

**כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים וביוב), התשע"ב-2012**

בתוקף סמכותה לפי סעיף 146 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001<sup>1</sup> (להלן – החוק), ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

**הגדרות**

1. בכללים אלה –  
"בעל עסק", "מז"ח" ו-"עסק" – כהגדרתם בתקנות בריאות העם;  
"דיגום" – דיגום, בדיקה ופענוח תוצאות שנערכו לפי כללי שפכי מפעלים;  
"המנהל הכללי" – המנהל הכללי של החברה;  
"חשבון תקופתי" ו-"צרכן" – כהגדרתם בכללי אמות מידה;  
"כללי אמות מידה" – כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011<sup>2</sup>;  
"כללי שפכי מפעלים" – כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכות ביוב), התשע"א-2011<sup>3</sup>;  
"מפעל" ו-"שפכים האסורים להזרמה למערכת הביוב" – כהגדרתם בכללי שפכי מפעלים;  
"נכס של צרכן ביתי" נכס שצרכן זכאי עבורו לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, כהגדרתה בכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009<sup>4</sup>;  
"פעולת ניתוק" – ניתוק נכס ממערכת המים, בין באופן קבוע ובין לסירוגין, או הפחתת זרימת המים לנכס;  
"רשיון הפקה" – כהגדרתו בסעיף 23 לחוק המים, התשי"ט-1959<sup>5</sup> (להלן – חוק המים);  
"תקנות בריאות העם" – תקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת), התשנ"ב-1992<sup>6</sup>.

**הפסקת שירותי מים בשל אי-תשלום חוב**

2. (א) חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק בשל אי-תשלום עבור אספקת שירותי מים וביוב בנכס בהתקיים כל אלה:
  - (1) יתרת החוב עבור אספקת שירותי מים וביוב בנכס שהגיע מועד פירעונה ושטרם שולמה עולה על 500 שקלים חדשים;
  - (2) החברה שלחה לצרכן, לפחות 15 ימים לאחר התקיימות האמור בסעיף קטן (1), הודעה בדבר יתרת החוב שטרם שולמה ערוכה לפי נוסח טופס 1 בתוספת (להלן – ההודעה הראשונה);

<sup>1</sup> ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשס"ו, עמ' 344.

<sup>2</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

<sup>3</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1218.

<sup>4</sup> ק"ת התש"ע, עמ' 418.

<sup>5</sup> ס"ח התשי"ט, עמ' 169.

<sup>6</sup> ק"ת התשנ"ב, עמ' 1030.

(3) החברה שלחה לצרכן, לפחות 15 ימים לאחר מועד משלוח ההודעה הראשונה, הודעה על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים ערוכה לפי נוסח טופס 2 בתוספת (להלן – ההודעה השנייה); בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר – תפעל החברה למסירת ההודעה השנייה באמצעים אחרים, לרבות בהודעה טלפונית, ותתעד את הפעולות בהן נקטה.

(4) חלפו לפחות 30 ימים ממועד מסירת ההודעה השנייה.

(ב) בנכס של צרכן ביתי, תדביק החברה, לפחות 7 ימים לפני ביצוע פעולת ניתוק, על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה נוספת על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים ערוכה לפי נוסח טופס 3 בתוספת; ההודעה הנוספת יכול שתודבק בתוך התקופה האמורה בסעיף קטן (א)(4).

### סייג לניתוק נכס של צרכן ביתי

3. (א) חברה תמנה ועדת חריגים (להלן – ועדת החריגים), אשר בראשה ישב המנהל הכללי, ויהיו חברים בה בעלי תפקידים בכירים בתחומי הכספים ושירותי הלקוחות בחברה; המנהל הכללי רשאי למנות לוועדה חברים נוספים.

(ב) חברה לא תבצע פעולת ניתוק לנכס של צרכן ביתי אם ביקש זאת הצרכן, וועדת החריגים קבעה כי הצרכן לוקה במצוקה אישית קשה בנסיבות חריגות המצדיקות זאת, ובהתחשב, בין היתר, בכל אלה:

- (1) מצבם הכלכלי של הצרכן והדיירים האחרים המתגוררים בנכס;
  - (2) מצבם הבריאותי של הצרכן והדיירים האחרים המתגוררים בנכס;
  - (3) צריכת מים בזבזנית בנכס, בהתחשב במספר הדיירים המתגורר בו.
- (ג) ועדת החריגים תתעד את החלטותיה והנימוקים להם.
- (ד) הצרכן יצרף לבקשתו מסמכים מתאימים לתמיכה בה.
- (ה) ביקש צרכן לא לנתק את הנכס לפני שהחברה ביצעה פעולת ניתוק, לא תבצע החברה פעולת ניתוק עד להחלטת ועדת החריגים בבקשה.
- (ו) צרכן רשאי להשיג על החלטת ועדת החריגים לפני הרשות הממשלתית, אשר תברר את התלונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 108 לחוק.

### הפסקת שירותי מים למפעל המזרים שפכים אסורים

4. (א) חברה רשאית לנתק ממערכת המים מפעל שהזרים שפכים האסורים להזרמה למערכת הביוב אם מצאה כי התקיים אחד מאלה, ובלבד שהמנהל הכללי קבע שהזרמת השפכים גורמת נזק למערכת הביוב:

- (1) ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום חורג מהקבוע בפרטים 1 או 5 לתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים;
- (2) ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום עולה על 200%, או על 150% בשני דיגומים עוקבים, מהערכים הנקובים באחד או יותר מפרטים 4, 7 עד 17, 19 עד 25, 27 ו-28 בתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים.

- (ב) חברה תודיע למפעל לפחות 30 ימים לפני ניתוקו ממערכת המים לפי סעיף קטן (א) על תוצאות הדיגום ועל הכוונה לנתקו.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), חברה לא תנתק מפעל ממערכת המים אם המציא המפעל לחברה תוצאות דיגום המראות שהנסיבות שבסעיף קטן (א) חדלו להתקיים ויפרט את הפעולות בהן נקט למניעת הישנות התקיימותן.

#### **הפסקת שירותי מים בשל אי-ביצוע פעולות למניעת נזק ממפעל**

5. (א) חברה רשאית לנתק ממערכת המים מפעל שלא קיים הוראה שניתנה לו לפי סעיף 4 לכללי שפכי מפעלים, כל עוד לא קיים המפעל את ההוראה.
- (ב) חברה תשלח למפעל, לפחות 30 ימים לאחר המועד שנקבע בהוראה לקיומה, הודעה על הכוונה לנתקו ממערכת המים אם לא יקיים את ההוראה שניתנה לו.
- (ג) חברה לא תנתק מפעל ממערכת המים אלא לאחר חלוף 6 חודשים ממועד מסירת ההודעה, ובלבד ששלחה למפעל הודעת תזכורת לפחות 30 ימים לפני הניתוק.
- (ד) הגיש מפעל ערר על מתן ההוראה לפי סעיף 52 לחוק לפני שנותק ממערכת המים, לא תנתק החברה את המפעל ממערכת המים עד למתן החלטה בערר.

#### **הפסקת שירותי מים בשל אי-ביצוע עבודות**

6. (א) חברה רשאית לנתק ממערכת המים מקרקעין או מפעל, אם לא קיים בעל המקרקעין או המפעל דרישה של החברה לפי סעיף 51(ג) לחוק.
- (ב) חברה תשלח לבעל המקרקעין או למפעל, לפחות 30 ימים לאחר המועד שנקבע בדרישה לקיומה, הודעה על הכוונה לנתק את המקרקעין או המפעל ממערכת המים אם לא יקיים את הדרישה שניתנה לו.
- (ג) חברה לא תנתק מקרקעין או מפעל ממערכת המים אלא לאחר חלוף 30 ימים ממועד מסירת ההודעה.

#### **הפסקת שירותי מים בשל הפרת תקנות בריאות העם**

7. (א) חברה רשאית לנתק ממערכת המים עסק, אם הפר בעל העסק את הוראות תקנה 3(א) ו-3(ב) לתקנות בריאות העם.
- (ב) חברה תודיע לבעל עסק לפחות 30 ימים לפני ניתוק העסק ממערכת המים לפי סעיף קטן (א) על הכוונה לנתקו.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), חברה לא תנתק עסק ממערכת המים אם המציא בעל העסק לחברה אישור על התקנת מז"ח או תקינותו, לפי הענין, כנדרש בתקנות בריאות העם.

#### **הפסקת שירותי מים במקרים דחופים**

8. (א) על אף הוראות סעיפים 4 עד 7, חברה רשאית לנתק מקרקעין, מפעל או עסק ממערכת המים לאלתר במקרים חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, למקורות מים, לסביבה או לרכוש.

(ב) החברה תעשה מאמץ סביר להודיע לצרכן, טרם הניתוק, על הכוונה לנתקו.

#### **הפסקת שירותי מים בשל חריגה מהקצאת מים**

9. (א) חרג צרכן בנכס שהוקצתה לו כמות מים ברשיון ההפקה של החברה (להלן – צרכן מפורט), מכמות המים שהוקצתה לו, רשאית החברה לנתק את הנכס ממערכת המים.
- (ב) חברה תודיע לצרכן מפורט בהתרחש כל אחד מאלה:
- (1) כמות המים שצרך עולה על 60% מכמות המים שהוקצתה לו ברשיון ההפקה;
- (2) כמות המים שצרך עולה על 80% מכמות המים שהוקצתה לו ברשיון ההפקה.
- (ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מחובתו של צרכן מפורט שלא לחרוג מכמות המים שהוקצתה לו ומחובתו לשאת בתשלום בשל חריגה.

#### **ביצוע פעולת ניתוק**

10. (א) למעט כאמור בסעיף קטן (ב), חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק לפי כללים אלה בכל עת.
- (ב) חברה לא תבצע פעולת ניתוק לפי סעיף 2 אלא בימים א' עד ד', בין השעות 00:08 עד 17:00, ובלבד שלא תבוצע פעולת ניתוק בערב חג, חג וחול המועד.
- (ג) ביצעה חברה פעולת ניתוק, תדביק החברה, על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ביצוע פעולת הניתוק; בהודעה יפורטו הסיבה לביצוע פעולת הניתוק והתנאים לחידוש אספקת המים לנכס.

#### **ניתוק מפעל ממערכת הביוב**

11. (א) חברה רשאית, לבקשת מפעל, לנתקו ממערכת הביוב חלף ניתוקו ממערכת המים, אם התקיימו כל אלה:
- (1) המנהל הכללי שוכנע כי המפעל נקט בהסדרים מתאימים לפינוי השפכים לאתר פינוי מורשה וכי אין חשש שהשפכים יוזרמו לסביבה;
- (2) ניתן אישור ממונה הסביבה כמשמעו תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), תשי"ע-2010.<sup>7</sup>
- (ב) ניתקה חברה מפעל ממערכת הביוב – תודיע על כך לנציגות המחוזית במשרד הבריאות ובמשרד להגנת הסביבה בסמוך לאחר הניתוק.

#### **חיבור נכס לאחר ניתוק**

12. חברה תחבר נכס שבוצעה בו פעולת ניתוק למערכת המים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משש שעות מהמועד בו הודיע לה הצרכן ונציג החברה בדק ואישר –
- (1) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 2 – כי שולמו לחברה יתרת החוב בשלו בוצעה פעולת הניתוק וכן אגרת ניתוק מד-מים בשל חוב צרכן וחיבורו מחדש לפי כללי

<sup>7</sup> ק"ת התש"ע, עמ' 1018.

תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התשי"ע-2009<sup>8</sup>, או נקבע לצרכן הסדר תשלומים.

- (2) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 4 – כי המפעל קיים את הוראות סעיף 4(ג).
- (3) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 5 – כי המפעל קיים את הוראה שנתנה לו החברה כאמור בסעיף 5(א).
- (4) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 6 – כי בעל המקרקעין או המפעל ביצעו את דרישת החברה כאמור בסעיף 6(א).
- (5) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 7 – כי בעל העסק קיים את הוראות סעיף 7(ג).
- (6) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 8 – כי חדלו להתקיים הנסיבות שבסעיף 8(א).

### **החלת תקנות סדר הדין האזרחי**

13. על מסירת הודעות לפי סעיפים 2(א), 3, 4(ב), 5(ב), 6(ב), 7(ב) ו-9(ב) (2) יחולו תקנות 476, 481, 484, 486, 488 ו-489 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984<sup>9</sup>, בשינויים המחויבים.

### **הצמדה**

14. הסכום הקבוע בסעיף 2(א)1 יעודכן ב-1 בינואר בכל שנה (להלן – יום העדכון), בהתאם לשיעור השינוי של מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן – המדד) הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע ביום העדכון בשנה שקדמה לו, ולעניין יום העדכון הראשון – לעומת המדד שהיה ידוע ביום תחילתם של כללים אלה; הסכום האמור יעוגל לסכום הקרוב שהוא מכפלה של 10 שקלים חדשים.

### **תחילה**

15. תחילתם של כללים אלה – 30 ימים מפרסומם.

## **תוספת**

### **טופס מספר 1** (סעיף 2(א)2)

### **התראה ראשונה**

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים וביוב שסופקו לך בתקופה מחודש \_\_\_\_\_ עד חודש \_\_\_\_\_, בנכס שכתובתו \_\_\_\_\_.

<sup>8</sup> ק"ית התשי"ע, עמ' 442.

<sup>9</sup> ק"ית התשמ"ד, עמ' 2220.

נכון למועד מכתב זה, חובך עומד על סך של \_\_\_\_\_ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפרעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף.

**אם לא תשלם את חובך, תהיה החברה רשאית להשתמש בכל האמצעים הדרושים לגביית התשלומים המגיעים לה, לרבות לפי פקודת המסים (גבייה) ולניתוק אספקת המים לנכס.**

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון \_\_\_\_\_ או בכתובת \_\_\_\_\_ . אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך, עליך לפנות בבקשה לחברה.

אם שילמת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

## **טופס 2**

(סעיף 2(א)(3))

### **התראה שניה**

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים וביוב שסופקו לך בתקופה מחודש \_\_\_\_\_ עד חודש \_\_\_\_\_, בנכס שכתובתו \_\_\_\_\_.

נכון למועד מכתב זה, חובך עומד על סך של \_\_\_\_\_ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפרעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף.

**אם לא תשלם את חובך בתוך 30 ימים ממועד קבלת מכתב זה, תנתק החברה את אספקת המים לנכס.**

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון \_\_\_\_\_ או בכתובת \_\_\_\_\_ . אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך, עליך לפנות בבקשה לחברה.

אם שילמת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

## **טופס 3**

(סעיף 2(ב))

### התראה אחרונה לפני ניתוק

לפי הרישומים שבידינו, טרם שולמו התשלומים המגיעים לחברה עבור שירותי מים וביוב שסופקו לך בתקופה מחודש \_\_\_\_\_ עד חודש \_\_\_\_\_, בנכס שכתובתו \_\_\_\_\_.

נכון למועד מכתב זה, עומד החוב על סך של \_\_\_\_\_ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפרעונו המלא.

**אם לא ישולם החוב בתוך 7 ימים ממועד הודעה זו, תנתק החברה את אספקת המים לנכס.**

### **התראה נוספת לא תישלח!**

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון \_\_\_\_\_ או בכתובת \_\_\_\_\_ . אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך, עליך לפנות בבקשה לחברה.

אם שילמת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

ב \_\_\_\_\_ התשע"ב

( ב \_\_\_\_\_ 2011 )

(חמ 3-3531)

---

אלכס קושניר  
יושב ראש מועצת  
הרשות הממשלתית למים ולביוב

### דברי הסבר

כללים אלה קובעים את המקרים והתנאים שבהם רשאי תאגיד להפסיק או לצמצם מתן שירותי מים וביוב. לאור היותם של שירותי מים שירותים חיוניים ובסיסיים ביותר, קיימת חשיבות רבה לקביעת תנאים מקדמיים ברורים שרק בהתקיימם רשאים תאגידי המים והביוב לנתק נכס ממערכת המים. הכללים מסדירים הן מקרים בהם הניתוק מופעל כסנקציה בשל אי-תשלום חוב והן מקרים בהם הניתוק נדרש בשל הזרמת שפכים אסורים, הפרת הוראות תקנות בריאות העם ויצירת סכנה לציבור, לסביבה או לרכוש. הליכי הניתוק בשל אי-תשלום חוב מבוססים, בעיקרם, על נוהל הפעלת סמכות לנתק מים שקבע מנכ"ל משרד הפנים (חוזר 6/2003) בעקבות עתירות שהוגשו לבג"ץ בנושא (להלן - החוזר), במספר שינויים כמפורט להלן:

- יתרת החוב בגינה ניתן לנתק את הנכס נקבעה בחוזר על כ-350 ש"ח (נכון להיום), בכללים מוצע להגדיל את יתרת החוב המזערית לפני פתיחה בהליכי ניתוק ל-500 ש"ח.
- ההודעות ופרקי הזמן שנקבעו בכללים זהים לאלא שנקבעו בחוזר, אולם בכללים מוצע לקבוע, בנוסף, גם חובת הדבקת הודעה בנכס לפחות 7 ימים לפני הניתוק.
- בהתאם לחוזר ניתן לשלוח את ההודעות במשלוח דואר רגיל. בכללים מוצע לקבוע כי ההודעה בדבר הכוונה לבצע ניתוק תומצא במסירה אישית, על מנת לוודא שידוע לצרכן על הכוונה לנתקו.
- בחוזר מחוייב צרכן המבקש שלא ינתקו אותו להציג חוות דעת של לשכת הרווחה ברשות המקומית בדבר מצוקתו הקשה. בכללים מוצע שלא להגביל את הצרכן דווקא לחוות דעת של לשכת הרווחה, והוא רשאי להביא כל מסמך אחר לתמיכה בבקשתו.
- בחוזר מותנית ההיענות לבקשה שלא לנתק את הצרכן בכך שהצרכן אינו צורך יותר מ-3 מטרים מעוקבים של מים בחודש. בכללים מוצע להימנע מהגבלה שרירותית ולקבוע חלף זאת קריטריון של צריכה לא בזבזנית של מים, על מנת להימנע מניצול לרעה של אי-הניתוק.
- בחוזר נקבע כי חידוש אספקת המים יעשה לא יאוחר מ-12 שעות לאחר תשלום החוב. בכללים מוצע לקצר פרק זמן זה ל-6 שעות.
- בנוסף נקבעה בכללים סמכות לנתק ממערכת המים מפעלים המזרימים שפכים אשר גורמים נזק למערכת הביוב וחורגים באופן מהותי מהערכים המותרים על פי דין, מפעלים ובעלי מקרקעין אשר אינם מקיימים הוראות למניעה או הסרה של מפגעים תברואתיים וסביבתיים ולמניעת נזק ממים או משפכים, בעלי עסקים שאינם מתקינים מיתקנים למניעת זרימה חוזרת בניגוד לתקנות בריאות העם, וכן ניתוקים במקרים חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, לסביבה או לרכוש.

### סעיף 1 - הגדרות

סעיף 1 קובע הגדרות למונחים בהם נעשה שימוש בכללים. בין היתר הוגדרו בסעיף המונחים הבאים: "מפעל" מוגדר כמקום שבו מעבדים או מייצרים מוצרים, או נותנים שירותים, ושמזרמים ממנו שפכי תעשייה.

המונח "עסק" מתייחס לעסקים הנדרשים להתקין מכשיר מונע זרימת מים חוזרת למערכת מי שתיה (מז"ח) לפי תקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת), התשנ"ב-1992. "פעולת ניתוק" כוללת שלושה סוגים של פעולות: ניתוק קבוע ממערכת המים, ניתוק לסירוגין ממערכת המים והפחתת זרימת המים.



## **סעיף 2 - הפסקת שירותי מים בשל אי-תשלום חוב**

הסעיף מפרט את התנאים המקדמיים המצטברים שצריכים להתקיים על מנת שתאגיד יהיה רשאי לנתק אספקת המים לנכס. תנאי מוקדם לתחילתם של הליכי הניתוק הינו כי יתרת החוב של הצרכן בגין שירותי המים והביוב שסופקו בנכס עולה על 500 ש"ח. בנוסף, קודם לביצוע פעולת ניתוק נדרש התאגיד לשלוח שתי התראות: הראשונה – לאחר שחלפו לפחות 15 ימים מהמועד האחרון לתשלום חשבון המים התקופתי, והשנייה – לפחות 15 ימים ממועד משלוח ההתרעה הראשונה. התאגיד אינו רשאי לבצע פעולת ניתוק לפני שחלפו לפחות 30 ימים ממועד המצאת ההודעה השנייה. דהיינו, מהמועד האחרון לתשלום החוב שנקבע בחשבון התקופתי ועד לביצוע פעולת הניתוק, יחלפו לפחות 60 ימים.

התאגיד יכול לשלוח את ההתרעה הראשונה, באופן בו הוא שולח את חשבונות המים התקופתיים והודעות אחרות לצרכנים. לעומת זאת, את ההתרעה השנייה נדרש התאגיד למסור במסירה אישית. בנוסף, על מנת להימנע מניתוק המים ללא התרעה לדיירים בנכס המשמש למגורים, במקרים בהם אין זהות בין מי שמתגורר בנכס לבין מי שרשום כצרכן בפנקסי התאגיד, מוצע לקבוע כי בנוסף למשלוח ההתראות, נדרש התאגיד גם להדביק הודעה בנכס בדבר הכוונה לבצע ניתוק לפחות 7 ימים לפני הניתוק. מטעמי צנעת הפרט, מוצע לקבוע כי ההודעה תודבק במעטפה אטומה וחתומה.

## **סעיף 3 - סייג לניתוק נכס של צרכן ביתי**

הסעיף קובע כי חברה לא תנתק צרכן ביתי במקרים בהם ועדת חריגים של התאגיד קבעה כי הצרכן לוקה במצוקה אישית קשה, בנסיבות חריגות המצדיקות זאת. מצוקה כאמור יכולה להיות על רקע כלכלי או על רקע בריאותי. כמו כן, על מנת להימנע מניצול לרעה של אי-הניתוק, מוצע לקבוע כי על ועדת החריגים להתחשב בהחלטתה, בין היתר, גם בשאלה האם הדיירים בנכס צורכים מים באופן בזבזני. צרכן המבקש שלא ינתקוהו ממים על אף שהוא אינו מסדיר את חובו נדרש לצרף לבקשתו מסמכים מתאימים לתמיכה בה.

במקרה בו ביקש הצרכן שלא לנתקו לפני שבוצע הניתוק, יעוכב ביצוע הניתוק באופן אוטומטי עד להחלטת ועדת החריגים בבקשה. צרכן רשאי להשיג על החלטת ועדת החריגים לפני הרשות הממשלתית.

## **סעיף 4 - הפסקת שירותי מים למפעל המזרים שפכים אסורים**

מוצע לקבוע כי תאגיד רשאי לנתק מפעל שהזרים שפכים אסורים להזרמה למערכת הביוב אם ריכוז מרכיביהם של השפכים עולה על 200%, או על 150% בשני דיגומים עוקבים, מהערכים המותרים הקבועים בכללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המזרמים למערכות ביוב), התשע"א-2011 (להלן – כללי שפכי מפעלים), או אם השפכים מכילים נוזלים בעלי ערך הגבה (pH) החורג מהמותר באותם כללים או פסולת העלולה לשקוע ולהפוך למוצקה או לצמיגה בטמפרטורות שבין 20° צלסיוס ל-40° צלסיוס. בנוסף, מותרת הניתוק בכך שמנהל הכללי של התאגיד יקבע שהזרמת אותם שפכים גורמת נזק למערכת הביוב. התאגיד נדרש להודיע למפעל לפחות 30 ימים לפני הניתוק על תוצאות הדיגום ועל הכוונה לנתקו. על מנת להימנע מניתוק, על המפעל להמציא לתאגיד תוצאות דיגום המראות שהחריגה תוקנה ולפרט את הפעולות בהן נקט למניעת הישנות החריגה.

### **סעיף 5 - הפסקת שירותי מים בשל אי-ביצוע פעולות למניעת נזק ממפעל**

סעיף 4 לכללי שפכי מפעלים קובע כי חברה רשאית לחייב מפעל לבצע טיפול מקדים בשפכים ולנטר את איכותם ולדווח על כך לחברה, אם תהליכי הייצור במפעל מעוררים חשש כי המפעל יזרים למערכת הביוב שפכים האסורים להזרמה לפי אותם כללים.

מוצע לקבוע כי התאגיד רשאי לנתק מפעל שלא קיים הוראה של החברה כאמור בתוך 6 חודשים ממועד משלוח התראה על אי-קיום ההוראה. בנוסף נדרש התאגיד לשלוח תזכורת נוספת לפחות 30 ימים לפני הניתוק.

כן מוצע לקבוע עיכוב ביצוע אוטומטי של הניתוק במקרה בו הגיש המפעל ערר על הוראת החברה עד להחלטה בערר.

### **סעיף 6 - הפסקת שירותי מים בשל אי-ביצוע עבודות**

סעיף 51(ג) לחוק קובע כי תאגיד רשאי לדרוש ממפעל או מקרקעין בתחומו, להתקין ביב, לשנות או לתקן את מערכת המים או הביוב וכן לבצע טיפול מקדים בשפכים, לצורך טיפול תקין בשפכים שמקורם באותו מפעל או מקרקעין, והכל בתוך תקופה שקצב לכך.

מוצע לקבוע כי התאגיד רשאי לנתק ממים מפעל או מקרקעין שבעליהם לא קיימו דרישה כאמור. התאגיד נדרש לשלוח למפעל או לבעל המקרקעין הודעה בדבר בכוונה לנתקו לפחות 30 ימים לאחר תום התקופה שנקצבה לקיום הדרישה, ולהמתין לפחות 30 ימים נוספים ממועד מסירת ההודעה קודם לניתוק.

### **סעיף 7 - הפסקת שירותי מים בשל הפרת תקנות בריאות העם**

תקנה 3 לתקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת), התשנ"ב-1992 קובעת כי עסקים מסויימים מחוייבים להתקין מתקן למניעת זרימה חוזרת של מים למערכת מי השתיה ולהחזיקו במצב תקין בכל עת.

מוצע לקבוע כי התאגיד רשאי לנתק ממים עסק שבעליו הפר חובתו כאמור. התאגיד נדרש לשלוח לבעל העסק הודעה בדבר בכוונה לנתקו לפחות 30 ימים לפני הניתוק.

### **סעיף 8 - הפסקת שירותי מים במקרים דחופים**

מוצע לקבוע כי במקרים חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, למקורות מים, לסביבה או לרכוש, חברה רשאית לנתק מקרקעין, מפעל או עסק ממערכת המים לאלתר. החברה תעשה מאמץ סביר להודיע לצרכן, טרם הניתוק, על הכוונה לנתקו, אולם אי-הודעה אינה מעכבת את הניתוק.

### **סעיף 9 - הפסקת שירותי מים בשל חריגה מהקצאת מים**

לעיתים רישיון ההפקה של החברה מפרט צרכנים מסויימים שהוקצתה להם ברישיון כמות מים לחקלאות או לתעשייה. מוצע לקבוע כי חברה רשאית לנתק צרכנים כאמור אם חרגו מהכמות שהוקצתה להם. התאגיד ישלח לאותם צרכנים הודעות על ניצול 60%-80% ממכסת המים שהוקצתה להם, יחד עם זאת מובהר כי אי-משלוח ההודעות אינו גורע מחובתם של הצרכנים שלא לחרוג מכמות המים שהוקצתה להם ואינו פוטר אותם מתשלומים וקנסות על החריגה.

### **סעיף 10 - ביצוע פעולת ניתוק**

סעיף 10 מסדיר את אופן ביצוע פעולת הניתוק. מוצע לקבוע כי ניתוק בשל אי-תשלום חוב לא יתבצע אלא בימים א' עד ד', בין השעות 8:00 עד 17:00. בכל מקרה לא תבוצע פעולת ניתוק בערב חג, בחג ובחול המועד. זאת, על מנת לאפשר לצרכן להסדיר את החוב לפני או בסמוך לאחר ביצוע הניתוק. מעבר לכך לא מוצע לקבוע מגבלות כלשהן בנוסף, על מנת ליידע את הצרכן כי שירותי המים נותקו על ידי התאגיד וכי אין מדובר בתקלה אזורית וכדומה, מוצע לקבוע כי בעת ביצוע הניתוק ידביק נציג התאגיד, על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס, הודעה על ניתוק אספקת המים.

### **סעיף 11 – ניתוק מפעל ממערכת הביוב**

מוצע לקבוע כי חברה תהיה רשאית, אם המפעל ביקש זאת, במקום לנתק אותו ממערכת המים לנתק ממערכת הביוב, אם המנהל הכללי שוכנע כי המפעל נקט בהסדרים מתאימים לפינוי השפכים לאתר פינוי מורשה ואין חשש שהשפכים יוזרמו לסביבה, ובתנאי שממונה סביבה שמונה על ידי מנכ"ל המשרד להגנת הסביבה לפי תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), תש"ע-2010, אישר זאת. התאגיד יודיע על דבר הניתוק לנציגות המחוזית במשרד הבריאות ובמשרד להגנת הסביבה בסמוך לאחר הניתוק.

### **סעיף 12 – חיבור נכס לאחר ניתוק**

מוצע לקבוע כי לאחר ניתוק אספקת המים לנכס, משעה שהצרכן הסדיר את חובו או נקבע לו הסדר תשלומים, תחודש אספקת המים לנכס בהקדם האפשרי, ובכל מקרה לא יאוחר מ-6 שעות ממועד הסדרת התשלום ומסירת הודעה של הצרכן לחברה על כך. במקרים האחרים של ניתוק בשל הזרמת שפכים אסורים, אי-קיום הוראות או סיכון הציבור, הסביבה או רכוש, יחובר הנכס לא יאוחר מ-6 שעות לאחר שהצרכן הודיע לתאגיד על תיקון הליקויים ונציג החברה בדק ואישר כי אלה אכן תוקנו.

### **סעיף 13 - החלת הוראות סדר הדין האזרחי**

מוצע לקבוע כי הודעות על הכוונה לבצע ניתוק יומצאו לצרכן במסירה, על מנת לוודא שהצרכן קיבל את ההודעה. ואלה המקרים בהם מוצע כי ההודעה תומצא במסירה –

- (1) הודעה שניה על כוונה לבצע פעולת ניתוק בשל אי-תשלום חוב, לפי סעיף 2(א)(3);
- (2) הודעה על כוונה לנתק ממים מפעל המזרים שפכים אסורים, לפי סעיף 4(ב);
- (3) הודעה על כוונה לנתק ממים מפעל בשל אי-ביצוע פעולות למניעת נזק ממפעל, לפי סעיף 5(ב);
- (4) הודעה על כוונה לנתק ממים מקרקעין או מפעל בשל אי-ביצוע עבודות לפי דרישת החברה, לפי סעיף 6(ב);
- (5) הודעה על כוונה לנתק ממים עסק בשל אי-התקנת מז"ח או אי-בדיקתו בניגוד לתקנות בריאות העם, לפי סעיף 7(ב);
- (6) הודעה לצרכן מפורט על צריכה של 80% מכמות המים שהוקצתה לו ברשיון ההפקה של החברה, לפי סעיף 9(ב)(2).

אופן המסירה מוסדר על דרך ההפניה להוראות תקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984 (להלן - התקנות). תקנה 476 לתקנות קובעת כי יש לבצע את ההמצאה במסירה של ההתרעה עצמה או עותק ממנה. תקנה 481 לתקנות קובעת כי באין אפשרות למצוא את הנמען, די בהמצאת ההתרעה גם לאחד מבני המשפחה הגרים עמו ושלפי מראית עין מלאו לו שמונה עשרה שנים. תקנה 484 לתקנות קובעת כי המצאה לתאגיד תיעשה על ידי הנחת ההתרעה במשרד או במען הרשום של התאגיד, במשרדו של מנהל התאגיד, או במקום העסק הראשי, ובמקרה של שותפות – גם לאחד השותפים. תקנה 486 לתקנות קובעת כי המצאה לרשות מקומית תיעשה על ידי המצאה לראש הרשות, לסגנו, למזכיר או לפקיד אחר של הרשות המקומית או בהנחתה במשרדיה של הרשות המקומית. תקנה 488 לתקנות קובעת את החובה של מקבל ההתרעה לאשר את קבלתה בחתימתו בכתב. ותקנה 489 לתקנות קובעת כי במקרים בהם לא ניתן לאתר את הנמען למרות מאמצים סבירים או במקרים בהם הנמען מסרב לחתום על קבלת ההתרעה, ניתן כחלופה להדביק את ההתרעה על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בבית הנמען או בעסקו.

#### **סעיף 14 - הצמדה**

מוצע לקבוע כי סכום יתרת החוב המזערית שבגינה ניתן לפתוח בהליכי ניתוק, יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן.

#### **סעיף 15 - תחילה**

מוצע לקבוע כי מועד התחילה של הכללים יהיה תוך 30 יום מפרסומם.