



תאגיד המים והביוב

מעיינות זיו בע"מ

דו"ח סיכום פעילות

לשנת 2019

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

## רקע ומידע אודות התאגיד

בדצמבר 2001 התקבל בכנסת חוק תאגידי מים וביוב התשס"א בכדי ליעל את השירות שמקבלים התושבים ולהבטיח משק כלכלי סגור, דהיינו כל ההכנסות ממים וביוב יושקעו בתשתיות המקומיות והאזוריות.

תאגיד "מעיינות-זיו" הוקם ב-01/11/2008 בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001 ובהחלטת מועצות הרשויות מעלות – תרשיחא, כסרא – סמיע, כפר ורדים ושלומי. התאגיד החל לנהל את משק המים והביוב ברשויות החל מ-01/07/2009. התאגיד עוסק בתחזוקה, שדרוג ופיתוח תשתיות המים והביוב בכל הישובים ופועל ליישומן של טכנולוגיות מתקדמות, המאפשרות שיפור באספקת מי השתייה וטיפול יעיל בשופכין.

מוגש בזאת דו"ח על פעילות התאגיד לשנת 2019. הדו"ח מוגש בהתאם להוראות סעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי המים והביוב תשע"א – 2011 ומפרט את פעילות התאגיד בשנת 2019 בתחומי מקורות המים וצרכנות המים, השלכות סביבתיות, השקעות בתשתיות, תקלות מים וביוב ואיכות השירות לצרכני התאגיד. הדו"ח כולל בתוכו את דו"ח איכות המים בהתאם לחוק תאגידי המים והביוב התשס"א 2001. התאגיד ימשיך לפעול ולשפר את משק המים והביוב תוך שימת דגש על שירות לצרכנים.

### פעילות עיקרית:

תאגיד מעיינות-זיו מעניק שרותי מים וביוב לתושבי הרשויות המקומיות מעלות-תרשיחא, כפר ורדים, שלומי וכסרא-סמיע.

סה"כ כ-50,000 תושבים וכ-14,000 מדי מים.

### אחריותו של התאגיד כוללת:

תשתיות פנים עירוניות עד למונה מים וכן עד לשוחת הביוב בגבול המגרש.

תשתיות אזוריות וקווי איסוף בין הישובים.

3 בריכות מים.

14 תחנות סניקה לשופכין.

מכון טיהור שפכים שלומי - המטפל בשופכין של שלומי ומישובים של מעלה יוסף ומטה אשר באזור שלומי.

מכון טיהור שפכים געתון - המטפל בשופכין של מעלות תרשיחא, כפר ורדים, כסרא סמיע, מעיליא, פקיעין,

חוסן, עין יעקב, יחיעם, געתון, צוריאל, מעונה, מצפה הילה, חורפיש, פקיעין החדשה.

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ



## הסמכות ISO

תאגיד מעיינות זיו בע"מ קיבל את תעודת תו הזהב לשנת 2019 על היותו נושא 4 תווי איכות של מכון התקנים הישראלי:

ת"י ISO27001 – מערכת ניהול אבטחת מידע מאושרת.

ת"י ISO18001 – מערכת ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה מאושרת.

ת"י ISO14001 – מערכת ניהול סביבתי מאושרת.

ת"י ISO9001 – מערכת ניהול איכות מאושרת.

## טכנולוגיות חדישות:

התאגיד משלב טכנולוגיות חדישות כגון קריאה ממוחשבת ואפליקציה למעקב אחר צריכות המים ומערכת בקרת לחצים.

כל אלו על מנת להצעיד קדימה את משק המים והביוב, לשפר את השירות לצרכנים ולצמצם ככל הניתן את פחת המים.

## בעלי תפקידים בתאגיד:

יפעת כהן מויאל - יו"ר דירקטוריון - חברה מטעם עיריית מעלות תרשיחא.

עו"ד אורית טואף – חברת דירקטוריון מטעם עיריית מעלות תרשיחא.

עו"ד מגידי פלאח-חבר דירקטוריון מטעם מועצת כסרא סמיע.

רו"ח שלומית פרץ – חברת דירקטוריון מטעם רשות המים.

יורם איילון - חבר דירקטוריון מטעם מועצת כפר ורדים.

מנכ"לית התאגיד – אביטל בורשטיין.

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

דרכי התקשרות עם התאגיד

מוקד טלפוני לתקלות, בירורים ותשלומים שיחת חינם

לכל הישובים 1800-705-305

**סניף תרשיחא – (קניון כאן-זמאן קומה ב')**

יום ב' שעות: 8:00-14:00

אחה"צ שעות: 16:00-18:00

**טלפקס: 04-9576256**

**סניף שלומי – (בניין המועצה הישן)**

יום א', ב', ד' שעות: 8:00-13:00

יום א' שעות: 16:00-18:00

**פקס: 04-9808450, טל: 04-9875795**

**סניף כפר ורדים - (מרכז מסחרי קומת המועצה)**

שעות: 8:00-14:00 יום ב'

אחה"צ שעות: 16:00 – 18:00

**טל: 04-9576237**

**מעלות - (קניון כוכב הצפון) סניף ראשי**

יום ב', ד' שעות: 8:00-14:30

יום א', ג', ה' שעות: 8:00-14:00

יום א' ו- ג' שעות: 8:00-14:00

אחה"צ שעות: 16:00 – 18:00

**טל: 04-9576462**

**פקס: 04-9576459**

**סניף כסרא-סמיע - (בית העם)**

יום ג', ד' שעות: 08:00-13:00

יום ג' שעות: 16:00-18:00

**טלפקס: 04-9873780**



# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ



## מוקד שירות טלפוני

לרשות תושבי התאגיד פועל מוקד שירות לקוחות בשיחת חינם 1800-705-305. המוקד פועל בהתאם לאמות המידה לשירות כפי שנקבעו על ידי רשות המים.

## להלן פירוט הפניות שהתקבלו בשנת 2019:

חודש	תשלומים במוקד	בירורי מצב חשבון	סך פניות למוקד טלפוני	תשלום במענה קולי IVR	תשלום באינטרנט	סה"כ פניות טלפוניות	סה"כ פניות
ינואר	85	610	695	376	554	1,071	1,625
פברואר	99	659	758	336	451	1,094	1,545
מרץ	51	321	372	289	401	661	1,062
אפריל	98	416	514	429	562	943	1,505
מאי	61	394	455	249	392	704	1,096
יוני	117	581	698	504	643	1,202	1,845
יולי	66	689	755	339	500	1,094	1,594
אוגוסט	83	453	536	421	548	957	1,505
ספטמבר	36	338	374	217	369	591	960
אוקטובר	128	457	585	458	637	1,043	1,680
נובמבר	61	436	497	240	458	737	1,195
דצמבר	145	522	667	465	634	1,132	1,766
סה"כ	1,030	5,876	6,906	4,323	6,149	11,229	17,378
ממוצע פניות חודשי						936	1,448

בשנת 2019 התקבלו 17,378 משיחות למוקד שירות הלקוחות. זמן המתנה ממוצע כפי שנמדד הינו 02:03 דקות.

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

## כמות המים שסיפק התאגיד ונתוני פחת המים לשנים 2018-2019

- בשנת 2019 - לתאגיד רישיון הפקה ואספקה של מים ממקורות בסך של כ- 2,026 אלפי קובי.  
להלן התפלגות הקצאת המים המוכרת לשנת 2019 :
- כמות מוכרת לשימוש ביתי – 1,486 אלפי קובי.
  - הקצאה לגינון ציבורי – 509 אלפי קובי.
  - הקצאה לחקלאות – 31 קובי.



שנת 2019	שנת 2018	
3,485	3,274	<u>מקורות</u>
		<u>שימושים</u>
2,045	1990	צריכת מים
292	245	גינון ציבורי
24	24	צריכה חקלאית
87	92	מוסדות רשות מקומית
470	375	צריכה תעשייתית
58	59	מסחר
292	244	שימושים אחרים
<b>3,268</b>	<b>3,029</b>	<u>סה"כ שימושים</u>
<b>217</b>	<b>245</b>	סה"כ פחת במ"ק
<b>6.23%</b>	<b>7.5%</b>	סה"כ פחת ב- %

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

## פרטים בדבר מקורות המים של התאגיד:

כל צריכת המים של הישובים מעלות תרשיחא, כסרא סמיע, כפר ורדים ושלומי מסופקת על ידי חברת מקורות.

התאגיד רוכש מחברת מקורות כ- 3.5 מיליון קוב' מים בשנה.

## מספר הצרכנים בתאגיד נכון ליום 31.12.2019

סוג שימוש	מספר צרכנים / מדים 2019	מספר צרכנים / מדים 2018
מגורים	11,989	11,510
גינון ציבורי רשות מקומית	446	505
מוסדות רשות מקומית	247	246
מסחר ומלאכה	456	447
כל צריכה אחרת	822	1,223
<b>סה"כ בתי אב</b>	<b>13,960</b>	<b>13,931</b>



# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

נתוני הגבייה בתאגיד מעיינות זיו

<u>אגרות מים וביוב</u>			
<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>תיאור</u>
30,593	27,037	27,942	חיוב מקורי/יתרות נטו
		24,952	גביה בשנת 2017
	23,865	1,817	גביה בשנת 2018
27,227	2,070	408	גביה בשנת 2019
3,366	1,272	1,202	סה"כ יתרה נכון ל 31/12/19
89%	88.27%	89.30%	אחוז הגבייה בשנה השוטפת
	95.3%	94.24%	אחוז הגבייה המצטבר בשנה השנייה
		95.7%	אחוז הגבייה המצטבר בשנה השלישית

פחת גבייה מעודכן ליום 31/12/2019 :

עבור שנת 2019 – 11%

עבור שנת 2018 – 4.7%

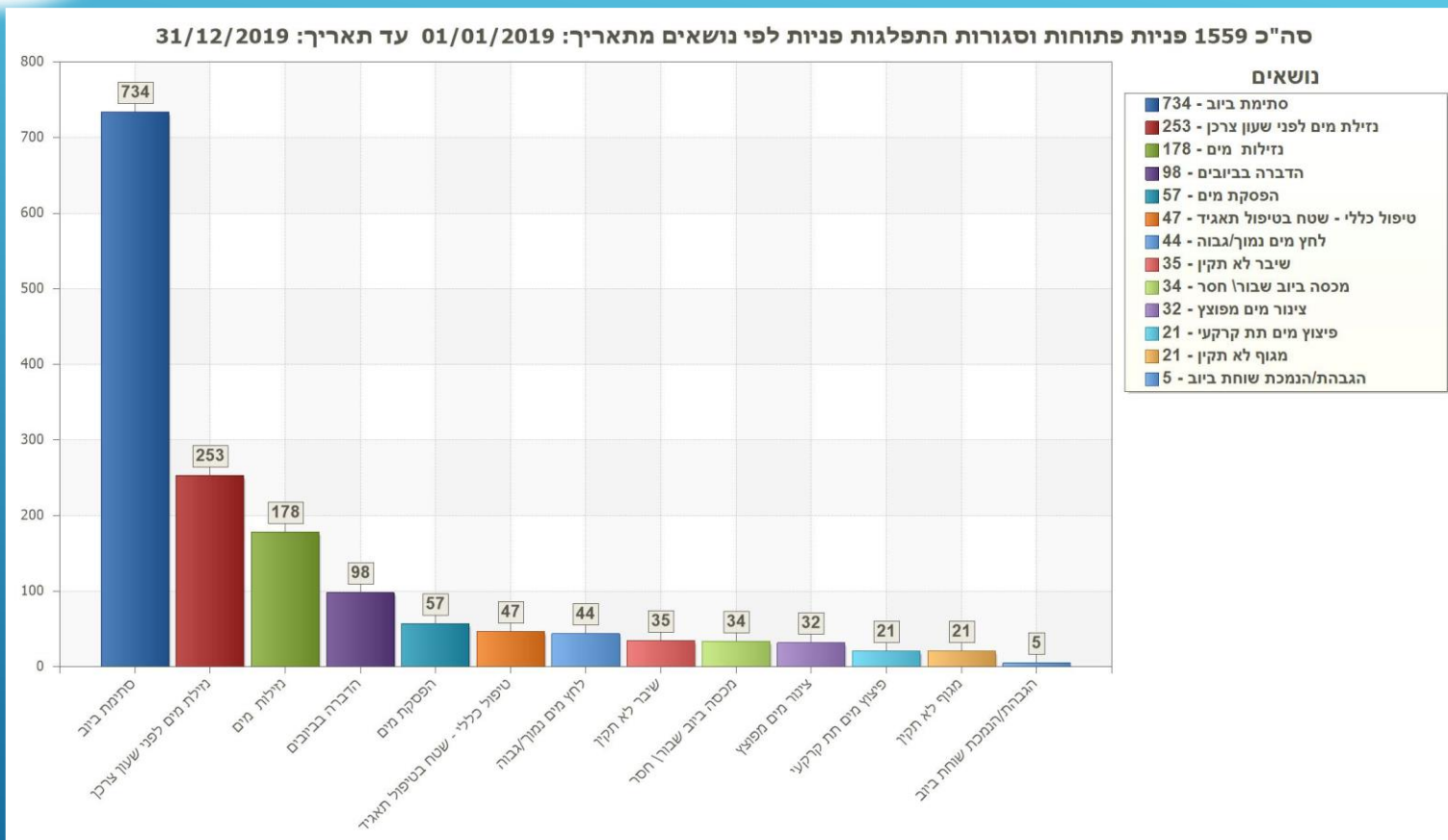
עבור שנת 2017 – 4.3%





# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

**פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים והביוב בשנת 2019 ביישובי התאגיד**  
 לרשות תושבי התאגיד פועל מוקד תקלות 24 שעות ביממה. שיחות התושבים בנושאי תקלות מים וביוב אשר מגיעות למוקד מועברות לטיפול אנשי המקצוע בתאגיד.  
 לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות בכל השנה.  
**להלן פירוט הפניות שהתקבלו בשנת 2019:**



## פיצויים לצרכנים

התאגיד לא נשא בתשלום פיצויים לצרכנים, בשנת הדו"ח, על פי סעיפים 105 ו-106 לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, התשע"א 2011).

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

## דו"ח איכות המים לשנת 2019:



תאגיד מעיינות זיו מקבל את מי השתייה המסופקים לצרכניו מחברת מקורות. אספקת המים מתבצעת דרך 29 חיבורי צרכן בכל רחבי התאגיד. הטיפול במי השתייה מבוצע על ידי חברת מקורות ומתבסס על סינון והכלרה. באחריות תאגיד מעיינות זיו לבצע בדיקות דיגום של המים המסופקים ליישובי התאגיד כדי להבטיח שהמים המסופקים לתושבים הינם באיכות גבוהה. התאגיד מבצע את תכנית דיגומי המים על פי הנחיות משרד הבריאות.

### דוח דיגום מי שתייה מעיינות זיו מתאריך 1.1.19 עד תאריך 31.12.19

מס' דגימות חריגות	אחוז ביצוע	מס' דגימות שבוצעו	מס' דגימות מתוכנן	סך דגימות שנעשו	סוג נקודה	פרופיל בדיקות	ישוב
0	100	106	106	106	רשת	מיקרוביאלית	כסרא סמיע
0	100	78	78	78	רשת	מיקרוביאלית	כפר ורדים
0	100	311	311	311	רשת	מיקרוביאלית	מעלות - תרשיחא
0	100	78	78	78	רשת	מיקרוביאלית	שלומי
0	100	1	1	1	רשת	טריהלומתנים	שלומי
0	100	1	1	1	רשת	טריהלומתנים	כפר ורדים
0	100	1	1	1	רשת	טריהלומתנים	כסרא סמיע
0	100	0	0	0	רשת	טריהלומתנים	מעלות- תרשיחא
0	100	3	3	3	רשת	פלאוריד	כסרא סמיע
0	100	4	4	4	רשת	פלאוריד	כפר ורדים
0	100	3	3	3	רשת	פלאוריד	שלומי
0	100	4	4	4	רשת	פלאוריד	מעלות- תרשיחא
0	100	590	590	590			<b>סה"כ לתאגיד</b>

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ



## פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד:

### תחנות שאיבה לביוב

לתאגיד 14 תחנות שאיבה לביוב המותאמות למבנה הטופוגרפי של יישובי התאגיד למניעת זליגת מי ביוב לים התיכון והזרמת מי הביוב למכונני טיהור שפכים.

התחנות מתוחזקות ונבדקות באופן שוטף על ידי צוותי התאגיד תוך שמירה על תקני הבטיחות והסביבה הנדרשים. בין היתר מבוצעים בתחנות בדיקות וניטור בתחום איכות הסביבה בנושאי רעש סביבתי, זיהום אויר וזיהום סביבתי.

- התאגיד הקים והפעיל תחנת שאיבה לשפכים P3 בישוב שלומי הנותנת מענה לסילוק השפכים של שכונת יערית ואזור התעשייה החדש.
- התאגיד ביטל את תחנת השאיבה "דורה" בישוב שלומי.
- התאגיד החל בעבודות להקמת ת"ש ראשית בשלומי P4 ו-2 תחנות שאיבה נוספות בישוב כפר ורדים.
- התאגיד ביטל תחנת שאיבה בישוב כפר ורדים.

### מכונני טיהור שפכים (מט"ש)

התאגיד נערך לביטול מכון טיהור שפכים געתון ומכון טיהור שפכים שלומי – עם סיום עבודות ביטול מכונני טיהור השפכים, כל שפכי התאגיד יוזרמו למכון טיהור שפכים נהרייה.

### ניטור שפכי תעשייה

החל משנת 2012 התאגיד קיבל לידי אחריות על ביצוע ניטור ואכיפה של שפכי תעשייה המוזרמים למערכת הביוב העירונית. התאגיד פועל על פי תכנית דיגום המאושרת ע"י המשרד להגנת הסביבה ודוגם במסגרת התכנית כ- 11 מפעלים על מנת לאתר אירועי הזרמת שפכים חריגים/אסורים.

### שדרוג קווי מים וביוב

- התאגיד החל בביצוע קווים מאספים ראשיים בישוב שלומי באורך של כ- 6 ק"מ.
- התאגיד מבצע שדרוג של מערכת הולכה אזורית "מעלות – געתון" באורך של כ- 4 ק"מ.
- התאגיד ביצע שדרוג של קווי מים וביוב בכל יישובי התאגיד.

# דרייה סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ

## תיאור כללי של השקעות התאגיד

### השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2019

(הסכומים באלפי ₪ וכוללים מענקים שהתקבלו לצורך ביצוע השקעות)

<u>שנת 2019</u>	<u>כסרא-סמיע</u>	<u>כפר ורדים</u>	<u>מעלות- תרשיחא</u>	<u>שלומי</u>	<u>סה"כ ₪</u> ללא מע"מ
שיקום ופיתוח מתקני מים	870	1,230	688	280	3,068
שיקום ופיתוח מתקני ביוב	1,002	202	3,547	2,129	6,880
שונות	242	242	484	242	1,210
<b>סה"כ</b>	<b>2,114</b>	<b>1,674</b>	<b>4,719</b>	<b>2,651</b>	<b>11,158</b>

### תכנית השקעות לשנת 2020

(הסכומים באלפי ₪ וכוללים מענקים שהתקבלו לצורך ביצוע השקעות)

<u>שנת 2020</u>	<u>כסרא-סמיע</u>	<u>כפר ורדים</u>	<u>מעלות- תרשיחא</u>	<u>שלומי</u>	<u>סה"כ ₪</u> ללא מע"מ
שיקום ופיתוח מתקני מים	450	450	2,890	**	3,790
שיקום ופיתוח מתקני ביוב	350	5,350	3,590	8,140	17,430
מאספים אזוריים	**	**	**	**	4,500
<b>סה"כ</b>	<b>800</b>	<b>5,800</b>	<b>6,480</b>	<b>8,140</b>	<b>25,720</b>



# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ



## הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי

### **צריכת מים**

צריכת מים נקבעת על פי קריאות מד המים.

ההפרש בין הקריאה הנוכחית לבין הקריאה הקודמת, קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק. אם לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה נקבעת לפי הערכה.

### **צריכה משותפת**

צריכה משותפת נקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד המים הראשי לבין מדי המים הדירתיים.

הפרש זה, מחולק באופן שווה בין כל יחידות הדיור ומתווסף לצריכה הדירתית.

סיבות שכיחות לצריכה משותפת: השקיה של גינה משותפת, ניקיון ושטיפה בשימוש ישיר מהצנרת הראשית ונזילות בצנרת הראשית או במערכות האש האוטומטיות.

### **אחריות על רשת המים**

מעיינות זיו בע"מ אחראית על רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי-כללי (משותף) בכל נכס.

האחריות על רשת המים, ממד המים הראשי בנכס ועד למדים הפרטיים, חלה על כל דיירי הנכס.

האחריות ממד המים הפרטי ואילך חלה על כל יחידת דיור בפני עצמה.

האחריות הזו כוללת גם אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

### **כיצד מחושב התשלום עבור צריכת המים**

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י מועצת הרשות הממשלתית למים וביוב.

סכום החיוב נקבע בהתאם לצריכת המים בפועל ובהתאם למספר הנפשות המדווח בכל יחידת דיור.

התעריפים מפורסמים ברשומות ורשות המים יכולה לשנותם מעת לעת ע"פ החוק.

לפרטים נוספים על תעריפי המים ניתן לגלוש באתר האינטרנט של הרשות בכתובת

[www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

סכום החיוב נקבע ככפולה של מחיר המים למ"ק כפול צריכת המים במ"ק, בהתאם לתקופת הצריכה שנקבעה.

# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ



## הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי - המשך

### **כמויות מים לפי תעריפים**

תעריפי המים נקבעים ע"י רשות המים והם נתונים לשינוי בהתאם להוראות החוק והדין במדינת ישראל. מחירי המים יחושבו ע"פ צריכה בפועל ומספר הנפשות המדווח בכל נכס.

כל נפש זכאית ל- 7 מ"ק מים לחודשיים בתעריף אי מעבר ל- 7 מ"ק בחודשיים לנפש, תעריף המים ישתנה לתעריף ב' כאשר אורך תקופת החיוב שונה מחודשיים, החישוב נעשה באופן יחסי לתקופה.

### **חיוב מינימאלי**

צרכן המשתמש בכמות של 3 מ"ק מים או פחות מכך לחודשיים, יחויב לפי צריכה של 3 מ"ק כאמור, אף אם בפועל צרך פחות מכך.

### **צרכן מים שאינו תושב ישראל**

בעל דרכון בתוקף, אישור שהייה כדין משרד התמ"ת וכן תצהיר מאומת מעו"ד לגבי מקום המגורים או ספח תעודת הזהות של בעל ההיתר להעסקתו המעיד כי בעל ההיתר מתגורר ביחידת הדיור, ייחשב כנפש אחת המתגוררת ביחידת דיור.

### **אגרת הביוב**

אגרת הביוב נכללת בתעריפי המים החדשים.

### **תשלום חשבון המים והביוב**

יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית עפ"י חוק.

### **לתשומת ליבך!**

אי התשלום עלול לגרום לחיוב בגין הוצאות גבייה ואכיפה וכן לתביעות משפטיות וניתוק מד המים. חיבור מד המים יבוצע תוך 48 שעות לאחר תשלום מלא של החוב, בתוספת תשלום עבור אגרת חידוש חיבור.



# דו"ח סיכום פעילות לשנת 2019 – תאגיד מעיינות זיו בע"מ



## הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי – המשך

### **חילופי דיירים/צרכנים**

על פי כללי רשות המים, חובה על מחזיק הנכס להודיע לתאגיד בכתב על כל שינוי/חילופי דיירים/צרכנים בנכס. כל עוד לא התקבלה הודעה בכתב כאמור, יחול חיוב המים והביוב על הצרכן הרשום. הצרכן העוזב, ידווח על קריאת המונה ביום עזיבתו.

### **בדיקת מד המים**

צרכן רשאי לדרוש שמד המים ייבדק. הצרכן ישלם מראש את אגרת הבדיקה ובמידה ומד המים ימצא לקוי, האגרה תוחזר לו במלואה.

### **ערעורים על חשבון המים**

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש עד 14 יום מקבלת החשבון, בצירוף קריאת מד המים העדכנית ליום הערעור וכן את מס' הנכס והמשלם המופיעים בגוף החשבון. ערעור על החשבון, אינו מהווה עילה לאי פירעון החשבון במועד שנקבע. הטיפול בערעורים, הינו ע"פ ההנחיות הקבועות בתקנות המים. על פי סעיף 108 לחוק תאגידי המים והביוב, צרכן רשאי לפנות לרשות ממשלתית למים וביוב וזאת "רק לאחר שפנה" למעיינות זיו בע"מ.

### **מען לפניות לרשות המים:**

יחידת פניות הציבור, רשות המים, רחוב בנק ישראל 7, ת.ד. 36118, ירושלים 9195021. טל': 076-5300905  
פקס: 03-7605702, דוא"ל: [pnivot@water.gov.il](mailto:pnivot@water.gov.il)