

דו"ח סיכום פעילות שנתי לשנת 2016

מי ציונה בע"מ

תאגיד מים אזורי של נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון

מס'	נושא	עמוד
	הקדמה	3
1.0	רקע ומידע כללי אודות התאגיד	4
2.0	נתוני אספקת מים	5
3.0	צרכנים	8
4.0	מקורות המים	4
5.0	השלכות סביבתיות	10
6.0	השקעות	13
7.0	שיבושים, תקלות והפסקות מים	16
8.0	איכות השירות	20
9.0	פיצויים לצרכנים	26
10.0	דיווח לפי חוק חופש המידע	27
11.0	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי	27

מוגש בזאת לידיעת הציבור דוח לשנת 2016 של פעילות תאגיד המים מי ציונה .

תאגיד " מי ציונה בע"מ " הוקם בסוף שנת 2008 ופועל במסגרת חוק תאגידי המים והביוב. התאגיד מנוהל כמשק סגור , שכל תקבוליו מושקעים במתן שירותי מים וביוב לרבות הקמה ושיפור תשתיות המים והביוב תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום.

אנו בתאגיד שמים דגש חזק על נושא השרות לצרכן. התאגיד מספק שרותי מים וביוב לשלוש רשויות : נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. מרכז שירות לקוחות ראשי קיים בסניף הראשי בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד הנגיש את כל מרכזי השרות לציבור בעלי צרכים מיוחדים.

בשנת 2016 השלמנו את הפרויקט להתקנת מדי קר"מ (מדים עם קריאה מרחוק) כך ששירות זה קיים היום לכלל הצרכנים בכל שלושת הישובים. המדים מאפשרים לגלות נזילות מים תוך 24 שעות , צפייה בנתוני קריאת מד מים מרחוק וגילוי חבלות במדי מים. כל צרכן יכול להירשם לשירות קבלת התראות על נזילה ובנוסף התאגיד ביוזמתו מודיע לצרכן עם גילוי הנזילה.

הפרויקט ההנדסי המשמעותי ביותר של התאגיד לשנת 2016 : הקמת קו ביוב גרביטציוני ראשי הקולט את כל שפכי העיר נס ציונה . הקו ישדרג בצורה משמעותית את מערכת הולכת השפכים מהעיר למכון טיהור שפכים ויאפשר את המשך התפתחותה וגידולה של העיר .

שנה זו יוחדה למינוף, טיפול והשקעות בכל שלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון . בזכות ביצוע פעולות להקטנת פחת מים : שיקום תשתיות , הורדת לחצי מים והתקנת מדי מים עם קריאה מרחוק , ירד פחת המים בכל יישובי התאגיד ועומד על ממוצע של 3.6% , שזהו שעור הפחת מהנמוכים ביותר בישראל !

הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השרותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.

הדוח מכיל מידע מקיף ומלא לגבי החברה ופעילותה.

אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי , יעיל ותורם.



רינה קטיף

מנכ"ל



דרור מרגלית

יו"ר דירקטוריון

1. רקע ומידע אודות התאגיד:

1.1. מטרת התאגיד:

- לספק שרותי מים וביוב ברמת שירות, איכות ואמינות נאותים בתחום הרשויות המקומיות החברות בתאגיד.
- לתחזק ולשקם תשתיות המים והביוב.
- להקים תשתיות מים וביוב חדשות בשכונות חדשות.
- לנהל ביעילות ומקצועיות את מערכות המים והביוב.
- לשמור על מקורות המים, בריאות הציבור ואיכות הסביבה.

1.2. רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד:

תאגיד המים מי ציונה בע"מ הוקם ב-1 לנובמבר שנת 2008 ע"י עיריית נס ציונה בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001. מטרת החוק הייתה להבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילויות המוניציפליות, וכן לוודא שהפעילות הכספית של משק המים והביוב תבצע על פי עקרון "משק כספי סגור".

החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים לנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

התאגיד משרת אוכלוסייה של כ-70,000 תושבים לפי נתוני הלמ"ס.

בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותה והמחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה: נס ציונה – 67% מזכרת בתיה – 18% קריית עקרון – 15%

1.3. דירקטוריון התאגיד:

דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2016 תשעה דירקטורים:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' דינה ויזניצר	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר אריאל אלמוג	דירקטור חיצוני	נס ציונה
גב' מיכל שפירר	דירקטורית	נס ציונה
גב' יונה בן עמי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' גילה אסייג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ירון טמיר	דירקטור	מזכרת בתיה
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
מר בועז קעטבי	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

שמות חברי דירקטוריון ומנכ"ל תאגיד מי ציונה.

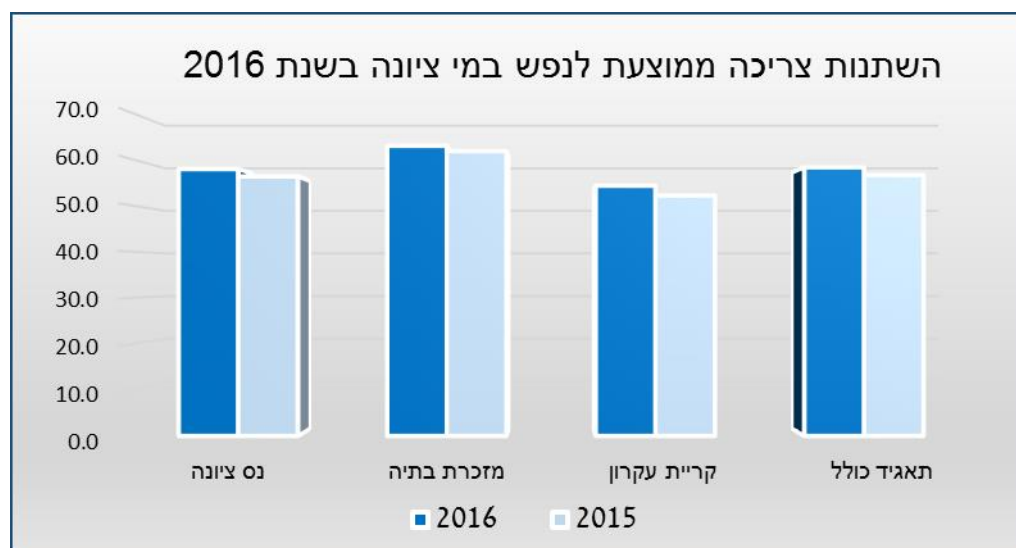
2. נתוני אספקת מים:

2.1. צריכה

- 2.1.1. תאגיד המים אחראי על אספקת מים בשלושת הישובים: נס ציונה מזכרת בתיה וקריית עקרון.
- 2.1.2. בנס- ציונה צריכת המים בשנת 2016 עמדה על כ- 3.92 מיליון מ"ק.
- 2.1.3. במועצה מקומית מזכרת בתיה עמדה צריכת המים בשנת 2016 על כ- 0.97 מיליון מ"ק.
- 2.1.4. במועצה מקומית קריית עקרון עמדה צריכת המים בשנת 2016 על כ- 0.80 מיליון מ"ק.
- 2.1.5. סך צריכת המים בשלושת הרשויות עמדה על כ- 5.7 מיליון מ"ק, עליה של כ- 6.6% לעומת שנת 2015. זוהי עליה חריגה בגובהה, המיוחסת לתוספת אוכלוסייה והיותה של השנה מעוטת גשמים.

אחוז שינוי	צריכת מים בשנת 2016	צריכת מים בשנת 2015	
5.4%	3,925,468	3,723,376	נס ציונה
8.5%	974,167	897,556	מזכרת בתיה
10.3%	804,843	729,450	קריית עקרון
6.6%	5,704,478	5,350,382	סה"כ צריכה

צריכות מים לפי ישובים



השתנות צריכה ממוצעת לנפש ברשויות השונות בשנים 2015-2016

קריית עקרון	מזכרת בתיה	נס ציונה	
584,150	800,172	2,718,291	מגורים
58,821	73,027	308,440	גינון ציבורי
17,153	56,033	148,390	מוסדות רשות מקומית
816	2,284	18,481	בתי חולים ומקוואות
133,978	11,262	273,065	מסחר ומלאכה
4,256	18,662	55,452	בניה
_____	_____	346,151	צרכן מעל 15,000
_____	5,826	8,699	חקלאות בהקצבה
5,5670	6,901	48,498	שונות
804,843	974,167	3,925,468	סה"כ צריכה

צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2016.

2.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2016 - 3.6% בלבד!

הפחת בתאגיד נמצא הרבה מתחת לנורמה של 6.3% שנקבעה על ידי רשות המים הממשלתית!

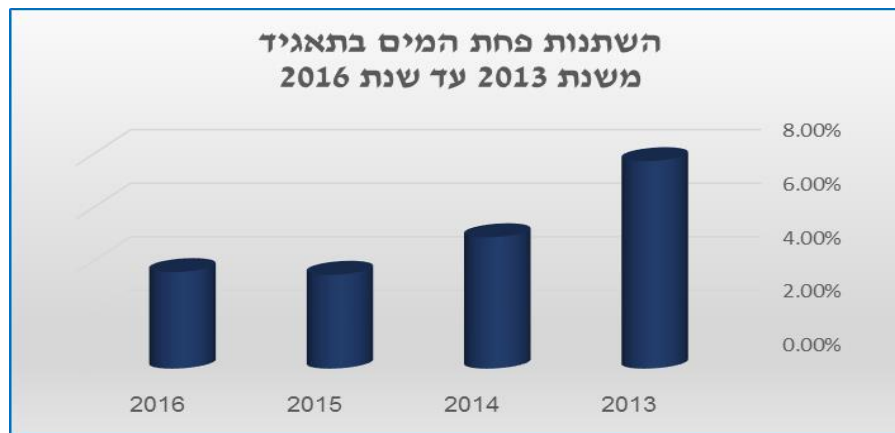
פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת והמופקת לכמות המים הנצרכת מבוטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה. הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.

החל משנת 2013 ניתן לראות את הירידה המשמעותית בפחת המים בכל הישובים. החל משנת 2015, התייצב שעור הפחת על כ- 3.5%. בשנת 2016 הפחת עמד על 3.6% שהינו כמחצית מהפחת בשנת 2013! ככלל פחת מתחת ל-5% נחשב לנמוך מאוד וכמעט שלא ניתן להשגה!

הקטנת פחת המים הינה תוצאה ישירה של השקעות התאגיד בהחלפה ושדרוג קווי מים, החלפת מדי מים למדיים עם קריאה מרחוק, הורדת לחצים ואיתור וגילוי נזילות מים בצנרת העירונית. כיום כל מדי המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון הנם מדי קריאה מרחוק.

ישוב	2013	2014	2015	2016	% שינוי
נס ציונה	5.2%	2.8%	2.3%	2.7%	- 48%
קריית עקרון	10.29%	12.2%	5.9%	5.2%	- 49%
מזכרת בתיה	9.8%	6.8%	6.5%	5.4%	- 45%
סה"כ פחת שנתי	7.74%	4.9%	3.5%	3.6%	- 53%

פחת המים בישובים השונים בשנים 2013-2016



השתנות פחת המים של תאגיד מי ציונה לאורך השנים 2013 – 2016.

2.3. פחת גביה

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד פועל לפי סרגל האכיפה המוכר: טרם נקיטה באמצעים התאגיד שולח תזכורת לצרכן הנכללת בחשבון השוטף בצירוף שובר לתשלום החוב. בשלב הבא, אם החוב טרם שולם, נמסרת הודעת דרישה נוספת והתראה על עיקול חשבון בנק. התאגיד כמעט ולא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

פחת גביה לשנת 2016	אחוז גבייה שוטף		ישוב
	שנת 2016	שנת 2015	
8%	92%	90%	נס ציונה
12%	88%	87%	מזכרת בתיה
18%	82%	84%	קריית עקרון
10%	90%	89%	סה"כ (ממוצע)

אחוז גביה שוטפת בשנת 2016 לפי ישובים

אחוז גביה שוטפת מיצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת בשנת 2016 עלה במקצת ביחס לשנת 2015.

צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב ככל שהדבר מתאפשר בחוק על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב. לרווחת התושבים קיימת מערכת נוחה לתשלום באמצעות הוראות הקבע השונות, תשלום באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד, תשלום במענה טלפוני וכן דרך מרכזי השרות השונים ובבנק הדואר.

שנה	חיוב לאותה שנה	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2014	61,402,249	59,421,872	98%	2%
2015	53,202,386	51,478,488	97%	3%
2016	60,431,119	54,003,134	90%	10%

אחוזי גבייה מצטברת - לפי שנים

אחוז גביה מצטברת מייצג סך הגביה המצטברת נכון ליום 31.12.2016 עבור כל אחת מהשנים.

3. צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנה פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה. השנה כל מדי המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון הוחלפו למדי קר"מ. כמות המדים גדלה בכ- 4% לעומת שנת 2015.

קריית עקרון		מזכרת בתיה		נס ציונה		מהות שימוש
2016	2015	2016	2015	2016	2015	
2,739	2,704	3,595	3,453	13,611	13,141	מגורים
77	70	96	93	218	217	גינון ציבורי
54	28	46	43	173	137	מוסדות רשות מקומית
5	4	3	3	14	13	בתי חולים ומקוואות
184	138	76	75	938	886	מסחר ומלאכה
38	34	115	95	136	159	בניה
—	0	3	3	4	5	חקלאות בהקצבה
—	0	—	0	6	6	צרכן מעל 15,000 קו"ב
114		192		846		ראשיים
8	53	15	19	50	96	שונות
3,219	3,032	4,141	3,784	15,996	14,660	סה"כ מדים / צרכנים

התפלגות צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים בשנים 2015 - 2016.

ישוב	כמות מדי מים 2015	כמות מדי מים 2016
נס ציונה	15,286	15,996
מזכרת בתיה	4,015	4,141
קריית עקרון	3,146	3,219
סה"כ	22,476	23,356

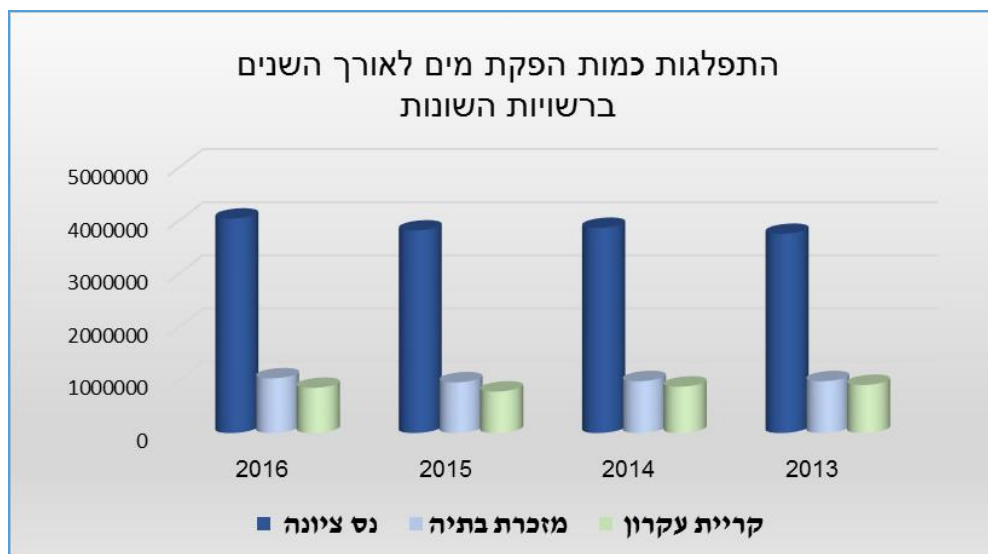
כמות מדי המים לפי ישובים בשנים 2015-2016

4. מקורות המים:

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2016, חברת מקורות סיפקה כ- 51% מאספקת המים לעיר באמצעות שני חיבורים. המים המסופקים הנם בעיקר מים ממתקן התפלה בפלמ"חים. בשטח העיר פועלים שלושה קידוחי מי שתייה פעילים המספקים את יתרת ה- 49% מהמים לעיר: קידוח באר ה', באר ו' ובאר גן נווה. בארות ה' ו-ו' הן בארות מטויבות ופועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נווה קיים מיהול של מי הבאר עם מי הרשת העירונית. כל מי הבארות עוברים סינון, והכלרה לפי תקנות בריאות העם ומסופקים לאחר ביצוע ניטור רציף של רמת הכלור במים.

קריית עקרון: אספקת המים למועצה מקומית קריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. למועצה קיימים 5 חיבורי מקורות. חמשת חיבורי מקורות מקו מקורות חולדה ברנר.

מזכרת בתיה: אספקת המים למועצה מקומית מזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים שני חיבורי מקורות עיקריים. חיבור מקורות אחד ניזון מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות שני ניזון מקו חולדה נען.



התפלגות כמות הפקת מים בישובים השונים בשנים 2016 - 2013

5. השלכות סביבתיות :

התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר ואף הוסמך על פי תקן ISO 9001. בשנת 2014, התאגיד קיבל גם תוי תקן ISO14001 - איכות הסביבה, וכן OHSAS 18001. – בטיחות ובריאות בתעסוקה.



כל עובדי התאגיד הינם מיומנים ומנוסים כל אחד בתחומו. התאגיד מעסיק 2 מהנדסים, אחראית איכות מים וביוב וכן 6 עובדי תפעול : 4 בנס ציונה ו-2 במזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד, שם לעצמו כיעד את נושא השמירה על איכות הסביבה כחלק ממדיניות ופעילות התאגיד.

5.1. ביוב

המתקנים להם יכולה להיות השפעה על הסביבה :

- מתקן שאיבה לביוב בנס ציונה
- מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון

שני המתקנים מתוחזקים באמצעות קבלנים חיצוניים ומפוקחים ע"י עובדי התפעול וההנדסה. בסיום פרויקט הקמת קו ביוב גרביטציוני ראשי לנס ציונה, תתבטל תחנת האיבה לביוב בנס ציונה. אחת מבעיות התחזוקה בה נתקלים עובדי התפעול הנה תופעה של השלכת מגבונים, טיטולים ושאר מוצרים שאינם מתכלים לצנרת הביוב ולאסלה. תופעה זו יוצרת סתימות בצנרת הביוב ובמכוני השאיבה וגורמת לגלישות ביוב ומטרדי ריח וסביבה. כחלק מהפעילות החינוכית מסביר התאגיד ומנחיל לילדים, לדור העתיד, את המודעות לנושא " האסלה אינה פח אשפה " במטרה להביא הנושא למודעות הציבור בכלל וילדים בפרט. בשנת 2016 היו 1 אירוע שבר בקו סניקה לביוב בנס ציונה וכן אירוע שבר אחד בקו סניקה בקריית עקרון.

מתקן	מספר גלישות לנחל / ואדי	
	2016	2015
נס ציונה	1	3
קריית עקרון	1	0
סה"כ	2	3

מספר אירועי גלישות ביוב 2015-2016

במקרה של גלישת ביוב התאגיד פועל במהירות האפשרית לתיקון התקלה ולהחזרת המצב לקדמותו על מנת למנוע נזק סביבתי. בסיום האירוע התאגיד דואג לסלק שאיבת הביוב שגלש ומבצע ריסוס והדברה בסביבה ומעדכן את המשרד להגנת הסביבה

5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה החמישית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות מנוטרים בנס ציונה כ- 29 בתי עסק ובקריית עקרון ומזכרת בתיה- 21 בתי עסק. השנה כ- 97% מתוכנית הניטור השנתית שתוכננה בוצעה. תוצאות ניטור מפורטות לכל בית עסק מתפרסמות באתר האינטרנט של התאגיד.

מס' בדיקות בתכנית	מס' בדיקות שבוצעו	אחוז ביצוע	
118	112	94.9%	נס ציונה
86	86	100%	קריית עקרון
4	4	100%	מזכרת בתיה
208	202	97.1%	סה"כ

בדיקות שפכי מפעלים בשנת 2016

התאגיד יזם התקנה ניסיונית של מערכת ניטור שפכים רציפה במספר נקודות ראשיים במערכת הביוב. המערכת עדיין לא פעילה אופרטיבית ומצאת בבחינה.



התקנת מערכת חיישנים, ניטור שפכי תעשייה

5.3. איכות מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים לפי הנחיות משרד הבריאות. בנס ציונה הדיגום נעשה אחת לשבוע כל פעם באזור אחר בעיר. במזכרת בתיה וקריית עקרון הדיגום נעשה אחת לשבועיים כל פעם באזור אחר בישוב.

כל הדגימות מבוצעות ע"י דוגם מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע בהתאם לתקנות ודרישות משרד הבריאות. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדה מוסמכת. בעת ביצוע דיגום מיקרוביאלי נבדקות רמת הכלור ורמת העכירות ברשת המים. כל תוצאות הכלור והעכירות עומדות בתקנות משרד הבריאות.

במהלך 2016 ביצעו התאגיד 703 בדיקות מיקרוביאליות.

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

שם הישוב	נקודות דיגום	מספר הבדיקות המיקרוביאליות			מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה דיגום ראשון	מס' חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
		מתוכנן	בוצע	אחוז ביצוע				
נס ציונה	רשת אספקה	380	380	100%	0	0	0%	
	מתקני הפקה	10	10	100%	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0	0%	
קריית עקרון	רשת אספקה	104	104	100%	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0	0%	
מזכרת בתיה	רשת אספקה	105	105	100%	0	0	0%	
	חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0	0%	
סה"כ		703	703	100%	0	0%	0	

תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2016.

דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד. הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

בשנת 2016 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ – 17.6 מיליון ₪ (כולל מע"מ). זוהי ההשקעה השנתית הגבוהה ביותר של התאגיד בתשתיות מאז הקמתו.

ישוב	2015	2016	2017 (בתכנון)
נס ציונה	6,801	11,781	20,510
מזכרת בתיה	4,655	3,765	3,557
קריית עקרון	3,260	2,083	1,509
סה"כ לתאגיד	14,716	17,620	25,576

השקעות באלפי ש"ח לפי ישובים בשנים 2016 - 2015 וצפי לשנת 2017

במהלך 2016 התאגיד שיקם, שידרג והקים כ – 7,359 מטר קווי וביוב. בשנת 2017 התאגיד מתכנן להשקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות כ- 25.6 מיליון לש"ח.

6.1. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- 6.1.1. החלפת קווי מים ברחובות איתמר בן אבי, הרימון , התמר והזית.
- 6.1.2. הנחת קווי מים ברחובות אילן רמון, החושן והבאר.
- 6.1.3. החלפת קווי ביוב ברחובות תל חי והשריון .
- 6.1.4. הנחת קו ביוב ברחוב שלום לחמי.
- 6.1.5. הנחת קו ביוב ומים ברחוב קק"ל .
- 6.1.6. הנחת קו ביוב גרביטציוני .
- 6.1.7. שדרוג באר גן נווה.
- 6.1.8. שדרוג מערכת בקרה.
- 6.1.9. שדרוג ת"ש לביוב גן רווה.
- 6.1.10. השלמת מערכת קמ"מ בכל העיר.

6.2. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון

- 6.2.1. החלפת קווי מים רחוב משה שרת.
- 6.2.2. החלפת קווי ביוב רחוב משה שרת.
- 6.2.3. השלמת מערכת קמ"מ בכל הישוב.

6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

6.3.1. החלפת קווי ביוב ומים ברחוב סיגלית.

6.3.2. החלפת קווי ביוב ומים רחוב נתיב השיירות.

6.3.3. השלמת מערכת קמ"מ בכל הישוב.



החלפת קווי ביוב רחוב משה שרת, קריית עקרון החלפת קווי מים רחוב נתיב השיירות, מזכרת בתיה.



הנחת קו ביוב גרביטציוני

תכנית השקעות לשנת 2017 באלפי ש"ח כולל מע"מ	השקעה ב-2016 באלפי ש"ח כולל מע"מ	אורך קו במטרים בוצע ב 2016	ישוב
שיקום שדרוג ופיתוח קווי ביוב			
15,789	8,412	3,482	נס ציונה
1,819	2,000	1,121	מזכרת בתיה
447	916	585	קריית עקרון
שיקום ושדרוג מתקני ביוב			
626	—	—	נס ציונה
281	—	—	מזכרת בתיה
281	—	—	קריית עקרון
שיקום, שדרוג ופיתוח קווי מים			
2,147	1,463	1,660	נס ציונה
1,106	1,505	11	מזכרת בתיה
462	916	500	קריית עקרון
פיתוח ושדרוג מתקני מים			
139	796		נס ציונה
מערכת קמ"מ			
1,755	1,856		נס ציונה
292	234		מזכרת בתיה
269	215		קריית עקרון
מערכת GIS			
41	16		נס ציונה
23	23		מזכרת בתיה
23	22		קריית עקרון
סה"כ השקעה			
20,510	11,781	5,142	נס ציונה
3,557	3,765	1,132	מזכרת בתיה
1,509	2,083	1,085	קריית עקרון
25,576	17,620	7,359	סה"כ לתאגיד

השקעות התאגיד לשנת 2016 ותכנון לשנת 2017

6.4. פרויקט קר"מ (קריאת מדיום מרחוק)

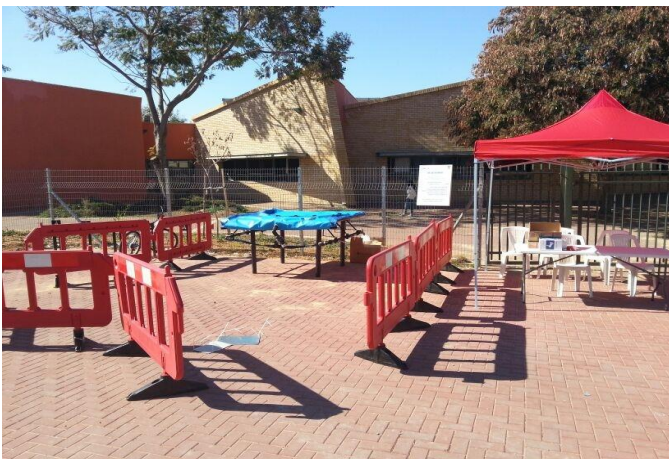
בשנת 2016 הושקעו בפרויקט החלפת מדיום למדיום חכמים בישובים השונים כ- 2.3 מיליון ₪. נכון לסוף שנת 2016 מותקנים מדי מים לקריאה מרחוק לכל הצרכנים בתאגיד. מערכת קריאת מדי מים מרחוק הנה מהמערכות המתקדמות ביותר בתחום מדידת המים. מערכת זו הופכת את תהליך קריאות מדי המים ליעיל יותר, מדויק יותר ואמין יותר. הצריכה מנוטרת ע"י מערכת ממוחשבת 24 שעות ביממה ומאפשרת לתאגיד לזהות ולעקוב אחר צריכות מים חריגות ונזילות מים בנכסים פרטיים בזמן אמת. המערכת מאפשרת לשלוח הודעה מידית לצרכן על חשד לנזילה ועל ידי כך להביא לחסון רב לצרכנים ולמנוע בזבוז מים. באמצעות המערכת יכול כל צרכן לצפות בצריכת המים שלו באתר אינטרנט ולקבל התרעות באמצעות מסרונים.

6.5. פרויקט GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת)

מערכות מידע גאוגרפיות הן מערכות מחשוב מתקדמות המאפשרות לראות את כל תשתיות המים והביוב ברשויות השונות על גבי מפה. המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מיעלת את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול. המידע עוזר בקבלת החלטות לגבי שינויים נדרשים במערכת הקיימת וכן מאפשרת מתן מידע זמין למתכננים, מבקשי היתרי בניה, וקבלנים. הנתונים נאספו והוטמעו בשלושת הישובים והמערכת נמצאת בשלבי מסירה לתאגיד.

6.6. הערכות לחירום

בשנת 2016 תורגל התאגיד במסגרת תרגיל הערכות שנתית כוללת על מנת לבחון את: רמת כשירות והערכות התאגיד, מענה למצבי החירום השונים, נהלים, קשרי שיתוף פעולה ועבודה מול הרשויות, ומחסי החירום. **בהערכת רשות המים זו נקבע כי תאגיד מי ציונה נמצא ברמת מוכנות לחירום טובה מאוד!** כמו כן תורגל התאגיד במסגרת תרגיל "עמידה איתנה". נבחנו יחסי הגומלין בין התאגיד ובין הרשויות נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד שלט וניהל את כלל האירועים דרך חדר מצב שהוקם בתאגיד. חדר המצב קיבל דווחים ועדכונים מכל הרשויות ונציגי השטח השונים. בתרגיל תורגלו כל עובדי התאגיד לפי תפקידם בשעת חירום.



תחנת חלוקת מים.



חדר מצב תאגידי

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים:

7.1. אחזקה מונעת של קווי ביוב

במטרה לצמצם את מספר סתימות הביוב התאגיד מבצע שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתית. התכנית נערכת על בסיס נתונים לגבי מיקום סתימות ביוב חוזרות ונשנות. סה"כ בוצעו השנה שטיפות של כ- 5,069 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישובים.

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	2,049
מזכרת בתיה	860
קריית עקרון	2,160
סה"כ לתאגיד	5,069

אורך קווי ביוב שעברו שטיפה בשנת 2016

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2016 טופלו כ- 477 סתימות ביוב בשלושת הישובים.

הנתונים משקפים את מצב רשתות הביוב בישובים השונים. קיימת ירידה של כ- 30% בכמות הסתימות לעומת שנת 2014. כמות הסתימות נמצאת במגמת ירידה (למרות הגידול באורך הכולל של קווי ביוב) בעקבות שיקום קווי ביוב ושטיפת קווים מתמדת.

ישוב	סתימות ביוב 2014	סתימות ביוב 2015	סתימות ביוב 2016
נס ציונה	285	233	202
מזכרת בתיה	151	123	120
קריית עקרון	249	182	155
סה"כ לתאגיד	685	538	477

השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2014- 2016



התפלגות כמות סתימות ביוב בשנים 2014-2016 בישובים השונים

7.3. גלישות ביוב

בשנת 2016 היו סה"כ 6 אירועי שבר בקווי ביוב (כל סוגי הקווים).

2016	2015	2014	ישוב
4	8	5	נס ציונה
2	2	5	קריית עקרון
0	1	0	מזכרת בתיה
6	11	10	סה"כ

כמות אירועי שבר בקווי ביוב

7.4. אחזקה מונעת קווי מים.

במהלך 2016 התאגיד פיתוח ושיפוץ קווי מים באורך של כ- 2,171 מ'. התאגיד משקיע את מירב המשאבים לשיפור ושיפוץ תשתיות המים בכל יישובי התאגיד.

7.5. דליפות מים

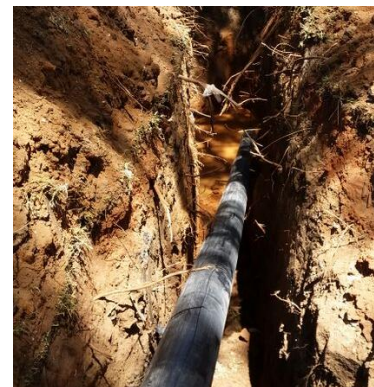
2016	2015	2014	ישוב
13	24	29	נס ציונה
15	21	26	קריית עקרון
14	40	20	מזכרת בתיה
42	85	75	סה"כ

כמות תקלות מים בשנים 2014-2016

קיימת מגמת ירידה בכמות דליפות מים בעקבות השקעות התאגיד בהחלפה ושיפוץ קווי מים. ניתן לראות כי קיימת ירידה של כ- 44% מכמות פיצוצי המים ביישובים השונים כחלק מהשקעות התאגיד בהחלפה ושיפוץ קווי מים.



הנחת קווי מים, קריית עקרון



עבודות תיקון פיצוץ בקווי מים, מזכרת בתיה

7.6. הפסקות מים

התאגיד פועל בנושא הפסקות מים לפי אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה, התשע"א-2011. כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומה של הפסקת מים. הודעות נמסרות לצרכנים באמצעות דיוור ישיר, על לוחות המודעות בבניינים או בתיבת הדואר, וכן באמצעות הודעה קולית מוקלטת לטלפון הקווי לכל הצרכנים שנמסרת בשעות הערב. הפסקת המים היזומות לא עולות על 8 שעות. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הפסקות המים מבוצעות לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות.

כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.

בעת הפסקות מים לא יזומות (כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת וכו'), נמסרות הודעות למוקדים העירוניים בישובים השונים על מנת שכל תושב המתקשר למוקד תקלות יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

ישוב	הפסקות מים יזומות
נס ציונה	42
קריית עקרון	11
מזכרת בתיה	17
סה"כ	70

כמות הפסקות מים יזומות בישובים השונים בשנת 2016

8. איכות השירות לצרכן

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ופועל ללא לאות להגברת שביעות הרצון של צרכניו. לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות, אחד בכל ישוב. בסניף הראשי, מתקיימת קבלת קהל 35 שעות בשבוע לרבות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים.



**חברת "מי ציונה" מחויבת לרמת שרות גבוהה לכלל צרכניה.
לרשותך מספר דרכים ליצירת קשר עימנו:**

מענה טלפוני:
קו חיוג חינם: 1-800-800-987
שעות פעילות המוקד: בימים א-ה: 8:00-20:00, בימי ו': 8:00-12:00.
לצורך תשלום חשבונות מים 24 שעות
במענה קולי ממוחשב



משרדים:
סניף ראשי - נס ציונה
האירוסים 53, מגדלי הקניון (קומה 4)
שעות קבלת קהל:
א, ג, ה: 08:15-15:30
יום ב: 08:15-18:30 יום ד: 15:30-18:30
דוא"ל: info@mei-ziona.co.il

סניף קרית עקרון
הרצל 44, קרית עקרון
שעות קבלת קהל:
ימים א', ב', ג', ה' בין השעות 08:00 - 12:00.
יום ד' בין השעות 16:00 - 18:00
פקס: 08-6436439
דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

סניף מזכרת בתיה
לתושבי מזכרת בתיה וקריית עקרון
שדרות מנחם בגין 4 (קומה 1), מזכרת בתיה
שעות קבלת קהל:
בימים א', ב' ו-ה' בין השעות 08:00 - 12:00
יום ג' בין השעות 16:00 - 18:00
פקס: 08-6436439
דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

חסוך זמן יקר!
לידיעתכם, ניתן לטפל במרבית הנושאים באמצעות
פניה טלפונית או באמצעות שליחת הטפסים הרלוונטיים בפקס, במייל
או בדואר, ואין הכרח להגיע אל משרדי שירות הלקוחות.



8.1. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
ברורים	9,631	1,149	1,738	12,5218
תשלומים	7,307	1,045	1,062	9,414
פניות שהועברו ממוקד לטיפול התאגיד	686	121	187	994
סה"כ פניות במוקד שרות לקוחות	16,938	2,203	2,800	21,941

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקד תשלומים וברורים

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
פיצוי במים	142	24	80	246
איכות מים	44	2	3	49
סתימות ביוב	246	214	143	603
לחץ מים נמוך	79	7	20	106
שונות	770	145	185	1,100
סה"כ פניות במוקד תקלות	1,281	392	431	2,104

התפלגות הפניות השונות שהתקבלו במוקדים ההנדסיים בשנת 2016

8.2. זמני המתנה

8.2.1. מענה טלפוני

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ומענה זמין לתושבים. ניתן לראות כי זמן ההמתנה למענה טלפוני הממוצע בכל הרשויות הנו פחות מ 3 דקות. רוב השיחות נענות תוך פרק זמן שלא עולה על 30 שניות. אם לא ניתן מענה תוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן באותו היום או למחרת (תלוי בשעת השארת ההודעה).

זמן המתנה	עד 30 שניות	עד 60 שניות	עד 90 שניות	זמן המתנה ממוצע
נס ציונה	8,686	1,178	827	1:45
מזכרת בתיה	1,928	231	162	00:45
קריית עקרון	1,603	182	124	00:36

התפלגות זמן ההמתנה במוקד הטלפוני – שנת 2016

זמן המתנה ממוצע בדקות	אחוז מענה	שיחות ננטשות	שיחות נענות	שיחות נכנסות	
01:53	94.78%	885	16,053	16,938	נס ציונה
00:45	97.86%	60	2,740	2,800	מזכרת בתיה
00:36	98.45%	34	2,160	2,194	קריית עקרון
00:78	95.53%	979	20,953	21,932	סה"כ

התפלגות הפניות למוקד הטלפוני בשנת 2016.

8.2.2. זמני המתנה בסניף ראשי

זמני המתנה במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה ב-84% מהמקרים עומד על 10:00 דקות המתקנה בלבד. ב-96.5% מהמקרים זמן המתנה הנו עד - 20 דקות. לפי כללי אמות המידה זמן המתנה במוצע לא יעלה ב-95% מהמקרים על 20 דקות. זמן המתנה הממוצע בסניף נס ציונה במהלך שנת 2016 עמד על כ-5 דקות.

התאגיד עומד באמות המידה .

סה"כ	זמן המתנה בדקות						
	מעל 25:00	עד 25:00	עד 20:00	עד 15:00	עד 10:00	עד 5:00	
6,248	173	120	270	490	860	4,448	שרות לקוחות
178	34	14	12	17	18	87	אכיפה
6,426	207	134	282	507	878	4,535	סה"כ

התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה בשנת 2016.

8.3 תקני ISO

החל משנת 2010, התאגיד הוסמך לתקן ISO 9001. במהלך שנת 2014 התאגיד הוסמך גם לתקני ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ו- ISO 18001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה. בכך בעצם השלים התאגיד את הליך הסמכתו לכל התקנים הנדרשים והנוגעים לפעילותו.

תקן ISO 14001 מקנה לתאגיד כלים לניהול שוטף תוך התחשבות בצרכי הסביבה. אישור זה מוכיח כי התאגיד נוקט באמצעים כדי לממש את מחויבותו לסביבה דבר שבא לידי ביטוי בשירות, ובפעולות האחזקה.

תקן ISO 18001 מוכיח כי התאגיד מחויב לדאוג לבריאות עובדיו והבטיחות שלהם התאגיד נקט באמצעים הדרושים למימוש מחויבותו לכך.

התאגיד עובר ביקורת שנתית ועומד בתקנים בכל שנה.

8.4. מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים המאפשרת לתאגיד הן לנהל את התורים והן תורמת לחסכון בזמן מוצבת בשני הסניפים של התאגיד הן בנס ציונה והן במזכרת בתיה. כל צרכן המגיע למרכז השירות מצטייד במספר במסוף ניהול תורים תוך בחירת נושא הפנייה. בהתאם לסוג הפנייה מופנה התושב לעמדה הפנויה. בכרוז קולי ובתצוגה על מסך טלוויזיה מוכרז המספר הבא בתור ומופנה לעמדה הפנויה. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני המערכת ובכך לשפר את הטעון שיפור.

8.5. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) (תשע"ג 2013), בשנת 2014, התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות באמצעות יועץ נגישות מורשה בהתאם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם צרכים מיוחדים (התאמות נגישות לשירות) (תשע"ג 2013). הסקר כלל בדיקת עמידה בהוראות התקנות במרכזי השירות, נגישות שירות טלפוני, וסקר נגישות אתר האינטרנט של התאגיד והתאמתו לרמה AA.

התאגיד מינה רכזת נגישות בתאגיד האחראית על השמת כל נושא הנגישות לשירות.

התאגיד הביא לידיעת הציבור באמצעות אתר האינטרנט ופרסום בעיתונות הכתובה את שם רכזת הנגישות שמינה ודרכי הפנייה אליה.

במסגרת הנגשת התאגיד ניתן להזמין באמצעות רכזת הנגישות שיחה באמצעות שפת הסימנים וכן חשבון בכתב ברייל. כמו כן הותאמה עמדת שירות במרכזי השירות השונים עמדה נגישה עם אוזניות לכבדי שמיעה וזכוכית מגדלת לכבדי ראייה. משרדי ההנהלה הונגשו גם הם לפי התקנות.



8.6. אתר אינטרנט מתקדם.

אתר התאגיד שודרג והוגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר כולל אפשרויות רבות ומגוונות שניתן לבצע באתר מהורדת טפסים, למלא טפסים מקוונים, לבצע תשלומים, לקבל חשבוניות במייל, להירשם לשרות קבלת התראות על נזילה וצפייה במדי קר"מ, לדווח על שינוי מספר הנפשות, לקבל מידע רב על שירותי התאגיד ועוד. כל דוחות ניטור שפכי תעשייה מועלות לאתר חודש בחודשו וכן תכנית הניטור השנתית המאושרת. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.

8.7. תרומה לקהילה

התאגיד רואה עצמו כחלק מהקהילה בה הוא פועל ומשתדל להשתלב בפרויקטים קהילתיים חברתיים וחינוכיים שמתאימים לערכיו. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית בעיקר לציבור הילדים. **השנה השקיע התאגיד 215,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה.**

פעילות חינוכית בבתי הספר:

נס ציונה

פעילות חינוכית עבור כתות ד': כחלק מהשתלבות במערך הלימודי הכללי של משרד החינוך בו לומדים הילדים על נושא המים שולבה התוכנית החינוכית של התאגיד עבור ילדי כיתות ד'. התכנית עוסקת בהעשרת תלמידים בנושא משאב המים בכלל תוך דגש על נושא המים בעיר נס ציונה בפרט. חווית עולם המים באמצעות "מעבדת מים" - חסכון גדול במחשבה תחילה " - על מנת להקנות לילדם הרגלים לחיסכון במים על ידי שימוש מושכל במים. בנוסף צפו הילדים בהצגה: "מה אם המים" המשלבת בתוכה את כל תכני הלימוד שנחשפו הילדים בבית הספר כולל נושא זיהום מים ודרכי הפתרון העומדים לרשותנו. בסיום כל התוכנית החינוכית בקרה כל כיתה במפעל השפד"ן בראשון לציון ללימוד נושא פתרונות מחסור במים טיפול בשפכים.

אירוע השיא היה תערוכת משחקי מים שהתקיימה בכל בית ספר בהם הילדים הציגו את תוצרי המשחקים אותם יצרו והכינו בהשארת התוכנית החינוכית



הצגה: "מה אם המים"

מזכרת בתיה

גינה קהילתית – הילדים חוו טיפוח גינה קהילתית ויישמו את הנושא של חסכון במים בגינה שהקימו וטיפחו לרווחת כל הקהילה.

קריית עקרון

פעילות חינוכית עבור כתות ד': בדומה לילדי נס ציונה, גם ילדי קריית עקרון קיבלו את התכנית להעשרת מושגים בתחום המים והשפכים באמצעות " מעבדת מים " והצגה: " מה אם המים " .



הצגה: " מה אם המים "



פעילות מעבדת מים

פעילות חינוכית בגני הילדים: הנושא הועבר לילדים בגני הילדים גלאי 5-6 . הילדים נחשפו לתכונות המים למשט מושגים בסיסיים במים באמצעות הצגה בנושא מים .
בנוסף התאגיד לקח חלק באירועי תרבות עירוניים :

- ✓ טיול משפחות 2016.
- ✓ אירוע " צעדת נס ציונה ".

9. פיצוים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד

לפי כללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה , הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א- 2011 העוסקים במתן פיצוים לצרכנים , התאגיד פיצה את הצרכנים כמפורט מטה :

פיצוי בסך 200 ₪	פיצוי בסך 100 ₪	פיצוי בסך 50 ₪	
לפי סעיף 105 ג לכללים	לפי סעיף 150 ב לכללים	לפי סעיף 105 א לכללים	
0	0	10	נס ציונה
0	0	1	מזכרת בתיה
0	0	1	קריית עקרון
0	0	12	סה"כ

פיצוים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לשנת 2016

10. דיווח לפי חוק חופש המידע

בשנת 2016 הוגשו לתאגיד 3 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2016	
3	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
	דחיית המידע לפי הרשות
1	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
3	סה"כ בקשות שהוגשו

מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2016

בקשה אחת נדחתה בשל עילה של פרסום שנוצר בידי רשות אחרת.

מספר בקשות בשנת 2016	זמן טיפול
1	עד 15 יום
2	בין 16 ל 30 יום
3	סה"כ

זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

חשבון המיס התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה, התשע"א 2011. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.

את ההסבר ניתן למצוא באתר <--- מידע לתושב <--- הסבר אודות חשבון

הסבר אודות שובר חשבון המים

1. תקופת החשבון
חשבונית המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים.

2. מספר הנכס
לרוב תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

3. מספר משלם
לרוב מספר תעודת זהות או ת.פ. תאגיד לפי העניין, של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.

12. פירוט חיובים
פירוט חיובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשי"ט 2009, סכום החיוב הנו סכפלה של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

13. תעריפי המים
על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשי"ט 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים:

א. תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בבנין.
ב. תעריף עבור כמות נוספת מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידה.

14. מספר מסלקה
המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום באינטרנט.

15. רישום לקבלת חשבונית במייל
שירות חשבונית במייל מאפשר קבלת החשבון התקופתי במייל. כדי להצטרף לשירות יש לסרוק את הברקוד ולמלא את פרטי הרישום. בסיום הרישום ישלח מייל לתבת הדוא"ל שהוזנה על ידכם.

16. לרישום לקריאת מד מים מרחוק
לכל צרכן שלו חושה מד קרי"ם (כמפורט בסעיף 5) קיימת אפשרות לרישום לאתר של קריאת מד מרחוק באמצעות סריקת הברקוד.

חשבון תקופתי - מים וביוב

לחודשים: _____ יישוב: _____
החשבונית אינה מהווה חשבונית מס ללא חתמת המעידה על פריעה המלאה, אלא אם הגביה מתבצעת בהוראת קבע.

לכבוד: _____

מי ציונה בע"מ
נס ציונה - מזכרת בתיה - קריית עקרון
חשבונית מס/קבלה מקור
עוסק מורשה / ת.פ. 514216910

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

מס' נכס	מס' נכש	מס' נכש	מס' נכש

4. מספר ימי החיוב
מציג את מספר הימים בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

5. קרי"ם
מד מים קריאה מרחוק. במד מסוג זה לא נדרשת קריאה פיזית של מד המים וצריכות המים מנוטרות ע"י מערכת ממוחשבת 24 שעות ביממה.

6. מספר נפשות מוכר
מספר הנפשות המדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר החברה. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

7. סוג מד מים
מד מים פרטי או מד מים ראשי. כשהמד הראשי מורכב משני מדים ראשיים (מד משלם), יוצגו נתונים של אחד המדים בלבד.

8. סוג קריאה
מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה מבוצעת במקרים בהם מד המים אינו גיבש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה בשדה "סיבת הערכה".

9. צריכה פרטית
כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה הפרש בין קריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.

10. הפרשי מדידה
(כולל צריכה משותפת) הפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בגין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.

11. גרף התפלגות צריכת המים
מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית ופרשי מדידה, בתקופת החשבון השונה.

תשלום במועד
צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חיודוש חיבור.



שם פרטי ושם משפחה	מס' משלם
כתובת הנכס	יישוב
מס' כרטיס מים	חשבון בנק הדואר
מס' מסלקה/ספח לתשלום עד	מס' לחיוב כולל מע"מ

חשבונית אינה מהווה חשבונית מס ללא חתמת המעידה על פריעה המלאה, אלא אם הגביה מתבצעת בהוראת קבע. חתמתם וחתמת הקופה.