



מי אשקלון לשירותך



סיכום פעילות

לשנת 2023



חברי דירקטוריון

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

בעלי תפקידים

יו"ר הדירקטוריון
 מנכ"ל התאגיד
 סמנכ"ל תפעול ומשנה למנכ"ל מר איציק טרם
 סמנכ"ל ההנדסה
 חשב התאגיד
 סמנכ"לית השירות והגביה
 מנהל תפעול נתיבות
 רה"ע תומר גלאם
 רו"ח שי שמעון חזוט
 אינג' איגור רוזנטל
 רו"ח אלעד בר כהנא
 גב' בקי אבנאים
 מר עמי רווח

פרטי התקשרות עם החברה

משרדי הנהלה

פקס 08-6793005	טלפון 08-6793000	רח' אבן עזרא 35, אשקלון
-------------------	---------------------	-------------------------

משרדי שירות לקוחות - אשקלון

פקס 08-9578810	טלפון 1-800-800-277	רח' יורם ורון 2, בנין האקדמיה קומה 7, אשקלון
-------------------	------------------------	---

משרדי שירות לקוחות - נתיבות

פקס 08-9944932	טלפון 1-800-800-277	רח' בעלי המלאכה 3 קומה 3, מתחם פריז סנטר, נתיבות
-------------------	------------------------	---





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 2023 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" סך של 22.5 מיליון קוב מים וסיפק לצרכניו סך של 21 מיליון קוב מים מתוכם מהם 17.4 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 3.6 מיליון קוב לצרכנים בעיר נתיבות.

במהלך השנה פונה וטיהר שפכים בהיקף של כ- 15.9 מיליון קו"ב מהם כ- 11.3 מיליון קוב שפכים במט"ש אשקלון וכ- 4.6 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 2023 ובכל שנה מעמיק תאגיד המים את פעולות הגביה לצורך גביית יתרות עבר וחובות שוטפים מתוך מטרה למנוע התיישנות החובות.

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

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.





להלן נתוני פחת המים ואחוזי גביה לשנים 2023-2024

שנה	אחוז פחת מים תאגידי	אחוז גביה שוטף	אחוז גביה מצטבר
2021	6.7%	86%	95%
2022	7.5%	88%	96%
2023	6.5%	86%	96%

*נתוני אחוז הגביה הנם בעבור שירותי מים וביוב בלבד

מספר הצרכנים של החברה

שוג הצרכן	שנת 2022	שנת 2023
צריכה ביתית	67,285	71,399
גינון ציבורי	860	890
מוסדות רשות מקומית	440	461
בתי חולים ומקוואות	35	36
מסחר ומלאכה	4,274	4,327
בניה	658	664
כל צריכה אחרת	432	430
צרכנים גדולים	40	42
חקלאות	3	3
סה"כ צרכנים	74,027	78,252



השקעות בתאידי בשנת 2023

שדרוג תשתיות מים

הושקעו בשיקום ושדרוג כ-25 ק"מ קווי מים באשקלון ובנתיבות. ← 13 מיליון ₪

הושקעו בפיתוח תשתיות מים באשקלון ובנתיבות. ← כ-36 מיליון ₪

שדרוג תשתיות ביוב

הושקעו בשיקום, שדרוג וחידוש תשתיות ביוב באורך של כ-3 ק"מ באשקלון ובנתיבות כולל שדרוג קווי ביוב מאספים-ראשיים בקוטר 1,000 מ"מ ושדרוג תחנות שאיבה לביוב. ← 10.8 מיליון ₪

הושקעו בפיתוח תשתיות ביוב באשקלון ובנתיבות. ← 8.7 מיליון ₪



השקעות בתאייד בשנת 2023



החלפת קו סניקה ביוזם אולטרה
במסגרת פרויקט אולטרה



שדרת קו סניקה בפרוייקט אולטרה



פיתוח תשתיות מים

סה"כ מתוכננת השקעה של כ-43.4 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"-20" בשד' ירושלים, הנחת קווי אספקת מים ראשיים בשד' בן גוריון, שד' התעשייה
בא.ת. הצפוני, רח' התחיה ועוד.

בנתיבות

המשך שכונת רמות יורם ב', שכונת מעלות הנחל, שכל רמות מאיר מתחם מזרחי ועוד.





שיפור וייעול תהליכי עבודה ושירות

התאגיד מחזיק בתקנים מערכות ISO הבאות:

- ניהול סביבתי לפי ת"י 14001:2004, מערכת ניהול בטיחות בתעסוקה לפי ת"י 18001:2007 OHSAS ומערכת לניהול איכות לפי ת"י 9001:2008 ISO ותו פלטינה המאחד 6 תקנים.
- שיפור מערך השירות הדיגיטלי ליעול תהליכי שירות ולקיצור זמני טיפול.
- החלפת מדי מים למדי קריאה מרחוק. המהלך מקדם חסכון במים לתושב, משלוח התראות מהר ככל שניתן במקרה של נזילות ותקלות והפקת חשבונות בפרקי זמן קצרים וביעילות מירבית.

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.



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.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

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.

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 2023

זמן המתנה		זמן טיפול ממוצע	כמות פניות	סוג פניה
ממוצע		09:04	10,884	מרכז שירות לקוחות פרונטלי - אשקלון
07:16			3,856	מרכז שירות לקוחות פרונטלי - נתיבות
01:35	עד 5 ימים	05:55	33,862	צוות דיגיטל
	עד 5 ימים		79,438	צוות בק אופיס
03:24		04:19	136,525	קד שירות לקוחות טלפוני (שיחות נענות)

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2023

כמות הפניות - נתיבות	כמות הפניות - אשקלון	נושא הפניה
6,486	28,845	בירור צריכות וחשבונות
190	2,268	טיפול במדים ובדיקות שטח
8,501	24,748	החלפת מחזיקים ועדכון נפשות
4,685	6,008	תשלומים
13,996	32,313	עדכון נתונים ואחר
33,858	94,182	סה"כ

שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב בשנת 2023

נתיבות	אשקלון	נושא הפניה
664	3,158	תיקוני פיצוץ מים/נזילות
1,228	7,028	תיקוני סתימות/פריצת ביוב/שוחות ביוב
1,892	10,186	סה"כ

תקלות ברשת אספקת המים בשנת 2023

נתיבות	אשקלון	סוג התקלה
741	2,422	פיצוץ צנרת
163	986	תקלות בחנוכיות מדי מים
904	3,408	סה"כ

פיצויים ששולמו לצרכנים בגין הפרות לשנת 2023

סכום ליחידה	כמות	פרטים
322	3	חיבור צרכן למד מים שלא במסגרת המועד הקבוע בכללי המים
215.5	1	השבת תשלום יתר לצרכן- שלא במסגרת המועד הקבוע בכללי המים
537.5	4	סה"כ



לתשלומים ובירורים חייגו חינם

1-800-800-277

www.mei-ashkelon.co.il