

## מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב פונה לציבור בהזמנה להשמיע עמדתו בדבר הכוונה לקבוע כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים או ביוב), התשע"ה – 2014

בישיבתה מיום 27.11.14 דנה מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב בטיטוט הכללים הבאה ואישרה את פרסומה לשמיעת עמדות הציבור:

- כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים או ביוב), התשע"ה-2014

ניתן לעיין בטיטוט הכללים באתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב, בעמוד מועצת הרשות בכתובת [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il) (לשונית "כללים לשמיעת עמדות הציבור").

הציבור מוזמן להביא בפני מועצת הרשות את עמדתו בנוגע לטיטוט הכללים בכתב בלבד באמצעות פקס שמספרו 03-6369750 או בדוא"ל לכתובת [council@water.gov.il](mailto:council@water.gov.il).

על העמדות לכללים להגיע למזכירות המועצה עד ליום ד' 31.12.14 בשעה 12:00.

מוצע לשולח לוודא קבלת עמדתו עד המועד האמור בטלפון שמספרו: 03-6369600/5.

המגיש יציין בפתח נייר העמדה את מי הוא מייצג. רשות המים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להזמין חלק ממגשי העמדות להציג את עמדתם בפני הצוות המקצועי ברשות המים או בפני מליאת המועצה.

רשות המים רשאית להשתמש בתוכן המסמכים שיוגשו לה במסגרת הליך זה לצורך גיבוש עמדתה, לפני הגשתה לאישור המועצה, וכן לפרסמם באתר האינטרנט של הרשות. יובהר, כי עצם הגשת מסמך העמדה כתגובה לפניה זו מהווה הסכמה לפרסום, כאמור.

### מזכירות המועצה

**כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים או ביוב), התשע"ה-2014**

בתוקף סמכותה לפי סעיף 146 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001<sup>1</sup> (להלן – החוק), ולענין סעיפים 19-20 לאחר התייעצות עם השר להגנת הסביבה, ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

מטרות	1.	מטרותיהם של כללים אלה הן, בין היתר:
	(1)	להסדיר את השימוש בביצוע פעולת ניתוק אספקת מים כאמצעי להבטחת תשלום חשבונות צריכה שוטפים של צרכנים;
	(2)	להבטיח כי צרכן ביתי לא ינותק מאספקת המים בשל אי תשלום חובו אלא אם כן אישר מנהל הרשות, לאחר קבלת המלצת הוועדה המייעצת, כי מדובר בסרבן תשלום, כמשמעותו בכללים אלה.
<b>סמכות החברה לגבות החוב</b>	2.	אין בפעולת החברה לפי כללים אלה כדי לפטור את הצרכן מתשלום מלוא חובותיו לחברה או לגרוע מסמכות החברה לפעול לגביית החוב בכפוף לכל דין.
<b>הגדרות</b>	3.	בכללים אלה -
		"אתר אינטרנט" - אתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב שכתובתו <a href="http://www.water.gov.il">www.water.gov.il</a> ;
		"דיגום" - דיגום, בדיקה ופענוח תוצאות שנערכו לפי כללי שפכי מפעלים;
		"התראה" - הודעה שנשלחה בדואר רשום, או במסירה אישית או באחד האמצעים המפורטים בסעיף 31 לכללים אלה;
		"הממונה לפי חוק החמרים המסוכנים" - ממונה כהגדרתו בחוק החמרים המסוכנים, התשנ"ג-1993 <sup>2</sup> ;
		"המנהל הכללי" - המנהל הכללי של חברה;
		"הליכי גביה" - הליך מכוח חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 <sup>3</sup> ;
		"הרשות הממשלתית" - הרשות הממשלתית למים ולביוב שהוקמה לפי סעיף 124א לחוק המים;
		"ועדה מייעצת" - ועדה שמונתה לפי סעיף 10;
		"חוב נכס אחר" - חוב המפורט בסעיף 11(א);
		"חוק החברות" - חוק החברות, התשנ"ט-1999 <sup>4</sup> ;
		"חוק המים" - חוק המים, התשי"ט-1959 <sup>5</sup> ;

<sup>1</sup> ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשס"ו, עמ' 344.  
<sup>2</sup> ס"ח התשנ"ג, עמ' 1408 התשנ"ג; התשע"ב, עמ' 28744.  
<sup>3</sup> ס"ח תשכ"ז 1967 עמ' 116.  
<sup>4</sup> ס"ח התשנ"ט, עמ' 189.  
<sup>5</sup> ס"ח התשי"ט, עמ' 169.

		"כללי אמות מידה" – כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011 <sup>6</sup> ;
		"כללי שפכי מפעלים" – כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכות ביוב), התשע"ד-2014 <sup>7</sup> ;
		"כללי עלות" – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009 <sup>8</sup> ;
		"כללי התעריפים" – כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009 <sup>9</sup> ;
		"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 ;
		"סרבן תשלום" – צרכן שהוועדה המייעצת קבעה שהוא אחד מאלה : (1) צרכן ביתי המסרב להעביר לידי חברה המספקת לו שירותי מים או ביוב את מספר תעודת הזהות שלו ואת פרטי כתובת מגוריו כפי שמופיע ברישומי מנהל האוכלוסין לצורך הפעלת הליכי גביה והליכים מכוח פקודת המסים כנגדו ; (2) צרכן ביתי שהוא בעל יכולת כלכלית מספקת לתשלום חשבונות המים והביוב השוטפים.
		"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, ביחד או לחוד ;
		"פעולת ניתוק אספקת מים" – פעולה המונעת לחלוטין אספקת מים לנכס ;
		"פעולת ניתוק שירותי ביוב" – פעולה המונעת לחלוטין הזרמת שפכים מהנכס למערכת הביוב ;
		"פקודת המסים" – פקודת המסים (גביה) <sup>10</sup> ;
		"רשיון הפקה" – כמשמעותו בסעיף 23 לחוק המים ;
4.	<b>תנאי למימוש סמכויות החברה לביצוע פעולת ניתוק</b>	חברה לא תבצע פעולת ניתוק אספקת מים לצרכן ביתי, אלא בשל חובו השוטף ובאישור מנהל הרשות כמפורט בסעיף 16 ובכפוף להוראות סעיף 17 ; בנוגע לצרכן של נכס אחר, חברה לא תהיה רשאית לבצע פעולת ניתוק אספקת מים לנכס אחר לפי סעיף 18 אלא לאחר משלוח דרישות בהתאם לקבוע בפקודת המיסים.

<sup>6</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

<sup>7</sup> ק"ת התשע"ד, עמ' 1341.

<sup>8</sup> ק"ת התש"ע, עמ' 418.

<sup>9</sup> ק"ת התש"ע, עמ' 442.

<sup>10</sup> ת"א, כרך ב' עמ' 1374.

<p><b>חוב שוטף</b></p>	<p>5.</p>	<p>לצורך כללים אלה, יראו את חובו השוטף של צרכן ביתי כחוב בעד אספקת שירותי מים או ביוב, לרבות בדרך של הערכת צריכה כמשמעה בסעיפים 8 ו-9 לכללי אמות המידה, והכל כפי שנרשם בהודעת החיוב, ולמעט:</p>
	<p>(1)</p>	<p>הוצאות גבייה, אגרות והפרשי ריבית והצמדה.</p>
	<p>(2)</p>	<p>חובות בשל הפרת הסדרי תשלום.</p>
	<p>(3)</p>	<p>חובות עליהם הוגשה בקשה לבירור חשבון לפי סעיפים 34, 52(א) ו-43 לכללי אמות המידה וטרם ניתנה בה החלטה.</p>
<p><b>איסור ניתוק אספקת המים לצרכן הביתי</b></p>	<p>6.</p>	<p>צרכן ביתי לא ינותק מאספקת המים בנכסו בשל אי תשלום עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס.</p>
<p><b>פנייה למנהל הרשות לאישור ביצוע פעולת ניתוק</b></p>	<p>7.</p>	<p>(א) על אף האמור בסעיף 6, חברה רשאית לפנות בבקשה למנהל הרשות, לאשר ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים בנכס של צרכן ביתי בשל אי-תשלום עבור אספקת שירותי מים או ביוב בנכס, ובלבד שהתקיימו כל אלה:</p>
	<p>(1)</p>	<p>החוב השוטף מתוך יתרת החוב של הצרכן הביתי, שהגיע מועד פירעונו, עולה על 1,000 שקלים חדשים;</p>
	<p>(2)</p>	<p>הצרכן הביתי לא שילם לחברה בעד אספקת שירותי מים ושירותי ביוב בעד 2 תקופות חיוב רצופות או בעד 3 תקופות חיוב לסירוגין מתוך 6 תקופות חיוב רצופות;</p>
	<p>(3)</p>	<p>טרם חלפו 6 חודשים מהמועד האחרון שהיה על הצרכן הביתי לשלם בעד תקופת החיוב המאוחרת לפי פסקה (2);</p>
	<p>(4)</p>	<p>התקיימו אחד או יותר מאלה:</p>
	<p>(א)</p>	<p>הצרכן הביתי מסרב למסור לה את מספר תעודת הזהות שלו וכתובת מגוריו כפי שמופיע ברישומי מנהל האוכלוסין;</p>
	<p>(ב)</p>	<p>החברה לא הצליחה לגבות את החוב השוטף של הצרכן למרות הפעלת סמכויותיה לפי פקודת המסים.</p>
	<p>(5)</p>	<p>החברה שלחה לצרכן הביתי התראה ערוכה לפי נוסח טופס 1 שבתוספת על כוונתה להגיש בעניינו בקשה למנהל הרשות לאישור ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים, 15 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים האמורים בפסקאות (1), (2) ו- (4); על אף האמור בסעיף 31, בנכס של צרכן ביתי שכתובתו הרשומה אצל החברה אינה זהה לכתובת הנכס או בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר, תודבק התראה כאמור על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, שעל גביה שם הצרכן הביתי וכתובתו בלבד;</p>
	<p>(6)</p>	<p>בהתראה כאמור בפסקה 5, תיידע החברה את הצרכן הביתי על זכותו לפנות אליה בתוך 15 ימים, בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק אספקת המים בעניינו למנהל הרשות וזאת בשל היותו חסר יכולת כלכלית לשלם את חובו או בשל נכונו למסור לחברה באופן מיידי את פרטי ההתקשרות עימו; החברה תציין בפני הצרכן הביתי את זכותו להופיע בפניה, וכן את זכותו להציג את טענותיו בכתב, כאשר הבחירה בין טענה בכתב או בעל פה תהיה של הצרכן הביתי; צרכן רשאי לערוך בקשתו לפי נוסח טופס 2 שבתוספת וכן, רשאי הוא לצרף לבקשתו בכתב או בעל פה כל מסמך או מידע שיש בו</p>

				כדי לתמוך בבקשתו ;
				התקיימו הוראות סעיף 8 ;
				(8) החברה שלחה הודעה למחלקה לשירותים חברתיים של הרשות המקומית שהצרכן הביתי מתגורר בתחומה, בדבר כוונתה להעביר בקשה כאמור בסעיף קטן (א) למנהל הרשות ; בהודעה זו תציין החברה את זכותה של המחלקה לשירותים חברתיים, להעביר לעיונה, תסקיר בעניינו של הצרכן הביתי בתוך 15 ימים מיום קבלה ההודעה.
			(ב)	לבקשה כאמור בסעיף קטן (א), תצרף החברה את כל ההחלטות והמסמכים המצויים בידה ושהגיעו לידיה בעניינו של הצרכן הביתי ובכלל זה את כל האסמכתאות עליהן הסתמכו החברה לפי סעיף קטן 7(א) והמנהל הכללי בהחלטתו לפי סעיף 8.
		פניית צרכן לחברה	8.	(א) חברה תשלח לצרכן ביתי שפנה אליה בבקשה כאמור בסעיף 7(א)(6), הודעה כי החלטת המנהל הכללי תינתן בעניינו לאחר שמיעת טענותיו כאמור ולאחר בחינת הראיות שובאו בפניו לעניין זה ; כמו כן תודיע החברה לצרכן הביתי על פנייתה למחלקה לשירותים חברתיים כאמור בסעיף 7(א)(8).
			(ב)	טרם קבלת החלטה בידי המנהל הכללי בבקשתו של צרכן ביתי להכיר בו כצרכן ביתי חסר יכולת כלכלית לשלם את חובו השוטף, יבחן הוא את טענותיו וראיותיו של הצרכן הביתי ובכלל את התסקיר שקיבל בעניינו, ככל שקיבל, מהמחלקה לשירותים חברתיים המצויה בתחום החברה ;
			(ג)	סבר המנהל הכללי שהצרכן הביתי הינו בעל יכולת כלכלית לשלם את חובו, תישלח הודעה על כך לצרכן הביתי תוך 7 ימים מיום קבלת ההחלטה ; בהודעה זו יודיע המנהל הכללי לצרכן הביתי על זכותו להביא את טענותיו, בכתב או בעל פה, בפני הוועדה המייעצת ; כמו כן, המנהל הכללי ינמק את החלטתו ויפרט מדוע יש לראות בצרכן הביתי כבעל יכולת כלכלית לשלם את חובו השוטף וזאת למרות שמיצוי מלוא הליכי הגבייה ובכללם פקודת המסים לא הועיל לגביית החוב השוטף.
		תיעוד	9.	חברה תתעד פעולותיה לפי סעיפים 7-8.
		הקמת ועדה מייעצת למנהל הרשות	10.	(א) מנהל הרשות ימנה ועדה מייעצת אשר תדון בבקשות שיוגשו לה על ידי החברה לפי סעיף 7 לצורך בחינת האפשרות לאשר לחברה לבצע פעולת ניתוק אספקת המים לצרכן הביתי ; הוועדה תמליץ למנהל הרשות על קבלת בקשת החברה לביצוע פעולת ניתוק אספקת מים בנכס של צרכן ביתי אם שוכנעה שהצרכן הביתי הינו סרבן תשלום.
			(ב)	הוועדה המייעצת תהיה בת חמישה חברים והם :
			(1)	שני נציגים שהינם מומחים בתחום השירותים החברתיים ;
			(2)	נציג בעל ניסיון בתחום כלכלת המשפחה ובכלל זה בעריכת מבחני הכנסה ;
			(3)	נציג בעל ניסיון בטיפול בפניות הציבור ;
			(4)	משפטן הכשיר לשמש שופט של בית משפט שלום.
			(ג)	מנהל הרשות ימנה לוועדה המייעצת מרכז אדמיניסטרטיבי שאינו חבר בה.
			(ד)	מנהל הרשות ימנה את יושב ראש הוועדה מבין חבריה.
			(ה)	לכל חבר של הוועדה המייעצת ימנה מנהל הרשות ממלא מקום בדרך ובתנאים שבהם מינה את החבר.
			(ו)	הודעה על מינוי חברי הוועדה תפורסם באתר האינטרנט.

לא ימונה לחבר הוועדה המייעצת, מי שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר הוועדה המייעצת לבין עניין אחר או תפקיד אחר שלו.	(א) 11.	<b>איסור ניגוד עניינים וחובת גילוי</b>
חבר הוועדה המייעצת יימנע מהשתתפות בדיון ומהצבעה בישיבות הוועדה המייעצת, אם הנושא הנדון עלול לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר הוועדה המייעצת ובין עניין אישי שלו או בין תפקיד אחר שלו; חבר הוועדה המייעצת לא יטפל במסגרת תפקידו בנושא כאמור, גם מחוץ לישיבות הוועדה המייעצת.	(ב)	
חבר הוועדה המייעצת שידוע לו על הימצאותו בניגוד עניינים כאמור בסעיף קטן (ב), יודיע על כך בכתב למנהל הרשות, מיד לאחר שנודע לו כי העניין האמור עומד לדיון; מנהל הרשות ימנה לאותו עניין ממלא מקום כאמור בסעיף קטן 9(ה).	(ג)	
בסעיף זה – "עניין אישי" – לרבות עניין אישי של קרובו או עניין אישי של גוף שהוא או קרובו בעלי עניין, בעלי שליטה או נושאי משרה בו; "קרוב" – בן זוג, הורה, הורה הורה, הורה של בן זוג, ילד, אח או אחות, או בן זוגו או ילדו של כל אחד מאלה, וכן כל אדם אחר שיש לו כלפיו קרבה או זיקה אישית, כלכלית או פוליטית.	(ד)	
תקופת כהונתו של חבר הוועדה המייעצת תהא שלוש שנים ומותר לשוב ולמנותו לתקופת כהונה נוספת, ובלבד שלא יכהן יותר משלוש תקופות כהונה רצופות; חבר הוועדה שתקופת כהונתו תמה, יוסיף לכהן עד למינוי חבר אחר במקומו.	12.	<b>תקופת כהונה של חבר הוועדה</b>
נפטר חבר הוועדה או התפטר או שנמנע ממנו למלא את תפקידו, יכהן ממלא מקומו במקומו.	13.	<b>תפקיד ממלא מקום</b>
תוקף החלטותיה של הוועדה המייעצת לא ייפגע מחמת שנתפנה מקומו של חבר הוועדה או מחמת ליקוי במינויו או בהמשך כהונתו.	(א) 14.	<b>סדרי עבודת הוועדה</b>
המניין החוקי לישיבות והחלטות הוועדה הוא רוב חבריה ובהם לפחות נציג אחד עם מומחיות בתחום השירותים החברתיים; במקרה של שוויון קולות בהצבעה תכריע דעת יושב ראש הוועדה.	(ב)	
הוועדה, באישור מנהל הרשות, תקבע את סדרי עבודתה ואת נהלי דיוניה; סדרי עבודת הוועדה יפורסמו באתר האינטרנט.	(ג)	
הוועדה המייעצת רשאית להזמין את הצרכן הביתי לטעון בפניה, להשיב לשאלותיה ולהציג בפניה מסמכים נוספים כפי שימצא לנכון וזו תהיה חייבת לעשות כן, ככל שביקש זאת הצרכן הביתי.	(ד)	
הוועדה המייעצת רשאית להזמין את החברה או מי מטעמה לטעון בפניה, להשיב לשאלותיה ולהציג בפניה מסמכים נוספים כפי שתמצא לנכון.	(ה)	
מנהל הרשות או נציג מטעמו, ככל שיראה לנכון, יוזמן לכל ישיבה מישיבות הוועדה המייעצת.	(ו)	
הוועדה תתעד בקשות של צרכנים ביתיים ואת המלצותיה.	(ז)	
חברי הוועדה, בעלי תפקידים בה ועובדי החברה שהגיע אליהם מידע לפי הוראות כללים אלה תוך כדי מילוי תפקידם או במהלך עבודתם, ישמרהו בסוד, לא יגלו אותו לאחר ולא יעשו בו כל שימוש, אלא לפי הוראות כללים אלה או חיקוק אחר או לפי צו של בית משפט; לעניין זה, "מידע" –	15.	<b>סודיות</b>

		לרבות כל ידיעה, נתון או רישום, בין על גבי מסמך ובין בתצלום, הקלטה או מאגר מידע אלקטרוני.		
	קבלת החלטות בידי מנהל הרשות	16.	מנהל הרשות יבחן את המלצות הוועדה המייעצת ויחליט באם לקבלן או לדחותן; מנהל הרשות או מי שהוא מינה מטעמו לצורך כך, יעביר עותק מהחלטתו לחברה תוך 7 ימי עסקים מהיום שבו התקבלה.	
	ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לצרכן ביתי על ידי החברה	17.	החליט מנהל הרשות, לאחר שקיבל את המלצתה של הוועדה המייעצת בעניינו של הצרכן הביתי, לאשר לחברה לבצע פעולת ניתוק אספקת מים בנכסו של צרכן ביתי, לא תבוצע הפעולה האמורה אלא לאחר 30 ימים משליחת הודעה על ידי החברה לצרכן הביתי בדבר החלטת מנהל הרשות כאמור בסעיף 16; על אף הקבוע בסעיף 31, 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 לאמור, החליטה החברה לבצע פעולת ניתוק אספקת מים בנכסו של הצרכן הביתי תיידע על כך את המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית שבתחומה גר הצרכן הביתי.	
	הפסקת שירותי מים בנכס אחר בשל אי תשלום חוב	18.	חברה רשאית לבצע פעולות ניתוק אספקת המים או הביוב בנכס אחר, בהתקיים אחד מהמפורטים להלן, אך למעט לגבי חובות עליהם הוגשה בקשה לבירור חשבון לפי סעיפים 34, 52(א) ו-43 לכללי אמות המידה שטרם ניתנה בהן החלטה:	(א)
			הצרכן בנכס האחר לא שילם לחברה עבור אספקת שירותי מים או ביוב בעד אחת מהתקופות הבאות:	(1)
			בעד 2 תקופות חיוב רצופות.	(א)
			בעד 3 תקופות חיוב לסירוגין מתוך שש תקופות חיוב רצופות.	(ב)
			הצרכן בנכס אחר הפר הסדר תשלום שנקבע לו לפי סעיף 32 לכללי אמות מידה;	(2)
			הצרכן בנכס האחר לא שילם תשלום לפי סעיף 11 לכללי שפכי מפעלים ובלבד שלא קיימת לגבי התשלום האמור השגה תלויה ועומדת.	(3)
			פעולות להגבלת אספקת מים לפי סעיף קטן (א) יבוצעו בהתקיים התנאים הבאים:	(ב)
			החברה שלחה לצרכן בנכס האחר, 15 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים בסעיף קטן (א), התראה על כוונתה לבצע פעולות להגבלת אספקת מים, ערוכה לפי נוסח טופס 3 בתוספת; ההתראה 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;	(1)
			תוך 10 ימים מיום הגשת טיעוני הצרכן בנכס האחר לחברה או בחלוף המועד שנקבע להגשת טיעונים, לפי המוקדם, תודיע החברה לצרכן בנכס האחר על החלטתה בעניינו;	(2)
			חלפו 15 ימים לפחות ממועד מסירת ההתראה או ההודעה לצרכן בנכס האחר לפי פסקאות (1) או (2), לפי העניין, לפי המאוחר מבין השניים.	(3)
	הפסקת שירותי מים למפעל המזרים	19.	בהתקיים אחת מן הנסיבות האמורות בסעיף 53(א)(1) לחוק, חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק במפעל המזרים שפכים האסורים להזרמה למערכת הביוב, כהגדרתם בכללי שפכי תעשייה, בריכוזים המפורטים בסעיף קטן (ב), במשך אחת מן התקופות המפורטות להלן:	(א)

שפכים אסורים			
	(1)	במשך 2 דיגומים עוקבים שנערכו למפעל לפי כללי שפכי מפעלים ;	
	(2)	במשך 3 דיגומים לסירוגין מתוך 6 דיגומים עוקבים בתוכנית דיגום שנערכו למפעל לפי כללי שפכי מפעלים.	
	(ב)	הריכוזים לעניין סעיף קטן (א) הם אלה :	
	(1)	ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום חורג מהקבוע באחת או יותר מפסקאות (1) או (5) בפרט 1 לתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים ;	
	(2)	ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום עולה על 200% מהערכים הנקובים באחת או יותר מפסקאות (21) ו-(22) בפרט 1 לתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים ;	
	(3)	ריכוז מרכיביהם של השפכים בדיגום עולה על 300% מהערכים הנקובים באחת או יותר מפסקאות (7) עד (16), (19), (20), (23) עד (25) ו-(27) בפרט 1 לתוספת הראשונה לכללי שפכי מפעלים.	
	(ג)	התקיימו התנאים הנקובים בסעיף קטן (א), לא תבצע החברה פעולת ניתוק של המפעל אלא בהתאם לאמור להלן :	
	(1)	חברה תשלח למפעל התראה 30 ימים לפחות לפני ביצוע פעולת הניתוק לפי סעיף קטן (א), על תוצאות הדיגומים ועל הכוונה לנתקו בנוסח הערוך לפי טופס 4 שבתוספת ; ההתראה תכלול מידע על זכות המפעל להביא את טיעונו כנגד החלטתה, בכתב או בעל פה, בתוך 10 ימים מיום ממועד קבלת ההודעה ;	
	(2)	החברה תודיע למפעל על החלטתה בתוך 10 ימים מיום הגשת טיעונו הצרכן בעניין ;	
	(3)	חברה לא תבצע פעולת ניתוק במפעל אלא לאחר חלוף 30 ימים ממועד מסירת ההתראה כאמור בפסקה (1).	
	(ד)	על אף האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), חברה לא תבצע פעולת ניתוק של מפעל אם זה המציא תוצאות דיגום המראות שהנסיבות שבסעיף קטן (א) חדלו להתקיים, והחברה שבעת רצון מפירוט הפעולות שבהן נקט למניעת הישנותן.	
	(ה)	הופסקה פעולת ניתוק כאמור, ובדיגום הבא לפי תכנית הדיגום נמצא כי המפעל עובר על הוראת סעיף קטן (א), תתריע החברה על כך בפני המפעל ותהיה רשאית לבצע פעולת ניתוק בחלוף 5 ימי עסקים ממועד ההתראה.	
<b>הפסקת שירותי מים או ביוב בשל אי-ביצוע עבודות</b>	(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.	20.
	(ב)	חברה תשלח לבעל המקרקעין או למפעל בדואר רשום או במסירה אישית 30 ימים לפחות לאחר המועד שנקבע בדרישה לקיומה, התראה ערוכה לפי נוסח טופס 4 שבתוספת, 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 טיעונו 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 טיעונו הצרכן בעניין.	



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 בטרם ביצוע פעולה להגבלת אספקת המים במקרקעין או במפעל.	(ד)		
חברה לא תבצע פעולת ניתוק לאספת מים בשל אי תשלום חוב שוטף לפי כללים אלה במוסדות הבאים :	(א)	.21	<b>סייג לניתוק נכס אחר</b>
(1) מוסד חינוך מוכר – כהגדרתו בחוק לימוד חובה, התשי"ט-1949 <sup>11</sup> , ולמעט מוסד להשכלה גבוהה כמשמעותו בסעיף 9 בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958 <sup>12</sup> ;	(1)		
(2) מוסד רפואי כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940 <sup>13</sup> ;	(2)		
(3) נכס מקרקעין של מערכת הבטחון בזמן פעילות מבצעית או מלחמה הקשורה לפעילות בנכס האמור; בסעיף זה "מערכת הבטחון" – כהגדרתה בסעיף 10 בחוק הגנת הסביבה (סמכויות פיקוח ואכיפה), תשע"א-2011 למעט פיסקה (5) בהגדרה האמורה.	(3)		
חברה לא תנתק נכס אחר מאספקת מים לפי סעיף 17, במקרה של חשש לפגיעה בסביבה, או לפי סעיפים 18 ו-19 אלא לאחר שקיבלה את אישורו של ממונה שפכי מפעלים; בטרם יקבל ממונה שפכי מפעלים את החלטתו בעניין זה, יקיים היוועצות בהקדם האפשרי עם הממונה לפי חוק החמרים המסוכנים.	(ב)		
במקרים בהם ביצעה החברה פעולת ניתוק אספקת מים בנסיבות האמורות בסעיף קטן (ב), תודיע על כך בהקדם האפשרי לממונה לפי חוק החמרים המסוכנים.	(ג)		
חברה רשאית, לבקשת מפעל, לנתקו ממערכת הביוב חלף ניתוקו ממערכת המים לפי סעיפים 18 או 19, אם התקיימו כל אלה :	(א)	.22	<b>ניתוק מערכת ביוב לבקשת מפעל</b>
(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;	(1)		
(2) ניתן אישור מראש של ממונה סביבה כהגדרתו תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), התשי"ע-2010 <sup>14</sup> .	(2)		
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.	(ב)		
אין באמור בכללים אלה כדי למנוע מחברה, לפי הוראות כל דין, לנתק לצרכן את אספקת שירותי המים או הביוב לאתר במקרים חריגים שבהם קיימת סכנה ממשית ומיידית לבריאות הציבור, למקורות מים, לסביבה או לרכוש.	(א)	.23	<b>הפסקת שירותי מים או ביוב במקרים דחופים</b>
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	(ב)		

<sup>11</sup> ס"ח התשי"ט עמ' 287  
<sup>12</sup> ס"ח התשי"ח עמ' 191  
<sup>13</sup> ע"ר 1940, תוס' 1, עמ' 191.  
<sup>14</sup> ק"ת התשי"ע, עמ' 1018.

			לצרכן כאמור בהקדם האפשרי על הסיבות לניתוק שבוצע והצפי להימשכותו.
השגה בפני הרשות הממשלתית	24.		צרכן בנכס אחר רשאי להשיג על החלטת החברה בפני מנהל הרשות או לעובד הרשות הממשלתית שמונה לצורך כך לפי סעיף 108 לחוק, תוך הודעה על כך לחברה; בהגשת השגה כאמור לא יהיה כדי לעכב את ביצוע פעולות ניתוק אספקת המים בנכס אלא אם כן הורה מנהל הרשות אחרת מראש ובכתב; פעולת ניתוק אספקת מים לא תבוצע אלא בחלוף 72 שעות ממועד הגשת ההשגה.
פעולת ניתוק לבקשת צרכן	25.	(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 והשאילה, התשל"א-1971 <sup>15</sup> או חוק השומרים, התשכ"ז-1967 <sup>16</sup> וכי אין בבקשה כדי לפגוע בזכויותיו של צד ג';
		(2)	הבקשה תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 5 שבתוספת;
		(3)	הצרכן ישלם את התעריף לניתוק מד מים לבקשת צרכן לפי פרט 2 בתוספת השנייה לכללי התעריפים;
		(4)	נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים והביוב בנכס, יסדיר הצרכן המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את פרטי ההתקשרות עימו לצורך הסדרת החוב;
		(5)	בקשה לניתוק מד מים ראשי תוגש כשהיא חתומה בידי 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 או בסמיכות אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ניתוק הנכס ממערכת המים לבקשת הצרכן; בהודעה זו יפורטו קריאת מד המים בעת הניתוק, ובנכס שמותקן בו מד מים ראשי יחולו גם סעיפים 27 (ב) ו-28 לכללי אמות המידה.
		(ג)	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 ההוראות 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 ;
				ערכבה החברה את ניתוק הנכס לפי פסקה (2), תודיע לצרכן על דבר העיכוב והנסיבות שהביאו לכך ;
				לא קיבלה החברה בקשה או לא הוצגו בפניה מסמכים כאמור בפסקה (2), במועד האמור, תבצע החברה את פעולת הניתוק.
			26.	<b>חיוב צרכן מנותק בהפרשי מדידה</b> 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.
			27.	<b>ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים</b> (א) פעולת ניתוק אספקת המים לפי סעיפים 17-18 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) פעולת ניתוק אספקת מים לפי סעיפים 19-20 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 אספקת מים 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 17-18 או על חובתו לבצע את העבודות הנדרשות לפי סעיפים 19-20 באופן מיידי, לפי העניין, שאם לא כן, תבוצע פעולת ניתוק בשנית, לפי סעיף קטן (ד).
				(ד) 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 קטן (ג).
				(ה) לא נענתה פניית החברה בחלוף 5 ימי עסקים, רשאית החברה לבצע פעולת ניתוק שלישית בנכס ; פעולת ניתוק שלישית יכול שתימשך עד 60 יום ; החברה רשאית לחזור על פעולת ניתוק לפי סעיף זה ובלבד שבין כל חזרה על הפעולה תחלוף תקופה של 7 ימי עסקים לפחות.
				(ו) 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).
				(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 6 שבתוספת.
			28.	<b>חיבור נכס</b> (א) חברה תחבר נכס שבוצעה בו פעולת ניתוק אספקת המים לפי כללים אלה בהקדם האפשרי,

ולא יאוחר מהמועד האמור בסעיף קטן (ב) ולאחר שנציג החברה בדק ואישר כדלקמן –			לאחר פעולה להגבלת אספקת המים לנכס
(1) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק אספקת המים בנכס לפי סעיפים 17-18, כי שולם לחברה החוב השוטף או חוב נכס אחר, לפי העניין, בשלם בוצעה פעולת הניתוק או נקבע לצרכן הסדר תשלומים בעד, 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 19-20 כי התקיימו הוראות החברה או הוראות לפי כללים אלה, לפי הענין ;			
(3) במקרה שבוצעה פעולת ניתוק לפי סעיף 23 - חדלו להתקיים הנסיבות שבסעיף 23 .			
	(ב)		המועד המאוחר ביותר לחיבור צרכן לפי סעיף קטן (א) יהיה כדלקמן :
(1) עד 19:00			השעה שבה הגיע הצרכן עם התאגיד להסדר מועד החיבור
(2) אחרי 19:00			6 שעות ממועד ההודעה
(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.			
צרכן המבקש לחבר מחדש נכס שנותק ממערכת המים לפי סעיף 25, יגיש לחברה בקשה בכתב, וישלם את התעריף לחיבור מד מים לבקשת צרכן הקבוע בפרט 3 לתוספת השנייה לכללי התעריפים ; חברה תתקין מד מים ותחבר את הנכס למערכת המים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן ותשלום התעריף, לפי המאוחר.	.29		<b>חיבור מחדש לנכס שנותק לבקשת צרכן</b>
מסירת התראות והודעות לפי כללים אלה תהיה באחד מן האופנים הבאים :	.30		<b>אופן מסירת הודעות</b>
(1) התראה לפי כללים אלה, למעט התראה 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 ;			
(2) החברה תפעל למסירת התראות לפי כללים אלה, בנוסף לדרכים האמורות בסעיף קטן (א), גם באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובתו של הצרכן, בהתקשרות למספרי הטלפון הרשומים בחשבון הצרכן או בשליחת הודעת טקסט למספר הטלפון הנייד של הצרכן, ככל שפרטים אלו לגבי הצרכן מצויים ברשותה ; לעניין אמצעים אלה, לא תהיה חובה על הצרכן לספק פרטי קשר אלה, אך אם אלה קיימים בידי החברה רשאית החברה לעשות בהם שימוש למטרת התראות לפי כללים אלה, אלא אם כן ביקש הצרכן שלא לעשות בהם שימוש מסוג זה, ורשאי הצרכן לבקש כאמור ביחס לכלל אמצעים אלו או חלקם ; פנייה כאמור של הצרכן תתועד על ידי התאגיד ;			
(3) בהתראות לפי הטפסים שבתוספת יצורף במקום בולט כיתוב בערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית הכולל את המילים "התראה על חוב בטרם ניתוק אספקת מים" וכן ציון כי ניתן			

			לפנות ולקבל את ההתראה גם בשפות אלה מהחברה; טפסים מתורגמים אלה יפורסמו באתר האינטרנט של החברה ובאתר האינטרנט של הרשות הממשלתית, כאשר הנוסח של הטופס בשפה העברית הוא הקובע במקרה של הבדלים ביניהם;
	(4)		פנה הצרכן כאמור בפסקה 3, תתעד זאת החברה ברישומיה לעניין הצרכן, ולהתראות אשר יישלחו לפי כללים אלה מיום פניית הצרכן ואילך יצורף מראש עותק מתורגם בשפה שביקש הצרכן, בנוסף להתראה בשפה העברית.
<b>חובת דיווח</b>	31.	(א)	חברה תדווח לרשות הממשלתית אחת לשנה ולא יאוחר מתום חודש פברואר של השנה העוקבת על מספר הבקשות שהוגשו לוועדה המייעצת לפי סעיף 7.
	(ב)		חברה תדווח לרשות הממשלתית פעמיים בשנה, בחודשים ינואר ויולי, על פעולות שביצעה לפי כללים אלה, ובכלל זאת, מספר הצרכנים אשר צברו חוב המאפשר הגשת בקשה לוועדה המייעצת לצוק ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים; מספר פעולות ניתוק שבוצעו לאחר קבלת אישור מנהל הרשות; מועד ומשך תקופתו של כל ניתוק כאמור; כל זאת, ללא פרטים מזהים בדבר זהות הצרכנים לגביהם בוצעו פעולות אלה.
	(ג)		מנהל הרשות או מי שהוא מינה לצורך כך, רשאי להורות על אופן וצורת הדיווח.
	(ד)		מנהל הרשות ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת, אחת לשנה ולא יאוחר מתום חודש פברואר של השנה העוקבת על מספר הבקשות שאושרו על ידו לפי סעיף 16.
	(ה)		חברה תפרסם פעם בשנה מידע כאמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) באתר האינטרנט שלה.
<b>שמירת דינים</b>	32.		אין באמור בכללים אלה כדי לגרוע מחובתו של ספק מים לפעול לפי תנאי רישיון ההפקה שניתן לו לפי סעיף 23 לחוק המים.
<b>הצמדה</b>	33.		הסכום הקבוע בסעיף 7(א)(1) יעודכן ב-1 בינואר בכל שנה (להלן – יום העדכון), לפי שיעור השינוי של מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן – המדד) הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע ביום העדכון בשנה שקדמה לו, ולעניין יום העדכון הראשון – לעומת המדד שהיה ידוע ביום תחילתם של כללים אלה; הסכום האמור יעוגל לסכום הקרוב שהוא מכפלה של 10 שקלים חדשים. הודעה על הסכום המעודכן תפורסם ברשומות ובאתר האינטרנט.
<b>תחילה ותחולה</b>	34.	(א)	תחילתם של כללים אלה 60 ימים מיום פרסומם. (להלן - יום התחילה).
	(ב)		כללים אלה יחולו על חוב שוטף וחוב נכס אחר שפורטו בחשבון התקופתי לאחר יום התחילה ובעד צריכות מים לנכס לתקופה המתחילה ביום ____, יולי 2015 _____ התשע"ד (_____).
	(ג)		הוראות כללים אלה לא יחולו על חברה שאינה בשליטת רשות מקומית או בשליטת מספר רשויות מקומיות.
<b>תוספת</b>			<p style="text-align: center;"><b>טופס 1</b> (סעיף 7(א)(5))</p> <p style="text-align: center;"><b><u>התראה על הכוונה להגיש בקשה לוועדה המייעצת ברשות המים לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים בנכסך</u></b></p> <p>1. לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים או ביוב לחודשים _____, בנכס שכתובתו _____ וזאת חרף התראות והודעות שנשלחו אליך בנושא זה. נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של _____ שקלים חדשים והוא ממשך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.</p>

2. טרם העברת בקשה לוועדה המייעצת ברשות המים לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך, הנך נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, אשר ניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

3. אם לא תשלם את חובך באופן מיידי, הוועדה המייעצת ברשות המים רשאית להמליץ למנהל רשות המים לאשר את ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך וזאת מבלי לגרוע מזכותנו 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.

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

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

6. הנך רשאי לפנות אל החברה תוך 15 ימים מיום קבלת הודעה זו בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק אספקת המים בנכסך לוועדה המייעצת ברשות המים וזאת ככל שהנך חסר יכולת כלכלית לשלם את חובך לחברה / בכונתך למסור לחברה פרטי התקשרות לצורך הפעלת הליכי גבייה. המנהל הכללי של החברה ידון בבקשתך.

7. את בקשתך אתה רשאי להגיש בנוסח המצ"ב, כמו כן לצורך הוכחת טענותיך ובכלל זה מצבך הכלכלי הנך רשאי לצרף לבקשתך כל מסמך או מידע שיש ברשותך כדי לתמוך בבקשתך.

לידיעתך:

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

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

✓ הנך זכאי להציג את טענותיך בפני החברה בכתב או בעל פה.

✓ החלטת המנהל הכללי בעניינך תינתן רק לאחר בחינת טענותיך והראיות שתציג בעניין זה.

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

## טופס 2

(סעיף 7(א)(6))

לכבוד

תאגיד המים והביוב –

הנדון: בקשה שלא להעביר בקשה בענייני לוועדה המייעצת ברשות המים לצורך ביצוע פעולת

ניתוק אספקת המים בנכס

בהמשך להודעה שקבלתי מכם ובהמשך לחוב שלי כלפיכם, הריני לפנות אליכם בבקשה שלא לפנות אל  
הוועדה המייעצת ברשות המים לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס שלי וזאת מהנימוקים  
הבאים:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

מצורפים בזה מסמכים המעידים על מצבי הבריאות/הכלכלי (או על מצבם של בני ביתי המתגוררים  
עימי בכנס).

בכבוד רב,

שם + משפחה

כתובת הנכס

פרטים להתקשרות עם הצרכן (אין חובה למלא) -

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר טלפון נייד:

### טופס 3

(סעיף 18 (ב)(1))

#### התראה לפני ניתוק

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה/ לא עמדת בהסדר התשלומים שנקבע לך בעד שירותי מים או ביוב 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 ממצד, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המיסים (גבייה), ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבבעלותך, וכן לפעול לניתוק אספקת המים לנכס.**

**כמו כן נדגיש כי ניתוק 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 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 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 4**

(סעיפים 19(ג)(1) ו-20 (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"ד-2014.

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 אספקת המים בנכס כרוך בעלויות שונות כגון אגרת ניתוק ואגרת חיבור ;

אם ביצעת את הוראות החברה - טיפלת בשפכים האסורים לפי סעיף 19 לכללים / ביצעת את הוראות החברה לפי סעיף 51(ג) לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

### טופס 5

(סעיף 25(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 והשאילה, התשל"א-1971<sup>17</sup> וחוק השומרים, התשכ"ז-1967<sup>18</sup> 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.

### טופס 6

(סעיף 27(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-2014 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!**

<sup>17</sup> ס"ח התשל"א עמ' 160.  
<sup>18</sup> ס"ח התשכ"ז עמ' 52.

ב \_\_\_\_\_ התשע"ד

(ב \_\_\_\_\_ 2014)

(חמ 3-3531)

---

אלכס קושניר  
יושב ראש מועצת  
הרשות הממשלתית למים ולביוב

## דברי הסבר

לאחר דיונים ארוכים בין משרדי הממשלה השונים וועדת הכלכלה של הכנסת לרבות בחינת סוגיות חוקתיות מורכבות מול משרד המשפטים, מוצע לאשר ולהביא 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 בעיקרם מפקיעים מתאגידי המים והביוב את הסמכות לבצע פעולת ניתוק אספקת מים לצרכן ביתי. ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לצרכן ביתי תיעשה רק במקרים בהם יאשר מנהל רשות המים את החלטת הוועדה המייעצת בעניינו של הצרכן הביתי שיימצא כסרבן תשלום.

כמו כן, הכללים מסדירים מקרים בהם הניתוק מאספקת המים מופעל כלפי נכס אחר (מי שאינו צרכן ביתי) בשל אי-תשלום חוב שוטף לרבות מקרים בהם הניתוק נדרש בשל אי ביצוע פעולות או דרישות לפי סעיף 51(ב)(2) ו-51(ג) לחוק, יצירת סכנה לציבור, לסביבה או לרכוש.

### סעיף 1 מטרות

מטרות כללים אלה, להסדיר את השימוש של תאגידי המים והביוב בבואם לבצע פעולת אספקת מים לצרכנים כמצעאי להבטחת תשלום חשבונות שוטפים.

כמו כן באשר לצרכנים הביתיים, מטרת הכללים הינה להבטיח כי אלו לא ינותקו עוד מאספקת המים בשל אי תשלום חוב לחברה וזאת למעט במקרים בהם אישר מנהל רשות המים לאחר קבלת המלצת הוועדה המייעצת כי הצרכן הביתי הינו צרכן סרבן, קרי, צרכן ביתי אשר מסרב להעביר לידי החברה פרטי התקשרות עימו כגון מספר תעודת זהות וכתובת מגורים לפי הרישומים של מנהל האוכלוסין לצורך הפעלת הליכי הגבייה כנגדו וכן במקרים בהם הצרכן הביתי יימצא על ידי הוועדה המייעצת כצרכן ביתי אשר יש לו יכולת כלכלית לשלם את חובו לחברה.

### סעיף 2 – סמכות החברה לגבות החוב

כללים אלה עוסקים רק בפעולה של ניתוק אספקת המים או הביוב לצרכנים. הם אינם עוסקים ביתר האמצעים והכלים העומדים בפני החברה, לפי כל דין, לגביית חובה כנגד הצרכן, ולפיכך מוצע להבהיר זאת.

### סעיף 3 - הגדרות

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

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

”פעולת ניתוק אספקת מים” – פעולה המונעת לחלוטין אספקת מים לנכס.

”צרכן סרבן” – צרכן ביתי אשר מסרב להעביר לידי החברה פרטי התקשרות עימו כגון מספר תעודת זהות וכתובת מגורים לפי הרישומים של מנהל האוכלוסין לצורך הפעלת הליכי הגבייה כנגדו וכן במקרים בהם הצרכן הביתי יימצא על ידי הוועדה המייעצת כצרכן ביתי אשר יש לו יכולת כלכלית לשלם את חובו לחברה.

”צרכן ביתי” – צרכן אשר זכאי לכמות מוכרת ליחידת דיור ובכלל זה כל אחד המתגורר עימו באותו הנכס והנמנה על מספר

#### **סעיף 4- תנאי יסוד למימוש סמכויות החברה לביצוע פעולות ניתוק או צמצום**

בהתאם לסעיף זה מוצע, כי תאגיד מים וביוב לא יפעל לביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס של צרכן ביתי אלא אם כן ניתן אישור לכך על ידי מנהל רשות המים בהתאם לסעיף 16 והתקיימו הוראות סעיף 17- קרי, הזמן הנדרש לביצוע הפעולה ומתן הוראה למחלקה לשירותים חברתיים בתחום החברה.

כמו כן, לצורך ניתוק צרכן של נכס אחר, על תאגיד המים והביוב לשלוח לצרכן של הנכס האחר התראות לפי פקודת המיסים וזאת בטרם ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים לנכס זה.

#### **סעיף 5 הגדרת תשלום שוטף**

בסעיף זה מוצע לקבוע מפורשות מהו תשלום שוטף שבעדו ניתן בכפוף לאישור מנהל רשות המים לבצע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס.

#### **סעיף 6- איסור ניתוק צרכן ביתי**

בסעיף מוצע לקבוע הוראה דקלרטיבית בדבר האיסור של תאגידי המים והביוב לבצע פעולת ניתוק אספקת המים לצרכן ביתי.

#### **סעיף 7 - הגשת בקשה לוועדה המייעצת**

בסעיף זה מוצע לקבוע שעל אף הקבוע בסעיף 6, חברה תהיה רשאית לפנות אל מנהל רשות המים בבקשה שיאשר לה לבצע ניתוק אספקת מים בנכס של צרכן ביתי ובלבד שהחברה עמדה בכל הוראות הסעיף.

תנאי ראשון הצרכן לא שילם לחברה במועד שהיה עליו לשלם את החוב השוטף (חוב העולה על 1,000 ₪ 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).

תנאי רביעי החברה הוכיחה כי הליכי הגבייה שהפעילה כנגד הצרכן הביתי לא הועילו לה לגביית המגיע לה ממנו ולחילופין שהצרכן הביתי נמנע מלמסור לה את מספר תעודת הזהות שלו או את כתובתו כפי שמופיע בספח תעודת הזהות שלו.

תנאים נוספים- החברה שלחה לצרכן התראה כמפורט בתנאים 5+6, החברה עמדה בהוראות סעיף 8 ושלחה למחלקה לשירותים חברתיים המצויה בתחומה הודעה על כוונה להעביר בעניינו של הצרכן הביתי בקשה לוועדה המייעצת

עוד מוצע בסעיף זה לקבוע כי עם העברת בקשה לוועדה המייעצת, החברה תצרף לבקשה את כל המסמכים המצויים בידה בעניינו של הצרכן ובכלל זה הודעות לצרכן, החלטות של החברה, פרוטוקולים, תשובותיו, מסמכים שהצרכן הביא לידיעת

החברה, תסקיר רווחה ככל שהועבר לידי החברה ועוד כהנה וכהנה מסמכים שיסייעו לוועדה בבואה לקבל את החלטתה בענייניו של הצרכן הביתי.

**סעיף 8- פניית צרכן לחברה** בסעיף זה מוצע לקבוע כי צרכן שפנה לחברה בבקשה שלא להעביר בקשה אל הוועדה המייעצת החברה תיידע אותו בדבר זכויותיו בעניין זה וכן באשר לפעולות שהחברה עתידה לבצע בעניינו. כמו כן, מנהל הכללי של התאגיד יבחן את טענותיו של הצרכן בעניין זה ויקבל החלטה בעניינו רק לאחר ששמע אותו ועיין במסמכים שצרף. כמו כן במקרים בהם סבר המנהל הכללי כי הצרכן בעל יכולת כלכלית לשלם את חובו ובכוונתו להעביר בקשה לוועדה המייעצת, אזי המנהל הכללי נדרש לנמק את החלטתו בעניין זה ובכלל זה בהתייחס לכך שהליכי הגבייה לא הועילו.

#### **סעיף 9- תיעוד**

בהתאם לסעיף זה מוצע לחייב חברה לתעד את פעולותיה לפי סעיפים 7-8.

#### **סעיפים 10-14- הקמת ועדה מייעצת למנהל הרשות, ניגוד עניינים, ממלא מקום וסדרי עבודה**

בסעיף זה מוצע כי מנהל הרשות ימנה ועדה מייעצת אשר תדון בבקשות שיוגשו לה על ידי התאגידים כאמור לעיל. הוועדה תמליץ למנהל הרשות על קבלת בקשה כאמור מהתאגיד רק אם זו שוכנעה שהצרכן הביתי הינו צרכן סרבן כמשמעותו בכללים אלה. הוועדה המייעצת תמנה חמישה חברים ובנוסף ימונה לוועדה מנהל אדמיניסטרטיבי. מנהל הרשות ימנה לוועדה יושב ראש מבין חבריה, כמו כן ימנה מנהל הרשות ממלא מקום לכל אחד מחברי הוועדה.

בהתאם לסעיף 11- על חברי הוועדה אסור להיות במצב של ניגוד עניינים כמפורט בהוראת סעיף זה.

בהתאם לסעיף 12- מוצע לתחום את תקופת כהונתם של חברי הוועדה.

בהתאם לסעיף 13- ככל שאין באפשרותו של חבר הוועדה למלא את תפקידו כמפורט בסעיף, ימלא את מקומו ממלא מקומו.

סעיף 14- קבוע את סדרי עבודה הוועדה.

#### **סעיף 15- סודיות**

בסעיף זה מוצע לקבוע את חובתם של חברי הוועדה, בעלי תפקידים בה וכן עובדי התאגידים לשמור על פרטיותו של הצרכן ובכלל זה כל פרט שהועבר אליהם בעניינו.

#### **סעיף 16- קבלת החלטות בידי מנהל הרשות**

בסעיף זה מוצע לקבוע כי מנהל הרשות יבחן את המלצות הוועדה ויחליט האם לקבלן או לדחותן.

החלטתו של מנהל הרשות תועבר לידי החברה תוך 7 ימי עסקים מהיום בו נתקבלה.

#### **סעיף 17- ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לצרכן ביתי**

ככל שהחליט מנהל הרשות לקבל את המלצתה של הוועדה המייעצת לבצע פעולת ניתוק אספקת מים בנכס של צרכן ביתי, החברה תהיה מנועה מלבצע את פעולת הניתוק וזאת עד שיחלפו לפחות 30 ימים ממוסירת ההודעה על ידה לצרכן הביתי בדבר החלטתו של מנהל הרשות לצרכן כאמור בסעיף 16. במקרים בהם הכתובת הרשומה של הצרכן אינה זהה לכתובת של הנכס (בעיקר במקרים של שוכר משכיר), הודעה כאמור תודבק על דלת הנכס שאותו הוחלט לנתק.

כמו כן ככל שחברה החליטה לבצע את פעולת הניתוק עליה לשלוח בטרם ביצוע פעולה זו הודעה על כך למחלקה לשירותים החברתיים בתחומה.

#### **סעיף 18- הפסקת שירותי מים בנכס אחר בשל אי תשלום חוב**

מוצע לקבוע בסעיף זה מנגנון 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 19- 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 המנייות בסעיף זה.

#### **סעיף 20- 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 כוונה לנתקו לפחות 30 ימים לאחר תום התקופה שנקצבה לקיום הדרישה, ולהמתין לפחות 30 ימים נוספים ממועד מסירת ההודעה קודם לניתוק.

#### **סעיף 21 – 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.

כמו כן מוצע לקבוע כי גם נכס מקרקעין של מערכת הביטחון בזמן פעולה מבצעית או מלחמה הקשור לפעילות בנכס האמור לא ינותק מאספקת המים.

בנוסף טרם שתנתק חברה מקרקעין, מפעל או עסק בהתאם להוראת סעיף 17- בשל אי תשלום- הרי שככל שיש חשש כי



בניתוק כאמור עלולה להיווצר פגיעה בסביבה, במובן הרחב, או בהתאם להוראות סעיף 18 ו-19 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 22 – ניתוק מפעל ממערכת הביוב**

מוצע לקבוע כי חברה תהיה רשאית, אם המפעל ביקש זאת, במקום לנתק אותו ממערכת המים לפי סעיפים 18 או 19, 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, יודיע התאגיד על ניתוק גם לבעלים או למפעיל של מיתקן לטיהור שפכים.

### **סעיף 23 - 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 24 – 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 25 – 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 והשאילה 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 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 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 26 - 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 27 - 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 19-20 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 יבצע 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 28 – חיבור נכס לאחר ניתוק**

מוצע לקבוע כי לאחר ניתוק אספקת המים לנכס, משעה שהצרכן הסדיר את חובו (את החוב שבגיניו 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 29 – 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 30 – 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 31 – חובת דיווח**

בסעיף זה מוצע לקבוע לחברה חובת דיווח בעניינים של כללים אלה לרשות המים.

כמו כן מוצע לקבוע כי אחת לשנה יעביר מנהל הרשות דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת באשר למספר הבקשות שאושרו על ידו

### **סעיף 32 – 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 33 – הצמדה**

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

### **סעיף 34 – 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 2015.