

דו"ח סיכום פעילות שנת 2020



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 2021	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
20	אחזקה מונעת קווי מים	7.4
20	דליפות מים	7.5
21	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
25.....	זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי.....	8.6
25.....	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
27.....	פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....	9
27.....	צרכנים שפוצו.....	9.1
28.....	דווח לפי חוק חופש המידע.....	10
28.....	בקשות לפי חוק חופש המידע.....	10.1
28.....	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.....	11

1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח סיכום פעילות לשנת 2020 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 2020 הייתה שנה מאתגרת עבור כולם. החל מחודש מרץ התמודדה המדינה עם מגיפה עולמית אשר פקדה אותנו ועדיין לא הסתיימה. תקופה זו הציבה בפנינו אתגרים רבים במיוחד בכל הקשור במתן שירותים לצרכנים שלנו. על מנת לתת שירותים מיטביים לתושבים התאמנו את הפעילות שלנו לפעילות מרוחק. הקמנו מערכת ניהול תורים המאפשרת קבלת קהל במגבלות התו הסגול ובתקופת סגרים אפשרנו **זימון תור טלפוני** כדי לחזור לתושב בזמן הנוח לו. התאגיד גם השכיל לנצל את תקופות הסגרים והאיץ עבודות שיקום ופיתוח תשתיות תוך מינימום הפרעה לתושבים.

השנה התאגיד השקיע בתשתיות מים וביוב סכום שיא של 25,034 מיליון ₪!

לסיום תודה לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד על כך שעשו את המיטב כדי לתת שירות ומענה לכל פניה גם בתקופה זו. הוכחנו יוזמה ויצירתיות ויכולת עמידה בפני אתגרים בלתי צפויים במטרה לתת שרות מוביל לכל לקוחותינו.



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

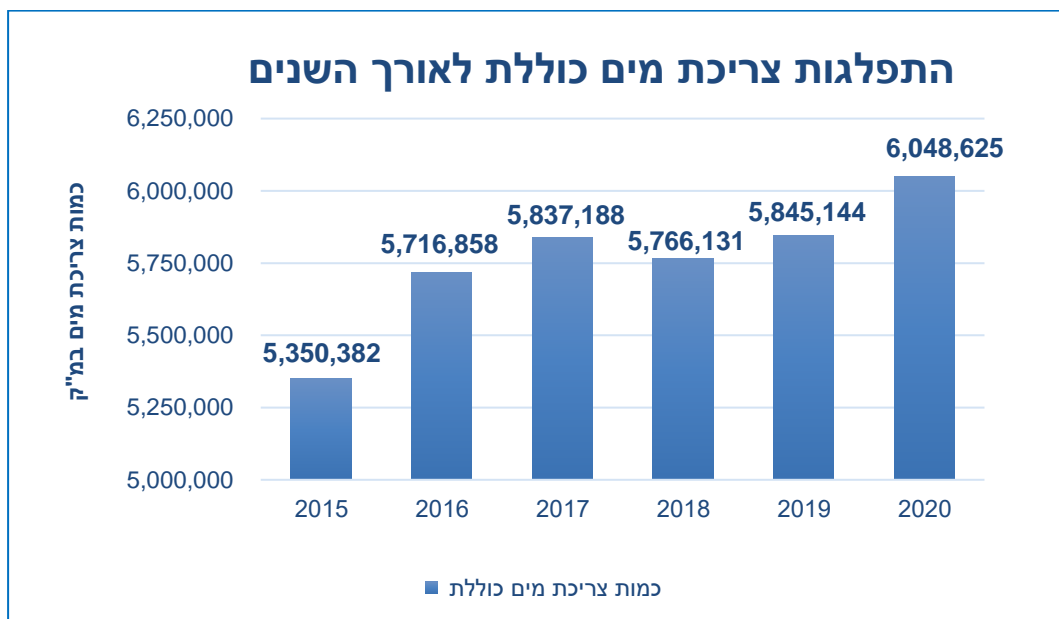
דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2020 שישה דירקטורים. שמות חברי דירקטוריון ומנכ"לית התאגיד:

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
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
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 – 6.05 מיליון מ"ק לעומת 5.85 מיליון מ"ק ב- 2019. עליה של כ- 3.4%.

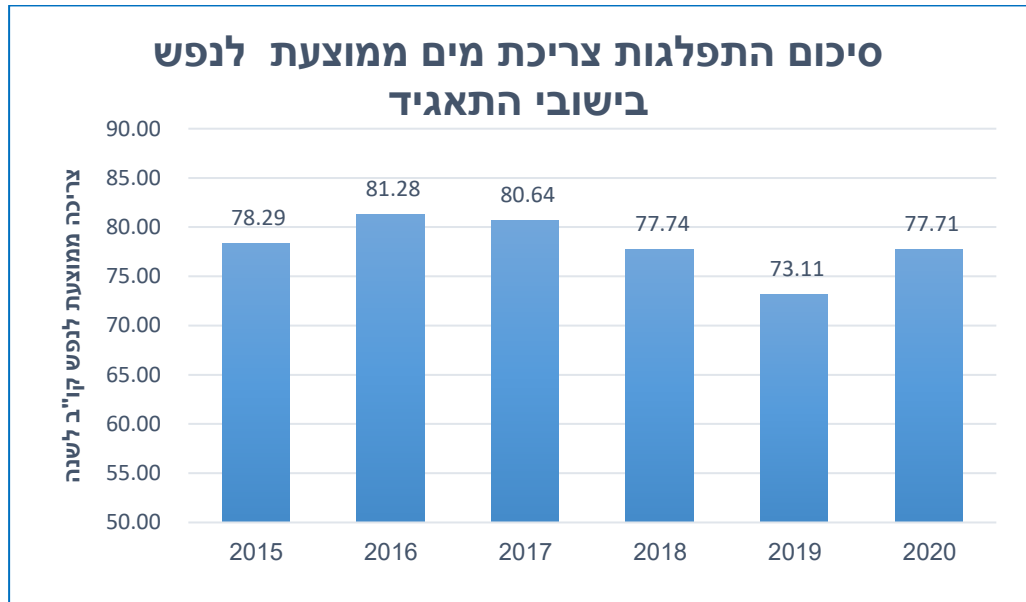


3.1.1 השתנות צריכת המים בתאגיד לאורך שנים.

שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון
מגורים	2,988,327	940,719	641,869
גיבון ציבורי	345,853	55,826	50,387
מוסדות רשות מקומית	131,598	39,731	13,005
בתי חולים ומקוואות	4,154	941	1,642
מסחר ומלאכה	224,433	12,520	81,468
בניה	73,702	22,184	5,602
צרכן מעל 15,000	284,648	0	16,901
חקלאות בהקצבה	69,802	525	0
שונות	29,972	5,491	7,325
סה"כ צריכה במ"ק	4,152,490	1,077,937	818,199

3.1.2 צריכת המים לפי שימושים בישובים השונים בשנת 2020.

השנה צריכת המים לנפש עלתה ל – 78 מ"ק לנפש וזאת לעומת 73.11 מ"ק בשנת 2019. העלייה נובעת ממגפת הקורונה אשר גרמה לשהייה הממושכת בבתיים בסגרים, עבודה מהבית וביטול לימודים ומסגרות חינוכיות.

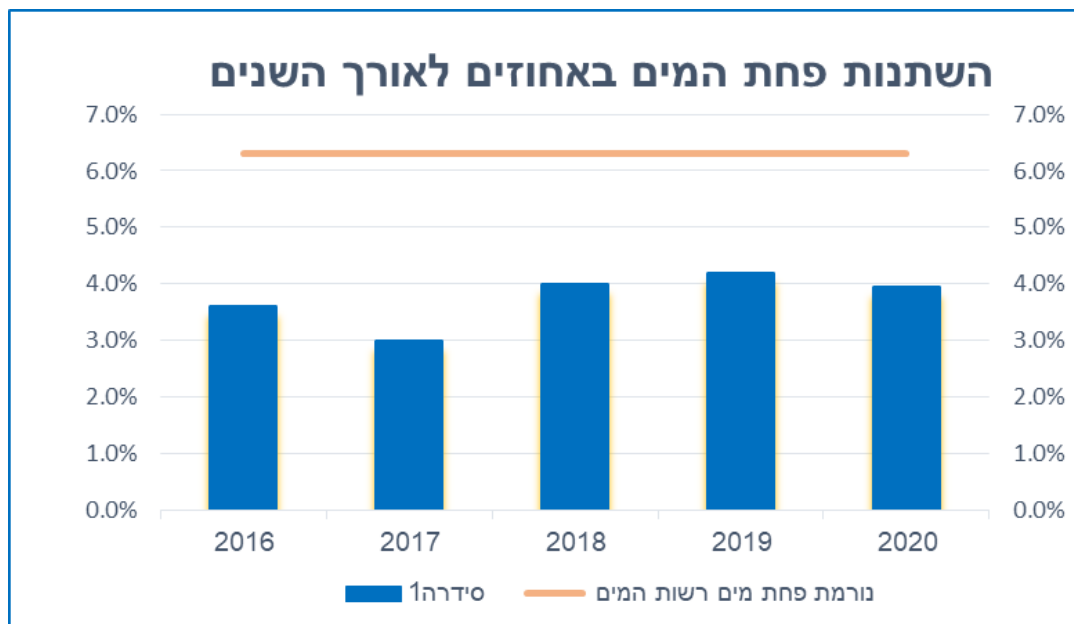


3.1.3. צריכת המים הממוצעת לנפש לפי שנים.

3.2 פחת מים

פחת המים בשנת 2020 עמד על 3.95%.

הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך.



3.2.1. השתנות פחת המים באחוזים לאורך השנים.

פחת מים באחוזים	פחת מים בקו"ב	ישוב
3.3%	143,170	נס ציונה
3.8%	42,926	מזכרת בתיה
7.1%	62,405	קריית עקרון
3.95%	248,501	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 2020	שנת 2020	שנת 2019	ישוב
10.11%	90%	91%	נס ציונה
11.35%	89%	92%	מזכרת בתיה
17.5%	83%	88%	קריית עקרון
11.34%	89%	91%	סה"כ (ממוצע)

3.3.1. אחוז גביה שוטפת בשנת 2020 לפי ישובים

אחוז גביה שוטפת מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גביה שוטפת עמד בשנת 2020 על 89%. הירידה באחוזי הגביה השוטפת נובעת מקושי של התושבים לעמוד בתשלומים כפעול יוצא של שנת הקורונה שפקדה אותנו השנה.

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. השנה מרכזי השירות חלק מהזמן היו סגורים בשל מגבלות הקורונה.

אחוז גביה מצטברת מייצג סך הגביה המצטברת בשנת 2020 עבור כל השנים. **בשנת 2020 סה"כ אחוז הגביה המצטברת עמד על - 97%.**

אחוז הגביה המצטבר של כל השנים עומד על 98%!

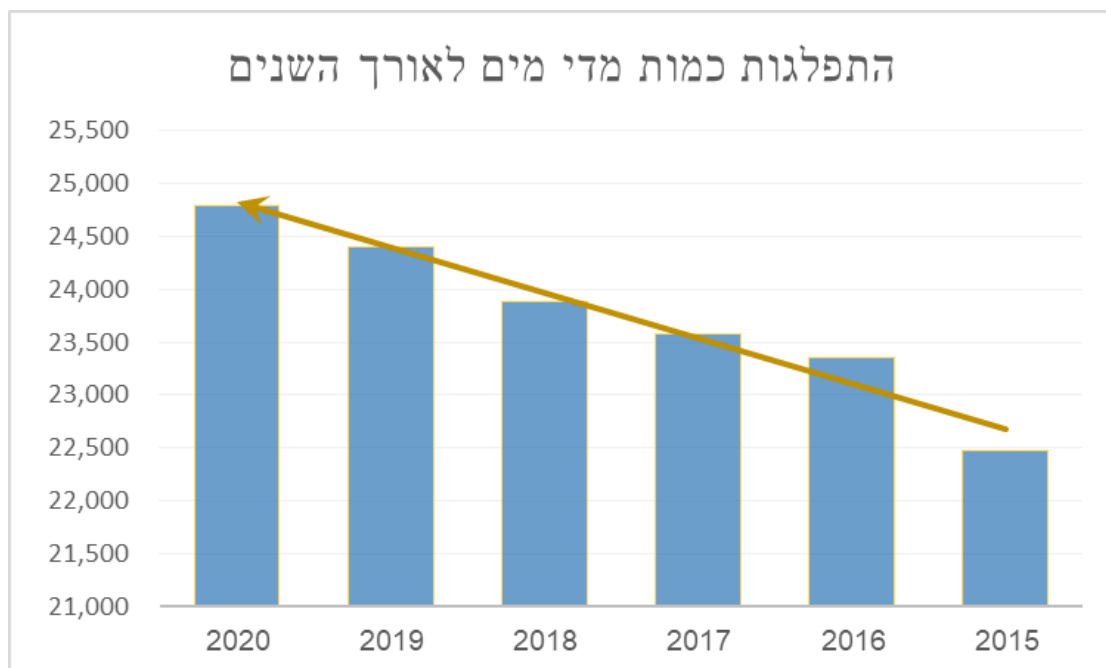
4. צרכנים

4.1. כמות צרכנים

בשנת 2020 היו 24,794 צרכנים שקיבלו שירותים מתאגיד מי ציונה, עליה של כ-1% לעומת לשנת 2019.

מהות שימוש	נס ציונה	מזכרת בתיה	קריית עקרון	סה"כ 2020
מגורים	15,047	4,237	2,848	22,132
גיבון ציבורי	252	104	84	452
מוסדות רשות מקומית	194	56	59	309
בתי חולים ומקוואות	13	4	5	22
מסחר ומלאכה	1,098	91	191	1,380
בניה	70	59	5	134
חקלאות בהקצבה	4	1	—	5
צרכן מעל 15,000 קו"ב	7	—	1	8
שונות	179	104	69	352
סה"כ מדי מים/צרכנים	16,864	4,656	3,262	24,794

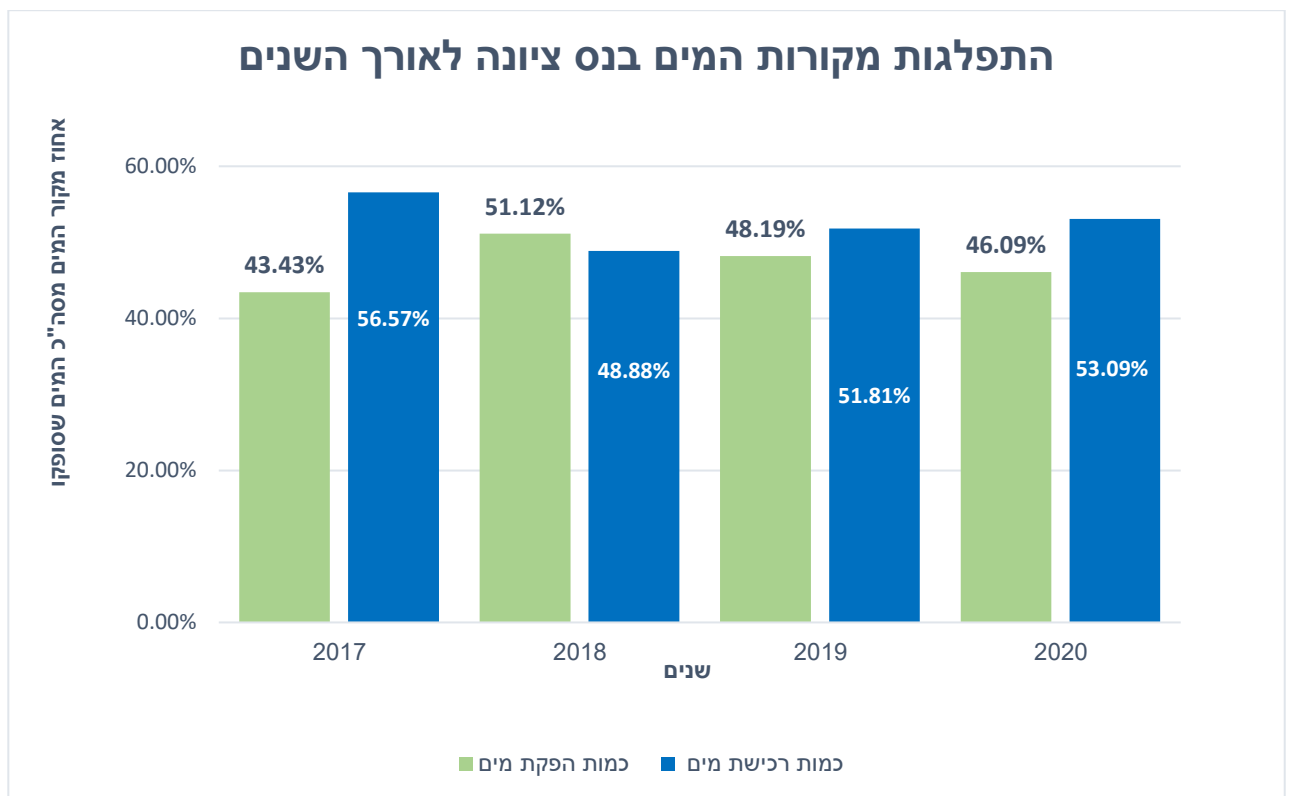
4.1.1. התפלגות מספר צרכני המים לפי שימושים בישובים השונים.



4.1.2. כמות מדי המים בשנים 2015-2020

4.2. מקורות המים

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה מקידוחי מי שתייה עצמאיים ומחברת מקורות. בשנת 2020 כמחצית מהמים 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 נווה. בארות ה' ו-ו' פועלות עם מתקן להרחקת חנקות בשיטת האלקטרוליזה הבררנית. בבאר גן נווה קיים מיהול של מי הבאר עם מי הרשת העירונית. כל מי הבארות עוברים סינון והכלרה באמצעות מערכת בקרה רציפה.



4.2.1. התפלגות מקורות אספקת המים לנס ציונה 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.

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 השאיבה לביוב ולמכונני טיהור שפכים.

במקרה של גלישת ביוב, התאגיד פועל במהירות האפשרית לתיקון התקלה ולהחזרת המצב לקדמותו על מנת למנוע נזק סביבתי.

במהלך שנת 2020 הייתה קריסה של תחנת השאיבה לביוב בקריית עקרון בעקבות אירועי גשם קיצוניים. תקלה זו גרמה לקריסת המשאבות ונדרשו כ- 9 ימים עד להשבת המצב לקדמותו. בנוסף אירעו עוד שתי תקלות בקו ביוב ראשי שגרמו לגלישת הביוב לנחל עקרון. בכל המקרים הגלישה דווחה לרשויות וטופלה לפי ההנחיות.

5.2. בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה השמינית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. התאגיד מנטר ובודק כ- 35 עסקים מתוכם כ- 17 בנס ציונה ו- 18 בקריית עקרון ומזכרת בתיה. בהתאם להנחיות המשרד להגנת הסביבה ורשות המים, בשל מגבלות הקורונה הוקפאו דיגומי שפכי תעשייה במרבית העסקים החל מחודש מרץ 2020. על כן לא ניתן היה ליישם את תכנית הניטור בחלקה ובוצעו רק 90 בדיקות מתוך 166 שתוכננו המהוות כ- 54% מתוכנית הניטור המקורית. **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. התאגיד קיים שגרת בדיקות ודיגומים גם השנה. 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 2020 התאגיד ביצע התאגיד 738 בדיקות מיקרוביאליות .

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

אחוז חריגה סופי	מספר חריגות סופי	אחוז חריגה דיגום ראשון	דגימות חריגות בדיגום ראשון	אחוז ביצוע	מספר בדיקות שבוצעו	מספר בדיקות מקרוביאליות מתוכנן	נקודת דיגום
							נס ציונה
0%	0	0.23%	1	100%	388	388	רשת אספקה
0%	0	0%	0	100%	12	12	מתקני הפקה
0%	0	0%	0	100%	26	26	חיבורי מקורות
							קריית עקרון
0%	0	0.32%	1	100%	117	117	רשת אספקה
0%	0	0%	0	100%	54	54	חיבורי מקורות
							מזכרת בתיה
0%	0	0.64%	2	100%	117	117	רשת אספקה
0%	0	0%	0	100%	26	26	חיבורי מקורות
0%	0	0.54%	4	100%	738	738	סה"כ

5.3.1 סיכום תוצאות דיגום מיקרוביאלי בתאגיד מי ציונה בשנת 2020.



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.

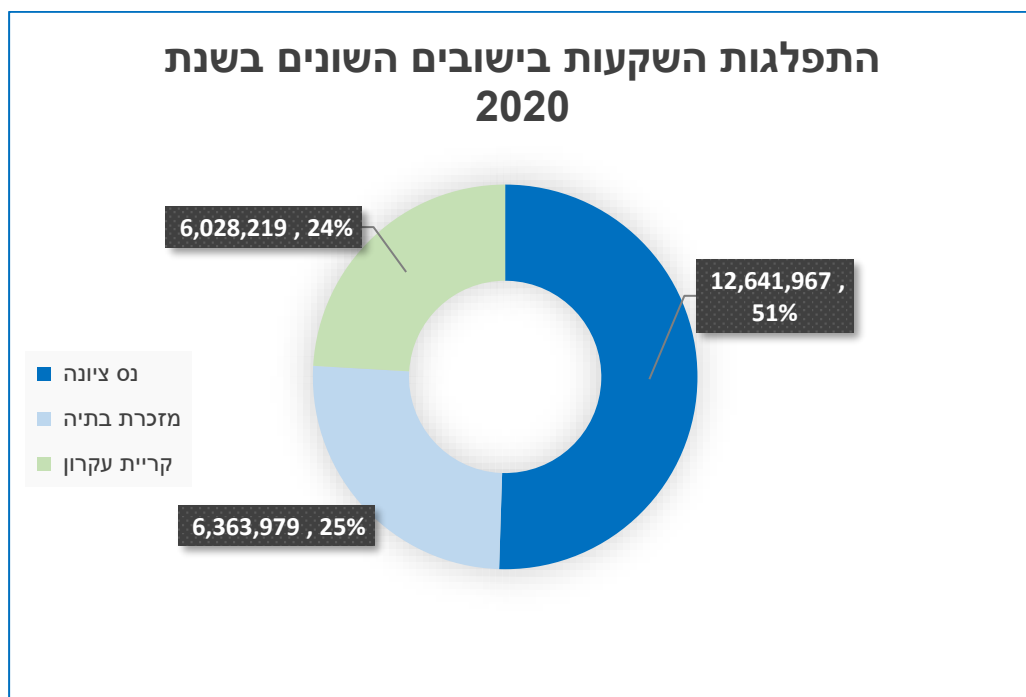
6. השקעות

6.1 סיכום השקעות בתשתיות מים וביוב

בשנת 2020 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ – 25,032 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

ישוב	2018	2019	2020
נס ציונה	12,813	11,826	12,641
מזכרת בתיה	5,375	4,576	6,363
קריית עקרון	4,629	2,725	6,028
סה"כ	22,812	19,127	25,032

6.1.1 השקעה בתשתיות לפי שנים באלפי ש"ח.



6.1.2 השקעה בתשתיות בשנת 2020 לפי ישובים

בשנת 2020 התאגיד שיקם, שדרג והניח כ – 12,726 מטר קווי מים וביוב :

כ - 7,502 מטר קווי מים

כ – 5,224 מטר קווי ביוב

6.2. פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחובות ביאליק , רמז, שכונת יד אליעזר
- ✓ קווי מים רחובות החלוץ (קטע נורדאו ביאליק) , אנילביץ והנרקיס
- ✓ שדרוג קוו ביוב חציית רחוב ויצמן (ספורטק עד האירוס)
- ✓ הנחת קווי מים וביוב חדשים שכונה בפיתוח נס/ 130 (פיקוד העורף לשעבר).
- ✓ הנחת קווי מים וביוב חדשים בנס/ 144, ונס/ 145 פארק המדע הצפוני.
- ✓ הנחת קווי מים וביוב חדשים נס/ 123.

6.3. פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

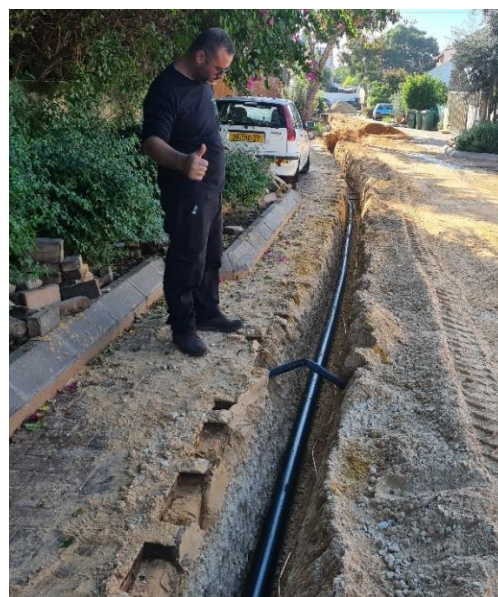
- ✓ החלפת קווי מים ברחוב הזית.
- ✓ החלפת קווי מים וביוב רחוב הגפן .
- ✓ החלפת קווי מים רחוב ויצמן
- ✓ שדרוג קווי מים רחוב החיטה וההדרים.
- ✓ שדרוג קוו ביוב רחובות הרותם והגורן.
- ✓ פיתוח קוו ביוב בית עלמין.
- ✓ שדרוג תחנת שאיבה לביוב משוטפת עם קריית עקרון



6.3.1. החלפת קווי מים וביוב, במזכרת בתיה.

6.4. פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ שיקום קווי מים רחוב הכלנית .
- ✓ שיקום קווי מים רחוב נרקיס.
- ✓ שיקום קווי מים וביוב רחובות צנחנים וגולני .
- ✓ החלפת קווי ביוב רחובות הרצל והלוטם.
- ✓ שדרוג תחנת שאיבה לביוב משוטפת עם מזכרת בתיה .



6.4.1. שיקום ושדרוג קווי ביוב, קריית עקרון.

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2020 במלש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	2,313	4.528
מזכרת בתיה	1,711	3.788
קריית עקרון	1,200	5.360
סה"כ	5,224	13.676

6.4.2. השקעות במיליוני שקלים בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני ביוב

ישוב	אורך קו במטרים	השקעה ב 2020 במלש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	4,554	5.354
מזכרת בתיה	2,226	2.482
קריית עקרון	722	0.604
סה"כ	7,502	8.44

6.4.3. השקעות במיליוני שקלים בשיקום שדרוג ופיתוח קווי ומתקני מים

ישוב	השקעה ב- 2020 במלש"ח כולל מע"מ
נס ציונה	2.759
מזכרת בתיה	0.093
קריית עקרון	0.063
סה"כ	2.915

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

6.5 פרויקטים עיקריים מתוכננים בשנת 2021

6.5.1 קווי ביוב

- ✓ פיתוח קווי וביוב נס/ 128 ונס/ 126, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב עמק השושנים עד רבין, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב גאולה, ששת הימים, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב ראובן לרר, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי ביוב כובשי החרמון יהלום, ורבי מאיר בעל הנס, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב הבנים שבזי, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב אלי כהן, קריית עקרון
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב הגפן, והמגן מזכרת בתיה.
- ✓ פיתוח קווי ביוב הנפת הדגל, ונס/ 134, נס ציונה
- ✓ פיתוח קווי ביוב פארק ספורטק, נס ציונה.
- ✓ פיתוח קווי ביוב שכונה מזרחית, מזכרת בתיה.

6.5.2 קווי מים

- ✓ שיקום קווי מים רחוב העבודה החרש, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי מים ספורט פארק, נס ציונה.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב עדן, נס ציונה
- ✓ שיקום קווי מים רחוב הכלנית, יערה ורקפת, קריית עקרון.
- ✓ שיקום קווי מים רחוב כובשי החרמון, יהלום ורבי מאיר בעל הנס, קריית עקרון.
- ✓ שיקום קווי מים רחובות: הרימון, התאנה היסמין, מזכרת בתיה.
- ✓ שיקום קווי מים רחובות: הגפן, ההדרים והמגן, מזכרת בתיה
- ✓ פיתוח קווי מים נס/ 134 (כניסה צפונית), נס/ 128, נס ציונה.

6.5.3 מתקנים

- ✓ שיקום תחנת שאיבה לביוב קריית עקרון ומזכרת בתיה

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. השנה בעקבות משבר הקורונה נרשמו לשרות צפייה בקריאות מד המים מרחוק כ – 130 צרכנים, פי 2 מכמות הצרכנים שנרשמו לשרות בשנת 2019. הצרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד באמצעות מסרונים או למייל.



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

6.8. הערכות לחירום

בשנת 2020, לפני התפרצות מגפת הקורונה נערכה בתאגיד ביקורת חירום מלאה על ידי רשות המים הממשלתית. במהלך הביקורת נבחנו מוכנות התאגיד למצבי החירום השונים ושיתוף הפעולה בין התאגיד לרשויות המקומיות בתחומה. כמו כן נבדקה הרציפות התפקודית של התאגיד בחירום לרבות ההתקשרויות עם הקבלנים וההכרה בהם כמפעלים חיוניים.

התאגיד קיבל ציון מעולה 99.98 (מתוך 100) ושבחים על תפקודו :

" כשירות התאגיד הינה גבוהה וראויה לכול הערכה. כללי - היערכות התאגיד כתאגיד רב רשותי מבחינת תאי קישור, תיאום מול הרשויות ומוכנות מהווה מודל להיערכות תאגיד רב רשותי. "



6.8.1. תמונות מביקורת כשירות שנתית 2020, 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 הארצית. התוכנית מתבססת על גיל קווי הביוב וכמות סתימות ביוב במהלך 3 שנים.

השנה בוצעו שטיפות של כ- 10.7 ק"מ אורך קווי ביוב.

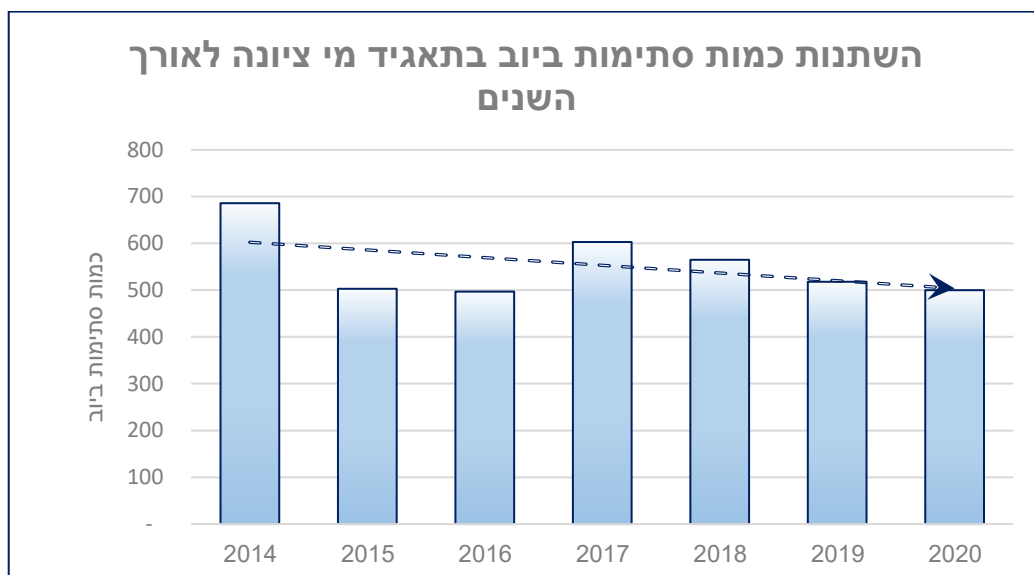
ישוב	אורך קווים במ"א
נס ציונה	4,995
מזכרת בתיה	4,509
קריית עקרון	1,180
סה"כ לתאגיד	10,684

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 2020 טופלו כ- 480 סתימות ביוב בשלושת הישובים. קיימת ירידה בכמות סתימות הביוב לאורך השנים. בשנת 2020 כמות הסתימות ירדה ב- 7.5% לעומת 2019.



7.2.1. כמות סתימות ביוב בתאגיד מי ציונה לאורך השנים.

ישוב	סתימות ביוב 2019	סתימות ביוב 2020
נס ציונה	204	167
מזכרת בתיה	161	140
קריית עקרון	153	172
סה"כ לתאגיד	518	479

7.2.2. כמות סתימות ביוב בשנים 2019, 2020 בישובים השונים

7.3. תקלות שבר בקווי ביוב

בשנת 2020 היו 5 אירועי שבר בקווי ביוב.

ישוב	2020
נס ציונה	1
מזכרת בתיה	1
קריית עקרון	3
סה"כ	5

7.3.1. אירועי שבר בישובים השונים בשנת 2020

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- 7,502 מ' קווי מים !

7.5. דליפות מים

השנה חלה ירידה במספר דליפות מים: סה"כ נרשמו כ- 46 פיצוצי מים בכל שלושת הישובים, ירידה של 11.5% ביחס לשנה שעברה וזאת בזכות ההשקעות והחלפות קווי המים.

השנה שוקמו והוחלפו כ- 5,723 מ' קווי מים !

ישוב	2019	2020
נס ציונה	33	15
קריית עקרון	12	19
מזכרת בתיה	7	12
סה"כ	52	46

7.5.1. כמות פיצוצי מים בשנים 2019-2020



7.5.2. עבודות שיקום קווי מים 2020

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, דיורר 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

בקרות 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	2020
נס ציונה	59
קריית עקרון	35
מזכרת בתיה	20
סה"כ	114

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

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.

הקודד האתי המלא מפורסם באתר התאגיד .

8.3. סניפים ושעות קבלת קהל

לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות פרונטליים . 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 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

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



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

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

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

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



8.3.1. דרכי קשר, סניפים ושעות קבלת קהל

8.4 פניות שהתקבלו במוקדים השונים

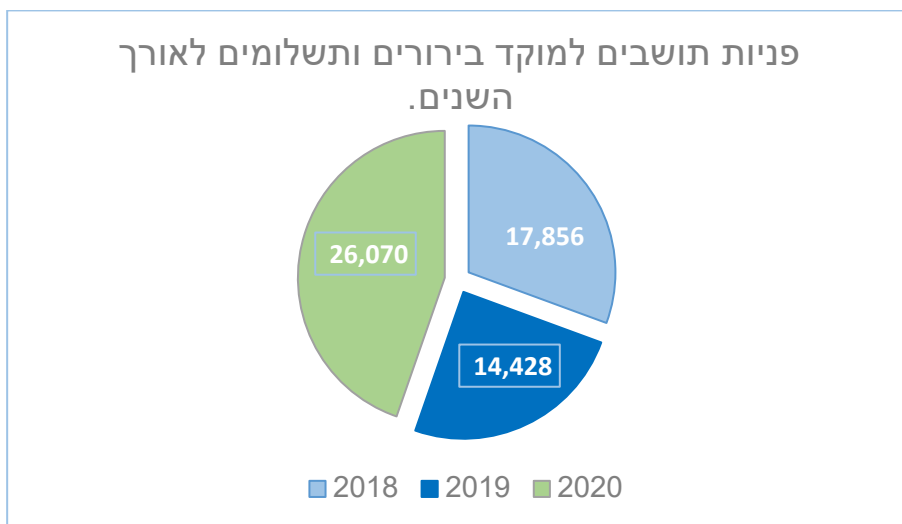
התאגיד מפעיל לרווחת התושבים שלושה מוקדי שירות שונים .

- ✓ 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 - השנה רוב הזמן היה פעיל בעיקר מרחוק בשל מגבלות הקורונה

מוקד בירורים ותשלומים : במהלך השנה טיפל המוקד בכ - **26,070** שיחות נכנסות. זו היא עלייה של

180% ביחס לכמות הפניות בשנה שעברה.

עיקר העלייה מיוחסת כמובן לשנת הקורונה והעובדה כי מרכזי שרות הלקוחות היו סגורים בשל מגבלות הקורונה

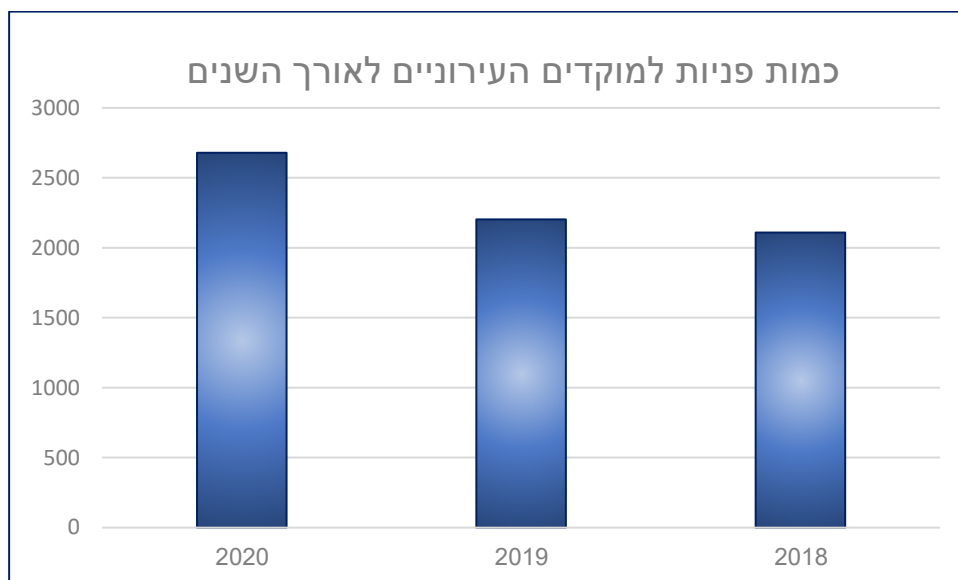


8.4.1 כמות פניות שטופלו במוקד בירורים ותשלומים בשנים 2018-2020.

מוקד תקלות: סה"כ טופלו השנה ב **2,679** פניות בישובים השונים , כ - 120% ביחס לשנה שעברה.

נושא הפניה	נס ציונה	קריית עקרון	מזכרת בתיה	סה"כ
ביוב גולש	328	164	122	614
מכסה / בור ביוב	105	15	40	160
שונות ביוב	131	34	40	175
פיצוצי מים	80	34	29	143
תלונות אין מים	203	35	17	255
לחץ מים נמוך	86	26	24	136
תלונות צבע טעם מים	70	6	4	80
שונות מים	597	201	288	1,086
סה"כ	1,600	515	564	2,679

8.4.2 התפלגות פניות במוקדי התקלות לפי ישובים



8.4.3. כמות פניות למוקדים העירוניים לאורך השנים.

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

במהלך שנה זו, בניגוד לשנים שעברו עיקר הפניות היו פניות מקוונות בשל מגבלות הקורונה וסגירה של מרכזי השירות הפרונטליים. התאגיד טיפל בסניפיו השונים בכך – 7,267 פניות. ירידה של 44% בכמות הפניות לעומת אשתקד. כ- 60% מהפניות היו השנה במיילים לסניפים השונים.

ס"ח	קריית עקרון	מזכרת בתיה	נס ציונה	דרך פניה לסניף
2,250	738	351	1,161	פרונטלי
4,354	618	1,158	2,578	מייל
354	54	41	259	פקס
309	91	67	151	טלפון
7,267	1,501	1,617	4,149	ס"ח

8.4.4. התפלגות דרכי פניות התושבים במהלך 2020 בישובים השונים.

8.5. זמני המתנה מענה טלפוני

השנה עיקר השרות עבר בעיקר למענה הטלפוני למוקד בירורים ותשלומים.

השנה פנו למוקד בירורים ותשלומים 27,775 שיחות !! עליה של 165% ביחס לשנה שעברה

העומס על המוקד עלה משמעותית למרות זאת זמן המתנה עלה רק במעט.

זמן המתנה הממוצע עמד רק על 02:37 דקות בלבד !!!

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

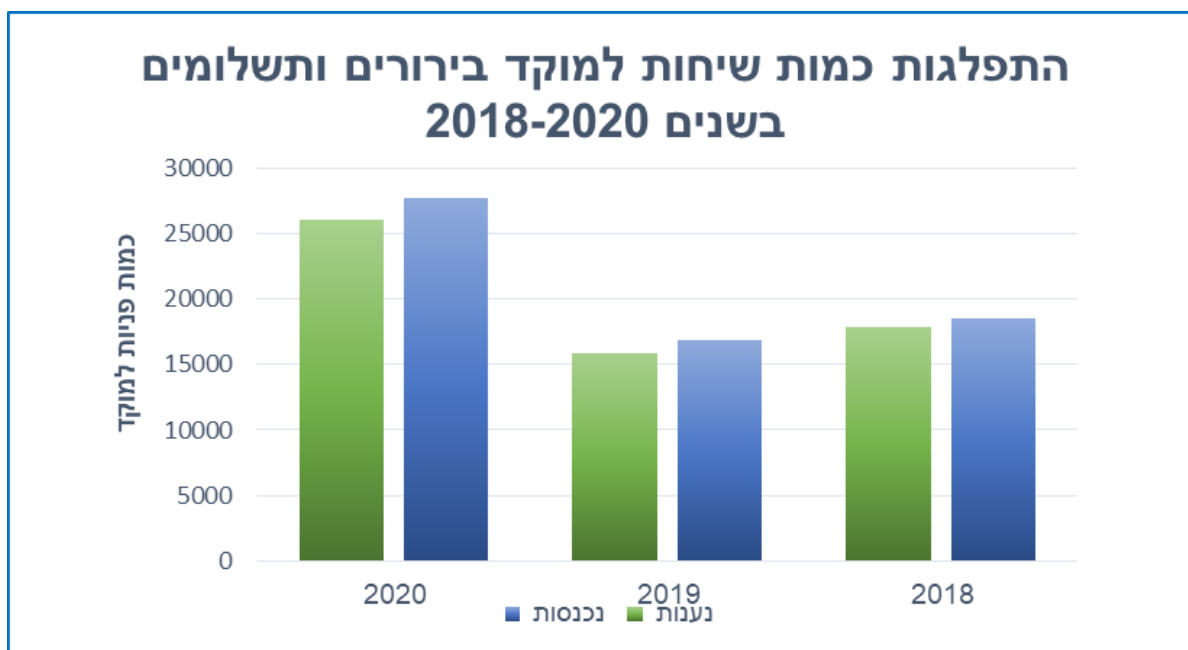
רק כ- 6% מהשיחות ננטשו השנה.

שנה	עד 30 שניות	עד 60 שניות	עד 90 שניות	מעל 90 שניות	זמן המתנה ממוצע
2019	6,437	7,784	8,600	14,550	01:56
2020	8,430	10,935	11,973	14,097	02:37

8.5.1. זמני המתנה במוקד בירורים ותשלומים בשנים 2019-2020

שנה	שיחות נכנסות	שיחות נענות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
2019	16,837	15,853	984	94.16%
2020	27,775	26,070	1,705	93.9%

8.5.2. שיחות נענות וננטשות במוקד בירורים ותשלומים בשנים 2019-2020



8.5.3. שיחות נכנסות ונענות למוקד בירורים ותשלומים בשנים 2018-2020

8.6. זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי

מרכזי שרות הלקוחות במהלך מרבית השנה היו סגורים לאור מגבלת הקורונה.

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, לביור 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. השנה לאור מגבלות הקורונה התאגיד שדרג את המערכת בכך שתושב יכול להזמין תור לשיחת טלפון במועד הנוח לו. השנה עלתה כמות השיחות הטלפוניות למרכזי השרות ב 166% ביחס לשנה שעברה.

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 קימת 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 לרבות: הורדת טפסים למילוי, מילוי טפסים מקוונים, ביצוע תשלומים, קבלת חשבונות במייל, הרשמה לשרות קבלת התראות על חשד לנזילה וצפייה במדי קר"מ, דיווח על שינוי מספר הנפשות, פניה ב"צור קשר" ועוד. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל, הנחיות, טפסים ועוד. בזכות היכולות של האתר, השירות לתושב לא נפגע גם בתקופת הפנדמיה.

8.12. 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, בשל מגבלות שהוטלו בעקבות התפשטות נגיף הקורונה ולאור העובדה כי מסגרות החינוך השונות עבדו במתכונת שונה ולא באופן רציף, החליט התאגיד לתרום לילדים בצורה שונה משנים קודמות.

השנה חולקו לכל תלמידי כיתות א' ותנועות נוער בקבוקי שתייה רב פעמיים ייחודיים.

לכל ילדי גני הילדים חולקו תיקים ממותגים הכוללים חוברת עבודה בנושא מים ומרקרים על מנת שכאשר הילדים נמצאים בבתיים עדיין יוכלו להעמיק בנושא שימוש מושכל במים.

החוברת נערכה על ידי רשות המים והביוב הממשלתית ומיועדת במיוחד לגיל הרך. החוברת עוסקת בנושאי המים בטבע, כיצד הם מגיעים אלינו ועל חשיבות שימוש מושכל במים.



השנה השקיע התאגיד כ- 87,000 ₪ עבור פעילות חינוכית!

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
2020	64	0	0

9.1.1. פיצויים לצרכנים לפי כללי אמות מידה לצרכנים בשנת 2020

10. דווח לפי חוק חופש המידע.

10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2020 הוגשו לתאגיד 1 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2020	נושא
1	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
0	מסירת המידע המבוקש באופן חלקי
0	דחיית המידע לפי הרשות
0	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
1	סה"כ בקשות שהוגשו

10.1.1. מספר בקשות לפי חוק חופש המידע לשנת 2020

מספר בקשות בשנת 2020	זמן טיפול
2	עד 15 יום
0	בין 16 ל 30 יום
0	בין 31 ל 60 יום
1	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 והפרשי מדידה, בתקופות החשבון השונות.

12. תעריפי המים
על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התשיעי 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים:
א. תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בכנס.
ב. תעריף עבור כמות נוספת מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנוסף בתקופת החשבון.
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ועודכנים מעת לעת על ידיה.

13. פירוט חיובים
פירוט זיכוי וחיובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשיעי 2009. סכום החיוב הנוכחי של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

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

15. רישום לקבלת חשבונית במייל
שירות חשבונית במייל מאפשר קבלת החשבון התקופתי במייל, כדי להצטרף לשירות יש לשרוק את הברקוד ולמלא את פרטי הרישום. לשימוש ברישום ישלח מייל לחיבת הדוא"ל שהוזנה על ידיכם.

16. רישום לקריאת כד מים מרחוק
לכל צרכן קיימת אפשרות להירשם לאתר של קריאת כד מרחוק באמצעות מיקוד הברקוד. לאחר הרישום לאתר, יש לצרף את היכולת לעקוב אחר קריאות כד המים באתר האינטרנט, (כולל היסטוריית צריכה) ולקבל התראות במסרון לעדכון נייד על חשד לזלימה.



נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון
חשבונית מס' / קבלה - מקור
החשבונית מהווה חשבונית מס רגילה לאחור מירענה
מ.ס. 514216910
תאריך עריכת חשבון:



לתשלום
שרוק 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.
- חיבת הודעות אישיות.

הודעות אישיות

החשבון לא ברור? שרוק להסבר באתר שלנו

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

מה זה צריכה פרטית? הפרש בין קריאת מד המים המשוך בחקופה 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 (גיטון, חדר אשפה ועוד).
מה זה הפרשי מדידה? הפרש 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)

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

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

חשבון לתשלום מים וביוב לתקופה

נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון

קוד מוטב: שם 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 בש"ח

12. סיכום החיובים והזיכויים (ב- 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 הוראת 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 הוצאת אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חידוש חיבור.