



רשומות

קובץ התקנות

20 במאי 2024

11287

י"ב באייר התשפ"ד

עמוד

כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצורכי בית
במועצות אזוריות לתת לצרכניו), התשפ"ד-2024. 2512
כללי המים (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות), התשפ"ד-2024. 2549

כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצורכי בית במועצות אזוריות לתת לצרכניו), התשפ"ד-2024

בתוקף סמכותה לפי סעיף 23 לחוק המים, התשי"ט-1956¹ (להלן – החוק), לפי סעיף 77 לחוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום התוכנית הכלכלית לשנים 2009 ו-2010), התשס"ט-2009² (להלן – חוק ההתייעלות הכלכלית), ולפי סעיף 15 ו-101 לחוק הרשויות המקומיות (ביוב), התשכ"ב-1962³ (להלן – חוק הביוב), ובהתאם לסעיפים 101 עד 103 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001⁴, ולאחר שקוימו הוראות סעיף 124(ד) לחוק, קובעת מועצת הרשות הממשלתית כללים אלה (להלן – הכללים):

פרק ראשון: כללי

הגדרות

1. בכללים אלה –

"אומדן של מהנדס בעל הרישיון" – הערכה של מהנדס בעל הרישיון בדבר צריכת מים לפי סעיף 11;

"אמצעי משלוח אלקטרוני" – דואר אלקטרוני, פקסימילה וכל אמצעי משלוח אלקטרוני אחר שניתן באמצעותו לשלוח לצרכן את כלל המידע שיש לשלוח לפי כללים אלה;

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

"בית משותף" – מבנה שיש בו שתי יחידות דיור או יותר, בין שהוא רשום בפנקס הבתים המשותפים ובין שאינו רשום בו;

"בעל רישיון" – מי שקיבל, לפי סעיף 23 לחוק, רישיון הספקה למטרת צורכי בית, למעט עירייה, מקורות חברת מים בע"מ וחברה שהוקמה לפי חוק תאגידי המים והביוב;

"בקשה לבירור חיוב חריג" – בקשה לבירור חיוב חריג לפי סעיף 69(א)(2);

"בקשה לעריכת בירור" – בקשה לעריכת בירור חשבון לפי סעיף 59;

"דרישה לעריכת בדיקות נוספות" – דרישה לעריכת בדיקות נוספות לפי סעיף 64;

"הסדר תשלומים" – הסדר לפירעונו של חוב של צרכן;

"הערכת צריכה" – הערכה של כמות המים שנצרכה בנכס מסוים או על ידי צרכן מסוים;

"הפסקת מים מתוכננת" – הפסקת מים שאינה הפסקת מים לצורך תיקון תקלות והיא לצורך טיפול, שדרוג ותחזוקה של תשתיות המים של בעל הרישיון או במקרים שבהם דרש מבעל הרישיון ספק תשתיות אחר לעשות כן לצורכי טיפול, שדרוג ותחזוקה בתשתיות המצויות בסמוך או קשורות בעקיפין או במישרין לתשתיות המים;

¹ ס"ח התשי"ט, עמ' 169; התשפ"ג, עמ' 284.

² ס"ח התשס"ט, עמ' 157.

³ ס"ח התשכ"ב, עמ' 96; התשע"ו, עמ' 49.

⁴ ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשפ"ד, עמ' 173.

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

"הפרשי מדידה" – 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 7;

"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;

"הפרשי מדידה ממוצעים" – ממוצע הפרשי המדידה בכל תקופת החיוב בשנה האחרונה ושלא הוגשה לגביהן בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה לפי סעיף 16 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 59 או 69(א3);

"חוק המקרקעין" – חוק המקרקעין, התשכ"ט-1969⁵;

"חוק תאגידי מים וביוב" – חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001⁶;

"חשבון תקופתי" – הודעת חיוב של בעל רישיון בעד שירותי מים שניתנו לצרכן במהלך תקופת חיוב;

"חשש לנזילה" – אחד מאלה:

(1) במד מים משוין, למעט בנכס שמתאפיין בצריכה רציפה של מים או שלא ניתן לקבל לגביו חיובי על צריכה רציפה – מדידה של צריכת מים רציפה במשך פרק זמן העולה על 24 שעות;

(2) בכל מד מים אחר – לפי אמות מידה שקבע בעל הרישיון לפי סעיף 14;

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

"כללי ספקים מקומיים" – כללי המים (תעריפי מים שמספקים ספקים מקומיים), התשנ"ד-1994⁷;

"כללי מדידת מים" – כללי מדידת מים (מדי מים), התשמ"ח-1988⁸;

"כללי מערכות מדידת מים" – כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), התשפ"ב-2022⁹;

"כללי תעריפי תאגידים" – כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התש"ע-2009¹⁰;

"כללי תעריפי מועצות אזוריות" – כללי המים (תשלומים בעד שירותי מים וביוב במועצות אזוריות), התשע"ח-2017¹¹;

"מבדקה" – מבדקה כהגדרתה בכללי מדידת מים;

"מד מים" – מכשיר המונה וסוכם את כמויות המים המסופקות;

⁵ ס"ח התשכ"ט, עמ' 259; התשפ"ד, עמ' 40.

⁶ ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשפ"ד, עמ' 173.

⁷ ק"ת התשנ"ד, עמ' 885; התשפ"ד, עמ' 1141.

⁸ ק"ת התשמ"ח, עמ' 1110; התשפ"ב, עמ' 3131.

⁹ ק"ת התשפ"ב, עמ' 3118; התשפ"ד, עמ' 228.

¹⁰ ק"ת התש"ע, עמ' 442; התשפ"ד, עמ' 226.

¹¹ ק"ת התשע"ח, עמ' 664; התשפ"ד, עמ' 1923.

"מד מים משויך" – מד מים משויך לבית או מד מים משויך לחקלאות;

"מד מים משויך לבית" – מד מים, אחד או יותר, המודד את כל צריכת המים של צרכן מסוים בנכס מסוים הנצרכים ליחידת מגורים, לגינון ולכל צריכה שאינה חקלאית, ושבעל הרישיון שייך אותו לאותו צרכן;

"מד מים משויך לחקלאות" – מד מים, אחד או יותר, המודד צריכה לחקלאות בנכס מסוים בתחום המגורים של יישוב, שמוזן מרשת הספקת המים שממנה מוזנת צריכת המים ליחידת המגורים, ושבעל הרישיון שייך אותו לאותו צרכן;

"מד מים ראשי" – מד מים המודד את כמויות המים המסופקות למבנה בנכס שהוא בית משותף;

"מד קריאה מרחוק" – מד מים, לרבות מד מים עם יחידת תקשורת נפרדת, המאפשר שידור תדיר של נתוני קריאה ממד המים אל בעל הרישיון;

"מדר" – מדרד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;

"מוסד חינוך מוכר" – כהגדרתו בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949¹²;

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

"מוסד רפואי" – כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940¹³;

"מועד החיוב" – המועד האחרון לתשלום חיוב שנקבע לפי סעיף 46;

"המנהל הכללי" – המנהל הכללי של בעל הרישיון;

"מערכת לקריאה מרחוק" – מערכת המאפשרת שידור תדיר של נתוני קריאה ממד מים אל בעל הרישיון;

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

"צריכה גבוהה" – כמות המים שנמדדה במד מים משויך, ובמד מים ראשי – הפרשי המדידה שנמדדו, השווים או העולים על 130% אך נמוכים מ-150% מהצריכה הרגילה או מהפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין;

"צריכה חריגה" – כמות המים שנמדדה במד מים משויך, ובמד מים ראשי – הפרשי המדידה שנמדדו, השווים או העולים על 150% מהצריכה הרגילה או מהפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין;

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

"צריכה ממוצעת" – ממוצע הצריכה בכל תקופות החיוב בשנה האחרונה שבה נקרא מד המים המשויך, ושלא הוגשה לגביה בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מניזילה לפי סעיף 16 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 59 או 69(א)(3);

"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

¹² ס"ח התש"ט, עמ' 287; התשע"ז, עמ' 317.

¹³ ע"ר 1940, תוס' 1, עמ' 191; ס"ח התשפ"ד, עמ' 572.

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 17 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 59 או 64, או שהמנהל הכללי החליט כי התקיימו לגביה נסיבות חריגות שבשלן לא ניתן לראות בה צריכה רגילה;

"צרכן" – מי שרשום בפנקסי בעל רישיון כמקבל מבעל הרישיון שירותי מים או ביוב בנכס מסוים;

"ריבית החשב הכללי" ו"ריבית פיגורים החשב הכללי" – כמשמעותן בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי כפי שהיא מתפרסמת, מזמן לזמן, ברשומות;

"רישיון" – רישיון הספקה שנתן מנהל הרשות הממשלתית לפי סעיף 23(א) לחוק;

"הרשות הממשלתית" – הרשות הממשלתית למים ולביוב שהוקמה לפי סעיף 124יט לחוק;

"רשות מקומית בלא חברה" – כמשמעותה בסעיף 2 לחוק תאגידי המים והביוב;

"תחום פעילות" – תחום פעילותו של הספק, כפי שהוגדר ברישיון ההספקה;

"תקופת חיוב" – תקופת חיוב חודשית או דו-חודשית, שנקבעה לפי סעיף 52.

2. הוראות כללים אלה הן חלק מתנאי הרישיון. מעמד ההוראות

3. (א) מנהל הרשות הממשלתית רשאי, באישור מועצת הרשות הממשלתית, לתת לבעל רישיון, לפי בקשתו, 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. הקלה מהוראות הכללים

(ב) אישר מנהל הרשות הממשלתית הקלה או שינוי לבעל רישיון כאמור, יביא בעל הרישיון את החלטת מנהל הרשות הממשלתית לידיעת הצרכנים הנוגעים בדבר, ואם מדובר בכלל צרכני בעל הרישיון, יפרסמו הרשות הממשלתית ובעל הרישיון את ההחלטה באתרי האינטרנט שלהם.

פרק שני: צרכנות

סימן א': הפרדת מדידה

4. (א) בעל רישיון יתקין בגבול כל נכס מד מים משויך לבית, ואם מתקיימת בנכס גם פעילות חקלאית יתקין מד מים משויך לבית ומד מים משויך לחקלאות, באופן שיאפשר למדוד את כלל הצריכה בנכס תוך מדידה נפרדת של הצריכה החקלאית ושל הצריכה הביתית. הפרדת מדידה בין מטרות מים ובין צרכנים

(ב) בנכס שבו יש יותר מיחידת מגורים אחת יתקין בעל הרישיון, בגבול הנכס, מונים משויכים נפרדים לכל יחידת מגורים.

סימן ב': קריאת מד מים והערכת צריכה

5. (א) בעל רישיון יקרא פעם אחת בחודשיים לפחות את כל קריאי מדי המים הראשיים ואת כל קריאי מדי המים המשויכים שבנכסים ויחייב את צרכניו לפי הכמויות שנמדדו במדי המים. חיוב לפי קריא מד מים

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

6. (א) בעל רישיון שהתקין מדי קריאה מרחוק יבדוק את נכונות הקריאה המשודרת אליו לעומת קריא מד המים בכל אחד ממדי המים הראשיים ומדי המים המשויכים שבנכסים, פעם בשנה לפחות.

(ב) נוכח בעל רישיון כי קריא מד המים שונה מהקריאה המשודרת שבעדה חויב הצרכן, יזכה או יחייב את הצרכן בהפרש הקריאה, לפי העניין.

7. (א) על אף האמור בסעיף 6, בעל רישיון רשאי שלא לקרוא קריא של מד מים מסוים ולבצע הערכת צריכה, באחד או יותר מהמקרים האלה ובכפוף לאמור להלן:

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

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

(3) לא ניתן להגיע אל מד המים;

(4) במקרים המפורטים בסעיף 66 ובפרק השביעי;

(5) באישור המנהל הכללי לפי סעיף 69.

(ב) התקיימו נסיבות כאמור בסעיף קטן (א), יבצע בעל הרישיון הערכת צריכה לפי המפורט להלן:

(1) יש בידי בעל הרישיון נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, תבוצע הערכת הצריכה לפיה;

(2) בכפוף לאמור בסעיף 9, לא קיימים בידי בעל הרישיון נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, תעמוד הערכת הצריכה של הצרכן על 15 מטרים מעוקבים לחודש; ואולם במקרים שבהם נוכח בעל הרישיון לדעת כי צריכת המים של הצרכן בנכס אינה משקפת את הערכת הצריכה כאמור, רשאי בעל הרישיון לבצע הערכת צריכה בנכס לפי אומדן של מהנדס מטעם בעל הרישיון או מי שבעל הרישיון מינה לכך מטעמו;

(3) לא קיימים בידי בעל הרישיון 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 לפי הערכת צריכה זו, ואולם במקרים שבהם ראה בעל הרישיון כי צריכת מד המים הראשי אינה משקפת את הערכת הצריכה כאמור, רשאי בעל הרישיון לבצע הערכת צריכה במד המים הראשי לפי אומדן של מהנדס מטעם בעל הרישיון או מי שבעל הרישיון מינה לכך מטעמו;

(4) במקרים המפורטים בפרק השביעי יבצע בעל הרישיון הערכת צריכה לפי אומדן של מהנדס מטעם בעל הרישיון;

(5) לגבי צריכה לחקלאות יבצע בעל הרישיון הערכה סבירה, בשים לב לנתונים הנוגעים לעניין כגון סוג הגידול החקלאי, גודל השטח המושקע ונתונים אחרים, לפי מיטב שפיטתו;

(6) הפר הצרכן את הפרדת המדידה בין הצריכה לבית לבין הצריכה לחקלאות, תחושב הערכת הצריכה לפי ההנחה שהצריכה השנתית של כל אדם המתגורר בנכס היא שלוש מאות מטרים מעוקבים.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), לא אפשר צרכן לנציג בעל הרישיון גישה למד המים הנמצא בחצריו במשך יותר מתקופת חיוב אחת, ובעל הרישיון לא הצליח, במאמץ סביר, לתאם עם הצרכן ביקור בחצריו לפי סעיף 76, יבצע בעל הרישיון הערכת צריכה לפי אומדן של מהנדס מטעם בעל הרישיון.

(ד) מצא בעל הרישיון כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף קטן (א)(1), יחליף בעל הרישיון את מד המים.

(ה) מצא בעל הרישיון כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף קטן (א)(2) וחלפה תקופת השירות שנקבעה לדגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים, יחליף בעל הרישיון את מד המים מייד לאחר ביצוע הערכת הצריכה הראשונה; טרם חלפו חמש שנים מאז הוחלף מד המים האמור, יחליף בעל הרישיון את מד המים לאחר ביצוע הערכת הצריכה השנייה.

(ו) בעל רישיון יידע צרכן, שאין לגביו נתונים לצורך קביעת צריכתו הרגילה, על השינוי הצפוי באופן ביצוע הערכת הצריכה על ידו כאמור בסעיף קטן (ב)(2), בהודעה נפרדת מחשבון המים.

(ז) אין באמור בסעיף זה כדי למנוע מבעל הרישיון לחייב בעד צריכת מים שנעשתה שלא כדין.

(ח) בעל רישיון ידווח לרשות הממשלתית, אחת לשנה, על מספר מדי המים שהוא לא קרא במשך 6 חודשים רצופים או יותר.

8. (א) ביצע בעל רישיון הערכת צריכה, יחייב את הצרכן לפי הכמויות שנקבעו בהערכת הצריכה, ובלבד שסך כל הצריכה המחויבת של כל מדי המים המשויכים בנכס לא יעלה 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 משוין, ייערך חישוב הפרשי המדידה בהתבסס על הכמות לפי הערכת הצריכה.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), בוצעה הערכת צריכה במד מים ראשי בנכס לפי סעיף 7(ב)(3) ובשל כך עלתה כמות המים שנמדדה במדי המים המשויכים על הכמות שנקבעה לחיוב במד המים הראשי, יעמדו הפרשי המדידה על אפס.

9. בוצעה הערכת צריכה במועד המאוחר למועד קריאת כל מדי המים בבית משותף, יתקן בעל הרישיון את החיוב בהפרשי מדידה לכלל הצרכנים שצריכת המים שלהם נמדדת במד המים הראשי.

10. ערך בעל רישיון חשבון תקופתי המתבסס על הערכת צריכה, יודיע לצרכן בחשבון התקופתי כי החשבון מבוסס על הערכת צריכה ואת הסיבה לביצוע הערכת צריכה; בוצעה הערכת צריכה בשל האמור בסעיף 7(א)(3), יפרט בעל הרישיון לצרכן, במסמך שיצורף לחשבון המים הראשון, שנערך על בסיס סעיף 7(א)(3); במסמך יפורטו מהי המניעה שהתגלתה ואופן עריכת החשבון עד להסרת המניעה.

11. (א) מהנדס מטעם בעל הרישיון או עובד בעל הרישיון 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 מטעם בעל הרישיון יאשר הערכה לפי סעיף קטן (א) שלא נעשתה בידו.
(ג) מהנדס מטעם בעל הרישיון יעריך את הצריכה באתר בנייה, בהתחשב, בין השאר, בכל אלה:

(1) היקף הבנייה;

(2) סוג הבנייה;

(3) שלבי הבנייה בתקופה שלגביה נעשה האומדן.

סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מנזילה

12. (א) בעל רישיון יבדוק לאחר קבלת נתוני הקריאה של כל מד מים משויך או של מד מים ראשי בנכס, אם הכמות שנמדדה במד המים המשוויך גבוהה מכמות הצריכה הרגילה וכן מממוצע הצריכה בשנים עשר החודשים האחרונים, ובמד מים ראשי – אם הפרשי המדידה גבוהים מהפרשי המדידה הרגילים (בסימן זה – בדיקה השוואתית).

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

(ג) נוכח בעל רישיון לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן, יודיע לצרכן, בהודעה בנוסח המפורט בטופס 1 שבתוספת הראשונה, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה, ויפרט את שיעור הגידול בצריכה; הודעה כאמור תישלח לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד קריאת מד המים:

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

(2) צריכה זו מהווה 150 אחוזים לפחות מהצריכה הממוצעת או מהפרשי המדידה הממוצעים, לפי העניין;

(3) 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.

(ד) נוכח בעל הרישיון לדעת, בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה במד מים משויך מהווה צריכה חריגה מאוד, יפעל בעל הרישיון כאמור בסעיף קטן (ג), וכן, אם יש ברשותו מספר טלפון של הצרכן, יעשה מאמץ סביר להודיע לו בלא דיחוי, בטלפון או באמצעות מסרון, כי צריכתו חריגה מאוד; בהודעה יפרט בעל הרישיון את הכמות שנמדדה ואת שיעור הגידול בצריכה; בעל רישיון לא יפנה באמצעות מסרון אם הודיע לו הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

(ה) נוכח בעל הרישיון לדעת, בבדיקה ההשוואתית, כי הפרשי המדידה במד המים הראשי בנכס מהווים צריכה חריגה מאוד, יפעל כאמור בסעיף קטן (ג) וכן ישלח

בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מיום עסקים אחד, נציג לנכס שיוודא שלא נפלה טעות בקריאה ושמד המים תקין עד כמה שניתן לראות; מצא הנציג כי לא נפלה טעות וכי מד המים תקין, יתלה הודעה, בלוח המודעות בכניסה לנכס, ולפיה במד המים הראשי בנכס נמדדה צריכה חריגה מאוד ואת שיעורה; בהעדר לוח מודעות יתלה הנציג הודעה במקום בולט לעין בכניסה לנכס; כמו כן, ינסה הנציג, ככל האפשר, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של צריכה חריגה מאוד; הנציג יתעד את תליית המודעה, פעולות האיתור שביצע וממצאי הביקור בנכס.

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

(ז) סעיף זה יחול רק על צרכן או מד מים ראשי שקיימים לגביהם נתונים לצורך חישוב צריכה רגילה או הפרשי מדידה רגילים, לפי העניין.

(ח) פעולת בעל רישיון לפי סעיף זה לא תעכב את משלוח החשבון במועד.

13. (א) בעל רישיון המפעיל מערכת לקריאה מרחוק, שנוכח לדעת כי קיים חשש לנזילה בצנרת הפרטית או בצנרת המשותפת בנכס המחובר למערכת לקריאה מרחוק –

(1) אם יש ברשותו מספר טלפון של הצרכן, יעשה מאמץ סביר להודיע לו בתוך שני ימי עסקים, בטלפון או באמצעות מסרון, על קיומו של חשש לנזילה; בעל רישיון לא יפנה באמצעות מסרון אם הודיע לו הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;

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

(א) אם אין ברשותו מספר טלפון של הצרכן – 3 ימי עסקים מהמועד שבו נודע לו על קיומו של חשש לנזילה;

(ב) אם לא קיבל אישור על קבלת ההודעה לפי פסקה (1) – 3 ימי עסקים מהמועד שבו שלח את ההודעה;

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

(ב) סעיף 12 לא יחול על בעל רישיון שפעל לפי סעיף קטן (א).

14. (א) בעל רישיון המפעיל מערכת לקריאה מרחוק יחליט על אמות מידה להתקיימות חשש לנזילה במד מים שאינו נכלל בפסקה (1) להגדרה "חשש לנזילה", בהתבסס על מאפייני הצריכה בנכס.

(ב) בעל רישיון שיש לו אתר אינטרנט והמפעיל מערכת לקריאה מרחוק, יפרסם באתר האינטרנט שלו את התנאים לקיומו של חשש לנזילה במד מים שנכלל בפסקה (1) להגדרה "חשש לנזילה" ואת אמות המידה שעליהן החליט לקיומו של חשש לנזילה במד מים אחר לפי סעיף קטן (א).

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

(1) לגבי מד מים משויך ומד מים ראשי –

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

בעל רישיון המפעיל מערכת קריאה מרחוק

קביעת אמות מידה לחשש לנזילה

תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

(ב) הצרכן הצהיר כי הצריכה החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה;
(ג) טרם חלפו שישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבשלה מתבקשת ההכרה;

(2) לגבי מד מים ראשי, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה בשנים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעדה מבוקשת ההכרה; .
(3) לגבי מד מים משוּיך, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה יותר מפעם אחת בשניים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעדה מבוקשת ההכרה.

16. צרכן המבקש הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, יגיש בקשה הערוכה לפי טופס 3 או טופס 4, לפי העניין, 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 15.

הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

17. ביקש הצרכן הכרה בצריכה חריגה כצריכה חריגה הנובעת מנזילה והתקיימו התנאים המפורטים בסעיף 15, יכיר בעל הרישיון בצריכה החריגה כצריכה חריגה הנובעת מנזילה.

הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

18. (א) הוכרה צריכה חריגה הנובעת מנזילה, יחויב הצרכן לפי התעריפים הקבועים לעניין זה בסעיף 5.3(5) לכללי ספקים מקומיים.
(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), המנהל הכללי של בעל רישיון, רשאי להחליט כי הצרכן יחויב בעד אותה כמות מים לפי התעריפים הקבועים בסעיף 4(1) לכללי ספקים מקומיים במקרים האלה:

חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

(1) אם היה לו יסוד סביר להניח שלא הייתה נזילה;

(2) אם היה לו יסוד סביר להניח שהנזילה לא תוקנה בזמן סביר מהמועד שבו נודע לצרכן קיומה.

19. סימן זה יחול גם לגבי צרכן שאין לגביו נתונים לקביעת צריכה רגילה; ביקש צרכן כאמור הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, תוערך הצריכה הרגילה של הצרכן כאמור בסעיף 7(ב)(2).

הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה

סימן ד': הפרשי מדידה

20. בסימן זה, "צרכן" – לרבות צרכן שנותק משירותי מים. הגדרה

21. קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי, יחלק אותם בעל הרישיון בין הצרכנים בנכס, כמפורט להלן: אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי

(1) לפי הוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין, אם הציגה נציגות הבית המשותף את המסמכים האלה:

(א) בבית הרשום כבית משותף –

(1) פנייה בכתב, כתומה בידי נציגות הבית המשותף, לחלוקת הפרשי

המדידה לפי 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 המועצה האזורית או מטעם הקבלן בונה הבית, ובהעדר אישורים כאמור, מטעם מודד מוסמך;

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

22. קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי, יחלק אותם בעל הרישיון בין הצרכנים בנכס, באופן זהה לחלוקת הפרשי המדידה בעלי ערך חיובי, כאמור בסעיף 21.
23. אין באמור בסעיפים 21 ו-22 כדי לשלול את האפשרות של הצרכן לדרוש בדיקה של מד המים הראשי; נמצא כי מד המים הראשי אינו תקין, תבוצע הערכת צריכה לפי סעיף 7 והפרשי המדידה יחושבו בהתאם.
24. הכמות החיובית או השלילית המיוחסת לכל צרכן בשל הפרשי המדידה תצטרף, בכל תקופת חיוב, לסך כל הצריכה המיוחסת לו, בחיוב או בזיכוי, לפי העניין; חישוב החיוב ייעשה בהתבסס על הכמות הכוללת המיוחסת לכל צרכן, לאחר הוספת הפרשי המדידה לפי סעיף זה.
25. שינה בעל הרישיון את אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס, ישלח לצרכניו הודעה בדבר אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס; ההודעה תישלח לכתובת שאליה שולח בעל הרישיון את הודעת החיוב.

סימן ה': מד מים נוסף לצרכן

26. (א) בעל רישיון יתקין מד מים משויך אחד נוסף לכל צרכן אם יש צורך ביותר ממד מים אחד כדי למדוד את כל צריכת המים המסופקת לנכס מסוים, ובלבד שהצרכן דרש מבעל הרישיון התקנת מד מים נוסף וביצע את הפעולות הדרושות בתשתית המים הפרטית לצורך התקנתו במקום נגיש לקריאה.
- (ב) ביקש הצרכן מבעל הרישיון להתקין יותר משני מדי מים כדי למדוד את כל צריכת המים המסופקת לנכס מסוים, רשאי בעל הרישיון 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 לפי סעיף קטן (א) או (ב), צריכתו הפרטית של הצרכן תהיה סך כל הצריכה שנמדדה במדי המים המשויכים המותקנים בנכס המסוים.
27. התעריף בעד התקנת כל מד מים נוסף יהיה לפי פרט 4 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים, והתעריף השוטף בעד קריאת כל מד מים נוסף יהיה לפי סעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות.

סימן ו': מיגון מד מים

28. (א) בעל רישיון יתקין התקן מיגון מד מים בכל אחד מאלה:
- (1) במד מים משויך – לבקשת הצרכן;
- (2) במד מים ראשי – לבקשת נציגות הבית המשותף.
- (ב) בעל רישיון רשאי להתקין, על חשבונו, התקן מיגון למד מים במקרים שבהם סבר כי קיים חשש לשיבוש במזיד של מדידת צריכת המים במד מים.

29. התעריף בעד התקנת התקן מיגון למד מים לפי סעיף 28(א) יהיה לפי סעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ופרטים 15 או 16 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים, לפי העניין.

סימן ז': החלפת צרכן בנכס

30. החלפת צרכן בנכס (א) ביקש צרכן לבטל את רישומו כצרכן בנכס מסוים, יבצע בעל הרישיון את הפעולה רק אם יוצגו באותו מעמד פרטי צרכן חדש בנכס, הסכמתו של הצרכן החדש להירשם כצרכן בנכס, ואם דרש בעל הרישיון ביטחונות לפי סימן ה' לפרק הרביעי – הביטחונות שנמסרו לפי הדרישה; נרשמו אצל בעל הרישיון חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים בנכס, יסדיר הצרכן המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את פרטי ההתקשרות עימו לצורך הסדרת החוב.

(ב) אם הצרכן המבקש שוכר בנכס ולא הוצגו פרטי צרכן חדש, ירשום בעל הרישיון את משכיר הנכס כצרכן וישלח הודעה למשכיר על דבר רישומו כאמור; והכול בתנאי שהצרכן המבקש הוכיח כי הסתיימה תקופת השכירות בנכס; לא הוכיח הצרכן המבקש את סיום תקופת השכירות, תיעשה החלפת הצרכן לפי סעיף קטן (א).

31. החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משוין החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משוין, יותנה ביצוע הפעולה בהתאם להוראות סעיף 30(א) בכך שבעל הנכס הוכיח לבעל הרישיון כי ביצע את ההכנות הנדרשות לצורך התקנת מד מים משוין, ועד כמה שנדרש – גם הכנה לצורך התקנת מד מים לחקלאות.

32. החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משוין לבטל את רישומו בפנקסי בעל הרישיון ביקש צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משוין לבטל את רישומו בפנקסי בעל הרישיון כצרכן והתקיים סעיף 30(ב). יירשם משכיר הנכס כצרכן בנכס; נעשה השינוי האמור שלא בהסכמת משכיר הנכס, יודיע בעל הרישיון למשכיר הנכס על דבר רישומו כצרכן ועל האפשרות לשנות את הרישום האמור אם יוכיח לבעל הרישיון כי ביצע את ההכנות הנדרשות לצורך התקנת מד מים משוין.

33. החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית אין באמור בסימן זה כדי למנוע מן הצרכן או מבעל הנכס לטעון לקיומה של מניעה הנדסית כמשמעותה בסעיף 38; הוכרה בנכס מניעה הנדסית, יבצע בעל הרישיון את השינוי המבוקש גם אם לא הותקן מד מים משוין.

34. בקשת השינוי (א) בקשה להחלפת צרכן בנכס לפי סימן זה תוגש בנוסח הערוך לפי טופס 5 שבתוספת הראשונה, כשהוא מלא ובצירוף המסמכים הנדרשים בו לתמיכה בבקשה.

(ב) קיבל בעל רישיון בקשה להחלפת צרכן בנכס, יבצע את השינוי המבוקש בתוך חמישה ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה ויודיע 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 שניתנו עד למועד הגשת הבקשה יחול על הצרכן המבקש.

סימן ח': התקנה של מד מים

35. התקנת מד מים שהוסר מנכס אחר, אלא לאחר שנבדק במבדקה ונמצא תקין; אין בהוראה זו כדי להתיר התקנת מד מים שהתקנתו אסורה לפי חוק מדידת מים, התשט"ו-1955¹⁴.

¹⁴ ס"ח התשט"ו, עמ' 82; התשע"ו, עמ' 407.

סימן ט': חיבור של נכס למערכת מים

36. (א) אדם המבקש לחבר לראשונה למערכת המים נכס בתחום הפעילות של בעל הרישיון, יגיש לבעל הרישיון בקשה על כך בכתב וישלם את התעריף לחיבור מד מים בנכס שחובר לראשונה, הקבוע בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ובפרט 4 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים; לבקשתו יצורף תוכניות של תשתית המים הפרטית וכן את כל האישורים הנדרשים לפי דין לחיבור הנכס למערכת המים.

(ב) בעל הרישיון יתקין מד מים ויחבר את הנכס למערכת המים בתוך 10 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה לפי סעיף קטן (א), ובלבד שהתקבלו עימה כל התוכניות והאישורים האמורים בו וכן אישור על תשלום בעד החיבור ומהנדס בעל הרישיון אישר כי בוצעו בתשתית המים הפרטית כל הפעולות הדרושות לשם חיבורה למערכת המים.

(ג) בנכס המאוכלס לראשונה ושמותקן בו מד מים ראשי, רשאי בעל הרישיון להתנות חיבור מד מים בהתקנה וחיבור של כל מדי המים שבנכס בריזומנית.

37. בעל רישיון לא יחבר מד מים משויך לחקלאות למערכת המים אלא אם כן התקיימו הוראות תקנות 3, 5 ו-7 לתקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימת מים חוזרת), התשנ"ב-1992¹⁵ (להלן בסעיף זה – תקנות המז"ח), או ניתן פטור מחובת התקנת מז"ח כהגדרתו בתקנות המז"ח, לפי תקנה 4 לתקנות המז"ח.

38. (א) לעניין כללים אלה, יראו כמניעה הנדסית בנכס מקרה שבו לא ניתן להתקין מד מים משויך מסיבות שאינן תלויות בבעל הרישיון או בצרכן.

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

(ג) החליט בעל הרישיון כי לא קיימת מניעה הנדסית, רשאי הצרכן להשיג על החלטת בעל הרישיון לפני הרשות הממשלתית.

39. (א) החליף בעל הרישיון מד מים משויך בנכס, יודיע על כך לצרכן באותו נכס.

(ב) החליף בעל הרישיון מד מים ראשי בנכס, יודיע 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.

40. (א) קודם להתקנה ראשונה בנכס של מד קריאה מרחוק חלף מד מים משויך שאינו מד קריאה מרחוק, יודיע בעל הרישיון, בהודעה שתצורף לחשבון התקופתי שישלח לצרכן 45 ימים לפחות לפני מועד ההתקנה, על האפשרות לבקש להתקין מד קריאה מרחוק עם מנגנון להשבתה מוחלטת של פעילותו החשמלית בימי מנוחה כמשמעותם בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948¹⁶, כדי להתחשב בזכותו של הצרכן לקיים את ימי המנוחה לפי דתו או עדתו, בלא עלות נוספת.

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

¹⁵ ק"ת התשנ"ב, עמ' 1030; התשס"ב, עמ' 866.

¹⁶ ע"ר התש"ח, תוס' א', עמ' 1; ס"ח התשע"ב, עמ' 454.

(ג) בעל רישיון יפרסם באתר האינטרנט שלו פרטים על פעילותו להתקנת מדי קריאה מרחוק, לרבות מועדי ההתקנה הצפויים ומשמעות הפעלת מנגנון ההשבתה כאמור בסעיף קטן (א) על היכולת להתריע לפני הצרכן על חשש לנזילה.

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

41. הסיר בעל רישיון מד מים בנכס, ישמור צילום של קריא מד המים במועד ההסרה לקריא מד מים שמירת נתוני קריא מד מים

פרק שלישי: מדידת מים באתר בנייה

42. (א) בעל רישיון יתקין באתר בנייה מד מים שמחובר למערכת לקריאה מרחוק והתקן מיגון למד המים. התקנת מד מים באתר בנייה

(ב) נציג בעל הרישיון יהיה נוכח בעת התקנת מד המים והתקן המיגון ויוודא כי ההתקנה בוצעה באופן תקין.

43. על אף האמור בסעיף 52, תקופת החיוב בעד צריכת מים באתר בנייה תהיה תקופת חיוב חודשית. תקופת חיוב באתר בנייה

44. התעריף בעד התקנה באתר בנייה של מד מים שמחובר למערכת לקריאה מרחוק והתקן מיגון למד מים יהיה לפי התעריף הנקוב בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ופרט 16 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים. תעריף בעד התקנת מד מים והתקן מיגון

פרק רביעי: חשבונות ותשלומים

סימן א': חובת תשלום

45. בעל רישיון יספק שירותים בכפוף לתשלום בעדם כדין. הספקת שירות בכפוף לתשלום

46. המועד האחרון לתשלום חיוב שנקבע בהודעת חיוב יהיה 18 ימים לפחות ממועד משלוחה לצרכן אם נשלחה בדואר או על ידי שליח, ואם נשלחה באמצעי משלוח אלקטרוני לפי הסכמה שנתן הצרכן לפי סעיף 82 – 15 ימים לפחות ממועד משלוחה לצרכן. מועד אחרון לתשלום

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

48. (א) בעל רישיון רשאי לאפשר הסדר תשלומים לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים ממועד תחילת הסדר התשלומים או לתקופה ארוכה יותר בנסיבות חריגות הנוגעות להיקף החיוב, לאופן היווצרותו או למצבו הכלכלי של הצרכן. הסדר תשלומים

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

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

(ד) לא פרע אדם שני תשלומים לפי הסדר תשלומים שנעשה עימו או לא שילם את החשבון התקופתי השוטף, רשאי בעל הרישיון לבטל את ההסדר עימו; יתרת החוב

שלא שולמה תשלום בתוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומם בפועל.

49. נקבע לצרכן הסדר תשלומים, לא ינקוט נגדו בעל הרישיון פעולות גבייה כל עוד עמד בהסדר התשלומים.

50. (א) צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור, רשאי, עד שבעל הרישיון ישלם את הבירור, לשלם לבעל הרישיון בעד תקופת החיוב שלגביה הוגשה הבקשה לעריכת בירור תשלום חלקי, שיחושב לפי הערכת הצריכה בתקופת החיוב (להלן בסעיף זה – התשלום החלקי); בעל הרישיון יודיע לצרכן על סכום התשלום החלקי.

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

החזר תשלום
ששולם ביתר

51. (א) בסעיף זה –

“הודעת הצרכן” – הודעת הצרכן, בכתב, לבעל הרישיון על חיובו בתשלום יתר, בצירוף מסמכים המאמתים את הודעתו, אם הדבר נדרש לפי נסיבות העניין;

“מועד ההחזר” – היום הראשון שלאחר תום 30 ימים מיום הודעת הצרכן;

“תשלום יתר” – תשלום ששילם צרכן לבעל רישיון בלא שחב בו, או יתר תשלום כאמור ששילם על סכום שהוא חב בו.

(ב) שילם צרכן תשלום יתר, יחזיר לו בעל הרישיון את התשלום בהקדם באמצעות תשלומם בפועל או באמצעות קיוזו בחשבון התקופתי הקרוב לכל המאוחר.

(ג) בעל הרישיון יחזיר את תשלום היתר בתוספת הפרשים לפי שיעור העלייה של המדד מן המדד שפורסם בסמוך לפני יום תשלומם של כל תשלום מתשלומי היתר עד המדד שפורסם בסמוך לפני האחד בחודש שבו הוחזר לצרכן.

(ד) לא הוחזר תשלום היתר עד מועד ההחזר או באמצעות זיכוי בחשבון התקופתי הקרוב שלאחר הודעת הצרכן, לפי המאוחר, יחזיר בעל הרישיון את התשלום שהצטבר כאמור בסעיף קטן (ג) ממועד ההחזר, בצירוף ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד ההחזר עד יום החזרתו בפועל.

סימן ב': החשבון התקופתי

52. (א) בעל רישיון יחליט על תקופת החיוב שלגביה הוא שולח חשבונות תקופתיים; תקופת החיוב תקופת החיוב יכולה להיות חודשית או דו-חודשית.

(ב) בעל רישיון רשאי לשנות את תקופת החיוב בחשבון התקופתי הראשון בשנה, ובלבד שלא שינה את תקופת החיוב בשנתיים שקדמו למועד השינוי.

(ג) בעל הרישיון יודיע לצרכן על שינוי תקופת החיוב בחשבון התקופתי הקודם לשינוי.

תדירות החשבון
התקופתי

53. בעל רישיון ישלח לצרכן חשבון תקופתי –

(1) אחת לחודש – אם החליט כי תקופת החיוב תהיה חודשית;

(2) אחת לחודשיים – אם החליט כי תקופת החיוב תהיה דו-חודשית.

54. (א) בעל רישיון ישלח 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 באמצעות שליח – במועד מסירתו לשליח או בבית הדואר, ואם נשלח באמצעי משלוח אלקטרוני – במועד שיגורו.

55. (א) החשבון התקופתי יכלול את כל אלה:

- (1) שם הצרכן וכתובתו לצורך משלוח דברי דואר;
- (2) הפרטים שלהלן בדבר בעל הרישיון ותקופת החיוב של החשבון התקופתי:
 - (א) שם בעל הרישיון ומספרו;
 - (ב) תקופת החיוב של החשבון התקופתי, מספר הימים שנכללו בה, תאריך תחילתה ותאריך סיומה;
- (3) הפרטים שלהלן בדבר הנכס והצרכן:
 - (א) כתובת הנכס ומספרו בספרי בעל הרישיון;
 - (ב) מספר הצרכן בספרי בעל הרישיון;
 - (ג) מספר חיבור מערכת המים לנכס בספרי בעל הרישיון (מספר כרטיס המים);
 - (ד) סיווג מטרת הצריכה או השימוש במים;
 - (ה) מספר הנפשות הרשומות בספרי בעל הרישיון כמתגוררות בנכס;
- (4) הנתונים האלה לגבי כל מד מים משויך:
 - (א) מספר מד המים;
 - (ב) תאריך וקריא מד המים בקריאה הקודמת;
 - (ג) תאריך וקריא מד המים בקריאה הנוכחית;
 - (ד) ציון אם מד המים נקרא או שבוצעה לגביו הערכת צריכה;
 - (ה) בוצעה הערכת צריכה – כמות המים לחיוב לפי הערכת הצריכה והסיבה שבשלה נערכה הערכת צריכה;
 - (ו) הוחלף מד המים בתקופת החיוב – יובאו בנפרד הפרטים שבסעיף לגבי למד המים שהוחלף ולגבי מד המים החדש;
- (5) הנתונים האלה לגבי צריכת המים הכוללת בנכס בתקופת החיוב, בהפרדה בין הצריכה לבית והצריכה לחקלאות:
 - (א) הצריכה הכוללת בכל אחד ממדי המים המשויכים, לרבות הערכת צריכה;
 - (ב) הפרשי מדידה;
 - (ג) סך כל הצריכה לפי פסקאות משנה (א) ו־(ב);
- (6) תרשים המציג בטורים המקובצים לאשכולות את הצריכה שנמדדה בכל אחד ממדי המים המשויכים לנכס ואת הפרשי המדידה, בכל אחת מתקופות החיוב בארבעה עשר החודשים שקדמו למועד האחרון שבו נקרא מד המים;

(7) בחשבון התקופתי ייוסף –

(א) על גבי התרשים שבפסקה (6) – גרף קווי שיציג, לגבי כל אחת מתקופות החיוב שבתרשים, את צריכת המים החציונית של צרכנים של בעל הרישיון בעלי מאפיינים דומים, מספר נפשות המתגוררות בנכס וקיומו או העדרו של מד מים ראשוני בנכס, שנמדדה באותה תקופת חיוב (להלן בסעיף זה – צריכה חציונית);

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

(8) הנתונים האלה בדבר חיובים בעד שירותי מים לתקופת החיוב, לגבי כל סוג תעריף:

(א) סוג התעריף;

(ב) התעריף למטר מעוקב;

(ג) כמות המים לחיוב;

(ד) סכום החיוב;

(ה) שונה התעריף למטר מעוקב במהלך תקופת חיוב, יוצגו בנפרד הפרטים שבסעיף לגבי כל אחד מהתעריפים, ותינתן בכתב מודגש, במקום המיועד להודעות, הודעה בדבר שינוי התעריפים והמועד שבו שונה;

(9) סך כל החיובים והזיכויים בחשבון התקופתי, תוך הבחנה בין חיובים בעד צריכת מים לבית ומים לחקלאות ובין חיובים וזיכויים אחרים;

(10) תאריך הדפסת החשבון התקופתי, המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי וסך כל הסכום לתשלום;

(11) יצורף שובר תשלום לגבי תקופת החיוב;

(12) אם יש לצרכן חוב קודם שטרם שולם עד מועד עריכת החשבון התקופתי – הודעה מובלטת על יתרות חובה, ובה 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, ואף עלול לגרור ניתוק הספקת המים לנכס, וכי עלויות הגבייה יושטו על הצרכן;

(ג) הסבר בדבר האפשרות לבקש הסדר תשלומים;

(ד) יצורף שובר לתשלום יתרת החוב שטרם שולמה;

(13) הודעות שיש לכלול בחשבון התקופתי לפי כל דין;

(14) פרטי ההתקשרות עם בעל הרישיון, לרבות כל אלה:

(א) כתובת מרכז שירות הלקוחות של בעל הרישיון ושעות קבלת קהל;

(ב) מספר הטלפון של מוקד השירות הטלפוני של בעל הרישיון ושעות המענה הטלפוני;

(ג) מספר פקסימילה, אם ישנה;

- (ד) כתובת דואר אלקטרוני;
- (ה) כתובת אתר האינטרנט של בעל הרישיון, אם ישנו;
- (ו) מספר טלפון לדיווח על תקלות;
- (15) הדרכים שבהן רשאי הצרכן לשלם את החשבון התקופתי;
- (16) דברי הסבר לחשבון התקופתי בנושאים האלה:
- (א) מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות בנכס;
- (ב) סוג הקריאה;
- (ג) צריכה פרטית והפרשי מדידה;
- (ד) תעריפי המים;
- (ה) חיוב מזערי כאמור בסעיף 4(6) לכללי ספקים מקומיים;
- (ו) אופן חישוב חשבון המים;
- (ז) אחריות הצרכן לתקינות תשתית המים המותקנת לאחר מד המים;
- (ח) תוספת ריבית פיגורים במקרה של אי-תשלום במועד;
- (ט) הדרך לערעור על החשבון התקופתי.
- (ב) בעל רישיון לא יהיה רשאי לכלול בחשבון התקופתי פרטים נוספים על הפרטים שבסעיף קטן (א), למעט אלה:
- (1) סמליל בעל הרישיון;
- (2) שדות לשימוש פנימי של בעל הרישיון, 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 בעל הרישיון.
- (ג) החשבון התקופתי יופק במתכונת שתאפשר הצגה מותאמת אישית של הנתונים לכל צרכן.
- (ד) בעל הרישיון רשאי להפיק חשבונות תקופתיים נפרדים לגבי הצריכה לבית והצריכה לחקלאות.
56. (א) בעל הרישיון ישלח לצרכן, לבקשתו, העתק של חשבון תקופתי הנוגע לתקופה שאינה עולה על שבע שנים לפני מועד 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 בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ובפרט 9 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים.
- סימן ג': תשלום החשבון התקופתי**
57. (א) בעל רישיון יאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי וכל חוב אחר, לרבות לפי הסדר תשלומים, בכל אחת מהדרכים האלה:

אמצעי תשלום

- (1) במשרדי בעל הרישיון, בכרטיס אשראי או בשיק שמועד פירעונו לא יהיה מאוחר מן המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי או החוב;
- (2) בהסדר הוראת קבע בבנק מסחרי או בכרטיס אשראי;
- (3) בכרטיס אשראי באמצעות הטלפון במוקד תשלומים של בעל הרישיון או באמצעות אתר האינטרנט של בעל הרישיון, אם ישנו; בעל הרישיון יפרסם על גבי החשבון התקופתי את מספר הטלפון של מוקד התשלומים ואת כתובת אתר האינטרנט של בעל הרישיון, אם ישנו;
- (4) במזומן – בכל בנק מסחרי או בבנק הדואר.

(ב) בעל רישיון רשאי לאפשר לצרכן לשלם את החשבון התקופתי בכל דרך אחרת נוספת או במקום אחר שעליהם יודיע בחשבון התקופתי, לרבות באמצעות האינטרנט.

58. (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 לבעל הרישיון.

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

59. (א) צרכן רשאי לדרוש מבעל הרישיון לערוך בירור של חיוב בעד צריכת מים בתקופת חיוב כלשהי, לא יאוחר משלושים ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי בנוגע לתקופת החיוב, אם סבר שהחשבון התקופתי שגוי.

(ב) קיבל בעל רישיון בקשה לעריכת בירור, יבדוק את כל אלה:

- (1) אופן קביעת החיוב – לפי קריאת מד מים או לפי הערכת צריכה;
- (2) הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים;
- (3) אם מד המים נבדק במבדקה לפי סעיף 35 ונמצא תקין;
- (4) בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס.

60. מצא בעל הרישיון, לאחר שבדק את אופן קביעת החיוב לפי סעיף 59(ב)1, כי על אף שלא התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף 13(א), נקבע החיוב לצרכן לפי הערכת צריכה, יקרא את קריאת מד המים בלא דיחוי, ויתקן את החיוב לצרכן לפי זה.

61. מצא בעל הרישיון, לאחר שערך בדיקות לפי סעיף 59(ב)2 או (3), כי מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 35 או חלפה תקופת השירות שנקבעה לדגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים, יחליף את מד המים בלא דיחוי.

62. מצא בעל הרישיון, לאחר שערך בדיקה לפי סעיף 59(ב)4, כי באחד או יותר ממדי המים המשויכים בנכס התקיים האמור בסעיף 7(א)1 או (2), ולא בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 7, יבצע הערכת צריכה לאותם צרכנים ויתקן את החיוב לכל הצרכנים בנכס לפי סעיף 8.

63. (א) בעל הרישיון יודיע לצרכן, בכתב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור שערך לפי סעיף 59(ב) והפעולות שנקט בעקבותיו.

(ב) בהודעה ייכללו הפרטים האלה:

(1) זכותו של הצרכן לדרוש מבעל הרישיון, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור, לערוך בדיקות נוספות לפי סעיף 64 או לדרוש מבעל הרישיון לשלוח את מד המים לבדיקה במבדקה לפי סעיף 12 לכללי מערכות 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 66 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.

עריכת בדיקות
נוספות

64. (א) הגיש צרכן בקשה לעריכת בירור, רשאי הוא לדרוש מבעל הרישיון, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור ובכפוף לתשלום תעריף בעד עריכת בדיקות נוספות הקבוע בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ובפרט 7 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים, לערוך בדיקות נוספות לבירור של חיוב בעד צריכת מים.

(ב) קיבל בעל הרישיון דרישה לעריכת בדיקות נוספות, יבדוק גם את כל אלה:

(1) אם 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) אם מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים;

(3) אם מד המים הותקן באופן הנדרש לפי כללי מדידת מים;

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

החלפת מד מים

65. (א) הגיש צרכן דרישה לעריכת בדיקות נוספות בעקבות צריכה גבוהה או צריכה חריגה במד המים, ובתקופת החיוב הראשונה שהסתיימה לאחר הגשת הבקשה נמדדה במד המים צריכה גבוהה או צריכה חריגה, יחליף בעל הרישיון את מד המים וישלח אותו לבדיקה במבדקה על חשבונו.

(ב) סעיף קטן (א) לא יחול אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 64(ב) התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.

66. (א) על אף האמור בסעיף 5, בעל רישיון יבצע הערכת צריכה לפי סעיף 7 ויחייב את הצרכן לפי סעיף 8, בהתקיים אחד או יותר מהמקרים האלה:

תיקון חיוב

(1) מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 35;

(2) מד המים נבדק במבדקה ונמצא לא תקין;

(3) חלפה תקופת השירות שנקבעה לדגם מד המים לפי סעיף 5 לכללי מערכות מדידת מים;

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

(5) נערכו עבודות כאמור בסעיף 64(ב)1, ומהנדס בעל הרישיון החליט כי יש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;

(6) בבדיקות שנערכו לפי סעיף 64(ב)4 נמצא כי התקיימו נסיבות אחרות שבאחריות בעל הרישיון 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 64(ב)(1).

(ה) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(6) תיעשה לתקופות החיוב שבהן התקיימו נסיבות כאמור.

(ו) מצא בעל הרישיון כי מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים, יתקן את החיוב לצרכנים שביניהם התרחשה הצלבה, לפי צריכתם בפועל בתקופות החיוב שבהן הוצלבו מדי המים, ובלבד שהתקופות לא יקדמו למועד שבו קיבל בעל הרישיון רישיון הספקה לשטח שבו נמצא הנכס.

67. התקיים אחד או יותר מהמקרים המנויים בסעיף 66(א) ו־ו), יוחזר לצרכן הסכום ששילם בעד עריכת הבדיקות הנוספות.

68. בעל הרישיון יודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות –

(1) על תוצאות הבדיקות שערך לפי סעיף 64(ב) ועל הפעילות שנקט בעקבותיהן;
(2) על זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בתוך 30 ימים מיום קבלתן;

(3) על זכותו של הצרכן לפנות לבעל הרישיון בתוך 21 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקות, בבקשה לפי סעיף 69, ובלבד שכמות המים שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאד.

69. (א) על אף האמור בסעיף 5, המנהל הכללי של בעל הרישיון רשאי, לבקשת צרכן, לחייב אותו לפי סעיף 8 על בסיס הערכת צריכה לפי סעיף 7 בהתקיים כל אלה:

(1) במד מים משויך או במד מים ראשי 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;

(2) הצרכן פנה לבעל הרישיון בבקשה לעריכת בירור בשל צריכה חריגה ערוכה לפי נוסח טופס 6 שבתוספת הראשונה והצהיר בבקשה כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה, ובלבד שבמועד הפנייה לא חלפה למעלה משנה מהמאחר מאלה:

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

(ב) המועד שבו הודיע בעל הרישיון לצרכן על תוצאות עריכת בירור לפי סעיף 63;

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

- (4) הצרכן התחייב לאפשר לנציג של בעל הרישיון לבקר בנכס, אם יידרש, לצורך בירור של החיוב החריג בעד צריכת המים;
- (5) הצרכן שילם את התעריף לעריכת בדיקות נוספות הקבוע בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ובפרט 7 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים, ובעל הרישיון ערך את כל הבדיקות שבסעיפים 59(ב) ו-64(ב) ולא מצא הסבר מספק לצריכה החריגה;
- (6) נציג של בעל הרישיון בדק כי אין סימנים לנזילה בנכס או לשינוי במאפייני צריכת המים של הצרכן, וערך כל בדיקה נוספת בנכס הנדרשת בנסיבות המקרה לבירור של החיוב בעד צריכת המים;
- (7) המנהל הכללי שוכנע, לנוכח מכלול הבדיקות והנתונים הקיימים, לרבות כמויות המים שנמדדו במד המים בתקופת החיוב העוקבת לתקופות החיוב נושא הבקשה לבירור חיוב חריג, שיש יסוד סביר להניח כי הכמויות הנקובות בהודעת החיוב הן בלתי סבירות ואינן משקפות את כמויות המים שסופקו לנכס.
- (ב) צרכן אינו 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 בשל מד המים המשויך לו;
- (2) במד מים ראשי בנכס – אם הוגשה ב־12 החודשים האחרונים בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה בשל מד המים הראשי בנכס.
- (ג) צרכן שאינו רשאי להגיש בקשה למנהל הכללי כאמור בסעיף קטן (ב), רשאי להגיש את הבקשה לבירור חיוב חריג לרשות הממשלתית.
- (ד) משך תקופת הזיכוי בביצוע הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א) לא יעלה על שתי תקופות חיוב.
- (ה) המנהל הכללי יחליט בבקשה לבירור חיוב חריג ויודיע על כך לצרכן, בכתב, בתוך 60 ימים ממועד הגשתה; החליט המנהל הכללי לדחות את הבקשה – יפרט בהודעה את נימוקי הדחייה ואת זכותו של הצרכן להשיג על ההחלטה לפני הרשות הממשלתית בתוך 30 ימים ממועד קבלתה, לפי סעיף 71.
- (ו) אם למנהל הכללי או לקרובו עניין אישי באישור הבקשה, לא ידון בה המנהל הכללי, והיא תועבר להחלטת הרשות הממשלתית לפי הוראות סעיף זה, בשינויים המחויבים; בעל הרישיון יודיע 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–1999.¹⁷
70. (א) 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 בתוך 30 ימים ממועד קבלתה, לפי סעיף 71.
- (ב) החלטה של המנהל הכללי לפי סעיף קטן (א) להפחית את החיוב שהושת על צרכן, טעונה אישור של מנהל הרשות הממשלתית.
- (ג) בקשה לאישור לפי סעיף קטן (ב) תכלול את הנימוקים למתן ההקלה בחיוב ואת אופן חישובה.

זיכוי צרכן
במקרים חריגים

¹⁷ ס"ח התשנ"ט, עמ' 189; התשפ"ב, עמ' 884.

71. צרכן רשאי להביא את השגותיו על ממצאי הבדיקות שערך בעל הרישיון לפי סעיפים 59(ב) ו-64(ב) ועל החלטת המנהל הכללי לפי סעיף 69 לפני הרשות הממשלתית, בתוך 30 ימים ממועד קבלת הודעה לפי סעיף 68; הרשות הממשלתית תברר את התלונה.

72. בעל רישיון ינהל רישום על אלה:

רישום

(1) הבקשות לבירור חיוב חריג שאושרו לפי סעיף 69; ברישום יפורטו זהות מקבל ההקלה, הבדיקות הנוספות שנעשו לפי סעיפים 64(ב) ו-69(א), כמות המים שנמדדה במד המים, ההפרש הכספי בין החיובים בעקבות תיקון חיוב וההפרש בכמויות המים;

(2) החלטות על הקלה בחיוב שקיבל לפי סעיף 70; ברישום יפורטו סכומי ההקלה שניתנו ויצורפו לו החלטות המנהל הכללי.

סימן ה': ביטחונות

73. (א) בעל רישיון רשאי לדרוש ביטחונות בסכום של עד פי שלושה מממוצע החשבון התקופתי בשש תקופות החיוב האחרונות בנכס שקדמו לדרישה, מכל אחד מאלה:

(1) מצרכן שאינו תושב ישראל;

(2) ממשיכיר 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) בבתוחה יכול לשמש כל אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן:

(1) ערובה של ערב תושב ישראל;

(2) שיק משוך על בנק כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981¹⁸;

(3) כל בטוחה אחרת שבעל הרישיון הסכים לקבל.

74. (א) דרש בעל רישיון בטוחה לפי סעיף 73(א) או (2), רשאי הוא להתנות את רישום הצרכן בנכס במסירתה.

מסירת בטוחה –
תנאי לרישום

(ב) לא קיבל בעל הרישיון בטוחה שדרש לפי סעיף 73(א) ו-3, רשאי הוא לרשום את ממשיכיר הנכס כצרכן עד למסירתה.

75. ביקש בעל רישיון לממש בטוחה, יודיע על כך למי שמסר לו את הבטוחה, 7 ימי עסקים לפחות קודם למימושה.

הודעה על
מימוש בטוחה

פרק חמישי: שירותים לצרכנים

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

76. (א) אם לא ניתן להיכנס לחצרי צרכן בשל נסיבות שאינן תלויות בבעל הרישיון במקרים שבהם מותרת הכניסה לפי כללים אלה, יפנה בעל הרישיון לצרכן ויודיע לו את כל אלה:

תיאום ביקור
בחצרי צרכן

(1) הנסיבות שבשלן לא היה ניתן להיכנס לחצרו;

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

¹⁸ ס"ח התשמ"א, עמ' 232; התשפ"ד, עמ' 161.

- (3) האפשרות לתיאום ביקור והתעריף הקבוע לביקור מתואם;
- (4) האפשרות העומדת לפני הצרכן לדווח לבעל הרישיון על קריא מד המים לפי סעיף 77 חלק תיאום ביקור, והוראות בדבר אופן הדיווח והעברתו לבעל הרישיון;
- (5) ההשלכות אם הצרכן לא יסיר את המניעה לכניסה לחצירו, לא ידווח על קריא מד המים או יסרב לתאם ביקור בחצירו.
- (ב) התעריף בעד ביקור לפי סעיף קטן (א) יהיה כקבוע בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ובפרט 8 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים.
- (ג) הפקיד צרכן בידי בעל הרישיון את מפתח חצרו לפי סעיף קטן (א)(2), ינקוט בעל הרישיון את אמצעי הזהירות הנדרשים לצורך שמירה על המפתח שהופקד בידו, וימסור לצרכן אישור חתום על קבלת המפתח לידו; אישור כאמור יכלול את תאריך המסירה ואת שם נציג בעל הרישיון שקיבל לידיו את המפתח.
77. (א) צרכן רשאי, בהסכמת בעל הרישיון, לשלוח לבעל הרישיון, חלק תיאום ביקור לפי סעיף 76, דיווח מקוון של קריא מד המים ומועד הקריאה, בצירוף צילום של מד המים שבו ניתן לראות בבירור את קריא מד המים ואת מספר הזהוי שלו; צרכן ישלח את הדיווח לפי הוראות בעל הרישיון ובתיאום עימו.
- (ב) בעל רישיון רשאי שלא לקבל קריאת מד מים שנמסרה לו בדיווח מקוון אם קיים חשש סביר שקריאת מד המים משובשת.
- (ג) מד מים לא ייקרא בדרך של דיווח מקוון יותר מחמש תקופות דיווח ברציפות.
78. בעל רישיון יתאם ביקור בחצרי צרכן לשם עריכת בדיקות נוספות לפי סעיף 64(ב) וביקור נציג בעל רישיון לפי סעיף 69(א)(6).
79. על תיאום ביקור של נציג בעל הרישיון בחצרי צרכן יחול סעיף 18(ג), (ד) ו-(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981¹⁹, בשינויים המחויבים.
80. לא אפשר צרכן לנציג בעל הרישיון לבקר בחצרו לאחר שתואם עימו ביקור, רשאי בעל הרישיון לחייבו בתעריף הקבוע לביקור בסעיף 14 לכללי תעריפי מועצות אזוריות ובפרט 8 בתוספת השנייה לכללי תעריפי תאגידים, ובלבד שהצרכן לא הודיע מבעוד מועד על ביטול הביקור.

סימן ב': הודעות

81. (א) בעל רישיון ישלח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות לכתובת הנכס שאליו נוגע 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, באמצעות מתן הודעה בכתב לבעל הרישיון.
82. (א) בעל רישיון רשאי לשלוח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, אם הצרכן נתן את הסכמתו לכך שהם ישלחו באופן זה חלק משלוח בדואר.
- (ב) צרכן רשאי לבטל את הסכמתו למשלוח החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, בכל עת, באמצעות מתן הודעה בכתב לבעל הרישיון.

¹⁹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשפ"ד, עמ' 181.

סימן ג': מרכז קבלת קהל

83. (א) בעל רישיון יפעיל מרכז קבלת קהל בבניין נגיש בתחום היישוב שבתחום פעולתו של בעל הרישיון, ואם הוא בעל רישיון להספקת מים ביותר מיישוב אחד – במשרדי המועצה האזורית או בתחומה, ורשאי הוא לקיים קבלת קהל גם ביישובים.
- (ב) אם בעלי רישיונות הסכימו ביניהם על מתן שירות משותף, יהיה מרכז קבלת הקהל בתחומי המועצה האזורית שלהם או במקום שאינו מרוחק ביותר מ־30 קילומטרים מגבול כל אחד מן היישובים המקבלים שירות ממרכז קבלת קהל.
- (ג) מרכז קבלת קהל יהיה נגיש לתחבורה ציבורית בזמנים שמתקיימת בו קבלת קהל.
- (ד) אזור קבלת הקהל ואזור ההמתנה במרכז קבלת הקהל יהיו בשטח ובתנאים הולמים, בהתחשב במספר הצרכנים שמשרת מרכז קבלת קהל.

84. (א) על קבלת קהל ביישוב יחולו הוראות אלה:

מועדי קבלת קהל

- (1) קבלת הקהל תהיה בשעות הפעילות של המזכירות ביישוב ומספר שעות קבלת הקהל לא יפחת מארבע שעות בכל אחד מימי העבודה של מזכירות היישוב;
 - (2) ביום אחד בשבוע תהיה קבלת הקהל לאחר השעה 16:00;
 - (3) בימים שמתקיימת בהם קבלת קהל בשעות הבוקר, היא תחל לא יאוחר מן השעה 8:30.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), אם בעל הרישיון הוא בעל רישיון להספקת מים ביותר מיישוב אחד או אם בעלי רישיונות הסכימו ביניהם על מתן שירות משותף, יחולו על קבלת קהל הוראות אלה:
- (1) מספר ימי קבלת הקהל לא יפחת מארבעה בשבוע;
 - (2) מספר שעות קבלת הקהל לא יפחת מ־30 שעות בשבוע, מתוכן גם שתיים לפחות לאחר השעה 16:00 בשני ימים בשבוע.

סימן ד': מוקד שירות טלפוני

85. (א) בעל רישיון יפעיל מוקד שירות טלפוני מאויש לבירור חשבונות וטיפול בפניות צרכנים (להלן בסימן זה – מוקד שירות טלפוני).
- (ב) החיוב למוקד השירות הטלפוני יהיה בלא חיוב של המתקשר.
86. (א) בעל רישיון יפעיל את מוקד השירות הטלפוני 45 שעות לפחות בשבוע בשעות מועדי הפעלת מוקד השירות מתוכן יומיים בשבוע לפחות עד השעה 19:00.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בעל רישיון שהוא בעל רישיון להספקת מים ביישוב אחד בלבד, רשאי להסתפק בהפעלת מוקד השירות הטלפוני בשעות הפעילות של מזכירות היישוב.
87. בעל רישיון יפעיל מוקד חירום לדיווח על תקלות במערכת המים והביוב ולטיפול בהן; מוקד החירום יפעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה.

סימן ה': טיפול בפניות צרכנים

88. בעל רישיון יתעד כל פנייה שקיבל מצרכן, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב שלו לצרכן.

89. אישור קבלת פנייה (א) בעל רישיון ישלח לצרכן, בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת פנייתו, אישור בכתב על קבלתה ומספרה בספרי בעל הרישיון, ויצוין בו את המועד האחרון למתן תשובתו; סעיף זה לא יחול אם בעל רישיון השיב בכתב לפנייה בתוך אותה התקופה.

(ב) בעל רישיון רשאי לשלוח את האישור באמצעות מסרון, ובלבד שלא יפנה לצרכן באמצעות מסרון אם הצרכן הודיע לו כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

90. חובת מענה בכתב (א) בעל רישיון ישיב בכתב לכל אחד מאלה:

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

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

(ב) בכפוף להוראות סעיף 68, בעל רישיון ישיב לפנייה כאמור בסעיף קטן (א) בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלתה; ואולם אם הייתה התשובה לפנייה טעונה בדיקה או פעולה נוספות, רשאי בעל רישיון להשיב עליה בתוך 28 ימי עסקים ממועד קבלתה, ובלבד שיוודיע לצרכן בכתב, לא יאוחר מתום 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה, על העיכוב במתן התשובה והסיבות לו.

(ג) לעניין סעיף זה יראו כל אחד מאלה כמענה בכתב:

(1) מענה לכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן;

(2) מענה במסרון, וזולת אם הצרכן הודיע לבעל הרישיון כי אינו מעוניין לקבל ממנו הודעות באמצעות מסרונים.

91. פנייה אינה מעכבת בכפוף לסעיף 49, אין פנייה לבעל רישיון, כשלעצמה, מהווה עילה לעיכוב תשלום תשלום שנקבע בהודעת חיוב.

פרק שישי: מידע לציבור

סימן א': דרכי פרסום מידע

92. פרסום מידע לציבור (א) בעל רישיון יפרסם לציבור את כל המידע המפורט בסימן זה באמצעות אחד או יותר מאלה: לוחות מודעות, משלוח הודעות בדואר, מדיה דיגיטלית, אמצעי משלוח אלקטרוני וכיוצא באלה, בשים לב לסוג המידע והצורך בהבאתו לידיעת הצרכן.

(ב) בעל רישיון שהוא בעל רישיון להספקת מים ביותר מיישוב אחד, יפעיל גם אתר אינטרנט לפרסום המידע באתר ייעודי או בדף באתר של הרשות המקומית.

93. שפת המידע (א) המידע יפורסם בשפה העברית, ואולם אם רוב צרכניו של בעל הרישיון דוברי ערבית, יפורסם המידע גם בשפה הערבית.

(ב) בעל רישיון רשאי לתרגם את הפרסומים או את חלקם לשפות נוספות, בשים לב לשפה שבה מדברת האוכלוסייה שהוא משרת.

94. בעל רישיון יפרסם את דרכי הפנייה אליו, לרבות כל אלה:

(1) כתובת ושעות קבלת קהל בכל אחד ממרכזי קבלת הקהל של בעל הרישיון;

(2) מספר הטלפון ושעות המענה במוקד השירות הטלפוני;

(3) כתובת דואר אלקטרוני ומספר פקסימילה, אם יש מספר כאמור, למשלוח פניות.

95. בעל רישיון יפרסם מידע בנושאים אלה:

(1) עדכונים בדבר הפסקות מים יזומות במערכת המים וכן בדבר הפסקות מים שנגרמו עקב תקלה במערכת המים, בהתחשב במשך ההפסקה והיקפה;

- (2) הפניה לחוקים, לתקנות ולכללים של הרשות הממשלתית;
- (3) הפניה לטפסים שנקבעו לפי החוק וכן טפסים לתשלום באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי;
- (4) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי;
- (5) הסבר בדבר הליך בירור החשבון התקופתי והליכי הבירור הנוספים העומדים לרשות הצרכן;
- (6) בעל רישיון המפעיל מערכת קריאה מרחוק – התנאים ואמות המידה לקיומו של חשש לנזילה, כאמור בסעיף 14;
- (7) הנחיות לשעת חירום ובנושאי ביטחון מים;
- (8) מידע בעניין אישור להספקת מים לבניין לפי תקנות התכנון והבנייה (אישורים למתן שירותי חשמל, מים וטלפון), התשמ"א–1981²⁰;
- (9) הנחיות לביצוע חיבור ראשון של צרכן לרשת המים לפי סעיף 26 לכללי המים (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות), התשפ"ד–2024²¹;
- (10) תשובות לשאלות נפוצות בנושאים הקשורים לפעילות בעל הרישיון;
- (11) דרכים לחיסכון במים, לרבות הפניה לפרסומים בעניין חיסכון במים באתר האינטרנט של הרשות הממשלתית;
- (12) מידע נוסף שעליו לפרסם לציבור לפי דין.
96. בעל רישיון יאפשר לצרכן לפנות אליו, לשם בירור או דיווח על תקלה, ולצורך צרופות לפניה; הפניה יכולה להיות בדואר אלקטרוני, ואם בעל הרישיון מפעיל אתר אינטרנט, הוא יאפשר לצרכן לפנות אליו כאמור באופן מקוון, באמצעות האתר.
97. בעל רישיון יאפשר לצרכן לקבל מידע אישי בדבר כל אלה, ואם בעל הרישיון מפעיל אתר אינטרנט, הוא יאפשר לצרכן לקבלו באמצעות האתר:
- (1) מצב חשבון ויתרת חוב עדכנית בספרי בעל הרישיון;
- (2) תשלומים קודמים;
- (3) נתוני צריכת מים;
- (4) תיעוד פניות קודמות והמענה שניתן להן.
- סימן ב': דוח שנתי**
98. (א) בעל רישיון יפרסם, אחת לשנה ולא יאוחר מ־30 באפריל של אותה שנה, דוח שנתי בדבר פעילותו בשנה שעברה (להלן בסימן זה – שנת הדוח).
- (ב) הדוח השנתי יחתם בידי יושב ראש הדירקטוריון, הוועד או המועצה של בעל הרישיון, לפי מהות התיאגוד שלו, ובידי המנהל הכללי.
99. הדוח השנתי יכלול את כל הפרטים האלה:
- (1) רקע ומידע בדבר בעל הרישיון, תחום הפעילות שלו, שמות חברי הדירקטוריון, הוועד או המועצה, של בעל הרישיון, לפי מהות התיאגוד שלו, ושם המנהל הכללי שלו, ופרטי ההתקשרות עימו;

²⁰ ק"ת התשמ"א, עמ' 1042.

²¹ ק"ת התשפ"ד, עמ' 2549.

- (2) כמות המים שסיפק בעל הרישיון ונתונים לגבי פחת גבייה ופחת מים כהגדרתם בכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009²², בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;
- (3) מספר הצרכנים של בעל הרישיון נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים;
- (4) פרטים בדבר מקורות המים של בעל הרישיון;
- (5) פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות בעל הרישיון;
- (6) תיאור כללי של ההשקעות שערך בעל הרישיון בשנת הדוח ובשכונתו לערוך בשנה שלאחריה;
- (7) פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו בהספקת מים בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם, לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני;
- (8) פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו אצל בעל הרישיון, בחלוקה לפי סוגים, וממוצע זמני ההמתנה למענה של נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני;
- (9) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.

פרק שביעי: טיפול בגניבות מים

100. התחבר אדם שלא כדין למערכת מים של בעל רישיון, רשאי בעל הרישיון לנתק את החיבור ולחייב את אותו אדם בעד צריכת מים לפי אומדן של מהנדס בעל הרישיון וכן בכל העלויות הכרוכות בניתוק החיבור. חיבור שלא כדין
101. (א) שיבש אדם במזיד את מדידת צריכת המים במד מים, יחייב אותו בעל הרישיון לפי הערכת צריכה לכמות המים שנצרכה בנכס שיבצע לפי אומדן של מהנדס בעל הרישיון, וכן יפעל להפסקת שיבוש המדידה, לרבות בדרך של התקנת אמצעים למניעתו. שיבוש מדידה במזיד
- (ב) בעל רישיון רשאי לחייב אדם כאמור בסעיף קטן (א), נוסף על האמור בו, בכל העלויות הכרוכות בהסרת השיבוש ובתיקון מד המים, וזאת בכפוף לאומדן שיערוך גורם מוסמך בבעל הרישיון.
102. (א) בסעיף זה, "מיתקנים בחצרי צרכן" – צנרת ומיתקנים אחרים הנמצאים בחצרי צרכן אחרי מד המים הראשי, ובהעדר מד מים ראשי – אחרי מד המים המשויך לבית או לחקלאות. גניבת מים מחצרי הצרכן
- (ב) הוכח להנחת דעתו של בעל הרישיון כי אדם התחבר שלא כדין למיתקנים בחצרי צרכן, יפעל בעל הרישיון באופן סביר לניתוק החיבור.
- (ג) בעל רישיון רשאי לזכות את הצרכן בעד צריכת המים שנצרכה באמצעות החיבור שלא כדין כאמור בסעיף קטן (ב), אם יראה לכונן לפי נסיבות העניין.
- (ד) בעל רישיון יחייב אדם שהתחבר שלא כדין למיתקנים בחצרי הצרכן, בכל העלויות הכרוכות בניתוק החיבור וכן בצריכת המים שנצרכה באמצעות החיבור שלא כדין כאמור בסעיף קטן (ב).
103. פרק זה בא להוסיף על אחריותו של אדם לפי כל דין אחר ולא לגרוע ממנה. שמירת אחריות

²² ק"ת התש"ע, עמ' 418; התשפ"ד, עמ' 1131.

פרק שמיני: הפסקות מים

104. (א) ראה בעל רישיון כי קיים צורך בהפסקת מים מתוכננת, רשאי הוא לבצע, ובלבד שאם עלתה על שמונה שעות רצופות, המנהל הכללי של בעל הרישיון נתן את אישורו לכך בכתב והעביר הודעה על הפסקת השירותים המתוכננת לרשות הממשלתית.

הפסקת מים מתוכננת

(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 תבצע הפסקת המים המתוכננת נמוכה ביותר.

(ג) במקרים שבהם הפסקת המים המתוכננת מבוצעת בין השעות 6:00 בבוקר ו־23:00 בלילה ועולה על שמונה שעות רצופות, ידאג בעל הרישיון להספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים שהפסקת המים משפיעה עליהם, בשים לב לאורך הפסקת המים המתוכננת, לנסיבות העניין ולצורך בה.

(ד) על אף הקבוע בסעיפים קטנים (א) ו־(ב), בעל רישיון לא יבצע 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.

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

הפסקת מים מתוכננת באזורים שבהם מצויים מוסדות ציבור

(ב) בעל רישיון יתאם, 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.

106. (א) בעל רישיון יודיע על כוונתו לבצע הפסקת מים מתוכננת 48 שעות לפחות מראש לצרכנים הצפויים להיות מושפעים ממנה; בהודעה זו יידע בעל הרישיון את הצרכנים, בין השאר, על הסיבה להפסקת המים המתוכננת, האזורים שבהם תתבצע, מועד ופרק הזמן, מדויקים ככל האפשר, שבהם תבצע הפסקת המים המתוכננת.

מתן הודעה לצרכנים על הפסקת מים מתוכננת

(ב) הודעה כאמור בסעיף קטן (א) תישלח גם לראש הרשות המקומית או ראשי הרשויות המקומיות שצרכנים בתחומן צפויים להיות מושפעים מהפסקת המים המתוכננת, וכן לראש המועצה האזורית ולראשי ועדים ביישובים.

(ג) בעל רישיון יידע את נציגי השירות במרכז שירות הלקוחות שלו על כוונתו לבצע הפסקת מים מתוכננת, כקבוע בסעיף קטן (א).

(ד) בעל רישיון ישלח הודעה כאמור בסעיף קטן (א), לכל הצרכנים שבנכסם תופסק הפסקת המים באופן מתוכנן בכל האמצעים המפורטים להלן:

(1) פרסום בלוחות מודעות המצויים בתחום שבו תבוצע הפסקת המים המתוכננת, אם ישנם כאלה;

(2) הדבקה על דלתות הנכסים שבהם מבוצעת הפסקת המים המתוכננת; לעניין בית משותף, די בהדבקה על דלת הכניסה לבית המשותף;

(3) באתר האינטרנט של בעל רישיון, אם קיים;

(4) אם פרטי הקשר של הצרכן הנדרשים לשם כך מצויים בידו – באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון או הודעה קולית, ובלבד שבעל הרישיון לא יפנה לצרכן באמצעי זה אם הצרכן הודיע לו כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;

(5) אם בעל הרישיון מספק מקור מים חליפי לפי סעיף 104, יפרסם מידע בדבר מיקומו באמצעי הפרסום והודעות לפי סעיף קטן זה;

(6) הודעות לפי סעיף זה יינתנו בשפה העברית, ואולם אם בשכונה או באזור שבו תבוצע הפסקת המים המתוכננת רוב צרכני בעל הרישיון הם דוברי ערבית, יהיו ההודעות גם בשפה הערבית.

(ה) בעל רישיון יצרף להודעה לפי סעיף קטן (א) ולפרסום לפי סעיפים קטנים (ד)(1) ו-(2) תרגום של ההודעה לשפות נוספות אם תרגום כאמור נדרש לצורך מסירת המידע לאוכלוסייה שהפסקת המים משפיעה עליה.

107. מצא בעל רישיון כי יש לבצע הפסקת מים לצורך תיקון תקלות, יודיע על כך לצרכניו בהקדם האפשרי, לפי המפורט להלן:

(1) במוקד השירות של בעל רישיון תושמע הודעה מוקלטת לגבי האזור שבו קיימת תקלה והמועד המשוער להחזרת הספקת המים; במקרים שבהם יספק בעל הרישיון מקור מים חליפי לפי פסקה (4), תכלול ההודעה המוקלטת מידע בדבר מיקומו של מקור המים החליפי;

(2) עדכון שוטף בדבר התקלה באתר האינטרנט של בעל הרישיון, אם קיים;

(3) אם פרטי הקשר של הצרכן הנדרשים לשם כך מצויים בידו – באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון או הודעה קולית, ובלבד שבעל הרישיון לא יפנה לצרכן באמצעי זה אם הצרכן הודיע לו כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו;

(4) במקרים שבהם הפסקת מים לצורך תיקון תקלות עולה על שתיים רצופות, ידאג בעל הרישיון להספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים הנוגעים בדבר; חובת הספקה כאמור לא תחול אם הפסקת המים נמשכת בין השעות 24:00 ו-05:00, אלא אם כן מדובר באזור שבו יש צריכה רבה של מי שתייה גם בשעות אלה;

(5) במקרים שבהם הפסקת המים לצורך תיקון תקלות עולה על שלוש שעות רצופות ומבוצעת באזורים שבהם מצוי מוסד חינוך מוכר, או מוסד פטור או מוסד רפואי, ידאג בעל הרישיון לספק למוסדות אלה בשעות פעילותם, לפי הצורך ולפי נסיבות העניין, נגישות למי שתייה לרבות פתרונות סניטציה במיקום שיוסכם מראש בינו ובין אותו מוסד.

פרק תשיעי: אמות מידה לשירות ברשות מקומית בלא חברה

108. על הספקת שירותי מים וביוב ברשות מקומית בלא חברה יחולו כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011²⁵, למעט הפרק התשיעי לכללים האמורים חלק הוראות הכללים.

אמות מידה
לשירות ברשות
מקומית בלא חברה

פרק עשירי: תחילה

109. (א) תחילתם של כללים אלה למעט האמור בסעיפים קטנים (ב) ו-(ג), שנה מיום פרסומם.

תחילה

(ב) תחילתם של סעיפים 5, 6, 8, 11, 69, 70, 71 ו-72, 60 ימים ממועד פרסום הכללים.

(ג) תחילתו של סעיף 4, שנתיים מיום הפרסום.

²⁵ ק"ת התשע"א, עמ' 1395; התשפ"ג, עמ' 1844.

תוספת ראשונה

(סעיפים 12(ג), 13(א)2, 16, 34(א), 69(א)2))

טופס 1

(סעיף 12(ג))

הודעה לצרכן בדבר צריכה חריגה ולעניין הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

תאריך:

לכבוד

מספר צרכן

1. מבדיקה שערכנו עולה כי צריכת המים שנרשמה [במד המים המשוך לך/במד המים הראשי בנכס] (מחק את המיותר). גבוהה ב־%..... מ – (סמן את המתאים)

☐ הצריכה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת

☐ הכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא בפועל מד המים

(להלן – צריכתך הרגילה).

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

3. אם ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת מצידך; 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 ליבך, האחראיות 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 עדיין מראה שהצריכה בנכס נמשכת (מד המים ממשיך להסתובב); אם כן, יש לפנות לאיש מקצוע כדי לאתר את מקום הנזילה ולתקן את מערכת המים.

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

(1) הגשת בקשה הערוכה לפי טופס 2 או 3, לתוספת הראשונה לכללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצורכי בית במועצות אזוריות לתת לצרכניו), התשפ"ד–2024, לפי העניין, וכן הצהרה כי הצריכה החריגה, בכל אחת מתקופות החיוב שלגביהן מוגשת הבקשה, נבעה כתוצאה מנזילה שתוקנה;

(2) צירוף אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה;

(3) הבקשה הוגשה לא יאוחז משישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שלגביה 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 תעריף מיוחד ב־24 החודשים שקדמו למועד תחילת תקופת החיוב הראשונה שלגביה מוגשת הבקשה בעד נזילה במד המים הראשי באותו נכס.

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

(1) לגבי הפרשי מדידה חריגים 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;

(2) 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 בעל הרישיון).

תאריך: חתימת המצהיר:

טופס 2

(סעיף 13(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).

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

3. אם ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת מצידך; 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 ליבך, 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 עדיין מראה 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 בעל הרישיון).

טופס 3
(סעיף 16)

בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה ברשת הפרטית

שם הצרכן

כתובת

טלפון לבירורים

כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

אני (שם המצהיר), מס' זהות, מצהיר בזה כי הייתה 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.

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

טופס 4
(סעיף 16)

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

שם הצרכן

כתובת

טלפון לבירורים

כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

אני (שם המצהיר), מס' זהות המוסמך לפעול
בשם נציגות הבית המשותף, שכתובתו מצהיר בזה כי הייתה
נזילה במערכת המים המשותפת והפרשי המדידה החריגים נובעי מהנזילה האמורה.
כמו כן, אני מצהיר כי הנזילה האמורה תוקנה; מצורפות אסמכתאות על תיקון הנזילה
בנכס.
בשל האמור לעיל, אבקש לקבל תעריף בעבור הפרשי מדידה הנובעים מנזילה בעבור
תקופות החיוב.
מצורף כתב מינוי לנציגות הבית המשותף.
תאריך: חתימת המצהיר:

טופס 5
(סעיף 34)

טופס בקשה להחלפת צרכן בנכס

פרטי הנכס:

כתובת הנכס (רחוב, מס' כניסה, מס' דירה):
מס' נכס סוג שימוש – ביתי/מסחרי/חקלאי/תעשייתי ומספר זיהוי מד מים

פרטי המשכיר (לגבי נכס בשכירות):

שם פרטי ומשפחה/חברה, מס' זהות/מס' תאגיד
כתובת למשלוח דואר וכתובת דואר אלקטרוני
מס' טלפון ומס' טלפון נייד

פרטי הצרכן הנוכחי:

שם פרטי ומשפחה/חברה, מס' זהות/מס' תאגיד
כתובת מגורים וכתובת למשלוח דואר
מס' טלפון ומס' טלפון נייד
כתובת דואר אלקטרוני

אני מצהיר בזה כי פיניתי את הנכס המוזכר לעיל ביום וכי קריאת מד המים
ביום הפינוי הייתה מטרים מעוקבים; אני מבקש לרשום את הצרכן החדש
שפרטיו רשומים להלן כצרכן בנכס.

ידוע לי כי מילוי טופס זה אינו אישור על החלפת הצרכנים, וכי ביצוע החלפת הצרכנים
מותנה בכך שאשלם את מלוא התשלומים בעד צריכת המים והביוב בנכס עד למועד פינוי
הנכס על ידי כאמור. אם לא הוסדר התשלום – ידוע לי כי ביצוע ההחלפה מותנה בכך
שאשאיר בידי בעל הרישיון פרטים מלאים להתקשרות עימו לצורך הסדרת החוב.

תאריך: חתימת הצרכן הנוכחי:

פרטי הצרכן החדש:

שם פרטי ומשפחה/חברה, מס' זהות/מס' תאגיד
כתובת מגורים וכתובת למשלוח דואר
מס' טלפון ומס' טלפון נייד
כתובת דואר אלקטרוני
אני מצהיר בזה כי מיום אני מחזיק בנכס המוזכר לעיל ומאשר את קריאת המונה כפי שהצהיר עליה הצרכן היוצא לעיל.
תאריך: חתימת הצרכן החדש:

מסמכים שיש לצרף לבקשה:

1. הסכם שכירות/מכירה חתום על ידי הצדדים.
2. צילומי תעודות זהות/תדפיס מרשם החברות/עמותות/שותפויות.
ניתן לשלוח טופס זה לפקסימילה מס' או בדואר אלקטרוני
או לבצע את הפעולה במרכז שירות הלקוחות שכתובתו
• לתשומת ליבך, כדי לקבל תעריף בעד כמות מוכרת יש לצרף טופס הצהרה על מספר נפשות בצירוף ספחי תעודת זהות של הצרכן החדש ובני ביתו.

טופס 6

(סעיף 69(א)(2))

בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים

שם הצרכן מספר צרכן²⁴ ומספר נכס
כתובת וטלפון לבירורים
מס' פקסימילה²⁵ ודואר אלקטרוני
לכבוד [שם בעל הרישיון]
אני החתום/מה מטעם מס' זהות מבקש/ת בירור של חיוב חריג בעד צריכת מים בתקופת החיוב (יש לציין את התקופה שלגביה מבוקש הבירור). בשל צריכה חריגה שנמדדה במד המים המשווה לי.
להלן פרטים בדבר כמות המים שנמדדה במד המים:

כמות המים שנמדדה במד המים		מטרים מעוקבים
1. בתקופת החיוב		
2. בתקופה המקבילה בשנה הקודמת; או בכל אחת משתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא מד המים	תקופה	
	תקופה	

²⁴ כפי שמופיע בחשבון התקופתי.

²⁵ לא חובה.

אני מצהיר/ה ומתחייב/ת בזה כי –

(1) לא ידועה לי כל סיבה לצריכה החריגה;

(2) ☐ לא הגשתי בעבר בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים המשוך לי;

☐ למיטב ידיעתי לא הוגשה בעבר בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים הראשי בנכס;

(3) אאפשר לנציג מטעמכם לבקר בנכס ולבדוק את נסיבות הצריכה החריגה, ככל הנדרש.

מצורף לבקשה אישור שנחתם ביד שרברב כי לא נמצאו סימנים לנזילה, חיבור שלא כדין למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס³.

תאריך: חתימת המבקש/ת:

הסברים למילוי הטופס

1. צריכה חריגה היא כמות מים השווה או עולה על 150% מכמות המים שנמדדה במד מים משוך, ובמד מים ראשי – מהפרשי המדידה, בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – מכמות המים הממוצעת שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא מד המים, ובלבד שלא תפחת מ-15 מטרים מעוקבים בחודש במד מים משוך, ולגבי הפרשי המדידה בנכס – מ-20 מטרים מעוקבים בחודש.

2. יש למלא את כמות המים שנמדדה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת; רק אם לא נערכה מדידה בתקופה המקבילה מסיבה כלשהי (למשל במקרה שבו הצרכן לא היה רשום בספרי בעל הרישיון כמקבל שירותי מים בנכס; הנכס חובר לתשתית המים לפני פחות משנה וכיוצא באלה), יש למלא את כמות המים שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נערכה מדידה.

3. באישור יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך.

תוספת שנייה

(סעיף 104(ד))

חלק א': ימים שבהם לא יבצע בעל רישיון 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 ²⁶
(1) ראש השנה	א' וב' 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) ²⁷ ;
(2) ראשית השנה;
(3) חג ההתגלות;
(4) חג הגטאס;
(5) שישי הקדוש;

²⁶ אלא אם כן נאמר אחרת בטבלה. תחילתו של יום המפורט בה הוא משקיעת החמה וסיומו עם צאת הכוכבים למוחרת; אם יום כאמור בטבלה הוקדם או נדחה, תחול ההוראה לעניין היום המוקדם או הנדחה, לפי העניין.
²⁷ לרבות בערב הקודם לחג.

שם החג

- (6) חג הפסחא (יומיים);
- (7) יום הבשורה;
- (8) עליית ישוע השמימה;
- (9) חג הדקלים;
- (10) חג השבועות (יומיים).

חג לפי הדת המוסלמית

שם החג

- (1) ראש השנה ההג'רית;
- (2) יום הולדת הנביא;
- (3) עליית הנביא השמימה (לילת אלאסרא ואלמעראג');;
- (4) חג הפסקת הצום (ערב עיד אלפיטר);
- (5) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא);
- (6) חודש הרמאדן.

חג לפי הדת הדרוזית

שם החג

- (1) חג אלח'דר (אליהו הנביא);
- (2) חג הנביא שועייב (יתרו);
- (3) חג הנביא סבלאן;
- (4) חג הקורבן (ערב עיד אלאדחא).

לעדה הצ'רקסית

יום הזיכרון לעדה הצ'רקסית – 21 במאי.

כ"ב בניסן התשפ"ד (30 באפריל 2024)
(חמ 6367-3)

יחזקאל ליפשיץ
יושב ראש מועצת הרשות
הממשלתית למים ולביו

כללי המים (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות),

התשפ"ד-2024

בתוקף סמכותה לפי סעיף 23 לחוק המים, התשי"ט-1959¹ (להלן – החוק), לפי סעיף 77 לחוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום התוכנית הכלכלית לשנים 2009 ו-2010), התשס"ט-2009² (להלן – חוק ההתייעלות הכלכלית), ולפי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ביוב), התשכ"ב-1962³ (להלן – חוק הביוב), קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה (להלן – הכללים):

פרק א': הוראות כלליות

1. בכללים אלה – הגדרות

"אזור לחץ" – אזור במערכת המים, שהמים בו הם בעלי עומד דומה;
"אזור מדידה" – אזור תחום של מערכת מים שכמות המים הנכנסת אליו וכמות המים היוצאת ממנו ניתנות למדידה, וכן מערכת המים כולה;
"אתר האינטרנט" – אתר האינטרנט של הרשות הממשלתית שכתובתו www.water.gov.il;
"דירקטוריון" – לרבות הגורם האחראי או מקבל ההחלטות העליון בספק לפי כל דין, במקרה שאינו חברה כהגדרתה בחוק החברות, התשנ"ט-1999⁴;
"המנהל" – מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב שמונה לפי סעיף 124 ויט לחוק, או מי שהוא הסמיך לעניין מתן הוראות לפי כללים אלה;
"הספקת מים" – הספקת מים למטרות חקלאות ולמטרות צריכה ביתית או לכל מטרה אחרת בתחום הפעילות;
"ויסות לחץ דינמי" – שינוי לחץ המים בנקודה מסוימת במערכת המים לפי ספיקת המים שבה או לפי לחץ המים בנקודות אחרות במערכת המים המקבלות ממנה מים;
"ויסות לחץ מים" – ויסות לחץ דינמי וויסות לחץ סטטי;
"ויסות לחץ סטטי" – הגבלת הגבול העליון והגבול התחתון של לחץ המים בנקודה מסוימת במערכת המים;
"יחס הנכסים" – היחס בין ערך כינון מופחת כולל לבין ערך כינון מלא של מערכות המים והביוב של הספק;
"כללי מועצות אזוריות" – כללי המים והביוב (תשלומים בעד שירותי מים וביוב במועצות אזוריות), התשע"ח-2017⁵;
"כמות יום שיא" – כמות המים המרבית שסופקה למערכת המים בכל יישוב בתחום הספק, לרבות מים שהספק הפיק בעצמו, במשך יום אחד בשנה הקודמת,

¹ ס"ח התשי"ט, עמ' 169; התשפ"ג, עמ' 284.

² ס"ח התשס"ט, עמ' 157.

³ ס"ח התשכ"ב, עמ' 96; התשע"ו, עמ' 49.

⁴ ס"ח התשנ"ט, עמ' 189; התשפ"ד, עמ' 171.

⁵ ק"ת התשע"ח, עמ' 664; התשפ"ב, עמ' 1289.

ובהעדר נתונים לגבי כמות המים כאמור – 0.04% מכמות המים שסופקה בשנה החולפת לכל מטרה למעט מטרת חקלאות בתוספת 0.08% מכמות המים שסופקה למטרת חקלאות בשנה האמורה;

”כמות מים יוצאת” – כמות המים שסיפק הספק במדידה בתקופת המדידה;

”כמות מים נכנסת” – כמות המים שהספק הפיק או שסופקה לו בתקופת המדידה, ובאזור מדידה שאינו מערכת המים כולה – כמות המים שנכנסה לאזור המדידה בניכוי זו שיצאה ממנו לאזורים אחרים, בתקופת המדידה;

”מערכת מים טבעית” – מערכת מים המאפשרת בכל נקודה זרימת מים משני כיוונים לפחות;

”מערכת GIS” – מערכת ממוחשבת לתיעוד מידע גאוגרפי (Geographic Information System);

”מפקח עבודות תשתית” – מי שמונה לפי סעיף 25(א);

”נוהל” – נוהל שספק חייב להכין לפי כללים אלה;

”ספק” – מי שקיבל רישיון הספקה לפי סעיף 23 לחוק, למעט חברה שהוקמה לפי חוק תאגידי מים וביוב, התשס”א–2001⁶, ולמעט מי שמספק מים למטרת חקלאות בלבד, ולעניין פרק ד’ וההוראות לעניין שירותי ביוב בפרק ה’ בכללים אלה – מי שמספק שירותי ביוב לפי חוק הביוב ולפי צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), התשי”ח–1958⁷;

”ערך כינון מופחת כולל”, ”ערך כינון מלא” – כהגדרתם בסעיף 14 לכללי מועצות אזוריות;

”פחת מים” – פחת המים שחושב לפי סעיף 10(א);

”צריכת לילה” – כמות המים הקטנה ביותר, שנמדדה בכניסה לאזור מדידה במהלך שתי שעות רצופות בפרק הזמן שבין חצות הלילה לשעה 05:00 למוחרת;

”שיעור פחת מים” – פחת המים שחושב לפי סעיף 10(ב);

”תחום פעילות” – תחום פעילותו של הספק, כפי שהוגדר ברישיון ההספקה.

2. כללים אלה הם חלק מתנאי הרישיון שניתן לספק מים, לפי האמור בסעיף 23(ב) לחוק ובסעיף 77 לחוק ההתייעלות הכלכלית.

מעמד הכללים

פרק ב': שירותי מים

3. (א) בסעיף זה – אמינות הספקת מים

”אמצעים מתאימים” – לרבות אחד או יותר מאלה:

- (1) התקנת משאבות ומערכות חלופיות בתחנות שאיבה ובקידוחי מים;
- (2) התקנת מקור חלופי להספקת חשמל בתחנות שאיבה ובקידוחי מים;
- (3) חיבור היישוב לשני מקורות מים בלתי תלויים לפחות, ככל האפשר;
- (4) איגום יישובי בנפח שלא יפחת משליש כמות יום שיא, או מנפח אחר שיורה המנהל במקרה מסוים;

⁶ ס”ח התשס”א, עמ’ 454; התשע”ט, עמ’ 89.

⁷ ק”ת התשי”ח, עמ’ 1254; התשפ”ד, עמ’ 1786.

(5) הקמת מערכת המים, כולה או חלקים ממנה, באופן של מערכת מים טבעית;

"תקלה" – שיבוש או הפסקה בפעילות התקינה של צנרת מים או מיתקנים אחרים במערכת המים, וכן שיבוש או הפסקה בהספקת המים למערכת המים.

(ב) ספק יבטיח כי יכולת הספקת המים היומית שלו בכל יישוב בתחום הפעילות, לא תפחת, בהעדר תקלות, מכמות יום שיא וזאת בלא שימוש בכלי הפקה פרטיים.

(ג) ספק ינקוט אמצעים מתאימים כדי להבטיח, בכל עת, כי במקרה של תקלה אחת, יכולת הספקת המים שלו ליום אחד, בכל יישוב בתחום הפעילות, לא תפחת מ-70% מכמות יום שיא.

(ד) סבר המנהל כי האמצעים שנקט ספק אינם מספיקים כדי להבטיח יכולת הספקת מים לפי סעיף זה, רשאי הוא להורות לספק לנקוט אמצעים נוספים כפי שיוורה, לאחר שנתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו.

4. (א) לחץ זרם המים במקום שבו מועברים המים לרשות הצרכן של הספק, לא יפחת מ-2.5 אטמוספרות ולא יעלה על 5 אטמוספרות, בכל עת.

הגבולות על לחץ המים

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי המנהל לאשר לספק, בהחלטה מנומקת בכתב, לספק בלחצי מים גבוהים מן האמור באותו סעיף, באופן קבוע או לפרק זמן מסוים, אם מצא שהתועלת בחריגה כאמור למשק המים עולה על החסרונות ממנה ושאינן בחריגה כדי לגרום לעלויות נוספות לספק, לפגוע בצרכנים או בהספקת המים אליהם ורשאי הוא לדחות בקשה כאמור גם מנימוקים אחרים.

5. ספק יכין נהלים לנסיבות ולאזורים שבהם יבצע ויסות לחץ מים ולשיטה לביצועו; הנהלים יבטיחו כי לחצי המים במערכת המים לא יפחתו ולא יעלו על הלחצים הקבועים בסעיף 4.

קביעת נהלים לוויסות לחץ מים

6. (א) ספק ינקוט אמצעים סבירים למניעת בזבז מים.

נקיטה של אמצעים סבירים למניעת בזבז מים

(ב) ספק ששיעור פחת המים ביישוב מן היישובים שבתחומו בשנה הקודמת עלה על 10%, ינקוט בתחום אותו יישוב את האמצעים האלה למניעת בזבז מים:

(1) ניטור רציף של כמות המים הנכנסת וכמות המים היוצאת מכל אזור מדידה;

(2) בדיקת פחת מים בכל אחד מאזורי המדידה שבתחום היישוב אחת לחודשיים לפחות;

(3) הכנת נהלים לביור חריגות בהספקת מים לאזור מדידה בהשוואה לכמות המים המסופקת לאותו אזור בדרך כלל;

(4) הכנת נהלים לביור חריגות בצריכת לילה באזור מדידה, בהשוואה לצריכת הלילה הנוהגת באותו אזור;

(5) הכנת נהלים למקרים שבהם ייבדק חשד לקיומה של נזילת מים ואופן עריכת הבדיקה;

(6) הכנת נהלים לבדיקת פחת המים בתדירות גבוהה מאחת לחודשיים באזור מדידה שנמדד בו פחת מים גבוה מ-130% מפחת המים המוכר לספק מים לפי סעיף 14 לכללי מועצות אזוריות.

(ג) על אף האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), המנהל רשאי לדרוש מספק לנקוט אמצעים נוספים למניעת בזבז מים אם מצא כי קיימים בתחום הספק אזורים שבהם

קיים פחת מים או בזבז מים בשיעורים המחייבים פעולה נוספת להבטחת שימוש יעיל במים.

7. נקיטה של אמצעים סבירים לצמצום הפסקות מים, ובייחוד הפסקות לא צפויות; לעניין זה, "הפסקה לא צפויה" – הפסקת מים שלא היה ניתן לתת עליה הודעה מראש לצרכנים.

8. התקנת מדי מים ספק יכין נהלים להתקנת מדי מים בנכס חדש, שיבטיחו שיוך נכון של מד מים לצרכן ואת הרישום הנכון של מדי המים במערכות המידע של הספק.

פרק ג': אומדן פחת מים

9. הגדרות בפרק זה –

"יום מדידה" – יום שלגביו ביצע הספק הערכה של קריא מד מים;

"תקופת החישוב" – מספר הימים שבין המועד שבו נקרא קריא מד המים לאחרונה לפני יום המדידה לבין יום המדידה;

"תקופת המדידה" – התקופה שלגביה נאמד פחת המים;

"תקופת הקריאה" – מספר הימים שבין המועד שבו נקרא קריא מד המים לאחרונה לפני יום המדידה לבין המועד שבו נקרא קריא מד המים לראשונה לאחר יום המדידה.

10. חישוב פחת מים (א) פחת מים באזור מדידה יחושב לפי ההפרש בין כמות המים הנכנסת לאזור המדידה לבין כמות המים היוצאת מאזור המדידה בתקופת המדידה.

(ב) שיעור פחת המים באזור מדידה יחושב לפי היחס בין פחת המים שחושב לפי סעיף קטן (א) לבין כמות המים הנכנסת באזור המדידה, בתקופת המדידה.

11. חישוב כמות מים נכנסת (א) ספק יחשב את כמות המים הנכנסת לפי סכום ההפרש בין קריא מד המים בשעה מסוימת ביום תחילת תקופת המדידה לבין קריא מד המים בשעה זוהי ביום שלאחר תום תקופת המדידה –

(1) במערכת המים כולה – בכל מדי המים המודדים את המים המסופקים לספק ואת המים שהוא מפיק;

(2) באזור מדידה אחר – בכל מדי המים המודדים את המים המסופקים לאזור המדידה ומאזור המדידה.

(ב) אם אין בידי ספק אמצעים לקריאה מרחוק של מד מים, יקרא הספק את מד המים ביום תחילת תקופת המדידה וביום שלאחר תום התקופה כאמור.

12. חישוב כמות מים יוצאת (א) ספק יחשב את כמות המים היוצאת לפי סכום ההפרש בין הערכת קריא מד המים ביום תחילת תקופת המדידה לבין הערכת קריא מד המים ביום שלאחר תום תקופת המדידה, בכל מדי המים המודדים את המים שמספק הספק לצרכניו.

(ב) ספק הספק מים לצרכן בלא מדידה ושלח לו חיוב בעד אותה הספקה – תיווסף כמות המים שבעדה נשלח חיוב כאמור לסך כל כמות המים היוצאת.

13. הערכת קריא מד מים (א) הערכה של קריא מד מים ביום מדידה תהיה שווה לקריא מד המים שנקרא לאחרונה לפני יום המדידה, בתוספת חלק יחסי מכמות המים שנמדדה בתקופת הקריאה, לפי היחס שבין תקופת החישוב לבין תקופת הקריאה.

(ב) ביצע הספק הערכת צריכה של מד מים באזור מדידה, חלף קריאת קריא מד מים, לפי סעיף 7(ב) לכללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצורכי בית במועצות אזוריות לתת לצרכניו), התשפ"ד-2024⁸, יחשב את קריא מד המים ביום המדידה לפי אותה הערכת הצריכה.

(ג) אם בידי הספק אמצעים לקריאה מרחוק של מד מים, יקרא הספק את קריא מד המים ביום המדידה.

14. (א) הוסיף או הסיר ספק מד מים במהלך תקופת המדידה, תחושב כמות המים שנמדדה באותו מד מים מיום תחילת תקופת המדידה עד הסרת מד המים או מהתקנת מד המים ועד היום שלאחר תום התקופה כאמור, לפי העניין.
- (ב) החליף ספק מד מים במהלך תקופת המדידה במד מים אחר, יחשב את כמות המים כסכום של כמות המים שנמדדה במדי המים האמורים.

כמות מים במקרה של הוספה, הסרה או החלפה של מד מים

פרק ד': שירותי ביוב

אמינות קליטת שפכים

15. (א) בסעיף זה –

"אמצעים מתאימים" – לרבות אחד או יותר מאלה:

- (1) הבטחת קיומם של שיפועים תקינים בקווי ביוב כבידתיים;
 - (2) התקנת משאבות ומערכות חלופיות בתחנות שאיבה;
 - (3) התקנת מקור חלופי להספקת חשמל בתחנות שאיבה;
 - (4) החזקת ציוד שאיבה זמין לצורך התקנת מעקף ושאובת ביוב;
 - (5) החזקת מלאי חלפים זמינים להבטחת פעילותה התקינה של מערכת הביוב;
 - (6) בקווי סניקה רגישים – הקמה של שתי מערכות סילוק שפכים מקבילות לפחות;
- "קו סניקה רגיש" – קו סניקה בעל ספיקה של 2,000 מטרים מעוקבים ליום או שקוטרו עולה על 10 אינץ', שנמצא באזור רגיש;
- "אזור רגיש" – אזור במערכת הביוב שגלישת שפכים ממנו עלולה להביא לזרימתם למקווה מים עילי, לים או לתחום אזור מגן של קידוח מי שתייה שנקבע לפי תקנות בריאות העם (תנאים תברואיים לקידוח מי שתייה), התשנ"ה-1995⁹;
- "תקלה" – שיבוש או הפסקה בפעילות התקינה של צנרת ביוב מרכזית או מיתקנים אחרים במערכת הביוב, שאינם צינור.

(ב) ספק יבטיח כי יכולת קליטת השפכים במערכת הביוב בכל יישוב בתחום הפעילות לא תפחת משפיעת הביוב הקיימת או המתוכננת לפי תוכנית האב של הספק לכל יישוב ולפי פיתוח היישוב בפועל.

(ג) ספק ינקוט אמצעים מתאימים כדי להבטיח, בכל עת, כי במקרה של תקלה אחת, יכולת קליטת הביוב שלו, בכל יישוב בתחום הפעילות, לא תפחת משפיעת הביוב וכדי להבטיח צמצום מפגעים לסביבה במקרה של תקלה בקו סניקה רגיש.

(ד) סבר המנהל כי האמצעים שנקט ספק אינם מספיקים כדי להבטיח את יכולת קליטת השפכים לפי סעיף זה, רשאי הוא להורות לספק בכל עת לנקוט אמצעים נוספים כפי שיוורה, לאחר שנתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו.

⁸ ק"ת התשפ"ד, עמ' 2512.

⁹ ק"ת התשנ"ה, עמ' 1759.

16. ספק יאפשר לצרכן להתחבר למערכת הביוב, באופן שלא יחייב את הצרכן להתקין מערכת שאיבה לקו סניקה ציבורי.
17. (א) ספק יכין תוכנית לאיתור חיבורים של מערכת ניקוז מי גשם למערכת הביוב שלו; בהחלטה על סדרי העדיפויות לתוכנית כאמור ייתן הספק קדימות לאיתור חיבור של תשתית ניקוז ציבורית ולאיתור אזורים שבהם ניכרת תרומה משמעותית של מי גשמים לכמות המים הזורמת במערכת הביוב.
- (ב) איתור הספק חיבור כאמור – יודיע על כך לבעל המקרקעין ורשאי הספק לדרוש מבעל הנכס להקים מערכת לסילוק מי הגשם שאינה מחוברת למערכת הביוב.
- (ג) הודיע ספק לבעל מקרקעין על חובתו לנתק מערכת לסילוק מי גשם מחצריו ממערכת הביוב ובעל המקרקעין לא פעל כאמור, רשאי הספק לחייב את בעל המקרקעין בתשלום בעד טיפול במים שנוספו למערכת הביוב הציבורית; חובר בית משותף למערכת הביוב, יחייב הספק את כלל הדיירים בבית המשותף בתשלום האמור.
18. (א) ספק יכין ויבצע תוכנית לשטיפה ולצילום של קווי הביוב הגרביטציוניים המשמשים אותו להספקת שירותי ביוב, המפורטים להלן, לפי המועדים הנקובים לצידם:
- (1) קווים שקוטרם עולה על 12 אינץ' – אחת ל-5 שנים לפחות;
- (2) קווים שקוטרם בין 6 אינץ' ל-12 אינץ' – אחת ל-15 שנים לפחות; ולעניין קווים הממשיכים להוות חלק ממערכת ביוב לאחר תום תקופת הקיום הקבועה בתוספת לתקנות המים (מניעת זיהום מים) (מערכת להולכת שפכים), התשע"ב-2011¹⁰ – אחת ל-10 שנים לפחות.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), ספק ישטוף ויצלם מדי שנה קווי ביוב שמתקיימים בהם אחד או יותר מן התנאים שלהלן:
- (1) אירעו בהם בשנה החולפת יותר מ-7 סתימות בקטע אחד שאורכו קטן מ-500 מטרים;
- (2) אירעו בהם בכל אחת משלוש השנים החולפות יותר מ-3 סתימות בקטע אחד שאורכו קטן מ-500 מטרים.
19. ספק יבטיח כי במערכת הביוב שלו או במרחק שלא יעלה על 20 קילומטרים מתחום כל יישוב שלו הוא מספק שירותי ביוב, יהיה מיתקן לריקון ביוביות המובילות שפכים סניטריים, שמאפשר קליטה והפרדה של שפכים מוצקים מנוזלים.

חיבור צרכן
למערכת ביוב

מיפוי חיבורי ניקוז
למערכת הביוב

שטיפה וצילום
של קווי ביוב
גרביטציוניים

פרק ה': הוראות משותפות

20. (א) ספק יפעיל מערכת GIS, שבה יתועדו כל רכיבי מערכות המים והביוב.
- (ב) מערכת ה-GIS תתעד לגבי כל רכיב את כל אלה:
- (1) מיקום גאוגרפי של הרכיב על רשת קואורדינטות;
- (2) ברכיב של מערכת הביוב רום תחתית הרכיב ובשוחת ביוב גם רום מכסה השוחה;
- (3) סוג הנוזל העובר דרכו בחלוקה בין שפכים, מי שתייה ומים שאינם באיכות מי שתייה;

מיפוי מערכות
המים והביוב

¹⁰ "ק"ת התשע"ב, עמ' 242.

- (4) שיוך הרכיב למערכת פרטית או ציבורית;
- (5) אזור הלחץ שאליו הוא שייך;
- (6) קוטר הרכיב, מועד התקנתו והחומרים שמהם הוא עשוי.
- (ג) הספק יזין את הנתונים למערכת GIS באופן שיאפשר קבלת מידע לגבי כל אחד מהרכיבים האלה בנפרד:
 - (1) קווים בחלוקה בין שפכים, מי שתייה ומים שאינם באיכות מי שתייה;
 - (2) בריכות מים ומגדלי מים ולגבי כל אחד מהם תחום ההשפעה על הספקת המים במקרה של שיבוש או הפסקה בפעילותם;
 - (3) נקודות חיבור בין מערכת המים של הספק לבין מערכת מים של ספק אחר;
 - (4) תחנות שאיבה למים ולגבי כל אחת מהן תחום ההשפעה על הספקת המים במקרה של שיבוש או הפסקה בפעילותן;
 - (5) תחנות לשאיבת ביוב;
 - (6) קידוחים ולגבי כל אחד מהם תחום ההשפעה על הספקת המים במקרה של שיבוש או הפסקה בפעילותם;
 - (7) מגופים;
 - (8) ברזי שריפה;
 - (9) אבזרים להקטנת לחץ;
 - (10) מד מים בכניסה לאזורי מדידה וביציאה מהם;
 - (11) אזורי מדידה;
 - (12) מיקום חיבורי צרכן ומדי המים בחיבורים;
 - (13) נקודות דיגום למים;
 - (14) נקודות דיגום לשפכים;
 - (15) שסתומי אוויר במערכת מים;
 - (16) שסתומי אוויר במערכת ביוב;
 - (17) נקודות לניקוז מערכת מים;
 - (18) נקודות לניקוז מערכת ביוב;
 - (19) שוחות ביוב;
 - (20) מיתקנים לטיפול בשפכים;
 - (21) קווי ביוב המוליכים שפכים לאזור שמחוץ לתחום הספק;
 - (22) מיקום תחנות לחלוקת מים בעת משבר מים והתחום שאותו משרתת כל תחנה.

21. ספק יכין ויפרסם באתר האינטרנט שלו מפרט טכני להתקנת רכיבי מערכות המים והביוב שלו, שיבטיח את איכות התכנון ההנדסי המפורט ואת אחידות הביצוע של תכנון כאמור.

22. (א) ספק יפעיל מערכת ממוחשבת לניטור ולבקרה של מערכת המים ושל הספקת המים באמצעות אבזרי בקרה ממוחשבים; המערכת האמורה תאפשר לספק לקבל את המידע הדרוש באשר ליכולתו לעמוד בחובתו לפי סעיף 3(ב) ו-(ג).	ניהול ממוחשב של מערכות המים והביוב
(ב) ספק יפעיל מערכת ממוחשבת לניטור ולבקרה של מערכת הביוב באמצעות אבזרי בקרה ממוחשבים, לרבות חיישנים למדידת מפלס השפכים בשוחות מרכזיות במערכת הביוב; המערכת האמורה תאפשר לספק לאתר גלישה צפויה בקווי הביוב המרכזיים בתחומו וכן תאפשר לו קבלת מידע באשר ליכולתו למלא את חובתו לפי סעיף 15(ב) ו-(ג).	
23. (א) ספק יבצע רישום ומעקב אחר תקלות, וכן יבצע ניהול, תיעוד ובקרה של פעולות התחזוקה ועבודות התיקונים שהוא מבצע במערכות המים והביוב שבתחום הפעילות.	ניהול תקלות ותחזוקה
(ב) לצורך ביצוע הפעולות כמפורט בסעיף קטן (א), יפעיל הספק מערכת ממוחשבת. 24. ספק יכין נהלים לביצוע ולתיעוד של פעולות תחזוקה תקופתית בכל רכיבי מערכות המים והביוב; נהלי התחזוקה יתאימו להמלצות היצרן של הרכיבים ולהוראות הדין.	נהלים לביצוע פעולות תחזוקה
25. (א) ספק ימנה מפקח עבודות תשתית לפיקוח על פרויקטים של מים וביוב שהוא מבצע ולפרויקטים להקמת חלקים ממערכת המים והביוב בתחומו, שמבצעים אחרים, והוא רשאי למנות מפקחים שונים לפרויקטים שונים.	מפקח עבודות תשתית
(ב) על ספק לוודא כי מפקח עבודות תשתית שהוא מעסיק, הוא בעל ידע בכל אלה:	
(1) קריאת תוכניות ביצוע;	
(2) קריאת מפות מדידה;	
(3) הכנת תוכנית פיקוח, מדדי איכות ויומני עבודה;	
(4) היבטים משפטיים בעבודת הפיקוח, לרבות בנושא דיני תכנון ובנייה, בטיחות וגיהות והוראות שנועדו להבטיח את איכות מי השתייה;	
(5) ניהול סיכונים בעבודת הפיקוח;	
(6) תקנים לתשתיות מים וביוב;	
(7) פיקוח על עבודות מדידה, עבודות שיקום והחזרת השטח לקדמותו, עבודות הקמה והתקנה, לרבות הנחה והתקנה של צנרת פיברגלאס, צנרת פוליוויניל כלוריד (PVC) וצנרת פוליאטילן (PE), הקמת בריכות מים, התקנת צנרת פלדה עירונית ובין-עירונית, הנחת שוחות ותאי בקרה, עבודות ריתוך והתקנת אבזרים.	
26. ספק יכין ויפרסם באתר האינטרנט שלו הנחיות לצרכן המבקש לחבר נכס למערכת המים והביוב של הספק, שיבטיחו חיבור תקין של מערכות המים והביוב של הנכס למערכות המים והביוב של הספק וקיום גישה של הספק למדי המים של הנכס.	הנחיות להגשת תוכנית סניטרית
פרק ו': תכנון, הקמה והחלפה של מערכות מים וביוב	
27. (א) ספק יגיש לאישור המנהל תוכנית אב להספקת מים ולפיתוח מערכת המים ותוכנית אב לביוב ולפיתוח מערכת הביוב בתחומו, או עדכון לתוכניות האמורות, לפי העניין, במוקדם מבין אלה:	מועדים להגשת תוכנית אב למים ולביוב ותוכנה
(1) בתוך שבע שנים מהמועד שבו אישר המנהל לאחרונה תוכנית אב לספק;	

(2) בתוך שנה מהמועד שבו שונתה תוכנית המיתאר של יישוב הנמצא בתחום הספק.

(ב) לבקשת ספק, המנהל רשאי לדחות את מועד הגשת תוכנית האב, אם שוכנע שלא חלו שינויים המצריכים שינוי או עדכון של תוכנית האב הקיימת.

(ג) תוכנית האב תפרט את המטרות והיעדים לשנת יעד שעליה הורה המנהל לספק ואת הדרך להשגתם; התוכנית תכלול את הפרטים האלה:

(1) מיקום גאוגרפי ומבנה טופוגרפי של היישובים שהתוכנית נוגעת להם;

(2) גודל האוכלוסייה הצפויה בשנת היעד ומאפיינים של האוכלוסייה;

(3) פירוט השימושים המותרים במקרקעין שבתחום התוכנית;

(4) צריכת המים בשטח התוכנית בחמש השנים שקדמו להכנת התוכנית;

(5) צריכת המים הצפויה בשטח התוכנית בשנת היעד בשתי נקודות זמן בין מועד הגשת התוכנית לשנת היעד, שעליהן הורה המנהל לספק;

(6) תיאור מערכת המים הקיימת ותיאור מערכת המים המוצעת תוך פירוט מיתקני האיגום, לרבות איגום הנדרש למצבי חירום, אמצעי הגיבוי למערכת החשמל וחלוקת מערכת המים לאזורי לחץ ולאזורי מדידה;

(7) הערכה של צריכת המים לנפש לצריכה ביתית וכל צריכה אחרת, לרבות לצריכה חקלאית בתחום הפעילות, ופירוט אופן חישובה;

(8) ספיקת השיא בשטח התוכנית וספיקת השיא המתוכננת;

(9) התאמה לצורכי כיבוי אש;

(10) איכות המים המסופקים במערכת המים;

(11) תיאור מערכת הביוב הקיימת ותיאור מערכת הביוב המוצעת תוך פירוט מכוני השאיבה לביוב, פירוט אגני הניקוז ופירוט אזורי איסוף השפכים במערכת גרביטציונית בשטח התוכנית;

(12) נתונים על שפיעת הביוב המחושבת לצורך התוכנית והתאמתה לצריכת המים הצפויה;

(13) לוחות הזמנים ליישום תוכנית האב המוצעת;

(14) הערכת העלויות הצפויות ליישום תוכנית האב;

(15) פרטים נוספים שהמנהל הורה להכליל בתוכנית אב של ספק.

(ד) דירקטוריון הספק יאשר את תוכנית האב קודם הגשתה.

28. (א) ספק יכין, לא יאוחר מ־30 בנובמבר של כל שנה, תוכנית פיתוח של פרויקטים תוכנית פיתוח לשלוש השנים הבאות; התוכנית תיערך לפי הנחיות שייתן לו המנהל ותכלול תיאור תמציתי של הפרויקטים שבכוונת הספק לבצע לפי תוכנית האב שהמנהל אישר לו, פרטים בדבר התקציב ולוח הזמנים המתוכנן לביצוע פרויקטים בשנה הקרובה, ונתונים בדבר ביצוע של תוכנית הפיתוח לשנה החולפת.

(ב) ביקש המנהל לאשר תוכנית פיתוח, לרבות לפי סמכותו לפי סעיף 15 לחוק הביוב, יורה לספק להעביר תוכנית כאמור בתוך מועד סביר, שינקוב בו, ורשאי הוא לתת הוראות בדבר ביצוע תוכנית הפיתוח עד שיאשרה.

(ג) המנהל יעביר לספק בתוך 30 ימים את הערותיו לתוכנית פיתוח שקיבל לפי סעיף קטן (ב) לרבות הנחיותיו להגשת תוכנית מתוקנת, אם נדרשת תוכנית כאמור.
(ד) ספק יגיש לאישור המנהל תוכנית פיתוח מתוקנת, לפי הערות המנהל, בתוך 14 ימים ממועד קבלתו.

29. (א) ספק יכין תוכנית פיתוח שנתית לשיקום ולשדרוג מערכות המים והביוב, שהיקף ההשקעות בה לא יפחת מהמדדים המפורטים בסעיף קטן (ב) לפי המקורות הכספיים העומדים לרשותו.

(ב) המדדים להיקף ההשקעות הדרוש במערכת מים ובמערכת ביוב –

- (1) אם יחס הנכסים קטן מ־35% – 3.44% מערך הכינון המלא;
- (2) אם יחס הנכסים בין 35% לבין 45% – 3.15% מערך הכינון המלא;
- (3) אם יחס הנכסים בין 45% לבין 55% – 2.86% מערך הכינון המלא;
- (4) אם יחס הנכסים עולה על 55% – 2.57% מערך הכינון המלא.

(ג) המנהל רשאי, לאחר שנתן לספק הזדמנות להשמיע את עמדתו, להורות לספק להגדיל או להקטין את היקף ההשקעות בתוכנית הפיתוח, אם מצא כי בשל מצב מערכות המים או הביוב יש להורות כך ולעניין הגדלת היקף ההשקעות, המקורות הכספיים העומדים לרשות הספק מאפשרים זאת; החלטת המנהל תימסר לספק בכתב ותכלול את הנימוקים להחלטה.

30. (א) בסעיף זה – רכיבים שיש לכלול בתוכנית הפיתוח

”ליקוי” – כשל בצינור כתוצאה מבלאי וכן נזילה בנקודת חיבור או במחבר בין צינורות;

”מקטע ביוב” – צינור ביוב המונח לאורכו של רחוב אחד, ובמקרה שאורכו עולה על 300 מטרים – קטע של 300 מטרים ממנו לפחות.

(ב) ספק יכלול בתוכנית הפיתוח שלו החלפת צינורות שמשך השימוש בהם בפועל שלהם עולה על תקופת הקיים שבתוספת וכן יכלול החלפת רכיבים של מערכות המים והביוב שהחלפתם דרושה כדי להבטיח את הפעילות התקינה של המערכות האמורות.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ספק רשאי שלא להכליל בתוכנית הפיתוח צינור מים שמשך הקיים השימושי שלו עולה על הקיים שבתוספת, בהתקיים כל אלה:

- (1) היחס שבין מספר הליקויים שהתגלו בצינור בשלוש השנים שקדמו למועד הכנת תוכנית הפיתוח לבין אורך הקטע הנבדק במטרים, לרבות ליקויים שהתגלו במהלך הבדיקה שבפסקה (2), אינו עולה על –

(א) בצינורות שקוטרם עד 10 אינש – 7 ליקויים בקטע של 1,000 מטרים;

(ב) בצינורות שקוטרם עולה על 10 אינש – 5 ליקויים בקטע של 1,000 מטרים;

(ג) בדיקת התקיימותם של התנאים האמורים בסעיף זה תיעשה אחת לשנתיים;

(2) הספק ערך בדיקת תהודה אקוסטית לאיתור נזילות לאורך הצינור, או בדיקה שוות ערך לאיתור הנזילות, ותיקן את כל הליקויים שהתגלו בבדיקה.

- (ד) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ספק רשאי שלא להכליל בתוכנית הפיתוח צינור ביוב שמשך הקיים השימושי שלו עולה על הקיים שבתוספת, בהתקיים כל אלה:
- (1) מקטע הביוב צולם בידי מעבדה מוסמכת ולא התגלו בו שברים או תוזזות, מסוג שאין כדאיות לכלילת לתקן אותו;
 - (2) אורכם המצרפי של הקטעים שאינם תקינים והכוללים שברים ושחיקה במקטע הביוב, אינו עולה על 20% מאורכו;
 - (3) לא אירעו במקטע הביוב יותר משלושה מקרי שבר או שקיעת שוחות בשלוש השנים שקדמו למועד הכנת תוכנית הפיתוח;
 - (4) בדיקת התקיימותם של התנאים האמורים בסעיף זה תיעשה אחת לחמש שנים.

השבת מצב
לקדמותו

31. (א) בסעיף זה –

- ”דרך עורקית” – דרך המשמשת מסדרון תנועתי בין רשת דרכים בין-עירוניות לבין רחובות היישוב;
- ”ההיקף הכספי” – סכום ההשקעה באספלט, באבנים משתלבות ובכל תכנית אחרת, הנדרשת להשבת מצב הרחוב או הדרך לקדמותם, כשהוא מחולק בסכום הכולל של התקנת רכיב מערכת המים או הביוב, לפי העניין, ולמעט עלויות להסדרי תנועה, לטיפול בעתיקות, לאבזרי בטיחות ולחומרי מליטה;
- ”ההיקף הכספי הנדרש” – השיעורים המפורטים בטור ב’ או ג’ שלהלן לצד סוג הרחוב הנקוב בטור א’ שלצידם:

טור א’ סוג הרחוב או הדרך	טור ב’ רכיבי מערכת המים	טור ג’ רכיבי מערכת הביוב
רחוב מקומי	15%	15%
רחוב מאסף	20%	20%
דרך עורקית	20%	25%

- ”חורגות מן הנדרש” – חורגות מההיקף הכספי הנדרש;
- ”רחוב” – רחוב מקומי, רחוב מאסף או דרך עורקית;
- ”רחוב מאסף” – רחוב שהתנועה בו היא לצורך הפעילות המתקיימת ברחוב ולצורך מעבר בין חלקים אחרים של היישוב;
- ”רחוב מקומי” – רחוב שיעקר התנועה בו היא לצורך הפעילות המתקיימת ברחוב עצמו.
- (ב) ספק המבצע עבודות ברחוב ישיב את מצבו בחלק שבו ביצע עבודות למצבו בטרם ביצע את העבודות; ספק לא יבצע פעולות החורגות מן הנדרש להשבת המצב לקדמותו.

התקשרות עם
רשות מקומית
לצורך ביצוע
עבודות

32. ביקש ספק לבצע עבודה במקרקעין שבהם מבצעת הרשות המקומית עבודה, לא יעלה שיעור ההשתתפות של הספק בביצוע העבודה על 20% מהעלות בפועל של השבת המקרקעין למצבם הקודם.

פרק ז': הוראות שונות

33. המנהל הכללי של הספק יציג לפני דירקטוריון הספק, אחת לשנה לפחות, דין וחשבון על פעילות הספק, לרבות כל אלה:
- (1) האמצעים שנקט הספק כדי להבטיח את אמינות הספקת המים לפי סעיף 3;
 - (2) האמצעים שנקט הספק למניעת בזבז מים לפי סעיף 6, לרבות נהלים שהכין ושינויים שחלו בהם בשנה האחרונה;
 - (3) האמצעים שנקט הספק לצמצום הפסקות מים לפי סעיף 7;
 - (4) פחת המים שנמדד ב־12 חודשים שקדמו למועד הדין וחשבון בכל אזור מדידה, שיעורו ועלותו הכספית;
 - (5) האמצעים שנקט הספק להבטיח את אמינות קליטת השפכים לפי סעיף 15;
 - (6) התקלות שהתרחשו במערכות המים והביוב והטיפול בהן.
34. ספק יפעל לפי הנהלים שהכין לפי הוראות כללים אלה.
35. פרסם המנהל באתר האינטרנט נהלים לדוגמה, רשאי ספק לאמצע עם שינויים או בלי שינויים.
36. סבר המנהל כי נהלים שקבע ספק אינם מספיקים את מטרותם, רשאי הוא להורות לספק לתקנם כפי שיוורה, לאחר שנתן לספק הזדמנות להשמיע את טענותיו.
37. בדיקות שעל ספק לבצע לפי כללים אלה ושהרשות הלאומית להסמכת מעבדות, שהוקמה לפי סעיף 2 לחוק הרשות הלאומית להסמכת מעבדות, התשנ"ז-1997, הסמיכה ארגונים לבצען, יבוצעו בארגונים מוסמכים כאמור, ובהעדר ארגון כאמור – בידי מי שיש לו יכולת מקצועית מתאימה לבצען.
38. (א) המנהל רשאי להתיר לספק, לפי בקשתו, לחרוג מכללים אלה, באופן חד-פעמי או לפרק זמן מסוים, אם שוכנע כי יש לכך הצדקה בנסיבות העניין ובלבד שהתועלת למשק המים או הביוב מהחריגה עולה על הפגיעה הצפויה ממנה, ורשאי הוא להתנות את ההקלה בתנאים.
- (ב) אישר המנהל לספק חריגה כאמור, יביא הספק את החלטת המנהל לידיעת הצרכנים הנוגעים בדבר, ואם מדובר בכלל צרכני הספק – תפרסם הרשות הממשלתית את ההחלטה באתר האינטרנט והספק יפרסם את ההחלטה באתר האינטרנט שלו.
39. תחילתם של כללים אלה 30 ימים מיום פרסומם (להלן – יום התחילה).
40. סעיף 25 יחול על פרויקטים שהספק החל בביצועם לאחר יום התחילה.
41. על אף האמור בסעיף 39 –
- (1) ספק יבטיח את קיומה של אמינות הספקה לפי סעיף 3 לא יאוחר מחמש שנים מיום התחילה;
 - (2) ספק יבטיח כי לחץ המים במערכת המים שלו יהיה בטווח הנקוב בסעיף 4 לכללים, לא יאוחר מחמש שנים מיום התחילה;
 - (3) ספק יכין נהלים לפי סעיפים 5, 6, 8 ו-24 לא יאוחר משלוש שנים מיום התחילה;
 - (4) ספק יבטיח את קיומה של אמינות קליטת שפכים לפי סעיף 15 לא יאוחר מחמש שנים מיום התחילה;

¹¹ ס"ח התשנ"ז, עמ' 156; התשס"ב, עמ' 165.

- (5) ספק ישרים הכנת תוכנית לפי סעיף 17 לא יאוחר משלוש שנים מיום התחילה;
- (6) ספק יכין ויבצע תוכנית לשטיפה ולצילום לפי סעיף 18 לא יאוחר משנתיים מיום התחילה;
- (7) ספק יבטיח את קיומו של מיתקן לריקון ביוביות לפי סעיף 19 לא יאוחר מחמש שנים מיום התחילה;
- (8) ספק ישרים את התקנת מערכת ה-GIS, את הכנסת הנתונים הנדרשים לפי סעיף 20 ואת הפעלת המערכת לא יאוחר מארבע שנים מיום התחילה, ורשאי הוא להשלים את הכנסת הנתונים לעניין שוחות ביוב לא יאוחר מחמש שנים מיום התחילה;
- (9) ספק יכין ויפרסם באתר האינטרנט שלו מפרט טכני לפי סעיף 21 לא יאוחר משנתיים מיום התחילה;
- (10) ספק יתקין ויפעיל מערכת ממוחשבת לפי סעיף 22 לא יאוחר משלוש שנים מיום התחילה;
- (11) ספק יתקין ויפעיל מערכת ממוחשבת לפי סעיף 23(ב) לא יאוחר משלוש שנים מיום התחילה.

תוספת

(סעיף 30)

טור ב' משך הקיים בשנים		טור א' סיווג הנכס
מערכת מים	מערכת ביוב	
תחנות שאיבה וקידוחים		
15	15	(1) ציוד אלקטרו-מכני (לרבות משאבות)
40	40	(2) מבנה טרומי
40	40	(3) מבנה מבטון מזוין
מיתקנים לטיפול במים ולטיהור שפכים		
10	10	(4) ציוד במיתקני טיפול במים
10	–	(5) ציוד במיתקני טיהור שפכים
בריכות ומגדלי מים		
–	40	(6) מבנה פלדה
–	40	(7) מבנה בטון מזוין או דרוך
צינורות		
35	30	(8) צינור אסבסט
30	–	(9) צינור בטון
15	40	(10) צינור פלדה (מוגן חיצונית ופנימית)
15	–	(11) צינור פלדה קווי לחץ לביוב – סניקה בחתך מלא
40	25	(12) פוליוויניל כלוריד (PVC)
45	40	(13) פוליאאתילן (PE)

טור ב' משך הקיים בשנים		טור א' סיווג הנכס
מערכת מים	מערכת ביוב	
40	45	(14) פוליאתילן מצולב
–	45	(15) פוליאסטר משוריין
שונות		
20	–	(16) מכליות מים
15	15	(17) גנרטורים
15	15	(18) מערכות פיקוד ובקרה
כ"ב בניסן התשפ"ד (30 באפריל 2024)		
(חמ 6370-3)		

יחזקאל ליפשיץ
 יושב ראש מועצת הרשות
 הממשלתית למים ולביוב