	מהדורה: 1.0	מספר נוהל: ה.ת. 7	שם נוהל: <b>סגירת מים</b>
	עמוד 1 מתוך 6	תאריך עדכון אחרון: 01/09/2019	מאשר הנוהל: יאיר אברהם, מנכ"ל
		תאריך	מהדורה
		01/09/2019	1.0
		בקרת שינויים	עריכת נוהל

## 1. כללי:

1.1. אספקת מים סדירה הינה צורך חיוני המשפיע על איכות חייהם של התושבים והעסקים בעיר ויש לוודא שכל סגירת מים מתוכננת בקפידה תוך הקפדה על מתן הודעות לתושבים בזמן סביר לפני סגירת מים.

## 2. מטרת הנוהל:

- 2.1. להגדיר אחראים לאישור ביצוע סגירת מים.
- 2.2. להגדיר את הפעולות מרגע בקשה לביצוע סגירת מים עד למועד החזרת אספקת המים.


## 3. הגדרות

- 3.1. "מפקח" – מפקח מים עובד תאגיד / תורן תאגיד
- 3.2. "טופס" – הודעה בכתב המודיע לתושב על מועד הפסקת המים.
- 3.3. "סגירת מים בחירום" – סגירה כתוצאה מפיצוץ מים או מניעת נזק.

## 4. שיטה

### 4.1. סגירה יזומה לצורכי עבודה.

- 4.1.1. החברה תודיע על כוונתה לבצע הפסקת מים מתוכננת 48 שעות לפחות מראש לצרכנים הצפויים להיות מושפעים ממנה; בהודעה זו תיידע החברה את הצרכנים בין השאר על הסיבה להפסקת המים המתוכננת, האזורים שבהם תתבצע, מועד ופרק הזמן, מדויקים ככל האפשר, שבהם תתבצע הפסקת המים המתוכננת.
- 4.1.2. החברה תיידע את המוקד העירוני על הפסקת המים המתוכננת.
- 4.1.3. החברה תשלח הודעה כאמור, לכל הצרכנים שבנכסם תופסק אספקת המים באופן מתוכנן בכל האמצעים המפורטים להלן:
  - 4.1.3.1. פרסום בלוחות מודעות מצויים בתחום שבו תבוצע הפסקת המים המתוכננת, אם ישנם שכאלה;
  - 4.1.3.2. הדבקה על דלתות הנכסים שבהם מבוצעת הפסקת המים המתוכננת; לעניין בית משותף כהגדרתו בסעיף 52 לחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, די בהדבקה על דלת הכניסה לבית המשותף;
  - 4.1.3.3. באתר האינטרנט של החברה;
  - 4.1.3.4. אם פרטי הקשר של הצרכן הנדרשים לשם כך מצויים בידה – באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון או הודעה קולית, ובלבד שהחברה לא תפנה לצרכן באמצעי זה אם הצרכן הודיע לה כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;
  - 4.1.3.5. אם החברה מספקת מקור מים חליפי, תפרסם מידע בדבר מיקומו באמצעי הפרסום והודעות לפי סעיף קטן זה;
- 4.1.4. הקבלן/ המפקח של הפרויקט יגיש לאישור מנהל תפעול שלבי ביצוע של העבודה לוי"ז של כל שלב.
- 4.1.5. יבוצע סיור מקדים של קבלן והמפקח של הפרויקט עם מפקח מים של התאגיד, לא יאוחר מ-48 שעות לפני סגירת מים, לצורך בדיקת הגורמים המושפעים מסגירת המים וסימון המגופים הנדרשים לסגירת המים.
- 4.1.6. 48 שעות לפני סגירת המים הקבלן יחלק טופס הודעה לתושבים ועסקים על מועד סגירת המים, לדוגמא: סגירת מים שמתוכננת ליום שלישי, חלוקת הודעות תבוצע לא יאוחר מיום ראשון עד שעה 10:00.

	מהדורה: 1.0	מספר נוהל: ה.ת. 7	שם נוהל: <b>סגירת מים</b>
	עמוד 2 מתוך 6	תאריך עדכון אחרון: 01/09/2019	מאשר הנוהל: יאיר אברהם, מנכ"ל

4.1.7. את ההודעות יש להדביק על לוחות מודעות ועל דלתות הנכסים בתחום שבו תבוצע הפסקת המים.

4.1.8. מנהלנית אגף הנדסה ותפעול תודיע בכתב לראש הרשות, מוקד עירוני, דוברות העירייה, משטרה, כיבוי אש, תחבורה ציבורית, 24 שעות לפני המועד המתוכנן לסגירת המים, ותודא עדכון אתר האינטרנט של התאגיד וטיפול מול ספק הודעות SMS וספק הודעות קוליות במידה ונדרש עפ"י החלטת המנהל הודעות מסוג זה.

4.1.9. ביום הסגירה יש לכרוז במגפון בכל האזורים על סגירת המים לפחות חצי שעה לפני ביצוע הסגירה.

4.1.10. מפקח יהיה נוכח במקום בזמן סגירת המים לוודא שהקבלן סוגר את המגופים הנכונים שנקבעו מראש וכן יהיה נוכח בפתיחתם.

4.1.11. באזורים בהם מצוי מוסד כינוכי מוכר או מוסד רפואי, סגירת המים תבוצע בשעות מעבר לשעות הפעילות של המוסד, או לחילופין התאגיד ידאג למתן נגישות למי שתייה לרבות פתרון סניטציה, בתיאום עם המוסדות.

4.1.12. סגירת המים תבוצע בימים א'-ה' בין השעות 9:00 ל-17:00. או בין השעות 24:00 ל-05:00.

4.1.13. למרות האמור לעיל לא תבוצע סגירת מים יזומה בימים המפורטים בנספח 2.

4.1.14. סגירת מים יזומה מעל 4 שעות יש לספק לתושבים אספקת מים חלופית, באמצעות מכלית או ברזיות על ברזי כיבוי אש, יש ליידע את התושבים והמוקד על מיקום הצבת המכלים/ברזיות.

#### 4.2. סגירת מים בחירום

מצאה חברה כי יש לבצע הפסקת מים לצורך תיקון תקלות, תודיע על כך לצרכניה בהקדם האפשרי, לפי המפורט להלן:

4.2.1.1. במוקד השירות של החברה, תושמע הודעה מוקלטת לגבי האזור שבו קיימת תקלה והמועד המשוער להחזרת אספקת המים; במקרים שבהם תספק החברה מקור מים חליפי לפי פסקה (5) תכלול ההודעה המוקלטת מידע בדבר מיקומו של מקור המים החליפי;

4.2.1.2. עדכון שוטף בדבר התקלה באתר האינטרנט של החברה;

4.2.1.3. אם פרטי הקשר של הצרכן הנדרשים לשם כך מצויים בידה – באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון או הודעה קולית, ובלבד שהחברה לא תפנה לצרכן באמצעי זה אם הצרכן הודיע לה כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;

4.2.1.4. במקרים שבהם הפסקת מים לצורך תיקון תקלות עולה על שעתיים רצופות, תדאג החברה לאספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים הנוגעים בדבר; חובת אספקה כאמור לא תחול אם הפסקת המים נמשכת בין השעות 24:00 ל-05:00, אלא אם כן מדובר באזור שבו יש צריכה רבה של מי שתייה גם בשעות אלה;


4.2.1.5. במקרים שבהם הפסקת המים לצורך תיקון תקלות עולה על שלוש שעות רצופות ומבוצעת באזורים שבהם מצוי מוסד כינוך מוכר, או מוסד פטור או מוסד רפואי תדאג החברה לספק למוסדות אלה בשעות פעילותם, במידת הצורך ולפי נסיבות העניין, נגישות למי שתייה לרבות פתרונות סניטציה במיקום שייקבע מראש בינה ובין אותו מוסד. מיום 1.9.2014

4.2.2. במידה ואירע פיצוץ מים אשר מחייב סגירת מים לא מתוכננת או סגירת מים קצרה עד 30 דק' הקבלן יודיע במגפון על סגירת מים ימתין 15 דקות ולאחר מכן יסגור את המים.

4.2.3. במידה והאירוע מחייב סגירת מים מיידית הקבלן יסגור את המים מיידית ולאחר מכן יודיע במגפון לתושבים, למוקד עירוני ולמנהלנית אגף הנדסה ותפעול.

4.2.4. במידה וסגירת המים עולה על שעתיים רצופות, יש לספק לתושבים אספקת מים חלופית, באמצעות מכלית או ברזיות על ברזי כיבוי אש, יש ליידע את התושבים והמוקד על מיקום הצבת המכלים/ברזיות.

4.2.5

 תאגיד סים וביוב ראשי העין	מהדורה: 1.0	מספר נוהל: ה.ת. 7	שם נוהל: <b>סגירת מים</b>
	עמוד 3 מתוך 6	תאריך עדכון אחרון: 01/09/2019	מאשר הנוהל: יאיר אברהם, מנכ"ל

## 5. סמכות

- 5.1. מהנדס ראשי, מנהל מחלקת פרויקטים, מנהל תפעול
- 5.2. מפקח מים / תורן תאגיד – מוסמך לאשר סגירת מים בחירום (פיצוץ מים).

## 6. אחריות

- 6.1. המפקח אחראי לעדכן את המוקד העירוני ואת מזכירת התאגיד/ מנהלנית אגף הנדסה ותפעול על כל סגירת מים, ההודעה תהיה לפני בצוע סגירת המים.
- 6.2. מפקח מים אחראי לוודא שסגירת המים מתבצעת בהתאם לנוהל ושהעבודה מתבצעת באופן שוטף ורצוף עד לפתיחת המים.
- 6.3. מנהלנית אגף הנדסה ותפעול אחראית לבצע רישום מדויק של סגירות המים כולל: כתובת, תאריך ומשך זמן הסגירה.

## 7. נספחים

- 7.1. נספח 1 – טופס הודעה על סגירת מים
- 7.2. נספח 2 – ימים וחגים בהם לא תבוצע הפסקת מים יזומה.

שם נוהל: **סגירת מים**

מספר נוהל: ה.ת. 7

מהדורה: 1.0

מאשר הנוהל: יאיר אברהם, מנכ"ל

תאריך עדכון אחרון: 01/09/2019

עמוד 4 מתוך 6

נספח 1 – הודעה על סגירת מים



תאגיד מים וכיבוי ראש העין



תאגיד מים וכיבוי ראש העין

בס"ד

**תאגיד עין-אפק מחדש למענכם!**

# תושבים יקרים, לרגל ביצוע עבודות מים תופסק אספקת המים

ברחוב: \_\_\_\_\_

ביום: \_\_\_\_\_ בתאריך: \_\_\_\_\_

מהשעה: \_\_\_\_\_ עד השעה: \_\_\_\_\_

*אנו מתנצלים על אי הפנחות הפלגנית*

**לשרותכם תמיד,  
עין אפק**

INFO@EINAFEK.CO.IL @

WWW.EINAFEK.CO.IL

במקרה של תקלות מים וביוב יש להתקשר למוקד עירוני 106

**MAST!** אפליקציית

**שעות קבלת קהל  
מחלקת שירות לקוחות:**

ימים א', ג', ה': 8:00-15:00  
יום ב': 8:00-18:30  
יום ד': 15:00-18:30




**כתובת**

רח' העבודה 101, בנין יד  
יצחק, קומה 1, ראש העין



תשלום במענה קולי 24 שעות ביממה 1-800-350-303

	מהדורה: 1.0	מספר נוהל: ה.ת. 7	שם נוהל: <b>סגירת מים</b>
	עמוד 5 מתוך 6	תאריך עדכון אחרון: 01/09/2019	מאשר הנוהל: יאיר אברהם, מנכ"ל

**נספח 2 – ימים וחגים בהם לא תבוצע הפסקת מים יזומה.**

שם החג	תאריך
(1) יום הזיכרון לשואה ולגבורה	כ"ז בניסן
(2) יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולחללי פעולות איבה וטרור	ד' באייר
(3) יום העצמאות	ה' באייר
(4) יום ירושלים	כ"ח באייר

חלק ב': ימים שבהם צריכה הרשות להתחשב לפי הרכב האוכלוסייה הצפויה להיות מושפעת מהפסקת המים:

**חגי ומועדי ישראל**

שם החג	תאריך <sup>1</sup>
(1) ראש השנה	א' ו-ב' בתשרי
(2) צום גדליה	ג' בתשרי
(3) יום הכיפורים	מבוקר יום ט' בתשרי
(4) סוכות	י"ד בתשרי עד כ"א בתשרי
(5) שמיני עצרת	כ"ב בתשרי
(6) הסיגד	כ"ט בחשוון
(7) חנוכה	כ"ה בכסלו עד ב' או ג' בטבת, לפי העניין
(8) צום עשרה בטבת	י' בטבת
(9) תענית אסתר	י"ג באדר
(10) פורים	י"ד באדר
(11) שושן פורים	ט"ו באדר
(12) פסח	מבוקר יום י"ד בניסן עד כ"א בניסן
(13) המימונה	כ"ב בניסן
(14) ל"ג בעומר	י"ח באייר
(15) חג השבועות	ו' בסיוון
(16) צום י"ז בתמוז	י"ז בתמוז
(17) צום תשעה באב	ט' באב


**חג לפי הדת הנוצרית**

**שם החג**

- (1) חג המולד (יומיים)<sup>2</sup>;
- (2) ראשית השנה<sup>4</sup>;
- (3) חג ההתגלות;
- (4) חג הגטאס;
- (5) שישי הקדוש;
- (6) חג הפסחא (יומיים)<sup>4</sup>;
- (7) יום הבשורה;

<sup>1</sup> אלא אם כן נאמר אחרת בטבלה. תחילתו של יום המפורט בה הוא משקיעת החמה וסיומו עם צאת הכוכבים למחרת; אם יום כאמור בטבלה הוקדם או נדחה, תחול ההוראה לעניין היום המוקדם או הנדחה, לפי העניין.

<sup>2</sup> לרבות בערב הקודם לחג.

	מהדורה: 1.0	מספר נוהל: ה.ת. 7	שם נוהל: <b>סגירת מים</b>
	עמוד 6 מתוך 6	תאריך עדכון אחרון: 01/09/2019	מאשר הנוהל: יאיר אברהם, מנכ"ל

(8) עליית ישוע השמיימה ;

(9) חג הדקלים ;

(10) חג השבועות (יומיים).

**חג לפי הדת המוסלמית**

שם החג

(1) ראש השנה ההג'רית ;

(2) יום הולדת הנביא ;

(3) עליית הנביא השמיימה (לילת אלאסרא ואלמעראג) ;

(4) חג הפסקת הצום (ערב עיד אלפיטר) ;

(5) חג הקורבן (ערב עיד אלדחא) ;

(6) חודש הרמאדן.

**חג לפי הדת הדרוזית**

שם החג

(1) חג אלח'דר (אליהו הנביא) ;

(2) חג הנביא שועייב (יתרו) ;

(3) חג הנביא סבלאן ;

(4) חג הקורבן (ערב עיד אלדחא).

**לעדה הצ'רקסית**

יום הזיכרון לעדה הצ'רקסית

21 במאי.