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

רשויות ומשפט מנהלי – **רשויות מקומיות – תאגידי מים וביוב**

רשויות ומשפט מנהלי – **תשתיות – מים – אספקת מים ברשויות**

תוכן ענינים

	פרק ראשון: כללי	Go	6
סעיף 1	הגדרות	Go	6
סעיף 1א	הקלה מהוראות הכללים	Go	8
	פרק שני: צרכנות	Go	9
	סימן א': הפרשי מדידה	Go	9
סעיף 2	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי	Go	9
סעיף 3	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי	Go	9
סעיף 3א	חיוב בהפרשי מדידה שליליים	Go	9
סעיף 4	הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין	Go	9
סעיף 5	חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה	Go	9
סעיף 6	הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה	Go	10
	סימן ב': הערכת צריכה	Go	10
סעיף 7	חיוב לפי קריא מד מים	Go	10
סעיף 7א	אימות קריאה משודרת	Go	10
סעיף 8	ביצוע הערכת צריכה	Go	10
סעיף 9	חיוב בעקבות הערכת צריכה	Go	11
סעיף 10	תיקון חיוב בהפרשי מדידה	Go	11
סעיף 11	הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה	Go	11
סעיף 11א	אומדן של מהנדס החברה	Go	11
	סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מנזילה	Go	12
סעיף 13	בדיקה השוואתית של כמות הצריכה כללים	Go	12
סעיף 13א	חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק	Go	12
סעיף 13ב	קביעת אמות מידה לחשש לנזילה ופרסומן	Go	13
סעיף 14	תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	Go	13
סעיף 15	הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	Go	13
סעיף 16	הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	Go	13
סעיף 17	חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	Go	13
סעיף 18	הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה	Go	14
	סימן ד': מד מים נוסף לצרכן	Go	14
סעיף 19	התקנה של מד נוסף	Go	14
סעיף 20	תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף	Go	14
	סימן ד1': מיגון מד-מים	Go	14
סעיף 20א	מיגון מד מים	Go	14
סעיף 20ב	תעריף בעד התקנת התקן מיגון	Go	14
	סימן ה': החלפת צרכן בנכס	Go	14
סעיף 21	החלפת צרכן בנכס	Go	14
סעיף 22	החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך	Go	14

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

סעיף 23	החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך	Go	15
סעיף 24	החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית	Go	15
סעיף 25	בקשת השינוי	Go	15
	סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים	Go	15
סעיף 26	התקנת מד מים שהוסר מנכס אחר	Go	15
סעיף 26א	החלפת מד מים שחלף מועד כיולו	Go	15
	סימן ז': חיבור של נכס למערכת מים	Go	15
סעיף 26ב	חיבור לראשונה של נכס	Go	15
סעיף 26ג	מניעה הנדסית	Go	15
סעיף 27	הודעה על החלפת מד מים	Go	15
סעיף 28	שמירת נתוני קריא מד מים	Go	15
	סימן ח': חברת ניהול בבית משותף	Go	16
סעיף 28א	רישום חברת ניהול כצרכן	Go	16
סעיף 28ב	הוראות לעניין חברת ניהול הרשומה כצרכן	Go	16
סעיף 28ג	אי תשלום חיוב בידי חברת ניהול	Go	16
סעיף 28ד	ביטול רישום חברת וניהול כצרכן	Go	16
סעיף 28ה	שמירת חובות	Go	16
	פרק שני א': מדידת מים באתר בנייה	Go	16
סעיף 28ו	התקנת מד מים באתר בנייה	Go	16
סעיף 28ז	תקופת חיוב באתר בנייה	Go	17
סעיף 28ח	תעריף בעד התקנת מד מים והתקן מיגון	Go	17
	פרק שלישי: חשבונות ותשלומים	Go	17
	סימן א': חובת תשלום	Go	17
סעיף 29	אספקת שירות בכפוף לתשלום	Go	17
סעיף 30	מועד אחרון לתשלום	Go	17
סעיף 31	ריבית פיגורים	Go	17
סעיף 32	הסדר תשלומים	Go	17
סעיף 33	השעיית פעולות גבייה	Go	17
סעיף 34	תשלום חלקי בהגשת בקשה לבירור	Go	17
סעיף 35	החזר תשלום ששולם ביתר	Go	17
	סימן ב': החשבון התקופתי	Go	18
סעיף 36	תקופת החיוב	Go	18
סעיף 37	תדירות החשבון התקופתי	Go	18
סעיף 38	משלוח החשבון התקופתי	Go	18
סעיף 39	מתכונת החשבון התקופתי	Go	18
סעיף 40	זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי	Go	20
	סימן ג': תשלום החשבון התקופתי	Go	20
סעיף 41	אמצעי תשלום	Go	20
סעיף 42	פיצול התשלום	Go	20
	סימן ד': בירור חשבון תקופתי	Go	20
סעיף 43	בירור חשבון	Go	20
סעיף 44	מד מים שלא נקרא	Go	21
סעיף 45	מד מים שלא נבדק או כויל במועד	Go	21
סעיף 46	חיוב שגוי בהפרשי מדידה	Go	21
סעיף 47	הודעה על תוצאות הבירור	Go	21
סעיף 48	עריכת בדיקות נוספות	Go	21
סעיף 49	החלפת מד מים	Go	21
סעיף 50	תיקון חיוב	Go	22
סעיף 51	השבת דמי בדיקה	Go	22

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

סעיף 52	הודעה על תוצאות הבדיקות הנוספות	Go	22
סעיף 52א	חיוב לפי הערכת צריכה בצריכה חריגה	Go	22
סעיף 52ב	זיכוי צרכן במקרים חריגים	Go	23
סעיף 53	בירור השגות צרכן	Go	23
סעיף 53א	דיווח לרשות הממשלתית	Go	24
	סימן ו': ביטחונות	Go	24
סעיף 53ב	דרישת ביטחונות	Go	24
סעיף 53ג	מסירת ביטחונות תנאי לרישום	Go	24
סעיף 53ד	הודעה על מימוש ביטחונות	Go	24
	פרק רביעי: שירותים לצרכנים	Go	24
	סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן	Go	24
סעיף 54	תיאום ביקור בחצרי צרכן	Go	24
סעיף 54א	דיווח של צרכן	Go	25
סעיף 55	תיאום ביקור לשם בירור צריכה	Go	25
סעיף 56	החלת הוראות חוק הגנת הצרכן	Go	25
סעיף 57	תשלום בעד ביקור סרק	Go	25
	סימן ב': הודעות	Go	25
סעיף 58	משלוח הודעות	Go	25
סעיף 59	אמצעי משלוח אלקטרוני	Go	25
סעיף 60	הודעות בדואר אלקטרוני	Go	25
	סימן ג': מרכז קבלת קהל	Go	25
סעיף 61	מרכז קבלת קהל	Go	25
סעיף 62	מועדי קבלת קהל	Go	26
סעיף 63	זמני המתנה	Go	26
	סימן ד': מוקדים טלפוניים	Go	26
סעיף 64	מוקד שירות טלפוני	Go	26
סעיף 65	מועדי הפעלת מוקד השירות	Go	26
סעיף 66	מוקד חירום	Go	26
	סימן ה': טיפול בפניות צרכנים	Go	26
סעיף 67	חובת תיעוד פניות כללים	Go	26
סעיף 68	אישור קבלת פנייה	Go	26
סעיף 69	חובת מענה בכתב	Go	26
סעיף 70	פנייה אינה מעכבת תשלום	Go	27
סעיף 70א	הוראות הרשות הממשלתית	Go	27
	סימן ו': הוראות שונות	Go	27
סעיף 71	חובת הכשרה	Go	27
סעיף 71א	הצגת תעודה	Go	27
סעיף 72	חובת הקלטת שיחות	Go	27
סעיף 73	שפת מתן השירות	Go	27
סעיף 74	נגישות לאנשים עם מוגבלות	Go	27
	פרק חמישי: מידע לציבור	Go	27
	סימן א': אתר אינטרנט	Go	27
סעיף 75	אתר אינטרנט	Go	27
סעיף 76	שפת האתר	Go	27
סעיף 77	דרכי הפנייה לחברה	Go	27
סעיף 78	מידע לצרכן	Go	27
סעיף 79	פנייה מקוונת	Go	28
סעיף 80	גישה למידע באמצעות האתר	Go	28
	סימן ב': דוח שנתי	Go	28

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

סעיף 81	דוח שנתי	Go	28
סעיף 82	פרטי הדוח השנתי	Go	28
סעיף 83	משלוח תמצית הדוח השנתי לצרכנים	Go	29
	פרק שישי: טיפול בגניבות מים	Go	29
סעיף 84	חיבור שלא כדין	Go	29
סעיף 85	שיבוש מדידה במזיד	Go	29
סעיף 86	גניבת מים מחצרי הצרכן כללים	Go	29
סעיף 87	שמירת אחריות	Go	29
	פרק שביעי: מתן שירותי ביוב לצרכנים שאינם מחוברים למערכת הביוב	Go	29
	סימן א': נכס במקום שאין בו מערכת ביוב	Go	29
סעיף 88	זכאות לשירותי פינוי	Go	29
סעיף 89	שירותי פינוי לצרכן זכאי	Go	29
סעיף 90	הודעה בדבר זכאות לשירותי פינוי	Go	29
סעיף 91	תנאים לקבלת שירותי פינוי	Go	30
סעיף 92	בחינת הבקשה	Go	30
סעיף 93	פינוי שלא על ידי החברה	Go	30
סעיף 94	ביקור נוסף או ביקור מתואם לפינוי נוסף בידי החברה	Go	30
סעיף 95	ניהול רישום בידי החברה	Go	30
סעיף 96	חובת דיווח	Go	30
	סימן ב': נכס במקום שבו קיימת מערכת ביוב	Go	30
סעיף 97	הודעה לצרכן בדבר חובת התחברות למערכת ביוב קיימת	Go	30
	סימן ג': נכס במקום שבו מונחת מערכת ביוב לראשונה	Go	31
סעיף 98	הודעה לצרכן על התקנה צפויה של מערכת ביוב	Go	31
סעיף 99	הימנעות צרכן זכאי מלהתחבר למערכת הביוב	Go	31
סעיף 100	שמירת דינים	Go	31
	פרק שמיני: הפסקות מים	Go	31
סעיף 101	הפסקת מים מתוכננת	Go	31
סעיף 102	הפסקת מים מתוכננת באזורים שבהם מצויים מוסדות ציבור	Go	31
סעיף 103	מתן הודעה לצרכנים על הפסקת מים מתוכננת	Go	31
סעיף 104	הפסקות מים לצורך תיקון תקלות	Go	32
	פרק תשיעי: תשלום פיצוי לצרכן בשל הפרת אמות מידה	Go	32
סעיף 105	נסיבות לתשלום פיצוי לצרכן	Go	32
סעיף 106	הפרה נמשכת	Go	33
סעיף 107	אופן ומועד התשלום	Go	33
סעיף 108	עדכון סכומים	Go	33
סעיף 109	סייג לפיצוי	Go	33
	פרק עשירי: הליכים לפי כללי הניתוק	Go	34
סעיף 110	מדיניות יישום הליכי הגבייה	Go	34
סעיף 111	מתן הודעה בדבר אי מסירת פרטים מזהים	Go	34
סעיף 112	התראה לצרכן הביתי טרם העברת בקשה לביצוע פעולת ניתוק אספקת מים	Go	34
סעיף 113	תיעוד	Go	35
סעיף 114	התראה לצרכן של נכס אחר בשל אי תשלום	Go	35
סעיף 115	הודעה על ביצוע פעולת ניתוק	Go	35
סעיף 116	התראה לפני ביצוע ניתוק חוזר	Go	35
סעיף 117	פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן	Go	35
סעיף 118	חיבור מחדש לנכס שלבקשת צרכן בוצעה בו פעולת ניתוק אספקת מים	Go	36

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

סעיף 119	הודעה על חיבור נכס אחר	Go	36
סעיף 120	אופן שליחת התראות והודעות	Go	36
סעיף 121	חובת דיווח ופרסום	Go	36
	פרק אחד עשר: בדיקה לאיכות מי שתייה	Go	36
סעיף 122	הגשת בקשה	Go	36
סעיף 123	החיוב בעד הבדיקה	Go	37
סעיף 124	בדיקת איכות מי השתייה	Go	37
סעיף 125	תוצאות הבדיקות	Go	37
סעיף 126	תחילה	Go	37
	תוספת ראשונה	Go	37
	תוספת שנייה	Go	49

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ח-2017

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"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

הגדרות

1. בכללים אלה –

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

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

כללים תשע"ב-2012

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

כללים תשע"ה-2015

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

כללים תשע"ח-2017

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

כללים תשע"ג-2013

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

"דוח שנתי" – כמשמעותו בסעיף 81;

כללים תשע"ה-2015

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

כללים תשע"ה-2015

"המנהל הכללי" – המנהל הכללי של חברה;

כללים תשע"ד-2014

"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

---

* פורסמו ק"ת תשע"א מס' 7034 מיום 22.9.2011 עמ' 1395.

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

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

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

ק"ת תשע"ד מס' 7354 מיום 13.3.2014 עמ' 944 – כללים תשע"ד-2014; ר' סעיף 18 לענין תחילה. תוקנו ק"ת תשע"ד מס' 7418 מיום 1.9.2014 עמ' 1726 – כללים (תיקון) תשע"ד-2014.

ק"ת תשע"ה מס' 7502 מיום 23.3.2015 עמ' 1071 – כללים תשע"ה-2015.

ק"ת תשע"ה מס' 7502 מיום 23.3.2015 עמ' 1085 – כללים (מס' 2) תשע"ה-2015.

ק"ת תשע"ה מס' 7502 מיום 23.3.2015 עמ' 1086 – הוראת שעה תשע"ה-2015; תוקפה מיום 1.1.2015 עד יום 31.12.2015.

ק"ת תשע"ז מס' 7749 מיום 28.12.2016 עמ' 429 – כללים תשע"ז-2016; תחילתם ביום 1.1.2017.

ק"ת תשע"ז מס' 7830 מיום 29.6.2017 עמ' 1300 – כללים (מס' 2) תשע"ז-2017; תחילתם ביום 1.7.2017.

ק"ת תשע"ח מס' 7912 מיום 28.12.2017 עמ' 621 – כללים תשע"ח-2017; ר' סעיפים 30, 31 לענין תחילה והוראת מעבר.

30. (א) תחילתם של כללים אלה, למעט האמור בסעיף קטן (ב), 30 ימים מיום פרסומם (להלן – יום התחילה).
(ב) תחילתם של סעיף 7(ב) לכללים העיקריים, כנוסחו בסעיף 5 לכללים, ושל סעיף 39(ג) לכללים העיקריים, כנוסחו בסעיף 16(2) לכללים, שנה מיום התחילה.

31. על אף האמור בכללים אלה, למשך חצי שנה מיום התחילה, חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק לא חייבת לפעול לפי סעיפים 13א(א) ו-13ב לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 9 לכללים, ולפי סעיף 78(5א) לכללים העיקריים, כנוסחו בסעיף 25 לכללים.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

מהחברה ספק תשתיות אחר לעשות כן לצורכי טיפול, שדרוג ותחזוקה בתשתיותיו המצויות בסמוך או קשורות בעקיפין או במישרין לתשתיות המים והביוב;

כללים תשע"ד-2014 "הפסקות מים לצורך תיקון תקלות" – הפסקת מים הנדרשת לצורך תיקון תקלה או בעיה שתיקונה אינו סובל דיחוי או שנדרש בתוך פחות מ-48 שעות;

כללים תשע"ח-2017 "הפרשי מדידה" – ההפרש בין הכמות שעברה, בתקופה מסוימת, במד המים הראשי בנכס, לבין סך כל הכמויות שעברו בכל מדי המים המשויכים בנכס, כפי שנמדדו באותה תקופה או כפי שהוערכו, אם בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8;

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

כללים תשע"ח-2017 "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;

כללים תשע"ה-2015 "הוועדה המייעצת", "חוב שוטף" – כהגדרתם בכללי הניתוק;

"חברה" – כהגדרתה בחוק;

כללים תשע"ח-2017 "חברת ניהול" – תאגיד המספק שירותי ניהול ואחזקה של הרכוש המשותף בנכס;

כללים תשע"ח-2017 "חוק המקרקעין" – חוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;

כללים תשע"ב-2012 "חשבון תקופתי" – הודעת חיוב של חברה בעד שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד שניתנו לצרכן במהלך תקופת חיוב;

כללים תשע"ח-2017 "חשש לנזילה" – אחד מאלה:

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

כללים תשע"ב-2012 "יום עסקים" – יום א' עד ה', למעט ערבי חג וחגים;

כללים תשע"ה-2015 "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;

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012 ת"ט תשע"ב-2012 "כללי חישוב עלות" – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009;

כללים תשע"ה-2015 "כללי שפכי מפעלים" – כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכות ביוב), התשע"ד-2014;

"מבדקה" – מבדקה כהגדרתה לתקנות מדידת מים (מדי מים), התשמ"ח-1988 (להלן – תקנות מדידת מים);

כללים תשע"ב-2012 "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;

"מד מים" – כהגדרתו בתקנות מדידת מים;

"מד מים משויך" – מד מים, אחד או יותר, המודד את כל צריכת המים של צרכן מסוים בנכס מסוים ושהחברה משייכת לאותו צרכן;

"מד מים ראשי" – מד מים המודד את כמויות המים המסופקות לנכס שיש בו יותר ממד מים משויך אחד;

כללים תשע"ב-2012 "מועד החיוב" – המועד האחרון לתשלום חיוב כמשמעותו בסעיף 30;

כללים תשע"ד-2014 "מוסד חינוך מוכר" – כהגדרתו בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949;

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ד-2014 "מוסד פטור" – כמשמעותו בסעיף 5 לחוק לימוד חובה, התש"ט-1949;

כללים תשע"ד-2014 "מוסד רפואי" – כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940;

כללים תשע"ח-2017 "מערכת קריאה מרחוק" – מערכת המאפשרת שידור תדיר של נתוני קריאה ממד-מים אל החברה;

כללים תשע"ח-2017 "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;

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012 "נציג שירות לקוחות" – כמשמעותו בסעיף 71;

כללים תשע"ח-2017 "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;

כללים תשע"ח-2017 "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;

כללים תשע"ח-2017 "צריכה חריגה מאוד"[1] – כמות המים שנמדדה במד מים ראשי בנכס, השווה או העולה על 200 אחוזים מהצריכה הרגילה במד המים הראשי, ובלבד שלא תפחת ממכפלת 30 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס;

כללים תשע"ח-2017 "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 שבשלן לא ניתן לראות בה צריכה רגילה;

"צרכן" – מי שרשום בפנקסי החברה כמקבל מהחברה שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד בנכס מסוים;

כללים תשע"ג-2013 "צרכן זכאי" – צרכן שמתקיימים בו התנאים שבסעיף 88;

כללים תשע"ב-2012 "ריבית החשב הכללי" ו"ריבית פיגורים החשב הכללי" – כמשמעותן בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי כפי שהיא מתפרסמת, מזמן לזמן, ברשומות;

כללים תשע"ג-2013 "שירותי פינוי" – שירותי ריקון בור רקב או בור ספיגה המחובר לבור הרקב, באמצעות ביובית;

כללים תשע"ב-2012 "תקופת חיוב" – תקופת חיוב חודשית או דו-חודשית, שנקבעה לפי סעיף 36;

כללים תשע"ב-2012 "תקופת חיוב דו-חודשית" – תקופה שלגביה נמדדה כמות המים שעברה במד המים או בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, שלא תפחת מ-56 ימים ולא תעלה על 66 ימים;

כללים תשע"ב-2012 "תקופת חיוב חודשית" – תקופה שלגביה נמדדה כמות המים שעברה במד המים או בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, שלא תפחת מ-26 ימים ולא תעלה על 36 ימים.

הקלה מהוראות הכללים כללים (מס' 2) תשע"ב-2012 1א. (א) מנהל הרשות רשאי, באישור מועצת הרשות, לתת לחברה, על פי בקשתה, הקלה מהוראות של כללים אלה, באופן חד-פעמי או לפרק זמן מסוים, אם שוכנע כי יש לכך הצדקה בנסיבות העניין ובלבד שהתועלת ממתן ההקלה עולה על הפגיעה הצפויה בצרכנים, ורשאי הוא להתנות את ההקלה בתנאים.

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

[1] לא ניתן היה לבצע את התיקון לפי כללים תשע"ח-2017. ר' רבדים.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

פרק שני: צרכנות

סימן א': הפרשי מדידה

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי

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

כללים תשע"ח-2017

(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 המשותף;

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

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

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

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי

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

חיוב בהפרשי מדידה שליליים
כללים תשע"ח-2017

3א. (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 המזערי 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.

הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין

4. אין באמור בסעיפים 2 ו-3 כדי לשלול את האפשרות של הצרכן לדרוש בדיקה של מד המים הראשי; נמצא כי מד המים הראשי אינו תקין, תבוצע הערכת צריכה בהתאם להוראות סעיף 8 והפרשי המדידה יחושבו בהתאם.

חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה

5. הכמות החיובית או השלילית המיוחסת לכל צרכן בשל הפרשי המדידה תצטרף, בכל

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

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

הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה
כללים תשע"ד-2014

6. שינתה החברה את אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס, תשלח לצרכניה הודעה בדבר אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס; ההודעה תישלח לכתובת שאליה שולחת החברה את הודעת החיוב.

סימן ב': הערכת צריכה

חיוב לפי קריא מד מים
כללים תשע"ח-2017

7. (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.(בתוקף מ 28.1.2019)

אימות קריאה משודרת
כללים תשע"ח-2017

7א. (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.

ביצוע הערכת צריכה

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

כללים תשע"ב-2012

(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 ושבכל 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;

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

(4) במקרים המפורטים בסעיף 50 ובפרק השישי;

כללים תשע"ג-2013

(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;

כללים תשע"ג-2013

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

כללים תשע"ג-2013

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ב-2012

(ב1) על אף האמור בסעיף קטן (ב), לא איפשר צרכן לנציג החברה גישגה למד המים הנמצא בחצריו במשך יותר מתקופת חיוב אחת, והחברה לא הצליחה, במאמץ סביר, לתאם עם הצרכן ביקור בחצריו לפי סעיף 54, תבצע החברה הערכת צריכה לפי אומדן של מהנדס החברה.

(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) וחלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים, הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף החברה את מד המים מיד לאחר ביצוע הערכת הצריכה הראשונה; טרם חלפו חמש שנים מאז הוחלף מד המים האמור, תחליף החברה את מד המים לאחר ביצוע הערכת הצריכה השנייה.

כללים תשע"ב-2012

(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.

כללים תשע"ג-2013

(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.

חיוב בעקבות הערכת צריכה

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

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

כללים תשע"ג-2013

(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.

תיקון חיוב בהפרשי מדידה

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

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

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

אומדן של מהנדס החברה
כללים תשע"ח-2017

11א. (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.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ג-2013

12. (בוטל).

סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מנזילה

בדיקה השוואתית של כמות הצריכה
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

13. (א) החברה תבדוק לאחר קבלת נתוני הקריאה של כל מד מים משויך או של מד מים ראשי בנכס אם הכמות, שנמדדה במד המים 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).

כללים תשע"ב-2012
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

(ב) נוכחה החברה לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה או הפרשי המדידה, מהווים צריכה גבוהה או יותר ובלבד שצריכה זו מהווה, 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.

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ד-2014
כללים תשע"ח-2017

(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:

כללים תשע"ח-2017

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

כללים תשע"ח-2017

(1א) 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 תקופות החיוב בשנה האחרונה שבהן נקרא מד-המים המשויך, ושלא הוגשה לגביהן בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה לפי סעיף 15 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 43 או 52א(א)(3);

כללים תשע"ח-2017

(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.**

כללים תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

(ג1) 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.

כללים תשע"ד-2014
כללים תשע"ח-2017

(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; הנעדר לוח מודעות יתלה הנציג הודעה במקום בולט לעין בכניסה לנכס; כמו כן, ינסה הנציג, ככל שניתן, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של צריכה חריגה מאוד; **הנציג יתעד את תליית המודעה, פעולות האיתור שביצע וממצאי הביקור בנכס.**

כללים תשע"ח-2017

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

(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.

כללים תשע"ח-2017

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

חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק
כללים תשע"ח-2017

13א. (א) חברה המפעילה מערכת לקריאה מרחוק, שנוכחה כי קיים חשש לנזילה בצנרת

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

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).

קביעת אמות מידה לחשש לנזילה ופרסומן
כללים תשע"ח-2017

13ב. (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).

תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

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

(1) לגבי מד מים משויך ומד מים ראשי –

כללים תשע"ח-2017

(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;

כללים תשע"ח-2017

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

כללים תשע"ח-2017

(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.

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

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

הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

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

חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה
כללים תשע"ב-2012
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

17. (א) הוכרה צריכה חריגה הנובעת מנזילה יחויב הצרכן לפי התעריפים הקבועים לעניין זה בכללי חישוב עלות.

כללים תשע"ח-2017

(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 –

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(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) בכללי חישוב עלות.

הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה כללים תשע"ח-2017

18. (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).

כללים תשע"ח-2017

(ב) (נמחק).

סימן ד': מד מים נוסף לצרכן

התקנה של מד נוסף

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

(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.

תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף

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

כללים תשע"ח-2017

סימן ד1': מיגון מד-מים

מיגון מד-מים כללים תשע"ח-2017

20א. (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.

תעריף בעד התקנת התקן מיגון כללים תשע"ח-2017

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

סימן ה': החלפת צרכן בנכס

החלפת צרכן בנכס כללים תשע"ח-2017

21. (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).

כללים תשע"ח-2017

(ג) (נמחק).

החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך

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

החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית
כללים תשע"ג-2013

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

בקשת השינוי
כללים תשע"ד-2014

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

כללים תשע"ב-2012
כללים תשע"ד-2014

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

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

כללים תשע"ב-2012

סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים

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

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

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

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

סימן ז': חיבור של נכס למערכת מים

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

26ב. (א) אדם המבקש לחבר לראשונה נכס בתחום החברה למערכת המים יגיש לחברה בקשה על כך בכתב וישלם את התעריף לחיבור מד-מים בנכס שחובר לראשונה, הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים; לבקשתו 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 מדי-המים שבנכס בו-זמנית.

מניעה הנדסית
כללים תשע"ג-2013

26ג. (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, רשאי לבחון את קיומה של מניעה הנדסית; הצרכן יצרף לבקשתו חוות דעת מקצועית מתאימה בדבר קיומה של מניעה הנדסית כאמור.

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

הודעה על החלפת מד מים
כללים תשע"ב-2012

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

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

סימן ח': חברת ניהול בבית משותף

כללים תשע"ח-2017 רישום חברת ניהול כצרכן
כללים תשע"ח-2017

28א. (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 ברכוש 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.

הוראות לעניין חברת ניהול הרשומה כצרכן
כללים תשע"ח-2017

28ב. (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).

אי-תשלום חיוב בידי חברת ניהול
כללים תשע"ח-2017

28ג. (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 2ב 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 הביטחונות ולבטל את רישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס; ביטלה החברה את הרישום –

(1) תחלק את הפרשי המדידה ואת צריכת המים במד-המים ששויך 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 2ג שבתוספת הראשונה.

ביטול רישום חברת וניהול כצרכן
כללים תשע"ח-2017

28ד. (א) חברת ניהול שמבקשת לבטל את רישומה כצרכן בנכס, תשלח על כך הודעה לחברה, ערוכה לפי טופס 2ד 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 2ה 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 2ו.

שמירת חובות
כללים תשע"ח-2017

28ה. 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.

כללים תשע"ב-2012

פרק שני א': מדידת מים באתר בנייה

התקנת מד-מים באתר בנייה
כללים תשע"ח-2017

28ו. (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.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

תקופת חיוב באתר בנייה
כללים תשע"ח-2017

28ז. על אף האמור בסעיף 36, תקופת החיוב בעד צריכת מים באתר בנייה תהיה תקופת חיוב חודשית.

תעריף בעד התקנת מד-מים והתקן מיגון
כללים תשע"ח-2017

28ח. התעריף בעד התקנה באתר בנייה של מד-מים שמחובר למערכת לקריאה מרחוק והתקן מיגון למד-מים יהיה לפי פרט (16) בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

כללים תשע"ב-2012

פרק שלישי: חשבונות ותשלומים

כללים תשע"ב-2012

סימן א': חובת תשלום

אספקת שירות בכפוף לתשלום
כללים תשע"ב-2012

29. חברה תספק שירותים בכפוף לתשלום בעדם כדין.

מועד אחרון לתשלום
כללים תשע"ב-2012

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

ריבית פיגורים
כללים תשע"ב-2012
כללים תשע"ז-2016
כללים (מס' 2) תשע"ז-2017

31. לא שולם תשלום המגיע לחברה עד מועד החיוב, תיווסף עליו ריבית בשיעור של 4% לשנה, שתצורף לקרן בתום כל רבעון, בחישוב יומי, ממועד החיוב עד תשלומו בפועל או עד תחילת הסדר תשלומים, לפי העניין.

הסדר תשלומים
כללים תשע"ב-2012

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

כללים תשע"ד-2014

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

השעיית פעולות גבייה
כללים תשע"ב-2012

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

תשלום חלקי בהגשת בקשה לבירור
כללים תשע"ב-2012

34. (א) צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור רשאי, עד שהחברה תשלים את הבירור, לשלם לחברה בעד תקופת החיוב שלגביה הוגשה הבקשה לעריכת בירור תשלום חלקי, שיחושב לפי הערכת הצריכה בתקופת החיוב (להלן – התשלום החלקי); החברה תודיע לצרכן על סכום התשלום החלקי.

(ב) יתרת סכום החוב מעבר לסכום התשלום החלקי ששילם הצרכן, תהיה צמודה לשיעור העלייה במדד מן המדד שפורסם סמוך לפני מועד החיוב עד המדד שפורסם סמוך לפני האחד בחודש שבו הודיעה החברה לצרכן על השלמת הבירור ושלחה לו הודעת חיוב מעודכנת.

החזר תשלום ששולם ביתר
כללים תשע"ב-2012

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.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(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.

כללים תשע"ב-2012

סימן ב': החשבון התקופתי

תקופת החיוב
כללים תשע"ב-2012

36. (א) חברה תקבע את תקופת החיוב שלגביה היא שולחת חשבונות תקופתיים; תקופת החיוב יכול שתהיה חודשית או דו-חודשית.

(ב) חברה רשאית לשנות את תקופת החיוב בחשבון התקופתי הראשון בשנה, ובלבד שלא שינתה את תקופת החיוב בשנתיים שקדמו למועד השינוי.

(ג) החברה תודיע לצרכן על שינוי תקופת החיוב בחשבון התקופתי הקודם לשינוי.

תדירות החשבון התקופתי
כללים תשע"ב-2012

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
כללים תשע"ב-2012

38. (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.

מתכונת החשבון התקופתי
כללים תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

39. (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;

כללים תשע"ח-2017

(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;

כללים תשע"ח-2017

(ה) מספר הנפשות הרשומות בספרי החברה כמתגוררות בנכס;

כללים תשע"ח-2017

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

כללים תשע"ח-2017

(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;

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(6) הנתונים האלה לגבי צריכת המים הכוללת בנכס בתקופת החיוב: כללים תשע"ח-2017

(א) הצריכה הכוללת במדי המים המשויכים, לרבות הערכת צריכה;

(ב) הפרשי מדידה;

(ג) סך כל הצריכה לפי פסקאות משנה (א) ו-(ב);

(7) תרשים המציג בטורים המקובצים לאשכולות את הצריכה שנמדדה במד המים המשויך לנכס ואת הפרשי המדידה, בכל אחת מתקופות החיוב בארבעה עשר החודשים שקדמו למועד האחרון שבו נקרא מד המים;

(8) הנתונים האלה בדבר חיובים בעד שירותי מים ושירותי ביוב לתקופת החיוב, לגבי כל סוג תעריף: כללים תשע"ח-2017

(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; כללים תשע"ח-2017

(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 פקסימילה;

(ד) כתובת דואר אלקטרוני;

(ה) כתובת אתר האינטרנט של החברה;

(ו) מספר טלפון לדיווח על תקלות;

(15) הדרכים שבהן רשאי הצרכן לשלם את החשבון התקופתי;

(16) דברי הסבר לחשבון התקופתי בנושאים האלה:

(א) מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות בנכס;

(ב) סוג הקריאה;

(ג) צריכה פרטית והפרשי מדידה;

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ח-2017

(ג1) 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 . (בתוקף מ- 28.1.2019)

זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי
כללים תשע"ב-2012

40. (א) חברה תשלח לצרכן, לבקשתו, העתק של חשבון תקופתי לתקופה שאינה עולה על שבע שנים ממועד פנייתו.

(ב) בעד כל פנייה למשלוח העתק של חשבון תקופתי, אחד או יותר, שקדם ביותר משנתיים למועד הפנייה, ישלם צרכן את התעריף למשלוח חשבון תקופתי הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים.

כללים תשע"ב-2012

סימן ג': תשלום החשבון התקופתי

אמצעי תשלום
כללים תשע"ב-2012

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

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

(2) בהסדר הוראת קבע בבנק מסחרי או בכרטיס אשראי;

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

(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) אם נשלח בדואר או על ידי שליח – בכל בנק מסחרי או בבנק הדואר.

(ב) חברה רשאית לאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי בכל דרך אחרת נוספת או במקום אחר שעליהם תודיע בחשבון התקופתי, לרבות באמצעות האינטרנט.

פיצול התשלום
כללים תשע"ב-2012

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

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

כללים תשע"ב-2012

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

בירור חשבון
כללים תשע"ב-2012

43. (א) צרכן רשאי לדרוש מחברה לערוך בירור של חיוב בעד צריכת מים בתקופת חיוב כלשהי, לא יאוחר משלושים ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי המתייחס לתקופת החיוב (להלן – בקשה לעריכת בירור), אם סבר שהחשבון התקופתי שגוי.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ח-2017

(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) הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים;

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

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

מד מים שלא נקרא
כללים תשע"ב-2012

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

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

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 בלא דיחוי.

חיוב שגוי בהפרשי מדידה
כללים תשע"ב-2012

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

הודעה על תוצאות הבירור
כללים תשע"ב-2012

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

(ב) בהודעה 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 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
כללים תשע"ב-2012

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

(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;

הוראת שעה
תשע"ב-2012

(4)[2] (פקעה);

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

החלפת מד מים
כללים תשע"ב-2012

49. (א) הגיש צרכן דרישה לעריכת בדיקות נוספות בעקבות צריכה גבוהה או צריכה חריגה במד מים ובתקופת החיוב הראשונה שהסתיימה לאחר הגשת הבקשה נמדדה במד המים צריכה גבוהה או צריכה חריגה, תחליף החברה את מד המים ותשלח אותו לבדיקה במבדקה על חשבונה.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב) התבררה

[2] נראה כי הפסקה צריכה להיווסף לסעיף 47(ב).

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.

תיקון חיוב כללים תשע"ב-2012

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

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

(2) מד המים נבדק במבדקה ונמצא לא תקין;

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

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

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

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

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

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

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

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

השבת דמי בדיקה כללים תשע"ב-2012

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 כללים תשע"ג-2013

52. 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 בעקבותיהן;

(2) על זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בהתאם לסעיף 108 לחוק בתוך 30 ימים מיום קבלתן;

(3) על זכותו של הצרכן לפנות לחברה בתוך 21 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקות, בבקשה לפי סעיף 52א ובלבד שכמות המים שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד.

חיוב לפי הערכת צריכה בצריכה חריגה כללים תשע"ג-2013 כללים תשע"ח-2017 כללים תשע"ח-2017

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

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

כללים תשע"ד-2014 כללים תשע"ח-2017

(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;

כללים תשע"ח-2017

(3) לבקשה לבירור חיוב חריג צורף אישור, שנחתם ביד שרברב או אישור אחר

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

להנחת דעתה של החברה, כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה, חיבור שלא כדין 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; כללים תשע"ח-2017

(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; כללים תשע"ח-2017

(7) המנהל הכללי שוכנע, לאור מכלול הבדיקות והנתונים הקיימים, לרבות כמויות המים שנמדדו במד-המים בתקופת החיוב העוקבת לתקופות החיוב נושא הבקשה לבירור חיוב חריג, שיש יסוד סביר להניח כי הכמויות הנקובות בהודעת החיוב הן בלית סבירות ואינן משקפות את כמויות המים שסופקו לנכס.

(ב) צרכן לא רשאי להגיש למנהל הכללי בקשה לבירור חיוב חריג –

(1) במד-מים משויך – אם הגיש 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 המשויך לו; כללים תשע"ח-2017

(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. כללים תשע"ח-2017

(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 ההחלטה לפני הרשות הממשלתית לפי סעיף 108 לחוק בתוך 30 ימים מקבלתה, לפי סעיף 53.

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

זיכוי צרכן במקרים חריגים
כללים תשע"ח-2017

52ב. (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.

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

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

דיווח לרשות הממשלתית
כללים תשע"ח-2017

53א. 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)(4) 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).

כללים תשע"ח-2017

סימן ו': ביטחונות

דרישת ביטחונות
כללים תשע"ח-2017

53ב. (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.

מסירת ביטחונות – תנאי לרישום
כללים תשע"ח-2017

53ג. (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.

הודעה על מימוש ביטחונות
כללים תשע"ח-2017

53ד. ביקשה חברה לממש בטוחה תודיע על כך למי שמסר לה את הבטוחה, 7 ימי עסקים לחפות קודם למימושה.

כללים תשע"ב-2012

פרק רביעי: שירותים לצרכנים

כללים תשע"ב-2012

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

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

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

(1) הנסיבות שבשלהן לא היה ניתן להיכנס לחצריו;

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

(3) האפשרות לתיאום ביקור והתעריף הקבוע לביקור מתואם;

כללים תשע"ח-2017

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

כללים תשע"ג-2013
כללים תשע"ח-2017

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

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ד-2014

(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 לידיו את המפתח.

דיווח של צרכן
כללים תשע"ח-2017

54א. (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.

תיאום ביקור לשם בירור צריכה
כללים תשע"ב-2012

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

החלת הוראות חוק הגנת הצרכן
כללים תשע"ב-2012

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

תשלום בעד ביקור סרק
כללים תשע"ב-2012

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

כללים תשע"ב-2012

סימן ב': הודעות

משלוח הודעות
כללים תשע"ב-2012

58. (א) חברה תשלח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות לכתובת הנכס שאליו מתייחס החשבון התקופתי, ואם מסר הצרכן כתובת שונה לצורך משלוח דברי דואר – לכתובת שמסר.

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

אמצעי משלוח אלקטרוני
כללים תשע"ב-2012

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.

הודעות בדואר אלקטרוני
כללים תשע"ב-2012

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

סימן ג': מרכז קבלת קהל

מרכז קבלת קהל
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

61. (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,

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

בהתחשב במספר הצרכנים שמשרת מרכז קבלת הקהל.

מועדי קבלת קהל
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

62. (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.

זמני המתנה
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

63. (א) חברה תפעיל בכל סניף ראשי מערכת ממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל והכוונת לקוחות; המערכת תמדוד את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות (להלן – זמן המתנה).

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

סימן ד': מוקדים טלפוניים

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

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

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

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

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

מוקד חירום
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

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

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

סימן ה': טיפול בפניות צרכנים

חובת תיעוד פניות
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

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

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

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

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

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

69. (א) חברה תשיב בכתב לכל אחד מאלה:

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

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

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

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

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

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

הוראות הרשות הממשלתית
כללים תשע"ד-2014

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

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

סימן ו': הוראות שונות

חובת הכשרה
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

הצגת תעודה
כללים תשע"ד-2014

71א. עובד חברה יישא עמו תעודה מזהה בצירוף תמונה בעת מילוי תפקידו מחוץ למשרדי החברה ויציג אותה אם התבקש לעשות כן.

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

72. (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.

שפת מתן השירות
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

73. (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 המדברת באוכלוסייה שהיא משרתת.

נגישות לאנשים עם מוגבלות
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

פרק חמישי: מידע לציבור

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

סימן א': אתר אינטרנט

אתר אינטרנט
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

75. חברה תפעיל אתר אינטרנט שיכלול את כל המידע המפורט בסימן זה (להלן – האתר).

שפת האתר
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

76. (א) האתר יהיה בשפה העברית, ואולם אם רוב צרכניה של החברה דוברי ערבית, יהיו עיקרי תוכן האתר ובכלל זה נושאים צרכניים לכל הפחות גם בשפה הערבית.

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

דרכי הפנייה לחברה
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

77. 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.

מידע לצרכן
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

78. 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;

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(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;

(5א) חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק – התנאים ואמות המידה לקיומו של חשש לנזילה, כאמור בסעיף 13ב(ב); כללים תשע"ח-2017

(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.

פנייה מקוונת כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

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

80. 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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

סימן ב': דוח שנתי

דוח שנתי כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

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

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

82. 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 שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים; כללים תשע"ד-2014

(8) פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

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;

כללים תשע"ד-2014 (10) מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה לפי סעיפים 105 ו-106, תוך פירוט ההפרות שביצעה כלפיהם.

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

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

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

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

פרק שישי: טיפול בגניבות מים

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

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

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

85. (א) שיבש אדם במזיד את מדידת צרכית המים במד-מים, תחייב אותו החברה לפי הערכת צריכה לכמות המים שנצרכה בנכס שתבצע לפי אומדן של מהנדס החברה וכן תפעל להפסקת שיבוש המדידה, לרבות בדרך של התקנת אמצעים למניעתו.

כללים תשע"ח-2017 (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.

גניבת מים מחצרי הצרכן
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012
כללים תשע"ח-2017

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

(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).

שמירת אחריות
כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

כללים תשע"ג-2013

פרק שביעי: מתן שירותי ביוב לצרכנים שאינם מחוברים למערכת הביוב

כללים תשע"ג-2013

סימן א': נכס במקום שאין בו מערכת ביוב

זכאות לשירותי פינוי
כללים תשע"ג-2013

88. צרכן המייצר שפכים סניטריים זכאי לקבלת שירותי פינוי מהחברה ובלבד שמתקיימים בו שני אלה:

(1) אין מערכת ביוב באזור שבו הנכס מצוי או שמערכת הביוב לא מגיעה לגבולו;

(2) צינור מוצא השפכים של הנכס מחובר לבור רקב אטום מפני חלחול שפכים לקרקע המחובר לבור ספיגה, ולא מוזרמים אליו שפכי תעשייה.

שירותי פינוי לצרכן זכאי
כללים תשע"ג-2013

89. (א) חברה תספק שירותי פינוי לצרכן זכאי עד פעמיים בחודש ובלבד שהגיש בקשה לכך ועמד בכל התנאים המפורטים בסעיף 91.

(ב) החברה תספק לבקשת הצרכן הזכאי שירותי פינוי מעבר לפעמיים בחודש (להלן – ביקור נוסף) ובלבד שהצרכן הזכאי עמד בתנאים המפורטים בסעיפים 91 ו-94.

הודעה בדבר זכאות לשירותי פינוי
כללים תשע"ג-2013

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(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.

תנאים לקבלת שירותי פינוי
כללים תשע"ג-2013

91. צרכן זכאי יקבל שירותי פינוי מהחברה בהתקיים התנאים האלה:

(1) הצרכן הגיש לחברה בקשה לקבלת שירותי פינוי; הבקשה תכלול:

כללים תשע"ד-2014

(א) חתימה על כתב הצהרה והתחייבות ערוך לפי טופס 3ב שבתוספת הראשונה, בדבר הסכמתו המלאה לקבלת שירותי פינוי מהחברה, בכפוף לתנאיה והוראותיה, בשעות ובימים שתחליט;

(ב) אישור כמשמעותו בסעיף 157א(ה) לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965, לגבי הנכס של הצרכן; בנכסים שהוקמו לפני שנת 1965 יש להציג אישור מהרשות המקומית כי בניית הנכס נעשתה כדין;

(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.

בחינת הבקשה
כללים תשע"ג-2013

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

(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.

פינוי שלא על ידי החברה
כללים תשע"ג-2013

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

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

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

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

ניהול רישום בידי החברה
כללים תשע"ג-2013

95. 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.

חובת דיווח
כללים תשע"ג-2013

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

כללים תשע"ג-2013

סימן ב': נכס במקום שבו קיימת מערכת ביוב

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

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ג-2013

סימן ג': נכס במקום שבו מונחת מערכת ביוב לראשונה

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

98. (א) עמדה חברה להניח מערכת ביוב בתחומה, תשלח החברה הודעה בדואר רשום לצרכנים שנכסם 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.

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

99. (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, ויישא בעלות הכרוכה בכך, וזאת נוסף על החיוב שהוא חב בו לפי סעיף 3 לכללי חישוב עלות.

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

שמירת דינים
כללים תשע"ג-2013

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

כללים תשע"ד-2014

פרק שמיני: הפסקות מים

הפסקת מים מתוכננת
כללים תשע"ד-2014

101. (א) ראתה החברה כי קיים צורך בהפסקת מים מתוכננת רשאית היא לבצעה 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.

הפסקת מים מתוכננת באזורים שבהם מצויים מוסדות ציבור
כללים תשע"ד-2014

102. (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.

מתן הודעה לצרכנים על הפסקת מים מתוכננת
כללים תשע"ד-2014

103. (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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

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; כללים תשע"ח-2017

(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" ייקראו "בשכונה או באזור שבו תבוצע הפסקת המים המתוכננת".

(ה) להודעה לפי סעיף קטן (א) ופרסום לפי סעיפים קטנים (ד)(1) ו-(2) יצורף במקום בולט כיתוב בערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית הכולל את המילים "הודעה על הפסקת מים מתוכננת".

הפסקות מים לצורך תיקון תקלות
כללים תשע"ד-2014

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

(1) במוקד השירות של החברה, תושמע הודעה מוקלטת לגבי האזור שבו קיימת תקלה והמועד המשוער להחזרת אספקת המים; במקרים שבהם תספק החברה מקור מים חליפי לפי פסקה (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 מים לצורך תיקון תקלות עולה על שעתיים רצופות, תדאג החברה לאספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים הנוגעים בדבר; חובת אספקה כאמור לא תחול אם הפסקת המים נמשכת בין השעות 24:00 ל-05:00, אלא אם כן מדובר באזור שבו יש צריכה רבה של מי שתייה גם בשעות אלה;

(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.

כללים תשע"ד-2014

פרק תשיעי: תשלום פיצוי לצרכן בשל הפרת אמות מידה

נסיבות לתשלום פיצוי לצרכן
כללים תשע"ד-2014

105. (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;

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(3) חברה שהתקינה מד מים שלא נבדק במבדקה לפי סעיף 26;

(4) לא החליפה מד מים שחלף המועד האחרון לכיולו לפי סעיף 26א;

(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 52א(ה) או שלא כללה ההודעה 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 26ב(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 35;

(4) לא החזירה לצרכן את הסכום ששילם בעד בדיקות נוספות, בניגוד לסעיף 51.

הפרה נמשכת
כללים תשע"ד-2014

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

אופן ומועד התשלום
כללים תשע"ד-2014

107. (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, תיווסף עליו הצמדה וריבית פיגורים של החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד התשלום עד תשלומו בפועל.

עדכון סכומים
כללים תשע"ד-2014

108. 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.

סייג לפיצוי
כללים תשע"ד-2014

109. על אף הקבוע בפרק זה –

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

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(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.

כללים תשע"ה-2015

פרק עשירי: הליכים לפי כללי הניתוק

מדיניות יישום הליכי הגבייה
כללים תשע"ה-2015

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

מתן הודעה בדבר אי-מסירת פרטים מזהים
כללים תשע"ה-2015

111. (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.

התראה לצרכן הביתי טרם העברת בקשה לביצוע פעולת ניתוק אספקת מים
כללים תשע"ה-2015

112. 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), תיידע 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 למנלה הרשות ולהציע לה להעביר לעיון החברה חוות דעת בדבר מצבו הכלכלי בתוך 21 ימים מיום קבלה 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 אוו 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.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

תיעוד
כללים תשע"ה-2015

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

התראה לצרכן של נכס אחר בשל אי-תשלום
כללים תשע"ה-2015

114. 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 טיעוניו, בכתב או בעל פה, נגד ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים, והאופן שבו על הצרכן להביא לפניה את טיעוניו לעניין זה;

(2) בתוך 21 ימים מיום הגשת טיעוני הצרכן בנכס האחר לחברה או בחלוף המועד שנקבע להגשת טיעונים, 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.

הודעה על ביצוע פעולת ניתוק
כללים תשע"ה-2015

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

התראה לפני ביצוע ניתוק חוזר
כללים תשע"ה-2015

116. טרם ביצוע פעולת ניתוק חוזר לפי סעיפים 18(ג) ו-(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.

פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן
כללים תשע"ה-2015

117. (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 והשאילה, 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 הדבקת ההודעה האמורה בפסקה (1), מסמכים המעידי לכאורה על זכויותיו בנכס המונעות ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים, תעכב החברה את ביצוע הפעולה האמורה עד לקבלת צו שיפוטי המורה

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

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 לפניה 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.

חיבור מחדש לנכס שלבקשת צרכן בוצעה בו פעולת ניתוק אספקת מים כללים תשע"ה-2015

118. 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.

הודעה על חיבור נכס אחר כללים תשע"ה-2015

119. 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.

אופן שליחת התראות והודעות

120. (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 שההתראה 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; לעניין 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 לעניין הצרכן, ולהתראות שיישלחו לפי פרק זה מיום פניית הצרכן ואילך יצורף מראש עותק מתורגם בשפה שביקש הצרכן, נוסף על ההתראה בשפה העברית.

חובת דיווח ופרסום כללים תשע"ה-2015

121. (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 מזהים בדבר זהות הצרכנים שלגביהם בוצעו פעולות אלה.

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

כללים (מס' 2) תשע"ה-2015 הגשת בקשה כללים (מס' 2) תשע"ה-2015

פרק אחד עשר: בדיקה לאיכות מי שתייה

122. 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 לעניין סוג הבדיקות שהצרכן רשאי לבקש לפי סעיף 14; חברה תפרסם באתר שלה קישור לעמוד

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

האינטרנט שבו פרסם משרד הבריאות את סוגי הבדיקות האמורות.

חיוב בעד הבדיקה
כללים (מס' 2) תשע"ה-2015

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

בדיקת איכות מי השתייה
כללים (מס' 2) תשע"ה-2015

124. (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 תזכורות בדרך זו.

תוצאות הבדיקות
כללים (מס' 2) תשע"ה-2015

125. (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.

תחילה
כללים תשע"ד-2014

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

כללים תשע"ד-2014
כללים תשע"ח-2017

תוספת ראשונה

(סעיפים 13(ג), 13א, 15, 25(א), 28א, 28ג, 28ד, 43(ב), 52א(א)(2), 91(1)(א) ו-120(ד))

טופס מספר 1

הודעה בדבר צריכה חריגה ולעניין הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

תאריך:

לכבוד

מספר צרכן

1. מבדיקה שערכנו עולה, כי צריכת המים שנרשמה במד המים המשויך לדירתך גבוהה ב-% ☐ מהצריכה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת ☐ מהכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא בפועל מד המים (סמן את המתאים) (להלן – צריכתך הרגילה).
2. עלייה בצריכת מים יכולה לנבוע מסיבות שונות כגון, שימוש מוגבר במים בתקופה האמורה או עקב נזילה.
3. אם אכן ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת מצדך; אנא זכור כי המים הם מצרך במחסור, ויש לנהוג בהם ביעילות ובחסכנות.
4. אם לא השתנו הרגלי צריכת המים מוצע לערוך בדיקה אם העלייה בצריכת המים נובעת מנזילה ברשת המים הביתית שלך.
5. לתשומת לבך, האחריות על מערכת המים הפרטית ועל מערכת המים המשותפת בבניין חלה על הצרכנים באותו נכס לרבות טיפול בתקנות ונזילות בצנרת הפרטית או בצנרת המשותפת בנכס.
6. כדי לאתר נזילה במערכת המים הפרטית, אנא בדוק אם קיימת נזילה נראית לעין, כולל בברזים ובאסלות; אם לא איתרת נזילה, מומלץ להפסיק את כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לסגור את כל הברזים, מכונות הכביסה וכדומה) ולבחון אם מד המים מראה עדיין שהצריכה בנכס נמשכת (מד המים ממשיך להסתובב); אם כן יש לפנות לאיש

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

מקצוע כדי לאתר את מקום הנזילה ולתקן את מערכת המים.

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

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

(2) צירוף אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה;

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

(4) לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה במד מים משויך – לא קיבלת תעריף מיוחד עקב צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-12 החודשים שקדמו לתקופת החיוב שלגביה אתה מבקש כעת;

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

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

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

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

9. ניתן לשלוח את ההצהרה האמורה באחת מהדרכים האלה:

(1) בדואר לכתובת

(2) בפקסימילה

(3) בדואר אלקטרוני

נשמח לעמוד לרשותך בכל פנייה.

(פרטי מוקדי השירות ושעות הפעילות של התאגיד).

בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה

שם הצרכן כתובת

טלפון לבירורים כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

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

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

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

תאריך _____

חתימת המצהיר

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

שם הצרכן כתובת

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

טלפון לבירורים כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

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

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

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

מצורף כתב מינוי לנציגות הבית המשותף.

תאריך _____

חתימת המצהיר

כללים תשע"ח-2017 **טופס 1א**

(סעיף 13א(א)(2))

הודעה בדבר חשש לנזילה

תאריך:

לכבוד

מספר צרכן

1. מבדיקה שערכנו עולה, כי ביום התגלה חשש לנזילה [במד המים המשויך לך/במד-המים הראשי בנכס] (מחק את המיותר), וזאת בשל הנסיבות האלה:
2. עלייה בצריכת מים יכולה לנבוע מסיבות שונות כגון, שימוש מוגבר במים בתקופה האמורה או עקב נזילה.
3. אם אכן ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת מצדך; אנא זכור כי המים הם מצרך במחסור, ויש לנהוג בהם ביעילות ובחסכנות.
4. אם לא השתנו הרגלי צריכת המים מוצע לערוך בדיקה אם העלייה בצריכת המים נובעת מנזילה ברשת המים הביתית שלך.
5. לתשומת לבך, האחריות על מערכת המים הפרטית חלה על הצרכנים באותו נכס לרבות טיפול בתקנות ונזילות בצנרת הפרטית או בצנרת המשותפת בנכס.
6. כדי לאתר נזילה במערכת המים הפרטית, אנא בדוק אם קיימת נזילה נראית לעין, כולל בברזים ובאסלות; אם לא איתרת נזילה, מומלץ להפסיק את כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לסגור את כל הברזים, מכונות הכביסה וכדומה) ולבחון אם מד-המים מראה עדיין שהצריכה בנכס נמשכת (מד-המים ממשיך להסתובב); אם כן יש לפנות לאיש מקצוע כדי לאתר את מקום הנזילה ולתקן את מערכת המים.

נשמח לעמוד לרשותך בכל פנייה.

(פרטי מוקדי השירות ושעות הפעילות של התאגיד).

טופס מספר 2

[טפס בקשה להחלפת צרכנים בנכס]

כללים תשע"ח-2017 **טופס 2א**

(סעיף 28א(א))

בקשה של חברת ניהול להירשם כצרכן בנכס

פרטי הנכס

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כתובת הנכס:

[מספר הנכס]; [מספר זיהוי מד-מים ראשי]

פרטי חברת הניהול

שם חברה: [מספר תאגיד]

[כתובת למשלוח דואר]; [כתובת דואר אלקטרוני]

[מספר טלפון]

חברת הניהול מבקשת להירשם כצרכן בנכס לגבי צריכת מים ברכוש המשותף והפרשי מדידה, ולשייך אליה את מדי-המים האלה: [מספר זיהוי מד-מים].

אני [שם המצהיר], מצהיר בזה בשם חברת הניהול כדלהלן:

(1) חברת הניהול מספקת שירותי ניהול ואחזקה של הרכוש המשותף בנכס המפורט לעיל.

(2) רישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס אושר לפי סעיף 71(ב) לחוק המקרקעין.

לבקשה מצורפת הסכמה של נציגות הבית המשותף בנכס לרישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס הכוללת את כל אלה:

(א) אישור כי לפי תקנון הבית המשותף או החלטה שהתקבלה בידי בעלי דירות ששני שלישים של הרכוש המשותף צמודים לדירותיהם, ניתן לבצע את הניהול וההחזקה התקינה של הרכוש המשותף בידי מי שבעלי הדירות יתקשרו עמו למטרה זו.

(ב) אישור כי רישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס לגבי צריכת מים ברכוש המשותף והפרשי מדידה אושר בידי בעלי דירות שיותר ממחצית הרכוש המשותף צמוד לדירותיהם.

(ג) הצהרה כי ידוע לצרכנים בנכס כי החיוב בעד צריכת מים ברכוש המשותף והפרשי מדידה ייעשה לפי תעריף לכל צריכה אחרת.

(ד) הצהרה כי ידוע לצרכנים בנכס כי אין ברישומה של חברת ניהול כצרכן כדי לגרוע מחובתם לשלם בעד צריכת המים ברכוש המשותף והפרשי המדידה, וכי במקרה שחברת הניהול לא תשלם בעד צריכת מים כאמור, יחול התשלום על הצרכנים בנכס.

[תאריך]

[שם ותפקיד המצהיר]

[שם חברת הניהול]

כללים תשע"ח-2017 טופס 2ב

(סעיף 28ג(א))

הודעה על אי-תשלום חשבון תקופתי בידי חברת ניהול

הרינו להודיעכם כי [שם חברת הניהול], הרשומה כצרכן בנכס לגבי צריכת מים ברכוש המשותף והפרשי מדידה, טרם שילמה לחברתנו את התשלומים המגיעים ממנה בעד צריכת מים.

נכון למועד מכתב זה, חובה של [שם חברת הניהול] לחברתנו בעד צריכת המים ברכוש המשותף והפרשי המדידה עומד על סכום של שקלים חדשים.

לידיעתכם:

- לפי סעיף 28ה לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011, אין ברישומה של [שם חברת הניהול] כצרכן בנכס כדי לגרוע מחובתם של הצרכנים בנכס לשלם בעד צריכת המים ברכוש המשותף והפרשי המדידה.
- אם [שם חברת הניהול] לא תסדיר את חובה בתוך 30 ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלומו, רשאית החברה לבטל את רישומה כצרכן בנכס, ובמקרה כזה יחול תשלום החוב על הצרכנים בנכס.

כללים תשע"ח-2017 טופס 2ג

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(סעיף 28ג(ב)(2))

הודעה על ביטול רישום של חברת ניהול כצרכן בנכס

לכבוד

[שם חברת הניהול]

פרטי הנכס

כתובת הנכס:

[מספר הנכס]; [מספר זיהוי מד-מים ראשי]

לפי הרישומים שבידינו, נכון למועד מכתב זה, חובכם בעד צריכת המים ברכוש המשותף והפרשי המדידה בנכס עומד על סכום של שקלים חדשים; המועד האחרון לתשלום החוב חל ביום [תאריך].

הרינו להודיעכם כי מאחר וחלפו 30 ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החוב וטרם הסדרתם את חובכם בעד צריכת מים ברכוש המשותף והפרשי מדידה או הגשתם בקשה לבירור, הוחלט לבטל את רישומכם כצרכן בנכס.

אין בביטול הרישום כצרכן בנכס כדי לגרוע מחובתכם לשלם את חובכם לחברה.

בכבוד רב,

שם + שם משפחה

המנהל הכללי של התאגיד

כללים תשע"ח-2017 טופס 2ד

(סעיף 28ד(א))

בקשה של חברת ניהול לביטול רישום כצרכן בנכס

פרטי הנכס

כתובת הנכס:

[מספר הנכס]; [מספר זיהוי מד-מים ראשי]

פרטי חברת הניהול

שם חברה: [מספר תאגיד]

[כתובת למשלוח דואר]; [כתובת דואר אלקטרוני]

[מספר טלפון]

אני, [שם המצהיר], מצהיר בזה בשם חברת הניהול כדלהלן:

(1) חברת הניהול מבקשת לבטל את רישומה כצרכן בנכס;

(2) נמסרה הודעה לכל הצרכנים בנכס על הביטול הצפוי של רישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס.

(3) ידוע לחברת הניהול כי אין בביטול רישומה כצרכן בנכס כדי לגרוע מחובתה לשלם בעד צריכת המים ברכוש המשותף והפרשי המדידה בנכס עד לביטול הרישום כאמור.

[תאריך]

[שם ותפקיד המצהיר]

[שם חברת הניהול]

כללים תשע"ח-2017 טופס 2ה

(סעיף 28ד(ב))

בקשה של נציגות בית משותף לביטול רישום של חברת ניהול כצרכן בנכס

פרטי הנכס

כתובת הנכס:

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

[מספר הנכס]; [מספר זיהוי מד-מים ראשי]

פרטי חברת הניהול

שם חברה: [מספר תאגיד]

אני, [שם המצהיר], מצהיר בזה בשם נציגות הבית המשותף בנכס כדלהלן:

(1) באסיפה של הדיירים בנכס מיום [תאריך] הוחלט לבקש את ביטול רישומה של חברת הניהול כצרכן בנכס; החלטה התקבלה כנדרש לפי סעיף 71(ב)(2) לחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;

(2) ביום [תאריך] נמסרה הודעה על ההחלטה לחברת הניהול.

[תאריך]

[שם המצהיר]

חבר נציגות הבית המשותף

כללים תשע"ח-2017 טופס 2ו

(סעיף 28ד(ג))

הודעה על ביטול רישום של חברת ניהול כצרכן בנכס

הרינו להודיעכם כי לפי בקשת [שם חברת הניהול/נציגות הבית המשותף] (מחק את המיותר), מיום [תאריך] תחדל [שם חברת הניהול], מלהיות רשומה כצרכן בנכס לגבי צריכת מים ברכוש המשותף והפרשי מדידה.

ממועד זה, יחויבו כל הצרכנים בנכס בהפרשי מדידה.

כללים תשע"ח-2017 טופס 3

(סעיף 43(ב))

(בוטל)

[בקשה לעריכת בירור של חיוב בעד צריכת מים]

כללים תשע"ג-2013
כללים תשע"ח-2017 טופס 3א

(סעיף 52א(א)(2))

[בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים]

כללים תשע"ג-2013 טופס 3ב

(סעיף 91(א)(1)(א))

[תנאים לקבלת שירותי פינוי]

כללים תשע"ה-2015 טופס 4

(סעיף 112(1))

Warning – Water Disconnection Notice!!!

تحذير قبل فصل تزويد المياه

የውኃ አቅርቦት አገልግሎት ከመቋረጡ በፊት የሚሰጥ የማስጠንቀቂያ ደብዳቤ

Предупреждение перед отключением водоснабжения.

התראה על הכוונה להגיש בקשה למנהל רשות המים לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים בנכסך

התראה לפני ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים

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

1. לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה בעד שירותי מים או שירותי ביוב לחודשים , בנכס שכתובתו וזאת חרף התראות והודעות

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

שנשלחו אליך בנושא זה; נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של שקלים חדשים, מתוכו סך של שקלים חדשים הוא חוב שאפשר לנתק בגללו את הנכס (להלן – החוב השוטף), והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

2. בכוונתנו להעביר בקשה למנהל רשות המים לקבל את אישורו לבצע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך, לבקשה זו אנו נצרף את כל המסמכים המצויים בידנו בעניינך ובכלל זה את המסמכים שתבחר להציג לפנינו (כמפורט בסעיף 8 שלהלן).

3. טרם העברת בקשה למנהל רשות המים אתה נדרש לשלם את חובך השוטף באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, שניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

4. אם לא תשלם את חובך השוטף באופן מיידי, הוועדה המייעצת ברשות המים רשאית להמליץ למנהל רשות המים לאשר את ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך וזאת בלי לגרוע מזכותנו לעשות שימוש בכל האמצעים העומדים לרשותנו לצורך גביית התשלומים המגיעים לנו ממך, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המסים (גבייה) או חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבבעלותך.

5. נדגיש כי ניתוק אספקת המים בנכס כרוך בעלויות שונות שבהן תחויב, ובכלל זה, אגרת ניתוק ואגרת חיבור, לפי פרטים 3 ו-5 בתוספת השנייה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, שתחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

6. אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון או בכתובת .

7. אתה רשאי לפנות אל החברה בתוך 21 ימים מיום קבלת הודעה זו בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק אספקת המים בנכסך למנהל הרשות וזאת אם אתה חסר/ת יכולת כלכלית לשלם את חובך לחברה או אם בכוונתך למסור לחברה פרטי התקשרות לצורך הפעלת הליכי גבייה אם עד היום לא עשית כן; המנהל הכללי של החברה או עובד בכיר מטעמו ידון בבקשתך.

8. את בקשתך אתה רשאי להגיש בנוסח המצורף, כמו כן לצורך הוכחת טענותיך ובכלל זה את מצבך הכלכלי אתה רשאי לצרף לבקשתך כל מסמך או מידע שיש ברשותך, ובכלל זה תיעוד חזותי, כדי לתמוך בבקשתך; אם תחפוץ להעביר נתונים אלה ישירות לוועדה המייעצת ברשות המים, אתה רשאי לעשות כן ובלבד שהמנהל הכללי של החברה החליט להעביר בעניינך בקשה לניתוק אספקת המים.

לידיעתך:

√ אנו מבקשים את אישורך ליידוע המחלקה לשירותים חברתיים של הרשות המקומית (להלן – המחלקה לשירותים חברתיים) בדבר כוונתנו להעביר בקשה כאמור למנהל הרשות ולהציע לה להעביר לעיוננו אישור כי אתה מוכר לה ומידע על מצבך הכלכלי, אם הוא בידיעתה, בתוך 21 ימים מיום קבלה ההודעה;

√ אם לא יתקבל אישורך לפנייה זו בתוך 7 ימים נראה אותך כמי שמסרב לפנייה כאמור ולא נפנה למחלקה לשירותים חברתיים;

√ נקיטת פעולות לפי פקודת המסים (גבייה), חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, או פעולת ניתוק אספקת המים בנכס אינן מהוות תחליף לפירעון חובך המלא לחברה;

√ חובך ימשיך לצבור ריבית והצמדה גם במקרה של נקיטת אמצעים שכאלה, עד תשלום מלוא החוב;

√ אתה זכאי להציג את טענותיך לפני החברה בכתב או בעל פה;

√ החלטת המנהל הכללי בעניינך תינתן בהתחשב בטענות ובמידע שתציג בעניין, במועד.

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

You can request and receive the above notification in English

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

يمكنك طلب وتلقي التنبيه من الشركة باللغة العربية

የማስጠንቀቂያው ደብዳቤ በተመለከተ ከድርጅቱ በነዚህ ቋንቋዎች በመጠየቅ መልስ መቀበል ይቻላል።

Вы можете запросить и получить уведомление от компании также на русском языке

כללים תשע"ה-2015 טופס 5

(סעיף 112(2))

[בקשה שלא להעביר בקשה למנהל רשות המים לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס]

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

טופס 5

(סעיף 112(2))

לכבוד

תאגיד המים והביוב

הנדון: בקשה שלא להעביר בקשה בענייני למנהל רשות המים לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס[3]

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

בהמשך להודעה שקיבלתי מכם ובהמשך לחוב שלי כלפיכם, אני פונה אליכם בבקשה שלא לפנות אל מנהל הרשות לצורך ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס שלי וזאת מהנימוקים האלה:

√ מצורפים בזה מסמכים המעידים על מצבי הבריאותי/הכלכלי (או על מצבם של בני ביתי המתגוררים עמי בנכס).

√ אין בכוונתי להעביר לידי החברה מסמכים המעידים על מצבי הבריאותי/הכלכלי (או על מצבם של בני ביתי המתגוררים עמי בנכס).

√ אם מנהל הכללי של החברה יחליט להעביר בקשה בענייני למנהל רשות המים באמצעות הוועדה המייעצת, בכוונתי להעביר את המסמכים המעידים על מצבי הבריאותי/הכלכלי (או על מצבם של בני ביתי המתגוררים עמי בנכס) ישירות לוועדה המייעצת ברשות המים.

בכבוד רב,

שם + משפחה

כתובת הנכס

פרטים להתקשרות עם הצרכן (אין חובה למלא) –

כתובת דואר אלקטרוני:

מספר טלפון:

מספר טלפון נייד:

You can request and receive the above notification in English

[3] הוסף ק"ת תשע"ה מס' 7502 מיום 23.3.2015 עמ' 1079.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

يمكنك طلب وتلقي التنبيه من الشركة باللغة العربية

የማስጠንቀቂያው ደብዳቤ በተመለከተ ከድርጅቱ በነዚህ ቋንቋዎች በመጠየቅ መልስ መቀበል ይቻላል።

Вы можете запросить и получить уведомление от компании также на русском языке

כללים תשע"ה-2015 **טופס 6**

(סעיף 112(6))

Warning – Water Disconnection Notice!!!

تحذير قبل فصل تزويد المياه

የውኃ አቅርቦት አገልግሎት ከመቋረጡ በፊት የሚሰጥ የማስጠንቀቂያ ደብዳቤ

Предупреждение перед отключением водоснабжения.

לכבוד

שם וכתובת הצרכן

הודעת המנהל הכללי לפי סעיף 6(א)(8) לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015

√ בהמשך להתראות והודעות ששלחנו אליך ובהמשך לבקשה שהגשת, החלטתי להעביר בעניינך בקשה למנהל רשות המים, לקבלת אישור לביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך.

√ החלטתי מתבססת על הנימוקים האלה:

לידיעתך:

√ הוועדה המייעצת ברשות המים היא ועדה שהוקמה מכוח סעיף 8 כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015.

√ תפקיד הוועדה לדון בבקשות חברה לבצע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס של צרכן ביתי ולהמליץ למנהל רשות המים אם לקבל, לדחות או לקבל בשינויים את הבקשות האמורות.

√ אתה רשאי לפנות ישירות אל הוועדה המייעצת ברשות המים ולהעביר לעיונה כל מסמך הנוגע לעניין.

√ פרטי התקשרות עם הוועדה:

בכבוד רב,

שם + שם משפחה

המנהל הכללי של התאגיד

You can request and receive the above notification in English

يمكنك طلب وتلقي التنبيه من الشركة باللغة العربية

የማስጠንቀቂያው ደብዳቤ በተመለከተ ከድርጅቱ በነዚህ ቋንቋዎች በመጠየቅ መልስ መቀበል ይቻላል።

Вы можете запросить и получить уведомление от компании также на русском языке

כללים תשע"ה-2015 **טופס 7**

(סעיף 114(1))

התראה לפני ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים

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

לפי הרישומים שבידינו, טרם שילמת את התשלומים המגיעים לחברה / לא עמדת בהסדר התשלומים שנקבע לך בעד שירותי מים שסופקו לך בחודשים , בנכס שכתובתו .

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, אשר ניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

אם לא תפרע את חובך במועד, נהיה רשאים לעשות שימוש בכל האמצעים העומדים לרשותנו לצורך גביית התשלומים המגיעים לנו ממך, לרבות הפעלת סמכויות מכוח פקודת המסים (גבייה) או חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, ובכלל זה עיקול חשבון הבנק או מיטלטלין נוספים שבבעלותך, וכן לפעול לניתוק אספקת המים לנכס.

כמו כן נדגיש כי ניתוק אספקת המים בנכס כרוך בעלויות שונות שבהן תחויב, ובכלל זה, אגרת ניתוק ואגרת חיבור לפי פרטים 3 ו-5 בתוספת השנייה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, שתחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון או בכתובת .

לידיעתך:

√ נקיטת פעולות לפי פקודת המסים (גבייה), חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, או פעולת ניתוק אספקת המים בנכס אינם תחליף לפירעון חובך המלא לחברה;

√ חובך ימשיך לצבור ריבית והצמדה גם במקרה של נקיטת אמצעים שכאלה, עד לתשלום מלוא החוב;

√ אתה זכאי לפנות לחברה בתוך 21 ימים מיום קבלת התראה זו, בכתב או בעל פה, ולטעון לפניה בקשר ליתרת חובך אליה וכנגד כוונתה לבצע פעולת ניתוק, וכן לגבי הנזק שעשוי להיגרם לסביבה כתוצאה מניתוק אספקת המים; לאחר בחינת טענותיך, תשיב לך החברה בכתב בתוך 21 ימים מהיום שבו התקבלה פנייתך אצלה;

√ אם החברה דחתה את בקשתך והחליטה על ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכס, אתה זכאי להשיג על החלטתה לפני הרשות הממשלתית למים ולביוב.

אם לא ישולם החוב בתוך 21 ימים ממועד הודעה זו או ממועד מסירת החלטת הניתוק הסופית, תנתק החברה את אספקת המים לנכס.

התראה נוספת לא תישלח!

אם הסדרת את חובך, אנא ראה הודעה זו כמבוטלת.

כללים תשע"ה-2015 **טופס 8**

(סעיף 115)

Warning – Water Disconnection Notice!!!

تحذير قبل فصل تزويد المياه

የውኃ አቅርቦት አገልግሎት ከመቋረጡ በፊት የሚሰጥ የማስጠንቀቂያ ደብዳቤ

Предупреждение перед отключением водоснабжения.

הודעה על ביצוע פעולת ניתוק לפי סעיף 14 לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015

√ הרינו להודיעך כי ביום החליט מנהל רשות המים לקבל את המלצת הוועדה המייעצת בעניינך ולאשר לחברה לבצע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך.

√ אתה רשאי לעתור כנגד החלטת מנהל רשות המים לפני בית המשפט הגבוה לצדק.

√ לתשומת לבך – בחלוף 30 ימים מיום קבלת הודעה זו, בכוונתנו לבצע את פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך בלא כל דיחוי נוסף.

נכסך יהיה מנותק לתקופה שלא תעלה על 30 ימים רצופים, בתום תקופה זו אנו נחבר את נכסך למשך 5 ימים רצופים ונאפשר לך להסדיר את חובך אלינו.

√ אם לא ישולם החוב בתוך אותם 5 ימים רצופים, תהיה החברה רשאית לחזור ולנתק את אספקת המים בנכס לתקופות ארוכות יותר ולהשתמש בכל האמצעים העובדים לרשותה לצורך גביית התשלומים המגיעים לה ממך, לפי המפורט בכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות\doc.1.1.2018-

אספקת מתן שירותי מים), התשע"ה-2015.

לידיעתך:

√ 15 ימים לפחות בטרם ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים על ידנו, בכוונתו להודיע על כך למחלקה לשירותים חברתיים שאתה מוכר או מטופל בה, ואם הדבר לא ידוע, למחלקה לשירותים חברתיים שאתה נמצא בתחום אחריותה, אלא אם כן תסרב לכך; נדגיש כי אם לא יתקבל אישורך למתן הודעה כאמור בתוך 7 ימים נראה אותך כמי שמסרב לכך;

√ נכון למועד מכתב זה, חובך לחברה עומד על סכום של שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

√ כדי למנוע פעולת ניתוק אספקת המים בנכסך, אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף, שניתן לתשלום בבנק הדואר/סניף הבנק/בכרטיס אשראי במענה טלפוני/באתר האינטרנט של התאגיד.

√ כמו כן נדגיש כי ניתוק אספקת המים בנכס כרוך בעלויות שונות שבהן תחויב, ובכלל זה, אגרת ניתוק ואגרת חיבור לפי פרטים 3 ו-5 בתוספת השנייה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, שתחויב בעלותם אם יינקטו בפועל.

√ אם ברצונך להגיע להסדר תשלומים לצורך הסדרת חובך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון או בכתובת .

You can request and receive the above notification in English

يمكنك طلب وتلقي التنبيه من الشركة باللغة العربية

የማስጠንቀቂያው ደብዳቤ በተመለከተ ከድርጅቱ በነዚህ ቋንቋዎች በመጠየቅ መልስ መቀበል ይቻላል።

Вы можете запросить и получить уведомление от компании также на русском языке

כללים תשע"ה-2015 **טופס 9**

(סעיף 116)

Warning – Water Disconnection Notice!!!

تحذير قبل فصل تزويد المياه

የውኃ አቅርቦት አገልግሎት ከመቋረጡ በፊት የሚሰጥ የማስጠንቀቂያ ደብዳቤ

Предупреждение перед отключением водоснабжения.

התראה לפני ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים בנכס בשל אי-תשלום חוב
לפי סעיף 18(ג) ו-(ד) לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015

ביום ביצענו בנכס זה שכתובתו פעולת ניתוק אספקת מים וזאת בשל אי-תשלום חובך אלינו.

ביום חרף העובדה שטרם הסדרת את חובך, חיברנו את הנכס למערכת המים לתקופה זמנית של 5 ימי עסקים; בתקופה זו עליך להסדיר את חובך השוטף לחברה, שבשלו בוצעה פעולת ניתוק אספקת המים.

נכון למועד מכתב זה, חובך עומד על סכום של שקלים חדשים והוא ממשיך לצבור ריבית פיגורים, עד לפירעונו המלא.

אתה נדרש לשלם את חובך באופן מיידי, באמצעות הספח המצורף.

אם לא ישולם החוב בתוך 5 ימי עסקים ממועד הודעה זו, תהיה החברה רשאית לחזור ולנתק את אספקת המים בנכס לתקופות ארוכות יותר ולהשתמש בכל האמצעים העומדים לרשותה לצורך גביית התשלומים המגיעים לה ממך, לפי המפורט בכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מתן שירותי מים או ביוב), התשע"ה-2015.

לידיעתך, כל פעולת ניתוק אספקת המים בנכס או פעולת חיבור הנכס למערכת המים, כרוכה בתשלום תעריפים הקבועים בפרטים 3 ו-5 בתוספת השנייה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, שתאלץ לשאת בעלותה.

התראה נוספת לא תישלח !"

You can request and receive the above notification in English

يمكنك طلب وتلقي التنبيه من الشركة باللغة العربية

የማስጠንቀቂያው ደብዳቤ በተመለከተ ከድርጅቱ በነዚህ ቋንቋዎች በመጠየቅ መልስ መቀበል ይቻላል።

Вы можете запросить и получить уведомление от компании также на русском языке

כללים תשע"ה-2015 **טופס 10**

(סעיף 117(א)(2))

[ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן]

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

טופס 10

(סעיף 117(א)(2))

ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן[4]

לכבוד

תאגיד (שם התאגיד)

הנדון: ניתוק אספקת המים בנכס ברחוב (כתובת הנכס ומספר משלם)

אני החתום מטה, מבקש לנתק את הנכס ברחוב על שם (שם הצרכן), מאספקת המים;

ידוע לי כי קיים תעריף לניתוק לפי פרט 5 בתוספת השנייה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, ואני מתחייב לשלם אותו לחברה.

מצורף תצהיר חתום בידי התומך בבקשה זו.

הצהרה

אני החתום מטה (שם הצרכן), בעל תעודת זהות לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב, כדלקמן:

√ אני נותן הצהרה זו כחלק מבקשתי מתאגיד לנתק את אספקת המים לנכס שברשותי.

√ ידוע לי כי ניתוק אספקת המים בנכס כרוך בתשלום תעריף הקבוע בפרט 5 בתוספת השנייה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, ואני מתחייב לשלם לתאגיד תעריף זה.

√ בקשתי לניתוק אספקת המים בנכס נעשית על דעתי ואחריותי.

√ אני מצהיר בזה כי לא הקניתי ולא העברתי את זכויותי בנכס לפי חוק השכירות והשאילה, התשל"א-1971, או חוק השומרים, התשכ"ז-1967, לצד ג', וכי אין בבקשתי זו כדי לפגוע בזכויותיו של צד ג'.

√ אם יתברר כי ניתוק אספקת המים בנכס גרם נזק לצד שלישי כלשהו, אני מתחייב לשפות או לפצות את התאגיד בעד כל נזק או הוצאה שיושתו על התאגיד בעקבות ניתוק אספקת המים בנכס.

√ ידוע לי כי למרות ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים, אמשיך לשאת בהוצאות הצריכה המשותפת כאמור בסעיף 2 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011.

[4] הוסף ק"ת תשע"ה מס' 7502 מיום 23.3.2015 עמ' 1084.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

כללים תשע"ד-2014

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

חג לפי הדת הנוצרית

שם החג

(1) חג המולד (יומיים)[6];

(2) ראשית השנה[4];

(3) חג ההתגלות;

(4) חג הגטאס;

(5) שישי הקדוש;

(6) חג הפסחא (יומיים)[4];

---

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

[6] לרבות בערב הקודם לחג.

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018

(7) יום הבשורה;

(8) עליית ישוע השמיימה;

(9) חג הדקלים;

(10) חג השבועות (יומיים).

חג לפי הדת המוסלמית

שם החג

(1) ראש השנה ההג'רית;

(2) יום הולדת הנביא;

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

(4) חג הפסקת הצום (ערב עיד אלפיטר);

(5) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא);

(6) חודש הרמאדן.

חג לפי הדת הדרוזית

שם החג

(1) חג אלח'דר (אליהו הנביא);

(2) חג הנביא שועייב (יתרו);

(3) חג הנביא סבלאן;

(4) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא).

לעדה הצ'רקסית

יום הזיכרון לעדה הצ'רקסית 21 במאי.

כ"א באב התשע"א (21 באוגוסט 2011)

עודד פיקסלר
יושב ראש מועצת הרשות
הממשלתית למים ולביוב

הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן

הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן

נבו הוצאה לאור בע"מ nevo.co.il המאגר המשפטי הישראלי
C:\Users\yaarit\Desktop\מי התנור\תיקונים\אמות מידה לשירות -doc.1.1.2018