

נהלי איתור צריכות חריגות והתנהלות התאגיד במקרי נזילה פרטית

- א. כיצד ניתן לגלות נזילה בצנרת המים?
ב. יש עליה לא מוסברת בצריכת המים שלי. מה עלי לעשות?
ג. איתרתי נזילה בצנרת המים. האם אני זכאי לתעריף מופחת?
ד. גיליתי נזילה בצנרת המים שלי, אך לחברה אין את נתוני הצריכה הרגילה שלי. 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 שהכול בסדר?
ח. כיצד אדע האם הפרשי המדידה חורגים מהפרשי המדידה הרגילים בבניין 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 ממכל 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 מקצועי ולבקש את בדיקת התשתית הפרטית. חשוב להדגיש: ספק המים אינו אחראי למקרקעין הפרטיים והמשותפים של הצרכנים. ככל שצרכן מעוניין להיעזר בשירותיו של גורם מקצועי במקרקעין הפרטיים, עליו לפנות לאיש מקצוע פרטי ולא לספק המים.

ב. יש עליה לא מוסברת בצריכת המים שלי. מה עלי לעשות?

אם הבחנת בעליה משמעותית בצריכת המים בהשוואה לתקופות קודמות, יתכן כי קיימת נזילת מים בנכס. מומלץ לבדוק האם קיימת נזילה בצנרת הפרטית באחת הדרכים המפורטות לעיל או להזמין איש מקצוע שיבדוק את תקינות הצנרת. אם 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 צריכת 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.

2

התעריף המופחת יינתן, לכל היותר, לגבי 2 תקופות צריכה רצופות (4 חודשים). שים לב! את ההקלה ניתן לבקש: במד מים משויך – רק פעם אחת בכל 12 חודשים; במד מים ראשי – רק פעם אחת בכל 24 חודשים. הצנרת הפרטית באחריותך. על מנת להימנע מתקלות חוזרות, מומלץ לבדוק את תקינות הצנרת הפרטית בביתך כבר בעת תיקון הנזילה. שים לב! לא תוכל לבקש הקלה בתעריף אם חלפה יותר מחצי שנה מתום התקופה עבורה אתה מבקש הקלה.

ד. גיליתי נזילה בצנרת המים שלי, אך לחברה אין את נתוני הצריכה הרגילה שלי. מה עלי לעשות?

אם איתרת נזילה בצנרת הפרטית, אך לחברה אין נתונים לגבי הצריכה הרגילה שלך, אתה עדיין יכול 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.

בעניין זה יש להדגיש: אם היעדר הנתונים בדבר הצריכה הרגילה שלך נובע מכך שלא ניתן היה להגיע אל מד המים או לא ניתן היה להתקין את מד המים בשל נסיבות שאינן בשליטת החברה, ספק המים יעריך את הצריכה הממוצעת בנכס כצריכה של 20 מ"ק לחודש בתעריפי המים הרגילים ועל הצריכה שנמדדה מעבר לכך – תחויב בתעריף המופחת. כל זאת, בתנאי שהמניעה תוקנה על ידך.

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

עבור הצריכה הרגילה שלך תשלם את תעריפי המים הרגילים. עבור כמות המים שנצרכה מעבר לצריכה הרגילה, תשלם תעריף מופחת ובנוסף לא תחויב עבור רכיב התשלום בתעריף, בגין שירותי ביוב.

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 תוכל 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, תשלח לך החברה גם הודעה נפרדת על כך, תוך 5 ימי עסקים ממועד עריכת הבדיקה.
- 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.

3

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 בבניין בו אתה מתגורר. 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 בבניין שלי?

בחשבון התקופתי הנשלח לצרכן, מפורט גרף צריכה המראה את צריכת המים ואת הפרשי המדידה ב-14 החודשים הקודמים. מהגרף תוכל 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, תשלח על כך החברה גם הודעה נפרדת, לכלל הצרכנים בנכס, תוך 5 ימי עסקים ממועד עריכת הבדיקה.
- אם בבדיקה ההשוואתית נמצא כי הפרשי המדידה גבוהים ביותר מ-100% מהפרשי המדידה הרגילים בנכס) או עולים על מכפלה של 30 מ"ק במספר הצרכנים הרשומים בנכס, לפי הגבוה מבניהם, (החברה תשלח נציג לנכס שיבדוק אם מד המים תקין, ככל שניתן לראות, ויתלה על כך מודעה בלוח המודעות או במקום בולט אחר בנכס.