

## **מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב פונה לציבור בהזמנה להשמיע עמדתו בדבר הכוונה לקבוע אמות מידה לשירות בתאגידי המים והביוב**

בישיבתה מיום 26.1.2012 דנה מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב בהתקנת אמות המידה לשירות שעל תאגיד מים וביוב להעניק לצרכניו, בהתאם לסעיף 99 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, לפי טיוטת כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה) (תיקון מס' 2), התשע"ב-2012 (להלן: "הכללים") ואישרה את פרסום טיוטות הכללים לשמיעת עמדות הציבור.

הציבור מוזמן להביא בפני מועצת הרשות את עמדתו בכתב בנוגע לכללים באמצעות פקס בלבד שמספרו 03-6369750. על העמדות להגיע למזכירות המועצה עד ליום ב', 13.02.2012 בשעה 15:00. על השולח לוודא קבלת עמדתו עד המועד האמור בטלפון שמספרו: 03-6369600/5.

ניתן לעיין בטיוטות הכללים באתר האינטרנט של הרשות הממשלתית למים ולביוב שכתובתו [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il). הרשות תפרסם באתר את העמדות שהתקבלו לפי שיקול דעתה.

מזכירות המועצה

**כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל  
חברה לתת לצרכניה) (תיקון מספר 2), התשע"ב-2011**

בתוקף סמכותה לפי סעיף 99 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001<sup>1</sup> (להלן – החוק), ולאחר שקוימו הוראות סעיף 107 לחוק, קובעת מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב כללים אלה:

**תיקון סעיף 1**

1. בסעיף 1 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011<sup>2</sup> (להלן – הכללים העיקריים):

(1) לפני ההגדרה "הפרשי מדידה" יבוא:

"דוח שנתי" – כמשמעותו בסעיף 83;

(2) אחרי ההגדרה "כללי התעריפים" יבוא:

"כללי חישוב עלות" – כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב

והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009<sup>3</sup>

(3) אחרי ההגדרה "נכס" יבוא:

"נציג שירות לקוחות" – כמשמעותו בסעיף 73;

**הוספת סעיף 1א**

2. אחרי סעיף 1 לכללים העיקריים יבוא:

**"הקלה או שינוי מהוראות הכללים**

1א. מנהל הרשות רשאי, לבקשת חברה ובאישור מועצת הרשות, ליתן לחברה הקלה

או לשנות הוראה מהוראות כללים אלה, באופן חד-פעמי או לפרק זמן מסוים, אם שוכנע

כי יש לכך הצדקה בנסיבות הענין ובלבד שהתועלת ממתן ההקלה או מהשינוי עולה על

הפגיעה הצפויה בצרכניו, ורשאי הוא להתנות את מתן ההקלה או השינוי בתנאים."

**תיקון סעיף 17**

3. בסעיף 17 לכללים העיקריים, במקום "בכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009" יבוא "בכללי חישוב עלות".

**תיקון סעיף 41**

4. בסעיף 41(א)(3) לכללים העיקריים, אחרי "במוקד תשלומים" יבוא "ובאמצעות אתר האינטרנט של החברה".

**תיקון סעיף 61 והוספת סימנים ג' עד ו' ופרק חמישי**

5. סעיף 61 לכללים העיקריים יסומן 85 ולפניו יבוא:

<sup>1</sup> ס"ח התשס"א, עמ' 454; התשס"ו, עמ' 344.

<sup>2</sup> ק"ת התשע"א, עמ' 1395.

<sup>3</sup> ק"ת התש"ע, עמ' 418.

## ”סימן ג’: מרכז קבלת קהל

### מרכז קבלת קהל

61. (א) חברה תפעיל מרכז קבלת קהל בכל אחת מהרשויות המקומיות שבתחום החברה שמתקיים בהן אחד מאלה:
- (1) מספר הצרכנים ברשות המקומית עולה על 5,000 צרכנים, ואם אין בתחום החברה רשות מקומית כאמור, הרשות המקומית שמספר הצרכנים בה הוא הגדול ביותר (להלן – סניף ראשי).
  - (2) מספר הצרכנים ברשות המקומית עולה על 2,500 צרכנים.
  - (3) מספר הצרכנים ברשות המקומית עולה על 1,000 צרכנים ומרחקה מסניף ראשי עולה על 10 קילומטרים.
  - (4) רשות מקומית שמרחקה מסניף ראשי עולה על 30 קילומטרים.
- (ב) מרכז קבלת קהל יהיה נגיש לתחבורה ציבורית בזמנים בהם מתקיימת בו קבלת קהל.
- (ג) אזור קבלת הקהל ואזור ההמתנה במרכז קבלת הקהל יהיו בשטח ובתנאים הולמים, בהתחשב במספר הצרכנים שמשרת מרכז קבלת הקהל.

### מועדי קבלת קהל

62. (א) על קבלת קהל בסניף ראשי יחולו כל אלה:
- (1) מספר שעות קבלת הקהל לא יפחת מ-40 שעות בשבוע;
  - (2) מספר ימי קבלת קהל לא יפחת מ-5 ימים בשבוע;
  - (3) לפחות פעמיים בשבוע תתקיים קבלת קהל לפחות שעתיים לאחר השעה 16:00;
  - (4) בימים בהם מתקיימת קבלת קהל בשעות הבוקר, תחל קבלת הקהל לא יאוחר מ-8:30.
- (ב) במרכז קבלת קהל שאינו סניף ראשי לא יפחת מספר שעות קבלת הקהל מ-8 שעות בשבוע, מתוכן לפחות שעתיים לאחר השעה 16:00.

### זמני המתנה

63. (א) חברה תפעיל בכל סניף ראשי מערכת ממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל והכוונת לקוחות; המערכת תמדוד את משך הזמן שבין מועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח לבין מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות (להלן – זמן המתנה).
- (ב) לפחות בתשעים וחמישה אחוזים מהימים בהם מתקיימת קבלת קהל בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה על 20 דקות.

## סימן ד': מוקדים טלפוניים

### מוקד שירות טלפוני

64. (א) חברה תפעיל מוקד שירות טלפוני מאויש לבירור חשבונות וטיפול בפניות צרכנים (להלן = מוקד שירות טלפוני).
- (ב) החיוב למוקד השירות הטלפוני יהיה ללא חיוב עבור המתקשר.

### מועדי הפעלת מוקד השירות

65. חברה תפעיל את מוקד השירות הטלפוני לפחות 45 שעות בשבוע, מתוכן לפחות יומיים בשבוע עד השעה 19:00.

### זמני מענה

66. (א) חברה תפעיל מערכת ממוחשבת לניהול תורים וניתוב שיחות; המערכת תמדוד את זמני המענה במוקד השירות הטלפוני ותיידע את המתקשר על מיקומו בתור וללא משך הזמן המשוער למענה על ידי נציג שירות לקוחות.
- (ב) לפחות בתשעים ותמישה אחוזים מהימים בהם מופעל מוקד השירות הטלפוני בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה למענה על ידי נציג שירות לקוחות על 90 שניות.
- (ג) לפחות בתשעים ותמישה אחוזים מהימים בהם מופעל מוקד השירות הטלפוני בשנה, לא יעלה שיעור השיחות הננטשות על חמישה אחוזים מכלל השיחות שהתקבלו במוקד השירות הטלפוני באותו יום; לענין זה "שיחה ננטשת" – שיחה שנותרה ללא מענה על ידי נציג שירות לקוחות לאחר מעל 180 שניות.

### מתן אפשרות להשארת פרטים

67. (א) לא נעננה שיחה על ידי נציג שירות לקוחות בתוך 90 שניות, תאפשר החברה ללקוח לבחור להשאיר פרטי התקשרות עימו או להמשיך להמתין למענה על ידי נציג שירות לקוחות.
- (ב) בחר לקוח להשאיר פרטי התקשרות, יתקשר אליו נציג שירות לקוחות באותו היום, מוקדם ככל האפשר.

### מוקד חירום

68. (א) חברה תפעיל מוקד חירום לדיווח ולטיפול בתקלות במערכת המים והביוב (להלן = מוקד חירום).
- (ב) מוקד החירום יפעל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה.

## סימן ה': טיפול בפניות צרכנים

### חובת תיעוד פניות

69. חברה תתעד כל פניה שקיבלה מצרכן, לרבות פניה בעל-פה.

### חובת מענה בכתב

70. (א) חברה תשיב בכתב לכל אחד מאלה:

(1) פניה בכתב שקיבלה מצרכן, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני וטופס מִקוּוּן.

(2) פניה בעל-פה של צרכן, אם ביקש הצרכן לקבל תשובה בכתב או אם לדעת המנהל הכללי של החברה, או מי שהוסמך לכך על ידיו, הפניה מצריכה מענה בכתב.

(ב) בכפוף להוראות סעיף 52, חברה תשיב לפניה כאמור בסעיף קטן (א) בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), היתה התשובה לפניה טעונה בדיקה או פעולה נוספות, רשאית החברה להשיב לה בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה, ובלבד שתודיע לצרכן בכתב, לא יאוחר מתום 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה על העיכוב במתן התשובה והסיבות לו.

(ד) לענין זה, יראו במשלוח תשובה לכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן, כמענה בכתב.

### אישור קבלת פניה

71. (א) חברה תשלח לצרכן, בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה, אישור בכתב על קבלת הפניה ומספרה בספרי החברה, ויצוין בו המועד האחרון למתן תשובה לפנייה;

(ב) חברה רשאית לשלוח את האישור באמצעות מסרון ובלבד שתברה לא תפנה לצרכן באמצעות מסרון אם הודיע לה הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

### פניה אינה מעכבת תשלום

72. בכפוף להוראות סעיף 34, פניה לחברה, כשלעצמה, אינה מהווה עילה לעיכוב תשלום שנקבע בהודעת חיוב.

## סימן ו': הוראות שונות

### חובת הכשרה

73. לא ישמש אדם פנציג שירות לקוחות במרכז קבלת קהל, במוקד שירות טלפוני או במוקד חירום אלא אם כן קיבל הכשרה מתאימה לכך.

### חובת הקלטת שיחות

74. חברה תקליט את כל שיחות הטלפון במוקד השירות הטלפוני ובמוקד החירום ותשמור את ההקלטות למשך תקופה שלא תפחת משנה.

### שפת מתן השירות

75. (א) חברה תיתן לצרכניה שירותים בשפה העברית, אולם אם רוב צרכניה דוברי ערבית, רשאית היא לתת את השירותים גם בשפה הערבית.  
(ב) חברה רשאית לתת לצרכניה שירותים בשפות נוספות, בשים לב לשפה המדוברת באופלוסיה אותה היא משרתת.

### נגישות לאנשים עם מוגבלות

76. חברה תנגיש את השירותים שהיא נותנת לצרכניה לאנשים עם מוגבלות, בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.<sup>4</sup>

### פרק חמישי: מידע לציבור

#### סימן א': אתר אינטרנט

#### אתר אינטרנט

77. חברה תפעיל אתר אינטרנט שיכלול את כל המידע המפורט בסימן זה (להלן – האתר).

#### שפת האתר

78. (א) האתר יהיה בשפה העברית, אולם אם רוב צרכניה של החברה דוברי ערבית, רשאית היא לקבוע כי האתר יהיה גם בשפה הערבית.  
(ב) חברה רשאית לתרגם את האתר, או חלקו, לשפות נוספות, בשים לב לשפה המדוברת באוכלוסיה אותה היא משרתת.

#### דרכי הפניה לחברה

79. חברה תפרסם באתר את דרכי הפניה אליה, לרבות כל אלה:  
(1) כתובת ושעות קבלת קהל בכל אחד ממרכזי קבלת הקהל של החברה;  
(2) מספר הטלפון ושעות המענה במוקד השירות הטלפוני;  
(3) מספר הטלפון ושעות המענה במוקד החירום;  
(4) כתובת דואר אלקטרוני ומספר פקסימיליה למשלוח פניות.

<sup>4</sup> ס"ח תשנ"ח, עמ' 152.

## מידע לצרכן

80. חברה תפרסם באתר מידע בנושאים אלה:

- (1) עדכונים שוטפים בדבר הפסקות מים צפויות ותקלות במערכת המים והביוב;
- (2) קישור לחוקים, לתקנות, לכללים ולחוזרים החלים על פעילות החברה, אשר מפורסמים באתר האינטרנט של הרשות;
- (3) טפסים שנקבעו לפי החוק וכן טפסים לתשלום באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי;
- (4) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי;
- (5) הסבר בדבר הליך בירור החשבון התקופתי והליכי הבירור הנוספים העומדים לרשות הצרכן;
- (6) הנחיות לשעת חירום ובנושאי ביטחון מים;
- (7) הנחיות לקבלת אישור להספקת מים לבנין לפי תקנות התכנון והבניה (אישורים למתן שירותי חשמל, מים וטלפון), תשמ"א-1981<sup>5</sup>;
- (8) הנחיות לביצוע חיבור ראשון של צרכן לרשת המים;
- (9) תשובות לשאלות נפוצות בנושאים הקשורים לפעילות החברה;
- (10) דרכים לחיסכון במים, לרבות קישור לפרסומים בענין חיסכון במים באתר האינטרנט של הרשות;
- (11) פרטים בדבר אופן הטיפול בגניבות מים;
- (12) מידע נוסף שיש לפרסם לציבור על פי דין.

## פניה מקוונת

81. חברה תאפשר לצרכן לפנות אליה, לשם בירור או דיווח על תקלה, באופן מקוון, באמצעות האתר, ולצרף צרופות לפניה.

## גישה למידע באמצעות האתר

82. (א) חברה תאפשר לצרכן לקבל באמצעות האתר מידע אישי בדבר כל אלה:
- (1) מצב חשבון ויתרת חוב עדכנית;
  - (2) תשלומים קודמים;
  - (3) נתוני צריכת מים;
  - (4) תיעוד פניות קודמות והמענה שניתן להן.
- (ב) החברה אחראית להגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא רשות כדין.

<sup>5</sup> ק"ת התשמ"א, עמ' 1042.

## סימן ב': דוח שנתי

### דוח שנתי

83. (א) חברה תפרסם באתר, אחת לשנה ולא יאוחר מה-30 באפריל של אותה שנה, דוח שנתי בדבר פעילות החברה בשנה שעברה (להלן – שנת הדוח).  
(ב) הדוח השנתי יחתם בידי יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי של החברה.

### פרטי הדוח השנתי

84. הדוח השנתי יכלול את כל הפרטים האלה:
- (1) רקע ומידע אודות החברה, הרשויות המקומיות הנכללות בתחומה, שמות חברי הדירקטוריון והמנהל הכללי של החברה, מספר העובדים המועסקים על ידי החברה ופרטי ההתקשרות עימה;
  - (2) כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי הישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;
  - (3) מספר הצרכנים של החברה ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים;
  - (4) פרטים בדבר מקורות המים של החברה;
  - (5) פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה;
  - (6) תיאור כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת הדוח ושבכוונתה לערוך בשנה הבאה;
  - (7) תיאור כללי של פעולות הדברה ושיטות יזומות במערכת ביוב שערכה החברה בשנת הדוח ושבכוונתה לערוך בשנה הבאה;
  - (8) פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם;
  - (9) פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני;
  - (10) פרטים בדבר מספר גניבות המים ומספר הפגיעות במערכת המים והביוב שהתגלו בשנת הדוח, ואופן הטיפול בהן, לרבות מספר התלונות שהוגשו על ידי החברה למשטרה ומספר התביעות שהוגשו כנגד גנבי מים;
  - (11) הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.

### משלוח תמצית הדוח השנתי לצרכנים

85. (א) חברה תשלח לצרכניה, אחת לשנה ולא יאוחר ממועד משלוח החשבון התקופתי הראשון לאתר פרסום הדוח השנתי, תמצית של הדוח השנתי לשנה שעברה (להלן = התמצית).

(ב) התמצית תכלול התייחסות לכל הנושאים המפורטים בדוח השנתי והפניה לדוח השנתי המפורסם באתר."

#### תחילה ותחולה

6. (א) תחילתם של פללים אלה, למעט האמור בסעיפים קטנים (ב) עד (ו), ביום יא' בתמוז התשע"ב (1 ביולי 2012).
- (ב) תחילתו של סעיף 1א לכללים העיקריים, כנוסחו בסעיף 2 לכללים אלה, במועד פרסום כללים אלה.
- (ג) תחילתו של סעיף 41 לכללים העיקריים, כנוסחו בסעיף 4 לכללים אלה, ותחילתם של סעיפים 77 עד 81 לפללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 5 לכללים אלה, ביום יט' בטבת התשע"ג (1 בינואר 2013).
- (ד) תחילתם של סעיפים 63, 66, 67 ו-74 לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 5 לכללים אלה, ביום כא' בניסן התשע"ג (1 באפריל 2013).
- (ד) תחילתו של סעיף 82 לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 5 לכללים אלה, ביום כא' בניסן התשע"ג (1 באפריל 2013), והם יחולו על מידע שייאגר ממועד זה ואילך.
- (ה) תחילתם של סעיפים 83 עד 85 לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 5 לכללים אלה, ביום כט' בטבת התשע"ד (1 בינואר 2014), והם יחולו על הדוח השנתי לשנת 2013 ואילך.
- (ו) תחילתו של סעיף 61(ב) לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיף 55 לכללים אלה, ביום יב' בניסן התשע"ה (1 באפריל 2015).

#### הוראת מעבר

7. על אף הוראות סעיף 61(א), בתקופה שעד יום כא' בניסן התשע"ג (1 באפריל 2013), לא תהיה חברה חייבת להפעיל מרכז קבלת קהל ברשות מקומית בה לא הפעילה מרכז קבלת קהל במועד פרסום כללים אלה.

ב \_\_\_\_\_ התשע"ב

( ב \_\_\_\_\_ 2012 )

---

אלכסנדר קושניר  
יושב ראש מועצת  
הרשות הממשלתית למים ולביוב

#### דברי הסבר

בימים אלה מתבצע ברשות הממשלתית למים ולביוב (להלן – רשות המים) תהליך עבודה מקיף לקביעתן של אמות מידה אחידות לרמה, הטיב והאיכות של השירותים שכל חברה חייבת לספק לצרכניה. במסגרת תהליך זה, קבעה מועצת רשות המים, בחודש יוני 2011, את כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה,

הטיב והאיכות של השירותים שעל הברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011 (להלן – הכללים). בדצמבר 2012 תיקנה מועצת רשות המים את הכללים והוסיפה אמות מידה לשירות בעניינים נוספים.

התיקון המוצע לכללים, מוסיף נדבך נוסף של עניינים בהם מוצע לקבוע אמות מידה לשירות, מעבר לאלו שנכללו בכללים ובתיקון. עניינים אלה כוללים בעיקרם: מתן אפשרות להקלה מהוראות הכללים במקרים מסויימים, הוראות בענין הפעלת מרפזי קבלת קהל, מוקד שירות טלפוני, מוקד חירום ואתר אינטרנט, וחובת פרסום דוח שנתי לצרכנים על פעילות החברה.

#### סעיף 1 – תיקון סעיף 1

מוצע להוסיף הגדרות של מונחים כהם נעשה שימוש בכללים.

#### סעיף 2 – הוספת סעיף 1א

הכללים קובעים הוראות מדוייקות באשר לסטנדרטים ואמות המידה בהן נדרשות חברות לעמוד. יחד עם זאת, במקרים חריגים ויוצאי דופן, כגון תקלות לא צפויות במערכות התאגיד או קשיים אובייקטיביים ביישום הכללים, יש מקום לאפשר לתאגידים הקלה מסויימת או שינוי מהוראות הכללים, באופן חד פעמי או לפרק זמן מוגדר. הכללים כיום אינם מקנים למועצת הרשות ולמנהל הרשות כל אפשרות להקל או לסטות מהוראות הכללים. מוצע, אפוא, לקבוע כי מנהל הרשות רשאי, באישור המועצה, להקל או לשנות מהוראות הכללים לחברה מסויימת, במקרים בהם יש לפך הצדקה ובתנאי שהתועלת שתצמח ממתן ההקלה או השינוי עולה על הפגיעה הצפויה בצרכנים.

#### סעיף 3 – תיקון סעיף 17

מאחר וכללי חישוב עלות מוגדרים בסעיף 1, מוצע להתליף את השם המלא של הכללים בהגדרה.

#### סעיף 4 – תיקון סעיף 41

מוצע להוסיף לאמצעי התשלום שהברה נדרשת להעמיד לרשות לקוחותיה גם תשלום באמצעות כרטיס אשראי דרך האינטרנט.

#### סעיף 5 – תיקון סעיף 61 והוספת סימנים ג' עד ו' ופרק חמישי

סעיף 61 קובע את תחומי הרשויות המקומיות בהן נדרשת חברה להקים מרכז קבלת קהל. כיום, מרבית החברות מפעילות מרכזי קבלת קהל בכל אחת מהרשויות המקומיות בהן הן פועלות. מוצע לקבוע כי חברה תפעיל סניף ראשי של מרכז קבלת קהל בכל רשות מקומית בתחומה שמספר הצרכנים בה עולה על 5,000, ובכל מקרה, אם אין בתחומה אף רשות מקומית שיש בה לפחות 5,000 צרכנים, תקים החברה לפחות סניף ראשי אחד ברשות המקומית שמספר הצרכנים בה הוא הגדול ביותר. כן מוצע לקבוע כי חברה תפעיל מרכזי קבלת קהל נוספים, במתכונת מצומצמת, בכל רשות מקומית שאין בה סניף ראשי ושמספר הצרכנים בה עולה על 2,500, או שמספר הצרכנים בה עולה על 1,000 והיא רחוקה מסניף ראשי ביותר מ-10 קילומטרים, או אם היא רחוקה מסניף ראשי ביותר מ-30 קילומטרים, ללא תלות במספר הצרכנים בה.

בנוסף מוצע לקבוע כי מרפז קבלת קהל יהיה נגיש לתחבורה ציבורית בזמני פעילותו וכי השטח והתנאים של אזורי ההמתנה וקבלת הקהל בסניפים יהיו הולמים, בהתחשב במספר הצרכנים שהסניף משרת.

סעיף 62 קובע את זמני ומועדי קבלת הקהל במרכזי קבלת קהל. כיום, עומד ממוצע מספר שעות קבלת הקהל על 32 שעות שבועיות וממוצע מספר ימי קבלת הקהל על 5.1 ימים בשבוע. יחד עם זאת, אין אחדות ברמת השירות. אמנם, חלק ניכר מהחברות מפעיל מרכז קבלת קהל במשך למעלה מ-40 שעות שבועיות, אולם ישנן חברות שמפעילות את מרכז קבלת הקהל מעט יותר מ-20 שעות בשבוע. על מנת ליצור אחדות ברמת השירות המסופקת לצרכנים, מוצע לקבוע תנאים מזעריים ביחס למספר השעות בהן יש להפעיל את מרכזי קבלת הקהל ומספר הימים בשבוע בהן תתקיים קבלת קהל, ולאפשר לחברות גמישות תפעולית לקבוע את ימי ושעות ההפעלה, בהתאם לצרכי האוכלוסייה.

בסניף ראשי יהיו לפחות 40 שעות קבלת קהל ולפחות 5 ימי קבלת הקהל בשבוע. לפחות פעמיים בשבוע תתקיים קבלת קהל אחה"צ, לאחר השעה 16:00, במשך שעתיים לפחות, ובימים בהם מתקיימת קבלת קהל בבוקר, תחל שעת קבלת הקהל לא יאוחר מ-8:30. בסניף שאינו ראשי יהיו לפחות 8 שעות קבלת קהל בשבוע, מתוכן לפחות שעתיים לאחר השעה 16:00.

סעיף 63 מוצע לקבוע כי חברה תפעיל בכל סניף ראשי מערכת ממוחשבת לניהול תורים ולהכוונת לקוחות. עלות רכישת מערכת ניהול תורים אינה גבוהה והיא צפויה לשפר את רמת השירות באופן משמעותי. בנוסף מוצע לקבוע כי במשך 95% מהימים בהם מתקיימת קבלת קהל, זמן ההמתנה הממוצע לקבלת שירות מנציג שירות לקוחות לא יעלה על 20 דקות.

סעיפים 64 ו-65 כיום, מפעילות 5 החברות מוקד שירות טלפוני. ממוצע שעות הפעילות עומד על כ-47 שעות, אולם רק מקצת החברות מפעילות את המוקד הטלפוני בשעות הערב, עד השעה 19:00. מוצע לקבוע כי חברה חייבת להפעיל מוקד טלפוני פאזוניש לבידור חשבונות ולטיפול בפניות צרכנים. החיוב למוקד יהיה ללא חיוב עבור המתקשר והוא יופעל לפחות 45 שעות בשבוע, מתוכן לפחות יומיים עד השעה 19:00.

סעיף 66 מוצע לקבוע כי חברה תפעיל מערכת ממוחשבת לניהול תורים וניתוב שיחות. עלות רכישת מערכת כאמור אינה גבוהה יחסית והיא צפויה לשפר את רמת השירות באופן משמעותי. המערכת תמודד את זמני המענה במוקד השירות הטלפוני ותידע את המתקשר על מיקומו בתור ועל משך הזמן המשוער למענה על ידי נציג שירות לקוחות.

בנוסף מוצע לקבוע כי במשך 95% מהימים בהם מופעל מוקד השירות הטלפוני, זמן ההמתנה הממוצע לקבלת מענה אנושי על ידי נציג שירות לקוחות לא יעלה על 90 שניות. בנוסף, במשך 95% מהימים בהם מופעל מוקד השירות הטלפוני, לא יעלה שיעור השיחות שנותקו ללא מענה על ידי נציג שירות לקוחות לאחר 180 שניות, על 5% מכלל השיחות שהתקבלו.

סעיף 67 במקרה בו שיחה לא נענתה על ידי נציג שירות לקוחות בתוך 90 שניות, תאפשר החברה ללקוח להשאיר פרטי התקשרות עימו או להמשיך להמתין למענה על ידי נציג שירות לקוחות. אם לקוח בחר להשאיר פרטי התקשרות, יתקשר אליו נציג שירות לקוחות עוד באותו יום, מוקדם ככל האפשר.

סעיף 68 חברה תפעיל מוקד חירום לדיווח ולטיפול בתקלות במערכת המים והביוב, אשר יפעל ברציפות, ללא הפסקה, 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה.

סעיף 69 מוצע לקבוע כי חברה תתעד כל פניה שקיבלה מצרכן, בין אם הפניה התקבלה בכתב: במכתב, בפקסימלה, בדואר אלקטרוני או דרך אתר האינטרנט, ובין אם התקבלה בעל-פה, בפניה טלפונית או במרכז קבלת קהל.

סעיף 70 חברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב שקיבלה מצרכן, לרבות פניה שהתקבלה בדואר אלקטרוני או באמצעות אתר האינטרנט. חברה תשיב בכתב גם לפניה שקיבלה מצרכן בעל-פה, אם הצרכן ביקש זאת או אם המנהל הכללי של החברה או מי שהוסמך על ידיו קבע שהפניה מצריכה תשובה בכתב.

בכפוף לסעיף 52 לכללים, הקובע פרק זמן לתשובה של 21 ימי עסקים במקרה של עריכת בדיקות נוספות, חברה תשיב לפנית צרכן בתוך 14 ימי עסקים. במקרים חריגים, בהם התשובה טעונה בדיקה או פעולה נוספות, מוצע להאריך את מועד התשובה ל-21 ימי עסקים, בתנאי שהחברה תודיע לצרכן מבעוד מועד על העיכוב במתן התשובה ועל הסיבות לו. בנוסף מוצע להבהיר כי משלוח תשובה לכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן תיחשב כמענה בכתב.

סעיף 71 חברה תשלח לצרכן, בתוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת פניה שחלה עליה חובת מענה בכתב, אישור בכתב על קבלת הפניה ומספרה בספרי החברה. כאישור יצויין המועד האחרון למתן תשובה לפניה. חברה תוכל לשלוח את האישור גם באמצעות מסרון, אלא אם הודיע לה הצרכן כי הוא אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.

סעיף 72 מוצע להבהיר כי בכפוף להוראות סעיף 34, אשר מקנה לצרכן, במקרה של הגשת בקשה לבירור חשבון, אפשרות לשלם תשלום חלקי עד להשלמת הבירור, פניה לחברה, כשלעצמה, אינה מהווה עילה לעיכוב תשלום שנקבע בהודעת חיוב.

סעיף 73 מוצע לקבוע כי אדם לא ישמש כנציג שירות לקוחות במרכז קבלת קהל, במקד שירות טלפוני או במקד חידום, אלא אם כן קיבל הכשרה מתאימה לכך.

סעיף 74 מוצע לקבוע חובת הקלטה ושמירה של כל שיחות הטלפון במקד השירות הטלפוני ובמקד החידום. ההקלטות ישמרו למשך תקופה של שנה לפחות וישמשו לשיפור איכות השירות.

סעיף 75 חברה תיתן לצרכניה שירותים בעברית. בנוסף, חברה שרוכ צרכניה דוברי ערבית רשאית לתת את השירותים גם בערבית. בנוסף, חברה רשאית לתת לצרכניה שירותים בשפות נוספות, בשים לב לשפה המדוברת באוכלוסייה אותה היא משרתת.

סעיף 76 מוצע להבהיר כי לחברה קמה חובה להנגיש את השירותים שהיא נותנת לצרכניה לאנשים עם מוגבלות, בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, והתקנות שתוקנו לפיו.

סעיפים 77 ו-78 כיום, רובן המוחלט של החברות מפעילות אתר אינטרנט. מוצע לקבוע כי אתר האינטרנט יהיה בשפה העברית. אולם בחברה שכל צרכניה דוברי ערבית, רשאית החברה לקבוע כי האתר יהיה בשפה הערבית. בנוסף רשאית החברה לתרגם את האפר לשפות נוספות, בשים לב לשפה המדוברת באוכלוסייה אותה היא משרתת.

סעיפים 79 ו-80 על אף שכאמור רובן המוחלט של החברות מפעילות אתר אינטרנט, אין אחידות בהיקף המידע הניתן באתרי האינטרנט של החברות. מוצע לקבוע מידע שכל חברה נדרשת לפרסם באתר האינטרנט שלה. מידע זה כולל: דרכי פניה לחברה; עדכונים שוטפים בדבר הפסקות מים צפויות ותקלות במערכת המים והביוב; קישור לחוקים ולחוזרים החלים על פעילות החברה, אשר מפורסמים באתר האינטרנט של רשות המים; טפסים שנקבעו לפי חוק תאגידי מים וביוב והכללים שהוצאו לפיו וכן טפסים לתשלום באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי; הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי; הסבר בדבר הליך בירור החשבון התקופתי והליכי הבירור הנוספים העומדים לרשות הצרכן; הנחיות לשעת חירום ובנושאי ביטחון מים; הנחיות לקבלת "טופס 4"; הנחיות לביצוע חיבור ראשון של צרכן לרשת המים; תשובות לשאלות נפוצות בנושאים הקשורים לפעילות החברה; דרכים להיסכון במים וקישור לפרסומים בענין היסכון במים באתר האינטרנט של הרשות; פרטים בדבר אופן הטיפול בגניבות מים; וכל מידע נוסף שיש לפרסם לציבור על פי דין.

סעיף 81 מוצע לקבוע שחברה תאפשר לצרכן לפנות אליה, לשם בירור או דיווח על תקלה, גם באופן מקוון, באמצעות אתר האינטרנט שלה, ולצורך לפניה צרופות.

סעיף 82 מוצע לקבוע כי חברה תאפשר לצרכן לקבל באמצעות אתר האינטרנט מידע אישי בדבר מצב החשבון שלו ויעתרת חוב עדכנית, תשלומים קודמים ששילם, נתוני צריכת מים של הצרכן ופניות קודמות שלו והמענה שניתן להן. בנוסף מוצע להבהיר כי החברה אתראית להגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא רשות כדין.

סעיפים 83 ו-84 מוצע לקבוע שהחברה תפרסם באתר האינטרנט שלה, אחת לשנה ולא יאוחר מ-30 באפריל של אותה שנה, דוח שנתי בדבר פעילות החברה בשנה שעברה.

הדוח השנתי יכלול מידע על אודות החברה ונושאי משרה בה; פרטים בדבר כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה; פרטים בדבר מספר הצרכנים של החברה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים; פרטים בדבר מקורות המים של החברה; פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה; תיאור כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת הדוח והשקעות שבכוונתה לערוך בשנה הבאה; תיאור כללי של פעולות הדברה ושיטפות יזומות במערכת ביוב שערכה החברה בשנת הדוח ושבכוונתה לערוך בשנה הבאה; פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב ואופן הטיפול בהם; פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים והמוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני; פרטים בדבר מספר גניבות המים ומספר הפגיעות במערכת המים והביוב שהתגלו בשנת הדוח, ואופן הטיפול בהן; והסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.

סעיף 85 מוצע לקבוע כי חברה תשלח לכל צרכניה, אחת לשנה ולא יאוחר ממועד משלוח החשבון התקופתי הראשון לאחר פרסום הדוח השנתי, תמצית של הדוח השנתי לשנה שעברה, אשר יכלול התייחסות לכל הנושאים המפורטים בדוח השנתי והפניה לדוח השנתי המפורסם באתר.

#### סעיף 6 – תחילה ותחולה

מוצע לקבוע כי מועד תחילתם של הפללים יהיה ביום 1.7.2012, בד בבד עם מועד הכניסה לתוקף של ההוראות הנוגעות לחשבון התקופתי. מוצע לקבוע כי סעיף 1א לכללים העיקריים, אשר קובע מתן אפשרות להקלה

מהוראות הכללים במקרים מסויימים, יכנס לתוקף עם פרסום הכללים. בנוסף, על מנת לאפשר לחברות זמן מספיק להיערכות לעמידה בהוראות הכללים, מוצע לקבוע כי מועד התחילה של חלק מהסעיפים יחל במועד מאוחר יותר:

סעיפים 41 ו-77 עד 81 לכללים העיקריים, העוסקים בהיבטים שונים של הקמת והפעלת אתר האינטרנט, יחלו ביום 1.1.2013.

סעיפים 63, 66, 67 ו-74 לכללים העיקריים, העוסקים בהפעלת מערכות לניהול תורים והקלטת שיחות וקובעים זמני המתנה ממוצעים, וסעיף 82 לכללים העיקריים, העוסק בקבלת מידע אישי באמצעות אתר האינטרנט, יחלו ביום 1.4.2013. בנוסף, חובת מסירת המידע באמצעות אתר האינטרנט תחול רק על מידע שייאגר ממועד התחילה ואילך.

סעיפים 83 עד 85 לכללים העיקריים, העוסקים בדוח השנתי, יחלו ביום 1.1.2014, והם יחולו על הדוח השנתי לשנת 2013 ואילך.

סעיף 61(ב) לכללים העיקריים, הקובע כי מרכז קבלת קהל יהיה נגיש לתחבורה ציבורית, יחל ביום 1.4.2015, על מנת לאפשר לחברות שֶמֶרכז קבלת קהל שלהן אינו נגיש זמן מספיק להעתיק את מיקומו.

#### סעיף 7 – הוראת מעבר

על מנת לאפשר לחברות שלא הקיפו סניפי קבלת קהל בכל הרשויות המקומיות בהן נדרשת הקמת סניף זמן היערכות מתאים להקמתן, מוצע לקבוע כי בתקופה שעד 1.4.2013 לא תהיה חברה חייבת להפעיל מרכז קבלת קהל ברשות מקומית בה לא הפעילה מֶרכז קבלת קהל במועד פרסום הכללים.