



דו"ח שנתי ללקוחות 2022



www.yuvallim.co.il



1800-800-566



מרכז שירות לקוחות
הקליטה 4, בניין לתושב

אתר שירותי ומתקדם ✓

טפסים מקוונים לשימוש דיגיטלי ✓

חשבון אונליין - מידע אישי לכל לקוח ✓

חשבונית במייל - מהר יותר, ירוק יותר ✓

שירותים
באונליין



בנוסף הוטמעו שירותים דיגיטליים המאפשרים לבצע את כל הפעולות מהטלפון הנייד והמחשב ולחסוך זמן יקר.

בשורה נוספת ללקוחות הינה התקנת מערכת מדי מים חכמים אשר מתריעה אונליין באס.אמ.אס על צריכה גבוהה ומאפשרת ללקוחות לתקן במייד את תקלת דליפת המים. בכך נחסכים לכל משק בית מאות שקלים עבור דלף בצנרת הפרטית שלו. עד כה הותקנו הקר"מ רק בקרב 28% מהלקוחות ובתוך שלוש שנים יותקנו המדים בכל העיר, כך שהחיסכון יהיה משמעותי הרבה יותר.

"יובלים אשדוד" הוא תאגיד מים וביוב חברתי, ואנו עושים את המרב - במסגרת החוק, להקל על צרכני התאגיד ואף לתרום לקהילה, ובין היתר: "יובלים אשדוד" תורמים לקהילה באמצעות תכניות חינוכיות בקרב מאות תלמידי כיתות ד' וכן הטמענו באשדוד, יחד עם הרשות המקומית, את "תכנית מים חיים" - במסגרתה ניתן לאתר מצוקה של קשישים בודדים באמצעות מעקב אחר צריכת מים.

בד בבד, אנו מאמצים באהבה גדולה את "אקים אשדוד" ובמסגרת זו, שיפצנו דירות של אקים אשדוד וקיימנו מסיבות משותפות עימם.

ההשקעה של התאגיד במגוון התחומים נעשית בראש ובראשונה בזכות עובדי התאגיד – המקצועיים והמסורים, על פי התוויית מדיניות וברוח גבית של חברי הדירקטוריון וזהו המקום להודות להם.

נוסיף להשקיע עבורכם ועבור הקהילה כולה גם בעתיד.

שלכם,

מלי בן ברוך

מנכ"לית "יובלים אשדוד"





דבר המנכ"לית

לקוחות יקרים,

תאגיד "יובלים אשדוד" משקיע רבות בהקמת ושדרוג תשתיות, שירות מיטבי ללקוחות - בדגש על דיגיטל, ואחריות חברתית גם בשנת 2022.

מיום הקמת "יובלים אשדוד" שודרגו והונחו באשדוד 77,330 ק"מ של צנרות מים ו-78,178 ק"מ של צנרות ביוב, הוקמו ושודרגו תחנות שאיבה למים וביוב ומתקן הטיפול בשפכים (מט"ש) בעיר שודרג, כך שהמים בו הם באיכות שלישונית.

כעיר השוכנת על חוף הים וגדות הנחל קיימת משמעות עצומה למערכת הולכת שפכים אמינה ומיטבית בעיקר, אך לא רק, כדי להימנע מזיהומים ונחל. צנרות המים והמתקנים החדשים, הובילו לכך שפחת המים ירד בתוך עשור מ-8% ל-3.8% והפסקות המים צומצמו למינימום.

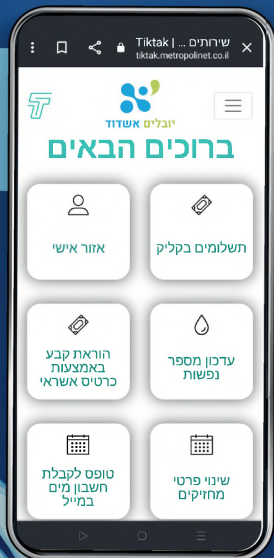
שדרוג, הרחבה והקמת מערכת מים ושפכים חדשים מאפשרים הקמת עשרות אלפי יחידות דיור במתחמים החדשים באשדוד, ויישום פרויקטים של פינוי ובינוי בשכונות הוותיקות.

שירות הלקוחות של התאגיד התמקצע והשתדרג מאז הקמת התאגיד ומעניק רמת שירות מיטבית, כך לדוגמא זמן ההמתנה במוקד הטלפוני עומד על 1:07 דקות בממוצע, וזמן ההמתנה במרכז השירות הפרונטלי הינו 2:01 דקות, זאת בזכות נציגים מקצועיים שהוכשרו לשם בכך.

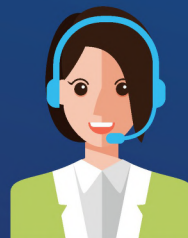
שירות בראי הלקוחות

הרחבת הטפסים הדיגיטליים לשירות אונליין.
שירות בקלף!

אפיקי שירות דיגיטליים
תכנית "מדברים עם יובלים"
עונים לשאלות תושבים אונליין.



זמן ההמתנה במענה הטלפוני
במרכז שירות הלקוחות:
1:07 דקות בלבד.



מסכמים את שנת 2022

מקלים על יוקר המחייה

מדים חכמים (קר"מ) - מחצית מהלקוחות (כ-23 אלף) נהנים ממדים חכמים המאפשרים בקרה אונליין על הצריכה וחסכון של כסף ומים.



שדרוג המט"ש לאיכות שלישי - נית והרחבתו - שחרר חסם שמאפשר כעת הקמת עשרות אלפי יחידות דיור בעיר - לזוגות צעירים ומשפרי דיור.



כ-84,000 נחסכו לצרכנים. בעקבות תיקון צנרת ודיווח לאחר קבלת הודעה מ"יובלים אשדוד" על צריכה גבוהה באמצעות המדים החכמים.



תורמים לקהילה

"אקים אשדוד"

שיפצנו דירות וערכנו מסיבות
משותפות בחגים עם החברים
מאקים.



"מחברים למים"

תכנית בה מאות תלמידי כיתות ד', בעשרה
בתי ספר, לומדים בצורה חווייתית
ומתקדמת אודות שמירה על מקורות
המים והתמודדות עם משבר האקלים.



מים חיים

רכישה והתקנת מדי מים חכמים על ידי התאגיד, לקשישים עריריים בודדים,
המאפשרים זיהוי מצוקה באמצעות צריכת המים.
פרויקט בשיתוף עיריית אשדוד.

יום המים

חגגנו את יום המים הבינלאומי
במגוון פעילויות והצגות
במרכזים הקהילתיים בעיר,
בהשתתפות אלפי הורים
וילדים.



תורמים לאיכות חיים ולאיכות הסביבה



פיתחנו תשתיות מים וביוב ברובעים חדשים כחלק מפיתוח ותנופת העיר: רובע פארק נחל לכיש, מתחם האימונים, רובע הייטק. התשתיות החדשות מאפשרות בניית יחידות דיור ומבני חינוך וציבור.

החלפנו מאות ק"מ של תשתיות מים וביוב בשכונות הוותיקות - מניעת הצפות ביוב והולכת מים באיכות גבוהה.

האים האוכות האוכה בישראל!



לפי מדד איכות החיים בערים הגדולות בארץ, של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

מוכנות לשעת חירום



מוכנות ותרגילים לשעת חירום, כולל רעידות אדמה.

אפתחים תשתיות מים וביו בכל האתחאים החדשים בעיר!

פרויקטים בשנת 2022

תשתיות מים וביו
היקפיות בכל רובע
פארק לכיש

עלות: 10.5 מיליון ₪
סיום ביצוע: 2024

פיתוח תשתיות
צמודות ברובע
פארק לכיש,
כולל הקמת תחנת שאיבה

בוצע: 8 מיליון ₪
מתוך: 40 מיליון ₪
סיום ביצוע: 2025

הנחת קווי ביו
ראשיים לאורך
כביש 41 במסגרת
פרויקט "מחלף בני ברית"

עלות: 13 מיליון ₪
סיום ביצוע: 2023

הנחת קווי ביו
לפיתוח הרובע המיוחד

בוצע: 6 מיליון ₪
מתוך: 13 מיליון ₪
סיום ביצוע: 2024

התקנת מדי מים
חכמים (קר"מ)
בקרוב 28% מהלקוחות

בתוך שלוש שנים
יותקן בקרב
כל הלקוחות.



מסכמים את שנת 2022

משקיעים בתשתיות

בשנת 2022 הכפלנו את ההשקעה בהקמת
ושדרוג תשתיות מים וביוב.

מיום הקמת "יובלים אשדוד"
השקענו מיליארד ₪,
החלפנו 77,300 ק"מ של צנרות מים
ו – 78,178 ק"מ של צנרות ביוב
והקמנו ושדרגנו מתקני על
לתשתיות ברחבי העיר.



פרויקטי פיתוח שיבוצעו בשנת 2023

תכנון מאגר מים ותחנת שאיבה
למים ברובע המיוחד.
עלות: 25 מיליון ₪

הקמת מאגר קולחים לצורך שמירה על
אמינות הקולחים ברמה השלישונית,
להשקיה בלתי מוגבלת.
עלות: 40 מיליון ₪

הקמת מאגר חירום לביוב
בתחנת שאיבה י"ג.
עלות: 9 מיליון ₪

הנחת קו מים בצפון העיר על מנת
להתאים את תשתיות המים והביוב
להתפתחות העתידית של העיר.
עלות: 15 מיליון ₪

תכנון ותחילת הקמת מאגר
חירום לביוב בתחנת שאיבה
בזק.
עלות: 15 מיליון ₪

בניית תחנת שאיבה
בפארק לכיש.
עלות: 33 מיליון ₪
סיום פרויקט: 2025

שני המאגרים הינם פרויקטים
ייחודיים ליצירת גיבוי להזרמת
שפכים במקרה של תקלה.

פיתוח המט"ש ל- 52,000
קוב יומי.
עלות: 16 מיליון ₪

הקמת תחנת שאיבה מזרחית
ברובע המיוחד.
עלות: 23 מיליון ₪

המשך החלפת מדים חכמים.

הקמת מתקן נטרול ריחות
בתחנת שאיבה לביוב בזק.
עלות: 2 מיליון ₪



שדרוג תשתיות בשכונות הוותיקות

תכנית ביצוע לשנת 2023

החלפת והרחבת קווי ביוב ברחובות:
המעפילים, בורוכוב, יאיר, הבושם, דב
גור, קדש, קרן היסוד, מיכשויילי,
המייסדים.
עלות: 7 מיליון ₪.

החלפת קו ביוב מרכזי.
עלות: 5 מיליון ₪.

שדרוג קו ביוב ברחוב הנפט.
עלות: 1 מיליון ₪.

**החלפת קו סניקה ברחוב משה סנה
(אלתא).**
עלות: 4 מיליון ₪.

כשנת 2022

**החלפת והגדלת קו ביוב בשדרות
ירושלים.**
עלות: 5 מיליון ₪.

**הושלמו שלב א' ושלב ב' בפרויקט
הנחת קו ביוב בשדרות בני ברית.**
עלות: 8 מיליון ₪.

**צנרת מים חדשה ברחובות מרטין
בובר, שדרות ירושלים.**
עלות: 1.1 מיליון ₪.

**העתקת צנרת מים במכון מים דרומי
על מנת לקדם פרויקט בנייה בשטח.**
עלות: 1.2 מיליון ₪.

**החלפת קווי סניקה ברחוב בני
ברית-בגין.**
עלות: 1.7 מיליון ₪.



שדרוג, פיתוח והגדלת המט"ש

הסתיים פרויקט מעבר המט"ש לטיהור מים ברמה שלישונית.

**ביצוע פרויקט פיתוח והגדלת המט"ש - בעקבות כך אושרה הקמה של
כ- 15 אלף דירות בעיר.
בשנת 2022 הושקעו 15 מיליון ₪.
בשנת 2023 יושקעו בפרויקט שדרוג המט"ש כ- 35 מיליון ₪.**

יובלים אשדוד

חג פסח כשר ושמח



סיכום שנתי - שירות לקוחות

מוקד טלפוני:



מרכז שירות:

13,887 לקוחות ביקרו במרכז השירות הפרונטאלי

סה"כ שורתו	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	שירות
731	00:06:20	00:02:17	אכיפה
6,018	00:06:26	00:01:59	בירור חשבון מים
3,594	00:07:38	00:02:31	החלפת משלם
600	00:06:03	00:02:50	עדכון מספר נפשות
2,944	00:02:01	00:00:52	תשלומים בלבד
13,887	00:06:01	00:02:01	סה"כ

פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2022

לרשות התושבים קיים מרכז שירות לקוחות אשר שירת בשנת 2022 כ- 13,887 לקוחות.

מרכז השירות מטפל פרונטלית בכל פנייה צרכנית בנושא מים וביוב וכן בכל סוגי הפניות שמתקבלות באמצעות מוקד טלפוני (שיחת חינם), דוא"ל, פקס ותיבת פניות.

כתובת מרכז שירות לקוחות: הקליטה 4, בניין לתושב



שעות פתיחה מרכז שירות לקוחות:

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

לרשות הלקוחות אתר אינטרנט של יובלים אשדוד:

www.yuvalim.co.il

באתר קיימת גישה למידע אישי, ביצוע תשלומים, הצטרפות להוראת קבע, וכן טפסים דיגיטליים, בהם: החלפת שם משלם, דיווח על נזילה, עדכון מספר נפשות, פניות צרכנים, ועוד.

זמן ההמתנה הממוצע במוקד הטלפוני הינו כ- 01:07 דקות.

זמן ההמתנה הממוצע במרכז שירות הלקוחות הינו כ- 02:01 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 את עצמו נפגע, זכאי לפנות לרשות המים. בשנת 2022, התקבלו מרשות המים 2 פניות של תושבים, על פי בדיקת רשות המים, כל הפניות טופלו כשורה.



תקציב התאגיד לשנת 2023



3. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות התאגיד:

לתאגיד 16 תחנות שאיבה לביוב שמרביתן ממוקמות לאורך רצועת החוף של העיר ובסמוך לנחל לכיש. לאור מיקומם, התאגיד שם בראש מעיניו את מניעת האפשרות לזיהום הנחל והים. על מנת למנוע פגיעה בסביבה מקים התאגיד מאגרים בסמיכות לתחנות השאיבה לביוב, מותקנת מערכת התראות בטכנולוגיה מתקדמת בכל תחנות הביוב והשוחות העירוניות.

עובדי התאגיד עורכים בכל יום סיור לאורך רצועת החוף והנחל לאיתור תקלות ונמצאים בכוננות 24/07 לטיפול בכל תקלה.

לתאגיד חדר בקרה אשר כל מערכות ההתראות בתחנות שאיבה למים וביוב מחוברות אליו לצורך בקרה ומעקב קבוע 365 ימים בשנה, 24 שעות ביממה.

4. פרטים בדבר מקורות המים של החברה:

שנת 2022 קובים	שנת 2021 קובים	
21,398,533	20,986,965	אספקה מחברת מקורות
260,000	340,300	אספקה מהפקה עצמית
21,658,533	21,327,265	סה"כ

5. כמות המים שסיפקה החברה בחלוקה לפי צרכנים

מספר צרכני החברה: 76,742

צריכות 2021	שינוי ב- לעומת 2021 %	צריכות 2022	תיאור
11,867,040.05	-1.65%	11,671,110.38	מגורים
1,100,444.01	+6.52%	1,172,164.75	עסקים
389,792.50	+7.27%	418,139.80	בנייה
1,575,168.52	-6.19%	1,477,608.26	גינון ציבורי
736,197.94	+7.90%	794,392.10	מוסדות עירייה
228,622.45	-11.14%	254,091.45	מוסדות דת ומקוואות
4,739,826.70	+4.05%	4,931,949.08	צרכנים גדולים מעל 15,000 מ"ק
84,106.15	+131.44%	194,652.71	תעשייה - צרכנים עד 15,000 מ"ק
3,940.39	-30.29%	2,746.98	יובלים אשדוד בע"מ
20,725,138.71	+0.93%	20,916,855.51	סה"כ

סה"כ פחת מים 4.1%
סה"כ פחת גבייה 5%

דו"ח שנתי - 2022

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 2022.

1. רקע ומידע אודות החברה, הרשויות המקומיות שבתחומה, שמות חברי הדירקטוריון והמנכ"ל, ופרטי התקשרות עם התאגיד:
 "יובלים אשדוד" החל את פעילותו בינואר 2008, מכוח חוק תאגידי המים והביוב, בעיר אשדוד.

בין מטרותיו 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 החדשות.
5. שיפור השירות לתושב בנושא מים וביוב.

פרטי התאגיד ודרכי התקשרות:

- צורת התאגדות: חברה בע"מ
- מספר ח"פ: 514061472
- מנכ"לית התאגיד, גב' מלי בן ברוך, רו"ח
- חברי הדירקטוריון נכון ליום פרסום הדו"ח השנתי:
- גב' דינה בר אולפן
- גב' אילנית הראל
- גב' קרן דברא, עו"ד
- מר ארנון יגודיוב
- מר אלי נכט, עו"ד
- מר שלמה עמיר
- מר גבי כנפו, עו"ד
- רואה חשבון מבקר: רו"ח אבי אוליאל
- יועץ משפטי: עו"ד אביב ברנט

טלפון מוקד עירוני:

106

מוקד שירות לקוחות:

1-800-800-566

כתובת משרדי הנהלה:

רח' אורט, קומה 7

כתובת מרכז שירות לקוחות:

רח' הקליטה 4

2. פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב בשנת 2022 ואופן הטיפול בהם:

סה"כ	רבעון 4	רבעון 3	רבעון 2	רבעון 1	תיאור
168	36	40	43	49	תקלות - מים
959	241	216	254	248	תקלות - ביוב

דוח איכות המים לשנת 2022

ע"פי סעיף 4.2 בחוזר מנכ"ל משרד הפנים, להלן הדו"ח השנתי לשנת 2022 על האיכות התברואתית של מי השתיה בעיר אשדוד.

הדו"ח עומד לעיון הציבור במשרדי התאגיד ברחוב אורט 18 בקומה 7 ובאתר האינטרנט של התאגיד: <http://www.yuvallim.co.il/Bdikot.aspx>

טבלה מס' 1 - מקורות המים

מקורות המים באלפי מ"ק/שנה

אוכלוסיה באלפי נפשות	ממקורות	בארות הישוב
255,056	21,398,533	260,000

טבלה מס' 2 - הפקת מים מבארות הרשות המקומית

הפקה ריאליזציה ופוטנציאלית - באלפי מ"ק ב - 5 השנים האחרונות מבארות העיר

שנה	2018	2019	2020	2021	2022
מ"ק	פוטנציאל	מ"ק	פוטנציאל	מ"ק	פוטנציאל
286,300	400,000	380,700	400,000	297,300	400,000
260,000	400,000	343,300	400,000	260,000	400,000
באר מטפיק					

טבלה מס' 3 - בדיקות בקטרילוגיות ריכוז שנתי של התוצאות

בדיקות בקטרילוגיות שבוצעו בתאריכים 31.12.2022 - 01.01.2022

קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
שגרתית	רשת	1300	1300	100%	1300	100%	0	0
מלאה	מתקן הפקה	13	13	100%	13	100%	0	0
	סה"כ דגימות	1313	1313	100%				

הערות:

1. במהלך שנת 2022 בוצעו באופן שוטף כ-108 בדיקות מיקרוביולוגיות בחודש.
2. הבדיקות מבוצעות בכ-70 נקודות דיגום באיזורי העיר והתעשייה.
3. הימצאות חיידק קוליפורם צואתי 1 או יותר משלושה חיידקים קוליפורם ב-100 מ"ל מים נחשבת לתוצאה חריגה.

כל בדיקות המים תקינות,
המים באשדוד באיכות מעולה!



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 בו הוא מתגורר.
- 4. מספר נפשות מוכר** - מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים, עפ"י הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספח תעודת הזהות הכולל את פירוט הנפשות המתגוררות בבית. טפסים להצהרה על מספר הנפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
- עפ"י הנחיות רשות המים, עדכון מספר הנפשות יבוצע באופן שוטף ובמשק ישיר לנתוני מרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים.**
- 5. סוג מד המים** - מד ראשי או מד פרטי במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור: רץ פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
- 6. מספר מד המים** - מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.
- 7. תאריך הקריאה** - התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקובים).
- 8. קריאה קודמת** - נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
- 9. קריאה נוכחית** - נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
- 10. סוג קריאה** - מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מה המים בפועל או עפ"י הערכה. הערכה נעשית במקרים בהם 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 פרטית** - הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין הקריאה הנוכחית לבין הקריאה הקודמת. 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 מדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי מדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה וכו'.
- 13. תעריפי המים** - תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים עפ"י כללי תעריפי המים והביוב התש"ע 2009.

החל מ-01.07.2001 המוזל מתייחס לכמות של 3.5 קוב ראשוניים לחודש כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור. תעריף גבוה מתייחס ליתרת כמות המים הנצרכת ביחידת דיור בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף אחיד לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

