

ז' אייר תשע"ב
29 אפריל 2012

לכבוד

עו"ד חנה פרנקל, היועצת המשפטית
מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב
בפקס: 03-6369750

שלום רב,

הנדון: טיוטת כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים וביוב), התשע"ב-
2012 (להלן: "הכללים") – עמדת האגודה לזכויות האזרח

1. עיון בנוסח הכללים המעודכן, שהועלה לאחרונה לאתר האינטרנט של רשות המים, מלמד כי אין חדש בתפיסת היסוד של מנסחי כללים אלה, לכל הפחות, ככל שהדבר נוגע לסוגיות השונות הנוגעות להפסקת שירותי מים בשל אי-תשלום חוב של צרכן ביתי (כהגדרתו שם).

במכתבנו הקודם, מיום 31.1.2012 (מצ"ב), כמו גם בחוות דעת דומות שיצאו תחת ידיו ושהועברו לעיונכם, הצבענו על מספר בעיות וקשיים הניצבים בליבה של הסוגיה הנדונה. אלה, לשיטתנו, נובעים – בראש ובראשונה – מאי הכרה מתמשכת של הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן: "רשות המים") בזכות למים כזכות יסוד, הנגזרת מהזכות לחיים, לכבוד, לבריאות ומעקרון השוויון.

בכלל זה, הצגנו בחוות דעתנו את השגותינו ביחס לסוגיות הבאות:

- א. סמכות תאגיד המים לנתק באופן מוחלט צרכנים מאספקת מים
- ב. חוסר חיובו של תאגיד המים לזהות, באופן אקטיבי, את הצרכנים מעוטי היכולת
- ג. היעדרם של כללים ברורים לעניין הסדרי תשלום לחייבים נזקקים

2. לצד התייחסותנו בעניינים שלעיל, הובעה בחוות דעתנו המצורפת, בהרחבה, הסתייגותנו הגורפת והבלתי מתפשרת מן המהלך – על כל ראשיו – שבמסגרתו הסמכות להביא לקיצוץ בזכות למים אינה מוקנית לרשות ציבורית, כגון הרשות המקומית. כנטען על-ידינו, העברת הסמכות לספק שירותים ומצרכי יסוד לגורמים חיצוניים אינה פוטר את רשויות המדינה מאחריותן להבטיח את הנגישות של כלל הציבור לשירותים ולמצרכים אלה; נהפוך הוא, מהלך זה – מטבעו – מטיל עליהן דווקא חובה מוגברת להבטיח כי נגישות זו לא תופר על ידי התאגידים.

3. אנו סבורים איפוא, כי הכללים (במתכונת המוצעת) נוגדים עקרונות חוקתיים ולא יעמדו במבחן שיפוטי. זאת, בשל העובדה כי הם מאפשרים לתאגידי המים לנתק משקי בית ממים בהיקף רחב ובאופן שרירותי, ובכך, לפגוע בזכות למים ובזכויות לבריאות, לכבוד ולשוויון באופן לא מידתי.

4. מאחר שחלק ניכר מהשגותינו – ובעיקר, כאמור, אלו המבקשות להצביע על הכשלים המרכזיים שביסוד המנגנון המוצע – לא מצאו ביטוי בגרסא העומדת עתה על הפרק, בחרנו לצרף שוב את מכתבנו הקודם. הלה מהווה נדבך שאין בלתו בהצגת עמדתנו הרחבה ביחס לסוגיה הנדונה.

5. מבלי לגרוע במאום מהאמור לעיל באשר לפגמים החוקתיים שהכללים נגועים בהם, נבקש לעמוד בקצרה על מספר שינויים שמן הראוי יהא אם יבוצעו בגדרו של מסמך זה:

א. אופן ומועד המצאת ההודעה לצרכן - סעיף 2 לנוסח המוצע: לצד אימוץ חלק מתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984, אנו סבורים כי מסירת ההודעה לצרכן על אודות הכוונה לנתקו ממערכת המים בגין חובו – ככל שזו מתבצעת באמצעות הדואר – צריכה להיעשות בדואר רשום עם אישור מסירה (והשוו, בין היתר: סעיף 495 לתקסד"א, סעיף 7(ב)(2) לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, וההוראות השונות שבתקנות ההוצאה לפועל, התש"ס-1979). זאת, מתוך החשש – בשל חשיבות הזכות למים – מכך שכלל הידיעה יומר בכללי המצאה רפים מדי.

ב. יידוע החייב על אודות זכויותיו - סעיפים 2(א) ו-2(א)(3) לנוסח המוצע: אחת המכשלות העיקריות שבאופן ניסוחן של ההודעות הנשלחות לחייבים היא היעדרו של הסבר הולם ונהיר על אודות האפשרויות החוקיות השונות (לצד, כמובן, תשלום החוב) העומדות בפניהם. עמדתנו היא כי התאגיד אינו יכול לפטור עצמו מחובת היידוע בהסתמכו על הנוסח המעורפל והתמציתי שבו נוקטת לשון ההודעה הנשלחת לחייבים. משכך, מוצע לצרף להודעה גם דף מידע מפורט, הכתוב בלשון הברורה לכל נפש, על אודות זכויותיו של החייב ועל האפשרויות העומדות בפניו על מנת להסדיר את העניין. בנוסף, אנו סבורים כי המידע לחייב (ובכלל זה: הן ההודעה לחייב והן דף המידע הנלווה אליה) צריך להיכתב בשלוש שפות לפחות (עברית, ערבית ורוסית).

ג. הסדר תשלומים: בפתח עניין זה, נבקש להעמיד את גובה הסכום המזערי – אשר בהתקיים חוב עבור אספקת שירותי מים וביוב העולה עליו, רשאית החברה לבצע פעולת ניתוק – כפי שהוצע בנוסח הקודם (דהיינו: 1000 ₪).

בנוסף, אנו סבורים כי כללים ראויים צריכים ליתן ביטוי לחובת התאגיד ליצור הסדר תשלומים מידתי עבור צרכנים שאין ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם

ראו התייחסותנו לנושא בחוות הדעת המצורפת). לצד זאת, יש לקבוע אמות מידה ברורות באשר לאופן גיבושו של הסדר התשלומים והתאמתו לצרכו על יסוד יכולותיו הכלכליות האינדיבידואליות.

ד. **ועדת החריגים (אמות מידה) - סעיף 3(ב) לנוסח המוצע:** אמנם, יש לברך על ההצעה להקים ועדה מעין זו. ואולם, הסעיף הנדון מותיר בידיה שיקול דעת רחב מדי, מבלי לתת את הדעת לאמות המידה ולשיקולים שעל-יסודם צריכות להידון הנסיבות האישיות של החייב. במצב דברים זה, נותרת הסמכות להכריע בסוגיות סוציאליות רגישות בידי חברי הוועדה, לפי ראות עיניהם, רוחב וטוב ליבם, ומתוך נקודת מבט צרה פנים-תאגידית. זאת, בעוד שמה שדרוש בענייננו הם קריטריונים מפורטים ואחידים שבמסגרתם נשקלות שאלות ונסיבות דומות בתאגידים עירוניים שונים (והשוו לעניין זה: אמות המידה שנקבעו לשם הערכת יכולתו הכלכלית של אדם לשלם את מסי הארנונה, ובכלל זה: תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) (תיקון)).

עמדתנו היא כי במסגרתם של כללים ראויים יפורטו המבחנים וההגדרות שעל-פיהם נבחנים, בין היתר, השיקולים שפורטו בנוסח המוצע ושעל יסודם צפויה ועדת החריגים לגבש את החלטותיה. גישה זו אף עולה בקנה אחד עם הרציונאל העומד מאחורי הוראת סעיף 146 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, היא המקור הנורמטיבי המסמיך את הרשות לקבוע בכללים "את המקרים והתנאים שבהם רשאית חברה להפסיק או לצמצם מתן שירותי מים וביוב לצרכן או למקרקעין, לרבות בשל אי תשלום שדרשה ממנו".

ה. **ועדת החריגים (פרסום החלטות הוועדה):** אנו תומכים בהצעת המועצה הישראלית לצרכנות, שלפיה, לצד פרסום אמות המידה שלאורן יידונו ועדות החריגים השונות, יינתן אף פומבי להחלטות ולמגמות מרכזיות היוצאות תחת ידיהן, וכמובן, להחלטות המתקבלות במסגרת ההשגות המוגשות לרשות המים. זאת, כמובן, מעצם היות גופים אלה בעלי מאפיינים מעין שיפוטיים.

ו. **ועדת החריגים (הרכב הוועדה) - סעיף 3(א) לנוסח המוצע:** מטבע הדברים, בשל חשיבות המים כמצרך יסודי, אין דינו של צרכן המים החב כספים לתאגיד כדינו של "לקוח" החב כספים לרשות או לתאגיד בגין שירותים או מצרכים שסופקו על-ידיו. אין תמה, כי עניינו של הראשון צריך להידון במשורה וביתר רגישות. מכאן, שאיננו מבינים את הטעם שבהושבתם של אנשי הכספים ושירות לקוחות של התאגיד בוועדת החריגים. גורמים אלה, למותר לציין, אינם הגורמים המתאימים לטיפול בסוגיות שבמסגרתן יש לשקול שיקולים סוציאליים שונים. יצוין, כי חוסר ההתאמה של הרכב הוועדה, המוסמכת לדון



בסוגיה המוטלת לפתחה, רק מדגיש שוב את הפסול שבהחלטה לאצול את הסמכות לנתק צרכנים ממים לתאגידים.

ז. ועדת החריגים (הליך ההשגה על החלטותיה) - סעיף 3(ו) לנוסח המוצע:
לשיטתנו, במסגרת סעיף זה, ראוי לפרט יותר על אודות האופן שבו תוגש ההשגה לרשות המים. מוצע, כי לצד נימוקי ההחלטה (הכתובים) המועברים לצרכן שבקשתו נדחתה, יצורף נספח שבו יפורטו דרכי הפעולה האפשריות העומדות בפניו, ובכלל זה: השגה בפני הרשות הממשלתית. בנוסף, הואיל והרשות הממשלתית הינה הגוף הציבורי הראשון הדן בעניינו של הצרכן, אזי עמדתנו היא שעליה לקבוע סד זמן שבגדרו יוכל הצרכן להשיג על החלטת ועדת החריגים, ושבהלכו תעוכב פעולת ניתוק המים (וזאת עד למתן החלטה על-ידיה).

ח. יידוע הרשות המקומית: כידוע, עמדתנו הכללית הינה כי יש ליצור נוהל מסודר, שבמסגרתו תוטל על התאגיד חובה פוזיטיבית לברר את מצבו הסוציו-אקונומי של הצרכן. לצד זאת, מוצע כי לאחר ביצוע פעולת ניתוק, יעדכן התאגיד – לצד הדבקת הודעה על אודות הפעולה במקום נראה לעין בנכס (סעיף 10(ג) לכללים) – גם את מחלקת הרווחה של הרשות המקומית.

ככל שעסקינן ביידוע הרשות הציבורית, עמדתנו היא כי יש להטיל על התאגידים העירוניים חובת דיווח תקופתית בדבר פעולות אכיפה שנקטות כנגד צרכנים בשל אי תשלום, וזאת לשם מעקב ופיקוח.

6. נודה על שקילת הצעותינו שלעיל, לצד שקילה מחודשת של הסתייגותנו העקרונית מההסדר המוצע בכללים, כפי שהובאה בחוות דעתנו המצורפת. כן נבקש להופיע בפני מועצת רשות המים, על מנת שנוכל להציג ביתר פירוט את עמדתנו ולהרחיב בנושאים בהם תבקש המועצה להתמקד.

בברכה,

יונתן בן-שושן, עו"ד

העתק:

מר עודד פיקסלר, מנהל בפועל, הרשות הממשלתית למים ולביוב, בפקס: 03-6369600

מר ישראל עינב, מנהל מינהל המים והממונה על התאגידים, רשות המים, בפקס: 03-5164955

עו"ד תהל ברנדס, סמנכ"לית הסדרה, רשות המים, בפקס: 02-5317193

מר דוד קוכמיסטר, מנכ"ל הגיחון ויו"ר פורום תאגידי המים והביוב, בפקס: 02-5651193

מר שלמה בוחבוט, יו"ר מרכז השלטון המקומי, בפקס: 03-6844201

מר שלמה דולברג, מנכ"ל מרכז השלטון המקומי, בפקס: 03-6844201

מר משה אבנון, מרכז השלטון המקומי, בפקס: 03-6844268