

ת א ג י ד מ י נ ע ם

מספר: 03	נוהל תיקון חשבון עקב נזילה	דף: 1	מתוך: 6
מהדורה: 04		תחולה:	15.01.18

נוהל תיקון חשבון עקב נזילה

1. מטרה

מטרת הנוהל הינה ייעול הגבייה ושיפור השירות לתושב, באמצעות ייעול הבקרה על תהליך ההנחה בשל נזילה וזאת בהתאם להנחיות המופיעות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה , הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכנייה) תשע"א 2011 .

2. כללי

בנוהל זה יוגדרו השיטה, רמת השירות הנדרשת, הסמכות, האחריות, הממשקים והבקרה הנדרשים בתהליך תיקון חשבון עקב נזילה. נוהל מדגיש מה יש לעשות במידה וצרכן אכן חוייב בצריכה חריגה / גבוהה (בהתאם לנוהל צריכה חריגה) ומקורה נזילה .

3. מתי תוכר צריכה חריגה לצורך זיכוי נזילה :

- כמות המים שנמדדה במד המים המשויד או הפרשי מדידה בתקופת החיוב מהווה צריכה חריגה (מעל 150% מהצריכה "הרגילה")או הפרשי מדידה חריגים, לפי העניין.
- הצרכן הצהיר, כי הצריכה החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה .
- טרם חלפו שישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה. יש לשים לב כי הצרכן פונה במהלך התקופה הנקובה על מנת להינות מזיכוי בגין נזילה .
- לגבי מד מים ראשי, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב 12 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה – יש לשים לב כי חלפו לפחות 12 חודשים מהבקשה הקודמת ! .
- לגבי מד מים משויד, לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה יותר מפעמיים בשניים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה . לצרכן יש אפשרות להגיש בקשה פעמיים במהלך 12 חודשים.

חתימה	תאריך	שם	
	15.01.18	ליבוביץ אוקסנה	הכינה
			אישר

ת א ג י ד מ י נ ע ם

מדרוך נהלים פנימיים:	נוהל תיקון חשבון עקב נזילה	דף: 2 מתוך: 6
מספר: 03	מהדורה: 04	תחולה: 15.01.18

4. האישורים הנדרשים ואופן הזיכוי :

- צרכן המבקש הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה יגיש בקשה הערוכה לפי טופס הצהרה על נזילה ויצרף אליה אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה כגון אישור שרברב / קבלה וכו' ;
- הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה תינתן, לכל היותר, לגבי שתי תקופות חיוב רצופות, שבכל אחת מהן התקיימו התנאים לקיומה של נזילה . יש לשים לב כי על התקופות להיות רצופות .

5. אופן ביצוע תיקון חשבון :

- בהתאם להוראות הפעלה מצ"ב

6. הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה לצרכן שאין בידינו נתונים על צריכתו הרגילה :

ביקש צרכן כאמור הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה שאין בידינו נתונים על צריכתו הרגילה, תעמוד הצריכה הרגילה של הצרכן על כמות של 15 מטרים מעוקבים לחודש (30 מ"ק בחודשיים) וזאת רק במידה ואין לתאגיד נתוני צריכתו בשל חוסר יכולת התאגיד והצרכן לספק זאת (שאינם תלויים בצרכן).

ואולם במקרים שבהם נוכחה החברה כי צריכת המים של הצרכן בנכס אינה משקפת את הערכת הצריכה כאמור, ממוצע הצריכה בכל תקופות החיוב בשנה האחרונה שבהן נקרא מד המים המשויד, ושלא הוגשה לגביהן בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה לפי סעיף 15 או בקשה לעריכת בירור לפי סעיפים 43 או 52א)

- לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה לגבי מד מים ראשי, הערכת הצריכה תעמוד על מכפלת 25 מטרים מעוקבים לחודש במספר הצרכנים הרשומים בנכס וחישוב הפרשי המדידה ייעשה בהתאם להערכת צריכה זו, ואולם במקרים שבהם ראתה החברה כי צריכת מד- המים הראשי אינה משקפת את הערכת הצריכה כאמור, ממוצע הפרשי

ת א ג י ד מ י נ ע ם

מדרוך נהלים פנימיים:	נוהל תיקון חשבון עקב נזילה	דף: 3	מתוך: 6
מספר: 03	מהדורה: 04	תחולה:	15.01.18

המדידה בכל תקופת החיוב בשנה האחרונה ושלא הוגשו לגביהן בקשות להכרה בצריכה חריגה

7. טיפול בחריגים:

התגלתה בנכס צריכה חריגה הנובעת מנזילה העולה על 100 מ"ק תוגש הבקשה לאישור הועדה. זיכוי הצרכן יבוצע בכפוף לאישור הועדה בלבד.

8. סמכות, אחריות וממשקים

- 8.1 האחריות הכוללת לביצוע נוהל זה הינה של מנהל מחלקת הגבייה.
- 8.2 אחריות הבדיקות / קבלת האישורים הנדרשים לקיומה של נזילה הינה על עובדי שירות הלקוחות .
- 8.3 האחריות לביצוע התיקון הינה על נציגי השירות.

הרשאות: א. תיקון נזילה עד 100 מ"ק ללא אישור ממונים
ב. תיקון נזילה מעל 100 מ"ק יש לקבל אישור הועדה.

9. מסמכים ישימים

- 9.1 מסמכים המעידים על קיומה של נזילה .

10. תיוק

10.1 יש לתעד את תיקון הנזילה ביומן המשימות בכרטיס הלקוח כולל סריקה של כל המסמכים הרלוונטים.