

דו"ח סיכום תקציר לצרכן -- 2018 --

תאגיד מי ציונה בע"מ



תוכן העניינים

3	הקדמה.....	1
4	רקע ומידע אודות התאגיד.....	2
5	נתוני אספקת מים.....	3
6	צרכנים.....	4
8	השלכות סביבתיות.....	5
11	השקעות.....	6
13	שיבושים, תקלות, הפסקות מים.....	7
15	איכות השרות לצרכן.....	8
20	פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.....	9
17	דווח לפי חוק חופש המידע.....	10
18	הסבר בדבר אופן ערכית החשבון התקופתי.....	11

1.הקדמה

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח לסיכום פעילות לשנת 2018 של תאגיד מי ציונה בע"מ. חברת " מי ציונה בע"מ " הוקמה בסוף שנת 2008 ופועלת מכח חוק תאגידי המים והביוב. החברה מנוהלת כמשק סגור , שכל תקבוליה מושקעים במתן שירותי מים וביוב לרבות הקמה ושיפור תשתיות המים והביוב תוך הטמעת טכנולוגיות חדשניות ומתקדמות בתחום.

אנו בתאגיד שמים דגש חזק על נושא השרות לצרכן. התאגיד מספק שרותי מים וביוב לשלוש רשויות: **נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון**. מרכז שירות לקוחות ראשי נמצא בסניף בנס ציונה, וכן קיימים מרכזי שירות משניים במזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד הנגיש את כל מרכזי השירות לציבור בעלי צרכים מיוחדים.

כל מדי המים בכל הישובים שלנו הנם מדים חכמים עם קריאה מרחוק המאפשרים צפייה ומעקב אחר צריכות מים , מתן התראות לצרכנים על צריכות חריגות במטרה להביא לחסכון במים ומניעת בזבז כספי התושבים.

השנה השלים התאגיד הנחת קו ביוב גרביטציוני ראשי הקולט את כל שפכי העיר נס ציונה. פרויקט זה יאפשר המשך התפתחות וגידול העיר וימנע בעיות ריחות וגלישות ביוב. בזכות איתנות התאגיד, **התאגיד השקיע ב- 2018 בתשתיות מים וביוב כ- 23 מיליון ₪ !**

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.

השנה נפרדנו בצער רב מיו"ר דירקטוריון התאגיד מר דרור מרגלית ז"ל . דרור שימש כיו"ר התאגיד במשך 6 שנים ותרם רבות להצלחתו. גב' גילה אסייג מונתה לממלאת מקום יו"ר התאגיד.

אנו מקווים שתמצאו את המידע הנכלל בדוח זה כשימושי , יעיל ותורם.

לסיום ברצוננו להודות לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות העובדים שבזכותם תאגיד מי ציונה מגשים יעדים ומגיע להישגים משמעותיים.



רינה קטיף

מנכ"לית



גילה אסייג

מ"מ יו"ר דירקטוריון

2. רקע ומידע אודות 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 תבצע על פי עקרון "משק כספי סגור". החל מ-1 לינואר שנת 2013 התאגיד הפך לתאגיד אזורי הנותן שירותים ליושבים : נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון.

התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 74,200 תושבים לפי נתוני הלמ"ס .

בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותה והמחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה: נס ציונה – 67% מזכרת בתיה – 18% קריית עקרון – 15%

2.1 דירקטוריון התאגיד

דירקטוריון התאגיד מנה בשנת 2018 שמונה דירקטורים .

שם	תפקיד	נציג רשות מקומית
מר דרור מרגלית	יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' גילה אסייג	מ"מ יו"ר דירקטוריון	נס ציונה
גב' דינה ויז'ניצר	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' פטריציה בן בניסט לבקוביץ'	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
גב' יונה בן עמי	דירקטורית חיצונית	נס ציונה
מר ירון טמיר	דירקטור	מזכרת בתיה
מר אלון גרינברג	דירקטור	קריית עקרון
מר מאיר דרף	דירקטור חיצוני	קריית עקרון
גב' רינה קטיף	מנכ"ל	

3. נתוני אספקת מים

3.1. צריכת מים

תאגיד המים מי ציונה אחראי על אספקת המים לשלושת הישובים נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. סה"כ צריכת המים הכוללת של התאגיד עמדה השנה על כ – 5.72 מיליון מ"ק לעומת 5.83 מיליון מ"ק בשנת 2017. ניתן לראות כי למרות הגידול באוכלוסייה, צריכת המים ירדה.

3.2. פחת מים

פחת המים בשנת 2018 עמד על 4.0% בלבד.

פחת מים זה נמצא הרבה מתחת לנורמה של 6.3% שנקבעה על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב! פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת והמופקת לכמות המים הנצרכת. הפחת מבטא את אחוז המים שהולך לאיבוד ולא נצרך. פחת נמוך מצביע על מצב תשתיות טוב, ומהווה מדד לרמת התחזוקה ואיכות הניהול של מערך המדידה והגביה.

בשנת 2013 עמד פחת המים על 7.7%. פחת המים ב- 2018 עומד על 4% בלבד!

ישוב	פחת מים בקו"ב	פחת מים באחוזים
נס ציונה	114,226	2.8%
מזכרת בתיה	68,921	6.2%
קריית עקרון	60,367	6.9%
כולל	243,514	4.0%

3.3. פחת גביה

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל ומשקף את רמת גביית חיובי המים מהצרכנים. התאגיד מחויב לגבות את חובות המים ופועל לשם כך באמצעים המוקנים לו בחוק. התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

אחוז הגביה המצטבר של כל השנים עומד על 98%!

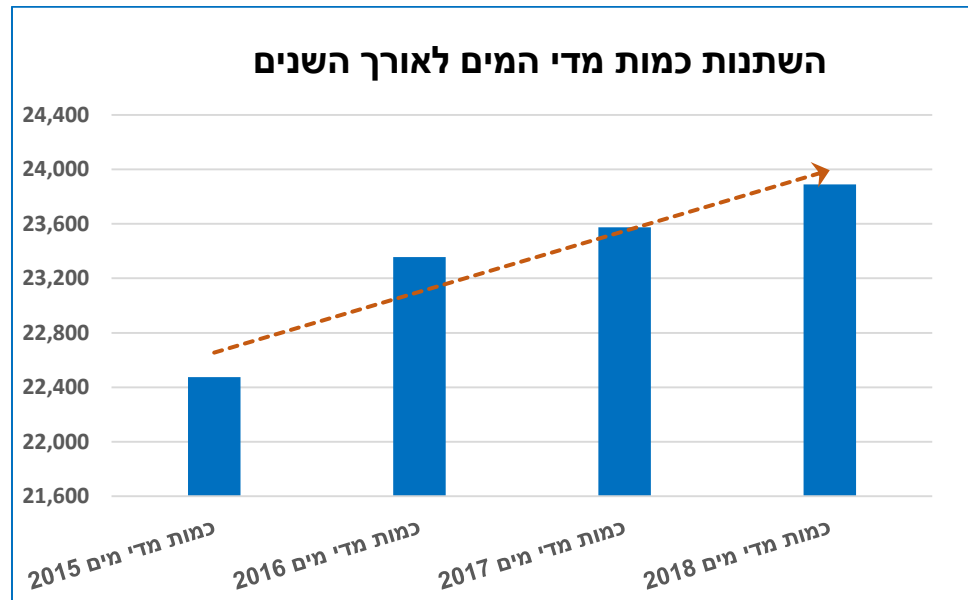
בשנת 2018 סה"כ אחוז הגביה המצטברת עמד על - 93%.

שנה	אחוז גביה מצטבר	פחת גביה מצטבר
2016	98%	2%
2017	94%	6%
2018	93%	7%

4. צרכנים

4.1. כמות צרכנים

כמות מדי המים בתאגיד הנה פועל יוצא של סה"כ כמות הצרכנים המקבלים שרותים מתאגיד המים ורשומים במערכת הגבייה. בשנת 2018 היו בתאגיד 23,890 צרכנים .



4.2. מקורות המים

נס ציונה: אספקת המים לעיר נס ציונה הנה 51% מאספקת המים הנה מקידוחי מי שתייה ו 49% מים של חברת מקורות.

קריית עקרון: אספקת המים לקריית עקרון הנה מחברת מקורות בלבד. לישוב קיימים 5 חיבורי מקורות מקו מקורות חולדה ברנר .

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

5. השלכות סביבתיות

5.1. ביוב

בשנת 2014, התאגיד קיבל תקן ISO14001 - איכות הסביבה ועומד בו מאז ועד היום.

התאגיד, שם לעצמו כיעד לשמור על איכות הסביבה כחלק ממדיניות ופעילות התאגיד.

התקן מקנה לתאגיד כלים לניהול שוטף תוך התחשבות בצרכי הסביבה. אישור זה מוכיח כי התאגיד נוקט באמצעים כדי לממש את מחויבותו לסביבה דבר שבא לידי ביטוי בשירות, ובפעולות האחזקה.

תקציר דוח סיכום פעילות 2018 – מי ציונה

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

ביטול תחנת שאיבה לביוב של נס ציונה מקטין בצורה משמעותית ביותר את סכנת הדליפה מהתחנות.



5.2 בקרת שפכי מפעלים

התאגיד מיישם זו השנה השביעית ברציפות את תקנות ניטור שפכי תעשייה על בסיס כללי תאגידי מים וביוב. לפי התקנות מנוטרים בנס ציונה כ - 19 בתי עסק ובקריית עקרון ומזכרת בתיה - 17 בתי עסק. בשנת 2018 בוצעה כ - 80% מתכנית הניטור השנתית שתוכננה. תוצאות ניטור מפורטות עבור כל חודש מתפרסמות באתר האינטרנט של התאגיד.

5.3. איכות מים

המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים באופן שיטתי לפי הנחיות משרד הבריאות. בנס ציונה הדיגום נעשה אחת לשבוע כל פעם באזור אחר בעיר. במזכרת בתיה וקריית עקרון הדיגום נעשה אחת לשבועיים כל פעם באזור אחר בישוב. הדגימות מועברות לבדיקה במעבדה מוסמכת. במהלך 2018 ביצע התאגיד 718 בדיקות מיקרוביאליות.

כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

נקודת דיגום	כמות בדיקות מיקרוביאליות מתוכנן	כמות בדיקות מיקרוביאליות בוצע	כמות בדיקות מיקרוביאליות אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה ראשון	מס חריגות סופי
נס ציונה						
רשת	394	394	100%	0	0%	0
מתקן הפקה	12	12	100%	0	0%	0
חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0
קריית עקרון						
רשת אספקה	104	104	100%	0	0%	0
חיבורי מקורות	52	52	100%	0	0%	0
מזכרת בתיה						
רשת אספקה	104	104	100%	1	0.96%	0
חיבורי מקורות	26	26	100%	0	0%	0
סה"כ						
	718	718	100%	1	0.13%	0

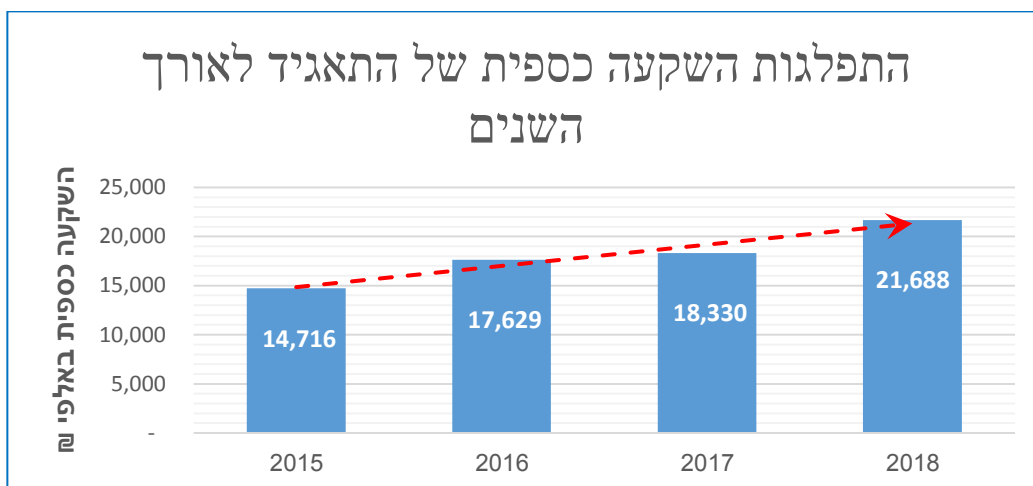
דו"חות איכות מים מפורטים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד. הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובנוסף מצורף דו"ח מתומצת לכל הצרכנים בחשבונות המים.

6.השקעות

6.1. סיכום השקעות

בשנת 2018 התאגיד השקיע בשלושת הישובים כ – 22.8 מיליון ₪ (כולל מע"מ).

גידול של כ- 25% לעומת 2017.



בשנת 2018 התאגיד שיקם, שדרג והקים כ – 19,906 מטר קווי מים וביוב :

12,806 מטר קווי ביוב

7,100 מטר קווי מים



6.2 פרויקטים עיקריים בנס ציונה

- ✓ השלמת קו ביוב גרביטציוני וחיבורו לתחנת השאיבה גן רווה.
- ✓ השלמת שדרוג תחנת שאיבה לביוב בגן רווה.
- ✓ השלמת הנחת קו ביוב מאספ ראשי מעמק השושנים עד מכון ביוב.
- ✓ הנחת קווי מים ברחוב ביל"ו והשריון.
- ✓ ביצוע קו ביוב בכביש המשך שד' העמק.
- ✓ שיקום קווי ביוב בעמק השושנים, בורוכוב וגורדון.
- ✓ השלמת מערכת קר"מ.

6.3 פרויקטים עיקריים במזכרת בתיה

- ✓ הנחת קווי מים וביוב באיזור התעסוקה החדש.
- ✓ הנחת קווי מים וביוב – שכונת סקופ.
- ✓ החלפת קווי מים וביוב שדרות אליהו שלב ג'.
- ✓ החלפת קווי ביוב רחוב הכנסת אורחים.
- ✓ החלפת קו מים נתיב השיירות.
- ✓ העתקת קו מים – חציית נחל.

6.4 פרויקטים עיקריים בקריית עקרון.

- ✓ החלפת קווי מים רחוב המייסדים.
- ✓ שיקום קווי ביוב רחוב אלי כהן.
- ✓ החלפת קווי ביוב ברחוב הרצל.
- ✓ החלפת קווי מים וביוב בשכונת 140 : רחובות האגוז, השקד חרוב, רמב"ם, שיבת ציון, האבות
- ✓ חציות מים וביוב בכביש 411



6.5. פרויקט קר"מ (קריאת מדים מרחוק)

כל מדי המים בתאגיד מי ציונה הנם מדי מים חכמים עם קריאה מרחוק (קר"מ). המדים החכמים מאפשרים לנטר את צריכת המים 24 שעות ביממה. המערכת מאפשרת לזהות צריכות מים חריגות ומתריעה על חשד לדליפות מים, מד מים עצור, מד מים עם צריכה גבוהה וכו'. בנוסף המערכת מאפשרת לשלוח הודעה לצרכן על חשד לנזילה תוך 24 שעות מקרות הארוע ועל ידי כך להביא לחסכון רב לצרכנים ולמנוע בזבז מים. כל צרכן יכול לצפות בצריכת המים שלו באינטרנט ולקבל התרעות לנייד באמצעות מסרונים או למייל.

6.6. הערכות לחירום

בשנת 2018 במסגרת הערכות התאגיד לשעת חירום נערכה ביקורת של התאגיד על ידי רשות המים . בביקורת נבחנו רמת הכשירות וההערכות של התאגיד, מענה התאגיד למצבי החירום השונים, שיתוף פעולה מול הרשויות השונות ומול גורמי הממשלה השונים וכשירות מחסני החירום. התאגיד השתתף ב 8 תרגילים בישובים השונים במהלך השנה כחלק מגרף הפעילות השנתי של רשות המים ופיקוד העורף.

הביקורת של רשות המים קבעה כי התאגיד נמצא ברמת מוכנות לחירום טובה מאוד !



תרגיל נקודות מילוי חיצונית.



הדרכה למנהלי תחנות חלוקה , בנס ציונה

7. שיבושים, תקלות, הפסקות מים.

7.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

התאגיד מבצע תחזוקה בקווי הביוב באופן שוטף ולפי תכנית עבודה סדורה

השנה התאגיד ביצע שטיפה ב – 7,970 מטר קווי ביוב !

7.2. סתימות ביוב

בשנת 2018 טיפל התאגיד ב 565 סתימות ביוב.

השנה קיימת ירידה של כ- 6% בכמות סתימות הביוב הכוללת התאגיד. כחלק מהתראה ותחזוקה שוטפת התקין התאגיד בקרים במספר שוחות ביוב. הבקרים שולחים התראות במקרה של עלייה במפלס הביוב בשוחה, מה שיכול להעיד על סתימה בקו. השנה במספר מקרים נמנעו הצפות ביוב בעקבות כך.

7.3. גלישות ביוב

בשנת 2018 היו סה"כ 12 אירועי שבר בקווי ביוב (כל סוגי הקווים).

7.4. דליפות מים

התאגיד משקיע משאבים רבים בהחלפה ושיקום של צנרת מים על מנת לצמצם את דליפות מים ולהקטין את ה

במהלך 2018 התאגיד החליף 2,583 מטר קוי מים !

במהלך השנה טיפל צוות התאגיד ב 68 פיצוצי מים בשלושת הישובים

7.5. הפסקות מים

התאגיד פועל לעניין הפסקות מים לפי כללי אמות מידה לשירות , התשע"א -2011.

כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומה של הפסקת

מים . כל הפסקת מים נועדה לשפר ולשדרג את תשתיות המים בישובים השונים.

השנה היו 42 הפסקות מים יזומות בשלושת הישובים לצורך טיפול בתקלות וביצוע עבודות.

8. איכות השרות לצרכן.

8.1. אמנת שירות

תאגיד המים מי ציונה חרט על דגלו את חשיבות איכות השרות ופועל ללא לאות להגברת שביעות הרצון של צרכניו. לנוחות התושבים, התאגיד מפעיל 3 סניפי שרות לקוחות, אחד בכל ישוב. בסניף הראשי, מתקיימת קבלת קהל 35 שעות בשבוע לרבות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהרים. באתר התאגיד קיימת אמנת שירות בין התאגיד לצרכניו.

8.2. הקוד האתי

במהלך 2018, התאגיד השיק לראשונה קוד אתי שלאורו מחויבים להתנהל כל עובדי התאגיד בקשריו עם הצרכנים, הספקים ועובדי החברה. הקוד האתי גובש לאחר תהליך של כחצי שנה בו לקחו חלק כל עובדי ומנהלי החברה ומשקף את הערכים שהתאגיד רואה בהם כחיוניים להתנהלותו התקינה. 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. פניות שהתקבלו במוקדים השונים

התאגיד מפעיל לטובת צרכניו מוקדים שונים

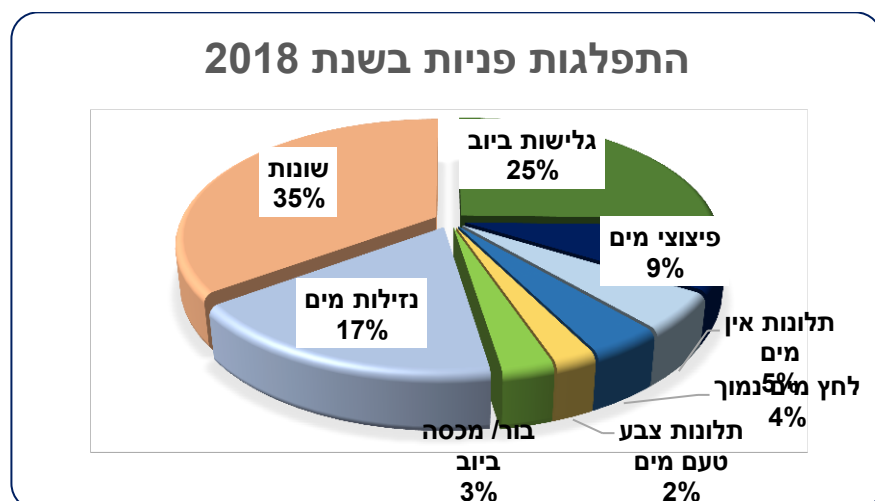
- ✓ מוקד בירורים - ותשלומים זמין 24 שעות לתשלומים במענה אוטומטי.
- ✓ מוקד תקלות – כחלק מהמוקדים העירוניים של הישובים 106, 107. מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ מוקד שירות לקוחות - בסניפים השונים.

השנה טיפל התאגיד בפניות במוקדים השונים:

17,856 פניות במוקד תשלומים ובירורים.

2,109 פניות במוקד התקלות.

13,825 פניות במוקדי שרות הלקוחות בסניפים השונים.



8.4. זמני המתנה מענה טלפוני

זמן ההמתנה הממוצע במוקד תשלומים ובירורים עומד על דקה ו 16 שניות . יותר מ - 47% מהשיחות נענו תוך דקה וחצי (תשעים שניות) .

זמן המתנה ממוצע	עד 90 שניות	עד 60 שניות	עד 30 שניות
1:16	8,478	8,213	7,536

8.5. זמני המתנה - קבלת קהל סניף ראשי

במהלך 2018, טופלו 5,296 פניות בסניף הראשי.

זמני ההמתנה במחלקת שרות לקוחות בסניף נס ציונה - בממוצע כ 2.3 דקות בלבד!

זמני ההמתנה עומדים באמות המידה לשירות .

זמן המתנה בדקות	עד 5:00	עד 10:00	עד 15:00	עד 20:00	עד 25:00	מעל 25:00	סה"כ
שרות לקוחות	4443	412	165	63	34	66	5,183
אכיפה	61	9	11	7	3	22	113
סה"כ	4,504	421	166	70	37	88	5,296

8.6. תקני ISO

תאגיד מי ציונה מוסמך לארבעה תקני איכות:

ISO 9001 - תקן למערכת ניהול איכות,

ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה ,

ISO 18001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה,

ISO 27001 - תקן אבטחת מידע.



8.7. מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים מאפשרת לתאגיד לנהל את התורים ותורמת לחסכון בזמן המתנה של הלקוחות. המערכת מוצבת בשני הסניפים של התאגיד בנס ציונה ובמזכרת בתיה.

8.8. נגישות שירות במשרדי התאגיד.

התאגיד פועל בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013.



השנה גם הסתיימה הנגשת אתר האינטרנט של התאגיד והונגשו כל הטפסים באתר ומסמכים אחרים בהתאם לתקנות. כל מסמך חדש המועלה לאתר מונגש לכבדי ראייה.

8.9. אתר אינטרנט מתקדם.

אתר התאגיד שודרג והונגש לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים. באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.

8.10. תרומה לקהילה

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

השנה השקיע התאגיד 299,000 ₪ עבור פעילות חינוכית נרחבת בקהילה!!!

נס ציונה

- ✓ התאגיד חילק בקבוקי מים רב פעמיים לעידוד שתית מי ברז לכל ילדי כיתות א'.
- ✓ התאגיד הפעיל הצגה " יאמי מפלצת המגבונים" בגני הילדים לעודד זריקת מגבונים לפח .
- ✓ התאגיד הפעיל תכנית חינוכית בכיתות ד' והשתלב בתוכנית הלימוד השנתית בנושא מים .
- ✓ במסגרת התוכנית מעביר התאגיד באמצעות " מעבדת מים ניידת " נושא של שימוש מושכל במים והחשיבות של הימנעות מאי השלכת מגבונים לחים ומוצרים נוספים למערכת הביוב.
- ✓ ביקור ב "מועצה לישראל יפה" : השנה החל התאגיד בשיתוף פעולה עם המועצה לישראל יפה. הילדים מבקרים במועצה לישראל יפה ולומדים בצורה חווייתית את כל נושא מחזור המים, שימוש מושכל במים, סביבה וקיימות.
- ✓ התאגיד השתתף באירועי קהילה נוספים: צעדת נס ציונה, אירוע התרמה למלחמה בסרטן, ופעילות משפחות 70 שנה למדינה.



מזכרת בתיה , וקריית עקרון

- ✓ התאגיד חילק בקבוקי מים רב פעמיים לעידוד שתית מי ברז לכל ילדי כיתות א'.
- ✓ התאגיד הפעיל הצגה " יאמי מפלצת המגבונים" בגני הילדים בקריית עקרון לעודד זריקת מגבונים לפח .
- ✓ פעילות חינוכית עבור כתות ד': בדומה לתכנית של נס ציונה גם כאן השתלב התאגיד בשיתוף עם המועצה לישראל יפה במערך הלימודי של תלמידי שכבת ד'.
- ✓ " מעבדת מים ניידת " כחלק מהפעילות הגיעה גם ניידת מים של " גורי מים" וחידדה את הנושא של שימוש מושכל במים דרך הסברת הפעילות היום יומית שלנו עם מים.



- ✓ **הכנת משחקי מים** : כפעילות שיא מסכמת הכינו הילדים משחקים בנושא מים אשר יוצגו כתערוכה בית ספרית לכלל הילדים בבית ספר.
- ✓ **ביקור ב"מעוצה לישראל יפה"** - הילדים זכו לפעילות חווייתית מהנה.

9. פיצויים לצרכנים ששולמו ע"י התאגיד.

9.1. פיצויים

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
2018	23	3	1

10. דווח לפי חוק חופש המידע.

10.1. בקשות לפי חוק חופש המידע

בשנת 2018 הוגשו לתאגיד 2 בקשות לפי חוק חופש המידע כמפורט מטה:

שנת 2018	נושא
2	מסירת המידע המבוקש לפי הרשות
	דחיית המידע לפי הרשות
1	סך מס' אגרות שנגבו לפי חוק חופש המידע
2	סה"כ בקשות שהוגשו

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי.

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 תאגיד 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 בנכס.
ב. תעריף עבור כמות נוספת מתוכם ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.
עסקים ומוסדות מחייבים 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 זיכוי וחיובי הצרכן עבור צריכת מים ושירותי מים וביוב, בהתאם לכללי שירותי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים וביוב), התשיעי 2009. סכום החיוב הנו מופלה של כמות המים שצרכו 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 חשבוניות במייל מאפשר קבלת החשבון התקופתי במייל. כדי להצטרף לשירות יש לסרוק את הברקוד ולמלא את פרטי הרישום. בסיום הרישום ישלח מייל לתיבת הדוא"ל שהזנה על דיכס.

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



נס ציונה - מוזכרת בתיה - קריית עקרון
חשבונית מס/קבלה - מקור החשבונית מהווה חשבונית מס רק לאחר פירוטונה מי ציונה בע"מ. פ. 514216910
תאריך עריכת חשבון:



לתשלום סרוק את הברקוד

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

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
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



החשבון לא ברור? סרוק להסבר באתר שלנו

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

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

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

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

ראה הסברים מעבר לדף

הודעת זיכוי

חשבונית מס/קבלה
עוסק מורשה / ת.פ. 514216910
תקופת החשבון
מס' חשבונית
חשבון בנק הדואר

החשבונית יצאה מהחשבונות מס ללא חומרת המדידה על פרטיות המלא אלא עם הבטיחה מתבצעת בהוראת קבע חותמת וחתימת הקופה

חשבון לתשלום מים וביוב לתקופה



נס ציונה - מוזכרת בתיה - קריית עקרון

קוד מוטב: מס' נפשות מס' זכאים מס' מסלקה/ספח לתשלום עד

11. פירוט תעריפים (התעריף למ"ק ב-8 לא כולל מע"מ)		12. סיכום החיובים והזיכויים (ב-8 לא כולל מע"מ)	
סוג תעריף	תעריף למ"ק	תאור הפעולה	פירוט השירות

13. הסבר אודות חשבון מים
14. רישום לקבלת חשבונית במייל
15. רישום לקריאת מד מים מרחוק
16. 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, אי קבלת החשבון אינה מוסת ממוספת ריבית

תשלום במועד

צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חיידוש חיבור.