



רשומות

קובץ התקנות

21 ביולי 2025

11977

כ"ה בתמוז התשפ"ה

עמוד

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות) (תיקון), התשפ"ה-2025 2252

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות) (תיקון), התשפ"ה-2025

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 99, 100 ו-101(ב) לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001¹ (להלן – החוק), ולאחר שקוימו הוראות סעיף 107 לחוק, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

תיקון הפתיח

1. בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011² (להלן – הכללים העיקריים), בפתיח, במקום "בתוקף סמכותה לפי סעיף 99" יבוא "בתוקף סמכותה לפי סעיפים 99, 100 ו-101(ב)".

תיקון סעיף 1

2. בסעיף 1 לכללים העיקריים –

(1) אחרי ההגדרה "יום עסקים" יבוא:

"כללי אירוע פגיעה במים" – כללי המים (אירוע פגיעה במים), התשפ"ג-2023³;

"כללי דמי הקמה" – כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), התשע"ה-2015⁴;

(2) אחרי ההגדרה "כללי חישוב עלות" יבוא:

"כללי כמות מוכרת" – כללי המים (קביעת כמות מוכרת), התשע"ו-2016⁵;

(3) ההגדרה "מבדקה" – תימחק;

(4) אחרי ההגדרה "מד מים ראשי" יבוא:

"מד עם מנגנון השבתה" – מד קריאה מרחוק עם מנגנון להשבתה מוחלטת של פעילותו החשמלית בימי השבת ומועדי ישראל, כמשמעותם בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948⁶;

(5) ההגדרה "משכיר נכס" – תימחק;

(6) אחרי ההגדרה "ערוצי שירות מקוונים" יבוא:

"פקודת המסים גבייה" – פקודת המסים (גבייה)⁷;

(7) אחרי ההגדרה "צרכן" יבוא:

"צרכן-בעלים" – כהגדרת "בעל נכס" בכללי דמי הקמה⁸;

(8) אחרי ההגדרה "שירותי פינוי" יבוא:

"תושב" – כהגדרתו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965⁹;

(9) אחרי ההגדרה "תקופת חיוב חודשית" יבוא:

"תקנות הזכאים" – תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014⁹.

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

² ק"ת התשע"א, עמ' 1395; התשפ"ג, עמ' 1844.

³ ק"ת התשפ"ג, עמ' 2350.

⁴ ק"ת התשע"ה, עמ' 1110; התשפ"ה, עמ' 665.

⁵ ק"ת התשע"ו, עמ' 784; התשפ"ב, עמ' 1320.

⁶ ע"ר 1948, תוס' 2, עמ' 1.

⁷ חוקי א"י, כרך ב', עמ' 1374.

⁸ ס"ח התשכ"ה, עמ' 270; התשפ"ה, עמ' 285.

⁹ ק"ת התשע"ד, עמ' 1094.

(1) במקום סעיף קטן (א) יבוא:

“(א) הממונה, באישור מנהל הרשות, רשאי לתת לחברה הקלה מהוראות על כללים אלה, באופן חד-פעמי או לפרק זמן מסוים שלא יעלה על 30 ימים, אם מצא שבשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, לרבות אחת או יותר מהנסיבות האלה, אין בידי החברה למלא אחר הוראות הכללים שלגביהן התבקשה הקלה כאמור:

(1) שיבוש באפשרות החברה לתת שירות לצרכנים בנסיבות הנוגעות לתהליכי תפעול ותחזוקה מקובלים;

(2) מלחמה או מצב מלחמתי אחר, לרבות מצב מיוחד בעורף כהגדרתו בחוק ההתגוננות האזרחית, התשי”א–1951¹⁰;

(3) שביתה או השבתה;

(4) פגיעה חמורה במערכת מחשב או מערכת תפעולית אחרת שמשמשת את החברה;

(5) אירועי טבע חריגים, לרבות שריפה;

(6) הכרזה על מחלה מידבקת מסוכנת כמשמעותה בסעיף 20 לפקודת בריאות העם¹¹;

(7) מצב חירום שהכריזה הממשלה, למעט הכרזה על מצב חירום לפי סעיף 38 לחוק-יסוד: הממשלה¹²;

(8) אירוע שהכריז עליו מנהל הרשות אירוע פגיעה במים או אירוע שמנהל האגף הודיע שחל לגביו מצב הפעלה כהגדרתו בכללי אירוע פגיעה במים.”;

(2) אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

“(א1) הממונה ידווח מדי שנה למועצת הרשות הממשלתית על אישורים שנתן לפי סעיף קטן (א).

(2א) הממונה, באישור מועצת הרשות הממשלתית, רשאי לתת לחברה הקלה מהוראות כללים אלה אם שוכנע כי יש לכך הצדקה בנסיבות העניין ובלבד שהתועלת מממן ההקלה עולה על הפגיעה הצפויה בצרכנים, ובלבד שמשך ההקלה שעליה החליט מנהל הרשות לא יעלה על 3 חודשים; מנהל הרשות רשאי להתנות את החלטתו בתנאים ולתת לחברה הוראות לעניין מימוש ההקלה.”

(1) בסעיף קטן (א), אחרי פסקה (3) יבוא:

“(א3) נמצאה צריכה שהחברה לא מדדה ולא חלות עליה הוראות הפרק השישי;”;

¹⁰ ס”ח התשי”א, עמ’ 78; התשפ”ד, עמ’ 638.

¹¹ ע”ר 1940 תוס’ 1, עמ’ 191; ס”ח התשפ”ד, עמ’ 3289.

¹² ס”ח התשס”א, עמ’ 158; התשפ”ג, עמ’ 72.

(2) במקום סעיף קטן (ו) יבוא:

"(ו) החברה תנהל רישום שנתי מפורט בדבר מספר מדי המים שלא קראה במשך 6 חודשים רצופים או יותר, משך הזמן שביצעה הערכת צריכה לגבי כל אחד מהם ואת הפעולות שנקטה כדי לבצע קריאה שלהם ולצמצם את כמות מדי המים שלא נקראו כאמור; החברה תגיש לרשות הממשלתית, לפי דרישתה, דוח הכולל את המידע."

החלפת סעיף 11 .5 במקום סעיף 11 לכללים העיקריים יבוא:

"הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה 11. (א) ערכה החברה חשבון תקופתי המתבסס על הערכת צריכה, תודיע לצרכן בחשבון התקופתי כי החשבון מבוסס על הערכת צריכה ואת הסיבה לביצוע הערכת צריכה; בוצעה הערכת צריכה בשל האמור בסעיף 8(א)(3), תפרט החברה לצרכן, במסמך שיצורף לחשבון המים הראשון או בחשבון המים, כי הוא נערך על בסיס סעיף 8(א)(3) ומהי המניעה שהתגלתה ואת אופן עריכת החשבון עד להסרת המניעה;

(ב) ביצעה החברה הערכת צריכה לפי איומדן מהנדס – תצרף לחשבון התקופתי הסבר בדבר אופן עריכת האומדן והנתונים ששימשו את מהנדס החברה בביצועו."

6. בסעיף 16 לכללים העיקריים, האמור בו יסומן "(א)" ואחריו יבוא:

"(ב) המנהל הכללי של חברה או מי שמינה לכך, רשאים לאשר הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה גם אם לא התקיים תנאי האמור בסעיף 14(ג)(1), (2) או (3), וכן לגבי יותר משתי תקופות חיוב רצופות לפי סעיף 15, אם לדעתו מתקיימות נסיבות חריגות הנוגעות להיקף החיוב, לאופן היווצרותו או לאופי הנכס המצדיקות זאת; החברה תתעד החלטה כאמור ואת הנימוקים לה."

7. במקום סעיף 21 לכללים העיקריים יבוא:

"רישום או ביטול רישום צרכן בעלים 21. (א) ביקש צרכן-בעלים לחבר נכס לראשונה כמפורט בסעיף 26(א), לאחר שהציג לפני החברה מסמכים המעידים על בעלות או זיקה לנכס, לפי העניין, תרשום אותו החברה בפנקסיה כצרכן-בעלים, ותכלול ברישום את הפרטים האלה:

(1) כתובת הנכס;

(2) מספר מד המים;

(3) שמו המלא של הצרכן-בעלים;

(4) מספר זהות ישראלי, או מספר דרכון לגבי מי שאינו אזרח ישראלי; אם הצרכן תאגיד – מספר הרישום ברשם התאגידים;

(5) מספר טלפון, אם יש;

(6) כתובת למשלוח הודעות בדואר;

(7) כתובת דואר אלקטרוני, אם יש;

(8) מועד הגשת הבקשה.

(ב) לבקשה יצורף צילום של תעודת זהות או רישיון נהיגה ישראלי או דרכון ישראלי של הצרכן-בעלים, ואם מדובר באזרח זר שאינו תושב – של דרכון, או של תעודת ההתאגדות אם מדובר בתאגיד.

(ג) החברה תרשום את המבקש כצרכן-בעלים בספריה בתוך 7 ימי עסקים מהמועד שבו הוגשה הבקשה במלואה והוצגו המסמכים הנדרשים לפי סעיף קטן (ד); החברה רשאית לבצע רישום כאמור במועד אחר אם ביקשו זאת הצרכן-בעלים העוזב והצרכן-בעלים הנכנס.

(ד) ביקש אדם להירשם בתור צרכן-בעלים בנכס שבו רשום צרכן-בעלים אחר, יציג לפני החברה מסמכים המעידים על זכויותיו בנכס, להנחת דעתה של החברה.

(ה) רשמה החברה צרכן-בעלים בנכס, תשלח לו ולצרכן-בעלים העוזב ולצרכן, אם ישנם, הודעה על ביצוע הרישום, מועד התחילה, וכן את קריאת מד המים האחרונה, אם בוצעה, ומועד ביצועה.

(ו) ביקש צרכן-בעלים לבטל את רישומו בפנקסי החברה, והציג לפני החברה את המסמכים הנדרשים לפי סעיף קטן (ד), ולא נרשם אחר במקומו וכן לא רשום צרכן אחר בנכס – תפעל החברה כאמור בסעיף 21(ב3) ותחייב את הצרכן-בעלים העוזב בתעריף הניתוק.

(ז) ביטלה החברה רישום של צרכן-בעלים בנכס, תשלח לו ולצרכן, אם ישנו, הודעה על ביצוע ביטול הרישום.

(ח) חברה רשאית לפעול לאיתור מידע בנוגע לזהות בעל נכס שהיא מספקת לו שירותים.

(ט) אותר בעל הנכס באמצעות מסמך רישום בפנקסי המקרקעין ברשם המקרקעין – תודיע לו החברה על כוונתה לרשום אותו בתור צרכן-בעלים בתוך 10 ימי עסקים, ותאפשר לו להשיג לפנייה בתקופה זו על החלטתה; קיבלה החברה השגה כאמור, תחליט אם לרשום אותו בתור צרכן-בעלים; על החלטתה כאמור יחולו הוראות סעיף 108 לחוק.

הוספת סעיפים
א21 ו'21

8. אחרי סעיף 21 לכללים העיקריים יבוא:

רישום צרכן
א21. (א) חברה תרשום צרכן-בעלים בתור צרכן, אלא אם כן הוגשה לה בקשה לרשום אדם אחר כצרכן.

(ב) אדם המבקש להירשם בתור צרכן, יגיש לחברה בקשה בכתב; הבקשה תכיל את הפרטים האלה:

- (1) כתובת הנכס;
 - (2) מספר מד מים, או מספר חוזה של הצרכן הקודם, אם ישנו;
 - (3) שם מלא;
 - (4) מספר זהות, או מספר דרכון לתושב זר, או מספר ברשם התאגידים, לפי העניין;
 - (5) מספר טלפון נייד ונייח, אם יש;
 - (6) כתובת למשלוח הודעות, אם שונה מכתובת הנכס;
 - (7) כתובת דואר אלקטרוני אם קיים;
 - (8) מועד הכניסה לנכס.
- (ג) לבקשה יצורף צילום של תעודת זהות או רישיון נהיגה ישראלי או דרכון ישראלי של הצרכן, ואם מדובר באזרח זר שאינו תושב – של דרכון, או של תעודת ההתאגדות אם מדובר בתאגיד.
- (ד) חברה תרשום צרכן בתוך 7 ימי עסקים מקבלת פנייה מלאה לפי סעיף קטן (ב), ותשלח לו ולצרכן העוזב וכן לצרכן־בעלים, אם ישנם, הודעה על ביצוע הרישום, על המועד שממנו יחול השינוי ואת נתוני הקריאה האחרונים של מד המים והאופן שבו נקראו.
- (ה) רשמה חברה צרכן בנכס שבו מותקן מד עם מנגנון השבתה – תציין זאת החברה בהודעה כאמור בסעיף קטן (ד) ותצרך לצרכן הסבר על כך שבמהלך ימי מנוחה וחג מד המים לא יראה על צריכה.
- (ו) מועד רישום הצרכן החדש יהיה מועד הכניסה לנכס שנמסר לפי סעיף קטן (ב), ובלבד שיהיה בתוך תקופת החיוב שהוגשה בה הבקשה במלואה.
- (ז) חברה רשאית לדרוש מאדם המבקש להירשם בתור צרכן, ביטחונות כמפורט בסימן ו' לפרק השלישי.
- 21ב. (א) צרכן המבקש לבטל את רישומו בפנקסי החברה יגיש לחברה בקשה בכתב, ואם אין בנכס מד קריאה מרחוק או לפי בקשת החברה – יצרף קריאה של מד המים; החברה תודיע לצרכן על ביטול רישומו בפנקסי החברה בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה מלאה.
- (ב) קיבלה החברה בקשה לפי סעיף קטן (א) תפעל כלהלן:
- (1) רשום בנכס צרכן־בעלים – החברה תודיע לו על ביטול הרישום של הצרכן ועל רישומו של הצרכן־בעלים בתור צרכן בנכס במקום הצרכן שעזב;

ביטול רישום
צרכן

(2) לא רשום בנכס צרכן-בעלים – החברה תבקש מהצרכן את פרטי בעלי הנכס לרבות שם הבעלים, מספר טלפון וכתובת למשלוח הודעות, ורשאית היא לבקש מהצרכן להציג אסמכתה לסיום הסכם השכירות בנכס; החברה לא תסרב לבטל רישום צרכן בשל אי-הצגת אסמכתה כאמור;

(3) לא אותר בעל הנכס או החליטה החברה שלא לרשום אדם בתור צרכן-בעלים של הנכס בפנקסי החברה כאמור בסעיף 21(ט), רשאית החברה לנתק את הנכס מהספקת שירותי מים אם מצאה כי הדבר דרוש לצורך מניעת צריכה בלא תמורה ויחול סעיף 117(ב) ו-117(ג).

9. בסעיף 23 לכללים העיקריים, בכל מקום, במקום "משכיר הנכס" יבוא "הצרכן-בעלים" תיקון סעיף 23 ובמקום "למשכיר הנכס" יבוא "לצרכן-בעלים".

10. בסעיף 25 לכללים העיקריים יבוא:

"בקשת שינוי 25. (א) על אף האמור בסימן זה, בתקופה שבה קיימת מניעה מביצוע רישום צרכן או צרכן-בעלים או ביטול רישומם כאמור בשל הנפקת הודעות חיוב, לא תיכלל תקופה זו בגדר התקופה האמורה לביצוע הפעולה.
(ב) החיוב בתשלום בעד שירותי המים והביוב שניתנו עד למועד הגשת בקשה לפי סעיפים 21א או 21ב יחול על הצרכן הרשום עד לאותו המועד."

11. בסעיף 26 לכללים העיקריים – תיקון סעיף 26

- (1) בסעיף קטן (א), במקום "ובצרכן" יבוא "בצרכן ובצרכן-בעלים";
- (2) בסעיף קטן (ב), בכל מקום, אחרי "הצרכן" יבוא "או הצרכן-בעלים";
- (3) בסעיף קטן (ג), במקום "הצרכן" יבוא "הצרכן או הצרכן-בעלים".

12. בסעיף 27 לכללים העיקריים – תיקון סעיף 27

- (1) בסעיף קטן (א) –
- (א) אחרי "בהודעה" יבוא "לצרכן-בעלים, ואם אין ברשות החברה פרטיו – בהודעה";
- (ב) במקום "מד קריאה מרחוק עם מנגנון להשבתה מוחלטת של פעילותו החשמלית בימי מנוחה, כמשמעותם בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948" יבוא "מד עם מנגנון השבתה";
- (2) בסעיף קטן (ד), במקום "צרכן" יבוא "צרכן-בעלים או צרכן, לפי העניין".

13. אחרי סעיף 27 לכללים העיקריים יבוא:

"החלפת מד קריאה 27. צרכן-בעלים או צרכן רשאי לבקש מחברה להחליף מרחוק לבקשת מד קריאה מרחוק משוין המותקן בנכס למד עם מנגנון צרכן או צרכן-השבתה או להפך, לפי העניין, בתשלום התעריף הקבוע בעלים בפרט (4א) בתוספת השנייה לכללי התעריפים."

החלפת סעיף 128	14. במקום סעיף 128 לכללים העיקריים יבוא:
	128. על אף האמור בסעיף 36, חברה תקבע את תקופת החיוב שלגביה היא שולחת חשבונות תקופתיים לאתרי בנייה; תקופת החיוב יכול שתהיה חודשית או דו־חודשית.
תיקון סעיף 35	15. בסעיף 35 לכללים העיקריים –
	(1) בסעיף קטן (א), בהגדרה "תשלום יתר", אחרי "שהוא חב בו" יבוא, " וכן תשלום שהתברר שהוא תשלום עודף בעקבות עדכון חיוב לפי כל דין"; (2) אחרי סעיף קטן (ג) יבוא: "(ג) ביצעה החברה החזר תשלום יתר לצרכן – תשלח לו הודעה על ביצוע החזר התשלום ואופן ביצועו."
החלפת סעיף 39	16. במקום סעיף 39 לכללים העיקריים יבוא:
	39. החשבון התקופתי יחולק לארבעה חלקים לפי הפירוט הזה: (1) בחלק הראשון תוצג תמצית החשבון לצרכן בצורה בולטת, בהפרדה גרפית ומבנית בין תמצית החשבון לשאר חלקי החשבון; תמצית החשבון תכלול את הפרטים האלה: (א) שם הצרכן; (ב) כתובת הנכס; (ג) מספר הימים שנכללו בתקופת החיוב, תאריך תחילתה ותאריך סיומה; (ד) כמות המים שנצרכה בתקופת החיוב; (ה) הסכום הסופי לתשלום לתקופת החיוב; (ו) סכום יתרת החובה של הצרכן לחברה, אם קיימת; (ז) מידע אינפוגרפי השוואתי על צריכת המים התקופתית של הצרכן בהשוואה לתקופות חיוב קודמות ולצריכה של צרכנים דומים לו, אם ניתן; (2) בחלק השני יוצגו הודעות שיש לכלול בחשבון התקופתי לפי כללים אלה ולפי כל דין; (3) בחלק השלישי יוצג המידע הזה: (א) כתובת הצרכן לצורך משלוח דברי דואר; (ב) הפרטים שלהלן בדבר הנכס והצרכן: (1) מספר הנכס בספרי החברה; (2) מספר הצרכן בספרי החברה; (3) מספר חיבור מערכת המים לנכס בספרי החברה (מספר כרטיס המים); (4) סיווג מטרת הצריכה או השימוש במים;

- (5) מספר הנפשות הרשומות בספרי החברה כמתגוררות בנכס, ומספר הזכאים להטבה לפי תקנות הזכאים, אם ישנם;
- (ג) הנתונים האלה לגבי כל מד מים משויך:
- (1) בוצעה הערכת צריכה – כמות המים לחיוב לפי הערכת הצריכה ופרטים אחרים הנדרשים לפי סעיף 11;
- (2) הוחלף מד מים בתקופת החיוב – יצוינו מועד ההחלפה וכמות המים שנצרכה לפני ההחלפה ואחריה, לגבי אותה תקופת חיוב;
- (ד) הנתונים האלה לגבי צריכת המים הכוללת בנכס בתקופת החיוב:
- (1) הצריכה הכוללת במדי המים המשויכים, לרבות הערכת צריכה, אם בוצעה, ופרטים אחרים הנדרשים לפי סעיף 11;
- (2) הפרשי מדידה;
- (3) סך כל הצריכה לפי פסקאות משנה (א) ו-(ב);
- (ה) הנתונים האלה בדבר חיובים בעד שירותי מים ושירותי ביוב לתקופת החיוב, לגבי כל סוג תעריף:
- (1) סוג התעריף;
- (2) התעריף למטר מעוקב;
- (3) כמות המים לחיוב;
- (4) סכום החיוב;
- (5) שונה התעריף למטר מעוקב במהלך תקופת חיוב, יוצגו בנפרד הפרטים שבסעיף ביחס לכל אחד מהתעריפים, ותינתן, בכתב מודגש, במקום המיועד להודעות בחלק הרביעי של החשבון, הודעה בדבר שינוי התעריפים והמועד שבו שונו;
- (ו) סך כל החיובים והזיכויים בחשבון התקופתי, תוך הבחנה בין חיובים בעד צריכת שירותי מים ושירותי ביוב ובין חיובים וזיכויים אחרים;
- (ז) תאריך הדפסת החשבון התקופתי, המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי וסך כל הסכום לתשלום;
- (ח) שובר תשלום לגבי תקופת החיוב או הודעה על גבייה באמצעות הוראת קבע לפי סעיף 41;

(ט) פרטי ההתקשרות עם החברה, לרבות כל אלה:

(1) כתובת מרכז שירות הלקוחות של החברה ושעות קבלת קהל;

(2) מספר הטלפון של מוקד השירות הטלפוני של החברה ושעות המענה הטלפוני;

(3) כתובת דואר אלקטרוני לצורך הגשת פניות בקשר לחשבון התקופתי;

(4) כתובת אתר האינטרנט של החברה;

(5) מספר טלפון לדיווח על תקלות;

(6) ערוצי שירות מקוונים נוספים, אם הגדירה החברה לפי סעיף 66א;

(י) הפניה לדף האינטרנט של החברה שבו מופיע הסבר לחשבון התקופתי;

(יא) ציון זכותו של הצרכן לפנות לחברה לצורך בירור החשבון התקופתי וזכותו להגיש תלונה לרשות הממשלתית למים ולביוב, והפניה לכתובת אתר האינטרנט של הרשות;

(יב) פרט נוסף שמנהל הרשות אישר את הכללתו בחשבון התקופתי, לבקשת החברה;

(4) בחלק הרביעי יפורטו הנתונים האלה לגבי יתרת חובה של הצרכן, אם קיימת:

(א) יתרת החוב שטרם שולמה עד למועד עריכת החשבון;

(ב) הבהרה כי החוב נושא ריבית פיגורים עד לפירעונו המלא וכי אי־תשלומו יגרוור פעולות אכיפה וגבייה לפי דין לרבות באמצעות פקודת המסים גבייה, ועד ניתוק אספקת המים לנכס;

(ג) הסבר בדבר האפשרות לבקש הסדר תשלומים;

(ד) הסבר בדבר הדרכים לתשלום יתרת החובה, לרבות שובר לתשלום יתרת החוב שטרם שולמה; על פסקת משנה זו תחול פסקה (3)ט;

(5) החברה תחליט מהו הסדר שבו יופיעו החלקים המפורטים בפסקאות (2) עד (4) בחשבון התקופתי.

17. בסעיף 40 לכללים העיקריים, סעיף קטן (ב) – בטל.

תיקון סעיף 40

18. בסעיף 42, אחרי סעיף קטן (ב) יבוא:

תיקון סעיף 42

"(ג) אם סכום החיוב בחשבון התקופתי של צרכן שנקבעה לו כמות מוכרת לפי סעיף 2 לכללי כמות מוכרת המשלם את החשבון התקופתי באמצעות הוראת קבע כאמור בסעיף 41, מעל לסכום שתקבע החברה לפי מדיניות שתפרסם באתר האינטרנט

שלה, תודיע החברה לצרכן באמצעות הטלפון או אמצעי משלוח אלקטרוני, על החיוב הצפוי, ותציע לו להיכנס בתוך תקופה של שבעה ימים מיום מתן ההודעה, להסדר תשלומים לגבי סכום החיוב הצפוי של החשבון התקופתי המדובר או לגבי יתרת חוב של הצרכן, אם קיימת, לפי בחירת הצרכן.

תיקון סעיף 43

19. בסעיף 43(ג) לכללים העיקריים –

(1) בפסקה (3), במקום "לפי סעיף 26" יבוא, "אם נדרש לפי סעיף 26,";

(2) במקום פסקה (4) יבוא:

"(4) בבדיקת מד מים ראשי – דגם מד המים, קוטר, כמות המים שמדד וצריכת המים שנמדדה במדי המים המשויכים באותו נכס";

(3) אחרי פסקה (4) יבוא:

"(5) בבדיקת מד מים משויך – דגם מד המים, קוטר וכמות המים שמדד."

ביטול סעיף 47

20. סעיף 47 לכללים העיקריים – בטל.

תיקון סעיף 48

21. בסעיף 48 לכללים העיקריים –

(1) סעיף קטן (א) – בטל;

(2) בסעיף קטן (ב), במקום "בדיקות נוספות" יבוא "בירור לפי סעיף 43(א)";.

החלפת סעיף 49

22. במקום סעיף 49 לכללים העיקריים יבוא:

"בדיקת מד מים 49. צרכן רשאי לבקש מחברה לשלוח את מד המים לבדיקה לפי בקשת צרכן במעבדה וישראל בעד בדיקה זו את התעריף בעד בדיקת מד מים הקבוע בפרט (1) בתוספת השנייה לכללי התעריפים."

תיקון סעיף 50

23. בסעיף 50 לכללים העיקריים –

(1) בסעיף קטן (א) –

(א) במקום פסקה (1) יבוא:

"(1) נדרש מד המים לבדיקה במעבדה לפי סעיף 26, אך לא נבדק";

(ב) אחרי פסקה (3) יבוא:

"(א3) הספקת המים נמדדה במד מים מכני, כהגדרתו בכללי מערכות מדידת מים, בקוטר 15 מילימטר עד 20 מילימטר, שמנה למעלה מ-2,000 מ"ק";

(2) בסעיף קטן (ב), במקום "עד (3)" יבוא "עד (א3)";

(3) בסעיף קטן (ה), במקום "(א4)" יבוא "(א6)";

(4) בסעיף קטן (ו), בסופו יבוא "לא יחויב צרכן בעקבות תיקון החיוב לפי סעיף קטן זה בהפרשים כספיים הנוגעים ליותר מ-6 תקופות חיוב אחרונות".

החלפת סעיף 51

24. במקום סעיף 51 לכללים העיקריים יבוא:

"השבת דמי בדיקה 51. התקיים המקרה המנוי בסעיף 50(א2), יוחזר לצרכן הסכום ששילם בעד בדיקת מד המים במעבדה."

"הודעה על
תוצאות הבדיקות
הנוספות

52. חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 28 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בירור או לבדיקת מד המים במעבדה, על תוצאות הבירור שערכה לפי סעיפים 43, 48, או בדיקת מד המים במעבדה, לפי העניין, ותכלול בהודעה את הפרטים האלה:

(1) תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיפים 43, 48 (ב) או 49, לפי העניין, ועל הפעולות שנקטה בעקבותיהן, אם ננקטו, לרבות מתן הסבר בדבר הבדיקות שנערכו;

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

(3) המלצה לצרכן על ביצוע בדיקות לאיתור נזילות או גורמים אחרים לעלייה בצריכה במערכת המים הפרטית או במערכת המים המשותפת, אם לא התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה בבירור שנערך לפי סעיפים 43 ו-48(ב);

(4) על זכותו של הצרכן לפנות לחברה בבקשה לפי סעיף 52א, ובלבד שכמות המים שנמדדה מהווה צריכה חריגה."

26. בסעיף 52א לכללים העיקריים –

(1) בסעיף קטן (א) –

(א) במקום פסקה (2) יבוא:

"(2) הצרכן פנה לחברה בבקשה לעריכת בירור בשל צריכה חריגה (להלן בסעיף זה – בקשה לבירור חיוב חריג), עריכה לפי נוסח טופס 33 שבתוספת הראשונה, והצהיר בבקשה כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה";

(ב) בפסקה (7), בסופה יבוא: "בין השאר, יבחן המנהל הכללי של החברה את השיקולים האלה:

(א) אם חלפה יותר משנה מהמועד שלגביו מוגשת הבקשה;

(ב) אם אושרה לצרכן בקשה לפי סעיף זה במהלך השנה האחרונה;

(ג) אם משך הזמן המבוקש לזיכוי עולה על שתי תקופות;

(ד) אם בדיקת שרברב או בירור שנערך לדרישת הצרכן לפי סעיפים 43 או 48(ב) העלו כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה או חיבור שלא כדין או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס;

(ה) משך הזמן שחלף ממועד הודעת החברה לצרכן על תוצאות עריכת הבירור ועד להגשת הבקשה;

(ו) אם הצרכן אפשר לנציג של החברה לבקר בנכס;"

(2) סעיפים קטנים (ב) עד (ד) – בטלים.

(1) בסעיף קטן (א), בפסקה (3), במקום "ממשכיר הנכס" יבוא "מהצרכן-בעלים";

(2) אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

"(א1) חברה רשאית לדרוש ביטחונות בסכום של עד פי שלושה ממוצע החשבון התקופתי בשש תקופות החיוב האחרונות של הנכס או של המבקש להירשם כצרכן שקדמו לדרישה מהמבקש, אם קיימת לגבי המבקש תחלופה תדירה של נכסים וקיים לגביו חוב לאותה חברה שלא הוסדר במועד ההחלפה, אם היסטוריית התשלומים של המבקש מצביעה על דפוס התנהגות חוזר של אי-תשלום לאותה חברה ובהתחשב בגובה החוב.";

(3) בסעיף קטן (ב), במקום "הצרכן" יבוא "הצרכן-בעלים או המבקש להירשם כצרכן, לפי העניין".

תיקון סעיף 53ג

28. בסעיף 53ג(ב) לכללים העיקריים –

(1) במקום "53ב(א)(3)" יבוא "53ב";

(2) במקום "את משכיר הנכס" יבוא "את הצרכן-בעלים".

תיקון סעיף 55

29. בסעיף 55 לכללים העיקריים –

(1) אחרי "בחצרי צרכן" יבוא ", אם הביקור נדרש לדעתה,";

(2) במקום "בדיקות נוספות" יבוא "בירור".

30. בסעיף 69 לכללים העיקריים, בסעיף קטן (ב), המילים "בכפוף להוראות סעיף 52" – תיקון סעיף 69 יימחקו, ובסופו יבוא "האמור בסעיף קטן זה – אם לא נקבע אחרת בכללים".

תיקון סעיף 78

31. בסעיף 78 לכללים העיקריים, במקום פסקה (4) יבוא:

"(4) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי, ובין השאר פירוש המונחים האלה:

(א) מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות בנכס;

(ב) סוג הקריאה;

(ג) צריכה פרטית והפרשי מדידה;

(ד) הסיבות להיווצרות הפרשי מדידה שליליים, וזכותו של הצרכן להשיג על ההחלטה לפי סעיף 108 לחוק, אם הוא סבור כי לא מתקיימים תנאי סעיף 3א(א);

(ה) תעריפי המים;

(ו) חיוב מזערי;

(ז) אופן חישוב חשבון המים;

(ח) אחריות הצרכן לרשת הפרטית;

(ט) תוספת ריבית במקרה של אי-תשלום במועד;

(י) הדרך לערעור על החשבון התקופתי".

החלפת סעיף 80

32. במקום סעיף 80 לכללים העיקריים יבוא:

"ביצוע פעולות 80. (א) חברה תאפשר לצרכן לבצע פעולות ולקבל מידע אישי וקבלת מידע אישי בערוצי שירות מקוונים; בין השאר, החברה תאפשר לצרכן

לבצע פעולות של דיווח על נזילה, הגשת בקשה לרישום צרכן-בעלים או צרכן, ביטול רישומו או החלפת רישומו באחר, לפי סעיפים 21 או 21א, תשלום חשבונות והגשת בקשה לעדכון מספר נפשות לפי סימן ד' לכללי כמות מוכרת.

(ב) חברה תאפשר לצרכן לקבל מידע אישי, בין השאר בנושאים האלה:

(1) העתק של חשבון תקופתי לתקופה שאינה עולה על שבע שנים ממועד פנייתו;

(2) מצב חשבון ויתרת חוב עדכנית בספרי החברה;

(3) תשלומים קודמים;

(4) נתוני צריכת מים, ובמקום שבו מותקנת מערכת קריאה מרחוק – מידע רציף עליהם;

(5) תיעוד פניות קודמות ומענה שניתן להן.

תיקון סעיף 82

33. בסעיף 82 לכללים העיקריים, אחרי פסקה (8) יבוא:

"(א8) עיקרי הממצאים והמסקנות של סקרי שביעות רצון מהשירות שערכה החברה לפי סעיף 83א(א);".

הוספת סימן ג' לפרק החמישי

34. אחרי סעיף 83 לכללים העיקריים יבוא:

"סימן ג': הערכה ומדידה של שירות

83א. (א) חברה תערוך, אחת לשנתיים לפחות, סקר לבחינת שביעות הרצון הכללית של צרכניה, שיכלול מדגם מייצג של צרכנים שפנו לחברה במהלך שלושת החודשים הקודמים לביצוע הסקר ומדגם מייצג מקרב שאר צרכניה.

(ב) חברה תפעיל כלי משוב לבחינת שביעות רצון משירות שקיבל צרכן מהחברה בתום פנייה לחברה.

(ג) הממונה רשאי לפרסם מפעם לפעם נושאים שיש לבחון בעניין איכות השירות, בין השאר בעניין היקף המדגם, הנושאים שיוערכו, ניסוח השאלות, אופן ביצוע ההערכה, אופן הפרסום של המידע שנאסף ותוצאות ניתוחו וכיוצא באלה, ורשאי הוא לפרסם נושאים כאמור לגבי חברות מסוימות או לגבי קבוצת חברות.

(ד) חברה תמסור לרשות הממשלתית, לפי דרישתה, כל מידע שנוגע לסקר שבוצע או כלי משוב שהופעל לפי סעיף זה ולתוצאותיו.

תיקון סעיף 90

35. בסעיף 90(א) לכללים העיקריים –

(1) במקום "תשלח" יבוא "תודיע";

(2) המילים "הודעה בדואר" – יימחקו.

- "חובת דיווח 96. החברה תגיש לרשות הממשלתית דוח הכולל את המידע המפורט בסעיף 95 לפי דרישת הרשות; בדרישה כאמור יפורט מועד הגשת הדוח והתקופה שלגביה יוגש.
37. בסעיף 98(א) לכללים העיקריים, אחרי "בדואר רשום" יבוא "או באופן אחר המאפשר קבלת אסמכתה המעידה על המצאת ההודעה לנמען, לרבות באמצעים אלקטרוניים."
38. בסעיף 101(א) לכללים העיקריים –
- (1) המילים "לרשות הממשלתית לאחר שראה כי יש צורך כאמור," – יימחקו;
- (2) אחרי "למנהל הרשות" יבוא "או מי שהוא מינה לקבל דיווח כאמור."
39. בסעיף 102(א) לכללים העיקריים, במקום "מוסד חינוך מוכר או מוסד פטור או מוסד רפואי" יבוא "מוסד הנמנה עם אחד המוסדות המפורטים בסעיף 16 לכללי הניתוק."
40. בסעיף 104 לכללים העיקריים –
- (1) בפסקה (3), אחרי "הודעה קולית" יבוא "או באמצעי משלוח אלקטרוני אחר אם ביקש או הסכים לכך הצרכן לפי סעיף 58";
- (2) במקום פסקה (4) יבוא:
- "(4) במקרים שבהם הפסקת מים לצורך תיקון תקלות עולה על שמונה שעות רצופות או צפויה לעלות עליהן, תדאג החברה לאספקה סבירה של מי שתייה לצרכנים הנוגעים בדבר, ותערוך לשם כך תיאום עם הרשות המקומית לגבי דרכי אספקת מים לאוכלוסיית תל"מ, כהגדרתה בכללי אירוע פגיעה במים; חובת אספקה כאמור לא תחול אם הפסקת המים נמשכת ברובה בין השעות 23:00 ו-06:00, אלא אם כן מדובר באזור שבו יש צריכה רבה של מי שתייה גם בשעות אלה;"
41. בסעיף 105 לכללים העיקריים –
- (1) בסעיף קטן (א) –
- (א) בפסקה (2), במקום "לפי העניין" יבוא "או הודעה לפי סעיף 13א(א)2), לפי העניין; סך כל הפיצוי שחברה תשלם בשל הפרה לפי פסקה זו לגבי צריכה במד מים ראשי, לא יעלה על סך של 1,800 שקלים חדשים שיחולק שווה בשווה בין כלל הצרכנים בנכס בכל פעם";
- (ב) פסקה (7) – תימחק;
- (ג) במקום פסקה (8) יבוא:
- "(8) לא הודיעה לצרכן על תוצאות הבירור או בדיקת מד המים במעבדה בתקופה הקבועה בסעיף 52";
- (ד) בפסקה (9), המילים "או שלא כללה ההודעה את הפרטים הנדרשים בסעיף" – יימחקו;
- (ה) פסקאות (10) ו-(13) – יימחקו;
- (2) סעיף קטן (ג) – בטל.

- תיקון סעיף 106 42. בסעיף 106 לכללים העיקריים, במקום "סכום זהה לכל תקופת חיוב" יבוא "סכום זהה בעבור שלוש תקופות חיוב עוקבות למועד ההפרה ובלבד שבתום שלוש תקופות חיוב עוקבות לא תוקנה ההפרה".
- הוספת סעיף 106א 43. אחרי סעיף 106 לכללים העיקריים יבוא:
- "הפעלת מערכת ממוחשבת 106א. חברה תפעיל מערכת ממוחשבת לזיהוי הפרות המזכות צרכן בפיצויים לפי סעיפים 105 ו-106, שתאפשר הפקת דוחות בעניין ההפרות והפיצויים ששולמו".
- תיקון סעיף 107 44. בסעיף 107(ב) לכללים העיקריים, במקום "פיגורים של החשב הכללי" יבוא "שנקבעה לפי סעיף 31".
- ביטול סעיף 109 45. סעיף 109 לכללים העיקריים – בטל.
- החלפת סעיף 117 46. במקום סעיף 117 יבוא:
117. (א) על פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת צרכן-בעלים יחולו ההוראות האלה:
- (1) צרכן-בעלים המבקש לנתק נכס ממערכת המים יגיש לחברה בקשה בכתב הכוללת הצהרה ולפיה לא הקנה או העביר את זכויותיו בנכס לצד ג' לפי חוק השכירות והשאילה, התשל"א-1971¹³, או חוק השומרים, התשכ"ז-1967¹⁴, וכי אין בבקשה כדי לפגוע בזכויותיו של צד ג';
- (2) הבקשה תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 10 שבתוספת;
- (3) צרכן-בעלים ישלם את התעריף לניתוק מד מים לפי פרט 2 בתוספת השנייה לכללי התעריפים;
- (4) נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים והביוב בנכס, יסדיר צרכן-בעלים המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את פרטי ההתקשרות עימו לצורך הסדרת החוב;
- (5) בקשה לניתוק מד מים ראשי תוגש חתומה בידי כל הצרכנים-בעלים בנכס.
- (ב) חברה תבצע פעולת ניתוק אספקת מים בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת בקשת הצרכן-בעלים; בעת ביצוע פעולה כאמור תדביק החברה על הדלת החיצונית או במקום אחר בולט לעין בנכס או בסמיכות אליו, במעטפה אטומה וחתומה, הודעה בדבר ביצוע פעולת ניתוק אספקת מים לבקשת הצרכן-בעלים; בהודעה זו תפורט קריאת מד המים בעת ביצוע הפעולה האמורה ויחול סעיף 28 אם הוסר מד המים; על אף ביצוע פעולת ניתוק לפי סעיף קטן

¹³ ס"ח התשל"א, עמ' 160.

¹⁴ ס"ח התשכ"ז, עמ' 52.

זה, תמשיך החברה לשלוח לצרכן-בעלים הודעות חיוב והודעות הנדרשות לפי כללים אלה.

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

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

(2) הציג אדם המתגורר בנכס, בתוך 7 ימי עסקים מיום הדבקת ההודעה האמורה בפסקה (1), מסמכים המעידים לכאורה על זכויותיו בנכס כאמור בסעיף 21(ד) או נרשם בחברה כצרכן, תעכב החברה את ביצוע הפעולה האמורה עד לקבלת צו שיפוטי המורה על ניתוק אספקת המים;

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

47. בסעיף 119 לכללים העיקריים, במקום "לבעלים" יבוא "לצרכן-בעלים". תיקון סעיף 119

48. במקום סעיף 120 לכללים העיקריים יבוא: החלפת סעיף 120

"אופן שליחת התראות והודעות 120. (א) התראה או הודעה לפי פרק זה, תיעשה בדואר רשום או בדרך של מסירה לידי האדם שאליו היא מכוונת או בדרך של מסירה במקום מגוריו, לידי אחד מבני משפחתו הבגירים; אם אי-אפשר לקיים את המסירה כאמור, תהיה המסירה בדרך של הצגת האמור, במקום בולט לעין, על הנכס שבו מתגורר מי שההתראה או ההודעה מכוונת אליו.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בנכס של צרכן ביתי שכתובתו הרשומה אצל החברה אינה זהה לכתובת הנכס שלגביו קיים החוב השוטף או בהעדר כתובת למשלוח דברי דואר, תודבק התראה כאמור על הדלת החיצונית או במקום אחר בולט לעין בנכס, במעטפה אטומה וחתומה, שעל גביה שם הצרכן-בעלים ושם הצרכן הביתי וכתובתו בלבד.

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

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

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

49. בסעיף 125 לכללים העיקריים, במקום סעיף קטן (א) יבוא:

תיקון סעיף 125

"(א) חברה תשלח לצרכן את תוצאות הבדיקה לפי סעיף 124 בדואר רשום או במסירה אישית, או באמצעי משלוח אלקטרוני אם הסכים לכך לפי סעיף 58, או הסכים לקבל את התוצאות בדואר אלקטרוני, בתוך 7 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקה מהמעבדה; לתוצאות כאמור יצורפו תוצאות הבדיקה האחרונה שנערכה בגורמים אלה בברור הדיגום של החברה המצוי בתחומה והקרוב ביותר לנכסו של הצרכן."

50. בתוספת הראשונה לכללים העיקריים –

תיקון התוספת הראשונה

(1) במקום טופס 1 יבוא:

הודעה בדבר צריכה חריגה ולעניין הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

הודעה על צריכת מים חריגה, לפי סעיף 13(ג) לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע”א–2011 (להלן – הכללים)

תאריך:

שם הצרכן:

מספר צרכן:

כתובת הנכס:

(1) מבדיקה שערכנו עולה כי צריכת המים שנרשמה במד המים המשווין/ הראשי (מחק את המיותר) בנכס הייתה גבוהה מהצריכה האופיינית לנכס זה וייתכן שקיימת נזילה במערכת המים הפרטית/המשותפת (מחק את המיותר) בנכס.

(2) פרטי הצריכה החריגה:

תקופת החיוב: מ’ עד

צריכה ממוצעת בנכס לתקופה: מ”ק

שיעור החריגה מהצריכה הרגילה: % (פרט זה יופיע אם מדובר במד מים משוין).

(3) הנחיות לצרכן: (פרט זה יופיע אם מדובר במד מים משוין)

(א) בדיקת נזילות במערכת הפרטית הדירתית:

יש לסגור את כל הברזים בנכס ולבדוק במד המים המשווין אם נרשמת צריכה (גלגל מסתובב במד מכני או שהספרות משתנות במד דיגיטלי); אם נרשמת צריכה, ייתכן שיש נזילה;

(ב) בדיקת רכיבי מים בנכס:

יש לבדוק מכלי הדחה (ניאגרה), ברזים, דוד שמש או מיתקני מים אחרים העלולים לגרום לדליפת מים.

(4) הנחיות לצרכן – בדיקת נזילות במערכת המים המשותפת: (פרט זה יופיע אם מדובר במד מים ראשי)

(א) יש לבדוק את מערכת המים המשותפת בנכס (לדוגמה, בחדרי המדרגות, בגינה, במערכת כיבוי האש). ניתן להיעזר ברשימת בדיקות מקדמיות לאיתור נזילות או גורמים אחרים לעלייה בצריכה, המפורסמת באתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב;

(ב) מומלץ להעביר הודעה זו לנציגות הבית המשותף (ועד הבית) כדי לבדוק את מערכת המים המשותפת בבניין ולהיעזר באינסטלטור מוסמך או גורם מקצועי מתאים;

(ג) בבדיקת נזילה בשל פער במדידות הצריכה בין מד המים הראשי לבין סך כל הצריכות במדי המים המשויכים: יש לסגור את כל הברזים בנכס (לרבות כל החיבורים הדירתיים, גינזן והשקיה בחצר המשותפת וכולי) ולהמתין כ-15 דקות. יש לבדוק במד המים הראשי ובמדי המים המשויכים

אם נרשמת צריכה (גלגל מסתובב במד מכני או שהספרות משתנות במד דיגיטלי). אם נרשמת צריכה, ייתכן שיש נזילה.

(5) פנייה לתאגיד במקרה הצורך:

(א) אם התגלתה נזילה ותוקנה, לאחר התיקון תוכל להגיש לתאגיד המים בקשה להקלה בתשלום בעקבות הנזילה שאותרה, לפי סעיף 14 לכללים.

(ב) דרכי התקשרות עם התאגיד:

לתשומת לב: אי-טיפול בנזילה עלול לגרום לחיוב גבוה בחשבון המים שלך בשל צריכה פרטית או משותפת גבוהה. מומלץ לפעול בהקדם למניעת המשך הצריכה החריגה.

(2) במקום טופס 1א יבוא:

”טופס 1א

הודעה בדבר חשש לנזילה

הודעה על חשש לנזילה, לפי סעיף 13א(א)2 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע”א–2011 (להלן – הכללים)

תאריך:

שם הצרכן:

מספר צרכן:

כתובת הנכס:

(1) מבדיקה שערכנו עולה כי ביום התגלה חשש לנזילה [במד המים המשווין לך/במד המים הראשי בנכס] (מחק את המיותר), וזאת בשל הנסיבות האלה:

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

(3) אם אכן ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת 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, לפי ההנחיות לצרכן המפורטות למטה.

(5) הנחיות לצרכן: (פרט זה יופיע אם מדובר במד מים משווין)

(א) בדיקת נזילות במערכת הפרטית הדיריתית:

יש לסגור את כל הברזים בנכס ולבדוק במד המים המשווין אם נרשמת צריכה (גלגל מסתובב במד מכני או שהספרות משתנות במד דיגיטלי). אם נרשמת צריכה, ייתכן שיש נזילה;

(ב) בדיקת רכיבי מים בנכס:

יש לבדוק מכלי הדחה (ניאגרה), ברזים, דוד שמש או מיתקני מים אחרים העלולים לגרום לדליפת מים.

(6) הנחיות לצרכן – בדיקת נזילות במערכת המים המשותפת: (פרט זה יופיע אם מדובר במד מים ראשי)

(א) יש לבדוק את מערכת המים המשותפת בנכס (לדוגמה, בחדרי המדרגות, בגינה, במערכת כיבוי האש); ניתן להיעזר ברשימת בדיקות מקדמיות לאיתור נזילות או גורמים אחרים לעלייה בצריכה המפורסמת באתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב;

(ב) מומלץ להעביר הודעה זו לנציגות הבית המשותף (ועד הבית) כדי לבדוק את מערכת המים המשותפת בבניין ולהיעזר באינסטלטור מוסמך או גורם מקצועי מתאים;

(ג) בבדיקת נזילה בשל פער במדידות הצריכה בין מד המים הראשי לבין סך כל הצריכות במדי המים המשויכים: יש לסגור את כל הברזים בנכס (לרבות כל החיבורים הדירתיים, גינן והשקיה בחצר המשותפת וכולי) ולהמתין כ-15 דקות. יש לבדוק במד המים הראשי ובמדי המים המשויכים אם נרשמת צריכה (גלגל מסתובב במד מכני או שהספרות משתנות במד דיגיטלי). אם נרשמת צריכה, ייתכן שיש נזילה.

(7) פנייה לתאגיד במקרה הצורך:

(א) אם התגלתה נזילה ותוקנה, לאחר התיקון תוכל להגיש לתאגיד המים בקשה להקלה בתשלום בעקבות הנזילה שאותרה, לפי סעיף 14 לכללים.

(ב) דרכי התקשרות עם התאגיד:"

(3) טופס 2 – בטל;

(4) בטופס 2א, בפסקה (2) –

(1) בפסקת משנה (ג), במקום "לצרכנים" יבוא "לצרכנים-בעלים ולצרכנים";

(2) בפסקת משנה (ד), במקום "ידוע לצרכנים" יבוא "ידוע לצרכנים-בעלים ולצרכנים";

(5) בטופס 2ד, בפסקה (2), במקום "הצרכנים" יבוא "הצרכנים-בעלים והצרכנים";

(6) טופס 3א – בטל.

51. (א) תחילתם של סעיפים 4 עד 6, 14, 15, 18 עד 26, 29, 30, 32 למעט לעניין פסקה (4) תחילה לסעיף 80(ב) לכללים העיקריים כנוסחו בסעיף האמור, 35, 37, 40, 49, 50(1), (2) ו-(6) ביום ח' באלול התשפ"ה (1 בספטמבר 2025).

(ב) תחילתם של סעיפים 7 עד 12, 16, 27, 28, 31, פסקה (4) בסעיף 80(ב) לכללים העיקריים כנוסחה בסעיף 32 לכללים אלה, 33, 34, 41 עד 43, 46 עד 48, 50(3) עד (5) ביום י"ב באדר התשפ"ו (1 במרץ 2026).

י"ט בתמוז התשפ"ה (15 ביולי 2025)
(חמ 4120-3)

יחזקאל ליפשיץ
מנהל הרשות הממשלתית
למים ולביוב

