

העותרים:

ראסם עבידאת ואח'
ע"י ב"כ עוה"ד טלי ניר ו/או אן סוצ'יו ואח'
מהאגודה לזכויות האזרח בישראל
ת"ד 53262, ירושלים
טל': 02-6521218; פקס: 02-6521219

- נגד -

המשיבים:

1. חברת דואר ישראל בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד אייל בליזובסקי
ממשרד לוי, מי-דן ושות', עורכי דין
מרח' מנחם בגין 11, רמת גן 52521
טל': 03-5102491, פקס: 03-5102493

2. משרד התקשורת
ע"י עו"ד נחי בן-אור מפרקליטות המדינה
רח' צלאח א-דין 29, ירושלים
טל': 02-6466010, פקס: 02-6467011

3. עיריית ירושלים
ע"י עו"ד דני ליבמן מלשכת היועץ המשפטי לעירייה
כיכר ספרא 8, ירושלים 94141
טל': 02-6297831, פקס: 02-6295826

תגובה מטעם העותרים

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 5.1.2015, מתכבדים העותרים להגיש את תגובתם להודעות המעדכנות מיום 28.5.15 מטעם המשיבה 3, מיום 1.7.15 מטעם המשיבה 1 ומיום 2.7.15 מטעם המשיב 2:

1. העתירה שבכותרת נכנסת בימים אלו לשנתה השישית. במהלך השנים הניחו העותרים תשתית עובדתית מוצקה המעידה על הפרה נמשכת של זכויות תושבי ירושלים המזרחית לשירותי דואר סבירים ושוויוניים. למרות זאת, בחמש השנים שחלפו מאז הוגשה העתירה לא חל שיפור משמעותי בשטח והמשיבים ממשיכים להתחמק גם בהודעותיהם האחרונות מביצוע צעדים ממשיים כדי לשנות את המצב.

2. בהחלטת בית המשפט הנכבד מיום 25.1.15 נכתב כי "מה שאינו מצוי במסמכים הוא "תכנית אסטרטגית" שתקבע תקנים, פעילויות ולוח זמנים" וכן "נחוצה תכנית "אסטרטגית" שתכלול התייחסויות לתקנים ולוח זמנים, בין השאר". למרות דברים ברורים אלו, גם בעדכונים הנוכחיים אין כל "תכנית אסטרטגית" או מחויבות לשיפור המצב. המשיבים ממשיכים לשבת בחוסר מעש וחוזרים על טענותיהם כי השירותים הקיימים מספיקים וכי לא חלה עליהם כל חובה להוסיף סניפים, דוורים או מרכזי חלוקה. במקביל

לחוסר המעש בירושלים המזרחית, ממהרת המשיבה 1 להכריז על פתיחת שתי סוכנויות נוספות בירושלים המערבית כדי לענות על הצורך (בהר חומה ובקטמונים)¹.

3. ההתחייבויות שניתנו לבית משפט נכבד זה בדיון הקודם וכן הדברים שדרש בית המשפט במסגרת החלטתו מיום 25.1.15 לא מומשו עד היום:

א. מרכז החלוקה בבית חנינא טרם נפתח רשמית והסכם ההפעלה בין המרכז הקהילתי לחברת הדואר לא נחתם בשל מחלוקות מהותיות;

ב. לא נעשה מאמץ להגדלת מספר הדוורים;

ג. התחייבות המשיבה 3 לסיים את השילוט בכל השכונות עד ליוני 2015 לא התממשה: בסילוואן, בא-טור, בא-סוואנה ובא-שייח עדיין לא הוחל השילוט ובראס אל עמוד השילוט לא הסתיים;

ד. אין כל התחייבות או ניסיון לפעול בשכונות מעבר לחומה, המונות למעלה מ-100,000 תושבים: השילוט לא החל ואין כל התחייבות לביצוע, אין כוונה להקים מרכזי חלוקה בשכונות או לחלק לבתים באופן מסודר ואין כוונה לפתוח סוכנויות דואר בשכונות אלה;

ה. למרות שרישיון חברת הדואר המתוקן נחתם כבר ביום 22.2.15 לא הגישו המשיבים כל תכנית למימוש אמות המידה הבסיסיות לשירות ברמה אוניברסאלית הקבועות ברישיון בירושלים המזרחית;

4. בששת החודשים שחלפו מאז הדיון האחרון בעתירה, לא זו בלבד שלא היה כל שיפור בשירותי הדואר הניתנים לתושבי ירושלים המזרחית, אלא שחלה התדרדרות משמעותית בשירותים אלה, כפי שיפורט להלן.

5. מהודעת המשיב 2 עולה, כי במהלך החודשים האחרונים בוצעו שתי בקרות על פעילות חברת הדואר בירושלים המזרחית: האחת בוצעה בסניף הדואר המרכזי בצלאח א-דין (סניף הורדוס) ביום 10.2.15 וביום 30.4.15 והשנייה בוצעה ביום 4.3.15 בבית המיון ירושלים, במרכז חלוקה בית חנינא, בסוכנות שועפאט ובסוכנות סילוואן. העותרים מברכים על הפיקוח שנעשה בפעם הראשונה, למיטב ידיעת העותרים, על ידי המשיב 2 בירושלים המזרחית. אלא שראוי היה כי פיקוח מסוג זה יבוצע באופן תדיר יותר בכלל שירותי הדואר בירושלים המזרחית לאור מצבם העגום וכי המשיב 2 ינקוט באמצעים רציניים ואפקטיביים נוכח הליקויים החמורים שהתגלו במהלך הפיקוח שבוצע.

¹ אתר עיריית ירושלים: בעקבות התלונות: ברקת נפגש עם מנכ"ל הדואר, 30.6.2015. https://www.jerusalem.muni.il/Messages/Msg_84/Pages/BarkatGoldstein.aspx; וכן ראו ההתחייבות לפתיחת שתי סוכנויות חדשות בסיכום הדיון בעירייה בעניין שירותי הדואר בירושלים מיום 15.7.15, נספח ת/1

6. מביקורים שבועיים של העותרים בסניפי הדואר השונים, ומדיווחים תכופים שמגיעים לידי העותרים ובאי כוחם מתושבים רבים בירושלים המזרחית ומבדיקות שעורכים העותרים, עולה כי הליקויים שהתגלו על ידי המשיב 2 משקפים רק את קצה הקרחון.

7. מדאיג עוד יותר לקרוא את תגובות המשיבה 1 לדוחות הפיקוח של המשיב 2, אשר כוללות תירוצים מסוגים שונים להצדקת הליקויים הקשים בשירותי הדואר המסופקים על ידה לתושבי ירושלים המזרחית. בניגוד לטענות המשיבה 1, לא מדובר על ליקויים יוצאי דופן או מקריים שהתגלו במועדי הפיקוח שביצע המשיב 2, אלא על מציאות יומיומית שעמה מתמודדים תושבי ירושלים המזרחית מזה שנים:

- תורים אינסופיים ובלתי סבירים בסניף הורדוס, שבו נאלצים מרבית התושבים לצרוך את שירותי הדואר, בהעדר סניפים בשכונות האחרות.

- איחורים של שבועות ולמעלה מכך בהגעת דברי דואר ליעדם.

- העדר מוחלט של חלוקת דואר לבתים ומחסור בתיבות דואר במרכזי חלוקה במרבית השכונות.

8. בשנתיים האחרונות טענו המשיבים כי עדיין לא בשלה העת לנקיטה בצעדים לשיפור השירותים בירושלים המזרחית מכיוון שרישיון חברת הדואר עומד להשתנות ובמקומו צפוי להיחתם רישיון חדש. ואכן, לאחר ציפייה ארוכה וחוסר מעש שנמשך שנים, נחתם בפברואר 2015 הרישיון המיוחל (להלן: "הרישיון"). כעת, לא יכול להיות ספק באשר להפרות הברורות של חברת הדואר את תנאי הרישיון בכל הנוגע לשירותי דואר בירושלים המזרחית, הן בעניין פריסת סניפים והן בעניין חלוקת דואר לבתים או למרכזי חלוקה. בית המשפט הנכבד הדגיש בהחלטתו מיום 25.1.15 את החשיבות שבהכנתה של תכנית למימוש תנאי הרישיון בירושלים המזרחית וקבע כי "אין כל מניעה לדעתנו שהטיפול בתכנית ייעשה כבר עתה, שהרי בפועל ידועים ביסודם תנאי הרישיון החדש".

9. למרות זאת, אין בפי המשיבים כל בשורה לעניין התאמתם של שירותי הדואר בירושלים המזרחית לדרישות הרישיון החדש ונראה, כי אין כל כוונה להחיל את תנאי הרישיון בירושלים המזרחית. תגובות המשיבים משקפות, לטעמנו, זלזול חמור בתושבי ירושלים המזרחית. לדידם של המשיבים די ב- 17 עובדי חלוקה למתן שירותי חלוקה מלאים ל- 300,000 תושבים בשכונות הפלסטיניות לעומת 133 ל- 500,000 תושבי מערב העיר; די ב- 8 סוכנויות דואר לסיפוק צרכיהם של כלל תושבי ירושלים המזרחית לעומת 42 סוכנויות במערב העיר; די ב- 15,000 תיבות חלוקה שפרוסות ב- 5 מרכזי חלוקה בלבד כדי לענות על צרכיהם של 53,000 משקי בית.

10. אחרי שחלפו 5 שנים ממועד הגשת העתירה, נדרשת התערבותו של בית משפט נכבד זה כדי לשים קץ לאספקת שירותי תקשורת נחותים, בלתי שוויוניים ובלתי סבירים לתושבי ירושלים המזרחית. **העותרים שבים ומבקשים כי בית המשפט יוציא מלפניו צו על תנאי ויורה באופן מפורש למשיבים לפעול למתן שירותים מספקים, סבירים ושוויוניים ובהתאם**

לתנאי הרישיון לתושבי ירושלים המזרחית. בית המשפט מתבקש להורות למשיבים להגיש בהקדם תוכנית כוללת עם לוחות זמנים ברורים למימוש תנאי הרישיון בתוך זמן סביר-

א. כיצד בכוונת חברת הדואר לעמוד בחובותיה בעניין פריסת סוכנויות דואר?

ב. כיצד בכוונתה לעמוד בחובותיה בעניין משך ההמתנה בסוכנויות הקיימות?

ג. כיצד בכוונתה לעמוד בחובותיה בעניין חלוקת דואר לבתים או לחילופין חלוקת דואר בתיבות חלוקה (המרוחקות לכל היות 500 מטרים מבתי התושבים) לכלל התושבים?

להלן נפרט את המצב העובדתי והמשפטי המעודכן ביחס לכל אחד משירותי הדואר החסרים :

א. פריסת בתי הדואר הדלילה :

11. בירושלים פועלות כיום סך הכל 50 יחידות דואר. למרות שתושבי ירושלים המזרחית מהווים כ- 40% מכלל אוכלוסיית העיר, רק 8 יחידות דואר משרתות את תושבי מזרח העיר (15% מכלל היחידות).

12. בשכונות שלמות שבהן מתגוררים 20,000 תושבים ומעלה, אין כל סניף דואר. אנו מברכים על הודעת המשיבים לפיה פורסם מכרז להפעלת סוכנות דואר נוספת בדרך רמאללה-ירושלים ומקווים כי אכן סוכנות נוספת תיפתח בזמן הקרוב, אלא שלא די בכך. בשכונות רבות אחרות אין בכלל סוכנויות דואר, ומזה שנים רבות אנו שבים ומצביעים על הצורך הדחוק לפתיחת סוכנויות נוספות בשכונות אלה: בית צפאפא, עיסאווייה, סילוואן, ראס אל עמוד, מחנה הפליטים שועפאט וכפר עקב.

13. נזכיר כי תנאי הרישיון קובעים כי "בעל הרישיון יספק את שירותיו ביחידות הדואר בצורה **תקינה וסדירה**, בשים לב, בין היתר, להיקף השירותים הניתנים על ידו ולמספר מקבלי השירות בכל יחידה". כמו כן, זמני ההמתנה החל מיום 1.9.15 יעמדו על 10 דקות במוצע בכל יחידות הדואר. יש להדגיש, כי גם על פי תנאי הרישיון הישן, זמני ההמתנה אמורים לעמוד על 10 דקות במוצע ב- 95% מהיחידות ועל 25 דקות ב- 5% (סעיף 3.2 לנספח ב' לרישיון).

14. כמו כן, הרישיון קובע בעניין פריסת יחידות הדואר כי בכל היישובים בהם מספר התושבים עולה על 10,000 איש, המרחק האווירי בין כל יחידת דואר לבין 90% לפחות מבתי האב אותם היא משרתת לא יעלה על 1,500 מטר. הרישיון קובע כי חובת הפריסה לפי סעיף זה תמומש עד ליום 22.2.18 וכי עד לעמידה בהוראה זו, בעל הרישיון יפתח לפחות 10 יחידות דואר בשנה ביישובים אלה. (סעיף 3.3 לנספח ב' לרישיון).

15. מדיווחי העותרים ומביקורים של באי כח העותרים בסניפים השונים, אין ספק כי אף אחד מהסניפים הקיימים בירושלים המזרחית אינו עומד בתנאי הרישיון מבחינת קצב אספקת השירות. ברי כי פריסת הסניפים הקיימת אינה מאפשרת מתן שירותי דואר בצורה "תקינה

וסבירה". העומסים האדירים שקיימים בסניף הורדוס, כפי שיפורט להלן, משקפים את הצורך בפתחת סוכנויות נוספות בשכונות ירושלים המזרחית, שכן בהעדר סוכנויות מספיקות מתנקז העומס בסניף המרכזי.

16. למרות שהוראות הרישיון החדש נכנסו לתוקף לפני מספר חודשים, מתגובות המשיבים עולה כי אין להם כל כוונה לממש את ההוראות ולהחיל אותן בירושלים המזרחית. לא ברור מה מעכב כעת את חברת הדואר מלממש את ההוראות החדשות ומה מונע מהרגולטור, המשיב 2, מלהפעיל את סמכויותיו ולדרוש את מימוש חובותיו של בעל הרישיון במסגרת ההסכם.

17. מהוראות הרישיון עולה כי סטנדרט הפריסה של סוכנויות הדואר עומד על סוכנות אחת לכל 10,000 תושבים. ואכן, סטנדרט זה ממומש בקירוב במרבית הערים בישראל. מבדיקה שביצענו בערים שונות ומגוונות בישראל עולה, כי ממוצע יחס מספר התושבים לכל סוכנות דואר עומד על כ- 12,000 תושבים והיחס נע בין 8000 ל-15,000. לעומת זאת, בירושלים המזרחית היחס עומד על סוכנות אחת לכל 37,500 תושבים. מדובר על יחס של פי 3 מהממוצע הקיים ברחבי הארץ.

עיר	מספר סוכנויות	מספר תושבים	יחס מס' תושבים לכל סוכנות
ירושלים המזרחית	8	300,000	37,500
ירושלים המערבית	42	500,000	11,904
חיפה	31	272,000	8,774
אשדוד	20	214,000	10,700
עכו	4	47,000	11,750
ראשון לציון	20	235,000	11,750
חולון	12	187,000	15,583
פתח תקוה	16	220,000	13,750
נצרת+נצרת עילית	10	115,000	11,500
אום אל פאחם	4	50,000	12,500
סחנין	2	30,000	15,000
קרית ביאליק	5	39,000	7,800
קרית מוצקין	4	40,000	10,000
באר שבע	20	200,000	10,000
ערד	2	24,000	12,000
ממוצע (ללא י-ם המז')			11,918

18. נוכח נתונים מובהקים אלה ולאור ההוראות הברורות של רישיון חברת הדואר, לא ברור איך ממשיכים המשיבים לטמון ראשם בחול ונמנעים מפתחה מיידית של 6 סוכנויות דואר חדשות בירושלים המזרחית, לכל הפחות.

19. לעותרים אין ספק, כי ההחלטה להותיר את ירושלים המזרחית עם 8 סוכנויות דואר בלבד (או 9 במידה והמכרז לפתיחת סוכנות נוספת בצפון העיר יתממש) אינה מבוססת על טעמים רלוונטיים או על שיקולים סבירים. מדובר בסדר עדיפויות של המשיבים אשר במסגרתו לתושבי ירושלים המזרחית שמור מקום זניח. הוכחה מובהקת לכך ניתן למצוא בהחלטת חברת הדואר לפתוח שתי סוכנויות דואר נוספות במערב העיר, בהר חומה ובקטמונים, בנוסף ל- 42 הסוכנויות הקיימות לעומת כוונה לפתוח סוכנות נוספת אחת בלבד במזרח העיר.

סיכום דיון בנושא שירותי הדואר בעיר ירושלים מיום 15.7.15 מצ"ב כנספה ת/1.

20. מעבר לפגיעה בזכותם של התושבים לקבלת שירותי דואר, התנהלות המשיבים משקפת פגיעה בזכותם החוקתית של התושבים לקבלת שירותי דואר שוויוניים.

מחדלי הסניף המרכזי הורדוס

21. כתוצאה מהמחסור החמור בסניפי דואר בירושלים המזרחית, סניף הורדוס, הממוקם באזור מסחר מרכזי של ירושלים המזרחית, משמש כסניף המרכזי עבור מרבית התושבים. סניף זה עמוס לעייפה וצפוף באופן קיצוני ביותר במהלך כל שעות היום ולעיתים קרובות משך ההמתנה מגיע ל- 3 שעות. בסניף זה קיימות 10 עמדות שניתן לאיש. אולם בדיקות שערכנו במהלך שבעת החודשים האחרונים העלו, כי בדרך כלל פעלו 6 עמדות בלבד.

22. העותרים ביצעו מעקב שבועי אחר פעילות הסניף, מספר העמדות הפעילות וזמני ההמתנה (מעקב פעילות בסניף הורדוס מצ"ב כנספח ת/2). בדיקת משך ההמתנה לקבלת שירות בוצעה בשעות שונות של היום, בימים אקראיים וזאת באמצעות שירות ההודעות של הדואר שמתריע בהודעת SMS על מועד הגעת המספר בתור. שיטה זו מאפשרת לדעת בדיוק את הזמן שעובר ממועד הגעת הלקוח לסניף ולקיחת מספר ועד למועד שבו תורו של הלקוח הגיע והוא קיבל שירות. (תצהירו של מר ח'אלד אבו עודה מצ"ב כנספח ת/3).

23. מתוך 25 ימים שבהם בוצעה בדיקת משך ההמתנה (טבלה בעמ' 11 לנספח ת/2):

- 7 פעמים משך ההמתנה עלה על שעתיים וחצי
- 7 פעמים משך ההמתנה נמשך בין שעה וחצי לשעתיים וחצי
- 4 פעמים בלבד משך ההמתנה נמשך בין שעה לשעה וחצי
- 3 פעמים התור לא הגיע עד למועד סגירת הסניף
- 4 פעמים המערכת הממוחשבת של התורים התקלקלה

24. זמן ההמתנה הקצר ביותר נמדד ביום 22.7.15 אז הגיע התור שנלקח בשעה 13:03 לאחר שעה ו-19 דקות. ימי קבלת הקצבאות מהביטוח הלאומי (30-28 לחודש) הופכים בסניף הורדוס לימים בלתי נסבלים ממש. קשישים ונכים ממתנינים שעות ארוכות בתור, לעיתים נאלצים לשבת על הרצפה בסניף או לחכות בחוץ בהעדר מספיק מקומות ישיבה. בימים אלו קורסת לעיתים קרובות המערכת הממוחשבת (לא ניתן לקבל מספרים ואין זימון של אנשים לקבל שירות לפי מספר) ואנשים נדחפים בלחץ רב מול הדלפקים כדי לקבל שירות. הגעה לסניף בימים אלו הופכת למאבק ולחוויה קשה של לחץ ותוהו ובוהו (תמונות של העומס בסניף מצ"ב כנספח ת/2 המצ"ב).

25. כך, לדוגמה, ביום 28.5.15 המתינו בתור בשעה 10:58 906 אנשים והמערכת הקלקלה; ביום 31.5.15 המתינו בשעה 13:16 604 אנשים ומשך ההמתנה עמד על 3:02 שעות; ביום 28.6.15 בשעה 14:58 המערכת הממוחשבת לא פעלה ולא ניתן היה לקבל תור; ביום 30.6.15 בשעה 13:27 המתינו 510 איש בתור והמערכת הממוחשבת התקלקלה.

26. כתוצאה מהעומס האדיר בסניף בימי קבלת הקצבאות, תושבים נאלצים לעיתים קרובות לוותר על קבלת שירות, שלעיתים הוא חיוני עבורם. כך, לדוגמה, מר ח'אלד אבו עודה סיפר,

כי ביום 28.6.15 הגיע אביו לסניף הורדוס כדי לקבל את קצבת הביטוח הלאומי שלו אולם הסניף היה עמוס כל כך עד שהוא נאלץ לעזוב ללא הקצבה (נספח ת/3).

27. ואכן, הפיקוח שבוצע על ידי המשיב 2 ביום 10.2.15 וביום 20.4.15 בסניף הורדוס חשף את הליקויים שהוזכרו לעיל. רק 6 עמדות היו פעילות בשני מועדי הפיקוח ומשך ההמתנה עמד על 1:05 בממוצע בחודש פברואר ועל 2:02 בממוצע בחודש אפריל. (נספח מש/24 להודעת המשיב 2).

28. מצער לראות, כי חברת הדואר מחפשת תירוצים חסרי בסיס להסבר זמני ההמתנה הקיצוניים בסניף הורדוס במקום לנסות ולקדם פתרון לבעיה. כך, לדוגמה, הטענה המופיעה בתגובת החברה לדוח הפיקוח שבוצע בסניף הורדוס כאילו בסניף קיימת "תופעה של צבירת תורים "סיטונית" (מש/24 להודעת המשיב 2). הבדיקה שבוצעה על ידינו מפריכה את טענת המשיבה 1 כאילו משך ההמתנה מושפע מצבירת תורים "סיטונית". בדיקתנו חושפת בבירור את משך ההמתנה בפועל של לקוח מרגע כניסתו לסניף ועד לרגע שבו מספרו נקרא לקבלת שירות.

29. בהודעת המשיבה 1 נטען, כי חברת הדואר קלטה שני עובדים נוספים כדי לאייש דלפקים נוספים על מנת להקל על העומס, וכי בשעות העומס מאוישים 8-9 דלפקים (סעיף 41 לתגובת המשיבה 1). ראשית, מהבדיקה שערכנו עולה, כי בחודשים יוני-יולי אוישו בדרך כלל 6-7 דלפקים בלבד ורק ארבע פעמים מתוך 19 הימים שנבדקו בחודש זה אוישו 8-9 דלפקים.

30. אמנם בסוף חודש מאי 2015 נוספו שתי עמדות נוספות אולם עמדות אלה פעילות לעיתים רחוקות בלבד. העומס בסניף גדול כל כך שכמעט ואין שיפור במשך ההמתנה גם כאשר כל העומדות מאוישות. כך, לדוגמה, ביום 26.5.15 כשעשרה דלפקים היו מאוישים משך ההמתנה עמד על 3:27; ביום 14.6.15 כששמונה דלפקים היו מאוישים משך ההמתנה עמד על 2:36; ביום 15.7.15 כששמונה דלפקים היו מאוישים משך ההמתנה עמד על 2:07.

31. אתמול, 28.7.15, ביקרה הח"מ, עו"ד אן סוצ'יו, בסניף הורדוס בסביבות השעה 12. העומס והצפיפות היו קשים ביותר ובמיוחד המתנינו בתור קשישים שהגיעו לקבל את קצבת הזקנה שלהם מהביטוח הלאומי. 8 עמדות קבלת קהל היו פעילות וזמן ההמתנה עמד על יותר מ- 3 שעות (הח"מ לקחה מספר 2487 בשעה 12:30 והתור הגיע רק בשעה 16:47).

32. האם אין די במידע זה, שידוע למשיבים היטב, כדי להבהיר את ההכרח שבפתיחת סניפים נוספים בירושלים המזרחית? בהעדר פתיחה של **מספר** סניפים נוספים בשכונות שונות בירושלים המזרחית, לא צפוי שינוי משמעותי במשך ההמתנה בסניף הורדוס.

33. בנוסף לאשנבי השירות שפועלים בחלל המרכזי של סניף הורדוס, פועל בסניף גם תור נפרד לדואר רשום. לאשנב שירות זה אין מספרים וההמתנה אליו מתבצעת בעמידה, בחלל צר שרוחבו כמטר-מטר וחצי. ההמתנה לאשנב זה אורכת לעיתים קרובות כשעה כשאין כל אפשרות להמתין בישיבה היות ואין כסאות או מספרים שיאפשרו לממתנינים לחכות באולם

המרכזי עד שיגיע תורם. כתוצאה מכך, חלק מהאנשים ובמיוחד הקשישים שביניהם ממתנינים בישיבה על הרצפה. אנשים נאלצים להידחס בחלל הצר והלא מאוורר שבקצהו אשנב חלוקת הדואר הרשום. בעקבות תלונות של תושבים על היעדר אוורור ומחנק, הוצב מאוורר מעל האשנב אולם הוא אינו עובד. כך, לדוגמה, ביום 28.6.15 נאלץ מר ח'אלד אבו עודה להמתין כשעה (החל מ- 14:30 ועד ל- 15:30) לקבלת דואר רשום, בעמידה, בחלל הצר והמחניק. לאחרונה נפתח בסניף אשנב נוסף המיועד לקבלת דואר רשום וכאשר שני האשנבים פועלים, ההמתנה בתור זה סבירה.

34. ביום 8.2.15 פנינו למשיבים והתרענו בפניהם על שיבושים קשים בשירותי הדואר בסניף הורדוס שהתבטאו בהפסקת חלוקת הדואר ל- 8500 תיבות החלוקה בסניף וכן באיוש חלקי ביותר של הדלפקים בסניף. בתגובה הודיע לנו ביום 28.4.15 סמנכ"ל דואר במשרד התקשורת, מר יגאל לוי, כי ההאטה בחלוקת הדואר בסניף נבעה "ממחסור זמני בכוח אדם המועסק בסניף" וכי מספר הדלפקים ביום 8.2.14 עמד על ארבעה ולא על שניים, כפי שדיווחנו. כמו כן, נמסר כי חברת הדואר דיווחה כי היא תגברה את סניף הדואר ומאוישות בו 9.25 משרות למתן שירותי דלפק.

35. ביום 7.5.15 שבנו ופנינו לבאי כח המשיבים ודיווחנו על ליקויים בשירותי הדואר הניתנים בסניף הורדוס: זמני המתנה ארוכים ביותר, עיכובים בקבלת מכתבים ואיוש חלקי של דלפקי השירות. מכתב זה לא נענה ובפועל לא חל כל שיפור בשירות בסניף זה (מלבד הוספת דלפק נוסף לקבלת דואר רשום המקל על קבלת שירות זה בלבד).

ההתכתבות מצ"ב כנספח 4/ת.

36. המשיבים מדווחים כ"הישג" את הכוונה להנגיש סוף סוף את סניף הורדוס לאנשים בעלי מוגבלויות. אנו מברכים על התחלת השיפוץ של הסניף לצורך זה, אולם מבקשים להזכיר כי הבטחות בעניין זה ניתנו על ידי המשיבים עוד בשנת 2012. רק כעת, 10 שנים לאחר שהחוק קבע חובה להנגשת מקומות ציבוריים, החל השיפוץ שיאפשר גם לבעלי מוגבלויות מבין תושבי ירושלים המזרחית לעשות שימוש בסניף המרכזי בעיר.

ב. חלוקת הדואר החסרה

37. למרות שבמרבית השכונות בירושלים המזרחית דיווחה המשיבה 3 על סיום ביצוע שילוט שמות לרחובות ומספרים לבתים, עדיין לא החלה המשיבה 1 בחלוקת דואר לבתים באף שכונה.

38. בתגובה שהגישו העותרים ביום 14.1.15 דווח על ניסיון לשלוח 5 מכתבים רשומים ל-5 כתובות של תושבים בירושלים המזרחית. אף אחד מהמכתבים לא הגיע ליעדו לאחר 10 ימים ממועד השליחה (סעיף 32 לתגובה).

39. בחודשים האחרונים חזרנו על הניסוי, לאחר שבהודעותיהם הקודמות הודיעו המשיבים על סיום השילוט והמספור במרבית השכונות.

40. ביום 27.4.15 שלחנו חמישה מכתבים רשומים לכתובות מפורטות שונות של תושבים המוכרים לנו אישית (על המעטפות נכתבו שם הנמען, שם הרחוב, מספר הבית והמיקוד) בואדי ג'וז, בעיר העתיקה, בשועפאט ובא-טור. אף אחד מהמכתבים לא הגיע ליעדו וכולם הוחזרו (4 מהמכתבים חזרו בעילה של "לא ידוע"; 1 "מען בלתי מספיק"). גם מכתבים רגילים ששלחנו לכתובות אלה חזרו כולם, וזאת למרות שכאמור מדובר בשכונות שבהם הוצבו כבר שלטים עם שמות הרחובות ומספרי הבתים.

41. ביום 7.5.15 שלחנו שני מכתבים (בדואר רגיל) לתיבות דואר במרכז החלוקה בבית צפאפא (המכתבים הובאו ישירות לסניף מקווה ישראל בתל אביב לשליחה). הנמענים התבקשו לבדוק את תיבות החלוקה שלהם מדי יום כדי לדווח אם המכתבים הגיעו ליעדם. מר בהא עליאן דיווח שקיבל את המכתב רק ביום 3.6.15 (לאחר 17 ימי עבודה) ומר מלק עות'ימאן דיווח שקיבל את המכתב ביום 27.5.15 (לאחר 12 ימי עבודה). ביום 11.5.15 שלחנו מכתב רגיל למר ח'אלד אבו עודה, בעל תיבת דואר בסניף הורדוס, וכן למר חוסאם וואתד, מנהל המרכז הקהילתי בית חנינא, בעל תיבת דואר במרכז החלוקה בבית חנינא. מר אבו עודה בודק את תיבת הדואר שלו מדי יומיים ודיווח כי המכתב הגיע רק ביום 3.6.15 (לאחר 15 ימי עבודה). מר וואתד בודק את תיבת הדואר שלו מדי יום וגם אליו המכתב הגיע רק ביום 3.6.15 (לאחר 15 ימי עבודה).

צילום המכתבים שהוחזרו מצ"ב **כנספח ת/5**.

42. יוזכר, כי לפי תנאי הרישיון החדש, משך הזמן ממשלוח דבר דואר ועד למסירתו יהיה לכל הפחות: 61% מכלל דברי הדואר יגיעו תוך 3 ימי עבודה; 75% תוך 4 ימים; 90% תוך 5 ימים; 95% תוך 6 ימים; 100% תוך 7 ימי עבודה (סימן 1, סעיף 1.1 נספח ב' לרשיון).

43. במהלך חצי השנה האחרונה מדווחים העותרים על איחורים קשים בקבלת דברי דואר בכלל השכונות בירושלים המזרחית. בשיחות שקיימה הח"מ עם תושבים משכונות בית צפאפא, לדוגמה, עולה, כי בחודשים האחרונים תושבים מקבלים חשבונות חשמל ומים באיחור רב, לאחר שמועד התשלום כבר הגיע. כתוצאה מכך החשבונות גוררים קנסות על פיגור בתשלום והתושבים נאלצים לשלם תשלומים מוגדלים בשל כך.

44. עיננו הרואות כי **מכתבים הנשלחים לבתיהם של תושבי ירושלים המזרחית, בשכונות שבהן יש כתובות לרחובות, אינם מגיעים ליעדם** כלל ומכתבים הנשלחים לתיבות דואר, מגיעים באיחור ניכר. יוזכר כי בירושלים המזרחית כ- 53,000 משקי בית, אולם רק כ- 15,000 תיבות חלוקה בחינם (ובנוסף, כ- 9000 תיבות בתשלום). משמעות הדבר, כי בהעדר חלוקת דואר מסודרת לבתים, מרבית התושבים אינם מקבלים שירותי חלוקת דואר.

45. לטענת המשיבה 1 "בשכונות בהן אין מרכזי חלוקה לתאים, מחלקת חברת הדואר את דברי הדואר באמצעות דוורים מקומיים, בעלי היכרות טובה עם התושבים" (סעיף 6 לתגובה מיום 1.7.15). על פי הנתונים שמסרה המשיבה 1 לבקשתה של המשיב 2 (מש/22 לתגובה המשיב 2 מיום 2.7.15) בירושלים המזרחית ישנן **9 משרות** לחלוקת דברי דואר בבתים. ההנחה שתשע משרות מספיקות כדי לחלק דואר לכ- 40,000 משקי בית (שאינם בעלי תיבת דואר בחינם) מופרכת. בהעדר הגדלה משמעותית של מספר הדוורים, אין כל סיכוי שתתקיים חלוקת דואר לבתים.

46. המשיבה 1 נתלית כעת בשני תירוצים מרכזיים לכך שהחלוקה לבתים אינה מתבצעת: מרכזי החלוקה משמשים תחליף לחלוקה לבתים בחלק מהשכונות, וביתר השכונות לא הציבו התושבים תיבות דואר בבתים ולכן לא ניתן לחלק את הדואר. נתייחס להלן לשני טיעונים אלה.

תיבות חלוקה במקום חלוקה לבתים

47. כידוע, חלוקת דואר לבתים היא ברירת המחדל לחלוקת דואר בישראל, והיא השיטה העדיפה והראויה. כך, עולה גם מרשיון חברת הדואר: "בעל הרשיון יחלק את דברי הדואר לתיבת המכתבים במען הנמען, למעט דברי דואר אותם ביקש הנמען לקבל בתא דואר בתשלום..." (סעיף 1.1 לנספח ב' לרשיון).

48. העמדה הנותנת עדיפות לחלוקה לבתים על פני חלוקה למרכזי חלוקה באה לידי ביטוי גם בהחלטת בית המשפט הנכבד מיום 25.1.15 שקבע כי "במקומות מסוימים יתכן תמהיל לפי נסיבותיהן של השכונות, לרבות שמעבר לגדר ההפרדה, תוך העדפה לחלוקה לבתים".

49. חלוקת דואר במרכזי חלוקה הוא פתרון נחות יותר המשמש פיתרון אלטרנטיבי למקרים בהם אין אפשרות לחלק דואר לבתים. אף ברשיון חברת הדואר נכתב כי במקרים חריגים בלבד רשאית חברת הדואר לחלק דואר במרכזי חלוקה במקום ישירות לבתים, משיקולים כגון: התנאים הטופוגרפיים של איזור חלוקת דברי הדואר, היעדר שמות לרחובות ו/או תיבות מכתבים בבתים; שיטת החלוקה הנוהגת בישוב (סעיף 1.3 לנספח ב' לרשיון חברת הדואר).

50. חלוקת דואר באמצעות מרכזי חלוקה כתחליף לחלוקה לבתים נהוגה בדרך כלל ביישובים קטנים או מרוחקים במיוחד. כך, לדוגמה, מנספח ב/1 לרשיון המפרט את רשימת מרכזי החלוקה עולה כי חלוקה במרכזים נהוגה, בין היתר, בצפת, פקיעין, פרדסיה, מעלה אדומים, אבן יהודה, בת חפר, כפר ויתקין, כפר יונה.

51. ברי, כי חברת הדואר תעדיף מטעמים של חסכון כלכלי להעניק לתושבי ירושלים המזרחית שירותי חלוקת דואר במרכזי חלוקה במקום חלוקה לבתים המצריכה הקצאה של דוורים רבים הרבה יותר. הוכחה מובהקת לכך ניתן לראות במספר העובדים העוסקים בחלוקת דואר: **17.5 עובדים** בירושלים המזרחית אמורים לחלק דואר ל- 53,000 משקי בית.

מרביתם מחלקים דואר לתיבות החלוקה ולא לבתים. חלק מה"דוורים" הם סוכני הדואר עצמם אשר מחלקים לתיבות החלוקה בסוכנות הדואר. לעומת זאת, **133 דוורים** פועלים במערב העיר (מש/22 להודעת המשיב 2 מיום 2.7.15; נספח א' להודעת העותרים מיום 9.2.14 (תשובת המשיבה 1 לבקשה למידע נוסף)).

52. העותרים דורשים כי המשיבה 1 תמלא את חובתה הבסיסית לחלק דברי דואר **לבתי התושבים**. אין כל הצדקה לאפשר למשיבה 1 להעניק לתושבים בירושלים המזרחית שירותי חלוקת דואר ברמה נמוכה יותר.

53. מתגובת המשיבה 1 עולה בבירור שאין לה כל כוונה לחלק לבתים בשכונות שבהן קיימים מרכזי חלוקה וזאת למרות שהמרכזים אינם מספיקים בשום אופן באף אחת מהשכונות והם אינם עומדים בתנאי הרישיון לעניין המרחק מבתי התושבים.

54. כך, לדוגמה, לדידה של חברת הדואר בשכונות בית צפאפא ושראפאת, בגב'ל מוכאבר וערב א-סוואחרה, בעיסאווייה, בא-טור, בסליוואן, באבו תור, בבית חנינא ובשועפאט- אין כל כוונה לבצע חלוקת דואר לבתים אלא רק למרכזי החלוקה. מדובר בנסיגה של המשיבים מהתחייבויות קודמות שנתנו לעניין חלוקת דואר לבתים. כך, לדוגמה, לגבי אבו תור נמסר בהודעת המשיב 2 מיום 11.1.15 כי חברת הדואר תבצע קמפיין הסברה לתושבי השכונה ותסיים עד לפברואר 2015 את ההיערכות ל"חלוקת דואר לבתים" (מש/17 להודעה – סיכום דיון הצוות הבין משרדי). לפתע, בהודעה מיום 2.7.15 מסתבר כי אין כל כוונה לבצע קמפיין בשכונה זו או לחלק דואר לבתים למרות שהושלמה בשכונה עבודת הצבת השילוט ומספור הבתים (מש/21 להודעת המשיב 2- סיכום דיון הצוות הבין משרדי).

55. נזכיר, כי על פי תנאי רשיון חברת הדואר, המרחק בין כל מרכז חלוקה לבין בתי הנמענים שהוא משרת לא יעלה על 500 מטר (סעיף 1.3 לנספח ב' "שירותי בעל הרישיון"). באף אחת מהשכונות בירושלים המזרחית בהן קיים מרכז חלוקה, התנאי הזה אינו מתקיים²:

א. מרכז חלוקה בסליוואן/אבו תור- 1,700 תיבות אמורות לשרת **5,600** משקי בית בסליוואן (3,300 משקי בית) ואבו תור (2,300 משקי בית). המרכז מרוחק כ- 2 ק"מ ממרבית הבתים בשכונת סליוואן והוא אינו נגיש רגלית עבור מרביתם.

ב. מרכז חלוקה בית חנינא- 7,000 תיבות אמורות לשרת **10,000** משקי בית. המרכז מרוחק כ- 1.5 ק"מ מהקצה הדרומי של שכונת שועפאט ולמעלה מ- 2-3 ק"מ מהקצה הצפוני של שכונת בית חנינא.

² הנתונים לקוחים מתוך שנתון מכון ירושלים לשנת 2015- לוח ג/13 "אוכלוסיית ירושלים, לפי גיל, רובע, תת רובע ואזור סטטיסטי, 2013" ולוח ג/16 משקי בית לפי גודל משק בית וקבוצת אוכלוסייה, 2013. חישוב מספר משקי הבית בכל שכונה בוצע לפי מספר הנפשות הממוצע במשק בית בקרב האוכלוסייה הערבית בירושלים העומד על 5.7 נפשות. המרחקים נמדדו בקו אווירי באמצעות מערכת ה-GIS באתר עיריית ירושלים.

ג. מרכז חלוקה בית צפאפא- 1,800 תיבות אמורות לשרת **2,100** משקי בית. מרכז החלוקה מרוחק משכונת שראפאת כ-1 ק"מ וגם חלקים אחרים בשכונה מרוחקים למעלה מ- 500 מטר משני המרכזים הקיימים.

ד. מרכז החלוקה עיסאווייה- 800 תיבות אמורות לשרת **2,600** משקי בית. מרכז החלוקה מרוחק כ-1 ק"מ מתחילת השכונה ומהחלק המערבי של השכונה.

ה. ג'בל מוכאבר וערב א- סוואחרה- 2,250 תיבות אמורות לשרת **4,000** משקי בית. מרכז החלוקה ממוקם בקצה השכונה, באיזור בלתי נגיש והוא רחוק כ-1 ק"מ מהבתים שבתחילת שכונת ג'בל מוכאבר. כמו כן, הסוכנות מרוחקת כמעט 3 ק"מ מצומת אל-סלעה (שכונת אל-סלעה).

ו. צור באהר ואום טובא- 2,250 תיבות אמורות לשרת **3,300** משקי בית. מרכז החלוקה ממוקם במרכז השכונה ומרוחק כ-1.5-1 ק"מ מקצה צור באהר ואום טובא.

56. המשיבים נתלים בעובדה, כי בחלק מהמרכזים ישנן עדיין תיבות חלוקה פנויות כהוכחה לכך שאין בשכונות אלה צורך בתיבות נוספות או בחלוקה לבתים (בית צפאפא, בית חנינא- שופעט, ג'בל מוכבר, סילוואן ואבו תור). אלא שכל עוד מרכזים אלה אינם עומדים בתנאי הרישיון לעניין חלוקת דואר למרכזי חלוקה כתחליף לחלוקה לבתים, והם מרוחקים הרבה מעל 500 מטר מבתי התושבים, לא יכולים המשיבים ללמוד דבר מכך שנותרו תיבות פנויות במרכזים אלו. וודאי שתושבים ימנעו משימוש בתיבות חלוקה שנמצאות במרחק רב מביתם ויעדיפו להסתמך על תיבות של קרובי משפחה או על תיבות דואר בתשלום במרכז החלוקה בהורדוס, הממוקם במרכז העיר ולשם תושבים רבים מגיעים לעניינים שונים.

57. בכל מקום בישראל שבו חברת הדואר עושה שימוש במרכזי חלוקה כתחליף לחלוקה לבתים קיימת פריסה גדולה של מרכזי חלוקה, המאפשרים בדרך כלל לכל תושב להגיע רגלית למרכז חלוקה קרוב לביתו. לעומת זאת, בירושלים המזרחית, חברת הדואר מיישמת סטנדרט אחר לגמרי שלא מתקרב לסטנדרט הארצי. להלן סיכום נתוני חברת הדואר לעניין זה, המפורסמים בנספח ב/1 לרישיון:

מס' מרכזי חלוקה	מס' תושבים	ישוב
63	40,000	נצרת עילית
46	36,000	מעלה אדומים
25	23,000	קרית שמונה
21	39,559	טייבה
14	21,234	גן יבנה
5	11,187	מזכרת בתיה
22	16,560	אור עקיבא
10	16,248	דאלית אל כרמל
16	8,873	חצור הגלילית
17	18,747	טירת הכרמל

שכונות ירושלים המזרחית

1	58,570	בית חנינא + שועפאט
2	12,070	בית צפאפא
1	32,090	סילוואן + אבו תור
1	14,830	עיסאווייה
1	22,570	גיבל מוכבר
1	19,330	צור באהר ואום טובא

58. גם בעניין זה, מופלים תושבי ירושלים המזרחית באופן קיצוני ביחס לתושבי אחרים בישראל והם זוכים לשירותי חלוקה במרכזים המרוחקים מאד מבתיהם, שאינם נגישים להם ובהיקף בלתי מספק. יצוין עוד, כי מרכזי החלוקה ממוקמים במרבית השכונות בתוך סוכנויות (בסילוואן, גיבל מוכבר וצור באהר) או במתחם המרכז הקהילתי (בבית חנינא) והנגישות אליהם מוגבלת לשעות הפעילות של הסניף בלבד, דבר שמונע מהתושבים את האפשרות לאסוף את הדואר שלהם מהתיבות בערב, לאחר שעות העבודה, או בסופי שבוע. זאת, בשונה מתיבות חלוקה המוצבות ברחובות של יישובים רבים, ונגישות בכל שעות היממה.

59. יוזכר, כי ביום 31.3.14 הגישו העותרים לבית המשפט, על פי החלטתו מיום 13.2.14, הצעות למיקום מרכזי חלוקת דואר בכל אחת מהשכונות בירושלים המזרחית, ובכלל זה בשכונות שמעבר לחומה. המשיבים לא התייחסו להצעות אלה.

60. מרכז החלוקה בבית חנינא: למרות שמרכז החלוקה עומד על תילו כבר למעלה משנה, למרות שחולקו מפתחות ליותר מ- 5000 תושבים בבית חנינא ובשועפאט ולמרות התחייבויות ברורות של המשיבים לבית המשפט בדיון הקודם שנערך בינואר 2015, **המרכז עדיין לא פועל באופן רשמי ומסודר והסכם ההפעלה בין המינהל הקהילתי לבין חברת הדואר טרם נחתם** בשל חילוקי דעות מהותיים.

61. המינהל הקהילתי הסכים באדיבותו הרבה להקצות משטחו לטובת הקמת מרכז חלוקה לטובת התושבים ולהשכיר את השטח למשיבה 1 ללא תשלום, אולם המשיבה 1 דורשת, כי המינהל יישא גם בעלויות הכרוכות בהפעלת מרכז החלוקה: הוצאות ביטוח, אבטחה, אחזקה, ניקיון, חשמל ומים. באפריל 2015, לאחר עיכובים רבים, העבירה המשיבה 1 לידי המינהל הקהילתי את טיוטת ההסכם להפעלת המרכז. להפתעתו הרבה של המינהל, התברר כי כל הוצאות ההפעלה מוטלות על המינהל וזאת למרות שבמהלך השנים האחרונות חזרו נציגי המינהל הקהילתי שוב ושוב על עמדתם כי הוצאות אלה חלות אך ורק על חברת הדואר.

תצהיר מנהל המינהל הקהילתי בית חנינא, מר חוסאם וואתד, מצ"ב **כנספת/6**.

62. נראה כי המשיבה 1 שכחה, כי חלוקת הדואר לתושבים היא חובה שחלה על חברת הדואר ולא על המינהל הקהילתי. לא ברור מהו הבסיס לדרישת המשיבה 1 כי המינהל יישא בהוצאות ההפעלה של מרכז החלוקה ומהיכן ביססה המשיבה 1 את "ההנחה שחברת הדואר לא תצטרך, בשל רצונה לעזור לתושבים בשכונה זו, גם להוציא

כספים נוספים מצידה" (סעיף 22 לתגובת המשיבה 1). המשיבה 1 לא עושה "טובה" לתושבים שהיא מחלקת להם דואר והיא אינה "עוזרת" להם לקבל את הדואר, אלא זוהי אחריותה וחובתה על פי חוק.

63. מרכז החלוקה מופעל כיום ללא הכיסוי הביטוחי הנדרש, ללא שמירה מקצועית והוא פתוח רק בשעות הפעילות של המינהל (עד השעה 16:00 בלבד). הפעלת המרכז במתכונת זו פוגעת גם בשירותי חלוקת הדואר שמקבלים התושבים: חדר המיון שאמור לפעול במרכז אינו מאויש עדיין; אין ימים קבועים לחלוקת דואר או להגעת אנשי המיון; אין למי לפנות בבירורים ואין למי להחזיר מכתבים שחולקו בטעות.

64. נציגי המינהל הקהילתי הודיעו לאחרונה למשיבה 1, כי במידה ולא ייחתם הסכם הפעלה בהקדם וחברת הדואר לא תיקח על עצמה את העלויות בגין הפעלת מרכז החלוקה, ייאלץ המינהל לסגור את המרכז ולדרוש את העברתו משטח המינהל הקהילתי.

65. מרכז החלוקה בבית צפאפא: המשיבים טוענים בתגובותיהם, כי חברת הדואר ביצעה קמפיין לתושבים לחלוקת מפתחות לתיבות החדשות שהוצבו בשכונה אולם ההיענות היתה דלילה ורק 90 תיבות מתוך 900 חולקו. המשיבים שכחו להזכיר בתגובותיהם, כי מרכז החלוקה החדש הוקם לפני שנה וחצי ובמשך כל התקופה מאז ההקמה לא ערכו המשיבים כלל חלוקת תאים לתושבים וזאת למרות פניות מצד התושבים ולמרות התחייבות חברת הדואר בתגובה שהוגשה לבית המשפט ביום 11.1.15 כי חלוקת המפתחות תסתיים בפברואר-מרץ 2015 (מש/17 לתגובת המשיב 2).

66. חברת הדואר חילקה לפני כשנה כ-90 מפתחות למרכז החדש בבית צפאפא ומסיבה לא ברורה החלוקה הופסקה כליל. אותם 90 תושבים שלקחו מפתחות לתיבות החדשות ושינו את מענם לפי מספר התיבה שקיבלו במרכז החלוקה החדש גילו להפתעתם, כי כל המכתבים שנשלחו לכתובתם החדשה חזרו לשולח היות ומרכז החלוקה החדש אינו פעיל. כתוצאה מכך, עשרות משפחות נותרו ללא כתובת ונגרמו להן נזקים משמעותיים. כך, לדוגמה, מר כליל עליאן אשר קיבל תא במרכז החלוקה החדש חיכה במשך שלושה שבועות להגעת דרכון ממשרד הפנים ולאחר בירור במשרד הפנים ובחברת הדואר הסתבר שהדרכון נשלח אולם הוחזר לשולח היות והתאים החדשים לא היו פעילים עדיין.

67. ביום 24.4.15 פנה המינהל הקהילתי בית צפאפא למנהל חברת הדואר בעניין זה: "עקב חלוקת חלק ממפתחות התאים אנשים סברו שיש להם תאי דואר החל למסור מספר התא ככתובת לתא דואר פעיל, בדיעבד התברר להם שהתאים לא פעילים כלל דבר אשר הסב נזקים חמורים לתושבים". כמו כן, העלה המינהל הקהילתי במכתב טענות בדבר איחורים קשים של עד חודשיים בהגעת מכתבים לתושבים.

תצהיר חבר הנהלת המינהל הקהילתי בית צפאפא, מר כליל עליאן, ומכתב המינהל הקהילתי למנהל חברת הדואר מיום 24.4.15 מצ"ב כנספח ת/7.

68. בעקבות הליקויים בחלוקת הדואר בשכונה וכן בשל אי חלוקת המפתחות במשך זמן רב כל כך, פנתה בעניין גם ב"כ העותרים למשיבים ביום 7.5.15 (מכתב ב"כ העותרים מיום 7.5.15 מצ"ב בנספח ת/4 לעיל).

69. רק בחודש יוני 2015 חודשה חלוקת המפתחות למרכז החדש אולם חברת הדואר ביצעה קמפיין חלוקה בחוסר הבנה בסיסי של המצב בשטח וללא שיתוף פעולה עם המינהל הקהילתי או גורמים מקומיים אחרים. בשל כך ולאור הכוויות שתוארו לעיל מהעבר הקרוב, הקמפיין נכשל ותושבים לא לקחו מפתחות למרכז החדש. מתצהירו של מר עליאן, חבר בוועד המינהל הקהילתי, חברת הדואר שכרה לביצוע הקמפיין את שירותיו של קבלן חיצוני שאינו מוכר לתושבי השכונה. חלק מהתושבים אף חשבו שמדובר בנציג של המשטרה וסירבו לשתף עמו פעולה. בשל החשש (המבוסס) שמא תושבים שוב יעברו למרכז החלוקה החדש מבלי שהתיבות יהיו פעילות, התושבים חששו וחוששים להעביר את כתובתם למרכז שלא ברור אם הוא פועל. בהקשר זה חשוב לציין, כי מבירור שערך מר עליאן, עולה כי גם כיום **מרכז החלוקה החדש עדיין לא פעיל** ולא מתבצעת בו חלוקת מכתבים.

70. כמו כן, מבירור שערךנו בקרב מספר תושבים המתגוררים בקרבת מרכז החלוקה החדש עולה, כי הם כלל לא היו מודעים לקיומו של הקמפיין ואף נציג של חברת הדואר לא ביקר בביתם בחודשים האחרונים (התושבים עמם שוחחנו המתגוררים בשכונת אל-גימיעה הסמוכה למרכז החלוקה: אחמד חסאן סלאח, חסאן סאלם, חליד מוחאמד, מוחמד נעים נעים, בהא גנאים, כרים מחמוד. גם מוכתר שכונת שראפאת, עוואד איסמעיל, לא היה מודע לקיומו של הקמפיין).

71. המשיבה 1 מתבססת על הקמפיין הבלתי מוצלח שביצעה כדי לטעון כי 1000 התאים התפוסים כיום במרכז החלוקה הישן (מתוך 1800) "מהווים מענה הולם ומספק על צרכיה" של השכונה. מדובר בטענה חסרת יסוד שמתעלמת מכך שבשכונה זו מתגוררות למעלה מ-2000 משפחות כך שבדאי ש-1000 התאים התפוסים כיום אינם יכולים לספק מענה ראוי לכלל השכונה. יוזכר, כי בבית צפאפא לא מתבצעת חלוקת דואר לבתים כלל והחלוקה במרכזי החלוקה היא השיטה היחידה לקבלת דואר בשכונה זו.

72. גם לאחר שיתרת 800 התאים הפנויים במרכז החדש יחולקו, יהיה עדיין צורך בהקמת מרכז חלוקה נוסף אחד לפחות שישרת את שכונת שראפאת המרוחקת ממרכזי החלוקה הקיימים. בהודעותיה הקודמות, התחייבה המשיבה 1, כי יוקם מרכז חלוקה נוסף בשראפאת אשר בבית צפאפא. כבר ביום 13.10.13 מסרה חברת הדואר לבית המשפט כי "חברת הדואר החלה באיתור שטח להקמת מרכז חלוקה בן 450 תאים בשכונת שראפאת... בחברת הדואר קיימת הקצאה לטובת תאי חלוקה לשכונת שראפאת. הקמת מרכז חלוקה בשראפאת צפויה בטווח של כחודש וחצי ממועד אישור מקום שיאותר" (סעיף 23 להודעה). בהודעה מיום 9.9.14 עדכן המשיב 2 כי "עניין הוספתם של כ-450 תאים נמצא בטיפול בימים אלה" (סעיף 15 ד' להודעה). תושבי שראפאת ברי המזל שזכו לקבל תא, עושים כיום שימוש במרכז החלוקה

הישן בבית צפפא המרוחק כ-1 ק"מ. יודגש, כי מרכז החלוקה החדש אינו מיועד לתושבי שראפאת אשר כלל אינם מודעים לקיומו של מרכז נוסף זה.

73. לאור האמור לעיל, המשיבה 1 נדרשת **לבצע בדחיפות קמפיין אפקטיבי** בשיתוף מלא של המינהל הקהילתי או גורמים מקומיים אחרים לצורך מתן הסבר לתושבים על המרכז החדש והתמודדות עם החששות המוצדקים של התושבים וכן חלוקת מפתחות מסודרת ויעילה בשיתוף נציגים מקומיים. כמו כן, על המשיבה 1 **לפעול לפתיחה של מרכז חלוקה נוסף בשראפאת.**

העדר תיבות מכתבים בבתים

74. לטענת המשיבה 1 בהעדר הצבת תיבות מכתבים על ידי התושבים, "לא ניתן לחלק את דברי הדואר באופן מיטבי ישירות לבתי התושבים". המשיבים טוענים כי ביצעו קמפיין בשתי שכונות אולם התושבים לא שיתפו פעולה ולא הציבו תיבות. למרות שבמרבית השכונות כבר בוצע השילוט והמספור של הבתים, לפי עדכון המשיבה 1 קמפיין לעידוד התושבים בוצע **בשתי שכונות בלבד**: בשייח ג'ראח וואדי ג'וז ובעיר העתיקה. לטענת המשיבה 1 3000 עלונים חולקו בשייח ג'ראח אולם פחות מעשר תיבות הוצבו בבתים ובעיר העתיקה חולקו 4000 עלונים ורק שש תיבות הותקנו (סעיפים 44-46 לתגובת המשיבה 1).

75. מבירור שערך עובד השטח של האגודה לזכויות האזרח, מר ח'דר דעייבס, עם עשרות תושבי העיר העתיקה ושייח ג'ראח, **רק אדם אחד** אישר שראה עלון הקורא לתושבים להציב תיבות מכתבים בבתים. לא ברור כיצד חולקו העלונים לתושבים (לבתיים? על המכוניות? ברחוב?) אולם ברור כי ביצוע הקמפיין לא היה אפקטיבי והמידע לא הגיע אל התושבים.

76. על מנת לבצע קמפיין אפקטיבי על חברת הדואר לפעול בשיתוף עם ההנהגה המקומית בשכונות או עם המינהלים הקהילתיים כדי לעודד תושבים להציב תיבות. כמו כן, יש לפרסם את המידע בעיתונות ולהפיצו שוב ושוב. יש להדגיש, כי לאור הליקויים הקשים בשירותי דואר בירושלים המזרחית, אמון התושבים בחברת הדואר אינו גבוה וודאי ששכנוע התושבים להציב תיבות מכתבים בביתם ולשנות את כתובתם אינו משימה קלה. מרבית התושבים לא ראו מעולם דוור שמחלק דואר לבתים בשכונתם ולכן עבורם הצבת תיבת מכתבים ושינוי המען אינם צעדים מובנים מאליהם. מדובר בתהליך ארוך טווח ועל המשיבים להיערך באופן משמעותי ומקיף הרבה יותר.

77. זאת ועוד, המשיבים טוענים כי העדרן של תיבות מכתבים בבתים הוא המחסום בפני חלוקת דואר לבתים. ברור כי כדי לבצע חלוקת דואר מסודרת לבתי התושבים, נדרשים תיבות מכתבים אולם גם בהעדר תיבות **אין כל מניעה לבצע חלוקה ישירות לבתי התושבים.** הוכחה ברורה לכך שהמשיבים מסתתרים מאחורי תירוצים כדי להימנע מחלוקת דואר לבתים, ניתן למצוא בחלוקה שמבצעת חברת החשמל המזרח ירושלמית. בניגוד לחברת הדואר, חברת החשמל מחלקת מדי חודש באופן ידני ופרטני 40,000 חשבונות חשמל ישירות

לבתי התושבים (כלל התושבים מקבלים את החשבונית לביתם, גם אלה בעלי תיבות דואר. בשכונת בית צפאפא השירות ניתן על ידי חברת החשמל הישראלית).

78. כפי שעולה מתצהירו של מר מחמוד שאהין המצ"ב, המועסק כמחלק בחברת החשמל המזרח ירושלמית, בחברה מועסקים **20-22 עובדים** שאחראים לחלוקת חשבוניות החשמל לכל משקי הבית בירושלים המזרחית. המחלקים עוברים משכונה לשכונה וכל אחד מהם מצליח לחלק כ- 200-250 חשבוניות ביום לבתי התושבים. החלוקה נמשכת **כ-12 ימים** מדי חודש (ביתר הזמן אחראים המחלקים על קריאת מוני החשמל). המחלקים מגיעים לכל בית ובית ונותנים את המכתב ישירות ללקוח או שמניחים אותו מתחת למפתן הדלת או בתיבת המכתבים במידה וזו קיימת. יוזכר, כי במרבית השכונות בירושלים המזרחית (מלבד בשכונות מעבר לחומה) כמעט ואין בניינים גבוהים, אלא ישנם בתים פרטיים ומבני מגורים בהם מתגוררות 2-3 משפחות לכל היותר.

תצהירו של מר מחמוד שאהין, מחלק בחברת החשמל המזרח ירושלמית, **מצ"ב כנספח ת/8**.

79. מכך עולה, כי ניתן לבצע חלוקת דואר לבתי התושבים בכלל השכונות גם בהעדר כתובות וגם בהעדר תיבות מכתבים בבתיים. התנאי היחיד לכך הוא הקצאה מאסיבית של דוורים ורצון כן של המשיבה 1 למלא את חובתה לחלק דואר לבתי התושבים.

80. לדבריו של מר שאהין: **"מעולם במהלך השנתיים שאני עובד בחלוקת דואר בכל שכונות ירושלים המזרחית, לא נתקלתי בדוור של חברת הדואר שמחלק לבתיים. לא ידוע לי שיש דוורים של חברת הדואר שמחלקים לבתיים ומעולם לא נתקלתי במכתב שאינו של חברת החשמל או של חברת הגיחון שחולקו בביתם של התושבים. מכיוון שאין חלוקת דואר בשכונה שבה אני מתגורר, אני נאלץ להשתמש בכתובת של העבודה שלי ככתובת למכתבים."**

א. השכונות מעבר לחומה:

81. לא חלה כל התקדמות בעניין שיפור שירותי הדואר בשכונות מעבר לחומה ואין כל התחייבות בכתבי המשיבים לפעול בעתיד הנראה לעין בשכונות אלה, שבהן **לא קיימים כמעט בכלל שירותי דואר**. גם בעדכונים הנוכחיים ולמרות הערות בית המשפט בדיון שנערך בינואר 2015 ובהחלטה מיום 25.1.15 בדבר החובה לספק לתושבי השכונות שמעבר לחומה שירותי דואר מלאים, אין כל מענה או התחייבות קונקרטיית לתיקון המצב ואספקת שירותי דואר על פי חוק. המשיבים אפילו לא מצאו לנכון להסביר ולהצדיק את חוסר המעש המתמשך בעניין שכונות אלה והסתפקו באמירות עמומות בדבר "המצב הביטחוני". הקשר בין "המצב הביטחוני" לבין הקמתם של מרכזי חלוקה בשכונות אלה, לדוגמה, אינו ברור.

82. מצורף לעדכון זה תצהירה של גבי נאדרה גיבר, מנהלת מינהל קהילתי עוטף ירושלים. גבי גיבר מכירה היטב את השירותים הציבוריים הניתנים בשכונות מעבר לחומה ונמצאת בקשר יומיומי עם תושבי השכונות הללו.

83. בניגוד לטענת המשיבה 1 כי בשכונות שמעבר לחומה "מחולקים דברי הדואר באמצעות דוור מקומי, על פי מיטב יכולתו" (סעיף 38 ו-42 לתגובת המשיבה), לדברי כל התושבים ששוחחנו עמם וכן על פי תצהירה של גב' גיבר, לא מתקיימת חלוקת דואר בכלל בשכונות שמעבר לחומה (מלבד בתוך מחנה הפליטים שועפאט) ובשכונות אלה אין כל מרכז חלוקה. עשרות אלפי פלסטינים המתגוררים בשטחה המוניציפאלי של ירושלים בעלי תושבות ישראלית מודרים כליל משירותי חלוקת הדואר.

תצהיר מנהלת מינהל קהילתי עוטף ירושלים, גב' נאדרה גיבר, **מצ"ב כנספח ת/9**.

84. בשכונות שמעבר למחסום מ.פ. שועפאט (ראס חמיס, ראס שחאדה, דאחיית א-סלאם ומ.פ. שועפאט) המונות, על פי חלק מההערכות, כ- 80,000 תושבים³ **אין סוכנות דואר כלל**. גם בשכונות שמעבר למחסום קלנדיה (כפר עקב וסמיר אמיס), המונות עשרות אלפי תושבים, אין סוכנות דואר. קיימת סוכנות דואר קטנה בתוך מתחם השירותים שבמחסום קלנדיה, הסובלת מבעיות של נגישות. כדי לקבל שירותים בסוכנות זו על התושבים לעבור בבידוק הביטחוני הארוך יחד עם כל התושבים שמבקשים להיכנס לתוך ירושלים וזאת **למרות שמתוך מתחם השירותים אין אפשרות לצאת לכיוון ירושלים** אלא יש צורך לחזור לכפר עקב ואז לעבור שוב את הבידוק. ההמתנה במחסום לבידוק הביטחוני עשויה להימשך לעיתים חצי שעה ויותר. מדובר במעמסה מיותר לחלוטין ובחלמאות לשמה הגורמת לתושבים להימנע משימוש בסוכנות זו כדי לא לעמוד פעמיים בתור לעבור את הבידוק במחסום.

85. בנוסף, סוכנות הדואר שבמתחם קלנדיה פתוחה רק פעמיים בשבוע, בימי שני וחמישי בלבד. ימים אלו אינם מתואמים עם ימי הפתיחה של השירותים האחרים במתחם השירותים, כגון הביטוח הלאומי אשר פתוח בימי שלישי.

86. טענת המשיבים, כי הפעילות בסוכנות הדואר בקלנדיה "דלילה" ולכן המשיבה 1 מבקשת לצמצם את שעות הפעילות של הסוכנות מתעלמת מכך שהאשמה ב"דלילות" מוטלת לפתחם של המשיבים ועליהם לפעול כדי להסיר את החסמים הקיימים. **על המשיבים לפעול להסרת החסמים המיותרים בכניסה לסוכנות הדואר בקלנדיה על מנת להפוך את הסוכנות לנגישה עבור התושבים וכן להרחיב את ימי הפעילות של הסוכנות**.

87. המשיבה 3 מדווחת לבית המשפט כבר למעלה משנה, כי אין אפשרות לבצע את עבודת שילוט הרחובות ומספור הבתים בשכונות מעבר לחומה בשל "שיקולים ביטחוניים". בעדכון הנוכחי שוב אין כל התחייבות לביצוע שילוט בשכונות מעבר לחומה ("יש לבחון לעשותו, כאשר יתקיימו התנאים" (נספח מש/21 לתגובת המשיב 2). בהעדר כל התחייבות בעניין זה, יש **לפעול באופן מיידי להצבת מרכזי חלוקה** בשכונות אלה. רישיון חברת הדואר קובע כי במקרים בהם קיים קושי לחלק דואר לבתים, יכולה החברה לבצע את החלוקה באמצעות

³ הערכה זו מבוססת על עמדת חברת הגיחון במסגרת עתירה שמנהלת האגודה לזכויות האזרח בבג"ץ בעניין אספקת המים בשכונות שמעבר למחסום מ.פ. שועפאט (בג"ץ 2235/15 סנדוקה נ' רשות המים).

מרכזי חלוקה. סמכות "רשות" זו הופכת במקרה זה לסמכות "חובה" שהרי על חברת הדואר חלה החובה לספק שירותי חלוקת דואר.

88. על המשיבה 1 לפעול בדחיפות בעניין זה שכן אין כל בשילוט הרחובות ובחלוקת הדואר לבתים, כפי שאף הדגיש בית המשפט הנכבד בהחלטתו מיום 25.1.15: "במקומות מסוימים יתכן תמהיל [בין חלוקה על ידי דוורים למרכזי חלוקה-א.ס] לפי נסיבותיהן של השכונות, לרבות שמעבר לגדר ההפרדה, תוך העדפה לחלוקה לבתים".

89. יוזכר כי בהחלטת הממשלה מיום 10.7.05 (החלטה מס' 3873) העוסקת ב"היערכות משרדי הממשלה בנושא "עוטף ירושלים" והטיפול באוכלוסיה במרחב ירושלים כתוצאה מהקמת הגדר", נקבע כי משרד התקשורת יפעל להקמת **יחידות דואר** בסמוך למעברים ולהקמת **מרכזים לחלוקת דואר מחוץ למכשול**. עשר שנים חלפו מאז הקמת החומה ומאז שהתקבלה החלטת הממשלה שנועדה להבטיח את המשך חייהם התקינים של עשרות אלפי תושבי ירושלים שנתרו בצידה השני של החומה. המשיבים מתעלמים מחובותיהם במסגרת החוק, במסגרת החלטת הממשלה ובמסגרת פסיקת בג"ץ בעניין בניית החומה בעוטף ירושלים, אשר אישרה את תוואי החומה בכפוף למימוש התחייבויותיה של המדינה לאספקת שירותים מלאים לתושבים אלה (בג"ץ 6193/05 ועד תושבי ראס חמיס נ' הרשות המוסמכת 25.11.08); בג"ץ 5488/04 אלראם נ' ממשלת ישראל (13.12.06)).

לאור כל האמור לעיל, ברי כי שירותי הדואר בירושלים המזרחית אינם עומדים בסטנדרטים המתחייבים על פי דין ומפרים את זכויותיהם של תושבי ירושלים המזרחית. משום כך, מבקשים העותרים שוב, כי בית המשפט הנכבד יוציא מלפניו צו על תנאי, שבמסגרתו יידרשו המשיבים להשיב לשאלות המפורטות בראש העתירה. כמו כן, מתבקש בית המשפט הנכבד ליתן הוראות למשיבים לפעול כדלקמן:

א. להביא לפתיחתן של לפחות שש סוכנויות דואר חדשות בשכונות הבאות, שאין בהן כיום כל סוכנות דואר, וכל אחת מהן מונה עשרות אלפי תושבים: בית צפאפא, עיסאווייה, סילוואן, ראס אל עמוד, מחנה הפליטים שועפאט וכפר עקב, וזאת בתוך שנה.

ב. לפעול להרחבתן של הסוכנויות הקיימות או לפתיחתן של סוכנויות דואר נוספות בשכונות: ג'בל מוכאבר, א-טור, שועפאט, בית חנינא, שייח ג'ראח וואדי ג'וז. בכל אחת מהשכונות הללו יש יחידת דואר אחת, אולם היא אינה מספיקה לצרכי התושבים (מבחינת העומס ו/או מבחינת הנגישות והקרבה הפיסית לבתי התושבים).

ג. להתחיל באופן מיידי בחלוקת דואר מסודרת לבתים בשכונות בהן הסתיימו הליכי קביעת שמות לרחובות ומספרים לבתים, כולל עריכת הפעולות הנדרשות מול התושבים ליידוע, הוספת תיבות לבתים, הוספת דוורים וכיו"ב.

- ד. יש לקבוע לוחות זמנים ברורים להקמתם של מרכזי חלוקה בתוך פרק זמן של חצי שנה, במקומות בהם לא צפויה להתחיל חלוקת דואר לבתים, ובמיוחד בשכונות שמעבר לחומה.
- ה. לחדול באופן מיידי מדרישת תשלום עבור תיבות דואר שמופעלות כיום בתשלום בשכונות בהן לא מתקיימת חלוקת דואר אמינה ומסודרת (לבתיים או למרכזי חלוקה בחינם).

29 ביולי 2015

אן סוצ'יו, עו"ד
ב"כ העותרים

טלי ניר, עו"ד
ב"כ העותרים