



דו"ח שנתי לצרכנים לשנת 2014

תאגיד המים והביוב האזורי "מי אשקלון" בע"מ - מיסודן של עיריית אשקלון ועיריית נתיבות, הוקם ביולי 2010. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב התשס"א 2011 לרבות תקנות וכללים שהותקנו ע"י הרשויות המוסמכות.

פרטי התקשרות עם החברה

יו"ר הדירקטוריון: מר איתמר שמעוני ר' עיריית אשקלון

מנכ"ל החברה: מר שרעבי שלום.

כתובת משרדי החברה: שד' התעשייה 8, אשקלון (בניין ד.ס.ו.ר)

טל. 08-6793000

פקס. 08-6793005

טלפון חינם: 1-800-800-277

מרכז שירות לקוחות וגביה - אשקלון

כתובתנו: רח' יורם ורון 2, בנין האקדמיה קומה 7, אשקלון

פקס. 08-9578810

מרכז שירות לקוחות וגביה - נתיבות

כתובתנו: שד' ירושלים 18, בנין לביא קומה א', נתיבות

פקס. 08-9944932



אודות החברה

- התאגיד מופקד על אספקת מים, פינוי שפכים וטיהורם הקמה, פיתוח ותחזוקה של תשתיות מים וביוב ברשויות המייסדות מתוך מחויבות לשירות יעיל לקהל צרכניו, שקיפות ואמינות, שמירה על בריאות הציבור, ערכי טבע ונוף ואיכות הסביבה.
- במהלך 2014 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" וסיפק לצרכניו סך 14.4 מיליון קו"ב מים מהם 12.2 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 2.2 מיליון קוב בעיר נתיבות.
- במהלך השנה פיוה התאגיד וטיהר שפכים בהיקף של כ- 9 מיליון קו"ב מהם כ- 7.8 מיליון קו"ב שפכים בעיר אשקלון.
- פחת המים התאגידי עומד על 13% בשנת 2014 לעומת 13.8% בשנת 2013. התאגיד נוקט פעולות לצמצום פחת המים בתוך כך הוחלפה כמות נכבדה של מדי מים באשקלון ובנתיבות. בסה"כ הוחלפו במהלך השנים 2014 - 2013 כ- 34,000 מדי מים, כמו כן בוצעו סקרים לגילוי דלף, נבחנת האפשרות לזיטות לחצים וטיפול בתשתיות המים.
- אחוז הגבייה השוטף עומד על 83% בשנת 2013 בדומה לשנה הקודמת, יצוין כי הנחת העבודה היא כי בשנתיים הקרובות נמשיך ונגבה חובות המיוחסים לשנת 2014 עד לייצוב של כ- 95% גבייה מצטבר.



מספר הצרכנים של החברה

מספר הצרכנים של החברה ליום 31 בדצמבר 2014:

סוג צרכן	מספר צרכנים
צריכה ביתית	50,225
גינון ציבורי	665
מוסדות רשות מקומית	555
בתי חולים	34
בתי מרחץ ומקוואות	12
מסחר ומלאכה	3,303
בניה	466
כל צריכה אחרת	249
תעשייה בהקצבה	42
חקלאות	2
סה"כ צרכנים	55,553

מספר צרכנים של החברה ליום 31 בדצמבר 2013:

סוג צרכן	מספר צרכנים
צריכה ביתית	49,132
גינון ציבורי	667
מוסדות רשות מקומית	445
בתי חולים	32
בתי מרחץ ומקוואות	12
מסחר ומלאכה	3,161
בניה	325
כל צריכה אחרת	254
תעשייה בהקצבה	36
חקלאות	3
סה"כ צרכנים	54,167



מקורות המים וטיפול בשפכים

- תאגיד "מי אשקלון" רוכש את המים מחברת המים הלאומית "מקורות". לתאגיד כ - 38 חיבורי צרכן "ממקורות" בעיר אשקלון ושני חיבורי צרכן בנתיבות, עיקר המים המסופקים מקורם במתקן ההתפלה הממוקם בדרומה של העיר.
- התאגיד מפעיל 2 מתקני טיהור שפכים:
 - **מתקן טיהור שפכים באשקלון:** אליו מוזרמים כ - 22,000 קו"ב שפכים ליממה. בימים אלו עובר המכון שדרוג וקירוי לנטרול ריחות לטיפול שלישוני.
 - **מתקן טיהור שפכים בנתיבות:** מתקן טיפול שפכים לעיר וליישובי הסביבה עתיד לטפל בכ- 8,000 קו"ב ליממה ונמצא בשלבי הרצה.
- הקולחים המופקים ממתקני טיהור השפכים מסופקים להשקיה חקלאית לאגודות מים אזוריות במועצות המקומיות.

השקעות בתאגיד בשנת 2014

שדרוג תשתיות מים

- סה"כ הושקעו 6,04 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג 11 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות.
- במהלך שנת העבודה 2014 הוחלפו באשקלון 3,500 מדי מים ובנתיבות 5,300 מדי מים בעלות כוללת של 0.5 מיליון ₪.
- בוצע סקר לגילוי נזילות סמויות /דלף בשכונות בעיר.
- בוצע סקר אנרגיה למערכות מים וביוב לצורך התייעלות אנרגטית.
- בוצעו עבודות תחזוקה שוטפת למתקני מים.

שדרוג תשתיות ביוב

- סה"כ הושקעו 8 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג קווי ביוב באורך של 4 ק"מ.
- בוצעו שטיפות צילום קווים מאספים בעלות של כ- 1 מיליון ₪.
- החל פרויקט שדרוג והרחבה של מט"ש אשקלון בעלות כוללת של כ-70 מיליון ₪ (פרויקט תלת שנתי) סך ההשקעות בשנת 2014 עומד על 16.2 מיליון ₪.
- הונחו מדי מפלס וספיקה בשוחות ביוב כפרויקט טכנולוגי משותף לרשות המים, "סוליד" טכנולוגיות ותאגיד מים.



תכנית השקעות לשנת 2015

שיקום ושדרוג תשתיות המים

- סה"כ מתוכננים לטיפול קווי המים באורך של 11 ק"מ בעלות של כ-6.86 מיליון ₪.
- השלמת החלפתם של מדי מים בהיקף של 3,000 מדים בסה"כ.
- טיפול לצמצום פחת המים.
- תכנון ותחילת הקמתו של מאגר חירום לעיר נתיבות.

שיקום ושדרוג תשתיות ביוב

- סה"כ מתוכננים לשיקום ושדרוג 5.2 ק"מ קווי ביוב בעלות כוללת של כ-8.1 מיליון ₪.
- טיפול תחזוקה, שטיפה וצילום קווים מאספים בעלות כ-1 מיליון ₪.
- שדרוג תחנת שאיבה גלי ים.
- יציאה למכרז ותחילת הקמתה של תחנת שאיבה לשכונת ברנע.
- סקר להפרדת מערכת הניקוז ממערכת הביוב
- המשך פרויקט שדרוג, הרחבה וקירוי לנטרול ריחות במט"ש אשקלון.
- סיום הרצה ותפעול מט"ש נתיבות.

שיפור וייעול תהליכי עבודה ושירות

- במהלך 2014 הוסמך התאגיד לתו תקן ISO 9001, ISO 14001 ו-ISO 18,001.
- הותקנה מערכת מידע גאוגרפית (GIS) ושילובה במערכות המידע בתאגיד, בתהליכי העבודה ובמערכי החירום העירוניים.
- בסוף שנת 2013 עבר תאגיד למתן שירות לקוחות וגבייה עצמאיים ו"התנתק" סופית ממערך הגבייה של עיריית אשקלון, בהקמת המערך הושקעו תכנון ומחשבה לשיפור תנאי השירות לצרכן ועמידה בכל אמות המידה לשירות כפי שנקבעו ע"י רשות המים, במהלך סוף 2014 נעשה סקר שביעות רצון תושבים לאיכות השירות במרכז הגבייה ושירות לקוחות.
- במהלך השנה יבוצע "פיילוט" לאיתור דליפת מים באמצעות מערכת המוצבת על קווי הולכת מים העשויים מפלדה לצמצום פחת המים.



פניות ציבור

סה"כ טופלו במהלך 2014 - 620 פניות ציבור להלן התפלגות פניות שכיחות:

437	בירור חיובי מים וחשבונות + הסדר
36	בקשה לזיכוי בגין נזילה בפרטית
51	בירור צריכה משותפת
33	בירור צריכה פרטית
29	תיקון קריאות /צריכות/מד לא תקין
22	עדכון מספר נפשות בנכס
12	בעיות ביוב ותשתיות

כלל הפניות טופלו בתוך 14 ימי עסקים.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

צריכת מים

צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר עוקב וכון ליום הקריאה. כדי שמד המים יקרא באופן תקין, יש לדאוג לנגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע ע"פ הערכה.

צריכה מחויבת במד מים דירתי משויך

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות) צריכה זו תיוסף צריכה משותפת.

הפרשי מדידה - צריכה משותפת- מד ראשי

- א. צריכה משותפת נקבעת לפי הפרש המדידה בין סך הקריאות מהמד הראשי לבין המדים המשויכים של יחידות הדיור בבניין.
- ב. כאשר קיימת צריכת מים משותפת, יש לחלק אותה שווה בשווה בין כל הדיירים עפ"י חוק (סעיף 25א' (1) לכללי תאגיד מים וביוב התש"ע.
- ג. בעסקים: הצריכה המשותפת מחולקת באחוזים לפי גודל נכס.
- ד. הסיבות לצריכה משותפת מגוונות והשכיחות שביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה, או השקיה ונזילות בצנרת הראשית.



אחריות על רשת המים

"מי אשקלון" בע"מ אחראית על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מניזולות או מאביזרים 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.

תשלום חשבון מים

יש לשלם את חשבון המים עד לתאריך הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון מים במועדו יחייב תוספת ריבית בהתאם לחוק. לתשומת לבך! אי תשלום החשבון יגרום חיוב בגין הוצאות אכיפה.



איכות השירות

מחלקת שרות לקוחות וגביה

1. מספר פניות בקבלת קהל וחלוקה לפי נושאים

משימות	ינואר 2014	פברואר 2014	מרץ 2014	אפריל 2014	מאי 2014	יוני 2014	יולי 2014	אוגוסט 2014	ספטמבר 2014	אוקטובר 2014	נובמבר 2014	דצמבר 2014
החלפת משלמים ובעלים	540	548	661	542	626	617	634	795	614	513	605	685
התקנת מד חדש	221	99	144	108	212	141	68	68	57	81	135	114
תיקון נזילה	235	206	166	149	145	175	116	147	203	95	182	287
הסדר הוראת קבע חוב/שוטף	172	199	133	240	527	536	113	117	202	139	174	179
עדכון נפשות והטבת זכאים	318	256	397	186	226	270	164	240	269	431	210	431
בדיקת איש שטח*	26	32	31	37	38	24	21	16	35	25	30	41
מד בורות	63	32	50	28	11	35	33	33	49	34	69	150
היטלי מים וביוב	32	23	26	28	25	24	6	35	32	26	35	35
גביית תשלום	242	197	314	381	429	435	441	627	739	583	512	1116
שונות (הצלבות, ברור חשבון, ניתוק מד, החזר כספי וכיו"ב)	1143	904	1193	956	673	785	801	922	1160	821	1034	1819
סה"כ	2992	2496	3115	2655	2912	3042	2397	3000	3360	2748	2986	4857



2. טיפול בצרכנים לפי זמני שרות

עמודה 1	ינואר 2014	פברואר 2014	מרץ 2014	אפריל 2014	מאי 2014	יוני 2014	יולי 2014	אוגוסט 2014	ספטמבר 2014	אוקטובר 2014	נובמבר 2014	דצמבר 2014
סה"כ שורתו	3337	2545	2811	3027	3187	3297	2332	2755	3316	2170	2590	4535
זמן שרות ממוצע (בדקות)	11.31	12.43	12.58	11.01	10.5	10.19	10.09	9.29	9.16	9.54	9.53	9.02
זמן המתנה ממוצע (בדקות)	19.44	11.21	10.27	20.25	9.36	8.48	4.14	6	5.07	3.47	5.24	11.29
מתוך פניות אלו:												
עמדת אקספרס	61	34	214	275	367	336	205	365	277	196	214	436
זמן שרות ממוצע (בדקות)	5.58	2.57	4.27	4.06	3.25	3.25	3.46	3.43	3.4	4.07	3.44	4.07
עמדת תשלומים	3	51	211	480	462	520	161	372	496	37	80	561
זמן שרות ממוצע (בדקות)	0.52	2.44	4.15	4.39	4.06	2.46	4.08	3.48	3.13	6.18	3.02	3.33



שרות מוקד טלפוני

טיפול בצרכנים לפי מוקד טלפוני

היקף פניות	סוג פנייה	נושא פנייה
4282	מידע כללי	בירור אכיפה
1879	בירור יתרת חוב	בירור אכיפה
1158	התראה	בירור אכיפה
653	ניתוק מים - שלם, נא לחבר	בירור אכיפה
1210	ניתוק מים- בירור בלבד	בירור אכיפה
1152	עיקול - שלם, נא להסיר עיקול	בירור אכיפה
1817	עיקול- ברור בלבד	בירור אכיפה
3026	טפסים כלליים	בירור טפסים
3723	מידע כללי	בירור מים
1750	מד בוררות	בירור מים
1388	מהות שימוש	בירור מים
703	צריכה משותפת	בירור מים
1077	צריכה פרטית	בירור מים
957	מידע כללי	בירור מצב חשבון
1696	בירור הוראת קבע	בירור מצב חשבון
2708	בירור יתרת חוב	בירור מצב חשבון
585	החזר כספים	בירור מצב חשבון
1870	הנחות	בירור מצב חשבון
8278	מידע כללי	מידע כללי
1141	החלפת משלמים	מידע כללי
523	העברה בנקאית	מידע כללי
1308	כתובת וזמני קבלת קהל	מידע כללי
15020	תשלום	תשלום
57,904		סה"כ



שיבושים ותקלות במים וביוב בשנת 2014

1. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2014 באשקלון:

כמות הפניות	נושא
-	בזבז מים
-	ברז הידרנט לא תקין
-	הארקה בשעון המים
26	התחברות ללא מד מים
90	חול בשעון המים
	חיבור מים
	לא דרך מוקד העירוני
624	לחץ מים לא תקין
173	מגוף מים לא תקין
6	מד מים פגום
63	מכסה מגוף
15	מפגעי קבלן צורת מים
140	נזילה עקב עבודה
178	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
2135	נזילת מים לפני השעון
237	פיצוץ מים משני
105	פיצוץ מים ראשי
57	ראש ברז פגום
76	תוקן אספלט קר/מצעים
174	תיקון ריצוף
28	תקלה באספקת מים
4,127	סה"כ



2. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2014 בנתיבות:

כמות הפניות	נושא
6	בזבוז מים
15	ברז הידרנט לא תקין
4	הארקה בשעון המים
10	התחברות ללא מד מים
4	חול בשעון המים
	חיבור מים
11	לחץ מים לא תקין
51	מגורף מים לא תקין
10	מד מים פגום
18	מכסה מגורף
2	מפגעי קבלן צורת מים
44	נזילה עקב עבודה
28	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
150	נזילת מים לפני השעון
640	פיצוץ מים משני
22	פיצוץ מים ראשי
15	ראש ברז פגום
20	תוקן אספלט קר/מצעים
105	תיקון ריצוף
7	תקלה באספקת מים
1162	סה"כ



3. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, באשקלון לשנת 2014:

נושא	כמות הפניות
ביוב במבנה עירוני	16
ביוב במוסדות חינוך	23
בעיות ניקוז לא באחריות התאגיד	
כוך ביוב פגום/חסר	503
מכוני ביוב	41
מפגעי עבודות קבלן	42
מפגעי קבלן ביוב	-
סתימת ביוב	872
סתימת ביוב בשטח פרטי	473
עבודות פיתוח	-
פריצת ביוב	1,822
קו ביוב שבור	15
שאיבה	67
שטיפת קווים	56
תיקון משלים	16
סה"כ	3,946



4. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, בנתיבות, לשנת 2014:

נושא	כמות הפניות
ביוב במבנה עירוני	40
ביוב במוסדות חינוך	11
בעיות ניקוז לא באחריות התאגיד	
כך ביוב פגום/חסר	60
מכוני ביוב	-
מפגעי עבודות קבלן	2
מפגעי קבלן ביוב	-
סתימת ביוב	350
סתימת ביוב בשטח פרטי	46
עבודות פיתוח	6
פריצת ביוב	472
קו ביוב שבור	8
שאיבה	26
שטיפת קווים	100
תיקון משלים	2
סה"כ	1,123

5. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים באשקלון - 2014:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
51	-	-	-	-	-	-	3	6	1	41	ינואר
44	-	-	-	-	1	1	3	4	2	33	פברואר
36	-	-	-	-	-	1	2	7	1	25	מרץ
21	-	-	-	-	1	1	3	4	1	11	אפריל
12	-	-	-	-	-	-	-	3	2	7	מאי
11	-	-	-	-	-	-	-	2	1	8	יוני
20	-	-	-	-	-	-	2	5	2	11	יולי
21	-	-	-	-	-	-	2	4	2	13	אוגוסט
15	-	-	-	-	-	-	1	5	1	8	ספטמבר
30	-	-	-	-	1	-	-	4	1	24	אוקטובר
39	-	-	-	-	1	-	1	4	4	29	נובמבר
42	-	-	-	-	-	2	2	3	3	32	דצמבר
342	-	-	-	-	4	5	19	51	21	242	סה"כ



6. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים בנתיבות - 2014:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
38	-	-	-	-	-	-	-	4	2	32	ינואר
40	-	-	-	-	-	-	-	2	1	37	פברואר
43	-	-	-	-	-	-	-	2	3	38	מרץ
43	-	-	-	-	-	-	-	-	2	41	אפריל
66	-	-	-	-	-	-	-	1	3	62	מאי
67	-	-	-	-	-	-	-	1	11	55	יוני
85	-	-	-	-	-	-	-	1	9	75	יולי
76	-	-	-	-	-	-	-	2	5	69	אוגוסט
77	-	-	-	-	-	-	1	1	5	70	ספטמבר
59	-	-	-	-	-	-	-	3	-	56	אוקטובר
33	-	-	-	-	-	-	-	1	4	58	נובמבר
50	-	-	-	-	-	1	-	2	-	47	דצמבר
707	-	-	-	-	-	1	1	20	45	640	סה"כ



7. מספר התקלות ברשת אספקת המים לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה:

באשקלון:

סה"כ	חודש												מהות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
201	26	25	19	6	11	10	4	7	9	18	30	34	פיצוץ בצינורות עד 2"
73	7	7	4	6	6	7	3	4	6	8	7	8	פיצוץ בצינורות 6" ÷ 3"
14	1	-	-	-	1	1	-	1	2	1	2	6	פיצוץ בצינורות מעל 6"
407	51	37	31	12	18	25	27	33	40	39	37	56	תקלות בחנוכיות מדי מים
695	85	69	55	25	37	42	34	45	57	66	76	105	סה"כ



בנתיבות:

סה"כ	חודש												מהות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
640	47	58	55	70	69	65	55	62	41	38	37	32	פיצוץ בציונרות עד 2"
21	2	1	3	2	2	1	1	1	-	2	2	4	פיצוץ בציונרות 6" ÷ 4"
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	פיצוץ בציונרות מעל 6"
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	תקלות בחנוכיות מדי מים
662	50	59	59	72	71	76	56	63	41	40	39	36	סה"כ

שלום שרעבי
מוכ"ל

איתמר שמעוני
יו"ר הדירקטוריון ור' העיר אשקלון