

דו"ח שנתי לצרכנים לשנת 2015

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: מר איתמר שמעוני ר' עיריית אשקלון
מוכ"ל בפועל וחשב התאגיד: רח"ח שי שמעון חזוט
מהנדס תאגיד: איג' 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 לילאן לוגסי
עו"ד איתן בן עמי
מר שמאור סימון

פרטי התקשרות עם החברה

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

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 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 2015 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" וסיפק לצרכניו סך **14.9** מיליון קוב מים מהם **12.6** מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- **2.3** מיליון קוב בעיר נתיבות.
- במהלך השנה פיוה וטיהר שפכים בהיקף של כ- 9 מיליון קוב מהם כ - 7.8 מיליון קוב שפכים בעיר אשקלון.
- פחת המים התאגידי עומד על **9.6%** בשנת 2015 לעומת 13% בשנת 2014. 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 - 40,000 מדי מים, כמו כן בוצעו סקרים לגילוי דלף ולחיבורים בלתי חוקיים.
- אחוז הגבייה השוטף עומד על 83% בשנת 2015 בדומה לשנה הקודמת, יצוין כי הנחת העבודה היא כי בשנתיים הקרובות נמשיך ונגבה חובות המיוחסים לשנת 2015 עד לייצוב של כ - 95% גבייה מצטבר.

מספר צרכנים של החברה

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2015

מספר צרכנים	סוג הצרכן
51,451	צריכה ביתית
668	גיוון 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

מספר צרכנים של החברה ליום 31.12.2014

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

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 - 24,000 קוב שפכים ליממה. בימים אלו עובר המכון שדרוג וקירוי לנטרול ריחות לטיפול שלישוני.
 - **מתקן טיהור שפכים נתיבות :** מתקן טיפול שפכים לעיר וליישובי הסביבה (ספיקה יומית מתוכננת כ - 10,000 מ"ק) עתיד לטפל בכ 15,000 מק"י ונמצא בשלבי הרצה.
- הקולחין המופקים ממתקני טיהור השפכים מסופקים להשקיה חקלאית לאגודות מים אזוריות במועצות המקומיות.

השקעות בתאגיד בשנת 2015

שדרוג תשתיות מים

- הושקעו 5.0 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג 14 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות.
- במהלך שנת העבודה 2015 הוחלפו באשקלון כ- 6100 מדי מים ובנתיבות כ- 500 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- 5.5 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג קווי ביוב באורך של 6 ק"מ.
- 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 2015 עומד על 29.3 מיליון ₪.

תכנית השקעות לשנת 2016

שיקום ושדרוג תשתיות המים

- סה"כ מתוכננים לטיפול קווי המים באורך של 11.5 ק"מ בעלות של כ-6.5 מיליון ₪.
- טיפול לצמצום פחת המים.

שיקום ושדרוג תשתיות ביוב

- סה"כ מתוכננים לשיקום ושדרוג 8.0 ק"מ קווי ביוב בעלות כוללת של כ-11.0 מיליון ₪.
- טיפול תחזוקה, שטיפה וצילום קווים מאספים בעלות כ-1 מיליון ₪.
- ביטול תחנת שאיבה גלי ים.
- סקר להפרדת מערכת הניקוז ממערכת הביוב
- המשך פרויקט שדרוג, הרחבה וקירוי לנטרול ריחות במס"ש אשקלון.
- סיום הרצה ותפעול מס"ש נתיבות.

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.
- 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 (אשקלון וגתיבות)

סה"כ סופלו במהלך 2015 - 574 פניות ציבור להלן התפלגות הפניות

מס' פניות	סוג הפניה
377	ביחור חיוב והסדרים
31	תיקוני נזילה
23	ביחור צריכה פרטית
84	ביחור צריכה משותפת
37	עדכון נפשות
22	ביוב ותשתיות
574	סה"כ

***מדובר בפניות כהגדרתן באמות המידה לשירות

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

איכות השירות

צוות שירות הלקוחות בתאגיד מי אשקלון מעמיד את איכות השירות לצרכנים בראש העדיפויות. בשנת 2015 טופלו למעלה מ 50,000 פניות על ידי מוקד השירות הטלפוני כמו כן המוקד הפרונטלי העניק שירות ליותר מ 32,000 צרכנים.

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2015

***הנתונים הנם לסניף אשקלון

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

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

זמני טיפול והמתנה - מרכז שירות הלקוחות פרונטלי בשנת 2014 (אשקלון)

זמן המתנה ממוצע	זמן טיפול ממוצע	כמות לקוחות
9.52	10.39	35,902

***הנתונים שלעיל הנם בדקות.

בין השנים 2014 ל 2015 חל שיפור ניכר במשך זמני הטיפול וההמתנה. מספר המבקרים במרכז השירות הפרונטלי פחת ב 10% בממוצע מה שמצביע על שיפור ניכר באיכות השירות לצרכנים בהיבטי חיוב וגביה ואמון הציבור.

פילוח פניות מרכז שירות לקוחות פרונטלי (אשקלון)

כמות הפניות	נושא הפניה
3,563	עדכון הוראת קבע
548	פניות ציבור
361	מסירת קריאה על ידי תושב
10,086	תשלומים
2,725	עדכון נפשות
8,439	החלפת מחזיקים
1,079	הטבה לאוכלוסייה מיוחדת
1,659	התקנות מדי מים
529	איתור טלפוני צריכה חריגה
1,276	הסדרי חוב
214	כינוס נכסים
368	דמי הקמה והיטלים
12,116	ברור צריכות וחשבונות
3,300	תיקוני צריכה
2,554	תחום מסלקה
212	בקשה לבדיקת מוד
6,187	החלפות מדי מים
939	אחר
56,155	סה"כ

נתונים בדבר מוקד טלפוני

כמות שיחות נכנסות	כמות שיחות מענה קולי ואינטרנט	% פניות תשלומים אנושי מסה"כ פניות נכנסות
50,022	34,122	25%

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

זמן המתנה ממוצע	זמן טיפול ממוצע
1.5 דקות	4 דקות

להלן תחומי טיפול עיקריים בפניות למוקד הטלפוני

נושא הפניה
ברור חשבון
בקשה לקבלת מסמכים
בקשה לבדיקת איש שטח
בקשה לבוררות מד
מסירת קריאת מד מים
תשלומים

שיבושים ותקלות במים וביוב בשנת 2015

1. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2015 באשקלון:

כמות הפניות	נושא
-	בזבוז מים
16	ברז הידרנט לא תקין
-	הארקה בשעון המים
25	התחברות ללא מד מים
122	חול בשעון המים
31	חיבור מים
786	לחץ מים לא תקין
72	מגוף מים לא תקין
--	מד מים פגום
77	מכסה מגוף
19	מפגעי קבלן צנרת מים
24	נזילה עקב עבודה
201	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
965	נזילת מים לפני השעון
1532	פיצוץ מים משני
47	פיצוץ מים ראשי
55	ראש ברז פגום
28	תוקן אספלט קר/מצעים
84	תיקון ריצוף
21	תקלה באספקת מים
4,105	סה"כ

2. פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2015 בנתיבות:

כמות הפניות	נושא
0	בזבוז מים
4	ברז הידרנט לא תקין
0	הארקה בשעון המים
0	התחברות ללא מד מים
5	חול בשעון המים
	חיבור מים
7	לחץ מים לא תקין
0	מגוף מים לא תקין
0	מד מים פגום
0	מכסה מגוף
1	מפגעי קבלן צנרת מים
2	נזילה עקב עבודה
17	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
141	נזילת מים לפני השעון
776	פיצוץ מים משני
68	פיצוץ מים ראשי
22	ראש ברז פגום
0	תוקן אספלט קר/מצעים
169	תיקון ריצוף
0	תקלה באספקת מים
1212	סה"כ

3. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, באשקלון לשנת 2015:

כמות הפניות	נושא
12	ביוב במבנה עירוני
19	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
682	כך ביוב פגום/חסר
33	מכוני ביוב
3	מפגעי עבודות קבלן
-	מפגעי קבלן ביוב
ראה סעיף 11 פריצת ביוב	סתימת ביוב
361	סתימת ביוב בשטח פרטי
-	עבודות פיתוח
3112	פריצת ביוב
6	קו ביוב שבור
62	שאיבה
75	שטיפת קווים
8	תיקון משלים
4,373	סה"כ

4. פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, בנתיבות, לשנת 2015:

כמות הפניות	נושא
0	ביוב במבנה עירוני
4	ביוב במוסדות חינוך
לא באחריות התאגיד	בעיות ניקוז
66	כך ביוב פגום/חסר
-	מכוני ביוב
0	מפגעי עבודות קבלן
-	מפגעי קבלן ביוב
351	סתימת ביוב
42	סתימת ביוב בשטח פרטי
0	עבודות פיתוח
620	פריצת ביוב
0	קו ביוב שבור
0	שאיבה
93	שטיפת קווים
0	תיקון משלים
1,176	סה"כ

5. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים באשקלון - 2015:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
155	-	-	-	-	1	-	3	2	1	148	ינואר
161	-	-	-	-	1	1	2	4	1	152	פברואר
169	-	-	-	1	-	-	1	2	2	163	מרץ
135	-	-	-	-	1	1	-	1	1	131	אפריל
117	-	-	-	-	-	-	1	1	-	115	מאי
98	-	-	-	-	-	-	1	-	1	96	יוני
104	-	-	-	-	1	-	-	-	1	102	יולי
88	-	-	-	-	-	1	-	1	-	86	אוגוסט
114	-	-	-	-	-	-	1	1	1	111	ספטמבר
122	-	-	-	-	1	-	1	2	2	116	אוקטובר
169	-	-	-	1	-	1	1	3	2	161	נובמבר
147	-	-	-	-	-	2	2	4	4	135	דצמבר
1,579											סה"כ

6. התפלגות הפיצוצים שאירעו בקווי המים, לפי קטרים בנתיבות - 2015:

סה"כ	קוטר (צול)										חודש
	24"	20"	16"	12"	10"	8"	6"	4"	3"	עד 2"	
44	-	-	-	-	-	1	-	2	7	34	ינואר
53	-	-	-	-	-	-	1	3	9	40	פברואר
67	-	-	-	-	-	-	-	-	4	63	מרץ
62	-	-	-	-	-	-	-	-	3	59	אפריל
76	-	-	-	-	-	-	-	-	3	73	מאי
75	-	-	-	-	-	-	-	1	1	73	יוני
62	-	-	-	-	-	-	-	1	1	60	יולי
99	-	-	-	-	-	-	-	-	5	94	אוגוסט
101	-	-	-	-	-	-	1	2	3	95	ספטמבר
75	-	-	-	-	-	-	-	1	4	70	אוקטובר
79	-	-	-	-	-	-	-	1	7	71	נובמבר
52	-	-	-	-	-	-	1	1	6	44	דצמבר
845						1	3	12	53	776	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	
1516	135	161	116	111	86	102	96	115	131	163	152	148	פיצוץ בצינורות עד 2"
50	10	6	5	3	1	1	2	2	2	5	7	6	פיצוץ בצינורות 6" ÷ 3"
13	2	2	1	-	1	1	-	-	2	1	2	1	פיצוץ בצינורות מעל 6"
965	83	96	83	68	77	69	58	49	76	124	87	95	תקלות בחנוכיות מדי מים
2544	230	265	205	182	165	173	156	166	211	293	248	250	סה"כ

בתיבות:

סה"כ	חודש												מהות המפגע ומיקומו
	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
776	44	71	70	95	94	60	73	73	59	63	40	34	פיצוץ בצינורות עד 2"
68	3	4	6	12	8		7	2	3	8	5	2	פיצוץ בצינורות 6" ÷ 4"
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	פיצוץ בצינורות מעל 6"
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	תקלות בחנוכיות מדי מים
845	48	75	76	107	102	68	80	75	62	71	45	36	סה"כ

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.

צריכה מחויבת במד מים דירתי משויך

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות) לצריכה זו תיוסף 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 ובלווי 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 וניזילות 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 מניזילות 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 הנקובים ובהתאם לסוג הצריכה (ביתי, גיון עירוני, מסחרי...)



תשלום חשבון מים

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

רו"ח שי חזוט
מנכ"ל בפועל

איתמר שמעוני
יו"ר הדירקטוריון ור' העיר אשקלון