



דוח סיכום בדבר פעילות התאגיד לשנת 2017

"מי-שבע" תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ

הדוח נכון ל- 31.12.17



"מי שבע" - בשבילך, בכל דרך שתבחר!
 אפליקציית "MAST" | אתר | דוא"ל | www.mey7.co.il | cs@mey7.co.il | טלפקס 08-9524411
 רחי ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002





דוח סיכום בדבר פעילות התאגיד לשנת 2017

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

א. תיאור תמציתי של החברה: חברת "מי שבע" תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ, הוקמה ב 7 ביוני 2007 והחלה בפעילותה העסקית ב- 1 ביולי 2007. התאגיד אחראי כיום לאספקת שירותי המים ושירותי הביוב לכ- 90,000 בתי אב ברחבי הערים באר שבע ואופקים ומספק שירותי ביוב לרשויות נוספות במרחב. החברה פועלת במסגרת רישיון הפעלה שניתן לה ע"י הממונה על תאגידי המים והביוב.

ב. מבנה החזקות של החברה:

ביום 1 באוקטובר 2010 נתקבל רישיון הפעלה מתוקן מאת הממונה המאשר את העברת פעילות המים והביוב מהרשות המקומית אופקים לחברה. בהתאם לזאת קיבלה החברה את נכסי המים והביוב אשר שימשו את הרשות המקומית אופקים. החברה הינה חברה פרטית בבעלותם של עיריית באר-שבע ועיריית אופקים המחזיקות ב- 88% ו- 12% מהון המניות בהתאמה.

ג. תחומי הפעילות העיקריים של החברה:

תחומי פעילות החברה, כמפורט במטרות החברה, מסמכי ההתאגדות וברישייון הפעלה שניתן לחברה הינן: מתן שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של הרשויות המקומיות באר-שבע ואופקים, פעילויות נוספות בתחומים הקשורים למשק המים והביוב וכן, פעולות נלוות הקשורות במישרין כאמור, והכול על פי הרישיונות שניתנו ויינתנו לה על ידי הממונה, בכפוף להוראות החוק, לכללים ולהוראות כל דין. כמו כן, הכנת תוכניות לפיתוח משק המים והביוב (לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת, מתקני קידוח ושאיבה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים וכן, התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים – תחזוקת הצידוד, אספקת מים, תחנות שאיבה ביוב וכדומה. במסגרת פעילותה, עוסקת החברה בטיפול, שיקום, שדרוג ופיתוח מערכות המים והביוב, לרבות הכנת תוכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, הכנת תוכניות לעבודות פיתוח תשתיות ולשיקום תשתיות קיימות, אשר ייעשו בהתאם לנתוני בלאי קיימים, הבאת תוכניות כאמור לאישור הממונה והגורמים המוסמכים לפי דין, ומעקב אחר ביצוען. בנוסף, על החברה לטפל בהכנת סקרי מצאי של מערכות המים והביוב, לרבות סקירת המצאי הקיים של חיבורים, מתקנים, בארות, נתוני צריכה ותקלות וסקירת המצב התחזוקתי של המערכות השונות.

ד. הקמת החברה והתפתחותה:

הקמת החברה- החלה לפעול ב-1 ביולי 2007. ביום זה הועברו נכסים הקשורים למשק המים והביוב, מעיריית באר-שבע, לחברה עפ"י הסכם שנחתם.

עפ"י ההסכם, שווי הנכסים אשר הועברו אז הסתכם בסך של 286,033 אלפי ש"ח אשר מתוכם סך של 171,633 אלפי ש"ח כנגד הקצאת מניות, סך של 100,100 אלפי ש"ח כנגד הלוואה, וסך של 14,300 אלפי ש"ח כנגד שטר הון, עפ"י ההסכם שטר ההון יהפוך להלוואת בעלים במועד שהתאגיד יהפוך לתאגיד אזורי.

ב-19 ביולי 2010, רכשה החברה את נכסי המים והביוב אשר שימשו את עיריית אופקים במתן שירותי המים והביוב לתושביה. על פי ההסכם שווי הנכסים אשר הועברו אז הסתכם בסך של 44,255 אלפי ש"ח אשר מתוכם סך של 17,702 אלפי ש"ח כנגד הלוואה וסך של 26,553 אלפי ש"ח כנגד הקצאת מניות. התמורה דלעיל נקבעה על בסיס מפקד נכסים שנערך ע"י הרשויות ואושר ע"י רשות המים. שווי הנכסים לצורך המפקד נקבע עפ"י כללים, שנקבעו ע"י שר הפנים ושר האוצר. בכללים נקבע כי שווי הנכסים שיועברו ייקבעו על בסיס ערכי כנון מופחתים של אותם נכסים. הכללים כוללים פירוט נכסים שונים ועקרונות התמחור לגביהם, לרבות תמחור זכויות מים שיעשה עפ"י מחירון חברת מקורות. כמו כן,

"מי שבע" - בשליף, בטל דרך לתהחל!



אפליקציית "MASTI" | אתר | www.mey7.co.il | דוא"ל | cs@mey7.co.il | טלפקס | 08-9524411
רחי ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002





נקבע בכללים אורך החיים של הנכסים השונים, לצורך חישובי פחת. בכללים נקבע עוד כי במקרה בו לא ניתן לספק עלות בפועל בשל נסיבות שונות, יעשה התמחור עפ"י המחירוים שצורפו לכללים.

ה. הנהלת התאגיד

יו"ר הדירקטוריון: מר מוטי בן יהודה
 מנכ"ל התאגיד: אינג' מריו לובטקיין
 חברי הדירקטוריון:

רו"ח פזית פוקס
מר ניר גורליצקי
מר רועי לביא
מר יורם נחמן
מר מוטי פיניש (דירקטור חיצוני)
ד"ר ארנונה אייל (דירקטור חיצוני)
גב' אינה לויצקי (דירקטור חיצוני)
עו"ד עינב חכמון (דירקטור חיצוני)

ו. נתונים

1. כמויות המים שסופקו ע"י החברה:

כמויות מים לפי סוג שימוש (מיליון מ"ק)		
שנת 2017	שנת 2016	סוג שימוש
13.157	12.756	מגורים
2.108	2.096	גינון ציבורי
0.905	0.822	מוסדות רשות מקומית
0.564	0.593	בתי חולים ומקוואות
1.946	2.488	מסחר ומלאכה
0.432	0.447	בניה
1.032	1.071	צרכנות מפורטת
0.081	0.075	חקלאות
1.055	0.335	כל צריכה אחרת
21.28	20.68	סה"כ

2. פחת מים

2017	2016	פחת
8.08%	8.00%	שיעור ב %

3. שיעור גביה מצטבר

2017	2016	גביה
96.05%	95.45%	שיעור ב %



"מי שבע" - בשבילך, בכל דרך שתבחרי!

אפליקציית "MAST" | אתר | www.mey7.co.il | דוא"ל | cs@mey7.co.il | טלפקס | 08-9524411
 רחי ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002





4. מספר הצרכנים של החברה

מספר צרכנים שנת 2017	מספר צרכנים שנת 2016	סוג צרכן/שימוש
85,105	83,499	מגורים
971	950	גינון ציבורי
941	870	מוסדות רשות מקומית
21	24	בתי חולים ומקוואות
5,566	5,425	מסחר ומלאכה
780	593	בנייה
20	21	צרכנות מפורטת
5	7	חקלאות בהקצבה
96	122	כל צריכה אחרת
93,505	91,511	סה"כ

ז. מקורות המים של החברה

בבאר שבע קיימות 29 נקודות חיבור בין מערכת אספקת המים של חברת המים הלאומית "מקורות" לבין מערכת המים של הצרכן. כמו כן, באופקים קיימות 2 נקודות חיבור ל"מקורות".

ח. השלכות סביבתיות

שפכי הביוב מהערים באר שבע ואופקים מוזרמים למט"ש (מכון טיהור שפכים) שדה תימן. התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב ואת צנרת הביוב ברמה גבוהה מאוד, תוך מעקב ובקרה אחר פעילותן התקינה של התחנות. **ניטור שפכים – על פי חוק, הזרמת שפכים חריגים או אסורים למערכות הביוב עלולה לגרום להזרמת שפכים באיכות לא תקינה למכוני הביוב ולמכון לטיהור שפכים, להצפות ולסתיומות ביוגורמות למטרדי ריח, יתושים ונזק סביבתי.** במהלך 2017, נדגמו שפכי תעשייה המוזרמים מעסקים וממפעלים בשטח שיפוטו של התאגיד בבאר שבע ובאופקים בהתאם לתכנית הניטור שהוגשה ואושרה על ידי המשרד להגנת הסביבה.

ט. השקעות 2017-2018

כמדי שנה, תקבולי המים והביוב של התאגיד, אשר פועל כמשק כלכלי סגור, מושבים לרווחת התושבים כהשקעות בשיקום, בשדרוג ובפיתוח תשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים.

בשנת 2017 ביצע התאגיד מספר פרויקטים במסגרת התכנית השנתית בגובה של כ- 69 מיליון ₪ בתשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים, מתוכם, כ- 22 מיליון ₪ הושקעו בשיקום ובשדרוג תשתיות, כ- 37 מיליון ₪ הושקעו בפיתוח תשתיות מים וביוב עירוניות וכ- 9.3 מל"ח הושקעו בהחלפות מדי מים לתושבים.

להלן חלק מהפרויקטים המרכזיים שבוצעו:

- שדרוג מכון הביוב בעיר אופקים – כ-4 מיליון ₪.
- ביצוע פרויקט העתקה ושדרוג תשתיות מים וביוב בקמפוס הצפוני בבאר שבע – כ-3.4 מיליון ₪.
- שיקום ושדרוג מערכות מים וביוב בפרויקטים משותפים עם עיריית ב"ש: רותם, יריחו, בן-יהודה, החיד"א והתלמוד בעלות כוללת של כ-3.3 מיליון ₪.
- שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב אברהם אבינו בבאר שבע בעלות של כ-700 אלף ₪
- שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב מצדה בבאר שבע בעלות של כ-1 מיליון ₪
- שיקום ושדרוג מאסף ביוב ברחוב סתוונית בבאר שבע בעלות של כ-450 אלף ₪.

"מי שבע" - בשבילך, בכל דרך שתבחרי!





- הנחת תשתיות מים וביוב חדשות בשכונת סיגליות במסגרת הסכמי גג בבאר-שבע בעלות של כ-3 מיליון ₪.
- שדרוג והעתקה של קו ביוב ראשי ממגרש של בית חולים אסותא בעלות של כ-1.3 מיליון ₪.
- שיקום ושדרוג קווי מים ראשיים בטיילת הטייסים באופקים שלב א' בעלות של כ-350 אלף ₪
- ביצוע פעולות נוספות בתחום פחת המים הפיזי. כמו כן, טיפול משמעותי בצריכות המים הלא-חוקיות, תוך התמקדות בפרויקטים חדשים לבנייה.

כמו כן, בשנת 2018 צפויה תכנית ההשקעות של התאגיד לעמוד על סך של כ- 94 מיליון שקלים (משוער), בשיקום תשתיות המים והביוב, בשדרוג ובפיתוח.

במסגרת התוכנית, צפוי התאגיד להשלים את העבודות אשר החלו בשנת 2017 וכן, לבצע מספר פרויקטים מרכזיים נוספים, כגון:

- שדרוג קווי מים וביוב ברחובות ובמתחמים הבאים: פארק הסופרים, ההגנה, האבות, האורגים (מעל פסי רכבת במסגרת בניית גשר) בעלות כוללת של כ-2.5 מיליון ₪. זאת, במסגרת שיקום שכונות ותיקות בשיתוף עם עיריית באר שבע והחברה הכלכלית.
- המשך שדרוג קווי מים וביוב בעמק שרה א' - דרום.
- השלמה של שדרוג קו מים בטיילת הטייסים באופקים בעלות של כ-700 אלף ₪.
- שדרוג והגדלת קוטר של מאסף ביוב מזרחי באופקים והתאמתו לגידול האוכלוסייה – שלב א' בעלות של כ-3.6 מיליון ₪.
- תכנון ופיתוח תשתיות מים וביוב במסגרת הסכמי הגג עם עיריית באר שבע ואופקים בעלות של כ-14 מיליון ₪.
- הקמת חדר בקרה ושדרוג מערכות הפיקוד והבקרה במתקני המים והביוב בעלות כוללת של כ-4.1 מיליון ₪.
- שדרוג מתקני מים וביוב הנדסיים בעלות של כ-4.3 מיליון ₪.

י. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב:

שנת 2017	סוג פניה
1,391	מספר תיקוני סתימות ביוב
1,061	מספר תיקוני פיצוצי מים

אופן הטיפול

תיקון מפגעי מים:

החלפת מקטעי מים על פי סוג וקוטר, תוך שימוש בחומרים על פי תקן 5452 ודרג 12 לפחות.

תיקון מפגעי ביוב:

החלפת שוחות לתקניות, החלפת מקטעי קו ביוב על פי צורך בין שוחות, שטיפות יזומות לקווי הביוב וכדומה.



יא. הפסקות מים יזומות:

מיקום	משך זמן ההפסקה
רחוב יריחו	כ-6 שעות
רחוב החיד"א - פעימה ראשונה (הפסקת לילה)	כ-6 שעות
רחוב החיד"א - פעימה שניה (הפסקת לילה)	כ-6 שעות
רחוב בן-יהודה - פעימה ראשונה (הפסקת לילה)	כ-6 שעות
רחוב בן-יהודה - פעימה שניה (הפסקת לילה)	כ-6 שעות
רחוב רותם - פעימה 1 (הפסקת לילה)	כ-6 שעות
רחוב רותם - פעימה 2 (הפסקת לילה)	כ-6 שעות
שדרות ירושלים	כ-6 שעות
אברהם אבינו - פעימה ראשונה (הפסקת לילה)	כ-8 שעות
רחוב שאול המלך (הפסקת לילה)	כ-8 שעות

יב. איכות השירות לצרכן

להלן מידע ונתונים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2017, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני המתנה במרכזי שירות הלקוחות ובמוקד שירות הלקוחות הטלפוני.

סוג פניה	כמות פניות ב 2016	כמות פניות ב 2017
מרכז שירות לקוחות פרונטאלי	39,530	43,741*
מוקד שירות לקוחות טלפוני	120,956	129,588
פקס	6,337	4,453
דוא"ל	12,749	7,643
פניות ציבור	616**	515
סה"כ כמות הפניות שהתקבלו	180,188	185,940

* מופעים במרכז שירות הלקוחות - ניכרת מגמת עליה של כ-10% במס' המופעים במרכז שירות הלקוחות ב-2017 ביחס ל-2016, העלייה נובעת בעיקרה מעדכון שיטת המדידה של המופעים בעמדת דיילת השירות.

** פניות ציבור – בדוח מנכ"ל לשנת 2016 הוצג נתון של 401 פניות ציבור. נתון זה נבדק ועודכן לכמות של 616 פניות לאותה שנה. ישנה עליה של כ-35% בכמות פניות הציבור שהוצגו בשנת 2016, שנובעת משינוי בשיטת הספירה הכמותית לפי סיווג שונה ולפיכך הנתון לשנת 2016 תוקן רטרואקטיבית.

שנת 2017		שנת 2016		מדד
טלפוני	פרונטאלי	טלפוני	פרונטאלי	
00:01:21	00:10:20	00:01:10	*00:10:26	ממוצע זמני המתנה (בדק')

* בדוח 2016 הנתון שצוין היה 10:02, בנתון זה חלה טעות סופר – הנתון הנכון הינו 10:26 דק' זמן המתנה.



"מי שבע" - בשבילך, בכל דרך שתבחרי!

אפליקציית "MAST" | אתר | דוא"ל | טלפקס | רח' ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002





יג. אופן עריכת החשבון התקופתי

- במערכת התאגיד העיר באר שבע מחולקת ל- 4 אזורים ואזור נוסף לצרכני תעשייה גדולים. העיר אופקים מוגדרת כאזור אחד. תהליך הפקת החשבון בתאגיד מבוצע על פי אזורים אלה. בכל אזור נקראים מדי המים אחת לתקופה קרי בממוצע אחת ל-66-55 ימים (להלן, "ימי הצריכה"), כאשר מדי המים של צרכני התעשייה הגדולים נקראים אחת לחודש, בכפוף להגדרתם.
- תהליך הפקת החשבון התקופתי מתחיל בשלב קריאות מדי המים בשטח, נתוני הקריאות מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב, מבוצע תהליך של עיבוד נתוני הקריאות והצריכה ולאחריו מופקים חשבונות המים והביוב ללקוחות.
- החשבון התקופתי נשלח לכלל הצרכנים (לכל אזור) מידי כחודשיים עם מרווח לתשלום של לפחות 18 ימים מיום קבלת החשבון, כקבוע בחוק.
- חשבון המים מחושב ע"פ צריכת מים פרטית והפרשי מדידה. במקרה בו לא ניתן לקרוא את מד המים הפרטי בנכס או את מד המים הראשי במתחם, ע"פ חוק תעודכן קריאת מד המים על פי הערכת צריכה.
צריכה פרטית - ע"פ הקריאות הנמדדות במד המים המשויך בנכס הפרטי.
הפרשי מדידה - ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי במתחם משותף לבין כמות המים שנמדדה בכלל מדי המים הפרטיים במתחם, באותה תקופת חיוב. הפרש זה מתחלק באופן שווה בין כלל הדיירים במתחם, למעט מקרים מסוימים המוגדרים בחוק והחלק היחסי נוסף לצריכה הפרטית לצורך קביעת הכמות הכוללת לחיוב.
הפרשי מדידה נובעים בין היתר משימוש במים במתחם המשותף לצורך שטיפה, תחזוקה, השקיה, לחילופין מנזילות מים או מנטילת מים ללא היתר במתחם.
- חיוב דמי שימוש קבועים - מתוקף החוק, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של מינימום 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל. לרבות תשלום בגין הפרשי מדידה ככל שישנם במתחם (צריכה משותפת).
- חשבון המים מחושב בהתאם למספר הנפשות המעודכנות במערכת התאגיד בהתאם להוראות החוק – שעל פיו לכל צרכן מגיעה כמות של 7 מ"ק לחודשיים בתעריף הנמוך. מספר הנפשות נקבע ע"פ נתוני מרשם האוכלוסין או על בסיס הצהרת הצרכן המגובה בנתוני מרשם האוכלוסין.
- תעריפי המים נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב ואחידים לכלל תאגידי המים והביוב בארץ.

יד. פיצויים ששולמו בגין הפרות:

בשנת 2017 שילם התאגיד סכום של 250 ₪ בגין הפרות של אמות המידה בשנת 2017.



"מי שבע" - בשבילך, בכל דרך שתבחר!

אפליקציית "MASTI" | אתר | www.mey7.co.il | דוא"ל | cs@mey7.co.il | טלפקס | 08-9524411
רחי ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002





טו. מידע לגבי דרכי ההתקשרות לתאגיד :

אפליקציית "MAST" < להורדה דרך חנות האפליקציות בנייד
אתר התאגיד < www.mey7.co.il
פייסבוק < "מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב"
דוא"ל : info@mey7.co.il
מוקד שירות לקוחות טלפוני : 1-800-071-562, שעות פעילות בימים א-ה : 00:00-20:00,
יום ו : 00:00-12:30.
תשלומים במענה הממוחשב < 1-800-071-562, 24/7
מוקד תקלות עירוני (106) < 1-800-303-707, 24/7

מרכזי שירות הלקוחות בבאר-שבע ובאופקים :
באר שבע: רחוב ההסתדרות 57, **אופקים:** רחוב הרצל 3
שעות קבלת קהל :
ביום א : 00:00-18:00
בימים ב, ד, ה : 00:00-15:00
ביום ג : 00:00-19:00

פניות הציבור
ת"ד 5100, באר שבע 8415002
תיבת פניות הציבור - בכניסה למשרדי התאגיד.

הנהלת התאגיד ומשרדי התאגיד :
רחוב ההסתדרות 57, ת"ד 5100 באר שבע, 8415002
טלפון : 08-9524400

אגף ההנדסה

קבלת קהל :
הגשת תכניות סניטריות, דמי הקמה, אישורי חפירה, טופס 2, טופס 4 וטופס 5.
יום א : 00:00-16:00
יום ג : 00:00-18:00
יום ה : 00:00-11:00

מענה טלפוני :

ימים ב, ד – 09:30-08:30
תכניות סניטריות וטופס 4 : טלפון : 08-9524471
דמי הקמה : טלפון : 08-9524448
טופס 2 (התקנת מדי מים זמני לבנייה) : טלפון : 08-9524445
בקשות לשינויים במערכת מדידה
קיימת ו/או הזנת ביוב קיימת : טלפון : 08-9524451





סיכום:

תאגיד "מי שבע" פועל ללא הרף לשיפור תשתיות המים והביוב העירוניות, להגברת האיכות והאמינות באספקת שירותי המים והביוב, וכן, לשיפור מתמיד באיכות השירות לצרכניו, תושבי באר שבע ואופקים, לרבות הטמעת שירותים דיגיטאליים מתקדמים. אנו תקווה כי דוח זה שיקף וסיפק מידע חיוני ובאופן נהיר לכל המעוניין.

בברכה,

מרדכי בן יהודה
יו"ר הדירקטוריון

בברכה,

אינג' מריו לובטקין
מנכ"ל התאגיד

