

רכישת מים וחיוב הצרכנים

כללי

1. עיריית תל אביב – יפו (להלן – העירייה) מספקת לתושבי העיר מים משני מקורות:
 - א. רכישת מים ממקורות - חברת מים בע"מ (להלן – חברת מקורות). תקציב אגף המים, לרכישת מים מחברת מקורות, לשנת 1999, היה כ- 80,000,000 ש"ח.
 - ב. הפקה עצמית מבארות, שברשות העירייה. תקציב העירייה לנושא היטל הפקה עצמית לשנת 1999 היה 1,220,000 ש"ח.
2. אגף המים, שהוא הגורם העירוני העיקרי האחראי לרכישת מים וחיוב הצרכנים, עוסק, בין היתר, בנושאים הבאים:
 - א. טיפול בהוראות תשלום מחברת מקורות - אחת לחודש.
 - ב. מדידת כמויות המים לצורך חיוב הצרכנים אחת לחודשיים.

רקע

3. אגף המים דואג להספקת מים לכל תושבי העיר תל אביב-יפו, על פי חוק המים התשי"ט - 1959. על פי חוק זה:
 - א. העירייה הנה בעלת זכויות מים. זכויות אלו נקבעו על ידי הסכמים שנחתמו בין העירייה לבין חברת מקורות.
 - ב. חברת מקורות רשאית לחייב צרכניה בגין השתתפות הצרכן בהשקעת היסוד. חיוב זה נקרא "תשלום עבור זכויות".
 - ג. נציבות המים רשאית לעדכן את תעריפי המים.
 - ד. נציבות המים קובעת את כמות המים שהעירייה רשאית להפיק באופן עצמאי מבארותיה.
4. העירייה צרכה בשנת 1999 כ- 50 מליון קו"ב מים. מקור המים נבע מ:
 - א. רכישה מחברת מקורות - כ- 45 מליון קו"ב מים.
 - ב. הפקה עצמית, על ידי שאיבה מבארות כ- 5 מליון קו"ב מים.
5. מחלקת צרכנות מים (להלן - המחלקה) אחראית על קריאת מדי המים בעיר והזנת הנתונים למחשב המרכזי.
6. תקנות מדידת מים התשל"ו-1976 קובעות שרשות מקומית תגבה התעריפים המפורטים בתקנות אלה אך ורק על פי קריאת מדי מים שנעשית אחת לחודשיים (60 יום).

- בהתאם לכך, הקריאה מבוצעת בכל חודש זוגי של השנה והחיובים (אגרת המים) לצרכנים נשלחים באופן שוטף.
7. שטח העיר מחולק לתשעה רובעים, כל רובע מחולק לארבע אזורים וכל אזור מחולק למנות קריאת מדי מים (להלן - מנות קריאה). החלוקה מתבצעת על ידי עובדת המחלקה, הנעזרת בתוכנת מחשב.
8. מדי המים מחולקים לשני סוגים עיקריים:
- מד מים מרכזי – מודד את הצריכה המשותפת לבניין.
 - מד מים משני – מודד צריכה של צרכן בודד.
9. בבניינים רבים קיימים מדים משני הסוגים. כשהצריכה במד המרכזי גבוהה מסך קריאות המדים המשניים, מחולק ההפרש בין כל דיירי הבניין, לפי שטח כל דירה, ומוגדר כצריכה משותפת.
10. הקריאות מבוצעות על ידי קוראי מדי-מים (להלן – קוראים) היוצאים לשטח המיועד להם, כשברשותם מסופון, המסופק על ידי העירייה.
11. התשלום למקורות מתבצע על סמך חשבונית המופקת על ידי מקורות ומהווה חשבון המים לכל חודש. הסכום הנקוב בחשבונית כולל חיוב בגין:
- צריכה חקלאית, כמות מים, תעריף.
 - קרן שיקום חידוש ופיתוח – חקלאות, כמות מים, תעריף.
 - צריכה לתעשייה, כמות מים, תעריף.
 - קרן שיקום חידוש ופיתוח תעשייה, כמות מים, תעריף.
 - צריכה ביתית, כמות מים, תעריף.
 - קרן שיקום חידוש ופיתוח בית, כמות מים, תעריף.
12. בהתאם לתקנות המים התשמ"ז 1987, הוקמה קרן שיקום חידוש ופיתוח.
- הקרן אמורה לממן פעולות לטיפול נאות בצרכים שונים של המשק העירוני ברשויות המקומיות, במטרה לתרום לשיפורן ויעולן של מערכות המים בתחום המוניציפלי בלבד.
 - ההפרשה לקרן שיקום ופיתוח נעשית על בסיס של 92% מסך הצריכה, לאחר הפחתה של 8% מכמות המים הנצרכת. הפחתה זו מהווה שיעור הפחת שנקבע על ידי הנציבות.
 - הכספים שנצברים בקרן שייכים אך ורק לקרן ולא למי ממפרישי הכספים עבורה.
 - רשות מקומית רשאית לקבל בכל שנת תקציב סיוע לביצוע עבודות שיקום מהקרן עד לגובה של 30% מעלויות הביצוע.

להלן פירוט העלויות עליהן דיווחה העירייה לקרן, בין השנים 1996 – 1999 והסכומים שהתקבלו (בש"ח):

| קרן פיתוח | | |
|------------------|--|---------------------|
| שנה | חשבוניות שהוגשו לקרן ע"י אגף המים | החזרים מהקרן |
| 1996 | 2,698,120 | 1,517,496 |
| 1997 | 3,156,893 | 1,632,000 |
| 1998 | 3,805,245 | 1,731,600 |
| 1999 | 3,713,964 | 1,670,519 |

נושאי הביקורת

13. הביקורת התרכזה בבדיקת הנושאים הבאים, בין השנים 1996-1999:

- א. בחינה הוראות החוק להטלת קנסות ורכישת מים מחברת מקורות:
- (1) בחינת הוראות החוק לקנסות, בגין חריגה ממכסות מים שנרכשו מחברת מקורות.
 - (2) בחינת הוראות חוק בנוגע להגדלת זכויות מים נוספות מעבר למכסה.
 - (3) חסכון בעלויות רכישת מים מחברת מקורות.
- ב. מדי מים.
- (1) בחינת קריאת המדים על ידי הקוראים.
 - (2) בחינת קריאת מדי מים לפי מדים מרכזיים ומד יחיד לכל צרכן.
 - (3) בחינת דוח שגויים וחריגים, אשר נפלטו מהמחשב לאחר פריקת המסופונים.
 - (4) בחינת חיובי צרכנים, אשר מחויבים על פי הסכם בסכום קבוע לעומת הצריכה בפועל.
- ג. חיובי תושבים
- (1) בחינת קריאת מדי המים באמצעות קוראים ומסופון.
 - (2) דוחות חריגים, אשר מופקים לאחר פריקת המסופונים.
 - (3) זיכויים ו/או חיובים, אשר מבוצעים בחשבונות השונים (תוך בחינת נתונים היסטוריים).
 - (4) בחינת חיובי צרכנים, בגין צריכת מים, לעומת חיובי ארנונה.

- ד. קו מים בר-אילן ארלוזורוב (להלן-קו המים)
- 1) כימות עלויות אחזקת קו המים, תוך ביצוע הפרדה בין:
- א) השקעות שוטפות.
- ב) השקעות חד-פעמיות.
- 2) הערכה להשקעה עתידית לתחזוקת קו המים.
- ה. הקצבת מים לתעשייה.
- 1) בחינת חריגות בהקצבת מים לתעשייה.
- 2) הגדלת ההקצבות לצרכנים, אשר חורגים באופן משמעותי מההקצבה.
14. בדיקת נושאי הביקורת כללה, בין השאר, עיון במסמכים הבאים:
- א. מסמכים שנתקבלו מהאגף.
- ב. מסמכי הנהלת חשבונות.
- ג. קבצי מחשב, לפי הפירוט שלהלן:
- צריכת מים, בשנת 1999.
 - צריכת מים, בחודשים ינואר-פברואר, 2000.
 - חיובים בגין מים, עבור שנת 1999.
 - קובץ "מסופונים", הכולל קריאות לחודשים ינואר-פברואר, 2000.
15. לצורך הכנת דוח זה קיימה הביקורת שיחות עם ממלאי תפקידים שונים באגף המים.
16. הביקורת נערכה על ידי משרד רואי חשבון חיצוני בחודשים ינואר – נובמבר 2000 בהנחיית ארנון מוכתר ממשרד מבקר העירייה.

קנסות בגין חריגות

17. בהסכם הנושא תאריך 26 בינואר 1981, שנחתם בין העירייה לבין חברת מקורות, העירייה הבטיחה סיפוק צרכיה הנוספים במים וסיכמה הספקת 8 מליון קו"ב מים נוספים לשנה. כמות זו מהווה תוספת ל-35 מליון קו"ב שהעירייה רכשה בשנים קודמות.
18. בהתאם לכך, עומדים כיום לרשות העירייה 43 מליון קו"ב מים. חברת מקורות מחייבת את העירייה מדי חודש, מכח תקנות המים, סעיף 34 לחוק המים, בגין רכישת המים.
19. במידה והעירייה צורכת מעל 43 מליון קו"ב מים, מחייבת חברת מקורות את העירייה בסכום של 19.61 ש"ח לכל 100 מ"ק, לצורכי בית או תעשייה, בנוסף לתעריפים שנקבעו לצריכה במסגרת

- הזכויות. במהלך שנת 1999 חויבה העירייה בסך של 422,772 ש"ח בגין שימוש מעבר לזכויות, עבור כ- 2,157,000 קו"ב.
20. נכון לשנת 1998 היתה זכאית העירייה לשאוב באופן עצמאי כ- 2 מליון קו"ב (בשנת 1998 נקבע כי השאיבה תעמוד על 2,013 אלפי קוב מבארות).
21. העירייה התעניינה ברכישת זכויות מים נוספות, מעבר ל- 43 מליון קו"ב, אולם חברת מקורות נקבה עבור הזכויות בתעריף גבוה, בהשוואה למחיר שהעירייה משלמת, עבור 43 מליון קו"ב הראשונים. המחיר שנקבע הוא 10 מליון ש"ח, עבור 4 מליון קו"ב. למרות פניות חוזרות ונשנות של העירייה לחברת מקורות בנושא, לא הייתה מוכנה החברה להמציא תחשיב כלשהו על מנת להציג את הרכב התעריף. לאחרונה פנתה העירייה בעניין זה לחברת מקורות בתאריך 15 ביוני, 1999.
22. מנהל אגף המים מסר לביקורת כי העירייה, לאחר בדיקת כדאיות שערכה, החליטה שכדאי לשלם הקנס ולא לרכוש זכויות מים נוספות.
23. בשש השנים האחרונות חויבה העירייה בגין חריגה מזכויות בסך של 383,000 ש"ח בכל שנה.
24. בתאריך 24 למאי, 1999, נשלחה פנייה מהעירייה לחברת מקורות ובה ביקשה העוזרת הראשית ליועץ המשפטי לעירייה לבחון מהו הבסיס החוקי לחיוב בגין צריכת מים מעל לזכויות. בתאריך 9/6/99 השיב היועץ המשפטי של חברת מקורות תשובה שלא הניחה את דעת השירות המשפטי של העירייה, ובתגובה נעשתה פנייה נוספת ליועץ המשפטי של החברה ובו הוא נתבקש להשיב על השאלות הבאות: על פי איזה תחשיב נקבע התשלום בגין צריכה שמעבר לזכויות, מהן ההוצאות הנלקחות בחשבון לעניין החיוב וכיצד הן מתחלקות בין הצרכנים השונים, ועל ידי אלו גופים אושר התחשיב.
- עד מועד כתיבת הדוח, חודש אוקטובר 2000, המכתב טרם נענה למרות תזכורת שנשלחה בתאריך 25/7/99.
25. אליבא דחברת מקורות היא גובה קנסות אלו עבור הממשלה והבסיס החוקי לחיוב נעוץ בסעיף 34 לחוק המים.
26. לאור סירובה של חברת מקורות לפרט חישובי התעריפים, פנתה העירייה לנציבות המים על מנת לקבל היתר להגדיל מכסות המים שהיא רשאית להפיק באופן עצמאי, ובכך להוזיל עלויות רכישת המים.
27. על פי מסמך שנתקבל בתאריך 22/8/99, נציבות המים אישרה תוספת לרשיון הפקה עצמית של מים מהבארות שברשות העירייה בהיקף של 7,917 אלפי קו"ב.

על פי מסמך הנושא תאריך 5 במאי 2000 ניתן לראות כי סך ההפקה העצמית על ידי העירייה לשנת 1999 הסתכמה ב - 5,078,590 קו"ב.

ממצאים

28. הביקורת איתרה פסק בורר, מיום 16 בדצמבר 1996, בעניין בוררות שהתנהלה בין חברת מקורות לבין מספר קיבוצים, המאוגדים, כל אחד, כאגודה חקלאית שיתופית. נשוא הבוררות היה, האם תשלום עבור השימוש במי קולחין "מעבר לזכויות" הינו חוקי, מוצדק וראוי. הבורר קבע בהחלטתו בין היתר, כי: "כל שעל הצרכנים של מי קולחין לשלם לחברת מקורות הוא תעריפי הקולחין המתפרסמים בתקנות מפעם לפעם".

29. בסעיף 6 בפסק הבורר נקבע "לא הוצגו בפני כל מסמכים המצביעים על נזק שנגרם או ייגרם לחברת מקורות אם לא ישולמו לה תשלומים כאמור בכלל ובגין מי קולחין, בפרט" (ההדגשה של הביקורת). פסק הבורר קיבל תוקף של ביהמ"ש העליון.

30. הביקורת בחנה החיובים שחברת מקורות העבירה לעירייה לאורך תקופה של ארבע שנים -1999-1996, מיום שניתן פסק הבורר, ונמצא כי הקנסות שחויבה העירייה הסתכמו לסך של כ- 1,800,000 ש"ח, כתוצאה משימוש, מעבר לזכויות.

צריכת המים, מעבר למכסת הזכויות של 43 מליון קו"ב שצרכה העירייה מחברת מקורות, התפלגה על פני השנים 1996-1998 כדלקמן :

בשנת 1996 - 1,732,810 קו"ב.

בשנת 1997 - 1,494,880 קו"ב.

בשנת 1998 - 3,919,452 קו"ב.

בשנת 1999 - 2,157,000 קו"ב.

במשך 4 השנים האחרונות צרכה העירייה 9,304,142 קו"ב, מעבר לזכויות, שהם כ- 1,800,000 ש"ח (לפי תעריף של 19.61 ש"ח לכל 100 קו"ב).

מנהל אגף המים מסר לביקורת כי בשנת 1999 לא שילמה העירייה לחברת מקורות על שימוש מים מעבר לזכויות מכיוון שלא נתקבל ממקורות ביסוס משפטי לחיוב זה.

31. הביקורת חישבה את הסכום הנ"ל, מרגע קבלת פסק הבורר, לאור העובדה שהחיוב בגין החריגה נעשה בתום כל שנה, לאחר שחברת מקורות מקבלת נתוני הצריכה, בהשוואה לזכויות שעומדות לזכות העירייה.

פחת

32. כאמור, העירייה רוכשת מים מחברת מקורות ומוכרת מים לצרכנים. כמות המים שהעירייה מוכרת לצרכנים הינה משני מקורות:
- א. רכישת כמות מים מחברת מקורות.
- ב. הפקה ושאיבה עצמית של כמויות מים מהבארות שלרשותה, בהתאם לאישורי נציבות המים.
33. פחת, מוגדר כהפרש שבין כמות המים הנרכשת מחברת מקורות וכמות המים שהופקה באופן עצמי, לבין כמות מים שהעירייה מחייבת את הצרכנים.
34. העירייה שילמה לחברת מקורות על פי התעריפים הבאים:
- א. תעריף ביתי - 1.35 ש"ח.
- ב. תעריף תעשייתי - 1.314 ש"ח.
- ג. תעריף חקלאות - 0.679 ש"ח.
- התעריפים נכונים ליום 1 בינואר 1999.
35. חברת מקורות מחייבת העירייה על סמך מדידה, באמצעות מד מים אלקטרומגנטי, שממוקם בצלה, ובנקודה נוספת ברחוב ארלוזורוב. קריאת המד נעשית במשותף על ידי צוותים מחברת מקורות והעירייה.
36. חיוב הצרכנים בגין המים על ידי העירייה נעשה לפי תעריף ביתי, אלא אם כן נציבות המים מאשרת לצרכנים מסוימים הקצבת מים, לפי תעריף תעשייה או חקלאות.
37. נציבות המים מאשרת לצרכנים הקצבת מים לתעשייה ו/או חקלאות. על סמך הכמות המוקצבת מחייבת חברת מקורות את העירייה. במידה והעירייה חורגת מההקצבה, מחייבת חברת מקורות את העירייה בחריגה מן הכמות המוקצבת, לפי תעריף ביתי.
38. נתוני קריאת המדים של אותם צרכנים, שמאשרת להם הקצבת מים לתעשייה על ידי הנציבות, מועברים לחברת מקורות על ידי מחלקת צרכנות מים.

ממצאים

39. הביקורת מצאה כי חברת מקורות מחייבת את העירייה בגין רכישת מים בהתאם לתעריף הגבוה שהוא התעריף הביתי. יוצא איפוא, כי בגין הפחת (אובדן מים) מחייבת העירייה בהתאם לתעריף ביתי.

40. לא נתקבל הסבר מניח הדעת מדוע החיוב של חברת מקורות אינו מחושב לפי ההקצבה של הכמויות. כלומר, הביקורת סבורה כי העירייה היתה אמורה להיות מחויבת בגין הפחת לפי חלק יחסי בגין כל אחד מן התעריפים שהוזכרו לעיל.
41. חישוב מוטעה זה נעשה במשך תקופה ארוכה, מבלי שנמצא לכך כל הסבר הגיוני.
42. הביקורת מעריכה את הנזק שנגרם לעירייה בגין חישוב זה בכ- 21,000 ש"ח לשנה. מנהל אגף המים השיב, בדברי תשובתו לממצאים, כי התחשיב שערכה הביקורת מובן לו, אך אין בסיס חוקי שיאפשר פעולה על פיו.

קו המים "48 צומת בר אילן – דרך השלום

43. הספקת המים לעירייה נעשת באמצעות קו מים "48 (להלן – קו המים) בצומת בר אילן. המים זורמים לאורכו של קו המים דרך הערים בני ברק, רמת גן וגבעתיים עד לתחום העיר תל אביב - יפו. קו המים מספק מים גם לעיריות בני ברק, רמת גן וגבעתיים, ללא כל השתתפות מצידם בתחזוקתו של הקו. קו מים זה מתחזק על ידי העירייה בלבד, למרות שאינו עובר רק בתחום השיפוט שלה ומשרת גם רשויות מקומיות אחרות.
44. בריכת המים ממוקמת בגבעתיים ומכונה בשם "בריכת ארלוזורוב". קו מים "48 מתחבר לבריכה בנקודה שבין גבעתיים לתל אביב. הבריכה מהווה אמצעי חיוני באספקת המים לתל אביב ולערים בני ברק, רמת גן וגבעתיים. הבריכה משמשת כמקור לאגירת מים והספקה רזרבי של 25,000 קו"ב. כמויות המים שזורמות בבריכה במוצע הם כ- 150,000 קו"ב מים ליום.
45. החוקים והתקנות המסדירים את נושא המים קובעים כי העברת המים מרשות הספק לרשות העירייה צריך שתיעשה בגבול תחום שיפוטה של אותה עירייה. חרף זאת, מעבירה חברת מקורות את המים לרשות העירייה בצומת בר אילן, מרחק של כ- 5 ק"מ מגבול השיפוט. כתוצאה מכך חייבת העירייה לטפל בהחזקת הקו המוביל את המים, עד לתחום השיפוט.
46. חברת מקורות טוענת כי הוקם צוות משותף לשני הצדדים שבחן את הנושא מכל היבטיו. בסיכומו הוחלט שהקו יישאר בבעלות עיריית תל אביב - יפו. יחד עם זאת, במכתב של חברת מקורות מיום 14/9/99 **הציעה החברה את מלוא עזרתה לסייע לעירייה לגבות דמי שימוש מהצרכנים האחריים של הקו**. מנהל אגף המים טען כי הערים בתחומן עובר הקו טוענות כי היתנו את מעבר הקו בתחומן בכך שלא יצטרכו לשאת בעלות אחזקתו. לא הומצאו מסמכים לכך.

ממצאים

47. הביקורת בחנה עלויות החזקת קו המים והבריכה. נראה כי עלויות אלו, בהן נושאת עיריית תל אביב – יפו לבדה, הינם בסכום משמעותי.
48. מניתוח הנתונים עולה כי העירייה נושאת בהוצאות השוטפות הבאות :
- א. ארנונה לשנת 1998 לעיריית גבעתיים כ- 116,000 ש"ח עבור הבריכה שנמצאת בתחום שיפוטה של עיריית גבעתיים. בריכה זו מהווה חלק בלתי נפרד מהספקת מים לעיריית בני ברק, רמת גן, וגבעתיים.
- ב. עלויות ניקוי הבריכה - כ- 44,000 לשנה.
- ג. עלויות החזקת עובדי עירייה ועבודות חוץ - כ- 80,000 ש"ח לשנה.
- נטל ההוצאות הקבועות מידי שנה לעיריית תל אביב מסתכם לכ- 240,000 ש"ח, ללא השתתפות העיריית שנהגות מקו המים.
49. מניתוח הנתונים עולה כי, בנוסף, נשאה העירייה גם בהוצאות חד-פעמיות הבאות :
- א. בניית חופות אוורור לבריכה 122,000 ש"ח.
- ב. התקנות ביטחוניות לבריכה 200,000 ש"ח.
- ג. הוצאות שיפוץ חשמל ובקרה כ- 307,000 ש"ח.
- ד. עבודות חוץ קווים מגיסטרייליים 150,000 ש"ח.
- ה. עבודות חוץ החזקה 80,000 ש"ח.
- ההוצאות החד פעמיות, החל משנת 1996 ועד לשנת 1999 מסתכמות בכ- 860,000 ש"ח. החלק המהותי של כ- 550,000 ש"ח הוצא בשנת 1999.
50. הביקורת איתרה מסמכים ממחלקת מתקנים, המתארים עלויות עבודות שיש לבצע בקו המים "48. מחלקת מתקנים ערכה אומדן העלות ברחוב נגבה ברמת גן. המדובר בהערכת עלויות בסך 466,000 ש"ח, מעודכנת לתאריך אוקטובר 1994. העלות העתידית שמתוכננת לביצוע בתחילת שנת 2001 מוערכת בכ- 1,000,000 ש"ח.

תשלום לחברת מקורות

51. העירייה מחויבת מדי חודש בגין רכישת מים מחברת מקורות.
52. מועד החיוב נקבע בדרך כלל ל- 19 בכל חודש.

53. החיוב נעשה בהתאם לתעריף המים שנקבע בנציבות, כמו כן מחייבת חברת מקורות את העירייה בריבית בתנאים הבאים :

א. עבור תשלומים מה- 19 עד סוף חודש התשלום, ריבית בגין אשראי.

ב. עבור תשלומים יותר מאוחרים ריבית פיגורים.

ג. על כל חישוב ריבית מתווסף אחוז ריבית אשראית, עבור תקופה עד תשלום חשבון המים.

54. מחלקת חשבונות המים מקבלת את חשבון המים, בודקת את החשבון ומעבירה בקשה לתשלום לחברת מקורות.

ממצאים

55. העירייה מחויבת עקב פיגורים, בתשלומים לחברת מקורות, בריבית בהתאם לתעריפים שנקבעו על ידי החשב הכללי.

56. משיחות שקיימה הביקורת עולה כי החשבונות מוגשות במועד. העיכוב בתשלום מקורו בעיקר בקשיי נזילות של העירייה.

57. בשנת 1999 חויבה העירייה בגין ריבית על פיגורים בתשלומים לחברת מקורות בסך של 342,462 ש"ח לפי הפירוט הבא:

| סכום הריבית בש"ח | חודש לתשלום |
|------------------|------------------------------------|
| 26,946 | ינואר 1999 |
| 31,240 | פברואר 1999 |
| 19,091 | מרץ 1999 |
| 18,343 | אפריל 1999 |
| 20,907 | מאי 1999 |
| 27,032 | יוני 1999 |
| ----- | יולי 1999 |
| 111,986 | אוגוסט 1999 |
| 30,947 | ספטמבר 1999 |
| 5,970 | אוקטובר 1999 |
| 26,921 | נובמבר 1999 |
| 23,079 | דצמבר 1999 |
| 342,462 | סה"כ ריבית עקב פיגור בתשלום |

הקצבת מים לתעשייה

58. צרכנים שמנהלים בתי עסק פונים בבקשות לנציבות המים, על מנת שתאשר להם הקצבת מים, לפי תעריף תעשייה, שהוא זול יותר מתעריף ביתי.
59. נציבות המים קובעת, לכל צרכן שאושר, כמות מוקצבת, לפי תעריף תעשייה.
60. העירייה מחייבת את הצרכנים, בעלי ההקצבה לתעשייה, באופן הבא:
- א. בגין הכמות המוקצבת, לפי תעריף תעשייה 1.
 - ב. במידה וחורגים עד 10%, לפי תעריף תעשייה 2.
 - ג. במידה וחורגים ב- 10% ומעלה, לפי תעריף תעשייה 3.

ממצאים

61. הביקורת איתרה מסמכים המעידים כי שני צרכנים חורגים משמעותית מבחינת צריכת המים בכמות המים המוקצבת להם. שני הצרכנים הינם:
- א. ת.ב.
 - ב. ט.ב.
62. פירוט החריגות בחברת ת.ב.:
- א. בשנת 1996 - ב- 87,512 קו"ב, המהווים סטייה של כ- 29%.
 - ב. בשנת 1997 - ב- 127,132 קו"ב, המהווים סטייה של כ- 42%.
 - ג. בשנת 1998 - ב- 75,826 קו"ב, המהווים סטייה של כ- 25%.
63. פירוט החריגות בחברת ט.ב.:
- א. בשנת 1996 - ב- 338,916 קו"ב, המהווים סטייה של כ- 233%.
 - ב. בשנת 1997 - ב- 415,807 קו"ב, המהווים סטייה של כ- 286%.
 - ג. בשנת 1998 - ב- 467,896 קו"ב, המהווים סטייה של כ- 322%.
64. הביקורת ערכה השוואה של הצריכה של מים לתעשייה וחקלאות, לעומת ההקצבה שאושרה על ידי נציבות המים לאותם צרכנים, ונתקבלו הנתונים הבאים:

| <u>הפרש</u> | <u>צריכה</u> | <u>הקצבה</u> | |
|-------------|--------------|--------------|-----------|
| 247,400 | 1,380,100 | 1,627,500 | בשנת 1997 |
| - 192,752 | 1,346,752 | 1,154,000 | בשנת 1998 |
| - 63,971 | 1,217,791 | 1,154,000 | בשנת 1999 |

65. העירייה משלמת תעריף מוזל עבור מים לתעשייה, על פי הכמויות שהוקצבו לצרכנים שפנו לנציבות המים. מכאן, שכאשר הצרכנים אינם חורגים מההקצבה, עלות המים לעירייה נמוכה יותר.

הכנסות

כללי

66. מחלקת צרכנות מים אחראית על קריאת מדי המים בעיר בעזרת מסופונים והזנת הנתונים למחשב המרכזי. כמו כן, אחראית המחלקה על התקנת מדי מים, תחזוקתם והחלפתם אחת ל- 5 שנים, לפחות. כיום יש בעיר כ- 177,000 מדי מים.

67. המסופון הינו מחשב אליו מקליד הקורא את מספר המונה הנקוב על מד המים, קרי, סך השימוש במים עד ליום הקריאה (להלן- השימוש).
חברת מ.ת. אחראית על תקינותם ותחזוקתם של המסופונים.

68. מלבד נתוני קריאה עדכניים, מכיל המסופון נתונים נוספים, כדלקמן:

א. מספר מדי המים, לפי רישומי העירייה, שעל הקורא לקרוא.

ב. כתובת מדי המים שיש לקרוא.

ג. הערת מיקום - הסבר קצר לגבי מיקומם של מדי מים שאינם ממוקמים במקום גלוי.

ד. קריאה קודמת - לקורא אין גישה לנתון זה. נתון זה נועד לפקח על הקלדת הקריאה הנוכחית. הפיקוח מתבצע באמצעות אות התראה, במידה וקיים חשש שהקריאה שהוקלדה על ידי הקורא היא שגויה.

קריאה שגויה יכולה להיות, לדוגמא, קריאה הנמוכה מהקריאה שהוקלדה בקריאה הקודמת, קרי, כ- 60 יום קודם לכן, או צריכה הגבוהה משמעותית מהצריכה הקודמת.

המסופון מתריע בלבד אך אינו מונע הקלדת השימוש.

ה. הערת קורא מוקלדת, במידת הצורך, על ידי הקורא, לפי טבלת קודי הערות הנמצאת במסופון.

69. הקוראים מועסקים על ידי שני קבלנים, שזכו במכרז בשנת 1998, ואחראים על כח האדם היוצא לשטח.

70. הקבלנים הינם שתי חברות:

א. א.ב.

ב. מ.ב.

71. לפי ההסכם בין העירייה לבין שתי החברות, העבודה מחולקת ביניהן כדלהלן:

א. א.ב. - אחראית על קריאת 60% ממדי המים בעיר.

ב. מ.ב. - אחראית על קריאת 40% ממדי המים בעיר.

- ג. אומדן ההוצאה המיועד לקריאת מים באמצעות קבלנים הוא כ - 1,000,000 ש"ח.
- ד. לפי המכרז מס' 442/98 רשאית העירייה לקנוס את הקבלנים בגין ליקויים בהבאת נתוני הקריאות.
- בפועל, א.ב. אינה עומדת בעומס הנדרש. בשנים 1999 ו-2000 ביצעה בפועל 53% ו-40% מהיקף העבודה, בהתאמה.
- נציין כי עם סיום הביקורת, בתאריך 29/10/00, פנה מנהל אגף המים, הביוב והתיעול ליו"ר ועדת המכרזים בבקשה לשנות את אחוז היקף העבודות שנמסרות לקבלני קריאות המים כך שחברת מ.ב. תבצע 60% מהיקף העבודה עד סיום ההתקשרות, וחברת א.ב. 40%.

קריאת מדי המים

72. עובד המחלקה אחראי על שיבוץ אזורי הקריאה ומנות קריאה לקוראים.
- לביקורת נמסר כי השיבוץ הינו ממוחשב ורנדומלי כדי שלא ייווצר מצב בו קורא מקבל מנות קריאה זהות במספר תקופות באותה שנה.
- לעובד מחלקת צרכנות מים, האחראי על שיבוץ הקוראים, יש אפשרות לשנות את השיבוץ הממוחשב.
73. בטרם יוצאים הקוראים לשטח הם מקבלים הדרכה, על ידי עובד המחלקה, לגבי מהות העבודה שעליהם לבצע, גם אם אין זו הפעם הראשונה שהם מבצעים עבודה זו.
74. כאמור, כל קורא יוצא לשטח כשברשותו מסופון.
- עובד המחלקה מכין מסופונים ליציאה לשטח על ידי הטענת נתוני מנות קריאה, המתאימות לכל קורא, למסופון, וזאת באמצעות חיבור המסופון למחשב המחלקה.
- מחלקת צרכנות מים אוסרת על הקוראים להחליף בינם מסופונים, קרי אזורי קריאה.
75. הקורא יוצא לשטח המיועד לו, ולאחר איתור מד מים מקליד המספר הנקוב במונה מד המים.
76. בסיום קריאת כל מוני המדים במנת הקריאה, שהוטענה במסופון, חוזר הקורא למחלקה. עובד המחלקה פורק הנתונים, שהוקלדו למסופון, למחשב הפריקה הנמצא במחלקה. לאחר מכן מטעין עובד המחלקה נתוני מנת קריאה חדשה על המסופון והקורא יוצא לאזור אחר.
77. בנוסף לפריקת המסופון מפיק עובד המחלקה, דוח הערות קוראים, המכיל קודי הערה, שהוקלדו על ידי הקורא, במידה והוקלדו. לפי דוח הערות הקורא עובד המחלקה יודע האם כל מדי המים אותרו ולא היו תקלות בקריאת המונים במדי המים.
78. בכל יום בו פורקים מסופון, מועברים נתוני הפריקה למחשב המרכזי.

79. פעמים בשבוע נבדקות הקריאות הנקלטות במחשב המרכזי ומופק דוח חריגים ושגויים הכולל נתונים על שימוש חריג ביחס לתקופה קודמת, או שימוש אפס, במידה והמד לא אותר על ידי הקורא.
- לביקורת נמסר שדוח החריגים מכיל במוצע כ- 30% מכלל הקריאות, בכל תקופה.
80. עובדות המחלקה בודקות את דוח החריגים ומחליטות אם יש לשלוח לשטח קורא נוסף לאמת הנתונים או לאתר מד, שלא אותר בקריאה הראשונה, או לחילופין, לקבל הקריאה שהוקלדה על ידי הקורא כנתון סופי, למרות שהופיע בדוח החריגים.
81. נמסר לביקורת, כי לאחר בדיקת דוח חריגים, הקריאות שעובדות המחלקה מחליטות לאמתן, עומדות על כ- 5% מכלל הקריאות.
82. במידה ונשלח קורא נוסף לאמת קריאה או לאתר מד, עובדות המחלקה מתקנות הנתון שהוקלד, על ידי הקורא הראשון, בהתאם לנתון שנקרא על ידי הקורא השני. כמו כן, מקלידות סיבת התיקון בהתאם לטבלת הסיבות לתיקון.
83. במקרה שמד מים לא נמצא, הקריאה נקבעת במחלקה, על סמך קריאה בתקופה קודמת.
84. הנתונים מועברים למחשב המרכזי ללא התערבות. פרט לבדיקת שלמות המנה, מבוצעות בדיקות תקינות ותיקוני קריאות. לקריאות התקינות מופק חשבון מים ללא עיכוב או אישור מיוחד.

צרכנים ללא מד מים

85. קיימים כ- 294 צרכנים, בעיקר בדרום העיר, המחוברים למערכת המים העירונית ולא הותקנו עבורם מדי המים, כך שלא ניתן למדוד צריכת המים שלהם.
86. במקרים האמורים נקבעת צריכת המים לפי שטח הדירה של הצרכן.

חייבים/אגרות מים

87. עובד אגף הכנסות העירייה (כלכלן), האחראי על נושא המים (להלן - העובד האחראי על חיובים), מקבל, מעת לעת, תקנות משרד הפנים שמעדכנות תעריפי המים לחיוב הצרכנים. עובד זה מעדכן תעריפי המים במחשב המרכזי, בהתאם לתקנות האמורות.
88. בתקנות משרד הפנים נקבעו ארבע רמות מחירים. ככל שהצריכה גבוהה יותר, הצרכן מחוייב על פי המחירים הגבוהים יותר.
89. קביעת תעריפים לצרכנים נעשית על ידי עובד הכנסות העירייה. התעריפים מתעדכנים אוטומטית באגף המים, באמצעות ממשק עם המחשב המרכזי של העירייה.
90. החיוב, הנשלח לצרכן בדואר, מופק על ידי המחשב המרכזי, ללא התערבות יד אדם.

91. אגרת המים מורכבת מהגורמים הבאים:

- א. כמות המים, שנצרכה בחודשיים, המחויבת בתעריף המתאים.
- ב. אגרת ביוב עירוני – נקבעת בחוק עזר עירוני וכוללת עלויות בלאי שוטף, של מערכת הביוב העירונית.
- ג. אגרת ביוב גוש דן – נקבעת על ידי איגוד ערים גוש דן וכוללת עלויות הקמה ועלויות בלאי שוטף, של מערכת הביוב המשותפת לכל הערים בגוש דן.
- אגרות הביוב צמודות למדד ומתעדכנות אחת לחודש.
- הצרכן רואה בתלוש הנשלח אליו, סכום אחד בגין אגרות ביוב.

92. העובד האחראי על החיובים, מבצע בדיקה מדגמית על חיובים של מספר צרכנים, על מנת לוודא שאכן בוצע חישוב נכון לחיוב הצרכן בגין כמות המים המותרת שצרך בחודשיים.

93. כאמור, החיוב נשלח לצרכנים, פעם ב- 60 יום, בממוצע.

94. לצרכן ישנה אפשרות לערער בפני ועדת נזילות של העירייה במידה והיתה נזילה במקום והיא תוקנה. עליו לצרף לפנייתו אישור/קבלה מאינסטלטור שהנזילה תוקנה. המקרה מועבר לוועדת חריגים המחליטה האם לאשר כמויות המים בתעריף הנמוך. במקרים של צריכה חריגה, מד עצור, טעות בקריאה וכו' מועברת פניית הצרכן למדור פניות הציבור במחלקת צרכנות מים למענה לצרכן בהתאם לממצאים. במקרים בהם יש צורך בביצוע ביקורת בשטח, מופקת פקודת עבודה והצרכן נענה בהתאם לממצאי הביקורת.

ממצאים

קנסות על קבלני קריאה

95. מחלקת צרכנות מים קונסת את קבלני הקריאה במקרים של אי דיוק בקריאות. הקנסות מחולקים לארבעה סוגים. לכל אחד תעריף שונה:

| <u>סיבה</u> | <u>תעריף</u> |
|---|--------------|
| אי נכונות הערה | 1.8 ש"ח |
| אי נכונות קריאה | 2.4 ש"ח |
| אי נכונות הערה הגורמת לשליחה אוטומטית של מכתב לצרכן | 10.0 ש"ח |
| פיגור בקריאת מד (החזרת הקריאות לאחר יותר מ-48 שעות) | 0.3 ש"ח |

96. בשנת 1999 קנסה המחלקה את הקבלנים בשיעור ממוצע של כ- 12% בגין אי דיוק בקריאות מדי המים. חברת א.ב. נקנסה בסך 35,221 ש"ח, וחברת מ.ב. נקנסה בסך 48,211 ש"ח.

97. הביקורת איתרה כי כ- 90% מסך הקנסות היו בגין פיגור בקריאת מדי המים.

קריאת מדים

98. הביקורת הצטרפה לסיור עם קורא. הקריאה התבצעה עם מסופון מספר 70. במהלך הקריאה ביקשה הביקורת מהקורא לראות קריאה תקינה של מדים, ובנוסף הביקורת ביקשה מהקורא להקליד במכוון למסופון נתונים שגויים. במהלך פעולה רגילה אמור המסופון להתריע על הכנסת נתונים חריגים. במקרה שבחנה הביקורת המסופון לא התריע.

99. הקורא המשיך בקריאת המדים למרות הליקוי שהתגלה במסופון.

100. הביקורת פנתה למנהל מדור קריאות מים, בנוגע לליקוי אשר נתגלה במסופון וזה טען בפנינו כי הליקוי אינו חדש לו ומדובר ב"באג 2000" שגרם לליקוי הנ"ל.

101. בתגובתם של מנהל אגף המים וראש תחום הנדסה באגף המיחשוב לממצאים, נמסר כי הליקוי תוקן עוד במהלך אותה תקופת קריאה.

102. מסופונים

כאמור, נמסר לביקורת שאין באפשרותו של הקורא לגשת לקריאה הקודמת הנתונה במסופון. הביקורת בחנה באחד המסופונים את אפשרות הקורא לראות הקריאה הקודמת, ונמצא כי אכן אין באפשרותו לבצע זאת.

103. קוראים חוזרים

א. הביקורת איתרה, שלא נשמר הכלל של ציוות אקראי של מנות קריאה לקוראים, כפי שנמסר לה.

ב. מבדיקה שערכה הביקורת, באזור מספר 1 בעיר, נמצא קורא, שקיבל אותן מנות קריאה בשלוש מתוך שש תקופות קריאת מדי המים.

ג. בממוצע, עובדים בין 12 ל-17 קוראים בכל תקופה, שהגרעין הינו קבוע ורק מספר קוראים מתחלף.

מחלקת צרכנות מים מסרה לביקורת כי היא משתדלת לשבץ קוראים באופן רנדומלי, תוך הקפדה שקוראים לא יחזרו לקרוא אותה מנת קריאה בתקופה עוקבת.

104. תיקון קריאות

- א. כאמור, במידה וחלה טעות בקריאת המונה, מתוקנת כמות המים שנצרכה לכמות הנכונה על ידי פקידות המחלקה.
- ב. הביקורת ניתחה קובץ שנקרא "קריאה 5", המכיל פירוט השימושים לשנת 1999 של 18,523 רשומות.
- ג. מניתוח הנתונים בקבצים עולה כי ב- 33 מקרים, תוקנו כמויות צריכת המים. התיקון בוצע בדיעבד לאחר שהתברר כי קיימת הצלבת מדי מים (דהיינו, חיוב צרכן בקריאות המונה של שכנו).
- ד. התיקונים האמורים בוצעו, עבור נתוני כל מד מים, על ידי עובדת מחלקה קבועה.
- ה. ב- 12 מתוך מדי המים, שנתוניהם תוקנו על ידי עובדת קבועה, לא הזינו הקוראים הערות, כלומר, הערת קורא שווה לאפס.
- ו. ב- 3 מתוך מדי המים האמורים השימוש היה אפס בכל שש התקופות, בשנת 1999. השימוש במדים אלו תוקן על ידי עובדת המחלקה, ללא הזנת סיבת תיקון, המבהירה מדוע לא נקרא המד על ידי הקורא.

105. אי חיוב צרכן מים באגרת מים

- א. הביקורת איתרה צרכן, שהעירייה "שכחה" לחייבו בגין צריכת מים, במשך 21 שנה.
- ב. להלן תיאור המקרה:
- 1) מדובר בבניין ישן בו מותקן מד מרכזי בלבד, לכלל דיירי הבניין.
 - 2) כשמותקן מד מרכזי בלבד, השימוש מחולק בין דיירי הבניין, לפי שטח דירה.
 - 3) הביקורת מצאה שהעירייה חילקה השימוש המשותף בין 12 דיירים, בעוד שבגין ארנונה חויבו, באותו בניין, 13 דיירים.
 - 4) בפועל, מי שנפגע מטעות זו, הינם דיירי הבניין ששילמו מדי חודש יותר משהיו צריכים. העירייה לא נפגעה מכיוון שגבתה סכום החיוב במלואו.
 - 5) עם זאת, קיימת אפשרות שהעירייה תאלץ להתמודד בעתיד עם תביעה משפטית של דיירי הבניין.
 - 6) בעקבות הביקורת הצרכן חוייב החל מ-2/00.
- ג. מאגף לגביית ארנונה ואגרת מים נמסר לביקורת כי לא מן הנמנע שקיימים מקרים דומים נוספים.

ד. נמסר לביקורת כי במחלקת צרכנות מים נעשתה פעילות לאיתור מקרים דומים של יחידות המחוייבות בארנונה ואינן מחוייבות באגרת מים, ומקרים אלו נבדקים בשטח לאימות הנתונים או לחיוב והתקנת מד מים.

106. בדיקת קריאות במסופון

- א. הביקורת השוותה בין 1,079 נתוני קריאות, שנפרקו ממסופון, לבין נתוני קריאות, שנתקבלו ממחשב המחלקה, עבור תקופת קריאות רביעית (יולי-אוגוסט) בשנת 1999.
- ב. הביקורת לא איתרה הבדל בין הקריאה הראשונה, שביצע הקורא לבין הקריאה שנפרקה מהמסופון.
- ג. הביקורת איתרה כ- 18 מקרים בהם תוקנו הקריאות במחשב המחלקה, בעוד הנתון במסופון לא השתנה.
- ד. נמסר לביקורת כי התיקונים נעשו לאחר שהתברר כי קיימת הצלבת מדי מים בין דיירים.

מסקנות

107. תשלומים לחברת מקורות

- א. קנסות וחריגות
במשך ארבע השנים האחרונות צרכה העירייה כ- 9.3 מיליון קו"ב מים מעבר לזכויות, שעלותם כ- 1.8 מיליון ש"ח.
העירייה משלמת לחברת מקורות עבור שימוש במים "מעבר לזכויות" מבלי לדעת מהם רכיבי התחשיב לפיו היא נדרשת לשלם וע"י אלו גופים אושר התחשיב.
- ב. תשלום חשבונות
החשבונות המוגשים לעירייה על ידי חברת מקורות משולמים באיחור, וכתוצאה מכך נדרשת העירייה לשלם ריבית פיגורים. נזכיר כי בשנת 1999 שולמו לחברת מקורות 342,462 ש"ח בגין ריבית פיגורים.
- ג. פחת
כאמור, העירייה מחוייבת בגין הפחת לפי תעריף המים לצריכה ביתית שהוא הגבוה ביותר, ולא באופן יחסי לסוג הצריכה. כתוצאה משיטת חישוב זו נגרם לעירייה נזק כספי של כ-21,000 ש"ח לשנה.

108. קו "48, צומת בר אילן דרך השלום

- בשנת 2001 עומדת עיריית תל אביב לשאת בהוצאות אחזקת קו המים בהתאם לפירוט הבא:
- א. עלות עבודות ברחוב נגבה כ-1,000,000 ש"ח.
- ב. עלות ארנונה וניקוי הבריכה כ-200,000 ש"ח.

לדעת הביקורת טענת הערים כי הסכימו למעבר הקו בתחומם, בתנאי שלא יצטרכו לשאת בעלות האחזקה אינה עומדת נוכח העובדה שהערים הללו נהנות מאספקת מים סדירה לתושבי עירם באמצעות קו המים.

עיריית תל אביב שילמה הוצאות קבועות בסך של 240,000 ש"ח. הביקורת מעריכה כי ההוצאה של העירייה בגין קו זה מסתכמת במיליוני ש"ח בעשור האחרון.

109. קריאות מדוי המים

א. במהלך הביקורת נמצא כי 90% מסך הקנסות של קבלני הקריאה היו בגין פיגור בקריאת מדי המים. הביקורת סבורה כי הקנס המוטל על הקבלנים בגין ליקויים בקריאה, אינו מרתיע דיו.

ב. מבדיקת הביקורת עולה כי אחד מקבלני הקריאה אינו עומד בדרישות כפי שנקבעו בוועדת המכרזים וכתוצאה מכך השתנתה כמות הקריאות שמבצע כל קבלן בפועל. בנוסף, שיבוץ קוראים מתבצע כך שחלקם קורא אותה מנה מספר פעמים בשנה. הדבר נובע בעיקר ממחסור בקוראים.

ג. אין הקפדה מצד קוראי מדי המים לציין "הערה" במקרים בהם לא מוזנת למסופון קריאה.

ד. במהלך הביקורת המסופון לא התריע בעת הקלדת נתונים חריגים כפי שגדרש. הביקורת מסיקה כי בקרת תקינות הנתונים, לא הייתה נאותה. נציין כי בעקבות הביקורת התקלה תוקנה.

110. תיקון הקריאות

אין הקפדה על הקלדת סיבת התיקון כאשר מבוצע תיקון לשימוש "אפס".

111. צרכנים שאינם מחוייבים באגרת מים

בבדיקה אקראית של הביקורת נמצא צרכן מים שבמשך שנים לא חוייב באגרת מים. לאור ממצא זה אפשר לומר כי קיימת אפשרות שישנם צרכנים נוספים שאינם מחוייבים באגרת מים (נזכיר כי אפשרות זו לא נשללה ע"י עובדים מהאגף לגביית ארנונה ואגרת מים).

המלצות

תשלומים לחברת מקורות, קנסות וחריגות

112. על הנהלת העירייה, בשיתוף השירות המשפטי, לפעול לכך שרכיבי התחשיב שעל פיו מחוייבת העירייה על ידי חברת מקורות עבור צריכת מים "מעבר לזכויות" ועבור "רכישת זכויות" יהיה ברור, חוקי ומאושר על ידי הגופים הרשאים לאשר תחשיב זה.

113. על השירות המשפטי לבדוק האם פסק הבורר המוזכר בסעיפים 28, 29 וקיבל תוקף של בית המשפט העליון, עשוי לשמש בסיס לתביעה להקטין את החיוב עבור צריכת מים "מעבר לזכויות".

114. על הנהלת העירייה לנסות ולצמצם תשלומי הפיגורים למקורות, בשל היותם של תעריפים אלו גבוהים משמעותית מהריבית שהעירייה משלמת לבנקים.
115. במידה ויתברר כי התעריפים ששילמה העירייה היו גבוהים מהנדרש, יש לבדוק אפשרות לדרישה רטרואקטיבית של הסכומים שנגבו ביתר.
116. יש לפנות לחברת מקורות בדרישה לחייב בגין הפחת לפי תעריף המים המתאים לחלק היחסי של סוג הצריכה, ולא לפי תעריף המים לצריכה ביתית (שהוא התעריף הגבוה מבין כל הסוגים).
117. העירייה צריכה לבחון תזרים המזומנים שלה על מנת לחלק התשלומים בהם מחוייבת העירייה מדי חודש בצורה כזו שתקטין הנזק, עקב ריבית פיגורים, למינימום.

ק" 48, צימת בר אילן דרך השלום

118. על הנהלת העירייה, בשיתוף השירות המשפטי לתבוע מאותן רשויות מקומיות הנהנות מקו המים העובר בתחומן, להשתתף בעלות אחזקתו.
- נזכיר כי חברת מקורות הציעה בזמנו (14/9/99) את מלוא עזרתה לסייע לעיריית תל אביב – יפו לגבות דמי שימוש מהצרכנים האחרים של הקו.

קריאת מדי מים

119. הביקורת סבורה כי יש להוסיף קוראים על מנת שלא ייגרמו עיכובים בקריאת מדי המים, מומלץ לבדוק אפשרות לצרף קבלן נוסף, או לדרוש תגבור בכח אדם משני הקבלנים הקיימים.
120. לדעת הביקורת יש להעלות את סכומי הקנסות במקרים של אי דיוק בקריאות או בפיגור בקריאת מדי המים.
121. מומלץ להוסיף לרשימת הסיבות לקנסות, אי דיווח "הערה" במקרה שלא מבוצעת קריאה.

תיקון קריאות

122. יש לוודא הקלדת סיבת התיקון בכל מקרה שמבוצע תיקון קריאה בחשבון הצרכן.

צרכנים שאינם מחוייבים באגרת מים

123. כאמור, בבדיקותינו נמצא מחזיק בנכס שחוייב במסי ארנונה ולא באגרת מים. על מחלקת צרכנות מים לפעול לאיתור מקרים דומים, ולחייבם כנדרש.