

דו"ח סיכום פעילות שנת 2022



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
10	מקורות המים	4.2
11	השלכות סביבתיות	5
11	ביוב	5.1
11	בקרת שפכי מפעלים	5.2
11	מים	5.3
13	השקעות	6
13	סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב	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 2023	6.5
17	קר"מ (קריאת מדים מרחוק)	6.6
17	מערכת מיפוי ממוחשבת - GIS	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
19	דליפות מים	7.5
20	הפסקות מים	7.6
21	איכות השרות לצרכן	8

21.....	אמנת שירות.....	8.1
21.....	הקוד האתי.....	8.2
21.....	סניפים ושעות קבלת קהל.....	8.3
23.....	פניות שהתקבלו במוקדים השונים.....	8.4
25.....	זמני המתנה מענה טלפוני.....	8.5
25.....	זמני המתנה – מוקד ברורים ותשלומים.....	8.6
26.....	מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות.....	8.7
26.....	תקני ISO.....	8.8
26.....	מערכת ניהול תורים.....	8.9
26.....	נגישות שירות במשרדי התאגיד.....	8.10
26.....	אתר אינטרנט מתקדם. mei-ziona.co.il.....	8.11
27.....	תרומה לקהילה.....	8.12
28.....	פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....	9
28.....	צרכנים שפוצו.....	9.1
28.....	דווח לפי חוק חופש המידע.....	10
28.....	בקשות לפי חוק חופש המידע.....	10.1
29.....	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.....	11

1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח סיכום פעילות לשנת 2022 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 ומפורט 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 כספי סגור , שכל תקבוליה מושקעים במתן שירותי מים וביוב לרבות הקמה ושיפור תשתיות המים והביוב תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום.

בשנת 2022 התאגיד חזר לשגרה לאחר מיגור מגפת הקורונה. שירותי קבלת קהל פרונטלי ניתנו באופן רציף בכל סניפי התאגיד . כמו בכל שנה, גם בשנה השקענו בשיקום, שדרוג והקמת תשתיות מים וביוב חדשות . ניתן דגש על הקמת מערכות חדשות לטיפול ובדיקת איכות מי שתייה.

השנה התאגיד השקיע בתשתיות מים וביוב סכום של כ- 15,761 מיליון ₪ !

לסיום תודה לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד על כך שעושים את עבודת נאמנה על מנת להבטיח לצרכנים שרות איכות מים מיטביים. נמשיך ונשתפר !

לסיום תודה לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד על כך שעשו את המיטב גם בשנה מאתגרת זו . נמשיך ונשתפר !



רינה קטיף, אדר'
מנכ"לית



שאל רומנו, עו"ד
יו"ר דירקטוריון

2. רקע ומידע אודות התאגיד

2.1 מטרת 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 צורפו לתאגיד הישובים: מזכרת בתיה וקריית עקרון. כיום משרת התאגיד כ-87,000 תושבים בשלושת יישובי התאגיד. בעלות 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 2022 תשעה דירקטורים. שמות חברי דירקטוריון ומנכ"לית התאגיד.

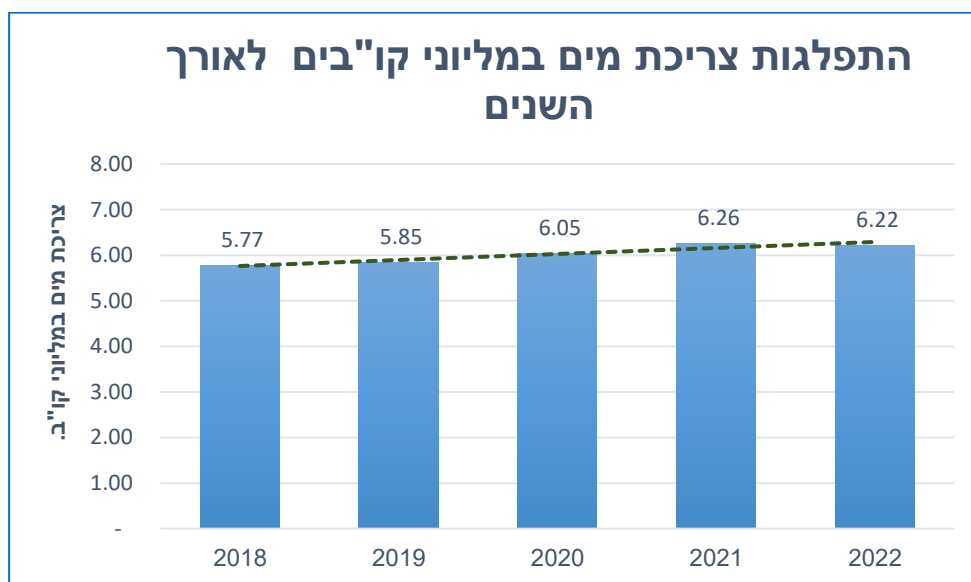
שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר שאול רומנו	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' גילה אסייג *	מ"מ יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
מר אלון גרינברג	דירקטור	קריית עקרון
הילה קרופסקי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' פטריציה בן בניסט לבקוביץ'	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
עמיאל ישעיה	דירקטור חיצוני	נס ציונה
מאיר טולידאנו	דירקטור חיצוני	מזכרת בתיה
יוספה חליבה	דירקטורית	מזכרת בתיה
יאיר כהנוביץ'	דירקטור חיצוני	נס ציונה
גב' רינה קטיף	מנכ"לית	

* גב' גילה אסייג מילאה את מקומו של יו"ר דירקטוריון בתקופה 7.2022 ועד 3.2023.

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 – 6.217 מיליון מ"ק לעומת 6.261 מיליון מ"ק בשנת 2021. ירידה של כ- 1%.

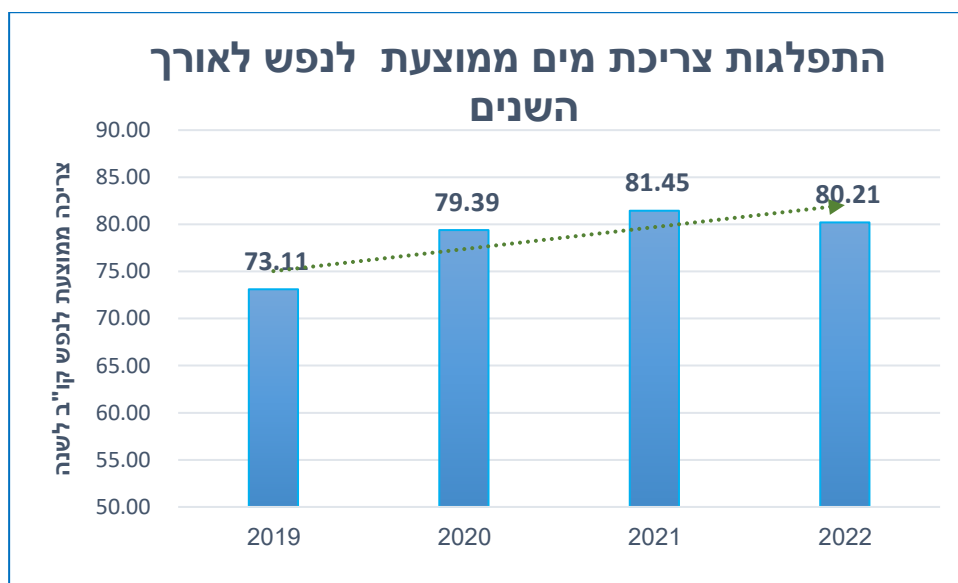


3.1.1. השתנות צריכת המים בתאגיד לאורך שנים.

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	2,938,227	950,760	621,646
גינון ציבורי	430,875	65,686	55,586
מוסדות רשות מקומית	163,872	60,106	16,602
בתי חולים ומקוואות	86,468	1,049	1,421
מסחר ומלאכה	294,168	18,485	121,902
בניה	17,562	3,984	379
צרכן מעל 15,000	193,070	—	10,521
חקלאות בהקצבה	4,011	2,564	—
שונות	112,104	30,963	15,886
סה"כ צריכה במ"ק	4,240,357	1,133,597	843,943

3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2022.

השנה צריכת המים לנפש ירדה בכ- 1% ביחס לשנה שעברה ל – 80.21 מ"ק. אנו מקווים שהירידה הושגה בזכות חסכון הצרכנים לשימוש במים.

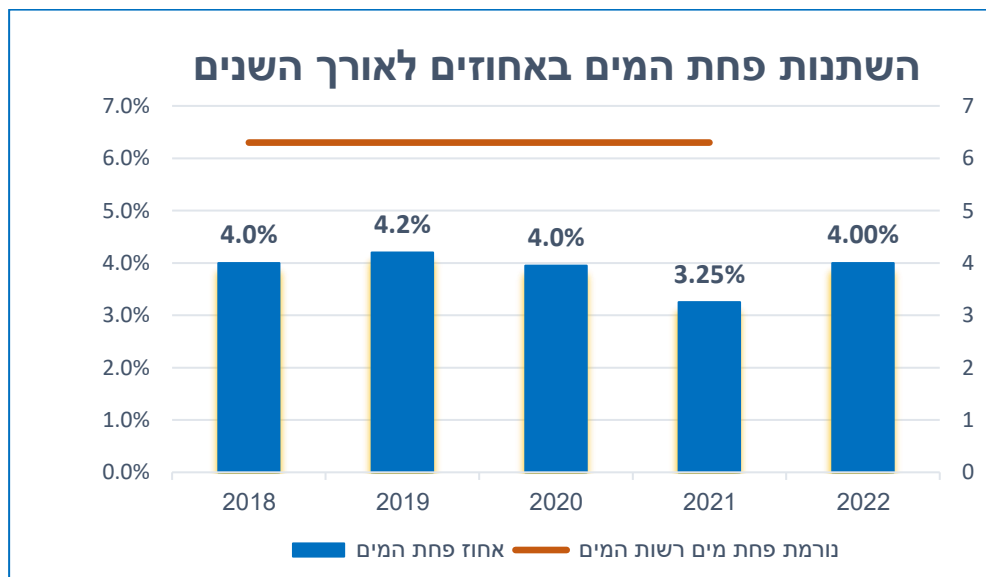


3.1.3. השתנות צריכת המים הממוצעת לנפש לאורך השנים

3.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2022 עמד על 4.0% בדומה לפחת המים בשנת 2020.

הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.



3.2.1. השתנות פחת המים באחוזים לאורך השנים .

פחת מים באחוזים	פחת מים במ"ק	ישוב
3.8%	170,481	נס ציונה
4.8%	57,937	מזכרת בתיה
3.5%	30,704	קריית עקרון
4.0%	259,122	כולל

3.2.1 פחת המים לפי ישובים.

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 ניתוק מים.

פחת גביה לשנת 2022	שנת 2022	ישוב
1%	99%	נס ציונה
4%	96%	מזכרת בתיה
3%	97%	קריית עקרון
2%	98%	סה"כ (ממוצע)

3.3.1 אחוז גביה שוטפת בשנת 2022 לפי ישובים

אחוז גביה שוטפת מייצג אחוז התשלומים ביחס לחיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת בכלל התאגיד עמד בשנת 2022 על 98%.

צוות התאגיד קשוב ונכון להגיע להסדר תשלומים עם בעל חוב על מנת לאפשר לתושב להסדיר את החוב. לרווחת התושבים קיימת מערכת נוחה לתשלום באמצעות הוראות הקבע השונות, תשלום באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד, ותשלום במענה טלפוני או בבנק הדואר.

בשנת 2022 סה"כ אחוז הגביה המצטברת עמד על - 98%.

אחוז הגביה המצטבר של כל השנים עומד על 98%!

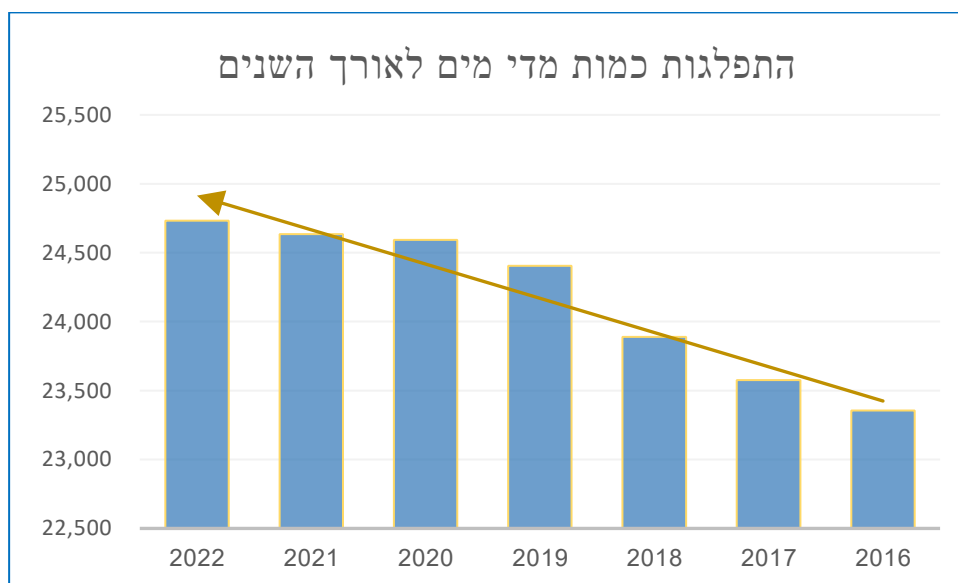
4. צרכנים

4.1. כמות צרכנים

בשנת 2022 היו 24,723 צרכנים שקיבלו שירותים מתאגיד מי ציונה.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2022
מגורים	15,079	4,391	2,886	22,356
גיבון ציבורי	275	117	86	478
מוסדות רשות מקומית	177	57	57	291
בתי חולים ומקוואות	13	4	5	22
מסחר ומלאכה	880	80	187	1,147
בניה	51	48	9	108
חקלאות בהקצבה	6	2	—	8
צרכן מעל 15,000 קו"ב	6	—	2	8
שונות	201	65	39	305
סה"כ מדי מים/צרכנים	16,688	4,764	3,271	24,723

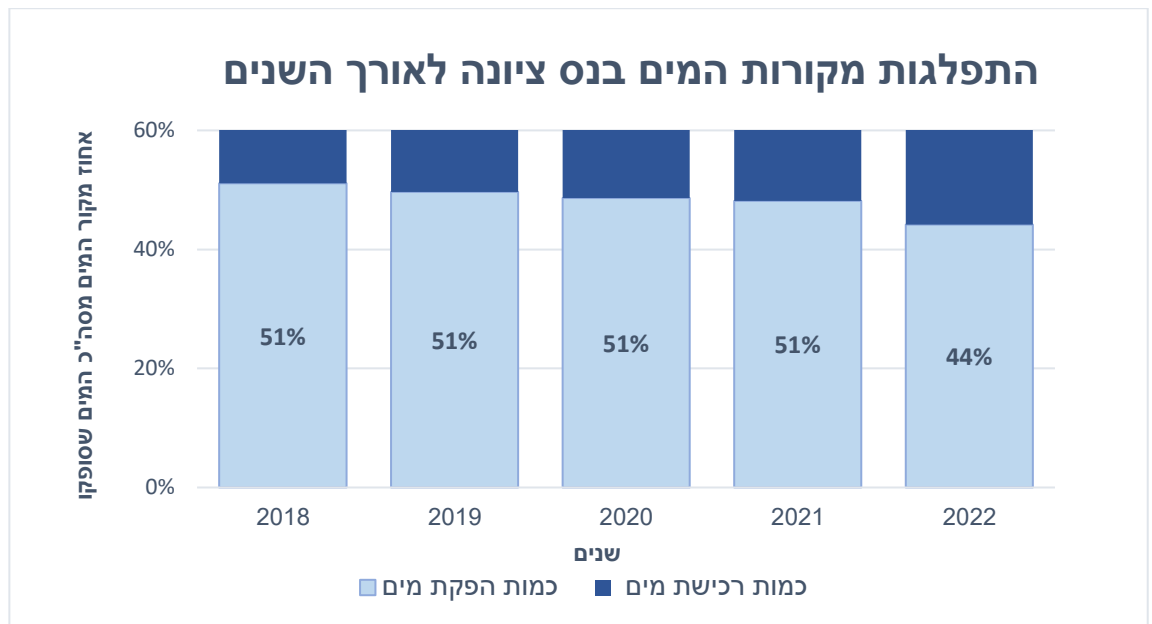
4.1.1. התפלגות מספר צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים .



4.1.2. כמות מדי המים בשנים 2016-2022

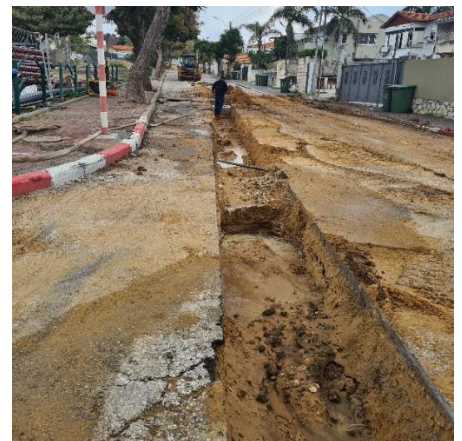
4.2. מקורות המים

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2022 רק כ- 44% מאספקת המים הייתה מבארות של התאגיד והשאר סופק מחיבורי חברת מקורות. בעיר פועלות שלוש בארות: באר ה', באר ו' ובאר גן נווה. בארות ה' ו-ו' פועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נווה קיימת צומת מיהול המוהלת את מי הבאר עם מי הרשת העירונית. כל מי הבארות עוברים סינון והכלרה באמצעות מערכת בקרה רציפה. בשנת 2022 הותקנו מערכות UV לחיטוי וטיפול במי הבאר בכל הבארות.



4.2.1 התפלגות מקורות אספקת המים לנס ציונה לאורך השנים

קריית עקרון: אספקת המים לקריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים 4 חיבורי מקורות פעילים מקו מקורות חולדה ברנר.



מזכרת בתיה: אספקת המים למזכרת בתיה הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים 3 חיבורי מקורות עיקריים. שני חיבורי מקורות ניזונים מקו חולדה ברנר וחיבור מקורות נוסף ניזון מקו חולדה נען.

5. השלכות סביבתיות

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

5.1. ביוב

לתאגיד קיימת תחנת שאיבה לביוב אחת הממוקמת בקריית עקרון אשר קולטת את כל שפכי קריית עקרון ומזכרת בתיה ומעבירה אותם למתקן טיהור שפכים עמב"ר. שפכי נס ציונה מוזרמים בגרביטציה אל השפד"ן.

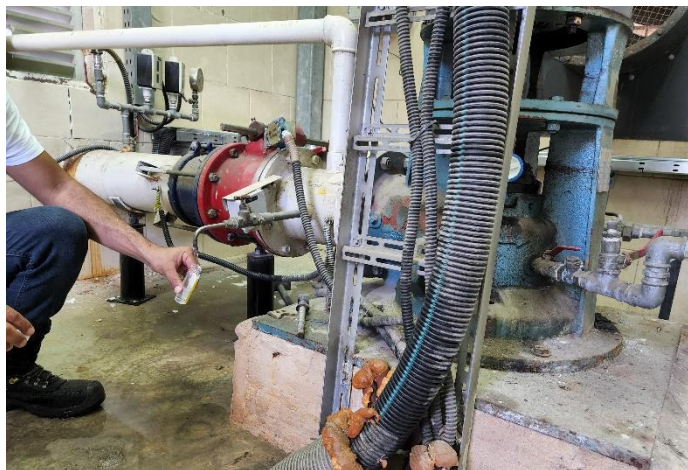
במהלך שנת 2022 לא היו כלל תקלות במכון שאיבה לביוב.

5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה התשיעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. התאגיד מנטר ובודק כ- 35 עסקים מתוכם כ- 18 בנס ציונה ו- 17 בקריית עקרון ומזכרת בתיה. בהתאם להנחיות המשרד להגנת הסביבה ורשות המים, מתוך 142 דגימות מתוכננות בוצעו 139. **תוצאות ניטור מפורטות ודוח שנתי מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד בלשונית: מידע לתושב < ניטור שפכים > דוחות ניטור שפכים.**

5.3. מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים באופן שיטתי לפי תקנות והנחיות משרד הבריאות. כל הדיגומים נעשים ע"י דוגם חיצוני מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע. השינוע מבוצע במקרר חשמלי מבוקר. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדה מוסמכת. בעת ביצוע דיגום מיקרוביאלי נבדקות רמות הכלור והעכירות. כל התוצאות עומדות בתקנות משרד הבריאות.



במהלך 2022 התאגיד ביצע התאגיד 752 בדיקות מיקרוביאליות.

נקודת דיגום	מספר בדיקות מתוכנן	מספר בדיקות שבוצעו	אחוז ביצוע	דגימות חריגות בדיגום ראשון	אחוז חריגה ראשון	מספר חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
נס ציונה							
רשת אספקה	389	389	100%	1	0.23%	0	0%
מתקני הפקה	12	12	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0	0%
קריית עקרון							
רשת אספקה	117	117	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0%	0	0%
מזכרת בתיה							
רשת אספקה	117	117	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	39	39	100%	0	0%	0	0%
סה"כ	752	752	100%	1	0.13%	0	0%

5.3.1 סיכום תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2022.

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

דו"חות איכות מים רבעוניים מפורטים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד בעמוד: עמוד הבית < מידע לתושב < דו"חות > דו"חות איכות מים.
 הדו"ח השנתי מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

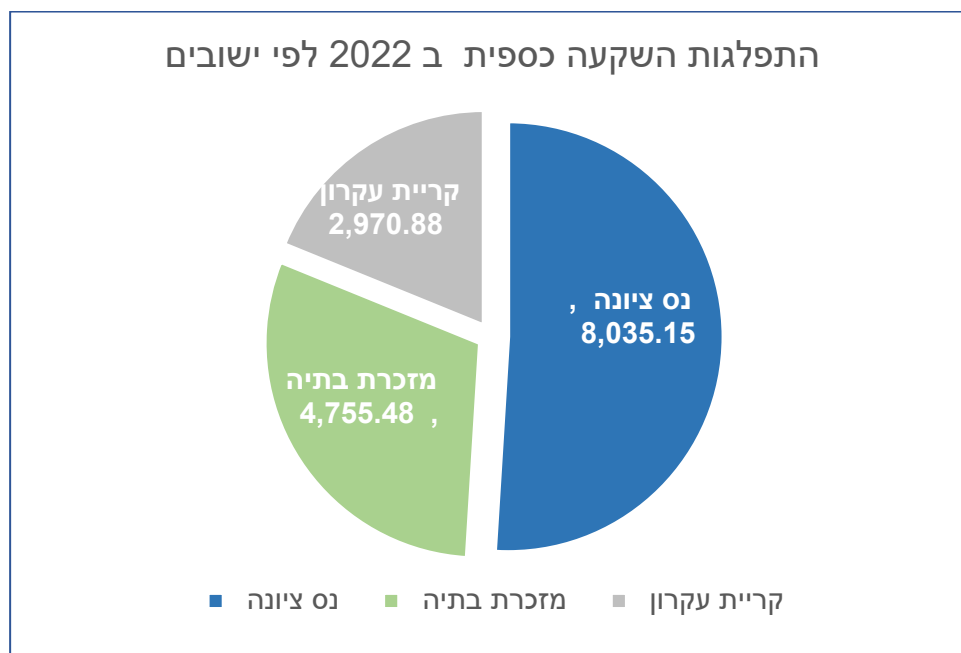
6. השקעות

6.1 סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב

בשנת 2022 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ – 15,835 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

ישוב	2020	2021	2022
נס ציונה	12,641	11,699	8,035
מזכרת בתיה	6,363	3,732	4,755
קריית עקרון	6,028	5,818	2,971
סה"כ	25,032	21,249	15,761

6.1.1 השקעה בתשתיות לפי שנים באלפי ש"ח.



6.1.2 השתנות ההשקעה בתשתיות בשנת 2022 לפי ישובים

בשנת 2022 התאגיד שיקם, שדרג והניח כ – 13,044 מטר קווי מים וביוב :

כ - 5,018 מטר קווי מים

כ – 8,026 מטר קווי ביוב

6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

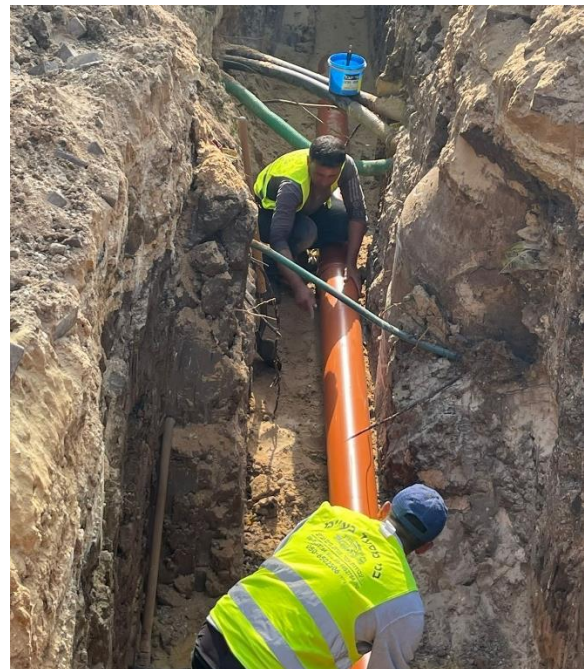
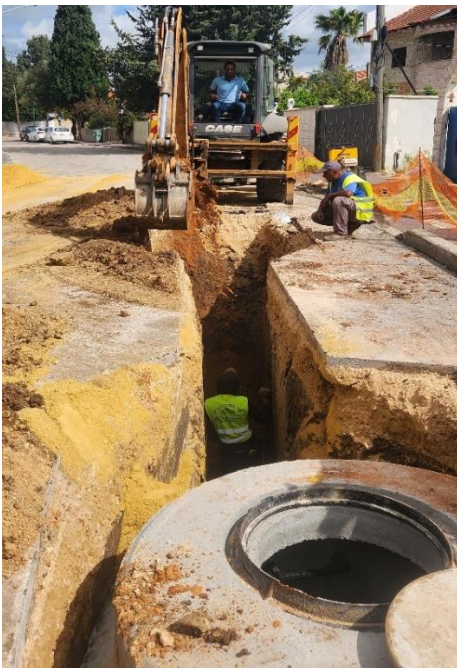
- ✓ שיקום קווי מים וביוב מקווה ישראל, וקיבוץ גלויות
- ✓ שיקום קווי ביוב ראובן לרר.
- ✓ שיקום קווי בוב שכונת גבעת נוף (צנחנים, פרטיזנים, בן גוריון הבנים).
- ✓ שיקום קווי ביוב נגבה, נורדאו
- ✓ שיקום קווי מים רחוב בן גוריון.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב השומר

6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ החלפת קווי מים וביוב רחוב המגן .
- ✓ שדרוג קווי ביוב רחוב יוסף רודובסקי

6.4. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ שיקום קווי מים רחוב יהלום.
- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחוב אחד העם
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב קרן היסוד



6.4.1. שיקום ושדרוג קווי מים ביוב.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2022 באש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	3,853	4,690
מזכרת בתיה	2,669	3,121
קריית עקרון	1,504	1,761
סה"כ	8,026	9,572

6.4.2. השקעות במיליוני שקלים בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2022 אש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	2,605	2,735
מזכרת בתיה	1,420	1,419
קריית עקרון	993	1,072
סה"כ	5,018	5,226

6.4.3. השקעות במיליוני שקלים בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	השקעה ב- 2022 באש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	684
מזכרת בתיה	215
קריית עקרון	138
סה"כ	1,037

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



6.4.5. מערכת בקרת איכות מים רציפה, תחנת שאיבה נס ציונה

6.5 פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2023

6.5.1 פרויקטים במים

- ✓ החלפת קווי מים רחוב העבודה והחרש, נס ציונה .
- ✓ החלפת קווי מים פרויקט מהיר לעיר, נס ציונה
- ✓ החלפת קווי מים רחוב ירושלים, נס ציונה .
- ✓ שיקום קווי מים רחוב אחד העם, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים יורדי הסירה, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי מים נווה אשכול, קריית עקרון
- ✓ החלפת קווי מים רחוב ורד ומנהליבר, מזכרת בתיה.
- ✓ החלפת קווי מים רחוב הרימון, מזכרת בבתיה
- ✓ החפת קווי מים רחוב חיים מלר, מזכרת בתיה
- ✓ רחוב רקפת, ההדרים והגפן, מזכרת בתיה.

6.5.2 פרויקטים בביוב

- ✓ החלפת קווי ביוב רחוב העבודה והחרש, נס ציונה .
- ✓ החלפת קווי ביוב פרויקט מהיר לעיר, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב ספורטק, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב ירושלים, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב שכונת גבעת נוף, נס ציונה
- ✓ החלפת קווי ביוב רחוב אלי כהן, קריית עקרון
- ✓ החלפת קווי ביוב רחוב נווה אשכול, קריית עקרון
- ✓ החלפת קווי ביוב רחוב הבנים, קריית עקרון
- ✓ פיתוח קו מאסף ביוב, מזכרת בתיה וקריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב המגן, מזכרת בתיה .
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב רודובסקי, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום ווי ביוב רחוב מוהליבר, מזכרת בתיה

6.6. קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

כל מדי המים בכל ישובי התאגיד הנם מדי מים חכמים עם קריאה מרחוק (קר"מ).

המדים החכמים מאפשרים לעקוב אחר צריכת המים 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לזהות צריכות מים חריגות ומתריעה על חשד לדליפות מים, מד מים עצור ועוד.

הצרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד באמצעות מסרונים או למייל.

הרשמו כעת לצפייה בצריכת המים שלכם מרחוק וקבלת התראות על חשד לדליפה.

להרשמה למערכת כנסו לאתר מי ציונה בכתובת : mei-ziona.co.il

כחלק משירות לצרכן, 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 בזבז מים.

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 2022 התאגיד עבר ביקורת חירום מלאה. בביקורת נבדקו הערכות התאגיד לחירום, קשר בשעת חירום של התאגיד עם הרשויות המקומיות החברות בתאגיד, קשר עם המכלולים השונים, קשר עם קבלני התאגיד בעת הכרזת מצב מיוחד בעורף, תפקוד התאגיד במקרה של אירוע זיהום ומים והערכות התאגיד לתרחיש זה

התאגיד קיבל בביקורת ציון מעולה 99.00 (מתוך 100).

רשות המים רשמה בסיכום הדוח :

"תאגיד מי ציונה במוכנות מלאה למתן מענה בעת משברי מים, התאגיד משקיע רבות בתחום החירום והמוכנות למשבר מים במרכז העשייה של התאגיד".



6.8.1 תמונות מביקורת כשירות שנתית 2022, תאגיד מי ציונה

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. התוכנית מתבססת על גיל קווי הביוב וכמות סתימות ביוב במהלך 3 שנים אחרונות.

השנה בוצעו שטיפות של כ- 9.6 ק"מ אורך קווי ביוב.

ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	5,960
מזכרת בתיה	1,606
קריית עקרון	2,052
סה"כ לתאגיד	9,618

7.1.1. אורך קווי ביוב שעברו צילום ושטיפה

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.

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2022 טופלו כ- 420 סתימות ביוב בשלושת הישובים.

קיימת ירידה בכמות סתימות הביוב לאורך השנים. בשנת 2022 מספר סתימות הביוב ירד ב 13% ביחס לשנת 2021.

ישוב	סתימות ביוב 2021	סתימות ביוב 2022
נס ציונה	161	207
מזכרת בתיה	121	85
קריית עקרון	201	128
סה"כ לתאגיד	483	420

7.2.1. כמות סתימות ביוב בשנים 2021-2022 בישובים השונים

7.3 תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2022 היה רק אירוע שבר 1 בקווי ביוב. נתון מצוין המעיד על מצב טוב של קווי ביוב.

2022	ישוב
0	נס ציונה
1	מזכרת בתיה
0	קריית עקרון
1	סה"כ

7.3.1. אירועי שבר בישובים השונים בשנת 2022

7.4 אחזקה מונעת קווי מים.

התאגיד משקיע בשיקום בהחלפת קווי מים במטרה להבטיח אספקת מים אמינה ולמנוע תקלות ודליפות מים.

השנה התאגיד ביצע כ- 5,018 מ' קווי מים !

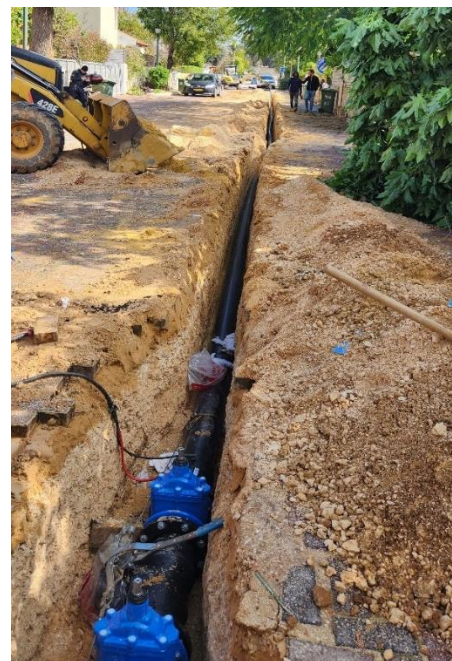
7.5 דליפות מים

השנה כמות דליפות המים עמדה על 54 דליפות שנתיות בכל יישובי התאגיד

השנה שוקמו והוחלפו כ- 4,248 מ' קווי מים !

2022	ישוב
21	נס ציונה
10	קריית עקרון
23	מזכרת בתיה
54	סה"כ

7.5.1. כמות פיצוצי מים בשנת 2022



7.5.2. עבודות שיקום קווי מים 2022

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, דיוור 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.

כל הפסקות המים היזומות לא עלו על שמונה שעות

במקרה של אירוע הפסקת מים לא מתוכנן (כתוצאה מתקלה, פיצוץ בצנרת וכו'), נמסרת הודעה למוקד העירוני בישוב על מנת שכל תושב המתקשר למוקד תקלות יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה. בנוסף מועלת הודעה באתר האינטרנט של התאגיד.

ישוב	2022
נס ציונה	13
קריית עקרון	15
מזכרת בתיה	20
סה"כ	48

7.6.1. כמות הפסקות מים יזומות

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

8.2. הקוד האתי

בשנת 2018, התאגיד השיק 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.

8.3. סניפים ושעות קבלת קהל

לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות פרונטליים. בנוסף ניתן שירות באמצעים נוספים ללא צורך להגיע לקבלת קהל: טפסים מקוונים באתר אינטרנט, דוא"ל, מוקדים טלפוניים, זימון שיחת טלפון. מוקד תקלות מופעל 24/7. כדי לחתוך זמני המתנה, ניתן לזמן תור לקבלת קהל בסניף באתר אינטרנט.

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 הלקוחות.

8.3.1. דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

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 – לדיווח על תקלות, פיצוצי מים וסתימות ביוב . מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ מוקד שירות לקוחות פרונטלי – מוקד פרונטלי פעיל בשלושת הישבים

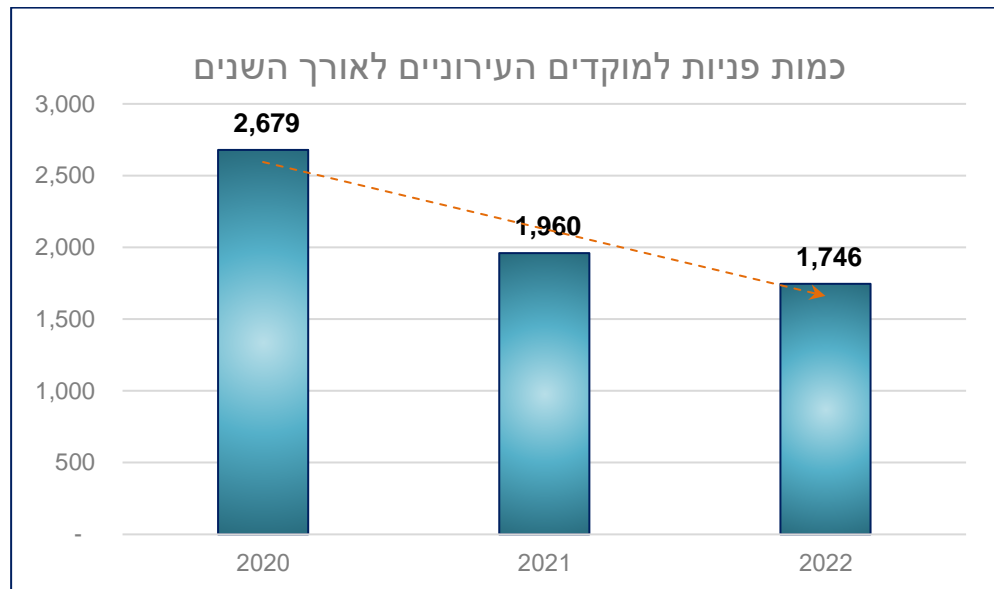
מוקד בירורים ותשלומים : כל שיחות התאגד מועברות ישירות למוקד בירורים ותשלומים. ניתן לראות כי מספר הפניות למוקד עלה השנה . בעיקר בשל השפעת הקורונה מרבית האנשים מעדיפים לבצע את מרבית השירותים דרך הטלפון או האינטרנט ופחות לגשת למרכזי שירות לקוחות.

סה"כ טופלו השנה : 28,809 פניות.

מוקד תקלות: סה"כ טופלו השנה במוקד ב 1,746 פניות בישובים השונים בנושא מים וביוב. .

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
סתימות וגלישות ביוב	284	117	79	480
מכסה / בור ביוב	46	4	10	60
בור בכביש	57	2	2	61
שונות ביוב	50	10	88	148
פיצוצי / נזילות מים	361	98	21	480
אין מים	150	28	9	187
איכות מים	2	2	5	9
שונות מים	192	30	99	321
סה"כ	1142	291	313	1,746

8.4.1 התפלגות פניות במוקדי התקלות לפי ישובים

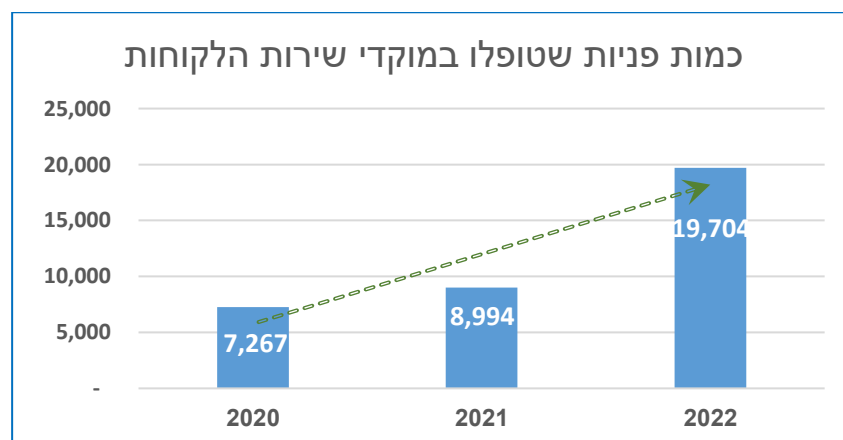


8.4.2 השתנות כמות פניות למוקד הנדסי בישובים השונים לאורך השנים

מוקדי שירות לקוחות: לתאגיד שלושה מוקדי שירות לקוחות פרונטליים – אחד בכל רשות מקומית. התאגיד טיפל בסניפיו בכ – 19,704 פניות, עליה של כ – 121% בכמות הפניות לעומת אשתקד.

ס"כ	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	ס"כ
פרונטלי	1,840	546	895	3,281
מייל	2,837	1,241	589	4,667
פקס	89	18	15	122
שיחות הועברו ממוקד	7,614	2,067	1,953	11,634
ס"כ	12,380	3,872	3,452	19,704

8.4.3 התפלגות דרכי פניות התושבים במהלך 2022 בישובים השונים.



8.4.4 השתנות כמות פניות שטופלו במוקדי שירות הלקוחות לאורך השנים.

8.5 זמני המתנה מענה טלפוני

השנה עיקר השרות עבר למענה הטלפוני למוקד בירורים ותשלומים.

השנה טופלו במוקד בירורים ותשלומים: 28,809 פניות.

העומס על המוקד היה גבוהה, מאחר ובעקבות מגפת הקורונה מרבית האנשים מעדיפים לפנות באמצעות

הטלפון. זמן המתנה הממוצע עמד על 03:55 דקות.

במקרים בהם לא ניתן מענה בתוך 3 דקות, קיימת אפשרות להשאיר הודעה ונציגי השירות חוזרים לצרכן.

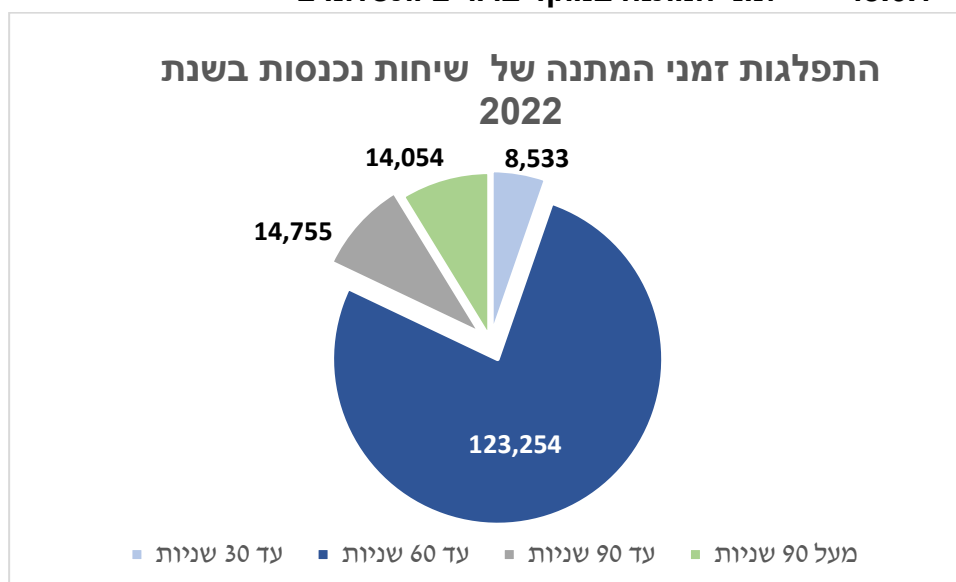
שנה	שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
2022	31,328	28,809	2,519	92%

8.5.1 שיחות נענות וננטשות במוקד בירורים ותשלומים בשנת 2022

8.6 זמני המתנה – מוקד בירורים ותשלומים

שנת 2022	עד 30 שניות	עד 60 שניות	עד 90 שניות	מעל 90 שניות	זמן המתנה ממוצע
כמות שיחות נענות	8,533	12,3254	14,755	14,054	03:55

8.6.1 זמני המתנה במוקד בירורים ותשלומים



8.6.2 התפלגות זמני המתנה שיחות נכנסות במוקד בירורים ותשלומים

8.7. מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

בהתאם לתקנות, קיימות קבוצות באוכלוסייה הזכאיות להנחה במים.

מהות ההטבה אשר ניתנת לאוכלוסיות מיוחדות היא על ידי תוספת מים בתעריף הנמוך. כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך, והזכאים להטבה מקבלים תוספת של 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך (סה"כ 7 מ"ק בחודש בתעריף הנמוך).

רשימת קבוצות האוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף מפורטת באתר התאגיד.

למען הסר ספק, אין צורך להעביר לתאגיד את אישורי הזכאות. התאגיד מקבל מהמדינה מידע שוטף לגבי מי שזכאי להטבה.

אדם אשר אינו כלול במאגר וסבור כי הוא עונה על תנאי הזכאות והנמנה בין קבוצות הזכאים, עליו לפנות לביטוח הלאומי או למשרד הבריאות, לפי העניין, לבירור דבר זכאותו.

8.8. 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.

8.9. מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים מאפשרת לתאגיד לנהל את התורים ותורמת לחסכון בזמן המתנה של הלקוחות. מערכת ניהול תורים שודרגה ואף מאפשרת הזמנת תור מראש עם אפשרות להזמין תור טלפוני וכך לחסוך הגעה לסניף.

8.10. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013. בכל סניף קיימת עמדת שירות נגישה לכבדי שמיעה וכבדי ראייה. כל מסמך חדש המועלה לאתר מונגש בהתאם לדרישות הנגישות.

8.11. אתר אינטרנט מתקדם. mei-ziona.co.il

אתר התאגיד מתעדכן כל העת ועומד בתקנות נגישות ציבור. האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים. בזכות היכולות של האתר, השירות לתושב לא נפגע גם בתקופת הפנדמיה. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל, הנחיות, טפסים ועוד.

8.12. תרומה לקהילה

אנו רואים את עצמנו כחלק מהקהילה בה אנו פועלים. ולכן חשוב לנו להשתלב בפרויקטים קהילתיים וחינוכיים המתאימים לערכי התאגיד. בכל שנה מקצה דירקטוריון התאגיד תקציב לפעילות חינוכית בעיקר בקרב ילדים. השנה, חזרנו לפעילות שגרתית לאחר מגפת הקורונה.

בישובים מזכרת בתיה וקריית עקרון הועברה פעילות של "ניידת מים של גורי" לילדי כיתות ד' על מנת להמחיש להם מה הם מקורות המים שלנו כיצד אנו יכולים למנוע בזבז מים. בנס ציונה קיים התאגיד פעילות של הצגה חינוכית לילדים כיתות א' "יאמי מפלצת המגבונים" מבית שילמן הפקות. ההצגה ממחישה לילדים את נזקי השלכה של פסולת שאינה מתכלה למערכת הביוב. כמו בכל שנה, גם השנה חולקו בקבוקי מים רב פעמיים לכיתות א'.

גם השנה חולקו לכל תלמידי כיתות א' בכל הישובים בקבוקי מים רב פעמיים על מנת לעודד שתית מי ברז.



פעילות חינוכית כיתות ד'



8.12.1 פעילות חינוכית כיתות א'

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 ₪ לפי סעיף 105 א לכללים	פיצוי בסך 100 ₪ לפי סעיף 150 ב לכללים	פיצוי בסך 200 ₪ לפי סעיף 105 ג לכללים
2021	0	0	0

9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2022

10. דווח לפי חוק חופש המידע.

10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2022 הוגשו לתאגיד 4 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2022	נושא
2	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
0	מסירת המידע המבוקש באופן חלקי
0	דחיית המידע לפי הרשות
2	הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
0	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
4	סה"כ בקשות שהוגשו

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2022

מספר בקשות בשנת 2022	זמן טיפול
1	עד 15 יום
1	בין 16 ל 30 יום
0	בין 31 ל 60 יום
0	בין 61-120 יום
0	מעל 120 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

11. גרף התפלגות צריכת המים
מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית ופרשית במדידה. בתקופת החשבון השנתי.

12. תעריפי המים
על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותים) מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב, 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 בבג. ב. תעריף עבור כמות נוספת מתחת ליתרת כמות המים שנצרכה בבג 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 זכיו וחובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (תעריפים) מערכות מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב, התשי"ט 2009. סכום החיוב הנו מכללה של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

14. מספר מסלקה
המספר הזהה של החשבונות 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 לתכתובת הדוא"ל שהזנה על ידכם.

16. רישום לקריאת מד מים מרוחק
לכל צרכן קיימת אפשרות להירשם לאתר של קריאת מד מרוחק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום לאתר, יש לצרף את היכולת לעקוב אחר קריאת מד המים באתר האינטרנט, (כולל היסטוריית צריכה) ולקבל התראות במסרון לסלפון יבד על חשד לנזילה.



מי ציונה
נס ציונה - מזכרת בתיה - קריית עקרון

חשבונית מס/קבלה - מקור
החשבונית מהווה חשבונית מס רק לאחר פירוטה
מי ציונה בע"מ
ת.פ. 514216910
תאריך עריכת חשבון:

לתשלום
סרוק את הברקוד

www.mei-ziona.co.il

1. פרטי משלם
2. פרטי חשבון
3. סה"כ כמות מים לחיוב
4. לחיוב לפני מע"מ
5. מע"מ
6. סה"כ לתשלום כולל מע"מ
7. לתשלום עד לתאריך
8. חתבת הודעות אישיות

חשבון דו-חודשי
לחודשיים:
יישוב:
תקופת חשבון:

1. פרטי משלם
שם המשלם
מס' נפשות
מס' זכאים
תאור שימוש
כתובת הנכס
מס' המשלם

2. פרטי חשבון
ימי צריכה
מס' נכס
מס' כרטיס מים

החשבון לא ברור?
סרוק להסבר באתר שלנו

9. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק משוים ומוסכים! **10. כמה מים צרכת?**

מה זה צריכה פרטית? הפרש בין קריאת מד המים המשויר בתקופה קודמת לבין הקריאה הנוכחית.
מה זה מד מים ראשוני? לכל בית משותף יש מד מים ראשי המודד את סך כל הצריכה כולל הצריכת הפרטית והמשותפת (בגג, חדד אוספת ועוד).
מה זה הפרש? הפרש בין צריכה של מד המים הראשי לבין סך הצריכה הפרטית.
מ"ק: מסר מעוקב = 1000 ליטר

10.1. קריאה וצריכה מים במד משויר (צריכה פרטית)		10.2. חלקך ב- מדידה	
מס' מד	תאריכי קריאה קודמת	תאריכי קריאה קודמת	תאריכי קריאה קודמת
	נוכחית	נוכחית	נוכחית

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

ראה הסברים מעבר לרף

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

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

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

תאור הפעולה	פירוט השירות	סה"כ בשי"ח

13. סיכום החיובים והזיכויים (ב- לא כולל מע"מ)

תאור הפעולה	פירוט השירות	סה"כ בשי"ח

14. קוד מוטב:
מס' כרטיס מים
מס' מסלקה/ספח
מס' תשלום עד

15. לרישום לקבלת חשבונית במייל

16. לרישום לקריאת מד מים מרוחק

17. הסבר אודות חשבון מים

1. תקופת חשבון
חשבונית המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים. תחילתה בתאריך הקריאה הקודמת וסיומה בתאריך הקריאה הנוכחית.

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

3. מספר זכאים
מספר האנשים הזכאים להטבה של תוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הראשון לכל זכאי. תוספת זו תיחשב לפי החוק לפי קביעת המדינה.

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

5. מספר ימי צריכה
מציג את מספר הימים בגינם מחויב הצרכן בחשבון כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

6. מספר נכס
לרוב תואם למספר הנכס בארונה. כדי שהנתונים במערכת החשבון של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת החשבון של העירייה.

7. מספר כרטיס מים
מספר זהה פנימי, בו נרשמת היסטוריית הצריכה במערכת.

8. צריכה במד משויר
כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה הפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.

9. סוג קריאה
מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה/או אינו תקין/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבונית הסיבה לביצוע ההערכה. בשדה 'סוג קריאה'.

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

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 אנונימיים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב. בתוספת תשלום אגרת חיודש חיבור.