

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-2001¹ (להלן – החוק), ולענין סעיפים 7 עד 9 – לאחר התייעצות עם השר להגנת הסביבה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

הגדרות

1.

(א) בכללים אלה –

"בעל עסק", "מכשיר מונע זרימת מים חוזרת" ו-"עסק" – כהגדרתם בתקנות בריאות העם;

"דיגום" – דיגום, בדיקה ופענוח תוצאות שנערכו לפי כללי שפכי מפעלים;
"הממונה על אירוע חומרים מסוכנים" – כהגדרתו בחוק חומרים מסוכנים, התשנ"ג-1993;

"המנהל הכללי" – המנהל הכללי של החברה;

"כללי אמות המידה" – כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011²;

"כללי שפכי מפעלים" – כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכות ביוב), התשע"א-2011³;

"כללי העלות" – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב)⁴

"כללי התעריפים" – כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) התש"ע-2009⁵;

"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 העלות;

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

"פעולת ניתוק" – ניתוק נכס ממערכת המים או ביוב, בין באופן קבוע ובין לסירוגין, או הפחתת זרימת המים לנכס;

"רשיון הפקה" – כהגדרתו בסעיף 23 לחוק המים, התשי"ט-1959⁶ (להלן – חוק המים);
"תקנות בריאות העם" – תקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת), התשנ"ב-1992⁷.

¹ ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשס"ו, עמ' 344.

² ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

³ ק"ת התשע"א, עמ' 1218.

⁴ ק"ת התש"ע, עמ' 418.

⁶ ס"ח התשי"ט, עמ' 169.

⁷ ק"ת התשנ"ב, עמ' 1030.

(ב) לכל מונח אחר שאינו מפורש בכללים אלה, תהיה המשמעות הנודעת לו בכללי אמות המידה, לפי הענין.

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

2.

(א) חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק בנכס של צרכן ביתי בשל אי-תשלום עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס בהתקיים כל אלה:

(1) התעריף השוטף מתוך יתרת החוב של הצרכן, שהגיע מועד פירעונו, עולה על 500 ש"ח; לענין זה "תעריף שוטף" – תעריף שנקבע בשקלים חדשים למטר מעוקב מים בכללי התעריפים או בכללי העלות לפי הענין, בצירוף ריבית שנקבעה בכללי אמות המידה.

(2) החברה שלחה לצרכן, לפחות 15 ימים לאחר התקיימות האמור בפסקה (1), הודעה בדבר יתרת החוב שטרם שולמה ערוכה לפי נוסח טופס 1 בתוספת (להלן – ההודעה הראשונה);

(3) החברה שלחה לצרכן, לפחות 15 ימים לאחר מועד משלוח ההודעה הראשונה, הודעה בדואר רשום עם אישור מסירה, 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 סבירים אחרים לפי נסיבות הענין, לרבות בהודעה טלפונית, ותתעד את הפעולות בהן נקטה.

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

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק בנכס של צרכן ביתי במקרה בו הצרכן הפר את הוראות סעיף 32 (ד) לכללי אמות המידה ובלבד שבצעה החברה את האמור בסעיף קטן (א) בטרם שהגיע הצרכן להסדר תשלומים עמה והמציאה לצרכן הודעה ערוכה לפי נוסח טופס 3 בתוספת, בדואר רשום עם אישור מסירה בדבר כוונתה לבצע את פעולת הניתוק.

(ג) בנכס של צרכן ביתי, שכתובתו הרשומה אצל החברה אינה זהה לכתובת הנכס או בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר כאמור בסעיף קטן (א)(3), 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 4 בתוספת; ההודעה הנוספת יכול שתודבק בתוך התקופה האמורה בסעיף קטן (א)(4).

סייג לניתוק נכס של צרכן ביתי בשל אי תשלום חוב

3.

- (א) חברה תמנה ועדת חריגים (להלן – ועדת החריגים), אשר בראשה ישב המנהל הכללי, ויהיו חברים בה בעלי תפקידים בכירים בתחומי הכספים ושירות הלקוחות בחברה; המנהל הכללי רשאי למנות לוועדה חברים נוספים.
- (ב) חברה לא תבצע פעולת ניתוק נכס 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) החברה רשאית לדרוש מהצרכן כל מסמך אשר יניח את דעתה לענין מצבו של הצרכן, לרבות אישורים על כלל הכנסות הצרכן ובני ביתו המתגוררים עימו, אישור על כלל זכאויותיו לקצבאות מהמוסד לביטוח לאומי, אישורים המעידים על מצב הבריאותי של הצרכן ובני ביתו, אישורים על בעלויות הצרכן ובני ביתו בנכסים, תדפיסי חשבון בנק עדכניים (שלושה חודשים שקדמו להגשת הבקשה) של הצרכן ובני ביתו וצילום רישיון רכב.
- (ד) הוועדה זכאית לבחון מעת לעת באם השתנו נסיבותיו של הצרכן כאמור בסעיף קטן (ג) בקשר עם אי ביצוע הניתוק.
- (ה) החברה תקבע נהלים לעבודת ועדת החריגים, תתעד את בקשות הצרכן ואת החלטותיה והנימוקים להן.
- (ו) הוגשה בקשה לוועדת החריגים לפני שהחברה ביצעה את פעולת הניתוק, לא תבצע החברה פעולת ניתוק עד להחלטת ועדת החריגים בבקשה.
- (ז) צרכן רשאי להשיג על החלטת ועדת החריגים לפני מנהל הרשות הממשלתית או מי שמינה לצורך כך לפי סעיף 108 לחוק; הודעה על החלטת הרשות כאמור תינתן, ככל הניתן בנסיבות העניין, סמוך למועד קבלתה ולא יאוחר מ- 60 יום מיום קבלת ההשגה לידיה.
- (ח) הגשת השגה כאמור בסעיף קטן (ז), אינה מעכבת את פעולת הניתוק אלא אם סבר מנהל הרשות או מי שמינה לצורך כך אחרת והודיע על כך לחברה ולצרכן בכתב.

(ט) מצא מנהל הרשות או מי שמינה לצורך כך כי יש בהחלטת הרשות הממשלתית בהשגת צרכן משום השלכה עקרונית על צרכנים אחרים או על חברה, תפרסם הרשות הממשלתית באתר האינטרנט שלה החלטה זו, תוך עמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

הפסקת שירותי מים בנכס אחר של צרכן בשל אי-תשלום חוב

4. חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק בנכס אחר של צרכן בשל אי תשלום עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס, בהתקיים כל אלה:

- (א) לא שולם במועדו החשבון התקופתי האחרון עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס ובלבד שסכום החשבון כאמור עולה על 500 שקלים חדשים;
- (ב) החברה שלחה לצרכן, לפחות 15 ימים לאחר התקיימות האמור בפסקה (א), הודעה בדואר רשום עם אישור מסירה על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים ערוכה לפי נוסח טופס 5 בתוספת (להלן בסעיף זה – ההודעה) הכוללת מידע על זכות הצרכן להשיג על החלטה זו בפני החברה כאמור בסעיף 12 (ב).
- (ג) חלפו 15 ימים ממועד מסירת ההודעה או מהמועד בו הודיעה החברה על החלטתה לענין ההשגה של הצרכן כאמור בסעיף 12 (ב), לפי המאוחר.

5. ניתוק לבקשת צרכן

- (א) צרכן המבקש לנתק נכס ממערכת המים יגיש לחברה בקשה בכתב וישלם את התעריף לניתוק מד מים לבקשת צרכן הקבוע בתוספת השניה לכללי התעריפים; הוגשה בקשה לניתוק מד מים ראשי, תוגש הבקשה כשהיא חתומה על ידי כל הצרכנים בנכס.
- (ב) 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, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ניתוק הנכס ממערכת המים לבקשת הצרכן.
- (ג) חברה תשלח לצרכן הודעה בדבר ניתוק הנכס ממערכת המים; בהודעה יפורטו קריא מד המים בעת הניתוק, ובנכס שמוקן בו מד מים ראשי יחולו גם הוראות סעיף 26 (ד) לכללי אמות המידה.
- (ד) נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי מים או ביוב בנכס על ידי צרכן המבקש להתנתק, רשאית החברה לדרוש מהצרכן להסדיר את תשלום חובותיו לחברה בטרם יבוצע הניתוק.
- (ה) על אף האמור בסעיף קטן (א), מצאה החברה כי כתובת הצרכן למשלוח דברי דואר שונה מכתובת הנכס מושא הניתוק או נוכחה החברה לדעת, כי מדובר

בנכס מאוכלס שיש 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.

(ו) הציג אדם המתגורר בנכס, בתוך 7 ימי עסקים מיום הדבקת ההודעה האמורה בסעיף (ה), מסמכים המעידים על מגוריו בנכס, תעכב החברה את ביצוע הניתוק למשך 22 ימי עסקים בכדי לאפשר למתגורר בנכס לבצע החלפת צרכנים בהתאם להוראות סימן ה' לכללי אמות המידה, להציג בפניה את הסכמת הצרכן להמשך אספקת שירותי המים לנכס או החלטה שיפוטית המאפשרת את המשך אספקת השירותים לנכס.

(ז) חברה רשאית להתנות את עיכוב הניתוק למשך 22 ימי עסקים כאמור בסעיף קטן (ו) בתשלום מראש בגין הצריכה הצפויה בתקופה זו בהתאם להערכת צריכה שתבוצע על פי הוראות סעיף 8(ב) לכללי אמות המידה.

(ח) עיכבה החברה את ניתוק הנכס בהתאם להוראות סעיף (ו) תודיע לצרכן על דבר העיכוב והנסיבות שהביאו לכך.

(ט) לא קיבלה החברה בקשה או לא הוצגו בפניה מסמכים כאמור בסעיף קטן (ו), במועד האמור, תבצע החברה את פעולת הניתוק.

חיוב צרכן מנותק בהפרשי מדידה

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

הפסקת שירותי מים למפעל המזרים שפכים אסורים

7.

(א) נוכחה החברה כי מפעל מזרים שפכים האסורים להזרמה למערכת הביוב, רשאית היא לנתקו ממערכת המים אם מצאה כי התקיים אחד מאלה, ובלבד שהמנהל הכללי קבע כי קיים חשש סביר שהמשך הזרמת השפכים תגרום 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 בדואר רשום עם אישור מסירה, לפחות 30 ימים לפני ניתוק 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 התקיימותו.

הפסקת שירותי מים בשל אי-ביצוע פעולות למניעת נזק ממפעל

.8

(א) חברה רשאית לנתק ממערכת המים מפעל שלא קיים הוראה שניתנה לו לפי סעיף 4 לכללי שפכי מפעלים, כל עוד לא קיים בעל המפעל את ההוראה.

(ב) חברה תשלח למפעל, בדואר רשום עם אישור מסירה 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.

הפסקת שירותי מים בשל אי-ביצוע עבודות

.9

(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, בדואר רשום עם אישור מסירה 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

.10

(א) חברה רשאית לדרוש מבעל עסק החייב על פי הוראות תקנות בריאות העם בהתקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת (להלן – מז"ח) להציג לה מסמכים המעידים על התקנת המז"ח ובדיקתו כדן.

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

הפסקת שירותי מים במקרים דחופים

.11

- (א) אין באמור בכללים אלה כדי למנוע מחברה, בכפוף להוראות כל דין, לנתק את אספקת שירותי המים או הביוב 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.
- (ג) החליטה החברה על ניתוק נכס אחר של צרכן כאמור בסעיף קטן (א) לעיל, תודיע על כך עם קבלת החלטתה לממונה על אירוע חומרים מסוכנים.

זכות טיעון

.12

- (א) בטרם תפעל החברה לניתוק נכס אחר של צרכן בהתאם להוראות סעיף 4, תאפשר לו במהלך 15 הימים ממועד מסירת ההודעה האמורה שם, להביא בפניה את טענותיו לעניין הניתוק הצפוי במועדים ובתנאים שתיקבע לכך.
- (ב) בטרם תפעל החברה לניתוק מקרקעין, מפעל או עסק בהתאם להוראות סעיפים 7 - 10, תאפשר לבעל המקרקעין, בעל המפעל או בעל הנכס להביא בפניה טענותיו לעניין הניתוק הצפוי, במועדים ובתנאים שתיקבע לכך.

סייג לניתוק נכס אחר של צרכן

.13

- (א) חברה תהא רשאית לנתק נכס אחר של צרכן כאמור בסעיפים 7, 8, 9 ו-10, לאחר שקיימה התייעצות עם הממונה על אירוע חומרים מסוכנים טרם פעולת הניתוק.
- (ב) ככל שהחברה החליטה, לאחר קיום חובת ההיוועצות כאמור בסעיף קטן (א) לעיל על ניתוק נכס אחר של צרכן, תודיע על כך עם קבלת החלטתה לממונה על אירוע חומרים מסוכנים.

ביצוע פעולת ניתוק

.14

- (א) למעט האמור 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 8:00 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

.15

- (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-2010.⁸
- (ב) ניתקה חברה מפעל ממערכת הביוב תודיע על כך לנציגות המחוזית במשרד הבריאות ובמשרד להגנת הסביבה בסמוך לאחר הניתוק.

חיבור נכס לאחר ניתוק

.16

- (א) חברה תחבר נכס שבוצעה בו פעולת ניתוק לפי כללים אלה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משש שעות מהמועד בו הודיע לה הצרכן ונציג החברה בדק ואישר –
- (1) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיפים 2 או 4 – כי שולמו לחברה יתרת החוב בשלו בוצעה פעולת הניתוק וכן אגרת ניתוק מד-מים בשל חוב צרכן וחיבורו מחדש לפי כללי התעריפים, או נקבע לצרכן הסדר תשלומים.
- (2) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי כללים אלה למפעל, עסק או מקרקעין – כי התקיימו הוראות החברה או כללים אלה, לפי הענין.

⁸ ק"ת התש"ע, עמ' 1018.

(3) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 11 – כי חדלו להתקיים הנסיבות שבסעיף 11(א).

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), הודיע הצרכן לחברה כאמור שם, אחרי השעה 18:00, תחבר החברה את הנכס שבוצעה בו פעולת הניתוק בהקדם האפשרי ולכל המאוחר עד השעה 08:00 למחרת.

(ג) חיברה החברה מפעל, מקרקעין או עסק לפי סעיף זה, תודיע לבעלים או מפעיל מתקן טיהור השפכים הרלוונטי על דבר החיבור מחדש למערכת המים או הביוב, סמוך ככל שניתן למועד החיבור.

17. חיבור מחדש לבקשת צרכן

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

(ב) חברה תתקין מד מים ותחבר את הנכס למערכת המים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן ובלבד שהצרכן הסדיר את כל חובותיו בגין הנכס מושא החיבור לחברה.

החלת תקנות סדר הדין האזרחי

18. על מסירת הודעות לפי סעיפים 2(א)(3), 2 (ב), 4 (ב), 7(ב), 8(ב), 9(ב) ו-1010(ג) יחולו תקנות 476, 481, 484, 486, 488 ו-489 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984,⁹ בשינויים המחויבים.

שמירת דינים

19. אין באמור בכללים אלו כדי לגרוע מחובתו של ספק מים לפעול על פי תנאי הרישיון שניתן לו לפי סעיף 23 לחוק המים, התשי"ט – 1959.

סמכות החברה לגבות החוב

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

הצמדה

21. הסכום הקבוע בסעיפים 2(א)(1) ו-4(א) יעודכן ב-1 בינואר בכל שנה (להלן – יום העדכון), בהתאם לשיעור השינוי של מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית

⁹ ק"ת התשמ"ד, עמ' 2220.

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

22. תחילתם של כללים אלה – 30 ימים ממועד פרסומם.

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 _____.

נכון למועד מכתב זה, חובך עומד על סך של _____ שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו 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 לפירעונו 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 לפני ניתוק

לפי הרישומים שבידינו, לא עמדת בהסדר התשלומים שנקבע לך על ידי החברה עבור שירותי מים וביוב שסופקו לך בתקופה מחודש _____ עד חודש _____, בנכס שכתובתו _____.

נכון למועד מכתב זה, עומד חובך 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!

לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון _____ או בכתובת _____.

אם שילמת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

טופס 4

(סעיף 2(ג))

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 לפירעונו 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.

טופס 5

(סעיף 4 (ב))

התראה 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 לפירעונו המלא.

אם לא ישולם החוב בתוך 30 ימים ממועד הודעה זו, תנתק החברה את אספקת המים לנכס.

התראה נוספת לא תישלח!

הנך רשאי לפנות אל החברה תוך 15 יום מיום קבלת התראה זו, בכתב או בעל פה ולטעון בפניה בקשר ליתרת חובך כלפיה.

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

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, קיימת חשיבות רבה לקביעת תנאים מקדמיים ברורים שרק בהתקיימם רשאים תאגידי המים והביוב לנתק נכס ממערכת המים או הביוב. 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) אשר נערך בעקבות עתירות שהוגשו לבג"ץ בנושא (להלן - החוזר), בכפוף למספר שינויים. להלן עיקרי השינויים:

- יתרת החוב בגינה ניתן לנתק את הנכס נקבעה בחוזר על כ-350 ש"ח (נכון להיום), בכללים מוצע להגדיל את יתרת החוב המזערית (הנוגעת לתשלום השוטף) לפני פתיחה בהליכי ניתוק ל-500 ש"ח.

- ההודעות ופרקי הזמן שנקבעו בכללים זהים לאלה שנקבעו בחוזר, אולם בכללים מוצע לקבוע, בנוסף, גם חובת הדבקות 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, אלא ניתן שיקול דעת לחברה, לאחר שמינתה ועדת חריגים לצורך כך, לבחון אם מדובר בצרכן המצוי במצוקה קשה.

- 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 שיקול 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, 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. בשל החשש בהיבט הסביבתי מוצע כי ניתוקים כאמור יהיו לאחר התייעצות של החברה עם הממונה על אירוע חומרים מסוכנים במשרד להגנת הסביבה.

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 - 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 לצרכן ביתי בשל אי-תשלום חוב

הסעיף מפרט את התנאים המקדמיים המצטברים שצריכים להתקיים על מנת שתאגיד יהיה רשאי לנתק אספקת המים לנכס של צרכן ביתי. תנאי ראשון לתחילתם של הליכי הניתוק הינו כי מרכיב התעריף השוטף, מתוך יתרת החוב הכוללת, קרי, חובו של הצרכן לחברה רק בשל צריכת מים וצריכת שירותי ביוב, בצירוף ריבית, 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, והשניה – לפחות 15 ימים ממועד משלוח ההתראה הראשונה. התאגיד אינו רשאי לבצע פעולת ניתוק לפני שחלפו לפחות 30 ימים ממועד המצאת ההודעה השניה. דהיינו, מהמועד האחרון לתשלום החוב שנקבע בחשבון התקופתי ועד לביצוע פעולת הניתוק, יחלפו לפחות 60 ימים.

התאגיד יכול לשלוח את ההתראה הראשונה, באופן בו הוא שולח את חשבונות המים התקופתיים והודעות אחרות לצרכנים. לעומת זאת, את ההתראה השניה נדרש התאגיד למסור במסירה אישית.

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 (א)(3), 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.

עוד מוצע לקבוע בסעיף קטן (ב) כי על אף הקבוע בסעיפים קטנים (1)-(4), חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק בנכס של צרכן ביתי במקרה בו הצרכן הפר את הסדר התשלומים כלפי החברה כמפורט בהוראות סעיף 32 (ד) לכללי אמות המידה וזאת בכפוף לכך שהחברה ביצעה טרם

שהגיעה עם הצרכן להסדר תשלומים כאמור את הקבוע בסעיפים קטנים (1)-(4) והמציאה לצרכן הודעה ערוכה לפי נוסח טופס 4 בתוספת, במסירה אישית בדבר כוונתה לבצע את פעולת הניתוק.

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.

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 ותתעד את בקשות הצרכן, החלטותיה והנימוקים להם.

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

סעיף 4 - הפסקת שירותי מים לנכס של צרכן אחר בשל אי-תשלום חוב

מוצע לקבוע בסעיף זה מנגנון גם לניתוק נכס אחר של צרכן בשל אי תשלום חוב עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס, בכפוף למספר תנאים מצטברים:

1. לא שולם במועד החשבון התקופתי האחרון עבור אספקת שירותי מים וביוב בנכס ובלבד שסכום החשבון התקופתי עולה על 500 שקלים חדשים;
2. על החברה לשלוח לצרכן זה, לפחות 15 ימים לאחר חלוף המועד לתשלום החשבון התקופתי, הודעה בדואר רשום עם אישור מסירה על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים. על הודעה זו לכלול מידע בדבר זכות הצרכן להגיש השגה על החלטה זו בפני החברה כמפורט בסעיף 12 (ב) לכללים אלו.
3. חלפו 15 ימים נוספים ממועד מסירת ההודעה או מהמועד בו הודיעה החברה על החלטתה לענין ההשגה של הצרכן כאמור בסעיף 12 (ב), לפי המאוחר, החברה תהא זכאית לנתק את הצרכן ובלבד שטרם הסדיר את חובותיו כאמור.

סעיף 5 – ניתוק לבקשת צרכן

צרכן המבקש להתנתק ממערכת המים, נדרש להגיש בקשה בכתב כשהיא חתומה על ידי כל הצרכנים בנכס ולשלם את התעריף הקבוע לניתוק בכללי התעריפים. 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 בגין 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 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 הדבקות 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 אספקת 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 בגין 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 6 - חיוב צרכן מנותק בהפרשי מזידה

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 7 - הפסקת שירותי מים למפעל המזרים שפכים אסורים

מוצע לקבוע כי תאגיד רשאי לנתק מפעל שהזרים שפכים האסורים 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 המוזרמים 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, מותנה 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 8 - 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.

סעיף 9 - 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 10 - 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 11 - הפסקת שירותי מים במקרים דחופים

מוצע להבהיר כי אין בהסדרה המוצעת לפי כללים אלה כדי למנוע מחברה לפעול, במקרים חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידידת 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 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 12 - זכות טיעון

מוצע לקבוע כי בטרם חברה תפעל לניתוק מקרקעין, מפעל או עסק בהתאם להוראות סעיפים 7 - 10 לכללים, היא תאפשר להם להביא בפניה בין בכתב ובין בעל פה טיעונים לעניין הניתוק הצפוי והיא תשקול בעניין לפי שיקול דעתה ובהתאם לנסיבות. החברה תקבע לצורך הגשת ההשגה את המועדים לכך ואת התנאים להגשת ההשגה.

בסעיף קטן (ב) מוצע כי בטרם תפעל החברה לניתוק נכס אחר של צרכן בשל אי תשלום חוב (כאמור סעיף 4 לעיל) היא תאפשר לו במהלך 15 הימים ממועד מסירת ההודעה שנשלחה לו, להביא בפניה את טענותיו לעניין הניתוק הצפוי במועדים ובתנאים שתיקבע לכך והיא תשקול את הבקשה כאמור.

סעיף 13 – סייג לניתוק נכס אחר של צרכן

לאור הרגישות הסביבתית, מוצע כי טרם שתנתק החברה מקרקעין, מפעל או עסק בהתאם להוראות סעיפים 7-10 לכללים, היא תקיים התייעצות עם הממונה לאירוע חומרים מסוכנים במשרד להגנת הסביבה וכן תיידע אותו ככל שהחליטה לנתק.

סעיף 14 - ביצוע פעולת ניתוק

סעיף 14 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 15 – ניתוק מפעל ממערכת הביוב

מוצע לקבוע כי חברה תהיה רשאית, אם המפעל ביקש זאת, במקום לנתק אותו ממערכת המים 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), תשי"ע-2010, אישר זאת.

התאגיד יודיע על דבר הניתוק לנציגות המחוזית במשרד הבריאות ובמשרד להגנת הסביבה בסמוך לאחר הניתוק.

סעיף 16 – 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. אולם, במקרים בהם הצרכן

הסדיר את חובו לאחר השעה 18:00 תחודש אספקת המים לנכס בהקדם האפשרי ולכל המאוחר עד השעה 8:00.

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. עוד מוצע, עם ביצוע חיבור הנכס מחדש, החברה תיידע את הבעלים או המפעיל של מתקן טיהור השפכים הרלוונטי (אליו מזרים הנכס את השפכים שלו) בנוגע לחידוש חיבור הנכס למערכת המים או הביוב.

סעיף 17 – 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 וכל חוב נוסף הקיים בגין הנכס מושא החיבור. מוצע לקבוע כי התאגיד יחבר את הנכס למים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

סעיף 18 - 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 לבצע פעולת ניתוק, לפי סעיף 2(ב);
- (3) הודעה על כוונה לבצע פעולת ניתוק בשל אי-תשלום חוב, לפי סעיף 4(ב);
- (4) הודעה על כוונה לנתק ממים מפעל המזרים שפכים אסורים, לפי סעיף 7(ב);
- (5) הודעה על כוונה לנתק ממים מפעל בשל אי-ביצוע פעולות למניעת נזק ממפעל, לפי סעיף 8(ב);
- (6) הודעה על כוונה לנתק ממים מקרקעין או מפעל בשל אי-ביצוע עבודות לפי דרישת החברה, לפי סעיף 9(ב);
- (7) הודעה על כוונה לנתק ממים עסק בשל אי-התקנת מז"ח או אי-בדיקתו בניגוד לתקנות בריאות העם, לפי סעיף 10(ב);

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 ההתראה עצמה או עותק ממנה. תקנה 481 לתקנות קובעת כי באין אפשרות למצוא את הנמען, די בהמצאת ההתראה 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 ההתראה 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 במשרדה של הרשות המקומית. תקנה 488 לתקנות קובעת את החובה של מקבל ההתראה 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 ההתראה, ניתן כחלופה להדביק את ההתראה על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בבית הנמען או בעסקו.

סעיף 19 – שמירת דינים

מוצע לקבוע כי אין באמור בכללים אלו 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 20 - סמכות החברה לגבות החוב

כללים אלו 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 21 - הצמדה

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

סעיף 22 - תחילה

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