

כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

רשויות ומשפט מנהלי – רשויות מקומיות – תאגידי מים וביו
רשויות ומשפט מנהלי – תשתיות – מים – אספקת מים ברשויות

תוכן ענינים

4	Go	פרק ראשון: כללי	
4	Go	הגדרות	סעיף 1
5	Go	הקלה מהוראות ה	סעיף 1א
6	Go	פרק שני: צרכנות	
6	Go	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי	סעיף 2
6	Go	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי	סעיף 3
6	Go	זיכוי בעד הפרשי מדידה שליליים	סעיף 3א
6	Go	הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין	סעיף 4
7	Go	חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה	סעיף 5
7	Go	הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה	סעיף 6
7	Go	חיוב לפי קריא מד מים	סעיף 7
7	Go	ביצוע הערכת צריכה	סעיף 8
8	Go	חיוב בעקבות הערכת צריכה	סעיף 9
8	Go	הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה	סעיף 11
8	Go	בדיקה השוואתית של כמות הצריכה	סעיף 13
9	Go	תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 14
9	Go	הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 15
9	Go	הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 16
9	Go	חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 17
9	Go	הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה	סעיף 18
10	Go	התקנה של מד נוסף	סעיף 19
10	Go	תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף	סעיף 20
10	Go	החלפת צרכן בנכס	סעיף 21
10	Go	החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך	סעיף 22
10	Go	החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך	סעיף 23
10	Go	החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית	סעיף 24
10	Go	בקשת השינוי	סעיף 25
11	Go	התקנת מד מים שהוסר מנכס אחר	סעיף 26
11	Go	החלפת מד מים שחלף מועד כיוולו	סעיף 26א
11	Go	חיבור לראשונה של נכס	סעיף 26ב
11	Go	מניעה הנדסית	סעיף 26ג
11	Go	הודעה על החלפת מד מים	סעיף 27
11	Go	שמירת נתוני קריא מד מים	סעיף 28
11	Go	פרק שלישי: חשבונות ותשלומים	
11	Go	אספקת שירות בכפוף לתשלום	סעיף 29

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

11	Go	מועד אחרון לתשלום	סעיף 30
11	Go	ריבית פיגורים	סעיף 31
11	Go	הסדר תשלומים	סעיף 32
12	Go	השעיית פעולות גבייה	סעיף 33
12	Go	תשלום חלקי בהגשת בקשה לבירור	סעיף 34
12	Go	החזר תשלום ששולם ביתר	סעיף 35
12	Go	תקופת החיוב	סעיף 36
12	Go	תדירות החשבון התקופתי	סעיף 37
12	Go	משלוח החשבון התקופתי	סעיף 38
13	Go	מתכונת החשבון התקופתי	סעיף 39
15	Go	זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי	סעיף 40
15	Go	אמצעי תשלום	סעיף 41
15	Go	פיצול התשלום	סעיף 42
15	Go	בירור חשבון	סעיף 43
15	Go	מד מים שלא נקרא	סעיף 44
15	Go	מד מים שלא נבדק או כויל במועד	סעיף 45
15	Go	חיוב שגוי בהפרשי מדידה	סעיף 46
15	Go	הודעה על תוצאות הבירור	סעיף 47
16	Go	עריכת בדיקות נוספות	סעיף 48
16	Go	החלפת מד מים	סעיף 49
17	Go	השבת דמי בדיקה	סעיף 51
17	Go	הודעה על תוצאות הבדיקות הנוספות	סעיף 52
17	Go	חיוב לפי הערכת צריכה במקרים חריגים	סעיף 52א
18	Go	בירור השגות צרכן	סעיף 53
18	Go	דיווח לרשות הממשלתית	סעיף 53א
18	Go	פרק רביעי: שירותים לצרכנים	
18	Go	תיאום ביקור בחצרי צרכן	סעיף 54
18	Go	תיאום ביקור לשם בירור צריכה	סעיף 55
18	Go	החלת הוראות חוק הגנת הצרכן	סעיף 56
19	Go	תשלום בעד ביקור סרק	סעיף 57
19	Go	משלוח הודעות	סעיף 58
19	Go	אמצעי משלוח אלקטרוני	סעיף 59
19	Go	הודעות בדואר אלקטרוני	סעיף 60
19	Go	מרכז קבלת קהל	סעיף 61
19	Go	מועדי קבלת קהל	סעיף 62
19	Go	זמני המתנה	סעיף 63
20	Go	מוקד שירות טלפוני	סעיף 64
20	Go	מועדי הפעלת מוקד השירות	סעיף 65
20	Go	מוקד חירום	סעיף 66
20	Go	חובת תיעוד פניות	סעיף 67
20	Go	אישור קבלת פנייה	סעיף 68
20	Go	חובת מענה בכתב	סעיף 69
20	Go	פנייה אינה מעכבת תשלום	סעיף 70
20	Go	הוראות הרשות הממשלתית	סעיף 70א
20	Go	חובת הכשרה	סעיף 71
21	Go	הצגת תעודה	סעיף 71א
21	Go	חובת הקלטת שיחות	סעיף 72
21	Go	שפת מתן השירות	סעיף 73

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

21	Go	נגישות לאנשים עם מוגבלות	סעיף 74
21	Go	פרק חמישי: מידע לציבור	
21	Go	אתר אינטרנט	סעיף 75
21	Go	שפת האתר	סעיף 76
21	Go	דרכי הפנייה לחברה	סעיף 77
21	Go	מידע לצרכן	סעיף 78
22	Go	פנייה מקוונת	סעיף 79
22	Go	גישה למידע באמצעות האתר	סעיף 80
22	Go	דוח שנתי	סעיף 81
22	Go	פרטי הדוח השנתי	סעיף 82
22	Go	משלוח תמצית הדוח השנתי לצרכנים	סעיף 83
22	Go	פרק שישי: טיפול בגניבות מים	
22	Go	חיבור שלא כדין	סעיף 84
23	Go	שיבוש מדידה במזיד	סעיף 85
23	Go	גניבת מים מחצרי הצרכן	סעיף 86
23	Go	שמירת אחריות	סעיף 87
23	Go	פרק שביעי: מתן שירותי ביוב לצרכנים שאינם מחוברים למערכת הביוב	
23	Go	זכאות לשירותי פינוי	סעיף 88
23	Go	שירותי פינוי לצרכן זכאי	סעיף 89
23	Go	הודעה בדבר זכאות לשירותי פינוי	סעיף 90
23	Go	תנאים לקבלת שירותי פינוי	סעיף 91
24	Go	בחירת הבקשה	סעיף 92
24	Go	פינוי שלא על ידי החברה	סעיף 93
24	Go	ביקור נוסף או ביקור מתואם לפינוי נוסף בידי החברה	סעיף 94
24	Go	ניהול רישום בידי החברה	סעיף 95
24	Go	חובת דיווח	סעיף 96
24	Go	הודעה לצרכן בדבר חובת התחברות למערכת ביוב קיימת	סעיף 97
24	Go	הודעה לצרכן על התקנה צפויה של מערכת ביוב	סעיף 98
24	Go	הימנעות צרכן זכאי מלהתחבר למערכת הביוב	סעיף 99
25	Go	שמירת דינים	סעיף 100
25	Go	תחילה	סעיף 101
25	Go	תוספת ראשונה	
27	Go	תוספת שנייה	

כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011*

בתוקף סמכותה לפי סעיף 99 לחוק תאגידי מים וביו, התשס"א-2001 (להלן – החוק),
ולאחר שקוימו הוראות סעיף 107 לחוק, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביו כללים
אלה:

פרק ראשון: כללי

הגדרות	1. בכללים אלה –
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012	"אומדן של מהנדס החברה" – הערכה של מהנדס החברה בדבר צריכת מים, המבוססת על נתונים שיש בהם כדי להשפיע על צריכת המים בנכס לרבות מספר הנפשות המתגוררות בנכס, גודל הנכס, היקף הגינון בנכס ושימושי המים בנכס;
כללים תשע"ב-2012	"אמצעי משלוח אלקטרוני" – דואר אלקטרוני, פקסימילה וכל אמצעי משלוח אלקטרוני אחר שמנהל הרשות הממשלתית אישר, לבקשת חברה;
כללים תשע"ג-2013	"בור ספיגה", "בור רקב", "ביוביט", "שפכים" – כהגדרתם בתקנות המים (מניעת זיהום) (בורות ספיגה ובורות רקב), התשנ"ב-1992;
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012 כללים תשע"ד-2014	"דוח שנתי" – כמשמעותו בסעיף 81;
	"הפסקת מים מתוכננת" – הפסקת מים שאינה הפסקת מים לצורך תיקון תקלות והיא לצורך טיפול, שדרוג ותחזוקה של תשתיות המים והביו של החברה או במקרים שבהם דרש מהחברה ספק תשתיות אחר לעשות כן לצורכי טיפול, שדרוג ותחזוקה בתשתיות המצויות בסמוך או קשורות בעקיפין או במישרין לתשתיות המים והביו;
כללים תשע"ד-2014	"הפסקות מים לצורך תיקון תקלות" – הפסקת מים הנדרשת לצורך תיקון תקלה או בעיה שתיוקנה אינו סובל דיחוי או שנדרש בתוך פחות מ-48 שעות;
	"הפרשי מדידה" – ההפרש בין הכמות שעברה, בתקופה מסוימת, במד המים הראשי בנכס, לבין סך כל הכמויות שעברו בכל מדי המים המשויכים בנכס, כפי שנמדדו באותה תקופה;
	"הפרשי מדידה חריגים" – הפרשי מדידה השווים או עולים על 150% מהפרשי המדידה הרגילים;
	"הפרשי מדידה רגילים" – הפרשי המדידה בתקופה המקבילה לתקופה בשנה הקודמת לתקופה שבה נרשמו הפרשי מדידה חריגים, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – הכמות הממוצעת של הפרשי מדידה בשתי התקופות שקדמו לתקופה שבה נרשמו הפרשי מדידה חריגים;
	"הרשות הממשלתית" – כהגדרתה בחוק המים, התשי"ט-1959;
	"חברה" – כהגדרתה בחוק;
כללים תשע"ב-2012	"חשבון תקופתי" – הודעת חיוב של חברה בעד שירותי מים, שירותי ביו או שניהם גם יחד שניתנו לצרכן במהלך תקופת חיוב;
כללים תשע"ב-2012	"יום עסקים" – יום א' עד ה', למעט ערבי חג וחגים;
	"כללי התעריפים" – כללי תאגידי מים וביו (תעריפים לשירותי מים וביו והקמת

* פורסמו [ק"ת תשע"א מס' 7034](#) מיום 22.9.2011 עמ' 1395.

תוקנו [ק"ת תשע"ב מס' 7085](#) מיום 1.2.2012 עמ' 708 – כללים תשע"ב-2012; ר' סעיפים 9, 10 לענין תחילה והוראת שעה.

[ק"ת תשע"ב מס' 7135](#) מיום 1.7.2012 עמ' 1351 – כללים (מס' 2) תשע"ב-2012; ר' סעיפים 10, 11 לענין תחילה, תחולה והוראת שעה (ת"ט [ק"ת תשע"ב מס' 7143](#) מיום 19.7.2012 עמ' 1494).

[ק"ת תשע"ג מס' 7202](#) מיום 1.1.2013 עמ' 460 – כללים תשע"ג-2013; ר' סעיפים 14, 15 לענין תחילה, תחולה והוראת מעבר.

[ק"ת תשע"ד מס' 7354](#) מיום 13.3.2014 עמ' 944 – כללים תשע"ד-2014; ר' סעיף 18 לענין תחילה.

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009 ;	
"כללי חישוב עלות" – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009 ;	כללים (מס' 2) תשע"ב-2012 ת"ט תשע"ב-2012
"מבדקה" – מבדקה כהגדרתה לתקנות מדידת מים (מדי מים), התשמ"ח-1988 (להלן – תקנות מדידת מים) ;	
"מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ;	כללים תשע"ב-2012
"מד מים" – כהגדרתו בתקנות מדידת מים ;	
"מד מים משויך" – מד מים, אחד או יותר, המודד את כל צריכת המים של צרכן מסוים בנכס מסוים ושהחברה משייכת לאותו צרכן ;	
"מד מים ראשי" – מד מים המודד את כמויות המים המסופקות לנכס שיש בו יותר ממד מים משויך אחד ;	
"מועד החיוב" – המועד האחרון לתשלום חיוב כמשמעותו בסעיף 30 ;	כללים תשע"ב-2012
"מוסד חינוך מוכר" – כהגדרתו בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949 ;	כללים תשע"ד-2014
"מוסד פטור" – כמשמעותו בסעיף 5 לחוק לימוד חובה, התש"ט-1949 ;	כללים תשע"ד-2014
"מוסד רפואי" – כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940 ;	כללים תשע"ד-2014
"נכס" – כל קרקע או בניין המחוברים למערכת המים או מערכת הביוב של החברה או צורכים שירותי מים או ביוב ממנה ;	
"נציג שירות לקוחות" – כמשמעותו בסעיף 71 ;	כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
"צריכה גבוהה" – כמות המים שנמדדה במד מים ראשי או במד מים משויך, השווה או העולה על 130 אחוזים אך נמוכה מ-150 אחוזים מהצריכה הרגילה ;	
"צריכה חריגה" – כמות המים, שנמדדה במד מים ראשי או במד מים משויך, השווה או העולה על 150 אחוזים מהצריכה הרגילה ;	
"צריכה חריגה מאוד" – כמות המים שנמדדה במד מים, השווה או עולה על 200 אחוזים מהצריכה הרגילה במד המים, ובלבד שלא תפחת מ-30 מטרים מעוקבים לחודש במד מים משויך, ובמד מים ראשי בנכס – ממכפלת 30 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס ;	כללים תשע"ב-2012
"צריכה רגילה" – הכמות שעברה במד מים משויך או במד המים הראשי בנכס, לפי העניין, בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – הכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות אשר בהן נקרא מד המים המשויך או מד המים הראשי בנכס, לפי העניין ;	
"צרכן" – מי שרשום בפנקסי החברה כמקבל מהחברה שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד בנכס מסוים ;	
"צרכן זכאי" – צרכן שמתקיימים בו התנאים שבסעיף 88 ;	כללים תשע"ג-2013
"ריבית החשב הכללי" ו"ריבית פיגורים החשב הכללי" – כמשמעותן בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי כפי שהיא מתפרסמת, מזמן לזמן, ברשומות ;	כללים תשע"ב-2012
"שירותי פינוי" – שירותי ריקון בור רקב או בור ספיגה המחובר לבור הרקב, באמצעות ביובית ;	כללים תשע"ג-2013
"תקופת חיוב" – תקופת חיוב חודשית או דו-חודשית, שנקבעה לפי סעיף 36 ;	כללים תשע"ב-2012
"תקופת חיוב דו-חודשית" – תקופה שלגביה נמדדה כמות המים שעברה במד המים או בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, שלא תפחת מ-56 ימים ולא תעלה על 66 ימים ;	כללים תשע"ב-2012
"תקופת חיוב חודשית" – תקופה שלגביה נמדדה כמות המים שעברה במד המים או בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, שלא תפחת מ-26 ימים ולא תעלה על 36 ימים.	כללים תשע"ב-2012
1א. (א) מנהל הרשות רשאי, באישור מועצת הרשות, לתת לחברה, על פי בקשתה, הקלה מהוראות של כללים אלה, באופן חד-פעמי או לפרק זמן מסוים, אם שוכנע כי יש לכך הצדקה	הקלה מהוראות הכללים כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

בנסיבות העניין ובלבד שהתועלת ממתן ההקלה עולה על הפגיעה הצפויה בצרכנים, ורשאי הוא להתנות את ההקלה בתנאים.

(ב) אישר מנהל הרשות הקלה או שינוי לחברה כאמור, תביא החברה את החלטת מנהל הרשות לידיעת הצרכנים הנוגעים בדבר, ואם מדובר בכלל צרכני החברה, יפרסמו הרשות והחברה את ההחלטה באתרי האינטרנט שלהם.

פרק שני: צרכנות

סימן א': הפרשי מדידה

2. קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי, תחלק אותם החברה בין הצרכנים בנכס, כמפורט להלן:

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי

(1) לפי הוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969 (להלן – חוק המקרקעין), אם הציגה נציגות הבית המשותף את המסמכים האלה:

(א) בבית הרשום כבית משותף:

(1) פנייה בכתב, חתומה על ידי נציגות הבית המשותף, לחלוקת הפרשי המדידה בהתאם להוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין;

(2) כתב מינוי נציגות הבית המשותף;

(3) נסח רישום מרוכז של הבית המשותף;

(ב) בבית שאינו רשום כבית משותף – המסמכים המפורטים בפסקה (א) (1) ו-(2) בצירוף אישור בדבר שטחי הדירות בנכס מטעם הרשות המקומית או מטעם הקבלן בונה הבית, ובהיעדר אישורים כאמור, מטעם מודד מוסמך;

(2) בחלוקה שווה בין כלל הצרכנים בנכס, כל עוד לא הציגה נציגות הבית המשותף את הפרטים הנדרשים בפסקה (1);

(3) לעניין סימן זה, "צרכן" – לרבות צרכן שנותק משירותי מים וביוב.

3. קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי, תחלק אותם החברה בין הצרכנים בנכס, באופן זהה לחלוקת הפרשי המדידה בעלי ערך חיובי, כפי שנקבעה בסעיף 2.

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי

3א. (א) על אף האמור בסעיף 3, חברה רשאית לפנות אל מנהל רשות המים בבקשה לקבלת אישורו שלא לזכות בהפרשי מדידה שליליים את צרכניה בתנאים המפורטים בסעיף קטן (ב); תשובת מנהל רשות המים תינתן בתוך 30 ימים מיום הגשת הבקשה; לא יאשר המנהל בקשה כאמור, אלא אם כן נוכח לדעת כי החברה עומדת בכל הוראות הכללים בנוגע להפרשי מדידה, לרבות מסירת דיווחים כנדרש וכי היא פועלת לפתרון הנדסי של הפרשי המדידה השליליים; אישור כאמור יכול שיינתן בתנאים ולתקופה מוגבלת.

זיכוי בעד הפרשי מדידה שליליים כללים תשע"ד-2014

(ב) קיבלה חברה אישור כאמור בסעיף קטן (א) תפעל בכפוף לקבוע בו ובלבד שבטרם אי-זיכוי צרכן בהפרשי מדידה שליליים תוודא כי מתקיימים לגבי התנאים האלה:

(1) מד המים הראשי בבית המשותף הותאם לקוטר מזערי העומד בדרישות כיבוי אש;

(2) הפרשי המדידה השליליים נרשמים במשך שלוש תקופות חיוב רצופות לפחות; לעניין סעיף קטן זה, יראו שלוש תקופות חיוב רצופות לפחות גם כאלה שנרשמו ערב קבלת אישור כאמור בסעיף קטן (א);

(3) לא בוצעו הערכות צריכה לפי סעיף 8 לכללים אלה במדי המים המשויכים בבית המשותף;

(4) מדי המים בבית המשותף תקינים ועומדים בכל הוראות הדין;

(5) הפרשי המדידה השליליים אינם עולים על 10% מהכמות שנמדדה במד המים הראשי.

4. אין באמור בסעיפים 2 ו-3 כדי לשלול את האפשרות של הצרכן לדרוש בדיקה של מד המים הראשי; נמצא כי מד המים הראשי אינו תקין, תבוצע הערכת צריכה בהתאם להוראות סעיף

הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

8 והפרשי המדידה יחושבו בהתאם.

5. הכמות החיובית או השלילית המיוחסת לכל צרכן בשל הפרשי המדידה תצטרף, בכל תקופת חיוב, לסך הצריכה המיוחסת לו, בחיוב או בזיכוי, לפי העניין, הן בעבור שירותי המים והן בעבור שירותי הביוב; חישוב החיוב ייעשה בהתבסס על הכמות הכוללת המיוחסת לכל צרכן, לאחר הוספת הפרשי המדידה בהתאם לאמור בסעיף זה.

חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה

6. שינתה החברה את אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס, תשלח לצרכניה הודעה בדבר אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס; ההודעה תישלח לכתובת שאליה שולחת החברה את הודעת החיוב. הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה כללים תשע"ד-2014

סימן ב': הערכת צריכה

7. חברה תקרא לפחות פעם אחת בחודשיים את כל קריאי מדי המים הראשיים ואת כל קריאי מדי המים המשויכים שבתחומה ותחייב את צרכניה לפי הכמויות שנמדדו במדי המים.

חיוב לפי קריא מד מים

8. (א) על אף האמור בסעיף 7, חברה רשאית שלא לקרוא קריא של מד מים מסוים ולבצע הערכה של הכמות שנצרכה באותו נכס (להלן – הערכת צריכה), באחד או יותר מהמקרים האלה ובכפוף לאמור להלן:

ביצוע הערכת צריכה

(1) מד המים נפגע באופן שעלול לפגוע באמינות המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה – פעם אחת בלבד ולגבי תקופת חיוב אחת;

כללים תשע"ב-2012

(2) מד המים אינו מראה צריכה כלשהי – פעמיים לכל היותר ובתנאי שהערכת הצריכה תתייחס לתקופת חיוב אחת בכל פעם ושכל אחת מתקופות החיוב לא נמדדה צריכה כלשהי;

(3) לא ניתן להגיע אל מד המים או שלא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה – כל עוד מתקיימות הנסיבות האמורות;

(4) במקרים המפורטים בסעיף 50 ובפרק השישי;

כללים תשע"ב-2012
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

(5) באישור המנהל הכללי של החברה לפי סעיף 52א.

כללים תשע"ג-2013

(ב) התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף קטן (א) תבצע החברה הערכת צריכה לפי המפורט להלן:

(1) קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, תבוצע הערכת הצריכה על פיה;

(2) בכפוף לאמור בסעיף 9, לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, תעמוד הערכת הצריכה של הצרכן על 15 מטרים מעוקבים לחודש; ואולם במקרים שבהם נוכחה החברה כי צריכת המים של הצרכן בנכס אינה משקפת את הערכת הצריכה כאמור, רשאית החברה לבצע הערכת צריכה בנכס לפי אומדן מהנדס החברה או מי שהחברה מינתה לכך מטעמה;

כללים תשע"ג-2013

(3) לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה לגבי מד מים ראשי, הערכת הצריכה תעמוד על מכפלת 25 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס וחישוב הפרשי המדידה ייעשה בהתאם להערכת צריכה זו, ואולם במקרים שבהם ראתה החברה כי צריכת מד-המים הראשי אינה משקפת את הערכת הצריכה כאמור, רשאית החברה לבצע הערכת צריכה במד-המים הראשי לפי אומדן מהנדס החברה או מי שהחברה מינתה לכך מטעמה;

כללים תשע"ג-2013

(4) במקרים המפורטים בפרק השישי תבצע החברה הערכת צריכה לפי אומדן של מהנדס החברה.

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

(ב) 1) על אף האמור בסעיף קטן (ב), לא איפשר צרכן לנציג החברה גישגה למד המים הנמצא בחצריו במשך יותר מתקופת חיוב אחת, והחברה לא הצליחה, במאמץ סביר, לתאם עם הצרכן ביקור בחצריו לפי סעיף 54, תבצע החברה הערכת צריכה לפי אומדן של מהנדס החברה.

כללים תשע"ב-2012

(ג) מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(1), תחליף

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

החברה את מד המים.

8(א)(2) וחלף (ד) מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף המועד לבדיקה וכיול של מד המים, הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף החברה את מד המים מיד לאחר ביצוע הערכת הצריכה הראשונה; טרם חלפו חמש שנים מאז הוחלף מד המים האמור, תחליף החברה את מד המים לאחר ביצוע הערכת הצריכה השנייה.

8(א)(2) רשאי (ה) צרכן שחויב על בסיס הערכת צריכה שנעשתה בהתאם להוראות סעיף להציג לפני החברה הוכחות לכך שאכן לא היתה צריכה בנכס בתקופה האמורה; הוצגו הוכחות כאמור, תתקן החברה את החיוב לצרכן בהתאם.

כללים תשע"ב-2012

(ו) החברה תדווח לרשות המים אחת לשנה על מספר מדי המים שלא נקראו על ידה במשך 6 חודשים רצופים או יותר.

ו) 1) חברה תידע צרכן, שאין לגביו נתונים לצורך קביעת צריכתו הרגילה, על השינוי הצפוי באופן ביצוע הערכת הצריכה על ידה כאמור בסעיף קטן 8(ב)(2), בהודעה נפרדת מחשבון המים.

כללים תשע"ג-2013

ז) אין באמור בסעיף זה כדי למנוע מן החברה לחייב בעד צריכת שירותי מים וביוב שנעשתה שלא כדין.

9. (א) ביצעה החברה הערכת צריכה, תחייב את הצרכן לפי הכמויות שנקבעו בהערכת הצריכה ובלבד שסך כל הצריכה המחויבת של כל מדי המים המשויכים בנכס לא תעלה על הכמות שנמדדה במד המים הראשי או על הערכת הצריכה במד המים הראשי, לפי העניין.

חיוב בעקבות הערכת צריכה

(ב) בוצעה הערכת צריכה במד מים ראשי או במד מים משויך ייערך חישוב הפרשי המדידה בהתבסס על הכמות שנקבעה בהערכת הצריכה.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), בוצעה הערכת צריכה במד-מים ראשי בנכס לפי סעיף 8(ב)(3) ובשל כך עלתה כמות המים שנמדדה במדי המים המשויכים על הכמות שנקבעה לחיוב במד-המים הראשי, יעמדו הפרשי המדידה על אפס.

כללים תשע"ג-2013

10. בוצעה הערכת צריכה במועד המאוחר למועד קריאת כל מדי המים בנכס משותף, תתקן החברה את החיוב בהפרשי מדידה לכלל הצרכנים שצריכת המים שלהם נמדדת במד המים הראשי.

תיקון חיוב בהפרשי מדידה

11. ערכה החברה חשבון תקופתי המתבסס על הערכת צריכה, תודיע לצרכן בחשבון התקופתי כי החשבון מבוסס על הערכת צריכה ואת הסיבה לביצוע הערכת צריכה; בוצעה הערכת צריכה בשל האמור בסעיף 8(א)(3) תפרט החברה לצרכן, במסמך שיצורף לחשבון המים הראשון, שנערך על בסיס סעיף 8(א)(3); המסמך יפרט מהי המניעה שהתגלתה ואת אופן עריכת החשבון עד להסרת המניעה.

הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה כללים תשע"ב-2012

12. (בוטל).

כללים תשע"ג-2013

סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מנזילה

13. (א) החברה תבדוק מיד עם קבלת נתוני הקריאה של כל מד מים משויך או של מד מים ראשי בנכס ולפחות פעם אחת בכל תקופת חיוב, אם הכמות, שנמדדה במד המים גבוהה מכמות הצריכה הרגילה וכן מממוצע הצריכה בשש תקופות החיוב האחרונות, לפי הענין (בסימן זה – בדיקה השוואתית).

בדיקה השוואתית של כמות הצריכה כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

(ב) נוכחה החברה לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה גבוהה או יותר ובלבד שצריכה זו מהווה, 130 אחוזים לפחות, מצריכתו הממוצעת בשש תקופות החיוב האחרונות, תודיע לצרכן בחשבון התקופתי הקרוב, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט בהודעה את שיעור הגידול בצריכה.

כללים תשע"ב-2012 כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

(ג) נוכחה החברה לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה, ובלבד שהתקיימו בה שני התנאים שלהלן, תודיע לצרכן בהודעה בנוסח המפורט בטופס מספר 1 שבתוספת הראשונה, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט את שיעור הגידול בצריכה; הודעה כאמור, תישלח לא יאוחר מ-5 ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה השוואתית:

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012 כללים תשע"ד-2014

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

(1) צריכה זו מהווה 150 אחוזים לפחות מצריכתו הממוצעת בשש תקופות החיוב האחרונות;

(2) ההפרש בין צריכה זו לבין צריכתו הרגילה עולה על 9 מטרים מעוקבים בתקופת חיוב חודשית או על 18 מטרים מעוקבים בתקופת חיוב דו-חודשית.

ג) (1) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן, אם יש ברשותה מספר טלפון של הצרכן, תעשה מאמץ סביר להודיע לו בלא דיחוי, בטלפון או באמצעות מסרון, כי צריכתו חריגה מאוד; בהודעה תפרט החברה את הכמות שנמדדה ואת שיעור הגידול בצריכה; חברה לא תפנה באמצעות מסרון אם הודיע לה הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

כללים תשע"ב-2012

ד) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית כי הכמות, שנמדדה במד המים הראשי בנכס מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן תשלח בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מיום עסקים אחד, נציג לנכס שיוודא שלא נפלה טעות בקריאה ושמד המים תקין ככל שניתן לראות; מצא הנציג, כי לא נפלה טעות וכי מד המים תקין, יתלה הודעה, בלוח המודעות בכניסה לנכס, ולפיה במד המים הראשי בנכס נמדדה צריכה חריגה מאוד ואת שיעורה; הנעדר לוח מודעות יתלה הנציג הודעה במקום בולט לעין בכניסה לנכס; כמו כן, ינסה הנציג, ככל שניתן, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של צריכה חריגה מאוד.

כללים תשע"ד-2014

ה) הודעה לפי סעיף קטן (ג) לגבי צריכה שנמדדה במד המים הראשי בנכס תישלח לכל אחד מהצרכנים באותו הנכס.

ו) הוראות סעיף זה יחולו רק על צרכן או מד מים ראשי, שקיימים לגביהם נתונים לצורך חישוב צריכה רגילה או צריכה ממוצעת בשש תקופות החיוב האחרונות.

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

ז) פעולת התאגיד לפי סעיף זה לא תעכב את משלוח החשבון במועד.

14. צריכה חריגה הנובעת מנזילה תוכר אם התקיימו התנאים האלה:

תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

(1) לגבי מד מים משויך ומד מים ראשי –

(א) כמות המים שנמדדה במד המים המשויך או במד המים הראשי בתקופת החיוב מהווה צריכה חריגה או הפרשי מדידה חריגים, לפי העניין;

(ב) הצרכן הצהיר, כי הצריכה החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה;

(ג) טרם חלפו שישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה;

(2) לגבי מד מים ראשי, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה בעשרים וארבעה החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה;

(3) לגבי מד מים משויך, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה בשניים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה.

15. צרכן המבקש הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה יגיש בקשה הערוכה לפי טופס מספר 1 שבתוספת הראשונה ויצרף אליה הצהרה בנוסח המפורט בו ואסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה; הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה תינתן, לכל היותר, לגבי שתי תקופות חיוב רצופות, שבכל אחת מהן התקיימו התנאים המפורטים בסעיף 14.

הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה כללים תשע"ד-2014

16. ביקש הצרכן הכרה בצריכה חריגה כצריכה חריגה הנובעת מנזילה והתקיימו התנאים המפורטים בסעיף 14, תכיר החברה בצריכה החריגה כצריכה חריגה הנובעת מנזילה.

הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

17. הוכרה צריכה חריגה הנובעת מנזילה יחויב הצרכן לפי התעריפים הקבועים לעניין זה בכללי חישוב כלות.

חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה כללים תשע"ב-2012 כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

18. (א) הוראות סימן זה יחולו גם לגבי צרכן שאין לגביו נתונים לקביעת צריכה רגילה; ביקש צרכן כאמור הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, תעמוד הצריכה הרגילה של הצרכן, בכפוף לאמור בסעיף (ב) על כמות של 15 מטרים מעוקבים לחודש.

הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

(ב) ביקש צרכן שהתקיימו לגביו הנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(3) הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה תעמוד הצריכה הרגילה על כמות של 20 מטרים מעוקבים לחודש; והכל בתנאי שהנסיבות האמורות בסעיף אינן מתקיימות עוד.

סימן ד': מד מים נוסף לצרכן

19. (א) החברה תתקין מד מים משויך אחד נוסף לכל צרכן אם יש צורך ביותר ממד מים אחד כדי למדוד את כל צריכת המים המסופקת לנכס מסוים, ובלבד שדרש הצרכן מהחברה התקנת מד מים נוסף וביצע את הפעולות הדרושות בתשתית המים הפרטית לצורך התקנתו במקום נגיש לקריאה.

התקנה של מד נוסף

(ב) ביקש הצרכן מהחברה להתקין יותר משני מדי מים כדי למדוד את כל צריכת המים המסופקת לנכס מסוים, רשאית החברה להתקין יותר משני מדי מים לצרכן ובלבד שהצרכן ביצע את הפעולות הדרושות בתשתית המים הפרטית לצורך התקנתו במקום נגיש לקריאה.

(ג) הותקן מד מים נוסף בהתאם להוראת סעיף קטן (א) או (ב) צריכתו הפרטית של הצרכן תהיה סך כל הצריכה שנמדדה במדי המים המשוויכים המותקנים בנכס המסוים.

20. התעריף בעבור התקנת כל מד מים נוסף והתעריף השוטף בעבור קריאת כל מד מים נוסף כאמור בסעיף 19 יהיו לפי כללי התעריפים.

תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף

סימן ה': החלפת צרכן בנכס

21. (א) ביקש צרכן לבטל את רישומו כצרכן בנכס מסוים, תבצע החברה את הפעולה רק אם יוצגו באותו מעמד פרטי צרכן חדש בנכס והסכמתו של הצרכן החדש להירשם כצרכן בנכס. נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים והביוב בנכס, יסדיר הצרכן המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את הפרטי ההתקשרות עמו לצורך הסדרת החוב.

(ב) היה הצרכן המבקש שוכר בנכס ולא הוצגו פרטי צרכן חדש, תרשום החברה את משכיר הנכס כצרכן ותשלח הודעה למשכיר על דבר רישומו כאמור; והכל בתנאי שהצרכן המבקש הוכיח כי הסתיימה תקופת השכירות בנכס; לא הוכיח הצרכן המבקש את סיום תקופת השכירות, תיעשה החלפת הצרכן בהתאם להוראות סעיף קטן (א).

החלפת צרכן בנכס

(ג) לעניין סעיף זה, "משכיר הנכס" – מי שזוהה בחוזה בשכירות כבעל הזכות להשכיר את הנכס לאחרים.

22. ביקש בעל נכס, הרשות כצרכן בנכס שאין לו מד מים משויך, להחליף את שם הצרכן בפנקסי החברה, יותנה ביצוע הפעולה בהתאם להוראות סעיף 21(א) בכך שבעל הנכס הוכיח לחברה כי ביצע את ההכנות הנדרשות לצורך התקנת מד מים משויך.

החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך

23. ביקש צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך לבטל את רישומו בפנקסי החברה כצרכן והתקיימו הוראות סעיף 21(ב), יירשם משכיר הנכס כצרכן בנכס; נעשה השינוי האמור, שלא בהסכמת משכיר הנכס, תודיע החברה למשכיר הנכס על דבר רישומו כצרכן ועל האפשרות לשנות את הרישום האמור אם יוכיח לחברה כי ביצע את ההכנות הנדרשות לצורך התקנת מד מים משויך.

החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך

24. אין באמור בסימן זה כדי למנוע מן הצרכן או מבעל הנכס לטעון לקיומה של מניעה הנדסית כמשמעותה בסעיף 26ג; הוכרה בנכס מניעה הנדסית תבצע החברה את השינוי המבוקש גם אם לא הותקן מד מים משויך.

החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית כללים תשע"ג-2013

25. (א) בקשה לשינוי צרכן בנכס תוגש בנוסח הערוך לפי טופס 2 שבתוספת הראשונה, כשהוא מלא ובצירוף המסמכים הנדרשים בו לתמיכה בבקשה (להלן – הבקשה).

בקשת השינוי כללים תשע"ד-2014

(ב) קיבלה חברה בקשה להחלפת צרכן בנכס תבצע את השינוי המבוקש בתוך חמישה ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה ותודיע לצרכן המבקש ולצרכן החדש על דבר ביצוע השינוי; על אף האמור, בתקופה שבה קיימת מניעה מביצוע החלפה כאמור בשל הנפקת הודעות חיוב, לא תיכלל תקופה זו בגדר חמשת ימי העסקים האמורים.

כללים תשע"ב-2012 כללים תשע"ד-2014

(ג) החיוב בתשלום בעד שירותי המים והביוב שניתנו עד למועד הגשת הבקשה יחול על הצרכן המבקש.

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברת לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים

26. חברה לא תתקין בנכס מד מים שהוסר מנכס אחר, אלא לאחר שנבדק במבדקה ונמצא תקין.

כללים תשע"ב-2012
התקנת מד מים
שהוסר מנכס אחר
כללים תשע"ב-2012

26א. חברה תחליף מד-מים שמותקן בנכס לא יאוחר מן המועד האחרון שנקבע לכיולו בתקנה 44 לתקנות מדידת מים.

החלפת מד-מים שחלף
מועד כיולו
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

סימן ז': חיבור של נכס למערכת מים

26ב. (א) אדם המבקש לחבר לראשונה נכס בתחום החברה למערכת המים יגיש לחברה בקשה על כך בכתב וישלם את התעריף לחיבור מד-מים בנכס שחובר לראשונה, הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים; לבקשתו יצורף תכניות של תשתית המים הפרטית וכן את כל האישורים הנדרשים על פי דין לחיבור הנכס למערכת המים.

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
חיבור לראשונה של
נכס
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

(ב) חברה תתקין מד-מים ותחבר את הנכס למערכת המים בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה לפי סעיף קטן (א), ובלבד שהתקבלו עמה כל התכניות והאישורים האמורים בו ומהנדס החברה אישר כי בוצעו בתשתית המים הפרטית כל הפעולות הדרושות לשם חיבורה למערכת המים.

(ג) בנכס המאוכלס לראשונה ואשר מותקן בו מד-מים ראשי, רשאית החברה להתנות חיבור מד-מים בהתקנה וחיבור של כל מדי-המים שבנכס בו-זמנית.

26ג. (א) לעניין כללים אלה יראו כמניעה הנדסית נכס שבו לא ניתן להתקין מד-מים משויך מסיבות שאינן תלויות בחברה ובצרכן (להלן – מניעה הנדסית).

מניעה הנדסית
כללים תשע"ג-2013

(ב) החברה, לפי בקשת הצרכן, רשאי לבחון את קיומה של מניעה הנדסית; הצרכן יצרף לבקשתו חוות דעת מקצועית מתאימה בדבר קיומה של מניעה הנדסית כאמור.

(ג) קבעה החברה כי לא קיימת מניעה הנדסית, רשאי הצרכן להשיג על קביעת החברה לפני הרשות הממשלתית, שתברר את התלונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 108 לחוק.

27. (א) החליפה חברה מד מים משויך לנכס, תודיע על כך לצרכן באותו נכס.

הודעה על החלפת מד
מים
כללים תשע"ב-2012

(ב) החליפה חברה מד מים ראשי בנכס, תודיע על כך לכל הצרכנים בנכס.

(ג) ההודעה תכלול בחשבון התקופתי הראשון שנערך לאחר החלפת מד המים ויפורטו בה קריא מד המים שהוחלף וקריא מד המים החדש במועד ההחלפה.

28. הסירה חברה מד מים בנכס, תשמור צילום של קריא מד המים במועד ההסרה למשך תקופה של 7 שנים.

שמירת נתוני קריא מד
מים
כללים תשע"ב-2012
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

פרק שלישי: חשבונות ותשלומים

כללים תשע"ב-2012

סימן א': חובת תשלום

כללים תשע"ב-2012

29. חברה תספק שירותים בכפוף לתשלום בעדם כדין.

אספקת שירות בכפוף
לתשלום
כללים תשע"ב-2012

30. המועד האחרון לתשלום חיוב שנקבע בהודעת חיוב יהיה אם נשלחה בדואר או על ידי שליח – 18 ימים לפחות ממועד משלוחה לצרכן, ואם נשלחה באמצעי משלוח אלקטרוני – 15 ימים לפחות ממועד משלוחה לצרכן.

מועד אחרון לתשלום
כללים תשע"ב-2012

31. לא שולם תשלום המגיע לחברה עד מועד החיוב, תיווסף עליו ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד החיוב עד תשלומו בפועל או עד תחילת הסדר תשלומים, לפי העניין.

ריבית פיגורים
כללים תשע"ב-2012

32. (א) חברה רשאית לקבוע הסדר לפירעונו של חוב לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים ממועד תחילת ההסדר (להלן – הסדר תשלומים), או לתקופה ארוכה יותר בנסיבות חריגות הנוגעות להיקף החיוב, לאופן היווצרותו או למצבו הכלכלי של הצרכן.

הסדר תשלומים
כללים תשע"ב-2012

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

- (ב) כל תשלום לפי הסדר תשלומים, ישולם בתוספת ריבית החשב הכללי הידועה במועד הסדר התשלומים, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד יום תשלומם בפועל.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), תשלום לפי הסדר תשלומים שלא שולם בתוך 15 ימים מהמועד שנקבע לתשלומם, ישולם בתוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומם בפועל.
- (ד) לא פרע אדם שני תשלומים לפי הסדר תשלומים שנעשה עמו או לא שילם את החשבון התקופתי השוטף, רשאית החברה לבטל את ההסדר עמו; יתרת החוב שלא שולמה תשולם בתוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומם בפועל.
33. נקבע לצרכן הסדר תשלומים, לא תנקוט נגדו החברה בפעולות גבייה כל עוד עמד בהסדר התשלומים. השעיית פעולות גבייה כללים תשע"ד-2014
34. (א) צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור רשאי, עד שהחברה תשלים את הבירור, לשלם לחברה בעד תקופת החיוב שלגביה הוגשה הבקשה לעריכת בירור תשלום חלקי, שיחושב לפי הערכת הצריכה בתקופת החיוב (להלן – התשלום החלקי); החברה תודיע לצרכן על סכום התשלום החלקי.
- (ב) יתרת סכום החוב מעבר לסכום התשלום החלקי ששילם הצרכן, תהיה צמודה לשיעור העלייה במדד מן המדד שפורסם סמוך לפני מועד החיוב עד המדד שפורסם סמוך לפני האחד בחודש שבו הודיעה החברה לצרכן על השלמת הבירור ושלחה לו הודעת חיוב מעודכנת.
35. (א) בסעיף זה – החזר תשלום ששולם ביתר כללים תשע"ב-2012
- “הודעת הצרכן” – הודעת הצרכן, בכתב, לחברה על חיובו בתשלום יתר, בצירוף מסמכים המאמתים את הודעתו, ככל שנדרש לפי נסיבות העניין;
- “מועד ההחזר” – היום הראשון שלאחר תום 30 ימים מיום הודעת הצרכן;
- “תשלום יתר” – תשלום ששילם צרכן לחברה בלא שחב בו, או יתר תשלום כאמור ששילם על סכום שהוא חב בו.
- (ב) שילם צרכן תשלום יתר תחזיר לו החברה את התשלום בהקדם באמצעות תשלום בפועל או על ידי קיזוזו בחשבון התקופתי הקרוב לכל המאוחר.
- (ג) החברה תחזיר את תשלום היתר בתוספת הפרשים לפי שיעור העלייה של המדד מן המדד שפורסם סמוך לפני יום תשלומם של כל תשלום מתשלומי היתר עד המדד שפורסם סמוך לפני האחד בחודש שבו הוחזר לצרכן.
- (ד) לא הוחזר תשלום היתר עד מועד ההחזר או על ידי זיכוי בחשבון התקופתי הקרוב שלאחר הודעת הצרכן, לפי המאוחר, תחזיר החברה את התשלום שהצטבר כאמור בסעיף קטן (ג) ממועד ההחזר, בצירוף ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד ההחזר עד יום החזרתו בפועל.
- סימן ב': החשבון התקופתי כללים תשע"ב-2012
36. (א) חברה תקבע את תקופת החיוב שלגביה היא שולחת חשבונות תקופתיים; תקופת החיוב יכול שתהיה חודשית או דו-חודשית.
- (ב) חברה רשאית לשנות את תקופת החיוב בחשבון התקופתי הראשון בשנה, ובלבד שלא שינתה את תקופת החיוב בשנתיים שקדמו למועד השינוי.
- (ג) החברה תודיע לצרכן על שינוי תקופת החיוב בחשבון התקופתי הקודם לשינוי.
37. חברה תשלח לצרכן חשבון תקופתי – תדירות החשבון התקופתי כללים תשע"ב-2012
- (1) אחת לחודש – אם קבעה כי תקופת החיוב תהיה חודשית;
- (2) אחת לחודשיים – אם קבעה כי תקופת החיוב תהיה דו-חודשית.
38. (א) חברה תשלח לצרכן את החשבון התקופתי לא יאוחר מ- 25 ימי עסקים מתום תקופת משלוח החשבון התקופתי כללים תשע"ב-2012

החיוב של אותו חשבון.

(ב) יראו את החשבון התקופתי כנשלח לצרכן, אם נשלח בדואר או על ידי שליח – במועד מסירתו לשליח או בבית הדואר, ואם נשלח באמצעי משלוח אלקטרוני – במועד שיגורו.

מתכונת החשבון
התקופתי
כללים תשע"ב-2012

39. (א) החשבון התקופתי יכלול את כל אלה, לפי הסדר הזה:

- (1) שם הצרכן וכתובתו לצורך משלוח דברי דואר;
- (2) הפרטים שלהלן בדבר החברה ותקופת החיוב של החשבון התקופתי:
 - (א) שם החברה ומספרה ברשם החברות;
 - (ב) מספר הימים שנכללו בתקופת החיוב, תאריך תחילתה ותאריך סיומה;
- (3) הכותרת "חשבון תקופתי" – מים וביוב" ותחתיה תקופת החיוב של החשבון התקופתי;
- (4) הפרטים שלהלן בדבר הנכס והצרכן:
 - (א) כתובת הנכס ומספרו בספרי החברה;
 - (ב) מספר הצרכן בספרי החברה;
 - (ג) מספר חיבור מערכת המים לנכס בספרי החברה (מספר כרטיס המים);
 - (ד) סיווג מטרת הצריכה או השימוש במים;
 - (ה) מספר הנפשות הרשומות בספרי החברה כמתגוררות בנכס לפי הצהרת הצרכן, ואם לא הצהיר – ציון כי הוא נדרש לעשות כן;
 - (5) טבלה של נתוני קריאה שתכלול ביחס לכל מד מים משויך, ואם יש בנכס מד מים ראשי יחיד – גם ביחס אליו, את העמודות האלה:
 - (א) ציון אם מד המים משויך או ראשי;
 - (ב) מספר מד המים;
 - (ג) תאריך וקריא מד המים בקריאה הקודמת;
 - (ד) תאריך וקריא מד המים בקריאה הנוכחית;
 - (ה) ציון האם מד המים נקרא או בוצעה לגביו הערכת צריכה;
 - (ו) בוצעה הערכת צריכה – כמות המים לחיוב לפי הערכת הצריכה;
 - (ז) הוחלף מד מים בתקופת החיוב – יובאו בנפרד הפרטים שבסעיף ביחס למד המים שהוחלף וביחס למד המים החדש;
 - (6) טבלה של נתוני צריכת מים בנכס בתקופת החיוב שתכלול את העמודות האלה:
 - (א) הצריכה הכוללת במדי המים המשויכים, לרבות הערכת צריכה;
 - (ב) הפרשי מדידה;
 - (ג) סך כל הצריכה לפי פסקאות משנה (א) ו-(ב);
 - (7) תרשים המציג בטורים המקובצים לאשכולות את הצריכה שנמדדה במד המים המשויך לנכס ואת הפרשי המדידה, בכל אחת מתקופות החיוב בארבעה עשר החודשים שקדמו למועד האחרון שבו נקרא מד המים;
 - (8) טבלה של פירוט חיובים בעד שירותי מים ושירותי ביוב לתקופת החיוב שתכלול ביחס לכל סוג תעריף, את העמודות האלה:
 - (א) סוג התעריף;
 - (ב) התעריף למטר מעוקב;
 - (ג) כמות המים לחיוב;
 - (ד) סכום החיוב;
 - (ה) שונה התעריף למטר מעוקב במהלך תקופת חיוב, יוצגו בנפרד הפרטים שבסעיף ביחס לכל אחד מהתעריפים, ותינתן הודעה בדבר שינוי התעריפים

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

והמועד שבו שונו ;

- (9) סך כל החיובים והזיכויים בחשבון התקופתי, תוך הבחנה בין חיובים בעד צריכת שירותי מים ושירותי ביוב ובין חיובים וזיכויים אחרים ;
- (10) תאריך הדפסת החשבון התקופתי, המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי וסך כל הסכום לתשלום ;
- (11) שובר תשלום ביחס לתקופת החיוב ;
- (12) היה לצרכן חוב קודם שטרם שולם עד מועד עריכת החשבון התקופתי – הודעה מובלטת על יתרות חובה שבה יצוינו כל אלה :
- (א) יתרת החוב שטרם שולמה למועד עריכת החשבון ;
- (ב) הבהרה כי החוב נושא ריבית פיגורים עד לפירעונו המלא וכי אי-תשלום יגרור פעולות אכיפה וגבייה לפי דין, לרבות באמצעות פקודת המסים (גבייה), ועד ניתוק אספקת המים לנכס ;
- (ג) הסבר בדבר האפשרות לבקש הסדר תשלומים ;
- (ד) להודעה יצורף שובר לתשלום יתרת החוב שטרם שולמה ;
- (13) הודעות שיש לכלול בחשבון התקופתי לפי כל דין ;
- (14) פרטי ההתקשרות עם החברה, לרבות כל אלה :
- (א) כתובת מרכז שירות הלקוחות של החברה ושעות קבלת קהל ;
- (ב) מספר הטלפון של מוקד השירות הטלפוני של החברה ושעות המענה הטלפוני ;
- (ג) מספר פקסימילה ;
- (ד) כתובת דואר אלקטרוני ;
- (ה) כתובת אתר האינטרנט של החברה ;
- (ו) מספר טלפון לדיווח על תקלות ;
- (15) הדרכים שבהן רשאי הצרכן לשלם את החשבון התקופתי ;
- (16) דברי הסבר לחשבון התקופתי בנושאים האלה :
- (א) מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות בנכס ;
- (ב) סוג הקריאה ;
- (ג) צריכה פרטית והפרשי מדידה ;
- (ד) תעריפי המים ;
- (ה) חיוב מזערי ;
- (ו) אופן חישוב חשבון המים ;
- (ז) אחריות הצרכן לרשת הפרטית ;
- (ח) תוספת ריבית פיגורים במקרה של אי-תשלום במועד ;
- (ט) הדרך לערעור על החשבון התקופתי.
- (ב) חברה לא תהיה רשאית לכלול בחשבון התקופתי פרטים נוספים על הפרטים שבסעיף קטן (א), למעט אלה :
- (1) סמליל החברה ;
- (2) שדות לשימוש פנימי של החברה, ובלבד שלא יהיה בהוספתם כדי לגרוע מבהירות החשבון התקופתי ;
- (3) פרטים נוספים שיש לכלול בחשבון התקופתי לפי כל דין ;
- (4) פרט נוסף שמנהל הרשות הממשלתית אישר את הכללתו בחשבון התקופתי, לבקשת החברה.

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

40. (א) חברה תשלח לצרכן, לבקשתו, העתק של חשבון תקופתי לתקופה שאינה עולה על שבע שנים ממועד פנייתו.
(ב) בעד כל פנייה למשלוח העתק של חשבון תקופתי, אחד או יותר, שקדם ביותר משנתיים למועד הפנייה, ישלם צרכן את התעריף למשלוח חשבון תקופתי הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

זכות לקבלת העתק
חשבון תקופתי
כללים תשע"ב-2012

סימן ג': תשלום החשבון התקופתי

כללים תשע"ב-2012

41. (א) חברה תאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי, בכל אחת מהדרכים האלה:
(1) במשרדי החברה, בכרטיס אשראי או בשיק שמועד פירעונו לא יהיה מאוחר מן המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי;
(2) בהסדר הוראת קבע בבנק מסחרי או בכרטיס אשראי;
(3) בכרטיס אשראי באמצעות הטלפון במוקד תשלומים ובאמצעות אתר האינטרנט של החברה; החברה תפרסם על גבי החשבון התקופתי את מספר הטלפון של מוקד התשלומים;

אמצעי תשלום
כללים תשע"ב-2012

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

- (4) אם נשלח בדואר או על ידי שליח – בכל בנק מסחרי או בבנק הדואר.
(ב) חברה רשאית לאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי בכל דרך אחרת נוספת או במקום אחר שעליהם תודיע בחשבון התקופתי, לרבות באמצעות האינטרנט.
42. (א) צרכן המשלם את החשבון התקופתי באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי, רשאי לשלמו בשני תשלומים חודשיים שווים, בלא ריבית ובלא הפרשי הצמדה.
(ב) צרכן המבקש לשלם את החשבון התקופתי לפי סעיף קטן (א), יודיע על כך לחברה.

פיצול התשלום
כללים תשע"ב-2012

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

כללים תשע"ב-2012

43. (א) צרכן רשאי לדרוש מחברה לערוך בירור של חיוב בעד צריכת מים בתקופת חיוב כלשהי, לא יאוחר משלושים ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי המתייחס לתקופת החיוב (להלן – בקשה לעריכת בירור), אם סבר שהחשבון התקופתי שגוי.
(ב) בקשה לעריכת בירור תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3 שבתוספת הראשונה.
(ג) קיבלה חברה בקשה לעריכת בירור, תבדוק את כל אלה:
(1) אופן קביעת החיוב – לפי קריא מד מים או לפי הערכת צריכה;
(2) הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים;
(3) האם מד המים נבדק במבדקה לפי סעיף 26 ונמצא תקין;
(4) בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס.

בירור חשבון
כללים תשע"ב-2012

כללים תשע"ד-2014

44. מצאה החברה, לאחר שבדקה את אופן קביעת החיוב לפי סעיף 43(ג)(1), כי על אף שלא התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף 8(א), נקבע החיוב לצרכן לפי הערכת צריכה, תקרא את קריא מד המים בלא דיחוי, ותתקן את החיוב לצרכן בהתאם.

מד מים שלא נקרא
כללים תשע"ב-2012

45. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקות לפי סעיף 43(ג)(2) ו-3(3), כי מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26 או חלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף את מד המים בלא דיחוי.

מד מים שלא נבדק או
כויל במועד
כללים תשע"ב-2012

46. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקה לפי סעיף 43(ג)(4), כי באחד או יותר ממדי המים המשויכים בנכס התקיים האמור בסעיף 8(א)(1) או (2), ולא בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, תבצע הערכת צריכה לאותם צרכנים ותתקן את החיוב לכל הצרכנים בנכס לפי סעיף 9.

חיוב שגוי בהפרשי
מדידה
כללים תשע"ב-2012

47. (א) חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור שערכה לפי סעיף 43(ג) והפעולות שנקטה בעקבותיו.
(ב) בהודעה יכללו הפרטים האלה:

הודעה על תוצאות
הבירור
כללים תשע"ב-2012

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

- (1) זכותו של הצרכן לדרוש מהחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור, לערוך בדיקות נוספות לפי סעיף 48 או לדרוש מהחברה לשלוח את מד המים לבדיקה במבדקה לפי תקנה 47 לתקנות מדידת מים;
(2) הסבר בדבר הבדיקות הנוספות;
(3) התעריפים החלים על ביצוע הבדיקות הנוספות ובדיקת המבדקה וזכותו של הצרכן לקבל החזר כספי בהתקיים האמור בסעיף 51 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.

48. (א) הגיש צרכן בקשה לעריכת בירור, רשאי הוא לדרוש מחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור ובכפוף לתשלום תעריף בעד עריכת בדיקות נוספות הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים, לערוך בדיקות נוספות לבירור של חיוב בעד צריכת מים (להלן – דרישה לעריכת בדיקות נוספות).

עריכת בדיקות
נוספות
תשע"ב-2012

(ב) קיבלה חברה דרישה לעריכת בדיקות נוספות, תבדוק גם את כל אלה:

(1) האם נערכו עבודות תחזוקה לצנרת בקרבת הנכס או בצינורות המספקים מים לאזור שבו מצוי הנכס ויש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;

(2) האם מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים;

(3) האם מד המים הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים;

(4)¹ התנאים שבהם רשאי לפנות בבקשה לבירור חיוב חריג לפי סעיף 52א;

(4) כל בדיקה נוספת שלדעת מהנדס החברה נדרשת, בנסיבות העניין, לצורך בירור של החיוב בעד צריכת מים.

הוראת שעה
תשע"ב-2012

49. (א) הגיש צרכן דרישה לעריכת בדיקות נוספות בעקבות צריכה גבוהה או צריכה חריגה במד מים ובתקופת החיוב הראשונה שהסתיימה לאחר הגשת הבקשה נמדדה במד המים צריכה גבוהה או צריכה חריגה, תחליף החברה את מד המים ותשלח אותו לבדיקה במבדקה על חשבונה.
(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב) התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.

החלפת מד מים
תשע"ב-2012

50. (א) על אף האמור בסעיף 7, חברה תבצע הערכת צריכה לפי סעיף 8 ותחייב את הצרכן לפי סעיף 9, בהתקיים אחד או יותר מהמקרים האלה:

תיקון חיוב
תשע"ב-2012

(1) מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26;

(2) מד המים נבדק במבדקה ונמצא לא תקין;

(3) חלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים;

(4) מד המים לא הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים;

(5) נערכו עבודות כאמור בסעיף 48(ב)(1), ומהנדס החברה קבע כי יש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;

(6) בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב)(4) נמצא כי התקיימו נסיבות אחרות שבאחריות החברה שבגללן חויב הצרכן בחיוב עודף.

(ב) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א) (1) עד (3) תיעשה מראשית התקופה שלגביה הגיש הצרכן בקשה לעריכת בירור עד מועד החלפת מד המים.

(ג) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א) (4) תיעשה מראשית התקופה שלגביה הגיש הצרכן בקשה לעריכת בירור עד מועד תיקון ההתקנה.

(ד) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א) (5) תיעשה לתקופות החיוב שבהן נערכו עבודות כאמור בסעיף 48(ב)(1).

(ה) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א) (4) תיעשה לתקופות החיוב שבהן התקיימו נסיבות

¹ נראה כי הפסקה צריכה להיוספף לסעיף 47(ב).

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

כאמור.

(ו) מצאה החברה כי מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים, תתקן החברה את החיוב לצרכנים שביניהם התרחשה הצלבה, לפי צריכתם בפועל בתקופות החיוב שבהן הוצלבו מדי המים, ובלבד שהתקופות לא יקדמו למועד שבו קיבלה החברה רישיון לפעילות חיונית בשטח שבו נמצא הנכס.

51. התקיים אחד או יותר מהמקרים המנויים בסעיף 50(א) ו-1(ו), יוחזר לצרכן הסכום ששילם בעד עריכת הבדיקות הנוספות.

השבת דמי בדיקה
כללים תשע"ב-2012

52. חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות –

הודעה על תוצאות
הבדיקות הנוספות
כללים תשע"ג-2013

- (1) על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) ועל הפעולות שנקטה בעקבותיהן;
- (2) על זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בהתאם לסעיף 108 לחוק בתוך 30 ימים מיום קבלתן;
- (3) על זכותו של הצרכן לפנות לחברה בתוך 21 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקות, בבקשה לפי סעיף 52א ובלבד שכמות המים שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד.

52א. (א) על אף האמור בסעיף 7, המנהל הכללי של החברה רשאי, לבקשת צרכן, לחייב אותו לפי סעיף 9 על בסיס הערכת צריכה לפי סעיף 8 בהתקיים כל אלה:

חיוב לפי הערכת
צריכה במקרים
חריגים
כללים תשע"ג-2013

- (1) במד-המים המשוך לצרכן או במד-המים הראשי בנכס נמדדה בתקופת החיוב צריכה חריגה מאוד;
 - (2) הצרכן פנה לחברה בבקשה לעריכת בירור בשל צריכה חריגה מאוד (להלן – בקשה לבירור חיוב חריג) ערוכה לפי נוסח טופס 3א שבתוספת הראשונה, והצהיר בבקשה כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה מאוד;
 - (3) לבקשה לבירור חיוב חריג צורף אישור, שנחתם ביד שרברב, כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה, חיבור שלא כדין למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס; באישור יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך;
 - (4) הצרכן התחייב לאפשר לנציג של החברה לבקר בנכס לצורך בירור של החיוב החריג בעד צריכת המים;
 - (5) הצרכן שילם את התעריף לעריכת בדיקות נוספות הקבוע בפרט 7 בתוספת השנייה לכללי התעריפים והחברה ערכה את כל הבדיקות שבסעיפים 43(ג) ו-48(ב) ולא מצאה הסבר מספק לצריכה החריגה מאוד;
 - (6) נציג של החברה ביקר בנכס, בדק כי אין סימנים לנזילה בנכס או לשינוי במאפייני צריכת המים של הצרכן וערך כל בדיקה נוספת בנכס הנדרשת בנסיבות המקרה לבירור של החיוב בעד צריכת המים;
 - (7) המנהל הכללי שוכנע, לאור מכלול הבדיקות והנתונים הקיימים, לרבות כמויות המים שנמדדו במד-המים בתקופת החיוב העוקבת לתקופות החיוב נושא הבקשה לבירור חיוב חריג, שיש יסוד סביר להניח כי הכמויות הנקובות בהודעת החיוב הן בלתי סבירות ואינן משקפות את כמויות המים שסופקו לנכס.
- (ב) צרכן לא רשאי להגיש למנהל הכללי בקשה לבירור חיוב חריג –

- (1) במד-מים משויך – אם הגיש בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה) (הוראת שעה), התשע"א-2011 (להלן – הוראת השעה), בשל מד-המים המשוך לו;
 - (2) במד-מים ראשי בנכס – אם הוגשה בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי הוראת השעה בשל מד-המים הראשי בנכס.
- (ג) צרכן שאינו רשאי להגיש בקשה למנהל הכללי כאמור בסעיף קטן (ב), רשאי להגיש

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

את הבקשה לבירור חיוב חריג לרשות הממשלתית.

(ד) משך תקופת הזיכוי בביצוע הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א) לא יעלה על שתי תקופות חיוב.

(ה) המנהל הכללי יחליט בבקשה לבירור חיוב חריג ויודיע על כך לצרכן בכתב בתוך 60 ימים ממועד הגשתה; החליט המנהל הכללי לדחות את הבקשה – יפרט בהודעה את נימוקי הדחייה ואת זכותו של הצרכן להשיג על ההחלטה לפני הרשות הממשלתית לפי סעיף 108 לחוק בתוך 30 ימים מקבלתה, לפי סעיף 53.

(ו) היה למנהל הכללי של החברה או לקרובו עניין אישי באישור הבקשה, לא ידון בה המנהל הכללי, והיא תועבר להחלטת הרשות הממשלתית לפי הוראות סעיף זה, בשינויים המחויבים; החברה תודיע לצרכן על מניעת המנהל הכללי לדון בעניין עקב עניין אישי, ועל העברתו להחלטת הרשות הממשלתית; לעניין זה, "עניין אישי" ו"קרוב" – כהגדרתם בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

53. צרכן רשאי להביא את השגותיו על ממצאי הבדיקות שערכה החברה לפי סעיפים 43(ג) ו-48(ב) ועל החלטת המנהל הכללי של החברה לפי סעיף 52 לפני הרשות הממשלתית, בתוך 30 ימים ממועד קבלת הודעה לפי סעיף 52; הרשות הממשלתית תברר את התלונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 108 לחוק.

בירור השגות צרכן
כללים תשנ"ב-2012
כללים תשנ"ג-2013

53א. חברה תדווח לרשות הממשלתית אחת לשנה ולא יאוחר מתום חודש פברואר של השנה העוקבת, על כל הבקשות לבירור חיוב חריג שאושרו לפי סעיף 52א; בדיווח יפורטו זהות מקבל ההקלה, הבדיקות הנוספות שנעשו לפי סעיפים 48(ב) ו-52א(א)(6), כמות המים שנמדדה במד-המים, ההפרש הכספי בין החיובים בעקבות תיקון חיוב וההפרש בכמויות המים; לדיווח תצורף הצהרה של המנהל הכללי כי אין לו או לקרובו עניין אישי בבקשות שבהן דן, כאמור בסעיף 52א(ה).

דיווח לרשות
הממשלתית
כללים תשנ"ג-2013

פרק רביעי: שירותים לצרכנים

כללים תשנ"ב-2012

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

כללים תשנ"ב-2012

54. (א) לא היה ניתן להיכנס לחצרי צרכן בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה במקרים המנויים בכללים אלה, תפנה החברה לצרכן ותודיע לו את כל אלה:

תיאום ביקור בחצרי
צרכן
כללים תשנ"ב-2012
כללים תשנ"ג-2013

(1) הנסיבות שבשלן לא היה ניתן להיכנס לחצרו;

(2) האפשרות העומדת לפני הצרכן להסיר את המניעה לכניסה לחצרו; לעניין זה, אם המניעה נובעת מחצר נעולה, יראו גם הפקדת מפתח החצר בידי החברה כהסרת המניעה;

(3) האפשרות לתיאום ביקור והתעריף הקבוע לביקור מתואם;

(4) את ההשלכות אם לא יסיר את המניעה לכניסה לחצרו או יסרב לתאם ביקור בחצרו.

כללים תשנ"ג-2013

(ב) התעריף בעד ביקור לפי סעיף קטן (א) יהיה קבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

(ג) הפקיד צרכן בידי החברה את מפתח חצרו לפי סעיף קטן (א)(2) תנקוט החברה את אמצעי הזהירות הנדרשים לצורך שמירה על המפתח שהופקד בידה, ותמסור לידי הצרכן אישור חתום על קבלת המפתח לידה; אישור כאמור יכלול את תאריך המסירה ואת שם נציג החברה שקיבל לידיה את המפתח.

כללים תשנ"ד-2014

55. חברה תתאם ביקור בחצרי צרכן לשם עריכת בדיקות נוספות לפי סעיף 48(ב) וביקור נציג החברה לפי סעיף 52א(א)(6).

תיאום ביקור לשם
בירור צריכה
כללים תשנ"ב-2012

56. על תיאום ביקור של נציג החברה בחצרי צרכן יחולו הוראות סעיף 18א(ג), (ד) ו-(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, בשינויים המחויבים.

החלת הוראות חוק
הגנת הצרכן
כללים תשנ"ב-2012

כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

57. לא איפשר צרכן לנציג החברה לבקר בחצריו לאחר שתואם עמו ביקור, רשאית החברה לחייבו בתעריף הקבוע לביקור בתוספת השנייה לכללי התעריפים, ובלבד שהצרכן לא הודיע מבעוד מועד על ביטול הביקור.
- תשלום בעד ביקור סרק
כללים תשע"ב-2012
58. (א) חברה תשלח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות לכתובת הנכס שאליו מתייחס החשבון התקופתי, ואם מסר הצרכן כתובת שונה לצורך משלוח דברי דואר – לכתובת שמסר.
- סימן ב': הודעות
כללים תשע"ב-2012
59. (א) חברה רשאית לשלוח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, אם הצרכן נתן את הסכמתו לכך.
- אמצעי משלוח אלקטרוני
כללים תשע"ב-2012
- (ב) צרכן רשאי לבטל את הסכמתו למשלוח החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לחברה.
60. הודעות שחברה שולחת בדואר אלקטרוני יהיו בקבצים בפורמט PDF (Portable Document Format).
- הודעות בדואר אלקטרוני
כללים תשע"ב-2012
61. (א) חברה תפעיל מרכז קבלת קהל בכל אחת מן הרשויות המקומיות בתחום החברה שמתקיים בהן אחד מאלה:
- סימן ג': מרכז קבלת קהל
- (1) מספר הצרכנים שבה עולה על 5,000, ואם אין בתחום החברה רשות מקומית כאמור, הרשות המקומית שמספר הצרכנים שבה הוא הגדול ביותר (להלן – סניף ראשי);
- (2) מספר הצרכנים ברשות המקומית עולה על 2,500 ;
- (3) מספר הצרכנים ברשות המקומית עולה על 1,000 ומרחקה מסניף ראשי עולה על 10 קילומטרים;
- (4) מרחק הרשות המקומית מסניף ראשי עולה על 30 קילומטרים.
- (ב) ² מרכז קבלת קהל יהיה נגיש לתחבורה ציבורית בזמנים שמתקיימת בו קבלת קהל.
- (ג) אזור קבלת הקהל ואזור ההמתנה במרכז קבלת הקהל יהיו בשטח ובתנאים הולמים, בהתחשב במספר הצרכנים שמשרת מרכז קבלת הקהל.
62. (א) על קבלת קהל בסניף ראשי יחולו כל אלה:
- מועדי קבלת קהל
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
- (1) מספר שעות קבלת הקהל לא יפחת מ- 35 שעות בשבוע;
- (2) מספר ימי קבלת קהל לא יפחת מ- 5 ימים בשבוע;
- (3) פעמיים בשבוע לפחות תתקיים קבלת קהל במשך שעתיים לפחות לאחר השעה 16:00 ;
- (4) בימים שמתקיימת בהם קבלת קהל בשעות הבוקר, היא תחל לא יאוחר מן השעה 8:30.
- (ב) במרכז קבלת קהל שאינו סניף ראשי לא יפחת מספר שעות קבלת הקהל מ- 8 שעות בשבוע, מתוכן שעתיים לפחות לאחר השעה 16:00.
63. (א) חברה תפעיל בכל סניף ראשי מערכת ממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל והכוונת לקוחות; המערכת תמדוד את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות (להלן – זמן המתנה).
- זמני המתנה
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

² תחילתו של סעיף קטן 61(ב) ביום 1.4.2015.

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

(ב) בתשעים וחמישה אחוזים לפחות מימי קבלת קהל בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה על 20 דקות.

סימן ד': מוקדים טלפוניים

64. (א) חברה תפעיל מוקד שירות טלפוני מאויש לבירור חשבונות וטיפול בפניות צרכנים (להלן – מוקד שירות טלפוני).

(ב) החיוב למוקד השירות הטלפוני יהיה ללא חיוב של המתקשר.

65. חברה תפעיל את מוקד השירות הטלפוני 45 שעות לפחות בשבוע, מתוכן יומיים בשבוע לפחות עד השעה 19:00.

66. (א) חברה תפעיל מוקד חירום לדיווח על תקלות במערכת המים והביוב ולטיפול בהן (להלן – מוקד חירום).

(ב) מוקד החירום יפעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה.

סימן ה': טיפול בפניות צרכנים

67. חברה תתעד כל פנייה שקיבלה מצרכן, לרבות פנייה בעל פה.

68. (א) חברה תשלח לצרכן, בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת פנייתו, אישור בכתב על קבלתה ומספרה בספרי החברה, ותציין בו את המועד האחרון למתן תשובתה; סעיף זה לא יחול אם השיבה החברה בכתב לפנייה בתוך אותה התקופה.

(ב) חברה רשאית לשלוח את האישור באמצעות מסרון ובלבד שלא תפנה לצרכן באמצעות מסרון אם הוא הודיע לה כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

69. (א) חברה תשיב בכתב לכל אחד מאלה:

(1) פנייה בכתב שקיבלה מצרכן, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני וטופס מקוון;

(2) פנייה בעל פה של צרכן, אם ביקש הצרכן לקבל תשובה בכתב או אם לדעת המנהל הכללי של החברה, או מי שהוא הסמיכו לכך, הפנייה מצריכה מענה בכתב.

(ב) בכפוף להוראות סעיף 52, חברה תשיב לפנייה כאמור בסעיף קטן (א) בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלתה; ואולם אם היתה התשובה לפנייה טעונה בדיקה או פעולה נוספות, רשאית החברה להשיב עליה בתוך 28 ימי עסקים ממועד קבלתה, ובלבד שתודיע לצרכן בכתב, לא יאוחר מתום 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה, על העיכוב במתן התשובה והסיבות לו.

(ג) לעניין סעיף זה יראו תשובה לכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן כמענה בכתב.

70. בכפוף להוראות סעיף 34, אין פנייה לחברה, כשלעצמה, מהווה עילה לעיכוב תשלום שנקבע בהודעת חיוב.

70א. (א) פנה צרכן לבירור תלונתו לפי סעיף 108 לחוק, ונתנה הרשות הממשלתית הוראות לחברה, תפעל החברה לפי ההוראות כאמור ובכלל זה לעניין הקפאת הליכים או עיכוב ביצוע.

(ב) הוראה להקפאת הליכים או לעיכוב ביצוע כאמור תינתן אך במקרים שבהם סברה הרשות, לאחר בחינה ראשונית של התלונה, כי הנסיבות מצדיקות הוראה כאמור; הוראה כאמור תוגבל ל-3 חודשים, אך ניתנת להארכה לתקופות נוספות של 3 חודשים בכל פעם, אם הצורך בהקפאת ההליכים עודנו קיים.

סימן ו': הוראות שונות

71. לא ישמש אדם נציג שירות לקוחות במרכז קבלת קהל, במוקד שירות טלפוני או במוקד חירום אלא אם כן קיבל הכשרה מתאימה לכך.

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
מוקד שירות טלפוני
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

מועדי הפעלת מוקד
השירות
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
מוקד חירום
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
ת"ט תשע"ב-2012

חובת תיעוד פניות
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

אישור קבלת פנייה
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

חובת מענה בכתב
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

פנייה אינה מעכבת
תשלום
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

הוראות הרשות
הממשלתית
כללים תשע"ד-2014

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
חובת הכשרה
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

- 71א. עובד חברה יישא עמו תעודה מזהה בצירוף תמונה בעת מילוי תפקידו מחוץ למשרדי החברה ויציג אותה אם התבקש לעשות כן. הצגת תעודה כללים תשע"ד-2014
72. (א) חברה תקליט את כל שיחות הטלפון במוקד השירות הטלפוני ובמוקד החירום ותשמור את ההקלטות למשך תקופה שלא תפחת משנה. חובת הקלטת שיחות כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
- (ב) סעיף קטן (א) לא יחול במקרים חריגים שבהם עקב תקלה טכנית לא היה ניתן להקליט את השיחה.
73. (א) חברה תיתן לצרכניה שירותים בשפה העברית, ואולם אם רוב צרכניה דוברי ערבית, תיתן החברה את השירותים גם בשפה הערבית. שפת מתן השירותים כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
- (ב) חברה רשאית לתת לצרכניה שירותים בשפות נוספות, בשים לב לשפה המדוברת באוכלוסייה שהיא משרתת.
74. חברה תנגיש את השירותים שהיא נותנת לצרכניה לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998. נגישות לאנשים עם מוגבלות כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
- פרק חמישי: מידע לציבור**
- סימן א': אתר אינטרנט
75. חברה תפעיל אתר אינטרנט שיכלול את כל המידע המפורט בסימן זה (להלן – האתר). כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
אתר אינטרנט כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
76. (א) האתר יהיה בשפה העברית, ואולם אם רוב צרכניה של החברה דוברי ערבית, יהיו עיקרי תוכן האתר ובכלל זה נושאים צרכניים לכל הפחות גם בשפה הערבית. שפת האתר כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
- (ב) חברה רשאית לתרגם את האתר או את חלקו לשפות נוספות, בשים לב לשפה שמדברת בה האוכלוסייה שהיא משרתת.
77. חברה תפרסם באתר את דרכי הפנייה אליה, לרבות כל אלה: דרכי הפנייה לחברה כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
- (1) כתובת ושעות קבלת קהל בכל אחד ממרכזי קבלת הקהל של החברה;
- (2) מספר הטלפון ושעות המענה במוקד השירות הטלפוני;
- (3) מספר הטלפון ושעות המענה במוקד החירום;
- (4) כתובת דואר אלקטרוני ומספר פקסימילה למשלוח פניות.
78. חברה תפרסם באתר מידע בנושאים אלה: מידע לצרכן כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
- (1) עדכונים בדבר הפסקות מים יזומות במערכת המים וכן בדבר הפסקות מים שנגרמו עקב תקלה במערכת המים, בהתחשב במשך ההפסקה והיקפה;
- (2) קישור לחוקים, לתקנות, לכללים ולחוזרים החלים על פעילות החברה, אשר מפורסמים באתר האינטרנט של הרשות;
- (3) טפסים שנקבעו לפי החוק וכן טפסים לתשלום באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי;
- (4) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי;
- (5) הסבר בדבר הליך בירור החשבון התקופתי והליכי הבירור הנוספים העומדים לרשות הצרכן;
- (6) הנחיות לשעת חירום ובנושאי ביטחון מים;
- (7) הנחיות לקבלת אישור להספקת מים לבניין לפי תקנות התכנון והבנייה (אישורים למתן שירותי חשמל, מים וטלפון), התשמ"א-1981;
- (8) הנחיות לביצוע חיבור ראשון של צרכן לרשת המים;
- (9) תשובות לשאלות נפוצות בנושאים הקשורים לפעילות החברה;

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

(10) דרכים לחיסכון במים, לרבות קישור לפרסומים בעניין חיסכון במים באתר האינטרנט של הרשות;

(11) מידע נוסף שעליה לפרסם לציבור על פי דין.

79. חברה תאפשר לצרכן לפנות אליה, לשם בירור או דיווח על תקלה, באופן מקוון, באמצעות האתר, ולצורך תרופות לפנייה.

פנייה מקוונת
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

80. חברה תאפשר לצרכן לקבל באמצעות האתר מידע אישי בדבר כל אלה:

גישה למידע
באמצעות האתר
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

(1) מצב חשבון ויתרת חוב עדכנית בספרי החברה;

(2) תשלומים קודמים;

(3) נתוני צריכת מים;

(4) תיעוד פניות קודמות והמענה שניתן להן

סימן ב': דוח שנתי

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

81. (א) חברה תפרסם באתר, אחת לשנה ולא יאוחר מ- 30 באפריל של אותה שנה, דוח שנתי בדבר פעילות החברה בשנה שעברה (להלן – שנת הדוח).

דוח שנתי
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

(ב) הדוח השנתי ייחתם בידי יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי של החברה.

82. הדוח השנתי יכלול את כל הפרטים האלה:

פרטי הדוח השנתי
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
ת"ט תשע"ב-2012

(1) רקע ומידע על אודות החברה, הרשויות המקומיות הנכללות בתחומה, שמות חברי הדירקטוריון והמנהל הכללי של החברה ופרטי ההתקשרות עמה;

(2) כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;

(3) מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים;

(4) פרטים בדבר מקורות המים של החברה;

(5) פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה;

(6) תיאור כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת הדוח ושכונותה לערוך בשנה שלאחריה;

(7) פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים;

כללים תשע"ד-2014

(8) פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני;

(9) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי;

(10) מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה לפי סעיפים 105 ו-106, תוך פירוט ההפרות שביצעה כלפיהם.

כללים תשע"ד-2014

83. (א) חברה תשלח לצרכניה, אחת לשנה ולא יאוחר ממועד משלוח החשבון התקופתי הראשון לאחר פרסום הדוח השנתי, תמצית של הדוח השנתי לשנה שעברה (להלן – התמצית).

משלוח תמצית הדוח
השנתי לצרכנים
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

(ב) התמצית תכלול התייחסות לכל הנושאים המפורטים בדוח השנתי והפניה לדוח השנתי המפורסם באתר.

פרק שישי: טיפול בגניבות מים

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

84. התחבר אדם שלא כדין למערכת מים של חברה, רשאית החברה לנתק את החיבור ולחייב את אותו אדם בעד צריכת מים לפי אומדן של מהנדס החברה וכן בכל העלויות הכרוכות בניתוק החיבור.

חיבור שלא כדין
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

85. (א) שיבש אדם במזיד את מדידת צרכית המים במד-מים, תחייב אותו החברה לפי הערכת צריכה לכמות המים שנצרכה בנכס שתבצע לפי אומדן של מהנדס החברה וכן תפעל להפסקת שיבוש המדידה, לרבות בדרך של התקנת אמצעים למניעתו.
- (ב) חברה רשאית לחייב אדם כאמור בסעיף קטן (א), נוסף על האמור בו, בכל העלויות הכרוכות בהסרת השיבוש ובתיקון מד-המים וזאת בכפוף לאומדן שייערך על ידי גורם מוסמך בתאגיד.
86. (א) בסעיף זה, "מיתקנים בחצרי צרכן" – צנרת ומיתקנים אחרים הנמצאים בחצרי צרכן אחרי מד-המים הראשי, בתחום הרכוש המשותף כהגדרתו בסעיף 51 לחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969.
- (ב) הוכח להנחת דעתה של החברה כי אדם התחבר שלא כדין למיתקנים בחצרי צרכן, תפעל החברה באופן סביר לניתוק החיבור.
- (ג) חברה רשאית לזכות את הצרכן בעד צריכת המים שנצרכה באמצעות החיבור שלא כדין כאמור בסעיף קטן (ב), ככל שתראה לנכון לפי נסיבות העניין.
- (ד) חברה תחייב אדם שהתחבר שלא כדין למיתקנים בחצרי הצרכן, בכל העלויות הכרוכות בנייתוק החיבור, וכן בצריכת המים שנצרכה באמצעות החיבור שלא כדין כאמור בסעיף קטן (ב).
87. הוראות פרק זה באות להוסיף על אחריותו של אדם לפי כל דין אחר ולא לגרוע ממנה.
- פרק שביעי: מתן שירותי ביוב לצרכנים שאינם מחוברים למערכת הביוב**
- סימן א': נכס במקום שאין בו מערכת ביוב
88. צרכן המייצר שפכים סניטריים זכאי לקבלת שירותי פינוי מהחברה ובלבד שמתקיימים בו שני אלה:
- (1) אין מערכת ביוב באזור שבו הנכס מצוי או שמערכת הביוב לא מגיעה לגבולו ;
- (2) צינור מוצא השפכים של הנכס מחובר לבור רקב אטום מפני חלחול שפכים לקרקע המחובר לבור ספיגה, ולא מוזרמים אליו שפכי תעשייה.
89. (א) חברה תספק שירותי פינוי לצרכן זכאי עד פעמיים בחודש ובלבד שהגיש בקשה לכך ועמד בכל התנאים המפורטים בסעיף 91.
- (ב) החברה תספק לבקשת הצרכן הזכאי שירותי פינוי מעבר לפעמיים בחודש (להלן – ביקור נוסף) ובלבד שהצרכן הזכאי עמד בתנאים המפורטים בסעיפים 91 ו-94.
90. (א) חברה תשלח לכל צרכן זכאי הודעה בדואר בדבר זכאותו לקבלת שירותי פינוי בכפוף להגשת בקשה לפי הוראות סעיף 91.
- (ב) הודעה כאמור תישלח אחת לשנה לפחות וכל מקרה שבו נעשתה החלפת צרכן בנכס כמשמעותה בכללים אלה.
- (ג) כל עוד לא פנה הצרכן בבקשה לקבלת שירותי פינוי לפי סעיף 91, יחול עליו האמור בסעיף 93.
91. צרכן זכאי יקבל שירותי פינוי מהחברה בהתקיים התנאים האלה:
- (1) הצרכן הגיש לחברה בקשה לקבלת שירותי פינוי ; הבקשה תכלול:
- (א) חתימה על כתב הצהרה והתחייבות ערוך לפי טופס 33 שבתוספת הראשונה, בדבר הסכמתו המלאה לקבלת שירותי פינוי מהחברה, בכפוף לתנאיה והוראותיה, בשעות ובימים שתחליט ;
- (ב) אישור כמשמעותו בסעיף 157א(ה) לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965, לגבי הנכס של הצרכן ; בנכסים שהוקמו לפני שנת 1965 יש להציג אישור מהרשות המקומית כי בניית הנכס נעשתה כדין ;

שיבוש מדידה במזיד
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

גניבת מים מחצרי
הצרכן
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

שמירת אחריות
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012
כללים תשע"ג-2013

כללים תשע"ג-2013

זכאות לשירותי פינוי
כללים תשע"ג-2013

שירותי פינוי לצרכן
זכאי
כללים תשע"ג-2013

הודעה בדבר זכאות
לשירותי פינוי
כללים תשע"ג-2013

תנאים לקבלת שירותי
פינוי
כללים תשע"ג-2013

כללים תשע"ד-2014

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

נוסח מלא ומעודכן

(2) קיימת להנחת דעתה של החברה גישה חופשית ונאותה למתן שירותי פינוי;

(3) לא קיימת להנחת דעתה של החברה מניעה הנדסית או בטיחותית למתן שירותי הפינוי.

92. (א) חברה תודיע לצרכן הזכאי, בתוך 30 ימים מיום שהגיש בקשה לפי סעיף 91 בצירוף כל המסמכים הנדרשים, אם עמד בתנאים לקבלת שירותי הפינוי; אם נדחתה ההחלטה, תודיע החברה לצרכן את הנימוקים לדחייתה.

בחינת הבקשה
כללים תשע"ג-2013

(ב) בהודעה לצרכן שעמד בתנאים כאמור בסעיף קטן (א), תפרט החברה, בין השאר, את המועדים לקבלת שירותי הפינוי ואת אפשרות הצרכן לביקור נוסף או לביקור מתואם לפינוי כמפורט בסעיף 94, ובלבד שמועד תחילת מתן שירותים אלה לא יעלה על 30 ימים מיום שליחת הודעה זו.

93. צרכן שאינו זכאי או אינו מעוניין בשירותי פינוי מהחברה כאמור בסעיף 91, המפנה את שפכיו לבור רקב או בור ספיגה המחובר לבור רקב, יישא באחריות לריקון בור הרקב או בור הספיגה, לפי העניין, ויישא בעלות הכרוכה בכך, נוסף על החיוב שהוא חב בו לפי סעיף 3 לכללי חישוב עלות.

פינוי שלא על ידי
החברה
כללים תשע"ג-2013

94. (א) צרכן זכאי רשאי לפנות לחברה בבקשה לקבלת ביקור נוסף או ביקור מתואם לפינוי שלא במועדים שקבעה החברה כמפורט בהודעתה לפי סעיף 92(ב), תוך פירוט הסיבות לבקשתו.

ביקור נוסף או ביקור
מתואם לפינוי נוסף
בידי החברה
כללים תשע"ג-2013

(ב) אישרה החברה את בקשה הצרכן כאמור בסעיף קטן (א), יחויב הצרכן הזכאי בחשבון המים בעלות ביקור נוסף או ביקור מתואם לפינוי לפי הקבוע בפרט 11 בכללי התעריפים.

95. חברה תנהל רישום מפורט של –

ניהול רישום בידי
החברה
כללים תשע"ג-2013

(1) כמות בורות הספיגה ובורות הרקב המצויים בתחומה;

(2) כמות הצרכנים שאינם מחוברים למערכת הביוב העירונית ושמערכת ביוב כאמור מגיעה עד גבול הנכס שלהם;

(3) שירותי הפינוי שהיא נותנת לפי כללים אלה ובכלל זה, מידע בדבר פרטים וכתובות צרכנים שהגישו בקשה לקבלת שירות הפינוי, צרכנים שאינם מעוניינים בקבלת שירותי הפינוי וצרכנים שאינם זכאים לקבלת שירותי פינוי והסיבות לכך;

(4) מועדי מתן שירותי הפינוי בפועל וכמויות השפכים שפינתה.

96. החברה תגיש לרשות המים דוח שנתי הכולל את המידע המפורט בסעיף 95.

חובת דיווח
כללים תשע"ג-2013

סימן ב': נכס במקום שבו קיימת מערכת ביוב

כללים תשע"ג-2013

97. חברה תשלח לכל צרכן שברשותו או בבעלותו בור ספיגה או בור רקב המחובר לבור ספיגה ושקיימת ערב פרסום כללים אלה מערכת ביוב באזור מגוריו, הודעה בדואר רשום ולפיה עליו להתחבר אל מערכת הביוב הקיימת בתוך שלושה חודשים מיום קבלת ההודעה; הודעה זו תכלול, בין השאר, את ההכנות שנדרש הצרכן לבצע לצורך התחברותו למערכת הביוב.

הודעה לצרכן בדבר
חובת התחברות
למערכת ביוב קיימת
כללים תשע"ג-2013

סימן ג': נכס במקום שבו מונחת מערכת ביוב לראשונה

כללים תשע"ג-2013

98. (א) עמדה חברה להניח מערכת ביוב בתחומה, תשלח החברה הודעה בדואר רשום לצרכנים שנכנסו אמור להתחבר למערכת הביוב שתוקם, חצי שנה לפחות בטרם הנחת המערכת; בהודעה זו תפרט החברה בין השאר, את המועד הצפוי לגמר הנחת המערכת הביוב, את ההכנות שנדרש הצרכן להכין לצורך התחברות נכסו למערכת הביוב עד לאותו מועד, ואם היה צרכן זכאי – את ההסדר שיחול עליו בקשר עם שירותי הפינוי עד תום הנחת המערכת.

הודעה לצרכן על
התקנה צפויה של
מערכת ביוב
כללים תשע"ג-2013

(ב) נשלחה לצרכן זכאי המקבל שירותי פינוי מהחברה, הודעה לפי סעיף קטן (א) והניחה החברה את מערכת הביוב עד לגבול הנכס, תמשיך החברה לספק לצרכן שירותי פינוי עד לחיבור הנכס שלו למערכת הביוב או עד תום חצי שנה מיום קבלת ההודעה בידי הצרכן, לפי המוקדם.

99. (א) חלפה חצי השנה והצרכן הזכאי טרם חיבר את נכסו למערכת הביוב כנדרש, בנסיבות

הימנעות צרכן זכאי
מלהתחבר למערכת
הביוב
כללים תשע"ג-2013

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

שאינן תלויות בחברה, תהיה החברה פטורה מחובתה לספק לו שירותי פינוי; הצרכן יהיה אחראי לריקון בור הרקב, ויישא בעלות הכרוכה בכך, וזאת נוסף על החיוב שהוא חב בו לפי סעיף 3 לכללי חישוב עלות.

(ב) חברה רשאית להאריך את התקופה למתן שירותי פינוי לצרכן זכאי בתקופה נוספת, שלא תעלה על חצי שנה, ובלבד שהצרכן הזכאי הניח את דעתה כי הוא עושה את הנדרש לצורך חיבור הנכס למערכת הביוב.

100. אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע מתקנות המים (מניעת זיהום) (בורות ספיגה ובורות רקב), התשנ"ב-1992, ומאחריות בעל נכס לבור הספיגה או בור הרקב המחובר לבור הספיגה המצוי ברשותו.

101. תחילתם של כללים אלה ביום ו' בטבת התשע"ב (1 בינואר 2012).

שמירת דינים
כללים תשע"ג-2013

תחילה
כללים תשע"ד-2014

תוספת ראשונה

כללים תשע"ד-2014

(סעיפים 13(ג), 15, 25(א), 43(ב), 52(א) ו-91(1)(א))

טופס מספר 1

הודעה בדבר צריכת חריגה ולעניין הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

תאריך:

לכבוד

מספר צרכן

1. מבדיקה שערכנו עולה, כי צריכת המים שנרשמה במדהמים משויך לדירתך גבוהה ב- % מהצריכה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת מהכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא בפועל מד המים (סמן את המתאים) (להלן – צריכתך הרגילה).

2. עלייה בצריכת מים יכולה לנבוע מסיבות שונות כגון, שימוש מוגבר במים בתקופה האמורה או עקב נזילה.

3. אם אכן ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת מצדך; אנא זכור כי המים הם מצרך במחסור, ויש לנהוג בהם ביעילות ובחסכנות.

4. אם לא השתנו הרגלי צריכת המים מוצע לערוך בדיקה אם העלייה בצריכת המים נובעת מנזילה ברשותכם ~~המסומן~~ שלך.

5. לתשומת לבך, האחריות על מערכת המים הפרטית ועל מערכת המים המשותפת בבניין חלה על הצרכנים באותו נכס לרבות טיפול בתקנות ונזילות בצנרת הפרטית או בצנרת המשותפת בנכס.

6. כדי לאתר נזילה במערכת המים הפרטית, אנא בדוק אם קיימת נזילה נראית לעין, כולל בברזים ובאסלות; אם לא איתרת נזילה, מומלץ להפסיק את כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לסגור את כל הברזים, מכונות הכביסה וכדומה) ולבחון אם מד המים מראה עדיין שהצריכה בנכס נמשכת (מד המים ממשיך להסתובב); אם כן יש לפנות לאיש מקצוע כדי לאתר את מקום הנזילה ולתקן את מערכת המים.

7. אם אותרה נזילה ותוקנה אתה זכאי לקבל תעריף מיוחד בעבור הכמות שנצרכה עקב הנזילה ובלבד שמתקיימים כל התנאים האלה:

(1) הגשת בקשה הערוכה לפי הנוסח מצורף לטופס זה, וכן הצהרה כי הצריכה החריגה, בכל אחת מתקופות החיוב שלגביהן מוגשת הבקשה, נבעה כתוצאה מנזילה שתוקנה;

(2) צירוף אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה;

(3) הבקשה הוגשה לא יאחר משישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה לגביה מוגשת הבקשה;

(4) לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה במד מים משויך – לא קיבלת תעריף מיוחד עקב

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-12 החודשים שקדמו לתקופת החיוב שלגביה אתה מבקש
כעת ;

(5) לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה במד המים הראשי – לא קיבלת תעריף מיוחד ב-
24 החודשים, שקדמו למועד תחילת תקופת החיוב הראשונה שלגביה מוגשת הבקשה
בעבור נזילה במד המים הראשי באותו נכס.

8. אם תאושר הבקשה, תהיה זכאי לתעריף מיוחד בעבור שירותי המים והביוב –

לגבי הפרשי מדידה חריגים הנובעים מנזילה אחרי מד המים הראשי במערכת המים
המשותפת – בשל כמות המים שנצרכה מעבר להפרשי המדידה הרגילים בתקופת הצריכה
שהוכרו לגביה הפרשי צריכה חריגים הנובעים מנזילה, ובכל מקרה לגבי לא יותר משתי
תקופות חיוב.

לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה אחרי מד המים המשותף – בשל כמות המים שנצרכה
מעבר לכמות המדידה בתקופת הצריכה שהוכרה בה צריכה חריגה הנובעת מנזילה, ובכל
מקרה לגבי לא יותר משתי תקופות חיוב.

9. ניתן לשלוח את ההצהרה האמורה באחת מהדרכים האלה :

(1) בדואר לכתובת

(2) בפקסימילה

(3) בדואר אלקטרוני

נשמח לעמוד לרשותך בכל פנייה.

(פרטי מוקדי השירות ושעות הפעילות של התאגיד).

בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה

שם הצרכן כתובת

טלפון לבירורים כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

אני (שם המצהיר) מס' זהות _____ מצהיר בזה כי היתה נזילה ברשת הפרטית והצריכה החורגת
מהצריכה הרגילה שלי נבעה מהנזילה האמורה.

כמו כן, אני מצהיר כי הנזילה האמורה תוקנה ; מצורפות אסמכתאות על תיקון הנזילה בנכס.

לאור האמור לעיל, אבקש לקבל תעריף בעבור צריכה חריגה הנובעת מנזילה בעבור תקופת החיוב

תאריך _____

חתימת המצהיר

בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל הפרשי מדידה חריגים הנובעים מנזילה במערכת המים המשותפת

שם הצרכן כתובת

טלפון לבירורים כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

אני (שם המצהיר) מס' זהות _____ , המוסמך לפעול בשם נציגות הבית המשותף, שכתובתו
מצהיר בזה כי היתה נזילה במערכת המים המשותפת והפרשי המדידה החריגים נובעים
מהנזילה האמורה.

כמו כן, אני מצהיר כי הנזילה האמורה תוקנה ; מצורפות אסמכתאות על תיקון הנזילה בנכס.

לאור האמור לעיל, אבקש לקבל תעריף בעבור הפרשי מדידה הנובעים מנזילה בעבור תקופת
החיוב .

כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

מצורף כתב מינוי לנציגות הבית המשותף.

תאריך _____
חתימת המצהיר

טופס מספר 2

[\[טפס בקשה להחלפת צרכנים בנכס\]](#)

טופס 3

כללים תשנ"ב-2012

(סעיף 43(ב))

[\[בקשה לעריכת בירור של חיוב בעד צריכת מים\]](#)

טופס 3א

כללים תשנ"ג-2013

(סעיף 52א(2))

[\[בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים\]](#)

טופס 3ב

כללים תשנ"ג-2013

(סעיף 91(א)(1))

[\[תנאים לקבלת שירותי פינוי\]](#)

תוספת שנייה

כללים תשנ"ד-2014

(סעיף 101(ד))

חלק א': ימים שבהם לא תבצע חברה הפסקת מים

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

3

שם החג תאריך

(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

³ 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.

- (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) ⁴ ;
(2) ראשית השנה ⁴ ;
(3) חג ההתגלות;
(4) חג הגטאס;
(5) שישי הקדוש;
(6) חג הפסחא (יומיים) ⁴ ;
(7) יום הבשורה;
(8) עליית ישוע השמימה;
(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 השמימה (לילת אלאסרא ואלמעראג');
(4) חג הפסקת הצום (ערב עיד אלפיטר);
(5) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא);
(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 אלאדחא).

לעדה הצ'רקסית

⁴ לרבות בערב הקודם לחג.

כללי תאגידי מים וביוֹב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים
שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
נוסח מלא ומעודכן

21 במאי.

יום הזיכרון לעדה הצ'רקסית

כ"א באב התשע"א (21 באוגוסט 2011) עודד פיקסלר
יושב ראש מועצת הרשות
הממשלתית למים ולביוֹב

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)