

תאגיד מעיינות הדרום

דו"ח 2017

דו"ח שנתי 2017, בהתאם לסעיף 81 לכללי
תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה



1. 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 הדירקטוריון: מר שוקי קליין - יו"ר, נציג העיר דימונה

גב' אסנת אטדגי - נציגת העיר דימונה

מר דרור דבש - נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל - נציג העיר ערד

גברת 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

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:

מרכז מסחרי דימונה קומה 2, רחוב לאון ברנהיים

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 התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

שנים	צריכות תאגיד (קו"ב)
2010	6,090,444
2011	5,808,572
2012	6,097,214
2013	5,984,000
2014	6,094,532
2015	5,982,445
2016	7,103,220
2017	6,688,561

במהלך שנת 2016 סופקו לתושבי התאגיד: 7,103,220 קו"ב מים

2017	2016	2015	2014	2013	
6,688,561	7,103,220	5,982,445	6,094,532	5,984,00	כמות המים שנמכרה
10.9%	9.1%	9.5%	8.5%	16%	פחת מים
88%	86%	89%	85%	81%	אחוז גביה שוטף
92%	92%	92%	91%	92%	אחוז גביה מצטבר

3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

26,684	פרטי
1,304	מסחרי
301	מוסדות
6	חקלאות
1,611	אחר
29,906	סה"כ

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. התאגיד פועל 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 ובהערכת התאגיד לאביב ולקיץ. כיום, כמות הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

שפכי תעשייה:

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 2017 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2018

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 2017, הושקעו סך 5,476,403 ש"ח, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות. תכנית השקעות לשנת 2018 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-54 מיליון ש"ח. לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2017, וזו המתוכננת לשנת 2018.



השקעות שבצע התאגיד בשנת 2017:

פירוט קווי מים וביוב

תקציב ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט	
41,082	החלפת קו מים רחוב כובשי אילת	דימונה	מים
25,772	החלפת קו מים רחוב משה דיין	דימונה	מים
55,110	החלפת קו מים איזור התעשייה	ירוחם	מים
2,708,877	החלפת קו מים רחוב מואב / יהודה	ערד	מים
83,636	החלפת קו מים רחוב יהודה	ערד	מים
18,000	החלפת תקרות ומכסי ביוב	דימונה	ביוב
486,720	שיריול אונה C	דימונה	ביוב
817,873	שיריול אונה D	דימונה	ביוב
488,209	קו ביוב רחוב סטרומה	דימונה	ביוב
152,142	מאסף דרומי (מחסן עירייה)	דימונה	ביוב
57,526	קו ביוב רחוב שיבולים	דימונה	ביוב
84,537	קו ביוב רחוב ארבבל (הר נוף)	דימונה	ביוב
41,082	שדרוג לטיפול שלישוני	דימונה	מט"ש
415,837	השלמה לשלישוני	מצפה רמון	מט"ש
₪5,476,403			סה"כ

סה"כ השקעות לשנת 2017
בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 5,476,403 ש"ח

השקעות מתוכננות לשנת 2018:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים וביוב

תקציב ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט	
150,000	החלפת קו מים רחוב גולדה מאיר	דימונה	מים
80,000	החלפת קו מים רחוב קציעות	דימונה	מים
2,000,000	החלפת קו מים רחוב כובשי אילת	דימונה	מים
100,000	החלפת קו מים רחוב הברוש	דימונה	מים
80,000	מיגון בריכות מים	דימונה	מים
65,000	החלפת קו מים רחוב הנחל	דימונה	מים
200,000	החלפת קו מים רחוב הצנחנים	דימונה	מים
30,000	בריכה - סקר קונסרוקטור	ערד	מים
80,000	מיגון בריכות מים	ערד	מים
75,414	החלפת קו מים רחוב הקנאים	ערד	מים
140,000	קו מים מנחת (פזורה)	ערד	מים
1,500,000	החלפת קו מים רחוב בורנשטיין	ירוחם	מים
100,000	פארק ירוחם - סקר מצב קיים	ירוחם	מים
850,000	החלפת קו מים רחוב עין שביב	מצפה רמון	מים
20,000	מגדל מים- סקר קונסרוקטור	מצפה רמון	מים
150,000	קו מים כביש 40	מצפה רמון	מים
250,000	שדרוג קו ביוב סופר סל צפון	דימונה	ביוב
200,000	שדרוג קו ביוב סופרסל דרום	דימונה	ביוב
900,000	שדרוג קו ביוב מאסף דרומי גרויטציוני	דימונה	ביוב
11,300,000	מאסף ראשי מהשוק למט"ש	דימונה	ביוב
1,000	אונה E	דימונה	ביוב

תקציב ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט	
1,000,000	שדרוג קו רחוב יהודה	ערד	ביוב
800,000	שדרוג קו רחוב בן יאיר	ערד	ביוב
1,700,000	שדרוג קו רחוב הקנאים	ערד	ביוב
200,000	מכון דיאליזה	ערד	ביוב
150,000	שדרוג קו רחוב נחל צין	ירוחם	ביוב
180,000	שדרוג קו רחוב החשמונאים	ירוחם	ביוב
860,000	מאגר חרום	ירוחם	ביוב
200,000	מט"ש שדרוג מערך ראשוני	מצפה רמון	ביוב
3,500,000	מאסף ראשי למט"ש	מצפה רמון	ביוב
10,200,000	החלפת קווי מים רחובות פנימים /אזור מזרחי	מצפה רמון	ביוב
17,500,000	מט"ש דימונה + מאגר חרום	דימונה	מט"ש
₪54,561,414			

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2018
 בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 54,561,414 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.

סיכום תקלות מים לשנת 2017:

סה"כ	מצפה	ירוחם	ערד	דימונה	
628	67	138	108	315	תקלות מים
1010	79	228	201	502	תקלות ביוב
1638	146	366	309	817	סה"כ תקלות

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 נגרם נזק סביבתי, כתוצאה מגלישת הביוב. במהלך שנת 2017, התקין התאגיד חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריאים בזמן אמיתי, במידה ומפלס הזרימה, עובר את הרף שנקבע מראש. עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

פיקוד ובקרה

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 2017, 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 2017 על מנת לקדם סוגייה זו:

עמדות משוב שביעות רצון:

כחלק משיפור השירות הציב התאגיד במהלך שנת 2017 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:

שודרג השירות של מוקד הטלפון החינמי. זמן ההמתנה 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 2017 נתקבלו במוקד הטלפוני 47,715 פניות טלפוניות, לעומת 42,651 פניות דאשתקד, ממוצע של 3796 פניות לחודש, זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:22 דקות.



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.

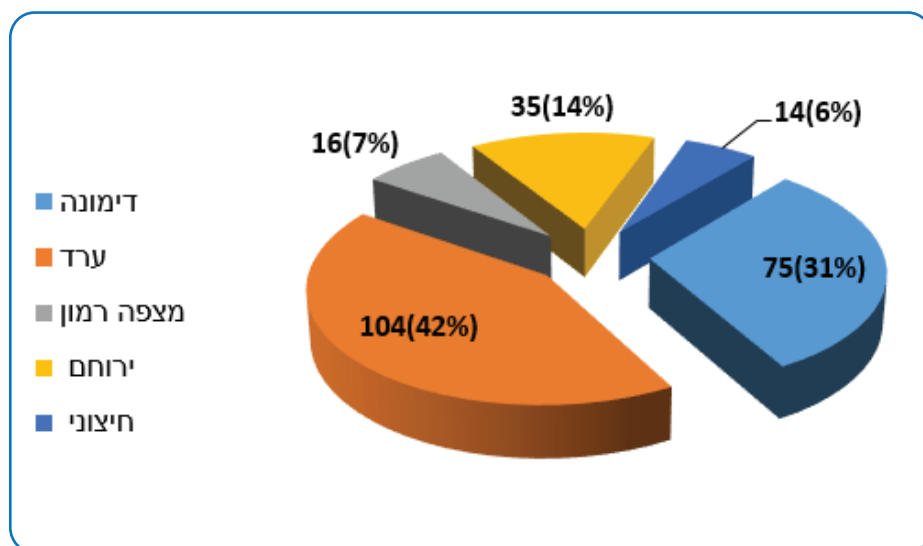
במהלך שנת 2017 טוייבו תהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. שודרגה מערכת לניהול פניות הציבור CRM, אשר דרכה מונהלות קבלת הפניות, ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם. כמו כן מערכת זו מנהלת את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים.

הורחבו אפשרויות פנייה לתאגיד באמצעות צור קשר אתר האינטרנט, מיילים סניפיים ומייל להנהלה. בשנת 2017 נתקבלו 244 פניות לעומת 229 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.



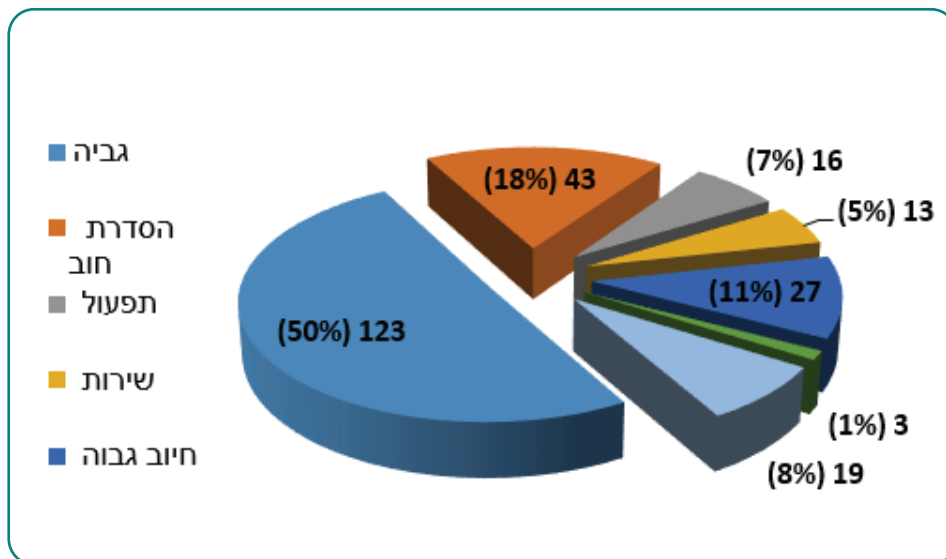
התפלגות פניות הציבור בכתב לשנת 2017 לפי ערים

פילוח פניות לפי ערים		
%	סה"כ	נושאים
31%	75	דימונה
42%	104	ערד
7%	16	מצפה רמון
14%	35	ירוחם
6%	14	חיצוני
100%	244	סה"כ



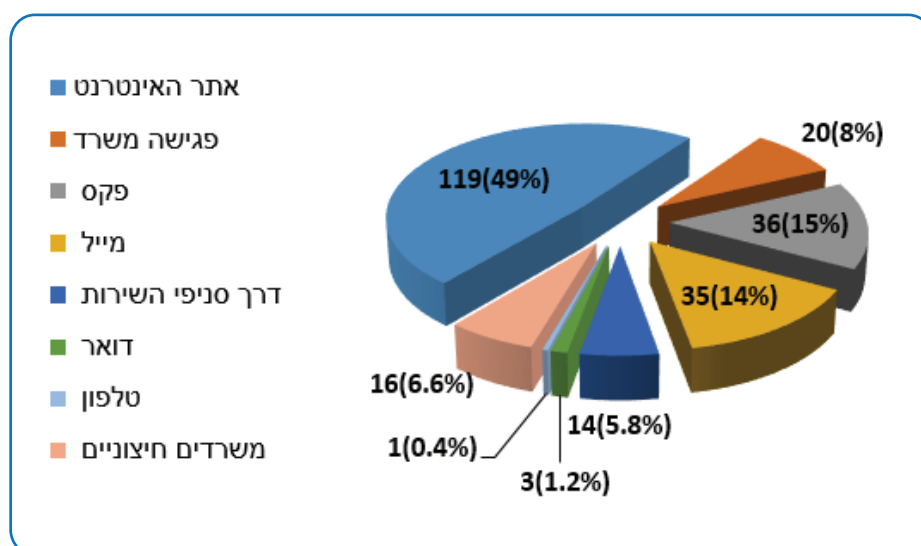
התפלגות פניות הציבור בכתב לשנת 2017 לפי נושאים

פילוח פניות לפי נושא פניה		
%	סה"כ	נושאים
50%	123	גביה
18%	43	הסדרת חוב
7%	16	תפעול
5%	13	שירות
11%	27	חיוב גבוה
1%	3	היטלים
8%	19	מינהל
100%	244	סה"כ



התפלגות פניות הציבור בכתב לשנת 2017 לפי דרכי הגעה לטיפול

פילוח פניות לפי דרכי הגעה		
%	סה"כ	נושאים
49%	119	אתר האינטרנט
8%	20	פגישה במשרד
15%	36	פקס
14%	35	מייל
5.8%	14	דרך סניפי השירות
1.2%	3	דואר
0.4%	1	טלפון
6.6%	16	משרדים חיצוניים
100%	244	סה"כ



9. הסבר על חשבון המים

רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי 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. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך של 6.546 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.327 ₪ (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 2017, נעשו 5 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגין שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 250 ש"ח.

