



הזכות למים בישראל עדויות של אנשים החיים בעוני

www.acri.org.il

האגודה לזכויות האזרח בישראל
جمعية حقوق المواطن في إسرائيل
The Association for Civil Rights in Israel



הזכות למים - תמונת מצב עדכנית

הזכות למים היא זכות שאין בסיסית ממנה. בלי מים אין חיים, והעדר אספקה סדירה של מים לא מאפשר לקיים משק בית ומהווה סכנה חמורה לבריאות. הזכות למים מוכרת בחוק ובפסיקה כזכות יסוד, ומדינת ישראל אף התחייבה לכבד את זכותם של תושביה למים בשורה של אמנות בינלאומיות שעליהן חתמה, ובהן האמנה בדבר זכויות כלכליות חברתיות ותרבותיות והאמנה לזכויות הילד.

בשנים האחרונות חלה עלייה דרמטית בתעריפי המים לצרכנים הפרטיים, ובמקביל הועברה האחריות לאספקת המים מהרשויות המקומיות לתאגידי המים והביוב (וממועצות אזוריות לספקי מים פרטיים). כתוצאה משינויים אלה, זכותם של תושבי המדינה למים נפגעה בשורה של היבטים.

עליית מחירי המים בעשרות רבות של אחוזים מאז תחילת 2010 מורגשת היטב בכיסה של כל משפחה. משפחות מעוטות אמצעים מרגישות זאת באופן חריף יותר, ורבות מהן מתקשות לעמוד בתשלומים הגבוהים. בעבר סייע השלטון המקומי למשפחות מעוטות אמצעים בסיוע כספי, בשמיטת חובות, בהסדרי חובות וכיו"ב, כדי שלא יגיעו למצב של ניתוק ממים. אולם מאז שהסמכות לאספקת שירותי מים וביוב עברה לתאגידיים, סיוע סוציאלי מסוג זה כמעט ואינו מתקיים. המדיניות הממשלתית בתחום זה אינה כוללת הנחות (למעט הנחות קלות לאנשים עם מוגבלויות), ומתירה לתאגידי המים לנתק את אספקת המים לצרכנים הצוברים חובות.

התוצאה היא שעבור משפחות החיות במצוקה כלכלית הופך חשבון המים לסיכוי של ממש: הקושי העצום למצוא את הכסף כדי לשלם את החשבון הגבוה; ההתמודדות עם פקידי התאגידיים, שמגלים לא פעם אטימות ונוהגים באופן משפיל; המאבק לקבל פריסת תשלומים הוגנת יחסית להכנסות המשפחה; הקושי לעמוד בה עקב ההוצאות השוטפות; הריביות הגבוהות על עיכוב בתשלום החוב; והסנקציה האימה של ניתוק מאספקת המים.

גם משפחות ממעמד הביניים נתקלות לעתים בקשיים מול תאגידי המים: עלייה לא מוסברת בחשבון המים, חיובים שגויים, תקלות במדי המים, חיובים לא סבירים על צריכה משותפת, ומעל הכל - בירוקרטיה שקשה להתמודד עמה, ותשובות בלתי מספקות מצד התאגידיים.

חברת זו נועדה לחשוף את כל אלה. את הפרטים הקטנים שמקשים כל כך על מימוש הזכות למים באופן נאות. קיבצנו בה שורת עדויות של צרכנים וצרכניות מרחבי הארץ, אשר מספרים/ות על הניתוקים, ההתעמריות, הקשיים הפיסיים וכאבי הלב שנגרמו להם.

ישנו כיום צורך דחוף וממשי לשינוי יסודי של מדיניות הממשלה בתחום המים: יש להוריד מחירים, לקבוע הנחות, ולגבש כללים הוגנים למקרים של חובות שלא יכללו ניתוק מוחלט מאספקת מים. (לפרטים ראו את טבלת הפתרונות האפשריים במרכז החוברת).

האגודה לזכויות האזרח פועלת לקידום שינויים אלה באמצעות עבודה מתמשכת מול מקבלי החלטות, וניסוח הצעות חוק והצעות לשינוי מדיניות. היא אף הגישה עתירה (בג"ץ 671/13) שבה היא קובלת כי ניתוקי המים נעשים ללא סמכות וללא בסיס חוקי, אולם זו טרם הוכרעה.

אנו תקווה כי העדויות שלפניכם יזכו להדמתבקש, יקראו מעל כל בימה, ויגיעו את מקבלי ההחלטות למצוא פתרונות שיבטיחו כי הזכות למים, הזכות לבריאות והזכות לחיים של כלל תושבי המדינה ימומשו באופן הולם הרבה יותר.

**גבריאלי טלקר, דימונה, נשוי + 6 ילדים.
מתקיימים מקצבת הבטחת הכנסה של 2,500 שקלים.
גובה חוב המים: 4,500 שקלים.**

**"המים נהיו כמו קוקה קולה, מחירים כ"כ גבוהים, אין מצב שאני משלם את זה.
לא בגלל שאני לא רוצה, אני צריך להוריד את זה מהילדים שלי, מהאוכל."**

שלשום, 4.1.13, הגעתי הביתה, אני רוצה להאכיל את הילדה ואני רואה שאין מים. חשבתי שאולי יש הפסקת מים. ירדתי למטה, אני רואה שאין שעון והשאירו לי פתק שניתקו לי את המים עקב חוב ושאני חייב להגיע לשלם. לא ידעתי מה לעשות בלי מים, הייתי צריך אוכל בשביל הילדה. לקחתי מים מאיפה שהיה השעון, יש שם מים שנוזלים עם חלודה, נתתי לילדה. התחלתי להיכנס ללחץ, שלחתי את אשתי לשם, אמרו לה שיחזירו את המים אם היא תשלם 1,000 שקלים, היא התחילה לבכות ובלגנים. התקשרתי לעיתון של דימונה לשאול מה עושים, הפנו אותי לג'קי אדרי.

איך שבתאגיד המים שמעו שג'קי אדרי מגיע, אמרו לה שבשביל השעון תשלם 150 שקלים ויחזירו את השעון. היא אמרה שאין לה, שה-150 שקלים האחרונים זה לשבת. לקחו ממנה את הכסף. הלכתי לשם וצעקתי - תבואו, תתריעו קודם. לא שלחו שום דבר, לא בא אף אחד להגיד קודם. לא רצו להחזיר לי את הכסף. אמרתי להם שאני מוכר ברווחה. האישה שם אמרה לי שהם לא מנתקים סתם אלא בודקים בעירייה לפני שמנתקים לראות אם הבן אדם מוכר ברווחה, שהם בודקים בעירייה לפני שהם הולכים לעשות ניתוק. אמרה לי שלגביי לא היתה להם אינפורמציה. הסתכלה במחשב ואמרה לי שלא רשום לה שאני מטופל ברווחה. זה בכלל לא נראה לי נכון שהם בודקים כי הכרתי הרבה מהאנשים שהיו שם וניתקו להם שהם כן מוכרים ברווחה. אמרתי לה שאני מוכר ברווחה, היא התקשרה למישהו ואמרה לו את זה, ביקשו ממני ללכת להביא פתק מהרווחה.

החזירו לי את השעון 3 שעות אחרי שאישתי שילמה את הכסף, הבינו שג'קי אדרי מעורב ומהר מאוד החזירו את המים. אמרו לי שאם ב-20 לחודש אני לא משלם 500 שקלים, הם מורידים לי שוב את השעון. אמרו לי שה-150 שקלים זה רק על הניתוק. יש לי חוב של 4,500 שקלים, שנתיים לא שילמתי מים כי לא היה לי מאיפה לשלם. הגעתי איתם להסדר - כל חודש הייתי צריך לשלם 200 שקלים ועוד 200 שקלים את החשבון השוטף. 3 חודשים שילמנו את זה ברציפות אבל אז היתה לי בעיה עם ההבטחת הכנסה, היה שם איזה אי תיאום ולא שילמתי חודשיים את ההסדר, כי לא היה לי מאיפה.

אני אגיד לך את האמת, לא הייתי יכול לשלם את ההסדר הזה, כי לא מספיקה ההבטחת הכנסה, 2,500 שקלים עם 6 ילדים. גם אם מחר אני אגיע שוב להסדר אני לא אשלם כי לא אוכל לשלם - המים נהיו כמו קוקה קולה, מחירים כ"כ גבוהים, אין מצב שאני משלם את זה. לא בגלל שאני לא רוצה, אני צריך להוריד את זה מהילדים שלי, מהאוכל.

**כשהמים היו בעירייה הייתי מקבל גג 60-70 שקלים חשבון מים ועכשיו מגיע 300-
350 שקלים כל חשבון. אני מפחד להתקלח, אני מקלח את הילדים שלי במהירות, זה
נהיה יותר גרוע מהחשמל. כשהמים היו בעירייה אז הייתי גג מגיע ל-800 שקלים בשנה
עם הארנונה. גם היתה לי הנחה כי אני מטופל ברווחה. אבל העירייה התנערה ועכשיו זה
חברות פרטיות.**

זה היה קטסטרופה מה שהלך שם ביום הזה. הזקנים שם. למה ניתקו זקנים ומבוגרים גם אם אין להם רווחה? איפה החמלה? בכיתי מרוב שכאב לי על האנשים שם. אבל הם עושים מה שהם רוצים. הכאב שלי עבר אבל מה עם אותם חלשים? היתה שם אישה אחת שאמרה שהיא עולה עם בלוני גז ומתפוצצת. מה איתם? אנשים נמאס להם, זה לא רק אנחנו, זה בכל הארץ. כאילו אתה אשם במשהו.

**ע. א., מגדל העמק, אם חד הורית + 2 ילדים.
מתקיימים מקצבת הבטחת הכנסה של 1,800 שקלים בחודש.**

"ניתקו לי את המים לשבוע וחצי, כמעט שבועיים. לא היו לנו שום מים - לא להתקלח, הילדים שלי לא יכולים לעשות צרכים, לא היה לי מה לתת להם לשתות."

באמצע חודש אוקטובר, ניתקו לי את המים. לא יכולתי לשלם לפני כן כמה חודשים, היה לי קשה מדי, זה היה או שאני מוותרת על המים או שאני מוותרת על אוכל לילדים שלי. לא הסכמתי לוותר על אוכל לילדים שלי. ניתקו לי את המים לשבוע וחצי, כמעט שבועיים. לא היו לנו שום מים - לא להתקלח, הילדים שלי לא יכולים לעשות צרכים, לא היה לי מה לתת להם לשתות. מזל שיש את ההורים שלי.

לא הודיעו שהם הולכים לנתק. הם אמרו לי ששלחו לי ים של התראות אבל לא הגיע שום דבר בדואר. באתי יום אחד בערב הביתה עם הילדים, אני פותחת - ואין מים. התחלתי לבכות, ערב, מה אני אעשה עם הילדים? ביקשתי מהם שיחכו עד ה-28 בחודש, אז אלי מקבלת את הקצבה שלי ושלא ינתקו עד אז. שאני אשלם להם כשאקבל את הקצבה, שאין לי עכשיו, אבל אמרו לי שאי אפשר. חיברו לי את המים רק אחרי שלקחתי את הקצבה ב-28 ושילמתי להם 800 שקלים וכל חודש 350 שקלים ועל זה בנוסף השוטף. זה יוצא איזה 500-600 שקלים, זה חתיכת כסף, אני יכולה לקנות בזה בגדים לילדים שלי לחורף.

קיבלתי דו"ח מהעובדת הסוציאלית וביקשתי מהתאגיד לשלם פחות אבל הם בכלל לא הסכימו לקבל את הדו"ח שלה. אמרו לי שזה לא רלוונטי, שהם לא יורידו לי, שאין מה לצפות מזה: "תשלמי ואם לא, ננתק". כשהמים היו עם העירייה, היה יותר קל. הסכומים לאסוף את הכסף. אבל אחרי שמי-נע נפרדו - זה פשוט גועל נפש, כולם במגדל העמק אומרים.

**ר.ס., לוד, אם חד הורית + 2.
מתקיימים מקצבת מזונות מביטוח לאומי של 2,800 שקלים.
גובה חוב המים: 6,000 שקלים.**

"אני לא לשכת הסעד", אמרה לי הפקידה של תאגיד המים. איזה מין דיבור כזה? כאדם לאדם - גם אם ההוראה חד משמעית לא לחבר, יש צורת דיבור."

עבדתי כמאבטחת אבל בגלל שלילדה יש בעיות רפואיות, נאלצתי לעזוב. אני מקבלת 2,800 שקלים מזונות לילדים מביטוח לאומי. החודש קיבלתי רק 2,500 שקלים, אני לא יודעת למה, זה בבירור. יש לי הרבה הוצאות, אז פשוט לא יכולתי לעמוד בתשלומים של המים. לפני כמעט חודש באתי יום אחד הביתה מסידורים, מצאתי מנעול ואין מים בבית. השאירו לי פתק שניתקו. לא הודיעו לי שום דבר קודם.

התקשרתי לתאגיד ודיברתי עם המנהלת הראשית בטלפון, אין לי כסף לנסוע אליהם, זה בצד השני של העיר. אמרו לי שיש לי חוב של כמעט 6,000 שקלים, שאני לא משלמת הרבה זמן. הסברתי לה שאני לא בורחת מאחריות, שאני רוצה לשלם אבל הסברתי לה את כל המצב שלי וביקשתי שתפרוס לי את זה לתשלומים, שאני לא יכולה הכל בבת אחת: שיש לי ילדים, ביגוד, ארנונה, הכל עלי.

אבל היא לא היתה מוכנה להגיע להסדר. היא אמרה לי שאני צריכה לשלם 2,000 שקלים במזומן עכשיו ואחר כך 500 שקלים בכל חודש. אמרתי לה שאני לא יכולה לעמוד בזה, איך אני יכולה לשלם 2,000 שקלים כשאני מקבלת 2,500 שקלים? זה כל הכסף שלי. אמרתי שאני יכולה לשלם חצי מזה אבל היא לא רצתה. "אני לא לשכת הסעד", אמרה לי הפקידה של תאגיד המים. איזה מין דיבור כזה? כאדם לאדם - גם אם ההוראה חד משמעית לא לחבר, יש צורת דיבור, הדיבור הזה ממש לא לעניין ומצער אותי שמישהי ברמה שלה מדברת בצורה כזאת לא אנושית. הייתי רוצה לראות אותה מסתדרת עם 2,500 שקלים.

לא היתה לי ברירה, עברתי לגור אצל דודה שלי. פניתי לרווחה, אני מוכרת שם אבל העובדת הסוציאלית שלי בחופשת מחלה. אמרו לי לחכות שהיא תחזור. בפעם השנייה התקשרתי לתאגיד שוב לנסות להגיע איתם להסדר. המזכירה אמרה שהם לא ידברו איתי בטלפון, שאני אגיע לשם. אבל אין לי כסף להגיע. אוכל לילדים שלי אני רושמת בחוב.

אני לא היחידה, יש פה הורים ל-5-6 ילדים שמנתקים להם את המים ולא איכפת להם. יש אנשים שאין להם משפחה קרובה כמו לי ואז מה הם עושים? **אנחנו מבינים שיש לנו חובות למדינה כמו זכויות אבל אנחנו פשוט לא יכולים לעמוד בהן. קשה לחיות פה. זה לא שאנחנו עושים את זה בכוונה. צריכים להתייחס לאוכלוסייה כמו שצריך.**

משה מזרחי, מחנה יהודה בירושלים, נשוי + 4 ילדים. עובד לפרנסתו.

**"לקחתי את כל הילדים ומזוודה והלכנו למשרדים של הגיחון, אמרתי לילדים
שעוברים לגור שם עד שיחברו לנו את המים."**

עברנו לדירה חדשה במאי 2010, שלחתי מכתב לתאגיד המים הגיחון וביקשתי מהם שיחליפו את השעון על שמי. בינואר, יום אחד חזרתי הביתה וגיליתי שניתקו את המים ואין שעון. לא הודיעו על זה שום דבר לפני כן, לא בחשבון ולא בהודעה אחרת. כשהתקשרתי לגיחון הם אמרו שהדייר הקודם ביקש לבצע ניתוק ולכן הם ניתקו. אמרתי להם שמאז שנכנסתי לדירה, התחננתי שיעבירו את השעון על שמי והם לא עשו את זה. אמרו לי שבחודשים האלו צברתי חוב ע"ס 800 ומשהו שקלים: "קודם תשלם, רק אז נפתח את המים".

ניסיתי להסביר להם שאת החשבון הזה הם חישבו לפי נתונים שלא רלוונטיים לי, לפי שתי נפשות בבית, בזמן שאנחנו היינו 6 נפשות. הלכתי לשם והראיתי להם את המכתב ששלחתי להם בבקשה שיעבירו את השעון על שמי, את האישור שהמכתב התקבל, ביקשתי שיעשו מחדש את החשבון לפי 6 נפשות בדירה. היינו עשרה ימים בלי מים, עם תינוק קטן בבית.

בסוף, מישהו שילם עלינו בכרטיס אשראי שלו, כהלוואה, ואנחנו החזרנו לו בתשלומים. רק אז החזירו את המים ועוד הייתי צריך לשלם על הניתוק והחיבור הזה. אז גם העבירו את השעון על שמי אבל לא היו מוכנים בשום אופן לעשות את התיקון אחורה לארבע נפשות, טענו שהם לא מוכנים לתקן רטרואקטיבית.

עכשיו אני גר כבר שנה שנייה בדירה במחנה יהודה בירושלים. לפני חצי שנה, ביום בהיר אחד, באמצע היום כשאני במקלחת, פתאום אין מים. הבחור שמנתק אמר שיש לי חוב בגיחון ולכן הוא מנתק. הראיתי לו את כל הניירות שאין לי שום חוב אבל הוא לקח את השעון והלך. כשהתקשרתי אליהם הם אמרו לי שיש לי חוב על סך 3,000 שקלים, חוב מצטבר מכל מיני דירות שגרתית בהן לאורך השנים. אמרתי להם שזה לא הגיוני, שבתחילת 2010 ישבתי אצלם עם טופס הסדר חובות מהעירייה, קיבלתי אז עזרה מהעירייה ואת השאר הם לקחו דרך עיקול על חשבון הבנק שלי. אף אחד לא אמר אז שום דבר על חוב נוסף. גם לפני הניתוק הזה לא היתה שום התראה ושום הודעה. הרי ברור שאם היו שולחים לי חשבון על סך 3,000 שקלים הייתי הולך ומברר את זה. לא אמרו כלום. באו וניתקו.

לקחתי את כל הילדים ומזוודה והלכנו למשרדים של הגיחון, אמרתי לילדים שעוברים לגור שם עד שיחברו לנו את המים. אחרי שהייתי שם שעתיים עם הילדים בא אליי סמוך ל"ל השירות ואמר לי שנתן הוראה לחבר לנו את המים, שנקבע פגישה מסודרת ונדבר על הסדר חובות. קבעו איתי פגישה והסתבר שאין לי שום חוב בגיחון, רק 440 שקלים שהם פערים מהמעבר בדירה בדוידקה לבעל הבית, סכום שהוא בעיקר ריביות שהם לא היו מוכנים לוותר עליהן. לא יודע איך הם הגיעו לסכום הזה של ה-3,000 שקלים, אמרו שלא מחקו משהו במערכת או משהו כזה. אחרי חודשיים אני רואה שבחשבון המים יש חיוב של 100 ומשהו שקלים כפול שתיים - על ניתוק מים וחיבור מים. כלומר, גם עשו טעות וניתקו אותי, וגם מחייבים אותי על זה.

הכשלים במדיניות המים ופתרונות אפשריים:

כשלים	מה אפשר לעשות?
מחירי המים יקרים להחריד: התעריף הגמוך עומד כיום על 9.26 ש"ח למ"ק (כולל מע"מ), וכל אדם זכאי ל-3.5 מ"ק מים בחודש בתעריף זה. על הכמות שנוצרה מעבר לכך משלמים תעריף גבוה של 14.91 שקלים לכל מ"ק (כולל מע"מ).	להוריד את מחירי המים באמצעות: 1. החזרת הסובסידיה הממשלתית למחירי המים, שעמדה עד שנת 2010 על למעלה מ-400 מיליון שקלים בשנה. 2. הורדת העלויות הנלוות ממחיר המים לצרכן הפרטי, שכן מחיר זה כולל כיום עלות רכישת מים מותפלים, עלות התאגידים, עלות ביצוע הסכמים מדיניים בתחום המים עם ירדן והרשות הפלסטינית, מע"מ וסבסוד מחירי המים לתעשייה, חקלאות ותיירות.
אין הנחות במחירי המים למשפחות החיות במצוקה כלכלית. ישנו מספר מצומצם של זכאים היכולים לקבל כמות כפולה של מים בתעריף הגמוך כל חודש.	לעגן בחוק הנחות לאוכלוסיות זכאיות, ובהן אוכלוסיות מעוטות יכולת כלכלית, קשישים ונכים. האגודה לזכויות האזרח מקדמת הצעת חוק בנושא זה.
ספקי המים רשאים לנתק מים ללא התחשבות במצב הכלכלי של המשפחה.	לקבוע איסור כולל על ניתוקי מים, והנהגת מדיניות של צמצום אספקת מים למינימום הכרחי לקיום לבעלי חובות שמתקשים בתשלום. האגודה לזכויות האזרח מקדמת הצעת חוק בנושא זה.
הסדרי התשלום לחובות מים אינם סוציאליים ולא מאפשרים פריסת תשלומים הוגנת יחסית להכנסה.	לקבוע מנגנונים להסדרי תשלום ריאליים והוגנים לאוכלוסיות נזקקות, כגון אפשרות לשמיטת חובות, מחיקת ריביות ושכר טרחת עו"ד, ולחייב את ספקי המים להגיע להסדרים עם החייבים.
אין אפשרות להפחתה או למחיקה של חובות מים.	לקבוע אפשרות להפחתה או למחיקה של חובות במקרים של מצוקה כלכלית קשה, ע"פ קביעת גוף ציבורי או לשכות הרווחה, ובמימון תקציב המדינה או קרן שאליה יוזרמו רווחי התאגידים, במקום חלוקת דייוידנדים.
הריבית המוטלת על חובות מים גבוהה מאד ועומדת על 9% שנתי.	להפחית את הריבית המוטלת על חובות מים. בשעה שהריבית במשק נמוכה, ולחברות בקשיים ניתן תזרים מזומנים שוטף, אין כל סיבה להשית ריבית כה גבוהה דווקא על אנשים מעוטי אמצעים.



מה אפשר לעשות?	כשלים
לאפשר עדכון רטרואקטיבי של חוב המים על פי מספר הנפשות שהתגוררו בנכס, לכל התקופה שבה התגוררו במקום יותר נפשות ממה שרשום היה אצל ספק המים.	חובות המים אינם מחושבים מחדש לאחר עדכון מספר הנפשות המתגוררות בנכס. ספק המים מחויב לתת החזר רק על החיוב העודף בחודשיים שקדמו לדיווח.
לבטל האפשרות של ספקי מים לנקוט בהליכים על פי פקודת המסים (גביה) לצרכנים מעוטי יכולת, ולחייבם להגיע עמם להסדר תשלומים הוגן יחסית ליכולתם הכלכלית. כמו כן, תמיד עומדת בפני ספקי המים האפשרות לפנות להליכים משפטיים ולהליכי הוצאה לפועל.	עיקולים והליכי גבייה דרקוניים על פי פקודת המסים (גביה) מוטלים על בעלי חובות מים. פקודה מנדטורית זו מעניקה סמכויות מרחיקות לכת לספקי המים, בהן עיקול מטלטלי החייב.
לאסור את השימוש בחברות גבייה פרטיות או להגביל את פעולתן לנושאים שאינם כרוכים בהפסקה או בצמצום אספקת מים ובהחלטות לגבי תשלומי הצרכנים.	ספקי מים רבים הפריטו את הגבייה והניתוקים לחברות גבייה פרטיות. במקרים רבים חברות אלו אינן נגישות כלל לצרכנים ונוהגות באטימות לב מול משפחות החיות במצוקה כלכלית.
לחייב את ספקי המים בדיווח שוטף על מספר ניתוקי המים שהם מבצעים ועל משך הניתוק, ללא פרטים מזהים של המנותקים.	ספקי המים אינם מדווחים על כמות ניתוקי המים שהם מבצעים ועל משכם.

א., שכונת חליסה בחיפה, אלמנה + 3 ילדים, בהם בן נכה.

"חשוב לי להבין למה אני משלמת כל כך הרבה בזמן האחרון, אני לא צורכת הרבה, אין לי גינה ולא ברור לי למה המים זה כל כך יקר."

אני גרה כבר 30 שנה בחיפה, ולאחרונה התשלום על המים הרבה יותר גבוה. החשבון האחרון שקיבלתי עמד על 700 שקלים. גם אחרי שתיקנתי נזילה שהייתה (אפילו שלא הייתה גדולה) עדיין נשארו חשבונות גבוהים. נותני השירות לא מתחשבים והתנהלות שלהם לא נעימה. דיווחתי פעם על תקלה בשעון שהם התקינו לא כמו שצריך, השעון נזל ואני שילמתי על הנזילה, אבל הם לא טיפלו בתקלה ואני תיקנתי ושילמתי מכספי.

אני משלמת בעצמי לפי היכולת גם כשיש עבודות תשתית שהם צריכים לתקן. אני אומרת להם שיש בעיות עם השעון והם אומרים שאני טועה. **אני מרגישה שאין להם מושג מה הם עושים. הם מסכימים שאני אחלק לתשלומים, אבל רק אחרי הרבה ויכוחים. לא מתחשבים במצב וישר מאיימים.** חשוב לי להבין למה אני משלמת כל כך הרבה בזמן האחרון, אני לא צורכת הרבה, אין לי גינה ולא ברור לי למה המים זה כל כך יקר.

ט. מ., כפר יונה, נשואה + 3 + סבתא. גובה חוב המים: 15,000 ש"ח

"הריביות מאוד מאוד חריגות... זה יותר גרוע מהשוק האפור."

נקלענו לחובות מאוד מאוד גדולים, יש לנו גם חוב מאוד גדול בהוצל"פ ובין השאר גם חוב במים. מאז 2010, כמעט שנתיים, לא שילמנו את חשבון המים. אני צריכה לדאוג מה יהיה לנו לאכול, זה הכסף שאנחנו מקציבים לאוכל. אנחנו מוכרים ברווחה, בגלל המצב הכלכלי המאוד קשה שלנו.

ביום שני שעבר הגיע מישור ואמר שהוא הולך לנתק לנו את המים. דיברתי איתם בטלפון וביקשתי מהם שיחכו עד שאני אגיע הביתה. היא אמרה לי שאני חייבת לתת משהו על החשבון, לפחות 2,000 שקלים. אמרתי לה שאני יכולה לתת לה 500 שקלים וגם זה דחוי. היא הסכימה. אמרתי לה שאנחנו מטופלים ברווחה ושאלתי אם יש ועדות חריגים לאנשים שאין להם מה לאכול. אמרה לי שאין דבר כזה ועדת חריגים ושכולם משלמים ושאלו שום התחשבות חוץ מאנשים שיש להם נכות.

הלכתי לשם ועשינו פריסת תשלומים. נתתי להם 25 צ'קים, כל אחד על סך 200 ומשהו שקלים בכל חודש ואני צריכה לתת להם עוד איזה 40 צ'קים. **הריביות מאוד מאוד מאוד, חריגות שאלתי לפשר הריביות והיא כל הזמן ענתה לי: "זה ריבית, על ריבית, על ריבית. ככה זה בחוק". לא הבנתי מה זה אומר. אמרתי לה שזה יותר גרוע מהשוק האפור.** היא אמרה לי שזה לפי החוק. מתוך ה-15,000 חוב, כמעט 3,000 שקלים זה הריבית.

כשהמים היו במועצה אז היינו בועדות חריגים לכל מיני דברים. קיבלנו הנחות במיסים, בחינוך וגם במים. פה אין כזה דבר. אמרה שכולם משלמים. היא גם אמרה שהם לא קיבלו את הפקס שלנו שאנחנו 6 נפשות ושנחנו רשומים אצלם כ-2 נפשות ולכן אנחנו משלמים הרבה יותר. זיכתה אותנו רטרואקטיבית רק 4 חודשים למרות שהיה צריך לזכות אותנו על שנתיים שהיינו רשומים שם 2 נפשות אבל היא אמרה שלפי החוק הם לא יכולים לזכות יותר מ-4 חודשים אחורה.

י.א., שכונת הבוכרים בירושלים, אלמנה + שלושה ילדים. מתקיימים מקצבת שארים.

"אמרו לי: "זה מה שיש. זה מה שהשעון מורה ולכן זה מה שאת צריכה לשלם. זה לא הבעיה שלנו. אם לא תשלמי, ננתק".

עד תחילת 2009 הכל היה בסדר, שילמנו מים כשהגיעו חשבונות, כמו שצריך. החשבונות היו משהו כמו 180 שקלים לחודשיים, לא עברו אף פעם את ה-200 שקלים. פתאום, התחילו להגיע חשבונות על סך 800-900 שקלים לחודשיים, משהו לא סביר. בדיוק התאלמנתי אז ולא היה לי כוח לטפל בכלום. פניתי לתאגיד המים הגיחון, התחילו עם התירוצים: אולי יש לך נזילה, אולי מישור התחבר אלייך. אני גרה בבניין עם שני בתי כנסת, הרבה דיירים, חלק מהדירות מושכרות. הם אמרו לי שאולי יש בעיה עם השעון המשותף ולכן זה צורך

יותר מים, כל אלה בעיות שאני לא יכולה לפתור לבד בתור אזרח - איך אני יכולה לבדוק אם יש נזילה סמויה מתחת לאדמה? זה מה שם אמרו לי לעשות. לא היה עם מי לדבר, אמרו לי: "זה מה שיש. זה מה שהשעון מורה ולכן זה מה שאת צריכה לשלם. זה לא הבעיה שלנו. אם לא תשלמי, ננתק". לא יכולתי לשלם את זה וגם לא רציתי, ידעתי שאני לא צריכה לשלם על זה כי לא שלי. ניתקו לי את המים לשלושה ימים ואז עשיתי הסדר בעירייה. הם עוזרים בחצי מגובה החוב ואני לקחתי הלוואה כדי לשלם את החצי השני. אבל המשיכו להגיע חשבונות על הסכומים הגבוהים האלה. דרך העובדת הסוציאלית, הבאתי אינסטלאטור שבדק את הכל וכתב חוות דעת, שאין נזילה ואין נזילה סמויה ואף אחד לא מחובר אליי. הבאתי לגיחון את חוות הדעת הזאת והם אפילו לא הסתכלו על זה. אמרו לי שזה מה שמגיע להם וזה מה שאני צריכה לשלם והתעלמו מהפתק של האינסטלאטור. אחרי שהם עצמם כל הזמן אמרו לי לבדוק את זה. התעלמו. ולכן גם אני התעלמתי.

ואז ניתקו עוד פעם את המים והפעם ל-15 יום. את יודעת מה זה 15 יום בלי מים? וגם שתי שבתות בלי מים. במשך הימים האלה סחבתי דליי מים מלמטה וקערות ובקבוקים. והכתף שלי נפגעה והברכיים והגב, עד היום זה כואב לי. אי אפשר לתאר את עוגמת הנפש והתסכול. תתארי לך מה זה להיות יום אחד בבית בלי מים בברים בלי מים לשירותים!

הגעתי איתם להסדר תשלום של 25% מהחוב ואת השאר פורסים לתשלומים. לקחתי הלוואה כדי לשלם את ה-25% רק כדי שיפתחו לי שוב את המים אבל לא שילמתי את שאר התשלומים ואז ניתקו עוד פעם. בפעם האחרונה שניתקו לי, ב-2010, הם החזירו לי את השעון אבל הביאו שעון חדש. ופתאום, מאז, הכמויות והסכומים של המים חזרו להיות כמו שהיה לפני. זאת הוכחה חד משמעית שהשעון שלהם היה מזויף.

אז פניתי לסיוע המשפטי שיבררו ותבעתי אותם. כרגע מתנהל נגדם משפט ואני אמורה לשלם רק את החשבון השוטף מבלי להתייחס לחוב הלא מוצדק שיש כרגע, בהוראת בית משפט. לדאבוני בדיוק היום שוב ניתקו לי את המים בפעם הרביעית בלי שום התראה מוקדמת, למרות שיש להם הוראה מפורשת מבית המשפט שלא לנתק לנו את המים, כל עוד מתנהל משפט נגדם. בשיא חוצפתם הם זלזלו בהוראת בית המשפט ובלי שום הוראה מוקדמת הם באו ופשוט לקחו את השעון.

ו. עובדת תאגיד מים לשעבר

"מכיוון שברב התאגידים מועסקות חברות גבייה קבלניות, עבודה לפי נהלים אינה דבר מובן מאליו והייתי עדה מספר פעמים למצבים בהם הכינו רשימות לניתוקים ללא בדיקה מקדימה במערכת החיוב."

בתאגיד בו עבדתי התחילו לנתק מים לאחר שחברת הגבייה, שעובדת עם התאגיד, לחצה על מנכ"ל התאגיד בטענה שאם לא יתבצעו ניתוקי מים לא תתאפשר גבייה של מרבית החובות. המנכ"ל והדריקטוריון נענו לבקשה זו. בהתחלה הניתוקים היו גורפים, אולם החלו להגיע לעירייה תלונות על מקרים קשים, ושם הוחלט כי מטופלי רווחה ונכים לא ינותקו ממים.

מכיוון שברב התאגידים מועסקות חברות גבייה קבלניות, עבודה לפי נהלים אינה דבר מובן מאליו והייתי עדה מספר פעמים למצבים בהם הכינו רשימות לניתוקים ללא בדיקה מקדימה במערכת החיוב. לאחרונה נערכה בדיקה בתאגיד בו עבדתי לאחר שתושב שנותק ממים נגש למועצת העיר כדי לברר את העניין. בעקבות פנייתו התברר כי לא חולקו התראות לפני ניתוק במשך זמן רב לכל התושבים ברשימות. בעקבות זאת, הניתוקים הופסקו זמנית ואמורים להתחדש שוב. למעשה, התברר שמועד היווצרות החוב ועד להחלטה לנתק ממים נשלחו הודעות דרישה ולא ניתן לדעת בוודאות אם התושב אכן קיבל הודעות אלו. גם לא בוצעו שיחות טלפון מקדימות או התראות במסירה ידנית לפני ניתוק.

רב המנותקים הם תושבים קשיי יום ולא כולם מטופלי רווחה. תושב נדרש ביום הניתוק להגיע להסדר לגבי חלק נכבד מסך החוב כדי שיחברו אותו והוא מחויב בנוסף בגין הניתוק עצמו. מניסיוני, ניתן לגבות גם ללא הניתוק. הוא לא יעיל לגבייה עצמה, כיוון שהרבה תושבים לאחר הניתוק מתחברים באופן לא חוקי וכך יוצרים תשלום נוסף לשאר תושבי השכונה. נדרשתי לא פעם לעזור ולדבר באופן אישי עבור תושבים שנותקו ולא היה באפשרותם לשלם באותו רגע מאות שקלים. בעיני זה חמור שהייתי צריכה לבקש שיחברו אותם כ"טובה" עד שיוכלו לשלם.

**י. ג., אשלים (מועצה אזורית רמת הנגב), נשואה + 1.
מתקיימים מקצבת הבטחת הכנסה בסך 2,400 שקלים.
גובה חוב המים: 10,000 שקל.**

"מביאים אנשים לקיצון - זה מים, לא סושי."

עד לפני 10 שנים הכל היה בסדר, אבל אז בתי הבכורה חלתה והלכה לעולמה. באותו יום שהיא חלתה, בעלי התפטר מהעבודה. כמעט שנתיים היינו במלחמה אחרת. אחרי שהיא נפטרה, לא חזרנו להיות אותו דבר. בעלי אובחן בדיכאון ולא הצלחנו להרים את הראש. אנחנו חיים מהיד לפה, על הבטחת הכנסה. בנושא של המים נותר חוב של כ-9,000 שקלים. סך הכל, כמה שאנחנו אנשים טובים וחיוניים, אנחנו נורא מסכנים בכלל כסף.

בחודש אוגוסט הגיעו לנתק אותנו מאספקת מים. אמרתי למנתק לצאת מהשטח שלי, שיביא איתו משטרה או לא יודעת מה. בגלל שסילקתי אותו, הוא הלך לרכב, פתח את כל המרצפות וניתק את המים של הבית מחוץ לגדר. עירבתי את מנהלת השירותים החברתיים במועצה, ואת ראש המועצה, כי לא היה לי עם מה לשלם. הם התעקשו שאני אשלם את כל החוב. היו מוכנים להסדר תשלומים, אבל שאני אביא צ'קים או כרטיס אשראי. הסברתי שאין לנו חשבון בנק, אין לנו צ'קים, אין לנו כרטיס אשראי. אין לי ממי לבקש ואני גם לא אבקש כי לא אעמוד בזה.

היינו 3 ימים בלי מים באוגוסט עד שמהמועצה העבירו כסף. בחשבון שקיבלנו אח"כ הם חייבו אותנו על 3,000-4,000 שקלים על ניתוק, סכום בומבסטי. על זה שהביא טרקטור וכו'. אני שואלת: במי אתה נכנס? תסתכל מול מי אתה עומד. עשו לנו הסדר תשלומים, לצערי כמוזן שלא עמדנו בו, כי כשאת מקבלת 2,400 שקלים בחודש הבטחת הכנסה, זה לא מספיק אפילו בשביל לחיות. במועצה אומרים לי: "מה, זה רק 100-200 שקלים" - בזה אני קונה לילד עוד סנדוויץ' שייקח לצבא.

גם הריביות שהם גובים. בעלי דיבר עם החברה, ביקש להוריד את הריביות ואת הניתוק **ולשלם פרופר על המים. אמרו לו שיחזרו אליו ולא חזרו. מתוך 10,000 שקלים חוב, 3,500 זה המים וכל השאר זה ריביות, ניתוקים, התראות. אי אפשר להתחיל לשלם את השוטף, כי החוב הוא גיבנת על הגב שלי.**

בעבר היתה אגודה חקלאית שהעבירה את המים למי נגב שסיפק לנו את המים. גם אז היו תקופות שלא שילמנו אבל הם תמיד באו לקראתנו - לקחו את מה שהיו לנו 100, 200 שקלים, אבל לא ניתקו, והיינו באותו מצב. מאז שזה עבר לתאגיד, הוא לא סופר את האנשים. משאיר משפחה בלי מים 3 ימים באוגוסט. **מביאים אנשים לקיצון. זה מים, לא סושי. כשחברת חשמל באה לנתק היא משאירה מנורה או כמה מנורות כדי שלאנשים לא יהיה חושך מוחלט. ככה זה צריך להיות גם במים, תנתק אבל שישאר משהו לשתייה.**

**י.א., מגדל העמק, נשוי + 1.
מתקיימים מקצבת הבטחת הכנסה.
גובה חוב המים: 16,000**

"לא יודע מה לעשות יותר. אני מיואש. חושב כל הזמן על התאבדות, כמו שהוא שרף את עצמו בת"א."

עבדתי בבנין עד לפני קרוב לחמש שנים, אז היתה לי תאונה ומאז אני סובל מכאבים חמורים ולא יכול לעבוד. תאונת העבודה לא הוכרה עדיין, ואין פיצויים. הילד שלנו היפראקטיבי וסובל מחרדות. ההוצאות עליו גבוהות, גם התרופות שהוא לוקח, וגם הוא מרטיב בלילה וזה המון כביסה והמון מים. אבל אין מה לעשות. אני חולה, לא מזמן עברתי ניתוח בבטן, ובנוסף יש לי סכרת. תרופה אחת שלי עולה 300 שקלים בחודש מקופת חולים!

אני לא מצליח לשלם חשבון מים, יש לנו חוב של 16,000 שקלים בערך, למרות שאני לא לגמרי מבין את החשבונות. כל פעם מגיע סכום אחר. קשה לי לעקוב, ולא ברור לי מה כל החיובים ומה מצב החשבון. אני מחכה לתשובה אם יכירו לי בקצבת נכות, ואז, בעזרת השם, ישתפר המצב שלנו. **בינתיים מנתקים לנו את המים. השנה ניתקו 5-6 פעמים. אני מחבר את הצינור פיראטי, אין לי ברירה. הם באים מנתקים, לקחו את השעון, לקחו את הצינור. זה לא שלא הלכתי לנסות לסדר את זה, הלכתי, ישבתי עם המנהלת, ביקשה 1000 שקלים במזומן ועוד 550 שקלים לכל חודש - וזה לפני השוטף. אין מצב שאני מתמיד זה, ואין מצב שאני מארגן עכשיו 1000 שקלים. אשתי הלכה לרווחה, דיברה איתם, בינתיים לא קיבלנו**

עזרה. לא יודע מה לעשות יותר. אני מיואש. חושב כל הזמן על התאבדות, כמו ההוא ששרף את עצמו בת"א.

י. ע., תל אביב, רווק. עובד לפרנסתו.

"החשבון שלי מעוקל כבר קרוב לשנתיים, אני לא יודע למי לפנות?!"
אף אחד לא עוזר לי."

אני סטודנט וגר בתל אביב. בין 1.1.2011 - 15.9.2012 שכרתי דירה בשדרות רוטשילד. קיבלתי שני חשבונות מים מופרכים בגובה 2800 לתקופה של 4 חודשים. מיד ביצעתי בדיקה ונוכחתי לגלות כי מד המים עליו חויבתי איננו שלי וכי אני מחובר למונה אחר. פניתי לתאגיד מי אביבים מיידית, והתרעתי בפניהם כי קיימת הצלבת מונים. חיכיתי אבל לא באו לבדוק, ולא ביטלו לי את החשבונות. אחרי אינספור טלפונים וביקורים בנציגות החברה, ורק לאחר שהוצאתי מכתב מעורך דין, ו-4 חודשים של תחנונים, הסכימו לבסוף לשלוח טכנאי שיבדוק. הגיע טכנאי בשם עמי ואכן אישר בפניי כי אני לא מחובר למונה עליו חויבתי וכי הוא מעביר את הממצאים להמשך טיפול. חשבתי שכאן הסתיים הסיפור, אבל לא!

המשיכו להגיע חשבונות נוספים בגובה אלפי שקלים. בעל הבית היה כמה פעמים בעירייה אך בגדול הבהיר לי שהבעיה היא שלי, והתנער מכל אחריות. ואז עיקלו לי את חשבון הבנק. פניתי מיד למי אביבים, בניסיון להבין מדוע עוקל החשבון אם הם בעצמם מבינים שיש בעיה במונים? הסכמתי לשלם סכום סביר עבור התקופה שעדיין לא שילמתי ושילמתי 1250 ש"ח עבור 10 חודשים שחלפו מהתשלום האחרון, בציפייה שההצלבה תסודר כמו גם החשבונות. אך החשבונות השמנים המשיכו להגיע, שוב, לאחר שהתקשתי, הגיע טכנאי לבדיקה. הפעם הוא העלה ממצאים חדשים: בבניין קיימת בעיה יסודית של המונים וקיימת הצלבה בין 5 מונים. מה אומר בעל הנכס? "זאת לא בעיה שלי, זאת בעיה שלך תפנה לעורך דין". אני סטודנט אין לי כסף לעורך דין. הם מאיימים עליי בהוצאה לפועל על סכום העיקול. הייתי בלשכת מנכ"ל מי אביבים כמה פעמים, אך כמוכן שלא נתנו לי להיכנס. החשבון שלי מעוקל כבר קרוב לשנתיים, אני לא יודע למי לפנות? אף אחד לא עוזר לי.

א.צ., שכונת נחלת צבי בירושלים, נשואה + 13 ילדים + סבתא שני ההורים עובדים לפרנסתם.

"מים זה של אלוהים, זה מהטבע, שזה של כולם, איך הם יכולים לקחת על זה סכומים כאלה?!"

עד לפני כמה שנים הסתדרנו עם המשכורות שלי ושל בעלי וקצבת הילדים. היינו משלמים מים בהוראת קבע, בלי בעיות. אז הגיע הקיצוץ בקצבאות הילדים, ובאותו הזמן חברת הגיחון הקפיאה את התשלומים, והיתה שולחת חשבון רק פעם בהרבה חודשים. זה היו חשבונות מאוד גדולים בבת אחת. מאז אנחנו לא מסתדרים עם המים. הלכנו אליהם, ניסינו לדבר איתם, הם אמרו שלא עושים הנחות, ושפריסת תשלומים זה לפי מה שהם קובעים. גם אם היו פורסים ל-10 תשלומים זה לא היה עוזר, כי יש על זה את השוטף, שייפרסו ליותר תשלומים, שנוכל לעמוד בזה. אני רוצה לשלם להם את החוב, אבל לא יכולה.

שלוש פעמים ניתקו לנו את המים, פעם אחת היינו בלי מים 5 ימים כולל שבת. מילא המים לשתייה, אבל לשירותים פחדנו ללכת. היינו צריכים לגייס סכום כסף מסוים במזומן, ואז עוד 5-6 תשלומים. הצלחנו לעמוד בתשלומים, אבל לא בשוטף - התשלומים כל כך גבוהים. ואנחנו מנסים, ממש חוסכים על כל טיפה. אני לא רגילה לבקש עזרה, אנחנו אנשים גאים, עובדים כל החיים ומסתדרים, ברוך השם. אבל עכשיו אין לי ברירה יותר, הם אמרו לנו שיעקלו לנו את הבית. על מה? על חוב מים? מים זה של אלוהים, זה מהטבע, שזה של כולם, איך הם יכולים לקחת על זה סכומים כאלה?

אוקטובר 2013

איסוף עדויות: **עלוא קולן ועו"ד קרן תמיר**, כתיבה ועריכה: **עלוא קולן ועו"ד טלי ניר**
הפקת החוברת: **גילה מינטקביץ**, קונספט וביצוע גרפי: **סטודיו גיל לנוקס-הוכשטט**.

תודה מיוחדת לכל נותני העדויות שפתחו בפנינו בכנות ובישירות צוהר לחייהם הפרטיים, ולכל עובדות הרווחה שמסייעות להן במציאת פתרונות ותמיכה.

מי אנחנו:

למעלה מארבעים שנים, מאז הקמתה בשנת 1972, פועלת האגודה לזכויות האזרח להגנה על זכויות האדם ולקידומן, בכל מקום שבו הפגיעה בזכויות נעשית על ידי רשויות ישראליות או מטעמן. בין היתר, מבקשת האגודה לזכויות האזרח לקדם תפיסה של המים כזכות יסוד ולא כמוצר צריכה, ומדגישה את חובת המדינה להגן על מימוש הזכות למים של כל אדם בלא אפליה ולדאוג לחלוקה צודקת של משאב המים בקרב הציבור כולו.

פורום המים פועל מזה כשלוש שנים במטרה להניע שינוי במדיניות המים בישראל ולהפכה לחברתית יותר. הפורום הוקם ביוזמת אגף הרווחה בעיריית ירושלים, וחברים בו תושבים, עובדים סוציאליים, עובדי רווחה וארגונים חברתיים, בהם האגודה לזכויות האזרח. הפורום נפגש ומתנהל בירושלים, אך מטרותיו ודרכי פעולתו מכוונים לשינוי הן ברמה המקומית והן ברמה הארצית. התושבים הם חלק פעיל ואינטגרלי מהפורום והם שמניעים את פעולתו, כאשר הארגונים החברתיים וגופי הרווחה והסיוע השונים נרתמים להשלמת הצרכים המקצועיים.