



מי אשקלון בע"מ

דוח ביקורת פנימית

**בחינת הבקורות שמקיים התאגיד ביחס למדי המים
לרבות טיפול בתלונות בנושא מדי המים שבשימוש.**

דצמבר 2021

תוכן עניינים

4.....	רקע כללי	א.
4.....	סיכום	ב.
5.....	ממצאים והמלצות	ג.



2 בינואר 2022

לכבוד,
יו"ר הדירקטוריון
חברי ועדת הביקורת
מנכ"ל תאגיד
מי אשקלון בע"מ

ג.נ,

**הנדון: דוח ביקורת פנימית בנושא בחינת הבקורות שמקיים התאגיד ביחס למדי
המים לרבות טיפול בתלונות בנושא מדי המים שבשימוש.**

בהתאם לתוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית שאושרה ע"י ועדת הביקורת בתאגיד מי אשקלון בע"מ (להלן: "התאגיד"), נערך דוח ביקורת פנימית בנושא בחינת הבקורות שמקיים התאגיד ביחס למדי המים לרבות טיפול בתלונות בנושא מדי המים שבשימוש.

הביקורת נערכה במהלך חודש דצמבר 2021. התקופה שנבדקה במסגרת הדוח הינה שנת 2021 עד מועד הביקורת.

מטרת הביקורת הייתה לבחון קיומם של תהליכי בקרה סדורים ונאותים ביחס למדי המים בהם עושה התאגיד שימוש וכן טיפול בתלונות בנושא מדי המים שבשימוש.

לצורך הביקורת ערכנו שיחות עם בעלי תפקידים בתאגיד הרלוונטיים ליישום הכללים וההוראות, כמו כן סקרנו מסמכים שונים וערכנו בדיקות מדגמיות בקשר עם הכללים וההוראות.

הביקורת מודה לעובדי התאגיד על המאמץ ושיתוף הפעולה הפורה לביצוע הביקורת בפרט בלו"ז שניתן.

בכבוד רב,
שלי גליקליך פוקס, רו"ח
המבקרת הפנימית

א. רקע כללי

חוק תאגידי מים וביוב תשס"א-2001 הוא החוק המסדיר את פעילותם של תאגידי המים. בין היתר קבע החוק שכל תאגיד יהיה מחויב לתת שרות לפי אמות מידה אחידות שתקבענה ע"י רשות המים.

הרשות הממשלתית למים ולביוב פרסמה את כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011. כללים אלה קובעים את אמות המידה והוראות שירותיות אחידות אשר מחייבות את תאגידי המים והביוב בכל רחבי הארץ.

אמות המידה כוללות בין היתר הוראות בקשר להתקנה והחלפה של מדי מים, בקשה לעריכת "בדיקות נוספות" ובדיקת מבדקה, משלוח הודעות לצרכן.

יצוין כי בביקורת זו התמקדנו בבחינת הנושאים הבאים:

1. בקרת טיב הליך הרכש של מדי המים.
2. בחינת סעיפים ספציפיים מאמות המידה שנקבעו כמפורט הרלבנטיים לנושא הביקורת:
 - בדיקת מועדי החלפות מדים.
 - מנגנון מעקב צריכות חריגות ושליחת התראות.
 - הטיפול בתלונות צרכנים על מדי מים כולל תוצאות בדיקות מעבדה.
 - הטיפול במדים משומשים.
3. סעיפים רלוונטיים מתקנות כללי מדידת מים (מדי מים), התשמ"ח 1988.

ב. סיכום

דוח זה נועד לבחון את קיומם של תהליכי בקרה סדורים ונאותים בתאגיד ביחס למדי המים בהם עושה התאגיד שימוש וכן טיפול בתלונות בנושא מדי המים שבשימוש. הנושא הינו בעל חשיבות גבוהה מאוד הן כמדד לעמידה וציות לרגולציה אותה קבעה רשות המים לה כפוף התאגיד והן מבחינת המוניטין של התאגיד כגוף נותן שירות לצרכניו. ערכנו בדיקות רבות כפי שיפורט בגוף הדוח, **מבדיקותנו עולה כי התאגיד באמצעות עובדיו מקיים מנגנוני בקרה סדורים ונאותים** בהתאם לנדרש באמות המידה וכללי המים החלים עליו בקשר עם רכישת והתקנת מדי מים וכן מענה לציבור התושבים. מצאנו לנכון לקבוע ביחס לשני ממצאים המלצות שמטרתן לשפר את התהליכים הקיימים.

ג. ממצאים והמלצות**1. בקרת טיב הליך רכש מדי מים****1.1 מכרז להתקשרות בנושא אספקת מדי מים**כללי

בשנת 2017 יצא התאגיד במכרז להתקשרות בנושא אספקת מדי מים חדשים ומדי מים מוסבים באשקלון ובנתיבות. במכרז נקבעו תנאי סף ואישורים ומסמכים שיש להציג על מנת להשתתף במכרז. אחד מתנאי הסף שהוגדרו להשתתפות במכרז הינו "קיום הסמכה של מכון התקנים ISO 9001 בתוקף ליום הגשת ההצעה". נוסף על כך, נדרש כי "המציע הינו בעל רישיון למבדקה עד קוטר 12" או בעל הסכם בתוקף עם מבדקה כאמור. על המבדקה להיות בעלת הסמכה מטעם הרשות הלאומית להסמכת מעבדות בהתאם לכללי ISO/IEC 17011:2004".

למכרז ניגשו 4 חברות: "רימונים", "מדי ורד", "ארד" ו-"גת מדי מים". 2 החברות שנבחרו להתקשרות מתוך ארבעת החברות שניגשו למכרז הינן חברת "ארד" וחברת "רימונים".

ממצאים ובדיקות

1.1.1 בבדיקתנו עולה כי 2 החברות שזכו במכרז - חברת רימונים וחברת ארד מחזיקות בכלל האישורים הנדרשים לפעילותה.

אין הערות.**1.2 רכש מדים**כללי

התאגיד רוכש את המדים שבשימושו מן החברות שזכו במכרז - ארד ורימונים. כו, נמסר כי בגין כל הזמנת מדים שמתקבלת אצלו, נמסר מדגם מדים לבדיקת תקינות במבדקה "מי מרום".

בהתאם לסעיף 2(ב) לכללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988, "לא יבדוק אדם מד מים ולא ימסור אדם מד מים לבדיקה, אלא במבדקה הפועלת על פי הוראות כללים אלה וניתן עבורה רישיון מאת מנהל הרשות הממשלתית".

בדיקות ממצאים

1.2.1 הביקורת בחנה את כרטיסת הנה"ח לרכישת והחלפת מדי מים לשנת 2021. ומתוך כרטיסת זו נבחרו 2 חיובים מחודש 5/2021 למדגם: חשבונית מס מרכזת מס' A21003595 ו-A21003191 שתיהן מחברת ארד ובשתיהן מצוי חיוב גם בעבור מדים מסוג אוקטב.

1.2.2 הביקורת בחנה את האישורים הקיימים למבדקה "מי מרום". התקבלו:
א. תעודת הסמכה מס' 322 בתוקף עד יום: 25.07.2022 באישור הרשות הלאומית להסמכת מעבדות.

- ב. רשיון מס' 5 לניהול והפעלה של מבדקה לכל שנת 2021.
- ג. כתב אישור מטעם משרד הכלכלה והתעשייה בתוקף עד 31/3/22 לביצוע בדיקות למדי מים לפי סעיף 12(א) לחוק התקנים.
- אין הערות.**

1.2.3 לאחר קבלת הזמנות של מדי מים חדשים. מקיים התאגיד תהליך בדיקת תקינות ודיוק במבדקה מורשית על מדגם של מדי מים מכלל מדי המים החדשים שהוזמנו והגיעו לשימוש בתאגיד.

בבדיקתנו ביקשנו לקבל תיעוד לבדיקות כאמור לעיל, שבוצעו ביחס למדי המים שנרכשו במסגרת 2 חשבוניות הרכש שנדגמו (בסעיף 1.2.1 לעיל).

קיבלנו את התיעוד הנדרש – בדיקת מבדקת מי מרום מיום 9/5/21 וכן מיום 11/5/21 שיצאו שתיהן תקינות.

בנוסף, התקבל תיעוד לבדיקות תקינות ודיוק נוספות שבוצעו במהלך השנה במבדקת "מי מרום" למדי מים חדשים מסוג אוקטב שנרכשו, כולן יצאו תקינות. אין הערות.

2. בדיקת סעיפים ספציפיים מאמות המידה לשירות וכללי המים הרלבנטיים לנושא הביקורת

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
פרק 2: סימן א' – צרכנות					
2.	הפרשי מדידה	קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי, תחלק אותם החברה בין הצרכנים בנכס.	<p>1. הומצא לביקורת פורמט של הודעה הנשלחת לצרכנים. בחנו האם תוכן ההודעה כולל התייחסות בהתאם לסעיפים שנכללו בהוראה זו. נמצא תקין.</p> <p>2. בחנו האם הפרשי מדידה בערך חיובי חולקו בין הצרכנים השונים בנכס. לשם כך, דגמנו טיפול ב 15 מקרים. מהביקורת עולה, כי בחשבון התקופתי קיים פירוט של הצריכה הפרטית, צריכה משותפת וסה"כ צריכה לחיוב. תקין.</p> <p>ראה פרוט המקרים בנספח ה' נוכחנו, כי הצריכה המשותפת יוחסה באופן שווה בין הצרכנים בכל נכס. תקין.</p>	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
3.		קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי, תחלק אותם החברה בין הצרכנים בנכס.	נדגמו 5 צרכנים עם הפרשי מדידה (בעלי ערך שלילי). מהביקורת עולה, כי בחשבון התקופתי לתקופה כאמור, הצרכנים שנדגמו זוכו בגין הפרש מדידה שלילי מהצריכה המשותפת. תקין.	תקין	
4-5		אין באמור בסעיפים 2-3 כדי לשלול חיובי/זיכוי של צרכן בשל הפרשי מדידה כאשר מד המים אינו תקין.	ראה התייחסותנו להלן.		
פרק 2: סימן ב' – הערכת צריכה					
7	חיוב לפי קריאת מד מים	חברה תקרא לפחות פעם אחת בחודשיים את כל מדי המים הראשיים והמשויכים שבתחומה ותחייב את צרכניה לפי הכמויות שנמדדו במדי המים.	נמסר כי חיוב הצרכנים מבוצע רק לאור קריאת מדי המים באופן פיזי.	תקין	
א7	אימות קריאת משודרת	(א) חברה המפעילה מערכת קריאה מרחוק תבדוק את נכונות הקריאה המשודרת אליה לעומת קריא מד-המים בכל אחד ממדי-המים הראשיים ומדי-המים המשויכים שבתחומה, פעם בשנה לפחות. (ב) נוכחה חברה כי קריא מד-המים קטן מהקריאה המשודרת שבעדה חויב הצרכן, תזכה את הצרכן בהפרש הקריאה.	ל"ר. לחברה אין מערכת קריאה מרחוק.		

תגובת החברה	תקין/ לא תקין	ממצאים והמלצות	תמצית ההוראה	נושא	סעיף
	תקין	<p>1. הומצא לביקורת, דוח מצבי מונה המשקף את הסיבה לאי ביצוע קריאת מים בנכס בהתאם לנסיבות המתוארות בסעיף כאמור.</p> <p>2. כמו כן, סקרנו דוח הערכות קריאה לתקופה 27 ובחנו באם החברה ערכה הערכות צריכה בהתאם להוראות הסעיף. מהביקורת עולה, כי בתקופה זו היו 804 מקרים בהם בוצעו הערכות צריכה ובכל המקרים סומן קוד לגבי סיבת הערכה. נאות.</p>	<p>חברה רשאית לבצע הערכת צריכה של הכמות שנצרכה בנכס (עקב מד לא תקין, העדר גישה למד וכו')</p>	ביצוע הערכת צריכה	א8
	תקין	<p>1. משיחתנו עם מנהלת קשרי לקוחות עולה, כי אומדן להערכת צריכה מבוצע בהתאם לנתונים על צריכה בתקופה המקבילה אשתקד במידה ומדובר בצריכה רגילה ואם לא, לפי סעיף 8(ב). דגמנו 8 מקרים וראינו בכל המקרים חויבו הלקוחות על פי הערכת צריכה בשל נתונים קיימים. נמצא כי במקרים בהם לא קיימים נתונים לצורך קביעת צריכה בשל מד שבור או לא תקין, הלקוח לא מזוכה מיד</p>	<p>התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף קטן (א) תבצע החברה הערכת צריכה לפי המפורט להלן:</p> <p>(1) קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, תבוצע הערכת הצריכה על פיה;</p> <p>(2) לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, הערכת הצריכה תעמוד על 15 מטרים מעוקבים לחודש;</p>		ב8

תגובת החברה	תקין/ לא תקין	ממצאים והמלצות	תמצית ההוראה	נושא	סעיף
		<p>אלא מחכים לראות מה הצריכה העתידית שלו לאחר תיקון המד ולפי כך מבצעים את החישוב צריכה ומתקנים את הגביה בהתאם.</p> <p>שינוי חישוב הצריכה נערך על פי תקופת חיוב עתידית והצריכה בתקופה זו.</p> <p>2. לא נבדקו מקרים כאמור במסגרת המדגם</p>			
	תקין	<p>דגמנו 2 מקרים של הערכות צריכה שבוצעו לצרכנים בהתאם לסעיף 8(א)(1) כאמור לעיל, נמצא כי בכל המקרים בהם מדי המים לא היו תקינים (מונה שבור וכד') מדי המים הוחלפו. - תקין.</p>	<p>מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(1), תחליף החברה את מד המים.</p>		ג8

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
78		מצאה החברה, כי יש לבצע הערכת צריכה בנסיבות האמורות בסעיף 8(א)(2) וחלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים, הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף החברה את מד המים מיד לאחר ביצוע הערכת הצריכה הראשונה; טרם חלפו חמש שנים מאז הוחלף מד המים האמור , תחליף החברה את מד המים לאחר ביצוע הערכת הצריכה השנייה. נציין כי ניתנה הקלה על ידי רשות המים במדי מים של 3/4" להחלפה אחת ל-6 שנים.	בחנו דוח גיול כל מדי מים בתאגיד (ביתיים ואוקטבים). מהדוח עולה כי כלל המדים שניתן היה להחליף הוחלפו במועד כנדרש. בכל המדים שלא הוחלפו במועד ביחס לגילם, קיימת מניעה הנדסית.	תקין	
פרק 2: סימן ג' - צריכה חריגה הנובעת מנזילה					
13	בדיקה השוואתית של כמות הצריכה	א. החברה תבדוק מיד עם קבלת נתוני הקריאה של כל מד מים משויך או של מד מים ראשי בנכס ולפחות פעם אחת בכל תקופת חיוב, אם הכמות, שנמדדה במד המים גבוהה מכמות הצריכה הרגילה (בסימן זה – בדיקה השוואתית). ב. נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה גבוהה, תודיע לצרכן בחשבון התקופתי הקרוב, כי	א. נמסר לנו על ידי מנהלת שרות לקוחות כי סוגי צריכה פרטית ומשותפת הוגדרו במערכת בהתאם להוראות החוק. במהלך ביצוע בדיקה, במסך תחשיב מים שטוח נשלפים כל המקרים בהם הצריכה הוגדרה כחריגה/חריגה מאוד. ב. הביקורת דגמה מקרה בו הצריכה הייתה גבוהה מצריכתו הממוצעת של הלקוח (כאמור בסעיף ב). נמצא כי נשלחה הודעה על צריכה חריגה. תקין.	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט בהודעה את שיעור הגידול בצריכה.</p> <p>ג. נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה, תודיע לצרכן בהודעה בנוסח המפורט בטופס מספר 1 שבתוספת, כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה ותפרט את שיעור הגידול בצריכה; הודעה כאמור, תישלח לא יאוחר מ-5 ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה השוואתית.</p> <p>ג.1. נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית, כי הכמות שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן, <u>אם יש ברשותה מספר טלפון של הצרכן, תעשה מאמצים סביר להודיע לו בלא דיחוי, בטלפון או באמצעות מסרון, כי צריכתו חריגה מאוד; בהודעה תפרט החברה את הכמות שנמדדה ואת שיעור הגידול בצריכה</u>; חברה לא תפנה באמצעות מסרון אם הודיע לה הצרכן כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך זו.</p>	<p>ג. מבדיקה מדגמית של 9 מקרים בהם נמצאה צריכה חריגה מאוד נוכחנו כי התאגיד שלח הודעה לצרכנים בדבר צריכה חריגה, וזאת בהתאם לנוסח המפורט בטופס 1 שבתוספת. ראה נספח ג'.</p> <p>ג.1. מעיון בדוח הודעות על צריכה חריגה לצרכן עולה כי נשלח מסרון על צריכה חריגה מאוד. במקרים בהם צרכן הודיע שאינו מעוניין לקבל הודעות מתקבל חיווי "לא התקבלה" וסיבה- "מטרה חסומה משירות".</p>	<p>תקין</p>	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>ד. נוכחה החברה בבדיקה ההשוואתית כי הכמות, שנמדדה במד המים הראשי בנכס מהווה צריכה חריגה מאוד, תפעל החברה כאמור בסעיף קטן (ג) וכן תשלח באופן מיידי נציג לנכס שיוודא שלא נפלה טעות בקריאה ושמד המים תקין ככל שניתן לראות; מצא הנציג, כי לא נפלה טעות וכי מד המים תקין, יתלה הודעה, בלוח המודעות בכניסה לנכס, ולפיה במד המים הראשי בנכס נמדדה צריכה חריגה מאוד ואת שיעורה; הנעדר לוח מודעות יתלה הנציג הודעה במקום בולט לעין בכניסה לנכס; כמו כן, ינסה הנציג, ככל שניתן, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של צריכה חריגה מאוד.</p> <p>ה. הודעה לפי סעיף קטן (ג) לגבי צריכה שנמדדה במד המים הראשי בנכס תישלח לכל אחד מהצרכנים באותו הנכס.</p> <p>ו. הוראות סעיף זה יחולו רק על צרכן או מד מים ראשי, שקיימים לגביהם נתונים לצורך חישוב צריכה רגילה.</p>	<p>ד. דגמנו טיפול בתשעה מקרים. מבדיקתנו עולה כי נשלחו נציגים כנדרש. הנציגים תיעדו הודעה ברורה אודות צריכה חריגה מאוד. תקין.</p>	<p>תקין</p>	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		ז. פעולת התאגיד לפי סעיף זה לא תעכב את משלוח החשבון במועד.			
התקנה והחלפה של מד מים					
26	התקנת מד מים שהוסר מנכס	חברה לא תתקין בנכס מד מים שהוסר מנכס אחר, אלא לאחר שנבדק במבדקה ונמצא תקין.	נמסר לביקורת כי התאגיד אינו עושה שימוש חוזר במדים שהוסרו.	ל"ר	
26א	החלפת מד מים שחלף מועד כיולו	חברה תחליף מד-מים שמותקן בנכס לא יאוחר מן המועד האחרון שנקבע לכיולו בתקנה 44 לתקנות מדידת מים.	מעיון בדוח גיול מדי מים עולה כי החברה מחליפה את מדי המים על פי התדירות הנדרשת זאת פרט למקרים בהם ישנה מניעה הנדסית. הומצא לנו דוח מניעה הנדסית הכולל את כלל המקרים בהם יש מניעה. הדוח כולל 776 מופעים. הנתון תואם לנתון שמופיע בדוח גיול מים כולל מדים עם מניעה הנדסית. דגמנו 7 מקרים ונמצא כי בכל המקרים ישנו תיעוד שאכן מדובר במניעה הנדסית. ראה נספח ב'	תקין	
חשבונות ותשלומים					
בירור חשבון תקופתי					
43	בירור חשבון	(א) צרכן רשאי לדרוש מחברה לערוך בירור של חיוב בעד צריכת מים בתקופת חיוב כלשהי, לא יאוחר משלושים ימים מהמועד	(א) הביקורת ערכה בדיקה מדגמית של 12 בקשות ל"בדיקת בוררות מד מים" מתוך 83 שהוגשו בשנת 2021. נמצא כי כלל	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי המתייחס לתקופת החיוב (להלן – בקשה לעריכת בירור), אם סבר שהחשבון התקופתי שגוי.</p> <p>(ב) בקשה לעריכת בירור תהיה ערוכה לפי נוסח טופס 3 שבתוספת.</p> <p>(ג) קיבלה חברה בקשה לעריכת בירור, תבדוק את כל אלה:</p> <p>(1) אופן קביעת החיוב – לפי קריא מד מים או לפי הערכת צריכה;</p> <p>(2) הזמן שחלף מאז המועד האחרון שבו כויל מד המים;</p> <p>(3) האם מד המים נבדק במבדקה לפי סעיף 26 ונמצא תקין;</p> <p>(4) בבדיקת מד מים ראשי – צריכת המים במדי המים המשויכים באותו נכס.</p>	<p>הבקשות הוגשו ע"ג הטופס הקבוע באמות המידה.</p> <p>(ב) בבדיקתנו המדגמית נמצא כי קיים תיעוד לבדיקות הנדרשות בסעיפים קטנים (ג) (1)-(4).</p> <p>בבדיקתנו עולה כי במהלך 2021 ועד למועד הדוח, הוגשו ונבדקו סה"כ 83 מקרי בוררות. מתוך כלל מקרים אלו נמצא כי ב- 17 מקרים, המד נמצא "לא תקין".</p> <p>מתוך 17 המדים שנמצאו לא תקינים 16 הם מסוג 3/4" ו- 1 מסוג אוקטב 3".</p> <p>מתוך 83 מקרי הבירור בשנת 2021, 69 בקשות לבירור נעשו בגין מדים מסוג 3/4" (ביתיים).</p> <p>כאמור 16 מתוכם, נמצאו לא תקינים.</p> <p>נציין כי מתוך 83 מקרי הבירור בשנת 2021, הוגשו 10 בקשות לבירור בגין מד מסוג אוקטב (מקרה אחד בגין אוקטב 2" ו-9 מקרים בגין אוקטב 3").</p>	<p>תקין</p> <p>ראה ממצאי הביקורת</p>	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תגובת החברה תקין/ לא תקין
			<p>יצוין כי מתוך 768 מדי אוקטב המותקנים בתאגיד, נדרשו רק 10 מדי אוקטב לבדיקת בוררות ורק 1 מתוכם נמצא לא תקין. מכאן כי, לא נרשמות טענות לגבי מרבית מדי האוקטב המתוקנים ברחבי העיר וכי רק מד אחד נמצא לא תקין.</p> <p>המלצת הביקורת</p> <p>התאגיד מצידו מקיים את הליך הטיפול בבירור בצורה נאותה בהתאם לאמות המידה. כמו כן, כמפורט בסעיף 1.2.3 מקיים התאגיד בדיקות תקינות דיוק מדגמיות בגין כל רכישה. עם זאת, תוצאות הבירורים המצביעים על אי תקינות כמעט כולם במדי 3/4 מעידים מחד על התנהלות שקופה של התאגיד מול צרכניו. מאידך, מומלץ לתאגיד לברר ולהשוות את מקרי המדים הלא תקינים למצוי בתאגידים אחרים, כאלו הרוכשים מאותן חברות וכאלו הרוכשים מחברות אחרות, כדי להשיג סבירות ובמידת הצורך לקבל החלטות בנושא.</p>	<p>ההמלצה מקובלת.</p> <p>לאורך כל השנה ובאופן שוטף מתבצע הליך בקרה ובקשת הסברים מהמעבדה לגבי המקרים בהם מד המים נמצא לא תקין ואינו מגיב "בסלחנות" למקרים לא תקינים. בהתאם להמלצה, אנו נפעל להשוואת נתוני המדים הלא תקינים בתאגידים נוספים הפועלים מול אותה המעבדה.</p>

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
44	מד מים שלא נקרא	מצאה החברה, לאחר שבדקה את אופן קביעת החיוב לפי סעיף 43(ג)1, כי על אף שלא התקיימו הנסיבות האמורות בסעיף 8(א), נקבע החיוב לצרכן לפי הערכת צריכה, תקרא את קריא מד המים בלא דיחוי, ותתקן את החיוב לצרכן בהתאם.	אין מקרים כאמור.	לא רלוונטי	
45	מד מים שלא נבדק או כויל במועד	מצאה החברה, לאחר שערכה בדיקות לפי סעיף 43(ג)2 ו-3, כי מד המים לא נבדק במבדקה לפי סעיף 26 או חלף המועד לבדיקה וכיול של מד המים הקבוע בתקנה 44 לתקנות מדידת מים, תחליף את מד המים בלא דיחוי.	מעיון בדוח "גיוול מדי מים" עולה כי המדים מוחלפים כנדרש פרט למקרים בהם יש מניעה הנדסית.	תקין	
46	חיוב שגוי בהפרשי מדידה	מצאה החברה, לאחר שערכה בירור חשבון לבקשת הצרכן כי הייתה צריכה לבצע הערכת צריכה, ולא בוצעה הערכת צריכה לפי סעיף 8, תבצע הערכת צריכה לאותם צרכנים ותתקן את החיוב לכל הצרכנים בנכס לפי סעיף 9.	לא מבוצעת הערכת צריכה	לא רלוונטי	
47	הודעה על תוצאות הבירור	(א) חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה לעריכת בירור, על תוצאות הבירור שערכה לפי סעיף 43(ג) והפעולות שנקטה בעקבותיו. (ב) בהודעה ייכללו הפרטים האלה: (1) זכותו של הצרכן לדרוש מהחברה, בתוך	(א) נדגמו 11 מקרים בהם לקוחות פנו לבירור. מבדיקתנו עולה כי ב-4 מקרים הודעת החברה בכתב לא עמדה בדרישה למתן מענה כתוב לצרכן תוך 14 ימי עסקים. ראה נספח א'	תקין עם הערות.	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור, לערוך בדיקות נוספות לפי סעיף 48 או לדרוש מהחברה לשלוח את מד המים לבדיקה במבדקה לפי תקנה 47 לתקנות מדידת מים ;</p> <p>(2) הסבר בדבר הבדיקות הנוספות ;</p> <p>(3) התעריפים החלים על ביצוע הבדיקות הנוספות ובדיקת המבדקה וזכותו של הצרכן לקבל החזר כספי בהתקיים האמור בסעיף 51 או אם יתגלה בבדיקת המבדקה שמד המים לא היה תקין.</p>	<p>(ב) במקרים בהם נשלחו תוצאות הברור בכתב, נמצא פרוט כנדרש בסעיף 47 (ב).</p> <p>המלצת הביקורת</p> <p>מומלץ להקפיד על מתן מענה לצרכן בתוך פרק הזמן הקבוע באמות המידה.</p>		<p>ההמלצה לא מקובלת.</p> <p>המקרים שנדגמו בנספח א אינם מהווים מקרים קלאסיים של בירור חשבון לפי סעיף 43 משתי סיבות :</p> <p>א. הלקוחות לא מילאו טופס בקשה לבירור חיוב (טופס 3א לעריכת בירור חיוב חריג).</p> <p>ב. הפניות לבדיקת החיוב הוגשו במרבית המקרים בחלוף 30 יום ממועד האחרון שנקבל לתשלום החשבון המדובר.</p> <p>אי לכך לא מדובר כלל במקרים של בירור</p>

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
					<p>חשבון אלא במקרים בהם לבקשת לקוח או משיקול דעת התאגיד מד המים נשלח לבדיקת בוררות ולכן המענה ללקוח ניתן במסגרת הליך בוררות מד מים ולא הליך של בירור חיוב חריג והסעיף היחיד הרלוונטי לעניין בוררות מד מים הנו סעיף 50 א' המורה לבצע תיקון צריכה באם מד המים נמצא לא תקין . ולהלן התייחסות ספציפית לגבי לקוח מספר 3 ומספר 8 במדגם.</p> <p><u>לגבי לקוח מספר 3 במדגם:</u></p>

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
					<p>בעת פירוק מד המים נמצא כי הוא שבור ולכן לא ניתן לבודקו במעבדה וסומן כלא תקין (ייתכן וחיבלו במד המים טרם פירוקו). בהנחיית בקי המתנו לצריכות המד החדש ובהתאם לזה הונפק מכתב לדיירים ובסופו של דבר גם ניתן זיכוי.</p> <p><u>לגבי לקוח מס 8 במדגם:</u> לקוח הגיש בקשה לבוררות בתאריך 26/08/21, מד פורק בתאריך 30/08/21, אך מתיעוד במשימה נשלח לבוררות רק בתאריך 29/09/21 – התאגיד המתין לשליחת מד</p>

תגובת החברה	תקין/ לא תקין	ממצאים והמלצות	תמצית ההוראה	נושא	סעיף
המים לבוררות לאורך חודש 09/21.					
	<p>תקין. ראה הערה</p>	<p>(א) ממדגם בקשות לעריכת בירור עולה כי במסגרת התשובה ללקוחות, במקרים הרלוונטיים (כאשר המד נמצא תקין). מופיע במכתב המענה סעיף 48(א).</p> <p>(ב) במקרים שנדגמו בהם פנו לקוחות לביצוע בדיקות נוספות, בוצעו בדיקות נוספות כגון : האם בוצעו עבודות תחזוקה בקרבת הנכס, הצלבת מדי מים בין הצרכנים. נציין כי, אין דוח המרכז את כלל המקרים בהם לקוחות פנו בבקשה לעריכת בדיקות נוספות.</p> <p>נמסר לנו כי ברוב המוחלט של המקרים הלקוחות אינם פונים בהליך השגה כמופיע בכללים אולם התאגיד מכיר את הוראות אמות המידה ויודעים כי יש אפשרות לסייע לצרכנים בהתאם לסעיף 52 לאמות המידה ומפעילים אותו במקרה הצורך.</p>	<p>(א) הגיש צרכן בקשה לעריכת בירור, רשאי הוא לדרוש מחברה, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הודעה על תוצאות הבירור ובכפוף לתשלום תעריף בעד עריכת בדיקות נוספות הקבוע בתוספת השנייה לכללי התעריפים, לערוך בדיקות נוספות לבירור של חיוב בעד צריכת מים (להלן – דרישה לעריכת בדיקות נוספות).</p> <p>(ב) קיבלה חברה דרישה לעריכת בדיקות נוספות, תבדוק גם את כל אלה :</p> <p>(1) האם נערכו עבודות תחזוקה לצגרת בקרבת הנכס או בצינורות המספקים מים לאזור שבו מצוי הנכס ויש יסוד סביר להניח כי העבודות השפיעו על המדידה במד המים ;</p> <p>(2) האם מדי המים בנכס הוצלבו בין צרכנים ;</p> <p>(3) האם מד המים הותקן באופן הנדרש לפי תקנות מדידת מים ;</p> <p>(4) התנאים שבהם רשאי לפנות בבקשה</p>	<p>עריכת בדיקות נוספות</p>	<p>48</p>

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
49	החלפת מד מים	<p>(א) הגיש צרכן דרישה לעריכת בדיקות נוספות בעקבות צריכה גבוהה או צריכה חריגה במד מים ובתקופת החיוב הראשונה שהסתיימה לאחר הגשת הבקשה נמדדה במד המים צריכה גבוהה או צריכה חריגה, תחליף החברה את מד המים ותשלח אותו לבדיקה במבדקה על חשבונה.</p> <p>(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו אם בבדיקות שנערכו לפי סעיף 48(ב) התבררה הסיבה לצריכה הגבוהה או החריגה.</p>	נדגם מקרה אחד כאמור. מד המים הוחלף כנדרש.	תקין	
52	הודעה על תוצאות הבדיקות הנוספות	<p>חברה תודיע לצרכן בכתב, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת דרישה לעריכת בדיקות נוספות –</p> <p>(1) על תוצאות הבדיקות שערכה לפי סעיף 49(ב) ועל הפעולות שנקטה בעקבותיהן;</p> <p>(2) על זכותו של הצרכן להשיג על ממצאי הבדיקות לפני הרשות הממשלתית בהתאם לסעיף 108 לחוק בתוך 30 ימים מיום קבלתן;</p> <p>(3) על זכותו של הצרכן לפנות לחברה בתוך 21</p>	<p>נמסר לנו כי על פי רוב לא מבוצעת בקשה של הצרכנים לבדיקות נוספות. הובאו לעיוננו 7 מקרים בהם צרכנים כן פנו לבדיקה נוספת. מעיון במענה החברה לפניית צרכנים עולה כי החברה מיישמת את ההוראה כנדרש. נציין כי בכל המקרים, זוכו הצרכנים ועל כן סעיפים (2) ו (3) אינם רלוונטיים.</p>	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		ימי עסקים מיום קבלת תוצאות הבדיקות, בבקשה לפי סעיף 52א ובלבד שכמות המים שנמדדה מהווה צריכה חריגה מאוד.			
ביקור מתואם בחצרי צרכן					
54-56	תיאום ביקור בחצרי צרכן	(א) לא היה ניתן להיכנס לחצרי צרכן בשל נסיבות שאינן תלויות בחברה במקרים המנויים בכללים אלה, תפנה החברה לצרכן ותודיע לו את כל אלה: (1) הנסיבות שבשלהן לא היה ניתן להיכנס לחצרו; (2) האפשרות העומדת לפני הצרכן להסיר את המניעה לכניסה לחצרו; (3) האפשרות לתיאום ביקור והתעריף הקבוע לביקור מתואם; (4) את ההשלכות אם לא יסיר את המניעה לכניסה לחצרו או יסרב לתאם ביקור בחצרו.	במקרים בהם לא ניתן להיכנס לחצרי צרכן, נשלחת ללקוחות הודעה. בבחינת ההודעות שנשלחו ל-3 לקוחות עולה כי הסעיפים הנדרשים מפורטים בפניה ללקוח. ראה נספח ב'	תקין	
טיפול בפניות צרכנים					
67	חובת תיעוד פניות	חברה תתעד כל פנייה שקיבלה מצרכן, לרבות פנייה בעל פה.	על פי המדגמים שערכנו עולה כי החברה מתעדת את פניות הצרכנים כנדרש.	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
69	חובת מענה בכתב	<p>(א) חברה תשיב בכתב לכל פנייה שקיבלה מצרכן בכתב, דוא"ל, טופס מקוון, בעל פה.</p> <p>(ב) בכפוף להוראות סעיף 52, חברה תשיב לפנייה כאמור לעיל בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלתה; ואולם אם הייתה התשובה לפנייה טעונה בדיקה או פעולה נוספות, רשאית החברה להשיב עליה בתוך 28 ימי עסקים ממועד קבלתה, ובלבד שתודיע לצרכן בכתב, לא יאוחר מתום 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה, על העיכוב במתן התשובה והסיבות לו.</p>	<p>במסגרת המדגם שבוצע נבדקו 11 פניות שהתקבלו מצרכנים בכתב, בטופס מקוון ובעל פה. מהתיעוד שהוצג לביקורת עולה כי בכל המקרים החברה ענתה בכתב כנדרש.</p>	תקין	
כללי מדידת מים (מדי מים) 1988					
	תיקון ובדיקה של מד מים כללים תשע"א- 2011:	2. (א) לא יתקן אדם מד מים ולא ימסור אדם מד מים לתיקון, אלא בבית מלאכה הפועל על פי הוראות כללים אלה וניתן לו רשיון מאת מנהל הרשות הממשלתית.	2(א) לא רלבנטי.	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		(ב) לא יבדוק אדם מד מים ולא ימסור אדם מד מים לבדיקה, אלא במבדקה הפועלת על פי הוראות כללים אלה וניתן עבורה רשיון מאת מנהל הרשות הממשלתית.	2 (ב) מבדיקת מדגם בירורים שערכנו עולה כי בדיקת מדי המים מבוצעת במכון מורשה "מי מרום". הועברו לעיוננו האישורים הנדרשים. תקין. כולל רישיון של משרד הכלכלה והתעשייה		
	רישיון לניהול והפעלה של בית מלאכה ומבדקה כללים תשע"א-2011	4. רשיון לניהול והפעלה של בית מלאכה או מבדקה ינתן בטפסים מס' 1)2 ו-2)2 שבתוספת הראשונה, לפי הענין, ויצויין בו המועד שבו יפקע תקפו.	הועברו לעיוננו רישיונות לניהול והפעלה. הרישיון בתוקף. תקין	תקין	
	תעודת בדיקה ואישור תקינות מד-מים מהירותי-וולטמן	12. (א) נמסר לבדיקה מד מים מסוג מהירותי-וולטמן, ימלא בעל רשיון למבדקה או הממונה על המבדקה למוסר מד המים, לפי בקשתו, לאחר הבדיקה, תעודת בדיקה שבו צויינו פרטים אלה: (1) שם המבדקה ומענה; (2) המספר הסידורי של תעודת הבדיקה; (3) שם מוסר מד המים ומענו; (4) פרטי מד המים: מספר, גודל נומינלי, סוג, תוצרת; (5) תוצאות הבדיקה;	במקרים בהם נמסר מד מים לבדיקה בתעודת הבדיקה צויינו הפרטים הנדרשים.	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
			<p>(6) קריא מד המים בגמר הבדיקה ;</p> <p>(7) תאריך הבדיקה ;</p> <p>(8) הצהרה זו : "אני מצהיר שמד המים נבדק בהתאם להוראות בדבר בדיקת מדי מים ונמצא תקין".</p>		
	כללים תשע"ה-2014	<p>(ב) בכל מקרה שמד המים תוקן וכוויל, תוטבע חותמת על לוח הספרות או על גבי החותם כמשמעו בסעיף 14 של מד המים אשר תכלול פרטים אלה :</p> <p>(1) מספר הרשיון לניהול המבדקה ;</p> <p>(2) החודש והשנה שבהם בוצע התיקון והכילול.</p>	לא רלבנטי נמסר כי לא נעשה שימוש במדים מתוקנים.		
	בדיקת מד מים רב-סילוני	<p>16. (א) בדיקת מד מים רב-סילוני תיעשה כך שכל מד מים ייבדק בשלוש ספיקות, בעזרת כמויות המים, באופן ובמידות הדיוק המפורטים בטבלה מס' 1.</p> <p>* כמוגדר בת"י 63.</p> <p>הערה : במדי מים 10 ו-15 מ"ק מסוג ישן עם מחוג אחד במרכז (הכמות הקטנה ביותר 10 ליטר) יש להעביר בבדיקה ב' 200 ליטר</p>	במדגם שערכנו עולה כי מד מים מסוג רב סילוני נבדק כנדרש.	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>ובבדיקה ג' 100 ליטר לפחות. מדי מים מסוג ישן ייבדקו כדלקמן :</p> <p>סימון קודם 3-5 - לפי סימון 2.5 בטבלה לעיל ;</p> <p>סימון קודם 7-10 - לפי סימון 5 בטבלה לעיל.</p> <p>(ב) בדיקת אטימות בלחץ של מד המים תיעשה לפי הנדרש בת"י 63.</p>			
	<p>בדיקת דיוק המדידה כללים תשע"א-2011</p>	<p>19. (א) בדיקת דיוק המדידה של מד המים תיעשה בשיטה נפחית או בשיטת שקילה, כמפורט להלן :</p> <p>(1) יוזרמו מים בספיקה מסוימת וקבועה דרך מד המים ; המים ייאספו לאחר מכן במכל מכויל ; על סמך השוואת הפרש הקריא של מד המים בתחילת הבדיקה ובסופה לבין נפח המים במכל המכויל, ייקבע חישוב הסטייה בדיוק המדידה של מד המים ;</p> <p>(2) הכמות שנרשמה במד המים תהיה ההפרש בין הקריא הסופי של מד המים לבין הקריא ההתחלתי ; הסטייה בדיוק המדידה של מד</p>	<p>(3) הסטייה היחסית מחושבת באחוזים (%) בדיוק המדידה של מד המים ובסימן של פלוס (+) או מינוס (-) לפי המשוואה הזו : כאשר :</p> <p>e- סטייה (באחוזים) בדיוק המדידה של מד המים בספיקה מסוימת (חיובית כאשר ההפרש בין הקריאים של מדי המים גדול מאשר קריא המכל המכויל) ;</p> <p>A- קריא מד המים (בליטרים) בתחילת הבדיקה ;</p> <p>B - קריא מד המים (בליטרים) בסוף הבדיקה ;</p>	<p>תקין</p>	

תגובת החברה	תקין/ לא תקין	ממצאים והמלצות	תמצית ההוראה	נושא	סעיף
			<p>המים תהיה ההפרש בין הכמות שנרשמה במד המים לבין הקריא של המכל המכויל ;</p> <p>(3) הסטייה היחסית תחושב באחוזים (%) בדיוק המדידה של מד המים ובסימן של פלוס (+) או מינוס (-) לפי המשוואה הזו : כאשר :</p> <p>e- סטייה (באחוזים) בדיוק המדידה של מד המים בספיקה מסוימת (חיובית כאשר ההפרש בין הקריאים של מדי המים גדול מאשר קריא המכל המכויל);</p> <p>A- קריא מד המים (בליטרים) בתחילת הבדיקה ;</p> <p>B - קריא מד המים (בליטרים) בסוף הבדיקה ;</p> <p>V – כמות המים (בליטרים) שנאספו במכל המכויל בזמן הבדיקה ;</p> <p>(4) בשיטת שקילה, בדיקת דיוק המדידה של מד המים תיעשה כמפורט בפסקאות (1) עד (3),</p>		

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		ולעניין זה נפח המים המצטבר במכלים יחושב כמפורט בתוספת השנייה. (ב) מנהל הרשות הממשלתית רשאי לאשר לבעל רישיון למבדקה, לפי בקשתו, שיטה אחרת לבדיקת דיוק המדידה, לפי שיקול דעתו של מנהל הרשות הממשלתית ובתנאים, ובלבד שהשיטה תבטיח את דיוק המדידה הנדרש בכללים אלה.			
	מדי מים משומשים כללים תשע"א-2011	20. הוראות סעיפים 16, 17 ו-19 יחולו על מדי המים אשר היו בשימוש לפני שנמסרו לבדיקה או לתיקון במבדקה או בית מלאכה.	לא רלבנטי לא נעשה בהם שימוש בתאגיד	לא רלבנטי	
	מד-מים מותר לשימוש כללים תשע"ח-2017	33ז. ספק, מפיק או תאגיד צרכן לא ישתמש במד-מים, לצורך מדידת מים, אלא אם כן מד-המים הוא מדגם שאושר לשימוש לפי סעיף 33א או אושר לשימוש לפי סעיף 33ב, ומסומן לפי סעיף 33ג.	בבדיקה מדגמית של מדים שנרכשו מול אישורי הדגמים שמחזיקות החברות המספקות לא נמצאו ליקויים.	תקין	
	כללים (מס') תשע"ח-2018	(1) עד יום כ"ג בטבת התשע"ט (31 בדצמבר 2018) רשאי ספק, מפיק או תאגיד צרכן להתקין ולהשתמש במד-מים, גם אם הוא אינו מד-מים מאושר ;	(4) נמסר לנו כי לא נעשה שימוש במדי מים לא מסומנים.	תקין	

תגובת החברה	תקין/ לא תקין	ממצאים והמלצות	תמצית ההוראה	נושא	סעיף
			<p>(2) מהיום הקובע לא יתקין ספק, מפיק או תאגיד צרכן מד-מים, אלא אם כן הוא מד-מים מסומן ;</p> <p>(3) בלי לגרוע מהוראות סעיפים 44 ו-45 – (א) בתקופה שמהיום הקובע עד המועד האחרון ליישום, רשאי ספק, מפיק או תאגיד צרכן להמשיך ולהשתמש במד-מים שהותקן לפני היום הקובע, גם אם הוא אינו מד-מים מאושר ;</p> <p>(ב) עד המועד האחרון ליישום יסיר ספק, מפיק או תאגיד צרכן כל מד-מים המשמש אותו שאינו מד-מים מאושר ;</p> <p>(ג) מהמועד האחרון ליישום, רשאי ספק, מפיק או תאגיד צרכן להמשיך ולהשתמש במד-מים מאושר שהותקן לפני היום הקובע, גם אם הוא אינו מד-מים מסומן, עד המועד האחרון לכיול ולבדיקה ;</p>		

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>(4) ספק, מפיק או תאגיד צרכן ידווח למנהל הרשות הממשלתית עד ליום ה' באדר התש"ף (1 במרס 2020) על מספר מדי-המים המשמשים אותו נכון ליום ד' בטבת התש"ף (1 בינואר 2020) או למועד מאוחר יותר, שאינם מד-מים מסומן; הדיווח יכלול פירוט של מספר מדי-המים מכל דגם שלא אושר לשימוש לפי סעיף קטן (א), תוך הבחנה בין מדי-מים מדגם שאושר לשימוש לפי סעיף 54 לכללים העיקריים בנוסחם לפני יום התחילה או שקיבל תעודת בדיקה בדבר התאמה לתקן לפי סעיף 12(א) לחוק התקנים לפני היום הקובע ובין מדי-מים אחרים, וכן של מספר מדי-המים מכל דגם שאושר לשימוש לפי סעיף קטן (א), שאינם מד-מים מסומן.</p>			
	<p>כללים תשע"א-2011</p>	<p>(ג) מד מים שאינו מותקן במקור מים, יותקן, יוחלף וימסר לבדיקה רק בידי ספק המים.</p>	<p>מבדיקת המקרים שנדגמו לבירור, מדי המים מותקנים, מוחלפים ונמסרים לבדיקה רק על ידי תאגיד המים.</p>	<p>תקין</p>	
	<p>התקנת מד מים במקום מד מים שהוסר</p>	<p>37. לא יוסר מד מים ממקומו לצורך בדיקה, כיוול, תיקון, החלפה, מילוי כל חובה אחרת לפי כללים אלה או לכל צורך אחר, אלא אם הותקן, בו-בזמן, מד מים תחתיו.</p>	<p>מבדיקת תיעוד המקרים שנדגמו לבירור, מיד לאחר הסרת מדי המים לצורך בדיקה מותקן בו זמנית מד מים אחר תחתיו.</p>	<p>תקין</p>	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
	כללים תשע"א-2011				
	רישום קריא ומספר זיהוי	39. (א) המסיר מד מים ממקומו חייב לרשום את הקריא של מד המים שהוסר בעת הסרתו ואת הקריא של מד המים שהותקן תחתיו, וכן את מספרי הזיהוי של שני מדי המים האמורים.	בעת הסרת מדי מים מתועדים הפרטים הנדרשים כאמור.	תקין	
	מועדים לבדיקה וכיול של מדי-מים ברשת מים כללים תשע"ה-2014	44. (א) ספק וכן תאגיד צרכן חייב למסור מד מים המותקן ברשת המים שברשותו לבדיקה ולכיול במבדקה, כדלקמן: הוראת שעה תשפ"א-2020 (1) מד מים רב-סילוני בגודל 10 מ"ק ומעלה ומד מים מהירותי-וולטמן יימסר לבדיקה ולכיול לפחות אחת לשנתיים, ואולם מד מים מהירותי וולטמן מדגם H-4000 מתוצרת חברת elster ומד מים מהירותי-וולטמן מדגם meistream, תוצרת חברת סנסוס (מיינקה) ומד מים וולטמן מדגם WPD/WPHD תוצאת חברת ZENNER יימסר לבדיקה ולכיול אחת לארבע שנים לפחות;	(1) מעיון במדים המותקנים על פי דוח גיול עולה כי לא מותקנים מדים כאמור. (2) מדובר בהוראת שעה מ-2020 טרם רלוונטי ליישום. (3) מדוח גיול מדים עולה כי כלל המדים עוברים גיול אחת ל-6 שנים פרט למדים לגביהם יש מניעה הנדסית.	תקין	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>(2) מד מים רב-סילוני בגודל 1.5 מ"ק עד 6 מ"ק יימסר לבדיקה ולכיול לפחות אחת לשלוש שנים ;</p> <p>(3) מד מים רב-סילוני עם הנעה מגנטית, בגודל 1.5 מ"ק עד 2.5 מ"ק יימסר לבדיקה ולכיול לפחות אחת לשש שנים ;</p> <p>(4) מד מים משולב יימסר לבדיקה ולכיול אחת לשנתיים לפחות ;</p> <p>(5) מד-מים אחר – לפי הוראות שיורה מנהל הרשות הממשלתית באישור שנתן לדגם מד-המים או למד-מים לפי הכללים.</p> <p>(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי מנהל הרשות הממשלתית, במקרים מיוחדים ובהחלטה מנומקת, לתת פטור מן החובה האמורה בסעיף קטן (א) או להאריך את התקופה לביצועה.</p>			
	<p>דרישת הצרכן לבדיקת מד מים</p>	<p>47. (א) צרכן או משתמש במים רשאי לדרוש מספק המים או מהתאגיד הצרכן, הכל לפי</p>	<p>במדגם שבוצע, בכל המקרים הצרכנים שילמו עבור הוצאות הבדיקה. במקרים בהם נתגלה</p>	<p>תקין</p>	

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>הענין, שמד המים המותקן ברשת שבנכסו ייבדק על-ידי מבדקה.</p> <p>(ב) צרכן או משתמש במים שידרוש בדיקת מד המים כאמור, ישלם את הוצאות הבדיקה לרבות הוצאות ההחלפה וההובלה, אלא אם נתגלה בבדיקה שמד המים לא היה במצב תקין.</p> <p>כללים תשע"א-2011</p> <p>(ג) מד מים ייחשב כתקין אם הסטיה בכל תחומי המדידה לא תעלה על פי שניים מהסטייה המותרת לפי טבלה מס' 1 בסעיף 16 בכיול מד מים רב-סילוני או לפי טבלה מס' 2 בסעיף 17 בכיול מד מים מהירותי-וולטמן. תק' תשע"ו-2016</p> <p>(ד) בעל רישיון למבדקה יעביר למנהל הרשות הממשלתית עד לתאריכים 30 ביוני ו-31 בדצמבר של כל שנה, את פירוט כלל תוצאות הבדיקות של מדי-המים שבוצעו במבדקה לדרישת הצרכן במהלך ששת החודשים הקודמים למועד העברת הפירוט.</p>	<p>כי מד המים לא תקין זוכו הלקוחות עבור תשלום זה.</p> <p>בכל בדיקה שמבוצעת מופיעות הבדיקות שנערכות למד שנבדק כנדרש.</p> <p>המדים שנמצאו לא תקינים תואמים להגדרה המופיעה בסעיף זה.</p>		

תגובת החברה	תקין/ לא תקין	ממצאים והמלצות	תמצית ההוראה	נושא	סעיף
			<p>הוראת שעה (מס' 2) תשפ"א-2020</p> <p>(ה) על אף האמור בסעיף קטן (ג), על סטייה בבדיקה של מד מים רב-סילוני בגודל 1.5 מטרים מעוקבים עד 2.5 מטרים מעוקבים יחולו הוראות אלה:</p> <p>(1) המכשיר ייחשב כתקין אם הסטייה בכל תחומי המדידה לא תעלה על הסטייה המותרת לפי הטבלה הזו.</p> <p>* כמוגדר בתקן ת"י 63.</p> <p>** חייבת להיראות תנועה רצופה במנגנון הספירה במשך תקופת הבדיקה.</p> <p>(2) התקבלה תוצאת בדיקה אחת בלבד לפי פסקה (1) הגדולה מהסטייה המותרת, תבוצע בדיקה זו פעמיים נוספות; אם התקבלה באחת מהן תוצאה הגדולה מהסטייה המותרת, או אם ממוצע הסטיות של הבדיקה הראשונה והשתיים החוזרות גדול מהסטייה המותרת, מד המים לא במצב תקין;</p> <p>(3) התקבלו שתי תוצאות בדיקות או יותר לפי פסקה (1) הגדולות מהסטייה המותרת, מד המים לא במצב תקין;</p>		

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
		<p>(4) נמצא בבדיקה לפי טור ב' ו-ד' כי מד המים אינו מודד, מד המים לא במצב תקין</p> <p>(ו) על אף האמור בסעיף קטן (ג) ובסעיף קטן (ה) על מד מים שניתן לגביו אישור דגם יחולו הוראות אלה:</p> <p>(1) המכשיר ייחשב כתקין אם הסטייה בכל תחומי המדידה לא תעלה על הסטייה המותרת לפי הטבלה הזו:</p> <p>** חייבת להראות תנועה רצופה במנגנון הספירה במשך כל מהלך הבדיקה.</p> <p>(2) התקבלה תוצאת בדיקה אחת בלבד לפי פסקה (1), הגדולה מהסטייה המותרת, תבוצע בדיקה זו פעמיים נוספות; אם התקבלה באחת מהן תוצאה הגדולה מהסטייה המותרת, או אם ממוצע הסטיות של הבדיקה הראשונה והשתיים החוזרות גדול מהסטייה המותרת, מד המים לא במצב תקין;</p>			

סעיף	נושא	תמצית ההוראה	ממצאים והמלצות	תקין/ לא תקין	תגובת החברה
			<p>(3) התקבלו שתי תוצאות בדיקות או יותר לפי פסקה (1) הגדולות מהסטייה המותרת, מד- המים לא במצב תקין ;</p> <p>(4) נמצא בבדיקה לפי טור ב' ו-ד' כי מד-המים אינו מודד, מד-המים לא במצב תקין.</p>		
	רישום פרטים כללים תשע"א-2011	<p>48. מפיק, ספק או תאגיד צרכן ינהל רישום מסודר של הפרטים הנוגעים להחלפת מדי מים והתקנתם, בציון תאריך ביצוע הפעולות האמורות ; פרטי הרישום, לרבות אלה האמורים בסעיף 39, יימסרו למנהל הרשות הממשלתית, על פי דרישתו.</p>	<p>על פי המסמכים שסקרנו עולה כי ישנו תיעוד ורישום בנוגע לפרטים הנוגעים להחלפת מדי המים והתקנתם.</p>	תקין	
	רישום קריא מד המים ודיווח כללים תשע"א-2011	<p>52. (א) מפיק ירשום את קריא מדי המים המותקנים במקורות מים אחת לחודש וידווח על כך למנהל הרשות הממשלתית, על-גבי טפסים שייקבעו בידי מנהל הרשות הממשלתית.</p>	<p>נמסר לנו כי מבוצעת קריאת מדים אחת לחודש.</p>	תקין	

נספחים

נספח א'

מספר במדגם	מספר מד	מועד קבלת בקשת הביורור	מועד תוצאות הביורור		זכות לבדיקות נוספות/ שליחה למבדקה	הסבר עם הבדיקות הנוספות	תעריפים+ זכות לקבל החזר כספי אם המד לא תקין
			תאריך מענה	תקין/ לא תקין			
1	9198391	27.1.21	9.2.21	✓	ל"ר- מד לא תקין	ל"ר- מד לא תקין	ל"ר- זיכוי אוטומטי
2	9210953	22.3.21	4.4.21	✓	תקין	תקין	ל"ר
3	173074687	27.4.21	14.10.21	לא תקין	ל"ר	ל"ר	ל"ר
4	8777070	27.6.21	11.7.21	✓	לא תקין	לא תקין	תקין
5	183043742	27.6.21	11.7.21	✓	ל"ר	ל"ר	ל"ר
6	152087	3.8.21	2.9.21	✓	תקין	תקין	ל"ר
7	203016309	1.9.21	11.10.21	22.12.21	תקין	תקין	ל"ר
8	193043762	26.8.21	11.10.21	לא תקין	תקין	תקין	ל"ר
9	17366756	4.10.21	28.10.21	לא תקין	ל"ר	ל"ר	ל"ר
10	203023451	22.11.21	13.12.21	✓	תקין	תקין	ל"ר
11	190423	25.11.21	13.12.21	✓	ל"ר	ל"ר	ל"ר

נספח ב' - מקרים שנדגמו- מניעה הנדסית: מכתב ללקוח

מספר כרטיס מים	שם לקוח	תקינות מכתב
13023438	מכלוף רפאל	תקין
13011514	נהרי אסף וכנרת	תקין
13051481	סומיאלוביץ רומן ואנה	תקין

מקרים שנדגמו- תיעוד לקיום מניעה הנדסית

מספר מד מים	קיום תיעוד למניעה הנדסית
13010485	✓
13033014	✓
13033015	✓
13033098	✓
13044136	✓
13055969	

נספח ג' - הודעה על צריכה חריגה וצריכה חריגה מאוד

נושא	מתאריך	לקוח	שם לקוח	תאריך שליחת מכתב	ציון אחוז החריגה	הדבקת הודעה
הודעה לצרכן על צריכה חריגה 26.21	29/09/2021	10270231000	מונה ראשי	✓	✓	ל"ר-פרטי
הודעה לצרכן על צריכה חריגה 26.21	29/09/2021	70270260000	מונה ראשי	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה 26.21	29/09/2021	512531203	צ.מ.ח המרמן בע"מ	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה 26.21	29/09/2021	70220260000	מונה ראשי	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה במשותפת 27/21	15/11/2021	1049003001	מונה ראשי	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה במשותפת 27/21	15/11/2021	82150080000	מונה ראשי	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה במשותפת 27/21	15/11/2021	73111040000	מונה ראשי	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה במשותפת 27/21	15/11/2021	511543886	דונה חברה להנדסה ובנין בע"מ	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה במשותפת 27/21	15/11/2021	10561290100	מונה ראשי יפה נוף	✓	✓	✓
הודעה לצרכן על צריכה חריגה במשותפת 27/21	17/11/2021	520042177	הכשרה חברה לביטוח בע"מ	✓	✓	✓

נספח ה' - פניות לבירור נוסף

מתאריך	לקוח	שם לקוח	סוג משימה
06/01/2021	39614623	לוי יוגב וקרן	ראש העיר
06/01/2021	510865058	פרץ בונה הנגב	דוא"ל
07/02/2021	22669576	לוי אתי	ראש העיר
07/03/2021	73163140000	מונה ראשי	ראש העיר
17/03/2021	73163140000	מונה ראשי	בקורת המ
05/04/2021	25060195	דמרי בר	פקס
28/07/2021	305565111	יפרח מיכאל	דוא"ל
03/08/2021	10411110100	מונה ראשי	דואר
15/08/2021	316951912	נודלמן שמעון	דוא"ל
13/09/2021	68013234	אלגרבלי אלברט	ראש העיר
13/09/2021	73102140000	מונה ראשי	ראש העיר
24/10/2021	25533647	מתתיהו אליהו וקרן	ראש העיר
08/11/2021	511399388	י.ח. דמרי בניה ופיתוח בע"מ	פקס
21/11/2021	317569929	גרינבלט אלה	דוא"ל
08/12/2021	36725687	משה נועה	דוא"ל