

כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011 - מדריך לצרכן

הרשות הממשלתית למים ולביוב פרסמה את כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011. כללים אלה קובעים אמות מידה והוראות שירותיות אחידות אשר מחייבות את תאגידי המים והביוב בכל רחבי הארץ, עיקר מטרת אמות מידה אלו הוא לקבוע סטנדרט אחיד ואיכותי במתן השירותים השונים לצרכנים.

במסמך זה יוסברו עיקרי הכללים אשר נקבעו והמשמעות המעשית שלהם על ציבור הצרכנים. המסמך בנוי בחלוקה לפרקים, כאשר בראש כל פרק מופיעות השאלות אשר תינתן להן התייחסות ולאחר מכן יפורטו התשובות לשאלות אלו.

המידע שלהלן הוא תיאור כללי ומפושט של הוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות) התש"ע-2011, שהוכן לנוחות הקורא בלבד. הנוסח המחייב הוא אך ורק זה המופיע בכללים.

1. מד המים

- א. מהו מד מים ראשי?
- ב. מהו מד מים משויך?
- ג. מה הוא קריא מד מים?
- ד. כיצד החברה מחייבת אותי עבור צריכת מים?
- ה. האם יש סכום מזערי אותו אני נדרש לשלם?
- ו. האם אני חייבת בתשלום גם אם ביקשתי לנתק את החיבור למערכת המים?
- ז. באיזו תדירות חייבת חברה לקרוא את מד המים שלי?

א. מהו מד מים ראשי?

מד מים ראשי הינו מד המים המודד את כמות המים הכוללת המסופקת לנכס שיש בו יותר ממד מים אחד. למשל, בבניין מגורים הכולל מספר דירות, מודד מד המים הראשי את כמות המים המסופקת לכלל הדירות בבניין וכן את הפרשי המדידה והצריכה המשותפת של המים בבניין (מים ששימשו לצרכי השקיה, הפעלת הברז בחדר האשפה, תחזוקת הבניין וכיוב').

ב. מהו מד מים משויך?

מד מים משויך הינו מד מים המודד את כל צריכת המים של צרכן מסוים בנכס מסוים. בבית משותף, מד המים הדירתי אשר משויך לדירה ומודד את הצריכה באותה דירה מסוימת, הוא מד מים משויך.

להבדיל ממד המים הראשי, אשר מודד את המים המסופקים לכלל הצרכנים בנכס, מד מים משויך רשום בספרי החברה על שם צרכן ספציפי.

ג. מהו קריא מד מים?

קריא מד מים הוא המספר המופיע על גבי שעון מד המים. מד המים מודד את כמות המים אשר עברה במד המים במטרים מעוקבים (מ"ק). ככלל, החברה מחייבת את הצרכנים עבור צריכת מים על בסיס כמות המים שנמדדה ונקראה בקריא מד המים בסוף כל תקופת צריכה.

ד. כיצד החברה מחייבת אותי עבור צריכת מים?

ככלל, חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים, האחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשויך לאותו נכס וצרכן, והשני עבור הפרשי המדידה המיוחסים לנכס. הצריכה הפרטית והפרשי המדידה המיוחסים לנכס מהווים את סך הצריכה המיוחסת לצרכן. חברה מחייבת את הצרכן עבור צריכת מים לפי המכפלה של כמויות המים שנמדדו במד המים המשויך לו, במהלך תקופת החיוב, בתעריפי המים. צריכת המים נמדדת לפי ההפרש בין קריא מד המים בסוף תקופת החיוב הנוכחית לבין קריא מד המים בסוף תקופת החיוב הקודמת. כאמור, בנכס משותף, בו יש מספר צרכנים, מחייבת החברה כל צרכן גם עבור חלקו היחסי בהפרשי המדידה. במקרים מסוימים, רשאית חברה לחייב את הצרכן לפי הערכת צריכה ולא לפי הקריאות בפועל של מד המים (ראה פרק 2).

ה. האם יש סכום מזערי אותו אני נדרש לשלם?

כן. צרכן חייב בתשלום סכום מזערי השווה לתעריף עבור 1.5 מ"ק של מים בחודש (3 מ"ק בחודשיים), גם אם צרך פחות מכך באותה תקופה. חיוב זה משקף תשלום בעבור זמינות האספקה, קריאת המונה בשטח. יש להדגיש כי תשלום זה לא ייגבה בנוסף לחשבון הצריכה בפועל של הצרכן. לדוגמה: אם סך כמות המים שנצרכה בנכס היא 4 מ"ק אזי החיוב יהיה רק עבור 4 מ"ק ולא עבור 7 מ"ק (4 מ"ק + 3 מ"ק).

ו. האם אני חייבת בתשלום גם אם ביקשתי לנתק את החיבור למערכת המים?

צרכן אשר הגיש בקשה לספק המים לנתק את נכסו ממד המים המשויך לא יחוייב בתשלום התשלום המזערי. יחד עם זאת, בנכסים, כגון בתים משותפים, בהם מותקן מד מים ראשי, יחוייב צרכן בהפרשי המדידה גם אם מד המים המשויך לו נותק ממערכת המים. הסיבה לכך היא שאותו צרכן ממשיך לשאת בחלקו באחריות לצריכה המשותפת ולהפרשי המדידה בשטחים המשותפים בנכס גם לאחר שדירתו נותקה ממערכת המים. בכל מקרה, צרכן שנותק ממערכת המים לא יחוייב בתשלום הסכום המזערי.

ז. באיזו תדירות חייבת חברה לקרוא את מד המים שלי?

חברה נדרשת לבצע קריאה של מד המים הראשי וכל מדי המים המשויכים בנכס לפחות אחת לחודשיים, ולשלוח לצרכנים חשבונות תקופתיים על פי קריאות מדי המים.

- אם תקופת החיוב היא דו-חודשית, פרק הזמן בין קריאה לקריאה יהיה בין 56 ל-66 ימים.
- אם תקופת החיוב היא חודשית, פרק הזמן בין קריאה לקריאה יהיה בין 26 ל-36 ימים.

2. חיוב לפי הערכת צריכה

א. הערכת צריכה מהי?

- ב. באילו מקרים מבוצעת הערכת צריכה במקום קריאת מד מים?
- ג. כיצד מתבצעת הערכת צריכה?
- ד. איך מתבצעת הערכת צריכה במד מים כאשר אין נתונים על הצריכה הרגילה?
- ה. איך מתבצעת הערכת צריכה במד מים משויך, אם מד המים אינו מותקן בשל מניעה הנדסית?
- ו. איך מתבצעת הערכת צריכה אם הצרכן אינו מאפשר גישה למד המים?
- ז. אני סבורה כי קיימת מניעה הנדסית המונעת התקנת מד מים, מה עלי לעשות?
- ח. פניתי בבקשה לחברה בבקשה להכיר במניעה הנדסית להתקנת מד מים, אולם החברה דחתה את בקשתי. האם ואיך אוכל לערער על ההחלטה?
- ט. מד המים מראה כי לא נצרכו מים בנכס אך החברה ביצעה הערכת צריכה, מה עלי לעשות?
- י. כיצד אוכל לדעת האם החשבון התקופתי שלי מבוסס על הערכת צריכה?

א. הערכת צריכה מהי?

ישנם מקרים בהם, מסיבות שונות, לא ניתן לקבל מידע בדבר הצריכה בפועל במדי המים, המשויכים או הראשיים. במקרים אלה החשבון התקופתי הנשלח לצרכן נערך על בסיס הערכה ולא על בסיס נתוני הצריכה בפועל.

ב. באילו מקרים מבוצעת הערכת צריכה במקום קריאה בפועל של מד המים?

ככלל, חברה יכולה לחייב צרכן רק על פי נתוני הצריכה שנמדדו במדי המים. יחד עם זאת, במקרים מסוימים, כאשר אין נתונים אודות הצריכה בפועל, תחייב החברה את הצרכן על בסיס הערכת צריכה. להלן יפורטו המקרים בהם כללי המים מאפשרים לחברה לבצע הערכת צריכה:

מד מים שחובל או נפגע

כאשר מד המים נפגע או חוּבַל באופן שעלול לפגוע בדיוק ובאמינות של המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה, תחייב החברה את הצרכן על בסיס הערכת צריכה. במקרה כזה, החברה חייבת להחליף את מד המים בסמוך לאחר שגילתה את החבלה או הפגיעה.

מד המים אינו מראה על צריכה כלשהי

כאשר מד המים אינו מראה צריכה כלשהי במהלך תקופת החיוב, עולה החשש כי מד המים אינו תקין. במקרה כזה, רשאית החברה לחייב את הצרכן שלא לפי המדידה בפועל אלא על בסיס הערכת צריכה. הערכת הצריכה במקרים אלה תתבצע לכל היותר ביחס לשתי תקופות חיוב רצופות בהן לא נרשמה צריכה כלשהי במד המים. לאחר שתי תקופות חיוב בהן לא נמדדה כל צריכה במד המים בנכס, החברה אינה רשאית להוסיף ולחייב את הצרכן על בסיס הערכת צריכה ועליה להחליף את מד המים.

צרכן שחויב על בסיס הערכת צריכה בנסיבות אלה (צריכה "0" לאורך שתי תקופות צריכה), יכול לפנות לחברה ולבקש כי החברה תכיר בכך שבאמת לא צרך מים במהלך התקופות.

לא ניתן להגיע אל מד המים (מד המים אינו נגיש לקריאה)

כאשר לא ניתן להגיע אל מד המים, למשל אם מד המים נמצא בחצר נעולה והצרכן לא אפשר לנציג החברה גישה למד המים, יערך החיוב לפי [הערכת צריכה](#). יש להדגיש כי על הצרכן מוטלת החובה לאפשר נגישות למד המים. ומקום בו בעיית הנגישות אינה נפתרת (צרכן אינו מאפשר גישה) לחברה קיימת האפשרות לבצע הערכת צריכה [מעבר לכמות הקבועה בכללים](#) ובהתאם לחוו"ד הנדסית ומקצועית לעניין הצריכה בנכס.

לא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה

אם לא ניתן להתקין את מד המים בשל נסיבות שאינן בשליטת החברה, לדוגמה אם הצרכן לא הכין את התשתית המתאימה להתקנת מד מים או שתוואי השטח אינו מאפשר התקנת מד מים, יערך החיוב לפי הערכת צריכה. חשוב לדעת! במקרים בהם קיימת תשתית מתאימה להתקנת מד מים, חייבת החברה להתקין את מד המים והיא אינה רשאית לבצע הערכת צריכה.

תיקון בעקבות בדיקות שערך התאגיד

אם בעקבות [בירור](#) או [בדיקות](#) שערכה החברה התברר כי יש לתקן את החיוב לצרכן.

ג. כיצד מתבצעת הערכת צריכה?

במקרים בהם קיימים בידי החברה נתונים בדבר צריכת המים הרגילה של הצרכן, תבוצע הערכת הצריכה לפי נתונים אלה. צריכת המים הרגילה של הצרכן היא צריכת המים שנמדדה במד בתקופה המקבילה בשנה הקודמת: לדוגמה, אם בשנה שעברה נמדדה במד המים, בחודשים יולי-אוגוסט, כמות של 30 מ"ק במהלך תקופה של 60 ימים, הערכת הצריכה לאותם חודשים השנה תחושב לפי 0.5 מטר מעוקב ליום (30 מ"ק / 60 ימים = 0.5 מ"ק ליום). אם לא קיימים נתונים בדבר הצריכה בפועל בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, למשל במקרה שהצרכנים בנכס התחלפו או אם הבניין חדש ועומד פחות משנה, ספק המים יקבע את הצריכה הרגילה בנכס על בסיס ממוצע שתי תקופות החיוב הקודמות. לדוגמה, הערכת הצריכה לחודשים יולי-אוגוסט, תתבסס על הצריכה הממוצעת שנמדדה בתקופות הצריכה מרץ-אפריל ומאי-יוני. חישוב זה רלוונטי להערכת צריכה הן [במד מים משויך](#) והן [במד מים ראשי](#)

ד. איך מתבצעת הערכת צריכה במד מים כאשר אין נתונים על הצריכה הרגילה?

במקרים בהם יש לבצע [הערכת צריכה](#) ואין בידי תאגיד המים כל נתונים על [הצריכה הרגילה](#), למשל כאשר לא מותקן מד מים בנכס, כלומר אין ביכולת החברה לפנות ולבדוק צריכות קודמות בנכס, תיעשה הערכת הצריכה באופן הבא:

- אם מדובר [במד מים משויך](#), תעמוד הערכת הצריכה על 15 מ"ק לחודש (30 מ"ק לחודשיים). אם [תקופת החיוב](#) היא לא בדיוק חודש או חודשיים, יעשה החישוב באופן יחסי. לדוגמה, בחודשים יולי-אוגוסט יש 61 ימים. אם תקופת החיוב באותם חודשים היתה בפועל 57 ימים, תעמוד הערכת הצריכה על 28 מ"ק (57/61 ימים X 30 מ"ק = 28 מ"ק).
- אם מדובר [במד מים ראשי](#), תעמוד הערכת הצריכה על מכפלה של מספר הצרכנים בנכס ב-25 מ"ק לחודש. לדוגמה, בבית משותף שבו 8 צרכנים, תעמוד הערכת הצריכה על 200 מ"ק

לחודש (8 צרכנים X 25 מ"ק לחודש = 200 מ"ק לחודש), או 400 מ"ק לחודשיים. אם תקופת החיוב היא לא בדיוק חודש או חודשיים, יעשה החישוב באופן יחסי.

ה. איך מתבצעת הערכת צריכה במד מים משויך, אם מד המים אינו מותקן בשל מניעה הנדסית?
במקרים בהם לא ניתן להתקין מד מים משויך, מסיבות אובייקטיביות שאינן תלויות לא בחברה וגם אינן תלויות בצרכן, תוגדר המניעה כמניעה הנדסית ותעמוד הערכת הצריכה על 15 מ"ק לחודש (30 מ"ק לחודשיים). אם תקופת החיוב היא לא בדיוק חודש או חודשיים, יעשה החישוב באופן יחסי. חשוב להדגיש שצרכן אשר סבור כי מד המים אינו מותקן בשל סיבות שאינן תלויות בו צריך לפנות בבקשה מתאימה לחברה כדי שתחליט על קיומה של מניעה הנדסית.

ו. איך מתבצעת הערכת צריכה אם הצרכן אינו מאפשר גישה למד המים?
ייתכנו מקרים בהם מותקן מד מים בנכס, אולם אין גישה למד המים בנסיבות שאינן תלויות בחברה. למשל, אם מד המים נמצא בחצר הבית ושער החצר נעול, או יש כלב נושך בחצר. במקרים אלה ניתנת לצרכן האפשרות להסיר את המניעה או לתאם ביקור מיוחד לצורך קריאת מד המים. במקרה שהצרכן לא אפשר לנציג החברה גישה למד המים הנמצא בחצרו במשך יותר מתקופת חיוב אחת, והחברה לא הצליחה, במאמץ סביר, לתאם עם הצרכן ביקור, תבצע החברה הערכת צריכה. במקרה כזה הערכת הצריכה תיעשה לפי אמדון של מהנדס החברה. לאחר הסרת המניעה, תתקן החברה את נתוני החיוב לפי הצריכה שנמדדה בפועל.

ז. אני סבורה כי קיימת מניעה הנדסית המונעת התקנת מד מים, מה עליי לעשות?
אם את סבורה כי קיימת מניעה הנדסית בגללה לא ניתן להתקין מד מים בדירתך מסיבות שאינן תלויות בחברה או בך, עליך לפנות לחברה בבקשה בעניין. לבקשה עליך לצרף חוות דעת מקצועית של איש מקצוע (מהנדס, שרברב וכדומה) בדבר קיומה של מניעה הנדסית להתקנת מד מים.

ח. פניתי לחברה בבקשה להכיר במניעה הנדסית להתקנת מד מים, אולם החברה דחתה את בקשתי. האם ואיך אוכל לערער על ההחלטה?
אם החברה דחתה את בקשתך להכרה במניעה הנדסית להתקנת מד מים, באפשרותך לפנות לרשות המים על מנת שתדון בפנייתך, במסגרת סמכותה על פי ס' 108 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001.

ט. מד המים מראה כי לא נצרכו מים בנכס אך החברה ביצעה הערכת צריכה, מה עלי לעשות?
כאשר מד המים אינו מראה צריכה כלשהי במהלך תקופת החיוב, עולה החשש כי מד המים אינו תקין. במקרה כזה, רשאית החברה לחייב את הצרכן שלא לפי המדידה בפועל אלא על בסיס הערכת צריכה.
יחד עם זאת, אם בפועל לא נצרכו כלל מים בנכס, למשל במקרים בהם הצרכן ויתר יושבי הבית שהו בחו"ל, יכול הצרכן לפנות לחברה בבקשה להכיר בכך שלא צרך מים.

לבקשה יש לצרף הוכחות לכך שאכן לא היתה צריכת מים בנכס באותה התקופה. לדוגמה, במקרה של שהות בחו"ל – מסמכי טיסה המאמתים כי יושבי הבית לא שהו בבית [בתקופת החיוב](#); במקרה של סיום שכירות – העתק של הסכם השכירות, הכולל את מועד סיומו; וכדומה.

י. כיצד אוכל לדעת האם החשבון התקופתי שלי מבוסס על הערכת צריכה?

בחשבון המים התקופתי שנשלח לצרכן, נכתב לצד הקריאה האם היא מבוססת על מדידה או על הערכת צריכה. אם הקריאה מבוססת על הערכת צריכה, תצוין גם הסיבה שבגללה בוצעה [הערכת צריכה](#).

במקרים בהם הערכת הצריכה נעשתה בגלל העדר נגישות למד המים או בשל חוסר יכולת להתקין מד מים בנסיבות שאינן תלויות בחברה, החברה תצרף לחשבון התקופתי הראשון הודעה שבה יפורטו הסיבה בגללה לא ניתן היה לקרוא את מד המים, ואופן עריכת החשבון עד הסרת המניעה.

3. הפרשי מדידה וצריכה משותפת

א. מהם הפרשי מדידה?

ב. מהם הפרשי מדידה שליליים?

ג. אופן החלוקה של הפרשי המדידה

ד. חלוקת הפרשי מדידה כאשר בוצעה הערכת צריכה על בסיס נתוני צריכה רגילה

ה. חלוקת הפרשי מדידה במקרה של הערכת צריכה במקרים מיוחדים

ו. חלוקת הפרשי מדידה במקרה של הערכת צריכה בעקבות מניעה הנדסית

ז. כיצד אני יכולה לשנות את אופן החלוקה של הפרשי המדידה?

ח. שינוי אופן החלוקה בנכס שאינו רשום כבית משותף

ט. מהו אופן החיוב או הזיכוי של הצרכנים בגין הפרשי מדידה?

י. כיצד אדע את אופן חלוקת הפרשי המדידה בבניין שלי?

א. מהם הפרשי מדידה?

הפרשי מדידה הם ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין סך כל הכמויות שנמדדו בכל מדי המים המשויכים בנכס, באותה תקופה.

כמות המים שעוברת במד המים הראשי, עשויה להיות שונה, במקרים מסוימים, מכמות המים המצטברת שעוברת בכלל מדי המים המשויכים. הסיבה לכך יכולה לנבוע מסיבות רבות, למשל, מים שנצרכו להשקיית גינה משותפת, שימוש בברז המים בחדר האשפה, קיומה של נזילת מים בשטח המשותף ואף הפרשי מדידה בין מדי המים.

לדוגמה ניקח בנין בן 10 דירות, כאשר [במד מים המשוני](#) לכל דירה נמדדו 20 מ"ק מים ובסך הכל 200 מ"ק מים. באותו פרק זמן, נמדדו במד המים הראשי בבנין 230 מ"ק מים. הפרשי המדידה בדוגמה שווים להפרש בין הכמות שעברה במד המים הראשי (230 מ"ק) לבין סך הכמות שעברה בכל מדי המים המשויכים (200 מ"ק) והם עומדים על 30 מ"ק מים. 30 מ"ק אלו יחולקו בין הדיירים.

ב. מהם הפרשי מדידה שליליים?

במקרים נדירים, כמות המים שנמדדה במד המים הראשי נמוכה מכמות המים שנמדדה בכלל מדי המים המשויכים. במקרה כזה נוצרים הפרשי מדידה שליליים. הפרשי מדידה שליליים עלולים להיווצר, למשל, כתוצאה מעיגולי קריאות מדי המים (החיוב לצרכן נעשה, בדרך כלל, במטרים מעוקבים שלמים) וכיוב'.

הפרשי מדידה שליליים מחולקים בין הצרכנים באותו אופן בו מחולקים הפרשי מדידה חיוביים, כלומר במצב זה הצרכנים יזכו בעבור הפרשי המדידה השליליים. יש לשים לב כי במקרים מסוימים רשאי התאגיד לא לזכות את הצרכנים בהפרשי המדידה השליליים, הודעה על כך תצוין בחשבון התקופתי.

ג. אופן החלוקה של הפרשי המדידה

ברירת המחדל לחלוקת החיוב בגין [הפרשי מדידה](#), הינה חלוקה שווה בין כלל הצרכנים בנכס. יחד עם זאת, לצרכנים עומדת האפשרות לחלק את הפרשי המדידה ביניהם גם על פי השטח היחסי של כל דירה, או בדרך אחרת המוסכמת עליהם והנקבעת בתקנון הבית המשותף. על מנת לשנות את שיטת חלוקת הפרשי המדידה על הצרכנים לפנות באופן מסודר ובצרוף הטפסים המתאימים לספק המים. בהמשך פרק זה מפורטים [הטפסים הנדרשים](#).

ד. חלוקת הפרשי מדידה כאשר בוצעה הערכת צריכה על בסיס נתוני צריכה רגילה

כאשר בוצעה הערכת צריכה במד מים משויך או ראשי על בסיס נתוני צריכה רגילה, חלוקת הפרשי המדידה נעשית על בסיס הערכות הצריכה. במקרה זה היחס להערכת הצריכה זהה ליחס לקריאה רגילה בפועל.

ה. חלוקת הפרשי מדידה במקרה של הערכת צריכה במקרים מיוחדים

כאשר בוצעה הערכת צריכה [במד מים משויך](#) או ראשי משום שלא מותקן מד מים, או שמסיבה אחרת אין נתוני צריכה רגילה, לא תבוצע חלוקה של הפרשי מדידה שליליים. לדוגמה, בניין בן עשר דירות שלא מותקנים בו מדי מים משויכים. הערכת הצריכה של כל הדירות יחד מגיעה ל-200 מ"ק (20 מ"ק לכל דירה). במד המים הראשי נרשמה, באותה תקופה, צריכה של 190 מ"ק. הפרשי המדידה השליליים עומדים על 10 מ"ק (200 מ"ק – 190 מ"ק = 10 מ"ק). אולם אם מדי המים לא הותקנו בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה, יחויב כל צרכן ב-20 מ"ק, ולא יזוכה בשל הפרשי המדידה השליליים.

ו. חלוקת הפרשי מדידה במקרה של הערכת צריכה בעקבות מניעה הנדסית

כאשר בוצעה [הערכת צריכה](#) במד מים משויך משום שלא מותקן מד מים בשל מניעה הנדסית, חלוקת הפרשי המדידה, בין אם הם חיוביים ובין אם הם שליליים, נעשית כרגיל.

ז. כיצד אני יכולה לשנות את אופן החלוקה של הפרשי המדידה?

צרכנים בנכס הרשום כבית משותף שמעוניינים לשנות את אופן חלוקת הפרשי המדידה ביניהם נדרשים להציג לחברה את כל המסמכים הבאים:

- פניה חתומה על ידי נציגות הבית המשותף, לחלוקה של הפרשי המדידה על פי השטח היחסי של הדירה, או בדרך אחרת שנקבעה בתקנון הבית המשותף.
- כתב מינוי של נציגות הבית משותף.
- בחלוקה על פי השטח היחסי – נסח רישום מרוכז של הבית המשותף או אם נקבעה דרך חלוקה אחרת – תקנון הבית המשותף.

ח. שינוי אופן החלוקה בנכס שאינו רשום כבית משותף.

בנכס שאינו רשום כבית משותף בפנקסי המקרקעין, והצרכנים מעוניינים לחלק את הפרשי המדידה ביניהם על פי החלק היחסי של שטחי הדירות, יש לצרף, בנוסף, אישור של הרשות המקומית, הקבלן בונה הבית או מודד מוסמך, בדבר שטחי הדירות בנכס.

ט. מהו אופן החיוב או הזיכוי של הצרכנים בגין הפרשי מדידה?

הפרשי המדידה מתווספים או נגרעים, לפי העניין, מכמות המים שנמדדה [במד המים המשויך](#) לצרכן. סך הכמות בה מחויב הצרכן מוכפלת בתעריפי המים החלים עליו.

י. כיצד אדע את אופן חלוקת הפרשי המדידה בבניין שלי?

לצרכן קיימת האפשרות לפנות לחברה ולברר מידע זה.

4. נזילה בצנרת המים

א. כיצד ניתן לגלות נזילה בצנרת המים?

ב. יש לי עלייה לא מוסברת בצריכה. מה עלי לעשות?

ג. איתרתי נזילה בצנרת המים. האם אני זכאי לתעריף מופחת?

ד. גיליתי נזילה בצנרת המים שלי אך אין לגבי נתוני צריכה רגילה. מה עלי לעשות?

ה. איזה תעריף אשלם אם הוכרה צריכה חריגה עקב נזילה?

ו. כיצד אדע האם צריכת המים חורגת מהצריכה הרגילה שלי?

ז. לא קיבלתי הודעה על צריכה חריגה, האם עלי להניח שהכל בסדר?

ח. כיצד אדע האם הפרשי המדידה חורגים מהפרשי המדידה הרגילים בבנין שלי?

א. כיצד ניתן לגלות נזילה בצנרת המים?

כדי לאתר נזילה בצנרת המים, יש לבדוק תחילה האם יש סממנים נראים לעין לנזילה. סממנים אלה יכולים להיות: רטיבות בקיר, טפטוף ברז, נזילה תמידית ממיכל ההדחה וכדומה. בשלב שני, מומלץ להפסיק את כל זרימת המים (לסגור את כל הברזים, מכונת הכביסה וכדומה) ולבחון האם מד המים ממשיך להסתובב. אם המד ממשיך להסתובב – ככל הנראה קיימת נזילה בצנרת. כמובן, תמיד קיימת האפשרות לפנות לגורם מקצוע ולבקש בדיקת התשתית הפרטית. חשוב להדגיש: ספק המים אינו אחראי למקרקעין הפרטיים והמשותפים של הצרכנים. ככל שצרכן מעוניין להיעזר בשירותיו של גורם מקצוע במקרקעין הפרטיים עליו לפנות לגורם מקצועי פרטי ולא לספק המים.

ב. יש לי עלייה לא מוסברת בצריכה. מה עלי לעשות?

אם הבחנת בעלייה משמעותית בצריכת המים בהשוואה לתקופות קודמות, ייתכן כי קיימת נזילת מים בנכס. מומלץ לבדוק האם קיימת נזילה בצנרת הפרטית באחת הדרכים המפורטות לעיל, או להזמין איש מקצוע שיבדוק את תקינות הצנרת. באם לא אותרה נזילה בנכס יש באפשרותך לפנות אל ספק המים ולפתוח בהליך בירור מסודר. הליך הבירור מורכב מבדיקות ראשוניות אשר מבוצעות ללא תשלום ומבדיקות נוספות אשר מבוצעות בתשלום מוגדר מראש הקבוע בכללים (למשל שליחת מד המים לבדיקה במבדקה).

ג. איתרתי נזילה בצנרת המים. האם אני זכאי לתעריף מופחת?

אם איתרת נזילה בצנרת הפרטית, **וכתוצאה מהנזילה צרכת מים בכמות הגבוהה ביותר מ-50% מהצריכה הרגילה שלך**, באפשרותך לפנות לספק המים בבקשה להכיר בצריכה חריגה הנובעת מנזילה.

עליך למלא את הטופס המתאים ולצרף לו אסמכתאות על תיקון הנזילה. התעריף המופחת יינתן, **לכל היותר**, לגבי שתי תקופות צריכה רצופות (ארבעה חודשים).

שימו לב! את ההקלה ניתן לבקש: במד מים משויך – רק פעמיים בכל 12 חודשים; **במד מים ראשי** – רק פעם אחת בכל 12 חודשים. הצנרת הפרטית מצויה באחריותכם. על מנת להימנע מתקלות חוזרות, מומלץ לבדוק כבר בעת תיקון הנזילה את תקינות הצנרת הפרטית בביתכם. **שימו לב!** לא תוכלו לבקש הקלה בתעריף אם חלפה יותר מחצי שנה מתום התקופה עבורה אתה מבקש הקלה.

ד. גיליתי נזילה בצנרת המים שלי אך אין לגבי נתוני צריכה רגילה. מה עלי לעשות?

אם איתרת נזילה בצנרת הפרטית, אך לחברה אין נתונים לגבי **הצריכה הרגילה** שלך, אפשר עדיין לבקש לשלם תעריף מופחת עבור הצריכה העודפת שנבעה מהנזילה. במקרה כזה, ספק המים יעריך את הצריכה הממוצעת בנכס כצריכה של 15 מ"ק לחודש ואותה יחייב בתעריפי המים הרגילים, כל הצריכה שנמדדה מעבר לאותם 15 מ"ק לחודש תוגדר כצריכה חריגה הנובעת מנזילה ותחויב בהתאם – בתעריף המופחת.

ה. באיזה תעריף אחיוב אם הוכרה צריכה חריגה עקב נזילה?

עבור **הצריכה הרגילה** שלך תחויב/י בתעריפי המים הרגילים. עבור כמות המים שנצרכו מעבר לצריכה הרגילה ועד 100 מ"ק מעבר לצריכה הרגילה שלך, תחויב/י בתעריף הנמוך א' - תעריף הכמות המוכרת. אצל צרכן ביתי בלבד, כל כמות מעבר ל- 100 מ"ק אלה, תחויב ב- 1 ש"ח למ"ק (לא כולל מע"מ). לדוגמה, אם נמדדה במד המים שלך, צריכה של 135 מ"ק ו**הצריכה הרגילה** שלך היא 20 מ"ק תחויב/י כלהלן:

$$20 \times \text{תעריף א'} \text{ או א' + ב' (חיוב בגין } \text{הצריכה הרגילה}, \text{ בתעריפי המים הרגילים) +}$$
$$100 \times \text{תעריף א'} \text{ (כמות המים מעבר לצריכה הרגילה ועד 100 מ"ק, בתעריף הנמוך) +}$$
$$1 \times 15 \text{ (צריכה מעבר לצריכה הרגילה + 100 מ"ק).}$$

ו. כיצד אדע האם צריכת המים בחשבון הנוכחי חורגת מהצריכה הרגילה שלי?

בחשבון התקופתי הנשלח לצרכן, מפורט גרף צריכה המראה את צריכת המים ואת הפרשי המדידה ב-14 החודשים הקודמים. מהגרף ניתן ללמוד האם צריכת המים עלתה בצורה חריגה ביחס לצריכה הרגילה שלך. בנוסף, החברה עורכת, בכל קריאת מים, בדיקה השוואתית של צריכת המים אל מול [הצריכה הרגילה](#) שלך.

- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי צריכת המים גבוהה ביותר מ-30% מהצריכה הרגילה שלך, תתריע על כך החברה בחשבון התקופתי הקרוב.
- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי צריכת המים גבוהה ביותר מ-50% מהצריכה הרגילה שלך וההפרש בין צריכה זו לבין צריכתך הרגילה עולה על 9 מ"ק בחודש, תשלח לך החברה גם הודעה נפרדת על כך, תוך 10 ימי עסקים ממועד קריאת מד המים.
- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי צריכת המים גבוהה ביותר מ-100% מהצריכה הרגילה שלך, החברה תנסה להודיע לך על כך, ללא דיחוי, גם בטלפון או באמצעות מסרון.

ז. לא קיבלתי הודעה על צריכה חריגה, האם עלי להניח שהכול בסדר?

לא! ההמלצה היא לגלות אחריות לנכס הפרטי, בין אם מדובר בדירתך ובין אם מדובר בבנין בו הינך מתגורר/ת. הכלי החשוב והאיכותי ביותר למניעת נזקים, נזילות ותקלות הוא מודעות הצרכן לשטחו ולנכסו. על כן, המלצתנו היא לבחון ולקרוא בעיון את חשבון המים ואף לבצע בדיקות תקופתיות של המערכת הפרטית והמשותפת.

ח. כיצד אדע האם הפרשי המדידה חורגים מהפרשי המדידה הרגילים בבנין שלי?

בחשבון התקופתי הנשלח לצרכן, מפורט גרף צריכה המראה את צריכת המים ואת הפרשי המדידה ב-14 החודשים הקודמים. מהגרף ניתן ללמוד האם הפרשי המדידה עלו בצורה חריגה ביחס [להפרשי המדידה הרגילים](#).

בנוסף, החברה עורכת, בכל קריאת מים, בדיקה השוואתית של הפרשי המדידה אל מול הפרשי המדידה הרגילים בנכס.

- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי הפרשי המדידה גבוהים ביותר מ-30% מהפרשי המדידה הרגילים בנכס, תתריע על כך החברה לכלל הצרכנים בנכס בחשבון התקופתי הקרוב.
- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי הפרשי המדידה גבוהים ביותר מ-50% מהפרשי המדידה הרגילים בנכס וההפרש בין הפרשי מדידה אלה להפרשי המדידה הרגילים עולה על 5 מ"ק בחודש, תשלח על כך החברה גם הודעה נפרדת, לכלל הצרכנים בנכס, תוך 10 ימי עסקים ממועד קריאת מד המים.
- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי הפרשי המדידה עולים ביותר מ-100% על הפרשי המדידה הרגילים בנכס (או עולים על מכפלה של 25 מ"ק במספר הצרכנים הרשומים בנכס, לפי הגבוה מביניהם), החברה תשלח בנוסף גם נציג לנכס שיבדוק שמד המים תקין, ככל שניתן לראות. כמו כן, ינסה הנציג לאתר צרכנים בנכס כדי להודיע להם על אודות הצריכה החריגה מאוד ויתלה על כך מודעה בלוח המודעות או במקום בולט אחר בנכס.

ט. לא קיבלתי הודעה על הפרשי מדידה חריגים, האם עלי להניח שהכול בסדר?
לא! ההמלצה היא לגלות אחריות לנכס הפרטי ולשטחים המשותפים, בין אם מדובר בדירתך ובין אם מדובר בבניין בו הינך מתגורר/ת. הכלי החשוב והאיכותי ביותר למניעת נזקים, נזילות ותקלות הוא מודעות הצרכן לשטחו ולנכסו. על כן, המלצתנו היא לבדוק ולבחון את חשבון המים התקופתי ואף לבצע בדיקות תקופתיות של המערכת הפרטית והמשותפת.

5. התקנת מד מים נוסף

א. מתי אני רשאי לבקש התקנה של מד מים נוסף?

ב. מה עליי לעשות אם ברצוני להתקין מד מים נוסף?

א. מתי אני רשאי לבקש התקנה של מד מים נוסף?

במקרים בהם מד המים המשויך לצרכן אינו מודד את כל צריכת המים המסופקת לנכס, למשל במקרה בו צריכת המים החמים היא משותפת ומחושבת כחלק מהפרשי המדידה, הצרכן רשאי לבקש מהחברה להתקין מד מים משויך נוסף, לצורך מדידת כל כמות המים המסופקת לנכס, זאת בכפוף לכך שהצרכן ביצע את כל הפעולות הדרושות בתשתית המים הפרטית לצורך התקנתו של מד המים הנוסף במקום נגיש לקריאה. התקנת יותר משני מדי מים משויכים בנכס, כפופה לשיקול דעת החברה.

הצרכן יישא בתעריף הכרוך בהתקנת מד מים נוסף.

ב. מה עליי לעשות אם ברצוני להתקין מד מים נוסף?

במקרה בו צרכן מעוניין להתקין מד מים נוסף לנכסו, עליו לפנות אל ספק המים בבקשה מסודרת. כאמור לעיל, התקנת המד תבוצע רק לאחר שהצרכן השלים את ההכנות והפעולות הנדרשות לשם כך במערכת הפרטית.

6. החלפת מד מים

א. האם החברה צריכה לתאם איתי את החלפת מד המים?

ב. כיצד אדע אם מד המים שלי הוחלף?

א. האם החברה צריכה לתאם איתי את החלפת מד המים?

בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, החברה אינה מחויבת להודיע לצרכן מראש על החלפה תקופתית מתוכננת של מד המים ואינה נדרשת לתאם את מועד ההחלפה עם הצרכן.

ב. כיצד אדע אם מד המים שלי הוחלף?

במקרה בו מד המים הוחלף, החברה תודיע לצרכן בחשבון התקופתי הראשון שלאחר החלפת מד המים על ביצוע ההחלפה ותפרט בהודעה את קריא מד המים שהוחלף וקריא מד המים החדש במועד ההחלפה. בהחלפה של מד מים ראשי בבית משותף – תינתן הודעה לכל הצרכנים בבית המשותף.

בעת ביצוע ההחלפה מצלמת החברה את מד המים שהוחלף לצורך תיעוד.

7. החלפת צרכן בנכס

- א. מכרתי את דירתי או השכרתי אותה לאחר. מה עלי לעשות?
- ב. אני דייר ששוכר את הדירה, ואין בידי פרטים בדבר הדייר שיחליף אותי. מה עלי לעשות?
- ג. אני מעוניין לבצע החלפת צרכנים בנכס שטרם הותקן בו מד מים משויך. מה עלי לעשות?

בעת החלפת צרכן בנכס, קיימת חשיבות רבה, הן מבחינת הצרכן הנכנס והצרכן היוצא והן מבחינת החברה, כי העברת הנכס מצרכן לצרכן תוסדר באופן הברור ביותר, כך שהצרכן שהיוצא, ישלם בעד אספקת המים עד ליום שהותו האחרון בנכס, והצרכן החדש, שנכנס לנכס במקומו, ישלם בעד אספקת המים מאותו יום והלאה.

א. מכרתי את דירתי או השכרתי אותה לאחר. מה עלי לעשות?
צרכן המבקש מתאגיד המים לשנות את רישום הנכס על שמו, צריך להגיש לחברה טופס בקשה מתאים. בטופס יפורטו פרטיו של הצרכן החדש והסכמתו להירשם כצרכן בנכס, וימולאו בו פרטי קריא מד המים במועד החלפת הצרכנים. לטופס יצורפו העתק של הסכם מכירה או שכירות חתום על ידי הצדדים, ותצלום תעודת הזהות או תעודת ההתאגדות של הצרכנים היוצאים והנכנסים. אם קיימת יתרת חוב בגין צריכת מים שטרם סולקה על ידי הצרכן שעוזב את הנכס, עליו להסדיר את חובו או להשאיר בידי החברה פרטי התקשרות לצורך הסדרת החוב.

ב. אני דייר ששוכר את הדירה, ואין בידי פרטים בדבר הדייר שיחליף אותי. מה עלי לעשות?
שוכר שעוזב דירה שכורה בתום תקופת השכירות, ושאין בידי פרטיו של הצרכן החדש שיחליפו, יגיש לחברה טופס בקשה מתאים. הצרכן יצרף לטופס את חוזה השכירות שלו, או מסמכים אחרים שתדרוש החברה, המצביעים על כך שחוזה השכירות אכן הסתיים. במקרה כזה, החברה תרשום את המשכיר (בהתאם להגדרתו בחוזה השכירות) כצרכן בנכס ותשלח לו על כך הודעה.

ג. אני מעוניין לבצע החלפת צרכנים בנכס שטרם הותקן בו מד מים משויך. מה עלי לעשות?
בעלים של נכס שלא הותקן בו מד מים משויך, לא יכול לבצע החלפת צרכנים בנכס, אלא אם הוכיח כי ביצע את כל ההכנות הנדרשות לצורך התקנת מד מים משויך. זאת למעט במקרים בהם קיימת מניעה הנדסית להתקנת מד המים, מסיבות שאינן תלויות בצרכן.

8. חשבונות ותשלומים

- א. מהו המועד האחרון לתשלום של חשבון המים שנשלח אלי?
- ב. מהן הדרכים באמצעותן ניתן לשלם את החשבון התקופתי?
- ג. האם ניתן לשלם את חשבון המים בתשלומים?
- ד. לא שילמתי את החשבון התקופתי במועד. האם אחויב בריבית?

- ה. הצטבר לי חוב גבוה בגין צריכת המים, האם ניתן להגיע להסדר לפריסת החוב לתשלומים?
 ו. כיצד ניתן לקבל העתק של חשבון מים תקופתי שהופק לי בשנים קודמות?
- א. מהו המועד האחרון לתשלום של חשבון המים שנשלח אלי?
 אם אתה משלם בהוראת קבע, תשלום החשבון יגבה ממך באופן אוטומטי במועד שקבעת בהוראת הקבע.
 אם אין לך הוראת קבע – עליך לשלם את חשבון המים עד המועד האחרון לתשלום הנקוב בשובר התשלום.
- ב. מהן הדרכים באמצעותן ניתן לשלם את החשבון התקופתי?
 ניתן לשלם את חשבון המים בכל אחת מן הדרכים הבאות:
1. הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי.
 2. בטלפון, באמצעות כרטיס אשראי.
 3. במשרדי התאגיד, בכרטיס אשראי או בשיק.
 4. בכל בנק מסחרי או בבנק הדואר, במזומן (אלא אם כן החשבון נשלח בדואר אלקטרוני).
- ג. האם ניתן לשלם את חשבון המים בתשלומים?
 כן. צרכן שמשלם את חשבון המים התקופתי בהוראת קבע או בכרטיס אשראי, רשאי לפצל את התשלום לשני תשלומים חודשיים שווים, ללא ריבית וללא הצמדה.
- ד. לא שילמתי את החשבון התקופתי במועד. האם אחויב בריבית?
 כן. לחשבון תקופתי שלא שולם במועד, תיווסף ריבית בשיעור 4% לשנה, בחישוב יומי, עד לתשלום החשבון התקופתי בפועל או עד להגעה להסדר תשלומים לפירעון החוב.
- ה. הצטבר לי חוב גבוה בגין צריכת המים, האם ניתן להגיע להסדר לפריסת החוב לתשלומים?
 החברה רשאית, אך לא חייבת, לפרוס את יתרת החוב לתשלום לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים. במקרים חריגים, כאשר החוב המצטבר הוא בסכום גדול במיוחד או שהחוב נוצר כתוצאה מנסיבות חריגות וכן כאשר מדובר בצרכן שמצבו הכלכלי קשה במיוחד, רשאית החברה לפרוס את החוב גם לתקופה ארוכה יותר.
 במסגרת פריסת החוב בהסדר תשלומים, תתווסף ליתרת החוב שטרם שולמה ריבית החשב הכללי, בחישוב יומי, עד לפירעון מלא של החוב.
- ו. כיצד ניתן לקבל העתק של חשבון מים תקופתי שהופק לי בשנים קודמות?
 צרכן רשאי לקבל העתקים מחשבונות המים שלו לתקופה של עד 7 שנים ממועד פנייתו. חשבונות לתקופה של עד שנתיים שקדמו למועד הפנייה יישלחו לצרכן ללא תשלום. אחזור חשבונות לתקופה ארוכה משנתיים כרוך בתשלום התעריף שנקבע לכך בכללי התעריפים עבור כל בקשה. ניתן לכלול בבקשה אחת מספר חשבונות.

9. בירור חשבון

- א. קיבלתי חשבון מים שסכומו נראה לי חריג ואני מעוניין שהוא ייבדק. מה עלי לעשות?
- ב. האם הבירור הראשוני עולה כסף?
- ג. מה החברה בודקת במסגרת הבירור הראשוני של החשבון?
- ד. תוך כמה זמן אקבל את תוצאות הבירור הראשוני?
- ה. האם יש בדיקות נוספות שניתן לעשות?
- ו. האם הבדיקות הנוספות עולות כסף?
- ז. תוך כמה זמן אקבל את תשובה לבדיקות הנוספות?
- ח. האם ניתן לבדוק את מד המים שלא במסגרת הבדיקות הנוספות?
- ט. החברה לא מצאה כי חויבתי בחיוב עודף. האם ניתן לערער על החלטת החברה?
- י. האם אני חייב לשלם את חשבון המים אם הגשתי בקשה לבירור החשבון?
- יא. קיבלתי חשבון גבוה יחסית וביקשתי לבדוק אותו. האם אני יכול לשלם תשלום חלקי עד השלמת הבדיקה?

א. קיבלתי חשבון מים שסכומו נראה לי חריג ואני מעוניין שהוא ייבדק. מה עלי לעשות?
צרכן רשאי לבקש מהחברה לערוך בירור של חיוב שקיבל.. הבירור הראשוני אינו כרוך בעלות לצרכן.
שימו לב! את הבקשה יש להגיש לא יאוחר מ-30 ימים לאחר המועד האחרון לתשלום החשבון התקופתי, שביחס אליו מוגשת הבקשה.

ב. האם הבירור הראשוני עולה כסף?
לא. הבירור הראשוני נעשה על בסיס נתונים המצויים בידי החברה. הוא אינו מצריך הוצאת אנשי מקצוע לשטח והוא אינו כרוך בתשלום כלשהו.

ג. מה החברה בודקת במסגרת הבירור הראשוני של החשבון?
במסגרת הבירור הראשוני של חשבון המים החברה בודקת את הדברים הבאים :

אופן קביעת החיוב

כיצד חויב הצרכן בחשבון המים – לפי [קריא מד המים](#) או לפי הערכת צריכה. אם יתברר כי החיוב בוצע לפי הערכת צריכה במקרים בהם [החברה אינה רשאית](#) לעשות כן, תקרא החברה את מד המים בלא דיחוי, ותתקן את החיוב בהתאם.

הזמן שחלף מאז הכיול האחרון של מד המים

מדי המים צריכים לעבור כיול אחת לכמה שנים, בהתאם לקבוע בסעיף 44 בתקנות מדידת מים. אם יתברר בבדיקה כי מד המים לא עבר כיול במועד, החברה תחליף את מד המים בלא דיחוי ותחייב את הצרכן לפי [הערכת צריכה](#).

האם מד המים נבדק לפני שהותקן?

בהתאם לקבוע בכללים, חברה חייבת לבדוק ולכיל את מד המים לפני התקנתו. אם יתברר בבדיקה כי מד המים לא כויל, החברה תחליף את מד המים בלא דיחוי ותחייב את הצרכן לפי [הערכת צריכה](#).

במד מים ראשי – תקלה בקריאות במדי המים המשויכים

במקרים בהם אחד ממדי המים המשויכים תקול, עלול הדבר להשפיע על הפרשי המדידה בבית המשותף. אם יתברר כי אחד או יותר ממדי המים המשויכים בנכס היה תקול או לא הראה כלל על צריכה, התאגיד יבצע [הערכת צריכה](#) למדי המים התקולים ויתקן את חיוביהם של כלל הצרכנים בנכס בהתאם.

ד. תוך כמה זמן אקבל את תוצאות הבירור הראשוני?

חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור הראשוני שערכה והפעולות שנקטה בעקבותיו.

ה. האם יש בדיקות נוספות שניתן לעשות?

כן. צרכן רשאי לדרוש מחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור הראשוני, לערוך [בדיקות נוספות](#) לבירור של חיוב בעד צריכת מים. הבדיקות הנוספות כרוכות בהוצאת אנשי מקצוע לשטח והן כוללות גם משלוח מד המים לבדיקה במידת הצורך. עריכת הבדיקות הנוספות מותנית בתשלום [תעריף](#). **שימו לב!** ניתן לבקש עריכת הבדיקות הנוספות לא יאוחר 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור הראשוני.

ו. האם הבדיקות הנוספות עולות כסף?

כן. הבדיקות הנוספות כרוכות בהוצאת אנשי מקצוע לשטח והן כוללות גם משלוח מד המים לבדיקה במידת הצורך. על כן עריכתן מותנית בתשלום תעריף עבור עריכת הבדיקות הקבוע בכללי התעריפים.

ז. תוך כמה זמן אקבל את תשובה לבדיקות הנוספות?

חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בדיקות נוספות, על תוצאות הבדיקות שערכה והפעולות שנקטה בעקבותיהן.

ח. האם ניתן לבדוק את מד המים שלא במסגרת הבדיקות הנוספות?

בהתאם לסעיף 47 לתקנות מדידת מים, רשאי הצרכן לבקש מהחברה לשלוח את מד המים לבדיקת בוררות. הצרכן ישלם את התעריף הקבוע בכללי התעריפים הכולל את הוצאות הבדיקה לרבות הוצאות ההחלפה וההובלה. ככל שבבדיקת הבוררות ייצא שמד המים אינו תקין, הוצאות הבדיקה תוחזרנה.

ט. החברה לא מצאה כי חויבתי בחיוב עודף. האם ניתן לערער על החלטת החברה?
כן. ניתן [לפנות לרשות המיס](#) על מנת שתדון בפנייתך, במסגרת סמכותה על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001.

י. האם אני חייב לשלם את חשבון המים אם הגשתי בקשה לבירור החשבון?
כן. פנייה לחברה לבירור חשבון אינה מהווה עילה לעיכוב תשלום שנקבע בהודעת חיוב.

יא. קיבלתי חשבון גבוה יחסית וביקשתי לבדוק אותו. האם אני יכול לשלם תשלום חלקי עד השלמת הבדיקה?

כן. צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור רשאי, עד להשלמת הבירור על ידי החברה, לשלם בעד תקופת החיוב שלגביה הוגשה הבקשה תשלום חלקי על בסיס [הערכת צריכה](#), כפי שתודיע לו החברה. יתרת התשלום, מעבר לסכום התשלום החלקי, תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן עד להשלמת הבירור.

שימו לב! צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור ומעוניין לשלם תשלום חלקי, צריך להודיע על כך לחברה לפני המועד האחרון לתשלום.