

28 דצמבר 2014
ו' טבת תשע"ה
סמוכין: 2014150

הסבר על מתן פיצוי לצרכנים

לפי הפרק התשיעי בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011 שפורסם ביום 13.3.2014

החל מיום 1.1.2015, התאגיד מחויב לפצות צרכנים במקרים הבאים:

תאגיד אשר הפר את אחת ההוראות שלהלן ישלם לצרכן פיצוי כמפורט מטה:

א. פיצוי ע"ס 50 ₪

- 1. הודעה לצרכן בחשבון התקופתי כי הוא מבוסס על הערכת צריכה לפי סעיף 11**
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 (דהיינו לא ניתן להגיע אל מד המים או שלא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה – כל עוד מתקיימות הנסיבות האמורות) 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.
- 2. משלוח הודעה במועד על "צריכה חריגה" או "צריכה חריגה מאד" לפי סעיפים 13(ג) ו-13(ג1)**
13(ג) נוכחה החברה לדעת בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה, ובלבד שהתקיימו בה שני התנאים שלהלן, תודיע לצרכן בהודעה בנוסח המפורט בטופס מספר 1 שבתוספת הראשונה, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט את שיעור הגידול בצריכה; הודעה כאמור, תישלח לא יאוחר מ-5 ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה השוואתית:
(1) צריכה זו מהווה 150 אחוזים לפחות מצריכתו הממוצעת בשש תקופות החיוב האחרונות;
(2) ההפרש בין צריכה זו לבין צריכתו הרגילה עולה על 9 מטרים מעוקבים בתקופת חיוב חודשית או על 18 מטרים מעוקבים בתקופת חיוב דו-חודשית.
(ג1) 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.
- 3. התקנת מד מים שנבדק במבדקה, לפי סעיף 26**
26. חברה לא תתקין בנכס מד מים שהוסר מנכס אחר, אלא לאחר שנבדק במבדקה ונמצא תקין.
- 4. החלפת מד מים עד המועד האחרון לכיולו לפי סעיף 26א**
26א. חברה תחליף מד-מים שמותקן בנכס לא יאוחר מן המועד האחרון שנקבע לכיולו בתקנה 44 לתקנות מדידת מים.
- 5. הודעה לצרכן במועד לפי סעיף 27(ג) על החלפת מד מים בנכס, לפי סעיפים 27(א) ו-27(ב)**
27(א) החליפה חברה מד מים משויך לנכס, תודיע על כך לצרכן באותו נכס.
27(ב) החליפה חברה מד מים ראשי בנכס, תודיע על כך לכל הצרכנים בנכס.

(ג) ההודעה תיכלל בחשבון התקופתי הראשון שנערך לאחר החלפת מד המים ויפורטו בה קריא מד המים שהוחלף וקריא מד המים החדש במועד ההחלפה.

6. שמירת צילום קריא של מד המים לפי סעיף 28

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

7. הודעה לצרכן על תוצאות בירור במועד וכן הכללת הפרטים הנדרשים לפי סעיף 47

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 ייכללו 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 ובדיקות המבדקה וזכותו של הצרכן לקבל החזר

כספי בהתקיים האמור בסעיף 51 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.

להלן נוסח סעיף 43 בקשר לעריכת בירור:

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.

(ב) בקשה לעריכת בירור תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3 שבתוספת הראשונה.

(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.

8. הודעה לצרכן על תוצאות הבדיקות הנוספות במועד וכן הכללת הפרטים הנדרשים, לפי סעיף 52

52. חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות –

(1) על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) ועל הפעולות שנקטה בעקבותיהן;

(2) על זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בהתאם לסעיף 108 לחוק

בתוך 30 ימים מיום קבלתן;

(3) על זכותו של הצרכן לפנות לחברה בתוך 21 ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקות, בבקשה לפי

סעיף 52 ובלבד שכמות המים שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד.

9. משלוח הודעת מנכ"ל החברה על תוצאות בירור צריכה במקרים חריגים במועד וכן הכללת

הפרטים הנדרשים לפי סעיף 52א'(ה)

52א'(ה) המנהל הכללי יחליט בבקשה לבירור חיוב חריג ויודיע על כך לצרכן בכתב בתוך 60 ימים ממועד

הגשתה; החליט המנהל הכללי לדחות את הבקשה – יפרט בהודעה את נימוקי הדחייה ואת זכותו של

הצרכן להשיג על ההחלטה לפני הרשות הממשלתית לפי סעיף 108 לחוק בתוך 30 ימים מקבלתה, לפי סעיף

53.

10. תיעוד פניית צרכן לפי סעיף 67

67. חברה תתעד כל פנייה שקיבלה מצרכן, לרבות פנייה בעל פה.

11. משלוח אישור קבלת פניה לצרכן במועד, לפי סעיף 68

68(א) חברה תשלח לצרכן, בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת פנייתו, אישור בכתב על קבלתה ומספרה בספרי החברה, ותציין בו את המועד האחרון למתן תשובתה; סעיף זה לא יחול אם השיבה החברה בכתב לפנייה בתוך אותה התקופה.
68(ב) חברה רשאית לשלוח את האישור באמצעות מסרון ובלבד שלא תפנה לצרכן באמצעות מסרון אם הוא הודיע לה כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

12. משלוח מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69

69. (א) חברה תשיב בכתב לכל אחד מאלה:
(1) פנייה בכתב שקיבלה מצרכן, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני וטופס מקוון;
(2) פנייה בעל פה של צרכן, אם ביקש הצרכן לקבל תשובה בכתב או אם לדעת המנהל הכללי של החברה, או מי שהוא הסמיכו לכך, הפנייה מצריכה מענה בכתב.
(ב) בכפוף להוראות סעיף 52, חברה תשיב לפנייה כאמור בסעיף קטן (א) בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלתה; ואולם אם היתה התשובה לפנייה טעונה בדיקה או פעולה נוספות, רשאית החברה להשיב עליה בתוך 28 ימי עסקים ממועד קבלתה, ובלבד שתודיע לצרכן בכתב, לא יאוחר מתום 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה, על העיכוב במתן התשובה והסיבות לו.
(ג) לענין סעיף זה יראו תשובה לכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן כמענה בכתב.

ב. פיצוי ע"ס 100 ₪

13. ביצוע הערכת צריכה בנסיבות הקבועות בסעיף 8(א)

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

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 חיוב הצרכן בחיוב עודף.

14. משלוח נציג לנכס במקרה של צריכה חריגה מאד במד המים הראשי, במועד הקבוע בסעיף 13(ד)

13(ד) נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית כי הכמות, שנמדדה במד המים הראשי בנכס מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן תשלח בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מיום עסקים

אחד, 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.

15. חיבור צרכן בנכס חדש במועד הקבוע לפי סעיף 26ב(ב)

26ב. (א) אדם המבקש לחבר לראשונה נכס בתחום החברה למערכת המים יגיש לחברה בקשה על כך בכתב וישלם את התעריף לחיבור מד-מים בנכס שחובר לראשונה, הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים; לבקשתו יצרף תכניות של תשתית המים הפרטית וכן את כל האישורים הנדרשים על פי דין לחיבור הנכס למערכת המים.

(ב) חברה תתקין מד-מים ותחבר את הנכס למערכת המים בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה לפי סעיף קטן (א), ובלבד שהתקבלו עמה כל התכניות והאישורים האמורים בו ומהנדס החברה אישר כי בוצעו בתשתית המים הפרטית כל הפעולות הדרושות לשם חיבורה למערכת המים.

(ג) בנכס המאוכלס לראשונה ואשר מותקן בו מד-מים ראשי, רשאית החברה להתנות חיבור מד-מים בהתקנה וחיבור של כל מדי-המים שבנכס בו-זמנית.

ג. פיצוי ע"ס 200 ₪

17. השעיית פעולות גבייה במקרה של הסדר תשלומים, בהתאם לסעיף 33

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

18. מתן אפשרות לתשלום חלקי במקרה של הגשת בקשה לעריכת בירור, לפי סעיף 34

34. (א) צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור ראשי, 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.

(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.

19. השבת תשלום יתר בתוספת הפרשי הצמדה ו/או ריבית לפי סעיף 35

35. (א) בסעיף זה –

"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 קיזוזו 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 החזר או על ידי זיכויו בחשבון התקופתי הקרוב שלאחר הודעת

הצרכן, לפי המאוחר, תחזיר החברה את התשלום שהצטבר כאמור בסעיף קטן (ג) ממועד החזר, בצירוף ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי, ממועד החזר עד יום החזרתו בפועל.

20. השבת תשלום בעד בדיקות נוספות, לפי סעיף 51

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



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.
- (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.

ד. הוראות כלליות:

1. חברה שלא שילמה פיצוי לצרכן בהתאם לאמור לעיל, תשלם לצרכן בנוסף לכך סכום זהה לכל תקופת חיוב שבה נמשכה ההפרה.
2. חברה תשלם פיצוי לצרכן, אף אם לא התקבלה דרישה מהצרכן.
3. תשלום הפיצוי יהיה עד מועד החיוב של החשבון התקופתי הראשון שלאחר 61 ימים ממועד הפרת ההוראה שלעיל (להלן: "**המועד הקובע**"), בהשבה או בקיזוז מהחשבון התקופתי הבא.
4. לא שולם לצרכן פיצוי כאמור לעיל, תתווסף עליו הצמדה וריבית פיגורים של החשב הכללי, בחישוב יומי, מהמועד הקובע (בכללים צוין "ממועד התשלום", כפי הנראה מדובר בטעות) עד תשלומו בפועל של הפיצוי.
5. הסכומים שלעיל יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה (להלן: "**יום העדכון**") לפי השינוי במדד המחירים לצרכן הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע בשנה שקדמה לו. יום העדכון הראשון יהיה לעומת המדד הידוע ביום 1.7.2014. סכום זה יעוגל כלפי מטה לסכום שהוא מכפלה של 10 אגורות.
6. באירועים שאינם נתונים לשליטת החברה, כגון מלחמה, שביתה, השבתה, קריסת מערכות מחשוב, אירועי טבע חריגים, שכתוצאה מהם נמנע מהחברה לבצע את התחייבויותיה כאמור לעיל, לא תימנה התקופה שבה נמשך אותו אירוע במניין הימים לחישוב ההפרה.
7. חברה לא תחויב בתשלום פיצוי לצרכן במקרים של שריפה, איבוד נתונים כתוצאה משבר, תקלות חומרה או גניבה, חבלה וכיוצ"ב, ובלבד שהדבר לא נבע מרשלנות החברה.