

תאגיד מעיינות הדרום דו"ח 2015

דו"ח שנתי 2015, בהתאם לסעיף 81 לכללי
תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה



רקע ומידע:

תאגיד המים והביוב האזורי "מעיינות הדרום" הוקם בשנת 2010 בשיתוף עיריות דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון, בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001. התאגיד עוסק בתחזוקה, שדרוג ופיתוח של צנרת המים והביוב בערים. כמו כן, פועל התאגיד ליישום שוטף של טכנולוגיות מתקדמות, המאפשרות שיפור במי השתייה וטיפול יעיל במי הביוב.

תאגיד "מעיינות הדרום" פועל לפי קו ערכי ברור, אשר במסגרתו הוא מתחייב לספק לתושבי העיר מים ושירותי ביוב באיכות, יעילות ואמינות, תוך הקפדה על מעורבות והתחשבות בערכים חינוכיים של חיסכון במים ושמירה על איכות הסביבה.

דירקטוריון התאגיד:

יו"ר דירקטוריון: מר שוקי קליין - ראש מינהל כללי ומזכיר העיר
גב' אסנת אטדגי - נציגת העיר דימונה
מר מקס פרץ - נציג העיר דימונה
גב' לבנת חזן - נציגת העיר מצפה רמון
מר דוד שטרית - נציג העיר ערד
מר מוטי דהן - נציג העיר ירוחם

מנהל כללי לתאגיד: מר שעה קרפ

כתובת משרדים ראשיים: כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה 86000

טלפון משרדים ראשיים: 08-6227968

טלפון מוקד שירות: 1-800-20-30-70

אתר הבית: www.mayanot-hadarom.co.il

פרטי התקשרות עם התאגיד:

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70 - מרכז את הפניות הטלפוניות

שלוחה - 1 תקלות

שלוחה - 2 בירורים

שלוחה - 3 תשלומים

הנהלת התאגיד:

טלפון: 08-6227968

פקס: 1538-6227975

מייל: info@m-hd.co.il



פניות ציבור בכתב:

באמצעות אתר האינטרנט www.mayanot-hadarom.co.il
בפקס הנהלת התאגיד, 1538-6227975
במייל: info@m-hd.co.il

מרכזי שירות הלקוחות:

דימונה:
רחוב המעפילים 1135
פקס: 08-6572433
מייל: mayanot.dimona@gmail.com

ערד:

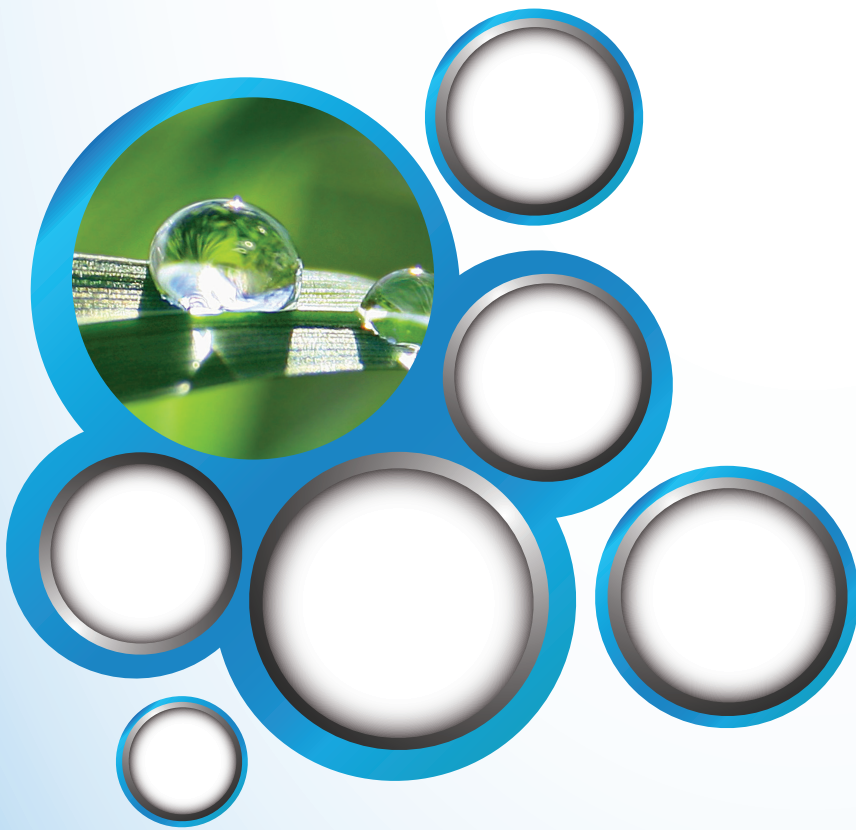
רחוב חן 34
פקס: 08-6496346
מייל: mayanot.arad@gmail.com

ירוחם:

רחוב אלכחיל 45/3
פקס: 08-6486382
מייל: mayanot.yerucham@gmail.com

מצפה רמון:

שדרות בן גוריון 6
פקס: 08-6409694
מייל: mayanot.mitzpe@gmail.com



2. אספקת המים ופחת

תאגיד מעינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים ממקורות. בהתאם להוראות הדין ומטרות החברה, החברה מחוייבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

צריכות תאגיד	שנים
6,090,444	2010
5,808,572	2011
6,097,214	2012
5,984,000	2013
6,094,532	2014
5,982,445	2015

במהלך שנת 2015 סופקו לתושבי התאגיד: 5,982,445 קוב מים

2015	2014	2013	
5,982,445	6,094,532	5,984,000	כמות המים שנמכרה
9.5%	8.5%	16%	פחת מים
89%	85%	81%	אחוז גביה
92%	91%	92%	אחוז גביה מצטבר

3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

25,827	פרטי
1,263	מסחרי
846	מוסדות
4	חקלאות
668	אחר

4. מקורות המים של התאגיד

100% מתצרוכת המים של התאגיד מסופקת ע"י חברת מקורות.

דוחות איכות המים :

התאגיד העמיק את נושא הפיקוח על איכות מי השתייה. בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב התאגיד דוגם את מי השתייה באופן רציף ומפרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקה ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il.



5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעיינות הדרום שם לעצמו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה - ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותו. החברה פועלת לטובת מניעת זיהומים סביבתיים, מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת והיום יומית. התאגיד התקין מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי התאגיד. התאגיד שם לעצמו יעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי הביוב הישנים כחלק מתוכנית ההשקעות שלו, הפעילות כוללת גידול בהיקף שיקום קווי הביוב בשנים האחרונות.

שטיפת קווים:

כחלק מתוכנית עבודה הנגזרת ממדיניות השמירה על בריאות הציבור ומשק המים עורך התאגיד שטיפה סיסטמטית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפישת שירות שנועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים. בפועל - תקלות דלף וגלישות ביוב שדווחו למוקד התקלות של התאגיד ירדו באורח משמעותי. שחרור הקווים ושטיפתם מפחיתה את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרת מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור אשר הם מאפשרים את השימוש החוזר במים להשקיה ובכך תורמים למשק המים בישראל.

ריסוס והדברה:

התאגיד עורך פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ-3000 פתחי ביוב, במערכת הביוב הציבורית ברחבי ערי התאגיד. פעולות הריסוס חיוניות לשמירת מערכת הביוב נקייה ממזיקים שונים העלולים לפגוע באיכות חייהם של התושבים ולגרום לאי נעימות רבה ואף להפצת מחלות. פעילות זו הינה חלק מפעילות נרחבת לתחזוקת מערכת הביוב בכלל ובהערכות התאגיד לאביב ולקיץ. כיום, כמות הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שלא לפי התקן למערכת הביוב העירונית.

6. השקעות החברה בשנת 2015 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2016

אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכון סניקה ומתקני מערכת המים שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים.

בשנת 2015, הושקעו סך 9,909,315 ₪, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות.

בנוסף, התאגיד סיים את פרוייקט החלפת מדי המים והתקנת מדי מים אלקטרוניים מתקדמים, (שעוני קר"מ), לצורך שיפור דיוק מדידת צריכת המים ושיפור השירות, בעלות של 12,233,865 ₪.

עבודות אלו הן המשך ישיר לתכנית ההשקעה שמוביל התאגיד.



השקעות שבצע התאגיד בשנת 2015:

סכום	פרויקט	עיר - פרויקט מים
738,838.62	רחוב דרך אלעזר, משה דיין, הרב פינטו	דימונה
474,924.06	רחוב יצחק שדה	דימונה
132,749.37	רחוב ציפורי	דימונה
36,342.54	קו מים רחוב האורן	דימונה
139,970.61	קו מים רחוב מולדה	דימונה
488,830.68	קק"ל	דימונה
547,545.96	בוסטר מים שלב 2	דימונה
14,946.75	החלפת קווי מים בקטרים מתחת ל-4 בדימונה	דימונה
147,911.40	רח' באבא סאלח - החלפת קו מים 90 כולל הוצאות מדי מים	דימונה
901,838.34	מאסף דרומי (קו נסיקה)	דימונה
513,358.56	הרצל	דימונה
49,689.90	החלפת קו ביוב בין 2 שוחות קוטר 10" ליד גשר	דימונה
16,155.36	החלפת קו ביוב 8" בין 2 שוחות קוטר ביצחק שדה	דימונה
44,712.72	החלפת קו ביוב בין 2 שוחות קוטר 4" רחוב כרמל	דימונה
83,084.04	ביטוח לאומי	דימונה
1,309,365.72	רחוב בורנשטיין (מלונית- רח' ורדימון)	ירוחם
95,545.71	השחר	ירוחם
72,785.70	החלפת קו מים רחוב ההגנה - (הזנה למגרשים)	ירוחם
793,924.56	אזור תעשייה קטן	ירוחם
63,915.93	ירוחם - מגופים	ירוחם
524,152.98	בנות יעקוב	ירוחם
16,527.42	החלפת קו ביוב בין 2 שוחות קוטר 6" ביה"ס קמה	ירוחם
193,303.89	סופר סל	מצפה רמון
41,937.48	בית ספר רימון	מצפה רמון
35,881.56	החלפת קו ביוב בין 2 שוחות קוטר 8" כיכר סלומון	מצפה רמון
632,663.46	רחוב מואב בריכות עד צור	ערד
52,123.50	ערד מגופים	ערד
396,933.03	אזור מדידה חלמיש	ערד
79,801.02	החלפת קווי מים בקטרים מתחת ל 4" בערד	ערד
172,893.24	החלפת קו נסיקה מכון רננים (300 מטק, קוטר 225	ערד
150,593.04	שיפוץ ת"ש ביוב נעורים	ערד
426,687.30	תיכנון	ערד
449,999.55	פיקוח	ערד
69,381	מדידות	ערד
3,329,820	פרויקט התקנת שעוני קרמ	

13,239,135

סה"כ השקעות לשנת 2015: 13,239,135 ש"ח

השקעות מתוכננות לשנת 2016:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים

תקציב אלפי ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט מים
52,650	רחוב האורן	דימונה
58,500	ניצחון 1	דימונה
280,800	בן גוריון	דימונה
351,000	שבעת המינים - מ"ש	דימונה
468,000	דרך הצנחנים	דימונה
234,000	שלדג	דימונה
35,100	חשמונאים	ירוחם
1,404,000	רחוב בורנשטיין שלב ב'	ירוחם
292,500	שושנת יעקוב	ירוחם
292,500	אזור תעשייה - חמ"ת	מצפה רמון
70,200	ראש מערכת הר צין	מצפה רמון
105,300	חוות בודדים	מצפה רמון
468,000	שדרות קק"ל	מצפה רמון
2,223,000	יהודה - בריכות מים	ערד
386,100	אזור תעשייה - חמ"ת	ערד
409,500	בריכות מים	ערד
46,800	אודם-תכנון	ערד
7,177,950		

סה"כ השקעות המתוכננות לשנת 2016
בשיקום ושדרוג קווי מים: 7,177,950 ש"ח

השקעות מתוכננות לשנת 2016

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי ביוב

תקציב	פרויקט	עיר
819,000	שבעת המינים - מ"ש	דימונה
585,000	קו נסיקה דרומי	דימונה
1,111,500	סטרומה	דימונה
70,200	בבא סאלי	דימונה
292,500	שוק עירוני	דימונה
585,000	אזור תעשייה חמ"ת	מצפה רמון
468,000	קנאים	ערד
58,500	מתחם גור	ערד
585,000	קו סניקה יהודה	ערד
877,500	דיאליזה	ערד
175,500	שוק עירוני	מצפה רמון
5,627,700	סה"כ	

סה"כ השקעות מתוכננות ל-2016
בשיקום ושדרוג קווי ביוב: 5,627,700 ש"ח

השקעות ושדרוג מתקן טיהור שפכים

סה"כ	שם פרויקט	עיר
2,925,000.00	שדרוג מט"ש לטיפול שלישוני	מצפה רמון
9,360,000.00	שדרוג מט"ש לטיפול שלישוני	דימונה
1,170,000.00	תוספת מאגר למט"ש ירוחם	ירוחם
13,455,000.00	סה"כ	

סה"כ השקעות מתוכננות ל-2016 בשדרוג
מתקנים לטיהור שפכים: 13,455,000 ש"ח

סך כולל השקעות עתידיות לשנת 2016:
26,260,650 ש"ח

7. טיפול במפגעי מים וביוב בשנת הדו"ח

תאגיד מעיינות הדרום עושה כל לאל ידו על מנת למנוע שיבושים ותקלות במערכת המים. לצורך כך גבש התאגיד נוהל טיפול בתקלות ושיבושים באספקת המים ובשירותי הביוב. במסגרת הנוהל קיימת שרשרת מידע וטיפול של אנשי השטח לטיפול בתקלה ויידוע הציבור. במהלך השנים ולאור ההשקעות הרבות בשדרוג תשתיות המים ובהחלפתם, ניכרת ירידה משמעותית ברף התקלות הנצפות ומטופלות בהשוואה לשנים קודמות.

מיגון מתקני המים והביוב:

תאגיד מעיינות הדרום מפעיל מערך מיגון ופיקוד של מתקני המים והביוב. מערך זה נועד להבטיח שתושבי התאגיד יקבלו מים שפירים בלחץ, בכמות ובאיכות הנדרשת. במקרה של תקלה באספקת המים לעיר מהרשת הארצית. מתקן המים משמש כאוגר חירום המבטיח המשך אספקת מים סדירה לתושבים למספר שעות עד שהתקלה תתוקן.

הפסקות המים

במהלך שנת 2015, לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



8 . איכות השירות לצרכן:

תאגיד מעיינות הדרום פועל באופן עקבי מיום הקמתו לשיפור איכות השירות כחלק אינטגרלי ממשימותיו האסטרטגיות. אנו בתאגיד מקדישים משאבים רבים לשירות הלקוחות ובונים מודעות לנושא תוך התאמת המערך להיקף התפעולי של החברה. לפיכך, אנו מדריכים את נציגי השירות להבנה של צרכי התושב ומתן מענה סבלני ראוי והולם.

אנו מכירים בכך כי שירות הלקוחות הוא אבן הבוחן של פעילות התאגיד ואנו חותרים לשביעות רצון הצרכנים תוך בניית וחיזוק שדרת האמינות והאמון באשר להתנהלות התאגיד ופעולותיו.

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2015 על מנת לקדם סוגייה זו:

הנפקת שובר חדש:

כחלק משיפור השירות, התאגיד שדרג במהלך שנת 2015 את שובר החיוב לשובר נוח וידידותי המכיל מושגים ונתונים ברורים הנדרשים לתושב לצורך קריאת השובר והבנת נתוני החיוב. בעריכת השובר החדש הושקעה מחשבה רבה על מנת שיהיה ברור, מובן, וקל יותר לקריאה. בשובר נכללו נתוני מספר ימי החיוב, התעריפים, ימי הצריכה וסך הכמות הנצרכת, פירוט עדכני של נתוני קריאות כל מדי המים, תוספות שנכללו בחישוב, גרף וטבלאות צריכה להשוואה וחיסכון, פירוט של כל אפשרויות התשלום הודעות גבייה, ונתונים חשובים אחרים. השובר עבר טיוב נתונים במהלך השנה להכללת מרבית הנתונים והמידע ולהגברת השקיפות.

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:

שודרג השירות של מוקד הטלפון החינמי. זמן המתנה למענה אנושי קוצר אולם במקרה וקיים עומס זמני לצרכן ניתנת האפשרות להשאיר את פרטיו במערכת לצורך חזרת נציג אליו במהלך השעות הקרובות. במקביל, מוקד השירות שודרג במערכות תוכנת CRM מתקדמת עבור ניהול קשרי לקוחות, בעלת גישה חדשנית ויעילה עבור שיפור השירות.

בשנת 2015 נתקבלו במוקד הטלפוני 38,975 פניות טלפוניות.

זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:11 דקות.

שירות לקוחות - סניפי השירות בערי התאגיד

התאגיד שואף להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי התאגיד, זאת במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו.

בשנת 2015 שורתו בסניפי שירות הלקוחות 30,814 לקוחות עם זמן המתנה ממוצע של 09:30 דקות (לעומת 16 דקות אשתקד). זמן השירות הממוצע עמד בשנת 2015 על 07:21 (לעומת 08:03 אשתקד)

שירות לקוחות - פניות ציבור

לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד.

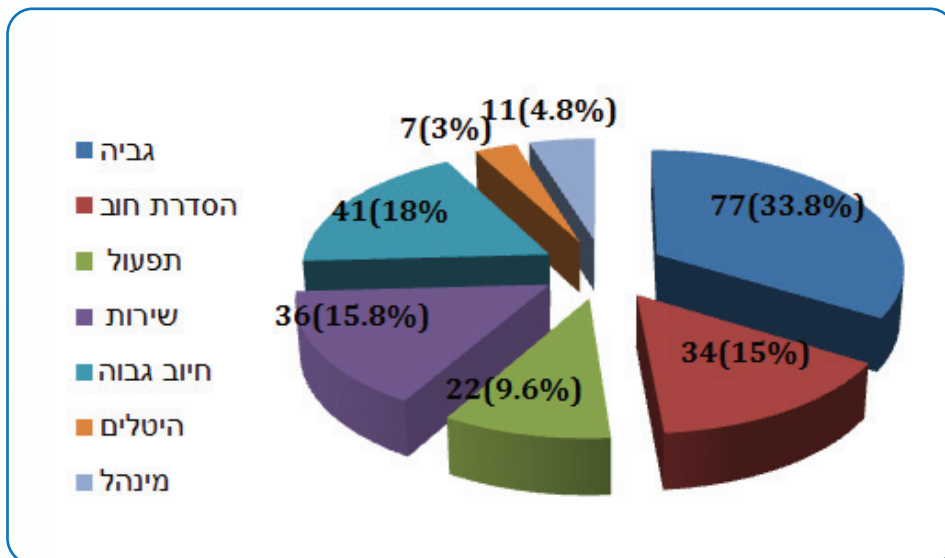
במהלך שנת 2015 ממשיך ומטוייב תהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור. בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. הוטמעה מערכת לניהול פניות הציבור CRM, אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות, ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם. כמו כן מערכת זו מנהלת את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים.

בשנת 2015 חלה ירידה במספר הפונים בכתב והתקבלו רק 228 פניות ציבור בכתב לעומת 323 פניות ציבור בשנה דאשתקד. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. התאגיד מתחייב כי כל פניה בכתב אליו תבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום.



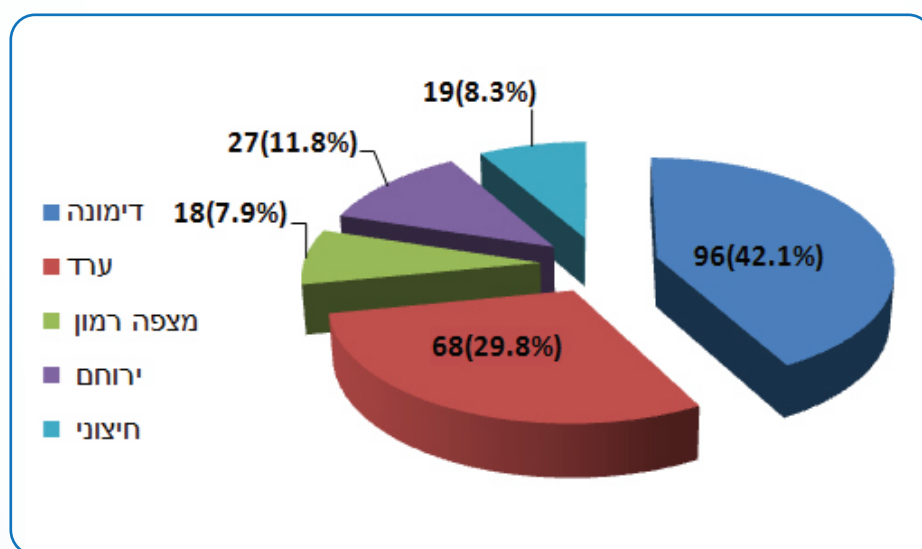
התפלגות פניות הציבור לשנת 2015 לפי נושאים

נושאים	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני	יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	סה"כ
גביה	3	5	6	7	9	9	6	7	4	6	11	4	77
הסדרת חוב	6	2	0	0	1	4	5	3	3	2	4	4	34
תפעול	3	0	1	2	5	5	1	3	0	1	0	1	22
שירות	4	7	7	3	4	3	3	1	2	0	1	1	36
חיוב גבוה	5	4	3	3	2	3	3	1	5	2	2	8	41
היטלים	0	1	0	0	2	3	0	0	0	1	0	0	7
מינהל	2	1	3	0	0	0	0	2	1	1	1	0	11
נושאים	23	20	20	15	23	27	18	17	15	13	19	18	228



התפלגות פניות הציבור לשנת 2015 לפי ערים

חיתוך פניות ציבור לפי ערים 2015		
%	סה"כ שנתי	עיר
42.1	96	דימונה
29.8	68	ערד
7.9	18	מצפה רמון
11.8	27	ירוחם
8.3	20	חיצוני
100	228	סה"כ



9. הסבר על חשבון המים

רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות לרשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הלקוח, לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית.

צריכת המים התקופתית נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת (בתקופה קודמת) קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. מדי המים בכל ערי התאגיד הוחלפו למערכת מתקדמת המשדרת את צריכת המים אוטומטית למערכות התאגיד. מערכת זו מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד חבלות ושיבושי מד. כאשר המערכת מתריעה על בעיה נקבעת הצריכה על פי נתונים קיימים במערכת / או ע"פ הערכה, בהתאם לכללי רשות המים והביוב.

חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים. כחלק מתודעת השירות של "מעיינות הדרום" הוחלט לחלק את ארבעת הערים לשני אזורים המחויבים בשתי תקופות עוקבות אך שונות.

אזור 1 - ערי דימונה וירוחם, עריכת החשבון מתבצעת בכל חודש זוגי.

אזור 2 - ערי ירוחם וערד, עריכת החשבון מתבצעת בכל חודש אי זוגי.

באופן זה הורד לחץ הפניות במחלקת שירות הלקוחות ונוצרה האפשרות להקדיש את מלוא תשומת הלב לכל פונה ופונה.

יש לשים לב כי על כל חשבון מים קיים מועד אחרון לתשלום. יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון, אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים.

הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת ל"מעיינות הדרום". הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

תעריפי המים והביוב ואופן החישוב:

תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים ומפורסמים באתר רשות המים. מעיינות הדרום גובה את התעריפים ע"פ חוק וע"פ הכללים שקבעה רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך של 7.966 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל המוכרת, בסך של 12.821 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

הכמות המוכרת לצורך חישוב בתעריף מים נמוך היא 3.5 מ"ק לחודש לכל נפש המתגוררת בבית ובלבד שדיווח על כך לספק המים (7 מ"ק לחשבון תקופתי).
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.
מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר האינטרנט של רשות המים.

הסבר בדבר אופן חישוב החשבון:

חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים: אחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשווין - (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה - (צריכה משותפת) המיוחסים לנכס ובמידה וקיימים. כפי שצויין, החיוב בגין צריכת מים ושירותי הביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, ע"פ תעריפי המים והביוב שקבעה הרשות הממשלתית למים וביוב.
משמע הדבר כי כמות צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, כאשר הפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

במידה ולא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה, ע"פ הנתונים הקיימים במערכת. בהתאם לכללים הנ"ל, כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, חשוב להעביר דיווח עדכני למספר הנפשות בנכס, את הדיווח יש להעביר אל מחלקת שירות הלקוחות של "מעיינות הדרום" בדואר, בפקס או בדואר אלקטרוני, (ניתן להורדה באתר התאגיד) בהתאם לטופס הדיווח על מספר נפשות, כשהוא כולל את כל הפרטים שאותם נדרש הצרכן למלא. חשבון המים של הצרכן שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

הליך הפקת החשבון לכל תקופה מתחיל בשלב קבלת הקריאות ממערכת הקר"מ - קריאה מרחוק. הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב, מבוצע תהליך לוגית (עיבוד ובדיקת הנתונים) ולבסוף מופק השובר (חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה).
צריכת המים מחושבת בתעריפים הקבועים ע"פ חוק (מגורים: תעריף בסיסי להקצבת המים לפי מס' הנפשות המעודכנים בנכס, תעריף גבוה לצריכת מים מעבר להקצבה. עסקים- תעריף קבוע).
חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים.

10. פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105-106 לאמות המידה.

כללי תאגידי מים וביוב, (אמות המידה והוראות בעניין רמה הטיב ואיכות השירות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, תשע"א 2011) סעיפים 105-106, עוסקים במתן פיצויים לצרכנים בגין הפרת כללים שבוצעו כלפיהם. במהלך שנת 2015, נעשו 2 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגינם שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 100 ש"ח.

