

# תאגיד מעיינות הדרום דו"ח 2018

דו"ח שנתי 2018, בהתאם לסעיף 81 לכללי  
תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011  
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של  
השירותים שעל החברה לתת לצרכניה



תאגיד מים וביוב אזורי  
דימונה ערד ירוחם מצפה רמון

## 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

עו"ד 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](http://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: 08-6227975

מייל: [info@m-hd.co.il](mailto:info@m-hd.co.il)



**פניות ציבור בכתב:**

באמצעות אתר האינטרנט: [www.mayanot-hadarom.co.il](http://www.mayanot-hadarom.co.il)

בפקס הנהלת התאגיד: 08-6227975

במייל: [info@m-hd.co.il](mailto: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](mailto:mayanot.dimona@gmail.com)

**ערד:**

רחוב חן 34

פקס: 08-6496346

מייל: [mayanot.arad@gmail.com](mailto:mayanot.arad@gmail.com)

**ירוחם:**

רחוב אלכחיל 45/3

פקס: 08-6486382

מייל: [mayanot.yerucham@gmail.com](mailto:mayanot.yerucham@gmail.com)

**מצפה רמון:**

שדרות בן גוריון 6

פקס: 08-6409694

מייל: [mayanot.mitzpe@gmail.com](mailto: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
2018	6,639,587

### במהלך שנת 2018 סופקו לתושבי התאגיד: 6,639,587 קו"ב מים

נתוני מים וגביה	2018
כמות המים שנמכרה	6,639,587
פחת מים	11.4%
אחוז גביה שוטף	89%
אחוז גביה מצטבר	93%

### 3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

מספר צרכנים	
27,236	פרטי
1,286	מסחרי
329	מוסדות
5	חקלאות
1,542	אחר
<b>30,398</b>	<b>סה"כ</b>

### 4. מקורות המים של התאגיד

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

#### דוחות איכות המים :

בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב, התאגיד דוגם את מי השתיה 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](http://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. 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 2018 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2019

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 2018, הושקעו סך 6,200,000 ש"ח, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות. תכנית השקעות לשנת 2019 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-53 מיליון ש"ח. לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2018, וזו המתוכננת לשנת 2019.



# השקעות שבצע התאגיד בשנת 2018:

## פירוט קווי מים וביוב

עלות	פרויקט	עיר	מים/ביוב
₪ 325,000	החלפת קו מים צנחנים	דימונה	מים
₪ 420,000	שרוול קו ביוב מאסף דרומי	דימונה	ביוב
₪ 200,000	קו ביוב דיאליזה + רח' יהודה	ערד	ביוב
₪ 220,000	קו מים מנחת ערד	ערד	מים
₪ 770,000	קו מים בורנשטיין שלב ב'	ירוחם	מים
₪ 60,000	קו מים לחווה החקלאית	ירוחם	מים
₪ 53,000	החלפת קו מים כביש 40	מצפה רמון	מים
₪ 6,200,000	חידוש קווי ביוב	מצפה רמון	ביוב
<b>₪ 8,248,000</b>	<b>סה"כ</b>		

**סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2018**  
**בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 8,248,000 ש"ח**



# השקעות מתוכננות לשנת 2019:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים

מ"מ	עיר	פרויקט	תקציב ש"ח
מ"מ	דימונה	רחוב הנחל	55,000 ₪
מ"מ	דימונה	רחוב הברוש	150,000 ₪
מ"מ	דימונה	רחוב חגי	150,000 ₪
מ"מ	דימונה	רחוב קציעות	75,000 ₪
מ"מ	דימונה	רחוב גולדה מאיר	150,000 ₪
מ"מ	דימונה	חיבור למט"ש ולפזורה	112,000 ₪
מ"מ	דימונה	כובשי אילת	700,000 ₪
מ"מ	דימונה	מיגון מתקני מים	316,000 ₪
מ"מ	ערד	רחוב מואב	1,400,000 ₪
מ"מ	ערד	ואדי מזרחי	80,000 ₪
מ"מ	ערד	רחוב ישעיהו	750,000 ₪
מ"מ	ערד	מיגון מתקני מים	300,000 ₪
מ"מ	ירוחם	רחוב בורנשטיין	800,000 ₪
מ"מ	ירוחם	שכונת אגם (פיתוח)	3,500,000 ₪
מ"מ	ירוחם	חיבור קניון	100,000 ₪
מ"מ	ירוחם	מיגון מתקני מים	251,000 ₪
מ"מ	מצפה רמון	רחוב עין שביב	680,000 ₪
מ"מ	מצפה רמון	מיגון מתקני מים	30,000 ₪
מ"מ	כל התאגיד	החלפת מגופים	150,000 ₪
		<b>סה"כ</b>	<b>9,749,000 ₪</b>

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2019  
בשיקום ושדרוג קווי מים: 9,749,000 ש"ח

# השקעות מתוכננות לשנת 2019:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי ביוב

תקציב ש"ח	פרויקט	עיר	ביוב
130,000 ₪	קו ביוב ויישי לכביש ראשי	דימונה	ביוב
210,000 ₪	קו ביוב בית עלמין	דימונה	ביוב
4,900,000 ₪	החלפת קווים פנימיים	דימונה	ביוב
560,000 ₪	שיריול קווי ביוב אונה e	דימונה	ביוב
1,000,000 ₪	בניית מאגר חירום+ שידרוג מט"ש	דימונה	ביוב
1,700,000 ₪	רחוב יהודה	ערד	ביוב
800,000 ₪	רחוב הקנאים	ערד	ביוב
540,000 ₪	רחוב בן יאיר	ערד	ביוב
2,900,000 ₪	רחוב הקודחים	ערד	ביוב
150,000 ₪	ואדי מזרחי שלב א	ערד	ביוב
400,000 ₪	נחל צין	ירוחם	ביוב
4,100,000 ₪	אזור התעשייה	ירוחם	ביוב
450,000 ₪	שכונת אגם (פיתוח)	ירוחם	ביוב
100,000 ₪	אליהו הנביא	ירוחם	ביוב
4,200,000 ₪	חיבור קניון	ירוחם	ביוב
3,545,000 ₪	שיריול קווי ביוב	ירוחם	ביוב
460,000 ₪	שידרוג תחנת שאיבה אגם ירוחם	ירוחם	ביוב
560,000 ₪	בניית מאגר חירום במט"ש	ירוחם	ביוב
16,500,000 ₪	מאסף ביוב למט"ש	מצפה רמון	ביוב
<b>43,205,000 ₪</b>	<b>סה"כ</b>		

**סה"כ תכנון השקעות לשנת 2019**  
**בשיקום ושדרוג קווי ביוב: 43,205,000 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 2018:

סה"כ	מצפה	ירוחם	ערד	דימונה	
583	53	153	41	336	תקלות מים
945	51	236	187	471	תקלות ביוב
1528	104	389	228	807	סה"כ תקלות

### מוקד תקלות - פניות תושבים

לרשות התושבים קיים מוקד תקלות הזמין 24/7 אליו מדווחים כל התקלות. ניתן לדווח הן טלפונית והן באופן מקוון ע"י האפליקציה או באתר האינטרנט של התאגיד. עם קבלת הפניה במוקד והעברתה לאיש השטח לטיפולו יקבל התושב עדכון בסמס ישירות לנייד שלו וכמו כן יקבל עדכון סמס בגמר הטיפול בפנייתו. כך יכולים התושבים לדעת כי טופלה פנייתם גם אם אינם נוכחים בעת ביקור אנשי השטח. בשנת 2018 נתקבלו 5856 פניות במוקד התקלות כולן נבדקו ונסגרו. 1949 מתוכן היו פניות פרטיות שהיו באחריות בעלי הנכס, 365 פניות בנושאי הדברה. 718 פניות טופלו ע"י קבלן התאגיד ו-2823 פניות טופלו ע"י התאגיד.

### להלן פירוט פניות מוקד התקלות לפי עיר:

עיר	מס' פניות
דימונה	3,688
ערד	1,102
ירוחם	805
מצפה רמון	261
סה"כ	5,856

## 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 2018, התקין התאגיד חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריאים בזמן אמיתי, במידה ומפלס הזרימה, עובר את הרף שנקבע מראש.

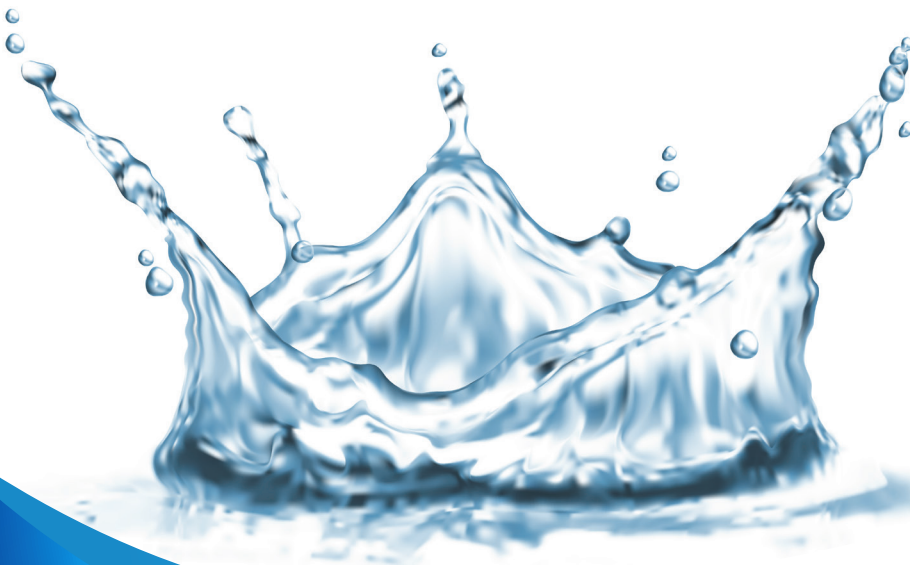
עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

## 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 2018, 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 2018 על מנת לקדם סוגייה זו:

### עמדות משוב שביעות רצון:

כחלק משיפור השירות אנו ממשיכים לנטר את עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קבל באופן ישיר ומייד 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 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 2018 נתקבלו במוקד הטלפוני 52,294 פניות טלפוניות, לעומת 47,715 פניות דאשתקד, ממוצע של 4358 פניות לחודש, זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:15 דקות. זמן המתנה במוקד התקלות התקצר לעומת שנה דאשתקד.

### **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 2018 שורתו בסניפי שירות הלקוחות 33,219 לקוחות עם זמן המתנה ממוצע של 06:59 דקות זמן השירות הממוצע עמד בשנת 2018 על 07:52 דקות.

### **שירות לקוחות - פניות ציבור**

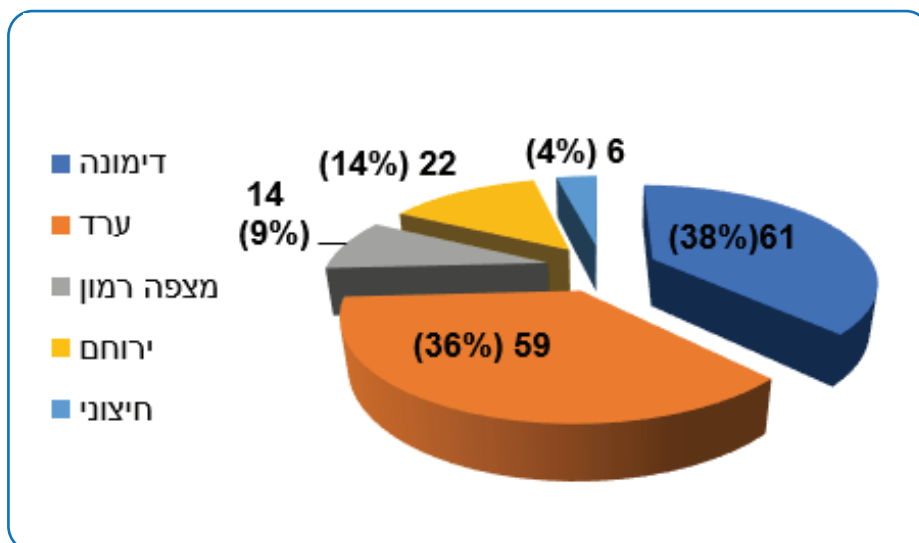
לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. במהלך שנת 2018 טוייבו תהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. שודרגה מערכת לניהול פניות הציבור CRM, אשר דרכה מנהלות קבלת הפניות, ומתועד הליך 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 2018 נתקבלו 162 פניות לעומת 244 פניות ציבור בשנה דאשתקד. ירידה זו ניכרת לאור טיוב ושדרוג מערכת קליטת הפניות מאתר האינטרנט וניתובם. 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. בשנת 2018 נתקבלו דרך אתר האינטרנט 154 פניות לקבלת שירות ממחלקת הגביה.



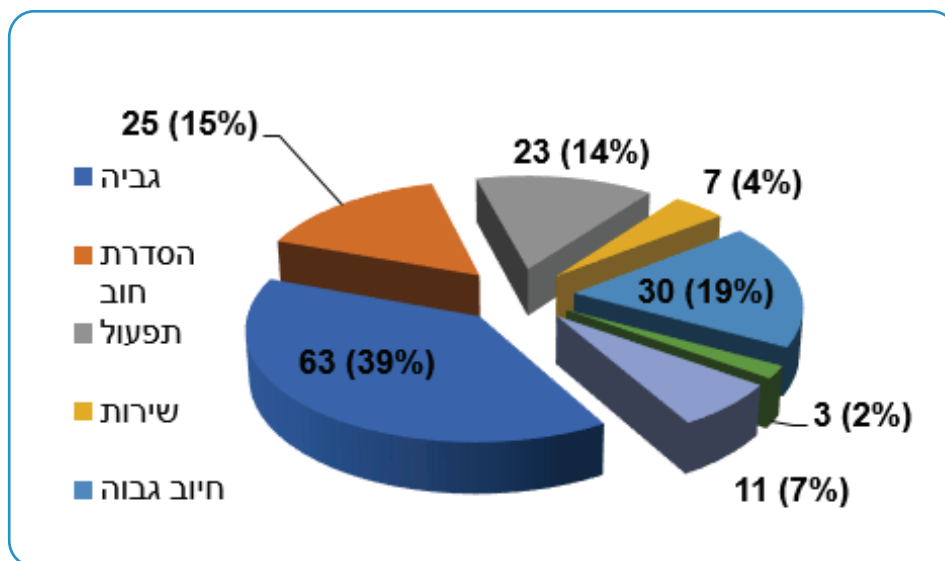
## התפלגות פניות הציבור בכתב לשנת 2018 לפי ערים

פילוח פניות לפי ערים		
%	סה"כ	נושאים
38%	61	דימונה
36%	59	ערד
9%	14	מצפה רמון
14%	22	ירוחם
4%	6	חיצוני
<b>100%</b>	<b>162</b>	<b>סה"כ</b>



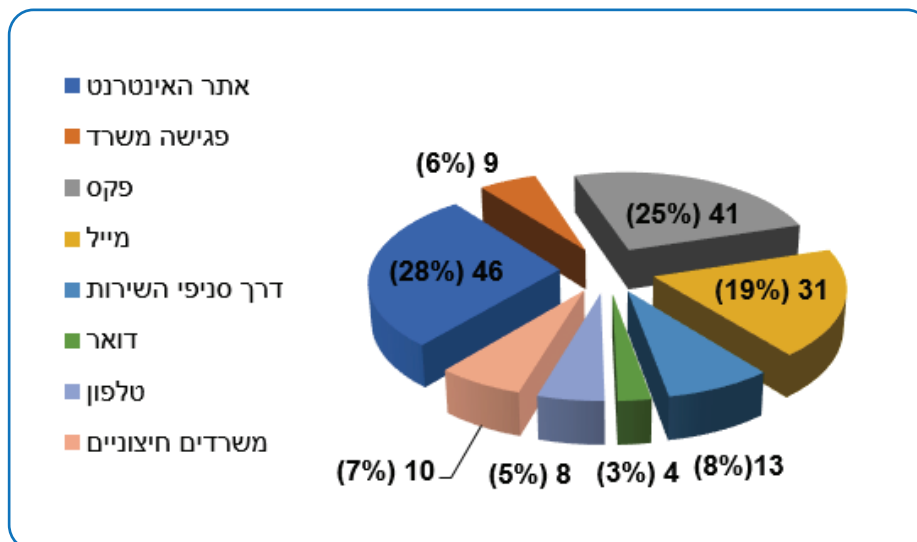
## התפלגות פניות הציבור בכתב לשנת 2018 לפי נושאים

פילוח פניות לפי נושא פניה		
%	סה"כ	נושאים
39%	63	גביה
15%	25	הסדרת חוב
14%	23	תפעול
4%	7	שירות
19%	30	חיוב גבוה
2%	3	היטלים
7%	11	מינהל
<b>100%</b>	<b>162</b>	<b>סה"כ</b>



## התפלגות פניות הציבור בכתב לשנת 2018 לפי דרכי הגעה לטיפול

פילוח פניות לפי דרכי הגעה		
%	סה"כ	נושאים
28%	46	אתר האינטרנט
6%	9	פגישה במשרד
25%	41	פקס
19%	31	מייל
8%	13	דרך סניפי השירות
2.5%	4	דואר
5%	8	טלפון
6.5%	10	משרדים חיצוניים
<b>100%</b>	<b>162</b>	<b>סה"כ</b>



## 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:

(עדכון תעריפים נעשה ביולי 2018)

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך 6.546 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק, ומיולי 2018 תעריף

בסך 6.608 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת בסך 12.327 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק,

ומיולי 2018 תעריף בסך 12.443 ₪ (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 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, 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 לוגי (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 7 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגינם שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 350 ש"ח.

