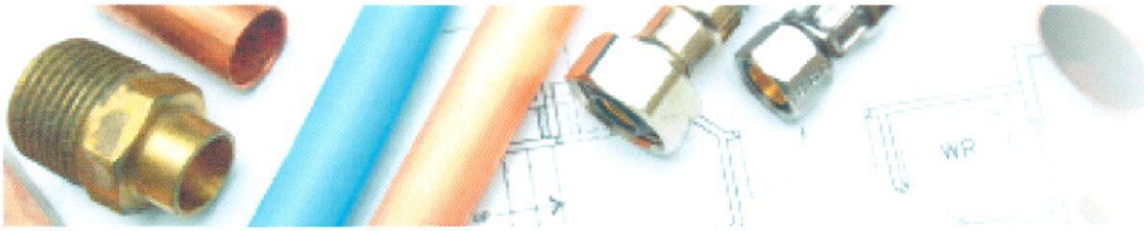


**דו"ח שנתי**  
**בדבר פעילות תאגיד מי שיקמה**  
**לשנת 2014**





לפי סימן ב' לכללי תאגידי המים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011

## 1. רקע ומידע אודות התאגיד

תאגיד המים "מי שקמה" בע"מ הוקם בשנת 2008 כתאגיד מים וביוב אזורי, בהתאם להוראות חוק תאגידי המים והביוב שחוקקה כנסת ישראל בשנת 2001. על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל, להקים תאגיד מים וביוב, שיפעל בנפרד מהרשות במטרה לשפר את השירות ולשדרג את תשתיות המים והביוב.

עיריית חולון, עיריית אור יהודה, מועצת אזור ומועצת בית דגן הנן בעלות המניות של התאגיד: עיריית חולון מחזיקה ב 77.1% מהמניות, עיריית אור יהודה מחזיקה ב 14.6% מהמניות, מועצת אזור מחזיקה ב 4.9% ממניות התאגיד והמועצה המקומית בית דגן מחזיקה ב 3.4% ממניות התאגיד.

התאגיד נותן שירותי מים וביוב לכ- 250 אלף תושבים ומתחזק כ- 100 אלף מוני מים.

התאגיד רוכש מחברת מקורות כ- 19 מיליון מ"ק מים בשנה ומתחזק כ- 350 ק"מ צנרת מים ועוד כ- 350 ק"מ צנרת ביוב, בנוסף, מתחזק התאגיד תחנת לשאיבת ביוב בחולון, המזרימה את השפכים לקווי השפד"ן ותחנת שאיבה לביוב בבית דגן, המזרימה את הביוב לקו המזרחי של השפד"ן.

כמו כן, התאגיד מתחזק 3 תחנות שאיבה למי קיץ הקולטים את מי הנקז הזורמים במובלים ומסניקים אותם לקו הביוב. בנוסף מתחזק התאגיד בריכת איגום בת 3,000 מ"ק מים, תחנה לשאיבת מים בתחום המועצה המקומית אזור ותחנה להגברת לחץ מים בשכונת בן גוריון בחולון.

התאגיד כפוף לרשות הממשלתית למים ולביוב, הפועלת כרגולטור מטעם המדינה. התאגיד מחויב להציג לממונה על התאגידיים באופן שוטף דוחות כספיים וכן דוחות נוספים המשקפים את פעילותו בתחום משק המים והביוב וכן להציג דוחות בקרת איכות מים למשרד הבריאות ולפרסמם בחשבונות המים ובאתר התאגיד.

מנכ"ל התאגיד ושמות חברי הדירקטוריון, נכון לשנת הדו"ח:

מנכ"ל התאגיד:

• מר אריק מולה

יו"ר הדירקטוריון:





• מ"מ ראש עיריית חולון, רו"ח זוהר נוימרק

חברי דירקטוריון:

- עו"ד אילן לוי
- מר דני פדר
- אינג' מנחם גרינר
- עו"ד מיטל מזרחי
- אינג' מרה טננבאום
- רו"ח איריס רג'ואן
- עו"ד ענת בלנגה

דרכי התקשרות עם התאגיד:

שיחת חינם לבריורים, תשלומים ותקלות 1800-300-252

שחרות לקוחות: [holon@mei-shikma.co.il](mailto:holon@mei-shikma.co.il)

חולון:

מרכז שירות לקוחות: רח' המלאכה פינת המשביר 1 (מתחם פרימיום סנטר)

ימים א'-ה': 08:00-14:00

ביום א'-ג': 16:00-18:00

טלפון לבריורים: 1800-300-252

פקס: 072-24462923

מוקד תקלות 106 / 1800-300-252

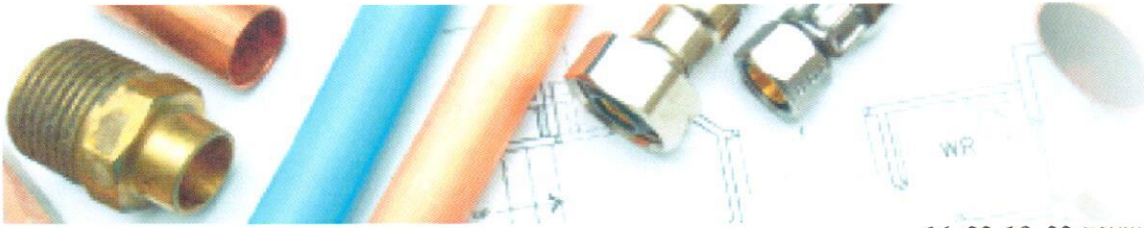
אזור:

קבלת קהל: רח' יצחק שדה 18 אזור (בניין מועצת אזור)

בימים א', ב', ד', ה': בין השעות 08:00-13:00







ביום ג': בין השעות 16:00-18:00

טלפון בשעות קבלת הקהל: טלפקס 03-6540555

מוקד תקלות: 1800-300-252 / 106

אור יהודה:

קבלת קהל: במשרדי התאגיד רח' יוני נתניהו 5 בית יחזקאל

בימים א'-ה': בין השעות 08:00-14:00

אחה"צ בימים א'-ג': בין השעות 15:30-18:00

טלפון בשעות קבלת הקהל: 03-7715544 פקס- 03-6127080

מוקד תקלות: 1800-300-252 / 106

בית דגן:

קבלת קהל: רח' מנחם בגין 5 בית דגן (בנין המועצה)

בימים א', ב', ד', ה': בין השעות 08:00-15:00

ביום ג': בין השעות 08:00-13:00 ו 16:00-18:00

טלפון בשעות קבלת הקהל: 03-7263311 פקס: 03-7263399

מוקד תקלות: 1800-300-252

משרדי ההנהלה:

כתובת: רח' פרופ' שור 40 חולון

כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 15 חולון 5810001

טלפון: 03-5411500 פקס: 072-2765656

[pnivot@mei-shikma.co.il](mailto:pnivot@mei-shikma.co.il)





**2. כמות המים שסיפק התאגיד ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגבייה**

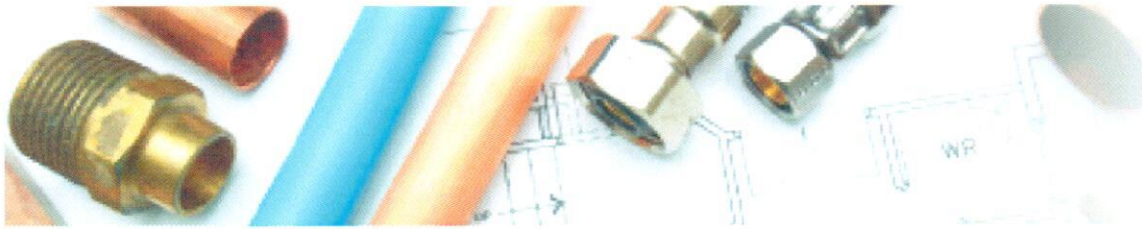
**לשנת 2013 ו 2014**

2014	2013	
16,859,701	16,798,439	כמות המים שנמכרה
10.6%	11.6%	פחת מים
15%	14%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
95%	97%	אחוז גבייה מצטבר עד השנה הקודמת

**3. מספר הצרכנים של החברה נכון לדצמבר 2013**

מס' צרכנים	סוג השימוש
81,223	מגורים
954	גינון ציבורי
1,297	מוסדות רשויות מקומיות
1	בתי חולים
13	בתי מרחץ ומקוואות
5,719	מסחר ומלאכה
247	בניה
29	כל צריכה אחרת
89,708	סה"כ צרכנים





#### מספר הצרכנים של החברה נכון לדצמבר 2014

מס' צרכנים	סוג השימוש
82,304	מגורים
1,000	גינון ציבורי
1,460	מוסדות רשויות מקומיות
1	בתי חולים
11	בתי מרחץ ומקוואות
5,851	מסחר ומלאכה
297	בניה
71	כל צריכה אחרת
<b>90,994</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

#### 4. פרטים בדבר מקורות המים של החברה

כל צריכת המים של הערים חולון, אור יהודה, בית דגן ואזור מסופקת ע"י חברת מקורות, המזרימה מים מהקו המערבי שניזון מהמוביל הארצי ואו ממתקני ההתפלה בדרום. בנוסף ישנה אספקה של כ- 460,373 קוב מים מבארות בתחומי העיר חולון. התאגיד רוכש בסה"כ מחברת מקורות כ- 19 מיליון מ"ק מים בשנה.

#### 5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

א. התאגיד עוסק באופן שוטף בפיתוח ואחזקה של רשת המים והביוב, כחלק מפעילות האחזקה התאגיד מבצע שטיפות אינטנסיביות של קווי הביוב העירוניים בעלות של כ- 6 מיליון ₪ בשנה, וזאת במטרה לצמצם את פריצות הביוב מהצנרת העירונית.

ב. התאגיד מתחזק שתי תחנות שאיבה לביוב ברמה הגבוהה ביותר למרות זאת במהלך חודש ינואר התרחשה תקלה במכון שאיבה אשר נמצא ברחוב הלוחמים ביציאה מחולון כתוצאה מתקלה במשאבות הביוב. בעקבות התקלה נאלץ התאגיד "להגליש" את הביוב למערכת הניקוז. בכדי למנוע את ישנות המקרה התחנה עברה שדרוג משמעותי והוחלפו







שלוש משאבות במשאבות חדישות וכן הוחלפה מערכת הסינון בכדי למנוע חדירת מגבונים ומוצרי היגיינה למשאבות. כמו כן, בכדי למנוע היווצרות ריחות במקום התאגיד פועל אל מול מחלקת התברואה של עיריית חולון לפינוי מוגבר של הפסולת מהמקום. חשוב לציין כי פעולה זו תואמה ואושרה ע"י המשרד להגנת הסביבה.

ג. במהלך הרבעון השלישי של השנה, שירווול התאגיד קו ביוב מאסף ראשי בקוטר של 70 ס"מ. הקו אוסף את הביוב מגני תיקווה, קריית אונו ואור יהודה לכיוון תחנת השאיבה של השפד"ן. הקו במקום הונח בתחילת שנות ה-60 והיה חשש לקריסתו עקב בלאי מואץ. עבודה זו, נעשתה במינימום הפרעה לתנועה כתוצאה משימוש בטכנולוגיות חדישות של שירווול. במהלך העבודה, נאלץ התאגיד להזרים מי ביוב למובל, שנאגרו ונשאבו חזרה למערכת הביוב. שיטת עבודה זו צמצמה משמעותית את הנזק הסביבתי והתנועתי שיכולה הייתה להיווצר בשיטות העבודה הנהוגות. גם במקרה זה היה תיאום ודיווח מלא עם המשרד להגנת הסביבה.

ד. כדי לנסות ולפתור את בעיית השלכת מגבונים ומוצרי היגיינה למערכת הביוב, יצא התאגיד בקמפיין "שומרים ביחד על ממלכת שיקמה" שמטרתו היה לקדם את המודעות בקרב הצרכנים לבעיה, הוחלט לפעול בראש וראשונה מול הקהל הצעיר, ילדי העיר, על מנת שהם יביאו את הבשורה לסביבה המשפחתית. התאגיד בשיתוף פעולה עם תיאטרון חולון הפיק הצגה חינוכית המדברת על הבעיות הנוצרות בעקבות השלכת המגבונים, הצגה אשר הגיעה במהלך שנת 2014 לגנים ולבתי הספר בערים חולון, אזור, בית דגן ואור יהודה ובסה"כ הועלתה ההצגה כ- 70 פעמים.

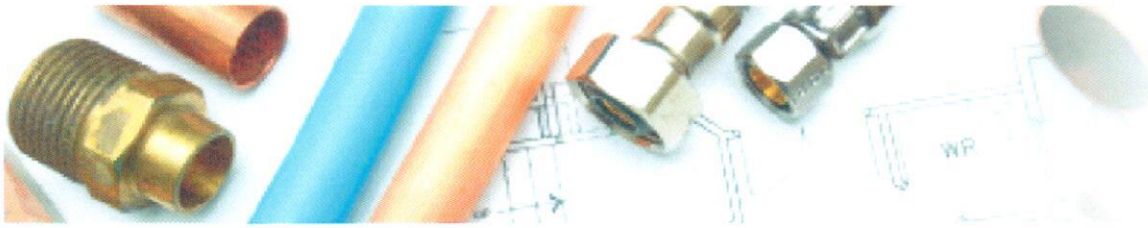
ה. בנוסף להצגה, הכנו מיצג אשר מורכב מצינורות ביוב ובתוך הצינורות שתלנו משקפות עם תמונות תלת מימד הקשורות במים, צנרת וטבע. גם המיצג כמו ההצגה נדד בין בתי הספר כשמטרתו להביא אל התלמידים את הצנרת בצורתה הנקייה ולהמחיש בצורה טובה יותר לאן המגבונים מגיעים אחרי השלכתם לאסלה.

## 6. תיאור כללי של השקעות החברה לשנת 2014 בחולון, אור יהודה, אזור ובית דגן

סיכום חשבונות לשנת 2014 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
23,400.00	שיקום קווים ומתקני מים וביוב
13,936.00	פיתוח קווים ומתקני מים וביוב
9,199.33	שונות
<b>46,535.4 מ'</b>	<b>סה"כ</b>





תוכנית השקעות לשנת 2105 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
25,977.30	שיקום קווים ומתקני מים וביוב
23,330.00	פיתוח קווים ומתקני מים וביוב
13,870.8	שונות
<b>62,863.1 מ'</b>	<b>סה"כ</b>

#### 7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם

במהלך שנת 2014 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב אירועי הגלשת הביוב כפי שצוינו בסעיף 5 לא גרמו לשיבושים בשירותי הביוב מבחינת צרכני העיר.

#### 8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

נושא השירות לצרכן הינו יעד מרכזי בחזון התאגיד ונמצא בלב העשייה היומיומית. לשם כך, נערך התאגיד במהלך שנת 2014 להקמת מרכז שירות לקוחות עצמאי, שיאגד בתוכו את כל נושא השירות והגבייה תחת קורת גג אחת, המרכז החל לפעול ב- 1/1/2015.

במהלך שנת 2014 התקבלו 1,131 פניות בכתב ו 840 פניות בדוא"ל.

#### 9. הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי

החשבון התקופתי הנשלח לצרכנים עודכן התאם לכללי אמות המידה החלים על התאגיד, ולהלן הסבר המושגים המפורטים בו:

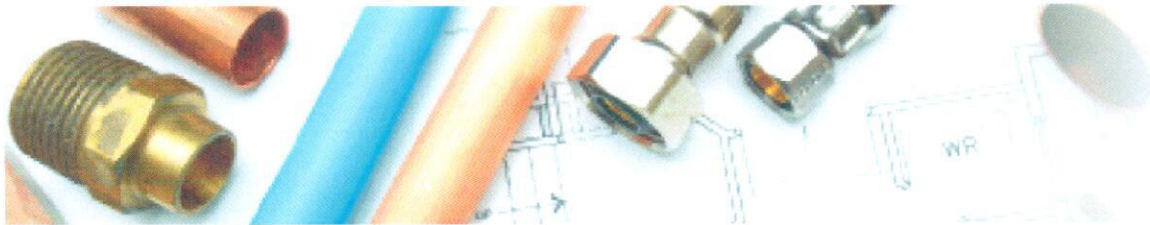
1. מספר משלם: מספר ת.ז של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
2. מספר זיהוי מים: מספר פנימי המשמש את התאגיד לזיהוי מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.
3. מספר זיהוי נכס: מספר ייחודי של הנכס במערכת המחשוב של התאגיד.
4. מספר מד מים: מספר סידורי המופיע על גבי מד המים המשויך.





5. מספר נפשות: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור של צרכן המים, על-פי הצהרתו.
6. מהות השימוש: קוד המאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים- מגורים, בניה, מסחר מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
7. סוג מד המים: מד דירתי או משותף. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור רץ: דירתי 1, דירתי 2.
8. תאריך הקריאה: התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקו"בים).
9. קריאה קודמת: נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
10. קריאה נוכחית: נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
11. סוג הקריאה: מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה. הערכה נעשית במקרים בהן אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.
12. קוד הערכה: במידה ולא נקרא מונה המים מסיבה כלשהי נרשם קוד המאשר כי צריכת המים היא הערכה ולא קריאה מדויקת.
13. תוספת לצריכה: מציין האם ישנה תוספת צריכה אשר אינה מופיעה במד המים. לדוגמה בעת החלפת מונה מים מוסיפים את הפרשי הצריכה אשר נקראו מהמונה הישן לצריכות המונה החדש.
14. צריכה פרטית: הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת).
15. צריכה משותפת: ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי המדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד.
16. תקופת החיוב: חשבונות המים נשלחים לבתי התושבים אחת לחודשיים כל משלוח שכזה מוגדר כתקופה.
17. גרף: מציג את התפלגות צריכת המים הפרטית והמשותפת בתקופת החשבון הנוכחית והאחרונות.
18. מספר מסלקה: המספר המזהה של החשבונית במערכת, נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.





19. ספח התשלום: הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר, ספח זה הוא הקבלה הנשלחת למי שקמה. הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח שלאחר התשלום משמש כחשבונית מס.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי :

1. צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

2. תעריפי המים והביוב הינם אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת חשבון בתעריפי המים כפי שמצוין בחשבון. ע"פ הכללים שקבעה הרשות, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: תעריף ראשון- הצרכן זכאי לקבל כמות של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך, בעד כל נפש שמתגוררת ביחידת הדיור ובלבד שידווח על כך לתאגיד. תעריף שני גבוה- בעבור כל צריכה נוספת אשר מעבר לכמות המוכרת (3.5 מ"ק לנפש לחודש) לסך כל הנפשות ביחידת הדיור היה ולא דיווח הצרכן על מספר הנפשות יחושב חשבון המים על פי שתי נפשות.


3. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים, יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון.

4. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית והצמדה לפי חוק, כמו כן אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים.

## 10. מידע בסך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה לפי סעיפים 105-106 לכללי אמות המידה

בשנת 2014 לא שולמו פיצויים לצרכנים ע"פ כללי אמות המידה בסעיפים 105-106.

  
אריק מולה  
מנכ"ל

  
זוהר נוימרק, רו"ח  
יו"ר דירקטוריון

