הוועדה להערכת צריכת מים במקרה של נזילה סמויה

רקע

1. הוועדה להערכת צריכת מים במקרה של נזילה סמויה (להלן: "הוועדה") פועלת במתכונת הנוכחית מכח כתב מינוי שהוצא על ידי ראש העירייה ביולי 2003.

2. הוועדה היא ועדה פקידותית בין אגפית (אגף המים, הביוב והתיעול, והאגף לגביית ארנונה ואגרת מים) בעלת סמכויות החלטה. בראש הוועדה עומד מנהל אגף המים, הביוב והתיעול (להלן: "יו"ר הוועדה").

3. הוועדה דנה בפניות של צרכנים להפחתת חיובים בשל צריכת מים חריגה ונזילה סמויה. דיוני הוועדה מתבססים בנוסף לנתונים על עלייה בצריכת מים, גם על חשבונית של שרברב המעידה על תיקון התקלה. מצאה הוועדה כי היתה נזילה סמויה של מים ברשת הפרטית של הנכס והיא תוקנה, היא מאשרת לשלם תעריף מים נמוך ופטור מביוב בעבור המים שלא נעשה בהם שימוש (כתוצאה מהנזילה הסמויה, מעבר לצריכה הממוצעת), ואת תקופת ההפחתה.

4. הביקורת בדקה את פעילות הוועדה בשנת 2004. הוועדה קיימה בשנת 2004 שבע ישיבות ואישרה 731 פניות של צרכנים.

5. מטרת הביקורת היתה לבדוק:

   א. סדרי עבודתה של הוועדה כגון: הזמנות לישיבות הוועדה, ניהול הישיבה והפרוטוקולים.

   ב. האם החלטות הוועדה התקבלו בהתאם לקריטריונים ולכללים שנקבעו בכתב המינוי.

6. השיטה:

   א. הביקורת העבירה ליו"ר הוועדה שאלות בכתב הנוגעות לנושא הוועדה.

   ב. לצורך הכנת הדוח נפגשה הביקורת עם יו"ר הוועדה, מרכזת הוועדה, מנהל המחלקה לצרכנות מים, עובדי האגף, ראש תחום בכיר באגף המחשוב ומ"מ, ונסרקו החלטות הוועדה.

ממצאים

הקמת הוועדה

7. מנהל תאגיד המים במועד איסוף הממצאים לדוח הביקורת (מנהל אגף המים לשעבר), פנה לעוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה בתאריך 16/3/03 (בהמשך לפנייה קודמת שלו אליה מתאריך 27/3/01) וביקש לברר אם יש צורך בכתב מינוי לכל חבר בוועדה, תוך שהוא מתריע על התרבות מקרים של הסכמי פשרה ומקרים סוציאליים המועברים לאישור הוועדה, שאינם תואמים

לאמור בסעיף 5.3 (5) לתקנות המים משנת 1994, והם גם בניגוד לסיכום עם סגן גזבר העירייה, לפיו מקרים אלה לא יועברו לוועדה.

הערה: הסיכום שמנהל תאגיד המים מזכיר, מתייחס לפנייתה של סגן גזבר העירייה מתאריך 27/11/01 אל מנהל אגף המים ובו היא קובעת כי החוק אינו מאזכר ועדת נזילות שתפקידה לתת הנחות לאוכלוסיות חלשות, ומורה להפסיק לתת הנחות לאוכלוסיות חלשות במסגרת הוועדה. מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים המשמש כחבר בוועדה, מכותב במכתב זה, ועל המסמך רשומה הוראה של מנהל אגף המים ששימש כיו"ר הוועדה, להעביר מכתב זה לידיעת מנהל מח' צרכנות מים, המשמש כחבר בוועדה.

8. העוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה הודיעה למנהל תאגיד המים בתאריך 3/6/03 כי אם חברי הוועדה לא מונו בדרך המקובלת בעירייה, יש לפעול להשגת מינוי לחברי הוועדה. בעניין סמכויות הוועדה היא קבעה כי:

א. אין לסטות מלשון התקנות. תקנה 5.3 לתקנות המים (תעריפים למים ברשויות המקומיות) תשנ"ד - 1994 מתייחסת אך ורק למקרים בהם נתגלתה נזילה סמויה של מים ברשת הפרטית של הנכס.

ב. הוועדה אינה רשאית לשקול שיקולים סוציאליים ו/או לתת הנחות בחיובי מים. במקרה של נזילה כאמור, רשאית הרשות המקומית להעריך את הצריכה הממוצעת בנכס בתקופה המקבילה בשנה הקודמת או במשך השנה השוטפת.

ג. הוועדה רשאית להגביל את החיוב לשתי תקופות חשבון אך אינה מוגבלת רק לשתי תקופות אחורה.

9. בעקבות קביעתה של העוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה נעשו הדברים הבאים:

א. מנהל תאגיד המים העביר לעוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה רשימת אנשי הוועדה שיש להכין להם מינוי.

ב. מנהל תאגיד המים הוציא הנחיות לחברי הוועדה כמפורט להלן:

1) אין לטפל במקרים הפונים לוועדה שהם בניגוד לתקנות.

2) הטיפול הוא במקרים בהם מדובר בנזילה סמויה בלבד.

3) הפחתת חיובים תתבצע אך ורק ל-2 תקופות אחורה (העוזרת הראשית ליועהמ"ש הבהירה למנהל תאגיד המים שיש לפעול בהתאם למפורט בסעיף 8.ג').

10. העוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה הכינה את טופס כתב המינוי לחתימת ראש העירייה (העתק מהטופס הועבר למנהל תאגיד המים ולמנהל אגף המים). **מנהלת המחלקה האזרחית מסרה לביקורת בהתייחסות לממצאים כי אין לשירות המשפטי הערות מעבר לכתוב בטיוטת הממצאים בקשר לסמכות ומינוי הוועדה.**

11. בתאריך 14/7/03 הוציא ראש העירייה כתב מינוי ל"ועדה להערכת צריכת מים במקרה של נזילה סמויה". תפקידי הוועדה וסמכויותיה הוגדרו בכתב המינוי בהתבסס על סעיף 5.3 לתקנות המים (תעריפים למים ברשויות המקומיות) התשנ"ד - 1994.

הרכב הוועדה עפ"י הרשום בכתב המינוי:

א. מנהל אגף המים - מר א.ג.

ב. מנכ"ל תאגיד המים – מ"מ מנהל אגף המים – מר ד.ג'.

ג. מנהל אגף הגבייה – מר מ.ע.

ד. מנהל מחלקת צרכנות מים - מר א.ב.ד.

ה. מרכזת הוועדה – גב' א.צ.

12. מנהל אגף המים משמש בתפקיד יו"ר הוועדה. יצוין כי המינוי של חברי הוועדה הוא שמי ובכתב המינוי לוועדה לא ניתנה סמכות להאצלת סמכויות.

13. הרכב הוועדה בשנת 2004 לא תאם שמית להחלטת הוועדה בהקמתה. מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים, שמונה על ידי ראש העירייה, מינה בכתב עובדת מהאגף ביחידה לתכנון ובקרה להחליף אותו בוועדת נזילות. בפרוטוקול הוועדה רשום מנהל אגף גבייה כחבר הוועדה, בעוד שההשתתפות בפועל בישיבות הוועדה והחתימה בפרוטוקול במקום המיועד למנהל אגף הגבייה, היא של העובדת שמינה במקומו. **מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי העובדת מונתה כנציגה מטעמו להשתתף בוועדה, היות והיא בעלת ידע נרחב בכל נושא המים ועוסקת בנושא מספר שנים.**

14. קדם לכתב המינוי לוועדה, נוהל עירוני מספר 366 (להלן: "הנוהל") בתוקף מתאריך 2/2/97. שם הנוהל: "הפחתת חיובים בגין צריכת מים חריגה ונזילות". הנוהל מתאר את תהליך הטיפול בבקשות להפחתת חיובים בגין צריכת מים חריגה ונזילות, מפרט את הרכב הוועדה וסמכויותיה. הנוהל התבסס על תקנות המים (תעריפים למים ברשויות מקומיות) (תיקון) תשנ"ו-1996, ועל הקבוע בחוק העזר לתל אביב יפו (אספקת מים) תשל"ד 1974.

15. סעיף 6.2 ז' בנוהל קבע כי הוועדה תדון בבקשות ותקבל החלטות תוך התייחסות (בין היתר) לנסיבות מיוחדות (רקע, מצב כלכלי ובריאותי של הצרכן). התייחסות למצב בריאות או סוציאלי מנוגדת לקביעתה של העוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה (סעיף 8. ב. לעיל) לפיו הוועדה אינה רשאית לשקול שיקולים סוציאליים ו/או לתת הנחות בחיובי מים. הנוהל גם לא הותאם בעקבות הנחיה של סגן גזבר העירייה בתאריך 27/11/01, שלא לתת הנחות לאוכלוסיות חלשות במסגרת הוועדה.

הממונה על הנהלים מסרה לביקורת בהתייחסותה לממצאים כי:

א. לעניין סעיף זה בדוח הביקורת ראוי היה לציין את תוכנו של הסעיף בנוהל כולו (גם אם אין בכך לשנות את העובדות) ולו בגלל שלא יטעה מישהו ויחשוב שבנוהל נרשם שהוועדה תחליט רק על פי נסיבות מיוחדות (על אף המילים: "בין היתר").

ב. הממונה על הנהלים הוסיפה שלפי הבנתה תקנות המים (תעריפים למים ברשויות המקומיות) סעיף 5.3 קובעות כי במקום שיש דליפה יש להעריך את הצריכה הממוצעת בנכס ולשלם את התעריפים כמפורט בתקנות.

ג. כמו כן מסרה לביקורת כי החלטת סגן הגזבר לא הובאה לידיעתה.

נהלים וסדרי עבודה

16. הנושאים לסדר היום של הוועדה נקבעים על ידי מרכזת הוועדה לפי סדר רץ של פניות התושבים. מרכזת הוועדה מכינה את הנתונים והמסמכים לדיוני הוועדה ובכלל זה רישום הקובים להפחתה בתעריף נמוך (תעריף ל- 16 מ"ק הראשונים). הביקורת בקשה מראש תחום בכיר באגף מיחשוב ומערכות מידע להפיק דוח מחשב של החלטות הוועדה לשנת 2004. מהדוח עלה כי בשנת 2004 אושרו 731 פניות של צרכנים בחלוקה הבאה:

684 - בקוד נזילה סמויה.

47 - בקוד חריגה (ראה להלן סעיף 25).

תהליך הטיפול בבקשה להפחתת חיוב מים בגין נזילה סמויה

17. בקשות צרכנים להפחתת חיובים בגין צריכת מים חריגה ונזילות מועברות למרכזת הוועדה. המרכזת מזינה את פרטי הבקשה למסך ועדת נזילות, ומאמתת שהיתה צריכה חריגה. לאחר שעברו שתי תקופות מעת תיקון הנזילה, מגדירה המרכזת את קוד הנזילה (נזילה סמויה או חריגה), מחשבת ומזינה למחשב את כמות הקובים שיש להפחית בתעריף נמוך. ב"גיליון נתונים לקראת ועדת נזילה" (להלן: "פרוטוקול") המהווה את המצע לדיוני הוועדה ולהחלטותיה, מציינת מרכזת הוועדה את התאריך שבו הוחלט באגף המים להעביר את המקרה לוועדה.

18. המרכזת מעבירה את הנתונים שאספה ואת המלצתה להפחתת הקובים (לפני שהוועדה התכנסה), אל מפקח בכיר באגף לגביית ארנונה ואגרת מים. באגף לגביית ארנונה ואגרת מים נבדקים הנתונים של מרכזת הוועדה: תאריך התיקון, הערכת הצריכה החריגה ותקופות הצריכה החריגה. במערכת צרכנות מים מובנית בקרה, אשר אינה מאפשרת למרכזת הוועדה להעביר לוועדה מקרים לדיון, קודם שהתקבל אישור של האגף לגביית ארנונה ואגרת מים. לאחר קבלת אישור האגף לגביית ארנונה ואגרת מים, משלימה מרכזת הוועדה את "גיליון נתונים לקראת ועדת נזילה". הפרוטוקול מתחלק לשלושה חלקים: נתוני הצרכן, המלצה על התקופות והקובים להפחתה, חתימה של חברי הוועדה.

19. בסיום הדיונים מאשרים חברי הוועדה בחתימתם את ההחלטות שקיבלו על גבי הפרוטוקול. מרכזת הוועדה מזינה למערך ועדת נזילות את החלטות הוועדה, ושולחת לפונה מכתב על החלטות הוועדה בעניינו. האגף לגביית ארנונה ואגרת מים אחראי לזכות את הצרכן לפי החלטת הוועדה ולשלוח אליו שוברי תשלום מתוקנים.

20. במערך צרכנות מים יש רשימת מכתבים בתבנית קבועה המיועדת למשלוח לפי העניין. לדוגמא: מכתב המודיע לפונה על קבלת פנייתו, מכתב המודיע לפונה על כי הוועדה דנה בפנייתו והחליטה להפחית את חיובי המים בתקופה הנדונה, מכתב המודיע לפונה כי הנזילה לא גרמה לעלייה משמעותית בצריכת המים ולפיכך לא יועבר המקרה לדיון הוועדה.

21. הביקורת בדקה מדגמית 70 מקרים שאושרו בוועדה (10%). הבדיקה התייחסה להימצאותם של המסמכים המפורטים להלן בחומר שהוגש לוועדה:

א. פניית הצרכן;

ב. חשבונית שרברב על תיקון הנזילה;

ג. נתוני צריכת המים של הצרכן וכמות הקובים לזיכוי;

ד. גיליון נתונים לקראת ועדת נזילה (פרוטוקול);

ה. נתונים נוספים לפי הצורך כגון: פקודת עבודה.

22. הבדיקה המדגמית של החומר שהוגש לוועדה העלתה ממצאים לגבי 36 מקרים המפורטים בטבלה להלן:

מס' סד'	מס' מרכז	פניית צרכן	חשבונית שרברב	נתוני צריכת מים	גיליון נתונים	הערות
.1	2120/5	+	+	+	+	לא צויין בגיליון נתונים תאריך התיקון.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי התאריך (25/1/04) לא הוקלד בגיליון הנתונים אך מופיע בשאר המסמכים.						
.2	4040/4	+	-	+	+	יש מכתב לא חשבונית
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי המכתב הוא אישור השרברב מ- 14/3/04 והוא מסמך מספק (אין חובה בהצגת חשבונית).						
.3	7313/8	+	+	-	+	
.4	9301/9	-	+	+	+	
.5	11021/1	-	-	+	+	
.6	11737/3	+	-	+	+	הנזילה תוקנה עצמאית
.7	13065/9	-	+	+	+	
.8	17830/9	-	+	+	+	

מס' סד'	מס' מרכז	פניית צרכן	חשבונית שרברב	נתוני צריכת מים	גיליון נתונים	הערות
.9	18312/7	+	-	+	+	הצהרה של שרברב
.10	19174/6	+	+	+	+	תאריך תיקון נזילה לא תואם לחשבונית
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי השרברב טעה ברישום השנה בקבלה אולם היא הוקלדה נכון במחשב.						
.11	19757/7	+	+	+	+	חשבונית ללא תאריך
.12	19086/6	+	-	+	+	הצהרה של שרברב
.13	20362/5	+	-	+	+	פנייה על נייר דוהה. שיקול סוציאלי לגבי מספר התקופות להפחתה
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי הרקע הסוציאלי לא הוכלל בשיקולי הוועדה. הצרכן זוכה על סמך הקבלה, (12/9/03) בכמויות המקובלות						
.14	21748/8	+	-	+	+	צורף צילום ת. אחריות לדוד שמש
.15	22355/1	+	-	+	+	
.16	23767/3	+	-	+	+	יש מסמך לא חשבונית
.17	34992/7	+	+	+	+	ראה סעיף 22 ח'
.18	43904/2	-	+	+	+	
.19	44544/3	-	-	+	+	
.20	45892/0	+	-	+	+	
.21	47194/7	+	+	+	+	חשבונית ללא תאריך
.22	47533/8	-	-	+	+	הוראה של מנהל האגף להכניס לוועדה פעם נוספת
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי הוגש ערעור על החלטת הוועדה הראשונה, שזיכתה את הצרכן לתקופה אחת ולא לכל התקופות החריגות שלאחר תיקון הנזילה. בוועדה הנוספת, הושלם הזיכוי לכל התקופות החריגות.						
.23	50458/8	+	-	+	+	
.24	52337/4	+	-	+	+	תעודה על התקנת דוד שמש
.25	97645/9	-	+	+	+	
.26	71899/8	-	+	+	+	
.27	63267/4	-	+	+	+	
.28	58955/8	-	+	+	+	
.29	50150/3	-	-	+	+	
.30	42139/3	-	-	+	+	חסרה חתימה של חברי הוועדה
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי ההחלטה אושרה בידי כל חברי הוועדה. דף החתימות, ככל הנראה, נתלש.						
.31	36619/9	+	-	+	+	יש אישור על תיקון

מס' סד'	מס' מרכז	פניית צרכן	חשבונית שרברב	נתוני צריכת מים	גיליון נתונים	הערות
.32	36405/6	-	-	+	+	יש אישור על תיקון
.33	25130/3	+	-	+	+	
.34	24686/8	-	-	+	+	תיקון של עובד קהילתי בהתנדבות
.35	97055/0	+	+	+	+	חסרה חתימה של מנהל אגף המים
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי ההחלטה אושרה ע"י מנהל האגף, שלא חתם, ככל הנראה בשל טעות אנוש. בעקבות הערות הביקורת, הושלמה חתימת מנהל האגף.						
.36	10763/5	+	-	+	+	יש מכתב אין חשבונית

א. חלקם הגדול של פניות הצרכנים ושל אישורי השרברבים היה בלתי קריא, בשל היותם על נייר פקס שדהה. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"מכשיר הפקס אמנם ישן מאוד ולאחרונה הושבת והוחלף בחדש".**

ב. נתוני צריכת מים וכמות קובים לזיכוי נמצאו בכל הפניות שנבדקו במדגם.

ג. 15 מקרים נמצאו ללא פניות הצרכנים. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"הצרכן אינו פונה בהכרח בכתב, הוא עשוי לפנות בטלפון או פיזית באשנב קבלת הקהל. בעקבות הערת הביקורת, הוחלט ליצור טופס רישום פנייה טלפונית (כחלק מעדכון הנוהל)".**

ד. 21 מקרים נמצאו ללא חשבוניות מס. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"חשבונית איננה האמצעי היחיד להוכחת תיקון נזילה (ראה גם הסיפא של תקנה 5.3 הרשות המקומית רשאית להתנות חיוב כאמור בהמצאת הוכחות על תיקון הנזילה הסמויה"). גם אישור שרברב והצהרת הצרכן על תיקון הנזילה מקובלים כמסמכים. בכל מקרה, אין מזכים את הצרכן אלא לאחר בדיקה של תיקון הנזילה או בדיקה של התפלגות צריכת המים, לאימות תיקון הנזילה. עוד יוער כי החשבוניות מהווה אסמכתא לתיקון, כאמור, ואין כל קשר בינה לבין גובה ההנחה".**

ה. שתי חשבוניות מס ללא תאריך.

ו. 2 מקרים נמצאו עם אישור על התקנת דוד. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"דוד עלול להיות אף הוא מקור לנזילה. אישור התקנת דוד כמוהו כהצהרה על תיקון נזילה".**

ז. הפרוטוקולים היו חתומים על ידי חברי הוועדה בכל המדגם פרט לשניים (מרכז מספר 421393 חסרה חתימה של חברי הוועדה, מרכז מספר 970550 חסרה חתימה של מנהל אגף המים).

ח. במרכז מספר 349927 היו שתי ועדות לגבי אותו צרכן. מנהל אגף המים העלה את כמות הקובים להפחתה בשל מצבו הכלכלי של הצרכן. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"מצבו הכלכלי של הצרכן לא נכלל בשיקולי הוועדה. במעקב אחר צריכת המים (לאור פנייה נוספת של הצרכן) התברר כי היא ירדה בכמות גדולה יותר מזו שאושרה בוועדה הראשונה. אי לכך הוחלט, בדיון בוועדה נוספת, לזכות את הצרכן תקופה נוספת".**

ט. מרכז מספר 191746, תאריך תיקון נזילה בגיליון נתונים לקראת ועדה, אינו תואם לתאריך החשבונית.

י. מרכז מספר 471084 ישנה סתירה בין שני מכתבים שהוצאו לצרכן בנושא פנייתו לוועדה בנושא נזילה. במכתב אחד צויין, כי פנייתו תידון בוועדה, במכתב אחר צוין ההיפך. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"לפנייה הראשונה (7/93) לא צורפה קבלת תיקון הנזילה ותקופת הצריכה הנדונה לא הייתה ברורה, לכן נדחתה הפניה. לפנייה השנייה, צורפו קבלות שהצביעו על תקופת הנזילה (בשנת 93) ולכן הועלתה הפנייה לדיון בוועדה".**

23. 68% מהחלטות הוועדה מתייחסות לשתי תקופות מים.

19% מהחלטות הוועדה מתייחסות לשלוש תקופות מים.

7% מהחלטות הוועדה מתייחסות לארבע תקופות מים.

6% מהחלטות הוועדה מתייחסות לחמש תקופות ומעלה.

בשנת 2004 החליטה הוועדה על הפחתה מצטברת של 368,073 קוב בתעריף נמוך בגין נזילה, ועל ויתור בגין נזילה של 7,952 קוב.

24. במקרים שנבדקו במדגם עלה כי:

א. המרכזת לא העבירה לבדיקת מנהל המחלקה לצרכנות מים לפני הדיון בוועדה, גיליון הכולל את פרטי הבקשה ואת חוות דעתה להפחתת הקובים, בהתאם לנדרש בסעיף 5.4 בנוהל.

ב. מנהל המחלקה לצרכנות מים לא בדק לפני הדיון בוועדה את ממצאי מרכזת הוועדה, לא רשם על הגיליון את המלצתו ולא חתם עליו, בהתאם לנדרש בסעיף 5.5 לנוהל. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"מרכזת הוועדה עורכת את המקרים, מכינה את המידע לדיון ומעבירה למנהל המחלקה את המקרים החריגים בלבד, ולא את השוטפים (נזילה, קבלה, זיכוי). מנהל המחלקה מטפל במקרים החריגים מראש ובמקרים הרגילים במסגרת הוועדה".**

תהליך הטיפול בבקשות להפחתת מים בגין צריכה חריגה

25. צריכה חריגה מתייחסת, לדברי יו"ר הוועדה, למקרים שאינם כלולים במסגרת נזילה סמויה כגון: אין הוכחה על נזילה, אין קבלה על תיקון. דוגמאות לחריגים: מדידה לא נכונה, חשד למדידה לא נכונה לאחר שנים, פשרות עם צרכן המועברות מאגף לגביית ארנונה ואגרות מים, נזק כתוצאה מעבודה של העירייה או של קבלן מטעמה. לבקשת הביקורת מיו"ר הוועדה לקבל את הבסיס החוקי למקרים אלה, נענתה הביקורת ע"י העוזרת המינהלית של מנהל אגף המים בתאריך 1/3/05, כי הנוהל משנת 1997 בסעיף 6.2 ז' נותן לגיטימציה לפעול לא עפ"י נזילת מים (ראה סעיף 15 לעיל).

26. בתהליך העבודה של המקרים החריגים, הפניות מגיעות לאגף המים, הביוב והתיעול. מנהל האגף, שהוא גם יו"ר הוועדה, בודק ושוקל כל מקרה לגופו, ומעביר למרכזת הוועדה הנחיות והוראות על כמות הקובים להפחתה שיש להגיש לוועדה על פי שיקול דעתו. הטיפול בחריגים אינו בסמכות הוועדה לפי כתב המינוי לוועדה, ונעשה בניגוד לחוות הדעת של העוזרת הראשית ליועהמ"ש לעירייה, כמפורט בסעיף 8. א. לעיל. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"עפ"י חוק העזר העירוני (אספקת מים), מצויים מקרי הצריכה החריגה בסמכותו של מנהל אגף המים. עם זאת, וכדי לאפשר ביקורת ושקיפות, העדיף מנהל האגף להעלות את החלטתו לדיון ואישור בוועדה".**

27. הביקורת בדקה בנוסף למדגם 47 מקרים (חלקם של המקרים מתייחס לאותה כתובת, ולכן לא הוכנסו לטבלה בנפרד), שאינם עוסקים בנזילה סמויה והוגדרו כחריגה ע"י מרכזת הוועדה, ומופיעים בהגדרה זו בדוח שהופק באגף המיחשוב עבור הביקורת. תהליך הטיפול דומה לטיפול בנזילה סמויה, פרט לכך, שלמפקח בכיר באגף לגביית ארנונה ואגרת מים אין את המידע לפיו החליט מנהל האגף על הפחתה או ויתור של קובים, מאחר ולא מדובר בנזילה סמויה. מפקח בכיר באגף לגביית ארנונה ואגרת מים מסרה לביקורת כי במקרים אלה, כדי לא לעכב את העברת המקרה לוועדה, היא מזרימה קוד אישור, כמו בנזילה סמויה. במקביל היא מציינת לעצמה שיש לברר בעת הדיון בוועדה, את שיקוליו של מנהל האגף, שהוא גם יו"ר הוועדה, להפחתת הקובים או לוויתור, וכן את התקופות להפחתה. בדיקת המקרים התבססה על חומר שנמסר לביקורת מהאגף ומהמחלקה לצרכנות מים. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"בשני המקרים גם יחד (נזילה סמויה וצריכה חריגה), אין בידי המפקח הבכיר באגף לגביית ארנונה ואגרת מים, בטרם תתכנס הוועדה, את המסמכים שבגינם הוחלט להעלות את המקרים לדיון בוועדה. על פי רוב, דוחה המפקח הבכיר באגף לגביית ארנונה ואגרת מים את המקרים שמתקיימים לגביהם הליכי פשרה בין העירייה לבין הצרכן (ועדת פשרות). מקרים אלו עולים לדיון בוועדת נזילות ונדחים, כדי להימנע מטיפול כפול".**

28. ויתור על קובים - הצרכן מקבל זיכוי מלא על הצריכה החריגה, בשונה מהפחתה בגין נזילה סמויה הניתנת בתעריף נמוך. הוויתור אינו מעוגן בחוק ואינו בסמכותה של הוועדה לפי כתב המינוי. בשנת 2004 החליטה הוועדה על הפחתה בתעריף נמוך של 26,867 קוב בגין נזילה בצריכה חריגה, ועל ויתור של 3,947 קוב. מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"ויתור ניתן במקרים חריגים ביותר, כאשר המים לא נצרכו ע"י הצרכן (מדידה לא נכונה, הצלבה, משאבות לא תקינות, מים חוזרים לרשת העירונית, עבודות של גורמים עירוניים או בשירות העירייה). עפ"י חוק העזר העירוני (אספקת מים), מצוי הוויתור בסמכותו של מנהל אגף המים. עם זאת, וכדי לאפשר ביקורת ושקיפות, העדיף מנהל האגף להעלות את החלטתו לדיון ואישור בוועדה".**

להלן ממצאי הביקורת, כפי שעלו מהמסמכים שנמסרו לביקורת:

מספר מרכז	ממצאי הביקורת
9809	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. היתה פנייה בשם הצרכן של חברת מועצת העירייה בתאריך 26/9/04. בדיקת נתונים לשנים 1998-2000 העלתה שהיתה צריכה חריגה. מנהל האגף הורה למרכזת להכניס נושא זה לוועדה לפנים משורת הדין.
מנהל האגף מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"הצרכן הפנה את תלונתו לחברת המועצה וזו העבירה אותה לטיפול האגף. בדיקתנו העלתה כי המקרה קשור לתחנה המרכזית החדשה, ושהתלונה הייתה מוצדקת, באשר היא נוצרה מתקלות במדידה".**	
10205	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. היתה נזילה שתוקנה. לא ברור מדוע מקרה זה הוגדר כחריגה וכיצד טופל ללא פנייה של הצרכן.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"לא הייתה פניה בכתב של הצרכנים אלא פנייה פיזית, בפגישה עם מנהל האגף. הפניה גובתה במזכר פנימי של מנהל האגף להעלאת המקרה לדיון בוועדה. המקרה הוגדר כחריג, מאחר והקבלה הוגשה באיחור. אולם, הייתה נזילה והמקרה נדון ככזה".**	
16456	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. לא ברור כיצד טופל ללא פניית הצרכן.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה הופנה ע"י לשכת המנכ"ל והיחידה לפניות הציבור, שם נתקבלה הפניה".**	
25603	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. מנהל האגף הורה על **ויתור** קובים בשל אי החלפת מד מעל 5 שנים. הביקורת לא מצאה בחומר אסמכתא לקביעה זו, כמו גם האם המד הוחלף ו/או נשלח לבדיקה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה הוא בטעות בחיוב של שני צרכנים. בדיקתנו העלתה שהצרכן לא צרך את המים ולכן הוחלט על ויתור".**	
38821	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה הופנה טלפונית ממנהלת אזור באגף הגביה".**	

מספר מרכז	ממצאי הביקורת
62985	מנהל האגף הורה על **ויתור** בגלל עבודות של קבלן מטעם העירייה, חברת "מ".,שפגעה בצינור. הביקורת לא מצאה בחומר התייחסות לצעדים שננקטו כלפי הקבלן.
	מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"בעת החלפת קווים, מתנקז חלק מהמים ברחוב. התהליך דרוש לצורך ההחלפה ואינו נובע מרשלנות הקבלן. אי לכך לא נמצאה עילה לנקיטת צעדים נגד הקבלן".**
68310	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן פרט לציון שהיתה פנייה מהדובר.
	מנהל אגף המים מסר לביקורת כי **"המקרה אמנם הופנה ע"י דובר העירייה. סיבת ההפחתה: מדידה לא נכונה".**
72470	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. ההפחתה היא תוצאה של פשרה שערך מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים עם הצרכן, הסכם הפשרה לא צורף לחומר. הסכמי פשרה אינם בסמכות הוועדה.
	מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה הופנה ע"י אגף הגבייה, המקרה הוא של מדידה לא נכונה, הפשרה הייתה לגבי המדידה הלא נכונה ובעקבות הסכמת הצרכן לכמויות שנצרכו".** מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים העביר לביקורת את המסמכים הנוגעים בנושא תוך הדגשה כי לא מדובר בפשרה , מדובר בתיקון קריאה רטרואקטיבית גבוהה.
92344	מנהל האגף הכניס מקרה זה לוועדה, למרות שהצרכן טען שלא היתה נזילה, ולמרות שבדיקת המד העלתה שהוא תקין, הוועדה הפחיתה.
	מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"טענת הצרכן הייתה למדידה לא נכונה ובעטיה דרש מן העירייה את השבת מלוא סכום החריגה. בביקורת אזוראי של מחלקת צרכנות, נמצאה נזילה במקום ולפיכך נדחתה תביעתו של הצרכן והוא חויב בתעריף נמוך".**
107376	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. מנהל האגף הורה על **ויתור** בגלל שמד המים לא היה מאופס, או שהיתה בעיה במדידת המים. הביקורת לא מצאה בחומר ביסוס לקביעה זו.
	מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה הועלה בפנייה טלפונית. התקופה עליה התלונן הצרכן תאמה את התקופה שבה הוחלף מד המים. במקרים כגון אלה, ייתכנו רישומי כמויות מים חריגות. בבדיקה של המחלקה את הצריכה לפני החלפה ואחריה, נמצאה צריכה חריגה והוחלט לזכות את הצרכן בגינה (תקופה אחת בלבד)".**

129031	מנהל האגף קבע כי המד לא היה תקין, אך הביקורת לא מצאה בחומר ביסוס לקביעה זו.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "הצרכן התלונן, בסמוך **להחלפת המד, על עלייה חדה בצריכה. בדיקת צריכת המים בשתי התקופות (לפני ההחלפה ואחריה) העלתה כי צריכת המים קטנה לרמת הצריכה הממוצעת. כאן הוסק שמד המים, שהוחלף בהחלפה יזומה, זייף את קריאות בתקופות אלו".**	
143617	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. מנהל האגף הורה על **ויתור** בשל אי תקינות המד עקב כך שלא הוחלף בזמן.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "המקרה הועלה ע"י הצרכן **בפניה פיזית במזכירות אגף המים. אי תקינות המד נקבעה בבדיקת תקינות במכון מוסמך. מכאן נבעה ההחלטה על ויתור, בשל מדידה לא נכונה".**	
146746	הביקורת לא מצאה הסבר על החלטתו של מנהל האגף להפחית קובים בתעריף נמוך.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "כל הממצאים, כמו גם **התפלגות הצריכה, מצביעים על נזילה במקום, אשר תוקנה ככל הנראה ע"י אחד השכנים, ללא ידיעת הצרכן. מכאן נבעה ההחלטה להעלות את המקרה לדיון בוועדה".**	
165792	הוכנס לוועדה עקב חשד שטפטפות המחוברות לאותו קו גרמו לצריכה מוגברת.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "המקרה הועלה לדיון בוועדה **בעקבות נזילה סמויה במערכת ההשקיה".**	
150066	בסיכום ישיבה עם הצרכנים הוחלט על זיכוי בקובים, למרות שהסכמי פשרה אינם בסמכות הוועדה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "אין המקרה הסכם פשרה. **נערכה אמנם פגישה עם הצרכנים ויצא סיכום פגישה, והוחלט להעביר את העניין לדיון בוועדה. במקור חויבו כל הצרכנים בבניין על פי המד הכללי. משהתלוננו הדיירים הפרטיים על כי הם מחויבים חיוב עודף בגלל צריכת בית-קפה בבניין, הותקנו מדים משניים והצריכה אוזנה בצורה מדויקת בין כל הצרכנים, כך שבית הקפה חויב ברוב הצריכה המשותפת. לאחר התקנת מד מים משני גם בבית הקפה, פנו הבעלים בטענה שהוא מחויב בצריכה יתרה. בבדיקת התפלגות הצריכה, זוכה בית הקפה על פי הצריכה הממוצעת".**	
182377	היתה לצרכן צריכה חריגה. בדיקת האגף לא מצאה נזילה וקריאה של המד היתה נכונה. הביקורת לא מצאה בחומר על סמך מה המליץ מנהל האגף על הפחתה בקובים.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "בדיקה השוואתית, שנמשכה **על פני זמן, גילתה חריגה בצריכת המים בתקופת מדידה אחת בלבד. התופעה, שנגרמת ככל הנראה משחרור אויר בקו העירוני, מוכרת לנו (לא ניתן לבודקה) ובעקבות הבדיקה זוכה הצרכן".**	

200312	עבודות של קבלן מטעם עיריית ת"א ושל חברת החשמל גרמו לטענת הצרכן לנזק. מנהל האגף הורה על הפחתה בקובים לפנים משורת הדין. הביקורת לא מצאה בחומר התייחסות לצעדים שננקטו כלפי הקבלן וחברת החשמל.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**תלונת הצרכן הוגשה לעירייה באוגוסט 2004 לגבי צריכת מים חריגה בתקופת מרס-אפריל 2004. בדיקתם העלתה שאכן עבדו במקום מספר קבלני תשתיות, אך עקב הזמן הרב שחלף, לא ניתן היה לאתר בוודאות את הקבלן שהשתמש במים**".	
211435	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן והסבר להחלטת מנהל האגף, לגבי הפחתת קובים בתעריף נמוך לעסק ולצרכן פרטי באופן שונה באותה כתובת.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**המקרה הופנה ע"י לשכת רווחה. מדובר בצרכן ללא מד מים משני, אשר חויב עקב כך על פי המד הכללי (ניכוי צריכת שאר הדיירים מן הצריכה הכוללת). באותה התקופה, התחברה מכבסה בצורה פיראטית לצנרת המשותפת לבניין וצריכת המים "קפצה" לעומת תקופה רגילה. לאחר בדיקה הוחלט לחייב את הדיירים בצריכה הרגילה וביתרה את המכבסה**".	
219354	הביקורת לא מצאה הסבר על סמך מה נעשה **הויתור** ומי החליט עליו.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**החליט על הוויתור, על בסיס בדיקה שהעלתה חשש כי קבלני העירייה, שעבדו במקום, פגעו בצנרת הפרטית**".	
367949	היתה נזילה שתוקנה, אך הביקורת לא מצאה חשבונית על התיקון, מדובר בנזילה רגילה, לא ברור למה הוגדרה כחריגה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**הנזילה הוגדרה כחריגה עקב אי הגשת חשבונית תיקון לוועדה. מאידך, אותרה נזילה בבדיקות של עובדי העירייה ועל כן הופחת החיוב בגין הצריכה החורגת**".	
425036	יו"ר ועד פנה בשם 12 דיירים בבניין בנושא של צריכה חריגה. מנהל האגף העריך שזו בעיה של משאבות שהשפיעו על המונים.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**בעקבות תלונה של ועד הבית על תקלה במערכת הגברת לחץ המים בבניין (רב קומות), שאליה צורפה חשבונית תיקון, החליטה הוועדה להפחית את החיוב, אבל רק לדיירים המקבלים מים בסיוע המערכת**".	
439769	נעשתה ביקורת במקום של אגף המים ונמצאה נזילה, הביקורת לא מצאה חשבונית על תיקון הנזילה. המקרה הוכנס לוועדה בהוראת מנהל האגף.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**העלאת המקרה לדיון בוועדה הסתמכה על התפלגות צריכת המים, שהוכיחה כי הנזילה תוקנה וכי בהמשך ירדה הצריכה. מנהל האגף מפנה להתייחסותו לסעיף 22 ד' לעיל**".	
471350	מדובר ב-2 צרכנים מאותה כתובת בשל חשד לנזילה, הועבר לוועדה ללא חשבונית על תיקון.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**בשל עבודות תוספת בניה, נצרכו המים דרך המד הכללי. לכן, הוחלט לאשר הפחתת החיוב**".	
480699	היה פיצוץ בצינור מים ששייך למד כללי, הביקורת לא מצאה חשבונית קבלה על התיקון, הוכנס לוועדה להגדרה של חריג.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי "**העלאת המקרה לדיון בוועדה הסתמכה על התפלגות צריכת המים, שהוכיחה כי הנזילה תוקנה**". מנהל האגף היפנה גם להתייחסותו לסעיף 22 ד' לעיל.	

500999	היתה התראה על נזילה בשנת 2002, הביקורת לא מצאה אישור על תיקון שרברב. הובא לאישור הוועדה 3 תקופות בשנת 2002 ותקופה אחת בשנת 2003.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"העלאת המקרה לדיון בוועדה הסתמכה על התפלגות צריכת המים, שהוכיחה כי הנזילה תוקנה".**	
525783	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. בבדיקה של האגף עלה כי הקריאות נכונות ולא היתה נזילה. הובא לאישור הוועדה 2 תקופות בשנת 2004 להפחתה בתעריף נמוך.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"הצרכן פנה פיזית להנהלת האגף והפנייה נרשמה במקום. ייתכן והשינוי בצריכה נבע ממכשיר שצרך מים במידה מופרזת או משחרור אוויר בקו העירוני. לא ניתן לאחר את הסיבה לתקלה אך ניתן לקבוע אותה על פי התפלגות צריכת המים".**	
614447	צריכה חריגה במד כללי. בבדיקה של אגף המים לא אותרה נזילה, והקריאה של המד היתה נכונה. הביקורת לא מצאה בחומר התייחסות מדוע הובא המקרה לאישור הוועדה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"בדיקתם העלתה כי המד הראשי לא הוחלף בזמן התקני וכי לאחר החלפתו, קטנה צריכת המים. לפיכך הופחת החיוב".**	
614874	**ויתור** בשל אי התקנת מד משני בזמן, ההגדרה של נזילה סמויה אינה מתאימה למהות המקרה. הביקורת לא מצאה בחומר התייחסות של מי האחריות לאי התקנת המד בזמן.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה טופל באיחור בשל חוסר האפשרות לברר נכונה איזה צד אחראי לאי התקנת המד (העירייה או הצרכן, שכן הצרכן הזמין מד משני אבל לא ידוע אם ביצע הכנת הצנרת בזמן). לכן, הוחלט לוותר על כמויות חריגות לשתי תקופות מדידה".**	
842587	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. **ויתור** קובים לפי הסדר עם מנהל אגף גביית ארנונה ואגרת מים. צרכן שילם בגין קריאות מונה של צרכן אחר. מאחר ולא ניתן היה לגבות רטרואקטיבית מהצרכן האחר, הגיעו עם הצרכן להסדר במשרדו של מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים. המקרה הובא לאישור הוועדה, למרות שאינו בסמכותה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה מצוי בסמכותו של מנהל אגף המים. מנהל האגף החליט להעלות המקרה לדיון בוועדה, על סמך בקשה של אגף הגביה. ההחלטה על הוויתור נבעה מהחלפת מחזיקים וחוסר יכולת לחייב את הצרכן הקודם. מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים מסר לביקורת בהתייחסותו כי, בהתחשב בכך שהצרכן חוייב בכמות מים שאינה שלו, ומפיצוצי צנרת בחנות בגין עבודות של העירייה,שגרמו לנזילות בצנרת שהצרכן לא ידע עליה מאחר והחנות היתה סגורה, נערכה פגישה במשרדו עם מנהל אגף המים, והוחלט כפשרה לוותר על חלק מהחיובים שהיו גבוהים מאוד".**	
864600	**ויתור** על קובים בשל חיוב הצרכן בחלק היחסי של הצריכה המשותפת ולא על פי צריכתו בפועל.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"מדובר בצרכן ללא מד מים משני, אשר חוייב עקב כך על פי המד הכללי (ניכוי צריכת שאר הדיירים מן הצריכה הכוללת). לאחר התקנת מד מים משני ובדיקת התפלגות הצריכה, הוחלט לזכותו".**	

893523	ויתור בשל עבודות של העירייה, לא היתה נזילה, הגדרה של המקרה כנזילה סמויה אינה תואמת למהות המקרה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"ההחלטה על ויתור נבעה מהעובדה שהצרכן לא השתמש כלל בחלק מן המים, עקב עבודות של גורמים עירוניים במקום".**	
964623	הביקורת לא מצאה פנייה של הצרכן. ויתור בשל שיבוש קריאה בזמן החלפת מד מים, הביקורת לא מצאה בחומר ביסוס לקביעה זו.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"הצרכן פנה טלפונית, והפנייה נרשמה במקום. ההחלטה על ויתור נבעה מבדיקת נתוני צריכת המים לפני החלפת המד ואחריו, שהעלתה שיבוש בקריאה בעת החלפת מד המים. השיקול להחלטה צורף להחלטת הוועדה".**	
969789	הביקורת לא מצאה בחומר פנייה של הצרכן. מנהל האגף הורה על ויתור ולהכניס לוועדה בגלל איחור בהחלפת מד מים משני.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"הצרכן פנה טלפונית והפנייה נרשמה במקום. המקרה הועלה לדיון בוועדה עקב אי החלפה של המד המשני בזמן, והצרכן זוכה כמקובל".**	
970024	בדיקה של אגף המים העלתה כי המד לא היה תקין והראה פחות ממה שעובר.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"ההחלטה על זיכוי התבססה על הירידה בצריכה לאחר החלפת המד, למרות תוצאות הבדיקה".**	
971447	בבית כנסת הושאר צינור השקיה פתוח, הבקשה של הצרכן מסיבה סוציאלית, אין בחומר הנחיה של מנהל האגף כיצד לנהוג או האם להכניס לוועדה. המקרה נדון בוועדה, והוחלט על הפחתה בתעריף נמוך, למרות שאין זה מסמכותה של הוועדה לעסוק בנושאים סוציאליים.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה נדון בוועדה בשל תקלה בצינור ההשקיה ולא כמקרה סוציאלי. הזיכויים ניתנו עפ"י המקובל. מרכזת הוועדה מסרה לביקורת כי המקרה הועבר לוועדה על ידה באישור מנהל המחלקה לצרכנות מים".**	
143624	פנייה של שירות בתי הסוהר בנובמבר 2003 על נזילה בביתו של אסיר, שמאז מאסרו הדירה היתה סגורה והוא לא ידע כי ישנה נזילה בדירה. הועבר בהוראת מנהל האגף לוועדה, תקופות מים 6/99-4 בתעריף נמוך. מקרה בעל אופי סוציאלי שאינו בסמכות הוועדה.
מנהל אגף המים מסר לביקורת בהתייחסותו לממצאים כי **"המקרה נדון בוועדה בשל חוסר שימוש במים בתום תקופות החריגה ולא כמקרה סוציאלי".**	

הזמנות לישיבות הוועדה

29. רכזת הוועדה אחראית להוציא את ההזמנות לישיבות הוועדה. הזימון נעשה טלפונית או בדוא"ל. מספר הנושאים המתוכננים לסדר היום נקבע לפי כמות הפניות.

ניהול הישיבה והפרוטוקולים

30. בוועדה אין פרוטוקולים במובנם הרגיל. בכל אחד מהמקרים הנדונים מתקבלת החלטה על ידי חברי הוועדה אשר מאשרים אותה בחתימת ידם, על גבי "טופס גיליון נתונים לקראת ועדה". ההחלטה מוזנת על ידי מרכזת הוועדה למחשב. האגף לגביית ארנונה ואגרת מים אחראי על יישום החלטות הוועדה.

31. הנוהל העירוני קבע כללים לתדירות התכנסות הוועדה. לפי הנוהל העירוני, סעיף 6.1, מנהל המחלקה לצרכנות מים אמור לכנס את הוועדה לפחות אחת לחודש ולא יאוחר מתום השבוע הראשון בחודש. בפועל, הדבר לא מבוצע בהתאם למפורט להלן:

בשנת 2004 התקיימו 7 ועדות כמפורט להלן:

תאריך:	מס' הפניות שאושרו:
16/2/04	137
25/3/04	104
23/5/04	117
7/7/04	99
5/9/04	1
9/9/04	152
16/11/04	121

פרוטוקול

32. בפרוטוקול אין רישום של נוכחים נעדרים ומוזמנים, ואין מלל. הפרוטוקול הוא למעשה המקרה שמובא לדיון והחלטה. הוא מכיל את פרטי המקרה, את המסמכים הרלוונטיים כגון: ביקורות בשטח, קבלות, וכו', וכמות הקובים לזיכוי. משעה ששלושת חברי הוועדה חתמו על גבי הטופס, זו החלטת הוועדה וזהו גם הפרוטוקול. במקום המיועד לחתימת חברי הוועדה מצוין תפקידו של כל אחד מחברי הוועדה, אך לא מצוין שמו של חבר הוועדה. במצב זה לא ניתן לדעת אם ישנה זהות בין בעל התפקיד לבין החתימה.

מסקנות

33. אגף המים שולח לצרכנים הודעה במקרה שהוא מזהה צריכה חריגה במים. הדבר נעשה לצורך חיסכון במים וכשירות לצרכן. הקריטריונים למשלוח ההודעה נקבעו לפני מספר שנים. לדעת הביקורת ראוי לבחון מעת לעת קריטריונים שנקבעו בעבר ולעדכן אותם במידת הצורך בהתאם ליעדים העירוניים.

34. ב- 32% מהחלטות הוועדה בשנת 2004 אושרו למעלה משתי תקופות מים בתעריף נמוך. הביקורת סבורה כי שינוי בנוסח ההודעה לצרכן עשוי לצמצם את היקף נתון זה (32%), להביא לחיסכון במים ולשפר את השירות לצרכן.

35. הוועדה פועלת מזה שנים רבות. משנת 1997 פעלה הוועדה לפי נוהל עירוני שהוצא בשנה זו. כתב המינוי שניתן לוועדה ולחבריה בשנת 2003, המבוסס על סעיף 5.3 לתקנות המים, וחוות הדעת של העוזרת הראשית ליוהמ"ש לעירייה הגדירו באופן ברור את סמכויות הוועדה. משעה

שהוצא כתב המינוי, הוא חייב את חברי הוועדה לפעול בהתאם לסמכויות שהוגדרו בו, ולא היה מקום לפעול בהתאם לסמכויות הוועדה שהוגדרו בנוהל העירוני משנת 1997, מה גם שנוהל זה לא עודכן בנושא סמכויות הוועדה, וכתוצאה מכך היו בנוהל הוראות הנוגדות את כתב המינוי.

36. כשבעה אחוז מהמקרים שטופלו על ידי הוועדה בשנת 2004, הוגדרו על ידה כחריגים מאחר ואינם עוסקים בנזילה סמויה. מהגדרת סמכויות הוועדה בחוות הדעת המשפטית של העוזר הראשי ליוהמ"ש לעירייה, ומכתב המינוי עולה כי הטיפול בחריגים אינו בסמכות הוועדה.

37. במקרים החריגים (שאינם עוסקים בנזילה סמויה), מתקבלות ההחלטות על ידי מנהל אגף המים ומובאות לאחר מכן לאשור הוועדה שמנהל האגף עומד בראשה. נמצא שיו"ר הוועדה מאשר החלטות/המלצות של עצמו. לדעת הביקורת יש בכך לכאורה טעם לפגם.

38. תפקידה של המפקחת הבכירה באגף לגביית ארנונה ואגרת מים לפני ישיבת הוועדה, הוא לבדוק בתהליך של נזילה סמויה את תאריך התיקון, ואת הכמות והתקופה המומלצת לשינוי על ידי אגף המים. בקרה זו אינה מתקיימת לגבי תהליך הטיפול של המקרים החריגים. מאחר ואין תאריך תיקון, אין לה את הידע המקצועי הנדרש לבדוק את המלצות אגף המים בנושאים הטכניים (מד לא תקין, הצלבות בין מדים, שחרור אויר בצנרת וכדומה), מה גם שאלה לא הועברו אליה טרם מועד ישיבת הוועדה.

39. הוועדה דנה במספר מקרים בהצעות פשרה שהובאו בפניה בניגוד לסמכויות הוועדה כפי שנקבעו בכתב המינוי ובחוות הדעת של השירות המשפטי.

40. תהליך הטיפול בפנייה של הצרכן בעקבות נזילה סמויה עד לשלב הדיון בוועדה, מבוצע באחריות מרכזת הוועדה. ריכוזיות מסוג זה מחייבת קיומן של בקרות. בתהליך הטיפול בנוהל הוכנסו בקרות שלא הוקפד על יישומן. כתוצאה מכך, נוצר חוסר איזון בין הריכוזיות לבקרה.

41. פניות צרכנים באמצעות פקסים שדהו והפכו לבלתי קריאים, חסרונו של תיעוד הנוגע לפניות צרכנים שנעשו טלפונית, ואי הימצאותם של מסמכים שהוגשו לוועדה לצורך קבלת החלטותיה במקרים מסויימים, פוגמים באחת הבקרות החשובות במינהל תקין - נתיב ביקורת.

42. נזילה סמויה - 68% מהחלטות הוועדה בשנת 2004 התייחסו להפחתת קובים בתעריף נמוך לשתי תקופות מים שהיא המסגרת הנורמטיבית בסעיף 5.3 לתקנות המים. 32% מהחלטות הוועדה התייחסו למעלה משתי תקופות מים. לדעת הביקורת ראוי, מהיבט של שקיפות, לנמק בפרוטוקול הוועדה תקופות מים החורגות מהנורמה (שתי תקופות) שהוועדה אישרה. ומטעם זה נדרש היה על אחת כמה וכמה לנמק באופן מסודר בפרוטוקול הוועדה, את המקרים החריגים שהוועדה אישרה שאינם בגדר נזילה סמויה.

43. הוועדה אישרה זיכוי מלא על צריכת מים חריגה (ויתור) במקרים בהם האחריות לצריכה החריגה היתה של העירייה ולא של הצרכן. הויתור אינו בסמכותה של הוועדה לפי כתב המינוי שבידה.

הביקורת סבורה כי בכל מקרה של ויתור, נדרש במקביל לזיכוי הצרכן, לקיים בירור יסודי באם הויתור נובע או הינו תוצאה של רשלנות כולל הפקת לקחים ונקיטת צעדים כלפי האחראים לכך.

44. הוועדה לא התכנסה בהתאם לנדרש בנוהל (בשבוע הראשון של החודש, אחת לחודש). בשנת 2004 התכנסה הוועדה 7 פעמים (104 פניות בממוצע לישיבה). הביקורת סבורה כי התכנסות בהתאם לנוהל, עשויה לייעל את ישיבות הוועדה, ולשפר את השירות לצרכן, על ידי קיצור משך ההמתנה הנובע מתהליך העבודה של הוועדה.

45. חברי הוועדה מונו שמית מבלי שניתנה בכתב המינוי אפשרות להאצלת סמכויות. מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים מינה נציגה מהאגף להשתתף במקומו בישיבות הוועדה. הביקורת סבורה, כי הדרך שבה נקט מנהל האגף להפסיק את השתתפותו בוועדה, נעשתה ללא סמכות ואינה תקינה.

46. בפרוטוקול הוועדה אין רישום של הנוכחים. במקום המיועד לחתימת חברי הוועדה, מצוין תוארו של חבר הועדה ללא ציון שמו. מהחתימה בלבד לא ניתן לדעת אם ישנה זהות בין התואר למשתתף בפועל, במצב דברים זה יכול להשתתף גם מי שאינו חבר הוועדה על פי כתב המינוי.

המלצות

47. לבחון את התאמתם של הקריטריונים שנקבעו לצורך משלוח הודעה לצרכן על צריכה חריגה מול הצרכים העירוניים כיום.

48. יש לקבל חוות דעת היועץ המשפטי לעירייה לפני משלוח הודעות כנ"ל, בין השאר, גם לגבי:

א. נוסח ההודעה.

ב. הודעה על הגבלת התקופות שלגביהן יינתנו החזרים בתעריף נמוך במקרה של הודעה יזומה על ידי העירייה.

49. באחריות מינהל בת"ש, השירות המשפטי ואגף ארגון ותקינה יחד, לעדכן את הנוהל הקיים בראייה אינטגרטיבית, תוך הגדרת סמכויות הוועדה והסדרת פעולתה על בסיס הוראות החוק. במסגרת זו יש לתת את הדעת לטיפול במקרים החריגים שאינם בגדר נזילה סמויה.

50. באחריות מנהל אגף המים לדאוג לדוח רבעוני על כמות הקובים בתעריף נמוך ועל כמות הקובים לויתור שאושרו בוועדה ושווים הכספי. הדוח יופץ לסגן גזבר העירייה לנושא הכנסות ולמנהל מינהל בת"ש.

51. להקפיד על יישום התהליך והבקרות המפורטים בנוהל ככתבן וכלשונן.

52. להקפיד על נתיב ביקורת באמצעות :

א. תיעוד פניות טלפוניות של צרכנים בטופס מתאים הכולל תאריך, פרטי הפונה, פרטי מקבל הפנייה ומהות הפנייה.

ב. צילום (במידת הצורך) של פקסים בנושא פניות צרכנים, אישורים/חשבוניות של שרברבים.

ג. שמירת כל המסמכים שהובאו לפני הוועדה לצורך דיון וקבלת החלטות.

53. לנמק בפרוטוקול הוועדה באופן מסודר כל מקרה של נזילה סמויה שבו אישרה הוועדה שתי תקופות מים ומעלה, וכן את המקרים החריגים שאינם נזילה סמויה.

54. מנהל מינהל בת"ש יבדוק במקרה של ויתור את נסיבותיו לצורך הפקת לקחים, וינקוט בצעדים מתאימים אם יוברר כי הויתור הינו תוצאה של רשלנות.

55. לציין בפרוטוקול הוועדה את שמות הנוכחים ואת תוארם. כל חבר בוועדה יחתום את שמו ליד תוארו.

56. לכנס את הוועדה בהתאם לנדרש בנוהל אחת לחודש.

הערת הביקורת

בתאריך 28.11.05 לאחר סיום עבודת הביקורת, מסר סגן מנהל מינהל בת"ש לביקורת מסמך המפרט את עיקרי הפעולות שננקטו באגף המים בעקבות הביקורת:

א. נקבעו פרמטרים חדשים למשלוח הודעות.

ב. עודכן הנוהל העירוני המגדיר את פעולות הוועדה והוא עומד בפני פרסום. עם אישור הנוהל יעודכנו כתבי המינוי.

ג. הורחב פרוטוקול הוועדה והוא כולל את שמות הנוכחים, תוארם, וכן את נימוקי החלטות הוועדה במקרים חריגים.

ד. הפניות הטלפוניות מתועדות.

ה. נעשו הסדרים לשימור פקסים, אישורים, חשבונות וכל המסמכים הנלווים למקרים הנידונים בוועדה.

ו. הוחלף מכשיר הפקסימיליה הישן בחדש.