

17.67x24.34	1	עמוד 62	כל נס ציונה	04/12/2009	20557274-2
מ"ציון - 24820					

המדור לתלונות הציבור

המ"ת

חשבון מים של עשרת אלפים נה?

מדוע בתאגיד המים לא "מסננים" חשבונות לא הגיוניים?

מוזה הקורא פרדי בר-אל

את הטלפון מיואש..
כן, צריך גם לעבוד לפעמים.

תגובת "מי ציונה", תאגיד המים והביוב של נס ציונה: העומס נובע בעיקר מהעומס בעקבות "היטל הבצורת".

התקלות בחיובים מטופלות!

א' קריאות המונה בנס ציונה נעשות באופן אישי ע"י קוראים מוסמכים מחברת מגע"ר. מידי פעם נתקלים הקוראים בקושי לקרוא את שעון המים (אין גישה לשעון) ומתבצעת הערכה. במקרה שכזה, מושארת הודעה על דלת התושב והוא מתבקש לפנות מבעוד מועד לתאגיד ולקרוא בעצמו את שעון המים. במידה והתושב לא עושה זאת, חשבון החיוב מתבסס על הערכה ולא על קריאה מדויקת. תאגיד "מי ציונה" עושה ככל יכולתו בכדי להימנע מהערכות, ולשם כך הוא מפעיל סנקציות על חברת מגע"ר בכל טעות הערכה שמתגלה (טעות אנוש ע"י הקלדת טעות במסוף). חשוב לציין, שהתאגיד פועל על מנת להתקין שעוני מים בעלי יכולת של קריאה מרחוק אשר יבטלו את הצורך בקריאה אישית על כל שעון ויוכלו להתריע במייד על נזילות מים שיש לתושבים בביתם. ב' במסגרת הסכם שיש לתאגיד עם עיריית נס ציונה, מחויב התאגיד לעבוד כרגע עם מערכות המחשוב שעיעים עבדה העירייה עד כה (חברה לאוטומציה). מערכות מחשוב אלה, לצערנו, לא מאפשרות גישה חופשית ומהירה לנתונים שונים, שיאפשרו לתאגיד להימנע מחיובי טעות בעקבות היטל הצריכה העודפת. בתאגיד עורכים בדיקות אישיות על 12,000 החיובים שיוצאים מידי חודשיים, אך גם כאן מתבצעות מידי פעם טעויות אנוש. התאגיד מתנצל על כל טעות שכזו (מקרים בודדים בלבד), וזיכוי יינתן לכל צרכן שנמצאה בחשבונו טעות חישוב.

ג' מדינת ישראל חייבה את "מי ציונה" בחוק, לגבות את היטל הצריכה העודפת (בצורת), שתמורתו מועברת לקופת המדינה ברובה ולא העניקה כלים מתאימים לשם כך. מבחינה טכנית ומבחינת כ"א, התאגיד אינו יכול לבצע את פעילותו השוטפת בסטנדרטים גבוהים ולטפל במקביל בהיטל הצריכה העודפת. כתוצאה מכך, נוצר עומס רב מאוד על שרות הלקוחות האישי ועל המענה הטלפוני. לצערנו, המצב דומה בכל התאגידים בארץ שחלקם פשוט הפסיקו לקבל קהל עקב העומס. צרת רבים לא

ביום חמישי 26/11/09 התקבל בביתי החשבון המצ"ב לחודשים ספטמבר-אוקטובר על סך 10,467 ש"ח. בבדיקה של מספר שניות התברר שהקריאה הינה טעות ענקית. בקריאה שנלקחה על ידכם בתאריך 29/10/09 נרשמו 725 מטרים מעוקבים, לעומת קריאה שלי שנערכה חודש לאחר מכן והראתה 406 מטרים מעוקבים בלבד. נראה לי שבעידן המחשבים אם חשבון יוצא חריג בנתונים כאלה, ניתן לבדוק את אמיתות הקריאה ולא לשלוח חשבון מנופח לאזרחים אשר לתומם מאמינים בכך ונותנים הוראת קבע לביצוע התשלום. פניתי טלפונית למי ציונה וביקשתי לשלוח מודד באופן מידי כדי לתקן את הקריאה. הועברתי מאחד לשני ולא קיבלתי מענה. בבדיקה עם שכניי התברר שגם אצלם נלקחה קריאה לא נכונה. לאור זאת ביטלתי את הוראת הקבע הן לעירייה והן למי ציונה.

אני מצפה לבדיקה יסודית של הנושא ועדכון כיצד קרה המקרה.

מדוע אי אפשר לקבל מענה

טלפוני בתאגיד המים?

מוזה הקורא שלמה רביד.

בחדשים האחרונים נאלצתי לפנות מספר פעמים לתאגיד המים נ"צ בנושאים ביורוקרטיים שונים ובבירורים לגבי חשבונות.

זמן ההמתנה תמיד ארוך במידה בלתי נסבלת ועולה על זמן ההמתנה אצל גופים הידועים לכאורה לשמצה כמו בזק, כבלים וחב' הסלולר.

לאחר סוּף סוּף עונה נציג שירות אתה מקבל תמיד את אותה תשובה:-- אין לי כרגע מערכת, המחשב נפל, יחזור אליך היום או מחר נציג שירות.

אתמול שוב ניסיתי לדבר עם נציג שירות עקב קבלת חשבון מים אסטרונומי בשל היטל הבצורת. חיכיתי 45 דקות (!) על הקו וכשענתה נציגת השירות כמובן שתשובתה הייתה שאין לה מערכת. אמרתי לה שפניתי היא כללית בנושא ההיטל ולא מחייבת בדיקה במערכת אך היא השיבה שללא מערכת היא לא יכולה לענות. טענתי בפניה שלאור הישנות התופעה של " אין לי מערכת" אני מסיק כי מדובר בשיטה שנועדה להתיש את הצרכן ואז היא הודיעה לפתע שלנציגה אחרת חזרה המערכת והיא מעבירה אותי אליה. במשך 10 דקות נוספות שמעתי צליל חיוג וכמובן שאף אחד לא ענה. נשברתי וסגרתי

מנחמת אותנו ואנו מתנצלים בפני הלקוחות ומבקשים את סבלנותם. אנו ממליצים לפנות באמצעות הפקס או המייל ומבטיחים טיפול מלא ויסודי בכל הפניות. ד' חשוב להדגיש, התאגיד לא יגבה אגורה מעבר לצריכה בפועל של צרכני המים בנס ציונה. כל חיוב טעות או חיוב שיש לגביו השגות, יעבור בבדיקה יסודית ובמידה והטענות מוצדקות, הצרכן יקבל זיכוי מלא.

לשמחתנו, ביום שלישי עברו קריאות שנייה ושלישית בכנסת המבטלות את היטל המחסור החל מינואר 2010. ואנו מקווים שבעקבות ביטולו הסופי של ההיטל יפחת העומס הרב של שרות הלקוחות. חשוב לציין שהביטול יחל מחודש ינואר 2010, כך שבפועל התושבים יקבלו את חשבון החיוב של נובמבר-דצמבר רק בחודש ינואר.