



רשומות

קובץ התקנות

2 בנובמבר 2023

10865

י"ח בחשוון התשפ"ד

עמוד

תקנות הגז הפחמימני המעובה (אמות מידה לשירות), התשפ"ד-2023. 298

תקנות הגז הפחמימני המעובה (אמות מידה לשירות), התשפ"ד-2023

בתוקף סמכותי לפי סעיף 21(א) לחוק הגז הפחמימני המעובה, התשפ"א-2020' (להלן – החוק), בהתייעצות עם שר הכלכלה והתעשייה, ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

פרק א': כללי

הגדרות

1. בתקנות אלה –

"אירוע גז", "מכשיר צורך גפ"מ" – כהגדרתם בצו הגז (בטיחות ורישוי) (אירוע גפ"מ), התשפ"א-2020¹;

"דמי שימוש קבועים" – סכום התשלום הקבוע לתקופת החשבון שבעבורה צרכן גז משלם בעד האפשרות לקבל שירות הספקת גז, כולל מס ערך מוסף;

"חוק פסיקת ריבית והצמדה" – חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961²;

"יום עסקים" – ימים א' עד ה', למעט מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948³, ועריבתם, ויום העצמאות;

"ספק גז" – בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בסעיף 2 לחוק;

"צרכן במערכת מרכזית" – צרכן גז הרוכש גז באמצעות מערכת גז מרכזית.

2. ספק גז יספק גז למערכת גז מרכזית באופן רציף, למעט במקרה שבו נבצר ממנו, מסיבות שאינן בשליטתו, לספק גז למיתקן, או במקרה שבו הוא נדרש להפסיק את הספקת הגז לפי הוראות כל דין, ובכלל זה הפסקה הנדרשת לצורך בדיקת מיתקן הגז או תיקון ליקויים במיתקן.

חובת רציפות
הספקת גז למערכת
גז מרכזית

פרק ב': חשבון גז

3. (א) לפני משלוח חשבון גז לצרכן במערכת מרכזית, ספק גז יבצע קריאה של מונה הגז המשמש את הצרכן ויבסס את החשבון על קריאת המונה.

קריאת מונה
גז במערכת גז
מרכזית

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א) –

(1) במקרה שבו אין לספק הגז גישה אל מונה הגז או במקרה שנבצר מהספק, מסיבות שאינן בשליטתו, לבצע קריאה של המונה, הספק רשאי לבצע הערכה של כמות הגז שנצרכה (בתקנות אלה – הערכת צריכה), או לבסס את חשבון הגז על קריאה של המונה שנעשתה בידי צרכן הגז, ובלבד שהספק יבצע קריאה של מונה הגז לפחות פעם אחת בשנה; הערכת צריכה תבוצע לפי כמות הצריכה של צרכן הגז בחודשים המקבילים בשנה הקודמת, ואם הצרכן לא צרך גז מספק הגז בחודשים האמורים – לפי כמות הצריכה של הצרכן בחודשיים האחרונים שלגביהם בוצעה קריאת מונה כאמור בתקנת משנה (א) או לפי חישוב של הכמות החודשית הממוצעת כהגדרתה בתקנה 10א(ב) לתקנות הסדרים במשק המדינה (מכירת גז על ידי בתי זיקוק וספקי גז), התש"ע-2009⁴, לפי בחירת הספק;

¹ ס"ח התשפ"א, עמ' 146.

² ק"ת התש"ף, עמ' 2089.

³ ס"ח התשכ"א, עמ' 192.

⁴ ע"ר התש"ח, תוס' א', עמ' 1; התשע"ב, עמ' 454.

⁵ ק"ת התש"ע, עמ' 386.

(2) במקרה של סיום התקשרות עם צרכן גז או במקרה של שינוי זהות משלם חשבון הגז, ספק גז רשאי לבסס את חשבון הגז על קריאה של המונה שנעשתה בידי הצרכן;

(3) במקרה של שינוי במחיר באמצע תקופת חשבון גז, שספק הגז הודיע עליו לצרכן הגז לפי תקנה 9(ב), ספק הגז רשאי לבסס את חשבון הגז על קריאה של המונה שנעשתה בידי הצרכן, או על בסיס החלק היחסי של הימים בכל אחת מתקופות המחיר השונות;

(4) במקרה של הסכמה בכתב בין צרכן גז, שאינו צרכן גז ביתי, לבין הספק, שלפיה חשבון הגז יבוסס על קריאה של המונה בידי הצרכן, ספק הגז רשאי לבסס את חשבון הגז על קריאה כאמור;

(ג) שלח ספק גז לצרכן גז חשבון גז המבוסס על הערכת צריכה, יצוין הדבר בצורה בולטת לעין בחשבון הגז; נשלח חשבון גז כאמור והתברר לצרכן גז בקריאה של המונה, כי הקריאה שונה מהערכת הצריכה שבעדה חויב, ישלח ספק הגז, לבקשת צרכן הגז, חשבון גז מתוקן המבוסס על קריאה של המונה שנעשתה בידי הצרכן, ובלבד שהצרכן ביקש זאת לא יאוחר מהמועד האחרון לתשלום חשבון הגז לפי תקנה 10.

(ד) שלח ספק גז לצרכן גז חשבון גז המבוסס על הערכת צריכה, והצרכן לא פנה לספק לפי תקנת משנה (ג), יקוז ספק הגז מחשבון הגז הבא המבוסס על קריאת המונה המעודכנת לעומת קריאת המונה הקודמת, את הכמות שבעדה חייב את צרכן הגז בחשבון הגז שבוסס על הערכת צריכה; הייתה כמות הצריכה לפי קריאת המונה המעודכנת קטנה מהכמות שבעדה חייב ספק הגז את צרכן הגז בחשבון גז קודם המבוסס על הערכת הצריכה, יזכה ספק הגז את הצרכן בהפרש שבין כמויות הגז כאמור.

4. (א) ספק גז ישלח חשבון גז לצרכן במערכת מרכזית בעד גז שצרך בין קריאת מונה אחת לשנייה, ובלבד שהתקופה בין שתי הקריאות לא תעלה על 70 ימים ולא תפחת מ-50 ימים, ושהספק לא ישלח יותר מ-6 חשבונות במשך שנה.

תדירות שליחת חשבון גז לצרכן במערכת מרכזית

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א) –

(1) אם ביקש ספק גז לשלוח לצרכן גז חשבון גז בתדירות גבוהה יותר מהנקוב בתקנת משנה (א), רשאי הוא לעשות כן ובלבד שלא יחייב את הצרכן בתוספת תשלום בעד משלוח חשבון הגז בתדירות גבוהה יותר;

(2) אם ביקש צרכן גז לקבל חשבון גז בתדירות גבוהה יותר מהנקוב בתקנת משנה (א), וספק הגז הסכים לכך, הספק רשאי לגבות תוספת תשלום בעד משלוח חשבון הגז בתדירות גבוהה יותר, ובלבד שהודיע על כך לצרכן בטרם שליחת החשבון והצרכן אישר זאת; ואולם אם ביקש צרכן גז לקבל חשבון גז כאמור בשל סיום ההתקשרות עם ספק הגז, הספק לא יהיה רשאי לגבות תוספת תשלום בעד משלוח חשבון הגז בתדירות גבוהה יותר.

5. (א) ספק גז ישלח חשבון גז לצרכן במערכת מרכזית לא יאוחר מ-21 ימים מתום תקופת החיוב של החשבון.

שליחת חשבון גז לצרכן במערכת מרכזית

(ב) ספק גז ישלח את חשבון הגז לצרכן במערכת מרכזית בדואר או על ידי שליח; אם הסכים הצרכן לכך, רשאי ספק הגז לשלוח את חשבון הגז באמצעות דואר אלקטרוני.

(ג) ספק גז ישלח לצרכן במערכת מרכזית, לבקשתו, העתק של חשבון גז לתקופה מסוימת ובלבד שטרם חלפו שבע שנים מהתקופה שאליה מתייחס החשבון ועד למועד פנייתו של הצרכן; הספק רשאי לגבות תוספת תשלום בעד משלוח העתק של חשבון גז כאמור, ובלבד שהודיע על כך לצרכן, בטרם שליחת העתק החשבון, ומסר לו את עלות השירות והצרכן אישר זאת.

6. (א) ספק גז ימסור לצרכן גז בחשבון הגז מידע על כל אחד מאלה:

- (1) שם צרכן הגז וכתובתו;
 - (2) שם ספק הגז ומספרו ברשם החברות;
 - (3) מספר טלפון חנינם של ספק הגז לפי תקנה 15(א), שעות פעילות המוקד הטלפוני וכתובת לפנייה מקוונת לספק לפי תקנה 16(א)1; ספק גז שיש לו אתר אינטרנט יציין גם את כתובת אתר האינטרנט שלו;
 - (4) סכום הפיקדון שהופקד בעבור ציוד גז מושאל ומועד הפקדתו אם הפיקדון הופקד החל מיום ח' בכסלו התשע"ו (20 בנובמבר 2015), ואולם אם הופקד הפיקדון לפני יום ח' בכסלו התשע"ו (20 בנובמבר 2015); יציין ספק הגז בחשבון הגז כי הופקד פיקדון בעבור ציוד הגז המושאל, וכן יציין לצד מידע זה את מספר הטלפון שבו ניתן לקבל פרטים בנוגע לסכום הפיקדון שיוחזר בסיום ההתקשרות.
- (ב) נוסף על האמור בתקנת משנה (א), ספק גז ימסור לצרכן במערכת מרכזית בחשבון הגז, מידע גם על כל אחד מאלה:
- (1) תקופת החיוב של חשבון הגז;
 - (2) מספר מונה הגז, תאריך קריאת המונה הקודמת וקריאת המונה הקודמת, תאריך קריאת המונה הנוכחית וקריאת המונה הנוכחית; במקרה שבוצעה הערכת צריכה – כמות הגז לחיוב לפי הערכת הצריכה וסיבת ביצוע ההערכה;
 - (3) דמי שימוש קבועים;
 - (4) מחיר למ"ק גז, ואם היה המחיר למ"ק גז משתנה לפי כמות הצריכה – המחיר לכל כמות צריכה ומחיר ממוצע משוקלל למ"ק גז וכן המחיר לכל כמות הגז שצרכן הגז נדרש לשלם, וכמות הצריכה הכוללת שלו;
 - (5) מחירים ממוצעים אחרונים למ"ק גז ולדמי שימוש קבועים של ספק הגז באותו סוג מיתקן גז ברשות המקומית שבתחומה נמצא צרכן הגז, כפי שנמסרו למשרד האנרגיה והתשתיות לפני מועד הפקת חשבון הגז; ספק הגז יציג את המחירים כאמור בצמוד לדמי השימוש הקבועים ולמחיר למ"ק גז שצרכן הגז נדרש לשלם, ויציין בחשבון הגז כי ניתן לאתר פירוט של מחירים ממוצעים של ספקי גז באתר האינטרנט של משרד האנרגיה והתשתיות; פסקה זו תחול רק על צרכן גז ביתי במערכת גז מרכזית;
 - (6) הודעה לפי תקנה 9(ב) על שינוי מחיר מ"ק גז או על שינוי מחיר דמי שימוש קבועים, כולל מועד ביצוע השינוי וסכום השינוי;
 - (7) במקרה של חוב קודם – סכום החוב הקודם וסכום הריבית שנצברה עד למועד הנפקת חשבון הגז, וכן התקופה שלגביה נוצר החוב;
 - (8) מועד אחרון לתשלום חשבון הגז של צרכן גז ביתי במערכת גז מרכזית – לפי תקנה 10 ושל צרכן במערכת מרכזית – לפי מה שהוסכם עימו;

(9) דרכי תשלום חשבון הגז לפי תקנה 11, ובדרך תשלום שנקבעה לגביה עמלה לפי תקנה 11(ב) – גם דבר קיומה של העמלה;

(10) כתובת או רשימת כתובות של צרכני הגז הרוכשים גז באמצעות אותה מערכת גז מרכזית או קוד זיהוי לאתר האינטרנט של ספק הגז המאפשר גישה לכתובת או לרשימת כתובות כאמור; בחר ספק הגז למסור קוד זיהוי, יציין לצידו כי קוד זה משמש לאתר האינטרנט של הספק לאיתור כתובות צרכני הגז הקשורים לאותה מערכת גז מרכזית, ולא ידרוש באתר פרט זיהוי נוסף לצורך קבלת המידע; קישור לרשימת כתובות כאמור באתר האינטרנט של ספק הגז יהיה בדף הראשי של אתר האינטרנט שלו.

(ג) מחירים לפי תקנת משנה (ב) יכללו מס ערך מוסף.

7. (א) שירות הספקת גז⁶ מנותן ספק גז יכלול גם שירותים נלווים ובין השאר שירותים אלה:

שירותים
הכלולים במחיר
הגז ושירותים
נוספים

(1) הובלת גז או מכל גז לצרכן גז, למעט הובלה מהירה בתוך שני ימי עסקים, ובלבד שספק הגז הציע לצרכן הובלה שאינה מהירה בתוך 7 ימי עסקים;

(2) חיבור מכל גז מיטלטל למיתקן גז;

(3) בדיקה של מיתקן גז לפי תקן ישראלי ת"י 158⁷;

(4) תיקון או החלפה של מכל נייח, מכל מיטלטל, מונה, וסת, צנרת ממכל הגז עד לברו הגז הראשי בכניסה לבניין או צנרת בין מכלים נייחים; ואולם אין באמור בפסקת משנה זו כדי למנוע מספק הגז לגבות מאדם שגרם נזק למיתקן הגז או לחלק ממנו, את ההוצאות שהוציא בעד תיקון המיתקן;

(5) החלפת צינור הגז הגמיש המחבר את מכשיר הצריכה למיתקן הגז, לרבות עלות הצינור, ובלבד שההחלפה בוצעה במסגרת בדיקה תקופתית;

(6) בדיקה של מכל גז מיטלטל לפי תקן ישראלי ת"י 70⁷, לרבות תיקונים ותחזוקה של המכל וברו המכל;

(7) ניתוק מיתקן גז ממערכת הספקת גז, פירוק וסילוק של ציוד גז המושאל לצרכן הגז במקרה של סיום ההתקשרות עם הצרכן;

(8) שירות הניתן בשל קריאה הנוגעת לאירוע גז או חשש לאירוע כאמור, למעט שירות המפורט בתקנת משנה (ב) 6;

(9) שירות הקשור בגביית חשבון גז, למעט השירותים המפורטים בתקנת משנה (ב) 10 עד 14;

(10) ביטוח לכיסוי חבות ספק הגז בשל נזקים לפי סעיף 22 לחוק.

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), ספק גז רשאי לתת את השירותים שלהלן בלבד כשירותים נוספים:

(1) התקנה ראשונית של מיתקן גז חדש וחיבור דירה של צרכן גז למיתקן כאמור;

(2) חיבור דירה של צרכן גז למערכת גז מרכזית קיימת, ובלבד שהחיבור לא נעשה בשל החלפת ספק גז;

⁶ י"פ התשס"ד, עמ' 1831.

⁷ י"פ התשע"ג, עמ' 3836.

- (3) פיקדון בעד ציוד גז המושאל לצרכן גז;
- (4) מכירת מוצר או מתן שירות לצרכן גז שאינם נדרשים לצורך הספקת גז למיתקן גז;
- (5) ביצוע עבודות גז במיתקן הגז המשמש את צרכן גז או תיקון ליקויים במיתקן כאמור, למעט עבודות גז המפורטות בתקנת משנה (א)(1) עד (7);
- (6) שירות הניתן בשל קריאה הנוגעת לאירוע גז במכשיר צורך גז"מ שחובר למערכת הגז שלא בידי ספק הגז, או חשש לאירוע כאמור, ובלבד שמאז חיבור המכשיר כאמור ספק הגז לא בדק את מיתקן הגז;
- (7) שליחת חשבון גז בתדירות גבוהה לבקשת צרכן גז לפי תקנה 4(ב)(2);
- (8) שליחת העתק חשבון גז לבקשת צרכן גז לפי תקנה 5(ג);
- (9) שינוי פרטי בעל חשבון גז לפי תקנה 12;
- (10) שתי התראות לפני ניתוק לפי תקנה 13(א)(2);
- (11) מסירת הודעה למעונו של הצרכן לפני ניתוק לפי תקנה 13(א)(3);
- (12) גביית חוב של צרכן במערכת מרכזית בעת הגעה למיתקן הגז לשם ניתוק;
- (13) ניתוק הספקת גז בשל אי-תשלום חשבון גז, באמצעות אבזר העוצר את הספקת הגז למיתקן הגז לפי תקנה 13(ג);
- (14) חידוש הספקת גז שנותקה בשל אי-תשלום חשבון גז.
- (ג) ספק גז שנתן שירותים נלווים כשירותים נוספים בניגוד לתקנת משנה (ב), ישיב לצרכן הגז את התשלום שגבה בעדם בתוספת הפרשי הצמדה לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, בתוך 10 ימי עסקים ממועד גביית התשלום, ואם הצרכן פנה לספק הגז בעניין – בתוך 10 ימי עסקים ממועד הפנייה כאמור.
- (ד) בתקנה זו –
- "שירות הספקת גז" – שירות שוטף של הספקת גז"מ שבעדו משולמים דמי השימוש הקבועים והמחיר למ"ק גז או למכל גז מיטלטל;
- "שירותים נוספים" – שירותים שבעדם גובה ספק הגז תשלום נפרד מדמי השימוש הקבועים והמחיר למ"ק גז או למכל גז מיטלטל;
- "שירותים נלווים" – שירותים נלווים לשירות הספקת גז"מ שהתשלום בעדם מגולם בדמי השימוש הקבועים ובמחיר למ"ק גז או למכל גז מיטלטל.
8. (א) טען צרכן גז כי ספק גז גבה ממנו סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם לתנאי ההתקשרות (בתקנה זו – סכום עודף), יברר ספק הגז את טענתו בתוך 10 ימי עסקים.
- (ב) מצא ספק הגז כי גבה מצרכן גז סכום עודף, ישיבו לצרכן בתוך ארבעה ימי עסקים, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, מיום הגבייה ובתוספת תשלום בשל הוצאות הצרכן בסכום של 16 שקלים חדשים (בתקנה זו – סכום ההחזר); היה סכום ההחזר נמוך מ-50 שקלים חדשים, רשאי ספק הגז לזכות את הצרכן בסכום ההחזר במועד החיוב הבא, ובלבד שהודעת התשלום לעניין אותו חיוב נשלחת לצרכן בתוך 30 ימים מתום התקופה האמורה בתקנת משנה (א).

החזר בשל חיוב
בסכום עודף

(ג) ספק גז ישלח לצרכן גז תשובה מנומקת בכתב על ממצאי הבירור, כאמור בתקנת משנה (א), בתוך 21 ימי עסקים מיום פנייתו.

(ד) הוראות תקנה זו לא יחולו על קיזוז או זיכוי שחלות עליו הוראות תקנה 3(ד).

9. (א) הסכם של ספק גז עם צרכן במערכת מרכזית יכולול את מחיר דמי השימוש הקבועים ואת המחיר למ"ק גז או המחיר למ"ק גז לכל כמות צריכה אם המחיר למ"ק גז משתנה לפי כמות הצריכה.

(ב) ספק גז יודיע לצרכן במערכת מרכזית על שינוי במחיר כאמור בתקנת משנה (א), כולל שיעור השינוי באחוזים בחשבון הגז הראשון שיישלח לצרכן לאחר השינוי; ספק הגז יפרט בהודעה את סיבת השינוי המחיר כאמור ויציין בהודעה כי חישוב המחיר לכלל התקופה נעשה על בסיס הערכת צריכה בכל אחת מתקופות המחיר השונות, זולת אם צרכן הגז העביר לו קריאה של המונה.

(ג) נוסף על האמור בתקנת משנה (ב), במקרה של עלייה של 7 אחוזים או יותר במחיר כאמור בתקנת משנה (א), ספק הגז יודיע לצרכן כאמור על השינוי במחיר 7 ימים לפחות לפני מועד השינוי; ספק הגז יפרט בהודעה את סיבת השינוי המחיר כאמור ויציין בהודעה כי חישוב המחיר לכלל התקופה ייעשה על בסיס הערכת צריכה בכל אחת מתקופות המחיר השונות, זולת אם צרכן הגז יעביר לו קריאה של המונה.

10. המועד האחרון לתשלום חשבון גז של צרכן גז ביתי במערכת גז מרכזית יהיה ביום ה-18 ממועד שליחתו לצרכן.

11. (א) ספק גז יאפשר לצרכן גז לשלם חשבון גז וכל חוב אחר, בכל אחת מהדרכים האלה:

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

(2) בכרטיס אשראי באמצעות הטלפון או באמצעות אתר האינטרנט של ספק הגז;

(3) במזומן – בבנק מסחרי אחד לפחות או בבנק הדואר.

(ב) ספק גז רשאי לאפשר לצרכן גז לשלם את חשבון הגז בכל דרך אחרת נוספת, לרבות באמצעות האינטרנט, שעליה יודיע לו הספק בחשבון הגז, ורשאי הספק לקבוע עמלה לגבי דרך תשלום נוספת כאמור, למעט לגבי דרך של תשלום במזומן במשרדי החברה.

(ג) ספק גז יאפשר לצרכן גז לשלם את חשבון הגז בלא עמלה בדרכים המפורטות בתקנת משנה (א) ו-(2), וכן במזומן במשרדי החברה, אם הספק מאפשר לצרכן לשלם באופן זה לפי תקנת משנה (ב).

12. ספק גז ישנה את פרטי בעל חשבון הגז לפרטים של מי שמבקש להירשם כבעל החשבון, בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה.

פרק ג': ניתוק מיתקן גז מהספקת גז

13. (א) ספק גז רשאי לנתק מהספקת גז מיתקן גז המשמש צרכן גז ביתי במערכת גז מרכזית אם לצרכן חוב בסך של 300 שקלים חדשים לפחות, או חוב בשל אי-תשלום של 3 חשבוניות גז רצופים, ובלבד שהתקיימו כל אלה:

ניתוק בשל אי-תשלום חשבון גז

- (1) ספק הגז שלח לצרכן הגז חשבון גז לפי תקנה 5(ב);
- (2) ספק הגז שלח לצרכן הגז לכל הפחות מכתב התראה לפני ניתוק; התראה לפי פסקה זו תישלח במכתב נפרד מחשבון הגז;
- (3) 7 ימים לפחות לפני הניתוק ספק הגז מסר במעונו של צרכן הגז הודעה בכתב על הפסקת הספקת הגז, הודיע על כך לצרכן בשיחת טלפון, או שלח לצרכן הודעה כאמור באמצעים אלקטרוניים, ובלבד שאם ספק הגז שלח הודעה כאמור באמצעים אלקטרוניים – הצרכן אישר את קבלת ההודעה;
- (4) חלפו 30 ימים לפחות מהמועד האחרון לתשלום חשבון הגז לפי תקנה 9, ואם הניתוק נעשה בשל אי-תשלום של 3 חשבונות גז רצופים – חלפו 30 ימים לפחות מהמועד האחרון לתשלום חשבון הגז האחרון.
- (ב) פעולת ניתוק הספקת הגז תבוצע בימים א' עד ד' ובלבד שהם ימי עסקים.
- (ג) ספק הגז ינתק את הספקת הגז לפי תקנת משנה (א) באמצעות אבזר שיעצור את הספקת הגז למיתקן הגז, ואולם לא יפרק את מונה הגז או אבזר אחר ממיתקן הגז לפני שחלפו חודשיים ממועד ניתוק הספקת הגז באמצעות אבזר כאמור, אלא אם כן צרכן הגז הודיע לו על הפסקת ההתקשרות עימו; ספק הגז לא יהיה רשאי להמשיך לגבות מצרכן הגז את דמי השימוש הקבועים בחלוף 4 חודשים ממועד ניתוק הספקת הגז באמצעות אבזר כאמור.
- (ד) במועד ניתוק הספקת הגז ספק הגז יתלה על גבי מיתקן הגז ועל דלת הכניסה של צרכן הגז הודעה שבה יציין כי הספקת הגז לצרכן נותקה ויפרט את פרטי ההתקשרות עימו לצורך חידוש ההספקה.
- (ה) ספק גז יחדש את הספקת הגז למיתקן גז שנותק לפי תקנה זו בהקדם האפשרי לאחר תשלום החוב ולא יאוחר מ-4 ימי עסקים ממועד התשלום.
14. (א) ספק גז יודיע לצרכן גז, מוקדם ככל האפשר, על ניתוק מיתקן גז מהספקת גז הנדרש לצורך תיקון ליקוי במיתקן או תחזוקתו, ובכלל זה בדיקתו; ואולם ספק הגז רשאי לנתק את המיתקן אף בלי לתת הודעה כאמור, אם הניתוק נדרש לצורך מניעת סכנה ממשיית ומיידית לאדם או לרכוש.
- (ב) ספק גז יחדש את הספקת הגז למיתקן גז שנותק לפי תקנה זו בהקדם האפשרי לאחר תיקון הליקוי במיתקן או תחזוקתו.

ניתוק בשל ליקוי במיתקן גז או תחזוקתו

פרק ד': מתן שירות לצרכן גז

15. (א) ספק גז יספק שירות טלפוני חינם בהתאם להוראות סעיף 18(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981⁸, בכל אחד מימי העסקים, במשך 45 שעות בשבוע לפחות.
- (ב) ספק גז יקליט את כל שיחות הטלפון במוקד השירות הטלפוני וישמור את ההקלטות למשך תקופה שלא תפחת משנה ממועד ההקלטה.
- (ג) ספק גז יודיע לצרכן גז בתחילת כל שיחה כי השיחה מוקלטת.
- (ד) ספק גז ימסור שיחה מוקלטת שצרכן הגז צד לה, לצרכן שביקש זאת, בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה; השיחה תישלח באופן דיגיטלי ותהיה ניתנת לשמיעה באמצעי זמין בלא תשלום.

שירות טלפוני חינם

⁸ ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשס"ו, עמ' 87.

16. (א) ספק גז יאפשר לצרכן גז לפנות אליו באופן מקוון לכתובת ייעודית לפניות ציבור פנייה מקוונת של צרכן גז באמצעות דואר אלקטרוני וכן באחת מדרכים אלה לפחות:

(1) טופס מקוון דרך אתר האינטרנט של ספק הגז;

(2) מסרון למספר טלפון נייד;

(3) מסר כתוב באמצעות תוכנה דיגיטלית למסרים מיידיים.

(ב) ספק גז שקיבל מצרכן גז פניה לפי תקנת משנה (א) ישלח לצרכן אישור בכתב על קבלת הפניה בתוך יום עסקים אחד.

(ג) ספק גז ישלח מענה לצרכן הגז לא יאוחר מתום 14 ימים מיום פניית הצרכן.

(ד) ספק גז ישמור תיעוד הנוגע לכל פניה שהתקבלה אצלו לפי תקנת משנה (א) למשך שנה.

17. (א) ספק גז ימסור לצרכן גז בחשבון גז הקודם למועד ביצוע בדיקה תקופתית במיתקן תיאום ביצוע בדיקה תקופתית גז את המועד האחרון לביצוע הבדיקה.

(ב) ספק גז יתאם עם צרכן גז את מועד ביצוע הבדיקה התקופתית במיתקן הגז ואת שעת ביצועה 5 עד 21 ימים קודם למועד ביצועה; ואולם חובת התיאום לפי תקנת משנה זו לא תחול על בדיקה בחלק של מיתקן הגז שלספק הגז יש גישה חופשית אליו.

(ג) ספק גז יודיע לצרכן על המועד שתואם לפי תקנת משנה (ב) בהודעה בכתב שישלח לטלפון הנייד של הצרכן; הודעה לפי תקנת משנה זו תכלול את פרטי ההתקשרות עם החברה בהתאם לתקנה 6(א)(3) וכן אפשרות לשינוי המועד שנקבע; ואולם אם מספר הטלפון הנייד של הצרכן חסום לשירות קבלת מסרונים, ספק הגז ישלח הודעה קולית כחלופה למסרון.

(ד) ספק גז שהתקבלה אצלו בקשה של צרכן גז לשינוי מועד ביצוע הבדיקה התקופתית, יתאם עם הצרכן מועד אחר לביצוע הבדיקה.

פרק ה': שונות

18. (א) הסכומים הקבועים בתקנות 8(ב) ו-13(א) יתעדכנו ב־1 בינואר בכל שנה (בתקנה זו – יום העדכון), בהתאם לשיעור שינוי המדד הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע ב־1 בינואר של השנה הקודמת; הסכום האמור בתקנה 13(א), שהתעדכן לפי תקנה זו, יעוגל לסכום הקרוב שהוא מכפלה של 10 שקלים חדשים; לעניין זה, "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

(ב) מנהל מינהל הדלק והגז יפרסם ברשומות ובאתר האינטרנט של משרד האנרגיה והתשתיות הודעה על הסכומים האמורים המעודכנים לפי תקנה זו.

19. (א) תחילתן של תקנות אלה 7 חודשים מיום פרסומן. תחילה

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), תחילתה של תקנה 6 – 14 חודשים מיום פרסומן של תקנות אלה.

י"ז בחשוון התשפ"ד (1 בנובמבר 2023)
(חמ 6478-3)

ישראל כ"ץ
שר האנרגיה והתשתיות

