



רשומות

קובץ התקנות

31 ביולי 2024

11383

כ"ה בתמוז התשפ"ד

עמוד

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות) (תיקון מס' 3), התשפ"ד-2024 3070

כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה לשירות) (תיקון מס' 3),

התשפ"ד-2024

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

1. תיקון סעיף 1. בכללי תאגידי מים וביו (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011' (להלן – הכללים העיקריים), בסעיף 1 –

(1) במקום ההגדרה "אמצעי משלוח אלקטרוני" יבוא:

"אמצעי משלוח אלקטרוני" – דואר אלקטרוני וכל טכנולוגיה אחרת שהחברה הגדירה באתר האינטרנט שלה, שמבטיחה העברת מידע לצרכן ומספקת חיווי לחברה על שליחתו לנמען";

(2) לפני ההגדרה "דוח שנתי" יבוא:

"בכתב" – בפנייה או בהודעה לחברה – לרבות באמצעות שיחת טלפון שהוקלטה למוקד השירות של החברה או באמצעות ערוצי שירות מקוונים";

(3) אחרי ההגדרה "נציג שירות לקוחות" יבוא:

"ערוצי שירות מקוונים" – כמשמעותם בסעיף 66א(א);

2. בכללים העיקריים, בסעיף 1א –

(1) בסעיף קטן (א) –

(א) אחרי "מועצת הרשות" יבוא "הממשלתית";

(ב) המילים "על פי בקשתה" – יימחקו;

(2) בסעיף קטן (ב) –

(א) אחרי "יפרסמו הרשות" יבוא "הממשלתית";

(ב) במקום "שלהם" יבוא "שלהן".

3. בכללים העיקריים, אחרי סעיף 1א יבוא:

"מטרות הכללים 1. מטרות כללים אלה –

(1) להבטיח הספקת שירות נאות לכלל הצרכנים;

(2) לעודד כניסה של טכנולוגיות לשירות הצרכנים;

(3) לאפשר לחברות להתאים את השירות לצרכניהן לפי מאפייניהם הייחודיים";

4. בסעיף 8 לכללים העיקריים, בסעיף קטן (1), במקום "לרשות המים" יבוא "לרשות הממשלתית".

5. בסעיף 39(ב) לכללים העיקריים, בפסקה (4), המילה "הממשלתית" – תימחק.

¹ ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשפ"ד, עמ' 173.

² ק"ת התשע"א, עמ' 1395; התשפ"ד, עמ' 3062.

6. בסעיף 58 לכללים העיקריים, אחרי סעיף קטן (ב) יבוא: תיקון סעיף 58

"(ג) חברה תגדיר אמצעי אחד לפחות משלוח אלקטרוני שיוצע לצרכן, ובלבד שאחד מהאמצעים שהוגדרו יהיה דואר אלקטרוני.

(ד) חברה תציע לצרכן, וכן צרכן רשאי לבקש מחברה לשלוח לו את החשבון התקופתי והודעות אחרות שעליה לשלוח לפי כללים אלה, באמצעי משלוח אלקטרוני, אחד או יותר, מבין אלה שהגדירה החברה; על אף האמור בסעיף קטן (א), הסכים הצרכן להצעת החברה או ביקש כי המשלוח יהיה באמצעי משלוח אלקטרוני, תשלח לו החברה באמצעי משלוח אלקטרוני שבחר, אלא אם כן נקבע אחרת בכללים.

(ה) צרכן רשאי לבטל או לשנות את הסכמתו או בקשתו למשלוח החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, בכל עת, באמצעות מתן הודעה בכתב לחברה.

(ו) הודעות שחברה שולחת באמצעי משלוח אלקטרוני יהיו בפורמט דיגיטלי הניתן לקריאה באמצעים אלקטרוניים מקובלים."

ביטול סעיפים
59 ו-60

7. סעיפים 59 ו-60 לכללים העיקריים – בטלים.

תיקון סעיף 61

8. בסעיף 61 לכללים העיקריים, סעיף קטן (ג) – בטל.

תיקון סעיף 62

9. בסעיף 62 לכללים העיקריים –

(1) בפסקה (1), במקום "35" יבוא "28";

(2) בפסקה (2), במקום "5" יבוא "4";

(3) בפסקה (3), במקום "פעמיים" יבוא "פעם".

תיקון סעיף 64

10. בסעיף 64 לכללים העיקריים, סעיף קטן (ב) – בטל.

תיקון סעיף 65

11. בסעיף 65 לכללים העיקריים, בסופו יבוא "או, לחלופין, יום אחד בשבוע עד השעה 19:00 וביום שישי או שבת, ובתנאי שאינו יום המנוחה השבועי לפי פקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948³, למרבית האוכלוסייה בתחום פעילות החברה".

הוספת סעיף 66א

12. בכללים העיקריים, לפני סעיף 67 יבוא:

"ערוצי שירות מקוונים
66א. (א) חברה תגדיר ערוצים לקבלת שירות באופן מקוון, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של החברה ודואר אלקטרוני, ותפרט אותם באתר האינטרנט שלה; החברה רשאית להגדיר מהם השירותים שיינתנו בכל ערוץ שירות מקוון.

(ב) הפעילה חברה אמצעי מקוון המאפשר פנייה של צרכנים אליה, שאותו לא הגדירה כערוץ שירות מקוון, תפרסם זאת החברה על גבי האמצעי המקוון; בסעיף זה, "אמצעי מקוון" – לרבות תוכנות לשליחת הודעות מיידיות, רשתות חברתיות מקוונות וכיוצא באלה."

³ ע"ר התש"ח, תוס' א', עמ' 1, ס"ח התשע"ב, עמ' 454.

(1) בסעיף קטן (א), במקום "סעיף זה לא יחול אם השיבה החברה בכתב לפנייה בתוך אותה התקופה" יבוא "התקבלה הפנייה באמצעות מערכת דיגיטלית לניהול פניות, יישלח האישור באופן מיידי לצרכן";

(2) בסעיף קטן (ב), בסופו יבוא "הסכים הצרכן או ביקש כמפורט בסעיף 58(ד) – תשלח לו החברה את האישור באמצעי משלוח אלקטרוני".

(1) בסעיף קטן (א), בפסקה (1), המילים "באמצעות דואר אלקטרוני וטופס מקוון" – יימחקו;

(2) אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

"(א1) למרות האמור בסעיף קטן (א), חברה רשאית לענות באמצעות שיחה טלפונית לפנייה של הצרכן, ובלבד שהחברה מקליטה את השיחה ושהצרכן אישר לקבל את התשובה לפנייתו בעל פה במקום בכתב; צרכן רשאי בכל עת לבקש תשובה בכתב לפנייתו".

15. בסעיף 70א לכללים העיקריים, בסעיף קטן (ב), אחרי "סברה הרשות" יבוא "הממשלתית".

16. בכללים העיקריים, אחרי סעיף 74 יבוא:

"אישור הפעלה 74א. (א) על אף האמור בסימנים ג' וד' לפרק זה, רשאית מועצת הרשות הממשלתית, לאשר לחברה, לפי בקשתה, להפעיל את מרכזי קבלת הקהל או את מוקד השירות הטלפוני שלה, בתנאים מקילים מאלה הקבועים בסימנים ג' וד', בתנאים שתורה מועצת הרשות הממשלתית (להלן בסעיף זה – אישור הפעלה מותאם), וזאת בשים לב למכלול ערוצי השירות שנותנת החברה לצרכניה, לימים ולשעות שבהם ניתן השירות, לרמת השירות וזמינותו לאוכלוסייה שבתחום החברה וליכולת למדוד ולהעריך את האפקטיביות של ההתאמה.

(ב) אישור הפעלה מותאם יכול שיהיה לתקופה מסוימת או לחלק מתחום חברה.

(ג) חברה המבקשת לקבל אישור הפעלה מותאם, תגיש לממונה הצעה למתכונת מתן השירות ותציג את הבריקות והנתונים המצביעים על התאמת המתכונת המוצעת לצרכים של הצרכנים בתחומה; מצא הממונה כי המתכונת המוצעת מבטיחה את רמת השירות הנדרשת, בשים לב לשיקולים המפורטים בסעיף קטן (א), רשאי הוא להמליץ למועצת הרשות הממשלתית לתת לחברה אישור הפעלה מותאם.

(ד) נתנה מועצת הרשות הממשלתית אישור הפעלה מותאם, יפרסמו הרשות הממשלתית והחברה את האישור ופרטיו באתרי האינטרנט של הרשות הממשלתית ושל החברה, והחברה תשלח את תמצית האישור לצרכניה."

17. בסעיף 77 לכללים העיקריים, בפסקה (4), במקום "ומספר פקסימילה" יבוא "וערוצי תיקון סעיף 77 שירות מקוונים נוספים שהוגדרו לפי סעיף 66א".

18. במקום סעיף 78 לכללים העיקריים יבוא:

"מידע לצרכן 78. חברה תפרסם באתר מידע בנושאים אלה:

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

(2) קישור לאתר האינטרנט של הרשות הממשלתית, לדפים העוסקים בנושאים האלה: חקיקה, חיסכון במים, ביטחון מים והנחיות לשעת חירום;

(3) טפסים שנקבעו לפי דין, וכן טפסים לתשלום באמצעות הוראת קבע בבנק או באמצעות כרטיס אשראי;

(4) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי;

(5) הסבר בדבר הליך בירור החשבון התקופתי והליכי הבירור הנוספים העומדים לרשות הצרכן;

(6) חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק – התנאים ואמות המידה לקיומו של חשש לנזילה, כאמור בסעיף 13(ב);

(7) הנחיות לקבלת אישור להספקת מים לפי חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965, והנחיות לביצוע חיבור ראשון של צרכן לרשת המים;

(8) תשובות לשאלות נפוצות בנושאים הקשורים לפעילות החברה;

(9) הדוח השנתי של החברה;

(10) מידע נוסף שעליה לפרסם לציבור על פי דין."

19. במקום סעיף 79 לכללים העיקריים יבוא:

החלפת סעיף 79

"פנייה בערוץ 79. חברה תאפשר לצרכן לפנות אליה, לשם בירור או דיווח על תקלה, גם בערוץ שירות מקוון ולצורך צרופות לפנייה, וכן באמצעות שיחה טלפונית."

20. במקום סעיף 80 לכללים העיקריים יבוא:

החלפת סעיף 80

"ביצוע פעולות 80. חברה תאפשר לצרכן לבצע פעולות ולקבל מידע אישי בערוצי שירות מקוונים; בין השאר, החברה תאפשר לצרכן לבצע פעולות של דיווח על נזילה, החלפת משלמים, תשלום חשבונות ועדכון מספר נפשות לפי סימן ד' לכללי המים (קביעת כמות מוכרת), התשע"ו-2016."

⁴ ק"ת התשע"ו, עמ' 784; התשפ"ד, עמ' 1404.

- תיקון סעיף 82 21. בסעיף 82 בכללים העיקריים, אחרי פסקה (10) יבוא:
 "(11) תמצית הדו"ח השנתי של החברה."
- החלפת סעיף 83 22. במקום סעיף 83 לכללים העיקריים יבוא:
 "מתן הודעה לצרכן 83. חברה תודיע לצרכניה, על פרסום הדוח השנתי, במסגרת על פרסום הדוח השנתי החשבון התקופתי הראשון שתשלח לאחר פרסום הדוח; ההודעה תכלול הפניה למקום פרסום הדוח באתר האינטרנט של החברה."
- החלפת סעיף 84 23. במקום סעיף 84 לכללים העיקריים יבוא:
 "חיבור שלא כדין 84. (א) התחבר אדם שלא כדין למערכת מים של חברה, רשאית החברה לנתק את החיבור ולחייב את אותו אדם בעד צריכת מים לפי אומדן של מהנדס החברה וכן בכל העלויות הכרוכות בניתוק החיבור; החברה תצרך לחשבון התקופתי הסבר בדבר אופן עריכת האומדן והנתונים ששימשו את מהנדס החברה בביצועו.
 (ב) חברה תתעד פעולת ניתוק כאמור בסעיף קטן (א) ותשמור את התיעוד למשך 7 שנים מיום פעולת הניתוק."
- תיקון סעיף 85 24. בסעיף 85 לכללים העיקריים –
 (1) בכותרת השוליים, המילה "במזיד" – תימחק;
 (2) בסעיף קטן (א), המילה "במזיד" – תימחק;
 (3) בסעיף קטן (ב), בסופו יבוא "אופן עריכת האומדן ופירוט העלויות שהושגו עליו לפי סעיף קטן זה יפורטו בחשבון המים."
- תיקון סעיף 86 25. בסעיף 86 לכללים העיקריים –
 (1) אחרי סעיף קטן (ב) יבוא:
 "(ב1) חברה תתעד פעולת ניתוק כאמור בסעיף קטן (ב) ותשמור את התיעוד למשך 7 שנים מיום פעולת הניתוק;"
 (2) בסעיף קטן (ג), בסופו יבוא "ובכלל זה לפי אומדן מהנדס החברה."
- תיקון סעיף 96 26. בסעיף 96 לכללים העיקריים, במקום "לרשות המים" יבוא "לרשות הממשלתית".
- תיקון סעיף 101 27. בסעיף 101(א) לכללים העיקריים, במקום "למנהל רשות המים" יבוא "למנהל הרשות".
- תיקון סעיף 120 28. בסעיף 120(ד) לכללים העיקריים, בסעיף קטן (ד), אחרי "של הרשות" יבוא "הממשלתית".
- הוספת סעיף בחינה 29. בכללים העיקריים, אחרי סעיף 125 יבוא:
 "בחינה תקופתית 125א. לא יאוחר מיום י"א בניסן התשצ"ד (31 במרץ 2034) תערוך הרשות הממשלתית בחינה תקופתית של כללים אלה לפי הוראות סעיף 24 לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב–2021⁵."

⁵ ס"ח התשפ"ב, עמ' 125.

(1) בטפסים 4 עד 6 בכללים העיקריים, בכל מקום, במקום "למנהל רשות המים" יבוא "למנהל הרשות";

(2) בטופס 8 בכללים העיקריים, בכל מקום, במקום "מנהל רשות המים" יבוא "מנהל הרשות".

31. (א) תחילתם של כללים אלה, למעט האמור בסעיף קטן (ב), ביום א' בטבת התשפ"ה (1 תחילה בינואר 2025).

(ב) תחילתו של סעיף 20 לכללים אלה ביום ה' בתמוז התשפ"ה (1 ביולי 2025).

כ"ב בתמוז התשפ"ד (28 ביולי 2024)
(חמ 4120-3)

יחזקאל ליפשיץ
יושב ראש מועצת הרשות
הממשלתית למים ולביוב

