



תאגיד מים וביוב אזורי
דימונה | ערד | ירוחם | מצפה רמון

תאגיד מעיינות הדרום דו"ח 2025

בהתאם לסעיף 81
לכללי תאגידי מים וביוב,
תשע"א - 2011

אמות מידה והוראות בעניין
הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל החברה לתת
לצרכניה



מכון התקנים הישראלי



01 | 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 בני ביטון
ראש עיריית דימונה

עו"ד חן מויאל - נציגת העיר דימונה
מר דרור דבש - נציג העיר מצפה רמון
עו"ד דורית רז - נציגת העיר ערד
גב' לילך דמתי - נציגת העיר ערד

מנהל כללי לתאגיד: מר שעה קרפ

כתובת משרדים ראשיים: אריאל שרון 1,
דימונה 8603401

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
שלוחות: 1 תקלות | 2 בירורים | 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: 153-86572433
מייל: mayanot.dimona@gmail.com

ערד:

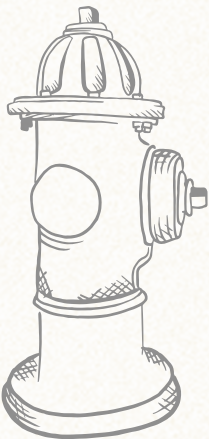
רחוב חן 34
פקס: 153-86496346
מייל: mayanot.arad@gmail.com

ירוחם:

רחוב אלכחיל 45/3
פקס: 153-86486382
מייל: mayanot.yerucham@gmail.com

מצפה רמון:

שדרות בן גוריון 6
פקס: 153-86409694
מייל: mayanot.mitzpe@gmail.com



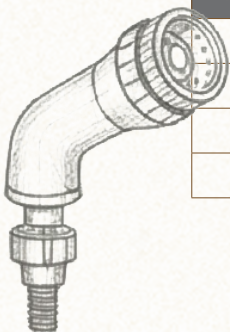
02 | אספקת המים ופחת

תאגיד מעינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים מחברת המים הלאומית "מקורות". בהתאם להוראות הדין ומטרות התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

שנים	צריכת תאגיד (קו"ב)
2014	6,094,532
2015	5,982,445
2016	7,103,220
2017	6,688,561
2018	6,639,587
2019	6,760,175
2020	7,105,410
2021	7,559,280
2022	7,301,332
2023	8,339,489
2024	8,326,001
2025	8,444,300

במהלך שנת 2025 סופקו לתושבי התאגיד: 8,444,300 קו"ב מים

נתוני מים וגביה	2025
כמות המים שנמכרה	8,444,300
פחת מים	4.0%
אחוז גביה שוטף	87.4%
אחוז גביה מצטבר	94.59%



03 | מספר צרכנים בתאגיד

להלן מספר הצרכנים לשנת הדו"ח 2025 ולשנה קודמת 2024 בתחום פעילות התאגיד:



אחר

2,011 2025
2,099 2024



חקלאות

8 2025
8 2024



מסחרי

1,525 2025
1,500 2024



מוסדות

371 2025
374 2024



מגורים

34,299 2025
33,906 2024

סה"כ מספר צרכנים

38,214 2025

37,887 2024

סך כמות מים שנמכרה	כמות צרכנים	סוג צרכן
4,718,092	34,299	מגורים
343,538	371	מוסדות
299,534	1,525	מסחר ומלאכה
154,741	8	חקלאות
2,928,395	2,011	אחר
8,444,300	38,214	סה"כ

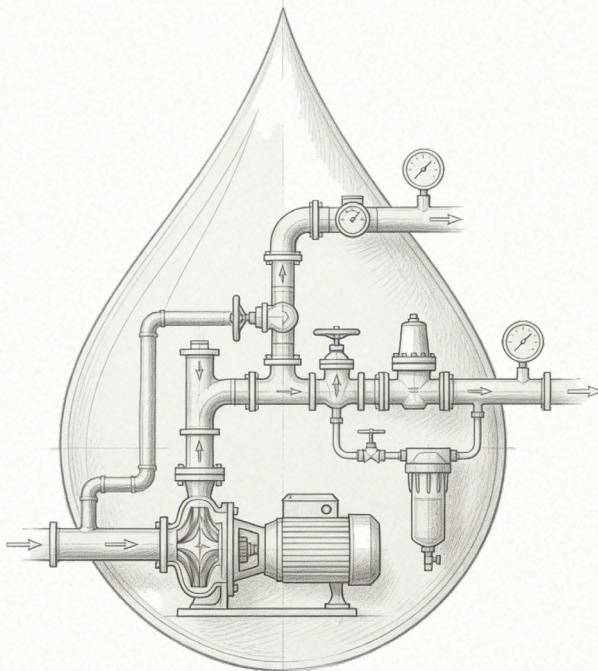
04 | מקורות המים של התאגיד

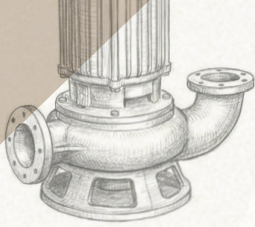
חברת "מקורות" מספקת 100% מתצרוכת המים של התאגיד

דוחות איכות המים

בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב, התאגיד דוגם את מי השתיה באופן רציף ומפרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקות ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד.

כתובת האתר: www.mayanot-hadarom.co.il





05 | איכות הסביבה

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 למניעת זיהומים סביבתיים, ומניעת גלישות של ביוב לסביבה.

פריסת נטרי גובה

התאגיד התקין מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי התאגיד. בשנים האחרונות פרס התאגיד נטרי גובה בכל תשתית קווי הביוב המאספים ברחבי הערים. מטרת הנטרים לעקוב באופן קבוע אחר גובה מפלס הביוב הזורם בתשתיות הביוב ולהתריע מיידית בעת עליית מפלס הביוב, מכל סיבה שהיא. התרעות אלו מאפשרות לאתר בעיות שונות כבר בעת התהוותן, ולטפל במקרה הצורך באופן מידי ובכך להמנע מגלישות ביוב ולשמור על איכות חיי התושבים ואיכות הסביבה.

שיקום קווי ביוב

התאגיד שם לעצמו יעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי ביוב ישנים 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 מפחיתים את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרים מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור אשר הם המאפשרים את השימוש החוזר במים להשקיה ובכך תורמים למשק המים בישראל.

ריסוס והדברה

התאגיד עורך פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ-3,000 פתחים במערכת הביוב הציבורית ברחבי ערי התאגיד. פעולות הריסוס חיוניות לשמירת מערכת הביוב נקייה ממזיקים שונים, שעלולים 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.

06 | השקעות התאגיד

השקעות בשנת 2025 וכן ההשקעות המתוכננות לשנים הקרובות

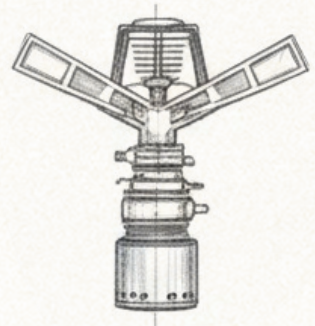
אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכון סניקה ומתקני מערכת המים.

« בשנת 2025 הושקעו 16,941,086 ש"ח (כולל מע"מ) בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב ברחבי ערי התאגיד.

« תכנית ההשקעות לשנים 2026-2027 כוללת השקעות רחבות היקף בשידרוג קווי המים והביוב בעלות של כ-65 מיליון ש"ח (כולל מע"מ).

« תכנית ההשקעות לשנתיים הקרובות (-2026, 2027) כוללת השקעות רחבות בשידרוג והגדלת מתקני טיהור שפכים בכל ערי התאגיד.

**מטרתה של תכנית
ההשקעות המתוכננות
בשנים 2026-2027
היא לשמור בכל עת
ותנאי על אספקת מים
באמינות, בזמינות
ובאיכות לצרכנים.**



לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2025, יחד עם פירוט תכנית ההשקעות המתוכננת לשנים 2026-2027.

06 | השקעות התאגיד

השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב בשנת 2025

הפריקט	עיר
מאסף ביוב ראשי למט"ש	ערד
קו מים רח' מואב מזרחי	ערד
שדרוג תחנת שאיבה לביוב - נעורים (תכנון)	ערד
שדרוג תחנת שאיבה לביוב - בתי מלון (תכנון)	ערד
קו ביוב מאסף מזרחי	ערד
קו מים היכל התרבות	ערד
קו מים בכניסה לאזור התעשייה	ערד
קו מים לבסיס הנח"ל	ערד
שרוול קווי ביוב שכל' חצבים	ערד
רובע 12	ערד
קו מים רחוב אלנקווה - שמיר	דימונה
קווי מים רחוב תשלז (תכנון)	דימונה
שרוול קווי ביוב ברחוב בבא סאלי	דימונה
קו מים שכל' נווה חורש (תכנון)	דימונה
קו מים רחוב הרצל	ירוחם
קווי מים שכונת נווה נוף (תכנון)	ירוחם
קווי מים שכונת נווה עמק (תכנון)	ירוחם
קו מים לקנטרי	ירוחם
העברת קווי מקורות	ירוחם
החלפת מגופים וברזי כיבוי אש	ירוחם
קו סניקה בית ספר שדה	מצפה רמון
קו מים לאזור התעשייה (תכנון)	מצפה רמון
שיפוץ מגדל המים (תכנון)	מצפה רמון
קו מים למט"ש	מצפה רמון
קו מים לבית ספר שדה	מצפה רמון
פרויקטים קטנים	כללי
מדידות לכלל הפרויקטים	כללי

השקעות בשיקום ובשדרוג קווי מים וביוב

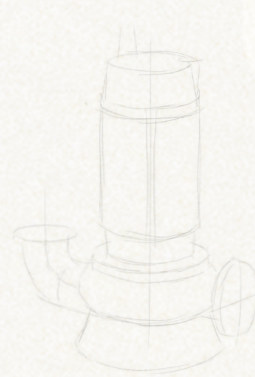
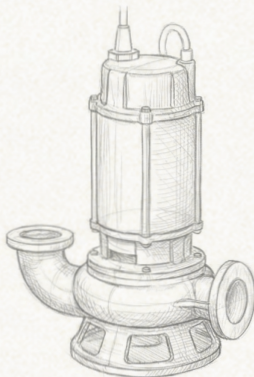
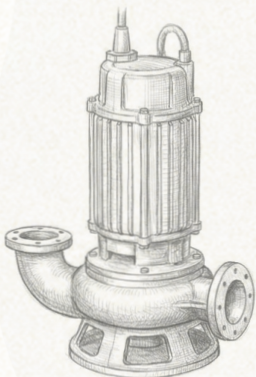
סה"כ בשנת 2025: 10,751,569 ש"ח (כולל מע"מ)

השקעות במט"שים שבוצעו בשנת 2025

הפרויקט
מט"ש ערד - הרחבה לשלב קיבולת
מט"ש דימונה - טיפול שלישוני
מט"ש דימונה - הרחבה לשלב קיבולת
מט"ש ירוחם - הרחבה לשלב קיבולת
מט"ש מצפה רמון - טיפול בריכת חרום וויסות
מט"ש מצפה רמון - הרחבה לשלב קיבולת

השקעות בשיקום ובמט"שים 2025

סה"כ בשנת 2025: 6,189,517 ש"ח (כולל מע"מ)



06 | השקעות התאגיד

השקעות מתוכננות לשנים 2026-2027

קווי מים וביוב / תחנות סניקה

הפריקט	נושא	עיר
קו מים אזור תעשייה	מים	דימונה
קו מים אזור תעשייה מתחת לרכבת		
קו מים רח' אשחר		
קו מים רחוב דפנה		
קו מים מורן החורש-בשמת-דולב		
קו מים רחוב אשחר-שיזף		
קו מים רחוב מורן החורש		
קו מים רחוב אדר		
קו מים רחוב ליבנה		
קו מים רחוב כליל החורש		
קו מים רחוב טופז		
קו מים רחוב חרצית		
קו מים רחוב יהודה הלוי		
קו מים רחוב אבן גבירול		
קו מים רחוב אלחריזי		
קו מים רחוב תל אפק		
קו מים רחוב החידיון		
קו מים רחוב יודפת		
קו מים רחוב ציפורי		
קו מים רחוב מונפור		
קו מים רחוב קלעת נמרוד		
קו מים רחוב גמלא		
קו מים רחוב תל חמה		
קו מים רחוב שיבטה		
קו מים רחוב מבצר עכו		
קו מים רחוב תל ערד		
קו מים רחוב כוריזין		
קו מים רחוב פטרה		
קו מים רחוב קצרין		
קו מים רחוב קרני חיטין		
קו מים לחב' חשמל	ביוב	
קו ביוב סיליקה		
קו מים שכונת נווה נוף	מים	ירוחם
קו מים שכונת נווה עמק + רחוב בורנשטיין		
קו מים שכל' השקד	ביוב	
קו מים רח' כדיר בוכריס		
קו ביוב מאסף דרומי		
טיפול קדם + מאגר חרום למט"ש	ביוב	מצפה רמון
קו ביוב מאסף מערבי		
תחנת שאיבה לביוב המחצבה	מים	
קו סניקה ת.ש המחצבה		
קו מים לאזור התעשייה		
שיפוץ מגדל המים		

06 | השקעות התאגיד

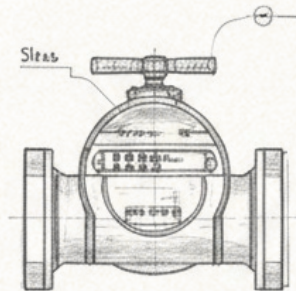
השקעות מתוכננות לשנים 2026-2027

קווי מים וביוב / תחנות סניקה

הפרויקט	נושא	עיר		
קו מים רחוב אודם	מים			
קו מים, רחוב מואב				
מים ואדי מזרחי				
מים רחוב שמעון מערב				
קו מים רחוב התעשייה				
קו מים רחוב נוף				
קו מים רחוב גל				
קו מים רחוב גלעד				
קו מים רחוב מבצע לוט				
קו מים רחוב אחווה				
קו מים רחוב אשד				
קו מים שכל' נופים				
קווי ביוב שרוול שכל' הרדוף			ביוב	ערד
קווי ביוב שכל' חצבים				
קווי ביוב שרוול שכל' ההר				
קו ביוב שכל' מעוף				
קווי ביוב רח' שמעון מערב - שרוול				
קו ביוב רחוב צור				
קו ביוב סניקה מבתי מלון				
קו ביוב רחוב מואב				
תחנת שאיבה לביוב נעורים				

סה"כ תכנון השקעות לשנים 2026-2027

כ-65,000,000 ₪ (כולל מע"מ)





07 | טיפול במפגעי מים וביוב

בשנת הדו"ח - 2025

תאגיד מעיינות הדרום עושה כל לאל ידו על מנת למנוע שיבושים ותקלות במערכת המים. לצורך כך גיבש 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 והמטופלות בהשוואה לשנים קודמות.

סיכום תקלות לשנת 2025

סה"כ	מצפה רמון	ירוחם	ערד	דימונה	עיר
620	57	135	86	342	תקלות מים
1,215	45	211	273	686	תקלות ביוב
1,835	102	346	359	1028	סה"כ שנתי

מוקד תקלות - פניות תושבים

לרשות התושבים קיים מוקד תקלות הזמין 24/7 אליו מדווחות 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 בהודעת SMS ישירות לנייד שלו וכמו-כן יקבל עדכון בהודעת SMS בגמר הטיפול בפנייתו. **כך יכולים התושבים לדעת כי פנייתם טופלה גם אם אינם נוכחים בעת ביקור אנשי השטח.**

בשנת 2025 התקבלו 5,007 פניות במוקד. כל התקלות נבדקו ונסגרו.

סה"כ	מצפה רמון	ירוחם	ערד	דימונה	עיר
5,007	232	520	685	3,570	סה"כ פניות



התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

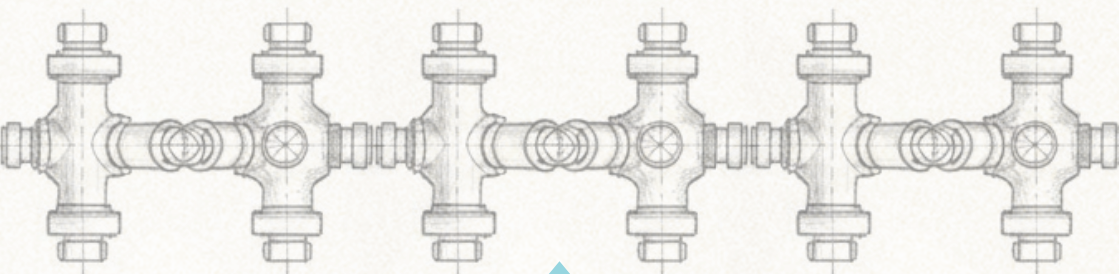
גלישה בקווי הביוב העירוניים, נגרמת בעיקר, כתוצאה מסתימה בקווי הביוב, סתימה הגורמת לעליית מפלס הביוב בצנרת, ולגלישת השפכים. עם זיהוי הגלישה, נשלח צוות מהתאגיד המטפל בסתימה - ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים. במקרה זה אומנם התקלה טופלה, אולם נגרם נזק סביבתי, כתוצאה מגלישת הביוב. במהלך שנת 2025 המשיך התאגיד לתחזק ולהתקין חיישנים בצנרת הביוב העירונית - ולנטר אותה. 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.

הפסקת מים

במהלך שנת 2025 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2025 על מנת לקדם סוגייה זו:

שירות לקוחות סניפי השירות בערי התאגיד

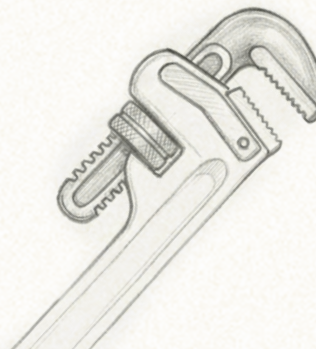
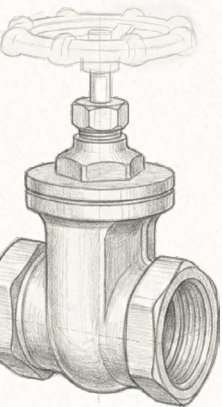
במהלך שנת 2025 התאגיד פעל וקידם את בקרת שביעות רצון באמצעות פלטפורמת מאסט. במקביל לכך, התאגיד ממשיך לנטר את שביעות הרצון של התושבים אודות השירות המקוון.



איך זה עובד?

בגמר הטיפול בפניה המקוונת שהגיש התושב ומלבד ההודעה על סיום הטיפול בפנייתו, התושב מקבל סקר/שאלון ובו עליו לדרג את רמת השירות שניתנה לו בין 1-5 ע"פ מספר שאלות. תוצאות הסקרים נבחנות ע"י מחלקת הגביה והנהלת התאגיד ומטופלות על-ידם, במידה ועולה בעיה נקודתית. נתונים אלו מדווחים לרשות המים במסגרת הדו"ח השנתי.

ניתוח משוב הלקוחות לשנת 2025 הצביע על כיוון אסטרטגי לשיפור חוויית השירות. ניתן לסכם את הממצאים בכך שהתאגיד מוכיח יכולת לספק שירות איכותי כאשר התהליכים יציבים, מוגדרים היטב ונטולי משתנים בלתי צפויים, וזוהי ההוכחה ליכולות התאגיד בתנאים אופטימליים. בעת תקלות טכניות נקודתיות או כשלים בתקשורת וסגירת מעגל מול הלקוח הוכח כי מתן מענה ושיפור מנגנוני התקשורת עם הלקוח הם המפתח להפיכת האינטראקציה לחוויה חיובית ועקבית.



08 | איכות השירות לצרכן

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2025 על מנת לקדם סוגייה זו:

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני

המוקד הטלפון 1-800-20-30-70 מבצע התייעלות מדי תקופה. בשנת 2025 התקבלו במוקד הטלפוני 37,557 פניות טלפוניות לבירור מול נציג, לעומת 35,371 פניות אשתקד, ממוצע של 3,129 פניות לחודש. זמן המתנה ממוצע לפניה טלפונית עמד בשנה זו על 02:54 דקות וקיימת ירידה קלה בזמן ההמתנה בהשוואה לממוצע בשנה שעברה שעמד על 3:09 דקות. ניכרה עלייה קלה במספר הפניות בשנה זו לעומת שנה קודמת. עם זאת, זמני ההמתנה למענה התקצרו.

הנושאים העיקריים שטופלו במוקד:

סה"כ	בירור מצב חשבון	תשלומים	2025
37,557	36,205	1,352	הנושאים העיקריים שטופלו במוקד

שירות לקוחות - סניפי השירות

התאגיד שואף להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושביו, 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. בשנת 2025 שורתו 23,160 תושבים בסניפי השירות, לעומת כ-27,720 בשנה אשתקד. זמן ממוצע להמתנה בסניף עמד בשנה זו על 02:53 דקות לעומת 4:15 דקות שנה אשתקד, וזמן ממוצע בקבלת השירות בפועל עמד בשנת 2025 על 8:57 דקות בממוצע לעומת 8:03 דקות בממוצע שנה קודמת.

שימוש בדיגיטל

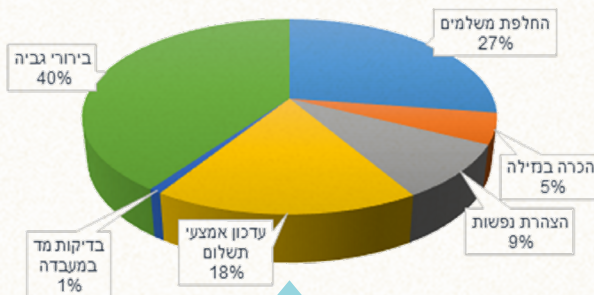
בשנת 2025 ניכרה עלייה בקרב התושבים במגמת בשימוש בפלטפורמת הדיגיטל ובשאר האמצעים המקוונים הניתנים באמצעות אתר האינטרנט, אפליקציית מאסט ושירות הווטסאפ. פלטפורמות אלו מאפשרות לתושבים קבלת שירות ישיר ויעיל, ללא המתנה ותוך מעקב וקבלת עדכונים און ליין ישירות לנייד. כל פניה מקוונת דרך מערכות מאסט והווטסאפ נכנסת ישירות לכרטיס המים של התושב ומתועדת שם. כמו כן התושב מקבל חיווי באפליקציה / בסלולר על קבלת הפניה, טיפולה וגמר הטיפול בבקשתו כולל מענה סופי. נתונים אלו מנוטרים, מטוייבים ונבחנו כל העת ע"י התאגיד.

טפסים מקוונים - מאסט

במהלך שנה זו התקבלו כ-5,622 פניות מקוונות ע"י טפסי מאסט לעומת 5,414 פניות דיגיטליות מקוונות בשנה אשתקד.

להלן התפלגות נושאי הפניות בטפסים מקוונים ומספר הפניות שהתקבלו בכל נושא:

כמות לשנת 2025	סוגי טופס דיגיטלי
1,536	החלפת משלמים
286	הכרה בניזילה
511	הצהרת מספר נפשות
983	עדכון אמצעי תשלום
47	בדיקת מד במעבדה
2,259	בירורים
5,622	סה"כ

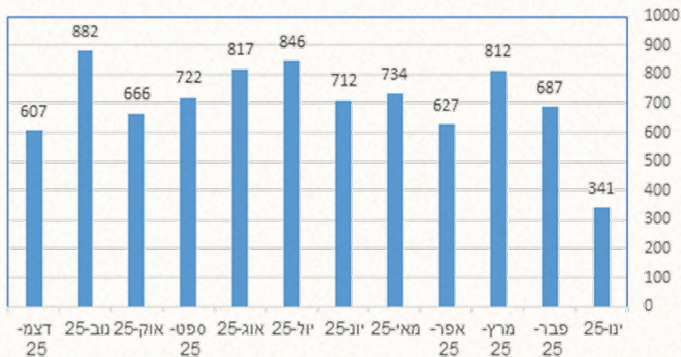


פניות ווטסאפ

בשנת 2025 התקבלו כ-8,453 פניות ווטסאפ לעומת 2,560 פניות שהתקבלו בשנת 2024, מאז הושק השירות בווטסאפ.

להלן התפלגות פניות ווטסאפ מדי חודש בשנת 2025:

סה"כ	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	חודש
8,453	607	882	666	722	817	846	712	734	627	812	687	341	כמות



שירות לקוחות - פניות הציבור

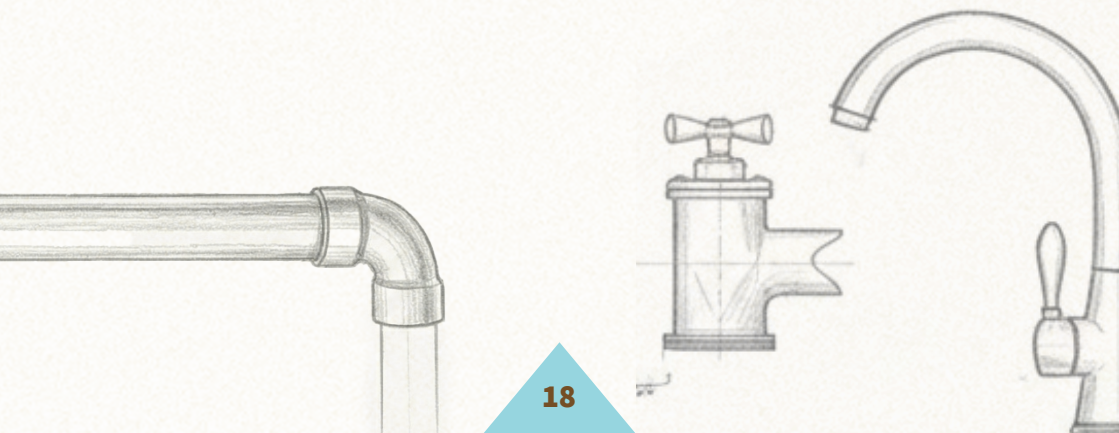
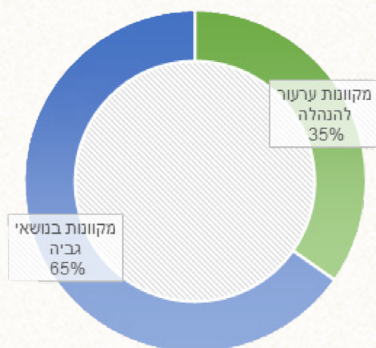
לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא: תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד. כל פניה מקוונת נקלטת במערכת המאסט, ואילו פניות שאינן מקוונות מתועדות עצמאית במערכת, אשר דרכה מנוהל הטיפול והמענה היוצא בגינם. מערכת זו מנהלת גם את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה והמענה הנדרש בפרק זמן זה.

במהלך שנת 2025 יושמו תהליכי העבודה שנגזרו בהתאם בשנים 2023-24, תוך מתן דגש משמעותי לשירות מקוון ואיכותי. התאגיד מתחייב שכל פניה בכתב אליו תבדק ותטופל ותיענה ונערך מעקב וניטור הפניות השונות שמגיעות לתאגיד באמצעים השונים על מנת להגיע ולתת מענה לכל פניה.

בשנת 2025 ניכרה ירידה במספר פניות הציבור שהתקבלו: סה"כ 256 פניות ציבור בשנה זו לעומת 339 פניות בשנה קודמת. חלוקת הפניות: 89 פניות בנושאי ערעור להנהלה ו-167 פניות בנושאי גביה. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה נשלח לכל הפונים.

התפלגות פניות הציבור מקוונות לשנת 2025:

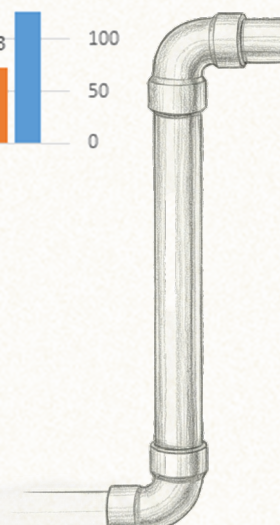
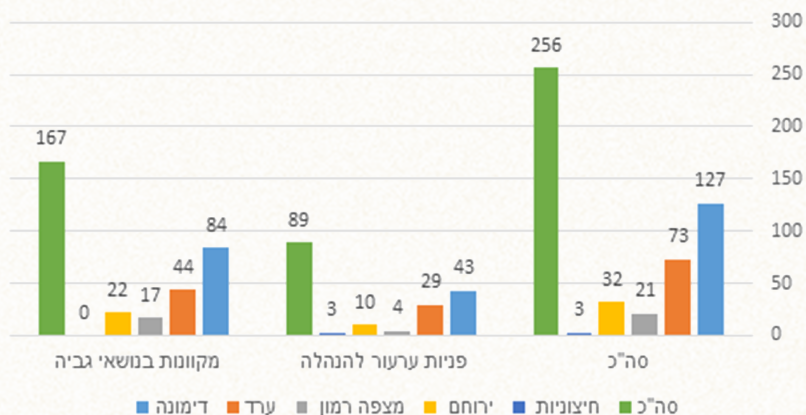
אחוזים	סה"כ	נושאים
34.8	89	מקוונות ערעור להנהלה
65.2	167	מקוונות בנושאי גביה
100	256	סה"כ

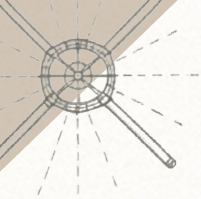


08 | איכות השירות לצרכן

התפלגות פניות הציבור לפי ערים לשנת 2025:

עיר	פניות ערעור להנהלה	מקוונות בנושאי גביה	סה"כ	אחוזים
דימונה	43	84	127	50
ערד	29	44	73	29
מצפה רמון	4	17	21	8
ירוחם	10	22	32	13
חיצוניות	3	0	3	1
סה"כ	89	167	256	100





09 | חשבון המים

הסברים, תעריפי מים ופיצויים לצרכנים

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 עז-קבות 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: תעריף א' ותעריף ב'. במהלך שנת 2025 עודכנו תעריפי המים פעם אחת - בחודש ינואר.



09 | חשבון המים

הסברים, תעריפי מים ופיצויים לצרכנים

ולהלן פירוט תעריפי המים:

01/01/2025	תאריך כניסה לתוקף
8.314	תעריף א'
15.26	תעריף ב'

***התעריפים בש"ח וכולל מע"מ - למ"ק מים

הסבר בדבר אופן חישוב החשבון

חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים: אחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשוייך - (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה - (צריכה משופרת) 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.

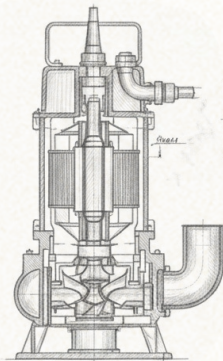
הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

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.

הטבה בתעריף המים לאוכלוסיות מיוחדות

בחודש אפריל 2014 פורסמו "תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014". במסגרת התקנות נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף המים. משמעות ההטבה היא הכפלת "הכמות המוכרת" בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך, לזכאים להטבה. חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, המועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה ולנפגעי פעולות איבה.

ההטבה ניתנת באופן אוטומטי.



דרכים לבירור זכאות להטבה ופרטים נוספים, ניתן לקבל באתר האינטרנט של רשות המים, בכתובת: www.gov.il/he/pages/disabled או במוקד פניות הציבור של רשות המים, בטלפון: 076-6070412

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 2025, נעשו 5 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 12-105, ובגין שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 284.5 ש"ח.



פרטי התקשרות עם תאגיד מעיינות הדרום

מוקד טלפוני: **1-800-20-30-70**

(שלוחות: **1** תקלות | **2** בירורים | **3** תשלומים)

שירות WhatsApp במספר: **055-9762008** ●

אפליקציית MAST (מאסט) לשירותכם ●

ערד

רח' חן 34

פקס: 153-86496346
mayanot.arad@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00-13:30
א'+ד': 8:00-11:30 | 16:00-18:00

דימונה

המרכז המסחרי, רח' לאון ברנהיים

פקס: 153-86572433
mayanot.dimona@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00-13:30
א'+ד': 8:00-11:30 | 16:00-18:00

מצפה רמון

שד' בן גוריון 6

פקס: 153-86409694
mayanot.mitzpe@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00-14:00
א'+ד': 16:00-18:30

ירוחם

רח' אלכחיל 45/3

פקס: 153-86486382
mayanot.dimona@gmail.com

שעות פעילות:

א'-ה': 8:00-14:00
א'+ד': 16:00-18:30

הנהלת התאגיד: אריאל שרון 1, דימונה | טל: 08-6227968
פקס: 08-6227975 | אתר אינטרנט: mayanot-hadarom.co.il
מייל: info@m-hd.co.il | ימי פעילות: א'-ה' 8:00 - 16:00

