



דו"ח שנתי

בדבר פעילות תאגיד מי שיקמה

לשנת 2019



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- 95 אלף מוני מים.

התאגיד רוכש מחברת מקורות כ- 20 מיליון מ"ק מים בשנה ומתחזק כ- 400 ק"מ צנרת מים ועוד כ- 400 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:

- מר דני פדר
- עו"ד קרן פאר
- עו"ד מיטל מזרחי
- רו"ח מוטי בן אברהם
- רו"ח איריס רגיואן
- עו"ד שרית אברבך

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' תמנע 23 חולון

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



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



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' תמנע 23 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 2018 ו 2019

2019	2018	
18,236	18,609	כמות המים שנמכרה
7.5%	7.73%	פחת מים
14%	11%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
81.2%	96.6%	אחוז גבייה מצטבר עד השנה הקודמת

3. מספר הצרכנים של החברה לשנים 2018 ו 2019

2019	2018	
מס' צרכנים	מס' צרכנים	סוג השימוש
84,512	83,499	מגורים
1,023	995	גינון ציבורי
492	490	מוסדות רשויות מקומיות
18	17	בתי חולים ומקוואות
6,642	6,686	מסחר ומלאכה
440	434	בניה
158	178	כל צריכה אחרת
93,285	92,299	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- 1,067,581 מיליון קוב מים מבארות בתחומי העיר חולון.

בשנת 2019 התאגיד רכש מחברת מקורות 19,732,019 מיליון מ"ק מים.

5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

5.1 התאגיד עוסק באופן שוטף בפיתוח ואחזקה של רשת המים והביוב. כחלק מפעילות האחזקה התאגיד ביצע במהלך שנת 2019 שטיפות אינטנסיביות של קווי הביוב העירוניים בעלות של כ- 5 מיליון ₪, וזאת במטרה לצמצם את פריצות הביוב מהצנרת העירונית ולאפשר זרימה חלקה.

5.2 התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך על ידי מכון התקנים בתקנים הבאים: ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 וכן ISO 45001:2018 ואף מחזיק בתו הזהב. התאגיד עובר ביקורת שנתית ועומד בתקנים בכל שנה. - תקן ISO 9001:2015 מגדיר תשתית ניהולית שעל בסיסה יכול ארגון לממש מטרות איכות אסטרטגיות, המהוות חלק מכלל המטרות האסטרטגיות שלו. - תקן ISO 14001:2015 הינה סדרת התקנים המקנה כלים לניהול סביבתי, התקנים עוסקים בניהול יומיומי של התחומים בהם לארגון השפעה על הסביבה ואיכותה. - תקן ISO 45001:2018 מגדיר סדרת פעולות עבור מערכת ניהול בטיחות וגהות, העוסקת בניהול מבוקר של כל מרכיבי פעילות הארגון הנוגעים לבטיחותו של העובד, בריאותו וגהותו התעסוקתית.

5.3 בקרת שפכים תעשייתיים: התאגיד מנטר שפכים של מפעלים ועסקים באופן שוטף ובהתאם לתוכנית עבודה שנתית המאושרת על ידי המשרד להגנת הסביבה ורשות המים.

במהלך שנת 2019 בוצעו 380 דיגומים ותוצאות ניטור בתי העסק מתפרסמות באתר

האינטרנט של התאגיד

חולון: 280 דיגומים

אור יהודה: 67 דיגומים

אזור: 22 דיגומים

בית דגן: 11 דיגומים

5.4 ניטור ואיתור חריגות באיכות המים: התאגיד התקין בכמה נקודות אסטרטגיות מערכת לאיתור חריגות באיכות המים. המערכת דוגמת ומנטרת את איכות המים באופן רציף לאורך כל שעות היממה ומתריעה בזמן אמת על כל חריגה מהנורמה. מערכת זו מאפשרת



לתאגיד לחשב את מהירות הזרימה ואופן התפשטות זיהום המים מיד עם התרחשותה ולקצר את זמני התגובה והפעולות שיש לערוך בכדי לנטרלה.

6. תיאור כללי של השקעות החברה בחולון, אור יהודה, אזור ובית דגן
סיכום השקעות לשנת 2019 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
11,225	שיקום ופיתוח מתקני מים
19,147	שיקום ופיתוח מתקני ביוב
30,372	סה"כ

תוכנית השקעות לשנת 2020 (במיליונים ₪ ללא מע"מ)

סה"כ	
19,429	שיקום ופיתוח מתקני מים
30,194	שיקום ופיתוח מתקני ביוב
49,624	סה"כ

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

הודעות בדבר סגירת מים יזומה:

במהלך שנת 2019 הוציא התאגיד 106 הודעות בדבר סגירת מים יזומה. התאגיד פועל בנושא הפסקות מים יזומות בהתאם לכללי אמות המידה לשירות החלים עליו. כאשר מתבצעות עבודות מים יזומות מעדכן התאגיד את הצרכנים 48 שעות מראש על קיום הפסקת המים, הודעות בנושא נמסרות לצרכנים בדיוור ישיר על ידי הודעות על לוחות המודעות בבניינים ואו בתיבות הדואר במידה ואין. הודעה קולית נשלחת לטלפוניים הקווים בשעות



הערב כ- 48 שעות לפני הפסקת המים וכן הודעת SMS לטלפונים הניידים כמו כן הודעה בנושא עולה לאתר האינטרנט של התאגיד.

בהפסקות מים לא יזומות כתוצאה מתקלות, פיצוצים בצנרת ועוד, נמסרות הודעות למוקדים העירוניים בישובים השונים ובמידת הצורך גם לפרומים הגדולים בכל ישוב.

8. פרטים בדבר איכות השירות שניתן לצרכן בסניפים הראשיים בשנת 2019
תאגיד מי שיקמה פועל באופן עקבי מיום הקמתו לשיפור איכות השירות כחלק אינטגרלי ממשימותיו האסטרטגיות. אנו בתאגיד משקיעים משאבים רבים לשירות הלקוחות תוך התאמת המערך להיקף התפעולי של החברה.

מערכת לניהול תורים:

לתאגיד מערכת לניהול תורים המאפשרת לו לנהל את התורים ובכך לחסוך בזמן ולהעניק שירות טוב ויעיל יותר, המערכת מוצבת בשני הסניפים הגדולים של התאגיד בחולון ובאר יהודה. צרכן אשר זימן תור במחשב או באמצעות הנייד מגיע למרכז שירות הלקוחות ומצטייד במספר ממסוף ניהול התורים, בהתאם לנושא פנייתו מופנה הצרכן לעמדה הפנויה. כמו כן, כרוז קולי ותצוגה על מסך טלוויזיה מכריז על המספר הבא בתור ומופנה לעמדה הפנויה. מערכת זו מתעדת את הפניות ונושא כל פנייה, זמני ההמתנה ומשך זמן השירות שניתן לצרכן. אחת לחודש התאגיד מפיק דוחות מהמערכת בנושאים אלו לצורך בקרה ושיפור השירות.

מערכת CRM במחלקת שירות הלקוחות:

מערכת CRM מתקדמת מותקנת במוקדי שירות הלקוחות בכדי לאפשר ניהול יעיל ואמין אחר הפניות ואופן הטיפול בכל פניה ופניה. כל פניה המתקבלת בתאגיד בכל ערוצי התקשורת מתועדת ובעצם יוצרת היסטוריית לקוח, המערכת מאפשרת לבצע מעקב אחר כל פניה ופניה בכל שלב עד לתום הטיפול. המערכת מאפשרת עמידה בלוחות זמנים ומעקב אחר עמידה בכללי אמות המידה.

הטמעת מערכת MAST, פלטפורמה יזדותית למתן שירותים דיגיטליים:

במהלך חודש ספטמבר הטמיע התאגיד את מערכת MAST, מערכת אשר מספקת שירותים דיגיטליים באמצעות אתר התאגיד ובאפליקציה ייעודית. הפלטפורמה מאפשרת לצרכנים ליצור קשר עם התאגיד באופן דיגיטלי ונוח וכן לבצע מגוון רחב של פעולות אונליין כגון: הגשת טפסים, תשלומים, דיווח כל מפגעי מים וביוב, ליצור קשר, זימון תור לקבלת הקהל ועוד.



המערכת מאפשרת לתאגיד לייצל את השירות לתושב, חוסכת בזמני תגובה ומונעת טרטור מיותר של הצרכן למרכז שירות הלקוחות.

מוקד שירות לקוחות טלפוני חינמי:

לתאגיד מוקד שירות לקוחות חינמי אשר פעילותו בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי שישי בין השעות 08:00-12:00, כמו כן מערכת ממחושבת הפועלת 24 שעות בה ניתן לבצע תשלומים.

במקרים בהם קיים עומס זמני לבירור עם נציג מקצועי ניתנת לצרכן האפשרות להשאיר את פרטיו במערכת לצורך חזרת הנציג אליו במהלך השעות הקרובות.

אתר אינטרנט מתקדם:

לתאגיד אתר אינטרנט מתקדם ואינטואיטיבי אשר מונגש בהתאם לתקנות נגישות השירות, שנקבעו על ידי נציבות שיווק זכויות במשרד המשפטים. האתר כולל אפשרויות רבות ומגוונות שניתן לבצע באתר ביניהן הורדת טפסים, למלא טפסים מקוונים, ביצוע תשלומים, רישום לשירות חשבונית במייל, דיווח על מספר נפשות ועוד.

באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים בנושאים שונים כגון: הפסקות מים יזומות, שינויים בשעות קבלת הקהל בתקופות החגים, הנחיות חדשות ועוד.

מספר הפניות שהתקבלו במחלקת פניות ציבור בשנת 2019

חולון- 324

אזור- 34

בית דגן- 15

אור יהודה- 49

מספר הפניות שהתקבלו בתאגיד במהלך שנת 2019

בשנת 2019 התאגיד ביצע שני מעברים גדולים אשר בהכרח השפיעו על מתן השירות וזמני התגובה באתר עת והשפיעו על ממוצע זמני התגובה של שנת 2019.

בחודש פברואר 2019 שדרג התאגיד את מערכת המחשוב שלו, מה שגרם להשבתת מערך השירות בתאגיד במשך כ- שבוע. שדרוג המערכות למערכת מתקדמת וחדשנית יותר נועד בכדי לתת כלים למערך שירות הלקוחות בכדי להעניק שירות יעיל, אמין ומהיר יותר.

בחודש מאי 2019 התאגיד החליף את מעונו לכתובת תמנע 23, ואיחד את מערך שירות הלקוחות עם משרדי התאגיד וההנדסה, במהלך המעבר לא התאפשרה קבלת קהל בסניף התאגיד בחולון



במשך שלושה ימים. גם במקרה זה המטרה שמאחורי האיחוד הייתה שיפור השירות בכדי לאפשר מתן שירות איכותי, יעיל ומהיר במקום אחד.

פרונטלי	טלפוני	
15,943	10,3414	כמות
10.5 דק'	4 דק'	ממוצע זמני המתנה (בדקות)

מספר הפניות שהתקבלו בתאגיד בערוצים הדיגיטליים השונים

15,295	דואר ודואר אלקטרוני
2,719	פקס
129	תיק תושב
1,408	אפליקציית MAST

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.
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 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 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.

9. **מידע בסך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה לפי סעיפים 105-106**

לכללי אמות המידה

בשנת 2019 לא שולמו פיצויים לצרכנים ע"פ כללי אמות המידה בסעיפים 105-106.

אריק מולה
מנכ"ל

זוהר נוימרק, רו"ח
יו"ר דירקטוריון