

בראשית דברי אני רוצה להדגיש את המחוייבות הבלתי מעוררת של חברת אוטובוסים שמנהלת נסיעות מטעם משרד התחבורה להיות כפופים לכל הנהלים וחוקים שנקבעו גם אם היא מכחישה מחוייבות

במשך שנים אנו הנוסעים בתחבורה לא מקבלים שירות בסיסי שהחברה מחוייבת לו, ובכל יום ויום יש מקרים של אוטובוסים שלא יוצאים או שלא עוצרים בתחנות גם כשאננם מלאים, או שמשנים מסלול ועוקפים על תחנות, וזה קורה בתדירות גבוהה מאוד כפי שכל התושבים משתפים על העגמת נפש והשירות הגרוע מחברת "קווים", ואף כשפונים לחברה מקבלים מענה שלא מספק או שאינו נכון על פי החוק.

אני רוצה לפרט כמה מקרים מהקשים יותר שחווינו בגלל הזלזול של חברת קווים בנוסעים בכל יום ויום,

**מקרה 1:** בתאריך 2/12/24 [ תובעים 2-3-4-5 ] המתנו בתחנה 60239 במודיעין עילית לאוטובוס קו 220 לבני ברק שיוצא בשעה 18:00 אבל האוטובוס לא יצא, [ההמתנה היתה בזמן של הנסיעה] , לאחר מכן חיכינו לאוטובוס הבא שיוצא בשעה 18:40, וגם הוא לא יצא, ולאחר הרבה זמן של המתנה, לקחנו אוטובוס פנימי לכיוון תחנה אחרת ושם עלינו על קו 209 לבני ברק שאינו מגיע ליעד שלנו והוצרכנו לרדת וללכת ברגל מרחק גדול בפרט עם ילדים.

נציג החברה הודה שאכן שתי האוטובוסים לא יצאו עקב תקלה תפעולית [ וכבר קיבלתי כמה פעמים תשובה כזו – זה מראה על חוסר שירות מתאים אם זה תשובה למקרים תדירים ]

במקרה זה תובעת 2 הפסידה טיפול פרטי בעקבות כאבי גב שתקפו אותה, והיתה אמורה לקבל טיפול בבני ברק, יחד עם זאת לאחר מכן היינו אמורים להספיק אירוע משפחתי והגענו באיחור,

**יש לציין שהמתנה עם 3 ילדים בלי הרבה מעש קשה מאוד להם ולהורים ובפרט שאחד מהם עם עם טבע סוער במיוחד והעגמת נפש לחכות לאוטובוס שעה!! היא גדולה מאוד.**

נציין כאן את החוק הקובע שגם במקרה של תקלה תפעולית חייבים לשלוח אוטובוס חילופי מיד, כמובא בנוהל אוטובוסים תקולים בזה הלשון:

<p>6.1. התנהגות המפעיל במקרה של אוטובוס תקול</p> <p>6.1.1 במקרה של אוטובוס תקול בתחנת המוצא</p> <p>6.1.1.1. המפעיל יבדוק ויוודא, בטרם יצא האוטובוס מתחנת המוצא, את תקינות האוטובוס ויכולתו המכנית, ו/או כל יכולת אחרת, לבצע את הנסיעה ברישיון הקו מתחנת המוצא עד תחנת היעד.</p> <p>6.1.1.2. במקרה שנתגלתה תקלה באוטובוס מפעיל השירות יספק אוטובוס חלופי בפרק זמן שלא יעלה על 10 דקות ממועד גילוי התקלה</p>
--

ולכן ואנו מבקשים שהנתבעת [ קווים ] שעברה על החוק וגרמה הפסד ועגמת נפש גדולה באופן ישיר ועקיף, תפצה כל אחד מהתובעים בסך 1,000 ₪, סך הכל 4,000 ₪ על מקרה זה. [ סכום זה נסמך על פסיקות שהיו במקרים שונים כפי שניתן לראות כאן:

<p>בתיק ת"ק 22510-07-24 בבימ"ש לת"ק כפר סבא ע"י כב' הרשם הבכיר צוריאל לרנר בעקבות אי עזירה בתחנה באופן עקבי פסק כך:</p> <p>15. הפועל היוצא הוא שאני מקבל את התביעה, עקרונית. באשר לסכום הפיצוי, דומה כי מדובר בסכום גבוה מהמקובל, ואני פוסק סך של 900 ₪ עבור כל נסיעה כזו.</p>
--

אוסף כי אין לחברה אפשרות לטעון על שינוי חריג בתפעול האוטובוסים שהיה באותו יום [כמו שטען נציג החברה, שהודה ששתיים לא יצאו, והסביר שזה בגלל אירוע שהיה באזור היציאה של האוטובוסים שיצאו לפני כן מבני ברק] כי רואים שהאוטובוסים מבני ברק נסעו כתקנם לבד חריגה

בחלק קטן מהנסיעות שסטו מהמסלול עקב עבודות, ולא ניכר עיכוב משמעותי בדרכים של האוטובוסים באופן כללי לפי מה שמוכח בנתוני משרד התחבורה המפורסמים לציבור [ניתן לראות את הנתונים של כל האוטובוסים הקודמים באתר [דאטאבוס](#)]

**מקרה 2:** [תובעים 1-2-3-4-5] ביום א' 23/2/25 בשעה 18:40 היינו בתחנה 60239 כל המשפחה [5 נפשות] וחיכינו לקו 220 ממודיעין עילית לבני ברק, והוא לא יצא [מצורף תיעוד מנתוני משרד התחבורה], ובהמשך התקדמנו לתחנה רחוקה שיש בה קווים נוספים לבני ברק [תחנה 60298] ושם חיכינו עד 19:20, יש לציין שבאותו יום היה קור גדול מאוד מאוד וצפי לשלג בירושלים ומצורף נתוני שירות המטאורולוגי שמצאתי על ירושלים.

במקרה זה היינו צריכים לבוא לתחנה בבני ברק [אח של מרים לוי – תובעת 2], והפסדנו את כל שלב הקבלת פנים וצילומים עם חלק מהחופה, יחד עם זאת המתנה של כ-40 דקות בקור גדול עם 3 ילדים קטנים [שהיו בגילאי 1 – 2 – 4], והמון צער הפסד ועגמת נפש.

פניתי לחברה בשעת מעשה לקבל מענה מתאים והנציג דחה אותי לקחת אוטובוס 210 שמגיע בהפרש של 30-40 דקות מזמן ההמתנה לקו 220 שיצאנו לחכות לו משעה 16:40, ולא קיבלנו שום אפשרות חילופית, ופתחתי פנייה בחברה על זה ולא קיבלתי תשובה מספקת.

את מחוייבות החברה לספק אוטובוס חילופי פירטנו במקרה הקודם, ואין לחברה לטעון על שיבושים חריגים שלא יכלה להיערך להם כיוון שהצפי לשלג וקור היה ידוע כבר כמה ימים לפני זה ויותר מזה שבסוף לא ירד שלג ולא היו שיבושים מצד השלג, וכן תקלות מעין אלו לא קורים רק בימים חריגים, אלא מעשים שבכל יום ויום [כמו שנפרט ונצרך ראיות בהמשך התביעה].

ולכן אנו מבקשים שהנתבעת תישא ברשלנותה והזלזול הקבוע בנוסעים ותשלם פיצוי בסך 1,000 ₪ לכל תובע בגין הפסד, צער, ועגמת נפש גדולה, סך הכל 5,000 ₪ על מקרה זה.

אציין שהחברה מבצעת שירותים גם באזור זה הנמצא בסמכות בית המשפט

וכן אצרך נספחים למקרה 2, תיעוד הנתונים שמראים שקו 220 לא יצא, וכן תיעוד נתוני השירות המטרולוגי באותו יום בירושלים [לא מצאתי על מודיעין עילית]

אודה מראש לבית המשפט הנכבד על הטיפול בתיק לטובת תיקון העוול שנעשה לנו כמשתמשים הרבה בתחבורה הציבורית.