



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון

עלון מידע ודו"ח שנתי לתושב 2016



כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר
על המים!



תושבים יקרים,

בשנה החולפת המשיך והוביל תאגיד מעיינות הדרום מהפיכת שירות לטובת צרכני המים באזור דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון. במסגרת זו פיתח התאגיד שורה של כלים טכנולוגיים מתקדמים, העומדים כיום לרשות תושבי האזור וממצבים אותו כאחד מהתאגידים המובילים בישראל.

אותם הכלים הם חלק מתפיסת ניהול משק המים המזוהה עם התאגיד. תפיסה הרואה תמיד את צרכן המים במרכז ובאה לידי ביטוי בפעילות נרחבת לייעול, לשיפור ולקידום תהליכי העבודה השוטפים, הן במישור השירותי והן במישור התפעולי, תוך הקפדה על שקיפות מרבית.

בדו"ח המונח לפניכם משתקפת פעילותו הנרחבת של התאגיד בשנת 2016. ניתן לעיין בדו"ח המלא והמפורט, בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011, בכתובת אתר התאגיד: www.mayanot-hadarom.co.il.

בעלון זה נציג בפניכם את תמציתו, בשני היבטים צרכניים מרכזיים:

- פירוט תעריפים, חישוב החיוב והטבות.
- איכות השירות לתושב - לרבות פיתוח שירותים טכנולוגיים מתקדמים, הנגשת המידע, שקיפות מרבית וייעול תהליכים.

כיעד צרכני עיקרי חותר התאגיד להבטיח כי מגוון צרכני המים - משקי הבית, בתי העסק והמסחר, המגזר המוסדי, המשקים החקלאיים ואחרים - לא ישלמו אפילו טיפה אחת יותר בחשבון המים. לכן, בצד מהפיכת השרות הטכנולוגי ממשיך התאגיד להשקיע משאבים רבים בשדרוג תשתיות המים האזוריות והמשך הקטנת פחת (איבוד) המים בדרכם לברזים.

אנו חשים סיפוק רב על עמידתו של התאגיד במטרות וביעדים שניצבו בפניו ובהזדמנות זו, אנו מבקשים להביע את הערכתנו ותודתנו לעומדים מאחורי העשייה הענפה - כלל עובדי התאגיד. כמו כן, תודה מיוחדת לחברי הדירקטוריון על תרומתם הרבה לניהול התאגיד. נשמח לקבל כל הצעה לשיפור מתכונת הדו"ח, כמו גם הצעה בכל תחום אחר.

בכבוד רב,

שוקי קליין
יו"ר דירקטוריון

שעיה קרפ
מנכ"ל

בשנת 2016 תאגיד מעיינות הדרום סיפק מים
ל-26,621 צרכניים פרטיים, ל-1,290 צרכניים
מהמגזר העסקי והמסחרי, ל-680 מוסדות, ל-5
צרכני מים מהמגזר החקלאי ול-614 צרכניים אחרים



תעריפים, חישוב החיוב והטבות

תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב בתאגידי המים והביוב העירוניים לצרכנים הביתיים הינם הם אחידים בכל הארץ. התאגיד מודע למחיר המשולם ע"י הצרכנים. חשוב להדגיש כי התעריף הינו ארצי ואינו נקבע ע"י התאגיד. כללי המים והביוב שבמסגרתם נקבעים התעריפים מנוהלים ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב. לקבלת מידע נוסף ניתן לפנות לאתר הרשות: www.water.gov.il.

חשבון המים

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 לגרום הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וכיוב. הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למעיינות הדרום. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

תעריפי המים והביוב ואופן החישוב

תעריפי המים והביוב נקבעים כאמור ע"י 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 7.65 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.32 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", הנאמדת ב-3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, בעד כל נפש המתגוררת בביתו ובלבד שידווח על כך. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר האינטרנט של רשות המים.

כי חשוב לנו שלא תשלמו **טיפה אחת יותר**
על המים!



תעריפים, חישוב החיוב והטבות

הסבר בדבר אופן חישוב החשבון

חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים: אחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשויך - (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה - (צריכה משותפת) המיוחסים לנכס, במידה וקיימים. כפי שצוין, החיוב בגין צריכת מים ושירותי הביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, ע"פ תעריפי המים והביוב שקבעה הרשות הממשלתית למים וביוב. המשמעות היא כי כמות צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, כאשר ההפרש 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 ובהתאם לזכאות כל צרכן לקבל 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, חשוב בהקשר זה להעביר דיווח עדכני למספר הנפשות בנכס. את הדיווח יש להעביר אל מחלקת שירות הלקוחות של מעיינות הדרום בדואר, בפקס או בדואר אלקטרוני באמצעות טופס דיווח ייעודי על מספר נפשות, שאותו ניתן להוריד מאתר התאגיד או לקבלו באחד ממרכזי השירות לציבור של מעיינות הדרום. 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 קריאות מדי המים בנכס. הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב ולאחר קליטתם הם מעובדים ונבדקים. בסיום התהליך, מונפק שובר החיוב - חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה. חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים. תושבים המנויים על שירות חשבונית במייל, מקבלים את החשבון התקופתי ישירות למייל האישי שלהם.

הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

על פי החלטת ועדת הכספים של הכנסת, נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה להטבה בתעריפי המים. משמעות ההטבה היא הכפלת "הכמות המוכרת" בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך, לזכאים להטבה.

להלן קבוצות הזכאים להטבה:

- זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
- זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
- זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
- זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
- זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;



- זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;
 - זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;
 - זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג לחוק האמור;
 - זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק האמור;
 - זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
 - זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התשל"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
 - מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה;
 - צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה.
- חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, המועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה. ההטבה ניתנת באופן אוטומטי. מוקד מידע לפניויות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות, רשות המים: 072-2755440, או באתר רשות המים: www.water.gov.il.

חושבים טיפה וחוסכים הרבה. למשל,
בסגירת הברז בזמן צחצוח השיניים או הסיבון במקלחת



שירות מקצועי, שקוף ומתקדם לצרכן

להלן חלק מהאמצעים שנקט התאגיד בשנת 2016 על מנת להמשיך ולקדם את השירות עבור כל צרכני המים באזור דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון:

עמדות משוב שביעות רצון

כחלק משיפור השירות הציב התאגיד במהלך שנת 2016, עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קבל באופן ישיר ומיידי באמצעות מערכת חכמה וממוחשבת. התאגיד מקבל את נתוני העמדות מדי יום ובוחן אותם אל מול צוותי הסניפים ברמה יומית, שבועית וחודשית. נתוני דו"חות אלו מדווחים אף הם לרשות המים.

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני: 1-800-20-30-70

זמן ההמתנה למענה אנושי במוקד הטלפון החינמי קוצר וכן הוכנסה האפשרות להשאר פרטיו של התושב לצורך חזרה אליו תוך שעות ספורות במקרה וקיים עומס זמני בפניות למוקד. במקביל, מוקד השירות שודרג במערכות תוכנת CRM מתקדמת עבור ניהול קשרי לקוחות, בעלת גישה חדשנית ויעילה עבור שיפור השירות.

בשנת 2016 נתקבלו במוקד הטלפוני של מעיינות הדרום 42,651 פניות טלפונית. זמן המתנה ממוצע לכנייה: 01:16 דקות

שירות לקוחות - סניפי השירות בערים

במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד: דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון, שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו.

בשנת 2016 שירתו מרכזי השירות בערי התאגיד 18,757 איש. ממוצע זמן המתנה בקבלת קהל בשנת זו ירד ל-7:08 דקות לעומת 9:30 דקות בשנה הקודמת. זמן השירות הממוצע ירד אף הוא ועמד בשנת 2016 על 7:45 דקות

שירות לקוחות - פניות ציבור: info@m-hd.co.il

לרשות התושב זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. בתוך כך, בוצעה בחינה מעמיקה לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור. במסגרת זו בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. כפי שצוין לעיל, הטמיע התאגיד מערכת מתקדמת לניהול פניות הציבור, אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם. כמו כן מנהלת מערכת זו את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים. יצוין כי התאגיד מתחייב כי כל פניה בכתב אליו תיבדק, תטופל ותיענה בכתב.

בשנת 2016 נתקבלו וטופלו 229 פניות ציבור, שהינו כמספר הפניות שטופלו בשנה קודמת. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים





תחשבו טיפה קדימה ותיהנו מיתרונות רבים...

שירות חדש ממעיינות הדרום

קבלת חשבונית המים ישירות למייל!

במקום לחכות לחשבונית בדואר, לפספס תשלום בגלל עיכובים ועד לאיבוד החשבונית בערימות המכתבים, זה הזמן להצטרף לשירות המתקדם החדש של תאגיד מעיינות הדרום: חשבונית במייל. במסגרת השירות תקבלו את חשבונית המים והודעת התשלום התקופתית ישירות לדואר האלקטרוני שלכם - וכך תיהנו משורה של יתרונות:

- ✉ קבלת החשבון התקופתי במהירות, ללא עיכוב.
- ✉ תשלום בזמן ומניעת קבלת התראות וכו'.
- ✉ שמירת החשבונות במחשב בקלות ובנוחות.
- ✉ פחות ערימות דואר בתיבות הבתים.
- ✉ תרומה לאיכות הסביבה.

היכנסו עכשיו לאתר מעיינות הדרום, הקליקו על כפתור: חשבונית במייל, והצטרפו בקלות וללא עלות לשירות חשבונית במייל.

מעיינות הדרום - כי חשוב לנו שלא תשלמו **טיפה** אחת יותר **על המים!**



צמאים למידע נוסף?

אנחנו כאן לשרותכם 24 שעות ביממה:
1-800-20-30-70

www.mayanot-hadarom.co.il



שירותים מתקדמים

מערכת מתקדמת לאיתור מהיר של חריגות ובעיות

התאגיד שילב בתהליכי עבודתו מערכת טכנולוגית מהמתקדמות בעולם לקריאה בזמן אמת של צריכת המים בבתים. המערכת מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד לחבלות.

אחרי שאותרה בעיה מסוימת, מעמיד התאגיד לרשות כל תושב את האפשרות לקבל הודעה לתיבת המייל או לטלפון הנייד – ובכך לטפל בבעיה מוקדם ככל הניתן ולהימנע מתשלום שלא לצורך.

בעזרת מערכת זו, כל תושב גם יכול לבקר באופן עצמאי את צריכת המים בביתו או בנכס שהוא מחזיק ולקבל אליו התראות באופן ישיר.

עולם חדש של שירותים מתקדמים נפתח בפני לקוחות התאגיד כאשר ללא טיפת מאמץ, לאחר רישום מוקדם וללא עלות באתר האינטרנט של התאגיד או במרכזי השירות שלו בכל עיר, ניתנת בפני התושבים היכולת ליהנות מהם.

מגוון שירותים טכנולוגיים

מתוך תפיסת שירות מתקדמת פועל התאגיד לקדם מגוון שירותים טכנולוגיים, המאפשרים להנגיש עוד יותר את המידע והיכולת לבצע פעולות עצמיות, לטובת צרכני המים.

כך למשל, באמצעות אתר האינטרנט יכול התושב להירשם לשירותים מתקדמים כשירותי חשבונית במייל, מערכת לשליטה ומעקב על צריכת המים וגם לאפליקציה הסלולרית "וואטר לי" (ראו בהרחבה בהמשך), שבה כל תושב יוכל בקליק אחד להיחשף למגוון רחב של מידע, יכולות ואפשרויות מקוונים.

כל זאת בנוחות מרבית, בפשטות ובקלות, תחת שלוש קטגוריות: עדכונים, שירותים טכנולוגיים ודוחות וטפסים מקוונים, תוך עמידה בחוק הנגישות.

לאתר האינטרנט של מעיינות הדרום: www.mayanot-hadarom.co.il

כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר על המים!



חשבונית במייל

שירות מתקדם נוסף המוצע לתושבים במסגרת אתר האינטרנט של התאגיד הוא: חשבונית במייל. המצטרפים לשירות יקבלו את חשבונית המים והודעת התשלום התקופתית ישירות לדואר האלקטרוני שלהם – וכך ייהנו משורה של יתרונות, כגון: קבלת החשבון התקופתי במהירות וללא עיכוב, תשלום בזמן ומניעת קבלת התראות וכו', שמירת החשבונות במחשב בקלות ובנוחות, פחות ערימות דואר בתיבות הבתים ותרומה לשמירה על איכות הסביבה. גם ההצטרפות לשירות זה קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום.

הרישום באתר מעיינות הדרום, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

מערכת Read Your Meter

מערכת Read Your Meter מאפשרת לתושבים שליטה ומעקב מלאים, בזמן אמת, על צריכת המים ומעקב מתמיד אחר פעולת מונה המים ותקינותו. בנוסף ליכולתו של צרכן המים להיות עם "האצבע על הדופק" בכל הקשור למונה המים הפרטי, מאפשרת המערכת לקבל התראות והודעות באופן ישיר לתיבת המייל או לטלפון הנייד.

ההצטרפות לשירות קלה ופשוטה ביותר, ללא תשלום, באמצעות רישום מוקדם באתר מעיינות הדרום, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

בקרוב! אפליקציית "וואטר לי"

אפליקציית "וואטר לי", הזמינה ונגישה למשתמשים מכל מקום ומסביב לשעון, עומדת להצטרף לכלים הטכנולוגיים המתקדמים העומדים לרשות צרכני המים בדימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון. הבשורה הגדולה שתביא עמה האפליקציה לטובת כל משתמש היא היכולת לחסוך בכסף ובזמן. כך, תאפשר האפליקציה לכל צרכן מים לשלוט באופן מלא ובזמן אמת על צריכת המים שלו ולזהות נזילות סמויות, על כל המשתמע מכך. בנוסף, הוא יוכל להשיג חיסכון בכסף ובזמן באמצעות קבלת שוברים ישירות לנייד וביצוע תשלום מקוון, באופן מידי ומאובטח, ללא עיכובים. החיסכון שתספק אפליקציית "וואטר לי" יביא לידי ביטוי גם במילוי טפסים מקוונים, כגון עדכון מספר הנפשות בבית, בצורה מהירה וקלה, ביצוע חתימה דיגיטלית ושיגור הטופס ישירות אל "מעיינות הדרום". המשתמש אף יוכל להזמין דרך האפליקציה תור במרכזי השירות של התאגיד בערים וכן לתזמן שיחה עם נציג השירות. כלומר, במקום להמתין על הקו, נציג השירות יחזור אל המתקשר. כל השירותים הללו יביאו לחיסכון ניכר בזמן, בניירת ובבירוקרטיה. במקביל תספק "וואטר לי" דיווחים שוטפים לטובת עדכון התושבים בכל עת וצורך.

אפליקציית "וואטר לי" תינתן להורדה חינם ותוך שניות מכל סמארטפון או מאתר מעיינות הדרום, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

תמצית דו"ח לתושב 2016

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.

צורת ההתאגדות : חברה בע"מ | שנת הקמה: 1/4/2010

דירקטוריון התאגיד:

יו"ר דירקטוריון: **מר שוקי קליין** נציג עיריית דימונה

גב' אסנת אטדני - נציגת העיר דימונה

מר מקס פרץ - נציג העיר דימונה

מר דרור דבש - נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל - נציג העיר ערד

גב' דורית רז - נציגת 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

הנהלת התאגיד:

טלפון: 08-6227968

פקס: 1538-6227975

מייל: info@m-hd.co.il



תמצית דו"ח לתושב 2016

אספקת מים 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. אחת מהמטרות העיקריות של התאגיד הינה הקטנת אבדן מים. פחת מים לשנת 2016 עמד על 9.1%.

מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד – סה"כ 29,210, לפי החלוקה הבאה:

פרטי	מסחרי	מוסדות	חקלאות	אחר
26,621	1,290	680	5	614

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 ומכרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות.

תוצאות הבדיקה ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעינות 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 חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים ומערכות 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 שיטתית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפיסת שירות שנועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים. בפועל – תקלות דלף וגלישות ביוב שדווחו למקד 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.

התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

גלישה בקווי הביוב העירוניים, נגרמת בעיקר, כתוצאה מסתימה בקווי הביוב, סתימה הגורמת לעליית מפלס הביוב בצנרת, ולגלישת השפכים. עם זיהוי הגלישה, נשלח צוות מהתאגיד, המטפל בסתימה, ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים. במקרה זה, אומנם התקלה טופלה, אולם נזק סביבתי, כתוצאה מגלישת הביוב. במהלך שנת 2016, התקין התאגיד חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריאים בזמן אמיתי, במידה ומפלס הזרימה, עובר את הרף שנוקבע מראש. עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

ריסוס והדברה

התאגיד מבצע 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 נקיה 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. כתוצאה ישירה מפעילות התאגיד מספר הפניות בנושא ההדברה ירד באופן משמעותי.

פיקוח על שפכי תעשייה

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שאינם עומדים בתקן ועלולים לגרות נזקים אל מערכת הביוב העירונית.

השקעות התאגיד בשנת 2016 ושנת 2017

אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכוני סניקה ומתקני מערכת המים, שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים. בשנת 2016, הושקעו סך 7,826,336 ש"ח, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות. עבודות אלו הן המשך ישיר לתכנית שמוביל התאגיד.

דו"ח השנתי המפורט, המפורסם באתר התאגיד, ניתן לעיין בפרויקטים אשר
בוצעו בשנת 2016. כתובת האתר: www.mayanot-hadarom.co.il





למה שלא תדעו
בכל
רגע
 כמה מים
 אתם צורכים?

תכירו את המערכת
 המתקדמת שאנו מעמידים לרשותכם:

Read Your Meter

- שליטה ומעקב, בזמן אמת, על צריכת המים ועל פעולת מונה המים ותקינותו.
- קבלת התראות והודעות באופן ישיר לתיבת המייל או לטלפון הנייד.
- הצטרפות לשירות ללא תשלום, באמצעות רישום קל ופשוט באתר מעיינות הדרום.
- ניתן להוריד חינום לטלפון הנייד את אפליקציית Read Your Meter ולהירשם דרכה.

כי חשוב לנו שלא תשלמו **טיפה אחת יותר על המים!**



מאנוט הדרום

תאגיד מים וביוב אזורי
 דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון



צמאים למידע נוסף?

אנחנו כאן לשרותכם 24 שעות ביממה:
1-800-20-30-70

www.mayanot-hadarom.co.il



תכנית השקעות 2017

במהלך שנת 2016, ימשיך התאגיד במערך פיתוח ושדרוג מערכות המים והביוב בערי התאגיד. לצורך כך גובשה תכנית השקעות שמבוצעת במסגרת תכנית עבודה שנתית שתוכננה מראש לצורך כך. בשנה זו ישקיע התאגיד בפרויקטים שונים בתחומו, סך 26,830,000 ₪.

את תכנית ההשקעות המפורטת לשנת 2017 ניתן לראות בדו"ח השנתי המפורסם באתר התאגיד, בכתובת: www.mayanof-hadarom.co.il

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 במספר התקלות 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.

איכות השירות

- מוקד טלפוני: בשנת 2016 נתקבלו במוקד הטלפוני 42,651 פניות טלפוניות. זמן המתנה ממוצע לפנייה: 01:16 דקות.
- סניפי השירות בערי התאגיד: 18,757 איש שורתו במרכזי השירות בערי התאגיד בשנה האחרונה. ממוצע זמן המתנה בקבלת קהל בשנת 2016 ירד בשנה זו ל-7:08 דקות לעומת 9:30 דקות בשנת 2015. זמן השירות הממוצע עמד בשנת 2016 על 7:45 דקות.
- פניות הציבור: בשנת 2016 התקבלו 229 פניות ציבור בכתב – מספר פניות דומה לשנה קודמת. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. התאגיד מתחייב כי כל פניה אליו בכתב תבדק, תטופל ותיענה בכתב. זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום.
- פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105-106 לאמות המידה, כללי תאגידי מים וביוב, ע"פ סעיפים 105-106, העוסקים במתן פיצויים לצרכנים בגין הפרת כללים שבוצעו כלפיהם – במהלך שנת 2016 נעשו 4 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגין שולמו תשלום פיצויי הפרה של אי-עמידה בזמנים בסך 200 ש"ח.



בקרוב!

למה שלא תחסכו בכסף ובזמן...

ועוד בלחיצה על המסך בלבד?

אנחנו, במעיינות הדרום, ממשיכים לזרום עם הטכנולוגיה ונעמיד לרשותכם בקרוב את אפליקציית השירותים הדיגיטליים

וואטר לי לחיסכון בכסף, לחיסכון בזמן



- שליטה מלאה ובזמן אמת על צריכת המים בבית וזיהוי נזילות סמויות
- קבלת שוברים וביצוע תשלום מקוון, באופן מידי ומאוטומט
- מילוי טפסים מקוונים ושיגורם ישירות למעיינות הדרום
- הזמנה מראש של תור במרכז השירות של התאגיד
- תזמון שיחה (במקום להמתין על הקו, נציג השירות יחזור למתקשר)

ככל שתשמשו יותר בוואטר לי - כך תחסכו יותר!

כי חשוב לנו שלא תשלמו **טיפה** אחת יותר **על המים...**
ותיהנו מכל **טיפת זמן.**

● וואטר לי תינתן להורדה חינם ותוך שניות מכל סמארטפון



להורדת האפליקציה
AppStore-מ



להורדת האפליקציה
Google Play-מ



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון

פרטי התקשרות עם תאגיד מעיינות הדרום

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70

(שלוחה 1 - תקלות, שלוחה 2 - בירורים, שלוחה 3 - תשלומים)

מרכזי שירות הלקוחות בערים:

עיר	כתובת	פקס	מייל
דימונה	רח' המעפילים 1135	08-6572433	mayanot.dimona@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 א', ד': 16:00 - 18:00 ו': 8:00 - 11:30			
ערד	רח' חן 34	08-6496346	mayanot.arad@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 א', ד': 16:00 - 18:00 ו': 8:00 - 11:30			
ירוחם	רח' אלנחיל 45/3	08-6486382	mayanot.yeruham@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 ב': 16:00 - 18:00			
מצפה רמון	שד' בן גוריון 6	08-6409694	mayanot.mitzpe@gmail.com
שעות פעילות: א'-ה': 8:00 - 13:30 ג': 16:00 - 18:30			

לפניות ציבור בכתב

אתר: www.mayanot-hadarom.co.il

פקס הנהלת התאגיד: 1538-6227975

מייל התאגיד: info@m-hd.co.il

כי חשוב לנו שלא תשלמו טיפה אחת יותר

על המים!



הנהלת התאגיד: כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה | טל': 08-6227968 | פקס: 1538-6227975

www.mayanot-hadarom.co.il | info@m-hd.co.il

ימי פעילות: א' - ה' בין השעות 8:00 - 16:00

