



מסמך רקע לקראת דיון בנושא :

**ניתוק משירותים חיוניים בעקבות חובות וחיבור מחדש :
חברת החשמל, רשויות מקומיות, חברות הגז,
"בזק" וחברות הסלולר**

מוגש לוועדה
לפניות הציבור

כתיבה : יפעת שי, עובדת מחקר ומידע
אישור : שמוליק חדד-חזקיה, ראש צוות
עריכה לשונית : מערכת "דברי הכנסת"

י"ח שבט תשס"ד
10 פברואר 2004

תוכן העניינים

1. רקע	3
2. ניתוק מאספקת החשמל בגין אי-תשלום חשבונות	4
3. ניתוק מאספקת המים בגין אי-תשלום חשבונות	11
4. ניתוק מאספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות	15
5. ניתוק קווי טלפון בגין אי-תשלום חשבונות	19
6. מקורות.....	23

1. רקע

הוועדה לפניות הציבור מתכנסת ב-11 בפברואר 2004 לישיבה בנושא "פניות ציבור בנושא ניתוק וחיבור מחדש משירותים חיוניים בעקבות חובות: חברת החשמל, רשויות מקומיות, חברות הגז, 'בזק' וחברות הסלולר".

לאחרונה הגיעו לידי הוועדה לפניות הציבור פניות רבות מאנשים אשר בשל קשיים כלכליים נבצר מהם לשלם את חובם, והם מצאו את עצמם מנותקים משירותים חיוניים דוגמת חשמל, מים, גז וטלפון. נוסף על כך, לעתים הניתוק נעשה בלי שהפונים קיבלו על כך התראה מוקדמת, או נעשה ביום שישי או בערב חג, והדבר מנע מהפונים את האפשרות לשלם את חובם או לנסות להסדירו מייד, והם נותרו ימים בלי שירותים חיוניים אלו.

המסמך שלהלן בוחן את הנהלים המסדירים ניתוק שירותים בגין אי-תשלום חשבונות וכן את התנהלות החברות במהלך ניתוק שירותים אלו בפועל. כמו כן המסמך מציג, במידת האפשר, נתונים על מספר הניתוקים שנעשו במהלך השנה, על הנחות ועל פריסת חובות לתשלומים.

2. ניתוק מאספקת חשמל בגין אי-תשלום חשבונות

פעילות חברת החשמל, ובכלל זה יחסי חברת החשמל עם לקוחותיה, מוסדרת בחקיקה ענפה (חוק החשמל, התשי"ד-1954; חוק משק החשמל, התשנ"ו-1996; חוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, ועוד) ובמסגרת הרשיונות, הכללים והתקנות שנקבעו מכוחם. כמו כן הנושא מוסדר באמצעות אמות המידה שקבעה הרשות לשירותים ציבוריים – חשמל (להלן: הרשות), שהיא הגוף המפקח על פעולות חברת החשמל.¹ על-פי אמות המידה האלה הרשות קובעת את האיזון בין השירות הניתן לבין העלות שלו לצרכני החשמל.²

בהתבסס על נתוני חברת החשמל,³ לחברה כ-2.2 מיליוני לקוחות, ומתוכם כ-2 מיליוני לקוחות ביתיים שלהם נשלח חשבון פעם בחודשיים. החיוב החודשי הקבוע הוא 14.99 ש"ח לחודש (לא כולל מע"מ).

בעניין סוגיית ניתוק החשמל בגין אי-תשלום חשבונות החשמל רלוונטיות במיוחד תקנות משק החשמל (כללים, תנאים ומקרים להפסקת אספקת חשמל), התשס"ג-2003, וכן אמות המידה של הרשות. הללו קובעות מתי ינותק החשמל בגין אי-תשלום של חשבונות החשמל, את דרך הפעולה של חברת החשמל טרם הניתוק ואת הסכומים שהחברה גובה בגין הניתוק או החיבור מחדש.⁴

2.1 אמות המידה בעניין ניתוקים

לדברי ד"ר אילן סולימאן מהאגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות,⁵ אמות המידה בעניין זה קובעות את התנאים המצטברים שצריכים להתקיים בטרם ספק השירות רשאי לנתק את החשמל ממקום הצרכנות (בית הלקוח):

- א. נשלחה הודעת תשלום והתשלום לא נפרע בחלוף 14 יום ממועד המשלוח;
 - ב. נשלחה תזכורת או התראת חוב לצרכן, ובתנאי שחלפו לפחות שבעה ימים מהמועד האחרון לתשלום;
 - ג. נשלחה התראה לתשלום והצרכן לא שילם בחלוף שבעה ימים ממועד ההתראה.
- לדברי ד"ר סולימאן, נוסף על האמור, הבהירה הרשות במסגרת אמות המידה כי –
- א. אם ספק השירות מגיע בעצמו למקום הצרכנות לשם ניתוק החשמל, והצרכן מבקש לשלם את חובו, לא תנתק החברה את החשמל והיא מחויבת לקבל את התשלום;
 - ב. הצרכן יכול לשלם גם בהמחאה דחויה, על-פי נסיבות המקרה;
 - ג. ספק השירות (חברת החשמל) רשאי לפרוס את החוב לתשלומים לצרכן.

לדבריו, יש להבהיר כי אמות המידה בעניין ניתוקים לא הגבילו את תקופת התזכורות וההתראות על אי-תשלום חוב אלא קבעו זמן מינימלי של ארבעה שבועות מיום הוצאת החשבון,

¹ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.

² ד"ר אילן סולימאן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים-חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004.

³ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.

⁴ יצוין כי טרם כניסתן לתוקף של ההוראות האמורות, הפעילה חברת החשמל את סמכות הניתוק הנתונה לה מכוח התקנות שהיו בתוקף – "כללי משק החשמל אספקת חשמל ללקוחות" – שהוארכו מעת לעת על-ידי השר המוסמך.

⁵ ד"ר אילן סולימאן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים-חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004.

ואחריו החברה רשאית לנתק את החשמל לצרכן. כמו כן, הרשות קבעה שהצרכן יכול לשלם את חובו או להגיע להסדר כספי עם ספק השירות גם במועד הניתוק.
בהקשר זה יצוין כי לדברי ד"ר סולמיאן, בתעריפי החשמל מגולמת העלות הקשורה בפער הזמן בין מועד צריכת החשמל לבין מועד התשלום הנקוב בחשבונות החשמל.

2.2 הליך ניתוק החשמל בפועל

בהתבסס על דברי מר ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל,⁶ להלן פירוט המקרים שבהם מנתקים את זרם החשמל:

1. לא שולמו כמה חשבונות: על-פי רוב, החשמל מנותק כאשר לא שולמו שני חשבונות או יותר (כלומר, לאחר תקופת חוב של ארבעה חודשים ומעלה). עם זאת, יצוין כי לדברי מר זרנקין, פעמים רבות החברה אינה מנתקת את החשמל גם כשהלקוח לא שילם שני חשבונות ויותר, מתוך התחשבות במצבו.

2. גובה החוב: מדיניות הניתוקים של חברת החשמל היא כדלקמן:

א. בגין חובות בסכום של עד 50 ש"ח אין נוקטים הליכי גבייה.

ב. בגין חשבון שוטף בחוב:

- בגין חובות בסך 50-100 ₪ – שולחים התראה בלי לנקוט הליך גבייה נוסף.

- בגין חשבון שוטף בסכום שמעל 100 ₪ – שבועיים לאחר המועד האחרון לתשלום

החברה שולחת ללקוח תזכורת או התראה בגין החוב. לאחר שבוע ממועד משלוח ההתראה החברה רשאית לנתק את החשמל, אך על-פי רוב עוברים שבועות אחדים עד שהחברה נוקטת הליכים לאכיפת הגבייה. ההליך האחרון הוא ניתוק. אם הלקוח אינו בבית, משאירים הודעה לתשלום החוב לפני ניתוק, ולא מנתקים את החשמל.

ג. בגין שני חשבונות בחוב או יותר או בגין חשבון בחוב מעל ארבעה חודשים:

במקרה זה, כאשר למרות כל ההודעות שהלקוח קיבל הוא לא שילם את החוב ולא פנה לחברה להסדרת תשלום, מנסים לגבות את החוב בבית הלקוח, ולחלופין לנתק את אספקת החשמל גם כשהלקוח אינו בבית.

התהליך האמור לעיל בכל הנוגע לניתוק החשמל מוסדר בנוהל "הודעה לפני/על ניתוק החשמל".⁷ נוסף על כך הנוהל קובע כי בעניין חוב יחיד מן העבר יש לקיים בירור עם הצרכן על הסיבה לקיומו של החוב, ויש למצות את הליכי הבירור בטרם קבלת ההחלטה על ניתוק החשמל.

הנוהל מציין כי "הפסקת אספקת החשמל לצרכן הנו צעד קיצוני שיש לנקוט בו רק לאחר שאנו משוכנעים שדבר קיום החוב ידוע לצרכן, וכי ההתראות שנשלחו הגיעו לידינו".

יובהר כי לדברי מר זרנקין, ככלל, נשלחת ללקוח תזכורת או התראה שבועיים לאחר המועד האחרון לתשלום החשבון. בהתראה מודיעים ללקוח על עלות הניתוק והחיבור מחדש.

⁶ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.
⁷ נוהל "הודעה לפני/על ניתוק חשמל", מס' נוהל: 01-06-06, חברת החשמל, 5 ביולי 2002.

כאשר עובד חברת החשמל מגיע לבית הלקוח כדי לגבות את החוב, הלקוח יכול לשלם לעובד החברה במזומן, בשיק או בכרטיס אשראי, ואז אין מנתקים את החשמל.

עלות הניתוק והחיבור מחדש⁸

בהתבסס על נתוני חברת החשמל:

- החיוב בגין **ניתוק הזרם** הוא 63.69 ש"ח (לא כולל מע"מ).
- החיוב בגין **חיבור הזרם** הוא 63.69 ש"ח (לא כולל מע"מ).
- החיוב בגין **גבייה במקום הצרכנות** הוא 78.92 (לא כולל מע"מ).

2.3 אפשרות פריסת החוב לתשלומים

בהתבסס על דברי מר זרנקין,⁹ לקוח המתקשה בתשלום חשבון החשמל יכול לפנות לחברת החשמל ולבקש פריסת תשלומים. על-פי **אמות המידה של הרשות, פריסת התשלומים נעשית בתוספת ריבית.**

על-פי רוב, **פריסת התשלומים נעשית באמצעות חשבונות החשמל, ופעמים היא נעשית באמצעות שיקים דחויים.** לחברת החשמל אין מידע על מספר המקרים שבהם נעשתה פריסת תשלומים.

2.4 אפשרות מתן הנחה בתשלום חשבונות החשמל

2.4.1 סמכות הרשות בנושא זה

לדברי ד"ר אילן סולימאן מהאגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות,¹⁰ **על-פי החוק אסור לרשות לטפל בעניין זה.** סעיף 31(א) לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996, קובע: "הרשות תקבע את התעריפים על בסיס עקרון העלות בהתחשב, בין היתר, בסוג השירותים וברמתם. כל מחיר ישקף את עלות השירות המסוים, בלא שתהיה הפחתת מחיר אחד על חשבון העלאתו של מחיר אחר. נקבעה בתקציב המדינה תמיכה לצורך הפחתת מחיר שירות, יופחת סכום התמיכה מן העלות של אותו שירות".

לטענת ד"ר סולימאן, לפי הגדרת תפקידיה של הרשות בעניין תעריפי החשמל, אין היא יכולה להכיר בעלויות שאינן קשורות בפעילות החברה ובשירותיה. **"כל החלטה אחרת ובכלל זה על תמיכה בסקטור זה או אחר משיקולי רווחה או משיקולים אחרים, הם בסמכותה של הרשות המחוקקת בלבד...** יתר על כן, **המחוקק הבהיר כי במידה והחליט המחוקק על תמיכה בחוק, יקבע את מקורות המימון בתקציב והרשות כזרוע מבצעת של השלטון תפחית את הסכום מן העלות המוכרת לאותו שירות".** לדבריו, בהגדרת סמכויות זו ביקש המחוקק להבהיר כי הסמכות לשקול שיקולים אחרים הנוגעים למשק החשמל, כגון מי זכאי לתמיכה ומהם הקריטריונים לתמיכה, נתונה בידי חברי הכנסת.

2.4.2 סמכות חברת החשמל בנושא זה

⁸ שם

⁹ שם.

¹⁰ ד"ר אילן סולימאן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים-חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004.

לדברי מר ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל,¹¹ על-פי אמות המידה שקבעה הרשות, חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988, וחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996, החברה אינה רשאית לתת הנחה בתשלום חשבונות החשמל.

2.5 מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות

בהתבסס על נתוני הרשות לשירותים ציבוריים חשמל,¹² בשנים 1998-2002 היה מספר הניתוקים כ-97,000 בשנה. בשנת 2001 היה מספר הניתוקים 87,000, ואילו בשנת 2002 עלה המספר ל-108,000 – עלייה של כ-24%. בשנת 2003 עמד מספר הניתוקים על 129,294 – עלייה של כ-20% לעומת שנת 2002.

בהתבסס על נתוני חברת החשמל משנת 2003,¹³ החברה מבצעת כ-11,000 ניתוקים בחודש, אף שמספר החשבונות בני-הניתוק (על-פי הקריטריונים האמורים) עומד על כ-107,000.¹⁴

¹⁵ מספר הניתוקים בשנת 2003 בחלוקה למחוזות

המחוז	מספר ניתוקים	שיעור הניתוקים (מתוך סך הניתוקים)
צפון	29,823	23%
חיפה	10,490	8%
דרום	53,276	41%
דן	20,609	16%
ירושלים	15,096	12%
סה"כ	129,294	100%

¹¹ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.

¹² ד"ר אילן סולימאן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים-חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004.

¹³ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 10 בפברואר 2004.

¹⁴ בהתבסס על דוח צרכנות וגבייה ליום, 30 ביוני 2003.

¹⁵ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 10 בפברואר 2004.

2.6 הכנסות החברה בגין ניתוקים

לפי נתוני חברת החשמל,¹⁶ בשנת 2003 הסתכמו הכנסות חברת החשמל ממכירת חשמל ב-15 מיליארד ₪, והכנסות החברה מכ-110,000 ניתוקים שנעשו לצורך גביית חובות הסתכמו בכ-6.8 מיליוני ₪.

נתח ההכנסות מניתוקים עקב חוב הוא כ-0.00045% מסך הכנסות החברה ממכירת חשמל. יש לציין כי לדברי מר ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל,¹⁷ מדובר בפעילות שלצורך ביצועה על עובד החברה להגיע למקום הצרכנות, והלקוח נדרש לשלם החזר הוצאות בלבד. "פעילות זו אינה מוסיפה, אף לא אגורה, לרווחי החברה". יצוין כי ד"ר אילן סולימאן מהאגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות אמר דברים דומים.¹⁸ לטענתו, במסגרת קביעת התעריפים, הרשות עושה בקרה ואישור של העלויות המוכרות לחברת החשמל בגין שירותים שהיא מעניקה לצרכני החשמל, בלא קשר לעלות החשמל. לכן, הכנסות החברה בגין שירותים נוספים אינן תוספת הכנסה לחברה אלא תשלום בעבור שירות.

2.7 הליך גרירת חוב

לדברי מר זרנקין,¹⁹ באמות המידה נקבע כי "נותן צרכן חייב בחובות כלפי ספק השירות החיוני על-פי אמות מידה אלו בגין מקום צרכנות או חצרים בהם צרך חשמל, יהא ספק השירות החיוני רשאי לכלול את חובו בחשבון צריכה אחר של אותו צרכן, ויחולו על חשבון הוראות אמות מידה אלו כאילו נוצר החוב במקום הצרכנות אליו מתייחס חשבון הצריכה האחר". בשנת 2003 היו כ-9,800 מקרים של העברת חוב ממקום צרכנות קודם למקום צרכנות חדש.

2.8 עמדות כלליות בנושא

2.8.1 תגובת הרשות

כאמור, לדברי ד"ר אילן סולימאן מהאגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות,²⁰ במסגרת קביעת התעריפים הרשות עושה בקרה ואישור של העלויות המוכרות לחברה בגין שירותים שהיא מעניקה לצרכני החשמל, בלא קשר לעלות החשמל (מחיר לקווי"ש). העלויות המוכרות באות לידי ביטוי בתעריפים לצרכנים בגין השירותים שהחברה נותנת, ובנושא זה הרשות מבחינה בין השירותים לבין תשלום עליהם:

* סל שירותים בסיסי – שירותים המוענקים לכל צרכן חשמל באשר הוא (קריאת מונה, עריכת חשבון ועוד). התשלום עבור שירותים אלו הוא אחיד ומתבטא בתשלום הקבוע שמשלם כל צרכן מדי חודשיים.

¹⁶ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.

¹⁷ שם.

¹⁸ ד"ר אילן סולימאן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים-חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004; שיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.

¹⁹ מר ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 10 בפברואר 2004.

²⁰ ד"ר אילן סולימאן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים-חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004; שיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.

*** סל שירותים מורחבים** – שירותים הניתנים באופן פרטי לצרכנים על-פי דרישותיהם או על-פי צורך (ניתוק חשמל, קריאת מונה מיוחדת לבקשת הצרכן ועוד). **התשלום בעבור שירות פרטי זה נדרש מאת הצרכן המבקש את השירות.**

לכן, לדברי ד"ר סולימאן, הכנסות החברה בגין שירותים מורחבים, ובכלל זה בגין התשלום הנגבה עבור ניתוק וחיבור מחדש, אינן תוספת הכנסה לחברת החשמל אלא חלוקה שונה של התשלומים בעבור השירותים. **בבסיס חלוקה זו עומד עקרון הצדק התעריפי, שלפיו תשלום עבור שירותים הנדרשים באופן פרטי מעבר למכלול השירותים הבסיסי ישולם על-ידי מבקש השירות ישירות (ולא על-ידי כלל הצרכנים).**

לדבריו, הרשות מודעת להשפעת המצב הכלכלי על צרכנים, המתבטאת בין השאר באי-תשלום חשבונות החשמל. לדבריו, **ניכרת עלייה בפניות לרשות על רקע המצב הכלכלי הן מצד צרכנים יחידים הן מצד קבוצות צרכנות, כגון בעלי עסקים זעירים, מפעלים, בתי מסחר ומוסדות חינוך. למרות המודעות לבעיית הצרכנים והאמפטיה כלפיהם, הרשות נאלצת להבהיר כי חוק משק החשמל אסר על הרשות במפורש לטפל בעניין זה.**

2.8.2 תגובת חברת החשמל

לדברי ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל:²¹

*** חברת החשמל היא חברה ממשלתית, ועל-פי חוק החברות הממשלתיות חובה עליה לפעול על-פי שיקולים עסקיים.** בכלל זה, חובה על החברה לוודא כי אכן תשולם התמורה המגיעה לה בגין החשמל שנצרך.

*** על-פי חוק ועל-פי החלטות של ועדות ציבוריות שבדקו את הנושא מעת לעת, החשמל אינו יכול לשמש כלי לטיפול במצבו הכלכלי של הלקוח, ומצבו הכלכלי של לקוח אינו יכול להיות בסיס להחלטה על אי-גביית התמורה עבור החשמל שנצרך.** לכן, מדיניות הניתוקים של החברה באה להבטיח את קבלת התשלום עבור המוצר שכבר נצרך.

*** ניתוק הזרם משמש אמצעי אחרון לאכיפת הגבייה לאחר שמוצו האמצעים האחרים:** שליחת תזכורות והתראה, לעתים פנייה לחייבים בטלפון, ביקור גובה החברה במקום הצרכנות ומתן אפשרות ללקוח לשלם במקום את החוב. לדבריו, לעתים מספיקה הבטחה של הלקוח שישלם את החוב בתוך ימים אחדים כדי שהגובה לא ינתק את הזרם.

*** כל מקרה נשקל לגופו, והקו המנחה הוא ללכת לקראת הלקוח כל עוד אין סכנה שהחברה לא תוכל לגבות את החוב בעתיד.**

*** שיעור הלקוחות שאינם פורעים את החשבונות במועד לא השתנה במידה ניכרת במהלך השנים האחרונות.** עם הגידול במספר הלקוחות של החברה, חל גידול במספר הלקוחות שאינם משלמים במועד בהתאמה.

2.9 הצעת חוק לתיקון חוק משק החשמל

ח"כ משה כחלון הגיש את הצעת חוק משק החשמל (תיקון – הזכות לצריכת חשמל מינימלית), התשס"ג-2003 (פ/916). לפי ההצעה "לא יפסיק ולא יעכב ספק שירות חיוני את אספקת החשמל

לצרכן נזקק, רק בשל כך שאותו צרכן אינו משלם עבור אספקת החשמל". בדברי ההסבר להצעת החוק נכתב כי מטרת הצעת החוק היא להבטיח שכל אדם יהיה זכאי למכסה מינימלית של חשמל לצרכים ביתיים בסיסיים, אפילו אם אין ביכולתו לשלם לספק החשמל. הצעת החוק הונחה על שולחן הכנסת ב-9 ביוני 2003.²²

2.10 נקודות לדיון

בבחינת הנושא יש כמה נקודות שיש לתת עליהן את הדעת:

- בשנים האחרונות (2002 ו-2003) חלה עלייה של 20%-24% בכל שנה בשיעור הניתוקים. מכאן שאפשר לומר שמשנת 2001 עד לשנת 2003 חלה עלייה של כ-48% במספר הניתוקים.
- בשנה האחרונה, כ-40% מהניתוקים נעשו במחוז דרום.
- כאמור, לפי דברי ד"ר אילן סולימאן מהאגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות, על-פי החוק, אין לרשות או לחברת החשמל סמכות לתת הנחות בתשלום חשבונות החשמל, למרות העלייה במספר הפונים לרשות בבקשת סיוע בשל מצב כלכלי קשה.
- לקוח המתקשה בתשלום חשבונות החשמל יכול לפנות לחברת החשמל ולבקש פריסת תשלומים. כיום, על-פי אמות המידה, פריסת התשלומים נעשית בתוספת ריבית.

²¹ ליאור זרנקין, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.
²² הצעת חוק דומה בעיקרה הונחה על שולחן הכנסת ה-15 על-ידי חה"כ אלכסנדר צינקר וקבוצת חברי הכנסת (מספרה פ/3202).

3. ניתוק מאספקת המים בגין אי-תשלום חשבונות

3.1 משרד הפנים

3.1.1 חוזר מנכ"ל משרד הפנים לרשויות המקומיות בנושא ניתוק מאספקת מים

לאחרונה, בעקבות עתירות²³ שהוגשו לבג"ץ בנושא ביטול הסעיפים בחוקי העזר העירוניים המתירים לרשויות לנתק את אספקת המים לתושבים המפגרים בתשלום חובות המים, גיבש משרד הפנים נוהל חדש בכל הנוגע לניתוקי מים לחייבים. חוזר מנכ"ל "נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים" מ-30 בנובמבר 2003,²⁴ קובע כי סמכותה של רשות מקומית לנתק את אספקת המים לנכס שלא שולם החוב בגין הצריכה בו תופעל על-פי הכללים שלהלן:

* על הרשות המקומית לשלוח לצרכן הודעת חיוב, שבה יצוין סכום החיוב בגין צריכת מים והמועד לתשלום.

* אם חלפו 15 יום מהמועד הנקוב לתשלום והחוב לא שולם, על הרשות המקומית לשלוח התראה לחייב. בהתראה זו יידרש החייב לשלם את חובו בתוך 15 יום ויוזהר בדבר סמכותה של הרשות המקומית לנתק את המים אם לא ישולם החוב.

* אם לא שולם החוב בתום 15 יום ממועד ההתראה, תשלח הרשות המקומית לחייב התראה נוספת. התראה זו נקראת "התראה לפני ניתוק", ונכללת בה הודעה על גובה החוב וכן הודעה שלפיה אם לא יפרע החייב את חובו בתוך 15 יום, תנתק הרשות המקומית את אספקת המים.

* לא שולם החוב בתוך 30 יום ממועד המצאת ההתראה השנייה לחייב, תהא הרשות המקומית רשאית לנתק את המים לנכס שבו נעשתה הצריכה.

נוסף על כך הנוהל קובע כי לא תנתק הרשות המקומית מים לנכס אלא אם החוב בגין הצריכה בו עומד על 300 ש"ח או יותר, וכי צרכן בעל חוב בגין אספקת מים אשר אינו יכול לשאת בתשלום החוב בשל מצוקה כלכלית קשה, רשאי לפנות לרשות המקומית בבקשה להסדיר את חובו באמצעות הסדר תשלומים, וזו רשאית לעשות כן אם שוכנעה שמצבו הכלכלי של הצרכן אכן מצדיק זאת.

שוכנעה הרשות המקומית שהצרכן לוקה במצוקה אישית קשה ביותר על רקע נסיבות חריגות ומיוחדות, רשאית היא שלא לנתק מים בגין חוב עבור צריכת מים, ובתנאי שהתקיימו התנאים שלהלן:

* התקבלה חוות דעת של לשכת הרווחה ברשות המקומית בדבר מצבו החריג והמיוחד של הצרכן ובדבר מצוקתו הקשה.

* הרשות שוכנעה שהצרכן אינו מנצל לרעה אפשרות זו ועושה כל מאמץ להסדיר את חובו.

* הצריכה השוטפת של הצרכן אינה עולה על שלושה מטרים מעוקבים לנפש בחודש.

החליטה הרשות המקומית שלא לנתק מים מסיבות האמורות לעיל, תשוב ותבחן את החלטתה זו מדי ארבעה חודשים. החלטת רשות מקומית בנושא זה תתקבל על-ידי ועדה שתורכב מעובדי הרשות המקומית, על-פי קביעת ראש הרשות.

לפי הנוהל, על הרשות מקומית לחדש את אספקת המים למי שנותקה לו האספקה בגין אי-תשלום חוב מייד לאחר תשלום החוב, ולא יאוחר מ-12 שעות לאחר מכן.

²³ בג"ץ 5671/01, בג"ץ 6273/01 ו-476/02.

²⁴ חוזר מנכ"ל 6/2003, "נוהל הפעלת סמכות לנתק מים", משרד הפנים, ה' בכסלו תשס"ד – 30 בנובמבר 2003.

3.1.2 מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות

לדברי עו"ד שרית דנה, היועצת המשפטית של משרד הפנים,²⁵ אין בידי המשרד נתונים על מספר הניתוקים מאספקת המים בגין אי-תשלום חשבונות המים. לדברי עו"ד דנה, משרד הפנים אינו מעורב בתהליכי ניתוק המים ואינו מפקח על פעילות הרשות בעניין זה. לדבריה, צרכנים שיש להם טענות כלפי הרשות רשאים לפנות לבית-המשפט.

3.2 מרכז השלטון המקומי

3.2.1 התנהלות הרשויות המקומיות בפועל

לדברי מר שלמה ללוש, רכז מים וביוב במרכז השלטון המקומי,²⁶ הליך ניתוק המים ברשויות הוא כדלקמן:

- א. ניתוק המים נעשה לאחר אי-תשלום של שני חשבונות מים, דהיינו – ארבעה חודשים (החשבון הנשלח לצרכן הוא דו-חודשי).
- ב. לפני הניתוק נשלחת לצרכן הודעת ניתוק לאחר 14 יום ממועד אי-תשלום החשבון השני, ולאחר מכן הודעה נוספת על ניתוק בתוך 48 שעות (בסך הכול נשלחות שתי הודעות).

3.2.2 מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות

לדברי מר ללוש²⁷ אין בידי מרכז השלטון המקומי נתונים על מספר הניתוקים שעשו הרשויות המקומיות בגין אי-תשלום חשבונות המים. כמו כן אין בידם מידע בכמה מקרים פרסו רשויות מקומיות את חובות הצרכנים, אולם להערכתו מדובר באלפי מקרים. עם זאת, יש לציין כי ככל הידוע לו, בשנים האחרונות חלה עלייה תלולה במספר החייבים המתקשים לשלם. לטענתו, המצב הכלכלי הקשה יוצר סדר עדיפויות של תשלומי חובות, ותשלום המים נדחק לסוף הרשימה.

3.3 סוגיית הפרדת שוברי התשלום למים וארנונה

יש רשויות מקומיות המצרפות את חשבון המים לחשבון הארנונה, ואינן מאפשרות לתושבים להפריד בין התשלומים. עקב כך, התושב מסתכן בניתוק מים כשאין בידו לשלם את הסכום הכולל. עתירה לבג"ץ להפרדת חשבונות המים מחשבונות הארנונה הוגשה נגד עיריית בני-ברק על-ידי התנועה להגינות שלטונית.²⁸ העתירה תלויה ועומדת.²⁹ לדברי עו"ד שרית דנה, היועצת המשפטית של משרד הפנים,³⁰ למשרד אין עמדה בדבר הפרדת שוברי התשלום למים וארנונה, והדבר היחיד שיש להקפיד עליו הוא שתינתן לצרכן אפשרות לשלם את חוב המים בלבד, במנותק מחוב הארנונה, בין בדרך של הפרדת שוברים ובין בדרך אחרת.

²⁵ עו"ד שרית דנה, היועצת המשפטית של משרד הפנים, פקס, 27 בינואר 2004.

²⁶ שלמה ללוש, רכז מים וביוב במרכז השלטון המקומי, פקס, 9 בפברואר 2004.

²⁷ שם.

²⁸ בג"ץ 476/02.

²⁹ מרדכי אייזנברג, יו"ר התנועה להגינות שלטונית, שיחת טלפון ודואר אלקטרוני, 26 בינואר 2004.

3.4 הצעת חוק לתיקון פקודת העיריות

ח"כ אתי לבני הגישה את הצעת חוק לתיקון פקודת העיריות (איסור ניתוק מים בשל חוב לרשות המקומית), התשס"ג-2003. לפי ההצעה "לא תנותק אספקת המים בנכס המשמש למגורים בשל חוב בעד אספקת מים לאותו נכס". בדברי ההסבר להצעת חוק זו נאמר כי אין לשלול מאדם אספקת מים סדירה אם אינו יכול לשלם בעבורם מחמת מצוקה כלכלית ועוני, וכי ניתוק מים אינו מהווה כלי יעיל לגבייה למי שאין ידו משגת לשלם את החוב. הצעת החוק הונחה על שולחן הכנסת ב-26 במאי 2003.

3.5 נקודות לדיון

* חוזר מנכ"ל משרד הפנים שהוצא לאחרונה במטרה להסדיר את נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים קובע כי "על רשות מקומית לחדש את אספקת המים למי שנותקה לו האספקה בגין אי-תשלום חוב מייד לאחר תשלום החוב, ולא יאוחר מ-12 שעות לאחר מכן". נראה כי יש לבחון נושא זה שנית שכן בסופי שבוע ובערבי חג על-פי רוב משרדי הרשויות המקומיות סגורים, ואין באפשרות החייב לשלם את חובו.³¹ ייתכן שיש לקבוע נוהל שלפיו לא תנתק רשות מקומית מים אם אין לחייב זמן סביר לשלם את חובו טרם סגירת משרדי הרשות לפני שבת או חג, או שתפתח באופן חריג את משרדי הרשות ביום שישי לשעות ספורות כדי לאפשר לחייבים להסדיר את חובם.

* תושבים רבים אינם ערים לכך שיש באפשרותם לפנות לרשות המקומית בבקשה לפרוס את חוב המים לתשלומים. נראה שעל הרשויות המקומיות לציין אפשרות זו על-גבי חשבון המים, וכך מי שאין בידם לשלם את מלוא החוב ישלמו אותו בתשלומים, בלי לחשוש מניתוקם מאספקת המים.

* כאמור, אין בידי משרד הפנים והמרכז לשלטון מקומי נתונים על מספר הניתוקים שעשו הרשויות המקומיות בגין אי-תשלום חשבונות המים. העדר נתונים כלליים בנושא זה אינו מאפשר עמידה על היקף הבעיה ומקשה קביעת מדיניות כוללת בהקשר זה.

* כאמור, יש רשויות מקומיות הקושרות את תשלום הארנונה לתשלום המים, ומשתמשות באיום ניתוק המים ככלי לגביית הארנונה. לדברי היועצת המשפטית של משרד הפנים, יש לתת לצרכן אפשרות לשלם את חוב המים בלבד, במנותק מחוב הארנונה, בין בדרך של הפרדת שוברים ובין בדרך אחרת. נראה כי על משרד הפנים להסדיר נושא זה, וכך הפרדת שוברי התשלום תיעשה בכל הרשויות המקומיות. במקביל – ועד להסדרת הנושא – נראה כי על רשויות מקומיות הקושרות את תשלום מים לתשלום הארנונה לציין על-גבי החשבון את גובה התשלום הנגבה עבור מים ואת גובה התשלום הנגבה עבור ארנונה ולציין שאפשר לשלם בנפרד.

* כאמור, חוזר מנכ"ל משרד הפנים שהוצא לאחרונה בא להסדיר את הפעלת סמכות ניתוק המים. על המשרד להבטיח שהרשויות המקומיות אכן פועלות על-פי נוהל זה ולהמציא לאזרחים כתובת לפנייה אם הן לא עושות זאת.

³⁰ עו"ד שרית דנה, היועצת המשפטית של משרד הפנים, פקס, 27 בינואר 2004.

³¹ לדוגמה חייב שמנותק מאספקת המים ביום חמישי בצהריים מנוע מלשלם את חובו עד יום ראשון בבוקר, וכך הוא מנותק ממים שלושה ימים, כולל שבת.

*** חוזר מנכ"ל משרד הפנים קובע כי רשות מקומית רשאית שלא לנתק מים בגין חוב עבור צריכת מים בתנאי שהתקיימו כמה תנאים, ובהם כי "צריכתו השוטפת של צרכן אינה עולה על שלושה מטר מעוקב לנפש לחודש". בהקשר זה יש להביא בחשבון שעל-פי נתוני המשרד לתשתיות לאומיות,³² צריכת מים לנפש לאדם היא 3-6.9 מטרים מעוקבים בחודש. דהיינו, הצריכה שנקבעה היא הצריכה המינימלית, ויש לבחון אם צריכה זו תואמת את הצרכים הבסיסיים.**

³² אתר המשרד לתשתיות לאומיות : www.mni.gov.il

4. ניתוק מאספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות

הרפורמה בענף הגז בשנות ה-90 אפשרה לספקי גז חדשים להיכנס לענף, ובעקבותיה פועלות כיום בשוק יותר מ-20 חברות. קיום תחרות בענף מותנה בין השאר **במתן חופש בחירה לצרכן להתקשר עם כל ספק גז ועם כל נותן שירות בענף.**

המידע שלהלן מציג את התנהלות חברות הגז האלה: חברת "פזגז", חברת "אמישראלגז" וחברת "ש.א.מ מרכז הגז". **עד למועד כתיבת המסמך לא התקבל מידע מחברות גז אחרות שאליהן פנינו.**

4.1 המשרד לתשתיות לאומיות

כל האמור להלן מתבסס על דברי עו"ד אולגה רזניקוב (גבאי) מהלשכה המשפטית במשרד לתשתיות לאומיות:³³

הוראות החוק בנוגע לניתוק אספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות: **צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (תשלומים בעד הגז המסופק במערכת מרכזית), התשמ"ט-1989,** מסדיר את עניין הניתוק מאספקת הגז בגין אי-תשלום:

- סעיף 5(א) לצו קובע כי **ספק רשאי להפסיק את אספקת הגז אם לא שילם צרכן את החשבון שנשלח לו עד ליום ה-45 שלאחר משלוחו, ובלבד שהספק הודיע לצרכן בכתב שבעה ימים לפחות לפני ההפסקה על כוונתו לפעול בדרך זו.**

- סעיף 5(ב) לצו קובע כי **הודעה על הפסקה של אספקת גז תימסר במענו של הצרכן.** נמסרה הודעה כאמור, רשאי הספק לחייב את הצרכן בסכום של 2.5 ₪ בעדה ובלבד שנמסרה 20 יום לפחות לאחר משלוח החשבון לצרכן.

- סעיף 5(ג) קובע **שכאשר ספק גז גבה את החשבון במענו של הצרכן במועד שבו הוא היה רשאי להפסיק את האספקה וטרם שביצע את ההפסקה, רשאי הספק לחייב את הצרכן בסכום נוסף של 20 ₪.**

- סעיף 5(ד) לצו קובע כי **ספק גז רשאי לסרב לחדש אספקה שהופסקה לפי סעיף זה עד שהצרכן ישלם את החשבון, את דמי הפיגורים שהצטברו אליו, את הסכום שהצרכן חייב על ההודעה שנשלחה אליו ואת הסכום הנגבה עבור חידוש האספקה.**

- סעיף 5(ה) לצו קובע כי **בעד חידוש האספקה לפי סעיף זה ספק רשאי לגבות מצרכן סכום של 25 ₪.**

יובהר כי המחירים האמורים לעיל בצו נכונים לשנת 1989.

4.1.1 סמכויות המשרד לתשתיות לאומיות בנושא ניתוק מאספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות

לדברי עו"ד רזניקוב (גבאי), משרד התשתיות אינו מפקח על נושא ניתוק צרכנים מהגז עקב אי-תשלום, והפיקוח מטעמו נוגע לבטיחות בתחום הגז. חברות הגז אינן מחויבות לדווח למשרד על כל צרכן שהן מנתקות מאספקת הגז.

לדבריה, בהעדר סמכות לעשות כן, משרד התשתיות אינו מתערב לטובת צרכנים שיש להם קשיים כלכליים.

³³ עו"ד אולגה רזניקוב (גבאי), הלשכה המשפטית במשרד לתשתיות לאומיות, פקס, 3 בפברואר 2004.

מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות: אין בידי המשרד לתשתיות לאומיות נתונים בדבר מספר הניתוקים שנעשו בגין אי-תשלום לחברות הגז.

בקשות להנחות/לפריסת תשלומים: למשרד התשתיות אין סמכות להתערב בנושא זה ואין בידי נתונים בנושא.

לטענת עו"ד רזניקוב (גבאי), ככלל, ענף הגז פתוח לתחרות ויש פער עצום בין ספק גז למשנהו בכל הקשור במחירי הגז. **אם צרכן הגז אינו יכול לעמוד בתשלומים לספק גז, הוא רשאי להחליפו על-פי ההליך הקבוע בתקנות שעניינן החלפת ספק גז.**

4.2 חברת "פזגז"

כל האמור להלן מבוסס על דברי גב' יעל דניאלי, דוברת חברת "פזגז".³⁴
התנהלות חברת "פזגז" בנוגע לניתוק אספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות: מדיניות החברה היא שלא להשאיר צרכני גז בלא אספקת גז שוטפת ולא לנתק צרכנים אלא במקרים חריגים שבהם נשקפת סכנה בטיחותית לדיירים או בגין חוב חריג.

ניתוק גז בגין חוב ייעשה רק במקרה של אי-תשלום רציף של כמה חשבונות במשך של חצי שנה ויותר, או לחלופין כאשר סכום החוב עולה על גובה הפיקדון שבידי החברה. הפיקדון עבור ציוד במערכת גז מרכזית הוא כ-250 ש"ח (המחיר משתנה על-פי הציוד במערכת הגז).
סוכני חברת "פזגז" מיידיעים את הצרכן טרם הניתוק בכמה ערוצים: התראות נשלחות באופן מודגש ובצבע אדום על-גבי חשבונית הגז. כמו-כן נשלחות התראות במכתבים נפרדים לתיבות הדואר.

ניתוק עקב חוב נעשה כעבור עשרה ימים ממועד ההתראה האחרונה.³⁵
לדבריה, פעילות החברה בנושא זה מתבססת על הנוהל המסדיר את תהליך הניתוק של צרכנים מהגז הביתי וחיבורם מחדש הקבוע בתקנות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (תשלומים בעד גז המסופק במערכת גז מרכזית), התשמ"ט-1989.

מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות: אין בידי החברה נתונים על מספר הניתוקים הנעשים בסוכנויות "פזגז" הפזורות ברחבי הארץ, מכיוון שסוכנויות אלו, שהן "זרועותיה" הקמעונאיות של "פזגז" בשטח, פועלות באופן עצמאי.

בקשות להנחות או לפריסת תשלומים: אין בידי החברה נתונים ארציים על מספר הפונים לסוכנויות לקבלת הנחה או לפריסת תשלומים, מאחר שפניות אלו נעשות ישירות לסוכנויות "פזגז" האזוריות הפועלות באופן עצמאי.

³⁴ יעל דניאלי, דוברת חברת "פזגז", פקס, 4 בפברואר 2004.

³⁵ יצוין כי במקרה של ניתוק עקב ליקוי בטיחותי, על-פי רוב ניתנת התראה בעל-פה, ולעתים גם התראה נוספת בכתב. פרק הזמן שעד לניתוק קצר למדי ולעתים הניתוק מיידי, בשל הסכנה הנשקפת מהפעלת המערכת על ליקוייה.

לדברי גב' דניאלי, אפשר לציין באופן כללי כי רוב הפניות לקבלת הנחה בשל קושי בתשלומים מגיעות מאזור ירושלים. שבו שיעור צריכת הגז לנפש הוא הגבוה ביותר (עד פי-עשרה משאר חלקי הארץ) ומכאן שחשבונות הגז הם הגבוהים ביותר. נוסף על כך, אפשר להצביע על גידול במספר בעלי חוב באזור זה. לפיכך, שיעור ההנחות הניתנות מגיע בירושלים לכ-40% ממחיר המחירון, ובמקביל החברה מציעה ללקוחותיה פריסת תשלומים לפי בקשתם.

לטענתה, ככלל, מדיניות "פזגז" היא לסייע עד כמה שאפשר לצרכנים הנזקקים לסיוע בפריסת תשלומים, בהנחות וכו'. עם זאת, על-פי הידוע להם כמעט אין בקשות של לקוחות לפריסת תשלומים מכיוון שחשבון הגז נמוך (בייחוד יחסית לשאר חשבונות משק הבית). כמו כן, על רקע התחרות המחריפה בין חברות הגז, ניתנות הנחות ברוב אזורי הארץ.

4.3 חברת "אמישראל" – החברה האמריקאית-ישראלית לגז בע"מ

כל האמור להלן מבוסס על דברי מר ג'ורג דבי, סמנכ"ל החברה.³⁶ התנהלות חברת "אמישראל" בנוגע לניתוק אספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות: הנוהג הוא שבתום כל חודשיים נשלחים חשבונות גז ואפשר לשלם בתוך 20 יום. אם הצרכן אינו פורע את החשבון, נרשמת תזכורת על כך בחשבון הבא.

- אם הצרכן צובר חוב מעל 100 ₪, ובלי קשר למספר החשבונות, שולחים לו התראה שעליו לפרוע את החוב בתוך שבועיים, ולא הוא ינותק.
- אם הצרכן ממשיך לצבור חובות מעל 150-200 ש"ח, החברה שוקלת את ניתוק אספקת הגז על-פי מספר החשבונות שלא שולמו. הניתוק נעשה לאחר 30 יום ממועד ההתראה.
- בהתראה מצוין כי דמי הניתוק והחיבור מסתכמים ביחד ב-64 ש"ח (לא כולל מע"מ). לדברי הסמנכ"ל, סכום זה עובר ברובו לקבלנים העושים את הניתוק והחיבור.
- ככלל, פריעת חוב נעשית בתשלום אחד, אולם ניתנת אפשרות לשלם חוב בתשלומים.

מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות: מספר הניתוקים נמוך מאוד לעומת מספר הצרכנים שיש לנתקם, עקב קשיים בשטח, התנגדות הצרכנים ועוד. לטענת מר דבי, לא כל הניתוקים מסתיימים בחיבור מחדש, שכן יש צרכנים שאינם חוזרים לצרוך גז מהחברה ואינם משלמים את דמי הניתוק והחיבור. דמי הניתוק והחיבור הם כ-0.001% מהכנסות החברה.

בקשות להנחות או לפריסת תשלומים: אין בידי החברה ריכוז נתונים על מספר הפונים לקבל הנחה או פריסת תשלומים, אולם בשנים האחרונות עלה מספר הצרכנים המתקשים בתשלום החשבונות, והחברה נוהגת גמישות בפונים האלה. בירושלים למשל כל חשבון גז מעל לסכום מסוים נפרס אוטומטית לשלושה עד שישה חודשים.

³⁶ ג'ורג דבי, סמנכ"ל "אמישראל", החברה האמריקאית-ישראלית לגז בע"מ, פקס, 5 בפברואר 2004.

4.4 חברת "ש.א.מ. מרכז הגז" בע"מ

כל האמור להלן מבוסס על דברי מר יורם טמיר מחברת "ש.א.מ. מרכז הגז".³⁷

התנהלות חברת "ש.א.מ. מרכז הגז" בנוגע לניתוק אספקת הגז בגין אי-תשלום חשבונות: לאחר אי-תשלום חשבון דו-חודשי שבעה ימים ממועד התשלום (15 יום ממועד החיוב), נשלחת התראה לתשלום. בהתראה הלקוח מתבקש לשלם את חובו בתוך שבועיים ממועד ההתראה ומפורטת בה אזהרת ניתוק ומחיר חיבור מחדש במקרה של אי-תשלום שיגרום לניתוק. לדברי מר טמיר, לא נשלחת הודעה נוספת ללקוח, והגבייה ברובה נעשית במעמד שליחת טכנאי לניתוק, כדי למנוע ניתוק בפועל.

מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות: מדי שנה מנותקים מאספקת הגז בגין אי-תשלום חובות 5-10 לקוחות.

בקשות להנחות או לפריסת תשלומים: לקוחות מעטים מאוד פנו לחברה בבקשה לקבל הנחה בתשלום או בבקשה לפרוס את חובם בתשלומים. בשנתיים האחרונות החברה נתנה הנחה או פרסה חוב לתשלומים לכ-10 לקוחות.

4.5 נקודות לדיון

* מהמשרד לתשתיות לאומיות נמסר שענף הגז פתוח לתחרות, ואם צרכן גז אינו יכול לעמוד בתשלומים לספק גז, הוא רשאי להחליפו על-פי ההליכים שנקבעו בתקנות. עם זאת, יש לתת את הדעת על כך שמעבר בין ספק גז אחד לאחר אינה פשוטה עבור צרכנים המחוברים למערכת גז מרכזית (החלפת ספק טעונה הסכמה של יותר ממחצית בעלי הדירות הרוכשים גז באמצעות מערכת הגז המרכזית).

* כאמור, אין בידי משרד התשתיות נתונים על מספר הניתוקים שעשו חברות הגז בגין אי-תשלום חשבונות הגז. העדר נתונים בנושא זה אינו מאפשר לעמוד על היקף הבעיה ומקשה לקבוע מדיניות כוללת בתחום זה. נראה שעל משרד התשתיות לבקש מהחברות לדווח לו אחת לשנה על מספר הניתוקים שנעשו בגין אי-תשלום חשבונות.

³⁷ יורם טימור, חברת "ש.א.מ. מרכז הגז" בע"מ, דואר אלקטרוני, 22 בינואר 2004.

5. ניתוק קווי טלפון בגין אי-תשלום חשבונות

5.1 חברת "בזק"

כל האמור להלן מבוסס על דברי גב' פנינה שנהב, סמנכ"ל שיווק ומכירות ב"בזק",³⁸ ועל דברי גב' דורית דיאמנט, מנהלת אגף תמיכה שיווקית ב"בזק".³⁹

התנהלות חברת "בזק" בנוגע לניתוק קווי הטלפון בגין אי-תשלום חשבונות: הניתוק והחיבור של קו הטלפון בגין אי-תשלום מתנהלים באמצעות מערכת ממוחשבת ומוסדרים בהוראות שעה:

- לאחר 10 ימים מהמועד האחרון לתשלום נשלחת ללקוח הודעה לתשלום לפני ניתוק.
- לאחר 11 ימים נוספים, אם החוב עדיין לא שולם (כלומר 21 יום לאחר המועד האחרון לתשלום), ואם סכום החוב גבוה מ-200 ש"ח (בלי חיובים עבור חברות אחרות), מועבר הקו אוטומטית למערכת ניתוק כמיועד לניתוק.
- לאחר הכניסה למאגר המיועדים לניתוק, יוזמים את הניתוק לאחר בדיקה ידנית של המאגר.
- בשלב הראשון, על-פי רוב הקו מנותק לשיחות יוצאות (חד-כיווני), אך כאשר ללקוח יש עבר של חובות ומוסר תשלומים בעייתי, הקו מנותק לשיחות יוצאות ונכנסות (דו-כיווני). קו שנותק לשיחות יוצאות ינותק גם לשיחות נכנסות לאחר 10 ימים (יש להבהיר כי בשלב הניתוק לשיחות יוצאות אפשר לחייג לשירותי חירום – מד"א, משטרה ועוד – וכן למספרי חינם).

החיבור מחדש נעשה בשני אופנים: חיבור ידני – לקוח ששילם ודיווח על כך למוקד 199, ידווח במערכת לחיבור מיידי וזה ייעשה במרכזת בתוך 24 שעות. חיבור אוטומטי – מאגר המנותקים מתעדכן בכל יום בתשלומים, ומוחק מיועדים לניתוק מהקובץ או מחבר קווים מנותקים באופן אוטומטי. בשלב חיבור הקו הלקוח מחויב בסכום חד-פעמי של 11.10 ש"ח (לא כולל מע"מ).

מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות: בשנת 2003 נותקו מחברת "בזק" כ-300,000 מנויים ניתוק חד-כיווני, וכ-555,000 מנויים ניתוק דו-כיווני (חלקם נותקו קודם ניתוק חד-כיווני).

בקשות להנחות/לפריסת תשלומים: מינואר ועד אוקטובר 2003 נאותה "בזק" לפרוס תשלומי חוב לכ-5,000 לקוחות חייבים. לדברי גב' שנהב,⁴⁰ על-פי נתוני אכיפת הגבייה בשנים האחרונות חלה עלייה במספר הצרכנים המתקשים בתשלום חשבונות.

5.2 חברת "סלקום"

כל האמור להלן מבוסס על דברי עו"ד עפרה ילון, מנהלת קשרי ממשל ומפעילים ב"סלקום".⁴¹

³⁸ פנינה שנהב, סמנכ"ל שיווק ומכירות בחברת "בזק", פקס, 27 בינואר 2004.
³⁹ דורית דיאמנט, מנהלת אגף תמיכה שיווקית בחברת "בזק", שיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.
⁴⁰ פנינה שנהב, סמנכ"ל שיווק ומכירות בחברת "בזק", פקס, 27 בינואר 2004.

התנהלות חברת "סלקום" בנוגע לניתוק קווי הטלפון בגין אי-תשלום חשבונות:

כללי ניתוק מרשת הטלפון של "סלקום" וחיבור אליה בגין אי-תשלום:

- יום לאחר קבלת מידע בדבר אי-תשלום חשבון נשלח ללקוח שובר תשלום ובו דרישה להסדרת החוב בתוך שבעה ימים, שאם לא כן ינותק השירות לשיחות יוצאות וכנסות כאחד.
- במקביל לשליחת השובר, נעשית פנייה קולית יזומה ללקוחות שחובם נמוך מ-500 ש"ח ופנייה בטלפון של נציג ללקוחות שלא שילמו את החשבון עקב תקלה טכנית (כגון מספר חשבון שגוי) וללקוחות שיתרת החוב שלהם עולה על 500 ש"ח.
- 15-3 יום ממועד משלוח שובר התשלום נחסם הלקוח לשיחות יוצאות. עיתוי החסימה תלוי בגובה החוב ובמספר הפעמים שבהם היה פיגור בתשלום חשבונות במהלך השנה.
- 17-15 יום ממועד האי-תשלום לפי דרישת התשלום המקורית נשלח שובר שני לתשלום. בשובר זה מצוין כי חיבור מחדש של הלקוח לאחר ניתוק השירות מותנה בדרישת פיקדון וכן בהתראה שלפיה אי-תשלום יגרור נקיטת הליכי גבייה.
- 30 יום ממועד חסימת הלקוח לשיחות יוצאות, אם עדיין לא הוסדר תשלום החוב, נחסם הלקוח לשיחות נכנסות, והמספר מנותק מהרשת וחוזר למאגר המספרים שברשות החברה.
- יומיים עד 32 יום ממועד ניתוק השירות מתחיל טיפול משפטי בלקוח בגין אי-תשלום.

לדברי עו"ד ילון, במהלך כל שלבי הטיפול עומד לרשות הלקוח נציג שירות (בכוכבית 147) לבירור החשבון ולהסדרת החוב.

חיבור מחדש: לקוח המעוניין להתחבר מחדש בתוך 30 יום ממועד ניתוק השירות, אינו מחויב בתשלום בגין חיבורו מחדש לרשת. לקוח המעוניין להתחבר מחדש לאחר 30 יום ממועד ניתוק השירות, מחויב בתשלום של 199 ש"ח (כולל מע"מ). עוד יצוין שהפקדת פיקדון כתנאי לחידוש השירות מותנית בהיסטוריית התשלומים של הלקוח.

מספר ניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות: אין בידי החברה נתונים על מספר הניתוקים בגין אי-תשלום חשבונות.

בקשות להנחה או לפריסת תשלומים: החברה מאפשרת ללקוחותיה פריסה של החוב לכמה תשלומים, אולם אין בידיה נתונים על מספר הבקשות לפריסת חובות.

⁴¹ עו"ד עפרה ילון, מנהלת קשרי ממשל ומפעילים בחברת "סלקום", פקס, 26 בינואר 2004.

5.3 חברת "פלאפון"

כל האמור להלן מבוסס על דברי גב' שרון פליישר, מנהלת אגף רגולציה ב"פלאפון".⁴²

התנהלות חברת "פלאפון" בנוגע לניתוק קווי הטלפון בגין אי-תשלום חשבונות: ניתוק משירות בגין אי-תשלום חשבונות נעשה לאחר אי-כיבוד התשלום ולאחר משלוח התראה בכתב המצורפת לשובר תשלום ידני. כאשר השובר אינו משולם במועד הנקוב בו, כ-14 יום אחר כך הקו מנותק לשיחות יוצאות.

נוסף על התראות הנשלחות ללקוח ומאפשרות לו לשלם את חובו במועד מאוחר יותר ממועד התשלום על-פי ההסכם עמו, ובכלל תפיסת השירות ב"פלאפון", החברה מאפשרת ללקוח גם פריסה של החוב לתשלומים.

בקשות להנחה או לפריסת תשלומים: מספר הפונים בבקשה לפריסת החוב לתשלומים הוא גבוה, ואפשר לראות בוודאות כי חלה עלייה רבה במספרם בשנה האחרונה. לטענת גב' פליישר, אם הלקוח פונה מיוזמתו בבקשה לפריסת החוב בתשלומים, על-פי רוב החברה נוהגת ללכת לקראתו ולהגיע עמו להסדר המאפשר לו להמשיך וליהנות משירותי החברה, וכל מקרה מטופל באופן אישי.

5.4 חברת "פרטנר"

חברת "פרטנר" בחרה שלא להעביר אלינו את המידע שבקשנו וציינה כי העבירה אותו לידי משרד התקשורת.⁴³

5.4 משרד התקשורת

לדברי מר חיים חביב, סמנכ"ל בכיר פיקוח בזק במשרד התקשורת,⁴⁴ המידע שנמסר למשרד התקשורת מהמפעילים ("בזק", "פלאפון", "סלקום", "פרטנר" ו"מירס") בנושא הנדון כפוף להוראות **שמירת סודיות** לפי תקנה 9 לתקנות הבזק (הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון), התשמ"ו-1986, ולכן הוא **מנוע מלהעביר את מלוא הפרטים בנושא**.

להלן עיקרי דבריו:

- * לכל המפעילים יש נהלים והסדרים הנוגעים לניתוק בגין אי-תשלום חשבונות ולחיבור מחדש.
- * **מספר הניתוקים הכולל לשנת 2003 בגין אי-תשלום הוא 573,000 (לא כולל נתוני החברות "סלקום" ו"פלאפון", שלא הועברו).**
- * במקרים מסוימים ומטעמים סבירים, במסגרת הטיפול בפניות הציבור המשרד עשוי להפעיל השפעה על המפעילים להקל על מנוי מסוים על בסיס של הבנה והסכמה הדדית. יש להדגיש כי אין למשרד התקשורת כל סמכות חוקית להתערב בעניינם של לקוחות שיש להם קשיים כלכליים או אחרים.
- * על-פי הידוע לו חלה עלייה במספר הצרכנים המתקשים בתשלום החשבונות.

⁴² שרון פליישר, מנהלת אגף רגולציה בחברת "פלאפון", פקס, 4 בפברואר 2004.

⁴³ קרן שינמן, מנהלת מחלקת רגולציה בפרטנר, פקס, 19 בינואר 2004.

5.5 נקודות לדיון

העדר נתונים כוללים בנוגע למספר הניתוקים, ההנחות ופריסת התשלומים שעשו החברות מקשה עלינו להסיק מסקנות בנושא. עם זאת, התמונה הכללית המצטיירת היא עלייה במספר הצרכנים המתקשים בתשלום חשבונות הטלפון. נראה שיש להעלות את מודעות הציבור לאפשרות הפנייה לחברות בבקשה לפרוס את החוב לתשלומים, דבר העשוי לצמצם את מספר הניתוקים.

⁴⁴ חיים חביב, סמנכ"ל בכיר פיקוח בוק במשרד התקשורת, פקס ושיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.

6. מקורות

- אייזנברג מרדכי, יו"ר "התנועה להגינות שלטונית", שיחת טלפון ודואר אלקטרוני, 26 בינואר 2004.
- ג'ורג דבי, סמנכ"ל "אמישראלגז", החברה האמריקאית-ישראלית לגז בע"מ, פקס, 5 בפברואר 2004.
- דיאמנט דורית, מנהלת אגף תמיכה שיווקית בחברת "בזק", שיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.
- דניאלי יעל, דוברת חברת "פזגז", פקס, 4 בפברואר 2004.
- זרנקין ליאור, סמנכ"ל לשיווק ולקשרי לקוחות בחברת החשמל, פקס, 26 בינואר 2004.
- חביב חיים, סמנכ"ל בכיר פיקוח בזק במשרד התקשורת, פקס ושיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.
- טימור יורם, חברת "ש.א.מ. מרכז הגז" בע"מ, דואר אלקטרוני, 22 בינואר 2004.
- עו"ד ילון עפרה, מנהלת קשרי ממשל ומפעילים ב"סלקום", פקס, 26 בינואר 2004.
- ללוש שלמה, רכז מים וביוז במרכז השלטון המקומי, פקס, 9 בפברואר 2004.
- ד"ר סולימאן אילן, האגף לייצוג ובקרת מדיניות ברשות לשירותים ציבוריים – חשמל, פקס, 2 בפברואר 2004; שיחת טלפון, 9 בפברואר 2004.
- פליישר שרון, מנהלת אגף רגולציה בחברת "פלאפון", פקס, 4 בפברואר 2004.
- עו"ד רוניקוב (גבאי) אולגה, הלשכה המשפטית במשרד לתשתיות לאומיות, פקס, 3 בפברואר 2004.
- עו"ד שרית דנה, היועצת המשפטית של משרד הפנים, פקס, 27 בינואר 2004.
- שנהב פנינה, סמנכ"ל שיווק ומכירות בחברת "בזק", פקס, 27 בינואר 2004.
- שינמן קרן, מנהלת מחלקת רגולציה בחברת "פרטנר", פקס, 19 בינואר 2004.
- חוזר מנכ"ל 6/2003, "נוהל הפעלת סמכות לנתק מים", משרד הפנים, ה' בכסלו תשס"ד – 30 בנובמבר 2003.
- אתר המשרד לתשתיות לאומיות : www.mni.gov.il