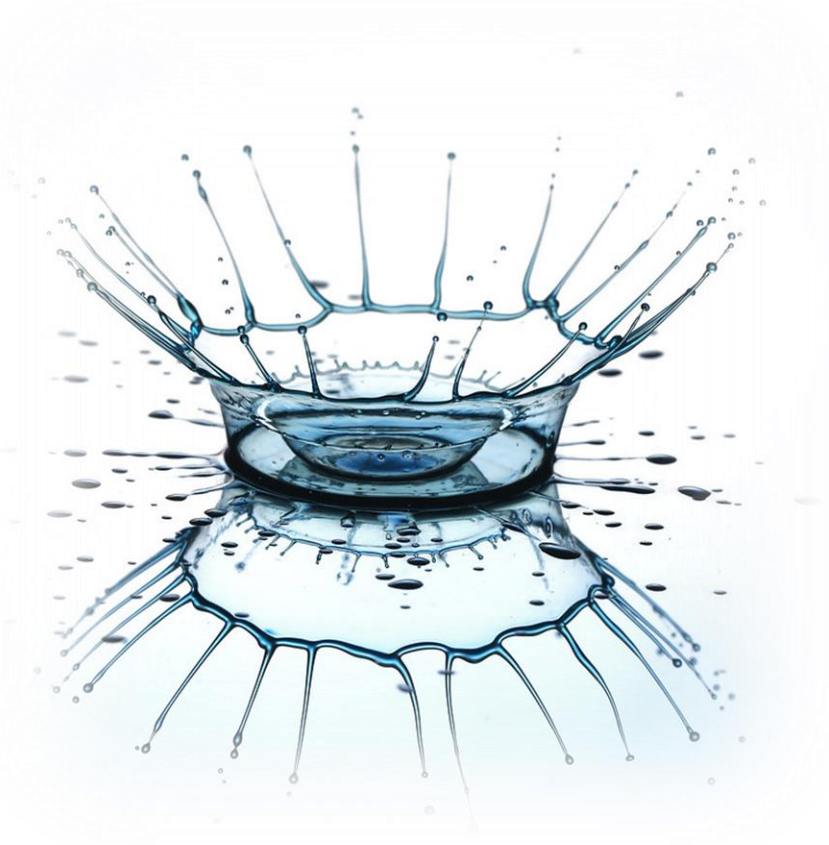


# דו"ח סיכום פעילות שנת 2019



**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
8	פחת גביה	3.3
9	צרכנים	4
9	כמות צרכנים	4.1
9	מקורות המים	4.2
10	השלכות סביבתיות	5
10	ביוב	5.1
10	בקרת שפכי מפעלים	5.2
11	מים	5.3
12	השקעות	6
12	סיכום השקעות	6.1
12	פרויקטים עיקריים בנס ציונה	6.2
12	פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה	6.3
13	פרויקטים עיקריים בקריית עקרון	6.4
14	פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2020	6.5
15	מדי מים חכמים - קר"מ ( קריאת מדים מרחוק )	6.6
16	מערכת מיפוי ממוחשבת - GIS	6.7
16	הערכות לחירום	6.8
17	שיבושים, תקלות, הפסקות מים	7
17	אחזקה מונעת - קווי ביוב	7.1
17	סתימות ביוב	7.2
18	תקלות שבר בקווי ביוב	7.3
18	אחזקה מונעת - קווי מים	7.4
18	דליפות מים	7.5
19	הפסקות מים	7.6
20	איכות השרות לצרכן	8

20.....	אמנת שירות.....	8.1
20.....	הקוד האתי.....	8.2
20.....	סניפים ושעות קבלת קהל.....	8.3
21.....	פניות שהתקבלו במוקדים השונים.....	8.4
22.....	זמני המתנה מענה טלפוני.....	8.5
23.....	זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי.....	8.6
24.....	תקני ISO.....	8.7
24.....	מערכת ניהול תורים.....	8.8
24.....	נגישות שירות במשרדי התאגיד.....	8.9
24.....	אתר אינטרנט מתקדם mei-ziona.co.il.....	8.10
25.....	תרומה לקהילה.....	8.11
<b>27.....</b>	<b>פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....</b>	<b>9</b>
27.....	צרכנים שפוצו.....	9.1
<b>28.....</b>	<b>דווח לפי חוק חופש המידע.....</b>	<b>10</b>
28.....	בקשות לפי חוק חופש המידע.....	10.1
<b>28.....</b>	<b>הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.....</b>	<b>11</b>

## 1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 של תאגיד מי ציונה בע"מ. 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 ואנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי, יעיל ותורם.

חברת " מי ציונה בע"מ " הוקמה בסוף שנת 2008 ופועלת מכוח 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.

התאגיד מספק שירותי מים וביוב לשלוש רשויות: **נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון**. אנו בתאגיד שמים דגש חזק על נושא השרות לצרכן. מרכז שירות לקוחות ראשי נמצא בסניף בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות במזכרת בתיה וקריית עקרון. כל מרכזי השירות של התאגיד מונגשים לציבור הרחב. כל מדי המים בכל שלושת הישובים הנם מדים חכמים עם קריאה מרחוק המאפשרים צפייה ומעקב אחר צריכות מים מרחוק וקבלת התראות על צריכה חריגה במטרה להביא לחסכון במים וחסכון לתושב.

**השנה התאגיד השקיע 19 מיליון ₪ בשיקום ופיתוח תשתיות מים וביוב !**

החל מיולי 2019, מונה עו"ד שאול רומנו, חבר מועצת העיר נס ציונה ליו"ר דירקטוריון התאגיד. לסיום ברצוננו להודות לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות העובדים שבזכותם תאגיד מי ציונה מגשים יעדים ומגיע להישגים משמעותיים ברמה הארצית.



רינה קטיף, אדר'  
מנכ"לית



שאול רומנו, עו"ד  
יו"ר דירקטוריון

## 2. רקע ומידע אודות התאגיד

### 2.1. מטרות התאגיד

- ✓ לספק שרותי מים וביוב ברמת שירות, איכות ואמינות נאותים .
- ✓ 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 תתבצע על פי עקרון "משק כספי סגור". החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים ליושבים : נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

- . כיום משרת התאגיד כ- 79,800 תושבים בשלושת יישובי התאגיד .
- בעלות המניות של התאגיד הן הרשויות המקומיות לפי החלוקה הבאה:
- נס ציונה – 67% מזכרת בתיה – 18% קריית עקרון – 15%

### 2.3. דירקטוריון התאגיד

דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2019 שישה דירקטורים . שמות חברי דירקטוריון ומנכ"לית התאגיד:

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר שאול רומנו	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' גילה אסייג	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר אלון גרינברג	דירקטור	קריית עקרון
גב' פטריציה בן בניסט לבקוביץ'	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
הילה קרופסקי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' דינה ויז'ניצר – עד 1/9/2019	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' רינה קטיף	מנכ"לית	

### 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 – 5.85 מיליון מ"ק לעומת 5.76 מיליון מ"ק ב- 2018.



#### 3.1.1. השתנות צריכת המים ביישובי התאגיד לאורך שנים.

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	2,763,261	853,811	588,483
גינון ציבורי	290,784	62,642	47,377
מוסדות רשות מקומית	173,427	63,637	16,851
בתי חולים ומקוואות	11,314	979	1,305
מסחר ומלאכה	386,820	17,475	118,087
בניה	26,700	5,687	713
צרכן מעל 15,000	23,613	0	9,875
חקלאות בהקצבה	56,748	706	0
שונות	73,361	26,987	10,501
<b>סה"כ צריכה במ"ק</b>	<b>4,020,028</b>	<b>1,031,924</b>	<b>793,192</b>

#### 3.1.2. צריכת המים לפי שימושים ביישובים השונים בשנת 2019.

צריכת המים לנפש ירדה לאורך השנים. השנה עמדה הצריכה הממוצעת לנפש על 73.11 מ"ק לעומת 77.74 מ"ק לנפש בשנת 2018 - ירידה של 6% בצריכת המים לנפש.



3.1.3. צריכת המים הממוצעת לנפש לפי שנים.

### 3.2. פחת מים

#### פחת המים בשנת 2019 עמד על 4.2%

הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.

**פחת המים של מי ציונה טוב בהרבה מהנורמה של 6.3% שנקבעה על ידי הרשות**

**הממשלתית למים ולביוב !**

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.

ישוב	פחת מים בקו"ב	פחת מים באחוזים
נס ציונה	124,452	3.0%
מזכרת בתיה	70,292	6.3%
קריית עקרון	66,985	7.7%
<b>כולל</b>	<b>261,729</b>	<b>4.2%</b>

3.2.1. השתנות פחת המים באחוזים לאורך השנים.

### 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.

ישוב	שנת 2018 % גביה שוטפת	שנת 2019 % גביה שוטפת	פחת גביה לשנת 2019
נס ציונה	94%	91%	9%
מזכרת בתיה	92%	92%	8%
קריית עקרון	88%	88%	12%
סה"כ (ממוצע)	93%	91%	9%

#### 3.3.1. אחוז גביה שוטפת בשנת 2019 לפי ישובים

הגביה השוטפת בשנת 2019 הייתה 91%. הנתון מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה.

צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב. השנה יצא התאגיד במבצע חיסול חובות לצרכנים הביתיים, המאפשר פריסת תשלום החוב עד 36 תשלומים ומחיקת חיובי ריבית והצמדה שנצברו על 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 2019 עבור כל השנים. בשנת 2019 סה"כ אחוז הגביה המצטברת עמד על - 101%.

שנה	חיוב לאותה שנה	סך גביה כולל ריבית	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2017	53,088,406	55,937,968	105%	0%
2018	51,538,159	50,471,223	98%	2%
2019	52,542,669	53,051,696	101%	0%

#### 3.3.2. אחוזי גבייה מצטברת - לפי שנים

**אחוז הגביה המצטבר של כל השנים עומד על 98%!**



## 4. צרכנים

### 4.1. כמות צרכנים

בשנת 2019 היו 24,404 צרכנים שקיבלו שירותים מתאגיד מי ציונה, עליה של 1.02% ביחס לשנת 2018.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2019
מגורים	14,893	4,159	2,867	21,919
גינון ציבורי	232	109	82	423
מוסדות רשות מקומית	189	53	65	307
בתי חולים ומקוואות	16	3	3	22
מסחר ומלאכה	1,114	85	197	1,396
בניה	33	41	5	79
חקלאות בהקצבה	4	2	—	6
צרכן מעל 15,000 קו"ב	8	—	2	10
שונות	117	82	43	242
<b>סה"כ מדי מים/צרכנים</b>	<b>16,606</b>	<b>4,534</b>	<b>3,264</b>	<b>24,404</b>

4.1.1. התפלגות צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים.

### 4.2. מקורות המים

**נס ציונה:** אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2019 **כמחצית מאספקת המים** לעיר הייתה מבארות של התאגיד והשאר סופק באמצעות חיבורי מקורות. המים המסופקים ע"י חברת מקורות הנם בעיקר מים מותפלים. בעיר פועלות שלוש בארות: באר ה', באר ו' ובאר גן נוה. בארות ה' ו-ו' פועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נוה 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 לאורך השנים

**קריית עקרון:** אספקת המים לקריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים 5 חיבורי מקורות 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.

## 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. ביוב

מתקני התאגיד להם יכולה להיות השפעה על הסביבה:

• מתקן שאיבה לביוב בקריית עקרון

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

**מכון שאיבה לביוב נס ציונה נסגר החל מ- 1.2019 !**

**השלכת מגבונים** ומוצרים נוספים שאינם מתכלים למערכת הביוב הינה אחת מבעיות התפעול הקשות בהם נתקלים עובדי התאגיד ואשר גורמת לסתימות ביוב ולנזק לקוי הביוב, לתחנות שאיבה לביוב ולמכונני טיהור שפכים.

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 2019 היו שלוש תקלות במכון שאיבה לביוב קריית עקרון .**

### 5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה השביעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. סה"כ מנוטרים ונבדקים בתאגיד כ 35 עסקים מתוכם כ – 17 בתי עסק בנס ציונה ו – 18 בתי עסק בקריית עקרון ומזכרת בתיה .

בשנת 2019 בוצעו 136 בדיקות מתוך 138 שתוכננו המהוות 98.5% מתוכנית הניטור . בעקבות ניטור ובקרת שפכי תעשייה חלה עליה באיכות השפכים התעשייתיים לאורך השנים.

**תוצאות ניטור מפורטות עבור כל חודש ודוח שנתי מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד.**

### 5.3. מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים באופן שיטתי לפי הנחיות ותקנות 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 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 רמות הכלור והעכירות ברשת המים. כל התוצאות עומדות בתקנות משרד הבריאות.

במהלך 2019 ביצע התאגיד 713 בדיקות מיקרוביאליות.

נקודת דיגום	מספר בדיקות מקרוביאליות מתוכנן	מספר בדיקות שבוצעו	אחוז ביצוע	דגימות חריגות בדיגום ראשון	אחוז חריגה דיגום ראשון	מספר חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
<b>נס ציונה</b>							
רשת אספקה	389	389	100%	0	0%	0	0%
מתקני הפקה	12	12	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0	0%
<b>קריית עקרון</b>							
רשת אספקה	104	104	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0%	0	0%
<b>מזכרת בתיה</b>							
רשת אספקה	104	104	100%	2	1.92%	0	0%
חיבורי מקורות	27	27	100%	0	0%	0	0%
<b>סה"כ</b>	<b>713</b>	<b>713</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>0.28%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

#### 5.3.1. סיכום תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2019.

**כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!**



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

## 6. השקעות

### 6.1. סיכום השקעות

בשנת 2019 התאגיד השקיע בתשתיות מים וביוב כ – 19 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

2019	2018	2017	ישוב
11,826	12,813	13,920	נס ציונה
4,576	5,375	2,670	מזכרת בתיה
2,725	4,629	1,530	קריית עקרון
19,127	22,812	18,130	סה"כ

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

בשנת 2019 התאגיד הניח כ – 17 קילומטר קווי מים וביוב :

כ - 7,566 מטר קווי ביוב

כ – 9,409 מטר קווי מים

### 6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ שיקום תשתיות מים וביוב רחוב זרובבל
- ✓ שיקום קווי מים וביוב שכונת יד אליעזר.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב מכבי
- ✓ שיקום קווי מים רחוב האצ"ל.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחובות : גורדון וביאליק.
- ✓ הנחת קווי מים וביוב חדשים בפיתוח נס 130 (פיקוד העורף לשעבר).
- ✓ הנחת קווי מים וביוב חדשים בנס 144 ונס 145 פארק המדע הצפוני.
- ✓ הנחת קווי מים וביוב חדשים ברחוב פלמינגו , טירת שלום.

### 6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ הנחת קווי מים וביוב באזור התעסוקה החדש.
- ✓ הנחת קווי מים וביוב ברחובות הדקל, צנחנים וקרן היסוד אליהו שלב ג'.
- ✓ החלפת קווי ביוב ומים ברחוב נופר
- ✓ החלפת קו מים רחובות ויצמן אשכול .



6.3.1. החלפת קווי מים וביוב, במזכרת בתיה.

#### 6.4. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ חלפת קווי מים וביוב רחוב לוטם .
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב מרבד הקסמים .
- ✓ החלפת קווי מים וביוב בפרויקט 140 : רחובות האגוז, השקד חרוב, שיבת ציון ורמב"ם
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב מרבד הקסמים



6.4.1. שיקום ושדרוג קווי ביוב, קריית עקרון.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2019 במלש"ח
נס ציונה	6,216	6.483
מזכרת בתיה	855	1.421
קריית עקרון	495	2.056
<b>סה"כ</b>	<b>7,566</b>	<b>9.960</b>

6.4.2. השקעות במיליוני שקלים בשיקום, שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2019 במלש"ח
נס ציונה	8,354	4.928
מזכרת בתיה	904	3.068
קריית עקרון	151	0.599
<b>סה"כ</b>	<b>9,409</b>	<b>8.595</b>

6.4.3. השקעות במיליוני שקלים בשיקום, שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	השקעה ב- 2019
נס ציונה	0.415
מזכרת בתיה	0.087
קריית עקרון	0.070
<b>סה"כ</b>	<b>0.572</b>

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

## 6.5. פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2020

### 6.5.1. קווי ביוב

- ✓ שיקום קווי וביוב ברחובות ביאליק, רמז, ויצמן, זרובבל, נס ציונה.
- ✓ המשך פיתוח קווי וביוב בא. תעסוקה נס /145 – נס /144, נס ציונה
- ✓ המשך פיתוח קווי וביוב בשכונה חדשה – פיקוד העורף – נס/130, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב נס 123, נס ציונה.
- ✓ פיתוח קווי ביוב- חציית רחוב ויצמן - ספורטק, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב הרצל – הבנים עד ויצמן, ורחוב ויצמן, קריית עקרון
- ✓ שיקום ביוב - מוהליבר, מזכרת בתיה.
- ✓ חיבור ביוב לבית העלמים, מזכרת בתיה.

### 6.5.2. קווי מים

- ✓ שיקום קווי מים ברחובות ביאליק, רמז, ויצמן, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב זרובבל, השריון, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי מים בא. תעסוקה נס/145 – נס/144, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי מים בשכונה חדשה – פיקוד העורף – נס/130, נס ציונה
- ✓ התחלת פיתוח קווי מים נס 123, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי מים ויצמן, אשכול, שקד ומוהליבר, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב קרן היסוד, קריית עקרון.

### 6.5.3. מתקנים

- ✓ שיקום ושדרוג תחנת שאיבה לביוב קריית עקרון
- ✓ תכנון בריכה לאיגום מים, מזכרת בתיה.

## 6.6. מדי מים חכמים- 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 מתריעה על צריכות מים חריגות, חשד לדליפות מים, מד מים עצור, וכ"ו. הצרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד באמצעות מסרונים או למייל.

להרשמה לקבל התראות וצפיה בצריכת מים :

<https://www.mei-ziona.co.il/?CategoryID=349>



בנוסף, עם קבלת התראה במערכת על צריכה חריגה / חשד לנזילה, התאגיד מודיע לתושב תוך 48 שעות ממועד קבלת ההתראה במסרון או בשיחת טלפון על חשד לנזילה או צריכה גבוהה ובכך מביא לחסכון רב אצל הצרכנים ומונע בזבוז מים.

לאור חשיבות נושא צריכת מים מושכלת התאגיד מפעיל תכנית חינוכית בגני ילדים להעלאת המודעות לחסכון במים. השנה העלה התאגיד הצגה חדשה " טיפ מטיפה " באמצעותה מועבר המסר לחסכון במים.

## 6.7. מערכת מיפוי ממוחשבת - GIS

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 וזמין למתכננים, מבקשי היתרי בניה, וקבלנים. כיום מידע זה זמין לעובדי התפעול ומהנדסי התאגיד גם דרך אפליקציה במכשירים הניידים.

## 6.8. הערכות לחירום

בשנת 2019, השתתף התאגיד בדיונים, הדרכות ותרגילי הערכות ברשויות המקומיות בנס ציונה, מזכרת בתיה וקרית עקרון. בנס ציונה בוצעה ביקורת מקיפה של פיקוד העורף, רח"ל ורשות 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. מביקורת עולה כי ההערכות של התאגיד כחלק ממערך החירום הרשותי, הנה טובה מאוד

**הביקורת קבעה כי תאגיד מי ציונה נמצא ברמת מוכנות לחירום טובה מאוד !**



6.8.1. הדרכה למנהלי תחנות חלוקת מים ותרגיל נקודות מילוי חיצונית.



## 7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים.

### 7.1. אחזקה מונעת - קווי ביוב

**שטיפת קווי ביוב:** כדי למנוע סתימות ביוב התאגיד מבצע באופן תדיר שטיפות של קווי ביוב לפי תוכנית שנתית בהתאם לאמות המידה ההנדסיות שנקבעו ע"י רשות המים הארצית. התוכנית מתבססת על גיל קווי הביוב וכמות סתימות ביוב במהלך 3 שנים.

**השנה בוצעו שטיפות של כ- 16.6 ק"מ אורך קווי ביוב.**

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	6,943
מזכרת בתיה	4,180
קריית עקרון	5552
<b>סה"כ לתאגיד</b>	<b>16,675</b>

#### 7.1.1. אורך קווי ביוב שעברו שטיפה

**בקרים:** בנוסף לשטיפות קווים, התאגיד התקין מערכת בקרים עם חיישנים במספר שוחות ביוב מרכזיות בשלושת הישובים. מערכת זו שולחת התראות במקרה של עליית מפלס הביוב בשוחות, דבר שיכול להעיד על קיומה של סתימת ביוב במורד הקו. המערכת מאפשרת לגלות סתימות ביוב עוד לפני שהביוב פורץ מהשוחה החוצה ובכך לצמצם מטרדים ופגיעה באיכות הסביבה.

בס ציונה הותקנו כ- 17 חיישנים, במזכרת בתיה הותקנו כ- 6 חיישנים ובקריית עקרון - 7 חיישנים.

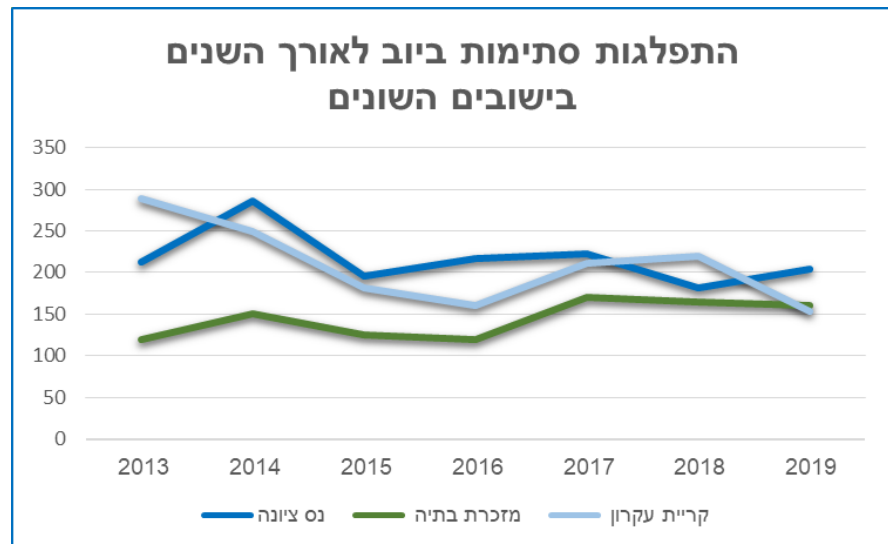
### 7.2. סתימות ביוב

בשנת 2019 טופלו כ- 518 סתימות ביוב בשלושת הישובים.

קיימת ירידה בכמות סתימות הביוב לאורך השנים וזאת על אף הגידול באורך קווי הביוב בזכות עבודות הפיתוח של אזורים חדשים. בשנת 2019 מספר סתימות ירד בכ-8% לעומת שנת 2018.

ישוב	סתימות ביוב 2018	סתימות ביוב 2019
נס ציונה	181	204
מזכרת בתיה	165	161
קריית עקרון	219	153
<b>סה"כ לתאגיד</b>	<b>565</b>	<b>518</b>

#### 7.2.1. השוואת כמות סתימות ביוב בשנים 2018-2019



7.2.2. התפלגות סתימות ביוב לאורך השנים 2013 - 2019 לפי ישובים

### 7.3. תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2019 היו רק 2 אירועי שבר בקווי ביוב.

### 7.4. אחזקה מונעת - קווי מים.

התאגיד משקיע בשיקום והחלפת קווי מים הרבה מעבר לנדרש לפי החוק, במטרה להבטיח אספקת מים אמינה ולמנוע תקלות ודליפות מים.

**השנה התאגיד שידרג, שיקם ופיתח כ- 9,4 ק"מ קווי מים!**

### 7.5. דליפות מים

השנה חלה ירידה במספר דליפות מים: 52 דליפות לעומת 68 בשנת 2018, ירידה של 23.5% ! ניתן לשייך זאת להשקעה הגדולה של התאגיד בהחלפת קווי מים.

ישוב	2018	2019
נס ציונה	36	33
קריית עקרון	15	12
מזכרת בתיה	17	7
<b>סה"כ</b>	<b>68</b>	<b>52</b>

7.5.1. כמות פיצוץ מים בישובים השונים בשנים 2018-2019



7.5.2. עבודות שיקום קווי מים

## 7.6. הפסקות מים

לצורך ביצוע עבודות החלפת קווי מים, חיבורי מים חדשים ושיפור מערכות מים, נדרש לבצע לעיתים הפסקות מים יזומות. כל הפסקות המים נעשות בהתאם לכללי אמות מידה לשירות, התשע"א-2011.

לפני ביצוע הפסקות מים יזומות התאגיד מעדכן את צרכני המים 48 שעות מראש על הפסקת מים מתוכננת כדי לאפשר להיערך מבעוד מים ולהצטייד במים. ההודעות נמסרות לצרכנים באמצעות מסרונים, דיור ישיר, תליית מודעות על לוחות המודעות בבניינים או בתיבת הדואר.

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. השנה היו 81 הפסקות מים יזומות. כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות.

ישוב	2019
נס ציונה	45
קריית עקרון	11
מזכרת בתיה	25
<b>סה"כ</b>	<b>81</b>

7.6.1. כמות הפסקות מים יזומות

כאשר מתרחשת הפסקת מים לא מתוכננת (כתוצאה מתקלה, פיצוץ בצנרת וכו'), נמסרת הודעה למוקד העירוני על מנת שתושב המתקשר למוקד יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

## 8. איכות השרות לצרכן.

### 8.1. אמנת שירות

באתר האינטרנט שלנו מופיעה אמנת שירות בין התאגיד לצרכניו.

[http://mei-ziona.v7.exp.m4u.daronop.org/Uploads/dbsAttachedFiles/amanat\\_sherut\\_site29.3.pdf](http://mei-ziona.v7.exp.m4u.daronop.org/Uploads/dbsAttachedFiles/amanat_sherut_site29.3.pdf)



### 8.2. הקוד האתי

במהלך 2018, השיק התאגיד וחתם על קוד אתי לפיו 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 בעמוד:

<https://www.mei-ziona.co.il/?CategoryID=162>

### 8.3. סניפים ושעות קבלת קהל

לנחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות פרונטליים. בסניף הראשי בנס ציונה, מתקיימת קבלת קהל 35 שעות בשבוע לרבות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהרים.

בנוסף מופעל מוקד תשלומים וביירוים ומוקד תקלות 24/7.

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 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 לקוחות.

## 8.4. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

התאגיד מפעיל לרווחת התושבים שלושה מוקדי שירות שונים .

- ✓ **מוקד בירורים ותשלומים** - זמין 24 שעות לתשלומים במענה אוטומטי עבור כלל צרכני התאגיד.
- ✓ **מוקד תקלות** - כחלק מהמוקדים העירוניים של הישובים. מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ **מוקד שירות לקוחות פרונטלי** - בסניפים השונים לפי שעות הקבלה המפורסמות באתר התאגיד.

**מוקד בירורים ותשלומים** : במהלך השנה טיפל המוקד בכ – **14,428** פניות.

**מוקד תקלות**: סה"כ טופלו השנה ב **2,203** פניות .

**מוקדי שירות לקוחות**: במהלך השנה טיפל התאגיד בסניפיו השונים בכ – **12,982** פניות. כמחצית

מהפניות הנן פרונטליות לסניפים, 23% פנו דרך מוקד בירורים וכ – 15% פנו באמצעות דוא"ל וטופלו על ידי נציגות שירות לקוחות בשלושת הסניפים .

סה"כ	מזכרת בתיה	קריית עקרון	נס ציונה	דרך פניה לסניף
6,593	1,043	2,416	3,134	פרונטלי
768	181	184	403	אכיפה
2,050	445	217	1,390	מייל
285	46	34	205	פקס
15	10	4	1	דואר
44	9	2	33	תיק תושב
186	24	46	116	טלפון
3,030	555	533	1,942	פניות ממוקד 1-800
<b>12,982</b>	<b>2,313</b>	<b>3,436</b>	<b>7,233</b>	<b>סה"כ פניות בסניף</b>

8.4.1. התפלגות פניות למוקד שירות לקוחות לפי נושאים וישובים

## 8.5. זמני המתנה מענה טלפוני

השירות לצרכן עומד בראש סדר העדיפויות של התאגיד. אנו שואפים לקצר ככל הניתן את זמני ההמתנה למענה במוקד הטלפוני שעומד בממוצע בממוצע על 1.56 דקות בלבד! כ – 56% מהשיחות נענו תוך כ – 60 שניות. בלבד!

זמן המתנה ממוצע	מעל 90 שניות	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות
<b>01:56</b>	<b>14,550</b>	<b>8,600</b>	<b>7,784</b>	<b>6,437</b>

8.5.1. זמני המתנה במוקד בירורים

במעט המקרים בהם לא ניתן מענה בתוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן באותו היום או למחרת ( תלוי בשעת השארת ההודעה). השנה כ – 94% מהשיחות נענו ורק כ – 6% מהשיחות ננטשו השנה.

שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
<b>16,837</b>	<b>15,853</b>	<b>984</b>	<b>94.16</b>

8.5.2. כמות שיחות שנענו וננטשו במוקד בירורים ותשלומים



8.5.3. התפלגות שיחות נכנסות ונענות לאורך שנים במוקד בירורים ותשלומים.

## 8.6. זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי

במהלך 2019, טופלו 5,387 פניות בסניף הראשי.

**זמני ההמתנה במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה - בממוצע כ 2.2 דקות בלבד!**

כ – 94% מהמקרים טופלו עד כ – 10 דקות, ורק – 5% מהמקרים טופלו בין 10 ל- 20 דקות.

לפי כללי אמות המידה לשירות, זמן ההמתנה בממוצע לא יעלה ב- 95% מהמקרים על 20 דקות.

אצלנו רק ב- 1% מהמקרים זמן המתנה עלה על 20 דקות!

### זמני ההמתנה 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	4,562	394	185	86	33	28	5,235
אכיפה	109	11	7	13	4	9	152
סה"כ	4,671	405	192	99	37	37	5,387

8.6.1. התפלגות זמני המתנה בשרות לקוחות בסניף הראשי בנס ציונה .

## 8.7. תקני ISO

תאגיד מי ציונה מוסמך לארבעה תקני איכות: ISO 9001 - תקן למערכת ניהול איכות, ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה, ISO 45001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה, ISO 27001 - תקן אבטחת מידע.



## 8.8. 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.

## 8.9. 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. כל מסמך חדש המועלה לאתר מונגש בהתאם לדרישות הנגישות.

## 8.10. אתר אינטרנט מתקדם [mei-ziona.co.il](http://mei-ziona.co.il)

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. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.



## 8.11. תרומה לקהילה

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

### השנה השקיע התאגיד 327,700 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה!!!



✓ השנה, בדומה לשנים קודמות עיקר הפעילות החינוכית התרכזה בכיתות ד' והשתלבה בתוכנית הלימודים של משרד החינוך. נושאי הלימוד העיקריים עסקו בשימוש מושכל במים, שמירה על מקורות המים, מניעת זיהום מים, ומניעת סתימות ביוב במערכת הביוב.

✓ במקביל נעשו פעילויות גם בגיל הרך בגני הילדים.

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

## נס ציונה

### השנה השקיע התאגיד 261,700 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה בנס ציונה

✓ הצגה חדשה "טיפ מטיפה" לכלל גני הילדים בנושא שימוש מושכל במים.



8.11.1. הצגה "טיפ מטיפה" – הצגה בגני הילדים

- ✓ פעילות חינוכית עבור כתות ד': זו השנה השישית 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 בשפד"ן: כלל ילדי כיתות ד' ביקרו השנה בשפד"ן - מפעל השבת השפכים הגדול ביותר בארץ. הילדים למדו על נושא מחזור המים והשבתם לחקלאות וכן על מניעת השלכת מגבונים למערכת הביוב.
- ✓ סדנת הרכבת דגם צנרת שפכים: פעילות מהנה וחוויתית של חברת " חופש סדנאות " במהלכה הילדים הרכיבו דגם של צנרת הולכת שפכים. בסדנה הומחשה השפעת השלכת מגבונים וחומרים שאינם מתכלים על מערכת הביוב, מה שגורם לסתימות ביוב.

### אירועים נוספים:

- ✓ צעדת נס ציונה – הפעלנו עמדה של " זרעי חופש " . הילדים זרעו זרעים של פרחי בר ללא כל שימוש במים ובכך עודדו חיסכון במים.
- ✓ התרמה למלחמה בסרטן – הצגה חוויתית לגיל הרך " יאמי מפלצת המגבונים " בשיתוף עם חברת " שילמן הפקות " .
- ✓ אירוע קיץ 2019 : באירוע קיץ המרכזי הקים התאגיד עמדה בה חילק חינם ולרווחת התושבים בקבוקי מים, כדורי מים והעמיד עמדת צילום מגנטים שלוו בחומרי הסברה : עלונם וחוברות הסבר על שימוש מושכל במים .



8.11.2. עמדת התאגיד באירוע קיץ בנס ציונה 2019

### מזכרת בתיה וקריית עקרון

השנה השקיע התאגיד כ-66,000 ₪ 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'.
- ✓ ביקור בשפד"ן: כלל ילדי כיתות ד' ביקרו השנה בשפד"ן - מפעל השבת השפכים הגדול ביותר בארץ. הילדים למדו על נושא מחזור המים והשבתם לחקלאות וכן על מניעת השלכת מגבונים למערכת הביוב.

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



8.11.3 פעילות ניידת מים גורי, פעילות בנושא שימוש מושכל במים, בכיתות ד'.

✓ **הצגה לגני ילדים:** הצגה של " טיפ מטיפה " בשיתוף עם " שילמן הפקות " הוצגה בכל גני הילדים בקריית עקרון. במהלך ההצגה למדו ילדי הגנים בצורה חווייתית על החשיבות של שימוש מושכל במים.

✓ **נוער שותה מים ודעת:** השנה החל התאגיד בתוכנית "נוער שותה מים ודעת" בחטיבות הביניים בשיתוף עם מחלקת החינוך. הילדים לומדים בצורה המפתחת את החשיבה והמחקר העצמאי על נושאים הקשורים לעולם המים מבחינה מדעית ופיזיקלית לרבות יוצאים לסיורים.

## 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
<b>2019</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

9.1.1 פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2019

## 10. דווח לפי חוק חופש המידע.

### 10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2019 הוגשו לתאגיד 5 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2019	נושא
4	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
1	מסירת המידע המבוקש באופן חלקי
0	דחיית המידע לפי הרשות
2	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
<b>5</b>	<b>סה"כ בקשות שהוגשו</b>

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2019

מספר בקשות בשנת 2019	זמן טיפול
2	עד 15 יום
1	בין 16 ל 30 יום
2	בין 31 ל 60 יום
<b>5</b>	<b>סה"כ</b>

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

**11. גרף התפלגות צריכת המים**  
מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית והפרשי מדידה, בתקופת החשבון השונות.

**12. תעריפי המים**  
על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התשע"ט 2009, 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 ומסדות מחייבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומדכנים מעת לעת על ידה.

**13. פירוט חיובים**  
פירוט זיכוי וחיובי 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 הנו מכלול של כמויות 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. בסיים הרישום ישלח מייל לתיבת הדוא"ל שהזנה על ידכם.

**16. רישום לקריאת מים מרחוק**  
לכל צרכן קיימת אפשרות להירשם לאתר של קריאת מים מרחוק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום לאתר, יש לצרן את היכולת לעקוב אחר קריאות מים המים באתר האינטרנט, (כולל היסטורית צריכה) ולקבל התראות במסרון טלפון יידי על חשד לניזילה.



נס ציונה - מוכרת במים - קריית עקרון  
חשבונית מס' / קבלה - מקור החשבונית מהווה חשבונית מס רק לאחר פירעונה מי ציונה בע"מ  
פ.ט. 514216910  
תאריך עריכת חשבון:



לתשלום 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.
- סה"כ כמות מים לחיוב.
- לחיוב לפני מע"מ.
- מע"מ.
- סה"כ לתשלום כולל מע"מ.
- לתשלום עד לתאריך.
- תיבת הודעות אישיות.

**הודעות אישיות**

החשבון לא ברור? סרוק להסבר באתר שלנו

**9. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק** משווים וחוסכים! **10. כמה מים צרכתם?**  
צריכה פרטית (צריכה משותפת)

**מה זה צריכה פרטית?** הפרש בין קריאת מים המשוך בתקופה קודמת לבין הקריאה הנוכחית.  
**מה זה מד מים ראשי?** לכל בית משותף יש מד מים ראשי המודד את סך כל הצריכות כולל הצריכות הפרטיות והמשותפות (גיזון, חדר אשפה ועוד).  
**מה זה הפרשי מדידה?** ההפרש בין צריכה של מד המים הראשי לבין סך הצריכות הפרטיות.  
מ"ק: מטר מעוקב = 1000 ליטר

10.1 קריאה וצריכת מים במד משותף (צריכה פרטית)		10.2 חלקך בחלקך	
מס' מד	תאריך קריאה קודמת	קריאה קודמת	קריאה נוכחית

מס' מד	קריאה קודמת	קריאה נוכחית	קריאה קודמת	קריאה נוכחית	קריאה נוכחית

צריכה פרטית = מ"ק + חלקך בהפרשי מדידה = כמות המים לחיוב מ"ק  
עלת. ראה הסברים מעבר לדף

חשבון לתשלום מים וביוב לתקופה

קוד מוטב: מס' כרטיס מים מס' מסלקה/ספח לתשלום עד

סה"כ לחיוב כולל מע"מ

**11. פירוט תעריפים (התעריף למ"ק ב-8 לא כולל מע"מ)**

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

**12. סיכום החיובים והזיכויים (ב-8 לא כולל מע"מ)**

תאור הפעולה	פירוט השירות	סה"כ בש"ח

מע"מ 17%  
סה"כ לתשלום כולל מע"מ

**בהנחה שאין לך זמן מיותר הוראת קבע פתרון נהדר!**  
ניתן לחלק את הוראת הקבע ל-2 תשלומים שווים ללא ריבית והצמדה ביטול הוראות קבע מחייב הודעה בכתב לתאגיד, אי קבלת החשבון אינה פוטרת מחוספת ריבית.

**13. הסבר אודות חשבון מים**

**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 חיידוש חיבור.