



22/12/2014

בפקס: 04-8674886

לכבוד:

גב' [REDACTED]

פניות הציבור [REDACTED]

שלום רב,

הנדון: גברת [REDACTED] ת.ז. [REDACTED] (מספרכם: [REDACTED])

1. הריני לשוב ולפנות בשמה של גברת [REDACTED] מספר המונה- [REDACTED] שם מונה- [REDACTED].
1. כמפורט במכתבי מיום 8.12.14, גב' [REDACTED] הינה אם חד הורית + 3 ילדים, מתגוררת בשכירות [REDACTED]. מצבה הכלכלי של גב' [REDACTED] קשה מאוד והיא חיה מקצבת הכנסה. גב' [REDACTED] מחוברת מזה כשלוש שנים למת"מ. בשל מצבה הכלכלי הקשה המת"מ אינו מהווה פתרון מתאים עבורה מאחר והיא מוצאת את עצמה בשרשרת אינסופית של ניתוקי חשמל, בהעדר כסף לטעינת המונה. כתוצאה מכך נפגעת זכותה של גב' [REDACTED] לחשמל, כמצרך חיוני, ונגמרת פגיעה קשה בזכות לקיום אנושי בכבוד.
2. בהמשך לפנייה זו מיום 8.12 יצר עימי קשר נציג מטעמכם שהודיע כי העניין בטיפול וכי נבחנות האפשרויות להקל על גב' [REDACTED] ומצבה הקשה. עם זאת, עד למועד זה טרם התקבל מענה וטרם נמצא פתרון למצבה הקשה של גב' [REDACTED].
3. בנסיבות אלו אני שבה ווזרת על עמדתנו כי בשל מצבה הקשה של גב' [REDACTED] יש לחבר אותה לאלתר למונה רגיל ובהיותו של החשמל מוצר יסוד חיוני, עומדות בפני חברת החשמל חלופות גבייה אחרות לגביית החוב, הפוגעות פחות מחלופת הניתוק.
4. מכל מקום, וכפתרון ביניים אנו מבקשים כי תמנעו מקיזוז חוב העבר של גב' [REDACTED] באמצעות המת"מ. קיזוז החוב באמצעות המת"מ מוביל למצב בו גב' [REDACTED] מוצאת עצמה בשרשרת בלתי נגמרת של ניתוקי חשמל ולפיכך מהווה פרקטיקה בלתי חוקית, בלתי מידתית ובלתי סבירה.
5. בשל דחיפות פנייתנו, לאור הימצאות גב' [REDACTED] במשך תקופה ארוכה ללא חשמל, נודה לקבלת מענה מיידי לפנייה זו.

בכבוד רב,

רעות כהן, עו"ד (האגודה לזכויות אזרח); עדי ניר בנימיני, עו"ד (הקליניקות המשפטיות אוניברסיטת תל-אביב)

העתק: מירב יוסף, ראש אגף צרכנות ופניות הציבור, הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (02-6217122)

חטיבת לקוחות ופיתוח עסקי
מחוז חיפה
מחלקת הגבייה

כ"ט כסלו תשע"ה, 21.12.2014

לכבוד
עדי ניר בנימיני, עו"ד
הקליניקות המשפטיות, התכנית לזכויות האדם
אוניברסיטת תל אביב

שלום רב,

הנדון: גברת [REDACTED] ת.ז. [REDACTED]

סימוכין – מכתבכם בעניין הודון שאינו נושא תאריך

במענה למכתבכם שבסימוכין הריני להשיב :

1. בפתח הדברים נציין, כי חברת החשמל הינה חברה ציבורית-ממשלתית, אשר תלים עליה מספר מערכות דינים, בכפיפה אחת. בהתאם להוראות הדין, לחברת החשמל סמכות ניתוק אספקת החשמל בהיעדר סילוק חובות ע"י הצרכנים (ראו : תקנה 3 לתקנות משק החשמל (כללים), תנאים ומקרים להפסקת אספקת חשמל), התשס"ג-2003 וכן, הוראת אמת מידה 24(ב)4 להוראות אמות המידה לרמה, לטיב ולאיכות השירות של ספק שירות חיוני אשר נקבעו ע"י הרשות לשירותים ציבוריים – חשמל וזאת, מכח סמכות אשר ניתנה לה בחוק משק החשמל, התשנ"ו – 1996 ופורסמו ב"פ 5346, מיום 25.11.04.
2. כמו כן, אמת מידה 20(א) מסדירה, כחלופה לניתוק אספקת החשמל, את התקנת מונה תשלום מראש (להלן: "מת"מ"), המהווה כלי בידיה של חברתנו להגיע להסדרי תשלומי חובות נוחים עם לקוחות קשי יום, אשר צברו חובות עבר ולא עמדו בהסדרי תשלום קודמים שנערכו עמם והמבקשים להמשיך ולצרוך חשמל גם בהווה. כך שמונה זה מופעל, כשמחצית מכל סכום שנרכש מראש מופנה לכיסוי חובות העבר שצבר הלקוח ואילו מחצית מסכום הרכישה מופנה לצריכת החשמל השוטפת במקום הצרכנות בהווה.
3. הגבי' [REDACTED] מוכרת לחברתנו מזה שנים רבות, כמי שמתקשה שוב ושוב לעמוד בתשלומי חשבונות החשמל השוטפים במקומות הצרכנות השונים בהם התגוררה וצרכה חשמל. על כן, נערכו עמה מספר פעמים בעבר הסדרי תשלום שונים לכיסוי חובותיה באופנים שונים, לפני משורת הדין ותוך גילוי הבנה לנסיבותיה האישיות והכלכליות, אך, לצערנו, היא לא הצליחה לעמוד בהם (וכך למשל כאשר התגוררה [REDACTED] בין השנים [REDACTED] וכיוב' בזירות נוספות בהן גרה [REDACTED]).
4. על כן, ביום 21.10.2014 הותקן במקום הצרכנות הנוכחי שברשותה בה' [REDACTED] מונה מת"מ וזאת לשתי תכליות עיקריות: התכלית הראשונה, היא לכיסוי חובות העבר באמצעות הסדר תשלומים בפריסה ארוכה, ככל חניתן, המצויה בשליטתה הבלעדית של הלקוחה כתלות בצריכתה והתכלית השנייה, היא מניעת צבירת חובות נוספים עתידיים, אשר גם בתשלומם היתה [REDACTED] מתקשה. יש לציין, כי התקנת המת"מ במקום צרכנותה של [REDACTED] נעשתה בחסמתה המלאה ולאחר שקיבלה הסבר מפורט לגבי מהות המונה ודרך פעולתו. כן, נדגיש, כי מדובר בחלופה סבירה ומיידתית לניתוק האספקה.

5. הצעתכם להחליף את המת"מ שחותקן במקום הצרכנות של חלקוחה במונה "רגיל" יביא לכך (לאור נסיון העבר, כאמור), כי חובותיה של [REDACTED] כלפי חברת החשמל ילכו ויגדלו ויתווספו על חובותיה הקיימים כבר כיום. לא זו אף זו, אי תשלום חשבונות החשמל גם במונה "רגיל" גוררים אחריהם ניתוק של אספקת החשמל ע"י עובדי חברתנו, בתתאם להוראות הדין שפורטו לעיל, ולכך יש עלויות גלויות (עלותו של כח האדם שמבצע את הניתוק), אשר נחסכות ממנה במת"מ אשר מתנתק ומתחבר בעצמו כתלות בטעינתו או באי טעינתו ע"י חלקוחה.

6. לאור כל האמור לעיל, חברתנו סבורה כי צריכת החשמל באמצעות מונה המת"מ היא האופציה הנכונה, הסבירה, המידתית והטובה ביותר עבור [REDACTED] וזאת לאחר ששקלו בכובד ראש נסיבותיה האישיות, הכלכליות ואופן התנהלותה כלפי חברתנו בעבר.

7. הנכס מוזמנים לפנות בשמה של [REDACTED] לרשויות הרווחת, אשר יכולות לסייע ואף סייעו [REDACTED]

8. על אף כל האמור לעיל, לפני משורת הדין ולאור הנסיבות המפורטות במכתבכם שבסימוכין, תסכים חברתנו להקל בתשלומים אותם משלמת [REDACTED] באמצעות המת"מ ע"י כך, שכל סכום אותו תרכוש מראש חלקוחה באמצעות המת"מ תחול עליו החלוקה הבאה: 60% ממנו יופנה לצריכת החשמל השוטפת של ביתה ורק 40% יופנה לכיסוי חובות העבר של חלקוחה. כל זאת בכפוף, למתן הסכמתה של חלקוחה בכך מראש ובכתב.

9. אין באמור לעיל ואו במה שלא נאמר במכתבנו זה כדי למצות טענות חברתנו ואו כדי לחוות ויתור על כל טענה משפטית ואו עובדתית העומדת לרשות חברתנו וחברתנו שומרת לעצמה את הזכות המלאה לפרוס מלוא טענותיה בפני ערכאות המשפט, ככל שתדרש לכך.

בכבוד רב,

בנצי שושני

סגן מנהל מחלקת הגביה

העתקים:

מר [REDACTED], סגן מנהל לשיווק ולשירותי לקוחות [REDACTED]



14 במאי 2015

בפקס: 02-6217122
בדוא"ל: meirav@pua.gov.il

לכבוד
גב' מירב יוסף
ראש אגף צרכנות ופניית ציבור
הרשות לשירותים ציבוריים חשמל
רחוב תסורג 1, ירושלים

שלום רב,

הנדון: גברת [REDACTED] ת.ז.: [REDACTED]
מספר המונה - [REDACTED], שם מונה - [REDACTED]

1. הרינו לפנות בעניינה של גברת [REDACTED] שפרטיה מופיעים מעלה. [REDACTED] הינה אם חד הורית לשלושה ילדים, אשר מתגוררת בשכירות [REDACTED] מצבה הכלכלי של [REDACTED] קשה מאוד והיא מתקיימת מקצבת הבטחת הכנסה ועומה שאינה מאפשרת לה, ולו במעט, תנאי מחייה חולמים. מצבה הכלכלי הרעוע אף משפיע על מצבה הנפשי ופוגע בתפקודה היומיומי, כמו גם בגידול ילדיה.
2. [REDACTED] מחוברת מזה כשלוש שנים למונה לתשלום מראש (להלן: "מת"מ") אשר בשל מצבה הכלכלי הקשה אינו מהווה פתרון מתאים עבורה. [REDACTED] מוצאת את עצמה בשרשרת אינסופית של ניתוקי חשמל, בהעדר כסף לטעינת המונה. כתוצאה מכך נפגעת זכותה של [REDACTED] לחשמל, כמצרך חיוני, ונגרמת פגיעה קשה בזכותה לקיום אנושי בכבוד.
3. כך לדוגמא, לפני מספר חודשים הייתה מנותקת [REDACTED] מחשמל למשך שבועיים. בימים אלה [REDACTED] עשויה להיות שוב מנותקת מחשמל בשל מצבה הכלכלי הקשה, ובהעדר אפשרות לחשיג סיוע כלכלי.
4. ביום 08.12.14 וכן ביום 22.12.14 פנינו למחלקת הגבייה בחברת החשמל - [REDACTED] בשמה של [REDACTED] בפניות הללו תיארו את מצבה הכלכלי הקשה וביקשנו לחבר את גב' [REDACTED] לאתר למונה רגיל. כפתרון ביניים ביקשנו כי חברת החשמל תימנע מקיזוז חוב העבר של הנ"ל באמצעות המת"מ. כן הסברנו את דחיפות פנייתנו לאור הימצאותה של גב' [REDACTED] באותה עת ללא חשמל במשך תקופה ארוכה.
5. מר בנצי שושני, סגן מנהל מחלקת הגבייה בחברת החשמל, השיבנו במכתב חוזר בעניינה של [REDACTED] רצ"ב מכתבו של מר בנצי שושני.
6. עם זאת, אין בדינו להסתפק בתשובתו של מר בנצי שושני. שינוי האחוזים מתוך הטענת המת"מ המופנים לגביית חובות העבר של [REDACTED] אינם משנים את המצב העקרוני הפסול או מהווים פתרון לבעיית ניתוקי החשמל ממנה טובלת [REDACTED].
7. נבקש לשוב ולהזכיר כי על חברת החשמל ועל הרשות לשירותים ציבוריים חשמל חלים כללי המשפט הציבורי. על כן הן מחויבות לפעול ראשית בסמכות, ושנית, בסבירות, במידתיות, באופן שוויוני ובשקיפות. בכל הנוגע להגנת על אוכלוסיות פגיעות החובות הללו אף גוברות.
8. בהעדר הסדרה מהותית של ניתוקי חשמל ודרכי גביית חובות, הופך אמצעי קיצוני ופוגעני זה לכלי יומיומי בו עושה חברת החשמל שימוש שיגרתית וכמעט ללא כל סיג. זאת שעה שקיימים אמצעים חלופיים מידתיים יותר לגביית חובות ולמרות הצהרותיה כי ניתוק חשמל ללקוח הינו השלב האחרון באכיפת הגביית. ולראייה, ניתוקיה של [REDACTED] וילדיה מהחשמל, חדשות לבקרים, מפרים באופן בוטה את הצהרות חברת החשמל ועולים לכדי פגיעה חמורה בניחול חייהם התקינים.

9. לא זו אף זו, קיזוז החוב באמצעות המת"מ, כתלופה לניתוק מוחלט של אספקת חשמל וכאמצעי לגביית חוב, מוביל למצב בו [REDACTED] מוצאת עצמה בשרשרת בלתי פוסקת של ניתוקי חשמל ולפיכך מהווה פרקטיקה בלתי חוקית, בלתי מידתית ובלתי סבירה. לעמדתנו העקרונית, הפסקה מלאה של אספקת חשמל למשפחתה של [REDACTED], כפי שנעשה דה פקטו, בהיותו של החשמל אמצעי למימוש זכויות היסוד לקיום בכבוד, לחיים ולבריאות, אסורה, ולכן יש להעבירה באופן מידי למונה רגיל.

10. כמו כן, עשיית שימוש במת"מ כאמצעי לגביית חובות אינה בסמכות והינה בלתי חוקית. לעניין זה נדרשת התערבותה הדרושה של הרשות לשירותים ציבוריים חשמל לאסור באופן מידי את השימוש באמצעי זה על ידי חברת החשמל לגביית חובות העבר של [REDACTED] דבר אשר אינו מאפשר לה לקיים חיי יומיום סדירים, הכוללים בחובם אספקת חשמל סדירה, אשר מהווה מצרך בסיסי הנדרש לשם קיום אנושי בכבוד ובבריאות.

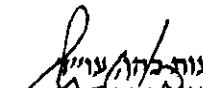
11. כן נזכיר כי לרשות לשירותים ציבוריים חשמל עומדת סמכות שבחובה לקבוע אמות מידה מפורטות, אחידות ושקיפות לפעולות אלו. ואכן, אמות המידה הקיימות מסדירות כללים מסוימים לניתוק מחשמל, אולם הכללים הינם פרוצדורליים בלבד ואינם קובעים הסדר מהותי ו/או קריטריונים לניתוק מחשמל באופן ההולם את תשיבות אספקת החשמל ואת החשפה הקשה של ניתוקה או צמצומה.

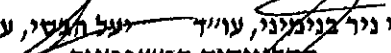
12. על הרשות להגדיר קבוצות אוכלוסייה אשר יחיו חסינות לחלוטין מפני ניתוק ולקבוע תריגים לצמצום אספקת חשמל באמצעות הקמת ועדות תריגים, שיפעלו בשקיפות וידונו במקרים פרטניים. גב' [REDACTED] היא דוגמא למצב הקשה שבו נמצאים רבים, אשר מחייב קביעת קריטריונים מהותיים לניתוק מחשמל והקמת ועדות תריגים כאמור לעיל.

13. היעדר קריטריונים לניתוק מחשמל והיעדר קביעת אוכלוסיות ותנאים מיוחדים שבהם אסור לנתק מחשמל פוגעים [REDACTED], אשר מוצאת את עצמה מנותקת מחשמל השכם והערב בשל מצבה הכלכלי הקשה. אין לאפשר המשך מצב זה, ובוודאי שהפתרון המצוי כיום, קרי חיבורה של הנ"ל למת"מ, תוך קיזוז חובות העבר שלה, אינו מספק ואינו מידתי, בייחוד לאור הנסיבות המיוחדות שקיימות בעניינה.

14. בשל דחיפות פנייתנו, לאור התקופה הארוכה בה [REDACTED] סובלת מניתוקים תכופים של חשמל, נודה לקבלת מענה בנידון בהקדם האפשרי, ולהעברתה של הנ"ל למונה רגיל, או למצער הפסקת הפרקטיקה הקיימת כיום של קיזוז חובותיה באמצעות המת"מ.

בברכה,


רעות כהן עו"ד
תחום רווחה וקיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח


עדי ניר בנימיני, עו"ד
עיל הירשקוביץ, עו"ד
הקליניקות המשפטיות
אוניברסיטת תל אביב

העתקים:

בגני שושני, סגן מנהל מחלקת הגבייה, חברת החשמל, בפקס: 04-8674886
מר סילבן שלום, שר התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים, בפקס: 02-5006715
גב' אורית פרקש-הכחן, יו"ר הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, בפקס: 02-6217122
יפתח רון טל, יו"ר חברת החשמל לישראל, בפקס: 076-8642125
אלי גליקמן, מנכ"ל חברת החשמל לישראל, בפקס: 04-8185151

Sent: Sunday, May 17, 2015 8:26 AM

To: Yael Havassy

Cc: tehila

Subject: RE: [REDACTED] ת.ז. [REDACTED] - ניתוקי חשמל חוזרים

בוקר טוב יעל.

העתק תלונת הגברת [REDACTED] התקבלה במשרדנו בשנת 2014 ונענתה ע"י חברת החשמל. לפנייתכם, חסר המכתב של בנצי שושני שהנך מציינת כי צורף למכתבכם. אודה להעברתו אלינו על מנת שנוכל לפתוח שוב את תיק התלונה של הגברת [REDACTED]. במטרה לסיים את הטיפול ולאפשר לגברת לחיות את חייה בכבוד, וללא ניתוקי חשמל, אודה להתייחסותכם להלן:

כפי שהבהרתי בפגישה שביננו, זכות הקיום בכבוד כוללת תמיכה ביכולת הצרכן לשלם את חובותיו ובהמשך להסכמתה של הגברת [REDACTED] לשלם תמורת חובותיה 40% בקיזוז תשלום מת"מ, עלתה הסברה כי הדבר בהתאם ליכולותיה. ככל שהשתנו הדברים ואין הגברת מצליחה לעמוד בגובה החזרי החובות עליהם הסכימה בעבר, אשמח לשמוע הצעתכם לאפיק גביה חלופי של חובות צריכת החשמל מהגברת [REDACTED] כולל צמצום אחוזי הקיזוז מהמת"מ למידת יכולותיה העכשוויות. בנוסף, אציע כי תבדקו עבודה זכאותה להנחה בתעריף החשמל (חד הורית עם 3 ילדים). הבדיקה נעשית מול הביטוח הלאומי. אזכיר משיחתנו, כי אין זה ניתן להימנע מתשלום חובותיה ואין הרשות מוסמכת בחוק להטיל את תשלום חובותיה על כלל הצרכנים (מה שיעלה גם לגברת [REDACTED] את התעריף).

באשר למסמך העקרונות העוסק בשיקוף הליכי הניתוק, וגביית חובות באמצעים שונים כולל באמצעות המת"מ, מצויה העבודה בשלהי כתיבתה ובכפוף לאישור מליאת הרשות, תפורסם לשימוע בחודשים הקרובים. אעדכן אותך במועד הפרסום כדי שתוכלו להגיב.

ממתינה למכתב האמור,

תודה ושבוע טוב.

מירב יוסף



27 במאי 2015

לכבוד:

גב' מירב יוסף

ראש אגף צרכנות ופניות ציבור ברשות לשירותים
ציבוריים חשמל

בפקס: 02-6217122

בדוא"ל: meirav@pua.gov.il

שלום רב,

הכינון: גברת [שם] ת.ז.:

1. תרינו לאשר את קבלת מכתבך מיום 17.05.15. רציב מכתבו של מר בניצי שושני, אשר בשל טעות אנוש לא צורף למכתבנו הקודם.
2. ראשית, על-מנת להעמיד דברים על דיוקם, נציין כי מבדיקה נוספת מול [שם], אחוז הסכום המקוּוּז לטובת חובותיה של גב' [שם] מהסכום המוטען במת"מ ערזנו עומד על 50%. נדגיש כי חסדר זה הוצע לגב' [שם] כאשר האלטרנטיבה היחידה שהוצגה בפניה הייתה ניתוק מיידי מחשמל ולכן לא נותרה בידיה ברירה אלא להסתפק בחסדר זה.
3. כפי שכבר פירטנו, מאז חיבורם למת"מ, גב' [שם] וילדיה מוצאים עצמם את מנותקים מאספקת חשמל אחת לכמה שבועות. לפני כשלושה חודשים, למשל, גב' [שם] וילדיה נותרו 3 שבועות ללא חשמל וחם נאלצו לעבור זמנית מזירתם ולחתגורר אצל אמה של גב' [שם] ברור, אם כך, כי החסדר הנוכחי אינו תואם את יכולותיה של גב' [שם] ואינו מאפשר לה לחתקיים בכבוד. גם החצעה להפחית את הסכום המקוּוּז ב-10% בלבד לא מהווה פתרון מספק. בנסיבות אלה, יש להעביר את גב' [שם] למונה רגיל באופן מיידי, ולהגיע עימה להסדר תשלומים אשר תואם את יכולותיה. עד חיבורה למונה רגיל, יש להפסיק לאלתר לקזז את חובותיה של גב' [שם] באמצעות מת"מ, שכן, כפי שהדגשנו בעבר, פרקטיקה זו מתבצעת ללא סמכות, ומביאה לפגיעה קשה בזכות לקיום בכבוד ולבריאות של גב' [שם] וילדיה.
4. שמחנו לשמוע על התקדמות העבודה על מסמך העקרונות העוסק בשיקוף הליכי הניתוק, כהגדרתך. יחד עם זאת, העבודה על המסמך הני"ל אורכת זמן רב, מבלי שיש צפי ברור לסיומה. ממכתבך גם לא ברור האם מסמך העקרונות מתעתד להיות הצעה לתיקון מהותי של אמות המידה תבלתי מספקות הקיימות כיום, או שמא מסמך כללי שאין במעמדו כדי לחייב את חברת החשמל. במצב דברים זה, בו ממשיכה להתקיים פגיעה קשה ובלתי מידתית

בזכויות הצרכנים לקיום בכבוד ולבריאות, נבקשכם לתורות לחברת החשמל להימנע מניתוקי חשמל ולהפסיק את הסדר קיזוז החובות לצרכנים באמצעות מת"מ, עד אשר יוסדר נושא הניתוקים באמות מידה מהותיות בהתאם לדרישות החוק.

5. ויודגש, על אמות המידה שיקבעו להסדיר במפורט את התנאים והכללים לצמצום אספקת חשמל בהתאם לחשיבותה של אספקת חשמל לתבטחת זכויות יסוד. עליהן להגדיר בביורור קבוצות אוכלוסייה חסינות מפני ניתוק ולקבוע חריגים באמצעות ועדות חריגים שיפעלו בשקיפות וידונו במקרים של צרכנים אשר לא נופלים בגדר האוכלוסיות החסינות אך עקב מצוקה כלכלית ואו נסיבות אישיות אחרות זכאים להגנה מפני ניתוק. כן, על אמות המידה לקבוע כי ככל שהגבלת אספקת חשמל משמשת לשם גביית חוב ולחייב אין אמצעים מדובר בעונש בלתי חוקי ויש לפיכך לנקוט בהליכי גבייה אזוריים ולעשות שימוש באמצעים חוקיים מידתיים אחרים לשם גביית החוב.


לאור דחיפות פנייתנו, נודה למענה בהקדם האפשרי.

בברכה,

 רעות בן-ציון עו"ד

תחום רווחה וקיום בכבוד

האגודה לזכויות האזרח

 יעל הרשקוב עו"ד

הקליניקות המשפטיות

אוניברסיטת תל אביב

העותק:

בנצי שושני, סגן מנהל מחלקת הגבייה, חברת החשמל, בפקס : 04-8674886
מר סילבן שלום, שר התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים, בפקס : 02-5006715
גבי אורית פרקש-הכהן, יו"ר הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, בפקס : 02-6217122
יפתח רון טל, יו"ר חברת החשמל לישראל, בפקס : 076-8642125
אלי גליקמן, מנכ"ל חברת החשמל לישראל, בפקס : 04-8185151