הונגש באמצעות
המרכז להנגשת מידע של
עמותת נגישות ישראל (ע"ר)

מי אשקלון
תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

דו"ח שנתי לצרכנים

לשנת 2022

מי אשקלון לשירותך!

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	רה"ע תומר גלאם
מנכ"ל התאגיד	רו"ח שי שמעון חזוט
מהנדס התאגיד	אינג' איגור רוזנטל
מנהל תפעול אשקלון	מר איציק טרם
מנהל תפעול נתיבות	מר עמי רווח
חשב התאגיד	רו"ח אלעד בר כהנא
מנהלת אגף השירות	גב' בקי אבנאים

חברי דירקטוריון

רה"ע תומר גלאם
עו"ד אבי נמרודי
גב' מלכה גרשון
עו"ד אסתר בן חמו
עו"ד אייל אביטל

פרטי התקשרות עם החברה

	משרדי הנהלה	משרדי שירות לקוחות אשקלון	משרדי שירות לקוחות נתיבות
כתובת	רח' אבן עזרא 35, אשקלון	רח' יורם ורון 2, בנין האקדמיה קומה 7, אשקלון	שד' ירושלים 18, בנין לביא קומה א', נתיבות
טלפון	08-6793000	1-800-800-277	1-800-800-277
פקס	08-6793005	08-9578810	08-9944932

מי אשקלון לשירותך

דבר פתיח

צרכנים יקרים,

אנו מסכמים עוד שנה גדושה בעשייה למען ציבור הצרכנים, במהלכה עמלו עובדי התאגיד על פרויקטים מורכבים בתחום התשתיות. פרויקטים שנועדו לשדרג מערכות הובלה קיימות, להתקין מערכות חדשות ולהבטיח פעילות תקינה של מערכות המים והביוב בשכונות הוותיקות והחדשות הנבנות כיום בערים אשקלון ונתיבות, שכונות שצפויות לאכלס עשרות אלפי משפחות חדשות.

- **צוותי שירות הלקוחות** בסניפים אשקלון ונתיבות פעלו גם השנה למתן מענה איכותי, מהימן, מהיר ויעיל לקהל הצרכנים, תוך כדי הרחבת והנגשת השירותים באמצעים הדיגיטליים הפוטרים את הצרכנים מהצורך להגיע פיזית למשרדי התאגיד ולמעשה לבצע שורה ארוכה של פעולות נפוצות בכל זמן ומכל מקום.

- **אגף ההנדסה** של התאגיד הקפיד על ביצוע עבודות יזומות לכל אורך השנה, תוך עמידה ביעדים שהוגדרו לשיפור ושדרוג תשתיות מים וביוב בערים, כל זאת תוך עמידה בלוחות הזמנים ובאיכות הביצוע..
- **אגף התפעול** נתן מענה לילות כימים על מנת להבטיח רציפות תפקודית ומענה לפניות לקוחות בתחומי פעילותו, כגון: פריצות מים, החלפות מדים והתקנות מדים.

אנו משקיעים משאבים נוספים ורבים במגוון עבודות לשיקום ולשדרוג תשתיות מים וביוב, שיקום ושדרוג קווים ומתקנים, פיתוח תשתיות חדשות הכוללות בתוכן קווים ומתקנים חדשים, ועבודות לשדרוג מתקנים לטיהור שפכים.

בשנה זו החל פרוייקט מחולל מפנה בתאגיד עם המעבר למוני מים לקריאה מרחוק.

המידע שיועבר על ידי המערכת על צריכת המים יאפשר שימוש מושכל וחסכוני במים, זיהוי מוקדם של נזילות סמויות או גלויות ומתן התראות בזמן אמת לצרכנים.

אני גאה בעובדי התאגיד שעושים לילות כימים כדי להבטיח אספקה סדירה ואיכותית של מים לצרכנים, שיקום ושדרוג תשתיות, הקמת תשתיות חדשות ושירות איכותי לצרכנים.

גם בשנה הקרובה נפעל להמשיך ולהשקיע בפיתוח ושדרוג תשתיות מים, שדרוג רמת השירות לצרכנים, ופיתוח אמצעים נוספים עבור כלל הצרכנים לטובת שירות איכותי, זמין ומקצועי.

שי חזוט,

מנכ"ל תאגיד 'מי אשקלון'

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 שנת 2022 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" סך של 22.3 מיליון קוב מים וסיפק לצרכניו סך של 20.6 מיליון קוב מים מתוכם מהם 17.2 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 3.4 מיליון קוב לצרכנים בעיר נתיבות.

במהלך השנה פינה וטיהר שפכים בהיקף של כ- 15.7 מיליון קו"ב מהם כ – 11.3 מיליון קוב שפכים במט"ש אשקלון וכ- 4.4 מיליון קו"ב שפכים במט"ש נתיבות.

לטובת טיפול בפחת המים, התאגיד נוקט לאורך כל השנה בפעולות אינטנסיביות ורציפות לצמצום פחת המים, הן באמצעות החלפת מדי מים למדי הקר"מ והן בפעולות לאיתור דלף במערכות המים ובאיתור וטיפול בחיבורים בלתי חוקיים.

לאורך שנת 2022 ובכל שנה מעמיק תאגיד המים את פעולות הגביה לצורך גביית יתרות עבר וחובות שוטפים מתוך מטרה למנוע התיישנות החובות.

השאיפה הינה להביא הצרכנים למוסר תשלומים רציף בגין חיובי המים ובמקביל לשפר באופן מתמיד את אחוזי הגביה.

להלן נתוני פחת המים ואחוזי גביה לשנים 2020-2022:

שנה	אחוז פחת מים תאגידי	אחוז גביה שוטף	אחוז גביה מצטבר
2020	8.5%	84%	94%
2021	6.7%	86%	95%
2022	6.9%	88%	96%

*נתוני אחוז הגביה הנם בעבור שירותי מים וביוב בלבד

מספר הצרכנים של החברה

סוג הצרכן	שנת 2021	שנת 2022
צריכה ביתית	63,036	67,285
גינון ציבורי	801	860
מוסדות רשות מקומית	421	440
בתי חולים ומקוואות	25	35
מסחר ומלאכה	4,185	4,274
בניה	696	658
כל צריכה אחרת	696	432
צרכנים גדולים	27	40
חקלאות	3	3
סה"כ צרכנים	**69,890**	**74,027**

תאגיד "**מי אשקלון**" רוכש את המים מחברת המים הלאומית "מקורות". לתאגיד מעל 40 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 - 31,000 קוב שפכים ליממה, כאשר המט"ש מסוגל לטפל ב- 40,000 מק"י ליממה.

מתקן טיהור שפכים נתיבות:
- מתקן טיפול שפכים לעיר ולישובי הסביבה אליו מוזרמים כ- 11,900 מק"י. בימים אלו עובר המכון שדרוג לטיפול שלישוני, הרחבתו לספיקה של 15,000 מק"י.
- הקולחין המופקים ממתקני טיהור השפכים מסופקים להשקיה חקלאית לאגודות מים אזוריות במועצות המקומיות הסובבות את העיר אשקלון ונתיבות.

השקעות בתאגיד בשנת 2022

שדרוג תשתיות מים
הושקעו 8.2 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג כ 13 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות.
הושקעו כ- 20.3 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים באשקלון ובנתיבות.

שדרוג תשתיות ביוב
הושקעו כ-13 מיליון ₪ בשיקום, שדרוג וחידוש קווי ביוב באורך של כ-3 ק"מ באשקלון ובנתיבות כולל שדרוג קווי ביוב מאספים-ראשיים בקוטר 1,000 מ"מ.
הושקעו כ-16 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב באשקלון ובנתיבות.

תכנית השקעות לשנת 2023

שיקום ושדרוג תשתיות המים
סה"כ מתוכננים לשיקום/שדרוג קווי המים באורך של כ- 18 ק"מ בעלות של כ- 10.4 מיליון ₪.

להלן הפרויקטים המרכזיים:

באשקלון
המשך פרויקט לשדרוג קווי ביוב בשכ' נווה דקלים, רח' דוד ברגר שכ' שמשון, רח' עתניאל שכ' ברנע, רח' יואל – ירמיהו שכ' גבעת ציון, תכנון לשדרוג קווי מים בשכונות: כוכב הצפון, גן הוורדים, מתחם נווה ים (בנה ביתך) שכ' שמשון, מתחם בשכ' אפרידר - חיסכון א', שכ' אשכולי פז ועוד.

בנתיבות
רח' גן אור שכ' נתיבות מערב, רח' הצאלה, האשל ורח' השיטה שכ' קריית מנחם, רח' צה"ל, רח' מעפיל ועוד.

פיתוח תשתיות מים

סה"כ מתוכננת השקעה של כ-55.2 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים בנתיבות ואשקלון כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.

להלן הפרויקטים המרכזיים

באשקלון

המשך פרויקט להקמת 2 בריכות מים בנפח 7,500 מ"ק כ"א בשכונת עיר היין, הקמת בריכת מים בנפח 7,500 מ"ק בשכונת המתנחלים, המשך פרויקט להנחת קווי אספקת מים ראשיים בקטרים 24" - 42" לאורך שד' יצחק רבין ושד' ירושלים.

בנתיבות

שכונת רמות יורם ב', שכונת רמות מאיר מתחם מזרחי, פארק תעסוקה טכנולוגי כולל מע' להקטנת לחץ, המשך פרויקט לביצוע כביש 6 כולל הנחת קו אספקת מים ראשי בקוטר 28".

שיקום ושדרוג תשתיות ביוב

סה"כ מתוכננת השקעה בשיקום ושדרוג קווי ביוב בסך של כ-22.2 מיליון ₪, כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.

באשקלון

שדרוג קו סניקה לביוב בקוטר 355 מ"מ ברח' ש"י עגנון (קו סניקה מת"ש שמשון), מדידה ותכנון לשדרוג מאסף מזרחי מרח' התחיה שכ' גבעת ציון צפונה עד שכ' נווה דקלים רח' אקסודוס-שאר ישוב, מדידה ותכנון לשדרוג מאסף ביוב מרח' בנימין/אשר שכ' גבעת ציון מזרחה עד שכ' אגמים מזרח/שד' עד רבין, שדרוג תחנות שאיבה לביוב "דלילה" + "שמשון" כולל הוספת מגובים מכאניים ודחסנים והרחבת מתקן טיפול קדם.

בנתיבות

חידוש קווי ביוב קיימים ללא חפירה בשיטות שרוול (CIPP) וניפוץ: בין רח' אלי כהן לבין רח' חזון איש, שד' ירושלים, רח' אבוחצירא, שכונת נווה נוי, שכ' נטעים, מתחם ז'בוטינסקי, שדרוג תחנת שאיבה לביוב קיימת מט"ש נתיבות ועוד.

פיתוח תשתיות ביוב

2023 מתוכננת השקעה של כ- 32.5 מלש"ח בפיתוח תשתיות הביוב באשקלון ונתיבות כולל מט"שים ופרויקטים במסגרת הסכם הגג.

באשקלון

המשך פרויקט להנחת מאסף ביוב בקוטר 1,000 מ"מ לאורך שד' רבין ורח' שאר ישוב, הקמת ת"ש במתחם הייטק/מתנ"ח, הקמת תחנת שאיבה למי קיץ במוצא ניקוז קיים צפונית לחוף דלילה, תכנון להרחבת מט"ש אשקלון מחוץ לשטח הקיים.

בנתיבות

שכ' רמות מאיר מתחם מזרחי, שכונת רמות יורם פלח ב', הרחבת מט"ש נתיבות כולל שדרוג לטיפול שלישוני לספיקה של 25,000 מק"י, פרויקטים נוספים.

התאגיד מחזיק בתקנים מערכות ISO הבאות:
ניהול סביבתי לפי ת"י ISO 14001 :2004, מערכת ניהול בטיחות בתעסוקה לפי ת"י OHSAS 18001 :2007 ומערכת לניהול איכות לפי ת"י ISO 9001 :2008 ותו פלטינה המאחד 6 תקנים.

איכות השירות

גם בשנה זו, העניקו צוותי השירות מענה במגוון דרכי התקשרות מתוך ניסיון לבצע התאמה מיטבית של אופן ואופי השירות לצרכן.

פניות וזמני טיפול והמתנה לשנת 2022

סוג פניה	כמות פניות	זמן טיפול ממוצע	זמן המתנה ממוצע
מרכז שירות לקוחות פרונטלי - אשקלון	12,233	08:22	04:67
מרכז שירות לקוחות פרונטלי - נתיבות	4,809	09:21	03:20
צוות דיגיטל	22,802	עד 5 ימים	עד 5 ימים
צוות בק אופיס	70,539	עד 5 ימים	עד 5 ימים
מוקד שירות לקוחות טלפוני (שיחות נענות)	137,707	04:11	05:31

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2022

סוג פניה	כמות הפניות – אשקלון	כמות הפניות – נתיבות
בירור צריכות וחשבונות	18,403	4,793
טיפול במדים ובדיקות שטח	6,588	4,440
החלפת מחזיקים ועדכון נפשות	21,735	8,367
תשלומים	6,404	4,507
עדכון נתונים ואחר	28,183	6,963
סה"כ	**81,313**	**29,070**

שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב בשנת 2022

נושא הפניה	אשקלון	נתיבות
תיקוני פיצוץ מים/נזילות	4,928	1,208
תיקוני סתימות/פריצת ביוב/שוחות ביוב	6,323	1,307
סה"כ	**11,251**	**2,515**

תקלות ברשת אספקת המים בשנת 2022

סוג התקלה	אשקלון	נתיבות
פיצוצי צנרת	2,032	576
תקלות בחנוכיות מדי מים	847	-
סה"כ	**2,879**	**576**

פיצויים ששולמו לצרכנים בגין הפרות

פרטים	כמות	סכום ליחידה
חיבור צרכן למד מים שלא במסגרת המועד הקבוע בכללי המים	3	101.90

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 מעוקב 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 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") הנגזרת מצריכת המונה הכללי / הראשי בבניין משותף בין אם משמש למגורים ובין אם למסחר.

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

1. הפרשי מדידה נקבעים לפי הפרש המדידה בין סך הצריכה שנמדדה במד המים ראשי לבין סך הצריכה שנמדדה במדי המים המשויכים של יחידות הדיור בבניין.
2. 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
3. הסיבות להפרשי מדידה מגוונות והשכיחות שביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה, או השקיה ונזילות בצנרת הראשית.

אחריות על רשת המים

תאגיד המים **"מי אשקלון בע"מ"** אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי בכל נכס משותף.

האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות 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, גינון 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.

אי תשלום החשבון עלול לגרור חיוב נוסף בגין הוצאות אכיפה והליכי הוצל"פ אם וכאשר יידרש התאגיד להפעיל הליכי גביה.

רה"ע תומר גלאם
יו"ר הדירקטוריון

רו"ח שי חזוט
מנכ"ל