

דו"ח לתושב 2019

تقرير للمواطن

מי התנור 
זורמים עד אליך



מגן הזקנים הישראלי



מגן הזקנים הישראלי



מגן הזקנים הישראלי



מגן הזקנים הישראלי

תו הזהב

תושבים יקרים,

שנת 2019 הייתה שנה רווית פעילות עבור תאגיד "מי התנור". התאגיד השקיע רבות, תוך התנהלות כלכלית שקולה ושקופה, בתשתיות המים והביוב ביישובים קריית שמונה, מטולה, קצרין, מג'דל שמש, מסעדה, בוקעתא ועין קיניה.

פעילות זו מניבה תוצאות באמצעות צמצום פחת המים ומסייעת במישרין בקידום תחומי עשייה חשובים כגון: דיוק, תעשייה ומסחר, תיירות, חינוך, שירותים מוניציפאליים ועוד. פרויקטים משמעותיים להם שותף התאגיד הם אלה המתבצעים בשכונת יובלים ודן דיין בקריית שמונה, וברובעים 10,11,12 בקצרין. במטולה בוצע סקר שוחות מקיף לתשתית הביוב היישוב וביישובי צפון הגולן הונחו תשתיות חדשות של מים וביוב.

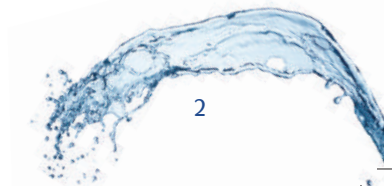
פרויקט חשוב ביותר שהתאגיד פועל ללא הרף למען קידומו הוא הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. כמו כן, ברצוננו לעדכן כי שלב התכנון המפורט הראשוני של המט"ש הושלם ומכרז פומבי להקמתו צפוי להתפרסם במהלך שנת 2020.

אפליקציית MAST היא שירות נוסף שהתווסף למערך שירות הלקוחות. זו אפליקציה חדשה וחינמית, שמאפשרת מעקב צמוד אחר צריכת המים וכן ביצוע כל הפעולות הנדרשות באמצעות המכשיר הנייד - ללא צורך בהגעה פיזית לבנק, דואר או למשרדי התאגיד. בימים אלו שירות זה חיוני יותר מתמיד למען בריאותכם.

אנו רואים חשיבות רבה בחיזוק הקשר עם הקהילה. בהתאם לכך, אני שמח לעדכן כי לאור פיילוט מוצלח שנערך ב-2018, במסגרתו התקיימו בבתי הספר היסודיים בקריית שמונה הצגות חינוכיות בנושא מים ואיכות סביבה, במהלך 2019 היוזמה התרחבה. תאגיד "מי התנור", תוך שיתוף פעולה בנושא עם הרשויות המקומיות, יזם וקיים את הצגות ה"ל בבתי הספר היסודיים בכלל היישובים בהם פועל התאגיד. גם בתחום הניהול על פי תקני עבודה מחמירים העשייה אינה פוסקת. בשנת 2019 הוטמע בתאגיד תקן ISO 45001:2018 - תקן מעודכן למערכת ניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית ובשנת 2020 התאגיד צפוי להיות מוסמך לתקן ISO 50001:2018 - מערכת לניהול אנרגיה. תקן זה משתלב בחזון התאגיד למען סביבה ירוקה ויסייע לו ביעול השימוש במקורות האנרגיה המשמשים אותו לפעילותו השוטפת.

בברכת המשך עשייה פורייה
ובראות איתנה לכלל הציבור.

רו"ח אברהם בראל
מנכ"ל מי התנור



תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.19 הינה כדלקמן:

| | | |
|-------------------|---------|-------------|
| עיריית קרית שמונה | 112,625 | מניות (44%) |
| מ.מ. מטולה | 20,000 | מניות (8%) |
| מ.מ. קצרין | 45,531 | מניות (18%) |
| מ.מ. מג'דל שמס | 24,345 | מניות (10%) |
| מ.מ. מסעדה | 16,144 | מניות (6%) |
| מ.מ. עין קניה | 16,195 | מניות (6%) |
| מ.מ. בוקעתא | 19,670 | מניות (8%) |

ב) התאגיד מעסיק באופן ישיר 13 עובדים בתפקידים כדלקמן:

מנכ"ל, מהנדס, מנהל תפעול, חשבת, מנהלת לשכת מנכ"ל, מזכירה, ע.מ. תפעול, רכזי תפעול.

ג) לתאגיד ארבעה תקנים משולבים ממכון התקנים הישראלי:

ISO 9001:2015 - מערכת לניהול איכות.

ISO 14001:2015 - מערכת לניהול איכות סביבה.

ISO 27001:2013 - מערכת לניהול אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

ISO 45001:2018 - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית. תקן זה החליף במהלך 2019 את

תקן OSHAS 18001:2017.

בנוסף התאגיד מחזיק בתו הזהב הקיים אצל מעט תאגידיים ברחבי הארץ.

התאגיד פועל בימים אלו להשגת הסמכה לתקן ISO 50001: 2018 - תקן לניהול אנרגיה

ד) פרטי התקשרות ושעות קבלת קהל:

טלפון 24 שעות ביממה 1-800-200-744, בנושא תקלות, גביה ושירות לקוחות.

אתר אינטרנט WWW.HATANUR.CO.IL.

שעות קבלת קהל בכלל סניפי מי התנור מופיעים בעמוד 16.

ה) תחומי הפעילות העיקריים של התאגיד והשינויים שחלו בהם:

התאגיד פועל במספר תחומי פעילות עיקריים: אספקת שירותי מים, תחזוקה של מערכות המים

והביוב, טיהור שפכים וכן שדרוג של מערכות המים והביוב הקיימות.

ו) תלות בספקים ובחומרי גלם

לתאגיד תלות בספק מים יחידי חברת "מקורות". התאגיד חכש 100% מסך כמות המים המסופקת

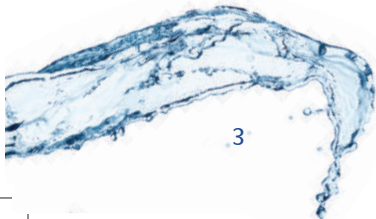
ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שניהנו בשנת 2019:

מטעם עיריית קרית שמונה: אמילי סבג - יו"ר דירקטוריון. מועצה מקומית מטולה: עמית אורלנד.

מועצה מקומית מג'דל שמס: חוסאם אבו עראר. מועצה מקומית קצרין: שלום צרויה וארקדי שטיין.

מועצה מקומית בוקעתא: זיאד חבוס. מועצה מקומית עין קיניה: רולאן עצאם (משקיפה).



מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2019) ונתוני פחת מים:

| רשות | קניה (מ"ק) | מכירה (מ"ק) | הפרש (מ"ק) | הפרש באחוזים |
|-------------|------------------|------------------|----------------|---------------|
| ק"ש | 2,025,809 | 1,847,586 | 178,223 | 8.80% |
| מטולה | 225,309 | 204,727 | 20,582 | 9.14% |
| קצרין | 913,951 | 749,006 | 164,945 | 18.05% |
| מג'דל שמש | 711,520 | 601,159 | 110,361 | 15.51% |
| מסעדה | 265,627 | 243,866 | 21,761 | 8.19% |
| עין קניה | 157,027 | 135,151 | 21,876 | 13.93% |
| בקעתא | 472,160 | 351,401 | 120,759 | 25.58% |
| סה"כ | 4,771,403 | 4,132,896 | 638,507 | 13.38% |

פחת גבייה תאגידי לשנת 2019 - 5.1%

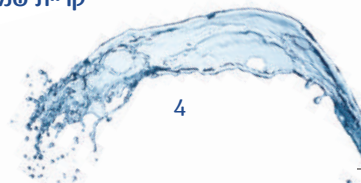
מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2018) ונתוני פחת מים:

| רשות | קניה (מ"ק) | מכירה (מ"ק) | הפרש (מ"ק) | הפרש באחוזים |
|-------------|------------------|------------------|----------------|---------------|
| ק"ש | 1,934,327 | 1,791,322 | 143,005 | 7.39% |
| מטולה | 210,574 | 188,769 | 21,805 | 10.36% |
| קצרין | 822,014 | 708,213 | 113,801 | 13.84% |
| מג'דל שמש | 685,849 | 570,702 | 115,147 | 16.79% |
| מסעדה | 251,470 | 232,020 | 19,450 | 7.73% |
| עין קניה | 141,623 | 129,363 | 12,260 | 8.66% |
| בקעתא | 439,348 | 336,818 | 102,530 | 23.34% |
| סה"כ | 4,485,205 | 3,957,207 | 527,998 | 11.77% |

פחת גבייה תאגידי לשנת 2018 - 4.19%



קרית שמונה- רחוב דן דיין



מספר הצרכנים בתאגיד

| סוג צרכן | מס' צרכנים (כמות נכסים) 2019 | מס' צרכנים לשנת 2018 |
|--------------------|---------------------------------|-------------------------|
| צריכה ביתית | 16,126 | 15,941 |
| גינון ציבורי | 399 | 360 |
| מוסדות רשות מקומית | 355 | 382 |
| בתי מרחץ ומקוואות | 34 | 7 |
| מסחר ומלאכה | 1505 | 1,212 |
| בניה | 603 | 477 |
| כל צריכה אחרת | 335 | 957 |
| תעשייה בהקצבה | 6 | 7 |
| סה"כ צרכנים | 19,363 | 19,343 |

כמות נכסים לפי ישובים

| | ישוב | קריית שמונה | מטולה | קצרין | מג'דל | מסעדה | עין קניא | בוקעתא | |
|-------------|---------------|----------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|--|
| סה"כ | צריכה פרטית | 7,823 | 557 | 2,594 | 2248 | 893 | 543 | 1,468 | |
| | גינון | 114 | 62 | 175 | 19 | 7 | 11 | 11 | |
| | מוסדות | 156 | 24 | 70 | 24 | 28 | 18 | 35 | |
| | בריאות ומקווה | 19 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| | מסחר ומלאכה | 897 | 50 | 297 | 131 | 74 | 18 | 38 | |
| | בניה | 74 | 16 | 52 | 158 | 83 | 68 | 152 | |
| | אחר | 220 | 8 | 53 | 5 | 4 | 1 | 44 | |
| | תעשייה בהקצבה | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| סה"כ | 9,306 | 719 | 3,250 | 2,587 | 1,090 | 661 | 1,750 | 19,363 | |

מקורות המים

התאגיד רוכש 100% מסך כמות המים המסופקת ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים. מערכת אספקת המים הינה מערכת אמינה ומאז שהאחריות עברה לתנוה המערכת מתוחזקת היטב. במהלך 2019 לא היו מקרים של חוסר מים. התאגיד דואג למפלס הבריכות, המערכת בנויה כך שבמקרה של תקלה במקורות יש אפשרות לשנות את כיווני אספקת מים.

השלכות סביבתיות של פעילות החברה

בקרה ופיקוח על איכויות שפכי תעשייה ועסקים

תאגיד התנור הגדיר כיעד ארגוני את הידוק הבקרה על מקורות פוטנציאלים לזיהום שפכים. התאגיד פועל מתוך הכרה בחשיבות הנושא לצורך הבטחת תקינות מערכת הטיפול בשפכים ומניעת פגיעה בצנרת ההולכה ומכוח כללי תאגידי מים וביוב - שפכי מפעלים.

פעילות הניטור והפיקוח על שפכי תעשייה ועסקים נועדה להשיג את המטרות הבאות:

- עמידה בהנחיות כללי תאגידי המחייבות קיום מערך בקרה על מקורות שפכים החשודים כמזהמים.
- צמצום עלויות הטיפול בעומסי זיהום במט"ש ע"י הפחתת הזיהום במקור והפעלת טיפול קדם בתחומי העסקים כנדרש.
- צמצום נזקים לצנרת מערכת השפכים הציבורית.
- צמצום הסיכון לפגיעה בתהליך הטיפול במט"שים כתוצאה מזיהום חמור

מערכת טיהור שפכים

קריית שמונה ומטולה:

התאגיד מתפעל את מכון הטיהור הנמצא בדרום קריית שמונה לפי חלוקת בעלויות הבאה:

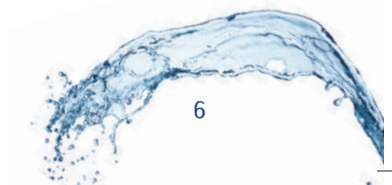
- חברת התנור 82.56%.
- מועצה אזורית גליל עליון - קולחי גליל עליון: 12.19%.
- מועצה אזורית מבואות החרמון: 5.25%.

העתקת מכון טיהור השפכים - התאגיד מקדם תכנית להעתקת מט"ש קריית שמונה דרומה. התכנית כוללת בניית מט"ש חדש ומשוכלל המפיק קולחים באיכות המאפשרת השקיה בלתי מוגבלת.

קצרין:

שפכי העיר קצרין מוזרמים לטיפול במט"ש חדיש (צור) שבנייתו הסתיימה בשנת 2015. המט"ש החדש מטהר את השפכים לאיכות מעולה (שלישונת) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת. לפי חלוקת בעלויות הבאה:

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%



צפון רמת הגולן:

התאגיד החל בהפעלת מכון טיהור שפכים חדש ומשוכלל בצפון רמת הגולן (ארגמן-אלחמרא) ליישובים מגדל שמש, מסעדה, ובוקעתא. מכון הטיהור מפיק קולחים באיכות מעולה המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

השקעות 2019 ותכנון 2020

שנת 2019:

- קריית שמונה - תכנון כללי להקמת מט"ש חדש.
- קריית שמונה - רח' דן דיין - שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב.
- מטולה - כבישים 7, 10, 12 - הנחת צנרת מים.
- מטולה - סקר שוחות ביוב ושיקומן.
- קצרין - חבע 11 - הנחת קווי מים וביוב.
- קצרין - רחובות חמת, זוויתן, חוקוק ורימון - שדרוג תשתית מים.
- יישובי צפון הגולן - שדרוג תחנות ביוב.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- יישובי צפון הגולן - החלפת מוני מים.
- הטמעת תקן ISO 45001:2018

שנת 2020:

- קריית שמונה, קצרין, מטולה - החלפת מוני מים.
- קריית שמונה - רחובות משאש יוסף, עולי הגרדום וטחמפלדור צפוני - שיקום ושדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - רחובות נורית, נרקיס, עוזיאל, עלית הנער וההגנה - שיקום ושדרוג תשתית ביוב.
- קריית שמונה - פרסום מכרז והתחלת הקמת מט"ש ק"ש.
- קצרין - חבע אפק ונווה - שיקום צנרת מים.
- קצרין - חבע 12 - הנחת קווי מים וביוב.
- הסמכה לתקן ISO 50001:2018 - תקן לניהול אנרגיה.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- מטולה - רחוב ראשונים - שדרוג תשתיות מים וביוב.



פעילות למען הקהילה



מסעדה - עבודות בשכונת חפור

תכנון פחת המים לשנת 2020

פחת המים לשנת 2020 יושפע ממספר רב של גורמים. התאגיד מבצע מעקב אחר הפחת באמצעות ניהול אזורי פחת, החלפת קווי מים והתקנת מקטיני לחץ על פי הצורך. התאגיד הציב יעד לשנת 2020 - הגעה לפחת מים של 9%.

פעילות לעידוד החיסכון במים

תאגיד התנור מבקש לעודד חיסכון במים.

ביחד עם דובר התאגיד גובשה תוכנית פעולה בנושא הכוללת את הפעילויות הבאות:

1. פרסום קבוע באתר האינטרנט של התאגיד בדבר חסכון במים.
2. פרסום המלצות לתושבים על גבי חשבון המים כיצד ניתן לחסוך במים.
3. קיום הצגות חינוכיות בנושא בבתי הספר היסודיים בכלל היישובים בהם פועל התאגיד.
4. מעקב יומי אחרי נזילות מים ומתן הודעה לצרכנים.
5. פרסום וקידום השימוש באפליקציית MAST שבאמצעותה יכול הצרכן לעקוב אונליין אחר צריכת המים בביתו.

התפלגות פניות בנושא מים

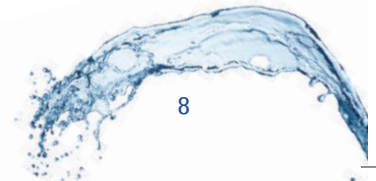
טבלת התפלגות פניות בנושא מים

| נושא | חודש | | | | | | | | | | | | |
|---------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | סה"כ |
| בעיות לחץ מים | 6 | 1 | 6 | 6 | 11 | 9 | 13 | 6 | 7 | 4 | 10 | 11 | 90 |
| נזילות מים | 45 | 23 | 19 | 32 | 50 | 41 | 39 | 40 | 44 | 38 | 43 | 46 | 460 |
| פיצוץ מים | 14 | 10 | 23 | 32 | 26 | 16 | 16 | 26 | 25 | 20 | 15 | 15 | 241 |
| סה"כ | 66 | 34 | 48 | 70 | 87 | 66 | 68 | 72 | 76 | 62 | 68 | 72 | 791 |

ניהול יומן אירועים ותקלות

כל האירועים והתקלות נרשמים (תוכנת מוקד תקלות) במהלך 2019 כל הפניות/תקלות טופלו במסגרת דרישות סל השירותים.

- זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא ביוב הוא עד 4 שעות.
 - זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא מים הוא עד 4 שעות.
- במהלך שנת 2019 התקבלו במוקד 2,924 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או בחרים למיניהם).
- במהלך שנת 2019 לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות.
 - במהלך שנת 2019 לא היתה עילה לתשלום פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106.



להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן לשנת 2019, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה. בחלוקה לפי סוגים:

| סוג שירות | זמן המתנה ממוצע | סה"כ פניות |
|---------------------|-----------------|------------|
| פעולות אמשי | 109 שניות | 1,433 |
| פעולות IVR | - | 896 |
| פעולות אינטרנט | - | 1,699 |
| שיחות בירורים נענות | | 8,317 |

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

צריכת מים:

צריכת המים נקבעת ע"פ קריאות מד המים (קריאה מרחוק). ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר קוב נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע ע"פ הערכה.

צריכה מחויבת במד דירתי:

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה של היחידה בלבד (למשל בדירה או חנות) לצריכה תיוסוף צריכה משותפת (הפרשי מדידה).

הפרשי מדידה:

נקבעת על פי ההפרש בין הכמות הנמדדת במד המים הראשי של הבניין לסך הנמדד במדי המים הדירתיים. הפרש מדידה זה מחולק בין הצרכנים ומתווסף לצריכה הדירתית כצריכה לכל דבר.

הסיבות להפרשי מדידה מגוונות וביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקיה. נזילות בצנרת הראשית וכו'.

אחריות על רשת המים:

"מי התנור" אחראית על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מנזילות או אביזרים שאינם תקינים.

כיצד מחושב חשבון המים:

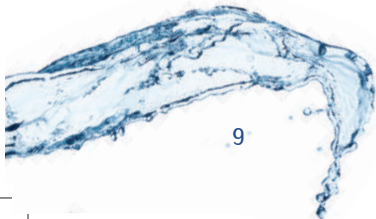
תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב נקבע בהתאם לצריכה כמופיע על פני החשבון ולפי כמות הנפשות בנכס.

תשלום חשבון מים:

יש לשלם את חשבון המים עד לתאריך הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון מים במועדו יחייב תוספת ריבית בהתאם לחוק.

לתשומת ליבך! אי תשלום החשבון יגרוח חיוב בגין הוצאות אכיפה, בתביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים.

חדש - ניתן ואף מומלץ לקבל את חשבונות המים במייל.
צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד)
למייל servicem@hatanur.co.il



דמי הקמה

ביום 31.3.2015 פורסמו ע"י רשות המים כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה-2015 (להלן: "כללי דמי הקמה"). תחילת תוקפם של הכללים נקבעה ליום 1.5.2015.

החל מיום 1.5.2015 דמי ההקמה שנקבעו על ידי רשות המים מחליפים את חוקי העזר של מים וביוב שנקבעו בעבר ע"י כל רשות מקומית.

בהתאם לכללי דמי ההקמה אין חיוב של דמי הקמה בגין שטח הקרקע, אלא לפי מטר בנוי בלבד.

תעריף דמי ההקמה הוא תעריף ארצי אחיד לכל סוגי השימושים בנכס. עם זאת, כאשר מדובר בנכס שייעודו מגורים והוא בנוי בצפיפות נמוכה, בהתאם להגדרות שבכללים, התעריף שונה.

דמי ההקמה מוטלים על סך כל שטחי הבנייה המחושבים לפי תקנות התכנון והבניה (חישוב שטחים ואחוזי בנייה בתכניות ובהיתרים), התשנ"ב-1992, למעט שטחי מרתף חנייה. הנתונים לפיהם מחושבים דמי ההקמה מגיעים אך ורק מהוועדה לתכנון ובנייה של האזור הרלוונטי.

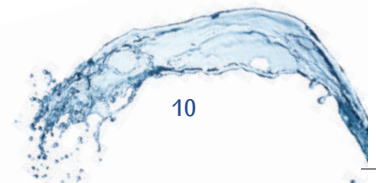
"**מרתף חנייה**" לעניין זה: חלק מבניין, שהחלל שבין רצפתו לתחתית תקרתו נמצא כולו או חלקו מתחת למפלס פני הקרקע המתוכננים או פני הרחוב לאורך יותר מפאה אחת של החלל, שיועד, לפי בקשה להיתר שאושרה, למרתף לחניית כלי רכב. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: www.water.gov.il

עדכון כמות נפשות

על פי כללי המים, מספר הנפשות ביחידת דיור לצורך הכרה בכמות מוכרת, ייקבע על בסיס נתוני מרשם האוכלוסין, העדכון יבוצע פעם ברבעון. ללקוח שעדכן את הנתון בשנה האחרונה לא יבוצע כל שינוי. התאגיד עורך בדיקה השוואתית בין מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות ביחידת הדיור, על פי רישומי התאגיד לבין מספר הנפשות הרשומות כמתגוררות ביחידת הדיור לפי נתוני המרשם.

לאחר בדיקה מול הלקוח ואימות הנתונים התאגיד יעדכן את מספר הנפשות צרכן **שאינו** רשום במרשם האוכלוסין בכתובת הנכס בה הוא מתגורר וכן שאר הנפשות **שאינן** רשומות במרשם האוכלוסין בכתובת הנכס עליו למלא טופס הדיווח המיועד באמצעות טופס עדכון נפשות שניתן להוריד מהאתר של התנור ולצרף את האסמכתאות הבאות:

- תצלום ספחי ת"ז של כל המתגוררים ביחידת הדיור שמעל גיל 18. לגבי המתגוררים ביחידת הדיור שמתחת לגיל 18, יש לצרף ספח של הורה.



- במידה וצרכן שכתובת מגוריו במרשם האוכלוסין אינה בתחום תאגיד מי-התנור והוא מעוניין לקבל הקצבה, בנוסף לצילום ת.ז. עליו לצרף אישור שאינו מקבל הקצבה מספק המים במקום המגורים הרשום במרשם האוכלוסין. את הטפסים ניתן לשלוח בפקס 04-6905774 או לכתובת הדוא"ל servicem@hatanur.co.il
- לנוחיותכם, ניתן לעדכן את כמות הנפשות ביחידת דיור באמצעות אפליקציית MAST.

חיוב מזערי - דמי שימוש קבועים

בהתאם לכללים, כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום של 3 מ"ק לחודשיים, גם אם לא צרך מים כלל ואו הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש.

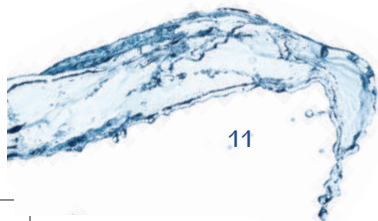
בקשה לעריכת בירור על חשבון המים

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש עד 30 יום ממועד האחרון שנקבע. רצוי לצרף קריאת מד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים לא מהווה עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע.

חדש - ניתן לקבל את חשבונות המים במייל ולא באמצעות הדואר. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל servicem@hatanur.co.il



קצרין - עבודות ברוחב חוקוק



דוח איכות מים לשנת 2019

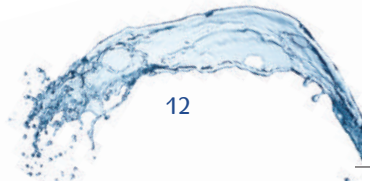
| שם ישוב | סוג הבדיקה | נקודת הדיגום | מס' דגימות מתוכננות | מס' דגימות שביצעה בפועל | אחוז ביצוע דיגום | מס' דגימות תקימות | אחוז חריגה |
|------------|------------|--------------|---------------------|-------------------------|------------------|---|------------|
| קרית שמונה | בקטריאלי | מיקרוביאלי* | 220 | 220 | 100% | 220 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 4 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | 6 | 6 | 100% | 6 | 0% |
| מג'דל שמש | בקטריאלי | מיקרוביאלי | 156 | 156 | 100% | 156 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 5 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | 6 | 6 | 100% | 6 | 0% |
| בוקעתא | בקטריאלי | מיקרוביאלי | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 4 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | 3 | 3 | 100% | 3 | 0% |
| עין קניא | בקטריאלי | מיקרוביאלי | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 5 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | לא נדרש ** | לא נדרש ** | לא נדרש ** | לא נדרש | לא נדרש |
| מסעדה | בקטריאלי | מיקרוביאלי | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 5 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | לא תוכנן *** | לא תוכנן *** | לא תוכנן *** | לא נדרש | לא נדרש |
| קצרין | בקטריאלי | מיקרוביאלי | 91 | 91 | 100% | 91 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 4 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | לא נדרש ** | לא נדרש ** | לא נדרש ** | לא נדרש | לא נדרש |
| משולה | בקטריאלי | מיקרוביאלי | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | כימיה | פלאוריד | 4 | 4 | 100% | לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז הטבעי במים שהים נמוך מהריכוז האופטימלי | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | | מתכות רשת | לא נדרש ** | לא נדרש ** | לא נדרש ** | לא נדרש | לא נדרש |

תקן של הפרמטרים השונים:

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | THM (תוצרי לואי של חיטוי): 0.1mg/L

ריכוז פלאוריד - 1.7mg/l (המים במדינת ישראל אינם מפולרים, בהתאם להוראת מעבר מ-2014, באזרח, ריכוז הפלאוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג'ל) | מתכות רשת: ברזל - 1.0mg/L | נחושת - 1.4mg/L | עופרת - 0.01mg/L

* מיקרוביאלי (חיידקי קוליפורם) ** לא נדרש - נדגם בשנת 2018
*** לא תוכנן, לא בוצע ב-2019



מתקדמים לדיגיטל

מהלך שהוא MAST



שירות חדש שהתווסף בימים אלו למערך שירות הלקוחות של תאגיד מי התנור - אפליקציה ושמה MAST. השימוש באפליקציה נוח ויעיל וחשוב מכל, יחסוך מכם זמן רב. בין הפעולות שניתן לבצע באמצעות האפליקציה:

- קבלת חשבונית במייל
- ביצוע תשלומים
- זימון תורים
- קבלת נתוני צריכת מים בזמן אמת
- עדכון מספר נפשות
- החלפת דיירים
- צ'אט עם נציג שירות
- מילוי טפסים מקוונים

את האפליקציה ניתן להוריד מכל מכשיר נייד ו/או באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד: www.hatanur.co.il

במי התנור עושים הכל מהנייד ומבלי לצאת מהבית

מי התנור
זורמים עד אליך

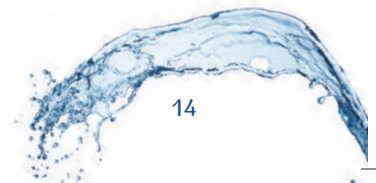


לשירותכם, 24 שעות ביממה:
1-800-200-744
www.hatanur.co.il

זכאים להטבה בתעריף המים

על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד 2014 נקבעה קבוצת אוכלוסיה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014, כמפורט להלן:

1. זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
2. זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
3. זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
4. זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
5. זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;
6. זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;
7. זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;
8. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 124 לחוק האמור;
9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק האמור;
10. זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
11. זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התשל"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
12. מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה.



13. צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה.

רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, אשר הועברה לרשות המים ולספק המים ממוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון או הרשות לזכויות ניצולי שואה. רשות המים וספקי המים אינם יכולים לשנות רשימה זו. ההטבה, תוספת של 3.5 מ"ק לחודש לכל זכאי בתעריף נמוך במידה ועבר את הכמות בהקצבה. ההטבה תצוין בשובר המים התקופתי לזכאים בלבד.

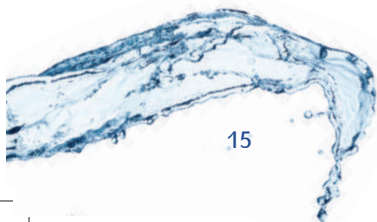
הגדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

על פי חוק החשמל, בעל הנכס אחראי לתקינות מערכת החשמל (הארקה) בנכס. במסגרת פעילות המבוצעת ע"י התאגיד להלחפת מדי המים, עולה כי לעיתים בוצעו שיפוצים ושינויים בדירות ובניינים וקטעי צינורות המתכת הוחלפו לצנרת פלסטית אשר קטעה את רצף ההארקה.

דבר זה מסוכן ועלול לגרום לסכנת התחשמלות בתוך הבתים. לפתרון בעיה זאת ולמניעת התחשמלות, **חובה על בעל הנכס לבדוק את תקינות הארקה** ולהתקין גישור על הקטעים החסרים. עבודה זו חייבת להתבצע ע"י חשמלאי מורשה.

בדיקות במי השתייה לבקשת הצרכן

מתוך תקנות בריאות העם (איכותם התברואתית של מי שתייה):
14. (א) לבקשת צרכן, יבצע ספק מים בדיקות של הגורמים הנמנים בתקנה 13(א)(1) ו-(2) במערכת אספקת המים שבבעלות או בהחזקת הצרכן, בהתאם להנחיות שיפרסם המנהל לעניין הדיגום; בוצעו בדיקות כאמור, הספק ימסור את התוצאות לצרכן והוא יישא בעלותן.





מי התנור

זורמים עד אליך

מגדל שמס

שעות פעילות:
א', ג', ה': 8:30-14:00
ב', ד': 8:30-18:00
בצמוד לסניף הדואר

סניף מטולה

שעות פעילות:
יום ג': 8:30-10:30
מטולה, הראשונים 8

סניף קצרין

שעות פעילות:
א'-ה': 8:30-14:00
יום ג': 15:00-18:00
קצרין, מרכז איתן.

סניף קריית שמונה

שעות פעילות:
א', ג', ה': 8:30-14:00
ב', ד': 8:30-18:00
קרית שמונה,
שדרות תל חי 106,
כיכר צה"ל

בוקעתא

שעות פעילות:
א', ג', ה': 8:30-14:00
ב', ד': 8:30-18:00
בסמוך לבניין המועצה

עין קיניה

ג': 14:00-18:00
ה': 9:00-13:00
מול חניית בית ספר
כיכר המזרקה

מסעדה

שעות פעילות:
א', ג', ד, ה': 8:30-14:00
ב', ד': 8:30-18:00
בצמוד לסניף הדואר

לשרותכם, 24 שעות ביממה

www.hatanur.co.il | טל' ישיר: 04-6964888 | 1-800-200-744

Кирьят-Шмона

Часы работы:
Вос, вто, чет.: 8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Кирьят Шмона,
Сдерот Тель Хай 106

Каצרין

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-14:00
Вторник: 15:00-18:00
Каצרין, центр «Эйтан»

Метула

Часы работы:
Вторник: 8:30-10:30
Метула, Ха-Ришоним 8

Маджал Шамс

Часы работы:
Вос, вто, чет.: 8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Рядом с Почтовым
отделением

Масада

Воскр.-четв.(кроме понед.):
8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Рядом с Почтовым
отделением

Эйн-Киния

Вторник: 14:00-18:00
Четверг: 9:00-13:00
Рядом с школой
Площадь с фонтаном

Буката

Часы работы:
Вос, вто, чет.: 8:30-14:00
Понед., среда: 8:30-18:00
Рядом с Местным Советом

Мы к вашим услугам 24 часа в сутки.

1-800-200-744 | Прямой телефон: 04-6964888 | www.hatanur.co.il

תقرير للمواطن 2019

מי התנור 
זורמים עד אליך



מכון התכנים הישראלי



מכון התכנים הישראלי



מכון התכנים הישראלי



מכון התכנים הישראלי

תו הזהב

أعزائي السكان

كان عام 2019 عامًا مليئًا بالنشاط لشركة "مياه التنور". عملت الشركة بطريقة شفافة وإقتصادية لصالح إستثمار كبير في البنية التحتية للمياه والصرف الصحي في البلدان: كريات شمونة، المطلة، كتسرين، مجدل شمس، مسعدة، بقعاثا وعين قنية. وأثمرت هذه النشاطات تقليص هدر المياه، والمساعدة بشكل مباشر في تعزيز مجالات هامة مثل: الإسكان، الصناعة، التجارة، السياحة، التعليم، الخدمات البلدية وغيرها.

مشاريع مهمة كانت شركة "مياه التنور" شريكاً فيها هي: حي يوفاليم ودان ديان في كريات شمونة، ومناطق 10,11,12 في كتسرين. في المطلة، تم إجراء مسح خندق شامل للبنية التحتية للصرف الصحي وكذلك تم وضع بنية تحتية جديدة للمياه والصرف الصحي في مرتفعات الجولان الشمالية.

تعمل الشركة حالياً على مشروع جديد بالغ الأهمية وهو إنشاء محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي في كريات شمونة. كما يسرني أن أطلعكم على مرحلة التخطيط التفصيلية الأولية لهذه المحطة قد تم التحضير لها، ومن المتوقع نشر مناقصة عامة لتأسيسها خلال عام 2020.

خدمة أخرى تمت إضافتها إلى خدمة العملاء هي تطبيق MAST الجديد. MAST هو تطبيق جديد ومجاني يسمح بالمراقبة الدقيقة لإستهلاك المياه وكذلك تنفيذ جميع الإجراءات المطلوبة عبر الجهاز المحمول - دون الحاجة للوصول إلى البنك أو مكتب البريد أو مكتب الشركة. في هذه الأيام، تعد هذه الخدمة ضرورية أكثر من أي وقت مضى لأجل صحتكم.

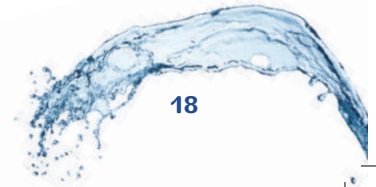
نرى أهمية كبيرة في تعزيز العلاقة مع السكان. وبناءً على ذلك، يُسعدي أن أذكر أنه في ضوء التجربة الناجحة التي أجريت في 2018 في عدد من المدارس الابتدائية من المحاضرات والندوات التعليمية في كريات شمونة حول المياه والبيئة، وتوسعت المبادرة خلال عام 2019 بالتعاون مع السلطات المحلية لإجراء الندوات المذكورة أعلاه في المدارس الابتدائية في جميع المناطق التي تعمل فيها الشركة.

حتى في مجال الإدارة وفقاً لمعايير العمل الصارمة، فإن العمل لا ينتهي أبداً. في عام 2019، طبقت الشركة ISO 45001:2018 - وهو معيار مُحدّث لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية. وبحلول عام 2020 من المتوقع أن تكون الشركة حاصلة على شهادة ISO 50001:2018 - لإدارة الطاقة. يلائم هذا المعيار رؤية الشركة للبيئة الخضراء حيث أنه سيساعدها في استخدام مصادر الطاقة التي تستخدمها في عملياتها اليومية.

مع تمنياتي في مواصلة العمل المثمر

المحاسب ابراهام برئيل

مدير عام مياه تنور



ملخص لعمليات التطوير التي قامت بها الشركة وبيئة الأعمال

أ) توزيع الأسهم اعتباراً من 31.12.2019 على النحو التالي:

| | | |
|----------------------|---------|-----------|
| بلدية كريات شمونة | 112,625 | سهم (44%) |
| مطلة | 20,000 | سهم (8%) |
| المجلس المحلي كتسرين | 45,531 | سهم (18%) |
| مجدل شمس | 24,345 | سهم (10%) |
| مسعدة | 16,144 | سهم (6%) |
| عين قنيا | 16,195 | سهم (6%) |
| بقعاثا | 19,670 | سهم (8%) |

ب) الشركة توظف 13 موظف على النحو التالي:

رئيس الإدارة، مهندس، مدير تنفيذي، إدارة حسابات، مديرة مكتب رئاسة الإدارة، سكرتيرة، مركزي العمل

ج) للشركة ثلاثة أنظمة جودة من قبل جهاز جودة العمل:

2015: ISO 9001 - نظام إدارة الجودة
2015: OHSAS 14001 - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية
2013: ISO 17001 - أمن المعلومات ونظام إدارة الخصوصية
2018: ISO 45001 - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية. تم استبدال معيار OSHAS 18001: 2017 بهذا المعيار الجديد خلال عام 2019
بالإضافة إلى ذلك، لدى الشركة شهادة الذهب الموجودة لدى القليل من الشركات في البلاد

د) معلومات الاتصال وساعات الاستقبال:

على مدار 24 ساعة عبر الهاتف 1-800-200-744، المشاكل المتعلقة بدفع الرسوم وخدمة العملاء
موقع الكتروني WWW.HATANUR.CO.IL
ساعات استقبال الجمهور موضح في صفحة 32.

ه) الأنشطة الرئيسية للشركة والتغييرات التي أجريت عليها:

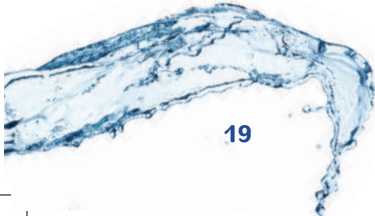
الشركة تعمل في عدة مجالات رئيسية هي: توفير المياه، صيانة شبكات المياه والصرف الصحي، تنقية مياه الصرف الصحي وتطوير نظم المياه والصرف الصحي القائم.

و) الإعتماد على الموردين والمواد الخام

الشركة تحصل على المياه من مورد واحد وهو شركة "مكورت". تمتلك الشركة 100% من الكمية الإجمالية من المياه المزودة من قبل شركة "مكورت" عن طريق 32 وصلة مياه.

ز) أعضاء المجلس الذين خدموا في عام 2019:

من قبل بلدية كريات شمونة: إيلي ساياح، رئيس مجلس الإدارة، من قبل المجلس المحلي المطلة عميت أورلند. من قبل المجلس المحلي مجدل شمس: حسان أبو عرار. من قبل المجلس المحلي كتسرين: شلوم تسرويا. من قبل المجلس المحلي بقعاثا: زياد جوس. من قبل المجلس المحلي عين قنية: رولان عزام (المشرفة)



ميزانية المياه (شراء وبيع في عام 2019) وتقرير هدر المياه:

| السلطة | شراء (متر مكعب) | بيع (متر مكعب) | الفرق (متر مكعب) | الفرق (متر مكعب) |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| كريات شمونة | 2,025,809 | 1,847,586 | 178,223 | 8.80% |
| المطلة | 225,309 | 204,727 | 20,582 | 9.14% |
| كتسرين | 913,951 | 749,006 | 164,945 | 18.05% |
| مجدل شمس | 711,520 | 601,159 | 110,361 | 15.51% |
| مسعده | 265,627 | 243,866 | 21,761 | 8.19% |
| عين قنيا | 157,027 | 135,151 | 21,876 | 13.93% |
| بقعاثا | 472,160 | 351,401 | 120,759 | 25.58% |
| الإجمالي | 4,771,403 | 4,132,896 | 638,507 | 13.38% |

انخفاض الجباية في الشركة لسنة 2019 - 5.1%

ميزانية المياه (شراء وبيع في عام 2018) وتقرير هدر المياه:

| السلطة | شراء (متر مكعب) | بيع (متر مكعب) | الفرق (متر مكعب) | الفرق (متر مكعب) |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| كريات شمونة | 1,934,327 | 1,791,322 | 143,005 | 7.39% |
| المطلة | 210,574 | 188,769 | 21,805 | 10.36% |
| كتسرين | 822,014 | 708,213 | 113,805 | 13.84% |
| مجدل شمس | 685,849 | 570,702 | 115,147 | 16.79% |
| مسعده | 251,470 | 232,020 | 19,450 | 7.73% |
| عين قنيا | 141,623 | 129,363 | 12,260 | 8.66% |
| بقعاثا | 439,348 | 336,818 | 102,530 | 23.34% |
| الإجمالي | 4,485,205 | 3,957,207 | 527,998 | 11.77% |

انخفاض الجباية في الشركة لسنة 2018 - 3.11%



كريات شمونة- شارع دان ديان

عدد المستهلكين لدى الشركة

| نوع الإستهلاك | عدد المستهلكين (عدد العقارات) 2019 | عدد المستهلكين في سنة 2018 |
|--------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| إستهلاك بيتي | 16,126 | 15,941 |
| حدائق عامة | 399 | 360 |
| مجالس محلية | 355 | 382 |
| حمامات عامة وأحواض | 34 | 7 |
| مصالح تجارية | 1505 | 1,212 |
| بناء | 603 | 477 |
| كل استخدام آخر | 335 | 957 |
| صناعة تخصصية | 6 | 7 |
| إجمالي مستهلكين | 19,363 | 19,343 |

كمية العقارات حسب المناطق

| المنطقة | كريات شمونة | المطلة | كتسرين | مجدل شمس | مسعده | عين قنيا | بقعاثا |
|---------------------|-------------|--------|--------|----------|-------|----------|--------|
| سكن | 7,823 | 557 | 2,594 | 2248 | 893 | 543 | 1,468 |
| حدائق | 114 | 62 | 175 | 19 | 7 | 11 | 11 |
| مؤسسات | 156 | 24 | 70 | 24 | 28 | 18 | 35 |
| ميكفا | 19 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| مصالح تجارية وحرفية | 897 | 50 | 297 | 131 | 74 | 18 | 38 |
| أبنية | 74 | 16 | 52 | 158 | 83 | 68 | 152 |
| أخرى | 220 | 8 | 53 | 5 | 4 | 1 | 44 |
| صناعة مخصصة | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| المجموع | 9,306 | 719 | 3,250 | 2,587 | 1,090 | 661 | 1,750 |

مصادر المياه

تمتلك الشركة 100% من الكمية الإجمالية من المياه المزودة من قبل شركة مكوروت من خلال 32 وصلة. نظام إمدادات المياه سليمة، ومنذ أن تم نقل المسؤولية إلى شركة تنور يتم صيانتها بشكل ممتاز. خلال 2019 لم تكن هناك حالات نقص مياه. تحرص الشركة على الحفاظ على مستوى مخزون المياه في البرك. النظام مُجهز بطريقة أنه في حال وجود أي عطل في مصادر المياه يمكن تغيير مسار إمدادات المياه.

الأثار البيئية لعمليات الشركة

إشراف ومراقبة نوعية المياه العادمة الصناعية والمصالح

شركة تنور حددت كهدف أساسي تشديد الرقابة على المصادر المحتملة لتلوث مياه الصرف الصحي. تعمل الشركة من خلال ادراكها لأهمية وضرورة الحفاظ على سلامة نظام معالجة مياه الصرف الصحي والوقاية من الأضرار التي قد تلحق خطوط الأنابيب بموجب قواعد شركة المياه والصرف الصحي- المياه العادمة الصناعية.

عملية الإشراف ومراقبة مياه الصرف الصناعي والمصالح وجدت لتحقيق الأهداف التالية:
الإلتزام بتوجيهات قوانين الشركات التي تلزم وجود نظام مراقبة لمصادر المياه العادمة التي ممكن أن تكون ملوثة؟
الحد من تكاليف علاج احتمال تلوث مياه الصرف الصحي عن طريق الحد من التلوث في مصادر المياه وتنفيذ علاج مسبق في المصالح التجارية وفق المواصفات.
الحد من تلف أنابيب شبكة الصرف الصحي.
الحد من احتمال التأثير على مراحل معالجة محطات مياه الصرف الصحي نتيجة أي تلوث.

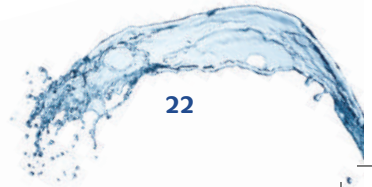
نظام معالجة مياه الصرف الصحي:

كربيات شمونة والمطلة:

تُشغل الشركة نظام تطهير المياه الموجود في جنوب كربيات شمونة حسب تقسيم التكلفة بما يلي:
•شركة التنور 82.56%
•المجلس الإقليمي الجليل الأعلى- كولحي جليل عليون 12.19%
•المجلس الإقليمي مفؤوت هحرمون 5.25%.

كتسرين:

مياه الصرف الصحي كتسرين تتدفق لمحطة معالجة مياه الصرف الصحي الحديثة التي اكتمل بنائها عام 2015.
محطة المعالجة الجديدة تقوم بتنقية مياه الصرف الصحي بجودة عالية جداً (القطاع الثالث) والتي تستعمل بعملية الري الزراعي وبدون قيود حسب التكاليف التالية:
•شركة التنور 48%
•النفایات السائلة الجولان 52%



المنطقة الشمالية مرتفعات الجولان:

بدأت الشركة ببناء محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي الحديثة في مرتفعات شمال الجولان (الحمرا) لمعالجة مياه الصرف الصحي الناتج من منطقة مجدل شمس، مسعده وبقعاثا. في محطة الحمرا تم التخطيط لتفقية مياه الصرف الصحي بجودة عالية لإستعمالها في عمليات الري الزراعية وبدون قيود.

الإستثمارات في عام 2019 والتخطيط ل 2020

عام 2019

كريات شمونة - تخطيط تفصيلي لبناء محطة جديدة لمعالجة مياه الصرف الصحي.
كريات شمونة - شارع دان ديان - إعادة تأهيل وتركيب أنابيب المياه والصرف الصحي المطلة - الطرقات 7، 10، 12 - وضع أنابيب المياه.
المطلة - ترميم أنابيب المياه والصرف الصحي وإعادة تأهيلها.
كتسرين - الحي 11 - مد خطوط المياه والصرف الصحي.
كتسرين - شوارع حمامات ، زفيتان ، حوكوك وريمون - تطوير البنية التحتية للمياه
قرى شمالي الجولان - تحسين محطات الصرف الصحي
قرى شمالي الجولان - تحسين ومد خطوط مياه في 4 قرى
قرى شمالي الجولان - تبديل عدّات المياه
تطبيق معيار ISO 45001: 2018

عام 2020

كريات شمونة، كتسرين، المطلة - استبدال عدّاد المياه
كريات شمونة - شارع مشاش يوسف، عولي هغردوم، ترمبلادور الشمالي - ترميم وتحسين البنية التحتية للمياه
كريات شمونة - شارع نوريت، تركيس، عوزيتل، عليات هنوعر فههغناه - تحسين وتطوير البنية التحتية للصرف الصحي
كريات شمونة - نشر مناقصة عامة والبدء بتنفيذ محطة كريات شمونة للصرف الصحي
كتسرين منطقة 12 - وضع أنابيب مياه وصرف صحي
تطبيق معيار ISO 50001: 2018 ، معيار إدارة الطاقة
قرى شمالي الجولان - تحسين ومد خطوط مياه في 4 قرى
المطلة منطقة ريشونيم - تحسين البنية التحتية للمياه والصرف الصحي



نشاطات لأجل السكان



مسعده - أعمال في منطقة حفور

تخطيط هدر المياه لعام 2020

يتأثر هدر المياه لعام 2020 بعدد كبير من العوامل. تقوم الشركة بمراقبة الهدر من خلال إدارة مناطق الهدر استبدال خطوط المياه. حددت الشركة هدفا لعام 2020 - الوصول إلى هدر مياه بنسبة 9%.

أنشطة لتشجيع توفير في المياه

- تسعى شركة مياه التنور لتشجيع توفير المياه. بمرافقة المتحدث باسم الشركة، وضعت خطة عمل حول هذا الموضوع يتضمن الأنشطة التالية:
1. منشور ثابت على موقع الشركة على الانترنت بخصوص توفير المياه.
 2. نشر توصيات للسكان على فاتورة المياه حول كيفية التوفير في المياه.
 3. تقديم محاضرات وندوات تربية حول الشركة في المدارس الابتدائية في جميع الأماكن التي تعمل بها الشركة.
 4. المراقبة اليومية لحالات تسرب المياه وإبلاغ مستهلكين المياه بذلك.
 5. الإعلان والترويج لإستخدام تطبيق MAST والذي يمكن من خلاله متابعة العملاء عبر الانترنت.

جدول توزيع المياه

جدول توزيع التوجهات بموضوع المياه

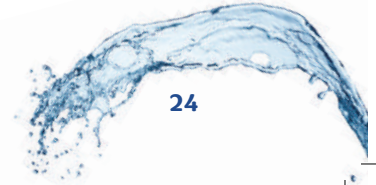
| الموضوع | الشهر | | | | | | | | | | | | |
|------------------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | المجموع |
| مشاكل ضغط المياه | 6 | 1 | 6 | 6 | 11 | 9 | 13 | 6 | 7 | 4 | 110 | 11 | 90 |
| تسرب مياه | 45 | 23 | 19 | 32 | 50 | 41 | 39 | 40 | 44 | 38 | 43 | 46 | 460 |
| انفجار المياه | 14 | 10 | 23 | 32 | 26 | 16 | 15 | 26 | 25 | 20 | 15 | 15 | 241 |
| إجمالي | 66 | 34 | 48 | 70 | 87 | 66 | 68 | 72 | 76 | 62 | 68 | 72 | 791 |

إدارة يوميات الأحداث والأعطال

يتم تسجيل جميع الأعطال (برنامج تسجيل الأعطال) خلال عام 2019 عولجت جميع التوجهات/ الأعطال كجزء من متطلبات سلة الخدمات.

زمن الإستجابة المتعلقة بأعطال الصرف الصحي هو حتى 4 ساعات.
زمن الإستجابة المتعلقة بالمياه هو حتى 4 ساعات.

- خلال عام 2019 تلقى مركز الخدمات 2,924 توجهات من قبل السكان لمشاكل وأعطال (بدون الاستفسار حول مواضيع عامة كالجباية أو إستفسارات أخرى)
- خلال 2019 لم تكن هناك عمليات قطع المياه لأكثر من 8 ساعات.
 - لم يكن هناك سبب لدفع تعويضات للمستهلكين بموجب المادتين 105 و 106.



فيما يلي تفاصيل جودة خدمة الزبائن لعام 2018 بما في ذلك عدد الشكاوى التي تم استقبالها في الشركة موزعة حسب الأنواع:

| نوع الخدمة | معدل وقت الإنتظار | إجمالي التوجهات |
|----------------------|-------------------|-----------------|
| مهمات شخصية | 109 ثانية | 1,433 |
| مهمات IVR | - | 896 |
| مهمات عبر الانترنت | - | 1,699 |
| الإستفسار عبر الهاتف | | 8,317 |

شرح كيفية إعداد الحساب الدوري

إستهلاك المياه:

يتم تحديد استهلاك المياه من خلال العدادات (القراءة عن بعد). الفرق بين القراءة الحالية والقراءة السابقة يحدد كمية الإستهلاك بالمتر المكعب الواحد حتى يوم قراءة العداد. في حال لا يمكن قراءة عداد المياه، سيتم تحديد الاستهلاك بالتقدير.

إستهلاك أساسي حسب العداد الرئيسي:

كمية الإستهلاك الأساسية تكون حسب الاستهلاك بوحدة الاستهلاك فقط (على سبيل المثال شقة أو متجر) ينبغي أن يضاف كمية استهلاك مشتركة (الفروقات في القياس)

اختلافات القياس:

يتم تحديد الفرق بين الكمية المقاسة في عداد المياه الرئيسي للمبنى والكمية المقاسة في عدادات المياه الثانوية في الشقق السكنية. ينقسم هذا الاختلاف في القياس بين المستهلكين ويضاف إلى الاستهلاك السكني على أنه استهلاك لجميع المقاصد والأغراض. أسباب الاختلافات في القياس مختلفة ومنها: الاستخدام المباشر من خط الأنابيب الرئيسي لأغراض الشطف أو الري، تسربات من خط الأنابيب الرئيسي.

المسؤولية عن شبكة المياه

شركة التنور هي المسؤولة عن شبكة المياه البلدية حتى عداد المياه الرئيسي في كل عقار. تقع المسؤولية في تصليح شبكة المياه الخاصة على عاتق المستهلك. بما في ذلك فقدان الماء الذي ينتج من الضرر في الأنابيب أو الانقطاع الغير سليم.

كيف يتم حساب الفاتورة:

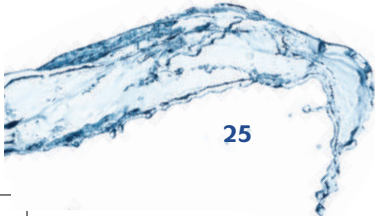
تعرفة المياه موحدة في كل البلاد حسب قوانين سلطة المياه. يحسب المبلغ بالملائمة مع الإستهلاك كما هو موضح في الفاتورة

دفع حساب المياه:

يجب أن يتم الدفع حتى التاريخ المذكور في الفاتورة، اذا لم يتم الدفع في الموعد تحسب زيادة بمبلغ الفاتورة حسب القانون.

تحذير: إذا لم يتم دفع الفاتورة ستتم إجراءات دفع قانونية وفقاً لقرار المحكمة ويتم قطع المياه عن المستهلك.

جديد: يمكن ومن المفضل تلقي فاتورة المياه على البريد الإلكتروني على المعنيين بذلك يمكنهم إرسال موافقة (موجودة في موقع الشركة) إلى البريد الإلكتروني servicm@hatanur.co.il



في 31/03/2015 نشرت من قبل سلطة المياه قوانين شركات المياه والصرف الصحي (رسوم الإعداد لشبكات المياه والصرف الصحي) תשל"ה 2015 ("رسوم الإعداد العام") بدء صلاحية القوانين المحددة ل 01/05/2015. اعتباراً من يوم 01/05/2015 رسوم الإعداد التي تم وضعها من قبل سلطة المياه قد حلت مكانها قواعد جديدة. بعد أن تم تغيير القوانين المساعدة للمياه والصرف الصحي التي حددتها سابقاً كل سلطة محلية.

وفقاً للقوانين العامة الخاصة بالإعداد لا يوجد غرامة إعداد لمساحة الأرض. ولكن فقط لمساحة البناء حسب المتر.

تعرفة رسوم إقامة الشبكة هي تعرفه موحدة في البلاد لجميع الاستخدامات في الممتلكات. ومع ذلك، عندما يتعلق الأمر بالعقارات السكنية المبنى بكثافة منخفضة، كما هو محدد من قبل القوانين، التكلفة مختلفة.

رسوم بناء الشبكة تحسب على مجموع كل مساحة البناء وفقاً لمخطط وقواعد البناء (حساب نسبة مساحة البناء حسب المخططات والتصاريح) תתשנ"ב 1992، باستثناء الطابق السفلي لوقوف السيارات. يتم الحصول على البيانات التي يتم بموجبها حساب رسوم البناء فقط من لجنة التخطيط والبناء في المنطقة ذات الصلة.

"الطابق السفلي لوقوف السيارات" لهذا الغرض: جزء من مبنى تقع مساحته بين الأرضية وأسفل السقف أسفل مستوى سطح الأرض المخطط له أو سطح الشارع بالكامل أو جزئياً على امتداد أكثر من زاوية من المساحة، والتي تم تخصيصها، بناءً على طلب تصريح، إلى الطابق السفلي لمواقف السيارات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقع هيئة المياه: www.water.gov.il

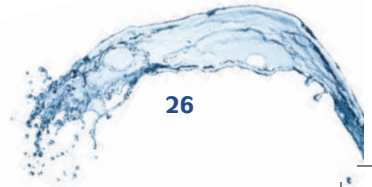
تعديل عدد أفراد الأسرة:

وفقاً لقواعد سلطة المياه، عدد الأشخاص في الوحدة السكنية، سيتم تحديده حسب معطيات احصاءات عدد السكان من أجل تحديد الكمية المستهلكة من المياه. الإحصاء الجديد سيتم كل أربعة أشهر. الزيون الذي أعطى كل المعلومات في السنة السابقة لا يتم تغيير المعطيات الخاصة به. حيث سيتم في الشهر القادم ارسال رسالة لكل الزبائن لتغيير عدد الأشخاص.

ستقوم الشركة بمقارنة عدد الأشخاص المذكور في الإحصاءات لكل وحدة سكنية مع العدد المذكور في الإحصاءات الجديدة التي سيتم تحديدها حسب الرسائل. بعد أن يتم فحص المعلومات مع الزيون عن عدد الأشخاص في الوحدة السكنية.

الزيون الغير مسجل في إحصاءات عدد السكان عليه تعبئة الإستمارة الخاصة بعدد الأشخاص الذي يمكن الحصول عليها من موقع الشركة الإلكتروني مع إرفاق الإستمارات التالية:

نسخة عن ملحق الهوية لكل الأشخاص الموجودين في الوحدة السكنية لمن هم فوق جيل 18 سنة، وللأولاد من جيل 18 سنة. يُرجى إرفاق صورة عن ملحق هوية الأهل.



في حال عنوان الإقامة للمستهلك ليس ضمن نطاق منطقة عمل الشركة، ويرغب في الحصول على تسجيل ضمن منطقة عمل الشركة، بالإضافة إلى صورة الهوية يجب عليه إرفاق تقرير بعدم حصوله على المياه من خط المياه الخاص بالوحدة السكنية المسجل بها. يمكن إرسال الإستمارة عن طريق الفاكس 04-6905774 أو البريد الإلكتروني servicem@hatanur.co.il

تعرفة ثابتة - للإستهلاك الشخصي

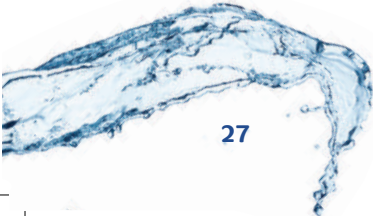
وفقاً للقوانين كل مستهلك مجبر على دفع مبلغ كحد أدنى ل 3 متر مكعب لشهرين. حتى إن لم يتم إستعمال هذه الكمية.

طلب للإستفسار حول فاتورة المياه

مع تلقي الفاتورة، يرجى فحص كافة التفاصيل، للإعتراض حول الفاتورة يرجى تقديم الطلب حتى 30 يوم من التاريخ المقرر في الفاتورة، يجب إرفاق قراءة العداد حتى تاريخ التبليغ، تقديم الإعتراض لا يمنع من جباية الفاتورة. **جديد:** يمكن تلقي فاتورة المياه على البريد الإلكتروني وليس بواسطة البريد على المعنيين بذلك يمكنهم إرسال موافقة (موجودة في موقع الشركة) إلى البريد الإلكتروني servicem@hatanur.co.il



كتسرين - أعمال في شارع حوكوك



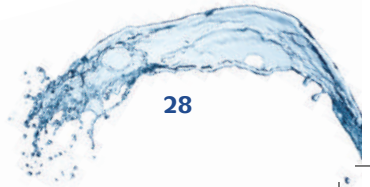
تقرير جودة المياه لسنة 2018

| اسم المنطقة | نوع الإختبار | منطقة أخذ العينات | عدد العينات المطلوبة | عدد العينات التي أخذت | نسبة تنفيذ العينات | نسبة الصالحة | اسم المنطقة |
|-------------|--------------|-------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|--|-------------|
| كريات شمونة | بكتيري | ميكروبيكتيري* | 220 | 220 | 100% | 220 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 4 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 4 | 4 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | 6 | 6 | 100% | 6 | 0% | |
| مجدل شمس | بكتيري | ميكروبيكتيري | 156 | 156 | 100% | 156 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 5 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | 6 | 6 | 100% | 6 | 0% | |
| بقعاثا | بكتيري | ميكروبيكتيري | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 4 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | 3 | 3 | 100% | 3 | 0% | |
| عين قنيا | بكتيري | ميكروبيكتيري | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 5 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | لم يطلب** | لم يطلب** | لم يطلب | لم يطلب | لم يطلب | |
| مسعده | بكتيري | ميكروبيكتيري | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 5 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | لم يُخطط*** | لم يُخطط*** | لم يطلب | لم يطلب | لم يطلب | |
| كتسرين | بكتيري | ميكروبيكتيري | 91 | 91 | 100% | 91 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 4 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | لم يطلب** | لم يطلب** | لم يطلب | لم يطلب | لم يطلب | |
| المطلة | بكتيري | ميكروبيكتيري | 65 | 65 | 100% | 65 | 0% |
| | كيميائي | فلورايد | 4 | 4 | 100% | لم تتم إضافة فلوريد التقرير عن التركيز الطبيعي في الماء وهو أقل من التركيز المثالي | |
| | | THM | 1 | 1 | 100% | 1 | 0% |
| | معدن الشبكة | لم يطلب** | لم يطلب** | لم يطلب | لم يطلب | لم يطلب | |

المواصفات للمعطيات المختلفة:

عدد البكتيريا والكوليفورم - 0/100ml - المنتجات الجانبية THM للمطهرات - <0.1mg/L
 تركيز الفلورايد - <1.7mg/L (المياه في دولة إسرائيل غير مفلورة، وفقا للأحكام الانتقالية في 8.2014
 في منطقتنا تركيز الفلورايد الطبيعي هو 0.2-0.3 ملغم / لتر **معدن الشبكة:** الحديد - <1.0mg/L
 النحاس - <1.4mg/L الرصاص - <0.01mg/L

*ميكروبيكتيريالي (بكتيريا كاليفورم) **لم يطلب - تم فحصه عام 2018 ***لم يُخطط لم يُقَدَّم في 2019



נטפור לעאלם הדיגיטאל

חטוה הי MAST



חמה גדידה תמט איזאפתה הזה הפרה אל ממהוה חמה הזיאתן פי שרה "מיה התנור" - תפיק ידע MAST אסתחאם התפיק מריח ופעאל والأهم من ذلك أنه يوفر لك الكثير من الوقت.
من بين الخطوات التي يمكنك تنفيذها في التطبيق:

- تلقي الفاتورة عبر البريد الإلكتروني
- دفع الفاتورة
- حجز دور
- تلقي بيانات استهلاك المياه في الوقت الآني
- تحديث عدد الأشخاص في المنزل
- استبدال المستأجرين
- التحدث مع ممثل الشركة مباشرة
- تعبئة البيانات المطلوبة

يمكن تحميل التطبيق على كل جهاز هاتف ذكي و/ أو من خلال موقع الشركة على الإنترنت www.hatanur.co.il

في شركة "مياه התנור" نُنفذ كل المصمات دون الحاجة للخروج من البيت

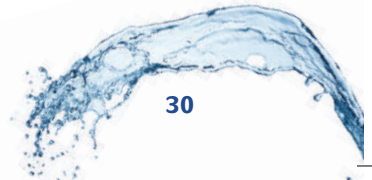
מי התנור
זורמים עד אליך



פי حدمتكم 24 ساعة يومياً
1-800-200-744
www.hatanur.co.il

المستحقين لتخفيض تكلفة المياه

- وفقاً لقوانين شركات المياه والصرف الصحي (معايير وقائمة المستحقين لتخفيض الرسوم للسنة المالية 2014)، **תשע"ד 2014** تم تحديد مجموعة من السكان ليحصلوا على الحق في الحصول على تخفيض لعام 2014، على النحو التالي:
1. يحق بموجب الإتفاق الذي تم في مؤسسة التأمين الوطني البند التاسع (النسخة الموحدة) **התשנ"ה 1995-** (ما يلي - قانون التأمين الوطني):
 2. يحق لمن لديه إعاقة حسب البند التاسع لقانون التأمين الوطني، لمن لديه إعاقة بنسبة لا تقل عن 70%.
 3. يحق لمن له رعاية تمييز بموجب المادة 224 (أ) (1 أ) أو (2) من قانون التأمين الوطني
 4. المؤهل لمعاش الشيخوخة بموجب المادة 251 من قانون التأمين الوطني.
 5. يحق لمن يحصل على استحقاقات خاصة تحت اللائحة 3 (ب) أو (ج) من قانون التأمين الوطني (التأمين ضد العجز) (ذوي الخدمات الخاصة) **התשל"ט 1978**
 6. يحق بموجب لوائح التأمين الوطني ل (طفل معوق) **התשמ"א 1980**.
 7. الحاصل على استحقاقات بموجب المادة 2 (أ) (4) من قانون ضمان الدخل **התשמ"א 1980**.
 8. يحق لمن لديه استحقاق حسب نسبة الدخل بموجب المادة A4 من ضحايا الإضطهاد النازي، **התשי"ז 1957** أو للمستحقين حسب الدخل وفقاً للمادة **1א4** بموجب القانون.
 9. يحق للمستحقين بنسبة الدخل بموجب المادة **א4** من قانون المعوقين من الحرب النازية، **התשי"ד 1954** أو مكافأة الإيرادات بموجب البند **ד4** من القانون.
 10. للمستحقين حسب قانون (المعاشات وإعادة التأهيل)، **התשי"ט 1959** (النسخة الموحدة) ذوي الإعاقة بنسبة 50% على الأقل من القانون المذكور.
 11. يحق للحاصل على استحقاقات العجز بنسبة أقل من 50% - لكنه يحصل على استحقاقات قائمة حسب قوانين وزارة الدفاع. للمستحقين حسب القانون ضحايا الأعمال العدائية، **התשל"ו 1970**. ذوي الإعاقات بنسبة 50% على الأقل في ظل القانون المذكور أو للمستحق بموجب هذا القانون درجة من العجز أقل من 50%- لكنه يحصل على استحقاقات قائمة حسب قوانين وزارة الدفاع.
 12. من قرر له المدير العام لوزارة الصحة، بعد اطلاعه على ميزانية المفوض المالية، أنه نظراً لأسباب طبية أو بسبب وجود ظروف خاصة، ضرورة استهلاك كمية استثنائية من المياه، قرارات منح الإستفادة سيتم عرضها في موقع وزارة الصحة وموقع سلطة المياه، ولكن من دون تفاصيل التي تسمح بالتعرف على هوية من يطلب الخدمة.



13. المستهلك الذي كان حاصل على هذا الإستحقاق بموجب القانون وما زال يخضع لشروط هذه الإستحقاقات.

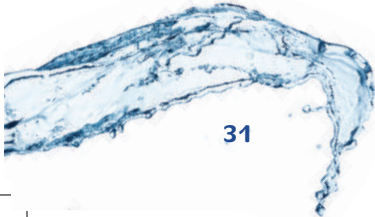
قائمة المستحقين هي القائمة مغلقة، والتي يتم نقلها إلى سلطة المياه ومؤسسة التأمين الوطني، وزارة الصحة، وزارة الدفاع أو هيئة حقوق الناجين من المحرقة. سلطة المياه وموزعي المياه لا يحق لهم تعديل هذه القائمة. الإستحقاق إضافة 3.5 متر مكعب مياه شهريا" بسعر مخفض. سيتم تحديد الإستحقاق في القسيمة الدورية فقط لأولئك المؤهلين.

تنظيم أصول سلامة نظام فصل الخط الأرضي في العقارات

وفقاً لقانون الكهرباء مالك العقار هو المسؤول عن حسن سير العمل في نظام الكهرباء في العقار، كجزء من الأنشطة التي تقوم بها الشركة لتغيير عدادات المياه، تبين أنه في بعض الأحيان تم تغيير وترميم الشقق السكنية والأبنية وحلت محل الأنابيب البلاستيكية التي تقطع استمرارية الفصل الكهربائي. هذا أمر خطير وربما يؤدي إلى صدمة كهربائية في المنازل. لحل هذه المشكلة ومنع الصدمات الكهربائية، أصحاب الأملاك ملزمون بالتحقق من سلامة أسس وتثبيت نظام فصل الخط الأرضي وتوصيل الأجزاء الغير سليمة في هذا النظام. يجب أن يتم تنفيذ هذا العمل من قبل كهربائي مرخص.

فحص مياه الشرب حسب طلب الزبون

وفقاً لقوانين السلامة العامة (جودة وصحة مياه الشرب). 14. (أ) لطلب المستهلك، يتم فحص المياه والملوثات الخارجية وفق بند 13(أ) + (1) (2) في شبكة المياه الموجودة لدى الزبون حسب التعليمات المعلن عنها عن طريق إدارة السلامة العامة. الخبير الفاحص لسلامة المياه يعطي تقرير مفصل للمستهلك.





מי התנור

זורמים עד אליך

מגדל שמש

שעות פעילות:
א,ג,ה': 8:30-14:00
ב,ד': 8:30-18:00
בצמוד לסניף הדואר

סניף מטולה

שעות פעילות:
יום ג': 8:30-10:30
מטולה, הראשונים 8

סניף קצרין

שעות פעילות:
א-ה': 8:30-14:00
יום ג': 13:00-18:00
קצרין, מרכז איתן.

סניף קריית שמונה

שעות פעילות:
א,ג,ה': 8:30-14:00
ב,ד': 8:30-18:00
קריית שמונה,
שדרות תל חי 106,
כיכר צה"ל

בוקעתא

שעות פעילות:
א,ג,ה': 8:30-14:00
ב,ד': 8:30-18:00
בסמוך לבניין המועצה

עין קינה

ג': 14:00-18:00
ה': 9:00-13:00
מול חניית בית ספר
כיכר המזרקה

מסעדה

שעות פעילות:
א,ג,ה': 8:30-14:00
ב,ד': 8:30-18:00
בצמוד לסניף הדואר

לשרותכם, 24 שעות ביממה

1-800-200-744 | טל' ישיר: 04-6964888 | www.hatanur.co.il

مجدل شمس

أوقات الدوام
من الأحد وحتى الخميس
8:30-14:00
الاثنين، الأربعاء
8:30-18:00
مجدل شمس
جانب مبنى البريد

فرع المطلة

أوقات الدوام
الثلاثاء
8:30-10:30
المطلة، هريشونيم 8

فرع كتسرين

أوقات الدوام
من الأحد وحتى الخميس
8:30-14:00
الثلاثاء
15:00-18:00
كتسرين، مركز إيتان

فرع كريات شمونة

أوقات الدوام
الأحد، الثلاثاء، الخميس
8:30-14:00
الاثنين، الأربعاء
8:30-18:00
كريات شمونة، كيكور
تساهل
سدروت تل حاي 106

بقعاتا

أوقات الدوام
الأحد، الثلاثاء، الخميس
8:30-14:00
الاثنين، الأربعاء
8:30-18:00
بقعاتا
جانب المجلس المحلي

عين قنيا

أوقات الدوام
الثلاثاء
14:00-18:00
الخميس
09:00-13:00
حارة التلال
مقابل موقف المدرسة

مسعده

أوقات الدوام
من الأحد وحتى الخميس
8:30-14:00
الاثنين، الأربعاء
8:30-18:00
مسعده
جانب مبنى البريد