



מדיניות פרטיות – תאגיד מי שיקמה בע"מ

תאגיד מי שיקמה בע"מ (להלן: "התאגיד" ו/או "החברה" ו/או "אנחנו") הוא תאגיד מים וביוב אזורי, בבעלות עיריית חולון, עיריית אור יהודה, מועצת אזור ומועצת בית דגן, המספק שירותי מים וביוב לתושבים ולבתי העסק באזור פעילותו. התאגיד מכבד את פרטיות המשתמשים והצרכנים ומתחייב להגן על המידע האישי הנאסף במסגרת השימוש באתר האינטרנט שלנו, הזמין בכתובת <https://mei-shikma.co.il> (להלן: "האתר"), במערכות התשלומים והשירות הדיגיטליים המקושרות אליו, בסניפי התאגיד, במוקד שירות הלקוחות ובכל אמצעי תקשורת נוסף בינינו לבין הציבור.

מדיניות פרטיות זו מסבירה כיצד אנו אוספים, משתמשים, שומרים ומעבדים את המידע האישי שלכם (להלן: "המשתמשים" ו/או "הצרכנים"), וכן מפרטת את זכויותיכם בנוגע למידע זה. המדיניות מנוסחת בלשון רבים מטעמי נוחות בלבד, אך פונה באופן שווה לכל אדם.

מדיניות זו נערכה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, וכל דין רלוונטי אחר, לרבות הוראות הרשות הממשלתית למים ולביוב (יחדיו: "דיני הגנת הפרטיות בישראל"). השימוש באתר ובשירותי התאגיד כפוף למדיניות פרטיות זו.

חשוב לדעת: התאגיד מספק שירות חיוני המוסדר בדין, ולכן חלק מהמידע האישי הנאסף (כגון פרטי הצרכן הרשום בנכס, נתוני צריכת מים ופרטי חיוב) נדרש למתן השירות ולעמידה בחובות חוקיות ורגולטוריות, ואינו תלוי בהסכמתכם בלבד. עם זאת, מסירת מידע נוסף – כגון פרטים ליצירת קשר דיגיטלית, הרשמה לחשבון במייל או פנייה דרך האתר – נעשית מרצונכם. בכל שאלה בנוגע למדיניות זו ניתן לפנות אלינו בפרטי הקשר המופיעים בסוף המסמך.

סוגי המידע הנאסף

פרטי זהווי ויצירת קשר: שם מלא, מספר תעודת זהות, מספר טלפון, כתובת דוא"ל וכתובת הנכס (כתובת אספקת המים).

פרטי הנכס והצריכה: מספר תיק צרכן, פרטי בעלות/החזקה בנכס, מספר נפשות המתגוררות בנכס (ככל שדווח לצורך תעריף מדורג), מספר מד המים, קריאות מונה (לרבות קריאות אוטומטיות ממדי מים לקריאה מרחוק – קר"מ), היסטוריית צריכה ונתוני זרימה.

פרטי חיוב ותשלום: יתרת חשבון, סכומי חיוב, פרטי אמצעי תשלום (כרטיס אשראי, הוראת קבע, פרטי חשבון בנק), היסטוריית תשלומים וגבייה, בקשות לפריסת חוב או להטבה לאוכלוסיות מיוחדות, ערעורים על גובה החיוב ובקשות להכרה בזליה.



פניות ותקלות: תוכן פניות לשירות הלקוחות, למוקד דיווח התקלות (24/7) או ליחידה לפניות הציבור, לרבות דיווחי נזילה, סתימות ביוב, תלונות על איכות המים ובקשות מידע. חלק משיחות הטלפון עם המוקד ועם שירות הלקוחות מוקלטות לצרכי בקרת שירות ופיקוח.

מידע הנדסי ותכנוני: בעת פנייה לאגף ההנדסה (למשל בקשות ליזמים ולבונים, הזמנת מד מים, אישורי טופס 4, תוכניות סניטריות) – נאסף מידע על מהות הבקשה, פרטי מגיש הבקשה, פרטי הנכס והמסמכים המצורפים.

מידע בעת חירום: בעת אירועי חירום (הפסקות מים, תחנות חלוקה) עשוי להיאסף מידע על מיקום ופניות תושבים לצורך ניהול האספקה החלופית.

מידע טכני ונתוני שימוש באתר ובשירותים הדיגיטליים: כתובת IP, סוג מכשיר ודפדפן, עמודים שנצפו, זמני גישה, וכן נתוני Cookies וטכנולוגיות דומות, לרבות באתרי הצד השלישי המפעילים עבורנו את מערך התשלומים והשירותים הדיגיטליים.

מידע שסיפקתם מרצונכם: תוכן טפסים מקוונים, סקרים, פניות ליחידת פניות הציבור, ומידע נוסף שתמסרו ביוזמתכם.

דרכי איסוף המידע

1. **מידע הנמסר על-ידכם ישירות:** בעת הרשמה כצרכן, פנייה למוקד השירות או לסניפים, מילוי טפסים דיגיטליים או מודפסים, דיווח על תקלה, בקשה הנדסית, או פנייה ליחידת פניות הציבור.

2. **מידע הנאסף באמצעות מדי המים:** לרבות קריאות מונה תקופתיות שנמסרות על ידכם, נקראות על ידי קוראי מדים מטעם התאגיד, או משודרות אוטומטית ממדי קר"מ.

3. **מידע המתקבל מהרשויות הבעלות בתאגיד ומגורמים ציבוריים:** לרבות עדכוני מרשם אוכלוסין רלוונטיים לצורך חישוב תעריף מדורג, ומידע הנדרש מהעיריות והמועצות הבעלות בתאגיד לצורך מתן השירות.

4. **איסוף אוטומטי באתר ובמערכות הדיגיטליות:** שרתי האתר ומערכות התשלום המקושרות אליו (לרבות מערכות המופעלות עבורנו על ידי ספקים חיצוניים) מתעדות נתונים טכניים ונתוני שימוש כמפורט לעיל.

5. **מידע מצדדים שלישיים:** לדוגמה, ספקי סליקת אשראי, חברות גבייה, וקבלני קריאת מדים הפועלים מטעמנו.

המידע שנאסף ישמש אך ורק בהתאם למטרות המפורטות במדיניות זו ובכפוף לדין.



מטרות השימוש במידע

- **אספקת שירותי מים וביוב:** ניהול תיק הצרכן, קריאת מוני מים, חישוב וחיוב צריכה, גביית תשלומים והפקת חשבונות.
- **תפעול ותחזוקת תשתיות:** טיפול בתקלות, נזילות וסתימות, תיאום עבודות הנדסיות, אישורי חיבור ובנייה, וניהול פרויקטים לשדרוג התשתיות.
- **שירות לקוחות ומענה לפניות:** מתן מענה לפניות בסניפים, במוקד הטלפוני, באתר וביחידת פניות הציבור; טיפול בערעורים על חשבונות ובבקשות להטבה.
- **ניהול חירום:** תכנון והפעלת מענה לתושבים בעת אירועי חירום המשפיעים על אספקת המים.
- **עמידה בדרישות רגולטוריות וחוק:** דיווח לרשות הממשלתית למים ולביוב ולגורמי הפיקוח הרלוונטיים, שמירת מסמכים הנדרשים על פי דין, מענה לבקשות במסגרת חוק חופש המידע וחוק הגנת הפרטיות, ומענה לצווים שיפוטיים.
- **שיפור השירות והאתר:** ניתוח נתוני שימוש באתר ובערוצי השירות הדיגיטליים לצורך שיפור חוויית המשתמש וייעול השירות.
- **אבטחת מידע ומניעת הונאות:** זיהוי פעילות חריגה בחשבונות ובאמצעי התשלום ומניעת שימוש לרעה בשירותים.
- **מטרות נוספות עליהן תימסר הודעה:** ככל שנרצה לעשות שימוש נוסף במידע שלא מכוסה במדיניות זו, נידע אתכם מראש ונפעל בהתאם להוראות הדין.

מסירת מידע לצדדים שלישיים

התאגיד אינו מעביר מידע אישי לצדדים שלישיים, למעט במקרים הבאים:

- **הרשות הממשלתית למים ולביוב וגורמי רגולציה נוספים:** לצורך פיקוח על פעילות התאגיד ועמידה בדרישות הדין.
- **העיריות והמועצות הבעלות בתאגיד:** במידה הנדרשת לצורך תיאום שירותים עירוניים משיקים (כגון ארנונה, מרשם תושבים) ובכפוף לדין.
- **ספקי שירותים חיצוניים:** ספקי מערכות תשלום וגבייה, ספקי אחסון ותחזוקת האתר, קבלני קריאת מדים, חברות גבייה, ויועצים מקצועיים – הפועלים מטעמנו ומחויבים לשמור על סודיות המידע.
- **רשויות אכיפת חוק וגורמים משפטיים:** כאשר נדרש הדבר על פי חוק, צו שיפוטי או דרישה מוסמכת.



- **בהסכמתכם המפורשת:** בכל מקרה נוסף בו תבקשו או תסכימו שנעביר מידע לצד שלישי מסוים.

עוגיות (Cookies) וטכנולוגיות מעקב

האתר ומערכות התשלום והשירות הדיגיטליות המקושרות אליו משתמשים בקבצי עוגיות וכלים אנליטיים לצורך תפעול תקין, אבטחת הגישה לחשבונכם, וניתוח דפוסי שימוש לשיפור השירות. עוגיה היא קובץ קטן הנשמר על מכשירכם ומאפשרת זיהוי נוח בביקור חוזר. השימוש בעוגיות אינו מקנה לנו גישה למכשירכם מעבר לנתונים שהוגדרו.

ניתן לשלוט בהגדרות הדפדפן כדי לחסום או למחוק עוגיות, אולם הדבר עשוי לפגוע בתפקוד חלק מהשירותים הדיגיטליים, לרבות תשלום מקוון וצפייה במידע האישי בתיק הצרכן.

אבטחת מידע

התאגיד נוקט אמצעים סבירים ומקובלים להגנה על המידע האישי שבידיו, לרבות הגבלת גישה למידע לעובדים המורשים לכך בלבד, הצפנת נתוני תשלום, ונהלים פנימיים לאבטחת מערכות המידע. עם זאת, אין באמצעים אלה כדי להבטיח הגנה מוחלטת מפני חדירה בלתי מורשית. במקרה של אירוע אבטחה חמור הנוגע למידע האישי שלכם, נפעל בהתאם לחובות הדיווח והטיפול הקבועות בדיני הגנת הפרטיות בישראל.

תקופת שמירת המידע

המידע האישי יישמר למשך הזמן הדרוש למתן השירות ולניהול תיק הצרכן, וכן למשך התקופה הנדרשת לעמידה בחובות חוקיות, חוזיות או רגולטוריות – לרבות דרישות הרשות הממשלתית למים ולביוב לעניין שמירת מסמכי חיוב וצריכה. בתום תקופת השמירה הרלוונטית, המידע יימחק או יעבור אנונימיזציה, אלא אם נדרש או מותר על פי דין לשמרו לפרק זמן ארוך יותר.

זכויות נושא המידע

בהתאם לחוק הגנת הפרטיות עומדות לכם, בין היתר, הזכויות הבאות:

- **זכות עיון:** לדעת אם אנו מחזיקים מידע אישי אודותיכם ולקבל עותק ממנו, לרבות פרטי תיק הצרכן, נתוני צריכה והיסטוריית חיוב.
- **זכות לתיקון מידע:** לדרוש תיקון או עדכון של מידע שגוי, לא מלא או לא מעודכן (למשל עדכון מספר נפשות בנכס או פרטי יצירת קשר).



• **זכות פנייה ליחידת פניות הציבור:** ככל שאינכם שבעי רצון מהמענה שקיבלתם באחד מערוצי השירות, ניתן לפנות ליחידה הייעודית לטיפול בפניות הציבור של התאגיד.

לצורך מימוש הזכויות ניתן לפנות אלינו בפרטי הקשר שבסוף המדיניות. אנו עשויים לבקש פרטים מזהים נוספים לצורך אימות זהותכם. במידה ותידחה בקשתכם, נבהיר את הסיבה לכך ואת האפשרויות העומדות לרשותכם, לרבות פנייה לרשות להגנת הפרטיות או לערכאה המוסמכת, בהתאם לקבוע בדין.

קישורים לאתרי צד ג' ולמערכות תשלום מקושרות

האתר עשוי להכיל קישורים לאתרים ומערכות המופעלים על ידי צדדים שלישיים (למשל מערכת התשלומים והשירותים הדיגיטליים המקושרת). מדיניות פרטיות זו אינה חלה על אותם אתרים ומערכות, וכל שימוש בהם כפוף למדיניות הפרטיות ותנאי השימוש שלהם. הכללת קישור באתרנו אינה מהווה תמיכה בתוכן המתפרסם בו.

יצירת קשר

לכל שאלה, בקשה או בירור בנוגע למדיניות פרטיות זו או למימוש זכויותיכם, ניתן לפנות אלינו:

- דוא"ל לפניות בנושא פרטיות מידע: dpo@mei-shikma.co.il
- באמצעות הוואטסאפ בטלפון מספר: 052-7700359
- כתובת למכתבים: יגאל אלון 94 תל אביב (בכל פניה יש לציין את שם הפונה שם הארגון/רשות מקומית)

שינויים במדיניות

מעט לעת אנו עשויים לעדכן מדיניות פרטיות זו כדי לשקף שינויים בפעילות התאגיד, בדרישות הדין או בהנחיות הרגולטור. במקרה של שינוי מהותי, נפרסם הודעה באתר. המשך השימוש בשירותינו לאחר פרסום השינוי מהווה אישור כי קראתם והבנתם את מדיניות הפרטיות המעודכנת.

עודכן לאחרונה: אוגוסט 2026

