

הטלת קנסות וריביות על תשלום חשבונות בשל התארכות ועיכובים בקבלת דברי דואר

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

סקירה כלכלית

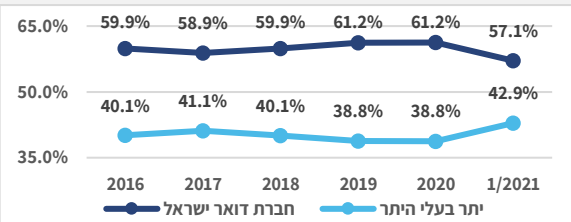
תוכן עניינים

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.....	.3
13.....	4. נתונים על מוסדות וחברות השולחות דואר כמותי.....	.4

תמצית

מסמך זה נכתב לבקשת הה"כ איימן עודה בנושא הטלת קנסות וריביות על תשלום חשבונות בשל התארכות ועיכובים בקבלת דברי דואר. המסמך מכיל 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 אלף מכתבים במשלוח אחר – כ-85% מסך דברי הדואר בישראל) הפתוח לתחרות, ופלח **יחידני** בו 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 כמותי 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, ו-4 באתרים לא מאוכלסים. ניתן לראות כי ב-**28.6%** מכלל

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
סך הכול	100%	1,411	28.6%	6,428

היישובים יש סניף או מרכז מסירה, ב-24.2% 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 בכאלף יישובים קטנים בפריפריה.

בשנים האחרונות היו **ועדות ציבוריות** אשר המליצו על שינויים בשוק הדואר והתאמתו לעידן הנוכחי, לרבות פתיחה רחבה יותר 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 אליו לא הגיעו אליהם. לפי הדוח, כ-15% מהמכתבים מגיעים ליעדם בתוך **שלושה ימי עבודה** וכ-62% תוך **שבעה ימי עבודה**. לפי חברת דואר ישראל, מבידיקות עדכניות עולה כ-60% מדברי הדואר מגיעים תוך שלושה ימים וכ-97% תוך שבעה ימים.

מרכז המחקר והמידע פנה למספר גורמים לקבלת מידע על נתוני החובות של הלקוחות. **הגורמים שהשיבו טענו כי לא ניתן לדעת מדוע לא שילמו הלקוחות בזמן והאם איחור בתשלום נובע בגין איחור בקבלת המכתב או סיבות אחרות**. בבדיקה מדגמית של אסמכתאות נמצא כי מספר הימים בין מועד עריכת החשבון לבין מועד אחרון לתשלום נע בין **18 ימים** בתשלום של חברת הגיחון לבין **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 הדוארי

1.1 רקע

שוק הדואר מחולק לכמה סוגי דברי דואר, בחלקם קיימת תחרות. שירותי דואר כוללים את **התחום המוסדר** שהוא איסוף, העברה, חלוקה או מסירה של דבר דואר שמשקלו עד 500 גרם. בתוך התחום המוסדר יש את **התחום השמור**, הוא שירותי דואר שמחירם נמוך מפי ארבעה וחצי ממחיר משלוח מכתב רגיל (מעל ל-5.4 ש"ח).² 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-1(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 אלף 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.³
- 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)⁴

תוקף היתר	בעל היתר
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 דיור והפצה בע"מ
24/06/2029	מ.ג.ע.ר בע"מ
27/04/2030	בר טו ריטייל בע"מ

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

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

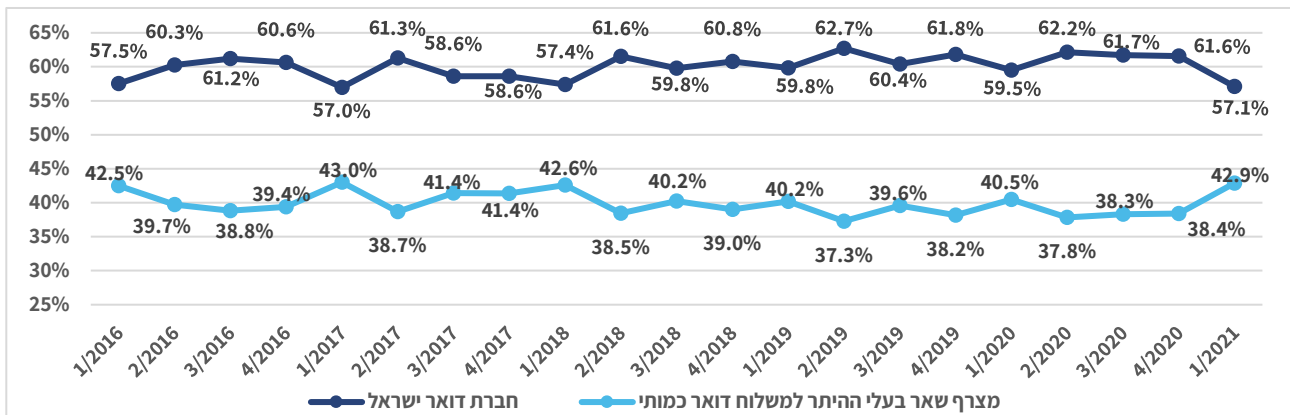
³ זיו ברק, מנהל אסדרה בחברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל, 22 באוגוסט 2021.

⁴ 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 2016–2021⁵



מהתרשים אפשר ללמוד כי נתח השוק הממוצע של משלוח דואר כמותי של חברת דואר ישראל בשנים 2016–2020 נע בין 57.0% לבין 62.7%, נתח השוק של שאר המתחרים בשוק הדואר הכמותי באותן השנים נע 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 כמותי 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 ממשד התקשורת במסווה של חלוקת דברי דואר כמותיים". כמו כן נכתב שחברת דואר ישראל מחלקת כ-20% בלבד מהדואר הכמותי באזורים הרווחיים והיתר מחלקים בעלי ההיתרים האחרים (נכון לחודש דצמבר 2017).⁶

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 בתחום השמור בחלוקה לסוגי דואר.

לוח 2 – חלוקת נתח ההכנסות בין חברת דואר ישראל לבין חברת מסר בתחום השמור (2019)⁷

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%
סך הכול	78%	22%	100%

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

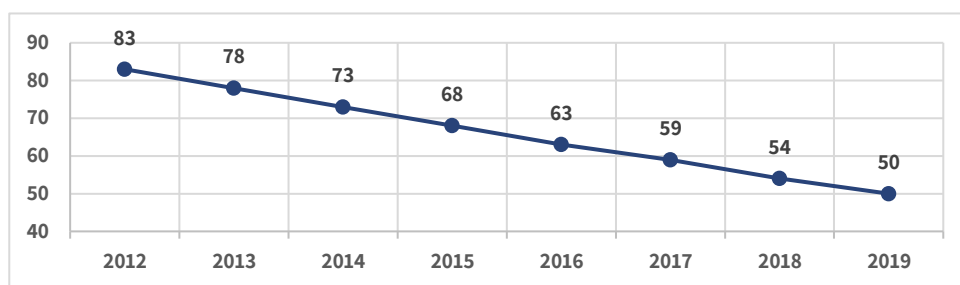
⁶ מבקר המדינה, השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ, פברואר 2019. עמ' 11 ו-19.

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

מהלוח אפשר ללמוד כי נתח ההכנסות של חברת דואר ישראל בתחום השמור הוא כ-78% ולחברת מסר הנתח בתחום השמור הוא כ-22%. בנוסף, בדוח נכתב שחברת דואר ישראל מחלקת כ-67% מכמות דברי הדואר בתחום השמור. יש לציין כי התחרות הקיימת כיום היא בדואר **הכמותי** בלבד, כמו כן, חברת מסר מחלקת דואר כמותי אולם לא לכל האזורים בארץ, בדומה למסקנה שהגיע מבקר המדינה כאמור לעיל.

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

תרשים 2 - כמות דברי דואר לנפש בישראל 2012–2019⁸



מהתרשים אפשר ללמוד שבשנים 2012–2019 כמות דברי הדואר לנפש הולכת ופוחתת באופן עקבי. בשנת 2012 כמות דברי הדואר לנפש בישראל היתה 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% בהשוואה לשנת 2014, כמו כן, ההכנסות מפעילות של הדואר הכמותי בשנת 2019 קטנו ב-20% בהשוואה לשנת 2014. הדעיכה במשלוח דואר, ובין היתר בדואר הכמותי, נובעת בשל מעבר 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):⁹
- תיקון הרישיון הכללי הניתן לחברת דואר ישראל כך ש-75% מדברי הדואר הרגיל ימסרו או יחולקו לרבות לכתובת פרטית, למרכז חלוקה או לתא דואר בתשלום תוך **שלושה ימי עבודה** לאחר המשלוח ו-100% מדברי הדואר הרגיל ימסרו יחולקו תוך **חמישה ימי עבודה**, וזאת במקום חלוקה מדורגת יותר הנעה מ-61% תוך שלושה ימי עבודה ועד ל-100% תוך 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.

⁸ [דוח הוועדה המייעצת לשר התקשורת לבחינת שירותי דואר בתחום השמור](#) (ועדת רוזן), ספטמבר 2020, עמוד 14.

⁹ שם.

- כל בעל היתר המבצע חלוקה של 10% או יותר מכמות דברי 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 יקבע עבורו טיב השירות החל על חברת הדואר.
- רישום על גבי מעטפת דבר הדואר את המועד בו התקבל על ידי חברת הדואר או בעל היתר המבצע חלוקה של לפחות 10%, 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 היא רחבה יותר מאשר לנותני שירותים כלל ארצי 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 שהינה אסורה לחברת דואר ישראל. במצב התחרותי האופטימלי (ככל שיש היתכנות כלכלית) יש מספר 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 בשילוב 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 כמות 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 ההיתרים לחלוקת דואר לפי החוק. במקביל לפתיחת השוק לתחרות ומתן חופש פעולה רחב יותר לחברת הדואר יש להרחיב את הפיקוח על חברת דואר על מנת למנוע פגיעה בתחרות.
- הסרת הפיקוח על המחירים של שירותי הדואר בתחום השמור. שר התקשורת בהסכמת שר האוצר יקבע בתקנות את תעריף התשלום עבור השירותים הבאים: שירות "דואר 24" רגיל; שירות "דואר רשום" רגיל; שירות דואר "בין-לאומי בדרך אוויר" רגיל; שירות חלוקת מכתב במרכז חלוקה ובתא דואר שכור עבור בעל היתר. עבור שירותים שלא נקבע להם תעריף חלה חובה על חברת הדואר ובעלי היתר לגבות תשלום סביר.

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

2. חברת דואר ישראל

2.1 רקע¹⁰

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, להלן 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 למעלה מ-1,000 כלי רכב ותשתיות למיון וחלוקת דברי דואר.¹¹ ב-2 ביולי 2018 וב-21 בינואר 2020 התקבלה החלטת שרים לעניין הפרטה והוחלט על מכירה של עד 40% מאחזקת המדינה בחברה. כמות הדואר היחידי בשנים 2014 עד 2020 פחתה בכ-68% וכמות דואר כמותי פחתה בכ-30%, במקביל לירידה בכמות הדואר בישראל חלה עליה של כ-51% בכמות דברי דואר המגיעים מחו"ל באותן השנים.¹²

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, יחידות אלו משרתות יותר מ-1.23 מיליון תושבים ביותר מאלף יישובים ונקודות חלוקה אחרות.¹³ בתרשים 3 שלהלן מוצגים מספר יחידות הדואר ומרכזי המסירה ומספר התושבים לסניף או מרכז מסירה בפריסה גיאוגרפית לפי נפה.

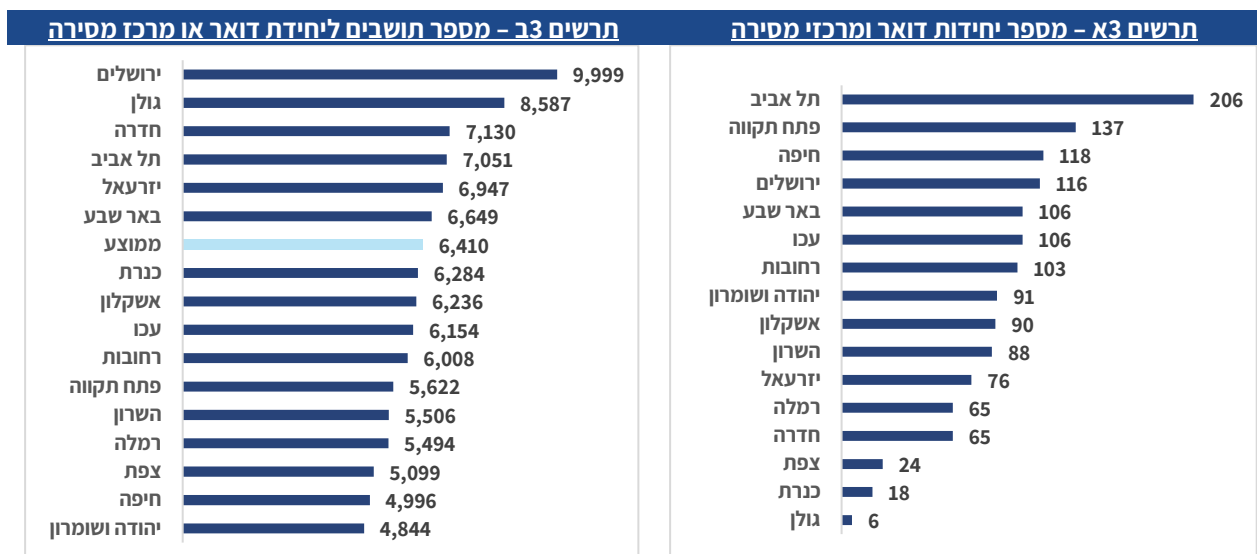
¹⁰ חברת דואר ישראל בע"מ, [דוח כספי לשנת 2019](#). הממשלה ה-30, החלטה 788, [הפיכת רשות הדואר לחברה ממשלתית ופתיחת שוק הדואר לתחרות](#), 15 בספטמבר 2003.

¹¹ זיו ברק, מנהל אסדרה חברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל: 4 באפריל 2021.

¹² זיו ברק, מנהל אסדרה חברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל: 14 באפריל 2021.

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

תרשים 3 – מספר יחידות דואר ומרכזי מסירה ומספר תושבים לסניף או מרכז מסירה (מרץ 2021)¹⁴



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 בממוצע 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 של פריסה של יחידות הדואר ומרכזי המסירה, בחלוקה למגזר. יש לציין כי מספר התושבים ליחידת דואר אינו עומד בפני עצמו משום שביישובים עירוניים גדולים, מספר עמדות השירות בכל יחידה גדול יותר.¹⁵

לוח 3 – מספר הסניפים ומרכזי המסירה בחלוקה לפי מגזר (מרץ 2021)¹⁶

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

מהלוח אפשר ללמוד את הדברים הבאים נכון לחודש מרץ 2021:

- מספר סניפי הדואר ומרכזי המסירה ביישובים שבהם יש אוכלוסייה היה **1,411**, מהם **70.8%** 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**.
- מספר היישובים בהם היה סניף דואר או מרכז מסירה מכלל היישובים היה **388** (כ-**28.6%** מכלל היישובים), בחלוקה הבאה - ביישובים יהודים **262** (כ-**24.2%** מסך היישובים היהודים);

¹⁴ 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.

¹⁵ זיו ברק, מנהל אסדרה בחברת דואר ישראל בע"מ, דוא"ל: 22 באוגוסט 2021.

¹⁶ ישנם ארבעה סניפים ומרכזי מסירה נוספים באזורי תעשייה לא מאוכלסים.

ביישובים הערבים 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 וכפופה 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)¹⁷

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	רווח גולמי
-	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	רווח נקי (הפסד נקי)
								סעיפים מאזניים:
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 הבאים:

- **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 ירידה בהכנסות ורישום הוצאה גדולה של פרישת עובדים הובילה 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 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

¹⁷ 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.

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 **גרעון 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 מסויים שהיה לחברה בשנים אלו. **אולם בשנת 2020 הפסד היה כה גדול כך שסך ההון של החברה הפך להיות שלילי** ועמד על כ-80.0 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".¹⁸

2.4 הצעת רפורמה לשנת 2021

ב-22 ביולי 2021 הפיץ משרד האוצר "טיוטת הצעות החלטה לממשלה בדבר שינויים מבניים שיעלו לדיון במסגרת הדיונים על התכנית הכלכלית לשנים 2021 ו-2022". במסגרת הטיוטה קיימת הצעה לרפורמה בשוק הדואר, שעיקריה מפורטים להלן:¹⁹

- **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 להם כפופה חברת דואר ישראל; הרחבת סמכויות הפיקוח והאכיפה על בעל רישיון או היתר לחלוקת דואר לרבות הסמכת פקחים על מנת שיוכלו להיכנס ולערוך בדיקות, החלת 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,

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

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

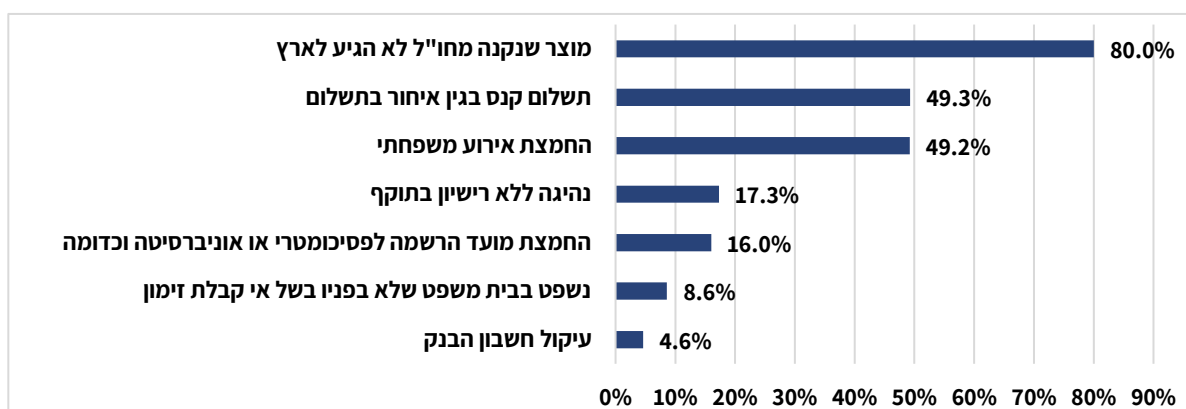
שירותים אלו (חלק מהשירותים האוניברסליים) הצטמצמו ואף נעלמו ואין צורך בקביעת חובה לספק אותם.

- ביטול התעריפים המופיעים בתקנות הדואר וקביעת תעריפים חדשים באופן ברור יותר. לפי דברי הסבר התעריפים החדשים יהוו דה פאקטו את המחיר המרבי למשלוח דבר דואר.
- תיקון התבחינים לפרישת יחידות דואר ונקודות מסירה כך שיתאימו לצרכי שוק הדואר וטעמי הצרכנים.

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

דוח מבקר המדינה משנת 2019 כלל תהליך שיתוף הציבור שבוצע בנושא שביעות רצון משירותי הדואר, התהליך בוצע בשנת 2017 כאשר כ-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 יתכן שהנזקים שנגרמו להם לא נבעו מדואר ישראל אלא מבעלי 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.

20 תרשים 4 - שיעור המשיבים שדיווחו כי ניזוקו משירותי דואר לקויים



ניתן 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 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. בנוסף לנזקים 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.

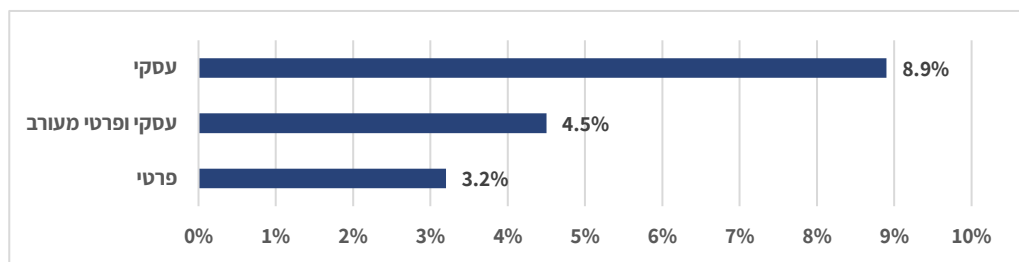
²⁰ מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019, עמוד 25.

לוח 5 - נזקים נוספים שצויינו על ידי המשיבים²¹

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 תעודת זהות באיחור. בתרשים 5 שלהלן מוצגים שיעור המשיבים מהמגזרים עסקי או פרטי או מעורב (עסקי ופרטי) שעושים שימוש בשירותי דואר ישראל שדיווחו על איחור בתשלום למוסדות בגין שירותי דואר לקויים.

תרשים 5 - שיעור משיבים שדיווחו על איחור בתשלום למוסדות בגין שירותי דואר לקויים²²



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

בדוח מבקר המדינה נכתב כי חברת הדואר וכן חברה חיצונית ערכו סקרים בנוגע ליעדי זמן העברת מכתב בשירותי דואר רגיל בתקופה שבין ינואר 2015 למאי 2017. בשבע מתוך שמונה הסקרים שביצעה חברת הדואר לא היתה עמידה ביעד של העברת 75% מדברי הדואר בתוך 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 תוך **שבעה ימי עבודה**.²³ מנתוני הסקר עלה כי **בחודשים אוגוסט וספטמבר 2016 הוגדרו כ-18% וכ-13% דברי דואר אבודים, בהתאמה**. דבר דואר אבוד הוגדר כדבר

²¹ מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019, עמוד 27.

²² שם, עמוד 25.

²³ שם, עמוד 48.

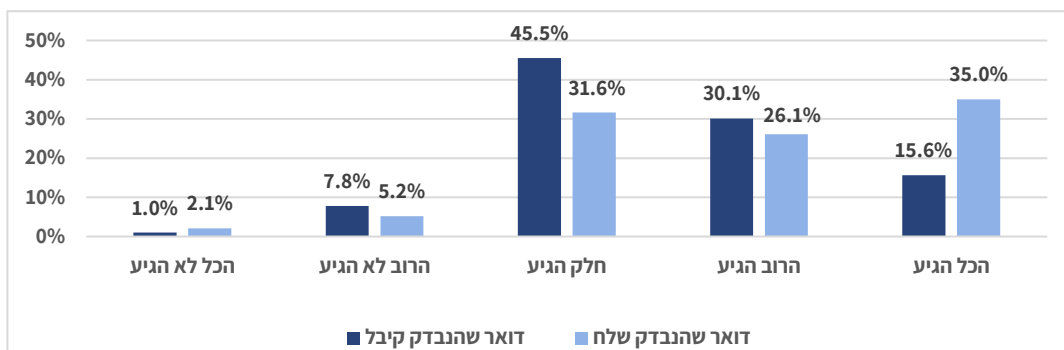
מהדוח עולה שכ-8.3% מכלל המשיבים ענו שנגרם להם נזק כספי; כ-8.1% ענו שאיחור בתשלום למוסדות שונים.

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

סקר שביצעה חברה חיצונית משנת 2016 העלה כי כ-15% מהמכתבים מגיעים ליעדם בתוך שלושה ימי עבודה וכי כ-62% מדברי הדואר מגיעים תוך שבעה ימי עבודה.

דואר שחלפו לפחות 14 ימי עבודה מבלי שחברת הדואר ביררה 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.²⁴ 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)²⁵



ניתן לראות כי כ-35% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שהם שלחו הגיעו ליעדם בעוד שכ-15.6% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שנשלחו אליו אכן הגיעו אליו. בנוסף, כ-2.1% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שהם שלחו לא הגיעו ליעדם וכ-1.0% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שנשלחו אליו לא הגיעו אליו.

חברת דואר ישראל ומנהל הדואר במשרד התקשורת השיבו לפנייה של מרכז המחקר והמידע של הכנסת בדבר קבלת נתונים סטטיסטיים אודות מועדי משלוחי דואר כמותי והאם הדואר נשלח בהתאם לרישיון שניתן. שני הגופים לא מנהלים סטטיסטיקה בנושא זה ולא היו להם נתונים על מועדי משלוחי דואר כמותי והאם המשלוח עומד בזמן המשלוח שהוגדר ברישיון. עוד נמסר ממנהל הדואר, שפרט לחברת הדואר, יתר בעלי ההיתר אינם מחוייבים בטיב שירות על זמני משלוח דואר כמותי.²⁶

חברת דואר ישראל השיבה שכ-90% מדברי הדואר הוא לא דואר מנוטר ואין חיווי על שליחתו ומסירתו. כל יום נשלחים כמיליון וחצי דברי דואר ולכן לא אפשרי לבחון באופן סטטיסטי את מועדי העברת דברי הדואר. אולם, החברה עורכת בדיקות תפעוליות במקטעים שונים של המשלוח (איסוף, מיון ומסירה) באמצעות מכתבי ניסיון ודגימות דואר אמיתי אולם אין תקפות סטטיסטית לבדיקות אלו, בנוסף מבדיקות תפעוליות עדכניות עולה שכ-60% מדברי הדואר מגיעים תוך שלושה ימים וכ-97% מגיעים תוך שבעה ימים כך שהחברה עומדת בכללי הרישיון למסירת דואר.²⁷

²⁴ מבקר המדינה, [השירות לציבור החברת דואר ישראל בע"מ](#), פברואר 2019, עמוד 46.

²⁵ שם, עמוד 40.

²⁶ שמעון שהם, מנהל אגף מדיניות ואסדרה, מנהל הדואר, משרד התקשורת, דוא"ל מיום 7 ביוני 2021.

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

מדוח מבקר המדינה, נמצא כי כ-2.1% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שהם שלחו לא הגיעו ליעדם וכ-1.0% מהמשיבים דיווחו שכל דברי הדואר שנשלחו אליו לא הגיעו אליו.

4. נתונים על מוסדות וחברות השולחות דואר כמותי

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה למספר גורמים בבקשות מידע על נתוני החובות של הלקוחות וסכומי הכספים הנוספים על קרן החוב אשר נבעו מאיחור בתשלום בשל התארכות או עיכובים במשלוח הדואר ללקוחות. **כל הגורמים שהשיבו טענו כי לא ניתן לדעת מדוע לא שילמו הלקוחות בזמן והאם איחור בתשלום נובע בעקבות איחור בקבלת המכתב או בשל סיבות 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) אשר קיבלו הודעה על חיוב הכולל פיצוי (קנס) בגין אי תשלום במועד או סיבה אחרת יכולים להגיש ערר על החשבון שהוגש להם ולפרט את הסיבה. מבדיקה שערך מרכז המחקר והמידע של הכנסת לגבי ועדות ערר לשנים 2019 ו-2020 נמצא שבשנת 2019 – 289 מתוך 461 עררים (כ-63% ממספר העררים) טענו מגישי הערר שלא קיבלו את הודעת החיוב שנשלחה אליהם בדואר; ובשנת 2020 – 399 מתוך 663 עררים שהוגשו (כ-60% ממספר העררים) טענו מגישי הערר שלא קיבלו את הודעת החיוב שנשלחה אליהם בדואר.²⁸

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)²⁹

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 - חנייה
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
24,333.9	1.1%	287.5	98.9%	24,046.5		סך הכול בשנה מלאה אחת

מהלוח אפשר ללמוד את הדברים הבאים:

- בשנת 2019 סך הגבייה של חברת חשמל היה כ-19,598.1 מיליון ש"ח (ללא מע"מ) – קרן החוב היתה 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.

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

²⁹ **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.

כל הגורמים שהשיבו
לפנייה של מרכז
המחקר והמידע של
הכנסת, טענו כי לא
ניתן לדעת מדוע לא
שילמו הלקוחות
בזמן והאם איחור
בתשלום נובע
בעקבות איחור
בקבלת המכתב או
בשל סיבות אחרות.

- בשנת 2019 סך גביית הארנונה של עיריית תל אביב-יפו היה כ-3,261 מיליון ש"ח – קרן החוב היתה כ-3,243 מיליון ש"ח (99.5%) וסכומים נוספים היו כ-17.5 מיליון ש"ח (0.5%).
- בשנת 2020 סך הגבייה בגין חנייה של עיריית תל אביב-יפו היה כ-251.6 מיליון ש"ח – קרן החוב היתה 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 היתה כ-677.8 מיליון ש"ח (83.5%) וסכומים נוספים היו כ-134.3 מיליון ש"ח (16.5%). הסכומים הנוספים לתיק כללו, בין השאר, 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 היתה 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 אמישראלגז בע"מ, כמו כן מחברת מי אביבים בע"מ, עיריית תל אביב ומרשות האכיפה והגבייה נמסר לנו משך הזמן בין תאריך עריכת החשבון לבין תאריך האחרון לתשלום הוא כפי שמופיע בלוח 7 שלהלן:

לוח 7 – משך הזמן בין תאריך עריכת החשבון לבין תאריך אחרון לתשלום (2019-2021)³⁰

חברה/מוסד	בעל היתר למשלוח דואר כמותי או חברת דפוס	מספר אסמכתאות שנדגמו	משך זמן בימים בין תאריך העריכה לתאריך אחרון 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
אמישראלגז בע"מ	דפוס Orda	8	31
עיריית ירושלים (ארנונה)	דפוס בארי (חברת מסר)	2	40
רשות האכיפה והגבייה - דוחות משטרה	-	-	90
עיריית תל אביב - חנייה	דואר ישראל	-	90

מהלוח עולה כי מספר הימים בין תאריך עריכת החשבון לבין תאריך אחרון לתשלום נע בין 18 ימים לחשבוניות של חברת הגיחון בע"מ לבין 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 חלק מהחשבונות לנמענים ארוך ממספר הימים המוקצה לתשלום, דבר המוביל להטלת קנסות פיגורים וריביות על החייבים.

³⁰ 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 אמישראלגז, 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.