

# דו"ח סיכום פעילות שנת 2021



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 2022	6.5
16	פרויקט 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
22.....	סניפים ושעות קבלת קהל.....	8.3
23.....	פניות שהתקבלו במוקדים השונים.....	8.4
24.....	זמני המתנה מענה טלפוני.....	8.5
24.....	זמני המתנה – קבלת קהל סניף ראשי.....	8.6
25.....	מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות.....	8.7.
25.....	תקני ISO.....	8.8.
25.....	מערכת ניהול תורים.....	8.9
25.....	נגישות שירות במשרדי התאגיד.....	8.10
25.....	אתר אינטרנט מתקדם. mei-ziona.co.il.....	8.11
26.....	תרומה לקהילה.....	8.12
<b>27.....</b>	<b>פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....</b>	<b>9</b>
27.....	צרכנים שפוצו.....	9.1
<b>27.....</b>	<b>דווח לפי חוק חופש המידע.....</b>	<b>10</b>
27.....	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 2021 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 כספי סגור, שכל תקבוליה מושקעים במתן שירותי מים וביוב לרבות הקמה ושיפור תשתיות המים והביוב תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום.

שנת 2021 עברה תחת השפעה של מגפת הקורונה והתחלת חזרה לשגרת עבודה. בזכות שדרוג אתר האינטרנט שלנו ומערך מתן השירות מרחוק הצלחנו לשמור על רמת שירות טובה גם בתקופה זו והתושבים לא נפגעו. מערכת ניהול התורים המשודרגת אפשרה לתושבים לזמן גם תור טלפוני במועד הנוח לתושב.

במהלך השנה המשכנו להשקיע בשיפור תשתיות מים וביוב, התקנו מערכת לבקרת איכות מים חדישה המנתרת ועוקבת ברציפות אחר איכות המים.

**השנה התאגיד השקיע בתשתיות מים וביוב סכום של כ- 21,250 מיליון ₪!**

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



רינה קטיף, אדר'  
מנכ"לית



שאול 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 התאגיד צורפו לתאגיד הישובים : **מזכרת בתיה וקריית עקרון**. כיום **משרת התאגיד כ-85,000 תושבים בשלושת יישובי התאגיד** . 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

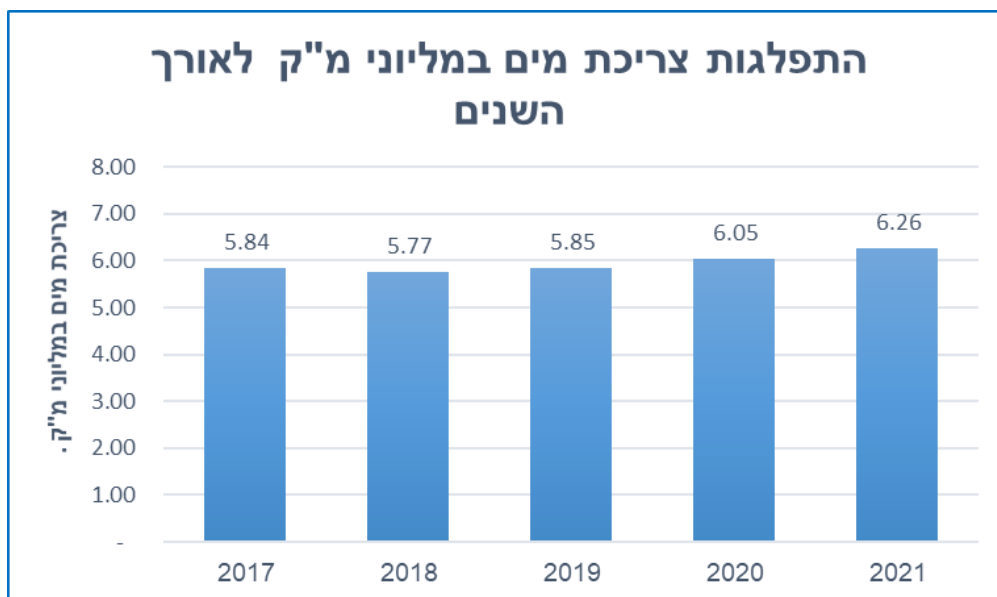
דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2021 שמונה דירקטורים . שמות חברי דירקטוריון ומנכ"לית התאגיד:

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
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
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 – 6.26 מיליון מ"ק לעומת 6.05 מיליון מ"ק ב- 2020. עליה של כ- 3.5%.

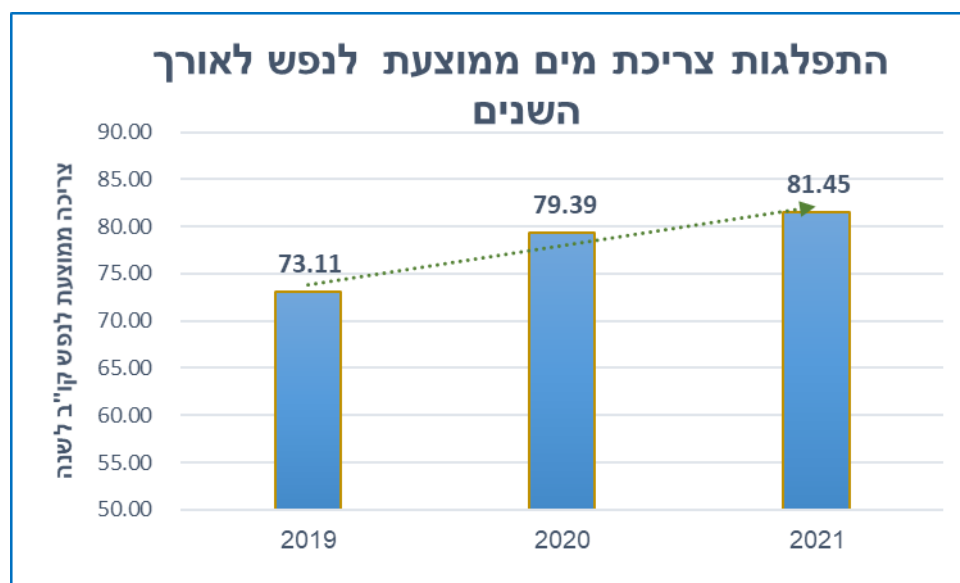


#### 3.1.1. השתנות צריכת המים בתאגיד לאורך שנים.

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	2,999,294	972,201	639,116
גיבון ציבורי	426,146	75,798	50,523
מוסדות רשות מקומית	150,392	49,166	15,745
בתי חולים ומקוואות	96,536	873	1,917
מסחר ומלאכה	270,184	12,377	114,658
בניה	22,816	6,403	336
צרכן מעל 15,000	186,699	—	11,277
חקלאות בהקצבה	5,334	1,506	—
שונות	106,309	29,721	15,967
<b>סה"כ צריכה במ"ק</b>	<b>4,263,710</b>	<b>1,148,045</b>	<b>849,539</b>

#### 3.1.2. צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2021.

השנה צריכת המים לנפש עלתה ל כ- 81 מ"ק וזאת לעומת 79 מ"ק בשנת 2020. ניתן לראות כי החל משנת 2019 קיימת עליה בצריכת המים לנפש.

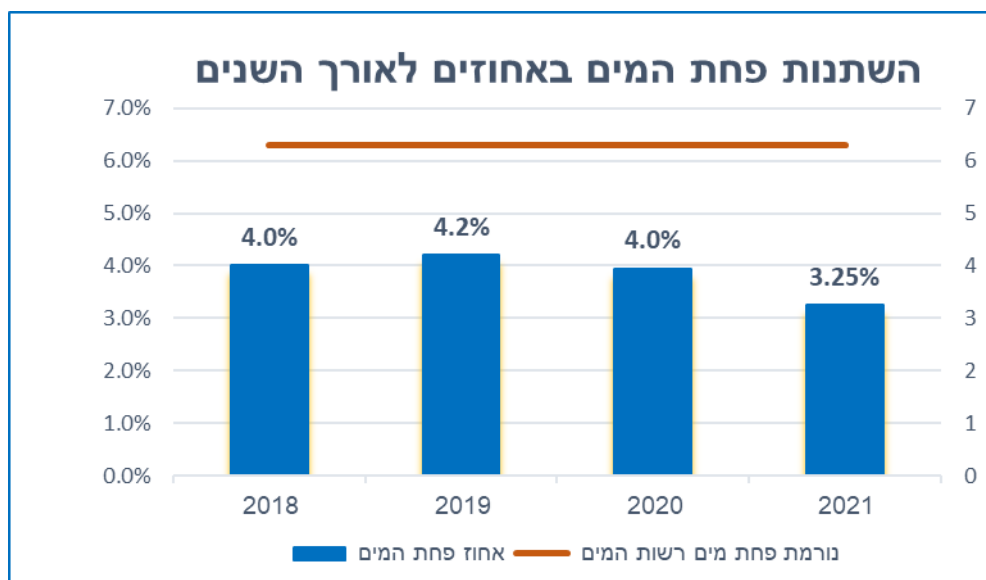


3.1.3. השתנות צריכת המים הממוצעת לנפש לאורך השנים

### 3.2. פחת מים

#### פחת המים בשנת 2021 עמד על 3.25%

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
3.5%	155,573	נס ציונה
4.3%	51,944	מזכרת בתיה
0.3%	2,657	קריית עקרון
<b>3.25%</b>	<b>210,174</b>	<b>כולל</b>

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 2021	שנת 2021	ישוב
2%	98%	נס ציונה
1%	99%	מזכרת בתיה
1%	99%	קריית עקרון
2%	98%	סה"כ (ממוצע)

3.3.1. אחוז גביה שוטפת בשנת 2021 לפי ישובים

אחוז גביה שוטפת מייצג אחוז התשלומים ביחס לחיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת בכלל התאגיד עמד בשנת 2021 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 2021 סה"כ אחוז הגביה המצטברת עמד על - 98%.**

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



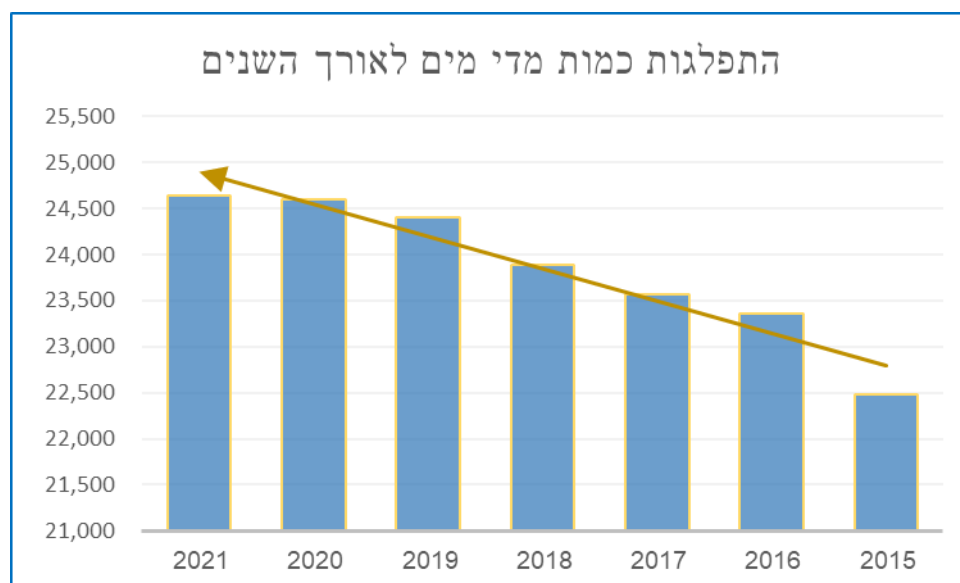
## 4. צרכנים

### 4.1. כמות צרכנים

בשנת 2021 היו 24,635 צרכנים שקיבלו שירותים מתאגיד מי ציונה.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2021
מגורים	14,998	4,299	2,881	22,178
גיבון ציבורי	271	114	85	470
מוסדות רשות מקומית	196	57	59	312
בתי חולים ומקוואות	12	4	5	21
מסחר ומלאכה	876	97	187	1,160
בניה	77	59	26	162
חקלאות בהקצבה	4	1	—	5
צרכן מעל 15,000 קו"ב	5	—	1	6
שונות	253	50	18	321
<b>סה"כ מדי מים/צרכנים</b>	<b>16,692</b>	<b>4,681</b>	<b>3,262</b>	<b>24,635</b>

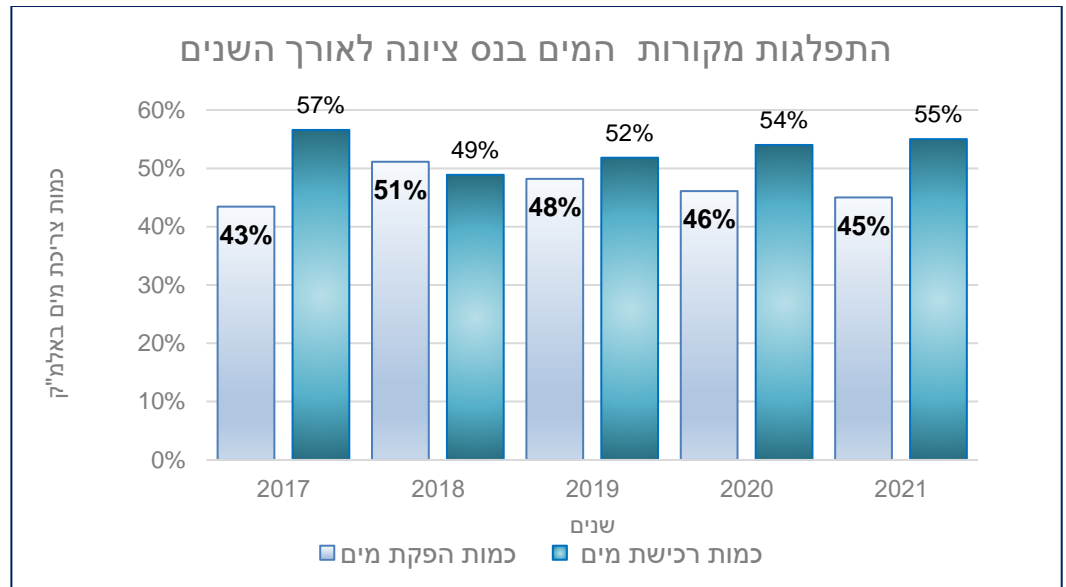
#### 4.1.1. התפלגות מספר צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים .



#### 4.1.2. כמות מדי המים בשנים 2015-2021

## 4.2 מקורות המים

**נס ציונה:** אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2021 כ- 45% 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.



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 קיבל 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 2021 הייתה תקלה אחת שגרמה לגלישת ביוב לנחל. תקלה זו טופלה באופן מידי ודווחה לרשויות לפי ההנחיות.

### 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 121 דגימות מתוכננות בוצעו 118. **תוצאות ניטור מפורטות עבור כל חודש ודוח שנתי מתפרסמים באתר האינטרנט של התאגיד.**

### 5.3. מים

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

במהלך 2021 התאגיד ביצע התאגיד 751 בדיקות מיקרוביאליות.

**כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!**

נקודת דיגום	מספר בדיקות 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	390	390	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	117	117	100%	1	0.3%	0	0%
חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0%	0	0%
<b>מזכרת בתיה</b>							
רשת אספקה	115	115	100%	0	0%	0	0%
חיבורי מקורות	39	39	100%	1	0.3%	0	0%
סה"כ	751	751	100%	2	0.26%	0	0%

5.3.1 סיכום תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2021.



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.

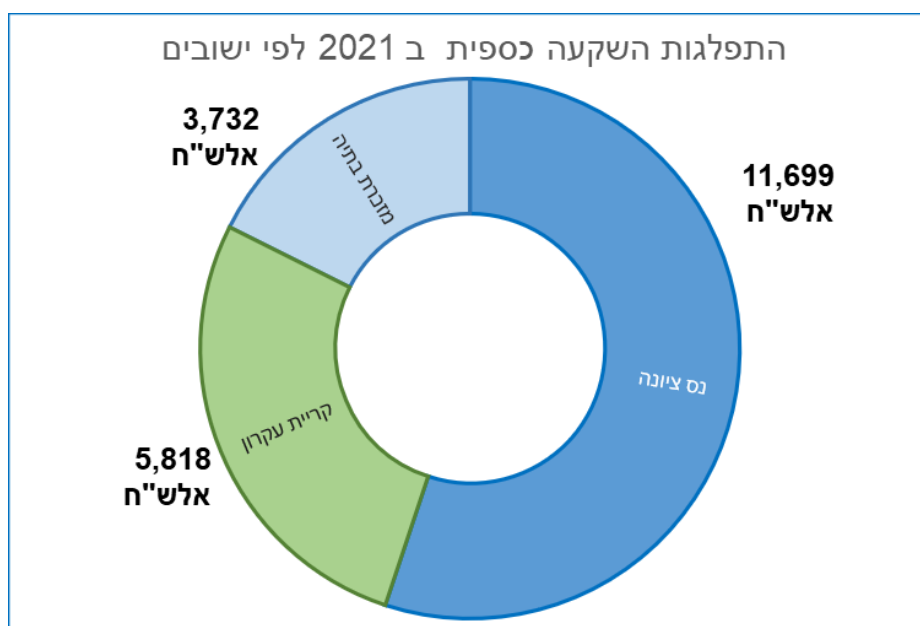
## 6. השקעות

### 6.1 סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב

בשנת 2021 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ – 21,250 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

ישוב	2019	2020	2021
נס ציונה	11,826	12,641	11,699
מזכרת בתיה	4,576	6,363	3,732
קריית עקרון	2,725	6,028	5,818
סה"כ	19,127	25,032	21,249

6.1.1. השקעה בתשתיות לפי שנים באלפי ש"ח.



6.1.2 השקעה בתשתיות בשנת 2021 לפי ישובים

בשנת 2021 התאגיד שיקם, שדרג והניח כ – 11,505 מטר קווי מים וביוב :

כ - 4,253 מטר קווי מים

כ – 7,252 מטר קווי ביוב

## 6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

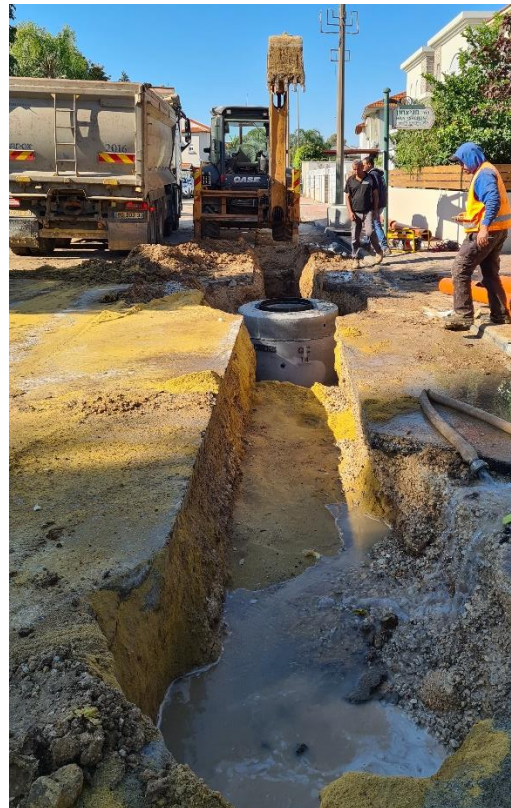
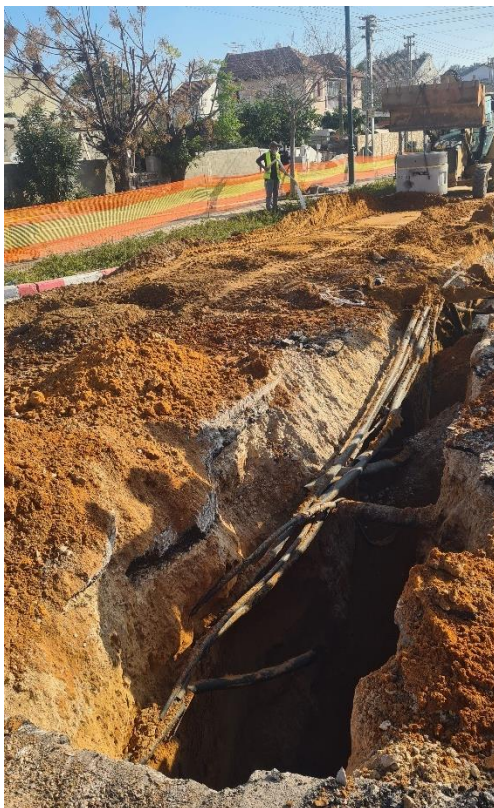
- ✓ שיקום קווי מים רחובות עדן, העובדה החרש והמסגר.
- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות גאולה, עמק השושנים, אזור תעשייה א.
- ✓ החלפת קווי ביוב בניפוץ רחובות הבנים ובילו.
- ✓ פיתוח קווי ביוב רחוב הספורט
- ✓ רכישת גנרטור באר ה

## 6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ החלפת קווי מים רחובות הרקפת, ההדרים והגפן.
- ✓ פיתוח קווי מים רחוב הכנסת אורחים.
- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות הגפן, והמגן.
- ✓ סיום שדרוג תחנת שאיבה לביוב קריית עקרון

## 6.4. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ החלפת קווי מים רחובות ויצמן, כובשי החרמון ויאיר שטרן.
- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות שבזי, ויצמן וכובשי החרמון.
- ✓ החלפת קווי ביוב בניפוץ רחובות גולני וצנחנים.
- ✓ סיום שדרוג תחנת שאיבה לביוב.



6.4.1. שיקום ושדרוג קווי מים ביוב.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2021 אלש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	3,876	7,427
מזכרת בתיה	745	1,797
קריית עקרון	2,631	3,838
<b>סה"כ</b>	<b>7,252</b>	<b>13,062</b>

6.4.2. השקעות במיליוני שקלים בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2021 אלש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	2,274	3,453
מזכרת בתיה	781	1,714
קריית עקרון	1,198	1,784
<b>סה"כ</b>	<b>4,253</b>	<b>6,951</b>

6.4.3. השקעות במיליוני שקלים בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	השקעה ב- 2021 באלש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	820
מזכרת בתיה	221
קריית עקרון	196
<b>סה"כ</b>	<b>1,237</b>

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



6.4.5. שדרוג תחנת שאיבה לביוב, קריית עקרון

## 6.5 פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2022

### 6.5.1 פרויקטים במים

- ✓ החלפת קווי מים רחוב עדן, העבודה החרש והמסגר, נס ציונה.
- ✓ החלפת קווי מים מתחת לרחוב ויצמן ( בקידוח ), נס ציונה.
- ✓ החלפת קווי מים רחוב רקפת, ההדרים והגפן, מזכרת בתיה.
- ✓ פיתוח קווי מים רחוב הנכנסת אורחים, מזכרת בתיה.
- ✓ החלפת קווי מים רחובות ויצמן, כובשי החרמון ויאיר שטרן, קריית עקרון .

### 6.5.2 פרויקטים בביוב

- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות גאולה, שדרות עמק השושנים, אזור תעשייה א' וספורטק, נס ציונה.
- ✓ החלפת קווי ביוב בניפוץ רחוב ביל"ו, הבנים, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב רחוב הספורט, נס ציונה.
- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות המגן, והגפן, מזכרת בתיה.
- ✓ שדרוג תחנת שאיבה לביוב קריית עקרון
- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות שבזי, ויצמן, וכובשי החרמון, קריית עקרון
- ✓ החלפת קווי ביוב בניפוץ ברחובות גולני, צנחנים, קריית עקרון

## 6.6 פרויקט 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 לצפייה בצריכת המים שלכם מרחוק וקבלת התראות על חשד לדליפה. זה בחינם!**

להרשמה למערכת כנסו לאתר מי ציונה בכתובת : [mei-ziona.co.il](http://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"כ 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 2021 התאגיד ערך תרגיל שולחני של שיקום מערכת מים לאחר אירוע זיהום מים. התרגיל כלל תכנון מקיף והכרות מעמיקה עם מערך אספקת המים בישוב, דרכי זיהוי, הכלה ושיקום המערכת. התרגול לווה על ידי יועצים ואנשי מקצוע מכלל הגורמים: רשות המים, משרד הבריאות, מהנדס התאגיד ומנכ"לית. התרגול היה מוצלח מאוד והביא את התאגיד לרמות הבנה ומוכנות טובה יותר.



6.8.1. תרגיל זיהום מים – צוות חשיבה

**בביקורת של משרד הכלכלה, התאגיד קיבל הערכה של "מוכנות מלאה" בשעת חירום!**

## 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- 6.7 ק"מ אורך קווי ביוב.**

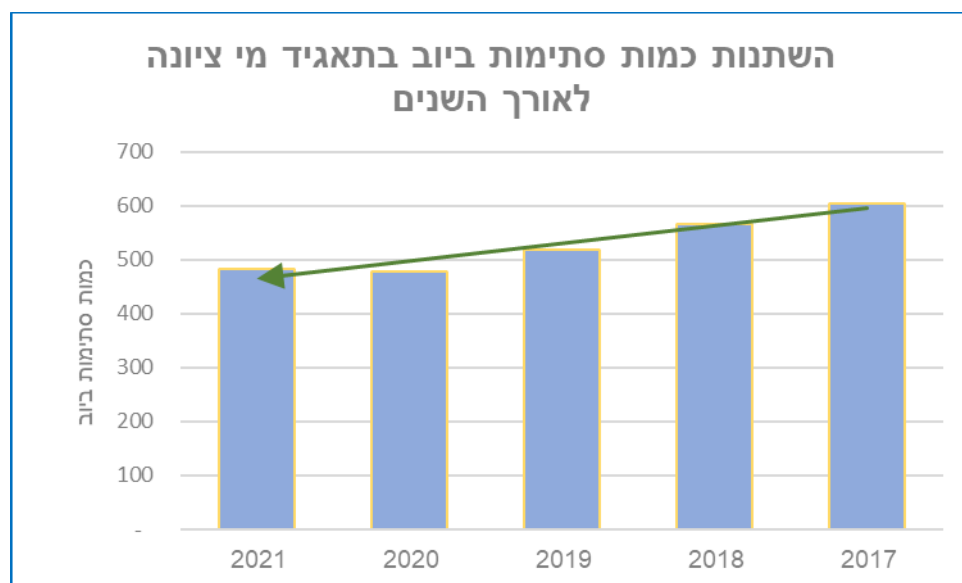
ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	3,296
מזכרת בתיה	1,479
קריית עקרון	1,946
<b>סה"כ לתאגיד</b>	<b>6,721</b>

#### 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 2021 טופלו כ- 483 סתימות ביוב בשלושת הישובים.



#### 7.2.1. כמות סתימות ביוב בתאגיד מי ציונה לאורך השנים.

יישוב	סתימות ביוב 2020	סתימות ביוב 2021
נס ציונה	167	161
מזכרת בתיה	140	121
קריית עקרון	172	201
סה"כ לתאגיד	479	483

7.2.2. כמות סתימות ביוב בשנים 2020-2021 בישובים השונים

### 7.3. תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2021 היו 3 אירועי שבר בקווי ביוב.

יישוב	2021
נס ציונה	1
מזכרת בתיה	1
קריית עקרון	1
סה"כ	3

7.3.1. אירועי שבר בישובים השונים בשנת 2021

### 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 למרות מגפת הקורונה השכיל התאגיד לנצל את זמני הסגר להחלפות קווי מים.

**השנה התאגיד ביצע כ- 4,253 מ' קווי מים !**

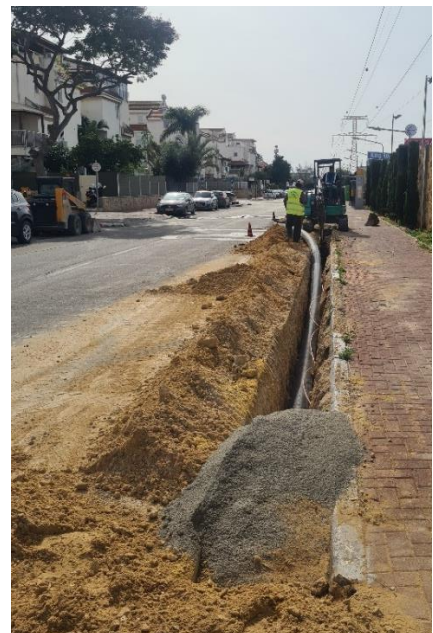
### 7.5. דליפות מים

השנה כמות דליפות המים עמדה על 49 דליפות שנתיות בכל יישובי התאגיד

**השנה שוקמו והוחלפו כ- 4,112 מ' קווי מים !**

2021	ישוב
14	נס ציונה
20	קריית עקרון
15	מזכרת בתיה
49	סה"כ

7.5.1. כמות פיצוצי מים בשנת 2021



7.5.2. עבודות שיקום קווי מים 2021

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.

השנה היו 52 הפסקות מים יזומות.

**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.

2021	ישוב
14	נס ציונה
18	קריית עקרון
20	מזכרת בתיה
52	סה"כ

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](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.

## 8.3. סניפים ושעות קבלת קהל

לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות פרונטליים. גם השנה בשל הגבלות נגיף הקורונה מרכזי השירות היו סגורים לקבלת קהל בחלק מהזמן והשירות ניתן באמצעים חלופיים: דוא"ל, מוקדים טלפוניים, זימון שיחת טלפון. בנוסף מופעל מוקד תשלומים ובירורים 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](mailto: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](mailto:infomk@mei-ziona.co.il)

#### סניף מזכרת בתיה

לתושבי מזכרת בתיה וקריית עקרון שדרות מנחם בגין 4 (קומה 1), מזכרת בתיה

#### שעות קבלת קהל:

ימים 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](mailto: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 – במהלך השנה מרכזי השירות היו סגורים לעיתים בשל מגבלות הקורונה.

**מוקד בירורים ותשלומים** : כל שיחות התאגד מועברות ישירות למוקד בירורים ותשלומים. השנה בשל מגבלות הקורונה לעיתים זמני המענה היו ארוכים מן הרגיל בשל מחסור בכוח אדם.

**סה"כ טופלו בחצי שנה 15,442 פניות שונות.** ( חסר מידע שנתי עקב מעבר לשרת אחר. )

**מוקד תקלות:** סה"כ טופלו השנה במוקד ב **1,960** פניות בישובים השונים בנושא מים וביוב. . ירידה של כ – 27% בכמות הפניות ביחס לשנה שעברה.

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
ביוב גולש	283	88	147	518
מכסה / בור ביוב	71	25	3	99
סתימות ביוב	29	38	11	78
שונות ביוב	186	80	41	307
פיצוצי מים	47	29	13	89
תלונות אין מים	170	17	40	227
לחץ מים נמוך	70	24	7	101
תלונות צבע טעם מים	19	4	6	29
שונות מים	309	110	93	512
<b>סה"כ</b>	<b>1,184</b>	<b>415</b>	<b>361</b>	<b>1,960</b>

8.4.1 התפלגות פניות במוקדי התקלות לפי ישובים

**מוקדי שירות לקוחות:** לתאגיד שלושה מוקדי שירות לקוחות – אחד בכל רשות מקומית.

גם השנה במהלך השנה מרכזי השירות היו סגורים לסירוגין בשל מגבלות הקורונה. התאגיד טיפל בסניפיו השונים בכ – **8,994** פניות, עליה של כ – 24% בכמות הפניות לעומת אשתקד.

סה"כ	קריית עקרון	מזכרת בתיה	נס ציונה	דרך פניה לסניף
2,392	270	731	1,391	פרונטלי
4,370	33	1,657	2,680	מייל
125	9	20	97	פקס
2,107	13	578	1,516	שיחות הועברו ממוקד
<b>8,994</b>	<b>324</b>	<b>2,986</b>	<b>5,684</b>	<b>סה"כ</b>

8.4.2. התפלגות דרכי פניות התושבים במהלך 2021 בישובים השונים.

## 8.5. זמני המתנה מענה טלפוני

השנה עיקר השרות עבר בעיקר למענה הטלפוני למוקד בירורים ותשלומים.

**השנה פנו למוקד בירורים ותשלומים בחצי שנה : 15442 פניות.**

העומס על המוקד היה גבוה ובשל הקורונה היה מחסור בכוח אדם ולכן זמני המתנה למוקד היו ארוכים מן

הרגיל. זמן המתנה הממוצע עמד על **04:09 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
2020	27,775	26,070	1,705	93.9%
*2021	16,736	15,442	1,294	92%

8.5.1. שיחות נענות וננטשות במוקד בירורים ותשלומים בשנים 2020-2021

\*נתונים חצי שנתיים

## 8.6. זמני המתנה – קבלת קהל סניף ראשי

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	2,378	97	46	17	4	16	2,539
אכיפה	61	7	6	1	2	4	81
<b>סה"כ</b>	<b>2,439</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>2,620</b>

8.6.1. זמני המתנה בסניף הראשי

מרכזי שרות הלקוחות היו סוגרים בחלק מהשנה בשל מגבלות הקורונה. ולכן כמות התושבים ששורתה נמוכה

מכל שנה



## 8.7. מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

בהתאם לתקנות, קיימות קבוצות באוכלוסייה הזכאיות להנחה במים.

מהות ההטבה אשר ניתנת לאוכלוסיות מיוחדות היא הכפלת הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש. כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך, והזכאים 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.

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, לביורור 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. התאגיד ביצע סקרי נגישות לשירות בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם צרכים מיוחדים (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](http://mei-ziona.co.il)

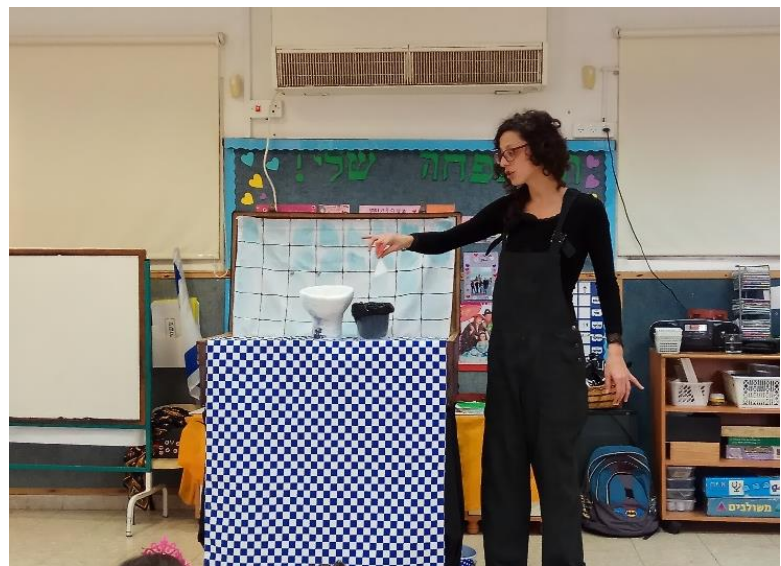
אתר התאגיד מתעדכן כל העת ועומד בתקנות נגישות ציבור. האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים. בזכות היכולות של האתר, השירות לתושב לא נפגע גם בתקופת הפנדמיה.

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, החלה חזרה לשגרה של בתי הספר תחת מגבלות הקורונה. התאגיד קיים פעילות של "ניידת מים של גורי" כיתות ד'. כמו כן תלמידי כיתות א' צפו בהצגה חינוכית של "יאמי מפלצת המגבונים" הממחישה את מזקי השלכה של פסולת שאינה מתכלה למערכת הביוב. כמו בכל שנה, גם השנה חולקו בקבוקי מים רב פעמיים לכיתות א'.

**השנה חולקו לכלל תלמידי כיתות א' בקבוקי שתייה רב פעמיים ייחודיים.**



8.12.1 פעילות חינוכית. עילות חינוכית. "הצגה יאמי מפלצת המגבונים"



8.12.2 "פעילות חינוכית, גורי מים."

## 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	21	0	0

#### 9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2021

## 10. דווח לפי חוק חופש המידע.

### 10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2021 הוגשו לתאגיד 4 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

נושא	שנת 2021
מסירת המידע המבוקש לפי הרשות	4
מסירת המידע המבוקש באופן חלקי	0
דחיית המידע לפי הרשות	0
סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע	0
סה"כ בקשות שהוגשו	4

#### 10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2020

זמן טיפול	מספר בקשות בשנת 2021
עד 15 יום	4
בין 16 ל 30 יום	0
בין 31 ל 60 יום	0
סה"כ	4

#### 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 השנתי.

**12. תעריפי המים**  
על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התשיע' 2009. צריכה ביתית כוללת שני תעריפים:

א. תעריף עבור כמות מוכרת - בנין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מופקל במספר הנפשות המוכרות בכנס.  
ב: תעריף עבור כמות נוספת מתייחס ליתרת כמות המים שצרכה בכנס בתקופת החשבון.  
עסקים ומוסדות מחייבים בתעריף הגבוה בנין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים הרשות ישראל נקבעים ע"י ועודכנים מעת לעת על ידיה.

**13. פירוט חיובים**  
פירוט זיכוי וחייבי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשיע' 2009. סכום החיוב הנו מכללה של כמות המים שצרכה בתקופת החשבון בתעריפי המים.

**14. מספר מסלקה**  
המספר המזהה של החשבון במספרת 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 אתר פרטי הרישום. לרישום ישלח מייל לכתובת הדוא"ל שהוזנה על ידכם.

**16. רישום לקריאת מים מרחוק**  
לכל צרכן קיימת אפשרות להישעם לאחר של קריאת מים מרחוק באמצעות סריקת הברקוד. לאחר הרישום, יישלח צרכן את הברקוד לקובץ אחר קריאת מים (כולל באתר האינטרנט, ולקבל היסטוריית צריכה) ולקבל התראות במסרון לטלפון נייד על חשד לזיוף.



**לתשלום סרוק את הברקוד**

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

1. פרטי מע"מ שם המשלם מס' זכאים מס' זכאים אזור שימוש כתובת הכנס מס' המשלם
2. פרטי חשבון ימי צריכה מס' נכס מס' כרטיס מים
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. חיבת הודעת אישיות

**הודעות אישיות**  
החשבון לא ברור? סרוק להסבר באתר שלנו

9. גרף התפלגות צריכת המים במ"ק משוים וחוסכים! 10. כמה מים צרכת? צריכה פרטית צריכה משותפת

מה זה צריכה פרטית? הפרש בין קריאת מים המשוך בתקופת קודמת לבין הקריאה הנכחית. מה זה מים ראשוני? כלל כוח משותף יש מים ראשי המודד את סך כל הצריכה כולל הצריכות הפרטיות והמשותפות (גיגון, חדר אשפה ועוד). מה זה תעריף מדידה? ההפרש בין צריכה של מים ראשי לבין סך הצריכה הפרטיות.

10.1. קריאה וצריכה מים במד משוין (צריכה פרטית)

מס' מד	קודמת	נוכחית	קריאת המד	קריאת המד	תוספת לקריאה	צריכה במד משוין	צריכה קריאה	סוג קריאה	סיבת הערכה

צריכה פרטית = מ"ק + חלקך בהפרשי מדידה = מ"ק = כמות המים לחיוב מ"ק  
ראה הכנסים מעבר לך



**הודעת זיכוי חשבונית מס/קבלה**  
עסק מיוזם / מס' ח.ט. 514216910  
הקמת החשבון מס' חשבונית חשבוני בנק הדואר

חשבון תשלום מים וביוב לתקופה

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

סה"כ לחיוב כולל מע"מ

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. הסבר אודות חשבון מים

14. רישום לקבלת חשבונית במייל

15. רישום לקריאת מים מרחוק

16. 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 פיננסית בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בנין הוצאות אכיפה וניתוק מים. חיבור מים יערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חיבור.

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

**2. מספר נפשות מוכר**  
מספר הנפשות המדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לכללי הדיווח מספורט באתר החברה. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב 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. הזכאות נקבעת לפי החוק לפי קביעת המדינה.

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

**5. מספר ימי צריכה**  
מציג את מספר הימים בניגון מחיוב הצרכן בחשבון כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

**6. מספר נכס**  
לרוב תואם למספר הכנס בארונה, כדי שהנתונים במערכת החשבון של התאגיד יואמו לנתונים במערכת החשבון של העירייה.

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

**8. צריכה במד משוין**  
כמות המים שצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.

**9. סוג קריאה**  
מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נגשתה לפי קריאה מד המים או על פי הערכה. הערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה ו/או אינו תקין/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון היטה לביצוע הערכה בשדה 'סיבת הערכה'.

**10. הפרשי מדידה**  
(כולל צריכה משותפת) הפרש בין כמות המים שמודדה במד המים הראשי בכנס לכמות המים שמודדה בנין כל המדידה הפרטית בכנס. באותה תקופת חיוב, הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בכנס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.