



תאגיד מעיינות הדרום דו"ח 2019

דו"ח שנתי 2019, בהתאם לסעיף 81 לכללי
תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011
אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל החברה לתת לצרכניה

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

פרטי התקשרות עם התאגיד:

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70 - מרכז את הפניות הטלפוניות

שלוחה - 1 תקלות

שלוחה - 2 בירורים

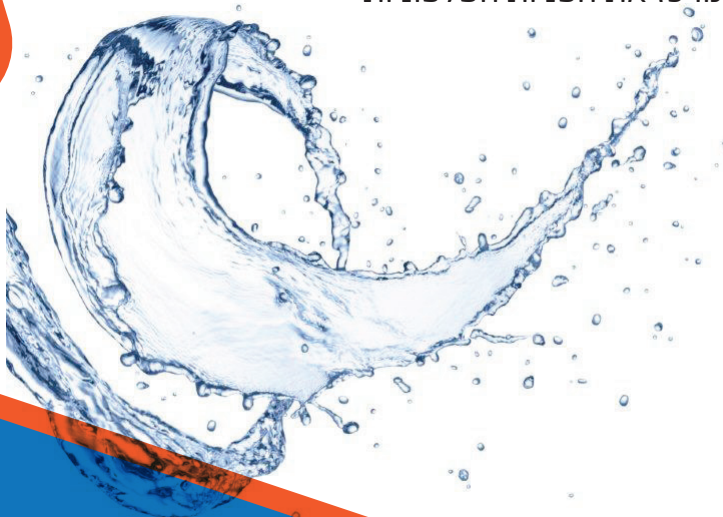
שלוחה - 3 תשלומים

הנהלת התאגיד:

טלפון: 08-6227968

פקס: 08-6227975

מייל: info@m-hd.co.il



פניות ציבור בכתב:

באמצעות אתר האינטרנט: www.mayanot-hadarom.co.il

בפקס הנהלת התאגיד: 08-6227975

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
2018	6,639,587
2019	6,760,175

במהלך שנת 2019 סופקו לתושבי התאגיד: 6,760,175 קו"ב מים

נתוני מים וגביה	2019
כמות המים שנמכרה	6,760,175
פחת מים	6.4%
אחוז גביה שוטף	89.2%
אחוז גביה מצטבר	93.6%

3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

מספר צרכנים	
27,565	פרטי
1,311	מסחרי
345	מוסדות
5	חקלאות
1,863	אחר
31,089	סה"כ

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.

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 2019 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2020

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 2019, הושקעו סך 16,690,000 ₪, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות. תכנית השקעות לשנת 2020 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-85 מיליון ש"ח. לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2019, וזו המתוכננת לשנת 2020.

השקעות שבצע התאגיד בשנת 2019:

פירוט קווי מים וביוב

סה"כ (ש"ח)	פרויקט	עיר	
139,534	רחוב הנחל	דימונה	מים
138,032	רחוב הברוש	דימונה	מים
266,331	רחוב חגי	דימונה	מים
143,449	רחוב הפועלים (כניסה לאזור התעשייה)	דימונה	מים
120,944	רחוב קציעות	דימונה	מים
124,956	גולדה מאיר	דימונה	מים
60,840	קו ביוב למחנה משואה	דימונה	ביוב
3,864,521	קווי ביוב פנימיים	דימונה	ביוב
487,118	אונה e	דימונה	ביוב
53,439	הקמת 16" DMA בערד	ערד	מים
108,182	קו מים רחוב מואב קוטר 110 אורך 250 מ'	ערד	מים
37,440	רחוב ישעיהו	ערד	מים
29,589	רחוב הקודחים	ערד	ביוב
11,726	תוספת חיבור ביוב לכיבוי אש	ירוחם	ביוב
26,594	אשר סנקלר קוטר 160 , 40 מטר	ירוחם	ביוב
22,370	החלפת מכסי ביוב לא תיקנים בכביש	ירוחם	ביוב
2,001,650	שכונת אגם	ירוחם	ביוב
999,505	אליהו הנביא כולל מים	ירוחם	ביוב
3,081,242	שיריאל קוים פנימיים	ירוחם	ביוב
755,184	מאגר חירום	ירוחם	ביוב
148,866	מערכת DMA כיכר בית העלמין	מצפה רמון	מים
2,014,142	קו ביוב למט"ש	מצפה רמון	ביוב
84,571	קו ביוב מע"ר אזורי שלב א' (מבנה בזק)	מצפה רמון	ביוב
1,969,391	שריאל קוים פנימיים	מצפה רמון	ביוב
16,689,615	סה"כ השקעות לשנת 2019		

סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2019
בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 16,689,615 ש"ח

השקעות מתוכננות לשנת 2020:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים

סה"כ (ש"ח)	פרויקט	עיר	מים
131,040	חיבור למט"ש והפזורה	דימונה	מים
819,000	רחוב כובשי אילת	דימונה	מים
175,500	רחוב סיגלון	דימונה	מים
1,170,000	רחובות מורן החורש,	דימונה	מים
351,000	רחוב אשחר	דימונה	מים
351,000	הרדוף הנחלים	דימונה	מים
1,638,000	רחוב מואב -לבתי המלון	ערד	מים
93,600	ואדי מזרחי	ערד	מים
351,000	רחוב הקודחים	ערד	מים
58,500	מבוא שקד	ערד	מים
877,500	רחוב יאשיהו	ערד	מים
936,000	רחוב בורנשטיין	ירוחם	מים
4,095,000	שכונת אגם (פיתוח)	ירוחם	מים
117,000	חיבור קניון	ירוחם	מים
795,600	רחוב עין שביב	מצפה רמון	מים
11,959,740	סה"כ		

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2020
בשיקום ושדרוג קווי מים: 11,959,740 ש"ח

השקעות מתוכננות לשנת 2020:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי ביוב

ביוב	עיר	פרויקט	סה"כ (ש"ח)
ביוב	דימונה	קו ביוב ווישי לקו הראשי	175,500
ביוב	דימונה	קווי ביוב פנימים	4,247,100
ביוב	דימונה	מאסף ראשי מהשוק למט"ש	13,221,000
ביוב	דימונה	מחנה משואה	585,000
ביוב	ערד	שלב א' - רחובות יהודה, קנאים ובן יאיר	4,154,670
ביוב	ערד	רחוב הקודחים	631,800
ביוב	ערד	ואדי מזרחי שלב ב'	3,393,000
ביוב	ירוחם	איזור תעשייה קטן	468,000
ביוב	ירוחם	שכונת אגם	4,919,850
ביוב	ירוחם	חיבור קניון חדש	117,000
ביוב	ירוחם	שרוול קווים פנימים	1,824,030
ביוב	מצפה רמון	קו ביוב למט"ש	1,443,780
ביוב	כללי שרוול קווי קצרים		585,000
		סה"כ	35,765,730

סה"כ תכנון השקעות לשנת 2020
בשיקום ושדרוג קווי ביוב: 35,765,730 ש"ח

השקעות מתוכננות במטשים ומאגרים

פרויקט - מט"שים מאגרים		
סה"כ (ש"ח)		
16,146,000	מט"ש דימונה - השלמת שלישוני	דימונה - מט"ש
3,093,480	מט"ש דימונה - מאגר חרום	דימונה - מט"ש
23,400,000	מאגר חרום + בקרה	מצפה רמון - מט"ש
42,639,480	סה"כ	

השקעות מתוכננות - מתקני מים

פרויקט - מתקני מים		
סה"כ (ש"ח)		
369,720	מיגון בריכות מים	דימונה - מתקני מים
351,000	מיגון בריכות מים	ערד - מתקני מים
293,670	מיגון בריכות המים	ירוחם מתקני מים
35,100	מיגון מגדל המים	מצפה רמון - מתקני מים
1,049,490	סה"כ	



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 לשנת 2019:

דימונה	ערד	ירוחם	מצפה רמון	סה"כ (ש"ח)
299	60	109	59	527
629	201	215	59	1104
928	261	324	118	1631

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 2019 התקבלו 3235 פניות במוקד התקלות כולן נבדקו ונסגרו.

להלן פירוט פניות תושבים למוקד העירוני, בחתך עיר:

עיר	מס' פניות
דימונה	2,248
ערד	375
ירוחם	450
מצפה רמון	162
סה"כ	3,235

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 2019, התקין התאגיד חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריאים בזמן אמיתי, במידה ומפלס הזרימה, עובר את הרף שנקבע מראש.

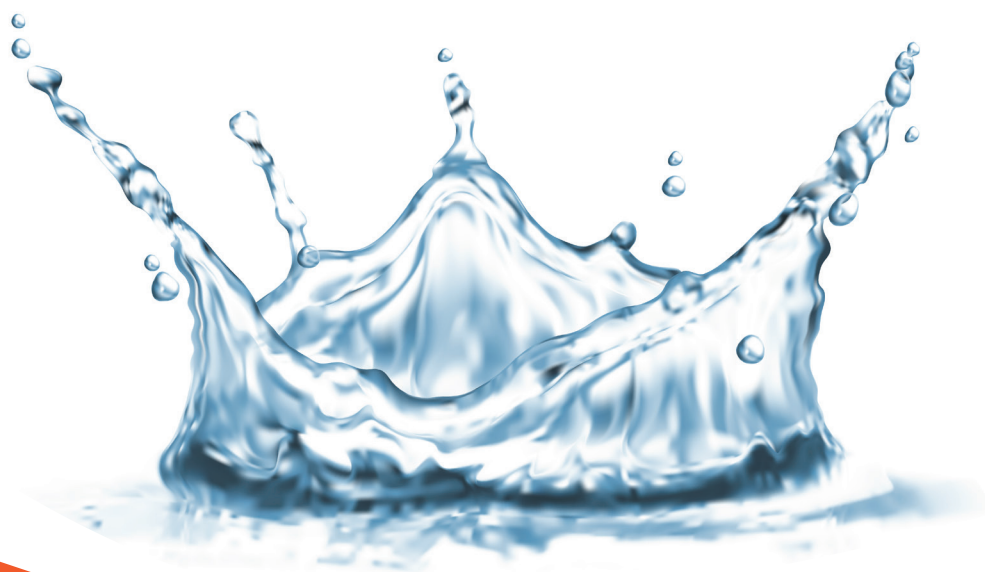
עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

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 2019, 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 לשיעור רצון הצרכנים תוך בניית וחיזוק שדרת האמינות והאמון באשר להתנהלות התאגיד ופעולותיו.

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2019 על מנת לקדם סוגייה זו:

עמדות משוב שביעות רצון:

כחלק משיפור השירות אנו ממשיכים לנטר את עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד, מיתגנו מחדש את העמדות להדגשת ניראות העמדות וסביבתם, ובנוסף הוספנו עמדות משוב על דלפקי הפקידות לקבלת חוות דעת הלקוחות און ליין. 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:

מוקד הטלפון החינמי שודרג והותאם להנחיות חוק מוקדי השירות אשר נכנס לתוקפו ביולי 2019. לאור כך זמן ההמתנה המקסימלי למענה אנושי עומד על כ- 6 דקות. במקרה וקיים עומס זמני, לצרכן ניתנת האפשרות להשאיר את פרטיו במערכת לצורך חזרת נציג אליו במהלך 3 השעות הקרובות. שעות העבודה למענה במוקד השירות הותאמו אף הם לדרישות החוק החדשות. וכן הוכשרו צוותים ועודכנו שעות המענה הטלפוני לתושב עבור ניהול קשרי לקוחות באופן מיטבי ויעיל למען שיפור השירות.

בשנת 2019 נתקבלו במוקד הטלפוני 30,818 פניות טלפוניות, לעומת 52,294 פניות דאשתקד, ממוצע של 2568 פניות לחודש. ירידה זו נובעת לאור השימוש העולה של התושבים בפלטפורמת הדיגיטל - אפליקציית mast, המאפשרת לתושבים קבלת שירות ישיר ויעיל, ללא המתנה ותוך מעקב וקבלת עדכונים און ליין ישירות לנייד.

זמן המתנה ממוצע לפניה טלפונית עומד על 1:30 דקות, והינו קצר משמעותית בהשוואה לזמן הנדרש ע"פ חוק העומד על 6 דקות.

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 2019 שורתו בסניפי שירות הלקוחות 26,919 לקוחות עם זמן המתנה ממוצע של 5:07 דקות. זמן השירות הממוצע עמד בשנת 2018 על 7:37 דקות.

שירות לקוחות - פניות ציבור

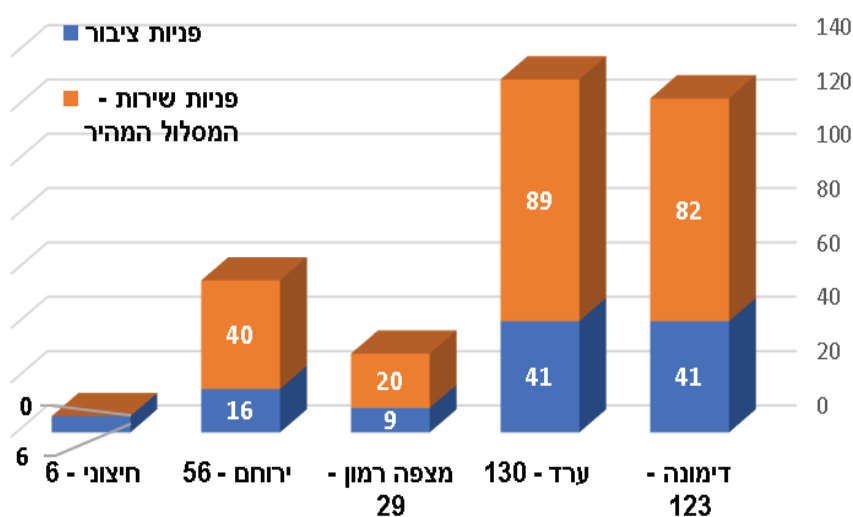
לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. כל פניה נקלטת במערכת CRM אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם מערכת זו מנהלת את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים.. במהלך שנת 2019 טוייבו תהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. כמו כן שודרג המענה לתושב בגין פניות השירות המתקבלות דרך המערכת. פניות אלו מטופלות "במסלול מהיר" ע"י נציגות ייעודיות בסניפי השירות. במהלך שנת 2019 הורחבו אפשרויות הפנייה לתאגיד באמצעות אפליקציית מאסט, צור קשר של אתר האינטרנט, מיילים סניפיים ומייל להנהלה.

התאגיד מתחייב כי כל פניה בכתב אליו תיבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום. בשנת 2019 ניכרת ירידה במספר פניות הציבור שנתקבלו בתאגיד. 13 פניות ציבור נתקבלו בשנה זו לעומת 162 פניות ציבור דאשתקד. ירידה זו ניכרת לאור טיוב ושדרוג מערכת קליטת הפניות מאתר האינטרנט וניתובם. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. בשנה זו פתח התאגיד "מסלול מהיר" לפניות שירות ממחלקת הגביה המגיעות כפניית ציבור. במסלול זה, ובתנאי ומדובר בפניות שירות בלבד, מועברות הפניות לטיפול ישיר של מחלקת הגביה מתוך רצון לתת מענה זריז ויעיל ולמנוע מהתושב המתנה של 14 ימי עסקים למענה בכתב, כפי שנדרש ע"פ הכללים בכל מענה לפניית ציבור. **בשנת 2019 טופלו 231 פניות שירות במסלול המהיר, לעומת 154 פניות באשתקד.** הפניות טופלו ע"י סניפי הגביה ונסגרו טלפונית/ בסמס / במייל ע"י נציגות השירות.

התפלגות פניות הציבור לשנת 2019 לפי ערים

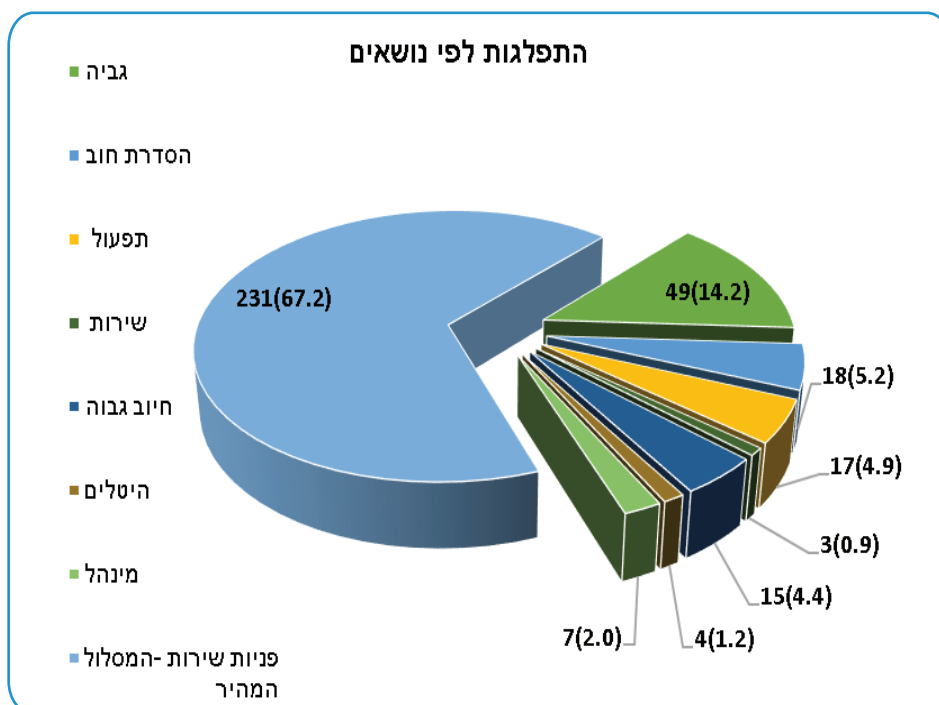
פילוח פניות לפי עיר				
אחוזים	סה"כ	פניות שירות המסלול המהיר	פנ"צ	נושאים
36%	123	82	41	דימונה
38%	130	89	41	ערד
8%	29	20	9	מצפה רמון
16%	56	40	16	ירוחם
2%	6	0	6	חיצוני
100%	344	231	113	סה"כ

התפלגות לפי עיר



התפלגות פניות הציבור לשנת 2019 לפי נושאים

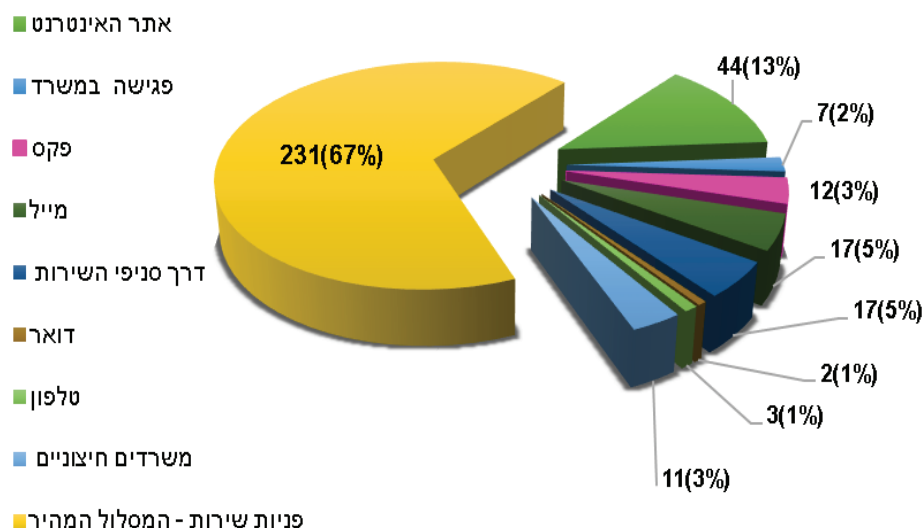
פילוח פניות לפי נושא פניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
14.2%	49	גביה
5.2%	18	הסדרת חוב
4.9%	17	תפעול
0.9%	3	שירות
4.4%	15	חיוב גבוה
1.2%	4	היטלים
2.0%	7	מינהל
67.2%	231	פניות שירות-המסלול המהיר
100%	344	סה"כ



התפלגות פניות הציבור לשנת 2019 לפי מקור הפניה

פילוח פניות לפי מקור הפניה		
אחוזים	סה"כ	נושאים
12.8%	44	אתר האינטרנט
2.0%	7	פגישה במשרד
3.5%	12	פקס
4.9%	17	מייל
4.9%	17	דרך סניפי השירות
0.6%	2	דואר
0.9%	3	טלפון
3.2%	11	משרדים חיצוניים
67.2%	231	פניות שירות - המסלול המהיר
100%	344	סה"כ

התפלגות לפי מקור הפניה



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 6.881 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק, ומיולי 2019 תעריף

בסך 7.079 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת בסך 12.955 ש"ח (כולל מע"מ) למ"ק,

ומיולי 2019 תעריף בסך 13.153 ש"ח (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 2019, נעשו 17 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגינם שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 800 ש"ח.

