

תאגיד מעיינות הדרום דו"ח שנתי לתושב 2014

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוזב 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.

צורת ההתאגדות : חברה בע"מ

שנת הקמה: 1/4/2010

דירקטוריון התאגיד:

יו"ר דירקטוריון: מר שוקי קליין - מזכיר עיריית דימונה
גב' אסנת אטדגי - נציגת העיר דימונה
מר מקס פרץ - נציג העיר דימונה
גב' לבנת חזן - נציגת העיר מצפה רמון
מר דוד שטרית - נציג 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: 1538-6227975
מייל: info@m-jd.co.il

פניות ציבור בכתב:

באמצעות אתר האינטרנט www.mayanot-hadarom.co.il
בפקס הנהלת התאגיד, 1538-6227975
במייל info@m-hd.co.il

מרכזי שירות הלקוחות:

דימונה:

רחוב המעפילים 1135
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

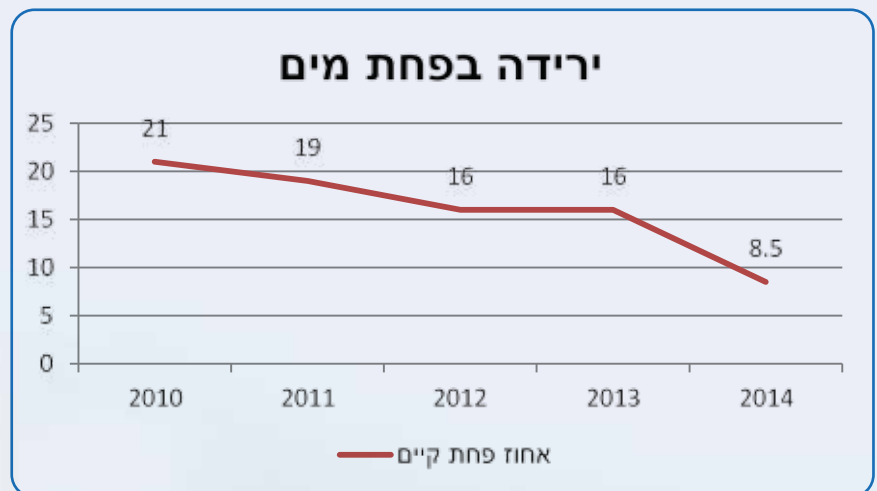
2. אספקת המים ופחת

תאגיד מעינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים ממקורות. בהתאם להוראות הדין ומטרות החברה, החברה מחוייבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

במהלך שנת 2014 סופקו לתושבי התאגיד: 6,094,532 קוב מים

2014	2013	
6,094,532	5,984,000	כמות המים שנמכרה
8.50%	16%	פחת מים
85%	81%	פחת גביה
91%	92%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת

אחת מהמטרות העיקריות של התאגיד הינה הקטנת אבדן מים



3. מספר צרכנים בתאגיד:

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד:
פרטי - 25,289
מסחרי - 1,381
מוסדות - 1,273
חקלאות - 4

4. מקורות המים של התאגיד:

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

דוחות איכות המים:

התאגיד העמיק את נושא הפיקוח על איכות מי השתייה. בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב התאגיד דוגם את מי השתייה 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. החברה פועלת לטובת מניעת זיהומים סביבתיים, מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת והיום יומית. 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 סיסטמית 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 מבצע 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 ובהערכות התאגיד לאביב ולקיץ.

כיום, כמות הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

פיקוח על שפכי תעשייה:

מעיינות הדרום מפעילה מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שלא לפי התקן למערכת הביוב העירונית.

6. השקעות החברה בשנת 2014 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2015

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 2014, הושקעו סך **12,416,977 ₪** (כולל מע"מ), בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות.

בנוסף, החברה נמצאת בסוף פרויקט החלפת מדי המים והתקנת מדי מים אלקטרוניים מתקדמים, (שעוני קר"מ), לצורך שיפור דיוק מדידת צריכת המים ושיפור השירות.

עבודות אלו הן המשך ישיר לתכנית ההשקעה שמוביל התאגיד.

להלן תכנית השקעות לשנת 2014:

עלות	שם פרויקט	עיר
266,093	בריכות מים החלפת מגופים קווים	דימונה
438,768	רחוב הרצל	דימונה
87,661	רחוב עלי הגרדום	דימונה
41,157	קו מים למתקן סולריום	דימונה
40,506	קו מים מ"ג המעפילים	דימונה
358,148	חורשת קק"ל	דימונה
130,539	בבא סאלי (כיכר מצדה)	דימונה
59,593	החלפת צנרת - הקמת ראש מערכת מדידה כניסה לשכונת נווה חורש	דימונה
770,000	שדרוג בוסטר שלב 2	דימונה
143,734	שדרות הנשיא (בית אבות)	דימונה
840,000	קו ביוב רחוב אל נקוה	דימונה
43,000	החלפת קו ביוב בין 2 שוחות	דימונה
3,993,846	רחוב הרצל	דימונה
44,000	תוספת מגופים ברשת, החלפת מגופים ישנים	דימונה
45,000	תוספת מגופים ברשת, החלפת מגופים ישנים	ירוחם
764,308	רחוב ההגנה	ירוחם
182,328	רחוב השחר	ירוחם
83,375	רחוב שיקמה	ירוחם
160,000	הר רודד	מצפה רמון
811,090	מאסף צפוני (מערב עד לכביש)	מצפה רמון
25,800	הגדלת ספיקות בבוסטר	ערד
1,035,291	תחנת שאיבה לביוב נעורים	ערד
60,600	רחוב נגה	ערד
98,000	תוספת מגופים ברשת, החלפת מגופים ישנים	ערד
10,522,837	סה"כ השקעות בשנת 2014	

סה"כ השקעות לשנת 2014: 12,416,977 ₪ (כולל מע"מ)

תוכנית השקעות מתוכננות לשנת 2015:

השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים

תקציב אלפי ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט מים
500	רחוב דוד אלעזר, משה דיין, הרב פינטו	דימונה
300	רחוב יצחק שדה	דימונה
300	שבעת המינים (מ.ש)	דימונה
50	רחוב זינו	דימונה
700	אלבד	דימונה
100	רחוב ציפורי	דימונה
100	קק"ל	דימונה
700	רחוב בורנשטיין (הרצל-הדאר)	ירוחם
350	רחוב בורנשטיין (מלונית- רח' ורדימון)	ירוחם
250	בנות יעקב	ירוחם
40	השחר	ירוחם
650	אזור תעשייה קטן	ירוחם
600	רחוב מואב בריכות עד צור	ערד
330	אזור תעשייה (חמ"ת)	ערד
250	אזור תעשייה מצפה רמון (חמ"ת)	מצפה רמון
140	סופר סל	מצפה רמון
5,360	השקעות בשיקום ושדרוג - קווי	

סה"כ השקעות 2015 בשיקום ושדרוג קווי מים: 6,324,800 ₪ (כולל מע"מ)

השקעות בשיקום ושדרוג - קווי ביוב

תקציב אלפי ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט מים
1,200	מאסף דרומי (קו סניקה)	דימונה
50	מאסף ראשי מהשוק עד אחרי כביש 25 (תכנון)	דימונה
60	שדרות ירושלים מול בית העלמין	דימונה
350	שבעת המינים (מ.ש)	דימונה
500	אזור התעשייה (אלבד)	דימונה
450	הרצל	דימונה
80	רחוב זינו	דימונה
400	בנות יעקב	ירוחם
450	גן הרפתקאות גרביטציה	ערד
250	גן הרפתקאות סניקה	ערד
500	אזור תעשייה (חמ"ת)	מצפה רמון
4,290	השקעות בשיקום ושדרוג - קווי ביוב	

סה"כ השקעות 2015 בשיקום ושדרוג קווי ביוב: 5,062,200 כולל מע"מ

השקעות ושדרוג מתקן טיהור שפכים

סה"כ	פרויקט	עיר - מט"ש
1,000	מט"ש ירוחם - מאגר חרום	ירוחם
3,500	שדרוג מט"ש לשלישוני	מצפה רמון
4,500		סך הכל

סה"כ השקעות 2015 בשדרוג מתקן טיהור שפכים: 5,310,000 ₪ כולל מע"מ



השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים

שנת יעד 2015	
100	דימונה - מגופים
100	ירוחם - מגופים
100	ערד מגופים
300	ערד - אזור מדידה חלמיש
50	מצפה רמון - מגופים
650	השקעות בשיקום ושדרוג - פרויקטים

סה"כ השקעות 2015 בשיקום ושדרוג פרויקטים: 767,000 ₪ כולל מע"מ

בשנת 2015 ישקיע התאגיד 17,464,000 ₪

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.

מיגון מתקני המים והביוב:

תאגיד מעיינות הדרום מפעיל מערך המיגון 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 2014, 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 2014 על מנת לקדם סוגייה זו:

הנפקת שובר חדש:

כחלק משיפור השירות, התאגיד שדרג במהלך שנת 2014 את שובר החיוב לשובר נוח וידידותי המכיל מושגים ונתונים ברורים הנדרשים לתושב לצורך קריאת השובר והבנת נתוני החיוב. בעריכת השובר החדש הושקעה מחשבה רבה על מנת שיהיה ברור, מובן, וקל יותר לקריאה. בשובר החדש ניתן ציון ברור של מספר ימי החיוב, התעריפים, ימי בצריכה וסך הכמות הנצרכת, פירוט עדכני של נתוני קריאות כל מדי המים, גרף וטבלאות צריכה להשוואה וחיסכון, פירוט של כל אפשרויות התשלום, הודעות גבייה, ונתונים חשובים אחרים.

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:

שודרג השירות של מוקד הטלפון החינמי. זמן ההמתנה 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 2014 נתקבלו במוקד הטלפוני 70,248 פניות טלפונית. זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:08 דקות.

שירות לקוחות - סניפי השירות בערי התאגיד

החברה שואפת להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי התאגיד 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.

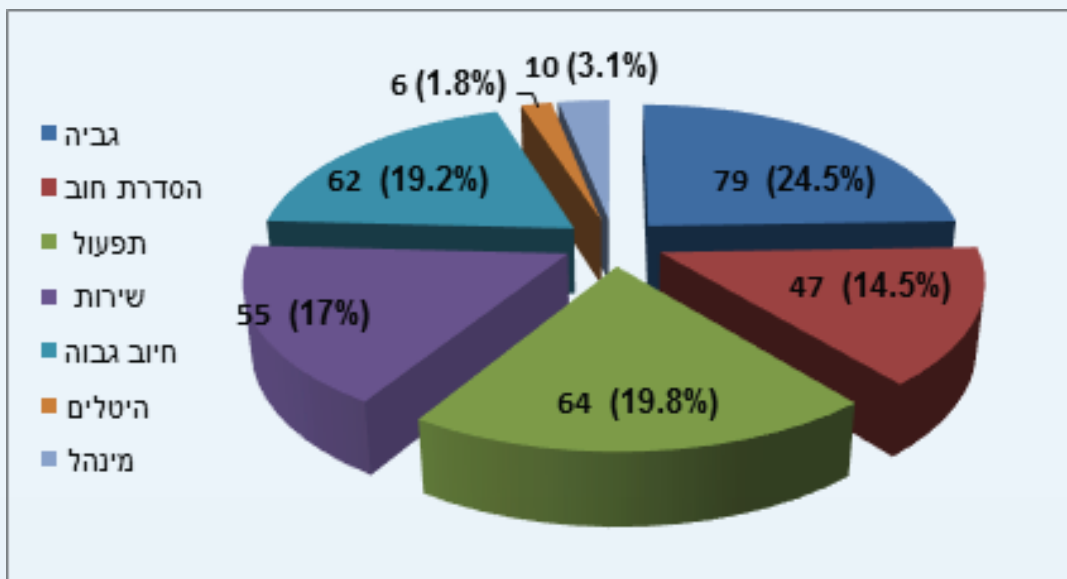
35,851 איש שורתו במרכזי השירות בערי התאגיד בשנה האחרונה. ממוצע זמן המתנה בקבלת קהל בשנת 2014 עמד על 16:00 דקות, זמן שירות ממוצע עמד על 08:03 דקות.

שירות לקוחות - פניות ציבור

לרשות התושב זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד.
 במהלך שנת 2014 בוצעה בחינה מעמיקה לתהליך ואופן הטיפול בפניות הציבור, בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. אנו בטוחים ששינויים נוספים צפויים בתחום בעתיד הקרוב, וזאת למען רווחת הציבור והפונים.
 בשנת 2014 התקבלו 323 פניות ציבור בכתב. הטפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. התאגיד מתחייב כי כל פניה אליו בכתב תבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום.

להלן התפלגות נושאי הפניות לשנת 2014

נושאים	ינואר פברואר	מרץ אפריל	מאי	יוני	יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	סה"כ
גביה	3	3	12	4	25	2	7	3	13	7	79
הסדרת חוב	0	0	3	11	6	6	7	5	5	4	47
תפעול	2	3	9	15	12	2	5	2	8	8	64
שירות	3	2	12	5	6	7	7	4	5	4	55
חיוב גבוה	5	4	12	11	5	5	6	3	3	8	62
היטלים	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	6
מינהל	0	0	3	2	0	0	0	1	1	2	10
נושאים	14	12	51	48	54	22	33	20	38	31	323



9. הסבר על חשבון המים

רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הכללי 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. כדי שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא כי קיימת נגישות מקסימאלית המאפשרת את קריאתו. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה. (במקרה כזה אנו ממליצים לצרכן לפנות לשירות הלקוחות ולתת קריאה באופן עצמאי).

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.

מעיינות הדרום גובה את התעריפים ע"פ חוק וע"פ הכללים שקבעה רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך של 8.046 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
 2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.951 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.
- כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, בעד כל נפש המתגוררת בביתו ובלבד שידווח על כך לספק המים. 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 המשוייך - (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, בעד 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 מהמערכת הלוויינית (מערכת 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 106-105 לאמות המידה.

כללי תאגידי מים וביוב, (אמות המידה והוראות בעניין רמה הטיב ואיכות השירות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, תשע"א 2011) סעיפים 106-105, עוסקים במתן פיצויים לצרכנים בגין הפרת כללים שבוצעו כלפיהם.

כללים אלו נכנסו לתוקף ביום 1/1/2015 ובשל כך בשנת 2014 לא שולמו פיצויים לצרכנים לפי סעיפים אלו.