

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

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

תוכן ענינים

2	Go	פרק ראשון: כללי	
2	Go	הגדרות	סעיף 1
3	Go	פרק שני: צרכנות	
3	Go	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי	סעיף 2
3	Go	אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי	סעיף 3
3	Go	הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין	סעיף 4
3	Go	חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה	סעיף 5
3	Go	הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה	סעיף 6
3	Go	חיוב לפי קריא מד מים	סעיף 7
3	Go	ביצוע הערכת צריכה	סעיף 8
4	Go	חיוב בעקבות הערכת צריכה	סעיף 9
4	Go	הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה	סעיף 11
4	Go	הערכת צריכה במקרים מיוחדים	סעיף 12
5	Go	בדיקה השוואתית של כמות הצריכה	סעיף 13
5	Go	תנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 14
5	Go	הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 15
5	Go	הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 16
5	Go	חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה	סעיף 17
6	Go	הכרה בצריכה חריגה לצרכן שאין לגביו צריכה רגילה	סעיף 18
6	Go	התקנה של מד נוסף	סעיף 19
6	Go	תעריף בעבור התקנת מד מים נוסף	סעיף 20
6	Go	החלפת צרכן בנכס	סעיף 21
6	Go	החלפת צרכן בנכס בלא מד מים משויך	סעיף 22
6	Go	החלפת צרכן בנכס מושכר בלא מד מים משויך	סעיף 23
6	Go	החלפת צרכן בהתקיים מניעה הנדסית	סעיף 24
6	Go	בקשת השינוי	סעיף 25
7	Go	תחילה	סעיף 26

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

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

פרק ראשון: כללי

1. בכללים אלה –

"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; "הפרשי מדידה חריגים" – הפרשי מדידה השווים או עולים על 150% מהפרשי המדידה הרגילים;

"הפרשי מדידה רגילים" – הפרשי המדידה בתקופה המקבילה לתקופה בשנה הקודמת לתקופה שבה נרשמו הפרשי מדידה חריגים, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – הכמות הממוצעת של הפרשי מדידה בשתי התקופות שקדמו לתקופה שבה נרשמו הפרשי מדידה חריגים; "הרשות הממשלתית" – כהגדרתה בחוק המים, התשי"ט-1959;

"חברה" – כהגדרתה בחוק;

"כללי התעריפים" – כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009;

"מבדקה" – מבדקה כהגדרתה לתקנות מדידת מים (מדי מים), התשמ"ח-1988 (להלן – תקנות מדידת מים);

"מד מים" – כהגדרתו בתקנות מדידת מים;

"מד מים משויך" – מד מים, אחד או יותר, המודד את כל צריכת המים של צרכן מסוים בנכס מסוים ושהחברה משייכת לאותו צרכן;

"מד מים ראשי" – מד מים המודד את כמויות המים המסופקות לנכס שיש בו יותר ממד מים משויך אחד;

"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 משויך, השווה או העולה על 130 אחוזים אך נמוכה מ-150 אחוזים מהצריכה הרגילה;

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

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

"צריכה רגילה" – הכמות שעברה במד מים משויך 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 המשויך או מד המים הראשי בנכס, לפי העניין;

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

* פורסמו ק"ת תשע"א מס' 7034 מיום 22.9.2011 עמ' 1395.

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.

אופן חלוקת הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי

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.

הפרשי מדידה כאשר מד המים הראשי אינו תקין

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.

חיוב או זיכוי בשל הפרשי מדידה

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

הודעות לצרכנים המחויבים בהפרשי מדידה

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.

חיוב לפי קריא מד מים

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:

ביצוע הערכת צריכה

(1) מד המים נפגע או חובל באופן שעלול לפגוע באמינות המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה, או נמצא לא תקין בבדיקה במבדקה – 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.

(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.
- (ג) מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(1), תחליף החברה את מד המים.
- (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 חשבון המים 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.
9. (א) ביצעה החברה הערכת צריכה, תחייב את הצרכן לפי הכמויות שנקבעו בהערכת הצריכה ובלבד שסך כל הצריכה המחויבת של כל מדי המים המשוויכים 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 המשוויכים על הכמות שנקבעה לחיוב במד המים הראשי, יעמדו הפרשי המדידה על אפס.
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.
11. ערכה החברה חשבון מים המתבסס על הערכת צריכה, תודיע לצרכן בחשבון המים 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.
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.

חיוב בעקבות הערכת צריכה

תיקון חיוב בהפרשי מדידה

הודעה על חיוב לפי הערכת צריכה

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

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

(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.

(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.

(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 המפורט להלן:

חיוב במקרה של הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

(1) בעד כמות מים שעד לצריכה הרגילה או הפרשי המדידה הרגילים, לפי העניין – חיוב לפי התעריפים הקבועים בכללי התעריפים לצריכה ביתית;

(2) בעד כל כמות מים נוספת – חיוב לפי התעריפים הקבועים לעניין זה בכללי התעריפים.

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 להוראות 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 עבודה ממועד קבלת הבקשה ותודיע לצרכן המבקש ולצרכן החדש על דבר ביצוע השינוי.

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

הצרכן המבקש.

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

תחילה

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 המשווה 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 החריגה, 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 משווה – 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 המשוך – 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 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 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 פניתי את הנכס המוזכר לעיל ביום
היתק; 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
שהצהיר עליה הצרכן היוצא לעיל.
אני מחזיק בנכס המוזכר לעיל ומאשר את קריאת המונה כפי

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
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.

עודד פיקסלר
יושב ראש מועצת הרשות

כ"א באב התשע"א (21 באוגוסט 2011)

הממשלתית למים ולביוב

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