל שלכם, שלא הגיע לפה ואני לא יודע למה, לשנות מדיניות ולהגיד למאות אנשים: 'אין לי לכם אוטובוסים'. זה ממש לא לגיטימי בעיניי.

פינחס גרשון: אגד

אנחנו הפכנו בעצם מחברה שהיא וולונטרית, די וולונטרית לחברה שדואגת לכיס שלה כמו שכל אחד ואחד היה דואג לכיס שלו. אני חושב שזה בעצם לגיטימי. אומנם יש סובסידיות והכול בסדר, הכול נכון. זאת אומרת, כאשר אני צריך עכשיו להוציא נסיעה במיוחד ולהעיר את הנהג מהבית, לתלוש אותו מהמשפחה שלו ולהביא אותו ולבצע את הנסיעה כי יש אנשים, זה בסדר. או.קיי, מה אני עושה מהצד השני עם אותו נהג אוטובוס? אני צריך להחזיר אותו בחזרה בלי לקוחות ובלי אנשים?

פעם, נכון, "אגד" היה לה יותר אחוזים מבחינת ההפעלה והיא הייתה נותנת את השירות.

היו"ר ישראל אייכלר:

למה כשיש לך יותר אחוזים אתה יכול להפעיל שירות וכשיש לך פחות אחוזים אז - - -

פינחס גרשון:

כי החל מהחודשים הקרובים, זה מה שנאמר ואתה צודק,

דרור גנון: משרד התחבורה

פיני, אתה יוצא בהצהרות שאני לא הייתי - - אני חושב שאתה
לא מבסס את הדברים שלך על משהו שאתה יכול לעמוד
מאחוריו אז כדאי שלא - - -

27

פינחס גרשון:

אז אני חוזר - - -

היו"ר ישראל אייכלר:

זה הבוסים שלו אומרים את זה, זה רק הם אומרים את זה.
 איך קוראים להם? הם לא באו אז אני לא יודע מי הם.

פינחס גרשון:

אני מקבל את ההערה של דרור, אני מקבל את ההערה של
 דרור.

היו"ר ישראל אייכלר:

תראה דרור, הוא התחיל להגיד את האמת. הוא אמר אמת.
 אמרת לא אמת?

דרור גנון:

טוב, ניתן לו לסיים. זה לא עניין של אמת, זה עניין של
 התנהלות - - -

פינחס גרשון:

זה לא העניין, פשוט דרור מעודכן יותר ממני.

היו"ר ישראל אייכלר:

דרור אמר עכשיו מילת מפתח. הוא אמר שזה עניין של
 התנהלות. הוא רצה להגיד לך, אתה יודע מה, בוא ניתן לדרור
 לדבר.

דרור גנון:

בוא נגיד כמה דברים. באופן כללי אני שמח להיות פה, קודם כל. נעים, אני נהנה להתמודד עם זה וזה חלק מהעבודה שלי. בסוף אני עובד ציבור, אני עובד אצל הציבור ולמען הציבור – זה חלק מהעניין וככה נוכל לשפר ולהבין את רחשי הציבור, גם לנסות

28

להגיע לתבונות שבאמצעות הכלים שעומדים לרשותנו נוכל לתת את המענה. זה ברמה הכללית וזה חשוב לי.

דרור גנון:

...אני חושב בבסיס לדעתי, להבנתי, אנחנו לא צריכים לדון כאן כרגע איך בנוי הסכם של מפעיל, מה המרכיבים העסקיים שלו ואיך הוא מנהל עסקית את התהליך. אנחנו צריכים לדבר על הדרישה, מה הדרישה שלנו מאותו מפעיל, מה הוא צריך לתת ומה לא ואם מפעיל בצורה כזאת או אחרת הולך לעבוד בצורה אחרת או בתנאים אחרים.

אני חושב שפה המפעיל חוטא למהות קיומו. הוא לא צריך להסביר לקליינט שלו, ללקוח שלו אם הוא מחר עובר לשיטה של ק"מ או שיטה של דרכמות או שהוא הולך להפעיל חמורים – זה לא צריך לעניין את אף אחד. הוא צריך לתת שירות כמו שהוא נתן אתמול ויותר טוב לתת גם מחר. אני הייתי מעדיף -

שלומית אבינח:

איך אתה אוכף את זה שהוא לא נותן את השירות?

דרור גנון:

זאת סוגיה אחרת ותכף נדבר עליה. אני חושב שברמה הפרקטית שזה בכלל נושא.

פרוטוקול הוועדה מצורף כנספח יא

6.10 יצוין כי בוועדה לפניו הציבור של הכנסת שהתקיימה בתאריך 02 במרץ 2016 אמר מר עוזי יצחקי: מנכ"ל משרד התחבורה כדלקמן,

זה מה שאני אומר. בדיוק מה שהתחלתי להגיד. לפני מספר שנים לא רב היה לנו את "אגד" ו"דן", הם למעשה, "אגד" ו"דן", באמת בלי לפגוע בנציגים שנמצאים פה, אבל זה המצב שהיה

קיים, "אגד" ו"דן" למעשה ניהלו את משרד התחבורה, עשומה שהם רוצים. כמו לדוגמה, רכבת, בזמנו כשלא הייתה רגולציה, היו קובעים אליו קווים מוציאים, מתי מוציאים, אין מתגברים לא מתגברים. היום אנחנו נמצאים עם 18 מפעילים של תחבורה ציבורית ואנחנו רואים את השיפור לשירות. כל אשכול חדש

29

שאנחנו מוציאים, אנחנו מוציאים איתו גם קווים נוספים, עם קווים לשכונות נוספות....

6.11 לא נתפלא אם יתברר שנתרו אגד ודן כמה מאחזים במשרד התחבורה, כפי שאמר מנכ"ל משרד התחבורה.

7. מה כתבו בתי המשפט בהתייחס למחדלים של העדר תגבור.

(ת"ק 003119/07 שמואל מגנצא נ' אגד)

נהג אוטובוס איננו מחויב לעצור לנוסעים הממתינים בתחנה, כאשר האוטובוס מלא עד אפס מקום. יחד עם זאת, אין בכך כדי לפטור את החברה, בעלת הרישיון להפעלת אותו קו אוטובוס, מחובתה לדאוג להסעה חלופית מיידידת לאותם נוסעים שלא נאספו בתחנה, וכן עליה להנחות את הנהג שעליו ליידע את אותם נוסעים, כי הוא איננו אוסף אותם מפאת העדר מקום ישיבה פנוי וכי ההסעה החלופית בדרכה אליהם".

פסק הדין מצורף כנספח יח

ת"ק (ב"ש) 35615-03-16 סדובסקי נ' אגד

כיום קיימות דרכים טכנולוגיות באמצעותן יכולות חברות האוטובוס לא רק לדעת להיכן נסע הלקוח שלהן למחרת היום, במקום לנסוע לערד (ראה סעיף 24 להלן), אלא גם לדעת שאוטובוס שלהן מלא עד אפס מקום. ברגע שדבר זה הודע להן, הרי ברור שעבור כל התחנות הבאות בדרכו של האוטובוס כבר לא יהיה מקום ולא יאספו נוסעים. במיוחד הדבר כן כשמדובר בנסיעה בין-עירונית, שבה הנוסעים רק הולכים ונאספים ולא יורדים מהאוטובוס עד הגיעם לעיר אליה נוסע האוטובוס. באותה מדה יכולות החברות לדעת כי

בתחנה ממתנינים נוסעים לשווא.

אני מסכימה כי יש מקום לפסוק לתובעים פיצוי נוסף בגין עגמת הנפש והפסד הזמן שנגרמו להם. בפסיקת הנזק הנוסף יש לקחת בחשבון לעניין שיעורו מצד אחד את העובדה כי יש

30

לתמרץ את הנתבעת לנקוט בצעדים המתאימים על מנת למנוע תקלות מסוג זה על מנת שלא תעדיף את אי נקיטתם ותשלום פיצוי עבורם מאשר את נקיטתם,).

פסק הדין מצורף כנספח יט

(ת"ק (ירוש') 16-07-6357 ברזל נ' קווים)

טענת הנתבעת בדבר עומס "לעייפה" איננה יכולה להתקבל "כפטור" מאחריותה לעמוד בלוח הזמנים ולספק בזמן אמת פתרון חלופי לציבור נוסעיה. עומס נוסעים, בעיית צפיפות וחוסר מקום במועדי חג

הוא עניין שבגדר הצפיות שעל מפעילתחבורה ציבורית לקחת בחשבון ולהיערך לו מראש בהתאם.

פסק הדין מצורף כנספח כ

(ת"ק (קר"ג) 16-07-83 רושצקי נ' אגד)

הברירה היחידה הנמצאת בידי הנוסעים היא להיעזר בנסיעה פרטית אלא שברי כי נסיעה כזו עלותה גבוהה בהרבה מעלות נסיעה בתחבורה ציבורית וספק אם יש תמיד בידי הנוסעים לממן סכומים אלה ואף לצפות כי ידרשו להשקיע סכומים בהיקף כאמור כאשר בכוונתם להידרש לתחבורה ציבורית.

באשר לאירוע זה, לא מצאתי להטיל ספק בדברי התובעים ביחס לנסיבותיו, וניתן להעריך את התסכול אשר חשה התובעת מס' 5, כאשר הגיע האוטובוס בשעה היעודה, אלא שעצר כעבור מס' מטרים בלבד והמשיך בדרכו, כאשר היא נותרה בתחנה ביחד עם שלושת ילדיה הקטנים.

ביחס לאירוע זה ציין נציג הנתבעת כי ככל שנהג האוטובוס מבחין כי האוטובוס מלא ומס' הנוסעים אינו מאפשר העלאת נוסעים נוספים ומחשש לאור מקרים קודמים בהם קהל נוסעים לא אפשר את נסיעתו של האוטובוס בחר ככל הנראה הנהג במקרה דנן לעצור מס' מטרים אחר התחנה, אז בחן את מספר הנוסעים ומשמצא כי אין באפשרותו להעלות נוסעים נוספים המשיך בדרכו.

ניתן להניח כי התנהלות זו יש עימה פגם, שכן הנוסעים העומדים בתחנה נותרים למעשה ללא כל מענה וללא כל הסבר ביחס לנעשה מדוע לא עצר האוטובוס ואם עצר

במרחק מה, מדוע המשיך בדרכו? ויש בכך אף כדי להעמידם במבוכה האם עליהם להיזקק לאלטרנטיבה שונה על מנת להגיע ליעדם, או שמא להמתין לאוטובוס נוסף ולכן במקרה הנדון המתינה התובעת 5 ביחד עם שלושת ילדיה מחצית שעה עד הגיע האוטובוס הבא.

אין ספק, כי זכאית התובעת 5 לפיצוי במקרה דנן, ובהינתן כי המשיכה בדרכה תוך מחצית השעה, הרי שיש להתחשב במפח הנפש ובטרדה שנגרמה בפרק זמן זה לה ולשלושת ילדיה הקטנים

פסק הדין מצורף כנספח כא

(תח"ת 178/08 מדינת ישראל נ' אגד)

האם ייתכן מצב שבו נוסעים באופן קבע לא ייאספו מתחנות: / השאלה שלפנינו קשורה לבעיה שנוסעים רבים בתחבורה הציבורית נתקלים בה לא פעם. קרי, האוטובוסים אינם מגיעים בתכיפות וכשמגיעים הם, מגיעים הם עמוסים לחלוטין, עוצרים במרחק מה מהתחנה, מורידים מספר נוסעים וממשיכים הלאה בלא לאסוף את נוסעי התחנה. לעיתים קרובות למדי יודעים הנוסעים בדיוק היכן צווארי הבקבוק והיכן התחנות שקשה לעלות מהן. אך עקב מקום מגוריהם/עבודתם, אין להם ברירה אלא להשתמש בתחנות אלו דווקא. -

כשפונים לעיתים הנוסעים לבעלי הרישיון, טוענים הם מנגד, כי הם הוציאו נסיעות בהתאם לתנאי הרישיון ואין לבוא אליהם בטענות כי אם למשרד התחבורה. -

האם יש פתחון פה כלשהו לנוסעים על פי החוק? -

והתשובה היא כי יש ויש והאחריות היא של בעל הרישיון להוציא אוטובוסים בגודל ובמספר כך שהתופעה שתוארה לא תקרה, ואם תקרה, בעל הרישיון ישא בעונו עד אשר יתקן את המצב

פסק הדין מצורף כנספח כב

ת"ק (אשדוד) 11018-07-16 טינקלרויט ואח' נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ

כאמור לעיל, אין חולק כי אירעה תקלה במתן שרות בתחנה הספציפית המוזכרת בכתב התביעה. אין מקום לקבל טענת

32

הנתבעת כי הדבר הוא פועל יוצא של העומס החריג שחל בחול המועד שכן חול המועד פסח כמו כל מועד אחר, הוא אירוע ידוע מראש ועל הנתבעת להיערך אליו בהתאם, בפרט כאשר אין חולק כי ידוע לנתבעת כי קיימים אזורי מסויימים שבהם יש שימוש רב יותר בתחבורה ציבורית בתקופה זו ועליה לדאוג לכך שיהיו מספיק כלי רכב ולו כאלה הנותרים בכוננות על מנת לספק את הדרישה ואת הצורך על פי כמות הנוסעים בפועל. שעה שאין מדובר באירוע חריג כנטען על ידי הנתבעת הרי שהיא חייבת בפיצוי התובעים בגין נזקם.

אין חולק כי הנזק הישיר היחיד שהוצג הוא העלות של שכירת הטנדר שהוביל את התובעים ליעדם, יחד עם זאת לא ניתן להתעלם מן הטרחה ועוגמת הנפש הנגרמת למי שממתין פרק זמן ארוך לאוטובוס אשר אינו מגיע בפועל.

עם זאת, כאשר מדובר בפיצוי מסוג זה, ביהמ"ש מצווה לבחון את שיעור הפיצוי לא רק בגין הפיצוי של התובעים כאן, אלא בראיה כוללת יותר של כלל הציבור העושה שימוש בפועל בפוטנציאל בתחבורה הציבורית, אשר יכול ואף הם יהיו זכאים לפיצוי במקרים דומים.

על כן, שיעור הפיצוי צריך להיות סביר, הן בהתחשב בנזק והן בהתייחס לנטל הכולל שיוטל על ספק השרות בתשלום פיצוי במקרים דומים של תקלה מסוג זה, שעל פני הדברים אינה מכוונת (רת"ק (ב"ש) 60056-11-16 מנלה נ' אגד 2/2/17).

ת"ק 17550-09-15 קורנבלי נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה
בע"מ

אף בענייננו, טענתה העיקרית של הנתבעת הינה כי עמדה בתנאי הרישיון ועל כן פטורה היא מכל חבות. לדבריה, במצב דברים בו נמנעה הרשות מלכלול הוראה בדבר מספר האוטובוסים וסוגיהם אשר עליה להפעיל בכל מועד נסיעה, הרי שדי בכך כי תפעיל אוטובוס אחד בגודל סטנדרטי בהתאם ללוח הזמנים שברישיון, בכדי שהדבר יהווה עמידה בתנאי הרישיון. יש לדחות טענה זו ואינני מקבלת.

7. כאמור, הרציונל העומד בבסיס הוראת תקנה 399 (א) לתקנות התעבורה הינו הבטחת קיומה של תחבורה ציבורית סדירה וזמינה המביאה בחשבון את צורכי הציבור. מהאמור לעיל עולה, כי אגד צריכה לתכנן קו שירות, אשר יספק די מקומות פנויים לנוסעים המבקשים לעשות שימוש בתחבורה הציבורית באותו הקו ובכל זמן בו הקו פועל.

8. במקרה הנוכחי פעלה אגד כנגד האינטרסים של קהל נוסעיה החרדים וכנגד האינטרס שלה עצמה. דוברה המלומד והרהוט של אגד בדיון הסביר, כי אגד נערכת במיוחד לשרת ציבור חרדים שיוצאים ביום שישי אחה"צ מבית שמש לירושלים. אגד מתוקף זה נערכת היערכות מיוחדת הכוללת הקצאה מיוחדת של חמישה אוטובוסים בו זמנית. אלא מאי? אגד הוציא חמישה אוטובוסים באותו זמן ממש, כאשר רק אוטובוס אחד עצר בתחנה ושאר האוטובוסים שאינם עמוסים בנוסעים, חלפו על פני התחנה שבה מחכה התובע ומשפחתו וזאת מבלי לעצור.

9. הדעת נותנת שאילו הייתה אגד מוציאה את כל האוטובוסים שהוציא בהפרש זמנים מסוים, נוצרת הייתה האפשרות לעצור ולאסוף את כל ציבור הנוסעים הממתינים לאוטובוסים ללא תקלות מעין אלה שהתובע תאר. יתר על כן מחובתם של האוטובוסים באותו קו הייתה לעצור בתחנה שבה המתין התובע, ואין לפרש אחרת את הלכתו של בית המשפט העליון מימים עברו ולפיה: **"אין בידינו לקבל את טענת בא-כוח המערערת, כי לא מוטלת ברישיון הקו כל חובה לעצור בתחנה, אלא שהרישיון רק מציין את דבר קיומה של התחנה. פירוש זה הוא מלאכותי ואינו מתקבל על דעתנו."**

10. אי לכך אין מנוס מלקבוע שאגד נושאת באחריות לכך שהתובע לא נאסף בזמן שתכנן.

פסק הדין מצורף כנספח כג

8. סעדים שניתנו בבתי המשפט בגין העדר תגבור

ת"ק 22488-04-15 זיגמן נ' אגד

הנתבעת היתה מודעת לצורך כללי בתגבור קווים בין עירוניים ערב הבחירות, אך לא בקו דנן, שהוגדר כמשרת את הקהילה החרדית. הנתבעת לא הוכיחה מה עשתה על מנת לתת מענה לנוסעים הרבים ברחוב שמגר, שלא עלו לנסיעה, ואני קובעת כי התרשלה בהתנהלותה, מראש ובדיעבד. אין בכך שהתובע לא פנה בתלונה למשרד התחבורה, כפי זכותו וכדוגמת הפונה במוצג שהגיש התובע (ת/2) כדי לשלול את תרופתו האזרחית.

לעניין הנזק, מצאתי כי התובע לא הפריז בהערכת נזקו. בכתב התביעה לא ציין התובע מה עשה לאחר שלא הצליח לנסוע לחיפה באותו לילה, ובדין לשאלתי השיב כי ישן בבית הוריו. בכך הקטין את נזקו. אני מעמידה את אי הנוחות הנגרמת משיבוש בתכניות, מחוסר בפריטים אישיים לילה לפני יום עבודה ארוך בעיר, שאינה עיר המגורים הקבועה, ההמתנה באי ודאות במשך 50 דקות בחוץ בלילה הירושלמי הקר, ואי היכולת לנצל את זכות ההצבעה בבחירות על סכום התביעה, 5,000 ₪. סכום התביעה גבוה רק במעט מסכומים, שנפסקו ע"י בתי המשפט בגין איחור בהגעת אוטובוס, שאינו האוטובוס האחרון (בת.ק. (טבריה) 18113-02-09 **אור סיני נ' אגד** (30.9.2010), נפסקו 1,000 ₪ בנוסף לעלות המונית, בת.ק. 31393-09-13 (ירושלים) **טנצר נ' אגד** (24.2.2014) נפסקו 1,500 ₪ בגין איחור ברבע שעה, בת.ק. (חיפה) 7991-10-11 **קורלדנסקי נ' אגד** (27.3.2012), נפסקו 1,600 ₪ בגין איחור בחמישים דקות, גם הוא בקו 970 מחיפה לירושלים).

הנתבעת תשלם לתובע לסילוק תביעתו את הסכום **5,000 ₪** ועוד אגרת המשפט, בה נשא, בסך 50 ₪ **והוצאות משפט בסכום מתון של 300 ₪, בהתחשב בכך שהתובע הופיע באותו יום לדיון בתיק נוסף.**

פסק הדין מצורף כנספח כד

ת"ק 5902-07-16 ליברמן נ' נתיב אקספרס - תחבורה ציבורית בע"מ

אירוע ראשון 20.2.2016 : התובע המתין לאוטובוס 993 בתחנת ירמיהו/מנחת יצחק שמספרה 4014. ברם, האוטובוס שחלף על פני התחנה בשעה 20:40 בערך לא עצר. התובע יצר קשר עם מוקד הנתבעת והתשובה הייתה "**כנראה שהוא מלא**". התובע ביקש לשלוח אוטובוס נוסף אך בקשתו נדחתה בטענה כי על פי תנאי הרישיון הנתבעת אינה חייבת לשלוח אוטובוס לתגבור. התובע נאלץ להמתין לשעה 21:00 לאוטובוס 982. הגעת התובע ליעדו - צפת הייתה באיחור של 50 דקות.

אירוע שני, 27.2.2016 : התובע עלה בירושלים לאוטובוס 982 בשעה 21:00 בערך. " **עקב התנהלות הנתבעת שנוהגת לצערנו להותיר אנשים מבלי לתת פתרון, נוצרה מהומה בתחנת בנייני האומה בירושלים והאוטובוס התעכב מבלי יכולת להמשיך**".

לטענת התובע, אי עמידת הנתבעת בתנאי הרישיון שמחייבים אותה לספק תגבור בעת הצורך הוא שגרם לעיכוב שגרם ליצירת המהומה. "אילו הייתה הנתבעת פועלת כמתחייב ושולחת אוטובוס נוסף הייתה המהומה מסתיימת בו ברגע".

בשעה 22:40 לאחר המתנה של שעה!! , (ההדגשה וסימן השאלה במקור), ויתר התובע על הנסיעה עקב השעה המאוחרת. תלונה ששלח לנתבעת לא זכתה להתייחסות.

אירוע שלישי 26.4.2016: התובע ביקש לנסוע בקו 982 שהיה אמור לצאת בשעה 21:00 מירושלים לצפת. האוטובוס איחר שעה. תלונה שהגיש נענתה בתשובה כי האיחור נבע מעומס תנועה. לטענת התובע אין לקבל תשובה זו. לטענתו, גם אם היה עומס תנועה אין הדבר פוטר את הנתבעת מאחריות שכן עומס תנועה הוא בגדר הצפיות של המפעיל.

התובע טוען כי עקב מחדלי הנתבעת בהפעלת שירותי התחבורה הציבורית בקווים נשוא התביעה נגרמו לו נזקים, אובדן זמן ויתור על נסיעות ועוגמת נפש רבה.

התובע מבקש לפסוק לו פיצו בסך של 1,800 ש"ח בגין האירוע הראשון, 2,500 ש"ח בגין האירוע השני, ו- 2,000 ש"ח בגין האירוע השלישי.

לטענתו, גם אם לא היה מקום פנוי, מחובתו של הנהג לעצור ולהודיע לנוסעים שאינו יכול לאסוף אותם עקב העדר מקום וכי אוטובוס חילופי בדרכו אליהם.....

...התובע מבקש פיצוי בסך של 1,800 ש"ח בגין המקרה הראשון, 2,500 ש"ח בגין המקרה השני, ו- 2,000 ש"ח בגין המקרה השלישי.

התובע הפנה לפסיקה של בית המשפט לתביעות קטנות ב ת"ק 03119-07 שמואל מגנצא נ' אגד:

" לוח זמנים, הוא למעשה הזמנה של הנתבעת לתושבים לנוסעים אחרים להשתמש בשירותי הנתבעת. על לוח הזמנים יש להקפיד, והנתבעת מחויבת לו. לתובע, הזקוק לדבריו לתחבורה ציבורית, עומדת הזכות לדעת כמעט בוודאות, שבהגיעו בזמן לתחנה, לפי לוח הזמנים של הנתבעת ייאסף בשעה היעודה, כך שיוכל להגיע בשעה צפויה מתוכננת, למקום יעדו".

התובע הפנה גם לפסק הדין בת"ק 657-10-13 בן שחר נגד סוברבוס הסעים ותיור בו נפסק סך של 1,800 ש"ח לנוסע שהמתין חצי שעה, בנוסף להוצאות.

ראו גם גובה הפיצויים שנפסקו בפסקי הדין שלהלן:

ת"ק (צפת) 15305-11-14 נימי נגד נתיב אקספרס
 ת"ק (צפת) 6955-12-14 רזנברג ואח' נגד נתיב אקספרס
 ת"ק (צפת) 47071-02-15 מרקוביץ נגד נתיב אקספרס.
 ת"ק (צפת) 47324-06-15 ועקנין נגד נתיב אקספרס.
 ת"ק(צפת) 44100-08-15 אסתרון נגד נתיב אקספרס.
 ת"ק (צפת) 48224-11-15 פלדמן נגד נתיב אקספרס
 ת"ק(צפת) 54350-03-16 איזרעאל נגד נתיב אקספרס.

הנתבעת לא הפנתה לפסיקה בנדון.

הסעד הכספי אותו תובע התובע נמצא שקול ומדוד. מקובלת עלי ההבחנה שעשה בין שלושת המקרים כאשר המקרה החמור ביותר הוא זה שהיה בבנייני האומה ב 27.2.2016 שבו ויתר התובע על הנסיעה וחזר כלעומת שבא.

התביעה מתקבלת, אפוא, במלואה. הנתבעת תשלם לתובע את הסך של 6,300 ש"ח.

כמו כן, תשלם הנתבעת לתובע הוצאות משפט בסך של 850 ש"ח.

פסק הדין מצורף כנספח כה

ת"ק 27812-05-16 וייס ואח' נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה בע"מ.

(ציטוט פסק הדין מתחיל בציטוטי פסיקה מהמחוזי ועוד).

..."משקיבלה הנאשמת מס' 2 דיווח מהנהג, עוד כשהיה בנצרת עילית, כי המיניבוס מלא וכי לא יוכל לאסוף עוד נוסעים, שומה היה עליה לדאוג מיידית להסעה חלופית לאותם נוסעים שהושארו בתחנה – המתלוננים. עוד היה על הנאשמת לדאוג לכך שהנהג יודיע לנוסעים מדוע אינו אוסף

אותם ומתי צפויה ההסעה החלופית להגיע. משלא עשתה כן, הפרה הנאשמת מס' 2 את חובתה על פי סעיף 385 לתקנות התעבורה וסעיפים 2, 7(א) ו-4 לצו הפיקוח, להפעיל את השירות לפי תנאי הרישיון ותקנות התעבורה, ואת חובתה על פי סעיף 399(א) לתקנות התעבורה, להפעיל את השירות באורח תקין, סדיר ורצוף ובצורה המבטיחה נסיעה נוחה ויעילה בהתחשב בצרכי הציבור.

טוב עשתה הנאשמת שלימים הפיקה את הלקח – הגדילה את האוטובוסים בקו והעלתה את תדירות ההסעה בו. אלא שבכך, אין כדי לפטור את הנאשמת מאחריותה למחדלה בכל הנוגע למתלוננים ולאירוע נשוא כתב האישום, שכאמור, לא היה אירוע חריג ומפתיע אלא תופעה שחזרה על עצמה עוד קודם לכן”

(ע"פ (שלום נצרת) 9445-07-08 מדינת ישראל נ' קווים ואח', 7.4.2010).

הצידוק לחיוב הנתבעת "… נעוץ בשיקול העליון של טובת הציבור, במקרה שלפנינו - שהאזרח הנזקק להסעה באוטובוס בקו פלוני יוכל לדעת כמעט בודאות שאם יגיע לתחנת המוצא (אליה בלבד מתיחס לוח הזמנים) יאסף בשעה הקבועה בלוח, ואם יהיה באחת התחנות האחרות - יוכל לחשב בערך מתי יצא לדרכו. זהו שירות יום-יומי רב חשיבות לחלק נכבד מן הציבור וזכותו שהחברה המפעילה את הקו תעשה כל מאמץ, אף מעבר לסביר, כדי לעמוד בחובה שהמחוקק הטיל עליה כתנאי להפעלה זו" (ע"פ 222/78 דן נ' מדינת ישראל, פ"ד לג(1) 566 (1979)).

בהערכת נזקי התובעים אני מוצאת כי בעיקר העדר המידע הנכון מנע מהם להקטין את נזקם. בהתחשב בהיותם שני הורים ושלושה ילדים קטנים, שניתן להעריך כי בילו את השבת מחוץ לביתם, והטלטלו בהמתנה לשלושת האוטובוסים של השעה 21:00 ולאחר מכן לאוטובוס שהובטח להם בשעה 22:00 ולבסוף עלו על האוטובוס של השעה 22:30, הרי שמדובר בשעה וחצי של המתנה בתנאים לא נוחים.

אני מחייבת את הנתבעת לפצות את התובעים בגין נזקיהם, אי נוחות, אי וודאות ואבדן זמן בסך 5,000 ₪.

הסכום נקבע בהסתמך על סכומים שונים, שנפסקו ע"י בתי המשפט בגין איחור בהגעת אוטובוס (בת.ק. (טבריה) 18113-02-09 אור סיני נ' אגד (30.9.2010), נפסקו 1,000 ₪ בנוסף לעלות המונית, בת.ק. 31393-09-13 (ירושלים) טנצר נ' אגד

(24.2.2014) נפסקו 1,500 ₪ בגין איחור ברבע שעה, בת.ק. (חיפה) 7991-10-11 קולדנסקי נ' אגד (27.3.2012), נפסקו 1,600 ₪ בגין איחור בחמישים דקות, גם הוא בקו 970 מחיפה לירושלים, ובת.ק (ירושלים) 23761-09-15 קופרברג ואח' נ' אגד, 17.1.2016, נפסקו להורים וחמישה ילדים פיצויים בסך 4,500 ₪ בגין איחור של 40 דקות, כל פסק הדין מופיעים בנבו).

הנתבעת תשלם לתובעים לסילוק תביעתם את הסכום **5,000** ₪ ועוד אגרת המשפט, בה נשאו, בסך 50 ₪ והוצאות משפט בסך **500** ₪

פסק הדין מצורף כנספח כו

ת"ק (פ"ת) 9151-03-16 איזנטל ואח' נ' נתיב אקספרס - תחבורה ציבורית בע"מ

לשאלת בית המשפט, שלפיה כתב ההגנה לכאורה מתבסס על טענה שלפיה הנתבעת עמדה בתנאי הרישיון, אולם מטענות התובעים עולה לכאורה כי לא די בעמידה בדרישה להוציא את הקווים לפי לוח הזמנים הרגיל אלא, יש צורך הן בהתאם לתקנה 399 לתקנות התעבורה, והן בהתאם לתנאי המכרז והרישיון הספציפי של הנתבעת לספק רכבי תגבור כאשר אין מספיק מקום בכלי הרכב שנשלחים כסדרם, אני משיב, כמו שעולה מכתב התביעה התלונה התייחסה לקו שיוצא בשעה 20: 21, ויש גם טענה לגבי הקו של יום שישי בצהריים. לחברה חובה לכבד את הלוי"ז ויש גם חובה לציבור הנוסעים לכבד את הלוי"ז. ברגע שיש אוטובוס שיוצא ב- 30: 13 והוא מלא, ויש לנו 2 אוטובוסים שיוצאים בשעה 30: 15, אין שום טעם, אם יש עומס לא צפוי ולא אושר על ידי משרד התחבורה תגבור מידי ישנו לוי"ז שצריך לכבדו. אנו לא מתנהלים על פי דעת עצמנו אלא לפי זיכיון של משרד התחבורה.

לשאלת בית המשפט, כיצד טענתי מתיישבת עם ההוראה בתנאי הרישיון של 1,000 הסעות תגבור בשנה, תוך הפניית תשומת לב מיוחדת למגזר החרדי ולנסיעות בסופי שבוע, אני משיב כי הנתבעת מפעילת האשכול הכי גדול בצפון, אנו משרתים את כל המגזר החרדי החל מקרית גת, אשדוד, ירושלים וצפונה. אני עומד על טענתי שמניסיוני לא צריך לתגבר ביום שישי, כי זה לא קו אחרון וכי יש 2 אוטובוסים נוספים ב- 30: 15. כנ"ל במוצ"ש היו 2 אוטובוסים ב- 30: 20,

הקו. אני לא רוצה לנקוט בסכום, אבל שאלתי היא אם החברה לא תגברה במוצ"ש הסכום הוא הרבה יותר נמוך ממה שנטען.

אנו מסכימים כי לשם סילוק סופי ומוחלט של המחלוקת נשוא התביעה, הנתבעת תשלם לתובעים את סך החוצאות הממוניות שנגרמו להם בסך של 2,144 ₪, וכן **פיצוי בסך של 1,000 ₪ לכל נוסע, ובסה"כ 9,000 ₪ נוספים**. כל זאת בצירוף החזר אגרה בסך של 140 ₪. בסך הכל תשלם הנתבעת לתובעים סך של **11,284 ₪**.

פסק הדין מצורף כנספח כז

ת"ק 10766-04-12 טשייב נ' חברת הנסיעות והתיירות נצרת
(בע"מ)

מסקנתי היא, כי הנתבעת יכלה לנהוג אחרת במקרה כגון דא, בכדי להקטין את הנזק. הנהג היה צריך לעצור בתחנה ולפנות לקהל הממתינים ולהודיע להם כי איך מקום באוטובוס ושידאגו לנסוע בדרך אחרת, אך משלא נעשה כן הדבר גרם לתובע לטרדה והוא נאלץ להתקשר טלפונית לנתבעת, לנסוע במונית, ולבזבז זמן ואף להמשיך בפניות בכתב ימים לאחר מכן בדרישת פיצוי

משהגעתי למסקנה שנגרמה עוגמת נפש לתובע מצאתי לנכון לפסוק פיצוי בשיעור של **1,500 ₪**, בנוסף לך של 146 ₪ שכר המונית.

פסק הדין מצורף כנספח כח

ת"ק 3576-10-13 בן שחר נ' סופרבוס הסעים ותיור בע"מ

אשר לפסיקת פיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה לתובע - שוכנעתי שנגרמה לתובע עוגמת נפש כתוצאה מההתרחשות המתוארת. יחד עם זאת, אני סבורה כי הפיצוי שנתבע בגין עוגמת נפש גבוה מההולם את הנסיבות, ואני מעמידה את הפיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה לתובע, על סך של **1,800 ₪**.

ש"ח.

עוד אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע הוצאות אגרה בסך של 58 ₪ בתוספת הוצאות ניהול ההליך בסך של **400**

פסק הדין מצורף כנספח כט

תת"ח 5454-04-10 מדינת ישראל נ' אגד אגודה שיתופית
לתחבורה בישראל בע"מ ואח'.

מהו העונש הראוי במקרה בו נהג לא עצר בתחנה ולא אסף את הנוסעים הממתינים בה? ובמיוחד כאשר מדובר באוטובוס לילי בינעירוני אחרון? והשלכות אי עצירה חמורות לממתינים?...

והתשובה היא כי אין מנוס מעונש מרתיע וכבד, כדי למנוע תופעות כאלו בעתיד.

החשיבות של אכיפת העמידה בתנאי רישיון והסדרת התחבורה הציבורית היא ברורה ועמדתי עליה לא אחת בפסקי דין רבים. אי עמידה בתנאי הרישיון פוגעת בציבור המשתמשים בתחבורה הציבורית. פגיעה מתרחשת ביתר שאת כאשר האוטובוס לא עוצר בתחנה. זכותם של הנוסעים, לסמוך על הגעתם של קווי השירות לתחנות האיסוף במועדים ובזמנים שנקבעו להם. זכותם עוד לסמוך על כך שקווי השירות יעצרו בתחנות ויאספו את הממתינים בהן. נסיעה בתחבורה ציבורית והקפדה על תנאי הרישיון ועל השירות הסדיר בה הם אינטרס לאומי, אולם תנאי למעבר בשימוש בתחבורה ציבורית הוא יעילותה.

יש לזכור כי המשתמשים בתחבורה הציבורית פעמים רבות אינם בעלי הכח בציבור, ועל בית המשפט להגן עליהם במידת האפשר. לעתים מדובר בילדים, קשישים, סטודנטים, חיילים ואחרים שאין בידם אפשרות לכלי רכב פרטי **ובודאי לא להזמין מונית**. עבורם, התחבורה הציבורית היא הכלי היחיד המאפשר להם תנועה ממקום למקום. יש לדאוג כי הנוסעים יוכלו לסמוך על כך שהאוטובוס לו הם ממתינים יעצור בתחנת האיסוף ולא יחלוף על פניהם בנסיעה מהירה.

החלטה של נהג שלא לעצור בתחנת עצירה של קו השירות, יש בה משום פגיעה חמורה וזילזול בציבור הנוסעים ובזמנם, וזאת אין לקבל. הדברים אמורים ביתר שאת כאשר המדובר בקו השירות האחרון ביום. מחובתו של הנהג, לבדוק ולוודא כי אין נוסעים הממתינים לו, ולעשות זאת היטב.

לסיכומו של דבר, לאחר ששמעתי את הצדדים והתרשמתי מטיעוניהם בפני ולאור כל מה שכתבתי למעלה אני דן את הנאשמים כדלהלן:

א. קנס בסך שלושים אלף ₪ (30,000 ₪)

ב. קנס בסך אלף ₪ (1,000 ₪) שישולם על ידי הנאשם 2 ..
לא הכבדתי בקנס לגביו, הן משום שהציבור רואה באגד את
האחראית ולא הנאשם הפרטי, והן משום שמן הסתם יינקטו
כלפיו הליכים.

ג. פיצויים למתלוננת בסך 3,000 שקלים.

פסק הדין מצורף כנספח ל

ת"ק 45317-09-16 תגר ואח' נ' אגד אגודה שיתופית
לתחבורה בישראל בע"מ

2. מנגד טענה הנתבעת כי עשתה ככל שביכולתה לספק
שירות סדיר. לטענתה יצא אוטובוס ממוצא הקו בכל 10
דקות בהתאם להתחייבותה על-פי רישיון הקו וכי מאחר
שמדובר היה בחוה"מ פסח לא יכולה היתה לצפות כמות כה
גדולה של נוסעים. נציג הנתבעת הבהיר כי הנתבעת מחוייבת
שלא רק לתגבור נסיעות לאוכלוסיה החרדית אלא לכלל
האוכלוסיות וכי אין באפשרותה להעמיד כמות אוטובוסים
ונהגים שיכולים לספק ביקוש לנסיעות מעבר למה שסופק.

המחלוקת היא אם זכאים התובעים לפיצוי.

על-פי הוראת תקנה 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות
(סדרי דין), תשל"ז-1976, משמדובר בתובענה בהליך של
תביעות קטנות, יהיה פסק הדין מנומק באופן תמציתי.

דין ומסקנות:

3. הנתבעים המתינו לאוטובוס משך שעתיים וארבעים
דקות (בין השעות 11:50 לבין 14:30). בין הממתנים
מבוגרים וקטינים.

מדובר בזמן המתנה שאינו סביר, גם אם מדובר בתקופה בה
הביקושים לנסיעה בתחבורה ציבורית גדולים.

בנסיבות אלה זכאים התובעים לפיצוי.

4. באשר לגובה הפיצוי לא ניתן להתעלם מכך שמדובר
בתקופת חוה"מ פסח בה הביקושים לנסיעה בתחבורה
ציבורית גדולים וזאת בכל הארץ. עוד יש לקחת בחשבון כי
על-פי מדיניות משרד התחבורה בעקבות בג"צ 1527/06
(התנועה להגיונות שלטונית נ' משרד התחבורה) לא רשאית

הנתבעת להעלות יותר מ-10 נוסעים בעמידה בנסיעות בינעירוניות. זאת ועוד לא הוכחה גירסת הנתבעת שהאוטובוסים בקו 402 יצאו בתדירות של כל 10 דקות (מסומן 1/1), כי 2 אוטובוסים עצרו בתחנה (2/1 ו-3/1) ונראה כי לאור כמות הנוסעים, לא ניתן לספק את כל הביקושים באותה תקופה.

כן לא ניתן להתעלם מכך שבצד מחוייבותה של הנתבעת לתגבר אוטובוסים בהתאם לביקוש מכוח רישיון הקו, על-פי השיטה 'החדשה' לסליקת התשלומים עבור נסיעות בתחבורה ציבורית, תיגבור אוטובוסים כפוף גם לאישור משרד התחבורה (עמ' 3, ש' 30).

בשקלול כל האמור מצאתי להעמיד את הפיצוי הכולל על סך של 5,000 ₪.

טענות נוספות שהעלה התובע 1 כלפי הנתבעת והתגובות לה מתייחסות לאירועים שאינם חלק מעילת התביעה בפניי.

התוצאה:

5. אשר על כן אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעים יחד, באמצעות התובע 1, סך של 5,000 ₪ בתוספת 300 ₪ הוצאות משפט.

פסק הדין מצורף כנספח לא

--