



דו"ח לתושב 2023

מי התנור 
זורמים עד אליך



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי

תושבים יקרים,

שנת 2023 החלה כשנה מאתגרת ורוויית פעילות עבור חברת "מי התנור". המשכנו להשקיע רבות בתשתיות המים והביוב ביישובים קריית שמונה, מטולה, קצרין, מג'דל שמש, מסעדה, בוקעתא ועין קיניה, תוך התנהלות כלכלית אחראית ושקופה.

אולם אין ספק שהאיחוע שטלטל את כולנו השנה היה פרץ המלחמה ב-7 אוקטובר. ברצוני לשלוח מכאן חיזוקים לתושבי קריית שמונה ומטולה שפונם מבתיהם, וגם לתושבי קצרין ויישובי צפון הגולן שמנהלים שגרת חיים במציאות מורכבת מאוד.

כידוע לכם, חברת "מי התנור" פעלה במהלך השנים למען שיפור המוכנות לחירום ולמען תפקוד תקין בעת מלחמה. ואכן, הכנה מוקדמת זו מסייעת לנו בשמירה על תפקוד תקין. מטה החברה עבר לפעול מחמ"ל חלופי שהוכן מבעוד מועד בקצרין, צוות שירות הלקוחות מתפקד באמצעות מחשבים ניידים, כל נציג מהמיקום אליו פונה, וצוותי התפעול שלנו נמצאים בשטח למען התושבים שנתרו בעיה, וכמובן למען תיקון תשתיות שנפגעו מירי טילים.

בהזדמנות זו אני שמח לעדכן כי לאחר פניות של חברת "מי התנור" לרשות המים, הצלחנו לבטל עבור תושבי קריית שמונה ומטולה שפונם מבתיהם את דמי השימוש המינימליים שקבוצים בחוק. החל מינואר 2024 ועד הודעה חדשה.

השנה גם חידשנו עבורכם את חשבון המים. לאחר שזיהינו שחשבון המים מורכב, אינו ברור דיו ועמוס בנתונים לא רלוונטיים, פעלנו ליעיל ולפשט אותו. השובר החדש מציג חלוקת נתונים לפי נושאים בהתאמה אישית, בצורה שמקלה על ההתמודדות עם עומס המידע.

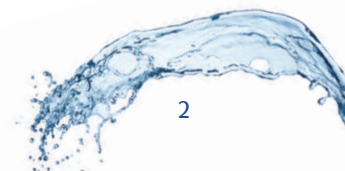
רוב השדות בחשבון המים החדש מופיעים גם בעברית וגם ערבית. חידוש נוסף שנועד להקל עליכם הלקוחות הוא ברקוד לתשלום נוח באמצעות הטלפון הנייד, ללא הקלדת נתונים.

נושא שירות הלקוחות מהווה נדבך משמעותי בפעילות שלנו. חברתנו השקיעה רבות בשירות לקוחות דיגיטלי. ניתן כיום ליצור קשר באמצעות אתר התאגיד www.hatanur.co.il ו/או דרך אפליקציית MAST כדי לבצע את מרבית הפעולות באופן קל, בטוח ויעיל. בנוסף מופעל דף פייסבוק שמעדכן אודות עבודות יוזמות וכדומה.

פרויקט חשוב מאוד שהתאגיד פועל ללא הרף לקידומו, הוא הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. אנו שמחים לבשר כי מכרז לבנייתו פורסם ונבחרה חברה קבלנית לביצוע. תחילת ביצוע בשטח צפויה במהלך 2024, בכפוף למצב הביטחוני.

בברכת המשך עשייה פורייה ובריאות איתנה לכלל הציבור.
ביחד ננצח.

ח"ח אברהם בראל
מנכ"ל תאגיד מי התנור



תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.23 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 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 שישה 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.

2018: ISO 50001 - מערכת לניהול אנרגיה, תקן זה התווסף בשנת 2020 בכדי לקבוע נהלים וקווים

מנחים לניהול האנרגיה בתאגיד שהינו צרכן חשמל גדול.

18295:2017 ISO - דרישות למרכזי קשרי לקוחות

בנוסף התאגיד מחזיק בתו פלטינה ששמור רק לארגונים עם חמישה תקנים ומעלה.

התאגיד פועל בימים אלה להסמכה בתקן ISO 37001:2016, למערכת ניהול נוספת שעוסקת

במניעת קבלת שוחד מכל צורה שהיא לכל פעילות שהיא.

עם קבלת התקן הנ"ל התאגיד יקבל תעודת יהלום השמורה למעט מאוד ארגונים.

ד) פרטי התקשורת 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 כרכש 100% מסך כמות המים המסופקת

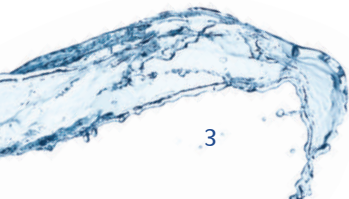
ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שכינה בשנת הדו"ח:

עיריית קרית שמונה: ליליאן מדר. מועצה מקומית מג'דל שמש: חוסאם אבו עראר. מועצה מקומית

קצרין: שלום צרויה וארקדי שטיין, מועצה מקומית מסעדה: דוד ברדוגו, מועצה מקומית עין קניה:

חולאן עזאם (משקיפה).



מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2023) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
קריית שמונה	2,386,343	2,210,925	175,418	7.35%
מטולה	212,317	205,455	6,862	3.23%
קצרין	1,507,249	1,438,508	68,741	4.56%
מג'דל שמס	808,436	776,619	31,817	3.94%
מסעדה	330,509	295,233	35,276	10.67%
עין קנייא	170,654	162,411	8,243	4.83%
בוקעתא	537,876	481,537	56,339	10.47%
סה"כ	5,953,384	5,570,688	382,696	6.43%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2023 - 5.54%

מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2022) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
קריית שמונה	2,231,778	2,119,029	112,749	5.05%
מטולה	232,511	226,358	6,153	2.65%
קצרין	1,016,566	905,757	110,809	10.90%
מג'דל שמס	799,760	776,613	23,147	2.89%
מסעדה	317,511	296,122	21,389	6.74%
עין קנייא	165,623	158,812	6,811	4.11%
בוקעתא	522,453	477,141	45,312	8.67%
סה"כ	5,286,202	4,959,832	326,370	6.17%

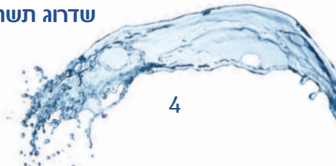
פחת גבייה תאגידי לשנת 2022 - 5.44%



שדרוג תשתיות ביוב רחוב הראשונים
מטולה



שדרוג תשתית מים - רחוב דחור קצרין

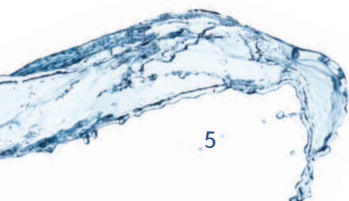


מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2023	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2022
צריכה ביתית	19,462	19,287
גינון ציבורי	383	379
מוסדות רשות מקומית	352	369
בתי מרחץ ומקוואות	28	29
מסחר ומלאכה	1,728	1,733
בנייה	807	796
כל צריכה אחרת	464	403
תעשייה בהקצבה	2	4
סה"כ צרכנים	23,226	23,000

כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מגידל שמש	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	סה"כ
מגורים	9974	622	3081	2604	1061	601	1519	19462
גינון	118	40	164	24	11	12	14	383
מוסדות	150	25	66	29	28	20	34	352
בריאות ומקווה	16	2	4	2	1	1	2	28
מסחר ומלאכה	962	51	340	209	91	20	55	1728
בנייה	145	16	144	165	87	57	193	807
אחר	310	11	62	14	9		58	464
תעשייה בהקצבה	1		1					2
סה"כ	11676	767	3862	3047	1288	711	1875	23226



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 לתנו, המערכת מתוחזקת היטב. במהלך שנת הדו"ח 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

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 וביו - שפכי מפעלים.
- פעילות הניטור והפיקוח על שפכי תעשייה ועסקים נועדה להשיג את המטרת הבאות:
- עמידה בהנחיות כללי תאגידים 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%.

הענתקת 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.

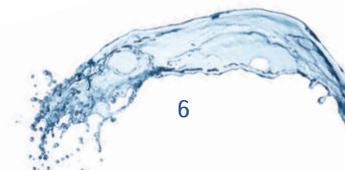
קצרין:

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

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%



עבודות ברחוב העיון במטולה



צפון רמת הגולן:

התאגיד מפעיל מכון טיהור שפכים משוכלל בצפון רמת הגולן (ארגמן-אלחמרא) לשפכי הישובים מגדל שמס, מסעדה ובוקעתא. מכון הטיהור מפיק קולחים באיכות מעולה (שלישונית) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

השקעות 2023 ותכנון 2024

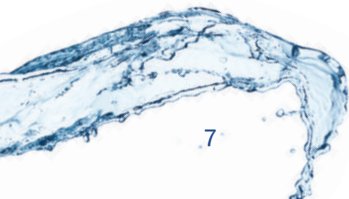
שנת 2023:

- קריית שמונה - בניית מט"ש קריית שמונה - פורסם מכרז.
- קריית שמונה - חיבור מרכז הפעלה - בוצע
- קצרין - רחוב קדש וכינורות - שדרוג תשתיות מים וביוב
- קצרין- רחוב דהור- שדרוג תשתית מים
- קצרין- רחוב סער- שדרוג תשתית מים
- קצרין - המשך מיפוי שוחות ביוב והטמעה במערכת מידיע
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים

שנת 2024:

- קריית שמונה - חיבור קטע קו מאסף ביוב מצודות - בימת תל חי
- קריית שמונה - רחוב החצב - פיתוח תשתית מים
- קריית שמונה - רחוב חנה סנש - שדרוג תשתית מים וביוב
- קריית שמונה - רחוב עולי הגרדום - שדרוג תשתית מים
- קריית שמונה - שדרוג תחנת שאיבת מים (בימת תל חי)
- קריית שמונה - שיקום נזקי מלחמה - בהתאם לצורך
- קריית שמונה - רחוב ביאליק - שדרוג תשתית מים וביוב
- קריית שמונה - טרומפלדור (דרומי) - שדרוג תשתית מים
- קצרין - הנחת תשתית מים וביוב בכניסה החדשה לעיר
- קצרין - רחוב סער - המשך שדרוג תשתית מים
- מטולה - שיקום והחלפת קו מאסף ביוב - שלב א
- מטולה - שיקום נזקי מלחמה - בהתאם לצורך
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים
- הסמכה והטמעה תקן ISO 37001:2016

* ביצוע תוכנית השקעות - בכפוף למצב בטחוני.



תכנון פחת המים לשנת 2024

פחת המים לשנת 2024 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 2024 - הגעה לפחת מים של 5%.

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 ובדף הפייסבוק 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
בעיות לחץ מים	4	7	17	7	3	7	6	6	2	3	2	1
נזילות מים	24	19	19	20	25	17	18	23	14	20	18	9
פיצוצי מים	6	12	10	13	16	13	14	18	13	16	8	12
סה"כ	34	38	46	40	44	37	38	47	29	39	28	22

ניהול יומן אירועים ותקלות

כל האירועים והתקלות נרשמים (תוכנת מוקד תקלות) במהלך שנת הדו"ח כל הפניות/תקלות טופלו במסגרת דרישות אמות מידה לשירות.

• **זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא ביוב הוא עד 4 שעות.**

• **זמן תגובה תפעולית לפניות בנושא מים הוא עד 4 שעות.**

במהלך שנת הדו"ח התקבלו במוקד 2,674 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או ברוזים למיניהם).

• **במהלך שנת הדו"ח לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות.**

• **במהלך שנת הדו"ח לא היתה עילה לתשלום פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106.**

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 תיווסף 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. נדילות 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 אובדן 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 יגרום חיוב בגין הוצאות אכיפה, בתביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים.

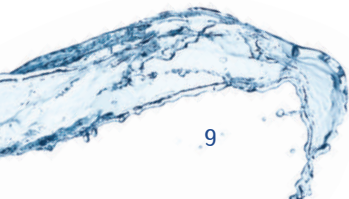
חדש - ניתן ואף מומלץ לקבל את חשבונית המים במייל. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל info@hatanur.co.il

חובת בדיקת מז"ח

לתשומת ליבכם, על פי תקנות בריאות העם, על צרכנים שבחצרם מותקנים אביזרים מוגני זרימת מים חוזרת (כגון מז"ח אל"מ, חכ"כ ושוט"ק- ראו מקרא מטה), חלה החובה להקפיד ולבצע בדיקה של המז"ח בתדירות של אחת לשנה. יש לבצע את הבדיקות על ידי מתקין/בודק מוסמך. רשימת המתקנים המוסמכים מפורסמת באתר משרד הבריאות, לנוחיותכם מצורפת כאן.

על פי התקנות, יש לשלוח העתק מאישור הבדיקה למייל info@hatanur.co.il

יובהר כי באחריות התאגיד לוודא כי האביזרים עוברים בדיקה שנתית ולפיכך שיתוף הפעולה מצידכם נחוץ. במקרים בהם לא תבוצע בדיקת מז"ח ע"י הלקוח, התאגיד יאלץ לבצע את הבדיקה ולחייב את הלקוח.



מקרא ראשי תיבות: מז"ח אל"מ - מונע זרימה חוזרת בעל אזור לחץ מופחת, **חכ"כ** - חד כיווני כפול, **שוט"ק** - שובר וואקום טעון קפיץ

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 והבנייה (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 ואז 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 חשבונית המים במייל ולא באמצעות הדואר. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל servicem@hatanur.co.il



שאיבת ביוב - קריית שמונה

שדרוג תשתית מים
כביש 28 עין קיניה

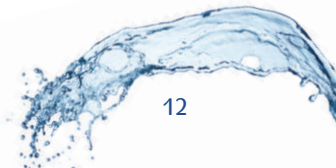


עבודות בכביש המערכת - מג'דל שמש

שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיוגום	מס' דגימות מתוכננות	כמות דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיוגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי	רשת	229	199	86.9%	199	0%
	כימיה	מתכות רשת	6	6	0.0%	לא רלוונטי	לא רלוונטי
		פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%
מג'ל שמס	בקטריאלי	רשת	150	139	92.7%	139	0%
	כימיה	מתכות רשת	6	6	0.0%	לא רלוונטי	לא רלוונטי
		פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%
בוקעתא	בקטריאלי	רשת	60	58	96.7%	58	0%
	כימיה	פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%
עין קניא	בקטריאלי	רשת	65	63	96.9%	63	0%
	כימיה	פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%
מסעדה	בקטריאלי	רשת	60	58	96.7%	58	0%
	כימיה	מתכות רשת	3	3	100.0%	3	0%
		פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%
קצרין	בקטריאלי	רשת	91	87	95.6%	87	0%
	כימיה	פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%
מטולה	בקטריאלי	רשת	65	50	76.9%	50	0%
	כימיה	פלואוריד*	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100.0%	1	0%

תקן של הפרמטרים השונים:

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | THM (תוצרי לואי של חיטוי): <0.1mg/L
ריכוז פלואוריד - 1.7mg/l (המים במדינת ישראל אינם מופלרים, בהתאם להוראת מעבר מ-8.2014. באזור, ריכוז הפלואוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג'ל) | נחושת - <1.4mg/L | עופרת - <0.01mg/L
* מיקרוביאל (חיידקי קוליפורם)
ניתן לעיין בדוחות איכות מים מלאים באתר החברה www.hatanur.co.il





לקוחות יקרים

אלו זמנים מורכבים עבור כולנו, אך אין לנו ספק כי **ביחד ננצח!**

אנחנו כאן, זמינים עבורכם

באתר האינטרנט: www.hatanur.co.il, במייל: servicem@hatanur.co.il,

בטלפון 1-800-200-744 ובאפליקציית MAST.

מי התנור
זורמים עד אליך



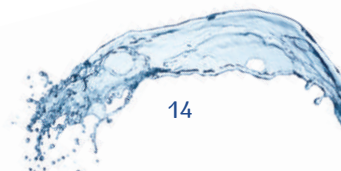
לשירותכם, 24 שעות ביממה:

1-800-200-744

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 נידות 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)(1) 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 1ג 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, התש"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 שידע 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.

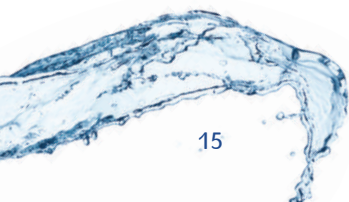
הסדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

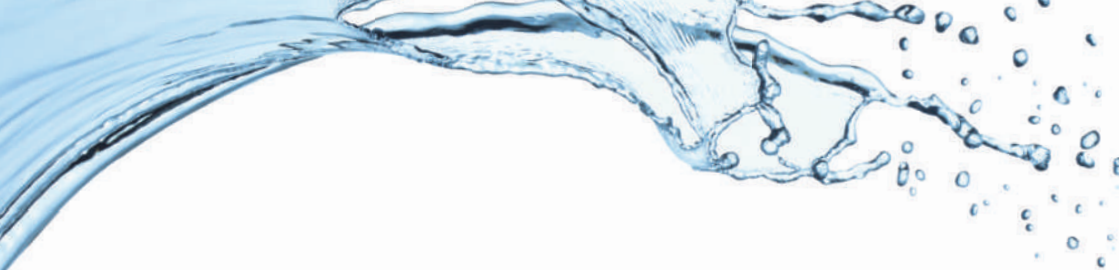
על פי חוק החשמל, בעל הנכס אחראי לתקינות מערכת החשמל (הארקה) בנכס. במסגרת פעילות המבוצעת ע"י התאגיד להלחפת מדי המים, עולה כי לעיתים בוצעו שיפוצים ושינויים בדירות ובניינים וקטעי צינורות המתכת הוחלפו לצנרת פלסטיק אשר קטעה את רצף ההארקה.

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.





מג'דל שמס

שעות פעילות:
א'-ה': 8:30-16:00
בצמוד לסניף הדואר

סניף קצרין

שעות פעילות:
א'-ה': 8:30-16:00
קצרין, מרכז איתן.

סניף מטולה

קריית שמונה ומטולה - מרכזי שירות לקוחות סגורים עקב המלחמה. ניתן לקבל שירות במייל servicem@hatanur.co.il 1-800-200-744 או באפליקציית MAST

סניף קריית שמונה

בוקעתא

שעות פעילות:
א'-ה': 8:30-16:00
מול בניין המועצה

עין קיניה

שעות פעילות:
א'-ה': 8:30-16:00
מול חניית בית ספר
כיכר המזרק

מסעדה

שעות פעילות:
א'-ה': 8:30-16:00
בצמוד לסניף הדואר

לשרותכם, 24 שעות ביממה

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

Кирьят-Шмона

В связи с войной наши центры обслуживания в Кирьят Шмоне и Метуле закрыты. Мы к вашим услугам по эл. почте servicem@hatanur.co.il и телефону 1-800-200-744. А также в мобильной аппликации MAST.

Метула

Кацрин

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-16:00
Кацрин, центр «Эйтан»

Маджал Шамс

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-16:00
Рядом с Почтовым отделением

Масада

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-16:00
Рядом с Почтовым отделением

Эйн-Киния

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-16:00
Рядом с школой
Площадь с фонтаном

Буката

Часы работы:
Воскр.-четв.: 8:30-16:00
Рядом с Местным Советом

Мы к вашим услугам 24 часа в сутки.

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