

09-MAR-2017 13:42 FROM EGGED MISHPATIT T A

TO 9086470382

P.01

ת"ק 15-10-51757

בבית משפט לתביעות קטנות  
בבאר שבע

בית משפט השלום  
באר שבע (4)  
09-03-2017  
נתקבל / נכבד  
שם: *א.א.א.*

פייגא ברסקי ת.ז. 055045504  
שוקף 9/3  
ערד  
טלפון - 089959910

התובע:

- נ ג ד -

"אגד" - אגודה לתחבורה בישראל בע"מ  
מרר' מנחם בנין 5 בית דגן  
טלפון: 03-9145015 פקס: 03-9142683  
סלולארי: 050-3292318  
דוא"ל: [uyb@egged.co.il](mailto:uyb@egged.co.il)

הנתבעת:

**הודעה מטעם הנתבעת**

אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל מתכבדת להגיש לבית המשפט הנכבד את ההסכם הקיים לאגד מול משרד התחבורה המתייחס לדרושות התפעוליות של משרד התחבורה מאגד.

  
גילה ברקוביץ  
נציג אגד

09-MAR-2017 13:42 FROM EGGED MISHPATIT T A

TO 9086470382

P.02

**נספח ד' - דרישות תפעוליות**

אגד מתחייבת לבצע את נסיעות השירות בהתאם לרישיונות הקודים ולעמוד ברמת השירות בהתאם לאמור  
בנספח זה.

**1. תפעול נרמת שירות**

**1.1. וקדמה**

אגד (להלן: "אגד" או "מפעיל השירות") מחייבת להפעיל את קווי השירות ככל אחר  
מזהאשכולות על פי המפרטים הכלולים ברישיונות הקודים כפי שיהיו מעת לעת. אגד מתחייבת  
להעמיד את צי הרכב הנדרש לצורך ביצוע הנסיעות על פי תנאי הרישיון.  
מפעיל השירות יהיה אחראי לעמוד בכל תנאי הרישיונות שניתנו לו, כפי שיהיו בתוקף מעת  
לעת, ובדרישות המפקח על התעבורה להפעיל את קווי השירות בהתאם לכל דין. התחייבות זו  
של מפעיל השירות תחול במשך כל תקופת התפעולה, בהמשך סעיף זה מפורטות הנחיות  
מחייבות בדבר דרישות תפעוליות, המחוות דרישות מינימום אותן נדרש מפעיל השירות לקיים  
במשך כל תקופת התפעולה.

**1.2. דרישות תפעוליות**

"דרישות תפעוליות" - מושג זה כולל את חריצות הנסיעות כקו, תנאי המתנה בחתונות  
ובמסומים, תנאי הנסיעה בתוך הרכב (דמת צפיפות, מיוזג אוויר וכו'), סוגי האוטובוסים  
והתאמתם לצורכי הנסע, אמינות השירות, גמישות תפעולית, שעות מתן השירות, העברת מידע  
אמין וברור לציבור, קשר למרכזי פעילות וכל מרכיב אחר המצביע על איכות השירות לנסע.  
החל כפי שיפורט להלן -

**חובלת הדרישות התפעוליות בקו מוגדרת בין היתר, על ידי:**

- רישיון הקו על כל נספחיה, התקף במועד הפעלתו.

• לוחות הזמנים.

• סוגי האוטובוסים המורשים לפעול בו.

• זמירות חקנות התעבורה.

• מספר הנוסעים המרבי המותר באוטובוס.

• הנחיות המשרד לעניין תכנון והפעלת שרות בתחבורה ציבורית

בהמשך סעיף זה מפורטות הנחיות מחייבות בדבר הדרישות באשכול, המהות ורישיות מינימום לפעול האשכול.

ז.א.

5.1

גיל שבתאי  
שוקי אורן  
חשבוש הכללי

65

1.1. מסמכי מידת מרבית

מספר הנוסעים המרבי באוטובוסים שיופעלו יהיה, החל מראשית חודש ינואר 2011, בהתאם למפורט להלן:

• אוטובוסים בינעירוניים רגילים - מספר הנוסעים המרבי, בעמידה וכשיבה יחד, לא יעלה על המספר הנקוב ברישיון הרכב, או בהתאם לתדירות המפקח בפי שיחזו מועד לעת.

• אוטובוסים עירוניים רגילים, מספר הנוסעים המרבי בהם, בעמידה וכשיבה יחד, לא יעלה על 35 בשעות שאינן שעות שיא או בכמות לאמור ברישיון הרכב, לפי המחמיר מביניהם.

• אוטובוסים מפרקים - מספר הנוסעים המרבי בעמידה וכשיבה יחד בשעות שאינן שעות שיא לא יעלה על 95, או בכמות לאמור ברישיון הרכב, לפי המחמיר מביניהם.

• מיניבוסים / מיניבוסים מספר הנוסעים המרבי בהם לא יעלה על האמור ברישיון הרכב או בהתאם להנחיות משרד התחבורה שיימסרו בעתיד. בהתאם לסוג הרכב שיופעל.

• שעות שיאלעניין סעיף זה בין 6:00-9:00, ובין 15:00-18:00 וכן שעות בהן תדירות

הנסיגות עולה, בהתאם למפת הקודים החקמה במרצת הבריקה, על 5 נסיעות בשעה.

בכל מקרה בו מספר הנוסעים בתחנת המוצא יעלה על המספרים הנקובים לעיל, ייעשה מפעיל

השירות במיטב יכולתו להוסיף נסיעות תגבור בקו באופן מידי, ובהיקף שיירדש עד לעמידה במקומי המילוי המפורטים לעיל ומתן מענה לכל הנוסעים הממחזנים ברצוף. במקרה בו מספר הנוסעים יעלה על מקדמי המילוי הנקובים לעיל ביחוד מ- 3 נסיעות דיגמה אשר יערכו מטעם

המשרד באותה שעה ובאותו סוג יום (ימי א/ח, ימי ב'ד', יום ר', שבת) במהלך חודש קלנדר אחד, תחריב אגד להוסיף מספר נסיעות קבועות כפי שיירדש על ידי המפקח על התעבורה ובחזתאם להנחיות שיימסרו על ידי המפקח על התעבורה בכתב וזאת ללא כל דרישה לתוספת תשלום. המפקח על התעבורה יהיה רשאי להביא בהחלטתו בעניינים אלה כל שיקול ולחונטי, אף אם לא התכר לעיל.

נסיעות כאמור, ככל שיתווספו, יכללו בתוספת השירות אשר היתן אגד בחזתאם לסעיף 10 להסכם העיקרי.

4.2

3.1

09-MAR-2017 13:43 FROM EGED MISHPATIT T A TO 9086470382 P.04

להיענות חוד 80 שניות.

החברה תעביר למשרד דוח ביצוע חצי שנתי על עמידה בסטנדרטים כאמור. מספרי הטלפון והפקס של מרכז המידע יפורסמו באמצעי התקשורת, באוטובוסים ובתחנות, כאמור לעיל.

מפעיל השירות יירדש להשתתף, על פי דרישת הממשלה, בעלויות החקמה וההפעלה של מרכזי מידע משותפים לו ולמפעילים אחרים. במקרה זה יחויב מפעיל השירות לשאת בעלות החקמה ובעלות השוטפת הכרוכה בתפעול מרכז המידע, על פי חלקו ביחס לשאר המפעילים.

המפעיל ימסור מידע לנוסעים מסוג NEXT BUS ביחס לשעת ההגעה המשוערת של האוטובוס לתחנה כלשהיא לאורך מסלול קו השירות לרבות לתחנת האחרונה במסלול זה. בהתאם להנחיות

ולוחנת זמנים למסירת המידע יתואמו בין המפקח על התעבורה לבין אגף המידע האמור יימסר לטעמים לפחות בדרכים הכרות:

1. באמצעות אתר האינטרנט שבאחריות המפעיל.
2. באמצעות מרכז המידע הטלפוני שבאחריות המפעיל.
3. ממערכת אוטומטית, באמצעות פניה טלפונית של הציבור תוך ציון מספר קו השירות ומספר התחנה. פניה כאמור תבוצע למספר טלפון שאותו יפרסם המפעיל.
4. באמצעות שילוח אלקטרוני שיוחקן בתחנות, בכפוף להסדרה כספית והפעולית בנושא.

**1.6. שיפול תלונות הציבור**

אחד האמצעים החשובים לשיפור רמת השירות לקוראים הינו השיפול בציבור הנוסעים עצמו. בעיקר באמצעות המיחסות לתלונות/פניות שהוא מעביר. לכן נדרש מפעיל השירות לפעול כדלקמן:

- למנות בעל תפקיד בכיר בחברה, שיהיה אחראי על המיפול בנושא תלונות הציבור.
- לכל פרסום שאגד הפרסום בעיתונות, יצורף המידע הבא - מספרי הטלפון, הפקס וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם ניתן להעביר את תלונות הציבור, לצד כתובת אתר האינטרנט של החברה והכתובת למשלוח תלונות/פניות בדואר.
- לשלוח לכל פונה אישור על קבלת הפניה, תוך 7 ימי עבודה ממועד קבלתה.

גיל שבתאי  
סגן בכיר לחשב הכללי

שיפול תלונות  
היחידה הכללית

09-MAR-2017 13:43 FROM EGED MISHPATIT T A TO 9066470382 P.05

• לשלוח לכל פונה חשובה עם פרוט מהות השיפול בפנייתו, תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה.

• הנחייה מפורטת לנושא זה מופיעות בגמפה ר' להסכם.

**1.7. משרד הפעול, אביזרות והציוד**

מפעיל השירותים

באחריות מפעיל השירותים לספק שירותי איחסון לשימוש והחזרה של אבידות ומציאות. אחסון ורישום אבידות ומציאות יבוצע על ידי מפעיל השירותים בהתאם לכללים הבאים:

- ייערך רישום ממוחשב של הפריטים ונסיבות מציאתם.
- מעת לעת יועברו המציאות שאינן נדרשות למשטרת ישראל, על פי הנחיותיה.
- מציאות של פרטי לבוש ומריסטים אחרים - יאוחסנו בארון סגור בתנאים שישמרו על מצבם התקין.
- מציאות המוחזקת נשק או תחמושת יועברו באופן מיידי למשטרת ישראל או למשטרה הצבאית.

1.8. החזרות והופעת דגו

מפעיל השירותים יהיה אחראי להחזרות ולהופעה נאותה של הנהגים המועסקים על ידו ו/או מטעמו, בהמשך לאמור לעיל, על מפעיל השירותים לדאוג לכך שהנהגים יעברו השתלמות בנשאים הקשורים לעבודתם עם ציבור הנוסעים. כל נהג המועסק על ידי מפעיל השירותים ישתתף בהשתלמות אחת לפחות בשנה בנושאים הללו. המידע על השתלמות הנהגים בהשתלמות השנתית יכלל בכרטיס האישי של כל נהג.

מפעיל השירותים ירכיז בצורה שוטפת וממוחשבת מידע על כל השתלמות שחויב יארגן ו/או ישלח אליה נהגים. בצדוף פרטים כגון: מספר המשתתפים ומחיר השתלמות. מידע זה יהיה זמין בכל עת לעיני וביקורת של המפקח על התעבורה, או מי שהוסמך לכך על ידו.

מצב האוטובוסים

מפעיל השירותים ישמור על ניקיון ורמת תחזוקה נאותה בכל עת, הן היציגית והן פנימית. של כל האוטובוסים המועלים באשכול, בהתאם לנסיבות ובהתאם להוראות שיתן המפקח על התעבורה, לפי שיקול דעתו.

1.9. פרסום באוטובוסים

מפעיל השירותים יהיה רשאי להחזיק מודעות פרסום על גבי אוטובוסים עירוניים בלבד, וזאת אך ורק בשטחים הבאים:

71

שוקי אודין  
החשוב הכללי  
גיל שבתאי  
בכיר לחשב הכללי

• בחלקו האחורי של האוטובוס מתחת לקו החלון.

• בצד ימין של האוטובוס (הקרוב למדרכה) לאתר הגלגל הקדמי ועד לתחילת הרלח האחורית, מחוץ לקו החלון.

• בצד השמאלי של האוטובוס בין הגלגלים ומחוצה לקו החלון.

כל חריגה מההנחיות הנ"ל תהווה "אירוע" המזכה את הממשלה בפיצוי מוסכם.

**אמצעי קשר בין הגהגים לסדרנים**

1.10

מפעיל השירות יחייב להפעיל אמצעי קשר בין הגהגים לסדרנים.

**שינויים בהפעלת השירות**

1.11

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 10 להסכם (תוספת שירות), מובחר ומודגש כי בסמכותו של המפקח על התעבורה לקבוע מעת לעת את הדרישות התפעוליות בקווים וכי רישיון הקו שיוצא למפעיל השירות יחייב את המפעיל בביצוע מדויק של צורכי השירות כפי שיקבעו מעת לעת על ידי המפקח על התעבורה.

**היבטים נוספים לרמת שירות**

1.12

בנוסף לאמור בסעיף 1.11 לעיל, על מפעיל השירות לבצע מעקב רצוף ושוטף על רמת השירות לנסעים, שיפורה והתאמתה לצורכי ציבור הנוסעים. במסגרת זאת, על המפעיל להודיע למשרד התעבורה מיהו הנציג מטעמו לעניין נושא השמירה על רמת השירות, אשר יהיה איש הקשר עם המשרד ועם נציגי ציבור הנוסעים.

**סוגי אוטובוסים**

1.13 סוגי האוטובוסים שיופעלו בכל אחד מן הקווים, יהיו בהתאם להגדרת סוג הקו ברישיון.

1.14

כל האוטובוסים שיופעלו יעמדו בדרישות תקנות התעבורה, בדרישות החובה הערכניות לאוטובוסים ציבוריים בקווי שירות, כנקבע על ידי מחלקת תקינה באגף הרכב ושיירותי התחזוקה שבמשרד התעבורה, ובדרישות לפי כל דין, לדבות הדרישות הקבועות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות, התשנ"ח - 1998 ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות, התשס"א - 2003.

1.15

כל האוטובוסים שבבעלות מפעיל השירות יצבעו בסכימות צביעה אחידות ויהדויות, למפעיל שתהיה שונה באופן ברור מסכימות צביעה שאושרו למפעילים אחרים.

1.16

כל האוטובוסים ישאו שילוט קו כנדרש על פי תוראות כל דין.

**2. מערך תחזוקה**

2.1

גיל שבוצע

שוקו אגיו  
תחזוקה הכללית

09-MAR-2017 13:44 FROM EGGED MISHPATIT T A TO 9086470382 P.07

המפעיל מחייב לדאוג לתחזוקתם של האוטובוסים המופעלים על ידו בקווי השירות, לרבות דאגה לגרידום, חילוצם ודאגה לנוסעים ששהו באוטובוסים אשר התקלקלו. במקרה של אוטובוס שנתקע, ימצא מפעיל השירות פתרון לאוטובוס ולנוסעיו בתוך פרק זמן שלא יעלה על 30 דקות, ואוטובוס הלופי יאסוף את הנוסעים בתוך פרק זמן סביר.

2002

שוקי אדרו  
החשב הכללי

גיל שבתאי  
סגן בכיר לחשב הכללי

73

10

TOTAL P.07