

דף מידע בנושא: צריכת מים חריגה

לפי הדין, חשבונות המים והביוב נערכים על פי קריא ה של מדי המים המותקנים בכל נכס, אחת לחודשיים.

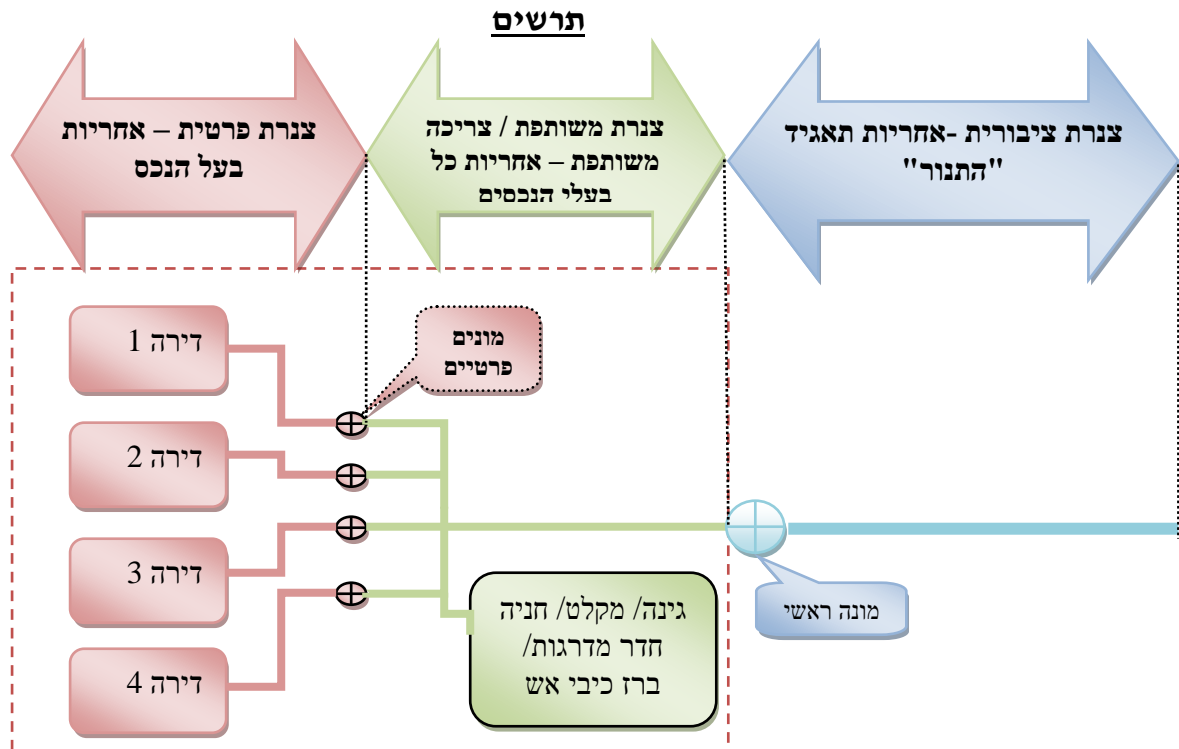
צריכה משותפת

בנכסים משותפים - צריכת המים המחוייבת בתשלום הינה הצריכה הפרטית, הנמדדת במד המים המשמש כל צרכן בנפרד ("מד המים הדירתית"), בתוספת הצריכה המשותפת של הדיירים בנכס, הנקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד המים הראשי, למדידת סך מדי המים הדירתיים.

צריכת מים משותפת נובעת, בין היתר, משימוש ישיר בצנרת הראשית לצרכי תחזוקה וטיפול ברכוש המשותף, שטיפה, השקייה וכיוצ"ב, או כתוצאה מנזילה בצנרת.

אחריות חברת התנור

לפי הדין, החברה אחראית להפעיל ולתחזק את מערכת המים העירונית, עד למד המים הכללי המותקן בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית, הכוללת צנרת ומתקנים הנמצאים בחצר הצרכן, אחרי מד המים הכללי, חלה על הצרכנים, לרבות טיפול בתקלות ו/או נזילות בצנרת הפרטית (הכוללת צנרת משותפת).



צריכת מים חריגה

במקרה והצרכן סבור, כי צריכת המים בנכסו אינה סבירה, או גבוהה מהרגיל, מומלץ כי הצרכן (או וועד הבית, בבניין משותף) יפעל כדלקמן:

1. על הצרכן לבדוק אם קיימת סיבה אובייקטיבית לעלייה בצריכת המים בנכסו (גינון חדש, שיפוץ וכיוב').
2. במידה והצרכן סבור, כי לא קיימת סיבה כאמור לעלייה בצריכת המים, מומלץ לוודא כי אין נזילה בצנרת הפרטית בנכס, לרבות הצנרת המשותפת. במסגרת זאת, על הצרכן לסגור את כל ברזי המים בביתו, ולא להשתמש במים כלל. במידה ומד המים ממשיך "להסתובב", על הצרכן לזמן איש מקצוע לאיתור ותיקון הנזילה.
3. במידה ולא אותרה נזילה בנכס - מומלץ לוודא שאין שימוש במים בנכס ללא מדידה, וכי כל דיירי הנכס מחוברים למדי מים כדין.
4. בנוסף, במידה ולא אותרה נזילה, באפשרות הלקוח לבקש מהחברה לבצע בדיקה של תקינות מד המים, וזאת במעבדה מוסמכת, מאושרת על ידי רשות המים, בכפוף לתשלום האגרה הקבועה בחוק העזר.

בדיקת נזילה, ובקשה לתיקון חשבון בעקבות נזילה

- כאמור לעיל, לפי הדין, במידה ונתגלתה נזילת מים ברשת הפרטית של הנכס, באחריות הלקוח לתקן את הנזילה, על חשבונו.
 - במקרים של נזילה סמויה, רשאית החברה להפחית את החיוב בגין צריכת המים החריגה, לפי הוראות הדין.
- יודגש, כי ההתחשבות בנזילה הינה רשות ולא חובה, והיא נתונה לשיקול דעתה של החברה לפי נסיבות כל מקרה ומקרה.
- לאחר תיקון הנזילה יש להגיש טופס מס' 7.2-07 "ערעור על צריכה עקב נזילה" למרכז שרות הלקוחות.

- בטופס ימסור הלקוח את תאריכי הנזילה , יפרט מתי תוקנה וע "י מי , יצרף קבלה מאיש המקצוע אשר ביצע את התיקון וכן יוסיף את קריאת מד המ ים לאחר תיקון הנזילה.
- במידה ויימצא, כי במהלך שתי תקופות החשבון הבא ות חלה ירידה ב צריכת המים בנכס ביחס לתקופה הקודמת וביחס לתקופה המקבילה אשתקד (משמע, הנזילה תוקנה), הלקוח יהא זכאי לזיכוי חשבונו בהתאם לדין: עבור כמות המים החריגה, שלא נעשה בה שימוש כתוצאה מהנזילה , מעבר לצריכה הממוצעת – ישלם הצרכן עפ"י תעריף המים הנמוך . כמו כן , בגין הכמות החריגה כאמור יבוטל החיוב בגין אגרת ביוב. עבור כמות המים הממוצעת , ישלם הצרכן לפי התעריפים הנקובים בדין.
- הזיכוי בגין הנזילה יינתן בעבור לא יותר משתי תקופות חשבון , ובכפוף לשיקול דעתה של החברה ונסיבות כל מקרה.

בדיקת בוררות

- במידה ולאחר הבדיקה של צנרת המים הפרטית לא נמצאה נזילה במערכת המים בנכס, לפי הדין רשאי הצרכן לבקש מהחברה לבצע בדיקה של תקינות מד המים, ע"י מעבדה מורשית.
- בדיקת מד המים כרוכה בתשלום, עפ"י חוק העזר העירוני וכן במילוי טופס מס 7.2-06 "בקשה לבדיקת מד מים- בוררות מונה".
- מד המים יישלח ע"י החברה למעבדת בדיקה חיצונית, בעלת רישיון מאת רשות המים.
- במקום מד המים שנשלח לבדיקת מעבדה, יותקן בנכס מד מים אחר.
- זמן הבדיקה אורך כחודש ימים ותוצאותיה ישלחו לבית הלקוח.
- במידה ותוצאות המעבדה יעידו כי מד המים לא היה תקין , הלקוח יהא זכאי לזיכוי חשבונו בהתאם להחלטת החברה ולנסיבות המקרה. כמו כן, עלות בדיקת המעבדה תוחזר ללקוח.
- במידה ותוצאות הבדיקה יעידו כי מד המים היה תקין , הלקוח לא יהא זכאי לזיכוי חשבונו, ועלות בדיקת המעבדה, לא תוחזר ללקוח.

ועדה לטיפול בפניות חריגות- חריגי מים וביוב :

הוראות הדין אינן מאפשרות מתן הנחה בתשלום חשבון המים. עם זאת ישנם מקרים בהם ניתנה לחברה הסמכות להפעיל שיקול דעת כדי להקל על הצרכן.

התנור

תאגיד מים וביוב בע"מ

מתוך ראייה ציבורית של פעילות התנור ועל מנת לאפשר לצרכנים להביא את טענותיהם במקרים הנ"ל שלא רק בפני הדרג המקצועי בחברה, הוחלט בהנהלת חברת "התנור" להקים וועדה אשר תדון במקרים חריגים כאמור. באותם מקרים חריגים המצריכים זאת, לפי שיקול דעתה של החברה, תעביר החברה את פניות הצרכנים לוועדה. כל פנייה לוועדה כאמור בעניין חיובי המים והביוב תהיה בכתב ע"י מילוי טופס מס' 7.2-03 "פניה לוועדת חריגי מים וביוב" ובו יפורטו הנסיבות לבקשה ויצורפו אליה כל האסמכתאות הרלבנטיות.

• שעות פעילות מרכז שרות הלקוחות:

- קריית שמונה: ימים א'-ה' 08:30-16:00, ימים ב' וד' 08:00-16:00, יום שישי 09:00-12:00.
- מטולה: יום ג' 08:00-10:00.
- קצרין: ימים א'-ה' – 08:00-14:00, יום ג' עד 18:00.



נשמח לעמוד לרשותך לשאלות ובירורים נוספים