

סקר צריכות משותפות ושיטות עבודה בתאגידי מים

מוגש לרשות המים

יוני 2011

תוכן העניינים

2	תוכן העניינים
3	מבוא
4	נתוני תאגידי המים
4	1. מיתב פ"ת
6	2. הגיחון ירושלים
8	3. מי שבע
10	4. עין נטפים
12	5. יובלים אשדוד
14	6. מי רקת
16	7. מי כרמל
18	ניתוח ממצאים
20	סיכום
21	נספחים

מבוא

נתבקשנו לבחון ולנתח נתונים ומגמות אשר יוכלו לסייע לעבודת הוועדה העוסקת בימים אלו בסוגיית צריכות המים אשר הוצגה לאחרונה בתכנית "כלבוטק".

מטרת הבדיקה הינה להגדיר את סדרי הגודל של צריכות משותפות, פניות צרכני מים, ומגמות קיימות. בנוסף הסקר בחן שיטות עבודה בתאגידי המים בנושאים שונים כדוגמת: ניקוז צנרת מים לאחר ביצוע עבודות, טיפול בנוזילות מים, ביקורת קריאת מוני מים וכו'.

בהתייעצות עם הצוות המקצועי ברשות המים, בוצעה פנייה ל- 8 תאגידי מים לקבלת נתונים לצורך הסקר: מיתב פ"ת, הגיחון ירושלים, מי שבע, עין נטפים (אילת), יובלים אשדוד, מי רקת (טבריה) מי כרמל (חיפה), ומי מודיעין.

עד למועד כתיבת הסקר, לא נתקבלו נתוני תאגיד מי מודיעין.

יובהר כי במסגרת הזמן המועט שהוקצב להכנת מסמך זה, בסיס הנתונים שנתקבל מהתאגידיים הנו קטן יחסית ואינו ממצה, והמסקנות הינן כלליות בלבד, ויכולות להעיד בעיקר על מגמות וכיוונים.

הננו לרשותכם במתן הבהרות ככל הנדרש.



בכבוד רב,
יוסי לסטר

מנכ"ל מוצאי מים בע"מ

נתוני תאגידי המים

להלן נתוני תאגידי המים שנתקבלו :

1. מיתב פ"ת

מיתב פ"ת			שנה
2010	2009	2008	
76,637	67,172	65,735	מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
8,959	7,705	7,615	מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
67,678	59,467	58,120	מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
88%	89%	88%	שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
16,225,246	14,632,591	16,177,455	כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
11,928,444	11,643,139	11,586,068	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
4,832,995	3,062,955	3,620,323	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
946,792	905,745	1,188,425	כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
8%	8%	10%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
6%	6%	7%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
3,359	לא נמסר	לא נמסר	כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
0.67%	לא נמסר	לא נמסר	שיעור החיובים בהערכה
110,274,122	לא נמסר	לא נמסר	סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
1700	1200	1500	מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל

מאפיינים מיוחדים בממצאי מיתב : קיימת בכל העיר מערכת קר"מ (קריאה מרחוק) פעילה באופן מלא. היקף הערכות הקריאה נחשב לנמוך מאוד ביחס לתאגידי אחרים. שיעור צריכה משותפת במגמת ירידה.

מיתב פ"ת	נקודות הבדיקה
<p>הקריאות במיתב (בפתח-תקוה בלבד) מתבצעות באמצעות מערכת הקר"מ. אחת לשנה מתבצע פרוייקט תאימות שבו יוצאים לשטח ומשווים את הקריאה המכאנית לאלקטרונית בכל מדי המים בעיר.</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>נוהל לא קיים. הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>בתאגיד מיתב ישנה מערכת קר"מ (בפ"ת) ולכן במקרים בהם יש חשד לדליפה (בעקבות שידור של צריכה רציפה ללא הפסקה למשך מספר שעות) נשלח מכתב לדיירים / לוועד הבית.</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

2. הגיחון ירושלים

הגיחון			שנה
2010	2009	2008	
177,910	165,158	158,745	מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
39,463	31,818	28,701	מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
138,447	133,340	130,044	מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
78%	81%	82%	שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
54,504,796	48,778,277	52,493,568	כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
32,373,169	31,244,479	33,198,567	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
7,724,083	7,635,098	8,242,148	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
1,921,063	1,852,976	2,400,243	כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
6%	6%	7%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
4%	4%	5%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
41,752	51,914	48,049	כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
4.20%	5.20%	4.40%	שיעור החיובים בהערכה
282,512,279	223,086,023	202,971,240	מה סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
75,904	64,430	48,035	מה מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל *

- הערה – היקפי התלונות שנמסרו מהגיחון מתייחסות לסך הפניות השנתי של צרכני המים, ולא בהכרח לחיובים גבוהים

מאפיינים מיוחדים בגיחון: בגיחון קיימים אל-חוזרים במונים הראשיים והדירתיים. בנוסף מותקנים כ- 25,000 אביזרי UFR המשמשים גם כ"אל-חוזר". שיעור הצריכה המשותפת במגמת ירידה.

הגיחון	נקודות הבדיקה
<p>בדיקה מדגמית נעשית על ידי מפקחי קבלן הגביה ומפקחי התאגיד האמורים לאמת את תקינות הקריאה שניתנה לצרכנים, תדירות הבדיקה מתבצעת באופן שבועי ואף יומי. אחוז הבדיקה הוא בערך כ-2% לכלל המונים בעיר: מגורים, לא מגורים וראשיים.</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>יש נוהל סגירת מים הקובע איך סוגרים ואיך פותחים מים. מצ"ב הנוהל עם הדגשת נושא אויר.</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>הגיחון לא נכנס לרשת הפרטית של הצרכן - נשלח מכתב על צריכה חריגה מהממוצע של הצרכן בלבד</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

3. מי שבע

מי שבע			שנה
2010	2009	2008	
66,134	65,739	65,390	מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
15,656	15,533	15,454	מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
50,478	50,206	49,936	מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
76%	76%	76%	שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
16,072,908	15,624,945		כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
11,221,852	10,964,391		כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
3,655,523	3,785,544		כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
1,232,375	1,120,109		כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
11%	10%		שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
8%	7%		שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
21,696	22,901		כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
9%	10%		שיעור החיובים בהערכה
107,865,577	87,768,840		מה סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
8,112	3,660		מה מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל

מאפיינים מיוחדים במי שבע: שיעור קריאת מונים בהערכה נחשב לגבוה מאוד (10%-9%) ביחס לתאגידי אחרים. שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הנו מעל הממוצע בתאגידיים. בנוסף, קיימת עלייה משמעותית של מעל 100% בהיקף תלונות צרכני מים בשנת 2012, בגין טיפול בפניות שנצברו מתקופות קודמות. מבדיקה שנערכה עם מנכ"ל התאגיד עולה כי הקריאות בהערכה הן כורח בשל חוסר גישה במקומות רבים למוני המים. בנוסף, בשנה האחרונה בוצעה החלפה מאסיבית של מוני מים בעיר.

מי שבע	נקודות הבדיקה
<p>מבוצעת בדיקה שוטפת על קריאות קבלן הקריאות , הבדיקות מבוצעות על בסיס שליפות של עם שאילתות שונות שבהם אנו מחפשים חריגים , כן אנו מציינים טעות של הקבלן וקונסים את הקבלן , טעות של הקבלן בקריאה או סיווג במונה פרטי קנס 75 ₪ וטעות במונה ראשי קנס 850 ₪ . מפקח שטח של התאגיד הולך אחרי קוראי המונים עקב הפניות של מחלקת חיובי המים . בדיקות נעשות כל העת וכל העת מעמיקים את הבדיקה הלוגית והחקר של איכות הקריאות , די בכמות הטעויות שאנו מוצאים בכדי להעיד על האיכות הירודה של ביצוע קריאות המונים על אף שבמהלך השנים יש שיפור ניכר .</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>קיים נוהל ניקוז מים מהמערכות לאחר פיצוץ , פותחים הידרנטים , פתיחת מים איטית מרבית הפיצוצים בצנרת PVC וא/צ חובה לפתוח לאט אחרת יש פיצוצים נוספים</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>קיימות הנחיות ולתאגיד ישנו מפקח שטח לנושא צרכנות מים. במקרה פניית לקוח כאשר לא ניתן לאתר גורמי החיוב ואין הסבר, מפקח צרכנות מוודא שהקריאה במקום נכונה , מוודא שהמונה אינו מסתובב או מסתובב קבוע , גם טרם החיוב. בהתאם לנוהל לאיתור חריגים התאגיד מאתר צריכה חריגה ושולח טרם החיוב מפקח צרכנות לוודא שקיימת נזילה , הוא משאיר במקום מכתב על הדלת וסוגר המים או שהוא מקיש בדלת ומאתר הלקוח ומודיע על נזילה , לעיתים הוא מסייע לאתר הנזילה באסלות או דוד שמש וכדומה . לעיתים מאתרים גניבות בין שכנים בבתים משותפים של אוכלוסיות חלשות מתחברים מאחד לשני על הגג בדוד השמש ועוד חיבורים כאלה , התאגיד מקיים בימים אילו דיאלוג עם המשטרה . במי שבע מנהלים תיקי לקוחות במערכת CRM , יש קידוד של פניות לקוח , בשנת 2010 הצוות נעשה מקצועי יותר , הקידוד נכון יותר וגם טופלו הרבה מאוד מקרים שקשורים לעבר, לכן כמות תיקוני הנזילה והצריכה וכדומה גדול יותר ב 2010 , נתוני 2011 שונים.</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

4. עין נטפים

עין נטפים			שנה
2010	2009	2008	
17,391	16,936	16,701	מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
2,405	2,408	2,408	מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
14,986	14,528	14,293	מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
86%	86%	86%	שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
6,569,580	11,212,388	12,440,814	כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
3,745,305	3,818,501	4,117,515	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
562,691	632,435	687,218	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
270,374	288,773	344,542	כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
7%	8%	8%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
4%	3%	3%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
1,320	2,043	1,779	כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
1.22%	1.82%	1.42%	שיעור החיובים בהערכה
34,510,000	25,926,000	27,769,000	מה סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
690	739	554	מה מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל

מאפיינים מיוחדים בעין נטפים: התאגיד מקיים בדיקות לחץ על חשבונו לאיתור נזילות בשטח צרכן המים, ומעביר תוצאות הבדיקה לצרכן המים. היקף התלונות נחשב לנמוך, וכך גם היקף הקריאות בהערכה.

עין נטפים	נקודות הבדיקה
<p>בכל תקופה מתבצעות בין 50-70 קריאות חוזרות</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>הקבלן מונחה ומפוקח ע"י התאגיד בכל הקשור לשחרור אוויר מצנרת ומילוי איטי. כמו כן, בעת מילוי קווים מותקנים משחררי אוויר נוספים על גבי הידרנטים בנוסף על לאלו הקיימים ברשת באופן קבוע.</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>עם קבלת תלונה על צריכה חריגה שלא ניתן להסבירה, נשלח לנכס פקח עין נטפים. הפקח מבצע בדיקת נזילה ע"י סגירת ברזים בנכס, בדיקת מערכת השקייה וטפטפות. כמו כן בודק סימנים לנזילות סמויות (קיר רטוב, רצפות). באם כל התוצאות שליליות נעשית בדיקת לחץ בתחום הפרטי הכוללת דוח מודפס המועבר לתושבים.</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

5. יובלים אשדוד

יובלים אשדוד			שנה
2010	2009	2008	
72,194	63,607	61,210	מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
4,893	4,771	4,586	מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
67,301	58,836	56,624	מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
93%	92%	93%	שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
14,098,523	16,209,892	18,709,598	כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
10,322,885	11,692,073	11,880,166	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
5,440,890	5,841,790	6,275,477	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
852,298	1,139,911	1,530,225	כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
8%	10%	13%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
6%	7%	8%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
7,447	7,082	7,911	כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
לא נמסר	לא נמסר	לא נמסר	שיעור החיובים בהערכה
145,548,015	121,774,779	91,165,166	מה סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
לא נמסר	לא נמסר	לא נמסר	מה מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל

מאפיינים מיוחדים ביובלים אשדוד: קיים בעיר שימוש בשסתומי אל חוזר בכל המונים

הראשיים. שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הנו בירידה מתמדת ב-3 השנים האחרונות.

יובלים אשדוד	נקודות הבדיקה
<p>קיימת בקרה מדגמית. בשלב הבדיקה הלוגית - מחלקת צרכנות מים בעירייה במקשת את עובדי השטח שלה ו/או של חברת הקריאות, לבצע קריאה חוזרת במקרים הנראים חריגים (למעלה ולמטה). לא התקבלה סטטיסטיקה בנושא.</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>קיימות הנחיות בנושא. רצ"ב נוהל.</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>העירייה מטעם תאגיד השתדלה להודיע לצרכן על צריכה גבוהה שהתגלתה בבדיקת הקריאות ועל חשד אפשרי לנזילה בשטח פרטי. בימים אלה שוקד התאגיד על הכנת נוהל בנושא צריכות גבוהות חריגות במיוחד.</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

6. מי רקת

מי רקת			שנה
2010	2009	2008	
14,429	14,344	14,257	מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
3,246	3,230	3,193	מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
11,183	11,114	11,064	מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
78%	77%	78%	שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
4,056,820	3,966,227	4,717,888	כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
2,302,754	2,378,349	1,248,818	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
2,311,472	2,156,968	1,502,966	כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
103,574	95,245	57,413	כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
4%	4%	5%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
3%	2%	1%	שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
5,986	3,408	1,723	כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
5.9%	3.7%	4.3%	שיעור החיובים בהערכה
22,377,295	12,407,790	6,695,288	מה סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
2400	2200	2000	מה מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל*

הערה – היקף הפניות לפי הערכה התאגיד להיקפים של כ- 200 פניות בחודש.

מאפיינים מיוחדים במי רקת: שיעור הצריכה המשותפת מתוך סך הצריכה נחשב לנמוך ביחס לתאגידי מים אחרים. היקף החיובים בהערכה נמצא במגמת גידול בשנת 2010.

מי רקת	נקודות הבדיקה
<p>נעשית בקרה מקיפה, נתוני הקריאות מעובדות על ידי איש מקצוע מטעם התאגיד אשר מבצע את הבדיקות הלוגיות.</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>קיים נוהל מחייב לקבלנים ולצוותי התאגיד למילוי קווי מים באופן הדרגתי לאחר הפסקת מים מכל סיבה שהיא. לאורך הקווים בזמן המילוי מבוצעות פעולות לווידוא שיחרור האוויר באמצעות שסתומי אוויר והידרנטים</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>קיים נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט, ככל שזו מזוהה על ידי צוותי התאגיד, הכולל הודעה במקום לנציג הדיירים (ככל שמדובר בצריכה משותפת), משלוח מכתב התראה לתיקון הנזילה, וככל שהנושא אינו מטופל התאגיד משתמש בסמכותו. להכנס לתחומי הפרט, מתקן את הדרוש תיקון ומחייב את הדיירים בעלות.</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

7. מי כרמל

מי כרמל			שנה
2010	2009	2008	
95,379			מספר צרכני המגורים (כולל צרכנים ישירים ללא צריכה משותפת)
לא נמסר			מספר צרכנים ישירים (מגורים בלבד) ללא צריכה משותפת
לא נמסר			מספר צרכנים (מגורים בלבד) בעלי צריכה משותפת
לא נמסר			שיעור צרכנים בעלי צריכה משותפת
23,866,960			כמות המים הכוללת שמכר התאגיד (מ"ק)
11,076,680			כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכני המגורים (כולל הישירים)
244,490			כמות המים במ"ק שהתאגיד מכר לצרכנים הישירים בלבד (מגורים בלבד)
1,007,278			כמות המים במ"ק שצרכני המגורים חויבו בסעיף צריכה משותפת בשנים הנ"ל
9%			שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה במגורים
4%			שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה הכוללת בתאגיד
11863			כמה חיובים לצרכני המגורים (או לכלל הצרכנים), בוצעו על פי אומדן/הערכה ולא על פי קריאה בשנים הנ"ל במספר ובאחוזים מתוך סך החיובים בכל 6 החשבונות שנשלחו בכל שנה
2%			שיעור החיובים בהערכה
106,159,310			מה סכום החיובים בש"ח שנשלחו לצרכני המגורים
לא נמסר			מה מספר התלונות שנתקבלו מצרכני המגורים (או מכלל הצרכנים) בנושא חיובים גבוהים בחשבון המים בשנים הנ"ל

הערה – התאגיד חל את פעילותו בשנת 2010

מאפיינים מיוחדים במי כרמל: לא ניתן לנתח מגמות בשל התחלת פעילות בשנת 2010

מי כרמל	נקודות הבדיקה
<p>לא נעשית בקרה מדגמית סדירה. ישנם מצבי מונה מסוימים שמעוררים סימני שאלה בעת ביצוע הבדיקה הלוגית ואז נשלח פקח לאימות הקריאה. כ- 65% מהקריאות מבוצעות על ידי קבלן קריאות ואילו 35% מבוצעים על ידי עובדי עיריית חיפה- אשר משמשת כקבלן של התאגיד. אין כיום בתאגיד פונקציה שתבצע בקרה על הקריאות.</p>	<p>האם נעשית בקרה מדגמית על הקריאות שמבצעת חברת הקריאה. אם כן, מהו אחוז הקריאות הנבדקות ובאיזו תדירות נעשית הבדיקה?</p>
<p>ההנחיות מפורטות במפרט המיוחד לעבודות במים המהווה חלק מן החוזים של קבלני עבודות. מצ"ב החלק הרלבנטי מן המפרט.</p>	<p>האם קיים נוהל המחייב את הקבלנים לנקז אוויר בעת מילוי צנרת לאחר ריקון הקו לצורך תיקון? האם הקבלנים מונחים למלא מים בזרימה איטית? נא העבירו הנחיות אלה עם השאלון</p>
<p>במידה והתעורר חשד לנזילה בתחום הפרט נשלח לצרכן או לוועד הבית מכתב המתריע על הנזילה. במידה ומדובר בנזילה חמורה (כמות מים חריגה מאד) נשלח לשטח פקח לבדוק. הפקח מנסה לאתר ככל שניתן בעין, גורם אפשרי לנזילה. בנוסף, הפקח מנסה לאתר גורם רלבנטי (בעל הבית/וועד הבית) ולהתריע בפניו על הנזילה באופן ישיר. במידה ותלונה של צרכן מעוררת חשש לנזילה הצרכן מונחה לבצע בדיקה בעצמו על ידי סגירת ברזים בבית ובדיקת סיבוב מד המים, או בדיקה על ידי שרברב (על פי רוב מדובר בסטיות נמוכות מהצריכה הרגילה). על פי רוב הצרכן מונחה לבצע בדיקה כאמור, בטרם מוצעת לו האפשרות לבדוק את תקינות מד המים.</p>	<p>האם בתאגיד יש נוהל לבדיקת נזילה בתחום הפרט אם יש חשד לנזילה? מהי שיטת הבדיקה? אם לא, האם מומלץ להנהיג נוהל כזה עם חיוב דומה לנוהל בדיקת תקינות מד מים?</p>

ניתוח ממצאים

להלן ממצאים ומסקנות כלליות, בהתייחס לנתונים שהועברו לעורכי הסקר. יובהר כי מדובר בממצאים ראשוניים לצורך דוח ביניים.

1. היקף תופעת הצריכה המשותפת

ניתוח הנתונים מראה כי היקף הצריכה המשותפת בתאגידי מים עומד על כ-7% עד 8% ביחס לצריכה למגורים, וכ-4% עד 5% ביחס לצריכה העירונית.

היקף הצריכה המשותפת במגורים ביחס לסך הצריכה במגורים

שנה	2008	2008	2010
מיתב פ"ת	7%	6%	6%
הגיחון	7%	6%	6%
מי שבע		10%	11%
עין נטפים	8%	8%	7%
יובלים אשדוד	13%	10%	8%
מי רקת	5%	4%	4%
מי כרמל			9%
ממוצע	8.1%	7.3%	7.3%

היקף הצריכה המשותפת במגורים ביחס לסך הצריכה העירונית

שנה	2008	2008	2010
מיתב פ"ת	7%	6%	6%
הגיחון	5%	4%	4%
מי שבע		7%	8%
עין נטפים	3%	3%	4%
יובלים אשדוד	8%	7%	6%
מי רקת	1%	2%	3%
מי כרמל			4%
ממוצע	4.8%	4.9%	4.2%

ומכאן, שהיקף הצריכה המשותפת בתאגידי מים עומד על אחוזים בודדים מאספקת המים של התאגיד לצרכניו, ואינו פרופורציונלי להיקף התשומות הגבוה שהתאגיד נאלץ להשקיע בנושא זה במונחי כוח אדם, קבלת קהל, טלפוניה, שירות לקוחות, תפעול, הנדסה, תקשורת ואדמיניסטרציה.

2. מגמות בתופעת הצריכה המשותפת

ניתוח הנתונים מראה כי בשנים האחרונות המגמה הכוללת בכלל תאגידי המים היא של קיטון הצריכה המשותפת מתוך סך הצריכה.

בין השנים 2008-2010 קטן שיעור הצריכה המשותפת במגזר המגורים מ- 8.1% ל- 7.3%.
בין השנים 2008-2010 קטן שיעור הצריכה המשותפת מסך הצריכה העירונית מ- 4.8% ל- 4.2%.

במיוחד תאגידי מים כדוגמת מיתב פ"ת, הגיחון ירושלים, עין נטפים ויובלים אשדוד מראים קיטון עקבי בהיקפי הצריכה המשותפת. תאגידי אלו מאופיינים במערכת קר"מ (מיתב), אל חוזר (יובלים אשדוד והגיחון), ועבודת שטח ומדידת לחצים בשטח הבניין (עין נטפים).

3. חוסר אחידות

נמצא כי אין אחידות בתאגידי המים בהתייחסות למקרי נזילה בשטח פרטי, קריאות חוזרות, טיפול בשטח פרטי וכו'.

בתאגיד עין נטפים, לדוגמה, קיימת יוזמה עצמית לביצוע מדידות לחץ המסייעות באיתור נזילות, לעיתים בשטח הפרטי, ובכדי לפתור את תלונת הצרכן. תאגיד הגיחון לעומת זאת, אינו נכנס כלל לשטח הפרטי של צרכן המים.

חוסר אחידות בתאגידי מים נמצא גם בהחלטות להתקנת אביזרים כגון אל-חוזר או UFR.

בחלק מהתאגידי המים קיימים נוהלים לטיפול בניקוז אויר מצנרת מים ובחלק לאו.

4. קריאות בהערכה

קריאות מונים בהערכה מהווה מוקד לחיכוך ומחלוקת בין תאגידי המים לצרכן. גם בתחום זה נמצאה שונות גבוהה בין התאגידיים כדלהלן:

שיעור קריאת מונים בהערכה בתאגידי מים

שנה	2008	2008	2010
מיתב פ"ת			0.7%
הגיחון	4.4%	5.2%	4.2%
מי שבע		10.1%	9.4%
עין נטפים	1.4%	1.8%	1.2%
יובלים אשדוד			
מי רקת	4.3%	3.7%	5.9%
מי כרמל			2.0%

סיכום

דוח זה מציג מסקנות כלליות בהתבסס על לוח זמנים קצר ומיעוט נתונים שהועברו לרשותנו.

יחד עם זאת, לדעתנו ניתן להפיק מידע מסויים שיוכל לשמש את חברי הוועדה בבואם לקבל החלטות בנדון.

במיוחד מומלץ לבחון את הפעולות שבצעו תאגידיים כדוגמת יובלים אשדוד, אשר הצליחו להקטין את היקף הצריכה המשותפת במגזר המגורים באופן מהותי מ- 13% ל- 8% בתוך 3 שנים, או את הפעולות של עין נטפים שהצליחו לשמור על היקף נמוך של פניות צרכנים בסוגיות צריכה גבוהה.

פעולות אלו, אם ניתן לבדוד וליישם בכלל תאגידי המים, יוכלו בוודאי לסייע לפתרון הסוגיות העומדות על הפרק.

נספחים