

דו"ח סיכום -- 2018 --

תאגיד מי ציונה בע"מ



תוכן העניינים

4	הקדמה	1.
5	רקע ומידע אודות התאגיד	2.
5	מטרות התאגיד	2.1.
5	רשויות מקומיות הכלולות בתחום התאגיד	2.2.
5	דירקטוריון התאגיד	2.3.
6	נתוני אספקת מים	3.
6	צריכה	3.1.
7	פחת מים	3.2.
7	פחת גביה	3.3.
8	צרכנים	4.
8	כמות צרכנים	4.1.
9	מקורות המים	4.2.
10	השלכות סביבתיות	5.
10	ביוב	5.1.
11	בקרת שפכי מפעלים	5.2.
11	מים	5.3.
13	השקעות	6.
13	סיכום השקעות	6.1.
14	פרויקטים עיקריים בנס ציונה	6.2.
14	פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה	6.3.
14	פרויקטים עיקריים בקריית עקרון	6.4.
16	פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2019	6.5.
17	פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)	6.6.
17	פרויקט GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת)	6.7.
17	הערכות לחירום	6.8.
18	שיבושים, תקלות, הפסקות מים	7.
18	אחזקה מונעת קווי ביוב	7.1.
18	סתימות ביוב	7.2.
19	תקלות שבר בקווי ביוב	7.3.
19	אחזקה מונעת קווי מים	7.4.
20	דליפות מים	7.5.
20	הפסקות מים	7.6.
22	איכות השרות לצרכן	8.

22.....	אמנת שירות	8.1
22.....	הקוד האתי	8.2
23.....	פניות שהתקבלו במוקדים השונים	8.3
24.....	זמני המתנה מענה טלפוני	8.4
25.....	זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי	8.5
25.....	תקני ISO	8.6
26.....	מערכת ניהול תורים	8.7
26.....	נגישות שירות במשרדי התאגיד	8.8
26.....	אתר אינטרנט מתקדם	8.9
26.....	תרומה לקהילה	8.10
30.....	פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד	9
30.....	צרכנים שפוצו	9.1
31.....	דווח לפי חוק חופש המידע	10
31.....	בקשות לפי חוק חופש המידע	10.1
31.....	הסבר בדבר אופן ערכית החשבון התקופתי	11

1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח לסיכום פעילות לשנת 2018 של תאגיד מי ציונה בע"מ. חברת " מי ציונה בע"מ " הוקמה בסוף שנת 2008 ופועלת מכח חוק תאגידי המים והביוב. החברה מנוהלת כמשק סגור , שכל תקבוליה 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 נמצא בסניף בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד הנגיש את כל מרכזי השירות לציבור בעלי צרכים מיוחדים.

כל מדי המים בכל הישובים שלנו הנם מדים חכמים עם קריאה מרחוק המאפשרים צפייה ומעקב אחר צריכות מים , מתן התראות לצרכנים על צריכות חריגות במטרה להביא לחסכון במים ומניעת בזבז כספי התושבים.

השנה השלים התאגיד הנחת קו ביוב גרביטציוני ראשי הקולט את כל שפכי העיר נס ציונה. פרויקט זה יאפשר המשך התפתחות וגידול העיר וימנע בעיות ריחות וגלישות ביוב. בזכות איתנות התאגיד, **התאגיד השקיע ב- 2018 בתשתיות מים וביוב כ- 23 מליון ₪!**

הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011. הדוח מכיל מידע מקיף ומלא לגבי החברה ופעילותה.

השנה נפרדנו בצער רב מיו"ר דירקטוריון התאגיד מר דרור מרגלית ז"ל . דרור שימש כיו"ר התאגיד במשך 6 שנים ותרם רבות להצלחתו. גב' גילה אסייג מונתה לממלאת מקום יו"ר התאגיד. אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי , יעיל ותורם.

לסיום ברצוננו להודות לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות העובדים שבזכותם תאגיד מי ציונה מגשים יעדים ומגיע להישגים משמעותיים.



רינה קטיף

מנכ"לית



גילה אסייג

מ"מ יו"ר דירקטוריון

2. רקע ומידע אודות התאגיד

2.1. מטרות 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.

2.2. רשויות מקומיות הכלולות 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 לישובים: נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

התאגיד משרת אוכלוסייה של כ-74,200 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%

2.3. דירקטוריון התאגיד

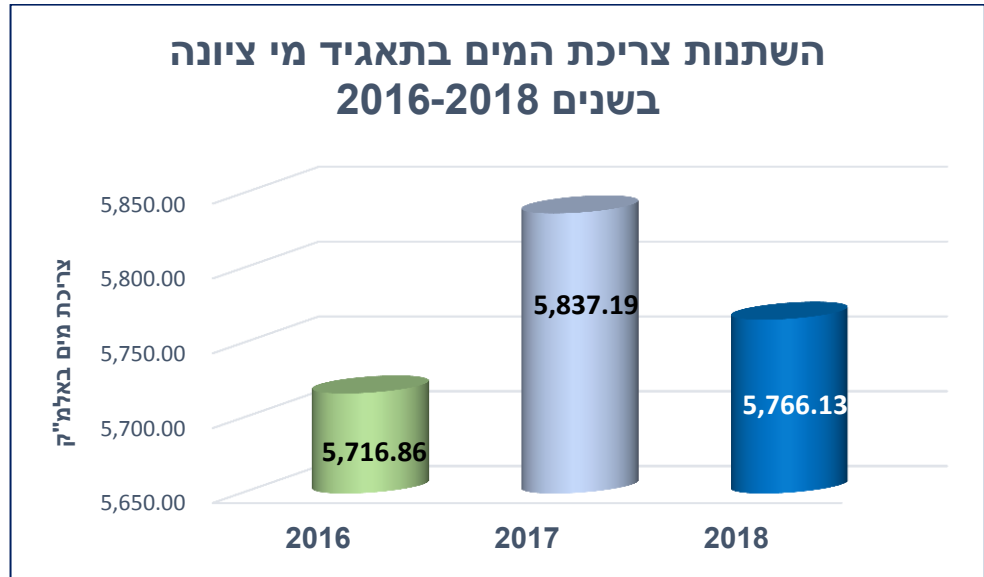
דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2018 שמונה דירקטורים. שמות חברי דירקטוריון ומנכ"לית התאגיד:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' גילה אסייג	מ"מ יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' דינה וז'ניצר	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' פטריציה בן בניסט לבקוביץ'	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' יונה בן עמי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ירון טמיר	דירקטור	מזכרת בתיה
מר אלון גרינברג	דירקטור	קריית עקרון
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

3. נתוני אספקת מים.

3.1. צריכה

תאגיד המים מי ציונה אחראי על אספקת המים לשלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. צריכת המים הכוללת של התאגיד עמדה השנה על כ – 5.72 מיליון מ"ק לעומת 5.83 מיליון מ"ק בשנת 2017. ניתן לראות כי קיימת מגמת ירידה בצריכת כמות המים.



3.1.1. השתנות צריכת המים בתאגיד לאורך שנים.

מעט נתונים של צריכות המים בישובים השונים

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	2,767,736	839,828	599,042
גיבון ציבורי	213,887	59,803	45,778
מוסדות רשות מקומית	150,586	80,866	20,951
בתי חולים ומקוואות	15,462	954	1,432
מסחר ומלאכה	443,473	13,981	119,754
בניה	20,166	14,884	508
צרכן מעל 15,000	238,730		11,508
חקלאות בהקצבה	2,257	4,112	
שונות	68,174	21,452	10,807
סה"כ צריכה במ"ק	3,920,471	1,035,880	809,780

3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2018.

3.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2018 עמד על 4.0% בלבד.

פחת מים זה נמצא הרבה מתחת לנורמה של 6.3% שנקבעה לתאגיד מי ציונה על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב!

פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת והמופקת לכמות המים הנצרכת. הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.

פחת נמוך מצביע על מצב תשתיות טוב, ומהווה מדד לרמת התחזוקה ואיכות הניהול של מערך המדידה והגביה.

בשנת 2013 עמד פחת המים על 7.7%. פחת המים ב- 2018 עומד על 4% בלבד! פחת המים הנמוך הינו תוצאה ישירה של השקעות התאגיד בהחלפה ושדרוג קווי מים, החלפת מדי מים למדים עם קריאה מרחוק, הורדת לחצי מים ואיתור וגילוי נזילות מים בצנרת העירונית. יצוין, כי כל מדי המים בנס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון הנם מדי קריאה מרחוק.

פחת מים באחוזים	פחת מים בקו"ב	ישוב
2.8%	114,226	נס ציונה
6.2%	68,921	מזכרת בתיה
6.9%	60,367	קריית עקרון
4.0%	243,514	כולל

3.2.1 פחת המים בישובי התאגיד.

3.3. פחת גביה

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל ומשקף את רמת גביית חיובי המים מהצרכנים. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

פחת גביה לשנת 2018	שנת 2018 % גביה שוטפת	שנת 2017 % גביה שוטפת	ישוב
6%	94%	94%	נס ציונה
8%	92%	94%	מזכרת בתיה
12%	88%	88%	קריית עקרון
7%	93%	93%	סה"כ (ממוצע)

3.3.1 אחוז גביה שוטפת בשנת 2018 לפי ישובים

דו"ח סיכום פעילות שנתית 2018 - מי ציונה בע"מ

אחוז גביה שוטף מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטף עמד בשנת 2018 על 93%, זהה לאחוז הגבייה בשנת 2017. 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.

אחוז גביה מצטברת מייצג סך הגביה המצטברת בשנת 2018 עבור כל השנים. בשנת 2018 סה"כ אחוז הגביה המצטברת עמד על - 93%.

אחוז הגביה המצטבר של כל השנים עומד על 98%!

שנה	חיוב לאותה שנה	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2016	60,348,422	58,967,148	98%	2%
2017	53,143,205	49,368,063	94%	6%
2018	51,682,447	47,867,895	93%	7%

3.3.2 אחוזי גבייה מצטברת - לפי שנים

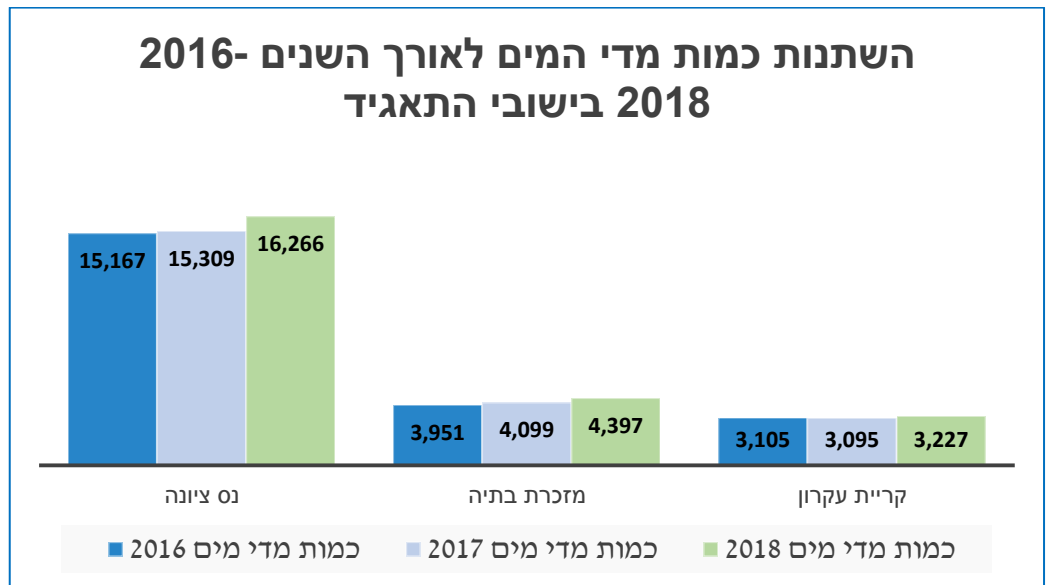
4. צרכנים

4.1. כמות צרכנים

בשנת 2018 סה"כ כמות הצרכנים שקיבלו שירותים מתאגיד מי ציונה עמדה על 23,890.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2018
מגורים	14,660	4,043	2,864	21,567
גינון ציבורי	228	102	83	413
מוסדות רשות	181	48	59	288
בתי חולים ומקוואות	16	3	5	24
מסחר ומלאכה	1,035	79	174	1,288
בניה	97	76	29	202
חקלאות בהקצבה	4	3	—	7
צרכן מעל 15,000	6	—	1	6
שונות	39	43	12	94
סה"כ מדיים /	16,266	4,397	3,227	23,890

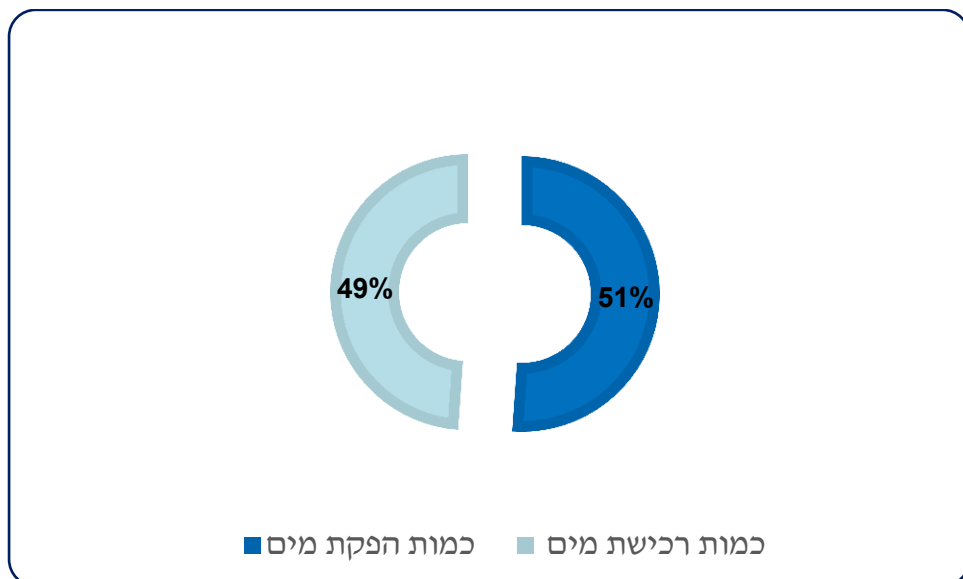
4.1.1 התפלגות צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים.



4.1.2. השתנות כמות צרכנים בשנים 2016-2018 בישובי התאגיד.

4.2. מקורות המים

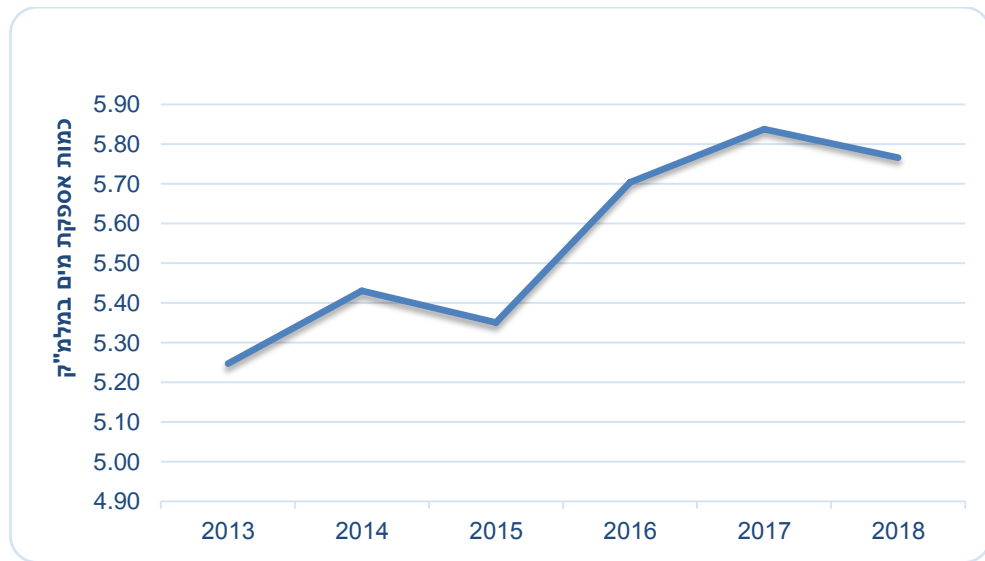
נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2018 כ- 51% מאספקת המים לעיר הייתה מבארות של התאגיד. שאר המים כ- 49% סופקו באמצעות חיבור מקורות לעיר. המים המסופקים ע"י חברת מקורות הנם בעיקר מים מותפלים. בשטח העיר פועלות שלו בארות: באר ה', באר ו' ובאר גן נווה. בארות 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 באמצעות מערכת בקרה רציפה.



4.2.1. התפלגות מקורות אספקת המים לנס ציונה בשנת 2018.

קריית עקרון: אספקת המים לקריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים 5 חיבורי מקורות מקו מקורות חולדה ברנר.

מזכרת בתיה: אספקת המים למזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים שלושה חיבורי מקורות עיקריים. שני חיבורי מקורות ניזונים מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות נוסף ניזון מקו חולדה נען.



4.2.2 התפלגות אספקת והפקת המים לתאגיד לאורך השנים.

5. השלכות סביבתיות

בשנת 2014, התאגיד קיבל תקן ISO14001 - איכות הסביבה ועומד בו מאז ועד היום. התאגיד, שם לעצמו כיעד לשמור על איכות הסביבה כחלק ממדיניות ופעילות התאגיד. התקן 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.

5.1.1 ביוב

מתקני התאגיד להם יכולה להיות השפעה על הסביבה:

- מתקן שאיבה לביוב בנס ציונה

- מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון

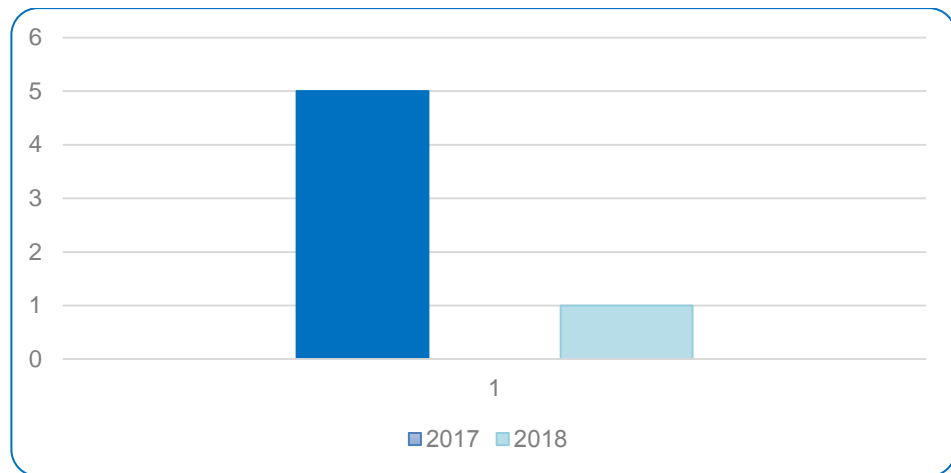
בתחילת שנת 2019 בוטל מכון השאיבה לביוב של נס ציונה. התאגיד השלים את הנחת קו ביוב ראשי וכיום כל שפכי העיר נס ציונה מועברים בגרביטציה למכון שאיבה לביוב המשותף עם עיריית רחובות הנמצא בתחום המועצה האזורית גן רווה.

ביטול תחנת שאיבה לביוב של נס ציונה מקטין בצורה משמעותית ביותר את סכנת הדליפה מהתחנות. **השלכת מגבונים** ומוצרים נוספים שאינם מתכלים למערכת הביוב הינה אחת מבעיות התפעול הקשות בהם נתקלים עובדי התאגיד ואשר גורמת לסתימות ולנזק הן לקוי הביוב והן למכון לטיהור ביוב.

לאור חשיבות נושא זה מפעיל התאגיד זו שנה שניה תכנית חינוכית בגני הילדים ובתי ספר הכוללת הצגה ייחודית שנכתבה במיוחד לגני הילדים – " יאמי מפלצת המגבונים שלי " במטרה להקנות את המסר " **מגבון לח מקומו בפח** " .

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 במהלך שנת 2018 הייתה תקלה אחת במכון שאיבה לביוב קריית עקרון .

מכון שאיבה לביוב נס ציונה נסגר החל מ- 1.2019 !



5.1.1 מספר תקלות במכונת שאיבה לביוב בשנת 2017-2018

5.2 בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה השביעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות מנוטרים בנס ציונה כ - 19 בתי עסק ובקריית עקרון ומזכרת בתיה - 17 בתי עסק . בשנת 2018 בוצעה כ - 80% מתוכנית הניטור השנתית שתוכננה . תוצאות ניטור מפורטות עבור כל חודש מתפרסמות באתר האינטרנט של התאגיד.

5.3 מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים באופן שיטתי 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 ביישוב.

כל הדיגומים נעשים 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 2018 ביצע התאגיד 718 בדיקות מיקרוביאליות .

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

שם הישוב	נקודת דיגום	כמות בדיקות מיקרוביאליות מתוכנן	כמות בדיקות מיקרוביאליות בוצע	כמות בדיקות מיקרוביאליות אחוז ביצוע	מספר חריגות סופי
נס ציונה	רשת	394	394	100%	0
נס ציונה	מתקן הפקה	12	12	100%	0
נס ציונה	חיבורי מקורות	26	26	100%	0
קריית עקרון	רשת אספקה	104	104	100%	0
קריית עקרון	חיבורי מקורות	52	52	100%	0
מזכרת בתיה	רשת אספקה	104	104	100%	0
מזכרת בתיה	חיבורי מקורות	26	26	100%	0
סה"כ		718	718	100%	0

5.3.1. תוצאות דיגום מיקרוביאליות בתאגיד מי ציונה בשנת 2018.

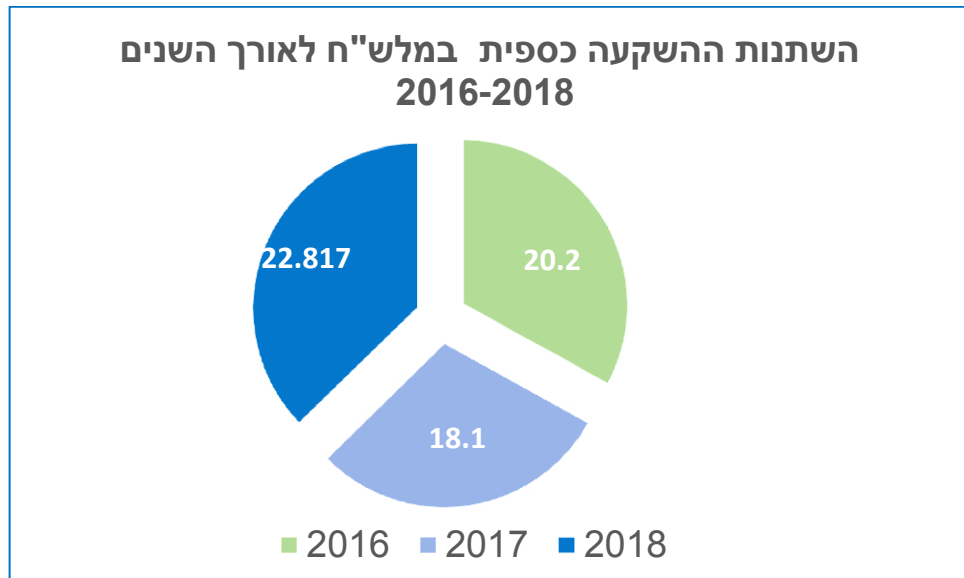
דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד. הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

6. השקעות

6.1. סיכום השקעות

בשנת 2018 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ- 22.8 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

גידול של כ-26% לעומת 2017.



6.1.1. השתנות השקעה כספית של התאגיד לאורך השנים במיליוני ש"ח.

ישוב	2016	2017	2018	2019 (בתכנון)
נס ציונה	14,380	13,920	12,813	11,548
מזכרת בתיה	3,725	2,670	5,375	5,090
קריית עקרון	2,080	1,530	4,629	4,727
סה"כ	20,188	18,130	22,812	21,353

6.1.2. השתנות השקעה כספית של התאגיד לאורך השנים במיליוני ש"ח.

בשנת 2018 התאגיד שיקם, שדרג והקים כ- 19,906 מטר קווי מים וביוב :

12,806 מטר קווי ביוב

7,100 מטר קווי מים

6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ השלמת קו ביוב גרביטציוני וחיבורו לתחנת השאיבה גן רווה.
- ✓ השלמת שדרוג תחנת שאיבה לביוב בגן רווה.
- ✓ השלמת הנחת קו ביוב מאספ ראשי מעמק השושנים עד מכון ביוב.
- ✓ הנחת קוי מים ברחוב ביל"ו והשריון.
- ✓ ביצוע קו ביוב בכביש המשך שד' העמק.
- ✓ שיקום קווי ביוב בעמק השושנים , בורוכוב וגורדון.
- ✓ השלמת מערכת קר"מ .



6.2.1 הנחת קווי ביוב גרביטציוני, נס ציונה.

6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ הנחת קווי מים וביוב באזור התעסוקה החדש.
- ✓ הנחת קווי מים וביוב – שכונת סקופ.
- ✓ החלפת קווי מים וביוב שדרות אליהו שלב ג'.
- ✓ החלפת קווי ביוב רחוב הזית.
- ✓ העתקת קו מים – חציית נחל.

6.4. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ החלפת קווי מים רחוב הרצל .
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב מרבד הקסמים .
- ✓ החלפת קווי מים וביוב בשכונת 140 : רחובות האגוז, השקד חרוב, רמב"ם, שיבת ציון, האבות
- ✓ חציות מים וביוב בכביש 411



6.4.1. החלפת קוו מים, מזכרת בתיה.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2018 במלש"ח	מתוכנן - 2019
נס ציונה	6,446	8.563	5.42
מזכרת בתיה	3,471	2.494	2.65
קריית עקרון	2,889	3.923	3.90
סה"כ	12,806	14.98	11.98

6.4.1. השקעות בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2018 במלש"ח	מתוכנן - 2019
נס ציונה	2,877	2.745	5.03
מזכרת בתיה	3,412	2.116	2.05
קריית עקרון	811	0.313	0.60
סה"כ	7,100	5.174	7.687

6.4.2. השקעות בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	בוצע ב-2018	מתוכנן ל - 2019
נס ציונה	1.505	1.11
מזכרת בתיה	0.764	0.38
קריית עקרון	0.315	0.211
סה"כ	2.584	1.7

6.4.3. השקעות במערכת קר"מ, GIS, שונות.

6.5. פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2019

6.5.1 קווי ביוב

- ✓ שיקום ברחובות גורדון, זרובבל, ושכונת יד אליעזר בנס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב בא. תעסוקה נס/145 – נס/144 בנס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב בשכונה חדשה – פיקוד העורף – נס/130
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב האגוז, השקד, רמב"ם האבות, הלוטם בקריית עקרון
- ✓ פיתוח קווי ביוב אזור תעסוקה, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב הצנחנים, הדקל, נופר במזכרת בתיה.

6.5.2 קווי מים

- ✓ פיתוח קווי מים בא. תעסוקה נס/145- נס/144 בנס ציונה
- ✓ התחלת פיתוח קווי מים בשכונה – פיקוד העורף – נס/130 בנס ציונה
- ✓ שיקום רחובות מכבי, זרובבל, האצ"ל ויד אליעזר בנס ציונה
- ✓ הנחת קווי מים חציית כביש 411 בקריית עקרון.
- ✓ פיתוח קווי מים אזור תעסוקה החדש במזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב הצנחנים, נופר, מזכרת בתיה.

6.5.3 מתקנים

- ✓ שיקום ושדרוג תחנת שאיבה לביוב קריית עקרון



6.5.4 עבודות שונות בביצוע

6.6. פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

כל מדי המים בתאגיד מי ציונה הנם מדי מים חכמים עם קריאה מרחוק (קר"מ). המדים החכמים מאפשרים לנטר את צריכת המים 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לזהות צריכות מים חריגות ומתריעה על חשד לדליפות מים, מד מים עצור, מד מים עם צריכה גבוהה וכו'. בנוסף המערכת מאפשרת לשלוח הודעה לצרכן על חשד לנזילה תוך 24 שעות מקרות הארוע ועל ידי כך להביא לחסכון רב לצרכנים ולמנוע בזבז מים. כל צרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד באמצעות מסרונים או למייל.

6.7. פרויקט GIS (מערכת מיפוי ממוחשבת)

מערכת מידע גאוגרפית הנה מערכת מחשוב מתקדמת המאפשרת לנהל את תשתיות המים והביוב על גבי מפה . המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדויק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב וע"י כך מייעלת את עבודת מחלקות ההנדסה והתפעול. המידע עוזר בקבלת החלטות לגבי שינויים נדרשים במערכות המים והביוב הקיימות וכן מאפשרת מתן מידע זמין למתכננים , מבקשי היתרי בניה, וקבלנים. השנה החל התאגיד להשתמש באפליקציה של תוכנה זו גם במכשירים הניידים מה שמאפשר עדכון בשטח של פיצוץ / סתימה של קווי מים וביוב.

6.8. הערכות לחירום

בשנת 2018 במסגרת הערכות התאגיד לשעת חירום נערכה ביקורת של התאגיד על ידי רשות המים . בביקורת נבחנו רמת הכשירות וההערכות של התאגיד, מענה התאגיד למצבי החירום השונים, שיתוף פעולה מול הרשויות השונות ומול גורמי הממשלה השונים וכשירות מחסני החירום. התאגיד השתתף ב 8 תרגילים בישובים השונים במהלך השנה כחלק מגרף הפעילות השנתי של רשות המים ופיקוד העורף.

הביקורת של רשות המים קבעה כי התאגיד נמצא ברמת מוכנות לחירום טובה מאוד !



6.8.1 הדרכה למנהלי תחנות חלוקה ותרגיל נקודות מילוי חיצונית.

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים.

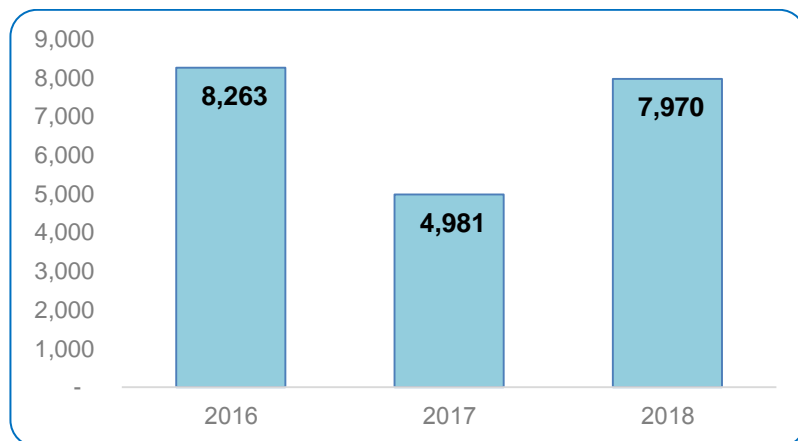
7.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

כחלק מפעילות מאחזקה מונעת של התאגיד ובמטרה לצמצם את מספר סתימות הביוב התאגיד מבצע שטיפת קווי ביוב לפי תכנית שנתית. התכנית נערכת על בסיס נתונים לגבי מיקום סתימות ביוב חוזרות ונשנות, גיל הקווים ובהתאם לאמות המידה ההנדסיות שנקבעו ע"י רשות המים הממשלתית.

סה"כ בוצעו שטיפות של כ – 7,970 מ'א קווי ביוב בכל שלושת הישורים.

אורך קווים במ"א	ישוב
2,159.5	נס ציונה
3,363.2	מזכרת בתיה
2,447.5	קריית עקרון
7,970.2	סה"כ לתאגיד

7.1.1. אורך קווי ביוב שעברו שטיפה



7.1.2. אורך קווי ביוב שנשטפו בשנים 2016-2018

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2018 טופלו כ – 565 סתימות ביוב בשלושת הישורים .

השנה קיימת ירידה של כ- 6% בכמות סתימות הביוב הכוללת התאגיד.

במטרה לדעת מראש על סתימות ביוב בטרם יתמלא הקו וביוב יפרוץ לרחוב, התקין התאגיד בקרים במספר שוחות ביוב. הבקרים שולחים התראות במקרה של עלייה במפלס הביוב בשוחה, מה שיכול להעיד על סתימה בקו. בשלב ראשון הותקנו כ - 17 חיישנים בנס ציונה, 6 חיישנים במזכרת בתיה ו- 7 חיישנים בקריית עקרון. השנה במספר מקרים נמנעו הצפות ביוב בעקבות התראה על עליה במפלס.

יישוב	סתימות ביוב 2017	סתימות ביוב 2018
נס ציונה	222	181
מזכרת בתיה	170	165
קריית עקרון	211	219
סה"כ לתאגיד	603	565

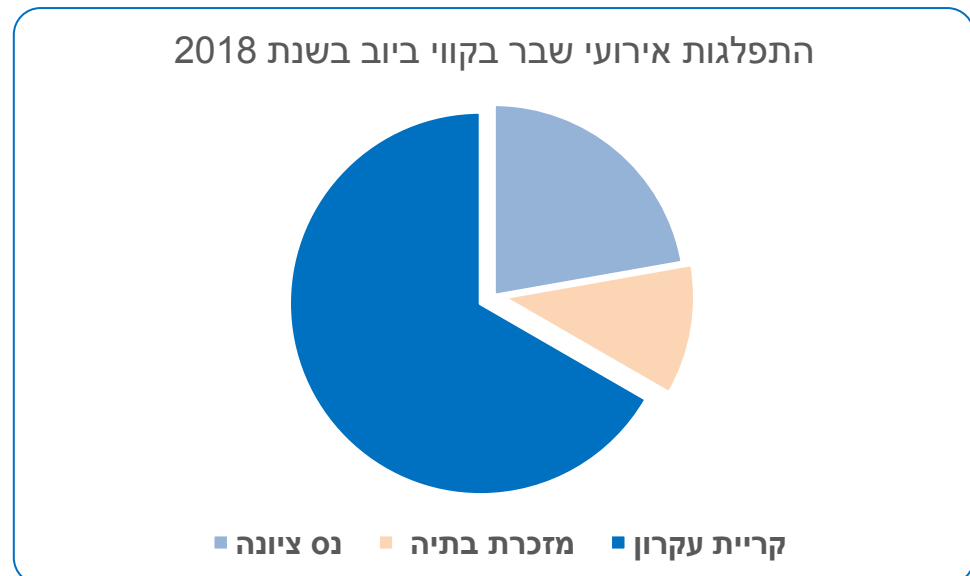
7.2.1. השוואת כמות סתימות הביוב בשנים 2017-2018

7.3. תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2018 היו סה"כ 12 אירועי שבר בקווי ביוב.

יישוב	2018
נס ציונה	2
קריית עקרון	6
מזכרת בתיה	1
סה"כ	12

7.3.1. אירועי שבר בישובים השונים בשנת 2018



7.3.2. התפלגות אירועי שבר בקווי ביוב בשנת 2018

7.4. אחזקה מונעת קווי מים.

במהלך 2018 התאגיד הקים, שידרג ושיקם כ – 7,100 מטר קווי מים !!!
פי 2.2 מהשנה שעברה.

7.5. דליפות מים

השנה חלה עליה מספר דליפות מים ומספרן עומד על 68. התאגיד משקיע משאבים רבים למנוע דליפות מים כדי להימנע מתקלות באספקת מים לתושבים והקטין את פחת המים. **השנה שוקמו כ – 2,583 מטר קווי מים בשלושת הישובים.**

ישוב	2018
נס ציונה	36
קריית עקרון	15
מזכרת בתיה	17
סה"כ	68

7.5.1. כמות פיצוצי מים בישובים השונים בשנת 2018



7.5.2. עבודות שיקום קווי מים

7.6. הפסקות מים

התאגיד פועל לעניין הפסקות מים לפי כללי אמות מידה לשירות , 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 דיור ישר, על לוחות המודעות בבניינים או בתיבת הדואר, וכן השנה החל התאגיד במשלוח מסרונים מכוונים לצרכני המים לפי מיקום הפסקת המים. הפסקות המים היזומות לא עולות על 8 שעות. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הן מבוצעות לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות.

כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.

דו"ח סיכום פעילות שנתית 2018 - מי ציונה בע"מ

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. מספר הפסקות המים היזומות עומד על 42 (לעומת 87 בשנת 2017).

ישוב	2017	2018
נס ציונה	57	22
קריית עקרון	11	8
מזכרת בתיה	19	12
סה"כ	87	42

7.6.1. כמות הפסקות מים יזומות בישובים השונים בשנת 2018

בשנת 2018 היו 42 הפסקות יזומות בתאגיד . כל הפסקת מים נועדה לשפר ולשדרג את תשתיות המים בישובים השונים.

8. איכות השרות לצרכן.

8.1. אמנת שירות

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. באתר התאגיד קיימת אמנת שירות בין התאגיד לצרכניו. בנוסף, מופעל מוקד תשלומים ובריורים ומוקד תקלות 24/7.

8.2. הקוד האתי

במהלך 2018, התאגיד השיק לראשונה קוד אתי שלאורו מחויבים להתנהל כל עובדי התאגיד בקשריו עם הצרכנים, הספקים ועובדי החברה. הקוד האתי מעמיד לרשות העובדים מערך של סטנדרטים אתיים, ויוצר שפה אחודה המגדירה מהי התנהלות אתית הולמת בעבודה ומה חורג מגבולותיה. הקוד האתי המלא מפורסם באתר התאגיד.

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

לדיווח על תקלות
24 שעות ביממה
1800-800-987
שיחת חינם

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 וקרית 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.

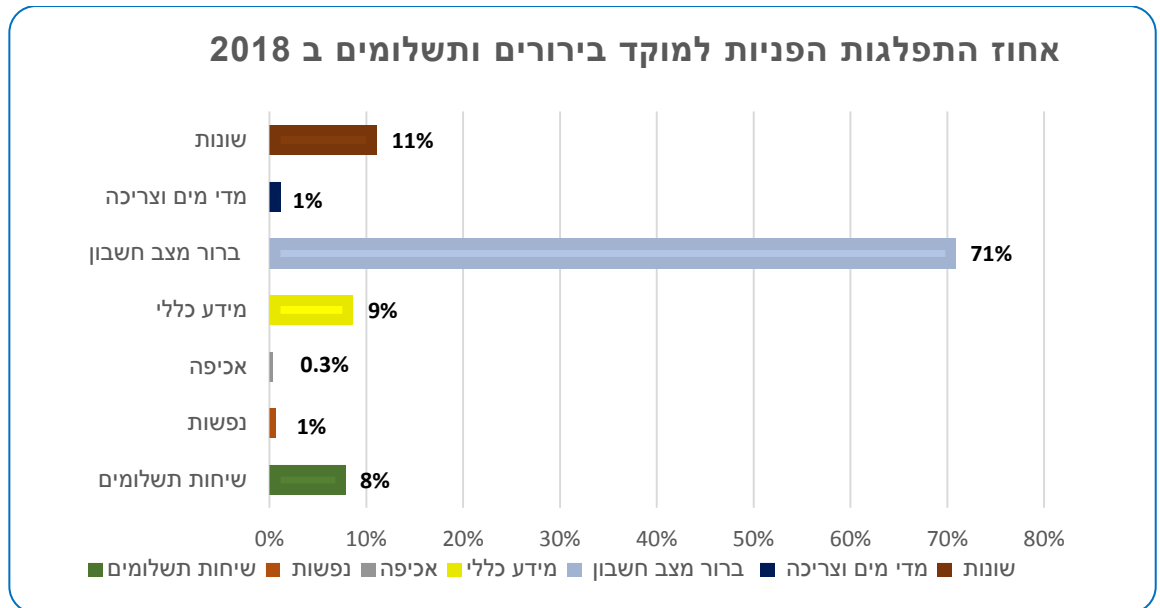
8.2.1 דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

8.3. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

התאגיד מפעיל לרווחת התושבים שלושה מוקדי שירות שונים .

- ✓ מוקד בירורים- ותשלומים זמין 24 שעות לתשלומים במענה אוטומטי.
- ✓ מוקד תקלות – כחלק מהמוקדים העירוניים של הישובים. מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ מוקד שירות לקוחות- בסניפים השונים.

מוקד בירורים ותשלומים : במהלך השנה טיפל המוקד בכ – 17,856 פניות.



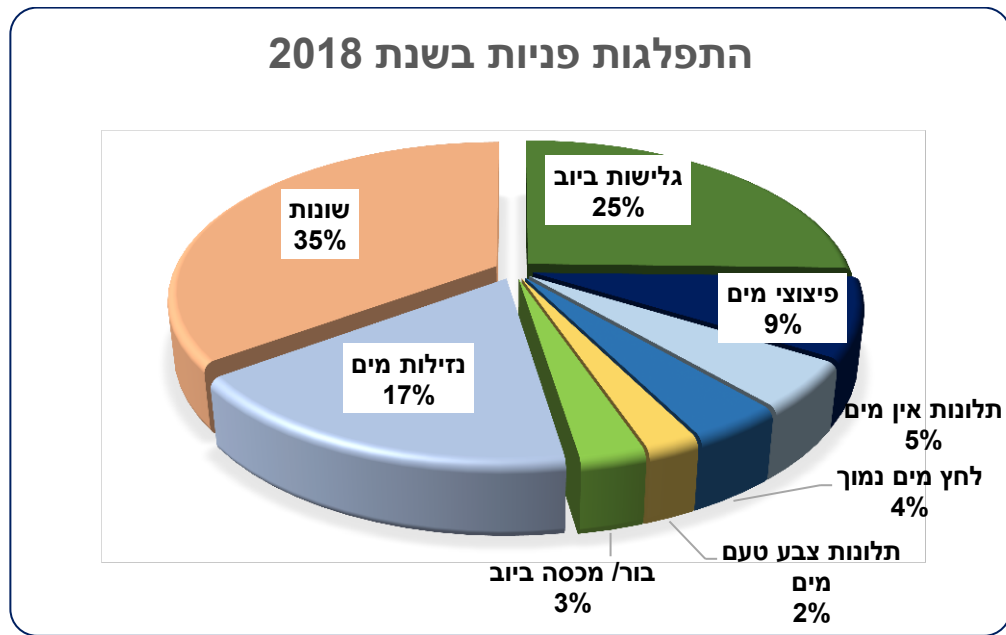
8.3.1 התפלגות פניות שהתקבלו במוקד תשלומים ובירורים .

מוקד תקלות: סה"כ טופלו השנה ב 2,109 פניות בישובים השונים.

כרבע מסך הפניות הן פניות בנושא גלישות ביוב וסתימות ביוב. פיצוצי מים מהווים רק 8% מסך הפניות למוקדים השונים .

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
גלישות ביוב	240	138	157	535
מכסה / בור ביוב	32	6	20	58
פיצוצי מים	117	31	29	177
תלונות אין מים	75	20	8	103
לחץ מים נמוך	44	12	25	81
תלונות צבע טעם מים	35	5	7	47
נזילות מים קטנות	178	52	136	366
שונות	437	198	107	739
נושאים אחרים	1,158	462	489	2,109

8.3.2 התפלגות פניות במוקדי התפעול השונים



8.3.3 גרף התפלגות פניות במוקד תקלות

מוקדי שירות לקוחות: לתאגיד שלושה מוקדי שירות לקוחות – אחד בכל רשות מקומית. במהלך השנה טיפל התאגיד בכ – 13,825 פניות

דרג פניה לסניף	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
פרונטלי	5,296	2,226	1,118	8,640
מייל	1,111	146	480	1,737
פקס	406	56	44	506
טלפון	105	38	52	195
פניות ממוקד 1-800	1,977	341	429	2,747
סה"כ פניות בסניף	8,895	2,807	2,123	13,825

8.3.4 התפלגות פניות למוקד שירות לקוחות לפי נושאים וישובים

8.4. זמני המתנה מענה טלפוני

השירות לצרכן עומד בראש סדר העדיפויות של התאגיד. בין היתר ניתנת חשיבות רבה לזמני המתנה בסניפי התאגיד. ההמתנה למענה טלפוני במוקד התשלומים בממוצע הנו פחות מ 2 דקות. רוב רובן של השיחות נענות תוך פרק זמן שלא עולה על 60 שניות. אם לא ניתן מענה בתוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן באותו היום או למחרת (תלוי בשעת השארת ההודעה).

זמן המתנה ממוצע	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות
1:16	8,478	8,213	7,536

כ – 96% מהשיחות נענות ורק כ - 730 שיחות ננטשו השנה.

שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
18,585	17,856	730	96.10%

8.4.1 כמות שיחות נעות וננטשות במוקד בירורים ותשלומים

8.5. זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי

במהלך 2018, טופלו 5,296 פניות בסניף הראשי.

זמני המתנה במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה - בממוצע כ 2.3 דקות בלבד!

כ – 92% מהמקרים טופלו עד כ – 10 דקות, ורק – 4.3% מהמקרים טופלו בין 10 ל- 20 דקות. לפי כללי אמות המידה לשירות, זמן המתנה בממוצע לא יעלה ב- 95% מהמקרים על 20 דקות. אצלנו רק ב- 2% מהמקרים זמן המתנה עלה על 20 דקות!

זמני המתנה עומדים באמות המידה לשירות .

זמן המתנה בדקות	עד 5:00	עד 10:00	עד 15:00	עד 20:00	עד 25:00	מעל 25:00	סה"כ
שרות לקוחות	4443	412	165	63	34	66	5,183
אכיפה	61	9	11	7	3	22	113
סה"כ	4,504	421	166	70	37	88	5,296

8.5.1 התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה .

8.6. תקני ISO

תאגיד מי ציונה מוסמך ל ארבעה תקני איכות:

ISO 9001 - תקן למערכת ניהול איכות, ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ISO 18001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה, ISO 27001 - תקן אבטחת מידע.



8.7. מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים מאפשרת לתאגיד לנהל את התורים ותורמת לחסכון בזמן המתנה של הלקוחות. המערכת מוצבת בשני הסניפים של התאגיד בנס ציונה ובמזכרת בתיה.

8.8. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013.

התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם צרכים מיוחדים (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013.



בכל סניף קימת עמדת שירות נגישה לכבדי שמיעה וכבדי ראייה. השנה גם הסתיימה הנגשת אתר האינטרנט של התאגיד והונגשו כל הטפסים באתר ומסמכים אחרים בהתאם לתקנות. כל מסמך חדש המועלה לאתר מונגש לכבדי ראייה.

8.9. אתר אינטרנט מתקדם.

אתר התאגיד שודרג והונגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים.

האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים לרבות: הורדת טפסים למילוי, מילוי טפסים מקוונים, ביצוע תשלומים, קבלת חשבוניות במייל, הרשמה לשירות קבלת התראות על חשד לנזילה וצפייה במדי קר"מ, דיווח על שינוי מספר הנפשות ועוד. כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים לרבות דוחות איכות מים, דו"ח פעילות שנתית, דוחות ניטור שפכי תעשייה ועוד. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.

8.10. תרומה לקהילה

אנחנו רואים את עצמנו כחלק מהקהילה בה אנו פועלים וחשוב לנו להשתלב בפרויקטים קהילתיים חברתיים וחינוכיים המתאימים לערכי התאגיד. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית בעיקר לקרב ילדים.

השנה השקיע התאגיד 299,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה!!!

דו"ח סיכום פעילות שנתית 2018 - מי ציונה בע"מ

- ✓ פעילות לחינוך למניעת השלכת מגבונים לחים למערכת הביוב הגורם לעומס על מערכת הביוב , לסתימות ביוב , גלישות ביוב ובעיות רבות נוספות.
- ✓ עידוד שתיית מי ברז מים שהנם מים בריאים יותר , זולים יותר. שתית מי ברז מפחיתה את צריכת הבקבוקים ושמירה על הסביבה.
- ✓ פעילות רבה ומגוונת בבתי הספר לחינוך לחסכון במים ומניעת זיהומי מים.



חלוקת בקבוקי מים לכיתות א':

התאגיד חילק השנה בקבוקי מים רב פעמיים לעידוד שתייה מי ברז ושמירה על איכות הסביבה לכל ילדי כיתות א' בכל הישובים.

נס ציונה

השנה השקיע התאגיד 230,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה בנס ציונה

✓ הצגה " יאמי מפלצת המגבונים שלי" לגני ילדים בעיר להעברת מסר להמנעות מזריקת מגבונים לאסלה, כחלק מפעילות הסברתית לטיפול בנזקי המגבונים למערכת הביוב התאגיד הצגה הופקה בשיתוף חברת "שילמן הפקות".



8.10.1 הצגה " יאמי מפלצת המגבונים שלי " – הצגה בגני הילדים

✓ פעילות חינוכית עבור כתות ד': זו השנה החמישית ברציפות שהתאגיד משתלב במסגרת תכנית הלימוד השנתית בנושא מים בכיתות ד' בבתי הספר. התכנית, שגובשה בשיתוף אגף החינוך בעירייה נועדה להעמיק את הידע של הילדים בנושאים הקשורים למים.

✓ במסגרת התוכנית מעביר התאגיד באמצעות " מעבדת מים ניידת " נושא של שימוש מושכל במים והחשיבות של הימנעות מאי השלכת מגבונים לחים ומוצרים נוספים למערכת הביוב.

✓ ביקור ב "מועצה לישראל יפה": השנה החל התאגיד בשיתוף פעולה עם המועצה לישראל יפה. הילדים מבקרים במועצה לישראל יפה ולומדים בצורה חווייתית את כל נושא מחזור המים, שימוש מושכל במים, סביבה וקיימות.



8.10.2 ביקור במועצה לישראל יפה

✓ **קמפיינים לחסכון במים:** כפעילות שיא מסכמת יעברו השנה הילדים תהליך חדש בו יכינו קמפיינים לשימוש מושכל במים ועידוד שתיית מי ברז.

ארועים נוספים:

- ✓ **צעדת נס ציונה** – הקמנו עמדת איפור מים וציורי קריקטורה.
- ✓ **התרמה למלחמה בסרטן** – הקמנו עמדת פעילות לילדים בה הילדים למדו איזו פסולת ניתן להשליך לאסלה ואיזו לפח.
- ✓ **פעילות משפחות 70 שנה למדינה:** חילקנו לילדים ארטיקים קרים לצנן את החום וכדורי ים מתנפחים עם מסר לשתיית מים.



8.10.3. עמדת תאגיד אירוע 70 שנה למדינה.

מזכרת בתיה וקריית עקרון

התאגיד השקיע כ – 68,000 ₪ השנה בפעילות חינוכית במזכרת בתיה וקריית עקרון.

✓ **פעילות חינוכית עבור כתות ד':** בדומה לתכנית של נס ציונה גם כאן השתלב התאגיד בשיתוף עם המועצה לישראל יפה במערך הלימודי של תלמידי שכבת ד'.
נציגי המועצה לישראל יפה הגיעו לבתי הספר והעבירו לילדים מספר שיעורים בנושא מים: עידוד שתיית מי ברז ושימוש מושכל במים. הילדים ביקרו במעוצה לישראל יפה וזכו לפעילות חווייתית ומהנה.

✓ **" מעבדת מים ניידת "**

כחלק מהפעילות הגיעה גם ניידת מים של " גורי מים " וחידדה את הנושא של שימוש מושכל במים דרך הסברת הפעילות היום יומית שלנו עם מים.



8.10.4. ניידת גורי מים בכיתות ד' .

✓ **הכנת משחקי מים :**

כפעילות שיא מסכמת הכינו הילדים משחקים בנושא מים אשר יוצגו כתערוכה בית ספרית לכלל הילדים בבית ספר.

✓ **הצגה לגני ילדים:**

" יאמי מפלצת המגבונים שלי" לגני ילדים להעברת מסר להמנעות מזריקת מגבונים לאסלה, כחלק מפעילות הסברתית לטיפול בנזקי המגבונים למערכת הביוב התאגיד ההצגה הופקה בשיתוף חברת "שילמן הפקות" .

9. פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.

9.1. צרכנים שפוצו

לפי כללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה לשירות) , תשע"א- 2011, התאגיד פיצה את הצרכנים כמפורט מטה:

שנה	פיצוי בסך 50 ₪	פיצוי בסך 100 ₪	פיצוי בסך 200 ₪
	לפי סעיף 105 א לכללים	לפי סעיף 150 ב לכללים	לפי סעיף 105 ג לכללים
2018	23	3	1

9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2018

10. דווח לפי חוק חופש המידע.

10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2018 הוגשו לתאגיד 2 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2018	נושא
2	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
	דחיית המידע לפי הרשות
1	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
2	סה"כ בקשות שהוגשו

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2018

מספר בקשות בשנת 2018	זמן טיפול
0	עד 15 יום
0	בין 16 ל 30 יום
2	בין 31 ל 60 יום
2	סה"כ

10.1.2. זמני טיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה לשירות, התשע"א 2011. כדי לשפר את הבנת החשבון, החשבון עבר שינוי ב- 2018. הסבר מפורט מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.

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

הסבר אודות שובר חשבון המים

1. חשבון דו-חודשי לחודשים: תקופת חשבון: יישוב:



נס ציונה - מזכרת בתיה - קריית עקרון
חשבונית מס/ קבלה - מקור
החשבונית מהווה חשבונית מס רק לאחר פירוונה
מ.פ. 514216910
מי ציונה בע"מ
תאריך עריכת חשבון:



תשלום סרוק את הברקוד

כל השירותים באתר מי ציונה www.mei-ziona.co.il

- פרטי מע"מ שם המשלם מס' נפשות מס' זכאים תאור שימוש כתובת הנכס מס' המשלם
- פרטי חשבון ימי צריכה מס' נכס מס' כרטיס מים
- ההשבון לא ברור? סרוק להסבר באתר שלנו
- הודעות אישיות
- הגדרת תשלום
- הגדרת פרטי משלם
- הגדרת פרטי חשבון
- הגדרת פרטי חשבונית
- הגדרת פרטי חשבונית
- הגדרת פרטי חשבונית
- הגדרת פרטי חשבונית

9. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק

מה זה גרף הצריכה פרטי? הפרש בין קריאת מד המים המשוך בתקופה קודמת לבין הקריאה הנוכחית. מה זה מד המים ראשי? לכל בית משותף יש מד מים ראשי המודד את סך כל הצריכה כולל הצריכה הפרטית והמשותפת (גינון, חדר אשפה ועוד). מה זה הפרש מדידה? הפרש בין צריכה של מד המים הראשי לבין סך הצריכה הפרטית. מ"ק: מסר מעוקב = 1000 ליטר

מס' מד	קריאה	קריאה קודמת	תוספת לקריאה	צריכה במד משוך	סוג קריאה	סיבת הערכה

צריכה פרטית = מ"ק + חלקך בהפרשי מדידה = מ"ק
מ"ק = כמות המים לחיוב

הודעת זיכוי חשבונית מס/קבלה עוסק מורשה / ח.פ. 514216910 תקופת החשבון מס' חשבונית חשבון בנק הדואר

קוד מסובב: מס' כרטיס מים מס' מסלקה/ספח

תשלום עד

הודעת זיכוי

חשבונית אצל מנהל חשבון

סוג תעריף	תעריף למ"ק	כמות מים במ"ק	סכ"כ בש"ח

13. הסבר אודות חשבון המים

14. רישום לקבלת חשבונית במייל

15. רישום לקבלת חשבונית במייל

16. רישום לקבלת חשבונית במייל

11. גרף התפלגות צריכת המים מציג את התפלגות צריכת המים פרטית והפרשי מדידה בתקופת החשבון השנתית.

12. תעריפי המים על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: א. תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס. 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 ידיה.

13. פירוט חיובים פירוט זיכוי וחייבי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשע"ט. 2009. סכום החיוב הנוכחי של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

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 לתיבת הדוא"ל שהוזנה על ידכם.

16. רישום לקריאת מד מים מרחוק. לכל צרכן קיימת אפשרות להירשם לאתר של קריאת מד מרחוק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום לאתר, יש לצרף את היכולת לעקוב אחר קריאות מד המים באתר האינטרנט, (כולל שירותי היסטורית צריכה) ולקבל התראות במסרון לטלפון נייד על חשד לנזילה.

תשלום במועד
צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיננסית 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 חיידוש חיבור.