

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

רשויות ומשפט מנהלי – רשויות מקומיות – תאגידי מים וביו
רשויות ומשפט מנהלי – תשתיות – מים – אספקת מים ברשויות

תוכן ענינים

3	Go	פרק ראשון: כללי	
3	Go	הגדרות	סעיף 1
4	Go	הקלה מהוראות ה	סעיף 1א
4	Go	פרק שני: צרכנות	
4	Go	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי	סעיף 2
5	Go	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי	סעיף 3
5	Go	הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין	סעיף 4
5	Go	חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה	סעיף 5
5	Go	הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה	סעיף 6
5	Go	חיוב לפי קריא מד מים	סעיף 7
5	Go	ביצוע הערכת צריכה	סעיף 8
6	Go	חיוב בעקבות הערכת צריכה	סעיף 9
6	Go	הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה	סעיף 11
6	Go	הערכת צריכה במקרים מיוחדים	סעיף 12
6	Go	בדיקה השוואתית של כמות הצריכה	סעיף 13
7	Go	תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 14
7	Go	הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 15
7	Go	הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 16
7	Go	חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 17
7	Go	הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה	סעיף 18
8	Go	התקנה של מד נוסף	סעיף 19
8	Go	תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף	סעיף 20
8	Go	החלפת צרכן בנכס	סעיף 21
8	Go	החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך	סעיף 22
8	Go	החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך	סעיף 23
8	Go	החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית	סעיף 24
8	Go	בקשת השינוי	סעיף 25
8	Go	התקנת מד מים שהוסר מנכס אחר	סעיף 26
8	Go	הודעה על החלפת מד מים	סעיף 27
9	Go	שמירת נתוני קריא מד מים	סעיף 28
9	Go	פרק שלישי: חשבונות ותשלומים	
9	Go	אספקת שירות בכפוף לתשלום	סעיף 29
9	Go	מועד אחרון לתשלום	סעיף 30
9	Go	ריבית פיגורים	סעיף 31
9	Go	הסדר תשלומים	סעיף 32

9	Go	השעיית פעולות גבייה	סעיף 33
9	Go	תשלום חלקי בהגשת בקשה לבירור	סעיף 34
9	Go	החזר תשלום ששולם ביתר	סעיף 35
10	Go	תקופת החיוב	סעיף 36
10	Go	תדירות החשבון התקופתי	סעיף 37
10	Go	משלוח החשבון התקופתי	סעיף 38
10	Go	מתכונת החשבון התקופתי	סעיף 39
12	Go	זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי	סעיף 40
12	Go	אמצעי תשלום	סעיף 41
12	Go	פיצול התשלום	סעיף 42
12	Go	בירור חשבון	סעיף 43
13	Go	מד מים שלא נקרא	סעיף 44
13	Go	מד מים שלא נבדק או כויל במועד	סעיף 45
13	Go	חיוב שגוי בהפרשי מדידה	סעיף 46
13	Go	הודעה על תוצאות הבירור	סעיף 47
13	Go	עריכת בדיקות נוספות	סעיף 48
13	Go	החלפת מד מים	סעיף 49
14	Go	השבת דמי בדיקה	סעיף 51
14	Go	הודעה על תוצאות הבדיקות הנוספות	סעיף 52
14	Go	חיוב לפי הערכת צריכה במקרים חריגים הוראת שעה תשע"ב 2012	סעיף 52א
15	Go	בירור השגות צרכן	סעיף 53
15	Go	דיווח לרשות הממשלתית הוראת שעה תשע"ב 2012	סעיף 53א
15	Go	פרק רביעי: שירותים לצרכנים	
15	Go	תיאום ביקור בחצרי צרכן	סעיף 54
16	Go	תיאום ביקור לשם בירור צריכה	סעיף 55
16	Go	החלת הוראות חוק הגנת הצרכן	סעיף 56
16	Go	תשלום בעד ביקור סרק	סעיף 57
16	Go	משלוח הודעות	סעיף 58
16	Go	אמצעי משלוח אלקטרוני	סעיף 59
16	Go	הודעות בדואר אלקטרוני	סעיף 60
16	Go	תחילה	סעיף 61

"נכס" – כל קרקע או בניין המחוברים למערכת המים או מערכת הביוב של החברה או צורכים שירותי מים או ביוב ממנה;

"צריכה גבוהה" – כמות המים שנמדדה במד מים ראשי או במד מים משותף, השווה או העולה על 130 אחוזים אך נמוכה מ-150 אחוזים מהצריכה הרגילה;

"צריכה חריגה" – כמות המים, שנמדדה במד מים ראשי או במד מים משותף, השווה או העולה על 150 אחוזים מהצריכה הרגילה;

"צריכה חריגה מאוד" – כמות המים שנמדדה במד מים, השווה או עולה על 200 אחוזים מהצריכה הרגילה במד המים, ובלבד שלא תפחת מ-30 מטרים מעוקבים לחודש במד מים משותף, ובמד מים ראשי בנכס – ממכפלת 30 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס;

כללים תשע"ב-2012

"צריכה רגילה" – הכמות שעברה במד מים משותף או במד המים הראשי בנכס, לפי העניין, בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – הכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות אשר בהן נקרא מד המים המשותף או מד המים הראשי בנכס, לפי העניין;

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

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

כללים תשע"ב-2012

"תקופת חיוב" – תקופת חיוב חודשית או דו-חודשית, שנקבעה לפי סעיף 36;

כללים תשע"ב-2012

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

כללים תשע"ב-2012

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

כללים תשע"ב-2012

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

הקלה מהוראות הכללים כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

פרק שני: צרכנות

סימן א': הפרשי מדידה

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

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי

(1) לפי הוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969 (להלן – חוק המקרקעין), אם הציגה נציגות הבית המשותף את המסמכים האלה:

(א) בבית הרשום כבית משותף:

(1) פנייה בכתב, חתומה על ידי נציגות הבית המשותף, לחלוקת הפרשי המדידה בהתאם להוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין;

(2) כתב מינוי נציגות הבית המשותף;

(3) נסח רישום מרוכז של הבית המשותף;

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

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

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

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

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

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

6. לפחות אחת לשנה תשלח חברה לכל צרכניה, הודעה בדבר אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס; ההודעה תישלח לכתובת שאליה שולחת החברה את הודעת החיוב.

סימן ב': הערכת צריכה

7. חברה תקרא לפחות פעם אחת בחודשיים את כל קריאי מדי המים הראשיים ואת כל קריאי מדי המים המשויכים שבתחומה ותחייב את צרכניה לפי הכמויות שנמדדו במדי המים.

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

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

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

(3) לא ניתן להגיע אל מד המים או שלא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה – כל עוד מתקיימות הנסיבות האמורות;

(4) במקרים המפורטים בסעיף 50;

(5) באישור המנהל הכללי של החברה לפי סעיף 52א.

(ב) התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף קטן (א) תבצע החברה הערכת צריכה לפי המפורט להלן:

(1) קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, תבוצע הערכת הצריכה על פיה;

(2) לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, הערכת הצריכה תעמוד על 20 מטרים מעוקבים לחודש;

(3) לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה לגבי מד מים ראשי, הערכת הצריכה תעמוד על מכפלת 25 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס וחישוב הפרשי המדידה ייעשה בהתאם להערכת צריכה זו.

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

(ג) מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א), תחליף החברה את מד המים.

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי

הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין

חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה

הודעות לצרכנים המוחייבים בהפרשי מדידה

חיוב לפי קריא מד מים

ביצוע הערכת צריכה

כללים תשע"ב-2012

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

הוראת שעה
תשע"ב-2012

כללים תשע"ב-2012

(ד) מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(2) וחלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים, הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף החברה את מד המים מיד לאחר ביצוע הערכת הצריכה הראשונה; טרם חלפו חמש שנים מאז הוחלף מד המים האמור, תחליף החברה את מד המים לאחר ביצוע הערכת הצריכה השנייה.

(ה) צרכן שחויב על בסיס הערכת צריכה שנעשתה בהתאם להוראות סעיף 8(א)(2) רשאי להציג לפני החברה הוכחות לכך שאכן לא היתה צריכה בנכס בתקופה האמורה; הוצגו הוכחות כאמור, תתקן החברה את החיוב לצרכן בהתאם.

(ו) החברה תדווח לרשות המים אחת לשנה על מספר מדי המים שלא נקראו על ידה במשך 6 חודשים רצופים או יותר.

(ז) אין באמור בסעיף זה כדי למנוע מן החברה לחייב בעד צריכת שירותי מים וביוב שנעשתה שלא כדין.

כללים תשע"ב-2012

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

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

(ג) בוצעה הערכת צריכה במד מים משויך אחד או יותר בנכס על פי סעיף 8(ב)(2) ובשל כך עלתה כמות המים שנקבעה לחיוב הצרכנים בנכס על הכמות שנמדדה במד המים הראשי, יעמדו הפרשי המדידה על אפס; בוצעה הערכת צריכה במד מים ראשי בנכס לפי סעיף 8(ב)(3) ובשל כך עלתה כמות המים שנמדדה במדי המים המשויכים על הכמות שנקבעה לחיוב במד המים הראשי, יעמדו הפרשי המדידה על אפס.

חיוב בעקבות הערכת צריכה

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

תיקון חיוב בהפרשי מדידה

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

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

12. (א) נמצא, כי לא ניתן להתקין מד מים משויך מסיבות שאינן תלויות בחברה ונוסף על כך אינן תלויות בצרכן (להלן – מניעה הנדסית) יחויב הצרכן בכמות של 15 מטרים מעוקבים לחודש.

(ב) החברה, לפי בקשה של הצרכן, תבחן קיומה של מניעה הנדסית; הצרכן יצרף לבקשתו חוות דעת מקצועית מתאימה בדבר קיומה של מניעה הנדסית כאמור.

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

הערכת צריכה במקרים מיוחדים

סימן ג': צריכה חריגה הנובעת מנזילה

13. (א) החברה תבדוק מיד עם קבלת נתוני הקריאה של כל מד מים משויך או של מד מים ראשי בנכס ולפחות פעם אחת בכל תקופת חיוב, אם הכמות, שנמדדה במד המים גבוהה מכמות הצריכה הרגילה (בסימן זה – בדיקה השוואתית).

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

(ב) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה גבוהה, תודיע לצרכן בחשבון התקופתי הקרוב, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט בהודעה את שיעור הגידול בצריכה.

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

(ג) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה, תודיע לצרכן בהודעה בנוסח המפורט בטופס מספר 1 שבתוספת, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט את שיעור הגידול בצריכה; הודעה כאמור, תישלח לא יאוחר מ-5 ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה השוואתית.

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

כללים תשע"ב-2012

(ג) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן, אם יש ברשותה מספר טלפון של הצרכן, תעשה מאמץ סביר להודיע לו בלא דיחוי, בטלפון או באמצעות מסרון, כי צריכתו חריגה מאוד; בהודעה תפרט החברה את הכמות שנמדדה ואת שיעור הגידול בצריכה; חברה לא תפנה באמצעות מסרון אם הודיע לה הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

(ד) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית כי הכמות, שנמדדה במד המים הראשי בנכס מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן תשלח באופן מיידי נציג לנכס שיוודא שלא נפלה טעות בקריאה ושמד המים תקין ככל שניתן לראות; מצא הנציג, כי לא נפלה טעות וכי מד המים תקין, יתלה הודעה, בלוח המודעות בכניסה לנכס, ולפיה במד המים הראשי בנכס נמדדה צריכה חריגה מאוד ואת שיעורה; הנעדר לוח מודעות יתלה הנציג הודעה במקום בולט לעין בכניסה לנכס; כמו כן, ינסה הנציג, ככל שניתן, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של צריכה חריגה מאוד.

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

(ו) הוראות סעיף זה יחולו רק על צרכן או מד מים ראשי, שקיימים לגביהם נתונים לצורך חישוב צריכה רגילה.

כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

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

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

תנאים להכרה
בצריכה חריגה
הנובעת מנזילה

(1) לגבי מד מים משויך ומד מים ראשי –

(א) כמות המים שנמדדה במד המים המשויך או במד המים הראשי בתקופת החיוב מהווה צריכה חריגה או הפרשי מדידה חריגים, לפי העניין;

(ב) הצרכן הצהיר, כי הצריכה החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה;

(ג) טרם חלפו שישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה;

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

(3) לגבי מד מים משויך, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה בשניים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה.

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

הגשת בקשה להכרה
בצריכה חריגה
הנובעת מנזילה

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

הכרה בצריכה חריגה
הנובעת מנזילה

17. הוכרה צריכה חריגה הנובעת מנזילה יחויב הצרכן לפי התעריפים הקבועים לעניין זה בכללי חישוב כלות.

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

18. (א) הוראות סימן זה יחולו גם לגבי צרכן שאין לגביו נתונים לקביעת צריכה רגילה; ביקש צרכן כאמור הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, תעמוד הצריכה הרגילה של הצרכן, בכפוף לאמור בסעיף (ב) על כמות של 15 מטרים מעוקבים לחודש.

הכרה בצריכה חריגה
לצרכן שאין לגביו
צריכה רגילה

(ב) ביקש צרכן שהתקיימו לגביו הנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(3) הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה תעמוד הצריכה הרגילה על כמות של 20 מטרים מעוקבים לחודש; והכל בתנאי שהנסיבות האמורות בסעיף אינן מתקיימות עוד.

סימן ד': מד מים נוסף לצרכן

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

התקנה של מד נוסף

(ב) ביקש הצרכן מהחברה להתקין יותר משני מדי מים כדי למדוד את כל צריכת המים המסופקת לנכס מסוים, רשאית החברה להתקין יותר משני מדי מים לצרכן ובלבד שהצרכן ביצע את הפעולות הדרושות בתשתית המים הפרטית לצורך התקנתו במקום נגיש לקריאה.

(ג) הותקן מד מים נוסף בהתאם להוראת סעיף קטן (א) או (ב) צריכתו הפרטית של הצרכן תהיה סך כל הצריכה שנמדדה במדי המים המשוויכים המותקנים בנכס המסוים.

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

תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף

סימן ה': החלפת צרכן בנכס

21. (א) ביקש צרכן לבטל את רישומו כצרכן בנכס מסוים, תבצע החברה את הפעולה רק אם יוצגו באותו מעמד פרטי צרכן חדש בנכס והסכמתו של הצרכן החדש להירשם כצרכן בנכס. נרשמו אצל החברה חובות כספיים בשל צריכת שירותי המים והביוב בנכס, יסדיר הצרכן המבקש את תשלום יתרת החוב או ימסור יחד עם הבקשה את פרטי ההתקשרות עמו לצורך הסדרת החוב.

החלפת צרכן בנכס

(ב) היה הצרכן המבקש שוכר בנכס ולא הוצגו פרטי צרכן חדש, תרשום החברה את משכיר הנכס כצרכן ותשלח הודעה למשכיר על דבר רישומו כאמור; והכל בתנאי שהצרכן המבקש הוכיח כי הסתיימה תקופת השכירות בנכס; לא הוכיח הצרכן המבקש את סיום תקופת השכירות, תיעשה החלפת הצרכן בהתאם להוראות סעיף קטן (א).

(ג) לעניין סעיף זה, "משכיר הנכס" – מי שזוהה בחוזה בשכירות כבעל הזכות להשכיר את הנכס לאחרים.

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

החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך

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

החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך

24. אין באמור בסימן זה כדי למנוע מן הצרכן או מבעל הנכס לטעון לקיומה של מניעה הנדסית כמשמעותה בסעיף 12; הוכרה בנכס מניעה הנדסית תבצע החברה את השינוי המבוקש גם אם לא הותקן מד מים משויך.

החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית

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

בקשת השינוי

(ב) קיבלה חברה בקשה להחלפת צרכן בנכס תבצע את השינוי המבוקש בתוך חמישה ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה ותודיע לצרכן המבקש ולצרכן החדש על דבר ביצוע השינוי.

כללים תשע"ב-2012

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

סימן ו': התקנה והחלפה של מד מים

כללים תשע"ב-2012

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

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

27. (א) החליפה חברה מד מים משויך לנכס, תודיע על כך לצרכן באותו נכס.

הודעה על החלפת מד מים כללים תשע"ב-2012

(ב) החליפה חברה מד מים ראשי בנכס, תודיע על כך לכל הצרכנים בנכס.
(ג) ההודעה תיכלל בחשבון התקופתי הראשון שנערך לאחר החלפת מד המים ויפורט
בה קריא מד המים שהוחלף וקריא מד המים החדש במועד ההחלפה.

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

שמירת נתוני קריא מד
מים
כללים תשע"ב-2012
כללים (מס' 2)
תשע"ב-2012

פרק שלישי: חשבונות ותשלומים

כללים תשע"ב-2012

סימן א': חובת תשלום

כללים תשע"ב-2012

29. חברה תספק שירותים בכפוף לתשלום בעדם כדין.

אספקת שירות בכפוף
לתשלום
כללים תשע"ב-2012

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

מועד אחרון לתשלום
כללים תשע"ב-2012

31. לא שולם תשלום המגיע לחברה עד מועד החיוב, תיווסף עליו ריבית פיגורים החשב
הכללי, בחישוב יומי, ממועד החיוב עד תשלומו בפועל או עד תחילת הסדר תשלומים, לפי העניין.

ריבית פיגורים
כללים תשע"ב-2012

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

הסדר תשלומים
כללים תשע"ב-2012

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

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

(ד) לא פרע אדם שני תשלומים לפי הסדר תשלומים שנעשה עמו או לא שילם את
החשבון התקופתי השוטף, רשאית החברה לבטל את ההסדר עמו; יתרת החוב שלא שולמה
תשולם בתוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד תחילת ההסדר עד תשלומו
בפועל.

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

השעיית פעולות
גבייה
כללים תשע"ב-2012

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

תשלום חלקי בהגשת
בקשה לבירור
כללים תשע"ב-2012

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

35. (א) בסעיף זה –

החזר תשלום ששולם
ביתר
כללים תשע"ב-2012

"הודעת הצרכן" – הודעת הצרכן, בכתב, לחברה על חיובו בתשלום יתר, בצירוף מסמכים
המאמתים את הודעתו, ככל שנדרש לפי נסיבות העניין;

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

"תשלום יתר" – תשלום ששילם צרכן לחברה בלא שחב בו, או יתר תשלום כאמור ששילם
על סכום שהוא חב בו.

(ב) שילם צרכן תשלום יתר תחזיר לו החברה את התשלום בהקדם באמצעות תשלומו בפועל או על ידי קיוזו בחשבון התקופתי הקרוב לכל המאוחר.

(ג) החברה תחזיר את תשלום היתר בתוספת הפרשים לפי שיעור העלייה של המדד מן המדד שפורסם סמוך לפני יום תשלומו של כל תשלום מתשלומי היתר עד המדד שפורסם סמוך לפני האחד בחודש שבו הוחזר לצרכן.

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

סימן ב': החשבון התקופתי

כללים תשע"ב-2012

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

תקופת החיוב
כללים תשע"ב-2012

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

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

37. חברה תשלח לצרכן חשבון תקופתי –

תדירות החשבון
התקופתי
כללים תשע"ב-2012

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

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

38. (א) חברה תשלח לצרכן את החשבון התקופתי לא יאוחר מ-25 ימי עסקים מתום תקופת החיוב של אותו חשבון.

משלוח החשבון
התקופתי
כללים תשע"ב-2012

(ב) יראו את החשבון התקופתי כנשלח לצרכן, אם נשלח בדואר או על ידי שליח – במועד מסירתו לשליח או בבית הדואר, ואם נשלח באמצעי משלוח אלקטרוני – במועד שיגורו.

39. (א) החשבון התקופתי יכלול את כל אלה, לפי הסדר הזה:

מתכונת החשבון
התקופתי
כללים תשע"ב-2012

(1) שם הצרכן וכתובתו לצורך משלוח דברי דואר;

(2) הפרטים שלהלן בדבר החברה ותקופת החיוב של החשבון התקופתי:

(א) שם החברה ומספרה ברשם החברות;

(ב) מספר הימים שנכללו בתקופת החיוב, תאריך תחילתה ותאריך סיומה;

(3) הכותרת "חשבון תקופתי – מים וביוב" ותחתיה תקופת החיוב של החשבון התקופתי;

(4) הפרטים שלהלן בדבר הנכס והצרכן:

(א) כתובת הנכס ומספרו בספרי החברה;

(ב) מספר הצרכן בספרי החברה;

(ג) מספר חיבור מערכת המים לנכס בספרי החברה (מספר כרטיס המים);

(ד) סיווג מטרת הצריכה או השימוש במים;

(ה) מספר הנפשות הרשומות בספרי החברה כמתגוררות בנכס לפי הצהרת הצרכן, ואם לא הצהיר – ציון כי הוא נדרש לעשות כן;

(5) טבלה של נתוני קריאה שתכלול ביחס לכל מד מים משווק, ואם יש בנכס מד מים ראשי יחיד – גם ביחס אליו, את העמודות האלה:

(א) ציון אם מד המים משווק או ראשי;

(ב) מספר מד המים;

(ג) תאריך וקריאה מד המים בקריאה הקודמת;

- (ד) תאריך וקריא מד המים בקריאה הנוכחית ;
- (ה) ציון האם מד המים נקרא או בוצעה לגביו הערכת צריכה ;
- (ו) בוצעה הערכת צריכה – כמות המים לחיוב לפי הערכת הצריכה ;
- (ז) הוחלף מד מים בתקופת החיוב – יובאו בנפרד הפרטים שבסעיף ביחס למד המים שהוחלף וביחס למד המים החדש ;
- (6) טבלה של נתוני צריכת מים בנכס בתקופת החיוב שתכלול את העמודות האלה :
- (א) הצריכה הכוללת במדי המים המשויכים, לרבות הערכת צריכה ;
- (ב) הפרשי מדידה ;
- (ג) סך כל הצריכה לפי פסקאות משנה (א) ו-(ב) ;
- (7) תרשים המציג בטורים המקובצים לאשכולות את הצריכה שנמדדה במד המים המשויך לנכס ואת הפרשי המדידה, בכל אחת מתקופות החיוב בארבעה עשר החודשים שקדמו למועד האחרון שבו נקרא מד המים ;
- (8) טבלה של פירוט חיובים בעד שירותי מים ושירותי ביוב לתקופת החיוב שתכלול ביחס לכל סוג תעריף, את העמודות האלה :
- (א) סוג התעריף ;
- (ב) התעריף למטר מעוקב ;
- (ג) כמות המים לחיוב ;
- (ד) סכום החיוב ;
- (ה) שונה התעריף למטר מעוקב במהלך תקופת חיוב, יוצגו בנפרד הפרטים שבסעיף ביחס לכל אחד מהתעריפים, ותינתן הודעה בדבר שינוי התעריפים והמועד שבו שונו ;
- (9) סך כל החיובים והזיכויים בחשבון התקופתי, תוך הבחנה בין חיובים בעד צריכת שירותי מים ושירותי ביוב ובין חיובים וזיכויים אחרים ;
- (10) תאריך הדפסת החשבון התקופתי, המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי וסך כל הסכום לתשלום ;
- (11) שובר תשלום ביחס לתקופת החיוב ;
- (12) היה לצרכן חוב קודם שטרם שולם עד מועד עריכת החשבון התקופתי – הודעה מובלטת על יתרות חובה שבה יצוינו כל אלה :
- (א) יתרת החוב שטרם שולמה למועד עריכת החשבון ;
- (ב) הבהרה כי החוב נושא ריבית פיגורים עד לפירעונו המלא וכי אי-תשלומו יגרור פעולות אכיפה וגבייה לפי דין, לרבות באמצעות פקודת המסים (גבייה), ועד ניתוק אספקת המים לנכס ;
- (ג) הסבר בדבר האפשרות לבקש הסדר תשלומים ;
- (ד) להודעה יצורף שובר לתשלום יתרת החוב שטרם שולמה ;
- (13) הודעות שיש לכלול בחשבון התקופתי לפי כל דין ;
- (14) פרטי ההתקשרות עם החברה, לרבות כל אלה :
- (א) כתובת מרכז שירות הלקוחות של החברה ושעות קבלת קהל ;
- (ב) מספר הטלפון של מוקד השירות הטלפוני של החברה ושעות המענה הטלפוני ;
- (ג) מספר פקסימילה ;
- (ד) כתובת דואר אלקטרוני ;
- (ה) כתובת אתר האינטרנט של החברה ;
- (ו) מספר טלפון לדיווח על תקלות ;

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

(16) דברי הסבר לחשבון התקופתי בנושאים האלה:

(א) מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות בנכס;

(ב) סוג הקריאה;

(ג) צריכה פרטית והפרשי מדידה;

(ד) תעריפי המים;

(ה) חיוב מזערי;

(ו) אופן חישוב חשבון המים;

(ז) אחריות הצרכן לרשת הפרטית;

(ח) תוספת ריבית פיגורים במקרה של אי-תשלום במועד;

(ט) הדרך לערעור על החשבון התקופתי.

(ב) חברה לא תהיה רשאית לכלול בחשבון התקופתי פרטים נוספים על הפרטים שבסעיף קטן (א), למעט אלה:

(1) סמליל החברה;

(2) שדות לשימוש פנימי של החברה, ובלבד שלא יהיה בהוספתם כדי לגרוע מבהירות החשבון התקופתי;

(3) פרטים נוספים שיש לכלול בחשבון התקופתי לפי כל דין;

(4) פרט נוסף שמנהל הרשות הממשלתית אישר את הכללתו בחשבון התקופתי, לבקשת החברה.

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

זכות לקבלת העתק חשבון תקופתי כללים תשע"ב-2012

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

סימן ג': תשלום החשבון התקופתי

כללים תשע"ב-2012

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

אמצעי תשלום כללים תשע"ב-2012

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

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

(3) בכרטיס אשראי באמצעות הטלפון במוקד תשלומים; החברה תפרסם על גבי החשבון התקופתי את מספר הטלפון של מוקד התשלומים;

כללים (מס' 2) תשע"ב-2012

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

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

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

פיצול התשלום כללים תשע"ב-2012

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

סימן ד': בירור חשבון תקופתי

כללים תשע"ב-2012

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

בירור חשבון כללים תשע"ב-2012

- (ב) בקשה לעריכת בירור תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3 שבתוספת.
- (ג) קיבלה חברה בקשה לעריכת בירור, תבדוק את כל אלה:
- (1) אופן קביעת החיוב – לפי קריא מד מים או לפי הערכת צריכה;
- (2) הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים;
- (3) האם מד המים נבדק במבדקה לפי סעיף 26 ונמצא תקין;
- (4) בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס.
44. מצאה החברה, לאחר שבדקה את אופן קביעת החיוב לפי סעיף 43(ג)(1), כי על אף שלא התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף 8(א), נקבע החיוב לצרכן לפי הערכת צריכה, תקרא את קריא מד המים בלא דיחוי, ותתקן את החיוב לצרכן בהתאם.
45. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקות לפי סעיף 43(ג)(2) ו-3(3), כי מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26 או חלף המועד לבדיקה וכויל של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף את מד המים בלא דיחוי.
46. מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקה לפי סעיף 43(ג)(4), כי באחד או יותר ממדי המים המשויכים בנכס התקיים האמור בסעיף 8(א)(1) או (2), ולא בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, תבצע הערכת צריכה לאותם צרכנים ותתקן את החיוב לכל הצרכנים בנכס לפי סעיף 9.
47. (א) חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור שערכה לפי סעיף 43(ג) והפעולות שנקטה בעקבותיו.
- (ב) בהודעה יכללו הפרטים האלה:
- (1) זכותו של הצרכן לדרוש מהחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור, לערוך בדיקות נוספות לפי סעיף 48 או לדרוש מהחברה לשלוח את מד המים לבדיקה במבדקה לפי תקנה 47 לתקנות מדידת מים;
- (2) הסבר בדבר הבדיקות הנוספות;
- (3) התעריפים החלים על ביצוע הבדיקות הנוספות ובדיקת המבדקה וזכותו של הצרכן לקבל החזר כספי בהתקיים האמור בסעיף 51 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.
48. (א) הגיש צרכן בקשה לעריכת בירור, רשאי הוא לדרוש מחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור ובכפוף לתשלום תעריף בעד עריכת בדיקות נוספות הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים, לערוך בדיקות נוספות לבירור של חיוב בעד צריכת מים (להלן – דרישה לעריכת בדיקות נוספות).
- (ב) קיבלה חברה דרישה לעריכת בדיקות נוספות, תבדוק גם את כל אלה:
- (1) האם נערכו עבודות תחזוקה לצנרת בקרבת הנכס או בצינורות המספקים מים לאזור שבו מצוי הנכס ויש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;
- (2) האם מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים;
- (3) האם מד המים הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים;
- (4)¹ התנאים שבהם רשאי לפנות בבקשה לבירור חיוב חריג לפי סעיף 52א;
- (4) כל בדיקה נוספת שלדעת מהנדס החברה נדרשת, בנסיבות העניין, לצורך בירור של החיוב בעד צריכת מים.
49. (א) הגיש צרכן דרישה לעריכת בדיקות נוספות בעקבות צריכה גבוהה או צריכה חריגה במד מים ובתקופת החיוב הראשונה שהסתיימה לאחר הגשת הבקשה נמדדה במד המים צריכה גבוהה או צריכה חריגה, תחליף החברה את מד המים ותשלח אותו לבדיקה במבדקה על חשבונה.

מד מים שלא נקרא
כויל במועד
כללים תשע"ב-2012

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

חיוב שגוי בהפרשי
מדידה
כללים תשע"ב-2012

הודעה על תוצאות
הבירור
כללים תשע"ב-2012

עריכת בדיקות
נוספות
כללים תשע"ב-2012

הוראת שעה
תשע"ב-2012

החלפת מד מים
כללים תשע"ב-2012

¹ נראה כי הפסקה צריכה להיווסף לסעיף 47(ב).

(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב) התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.

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

- (1) מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26;
 - (2) מד המים נבדק במבדקה ונמצא לא תקין;
 - (3) חלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים;
 - (4) מד המים לא הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים;
 - (5) נערכו עבודות כאמור בסעיף 48(ב)(1), ומהנדס החברה קבע כי יש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים;
 - (6) בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב)(4) נמצא כי התקיימו נסיבות אחרות שבאחריות החברה שבגללן חויב הצרכן בחיוב עודף.
- (ב) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(1) עד (3) תיעשה מראשית התקופה שלגביה הגיש הצרכן בקשה לעריכת בירור עד מועד החלפת מד המים.
- (ג) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(4) תיעשה מראשית התקופה שלגביה הגיש הצרכן בקשה לעריכת בירור עד מועד תיקון ההתקנה.
- (ד) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(5) תיעשה לתקופות החיוב שבהן נערכו עבודות כאמור בסעיף 48(ב)(1).
- (ה) הערכת צריכה לפי סעיף קטן (א)(4) תיעשה לתקופות החיוב שבהן התקיימו נסיבות כאמור.

(ו) מצאה החברה כי מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים, תתקן החברה את החיוב לצרכנים שביניהם התרחשה הצלבה, לפי צריכתם בפועל בתקופות החיוב שבהן הוצלבו מדי המים, ובלבד שהתקופות לא יקדמו למועד שבו קיבלה החברה רישיון לפעילות חיונית בשטח שבו נמצא הנכס.

51. התקיים אחד או יותר מהמקרים המנויים בסעיף 50(א) ו-(ו), יוחזר לצרכן הסכום ששילם בעד עריכת הבדיקות הנוספות.

52. חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות, על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) והפעולות שנקטה בעקבותיהן, ועל זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בתוך 30 ימים מיום קבלתה.

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

- (1) במד המים המשוך לצרכן או במד המים הראשי בנכס נמדדה בתקופת החיוב צריכה חריגה מאוד;
- (2) הצרכן פנה לחברה בבקשה לעריכת בירור בשל צריכה חריגה מאוד (להלן – בקשה לבירור חיוב חריג), והצהיר בבקשה כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה מאוד;
- (3) לבקשה לבירור חיוב חריג צורף אישור, שנחתם ביד שרברב, כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה, חיבור שלא כדיון למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס; באישור יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך;
- (4) הצרכן התחייב לאפשר לנציג של החברה לבקר בנכס לצורך בירור של החיוב החריג בעד צריכת המים;
- (5) הצרכן שילם את התעריף לעריכת בדיקות נוספות הקבוע בתוספת השנייה

תיקון חיוב
כללים תשע"ב-2012

השבת דמי בדיקה
כללים תשע"ב-2012

הודעה על תוצאות
הבדיקות הנוספות
כללים תשע"ב-2012

חיוב לפי הערכת
צריכה במקרים
חריגים
הוראת שעה
תשע"ב-2012

לכללי התעריפים הוחברה ערכה את כל הבדיקות שבסעיפים 43(ג) ו-48(ב) ולא מצאה הסבר מספק לצריכה החריגה מאוד;

(6) נציג של החברה ביקר בנכס, 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, לאור מכלול הבדיקות והנתונים הקיימים, לרבות כמויות המים שנמדדו במד המים בתקופת החיוב העוקבת לתקופות החיוב נושא הבקשה לבירור חיוב חריג, שיש יסוד סביר להניח כי הכמויות הנקובות בהודעת החיוב הן בלית סבירות ואינן משקפות את כמויות המים שסופקו לנכס.

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

(1) במד מים משויך – אם הגיש בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים ששל חברה לתת לצרכניה) (הוראת שעה), תשע"א-2011 (להלן – הוראת השעה), בשל מד המים המשויך לו;

(2) במד מים ראשי בנכס – אם הוגשה בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג לפי כללים אלה או לפי הוראת השעה בשל מד המים הראשי בנכס.

(ג) בקשה לבירור חיוב חריג תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3א שבתוספת.

(ד) 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 מקבלתה, לפי סעיף 53.

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

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

בירור השגות צרכן
כללים תשע"ב-2012
הוראת שעה
תשע"ב-2012

53א. חברה תדווח לרשות הממשלתית בתום שנת 2012 ולא יאוחר מיום כ"א בשבט תשע"ג (1 בפברואר 2013) על כל הבקשות לבירור חיוב חריג שאושרו לפי סעיף 52א; בדיווח יפורטו זהות מקבל ההקלה, הבדיקות הנוספות שנעשו לפי סעיפים 48(ב) ו-52א(א), כמות המים שנמדדה במד המים, ההפרש הכספי בין החיובים בעקבות תיקון חיוב וההפרש בכמויות המים; לדיווח תצורף הצהרה של המנהל הכללי כי אין לו או לקרובו עניין אישי בבקשות שבהן דן.

דיווח לרשות
הממשלתית
הוראת שעה
תשע"ב-2012

פרק רביעי: שירותים לצרכנים

כללים תשע"ב-2012

סימן א': ביקור מתואם בחצרי צרכן

כללים תשע"ב-2012

54. (א) לא היה ניתן להיכנס לחצרי צרכן בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה במקרים המנויים בסעיף 44 לחוק, תפנה החברה לצרכן ותודיע לו את כל אלה:

תיאום ביקור בחצרי
צרכן
כללים תשע"ב-2012

(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 גם הפקדת מפתח החצר בידי החברה כהסרת המניעה;

(3) האפשרות לתיאום ביקור והתעריף הקבוע לביקור מתואם;

(4) כי אם לא יסיר את המניעה לכניסה לחצרו או יסרב לתאם ביקור בחצרו, יחויב לפי אומדן צריכה לפי סעיף 8(ב).

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

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

תיאום ביקור לשם
בירור צריכה
כללים תשע"ב-2012
הוראת שעה
תשע"ב-2012

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

החלת הוראות חוק
הגנת הצרכן
כללים תשע"ב-2012

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

תשלום בעד ביקור
סרק
כללים תשע"ב-2012

סימן ב': הודעות

כללים תשע"ב-2012

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

משלוח הודעות
כללים תשע"ב-2012

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

59. (א) חברה רשאית לשלוח לצרכן את החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, אם הצרכן נתן את הסכמתו לכך.

אמצעי משלוח
אלקטרוני
כללים תשע"ב-2012

(ב) צרכן רשאי לבטל את הסכמתו למשלוח החשבון התקופתי והודעות אחרות באמצעי משלוח אלקטרוני, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לחברה.

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

הודעות בדואר
אלקטרוני
כללים תשע"ב-2012

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

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

תוספת

(סעיפים 13, 15 ו-25)

טופס מספר 1

הודעה בדבר צריכה חריגה ולעניין הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

תאריך:

לכבוד

מספר צרכן

1. מבדיקה שערכנו עולה, כי צריכת המים שנרשמה במד המים המשווין לדירתך גבוהה ב-% ☐ מהצריכה בתקופה המקבילה בשנה הקודמת ☐ מהכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא בפועל מד המים (סמן את המתאים) (להלן – צריכתך הרגילה).

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

3. אם אכן ידוע לך על צריכת מים מוגברת בתקופה האמורה, לא נדרשת בדיקה נוספת מצדך; אנא זכור כי המים הם מצרך במחסור, ויש לנהוג בהם ביעילות ובחסכנות.

4. אם לא השתנו הרגלי צריכת המים מוצע לערוך בדיקה אם העלייה בצריכת המים נובעת מנזילה ברשת המים הביתית שלך.

5. לתשומת לבך, האחריות על מערכת המים הפרטית ועל מערכת המים המשותפת בבניין

- חלה על הצרכנים באותו נכס לרבות טיפול בתקנות ונזילות בצנרת הפרטית או בצנרת המשותפת בנכס.
6. כדי לאתר נזילה במערכת המים הפרטית, אנא בדוק אם קיימת נזילה נראית לעין, כולל בברזים ובאסלות; אם לא איתרת נזילה, מומלץ להפסיק את כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לסגור את כל הברזים, מכונות הכביסה וכדומה) ולבחון אם מד המים מראה עדיין שהצריכה בנכס נמשכת (מד המים ממשיך להסתובב); אם כן יש לפנות לאיש מקצוע כדי לאתר את מקום הנזילה ולתקן את מערכת המים.
7. אם אותרה נזילה ותוקנה אתה זכאי לקבל תעריף מיוחד בעבור הכמות שנצרכה עקב הנזילה ובלבד שמתקיימים כל התנאים האלה:
- (1) הגשת בקשה הערוכה לפי הנוסח מצורף לטופס זה, וכן הצהרה כי הצריכה החריכה, בכל אחת מתקופות החיוב שלגביהן מוגשת הבקשה, נבעה כתוצאה מנזילה שתוקנה;
 - (2) צירוף אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה;
 - (3) הבקשה הוגשה לא יאוחר משישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה לגביה מוגשת הבקשה;
 - (4) לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה במד מים משויך – לא קיבלת תעריף מיוחד עקב צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-12 החודשים שקדמו לתקופת החיוב שלגביה אתה מבקש כעת;
 - (5) לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה במד המים הראשי – לא קיבלת תעריף מיוחד ב-24 החודשים, שקדמו למועד תחילת תקופת החיוב הראשונה שלגביה מוגשת הבקשה בעבור נזילה במד המים הראשי באותו נכס.
8. אם תאושר הבקשה, תהיה זכאי לתעריף מיוחד בעבור שירותי המים והביוב – לגבי הפרשי מדידה חריגים הנובעים מנזילה אחרי מד המים הראשי במערכת המים המשותפת – בשל כמות המים שנצרכה מעבר להפרשי המדידה הרגילים בתקופת הצריכה שהוכרו לגביה הפרשי צריכה חריגים הנובעים מנזילה, ובכל מקרה לגבי לא יותר משתי תקופות חיוב.
- לגבי צריכה חריגה הנובעת מנזילה אחרי מד המים המשויך – בשל כמות המים שנצרכה מעבר לכמות המדידה בתקופת הצריכה שהוכרה בה צריכה חריגה הנובעת מנזילה, ובכל מקרה לגבי לא יותר משתי תקופות חיוב.
9. ניתן לשלוח את ההצהרה האמורה באחת מהדרכים האלה:
- (1) בדואר לכתובת
 - (2) בפקסימילה
 - (3) בדואר אלקטרוני
- נשמח לעמוד לרשותך בכל פנייה.
- (פרטי מוקדי השירות ושעות הפעילות של התאגיד).

בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה

שם הצרכן כתובת

טלפון לבירורים כתובת דואר אלקטרוני (לא חובה)

מס' פקסימילה (לא חובה)

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

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

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

תאריך

חתימת המצהיר

בקשה להכרה בתערי 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 היתה נזילה במערכת המים המשותפת והפרשי המדידה החריגים נובעים
מהנזילה האמורה.

כמו כן, אני מצהיר כי הנזילה האמורה תוקנה; מצורפות אסמכתאות על תיקון הנזילה בנכס.
לאור האמור לעיל, אבקש לקבל תעריף בעבור הפרשי מדידה הנובעים מנזילה בעבור תקופות
החיוב .

מצורף כתב מינוי לנציגות הבית המשותף.

תאריך

חתימת המצהיר

טופס מספר 2

טופס בקשה להחלפת צרכנים בנכס

פרטי הנכס

כתובת הנכס (רחוב, מספר כניסה, מספר דירה):

מספר נכס סוג שימוש - ביתי/מסחרי/חקלאי/תעשייתי מספר זיהוי מד מים

פרטי המשכיר (לגבי נכס בשכירות)

שם פרטי ומשפחה/חברה מספר זהות/מספר תאגיד

כתובת למשלוח דואר כתובת דואר אלקטרוני

מספר טלפון מספר טלפון נייד

פרטי צרכן נוכחי

שם פרטי ומשפחה/חברה מספר זהות/מספר תאגיד

כתובת מגורים כתובת למשלוח דואר

מספר טלפון מספר טלפון נייד

כתובת דואר אלקטרוני

אני מצהיר בזה כי פינתי את הנכס המוזכר לעיל ביום
היתה מ"ק; אני מבקש לרשום את הצרכן החדש
וכי קריאת מד המים ביום הפינוי
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.
ככל שלא הוסדר התשלום ידוע לי, כי ביצוע ההחלפה מותנה בכך שאשאיר בידי החברה פרטים
מלאים להתקשרות עמו לצורך הסדרת החוב.

תאריך

חתימת הצרכן הנוכחי

פרטי צרכן חדש

שם פרטי ומשפחה/חברה מספר זהות/מספר תאגיד

כתובת מגורים כתובת למשלוח דואר

מספר טלפון מספר טלפון נייד

כתובת דואר אלקטרוני

אני מצהיר בזה כי החל ביום 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 מספר או בדואר אלקטרוני או לבצע את הפעולה במרכז שירות הלקוחות שכתובתו .

• לתשומת לבך, כדי לקבל תעריף בעבור כמות מוכרת יש לצרף טופס הצהרה על מספר נפשות בצירוף ספחי תעודת זהות של הצרכן החדש ובני ביתו.

טופס 3

כללים תשע"ב-2012

(סעיף 43(ב))

בקשה לעריכת בירור של חיוב בעד צריכת מים

שם הצרכן מס' צרכן * מס' נכס *

כתובת טלפון לבירורים

מס' פקסימילה ** דואר אלקטרוני **

לכבוד

[שם החברה]

אני החתום מטה , מספר זהות , מבקש לערוך בירור של חיוב בעד צריכת המים בדירתי בחודשים (יש לציין את התקופה שלגביה מבוקש הבירור).

נסיבות נוספות:

אני מצהיר בזה, לאחר שבדקתי אם קיימת נזילה ברשת הפרטית, כי לא קיימת נזילה נראית לעין ברשת הפרטית, כולל בברזים ובאסלות, וכי לאחר שהופסקה כל צריכת המים במערכת המים הפרטית (לאחר שסגרתי את כל הברזים, מכונת הכביסה וכדומה), מד המים מראה שאין צריכה בנכס (מד המים לא מסתובב).

תאריך

חתימת המבקש

* כפי שמופיע בחשבון התקופתי

** לא חובה

טופס א3

הוראות שעה
תשע"ב-2012

(סעיף 52א(ג))

בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים

שם הצרכן מס' צרכן * מס' נכס *

כתובת טלפון לבירורים

מס' פקסימילה ** דואר אלקטרוני *

לכבוד

[שם החברה]

אני החתום מטה, מספר זהות, מבקש בירור של חיוב חריג בעד צריכת מים בתקופת החיוב (יש לציין את התקופה שלגביה מבוקש הבירור), בשל צריכה חריגה מאוד שנמדדה במד המים המשוך לי¹.

להלן פרטים בדבר כמות המים שנמדדה במד המים:

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

אני מצהיר ומתחייב בזה כי –

- (1) לא ידועה לי כל סיבה לצריכה החריגה מאוד;
- (2) ☐ לא הגשתי בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים המשוך לי
- ☐ למיטב ידיעתי לא הוגשה בשנתיים האחרונות בקשה לבירור חיוב חריג בעד צריכת מים במד המים הראשי בנכס;
- (3) אאפשר לנציג מטעמכם לבקר בנכס ולבדוק את נסיבות הצריכה החריגה מאוד ככל הנדרש. מצורף לבקשה אישור שנחתם ביד שרברב כי לא נמצאו סימנים לנזילה, חיבור שלא כדיון למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס³.
- כתובת טלפון לבירורים

הסברים למילוי הטופס

1. צריכה חריגה מאוד היא כמות מים השווה או עולה על 200% מכמות המים שנמדדה במד המים בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – מכמות המים הממוצעת שנמדדה בשתי תקופות החיוב האחרונות שבהן נקרא מד המים, ובלבד שלא תפחת מ-30 מטרים מעוקבים לחודש במד מים משוך, ובמד מים ראשי בנכס – ממכפלת 30 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס.
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 החברה 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.
- * כפי שמופיע בחשבון התקופתי
- ** לא חובה

עודד פיקסלר
יושב ראש מועצת הרשות
הממשלתית למים ולביוב

כ"א באב התשע"א (21 באוגוסט 2011)

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)