



דו"ח שנתי לצרכנים לשנת 2016

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 2001 לרבות תקנות וכללים שהותקנו ע"י הרשויות המוסמכות.

בעלי תפקידים

יו"ר הדירקטוריון: עו"ד הילה רווח.
מונכ"ל בפועל וחשב התאגיד: רו"ח שי שמעון חזוט
מהנדס תאגיד: אינג' איגור רוזנטל
מונהלת תפעול אשקלון: מר איציק טרם
מונהלת תפעול נתיבות: מר עמי רווח
מונהלת מחלקת שירות וגביה סניף אשקלון: גב' בקי אבנאים
מונהלת מחלקת שירות וגביה סניף נתיבות: גב' מירי טהור

חברי דירקטוריון

עו"ד הילה רווח
עו"ד ליליאן לוגסי
עו"ד איתן בן עמי
עו"ד ניצה שטרית
מר שמאור סימון

פרטי התקשרות עם החברה

כתובת משרדי החברה : שד' התעשייה 8, אשקלון (בנין 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 הצרכנים, שקיפות ואמינות, שמירה על בריאות הציבור, ערכי טבע ונוף ואיכות הסביבה.
- במהלך 2016 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" וסיפק לצרכניו סך 14.6 מיליון קוב מים מהם 12.5 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 2.1 מיליון קוב בעיר נתיבות.
- במהלך השנה פונה וטיהר שפכים בהיקף של כ-13 מיליון קוב מים כ- 9.8 מיליון קוב שפכים בעיר אשקלון.
- פחת המים התאגידי עומד על 10.1% בשנת 2016 לעומת 9.6% בשנת 2015. התאגיד נוקט פעולות לצמצום פחת המים בתוך כך הוחלפה כמות נכבדה של מדי מים באשקלון ובנתיבות בסה"כ הוחלפו במהלך השנים 2015 - 2013 למעלה מ- 42,000 מדי מים, כמו כן בוצעו סקרים לגילוי דלף ולחיבורים בלתי חוקיים.
- אחוז הגבייה השוטף עומד על 80% בשנת 2016. הנחת העבודה היא כי במהלך השנה השוטפת 2017 נעמיק הגבייה לשנים הקודמות תוך שאיפה לייצוב אחוזי הגבייה עד ל 95% לפחות.

מספר צרכנים של החברה

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2016

מספר צרכנים	סוג הצרכן
52,730	צריכה ביתית
647	גינון ציבורי
387	מוסדות רשות מקומית
18	בתי חולים ומקוואות
3,491	מסחר ומלאכה
800	בניה
482	כל צריכה אחרת
27	צרכנים גדולים
4	חקלאות
58,586	סה"כ צרכנים

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2015

מספר צרכנים	סוג הצרכן
51,451	צריכה ביתית
668	גינון ציבורי
404	מוסדות רשות מקומית
19	בתי חולים ומקוואות
3,423	מסחר ומלאכה
674	בניה
466	כל צריכה אחרת
19	צרכנים גדולים
3	חקלאות
57,124	סה"כ צרכנים



מקורות המים וטיפול בשפכים

- תאגיד "מי אשקלון" רכש 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 - 28,000 קוב שפכים ליממה. בימים אלו עובר המכון שדרוג וקירוי לנטרול ריחות לטיפול שלישוני.
 - מתקן טיהור שפכים נתיבות : מתקן טיפול שפכים לעיר וליישובי הסביבה אליו מוזרמים כ 8,500 מ"ק ליממה
- הקולחין המופקים ממתקני טיהור השפכים מסופקים להשקיה חקלאית לאגודות מים אזוריות במועצות המקומיות.

השקעות בתאגיד בשנת 2016

שדרוג תשתיות מים

- הושקעו 2.4 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג 5 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות.
- הושקעו כ- 4.1 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים באשקלון ובנתיבות.
- במהלך שנת העבודה 2016 הוחלפו באשקלון כ- 2,918 מדי מים ובנתיבות כ- 327 מדי מים.
- 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

- הושקעו כ- 6.7 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג קווי ביוב באורך של 6 ק"מ באשקלון ובנתיבות.
- הושקעו כ- 1.5 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב באשקלון ובנתיבות.
- בוצעו שטיפות וצילום קווי ביוב מאספים בעלות של כ- 1 מיליון ₪.
- פרויקט השדרוג של מס"ש אשקלון בעלות כוללת של כ- 70 מיליון ₪ נמצא בשלבי ביצוע.
- סך ההשקעות בשנת 2016 עומד על כ- 16 מיליון ₪.
- פרויקט הקמת תחנת שאיבה ברנע ב-ג אשקלון, בעלות כוללת של כ- 16 מיליון ₪, נמצא בשלבי ביצוע. סך ההשקעות בשנת 2016 עומד על כ- 0.4 מיליון ₪.
- ביטול תחנת שאיבה גלי ים ותחנת שאיבה עוניה

השקעות מתוכננות ע"י התאגיד לשנת 2017

- השקעה בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב, שדרוג והרחבה של מכוני טיהור שפכים, התאמת תחנת שאיבה ומתקני טיהור השפכים בעלות כוללת של כ- 86 מיליון ₪.
- טיפול, תחזוקה ושטיפה של קווים מאספים בעלות של כ- 2 מיליון ₪.
- סיום הרצת ותפעול מס"ש נתיבות וביטול תחנת שאיבה "גלי ים".
- צמצום פחת המים וביצוע סקרים לשיפור התשתיות.

שיפור וייעול תהליכי עבודה ושירות

- התאגיד הוסמך לתו תקן ISO 9001, ISO 14001 ו-ISO 18,001.
- הותקנה מערכת מידע גאוגרפית (GIS) ושילובה במערכות המידע בתאגיד, בתהליכי העבודה ובמערכי החירום העירוניים.
- במהלך השנה יבוצע "פיילוט" לאיתור דליפת מים באמצעות מערכת המוצבת על קווי הולכת מים העשויים מפלדה לצמצום פחת המים.
- במהלך שנת 2017 תותקן מערכת ניהול צריכה חכמה לצורך ביצוע בדיקה השוואתית ומדידת צריכה באופן יעיל ומדויק.
- במהלך שנת 2017 תפוצל העיר לשני אזורי חיוב וגביה כחלק מתוכנית לשיפור השירות לתושב וייעול זמוני טיפול והמתנה.

פניות ציבור (אשקלון ונתיבות)

סה"כ סופלו במהלך 2016 - 671 פניות ציבור להלן התפלגות הפניות

סוג הפניה	מס' פניות
בירור חיוב והסדרים	371
תיקוני מילה	60
בירור צריכה פרטית	59
בירור צריכה משותפת	86
עדכון נפשות	35
ביוב ותשתיות	33
החלפת משלמים	27
סה"כ	671

***מדובר בפניות כהגדרתן באמות המידה לשירות

***כלל הפניות סופלו בתוך 14 ימי עסקים ו/או בהתאם להוראות אמות המידה לשירות.

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) לצריכה זו תיוספף צריכה משותפת.

הפרשי מדידה (צריכה משותפת) ממד המים הראשי

- א. הפרשי מדידה נקבעים לפי הפרש המדידה בין סך הקריאות ממד המים ראשי לבין המדים המשויכים של יחידות הדיור בבניין.
- ב. כאשר קיימים בנכס הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי מתבצעת חלוקה של הפרשי מדידה באופן שווה בין כל הדיירים בבניין או בחלוקה לפי גודל נכס בהתאם להוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין ובליווי אסמכתאות הנדרשות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות) תשע"א 2011
- ג. הסיבות להפרשי מדידה מוגוונות והשכיחות שביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה, או השקיה ונוזילות 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 מנוזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

תעריפי המים

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב. תאגיד המים מעדכן התעריפים בהתאם לפרסומים בדבר התעריפים המתבצעים על ידי רשות המים. סכום לחיוב נקבע ע"י הכפלת כמות הצריכה במ"ק בתעריפים הנוקבים ובהתאם לסוג הצריכה (ביתי, גינות עירוני, מסחרי...)

תשלום חשבון מים

יש לשלם את חשבון המים עד לתאריך הנוקב בחשבון. אי תשלום חשבון מים במועדו מחייב תוספת ריבית פיגורים בהתאם לחוק. לתשומת לבך! אי תשלום החשבון יגרוור חיוב נוסף בגין הוצאות אכיפה.

איכות השירות

צוות שירות הלקוחות בתאגיד מי אשקלון מעמיד את איכות השירות לצרכנים בראש העדיפויות. בשנת 2016 טופלו למעלה מ 51,000 פניות על ידי מוקד השירות הטלפוני. כמו כן המוקד הפרונטלי העניק שירות ליותר מ 31,000 צרכנים.

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2016

***הנתונים הנם לסניף אשקלון

זמני טיפול והמתנה - מרכז שירות הלקוחות פרונטלי בשנת 2016 (אשקלון)

זמן המתנה ממוצע	זמן טיפול ממוצע	כמות לקוחות
6.88	6.84	31,034

זמני טיפול והמתנה - מרכז שירות הלקוחות פרונטלי בשנת 2015 (אשקלון)

זמן המתנה ממוצע	זמן טיפול ממוצע	כמות לקוחות
5.49	8.57	32,661

***הנתונים שלעיל הנם בדקות.

פילוח פניות מרכז שירות לקוחות פרונטלי

נושא הפניה	כמות הפניות - אשקלון	כמות הפניות - נתיבות
עדכון הוראת קבע	3,156	884
פניות ציבור	637	249
מסירת קריאה על ידי תושב	616	51
תשלומים	9,907	156
עדכון נפשות	3,464	990
החלפת מחזיקים	7,538	1,353
הטבה לאוכלוסייה מיוחדת	239	444
התקנות מדי מים	1,464	476
איתור טלפוני צריכה חריגה	2,189	1,165
הסדרי חוב	681	156
כינוס נכסים	286	38
דמי הקמה והיטלים	307	18
ברור צריכות וחשבונות	10,176	106
תיקוני צריכה	3,027	656
תחום מסלקה	3,110	746
בקשה לבדיקת מד	150	32
החלפות מדי מים	2,953	365
אחר	705	
סה"כ	50,605	7,885

נתונים בדבר מוקד טלפוני

כמות שיחות נענות	כמות שיחות מענה קולי ואינטרנט	% פניות תשלומים אנושי מסה"כ פניות נענות
51,001	39,673	28.5%

***מענה קולי ואינטרנט אינם נמוים בסה"כ שיחות נכנסות

זמן טיפול ממוצע	זמן המתנה ממוצע
4.5 דקות	1.4 דקות

להלן תחומי טיפול עיקריים בפניות למוקד הטלפוני - 2016

נושא הפניה
ברור חשבון
בקשה לקבלת מסמכים
מסירת קריאת מד מים
תשלומים

שיבושים ותקלות במים וביוב בשנת 2016

1. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2016 באשקלון:

כמות הפניות	נושא
-	בזבוז מים
14	ברז הידרנט לא תקין
-	הארקה בשעון המים
34	התחברות ללא מד מים
110	חול בשעון המים
10	חיבור מים
665	לחץ מים לא תקין
107	מגוץ מים לא תקין
8	מד מים פגום
69	מכסה מגוץ
1	מפגעי קבלן צורת מים
14	נזילה עקב עבודה
220	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
999	נזילת מים לפני השעון
1,499	פיצוץ מים משני
39	פיצוץ מים ראשי
127	ראש ברז פגום
22	תוקן אספלט קר/מצעים
375	תיקון ריצוף
14	תקלה באספקת מים
4,327	סה"כ

2. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2016 בנתיבות:

כמות הפניות	נושא
0	בזבוז מים
1	ברז הידרנט לא תקין
0	הארקה בשעון המים
5	התחברות ללא מד מים
3	חול בשעון המים
0	חיבור מים
5	לחץ מים לא תקין
1	מגוף מים לא תקין
0	מד מים פגום
0	מכסה מגוף
0	מפגעי קבלן צורת מים
3	ניזלה עקב עבודה
41	ניזלת ברז כיבוי (הידרנט)
142	ניזלת מים לפני השעון
705	פיצוץ מים משני
39	פיצוץ מים ראשי
26	ראש ברז פגום
3	תוקן אספלט קר/מצעים
121	תיקון ריצוף
0	תקלה באספקת מים
1095	סה"כ

3. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, באשקלון לשנת 2016:

כמות הפניות	נושא
17	ביוב במבנה עירוני
21	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
618	כך ביוב פגום/חסר
49	מכוני ביוב
3	מפגעי עבודות קבלן
-	מפגעי קבלן ביוב
ראה סעיף 11 פריצת ביוב	סתימת ביוב
980	סתימת ביוב בשטח פרטי
4	עבודות פיתוח
2,289	פריצת ביוב
5	קו ביוב שבור
16	שאיבה
מתבצע במסגרת טיפול מונע לפי ת.ע.	שטיפת קווים
18	תיקון משלים
4,020	סה"כ

4. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, בותיבות, לשנת 2016:

כמות הפניות	נושא
0	ביוב במבנה עירוני
3	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
83	כך ביוב פגום/חסר
0	מכוני ביוב
0	מפגעי עבודות קבלן
0	מפגעי קבלן ביוב
402	סתימת ביוב
50	סתימת ביוב בשטח פרטי
0	עבודות פיתוח
532	פריצת ביוב
8	קו ביוב שבור
0	שאיבה
94	שטיפת קווים
0	תיקון משלים
1,172	סה"כ

5. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים באשקלון - 2016:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש	
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"		
147	-	-	-	-	1	2	2	1	-	-	141	ינואר
152	-	-	-	-	1	1	2	1	-	-	147	פברואר
142	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	139	מרץ
127	-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	122	אפריל
98	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	96	מאי
86	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	84	יוני
88	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	87	יולי
94	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	92	אוגוסט
130	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	129	ספטמבר
128	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	125	אוקטובר
176	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	172	נובמבר
170	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-	165	דצמבר
1,538					8	9	12	8	2		1,499	סה"כ

6. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים בנתיבות - 2016:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש	
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"		
40	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	38	ינואר
46	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	43	פברואר
52	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	50	מרץ
54	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	53	אפריל
78	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	74	מאי
73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	73	יוני
77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	77	יולי
78	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	74	אוגוסט
88	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	83	ספטמבר
49	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	45	אוקטובר
62	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	60	נובמבר
36	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	35	דצמבר
733							28				705	סה"כ

7. ממספר 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	
1,499	165	172	125	129	92	87	84	96	122	139	147	141	פיצוץ בציונרות עד 2"
22	2	2	2	1	1	-	1	2	3	2	3	3	פיצוץ בציונרות 6" ÷ 3"
17	3	2	1	-	1	1	1	-	2	1	2	3	פיצוץ מעל 6" בציונרות
999	85	97	85	83	71	95	88	72	76	79	81	87	תקלות בחנוכיות מדי מים
2,537	255	273	213	213	165	183	174	170	203	221	233	234	סה"כ

בנתיבות:

סה"כ	חודש												מהות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
705	35	60	45	83	74	77	73	74	53	50	43	38	פיצוץ בציונרות עד 2"
39	1	2	4	5	4	5	6	4	1	2	3	2	פיצוץ בציונרות 6" ÷ 4"
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	פיצוץ מעל 6" בציונרות
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	תקלות בחנוכיות מדי מים
744	36	62	49	88	78	82	79	78	54	52	46	40	סה"כ

רו"ח שי חזוט
מונ"ל בפועל

עו"ד הילה רווח
יו"ר הדירקטוריון