

**מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב  
פונה לציבור בהזמנה להשמיע עמדתו בדבר טיוטת כללי תאגידי מים  
וביוב בנוגע להפסקה או צמצום מתן שירותי מים**

בישיבתה מיום 27.10.11 דנה מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב בהסדרת כללי אמות המידה לשירות שעל תאגיד מים וביוב להעניק לצרכניו, בהתאם לסעיף 99 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, לפי טיוטת כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים) התשע"ב-2011 (להלן: "הכללים") ואישרה את פרסום טיוטות הכללים לשמיעת עמדות הציבור.

הציבור מוזמן להביא את עמדתו בכתב באמצעות פקס בלבד שמספרו 03-6369750. על העמדות להגיע למזכירות המועצה עד ליום ב' 21.11.11 בשעה 16:00. על השולח לוודא קבלת עמדתו עד המועד האמור בטלפון שמספרו: 03-6369600/5.

ניתן לעיין בטיוטות הכללים באתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב שכתובתו [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il).

מזכירות המועצה

**כללי תאגידי מים וביוב (הפסקה או צמצום מתן שירותי מים), התשע"ב-2011**

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

**הגדרות**

1. בכללים אלה –
- "חשבון תקופתי", "צרכן" ו-"צרכן מעוט יכולת" – כהגדרתם בכללי אמות מידה;
- "כללי אמות מידה" – כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011<sup>2</sup>;
- "כמות מוכרת ליחידת דיור" – כהגדרתה בכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009<sup>3</sup>;
- "פעולת ניתוק" – ניתוק נכס ממערכת המים, בין באופן קבוע ובין לסירוגין, או הפחתת זרימת המים לנכס.

**ניתוק נכס ממערכת מים**

2. (א) חברה רשאית לבצע פעולת ניתוק בנכס רק בהתקיים כל אלה:
- (1) יתרת החוב בשל תשלומים שטרם שולמו עבור אספקת שירותי מים וביוב בנכס (להלן- יתרת החוב שטרם שולמה) עולה על 500 שקלים חדשים;
- (2) החברה שלחה לצרכן הודעה בדבר יתרת החוב שטרם שולמה ערוכה לפי נוסח טופס 1 בתוספת (להלן – ההודעה הראשונה); מועד משלוח ההודעה הראשונה לא יקדם מחלוף 15 ימים מהמועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי;
- (3) חלפו לפחות 30 ימים מהמועד בו המציאה החברה לצרכן הודעה על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים ערוכה לפי נוסח טופס 2 בתוספת (להלן – ההודעה השנייה); מועד המצאת ההודעה השנייה לא יקדם מחלוף 15 ימים ממועד משלוח ההודעה הראשונה.
- (ב) ההודעה השנייה תומצא במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה, ויחולו תקנות 476, 481, 484, 486, 488 ו-489 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984<sup>4</sup>, בשינויים המחוייבים.

**סייג לניתוק צרכן ביתי**

3. על אף הוראות סעיף 2, חברה לא תבצע פעולת ניתוק בנכס שצרכן זכאי עבורו לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, אלא בהתקיים גם כל אלה:

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

<sup>2</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

<sup>3</sup> ק"ת התש"ע, עמ' 418.

<sup>4</sup> ק"ת התשמ"ד, עמ' 2220.

(1) החברה נקטה באמצעים על פי פקודת המסים (גבייה) לגביית התשלומים המגיעים לה;

(2) חלפו 7 ימים לפחות מהמועד בו הדביקה החברה, על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס, הודעה נוספת על כוונתה לנתק את הנכס ממערכת המים ערוכה לפי נוסח טופס 3 בתוספת.

#### **ניתוק צרכן מעוט יכולת**

4. חברה לא תבצע פעולת ניתוק בנכס של צרכן מעוט יכולת, אלא לאחר שהציעה לו הסדר תשלומים לפי סעיף 229 לכללי אמות מידה.

#### **ביצוע פעולת ניתוק**

5. (א) חברה תבצע פעולת ניתוק בשעות העבודה המקובלות, ובלבד שלא תבוצע פעולת ניתוק ביום שישי או בערב חג.

(ב) ביצעה חברה פעולת ניתוק – ידביק מי שביצעה הודעה בדבר ביצוע פעולת הניתוק על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בנכס הודעה ערוכה לפי נוסח טופס 4 בתוספת.

#### **חיבור נכס לאחר ניתוק**

6. (א) חברה תחבר נכס שבוצעה בו פעולת ניתוק למערכת המים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משתיים עשרה שעות מהמועד בו שולמו לחברה יתרת החוב בשלו בוצעה פעולת הניתוק וכן אגרת ניתוק מד-מים בשל חוב צרכן וחיבורו מחדש לפי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), תשי"ע-2009<sup>5</sup>, או מהמועד בו נקבע לצרכן הסדר תשלומים (להלן – מועד התשלום).

(ב) קדם מועד התשלום בפחות משתיים עשרה שעות למועד כניסת שבת או חג, והחברה לא הצליחה לחבר את הנכס למערכת המים לפני אותו מועד, תחבר החברה את הנכס למערכת המים בהקדם האפשרי לאחר צאת השבת או החג.

#### **הצמדה**

7. הסכום הקבוע בסעיף 2(א)(1) יעודכן ב-1 בינואר של כל שנה, לפי שיעור השינוי של מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - המדד) שפורסם לאחרונה לפני מועד העדכון לעומת המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד העדכון הקודם, ולעניין העדכון הראשון לאחר תחילתם של כללים אלה, המדד שפורסם לאחרונה לפני יום 1 בטבת התשע"ב (1 בינואר 2012).

#### **תחילה**

8. תחילתם של כללים אלה – בתוך 30 ימים מפרסומם.

<sup>5</sup> ק"ת התשי"ע, עמ' 442.

### תוספת

#### טופס מספר 1 (סעיף 2(א)(2))

#### התראה ראשונה

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

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

הנך 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) ועד לניתוק 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 להמציא לחברה אישור מתאים ממחלקת רווחה ברשות המקומית בו יפורט הסכום שיש ביכולתך לשלם, או 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 עבור שירותי מים וביוב שסופקו לך בתקופה מחודש \_\_\_\_\_ ועד חודש \_\_\_\_\_, בנכס שכתובתו \_\_\_\_\_.

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

הנך 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 להמציא לחברה אישור מתאים ממחלקת רווחה ברשות המקומית בו יפורט הסכום שיש ביכולתך לשלם, או לפנות בבקשה לחברה.

אם שילמת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

### טופס 3

(סעיף 3(2))

#### התראה אחרונה לפני ניתוק

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

נכון למועד מכתב זה, עומד החוב על סך של \_\_\_\_\_ ש"ח והוא ממשך לצבור ריבית פיגורים, עד לפרעונו המלא.

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

#### **התראה נוספת לא תישלח!**

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

אם אין לך יכולת כלכלית לשלם את חובך, עליך להמציא לחברה אישור מתאים ממחלקת רווחה ברשות המקומית בו יפורט הסכום שיש ביכולתך לשלם, או לפנות בבקשה לחברה.

אם שילמת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

**טופס 4**  
(סעיף 5(ב))

**הודעה בדבר ניתוק אספקת מים**

ביום \_\_\_\_\_, בשעה \_\_\_\_\_, נותקה אספקת המים בנכס שכתובתו \_\_\_\_\_, בשל אי-תשלום חוב עבור שירותי מים וביוב שסופקו לנכס.

חידוש אספקת המים לנכס יעשה לאחר הסדרת תשלום החוב, בתוספת אגרת ניתוק וחיבור מד מים. לצורך הסדרת החוב, יש לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון \_\_\_\_\_ או בכתובת \_\_\_\_\_.

---

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 לצרכן או למקרקעין, בשל אי תשלום תשלומים שדרש מהצרכן. לאור היותם של שירותי מים ושירותים חיוניים ובסיסיים ביותר, קיימת חשיבות רבה לקביעת תנאים מקדמיים ברורים שרק בהתקיימם רשאים תאגידי המים והביוב לנתק גכס ממערכת המים.

בכללים נעשתה הבחנה בין צרכן שאינו צרכן ביתי, המשתמש במים בעסקו וכיוב', לבין צרכן בנכס המשמש למגורים, כאשר לעניין האחרון נדרש תאגיד המים לעמוד בתנאים נוספים בטרם ינתק את שירותי המים. בנוסף, נערכה בכללים התייחסות מפורטת לצרכן ביתי שהוכר כמעוט יכולת, אשר נמנע שלא בטובתו מלשלם את חובו לאור מצבו הכלכלי הקשה. לגבי צרכן כאמור נקבעו כללים נוספים ונוקשים אף יותר לעניין ניתוק.

בנוסף, מוצע לקבוע בכללים, את אופן ביצוע פעולת הניתוק וכן את משך הזמן המרבי לחידוש אספקת המים לאחר הסדרת החוב.

**סעיף 1**

סעיף 1 קובע הגדרות למונחים בהם נעשה שימוש בכללים. בין היתר הוגדרו בסעיף המונחים הבאים: "פעולת ניתוק" כוללת שלושה סוגים של פעולות: ניתוק קבוע ממערכת המים, ניתוק לסירוגין ממערכת המים והפחתת זרימת המים.

“צרכן מעוט יכולת” הוא צרכן בנכס המשמש למגורים אשר מסר לתאגיד אישור מאת מחלקת רווחה ברשות המקומית שבתחומה נמצא הנכס, או שהתאגיד קבע לגביו, לאחר שהצרכן מסר לו מסמכים לפי דרישתו, כי אין לו יכולת כלכלית לשלם את תובותיו לתאגיד.

## סעיף 2

סעיף 2(א) מפרט את התנאים המקדמיים המצטברים שצריכים להתקיים על מנת שתאגיד יהיה רשאי לנתק אספקת המים לנכס. תנאי מוקדם לתחילתם של הליכי הניתוק הינו כי יתרת החוב של הצרכן בגין שירותי המים והביוב שסופקו בנכס עולה על 500 ש"ח. בנוסף, קודם לביצוע פעולת ניתוק נדרש התאגיד לשלוח שתי התראות: הראשונה – לאחר שחלפו לפחות 15 ימים מהמועד האחרון לתשלום חשבון המים התקופתי, והשנייה – לפחות 15 ימים ממועד משלוח ההתרעה הראשונה. התאגיד אינו רשאי לבצע פעולת ניתוק לפני שחלפו לפחות 30 ימים ממועד המצאת ההודעה השנייה. דהיינו, מהמועד האחרון לתשלום החוב שנקבע בחשבון התקופתי ועד לביצוע פעולת הניתוק, יחלפו לפחות 60 ימים.

התאגיד יכול לשלוח את ההתרעה הראשונה, באופן בו הוא שולח את חשבונות המים התקופתיים והודעות אחרות לצרכנים. לעומת זאת, את ההתרעה השנייה נדרש התאגיד למסור במסירה אישית. סעיף 2(ב) קובע את האופן בו יש להמציא את ההתרעה השנייה לצרכן, וזאת על דרך הפניה להוראות תקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984 (להלן - התקנות). תקנה 476 לתקנות קובעת כי יש לבצע את ההמצאה במסירה של ההתרעה עצמה או עותק ממנה. תקנה 481 לתקנות קובעת כי כאין אפשרות למצוא את הנמען, די בהמצאת ההתרעה גם לאחד מבני המשפחה הגרים עמו ושלפי מראית עין מלאו לו שמונה עשרה שנים. תקנה 484 לתקנות קובעת כי המצאה לתאגיד תיעשה על ידי הנחת ההתרעה במשרד או במען הרשום של התאגיד, במשרדו של מנהל התאגיד, או במקום העסק הראשי, ובמקרה של שותפות – גם לאחד השותפים. תקנה 486 לתקנות קובעת כי המצאה לרשות מקומית תיעשה על ידי המצאה לראש הרשות, לסגנו, למזכיר או לפקיד אחר של הרשות המקומית או בהגחתה במשרדיה של הרשות המקומית. תקנה 488 לתקנות קובעת את החובה של מקבל ההתרעה לאשר את קבלתה בחתימתו בכתב. ותקנה 489 לתקנות קובעת כי במקרים בהם לא ניתן לאתר את הנמען למרות מאמצים סבירים או במקרים בהם הנמען מסרב לחתום על קבלת ההתרעה, ניתן כחלופה להדביק את ההתרעה על הדלת החיצונית או במקום אחר נראה לעין בבית הנמען או בעסקו.

## סעיף 3

סעיף 3 קובע תנאים מקדמיים נוספים במקרה של ניתוק מים בנכס המשמש למגורים. לאור היותם של שירותי מים וביוב שירותים חיוניים ובסיסיים ביותר, מוצע לקבוע כי ניתוק מים בנכס המשמש למגורים ישמש כאמצעי גבייה אחרון, לאחר מיצוי הליכי גבייה אחרים העומדים לרשות התאגיד. בהתאם לכך נקבע כי בנכס שצרכן זכאי עבורו לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, יהיה על התאגיד לנקוט באמצעי גבייה על פי פקודת המסים (גבייה) קודם לניתוק המים.

בנוסף, על מנת להימנע מניתוק המים ללא התרעה לדיירים בנכס, במקרים בהם אין זהות בין מי שמתגורר בנכס לבין מי שרשום כצרכן בפנקסי התאגיד, מוצע לקבוע כי התאגיד ידביק על הדלת החיצונית או במקום נראה לעין בנכס, הודעה נוספת על כוונתו לנתק את הנכס ממערכת המים, לפחות 7 ימים לפני ביצוע פעולת הניתוק.

#### סעיף 4

סעיף 4 קובע כי כאשר הצרכן המתגורר בנכס מוכר כמעוט יכולת, מעבר לתנאים המקדמיים לביצוע פעולת הניתוק המפורטים בסעיפים 2 ו-3, לא יתבצע הניתוק אלא לאחר שהתאגיד הציע לצרכן להגיע להסדר תשלומים. יצוין כי בד בבד עם פרסום כללים אלה לשימוע, מפורסם לשימוע תיקון לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011, אשר מסדיר, בין היתר, את נושא קביעת הסדר תשלומים לצרכנים בכלל, ולצרכנים שהוכרו כמעוטי יכולת בפרט.

#### סעיף 5

סעיף 5 מסדיר את אופן ביצוע פעולת הניתוק. מוצע לקבוע כי הניתוק לא יתבצע אלא בשעות העבודה המקובלות, ובכל מקרה לא יתבצע בימי שישי וערבי חג. זאת, על מנת לאפשר לצרכן להסדיר את החוב לפני או בסמוך לאחר ביצוע הניתוק. 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 6

מוצע לקבוע כי לאחר ניתוק אספקת המים לנכס, משעה שהצרכן הסדיר את חובו, תחודש אספקת המים לנכס בהקדם האפשרי, ובכל מקרה לא יאוחר מ-12 שעות ממועד הסדרת התשלום. במקרה בו הסדיר הצרכן את התשלום פחות מ-12 שעות לפני מועד כניסת שבת או חג, על התאגיד לעשות ככל יכולתו לחדש את אספקת המים לפני כניסת השבת או החג. יחד עם זאת, אם בגלל קוצר הזמן לא עלה בידי התאגיד לחבר את אספקת המים לנכס לפני כניסת השבת או החג, יחבר את הנכס לאספקת המים בהקדם האפשרי לאחר צאת השבת או החג.

#### סעיף 8 - הצמדה

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

#### סעיף 8 - תחילה

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