

דוח סיכום בדבר פעילות התאגיד לשנת 2016

"מי-שבע" תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ

הדוח נכון ל- 31.12.16

דוח סיכום בדבר פעילות התאגיד לשנת 2016

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 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 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 ושאיבה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים וכן, התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים – תחזוקת הציוד, 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- 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.

ה. הנהלת התאגיד

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

רו"ח פזית פוקס
עו"ד סופיה רווח
אינג' יפים לוסיקמן
מר יורם נחמן
מר מוטי פיניש (דח"צ)
ד"ר ארנונה אייל (דח"צ)
גב' 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 2016	שנת 2015	סוג שימוש
12.756	12.279	מגורים
2.096	1.866	גינון ציבורי
0.822	0.768	מוסדות רשות מקומית
0.593	0.556	בתי חולים ומקוואות
2.488	2.356	מסחר ומלאכה
0.447	0.249	בניה
1.071	1.038	תעשייה
0.075	0.079	חקלאות
0.335	0.306	כל צריכה אחרת
20.68	19.50	סה"כ

2. פחת מים

2016	2015	פחת
8.00%	9.86%	שיעור ב %

"מי שבע" - בשליף, בטל דרך שתבחור!

3. שיעור גביה מצטבר

2016	2015	גביה
95.45%	94.6%	שיעור ב %

4. מספר הצרכנים של החברה

מספר צרכנים שנת 2016	מספר צרכנים שנת 2015	סוג צרכן/שימוש
83,499	82,322	מגורים
-	-	חינוך
950	955	גינון ציבורי
870	872	מוסדות ציבור
24	23	בתי חולים, בתי מרחץ ומקוואות
5,425	5,307	מסחר ומלאכה
593	442	בנייה
21	19	תעשייה בהקצבה
7	6	חקלאות בהקצבה
122	105	כל צריכה אחרת
91,511	90,051	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 ולסתימות ביוב הגורמות למטרדי ריח, יתושים ונזק סביבתי. במהלך 2016, 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 2016-2017

כמידי שנה, הכנסות התאגיד, הפועל כמשק כספים סגור, מושבות לרווחת התושבים כהשקעות בשיקום, בשדרוג ובפיתוח תשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים. בשנת 2016 ביצע התאגיד מספר פרויקטים במסגרת התכנית השנתית בעלות של כ- 34.5 מיליון ₪ בתשתיות המים והביוב בבאר שבע ובאופקים, כאשר מתוכם, כ- 20.5 מיליון ₪ בשיקום ובשדרוג

תשתיות. להלן חלק מהפרויקטים המרכזיים שבוצעו:

- שדרוג מכון הביוב בעיר אופקים – כ-5.5 מיליון ₪.
- ביצוע פרויקט העתקה ושדרוג תשתיות מים וביוב בקמפוס הצפוני בבאר שבע – כ-1.5 מיליון ₪.
- שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב האורגים בבאר שבע בעלות של כ-800 אלף ₪
- שיקום ושדרוג מאסף ביוב ברחוב סתוונית בבאר שבע בעלות של כ-850 אלף ₪.
- הנחת תשתיות מים וביוב חדשות ושדרוג קו מאסף ביוב באזור תעשייה אופקים בעלות של כ-1.3 מיליון ₪.
- ביצוע פעולות נוספות בתחום פחת המים הפיזי. כמו כן, טיפול משמעותי בצריכות המים הלא-חוקיות, תוך התמקדות בפרויקטים חדשים לבנייה.

כמו כן, בשנת 2017 צפויה תכנית ההשקעות של התאגיד לעמוד על סך של כ-36 מיליון שקלים (משוער), בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב במסגרת התוכנית, צפוי התאגיד להשלים את העבודות אשר החלו בשנת 2016 וכן, לבצע מספר פרויקטים מרכזיים נוספים, כגון:

- שדרוג קווי מים וביוב ברחובות: מצדה, אברהם אבינו, בורוכוב וכצלסון, תל חי, כותל מערבי, פארק הסופרים, שז"ר, שדרות ירושלים, מבצע יואב, פנחס החוצב ופרויקטים נוספים בעלות של כ-12 מיליון ₪. זאת, במסגרת שיקום שכונות ותיקות בשיתוף עם עיריית באר שבע.
- המשך שדרוג קווי מים וביוב בעמק שרה א'-דרום.
- שדרוג קו מים בטיילת טייסים באופקים בעלות של כ-800 אלף ₪.
- שדרוג והגדלת קוטר של מאסף ביוב מזרחי של אופקים והתאמתו לגידול האוכלוסייה – שלב א' בעלות של כ-1.6 מיליון ₪.
- תכנון ופיתוח תשתיות מים וביוב במסגרת הסכמי הגג עם עיריית באר שבע ואופקים בעלות של כ-5.8 מיליון ₪.
- הקמת חדר בקרה ושדרוג מערכות הפיקוד והבקרה במתקני המים והביוב בעלות כוללת של כ-3 מיליון ₪ (2017-2018).

י. שיבושים ותקלות באספקת מים ובשירותי הביוב:

שנת 2016	סוג פניה
2,724	כמות תיקוני סתימות ביוב
709	כמות תיקוני פיצוץ מים

אופן הטיפול

תיקון מפגעי מים:

החלפת מקטעי מים על פי סוג וקוטר, חיזוק נזילות באמצעות חבקים, תוך שימוש בחומרים על פי תקן 5452 ודרג 16 לפחות.

תיקון מפגעי ביוב:

החלפת שוחות לתקן 60, החלפת מקטעי קו ביוב על פי צורך בין שוחות וכדומה.

יא. הפסקות מים יזומות:

מיקום	משך זמן הפסקה
רחוב בזל	6 שעות
רחוב הע"ל (הפסקת לילה)	8 שעות
רחוב התלמוד (הפסקת לילה)	8 שעות
רחוב רותם – פעימה 1	40 דקות
רחוב רותם – פעימה 2	8 שעות
רחוב נרקיס	8 שעות
רחוב ארלוזורוב	8 שעות
רחוב יוחנן בדר	6 שעות
קמפוס צפוני – פעימה 1 (עבודת לילה)	8 שעות
קמפוס צפוני – פעימה 2 (עבודת לילה)	8 שעות

יב. איכות השירות לצרכן

להלן מידע ונתונים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2016, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני המתנה במרכזי שירות הלקוחות ובמוקד שירות הלקוחות הטלפוני.

סוג פניה	כמות פניות ב 2015	כמות פניות ב 2016
מרכז שירות לקוחות פרונטאלי	38,185	39,530*
מוקד שירות לקוחות טלפוני	126,065	120,956
פקס	7,145	6,337
דוא"ל	13,034	12,749
פניות ציבור	555	401
סה"כ כמות הפניות שהתקבלו	184,984	179,973

*מופעים במרכז שירות הלקוחות - בחודש פברואר 2016 הוטמעה מערכת לניהול תורים והוגדר תור נוסף שלא היה קיים ב-2015 - "תור לדיילת השירות". הנ"ל מסביר את ה"גידול" כביכול במספר המופעים ב 2016 לעומת 2015 (נתון שלא ניתן להשוות באופן מובהק בשלב זה ל 2015 כיוון שב 2015 מערכת ניהול תורים לא שקללה את הלקוחות שהתקבלו וטופלו ע"י דיילות השירות. ב 2017 נוכל להשוות את הנתונים לנתוני 2016).

בשנת 2016 סך המופעים במרכז שירות הלקוחות בב"ש היו 39,530 כשמיתוכם כ- 7,605 מופעים טופלו ע"י דיילת השירות.

שנת 2016		שנת 2015		מדד
טלפוני	פרונטאלי	טלפוני	פרונטאלי	
00: 01: 10	00: 10: 02	00: 00: 39	00: 34: 38	ממוצע זמני המתנה (בדק')

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 חשבוניות המים והביוב 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 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 שימושים במים באופן בלתי חוקי 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.

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 וביוב ואחידים לכלל תאגידי המים והביוב בארץ.

יד. פיצויים ששולמו בגין הפרות:

בהתאם לאומדנים הנמצאים בידינו אמור התאגיד לשלם כ 50,000 ₪ בגין הפרות שהתקיימו בשנת 2016.



טו. מידע לגבי דרכי ההתקשרות לתאגיד:

אפליקציית "וואטר-לי" < להורדה דרך חנות האפליקציות בנייד

אתר התאגיד < www.mey7.co.il

דוא"ל: info@mey7.co.il

תשלומים במענה הממוחשב < 1-800-071-562, 24/7

מוקד תקלות עירוני (106) < 1-800-303-707, 24/7

מוקד שירות לקוחות טלפוני: 1-800-071-562, שעות פעילות בימים א-ה: 00:00-20:00,

יום ו: 00:00-8:30.

מרכזי שירות הלקוחות בבאר-שבע ובאופקים:

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

שעות קבלת קהל:

ביום א: 00:00-8:00

ביום ג: 00:00-15:00

בימים ב, ד, ה: 00:00-8:00

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:

יום א: 00:00-14:00 - הגשת תכניות סניטריות, דמי הקמה, אישורי חפירה, טופס 2, טופס 4 וטופס 5.

יום ג: 00:00-16:00 - הגשת תכניות סניטריות, דמי הקמה, אישורי חפירה טופס 2, טופס 4 וטופס 5.

יום ה: 00:00-9:00 - הגשת תכניות סניטריות, דמי הקמה וטופס 4 בלבד.

מענה טלפוני:

ימים א, ג – 09:00-12:00

אישורי תכניות סניטריות טלפון: 08-9524442

דמי הקמה וטופס 4 טלפון: 08-9524448

טופס 2 (התקנת מדי מים זמניים) טלפון: 08-9524445

יום ה – 09:00-12:00

טופס 2 (התקנת מדי מים זמניים) טלפון: 08-9524445

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" - בשליך, בטל דרך שתבחור!



אפליקציית "וואטר-לי" | אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873 | טלפון 1-800-071-562

רח' ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002





"מי שבע" - בשליך, בטל דרך שתבחור!



אפליקציית "וואטר-לי" | אתר www.mey7.co.il | דוא"ל info@mey7.co.il | פקס 08-6209873 | טלפון 1-800-071-562

רח' ההסתדרות 57, באר-שבע, ת.ד. 5100 מיקוד 8415002

