

1 כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011

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

פרק ראשון: כללי

1. הגדרות

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2), התשע"ג, התשע"ד, התשע"ה, התשע"ח, התשפ"א, התשפ"ג, התשפ"ד]

בכללים אלה -

"אומדן של מהנדס החברה" - הערכה של מהנדס החברה בדבר צריכת מים, לפי סעיף 11א;

"אמצעי משלוח אלקטרוני" - דואר אלקטרוני, פקסימילה וכל אמצעי משלוח אלקטרוני אחר שמנהל הרשות הממשלתית אישר, לבקשת חברה;

"אתר אינטרנט של הרשות" - אתר האינטרנט של הרשות הממשלתית שכתובתו www.water.gov.il;

"אתר בנייה" - אתר שבו מבוצעות עבודות הנדסה בנאיות כהגדרתן בחוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, התשכ"ט-1969;

"בור ספיגה", "בור רקב", "ביובית", "שפכים" - כהגדרתם בתקנות המים (מניעת זיהום) (בורות ספיגה ובורות רקב), התשנ"ב-1992;

"דוח שנתי" - כמשמעותו בסעיף 81;

"המחלקה לשירותים חברתיים", "מיצוי הליכי גבייה", "נכס אחר", "נכס של צרכן ביתי", "צרכן ביתי", "פעולת ניתוק אספקת מים" כהגדרתם בכללי הניתוק;

"המנהל הכללי" - המנהל הכללי של חברה;

"הפסקת מים מתוכננת" - הפסקת מים שאינה הפסקת מים לצורך תיקון תקלות והיא לצורך טיפול, שדרוג ותחזוקה של תשתיות המים והביוב של החברה או במקרים שבהם דרש מהחברה ספק תשתיות אחר לעשות כן לצורך טיפול, שדרוג ותחזוקה בתשתיות המצויות בסמוך או קשורות בעקיפין או במישור לתשתיות המים והביוב;

"הפסקות מים לצורך תיקון תקלות" - הפסקת מים הנדרשת לצורך תיקון תקלה או בעיה שתיקונה אינו סובל דיחוי או שנדרש בתוך פחות מ-48 שעות;

"הפרשי מדידה" — הפרש בין הכמות שעברה, בתקופה מסוימת, במד המים הראשי בנכס, לבין סך כל הכמויות שעברו בכל מדי המים המשויכים בנכס, כפי שנמדדו באותה תקופה או כפי שהוערכו, אם בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8;

"הפרשי מדידה חריגים" — הפרשי מדידה השווים או עולים על 150% מהפרשי המדידה הרגילים;

"הפרשי מדידה רגילים" - הפרשי המדידה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובלבד שהצריכה באותה תקופה במד-המים הראשי בנכס מהווה צריכה רגילה, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור - הכמות הממוצעת של הפרשי מדידה בשתי התקופות האחרונות שהצריכה בהן במד-המים הראשי בנכס מהווה צריכה רגילה;

"הרשות הממשלתית" — כהגדרתה בחוק המים, התשי"ט-1959;

"הוועדה המייעצת", "חוב שוטף" - כהגדרתם בכללי הניתוק;

"חברה" — כהגדרתה בחוק;

"חברת ניהול" - תאגיד המספק שירותי ניהול ואחזקה של הרכוש המשותף בנכס;

"חוק המקרקעין" - חוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;

"חשבון תקופתי" - הודעת חיוב של חברה בעד שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד שניתנו לצרכן במהלך

תקופת חיוב;

"חשש לנזילה" - אחד מאלה:

(1) במד-מים משויך, למעט בנכס שמתאפיין בצריכה רציפה של מים או שלא ניתן לקבל לגביו חיובי על

צריכה רציפה - מדידה של צריכת מים רציפה במשך פרק זמן העולה על 24 שעות;

(2) בכל מד-מים אחר - לפי אמות מידה שקבעה החברה לפי סעיף 13ב(א);

"יום עסקים" - יום א' עד ה', למעט ערבי חג וחגים;

"כללי הניתוק" - כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015;

"כללי התעריפים" - כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת 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;

"כללי מערכות מדידת מים" - כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), התשפ"ב-2022;

"כללי שפכי מפעלים" - כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכות ביוב), התשע"ד-2014;

"מבדקה" — (נמחקה);

"מדד" - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;

"מד מים" - כהגדרתו בכללי מערכות 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;

"מד קריאה מרחוק" - מד מים, לרבות מד מים עם יחידת תקשורת נפרדת, המאפשר שידור תדיר של נתוני

קריאה ממד המים אל החברה;

"מועד החיוב" - המועד האחרון לתשלום חיוב כמשמעותו בסעיף 30;

"מוסד חינוך מוכר" - כהגדרתו בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949;

"מוסד פטור" - כמשמעותו בסעיף 5 לחוק לימוד חובה, התש"ט-1949;

"מוסד רפואי" - כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940;

"מעבדה" - כהגדרתה בכללי מערכות מדידת מים;

"מערכת קריאה מרחוק" - מערכת המאפשרת שידור תדיר של נתוני קריאה ממד-מים אל החברה;

"משכיר נכס" - מי שזוהה בחוזה שכירות כבעל הזכות להשכיר את הנכס לאחרים;

"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;

"צריכה גבוהה" — כמות המים שנמדדה במד-מים משויך, ובמד-מים ראשי - הפרשי המדידה שנמדדו, השווה

או העולה על 130 אחוזים אך נמוכה מ-150 אחוזים מהצריכה הרגילה או מהפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין;

"צריכה חריגה" - כמות המים שנמדדה במד-מים משויך, ובמד-מים ראשי - הפרשי המדידה שנמדדו, השווה או העולה על 150 אחוזים מהצריכה הרגילה או מהפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין;

"צריכה חריגה מאוד" - כמות המים שנמדדה במד-מים משויך, ובמד מים ראשי - הפרשי המדידה שנמדדו, השווה או העולה על 200 אחוזים מהצריכה הרגילה במד-המים או מהפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין;

"צריכה רגילה" — הכמות שעברה במד מים משויך או במד המים הראשי בנכס, לפי העניין, בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובלבד שלא התקיימו לגביה נסיבות חריגות ובהעדר תקופה מקבילה כאמור - הכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות אשר בהן נקרא מד המים המשויך או מד המים הראשי בנכס, לפי העניין, שלא התקיימו לגביהן נסיבות חריגות; לעניין זה, "נסיבות חריגות" - אם הוגשה לגבי התקופה בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה לפי סעיף 15 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 43 או 52א(א)(3), או שהמנהל הכללי החליט כי התקיימו לגביה נסיבות חריגות שבשלבן לא ניתן לראות בה צריכה רגילה;

"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;

"ריבית החשב הכללי" ו"ריבית פיגורים החשב הכללי" - (נמחקה);

"שירותי פינוי" - שירותי ריקון בור רקב או בור ספיגה המחובר לבור הרקב, באמצעות ביובית;

"תקופת חיוב" - תקופת חיוב חודשית או דו-חודשית, שנקבעה לפי סעיף 36;

"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;

"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.

א1. הקלה מהוראות הכללים

א': הפרשי מדידה

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(א) מנהל הרשות רשאי, באישור מועצת הרשות, לתת לחברה, על פי בקשתה, הקלה מהוראה של כללים אלה, באופן חד-פעמי או לפרק זמן מסוים, אם שוכנע כי יש לכך הצדקה 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 החלטה באתרי האינטרנט שלהם.

פרק שני: צרכנות סימן

א': הפרשי מדידה

2. אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי

(תיקון התשע"ח)

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

(1) לפי הוראות סעיף 58 לחוק 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 משותף;

(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. אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי

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.

3.א. חיוב בהפרשי מדידה שליליים

(תיקון התשע"ח)

(א) על אף האמור בסעיף 3, חברה רשאית שלא לזכות צרכן בהפרשי מדידה שליליים אם מתקיימים לגביו כל אלה:

(1) אם הפרשי המדידה השליליים אינם עולים על 5% מהכמות שנמדדה במד-המים הראשי -

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

(ב) לא בוצעו הערכות צריכה לפי סעיף 8 במדי-המים המשויכים בבית המשותף;

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

(2) אם הפרשי המדידה השליליים עולים על 5% מהכמות שנמדדה במד-המים הראשי - מהנדס החברה,

או נציג מטעמו בעל הכשרה מתאימה, ביקר בנכס, בדק את כל מדי-המים בבית המשותף ומהנדס החברה

אישר בכתב כי מתקיימים כל אלה:

(א) מתקיימים כל תנאי סעיף קטן (א)(1);

(ב) מדידת מדי-המים משקפת נאמנה את השימושים והצריכות בנכס.

(ב) באישור יפרט מהנדס החברה את מועדי הביקור בנכס, ממצאי הבדיקה ונימוקיו לכך שמדידת מדי-המים משקפת

נאמנה את השימושים והצריכות בנכס.

(ג) אישור לפי סעיף קטן (א)(2) יהיה תקף למשך עד 3 תקופות חיוב, וכל עוד לא נודע לחברה כי חדל להתקיים תנאי

מהתנאים שעל בסיסם ניתן האישור.

(ד) החליטה חברה שלא לזכות צרכן בהפרשי מדידה שליליים, תודיע לו על כך בחשבון התקופתי.

4. הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין

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 8 והפרשי המדידה יחושבו בהתאם.

5. חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה

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 יעשה בהתבסס על הכמות

הכוללת המיוחסת לכל צרכן, לאחר הוספת הפרשי המדידה בהתאם לאמור בסעיף זה.

6. הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה

סימן ב': הערכת צריכה

(תיקון התשע"ד)

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.

סימן ב': הערכת צריכה

7. חיוב לפי קריא מד מים

(תיקון התשע"ח)

(א) 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.

(ב) רישום קריא מד-המים יעוגל לעשירית מטר מעוקב הקרובה ביותר.

א.7. אימות קריאה משודרת

(תיקון התשע"ח)

(א) חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק תבדוק את נכונות הקריאה המשודרת אליה לעומת קריא מד-המים בכל אחד ממדי-המים הראשיים ומדי-המים המשויכים שבתחומה, פעם בשנה לפחות.

(ב) נוכחה חברה כי קריא מד-המים קטן מהקריאה המשודרת שבעדה חויב הצרכן, תזכה את הצרכן בהפרש הקריאה.

1א7.

חובת התקנת מערכת קריאה מרחוק

2

(תיקון התשפ"א)

(א) חברה תפעיל מערכת קריאה מרחוק ותתקין אצל צרכן אך ורק מד קריאה מרחוק; החברה תשלים עד יום כ"א בטבת התשפ"א (31 בדצמבר 2026) התקנת מדי קריאה מרחוק לכל צרכניה.

(ב) נקבע תקן ישראלי לפרוטוקול תקשורת של מערכת קריאה מרחוק, לא תתקין חברה אלא מד קריאה מרחוק העומד בדרישותיו.

8. ביצוע הערכת צריכה

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2), התשע"ג, התשפ"ג]

(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:

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

(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;

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

(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;

(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 יעשה 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;

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

(ב1) על אף האמור בסעיף קטן (ב), לא יפשר 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 אומדן של מהנדס החברה.

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

(ד) מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(2) וחלפה תקופת השירות שנקבעה לדגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים, תחליף החברה את מד המים מיד לאחר ביצוע הערכת הצריכה הראשונה; טרם חלפה תקופת השירות האמורה מאז הוחלף מד המים האמור, תחליף החברה את מד המים לאחר ביצוע הערכת הצריכה השנייה.

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

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

(ו1) חברה תיידע 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.

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

9. חיוב בעקבות הערכת צריכה

(תיקון התשע"ג)

(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.

(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.

10. תיקון חיוב בהפרשי מדידה

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.

11. הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה

(תיקון התשע"ב)

ערכה החברה חשבון תקופתי המתבסס על הערכת צריכה, תודיע לצרכן בחשבון תקופתי 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.

11א. אומדן של מהנדס החברה

(תיקון התשע"ח)

(א) מהנדס החברה או עובד החברה שהמהנדס הרשה לכך, יעריך את הצריכה בנכס, למעט אתר בנייה, בהתחשב, בין השאר, במאפייני הנכס והשימושים בו, לפי העניין, ובכלל זה:

(1) מספר הנפשות המתגוררות בנכס;

(2) גודל הנכס;

(3) היקף הגינון בנכס;

(4) שימושי המים בנכס.

(ב) מהנדס החברה יאשר הערכה לפי סעיף קטן (א) שלא נעשתה בידו.

(ג) מהנדס החברה יעריך את הצריכה באתר בנייה, בהתחשב, בין השאר, בכל אלה:

(1) היקף הבנייה;

(2) סוג הבנייה;

(3) שלבי הבנייה בתקופה שלגביה נעשה האומדן.

12. הערכת צריכה במקרים מיוחדים

סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מזילה

(תיקון התשע"ג)

(בוטל).

סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מזילה

13. בדיקה השוואתית של כמות הצריכה

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2), התשע"ד, התשע"ח]

(א) החברה תבדוק לאחר קבלת נתוני הקריאה של כל מד מים משויך או של מד מים ראשי בנכס, אם הכמות, שנמדדה במד מים משויך גבוהה מכמות הצריכה הרגילה וכן מממוצע הצריכה בשש תקופות החיוב האחרונות, ובמד-מים ראשי - אם הפרשי המדידה גבוהים מהפרשי המדידה הרגילים (בסימן זה — בדיקה השוואתית).

(ב) נוכחה החברה לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה גבוהה או יותר ובלבד שצריכה זו או הפרשי המדידה, מהווים, 130 אחוזים לפחות, מהצריכה הממוצעת או מהפרשי המדידה הממוצעים, לפי העניין, בשש תקופות החיוב האחרונות, תודיע לצרכן בחשבון התקופתי הקרוב בכתב מודגש, במקום המיועד להודעות, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט בהודעה את שיעור הגידול בצריכה.

(ג) נוכחה החברה לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן, 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-10 ימי עסקים ממועד קריאת מד-המים:

(1) הכמות שנמדדה או הפרשי המדידה, מהווים צריכה חריגה;

(א1) צריכה זו מהווה 150 אחוזים לפחות מהצריכה הממוצעת או מהפרשי המדידה הממוצעים, לפי העניין; לעניין זה -

"הפרשי מדידה ממוצעים" - ממוצע הפרשי המדידה בכל תקופת החיוב בשנה האחרונה ושלא הוגשו לגביהן בקשות כאמור;

"צריכה ממוצעת" - ממוצע הצריכה בכל תקופת החיוב בשנה האחרונה שבהן נקרא מד-המים המשוך, ושלא הוגשה לגביהן בקשה להכרה בצריכה חריגה הנבעת מזחילה לפי סעיף 15 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 43 או 52א(א)(3);

(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, ובמד-מים ראשי - הפרשי המדידה עולים על 5 מטרים מעוקבים בתקופת חיוב חודשית או 10 מטרים מעוקבים בתקופת חיוב דו-חודשית.

(1ג) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה במד-מים משויך 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.

(ד) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית כי הפרשי המדידה במד המים הראשי בנכס מהווים 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; בהעדר 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; הנציג יתעד את תליית המודעה, פעולות האיתור שביצע וממצאי הביקור בנכס.

(ה) הודעה לפי סעיף קטן (ג) לגבי הפרשי מדידה 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 הפרשי מדידה רגילים, לפי העניין.

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

13א.

חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק

3

(תיקון התשע"ח)

(א) חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק, שנוכחה כי קיים חשש לנזילה בצנרת הפרטית או בצנרת המשותפת בנכס המחובר למערכת לקריאה מרחוק -

(1) אם יש ברשותה מספר טלפון של הצרכן, תעשה מאמץ סביר להודיע לו בתוך שני ימי עסקים, בטלפון או באמצעות מסרון, על קיומו של חשש לנזילה; חברה לא תפנה באמצעות מסרון אם הודיע לה הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;

(2) תשלח לצרכן הודעה בנוסח המפורט בטופס 1א שבתוספת הראשונה בדבר חשש לנזילה, לא יאוחר מהמועדים האלה, ובלבד שבמועד המשלוח עדיין קיים חשש לנזילה:

(א) אם אין ברשותה מספר טלפון של הצרכן - 3 ימי עסקים מהמועד שבו נודע לה על קיומו של חשש לנזילה;

(ב) אם לא קיבלה אישור על קבלת ההודעה לפי פסקה (1) - 3 ימי עסקים מהמועד שבו שלחה את ההודעה;

(ג) אם קיבלה אישור על קבלת ההודעה לפי פסקה (1) - 7 ימי עסקים ממועד קבלת האישור.

(ב) סעיף 13 לא יחול על חברה שפעלה לפי סעיף קטן (א).

13.ב. קביעת אמות מידה לחשש לנזילה ופרסומן

(תיקון התשע"ח)

(א) חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק תחליט על אמות מידה להתקיימות חשש לנזילה במד-מים שאינו נכלל בפסקה (1) להגדרה חשש לנזילה, בהתבסס על מאפייני הצריכה בנכס.

(ב) חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק תפרסם באתר האינטרנט שלה את התנאים לקיומו של חשש לנזילה במד-מים שנכלל בפסקה (1) להגדרה חשש לנזילה ואת אמות המידה שעליהן החליטה לקיומו של חשש לנזילה במד-מים אחר לפי סעיף קטן (א).

14. תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

(תיקון התשע"ח)

צריכה חריגה הנובעת מנזילה תוכר אם התקיימו התנאים האלה:

(1) לגבי מד מים משויך ומד מים ראשי -

(א) כמות המים שנמדדה במד-המים המשויך, ובמד-מים ראשי - הפרשי המדידה שנמדדו, בתקופת החיוב מהווים צריכה חריגה;

(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 בשנים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה;

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

15. הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

(תיקון התשע"ד)

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.

16. הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

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

17. חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2), התשע"ח]

(א) הוכרה צריכה חריגה הנובעת מנזילה יחויב הצרכן לפי התעריפים הקבועים לעניין זה בכללי חישוב עלות.
(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), המנהל הכללי של החברה, או עובד בכיר הכפוף לו במישרין, רשאי להחליט כי הצרכן יחויב בעד אותה כמות מים -

(1) אם היה לו יסוד סביר להניח שלא היתה נזילה - לפי התעריפים הקבועים בסעיף 25(1) בכללי חישוב עלות;

(2) אם היה לו יסוד סביר להניח שהנזילה לא תוקנה בזמן סביר מהמועד שבו נודע לצרכן על קיומה - לפי התעריפים הקבועים בסעיף 25(1) ו-2(2) בכללי חישוב עלות.

18. הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה

סימן ד': מד מים נוסף לצרכן

(תיקון התשע"ח)

(א) הוראות סימן זה יחולו גם לגבי צרכן שאין לגביו נתונים לקביעת צריכה רגילה; ביקש צרכן כאמור הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, תוערך הצריכה הרגילה של הצרכן, כאמור בסעיף 8(ב)(2).
(ב) (נמחק).

סימן ד': מד מים נוסף לצרכן

19. התקנה של מד נוסף

(א) החברה תתקין מד מים משוּיך 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.

(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 המשויכים המותקנים בנכס המסוים.

20. תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף

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

סימן ד'1: מיגון מד-מים

סימן ד'1: מיגון מד-מים

(תיקון התשע"ח)

(א) חברה תתקין התקן מיגון למד-מים בכל אחד מאלה:

(1) במד-מים משויך - לבקשת הצרכן;

(2) במד-מים ראשי - לבקשת נציגות הבית המשותף או חברת ניהול שנרשמה כצרכן לפי סימן ח'.

(ב) חברה רשאית להתקין, על חשבונה, התקן מיגון למד-מים במקרים שבהם סברה כי קיים חשש לשיבוש במזיד של מדידת צריכת המים במד-מים.

20.ב. תעריף בעד התקנת התקן מיגון

סימן ה': החלפת צרכן בנכס

(תיקון התשע"ח)

התעריף בעד התקנת התקן מיגון למד-מים לפי סעיף 20א(א) יהיה לפי פרט (15) בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

סימן ה': החלפת צרכן בנכס

21. החלפת צרכן בנכס

(תיקון התשע"ח)

(א) ביקש צרכן לבטל את רישומו כצרכן בנכס מסוים, תבצע החברה את הפעולה רק אם יוצגו באותו מעמד פרטי צרכן חדש בנכס, הסכמתו של הצרכן החדש להירשם כצרכן בנכס ואם דרשה החברה ביטחונות לפי סעיף 53ב - הביטחונות שנמסרו לפי הדרישה. נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים והביוב בנכס, יסדיר הצרכן המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את פרטי 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).

(ג) (נמחק).

22. החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך

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

23. החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך

ביקש צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך לבטל את רישומו בפנקסי החברה כצרכן והתקיימו הוראות סעיף 21ב(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.

24. החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית

(תיקון התשע"ג)

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 משוּיך.

25. בקשת השינוי

(תיקונים: התשע"ב, התשע"ד)

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

(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.

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

סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים

סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים

26. התקנת מד מים שהוסר מנכס אחר

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

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

26א. החלפת מד-מים שחלף מועד כיוולו

סימן ז': חיבור של נכס למערכת מים

[תיקונים: התשע"ב (מס' 2), התשפ"ג]

חברה תחליף מד-מים שמוחקן בנכס לא יאוחר מתום תקופת השירות שניתן לדגם מד מים באישור הדגם לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים.

סימן ז': חיבור של נכס למערכת מים

26ב. חיבור לראשונה של נכס

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(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 יצרף תכניות של תשתית המים הפרטית וכן את כל האישורים הנדרשים על פי דין לחיבור הנכס למערכת המים.

(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 מד-המים שבנכס בו-זמנית.

26ג. מניעה הנדסית

(תיקון התשע"ג)

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

(ב) החברה, לפי בקשת הצרכן, רשאית 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. הודעה על החלפת מד מים

(תיקון התשע"ב)

(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.

27א. הודעה על התקנה ראשונה של מד קריאה מרחוק

(תיקון התשפ"א)

(א) קודם להתקנה ראשונה בנכס של מד קריאה מרחוק חלף מד מים משויך שאינו מד קריאה מרחוק, תודיע חברה, בהודעה שתצורף לחשבון התקופתי שישלח לצרכן 45 ימים לפחות לפני מועד ההתקנה, על האפשרות לבקש להתקין מד קריאה מרחוק עם מנגנון להשבתה מוחלטת של פעילותו החשמלית בימי מנוחה, כמשמעותם בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948, כדי להתחשב בזכותו של הצרכן לקיים את ימי המנוחה לפי דתו או עדתו, בלא עלות נוספת.

(ב) בהודעה לפי סעיף קטן (א) יפורטו מועד ההתקנה הצפוי והמועד האחרון להגשת בקשה כאמור, שיהיה 15 ימים לפחות לפני מועד ההתקנה הצפוי, וכן משמעות הפעלת מנגנון ההשבתה על היכולת להתריע לפני הצרכן על חשש לנזילה.

(ג) חברה תפרסם באתר האינטרנט שלה פרטים על פעילותה להתקנת מדי קריאה מרחוק, לרבות מועדי ההתקנה הצפויים ומשמעות הפעלת מנגנון ההשבתה כאמור בסעיף קטן (א) על היכולת להתריע לפני הצרכן על חשש לנזילה.

(ד) בקשת צרכן לפי סעיף קטן (א) תיעשה בכתב, ובכלל זה באמצעות דואר אלקטרוני וטופס מקוון.

28. שמירת נתוני קריא מד מים

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2)]

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

סימן ח': חברת ניהול בבית משותף

סימן ח': חברת ניהול בבית משותף

28א. רישום חברת ניהול כצרכן

(תיקון התשע"ח)

(א) חברת ניהול המבקשת להירשם כצרכן בנכס, תגיש לחברה בקשה ערוכה לפי טופס 2א שבתוספת הראשונה, ותצרף

אליה אישור של נציגות הבית המשותף להסכמה לרישומה כצרכן.

(ב) חברה תרשום כצרכן בנכס חברת ניהול שהגישה בקשה לפי סעיף קטן (א), אם מצאה כי התקיימו כל אלה:

(1) נציגות הבית המשותף אישרה שרישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס לגבי צריכת מים ברוש

המשותף והפרשי מדידה אושר לפי סעיף 71(ב) לחוק המקרקעין;

(2) לכל הצרכנים בנכס מותקנים מדי-מים משויכים;

(3) אין בנכס מד-מים שלגביו מתקיים האמור בסעיף 8(א)(3).

(ג) רשמה חברה חברת ניהול כצרכן בנכס, תודיע על כך לחברת הניהול וכן לכל הצרכנים בנכס לא יאוחר מהחשבון התקופתי הראשון שלאחר הרישום; בהודעה תצוין תקופת החיוב הראשונה שממנה תחויב חברת הניהול כצרכן בעד הפרשי מדידה.

28. הוראות לעניין חברת ניהול הרשומה כצרכן

(תיקון התשע"ח)

(א) נרשמה חברת ניהול כצרכן בנכס, תחויב בהפרשי המדידה בנכס.

(ב) על חברת ניהול שנרשמה כצרכן בנכס לא יחולו סעיפים 21 עד 25, 32 ו-33.

(ג) על צרכנים בנכס שחברת ניהול נרשמה בו כצרכן לא יחולו סעיפים 2, 3, 5 ו-13(ד) ו-(ה).

28. ג. אי-תשלום חיוב בידי חברת ניהול

(תיקון התשע"ח)

(א) לא שילמה חברת ניהול את החשבון התקופתי ולא הגישה בקשה לעריכת בירור עד המועד האחרון להגשתה לפי סעיף 43, תשלח על כך החברה הודעה לכל הצרכנים בנכס, ערוכה לפי טופס 2 שבתוספת הראשונה, ובלבד שעד מועד משלוח ההודעה לא הסדירה חברת הניהול את התשלום.

(ב) לא שילמה חברת ניהול את החשבון התקופתי בתוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה לפי סעיף קטן (א), רשאית החברה לממש את הביטוחונות ולבטל את רישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס; ביטלה החברה את הרישום -

(1) תחלק את הפרשי המדידה ואת צריכת המים במד-המים ששווה לחברת הניהול, שאת תמורתם לא

שילמה חברת הניהול, בין הצרכנים בנכס, לפי החלוקה שנקבעה בסעיף 2 עובר לרישומה של חברת הניהול

כצרכן בנכס;

(2) תשלח על כך הודעה לכלל הצרכנים בנכס, ערוכה לפי טופס 2 שבתוספת הראשונה.

28. ד. ביטול רישום חברת ניהול כצרכן

(תיקון התשע"ח)

(א) חברת ניהול שמבקשת לבטל את רישומה כצרכן בנכס, תשלח על כך הודעה לחברה, ערוכה לפי טופס 2 לתוספת הראשונה; בהודעה תצהיר חברת הניהול כי הודיעה לכל הצרכנים בנכס על ביטול רישומה כצרכן בנכס.

(ב) נציגות בית משותף שמבקשת לבטל את רישומה של חברת ניהול כצרכן בנכס, תשלח על כך הודעה לחברה, ערוכה

לפי טופס 2 לתוספת הראשונה; בהודעה תצהיר נציגות הבית המשותף כי החלטה התקבלה כנדרש לפי סעיף 71(ב)(2)

לחוק המקרקעין וכי מסרה על כך הודעה לחברת הניהול.

(ג) קיבלה חברה בקשה לפי סעיף קטן (א) או (ב), תבטל את הרישום של חברת ניהול כצרכן בנכס, החל מתקופת החיוב

הראשונה שלאחר מועד קבלת הבקשה, ותשלח על כך הודעה לחברת הניהול ולכל הצרכנים בנכס, ערוכה לפי טופס 2.

(תיקון התשע"ח)

אין ברישומה של חברת ניהול כצרכן בנכס כדי לגרוע מחובתם של הצרכנים בנכס לתשלום בעד צריכת המים ברכוש המשותף והפרשי המדידה, אם לא שולמו בידי חברת הניהול.

פרק שני א': מדידת מים באתר בנייה

28. התקנת מד-מים באתר בנייה

(תיקון התשע"ח)

(א) חברה תתקין באתר בנייה מד-מים שמחובר למערכת לקריאה מרחוק והתקן מיגון למד-המים.
(ב) נציג החברה יהיה נוכח בעת התקנת מד-המים והתקן המיגון וייוודא כי ההתקנה בוצעה באופן תקין.

28. תקופת חיוב באתר בנייה

(תיקון התשע"ח)

על אף האמור בסעיף 36, תקופת החיוב בעד צריכת מים באתר בנייה תהיה תקופת חיוב חודשית.

28. תעריף בעד התקנת מד-מים והתקן מיגון

(תיקון התשע"ח)

התעריף בעד התקנה באתר בנייה של מד-מים שמחובר למערכת לקריאה מרחוק והתקן מיגון למד-מים יהיה לפי פרט (16) בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

סימן א': חובת תשלום

פרק שלישי: חשבונות ותשלומים

סימן א': חובת תשלום

29. אספקת שירות בכפוף לתשלום

(תיקון התשע"ב)

חברה תספק שירותים בכפוף לתשלום בעדם כדין.

30. מועד אחרון לתשלום

(תיקון התשע"ב)

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.

31. ריבית פיגורים

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ז, התשע"ז (מס' 2), התשפ"ד]

לא שולם תשלום המגיע לחברה עד מועד החיוב, תיוסוף עליו ריבית פריים + 1% לשנה, שתצורף לקרן בתום כל רבעון, בחישוב יומי, ממועד החיוב עד תשלומה בפועל או עד תחילת הסדר תשלומים, לפי העניין.

(תיקונים: התשע"ב, התשע"ד, התשפ"ד)

(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.

(ב) כל תשלום לפי הסדר תשלומים, ישולם בתוספת ריבית פריים + 1% הידועה במועד הסדר התשלומים, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד יום תשלומו בפועל.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), תשלום לפי הסדר תשלומים שלא שולם בתוך 15 ימים מהמועד שנקבע לתשלומו, ישולם בתוספת ריבית שנקבעה לפי סעיף 31, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומו 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 תשלום בתוספת ריבית שנקבעה לפי סעיף 31, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומו בפועל.

33. השעיית פעולות גבייה

(תיקון התשע"ב)

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

34. תשלום חלקי בהגשת בקשה לביור

(תיקון התשע"ב)

(א) צרכן שהגיש בקשה לעריכת ביור רשאי, עד שהחברה תשלים את הביור, לשלם לחברה בעד תקופת החיוב שלגביה הוגשה הבקשה לעריכת ביור 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 הביור ושלחה לו הודעת חיוב מעודכנת.

35. החזר תשלום ששולם ביתר

(תיקון התשע"ב)

(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 שבו הוחזר לצרכן.

(ד) לא הוחזר תשלום היתר עד מועד ההחזר או על ידי זיכויו 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

סימן ב': החשבון התקופתי

36. תקופת החיוב

(תיקון התשע"ב)

(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. תדירת החשבון התקופתי

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.

38. משלוח החשבון התקופתי

(תיקון התשע"ב)

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

39. מתכונת החשבון התקופתי

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ח, התשע"ט (מס' 2)]

(א) החשבון התקופתי יכלול את כל אלה:

(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) 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;

(5) הנתונים האלה לגבי כל מד-מים משויך;

(א) (נמחקה);

(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 והסיבה שבשלה נעשתה הערכת צריכה;

(ז) הוחלף מד מים בתקופת החיוב - יובאו בנפרד הפרטים שבסעיף ביחס למד המים שהוחלף וביחס למד המים החדש;

(6) הנתונים האלה לגבי צריכת המים הכוללת בנכס בתקופת החיוב:

(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; (א7) בחשבון תקופתי של צרכן ביתי ייוסף -

(א) על גבי התרשים שבפסקה (7) - גרף קווי שיציג, לגבי כל אחת מתקופות החיוב שבתרשים, את צריכת המים החציונית של צרכנים של החברה בעלי מאפיינים דומים של הרשות המקומית שבתחומה מצוי הנכס, מספר נפשות המתגוררות בנכס וקיומו או העדרו של מד-מים ראשי בנכס, שנמדדה באותה תקופת חיוב (להלן - צריכה חציונית);

(ב) הודעה בכתב מודגש המשווה, באחוזים או בשווי כספי, בין צריכת המים שנמדדה בנכס לבין הצריכה החציונית, בתקופת החיוב של החשבון התקופתי; חברה רשאית להציג השוואה כאמור גם בדרכים נוספות;

(8) הנתונים האלה בדבר חיובים בעד שירותי מים ושירותי ביוב לתקופת החיוב, לגבי כל 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 בכתב מודגש, במקום המיועד להודעות, הודעה בדבר שינוי התעריפים 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-תשלומו 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 פקסימיליה;
- (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;
- (ג) (1) הסיבות להיווצרות הפרשי מדידה שליליים, וזכותו של הצרכן להשיג על ההחלטה לפי סעיף 108 לחוק, אם הוא סבור כי לא מתקיימים תנאי סעיף 3א(א);
- (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.
- (ג) החשבון התקופתי יופק במתכונת שתאפשר הצגה מותאמת אישית של הנתונים לכל צרכן.

40. זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי

(תיקון התשע"ב)

- (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.

סימן ג': תשלום החשבון התקופתי

41. אמצעי תשלום

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2), התשע"ט]

(א) חברה תאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי וכל חוב אחר, לרבות לפי הסדר תשלומים, בכל אחת מהדרכים האלה:

(1) במשרדי החברה, בכרטיס אשראי או בשיק שמועד פירעונו לא יהיה מאוחר מן המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי או החוב;

(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;

(4) במזומן - 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. פיצול התשלום

[תיקון התשע"ב]

(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.

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

43. בירור חשבון

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ד, התשע"ח, התשפ"ג]

(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) (נמחק).

(ג) קיבלה חברה בקשה לעריכת בירור, תבדוק את כל אלה:

(1) אופן קביעת החיוב - לפי קריא מד מים או לפי הערכת צריכה;

(2) פרק הזמן שחלף ממועד התקנת מד המים לראשונה;

(3) האם מד המים נבדק במעבדה לפי סעיף 26 ונמצא תקין;

(4) בבדיקת מד מים ראשי - צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס.

44. מד מים שלא נקרא

(תיקון התשע"ב)

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.

45. מד מים שלא נבדק או כויל במועד

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקות לפי סעיף 43(ג)(2) ו-(3), כי מד המים לא נבדק במעבדה לפי סעיף 26 או הסתיימה תקופת השירות הקבועה באישור דגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים, תחליף את מד המים בלא דיחוי.

46. חיוב שגוי בהפרשי מדידה

(תיקון התשע"ב)

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.

47. הודעה על תוצאות בירור

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

(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 ייכללו הפרטים האלה:

- (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 במעבדה לפי סעיף 15 לכללי מערכות מדידת מים;
- (2) הסבר בדבר הבדיקות הנוספות;
- (3) התעריפים החלים על ביצוע הבדיקות הנוספות ובדיקת המעבדה וזכותו של הצרכן לקבל החזר כספי בהתקיים האמור בסעיף 51 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.

48. עריכת בדיקות נוספות

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

(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).

(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 סעיף 34 לכללי מערכות מדידת מים;

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

49. החלפת מד מים

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

(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 במעבדה על חשבונה.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב) התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.

50. תיקון חיוב

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

(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:

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

(2) מד המים נבדק במעבדה ונמצא לא תקין;

(3) חלפה תקופת השירות הקבועה באישור דגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים;

(4) מד המים לא הותקן באופן הנדרש לפי סעיף 34 לכללי מערכות 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 חיוב 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 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. השבת דמי בדיקה

(תיקון התשע"ב)

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

52. הודעה על תוצאות הבדיקות הנוספות

(תיקונים: התשע"ב, התשפ"ג)

חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות -

(1) על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) ועל הפעולות שנקטה בעקבותיה;

(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. חיוב לפי הערכת צריכה בצריכה חריגה

(תיקונים: התשע"ב, התשע"ג, התשע"ד, התשע"ח)

(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:

(1) במד המים המשוּיך לצרכן או במד המים הראשי בנכס נמדדה בתקופת החיוב צריכה חריגה ובלבד שלא תפחת מ-15 מטרים מעוקבים בחודש במד-מים משוּיך, ולגבי הפרשי המדידה בנכס - מ-20 מטרים מעוקבים בחודש;

(2) הצרכן פנה לחברה בבקשה לעריכת בירור בשל צריכה חריגה (להלן - בקשה לבירור חיוב חריג) ערוכה לפי נוסח טופס 3א שבתוספת הראשונה, והצהיר בבקשה כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה, ובלבד שבמועד הפנייה לא חלפה למעלה משנה מהמאוחר מאלה:

(א) תום תקופת החיוב הראשונה שלגביה מבוקשת הפחתת החיוב;

(ב) המועד שבו הודיעה החברה לצרכן על תוצאות עריכת בירור לפי סעיף 47;

(3) לבקשה לבירור חיוב חריג צורף אישור, שנחתם ביד שרברב או אישור אחר להנחת דעתה של החברה, כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה, חיבור שלא כדן למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס; באישור שנחתם ביד שרברב יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך;

(4) הצרכן התחייב לאפשר לנציג של החברה לבקר בנכס, אם יידרש, 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 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 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 משוּיך - אם הגיש ב-12 החודשים האחרונים בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת

לצרכניה) (הוראת שעה), התשע"א-2011 (להלן - הוראת השעה), בשל מד המים המשוּיך לו;

(2) במד מים ראשי בנכס - אם הוגשה ב-12 החודשים האחרונים 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 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 החלטה 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.

52. זיכוי צרכן במקרים חריגים

(תיקון התשע"ח)

(א) המנהל הכללי של החברה רשאי, בהחלטה בכתב, לתת לצרכן הקלה בחיוב במקרים חריגים שאינם מנויים בכללים, אם שוכנע כי קיימים נימוקים מיוחדים לכך; על החלטת המנהל יחול סעיף 52א(ו).
(ב) הקלה לפי סעיף קטן (א) בהיקף כספי גדול או למספר גדול של צרכנים, טעונה אישור של מנהל הרשות.
(ג) בקשה לאישור לפי סעיף קטן (ב) תכלול את הנימוקים למתן ההקלה בחיוב ואת אופן חישובה.

53. בירור השגות צרכן

(תיקון התשע"ב)

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 52א לפני הרשות הממשלתית, בתוך 30 ימים ממועד קבלת הודעה לפי סעיף 52; הרשות הממשלתית תברר את התלונה בהתאם לסמכותה לפי סעיף 108 לחוק.

53א. דיווח לרשות הממשלתית

(תיקונים: התשע"ג, התשע"ח)

חברה תדווח לרשות הממשלתית אחת לשנה ולא יאוחר מתום חודש פברואר של השנה העוקבת, על כל אלה:

(1) 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;
(2) החלטות על הקלה בחיוב שקיבל לפי סעיף 52ב; בדיווח יפורט סכומי ההקלה שניתנו ויצורפו לו החלטות המנהל הכללי של החברה;

לדיווח תצורף הצהרה של המנהל הכללי כי אין לו או לקרובו עניין אישי בבקשות שבהן דן לפי סעיפים 52א ו-52ב, כאמור בסעיף 52א(ו).

סימן ו': ביטחונות

סימן ו': ביטחונות

53. דרישת ביטחונות

(תיקון התשע"ח)

(א) חברה רשאית לדרוש ביטחונות בסכום של עד פי שלוש מממוצע החשבון התקופתי בשש תקופות החיוב האחרונות בנכס שקדמו לדרישה, מכל אחד מאלה:

(1) מחברת ניהול שנרשמה כצרכן בנכס לפי סעיף 28א;

(2) מצרכן שאינו תושב ישראל;

(3) ממשכיר הנכס או ממי שמבקש להירשם כצרכן, בנכס שיש בו תחלופה של צרכנים וקיים לגביו חוב שלא הוסדר במועד ההחלפה, אם היסטוריית התשלומים של הנכס מצביעה על דפוס התנהגות חוזר של אי-תשלום, ובהתחשב בגובה החוב.

(ב) כבטוחה יכול לשמש כל אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן:

(1) ערבות של ערב תושב ישראל;

(2) שיק משוך על בנק כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

(3) כל בטוחה אחרת שהחברה הסכימה לקבל.

53. מסירת ביטחונות - תנאי לרישום

(תיקון התשע"ח)

(א) דרשה חברה ביטחונות לפי סעיף 53ב(א)(1) או (2), היא רשאית להתנות את רישום הצרכן בנכס במסירתן.

(ב) לא קיבלה חברה ביטחונות שדרשה לפי סעיף 53ב(א)(3), היא רשאית לרשום את משכיר הנכס כצרכן עד למסירתן.

53ד. הודעה על מימוש ביטחונות

(תיקון התשע"ח)

ביקשה חברה לממש בטוחה תודיע על כך למי שמסר לה את הבטוחה, 7 ימי עסקים לפחות קודם למימושה.

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

פרק רביעי: שירותים לצרכנים

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

54. תיאום ביקור בחצרי צרכן

(תיקונים: התשע"ב, התשע"ג, התשע"ד, התשע"ח)

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

(1) הנסיבות שבשלהן 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;

(3א) האפשרות העומדת לפני הצרכן לדווח לחברה על קריא מד-המים לפי סעיף 54א חלף תיאום ביקור, והוראות בדבר אופן הדיווח והעברתו לחברה;

(4) את ההשלכות אם לא יסיר את המניעה לכניסה לחצרו, לא ידווח על קריא מד-המים או יסרב לתאם ביקור בחצרו.

(ב) התעריף בעד ביקור לפי סעיף קטן (א) יהיה כקבוע 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 לידי את המפתח.

54. דיווח של צרכן

(תיקון התשע"ח)

(א) צרכן רשאי, בהסכמת החברה, לשלוח לחברה, חלף תיאום ביקור לפי סעיף 54, דיווח מקוון של קריא מד-המים ומועד הקריאה, בצירוף צילום של מד-המים שבו ניתן לראות בבירור את קריא מד-המים ואת מספר הזיהוי שלו; צרכן ישלח את הדיווח לפי הוראות החברה ובתיאום עמה.
(ב) חברה רשאית שלא לקבל קריאת מד-מים שנמסרה לה בדיווח מקוון אם קיים חשש סביר שקריאת מד-המים משובשת.
(ג) לא יקרא מד-מים בדרך של דיווח מקוון יותר מחמש תקופות דיווח ברציפות.

55. תיאום ביקור לשם בירור צריכה

(תיקון התשע"ב)

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

56. החלת הוראות חוק הגנת הצרכן

(תיקון התשע"ב)

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

57. תשלום בעד ביקור סרק

(תיקון התשע"ב)

לא איפשר צרכן לנציג החברה לבקר בחצרו לאחר שתואם עמו ביקור, רשאית החברה לחייבו בתעריף הקבוע לביקור בתוספת השנייה לכללי התעריפים, ובלבד שהצרכן לא הודיע מבעוד מועד על ביטול הביקור.

סימן ב': הודעות

סימן ב': הודעות

58. משלוח הודעות

(תיקון התשע"ב)

(א) חברה תשלח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות לכתובת הנכס שאליה 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.

59. אמצעי משלוח אלקטרוני

(תיקון התשע"ב)

(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.

60. הודעות בדואר אלקטרוני

(תיקון התשע"ב)

הודעות שחברה שולחת בדואר אלקטרוני יהיו בקבצים בפורמט pdf (portable document format).

סימן ג': מרכז קבלת קהל

סימן ג': מרכז קבלת קהל

61. מרכז קבלת קהל

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(א) חברה תפעיל מרכז קבלת קהל בכל אחת מן הרשויות המקומיות בתחום החברה שמתקיים בהן אחד מאלה:

- (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) 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. מועדי קבלת קהל

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(א) על קבלת קהל בסניף ראשי יחולו כל אלה:

- (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. זמני המתנה

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

סימן ד': מוקדים טלפוניים

סימן ד': מוקדים טלפוניים

64. מוקד שירות טלפוני

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(א) חברה תפעיל מוקד שירות טלפוני מאויש לביורר חשבונות וטיפול בפניות צרכנים (להלן - מוקד שירות טלפוני).
(ב) החיוב למוקד השירות הטלפוני יהיה ללא חיוב של המתקשר.

65. מועדי הפעלת מוקד השירות

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

66. מוקד חירום

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(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

סימן ה': טיפול בפניות צרכנים

67. חובת תיעוד פניות

[תיקונים: התשע"ב (מס' 2), התשע"ח]

חברה תתעד כל פנייה שקיבלה מצרכן, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב שלה לצרכן.

68. אישור קבלת פנייה

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(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. חובת מענה בכתב

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(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. פנייה אינה מעכבת תשלום

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

70א. הוראות הרשות הממשלתית

(תיקון התשע"ד)

(א) פנה צרכן לברור 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

סימן ו': הוראות שונות

71. חובת הכשרה

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

71א. הצגת תעודה

(תיקון התשע"ד)

עובד חברה יישא עמו תעודה מזהה בצירוף תמונה בעת מילוי תפקידו מחוץ למשרד החברה ויציג אותה אם התבקש לעשות כן.

72. חובת הקלטת שיחות

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(א) חברה תקליט את כל שיחות הטלפון במוקד השירות הטלפוני ובמוקד החירום ותשמור את ההקלטות למשך תקופה שלא תפחת משנה. (ב) סעיף קטן (א) לא יחול במקרים חריגים שבהם עקב תקלה טכנית לא היה ניתן להקליט את השיחה.

73. שפת מתן השירות

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(א) חברה תיתן לצרכניה שירותים בשפה העברית, ואולם אם רוב צרכניה דוברי ערבית, תיתן החברה את השירותים גם בשפה הערבית.
(ב) חברה רשאית לתת לצרכניה שירותים בשפות נוספות, בשים לב לשפה המדוברת באוכלוסייה שהיא משרתת.

74. נגישות לאנשים עם מוגבלות

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

חברה תנגיש את השירותים שהיא נותנת לצרכניה לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

פרק חמישי: מידע לציבור

סימן א': אתר אינטרנט

סימן א': אתר אינטרנט

75. אתר אינטרנט

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

חברה תפעיל אתר אינטרנט שילול את כל המידע המפורט בסימן זה (להלן - האתר).

76. שפת האתר

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

(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.
(ב) חברה רשאית לתרגם את האתר או את חלקו לשפות נוספות, בשים לב לשפה שמדוברת בה האוכלוסייה שהיא משרתת.

77. דרכי הפנייה לחברה

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

חברה תפרסם באתר את דרכי הפנייה אליה, לרבות כל אלה:

- (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. מידע לצרכן

[תיקונים: התשע"ב (מס' 2), התשע"ח]

חברה תפרסם באתר מידע בנושאים אלה:

(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;
- (א5) ⁴ חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק - התנאים ואמות המידה לקיומו של חשש לנזילה, כאמור בסעיף 13ב(ב);
- (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;
- (10) דרכים לחיסכון במים, לרבות קישור לפרסומים בעניין חיסכון במים באתר האינטרנט של הרשות;
- (11) מידע נוסף שעליה לפרסם לציבור על פי דין.

79. פנייה מקוונת

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

חברה תאפשר לצרכן לפנות אליה, לשם בירור או דיווח על תקלה, באופן מקוון, באמצעות האתר, ולצרף צרופות לפנייה.

80. גישה למידע באמצעות האתר

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

- (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

סימן ב': דוח שנתי

81. דוח שנתי

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

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

82. פרטי הדוח השנתי

[תיקונים: התשע"ב (מס' 2), התשע"ד]

הדוח השנתי יכלול את כל הפרטים האלה:

- (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 ושבכוונתה לערוך בשנה שלאחריה;
- (7) פרטים בדבר שיבשים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים;
- (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 נציג 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 הפרות שביצעה כלפיהם.

83. משלוח תמצית הדוח השנתי לצרכנים

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

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

פרק שישי: טיפול בגניבת מים

84. חיבור שלא כדין

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

- 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.

85. שיבוש מדידה במזיד

[תיקונים: התשע"ב (מס' 2), התשע"ח]

- (א) שיבוש אדם במזיד את מדידת צריכת 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 בחברה.

86. גניבת מים מחצרי הצרכן

[תיקום: התשע"ב (מס' 2), התשע"ח]

(א) בסעיף זה, "מיתקנים בחצרי צרכן" - צנרת ומיתקנים אחרים הנמצאים בחצרי צרכן אחרי מד-המים הראשי, בתחום הרכוש המשותף כהגדרתו בסעיף 51 לחוק המקרקעין.

(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 בניתוק החיבור, וכן בצריכת המים שנצרכה באמצעות החיבור שלא כדין כאמור בסעיף קטן (ב).

87. שמירת אחריות

[תיקון התשע"ב (מס' 2)]

הוראות פרק זה באות להוסיף על אחריותו של אדם לפי כל דין אחר ולא לגרוע ממנה.

סימן א': נכס במקום שאין בו מערכת ביוב

פרק שביעי: מתן שירותי ביוב לצרכנים שאינם מחוברים למערכת הביוב

סימן א': נכס במקום שאין בו מערכת ביוב

88. זכאות לשירותי פינוי

(תיקון התשע"ג)

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. שירותי פינוי

(תיקון התשע"ג)

(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. הודעה בדבר

(תיקון התשע"ג)

91. (א) חברה תשלח לכל צרכן זכאי הודעה בדואר בדבר זכאותו לקבלת שירותי פינוי בכפוף להגשת בקשה לפי הוראות סעיף

(ב) הודעה כאמור תישלח אחת לשנה לפחות ובכל 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 תנאים לקבלת

(תיקונים: התשע"ג, התשע"ד)

. 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 כדיון;

(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 בחינת הבקשה

(תיקון התשע"ג)

(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.

(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 פינוי שלא על ידי החברה

(תיקון התשע"ג)

. 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.

94 ביקור נוסף או ביקור מתואם לפינוי נוסף בידי החברה

(תיקון התשע"ג)

(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 לביקורתו.

(ב) אישרה החברה את בקשת הצרכן כאמור בסעיף קטן (א), יחויב הצרכן הזכאי בחשבון המים בעלות ביקור נוסף או

ביקור מתואם לפינוי לפי הקבוע בפרט 11 בכללי התעריפים.

95 ניהול רישום בידי החברה

. חברה תנהל רישום מפורט של -

(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 חובת דיווח

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

סימן ב': נכס במקום שבו קיימת מערכת ביוב

סימן ב': נכס במקום שבו קיימת מערכת ביוב

97. הודעה לצרכן בדבר חובת התחברות למערכת ביוב קיימת

סימן ג': נכס במקום שבו מונחת מערכת ביוב לראשונה

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.

סימן ג': נכס במקום שבו מונחת מערכת ביוב לראשונה

98 הודעה לצרכן על התקנה צפויה של מערכת ביוב

(א) עמדה חברה להניח מערכת ביוב בתחומה, תשלח החברה הודעה בדואר רשום לצרכנים שנכנס אמור להתחבר למערכת הביוב שתוקם, חצי שנה לפחות בטרם הנחת המערכת; בהודעה זו תפרט החברה בין השאר, את המועד הצפוי לגמר הנחת מערכת 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.

(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 הימנעות צרכן זכאי מלהתחבר למערכת הביוב

(א) חלפה חצי השנה והצרכן הזכאי טרם חיבר את נכסו למערכת הביוב כנדרש, בנסיבות שאינן תלויות בחברה, תהיה

החברה פטורה מחובתה לספק לו שירותי פינוי; הצרכן יהיה אחראי לריקון בור הרקב, וישא 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 שמירת דינים

(תיקון התשע"ג)

. 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.

פרק שמיני: הפסקות מים

101. הפסקת מים מתוכננת

(תיקון התשע"ד)

(א) ראתה החברה כי קיים צורך בהפסקת מים מתוכננת רשאית היא לבצע ובלבד שלא תעלה על שמונה שעות רצופות אלא אם כן אישר המנהל הכללי של החברה את הארכת ההפסקה ודיווח על כך בהקדם האפשרי לרשות הממשלתית לאחר שראה כי יש צורך כאמור, למנהל רשות המים.

(ב) הפסקת מים מתוכננת תבוצע באופן שבו הפגיעה בצרכנים הנוגעים בדבר תהיה מצומצמת ככל האפשר, ובכלל זאת תבוצע בשים לב, בין השאר, לשעות שבהן צריכת המים באזור שבו תתבצע הפסקת המים המתוכננת נמוכה ביותר.

(ג) במקרים שבהם הפסקת המים המתוכננת מבוצעת בין השעות 06:00 בבוקר ו-23:00 בלילה ועולה על שמונה שעות רצופות, תדאג החברה לאספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים שהפסקת המים משפיעה עליהם, בשים לב לאורך הפסקת המים המתוכננת לנסיבות העניין ולמידת הצורך באספקה כאמור.

(ד) על אף הקבוע בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), חברה לא תבצע הפסקת מים מתוכננת בימים המפורטים בחלק א' של התוספת השנייה, ובימים המפורטים בחלק ב' של התוספת השנייה לא תבוצע הפסקה כאמור אלא בכפוף להרכב האוכלוסייה שעליה צפויה להשפיע הפסקת המים.

102. הפסקת מים מתוכננת באזורים שבהם מצויים מוסדות ציבור

(תיקון התשע"ד)

(א) מצאה חברה כי יש לבצע הפסקת מים מתוכננת העולה על ארבע שעות ברציפות, באזורים שבהם מצוי מוסד חינוך מוכר או מוסד פטור או מוסד רפואי, תדאג לספק למוסדות אלה בשעות פעילותם, במידת הצורך ולפי נסיבות העניין, נגישות למי שתייה לרבות פתרונות סניטציה.

(ב) חברה תתאם, מראש ובכתב, עם מוסד חינוך או מוסד פטור כאמור בסעיף קטן (א), את המיקום שבו יונחו פתרונות סניטציה במקרים של הפסקת מים מתוכננת או במקרים של הפסקת מים לצורך תיקון תקלות.

103 מתן הודעה לצרכנים על הפסקת מים מתוכננת

(תיקונים: התשע"ד, התשע"ח)

. (א) חברה תודיע על כוונתה לבצע הפסקת מים מתוכננת 48 שעות לפחות מראש לצרכנים הצפויים להיות מושפעים ממנה; בהודעה זו תיידע החברה את הצרכנים בין השאר על הסיבה להפסקת המים המתוכננת, האזורים שבהם תתבצע, מועד ופרק הזמן, מדויקים ככל האפשר, שבהם תתבצע הפסקת המים המתוכננת.

- (ב) הודעה כאמור בסעיף קטן (א) תישלח גם לראש הרשות המקומית או ראשי הרשויות המקומיות שצרכנים בתחומם צפויים להיות מושפעים מהפסקת המים המתוכננת.
- (ג) חברה תיידע את נציגי השירות במרכז שירות הלקוחות שלה על כוונתה לבצע הפסקת מים מתוכננת, כקבוע בסעיף קטן (א).
- (ד) חברה תשלח הודעה כאמור בסעיף קטן (א), לכל הצרכנים שבנכסם תופסק אספקת המים באופן מתוכנן בכל האמצעים המפורטים להלן:

- (1) פרסום בלוחות מודעות המצויים בתחום שבו תבוצע הפסקת המים המתוכננת, אם ישנם שכאלה;
- (2) הדבקה על דלתות הנכסים שבהם מבוצעת הפסקת המים המתוכננת; לעניין בית משותף כהגדרתו בסעיף 52 לחוק המקרקעין, די בהדבקה על דלת הכניסה לבית המשותף;
- (3) באתר האינטרנט של החברה;
- (4) אם פרטי הקשר של הצרכן הנדרשים לשם כך מצויים בידה - באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון או הודעה קולית, ובלבד שהחברה לא תפנה לצרכן באמצעי זה אם הצרכן הודיע לה כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;
- (5) אם החברה מספקת מקור מים חליפי לפי סעיף 101, תפרסם מידע בדבר מיקומו באמצעי הפרסום והודעות לפי סעיף קטן זה;
- (6) לעניין הודעות לפי סעיף זה יחול סעיף 73 לכללים העיקריים, ובסעיף קטן (א) אחרי "רוב צרכניה" ייקרא "בשכונה או באזור שבו תבוצע הפסקת המים המתוכננת".
- (ה) להודעה לפי סעיף קטן (א) ופרסום לפי סעיפים קטנים (ד) ו-(1) ו-(2) יצורף במקום בולט כיתוב בערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית הכולל את המילים "הודעה על הפסקת מים מתוכננת".

104. הפסקות מים לצורך תיקון תקלות

(תיקון התשע"ד)

- מצאה חברה כי יש לבצע הפסקת מים לצורך תיקון תקלות, תודיע על כך לצרכניה בהקדם האפשרי, לפי המפורט להלן:
- (1) במקד השירות של החברה, תושמע הודעה מוקלטת לגבי האזור שבו קיימת תקלה והמועד המשוער להחזרת אספקת המים; במקרים שבהם תספק החברה מקור מים חליפי לפי פסקה (4) תכלול ההודעה המוקלטת מידע בדבר מיקומו של מקור המים החליפי;
- (2) עדכון שוטף בדבר התקלה באתר האינטרנט של החברה;
- (3) אם פרטי הקשר של הצרכן הנדרשים לשם כך מצויים בידה - באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון או הודעה קולית, ובלבד שהחברה לא תפנה לצרכן באמצעי זה אם הצרכן הודיע לה כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;
- (4) במקרים שבהם הפסקת המים לצורך תיקון תקלות עולה על שעתיים רצופות, תדאג החברה לאספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים הנוגעים בדבר; חובת אספקה כאמור לא תחול אם הפסקת המים נמשכת בין השעות 24:00 ו-05:00, אלא אם כן מדובר באזור שבו יש צריכה רבה של מי שתייה גם בשעות אלה;
- (5) במקרים שבהם הפסקת המים לצורך תיקון תקלות עולה על שלוש שעות רצופות ומבוצעת באזורים שבהם מצוי מוסד חינוך מוכר, או מוסד פטור או מוסד רפואי תדאג החברה לספק למוסדות אלה בשעות פעילותם, במידת הצורך ולפי נסיבות העניין, נגישות למי שתייה לרבות פתרונות סניטציה במיקום שייקבע מראש בינה ובין אותו מוסד.

(תיקון התשע"ד)

(א) חברה שעשתה אחד מאלה, תשלם לצרכן פיצוי בסכום של 50 שקלים חדשים -

- (1) לא הודיעה לצרכן בחשבון התקופתי כי הוא מבוסס על הערכת צריכה לפי סעיף 11;
- (2) לא שלחה לצרכן הודעה במועד הקבוע כי כמות המים שנמדדה בנכסו היא צריכה חריגה או צריכה חריגה מאוד, לפי סעיפים 13(ג) ו-13(ג1), לפי העניין;
- (3) חברה שהתקינה מד מים שלא נבדק במעבדה לפי סעיף 26;
- (4) לא החליפה מד מים שחלפה תקופת שירותו הקבועה באישור דגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים;
- (5) לא הודיעה לצרכן במועד הקבוע בסעיף 27(ג) על החלפת מד מים בנכס לפי סעיף 27(א) ו-(ב);
- (6) לא שמרה צילום קריא של מד המים לפי סעיף 28;
- (7) לא הודיעה לצרכן על תוצאות בירור בתקופה הקבועה בסעיף 47 או שלא כללה בהודעה את הפרטים הנדרשים בסעיף;
- (8) לא הודיעה לצרכן על תוצאות הבדיקות הנוספות בתקופה הקבועה בסעיף 52 או שלא כללה בהודעה את הפרטים הנדרשים בסעיף;
- (9) המנהל הכללי לא הודיע לצרכן על תוצאות בירור צריכה במקרים חריגים בתקופה הקבועה בסעיף 52(ה) או שלא כללה בהודעה את הפרטים הנדרשים בסעיף;
- (10) לא תיעדה פניית צרכן לפי סעיף 67;
- (11) לא שלחה אישור קבלת פנייה לצרכן במועד הקבוע בסעיף 68;
- (12) לא שלחה מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69;
- (13) לא שלחה לצרכן הודעה במועד הקבוע כי כמות המים שנמדדה בנכסו היא צריכה חריגה או צריכה חריגה מאוד, לפי סעיפים 13(ג) ו-13(ג1), לפי העניין.

(ב) חברה שעשתה אחד מאלה, תשלם לצרכן פיצוי בסכום של 100 שקלים חדשים -

- (1) ביצעה הערכת צריכה שלא בנסיבות הקבועות בסעיף 8(א) לכללים;
 - (2) לא שלחה נציג לנכס במועד הקבוע בסעיף 13(ד);
 - (3) לא חיברה את הצרכן בנכס חדש במועד הקבוע בסעיף 26(ב).
- (ג) חברה שעשתה אחד מאלה, תשלם לצרכן פיצוי בסכום של 200 שקלים חדשים -
- (1) ביצעה פעולות גבייה בניגוד לסעיף 33;
 - (2) לא פעלה ולא אפשרה לצרכן להסדיר את התשלום לפי סעיף 34;
 - (3) לא החזירה לצרכן במועד תשלום יתר לפי סעיף 53;
 - (4) לא החזירה לצרכן את הסכום ששילם בעד בדיקות נוספות, בניגוד לסעיף 51.

(תיקון התשע"ד)

חברה שלא מילאה אחרי סעיף 105, תשלם לצרכן נוסף על הסכום הקבוע בסעיף האמור, סכום זהה לכל תקופת חיוב שבה נמשכת ההפרה.

(תיקון התשע"ד)

(א) חברה תשלם לצרכן פיצוי לפי סעיפים 105 ו-106, לפי העניין, אף אם לא התקבלה דרישה מהצרכן, לא יאוחר ממועד החיוב של החשבון התקופתי הראשון שלאחר 61 ימים ממועד הפרת ההוראה המנויה בסעיף 105 (להלן - המועד הקובע); התשלום יהיה בהשבה או בקיזוז מהחשבון התקופתי הבא.

(ב) לא שולם לצרכן תשלום לפי סעיפים 105 ו-106, לפי העניין, במועד הקובע, תיוסוף עליו הצמדה וריבית פיגורים של החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד התשלום עד תשלומו בפועל.

(תיקון התשע"ד)

הסכומים הקבועים בסעיף 105 יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה (להלן - יום העדכון), לפי שיעור השינוי של מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - המדד) הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע ביום העדכון בשנה שקדמה לו, ולעניין יום העדכון הראשון - לעומת המדד שהיה ידוע ביום ג' בתמוז התשע"ד (1 ביולי 2014); הסכום האמור יעוגל כלפי מטה לסכום שהוא מכפלה של 10 אגורות.

(תיקון התשע"ד)

על אף הקובע בפרק זה -

(א) באירועים שאינם נתונים לשליטת החברה, כגון מלחמה, שביתה, השבתה, קריסת מערכות מחשוב, אירועי טבע חריגים, שכתוצאה מהם נמנע מהחברה לבצע את התחייבותיה לפי כללים אלה, לא תימנה התקופה שבה נמשך אותו אירוע במניין הימים לחישוב הפרת ההוראות המנויות בסעיף 105.

(ב) חברה לא תחויב בתשלום פיצוי לצרכן במקרים של שריפה, איבוד נתונים כתוצאה משבר, תקלות חומרה או תוכנה, גניבה, חבלה וכיוצא באלה ובלבד שהדבר לא נבע מרשלנות החברה.

פרק עשירי: הליכים לפי כללי הניתוק

(תיקון התשע"ה)

חברה תקבע מדיניות אחידה לעניין מיצוי הליכי גבייה מול צרכן וזאת בשים לב לסוג הצרכן ונסיבותיו; מדיניות כאמור תפורסם באתר.

(תיקון התשע"ה)

(א) חברה שאין בידה את מספר הזהות ואת פרטי כתובת מגוריו של צרכן ביתי כפי שמופיע ברישומי רשות האוכלוסין,

ההגירה ומעברי הגבול, רשאית לפנות בבקשה לצרכן להעביר נתונים אלה, הנדרשים לצורך הפעלת הליכי גבייה, בתוך תקופה שתורה, שלא תפחת מ-7 ימי עסקים.

(ב) סירב צרכן לבקשת חברה לפי סעיף קטן (א) או לא השיב לבקשה בתוך התקופה שהורתה, תשלח החברה לצרכן הביתי התראה ובה השלכות סירובו לבקשת החברה למסירת הפרטים האמורים.

112. התראה לצרכן הביתי טרם העברת בקשה לביצוע פעולת ניתוק אספקת מים

(תיקון התשע"ה)

לצורך העברת בקשה למנהל הרשות כאמור בסעיף 6 לכללי הניתוק, תפעל החברה כמפורט להלן:

- (1) החברה תשלח לצרכן הביתי התראה לפי סעיף 6(א)(5) לכללי הניתוק, ערוכה לפי נוסח טופס 4 שבתוספת על כוונתה להגיש בעניינו בקשה למנהל הרשות לאישור ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים, 15 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים האמורים בסעיף 6(א)(1) עד (4) לכללי הניתוק;
- (2) בהתראה כאמור בפסקה (1), תידע החברה את הצרכן הביתי על זכותו לפנות אליה בתוך 21 ימים בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק אספקת המים בעניינו למנהל הרשות וזאת בשל היותו חסר יכולת כלכלית לשלם את חובו

_____ או בשל נכונותו למסור לחברה באופן מיידי את מספר הזהות שלו וכתובת מגוריו העדכנית; החברה תציין בפני הצרכן הביתי את זכותו להביא לפניה את טענותיו בדבר היותו חסר יכולת כלכלית, בכתב או בעל פה, לפי העדפתו; צרכן רשאי לערוך את בקשתו לפי נוסח טופס 5 שבתוספת וכן הוא רשאי לצרף לבקשתו בכתב או בעל פה כל מסמך או מידע שיש בו כדי לתמוך בבקשתו, ובכלל זה גם תיעוד חזותי;

- (3) להתראה כאמור בפסקה (1) תצרף החברה הודעה לצרכן הביתי על כוונתה ליידע את המחלקה לשירותים חברתיים על העברת בקשה כאמור בסעיף 6(א) לכללי הניתוק למנהל הרשות ולהציע לה להעביר לעיון החברה חוות דעת בדבר מצבו הכלכלי בתוך 21 ימים מיום קבלת ההודעה; בהודעה לצרכן הביתי תציין החברה כי פנייה כאמור תתבצע בכפוף לקבלת הסכמת הצרכן הביתי, וכי אם לא יודיע על הסכמתו בתוך 7 ימים יראו אותו כמי שסירב לפעולת החברה כאמור;

- (4) חברה תשלח לצרכן ביתי שפנה אליה בבקשה כאמור בפסקה 2 הודעה כי החלטת המנהל הכללי או עובד בכיר של החברה שהמנהל הכללי אצל לו את סמכותו לעניין זה, תינתן בעניינו לאחר שמיעת טענותיו כאמור, אם יבחר לעשות כן, ולאחר בחינת כלל המידע הנוגע לעניין בעניינו של הצרכן המצוי בידי חברה;

- (5) המנהל הכללי או עובד בכיר של החברה שהמנהל הכללי אצל לו את סמכותו לעניין זה, יבחן את הנתונים המצויים בחברה בעניינו של הצרכן הביתי, את טענותיו ואת ראיותיו של הצרכן הביתי, אם הוגשו, ובכלל זה את חוות הדעת שקיבל בעניינו, אם קיבל, מהמחלקה לשירותים חברתיים, טרם שיקבל החלטה בבקשתו של צרכן ביתי להכיר בו צרכן ביתי חסר יכולת כלכלית לשלם את חובו השוטף;

- (6) סבר המנהל הכללי או עובד בכיר של החברה שהמנהל הכללי אצל לו את סמכותו לעניין זה, שהצרכן הביתי הוא בעל יכולת כלכלית לשלם את חובו או שמעשיו הם בגדר ניצול לרעה כהגדרתו בסעיף קטן 6(ב) לכללי הניתוק, תשלח החברה הודעה על כך לצרכן הביתי בתוך 7 ימים מיום קבלת ההחלטה, ערוכה לפי נוסח טופס 6 שבתוספת; בהודעה זו תמסור החברה לצרכן הביתי את פרטי ההתקשרות עם הוועדה המייעצת ותודיע לו על זכותו להביא לפניה את טענותיו.

(תיקון התשע"ה)

חברה תתעד את פעולותיה לפי סעיף 112, לתקופה שלא תפחת משנתיים.

114. התראה לצרכן של נכס אחר בשל אי-תשלום

(תיקון התשע"ה)

לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לפי סעיף 15 לכללי הניתוק תפעל החברה כמפורט להלן:

- (1) תשלח לצרכן בנכס האחר, 21 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים בסעיף 15(א) לכללי הניתוק, התראה על כוונתה לבצע פעולת ניתוק אספקת מים לפי סעיף 15(ב) לכללי הניתוק, ערוכה לפי נוסח טופס 7 בתוספת; ההתראה תכלול מידע על זכות הצרכן בנכס האחר להביא לפני החברה בתוך 21 ימים את טיעונו, בכתב או בעל פה, נגד ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים, והאופן שבו על הצרכן להביא לפניו את טיעונו לעניין זה;
- (2) בתוך 21 ימים מיום הגשת טיעונו הצרכן בנכס האחר לחברה או בחלוף המועד שנקבע להגשת טיעונו, לפי המוקדם, תודיע לצרכן בנכס האחר על החלטתה בעניינו;
- (3) בטרם ביצוע פעולת הניתוק תמתין החברה עד שיחלפו 21 ימים לפחות ממועד מסירת ההתראה או ההודעה לצרכן בנכס האחר לפי פסקאות (1) או (2), לפי העניין, לפי המאוחר מבין השניים.

115. הודעה על ביצוע פעולת ניתוק

(תיקון התשע"ה)

חברה תשלח לצרכן בתי הודעה על החלטתה לבצע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסו כאמור בסעיף 14 לכללי הניתוק, ערוכה לפי נוסח טופס 8 בתוספת.

116. התראה לפני ביצוע ניתוק חוזר

(תיקון התשע"ה)

טרם ביצוע פעולת ניתוק חוזר לפי סעיפים 18(ג) ו-18(ד) לכללי הניתוק, תדביק החברה על הדלת החיצונית, או במקום אחר בולט לעין בנכס או בסמוך אליו, במעטפה אטומה וחתומה שעליה שם הצרכן וכתובתו בלבד, התראה בטרם ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים כאמור ערוכה לפי נוסח טופס 9 שבתוספת.

117. פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן

(תיקון התשע"ה)

(א) על פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן יחולו ההוראות האלה:

- (1) צרכן המבקש לנתק נכס ממערכת המים יגיש לחברה בקשה בכתב הכוללת הצהרה ולפיה לא הקנה או העביר את זכויותיו בנכס לצד ג' לפי חוק השכירות והשאלה, התשל"א-1971, או חוק השומרים, התשכ"ז-1967, וכי אין בבקשה כדי לפגוע בזכויותיו של צד ג';
- (2) הבקשה תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 10 שבתוספת;
- (3) הצרכן ישלם את התעריף לניתוק מד מים לבקשת צרכן לפי פרט 2 בתוספת השנייה לכללי התעריפים;
- (4) נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים והביוב בנכס, יסדיר הצרכן המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את פרטי ההתקשרות עמו לצורך הסדרת החוב;

(5) בקשה לניתוק מד מים ראשי תוגש כשהיא חתומה בידי כל הצרכנים בנכס.

(ב) חברה תבצע פעולת ניתוק אספקת מים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן; בעת ביצוע פעולה כאמור תדביק החברה, על הדלת החיצונית או במקום אחר בולט לעין בנכס או בסמיכות אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת הצרכן; בהודעה זו תפורט קריאת מד המים בעת ביצוע הפעולה האמורה ויחול סעיף 28 אם הוסר מד המים; על אף ביצוע פעולת ניתוק לפי סעיף קטן זה, תמשיך החברה לשלוח לצרכן הודעות חיוב והודעות הנדרשות לפי כללים אלה.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), מצאה החברה כי כתובת הצרכן למשלוח דברי דואר שונה מכתובת הנכס שמבקשים לבצע בו פעולה לניתוק אספקת מים או נוכחה החברה לדעת, חרף תצהירו של הצרכן, שמדובר בנכס מאוכלס שיש בו צריכת מים, יחולו הוראות אלה:

(1) החברה תדביק על דלת הנכס או במקום אחר נראה לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר הבקשה לבצע פעולת ניתוק אספקת המים לבקשת הצרכן ולא תנתק את הנכס ממים במועד זה;

(2) הציג אדם המתגורר בנכס, בתוך 7 ימי עסקים מיום הדבקות ההודעה האמורה בפסקה (1), מסמכים המעידים לכאורה על זכויותיו בנכס המונעות ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים, תעכב החברה את ביצוע הפעולה האמורה עד לקבלת צו שיפוטי המורה על ניתוק אספקת המים;

(3) לא הוצגו לפני החברה מסמכים כאמור בפסקה (2), במועד האמור, תבצע החברה את פעולת ניתוק אספקת המים; ואולם אם הוצגו לפני מסמכים כאמור בפסקה (2) לאחר ביצוע פעולת הניתוק, תחבר מחדש את אספקת המים לנכס בתוך 3 ימי עסקים מהמועד שבו שילם הצרכן את התעריף לחיבור מד מים לבקשת צרכן - הקבוע בפרט 3 לתוספת השנייה לכללי התעריפים.

118. חיבור מחדש לנכס שלבקשת צרכן בוצעה בו פעולת ניתוק אספקת מים

(תיקון התשע"ה)

צרכן המבקש לחבר מחדש נכס שבוצעה בו פעולת ניתוק אספקת מים לפי סעיף 117, יגיש לחברה בקשה בכתב, וישלם את התעריף לחיבור מד מים לבקשת צרכן הקבוע בפרט 3 לתוספת השנייה לכללי התעריפים; חברה תתקין מד מים ותחבר את הנכס למערכת המים בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן ותשלום התעריף, לפי המאוחר.

119. הודעה על חיבור נכס אחר

(תיקון התשע"ה)

חיברה החברה מחדש מפעל, מקרקעין או עסק לאספקת המים לפי סעיף 19 לכללי הניתוק, תודיע על כך לבעלים וכן, אם הספיקה של השפכים במפעל, במקרקעין, או בעסק עולה על 5% מהספיקה הכוללת במיתקן לטיהור השפכים, גם למפעיל המיתקן לטיהור השפכים הנוגע לעניין על דבר החיבור מחדש למערכת המים או למערכת הביוב, בסמוך ככל האפשר למועד החיבור.

120. אופן שליחת התראות והודעות

(תיקון התשע"ה)

(א) התראה או הודעה לפי פרק זה, תיעשה בדואר רשום או בדרך של מסירה לידי האדם שאליו היא מכוונת או בדרך של מסירה במקום מגוריו, לידי אחד מבני משפחתו הבגירים; אם אי-אפשר לקיים את המסירה כאמור, תהיה המסירה בדרך של הצגת האמור במקום בולט לעין על הנכס שבו מתגורר מי שהתראה או ההודעה מכוונת אליו.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בנכס של צרכן ביתי שכתובתו הרשומה אצל החברה אינה זהה לכתובת הנכס שלגביו

קיים החוב השוטף או בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר, תודבק התראה כאמור על הדלת החיצונית או במקום אחר בולט לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, שעל גביה שם הצרכן הביתי וכתובתו בלבד.

(ג) החברה תפעל למסירת התראות לפי פרק זה, נוסף על הדרכים האמורות בסעיף קטן (א), גם באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובתו של הצרכן, בהתקשרות למספרי הטלפון הרשומים בחשבון הצרכן או בשליחת הודעת טקסט למספר הטלפון הנייד של הצרכן, אם פרטים אלה לגבי הצרכן מצויים ברשותה; לענין אמצעים אלה, לא תהיה חובה על הצרכן לספק פרטי קשר אלה, אך אם בחר למוסרם לחברה, תעשה בהם החברה שימוש לצורך התראה לפי כללים אלה, אלא אם כן ביקש הצרכן שלא לעשות בהם שימוש מסוג זה, ורשאי הצרכן לבקש כאמור לגבי כלל אמצעים אלה או חלקם; החברה תתעד בקשה של הצרכן בעניין זה.

(ד) בהתראות לפי טפסים 4, 6, 8 ו-9 שבתוספת הראשונה יצורף במקום בולט לעין כיתוב בערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית הכולל את המילים "התראה לפני ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים", וכן בטפסים אלה ובטופס 5 יצוין באותן שפות כי ניתן לפנות ולקבל את הטופס גם בשפות האמורות מהחברה; טפסים מתורגמים אלה יפורסמו באתר לפי סעיף 78 ובאתר האינטרנט של הרשות, במקרה של הבדלים ביניהם, הנוסח של הטופס בשפה העברית הוא הקובע.

(ה) פנה הצרכן כאמור בסעיף קטן (ד), תתעד זאת החברה ברישומיה לענין הצרכן, ולהתראות שישלחו לפי פרק זה מיום פניית הצרכן ואילך יצורף מראש עותק מתורגם בשפה שביקש הצרכן, נוסף על ההתראה בשפה העברית.

121. חובת דיווח ופרסום

(תיקון התשע"ה)

(א) חברה תדווח לרשות הממשלתית פעמיים בשנה, בחודשים ינואר ויולי, על פעולות שביצעה לפי כללי הניתוק, ובכלל זאת, מספר הצרכנים שצברו חוב המאפשר הגשת בקשה לוועדה המייעצת לאישור ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים; מספר פעולות ניתוק אספקת מים שבוצעו לאחר שמנהל הרשות אישר בחלוקה לסוגי צרכנים; מועד ומשך תקופת כל ניתוק אספקת מים; כל זאת, בלא פרטים מזוהים בדבר זהות הצרכנים שלגביהם בוצעו פעולות אלה.

(ב) חברה תפרסם פעם בשנה מידע כאמור בסעיף קטן (א) באתר לפי סעיף 78.

פרק אחד-עשר: בדיקה לאיכות מי שתייה

122. הגשת בקשה

(תיקון התשע"ה)

בקשת צרכן מחברה לביצוע בדיקה לפי סעיף 14 לתקנות בריאות העם (איכותם התברואית של מי שתייה ומיתקני מי שתייה), התשע"ג-2013 (להלן - תקנות בריאות העם), תוגש בכתב לענין סוג הבדיקות שהצרכן רשאי לבקש לפי סעיף 14; חברה תפרסם באתר שלה קישור לעמוד האינטרנט שבו פרסם משרד הבריאות את סוגי הבדיקות האמורות.

123. החיוב בעד הבדיקה

(תיקון התשע"ה)

עם קבלת בקשה כאמור בסעיף 122, תשלח החברה לצרכן שובר בעד עלות הבדיקה המבוקשת בסכום הנקוב בפרט 12 בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

124. בדיקת איכות מי השתייה

(תיקון התשע"ה)

(א) שילם צרכן כאמור בסעיף 123, תבצע חברה בדיקה בברז שתייה שבנכסו של הצרכן לפי תקנה 14 (א) לתקנות בריאות

העם.

(ב) חברה תבצע את הבדיקה כאמור בסעיף קטן (א), בהקדם ולא יאוחר מ-60 ימים ממועד קבלת התשלום בעד הבדיקה לפי סעיף 123; חברה תתאם עם הצרכן את המועד לביצוע עריכת הבדיקה, בכפוף להוראות סעיף 56, ותזכיר לו על המועד האמור שני ימי עבודה לפני מועד הבדיקה בשיחת טלפון או באמצעות מסרון, אלא אם כן הצרכן הודיע כי אינו מעוניין לקבל תזכורת בדרך זו.

125. תוצאות הבדיקות

(תיקון התשע"ה)

(א) חברה תשלח לצרכן את תוצאות הבדיקה לפי סעיף 124 בדואר רשום או במסירה אישית, או, אם ציין כתובת דואר אלקטרוני בבקשתו לביצוע הבדיקה - באמצעות הדואר האלקטרוני, בתוך 7 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקה מהמעבדה; לתוצאות כאמור יצורפו תוצאות הבדיקה האחרונה שנערכה בגורמים אלה בברז הדיגום של החברה המצוי בתחומה והקרוב ביותר לנכסו של הצרכן.

(ב) במקרים שבהם נמצאה חריגה באחד או יותר מהגורמים שנבדקו, יצוין הדבר בהבלטה ותוך ציון החריגה, וכן יצורפו הנחיות מפורטות לצרכן בדבר אופן הטיפול בחריגה, לפי המלצות משרד הבריאות המפורסמות באתר האינטרנט של המשרד.

126. תחילה

[תיקונים: התשע"ב, התשע"ב (מס' 2), התשע"ג, התשע"ד, התשע"ה]

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

7 תוספת ראשונה

(סעיפים 13(ג), 13(א), 15, 25(א), 28(א), 28(ג), 28(ד), 43(ב), 52(א), 91(1)(א) ו-120(ד))

תוספת שנייה

(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

שם החג	תאריך**
(1) ראש השנה	א' ו-ב' בתשרי
(2) צום גדליה	ג' בתשרי

מבוקר יום ט' בתשרי	(3) יום הכיפורים
י"ד בתשרי עד כ"א בתשרי	(4) סוכות
כ"ב בתשרי	(5) שמיני עצרת
כ"ט בחשוון	(6) הסיגד
כ"ה בכסלו עד ב' או ג' בטבת,	(7) חנוכה
לפי העניין	
י' בטבת	(8) צום עשרה בטבת
י"ג באדר	(9) תענית אסתר
י"ד באדר	(10) פורים
ט"ו באדר	(11) שושן פורים

תאריך**	שם החג
מבוקר יום י"ד בניסן עד כ"א בניסן	(12) פסח
כ"ב בניסן	(13) המימונה
י"ח באייר	(14) ל"ג בעומר
ו' בסיוון	(15) חג השבועות
י"ז בתמוז	(16) צום י"ז בתמוז
ט' באב	(17) צום תשעה באב

** 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.

חג לפי הדת הנוצרית

שם החג

(1) חג המולד (יומיים)***;

(2) ראשית השנה***;

(3) חג ההתגלות;

*** לרבות בערב הקודם לחג.

חג לפי הדת הנוצרית

שם החג

(4) חג הגטאס;

(5) שישי הקדוש;

(6) חג הפסחא (יומיים)***;

(7) יום הבשורה;

(8) עליית ישוע השמיימה;

(9) חג הדקלים;

(10) חג השבועות (יומיים).

*** לרבות בערב הקודם לחג.

חג לפי הדת המוסלמית

שם החג

(1) ראש השנה ההג'רית;

(2) יום הולדת הנביא;

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

(4) חג הפסקת הצום (ערב עיד אלפיטר);

(5) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא);

(6) חודש הרמאדן.

חג לפי הדת הדרוזית

(1) חג אלח'דר (אליהו הנביא);

(2) חג הנביא שועייב (יתרו);

(3) חג הנביא סבלאן;

(4) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא).

לעדה הצ'רקסית

יום הזיכרון לעדה הצ'רקסית 21 במאי.
כ"א באב התשע"א (21 באוגוסט 2011)

עודד פיקסלר

יושב ראש מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב

[1]. ק"ת 7034, התשע"א (22.9.2011), עמ' 1395. על הודעות חיוב שהוצאו אחרי 22.9.11 ומתייחסות לצריכת מים שנעשתה עד 31.3.12 ראו הוראת שעה בשם זהה שפורסמה בק"ת 7034, התשע"א, עמ' 1392 ותיקונה בק"ת 7066, התשע"ב, עמ' 448.

תיקונים: ק"ת 7085, התשע"ב (1.2.2012), עמ' 708;

ק"ת 7135, התשע"ב (1.7.2012), עמ' 1351 [התשע"ב (מס' 2)] (ת"ט בק"ת 7143, התשע"ב, עמ' 1494);

ק"ת 7202, התשע"ג (1.1.2013), עמ' 460;

ק"ת 7354, התשע"ד (13.3.2014), עמ' 944;

ק"ת 7418, התשע"ד (1.9.2014), עמ' 1726 [התשע"ד (מס' 2)];

ק"ת 7502, התשע"ה (23.3.2015), עמ' 1071, 1085 ו-1086 (3 תיקונים);

ק"ת 7749, התשע"ז (28.12.2016), עמ' 429;

ק"ת 7830, התשע"ז (29.6.2017), עמ' 1300 [התשע"ז (מס' 2)];

ק"ת 7912, התשע"ח (28.12.2017), עמ' 621 (כולל שינוי השם) (ת"ט בק"ת 7929, התשע"ח, עמ' 830);

ק"ת 8079, התשע"ט (4.10.2018), עמ' 327;

ק"ת 8250, התשע"ט (22.7.2019), עמ' 3516 [התשע"ט (מס' 2)];

ק"ת 8971, התשפ"א (8.12.2020), עמ' 810;

ק"ת 10659, התשפ"ג (29.5.2023), עמ' 1844;

ק"ת 11335, התשפ"ד (30.6.2024), עמ' 2785.

[2]. תחילת תוקפה של תקנה 1א7 ביום 1.7.2021.

[3.] על אף האמור בכללים אלה, למשך חצי שנה מיום 27.1.18, חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק לא חייבת לפעול לפי סעיפים 13א(א) ו-13ב לכללים, ולפי סעיף 78(א5) לכללים.

[4.] על אף האמור בכללים אלה, למשך חצי שנה מיום 27.1.18, חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק לא חייבת לפעול לפי סעיפים 13א(א) ו-13ב לכללים, ולפי סעיף 78(א5) לכללים.

[5.] תחילת תוקפם של סעיפים 105-109 נקבעה במקור ליום 1.9.14 ובתיקון התשע"ד (מס' 2) נדחתה ל-1.1.15.

[6.] תחילת תוקפם של סעיפים 105-109 נקבעה במקור ליום 1.9.14 ובתיקון התשע"ד (מס' 2) נדחתה ל-1.1.15.

[7.] התוספת הראשונה הכוללת מספר טפסים - הושמטה ע"י מערכת "דינים".

//