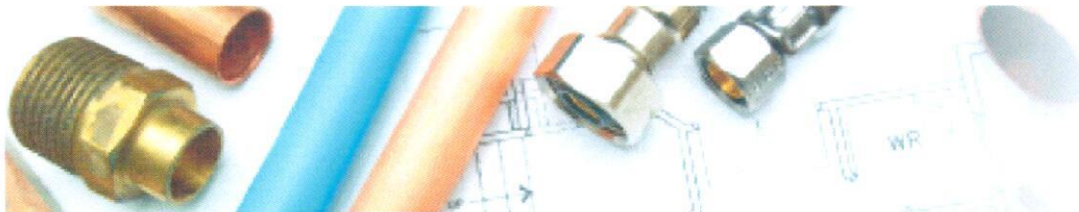




דו"ח שנתי
בדבר פעילות תאגיד מי שיקמה
לשנת 2015



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



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.

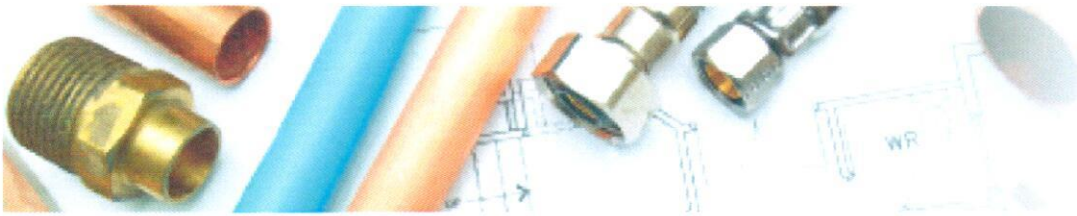
התאגיד רוכש מחברת מקורות כ- 19 מיליון מ"ק מים בשנה ומתחזק כ- 350 ק"מ צנרת מים ועוד כ- 350 ק"מ צנרת ביוב, בנוסף, מתחזק התאגיד תחנת שאיבת ביוב בחולון, המזרימה את השפכים לקווי השפד"ן ותחנת שאיבה לביוב בבית דגן, המזרימה את הביוב לקו המזרחי של השפד"ן.

כמו כן, התאגיד מתחזק 5 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, תחנת לשאיבת מים בכניסה המזרחית של העיר חולון, תחנה לשאיבת מים באזור 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.



מי שקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



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

- עו"ד ענת בלגה

דרכי התקשרות עם התאגיד:

שיחת חינם לבירורים, תשלומים ותקלות 1800-300-252

מייל שירות לקוחות לכל הרשויות: 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 לבירורים: 1800-300-252

פקס: 072-24462923



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



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: 106 / 1800-300-252

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: 106 / 1800-300-252

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



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



טלפון : 03-5411500 פקס : 072-2765656

pnivot@mei-shikma.co.il

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

לשנת 2014 ו 2015

2015	2014	
17,339,404	16,859,701	כמות המים שנמכרה
8.5%	10.6%	פחת מים
13%	4.8%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
87%	95.2%	אחוז גבייה מצטבר עד השנה הקודמת

3. מספר הצרכנים של החברה לשנים 2014 ו 2015

2015	2014	
מס' צרכנים	מס' צרכנים	סוג השימוש
83,316	82,304	מגורים
1,064	1,000	גינון ציבורי
1,324	1,460	מוסדות רשויות מקומיות
11	12	בתי חולים ומקוואות
5,900	5,851	מסחר ומלאכה
346	297	בניה
262	71	כל צריכה אחרת
92,223	90,994	סה"כ צרכנים



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
 טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



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- 412,649 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- 3.5 מיליון ₪ בשנה, וזאת במטרה לצמצם את פריצות הביוב מהצנרת העירונית ולאפשר זרימה חלקה.
- ב. בתאריך 21/5/15 אירעה תקלה בתחנת השאיבה של השפד"ן הנקראת M1 ונמצאת על כביש 4 בעקבות התקלה מפלס הביוב בקו הראשי המנקז את הביוב בצד הדרום מזרחי של אור יהודה עלה וגלש ברחוב הרב עובדיה יוסף, לתוך בור ענק שנוצר בעקבות חפירה של קבלן בניה במקום. לאחר בדיקה מקיפה ע"י אנשי המקצוע של התאגיד נמצא כי הסיבה לפריצת הביוב נובעת מתקלה במכון השאיבה שבאחריות השפד"ן. הודעה בדבר התקלה האפשרית הועברה לשפד"ן לבדיקה וטיפול. תוך כ- 20 דקות לערך, מרגע הודעתנו הופסקה פריצת הביוב והעומס על הקו ירד והזרימה חזרה לקדמותה. מאחר ומי הביוב הצטברו בבור שהיה מתוחם בסוללות עפר, התאגיד פרץ את הסוללה, הכניס משאבות גדולות ושאב את הביוב שהצטבר במקום חזרה למערכת הביוב. בנוסף התאגיד ביצע הדברה בכדי למנוע התהוות יתושים ומזיקים שונים. הודעה בנושא נמסרה בזמן אמת למשרד להגנת הסביבה.
- ג. התאגיד התקין בכמה נקודות ברחבי העיר חולון מערכת לאיתור חריגות באיכות המים. המערכת מודדת ומנטרת את איכות המים באופן רציף לאורך כל שעות היממה ומתריעה בזמן אמת על כל חריגה באיכות המים. מערכת שכזו מאפשרת לתאגיד לחשב את מהירות התפשטות זיהום המים מיד עם התרחשותה ולקצר את זמני התגובה והפעולות שיש לערוך בכדי לנטרלה. עד עתה הותקנו מספר נקודות ניטור ברחבי העיר חולון ועם השלמת בדיקת המערכת, התאגיד מתכוון להתקין נקודות ניטור נוספות בכל הרשויות שבחסות התאגיד להשלמת הפריסה.





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

סיכום השקעות לשנת 2015 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
	שיקום קווים ומתקני מים וביוב
16,805,856	
	פיתוח קווים ומתקני מים וביוב
14,824,440	
10,098,504	שונות
41,728,800	סה"כ

תוכנית השקעות לשנת 2016 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
	שיקום קווים ומתקני מים וביוב
26,435.00	
	פיתוח קווים ומתקני מים וביוב
21,400.00	
13,781.00	שונות
61,616.00	סה"כ

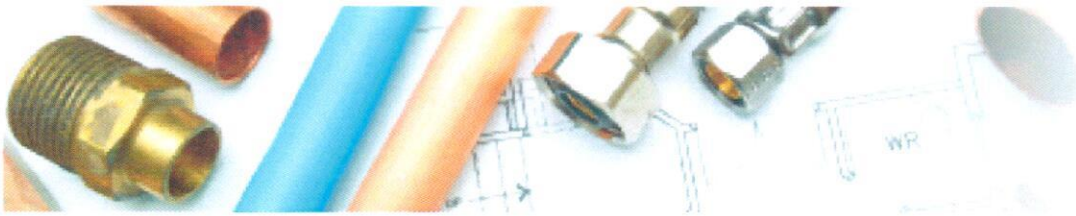
7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם

במהלך שנת 2015 אירע תקלה אחת משמעותית באספקת המים ובשירותי הביוב. ביום 30/7/15 בשעות הבוקר, אירע פיצוץ בקו המים הראשי של מקורות המזין בין השאר את אור יהודה, כתוצאה מכך ירד לחץ המים בעיר והיו שיבושים באספקת המים לקומות הגבוהות. התקלה תוקנה ע"י מקורות בשעות הערב.

בשל הירידה בלחץ המים, התאגיד פרס שתי תחנות לחלוקת מים בשכונות נווה סביון. נשלחו הודעות טלפוניות בדבר התקלה ומיקום נקודות חלוקת המים, כמו כן, פורסמו הנחיות לתושבים באתרי האינטרנט של התאגיד והעירייה.



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
 טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



הודעות בדבר סגירת מים יזומה : במהלך שנת 2015 הוציא התאגיד 51 הודעות טלפוניות בדבר סגירת מים יזומה.

8. פרטים בדבר איכות השירות שניתן לצרכן בסניפים הראשיים בשנת 2015

בתאריך 1/1/15 החל לפעול מרכז שירות וגבייה חדש בחולון ברחוב המלאכה פינת המשביר 1 (מתחם פרימיום סנטר), המתחם משתרע על פני כ- 300 מ"ר במקום הוצבו 7 עמדות לקבלת קהל, והותקנה מערכת חכמה לניהול תורים באמצעות אפליקציה מהסמארטפון ומהמחשב. המקום מונגש לבעלי צרכים מיוחדים בהתאם לכללי חוק הנגישות. במרכז זה אנו מעמידים לרשות לקוחותינו את כל השירותים בסטנדרטים הגבוהים ביותר באמצעות אנשי צוות אשר אמונים להעניק שירותים באיכות ובזמינות מרביים.

מספר הפניות שהתקבלו בתאגיד במהלך שנת 2015

פרונטלי	טלפוני	
29,418	135,688	כמות
00:09:88	00:01:39	ממוצע זמני המתנה (בדקות)

פילוח הפניות למרכזי שירות הלקוחות לפי נושא הפניה:

מספר פונים	נושא הפניה
633	אוכלוסייה מיוחדת
469	אכיפה
18,528	בירור חשבון
6,531	החלפת משלמים
170	היטלים ואגרות
714	נזילה
781	עדכון נפשות
1592	קופה



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
 טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



מספר הפניות שהתקבלו במחלקת פניות ציבור בשנת 2015

חולון- 596

אזור- 34

בית דגן- 16

אור יהודה- 28

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 המשוך.
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.



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



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 (דירת) 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 לצריכה 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 שכה מוגדר כתקופה.
17. גרף: מציג את התפלגות צריכת המים הפרטית והמשותפת בתקופות 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



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 58100
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



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 אמנות המידה

בשנת 2015 לא שולמו פיצויים לצרכנים ע"פ כללי אמנות המידה בסעיפים 105-106.

אריק מולה
מנכ"ל

זוהר נוימרק, רו"ח
יו"ר דירקטוריון

