



דו"ח שנתי

בדבר פעילות תאגיד מי שיקמה

לשנת 2016



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 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 5 תחנות שאיבה למי קיץ הקולטות את מי הנקז הזורמים במובלים ומסניקות אותם לקו הביוב. בנוסף מתחזק התאגיד באזור בריכת איגום בת 3,000 מ"ק מים ותחנה שאיבה למים, תחנת לשאיבת מים בכניסה המזרחית של העיר חולון ותחנה להגברת לחץ מים בשכונת בן גוריון בחולון.

התאגיד כפוף לרשות הממשלתית למים ולביוב, הפועלת כרגולטור מטעם המדינה. התאגיד מחויב להציג לממונה על התאגידים באופן שוטף דוחות כספיים וכן דוחות נוספים המשקפים את פעילותו ואופן תפקודו 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 ז"ל
- 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)

יום א': 08:00-18:30 (רצוף)

ימים ב', ד', ה': 08:00-15:00

יום ג': 15:00-18:30 (אין קבלת קהל בבוקר)

טלפון לבירורים: 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: 106 / 1800-300-252

אור יהודה:

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



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



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

pniyot@mei-shikma.co.il

קבלת קהל במחלקת הנדסה :

ימים ב' ו ד' בין השעות 08:30-12:30

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

לשנת 2015 ו 2016

2016	2015	
18,167	17,339	כמות המים שנמכרה
9.9%	8.5%	פחת מים
9.9%	8.5%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
88%	95%	אחוז גבייה מצטבר עד השנה הקודמת



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



3. מספר הצרכנים של החברה לשנים 2015 ו 2016

2016	2015	
מס' צרכנים	מס' צרכנים	סוג השימוש
84,182	83,316	מגורים
1,124	1,064	גינון ציבורי
1,516	1,324	מוסדות רשויות מקומיות
16	11	בתי חולים ומקוואות
5,918	5,900	מסחר ומלאכה
447	346	בניה
310	262	כל צריכה אחרת
93,513	92,223	סה"כ צרכנים

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- 20 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. התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך על ידי מכון התקנים בתקנים הבאים: ISO 9001, ISO 14001 וכן OHSAS 18001 ואף הוענק לו בשל כך "תו הזהב". תקן ISO 9001 מגדיר תשתית ניהולית שעל בסיסה יכול ארגון לממש מטרות איכות אסטרטגיות, המהוות חלק מכלל המטרות האסטרטגיות שלו.



- ISO 14001 הינה סדרת התקנים המקנה כלים לניהול סביבתי, התקנים עוסקים בניהול יומיומי של התחומים בהם לארגון השפעה על הסביבה ואיכותה.
- ISO 18001 מגדיר סדרת פעולות עבור מערכת ניהול בטיחות וגהות, העוסקת בניהול מבוקר של כל מרכיבי פעילות הארגון הנוגעים לבטיחותו של העובד, בריאותו וגהותו התעסוקתית.
- ג. ניטור מפלס מי הביוב: התאגיד פיתח מערכת לניטור איכות שפכים עירוניים ותעשייתיים המתריעה באופן מיידי על כל חריגה מתוכנית הזרמת הביוב השגרתי של השוחה הנדגמת. המערכת מסוגלת לנת על פי פרמטרים שנקבעו מי ומה הגורם לזיהום ולדווח בזמן אמת על כל חריגה.
- ד. ניטור ואיתור חריגות באיכות המים: התאגיד התקין בכמה נקודות אסטרטגיות מערכת לאיתור חריגות באיכות המים. המערכת צודדת ומנטרת את איכות המים באופן רציף לאורך כל שעות היממה ומתריעה בזמן אמת על כל חריגה שכוז. מערכת זו מאפשרת לתאגיד לחשב את מהירות הזרימה ואופן התפשטות זיהום המים מיד עם התרחשותה ולקצר את זמני התגובה והפעולות שיש לערוך בכדי לנטרלה.
- ה. התאגיד פירסם קול קורא בו הוא פונה לחברות טכנולוגיות ומחקר העוסקים בתחום, במטרה לאתר טכנולוגיות חדשניות אשר יסייעו לנהל את מערכות המים והביוב בתאגיד. בין יתר הטכנולוגיות שהתאגיד בודק, בוצע פיילוט לגילוי נזילות באמצעות לויין בשטח מועצת אזור ונתגלו כ- 10 נזילות מהצנרת הציבורית אשר תוקנו.
- התאגיד בוחן אפשרויות נוספות לזיהוי דלף ולתיקון הצנרת ללא חפירה והפרעה לחיי היום יום.

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

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

סה"כ	
14,102,000	שיקום ופיתוח מתקני מים
17,235,000	שיקום ופיתוח מתקני ביוב
134,000	שונות
31,471,000	סה"כ



תוכנית השקעות לשנת 2017 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
17,870,000	שיקום ופיתוח מתקני מים
29,577,000	שיקום ופיתוח מתקני ביוב
300,000	שונות
47,747,000	סה"כ

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

במהלך חודש אוגוסט אירעו מספר מיקרים של פריצות ביוב ברחוב שנקר בעקות סתימה. התאגיד ביצע שטיפות מוגברות של הקו והתגבר על הבעיה.

הודעות בדבר סגירת מים יזומה : במהלך שנת 2016 הוציא התאגיד 69 הודעות טלפוניות בדבר סגירת מים יזומה.

8. פרטים בדבר איכות השירות שניתן לצרכן בסניפים הראשיים בשנת 2016 מספר הפניות שהתקבלו בתאגיד במהלך שנת 2016

פרונטלי	טלפוני	
22396	119,796	כמות
9:00	00:01:43	ממוצע זמני המתנה (בדקות)

פילוח הפניות למרכזי שירות הלקוחות לפי נושא הפניה:





מספר פונים	נושא הפניה
423	אוכלוסייה מיוחדת
735	אכיפה
12464	בירור חשבון
6661	החלפת משלמים
290	היטלים ואגרות
647	נזילה
1176	עדכון נפשות

מספר הפניות שהתקבלו במחלקת פניות ציבור בשנת 2016

חולון- 405

אזור- 26

בית דגן- 9

אור יהודה- 42

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.



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



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 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 והביוו 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 הדיוור 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 הדיוור 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 2016 לא שולמו פיצויים לצרכנים ע"פ כללי אמות המידה בסעיפים 105-106.

אריק מולה
מנכ"ל

זוהר נוימרק, רו"ח
יו"ר דירקטוריון