

**כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל  
חברה לתת לצרכניה) (תיקון), התשע"ב-2012**

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 99 ו-101(ב) ו-101(ג)(3) לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001<sup>1</sup> (להלן – החוק), ולאחר שקוימו הוראות סעיף 107 לחוק, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

**תיקון סעיף 1**

1. בסעיף 1 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011<sup>2</sup> (להלן – הכללים העיקריים):

- (1) לפני ההגדרה "הפרשי מדידה" יבוא:  
"אמצעי משלוח אלקטרוני" – דואר אלקטרוני, פקסימילה וכל אמצעי משלוח אלקטרוני אחר שמנהל הרשות הממשלתית אישר, לבקשת חברה";
  - (2) אחרי ההגדרה "חברה" יבוא:  
"חשבון תקופתי" – הודעת חיוב של חברה בעד שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד שניתנו לצרכן במהלך תקופת חיוב;  
"יום עסקים" – יום א' עד ה', למעט ערבי חג וחגים";
  - (3) אחרי ההגדרה "מבדקה" יבוא:  
"מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה";
  - (4) אחרי ההגדרה "מד מים ראשי" יבוא:  
"מועד החיוב" – המועד האחרון לתשלום חיוב כמשמעותו בסעיף 30";
  - (5) במקום ההגדרה "צריכה חריגה מאוד" יבוא:  
"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";
  - (6) אחרי ההגדרה "צרכן" יבוא:  
"ריבית החשב הכללי" ו-"ריבית פיגורים החשב הכללי" – כמשמעותן בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי כפי שהיא מתפרסמת, מזמן לזמן, ברשומות;  
"תקופת חיוב" – תקופת חיוב חודשית או דו-חודשית, שנקבעה לפי סעיף 36;  
"תקופת חיוב דו-חודשית" – תקופה לגביה נמדדה כמות המים שעברה במד המים או בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, שלא תפחת מ-56 ימים ולא תעלה על 66 ימים;
- "תקופת חיוב חודשית" – תקופה לגביה נמדדה כמות המים שעברה במד המים או בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, שלא תפחת מ-26 ימים ולא תעלה על 36 ימים."

<sup>1</sup> ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשס"ו, עמ' 344.  
<sup>2</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

## תיקון סעיף 8

2. בסעיף 8 לכללים העיקריים-  
(1) בסעיף קטן (א)-  
(א) בפסקה (1) המילים " , או נמצא לא תקין בבדיקה במבדקה" –  
ימחקו ;  
(ב) אחרי פסקה (3) יבוא :  
" (4) במקרים המפורטים בסעיף 50" ;  
(2) אחרי סעיף קטן (ב) יבוא :  
" (ב) על אף האמור בסעיף קטן (ב), לא איפשר צרכן לנציג החברה גישה למד המים  
הנמצא בחצרו במשך יותר מתקופת חיוב אחת, והחברה לא הצליחה, במאמץ סביר,  
לתאם עם הצרכן ביקור בחצרו לפי סעיף 54, תבצע החברה הערכת צריכה לפי אמדן של  
מהנדס החברה" ;  
(3) בסעיף קטן (ה), במקום "חשבון המים" יבוא "החיוב לצרכן".

## תיקון סעיף 11

3. בסעיף 11 לכללים העיקריים-  
(1) במקום "חשבון מים" יבוא "חשבון תקופתי" ;  
(2) במקום "בחשבון המים" יבוא "בחשבון התקופתי".

## תיקון סעיף 13

4. בסעיף 13 לכללים העיקריים-  
(1) בסעיף קטן (ב) במקום "בהודעת החיוב הקרובה" יבוא "בחשבון התקופתי הקרוב".  
(2) אחרי סעיף קטן (ג) יבוא :  
" (1ג) 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 ללא 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."

## החלפת סעיף 17

5. במקום סעיף 17 לכללים העיקריים יבוא :  
**"חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה**  
17. הוכרה צריכה חריגה הנובעת מנזילה יחויב הצרכן לפי התעריפים הקבועים לעניין זה  
בכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב),  
התשי"ע-2009.<sup>3</sup>"

<sup>3</sup> ק"ת התשי"ע, עמ' 418.

## תיקון סעיף 25

6. בסעיף 25(ב) לכללים העיקריים, במקום "עבודה" יבוא "עסקים".

## תיקון סעיף 26 והוספת סימן ו' ופרקים שלישי ורביעי

7. סעיף 26 יסומן 61 ולפניו יבוא:

### סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים

#### התקנת מד מים שהוסר מנכס אחר

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

#### הודעה על החלפת מד מים

27. (א) החליפה חברה מד מים משויך לנכס, תודיע על כך לצרכן באותו נכס.  
(ב) החליפה חברה מד מים ראשי בנכס, תודיע על כך לכל הצרכנים בנכס.  
(ג) ההודעה תיכלל בחשבון התקופתי הראשון שנערך לאחר החלפת מד המים ויפורטו בה קריא מד המים שהוחלף וקריא מד המים החדש במועד ההחלפה.

#### שמירת נתוני קריא מד מים

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

### פרק שלישי: חשבונות ותשלומים

#### סימן א': חובת תשלום

#### אספקת שירות בכפוף לתשלום

29. חברה תספק שירותים בכפוף לתשלום בעדם כדין.

#### מועד אחרון לתשלום

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.

### **ריבית פיגורים**

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

### **הסדר תשלומים**

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

(ב) כל תשלום לפי הסדר תשלומים, ישולם בתוספת ריבית החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד יום תשלומו בפועל.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), תשלום לפי הסדר תשלומים שלא שולם תוך 15 ימים מהמועד שנקבע לתשלומו, ישולם בתוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומו בפועל.

(ד) לא פרע אדם שני תשלומים לפי הסדר תשלומים שנעשה עימו או לא שילם את החשבון התקופתי השוטף, רשאית החברה לבטל את ההסדר עימו; יתרת החוב שלא שולמה תשולם בתוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומו בפועל.

### **השעיית פעולות גבייה**

33. נקבע לצרכן הסדר תשלומים, לא תנקוט כנגדו החברה בפעולות גבייה כל עוד עמד בהסדר התשלומים.

### **תשלום חלקי בהגשת בקשה לבירור**

34. (א) צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור רשאי, עד שהחברה תשלים את הבירור, לשלם לחברה בעד תקופת החיוב לגביה 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 בו הודיעה החברה לצרכן על השלמת הבירור ושלחה לו הודעת חיוב מעודכנת.

## החזר תשלום ששולם ביתר

35. (א) בסעיף זה –

"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 תשלומו 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 תשלומו של כל תשלום מתשלומי היתר עד המדד שפורסם סמוך לפני האחד בחודש בו 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 החזר, בצירוף ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד ההחזר עד יום החזרתו בפועל.

## סימן ב': החשבון התקופתי

### תקופת החיוב

36. (א) חברה תקבע את תקופת החיוב לגביה 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.

### תדירות החשבון התקופתי

37. חברה תשלח לצרכן חשבון תקופתי –

- (1) אחת לחודש – אם קבעה כי תקופת החיוב תהיה חודשית;
- (2) אחת לחודשיים – אם קבעה כי תקופת החיוב תהיה דו-חודשית.

### משלוח החשבון התקופתי

38. (א) חברה תשלח לצרכן את החשבון התקופתי לא יאוחר מ-25 ימי עסקים מתום תקופת החיוב של אותו החשבון.

(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

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

- (1) שם הצרכן וכתובתו לצורך משלוח דברי דואר;
- (2) הפרטים הבאים 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 הבאים 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 את העמודות הבאות ביחס לכל מד מים משויך, ואם יש בנכס מד מים ראשי יחיד – גם ביחס אליו:
  - (א) ציון האם 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 הבאות:
- (א) הצריכה הכוללת במדי המים המשוייכים, 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 בארבע-עשר החודשים שקדמו למועד האחרון בו נקרא מד המים;
- (8) טבלה של פירוט חיובים בעד שירותי מים ושירותי ביוב לתקופת החיוב שתכלול את העמודות הבאות ביחס לכל סוג תעריף:
- (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 והמועד בו 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 בה יצוינו כל אלה:
- (א) יתרת החוב שטרם שולמה למועד עריכת החשבון;
- (ב) הבהרה כי החוב נושא ריבית פיגורים עד לפירעונו המלא וכי אי-תשלומו יגרור פעולות אכיפה וגבייה לפי דין, לרבות באמצעות פקודת המיסים (גבייה)<sup>4</sup> 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:

<sup>4</sup> חוקי אי"י, כרך ב', עמ' 1374.

- (א) כתובת מרכז שירות הלקוחות של החברה ושעות קבלת קהל;
- (ב) מספר הטלפון של מוקד השירות הטלפוני של החברה ושעות המענה הטלפוני;
- (ג) מספר פקסימלה;
- (ד) כתובת דואר אלקטרוני;
- (ה) כתובת אתר האינטרנט של החברה;
- (ו) מספר טלפון לדיווח על תקלות;
- (15) הדרכים בהן רשאי הצרכן לשלם את החשבון התקופתי;
- (16) דברי הסבר לחשבון התקופתי בנושאים הבאים:
- (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.

#### זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי

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 השנה לכללי התעריפים.



## סימן ג': תשלום החשבון התקופתי

### אמצעי תשלום

41. (א) חברה תאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי, בכל אחת מהדרכים

הבאות:

- (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. החברה תפרסם על גבי החשבון התקופתי את מספר הטלפון של מוקד התשלומים;
- (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 מקום אחר עליהם תודיע בחשבון התקופתי, לרבות באמצעות האינטרנט.

### פיצול התשלום

42. (א) צרכן המשלם את החשבון התקופתי באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי, רשאי לשלמו בשני תשלומים תודשיים שווים, ללא ריבית וללא הפרשי הצמדה.

(ב) צרכן המבקש לשלם את החשבון התקופתי לפי סעיף קטן (א), יודיע על כך לחברה.

## סימן ד': בירור חשבון תקופתי

### בירור חשבון

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.

(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 בו כויל מד המים ;  
(3) האם מד המים נבדק במבדקה לפי סעיף 26 ונמצא תקין ;  
(4) בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשוייכים באותו נכס.

#### **מד מים שלא נקרא**

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 ללא דיחוי, ותתקן את החיוב לצרכן בהתאם.

#### **מד מים שלא נבדק או כויל במועד**

45. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקות לפי סעיף 43(ג)(2) ו-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 ללא דיחוי.

#### **חיוב שגוי בהפרישי מדידה**

46. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקה לפי סעיף 43(ג)(4), כי באחד או יותר ממדי המים המשוייכים 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.

#### **הודעה על תוצאות הבירור**

47. (א) חברה תודיע לצרכן בכתב, תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור שערכה לפי סעיף 43(ג) והפעולות שנקטה בעקבותיו.

(ב) בהודעה יכללו הפרטים הבאים :

- (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.

#### **עריכת בדיקות נוספות**

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 השניה לכללי התעריפים, לערוך בדיקות נוספות לבירור של חיוב בעד צריכת מים (להלן – דרישה לעריכת בדיקות נוספות).

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

#### החלפת מד מים

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 התריגה.

#### תיקון חיוב

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 הבאים:

- (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 נתקיימו נסיבות אחרות שבאחריות החברה שבגללן חויב הצרכן בחיוב עודף.

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

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

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

(ה) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)4) תעשה לתקופות החיוב בהן התקיימו נסיבות כאמור.

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

#### **השבת דמי בדיקה**

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

#### **הודעה על תוצאות הבדיקות הנוספות**

52. חברה תודיע לצרכן בכתב, תוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות, על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) והפעולות שנקטה בעקבותיהן, ועל זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות בפני הרשות הממשלתית תוך 30 יום מקבלתה.

#### **בירור השגות צרכן**

53. צרכן רשאי להביא השגותיו על ממצאי הבדיקות שערכה החברה לפי סעיפים 43(ג) ו-48(ב) בפני הרשות הממשלתית, תוך 30 יום ממועד קבלת הודעה לפי סעיף 52; הרשות הממשלתית תברר את התלונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 108 לחוק.

#### **פרק רביעי: שירותים לצרכנים**

#### **סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן**

#### **תיאום ביקור בחצרי צרכן**

54. (א) לא ניתן היה להיכנס לחצרי צרכן בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה במקרים המנויים בסעיף 44 לחוק, תפנה החברה לצרכן ותודיע לו את כל אלה:  
(1) הנסיבות בשלן לא ניתן היה להיכנס לחצרו;

(2) האפשרות העומדת בפני הצרכן להסיר את המניעה לכניסה לחצריו; לענין זה, אם המניעה נובעת מחצר נעולה, יראו גם הפקדת מפתח החצר בידי החברה כהסרת המניעה.

(3) האפשרות לתיאום ביקור והתעריף הקבוע לביקור מתואם;

(4) כי אם לא יסיר את המניעה לכניסה לחצריו או יסרב לתאם ביקור בחצריו, יחויב לפי אמדן צריכה לפי סעיף 8(ב1).

(ב) התעריף בעד ביקור לפי סעיף קטן (א) יהיה כקבוע בתוספת השניה לכללי התעריפים.

#### **תיאום ביקור לשם בירור צריכה**

55. חברה תתאם ביקור בחצרי צרכן לשם עריכת בדיקות נוספות לפי סעיף 48(ב).

#### **החלת הוראות חוק הגנת הצרכן**

56. על תיאום ביקור של נציג החברה בחצרי צרכן יחולו הוראות סעיף 18א(ג), (ד) ו-(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981<sup>5</sup>, בשינויים המחויבים.

#### **תשלום בעד ביקור סרק**

57. לא איפשר צרכן לנציג החברה לבקר בחצריו לאחר שתואם עימו ביקור, רשאית החברה לחייבו בתעריף הקבוע לביקור בתוספת השניה לכללי התעריפים, ובלבד שהצרכן לא הודיע מבעוד מועד על ביטול הביקור.

#### **סימן ב': הודעות**

##### **משלוח הודעות**

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.

(ב) צרכן רשאי לשנות את הכתובת לצורך משלוח דברי דואר, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לחברה.

##### **אמצעי משלוח אלקטרוני**

59. (א) חברה רשאית לשלוח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, אם הצרכן נתן את הסכמתו לכך.

(ב) צרכן רשאי לבטל את הסכמתו למשלוח החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לחברה.

<sup>5</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

**הודעות בדואר אלקטרוני**

60. הודעות שחברה שולחת בדואר אלקטרוני יהיו בקבצים בפורמט PDF (Portable Document Format).

**תיקון התוספת**

8. בתוספת לכללים העיקריים, אחרי טופס 2, יבוא:

"טופס מספר 3  
(סעיף 43(ב))  
בקשה לעריכת בירור של חיוב בעד צריכת מים

מספר נכס*	מספר צרכן*	שם הצרכן
	טלפון לבירורים	כתובת
	דואר אלקטרוני**	מספר פקסימילה**

לכבוד

[שם החברה]

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, מספר תעודת זהות \_\_\_\_\_, מבקש לערוך בירור של חיוב בעד צריכת המים בדירתי/ צריכת המים המשותפת (מחק את המיותר) בחודשים \_\_\_\_\_ (יש לציין את התקופה לגביה מבוקש הבירור).

נסיבות נוספות: \_\_\_\_\_

אני מצהיר בזאת, לאחר שבדקתי האם קיימת נזילה ברשת הפרטית, כי לא קיימת נזילה נראית לעין ברשת הפרטית, כולל בברזים ובאסלות, וכי לאחר שהופסקה כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לאחר שסגרתי את כל הברזים, מכונת הכביסה וכדומה), מד המים מראה שאין צריכה בנכס (מד המים לא מסתובב).

\* כפי שמופיע בחשבון התקופתי  
\*\* לא חובה"

## תחילה

9. (א) תחילתם של כללים אלה, למעט האמור בסעיף קטן (ב), ביום ט' בניסן התשע"ב (1 באפריל 2012).

(ב) תחילתם של סעיפים 27, 28, 38 ו-39 לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 7 לכללים אלה, ביום יא' בתמוז התשע"ב (1 ביולי 2012).

## הוראת שעה

10. על אף האמור בכללים העיקריים, בתקופה שמיום תחילתם של כללים אלה עד יום יח' בטבת התשע"ג (31 בדצמבר 2012), יראו כאילו –

(1) בסעיף 8(א) לכללים העיקריים, אחרי פסקה (4) נאמר " (5) באישור המנהל הכללי של החברה לפי סעיף 52א";

(2) בסעיף 48(ב) לכללים העיקריים, אחרי פסקה (3) נאמר " (4) התנאים בהם רשאי לפנות בבקשה לבירור חיוב חריג לפי סעיף 52א";

(3) אחרי סעיף 52 לכללים העיקריים, נאמר:

**"חיוב לפי הערכת צריכה במקרים חריגים**

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 לפרק זמן שלא יעלה על שתי תקופות חיוב, בהתקיים כל אלה:

(1) במד המים המשויך 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), 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 בתוספת השניה 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 לנוזילה 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 לתקופת 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 יהיה רשאי להגיש 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 בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה) (הוראת שעה), התשע"א-2011<sup>6</sup> (להלן – הוראת השעה), בשל מד המים המשויך 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) בקשה לבירור חיוב חריג תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3א בתוספת.

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

(ו) היה למנהל הכללי של החברה או לקרובו ענין אישי באישור הבקשה, לא ידון בה המנהל הכללי, והיא תועבר להחלטת הרשות הממשלתית לפי הוראות סעיף זה, בשינויים המתוייבים; לענין זה "ענין אישי" ו-"קרוב" כהגדרתם בחוק החברות, התשנ"ט-1999<sup>7</sup>;

(4) בסעיף 53 לכללים העיקריים-

(1) אחרי "48(ב)" נאמר "ועל החלטת המנהל הכללי של החברה לפי סעיף 52א";

(2) במקום "סעיף 52" נאמר "סעיפים 52 או 52א(ה)";

(5) אחרי סעיף 53 לכללים העיקריים נאמר:

<sup>6</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1392.  
<sup>7</sup> ס"ח התשנ"ט, עמ' 189.



**"דיווח לרשות הממשלתית**

53א. חברה תדווח לרשות הממשלתית בתום שנת 2012 ולא יאוחר מיום כאי בשבט התשע"ג (1 בפברואר 2013) על כל הבקשות לבירור חיוב חריג שאושרו לפי סעיף 52א; בדיווח יפורטו זהות מקבל החקלה, הבדיקות הנוספות שנעשו לפי סעיפים 48(ב) ו-52א(א)(6), כמות המיס שנמדדה במד המיס, ההפרש הכספי בין החיובים בעקבות תיקון חיוב וההפרש בכמויות המיס; לדיווח תצורף הצהרה של המנהל הכללי כי אין לו או לקרובו עניין אישי בבקשות שבהן דן.";

(6) בסעיף 55 לכללים העיקריים, בסופו נאמר: "וביקור נציג החברה לפי סעיף 52א(א)(6)";

(7) בתוספת לכללים העיקריים, אחרי טופס 3, נאמר:

"טופס 3א

(סעיף 52א(ג))

**בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מיס**

מספר נכס*	מספר צרכן*	שם הצרכן
	טלפון לבירורים	כתובת
	דואר אלקטרוני**	מספר פקסימילה**
		לכבוד
		[שם החברה]

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, מספר תעודת זהות \_\_\_\_\_, מבקש בירור של חיוב חריג בעד צריכת מיס בתקופת החיוב \_\_\_\_\_ (יש לציין את התקופה לגביה מבוקש הבירור), בשל צריכה חריגה מאוד שנמדדה במד המיס המשויך לי / במד המיס הראשי בנכס (מוחק את המיותר)<sup>1</sup>.

להלן פרטים בדבר כמות המיס שנמדדה במד המיס:

<u>מטרים מעוקבים</u>	<u>כמות המיס שנמדדה במד המיס</u>
	1. בתקופת החיוב
	2. בתקופה המקבילה בשנה הקודמת; תקופה _____
	או בכל אחת משתי תקופות החיוב

		האחרונות שבהן נקרא מד המים <sup>2</sup>
--	--	---

אני מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת כי:

- (1) לא ידועה לי כל סיבה לצריכה התריגה מאוד;
  - (2) לא הגשתי בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים המשויך לי / למיטב ידיעתי לא הוגשה בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים הראשי בנכס (מחק את המיותר);
  - (3) אאפשר לנציג מטעמכם לבקר בנכס ולבדוק את נסיבות הצריכה התריגה מאוד ככל הנדרש.
- מצורף לבקשה אישור שנחתם ביד שרברב כי לא נמצאו סימנים לנזילה, חיבור שלא כדין למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס<sup>3</sup>.

תאריך	חתימת המבקש
	* כפי שמופיע בחשבון התקופתי ** לא חובה

#### הסברים למילוי הטופס

1. צריכה חריגה מאוד היא כמות מים השווה או עולה על 200% מכמות המים שנמדדה במד המים בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – מכמות המים הממוצעת שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא מד 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.
2. יש למלא את כמות המים שנמדדה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת; רק אם לא נערכה מדידה בתקופה המקבילה מסיבה כלשהי (למשל במקרה שבו הצרכן לא היה רשום בספרי החברה כמקבל שירותי מים בנכס; הנכס חובר לתשתית המים לפני פחות משנה וכיוצא באלה), יש למלא את כמות המים שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נערכה מדידה.
3. באישור יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך.

  
 אלכשנדר קושניר  
 יושב ראש מועצת  
 הרשות הממשלתית למים ולביוב

כ' טבת תשע"ב  
 (15 ינואר 2012)  
 (חמ 3-4120)