

אוקטובר 2013

מים: תעריפים, חובות וניתוקים

זכותון

משק המים בישראל עבר בשנים האחרונות שינויים מרחיקי לכת, שכתוצאה מהם עלו מחירי המים בעשרות אחוזים. בניגוד לעבר, המדיניות הממשלתית כיום אינה כוללת הנחות (למעט הנחות קלות לאנשים עם מוגבלויות ולקשישים החיים בעוני), ומאפשרת ניתוק מאספקת מים במקרים של חובות. התוצאה היא שבשנים האחרונות מנותקות עשרות אלפי משפחות בישראל מאספקת מים סדירה.

האגודה לזכויות האזרח הגישה [עתירה נגד החוקיות של ניתוקי המים, התלויה ועומדת בבג"ץ](#). עד אשר תתברר העתירה ויותקנו כללים ברורים, אנו מבקשים להעמיד בזכותון זה לרשות הציבור מידע באשר לזכויותיו בתחום המים ולדרכים שבהן אפשר לפעול על מנת לעמוד על מימוש זכויות אלו.

1. כיצד מחושב חשבון המים?

לצרכנים הביתיים בתאידי מים וביוב עירוניים חשבון המים מחושב לפי מספר הנפשות בבית: כל נפש זכאית ל-3.5 מ"ק מים לחודש בתעריף נמוך, העומד כיום על 9.26 שקלים למ"ק (כולל מע"מ). על הכמות שנצרכה מעבר לכך משלמים תעריף גבוה של 14.91 שקלים לכל מ"ק (כולל מע"מ).

2. האם יש אפשרות לקבל הנחה בחשבון המים?

כיום לא קבועות הנחות כלשהן לחשבונות המים. מספר מצומצם של זכאים רשאים לקבל תוספת של 3.5 מ"ק מים לנפש לחודש בתעריף הבסיסי, כלומר הכפלה של הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש, ואלה הם:

- מקבלי/ות קצבת זקנה המקבלים תוספת לנכה או השלמת הכנסה;
- מקבלי/ות גמלת סיעוד בשיעור של 150% לפחות;
- מקבלי/ות גמלת שירותים מיוחדים;
- מקבלי/ות קצבת ניידות;
- מקבלי/ות גמלת ילד נכה;
- מקבלי/ות קצבת נכות כללית, שנקבעה להם נכות רפואית בשיעור של 70% לפי חוק הביטוח הלאומי.

רשימת הזכאים היא רשימה סגורה אשר הועברה מהמוסד לביטוח לאומי לספקי המים ולרשות המים, ואלו אינם יכולים לשנות רשימה זו. אם הנך חושב שהנך זכאי להנחה, באפשרותך לפנות

לביטוח הלאומי ולברר זכאות במספר *6050. אם הנך זכאי להנחה ואינך מקבל אותה, באפשרותך לפנות לרשות המים על מנת שהדבר יתוקן במספר: 072-2755440.

3. יש לי חוב גדול לתאגיד המים, ומצבי הכלכלי קשה. קיבלתי התראה לפני ניתוק, מה אפשר לעשות?

על פי רשות המים, לתאגידי יש סמכות לנתק אספקת מים רק במקרה של חוב של למעלה מ-350 שקלים, לאחר חודשיים של התראות, ובתנאי שלא התקבלה חוות דעת של אגף הרווחה על מצוקה חריגה של התושב (בהתאם ל**נוהל משרד הפנים**, שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 6/2004, שכותרתו: "נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים"). משמעות הדבר היא שאם החוב לתאגיד המים לא שולם, נשלחות לצרכן שתי התראות: "התראה ראשונה לחייב", ושבועיים אחריה "התראה לפני ניתוק". 30 ימים אחרי קבלת התראה זו יכול תאגיד המים לנתק את אספקת המים לחייב. לכן, מומלץ לפנות מוקדם ככל שאפשר לתאגיד המים ולבקש ממנו לערוך **הסדר תשלומים**. תאגיד המים צריך לפרוס את התשלומים בהתאם למצבו הכלכלי של הצרכן, גם אם הדבר מחייב את פריסת החוב ליותר מ-12 תשלומים (כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011 (סעיף 32)). כמו כן, כדאי לפנות למחלקת הרווחה ברשות המקומית ולבקשה לערוך חוות דעת על מצבו החריג ומצוקתו הקשה של החייב. חוות דעת זו אמורה לשכנע את התאגיד לפרוס את התשלומים בהתאם ליכולת עליה מצהיר החייב, ואם צריכתך פחותה מ-3 מ"ק לנפש לחודש היא גם יכולה להוות בסיס להחלטת התאגיד שלא לנתק מים כלל.

4. האם מותר לנתק לי את המים?

אסור לתאגיד לנתק את אספקת המים לבית שבו הנך מתגורר/ת, אם אתה נמנה על רשימת הזכאים לקבל תוספת של 3.5 מ"ק מים לנפש לחודש בתעריף הבסיסי, המפורטים בסעיף 2 לעיל, וכן אם קבועה לך קבצת נכות בשיעור של 100% ומעלה לפי אחד מהחוקים הבאים: חוק הבטוח הלאומי (קצבת נכות מעבודה), חוק הנכים (תגמולים ושיקום), חוק התגמולים לאסירי ציון ולבני-משפחותיהם, חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, חוק נכי רדיפות הנאצים, חוק המלחמה בנאצים, חוק לפיצוי נפגעי גזזת, וחוק פיצוי לנפגעי פוליו.

בכל המקרים האחרים, אם החוב שלך לתאגיד המים הוא יותר מ-350 שקלים, ולא ערכת הסדר תשלומים ולא הצגת לתאגיד חוות דעת מאגף הרווחה, התאגיד עלול לנתק את אספקת המים לביתך. כאמור, האגודה לזכויות האזרח עתרה נגד אופן התנהלות זה, אולם בג"ץ טרם הכריע בסוגיה.

נציין כי כל עוד לא ניתנה תשובה לבקשה להסדר תשלומים או שלא לנתק בשל חוות הדעת הסוציאלית - אסור לתאגיד לנתק, ולפיכך מוצע להגיש את הבקשה בכתב ולעמוד על קבלת מענה בכתב. נוהל משרד הפנים קובע כי הניתוקים יבוצעו אך ורק בימים א'-ד', וביום ה' או ביום הקודם

לערב חג עד השעה 12:00 בלבד. במקרה של תשלום החוב או הגעה להסדר תשלומים, תאגיד המים חייב לחדש את אספקת המים בתוך 12 שעות עבודה.

5. יש לי חוב לתאגיד המים ואני רוצה להגיע להסדר תשלומים, אך התאגיד דורש ממני תשלום חד פעמי והסדר תשלומים שאין ביכולתי לעמוד בו, האם זה חוקי?

לא. כפי שמוסבר לעיל בתשובה 3, על התאגיד לפרוס את התשלומים בהתאם ליכולתך הכלכלית. הדרישה לתשלום חד פעמי גבוה, המוגדר לעתים "דמי רצינות", אינה חוקית.

6. נותקתי מאספקת המים. מה עלי לעשות?

עליך לפנות במהירות האפשרית לתאגיד המים על מנת לברר מדוע נותקת מאספקת המים. אם הסיבה לכך היא חוב של מעל 350 שקלים ואין ביכולתך לשלמו באופן מיידי, עליך להגיע עם התאגיד להסדר תשלומים כמפורט בתשובה 3 לעיל. במקרה של מצוקה כלכלית, מומלץ גם לערב את לשכת הרווחה של הרשות המקומית, כמוסבר בתשובה 3 לעיל.

7. עוקל לי חשבון הבנק בעקבות חוב מים. מה אפשר לעשות?

כדי להסיר את העיקול עליך להגיע להסדר תשלומים כמפורט בתשובה 3 לעיל. חשוב לדעת, כי על פי חוק הביטוח הלאומי, אסור לתאגיד המים לעקל כספי גמלאות של הביטוח הלאומי.

8. יש לי הסדר חובות בהוצאה לפועל, שאינו כולל את חובות המים. האם אפשר לצרפם?

אפשר לנסות לבקש מראש ההוצאה לפועל לצרף את החוב לתאגיד המים לאיחוד התיקים שלך, כך שהחוב ייכלל בהסדר התשלומים שנקבע לך.

9. מהו תפקיד העובד/ת הסוציאלית/ת בהסדרת זכויותיהם של פונים במצוקה כלכלית אל מול תאגיד המים?

העובדת הסוציאלית שמטפלת במשפחה יכולה לכתוב חוות דעת, שבה היא מסבירה את מצבה החרגי ומצוקתה הכלכלית הקשה. חוות דעת זו יכולה לשמש כבסיס להחלטת התאגיד שלא לנתק את המשפחה. כן היא אמורה לשכנע את התאגיד לפרוס את התשלומים לפי היכולת הכלכלית האמיתית של המשפחה.

10. נראה לי שחשבון המים שלי גבוה מאד באופן קבוע. האם יש מה לעשות?

הדבר החשוב ביותר לעשותו הוא לוודא כי מספר הנפשות המתגוררות בבית מעודכן אצל תאגיד המים. בשל אופן החישוב של חשבון המים (ראו בתשובה לשאלה 1), אם גרים בבית יותר אנשים מהמספר שמצוין אצל התאגיד, הדבר יגרור חשבון מים גבוה. מספר הנפשות שעל פיו נעשה החישוב אמור להיות מצוין על חשבון המים. אם בבית מתגוררים יותר אנשים ממה שרשום בחשבון, יש לפנות לתאגיד בכתב בפקס או בדואר ולשלוח לו הוכחה למספר האנשים המתגוררים בבית - העתק של חוזה השכירות, תעודת לידה או ספח תעודת זהות בו רשומים הילדים. במרבית המקרים מבקשים התאגידים גם למלא טופס בנושא, שאפשר למצוא באתר האינטרנט של התאגיד או במשרדי התאגיד. תאגיד המים מחויב לשנות את מספר הנפשות ואת החשבון בהתאם, מתחילת תקופת החיוב הקודמת לתקופה שבה התקבל הדיווח (כלומר לתת החזר על החיוב העודף בחודשיים שקדמו לדיווח) (כללי המים (תעריפי מים שמספקים ספקים מקומיים), תשנ"ד-1994, סעיף 4א(ז)). למרבה הצער, לפי המצב החוקי הקיים, לא חלה על התאגיד החובה להחזיר את החיובים העודפים שגבה מעבר לחודשיים אחורה.

11. חשבון המים שלי עלה באופן פתאומי. מה הסיבה לכך? מה אפשר לעשות?

יכולות להיות סיבות שונות לעליה דרמטית בחשבון המים. הסיבות הנפוצות הן:

- א. נזילת מים: כדי לבדוק אם יש נזילה בביתך, יש לסגור את כל הברזים בדירה ובגינה ולהסתכל על מד המים. אם יש תנועה במד המים, סימן שיש נזילה ומומלץ להיוועץ בבעל מקצוע. האחריות על תיקון נזילה בבית מוטלת על הצרכן. אם לא מצאתם נזילה, אפשר לפנות אל תאגיד המים ולפתוח בהליך בירור מסודר – ראו התשובה לשאלה 13 להלן.
 - ב. מד מים לא תקין: כאשר מד המים לא מראה על צריכה כלשהי או כאשר הוא אינו מתפקד באופן תקין, על תאגיד המים להחליף את מד המים תוך מקסימום שתי תקופות חיוב (כלומר ארבעה חודשים). במהלך תקופה זו, רשאי התאגיד לגבות תשלום חשבון מים על פי הערכת צריכה, המבוססת על צריכת המים של הצרכן בתקופה המקבילה בשנה קודמת.
- ישנן סיבות אפשריות נוספות לעליה דרמטית בחשבון המים, וכאשר מגישים בקשה לבירור חשבון חייב תאגיד המים לבדוק את כל האפשרויות.

12. אם איתרתי נזילת מים בבית, האם אני זכאי/ת להחזר כספי?

אם איתרתי נזילה בצנרת הפרטית וכתוצאה מהנזילה צריכת המים גבוהה ביותר מ-50% מהצריכה הרגילה שלך, באפשרותך לפנות לתאגיד המים בבקשה להכיר בצריכה חריגה הנובעת מנזילה. לשם כך, עליך למלא טופס מיוחד למטרה זו ולצרף לו אסמכתאות על תיקון הנזילה. התעריף המופחת יינתן, לכל היותר, לגבי שתי תקופות צריכה רצופות (בסה"כ ארבעה חודשים). יש לשים לב, כי את ההחזר צריך לבקש בתוך חצי שנה מתום התקופה בה היתה הנזילה, אחרת הבקשה לא תטופל. בנוסף, אפשר לבקש את ההחזר רק פעם אחת בכל 12 חודשים. אם הצריכה החריגה עקב נזילה תוכר, תשלם עבור הצריכה הרגילה שלך את תעריפי המים הרגילים, ועבור כמות המים שנצרכה

מעבר לצריכה הרגילה, תשלם תעריף מופחת, ובנוסף לא תחויב עבור רכיב התשלום בתעריף, בגין שירותי ביוב (כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011 (סעיפים 14-18)).

13. אם אני סבור שהחשבון המים שלי שגוי, מה באפשרותי לעשות?

באפשרותך לדרוש מתאגיד המים לערוך בירור ביחס לחשבון. הליך הבירור מורכב מבדיקות ראשוניות שמבוצעות ללא תשלום, ומבדיקות נוספות שמבוצעות בתשלום מוגדר מראש הקבוע בכללים. את הבקשה יש להגיש בטופס מיוחד תוך 30 יום מהמועד האחרון לתשלום חשבון המים שלגביו את/ה מבקש/ת לערוך את הבירור.

התאגיד יצטרך לבדוק את אופן קביעת החיוב (לפי קריאת מד מים או לפי הערכת צריכה); את הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים; האם מד המים נבדק במבדקה לפני שהותקן אצלך ונמצא תקין; בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס. בתוך 14 יום מבקשתך, צריך התאגיד להודיע לך על תוצאות הבדיקה.

בהמשך לכך, תוכל לדרוש לערוך בדיקות נוספות, שחלקן יבוצעו בתמורה לתשלום, למשל שליחת מד המים לבדיקה במבדקה. אם יתגלה שמד המים לא תקין, זכותך לקבל החזר כספי על הבדיקה (כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011 (סעיפים 43-52); כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), תש"ע-2009 (תוספת שנייה)).

14. צריכת המים המשותפת של הבניין שבו אני גר עלתה מאד. מה הסיבה לכך? מה ניתן לעשות?

הסיבות לצריכה משותפת גבוהה עשויות להיות מגוונות: נזילות מהצנרת הראשית של הבניין; תקלה במערכת ההשקיה של הגיבון בבניין; שטיפת יתר של הבניין; תקלה במוני המים או קריאות שגויות של מוני מים; גניבת מים מהצנרת של הבניין; קבלנים הצורכים מים מבניין חדש גם לאחר שהתאכלס.

ראשית, יש לברר אם ישנו שימוש יתר של מי מדירי הבניין. שנית, יש לבדוק אם יש נזילה או תקלה במערכת הגיבון או במוני המים באמצעות בעלי מקצוע. במקרה הצורך, ניתן לדרוש מהתאגיד לערוך הליך בירור מסודר, לפי המתואר בסעיף הקודם. כן ניתן לדרוש הכרה בצריכה חריגה, כמתואר בשאלה 12. במקרה של חשד לגניבה או לשימוש שלא כחוק, יש להסדיר את הבעיה בין דיירי הבניין לבין למי שצורך מים שלא כדין או לפנות למשטרה. לתאגיד המים יש סמכות לנתק חיבור שלא כדין למערכת המים.

15. נראה לי שהריבית על חוב המים שלי גבוהה מהרגיל. מה אפשר לעשות?

על חובות מים מוטלת ריבית פיגורים החשב הכללי, שהיא אכן גבוהה יחסית ועומדת על 9.25% שנתי. הריבית מוצמדת בחישוב יומי, מיום הפיגור ועד יום התשלום או יום ההסכמה על פריסת

תשלומים (כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים [שעל חברה לתת לצרכניה](#)), תשע"א-2011 (סעיף 31)). באפשרותך לוודא עם התאגיד כי הריבית שהוטלה עליך אינה גבוהה מכך.

16. פניתי לתאגיד המים ונראה לי כי הוא אינו פועל באופן נאות. מה אפשר לעשות?

אפשר לפנות לאגף פניות הציבור ברשות הממשלתית למים ולביוב באמצעות [טופס מקוון](#), בפקס: 03-7605702 או בדואר: הרשות הממשלתית למים ולביוב, רחוב המסגר 14, ת.ד. 20365, תל אביב 61203.

17. אילו ארגונים יכולים לסייע לי מול תאגיד המים?

שם הארגון	פרטי התקשרות	תחומי טיפול
המועצה הישראלית לצרכנות	ניתן להגיש בקשה לטיפול בטלפון: 03-6241034 או באמצעות טופס תלונות מקוון .	סוגיות צרכניות, אי-החזר כספים המגיעים כדן, אי עמידה בכללים, אי-מענה לפנייה, סירוב לתת אינפורמציה, אי בהירות של נתונים, וכד'.
האגף לסיוע משפטי	יש להגיש ללשכה לסיוע משפטי בקשה בכתב על גבי טופס בקשה רשמי בצרוף כל המסמכים הנדרשים בטופס. ניתן להגיש את הטופס בלשכות בשעות קבלת הקהל או בדואר או בפקס. במקרים של ניתוק מומלץ להגיע ללשכה ולהדגיש את בהילות העניין לשם קבלת טיפול בו במקום. הטיפול בחינם, מלבד אגרת השתתפות הנגבית בחלק מהמקרים וגובהה עד 134 ש"ח. יש חמש לשכות ברחבי הארץ: לשכת הצפון (נצרת), לשכת חיפה, לשכת תל-אביב, לשכת ירושלים והדרום, לשכת באר שבע. לינק לטופס בקשה רשמי הסבר על הליך הגשת בקשת הסיוע פרטי יצירת קשר (כל הלשכות)	מסייעים בהליכים משפטיים בלבד. אם אין מדובר בהליך משפטי אלא מתבקשת רק פניה בכתב, למשל, עדיף לנסות לפנות באמצעות עובדת סוציאלית או גורם אחר, ולפנות לסיוע המשפטי רק בשלב מתקדם יותר בצרוף העתקי המסמכים.
אמון הציבור	פניות דרך מוקד תלונות בטלפון: 03-5606069, או בפקס: 03-5601384, או באינטרנט . קיים מענה גם בערבית, רוסית, אמהרית, ספרדית, אנגלית וצרפתית.	סוגיות צרכניות, הסדרי חוב, פריסת תשלומים והליכי גישור.
עמותת ידיד	המשרד הראשי של העמותה הוא בירושלים, אך יש מרכזים גם בחצור הגלילית, צפת, נצרת, נצרת עילית, סחנין, שפרעם, כרמיאל, תל מונד, תל אביב, פתח תקוה, אשדוד, רהט, קרית מלאכי, שפיר, נהורה וקרית גת. אפשר לפנות מכל הארץ לסניף הראשי: רח' פייר קניג 28 ירושלים 93469, טל: 02-6790710 פקס: 02-6790340 מייל: yedid@yedid.org.il , או באמצעות טופס פנייה מקוון .	סוגיות של חובות בלבד. מסייעים במשא ומתן, כתיבת מכתבים, וכיו"ב.

	קיים מענה בשפות שונות (תלוי במרכז): ערבית, רוסית אמהרית.	
ניתן לפנות בכל פנייה הדורשת טיפול שאינו משפטי. מסייעים בכתיבת מכתבים לרשויות, תלונות לרשות המים, וייעוץ כללי כיצד להמשיך ולטפל.	משרדים בלוד, באר-שבע וירושלים. לא מטפלים בפניות דרך הטלפון, יש לפנות למרכזים עצמם בשעות קבלת הקהל: ירושלים: רבי צדוק 6 מרכז ויצו כגן 02-671-4525, ימי א', ב', ד' 10:00-13:00 ימי ב' ו-ד' גם מ-16:00 עד 18:00 לוד: רח' מחנות קפריסין 7, 08-9136000, ימי א', ג', ה' 10:00-13:00, ימי ב' מ-15:00 עד 18:00 באר שבע: מרכז גילת, רח' אברהם אבינו 32, 08-648-0108, ימי א'-ד' 10:00-12:00 וימי א' ו-ד' מ-17:00 עד 18:30	סנגור קהילתי
שי"ל הינו שירות של משרד הרווחה והשירותים החברתיים בשיתוף עם הרשויות המקומיות. אין התמחות מיוחדת בתחום המים, אך אם הבעיה היא של חובות או נושא משפטי, ניתן טיפול.	מוקד טלפוני שמספרו 118 (שיחת חינם) או 1-800-50-60-60 הנותן מענה 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע. לשי"ל 65 תחנות ב-51 ישובים ברחבי הארץ. שעות קבלה וטלפונים של התחנות	שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח)
ניתוקי מים או סירוב להגיע להסדר תשלומים סביר על רקע מצב כלכלי קשה.	אפשר לפנות טלפונית למחלקת פניות הציבור: 02-6521218 או 03-5608185	האגודה לזכויות האזרח