

# הטלת קנסות וריביות על תשלום חשבונות בשל עיכובים בקבלת דברי דואר

כתיבה: מאיר אזנקוט, כלכלן | אישור: עמי צדיק, מנהל המחלקה לפיקוח תקציבי  
תאריך: י"א חשון תשפ"ב, 17 באוקטובר 2021  
עריכה לשונית: מערכת דברי הכנסת

סקירה כלכלית

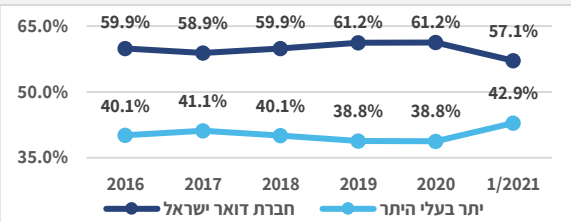
## תוכן העניינים

1.....	תמצית.....	1
2.....	1. שוק הדואר	.1
2.....	1.1 רקע	
3.....	1.2 נתונים על שוק הדואר הכמותי.....	
4.....	1.3 המלצות הוועדה לבחינת שירותי דואר בתחום השמור.....	
6.....	2. חברת דואר ישראל	.2
6.....	2.1 רקע.....	
6.....	2.2 פריסת סניפים ומרכזי מסירה.....	
8.....	2.3 ניתוח דוחות כספיים של חברת דואר ישראל.....	
9.....	2.4 הצעת רפורמה לשנת 2021.....	
10.....	3. תהליך שיתוף הציבור - שביעות רצון על פי דוח מבקר המדינה 2019.....	
13.....	4. נתונים על מוסדות וחברות השולחות דואר כמותי.....	

## תמצית

מסמך זה נכתב לבקשת חבר הכנסת איימן עודה בנושא הטלת קנסות וריביות על תשלום חשבונות בשל עיכובים בקבלת דברי דואר. במסמך יוצג תיאור של שוק הדואר, נתונים על חברת דואר ישראל (להלן החברה) ועל מוסדות וחברות השולחות דואר כמותי, ושינויים המוצעים בשוק הדואר.

שוק הדואר כולל פלח **כמותי** (מעל 1,000 מכתבים במשלוח אחר – כ-85% מסך דברי הדואר בישראל) הפתוח לתחרות, ופלח **יחידני** שבו השירותים מסופקים על ידי חברת דואר ישראל בלבד. כ-90% מדברי הדואר בישראל



נשלחים על ידי עסקים ומוסדות ציבור לרבות הממשלה. בתרשים מוצגים ממוצע נתחי שוק של חברת דואר ישראל ושל יתר בעלי היתר בתחום הדואר הכמותי בשנים 2016–2021.

בשנת 2012 נשלחו **83** דברי דואר לנפש בישראל ובשנת 2019 נשלחו **50** – ירידה של 40%. נכון למרץ 2021, לחברת דואר

ישראל, הגדולה בשוק, 1,411 סניפים ומרכזי מסירה לקבלת שירותי דואר ביישובים מאוכלסים, כמוצג בלוח, וארבעה סניפים באתרים לא מאוכלסים. אפשר לראות כי יש סניף או מרכז מסירה ב-**28.6%** מכלל היישובים, ב-24.2%

יישוב	משקל באוכלוסייה	סניפים ומרכזי מסירה	יישובים בהם יש סניף	תושבים לסניף
יהודי	63.7%	999	24.2%	5,785
ערבי	14.8%	138	60.9%	9,724
מעורב	21.5%	274	88.9%	7,114
<b>סך הכול</b>	<b>100%</b>	<b>1,411</b>	<b>28.6%</b>	<b>6,428</b>

מהיישובים היהודיים, ב-60.9% מהיישובים הערביים וב-88.9% מהיישובים המעורבים. נוסף על הסניפים ונקודות המסירה, יש לחברה גם כ-48 קווים של "דואר נע" הפועלים בכ-1,000 יישובים קטנים בפריפריה.

בשנים האחרונות היו **ועדות ציבוריות** שבהן ניתנו המלצות על שינויים בשוק הדואר והתאמתו לעידן הנוכחי, לרבות פתיחה רחבה יותר של השוק לתחרות, מהדפסת המכתבים ועד לחלוקה לנמענים; קביעת תבחינים מותאמים יותר לצורכי השוק לפריסת סניפים ומרכזי מסירה של דואר ישראל; הרחבת הפיקוח על בעלי היתר ופרסום כללי טיב שירות לציבור.

לפי תהליך שיתוף הציבור שערך מבקר המדינה, כ-80% מהמשיבים ציינו שנגרם להם נזק כלשהו עקב שירותי דואר; כ-8.3% מהמשיבים ענו שנגרם להם נזק כספי וכ-8.1% ענו שאיחרו בתשלום למוסדות שונים; כ-8.9% מהמשיבים **במגזר העסקי דיווחו על איחור בתשלום למוסדות בגין התעכבות בדברי דואר**; כ-2.1% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שהם שלחו לא הגיעו ליעדם וכ-1% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שנשלחו אליהם לא הגיעו. לפי הדוח, כ-15% מהמכתבים מגיעים ליעדם בתוך **שלושה ימי עבודה** וכ-62% בתוך **שבעה ימי עבודה**. לפי חברת דואר ישראל, מבדיקות עדכניות עולה כי כ-60% מדברי הדואר מגיעים בתוך שלושה ימים וכ-97% בתוך שבעה ימים.

מרכז המחקר והמידע פנה לכמה גורמים לקבלת מידע על נתוני החובות של הלקוחות. **הגורמים שהשיבו טענו כי אי-אפשר לדעת מדוע לא שילמו הלקוחות בזמן ואם איחור בתשלום נובע מאיחור בקבלת המכתב או מסיבות אחרות**. בבדיקה מדגמית של אסמכתאות נמצא כי מספר הימים בין מועד עריכת החשבון לבין מועד אחרון לתשלום הוא בין **18 ימים** בתשלום של חברת הגיחון ל-**90 ימים** בגין דוחות משטרה. כאמור, לבעלי היתר למשלוח דואר כמותי אין רגולציה על איסוף נתונים על זמן הגעת דברי הדואר. נראה כי משך זמן הגעת חלק מהחשבונות לנמענים באמצעות הדואר ארוך ממספר הימים המוקצה לתשלום; פער העשוי להוביל להטלת קנסות פיגורים וריביות.

## 1. שוק הדואר

### 1.1 רקע

שוק הדואר מחולק לכמה סוגי דברי דואר, ובחלקם קיימת תחרות. בשירותי דואר נכללים **התחום המוסדר**, שהוא איסוף, העברה, חלוקה או מסירה של דבר דואר שמשקלו עד 500 גרם. בתחום המוסדר נכלל **התחום השמור**, שהוא שירותי דואר שמחירם נמוך מפי 4.5 ממחיר משלוח מכתב רגיל (מעל ל-5.4 ש"ח).<sup>2</sup> הפעילות בתחום השמור היא בבלעדיות של חברת דואר ישראל בע"מ, למעט שירותי הדואר הכמותי (ראו להלן). סעיף 5א(ד) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986, אוסר על חברת דואר ישראל לתת שירותים שלא מפורטים בחוק או שלא קיבלו אישור של שרי התקשורת והאוצר. דברי הדואר העיקריים בשוק הדואר מוגדרים בתקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37(א) ו-5(ג) לחוק), התשס"ח-2007:

- **דואר יחידני** – מכתב או דבר דפוס לפי הגדרות וממדים בתקנות, במשקל עד 50 גרם. בכל משלוח יהיה בין דבר דואר אחד ל-999 דברי דואר.
  - **דואר כמותי** – מכתב או דבר דפוס לפי הגדרות וממדים בתקנות במשקל עד 30 גרם, או 50 גרם בסוג משלוח "כמותי רשום". הכמות המזערית היא 1,000 דברי דואר (בתעריף נמוך יותר מדואר יחידני). תחום זה מהווה כ-85% מכמות דברי הדואר בישראל. כמו כן, כ-90% מדברי הדואר בישראל נשלחים על ידי עסקים ומוסדות ציבור, לרבות הממשלה.<sup>3</sup>
- פעילות של חברה בשוק הדואר כפופה לרישיון כללי או רישיון מיוחד שהוענק לה על ידי שר התקשורת. בלוח 1 שלהלן רשימת 11 בעלי היתרים למתן שירותי דואר כמותי נכון לאפריל 2020.

#### לוח 1 – רשימת בעלי היתרים למתן שירותי דואר כמותי (אפריל 2020)<sup>4</sup>

תוקף היתר	בעל ההיתר
27/03/2021	פרסום יעיל (1991) בע"מ
08/11/2022	דפוס בארי שותפות מוגבלת
25/08/2023	ישירות פרסום והפצה-שוורץ אברהם מרדכי
19/02/2026	דיירקט ליין מערכות ופרסום בע"מ
22/03/2026	א.ד. הפצות ועיטוף בע"מ
07/05/2026	מסר ב.א.ב. בע"מ
19/12/2026	היימישה בע"מ
14/02/2027	כץ משלוח בינעירוני מעיר בע"מ
27/11/2027	שירן דיוור והפצה בע"מ
24/06/2029	מ.ג.ע.ר בע"מ
27/04/2030	בר טו ריטייל בע"מ

נכון לאפריל 2021,  
יש 11 בעלי היתר  
לחלוקת דואר בתחום  
המוסדר.

<sup>1</sup> [חוק הדואר, התשמ"ו-1986, תקנות הדואר \(תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיף 37\(א\) ו-5\(ג\) לחוק\), תשס"ח-2007.](#)

<sup>2</sup> משרד התקשורת, מנהל הדואר, [היתר כללי לאיסוף, העברה או מסירה של מכתבים](#), כניסה: 21 באפריל 2021.

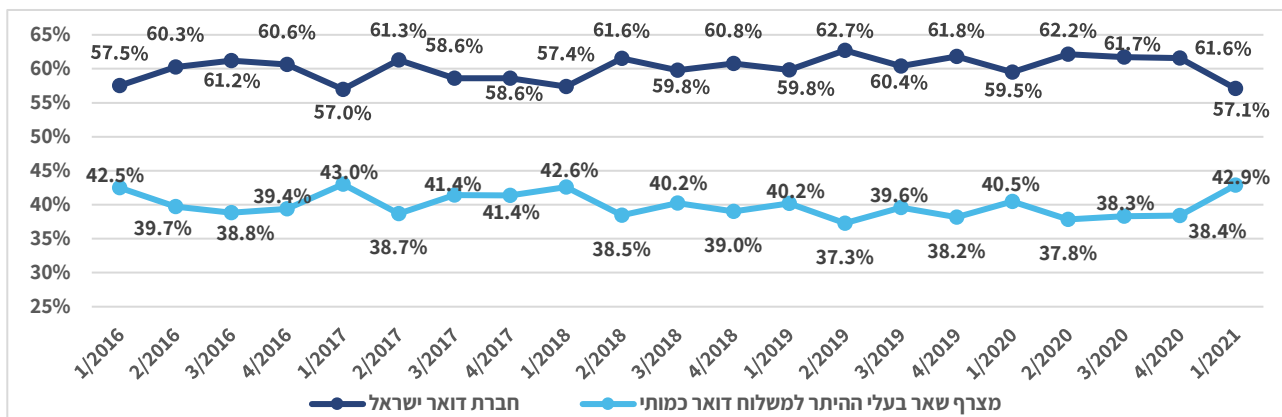
<sup>3</sup> זיו ברק, מנהל אסדרה בחברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 22 באוגוסט 2021.

<sup>4</sup> משרד התקשורת, מנהל הדואר, [רשימת בעלי היתרים למתן שירותי דואר כמותי](#), כניסה: 21 באפריל 2021. חברת מסר ב.א.ב. בע"מ היא בבעלות של חברת בר טו ריטייל בע"מ (מקבוצת בר), של דפוס בארי שותפות מוגבלת ושל קבוצת אביב שיגור (שלא נמצאת ברשימה בלוח). חברת מסר, [אודות](#), כניסה: 21 באפריל 2021.

## 1.2 נתונים על שוק הדואר הכמותי

בתרשים 1 שלהלן מוצגים נתחי השוק של חברת דואר ישראל ושל שאר בעלי היתר למשלוח דואר כמותי בשנים 2016-2021, לפי רבעון.

**תרשים 1 - נתח השוק של חברת דואר ישראל ושל שאר בעלי ההיתרים 2016-2021<sup>5</sup>**



מהתרשים אפשר ללמוד כי נתח השוק הממוצע של משלוח דואר כמותי של חברת דואר ישראל בשנים 2016-2020 הוא בין 57.0% לבין 62.7%; נתח השוק של שאר המתחרים בשוק הדואר הכמותי באותן השנים הוא בין 37.3% לבין 43.0%. בהקשר זה יש לציין שבדוח מבקר המדינה משנת 2019 נכתב כי "בעלי ההיתר האחרים לחלוקת דואר האמונים על העברתם של 40% מדברי הדואר הכמותי ניצלו לרעה את חובת השירות האוניברסלי שחלה על חברת הדואר והסיטו אליה את דברי הדואר שחלוקתם אינה משתלמת להם. נוסף על זה, בעלי היתר חילקו דברי דואר יחידניים בניגוד להיתר שקיבלו ממשרד התקשורת במסווה של חלוקת דברי דואר כמותיים". כמו כן, נכתב שחברת דואר ישראל מחלקת כ-20% בלבד מהדואר הכמותי באזורים הרווחיים ואת היתר מחלקים בעלי ההיתרים האחרים (נכון לחודש דצמבר 2017).<sup>6</sup>

בספטמבר 2020 פורסם דוח של הוועדה המייעצת לשר התקשורת לבחינת שירותי דואר בתחום השמור בראשות דניאל רוזן (להלן דוח רוזן). בלוח 2 שלהלן מוצגת חלוקת ההכנסות בשנת 2019 בין חברת דואר ישראל לחברת מסר בתחם השמור בחלוקה לסוגי דואר.

**לוח 2 - חלוקת נתח ההכנסות בין חברת דואר ישראל לבין חברת מסר בתחום השמור (2019)<sup>7</sup>**

סוג דואר בתחום השמור	דואר ישראל	חברת מסר	סך הכול
דואר כמותי לתיבות מכתבים	26%	22%	48%
דואר יחידני לתיבות מכתבים, מרכזי חלוקה ותאי דואר	29%	0%	29%
דואר 24	5%	0%	5%
מרכזי חלוקה	13%	0%	13%
תאי דואר שכורים	5%	0%	5%
<b>סך הכול</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

<sup>5</sup> משרד התקשורת, פרוסום נתחי שוק בתחום הדואר הכמותי לרבעון הראשון של שנת 2021, כניסה: 18 במאי 2021.

<sup>6</sup> מבקר המדינה, השירות לציבור בחברת דואר ישראל בע"מ, פברואר 2019, עמ' 11 ו-19.

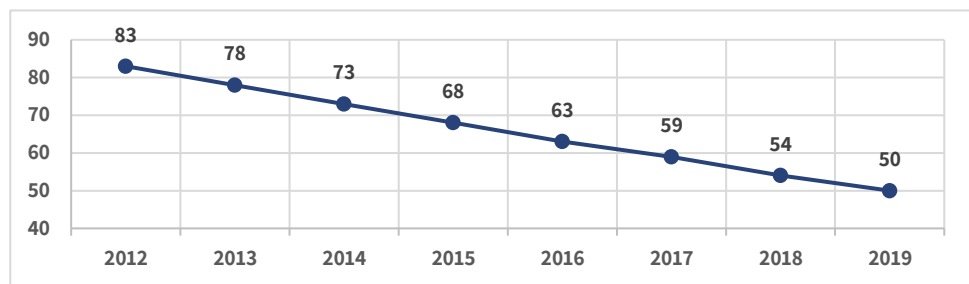
<sup>7</sup> דוח הוועדה המייעצת לשר התקשורת לבחינת שירותי דואר בתחום השמור (ועדת רוזן), ספטמבר 2020.

לפי דוח המבקר,  
חברת דואר ישראל  
מחלקת כ-20%  
בלבד מהדואר  
הכמותי באזורים  
הרווחיים ואת היתר  
מחלקים בעלי  
ההיתרים האחרים.

מהלוח אפשר ללמוד כי נתח ההכנסות של חברת דואר ישראל בתחום השמור הוא כ-78%, ולחברת מסר הנתח בתחום השמור הוא כ-22%. נוסף על כך, בדוח נכתב שחברת דואר ישראל מחלקת כ-67% מדברי הדואר בתחום השמור. יש לציין כי התחרות הקיימת כיום היא בדואר הכמותי בלבד. כמו כן, חברת מסר מחלקת דואר כמותי, אולם לא לכלל האזורים בארץ, כמו המסקנה שהגיע אליה מבקר המדינה, כאמור לעיל.

בתרשים 2 שלהלן מוצג מספר דברי הדואר לנפש בישראל בשנים 2012–2019 (דואר פנים ארצי, יחידני וכמותי, ממוען).

**תרשים 2 – מספר דברי דואר לנפש בישראל 2012–2019<sup>8</sup>**



מהתרשים אפשר ללמוד שבשנים 2012–2019 דברי הדואר לנפש הולכים ופוחתים באופן עקבי. בשנת 2012 מספר דברי הדואר לנפש בישראל היה 83 ובשנת 2019 היו 50 דברי דואר לנפש – **ירידה של כ-40%**. לפי דוח רוזן, בשנת 2019 ההכנסות מפעילות של הדואר היחידני קטנו ב-50%, לעומת שנת 2014, כמו כן, ההכנסות מפעילות של הדואר הכמותי בשנת 2019 קטנו ב-20%, לעומת שנת 2014. הדעיכה במשלוח דואר, ובין היתר בדואר הכמותי, נובעת ממעבר לערוצים מקוונים; בעיקר בשל יוזמות של משרדי ממשלה וגורמים עסקיים (בנקים, חברות תקשורת וכדומה) להעביר את התקשרות עם הציבור מדואר מסורתי לתקשורת אלקטרונית ולערוצים מקוונים.

### 1.3 המלצות הוועדה לבחינת שירותי דואר בתחום השמור

- ההמלצות העיקריות של הוועדה לבחינת שירותי דואר בתחום השמור (ועדת רוזן):<sup>9</sup>
- תיקון הרישיון הכללי הניתן לחברת דואר ישראל כך ש-75% מדברי הדואר הרגיל יימסרו או יחולקו, לרבות לכתובת פרטית, למרכז חלוקה או לתא דואר בתשלום, בתוך **שלושה ימי עבודה** לאחר המשלוח, ו-100% מדברי הדואר הרגיל יימסרו או יחולקו בתוך **חמישה ימי עבודה**, וזאת במקום חלוקה מדורגת יותר, מ-61% בתוך שלושה ימי עבודה ועד ל-100% בתוך שבעה ימי עבודה לאחר יום המשלוח.
  - ביטול ההגדרה הקבועה לדואר כמותי. חברת דואר ישראל תקבע כללים חדשים לעניין דואר כמותי, שיתאימו למציאות העדכנית, ויהיו באישור משרד התקשורת ויפורסמו לציבור.

<sup>8</sup> דוח הוועדה המייעצת לשר התקשורת לבחינת שירותי דואר בתחום השמור (ועדת רוזן), ספטמבר 2020, עמ' 14.

<sup>9</sup> שם.

- כל בעל היתר המבצע חלוקה של 10% או יותר מדברי הדואר הפנים ארצי יהיה מחויב לקבוע טיב שירות עבור משך זמן משלוח דבר דואר רגיל בארץ, שיפורסם ברבים. אם בעל היתר לא יקבע טיב שירות אז ייקבע עבורו טיב השירות החל על חברת הדואר.
- רישום המועד שבו התקבל דבר הדואר על ידי חברת הדואר, או על ידי בעל היתר המבצע חלוקה של לפחות 10%, על גבי המעטפה; כך יוכל הלקוח להעריך את טיב השירות שהוא מקבל.
- ביטול ההוראה על דואר ישראל להעברת חבילה לבית נמען (הקבועה ברישיון שניתן לה) ובמקום כך לקבוע חובת מסירה בנקודות מסירה או ביחידת דואר.
- קביעת קריטריונים ומדדים חדשים לעניין פריסת יחידות דואר, נקודות מסירה, תאי חלוקה וקווי "דואר נע". הפריסה של יחידות הדואר רחבה יותר מאשר הפריסה לנותני שירותים כלל-ארציים אחרים במשק, כמו פריסת בנקים. היקף הפעילות בשוק המסורתי הולך ומצטמצם כך שהחלוקה והפריסה הנוכחית מטילה נטל כלכלי כבד על חברת הדואר והיקף פעילות נמוך ביחידות דואר מסוימות לא מצדיק את קיומן.
- פתיחה מלאה של השוק לתחרות תוביל לתחרות בכל שרשרת הערך של הפקת דואר כמותי, לרבות הדפסת המכתבים האסורה לחברת דואר ישראל. במצב התחרותי האופטימלי (אם יש היתכנות כלכלית) יש כמה קבוצות דואר הפעילות בכל שרשרת הערך אשר מאפשרת אינטגרציה אנכית, יעילה וגמישה של השירות. כיום בישראל יש קבוצה אחת הפועלת בכל שרשרת הערך והיא קבוצת בארי יחד עם חברת מסר וקבוצת בר. מתן חופש פעולה לחברת דואר ישראל, אשר מוגבלת למתן שירותים מסוימים בלבד, יאפשר לחברת דואר ישראל לשתף פעולה בכל אחד ממקטעי שרשרת הערך. שיתוף פעולה עשוי להיטיב עם לקוחות במתן אפשרות לבחור בספק שנותן שירות בכל שרשרת הערך במחיר הנמוך ביותר ובטיב השירות הטוב ביותר.
- על פי נתוני 2019, פתיחה מיידית של השוק לתחרות של כל התחום השמור תאפשר הרחבת תחרות בנתח שוק נוסף של כ-16% מכלל דברי הדואר, המהווה כ-34% מההכנסות הכספיות של שירותי הדואר בתחום השמור. לפיכך, הרחבת התחרות עשויה להועיל ללקוחות, לצרכנים ולבעלי היתר.
- הרחבת סמכויות הפיקוח של משרד התקשורת כך שיוכל להגביר את הפיקוח על כל בעלי הרישיונות ובעלי היתרים לחלוקת דואר לפי החוק. בד בבד עם פתיחת השוק לתחרות ומתן חופש פעולה רחב יותר לחברת הדואר יש להרחיב את הפיקוח על חברת דואר כדי למנוע פגיעה בתחרות.
- הסרת הפיקוח על המחירים של שירותי הדואר בתחום השמור. שר התקשורת, בהסכמת שר האוצר, יקבע בתקנות את תעריף התשלום עבור שירותים אלה: שירות "דואר 24" רגיל; שירות "דואר רשום" רגיל; שירות דואר "בין-לאומי בדרך אוויר" רגיל; שירות חלוקת מכתב

על פי נתוני 2019,  
פתיחה מיידית של  
השוק לתחרות של כל  
התחום השמור עשויה  
להועיל ללקוחות  
לצרכנים ולבעלי  
ההיתר.

במרכז חלוקה ובתא דואר שכור עבור בעל היתר. עבור שירותים שלא נקבע להם תעריף חלה חובה על חברת הדואר ובעלי היתר לגבות תשלום סביר.

## 2. חברת דואר ישראל

### 2.1 רקע<sup>10</sup>

ב-1 במרץ 2006 החלה חברת דואר ישראל בע"מ לפעול. החברה היא בבעלות (100%) של מדינת ישראל. עד למועד זה התבצעה הפעילות ברשות הדואר. בשנת 2003 החליטה הממשלה על הפיכת רשות הדואר לחברה ממשלתית ופתיחת שוק הדואר לתחרות, ולהלן עיקריה:

- הקמת חברת דואר ישראל בע"מ, הסדרת הפעילות של החברה, יצירת סל אוניברסלי של מוצרי דואר, מעבר נכסים מרשות הדואר לחברה, הסדרה של מעבר הנכסים והעובדים מרשות הדואר לחברה תוך שמירה על זכויותיהם, החלת חוק מע"מ על החברה, שכן פעילות הדואר עברה מרשות הדואר לחברה, קביעת מנגנון לתעריפי הדואר, קביעת שיעורי התמלוגים, מעבר הפעילות של בנק הדואר לחברת דואר ישראל.
- הסדרת התחרות בענף הדואר, לרבות פתיחה הדרגתית לתחרות, מתן רישיונות לחברת דואר ישראל ולמפעילים חדשים תוך הסדרת מנגנון הפיקוח על פעילותם והגדרת אמצעי אכיפה, פיקוח על תעריפי חברת הדואר, חובת השירות האוניברסלי שחלה על חברת הדואר.

בשנת 2020 חברת דואר ישראל חילקה יותר מ-50 מיליון חבילות וכ-300 מיליון מכתבים, העסיקה כ-5,500 עובדים, וברשותה יותר מ-1,000 כלי רכב ותשתיות למיין וחלוקת דברי דואר.<sup>11</sup> ב-2 ביולי 2018 וב-21 בינואר 2020 התקבלה החלטת שרים לעניין הפרטה והוחלט על מכירה של עד 40% מאחזקת המדינה בחברה. דברי הדואר היחידני בשנים 2014 עד 2020 פחתו בכ-68% ודברי הדואר הכמותי פחתו בכ-30%. עם הירידה בדברי הדואר בישראל חלה עלייה של כ-51% בדברי דואר המגיעים מחו"ל באותן השנים.<sup>12</sup>

### 2.2 פריסת סניפים ומרכזי מסירה

החברה מחלקת דואר בפריסה ארצית: נכון למרץ 2021 כ-1,415 יחידות דואר (סניפים וסוכנויות) ומרכזי מסירה למתן שירותי הדואר (ארבע יחידות דואר אינן ביישובים מאוכלסים); כ-48 קווי חלוקה של דואר נע ליישובים קטנים, בעיקר בפריפריה, שבהם אין יחידת דואר. ביחידות אלו ניתן שירות ליותר מ-1.23 מיליון תושבים ביותר מ-1,000 יישובים ונקודות חלוקה אחרות.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> חברת דואר ישראל בע"מ, [דוח כספי לשנת 2019](#). הממשלה ה-30, החלטה ה-788, [הפיכת רשות הדואר לחברה ממשלתית ופתיחת שוק הדואר לתחרות](#), 15 בספטמבר 2003.

<sup>11</sup> זיו ברק, מנהל אסדרה חברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 4 באפריל 2021.

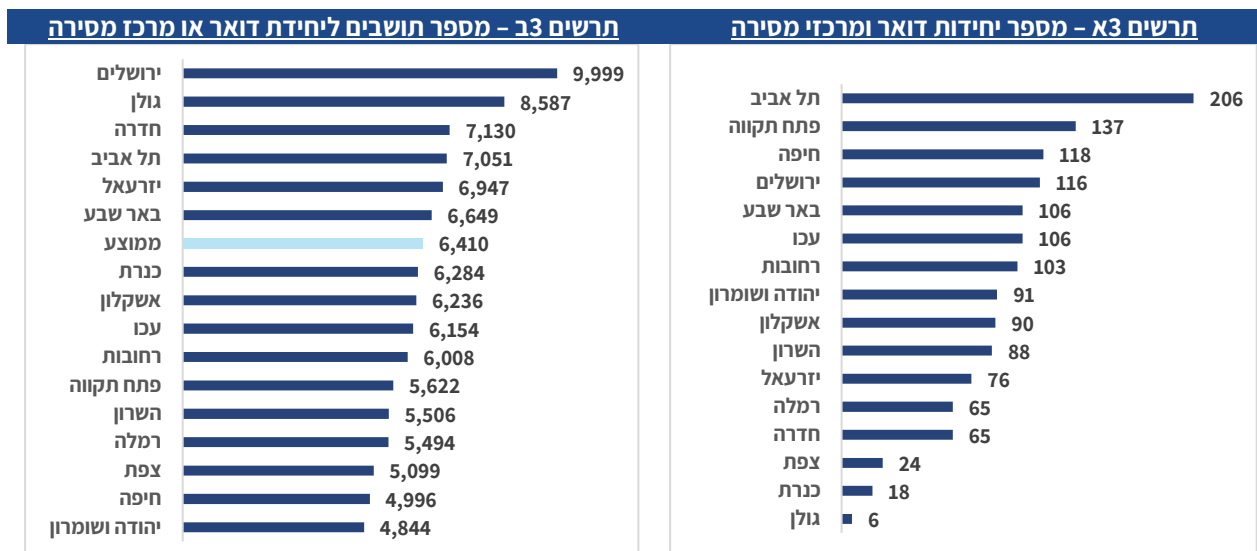
<sup>12</sup> זיו ברק, מנהל אסדרה חברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 14 באפריל 2021.

<sup>13</sup> מבקר המדינה, [השירות לציבור בחברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019.



בתרשים 3 שלהלן מוצגים מספר יחידות הדואר ומרכזי המסירה ומספר התושבים לסניף או מרכז מסירה בפריסה גיאוגרפית לפי נפה.

### תרשים 3 – מספר יחידות דואר ומרכזי מסירה ומספר תושבים לסניף או מרכז מסירה (מרץ 2021)<sup>14</sup>



אפשר לראות כי מספר יחידות הדואר ומרכזי המסירה בנפת תל אביב היה **206**, הגבוה מבין הנפות, ובנפת גולן היה **6**, הנמוך מבין הנפות. מספר התושבים במוצק ליחידת דואר או מרכז מסירה בחודש מרץ 2021 היה **6,410** – מ-**4,844** תושבים בנפת יו"ש עד ל-**9,999** תושבים בנפת ירושלים. בלוח 3 שלהלן מוצגים נתונים על פריסה של יחידות הדואר ומרכזי המסירה, בחלוקה לפי מגזר. יש לציין כי מספר התושבים ליחידת דואר אינו עומד בפני עצמו משום שביישובים עירוניים גדולים, מספר עמדות השירות בכל יחידה גדול יותר.<sup>15</sup>

### לוח 3 – מספר הסניפים ומרכזי המסירה בחלוקה לפי מגזר (מרץ 2021)<sup>16</sup>

יישוב	סניפים ומרכזי מסירה ביישובים מאוכלסים	אחוז	מספר תושבים	אחוז	מספר תושבים לסניף או מרכז מסירה	אחוז	יישובים בהם יש סניף או מרכז מסירה	אחוז
יהודי	999	70.8%	5,779,225	63.7%	5,785	1,081	262	24.2%
ערבי	138	9.8%	1,341,965	14.8%	9,724	128	78	60.9%
מעורב	274	19.4%	1,949,099	21.5%	7,114	9	8	88.9%
<b>סך הכול</b>	<b>1,411</b>	<b>100%</b>	<b>9,070,289</b>	<b>100%</b>	<b>6,428</b>	<b>1,218</b>	<b>348</b>	<b>28.6%</b>

מהלוח אפשר ללמוד את הדברים הללו, לפי נתוני מרץ 2021:

- מספר סניפי הדואר ומרכזי המסירה ביישובים שבהם יש אוכלוסייה היה **1,411** – **70.8%** מהם ביישובים יהודיים, **9.8%** ביישובים ערביים ו-**19.4%** ביישובים מעורבים.
- מספר התושבים לסניף או מרכז מסירה ביישובים יהודיים היה **5,785**; ביישובים ערביים היה **9,724** וביישובים המעורבים היה **7,114**.

<sup>14</sup> דואר ישראל, **סניפים ומרכזי מסירה**, כניסה: 3 במרץ 2021; הלמ"ס, **קובץ יישובים 2019**, 21 ביולי 2020. היישובים המעורבים הם: ירושלים, תל אביב-יפו, חיפה, עכו, לוד, רמלה, מעלות-תרשיחא, נווה שלום ונוף הגליל. עיבוד של מרכז המחקר והמידע של הכנסת.

<sup>15</sup> זיו ברק, מנהל אסדרה בחברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 22 באוגוסט 2021.

<sup>16</sup> יש ארבעה סניפים ומרכזי מסירה נוספים באזורי תעשייה לא מאוכלסים.

- מספר היישובים שבהם היה סניף דואר או מרכז מסירה מכלל היישובים היה 388 (כ-28.6% מכלל היישובים), לפי חלוקה זו: ביישובים יהודיים – 262 (כ-24.2% מסך היישובים היהודיים); ביישובים הערביים – 78 (כ-60.9%); וביישובים מעורבים 8 (כ-88.9%). יש לציין כי ל-91.6% מהתושבים בישראל יש סניף או מרכז מסירה ביישוב שלהם; לתושבים הערבים – 92.8%, ולתושבים היהודים והאחרים – 91.3%.

### 2.3 ניתוח דוחות כספיים של חברת דואר ישראל

כאמור, חברת דואר ישראל בע"מ היא חברה ממשלתית והיא כפופה לרשות החברות הממשלתיות, המפרסמת את הדוחות הכספיים של החברות הממשלתיות, לרבות של חברת דואר ישראל. בלוח 4 שלהלן מוצגים נתונים מהדוחות הכספיים של חברת דואר ישראל לשנים 2014–2020.

#### לוח 4 – נתונים כספיים מהדוחות הכספיים של החברה לשנים 2014–2020 (מיליוני ש"ח)<sup>17</sup>

שניוני 2016-9	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	סעיף
1.0%	1,579.4	1,823.8	1,838.1	1,807.1	1,806.4	1,841.6	1,773.2	הכנסות ממכירות ומתן שירותים
7.2%	1,703.2	1,733.4	1,706.4	1,661.4	1,617.5	1,653.6	1,735.1	עלות המכירות ומתן השירותים
-52.1%	-123.8	90.4	131.7	145.8	188.9	188.0	38.0	<b>רווח גולמי</b>
-	382.0	-	-	-	-	463.0	-	הוצאות בגין פרישת עובדים
-58.7%	132.6	55.6	113.3	127.1	134.6	139.7	87.3	יתר הוצאות והכנסות (בנטו)
-35.9%	-638.4	34.8	18.4	18.7	54.3	-414.7	-49.2	רווח לפני מיסים על הכנסה
-	4.9	6.0	0.9	6.0	6.0	6.0	6.0	מיסים על הכנסה
-40.4%	-643.3	28.8	17.5	12.7	48.3	-420.7	-55.2	<b>רווח נקי (הפסד נקי)</b>
								<b>סעיפים מאזניים:</b>
9.8%	978.7	952.3	691.1	823.3	867.4	915.4	958.7	רכוש קבוע (בניכוי פחת שנצבר)
15.7%	7,485.5	6,659.5	6,536.1	6,134.1	5,753.8	6,032.7	5,420.5	סך נכסים
-0.5%	-850.7	-208.3	-178.2	-232.8	-209.4	-336.8	52.1	עודפים (יתרת הפסד)
-	-	0.0	106.0	55.0	60.0	236.0	0.0	תשלומי המדינה להבראת החברה
36.3%	-80.0	568.1	599.8	446.5	416.9	347.9	506.0	סך ההון

מהלוח אפשר ללמוד את הדברים הללו:

- **הכנסות** החברה בשנים 2014–2019 היו יציבות: כ-1.8 מיליארד ש"ח. בשנת 2020 ההכנסות ירדו לכ-1.58 מיליארד ש"ח. בהודעה לעיתונות בדבר דוחות כספיים לשנת 2020 נכתב כי "עיקר הירידה בהכנסות נובע מהשפעת הקורונה על פעילות הסחר והשירותים הפיננסיים של דואר ישראל עקב הירידה בצריכה הביתית והעצירה בטיסות לחו"ל". בשנת 2020 הייתה ירידה בהכנסות, וכן הוצאה גדולה על פרישת עובדים, ואלו הובילו להפסד נקי של כ-643.3 מיליון ש"ח. בביאורים לדוחות הכספיים לשנת 2020 נכתב ש"בשנים האחרונות החלה שחיקה ברווחיות הנובעת, בין היתר, מירידה מתמשכת בשירותי הדואר בארץ, הן בשל תחרות ותחליפים והן בשל חובת השירות האוניברסלי החלה על החברה ומכוח הרישיון הכללי

<sup>17</sup> רשות החברות הממשלתיות, דוחות כספיים של חברת דואר ישראל בשנים: 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 ו-2020; שנת 2020: זיו ברק, מנהל אסדרה חברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 18 באפריל 2021.

ומכך שהחברה כפופה להסכמי שכר קיבוציים הגורמים לכך שהוצאות השכר של החברה קשיחות בעיקרן ואינן מותאמות לשינויים בפעילות החברה ובהכנסותיה".

- במסגרת **תוכנית הבראה** לחברה, וכדי לעמוד בתוכנית האסטרטגית שנקבעה להיקף פעילותה, הוחלט על הקטנת מצבת העובדים בכ-1,200 משרות, ובתום תקופת ההסכם המצבת אמורה להיות כ-5,050. בשנים 2015 ו-2020 היו הוצאות, בגין פרישת עובדים, של כ-463 מיליון ש"ח וכ-382 מיליון ש"ח, אשר הובילו להפסד נקי באותן השנים: בשנת 2015 – כ-420.7 מיליון ש"ח, ובשנת 2020, כ-643.3 מיליון ש"ח. בהסכם ההבראה נקבע גם שהמדינה תשקיע בחברה עד 477 מיליון ש"ח, ומנגד החברה תעביר למדינה נכסים מסוימים. בשנים 2015–2018 העבירה המדינה לחברה סיוע בסכום כולל של 457 מיליון ש"ח.

- בשנים 2015–2019 החברה נמצאת במצב של **גירעון בהון** (עודפים שליליים או יתרת הפסד). בשנת 2015 הגירעון בהון היה כ-336.8 מיליון ש"ח, ובשנת 2019 הגירעון היה כ-208.3 מיליון ש"ח – קיטון בגירעון של כ-38.2%; מצב זה עשוי להעיד על שיפור מסוים שהיה לחברה בשנים אלו. **אולם בשנת 2020 ההפסד היה כה גדול כך שסך ההון של החברה הפך להיות שלילי** – כ-80 מיליון ש"ח; למעשה סך ההתחייבויות של החברה היה גדול יותר מסך הנכסים.

בדוח מבקר המדינה משנת 2019 נכתב כי "משרד התקשורת לא פעל על פי סמכותו ולא השית על בעלי היתר אחרים לחלוקת דואר את החובה להשתתף בעלויות השירות האוניברסלי. בשל אופן פעולה זו גדלו הפסדיה של חברת דואר ישראל מחלוקת דואר במסגרת השירות האוניברסלי ונפגעה איכותם של שירותי חלוקת הדואר שהיא מספקת לציבור".<sup>18</sup>

## 2.4 הצעת רפורמה לשנת 2021

ב-22 ביולי 2021 הפיץ משרד האוצר "טיוטת הצעות החלטה לממשלה בדבר שינויים מבניים שיעלו לדין במסגרת הדיונים על התוכנית הכלכלית לשנים 2021 ו-2022". במסגרת הטיוטה ניתנה הצעה לרפורמה בשוק הדואר, שעיקריה מפורטים להלן:<sup>19</sup>

- **תיקון חוק הדואר**, לרבות פתיחת שוק הדואר בתחום השמור לתחרות (גם דואר יחידני); חברת דואר ישראל תוכל לתת שירותים נוספים על הכתוב ברישיון הכללי שלה; מתן אישור לחברת דואר ישראל לתת שירותי הדפסה של דברי דואר; צמצום הפיקוח על תעריפים שלהם כפופה חברת דואר ישראל; הרחבת סמכויות הפיקוח והאכיפה על בעל רישיון או היתר לחלוקת דואר, לרבות הסמכת פקחים כדי שיוכלו להיכנס ולערוך בדיקות; החלת

<sup>18</sup> מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019.

<sup>19</sup> משרד האוצר, [טיוטת הצעות החלטה לממשלה בדבר שינויים מבניים שיעלו לדין במסגרת דיונים על התוכנית הכלכלית לשנים 2021 ו-2022](#), 22 ביולי 2021.

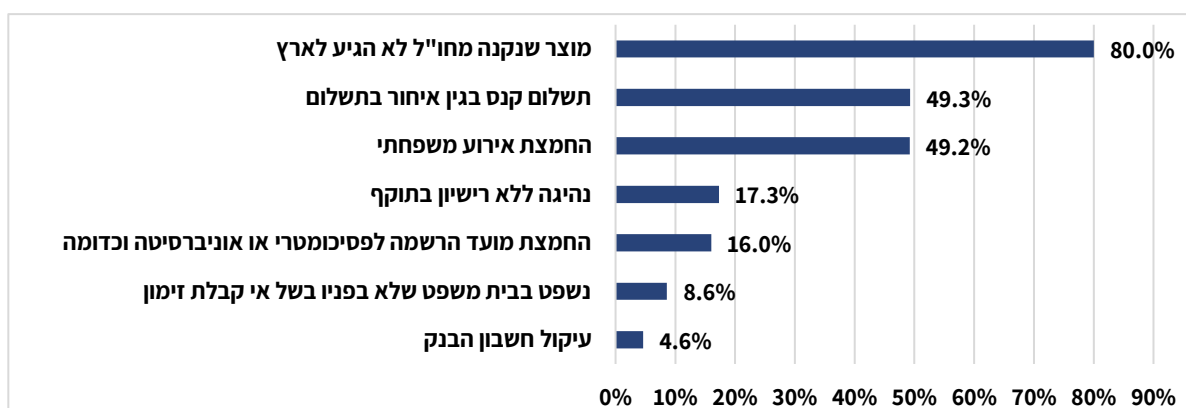
חובת פרסום לציבור של הכללים לחלוקת דואר על ידי בעלי רישיון או היתר והגדלת סכומי העיצומים הקבועים בחוק הדואר.

- קביעת תעריף שבעל היתר ישלם לחברת הדואר בגין שירותים שניתנו לבעל היתר.
- ביטול חלק מהשירותים הניתנים על ידי חברת הדואר והקבועים בתקנות, לרבות משלוח דרך הים או היבשה, משלוח עיתון בארץ ובחו"ל ומכירה של מעטפות ואריזות. לפי דברי ההסבר, שירותים אלו (חלק מהשירותים האוניברסליים) הצטמצמו ואף נעלמו ואין צורך בקביעת חובה לספק אותם.
- ביטול התעריפים המופיעים בתקנות הדואר וקביעת תעריפים חדשים באופן ברור יותר. לפי דברי ההסבר, התעריפים החדשים יהוו את המחיר המרבי למשלוח דבר דואר דה פקטו.
- תיקון התבחינים לפרישת יחידות דואר ונקודות מסירה כך שיתאימו לצורכי שוק הדואר וטעמי הצרכנים.

### 3. תהליך שיתוף הציבור - שביעות רצון על פי דוח מבקר המדינה 2019

בדוח מבקר המדינה משנת 2019 נכלל תהליך שיתוף הציבור בנושא שביעות רצון משירותי הדואר. התהליך בוצע בשנת 2017 וכ-9,600 השיבו על השאלון במלואו. בתרשים 4 שלהלן מוצגים שיעורי המשיבים בשאלון שדיווחו כי ניזוקו משירותי דואר לקויים. **יש לציין כי המשיבים לא בהכרח מכירים את כל נותני שירותי הדואר מלבד דואר ישראל. ולפיכך ייתכן שהנזקים שנגרמו להם לא היו קשורים לדואר ישראל, אלא לבעלי היתרים אחרים אשר מהווים כ-40% משוק הדואר** (ראו תרשים 1 לעיל). כמו כן, 80% מהמשיבים ציינו שנגרם להם נזק כלשהו עקב שירותי דואר, וכן 20% ציינו שלא נגרם להם נזק משירותי דואר ישראל.

#### תרשים 4 - שיעור המשיבים שדיווחו כי ניזוקו משירותי דואר לקויים<sup>20</sup>



אפשר לראות כי **80%** מאלו שהשיבו שנגרם להם נזק ציינו שהנזק הוא בגין מוצר שנקנה בחו"ל ולא הגיע לארץ; **49.3%** ציינו שבעקבות איחור בתשלום הם קיבלו קנס; **49.2%** ציינו שהחמיצו אירוע משפחתי; **17.3%** ציינו שנהגו ללא רישיון בתוקף; **16%** ציינו שהחמיצו מועד הרשמה

<sup>20</sup> מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019, עמ' 25.

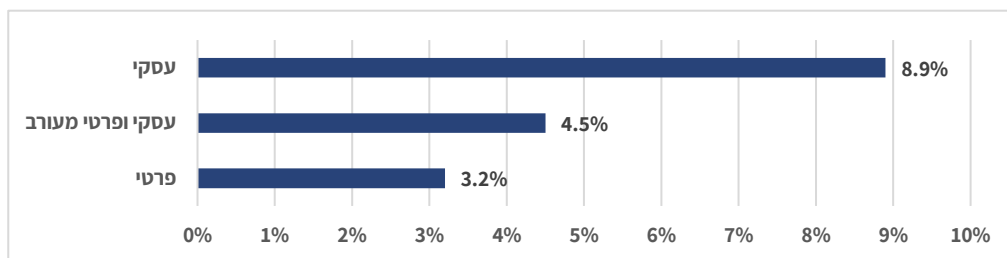
למבחן פסיכומטרי או מבחן דומה באוניברסיטה; **8.6%** נשפטו בבית משפט שלא בפניהם בשל אי-קבלת זימון ו-**4.6%** ציינו שעיקלו להם את חשבון הבנק. נוסף על הנזקים שהיו ברשימה הסגורה שבתרשים 4, בתהליך שיתוף הציבור של מבקר המדינה, 4,219 משיבים ציינו באופן מילולי נזקים נוספים (שאלה פתוחה), כמפורט בלוח 5 שלהלן.

#### לוח 5 – נזקים נוספים שצוינו על ידי המשיבים<sup>21</sup>

נזקים שנכתבו כתשובה פתוחה	מספר פעמים שהוזכר הנזק	אחוז מכלל המשיבים
תקלות שונות בקבלת דואר, בזבוז זמן	1,662	39.4%
אובדן דבר דואר	1,192	28.3%
נזק כספי	350	8.3%
איחור בתשלום למוסדות שונים	340	8.1%
החמצת אירוע מקצועי או אישי	67	1.6%
איחור בקבלת דרכון או תעודת זהות	44	1.0%
אחר	1,010	23.9%

אפשר ללמוד שכ-39.4% מכלל המשיבים ענו שהנזק שנגרם להם היה בזבוז זמן; כ-28.3% ענו שהנזק הוא אובדן דבר הדואר; כ-8.3% ענו שנגרם להם נזק כספי; כ-8.1% ענו שאיחור בתשלום למוסדות שונים; כ-1.6% ענו שהחמיצו אירוע מקצועי או אישי; כ-1% ענו שקיבלו את הדרכון שלהם או את תעודת הזהות באיחור. בתרשים 5 שלהלן מוצגים שיעור המשיבים מהמגזרים עסקי או פרטי או מעורב (עסקי ופרטי) שמתמשים בשירותי דואר ישראל ושדיווחו על איחור בתשלום למוסדות בגין שירותי דואר לקויים.

#### תרשים 5 – שיעור משיבים שדיווחו על איחור בתשלום למוסדות בגין שירותי דואר לקויים<sup>22</sup>



אפשר לראות כי כ-8.9% מהמשיבים במגזר העסקי דיווחו על איחור בתשלום למוסדות בגין שירותי דואר לקויים, וכן כ-4.5% מהמשיבים שהשתמשו בשירותי דואר ישראל במגזר העסקי והפרטי באופן מעורב וכ-3.2% מהמשיבים במגזר הפרטי שהשתמשו בשירותי דואר.

בדוח מבקר המדינה נכתב כי חברת הדואר וחברה חיצונית ערכו סקרים בנוגע ליעדי זמן העברת מכתב בשירותי דואר רגיל בתקופה שבין ינואר 2015 למאי 2017. בשבעה מתוך שמונת הסקרים שביצעה חברת הדואר לא הייתה עמידה ביעד של העברת 75% מדברי הדואר בתוך

<sup>21</sup> מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019, עמ' 27.

<sup>22</sup> שם, עמ' 25.

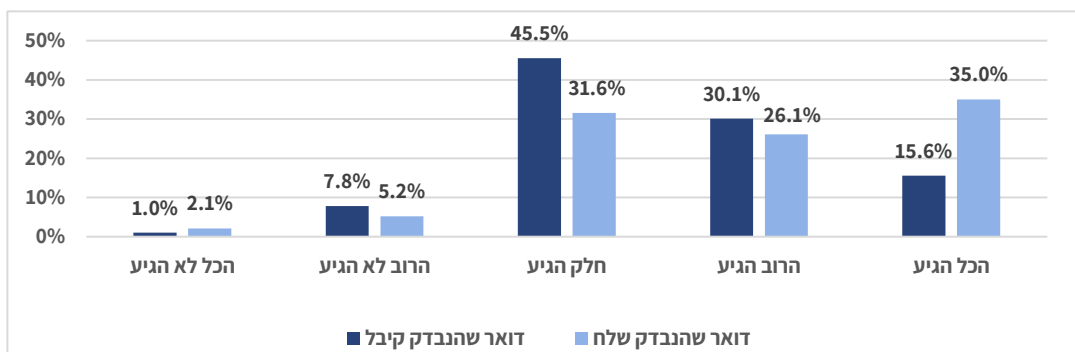
מהדוח עולה שכ-  
8.3% מכלל  
המשיבים ענו שנגרם  
להם נזק כספי; כ-  
8.1% ענו שאיחור  
בתשלום למוסדות  
שונים.

מהדוח עולה שכ-  
8.9% מהמשיבים  
במגזר העסקי דיווחו  
על איחור בתשלום  
למוסדות בגין  
שירותי דואר לקויים.

לפי סקר שביצעה  
חברה חיצונית בשנת  
2016, כ-15%  
מהמכתבים מגיעים  
ליעדם בתוך שלושה  
ימי עבודה וכ-62%  
מדברי הדואר  
מגיעים בתוך שבעה  
ימי עבודה.

ארבעה ימי עבודה, ובכל הסקרים שערכה חברת הדואר עלה כי החברה לא עמדה ביעד של העברת 100% מהמכתבים בתוך שבעה ימי עבודה. מהסקר שביצעה חברה חיצונית בנובמבר 2016 עלה כי כ-15% מהמכתבים מגיעים ליעדם בתוך **שלושה ימי עבודה** וכי כ-62% מדברי הדואר מגיעים בתוך **שבעה ימי עבודה**.<sup>23</sup> לפי נתוני הסקר, **בחודשים אוגוסט וספטמבר 2016 הוגדרו כ-18% וכ-13% דברי דואר אבודים, בהתאמה**. דבר דואר אבוד הוגדר כדבר דואר שחלפו לפחות 14 ימי עבודה מבלי שבחברת הדואר ביררו את סיבת אי-הגעתו לנמען. יש לציין כי החברה השיבה על ממצאי תהליך שיתוף הציבור וטענה שדבר דואר אבוד הוא דבר דואר שלא הגיע לנמען עד למועד הבדיקה.<sup>24</sup> בתרשים 6 שלהלן מוצגת התפלגות של חלוקת דברי דואר שהיו במסגרת תהליך שיתוף הציבור שנערך בדוח מבקר המדינה (נתוני 2017).

#### תרשים 6 – שיעורי קבלה ושליחה של דברי דואר רגיל (2017)<sup>25</sup>



אפשר לראות כי כ-35% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שהם שלחו הגיעו ליעדם, ואילו כ-15.6% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שנשלחו אליהם אכן הגיעו. נוסף על כך, כ-2.1% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שהם שלחו לא הגיעו ליעדם וכ-1.0% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שנשלחו אליהם לא הגיעו.

חברת דואר ישראל ומנהל הדואר במשרד התקשורת השיבו על הפנייה של מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדבר קבלת נתונים סטטיסטיים על מועדי משלוחי דואר כמותי ועל הרישיון שניתן. שני הגופים לא מנהלים סטטיסטיקה בנושא זה ולא היו להם נתונים על מועדי משלוחי דואר כמותי ואם המשלוח עומד בזמן המשלוח שהוגדר ברישיון. כמו כן, נמסר ממנהל הדואר שפרט לחברת הדואר, יתר בעלי ההיתר אינם מחויבים בטיב שירות על זמני משלוח דואר כמותי.<sup>26</sup>

מחברת דואר ישראל נמסר שכ-90% מדברי הדואר הם לא דואר מנוטר ואין חייווי על שליחתם ומסירתם. כל יום נשלחים כ-1.5 מיליון דברי דואר, ולכן אין אפשרות לבחון באופן סטטיסטי את

<sup>23</sup> שם, עמ' 48.

<sup>24</sup> מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019, עמ' 46.

<sup>25</sup> שם, עמ' 40.

<sup>26</sup> שמעון שהם, מנהל אגף מדיניות ואסדרה, מנהל הדואר, משרד התקשורת, דוא"ל, 7 ביוני 2021.

מועדי העברת דברי הדואר. ואולם, החברה עורכת בדיקות תפעוליות במקטעים שונים של המשלוח (איסוף, מיון ומסירה) באמצעות מכתבי ניסיון ודגימות דואר אמיתי, אך אין תקפות סטטיסטית לבדיקות אלו. כמו כן, מבדיקות תפעוליות עדכניות עולה שכ-60% מדברי הדואר מגיעים בתוך שלושה ימים וכ-97% מגיעים בתוך שבעה ימים, כך שהחברה עומדת בכללי הרישיון למסירת דואר.<sup>27</sup>

#### 4. נתונים על מוסדות וחברות השולחות דואר כמותי

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה לכמה גורמים בבקשות מידע על נתוני החובות של הלקוחות וסכומי הכספים הנוספים על קרן החוב אשר נבעו מאיחור בתשלום בשל עיכובים במשלוח הדואר ללקוחות. **כל הגורמים שהשיבו טענו כי אין אפשרות לדעת מדוע לא שילמו הלקוחות בזמן ואם האיחור בתשלום נובע מאיחור בקבלת המכתב או מסיבות אחרות.** הסכומים הנוספים אשר התווספו על קרן החוב היו, בין השאר, ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה, קנסות והתראות.

לקוחות של כביש 6 מקטע מרכזי (חברת דרך ארץ) שקיבלו הודעה על חיוב הכולל פיצוי (קנס) בגין אי-תשלום במועד או מסיבה אחרת יכולים להגיש ערר על החשבון שהוגש להם ולפרט את הסיבה. בבדיקה שערך מרכז המחקר והמידע של הכנסת לגבי ועדות ערר לשנים 2019 ו-2020, נמצא שבשנת 2019 – ב-289 מתוך 461 עררים (כ-63% ממספר העררים) טענו מגישי הערר שלא קיבלו את הודעת החיוב שנשלחה אליהם בדואר; ובשנת 2020 – ב-399 מתוך 663 עררים שהוגשו (כ-60% ממספר העררים) טענו מגישי הערר שלא קיבלו את הודעת החיוב שנשלחה אליהם בדואר.<sup>28</sup>

בלוח 6 שלהלן מוצגים נתונים על קרן החוב, והסכומים הנוספים בשנים 2019 או 2020 (סכומים אלו הם ללא מע"מ), כפי שהתקבלו מהגורמים שהשיבו.

#### לוח 6 – סכומי קרן החוב והסכומים הנוספים בשנה מלאה (מיליוני ש"ח)<sup>29</sup>

סך התקבולים	סכומים נוספים		קרן		שנה	מוסד/חברה
	ב-%	סכום	ב-%	סכום		
19,598.1	0.4%	79.3	99.6%	19,518.7	2019	חברת חשמל
3,260.9	0.5%	17.5	99.5%	3,243.4	2019	עיריית תל אביב – ארנונה
251.6	21.8%	54.9	78.2%	196.7	2020	עיריית תל אביב – חניה
812.1	16.5%	134.3	83.5%	677.8	2020	רשות האכיפה והגבייה
411.4	0.4%	1.5	99.6%	409.8	2020	חברת מי אביבים

<sup>27</sup> זיו ברק, מנהל אסדרה חברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 27 במאי 2021 ו-22 באוגוסט 2021.

<sup>28</sup> להרחבה ראו: אסנת אלגום-מזרחי, **כביש 6 – נתונים וחומר רקע לדיון**, מרכז המחקר והמידע של הכנסת, אוגוסט 2021.

<sup>29</sup> **עיריית תל אביב-יפו:** חנן פריד, רכז תקציבים, דוא"ל, 10 במרץ 2021; **מי-אביבים:** מורן אקשטיין, מנהלת פרויקטים וממונה על חופש המידע, דוא"ל, 14 במרץ 2021; **חברת חשמל:** עו"ד לירון בוגנים, חטיבת שירות שיווק ורגולציה, דוא"ל, 5 באפריל 2021 ו-10 במאי 2021; **רשות האכיפה והגבייה:** רבקה אהרוני, סמנכ"לית בכירה מדיניות ותכנון והממונה על העמדת המידע לציבור, דוא"ל ושיחת וידאו, 7 בפברואר 2021. בחברת החשמל וחברת מי אביבים התקבלו סכומים כוללים מע"מ, הסכומים ללא מע"מ חושבו על ידי חלוקה של הסכום כולל מע"מ ב-1.1.

סך התקבולים	סכומים נוספים		קרן		שנה	מוסד/חברה
	ב- %	סכום	ב- %	סכום		
24,333.9	1.1%	287.5	98.9%	24,046.5		סך הכול בשנה מלאה אחת

מהלוח אפשר ללמוד את הדברים הללו:

כל הגורמים שהשיבו  
לפנייה של מרכז  
המחקר והמידע של  
הכנסת טענו כי אין  
אפשרות לדעת  
מדוע לא שילמו  
הלקוחות בזמן ואם  
איחור בתשלום נובע  
מאיחור בקבלת  
המכתב או מסיבות  
אחרות.

- בשנת 2019 סך הגבייה של **חברת חשמל** היה כ-19,598.1 מיליון ש"ח (ללא מע"מ) – קרן החוב הייתה כ-19,518.7 מיליון ש"ח (99.6%), וסכומים נוספים היו כ-**79.3 מיליון ש"ח**, שהיו כ-**0.4%** מסך קרן החוב.
  - בשנת 2019 סך גביית **הארנונה** של **עיריית תל אביב-יפו** היה כ-3,261 מיליון ש"ח – קרן החוב הייתה כ-3,243 מיליון ש"ח (99.5%) וסכומים נוספים היו כ-**17.5 מיליון ש"ח** (0.5%).
  - בשנת 2020 סך הגבייה בגין **חניה** של עיריית תל אביב-יפו היה כ-251.6 מיליון ש"ח – קרן החוב הייתה כ-196.7 מיליון ש"ח (78.2%) וסכומים נוספים היו כ-**54.9 מיליון ש"ח** (21.8%).
  - בשנת 2020 סך הגבייה של **רשות האכיפה והגבייה** בעבור דוחות של משטרת ישראל היה כ-812.1 מיליון ש"ח – קרן החוב הייתה כ-677.8 מיליון ש"ח (83.5%) וסכומים נוספים היו כ-**134.3 מיליון ש"ח** (16.5%). בסכומים הנוספים לתיק נכללו עלויות בגין עיקולים ששולמו לבנק ולמשרד התחבורה.
  - בשנת 2020 סך הגבייה של **חברת מי אביבים** (תאגיד המים של תל אביב-יפו) היה כ-411.4 מיליון ש"ח (ללא מע"מ) – קרן החוב הייתה כ-409.8 מיליון ש"ח (99.6%) וסכומים נוספים היו כ-**1.5 מיליון ש"ח** (0.4%).
- מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדק מדגמית חשבוניות של חברת חשמל, חברת הגיחון (תאגיד המים של אזור ירושלים), עיריית ירושלים וחברת אמישראל בע"מ. כמו כן, מחברת מי אביבים בע"מ, עיריית תל אביב ומרשות האכיפה והגבייה נמסר לנו משך הזמן בין תאריך עריכת החשבון לבין התאריך האחרון לתשלום, כפי שמוצג בלוח 7 שלהלן:

#### לוח 7 – משך הזמן בין תאריך עריכת החשבון לבין התאריך האחרון לתשלום (2021-2019)<sup>30</sup>

חברה/מוסד	בעל היתר למשלוח דואר כמותי או חברת דפוס	מספר אסמכתאות שנדגמו	משך זמן בימים בין תאריך העריכה לתאריך האחרון לתשלום
הגיחון בע"מ	דפוס בארי (חברת מסר)	8	18
חברת חשמל בע"מ	חברת מסר	9	20
מי אביבים בע"מ	חברת מסר ודואר ישראל	-	30
עיריית תל אביב – ארנונה	דואר ישראל	-	30
אמישראל בע"מ	דפוס Orda	8	31
עיריית ירושלים (ארנונה)	דפוס בארי (חברת מסר)	2	40
רשות האכיפה והגבייה – דוחות משטרה	-	-	90
עיריית תל אביב – חניה	דואר ישראל	-	90

<sup>30</sup> רשות האכיפה והגבייה: רבקה אהרוני, סמנכ"לית בכירה מדיניות ותכנון והממונה על העמדת המידע לציבור, דוא"ל ושיחת וידאו, 7 בפברואר 2021; מי אביבים: מורן אקשטיין, מנהלת פרויקטים וממונה על חופש המידע, דוא"ל, 27 במאי 2021; חברת חשמל, חברת אמישראל, חברת הגיחון ועיריית ירושלים: בדיקה מדגמית של חשבוניות פרטיות אחרונות בשנים 2019-2021. עיריית תל אביב: חנן פריד, מנהל תכנון כלכלי ובקרה, דוא"ל, 8 ביוני 2021.



מהלוח עולה כי מספר הימים בין תאריך עריכת החשבון לבין התאריך האחרון לתשלום הוא בין **18 ימים** לחשבוניות של חברת הגיחון בע"מ ל-**90 ימים** של חוב בגין דוחות משטרה. כאמור, לבעלי היתר למשלוח דואר כמותי אין רגולציה על טיב השירות, קרי אין נתונים על משך זמן מוגדר למשלוח דואר. **נראה כי משך זמן הגעת כמה מהחשבונות לנמענים ארוך ממספר הימים המוקצה לתשלום, והדבר מוביל להטלת קנסות פיגורים וריביות על החייבים.**