



**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 2017
מניב ראשון בע"מ





תושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את הדו"ח השנתי של מניב לשנת 2017. 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- 315 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.

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 הדירקטוריון
2. גב' עליזה גואטה- מנהלת אגף חשבות עיריית ראשון לציון
3. עו"ד יוסי אלקריף- נציג ציבור
4. מר פורמן אלעד- נציג ציבור
5. עו"ד אבי עומרד- נציג ציבור
6. גב' דויטל שרעבי- ס. גזבר עיריית ראשון לציון
7. 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

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

פקס: 9483277 \ 9483262

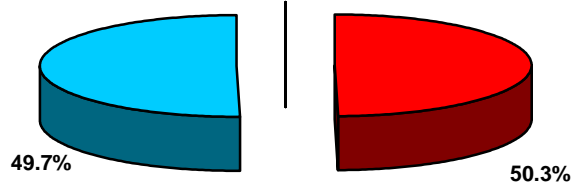
טלפונים:

ira@meniv-rishon.co.il	לשכה : 9483222
hedvas@meniv-rishon.co.il	לשכת מנכ"ל ופניות ציבור - 9483223
oshratl@meniv-rishon.co.il	חטיבת הנדסה - 9483236
IgorR@meniv-rishon.co.il	תיאומים ו GIS - 9483241\9483245
talip@meniv-rishon.co.il	תיאום ובקרת עב' הנדסיות - 9483210
ItzikM@meniv-rishon.co.il	מנהל תפעול - 9483267
LiorV@meniv-rishon.co.il	חשב החברה - 9483244
YuriB@meniv-rishon.co.il	גובר החברה - 9483247
shimonm@meniv-rishon.co.il	מנהל אמרכלות ובטחון - 9483235
ElinorI@meniv-rishon.co.il	מנהלת שרות לקוחות וצרכנות - 9483201
liliR@meniv-rishon.co.il	הממונה על חופש המידע - 9483226
TaliH@meniv-rishon.co.il	הנהלת חשבונות ספקים : 9483254\9483246
MichalH@meniv-rishon.co.il	אכיפה - 9483225\9483255\9483292
GititA@meniv-rishon.co.il	יחידה משפטית - 9483229
NavaO@meniv-rishon.co.il	מחשוב - 9483261
liorcg@meniv-rishon.co.il	הבטחת איכות - 9483226
liliR@meniv-rishon.co.il	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 2017: על ידי חברת מקורות - 49.7%, מהבארות שבבעלות מניב 50.3%.
גרף מס' 1. הפקה עצמית + קניה מחברת מקורות בראשון לציון ב-2017



49.7%	מ"ק	9,361,334	מקורות
50.3%	מ"ק	10,501,914	בארות מניב

רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת המים

2013	2014	2015	2016	2017	אפיון
237,640	257,457	260,995	264,060	266,813	אוכלוסייה לפי מרשם האוכלוסין
19,528,673	19,834,116	18,984,495	20,461,976	20,863,248	סה"כ הפקה עצמית+קניה ממקורות (מ"ק)
18,281,117	18,936,412	18,431,085	19,526,526	19,824,199	סה"כ צריכה (מ"ק)
1,247,556	897,703	553,410	935,450	1,039,049	סה"כ פחת (מ"ק)
6.39%	4.53%	2.92%	4.57%	4.98%	סה"כ פחת (%)

מספר הצרכנים וסוגיהם

מס צרכנים/מדים 31.12.2017	סוג שימוש
77,243	מגורים
1,167	גינון ציבורי
527	מוסדות
5,572	מסחר ומלאכה
353	בניה
11	חקלאות
84,873	סה"כ

הבטחת איכות המים

2.1 בקרה על איכות המים

מערך הבקרה על איכותם התברואית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות, כימיות ופיזיקליות המתבצעות על פי תכנית שנקבעה בתיאום עם משרד הבריאות בתחילת השנה. התכנית קובעת את תדירות הבדיקות, כמו גם, את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת לאתר את מקור החריגה, במידה וקיימת, ולטפל בה בהתאם.

נקודות הדיגום

נקודות דיגום מים, נקבעו בהתאם למספר התושבים ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי השתייה ודרישות משרד הבריאות. במערכת המים העירונית של ראשון לציון מבוצע הדיגום ב-86 נקודות: 16 נקודות בקידוחי המים לפני הכלרה, 9 נקודות בקידוחי המים אחרי הכלרה, 11 נקודות בבריכות מים ומגדלים, 44 נקודות ברשת אספקת המים העירונית, 4 נקודות בצמתי מיהול ו-2 חיבורי מקורות. דיגום המים מתבצע על ידי דוגם מוסמך (שהוסמך על ידי משרד הבריאות), במועדים קבועים והדגימות לבדיקות מיקרוביאליות מובאות בקירור לבדיקה במעבדות משרד הבריאות.

תוצאות איכות המים

ריכוז תוצאות הבדיקות בקטריוLOGיות בנקודות הדיגום הפרוסות בעיר לשנת 2017

סוג נקודה	תוכנן	בוצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
רשת	963	963	100.00%	99.50%	0.50%
מתקן הפקה	60	60	100.00%	100.00%	0.00%
חיבור מקורות	65	65	100.00%	100.00%	0.00%
סה"כ	1088	1088	100.00%	99.54%	0.46%

בבחינת תוצאות הבדיקות המיקרוביאליות של המים בתקופה הנסקרת כפי שניתן לראות בטבלה, התוצאות תואמות את הקריטריונים המחמירים שנקבעו בתקנות של משרד הבריאות. החריגות שהתקבלו במי הרשת ובמתקן ההפקה נבעו בשל תקלות טכניות נקודתיות וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה. כל הבדיקות חוזרות נמצאו תקינות.

דיגום כימי של המים

לצד הדיגום הבקטריאלי, נערכות לפי דרישות משרד הבריאות גם בדיקות תקופתיות של המרכיבים הכימיים, אלו המעניקים למים את טעמם ומשפיעים על איכותם. טבלה 3 מציגה את תוצאות בדיקות המתכות במי הרשת. טבלה 4 מציגה את ההרכב הכימי שנמצא בכל אחת מהבארות בראשון לציון, את הערך המירבי המותר על פי התקן ואת התוצאה הגבוהה ביותר שהתקבלה בנוגע לכל מרכיב ומרכיב. חשוב לציין, כי במידה ונמצאת במים תכולה גבולית של המזהם, מופסקת פעילות מקור המים לאלתר.

תוצאות בדיקות כימיות ברשת אספקת המים בשנת 2017

מספר דגימות חריגות	מספר דגימות שבוצעו	ריכוז מירבי מותר	יחידות	פרמטר נבדק		מס"ד
0	40	1.4	מיליגרם לליטר	Cu	נחושת	1
0	40	1	מיליגרם לליטר	Fe	ברזל	2
0	40	10	מיקרוגרם לליטר	Pb	עופרת	3
0	1088	1	NTU	Turbidity	עכירות	4
0	12	1.7	מיליגרם לליטר	F	פלואוריד	5

ריכוז תוצאות בדיקות כימיות ברשת האספקה העירונית 2017

בארות-רמה מירבית שהתקבלה (מק"ג"ל)	רמה מירבית מותרת (מק"ג"ל)	סימול	הגורם	
1.0>	100	CHLS	כלורופורם	טריהלומתנים ברשת
0.40>	100	DCBS	די כלורו ברומו מתאן	
0.40>	100	CDBS	כלורו די ברומו מתאן	
1.10	100	BRMS	ברומופורם	
1.10	100	THMS	טריהלומתנים	
0.00	1400	Cu	נחושת	מתכות ברשת
270	1000	Fe	ברזל	
0.00	10	Pb	עופרת	
0.00	1700	F	פלואוריד	פלואוריד ברשת

כל המים שסופקו בשנת 2017 לרשת האספקה למי שתייה של העיר ראשון לציון עמדו בהוראות התקן התקף.

תשומת לב מיוחדת מופנית לצרכני המים בבתיים רבי קומות, בהם קיימים מיכלי אגירה תת ו/או על קרקעיים, אותם חובה על בעלי הנכס לנקות ולחטא לפחות אחד לשנה. פעולה זו חייבת להתבצע על ידי בעלי מקצוע מורשים על ידי משרד הבריאות. רשימת בעלי מקצוע כנ"ל ניתן לקבל מלשכת הבריאות הנפתית ברחובות.

[בקרת שפכי תעשייה](#)

תקנות כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המזרמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014, קבעו מטרות ברורות אותן החוק נועד להשיג, ביניהם: הסדרת הזרמת שפכי התעשייה באופן שלא תגרום לנזק במערכת הביוב, מניעת מטורדים ונזקים לציבור או לסביבה הנגרמים משפכי תעשייה, והבטחה כי התאגיד יאסוף, יסלק ויטפל בכל שפכי תקנות כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המזרמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014, קבעו מטרות ברורות אותן החוק נועד להשיג, ביניהם: הסדרת הזרמת שפכי תעשייה התעשייה המזרמים אל מערכת הביוב העירונית באופן שלא יגרום לפגיעה כלשהי. התאגיד מכין תכנית דיגום וניטור דו-שנתית לבקרת שפכי תעשייה בתחום העיר ראשון לציון. תכנית זאת כוללת 53 מפעלים המסווגים על פי מהות בתי העסק השונים ונבדלים בניהם בבדיקות הפרמטרים הנבדקים ובתדירות הדיגום. התכנית מאושרת על ידי הממונה מטעם המשרד להגנת הסביבה ובתיאום ממונה שפכי תעשייה מרשות המים. תוצאות הניטור ואיכויות השפכים מועברים לאחר כל דיגום לבית העסק.

סעיף 10 לכללים קובע כי במידה ובית העסק מעוניין להזרים למערכת הביוב שפכים חריגים, בריכוז מעל הערכים המותרים הנקובים בכללים יגיש בקשה מנומקת בכתב ויפרט את הערכים המרביים ואת כמות השפכים המיועדים להזרמה, בהתאם לטופס 2 שבכללים המצוינים לעיל.

תוכנית ניטור שפכי תעשייה שנת 2017 מניב ראשון

מס' עסקים בתוכנית הדיגום	מהות העסק	מס"ד
15	מפעל מזון ומשקאות	1
23	אולמות אירועים, מסעדות, קניונים	2
1	משחטות, בתי מטבחיים, בתי נחירה, עיבוד דגים	3
1	רפת או לול או חזיריה	4
2	מפעלי ציפוי מתכות וטיפול פני שטח	5
4	מוסכים ותחנות רחיצה בלא מחזור מים	6
1	מכבסות	7
1	תחנות מעבר	8
5	תחנות תדלוק	9
53	סה"כ	

תוצאות הדיגומים מפורסמים לרשות הכלל באתר האינטרנט של החברה.

[ביצוע תוכנית השקעות לשנת 2017](#)

מניב מטפלת באופן שיגרתי ושוטף בשיקום ושידרוג 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 2017.

השקעות בשנת 2017 באלפי ש"ח	סעיף תקציבי	מס' סידורי
13,738	שיקום ושידרוג תשתיות המים	1
6,883	שיקום ושידרוג תשתיות הביוב	2
576	מיחשוב ואיסוף GIS	3
21,530	השקעות אחרות הכוללות הקמת מכונים להגברת לחץ, שיקום ושידרוג מכוני ביוב ומאספי ביוב ראשיים, החלפת מדי מים ועוד	4
42,727	סה"כ	

שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח

הוחלפה צנרת מים ב 25 רחובות באורך של כ 11,500 מטר.
הוחלפה צנרת ביוב ב 26 רחובות באורך של כ 5,000 מטר.
מאז קום התאגיד שודרגו ברחבי העיר למעלה מ 315 ק"מ של תשתיות מים וביוב.

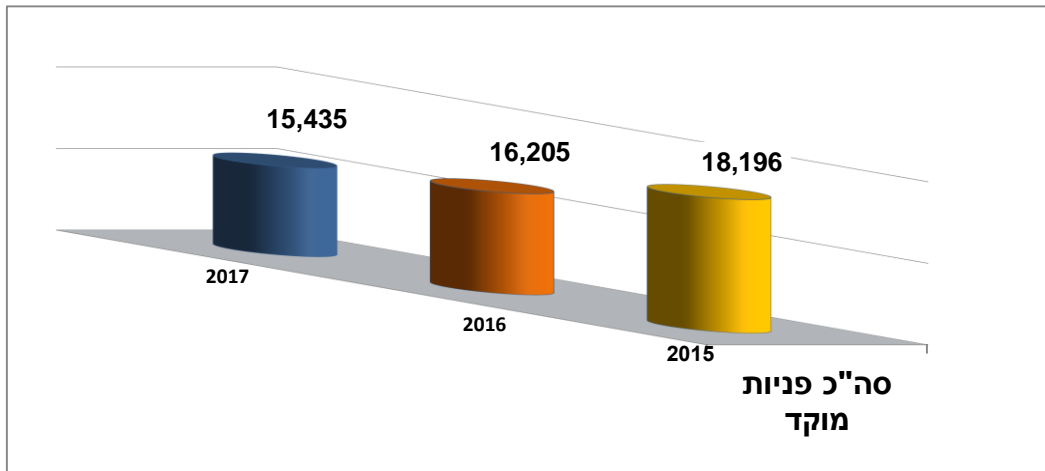
טיפול במפגעים

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 תקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי הביוב בשנת 2017

ממוצע זמן טיפול (בפועל (שעות)	סוג הטיפול
1.0	הפסקת מים
2.0	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
1.4	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי

ירידה ב-15.7% בפניות ב-3 השנים האחרונות בזכות החלפת תשתיות ותחזוקה שוטפת של התשתיות הרטובות



בקרה והבטחת איכות

הסמכה לתקני ISO

באוקטובר 2017 הוסמך מניב ראשון בע"מ לשני תקנים נוספים:

OHSAS 18001 - ניהול בטיחות וגיהות תעסוקתית

ISO 50001 - ניהול אנרגיה

הסמכות קודמות:

ISO 9001 - ניהול איכות (משנת 2006)

ISO 27001 - אבטחת מידע (משנת 2016)

ISO 14001 - ניהול סביבתי (משנת 2016)

בזכות התעדה ל-5 תקנים למניב ראשון בע"מ הוענקה תעודת פלטינה.

פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

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 רמת 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 רמת 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

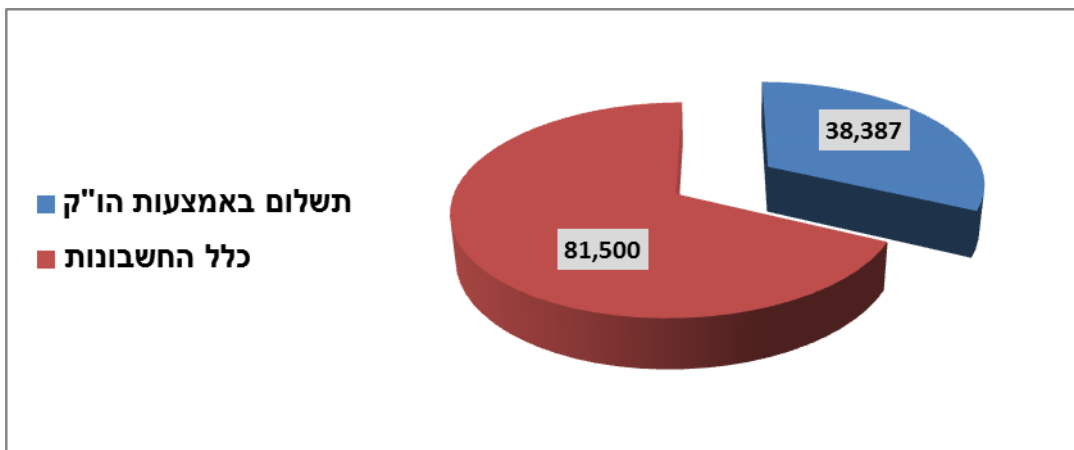
שיפור השירות לתושב

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

זמני שירות לקוחות

% שינוי ב	2017	2016	
16.4%-	6:28	7:44	זמן שרות ממוצע

עליה ב-22.4% לעומת אשתקד בכמות החשבונות המשולמים באמצעות הוראות קבע - דבר המצביע על אמון הצרכנים בתאגיד



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 - מייל/מכתב/פרונוטאלית- 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 בכללי ואמות מידה.

סעיף 10- מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה

בשנת 2017 שולמו לצרכנים 8,050 ש"ח בגין פיצוי ע"פ סעיפים 105 ו-106 בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים של החברות שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011, כמפורט להלן:

בגין הפרת סעיף 105 (א) 12 לא שלחה מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69 שולמו 1,250 ש"ח.

סעיף 105(א) 4 ("לא החליפה מד מים שחלף המועד האחרון לכיולו לפי סעיף 26 א' שולמו 6,550 ש"ח.

סעיף 105(ב) 2 ("לא שלחה נציג לנכס במועד הקבוע בסעיף 13 ד' שולמו 250 ש"ח.

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). 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

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 החזר 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.