

אפריל 2015

## מים: תעריפים, חובות וניתוקים

### זכותון האגודה לזכויות האזרח

משק המים בישראל עבר בשנים האחרונות שינויים מרחיקי לכת, שכתוצאה מהם עלו מחירי המים בעשרות אחוזים. למרות עליית המחירים, המדיניות הממשלתית כיום כוללת הנחות לאוכלוסיות מועטות בלבד (אנשים עם מוגבלויות, ניצולי שואה, נכי צה"ל ונפגעי פעולות איבה, וקשישים החיים בעוני), ועד לאחרונה, תאגידי המים נהגו באופן תדיר ובלתי מבוקר לנתק משקי בית ממים, אם לא שילמו את חובותיהם בזמן.

בעקבות [עתירה שהגישה האגודה לזכויות האזרח](#), פעילות של האגודה עם פורום המים וארגונים נוספים, ומעורבות של יו"ר ועדת הכלכלה אבישי ברוורמן וחברי הכנסת איציק שמולי, איתן כבל ואחרים, נערכה עבודת מטה בנושא הכללים לניתוק המים. ביום 1.4.2015 נכנסו לתוקפם [כללי תאגידי מים וביוב \(ניתוק אספקת מים\)](#), [התשע"ה-2015](#)), (להלן: **הכללים**) אשר **אוסרים על תאגידי המים לקבל החלטה על ניתוק צרכן מאספקת מים בשל חוב, מבלי שניתן אישור מפורש של מנהל רשות המים**. זהו שינוי דרמטי בכל הנוגע לניתוקי אספקת מים של צרכנים ביתיים, ומשמעותי במיוחד למשפחות החיות בעוני. הכללים הנוכחיים מאפשרים לתאגידי המים לפנות בבקשה לרשות המים **רק כאשר ישנו חוב שגבוה מ-1000 ש"ח**. במסגרת תהליך ההחלטה על ניתוק, שיפורט להלן, צרכנים שמצויים במצב כלכלי קשה זכאים להעלות את טענותיהם בפני התאגיד ובפני רשות המים ישירות, עוד בטרם קבלת ההחלטה על הפסקת אספקת המים.

זכותון זה נועד להעמיד בפני הציבור את המידע העדכני בתחום מימוש הזכות למים בישראל.

## 1. כיצד מחושב חשבון המים?

לצרכנים הביתיים בתאגידי מים וביוב עירוניים, חשבון המים מחושב לפי מספר הנפשות בבית: נכון להיום (1.4.15), כל נפש זכאית ל-3.5 מ"ק מים לחודש בתעריף נמוך, העומד כיום על 8.05 שקלים למ"ק (כולל מע"מ). על הכמות שנצרכה מעבר לכך משלמים תעריף גבוה של 12.95 שקלים לכל מ"ק (כולל מע"מ). ניתן להתעדכן בתעריפים באתר רשות המים בכתובת:

<http://www.water.gov.il/hebrew/rates/pages/rates.aspx>

## 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, נכון לשנת 2014:

- מקבלי/ות קצבת זקנה המקבלים תוספת לנכה, הבטחת הכנסה, 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;
  - זכאי/ות תגמול מוגדל לפי חוק נכי רדיפת הנאצים, שדרגת נכותם/ן גבוהה מ-25% ואינם/ן בעלי הכנסה נוספת ("זכאי לתגמול לפי הכנסה");
  - זכאי/ות תגמול מוגדל לפי חוק המלחמה בנאצים, שדרגת נכותם/ן גבוהה מ-10% ואינם/ן בעלי הכנסה נוספת ("זכאי לתגמול לפי הכנסה");
  - נכי/ות צה"ל שנקבעה לו/ה נכות בשיעור 50% לפחות לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), או מי שדרגת נכותו/ה נמוכה מ-50%, וזכאי/ת לתגמול קיום קבוע ממשד הביטחון;
  - נפגעי/ות פעולות איבה שנקבעה לו/ה נכות בשיעור 50% לפחות לפי חוק נפגעי פעולות איבה, או מי שדרגת נכותו/ה נמוכה מ-50%, וזכאי/ת לתגמול קיום קבוע ממשד הביטחון.
- רשימת הזכאים היא רשימה סגורה אשר מועברת מהגופים האחראים לקביעת הזכאות לספקי המים ולרשות המים, ואלו האחרונים אינם יכולים לשנות רשימה זו. אם הנך חושב/ת שהנך זכאי/ת להנחה, באפשרותך לפנות לאחד מגופים אלה כדי לברר את זכאותך:

- לביטוח הלאומי בטלפון \*6050
- לרשות לזכויות ניצולי שואה בטלפון 03-5682651

• לארגון נפגעי פעולות האיבה, בטלפון 03-6884729

• לאגף שיקום נכים במשרד הביטחון בטלפון 03-7776777.

אם הנך זכאי/ת להנחה ואינך מקבל/ת אותה, באפשרותך לפנות לרשות המים על מנת שהדבר יתוקן בטלפון 072-2755440.

### 3. מצבי הכלכלי קשה ויש לי חוב מים גדול ואני חושש מניתוק אספקת המים. מה אפשר לעשות?

מומלץ לפנות מוקדם ככל שאפשר לתאגיד המים בבקשה לערוך הסדר תשלומים. התאגיד 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)).

#### חשוב לדעת:

התאגיד רשאי לפנות לרשות המים בבקשה לקבל אישור לנתק צרכן רק במקרה שהחוב עומד על למעלה מ-1000 ₪, ואם טרם חלפה שנה מהמועד האחרון בו היה על הצרכן לשלם עבור החוב.

במידה ואין באפשרותך לשלם את החוב, באפשרותך לנסות ולמנוע את הניתוק. בהתאם לכללים, תאגיד המים יכול לקבל אישור ממנהל רשות המים לניתוק אספקת המים, אם נצבר חוב לצרכן של 1000 ₪ ומעלה. כדי לעשות זאת על התאגיד לפנות לוועדה מיוחדת אשר יושבת ברשות המים (וכוללת מומחים מתחום הרווחה, הכלכלה, פניות הציבור והמשפט) ותפקידה לייעץ למנהל הרשות האם לקבל את בקשת התאגיד לנתק את האספקה או אם לאו.

#### חשוב לדעת:

כל ההתראות / מכתבים מתאגיד המים חייבים להישלח בדואר רשום או במסירה אישית

להלן יוצג התהליך לפיו מחויבים התאגידיים ורשות המים לפעול לפני ניתוק אספקת מים:

#### א. התראה ראשונה מטעם התאגיד:

אם חוב הצרכן גבוה מ-1000 ש"ח, התאגיד מחויב לשלוח לצרכן התראה ראשונה 15 ימים מיום המועד האחרון לתשלום החוב, ובה לציין כי בכוונתו להגיש בקשה לרשות המים לניתוק אספקת המים לצרכן. במכתב התראה זה, התאגיד חייב להודיע לצרכן על אפשרותו להגיש בתוך 21 יום בקשה שלא לנתק את המים בעקבות מצב כלכלי קשה. חשוב לציין, שבאותה התראה יתבקש הצרכן לאשר לתאגיד לפנות לשירותי הרווחה של הרשות המקומית בעניינו. אם הצרכן מעוניין לאפשר זאת לתאגיד, יש לאשר בקשה זו בתוך **שבעה ימים**, ולא – ייראה הצרכן כמי שמסרב לבקשת התאגיד לפנות לרווחה.

**חשוב לדעת:**

אם קיבלת התראה זו ואינך דובר/ת עברית – באפשרותך לבקש לקבלה באנגלית, ערבית, אמהרית או רוסית. הודעה על כך חייבת להיות בהתראה עצמה.

**ב. בקשת הצרכן למניעת ניתוק מתאגיד המים:**

הצרכן יכול להגיש בקשה לתאגיד המים שבה יבקש למנוע את ניתוק המים עקב חוסר יכולת כלכלית. לבקשה ניתן לצרף כל מסמך שמעיד על מצב כלכלי של הצרכן או מי מבני ביתו: אישורים על קצבאות, אישורים רפואיים, חשבונות אחרים, תדפיס בנק, מכתבים משירותי רווחה, תמונות וכיו"ב. בנוסף, באפשרותו לבקש להופיע בפני מנהל התאגיד או העובד שהוסמך לכך, ולטעון בעל פה נגד הניתוק. בהמשך למכתב הצרכן, יחליט התאגיד אם לחזור בו מכוונתו להעביר את הבקשה ולא לפעול לניתוק אספקת המים או אם להעביר את הבקשה לוועדה המייעצת ברשות המים. אם החליט מנהל התאגיד להעביר את בקשתו לוועדה, הוא מחויב לשלוח הודעה מנומקת לצרכן, ובה לציין כי באפשרות הצרכן לפנות באופן ישיר לוועדה המייעצת, לצורך העברת טיעונים ומסמכים רלוונטיים. במכתב יפורטו פרטי ההתקשרות של הוועדה.

**ג. החלטת מנהל רשות המים, והודעת התאגיד:**

רשות המים מחויבת ליידע את הצרכן על בקשת תאגיד המים לנתק את המים לצרכן ועל זכותו לטעון בפניה בכתב או בעל פה. על מנת למנוע את הניתוק, הצרכן צריך לשלוח לוועדה בקשה שבה יבקש למנוע את ניתוק המים עקב חוסר יכולת כלכלית. לבקשה יש לצרף מחדש כל מסמך שמעיד על מצב כלכלי של הצרכן או מי מבני ביתו: אישורים על קצבאות, אישורים רפואיים, חשבונות אחרים, תדפיס בנק, מכתבים משירותי רווחה, תמונות וכיו"ב (המסמכים שנשלחו לתאגיד המים לא בטוח יועברו לוועדה). בתוך שבעה ימים מועד קבלת ההחלטה בנושא ברשות המים, תודיע הרשות לצרכן (ולתאגיד) ימים על ההחלטה באופן מנומק. אם ההחלטה קובעת כי התאגיד רשאי לפעול לניתוק אספקת המים, התאגיד מחויב להודיע לצרכן על החלטת מנהל הרשות בדואר רשום או במסירה אישית, ו-30 יום לאחר ששלח את ההודעה, התאגיד רשאי לנתק את אספקת המים.

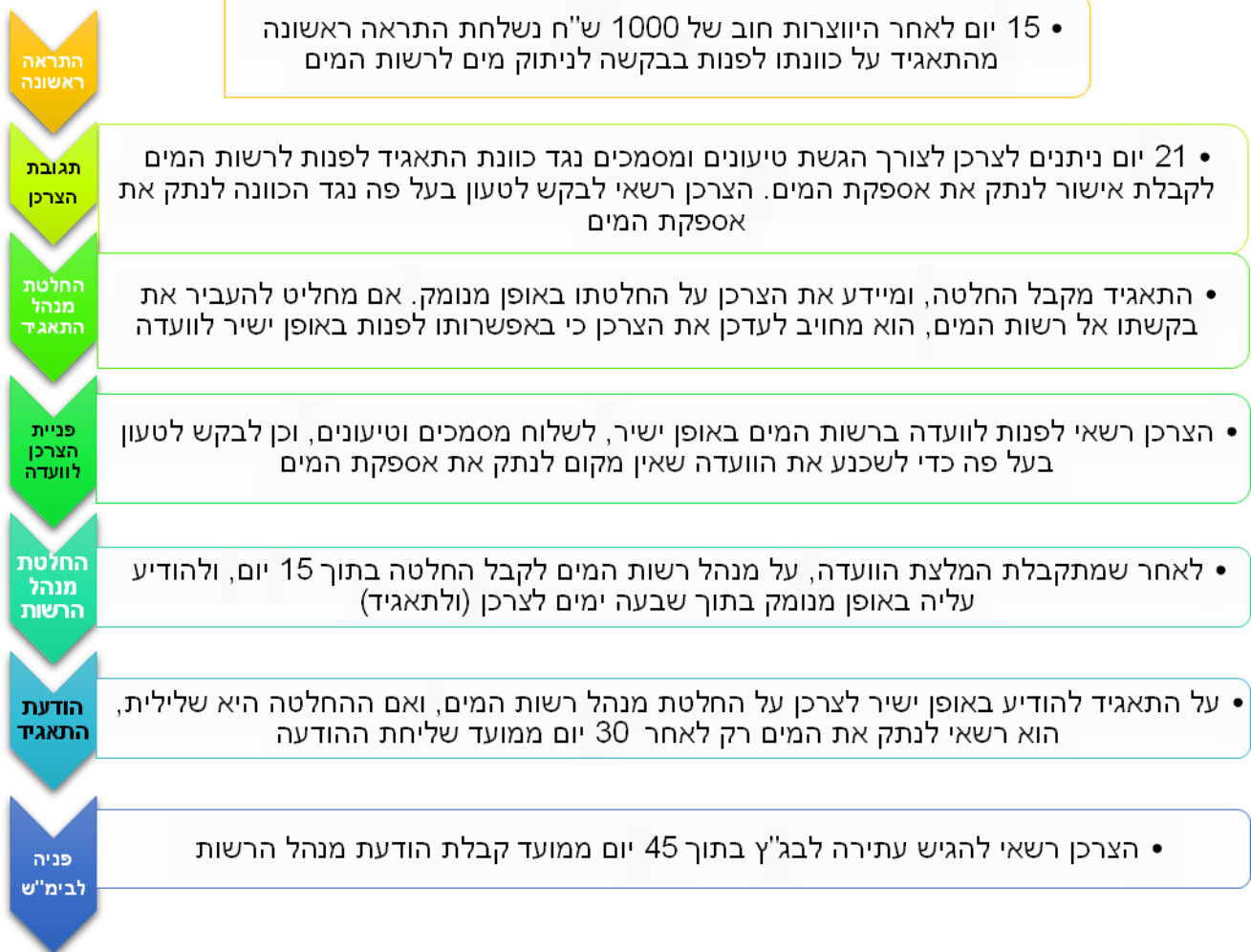
**ד. זכות ערעור:**

כנגד החלטת מנהל רשות המים ניתן להגיש עתירה לבית המשפט הגבוה לצדק (בג"ץ) בתוך 45 יום ממועד קבלתה.

**חשוב לדעת:**

הכללים קובעים כי הניתוקים יבוצעו בימים א-ד בין השעות 08:00-17:00 פרט לימים בהם מתקיימים חגים, ערבי חג, או חול המועד (לפי דת הצרכן), או אם חלילה אם הצרכן באבל (על הצרכן ליידע את התאגיד על כך)

### התהליך החדש – תרשים זרימה



#### **4. יש לי חוב לתאגיד המים ואני רוצה להגיע להסדר תשלומים, אך דורשים ממני תשלום חד פעמי והסדר תשלומים שאין ביכולתי לעמוד בו, האם זה חוקי?**

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

#### **5. נותקתי מאספקת המים. מה עלי לעשות?**

עליך לפנות במהירות האפשרית לתאגיד המים על מנת לברר מדוע נותקת מאספקת המים, ולבדוק שהליך הניתוק היה כדיון, כמתואר בסעיף 3. אם החוב נמוך מ-1000 ש"ח, או שהחוב הוא עבור תקופת חיוב קודמת ליום 1.4.15; או שלא קיבלת התראות; או לא ניתנה לך אפשרות לטעון כנגד הניתוק בפני התאגיד והוועדה המייעצת, עליך לפנות לתאגיד המים ולדרוש שיחזיר את אספקת המים לנכס במייד. אם התאגיד אינו נענה, באפשרותך לפנות לרשות המים או לאחד הארגונים החברתיים המסייעים במקרים כאלה (ראה רשימה בסוף הזכותון). אם נוהל הליך תקין כמפורט בסעיף 3, ואין ביכולתך לשלם את החוב באופן מידי, עליך להגיע עם התאגיד להסדר תשלומים על מנת להשיב את המים.

**חשוב לדעת:** הכללים חלים רק על תקופות חיוב מיום 1.4.15 ואילך, כנגד תקופות חיוב קודמות – **התאגיד אינו רשאי בשום מקרה לנתק אספקת מים או ביוב.**

**6. אספקת המים שלי נותקה, אולם ספק המים שלי הוא רשות מקומית שעוד לא הקימה תאגיד, האם הכללים חלים עליי?**

לצערנו לא. אם ספק המים שלך הוא רשות מקומית, על פי רשות המים, יש סמכות לנתק אספקת מים רק במקרה של חוב של למעלה מ-350 ₪, וזאת לאחר חודשיים של התראות מפורשות לפני ניתוק, 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 המים לרשות לא שולם, נשלחות לצרכן שתי התראות: "התראה ראשונה לחייב", ושבוועיים אחריה "התראה לפני ניתוק". 30 ימים אחרי קבלת התראה זו יכול תאגיד המים לנתק את אספקת המים לחייב. לכן, מומלץ לפנות מוקדם ככל שאפשר המים לרשות המקומית בבקשה לערוך **הסדר תשלומים**.

כאמור לעיל, הרשות המקומית צריכה 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 של החייב. חוות דעת זו אמורה לשכנע את הרשות המקומית לפרוס את התשלומים בהתאם ליכולת עליה מצהיר החייב, ואם צריכתך פחותה מ-3 מ"ק לנפש לחודש היא גם יכולה להוות בסיס להחלטת הרשות המקומית שלא לנתק מים כלל.

נציין כי כל עוד לא ניתנה תשובה לבקשה להסדר תשלומים או שלא לנתק בשל חוות הדעת הסוציאלית - **אסור לרשות לנתק את המים לצרכן**, 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.

**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 או לרשות המקומית 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 או לרשות המקומית לאיחוד התיקים שלך, כך שהחוב יכלל בהסדר התשלומים שנקבע לך.

**9. מהו תפקיד העובדת/ה הסוציאלית/ה בהסדרת זכויותיהם של פונים במצוקה כלכלית אל מול תאגיד המים או הרשות המקומית?**

העובדת הסוציאלית שמטפלת במשפחה יכולה לכתוב חוות דעת, שבה היא מסבירה את מצבה החריג ומצוקתה הכלכלית הקשה. חוות דעת זו יכולה לשמש כבסיס להחלטת או המלצת הגורם המוסמך, שלא לנתק את המשפחה. כמו כן היא יכולה לסייע בפניות אל התאגיד, הוועדה המייעצת או הרשות המקומית, ובבקשות לפריסה רחבה של תשלומים.

**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 או הרשות המקומית. בשל אופן החישוב של חשבון המים (ראו בתשובה לשאלה 1), אם גרים בבית יותר אנשים מהמספר שמצוין אצל התאגיד או הרשות המקומית, 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 או לרשות המקומית בכתב בפקס או בדואר ולשלוח הוכחה למספר האנשים המתגוררים בבית – למשל, 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 או במשרדי התאגיד או הרשות המקומית. תאגיד המים או הרשות המקומית יחויבו 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 או הרשות המקומית החובה להחזיר את החיובים העודפים שגבו 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, רשאים התאגיד או הרשות המקומית 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 חייבים תאגידי המים והרשויות המקומיות לבדוק את כל האפשרויות.

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

אם איתרת נזילה בצנרת הפרטית וכתוצאה מהנזילה צריכת המים גבוהה ביותר מ-50% מהצריכה הרגילה שלך, באפשרותך לפנות לתאגיד המים או לרשות המקומית 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 תסופל. 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 או מהרשות המקומית 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 או הרשות המקומית 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 מדיירי 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 ולרשות המקומית 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 או הרשות המקומית כי הריבית שהוטלה עליך אינה גבוהה מכך.

**16. אני גר בבית ללא היתר בנייה, האם מגיע לי חיבור למים?**

החוק קובע שחל איסור לחבר מבנה שנבנה ללא היתר למים. למרות זאת, יש לכל אדם זכות יסוד חוקתית למים, ועל כן גם אם אסור לחבר את הבית עצמו למים, חלה חובה לספק מים ברמה סבירה ובאיכות מספקת. בעניינם של בדווים החיים במקום שאינו מוכר על ידי המדינה פסק בית המשפט העליון כי יש להם זכות לנגישות למים. בירושלים המזרחית נבנו מבנים רבים ללא היתר כתוצאה ממדיניות תכנון לקויה של הרשויות. למרות זאת, במרבית השכונות חיברה חברת ה"גיחון" את הבתים למים באמצעות "שעוני בקרה" שנועדו למדוד את צריכת המים לצרכי גבייה. גם מי שהותקן לו "שעון בקרה" (ואין לו מד מים רגיל) אמור לקבל את אותן הנחות והסדרי תשלומים שפורטו מעלה.

**17. פניתי לתאגיד המים או לרשות המקומית ונראה לי כי הם אינם פועלים 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.

**18. 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 <u>טופס תלונות מקוון</u> .	סוגיות צרכניות, אי-החזר כספים המגיעים כדין, אי עמידה בכללים, אי-מענה לפניה, סירוב לתת אינפורמציה, אי בהירות של נתונים, וכד'.
האגף לסיוע משפטי	יש להגיש ללשכה לסיוע משפטי בקשה בכתב על גבי טופס בקשה רשמי	מסייעים בהליכים משפטיים בלבד. אם אין מדובר בהליך משפטי אלא

<p>מתבקשת רק פניה בכתב, למשל, עדיף לנסות לפנות באמצעות עובדת סוציאלית או גורם אחר, ולפנות לסיוע המשפטי רק בשלב מתקדם יותר בצרוף העתקי המסמכים .</p>	<p>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.</p> <p><a href="#">לינק לטופס בקשה רשמי</a>  <a href="#">הסבר על הליך הגשת בקשת הסיוע</a>  <a href="#">פרטי יצירת קשר (כל הלשכות)</a></p>	
<p>סוגיות צרכניות, הסדרי חוב, פריסת תשלומים והליכי גישור.</p>	<p>פניות דרך מוקד תלונות בטלפון: 03-5606069, או בפקס: 03-5601384, או <a href="#">באינטרנט</a>. קיים מענה גם בערבית, רוסית, אמהרית, ספרדית, אנגלית וצרפתית.</p>	<p><b>אמון הציבור</b></p>
<p>סוגיות של חובות בלבד. מסייעים במשא ומתן, כתיבת מכתבים, וכיו"ב.</p>	<p>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.</p> <p>אפשר לפנות מכל הארץ לסניף הראשי: רח' פייר קניג 28 ירושלים 93469, טל: 02-6790710 פקס: 02-6790340  <b>מייל: <a href="mailto:yedid@yedid.org.il">yedid@yedid.org.il</a></b>, או באמצעות <a href="#">טופס פנייה מקוון</a>. קיים מענה בשפות שונות (תלוי במרכז): ערבית, רוסית אמהרית.</p>	<p><b>עמותת ידיד</b></p>
<p>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, ינתן טיפול.</p>	<p>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. <a href="#">שעות קבלה וטלפונים של התחנות</a></p>	<p><b>שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח)</b></p>
<p>ניתוקי מים או סירוב להגיע להסדר תשלומים סביר על רקע מצב כלכלי קשה.</p>	<p>אפשר לפנות טלפונית למחלקת פניות הציבור: 073-7050752 או 03-5608185</p>	<p><b>האגודה לזכויות האזרח</b></p>