

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)	פרק 8: אסדרה
מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1	פרק משנה 1: פניות הציבור

1. רקע ומטרת הנוהל

1.1. בהתאם להוראות סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, ומכוח אחריותה של הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן – הרשות) לפקח על פעולות בעלי רישיון הספקת מים, רשאית הרשות לברר השגות של צרכנים לגבי התנהלות תאגידי מים וביוב וספקי מים אחרים בעניינים שונים לרבות חיובי מים, התקנת מדי מים, ועניינים נוספים הקשורים בצרכנות.

1.2. על כן, מוגדר נוהל זה לצורך הסדרת נושא בירור השגות של צרכנים.

1.3. מטרת הנוהל:

1.3.1. הסדרת אופן הגשת השגה, מועדי הגשה, והתנאים הנדרשים כדי לאפשר בירורה.

1.3.2. הסדרת אופן הטיפול בהשגה, לרבות פירוט מועדים, סמכויות ואחריות על הטיפול בבקשה.

2. הגדרות

- **הודעת חיוב** – דרישת לתשלום חשבון שנשלחת על ידי ספק מים לצרכן בעד שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד שניתנו לצרכן במהלך תקופת חיוב (לרבות תקופה חודשית או דו-חודשית). הודעת החיוב יכולה להיות עבור כמות מים שנמדדה במד מים, או לפי הערכת צריכה;
- **הרשות, או רשות המים** – הרשות הממשלתית למים ולביוב שהוקמה לפי סעיף 124א לחוק המים;
- **השגה** – השגה שהגיש צרכן חברה לפי סעיף 53 לכללי אמות מידה לשירות, או שהגיש צרכן אחר, שאינו בעל רישיון הספקה, לגבי חיוב שקיבל על צריכת מים למטרת שימוש ביתי או כל שימוש אחר, או לגבי נושאים אחרים המפורטים בסעיף 3.2.2 בנוהל זה;
- **חברה** – כהגדרתה בחוק תאגידי מים וביוב;

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
פרק 8: אסדרה	סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)
פרק משנה 1: פניות הציבור	מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1

- **חוק המיס** - חוק המיס, התשי"ט-1959;¹
- **חוק תאגידי מים וביוב** - חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001;²
- **כללי אמות מידה לשירות** - כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011;³
- **ספק מים** - חברה או בעל רישיון אחר להספקת מים, המספקים לצרכן מים למטרות שימוש ביתי או לכל שימוש אחר;
- **פניה מוקדמת** - פניה לבירור הודעת חיוב כמפורט בסעיף 3.1.1 בנוהל זה;
- **צרכן** - מי שנדרש לשלם את הודעת החיוב, או שרשום כמקבל מספק המיס שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד בנכס מסוים;

3. תהליך העבודה

3.1. מועד הגשת השגה, חובת ביצוע פניה מוקדמת לספק המיס

3.1.1. צרכן יגיש השגה לרשות רק לאחר שקיבל תשובה סופית מספק המיס שלו לפניה המוקדמת שביצע לספק המיס בנושא ההשגה.

הרשות לא תטפל בהשגה שהוגשה לפני שהתקבלה תשובה סופית לפנייה מוקדמת שנעשתה לספק מים כאמור.

3.1.2. יש להגיש השגה לרשות המיס בתוך 30 יום ממועד קבלת תשובה סופית מספק המיס. השגה שתוגש לאחר מועד זה עלולה להידחות בשל כך על הסף.

3.1.3. ככל שלא התקבלה תשובה סופית מספק המיס בתוך המועדים הקבועים בכללי אמות מידה לשירות לספק שהוא חברה, או בתוך 21 יום לספק אחר, רשאי צרכן להגיש

¹ ס"ח התשי"ט עמ' 159; ס"ח התשע"ז, עמ' 394

² ס"ח תשס"א מס' 1802 מיום 31.7.2001 עמ' 454

³ ק"ת תשע"א מס' 7034 מיום 22.9.2011 עמ' 1395.

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)	פרק 8: אסדרה
מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1	פרק משנה 1: פניות הציבור

תלונה לרשות המיס בתום המועד לקבלת מענה סופי מאת הספק. רשות המיס רשאית לאפשר לספק פרק זמן נוסף למתן מענה בטרם תכריע בהשגה עצמה.

3.2. אופן הגשת השגה ופרטיה

3.2.1. השגה תוגש על ידי צרכן או על-ידי מיופה כוח בלבד, בצירוף מסמך ייפוי כוח. השגה שתוגש על ידי גורם אחר תדחה על הסף ואין הרשות מחויבת לענות לה.

3.2.2. השגה תוגש בעניינים הנוגעים ליחסים שבין הצרכן לספק השירותים **ובין השאר** בעניינים אלה:

- (1) הכמות הכלולה בהודעת החיוב;
- (2) טעות סופר, טעות בתיאור אדם או מתקן, בתאריך, במספר או בחישוב, או טעות טכנית אחרת בדרישת התשלום, או במספר הנפשות הדרות בנכס (לצרכי עלות מוכרת).
- (3) דברי הסבר או החלטת חברה על הסיבות להיווצרות הפרשי מדידה שליליים בחשבון תקופתי, לפי סעיף 39(א)(16)(ג) לכללי אמות מידה לשירות;
- (4) ממצאי בדיקות שערכה חברה לפי סעיפים 43(ג) ו-48(ב) לכללי אמות מידה לשירות;
- (5) החלטה של המנהל הכללי של חברה לפי סעיף 52א לכללי אמות מידה לשירות;
- (6) קביעה של חברה כי קיימת, או כי לא קיימת, מניעה הנדסית להתקנת מד מים, לפי סעיף 26ג(ג) לחוק תאגידי מים וביוב;
- (7) גניבת מים;
- (8) החלפת משלמים;
- (9) אופן ביצוע הערכת צריכה;
- (10) איחור במשלוח הודעת חיוב;
- (11) נושאים אחרים המוסדרים באמות מידה לשירות.

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)	פרק 8: אסדרה
מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1	פרק משנה 1: פניות הציבור

3.2.3. השגה תכלול את הפרטים הבאים לפחות:

(1) פרטי זיהוי:

(א) פרטי המשיג (צרכן או מיופה כוח לפי העניין): שם פרטי ושם משפחה, תפקיד (לצרכן שאינו ביתי);

(ב) דרכי יצירת קשר: מס' טלפון נייד/נייד, דוא"ל וכתובת מלאה;

(ג) תקופת החיוב;

(ד) פרטי זהות של הצרכן, כפי שמופיעים בהודעת החיוב;

(2) פירוט ההשגה:

(א) תיאור הנסיבות, העובדות, והטענות של הצרכן במלואן.

(ב) ככל שקיימת מחלוקת על כמות מים שסופקה, יש לצרף טבלה עבור הנכסים הרלוונטיים בתקופת החיוב כמפורט:

כתובת הנכס	מס' מד מים	קריאה התחלתית	קריאה סופית

(ג) התייחסות מפורטת לתשובה שהתקבלה מספק המים במענה לפניה המוקדמת.

יובהר: הרשות רשאית שלא לדון בהשגה אשר לא תכלול התייחסות

מפורטת לכל סעיפי תשובת הספק.

(3) הצהרה בנוסח הבא:

"(א) העניין הנדון בהשגה אינו תלוי ועומד בערכאה שיפוטית או מעין שיפוטית מוסמכת, ולא נדון והוכרע בערכאה כאמור.

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)	פרק 8: אסדרה
מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1	פרק משנה 1: פניות הציבור

(ב) כל האמור בהשגה זו הוא נכון למיטב ידיעתי וצורפו לפנייתי המסמכים והמידע שיש בידי בנושא."

3.2.4. צרכן יצרף להשגתו את כל המסמכים הרלוונטיים, ובין היתר את המסמכים הבאים:

- (1) כתב ייפוי כוח – ככל שהוגשה על ידי מיופה כוח מטעמו;
- (2) הודעת החיוב עליה מוגשת ההשגה (ככל שמדובר בהשגה על הודעת חיוב);
- (3) העתק הפנייה המוקדמת לספק המים ותשובת הספק;
- (4) כל התכתובות בינו לבין ספק המים בקשר עם ההשגה;
- (5) כל המסמכים הרלוונטיים והאסמכתאות התומכים בעמדת הצרכן (לרבות נתוני קריאות מדי מים, תאריך החלפת מדים וכיו"ב, ככל שרלוונטי);

יובהר: הרשות רשאית שלא לדון בהשגה שלא תכלול את תשובת הספק.

3.2.5. השגה תוגש באמצעים הבאים בלבד:

- (1) באמצעות [טופס מקוון](#) באתר רשות המים.⁴ על הצרכן לוודא קבלת הודעת "התקבל" לתיבת הדוא"ל שרשם בטופס המקוון.
- (2) באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת הבאה בלבד: pnivot@water.gov.il. על הצרכן לוודא קבלת הודעת "התקבל" מתיבת הדואר האמורה.
- (3) באמצעות פקס שמספרו: 03-7605702. על הצרכן לוודא שהתקבלה הודעה ממכשיר הפקסימיליה שלו, על כך שהתלונה נשלחה בהצלחה.
- (4) באמצעות דואר לכתובת:

**לכב'
יחידת פניות הציבור
הרשות הממשלתית למים ולביוב**

⁴ פירוט הקישור לטופס:

https://forms.gov.il/globalData/GetSequence/getHtmlForm.aspx?formType=contact_us@water.gov.il

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)	פרק 8: אסדרה
מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1	פרק משנה 1: פניות הציבור

בנק ישראל 7
ירושלים 9195024

3.3. קבלת תגובת ספק המיס

- 3.3.1. לאחר בחינה ראשונית של ההשגה, תעביר הרשות את ההשגה לתגובת ספק המיס.
- 3.3.2. ספק המיס יגיב לפניית הרשות בתוך 10 ימים, אלא אם כן קצבה הרשות מועד ארוך יותר.
- 3.3.3. בתגובתו יפרט ספק המיס את עמדתו ביחס לכל סעיפי ההשגה, ויצרף אליה את כל המסמכים הרלוונטיים להוכחת טענותיו, ככל שלא צורפו להשגה על ידי הצרכן.
- 3.3.4. לא התקבלה תגובת ספק המיס בתוך פרק הזמן שנקצב לכך, רשאית הרשות להכריע בהשגה אף ללא תגובתו, על בסיס המידע שהוצג בפניה. במקרה כזה יהא ספק המיס מושחק מלטעון כל טענה כנגד קבלת ההחלטה באופן המזכר לעיל.

3.4. הקפאת הליכים ועיכוב ביצוע

- 3.4.1. בהתאם להוראות סעיף 70א לכללי אמות המידה, הרשות רשאית לתת הוראה לספק מיס שהוא חברה להקפיא הליכי גבייה וכיוצא באלו או לעכב ביצועם, במקרים שבהם סברה הרשות, לאחר בחינה ראשונית של ההשגה, כי הנסיבות מצדיקות זאת.
- 3.4.2. הוראה כאמור תוגבל ל-3 חודשים, והרשות רשאית להאריכה לתקופות נוספות של עד 3 חודשים בכל פעם, אם הצורך בהקפאת ההליכים עודנו קיים.
- 3.4.3. יובהר, אין בהגשת השגה כשלעצמה כדי לדחות את מועד הפירעון של הודעת החיוב או לעכב תשלום בגינה.

3.5. דחיית השגה ללא בירור הטענות לגופן (דחייה על הסף)

יובהר, כי ככלל נוהל זה נועד לטיפול בפניות של צרכנים בנוגע לשירות שניתן להם על ידי ספקי שירותי מיס וביוב ולא נועד לטיפול בנושאים הנוגעים לרישיונות או הקצאות שאינם בסמכות ספק השירותים.

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
פרק 8: אסדרה	סטאטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)
פרק משנה 1: פניות הציבור	מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1

3.5.1. הרשות רשאית לדחות השגה, או חלק ממנה, ללא בירור טענות הצרכן לגופן, מהטעמים הבאים:

- (1) ההשגה הוגשה על ידי מי שאינו הצרכן, ואינו מיופה כוח מטעמו, או שלא צורף כתב ייפוי כוח, כמפורט בסעיפים 3.2.1, 3.2.4.1 לעיל.
- (2) העניין הנדון בהשגה תלוי ועומד בערכאה שיפוטית או מעין שיפוטית מוסמכת, או נדון והוכרע בה;
- (3) ההשגה הוגשה ללא שנעשתה פניה מוקדמת לספק המיס, כמפורט בסעיף 3.1.1 לעיל;
- (4) ההשגה הוגשה לאחר 30 יום ממועד קבלת תשובה סופית מספק המיס, כמפורט בסעיף 3.1.2 לעיל;
- (5) תלונה חוזרת בנושא שנדון והוכרע על ידי הרשות;
- (6) הצרכן לא צירף אסמכתאות מתאימות לתמיכה בטענותיו או לא התייחס לתשובה שהתקבלה מספק המיס, כמפורט בסעיפים 3.2.3.2(ג), 3.2.4.5 לעיל.
- (7) הרשות מצאה כי הבקשה אינה מתאימה להתברר במסלול של השגה, כמפורט בסעיף 3.2.2 לעיל. במקרה כזה רשאית הרשות להעביר הפניה לטיפול גורם מתאים יותר ברשות.

3.5.2. במקרה של דחיית השגה מאחת הסיבות המפורטות לעיל, תודיע על כך הרשות לצרכן, בהקדם האפשרי, תוך פירוט הסיבה לדחייה.

3.6. בחינת תלונה ומתן החלטה בתלונה

3.6.1. בחינת השגה וההחלטה בה ייעשו שלא בפני הצדדים, אך ורק על בסיס המסמכים והמידע שמצויים בפני הרשות, אלא אם כן סברה הרשות כי מתקיימים טעמים שירשמו, המחייבים קיום דיון בפניה.

3.6.2. הרשות תידון בהשגה לאחר שנתנה הזדמנות לספק המיס להשיב לטענות הצרכן.

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
פרק 8: אסדרה	סטאטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)
פרק משנה 1: פניות הציבור	מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1

3.6.3. לצורך קבלת החלטה, רשאית הרשות להתייעץ בגורמים נוספים ככל הנדרש, לפי שיקול דעתה.

3.6.4. הרשות רשאית לבקש הבהרות ונתונים נוספים מהצדדים ומגורמים נוספים, לפי שיקול דעתה, במועדים שתקבע.

3.6.5. ככל שלא התקבלה תגובת ספק המיס לפניית הרשות כמפורט בסעיף 3.3 לעיל, או שלא התקבלו הבהרות או נתונים נוספים שנדרשו על ידי הרשות מטעם צד למחלוקת או גורם אחר כמפורט בסעיף 3.6.4 לעיל, תהיה רשאית הרשות להחליט על בסיס המידע והמסמכים שהוצגו בפניה.

3.6.6. הרשות תחליט בהשגה בתוך זמן סביר מיום הגשתה, ובכל מקרה לא יאוחר מ-21 יום ממועד קבלת ההשגה, ורשאית היא להאריך מועד זה בתקופות נוספות של 15 יום כל אחת מטעמים שיירשמו.

3.6.7. הרשות תבחן בהחלטתה את פעולותיו והחלטותיו של ספק המיס ביישום החוק, התקנות, והכללים הרלוונטיים, לרבות בהוצאת הודעת חיוב.

3.6.8. החלטת הרשות תהיה מנומקת ובכתב, והעתק ממנה יישלח לצדדים.

3.6.9. החלטת רשות המיס בהשגה, המורה לספק מים שהוא חברה לבצע פעולה מסוימת, או לחדול ממנה וכיוצא באלו מהווה הוראה לפי סעיף 70א לכללי אמות מידה לשירות, לרבות בנושא הקפאת הליכים או עיכוב ביצוע.

3.7. בקשה לעיון חוזר בהחלטה, וסופיות הדין

3.7.1. החלטת הרשות בהשגה היא סופית, ולא תתקבל בקשה לעיון חוזר, אלא במקרים חריגים ומטעמים מיוחדים שיירשמו.

3.7.2. ככל שהסכימה הרשות לבקשת צד מהצדדים לקיים עיון חוזר בהחלטה, תודיע על כך הרשות לצדדים.

3.7.3. הרשות תחליט בבקשה לעיון חוזר סמוך ככל האפשר לאחר קבלתה, ותודיע על החלטתה לצדדים.

נוהל מס': 8.1.001 בירור השגות צרכנים	
סטטוס: אושר לפרסום (מיום 25.10.21)	פרק 8: אסדרה
מהדורה מס': 1 תת-מהדורה מס': 1	פרק משנה 1: פניות הציבור

3.7.4. אין בהחלטת הרשות כדי לגרוע מזכותם של הצדדים לפנות לערכאה משפטית מוסמכת.

4. סמכות ואחריות

4.1. אחריות כוללת ליישום נוהל זה, חלה על **מנהלת חטיבת אסדרה** ברשות המיס.

4.2. אחריות לביצוע הנוהל חלה על **מנהלת תחום (פניות ציבור)** ברשות המיס.

5. אישור הנוהל

בוצעה בדיקת הנוהל ע"י הרפרנט המשפטי.


בוצעה בדיקת הנוהל ע"י אחראי נהלים ברשות המיס.

6. אישור הנוהל

בוצעה בדיקת הנוהל ע"י הרפרנט המשפטי.

בוצעה בדיקת הנוהל ע"י אחראי נהלים ברשות המיס.

6.1. **הנוהל נכתב ע"י:** עו"ד אדיר חרמון, עוזר ראשי, לשכה משפטית, תאריך: 04.08.2022

חתימה: 

6.2. **הנוהל אושר ע"י:** מר דני גרינוולד, סמנכ"ל חטיבת אסדרה, תאריך: 07.08.22 חתימה:

