

כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים וביוב), התשע"ד-2013

בתוקף סמכותה לפי סעיף 146 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001¹ (להלן – החוק), ולענין סעיפים 11 עד 16 לאחר התייעצות עם השר להגנת הסביבה, ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

מטרותיהם של כללים אלה

1.

(א) כללים אלה באים להסדיר ולהבנות את שיקול הדעת של חברה בעשותה שימוש בסמכות הניתנת לה בכללים אלה, ובין היתר במטרה לוודא כי:

(1) השימוש בסמכות ייעשה בשים לב לחיוניותם של שירותי המים והביוב, ובהתחשב בסוג הנכס, השירותים הניתנים בו והיקף הפגיעה הצפויה להיגרם לצרכן.

(2) השימוש בסמכות ייעשה באופן שהפגיעה בצרכן תהיה מידתית ולא תעלה על הנדרש ותוך בחינת האפשרות לעשות שימוש באמצעים חלופיים.

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

הגדרות

2.

בכללים אלה –

"אתר אינטרנט" – אתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב שכתובתו

www.water.gov.il;

"בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים" – מי שעומד בדרישות התוספת הראשונה;

"בעל עסק", "מז"ח" ו-"עסק" – כהגדרתם בתקנות בריאות העם;

"דיגום" – דיגום, בדיקה ופענוח תוצאות שנערכו לפי כללי שפכי מפעלים;

"הממונה לפי חוק החמרים המסוכנים" – ממונה כהגדרתו בחוק החמרים המסוכנים, התשנ"ג-1993²;

"המנהל הכללי" – המנהל הכללי של החברה;

"הרשות הממשלתית" – הרשות הממשלתית למים ולביוב שהוקמה לפי סעיף לחוק המים;

"ועדת חריגים" – ועדה שמונתה לפי סעיף 7;

"ועדת ערר" – ועדה שהוקמה לפי סעיף 10(ד);

"חברה" – חברה בשליטת רשות מקומית או מספר רשויות מקומיות במשותף;

¹ ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשס"ו, עמ' 344.
² ס"ח התשנ"ג, עמ' 1408 התשנ"ג; התשע"ב, עמ' 28744.

"חוב נכס אחר" – חוב המפורט בסעיף 11(א);

"חוב שוטף" – החוב בעד צריכת המים, לרבות בדרך של הערכת צריכה, כפי שגרשם בהודעת החיוב שנשלחה לצרכן הביתי בשקלים חדשים, ולמעט הוצאות גבייה, אגרות, חובות בשל הפרת הסדרי תשלום וחובות עליהם הוגשה בקשה לבירור חשבון;

"חוק החברות" – חוק החברות, התשנ"ט-1999³;

"חוק המים" – חוק המים התשי"ט⁴;

"כללי אמות מידה" – כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011⁵;

"כללי שפכי מפעלים" – כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכות ביוב), התשע"א-2011⁶;

"כללי עלות" – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009⁷;

"כללי התעריפים" – כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009⁸;

"ממונה שפכי מפעלים", "מפעל", "שפכים האסורים להזרמה למערכת הביוב" – כהגדרתם בכללי שפכי מפעלים;

"נכס של צרכן ביתי" – נכס שצרכן ביתי זכאי עבורו לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, כהגדרתה בכללי עלות;

"נכס אחר" – נכס או מקרקעין שצרכן אינו זכאי עבורו לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, כהגדרתה בכללי עלות;

"צרכן" – כהגדרתו בכללי אמות המידה;

"צרכן ביתי" – צרכן הזכאי לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור כהגדרתה בכללי העלות, לרבות כל אדם המתגורר עימו בנכס והנמנה על מספר הנפשות המוכרות לפי אותם כללים;

"פעולה להגבלת אספקת מים" – כל אחת מאלה:

(1) פעולת ניתוק;

(2) פעולת צמצום;

"פעולת ניתוק" – פעולה המונעת לחלוטין אספקת מים לנכס או מונעת לחלוטין הזרמת שפכים מהנכס למערכת הביוב;

"פעולת צמצום" – פעולה המפחיתה את ספיקת המים לשימוש בנכס;

"רשיון הפקה" – כמשמעותו בסעיף 23 לחוק המים;

"תקנות בריאות העם" – תקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת), התשנ"ב-1992⁹.

³ ס"ח התשנ"ט, עמ' 189

⁴ ס"ח התשי"ט, עמ' 169

⁵ ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

⁶ ק"ת התשע"א, עמ' 1218.

⁷ ק"ת התש"ע, עמ' 418.

⁸ ק"ת התש"ע, עמ' 442.

⁹ ק"ת התשנ"ב, עמ' 1030.

תנאי יסוד למימוש סמכויות החברה לביצוע פעולות ניתוק או צמצום

3. חברה רשאית לבצע פעולה להגבלת אספקת מים לפי סעיפים 4, 5 או 11, רק לאחר שביצעה כלפי הצרכן פעולת גבייה שבסמכותה לפי פקודת המיסים (גבייה)¹⁰ (להלן – פקודת המיסים); לעניין זה "פעולת גבייה" - שליחת שתי הודעות לפי פקודת המיסים, לפחות ולגבי צרכן ביתי, לרבות ביצוע, או ניסיון לביצוע, של אחת מפעולות הגבייה לפי הפקודה, לפחות.

הפסקת שירותי מים בנכס של צרכן ביתי בשל אי-תשלום חוב שוטף

4.

- (א) חברה רשאית לבצע פעולות להגבלת אספקת מים בנכס של צרכן ביתי בשל אי-תשלום עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס, בהתקיים כל אלה:
- (1) החוב השוטף מתוך יתרת החוב של הצרכן הביתי, שהגיע מועד פירעונו, עולה על 500 שקלים חדשים.
 - (2) הצרכן הביתי לא שילם לחברה בעד אספקת שירותי מים או שירותי ביוב באחד מהמקרים הבאים:
(א) בעד 2 תקופות חיוב רצופות.
(ב) בעד 3 תקופות חיוב לסירוגין מתוך 6 תקופות חיוב רצופות.
 - (3) טרם חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן הביתי לשלם בעד תקופת החיוב המאוחרת לפי פסקאות (2)(א) או (2)(ב), לפי העניין.
- (ב) בטרם ביצוע פעולות להגבלת אספקת מים תשלח החברה לצרכן הביתי הודעות והתראות על כוונתה לבצע פעולות כאמור, כמפורט להלן:

(1) 15 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים האמורים בסעיף קטן (א) תשלח חברה הודעה בדואר רשום או במסירה אישית בדבר יתרת החוב שטרם שולמה, ערוכה לפי נוסח טופס 1 שבתוספת השנייה (להלן – ההודעה הראשונה); בהודעה זו תתריע החברה על כוונתה לנקוט בפעולות להגבלת אספקת מים לפי כללים אלה ותצרף טופס בקשה לפנייה אל ועדת החריגים.

(2) 15 ימים לפחות לאחר מועד מסירת ההודעה הראשונה תשלח החברה הודעה בדואר רשום או במסירה אישית, ערוכה לפי נוסח טופס 2 שבתוספת השנייה (להלן – ההודעה השנייה); החברה תפעל למסירת ההודעה השנייה באמצעים נוספים לפי

¹⁰ תא"י, כרך ב' צמ' 1374.

הנסיבות, לרבות באמצעים האמורים בסעיף 24, ותתעד את הפעולות שבהן נקטה למסירת ההודעה השנייה.

(3) 15 ימים לפחות לאחר מועד מסירת ההודעה השנייה, ו-7 ימים בטרם ביצוע פעולות להגבלת אספקת מים בנכס של צרכן ביתי, תפעל החברה למסירת הודעה שלישית לצרכן הביתי ערוכה לפי נוסח טופס 3 שבתוספת השנייה (להלן – ההודעה השלישית), לרבות באמצעים האמורים בסעיף 24, ותתעד את הפעולות שבהן נקטה למסירת ההודעה השלישית; החברה רשאית לשלוח הודעה כאמור גם באמצעות מסרון, בנוסף לאמצעים שפורטו בפסקאות (1) ו-(2), ובלבד שהצרכן הביתי לא הודיע כי אינו מעוניין לקבל הודעה בדרך זו.

(4) על אף האמור בפסקה (3), בנכס של צרכן ביתי שכתובתו הרשומה אצל החברה אינה זהה לכתובת הנכס או בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר, תודבק הודעה כאמור, על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, שעל גביה שם הצרכן הביתי וכתובתו בלבד, בנוסף להודעה בדרכים המנויות בפסקאות (1) עד (3).

צמצום אספקת מים בנכס

5.

(א) התקיימו התנאים הדרושים בסעיפים 4 או 11 לכללים אלה, ובידי החברה, חוות דעת של המהנדס שלה, ולפיה קיימת אפשרות טכנולוגית ומעשית לבצע פעולת צמצום בנכס, באופן שלא יהיה בה כדי לפגוע באיכות מי השתיה או באספקת המים לצרכנים אחרים, תבצע החברה פעולת צמצום חלף פעולת הניתוק בנכס; פעולת הצמצום תיעשה לפי הוראות סעיף זה ובשים לב להיקף צריכת המים בנכס ולמספר הדיירים המתגוררים בו.

(ב) פעולת צמצום אספקת המים בנכס של צרכן ביתי או בנכס של צרכן אחר, לא תימשך יותר מ-30 ימים; עם הפסקת פעולת הצמצום בחלוף תקופה זו או מוקדם יותר, תדבק החברה על הדלת החיצונית בנכס או במקום אחר הנראה לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה ערוכה לפי נוסח טופס 4 שבתוספת השנייה בדבר חובתו של צרכן לשלם לחברה את חובו השוטף כהגדרתו בכללים אלה או את חוב הנכס האחר כהגדרתו בסעיף 11 או להגיע עימה להסדר תשלומים שאם לא כן, עשויה להתבצע בשנית פעולה להגבלת אספקת מים.

(ג) לא נענתה פניית החברה לפי סעיף קטן (ב), בחלוף 5 ימי עסקים, החברה לבצע פעולה להגבלת אספקת מים.

סייגים לביצוע פעולת ניתוק בנכס של צרכן ביתי

.6

(א) לא תבצע החברה פעולות להגבלת אספקת מים בנכס של צרכן ביתי, אם הוכיח

הצרכן הביתי כי מתקיים לגביו אחד מאלה :

- (1) הוא מקבל גמלת הבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980¹¹ ;
- (2) הוא מקבל תשלום לפי חוק המזונות (הבטחת תשלום), התשל"ב-1972¹² ;
- (3) הוא מקבל קצבה לפי חוק פיצוי לנפגעי פוליו, התשס"ז-2007¹³ ;
- (4) הוא מקבל קצבה לפי חוק לפיצוי נפגעי גזזת, התשנ"ד-1994¹⁴ ;
- (5) הוא מקבל הטבה לפי סעיף 3 לחוק הטבות לניצולי שואה, התשס"ז-2007 (להלן – חוק ההטבות)¹⁵ ;
- (6) הוא מקבל קצבה לפי פסקה (1) להגדרה "קצבה בשל רדיפות הנאצים" שבחוק ההטבות ;
- (7) הוא מקבל תגמול לפי חוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954¹⁶ ;
- (8) הוא מקבל תגמול לפי חוק תגמולים לאסירי ציון ולבני משפחותיהם, התשנ"ב-1992¹⁷ ;
- (9) הוא מקבל הטבה סוציאלית מסוג של גמלת ניידות לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995¹⁸ (להלן – חוק הביטוח הלאומי) ;
- (10) הוא מקבל קצבת נכות מלאה כמשמעותה בסעיף 200 לחוק הביטוח הלאומי ;
- (11) הוא מקבל גמלת סיעוד לפי סעיף 224(א1)(א) או (2) לחוק הביטוח הלאומי ;
- (12) הוא מקבל קצבת זקנה לנכה כמשמעותה בסעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי ;
- (13) הוא מקבל גמלת ילד נכה לפי סימן ו' לפרק ט' לחוק הביטוח הלאומי ;
- (14) הוא מקבל קצבה מיוחדת לפי תקנה 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות)(מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978¹⁹ ;
- (15) הוא בעל דרגת נכות רפואית, שנקבעה לפי דין, בשיעור של 80% או יותר.

¹¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 30.

¹² ס"ח התשל"ב, עמ' 87.

¹³ ס"ח התשס"ז, עמ' 161.

¹⁴ ס"ח התשנ"ד, עמ' 277.

¹⁵ ס"ח התשס"ז, עמ' 47.

¹⁶ ס"ח התשי"ד, עמ' 76.

¹⁷ ס"ח התשנ"ב, עמ' 205.

¹⁸ ס"ח התשנ"ה, עמ' 210.

¹⁹ ק"ת התשל"ט, עמ' 83.

(ב) שוכנעה החברה כי צרכן ביתי שמתקיים בו תנאי מהתנאים שבסעיף קטן (א) הוא בעל אמצעים כלכליים מספיקים לפירעון החוב השוטף או כי הוא מנצל לרעה את הסייג כאמור באותו סעיף קטן, תגיש בקשה בכתב לקבל את אישור ועדת הערר לבצע פעולות להגבלת אספקת המים בנכס השייך לו; בקשה כאמור תוגש לוועדת הערר לפי סעיף 10; החברה תמסור עותק מהבקשה לצרכן הביתי, בתוך 5 ימים מיום פנייתה לוועדת הערר.

(ג) הצרכן הביתי רשאי להגיש לוועדת הערר תגובה לבקשת החברה בתוך 10 ימים מיום שנמסרה לו בקשתה; ועדת הערר או מי מטעמה תעביר את עותק התגובה לחברה בדואר רשום או במסירה אישית בתוך 5 ימים מיום הגשתה; החברה רשאית להגיש תשובה לתגובת הצרכן הביתי בתוך 10 ימים מיום שנמסר לה עותק מהתגובה.

(ד) על פניית החברה לפי סעיף קטן (ג) יחולו הוראות סעיף 10(ד) עד (ז) כאילו היתה השגה, בשינויים המחויבים לפי העניין.

(ה) חברה רשאית לבצע פעולה להגבלת אספקת מים אם קיבלה את אישור ועדת הערר בכתב ומראש לפי תקנה זו.

הקמת ועדת חריגים לנכס של צרכן ביתי

.7

(א) חברה תמנה ועדת חריגים בת חמישה חברים ויהיו חברים בה האנשים האלה:

- (1) אחד מבין המנהל הכללי, מנהל הכספים, היועץ המשפטי לחברה או מנהל שירות הלקוחות בחברה, שיכהן גם כיושב ראש הוועדה;
- (2) שני חברים נוספים שימנה המנהל הכללי מקרב עובדי החברה;
- (3) שני נציגי ציבור, אשר אין להם זיקה לחברה או לנושאי משרה בה, כאשר אחד מהם לפחות הוא בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים;

(ב) אם למי מחברי הוועדה יש עניין אישי בבקשה אשר הובאה בפניה, יודיע על כך למנהל הכללי וזה ימנה תחתיו, לעניין הנדון בלבד, נציג חלופי מבין עובדי החברה; אם למנהל הכללי יש עניין אישי, ימנה דירקטוריון החברה את המחליף; אם אחד מנציגי הציבור הוא בעל עניין אישי, יודיע על כך ליושב ראש הוועדה, וימנע מהשתתפות בדיוני הוועדה והחלטותיה, באותו עניין; אם הימנעות כאמור תביא לכך שלא ישתתף בדיון ובהחלטה נציג ציבור בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים, ימנה נציג ציבור בעל מומחיות שכזו באופן זמני, לצורך הדיונים בהחלטה שהיה בה עניין אישי כאמור; לעניין זה "עניין אישי" - כהגדרתו בחוק החברות.

פניית צרכן ביתי לוועדת חריגים

.8

(א) צרכן ביתי שלא מתקיימים לגביו התנאים בסעיף 6(א) רשאי לפנות לוועדת החריגים לא יאוחר מתום 10 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה השניה, בבקשה להכיר בו כצרכן ביתי שרוי במצוקה לפי סעיף 9.

(ב) חברה תשלח לצרכן ביתי הזמנה לוועדת חריגים תוך 10 ימי עסקים מיום קבלת בקשה לפי סעיף קטן (א); בהזמנה זו, תפרט החברה את זכותו של הצרכן הביתי להופיע בפניה, לרבות המועד והשעה להופעה זו, ואת זכותו להציג בפניה את טענותיו בכתב, כאשר הבחירה בין טענה בכתב או בעל פה תהיה של הצרכן הביתי; החברה תיידע את הצרכן הביתי כי החלטת הוועדה תינתן לאחר שמיעת טענותיו כאמור ולאחר בחינת הראיות שיובאו בפניה לעניין זה.

(ג) צרכן ביתי רשאי לערוך פנייתו לפי סעיף קטן (א) לפי נוסח טופס 5 שבתוספת השנייה; הצרכן הביתי רשאי לצרף לבקשתו או להציג בפני ועדת החריגים כל מסמך או מידע שיש בו כדי לתמוך בבקשתו.

(ד) לבקשת צרכן ביתי, רשאית ועדת החריגים להאריך את המועד הקבוע בסעיף קטן (א) לפי שיקול דעתה ונסיבות העניין.

פעילות ועדת החריגים

9.

(א) ועדת חריגים רשאית לקבוע כי צרכן ביתי שפנה אליה לפי סעיף 8 שרוי במצוקה כלכלית קשה או מתקיימות לגביו נסיבות אישיות חריגות בהתחשב, בין היתר, באלה:

- (1) מצבו הכלכלי של הצרכן הביתי;
- (2) מצבו הבריאותי של הצרכן הביתי, בדגש על מצב בריאותי היוצר תלות או צורך מיוחדים באספקת מים סדירה;
- (3) היקף צריכת המים בנכס, בהתחשב במספר הדיירים המתגוררים בו.

(ב) חזקה כי צרכן ביתי שרוי במצוקה כלכלית קשה, אם מתקיים בו אחד מאלה:

- (1) הצרכן הביתי הוא חייב מוגבל באמצעים לפי פרק ז' 1 בחוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967²⁰;
- (2) הצרכן הביתי מצוי בהליך של פשיטת רגל לפי פרק ב' בפקודת פשיטת הרגל [נוסח חדש], התש"ס-1980²¹.

(ג) קבעה הוועדה כי צרכן ביתי שרוי במצוקה כלכלית, רשאית היא להחליט כי לא יבוצעו פעולות להגבלת אספקת המים בנכס של הצרכן הביתי, לפי תנאים ולתקופה שתחליט, או לשנות הסדר תשלומים שנקבע לצרכן הביתי לפי סעיף 32

²⁰ ס"ח התשכ"ז עמ' 116

²¹ דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 34, עמ' 639.

לכללי אמות המידה, ובכלל זה הסדר תשלומים בפריסת תשלומים רחבה יותר, והכל בשים לב להיקף החוב, לאופן היווצרותו, למצבו הכלכלי של הצרכן הביתי וליכולתו לפרוע את חובו.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (ב), בכפוף לאישור ועדת חריגים בעניין, חברה רשאית לבצע פעולות להגבלת אספקת מים בנכס של צרכן ביתי שמתקיים לגביו אחד מן התנאים האמורים, לאחר ששוכנעה כי הצרכן הביתי הוא בעל אמצעים כלכליים מספקים לפרעון החוב השוטף או כי הוא מנצל לרעה את הסייג לניתוק ממים.

(ה) החליטה וועדת חריגים שאין לבצע פעולות להגבלת אספקת מים, תבחן אחת לשלושה חודשים אם השתנו נסיבותיו של הצרכן הביתי באופן המצדיק שינוי של החלטתה; במקרים מתאימים, ובהחלטה מנומקת, ועדת חריגים רשאית להחליט כי בחינה כאמור תתבצע לעיתים רחוקות יותר, ובלבד שמשך הזמן בין בחינה לבחינה לא יעלה על חצי שנה.

(ו) החלטת ועדת חריגים תהיה מנומקת.

(ז) ועדת החריגים תקבע נהלים לעבודתה; הנהלים יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

(ח) ועדת חריגים תתעד בקשות של צרכנים ביתיים ואת החלטותיה.

(ט) החליטה ועדת חריגים לדחות בקשה של צרכן ביתי שהוגשה לפי סעיף 8, לא יבוצעו פעולות להגבלת אספקת מים בנכס עד תום 30 ימים ממסירת החלטת הוועדה לצרכן הביתי; ועדת חריגים תעביר עותק מהחלטתה לצרכן הביתי בדואר רשום תוך 3 ימי עסקים מהיום שבו התקבלה ובמקרים מתאימים תיידע גם את המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית שבה גר הצרכן הביתי.

השגה על החלטת ועדת החריגים

10.

(א) צרכן ביתי רשאי להשיג על דחיית בקשתו בידי ועדת חריגים.

(ב) צרכן ביתי יגיש השגתו בכתב למנהל הרשות או מי שהוא מינה לצורך כך לפי סעיף 108 לחוק, בתוך שלושים ימים מיום שנמסרה לו החלטת ועדת חריגים; הרשות הממשלתית תעביר עותק מההשגה לחברה בתוך 5 ימים מיום קבלתה.

(ג) החברה רשאית להגיש למנהל הרשות או מי שהוא מינה לצורך כך לפי סעיף 108 לחוק תגובה להשגה בתוך 10 ימים מיום שנמסר לה עותק של ההשגה; עותק התגובה יימסר לצרכן הביתי בדואר רשום או במסירה אישית בתוך 5 ימים מיום

הגשתה; הצרכן הביתי רשאי להגיש תשובה לתגובת החברה בתוך 10 ימים מיום שנמסר לו עותק התגובה.

(ד) ההשגה תידון בוועדת ערר שיקים מנהל הרשות, וש אחד מחבריה לפחות יהיה בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים; מנהל הרשות יחליט מי יהיה יושב ראש ועדת הערר.

(ה) יושב ראש הוועדה יחליט על סדרי עבודתה של ועדת הערר.

(ו) החלטת ועדת הערר בהשגה תינתן, אם אפשר בנסיבות העניין, סמוך לאחר הגשת תשובת הצרכן הביתי לתגובת החברה או לאחר שחלף המועד להגשת תשובה כאמור, לפי המוקדם, ולא יאוחר מ-60 ימים מיום הגשת ההשגה; עותק מההחלטה יועבר לצרכן הביתי בדואר רשום בתוך 3 ימים מיום קבלת ההחלטה.

(ז) מצאה הרשות הממשלתית כי יש בהחלטתה כדי להשפיע על צרכנים אחרים או על חברה או כי יש אינטרס ציבורי בפרסומה - תפרסם את ההחלטה באתר האינטרנט, בכפוף לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981²²;

(ח) לא תבוצע פעולה להגבלת אספקת מים בטרם חלף המועד להגשת השגה לפי סעיף זה; הוגשה השגה - לא תבוצע פעולת ניתוק או צמצום עד תום 96 שעות ממועד מסירת ההחלטה לדחיית ההשגה לצרכן הביתי.

הפסקת שירותי מים בנכס אחר בשל אי תשלום חוב

11. (א) חברה רשאית לבצע פעולות להגבלת אספקת מים בנכס אחר או במקרקעין, בהתקיים אחד מהמפורטים להלן, אך למעט לגבי חובות עליהם הוגשה בקשה לבירור חשבון לפי סעיף 34 לכללי אמות המידה:

(1) הצרכן בנכס האחר לא שילם לחברה עבור אספקת שירותי מים או ביוב בעד אחת מהתקופות הבאות:

(א) בעד 2 תקופות חיוב רצופות.

(ב) בעד 3 תקופות חיוב לסירוגין מתוך שש תקופות חיוב רצופות.

(ג) טרם חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן בנכס האחר לשלם בעד תקופת החיוב המאוחרת לפי פסקאות (1)(א) או (ב), לפי העניין.

(2) הצרכן בנכס אחר הפר הסדר תשלום שנקבע לו לפי סעיף 32 לכללי אמות מידה.

(3) הצרכן בנכס האחר לא שילם תשלום לפי סעיף 3(ב) לכללי שפכי מפעלים ובלבד שלא קיים לגביו ערר תלוי ועומד.

(ב) בטרם ביצוע פעולות להגבלת אספקת מים תשלח החברה לצרכן בנכס אחר הודעות והתראות על כוונתה לבצע פעולות כאמור, כמפורט להלן :

(1) החברה שלחה לצרכן בנכס האחר, 15 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים בסעיף קטן (א), הודעה בדואר רשום או במסירה אישית על כוונתה לבצע פעולות להגבלת אספקת מים, ערוכה לפי נוסח טופס 6 בתוספת השנייה (להלן בסעיף זה – ההודעה).

(2) ההודעה תכלול מידע על זכות הצרכן בנכס האחר להביא בפני החברה בתוך 10 ימים את טיעוניו, בכתב או בעל פה, נגד ביצוע פעולות להגבלת אספקת המים, והאופן שבו על הצרכן להביא בפניה טיעוניו לעניין זה.

(3) תוך 10 ימים מיום הגשת טיעוני הצרכן לחברה או בחלוף המועד שנקבע להגשת טיעונים, לפי המוקדם, תודיע החברה לצרכן על החלטתה בעניינו; נדחו טיעוני הצרכן בנכס האחר, תיחשב החלטה זו כהחלטת ניתוק סופית (להלן - החלטת ניתוק סופית).

(4) חלפו 15 ימים ממועד מסירת ההודעה לצרכן לפי פסקה (1) או 15 ימים ממועד מסירת ההודעה לצרכן על החלטת הניתוק הסופית, לפי המאוחר מבין השניים.

הפסקת שירותי מים בשל הפרת תקנות בריאות העם

.12

(א) חברה רשאית לדרוש מצרכן שהוא בעל עסק החייב לפי תקנות בריאות העם בהתקנת מז"ח להציג לה מסמכים המעידים על התקנת המז"ח ובדיקתו כדין.

(ב) חברה רשאית לנתק ממערכת המים עסק אם הפר בעל העסק את דרישת החברה לפי סעיף קטן (א) או את הוראות תקנה 3(א) ו- (ב) לתקנות בריאות העם וכל עוד עמד בהפרתו.

(ג) חברה תודיע לבעל עסק בדואר רשום או במסירה אישית 30 ימים מראש על כוונה לבצע פעולות להגבלת אספקת המים לפי סעיף קטן (א), בנוסח הערוך לפי טופס 7 שבתוספת השנייה; ההודעה תכלול מידע על זכות בעל העסק להביא בפני החברה את טיעוניו כנגד החלטתה, בכתב או בעל פה, בתוך 10 ימים מיום קבלת ההודעה.

(ד) החברה תודיע לבעל העסק על החלטתה בעניינו תוך 10 ימי עסקים מיום הגשת טיעוניו, או בחלוף המועד שנקבע להגשת טיעונים, לפי המוקדם.

(ה) חברה לא תבצע פעולות להגבלת אספקת המים אלא לאחר חלוף 30 ימים ממועד מסירת ההודעה על ניתוק לפי סעיף זה, ואם הוגשו טיעונים - מתום 96 שעות ממועד מסירת החלטתה בעניין זה.

13. הפסקת שירותי מים למפעל המזרים שפכים אסורים

(א)

חברה רשאית לנתק ממערכת המים מפעל המזרים שפכים האסורים להזרמה למערכת הביוב בריכוזים המפורטים בסעיף קטן (ב) במשך אחת מן התקופות המפורטות להלן, ובלבד שהמנהל הכללי שוכנע כי קיים חשש סביר שהמשך הזרמת השפכים כאמור יגרום נזק למערכת הביוב:

(1) במשך 2 דיגומים עוקבים שנערכו למפעל לפי כללי שפכי מפעלים.

(2) במשך 3 דיגומים לסירוגין מתוך 6 דיגומים עוקבים שנערכו למפעל לפי כללי שפכי מפעלים.

(ב) הריכוזים לעניין סעיף קטן (א) הם אלה:

(1) ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום חורג מהקבוע בפסקאות (1) או (5) בפרט 1 לתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים;

(2) ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום עולה על 200% מהערכים הנקובים באחד או יותר מפסקאות (21) ו-(22) בפרט 1 לתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים;

(3) ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום עולה על 300% מהערכים הנקובים באחד או יותר מפסקאות (7) עד (16), (19), (20), (23) עד (25) ו-(27) בפרט 1 בתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים.

(ג) התקיימו התנאים הנקובים בסעיף קטן (א), לא תנתק החברה את המפעל ממערכת המים אלא לאחר שפעלה לפי כל הוראות סעיף זה:

(1) חברה תודיע למפעל בדואר רשום או במסירה אישית, 30 ימים לפחות לפני ניתוק ממערכת המים לפי סעיף קטן (א), על תוצאות הדיגומים ועל הכוונה לנתקו בנוסח הערוך לפי טופס 7 שבתוספת השנייה; ההודעה תכלול מידע על זכות המפעל להביא את טיעוניו כנגד החלטתה, בכתב או בעל פה, בתוך 10 ימים מיום ממועד קבלת ההודעה.

(2) החברה תודיע למפעל על החלטתה בתוך 10 ימים מיום הגשת טיעוני הצרכן בעניין.

(3) חברה לא תבצע פעולות להגבלת אספקת המים במפעל אלא לאחר חלוף 30 ימים ממועד מסירת ההודעה כאמור בפסקה (1).

(ד) על אף האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), חברה לא תנתק מפעל ממערכת המים אם המציא המפעל לחברה תוצאות דיגום המראות שהנסיבות שבסעיף קטן (א) חדלו להתקיים, ויפרט את הפעולות שבהן נקט למניעת הישנותן, לשביעות רצון החברה.

(ה) הופסקה פעולת ניתוק כאמור, ובדיגום הבא לפי תכנית הדיגום יימצאו הערכים הקבועים בסעיף קטן (ב), תתריע החברה על כך בפני המפעל ותהיה רשאית לבצע פעולת ניתוק בחלוף 5 ימי עסקים ממועד ההתרעה.

14. הפסקת שירותי מים או ביוב בשל אי-ביצוע עבודות

(א) חברה רשאית לבצע פעולות להגבלת אספקת המים במקרקעין או במפעל, אם לא קיים בעל המקרקעין או המפעל דרישה של החברה לפי סעיף 51(ג) לחוק.

(ב) חברה תשלח לבעל המקרקעין או למפעל, בדואר רשום או במסירה אישית 30 ימים לפחות לאחר המועד שנקבע בדרישה לקיומה, הודעה ערוכה לפי נוסח טופס 7 בתוספת השנייה, על הכוונה לבצע פעולות להגבלת אספקת המים במקרקעין או במפעל אם לא יקיים את הדרישה שניתנה לו; ההודעה תכלול מידע על זכות בעל המקרקעין או המפעל להביא את טיעוניו כנגד החלטתה, בכתב או בעל פה, בתוך 10 ימים מיום ממועד קבלת ההודעה.

(ג) החברה תודיע לבעל המקרקעין או המפעל על החלטתה בתוך 30 ימים מיום הגשת טיעוני הצרכן בעניין.

(ד) חברה לא תבצע פעולות להגבלת אספקת המים אלא בחלוף 30 ימים מהמועד שנקבע לביצוע העבודות בדרישת החברה לפי סעיף 51(ג) לחוק, ובלבד ששלחה למפעל הודעת תזכורת 30 ימים לפחות לפני הניתוק.

סייג לניתוק נכס אחר

15.

(א) חברה לא תבצע פעולות להגבלת אספקת מים לפי כללים אלה במוסדות הבאים:

(1) מוסד חינוך מוכר – כהגדרתו בחוק לימוד חובה, התשי"ט-1949²³, ולמעט מוסד להשכלה גבוהה כמשמעותו בסעיף 9 בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958²⁴;

(2) בית חולים כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940²⁵.

(ב) חברה לא תנתק נכס אחר מאספקת מים לפי סעיף 11 במקרה של חשש לפגיעה בסביבה או לפי סעיפים 12 עד 14 לכללים אלא לאחר שקיבלה את אישורו של ממונה שפכי מפעלים; בטרם יקבל ממונה שפכי מפעלים את החלטתו בעניין זה, יקיים היועצות בהקדם האפשרי עם הממונה לפי חוק החמרים המסוכנים.

(ג) אם החברה ביצעה פעולה להגבלת אספקת מים לפי סעיף קטן (ב), תודיע על כך בהקדם האפשרי לממונה לפי חוק החמרים המסוכנים.

ניתוק מפעל ממערכת הביוב

.16

(א) חברה רשאית, לבקשת מפעל, לנתקו ממערכת הביוב חלף ניתוקו ממערכת המים לפי סעיפים 13 או 14, אם התקיימו כל אלה:

(1) המנהל הכללי שוכנע כי המפעל נקט בהסדרים מתאימים לפינוי השפכים לאתר פינוי מורשה וכי אין חשש שהשפכים יוזרמו לאתר שאינו אתר פינוי מורשה או לסביבה;

(2) ניתן אישור מראש של ממונה סביבה כהגדרתו תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), התשי"ע-2010²⁶.

(ב) ניתקה חברה מפעל ממערכת הביוב תודיע על כך לנציגות המחוזית במשרד הבריאות ובמשרד להגנת הסביבה בהקדם האפשרי לאחר הניתוק; במקרים שבהם הספיקה של השפכים במפעל עולה על 5% מהספיקה הכוללת במיתקן לטיהור השפכים, תודיע החברה לבעלים או למפעיל המיתקן לטיהור שפכים בדבר הניתוק, בהקדם האפשרי למועד הניתוק.

הפסקת שירותי מים או ביוב במקרים דחופים

.17

(א) אין באמור בכללים אלה כדי למנוע מחברה, לפי הוראות כל דין, לנתק לצרכן כהגדרתו בכללי אמות המידה את אספקת שירותי המים או הביוב לאלתר במקרים

²³ ס"ח התשי"ט עמ' 287

²⁴ ס"ח התשי"ח עמ' 191

²⁵ ע"ר 1940, תוס' 1, עמ' 191.

²⁶ ק"ת התשי"ע, עמ' 1018.

חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, למקורות מים, לסביבה או לרכוש.

(ב) החברה תפעל בכל האמצעים הסבירים העומדים לרשותה כדי להודיע לצרכן כהגדרתו בכללי אמות המידה, טרם הניתוק, על הכוונה לנתקו, הסיבות לניתוק הצפוי והצפי להימשכותו; אם לא הספיקה חברה להודיע לצרכן בטרם הניתוק, תפעל החברה להודיע לצרכן כאמור בהקדם האפשרי על הסיבות לניתוק שבוצע והצפי להימשכותו.

השגה בפני הרשות הממשלתית

18. צרכן בנכס אחר רשאי להשיג על החלטת החברה בפני מנהל הרשות או מי מטעמו, תוך הודעה על כך לחברה; בהגשת השגה כאמור לא יהיה כדי לעכב את ביצוע פעולות הגבלת אספקת המים בנכס אלא אם כן הורה מנהל הרשות אחרת מראש ובכתב, אולם פעולות הגבלת אספקת המים לא תבוצענה אלא בחלוף 72 שעות ממועד הגשת ההשגה.

ניתוק לבקשת צרכן

19.

(א) על ניתוק לבקשת צרכן יחולו ההוראות הבאות:

(1) צרכן המבקש לנתק נכס ממערכת המים יגיש לחברה בקשה בכתב הכוללת תצהיר שבו מוצהר כי הצרכן לא הקנה או העביר את זכויותיו בנכס לצד ג' לפי חוק השכירות והשאיילה, התשל"א-1971²⁷, חוק השומרים, התשכ"ז-1967²⁸ וכי אין בבקשה כדי לפגוע בזכויותיו של צד ג';

(2) הבקשה תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 8 שבתוספת השנייה;

(3) הצרכן ישלם את התעריף לניתוק מד מים לבקשת צרכן לפי פרט 2 בתוספת השנייה לכללי התעריפים;

(4) בקשה לניתוק מד מים ראשי תוגש כשהיא חתומה בידי כל הצרכנים בנכס;

(5) חברה תנתק את הנכס ממערכת המים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן; בעת הניתוק תדביק החברה, על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס או בסמיכות אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ניתוק הנכס ממערכת המים לבקשת הצרכן; בהודעה זו יפורטו קריאת מד המים בעת הניתוק, ובנכס שמוקטן בו מד מים ראשי יחולו גם סעיפים 27 (ב) ו-28 לכללי אמות המידה.

27 ס"ח התשל"א עמ' 160
28 ס"ח התשכ"ז מיום 1967.4.21 עמ' 52

(ב) על אף הקבוע בסעיף קטן (א)5, מצאה החברה כי כתובת הצרכן למשלוח דברי דואר שונה מכתובת הנכס שמבקשים לנתק או נוכחה החברה לדעת, חרף תצהירו של הצרכן, שמדובר בנכס מאוכלס שיש בו צריכת מים, יחולו הוראות אלה:

(1) תדביק החברה על דלת הנכס או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר הבקשה לניתוק הנכס ממערכת המים לבקשת הצרכן ולא תנתק הנכס ממים במועד זה;

(2) הציג אדם המתגורר בנכס, בתוך 7 ימי עסקים מיום הדבקת ההודעה האמורה בפסקה (1), מסמכים המעידים על מגוריו בנכס או זכויותיו בנכס המונעות פעולת ניתוק כאמור לכאורה, תעכב החברה את ביצוע הניתוק למשך 22 ימי עסקים בכדי לאפשר למתגורר בנכס לבצע החלפת צרכנים לפי סימן ה' לכללי אמות המידה, להציג בפניה את הסכמת הצרכן להמשך אספקת שירותי המים לנכס או החלטה שיפוטית המאפשרת את המשך אספקת השירותים לנכס;

(3) חברה רשאית להתנות את עיכוב הניתוק למשך 22 ימי עסקים כאמור בפסקה (2) בתשלום מראש בשל הצריכה הצפויה בתקופה זו לפי הערכת צריכה שתבוצע לפי סעיף 8(ב) לכללי אמות המידה;

(4) עיכבה החברה את ניתוק הנכס לפי פסקה (2), תודיע לצרכן על דבר העיכוב והנסיבות שהביאו לכך;

(5) לא קיבלה החברה בקשה או לא הוצגו בפניה מסמכים כאמור בפסקה (2), במועד האמור, תבצע החברה את פעולת הניתוק.

חיוב צרכן מנותק בהפרשי מדידה

20. צרכן שנותק ממערכת המים בנכס שמותקן בו מד מים ראשי לפי כללים אלה, ימשיך לשלם עבור חלקו בהפרשי מדידה בעלי ערך חיובי, לפי הוראות סעיף 2 לכללי אמות המידה, אולם לא יחולו הוראות סעיף 3(ו) לכללי עלות.

ביצוע פעולות הגבלת אספקת המים

21.

(א) פעולה להגבלת אספקת המים לפי סעיפים 4, 5 או 11 לא תבוצע אלא בימים א' עד ד', בין השעות 8:00 עד 17:00, ובלבד שלא תבוצע פעולה כאמור בערב חג, חג וחול המועד בשים לב לדתו של הצרכן.

(ב) פעולה להגבלת אספקת מים לפי סעיפים 12 עד 14 לא תבוצע אלא בימים א' עד ה', בין השעות 8:00 עד 19:00, ובלבד שלא תבוצע פעולה כאמור בערב חג, חג וחול המועד בשים לב לדתו של בעל העסק, המפעל או המקרקעין.

(ג) פעולת ניתוק לא תימשך יותר מ-30 ימים; בחלוף 30 הימים תחבר החברה את נכס הצרכן למערכת המים ותדביק על הדלת החיצונית בנכס או במקום אחר הנראה לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר חובתו לשלם לחברה את המגיע לה ממנו כאמור בסעיפים 4 או 11 או על חובתו לבצע את העבודות הנדרשות לפי סעיפים 12 עד 14 באופן מיידי, לפי העניין, שאם לא כן, תבוצע פעולת ניתוק בשנית.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג), אם לא היתה צריכת מים בנכס בתקופה שקדמה לפעולת הניתוק או שהיתה צריכה זניחה המעידה כי הנכס אינו מאוכלס בפועל, רשאית החברה להאריך את פעולת הניתוק ללא הגבלה, ובתנאי שבחלוף כל 45 ימים תדביק על הדלת החיצונית בנכס או במקום אחר הנראה לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה כי הצרכן מתבקש להודיע בכל עת על כוונתו לאכלס את הנכס; התקבלה הודעת צרכן כאמור, תופסק פעולת הניתוק בהקדם האפשרי, ותדביק החברה על הדלת החיצונית בנכס או במקום אחר הנראה לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה כאמור בסעיף קטן (ג).

(ה) לא נענתה פניית החברה בחלוף 5 ימי עסקים נוספים, רשאית החברה לבצע פעולת ניתוק נוספת; פעולת ניתוק נוספת יכול שתימשך עד 45 ימים; בחלוף תקופה זו, תחבר החברה את הצרכן למערכת המים ותדביק על הדלת החיצונית בנכס או במקום אחר הנראה לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה כאמור בסעיף (ג).

(ו) לא נענתה פניית החברה בחלוף 5 ימי עסקים, ראשית החברה לבצע פעולת ניתוק שלישית בנכס; פעולת ניתוק שלישית יכול שתימשך עד 60 יום; החברה רשאית לחזור על פעולת ניתוק כאמור ובלבד שבין כל חזרה על הפעולה תחלוף תקופה של 7 ימי עסקים לפחות.

(ז) ביצעה חברה פעולת ניתוק, תדביק על הדלת החיצונית, או במקום אחר נראה לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ביצוע פעולת הניתוק ערוכה לפי נוסח טופס 9 שבתוספת השנייה.

חיבור נכס לאחר פעולה להגבלת אספקת המים לנכס

.22

(א) חברה תחבר נכס שבוצעו בו פעולות להגבלת אספקת המים לפי כללים אלה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מהמועד האמור בסעיף קטן (ב) ולאחר שנציג החברה בדק ואישר כדלקמן –

(1) במקרה שבוצעו פעולות להגבלת אספקת המים בנכס לפי סעיפים 4 או 11, כי שולם לחברה החוב השוטף או חוב נכס אחר, לפי העניין, בשלם בוצעה פעולת

הניתוק או נקבע לצרכן הסדר תשלומים בעדם, בצירוף התעריף לניתוק וחיבור מד-מים בעד אי תשלום החוב השוטף, לפי פרט 5 בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

(2) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיפים 12 עד 14 - כי התקיימו הוראות החברה או הוראות לפי כללים אלה, לפי הענין.

(3) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 17 - חדלו להתקיים הנסיבות שבסעיף 17.

(ב) המועד המאוחר ביותר לחיבור צרכן לפי סעיף קטן (א) יהיה כדלקמן:

מועד החיבור	השעה שבה הגיע הצרכן עם התאגיד להסדר
6 שעות ממועד ההודעה	(1) עד 19:00
10:00 בבוקר למחרת	(2) אחרי 19:00

(ג) חיברה החברה מפעל, מקרקעין או עסק לפי סעיף זה, תודיע לבעלים או למפעיל מיתקן טיהור השפכים הנוגע לעניין על דבר החיבור מחדש למערכת המים או הביוב, סמוך ככל האפשר למועד החיבור ובלבד שהספיקה של השפכים במפעל, במקרקעין, או בעסק עולה על 5% מהספיקה הכוללת במיתקן לטיהור השפכים.

חיבור מחדש לנכס שנותק לבקשת צרכן

.23

(א) צרכן המבקש לחבר מחדש נכס שנותק ממערכת המים לפי בקשה, יגיש לחברה בקשה בכתב, וישלם את התעריף לחיבור מד מים לבקשת צרכן הקבוע בפרט 3 לתוספת השנייה לכללי התעריפים.

(ב) חברה תתקין מד מים ותחבר את הנכס למערכת המים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן ותשלום התעריף, לפי המאוחר.

אופן מסירת הודעות

.24 מסירת הודעות לפי כללים אלה תהיה באחד מן האופנים הבאים:

(א) הודעה לפי כללים אלה, למעט הודעה שלישית לפי סעיף 4(ב)3, תהיה בדואר רשום או בדרך של מסירה לידי האדם שאליו היא מכוונת או מסירה במקום מגוריו, לידי אחד מבני משפחתו הבגירים; אם אי-אפשר לקיים את המסירה כאמור, תהיה המסירה בדרך של הצגה במקום בולט לעין על הנכס שבו היא דנה.

(ב) אם הדבר אפשרי, החברה תפעל בנוסף לקבוע בכללים אלה, למסירת ההודעות באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובתו של הצרכן, בהתקשרות למספרי הטלפון הרשומים בחשבון הצרכן או בשליחת הודעת טקסט למספר הטלפון הנייד של הצרכן; לעניין אמצעים אלה, לא תהיה חובה על הצרכן לספק פרטי קשר אלה, אך

אם אלה קיימים בידי החברה רשאית החברה לעשות בהם שימוש למטרת הודעות לפי כללים אלה, אלא אם כן ביקש הצרכן שלא לעשות בהם שימוש מסוג זה; פנייה כאמור של הצרכן תתועד על ידי התאגיד.

(ג) בהודעות לפי הטפסים שבתוספת השנייה יצורף במקום בולט כיתוב בערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית לפיו ניתן לפנות ולקבל את ההודעה גם בשפות אלה מהחברה; טפסים מתורגמים אלה יפורסמו באתר האינטרנט של החברה ובאתר האינטרנט של הרשות הממשלתית.

(ד) פנה הצרכן כאמור בסעיף קטן (ג), תתעד זאת החברה ברישומיה לעניין הצרכן, ולהודעות אשר יישלחו לפי כללים אלה מיום פניית הצרכן ואילך יצורף מראש עותק מתורגם בשפה שביקש הצרכן, בנוסף להודעה בשפה העברית.

חובת דיווח

.25

(א) חברה תדווח לרשות הממשלתית אחת לשנה ולא יאוחר מתום חודש פברואר של השנה העוקבת על מספר הבקשות לוועדת החריגים, ועל אחוז הבקשות שבהן הכירה ועדת חריגים בצרכנים השרויים במצוקה אישית קשה לפי סעיף 9.

(ב) חברה תדווח לרשות הממשלתית פעמיים בשנה, בחודשים ינואר ויולי, על פעולות שביצעה לפי כללים אלה, ובכלל זאת, מספר הצרכנים אשר צברו חוב המאפשר ניתוק; מספר פעולות ניתוק או צמצום שבוצעו; מועד ומשך תקופתו של כל ניתוק כאמור; כל זאת, ללא פרטים מזהים בדבר זהות הצרכנים לגביהם בוצעו פעולות אלה.

(ג) חברה תפרסם פעם בשנה מידע כאמור בסעיפים קטנים (1) ו-(2) באתר האינטרנט שלה.

שמירת דינים

.26 אין באמור בכללים אלה כדי לגרוע מחובתו של ספק מים לפעול לפי תנאי הרישיון שניתן לו לפי סעיף 23 לחוק המים, התשי"ט-1959.²⁹

סמכות החברה לגבות החוב

.27 אין בפעולת החברה לפי כללים אלה כדי לפטור את הצרכן מתשלום מלוא חובותיו לחברה או לגרוע מסמכות החברה לפעול לגביית החוב בכפוף לכל דין.

הצמדה

.28 הסכום הקבוע בסעיף 4(א)(1) יעודכן ב-1 בינואר בכל שנה (להלן – יום העדכון), לפי שיעור השינוי של מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

²⁹ ס"ח התשי"ט, עמ' 169

(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.

פרסום נהלים

29. ככל שתברה קובעת נהלים משלימים ליישום לכללים אלה, תפרסמם באתר האינטרנט שלה.

תחילה ותחולה

30.

- (א) תחילתם של כללים אלה 60 ימים מיום פרסומם.
- (ב) כללים אלה יחולו על חוב שוטף וחוב נכס אחר שפורטו בחשבון התקופתי לתקופה המתחילה ביום 1, יולי 2014 _____ התשע"ד (_____).

תוספת ראשונה

בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים הוא מי שמקיים את הדרישות האלה:

(1) הוא בעל תואר באחד מאלה:

- (א) סוציולוגיה.
- (ב) פסיכולוגיה.
- (ג) מדעי הרוח.
- (ד) עבודה סוציאלית.
- (ה) שירותי אנוש.
- (ו) סיעוד.
- (ז) מדעי הזקנה.

(2) יש לו ניסיון מעשי כמפורט להלן:

מס' שנים	תחום העיסוק
3	(א) פקיד סעד
2	(ב) עובד סוציאלי
3	(ג) משאבי אנוש
3	(ד) אקדמיה
3	(ה) לשכות רווחה
2	(ו) נציג עמותות בתחומי הרווחה

תוספת שנייה

טופס 1

(סעיף 4(ב)(1))

התראה ראשונה על כוונה לנתק או לצמצם אספקת מים

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים וביוב לחודשים _____, בנכס שכתובתו _____.

נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, אשר ניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

אם לא תשלם את חובך באופן מיידי, נהיה רשאים לעשות שימוש בכל האמצעים העומדים לרשותנו לצורך גביית התשלומים המגיעים לנו ממך, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המיסים (גבייה), ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבבעלותך, וכן לפעול לניתוק או צמצום אספקת המים לנכס.

כמו כן נדגיש כי ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס כרוכים בעלויות שונות שבהן תחויב, לרבות אגרת ניתוק ואגרת חיבור, אשר שתחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון _____ או בכתובת _____.

לידיעתך:

✓ נקיטה בפעולות לפי פקודת המיסים (גבייה) או פעולת צמצום או ניתוק אספקת המים בנכס אינו מהוות תחליף לפירעון חובך המלא לחברה;

✓ חובך ימשיך לצבור ריבית והצמדה גם במקרה של נקיטת אמצעים שכאלה, עד תשלום מלוא החוב;

✓ נבקש להביא לתשומת לבך כי החברה אינה רשאית לבצע פעולת צמצום או ניתוק של אספקת המים בנכס שלך אם אתה או מי מבני משפחתך המתגוררים עימך נמנים על אחת האוכלוסיות המפורטות להלן:

(1) מקבל גמלת הבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980³⁰;

³⁰ ס"ח התשמ"א, עמ' 30.

- (2) מקבל תשלום לפי חוק המזונות (הבטחת תשלום), התשל"ב-1972³¹; ;
- (3) מקבל קצבה לפי חוק פיצוי לנפגעי פוליו, התשס"ז-2007³²; ;
- (4) מקבל קצבה לפי חוק לפיצוי נפגעי גזזת, התשנ"ד-1994³³; ;
- (5) מקבל הטבה לפי סעיף 3 לחוק הטבות לניצולי שואה, התשס"ז-2007 (להלן – חוק ההטבות)³⁴; ;
- (6) מקבל קצבה לפי פסקה (1) להגדרה "קצבה בשל רדיפות הנאצים" שבחוק ההטבות; ;
- (7) מקבל תגמול לפי חוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954³⁵; ;
- (8) מקבל תגמול לפי חוק תגמולים לאסירי ציון ולבני משפחותיהם, התשנ"ב-1992³⁶; ;
- (9) מקבל הטבה סוציאלית - גמלת ניידות לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי נוסח משולב], התשנ"ה-1995³⁷ (להלן – חוק הביטוח הלאומי); ;
- (10) מקבל קצבת נכות מלאה כמשמעותה בסעיף 200 לחוק הביטוח הלאומי]; ;
- (11) מקבל גמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי; ;
- (12) מקבל קצבת זקנה לנכה כמשמעותה בסעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי; ;
- (13) מקבל גמלת ילד נכה לפי סימן ו' לפרק ט' לחוק הביטוח הלאומי; ;
- (14) מקבל קצבה מיוחדת לפי תקנה 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות)(מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978³⁸; ;
- (15) בעל דרגת נכות רפואית, שנקבעה לפי דין, בשיעור של 80% או יותר. ;

✓ אם אתה נמנה על אחת מהאוכלוסיות שפורטו לעיל, עליך להציג לחברה אישור מהמוסד לביטוח לאומי, המעיד על כך שאתה נמנה על הרשימה כאמור, בהקדם האפשרי ;

אף אם אינך נמנה על הרשימה המפורטת לעיל, אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך לחברה או שאתה או מי מבני משפחתך המתגוררים עימך שרויים במצוקה בריאותית אשר דורשת אספקת מים סדירה, אתה זכאי לפנות בהקדם האפשרי אל ועדת החריגים

³¹ ס"ח התשל"ב, עמ' 87.

³² ס"ח התשס"ז, עמ' 161.

³³ ס"ח התשנ"ד, עמ' 277.

³⁴ ס"ח התשס"ז, עמ' 47.

³⁵ ס"ח התשי"ד, עמ' 76.

³⁶ ס"ח התשנ"ב, עמ' 205.

³⁷ ס"ח התשנ"ה, עמ' 210.

³⁸ ק"ת התשל"ט, עמ' 83.

בחברה, בבקשה שלא לנתק את הנכס מאספקת המים בשל מצבך, ולהציג בפניה כל מסמך שיש בו כדי להעיד על מצבך הכלכלי או על המצוקה הבריאותית שבה אתה או מי מבני משפחתך מצויים; לנוחיותך, מצורף בזה נוסח הבקשה אל ועדת החריגים.

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

טופס 2

(סעיף 4(ב)(2))

התראה שניה על כוונה לנתק או לצמצם אספקת מים

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים וביוב לחודשים _____, בנכס שכתובתו _____.

נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, אשר ניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

אם לא תשלם את חובך בתוך 30 ימים ממועד קבלת מכתב זה, נהיה רשאים לעשות שימוש בכל האמצעים העומדים לרשותנו לצורך גביית התשלומים המגיעים לנו ממך, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המיסים (גבייה), ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבבעלותך, וכן לפעול לניתוק או צמצום אספקת המים לנכס.

ביצוע ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס כרוך בעלויות שונות לרבות אגרת ניתוק ואגרת חיבור, אשר תחויב לשאת בעלותם.

כמו כן נדגיש כי ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס כרוכים בעלויות שונות שבהן תחויב, לרבות אגרת ניתוק ואגרת חיבור, אשר תחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון _____ או בכתובת _____.

לידיעתך:

✓ נקיטה בפעולות לפי פקודת המיסים (גבייה) או פעולת צמצום או ניתוק אספקת המים בנכס אינם תחליף לפירעון חובך המלא לחברה;

✓ חובד ימשיך לצבור ריבית והצמדה גם במקרה של נקיטת אמצעים שכאלה, עד תשלום מלוא החוב;

✓ נבקש להביא לתשומת לבך כי החברה אינה רשאית לבצע פעולת צמצום או ניתוק של אספקת המים בנכס שלך אם אתה או מי מבני משפחתך המתגוררים עימך נמנים על אחת האוכלוסיות המפורטות להלן :

- (1) מקבל גמלת הבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980³⁹ ;
- (2) מקבל תשלום לפי חוק המזונות (הבטחת תשלום), התשל"ב-1972⁴⁰ ;
- (3) מקבל קצבה לפי חוק פיצוי לנפגעי פוליו, התשס"ז-2007⁴¹ ;
- (4) מקבל קצבה לפי חוק לפיצוי נפגעי גזזת, התשנ"ד-1994⁴² ;
- (5) מקבל הטבה לפי סעיף 3 לחוק הטבות לניצולי שואה, התשס"ז-2007 (להלן – חוק ההטבות)⁴³ ;
- (6) מקבל קצבה לפי פסקה (1) להגדרה "קצבה בשל רדיפות הנאצים" שבחוק ההטבות ;
- (7) מקבל תגמול לפי חוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954⁴⁴ ;
- (8) מקבל תגמול לפי חוק תגמולים לאסירי ציון ולבני משפחותיהם, התשנ"ב-1992⁴⁵ ;
- (9) מקבל הטבה סוציאלית - גמלת נידות לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי נוסח משולב], התשנ"ה-1995⁴⁶ (להלן – חוק הביטוח הלאומי) ;
- (10) מקבל קצבת נכות מלאה כמשמעותה בסעיף 200 לחוק הביטוח הלאומי ;]
- (11) מקבל גמלת סיעוד לפי סעיף 224(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי ;
- (12) מקבל קצבת זקנה לנכה כמשמעותה בסעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי ;
- (13) מקבל גמלת ילד נכה לפי סימן ו' לפרק ט' לחוק הביטוח הלאומי ;
- (14) מקבל קצבה מיוחדת לפי תקנה 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978⁴⁷ ;

³⁹ ס"ח התשמ"א, עמ' 30.

⁴⁰ ס"ח התשל"ב, עמ' 87.

⁴¹ ס"ח התשס"ז, עמ' 161.

⁴² ס"ח התשנ"ד, עמ' 277.

⁴³ ס"ח התשס"ז, עמ' 47.

⁴⁴ ס"ח התשי"ד, עמ' 76.

⁴⁵ ס"ח התשנ"ב, עמ' 205.

⁴⁶ ס"ח התשנ"ה, עמ' 210.

⁴⁷ ק"ת התשל"ט, עמ' 83.

(15) בעל דרגת נכות רפואית, שנקבעה לפי דין, בשיעור של 80% או יותר.;

✓ אם אתה נמנה על אחת מהאוכלוסיות שפורטו לעיל, עליך להציג לחברה אישור מהמוסד לביטוח לאומי, המעיד על כך שאתה נמנה על הרשימה כאמור, בהקדם האפשרי;

✓ אף אם אינך נמנה על הרשימה המפורטת לעיל, אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך לחברה או שאתה או מי מבני משפחתך המתגוררים עימך שרויים במצוקה בריאותית אשר דורשת אספקת מים סדירה, אתה זכאי לפנות אל ועדת החריגים בחברה, בבקשה שלא לנתק את הנכס מאספקת המים בשל מצבך, תוך 10 ימים מיום קבלת הודעה זו, ולהציג בפניה כל מסמך שיש בו כדי להעיד על מצוקתך או מצבך הכלכלי; לנוחיותך, מצורף בזה נוסח הבקשה אל ועדת החריגים;

✓ יובהר כי אין באי ניתוק כאמור כדי להוות ביטול החוב בעד שירותי המים והביוב והחברה רשאית להפעיל אמצעי גבייה אחרים הקיימים בחוק לצורך גביית חוב זה.

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

טופס 3

(סעיף 4(ב)(3))

התראה אחרונה לפני ביצוע פעולת ניתוק או צמצום

לפי הרישומים שבידינו, ובהמשך להודעות שנשלחו אליך טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים וביוב שסופקו לך בחודשים _____, בנכס שכתובתו _____.

נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, אשר ניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

אם לא תשלם את חובך בתוך 7 ימים ממועד קבלת התראה זו, אנו נהיה רשאים לעשות שימוש בכל האמצעים העומדים לרשותנו לצורך גביית התשלומים המגיעים לנו ממך, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המיסים (גבייה), ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבעלותך, וכן לפעול לניתוק או צמצום אספקת המים לנכס.

כמו כן נדגיש כי ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס כרוכים בעלויות שונות שבהן תחויב, לרבות אגרת ניתוק ואגרת חיבור, אשר תחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון _____ או בכתובת _____.

התראה נוספת לא תישלח!

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

✓ נקיטה בפעולות לפי פקודת המיסים (גבייה) או פעולת צמצום או ניתוק אספקת המים בנכס אינם תחליף לפירעון חובך המלא לחברה;

✓ חובך ימשיך לצבור ריבית והצמדה גם במקרה של נקיטת אמצעים שכאלה, עד לתשלום מלא החוב;

▪ נבקש להביא לתשומת לבך כי החברה אינה רשאית לבצע פעולת צמצום או ניתוק של אספקת המים בנכס שלך אם אתה או מי מבני משפחתך המתגוררים עימך נמנים על אחת האוכלוסיות המפורטות להלן:

(1) מקבל גמלת הבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980⁴⁸;

(2) מקבל תשלום לפי חוק המזונות (הבטחת תשלום), התשל"ב-1972⁴⁹;

(3) מקבל קצבה לפי חוק פיצוי לנפגעי פוליו, התשס"ז-2007⁵⁰;

(4) מקבל קצבה לפי חוק פיצוי נפגעי גזזת, התשנ"ד-1994⁵¹;

(5) מקבל הטבה לפי סעיף 3 לחוק הטבות לניצולי שואה, התשס"ז-2007 (להלן – חוק ההטבות)⁵²;

(6) מקבל קצבה לפי פסקה (1) להגדרה "קצבה בשל רדיפות הנאצים" שבחוק ההטבות;

(7) מקבל תגמול לפי חוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954⁵³;

(8) מקבל תגמול לפי חוק תגמולים לאסירי ציון ולבני משפחותיהם, התשנ"ב-1992⁵⁴;

⁴⁸ ס"ח התשמ"א, עמ' 30.

⁴⁹ ס"ח התשל"ב, עמ' 87.

⁵⁰ ס"ח התשס"ז, עמ' 161.

⁵¹ ס"ח התשנ"ד, עמ' 277.

⁵² ס"ח התשס"ז, עמ' 47.

⁵³ ס"ח התשי"ד, עמ' 76.

⁵⁴ ס"ח התשנ"ב, עמ' 205.

- (9) מקבל הטבה סוציאלית - גמלת נידות לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי נוסח משולב], התשנ"ה-1995⁵⁵ (להלן – חוק הביטוח הלאומי);
- (10) מקבל קצבת נכות מלאה כמשמעותה בסעיף 200 לחוק הביטוח הלאומי;
- (11) מקבל גמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
- (12) מקבל קצבת זקנה לנכה כמשמעותה בסעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
- (13) מקבל גמלת ילד נכה לפי סימן ו' לפרק ט' לחוק הביטוח הלאומי;
- (14) מקבל קצבה מיוחדת לפי תקנה 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978⁵⁶;
- (15) בעל דרגת נכות רפואית, שנקבעה לפי דין, בשיעור של 80% או יותר.

✓ אם אתה נמנה על אחת מהאוכלוסיות שפורטו לעיל, עליך להציג לחברה אישור מהמוסד לביטוח לאומי, המעיד על כך שאתה נמנה על הרשימה כאמור, בהקדם האפשרי;

אף אם אינך נמנה על הרשימה המפורטת לעיל, אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך לחברה או שאתה או מי מבני משפחתך המתגוררים עימך שרויים במצוקה בריאותית אשר דורשת אספקת מים סדירה, אתה זכאי לפנות בהקדם האפשרי אל ועדת החריגים בחברה, בבקשה שלא לנתק את הנכס מאספקת המים בשל מצבך, ולהציג בפניה כל מסמך שיש בו כדי להעיד על מצבך הכלכלי או על המצוקה הבריאות שבו אתה או מי מבני משפחתך מצויים; לנוחיותך, מצורף בזה נוסח הבקשה אל ועדת החריגים.

טופס 4

(סעיף 5(ב))

ביצוע פעולת ניתוק בנכס בשל אי תשלום חוב

ביום _____ ביצענו בנכס זה שכתובתו _____ פעולה המצמצמת את אספקת המים וזאת בשל אי תשלום חובך השוטף אלינו.

נכון למועד מכתב זה, חובך השוטף עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

⁵⁵ ס"ח התשנ"ה, עמ' 210.
⁵⁶ ק"ת התשל"ט, עמ' 83.

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

אם לא ישולם החוב בתוך 5 ימים ממועד הודעה זו, תהיה החברה רשאית לנתק את אספקת המים בנכס, לצד המשך השימוש באמצעים העומדים לרשותה לצורך גביית התשלומים המגיעים לה ממך.

התראה נוספת לא תישלח!

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה/ לא עמדת בהסדר התשלומים שנקבע לך בעד שירותי מים וביוב שסופקו לך בחודשים _____, בנכס שכתובתו _____.

נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, אשר ניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

אם לא תפרע את חובך במועד, נהיה רשאים לעשות שימוש בכל האמצעים העומדים לרשותנו לצורך גביית התשלומים המגיעים לנו ממך, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המיסים (גבייה), ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבבעלותך, וכן לפעול לניתוק או צמצום אספקת המים לנכס.

כמו כן נדגיש כי ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס כרוכים בעלויות שונות שבהן תחויב, לרבות אגרת ניתוק ואגרת חיבור, אשר תחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון _____ או בכתובת _____.

לידיעתך:

✓ נקיטה בפעולות לפי פקודת המיסים (גבייה) או פעולת צמצום או ניתוק אספקת המים בנכס אינם תחליף לפירעון חובך המלא לחברה;

✓ חובך ימשיך לצבור ריבית והצמדה גם במקרה של נקיטת אמצעים שכאלה, עד לתשלום מלוא החוב;

✓ אתה זכאי לפנות לחברה תוך 10 ימים מיום קבלת התראה זו, בכתב או בעל פה ולטעון בפניה בקשר ליתרת חובך אליה וכנגד כוונתה לבצע פעולת ניתוק או צמצום אספקת המים לנכס; לאחר בחינת טענותיך, תשיב לך החברה בכתב תוך 10 ימים מהיום שבו התקבלה פנייתך אצלה.

✓ אם החברה דחתה את בקשתך והחליטה על ביצוע פעולת ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס, אתה זכאי להשיג על החלטתה בפני הרשות הממשלתית למים ולביוב.

אם לא ישולם החוב בתוך 15 ימים ממועד הודעה זו או ממועד מסירת החלטת הניתוק הסופית, תנתק החברה את אספקת המים לנכס.

התראה נוספת לא תישלח!

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

טופס 7

(סעיפים 12(ג), 13(ג)(1) ו-14(ב))

התראה לפני ניתוק

לפי הרישומים שבידינו, אתה מפר את הוראות החוק החלות עליך ובכלל זה את הוראת סעיף _____ לכללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"א-2011.

נכון למועד מכתב זה, חרף דרישתנו ל _____ טרם עשית זאת.

אשר על כן, עליך להסדיר ללא כל דיחוי את _____, שאם לא כן, תנתק החברה את אספקת המים לנכס.

התראה נוספת לא תישלח!

לידיעתך:

✓ אתה זכאי לפנות לחברה תוך 10 ימים מיום קבלת התראה זו, בכתב או בעל פה ולטעון בפניה לעניין החלטתה כאמור; לאחר בחינת טענותיך, תשיב לך החברה בכתב תוך 10 ימים מהיום שבו התקבלה פנייתך אצלה.

✓ אם החברה דחתה את בקשתך והחליטה על ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס, אתה זכאי להשיג על החלטתה בפני הרשות הממשלתית למים ולביוב.

✓ ביצוע פעולת ניתוק או צמצום אספקת המים בנכס כרוך בעלויות שונות כגון אגרת ניתוק ואגרת חיבור;

אם ביצעת את הוראות החברה בעניין המז"ח לפי סעיף 12 לכללים / טיפלת בשפכים האסורים לפי סעיף 13 לכללים / ביצעת את הוראות החברה לפי סעיף 51(ג) לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

טופס 8

(סעיף 19(א)(2))

ניתוק לבקשת צרכן

לכבוד

תאגיד (שם התאגיד)

הנדון: ניתוק אספקת המים בנכס ברחוב (כתובת הנכס ומספר משלם)

אני החתום מטה, מבקש לנתק את הנכס ברחוב _____ על שם (שם הצרכן), מאספקת המים;

ידוע לי כי קיים תעריף לניתוק זה ואני מתחייב לשלם אותו לחברה.

מצורף תצהיר חתום בידי התומך בבקשה זו.

תצהיר

אני החתום מטה (שם הצרכן), נושא ת"ז _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהיר זה כחלק מבקשתי מתאגיד _____ לנתק את אספקת המים לנכס שברשותי.
2. ידוע לי כי ניתוק אספקת המים בנכס כרוך בתשלום תעריף הקבוע בכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע-2009 ואני מתחייב לשלם לתאגיד תעריף זה.
3. בקשתי לניתוק אספקת המים בנכס נעשית על דעתי ואחריותי.
4. אני מצהיר בזאת כי לא הקניתי או העברתי או זכויותי בנכס לפי חוק השכירות והשאיילה, התשל"א-1971⁵⁷ וחוק השומרים, התשכ"ז-1967⁵⁸ לצד ג' וכי אין בבקשתי זו כדי לפגוע בזכויותיו של צד ג'.
5. אם יתברר כי ניתוק אספקת המים בנכס גרם נזק לצד שלישי כלשהו, אני מתחייב לשפות או לפצות את התאגיד בעד כל נזק או הוצאה אשר יושתו על התאגיד בעקבות ניתוק אספקת המים בנכס.

⁵⁷ ס"ח התשל"א עמ' 160 -
⁵⁸ ס"ח התשכ"ז עמ' 52

טופס 9

(סעיף 21(ז))

ביצוע פעולת ניתוק בנכס בשל אי תשלום חוב

ביום _____ ביצענו בנכס זה שכתובתו _____ פעולת ניתוק וזאת בשל אי תשלום חובך אלינו.

ביום _____ וחרף העובדה שטרם הסדרת את חובך, חיברנו את הנכס למערכת המים לתקופה זמנית בת 5 ימי עסקים ימים; בתקופה זו עליך להסדיר את חובך השוטף לחברה, אשר בשלו בוצעה פעולת הניתוק.

נכון למועד מכתב זה, חובך עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

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

אם לא ישולם החוב בתוך 5 ימי עסקים ממועד הודעה זו, תהיה החברה רשאית לחזור ולנתק את אספקת המים בנכס לתקופות ארוכות יותר ולהשתמש בכל האמצעים העומדים לרשותה לצורך גביית התשלומים המגיעים לה ממך, לפי המפורט בכללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים וביוב), התשע"ד - 2013 שהותקנו בנושא זה.

לידיעתך, כל פעולת ניתוק הנכס ממערכת המים או פעולת חיבור הנכס למערכת המים, כרוכה בתשלום אגרה אשר תאלץ לשאת בעלותה.

התראה נוספת לא תישלח!

ב _____ התשע"ד

(ב _____ 2013)

(חמ 3-3531)

אלכס קושניר
יושב ראש מועצת
הרשות הממשלתית למים ולביוב

דברי הסבר

לאחר דיונים ארוכים בין משרדי הממשלה השונים לרבות בחינת סוגיות חוקתיות מורכבות מול משרד המשפטים, מוצע לאשר ולהוציא לפרסום ברשומות, כללים הקובעים את המקרים והתנאים שבהם רשאי תאגיד מים וביוב להפסיק או לצמצם מתן שירותי מים וביוב.

בשל היותם של שירותי מים שירותים חיוניים ובכלל זה היות המים מוצר קיומי ובסיסי, קיימת חשיבות רבה לקביעת תנאים מקדמיים ברורים שרק בהתקיימם רשאים תאגידי המים והביוב לנתק או לצמצם נכס מאספקת המים או ממערכת הביוב, וכן את מערכת השיקולים שעליהם להפעיל את סמכויותיהם לפי הכללים.

הכללים מסדירים מקרים בהם הניתוק מאספקת המים מופעל בשל אי-תשלום חוב שוטף לרבות מקרים בהם הניתוק נדרש בשל אי ביצוע פעולות לפי סעיף 51(ג) לחוק, הפרת הוראות תקנות בריאות העם ויצירת סכנה לציבור, לסביבה או לרכוש.

כיום, הליכי הניתוק בשל אי-תשלום חוב שוטף מבוססים, בעיקרם, על נוהל הפעלת סמכות לנתק מים שקבע מנכ"ל משרד הפנים (חוזר 6/2003) אשר נקבע בעקבות עתירות שהוגשו לבג"ץ בנושא (להלן - החוזר), בכפוף למספר שינויים.

להלן עיקרי השינויים בין הנוהל החל כיום לבין הכללים המוצעים :

1. בשונה מהחוזר, בכללים אלה קיימת קבוצת צרכנים אשר תהא חסינה מניתוק אספקת המים וזאת בשל היותה נמנית על קבוצת אוכלוסייה חלשה - ראה בעניין זה את סעיף 6 לכללים המוצעים.
2. יתרת החוב בגינה ניתן לנתק את הנכס נקבעה בחוזר על כ-350 ש"ח (נכון להיום), בכללים אלה מוצע להגדיל את יתרת החוב המזערית (הנוגעת לתשלום השוטף בלבד - קרי, אך ורק בשל צריכת המים בנכס ללא הצמדות וחיובים נוספים) לפני פתיחה בהליכי ניתוק, ל-500 ש"ח.
3. ההודעות ופרקי הזמן שנקבעו בכללים זהים לאלה שנקבעו בחוזר, אולם בכללים מוצע לקבוע, בנוסף, גם הודעה שלישית וגם חובת הדבקות הודעה בנכס (במקרים שאין התאמה במסמכי התאגיד לעניין הכתובת בין הבעלים למחזיק בנכס) לפחות 7 ימים לפני הניתוק.
4. בהתאם לחוזר ניתן לשלוח את ההודעות במשלוח דואר רגיל. בכללים מוצע לקבוע כי ההודעה בדבר הכוונה לבצע ניתוק תומצא בדואר רשום או במסירה אישית, על מנת לוודא שידוע לצרכן על הכוונה לנתקו.

5. בניגוד לחוזר, ככל שלתאגיד תהא האפשרות לצמצם את אספקת המים בנכס, הדבר יבוצע חלף פעולת הניתוק וזאת בתנאים הקבועים בכללים אלה.
6. כמו כן, בחוזר נקבע כי חידוש אספקת המים יעשה לא יאוחר מ-12 שעות לאחר תשלום החוב. בכללים מוצע לקצר פרק זמן זה ל-6 שעות.
7. בכללים אלה קיימת האפשרות לצרכן שלא נמנה על האוכלוסיה החלקשה החסינה מניתוק, להגיש לוועדת חריגים בתאגיד, בקשה להמנע מניתוקו. כמו כן, להגיש ערר בפני מנהל רשות המים או מי מטעמו מכוח סעיף 108 לחוק תאגידי המים והביוב, הן בנוגע להחלטת ועדת החריגים לדחות בקשתו לאי ניתוקו ממערכת אספקת המים והן בנוגע לכל החלטה אחרת של התאגיד לפי כללים אלה.
8. בנוסף, נקבעה בכללים סמכות לנתק ממערכת המים מפעלים המזרימים שפכים אשר גורמים נזק למערכת הביוב וחורגים באופן מהותי מהערכים המותרים על פי דין, מפעלים, עסקים 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 לפי רצון הצרכן.
9. בשל החשש בהיבט הסביבתי מוצע כי ניתוקים כאמור יהיו בכפוף לכך שהחברה תיידע את הממונה על אירוע חומרים מסוכנים במשרד להגנת הסביבה על החלטתה לנתק את הנכס האחר (לרבות מפעלים).
10. כן מובהר כי אין בהסדרה המוצעת לפי כללים אלה כדי למנוע מחברה לפעול מקום בו קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, לסביבה או לרכוש או להגביל סמכותה לפעול כנגד חייב באמצעים אחרים הנתונים בידיה לפי דין.

סעיף 1 מטרות

מטרות כללים אלה, להגביל את סמכויות החברה לנתק את אספקת המים בנכס, למקרים המפורטים בכללים אלה בלבד. כמו כן, על החברה להפעיל את סמכותה בשום שכל תוך בחינת שיקול דעתה, כך שהאמצעי שיינקט על ידה יהיה מידתי ולא יעלה על הנדרש.

כמו כן, בטרם תפעל החברה לניתוק צרכן, עליה לבחון מי הצרכן העומד מולה, אילו שירותים מעניק אותו צרכן לציבור ואיזה נזק עלול להיגרם לציבור מניתוק אותו צרכן מאספקת המים, ובכלל זה להימנע מסכנה בפגיעה בחיי אדם ובעלי חיים.

לאור מגוון האפשרויות ורוחב סוגי הצרכנים מוצע להדגיש בכללים אלו אתאלה לטוב סביב עיקרון העל של הפעלת שקול דעת ומידתיות.

סעיף 2 - הגדרות

סעיף 1 קובע הגדרות למונחים בהם נעשה שימוש בכללים אלה. בין היתר הוגדרו בסעיף המונחים הבאים:

"חוב שוטף" – החוב בעד צריכת המים לנכס, לרבות בדרך של הערכת צריכה בהתאם לכללי אמות המידה, כפי שנרשם בהודעת החיוב שנשלחה לצרכן בשקלים חדשים (מכפלת מטר מעוקב מים בתעריף הנקוב בכללי התעריפים או בכללי העלות לפי העניין). הוצאות גבייה, אגרות, חובות בעד הפרת הסדרי תשלום וחובות עליהם הוגשה בקשה לבירור חשבון, לא יראו אותן כחלק מהחוב השוטף, לעניין כללים אלה; ז"א, לצורך התחלת ביצוע פעולת ניתוק, על הצרכן לצבור חוב של 500 ₪ אך ורק בעד צריכת מים בפועל.

"מפעל" מוגדר כמקום שבו מעבדים או מייצרים מוצרים, או נותנים שירותים, ושמזרמים ממנו שפכי תעשייה.

"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" – פעולה המונעת לחלוטין אספקת מים לנכס או מונעת לחלוטין הזרמת שפכים מהנכס למערכת הביוב;

"פעולת צמצום" – פעולה המצמצמת באופן משמעותי את ספיקת המים לשימוש בנכס;

סעיף 3- תנאי יסוד למימוש סמכויות החברה לביצוע פעולות ניתוק או צמצום

בהתאם לסעיף זה מוצע, ככלל כי תאגיד לא יפעל לניתוק או צמצום אספקת המים בנכס אלא לאחר שהחלה החברה לביצוע פעולות גבייה ראשוניות לפי פקודת המיסים (גביה), קרי שליחת שתי הודעות בהתאם לפקודה. כאשר מדובר בצרכן ביתי יש לבצע לרבות ניסיון לבצע אחד מההליכים העומדים לרשות החברה בפקודה. לצורך ההמחשה- גם במקרים בהם החברה הטילה עיקול על חשבון הצרכן הביתי, או על כספים שלו אצל צדדי ג' ולא "תפסה" כספים בשל פעולות אלה, די בכך כדי לענות על הדרישה של ביצוע או ניסיון לביצוע אחת מפעולות הגבייה.

סעיף 4- הפסקת שירותי מים לצרכן ביתי בשל אי-תשלום חוב שוטף

הסעיף מפרט את התנאים המקדמיים המצטברים שצריכים להתקיים על מנת שתאגיד יהיה רשאי לנתק אספקת המים לנכס של צרכן ביתי. מדובר בניתוק לצרכן המסרב לשלם את חשבונותיו השוטפים ושאינו נמנה על רשימת הצרכנים החסינים מניתוק בשל מצבם הבריאותי או הכלכלי.

תנאי ראשון לתחילתם של הליכי הניתוק הינו כי הצרכן לא שילם לחברה במועד שהיה עליו לשלם את החוב השוטף (חוב העולה על 500 ₪ בעד אספקת המים בלבד) בעד אספקת המים ושירותי הביוב.

תנאי שני - הצרכן לא שילם ברצף שני חשבונות מים (שתי תקופות חיוב) או שלושה חשבונות (שלוש תקופות חיוב) במשך 6 תקופות חיוב אחרונות (תנאי זה בא על מנת לזקק את הצרכנים שמוסר התשלומים שלהם ירוד).

התנאי השלישי - טרם חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן לשלם בעד תקופת החיוב האחרונה מבין 2 החיוב או 3 תקופות החיוב, לפי העניין (תנאי זה בא על מנת לתחום בזמן את אפשרויות החברה לגבות מהצרכן חובות "עבר" ולכוון לזה שעל החברה לפעול ללא כל דיחוי לגביית הסכומים המגיעים לה מהצרכן).

בנוסף, קודם לביצוע פעולת ניתוק נדרש התאגיד לשלוח שלוש התראות: הראשונה – לאחר שחלפו לפחות 15 ימים מהמועד האחרון לתשלום חשבון המים התקופתי, והשניה – לפחות 15 ימים ממועד משלוח ההתראה הראשונה והשלישית- 7 ימים לפני מועד הניתוק.

התאגיד ישלח את ההתראות בדואר רשום או במסירה אישית. כמו כן במקרים בהם לחברה פרטי התקשרות נוספים עם הצרכן, החברה תשלח הודעות גם באמצעים אלה ובלבד שהצרכן לא הודיע לה על סירוב קבלת הודעות באמצעים אלה.

בנוסף, על מנת להימנע מניתוק המים ללא התראה לדיירים בנכס המשמש למגורים, במקרים בהם אין זהות בין מי שמתגורר בנכס לבין מי שרשום כצרכן בפנקסי התאגיד או בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר כאמור בסעיף קטן 5(ג), מוצע לקבוע כי בנוסף למשלוח ההתראות, יידרש 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.

למען הסר ספק, התאגיד רשאי לבצע פעולת ניתוק או צמצום רק בנכס של הצרכן, בנכס שבגינו קיים או נוצר החוב ולא בכל נכס אחר המצוי בבעלות אותו צרכן.

סעיף 5- צמצום אספקת מים בנכס של צרכן ביתי בשל אי תשלום חוב שוטף

בסעיף זה מוצע לקבוע כי במידה ולחברה האפשרות לצמצם לצרכן הביתי את אספקת המים בנכס וזאת חלף פעולת הניתוק, אזי החברה תעשה זאת בכפוף לתנאים המנויים בסעיף זה.

כמו כן מוצע כי פעולת הניתוק תבוצע לכל היותר למשך 30 ימים רצופים, כאשר בתום תקופה זו, הצרכן יחובר למערכת המים באופן סדיר למשך מספר ימים לצורך אסדרת חובותיו לחברה.

לא הסדיר הצרכן את חובותיו לחברה- החוב השוטף שבגינו בוצעה פעולת הצמצום, החברה תהא רשאית להמשיך ולצמצם את אספקת המים או לנתק את הצרכן ממערכת המים ויחולו עליו הוראות כללים אלה, לעניין הניתוק.

סעיף 6 - סייג לניתוק נכס של צרכן ביתי

בסעיף זה מוצע לקבוע כי חברה לא תנתק נכס של צרכן ביתי מאספקת מים בשל אי תשלום במקרים בהם הצרכן הציג לחברה כי הוא נמנה על אחת מהקבוצות המנויות בסעיף זה.

מדובר בקבוצה החלשה ביותר במדינה, קבוצה אשר נזקקת לקצבאות לצורך קיום.

על הצרכן להציג בפני החברה אישור מהמוסד לביטוח לאומי לפיו הוא נמנה על אחת הקבוצות הללו. די באישור זה על מנת לחסות תחת החסינות הניתוק.

יחד עם זאת, מוצע לקבוע במקרים בהם התקבל אישורה של ועדת הערר ברשות המים בכתב ומראש תהא רשאית החברה לנתק את אותו צרכן מאספקת המים ובלבד שהוכיחה כי לצרכן אמצעים כלכליים מספקים לפרעון חובו. על פניית החברה לוועדת הערר בעניין זה יחולו בשינויים המחוייבים חלק מהוראות ההשגה הקבועות בסעיף 10 לכללים אלה.

סעיפים 7-9 – ועדת חריגים לנכס של צרכן ביתי

סעיף 7- מוצע לקבוע סעיף שיקבע את הרכב ועדת החריגים. בוועדה זו ייקח חלק נציג ציבור בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים. כך למשל ניתן למנות לצורך זה נציג של לשכות הרווחה, נציג של ארגונים צרכניים, איש אקדמיה וכיוצא באלה.

סעיף 8 – בסעיף זה מוצע לקבוע כי עם קבלת התראה מהחברה בדבר כוונתה לנתק את הנכס של הצרכן הביתי מאספקת המים, על הצרכן לפנות בכתב לוועדת החריגים תוך 10 ימים מיום קבלת ההתראה השניה בבקשה שלא לנתקו, על הצרכן לצרף כל מסמך התומך בבקשתו לרבות האישורים שונים. לנוחיות הצרכן, מוצע בכללים אלה נוסח פנייה אל ועדת החריגים.

תוך 10 ימים מיום קבלת פניית הצרכן, החברה תודיע לצרכן על זכותו להופיע בפניה, את המועד והשעה. הצרכן רשאי להחליט האם להופיע בפני החברה או שמא ברצונו לטעון בפניה בכתב בלבד. על החברה ליידע את הצרכן כי החלטה בעניינו תינתן על בסיס המסמכים שיציג בפניה.

גם במקרים בהם, חלף המועד להגשת בקשה לוועדת החריגים, רשאי הצרכן לפנות לוועדת החריגים בבקשה להאריך את המועד לצורך הגשת בקשתו. החברה תבחן את נסיבות הצרכן בעניין זה ותחליט לפי שיקול דעתה.

סעיף 9 - הסעיף קובע כי ועדת החריגים רשאית להורות שלא לנתק צרכן ביתי במקרים בהם קבעה כי הצרכן שרוי במצוקה כלכלית קשה או שמתקיימות לגביו נסיבות אישיות חריגות. לצורך החלטתה בדבר מצוקתו של הצרכן על הוועדה להתחשב בין היתר ברקע כלכלי או ברקע בריאותי שלו. 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.

לנוחיות הוועדה מוצעות בזה שתי חזקות שבהתקיים אחת מהן היא תהא רשאית לקבוע שהצרכן עונה על התנאים הקבועים בסעיף זה.

מדובר בחזקות שניתנות לסתירה ובלבד שהחברה קיבלה אישור לסתירה כאמור מוועדת החריגים.

בנוסף הוועדה רשאית לקבוע אחרת אם נוכחה לדעת כי מצבו הכלכלי של הצרכן שונה מהמצג שהוצג בפניה.

יובהר כי החלטתה של ועדת החריגים שלא לנתק צרכן ביתי מאספקת המים תהא בכפוף לתנאים. לוועדת החריגים הסמכות להעניק לצרכן הסדר תשלומים נוח יותר מזה הקבוע בסעיף 32 לכללי אמות המידה, ובכל בשים לב להיקף החוב, אופן היווצרותו, מצבו הכלכלי של הצרכן וליכולתו לפרוע את החוב.

הוועדה זכאית לבחון מעת לעת באם השתנו נסיבותיו של הצרכן שהצדיקו את אי הניתוק כך שבמקרה הבא שאותו צרכן לא ישלם החברה תפעל בהתאם לשיקול דעתה בעניין הניתוק. עוד

מוצע כי החברה תקבע נהלים לעבודת ועדת החריגים, תפרסם אותם באתר האינטרנט שלה ותתעד את בקשות הצרכן, החלטותיה והנימוקים להם.

במקרה בו הגיש הצרכן בקשה לוועדת החריגים וטרם בוצע הניתוק, יעוכב ביצוע הניתוק באופן אוטומטי עד לתום 30 יום מהמועד בו נמסרה לצרכן החלטת ועדת החריגים בבקשה. עוד מוצע לקבוע כי אין באי ניתוק הצרכן כדי לפטור אותו מתשלום מלוא חובותיו לחברה או לגרוע מהחברה לפעול לגביית החוב בכפוף להוראות כל דין.

במקרה בו הוחלט לדחות את בקשת הצרכן, תודיע החברה לצרכן וללשכה לשירותים חברתיים ברשות המקומית בה גר הצרכן החברה תוך 3 ימי עסקים בדואר רשום על החלטתה לעשות כן.

סעיף 10- השגה על ועדת החריגים

צרכן רשאי להשיג על החלטת ועדת החריגים לפני הרשות הממשלתית למים ולביוב. פניה לרשות המים תעכב באופן אוטומטי את ביצוע הניתוק על ידי החברה וזאת עד לתום 96 שעות מהמועד בו נמסרה לצרכן החלטת רשות המים בהשגה זו. על מנת שהצרכן יהא זכאי לעיכוב הליכים אוטומטי ולצורך מנהל תקין, רשות המים תפעל למסירת העתק מהשגתו של הצרכן לחברה.

השגה תידון ברשות המים על ידי ועדה שתוקם על ידי מנהל הרשות. בוועדה זו ייקח חלק גם נציג בעל מומחיות בתחום השירותים החברתיים.

סעיף 11- הפסקת שירותי מים בנכס אחר בשל אי תשלום חוב

מוצע לקבוע בסעיף זה מנגנון גם לניתוק נכס אחר של צרכן, קרי, מפעל, בעל עסק, חקלאי, בתי בד, בעל מקרקעין וכיוצא באלה בשל אי תשלום חוב שוטף עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס או בשל הפרת הסדרי תשלום שנקבעו לפי כללי אמות המידה או בשל אי תשלום חיובים מכוח כללי שפכי מפעלים, בכפוף למספר תנאים מצטברים:

הצרכן בנכס הזה לא שילם לחברה עבור אספקת שירותים המים או הביוב בעד אחת מהתקופות שלהלן- לא שולם במשך שתי תקופות חיוב רצופות או שלוש תקופות חיוב מתוך 6 תקופות חיוב אחרונות;

טרם חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן הנ"ל לשלם בעד תקופת החיוב המאוחרת כהגדרתה בכללים אלה.

על החברה לשלוח לצרכן זה, לפחות 15 ימים לאחר חלוף המועד לתשלום החשבון התקופתי, הודעה בדואר רשום או במסירה אישית על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים. על הודעה זו לכלול מידע בדבר זכות הצרכן להגיש השגה על החלטה זו בפני החברה כמפורט בסעיף זה.

חלפו 15 ימים נוספים ממועד מסירת ההודעה או מהמועד בו הודיעה החברה על החלטתה לענין ההשגה של הצרכן, לפי המאוחר, החברה תהא זכאית לנתק את הצרכן ובלבד שטרם הסדיר את חובותיו כאמור.

סעיף 12- 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 מסוימים מחויבים להתקין מתקן למניעת זרימה חוזרת של מים למערכת מי השתיה ולהחזיקו במצב תקין בכל עת.

מוצע לקבוע כי החברה רשאית לדרוש מבעל עסק החייב בהתקנת מז"ח להציג לה מסמכים המעידים על התקנתו ובדיקתו כדין. בנוסף מוצע כי התאגיד רשאי לדרוש לנתק ממים עסק שבעליו הפר חובתו כאמור או לא הציג לה המסמכים הנדרשים. התאגיד נדרש לשלוח לבעל העסק הודעה בדבר בכוונה לנתקו לפחות 30 ימים לפני הניתוק.

סעיף 13- הפסקת שירותי מים למפעל המזרים שפכים אסורים

מוצע לקבוע בסעיף זה כי חברה תהא רשאית לנתק ממערכת המים מפעל שהזרים שפכים אסורים בריכוזים המפורטים בסעיף במשך 2 דיגומים עוקבים ולחילופין במשך 3 דיגומים שנערכו לסירוגין מתוך סך של 6 דיגומים שנערכו למפעל ובלבד שמנכ"ל התאגיד קבע כי קיים חשש סביר שהמשך הזרמת השפכים יגרום נזק למרכות הציבוריות ובהתקיים כל ההוראות הפרוצדורליות המניות בסעיף זה.

סעיף 14- הפסקת שירותי מים או ביוב בשל אי-ביצוע עבודות

סעיף 51(ג) לחוק קובע כי תאגיד רשאי לדרוש ממפעל או ממקרקעין 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 או מביוב מפעל או מקרקעין שבעליהם לא קיימו דרישה כאמור, לרבות דרישה להתקין ביב, לסלק שפכים באמצעים שונים לרבות ביוביות ולהסיר בורות ספיגה/בורות רקב.

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 15 – סייג לניתוק נכס אחר של צרכן

לאור הרגישות הסביבתית, מוצע לקבוע כי חברה לא תנתק מוסדות חינוך כהגדרתם בסעיף (למעט מוסדות להשכלה גבוהה), כמו כן חברה לא תנתק בית חולים כהגדרתו בסעיף.

בנוסף טרם שתנתק חברה מקרקעין, מפעל או עסק בהתאם להוראת סעיף 11- בשל אי תשלום- הרי שככל שיש חשש כי בניתוק כאמור עלולה להיווצר פגיעה בסביבה, במוכן הרחב, או בהתאם להוראות סעיף 12 - 14 לכללים, עליה לקבל את אישורו של הממונה כהגדרתו בכללי שפכי מפעלים.

הממונה יפעל בהקדם האפשרי להיוועצות עם הממונה לפי חוק החמרים המסוכנים, ככל שראה צורך בכך, וזאת בטרם יקבל את החלטתו בעניין. במקרים בהם החליטה החברה על ניתוק מפעל לאחר קבלת אישור כאמור תפעל היא בהקדם האפשרי ליידע את הממונה לפי חוק החמרים המסוכנים.

סעיף 16 – ניתוק מפעל ממערכת הביוב

מוצע לקבוע כי חברה תהיה רשאית, אם המפעל ביקש זאת, במקום לנתק אותו ממערכת המים לפי סעיפים 13 ו-14, לנתקו 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. בהתאם לספיקת המפעל, יודיג התאגיד על ניתוק גם לבעלים או למפעיל של מיתקן לטיהור שפכים.

סעיף 17 - הפסקת שירותי מים במקרים דחופים

מוצע להבהיר כי אין בהסדרה המוצעת לפי כללים אלה כדי למנוע מחברה לפעול, במקרים חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, למקורות מים, לסביבה או לרכוש, לניתוק מקרקעין, מפעל או עסק ממערכת המים לאלתר. מדובר בין היתר גם במקרים של הצפות ממערכת הביוב, הצפות בשל פיצוץ צנרת מים, מפגעים מבורות ספיגה וכיוצא באלה.

במקרה של ניתוק כאמור על החברה לעשות מאמץ סביר להודיע לצרכן, טרם הניתוק, על הכוונה לנתקו, אולם אי-הודעה אינה מעכבת את הניתוק ועם הניתוק יש להודיע לממונה על אירוע חומרים מסוכנים במשרד להגנת הסביבה.

סעיף 18 – השגה בפני רשות המים

מוצע לאפשר לצרכן בנכס אחר להשיג על החלטת החברה לנתקו מאספקת המים בנכס. כמו כן מוצע לקבוע כי עצם הפניה לרשות המים או עצם ההשגה לא תהווה עיכוב ביצוע אוטומטי.

סעיף 19 – ניתוק לבקשת צרכן

צרכן המבקש להתנתק ממערכת המים, נדרש להגיש בקשה בכתב בצירוף תצהיר לפיו הוא לא הקנה או העביר את זכויותיו בנכס לצד ג' לפי הוראות הדין השונות ובכלל זה לפי חוק השכירות והשאיילה וחוק השומרים.

על הצרכן לשלם את התעריף הקבוע לניתוק בכללי התעריפים. בשל הוראות חוק הגנת הצרכן, אין לקשור את חובתו של הצרכן בתשלום התעריף בביצוע הניתוק בפועל. כן נדרש הצרכן להסדיר את חובותיו לתאגיד או למסור פרטי התקשרות עמו לצורך הסדרת החוב.

התאגיד ינתק את החיבור ויסיר את מד המים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה, וידביק על הדלת, בעת ביצוע הניתוק הודעה בדבר הניתוק. בנוסף, מוצע לקבוע כי לאחר ביצוע הניתוק התאגיד ישלח לצרכן הודעה כי ביצע את הניתוק, ויפרט בה, בין היתר, את קריא מד המים בעת הניתוק. ככל שרשומים אצל החברה חובות כספיים בעד צריכת שירותי מים וביוב בנכס, אזי החברה רשאית לדרוש מהצרכן המבקש להתנתק להסדיר את תשלום חובותיו בטרם יבוצע הניתוק.

בנוסף, מוצע כי במקרה בו מצאה החברה, חרף תצהיר של הצרכן, שכתובת הצרכן למשלוח דואר שונה מכתובת הנכס לגביו מבוקש הניתוק או התברר לחברה כי מתגוררים בנכס וקיימת בו צריכת מים תדביק החברה, על דלת הנכס או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר הבקשה לניתוק הנכס ממערכת המים לבקשת הצרכן ולא תנתק הנכס ממים במועד זה.

ככל שיציג דייר המתגורר בנכס בתוך 7 ימי עסקים מיום הדבקת ההודעה, מסמכים המעידים על מגוריו בנכס תעכב החברה את ביצוע הניתוק למשך 22 ימי עסקים בכדי לאפשר לו לבצע החלפת צרכנים בהתאם להוראות סימן ה' לכללי אמות המידה, להציג בפניה את הסכמת הצרכן שביקש את הניתוק להמשך אספקתי שירותי המים לנכס או החלטה שיפוטית המאפשרת את המשך אספקת השירותים לנכס.

חברה רשאית להתנות את עיכוב הניתוק למשך 22 ימי עסקים כאמור לעיל בתשלום מראש בעד צריכתו הצפויה בתקופה זו בהתאם להערכת צריכה שתבוצע על פי סעיף 8(ב) לכללי אמות המידה ולו כדי להבטיח את פירעון החוב הצפוי. ככל שהחברה מצאה לנכון לעכב את ניתוק הנכס בהתאם למסמכים שהציג בפניה הדייר בנכס היא תודיע לצרכן שביקש להתנתק על דבר העיכוב והנסיבות שהביאו לכך.

היה והחברה לא קיבלה בקשה או לא הוצגו בפניה מסמכים כאמור לעיל, במועד האמור, תבצע החברה את פעולת הניתוק.

סעיף 20 - חיוב צרכן מנותק בהפרשי מדידה

מוצע להבהיר כי צרכן בבית משותף שניתק את דירתו מחיבור למים, ימשיך לשלם את חלקו בהפרשי המדידה (הצריכה המשותפת) בבית המשותף. יחד עם זאת, על צרכן כאמור לא יחול תעריף המינימום, בסך של 1.5 מ"ק מים לחודש, הקבוע בכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התשי"ע-2009.

סעיף 21 - ביצוע פעולות הגבלת אספקת המים

סעיף זה 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 וזאת, על מנת לאפשר לצרכן להסדיר את החוב לפני או בסמוך לאחר ביצוע הניתוק. מעבר לכך לא מוצע לקבוע מגבלות כלשהן.

בכל הנוגע לצרכנים שאינם ביתיים, לפי הקבוע בסעיפים 12-14 מוצע לקבוע כי הניתוק בעניינם לא יתבצע אלא בימים א' עד ה', בין השעות 8:00 עד 19:00 ובכל מקרה לא תבוצע פעולת ניתוק בערב חג, בחג ובחול המועד.

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.

כיוון שניתוק מים אינו מהווה כלי גבייה, יש לתחום את פעולת הניתוק בזמן ולאפשר לצרכן להסדיר את חובותיו (החוב בגינו בוצע הניתוק) ובו בזמן לחברו אל מערכת המים.

במקרים בהם נותק נכס ממערכת המים, הרי שהניתוק לא יעלה על 30 ימים רצופים, בתום תקופה זו תחבר החברה את הצרכן למערכת המים למספר ימים וזאת לצורך הסדרת חובו אליה (החוב בגינו בוצע הניתוק מלכתחילה בצירוף אגרות ניתוק וחיבור). לא ביצע זאת הצרכן, החברה תהא זכאית לנתקו שוב לתקופה של 45 וכך חוזר חלילה כקבוע בסעיף זה.

כמו כן במקרים בהם נוכחה החברה כי אין צרכנים בנכס ולא מתבצעת בו צריכת מים, החברה תהא רשאית להאריך את פעולת הניתוק הראשונית ובלבד שבכל 45 יום תפעל למתן הודעה בעניין.

סעיף 22 – חיבור נכס לאחר ניתוק

מוצע לקבוע כי לאחר ניתוק אספקת המים לנכס, משעה שהצרכן הסדיר את חובו (את החוב שבגינו בוצעה פעולת הניתוק בנכס לרבות אגרת חיבור ואגרת ניתוק ולמעט חובות עבר) או נקבע לו הסדר תשלומים, תחודש אספקת המים לנכס בהקדם האפשרי ולא יאוחר מהמפורט להלן:

במקרים בהם הצרכן הסדיר את חובו עד השעה 19:00 תחודש אספקת המים לנכס תוך 6 שעות ממועד ההודעה על התשלום,

במקרים בהם הצרכן הסדיר את התשלום אחרי השעה 19:00 תחודש אספקת המים עד השעה 10:00 בבוקר למחרת.

בהתאם לספיקת המפעל, יודיע התאגיד על חיבור גם לבעלים או למפעיל של מיתקן לטיהור שפכים.

סעיף 23 – חיבור לבקשת צרכן

סעיף זה קובע כי צרכן המבקש לחבר מחדש נכס למערכת המים של התאגיד, נדרש להגיש בקשה בכתב ולשלם את התעריף הקבוע לחיבור מחדש בכללי התעריפים. מוצע לקבוע כי התאגיד יחבר את הנכס למים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

סעיף 24 – אופן מסירת ההודעות

מוצע לקבוע כי הודעות לפי כללים אלה יומצאו לצרכן בדואר רשום או במסירה אישית. כמו כן מוצע לקבוע כי ככל שהדבר אפשרי תפעל החברה בנוסף למשלוח ההודעות לפי כללים אלה באמצעים נוספים לרבות דוא"ל, מסרון וכיוצא באלה.

לאור העובדה וקיימים במדינה אזרחים אשר אינם דוברי השפה העברית מוצע לקבוע כי בטפסים שבתוספת יצורף במקום בולט, בארבע שפות שונות, כי ניתן לפנות לחברה ולקבל ממנה את ההודעות באחת מהשפות הללו. ככל שצרכן עשה כן, החברה תתעד פניה כאמור ותפעל מאותו היום לפנות לאותו הצרכן לפי כללים אלה הן בעברית והן בשפתו.

סעיף 25 – חובת דיווח

מוצע כי חברה תדווח לרשות המים אחת לשנה על התנהלות ועדת החריגים ובכלל זה על מספר הבקשות שהוגשו לה, ועל החלטותיה.

סעיף 26 – שמירת דינים

מוצע לקבוע כי אין באמור בכללים אלה כדי לגרוע מחובתו של ספק מים לפעול על פי תנאי הרישיון שניתן לו לפי סעיף 23 לחוק המים, התשי"ט – 1959 בין היתר גם במקרים של הקצאה מחריגה.

סעיף 27 – סמכות החברה לגבות החוב

כללים אלה עוסקים רק בפעולה של ניתוק, הפסקה או צמצום של מתן שירותי מים או ביוב. הם אינם עוסקים ביתר האמצעים והכלים העומדים בפני החברה, לפי כל דין, לגביית חובה כנגד הצרכן, ולפיכך מוצע להבהיר זאת.

סעיף 28 – הצמדה

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

סעיף 29 – סמכויות החברה להוסיף על כללים אלה

חברה תהא רשאית לקבוע נהלים משלימים לצורך יישום נאות של הכללים האלה ובלבד שלא יהיה בנהלים אלה כדי לגרוע או לפגוע באמור בכללים אלה. זאת אומרת, החברה תהא רשאית להוסיף הוראות מיטיבות עם הצרכן בעניינם אלה ובלבד שתפרסם את הכללים הללו באתר האינטרנט שלה.

סעיף 29 – תחילה ותחולה

מוצע לקבוע כי מועד התחילה של הכללים יהיה 60 יום מיום פרסומם.

תחולת הכללים הללו תהא על חשבונות המים שנשלחו לצרכן בעד תקופות חיוב של חודש יולי 2014.