

כללי תאגידי מיס וביוב

(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים

שעל חברה לתת לצרכנייה), התשע"א-2011

מדריך לצרכן

הרשות הממשלתית למיס ולביוב פרסמה את כללי תאגידי מיס וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכנייה), תשע"א-2011. כללים אלה קובעים את אמות המידה והוראות שירותיות אחידות אשר מחייבות את תאגידי המיס 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.

להלן הפרקים:

1. מד המיס
2. חיוב לפי הערכת צריכה
3. הפרשי מדידה וצריכה משותפת
4. נזילה בצנרת המיס
5. התקנת מד מיס נוסף
6. החלפת צרכן בנכס



1. מד המים

- א. מהו מד מים ראשי?
- ב. מהו מד מים משויך?
- ג. מהו קריא מד מים?
- ד. כיצד החברה מחייבת אותי עבור צריכת מים?
- ה. האם יש סכום מזערי אותו אני נדרש לשלם?
- ו. האם אני חייב 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 המיוחדים לנכס. הצריכה הפרטית והפרשי המדידה המיוחדים לנכס מהווים את סך הצריכה המיוחדת 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?

כ. 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 וקריאת 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 אז החיוב יהיה רק עבור 4 מ"ק ולא עבור 7 מ"ק (4 מ"ק + 3 מ"ק).

ו. האם אני חייב בתשלום גם אם ביקשתי לנתק את החיבור למערכת המים?
צרכן אשר הגיש בקשה לספק המים לנתק את נכסו ממד המים המשויך, לא יחויב לשלם את התשלום המזערי. יחד עם זאת, בנכסים, כגון בתים משותפים, בהם מותקן מד מים ראשי, יחויב 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 יחויב 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 לתודשיים, 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. מהי הערכת צריכה?
- 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 סבור כי קיימת מניעה הנדסית המונעת התקנת מד מים. מה עלי לעשות?
- ח. פניתי בבקשה לחברה 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. מהי הערכת צריכה?

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 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 לזמן בו גילתה 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 (לדוגמא: 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. במקום בו בעיית הנגישות אינה נפתרת (צרכן אינו מאפשר גישה) לחברה קיימת האפשרות לבצע הערכת צריכה [מעבר לכמות הקבועה בכללים](#) ובהתאם לחוות דעת 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 (לדוגמא: אם הצרכן לא הכין את התשתית המתאימה להתקנת מד מים או שתואי 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.

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. לדוגמא, 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 (לדוגמא: 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. לדוגמא, 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, (לדוגמא: 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 20 מ"ק לחודש (40 מ"ק לחודשיים). אם תקופת החיוב היא לא בדיוק חודש או חודשיים, יעשה החישוב באופן יחסי. לדוגמא, בחודשים יולי-אוגוסט יש 61 ימים. אם תקופת החיוב באותם חודשים הייתה בפועל 57 ימים, תעמוד הערכת הצריכה על 37.3 מ"ק (57/61 ימים X 40 מ"ק = 37.3 מ"ק).
- אם מדובר במד מים ראשי, תעמוד הערכת הצריכה על מכפלה של מספר הצרכנים בנכס ב-25 מ"ק לחודש. לדוגמא, 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 בחברה וגם אינן תלויות בצרכן, תוגדר המניעה כמניעה הנדסית ותעמוד הערכת הצריכה על 15 מ"ק לחודש (30 מ"ק לחודשיים במקום 40 מ"ק). 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 בקשה מתאימה לחברה כדי שתחליט על קיומה של מניעה הנדסית.

ו. איך מתבצעת הערכת צריכה אם הצרכן אינו מאפשר גישה למד המים?

יתכנו מקרים בהם מותקן מד מים בנכס, אולם אין גישה למד המים בנסיבות שאינן תלויות בחברה (לדוגמא: אם מד המים נמצא בחצר הבית ושער החצר נעול, או כאשר 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 אומדן של מהנדס החברה.

לאחר הסרת המניעה, תתקן החברה את נתוני החיוב לפי הצריכה שנמדדה בפועל.

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

ח. פניתי בבקשה לחברה 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, תוכל לפנות לרשות המים על מנת שתדון בערעורך, וזאת במסגרת סמכותה על פי ס' 108 לחוק תאגידי מים וביוב, התס"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 (לדוגמא: 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 הייתה צריכת מים בנכס באותה התקופה. לדוגמא, במקרה של שהות בחו"ל יש לצרף את צילומי חותמות הדרכון של יושבי הבית המעידים כי לא שהו בבית בתקופת החיוב. במקרה של סיום שכירות יש לצרף 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 תצטרף לחשבון התקופתי הראשון הודעה שבה תפורט 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 יכול 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. הגורם לכך יכול לנבוע מסיבות רבות, כמו לדוגמה מים שנצרכו להשקיית גינה משותפת, שימוש בברז המים בחדר האשפה, קיומה של נזילת מים בשטח המשותף ואף הפרשי מדידה בין מדי המים. לדוגמה, ניקח בניין בן 10 דירות, כאשר במד מים המשוך לכל דירה נמדדו 20 מ"ק מים ובסך הכול 200 מ"ק מים. באותו פרק זמן, נמדדו במד המים הראשי בבניין 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 יזוכו בעבור הפרשי המדידה השליליים.

ג. אופן החלוקה של הפרשי המדידה

ברירת המחדל לחלוקת החיוב בגין הפרשי מדידה היא 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 לספק המים בצירוף הטפסים המתאימים. 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.

לדוגמא, 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), אך 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, מתבצעת כרגיל.

ז. **כיצד אני יכול לשנות את אופן החלוקה של הפרשי המדידה?**
צרכנים בנכס המעוניינים 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 המשותף.
- 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, במקום נסח מקרקעין יש לצרף 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?**
אחת לשנה, שולחת החברה הודעה לכל צרכנייה בדבר אופן חלוקת הפרשי המדידה בנכס. כמובן שתמיד קיימת לצרכן האפשרות לפנות לחברה ולברר מידע זה.

4. **נזילה בצנרת המים**

- 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 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 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. התעריף המופחת יינתן, לכל היותר, לגבי 2 תקופות צריכה רצופות (4 חודשים).

שים לב! את ההקלה ניתן לבקש: במד מים משוּיך – 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.

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 [לפרשי 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.

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 אתה מתגורר. 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 (לדוגמא, 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 מ-2 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 צרכן בנכס

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

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

א. מכרתי את זירתי 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 הסכם 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 זייר ששוכר את הדירה, ואין בידי פרטים בדבר הזייר שיחליף אותי. מה עלי לעשות?

שוכר שעוזב דירה שכורה בתום תקופת השכירות, ושאינו בידי פרטים של הצרכן החדש שיחליפו, יגיש לחברה טופס בקשה מתאים. הצרכן יצרף לטופס את חוזה השכירות שלו או מסמכים אחרים שתדרוש החברה, המצביעים על כך שחווה 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.

