

# פעילות מי ציונה 2022

דוח מקוצר – מידע לתושב



## תוכן העניינים

1	הקדמה	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
2	השקעות בתשתיות בשנת 2021	3
3	נתוני אספקת מים	3
4	צרכני מים	4
5	מקורות המים	5
6	השלכות סביבתיות	5
7	איכות מים	5
8	סקירה הנדסית	6
9	שיבושים ותקלות	6
10	שרות לצרכן	7
11	פיצויים לצרכנים	8
12	חשבון המים התקופתי	8

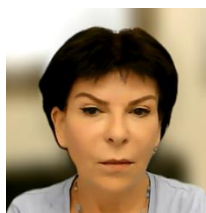
## סיכום פעילות מי ציונה לשנת 2022 – דו"ח מקוצר

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם תקציר דו"ח סיכום פעילות לשנת 2022 של תאגיד מי ציונה בע"מ. הדוח נערך בהתאם לסעיפים 81 ו-82 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011. הדוח מכיל תמצית מידע לגבי החברה. הדוח המלא המפורט מפורסם באתר מי ציונה.

בשנת 2022 התאגיד חזר לשגרה לאחר מיגור מגפת הקורונה. שירותי קבלת קהל פרונטלי ניתנו באופן רציף בכל סניפי התאגיד. כמו בכל שנה, גם השנה השקענו בשיקום, שדרוג והקמת תשתיות מים וביוב חדשות. ניתן דגש על הקמת מערכות חדשות לטיפול ובדיקת איכות מי שתייה. במהלך השנה המשכנו להשקיע בשיפור תשתיות מים וביוב, הותקנה מערכת לבקרת איכות מים נוספת המנתרת ועוקבת ברציפות אחר איכות המים.

**לסיום תודה לחברי הדירקטוריון, להנהלה ולצוות עובדי התאגיד על כך שעושים ככל יכולתם על מנת להבטיח לצרכנים שלנו שרות מצוין. נמשיך ונשתפר!**



**רינה קטיפ, אדר'  
מנכ"לית**



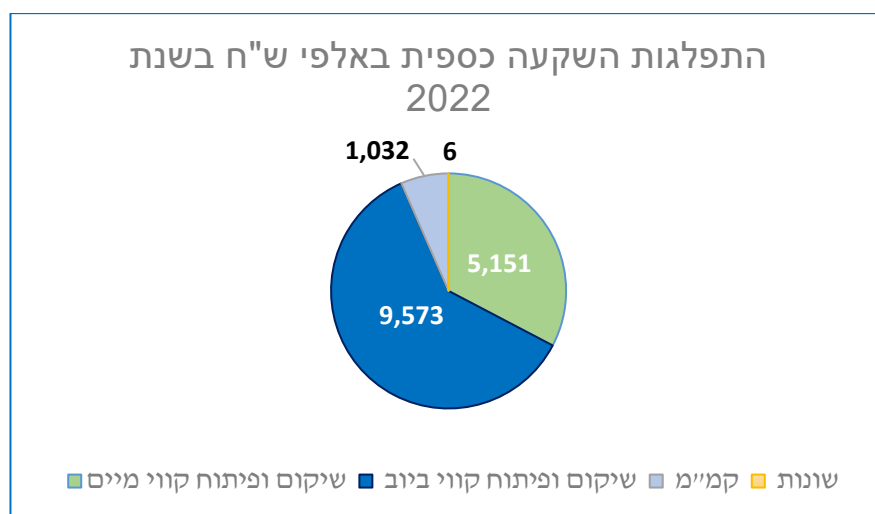
**שאול רומנו, עו"ד  
יו"ר דירקטוריון**

ניתן לעיין בדו"ח המלא והמפורט באתר מי ציונה.

## 1. השקעות בתשתיות בשנת 2022

תאגיד מי ציונה השקיע בשנת 2022 בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב

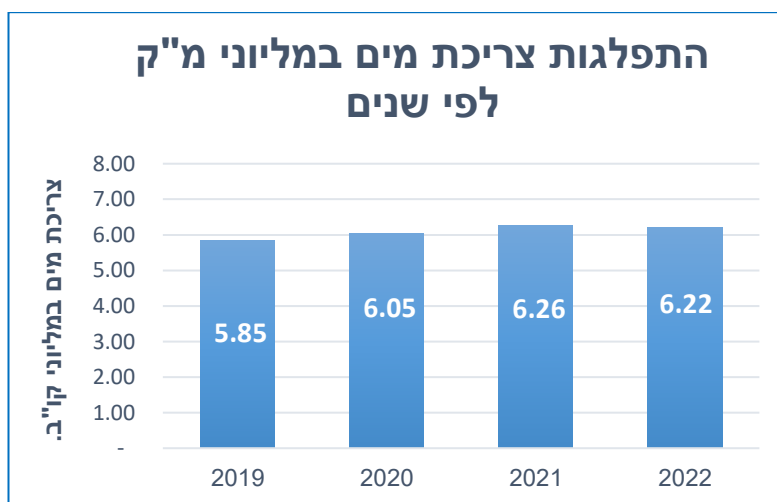
# כ – 16 מיליון ₪



## 2. נתוני אספקת מים

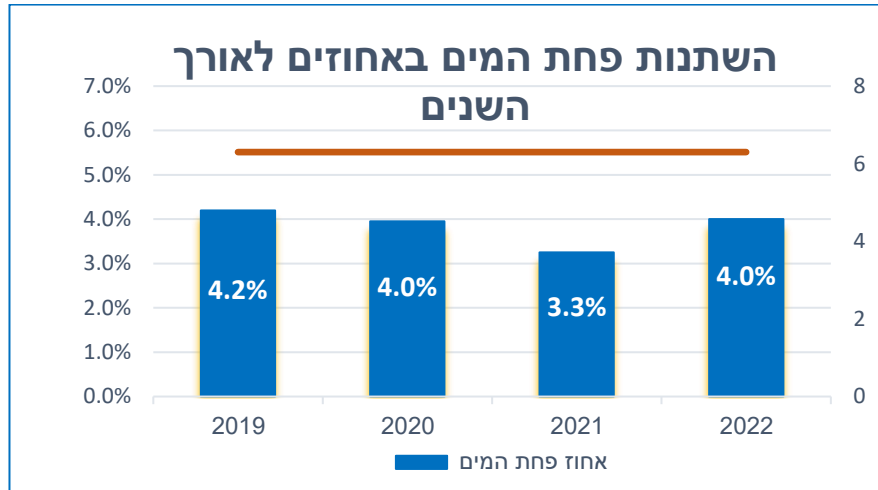
בשנת 2022 סופקו

# כ – 6.217 מיליון מ"ק לכ – 87,000 תושבים!



## 2.1. פחת מים

בשנת 2022 פחת המים עמד על **4%** – כ



## 2.2. נתוני גביה

אחוז גביה שוטפת – **98%** – כ

אחוז גביה מצטברת – **98%** – כ

פחת גביה הינו ההפרש בין סך החיובים לסך הגביה בפועל ומשקף את רמת גביית חיובי המים מהצרכנים. אחוז גביה שוטף מייצג אחוז התשלומים מתוך חיובים של אותה שנה.

התאגיד לא מנתק מים לצרכנים ביתיים, וזאת בהתאם לכללי ניתוקי המים.

## 3. צרכני מים

מספר הצרכנים בשנת 2022

כ- **24,723** צרכנים

## 4. מקורות המים

בשנת 2022 הופקו ונרכשו

**6.48 מיליון מ"ק מים**

## 5. השלכות סביבתיות

התאגיד שם לעצמו כיעד לשמור על איכות הסביבה כחלק ממדיניות התאגיד. בשנת 2014 הוסמך התאגיד גם לתקן ISO 1400 - תקן ניהול סביבתי ומאז מיישם את התקן.

### 5.1. מכון שאיבה לביוב

במהלך 2022 לא היו תקלות במכון שאיבה לביוב בקריית עקרון ומזכרת בתיה.

### 5.2. ניטור שפכי תעשייה

בשנת 2022 בוצעו **139** בדיקות ניטור שפכי תעשייה

המהוות 97.88% מכלל הבדיקות שתוכננו

## 6. איכות מים

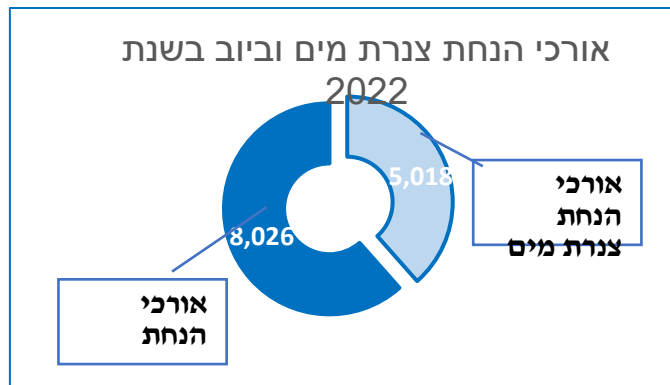
בשנת 2022 בוצעו: **752** בדיקות מיקרוביאליות.

**כל התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות**

## 7. סקירה הנדסית

בשנת 2022 הונחו **13,044** מטר קווי מים וביוב

**5,018** מטר קווי מים      **8,026** מטר קווי ביוב



## 8. שיבושים ותקלות

### 8.1. אחזקה מונעת קווי ביוב

בשנת 2022 עברו שטיפה 9.6 ק"מ אורך קווי ביוב

### 8.2. סתימות ביוב

בשנת 2022 טופלו 420 סתימות ביוב בשלושת הישובים

### 8.3. דליפות מים

בשנת 2022 היו 54 פיצוצים מים .

בשנת 2022 הוחלפו כ – 4.3 ק"מ קווי מים

### 8.4. הפסקות מים

בשנת 2022 היו 48 הפסקות מים יזומות .

לצורך ביצוע עבודות החלפת קווי מים, חיבורי מים חדשים ושיפור מערכות מים, נדרש לבצע לעיתים הפסקות מים יזומות.

כל הפסקות המים נעשות בהתאם לכללי אמות מידה לשירות , התשע"א-2011.

## 9. שרות לצרכן

### 9.1. פניות צרכנים למוקדים

התאגיד מפעיל לרווחת התושבים שלושה מוקדי שירות שונים .

- ✓ מוקד בירורים ותשלומים - זמין 24 שעות לתשלומים במענה אוטומטי עבור כלל צרכני התאגיד.
- ✓ מוקד תקלות – לדיווח על תקלות, פיצוץ מים וסתימות ביוב . מוקד זה זמין 24 שעות ביממה.
- ✓ מוקד שירות לקוחות פרונטלי – מוקד פרונטלי פעיל בשלושת הישועים.

**כמות פניות שטופלו ב 2022 במוקד בירורים ותשלומים**

**28,809 פניות**

**כמות פניות ב 2022 למחלקת צרכנות מים בתאגיד**

**19,704 פניות**

**כמות פניות שטופלו ב 2022 במוקדים הנדסיים :**

**1,746 פניות**

### 9.2. זמני המתנה

**זמן המתנה ממוצע ב 2022 למוקד בירורים ותשלומים :**

**03:55 דקות**

**זמן המתנה ממוצע ב 2022 במחלקת צרכנות מים**

**01:34 דקות**

### 9.3. זכאות להנחה במים.

בהתאם לתקנות , קיימות קבוצות באוכלוסייה הזכאיות להנחה במים.

מהות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש. ההנחה ניתנת באופן אוטומטי על בסיס רשימת זכאית המועברת מרשות המים, ואין צורך לפנות לתאגיד כדי לקבל ההנחה.

## 9.4. תרומה לקהילה

כחלק מפעילות התאגיד לעידוד שתיית מים, חולקו לכל תלמידי כיתות א' בכל הישובים בקבוקי שתייה רב פעמיים ייחודיים.

בנוסף ביצע התאגיד פעילות חינוכית לילדי כיתות א' בנס ציונה, וילידי כיתות ד' בישובים מזכרת בתיה וקריית עקרון .



## 10. פיצויים לצרכנים

בשנת 2022 לא שולמו פיצויים לצרכנים

## 11. חשבון המים התקופתי

חשבון המים התקופתי ערוך בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב - אמות מידה לשירות, התשע"א 2011. הסבר מפורט על חשבון המים מופיע באתר אינטרנט של התאגיד.