



**דוח שנתי לצרכנים  
על פי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה  
והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של  
השירותים שעל חברה לתת לצרכניה),  
תשע"א - 2011**

**שנת 2016  
מניב ראשון בע"מ**



תושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את הדו"ח השנתי של מניב לשנת 2016. דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכן מידע על הפעילות ההנדסית של התאגיד.

בהודמנות זו, ברצוננו להדגיש כי על מנת לממש את ייעוד התאגיד - כאחראי לתפקוד התקין והשוטף של מערכות המים, הביוב והניקוז בשטחה של ראשון לציון - אנו פועלים בהתמדה לשדרוג ושיפור מערכות התשתיות העירוניות. בשנות פעילותנו, שודרגו ברחבי העיר למעלה מ-300 ק"מ של תשתיות מים וביוב, המהווים למעלה ממחצית מתשתיות המים והביוב הוותיקות של העיר, בצד הנחת תשתיות חדשות בשכונות המתפתחות והיד עוד נטויה. בצד ההשקעה בתשתיות התת קרקעיות, אנו ממשיכים לשדרג מכוני מים וביוב ולהקים בריכות אגירה תפעוליות אשר תשמשנה את העיר גם בשעת חירום.

להשקעה ולעבודה הקשה יש תוצאות. בביקורת ייעודית שערכה רשות המים והביוב הארצית בתאגיד מניב ראשון, אשר בחנה את הכשירות והיערכות של התאגיד ושל ראשון לציון למקרי חירום בתחום המים והביוב, זכה התאגיד בציון גבוה ביותר - 109.2.

צוות מניב ראשון עומד לרשותכם ולשירותכם בכל נושא הקשור למערכות המים, הביוב והניקוז בעיר, ואנו מתחייבים להמשיך להעניק לכם שירות בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

**שלכם,**

**סאלי לוי  
מנכ"לית מניב**

## מניב ראשון בע"מ

"מניב ראשון בע"מ" - הינו תאגיד מים וביוב הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.

מניב הינו תאגיד סטטוטורי הכפוף לרגולציה המוכתבת על ידי רשות המים.

החל מ-09.10.09 רשות המים היא הגוף הממונה מטעם הממשלה על ניהולו, תפעולו ופיתוחו של משק המים

בישראל.

## חקיקה:

החוקים העיקריים החלים על מניב:

- חוק המים, התשי"ט 1959.
- חוק מדידת מים, תשט"ו-1955.
- חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.
- כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988.
- כללי תאגידי מים וביוב.

## דירקטוריון החברה

1. מר דב צור, ראה"ע יו"ר
2. עו"ד ליאל אבן זוהר בן-דוד - מ"מ יו"ר
3. גב' עליזה גואטה- מנהלת אגף חשבונות עיריית ראשון לציון
4. עו"ד יוסי אלקריף- נציג ציבור
5. מר אורי לוי- נציג ציבור
6. עו"ד אבי עומרד- נציג ציבור
7. גב' דויטל שרעבי- ס. גזבר עיריית ראשון לציון
8. גב' גלית טבלוב - נציגת ציבור

## סמכויות הדירקטוריון על פי חוק תאגידי מים וביוב תשס"א-2001:

- (1) לאשר מדי שנה את תכניות ההשקעות והפיתוח של החברה וכל שוני בהן;
- (2) לאשר מדי שנה את התקציב הרגיל ואת תקציב הפיתוח של החברה וכל שוני בהם;
- (3) לקבוע את תקן כוח האדם בחברה ואת מדיניות השכר בחברה, לרבות תנאי פרישה והטבות כספיות אחרות, וכל שינוי במדיניות זו;
- (4) לעקוב אחר אופן ביצוע החלטותיו בידי המנהל הכללי של החברה.

הדירקטוריון מתווה את מדיניות החברה ומפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעולותיו.

## ליבת מהותה של מניב ראשון בע"מ

- אספקת מים איכותיים, תשתיות מים, ביוב וניקוז מותאמות צרכים לתושבי העיר ראשון לציון, תוך מתן שירות מקצועי והוגן, בהווה ובעתיד.
- פיתוח ויזום מקורות מים חדשים ותשתיות ביוב ותיעול מתקדמות.
- טיפול ממוקד בתקלות "שבר".
- שרות לקוחות איכותי (הקשר עם התושבים).
- יישום מערכת כלכלית יעילה.

## פירוט מבנה התאגיד

גב' סאלי לוי - מנכ"לית

תחת סמכותה של המנכ"לית פועלות היחידות הבאות:

- ❖ חטיבת הנדסה
- ❖ חטיבת צרכנות ושרות לקוחות
- ❖ חטיבת כספים
- ❖ חטיבת תפעול
- ❖ חטיבת אמרכלות וביטחון

## בעלי תפקידים ודרכי התקשרות - מניב ראשון בע"מ

מניב ראשון בע"מ  
שדרות היוכל, ת.ד. 8515  
ראשון לציון 7518302

לשירותכם - אתר אינטרנט המכיל את כל המידע שאתם זקוקים לו בנושא מים, ביוב ומאפשר לכם לבצע פעולות שונות באמצעותו. כתובת האתר: [www.meniv-rishon.co.il](http://www.meniv-rishon.co.il)

שרות לקוחות - מוקד בירורים ותשלומים: 1599-501009 או טלפון חינם (מטלפון קווי בלבד): 1-800-351110

פקס: 9483277 \ 9483262

## טלפונים:

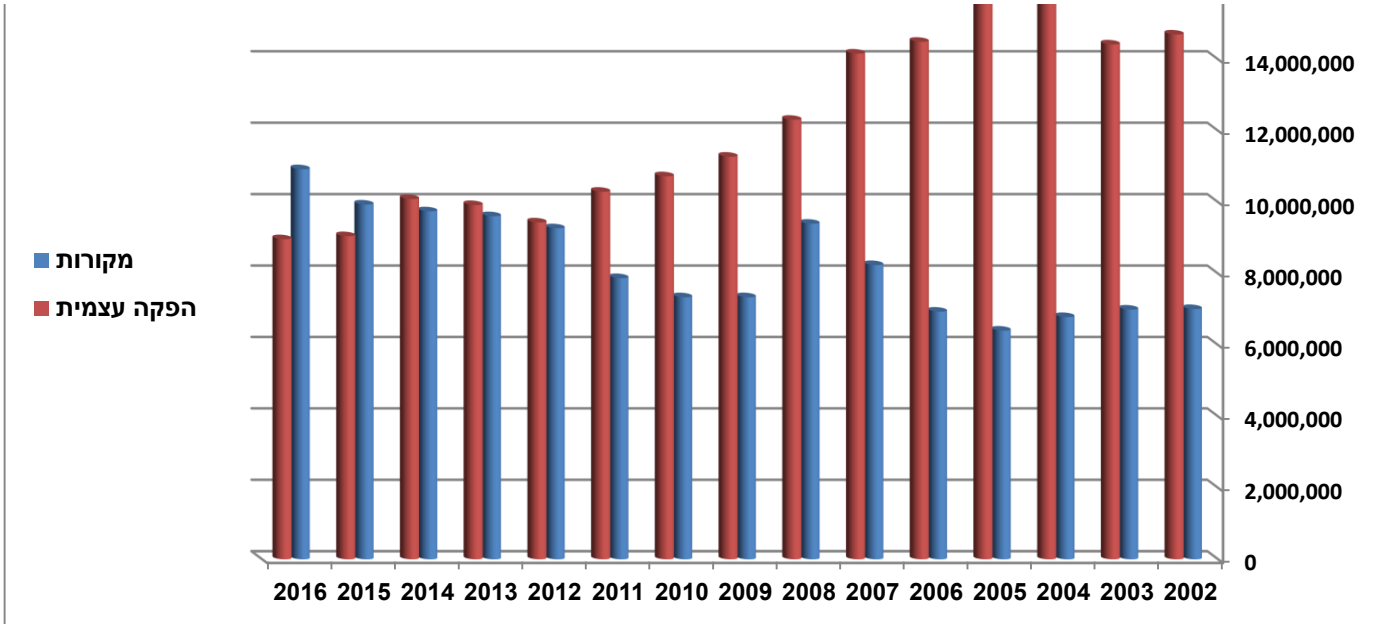
<a href="mailto:ira@meniv-rishon.co.il">ira@meniv-rishon.co.il</a>	לשכה : 9483222
<a href="mailto:hedvas@meniv-rishon.co.il">hedvas@meniv-rishon.co.il</a>	לשכת מנכ"ל - 9483223
<a href="mailto:oshratl@meniv-rishon.co.il">oshratl@meniv-rishon.co.il</a>	חטיבת הנדסה - 9483236
<a href="mailto:IgorR@meniv-rishon.co.il">IgorR@meniv-rishon.co.il</a>	תיאומים ו GIS - 9483241\9483245
<a href="mailto:talip@meniv-rishon.co.il">talip@meniv-rishon.co.il</a>	תיאום ובקרת עב' הנדסיות - 9483210
<a href="mailto:ItzikM@meniv-rishon.co.il">ItzikM@meniv-rishon.co.il</a>	מנהל תפעול - 9483267
<a href="mailto:LiorV@meniv-rishon.co.il">LiorV@meniv-rishon.co.il</a>	חשב החברה - 9483244
<a href="mailto:YuriB@meniv-rishon.co.il">YuriB@meniv-rishon.co.il</a>	גובר החברה - 9483247
<a href="mailto:shimonm@meniv-rishon.co.il">shimonm@meniv-rishon.co.il</a>	מנהל אמרכלות ובטחון - 9483235
<a href="mailto:ElinorI@meniv-rishon.co.il">ElinorI@meniv-rishon.co.il</a>	מנהלת שרות לקוחות וצרכנות - 9483201
<a href="mailto:liliR@meniv-rishon.co.il">liliR@meniv-rishon.co.il</a>	הממונה על חופש המידע - 9483226
<a href="mailto:TaliH@meniv-rishon.co.il">TaliH@meniv-rishon.co.il</a>	הנהלת חשבונות ספקים : 9483254\9483246
<a href="mailto:MichalH@meniv-rishon.co.il">MichalH@meniv-rishon.co.il</a>	אכיפה - 9483225\9483255\9483292
<a href="mailto:NavaO@meniv-rishon.co.il">NavaO@meniv-rishon.co.il</a>	יחידה משפטית - 9483229
<a href="mailto:liorcg@meniv-rishon.co.il">liorcg@meniv-rishon.co.il</a>	מחשוב - 9483261
<a href="mailto:liliR@meniv-rishon.co.il">liliR@meniv-rishon.co.il</a>	הבטחת איכות - 9483226
	מוקד מניב - 9483232

לתקלות שבד יש לדווח ל מוקד 106 - 24 שעות ביממה.

### פרטים בדבר מקורות המים של החברה

המים שסופקו לתושבי ראשון לציון בשנת 2016: על ידי חברת מקורות - 53.5%, מהבארות שבבעלות מניב 46.5%.

### אספקת מים בהתאם למקורות האספקה 2002-2016



### רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת המים

2012	2013	2014	2015	2016	אפיון
235,120	237,640	257,457	260,995	264,060	אוכלוסייה לפי הלמ"ס (נפש)
19,026,579	19,528,673	19,834,116	18,984,495	20,461,976	סה"כ הפקה עצמית + קנייה ממקורות (מ"ק)
17,562,316	18,281,117	18,936,412	18,431,085	19,526,526	סה"כ צריכה (מ"ק)
1,464,263	1,247,556	897,703	553,410	935,450	סה"כ פחת (מ"ק)
7.70%	6.39%	4.53%	2.92%	4.57%	סה"כ פחת (%)

### מספר הצרכנים וסוגיהם

מס צרכנים/מדיים 31.12.2016	מס צרכנים/מדיים 31.12.2015	סוג שימוש
76,395	75,591	מגורים
1,113	1,074	גינון ציבורי
503	476	מוסדות
5,575	5,525	מסחר ומלאכה
356	399	בניה
634	614	כל צריכה אחרת
-	-	תעשייה
8	8	חקלאות
84,584	83,687	סה"כ

### הבטחת איכות המים

#### ריכוז תוצאות הבדיקות הבקטריאליות ברשת האספקה לרבעון ראשון לשנת 2016

מס"ד	סוג הנקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
1	רשת עירונית	246	250	100%	250	100%	0	0%
2	מתקן הפקה	19	32	100%	32	100%	0	0%
3	חיבורי מקורות	16	16	100%	16	100%	0	0%
סה"כ		281	298	100%	298	100%	0	0%

#### ריכוז תוצאות הבדיקות הבקטריאליות ברשת האספקה לרבעון שני לשנת 2016

מס"ד	סוג הנקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
1	רשת עירונית	244	246	100%	242	98.37%	4	1.62%
2	מתקן הפקה	18	29	100%	29	100%	0	0%
3	חיבורי מקורות	16	16	100%	16	100%	0	0%
סה"כ		278	291	100%	287	98.62%	0	1.37%

- הערה לסעיף 1 רשת עירונית: החרגות נבעו עקב תקלות טכניות בלבד וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החרגה.

#### ריכוז תוצאות הבדיקות הבקטריאליות ברשת האספקה לרבעון שלישי לשנת 2016

מס"ד	סוג הנקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
1	רשת עירונית	253	253	100%	253	100%	0	0%
2	מתקן הפקה	17	27	100%	26	96.29%	1	3.7%
3	חיבורי מקורות	17	17	100%	17	100%	0	0%
סה"כ		287	297	100%	296	99.66%	0	0.33%

- הערה לסעיף 2 מתקן הפקה: הדגימה החרגה נבעה עקב תקלה טכנית בלבד וכשהתגלתה בוצע דיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החרגה.

#### ריכוז תוצאות הבדיקות הבקטריאליות ברשת האספקה לרבעון רביעי לשנת 2016

מס"ד	סוג הנקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
1	רשת עירונית	232	233	100%	232	99.57%	1	0.43%
2	מתקן הפקה	7	7	100%	7	100%	0	0%
3	חיבורי מקורות	16	16	100%	16	100%	0	0%
סה"כ		255	256	100%	255	99.61%	0	0.39%

- הערה לסעיף 1 רשת עירונית: הדגימה החרגה נבעה עקב תקלה טכנית בלבד וכשהתגלתה בוצע דיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החרגה.

## בקרת שפכי תעשייה

תקנות כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המזורמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014, קבעו מטרות ברורות אותן החוק נועד להשיג, ביניהם: הסדרת הזרמת שפכי התעשייה באופן שלא תגרום לנזק במערכת הביוב, מניעת מטרדים ונזקים לציבור או לסביבה הנגרמים משפכי תעשייה, והבטחה כי התאגיד יאסוף, יסלק ויטפל בכל שפכי התעשייה המזורמים אל מערכת הביוב העירונית באופן שלא יגרום לפגיעה כלשהי.

התאגיד מכין תוכנית ניטור דו-שנתית לבקרת שפכי תעשייה. תוכנית זאת כוללת בכל שנה כ- 60 מפעלים על פי סיווג תעשייתי משתנה ומפורט בה סוג הבדיקות (דיגום חטף או מורכב) ותדירות הדיגום. התוכנית מאושרת על ידי הממונה מטעם המשרד להגנת הסביבה ובתיאום ממנה שפכי תעשייה מרשות המים.

תוצאות הדיגומים מפורסמים לרשות הכלל באתר האינטרנט של החברה.

## ביצוע תוכנית השקעות לשנת 2016

מניב מטפלת באופן שיגדתי ושוטף בשיקום ושדרוג תשתיות המים והביוב העירוניות והשקעות במתקני מים וביוב על פי תוכנית עבודה רב שנתית המתורגמת לתוכנית עבודה שנתית.

להלן סיכום ביצוע השקעות עיקריות בתשתיות בשנת 2016.

מס' סידורי	סעיף תקציבי	השקעות בשנת 2016 באלפי ש"ח	עיקרי ההשקעות המתוכננות לשנת 2017 באלפי ש"ח
1	שיקום ושדרוג תשתיות המים	10,510	8,000
2	שיקום ושדרוג תשתיות הביוב	7,925	5,000
3	מיחשוב ואיסוף GIS	726	600
4	השקעות אחרות הכוללות הקמת מכונים להגברת לחץ, שיקום ושדרוג מכוני ביוב ומאספי ביוב ראשיים, החלפת מדי מים ועוד	9,629	34,000
	סה"כ	28,790	47,600

## פחת גביה

שנת 2015	שנת 2016
1.5%	1.5%

## שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח

הוחלפה צנרת מים ב 30 רחובות באורך של כ- 13,109 מטר.

הוחלפה צנרת ביוב ב 25 רחובות באורך של כ- 6,254 מטר.

מאז קום התאגיד שודרגו ברחבי העיר למעלה מ 300 ק"מ של תשתיות מים וביוב.

### טיפול במפגעים

צוות התחזוקה של מניב עומד לרשות הציבור 24/7. מניב ממשיכה ומכשירה את עובדי התאגיד בכל המקצועות הקשורים בתחזוקת מערך המים והביוב בעיר.

### פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי הביוב בשנת 2016

#### פרקי הזמן לטיפול במפגעים השונים ברשת המים

סה"כ	זמן טיפול במפגע			מהות המפגע
	* מעל 12 שעות	תוך 12 שעות	תוך 8 שעות	
1,882	0	0	1,882	הפסקות מים
1,354	0	0	1,354	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
<b>3,236</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,236</b>	<b>סה"כ</b>

#### התפלגות תקלות שאירעו בקווי המים:

חודש	סה"כ מס' פניות
דבועון 1	281
דבועון 2	358
דבועון 3	365
דבועון 4	350
<b>סה"כ</b>	<b>1,354</b>

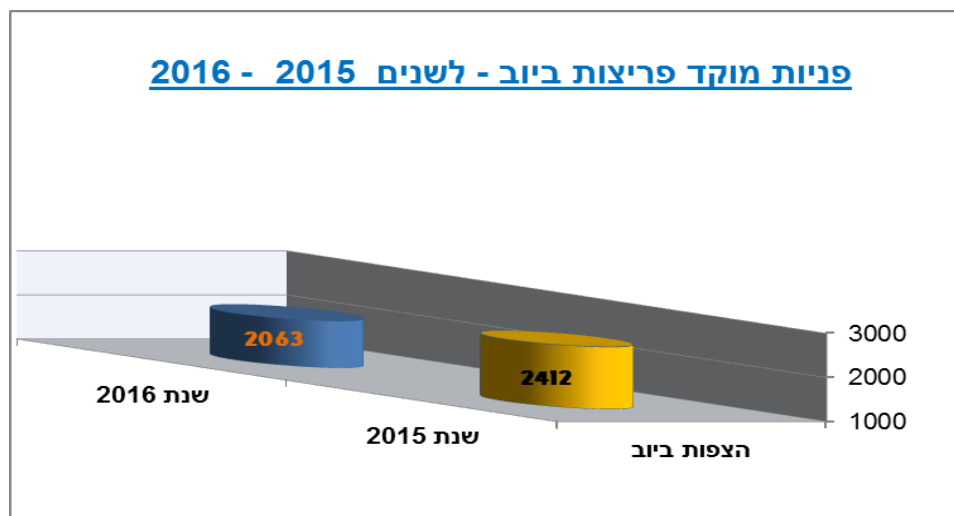
#### פרקי הזמן לטיפול במפגעים השונים ברשת הביוב

סה"כ פניות	זמן טיפול במפגע			מהות המפגע
	* מעל 12 שעות (לפרט)	תוך 12 שעות	תוך 8 שעות	
2,063	0	0	2,063	תיקוני שבר ופתיחת סתימת ביוב ציבורי
1,057	0	0	1,057	תיקון שוחות, מכסים וכד'
				החלפת שוחות
<b>3,120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,120</b>	<b>סה"כ</b>

#### פניות בנושא פריצות ביוב

### פניות מוקד פריצות ביוב - לשנים 2015 - 2016

פריצות ביוב	
2412	שנת 2015
2063	שנת 2016
<b>-14.5%</b>	שינוי בשנת 2016 לעומת אשתקד - %



הירידה בפניות בנושאי ביוב נובעת, בין היתר, מביצוע תוכנית תחזוקה מונעת של שטיפת קווי ביוב ומהאפקט המצטבר של שיקום ושדרוג רשת הביוב.



## פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

[www.meniv-rishon.co.il](http://www.meniv-rishon.co.il): מניב השיקה אתר אינטרנט חדשני ומזמין המציע לכם מידע רב ובו ניתן לבצע את מרבית הפעולות.

## מניב - עם הפנים לקהילה

למניב 4 מרכזי שרות לתושב ברחבי העיר:

- מרכז שרות לקוחות ראשי בבניין העירייה ברח' הכרמל 20 - בקומת הגלריה.
- מרכז שרות נוסף בבניין העירייה ברחוב הכרמל 20 - בקומת הכניסה.
- מרכז שרות לקוחות ברח' גולדה מאיר וו.
- מרכז שרות לקוחות בשכונת דמת אליהו ברח' זלמן שניאור 23.

## להלן שעות הפעילות המורחבות במשרדי מניב ברחוב הכרמל 20, בניין העירייה, קומת הגלריה:

ימים א', ג', ד', ה' בין השעות : 08:30 - 15:00

ימים ב': 08:30 - 12:30

ימים ב', ד': 16:00 - 18:30

- ביום ד' אחה"צ יינתנו כל השירותים למעט אישור לטאבו והחלפת משלמים

## קבלת קהל - סניף דמת אליהו רח' זלמן שניאור 23:

ימים א', ג', ד, ה, בין השעות: 08:30 - 14:30

יום ב' 8:30 - 12:00

יום ב' אחה"צ 16:00 - 18:30

## קבלת קהל - סניף גולדה מאיר, רח' גולדה מאיר וו

ימים א', ג, ד, ה, בין השעות: 08:30 - 14:30

יום ב' 8:30 - 12:00

יום ב' אחה"צ 16:00 - 18:30

## שיפור השירות לתושב

- מרכז השירות בבניין העירייה כולל עמדה נגישה לבעלי מוגבלויות.
- השרות ניתן בשפות עברית, אנגלית, רוסית וספרדית.

## שיפור השירות לתושב והעמקת השימוש בטכנולוגיות מתקדמות:

**מערכת CRM -** הטמעת התוכנה במחלקת שרות לקוחות.

### מה הרוויח התושב?

- ❖ התושב זוכה למענה מידי המאשר את קבלת פנייתו - "פנייתך התקבלה".
- ❖ סיום טיפול- התושב מקבל מייל או הודעת SMS-סיום טיפול.
- ❖ כל פניה מתועדת - מיילמכתב\פרונטאלית- יוצר היסטוריית לקוח.
- ❖ מערכת CRM מאפשרת מעקב אחר כל פניה, בכל שלב, עד לתום הטיפול- מבלי שפניה "תיפול בין הכיסאות". (כולל תשובות לצרכן)
- ❖ עמידה בל"ז - מענה לפניה במועד- במידה ופניה לא נענתה הנציג מקבל התראה.
- ❖ יכולת פיקוח העמידה באמות מידה.

### יעדי מחלקת שרות לקוחות וצרכנות:

- ✓ טיוב בסיס הנתונים: טלפונים ודואר אלקטרוני.
- ✓ צמצום מס התושבים המגיעים למרכזי שירות הלקוחות ע"י מתן שירות באמצעים אלקטרוניים: חשבונית במייל, טפסים מקוונים, אתר אינטרנט חדשני ומתקדם, תיק תושב.
- ✓ עדכון נפשות יזום ע"פ מרשם האוכלוסין.

### סה"כ מקבלי שרות במוקד הטלפוני

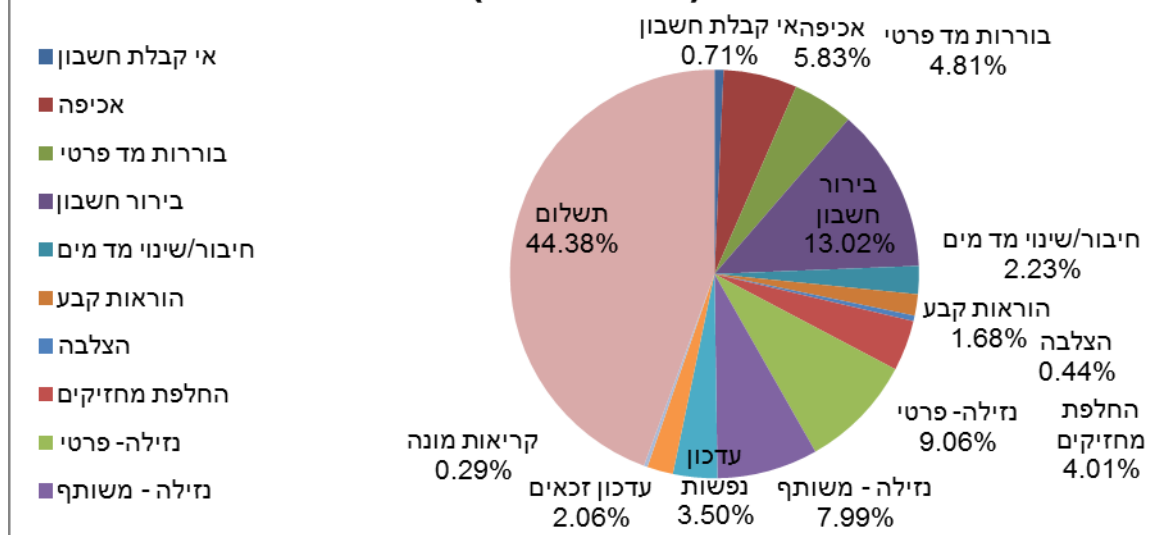
#### ובמרכזי שרות הלקוחות - 2016

שינוי באחוזים לעומת אשתקד	2016	
- 6.7%	30,378	סה"כ מבקרים במרכזי שרות הלקוחות
- 3.4%	51,774	סה"כ פניות ברורים למוקד הטלפוני
- 2.3%	77,450	סה"כ תשלומים במוקד הטלפוני
	160,785	סה"כ מקבלי שירות

### סעיף 10- מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה

בשנת 2016 שולמו לצרכנים 4,700 ש"ח בגין פיצוי ע"פ סעיפים 105 ו-106 בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011, כמפורט להלן:  
בגין הפרת סעיף 105 (א) לא שלחה מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69" שולמו 2300 ש"ח.  
בגין הפרת סעיף 105 (ב) לא שלחה נציג במועד הקבוע בסעיף 13" שולמו 2400 ש"ח.

## התפלגות נושאי הפניות במרכז שירות הלקוחות (שנת 2016)



בשנת 2016 התקבלו 30,378 פניות במרכז שרות לקוחות הראשי ו 51,774 פניות למוקד הטלפוני.

### זמן המתנה ממוצע (דקות)

מוקד טלפוני	מרכז שרות לקוחות ראשי (בניין העירייה - קומת גלדיה)
01:22	07:02

## דברי הסבר לחשבון המים

### תעריפי המים

תעריפי המים נקבעים על ידי מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב ומפורסמים במסגרת כללי תאגידי מים וביוב. צריכה למגורים כוללת שני תעריפים: תעריף ראשון (כמות מוכרת) עבור 7 מ"ק לחודשיים לנפש כפי שהוצהר בנכס ותעריף שני (כמות נוספת) עבור יתרת כמות המים שנצרכה בנכס. התעריף לנכס שאינו משמש למגורים הינו תעריף אחיד וקבוע למעט נכסי תעשייה וחקלאות המוכרים ככאלה ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב.

### עדכון מספר נפשות

על מנת לעדכן את מספר הנפשות המתגוררות בנכס יש לשלוח לתאגיד בדואר או לפקס 03-9483262 את המסמכים הבאים: טופס הצהרה בדבר מספר הנפשות מלא וחתום ע"י המחזיק הרשום ע"ג חשבון המים (ניתן להורדה באתר מניב [www.meniv-rishon.co.il](http://www.meniv-rishon.co.il)). תצלום ספחי תעודת זהות או תמצית מרשם אוכלוסין כמשמעותו בסעיף 3 לחוק מרשם האוכלוסין- התשכ"ה 1965, של כל המתגוררים דרך קבע באותה יחידת הדיור, המעיד על שמם ומקום מגוריהם.

ילדים שטרם מלאו להם 18 שנים- יש לצרף את ספחי תעודת זהות או תמצית מרשם אוכלוסין של ההורה שמפורטים בו פרטי הילדים.

חשבון המים של צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר הנפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

### הטבה לאוכלוסיה מיוחדת

מידע בדבר מתן הטבה לאוכלוסיות מיוחדות ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה: [www.meniv-rishon.co.il](http://www.meniv-rishon.co.il)

### החלפת מחזיקים (משלמים / דיירים) בנכס

בכל עת בה מתבצעת החלפת מחזיקים בנכס, מכל סיבה שהיא, חלה חובה על המחזיק היוצא ועל המחזיק הנכנס לבצע סגירה של חשבון המים באמצעות המצאתה של קריאת שיעון המים ביום העזיבה ותשלום חשבון המים במשרדי התאגיד וזאת במקביל לפעולות המבוצעות בעירייה. כל עוד לא התקבלה הודעה על כך במשרדי התאגיד וגם אם נמסרה על כל הודעה לעירייה מבלי שנמסרה הודעה דומה לתאגיד, ישא המחזיק הרשום בנכס בחובת התשלום.

### צריכה פרטית

הצריכה שנמדדה במד המים המשויך על פי קריאת מונה או הערכת צריכה.

### הפרשי מדידה

ההפרש בין הצריכה שנמדדה במד המים הראשי בתקופת החיוב לבין סך הצריכות שנרשמו במדי המים המשויכים כפי שנמדדו באותה תקופה. הפרשי המדידה מתווספים לצריכה הפרטית. הפרשי המדידה מחושבים לפי חלוקה שווה בין כל הצרכנים במבנה או ע"פ הוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין התשכ"ט-1969, ובתנאי שהוצגו לתאגיד המסמכים כמתבקש בסעיף 1.2 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.

### צריכה חריגה בגין נזילה

במידה והתגלתה נזילה בנכס רשאי הצרכן להגיש בקשה להקלה בגין כמות המים שאבדה בנזילה, בהתאם להוראות החוק. התנאים להכרה בנזילה הינם: צריכת המים בתקופת הנזילה שווה או עולה על 150% מ"הצריכה הרגילה" כפי שהוגדר בחוק.

טרם חלפו 6 חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה.

במד משויך - לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-12 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב שבעבורה מבוקשת ההכרה.

במד ראשי - לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-24 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב שבעבורה מבוקשת ההכרה.

הצרכן הצהיר כי החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה. חובה לצרף לבקשה אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה.

### אגרת מינימום

צרכן יחויב באגרת מינימום בגובה 3 מ"ק לחודשיים במידה וצריכתו שווה או נמוכה מכמות זו.

### ריבית פיגורים

אי תשלום חשבון במועד המצוין על גבי חשבון המים יגרור תוספת ריבית פיגורים החשב הכללי.

### בדיקת מד מים

צרכן רשאי לדרוש שמד המים המותקן ברשת המים שבנכסו יבדק במבדקה שאושרה על ידי מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב. בעד בדיקת מד מים כאמור ישלם הצרכן מראש אגרת בדיקת מד מים. האגרה תוחזר לצרכן במידה ותעלה הבדיקה שמד המים לא תקין, ובנוסף, יקבל הצרכן החוזר בגין החודשים שבהם חרגה צריכת המים הנמדדת מרמת הצריכה הנורמאלית, זאת, על בסיס ממוצע הצריכות במד המים החדש.

### בירור חשבון מים

בכל פניה לבירור חשבון המים יש למסור קריאת מונה עדכנית ליום הבירור ולציין את מספר המשלם ומספר הנכס המופיעים בגוף החשבון. חיוב על בסיס הערכת קריאה סימון "י" בחשבון המים. בכל מקרה בו לא התאפשרה קריאת מד המים יחויב התושב בהערכה על בסיס נתוני הצריכה הרגילה בנכס. יש לוודא שמד המים נגיש לקריאה. במידה ולא, באחריות הצרכן לאפשר לתאגיד גישה לקריאת המונה במועדים הקבועים. בהתאם לכללים, תיאום ביקור כרוך בתשלום.

### אחריות הצרכן לרשת המים הפרטית

"מניב ראשון" אחראית על רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי (משותף) בכל נכס. האחריות על רשת המים, ממד המים הראשי בנכס ועד למדים הפרטיים, חלה על כל דיירי הנכס. האחריות ממד המים הפרטי ואילך חלה על כל יחידת דיור בפני עצמה. אחריות זו כוללת גם אובדן מים הנובע מנזילות או מאבזורים שאינם תקינים.

### הערה

בבניינים עם מיכלי מים על גג הבניין או במקום אחר, יש לוודא את ניקיון המיכלים ואת סגירת הכניסות על מנת למנוע זיהום של מים ממקורות חיצוניים. על פי הוראות משרד הבריאות יש לנקות את המיכלים פעם בשנה על ידי גורם מוסמך על מנת למנוע זיהומים.