

# דו"ח לתושב 2018

תقرير للمواطن

**מי התנור**   
זורמים עד אליך



תו הזהב

תושבים יקרים.

שנת 2018 הייתה שנה רווית פעילות עבור תאגיד "מי התנור". התאגיד השקיע רבות, תוך התנהלות כלכלית שקולה ושקופה, בתשתיות המים והביוב ביישובים קריית שמונה, מטולה, קצרין, מגדל שמש, מסעדה, בוקעתא ועין קיניה.

פעילות זאת 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 שכונת יובלים ובימת תל חי בקריית שמונה, הר צפייה במטולה וברחבעים 10, 11, 12 בקצרין. הנחת תשתיות המים והביוב במקומות השונים מהווה מרכיב מרכזי בעבודות אשר יאפשרו בסופו של דבר בניית אלפי יחידות דיור חדשות.

בשנת 2018 החל התאגיד בהפעלת מט"ש ארגמן אלחמרא, הנותן מענה לטיהור שפכים של יישובי צפון הגולן. כמו כן, אנו שמחים לעדכן כי במהלך 2018 החל שלב התכנון המפורט של מט"ש קריית שמונה ומכרז לבנייתו צפוי להתפרסם בסוף שנת 2019.

השנה אנו מכניסים שיפור נוסף במערך שירות הלקוחות והחל מחודש מאי 2019 ניתן יהיה להוריד את MAST, 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.

בברכת המשך עשייה פורייה,

**ח"ח אברהם בראל**  
מנכ"ל מי התנור

חברת זאת הינה תמצית דו"ח פעילות התאגיד לשנת 2018. לקוח אשר יהיה מעוניין לצפות בדו"ח המלא, מוזמן לעשות כן באמצעות אתר התאגיד [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il).

## תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.18 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. מגדל שמש	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.

OHSAS 18001:2007 - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית, בשנת 2019 התקן יעבור

הסבה לתקן ISO 45001:2018 מקבוצת ISO הבינלאומית.

ISO 27001:2013 - מערכת מידע והגנת הפרטיות, תקן זה התקבל במאי 2018 לאחר עבודה

מאומצת של שנה וחצי בהקמתו והטמעתו בקרב התאגיד.

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

ד) פרטי התקשרות ושעות קבלת קהל:

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

אתר אינטרנט מתקדם [WWW.HATANUR.CO.IL](http://WWW.HATANUR.CO.IL)

משרד ראשי (קרית שמונה): שעות קבלת קהל בימים א', ג', ה': 8:30-14:00

ובימים ב'-ד' בין 8:30-18:00

שעות קבלת קהל בכלל סיני 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 שדחג של מערכות המים והביוב הקיימות.

ו) תלות בספקים ובחומרי גלם

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

ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שכהנו בשנת 2018:

מטעם עיריית קרית שמונה: אהובה סחגין - יו"ר דירקטוריון, אמילי סבג ואשכול שוקרן. מטעם

מועצה מקומית מטולה: עמית אורלנד. מטעם מועצה מקומית מגדל שמש: חוסאם אבו עראר

מטעם מועצה מקומית קצרין: שלום צרויה וארקדי שטיין, מטעם מועצה מקומית בוקעתא: זיאד

חבוס.

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%
<b>סה"כ</b>	<b>4,485,205</b>	<b>3,957,207</b>	<b>527,998</b>	<b>11.77%</b>

פחת גבייה תאגידי לשנת 2018 - 4.19%

מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2017) ונתוני פחת:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
ק"ש	1,976,619	1,800,979	175,640	8.89%
מטולה	219,236	201,761	17,475	7.97%
קצרין	844,344	745,458	98,886	11.71%
מג'דל שמש	711,042	579,314	131,728	18.53%
מסעדה	266,012	239,783	26,229	9.86%
עין קניה	140,377	129,425	10,952	7.8%
בקעתא	445,966	363,430	82,536	18.51%
<b>סה"כ</b>	<b>4,603,596</b>	<b>4,060,150</b>	<b>543,446</b>	<b>11.8%</b>

פחת גבייה תאגידי לשנת 2017 - 3.11%



עבודות להנחת צנרת.

## מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2018	מס' צרכנים לשנת 2017
צריכה ביתית	15,941	15,969
גיטן ציבורי	360	368
מוסדות רשות מקומית	382	392
בתי מרחץ ומקוואות	7	7
מסחר ומלאכה	1,212	1,230
בניה	477	511
כל צריכה אחרת	957	1,230
תעשייה בהקצבה	7	8
<b>סה"כ צרכנים</b>	<b>19,343</b>	<b>19,715</b>

## כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מג'דל	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	סה"כ
צריכה פרטית	7,825	543	2,493	2,203	876	534	1,467	סה"כ
גיטן	100	61	173	19	7	0	0	
מוסדות	166	27	70	21	25	28	45	
בריאות ומקווה	15	2	4	2	1	2	2	
מסחר ומלאכה	698	27	225	124	66	13	38	
בניה	36	15	42	138	60	49	137	
אחר	745	32	120	7	8	3	42	
תעשייה בהקצבה	4	0	2	1	0	0	0	
<b>סה"כ</b>	<b>9,589</b>	<b>707</b>	<b>3,129</b>	<b>2,515</b>	<b>1,043</b>	<b>629</b>	<b>1,731</b>	<b>19,343</b>

## מקורות המים

התאגיד רכש 100% מסך כמות המים המסופקת ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים. מערכת אספקת המים הינה מערכת אמינה ומאז שהאחריות עברה לתנור, המערכת מתוחזקת היטב. במהלך 2018 לא היו מקרים של חוסר מים. התאגיד דואג למפלט הבריכות, המערכת בנויה כך שבמקרה של תקלה במקורות יש אפשרות לשנות את כיווני אספקת מים.

## השלכות סביבתיות של פעילות החברה

### בקה ופיקוח על איכויות שפכי תעשייה ועסקים

תאגיד התנור הגדיר כיעד ארגוני את הידוק הבקרה על מקורות פוטנציאליים 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 (שלישונית) 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) לישובים מגדל שמס, מסעדה, ובוקעתא. מכון הטיהור מפיק קולחים באיכות מעולה המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

## השקעות 2018 ותכנון 2019

### שנת 2018:

- קריית שמונה - רחוב עולי הגרדום - שדרוג קווי מים
- קריית שמונה - קו מילוי בריכת הישיבה.
- קריית שמונה - הנחת קווי מים וביוב בשכונת יובלים ובימת תל חי.
- קריית שמונה - רחובות הרצל, יהודה הלוי- החלפת צנרת בין הכיכרות.
- קצרין - שיקום צנרת רובע אפק - רחובות דברת, רמות, גלעד - החלפת קווי מים.
- מטולה - כביש 5 הנחת צנרת ביוב.
- צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- הטמעת תקן ISO 27001:2013 - מערכת לניהול אבטחת מידע והגנת הפרטיות
- מסעדה-שדרוג תחנת שאיבת ביוב מזרחית

### שנת 2019:

- קריית שמונה - תכנון מפורט להקמת מט"ש חדש.
- קריית שמונה - רח' טחמפלדור צפוני - שיקום ושדרוג מים
- קריית שמונה - רח' דן דיין - שיקום ושדרוג מים וביוב
- קריית שמונה - רח' נורית - שיקום ושדרוג ביוב
- קריית שמונה - רח' עלית הנוער וההגנה - שיקום ושדרוג ביוב
- קצרין - רובע 11 - הנחת קווי מים וביוב.
- קצרין - רובע אפק ונווה - שיקום צנרת.
- קצרין - רובע 12 - הנחת קווי מים וביוב.
- מטולה - שכונת הר צפיייה- הנחת צנרת מים וביוב.
- מטולה - כבישים 10,12,13 - הנחת צנרת מים וביוב.
- יישובי צפון הגולן - שדרוג תחנות ביוב
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.



טקס חנוכת מט"ש ארגמן אלחמרא  
במעמד שר האנרגיה יובל שטייניץ



מט"ש ארגמן-אלחמרא בצפון הגולן.

## תכנון פחת המים לשנת 2019

התאגיד פועל להקטנת הפחת באמצעות ניהול פחת המים לשנת 2019 יושפע ממספר רב של גורמים. התאגיד מבצע מעקב אחר הפחת באמצעות ניהול אזורי פחת, החלפת קווי מים, ביצוע דיגומים והתקנת מקטיני לחץ על פי הצורך. התאגיד הציב יעד לשנת 2019 - 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.

## 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	16	9	9	4	11	4	12	14	6	6	1	3	95
נדילות מים	32	41	33	45	41	33	41	56	52	46	54	36	510
פיצוצי מים	15	13	13	21	19	25	33	20	34	29	8	13	243
סה"כ	63	63	55	70	61	62	86	90	92	81	63	52	849

## ניהול יומן אירועים ותקלות

כל האירועים והתקלות נרשמים (תוכנת מוקד תקלות) במהלך 2018 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 2018 התקבלו במוקד 3,213 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או ברורים למיניהם).
- במהלך שנת 2018 לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות.
  - במהלך שנת 2018 לא היתה עילה לתשלום פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106.



להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן לשנת 2018, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה. בחלוקה לפי סוגים:

סוג שירות	זמן המתנה ממוצע	סה"כ פניות
פעולות אנושי	77 שניות	899
פעולות IVR	-	705
פעולות אינטרנט	-	2596
שיחות בירורים נענות	93 שניות	6629

## הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

### צריכת מים:

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

### צריכה מחויבת במד דירתי ראשי:

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) לצריכה תיווסף צריכה משותפת.

### הפרשי מדידה:

נקבעת על פי ההפרש בין הכמות הנמדדת במד המים הראשי לסך הנמדד במדי המים המשניים. 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. נדילות בצנרת הראשית.

### 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 מנדילות או אביזרים שאינם תקינים.

### כיבוד 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 יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, בתביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים.

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.

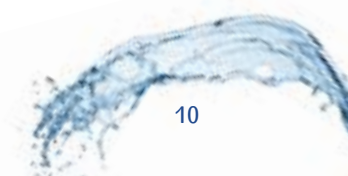
"**מרתף חנייה**" לעניין זה: חלק מבניין, שהחלל שבין רצפתו לתחתית תקרתו נמצא כולו או חלקו מתחת למפלס פני הקרקע המתוכננים או פני הרחוב לאורך יותר מפאה אחת של החלל, שיועד, לפי בקשה להיתר שאושרה, למרתף לחניית כלי רכב. לפי פרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

## 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](mailto:servicem@hatanur.co.il)

### חיוב מזערי - דמי שימוש קבועים

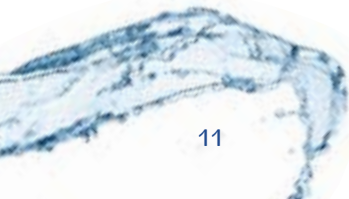
בהתאם לכללים, כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום של 3 מ"ק לחודשיים, גם אם לא צרך מים כלל וזאת הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש.

### 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.



הנחת קו מים לבריכת הישיבה בקריית שמונה.



שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיגום	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי כימיה	מיקרוביאלי* פלאוריד THM	242	242	100%	242	0%
			4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
			1	1	100%	1	0%
מגדל שמש	בקטריאלי כימיה	מיקרוביאלי פלאוריד THM	162	162	100%	162	0%
			4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
			1	1	100%	1	0%
בוקעתא	בקטריאלי כימיה	מיקרוביאלי פלאוריד THM מתכות רשת**	70	70	100%	70	0%
			4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
			1	1	100%	1	0%
			1	1	100%	1	0%
עין קניא	בקטריאלי כימיה	מיקרוביאלי פלאוריד THM מתכות רשת	70	70	100%	70	0%
			4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
			1	1	100%	1	0%
			3	3	100%	3	0%
מסעדה	בקטריאלי	מיקרוביאלי מיקרוביאלי חוזר	70	70	100%	69	1.4%
			4	4	100%	4	0%
	כימיה	פלאוריד THM מתכות רשת	4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
			1	1	100%	1	0%
			3	3	100%	3	0%
קצרין	בקטריאלי	מיקרוביאלי פלאוריד	91	91	100%	90	1.1%
			4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
	כימיה	THM מתכות רשת	1	1	100%	1	0%
			3	3	100%	3	0%
מטולה	בקטריאלי	מיקרוביאלי מיקרוביאלי חוזר ***	70	70	100%	69	1.4%
			3	3	100%	3	0%
			6	6	100%	6	0%
	כימיה	פלאוריד THM מתכות רשת	4	4	100%	לא מתבצעת תוספת פלאוריד: מדווח ריכוז הטבעי במים שהיו נמוך מהריכוז האופטימלי	
			1	1	100%	1	0%
			3	3	100%	3	0%

**תקן של הפרמטרים השונים:**

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

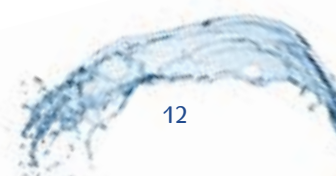
ריכוז פלאוריד - <1.7mg/l (המים במדינת ישראל אינם מפולרים, בהתאם להוראת מעבר, נ-2014:8. באזרות,

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) \*\* מתכות רשת (השלמה)

\*\*\* מיקרוביאלי חוזר אירוע הרתחת מים בין התאריכים 23-25.5.2018



# שירות לתושב זה **MAST!**



תושבים יקרים.  
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
- מיילי טפסים מקוונים

את האפליקציה ניתן להוריד מכל מכשיר נייד ואו באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד: [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)

**מי התנור**  
זורמים עד אליך



לשירותכם, 24 שעות ביממה:  
**1-800-200-744**  
[www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)

על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד 2014 נקבעה קבוצת אוכלוסייה הזכאית 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(א1)(א) 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 שיחיתים 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 4א לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג4 לחוק האמור;
9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד 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 צרן 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 צרן 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.

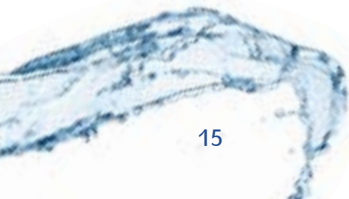
### הסדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

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 בדיחות ובניינים וקטעי צינורות המתכת הוחלפו לצנרת פלסטיק 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) ו-1(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

## מג'דל 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': 16:00-18:00  
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 קיניה

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

## מסעדה

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

## לשירותכם, 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: 16:00-18:00  
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  
Понедельник: 8:30-18:00  
Рядом с Почтовым  
отделением

## Эйн-Киния

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

## 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