

בג"ץ 4414/10

**בבית המשפט העליון
בשבתו כבית משפט גבוה לצדק**

ראסם עבידאת ואח'

על-ידי ב"כ מהאגודה לזכויות האזרח בישראל
ת"ד 34510, ירושלים 91000
טלפון: 02-6521218; פקס: 02-6521219

העותרים

נ ג ד

1. חברת דואר ישראל בע"מ

על-ידי ב"כ ממשרד לוי, מי-דן ושות', עורכי דין
מרח' מנחם בגין 11, רמת גן 52521
טלפון: 03-5102491; פקס: 03-5102493

2. משרד התקשורת

על-ידי פרקליטות המדינה,
משרד המשפטים, ירושלים
טלפון: 02-6466010; פקס: 02-6467011

3. עיריית ירושלים

על-ידי ב"כ מלשכת היועץ המשפטי לעירייה
כיכר ספרא 8, ירושלים 94141
טלפון: 02-6297831; פקס: 02-6295826

המשיבים

הודעה מעדכנת מטעם המשיב 2 ("משרד התקשורת")

מוגשת בזאת הודעה מעדכנת מטעם המשיב 2 – משרד התקשורת (להלן גם: "המשרד"),
כדלקמן:

א. הרקע

1. עתירה זו – עניינה, כזכור – מצב שירותי הדואר במזרח ירושלים. לטענת העותרים –
נציגים משכונות שונות במזרח העיר – וכן האגודה לזכויות האזרח, נפגעת זכותם של

תושבי מזרח ירושלים ליהנות משירותי דואר תקינים בהתאם לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ולרישיון הכללי של חברת דואר ישראל בע"מ.

2. בכתבי הטענות שהוגשו במסגרת ההליך, כמו גם במסגרת הדיונים שהתקיימו בבית המשפט הנכבד – הבהיר המשרד כי הוא פועל בשני מישורים:

(א) מישור נקודתי, שעניינו הקמת צוות בהובלה של היועץ הבכיר למנכ"ל המשרד וסמנכ"ל בכיר דואר במשרד אשר יפעלו מול חברת הדואר, עיריית ירושלים וכל גורם רלבנטי נוסף, ובכלל זה נציגי העותרים. זאת, בניסיון למצוא פתרונות קונקרטיים לשיפור מצב שירותי הדואר במזרח ירושלים.

(ב) מישור כללי, שעניינו קיום הליכי בדיקה, ובהמשך מיפוי המחלכים הדרושים לשם גיבוש הקריטריונים הנחוצים למתן שירותי דואר בסיסיים לכלל הציבור בכל הארץ – ובכלל זה במזרח ירושלים – בהתאם לחוק, ואשר חברת הדואר אמורה לפעול על-פיהם. בהקשר זה הובהר, כי בשל גודלו של פרויקט מסוג זה והיקף המשאבים שהוא דורש ובהתחשב ברוחב היריעה של איסוף הנתונים, ניתוחם והפקת המסקנות מהם, כל פעולה שתבוצע על-ידי המשרד תצטרך להביא בחשבון אילוצים תקציביים, כמו גם את מכלול המשימות המונחות לפתחו – בהקשר של אגף הדואר, ובכלל.

3. נזכיר כי ביום 16.10.12 מינו שר התקשורת ושר האוצר את הוועדה ציבורית לבחינת שירותי חברת הדואר וחברת בנק הדואר. הוועדה התבקשה, כזכור, לגבש המלצות בשורה של נושאים, ובכלל זה "קריטריונים ומדדים לפרישת יחידות דואר בכל הארץ, באופן שיאפשר מתן שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים בסיסיים לכלל הציבור בכל המדינה, כהגדרתם בתקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), התשס"ח-2007". בתוך כך, התבקשה הוועדה לגבש המלצות בעניין קביעת אמות מידה לאופן האספקה של שירותים שונים, ובכלל זה שירותים בסיסיים כאמור.

4. בשורה של הודעות עדכון פירוטו הצדדים על אודות ההתפתחויות שחלו בשני המישורים האמורים.

5. ביום 13.2.14 החליט כב' ההרכב, בין היתר, כי תוגש "סקירה פרטנית של אפשרויות החלוקה, בסניפי דואר, בבתים ובמרכזי חלוקה, בפילוח שכונתי, וכן סקירת התכנון להמשך, לרבות לעניין הקמתו של סניפי דואר נוספים", אשר עליה יוכלו העותרים להגיב. עוד הבהיר בית המשפט הנכבד בהחלטתו כי הוא ממתין לסיום עבודתה של הוועדה הציבורית העוסקת בחברת הדואר.

ב. עדכון המשרד**הוועדה הציבורית לבחינת שירותי חברת הדואר וחברת בנק הדואר**

6. בפתח העדכון נבקש להתייחס לעבודתה של הוועדה הציבורית לבחינת שירותי חברת הדואר וחברת בנק הדואר; ולציין כי הוועדה הגישה את המלצותיה בחודש אפריל 2014 (עדכון הוגש בחודש מאי 2014).

7. הדו"ח המקיף של הוועדה, המתפרש על-פני כ-350 עמודים נגיש באתר האינטרנט של משרד התקשורת (בקישור www.moc.gov.il). בשלב זה נאמר, בתמצית, כי דו"ח הוועדה מתייחס, בין היתר, לצורך להתאים את שירותי הדואר ואיכותם לדרישות ולצרכים עדכניים של הציבור; והכל תוך מודעות למצב הפיננסי המורכב שאליו נקלעה חברת הדואר. המלצות הדו"ח מתייחסות לשיפור השירות בסניפי דואר (ובכלל זה קיצור זמני ההמתנה ושינוי שעות הפתיחה); כמו כן, נכללת המלצה בעניין קביעת מרחק גיאוגרפי של לא יותר מ-1.5 ק"מ ממשק בית, בישובים הגדולים; וכן, מיסוד ההרחבה של עמדות השירות העצמי הפועלות ביחידות הדואר השונות. כללים אלה, אם יאומצו ובמתכונת שעליה יוחלט, יחולו כמובן גם על פריסת יחידות הדואר במזרח ירושלים.

8. נוסף ונציין כי בעקבות הגשת הדו"ח ובטרם יוחלט על-ידי הגורמים הממנים (שרי התקשורת והאוצר כאמור), באשר לאימוץ המלצות כאלו או אחרות שנכללו בו; הוזמן הציבור להעביר הערות והתייחסויות. לאור האמור הוגשה התייחסות גם על-ידי האגודה לזכויות האזרח. התייחסותה של האגודה לזכויות האזרח, כמו גם כל יתר ההתייחסויות שהתקבלו מאת הציבור, נבחנות בתקופה זו. זאת, לקראת קבלת החלטות על-ידי הגורמים המוסמכים.

- העתק התייחסות לדו"ח הוועדה הציבורית מצורף ומסומן מש/16

מצב שירותי הדואר בשכונות מזרח ירושלים והיערכות להמשך

9. להודעת העדכון שהוגשה מטעם המשרד (ביום 11.2.14) צורף סיכום ישיבה מיום 26.1.14 של הצוות בראשות משרד התקשורת, הכולל זכור גם נציגים של חברת הדואר ושל עיריית ירושלים. בהתאם לסיכום של הישיבה מיום 26.1.14 התקיימה ביום 9.7.14 ישיבה נוספת; וזאת, בראשות מנכ"ל משרד התקשורת, אשר מייחס חשיבות רבה להמשך הטיפול בסוגיות המועלות בעתירה דנן.

10. בישיבה האמורה מיום 9.7.14 סקרו גורמי המקצוע הרלבנטיים את התקדמות העבודה לשיפור שירותי הדואר במזרח ירושלים.

11. בכל הנוגע להצבת שילוט – עדכנה עיריית ירושלים כי היא הציבה שילוט רחובות ב-12 שכונות במזרח ירושלים, כאשר-בשכונות אום טובה, בית צפפה ושיח ג'ראח הותקנו גם מספרים לבתים. דווח כי עד אמצע שנת 2015 צפוי מיפוי מלא של שכונות מזרח ירושלים, לרבות הצבת שמות לרחובות ומספרים לבתים.

12. באשר לטיפול בשירותי הדואר הקיימים בשכונות מזרח ירושלים דווח כי מרכז החלוקה בבית חנינא, אשר קיבל תשומת לב מיוחדת במסגרת הליך דנן (ראו והשוו גם סעיף 34 לעתירה), אכן נפתח; וכי הוא כולל לא פחות מ-7,000 תאים, אשר ישרתו את תושבי השכונות בית חנינא ושועפאט. יצוין כי נכון למועד הישיבה דווח על מסירה של מפתחות לכ-840 תאים.

בנוסף, דווח כי בסוכנות הדואר בשכונת גיבל מוכאבר התווספו 850 תאי חלוקה, כך שבמתחם הסוכנות פועל מספר כולל של 2,250 תאים (נכון למועד הישיבה דווח על מסירת מפתחות ל-1,521 תאים בלבד).

ולבסוף – הובהר כי חברת הדואר נערכת לביצוע שיפוץ בסניף הורדוס, הוא הסניף המרכזי של החברה במזרח ירושלים; וכן, כי צפוי שיפוץ של סוכנות הדואר בשכונת שועפאט.

13. בטרם נסקור את הסטטוס בשכונותיה השונות של מזרח-ירושלים, כפי שהתבקש בהחלטתו האמורה של בית המשפט הנכבד מיום 13.2.14, נבקש להדגיש, כי הישיבה הבאה, בראשות מנכ"ל המשרד, תזומן לחודש דצמבר 2014. בנוסף, הובהר לכל אחד מן הגורמים הרלבנטיים (עיריית ירושלים, חברת הדואר, ואגף בכיר דואר במשרד התקשורת) מהן המשימות השונות המוטלות עליו.

14. עוד נוסף ונציין כי בכל הנוגע להנחיית מנכ"ל משרד התקשורת, במסגרת הישיבה האמורה מיום 9.7.14, בדבר עריכת סיור מטעם אגף הדואר במשרד בשכונות בית-צפפה ושועפאט, כי סיור כאמור נערך ביום 24.8.14. זאת, בשכונת בית צפפה (ושרפת); מסמך סיכום הסיור נכתב בימים אלה. הסיור בשועפאט לא התאפשר בשל הוראות המשטרה לאור אירוע ביטחוני שהתרחש באותו יום.

- העתק סיכום הישיבה מיום 9.7.14 מצורף ומסומן מש/17

15. וכעת נבקש לסקור את המצב הקיים בכל הנוגע לשירותי דואר, בחלוקה על-פי שכונות. זאת, בהמשך לטבלה שנכללה בסיכום הישיבה מיום 9.7.14:

א. א-טור: בשכונה זו פועלת סוכנות דואר; לא קיימים בעת הזו מרכזי חלוקה. לאור האמור, הונחתה עיריית ירושלים ליתן עדיפות גבוהה להצבת שילוט בשכונה (שמות רחובות ומספרי בתים) עוד במהלך שנת-2014; וחברת הדואר תידרש לצאת בקמפיין הסברה בעניין לתושבים. עוד יוזכר כי בהמשך לסיור שנערך בשכונה ביום 30.1.14 הודיעה חברת הדואר כי ככל שיותקנו תיבות מכתבים בבתי התושבים בשכונה זו, היא תפעל לחלוקת דואר לבתים אף בטרם השלמת שילוט כאמור (ראו נספח מש/14, אשר צורף להודעת המשרד מיום 11.2.14).

ב. אבו טור: בשכונה זו קיימת סוכנות דואר (סמוך לגבול עם שכונת סילוואן); לא קיימים, בעת הזו, מרכזי חלוקה. לאור האמור, הונחתה עיריית ירושלים ליתן עדיפות גבוהה להצבת שילוט בשכונה (שמות רחובות ומספרי בתים) עוד במהלך שנת 2014; וחברת הדואר תידרש לצאת בקמפיין הסברה בעניין לתושבים (בדומה לאמור לעיל בעניין שכונת א-טור).

ג. בית חנינא: בשכונה זו קיימת סוכנות דואר; מרכז חלוקה חדש הוקם, כמתואר לעיל והמשימה המרכזית של חברת הדואר הינה חלוקת מפתחות למספר לא מבוטל של תאים שעדיין נותרים פנויים (על-פי הנמסר עד כה חולקו מפתחות ליותר מ-800 משקי בית בשכונה זו; וזאת, בנוסף למפתחות שחולקו במרכז חלוקה זה לשימוש תושבי שכונת שועפאט, כמתואר להלן). המשך חלוקת המפתחות לתושבי שכונת בית חנינא מתבצע בימים אלה.

ד. בית צפנה ושרפת: בשכונה זו לא פועלת, נכון להיום, יחידת דואר (יחידת הדואר הסמוכה ביותר הינה סוכנות משרד הרישוי וסניף קניון "אחים ישראל", במרחק של כ-700 מטרים מן השכונה). חלוקת דואר מתאפשרת באמצעות שלושת מרכזי החלוקה (בהיקף כולל של 1,800 תאים). כלל התאים הקיימים נמצאים כיום בשימוש; ועניין הוספתם של כ-450 תאים נמצא בטיפול בימים אלה. לאור קיומו של מרכז חלוקה בשכונה זו, תאריך היעד להשלמת שילוט (רחובות ומספרי בתים) על-ידי העירייה הינו אמצע 2015.

ה. ג'בל מוכאבר וערב א סוואתרה: בשכונה זו קיימת סוכנות דואר, כאשר במתחם הסוכנות ישנם 2250 תאי חלוקה. חברת הדואר הונחתה לבצע קמפיין הסברה בעניין המשך החלוקה של מפתחות לתאים. ככל שיחסרו תאי חלוקה, ניתן יהיה להוסיף "קישוריות" ("קישוריות" הינה מתקן הכולל 75 תאי חלוקה). לאור קיומם של תאי חלוקה פנויים (כ-250 תאים פנויים בעת הזו), תאריך היעד להשלמת שילוט (רחובות ומספרי בתים) על-ידי העירייה הינו אמצע 2015.

ו. סילוואן: בשכונה זו, אשר בה קיימת סוכנות דואר סמוך לגבול עם שכונת אבו-טור, כמוזכר לעיל, קיים מרכז חלוקה אחד (צמוד לסוכנות) הכולל 1700 תאי חלוקה.

מרכז החלוקה נותן פתרון חלקי בלבד לתושבי השכונה. לאור האמור, הונחתה עיריית ירושלים ליתן עדיפות גבוהה להצבת שילוט בשכונה (שמות רחובות ומספרי בתים). עוד במהלך שנת 2014; וחברת הדואר תידרש לצאת בקמפיין הסברה בעניין לתושבים (בדומה לאמור לעיל בעניין שכונות א-טור ואבו-טור).

ז. עיסאוניה: בשכונה זו לא פועלת יחידת דואר; הסוכנות הקרובה ביותר מצויה בשכונת הגבעה הצרפתית, במרחק של כקילומטר אחד. בנוסף, קיים בשכונה מרכז חלוקה, אשר אליו אף התווספו תאי חלוקה, כפי שדווח במסגרת הודעות העדכון השונות. כיום ישנם תאים פנויים וחברת הדואר נדרשת לפעול למסירת מפתחות לתושבים (ללא עלות מצד התושבים). לאור האפשרות לקבלת דברי דואר באמצעות מרכז החלוקה כאמור, תאריך היעד להשלמת שילוט (רחובות ומספרי בתים) על-ידי העירייה הינו אמצע 2015.

ח. העיר העתיקה (באב א זחרה): בשכונה זו קיימת סוכנות דואר במגדל דוד. אין כיום מרכזי חלוקה (ללא עלות) בשכונה זו. לאור האמור, הונחתה עיריית ירושלים ליתן עדיפות גבוהה להצבת שילוט בשכונה (שמות רחובות ומספרי בתים) עוד במהלך שנת 2014; וחברת הדואר תידרש לצאת בקמפיין הסברה בעניין לתושבים (בדומה לאמור לעיל בעניין שכונות א-טור, אבו-טור וסילוואן).

ט. ראס אל עמוד: בשכונה זו אין סוכנות דואר, בעת הזו. יחידת הדואר הקרובה ביותר הינה סוכנות סילוואן, הנמצאת במרחק של כקילומטר אחד. בנוסף, לא פועל כיום בשכונה זו מרכז חלוקה. לאור האמור, הונחתה עיריית ירושלים ליתן עדיפות גבוהה להצבת שילוט בשכונה (שמות רחובות ומספרי בתים) עוד במהלך שנת 2014; וחברת הדואר תידרש לצאת בקמפיין הסברה בעניין לתושבים (בדומה לאמור לעיל בעניין שכונות א-טור אבו-טור, סילוואן ובאב א זחרה).

י. שועפאט: בשכונה זו פועלת סוכנות דואר, אשר עוברת בימים אלה שיפוץ הכולל הוספת דלפק, התקנת מזגן חדש, הגדלת אולם הקהל, ועוד. כמו כן, בסוכנות קיימים תאי דואר בתשלום. העירייה השלימה הצבת שילוט בשכונה (שמות רחובות ומספרי בתים) ובנוסף הופעל לאחרונה מרכז החלוקה (המשרת גם את תושבי שכונת בית חנינא הסמוכה; ראו לעיל, בסעיף ג'). בשלב זה חולקו מפתחות לכ-1700 תאים ובכך אמור להינתן מענה לכלל תושבי השכונה.

שיח גיראח וואדי אל ג'וז: בשכונות אלו העירייה השלימה הצבת שילוט (שמות רחובות ומספרי בתים). לפיכך, חברת הדואר נדרשת לבצע קמפיין בעניין חלוקת דואר לבתים, אשר צפוי לצאת לפועל בתקופה הקרובה.

יא. סניף הורדוס: בסניף זה, המצוי ברח' צלאח-א-דין, ואשר הינו הסניף המרכזי של חברת הדואר במזרח ירושלים צפויות להתבצע עבודות להרחבתו ולהנגשתו לנכים. חברת הדואר-הונחתה-לפרסם, ללא דיחוי, מכרז לביצוע העבודות הדרושות (זאת, לאחר שמכרז קודם שפורסם נעצר בשל הצעות יקרות שהתקבלו ולאור מצבה הכלכלי של חברת הדואר). העבודות אמורות להסתיים עד אפריל 2015.

יב. מעבר קלנדית: יחידת הדואר במקום הינה חלק מחוות השירותים הממשלתית, המשמשת את השכונות המצויות מעבר לגדר הביטחון. בהודעות קודמות דווח על סגירת היחידה עקב עבודות שיפוץ שהתבצעו (ראו למשל הודעת המשיב מיום 12.6.13, בסעיף 2). העבודות הושלמו בסוף-אוקטובר-2013 והיחידה נפתחה מחדש. בנוסף, מתקיימים מגעים מול גורמי ביטחון לבחון אפשרויות להקל על הכניסה ליחידת הדואר הזו על-מנת שניתן יהיה לעשות בה שימוש מיטבי.

יג. כפר עקב, סמיר אמיס, מחנה פליטים שועפאט, דחיית אל-סאלם וראס חמיס: בשכונות-אלו, המצויות מעבר לגדר הביטחון, קיימים קשיים אובייקטיביים (בטחוניים) חריפים למתן שירותי דואר, כפי שמתבקש. לפיכך, הוחלט לטפל בשכונות אלו – תוך עירוב גורמים רלבנטיים נוספים, ככל שיידרש – בשלב מאוחר יותר. זאת, לאחר התקדמות בטיפול ביתר השכונות המנויות לעיל.

16. האמור בהודעה זו נתמך בתצהיר מטעמו של סמנכ"ל בכיר דואר במשרד התקשורת.

היום, י"ד באלול תשע"ד

09 בספטמבר 2014

נחל בן אור
סגן בכיר בפרקליטות המדינה

מש/16

העתק ההתייחסות .
לדו"ח הוועדה הציבורית .

29 ביוני, 2014

לכבוד

ד"ר זיו רייך, יו"ר

הוועדה לבחינת תעריפים של חברת הדואר

משרד התקשורת

באמצעות דואר אלקטרוני

שלום רב,

הנדון: הערות האגודה לזכויות האזרח להמלצות הוועדה לבחינת תעריפי חברת הדואר

בהמשך למידע שהועבר בכתב לוועדה, במכתב האגודה לזכויות האזרח בישראל (להלן: "האגודה") מיום 27.10.2013, ולאישור המיוחד אשר ניתן לאגודה להגיש הערותיה עד ליום 29.6.2014, מתכבדת בזאת האגודה להגיש הערותיה להמלצות הוועדה לבחינת תעריפי חברת הדואר.

בראשית הדברים ייאמר, כי על אף שהשימוש בדואר אלקטרוני ובטכנולוגיות שונות להפצת דברי דואר ומידע הולך וגובר, עדיין, ישנו ציבור רחב ביותר של אנשים – בעיקר אנשים החיים בעוני, קשישים אשר אינם בעלי גישה לדרכי התקשורת החדשות, ועוד – המסתמך על שירותי הדואר כדרך עיקרית לתקשורת. פגישה בשירותי הדואר בישראל תפגע בזכויותיהם הבסיסיות ביותר – זכות הגישה לערכאות והזכות להליך הוגן (למשל, במקרה של אי-קבלת דברי דואר מערכאות שיפוטיות שונות, או אי-קבלת התראות לפני ביצוע פעולות שונות בהוצאה לפועל, התראות לפני ניתוקי מים וחשמל ועוד); זכויות סוציאליות שונות (כגון זכויות לקבלת כספים מביטוח לאומי, המשולמים ביחידות הדואר); הזכות לחיי משפחה (פגיעה בתכתובות בין בני המשפחה, קבלה ומשלוח של הזמנות לאירועים משפחתיים ועוד), וכן הלאה. יוצא מכך, שפגיעה בשירותים הניתנים באמצעות הדואר עלולה לפגוע באופן קשה בקשת רחבה של זכויות אדם. אנו סבורים, כי בטרם תיעשה פגיעה ברמת השירותים הניתנים באמצעות חברת הדואר, יש לתת את הדעת על הפגיעה שתיווצר לציבור המשתמשים – תוך שימת דגש על הציבור הנסמך על שירותי הדואר כמעין "קהל שבוי" – ולנסות למזער פגיעה זו ככל הניתן.

מעבר לכך, נוסף ונפרט את הערותינו לטיוטת הדו"ח, כדלהלן:

1. **לסעיף 1.1.1 – זמן המתנה ביחידות הדואר:** הוועדה ממליצה לקבוע זמן המתנה שלא יעלה על 10 דקות ביחידות הדואר. כמפורט בדו"ח, השינוי בהמלצות הוועדה לעומת ההסדר המפורט בתנאי הרשיון איננו שונה באופן מהותי, וזאת על אף כמות התלונות הרבות המועלות בנושא על ידי הציבור. כמו כן נזכיר, כי גם כיום רשאי משרד התקשורת להפעיל סנקציות על חברת הדואר, בגין אי-עמידה בתנאי הרשיון בהקשר לזמני המתנה ביחידות הדואר. למיטב ידיעתה של האגודה, ומנסיונה בהתנהלות מול משרד התקשורת וחברת הדואר, משרד התקשורת איננו נוהג

לעשות שימוש בסמכותו, וזאת (בין היתר) משום מצבה הכספי הקשה של חברת הדואר, וחוסר רצונו של המשרד להקשות עוד יותר על תפקודה של חברת הדואר. משום כך, **עמדת האגודה היא כי יש לקבוע סנקציות אשר הפעלתן נעשית על ידי הציבור, ואיננה מחייבת את הסכמת משרד התקשורת, כגון – סטנדרטים ברורים לשירות המעוגנים בתקנות מכת חוק הגנת הצרכן, אשר הפרתם מהווה עילה לתביעה נזיקית, בדומה, למשל, לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012.**

2. **לסעיף 1.1.2 – שעות פעילות יחידת הדואר:** הוועדה ממליצה לאפשר לחברת הדואר גמישות בימי הפתיחה של יחידות הדואר ושעותיהן (בכפוף לעמידה בסטנדרטים המפורטים), בהתחשב באופיו של האזור בו ממוקמת יחידת הדואר – אזור למגורים, אזור למסחר ועסקים. **עמדת האגודה היא כי לשיקולים אלה יש להוסיף גם את השיקול הדתי, כך שיחידות דואר הממוקמות ביישובים או בשכונות בהן רובו המכריע של הציבור איננו יהודי, יפעלו בהתאם לחגים ולימי העבודה המקובלים בקרב הציבור המשתמש באותה יחידת דואר.**

3. **לסעיף 1.1.4 א – פרישת יחידות הדואר:** הוועדה ממליצה להחליף את קריטריון המרחק בהליכה, הקיים כיום בתנאי הרשיון, בקריטריון המרחק האווירי, כך שביישובים המונים למעלה מ-10,000 תושבים, המרחק בין יחידת הדואר ללפחות 90% מבתי המגורים ביישוב לא יעלה על 1.5 ק"מ. **עמדת האגודה היא כי יש להותיר על כנו את קריטריון המרחק בהליכה, משום שהמרחק האווירי איננו רלוונטי לתושבים, הנאלצים להגיע ברגל או בתחבורה ציבורית (ככל שיש תחבורה זמינה כזו) אל יחידת הדואר.**

4. **ונסביר:** כפי שמצויין בדו"ח, שירותי הדואר רלוונטיים במידה רבה לתושבים החיים בעוני (וראו, למשל, עמ' 158 לדו"ח, וכן עמ' 185 לדו"ח, לעניין השימוש בשירותי בנק הדואר), על כן עולה הרלוונטיות של נגישות יחידת הדואר לבתייהם. המרחק של יחידת הדואר משמעותי במיוחד לאוכלוסיות הסובלות ממילא מקשיי נגישות בשל מוגבלויות פיזיות ואחרות. **על כן, לעמדתנו, לא דק שיש לתת את הדעת על מרחק ההליכה ליחידת הדואר אלא אף על אפשרויות הנגישות אליה.** הדברים נכונים במיוחד כאשר תנאי השטח מקשים על גישה רגלית או באמצעי התניידות כדוגמת כסא גלגלים ליחידת הדואר (כגון – תוואי שטח הררי, היעדרן של מדרכות להולכי רגל או מיעוט דרכי גישה נוחות, המאפיינים יישובים ברמה סוציו-אקונומית נמוכה). כמו כן, ככל שיחידת הדואר רחוקה יותר וקשה להגיע אליה ברגל, הדבר מטיל הוצאות כספיות על הנזקקים לשירותיה, בשל עלויות השימוש בתחבורה ציבורית או ברכב.

5. **עוד לעניין פיזור יחידות הדואר הקיימות:** בעמ' 165-167 לדו"ח מתייחסת הוועדה לאופן בו הוסדר המשך פעילותן של יחידות הדואר הקיימות ופתיחתן של יחידות דואר חדשות במסגרת תנאי הרשיון. **האגודה מברכת על ההתייחסות החשובה בדו"ח לבעייתיות הקיימת באזורים בהם הותרו של המצב על כנו בעת קביעת תנאי הרשיון ("הסטטוס קוו"), יצרה עיגון של מחסור ביחידות דואר, מבלי שחברת הדואר מחוייבת בפתיחת יחידות דואר חדשות באותם מקומות. יחד עם זאת, ולאור נסיונה של האגודה בקידום פתיחת יחידות דואר בירושלים המזרחית, מתבקשת קביעת לוחות זמנים למיפוי הצרכים ביישובים הקיימים וככל הנדרש – פתיחתן של סוכנויות דואר חדשות באותם מקומות בהם הדבר נחוץ. נסיון העבר מלמד, כי בהיעדר לוחות זמנים מדוייקים, המגובים בסנקציות כספיות אשר יכולות להינקט על ידי**

הציבור (כגון – תביעות נזיקיות מכח חוק הגנת הצרכן, כמוצע בסעיף 1 לעיל), לא תזדרז חברת הדואר לקדם את פתיחתן של יחידות דואר חדשות בישובים קיימים, ומשרד התקשורת מצידו לא יפעיל לחץ אמיתי על חברת הדואר לעשות כן.

6. לסעיף 1.1.4 ג – הפעלת יחידות הדואר באמצעות סוכנים: הוועדה ממליצה על הפעלתן של יחידות הדואר החדשות שיוקמו, ככל הניתן, באמצעות זכיינים ולא ישירות על-ידי חברת הדואר. עמדת האגודה היא כי הפעלתן של יחידות דואר באמצעות זכיינים מדגישה את שיקול הרווח הכספי על פני שיקול שירות הציבור. אנו סבורים, שיש להבטיח כי במקומות בהם לא קיים ביקוש להפעלת יחידות דואר באמצעות זכיינים, ויש צורך בהקמת יחידה לאור מספר התושבים בשכונה או ביישוב ומרחקם מיחידת דואר הקיימת, תחויב החברה לפתוח את היחידות ולהפעילן בעצמה (לכל הפחות, עד שימצא זכיינין). כן יש להבטיח פיקוח שוטף וצמוד על רמת השירותים שיוספקו על-ידי הזכיינים, הכולל בחינות תקופתיות לפי מדדים ספציפיים שיוגדרו ברשיון, וכן קביעת גוף מסודר לפניית הציבור אשר יהיה בעל סמכויות בהקשר זה.

7. לסעיף 1.1.6 – חנות בתוך חנות: הוועדה ממליצה על מתן שירותי דואר גם בדרך של "חנות בתוך חנות". עמדת האגודה היא כי מגמה זו מבורכת, ויש להפעילה במיוחד באזורים הסובלים ממחסור בסוכנויות דואר כבר עתה. יחד עם זאת, יש לוודא כי גם בהקשר זה, ייערך פיקוח שוטף וצמוד על רמת השירותים שיוספקו, כאמור בסעיף 6 לעיל, וכן יפוקחו ימי ושעות הפתיחה בהתאם לסטנדרטים שנקבעו בסעיף 1.1.2 לדו"ח.

8. לסעיף 1.2.1 – הפחתת תדירות חלוקת הדואר מתמישה ימים בשבוע ליומיים בשבוע: בהקשר זה נבקש לוודא, כי ייערכו תיקונים בכל דברי החקיקה המתייחסים לזמני משלוח דואר, ובראשם סעיף 57 לפקודת הראיות [נוסח חדש] תשל"א-1971, באופן אשר יתחשב בהארכת זמני קבלת דבר דואר רגיל (שאינו רשום) בתוך שמונה ימים.

9. נבקש להדגיש: מועד הגעת הודעת דואר או הודעה על דואר רשום לבית הצרכן הוא בעלת משמעות מיוחדת שעה שמדובר בדרישות תשלום או בהתראות מסוגים שונים. אלו נוקבות בפרק הזמן שבו יכול חייב לשלם את חובו בטרם ינותק משרות חיוני, כדוגמת חשמל או מים, או את פרק הזמן במסגרתו הוא יכול להתגונן בפני הליכים של גבייה, כדוגמת הליכי הוצאה לפועל. כך למשל, ניתן לנתק אספקת חשמל ללקוח שלא פרע את חובו במועד, בחלוף שבעה ימים ממשלוח התזכורת/ ההתראה אליו. (תקנה 21 (ז) פרק ב' סימן ב' לספר אמות מידה של הרשות לשירותים ציבוריים חשמל).

10. אשר על כן, עמדת האגודה היא כי בטרם תיכנס לתוקף הפחתת מספר ימי החלוקה מחמישה ימים ליומיים בלבד, יש להסדיר באופן מלא כלל תיקוני החקיקה הדרושים (לרבות תיקונים בחקיקת משנה ובסטנדרטים אשר אינם מוסדרים בחקיקה), לשם מניעת פגיעה בציבור בשל אי-קבלת הודעות והתראות במועדן או בתוך פרק זמן מספק.

11. לסעיף 1.2.3 – פרישת התיבות האדומות: בדומה לפרישת יחידות הדואר, גם בעניין זה המליצה הוועדה על שינוי קריטריון המרחק בהליכה לקריטריון המרחק האווירי. נבקש להפנות לעמדת האגודה המפורטת בסעיפים 3-4 לעיל.

12. לסעיף 2.2 – פתיחת מרכזי חלוקה לבעלי היתר: הוועדה ממליצה על פתיחת תחום חלוקת דברי הדואר לתחרות, לרבות מתן גישה לבעלי היתר לחלוקת דברי דואר במרכזי החלוקה הקיימים. לעניין עצם פתיחת השוק לתחרות, נבקש להפנות לעמדת האגודה המפורטת בסעיף 6 לעיל, בהקשר לפיקוח הנחוץ על הזכיינים.

13. מעבר לכך, ס"ק ח' מאפשר את פתיחתם של מרכזי חלוקה חדשים (המעוכבת, לפי ההמלצות, עד לפתיחתם לתחרות של המרכזים הקיימים), ביישובים בהם אין שמות רחובות ומספרים לבתים, גם בהיעדר עמידה מלאה בקריטריונים לפתיחה לתחרות, וזאת בכפוף לאישור השר. האגודה מברכת על ההתייחסות הפרטנית לבעיית המחסור בשמות לרחובות ומספרים לבתים, המונעת את האפשרות לחלוקת דברי הדואר לבתי הנמענים. על מנת לקדם פתיחת מרכזי חלוקה חדשים במקומות בהם מתעכבת הקמתם מזה שנים, מתבקשת קביעת לוחות זמנים כאמור בסעיף 5 לעיל.

14. יחד עם זאת, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, עמדת האגודה היא כי דברי הדואר צריכים להיות מחולקים לבתי הנמענים, ועל חברת הדואר לעשות כל שביכולתה כדי להגדיל את מספר בתי המגורים המקבלים את הדואר ישירות אליהם, על פני מרכזי החלוקה, או תיבות הדואר השכורות (כאשר אין לשוכרים כל אפשרות לקבלת דברי הדואר בחינם). כמפורט בדו"ח, עמדה זו היא העמדה הרווחת בעולם (וראו: עמ' 115 לדו"ח), ומתייבת התגייסות הן של חברת הדואר, הן של משרד התקשורת לקידום מתן שמות רחובות ומספרי בתים בערים בהן אלו אינם קיימים.

15. זאת ועוד: כאמור בס' 40.4, בעמ' 114 לדו"ח, 7% מכלל הכתובות בישראל הם תיבות דואר שכורות. הדו"ח איננו מציין כל עמדה נורמטיבית ביחס לנתון זה. עמדת האגודה היא, כי ככל שתיבות הדואר השכורות מהוות ברירה יחידה לקבלת הדואר, ולא קיימת כל אלטרנטיבה חנימית, הרי שיש לפעול באופן מיידי להפיכתן של תיבות הדואר השכורות לשירות הניתן בחינם. כך, למשל, בירושלים המזרחית מוצבות עשרות אלפי תיבות דואר בתשלום (המועבר ברובו המכריע לחברת הדואר, ובמקצתו לזכיינים), על אף שלתושבים לא עומדת כל אלטרנטיבה אחרת לקבלת דברי הדואר – לבתים, או למרכזי חלוקה. משום כך, האגודה סבורה כי יש להוסיף לדו"ח דרישה, כי במקומות בהם לא קיימת כל חלופה לקבלת דברי הדואר לבתים או למרכזי חלוקה בחינם, לא ניתן לדרוש מהתושבים כל תשלום שהוא עבור שכירת תיבת דואר.

16. בשולי הדברים נציין, כי המונח "בתי אב" המופיע בדו"ח ראוי להחלפה במונח אחר, נייטרלי מבחינה מגדרית ומבחינת סוגי המשפחות, כגון – בתי מגורים או משקי בית.

17. ככל שיהיה בכך צורך, נבקש להופיע בפני הוועדה ולשטוח טיעונינו בעל-פה.

18. אנו עומדות לרשותכם לפרטים נוספים.

בכבוד רב,

טלי ניר, עו"ד

קרן צפריה, עו"ד

מש/17

העתק סיכום הישיבה מיום

9.7.14



משרד התקשורת
המנהל הכללי

א' אב תשע"ד
28 יולי 2014

לכבוד
פעולה

משתתפי הדין

הנדון: סיכום דיון הצוות הבין-משרדי - שירותי הדואר במזרח ירושלים מיום 9/7/14

1. בתאריך 9/7/14 התקיימה פגישה בנושא בנדון בראשות אבי ברגר, המנהל הכללי, שמטרתה מפגש עדכון למפגש הקודם אשר נערך 26.1.2014.

2. משתתפים בפגישה:

מר יגאל לוי, סמנכ"ל בכיר דואר
מר שמעון שהם, מנהל תחום בכיר
מר הדי נבואני, מנהל תחום פיקוח ורישוי
עו"ד פאדיה זידאן, מנהלת מחלקה בכירה
מר הרצל בר-מג, מ"מ המנהל הכללי, חברת דואר ישראל
מר יוסי כהן, מנהל תחום העברת דואר, חברת דואר ישראל
מר מוטי הומינר, עוזר מנהל מחוז סניפים במרחב ירושלים, חברת דואר ישראל
מר עודד לוי, עוזר מנהל מרחב ירושלים, חברת דואר ישראל
עו"ד יפעת ליפץ, אגף היועץ המשפטי, עיריית ירושלים
עו"ד נחי בן אור, מחלקת בג"צים פרקליטות המדינה, משרד המשפטים
גבי נעה זיו, מתמחה, משרד המשפטים

3. מהלך הדין:

א. הצגת התקדמות עבודת הצוות בין משרדי, בעניין שיפור שירותי הדואר במזרח ירושלים:

עיריית ירושלים:

- א.1.א. הציבה שילוט ב-12 שכונות במזרח העיר. בשכונת אום טובה, בית צפפה ושיח גיראח הותקנו מספרים לבתים, בנוסף להתקנת שמות לרחובות.
 א.1.ב. תכנון סיוס צפוי למיפוי מזרח העיר, לרבות הצבת שמות לרחובות ומספרים לבתים עד אמצע שנת 2015.

חברת דואר ישראל:

- א.1.ג. הוצב מרכז חלוקה המכיל 7,000 תאים והמיועד לתושבי שכונת בית חנינא ושועפאט. נמסר שעד כה נמסרו כ-840 מפתחות ונפקדו למעלה מ-1,300 בתי אב.
 א.1.ד. הוספו 850 תאי חלוקה לסוכנות בגיבל מוכאבר. סה"כ יש במתחם הסוכנות 2,250 תאי חלוקה, עם תפוסה של 1,521 תאים.
 א.1.ה. נערכת לשיפוץ סניף הורדוס וסוכנות שועפט.

ב. תעדוף עבודה ומשימות להמשך – מצ"ב טבלה בנדון:

מס	שכונה	משימות לחברת דואר ישראל	תאריך סיום	משימות עיריית ירושלים	תאריך סיום
1	א-טור	ביצוע קמפיין הסברה לתושבי השכונה; חלוקת דואר לבתים	שילוט רחובות ומספרים לבתים	<u>תעדוף גבוה</u> : היות שבשכונה לא מוצבים מרכזי חלוקה, העירייה תתעדף את השכונה ותציב שילוט ברחובות ותתקין מספרים לבתים.	עד סוף 2014
2	אבו טור	ביצוע קמפיין הסברה לתושבי השכונה; חלוקת דואר לבתים	שילוט רחובות ומספרים לבתים	<u>תעדוף גבוה</u> : היות שבשכונה לא מוצבים מרכזי חלוקה, העירייה תתעדף את השכונה ותציב שילוט ברחובות ותתקין מספרים לבתים.	עד סוף 2014
3	בית חנינא	המשך חלוקת מפתחות לתושבי שכונה	סוף אוקטובר		במיידי
4	בית צפפה ושכונת שרפת	המשך חלוקה באמצעות מרכזי חלוקה	סוף אוקטובר	<u>תעדוף שני</u> : התקנת שילוט תבוצע ראשית בשכונות אחרות שאין בהן מרכזי חלוקה.	30/6/2015

10	עיסאויה	להמשיך במסירת מפתחות לתאי חלוקה	שוטף	תעדוף שני : התקנת שילוט תבוצע ראשית בשכונות אחרות שאין בהן מרכזי חלוקה.	30/6/2015
11	עיר עתיקה, באב אל זהרה	ביצוע קמפיין הסברה לתושבי השכונה, חלוקת דואר לבתים	לאחר הצבת שילוט רחובות ומספרים לבתים	תעדוף גבוה : היות שבשכונה לא מוצבים מרכזי חלוקה, העירייה תתעדף את השכונה ותציב שילוט ברחובות ותתקין מספרים לבתים.	עד סוף 2014
12	ראס אל עמוד, וואדי קדום	ביצוע קמפיין הסברה לתושבי השכונה, חלוקת דואר לבתים	לאחר הצבת שילוט רחובות ומספרים לבתים	תעדוף גבוה : היות שבשכונה לא מוצבים מרכזי חלוקה, העירייה תתעדף את השכונה ותציב שילוט ברחובות ותתקין מספרים לבתים.	עד סוף 2014
		המשך חלוקת מפתחות לתושבי שכונה; חלוקה לבתים לתושבים אשר מרכז החלוקה אינו נותן להם מענה; ביצוע שיפוץ קל במבנה הסוכנות, והחלפת סורגים.			
13	שועפאט	לתושבי שכונה; חלוקה לבתים לתושבים אשר מרכז החלוקה אינו נותן להם מענה; ביצוע שיפוץ קל במבנה הסוכנות, והחלפת סורגים.	נובמבר 2014		סוף נובמבר 2014
14	שייח גיראח, ואדי אלג'וז	ביצוע קמפיין הסברה לתושבי השכונה; חלוקת דואר לבתים	סוף אוקטובר	התקנת מספרים לרחובות ועדכון חברת דואר ישראל	במייד

ג. סיכום:

מס	משימה	אחראי	תאריך משימה
1	עיריית ירושלים: תגיש תוכנית עבודה ברמה רבעונית, יש לתעדף הצבת שילוט רחובות והתקנת מספרים לבתים במקומות אשר אין בהם מרכזי חלוקה.	עיריית ירושלים, עו"ד יפעת / עו"ד חיים נרגסי	31/08/2014
2	חברת דואר ישראל: תפעל בהתאם למצוין בטבלה הנ"ל.	הרצל בר-מג	בהתאם לתאריכים שבטבלה
3	משרד התקשורת: המשך התכנסות תת וועדה בראשות יגאל לוי (פעם בחודש), בנוכחות נציגים מטעם חברת דואר ישראל, נציגים מטעם עיריית ירושלים וביצוע מעקב אחר תוכנית העבודה	יגאל לוי	אחת לחודש
4	משרד התקשורת: לערוך פיקוח במזרח ירושלים, בשכונת בית-צפפה ושועפאט, לוודא האם תאי החלוקה מספקים מענה לכלל בתי האב בשכונה	הדי נבואני	31/08/2014
5	משרד התקשורת: דיון מעקב בראשות מנכ"ל משהת"ק, בהשתתפות חברת דואר ישראל ועיריית ירושלים	יגאל לוי	31/12/2014

הסיכום נרשם ע"י הדי נבואני.

בד"ח,

 אבי ברגר
 המנהל הכללי