



דו"ח לתושב 2024

מי התנור

זורמים עד אליך



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



שנת 2024 הייתה מאתגרת ומורכבת עבור כל המדינה, וכמובן שגם עבור חברת "מי התנור". אך גם בתקופת מורכבת זו פעלנו ללא הרף לשפר ולהשתפר עבורכם.

חברת "מי התנור" פעלה לאורך השנים למען שיפור המוכנות לחיחס ולמען תפקוד תקין בעת מלחמה. הכנה מוקדמת זו סייעה לנו לשמור על רציפות תפקודית. זאת הזדמנות מצוינת עבורי להוקיר תודה לעובדי החברה, שתמונותיהם מופיעות בחוברת זו, שגילו מסיחות והמשיכו לתת שירות בתנאים לא פשוטים במהלך תקופת המלחמה. מטה החברה פעל במהלך המלחמה מחמ"ל חלופי שהוכן מבעוד מועד בקצרין, צוות שירות הלקוחות תיפקד באמצעות מחשבים ניידים, כל נציג מהמיקום אליו פונה, וצוותי התפעול שלנו פעלו בשטח למען התושבים שנתחו באזור, וכמובן למען תיקון תשתיות שנפגעו מירי טילים.

במקביל, פנינו כבר בתחילת 2024 לרשות המים והצלחנו לבטל עבור תושבי קריית שמונה ומטולה שפוננו מבתיהם את דמי השימוש המינימליים שקבוצים בחוק, החל מינואר 2024 ועד דצמבר 2024.

פריקט חשוב מאוד שהתאגיד פועל ללא הרף לקידומו, הוא הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. אנו שמחים לבשר כי מכרז לבנייתו פורסם וכי נבחרה חברה קבלנית לביצוע הביצוע בשטח צפוי להתחיל במהלך 2025.

במהלך השנה האחרונה "מי התנור" הוסמכה לתקן ISO 37001 - תקן בינלאומי שעוסק במניעת שוחד ושמירה על טוהר המידות בארגון. עם קבלת תקן זה, התאגיד זכה ב"תו יהלום" המוענק רק לארגונים בעלי 7 תקני ניהול איכות ומעלה. לפי מכון התקנים, רק 21 ארגונים מתוך 8,000 שנסקרים בארץ נמנים במועדון מכובד זה.

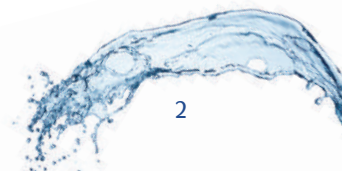
נמשיל לפעול לשפר ולהשתפר עבורכם.

ברצוני לברך את תושבי קריית שמונה ומטולה שהתאפשר להם לחזור לבתיהם, ולאחל להם חזרה נעימה לשגרה. אני שמח לבשר כי גם משרדי ההנהלה ושירות הלקוחות של החברה חזרו לפעול בקריית שמונה ועומדים לרשותכם בכל סוגיה.

נושא שירות הלקוחות מהווה נדבך משמעותי בפעילות שלנו. חברתנו השקיעה רבות בשירות לקוחות 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 ואו דרך אפליקציית MAST כדי לבצע את מרבית הפעולות באופן קל, בטוח ויעיל בנוסף מופעל דף פייסבוק שמעדכן אודות עבודות יזומות וכדומה ומוקד שירות לקוחות שפועל 24/7 ומספרו 1-800-200-744.

בברכת המשך עשייה פורייה ובריאות איתנה לכלל הציבור

ח"ח אברהם בראל
מנכ"ל תאגיד מי התנור





תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

(א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.24 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 שבעה תקני ניהול משולבים ממכון התקנים הישראלי:

לאור זאת התאגיד זכה בתו יהלום - תעודה בה מחזיקים רק 20 ארגונים בארץ שמחזיקים 7 תקנים ומעלה. תקנים בהם מחזיק התאגיד:

ISO 9001:2015 - מערכת לניהול איכות

ISO 14001:2015 - מערכת לניהול איכות סביבה.

ISO 45001:2018 - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית.

ISO 50001: 2018 - מערכת לניהול אנרגיה.

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

ISO 18295:2017 - מערכת לניהול מרכזי קשרי לקוחות.

ISO 37001:2016 - מערכת לניהול מניעת קבלת שוחד.

במהלך 2025 הפעילות בתחום תקני ניהול תעסוק ביישום תיקון 13 לחוק הגנה על הפרטיות.

(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:

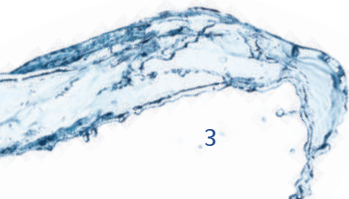
התאגיד פועל במספר תחומי פעילות עיקריים: אספקת שירותי מים, תחזוקה של מערכות המים והביוב, טיהור שפכים וכן שדרוג של מערכות המים והביוב הקיימות.

(ו) תלות בספקים ובחומרי גלם

לתאגיד תלות בספק מים יחידי חברת "מקורות". התאגיד רכש 100% מסך כמות המים המסופקת ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

(ז) חברי דירקטוריון שניהנו 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.





מאזן מים (קנייה ומכירה בשנת 2024) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
קריית שמונה	1,268,960	1,080,788	188,172	14.83%
מטולה	80,742	72,130	8,612	10.67%
קצרין	1,610,753	1,484,983	125,770	7.81%
מג'דל שמס	820,130	779,368	40,762	4.97%
מסעדה	317,919	305,401	12,518	3.94%
עין קנייא	177,963	169,995	7,968	4.48%
בוקעתא	546,606	501,373	45,233	8.28%
סה"כ	4,823,073	4,394,038	429,035	8.90%

פחת גבייה תאגידי לשנת 2024 - 6.32%

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%



פאזי זיידאן (רכד תפעול עין קיניה)



רידאן פחר אל דין (רכד תפעול מג'דל שמס)



ח"ח אברהם בראל (מנכ"ל התאגיד) בסיוור שטח עם רשות המים

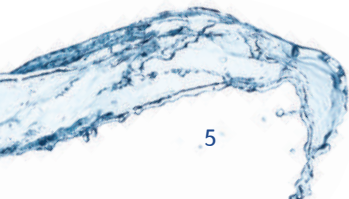


מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2024	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2023
צריכה ביתית	18,867	19,462
גיטן ציבורי	355	383
מוסדות רשות מקומית	336	352
בתי מרחץ ומקוואות	29	28
מסחר ומלאכה	1,660	1,728
בנייה	634	807
כל צריכה אחרת	312	464
תעשייה בהקצבה	2	2
סה"כ צרכנים	22,195	23,226

כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מגידל שמש	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	סה"כ
מגורים	9145	542	3147	2688	1089	617	1639	18867
גיטן	108	25	163	25	11	10	13	355
מוסדות	136	25	66	28	27	19	35	336
בריאות ומקווא	17	2	4	2	1	1	2	29
מסחר ומלאכה	872	43	349	216	92	24	64	1660
בנייה	93	3	131	129	66	45	167	634
אחר	195	7	62	6	5	0	37	312
תעשייה בהקצבה	1	0	1	0	0	0	0	2
סה"כ	10567	647	3923	3094	1291	716	1957	22195





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 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

- התאגיד 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.

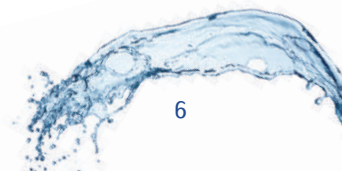
קצרין:

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

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%



אבי אבן צור (תפסור)





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 2024 ותכנון 2025

שנת 2024:

- קריית שמונה, מטולה - לאור המלחמה, בוצעו רק עבודות הכרחיות
- קצרין - הנחת תשתית מים וביוב בכניסה החדשה לעיר
- קצרין - רחוב סגר- המשך שדרוג תשתית מים
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים
- הסמכה והטמעה תקן ISO 37001:2016

שנת 2025:

- קריית שמונה - תחילת בניית מט"ש קריית שמונה החדש
- קריית שמונה - חיבור קטע קו מאסף ביוב מצודות - בימת תל חי
- קריית שמונה - רחוב החצב - פיתוח תשתית מים
- קריית שמונה - רחוב חנה סגש - שדרוג תשתית מים וביוב
- קריית שמונה - רחוב עולי הגרדום - שדרוג תשתית מים
- קריית שמונה - טרומפלדור (דרומה) - שדרוג תשתית מים
- קריית שמונה - שיקום נזקי מלחמה
- קריית שמונה - שדרוג תחנת שאיבת מים (בימת תל חי)
- קריית שמונה - רחוב ביאליק - שדרוג תשתית מים וביוב
- קצרין - רובע נווה - שדרוג תשתית מים
- קצרין - מרכז איתן - שדרוג קו מים ראשי - חלק ב
- קצרין - רחוב הדס - שדרוג תשתית מים
- קצרין - קו מאסף קצרין - מט"ש צור - המשך עבודה
- קצרין - חיבור צרכן חדש ליישוב (ישפר את אמינות אספקת המים)
- מטולה - שיקום והחלפת קו מאסף ביוב - שלב א
- מטולה - כביש 10, 12, 13 - פיתוח תשתיות מים וביוב?
- מטולה - כבישים 11, 15, 23 - תכנון פיתוח תשתיות מים וביוב
- מטולה - שיקום נזקי מלחמה
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים וביוב ב-4 היישובים



מיכל זמיר (מנהלת שירות לקוחות)



שמעון פלס (מנהל תפעול) ואלי בן דוד (רכז תפעול קצרין) בזמן אדקעה



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
בעיות לחץ מים	2	0	0	3	5	0	6	1	8	0	3	8
נזילות מים	12	14	9	12	16	18	14	10	13	7	17	36
פיצוצי מים	12	6	7	13	14	11	8	7	23	5	4	16
סה"כ	26	20	16	28	35	29	28	18	44	12	24	60
סה"כ	36	178	126	340								

ניהול יומן אירועים ותקלות

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

• **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.**



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 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.

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.

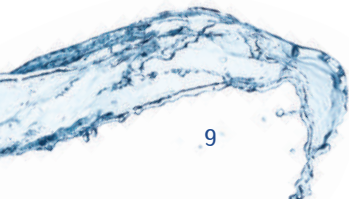
חדש - ניתן ואף מומלץ לקבל את חשבונות המים במייל. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל servicem@hatanur.co.il

חובת בדיקת מז"ח

לתשומת ליבכם, על פי תקנות בריאות העם, על צרכנים שבחצרם מותקנים אביזרים מונעי 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

ובהר 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.

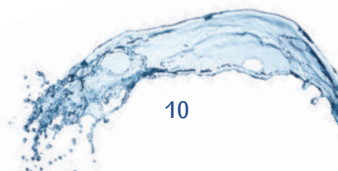
לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: www.water.gov.il

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.

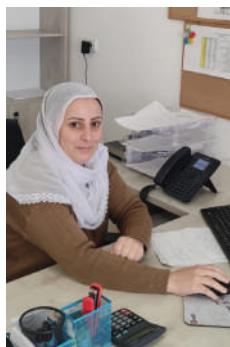
חיוב מזערי - דמי שימוש בכועים

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



אבו שאהין מדא (שירות לקוחות בוקעתא)



לואיס בלכר (מהנדס)



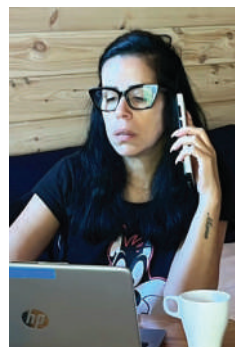
נאשד בטחיש (רכז תפעול מסעדה)



סלאח עמאשה (רכז תפעול בוקעתא)



סעב רימה (שירות לקוחות עין קיניה)



כוכי בונן (שירות לקוחות קריית שמונה)



חמד ולידה (שירות לקוחות מסעדה)



אל קאדי נדא (שירות לקוחות מג'דל שמש)



דוח איכות מים לשנת הדו"ח

שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיגום	מס' דגימות מתוכננות	כמות דגימות שבוצעה בפועל	אחוז ביצוע דיגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי	רשת	194 (234)	194	100%	194	0%
	כימיה	מתכות רשת	6	6	100%	6	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*
מג'דל שמש	בקטריאלי	רשת	126 (162)	126	100%	123	2.38%
	כימיה	רשת חוזרת	8	8	100%	8	0%
		מתכות רשת	6	6	100%	6	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*
		לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*					
בוקעתא	בקטריאלי	רשת	50 (65)	50	100%	50	0%
	כימיה	מתכות רשת	3	3	100%	3	0%
		פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*
עין קניא	בקטריאלי	רשת	50 (65)	50	100%	50	0%
	כימיה	מתכות רשת	3	3	100%	3	0%
		פלואוריד	4	3	75.0%	3	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*
מסעדה	בקטריאלי	רשת	55 (65)	55	100%	55	0%
	כימיה	פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*
קצרין	בקטריאלי	רשת	70 (91)	70	100%	70	0%
	כימיה	פלואוריד	4	4	100%	4	0%
		מתכות רשת	3	3	100%	3	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*
מטולה	בקטריאלי	רשת	5 (65)	5	100%	5	0%
	כימיה	פלואוריד	1 (4)	1	100%	1	0%
		THM	1	1	100%	1	לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב*

תקן של הפרמטרים השונים:

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | **THM (תוצרי לואי של חיטוי):** $<0.1\text{mg/L}$ | **ריכוז פלואוריד:** $<1.7\text{mg/L}$ (המים במדינת ישראל אינם מופלים, בהתאם להוראת מעבר מ-8.2014, באזור, ריכוז הפלואוריד הטבעי הוא $0.2-0.3\text{mg/L}$) | **נחושת:** $<1.4\text{mg/L}$ | **עופרת:** $<0.01\text{mg/L}$

* הוזמנה הבדיקה ממעבדת מוקחות לא בוצעה בשל מגבלות תנועה במרחב, מלחמת חרבות ברזל. דוח למשרד הבריאות ניתן לעיין בדו"חות איכות מים מלאים באתר החברה www.hatanur.co.il

- אחוז ביצוע דיגום:** בתקופה הנסקרת חלו מגבלות תנועה ברחבי היישובים שבאחריות תאגיד מי התמר. כמו כן, עלה משא היסין בבסיסה לכיוון המעבדה בחיפה. הנשוא הוצג מול נציגי משרד הבריאות בתחילת התקופה לצמצום מס' הדיגומים הנדרשים ובהמשך הוקפא ביצוע הדיגום בפועל למעט סיכונים. כחלפה, תוגבר משורי הכלור והעפירות באתרים. בהתאם מדחון 100% ביצע על פי תוכנית דיגום מצומצמת שאושרה על ידי משרד הבריאות.
- תוצאות חריגות מג'דל שמש - 13.08.2024** דוח על ידי המעבדה על 3 תוצאות בדיקות חריגות נמצאו ברשת המים של מג'דל שמש. בוצע סקר תבראי חקירתי שלא העלה ממצאים מחשידים ברשת התאגיד. לא דווח על נזכות אי קולי. סוכם מול משרד הבריאות על הרבת הדיגום החוזר. בוצע דיגום 8- נקודות דיגום, כל התוצאות תקינות. דוח על סיום טיפול בחשד לאירוע חריג.



יש לכם חוב? זה הזמן למחוק אותו

חברת "מי התנור" שמחה לבשר על הקלה נוספת ללקוחות החברה.

בימים אלו רשות המים הודיעה על מבצע להסדרת חובות ומחיקת הסכום הנובע מריבית והצמדה לצרכנים ביתיים.

המבצע יתקיים בין התאריכים **6.4.25 - 6.8.25** ובמסגרתו כל צרכן מים וביוב ביתי יוכל להסדיר את חובו בפריסת תשלומים נוחה.

חייבים שיגיעו להסדר, סכום הריבית והצמדה יימחק.

יודגש כי המבצע מותנה בהתחייבות הצרכן לפרוע את החוב ובעמידה בהסדר התשלומים שייקבע.

לפרטים נוספים בנושא ניתן לפנות לטלפון: **1-800-200-744**

או במייל servicem@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 נייחות 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 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 לפגעי 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 לכסיות 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

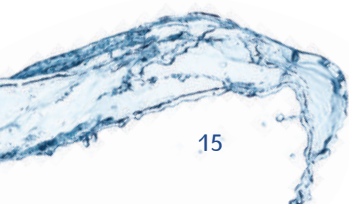
מתוך תקנות בריאות העם (איכותם התברואתית של מי שתייה):
14. (א) לבקשת צרכן, יבצע ספק מים בדיקות של הגורמים הנמנים בתקנה 13(א)1 ו-1(2) במערכת אספקת המים שבבעלות או בהחזקת הצרכן, בהתאם להנחיות שיפרסם המנהל לעניין הדיגום; בוצעו בדיקות כאמור, הספק ימסור את התוצאות לצרכן והוא יישא בעלותן.



זוהר דזאני (שירות לקוחות קרית שמונה)



ליאת אברהמי (מנהלת לשכת מנכ"ל) ואירנה דרצ'וב (חשבת החברה)





מי התנור

זורמים עד אליך

מג'דל שמס

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

סניף קצרין

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

סניף מטולה

מרכז שירות לקוחות
טרם נפתח. ניתן לקבל
שירות בסניף קרית
שמונה, במייל, טלפון
או באפליקציית MAST

סניף קריית שמונה

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

בוקעתא

שעות פעילות:
א'ב', ג', ה': 8:30-14:00
יום ג': 8:30-18:00
מול בניין המועצה

עין קיניה

שעות פעילות:
יום ג': 14:00-18:00
יום ה': 9:00-13:00
מול חניית בית ספר
כיכר המזרח

מסעדה

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

לשירותכם, 24 שעות ביממה

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



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי



מכון התקנים הישראלי