

דוח שנתי לצרכנים לשנת 2019

**כללי תאגידי מים וביוב
(לפי אמות מידה לשרות
תשע"א – 2011)**

מסמך מספר 5412



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

תושבים יקרים

אנו מתכבדים להגיש לכם את הדו"ח השנתי של תאגיד המים "מי תקווה" לשנת 2019. דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכין מידע על פעילות התאגיד.

תאגיד "מי תקווה" הוקם על ידי מועצה מקומית גני - תקווה כמתחייב מהוראות חוק זה (להלן חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001) בינואר 2013. כיום, התאגיד פועל כגוף עצמאי, עסקי וכלכלי.

אנו פועלים בהתמדה לשדרוג ושיפור מערכות התשתיות העירוניות, במקביל להקמת תשתיות בשכונות החדשות. בצד ההשקעה בתשתיות התת קרקעיות, אנו ממשיכים לשדרג מכוני מים וביוב.

צוות מי תקווה עומד לרשותכם ולשירותכם בכל נושא הקשור למערכות המים, הביוב בעיר, ואנו מתחייבים להמשיך ולהעניק לכם שירות בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

בברכה,

רונן פיפאנו
מנכ"ל בפועל
מי תקווה



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

רקע התאגיד – מי תקווה בע"מ

בדצמבר 2001 התקבל בכנסת חוק תאגידי המים. החוק נולד בכדי לייעל את שירותי אספקת המים לאוכלוסייה ולגרום לכך שיושקעו במשק המים כל המשאבים הנדרשים לשמירה על כמות המים ואיכותם.

עד חקיקת החוק הייתה האחריות לאספקת מים לתושבים בידי הרשויות המקומיות (עיריות, מועצות מקומיות וכו'), כאשר השירות שניתן לצרכני המים והטיפול השוטף בתשתיות, לא תמיד עמד בסטנדרטים המקובלים.

על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל להקים תאגיד מים וביוב שיפעל בנפרד מהרשות ויאפשר את שדרוג תשתיות המים והביוב, תוך שיפור השירות.

מי תקווה בע"מ – הינו תאגיד מים וביוב הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב תשס"א – 2001 מי תקווה הינו תאגיד סטטוטורי הכפוף לרגולציה המוכתבת ע"י רשות המים. החל מ-01.01.09, רשות המים היא הגוף הממונה מטעם הממשלה על ניהולו, תפעולו ופיתוחו של משק המים בישראל.

מטרות התאגיד הם שיקום ושדרוג תשתיות מים, ביוב, ייזום וליווי התכנון ופיתוח תשתיות חדשות, ניהול ותחזוקה של כלל מערכות המים, הביוב שבתחום מועצת גני תקווה. כל זאת תוך ניהול מערכת איכות בהתאם לתקן אבטחת איכות ISO9001: 2015 המבטיחה שמירה על סטנדרטים גבוהים.

מי תקווה מספקת לכלל תושבי המועצה:

- מי שתייה והשקיה איכותיים
- תחזוקה שוטפת ואיכותית של תשתיות המים, הביוב והניקוז העירוניות המבטיחה את זמינותן.
- הקמת ותחזוקת למכוני שאיבה לביוב על מנת לספק איסוף שפכים ברמה הגבוה ביותר.
- הקמת ותחזוקת למתקני שאיבה למים לצורך פיתוח.
- השקעת משאבים בשיקום ושדרוג תשתיות מים הקפיות.
- צוותים לטיפול בפניות באופן יעיל ומהיר, 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

יעוד החברה
תאגיד "מי תקווה", מאמין במתן שירות אדיב ויעיל לתושבי גני - תקווה. התאגיד אמון על אספקת מים סדירה ובאיכות טובה, שידרוג תשתיות המים והביוב בעיר ואף שואף לצמצם ככל שניתן תקלות ותופעות בזבוז ומפגעים סביבתיים.

להלן יעדי החברה העיקריים:

• תחום שרות לקוחות

הגדלת רמת הדיוק, בקריאת מוני המים וחיוב התושבים, באמצעות פרויקט קריאה מרחוק. אספקת מים שוטפת לצרכן, תוך מינימום הפסקות מים. שמירה על איכות המים.

צמצום תופעות של התחברות בלתי חוקית לרשת המים העירונית ותופעות של בזבוז מים.

• תחום אחזקה ושיקום מערכות

קידום השקעות בשדרוג תשתיות ומערכות מים וביוב.

הקטנת זמן התגובה בטיפול בתקלות מים וביוב.

צמצום פחת המים.

• תחום כלכלה ופיננסים

עריכת דו"חות כספיים והתאמתם לכללי הדיווח של הרשות הממשלתית למים ולביוב.

בחינת התקשרויות ופיקוח תקציבי על קבלני-משנה ונותני שירותים.

גיבוש תכנית השקעות שנתית.

עריכת פוליסות ביטוח בהתאם לצרכי החברה ולסיכונים בתחום פעילותה.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

• תחום המיחשוב

שדרוג מערכות המחשוב ועמידה בדרישות הגנת הסייבר על פי הנחיות רח"ל.

הטמעת השינויים והפיתוחים במערכות ה GIS .

ניהול, עדכון ותחזוקה שוטפת של אתר האינטרנט של החברה.

חזון התאגיד

תאגיד "מי תקווה" שואף להיות תאגיד מוביל במתן שירות, באיכות המים וברמת הפיתוח והתחזוקה של תשתיות המים והביוב.

תאגיד "מי תקווה" מעמיד בראש סדר העדיפויות את מיצוי רווחתם של תושבי גני - תקווה, תוך ייעול תהליכים הנדסיים וחתירה לשדרוג מתמיד של תשתיות המים והביוב בישוב. כדוגמת ביצוע חידוש צנרת באמצעות ניפוץ ושיריול ללא חפירה פתוחה- הפרעה מינימלית במרחב הציבורי.

חקיקה

החוקים העיקרים החלים על מי תקווה :

- חוק המים התשי"ט 1959
- חוק מדידת מים, תשט"ו – 1955
- חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001
- כללי מידת מים (מדי מים) תשמ"ח – 1988
- כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שרותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009.
- כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשרותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009.
- כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א 2011.
- כללי תאגידי מים וביוב(דמי הקמה למערכות מים ומערכות ביוב) תשע"ה 2015
- כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים) תשע"ה 2015



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : pniyot@mei-tikva.co.il • אתר : www.mei-tikva.co.il

דירקטוריון מי תקווה

חברי דירקטוריון:

- מר זיו בר און – יו"ר דירקטוריון
- מר מיקי אדלר- דירקטור ויו"ר ועדת ביקורת
- יעל ספתי – נציגת מועצה
- שירלי משולם – נציגת מועצה

תפקיד הדירקטוריון:

הדירקטוריון יתווה את מדיניות החברה ויפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעילותיו.

סמכויות הדירקטוריון על פי חוק תאגידי מים וביוב תשס"א 2001:

דירקטוריון של חברה יעסוק בין השאר, בעניינים אלה, נוסף על תפקידיו כאמור בסעיף 92 לחוק החברות:

1. יאשר מידי שנה תוכנית השקעות והפיתוח של החברה וכל שוני בהן.
2. יאשר מידי שנה את התקציב הרגיל ואת תקציב הפיתוח של החברה וכל שוני בהם.
3. יקבע את תקן כוח האדם בחברה ואת מדיניות השכר בחברה, לרבות תנאי פרישה והטבות כספיות אחרות וכל שוני במדיניות זו.
4. ימנה את וועדות הדירקטוריון ויקבע את סמכויותיהן.
5. יעקוב אחר אופן ביצוע החלטותיו בידי המנהל הכללי של החברה.

מבנה התאגיד

בעלי תפקידים:

- רונן פיפאנו, מ"מ מנכ"ל.
- פבל פריילך, מהנדס התאגיד
- עינת מטרה, גביה (עובדת קבלן)
- אתי אשטמקר, גביה (עובדת קבלן)
- מרק גורודצקי, עובד שטח
- איתן מורזייב, עובד שטח
- איילת אשר אדלר, אדמיניסטרציה



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

מי תקווה – דרכים ליצירת קשר

מי תקווה בע"מ
סמטת עין גדי 1
גני תקווה

לשירותכם - אתר אינטרנט המכיל את כל המידע שאתם זקוקים לו בנושא מים וביוט ומאפשר לכם לבצע פעולות שונות באמצעותו. כתובת האתר: www.mei-tikva.co.il

שרות לקוחות מוקד בירורים ותשלומים : 1800804080 בימים א-ה 08:00-20:00 ויום ו 08:00-12:00

כתובת למשלוח מכתבים : עין גדי 1 ת.ד. 1988 גני תקווה

קבלת קהל במשרדי התאגיד : בימים א-ה בין השעות 08:00 – 14:00 בימים א ג גם בין השעות 16:00-18:30 (יש להתעדכן בפרסום באתר בהתאם להתמודדות עם אגר הקורונה)

פקס : 03-5089990

דואר אלקטרוני : pniyot@mei-tikva.co.il

לתקלות שבר יש לדווח למוקד 106 – 24 שעות ביממה (שיחה בתשלום) או 1800-80-40-80 שלוחה 1 ללא עלות.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל' : 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני : בימים א-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : pniyot@mei-tikva.co.il • אתר : www.mei-tikva.co.il

פחת מים, פחת גבייה וכמות המים שסופקה לתושבים

מי התאגיד המסופקים לתושבי גני תקווה נרכשים משני מקורות מים :

1. חברת מקורות סיפקו בשנת 2019 1682881 קוב
2. מושב גת רימון סיפק בשנת 2019 5623 קוב

סה"כ כמות סופקו בשנת 2019 1688504 קוב

2019	2018	אפיון
21,854	19,263	אוכלוסיה לפי מרשם האוכלוסין
1682881	1625610	קניה ממקורות (מ"ק)
5623	6453	קניה מספקים אחרים
1,607,970	1,520,238	סה"כ צריכה (מ"ק)
80,534	111,825	סה"כ פחת (מ"ק)
4.7%	6.8%	שיעור פחת מים (%)
4.74%	3.68%	פחת גבייה מצטבר (%)
9.37%	9.19%	פחת גבייה שנתי (%)



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : pniyot@mei-tikva.co.il • אתר : www.mei-tikva.co.il

טבלת כמות מזדים לפי סוגי שימוש

מספר צרכנים 2019	מספר צרכנים 2018	סוג שימוש / שנים
6774	5207	מגורים
133	138	עסקים ומסחר
97	97	גינון
3	3	אחרים
84	76	מוסדות
48	48	בניה
7139	5569	סה"כ

פרטים בדבר מקורות המים של החברה

- 3 חיבורי צרכן של חברת מקורות
- בריכות מים : 2 בריכות בנפחים של 1000 + 2000 מ"ק
- מגדל מים : 1 בנפח 300 מ"ק



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס : 03-5089990

קבלת קהל : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני : בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל : pniyot@mei-tikva.co.il • אתר : www.mei-tikva.co.il

פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

איכות המים

בקרה על איכות המים:

מערך הבקרה על איכותם התברואתית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות, כימיות ופיזיולוגיות המתבצעות על פי תוכנית שנקבעה בתאום עם משרד הבריאות. התוכנית קובעת את תדירות הבדיקות, כמו גם את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת לאתר את מקור החריגה, במידה וקיימת ולטפל בה בהקדם.

נקודות הדיגום:

נקודות דיגום מים נקבעו בהתאם למספר התושבים ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי שתיה ודרישות משרד הבריאות. במערכת המים של גני תקווה מבוצע הדיגום ב 15 נקודות: 2 נקודות של מקורות, 13 ברשת המים. דיגום המים מתבצע על ידי דוגם מוסמך (שהוסמך על ידי משרד הבריאות) במועדים קבועים והדגימות לבדיקות מיקרוביאליות מובאות בקירור לבדיקה במעבדות משרד הבריאות.

אחוז חריגות	אחוז תקינות	אחוז ביצוע	בוצע	תוכנן	נקודות רשת + חיבור מקורות סה"כ
0.53%	99.47%	100%	189	189	

מבחינת תוצאות הבדיקות המיקרוביאליות של המים בתקופה הנסקרת כפי שניתן לראות בטבלה התוצאות תואמות את הקריטריונים המחמירים שנקבעו בתקנות של משרד הבריאות. החריגות שהתקבלו במי הרשת נבעו בשל תקלות טכניות נקודתיות וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה. כל הבדיקות החוזרות נמצאו תקינות



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

דיגום כימי של המים:

לצד הדיגום הבקטריאלי, נערכות לפי דרישות משרד הבריאות, גם בדיקות תקופתיות של המרכיבים הכימיים, אלו המעניקים למים את טעמם ומשפיעים על איכותם. הטבלאות הבאות מציגות את תוצאות בדיקת המתכת במי הרשת ואת ההרכב הכימי, את המערך המרבי המותר על פי התקן ואת התוצאה הגבוה ביותר שהתקבלה בנוגע לכל מרכיב ומרכיב חשוב לציין כי במידה ונמצאת במים תכולה גבולית של המזהם, מופסקת פעילות מקור המים לאלתר.

נקודות רשת + חיבור מקורות	תוכנן	בוצע	אחוז ביצוע	אחוז תקינות	אחוז חריגות
סה"כ	9	9	100%	100%	0%

השקעות מתוכננות שערכה החברה בשנת הדוח ובשנה שלאחריה

מס סידורי	סעיף תקציבי	השקעות באלפי שקלים 2019 ביצוע	השקעות באלפי שקלים 2020 תקציב
	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות מים	1,246	1,130
	שיקום שדרוג ופיתוח תשתיות ביוב	1,052	4,245
	שיקום שדרוג ופיתוח מכוני מים וביוב	2,790	2,750
	השקעות אחרות כגון שדרוג מערכת GIS, החלפת מדי מים תקופתית למערכת קריאה מרחוק	220	3100
	סה"כ	5,308	11,225

לחצו לאתר משרד הבריאות – בדיקת איכות מים

<https://my.health.gov.il/MyPortal/QdWater/Pages/WaterNetwork.aspx##result-sampling-pointInCity>



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

הבטחת איכות

תאגיד מי תקווה הוסמך ל – 3 תקני ISO:

1. ISO 9001 – ניהול האיכות
2. ISO 14001 – ניהול סבבתי
3. ISO 18001 – ניהול הבטיחות והבריאות

בזכות שלושת התקנים הוענקה למי תקווה תעודת זהב



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

תקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי ביוב

ממוצע זמן טיפול	סוג הטיפול
10 שעות	הפסקת מים
8.3 שעות	פרצים ואירועי שבר במערכת המים
11.4 שעות	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי

הערות	סה"כ	נושא
בוצעו תחקירים מלאים	4	הפסקת מים מעל 8 שעות
	0	תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי מעל 8 שעות

ביוב

מספר פניות	נושא
47	סתימה או הצפת ביוב
29	תקלות מכסה
4	בור או שקיעה
80	סה"כ

מים

מספר פניות	נושא
34	הפסקת מים
40	פיצוץ בצינור מים עירוני
74	סה"כ

בקרה

מספר פניות	נושא
0	איכות מים
0	בקרת לחצי מים
0	סה"כ

צוות התחזוקה של מי תקווה עומד לרשות הציבור 24/7
מי תקווה ממשיכה ומכשירה את עובדיה בכל המקצועות הקשורים בתחזוקת מערך המים והביוב בעיר.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח

- הוחלפה צנרת מים באורך של 0.7 ק"מ
- הוחלפה והונחה צנרת ביוב באורך של 1 ק"מ

פירוט בדבר איכות השרות לצרכן

מרבית הפעולות בלחיצת כפתור – באתר האינטרנט החדשני של מי תקווה ניתן לבצע פעולות רבו ולמצוא מידע רב, כתובתו: www.mei-tikva.co.il
מי תקווה עם הפנים לקהילה:

- מרכז שרות לקוחות ראשי ברחוב סמטת עין גדי 1 מתחם הצופים גני תקווה
בירור ותשלומים חשבון מים – מענה טלפוני:
ניתן לפנות למוקד הבירורים והתשלומים בטלפון: 1800804080 (חינם מטלפון קווי בלבד)
ימים א עד ה בין השעות 08:00 עד 20:00
בימי שישי וערב חג בין השעות 08:00 עד 12:00

זמני שרות והמתנה:

שנה	2018	2019
זמן שרות ממוצע (דק)	05: 56	04: 34
זמן המתנה ממוצע (דק)	1: 24	01: 15

נושא	סה"כ שורתו
בדיקת מד מים	21
בירורים	119
דמי הקמה	36
הוראות קבע	3596
טיפול בצקים דחויים	3
נזילה	243
נכס – חיבור למים	43
עדכון מספר נפשות בנכס	545
קופה	96
שינוי פרטי מחזיק בנכס	1006



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

הסבר אודות חשבון מים וביוב

מספר נפשות מוכר

מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור על פי המעודכן במרשם האוכלוסין או על פי דיווח הצרכן לתאגיד. ההכרה לא הפחת בכל מקרה משתי נפשות. ניתן למלא טופס דיווח על נפשות באתר התאגיד או באפליקציה לסלולר ("MAST"), תוך צירוף האסמכתאות הנדרשות על פי כללי המים. הטבה לאוכלוסיות מיוחדות קיימות קבוצות אוכלוסייה הזכאיות להקצבה של 7 מ"ק נוספים לחודשיים בתעריף הנמוך. פרטים על הקריטריונים לזכאות האמורה מפורסמים באתר רשות המים ובאתר התאגיד.

אחריות על רשת המים והביוב

התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי המותקן בגבול הנכס או בניין המגורים המשותף. רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת (בבניין החצר) הינה הצנרת והאביזרים המותקנים אחרי סד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים. באופן דומה, האחריות על צנרת הביוב הפרטית והפרטית-משותפת חלה על הצרכנים, לרבות טיפול בסתימות בחצר הבניין.

תשלום במועד

על הצרכן לשלם את חשבון המים עד למועד התשלום האחרון הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים (של החשב הכללי במשרד האוצר), ועלול להביא לנקיטת הליכי אכיפה מנהליים ו/או משפטיים, לרבות ניתוק מד המים.

ערעור על חשבון עם קבלת החשבון, מומלץ לבדוק את תקינות הפרטים המופיעים בו. ניתן להגיש בקשה לעריכת בירור חשבון באמצעות טופס ייעודי (נמצא גם באתר התאגיד) תוך 30 ימים מן המועד האחרון שנקבע לתשלום. בנוסף, ניתן לפנות בתלונות ו/או השגות לרשות הממשלתית למים וביוב, ובלבד שנעשתה קודם לכן פניה לתאגיד באמצעות PNIYOT@MEI-TIKVA.CO.IL רח' המסגר 14, ת.ד 20365 חל אביב 6120301, טל: 076-5300905, פקס: 03-7605702.

החלפת משלמים

בקשה להחלפת צרכן בנכס תוגש באמצעות טופס "בקשה להחלפת צרכנים בנכס" (נמצא גם באתר התאגיד) חתום על ידי הצדדים, ובצירוף הסכם שכירות/מכירה, צילומי תעודות זהות וקריאת מד המים: נכון ליום העגיבה. בקשת החלפה המוגשת על ידי שוכר העוזב נכס, ואשר לא הציג את פרטי הצרכן החדש, תאושר בכפוף להוכחת סיום תקופת השכירות בנכס. החלפת המשלמים תבוצע רק לאחר שיוגשו כל הטפסים הנדרשים. יודגש כי לוו ניתן לבצע החלפת משלמים רטרואקטיבית.

אופן חישוב החיוב

החיוב עבור שירותי מים וביוב מורכב משני חלקים עיקריים – האחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשווין לנכס (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה (צריכה משותפת) המיוחס לנכס, ככל שאלו קיימים. החיוב הסופי מתקבל על-פי מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, בתעריפי המים והביוב.

תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב אינם אחידים ברמה הארצית, נקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב המעודכנים על ידי מעת לעת. התעריף הינו אחיד ומגלם בתוכו גם את מרכיב הביוב. בהתאם לכללי הרשות, צריכה ביתית מחויבת על בסיס תעריף מדורג: תעריף מופחת עבור כמות מוכרת של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס, ותעריף עבור כמות נוספת המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף אחיד בגין כל הכמות שנצרכה. על אף האמור לעיל, צרכן יחויב לפי מינימום של 3 מ"ק, גם אם צרך פחות מכך. מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר רשות המים www.water.gov.il

צריכה פרטית

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, המתקבלת לפי ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי. לצריכה זו יתווספו, כאמור, הפרשי מדידה.

הפרשי מדידה (צריכה משותפת)

ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בתקופה מסוימת, לבין סך הכמויות שנמדדו בכל מדי המים המשווים בנכס, באותה תקופת החיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כלל הצרכנים בנכס ומתווסף פים לצריכה הפרטית.

סוג קריאה

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב התבססה על קריאת מד המים בפועל או על הערכה. הערכה מבוצעת בין היתר במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה או תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה. יודגש כי האחריות לשמירה על נגישות למד המים מוטלת על הצרכן.

על פי החוק, ניתן לבצע בדיקות במערכת המים הפרטית המשלבת:
 < בדיקת מזהמים בקטריאליים
 < בדיקת עבירות וחומר חיטוי פעיל
 < בדיקת מתכות
 הבדיקה כרוכה בתשלום



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד 1988

טל': 03-5089990 • פקס: 1-800-80-40-80

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 18:00-16:00
 מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימים ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il

מי תקווה בחרום

תאגיד מי תקווה ממשיך להוביל עם ציון 99.7 בביקורת כשירות של רשות המים והביוב. במהלך שנת 2019 נערכה ביקורת חרום של רשות המים.

כמו כן, בינואר 2020 ביצע התאגיד תרגיל משותף עם המועצה המדמה תרחיש של זיהום בתשתיות המים. מהלך התרגיל היה שולחן עגול עם כל הגורמים הרלוונטיים בינים רשות המים, משרד הבריאות, משרד הסביבה ועוד. התרגיל היה מאד מוצלח ואפקטיבי והעניק לתאגיד הרבה מחמאות. תאגיד המים החל בפרויקט נרחב בתחום הסייבר. במסגרת הפרויקט בוצעו שדרוגי אבטחה בתחום התקשורת בין המתקנים, שדרוג לשרת הבקרה הראשי של מתקני התאגיד, הקשחה של פרוטוקולי שליטה במערכת ועוד.

התאגיד עבר ביקורת מקיפה הבודקת עמידה בחוק הגנת הפרטיות ונמצא בעיצומו של השלמת פערי הביקורת.



סמטת עין גדי (מתחם הצופים), גני תקווה ת.ד. 1988

טל': 1-800-80-40-80 • פקס: 03-5089990

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ובימים א', ג' גם בין השעות 16:00-18:30
מענה במוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00

דוא"ל: pniyot@mei-tikva.co.il • אתר: www.mei-tikva.co.il