

דו"ח שנתי לצרכנים לשנת 2018

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.
מונ"ל בפועל וחשב התאגיד: רח"ח שי שמעון חזוט
מהנדס התאגיד: איג'ל איגור רוזנטל
מונהל תפעול אשקלון: מר איציק טרם
מונהל תפעול נתיבות: מר עמי רווח
מונהלת מחלקת שירות וגביה סיניף אשקלון: גב' בקי אבנאים
מונהלת מחלקת שירות וגביה סיניף נתיבות: גב' מירי טהור

חברי דירקטוריון

עו"ד הילה רווח
עו"ד לילאן לוגסי
עו"ד אבי נמרודי
מר שמאור סימון

פרטי התקשרות עם החברה

כתובת משרדי החברה: רח' אבן עזרא 35 אשקלון.

טל. 08-6793000

פקס. 08-6793005

טלפון חיונים: 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 לכיא 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 2018 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" וסיפק לצרכניו סך של 17.4 מיליון קוב מים וסיפק לצרכנים סך של 15.7 מיליון קוב מים מתוכם מהם 13.3 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 2.4 מיליון קוב בעיר נתיבות.
- במהלך השנה פיוה וטיהר שפכים בהיקף של כ- 14 מיליון קו"ב מהם כ- 10.1 מיליון קוב שפכים במט"ש אשקלון וכ- 3.7 מיליון קו"ב שפכים במט"ש נתיבות.
- פחת המים התאגידי עומד על 9.9% בשנת 2018 לעומת 10.6% בשנת 2017. התאגיד נוקט פעולות לצמצום פחת המים. לצורך העניין, בשנת 2018 הוחלפו באשקלון למעלה מ- 19,000 מדי מים והתאגיד משקיע מאמצים רבים לאיתור מוקדם של דלף וחיבורים בלתי חוקיים.
- אחוז הגבייה השוטף עומד על כ- 80% בשנת 2018 ו- 92% מצטבר לכל השנים. תאגיד המים מעמיק הגבייה לשנים קודמות ולשוטף מתוך מגמה למונע הישנות חובות ומתוך שאיפה לייצב אחוז הגבייה המצטבר על 95% לפחות.

מספר צרכנים של החברה

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2018

מספר צרכנים	סוג הצרכן
55,733	צריכה ביתית
729	גיוון ציבורי
384	מוסדות רשות מקומית
38	בתי חולים ומקוואות
3681	מסחר ומלאכה
932	בניה
452	כל צריכה אחרת
24	צרכנים גדולים
2	חקלאות
61,975	סה"כ צרכנים

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2017

מספר צרכנים	סוג הצרכן
53,977	צריכה ביתית
679	גיוון 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

מקורות המים וטיפול בשפכים

- תאגיד "מי אשקלון" חוכש 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 נתיבות : 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 2018

שדרוג תשתיות מים

- הושקעו 6.1 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג כ-8 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות.
- הושקעו כ-4.4 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 לתוכנית אב למים בנתיבות, בשלבי הכנה מתקדמים ע"י חב' אגת הנדסה בע"מ.

שדרוג תשתיות ביוב

- הושקעו כ-18 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג קווי ביוב באורך של כ-8 ק"מ באשקלון ובנתיבות.
- הושקעו כ-13.4 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב באשקלון ובנתיבות.
- אושרה תוכנית אב לביוב בערים אשקלון ונתיבות
- בוצע סקר אורגיה לרבות בדיקת נצילות אורגיסית של מתקני שאיבת שפכים.

תכנית השקעות לשנת 2019

שיקום ושדרוג תשתיות המים

- סה"כ מתוכננים לשיקום/שדרוג קווי המים באורך של כ- 12 ק"מ בעלות של כ- 11.3 מיליון ₪.
- סיפול לצמצום פחת המים.

אשקלון:

- המשך החלפת מדי מים בהתאם להוראות כללי מדידת מים.
- בכוננת התאגיד להמשיך לבצע סקר דלף בשכונות נוספות.
- המשך ביצוע שיקום וחידוש תשתיות מים, ב- 2018 הוחלפו כ- 4.2 ק"מ של קווים ראשיים, במהלך שנת 2019 מתוכנן שדרוג וחידוש של כ- 9 ק"מ.
- שיפור תהליכי קריאה והחלפת מדי מים באמצעות מסופונים חדשים שנרכשו.
- פעילות לאיתור חיבורי מים לא מבוקרים (גניבות מים).
- הקמת אזורי קריאה (א.ת. דרומי והצפוני).
- בכוננת התאגיד לבצע סקר חיבורי גינון.
- מעקב קבוע אחר צריכות וחיבורים של צרכנים גדולים.
- בכוננת 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- 2018 הוחלפו כ- 4 ק"מ של קווים ראשיים, ב- 2019 מתוכננת פעילות שיקום ושדרוג של כ- 3 ק"מ.
- פעילות לאיתור חיבורי מים לא מבוקרים (גניבות מים).
- מעקב קבוע אחר צריכות וחיבורים של צרכנים גדולים.
- בכוננת התאגיד לבצע בדיקת תקינות/בוררות מדי מים של חב' "מקורות"

פיתוח תשתיות מים

- סה"כ מתוכננת השקעה של כ- 25.7 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- 48 מיליון ₪, כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.
- סקר להפרדת מערכת הניקוז ממערכת הביוב.
- המשך פרויקט שדרוג, הרחבה וקירוי לנטרול ריחות במט"ש אשקלון.
- מתוכנן פרויקט לשדרוג מט"ש נתיבות לספיקה יומית של 15,000 מ"ק והתקנת טיפול שלישוני.

פיתוח תשתיות ביוב:

- מתוכננת השקעה בפיתוח תשתיות ביוב בסך של כ- 40.3 מיליון ₪ כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.
- ב 2019 מתוכננת השקעה בהמשך שדרוג מט"ש אשקלון בסך של כ- 10 מיליון ₪.
- ב 2019 מתוכננת השקעה בשדרוג מט"ש נתיבות בסך של כ- 6 מיליון ₪.
- המשך פרויקט הקמת תחנת שאיבה ברנע ב'-ג', השקעה בסך של כ- 6 מיליון ₪.
- פרויקט להקמת ת"ש לביוב בשכונת עיר ימים בהשקעה של כ- 16 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 18001:2007 OHSAS ומערכת לניהול איכות לפי ת"י ISO 9001:2008.
- 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.

פניות ציבור (אשקלון ונתיבות)

סה"כ סופלו במהלך 2018 - 564 פניות ציבור להלן התפלגות הפניות

מס' פניות	סוג הפניה
368	בירור חיוב והסדרים
59	תיקוני נזילה
27	בירור צריכה פרטית
25	בירור צריכה משותפת
30	עדכון נפשות
37	ביוב ותשתיות
18	החלפת משלמים
564	סה"כ

***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 נכון 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 אמנת 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") הומדדת במד המים הראשי של הבניין

- א. הפרשי מדידה ונקבעים 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 (אמנת המידה לשירות) תשע"א 2011
- ג. הסיבות להפרשי מדידה מגוונות והשכיחות שביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה, או השקיה וניזלות 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 מניזלות 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 עדכון תעריפים המתבצעים על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב. הסכום לחיוב המופיע בשוברי התשלום נקבע ע"י הכפלת כמות הצריכה במ"ק בתעריפים הנקובים ובהתאם לסוג הצריכה: צריכה ביתית, שימוש מסחרי, מוסדות עירוניים, גינות עירוני 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 2018 טופלו למעלה מ 79,000 פניות על ידי מוקד השירות הטלפוני. המוקד הפרונטלי העניק שירות ליותר מ 27,000 צרכנים.

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2018 :

***הנתונים הנם לסניף אשקלון

זמני טיפול והמתנה - מרכז שירות הלקוחות פרונטלי בשנת 2018 (אשקלון)

זמן המתנה ממוצע	זמן טיפול ממוצע	כמות לקוחות
4.62	7.19	27,186

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

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

פילוח פניות מרכז שירות לקוחות פרונטלי

נושא הפניה	כמות הפניות - אשקלון	כמות הפניות - נתיבות
עדכון הוראת קבע	2935	1070
פניות ציבור	495	450
מסירת קריאה על ידי תושב	651	84
תשלומים + גביה יזומה	7870	3634
עדכון נפשות	3194	693
החלפת מחזיקים	8350	1885
הטבה לאוכלוסייה מיוחדת	134	464
התקנות מדי מים	1600	1028
איתור טלפוני צריכה חריגה	3126	663
הסדרי חוב	404	34
כינוס נכסים	29	36
דמי הקמה והיטלים	204	31
ברור צריכות וחשבונות	8858	614
תיקוני צריכה	2937	421
תחום מסלוקה ושפכים	467	846
בקשה לבדיקת מד	152	22
החלפות מדי מים	17423	566
סיווג נתונים ואחר	230	1716
סה"כ	59,059	14,257

נתונים בדבר מוקד טלפוני

כמות שיחות נענות	כמות שיחות מענה קולי ואינטרנט	% פניות תשלומים אנושי מסה"כ פניות נענות
79,242	44,576	15%

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

זמן טיפול ממוצע	זמן המתנה ממוצע
3.52 דקות	1.38 דקות

להלן תחומי טיפול עיקריים בפניות למוקד הטלפוני - 2018

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

שיבושים ותקלות במים וביוב בשנת 2018

1. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2018 באשקלון:

נושא	כמות הפניות
בזבז מים	
ברז הידרנט לא תקין	107
הארקה בשעון המים	
התחברות ללא מד מים	29
חול בשעון המים	125
חיבור מים	2
לחץ מים לא תקין	763
מגורף מים לא תקין	69
מד מים פגום	17
מכסה מגורף	46
מפגעי קבלן צנרת מים	10
ניזילה עקב עבודה	3
ניזלת ברז כיבוי (הידרנט)	161
ניזלת מים לפני השעון	987
פיצוץ מים משני	1371
פיצוץ מים ראשי	42
ראש ברז פגום	103
תוקן אספלט קר/מצעים	44
תיקון ריצוף	175
תקלה באספקת מים	5
סה"כ	4,059

2. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2018 בנתיבות:

נושא	כמות הפניות
בזבוז מים	0
ברז הידרנט לא תקין	6
הארקה בשעון המים	0
התחברות ללא מד מים	0
חול בשעון המים	1
חיבור מים	0
לחץ מים לא תקין	20
מגוף מים לא תקין	0
מד מים פגום	0
מכסה מגוף	0
מפגעי קבלן צורת מים	7
ניזילה עקב עבודה	0
ניזלת ברז כיבוי (הידרנט)	39
ניזלת מים לפני השעון	201
פיצוץ מים משני	736
פיצוץ מים ראשי	68
ראש ברז פגום	11
תוקן אספלט קר/מצעים	0
תיקון ריצוף	339
תקלה באספקת מים	0
סה"כ	1,428

3. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, באשקלון לשנת 2018:

נושא	כמות הפניות
ביוב במבנה עירוני	21
ביוב במוסדות חינוך	36
בעיות ניקוז	לא באחריות התאגיד
כרך ביוב פגום/חסר	460
מכוני ביוב	58
מפגעי עבודות קבלן	21
מפגעי קבלן ביוב	3
סתימת ביוב	ראה סעיף פריצת ביוב
סתימת ביוב בשטח פרטי	1102
עבודות פיתוח	67
פריצת ביוב	2586
קו ביוב שבור	115
שאיבה	17
שטיפת קווים	מתבצע במסגרת טיפול מונע לפי ת.ע
תיקון משלים	15
סה"כ	4,501

4. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, בנתיבות, לשנת 2018:

נושא	כמות הפניות
ביוב במבנה עירוני	0
ביוב במוסדות חינוך	0
בעיות ניקוז	לא באחריות התאגיד
כרך ביוב פגום/חסר	154
מכוני ביוב	0
מפגעי עבודות קבלן	0
מפגעי קבלן ביוב	0
סתימת ביוב	715
סתימת ביוב בשטח פרטי	86
עבודות פיתוח	0
פריצת ביוב	429
קו ביוב שבור	0
שאיבה	0
שטיפת קווים	58
תיקון משלים	0
סה"כ	1,442

5. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים באשקלון - 2018:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
78	0	0	0	0	1	1	4	1	0	71	ינואר
72	0	0	0	0	0	0	1	2	0	69	פברואר
65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	מרץ
64	0	0	0	0	0	0	2	1	0	61	אפריל
68	0	0	0	0	0	0	1	0	0	67	מאי
60	0	0	0	0	0	0	1	1	0	58	יוני
68	0	0	0	0	0	0	0	1	0	67	יולי
67	0	0	0	0	0	1	1	0	0	65	אוגוסט
75	0	0	0	0	0	0	1	1	0	73	ספטמבר
75	0	0	0	0	0	1	5	1	0	68	אוקטובר
86	0	0	0	1	0	0	6	2	0	77	נובמבר
88	0	0	0	0	1	0	2	3	0	82	דצמבר
866	0	0	0	1	2	3	24	13	0	823	סה"כ

6. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים בנתיבות - 2018:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
51	-	-	-	-	-	-	1	-	-	50	ינואר
50	-	-	-	-	-	-	5	4	-	41	פברואר
59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59	מרץ
48	-	-	-	-	-	-	2	1	-	45	אפריל
79	-	-	-	-	-	-	5	3	-	71	מאי
53	-	-	-	-	-	-	4	2	-	47	יוני
104	-	-	-	-	-	-	7	4	-	93	יולי
81	-	-	-	-	-	-	4	2	-	75	אוגוסט
49	-	-	-	-	-	-	1	1	-	47	ספטמבר
82	-	-	-	-	-	-	2	2	-	78	אוקטובר
92	-	-	-	-	-	-	2	6	-	84	נובמבר
55	-	-	-	-	-	-	6	3	-	46	דצמבר
803	-	-	-	-	-	-	39	28	-	736	סה"כ

7. מספר התקלות ברשת אספקת המים לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך 2018:

באשקלון:

סה"כ	חודש												מהות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
823	82	77	68	73	65	67	58	67	61	65	69	71	פיצוץ בציונרות עד 2"
36	5	8	6	2	1	1	2	1	2	0	3	5	פיצוץ בציונרות 6" ÷ 3"
6	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	פיצוץ בציונרות מעל 6"
987	82	94	66	86	75	68	79	81	93	83	92	88	תקלות בחנוכיות מדי מים
1,852	170	179	141	161	142	136	139	150	156	148	164	166	סה"כ

בנתיות:

סה"כ	חודש												מרות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
736	46	84	78	47	75	93	47	71	45	59	41	50	פיצוץ בצינורות עד 2"
68	9	8	4	3	6	11	6	8	3	0	9	1	פיצוץ בצינורות 6" ÷ 4"
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פיצוץ בצינורות מעל 6"
201	21	23	17	18	15	9	11	13	18	14	23	19	תקלות בחנוכיות מדימים
1,005	76	115	99	68	96	113	64	92	66	73	73	70	סה"כ

רו"ח שי חזוט
מוכ"ל בפועל

עו"ד הילה רווח
יו"ר הדירקטוריון