



**דוח שנתי לצרכנים
על פי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה
והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של
השירותים שעל חברה לתת לצרכניה),
תשע"א - 2010**

שנת 2018
מניב ראשון בע"מ





תושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את הדו"ח השנתי של חברת מניב לשנת 2018. דו"ח זה כולל מידע חשוב אודות איכות המים המסופקת לתושבי העיר וכן מידע על הפעילות ההנדסית של התאגיד.

בהודמנות זו, ברצוננו להדגיש כי על מנת לממש את ייעוד התאגיד - כאחראי לתפקוד התקין והשוטף של מערכות המים, הביוב והניקוז בשטחה של ראשון לציון - אנו פועלים בהתמדה לשדרוג ושיפור מערכות התשתיות העירוניות. בשנות פעילותנו, שודרגו ברחבי העיר כ- 320 ק"מ של תשתיות מים וביוב, המהווים למעלה ממחצית מתשתיות המים והביוב הוותיקות של העיר, והיד עוד נטויה. בצד ההשקעה בתשתיות התת קרקעיות, אנו ממשיכים לשדרג מכוני מים וביוב ולהקים בריכות אגירה תפעוליות, אשר תשמשנה את העיר גם בשעת חירום.

בד בבד עם התפתחות העיר, ממשיכה החברה ומקימה מכוני שאיבה לביוב ומכוני מים חדשים אשר ישמשו את השכונות החדשות הנבנות במזרח העיר (פינוי בסיס צריפין) ובמערבה. מתקנים אלה מהווים תנאי הכרחי לפיתוח העירוני.

צוות מניב ראשון עומד לרשותכם ולשירותכם בכל נושא הקשור למערכות המים, הביוב והניקוז בעיר, ואנו מתחייבים להמשיך להעניק לכם שירות בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

שלכם,

**סאלי לוי
מנכ"לית מניב**

מניב ראשון בע"מ

"מניב ראשון בע"מ" - הינו תאגיד מים וביוב הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001. מניב הינו תאגיד סטטוטורי הכפוף לרגולציה המוכתבת על ידי רשות המים. החל מ- 1.1.09 רשות המים היא הגוף הממונה מטעם הממשלה על ניהולו, תפעולו ופיתוחו של משק המים בישראל.

חקיקה:

- החוקים העיקריים החלים על מניב:
- חוק המים, התשי"ט 1959.
 - חוק מדידת מים, תשט"ו-1955.
 - חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.
 - כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988.
 - כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע-2009.
 - כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי 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 ולמערכות ביוב), תשע"ה-2015.
 - כללי תאגידי מים וביוב (ניחוק אספקת מים), תשע"ה-2015.
 - כללי תאגידי מים וביוב (שפני מפעלים המזורמים למערכות הביוב), תשע"ד-2014.

דירקטוריון החברה

1. מר דב צור - יו"ר הדירקטוריון (עד נובמבר 2018)
2. עו"ד יוסי אלקריף - נציג ציבור
3. עו"ד אבי עומרד - נציג ציבור
4. גב' גלית טבלוב - נציגת ציבור
5. מר פורמן אלעד - נציג ציבור
6. רו"ח עליזה גואטה - עיריית ראשון לציון
7. רו"ח רויטל שרעבי - עיריית ראשון לציון

תפקיד הדירקטוריון:

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

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 מדי שנה את תכניות ההשקעות והפיתוח של החברה וכל שוני בהן;
 - (2) יאשר מדי 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 שינוי במדיניות זו;
 - (4) ימנה את ועדות הדירקטוריון ויקבע את סמכויותיהן;
 - (5) יעקוב אחר אופן ביצוע החלטותיו בידי המנהל הכללי של החברה.

המניין החוקי בישיבות:

1. המניין החוקי לישיבות הדירקטוריון הוא רוב חברי הדירקטוריון, ובהם לפחות דירקטור חיצוני אחד; ואולם בדירקטוריון שמספר חבריו שבעה או יותר, בישיבה שנתכנסה בשל העדר מנין חוקי בישיבה קודמת, יהיה מנין חוקי שלושה חברי הדירקטוריון, ובהם לפחות דירקטור חיצוני אחד;
2. המניין החוקי לעניין פסקה (ו) נדרש בפתיחת הישיבה.
3. המניין החוקי לקבלת החלטות הדירקטוריון יהיה שלושה דירקטורים.
4. החלטות הדירקטוריון יירשמו בפרוטוקול בתום כל ישיבה.

ועדות הדירקטוריון:

הדירקטוריון רשאי לאצול מסמכויותיו (למעט מהסמכויות המפורטות בסעיף 64 לחוק), לוועדה של שלושה לפחות מבין חבריו, ואשר בה לפחות דירקטור חיצוני אחד. כל ועדה רשאית לקבוע את נהלי עבודתה.

ישיבות הדירקטוריון:

ישיבות הדירקטוריון יתקיימו לפחות אחת לחודשיים.

יעוד מניב ראשון בע"מ

- לאפשר אספקת מים איכותיים, תשתיות ביוב וניקוז מותאמות צרכים לתושבי העיר ראשון לציון, תוך מתן שירות מקצועי והוגן, בהווה ובעתיד.
- אחריות כוללת לתפקודן האפקטיבי של מערכות המים, הביוב והניקוז במרחב השטח המוניציפאלי של העיר ראשון לציון.
 - אחריות להובלת תוכניות יישומיות למיצי מקורות המים הקיימים ופיתוח מקורות מים חדשים, תשתיות ביוב ותיעול מתקדמות, בהתאם לצורכי העיר.
 - קיום מערכת עסקית, שירותית, מקצועית והוגנת.

חזון התאגיד

מניב ראשון בע"מ, מהווה מודל איכותי בתחום ניהול ופיתוח משק מים עירוני מתקדם, בעל ערך לתושבי העיר באמצעות מקצועיות, שירותיות והוגנות ועובדי התאגיד גאים בו.

פירוט מבנה התאגיד

גב' סאלי לוי - מנכ"לית

תחת סמכותה של המנכ"לית פועלות היחידות הבאות:

| | |
|---|---------------------------|
| ❖ | חטיבת הנדסה |
| ❖ | חטיבת צרכנות ושרות לקוחות |
| ❖ | חטיבת כספים |
| ❖ | חטיבת תפעול |
| ❖ | חטיבת אמרכלות וביטחון |

בעלי תפקידים ודרכי התקשרות - מניב ראשון בע"מ

מניב ראשון בע"מ

רח' שולמית אלוני 10, ת.ד. 8515

ראשון לציון 7518302

לשירותכם - **אתר אינטרנט** המכיל את כל המידע שאתם זקוקים לו בנושא מים, ביוב ומאפשר לכם לבצע פעולות שונות באמצעותו. כתובת האתר: www.meniv-rishon.co.il

שרות לקוחות - מוקד בירורים ותשלומים: 1599-501009 או טלפון חינם (מטלפון קווי בלבד): 1-800-351110

פקס: 9483277 \ 9483262

טלפונים :

| | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| evah@meniv-rishon.co.il | לשכה : 9483222 |
| hedvas@meniv-rishon.co.il | לשכת מנכ"ל - 9483223 |
| oshratl@meniv-rishon.co.il | חטיבת הנדסה - 9483236 |
| IgorR@meniv-rishon.co.il | תיאומים ו GIS - 9483241\9483245 |
| talip@meniv-rishon.co.il | תיאום ובקרת עב' הנדסיות - 9483210 |
| ItzikM@meniv-rishon.co.il | מנהל תפעול - 9483267 |
| LiorV@meniv-rishon.co.il | חשב החברה - 9483244 |
| YuriB@meniv-rishon.co.il | גובר החברה - 9483247 |
| shimonm@meniv-rishon.co.il | מנהל אמרכלות ובטחון - 9483235 |
| ElinorI@meniv-rishon.co.il | מנהלת שרות לקוחות וצרכנות - 9483201 |
| liliR@meniv-rishon.co.il | הממונה על חופש המידע - 9483226 |
| TaliH@meniv-rishon.co.il | הנהלת חשבונות ספקים : 9483254\9483246 |
| MichalH@meniv-rishon.co.il | אכיפה - 9483225\9483255\9483292 |
| GititAO@meniv-rishon.co.il | יחידה משפטית - 9483229 |
| NavaO@meniv-rishon.co.il | |
| liorcg@meniv-rishon.co.il | מחשוב - 9483261 |
| liliR@meniv-rishon.co.il | הבטחת איכות - 9483226 |
| | מוקד מניב - 9483232 |

לתקלות שבר יש לדווח ל מוקד 106 - 24 שעות ביממה.

פרטים בדבר מקורות המים של החברה

המים שסופקו לתושבי ראשון לציון בשנת 2018: על ידי חברת מקורות - 47.5%, מהבארות בבעלות מניב - 52.5%.

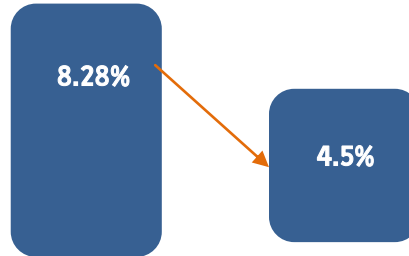
הפקה עצמית + קניה מחברת מקורות בראשון לציון ב-2018

| <u>ריכשה ממקורות</u> | <u>ייצור עצמי - הפקה</u> |
|----------------------|-----------------------------|
| 9,709,561 מיליון קוב | מקידוחי מניב |
| | 10,131,009 מיליון קוב |
| | מיחזור נגר עילי - 595,646 |
| | סה"כ הפקה עצמית- 10,726,655 |
| סה"כ 20,436,216 מ"ק | |

רכישת מים ו/או הפקה עצמית וצריכת המים

| 2017 | 2018 | אפיון |
|-------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 266,813 | 268,518 | אוכלוסייה לפי מרשם האוכלוסין |
| 20,863,248 | 20,436,216 | סה"כ הפקה עצמית+קנייה ממקורות (מ"ק) |
| 19,824,199 | 19,496,687 | סה"כ צריכה (מ"ק) |
| 1,039,049 | 939,529 | סה"כ פחת (מ"ק) |
| 4.98% | 4.5% | סה"כ פחת (%) |

פחת מים בשנת 2012 פחת מים בשנת 2018



מספר הצרכנים וסוגיהם

| מס צרכנים/מדיים 31.12.2018 | סוג שימוש |
|-------------------------------|-----------------|
| 78,250 | מגורים |
| 1,198 | גינון ציבורי |
| 532 | מוסדות |
| 5,564 | מסחר ומלאכה |
| 276 | בניה |
| 815 | סה"כ צריכה אחרת |
| 86,635 | סה"כ |

הבטחת איכות המים

בקרה על איכות המים

מערך הבקרה על איכותם התברואית של המים מתבסס על בדיקות מיקרוביאליות, כימיות ופיזיקליות המתבצעות על פי תכנית שנקבעה בתיאום עם משרד הבריאות בתחילת השנה. התכנית קובעת את תדירות הבדיקות, כמו גם, את פריסת נקודות הדיגום בעיר ומאפשרת לאתר את מקור החרגה, במידה וקיימת, ולטפל בה בהתאם.

נקודות הדיגום

נקודות דיגום מים, נקבעו בהתאם למספר התושבים ואופי מערכת האספקה העירונית, בכפוף לתקנות איכות מי השתייה ודרישות משרד הבריאות. במערכת המים העירונית של ראשון לציון מבוצע הדיגום ב-86 נקודות: 16 נקודות בקידוחי המים לפני הכלרה, 9 נקודות בקידוחי המים אחרי הכלרה, ו-61 נקודות בבדיקות מים ומגדלים,

44 נקודות ברשת אספקת המים העירונית, 4 נקודות בצמתי מיהול ו-2 חיבורי מקורות. דיגום המים מתבצע על ידי דוגם מוסמך (שהוסמך על ידי משרד הבריאות), במועדים קבועים והדגימות לבדיקות מיקרוביאליות מובאות בקירור לבדיקה במעבדות משרד הבריאות.

תוצאות איכות המים

ריכוז תוצאות הבדיקות בקטריולוגיות בנקודות הדיגום הפרוסות בעיר לשנת 2018

| אחוז חריגות | אחוז תקינות | אחוז ביצוע | בוצע | תוכנן | סוג נקודה |
|-------------|-------------|------------|------|-------|--------------|
| 0.31% | 99.69% | 100.00% | 966 | 966 | רשת |
| 0.00% | 100.00% | 94.28% | 66 | 70 | מתקן הפקה* |
| 0.00% | 100.00% | 100.00% | 66 | 66 | חיבור מקורות |
| 0.27% | 99.73% | 99.64% | 1098 | 1102 | סה"כ |

*חלק ממתקני ההפקה הושבתו מסיבות טכניות ולכן לא נלקחו 4 דגימות.

בבחינת 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 ובמתקן ההפקה נבעו בשל תקלות טכניות נקודתיות וכשהתגלו בוצעו פעולות מתקנות ודיגום חוזר תוך 24 שעות מרגע איתור החריגה. כל הבדיקות חוזרות נמצאו תקינות.

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. טבלה 3 מציגה את תוצאות בדיקות המתכות במי הרשת. טבלה 4 מציגה את ההרכב הכימי שנמצא בכל אחת מהבארות בדאשון לציון, את הערך המידבי המותר על פי התקן ואת התוצאה הגבוהה ביותר שהתקבלה בנוגע לכל מרכיב ומרכיב. חשוב לציין, כי במידה ונמצאת במים תכולה גבולית של המזהם, מופסקת פעילות מקור המים לאלתר.

תוצאות בדיקות כימיות ברשת אספקת המים בשנת 2018

| מס"ד | פרמטר נבדק | יחידות | ריכוז מירבי מותר | מספר דגימות שבוצעו | מספר דגימות חריגות |
|------|------------------|-------------|------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | נחושת Cu | מיליגרם/ל' | 1.4 | 40 | 0 |
| 2 | ברזל Fe | מיליגרם/ל' | 1 | 40 | 0 |
| 3 | עופרת Pb | מיקרוגרם/ל' | 10 | 40 | 0 |
| 4 | עכירות Turbidity | NTU | 1 | 1098 | 0 |
| 5 | פלואוריד F | מיקרוגרם/ל' | 700 | 12 | 0 |

ריכוז תוצאות בדיקות כימיות ברשת האספקה העירונית 2018

| הגורם | סימול | רמה מידבית מותרת (מקג"ל) | בארות-רמה מידבית שהתקבלה (מקג"ל) |
|------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|
| טריהלומתנים ברשת | כלורופורם | CHLS | 100 >1.0 |
| | די כלורו ברדמו מתאן | DCBS | 100 >0.40 |
| | כלורו די ברדמו מתאן | CDBS | 100 >0.40 |
| | ברדמופורם | BRMS | 100 >1.0 |
| | טריהלומתנים | THMS | 100 >0.40 |
| מתכות ברשת | נחושת | Cu | 1400 12.00 |
| | ברזל | Fe | 1000 300 |
| | עופרת | Pb | 10 5.50 |
| פלואוריד ברשת | פלואוריד | F | 1700 0.00 |

כל המים שסופקו בשנת 2018 לרשת האספקה למי שתייה של העיר ראשון לציון עמדו בהוראות התקן התקף.

תשומת לב מיוחדת מופנית לצרכני המים בבתיים רבי קומות, בהם קיימים מיכלי אגידה תת ו/או על קרקעיים, אותם חובה על בעלי הנכס לנקות ולחטא לפחות אחד לשנה. פעולה זו חייבת להתבצע על ידי בעלי מקצוע מורשים על ידי משרד הבריאות. רשימת בעלי מקצוע כנ"ל ניתן לקבל מלשכת הבריאות הנפתית ברחובות.

בקרת שפכי תעשייה

באופן שלא תגרום לנזק במערכת הביוב, מניעת מטרדים ונזקים לציבור או לסביבה הנגרמים משפכי תעשייה, והבטחה כי התאגיד יאסוף, יסלק ויטפל בכל שפכי תקנות כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המזורמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014, קבעו מטרות ברורות אותן החוק נועד להשיג, בניהם: הסדרת הזרמת שפכי תעשייה התעשייה המזורמים אל מערכת הביוב העירונית באופן שלא יגרום לפגיעה כלשהי.

התאגיד מכין תכנית דיגום וניטור דו- שנתית לבקרת שפכי תעשייה בתחום העיר ראשון לציון. תכנית זאת כוללת 59 מפעלים המסווגים על פי מהות בתי העסק השונים ונבדלים בניהם בבדיקות הפרמטרים הנבדקים ובתדירות הדיגום. התכנית מאושרת על ידי הממונה מטעם המשרד להגנת הסביבה ובתיאום ממונה שפכי תעשייה ברשות המים. תוצאות הניטור ואיכויות השפכים מועברים לאחר כל דיגום לבית העסק.

סעיף 10 לכללים קובע כי במידה ובית העסק מעונין להזרים למערכת הביוב שפכים חריגים, בריכוז מעל הערכים המותרים הנקובים בכללים יגיש בקשה מנומקת בכתב ויפרט את הערכים המדויקים ואת כמות השפכים המיועדים להזרמה, בהתאם לטופס 2 שבכללים המצוינים לעיל .

תוכנית ניטור שפכי תעשייה שנת 2018 מניב ראשון

| מס' עסקים בתוכנית הדיגום | מהות העסק | מס'ד |
|--------------------------|---|------|
| 16 | מפעל מזון ומשקאות | 1 |
| 28 | אולמות אירועים, מסעדות, קניונים | 2 |
| 1 | משחטות, בתי מטבחים, בתי נחירה, עיבוד דגים | 3 |
| 1 | רפת או לול או חזיריה | 4 |
| 2 | מפעלי ציפוי מתכות וטיפול פני שטח | 5 |
| 4 | מוסכים ותחנות רחיצה בלא מחזור מים | 6 |
| 1 | בית דפוס | 7 |
| 2 | תחנות מעבר | 8 |
| 4 | תחנות תדלוק | 9 |
| 59 | סה"כ | |

תוצאות הדיגומים מפורסמים לרשות הכלל באתר האינטרנט של החברה.

[ביצוע תוכנית השקעות לשנת 2018](#)

מניב מטפלת באופן שיגרתי ושוטף בשיקום ושידרוג תשתיות המים והביוב העירוניות והשקעות במתקני מים וביוב על פי תוכנית עבודה רב שנתית המתורגמת לתוכנית עבודה שנתיית.

להלן סיכום ביצוע השקעות עיקריות בתשתיות בשנת 2018.

| השקעות בשנת 2018 באלפי ש"ח | סעיף תקציבי | מס' סידורי |
|----------------------------|--|------------|
| 5,781 | שיקום ושידרוג תשתיות המים | 1 |
| 6,730 | שיקום ושידרוג תשתיות הביוב | 2 |
| 691 | מיחשוב ואיסוף GIS | 3 |
| 26,327 | השקעות אחרות הכוללות הקמת מכונים להגברת לחץ, שיקום ושידרוג מכוני ביוב ומאספי ביוב ראשיים, החלפת מדי מים ועוד | 4 |
| 39,529 | סה"כ | |

[שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב בשנת דיווח](#)

הוחלפה צנרת מים ב 29 רחובות באורך של כ 5,630 מטר.
 הוחלפה צנרת ביוב ב 22 רחובות באורך של כ 3,800 מטר.
 מאז קום התאגיד שודרגו ברחבי העיר למעלה מ 20 ק"מ של תשתיות מים וביוב.

טיפול במפגעים

צוות התחזוקה של מניב עומד לרשות הציבור 24/7. מניב ממשיכה ומכשירה את עובדי התאגיד בכל המקצועות הקשורים בתחזוקת מערך המים והביוב בעיר.

פרטים בדבר תקלות שאירעו בהספקת מים ובשרותי הביוב בשנת 2018

| ממוצע זמן טיפול בפועל (שעות) | סוג הטיפול |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1.0 | הפסקת מים |
| 2.0 | פרצים ואירועי שבר במערכת המים |
| 1.4 | תיקוני שבר ופתיחת סתימות ביוב ציבורי |

בקרה והבטחת איכות

תאגיד הוסמך ל-5 תקני ISO:
OHSAS 18001 - ניהול בטיחות וגיהות תעסוקתית
ISO 50001 - ניהול אנרגיה
ISO 9001 - ניהול איכות
ISO 27001 - אבטחת מידע
ISO 14001 - ניהול סביבתי

בזכות התעדה ל-5 תקנים למניב ראשון בע"מ הוענקה תעודת פלטינה.

פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

מניב השיקה אתר אינטרנט חדשני ומזמין המציע לכם מידע רב ובו ניתן לבצע את מרבית הפעולות: www.meniv-rishon.co.il

מניב - עם הפנים לקהילה

למניב 4 מרכזי שרות לתושב ברחבי העיר:

- מרכז שרות לקוחות ראשי בבניין העירייה ברח' הכרמל 20 - בקומת הגלריה.
- מרכז שרות נוסף בבניין העירייה ברחוב הכרמל 20 - בקומת הכניסה.
- מרכז שרות לקוחות ברח' גולדה מאיר וו.
- מרכז שרות לקוחות בשכונת דמת אליהו ברח' זלמן שניאור 23.

להלן שעות הפעילות המורחבות במשרדי מניב ברחוב הכרמל 20, בניין העירייה, קומת הגלריה:

ימים א', ג', ד', ה' בין השעות : 08:30 - 15:00

ימים ב': 08:30 - 12:30

ימים ב', ד': 16:00 - 18:30

- ביום ד' אחר הצהריים יינתנו כל השירותים למעט אישור לטאבו והחלפת משלמים

קבלת קהל - סניף רמת אליהו רח' זלמן שניאור 23:

| | |
|--|--|
| ימים א', ג, ד, ה, בין השעות: 08:30-14:30 | |
| יום ב' 8:30 - 12:00 | |
| יום ב' אחה"צ 16:00 - 18:30 | |

קבלת קהל - סניף גולדה מאיר, רח' גולדה מאיר 11:

| | |
|--|--|
| ימים א', ג, ד, ה, בין השעות: 08:30-14:30 | |
| יום ב' 8:30 - 12:00 | |
| יום ב' אחה"צ 16:00 - 18:30 | |

שיפור השירות לתושב

- מרכז השירות בבניין העירייה כולל עמדה נגישה לבעלי מוגבלויות.
- השרות ניתן בשפות עברית, אנגלית, רוסית וספרדית.
- קבלת קהל, זמני המתנה וזמני טיפול קצרים. מתן מענה טלפוני ודיגיטלי יעיל ומקצועי.

זמני שרות והמתנה

| שנה | 2017 | 2018 | % שינוי ביחס לשנה קודמת |
|-----------------------|------|------|-------------------------|
| זמן שרות ממוצע בדקות | 6:26 | 5:42 | - 13.4% |
| זמן המתנה ממוצע בדקות | 7:39 | 7:01 | - 5.1% |

שיפור השירות לתושב והעמקת השימוש בטכנולוגיות מתקדמות:

מערכת CRM - הטמעת התוכנה במחלקת שרות לקוחות.

מה הרוויח התושב?

- ❖ התושב זוכה למענה מידי המאשר את קבלת פנייתו - "פנייתך התקבלה".
- ❖ סיום טיפול- התושב מקבל מייל או הודעת SMS-סיום טיפול.
- ❖ כל פניה מתועדת - מיילומכתב/פרונטאלית- יוצר היסטוריית לקוח.
- ❖ מערכת CRM מאפשרת מעקב אחר כל פניה, בכל שלב, עד לתום הטיפול- מבלי שפניה "טיפול בין הכיסאות". (כולל תשובות לצרכן)
- ❖ עמידה בל"ז - מענה לפניה במועד- במידה ופניה לא נענתה הנציג מקבל התראה.
- ❖ יכולת פיקוח העמידה באמות מידה.

סעיף 10- מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה

בשנת 2018 שולמו לצרכנים 3,850 ש"ח בגין פיצוי ע"פ סעיפים 105 ו-106 בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2010, כמפורט להלן:

בגין הפרת סעיף 105 (א) לא שלחה מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69" שולמו 1,650 ש"ח.

סעיף 105(א) 4) "לא החליפה מד מים שחלף המועד האחרון לכיולו לפי סעיף 26 א' שולמו 0 ש"ח.

סעיף 105(ב) 2) "לא שלחה נציג לנכס במועד הקבוע בסעיף 13 ד' שולמו 2,200 ש"ח.

דברי הסבר לחשבון המים

תעריפי המים

תעריפי המים נקבעים על ידי מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב ומפורסמים במסגרת כללי תאגידי מים וביוב. צריכה למגורים כוללת שני תעריפים: תעריף ראשון (כמות מוכרת) עבור 7 מ"ק לחודשיים לנפש כפי שהוצהר בנכס ותעריף שני (כמות נוספת) עבור יתרת כמות המים שנצרכה בנכס. התעריף לנכס שאינו משמש למגורים הינו תעריף אחיד וקבוע למעט נכסי תעשייה וחקלאות המוכרים ככאלה ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב.

עדכון מספר נפשות

על מנת לעדכן את מספר הנפשות המתגוררות בנכס יש לשלוח לתאגיד בדואר או לפקס 03-9483262 את המסמכים הבאים: טופס הצהרה בדבר מספר הנפשות מלא וחתום ע"י המחזיק הרשום ע"ג חשבון המים (ניתן להורדה באתר מניב www.meniv-rishon.co.il). תצלום ספחי תעודת זהות או תמצית מרשם אוכלוסין כמשמעותו בסעיף 3 לחוק מרשם האוכלוסין- התשכ"ה 1965, של כל המתגוררים דרך קבע באותה יחידת הדיור, המעיד על שמם ומקום מגוריהם.

ילדים שטרם מלאו להם 18 שנים- יש לצרף את ספחי תעודת זהות או תמצית מרשם אוכלוסין של ההורה שמפורטים בו פרטי הילדים.

חשבון המים של צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר הנפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

הטבה לאוכלוסיה מיוחדת

מידע בדבר מתן הטבה לאוכלוסיות מיוחדות ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה: www.meniv-rishon.co.il

החלפת מחזיקים (משלמים / דיירים) בנכס

בכל עת בה מתבצעת החלפת מחזיקים בנכס, מכל סיבה שהיא, חלה חובה על המחזיק היוצא ועל המחזיק הנכנס לבצע סגירה של חשבון המים באמצעות המצאתה של קריאת שיעון המים ביום העזיבה ותשלום חשבון המים במשרדי התאגיד וזאת במקביל לפעולות המבוצעות בעירייה. כל עוד לא התקבלה הודעה על כך במשרדי התאגיד וגם אם נמסרה על כל הודעה לעירייה מבלי שנמסרה הודעה דומה לתאגיד, ישא המחזיק הרשום בנכס בחובת התשלום.

צריכה פרטית

הצריכה שנמדדה במד המים המשויך על פי קריאת מונה או הערכת צריכה.

הפרשי מדידה

ההפרש בין הצריכה שנמדדה במד המים הראשי בתקופת החיוב לבין סך הצריכות שנרשמו במדי המים המשויכים כפי שנמדדו באותה תקופה. הפרשי המדידה מתווספים לצריכה הפרטית. הפרשי המדידה מחושבים לפי חלוקה שווה בין כל הצרכנים במבנה או ע"פ הוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין התשכ"ט-1969, ובתנאי שהוצגו לתאגיד המסמכים כמתבקש בסעיף 1.2 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.

צריכה חריגה בגין נזילה

במידה והתגלתה נזילה בנכס רשאי הצרכן להגיש בקשה להקלה בגין כמות המים שאבדה בנזילה, בהתאם להוראות החוק. התנאים להכרה בנזילה הינם: צריכת המים בתקופת הנזילה שווה או עולה על 150% מ"הצריכה הרגילה" כפי שהוגדר בחוק.

טרם חלפו 6 חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה.

במד משויך - לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-12 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב שבעבורה מבוקשת ההכרה.

במד ראשי - לא הוכרה בנכס האמור צריכה חריגה הנובעת מנזילה ב-24 החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב שבעבורה מבוקשת ההכרה.

הצרכן הצהיר כי החריגה נגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה. חובה לצרף לבקשה אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה.

אגרת מינימום

צרכן יחויב באגרת מינימום בגובה 3 מ"ק לחודשיים במידה וצריכתו שווה או נמוכה מכמות זו.

ריבית פיגורים

אי תשלום חשבון במועד המצוין על גבי חשבון המים יגרור תוספת ריבית פיגורים החשב הכללי.

בדיקת מד מים

צרכן רשאי לדרוש שמד המים המותקן ברשת המים שבנכסו יבדק במבדקה שאושרה על ידי מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב. בעד בדיקת מד מים כאמור ישלם הצרכן מראש אגרת בדיקת מד מים. האגרה תוחזר לצרכן במידה ותעלה הבדיקה שמד המים לא תקין, ובנוסף, יקבל הצרכן החזר בגין החודשים שבהם חרגה צריכת המים הנמדדת מרמת הצריכה הנורמאלית, זאת, על בסיס ממוצע הצריכות במד המים החדש.

בירור חשבון מים

בכל פניה לבירור חשבון המים יש למסור קריאת מונה עדכנית ליום הבירור ולציין את מספר המשלם ומספר הנכס המופיעים בגוף החשבון. חיוב על בסיס הערכת קריאה סימון "י" בחשבון המים. בכל מקרה בו לא התאפשרה קריאת מד המים יחויב התושב בהערכה על בסיס נתוני הצריכה הרגילה בנכס. יש לוודא שמד המים נגיש לקריאה. במידה ולא, באחריות הצרכן לאפשר לתאגיד גישה לקריאת המונה במועדים הקבועים. בהתאם לכללים, תיאום ביקור כרוך בתשלום.

אחריות הצרכן לרשת המים הפרטית

"מניב ראשון" אחראית על רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי (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. אחריות זו כוללת גם אובדן מים הנובע מנזילות או מאבזורים שאינם תקינים.

הערה

בבניינים עם מיכלי מים על גג הבניין או במקום אחר, יש לוודא את ניקיון המיכלים ואת סגירת הכניסות על מנת למנוע זיהום של מים ממקורות חיצוניים. על פי הוראות משרד הבריאות יש לנקות את המיכלים פעם בשנה על ידי גורם מוסמך על מנת למנוע זיהומים.