



מסמך רקע לקראת דיון בנושא:

מטהרי מים ביתיים

מוגש לוועדה לפניית הציבור

כתיבה: יפעת שי, עובדת מחקר ומידע
אישור: שמוליק חדד-חזקיה, ראש צוות
עריכה לשונית: מערכת "דברי הכנסת"

כ"ב בחשוון תשס"ד
17 בנובמבר 2003

1. רקע

הוועדה לפניות הציבור תקיים ב-18 בנובמבר 2003 ישיבה בנושא "פניות ציבור בעניין שירותי חברות שמספקות מתקני מים ביתיים", בעקבות פניית רשות ההסתדרות לצרכנות. לדברי עו"ד ירון לוינסון, ממלא-מקום מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות,¹ תלונות הצרכנים בנושא מטהרי המים הביתיים מתמקדות בכמה עניינים:

- **שיטות השיווק מלוות לעתים בהטעיה ובניצול מצוקה של אוכלוסיות חלשות כגון עולים, קשישים ועוד.** כך, לדוגמה, יש סוכנים שמגיעים לבתים ללא הזמנה מראש ומשכנעים את הנוכחים כי שתיית מי ברז שאינם מטוהרים עלולה לפגוע בבריאותם. יש סוכנים שעורכים גם הדגמות להמחשת טענתם בדבר עכירות המים, ומשתמשים לשם כך באמצעים כימיים ואחרים.
- **צרכנים שמתחרטים על העסקה נתקלים בקשיים כשהם מבקשים לבטלה אף במסגרת 14 הימים המוקנים להם לעשות כן מכוח חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.** החברות דורשות תשלומי קנס גבוהים (עד 20%-30% מסכום העסקה), מתעלמות מהודעות ומבקשות הנמסרות בטלפון ודוחות את פניות הצרכנים ללא מענה אמיתי.

משיחה עם עו"ד יעל כהן-שאוט מהמועצה הישראלית לצרכנות² ומכתבות שפורסמו בנושא זה³ עולה תמונה דומה, שלפיה סוכני החברות מספרים ללקוחות פוטנציאליים כי המים בישראל הם מן הקשים בעולם, וכי הם מקצרים את תוחלת החיים של מכשירי החשמל הביתיים, תורמים להזדקנות העור ומפחיתים את יעילותם של חומרי ניקוי. נוסף על כך, אחדים מסוכני החברות המגיעים לבתים מספרים שהם עורכים בדיקת מים באזור, וכך נוצר בציבור הרושם שגוף רשמי עומד מאחורי הבדיקה. לאחר ההתקנה נתקלים לקוחות רבים בבעיות במערכת, כגון מים שנראים מזוהמים, מים שטעמם מר ואינם ניתנים לשתייה, מערכות שאינן פועלות וזק שנגרם במהלך ההתקנה.

יצוין כי הוועדה לפניות הציבור דנה בנושא זה לפני כארבע שנים (ב-25 בינואר 2000), ובישיבה עלה כי בשוק פועלות עשרות חברות המבטיחות אספקת מים מטוהרים, מרביתן פועלות ללא פיקוח מכון תקנים ולא נבדקה התאמת מוצריהן לתקנים אמריקניים או אחרים, שחלקן טוענות להן. בסיכום הישיבה הודיע יו"ר הוועדה, חה"כ אמנון כהן, כי יפנה למשרד התעשייה והמסחר ולמשרד הבריאות בבקשה שיוציאו הנחיה מפורשת לציבור בנושא איכות מי השתייה בישראל. יו"ר הוועדה גם קרא לכל החברות שעוסקות בתחום אספקת המים המטוהרים לנהוג לפי חובת הגילוי הנאות ולהסביר לצרכנים את כל ההיבטים שקשורים להתקנת המכשירים ולשימוש היום-יומי בהם.

במסמך זה יוצג רקע כללי על שוק מטהרי המים בישראל ויובאו דברים שנאמרו במכון התקנים, במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ובמשרד הבריאות בעניין זה.

¹ עו"ד ירון לוינסון, ממלא-מקום מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות, מכתב, 12 בנובמבר 2003.

² עו"ד יעל כהן-שאוט, המועצה הישראלית לצרכנות, שיחת טלפון, 13 בנובמבר 2003.

2. שוק מטהרי המים בישראל

בשוק מטהרי המים מוצעים כיום עשרות מוצרים שבאים לתת מענה למודעות הציבורית ההולכת וגדלה בכל הקשור לאיכות מי השתייה.

במכון התקנים מבחינים בין מערכות שונות לסינון מים ולטיהור מים על-פי ייעודן, כמפורט להלן:⁴

1. מערכות המיועדות להרחקת חלקיקים הפוגעים בצלילות המים ;
2. מערכות המיועדות לשיפור טעמים של המים וריחם ;
3. מערכות המיועדות להרחקת מזהמים כימיים מהמים (כגון מתכות רעילות, חומרים אורגניים, חומרים מסרטנים ועוד) ;
4. מערכות המונעות מעבר חיידקים.

האמצעים הנפוצים ביותר בישראל לטיפול במי שתייה הם אלה:⁵

1. **סנון מכני** – מתקן המאפשר מעבר מים אך אינו מאפשר מעבר חלקיקים מעל גודל מסוים. סננים אלה אינם מקטינים את כמות האבנית שבמים, והשפעתם על המתכות והתרכובות האורגניות שבמים זניחה. יצוין כי הסננים המכניים נוטים לצבור לכלוך רב ודורשים תחזוקה שוטפת.
2. **פחם פעיל** – תפקידו העיקרי של אמצעי לטיהור מים המכיל פחם פעיל הוא לשפר את טעמים ואת ריחם של המים על-ידי הרחקת כלור חופשי ותרכובות אורגניות שונות. הפחם הפעיל אינו מפחית את קשיות המים ואינו מרחיק מהם מתכות. סננים שעושים שימוש בפחם פעיל אינם מיועדים להרחקת חיידקים, ולעתים הם עצמם מהווים בית גידול לחיידקים, במיוחד כאשר אין זרימה של מים דרכם.
3. **מערכות המבוססות על עקרון האוסמוזה ההפוכה** – מערכות אלה מכילות בתוכן ממברנה (קרום) המאפשרת מעבר מים בלבד. הן יעילות בהרחקת מתכות ומתבססות על העיקרון של רגישות לחיידקים או לכלור במים. מערכות המבוססות על אוסמוזה הפוכה צורכות כמויות גדולות של מים, ובדרך כלל רק 25% מהמים המוזנים למערכת מטופלים בהן ועשויים לשמש לשתייה.
4. **מערכות לטיהור מיקרוביאלי** – מערכות המונעות מעבר חיידקים באמצעים מכניים או כאלה שפועלות על בסיס מנורת כספית המפיקה קרינה על-סגולית שממיתה את החיידקים הנחשפים לקרינה. יעילותה של מנורת הכספית פוחתת עם השימוש בה וכאשר עכירות המים גדלה.

בהקשר זה יצוין כי סעיף 238 (ב) (1) **לפקודת העיריות [נוסח חדש]** קובע כי "עירייה תפרסם מדי רבעון על לוחות המודעות, בעיתונות המקומית או בדרך אחרת, כפי שיקבע השר, מידע על איכותם התברואתית של מי השתייה המסופקים בתחומה בהשוואה לאיכותם התברואתית של

³ שושנה חן, "מטהרי מים: שיטות שיווק שעוברות כל גבול", 28 ביוני 2002; שושנה חן, "זיהרות: מסנני מים מזויפים", 11 ביוני 2002, באתר האינטרנט www.ynet.co.il.

⁴ מכון התקנים הישראלי, מידע לצרכן: כיצד לבחור מטהר מים, באתר המכון, www.sii.org.il, תאריך כניסה: 15 בנובמבר 2003.

מים שאינם ראויים לשמש מי שתייה לפי פקודת בריאות העם, 1940; **כן תשלח העירייה לתושביה, אחת לשישה חודשים דוח חצי-שנתי ובו מידע כאמור**".

3. דברי הגורמים האמונים על הנושא

3.1 מכון התקנים

לדברי מר צבי קרן, ראש המעבדה לכימיה ולטקסטיל במכון התקנים,

- **תקן ת"י 1505 חלק 1, "מערכות לטיפול במי שתייה לשימוש ביתי – סינון וטיהור"**, חל על מערכות מסוגים שונים לטיפול במי שתייה לשימוש ביתי, ובהן קנקנים, מתקנים לברז יחיד או לסוללת ברזים ומערכות דירתיות. המערכות מיועדות לאחד מאלה, או יותר: סינון, הרחקת ריחות וטעמי לוואי, טיהור כימי וטיהור בקטריאלי. התקן חל רק על מערכות המיועדות לטיפול במי שתייה המסופקים מרשת ההספקה המקומית, ומבטיח כי המערכות הקיימות בשוק יעמדו בדרישות מסוימות.
- בסוף חודש אוקטובר האחרון, **ושלא כמצב שתואר בישיבתה הקודמת של הוועדה לפניות הציבור בעניין זה, הוכרז התקן האמור כרשמי, וכיום הוא חל על כל המערכות לטיהור מים**, כולל המערכות המבוססות על עקרון האוסמוזה ההפוכה. לפיכך, **כיום חייבים כל מטהרי המים בשוק לעמוד בדרישות התקן**.
- **יש להבחין בין תקן, המחייב שכל מטהרי המים יעמדו בדרישותיו, לבין תו תקן, המבטיח פיקוח ובקרה מתמידים של מכון התקנים על המערכת**.⁶ תו התקן למטהרי מים הוא וולונטרי, וכיום יש בארץ רק ארבעה יצרנים של מטהרי מים שיש למוצריהם תו תקן של מכון התקנים.⁷
- **למכון התקנים מגיעות תלונות רבות בעניין מטהרי מים שאינם תקינים** (כאלה שאינם מטהרים) ובעניין מערכות המבוססות על הטעיית הציבור, כגון אלה המשוקות על בסיס החלפת פילטר פעם בחצי שנה, כאשר בפועל הפילטר יעיל למשך חודש ימים בלבד. **החלת התקן על כלל המערכות לטיהור מים, שנעשתה החל באוקטובר האחרון, אמורה לתת מענה גם לבעיות אלה, היות שכל מערכת שמיובאת לארץ או שמוצרת בארץ אמורה להיבדק במכון התקנים**.

3.2 משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

יחידת הממונה על התקינה: לדברי מר גרישה דייטש, הממונה על התקינה במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה,⁸ מטהרי מים חייבים בתקן מטעם מכון התקנים – הפיקוח על המכשירים הוא בסמכותם, ובמסגרת פעילות משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה. לדברי מר דייטש, במסגרת פעילות האכיפה שנעשתה מטעם המשרד לא נתגלו בעיות חמורות המעידות על שיווק מכשירים שאינם עומדים בתקן, ומרבית הבעיות בתחום נובעות מהאופן שבו המוצרים משווקים.

⁵ ש.ם.

⁶ כך שאפשר שמוצר יתאים לתקן אף שאין לו תו תקן.

⁷ החברות הן אלה: "א.א. שפיר – ניהול ושיווק בע"מ", חברת "תנה תעשיות (1991) בע"מ", "מי צורים תעשיות בע"מ" ו"תעשיות מי רווה (1990) בע"מ".

לדברי הגב' אלכסנדרה ארונין, אחראית כימיה ואיכות הסביבה ביחידת הממונה על התקינה במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה,⁹ במסגרת פעולות האכיפה יוצאים אנשי האגף לשטח (על-פי רוב לפי מידע ראשוני שיש להם), נוטלים דוגמאות מנקודות מכירה או ממחסני היבואן או היצרן ומעבירים אותן לבדיקת מכון התקנים. אם מתגלה שהמוצר אינו מתאים לדרישות התקן, הנושא מועבר לטיפול הלשכה המשפטית במשרד.

לדברי הגב' ארונין, הבעיה העיקרית בתחום זה היא שמערכות לטיהור מים הן מערכות לשימוש רב-שנתי, ונדרשת תחזוקה שוטפת שלהן (ניקוי, החלפת סנן ועוד). העדר תחזוקה נכונה של המערכת פוגע ביעילותה ואף עשוי לגרום להתרבות חיידקים ולפגיעה באיכות המים. על הצרכנים להעדיף חברות בעלות תו תקן, היות שבמסגרת תו התקן יש מחויבות לתת למערכת שירותי אחזקה.

יחידת הממונה על הגנת הצרכן: לדברי עו"ד יצחק קמחי, הממונה על הגנת הצרכן במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, הגיעו למשרד תלונות בנושא זה, והן נמצאות בטיפול שוטף, כולל הגשת תביעות כשהדבר נדרש.

לטענת עו"ד קמחי, מאז הישיבה הקודמת של הוועדה לפניות הציבור בנושא זה חל שינוי ניכר בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981; כיום נכללות העסקאות למכירת מטהרי מים בבתי הצרכנים בהגדרת "רוכלות",¹⁰ והצרכן יכול לבטל בתוך 14 יום.¹¹

3.3 משרד הבריאות

לדברי אינג' שלום גולדברגר, מהנדס ראשי לבריאות הסביבה במשרד הבריאות,¹²

- **איכות מי השתייה בישראל, הן מבחינה כימית הן מבחינה בקטריאלית, היא גבוהה מאוד ועומדת בסטנדרטים הגבוהים ביותר בעולם.**¹³ כל קידוח שמתגלה בו חריגה בהרכב הכימי של המים נפסל מייד, נסגר או מנותק ממערכת האספקה לשתייה. מדי שנה נערכות יותר מ-84,400 בדיקות בקטריאליות ברשתות האספקה בכל היישובים בארץ. בשנת 2002 היו 99.3% מתוצאות הבדיקות תקינות. במקרים בודדים שמתגלה בהם חריגה, נמסרת לתושבים התרעה כי עליהם להימנע משתייה עד לתיקון המצב. **לדברי אינג' גולדברגר, "איכות מי השתייה בארץ היא מצוינת, ואין שום צורך אמיתי בהתקנת מטהרי מים ביתיים".**

⁸ מר גרישה דייטש, הממונה על התקינה, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, שיחת טלפון, 13 בנובמבר 2003.

⁹ הגב' אלכסנדרה ארונין, אחראית כימיה ואיכות הסביבה, יחידת הממונה על התקינה, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, שיחת טלפון, 16 בנובמבר 2003.

¹⁰ רוכלות מוגדרת בחוק: "הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן - מקום הצרכן), או פנייה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה".

¹¹ בעבר, אם התקשרה החברה קודם לכן עם הצרכן כדי לקבוע איתו פגישה, לא נפלה העסקה בגדר רוכלות, ולא ניתנה ארכת זמן של 14 יום לשם ביטולה.

¹² אינג' שלום גולדברגר, מהנדס ראשי לבריאות הסביבה במשרד הבריאות, מכתב, הועבר בדואר אלקטרוני, 13 בנובמבר 2003.

¹³ יותר מ-1,020 מקורות מים נבדקים מבחינה כימית ב-75 פרמטרים כימיים, אורגנולפטיים ורדיולוגיים.

- בעיקרון, אם מתקן ביטי לטיהור מים קיבל תו תקן, פעילותו אינה אמורה לפגוע באיכות המים, **בתנאי** שהמכשיר מתוחזק בהתאם להנחיות היצרן. לדוגמה, אם אין מחליפים את הפילטר במכשיר בזמן המתאים, אין שום ביטחון שאיכות המים לא תיפגע.
- **כמעט שלא מגיעות למשרד הבריאות תלונות מצרכנים בנושא איכות המים מהמטוהרים הביתיים.** תלונה שמגיעה מופנית למכון התקנים – אם מדובר במכשיר שכבר קיבל תו תקן – או למשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה – אם אין לו תו תקן. בכל פנייה מסבירים לפונה שמשרד הבריאות אינו ממליץ על שום מתקן, ובכל מקרה מזהירים מהשימוש במכשיר שאין לו תו תקן.

4. מקורות

חקיקה

- פקודת העיריות [נוסח חדש].
- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

שיחות טלפון ומכתבים

- ארונין אלכסנדרה, אחראית כימיה ואיכות הסביבה, יחידת הממונה על התקינה, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, שיחת טלפון, 16 בנובמבר 2003.
- גולדברגר שלום, אינג', מהנדס ראשי לבריאות הסביבה במשרד הבריאות, מכתב, הועבר בדואר אלקטרוני, 13 בנובמבר 2003.
- דייטש גרישה, הממונה על התקינה, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, שיחת טלפון, 13 בנובמבר 2003.
- כהן-שאוט יעל, עו"ד, המועצה הישראלית לצרכנות, שיחת טלפון, 13 בנובמבר 2003.
- לוינסון ירון, עו"ד, ממלא-מקום מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות, מכתב, 12 בנובמבר 2003.

כתבות בעיתונות

- חן שושנה, "זהירות: מסנני מים מזויפים", 11 ביוני 2002, באתר האינטרנט www.ynet.co.il.
- חן שושנה, "מטהרי מים: שיטות שיווק שעוברות כל גבול", 28 ביוני 2002, באתר האינטרנט www.ynet.co.il.
- מכון התקנים הישראלי, "מידע לצרכן: כיצד לבחור מטהר מים", באתר האינטרנט של המכון, www.sii.org.il, תאריך כניסה: 15 בנובמבר 2003.

