



יובלים אשדוד

תאגיד המים והביוב בע"מ

דו"ח שנתי | 2019

1-800-800-566



www.yuvallim.co.il

כתובת מרכז שירות הלקוחות: קניון לב-אשדוד רחוב בלפור 14



דבר יו"ר הדירקטוריון

תושבים יקרים,

תאגיד "יובלים אשדוד" חרט על דגלו להעניק לתושבי אשדוד את השירותים הטובים ביותר בתחום תשתיות המים והביוב בישראל. אנו רואים לנגד עינינו את טובת העיר ותושביה וכל פעילותם של עובדי התאגיד נועדה להיטיב עם התושבים.

אנו רואים בקידומו של התאגיד את קידום העיר כולה. אשדוד שלנו נמצאת בשנים האחרונות בתנופת בנייה ואנו, ב"יובלים אשדוד", נערכנו לכך בראיה אסטרטגית מבעוד מועד ותכננו ואף התחלנו בביצוע פרויקטים עצומים להקמת תשתיות מים וביוב במתחמים החדשים - בהתאם לתוכניות האב של העיר.

אנו ב"יובלים אשדוד" דוגלים בשימוש בטכנולוגיות מתקדמות וחדשנות, כך בשנה הקרובה נחל בפילוט להתקנת מדי מים לקריאה מרחוק (קר"מ) אשר יאפשרו זיהוי מהיר של תקלות וחסכון במים ובעלויות. זאת בנוסף לשירותים דיגיטליים מתקדמים בתחום השירות שהטמענו כדוגמת טפסים מקוונים, חשבונית במייל ועוד.

בהזדמנות זו אודה למנכ"ל התאגיד שלמה אטיאס ולצוות העובדים אשר עובדים לילות כימים במקצועיות ומסירות למענכם. אנו נמשיך לעבוד קשה, תוך שאיפה להצטיינות, למקצועיות ולמסירות, כדי שאתם, תושבי אשדוד, תמשיכו לקבל את השירות הטוב ביותר וכדי שעירנו תמשיך לשמש מודל ברמה הארצית והבינלאומית בתחום תשתיות המים והביוב.

שלכם,
עו"ד יאיר לחן
יו"ר הדירקטוריון





דבר מנכ"ל התאגיד

תושבי אשדוד היקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם דו"ח מפורט זה המקיף את פעילות "יובלים אשדוד" בשנת 2019.

העובדה ש"יובלים אשדוד" הינו תאגיד המים המוביל בישראל הינה תוצאה של מספר עקרונות בסיסיים שאנו מיישמים ומקדמים באופן קבוע ומעמיק מיום הקמת התאגיד. ראשית ברמת המאקרו: ניהול בראיה אסטרטגית אל עבר העתיד, כך התאגיד ערוך מוכן ואף החל לבצע פרויקטים הנגזרים מתוכניות האב והסכמי הגג המגדירים את מהותה של העיר אשדוד בשנת 2040 ואף מעבר לכך. זאת במקביל להשקעה השוטפת בשדרוג והקמת תשתיות מים וביוב בשכונות הוותיקות וזאת בכדי שכל התשתיות בעיר יהיו ברמה הגבוהה ביותר.

עקרון מוביל שני הינו המקצוענות, עובדי התאגיד כולם: המנהלים, עובדי הנדסה והתפעול נציגי שירות הלקוחות - ועד אחרון העובדים מיומנים ומקצועיים איש איש בתחומו. השילוב בין המקצוענות של כולם היא היוצרת תלכיד, נבחרת מובילה, אשר הופכת את התאגיד לטוב בתחומו בישראל ולמקור ללמידה לחברות בעולם.

עקרון מוביל שלישי הוא המחויבות, אנו מחויבים 24/07, 365 ימים בשנה, לכך שתושבי אשדוד ייחזקו מאספקת מים וסילוק שפכים ברמה הגבוהה ביותר. המחויבות שלנו היא בשגרה וגם בעת חירום.

שלושת עקרונות אלה עומדים יחד עם ההשקעה עצומה, כ- 800 מיליון ₪ בשדרוג והקמת תשתיות, שירות לקוחות ברמה הגבוהה ביותר ודאגה מתמדת לשמירה על איכות הסביבה. אלו הופכים את "יובלים אשדוד" לתאגיד המוביל בישראל.

אני מודה לעובדי התאגיד על העבודה המקצועית והמסורה ולחברי הדירקטוריון המעניקים רוח גבית לעבודת התאגיד. אנו גאים לפעול למען העיר אשדוד ותושביה ומתחייבים כי נוסיף לפעול באופן הטוב ביותר למענכם.

שלכם,
שלמה אטיאס
מנכ"ל

מובילים בישראל - בהשקעה בתשתיות מים וביוב

אשדוד היא העיר המובילה בישראל בתשתיות מים וביוב בזכות ההשקעה של "יובלים אשדוד" בהקמת ושדרוג תשתיות. מיום הקמת התאגיד הושקעו כ-800 מיליון ₪ בהקמת ושדרוג תשתיות מים וביוב.

פרויקטים מובילים שנת 2019



פרויקט הדגל - משדרגים את המטי"ש

- הרחבת היקף הטיפול בשפכים באופן ניכר כך שיאפשר הגדלת היקף הפיתוח של העיר.
- מאפשר שימוש במי השפכים להשקייה בלתי מוגבלת וקומפוסט.
- שימוש באנרגיה ירוקה באמצעות ביוגז.
- מניעת גלישת שפכים לנחל ולים.

פרויקט רב שנתי בעלות כ- 100 מיליון ₪ הושקעו עד כה 40 מיליון ₪.

שדרת ביוב הראשונה מסוגה בישראל

- שישה קווי ביוב מרכזיים שיוליכו את השפכים בעיר עד המט"ש.
- הולכת שפכים אמינה יותר בכל העיר.
- אפשרות לווסת בין הקווים בעת תקלות, בכך נמנעות גלישות ביוב.

• הסתיים שדרוג קו ביוב בקוטר עצום ברחוב הנפט. עלות 3 מיליון ₪.

• פרויקט לשדרוג תשתיות מים וביוב ברחובות הדקל, יצחק הנשיא ומשה דיין. הפרויקט נמצא בעיצומו. עלות כ - שני מיליון ₪.

• הסתיים פרויקט התקנת תשתיות מים וביוב חדשות בפרויקט פארק ה"י טק. עלות 1.2 מיליון ₪.

• קו ביוב גרוויטציוני מרכזי בקוטר 40 צול ברחוב ויצמן. עלות 15 מיליון ₪. בשלבי סיום.

• הוקמו ושדרגו קווי ביוב ומים חדשים בעשרות רחובות בעיר גם במהלך שנת 2019.

שיטות חדשניות להחלפת צנרת ביוב: ניפוץ ושירוול

- החדרת צנרת חדשה מתחת לפני הקרקע בלי לחפור באדמה.
- מאפשר לשדרג תשתיות ביוב מבלי לפגוע בשגרת החיים של התושבים ובזמן קצר יותר.

תחנת שאיבה מרינה דרום

- מהמתקדמות בישראל ברמה הטכנולוגית, הסביבתית והבטיחותית.
 - נפח פעילות: כ-500 קוב שפכים בשעה.
 - מעניקה מענה לפיתוח הנרחב בעיר ומפחיתה עומסים במערכת השפכים העירונית.
- עלות הקמה: כ-15 מיליון ₪.
נחנכה בשנת 2019



פיתוח תשתיות - ראייה אסטרטגית - אל עבר העתיד



מבוצע תכנון ופיתוח תשתיות במסגרת הסכמי הגג ותוכניות התחדשות עירונית עד לשנת 2040.

- תחנת שאיבה חדשה בפארק לכיש. ✓
תחנה מתקדמת וחדישה טכנולוגית. ✓
תתאפשר הולכת שפכים מיטבית גם באזור זה. ✓
תוכננה בהתאם לתוכניות הפיתוח של העיר. ✓
הסתיים תכנון ראשוני. ✓

- הנחת קו סניקה נוסף, במקביל לקיימים, מתחנות השאיבה מזרחי - אלתא, אלתא - בזק. יחל בקרוב.

- התאגיד מוביל תכנון קו ביוב בשדרות בני ברית.

- בהתאם לתוכנית האב יחל פיתוח תשתיות מים וביוב בסדר גודל עצומים באזורים הבאים - איצטדיון ואימונים, פארק לכיש, בית משפט ורובע ו', משה דיין, א.ת. צפוני, אזור התעשייה הדרומי ומתחם מרינה דרום.

- התאגיד מבצע שדרוג של כל מערכת המחשוב של הבקרה מפני איומי סייבר.

מובילים בישראל- תשתיות בתחום איכות הסביבה



- מאגרי חירום לביוב בסמוך לכל אחת מתחנות השאיבה בכדי שבמקרה של גלישה השפכים ישמרו במאגרים. בשלבי תכנון.
- פרויקט משמעותי לנטרול ריחות מתחנות השאיבה לביוב, יאפשר שמירה על איכות חיי התושבים ואיכות הסביבה. יבוצע החל משנת 2020.
- הותקנה מערכת בקרה במתקני התאגיד אשר מצלמת ומדווחת און ליין 24/07, 365 ימים בשנה.
- הוטעמה מערכת GIS אשר ממפה, מציגה ומתעדת את התשתיות 24/07.
- שדרוג המט"ש יאפשר טיהור מי שפכים למי קולחין לצורך שימוש להשקייה בלתי מוגבלת וקומפוסט, תוך שימוש באנרגיה ירוקה.

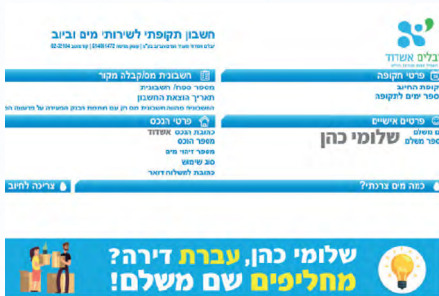
מובילים בישראל - שירות לקוחות מקצועי ומתקדם

שירות חשבונות במייל-עד אלך. הרשמה באתר התאגיד



מדי מים לקריאה מרחוק (קר"מ) ב-2020 יחל שלב א' בהתקנת מדי מים לקריאה מרחוק בטכנולוגיה חדשנית. יאפשר זיהוי תקלות וחריגות באופן מיידי, חיסכון במים ובעלויות.

יושם חשבון דיגיטלי - מאפשר מתן מידע פרטני לכל צרכן



הושק אתר חדש מתקדם ושירותי



זמני המתנה מהקצרים בישראל
 1:09 שניות במוקד הטלפוני ו-02:31 במרכז שירות הלקוחות.
 96% מהמונים למענה הטלפוני נענו וקבלו שירות מיטבי.

שירותים לבעלי מוגבלויות:
 עמדות נגישות ועמדת שמע במחלקת שירות הלקוחות.
 טפסי שמע באתר עבור תושבים בעלי מוגבלות בראייה.



מובילים בישראל- הערכות לשעת חירום:



- הוקם מרכז לוגיסטי מתקדם.
- נרכש ציוד רב וחדיש.
- מבוצעים תרגילים מקיפים בשטח המדמים מצבי לחימה ומשברים.
- הוקמה מערכת לבקרת לחצים אשר מרשתת את העיר ומדווחת און ליין על שינויים בלחץ המים.
- התאגיד נערך לפתיחת תחנות לחלוקת מים בשעת חירום.
- קיום הדרכות וכתיבת נהלים בתחום ביטחון המים.

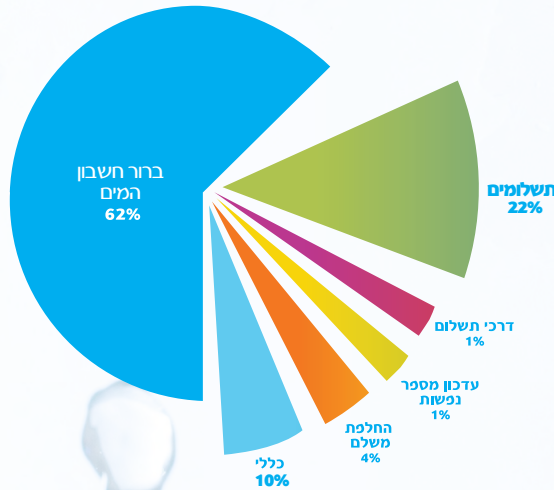
סיכום שנתי לשנת 2019 - שירות לקוחות

מוקד טלפוני:

				
ממוצע משך שיחה	שיחות	שיחות	אחוז מענה	זמן המתנה ממוצע
4:02	59,706	62,261	96%	01:09

מרכז שירות:

במרכז שירות הלקוחות הוענק שירות ל- 33,630 תושבים.
 זמן המתנה ממוצע 02:31.
 זמן שירות ממוצע 06:51.
 עד המתנה של 99%.



עמידה % ביעד המתנה

98.72%
 99.02%
 98.86%
 94.79%
 98.91%
 99.93%

סה"כ שורתו

883
 13,595
 7,612
 302
 1,315
 9,923
33,630

זמן שרות ממוצע

00:08:33
 00:07:52
 00:10:24
 00:10:13
 00:08:21
 00:02:20
00:06:51

זמן המתנה ממוצע

00:02:46
 00:02:52
 00:03:10
 00:04:06
 00:02:53
 00:01:25
00:02:31

שירות

אכיפה
 ברור חשבון מים
 החלפת משלם
 מבצע מחיקת ריבית
 עדכון מספר נפשות
 תשלומים בלבד
סה"כ



בהתאם להוראות סעיפים 81-83 לכללי אמות המידה החלים על התאגיד, מתכבד התאגיד "יובלים אשדוד" בע"מ (להלן- התאגיד) לפרסם דו"ח בדבר פעילותו לשנת 2019.

1. רקע ומידע אודות החברה, הרשויות המקומיות שבתחומה, שמות חברי הדירקטוריון והמנכ"ל, ופרטי ההתקשרות עם התאגיד;

"יובלים אשדוד" החל את פעילותה בינואר 2008, מכוח חוק תאגידי המים והביוב, בעיר אשדוד. בין מטרותיה העיקריות:

1. אספקת מים לתושבי העיר וסילוק הביוב למכון טיהור השפכים.
2. אחזקת מערכת המים והביוב הציבורית של העיר.
3. ביצוע שוטף של עבודות שיקום ושדרוג תשתיות המים והביוב הציבוריות.
4. פיתוח תשתיות המים והביוב הציבוריות בשכונות חדשות.
5. שיפור השירות לתושב בנושאי מים וביוב.

פרטי התאגיד ודרכי התקשרות:

צורת התאגדות: חברה בע"מ.

מספר ח"פ: 514061472.

חברי הדירקטוריון נכון ליום פרסום הדוח השנתי:

- מר יאיר לחן, עו"ד, יו"ר דירקטוריון.
- גבי דינה בר אולפן.
- גבי אילנית הראל.
- מר מרק אנגל.
- גבי קרן דברא, עו"ד.
- מר אלי נטט, עו"ד.

רואה חשבון מבקר: רו"ח אבי אוליאל.

יועץ משפטי: עו"ד אביב ברנט.

טלפון מוקד טלפוני עירוני: 106.

מוקד שירות לקוחות: 1-800-800-566.

כתובת משרדי ההנהלה: רח' אורט 18, קומה 7.

כתובת מרכז שירות לקוחות:

קניון לב אשדוד, רח' בלפור 14, קומה ג'.



2. פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2019 ואופן הטיפול בהם;

תיאור	רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	סה"כ
ריכוז שברים- מים	38	32	44	32	146
ריכוז שברים- ביוב	8	9	11	9	37
שטיפות קו ביוב	0* מ"א	110,369 מ"א	12,064 מ"א	7,245 מ"א	29,678

*בעונת החורף, לא מבוצעת שטיפת קווים.

איכות המים:

3. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד;

בנקודות אספקת מים בוצעו 1,305 דגימות מים. עמ"מ מעבדת משרד הבריאות כל הבדיקות נמצאו תקינות. רוב הדיווחים שנתקבלו במוקד העירוני מתייחסים לתלונות באיכות מים בתחום הצנרת הפרטית של הדיירים, שאינה באחריות התאגיד. קבלי התאגיד זמינים 24/7 לכל קריאת תקלה בתחום המים והביוב העירונית שבתחום אחריותו של התאגיד. הקבלן ערוך עם צוותי עבודה מיומנים וציוד מתאים לטיפול יעיל, מקצועי ומיטבי של התקלה. משך תיקון התקלה לא עולה על 3 שעות במוצע.

3. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד;

לתאגיד 16 תחנות שאיבה לביוב שסמוכות לאורך נחל לכיש ורצועת החוף של העיר. התאגיד שם בראש מעייניו את מניעת האפשרות לזיהום הנחל והים. לשם מניעה הסכנה הסביבתית כל תחנות הביוב והשוחות העירוניות הרגישות מגובות במערכת התראות. עובדי התאגיד עורכים בכל יום סיור לאורך רצועת החוף והנחל לאיתור גלישת ביוב לחוף או לנחל. בנוסף, לתאגיד חדר בקרה כאשר כל מערכות תחנות השאיבה למים וביוב מחוברות אליו לצורך שליטה רציפה ומעקב קבוע, 365 ימים 24/7.

פרטים בדבר מקורות המים של החברה;

שנת 2018	שנת 2019	
קובים	קובים	
19,435,485	19,067,511	אספקה מחברת מקורות
286,303	380,260	אספקה מהפקה עצמית
19,781,788	19,447,771	סה"כ

4. כמות המים שסיפקה החברה בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

שנת 2018	שנת 2019	מס' צרכנים/ מדיים ליום 31.12.18	מס' צרכנים/ מדיים ליום 31.12.19	סוג שימוש	
11,288,154	11,195,512	66,923	67,453	מגורים	בית
1,528,910	1,403,400	837	838	גינון ציבורי רשות מקומית	
806,449	778,901	556	573	מוסדות רשות מקומית	
235,369	241,952	259	262	מוסדות דת ומקוואות	
1,629,713	1,581,999	4,825	4,780	מסחר ומלאכה	
289,993	313,458	285	304	בניה	
46,642	4,398	22	18	כל צריכה אחרת	
15,825,230	15,519,620	73,707	74,228	סה"כ בית	
3,078,063	3,092,887	39	39	צרכנים גדולים	תעשייה
18,903,293	18,612,507	73,746	74,267	סה"כ כמות צריכה כללי	
19,435,485	19,067,511			אספקה מחב' מקורות	
286,303	380,260			אספקה מהפקה עצמית	
19,721,788	19,447,771			סה"כ תקבולים במ"ק	
4.2%	4.3%			פחת מים ב%	
4%	4%			פחת גביה מצטבר	

השקעות לשנת 2019:

פירוט עיקר ההשקעות שערכה החברה בשנת 2019 בתחום תשתיות המים והביוב - בסכום כולל של 36 מיליון ש"ח, לרבות מכון טיהור שפכים, בסכום של 14 מיליון ש"ח.

1. הנחת קווי מים באזור התעשייה

הנחת הקו מאפשרת הולכת מים בצורה אמינה ונותנת מענה לצרכים המתפתחים של האזור. קוטר הקו "16"-12". עלות הפרויקט כ- 2 מיליון ש"ח. הפרויקט בשלבי סיום.

2. סיום הקמת ת"ש ביוב מרינה דרומית

הקמת התחנה החדשה מאפשרת מתן מענה לפיתוח המואץ ולבניה העתידית באזור זה. עלות כ- 15 מיליון ש"ח, הפרויקט בשלבי ההרצות.

3. שדרוג תחנות המים והביוב ברחבי העיר

ככלל שנה משקיע התאגיד בשדרוג תחנות המים והביוב כדי ליצור מערכת תשתיות אמינה חדישה ומתקדמת לאספקת מים והולכת שפכים. כך לדוגמא בוצעו החלפת חדרי חשמל ובקרה בתחנת ביוב המרכזית - בוק, בנוסף החל תהליך תכנון של מאגרי חירום בת"ש י"ג, מזרחית ובבדק.

4. המשך שדרוג ופתוח המט"ש

בשנת 2019 התאגיד המשיך בביצוע הפרויקט העצום לפיתוח ושדרוג המט"ש אשר נועד להתאים את המט"ש להתפתחות העיר בשנים הבאות. עד כה הושקעו כ- 40 מיליון ש"ח.

5. הנחת קווי מים וביוב

הנחת קווי מים וביוב לפיתוח מואץ של התחדשות עירונית ופינוי בינוי. התאגיד פיתח ושדרג תשתיות מים וביוב ברחובות כדוגמת הדלק, משה דיין ויצחק הנשיא.

6. שידרוג קווי מים וביוב ברחבי העיר

ככלל שנה, משקיע התאגיד בחידושם של קווי מים וביוב כדי לספק מים באיכות מצויינת והולכת שפכים אמינה ורציפה. בשנת 2019 שדרג התאגיד את קווי המים והביוב ברחובות המתכת, אורגים, תקשורת בנאים ודוב גור.

7. שדרוג קו ביוב ראשי בשד' ויצמן:

התאגיד התחיל בפרויקט מרכזי לשדרוג קו ביוב בקוטר 40" על מנת להבטיח זרימת שפכים סדירה. עלות הפרויקט כ- 15 מיליון ש"ח.



השקעות עתידיות לשנת 2020:

בכלל שנה התאגיד מוביל תוכנית לפיתוח העיר עד לשנת 2040 במקביל להקמת שדרוג ותחזוקת תשתיות המים והביוב הקיימות בכדי לספק לתושבי העיר מערכות מים וביוב אמינות וברמה גבוהה. בשנת 2020 התאגיד צפוי להשקיע כ- 60 מיליון ₪ בפרויקטים בתחום המים והביוב.

פרויקטים בתחום תשתיות הביוב 2020

- על מנת לתת מענה להקטנת סיכוני זיהום סביבתי החל התאגיד ביישום תוכנית חדשנית ורחבת היקף אשר בסיומה תחולק מערכת הביוב בעיר ל- 3 אזורים (מערבי, מרכזי, מזרחי), כל אזור ישלט ע"י קו ביוב ראשי גרביטציוני או קו לחץ (סניקה). בכך יפחת העומס מקו הביוב הראשי ומתחנת השאיבה המרכזית אשר משרתים כיום את כל העיר. במסגרת זו התאגיד יניח קווי סניקה מקבילים לקווי סניקה ראשיים הקיימים, על מנת לגבות תחזוקה של הקווים הקיימים, ולמנוע זיהום סביבתי בזמן תקלה בקו. כמו כן, יוקמו מאגרי חירום לביוב בקרבה לת"ש הקיימות. הקמת מאגרים תאפשר מתן מענה נוסף ומיידי למצב של תקלה במתקני התאגיד כך שניתן יהיה לאגור את השפכים ובכך לצמצם את מפגעיו איכות הסביבה ולשפר את איכות חיי התושבים. מדובר בפרויקט מתקדם - ייחודי מסוגו בישראל ובעולם, אשר מציב את אשדוד בחזית תאגידי המים בעולם.
- סיום הקמת תחנת שאיבה חדשה לביוב במערב דרום והערכות להקמת מאגרי שפכים לעת חירום.
- פיתוח תשתיות ברובע החדש/המיוחד, פארק לכיש ופיתוח תשתיות ביוב במתחם האצטדיון והאימונים וכן פיתוח תשתיות ביוב ב- א.ת. צפוני, ב.א.ת. דרומי ובמערב דרום. פרויקטים עצומים אלה, שהינם בקנה מידה נדיר בישראל, יבוצעו כחלק מהראייה האסטרטגית - עתידית שמאפיינת את הניהול המיטבי של התאגיד המקים תשתיות אלה בהתאם לתוכניות האב של העיר.
- הנחת קו סניקה נוסף, במקביל לקו סניקה קיים מת"ש אל ת"ש בזק, במסגרת תכנית הקמת קווי הסניקה המרכזיים בעיר, אשר תצמצם אפשרות של גלישות ביוב, תרחיב באופן ניכר את אמינות מערכת הולכת השפכים.
- התאגיד מסיים את שדרוג כל מערכת המחשוב של הבקרה מפני איומי סייבר.
- שדרוג קווי ביוב ברחובות: שפירא, יהודה הלוי ורוגזין.

הרחבת המטי"ש

בשנת 2020 ימשיך התאגיד בשדרוג ופתוח מכון טיהור שפכים להתאמתו להתפתחות העיר, ולשדרוג איכות הקולחין לרמה שלישונית המאפשרת החזרת הקולחין להשקייה בלתי מוגבלת לחקלאות, והפקת אנרגיה ירוקה מהגז הנפלט בתהליך. מדובר בפרויקט על - בסדרי גודל נדירים בישראל, אשר יהפוך את המטי"ש באשדוד למתקדם ברמה הטכנולוגית ובאיכות הסביבה. עלות כוללת כ-100 מיליון ₪, מתוכם יושקעו בשנת 2020 כ-35 מיליון ₪

פרויקטים מרכזיים בתחום תשתיות המים 2020



התוכנית לשנת 2020 כוללת הקמת פרויקטים בהתאם להסכמי הגג והתחדשות עירונית על פי צפי גידול אוכלוסייה ופיתוח העיר, לפי התוכנית העתידית של העיר אשדוד עד לשנת - 2040. במסגרת זו יחל בשנת 2020 פיתוח תשתיות מים בסדרי גודל עצומים באזורים הבאים: אצטדיון ואימונים, פארק לכיש, בית משפט רובע ו', משה דיין, א.ת. צפוני, אזור התעשייה הדרומי ומתחם מרינה דרום. על מנת להמשיך ולשמור על רמת הולכה גבוהה ואמינה ישודרגו במהלך שנת 2020 קווי מים ברחובות: שפירא, יהודה הלוי ורוג'ין. כמו כן תוקם תשתית מים חדשה ברחוב הדקל.



קרי"מ - (קריאה מרחוק)

"יובלים אשדוד" יתקן מערכת מדי מים לקריאה מרחוק (קרי"מ) לכל תושבי אשדוד בעלות של כ-45 מיליון ₪ כחלק מיישום חזון העיר החכמה לאשדוד. המערכת תוטמע ראשית כפילוט בחלק מרובע יב', באזור התעשייה ובחלק הדרומי של רובע הסיטי ותיושם בעיר כולה בתוך כחמש שנים. מדי המים החדשניים קוראים את צריכת המים באמצעות חיישנים אלחוטיים המבוססים על טכנולוגיה חדשנית ומתקדמת מאד. החיישנים משדרים און ליינ את נתוני הצריכה אל מערכת הבקרה של יובלים אשדוד. בכך מתאפשרים יתרונות רבים על פני השיטה המסורתית של מדידה בשטח. אפשרות בקרה של התאגיד על נתוני הצריכה 24/07. צריכה חריגה מאד ואו נדילות תקלטנה במערכת התאגיד ודיווח ישלח לתושב באמצעות מסרון. חיסכון ניכר בעלויות לתושבים בגין צריכת מים מיותרת ומניעת בזבז מים שהינם משאב חיוני.



פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2019

לרשות התושבים קיים מרכז שירות לקוחות אשר שירת בשנת 2019 כ- 33,630 צרכנים. מרכז השירות מטפל פרונטלית בכל פניה צרכנית בנושא מים וביוב וכן בכל סוגי הפניות שמתקבלות באמצעות מוקד טלפוני (שיחת חינם), דוא"ל, פקס ותיבת פניות.

בנוסף, לרשות התושב אתר: www.yuvallim.co.il, באתר קיימת גישה למידע אישי, ביצוע תשלומים, פניות צרכנים וכן טפסים דיגיטליים כגון: הוראת קבע, החלפת משלמים והזמנת שירות פינוי ביוב. כל זאת במטרה להעניק שירות לקוחות מיטיבי.

מרכז שירות הלקוחות פתוח לרשות התושבים בימים ובשעות:

יום א'	יום ב'	יום ג'	יום ד'	יום ה'	יום ו'	
08:00-13:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-12:00	בוקר-צהריים
			16:00-18:30			אחה"צ

זמן המתנה הממוצע במרכז המוקד הטלפוני הינו **01:09**. זמן ההמתנה במענה שירות הלקוחות הינו כ- **02:31 דקות**.
מוקד טלפוני בשיחת חינם שמספרו 1-800-800-566 עומד לרשות התושבים בכל יום בין השעות 08:00-20:00 ובימי שישי 08:00-12:00.

צרכן הרואה עצמו נפגע, זכאי לפנות לרשות המים. בשנת 2019 התקבלו מרשות המים 15 פניות של תושבים, מתוכם 15 על פי בדיקת רשות המים טופלו כשורה.

הסבר על אופן עריכת החשבון התקופתי

1. **מספר משלם**- מספר ת.ז של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.
2. **סוג שימוש**- מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים- מגורים, בניה, מסחר מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.
3. **מספר זיהוי מים**- מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד הנועד לזהות את מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בוא הוא מתגורר.
4. **מספר נפשות מוכר**- מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים, על פי הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספח תעודת הזהות הכולל את פירוט הנפשות המתגוררות בבית טפסים להצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
5. **עפ"י הנחיות רשות המים, עדכון מספר הנפשות יבוצע באופן שוטף/ובממשק ישיר לנתוני מרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים.**
6. **סוג מד המים** - מד ראשי או מד פרטי במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור: רץ פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
7. **מספר מד מים** - מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.
8. **תאריך הקריאה** - התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקובים).
9. **קריאה קודמת** - נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת. **קריאה נוכחית** - נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
10. **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 הערכה.
11. **צריכה מרטיח** - 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).
12. **הפרשי מדידה (כולל 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 המדרגות, השקיית הגינה ועוד.
13. **תעריפי המים** - תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים עפ"י כללי תעריפי המים והביוב התשי"ע 2009 .
 החל מ - 1/7/2011 התעריף המזול מתייחס לכמות של 3.5 קוב ראשוניים לחודש כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור .
 תעריף גבוה מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכת ביחידת דיור בתקופת החשבון.

תעריפי המים ירדו בחמש השנים האחרונות: תעריף א מגורים ירד ב- 20.37%, תעריף ב מגורים ירד ב-8.09%

תאור	ינו-14	יול-14	ינו-15	יול-15	ינו-16	יול-16	ינו-17	יול-17	ינו-18	יול-18	ינו-19	יול-19	שיעור הירידה ב-%
מגורים א' (כולל מע"מ)	8.89 ₪	8.88 ₪	8.05 ₪	7.960 ₪	7.676 ₪	7.659 ₪	7.659 ₪	6.546 ₪	6.546 ₪	6.546 ₪	6.88 ₪	7.08 ₪	-20.37 %
מגורים ב' (כולל מע"מ)	14.31 ₪	14.29 ₪	12.95 ₪	12.82 ₪	12.355 ₪	12.327 ₪	12.327 ₪	12.327 ₪	12.327 ₪	12.443 ₪	12.96 ₪	13.15 ₪	-8.09 %

עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף אחיד לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.
 בשנת 2019 יובלים אשדוד" לא שילום פיזיים לפי סעיפים 105-106 לכללי אמות המידה.

דוח איכות המים לשנת 2019

כל בדיקות המים תקינות והמים באשדוד באיכות גבוהה מאוד

טבלה מס' 1 - מקורות המים מקורות המים באלפי מ"ק/שנה

הפקה עצמית	ממקורות	אוכלוסייה באלפי נפשות
380,700	19,137,875	252,828

להלן הדו"ח השנתי לשנת 2019 על האיכות התברואתית של מי השתייה בעיר אשדוד על פי הנדרש בסעיף 4.2 בחוזר מנכ"ל משרד הפנים.

הדו"ח המלא מוצג לעיון הציבור במשרדי התאגיד ברחוב אורט 18 בקומה 7 ובאתר האינטרנט של התאגיד: www.yuvallim.co.il

טבלה מס' 2 - הפקת מים עצמית מברא בתחום השיפוט של העיר אשדוד

סך הפקה (בקוב) ב- 6 השנים האחרונות.

2019	2018	2017	2016	2015	2014
מ"ק	מ"ק	מ"ק	מ"ק	מ"ק	מ"ק
380,700	286,300	391,676	309,700	367,300	358,200

באר מטפיק

הפקת הבארות ותפוקתם תלויים ברשיון של נציבות המים (הבאר יכולה להפיק עד 400,000 קוב).

טבלה מס' 3 - בדיקות בקטריוLOGיות ריכוז שנתי של התוצאות

בדיקות בקטריוLOGיות שבוצעו בין 31.12.19 - 1.1.19

קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
שגרתית	רשת	1292	1292	100%	1292	100%	0	0
מלאה	מתקן הפקה	13	13	100%	13	100%	0	0
		סה"כ דגימות	1305	100%	1305	100%		

הערות:

1. במהלך שנת 2019 בוצעו באופן שוטף כ- 108 בדיקות מיקרוביולוגיות בחודש.
2. הבדיקות מבוצעות בכ- 72 נקודות דיגום באזורי העיר והתעשייה.
3. הימצאות חיידק קוליפורם צואתי 1 או יותר משלושה חיידקים קוליפורם ב- 100 מ"ל מים נחשבת לתוצאה חריגה.