



פעילות מי ציונה לשנת 2020

דוח מקוצר - מידע לתושב

תוכן העניינים

3	1. הקדמה
4	2. השקעות בתשתיות בשנת 2020
5	3. נתוני אספקת מים
6	4. פחת המים
7	5. פחת גבייה
7	6. מקורות המים
8	7. צרכנים
8	8. השלכות סביבתיות
9	9. איכות מים
9	10. סקירה הנדסית
11	11. שיבושים ותקלות
12	12. שרות לצרכן
14	13. פיצויים לצרכנים
14	14. דווח חוק חופש המידע
14	15. חשבון המים התקופתי

1. הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם תקציר 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 מרחוק. 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

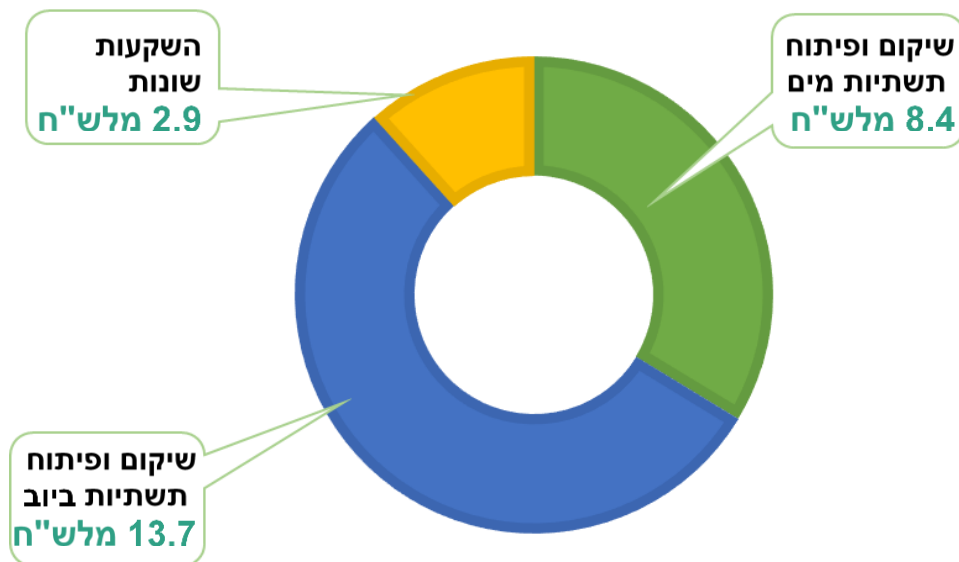


שאול רומנו, עו"ד
יו"ר דירקטוריון

2. השקעות בתשתיות בשנת 2020

תאגיד מי ציונה השקיע בשנת 2020 בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב

כ – 25 מיליון ₪



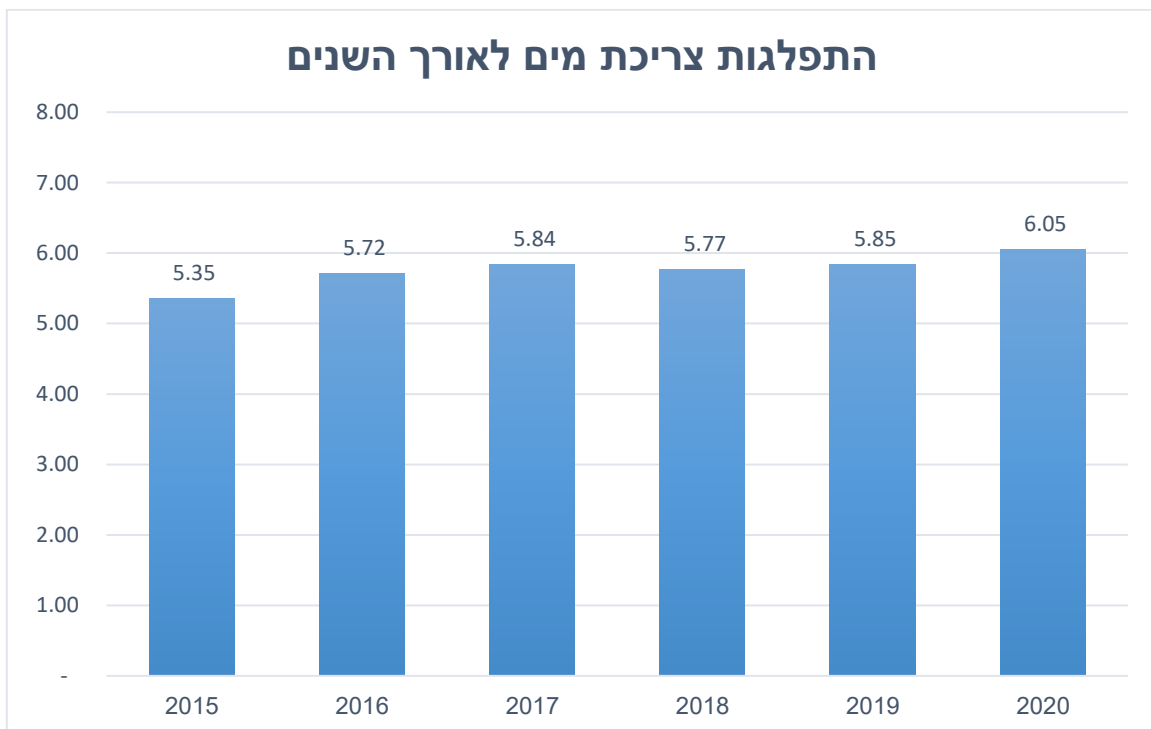
3. נתוני אספקת מים

בשנת 2020 סופקו

כ – 6 מיליון מ"ק

לכ – 85,000 תושבים!

צריכת המים השנה עלתה בכ – 3.3% ביחס לצריכת המים אשתקד.

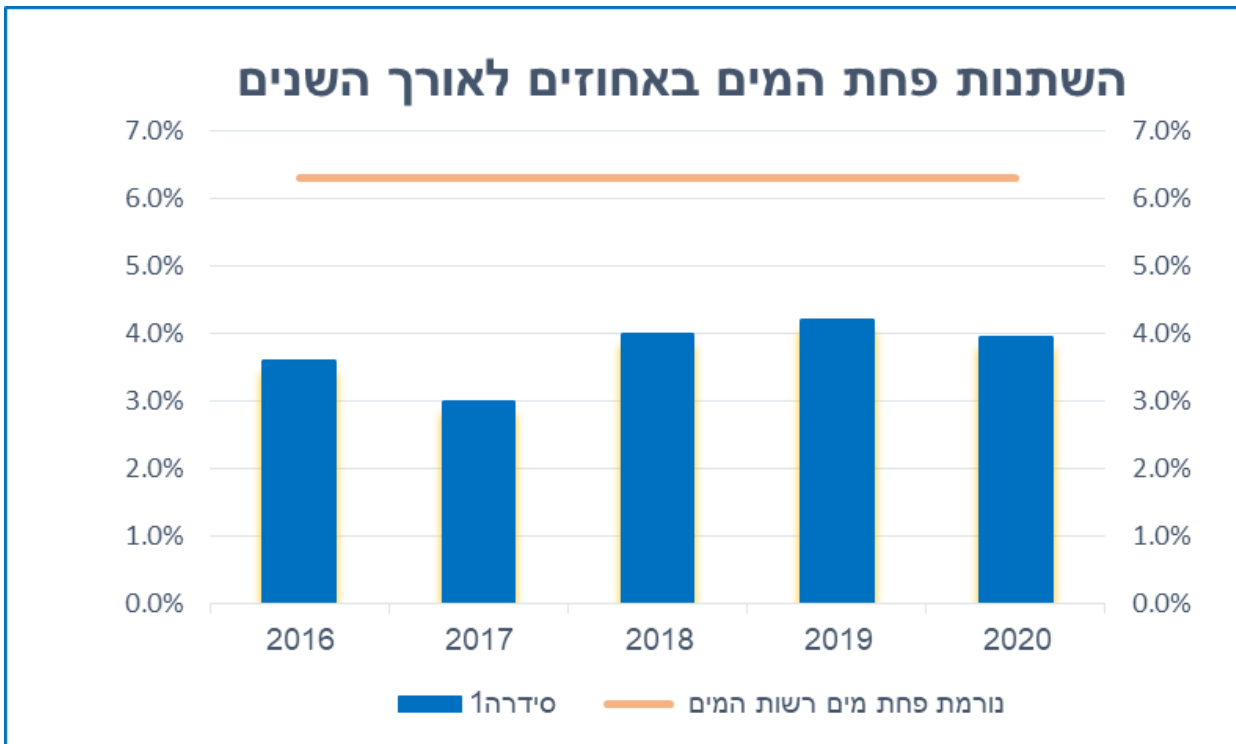


4. פחת המים

בשנת 2020 פחת המים עומד על

כ – 3.95%

הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך. פחת המים השנה נמוך במקצת מפחת המים ב 2019. פחת המים של מי ציונה נמוך בהרבה מהנורמה שנקבעה ע"י רשות המים העומדת על 6.3% וזאת כתוצאה מהשקעות בשיקום ופיתוח קווי מים לאורך השנים, וכן בזכות מדי המים החדישים ותחזוקתם השוטפת לפי הנחיות רשות המים.



5. פחת גבייה

כ – 89% אחוז גבייה שוטפת

כ – 97% אחוז גבייה מצטברת

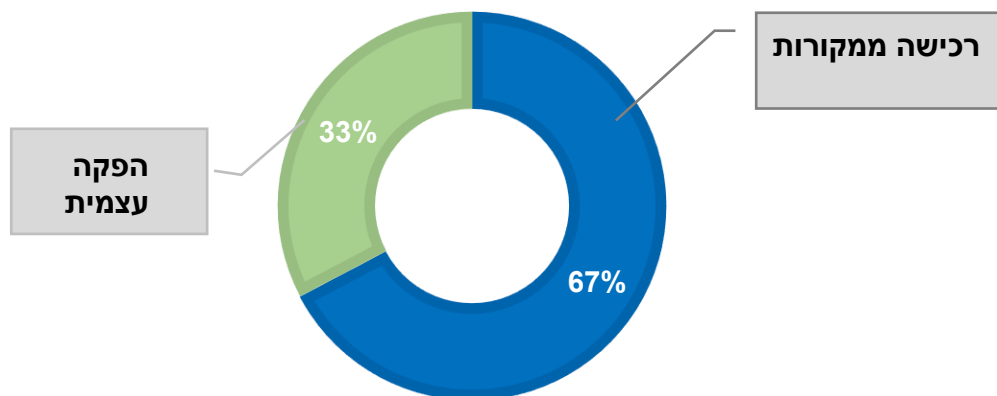
פחת גבייה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגבייה בפועל ומשקף את רמת גביית חיובי המים מהצרכנים. אחוז גבייה שוטף מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה. אחוז גבייה מצטברת מייצג את סך ההכנסות בשנת 2020 ביחס לחיובים של שנת 2020. התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

6. מקורות המים

בשנת 2020 הופקו ונרכשו

6.2 מיליון מ"ק מים

התפלגות מקורות אספקת מים בשנת 2020



7. צרכנים

מספר הצרכנים בשנת 2020

כ- 24,800

8. השלכות סביבתיות

התאגיד שם לעצמו כיעד לשמור על איכות הסביבה כחלק ממדיניות התאגיד. בשנת 2014 הוסמך התאגיד גם לתקן ISO 1400 תקן ניהול סביבתי.

8.1 מכון שאיבה לביוב

במהלך 2020 היו 3 תקלות במכון שאיבה לביוב של קריית עקרון ומזכרת בתיה.

השנה הושקע בשדרוג תחנת השאיבה

1.5 מיליון ש"ח !

8.2 שפכי תעשייה

בדיקות ניטור שפכים שבוצעו בשנת 2020 :

90 בדיקות .

בשנת 2020 בשל מגבלות הקורונה מרבית דיגומי שפכי תעשייה במרבית העסקים הוקפאו לפי הנחיות המשרד להגנת הסביבה. על כן בוצעו רק 90 בדיקות מתוך 166 שתוכננו.

9. איכות מים

בדיקות מיקרוביאליות שבוצעו בשנת 2020:

738 בדיקות .

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות

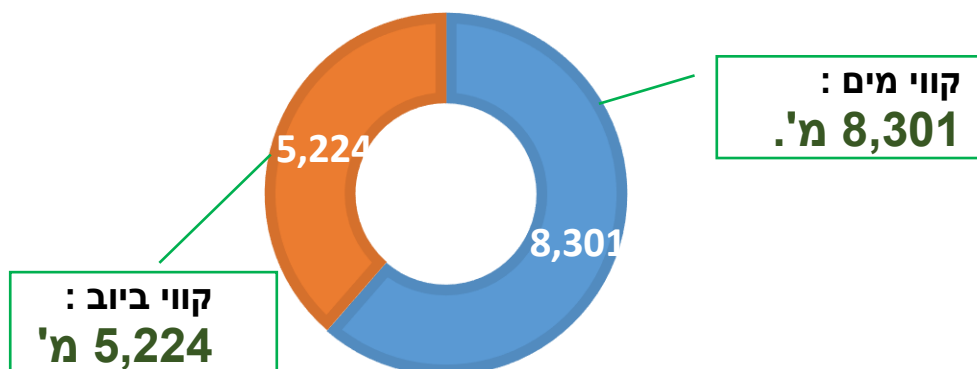
10. סקירה הנדסית

10.1 שיקום ופיתוח

בשנת 2020 הונחו 13.5 ק"מ קווי מים וביוב

8.3 ק"מ קווי מים

5.2 ק"מ קווי ביוב



10.2 הערכות לחירום

בביקורת לשנת 2020 התאגיד קיבל ציון לשבח!

99.98%

בשנת 2020, 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.



10.3 פרויקט קר"מ (קריאת מדי מים מרחוק)

כל מדי המים בתאגיד הנם מדי מים חכמים עם קריאה מרחוק

להרשמה למערכת לקבלת התראות על צריכה חריגה כנסו לאתר מי ציונה : mei-ziona.co.il

11. שיבושים ותקלות

11.1 אחזקה מונעת קווי ביוב

בשנת 2020 עברו שטיפה 10.7 ק"מ קווי ביוב

11.2 סתימות ביוב

בשנת 2020 טופלו 480 סתימות ביוב

ירידה של - 7.5% לעומת 2019.

11.3 תקלות שבר קווי ביוב

בשנת 2020 היום 5 אירועי שבר בקווי ביוב

11.4 דליפות מים

בשנת 2020 היו 46 פיצוצים מים .

ירידה של 11% לעומת 2019.

בשנת 2020 הוחלפו 6 ק"מ קווי מים

11.5 הפסקות מים

בשנת 2020 היו 114 הפסקות מים יזומות .

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 . 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.

12. שרות לצרכן

12.1 פניות צרכנים למוקדים

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

פניות שטופלו במוקדי שירות לקוחות:

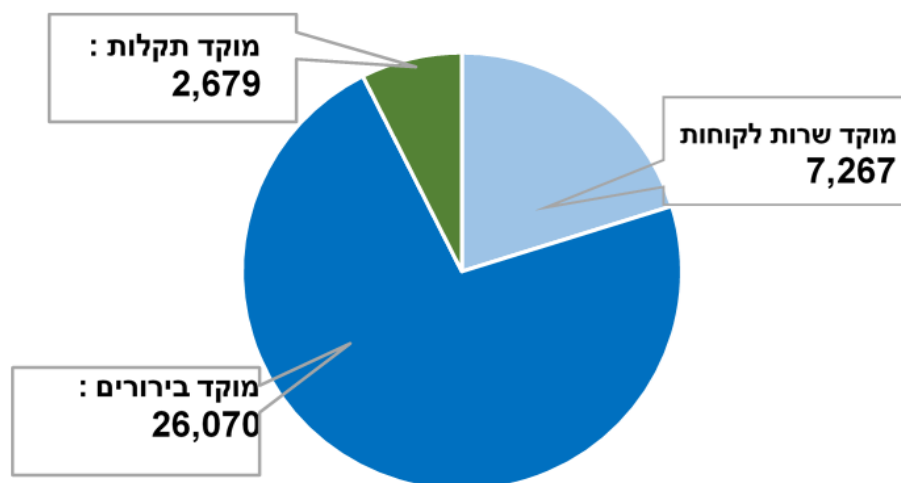
7,267 פניות

פניות שטופלו במוקד בירורים ותשלומים :

26,070 פניות

פניות שטופלו במוקד תקלות:

2,679 פניות



12.2 זמני המתנה

השנה עיקר השרות עבר למוקד מענה הטלפוני :

22,775 שיחות

עליה של 165% ביחס לשנה שעברה . העומס על המוקד עלה משמעותית אך למרות זאת זמן המתנה עלה רק במעט.

זמן המתנה ממוצע

02:37 דקות

12.3 זכאות להנחה במים.

בהתאם לתקנות , קיימות קבוצות באוכלוסייה הזכאיות להנחה במים. מהות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש. ההנחה ניתנת באופן אוטומטי על בסיס רשימת זכאית המועברת מרשות המים, ואין צורך לפנות לתאגיד כדי לקבל ההנחה.

12.4 תרומה לקהילה

בשנת 2020 הושקעו בפעילות חינוכית

87,000 ₪



חולקו לכל תלמידי כיתות א' בכל הישובים ותנועות הנוער בנס ציונה בקבוקי שתייה רב פעמיים ייחודיים. לכל ילדי הגנים חולקו תיקים ממותגים הכוללים חוברת הפעלה בנושא מים ומרקרים .

13. פיצויים לצרכנים

בשנת 2020 פוצו :

64 צרכנים

בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א- 2011.

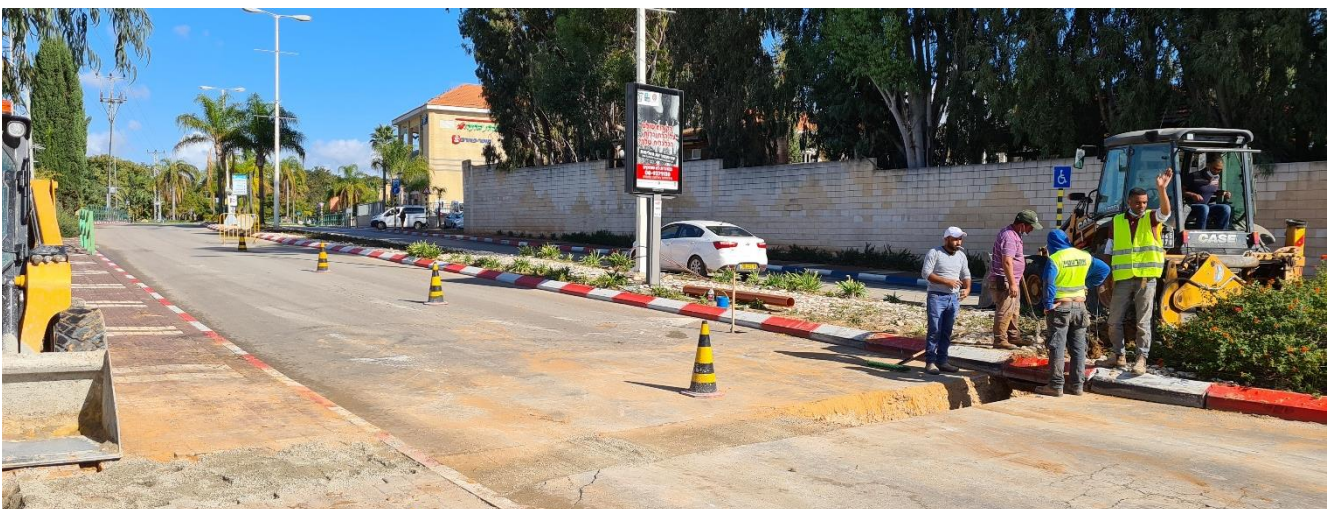
14. דווח חוק חופש המידע

בשנת 2020 הוגשו בקשות לפי חוק חופש המידע :

1 בקשה

15. חשבון המים 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.



הסבר אודות שובר חשבון המים

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

12. תעריפי המים
על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותים 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 מוכפל במספר הנפשות המוכרות בבנין.
ב. תעריף עבור כמות נוספת מתחת ליתרת כמות המים שנצרכה בבנין בתקופת החשבון.
עסקים ומסודות מחויבים בתעריף הגבוה בנין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידה.

13. פירוט חיובים
פירוט זיכוי וחיוב הצרכן עבור צריכת מים ושירותים מים וביוב, בהתאם לכללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותים מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשיע 2009. סכום החיוב הנוכחי של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.

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

15. רישום לקבלת חשבונית במייל
שירות חשבונית במייל מאפשר קבלת החשבון התקופתי במייל. כדי להצטרף לשירות יש לסרוק את הברקוד ולמלא את פרטי הרישום. בסיום הרישום ישלח מייל לתיבת הדוא"ל שזוהה על ידכם.

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



נס ציונה - מוכרת במים - קריית עקרון

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



לתשלום סרוק את הברקוד

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

1. פרטי מע"מ שם המשלם מס' נפשות מס' זכאים תאור שימוש כתובת הנכס 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. תיבת הודעות אישיות

הודעות אישיות



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

מה זה צריכה פרטית? הפרש בין קריאת מים המים המשוך בתקופה קודמת לבין הקריאה הנוכחית.
מה זה מד מים ראשי? לכל בית משותף יש מד מים ראשי המודד את סך כל הצריכות כולל הצריכות הפרטיות והמשותפות (גינון, 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 משויך (צריכה פרטית)

מס' מד	תאריך קריאה		קודמת	נוכחית	קודמת	נוכחית	הפרש	סיבת הערכה
	קודמת	נוכחית						

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

הודעת זיכוי

חשבונית מס/קבלה
גוסק מורשה/ ח.פ. 514216910
תמוכת החשבון
מס' חשבונית
חשבון בנק הדואר

החשבונית אינה מהווה חשבונית מס ללא חותמת המסירה על פירושה המלא אלא אם הגביה מתבצעת בהוראת קבע חותמת וחתימת הקופה

חשבון לתשלום מים וביוב לתקופה



נס ציונה - מוכרת במים - קריית עקרון

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

סה"כ לחיוב כולל מע"מ

11. פירוט תעריפים (תעריף 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

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 לתאריך, או קבלת החשבון אינה פוסלת מתוספת ריבית.

1. תקופת חשבון
חשבונית המים משלמים לצרכנים לפחות אחת לחודש. תחילתה בתאריך הקריאה הקודמת וסיומה בתאריך הקריאה הנכחית.

2. מספר נפשות מוכר
מספר הנפשות המודות 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 כמפורט הרשאה לכל זכאי. הזכאות נקבעת לפי החוק לפי קביעת המדינה.

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

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

6. מספר נכס
לרוב תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת החשבון של התאגיד יתאמו לנתונים במערכת החשבון של העירייה.

7. מספר כרטיס מים
מספר מזהה פנימי, בו נרשמת היסטוריית הצריכות במערכת.

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

9. סוג קריאה
פרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מים או על פי הערכה. ההערכה תובצע במקרים בהם מד המים אינו גניש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה בשדה 'סיבת הערכה'.

10. הפרשי מדידה
(כולל צריכה משותפת) ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בבנין לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בבנין, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בבנין 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 או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מים. חיבור מים יערך תוך 12 שעות וביודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חיידוש חיבור.