



23 למרץ 2014

לכבוד
חברי ועדת הכלכלה
כנסת ישראל

שלום רב,

הנדון: הערות האגודה לזכויות האזרח לטיטת כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים וביוב), התשע"ד-2013

1. לקראת ישיבת הוועדה ביום 25.3.14, ובהמשך להערות הקודמות לטיטת הכללים הקודמת שנדונה בוועדה ושנשלחו לחברי הוועדה ביום 1.12.13, אנו מתכבדים להגיש הערות נוספות של האגודה לזכויות האזרח ופורום מים ירושלים¹ לטיטת כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים וביוב), התשע"ד-2013.
2. למכתב זה מצורף נספח ובו פירוט ההערות לסעיפי הכללים לפי סידרם.
3. בפתח דברינו נבקש לשוב ולהבהיר, כי עמדתנו העקרונית היא שאסור להציב חסמים בפני הנגישות למים, בהיותה זכות יסוד מאבני היסוד של הזכויות לחיים ולבריאות. שלילת נגישות למים מהווה פגיעה קשה גם בזכות האדם לכבוד. **לפיכך, אין למנוע מבני אדם מים בשום תנאי ובוודאי שלא בגין חוב כספי.**
4. נוסף על כך, לעמדתנו, **ניתוק מים מהווה אמצעי גבייה פסול לפירעון חוב** והוא פוגעני במיוחד ביחס לאוכלוסיות עניות שאין להן אמצעים לקיום בסיסי ושמתיקיימות בדוחק. לפיכך ניתוק ממים, ובגלל שלא ניתן להתקיים ללא מים, דוחף אותן למציאת מקורות כספיים מן היקב ומן הגורן תוך סיכוןן ודרדורן לעוני עמוק יותר וחסר תוחלת.

¹ פורום המים פועל להניע שינוי במדיניות המים בישראל ולהפכה לחברתית יותר. הפורום הוקם ביוזמת אגף הרווחה בעיריית ירושלים וחברים בו תושבים, עובדים סוציאליים, עובדי רווחה וארגונים חברתיים. הפורום מתנהל בירושלים, אך מטרתו ודרכי פעולתו מכוונים לשינוי הן ברמה המקומית והן ברמה הארצית.

5. יש לקבוע שורה של אמצעים לפירעון חוב בגין מים, ללא עשיית שימוש בכלי הדורסני והאכזרי של ניתוק מים, זאת באמצעות שימוש בכלים חוקיים ראויים לגביית חובות; מערכת המשפט ומערכת ההוצאה לפועל.
6. לטעמנו, במציאות שבה מתירה מדינת ישראל הגבלה קשה על נגישות למים, יש לכל הפחות להטיל **חובה** על תאגידי המים (להלן "החברה" או "החברות") למצוא תוך פרק זמן סביר אמצעים חלופיים לניתוק שקיימים וזמינים בעולם, דוגמת צמצום זרם המים, או הגבלת אספקת מים למספר שעות ביום.

על רקע האמור, להלן תמצית עיקר ההערות לטיטות הכללים:

7. יש לקבוע **חובת דיווח לתאגידי המים על מאמצים לאיתור אמצעים חלופיים** לניתוק מים ויש לתת **לוועדת הכלכלה של הכנסת סמכות לחייב תאגיד לעשות שימוש באמצעים כאלו**.
8. יש לכלול בכללים **מנגנון אכיפה כלפי תאגידי המים**, אשר יפרט את הצעדים האקטיביים שבהם רשות המים תהיה מחויבת לנקוט כדי לאכוף את הכללים.
9. יש לבטל את התניית הגבלת אספקת מים **בביצוע פעולת גביה לפי פקודת מסים (גביה)**, וכלל יש להימנע מנקיטת הליכים על פי פקודה זו לצרכנים חסרי יכולת כלכלית, אלא להשתמש בכלים חוקיים אחרים באמצעות הליכים משפטיים ומערכת ההוצאה לפועל.
10. **הוספת קבוצות אוכלוסייה שיהיו חסינות מניתוק מים**: הרציונל להעניק חסינות מפני ניתוק מים לקבוצות מסוימות הוא כפול: ראשית, מתן הגנה לאוכלוסיות משוללות אמצעים כספיים ואשר חיות במצוקה כלכלית קשה. שנית, אנשים אשר בגין מצב רפואי אינם יכולים להיות מנותקים ממים. על רקע זה, ככל שהניתוקים יוותרו על כנם, יש להרחיב את קבוצות אוכלוסייה שיהיו חסינות מניתוק מים כדלקמן:
- א. **קשיש אלמן הזכאי לקצבת זקנה ומחצית קצבת שארים** לפי פרק י"א סימן א לחוק הביטוח הלאומי.²
- ב. **נכי צה"ל הזכאים לגמלה מכוח חוק הנכים (תגמולים ושיקום)**, התשי"ט-1959, שמקבלים תוספת כמי שאינם מסוגלים להשתכר למחייתם.
- ג. **צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה**, התש"ל-1970, שמקבלים תוספת כמי שאינם מסוגלים להשתכר למחייתם.
- ד. **צרכן שהוא חייב מוגבל באמצעים** לפי פרק ז'1 בחוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967.
- ה. **צרכן המצוי בהליך פשיטת רגל לפי פרק ב' בפקודת פשיטת הרגל [נוסח חדש]**.

² להרחבה בנוגע לקבוצה זו ולסיבה בגינה לא ניתן להכליל בקבוצה זו קשישות אלמנות שחלקן זכאיות להגנה אוטומטית מפני ניתוק מים ר' פירוט בנספח המצורף למסמך זה.

- ו. צרכן בעל נכות רפואית הנמוכה מן השיעור הקבוע כיום בתקנות וצרכן המקבל קצבת נכות שאינה מלאה בהתאם לצורך במים. זאת, על בסיס התייעצות עם ארגוני נכים.
- ז. **צרכן שמצבו הכלכלי קשה**, אף על פי שאינו מקבל קצבת הבטחת הכנסה, על פי פרמטרים של הכנסה שייקבעו מראש. לקטגוריה זו נכנסים עובדים אשר מרוויחים שכר מינימום ופחות ממנו, והכנסתם אינה מאפשרת קיום בכבוד ועמידה במחירי המים הגבוהים (בדומה להנחיות משרד הפנים לועדות הנחות בארנונה ברשויות המקומיות).
- ח. **צרכן שעמו מתגוררים קטינים** שטרם מלאו להם 18 שנים. בהקשר זה יוער, כי ההצעה הנוכחית מפלה אמהות גרושות שמקבלות מזונות באופן פרטי ולא באמצעות המוסד לביטוח לאומי.
- ט. **אוכלוסיות שיש לתת להן הגנה מפני ניתוק דרך ועדת החריגים**: ישנן קבוצות אוכלוסיה שלא ניתן לכלול ברשימת הזכאים כיוון שיש קושי ראייתי לקבוע את מצבן באופן אוטומטי על בסיס נתונים רשמיים. כך למשל **קשישות אלמנות שכל הכנסותיהן מסתכמות בקצבת זקנה ותוספת קצבת שארים** לטעמנו יש להכליל קבוצה זו כמי שחלה לגביה חזקה שהיא במצב כלכלי קשה תקבל הגנה אוטומטית על ידי ועדת החריגים **ללא מגבלת זמן**.

11. שינויים נדרשים בנוגע לועדת חריגים למתן הגנה מפני ניתוק מים:

- א. יש לשנות את הרכב ועדת החריגים שמוצע להקים בתאגידי המים, כך שתכלול, מלבד נציג תאגיד המים, שני בעלי מומחיות בתחום השירותים החברתיים שיוגדרו אך ורק כמי שהם בעלי ניסיון והכשרה בתחום העובדה הסוציאלית ושעבדו ברשות המקומית הרלוונטית לתאגיד.
- ב. **יש לקבוע לועדת החריגים אמות מידה ושיקולים אובייקטיביים** לדיון בנסיבות האישיות של החייב.
- ג. **יש לבטל את המגבלה בזמן לשם פניה לוועדת החריגים**, לקבוע, כי צרכן רשאי להיות מלווה לוועדת החריגים, או מיוצג באמצעות מיופה כוח. כן יש לקבוע **אפשרות למתן הודעה טלפונית** בדבר קושי להגיע לדיון בוועדה ותיאום מועד חלופי, ולפרסם את מספר הטלפון על גבי טופס ההזמנה לוועדה.

12. יש להעביר את נטל הבירור לגבי מצבו של הצרכן וזכאותו להגנה מפני ניתוק מים אל תאגיד המים ורשות המים ולא להטיל את האחריות על הצרכן. נוכח קיומו של מנגנון יידוע דומה על ידי המוסד לביטוח לאומי בעניין הנחות מים נראה כי אין מניעה להחילו גם בענייננו.

13. **הסדרי פירעון חוב**: יש לחייב את תאגידי המים לקבוע הסדרי תשלום בהתאם ליכולותיו הממשיות של הצרכן והצהרתו בעניין, גם אם מדובר בתשלום חודשי של עשרות שקלים בודדים בלבד, ולא רק כשהעניין מגיע לוועדת החריגים.

14. **תנאים לצמצום אספקת מים:** יש להגדיל את סכום החוב המינימאלי לצמצום אספקת מים מ-500 ₪ ל-1000 ₪ לפחות ויש לבטל את הסעיף המחייב נקיטת צעדים לצמצום מים טרם חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן הביתי לשלם.

15. יש להבהיר כי החברה/ שלוחיה הם שיישאו בעלויות הליך ההתראה עת מדובר בצרכן שלאחר מכן יוכח כי הוא זכאי להגנה מניתוקי מים.

16. **התראות לפני צמצום מים:**

א. יש לאחד את אופני מסירת ההתראות לחייבים המנוויות בכללים ולוודא שהן תואמות את הצרכים המיוחדים של האוכלוסיות הנדונות: מסירה אישית, הדבקה על דלת הנכס, הודעה טלפונית ומשלוח מסרון לטלפון. זאת, לכל הפחות בשלב ההתראה לפני הגבלת אספקת המים, בין אם בצמצום אספקת מים ובין אם בניתוק.

ב. יש לנסח את טפסי ההתראה באופן בהיר לכל נפש ובפרט יש לפרט את דרכי הפניה אל תאגיד המים ובכלל זה לשם בירורים ספציפיים בנוגע להליכי ההכרה בזכאות מפני ניתוק, פניה ועדת החריגים ולוועדת ערר. כן יש לחייב את פרסום את הכללים במשרדי הקבלה של תאגידי המים.

ג. יש להתאים את נוסח ההודעה (הטפסים) כך שתהיה מובנת לצרכנים אליהם היא מכוונת. כך למשל יש להבהיר כי זכאים להגנה מפני ניתוק בשל היותם מקבלי "הבטחת הכנסה" המקבלים **השלמת הכנסה**, כדוגמת קשישים המקבלים קצבת זקנה והשלמת הכנסה יבינו כי המדובר בהם.

17. סמכות לחקירה בנוגע לצרכן הזכאי להגנה מפני ניתוק: לטעמנו יש לבטל את סעיף 6(ב) הקובע את סמכות תאגיד המים לבצע חקירות בנוגע לצרכן שהוכר כזכאי להגנה מפני ניתוק מים.

סיכום

18. לאור הדברים שפורטו לעיל ויסודיותה של הזכות למים, עמדתנו בתמצית היא, כי יש לקבוע בכללים איסור על ניתוק מים, למעט במקרים יוצאי הדופן, בהם לצרכן ישנם אמצעים כספיים, אך הוא בוחר שלא לשלם את חובו. בכל מקרה, ניתוק אספקת מים אינו יכול להיעשות כאשר לחייב אין כל אמצעים לשלם את חובו והוא נענש על כך, הלכה למעשה, במניעת אספקת מים. **מדובר לטעמנו בעונש בלתי חוקי.**

19. יודגש, כי העברת הסמכות לספק שירותים ומצרכים מרשויות המדינה לגוף תאגידי אינה פותרת את המדינה מאחריותה להבטיח את הנגישות של כלל הציבור לשירותים ומצרכים אלו, אלא להיפך, היא מטילה עליה חובה מוגברת להבטיח נגישות זו. לאור כך, הבטחת הנגישות למים, בהיותם אמצעי מרכזי להבטחת זכות היסוד לבריאות ולקיום בכבוד, היא חובה ראשונה במעלה המוטלת על המדינה, גם כשאלו מסופקים על ידי תאגיד עירוני. על כן, מוצע כי החלטות

הנוגעות לקביעת יכולתו הכלכלית של הצרכן, הסדר תשלומים, צמצום אספקת מים וכיו"ב
יתקבלו על ידי רשויות ציבוריות בלבד ולא על ידי תאגידי המים והביוב העירוניים.

בברכה,

ירדן מוסקוביץ'
רכזת פורום מים ירושלים

עו"ד משכית בנדל,
תחום רווחה וקיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח

נספח

פירוט הערות האגודה לזכויות האזרח לטיטוט כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן

שירותי מים וביוב), התשע"ד-2013

1. לקונה ואי בהירות ביחס לתחולת הכללים על חובות עבר ומנותקים ממים הנמנים על האוכלוסיות המוגנות (סעיף 1(ב)):

סעיף 1(ב) קובע כי: "כללים אלה באים לקבוע כי ניתוק או צמצום אספקת מים אינם מהווים אמצעי לגביית חובות עבר, אלא אמצעי להבטחת תשלום חשבונות צריכה שוטפים".

יש להגדיר מהם הכללים שיחולו על צרכנים שלהם חובות עבר או שנותקו ממים אף על פי שהם מנויים בקרב האוכלוסיות המוגנות מניתוק לפי כללים אלה. כמו כן יש להבהיר האם בעלי חובות עבר/ מנותקים זכאים לפנות לוועדת החריגים בשלב שלאחר כניסת הכללים לתוקף.

2. עמימות בהגדרת דרכי התראה והמצאה בגין חוב מים לפני פעולה להגבלת אספקת מים:

"התראה" מוגדת בכללים כ"הודעה שנשלחה בדואר רשום או, במסירה אישית לרבות באחד האמצעים המפורטים בסעיף 24 לכללים אלה". מנגד, בסעיף 3 לכללים מצוין, כי הודעה על חוב תשלח בהתאם לפקודת המיסים (גבייה), אלא שפקודת המיסים (גבייה) נוקטת לשון של "דרישה בכתב" בלבד,³ בניגוד לפירוט דרכי ההמצאה המנויות בכללים בסעיף 24. לפיכך, יש להבהיר מהן דרכי ההמצאה שמחייבות את תאגידי המים בכללים אלה.

3. ביטול הליכי גביה מנהליים (סעיף 3)

טיטוט הכללים קובעת בסעיף 3, כי תאגידי המים יוכלו לבצע הגבלת אספקת מים רק לאחר שביצעו פעולת גביה לפי פקודת המיסים (גביה). אנו מתנגדים להתניה זו, ומצטרפים לעמדת המועצה הישראלית לצרכנות, כי ככלל יש להימנע מנקיטת הליכים על פי פקודת המיסים (גביה) לצרכנים מעוטי יכולת. כידוע, פקודה מנדטורית זו מעניקה סמכויות מרחיקות לכת לרשויות ציבוריות, בהן עיקול מטלטלי החייב ללא כל ביקורת שיפוטית, ולגישתנו כאשר מדובר בזכות היסוד למים וצרכן מועט יכולת אין מקום לנקוט באמצעים דרקוניים אלה, אלא להגיע עמו להסדר תשלומים שבו הוא יכול לעמוד. בכל מקרה, אין מקום להכללת השימוש בפקודת המיסים (גביה) בכללי הגבלת אספקת המים ויש להעדיף שימוש בכלים חוקיים אחרים כדוגמת הליכים משפטיים ומערכת ההוצאה לפועל. לפיכך, לעמדתנו, יש לחייב את תאגידי המים לנקוט בהליכי הוצאה לפועל או הליכים משפטיים לגביית חובות המים. כאמור, אלו אמצעים מאוזנים יותר, בהם ניתן מקום לשקילת מצבו הכולל של הצרכן וקיימות הגנות לצרכנים עניים.

4. התנאים להפסקת שירותי מים בנכס של צרכן ביתי בשל אי-תשלום חוב שוטף (סעיף 4):

³ סעיף 4 (1) לפקודת המיסים (גבייה).

א. **גובה הסכום בגינו מותר לנתק ממים:** יש להגדיל את הסכום הנקוב בסעיף 4(א)(1) מ-500 ₪ ל-1000 ₪ לפחות. מנתונים של לשכת הרווחה בעיריית ירושלים עולה כי גובה חשבון דו חודשי ממוצע של משפחות המטופלות באגף עולה על 1000 ₪. הצבת רף של 500 ₪ משמעה כי איחור בתשלום חשבון אחד בלבד עונה על התנאי בסעיף זה. הדבר מנוגד לרציונל שעומד בבסיס הסעיף והוא לאפשר לצרכן פרק זמן סביר לגייס מקורות כספיים לתשלום החוב.

ב. **פרק הזמן עובר לביצוע הניתוק:** סעיף 4(3) קובע, כי אחד התנאים להפסקת שירותי מים הוא, כי לא חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן הביתי לשלם (בעד תקופת החיוב המאוחרת). לעמדתנו יש לבטל סעיף זה שכן משמעו הגבלת התקופה בה מאפשרים לחייב לגייס את האמצעים הכספיים לשם תשלום חובו.

ג. **סעיף 4(ב) וסעיף 24, אופן מסירת התראות:** סעיף 24 מונה אופני מסירת התראות לצרכנים. ברירת המחדל הקבועה בו היא משלוח הודעה בדואר רשום או מסירה אישית. ככל שהדבר ניתן, החברה תפעל למסירת התראות באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובתו של הצרכן, בהתקשרות למספרי הטלפון הרשומים בחשבון הצרכן או בשליחת הודעת טקסט למספר הטלפון הנייד של הצרכן.

לעמדתנו יש לחייב את החברה לוודא קבלת המידע על ידי הצרכן גם בעל פה. לשם כך יש להוסיף לסעיף 4(ב)(3) חובת הודעה טלפונית לצרכן בגין החוב תוך הבהרה בעל פה של כוונת החברה לנקוט בהליכים לצמצום אספקת המים. דרישה זו באה על רקע כך שדרך הקשר היעילה ביותר עם אנשים שחיים בעוני ובמצוקה כלכלית וחברתית היא אישית במהותה. במקרים רבים אנשים אלו חוששים מדברי דואר רשמיים ולפיכך אינם דורשים אותם, פותחים אותם או קוראים אותם. הדבר נכון בעיקר כאשר מדובר באנשים הסובלים מקשיי שפה ותרבות. מאותן סיבות יש להוסיף חובת הדבקה התראה אחרונה לפני ניתוק על דלת הנכס בגין כלל החייבים ולא רק בגין מי שכתובתו אינה ידועה, כאמור בסעיף 4(ב)(4). זאת, נוסף על משלוח הודעות בדואר והודעה טלפונית. יש לציין, כי גם סעיף 5(ב) קובע ההתראה עובר לניתוק מים למי שצומצמה אספקת המים לביתו ולא פרע את חובו תעשה בהדבקה של ההתראה על דלת הנכס. על כן לא ברורה ההבחנה בדרכי ההמצאה בין שני המקרים.

ד. **נשיאה בעלויות גבייה:** הכללים מפרטים שורה של צעדים להתראה עובר לפעולות להגבלת מים. הכללים שותקים בכל הנוגע לתשלום בעבור פעולות אלו. לעמדתנו יש להבהיר כי החברה/ שלוחיה הם שיישאו בעלויות הליך ההתראה עת מדובר בצרכן שלאחר מכן יוכח כי הוא זכאי להגנה מניתוקי מים יש לוודא כי עלויות ההליך לא יתווספו לקרן חובו, שאז סיכוייו לפרוע את חובו קטנים.

5. **אמצעים לצמצום אספקת מים בנכס:**

א. היעדר חובת דיווח על מאמצים לאיתור אמצעים חלופיים: לפי הכללים אין לחברה כל חובה לאתר אמצעים חלופיים לניתוק מים או אפילו לפעול לשם כך באופן מינימאלי. יתר על כן, לחברה אין כל מניע לאתר אמצעים לצמצום מים שכן יש לה ממילא את הסמכות לנתק את מרבית הצרכנים ממים בגין חוב. לפיכך, יש להוסיף לסעיף 5(א) **חובת דיווח כדלקמן**:

"בכל ראשון לינואר תגיש חברה לרשות הממשלתית דין וחשבון על פעולותיה לאיתור אמצעים לצמצום מים חלף ניתוק ותוצאותיהן. הרשות הממשלתית תעביר דין וחשבון זה לוועדת הכלכלה של הכנסת. ועדת הכלכלה של הכנסת, לאחר שדנה בעניין, יכולה לקבוע כי חברה, או חברות, חייבות לרכוש אמצעים לצמצום מים ולעשות בהם שימוש חלף ניתוק".

ב. משך פעולת צמצום אספקת המים: סעיף 5(ב) קובע את משך פעולת צמצום אספקת המים ומגביל אותו ל-30 יום. לאחר מכן, בהיעדר פירעון החוב, תחל החברה בפעולות לניתוק מים. ראשית כאמור, עמדתנו העקרונית היא, כי ככלל אין לפגוע בנגישות למים בהיותם זכות יסוד. שנית, ככל שיש בידי החברה אמצעים לצמצום אספקת המים, חובה עליה לעשות בהם שימוש באופן רציף, ולא לנתק את אספקת המים לאחר כל פרק זמן. לפיכך מוצע כי יקבע שככל שהחברה יכולה לעשות שימוש באמצעים לצמצום מים, אסור לה לפעול לניתוק אספקת מים.

6. סייגים לביצוע פעולת ניתוק בנכס של צרכן ביתי

א. נטל ההוכחה על זכאות להגנה מניתוק יהיה על החברה - פתרון: המל"ל יעביר קובץ ממוחשב של הזכאים לרשות המים:

האוכלוסיות המוגנות מפני ניתוק מים הן מטיבן אוכלוסיות פגיעות; קשות יום, מבוגרות וחולות והן סובלות ממילא מקשיים במיצועי זכויות בשלל תחומים. דווקא ביחס אליהן יש חובה מוגברת להטיל את נטל הברור בדבר הזכאות על החברה. יש לדרוש אם כן, כי יקבע מנגנון בתקנות במסגרתו המוסד לביטוח לאומי יעביר קובץ מחשב לרשות המים הכולל את שמות הזכאים, והרשות תעביר לתאגידים רשימה של זכאים. יש לוודא כי בשום שלב לא תצוין סיבת הזכאות על מנת להגן על פרטיות הצרכנים.

מנגנון זה הוצע על ידי רשות המים עצמה בתקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014. תקנות אלו, אשר נדונות במסגרת ועדת הכספים של הכנסת, קובעות בסעיף 2(ב) מנגנון של העברת מידע מהמוסד לביטוח לאומי לרשות המים בקובץ ממוחשב.

ככל שמדובר בזכאים לגמלות ממוסדות אחרים שאינם המוסד לביטוח לאומי, למשל משרד הביטחון, יש לבסס מנגנון העברת מידע דומה לרשות הממשלתית.

ב. רשימת הזכאים:

בעקבות הדיונים בוועדת הכספים של הכנסת בנוגע לכללי אמות מידה להנחות במים, התחדדו האבחנות ביחס לאוכלוסיות הזקוקות למים באופן מיוחד. לפיכך, בכל הנוגע לאיסור על ניתוק מים יש לכלול אוכלוסיות נוספות כמוגנות מפני ניתוק כדלקמן:

א. סעיף 6(א)(10) קובע הגנה מפני ניתוק למקבל קצבת נכות מלאה כמשמעותה בסעיף 200 לחוק הביטוח הלאומי. **לטעמנו יש להרחיב את ההגנה גם למקבלי קצבת נכות שאינה מלאה ולמי שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור פחות מ-80%. לשם כך יש להיוועץ בארגוני נכים.** יש לציין כי בדיונים בנוגע לתקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014, אשר נדונות במסגרת ועדת הכספים של הכנסת נעשו שינויים מהותיים בנוגע להרחבת הגדרת קבוצות הנכים הזכאיות להגדלת הקצבת כמות המים בתעריף הבסיסי.

ב. **נכי צה"ל** שמקבלים תוספת כמי שאינם מסוגלים להשתכר למחייתם הזכאים מכוח חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959.

ג. **צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה**, התש"ל-1970 שמקבלים תוספת כמי שאינם מסוגלים להשתכר למחייתם.

ד. **קשיש אלמן הזכאי לקצבת זקנה ושארים** לפי פרק י"א סימן א' לחוק הביטוח הלאומי. לפי חוק הביטוח הלאומי גבר אלמן הזכאי לקצבת שארים ולקצבת זקנה חייב לעבור מבחן הכנסות הדומה במהותו למבחן הכנסות לצורך קבלת השלמת הכנסה לקצבת זקנה. אלו האחרונים זכאים להגנה מפני ניתוק מכוח תקנות אלו, לפיכך יש לכלול גם גברים מקבלי קצבת זקנה ושארים בכלל האוכלוסיות המוגנות מניתוק. בכל מקרה מדובר בקבוצה קטנה ביותר אשר מנתה 5,592 אלמנים קשישים בשנת 2012 והכנסתם הממוצעת מקצבאות עמדה על 3,121 ₪ לחודש⁴. **יצוין, כי בכל הנוגע לקשישות אלמנות המקבלות קצבת זקנה ותוספת שארים** יש שהיו זכאיות להגנה עקרונית מפני ניתוק מים (כיוון שבכך מסתכמות כל הכנסותיהן בדומה למקבלות קצבת זקנה והשלמת הכנסה הזכאיות להגנה מפני ניתוק מים). אלא, שלא ניתן למיטב הבנתנו להבדילן מכלל הקשישות האלמנות על בסיס נתוני המוסד לביטוח לאומי כיוון שלא נעשים לגביהן מבחני הכנסה. **במידה שאכן אין דרך לאתרו, יש לכלול אותן ברשימת הזכאיות להגנה אוטומטית מפני ניתוק וכי לוועדת החריגים יש חובה לאשר להן הגנה**

⁴ נתוני המוסד לביטוח לאומי, דוח שנתי 2012.

מלאה וקבועה מפני ניתוק מים. יש לציין לשם כך את זכאותן באופן מפורש על גבי הטפסים שמפנים לוועדת החריגים.

ה. **צרכן שהוא חייב מוגבל באמצעים או מצוי בהליך פשט"ר:** בסעיף 9(ב) לתקנות, פרק הנוגע לפעולת וועדת החריגים, קובעים הכללים **חזקה** שאדם מצוי במצב כלכלי קשה אם הוא **חייב מוגבל באמצעים** לפי פרק ז' בחוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967 או מצוי **בהליך פשיטת רגל** לפי פרק ב' בפקודת פשיטת הרגל [נוסח חדש], התש"ם-1980. **לטעמנו יש להכליל אוכלוסיות אלו בכלל הזכאים להגנה מפני ניתוק.** בכל הנוגע לנטל ההוכחה, כי הם עומדים בהגדרה זו ובניגוד למי שזכאי מכוח קבלת גמלה מן המוסד לביטוח לאומי, עליהם יהיה הנטל להביא ראיות למצבם לחברה עובר לניתוק.

ו. **צרכן שמצבו הכלכלי קשה,** אף על פי שאינו מקבל קצבת הבטחת הכנסה, על פי פרמטרים של הכנסה שייקבעו מראש. לקטגוריה זו נכנסים עובדים אשר מרוויחים שכר מינימום ופחות ממנו, והכנסתם אינה מאפשרת קיום בכבוד ועמידה במחירי המים הגבוהים (בדומה להנחיות משרד הפנים לוועדות הנחות בארנונה ברשויות המקומיות).

ז. **צרכן שעמו מתגוררים קטינים** שטרם מלאו להם 18 שנים שנפגעים במיוחד מניתוק מים ועל בסיס ההגנות הקיימות להם באמנה לזכויות הילד. בהקשר זה יוער, כי ההצעה הנוכחית מפלה אמהות גרושות שמקבלות מזונות שסכומם נמוך באופן פרטי ולא באמצעות המוסד לביטוח לאומי ויש לכל הפחות להכלילן (באמצעות קביעת אמות מידה לגובה הכנסות) ברשימת הזכאיות להגנה מפני ניתוק דרך ועדת החריגים.

7. **ההכרעה בדבר זכאות צרכן שאינו מנוי ברשימה שלעיל להגנה מפני ניתוק מים**

עמדתנו העקרונית היא כי החלטות הנוגעות לקביעת מצב הצרכן מבחינה כלכלית, רפואית וסוציאלית, וכן כל הנוגע לקביעת הסדרי תשלום, הסדרי גביה וצמצום אספקת מים חייבות להיות בידי רשויות ציבוריות, כגון הרשות המקומית, שכן היא הגוף הציבורי האמון על רווחת התושב. זאת להבדיל מתאגיד המים, שאינו גוף שאמון על רווחת התושבים ויש לו אינטרסים כלכליים ואחרים, המתנגשים לעתים עם שיקולים סוציאליים. איננו מתנגדים לכך שאת הפעולה הטכנית של ניתוק המים יבצעו תאגידי המים, אך אנו מתנגדים לכך שהם יקבלו החלטות באשר לניתוק החייבים וההסדרים הנערכים להם לתשלום החוב.

8. **זכאי בעל אמצעים כלכליים לכאורה סעיף 6(ב)**

א. **סמכות לחקירה בנוגע לצרכן הזכאי להגנה מפני ניתוק:** לטעמנו יש לבטל את סעיף 6(ב) הקובע את ההליך בנוגע לצרכן הזכאי להגנה מפני ניתוק מים והחברה שוכנעה כי הוא בעל אמצעים כלכליים לשם תשלום חובו. ראשית נבקש להסתייג

מהרעיון הגלום בסעיף זה. למעשה יש כאן רשות לחברה לחקור את מצבו הכלכלי של מי שהוכר כזכאי להגנה מניתוק, למשל בשל מוגבלות קבועה (היינו יש הכרה בכך שהוא זקוק למים לא בשל מצבו הכלכלי אלא בשל מוגבלותו), או של מי שממילא נקבע לגביו כי מצבו הכלכלי מצדיק מתן תמיכה של המדינה (ובוצעו כל הבדיקות בעניינו) כמו המקבלים הבטחת הכנסה ודמי מזונות. יש חשש שחברה תנצל את האסמכתא הניתנת לה כאן על מנת לפלוש לפרטיות הזכאים ולבצע בדיקות כפולות ומכופלות שכבר נעשו על ידי המוסד לביטוח לאומי למשל.

ב. התראה על כוונת החברה לנתק צרכן הזכאי להגנה תעשה במסירה אישית בלבד:

הכללים כיום קובעים כי חברה הסבורה כי צרכן מנצל לרעה את ההגנה שניתנה לו תודיע לו על פנייתה לוועדת ערר החברה באמצעות מסירת עותק מהבקשה. לטעמנו יש לציין בפירוש, כי החברה תמסור את הבקשה במסירה אישית. הדבר חשוב במיוחד כיוון שכאן מדובר על צרכן שכבר הוכר כזכאי להגנה ולפיכך יש לנקוט בעניינו משנה זהירות ולוודא כי קיבל לידי את המסמכים שמציינים כי החברה מבקשת לפעול לביטול הגנתו מפני ניתוק מים.

9. ועדת חריגים – הרכב:

בהמשך לאמור בסעיף 12 לעיל, נבקש לציין כי יש טעם לפגם בכך שהחברה היא זו שממנה את חברי ועדת החריגים כיוון שהיא בעלת האינטרס לכך שלא יוכרו חריגים לכלל המתיר ניתוק מים. לפיכך הוועדה נמצאת בהגדרה בניגוד עניינים ובעלת תמריץ לדחות את הבקשות שיוגשו לה. שנית, היה והרכב הוועדה יוותר כמות שהוא, גובר החשש עוד יותר כי הוועדה תורכב מאנשי שלומם של החברות שהן כאמור המוסמכות למנותם. על כן לטעמנו יש לשנות את ההגדרות המנויות כיום בכללים באופן זה:

ג. יש לקבוע כי בוועדת החריגים ישבו, מלבד נציג החברה, שני נציגי ציבור "בעלי

מומחיות בתחום השירותים החברתיים". כן יש לשנות את ההגדרה של מהו "בעל

מומחיות בתחום השירותים החברתיים", כך שזו תתייחס אך ורק למי שיש לו

הכשרה וניסיון מעשי בתחום העבודה הסוציאלית ושעסק בכך במסגרת לשכות

הרווחה של הרשות הרלוונטית לחברה או שהוא עובד מדינה. כיום ההגדרה

הקבועה בתוספת הראשונה, של מיהו בעל מומחיות זו, היא כה רחבה עד שהיא

מרוקנת מתוכן את הרציונל שיהיה מי שמייצג אוכלוסיות המטופלות בתחום

השירותים החברתיים. מדובר בערב רב של בעלי הכשרה שכלל אינה רלוונטית

לתפקיד: בעל תואר בסוציולוגיה, פסיכולוגיה, מדעי הרוח, עבודה סוציאלית,

סיעוד, מדעי הזקנה או בעל ניסיון מעשי של מספר שנים כפקיד סעד, עובד

סוציאלי, אקדמיה, לשכות רווחה או נציג עמותות בתחומי הרווחה. כמו כן עולה

חשש אמיתי, כי הגדרה זו תאפשר למנות גורם רווחה פרטי לוועדת החריגים. אנו

מתנגדים לאפשרות זו, מן הטעם שגורם פרטי אינו בעל הידע, המומחיות

והאחריות הקיימים בלשכות הרווחה, ולא סביר כי בנושא כה רגיש כאספקת זכות

יסוד הדבר יקבע על ידי גורם שעשויים להיות לו קשרים ואינטרסים כלכליים,

אשר יטו את החלטתו. יצוין, כי טרם תאגוד משק המים, על פי נוהל משרד הפנים, שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 613113, שכותרתו: "נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים", היה על אגף המים ברשות המקומית להיוועץ עם אגף הרווחה ברשות, וניתוק המים הותנה בכך שאגף הרווחה לא מצא מצוקה חריגה של התושב. לעמדת רשות המים, נוהל זה חל כיום גם על התאגידים, אולם ממידע שאספנו עולה, כי לא כל תאגידי המים מקיימים אותו. מכל מקום, טיטת הכללים חורגת מהעיקרון כי קביעה לגבי מצבו הסוציאלי של הצרכן תעשה על ידי גוף ציבורי, מה שעלול להוביל, כאמור, לקביעות שאינן אובייקטיביות דיין בנושא זה.

10. פניית צרכן ביתי לוועדת חריגים (סעיף 8)

א. לפי ההליך הקבוע בטיטת הכללים אמור הצרכן, שקיבל הודעה על כוונה לניתוק מים, לפנות לוועדת החריגים של תאגיד המים בבקשה להימנע מכך, ולצרף כל מסמך התומך בבקשה. בנוסף להסתייגותנו מכך שלוועדה זו, בהרכבה הנוכחי, ניתנת סמכות הכרעה בנושאים סוציאליים ורפואיים, ישנו חשש כי הדרישה להצגת המסמכים בפני תאגידי המים תגרום גם לחדירה לפרטיות באופן פוגעני ולא מידתי. חשש זה מחזק את הצורך בהשארת הערכה הסופית לגבי מצבו של הצרכן בידי גוף ציבורי. באופן זה ניתן יהיה למנוע מצב בו החייב ובני משפחתו יידרשו לחשוף פרטים אינטימיים על אודות חייהם במהלך הדיונים בוועדה. כפי שנפרט בהמשך, אנו בעמדה כי במקרים בהם הנתונים מצויים בידי גוף ציבורי, זה יעביר לתאגיד המים את הסטטוס של הצרכן, ללא פרטים הפוגעים בפרטיות.

ב. יודגש כי הנטל המוצע כעת עשוי להיות קשה מנשוא עבור צרכנים מעוטי אמצעים כלכליים רבים, במיוחד בהתחשב בקשיים ובחסמים הבירוקרטים ובעומסים המוטלים על שירותי הרווחה, והקושי גם כיום להגיע למימוש הזכויות בתחום זה. יודגש כי דווקא אנשים החיים בעוני הם המתקשים ביותר בהתמודדות עם מנגנונים בירוקרטים, ופעמים רבות מוותרים על זכויותיהם בגלל הקושי להתמודד עמם.) להרחבה בעניין זה ראו: נטע זיו, משפט ועוני – מה על סדר היום? הצעה לאגינדה משפטית לעוסקים בייצוג אוכלוסיות החיות בעוני, עלי משפט ד' תשס"ה; דפנה ברק-ארז, מזהו עוול לסעד משפטי: בעקבות Naming, Blaming, Clamming, מעשי משפט ג', 3111. על כן, נדרשת מדיניות שמתחשבת בקשיים האמורים ולא מטילה על חסרי אמצעים כלכליים נטל של הליכים בירוקרטים שברור מראש שלא יוכלו לעמוד בו.

ג. סעיף 8(א) קובע פרק זמן מוגדר לפניה לוועדת חריגים. לטעמנו יש לבטל את המגבלה בזמן לשם פניה לוועדה מן הנימוקים הבאים:

אין סיבה אמיתית להגביל פניה לוועדת חריגים, למעט באופן שיבטיח שלא יהיו פניות טורדניות; נסיבות חייהם של אנשים יכולות להשתנות גם במהלך תקופת הניתוק ממים ולכן יש לאפשר פניה לוועדת חריגים בכל שלב; יש מקרים בהם לא

ניתן לדעת על הליך ניתוק המים ולהתמודד עימו במועד, למשל במקרה של היעדרות מן הבית לשם אשפוז במוסד רפואי, כליאה וכו.

ד. **הופעה בפני הוועדה:** יש לקבוע מפורשות כי **צרכן רשאי להיות מלווה לוועדת החריגים, או מיוצג באמצעות מיופה כוח.** דבר זה נדרש עקב מאפייני האוכלוסייה האמורה ועל מנת לאפשר סיוע של בן משפחה, חבר, עובד סוציאלי, מתנדב בארגון סיוע וכדומה למי שמתקשה לייצג את ענינו בעצמו.

ה. **קושי להגיע לדיון בוועדה במועד:** כיום קבוע בתקנות, כי על הצרכן להגיע בכתב כי לא יוכל להגיע לדיון בוועדה. **יש לקבוע אפשרות למתן הודעה טלפונית בדבר קושי להגיע לדיון בוועדה ותיאום מועד חלופי, ולפרסם את מספר הטלפון על גבי טופס ההזמנה לוועדה.** אפשרות זו חיונית עקב מאפייני האוכלוסייה שעשויה להזדקק לשירותי וועדת החריגים ועקב כך שאי הגעה לוועדה במועד שולל את זכותו של צרכן לבקש הגנה מפני ניתוק מים.

11. **פעילות ועדת החריגים (סעיף 9)**

א. יש להוסיף לרשימת הקבוצות שחזקה כי הן במצוקה כלכלית קשה את הקשישות האלמנות שאין להן הכנסות מלבד קצבת זקנה וקצבת שארים (ר' פירוט בסעיף 6 ד לעיל). יש לקבוע כי אלו זכאיות להגנה קבועה מפני ניתוק מים ללא מגבלת זמן.

ב. סעיף 9(א) לטיטת הכללים מותיר בידי ועדת החריגים שיקול דעת רחב, מבלי לקבוע אמות מידה ושיקולים אובייקטיביים שעל-יסודם צריכות להידון הנסיבות האישיות של החייב. לא רק זאת, אלא שלפי הסעיף כל תאגיד יקבע נהלים משלו לעבודת הוועדה, ומן הסתם גם קריטריונים משלו להחלטה מהו מצב כלכלי שמצדיק אי ניתוק ממים. במצב דברים זה, נותרת הסמכות להכריע בסוגיות סוציאליות רגישות בידי חברי הוועדה, באופן שרירותי, לפי ראות עיניהם וטוב ליבם. לפי נוסח הסעיף, יכולה ועדת החריגים גם להחליט שלמרות מצבו הקשה של הצרכן, ניתן יהיה לנתקו ממים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

ג. הניסיון שנצבר ביחס לפעילות תאגידי המים בשנים האחרונות מעיד על שוני גדול במדיניות של כל תאגיד, כך שכל תאגיד פועל כיום אחרת בנושא ניתוקי המים. לאור כך, אנו סבורים כי בעניין חשוב ורגיש כניתוק ממים דרושים קריטריונים מפורטים ואחידים לכל הארץ, שעל פיהם ישקלו נסיבות דומות בתאגידים עירוניים שונים. באופן זה ניתן יהיה לקיים את עקרון השוויון ולמנוע שרירותיות ואפליה. לפיכך, אנו מציעים כי **ייקבעו הנחיות** להפעלת שיקול הדעת בעניין זה: מעבר לקביעת קבוצות אוכלוסייה החסיונות מפני ניתוק, ייקבעו מבחני הכנסה ביחס למספר הנפשות בבית האב וקריטריונים נוספים לקביעת ההחלטה בדבר הוראה על אי ניתוק (בדומה לנוהל לגבי הנחה בארנונה שהוזכר לעיל).

ד. בסעיף 9(ג) נקבע, כי ועדת החריגים תוכל לשנות הסדר תשלומים שנקבע לצרכן, לפי סעיף 32 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב

והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א 2011. סעיף זה קובע כי התאגיד יכול לפרוס תשלומים לתקופה ארוכה מ-12 חודשים בהתאם למצבו הכלכלי של הצרכן. אולם, מעדויות של צרכנים מרחבי הארץ שהגיעו לידינו עולה כי במקרים רבים תאגידי המים קובעים מינימום של תשלום חודשי, העומד עד 150-200 שקלים לחוב עצמו, כשבנוסף הצרכן אמור לשלם את החשבון השוטף, שעומד על מאות שקלים. הסדר כזה אינו מתחשב בכך שמדובר בצרכנים ששרויים במצוקה כלכלית קשה. על כן, אנו בדעה כי יש לחייב את תאגידי המים לקבוע הסדרי תשלום בהתאם ליכולותיו הממשיות של הצרכן והצהרתו בעניין, גם אם מדובר בתשלום חודשי של עשרות שקלים בודדים בלבד, ולא רק כשהעניין מגיע לועדת החריגים.

ה. **בחינה עיתית של החלטות:** סעיף 9(ה) קובע כי החלטת ועדת החריגים שלא לבצע פעולות להגבלת אספקת מים תבחן אחת לשלושה חודשים על מנת לבחון אם השתנו נסיבותיו של הצרכן הביתי באופן המצדיק שינוי של החלטתה. **לטעמנו יש להגדיר לוועדה פרק זמן שלא יפחת מחצי שנה** לבחינה מחודשת של החלטתה לפי נסיבות העניין. כך למשל אין טעם לבחון מחדש מדי חצי שנה עניינו של צרכן הסובל ממצב כרוני בריאותי המצריך אספקת מים גבוהה. במקרה כזה סביר, כי ההחלטה תבחן אחת לשנה ואפילו יותר. על מנת למנוע טררטור והטלת נטל קשה על צרכנים שנאלצים לשוב ולהוכיח לוועדת החריגים, כי לא חל שינוי במצבם.

ו. **שקיפות פעילות ועדת החריגים ובקרה על החלטותיה:** כחלק מחובת פרסום דו"ח **ציבורי שנתי** לגבי פעולת ועדת החריגים באתר האינטרנט של החברה הקבועה בסעיף 25(ג), יש לכלול **עיבוד של הסיבות לאישור הבקשות ודחייתן**. כן אנו מציעים להרחיב את חובת הדיווח כך שתכלול גם **פרסום של פרוטוקולים של ישיבות ועדת החריגים** (בכפוף לחוק הגנת הפרטיות). באופן זה ניתן יהיה לבחון את רצינות הבחינה שנעשתה בוועדת החריגים, מתן זכות השימוע לצרכן, השיקולים שהנחו את חברי הוועדה וכיו"ב.

ז. סעיף 9(1ז) קובע כי פרסום דרכי הפנייה לוועדת החריגים יעשה באתר האינטרנט של החברה. לקבוע חובת פרסום על ידי **תליית מודעה במשרדי קבלת הקהל של החברה** וכן **לציין חובת פרסום בשפות ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית**.

ח. סעיף 9(ט) קובע, כי חברה תעביר את החלטת ועדת החריגים לצרכן בכתב ובדואר רשום. יש להוסיף לכך את **החובה לציין, כי לצרכן קיימת אפשרות לערור על החלטת ועדת החריגים ולפרט את דרכי הגשת הערר**.

ט. סעיף 9(ט) קובע כי 30 יום לאחר שנדחתה בקשת צרכן בוועדת חריגים החברה תוכל לבצע פעולות לצמצום אספקת מים. פרק זמן זה קצר במיוחד ולטעמנו יש להאריכו משמעותית מן טעמים הבאים:

- לכל הפחות, על מנת שיהיה תואם את המועדים הקבועים בסעיף 4(ב) לתקנות, המתיר לנתק מים רק לאחר חלוף 52 ימים מיום המשלוח ההודעה הראשונה. הארכת פרק הזמן לאחר דחיית בקשת מכן לוועדת חריגים נדרשת על מנת שיוכל לשלם את חובו ולחלופין להגיש ערר.
- התקנות קובעות שהחלטה בערר על החלטת ועדת החריגים עשויה שתתקבל 60 יום מיום הגשת הערר (סעיף 10(ו)). באופן זה ערר הצרכן עשוי להתקבל אבל בינתיים החברה פעלה לצמצום אספקת המים שלו.

12. השגה על החלטת ועדת החריגים בוועדת הערר של רשות המים

י. סעיף 10(ב) קובע פרק זמן של 30 ימים להגשת ערר על החלטת ועדת החריגים. לטעמנו זהו פרק זמן קצר מדי בהתחשב במאפייני האוכלוסייה שעשויה להזדקק להגשת ערר ובפרט שיתכן ויהיה על העורר להשיג מסמכים נוספים, להיוועץ בגורמים טיפוליים, לברר פרטים נוספים וכו'. לפיכך **יש לקבוע פרק זמן שלא יפחת מ-60 ימים להגשת ערר.**

יא. סעיף 10(ה) קובע, כי דרכי הפניה לוועדת הערר ברשות הממשלתית יפורסמו באתר האינטרנט שלה. יש להוסיף לכך חובת פרסום במשרדי קבלת הקהל של החברות וכן לציין **חובת פרסום בשפות ערבית, אנגלית רוסית ואמהרית.**

יב. סעיף 10(ז) קובע כי החלטות ועדת הערר יפורסמו באתר האינטרנט של רשות המים לפי שיקול דעתה (בכפוף לחוק הגנת הפרטיות), במטרה שיהיה ברור מהן הלכותיה. למען השקיפות הנדרשת מפעולת הרשות כגוף ציבורי, **יש לחייב את פרסום כל ההחלטות (בכפוף לחוק הגנת הפרטיות) ולא להותיר זאת לשיקול דעת מעורפל, שטיבו אינו ברור.**

13. **סייג לביצוע פעולה להגבלת אספקת המים בנכס אחר:** התקנות מונות שורה של מוסדות להם אסור לנתק מים ובכללם מוסדות חינוך ומוסדות רפואיים. יש לוודא כי רשימה זו כוללת מוסדות חינוך מסוג **פנימיות** וכן מוסדות טיפוליים נוספים כדוגמת **בתי אבות והוסטלים.**

14. ביצוע פעולות הגבלת אספקת המים

כאמור, אנו מתנגדים נחרצות לניתוק צרכנים ממים. על רקע זה נבקש לציין, כי המועדים הקבועים כיום בתקנות הינם פוגעניים במיוחד ויש לשנותם כדלקמן:

א. ניתוק ראשון: סעיף 21(ג)

חברה רשאית לנתק מים לפרק זמן של עד 30 יום. לטעמנו יש לקבוע פרק זמן מרבי של 7 ימים לניתוק. לטעמנו אין להגדיל את פרקי הזמן בהם מותר לנתק צרכן ממים בנייתוקים שניים והלאה. (סעיפים 21(ד) ו-21(ה)).

ב. בכל מקרה היה ויוחלט לאפשר הגדלת פרקי זמן לניתוק מים, לעמדתנו יש לכל הפחות להקטינם באופן דרסטי כך שניתוק שני והלאה לא יארכו מעל 14 יום, ולצרכן יינתן פרק זמן של 10 ימי עבודה ולא 5 ימי עבודה בין ניתוק לניתוק על מנת להסדיר את חובו. (סעיפים 21(ד) 21(ה)).

ג. יש לציין על גבי כל הודעה בדבר כוונה לנתק/ ניתוק את העלויות הכרוכות בניתוק ובחיבור ככל שיש כאלה.

15. חיבור נכס לאחר פעולה להגבלת אספקת המים לנכס (סעיף 22(ב)): נוסף על המועדים הנקובים לחיבור נכס למים יש לקבוע חובת הצבת כונן בכל חברה לשם חיבור אספקת מים במקרי חירום, גם בשעות שאינן נקובות כאן, למשל בשעות הלילה.

16. מנגנוני אכיפה: טיוטת הכללים אינה כוללת מנגנון אכיפה כלפי תאגידי המים. פרט להליך הערר ולחובת הדיווח, אין כל התייחסות לצעדים האקטיביים שבהם רשות המים תהיה מחויבת לנקוט כדי לאכוף את הכללים - הן ביחס להליך ההטמעה והן ביחס לאכיפה השוטפת. הפרט משק המים דורשת, כי לכל הפחות יוגדר מנגנון פיקוח בעל שיניים ואפקטיבי, אשר יכריח את תאגידי המים לנהוג בהתאם לנורמות שיקבעו על ידי המחוקק. כך, למשל, ניתן לקבוע לועדת חריגים ממונה מטעם רשות המים אם התאגיד לא ימנה כזו או אם מתקבלות תלונות על ועדת חריגים המצדיקות את החלפתה. כן ניתן לקבוע סנקציות כלכליות כלפי תאגידי שמפרים חובות שונות שמוטלות עליהם מכוח הכללים, ואפשרות להחלפת ראש תאגיד במקרים שהפרות אלו חוזרות ונישנות.