

דוח בדבר סיכום פעילות התאגיד לשנת 2015

"מי-שבע" תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ

הדוח נכון ל- 31.12.15

"מי שבע" - השילוק, ככל צריך שתבחרו!



אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873
מוקד טלפוני < 1-800-071-562 שעות פעילות א'-ה' 08:00-20:00, יום ו' 08:00-12:30
תשלום ממוחשב < במוקד הטלפוני / באתר האינטרנט פעיל 24/7 | מוקד תקלות 106
קבלת קהל < שניף באר-שבע: רח' ההסתדרות 57, תד. 5100 | שניף אופקים: רח' הרצל 5 | יום א', 08:00-18:00, ימים ב', ד', ה' 08:00-15:00, יום ג', 15:00-19:00

חוקר זמן יקר -
פקד פאתנו

דוח בדבר סיכום פעילות התאגיד לשנת 2015

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 והביוב לכ- 90,000 בתי אב ברחבי באר שבע ואופקים וכן, מספק 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 וברישיון 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 ושאובה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים וכן, התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים – תחזוקת הציוד, הספקת מים, תחנות שאובה 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 - 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 אדר 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, 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 המחירונים שצורפו לכללים.

"מי שבע" - הפיקול, בכל ציף שתהווה



ה. הנהלת התאגיד

יו"ר דירקטוריון - מר מוטי בן יהודה
 מנכ"ל התאגיד : אינג' מריו לובטקין
 חברי דירקטוריון:

עו"ד סופיה רווח
אינג' יפים לוסיקמן
רו"ח פזית פוקס
יורם נחמן
מוטי פיניש (דח"צ)
ד"ר ארנונה אייל (דח"צ)
אינה לויצקי (דח"צ)
עו"ד עינב חכמון (דח"צ)

ו. נתונים

1. כמויות המים שסופקו ע"י החברה:

כמויות מים לפי סוג שימוש (מיליון מ"ק)		
שנת 2015	שנת 2014	סוג שימוש
12.279	12.02	מגורים
1.866	1.47	גינון ציבורי
0.768	0.93	מוסדות רשות מקומית
0.556	0.52	בתי חולים ומקוואות
2.356	2.45	מסחר ומלאכה
0.249	0.28	בניה
1.038	1.08	תעשייה
0.079	0.07	חקלאות
0.306	0.30	כל צריכה אחרת
19.50	19.12	סה"כ

2. פחת מים

2015	2014	פחת
9.86%	8.9%	שיעור ב %

3. שיעור גביה מצטבר

2015	2014	גביה
94.6%	93%	שיעור ב %

"מי שבע" - הפולק, בכל דרך שתבחרו



אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873
 מוקד טלפוני < 1-800-071-562 שעות פעילות א'ה' 08:00-20:00, יום ו' 08:00-12:30
 תשלום ממוחשב < במוקד הטלפוני / באתר האינטרנט פעיל 24/7 | מוקד תקלות 106
 קבלת קהל < סניף באר-שבע: רח' ההסתדרות 57, ת.ד. 5100 | סניף אופקים: רח' הרצל 5 | יום א', 08:00-18:00, ימים ב', ד', ה' 08:00-15:00, יום ג', 15:00-19:00



4. מספר הצרכנים של החברה

מספר צרכנים שנת 2015	מספר צרכנים שנת 2014	סוג צרכן/שימוש
82,322	81,129	מגורים
-	360	חינוך
955	924	גינון ציבורי
872	923	מוסדות ציבור
23	22	בתי חולים, בתי מרחץ ומקוואות
5,307	5,363	מסחר ומלאכה
442	439	בנייה
19	21	תעשייה בהקצבה
6	7	חקלאות בהקצבה
90,045	89,208	סה"כ

ז. מקורות המים של החברה

בבאר שבע קיימות 29 נקודות חיבור ל"מקורות" ובאופקים קיימות 2 נקודות חיבור ל"מקורות" בקטרים שונים.

ח. השלכות סביבתיות

שפכי הערים באר שבע ואופקים מוזרמים למט"ש (מכון טיהור שפכים) שדה תימן. התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאוד באמצעות קבלן חיצוני, פעולות המתבצעות באופן יומי, שבועי, חודשי ושנתי. התחנות פועלות בצורה תקינה. ניטור פכים ע"פ כללי השפכים - קבלת שפכים חריגים או אסורים מצרכני המים לתאגיד עלולה לגרום להזרמת שפכים באיכות לא תקינה למט"ש ולמכונני הביוב. הצפות וסתימות ביוב הגורמות למטרדי ריח, יתושים ונזק סביבתי.

ט. השקעות 2015-2016

- כמידי שנה, הכנסות התאגיד, הפועל כמשק כספים סגור, מושבות לרווחת התושבים כהשקעות בשיקום, בשדרוג ובפיתוח תשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים.
- בשנת 2015 ביצע התאגיד מספר פרויקטים במסגרת התכנית השנתית בעלות של כ- 25 מיליון ₪ בתשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים, כאשר מתוכם, כ- 20 מיליון ₪ בשיקום ובשדרוג תשתיות. להלן חלק מהפרויקטים המרכזיים שבוצעו:
- שדרוג מכון הביוב בעיר אופקים – כ- 1.2 מיליון ₪.
 - ביצוע פרויקט החלפת תשתיות ברחוב החלוץ בבאר שבע – כ- 3 מיליון ₪.
 - שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב בעמק שרה א'- צפון בעלות כוללת של כ- 4.5 מיליון ₪.
 - שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב בקריית יהודית בעלות כוללת של כ- 3.2 מיליון ₪.
 - ביצוע פעולות נוספות בתחום פחת המים הפיזי. בתוך כך, התחלת פרויקט סריקת קווים לשם גילוי דלף פיזי, כמו כן, טיפול משמעותי בצריכות המים הלא-חוקיות, תוך התמקדות בפרויקטים חדשים לבנייה.

"מי שבע" - הפולק, בכל זרק שתהחרי!



אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873
 מוקד טלפוני < 1-800-071-562 שעות פעילות א'-ה' 08:00-20:00, יום ו' 08:00-12:30
 תשלום ממוחשב < במוקד הטלפוני / באתר האינטרנט פעיל 24/7 | מוקד תקלות 106
 קבלת קהל < שניף באר-שבע: רח' ההסתדרות 57, תד. 5100 | שניף אופקים: רח' הרצל 5 | יום א', 08:00-18:00, ימים ב', ד', ה' 08:00-15:00, יום ג', 15:00-19:00



כמו כן, בשנת 2016 צפויה תוכנית ההשקעות של התאגיד לעמוד על סך של כ- 27 מיליון ₪, הכוללת עבודות לשיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב בגובה של כ- 19 מיליון ₪. במסגרת התוכנית, צפוי התאגיד להשלים את העבודות אשר החלו בשנת 2015 וכן, לבצע מספר פרויקטים מרכזיים נוספים, כגון:

- שדרוג קווי מים וביוב ברחובות: יריחו, החיד"א, מצדה, בן-יהודה ורותם, בעלות של כ- 6.4 מיליון ₪. זאת, במסגרת שיקום שכונות ותיקות בשיתוף עם עיריית באר שבע.
- המשך שדרוג קווי מים וביוב בעמק שרה א'- דרום והקמפוס הצפוני בעלות של כ- 8.7 מיליון ₪.
- שדרוג מכוני הביוב הדרומי והמערבי בעלות של כ- 4.5 מיליון ₪ (2016-2017).
- תכנון ופיתוח תשתיות מים וביוב במסגרת הסכמי הגג עם עיריית באר שבע ואופקים בעלות של כ- 6.3 מיליון ₪.
- הקמת חדר בקרה ושדרוג מערכות הפיקוד והבקרה במתקני המים והביוב בעלות כוללת של כ- 2.6 מיליון ₪ (2016-2017).

י. שיבושים ותקלות באספקת מים ובשירותי הביוב:

שנת 2015	סוג פניה
5,031	כמות תיקוני סתימות ביוב
4,832	כמות תיקוני פיצוץ מים

יא. הפסקות מים יזומות:

מיקום	משך זמן ההפסקה
שכונת נווה נוי, רחוב אטד 53-79	5 שעות

יב. איכות השירות לצרכן

להלן מידע ונתונים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2015, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני המתנה במרכזי שירות הלקוחות ובמוקד שירות הלקוחות הטלפוני.

סוג פניה	כמות פניות ב 2014	כמות פניות ב 2015
מרכז שירות לקוחות פרונטאלי	52,231	44,294
מוקד שירות לקוחות טלפוני	178,570	126,065
פקס	9,943	7,145
דוא"ל	12,610	13,034
פניות ציבור	1,239	971
סה"כ כמות הפניות שהתקבלו	254,593	191,509

מדד	שנת 2015	
	פרונטאלי	טלפוני
ממוצע זמני המתנה (בדק')	00: 34: 38	00: 00: 39

"מי שבע" - הפולק, בכל ציב שתבחרו



י.ג. 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. כל אזור נקרא מידי תקופה (כ 56-64 ימי צריכה בממוצע) ומוני המים של אזור צרכני התעשייה הגדולים נקראים מידי חודש.
- תהליך הפקת החשבון לכל אזור בכל תקופה מתחיל בשלב קריאות המונים בשטח, נתוני הקריאות מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב, מבוצע תהליך של עיבוד ובדיקת הנתונים והצריכות ולאחריו מופק השובר לתשלום ללקוחות.
- החשבון התקופתי נשלח לכלל הצרכנים (לכל אזור) מידי כחודשיים עם מרווח לתשלום של לפחות 18 ימים מיום קבלת החשבון, כמוגדר 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 המונה על פי הערכת צריכה.
- צריכה פרטית- ע"פ הקריאות הנמדדות במד המים המשוך 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 דיירים המתחם, והחלק היחסי כאמור מתווסף בחשבון לצריכה הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין היתר משימוש במים במתחם המשותף לצורך שטיפה, תחזוקה, השקיה, לחילופין מנוילות מים או שימושים במים באופן בלתי חוקי במתחם.
- חיוב דמי שימוש קבועים- בהתאם לכללי רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום של דמי שימוש קבועים לפי צריכה מזערית של עד 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.
- החשבון מחושב בהתאם למספר הנפשות המעודכנות במערכת התאגיד בהתאם לדיווח של הצרכן. ע"פ מספר הנפשות נקבעת הקצבת המים בכל נכס ע"פ הקבוע חוק.
- תעריפי המים נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ואחידים לכלל תאגידי המים והביוב בארץ.
תעריף בסיסי למגורים הינו עד 3.5 מ"ק לכל נפש בכל חודש ולא פחות מ- 7 מ"ק לבית אב, וכל כמות נוספת מעבר להקצבה תחושב בתעריף שולי (תעריף ב'). תעריף עסקים הינו תעריף אחיד.

י.ד. פיצויים ששולמו בגין הפרות:

בשנת 2015 שילם התאגיד 50 ₪ בלבד בגין אי השלמת טיפול במועד שנקבע ע"י הרגולטור.

טו. מידע לגבי דרכי ההתקשרות לתאגיד:

אתר האינטרנט של התאגיד: www.mey7.co.il

אפליקציית "וואטר-לי"

דוא"ל: info@mey7.co.il

פקס: 08-6209873

מוקד טלפוני אנושי לבירורים ותשלומים: 1800-071-562

שעות פעילות בימים א'-ה' 08:00-20:00, יום ו' 08:00-12:30

ביצוע תשלומים ע"י מענה ממוחשב 1800-071-562 פעיל 24/7, אתר www.pay24.co.il

מוקד עירוני לדיווח על תקלות מים וביוב: 106 / 1800-303-707 פעיל 24/7.

"מי שבע" - הפולק, בכל צדק שתבחרו!



אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873
מוקד טלפוני < 1-800-071-562 שעות פעילות א'-ה' 08:00-20:00, יום ו' 08:00-12:30
תשלום ממוחשב < במוקד הטלפוני / באתר האינטרנט פעיל 24/7 | מוקד תקלות 106
קבלת קהל < סניף באר-שבע: רח' ההסתדרות 57, ת.ד. 5100 | סניף אופקים: רח' הרצל 5 | יום א', 08:00-18:00, ימים ב', ד', ה' 08:00-15:00, יום ג', 15:00-19:00



מרכזי שירות הלקוחות ב"ש ואופקים :

באר שבע: רחוב ההסתדרות 57, אופקים: רחוב הרצל 5

ביום א' 08:00-18:00

ביום ג' 15:00-19:00

בימים ב', ד', ה' 08:00-15:00

משרדי התאגיד בבאר שבע:

רחוב ההסתדרות 57, ת.ד. 5100 באר שבע

טלפון: 08-9524400

אגף ההנדסה

קבלת קהל בנושאים הנדסיים: ביום א' 16:00-14:00

טופס 4 ודמי הקמה: ביום א' 16:00-14:00, ביום ג' 18:00-16:00, ביום ה' 11:00-09:00

אגף הכספים והנהלת חשבונות (ספקים וקבלנים)

קבלת קהל ביום ג' 9:00 - 11:00

פניות טלפוניות בימים ב', ד' בין השעות: 12:00-10:00

פניות הציבור

ת.ד. 5100, באר שבע 8415002

תיבת פניות הציבור - בכניסה למשרדי התאגיד.

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

"מי שבע" - הפולק, בכל צדק שתבחר!

אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873
מוקד טלפוני < 1-800-071-562 שעות פעילות א'-ה' 08:00-20:00, יום ו' 08:00-12:30
תשלום ממוחשב < במוקד הטלפוני / באתר האינטרנט פעיל 24/7 | מוקד תקלות 106
קבלת קהל < סניף באר-שבע: רח' ההסתדרות 57, ת.ד. 5100 | סניף אופקים: רח' הרצל 5 | יום א', 08:00-18:00, ימים ב', ד', ה' 08:00-15:00, יום ג', 15:00-19:00

