

צריכת מים גבוהה - מה עושים?

- כל הטפסים ניתן להוריד מאתר האינטרנט.
- את הבקשות יש להגיש למחלקת שירות הלקוחות בתאגיד, על גבי הטופס הנדרש בהתאם למהות הפניה ובצירוף האסמכתאות הנדרשות.
- ניתן לשלוח את הבקשות במייל / פקס / דואר ואין צורך להגיע למחלקת שירות הלקוחות הפרונטלי.

1. קיבלתי חשבון מים גבוה. מה עליי לעשות?

- 1.1. אם הבחנת בעליה משמעותית בצריכת המים בהשוואה לתקופות קודמות, או קיבלת הודעה מהתאגיד על חשד לנזילה - יתכן כי קיימת נזילת מים בנכס. מומלץ לבדוק האם קיימת נזילה בצנרת הפרטית באחת הדרכים המפורטות מטה או להזמין איש מקצוע שיבדוק את תקינות הצנרת.
- 1.2. אם לא אותרה נזילה בנכס, באפשרותך לפנות לתאגיד ולפתוח בהליך בירור חשבון. הליך הבירור מורכב מבדיקות ראשוניות אשר מבוצעות ללא תשלום ומבדיקות נוספות אשר מבוצעות בתשלום מוגדר מראש הקבוע בכללי תאגידי מים (כגון: : שליחת מד המים לבדיקה במבדקה).

2. נזילה בצנרת המים

2.1. 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. בבתים פרטיים יתכן שקיימת נזילה בצנרת השקיה, או תקלה במחשב השקיה הגורמת לצריכת מים מופרזת. כמו כן כדאי לבדוק שאין נזילות מדוד המים החמים.
- בשלב שני, מומלץ להפסיק את כל זרימת המים (לסגור את כל הברזים, מכונת הכביסה וכדומה) ולבחון האם מד המים ממשיך להסתובב. אם מד המים ממשיך להסתובב, ככל הנראה קיימת נזילה בצנרת. כמובן, תמיד קיימת האפשרות לפנות לגורם מקצועי ולבקש את בדיקת התשתית הפרטית.
- גילית נזילה: עליך לתקן אותה בהקדם האפשרי ולשמור את הקבלות בגין התיקון.
- חשוב להדגיש: ספק המים אינו אחראי לתקלות במערכות מים במקרקעין הפרטיים והמשותפים של הצרכנים. ככל שצרכן מעוניין להיעזר בשירותיו של גורם מקצועי במקרקעין הפרטיים, עליו לפנות לאיש מקצוע פרטי ולא לתאגיד.

2.2. בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה

- א. אם איתרת נזילה בצנרת הפרטית וכתוצאה מהנזילה צריכת המים בחודשי הנזילה עלתה ב- 50% או יותר מהצריכה באותה תקופה בשנה קודמת, באפשרותך להגיש בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה.

מזכרת בתיה וקרית עקרון

שד' מנחם בגין 4, מזכרת בתיה, 7680400

פקס: 08-6436439

infomk@mei-ziona.co.il

www.mei-ziona.co.il

כל השירותים בשיחת חינם:

1-800-800-987

נס ציונה - סניף ראשי

רח' האירוסים 53, נס ציונה, 7406602

פקס: 08-9302828

info@mei-ziona.co.il

דוגמה:

בחדש מרץ 2018 גילית נזילה. בחשבון מרץ – אפריל 2018, הייתה צריכת המים שלך 30 מ"ק. אם בחשבון מרץ - אפריל 2017, הצריכה הייתה 19 מ"ק, אתה רשאי להגיש בקשה להכרה בנזילה ($19 * 1.5 = 28.5$ מ"ק. צריכה של 30 מ"ק היא יותר מ- 150% של הצריכה באותה תקופה בשנה קודמת).

אם הצריכה בחודשים מרץ – אפריל 2017 הייתה 24 מ"ק, לא תוכל להגיש בקשה להכרה בנזילה. ($24 * 1.5 = 36$. צריכה של 30 מ"ק נמוכה מ- 150% מהצריכה באותה תקופה בשנה קודמת).

- ב. יש למלא את טופס הבקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה ולצרף לו אסמכתאות על תיקון הנזילה.
- ג. הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה תינתן, לכל היותר, לגבי שתי תקופות חיוב רצופות, שבכל אחת מהן התקיימו התנאים המפורטים בסעיף 14 לכללי תאגידי המים והביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א – 2011 וכדלקמן:

1. (1) לגבי מד מים משויך ומד מים ראשי –
2. (א) כמות המים שנמדדה במד-המים המשויך, ובמד-מים ראשי – הפרשי המדידה שנמדדו, בתקופת החיוב מהווים צריכה חריגה;
3. (ב) הצרכן הצהיר, כי הצריכה החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה;
4. (ג) טרם חלפו שישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה;
5. (2) לגבי מד מים ראשי, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה בשנים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה;
6. (3) לגבי מד מים משויך, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה יותר מפעם אחת בשניים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה.

- ד. היה והתקבלה בקשתך להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, הצריכה הרגילה תחויב בתעריפי המים הרגילים והצריכה העודפת (מעבר לצריכה הרגילה) תחויב בתעריף נזילה מופחת אשר נקבע ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב.

2.3 מה זה צריכה רגילה?

"צריכה רגילה" – הכמות שעברה במד מים משויך או במד המים הראשי בנכס, לפי העניין, בתקופה המקבילה בשנה הקודמת, ובלבד שלא התקיימו לגביה נסיבות חריגות, ובהעדר תקופה מקבילה כאמור – הכמות הממוצעת שעברה בשתי תקופות החיוב האחרונות אשר בהן נקרא מד המים המשויך או מד המים הראשי בנכס, לפי העניין, שלא התקיימו לגביהן נסיבות חריגות; לעניין זה, "נסיבות חריגות" – אם הוגשה לגבי התקופה בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה לפי סעיף 15 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 43 או 52א(א)(3), או שהמנהל הכללי החליט כי התקיימו לגביה נסיבות חריגות שבשלבן לא ניתן לראות בה צריכה רגילה;

2.4 מה הוא תעריף נזילה?

תעריף נזילה נקבע ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב. התעריף נועד לכיסוי ההוצאות המינימליות של התאגיד כגון: רכישת המים מחברת מקורות, הוצאות בגין טיהור שפכים והוצאות קבועות המוכרות ע"י רשות המים.

3. בקשה לעריכת ברור חשבון תקופתי

3.1. היה ולא נמצאה נזילה או אם הנך סבור כי החשבון התקופתי שגוי (צריכה גבוהה מהרגיל או כל סיבה אחרת) , באפשרותך לפנות לתאגיד בבקשה לעריכת ברור חשבון תקופתי. בסיום הבדיקות יישלח אליך טופס תשובה עם פירוט הבדיקות שבוצעו, הממצאים והפעולות שננקטו בעקבותיהן.

3.2. הבדיקות שנעשות ע"י התאגיד בשלב זה :
א. במד מים משויך ו/או ראשי:

- האם החיוב בוצע בהערכה או קריאה.
- מועד התקנת המד ואם חלף מועד הכיול

ב. במד ראשי : יבוצעו בנוסף הבדיקות הבאות:

- בדיקה של קריאות של כל המדים המשויכים בנכס.

4. בקשה לעריכת "בדיקות נוספות"

4.1. הנך רשאי לדרוש מהתאגיד, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות ברור החשבון התקופתי, עריכת "בדיקות נוספות" לברור החשבון התקופתי.

4.2. ביצוע הבדיקות הנוספות כפוף להגשת טופס "בקשה לעריכת בדיקות נוספות" ותשלום התעריף הקבוע בכללי התעריפים.

4.3. **הבדיקות הנוספות כוללות :**

- האם נערכו עבודות תחזוקה לצנרת בקרבת הנכס או בצינורות המספקים מים לאזור שבו מצוי הנכס ויש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים.
- האם מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים.
- האם מד המים הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים.
- כל בדיקה נוספת שלדעת מהנדס החברה נדרשת, בנסיבות העניין, לצורך ברור של החיוב בעד צריכת מים.

4.4. **החזרת תשלום בגין בדיקות נוספות:**

במקרים הבאים יזוכה חשבון הצרכן בגין תשלום על בדיקות נוספות:

- מד המים נבדק במבדקה ונמצא לא תקין.
- חלף מועד כיול המד.
- המד הותקן לא נכון.
- נערכו עבודות תחזוקת רשת שהמהנדס סבור שהשפיעו על מדידה.
- נסיבות אחרות לדעת מהנדס.
- הייתה הצלבת מדים.

4.5. **עם סיום עריכת הבדיקות הנוספות** תשלח אליך תשובה לבקשה עם פירוט הבדיקות שבוצעו , הממצאים והפעולות שננקטו בעקבותיהן.

5. בדיקת מד המים (בוררות).

- 5.1 הנך רשאי לבקש בדיקת תקינות של מד המים אך לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור של חיוב בעד צריכת מים . בדיקת מד המים מתבצעת במעבדה חיצונית מורשית ע"י מכון התקנים.
- 5.2 בקשה לבדיקת בוררות תוגש ע"ג טופס בקשה לבדיקת בוררות. קבלת הבקשה מותנת בתשלום עבור בדיקת הבוררות בהתאם לקבוע בכללים.
- 5.3 במידה ומד המים נמצא לא תקין, יזוכה חשבונך בעלות הבדיקה ויבוצע תיקון לחשבון המים.

6. בקשה לברור חיוב חריג

- 6.1 במקרים חריגים ויוצאי דופן בהתקיים כל התנאים כמפורט מטה , ואחרי שנערכו כל הבדיקות האפשריות הנך רשאי להגיש בקשה לברור חיוב חריג על גבי טופס מס' 11 באתר התאגיד - "בקשה לברור חיוב חריג בעד צריכת מים" תוך 21 ימים מיום קבלת תשובה לבדיקות נוספות .
- 6.2 התנאים להגשת בקשה לברור חיוב חריג במצטבר:

- לא הוגשה בשנה שקדמה לבקשה זו בקשה לברור חיוב חריג.
- במועד הפניה לא חלפה למעלה משנה מהמאוחר מאלה:
- (א) תום תקופת החיוב הראשונה שלגביה מבוקשת הפחתת החיוב;
- (ב) המועד שבו הודיעה החברה לצרכן על תוצאות עריכת בירור חשבון.
- במד-המים המשויך לצרכן נמדדה בתקופת החיוב צריכה חריגה של לפחות 30 מ"ק לחודשיים
- במד-המים הראשי בנכס נמדדה בתקופת החיוב צריכה חריגה של לפחות 40 מ"ק לחודשיים
- הצרכן הגיש את הבקשה על גבי טופס 11 - בקשה לברור חיוב חריג בעד צריכת מים והצהיר בו כי לא ידועה לו כל סיבה לצריכה החריגה.
- לבקשה צורף אישור, שנחתם ביד שרברב או אישור אחר להנחת דעתו של התאגיד בנוסח המופיע בטופס 11, כי לא נמצאו בנכס סימנים לנזילה, חיבור שלא כדן למערכת המים או שימוש באמצעים לשיבוש מדידת המים בנכס; באישור שנחתם ביד שרברב יובאו פרטי השרברב שבדק את הנכס, מועד הבדיקה ופירוט הבדיקות שערך.
- הצרכן שילם את התעריף לעריכת בדיקות והתאגיד ערך את כל הבדיקות ולא מצא הסבר מספק לצריכה החריגה מאוד;
- צרכן שלא רשאי להגיש הבקשה לתאגיד, רשאי להגיש הבקשה לרשות המים.

6.3. הבקשה תובא בפני מנכ"ל התאגיד אשר רשאי לאשרה לפי שיקול דעתו ובתנאים הבאים:

- המהנדס ביקר בנכס ובדק שאין סימני נזילה או כל סיבה אחרת.
- המנכ"ל שוכנע לאור הבדיקות והכמויות שנמדדו בתקופה העוקבת שהכמויות לא סבירות.
- אם אושרה הבקשה, הזיכוי יכול להינתן לשתי תקופות חשבון לכל היותר.