



דו"ח שנתי לצרכנים לשנת 2017

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.
מוכ"ל בפועל וחשב התאגיד: רו"ח שי שמעון חוזט
מהנדס התאגיד: אינג' איגור רוזנטל
מונהל תפעול אשקלון: מר איציק טרם
מונהל 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 לילאן לוגסי
עו"ד ניצה שטרית
מר שמאור סימון

פרטי התקשרות עם החברה

כתובת משרדי החברה : רח' אבן עזרא 35 אשקלון .

טל. 08-6793000

פקס. 08-6793005

טלפון חיום: 1-800-800-277

מרכז שירות לקוחות וגביה - אשקלון

כתובתנו: רח' יורם ורין 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 2017 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" 16.7 מיליון קוב מים וסיפק לצרכניו סך של 14.9 מיליון קוב מים מהם 12.6 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 2.3 מיליון קוב בעיר נתיבות.
- במהלך השנה פונה וטיהר שפכים בהיקף של כ- 13.4 מיליון קו"ב מהם כ- 10.1 מיליון קוב שפכים במט"ש אשקלון וכ- 3.3 מיליון קו"ב שפכים במט"ש נתיבות.
- פחת המים התאגידי עומד על 10.6% בשנת 2017 לעומת 10.1% בשנת 2016. התאגיד נוקט פעולות לצמצום פחת המים בתוך כך הוחלפה כמות נכבדה של מדי מים באשקלון ובנתיבות בסה"כ הוחלפו במהלך השנים 2013 - 2017 למעלה מ- 46,000 מדי מים, כמו כן בוצעו סקרים לגילוי דלף ולחיבורים בלתי חוקיים.
- אחוז הגבייה השוטף עומד על 80% בשנת 2017. הנחת העבודה היא כי במהלך השנה השוטפת 2018 נעמיק הגבייה לשנים הקודמות תוך שאיפה לייצוב אחוזי הגבייה עד ל 95% לפחות.



מספר צרכנים של החברה

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2017

מספר צרכנים	סוג הצרכן
53,977	צריכה ביתית
679	גינון ציבורי
390	מוסדות רשות מקומית
37	בתי חולים ומקוואות
3564	מסחר ומלאכה
852	בניה
473	כל צריכה אחרת
24	צרכנים גדולים
2	חקלאות
59,998	סה"כ צרכנים

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



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 אשקלון.
- התאגיד מפעיל 2 מתקני טיהור שפכים:
 - מתקן טיהור שפכים באשקלון : אליו מוזרמים כ - 28,000 קוב שפכים ליממה. בימים אלו עובר המכון שדרוג לטיפול שלישוני, הרחבתו לספיקה של 40,000 מק"י וקירוי לנטרול ריחות.
 - מתקן טיהור שפכים בנתיבות : מתקן טיפול שפכים לעיר וליישובי הסביבה אליו מוזרמים כ- 9,000 מק"י.
- הקולחין המופקים ממתקני טיהור השפכים מסופקים להשקיה חקלאית לאגודות מים אזוריות במועצות המקומיות הסובבות את העיר אשקלון.



השקעות בתאגיד בשנת 2017

שדרוג תשתיות מים

- הושקעו 3.7 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג 6.8 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות.
- הושקעו כ- 3.6 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים באשקלון ובנתיבות.
- הוזמנה תוכנית אב למים חדשה באשקלון, נמצאת בשלבי הכנה מתקדמים ע"י חב' אגת הנדסה בע"מ.
- הוזמן עדכון לתכנית אב למים בנתיבות, בשלבי הכנה מתקדמים ע"י חב' אגת הנדסה בע"מ.

שדרוג תשתיות ביוב

- הושקעו כ- 2.6 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג קווי ביוב באורך של 2.0 ק"מ באשקלון ובנתיבות.
- הושקעו כ- 9.7 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב באשקלון ובנתיבות.
- בוצעו שטיפות וצילום קווי ביוב מאספים בעלות של כ- 1 מיליון ₪.
- פרויקט הקמת תחנת שאיבה ברנע ב'- ג' אשקלון, בעלות כוללת של כ- 16 מיליון ₪, נמצא בשלבי ביצוע.
- סך ההשקעות בשנת 2017 עומד על כ- 2.6 מיליון ₪.
- בוצע סקר אנרגיה לרבות בדיקת נצילות אנרגטית של מתקני שאיבת שפכים.

תכנית השקעות לשנת 2018

שיקום ושדרוג תשתיות המים

- סה"כ מתוכננים לשיקום/שדרוג קווי המים באורך של כ- 14 ק"מ בעלות של כ- 10 מיליון ₪.
- טיפול לצמצום פחת המים.

אשקלון:

- המשך החלפת מדי מים בהתאם להוראות כללי מדידת מים.
- בכוונת התאגיד להמשיך לבצע סקר דלף בשכונות נוספות.
- המשך ביצוע שיקום וחידוש תשתיות מים, ב- 2017 הוחלפו כ- 4.8 ק"מ של קווים ראשיים, במהלך שנת 2018 מתוכנן שדרוג וחידוש של כ- 8 ק"מ.
- שיפור תהליכי קריאה והחלפת מדי מים באמצעות מסופונים חדשים שנוכשו.
- פעילות לאיתור חיבורי מים לא מבוקרים (גניבות מים).
- הקמת אזורי קריאה (א.ת. דרומי והצפוני).
- בכוונת התאגיד לבצע סקר חיבור גינון.
- מעקב קבוע אחר צריכות וחיבורים של צרכנים גדולים.
- בכוונת התאגיד לבצע בדיקת תקינות/בוררות מדי מים של חב' "מקורות".

נתיבות:

- מתוכננת התקנת מערכת קר"מ ("קריאה מרחוק")
- נכון להיום התאגיד בשלבי תכנון מערכת DMA ע"י חברת אגת הנדסה.
- המשך ביצוע שיקום וחידוש תשתיות מים, ב- 2017 הוחלפו כ- 2.0 ק"מ של קווים ראשיים, ב- 2018 מתוכננת פעילות שיקום ושדרוג של כ- 6 ק"מ.
- פעילות לאיתור חיבורי מים לא מבוקרים (גניבות מים).
- מעקב קבוע אחר צריכות וחיבורים של צרכנים גדולים.
- בכוונת התאגיד לבצע בדיקת תקינות/בוררות מדי מים של חב' "מקורות"

פיתוח תשתיות מים

סה"כ מתוכננת השקעה של כ- 26 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים בנתיבות ואשקלון כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.

שיקום ושדרוג תשתיות ביוב

- סה"כ מתוכננת השקעה בשיקום ושדרוג קווי ביוב בסך של כ- 33 מיליון ₪, כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג. טיפול תחזוקה, שטיפה וצילום קווים מאספים בעלות כ- 1 מיליון ₪.
- סקר להפרדת מערכת הניקוז ממערכת הביוב
- המשך פרויקט שדרוג, הרחבה וקירוי לנטרול ריחות במט"ש אשקלון.

פיתוח תשתיות ביוב:

- מתוכננת השקעה בפיתוח תשתיות ביוב בסך של כ- 40 מיליון ₪ כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.
- מתוכננת השקעה בהמשך שדרוג מט"ש אשקלון בסך של כ- 17 מיליון ₪.
- מתוכננת השקעה בשדרוג מט"ש נתיבות בסך של כ- 7 מיליון ₪.
- המשך פרויקט הקמת תחנות שאיבה ברנע ב'ג', השקעה בסך של כ- 13 מיליון ₪.

שיפור וייעול תהליכי עבודה ושירות

- התאגיד קיבל את התקנים הבאים והקים את מערכות ISO הבאות:
ניהול סביבתי לפי ת"י ISO:2004 14001, מערכת ניהול בטיחות בתעסוקה לפי ת"י OHSAS 18001:2007
ומערכת ניהול איכות לפי ת"י ISO:2008 9001.
- אשקלון ונתיבות הוסמכו לתקני איכות = תו הזהב ועמדו בהצלחה במבדק מעקב.
- 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 הותקנה מערכת ניהול צריכה חכמה לצורך ביצוע בדיקה השוואתית ומדידת צריכה באופן יעיל ומדויק.
- במהלך שנת 2017 פוצלה העיר ל- 2 אזורי חיוב וגביה כחלק מתוכנית לשיפור השירות לתושב וייעול זמני טיפול והמתנה.

פניות ציבור (אשקלון ונתיבות)

סה"כ טופלו במהלך 2017 - **669** פניות ציבור להלן התפלגות הפניות

סוג הפניה	מס' פניות
ביחור חיוב והסדרים	471
תיקוני נזילה	33
ביחור צריכה פרטית	24
ביחור צריכה משותפת	63
עדכון נפשות	13
ביוב ותשתיות	48
החלפת משלמים	17
סה"כ	669

***מדובר בפניות כהגדרתן באמות המידה לשירות

***כלל הפניות טופלו 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 וכן 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 בהתאם להוראות אמות המידה לשירות.

צריכה מחויבת במד מים דירתי משויך

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות) לצריכה זו יתווספו הפרשי המדידה ("צריכה משותפת").

הפרשי מדידה ("צריכה משותפת") הנמדדת במד המים הראשי של הבניין

- א. הפרשי מדידה נקבעים לפי הפרש המדידה בין סך הצריכה שנמדדה במד המים ראשי לבין סך הצריכה שנמדדה במדי המים 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 מגוונות והשכיחות שביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה, או השקיה ומזילות בצנרת הראשית.

אחריות על רשת המים

"מי אשקלון" בע"מ אחראית על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי בכל נכס. האחיות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מנזילות או מאבזורים שאינם תקינים.

תעריפי המים

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב. תאגיד המים מעדכן התעריפים בהתאם לפרסומים בדבר עדכון תעריפים המתבצעים על ידי רשות המים. הסכום לחיוב המופיע בשוברי התשלום נקבע ע"י הכפלת כמות הצריכה במ"ק בתעריפים הנקובים ובהתאם לסוג הצריכה: צריכה ביתית, גיון עירוני, שימוש מסחרי וכד'.



תשלום חשבון מים

יש לשלם את חשבון המים עד לתאריך האחרון לתשלום הנקוב בשוברי התשלום. אי תשלום חשבון מים במועדו מחייב תוספת ריבית פיגורים בהתאם לחוק. לתשומת לבך! אי תשלום החשבון יגרור חיוב נוסף בגין הוצאות אכיפה והליכי הוצל"פ אם וכאשר יידרש התאגיד להפעיל הליכי גביה.

איכות השירות

צוות שירות הלקוחות בתאגיד מי אשקלון מעמיד את איכות השירות לצרכנים בראש סדר העדיפויות. בשנת 2017 טופלו למעלה מ 62,000 פניות על ידי מוקד השירות הטלפוני. כמו כן המוקד הפרונטלי העניק שירות ליותר מ 29,000 צרכנים.

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2017 :

***הנתונים הנם לסינף אשקלון

זמני טיפול והמתנה - מרכז שירות הלקוחות פרונטלי בשנת 2017 (אשקלון)

זמן המתנה ממוצע	זמן טיפול ממוצע	כמות לקוחות
9.18	7.33	29,169

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

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

פילוח פניות מרכז שירות לקוחות פרונטלי

נושא הפניה	כמות הפניות - אשקלון	כמות הפניות - נתיבות
עדכון הוראת קבע	3,675	979
פניות ציבור	706	211
מסירת קריאה על ידי תושב	685	20
תשלומים + גביה יזומה	8,468	4,551
עדכון נפשות	4,239	713
החלפת מחזיקים	8,026	1,254
הטבה לאוכלוסייה מיוחדת	284	495
התקנות מדי מים	1,759	418
איתור טלפוני צריכה חריגה	1,809	701
הסדרי חוב	477	85
כינוס נכסים	153	25
דמי הקמה והיטלים	242	27
ברור צריכות וחשבונות	9,584	1,133
תיקוני צריכה	3,206	362
תחום מסלקה	2,269	610
בקשה לבדיקת מד	124	20
החלפות מדי מים	3,689	1,357
אחר	619	1,002
סה"כ	50,014	13,963



נתונים בדבר מוקד טלפוני

כמות שיחות נענות	כמות שיחות מענה קולי ואינטרנט	% פניות תשלומים אושי מסה"כ פניות נענות
62,380	44,561	19%

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

זמן טיפול ממוצע	זמן המתנה ממוצע
4.06 דקות	1.40 דקות

להלן תחומי טיפול עיקריים בפניות למוקד הטלפוני - 2017

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



שיבושים ותקלות במים וביוב בשנת 2017

1. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2017 באשקלון:

כמות הפניות	נושא
-	בזבוז מים
8	ברז הידרנט לא תקין
-	הארקה בשעון המים
28	התחברות ללא מד מים
119	חול בשעון המים
11	חיבור מים
716	לחץ מים לא תקין
117	מגוף מים לא תקין
38	מד מים פגום
58	מכסה מגוף
8	מפגעי קבלן צנרת מים
22	נזילה עקב עבודה
208	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
840	נזילת מים לפני השעון
1,415	פיצוץ מים משני
33	פיצוץ מים ראשי
42	ראש ברז פגום
19	תוקן אספלט קר/מצעים
149	תיקון ריצוף
7	תקלה באספקת מים
3,838	סה"כ



2. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2017 בנתיבות:

נושא	כמות הפניות
בזבז מים	0
ברז הידרנט לא תקין	1
הארקה בשעון המים	0
התחברות ללא מד מים	0
חול בשעון המים	3
חיבור מים	0
לחץ מים לא תקין	10
מוגף מים לא תקין	0
מד מים פגום	0
מכסה מוגף	0
מפוגעי קבלן צורת מים	2
נילה עקב עבודה	2
נילת ברז כיבוי (הידרנט)	42
נילת מים לפני השעון	194
פיצוץ מים משני	975
פיצוץ מים ראשי	55
ראש ברז פגום	18
תוקן אספלט קר/מצעים	0
תיקון ריצוף	330
תקלה באספקת מים	0
סה"כ	1,632

3. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, באשקלון לשנת 2017:

כמות הפניות	נושא
20	ביוב במבנה עירוני
25	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
522	כך ביוב פגום/חסר
47	מכוני ביוב
8	מפגעי עבודות קבלן
-	מפגעי קבלן ביוב
ראה סעיף פריצת ביוב	סתימת ביוב
1,016	סתימת ביוב בשטח פרטי
17	עבודות פיתוח
2,408	פריצת ביוב
7	קו ביוב שבור
23	שאיבה
מתבצע במסגרת טיפול מונע לפי ת.ע.	שטיפת קווים
16	תיקון משלים
4109	סה"כ

4. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, בנתיבות, לשנת 2017:

כמות הפניות	נושא
0	ביוב במבנה עירוני
0	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
113	כך ביוב פגום/חסר
0	מכוני ביוב
0	מפגעי עבודות קבלן
0	מפגעי קבלן ביוב
499	סתימת ביוב
42	סתימת ביוב בשטח פרטי
0	עבודות פיתוח
541	פריצת ביוב
0	קו ביוב שבור
0	שאיבה
107	שטיפת קווים
0	תיקון משלים
1,302	סה"כ

5. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים באשקלון - 2017:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
135	0	0	0	0	0	0	1	1	0	133	ינואר
140	0	0	0	0	0	0	0	1	1	138	פברואר
135	0	0	0	0	1	1	1	1	0	131	מרץ
122	0	0	0	0	1	1	2	1	2	115	אפריל
92	0	0	0	1	1	0	0	0	0	90	מאי
81	0	0	0	0	0	2	0	0	0	79	יוני
84	0	0	0	0	0	1	0	1	0	82	יולי
88	0	0	0	0	1	0	1	0	0	86	אוגוסט
122	0	0	0	0	0	1	0	0	0	121	ספטמבר
124	0	0	0	0	1	1	3	1	0	118	אוקטובר
165	0	0	0	0	0	0	2	1	0	162	נובמבר
157	0	0	0	0	0	0	1	1	0	155	דצמבר
1,445	0	0	0	1	5	7	11	8	3	1,410	סה"כ

6. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים בנתיבות - 2017:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
61	-	-	-	-	-	-	4	-	-	57	ינואר
48	-	-	-	-	-	-	2	-	-	46	פברואר
69	-	-	-	-	-	-	4	-	-	65	מרץ
70	-	-	-	-	-	-	3	-	-	67	אפריל
83	-	-	-	-	-	-	3	-	-	80	מאי
110	-	-	-	-	-	-	4	-	-	106	יוני
135	-	-	-	-	-	-	8	-	-	127	יולי
149	-	-	-	-	-	-	8	-	-	141	אוגוסט
115	-	-	-	-	-	-	5	-	-	110	ספטמבר
99	-	-	-	-	-	-	7	-	-	92	אוקטובר
49	-	-	-	-	-	-	4	-	-	45	נובמבר
42	-	-	-	-	-	-	3	-	-	39	דצמבר
1,030	-	-	-	-	-	-	55	-	-	975	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	
1,410	155	162	118	121	86	82	79	90	115	131	138	133	פיצוץ בציונות עד 2"
22	2	3	4	0	1	1	0	0	5	2	2	2	פיצוץ בציונות 6" ÷ 3"
13	0	0	2	1	1	1	2	2	2	2	0	0	פיצוץ מעל 6" בציונות
840	71	81	71	69	59	81	74	62	64	67	68	73	תקלות בחנוכיות מדי מים
2,285	228	246	195	191	147	165	155	154	186	202	208	208	סה"כ

בנתיבות:

סה"כ	חודש												מהות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
975	39	45	92	110	141	127	106	80	67	65	46	57	פיצוץ בציונות עד 2"
55	3	4	7	5	8	8	4	3	3	4	2	4	פיצוץ בציונות 6" ÷ 4"
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	פיצוץ מעל 6" בציונות
194	8	9	19	22	28	25	21	16	13	13	9	11	תקלות בחנוכיות מדי מים
1,224	50	58	118	137	177	160	131	99	83	82	57	72	סה"כ

רו"ח שי חזוט
מונ"ל בפועל

עו"ד הילה רווח
יו"ר הדירקטוריון