

# דו"ח לתושב 2020

**מי התנור**   
זורמים עד אליך



תושבים יקרים,

שנת 2020 הייתה שנה מאתגרת ורווית פעילות עבור חברת "מי התנור". חרף מגיפת הקורונה שפרצה בחודש מרץ, החברה למדה להתאים עצמה למציאות המורכבת והמשיכה להשקיע 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 רחובות טרומפלדור, הרצל ויהודה הלוי בקריית שמונה, ברחובות יראון ויבניאל בקצרין. במטולה בוצע סקר שוחות מקיף לתשתית הביוב היישוב וביישובי צפון הגולן בוצעו פרויקטים משמעותיים שבמסגרתם הונחו תשתיות חדשות של מים וביוב.

פרויקט חשוב ביותר שהתאגיד פועל ללא הרף למען קידומו הינו - הקמת מט"ש קריית שמונה החדש. ברצוננו לעדכן כי שלב התכנון המפורט הראשוני של המט"ש הושלם ומכרז פומבי להקמתו צפוי להתפרסם במהלך שנת 2021.

בתקופת הקורונה, בעיקר נוכח הרצון להימנע מהתקהלויות, הביקוש לקבלת שיחתים באונליין גדל משמעותית. לנוחיותכם אנו ממליצים לכם להוריד לנייד את אפליקציית MAST - אפליקציה חנימית שמאפשרת מעקב צמוד אחר צריכת המים וכן ביצוע כל הפעולות הנדרשות באמצעות המכשיר הנייד - ללא צורך לצאת מהבית.

החברה רואה בשירות הלקוחות ערך עליון ועושה כל מאמץ להתייעל ולהשתפר בנושא. לפיכך הוחלט שבמהלך 2021 ליישם תקן לניהול מרכזי שירות לקוחות ISO 18295:2017, כל זאת במטרה לייעל ולשפר את השירות עבור הציבור.

באשר לנושא צריכת המים - מאז פרוץ משבר הקורונה קיימת מגמה ארצית של עלייה בצריכת המים בבתי מגורים בכל רחבי הארץ. שהות ממושכת בבית, בעיקר בתקופת הסגר, צריכת המים הביתית עולה, ובהתאמה גם חשבון המים.

מצב זה מחייב מעקב צמוד אחר צריכת המים ולעיתים אף נקיטת פעולות למען חסכון בצריכת המים הביתית, אותן ניתן למצוא באתר החברה [WWW.HATANUR.CO.IL](http://WWW.HATANUR.CO.IL)

בברכת המשך עשייה פורייה  
ובריאות איתנה לכלל הציבור.

**ח"ח אברהם בראל**  
מנכ"ל מי התנור

## תיאור תמציתי של פעילות התאגיד וסביבתו העסקית

א) חלוקת המניות נכון ל-31.12.2020 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 חמישה 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.

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

מנחים לניהול האנרגיה בתאגיד שהינו צרכן משמל גדול.

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

התאגיד פועל בימים אלו להשגת הסמכה תקן לניהול מרכזי שירות לקוחות ISO 18295:2017

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](http://WWW.HATANUR.CO.IL).

שעות קבלת קהל בכלל סיניפי 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 חכס 100% מסך כמות המים המסופקת

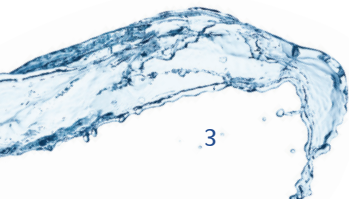
ע"י חברת מקורות באמצעות 32 חיבורים.

ז) חברי דירקטוריון שכינה בשנת 2020:

מטעם עיריית קרית שמונה: אביחי שטרן - יו"ר דירקטוריון, ואמייל סבג. מועצה מקומית מטולה:

עמית אורלנד. מועצה מקומית מגדל שמש: חוסאם אבו עראר. מועצה מקומית קצרין: שלום צרויה

וארקדי שטיין, מועצה מקומית בוקעתא: זיאד חבוס. מועצה מקומית עין קניה: חולאן עצאם (משקיפה).



מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2020) ונתוני פחת מים:

רשות	קניה (מ"ק)	מכירה (מ"ק)	הפרש (מ"ק)	הפרש באחוזים
ק"ש	2,106,594	1,898,818	207,776	9.86%
מטולה	212,588	197,565	15,023	7.07%
קצרין	888,590	782,752	105,838	11.91%
מג'דל שמש	760,377	744,807	15,570	2.05%
מסעדה	277,129	267,267	9,862	3.56%
עין קניה	159,497	148,034	11,463	7.19%
בקעתא	483,684	402,935	80,749	16.69%
<b>סה"כ</b>	<b>4,888,459</b>	<b>4,442,178</b>	<b>446,281</b>	<b>9.13%</b>

פחת גבייה תאגידי לשנת 2020 - 4.37%

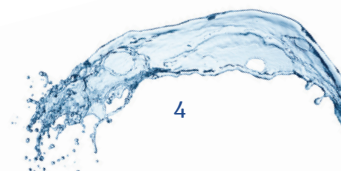
מאזן מים (קניה ומכירה בשנת 2019) ונתוני פחת מים:

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%
<b>סה"כ</b>	<b>4,771,403</b>	<b>4,132,896</b>	<b>638,507</b>	<b>13.38%</b>

פחת גבייה תאגידי לשנת 2019 - 5.1%



עבודות לשדרוג תשתית המים ברחוב טרומפלדור בקריית שמונה



## מספר הצרכנים בתאגיד

סוג צרכן	מס' צרכנים (כמות נכסים) 2020	מס' צרכנים לשנת 2019
צריכה ביתית	17,815	16,126
גיטן ציבורי	382	399
מוסדות רשות מקומית	365	355
בתי מרחץ ומקוואות	31	34
מסחר ומלאכה	1573	1505
בניה	703	603
כל צריכה אחרת	423	335
תעשייה בהקצבה	6	6
<b>סה"כ צרכנים</b>	<b>21,298</b>	<b>19,363</b>

## כמות נכסים לפי ישובים

ישוב	קריית שמונה	מטולה	קצרין	מג'דל	מסעדה	עין קניא	בוקעתא	סה"כ
צריכה פרטית	8,798	643	3,077	2,305	938	568	1,486	סה"כ
גיטן	105	61	167	19	6	13	11	
מוסדות	161	23	72	24	33	16	36	
בריאות ומקווה	18	2	5	2	1	1	2	
מסחר ומלאכה	894	52	333	147	81	23	43	
בניה	115	15	72	178	89	70	164	
אחר	300	9	60	6	4	0	44	
תעשייה בהקצבה	3	0	3	0	0	0	0	
<b>סה"כ</b>	<b>10,394</b>	<b>805</b>	<b>3,789</b>	<b>2,681</b>	<b>1,152</b>	<b>691</b>	<b>1,786</b>	<b>21,298</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 2019 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 (צור) שבנייתו הסתיימה בשנת 2015. המט"ש משטה את השפכים לאיכות מעולה (שלישנית) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת. לפי חלוקת בעלויות הבאה:

- התנור: 48%
- קולחי גולן: 52%

## 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 (שלישונת) המאפשרת השקיה חקלאית בלתי מוגבלת (כולל גידולי שדה).

## השקעות 2020 ותכנון 2021

### שנת 2020:

- קריית שמונה, קצרין, מטולה - החלפת מוני מים.
- קריית שמונה - רחוב משאש יוסף, טחמפלדור - צפוני - שיקום ושדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - רחובות עליית הנער וההגנה - שיקום ושדרוג תשתית ביוב.
- קריית שמונה - הקמת מט"ש ק"ש - גמר תכנון.
- קצרין - רובע אפק - שיקום צנרת מים.
- קצרין - רובע 11 - הנחת קווי מים וביוב ע"י משרד השיכון.
- קצרין - החלפת קו ביוב מאסף - חלק א.
- מטולה - מיפוי ושיקום כלל שוחות הביוב ביישוב.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- הסמכה לתקן ISO 50001:2018 - תקן לניהול אנרגיה.
- הטמעת מערכת MAST במערך שירות הלקוחות.

### שנת 2021:

- קריית שמונה - עולי הגרדום שיקום ושדרוג תשתית מים.
- קריית שמונה - רחוב נורית, נרקיס, עוזיאל - שיקום ושדרוג תשתית ביוב.
- קריית שמונה - פרסום מכרז והתחלת הקמת מט"ש ק"ש.
- קריית שמונה - מיפוי ושיקום כלל שוחות הביוב ביישוב.
- קריית שמונה - שיקום וניקוי קו מאסף ביוב.
- קצרין - רובע אפק ונווה (המשך) - שיקום צנרת מים.
- קצרין - רובע 11 - הנחת קווי מים וביוב ע"י משרד השיכון.
- קצרין - רחוב דרור - הנחת תשתית מים.
- קצרין - החלפת קו ביוב מאסף - גמר חלק א'.
- מטולה - רחוב ארזים - שדרוג תשתית מים וביוב.
- מטולה - רחוב ראשונים - שדרוג תשתיות מים וביוב.
- יישובי צפון הגולן - שיקום והנחת קווי מים ב-4 היישובים.
- הסמכה והטמעת תקן לניהול מרכזי שירות לקוחות ISO 18295:2017



שדרוג קו מאסף ביוב קצרין

## תכנון פחת המים לשנת 2021

פחת המים לשנת 2021 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 2021 - 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 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
בעיות לחץ מים	3	1	1	5	2	7	4	6	1	1	10	6	47
נזילות מים	39	87	55	30	48	51	42	36	32	28	27	32	507
פיצוצי מים	15	50	10	16	21	14	19	24	12	13	10	18	222
סה"כ	57	138	66	51	71	72	65	66	45	42	47	56	776

## ניהול יומן אירועים ותקלות

כל האירועים והתקלות נרשמים (תוכנת מוקד תקלות) במהלך 2020 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 2020 התקבלו במוקד 2,832 פניות תושבים בנושאים תפעולים או תקלות (ללא פניות בנושאים כללים כמו גביה או ברורים למיניהם).

• במהלך שנת 2020 לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות.

• במהלך שנת 2020 לא היתה עילה לתשלום פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105 ו-106.



להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן לשנת 2020, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה. בחלוקה לפי סוגים:

סוג שירות	זמן המתנה ממוצע	סה"כ פניות
פעולות אנושי	0:01:52	1,167
פעולות IVR	-	1,813
פעולות אינטרנט	-	2,034
שיחות בירורים נענות	0:02:44	15,110

## 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 תיוסף 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:

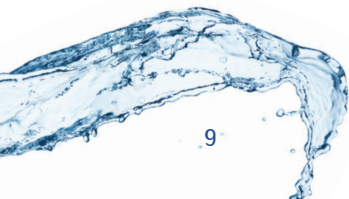
תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב נקבע בהתאם לצריכה כמופיע על פני החשבון ולפי כמות הנפשות בנכס.

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



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.

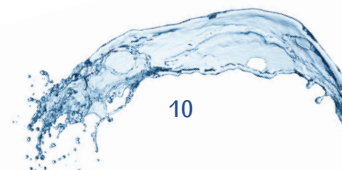
לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר רשות המים: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)

## 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)
- 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 וזאת הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מ"ק לחודש.

### בקשה לעריכת בירור על חשבון המים

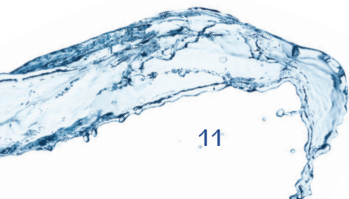
עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש עד 30 יום ממועד האחרון שנקבע. רצוי לצרף קריאת מד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים לא מהווה עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע. **חדש** - ניתן לקבל את חשבונית המים במייל ולא באמצעות הדואר. צרכן שיהיה מעוניין בכך, ישלח אישור (מופיע באתר התאגיד) למייל [servicem@hatanur.co.il](mailto:servicem@hatanur.co.il)



החלפת קו מים ראשי כביש 4 בוקעתא



סקר שוחות במטולה



שם ישוב	סוג הבדיקה	נקודת הדיוגום	מס' דגימות מתוכננות	מס' דגימות שובצעה בפועל	אחוז ביצוע דגום	מס' דגימות תקינות	אחוז חריגה
קרית שמונה	בקטריאלי	מיקרוביאלי*	221	221	100%	219	0.9%
		מיקרוביאלי חוזרת	2	2	100%	2	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
THM		1	1	100%	1	0%	
מג'ל שמש	בקטריאלי	מיקרוביאלי	156	156	100%	156	0%
		פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
	כימיה	THM	1	1	100%	1	0%
בוקעתא	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	63	3%
		מיקרוביאלי חוזרת	6	6	100%	6	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
		THM	1	1	100%	1	0%
עין קניא	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
		פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
	כימיה	THM	1	1	100%	1	0%
מסעדה	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
		פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
	כימיה	THM	1	1	100%	1	0%
קצרין	בקטריאלי	מיקרוביאלי	91	91	100%	91	0%
		מיקרוביאלי חוזרת	3	3	100%	3	0%
	כימיה	פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
THM		1	1	100%	1	0%	
מטולה	בקטריאלי	מיקרוביאלי	65	65	100%	65	0%
		פלאוריד	4	4	100%		לא מתבצעת תוספת פלאוריד. מדוול ריכוז. הטבעי במים שהיום נמוך מהריכוז האופטימלי
	כימיה	THM	1	1	100%	1	0%

**תקן של הפרמטרים השונים:**

מספר חיידקים קוליפורמים - 0/100ml | THM (תוצרי לואי של חיטוי): <math>0.1\text{mg/L}</math>

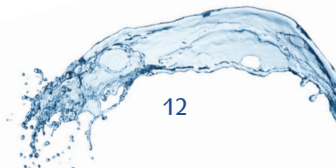
ריכוז פלאוריד - <math>1.7\text{mg/l}</math> (המים במדינת ישראל אינם מופלרים, בהתאם להוראת מעבר מ-8.2014. באזורת,

ריכוז הפלאוריד הטבעי הוא 0.2-0.3 מג'ל | מתכות רשת: ברזל - <math>1.0\text{mg/L}</math> | נחושת - <math>1.4\text{mg/L}</math>

עופרת - <math>0.01\text{mg/L}</math>

\* מיקרוביאלי (חיידקי קוליפורם)

נתן לעיין בדו"חות איכות מים מלאים באתר החברה [www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)



# חשבונות למייל? זה MAST!



חדש ב"מי התנור" - קבלת שוברי תשלום במייל!

ניתן להצטרף לשירות באמצעות אפליקצית MAST או באתר האינטרנט של "מי התנור": [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.

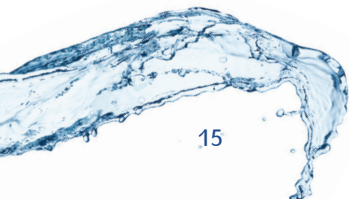
### הסדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

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 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 שיפורסם 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': 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  
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  
מול בניין 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

## לשירותכם, 24 שעות ביממה

[www.hatanur.co.il](http://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

## Кацрин

Часы работы:  
Воскр.-четв.: 8:30-14:00  
Вторник: 15:00-18:00  
Кацрин, 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](http://www.hatanur.co.il)