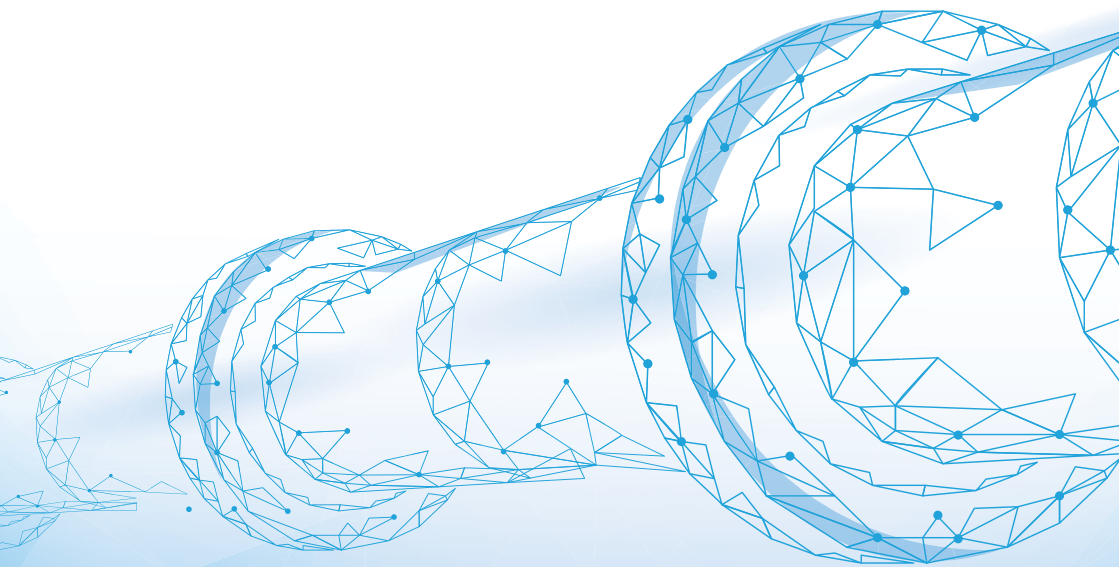




יובלים אשדוד
מובילים בשבילכם

דוח שנתי | 2020





דבר מ"מ המנכ"ל

לקוחות יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2020 המציג את פעילות התאגיד בתחומים עליהם אנו אמונים.

השנה החולפת שונה מכל קודמותיה. מגפת הקורונה אילצה אותנו לשנות ולהשתנות בהתאם למציאות המאתגרת אליה נקלענו. **על אף המגפה והמורכבות הנלוות לה - גם בשנה זו המשכנו לספק לתושבים מים והולכנו שפכים באמינות ובמקצועיות מרבית 24/07.**

בשנה זו יצאנו לדרך - לאחר תכנון מעמיק, ביישום תכנית - **שדרת השפכים של המאה ה-21, אשר מובילה את אשדוד להיות העיר המתקדמת ביותר בתחום זה בישראל.** התכנית מורכבת ממספר פרויקטים שכל אחד מהם הינו בסדר גודל עצום: הקמת שדרת ביוב עירונית חדשה שתאפשר וויסות של השפכים בעיר והגברת אמינות המערכת, סיום שדרוג המטי"ש לקליטת שפכים ברמה שלישונית והרחבת נפח קיבולת השפכים בהתאם לפיתוח המואץ בעיר, הקמת ושדרוג תחנות שאיבה חדישות בעיר והמשך הקמת ושדרוג צנרות שפכים אמינות וחדישות במתחמים החדשים המוקמים בעיר ובשכונות הוותיקות. **מערכת הולכת השפכים של המאה ה-21 תהיה אמינה יותר, סביבתית יותר ומתקדמת יותר.**

במהלך השנה גם המשכנו בשדרוג והקמת תשתיות בשכונות הוותיקות ובמתחמים החדשים בהתאם לתוכניות העבודה והתאמנו את מערך שירות הלקוחות למציאות המשתנה - באמצעות **שירותים דיגיטליים חדשניים** כדוגמת טפסים דיגיטליים, חשבונות למייל, חשבון דיגיטלי ועוד, וזאת על מנת לספק שירות ברמה הגבוהה ביותר גם בימי הסגרים, ובכפוף להנחיות.

בנוסף לכל זאת התחלנו בפ"ולט **להתקנת מערכת מדי מים לקריאה מרחוק (קר"מ) המבוססת על טכנולוגיה מתקדמת וחדשנית.** המערכת פועלת בשירות הלקוח ומאפשרת זיהוי חריגה או צריכה גבוהה בזמן אמת ודיווח ישיר ללקוח, חיסכון ניכר בעלויות לתושבים בגין צריכת מים מיותרת ומניעת בזבז מים וכן שקיפות מידע בדבר צריכת המים לטובת שימוש מושכל וחסכוני של הלקוח.

בשנים הקרובות נמשיך ונפתח את תשתיות המים והביוב בהתאם לתוכניות האב והסכמי הגג ונמשיך בהעצמה מתמדת של שירות הלקוחות בדגש על אמצעים דיגיטליים. כל זאת נמשיך לעשות תוך ניהול מקצועי, במסירות, שקיפות, אמינות ואחריות חברתית - בראייה של טובת הלקוחות ואיכות השירות מעל לכל.

שלכם,

מלי בן ברוך

מ"מ מנכ"ל "יובלים אשדוד"



דבר יו"ר הדירקטוריון

לקוחות יקרים,

כמידי שנה אנו מציגים בפניכם את הדוח השנתי לפעילות התאגיד. **מיום הקמת התאגיד השקענו 900 מיליון ₪ בהקמת ובשדרוג תשתיות** ובכלל זה תשתיות על כדוגמת שדרוג המט"ש, תכנון ויציאה להקמת מערכת שפכים ברמה גבוהה התואמת למאה ה-21 והקמת ושדרוג מאגרי מים ותחנות שאיבה לביו. במקביל לכך שדרגנו את התשתיות בשכונות הוותיקות והקמנו ועודנו מקימים תשתיות במתחמים החדשים בהתאם לתכניות האב העירוניות. **בכך הצלחנו להביא את מערכת המים והביו. באשדוד, שהייתה ביום הקמת התאגיד מיושנת למערכת שהיא מהמובילות ומהמתקדמות היום בישראל**, ומשמשת מודל ארצי לחדשנות טכנולוגית ולאמינות.

מחלקת שירות הלקוחות של התאגיד פועלת על פי סטנדרטים של שירות הגבוהים מאמות המידה שהגדיר הרגולטור, ואנו מחדשים ומתקדמים כל העת גם בתחום זה על מנת להעניק לכם שירותים בזמינות וביעילות ברמה הגבוהה ביותר כפי שראוי ללקוחות התאגיד.

השנה האחרונה הייתה מורכבת ומאתגרת לכולנו, אך בזכות מקצועיותם ומסירותם של עובדי "יובלים אשדוד" המשכנו בפיתוח תשתיות ובמתן שירות מיטבי ומקצועי גם בימי הקורונה. בהזדמנות זו אודה למ"מ מנכ"לית התאגיד מלי בן ברוך ולצוות העובדים אשר עושים הכל למענכם.

אנו מתחייבים בפניכם כי נמשיך לעבוד קשה, תוך שאיפה להצטיינות, על מנת שתמשיכו לקבל שירותים ברמה הגבוהה ביותר.

שלכם,

עו"ד יאיר לחן
יו"ר הדירקטוריון



יובלים אשדוד" מוביל מהפיכה בתשתיות המים והביוב בעיר

אשדוד היא העיר המובילה בישראל בתשתיות מים וביוב, בזכות ההשקעה האדירה של "יובלים אשדוד" בהקמת ושדרוג התשתיות השונות. מיום הקמתו של התאגיד ועד היום הושקעו כ-900 מיליון ₪ בהקמה ושדרוג תשתיות מים וביוב. התאגיד מתכנן ומפתח תשתיות מים וביוב באופן מקיף בהתאם לגידול האוכלוסייה וייתן מענה להתפתחות העתידית של העיר עד לשנת 2040. במסגרת זו, התאגיד מקדם בחזון הפיתוח שלו, מהפכה במערכת הולכת השפכים של המאה ה-21.

חזון הפיתוח של התאגיד מערכת הולכת השפכים של המאה ה-21.

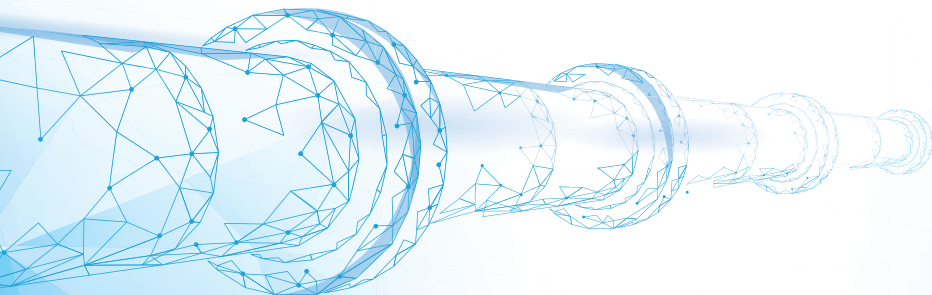
החזון מהפכני וייחודי בתחום הולכת השפכים הן ברמת תשתיות העל והן ברמת התשתיות ברחובות העיר. **מערכת הולכת השפכים החדשה תהיה המובילה בישראל במאה ה-21.** תוכניות הפיתוח כוללות הקמה של תשתיות מהמתקדמים והחדשים ובהן **פרוייקט על להקמת שדרת הביוב המרכזית בעיר**, אשר בסימונה תחולק מערכת הביוב בעיר ל-3 אזורים: אזור מערב, אזור מזרחי ואזור מרכזי. כל אזור יישלט על ידי קו ביוב ראשי גרביטציוני או קו לחץ (סניקה) ותחנת שאיבה מרכזית אשר תוביל את השפכים למכון טיהור השפכים של העיר. שינוי מהפכני זה יפחית ויווסת את עומסי השפכים יאפשר הולכת שפכים בצורה אמינה תוך שמירה על איכות הסביבה ואיכות חיי התושבים למשך שנים רבות.

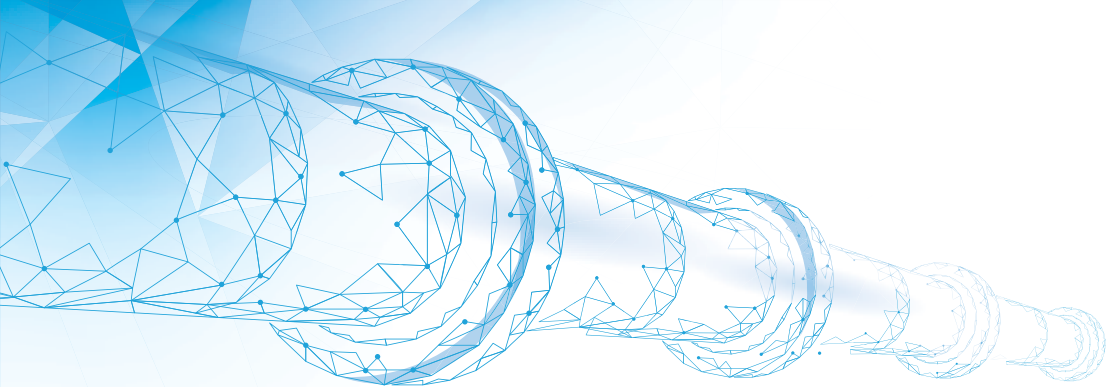


פרוייקטים בשנת 2020

במסגרת הקמת שדרת הביוב **הוקם בשנת 2020 קו חדש לביוב** אשר מקביל לקו הקיים בין ת"ש אלתא ובזק. הקו החדש ייתן מענה נוסף לזרימת שפכים סדירה, ללא תקלות וללא זיהום סביבתי.

שדרוג המט"ש - מתקן העל של התאגיד. שיאו של פרוייקט הדגל. פרוייקט רב-שנתי, בהיקף עצום ברמה הלאומית, **בעלות של כ-100 מיליון ש"ח**, מתוכם הושקעו כבר כ-50 מיליון שקלים. הפרוייקט יאפשר הגדלת היקף הטיפול בשפכים וקליטה וטיפול מיטבי בשפכי העיר. בנוסף, יהיה שימוש במי השפכים לטובת השקייה בלתי מוגבלת וגם ליצירת קומפוסט. הפרוייקט יאפשר שימוש באנרגיה ירוקה באמצעות ביו-גז, ומניעת גלישה של שפכים לנחלים ולים.





פרוייקטים בשנת 2020

הנחת קו הביוב הראשי בשדרות ויצמן הסתיימה הנחת הקו בקוטר של 40 צול, בעלות של כ-15 מיליון ש"ח. הנחת הקו תאפשר הולכת שפכים אמינה תוך שמירה על איכות הסביבה ואיכות חיי התושבים.

תכנון הנחת קו ביוב ברחוב בני ברית - מדובר בפרויקט רחב היקף להנחת קו ביוב לאורך כל כביש בני ברית ושדרות ירושלים כדי לתת מענה לאיסוף השפכים בצורה אמינה בהתאם להתפתחות העיר. עלות הנחת הקו הינה כ-14 מיליון ש"ח.

הסתיימה הקמת תחנת שאיבה מרינה דרום בעלות מצטברת של כ-18 מיליון ש"ח.





פרויקטים לשנת 2021

בשנת 2021, התאגיד צפוי להשקיע כ-66 מיליון ₪ להקמת ושדרוג תשתיות המים והביוב.

תכנון ותחילת הקמת תחנת שאיבה לביוב ומאגר חירום בתחנת השאיבה מזרחי, במקום התחנה הקיימת היום. הקמת התחנה תיתן מענה לאיסוף השפכים מהרובעים החדשים שיוקמו בתחום הרובע המיוחד ופארק הייטק. עלות הקמת התחנה נאמדת בכ-12 מיליון ₪.

תכנון והקמת תשתיות מים וביוב בפארק לכיש- על מנת לתת מענה להתפתחות העיר בהתאם להסכם הגג, התאגיד מתכנן הקמת תחנת שאיבה לביוב, מאגר חירום וקווי הולכת מים ואיסוף שפכים בפארק לכיש. עלות הקמת כלל התשתיות בפארק לכיש הינה כ-28 מיליון ₪.

התקנת מדי קריאה מרחוק (קר"מ) - סיום הפיילוט והתחלת התקנת מדי קר"מ, בהתאם לתוכנית העבודה החמש שנתי.

תכנון והקמת מאגרי חירום לביוב בתחנות שאיבה ברובע יג' ובתחנת שאיבה בזק בעלות של כ-26 מיליון ₪. הקמת המאגרים תאפשר מענה נוסף ומיידי למצב של תקלה בהולכת השפכים כך שניתן יהיה לאגור את השפכים ולצמצם את מפגעי איכות הסביבה. מדובר בפרויקט מתקדם וייחודי מסוגו בישראל ובעולם, אשר מציב את אשדוד בחזית תאגידי המים.

תכנון והקמת מתקני נטרול ריחות בתחנת שאיבה בזק ובתחנת שאיבה ברובע יג' בעלות של כ-4.5 מיליון ₪.

סיום פרויקט לשדרוג ופיתוח של מכון טיהור השפכים - לשם התאמתו להתפתחות העיר. מדובר בפרויקט על, אשר יהפוך את המט"ש באשדוד למתקדם ברמה הטכנולוגית וגם במדד איכות הסביבה. עלות הכוללת של הפרויקט היא בסך של כ-100 מיליון שקלים, מתוכם יושקעו בשנה הנוכחית 35 מיליון שקלים חדשים.

בנוסף לכך יבוצעו פרויקטים רבים ונוספים לשדרוג קווי ביוב ומים ברחובות העיר.



פעילות התאגיד 365 ימים בשנה 24/07, לטובת אספקת מים והולכת שפכים ברמה הגבוהה ביותר.

תחזוקת תחנות מים
וביוב 365 ימים, 24/7.

תרגולים והערכות
לשעת חירום.

לתאגיד מרכז לוגיסטי
מהמתקדמים בארץ
הכולל ציוד חדיש
ומאפשר ניהול מלאי
בצורה יעילה וזמינה.

מערכת גיאוגרפית
הממפה את כל
תשתיות הביוב והמים
ומאפשרת איתור
תשתיות ומענה מקצועי
ומטבי בכל תקלה.

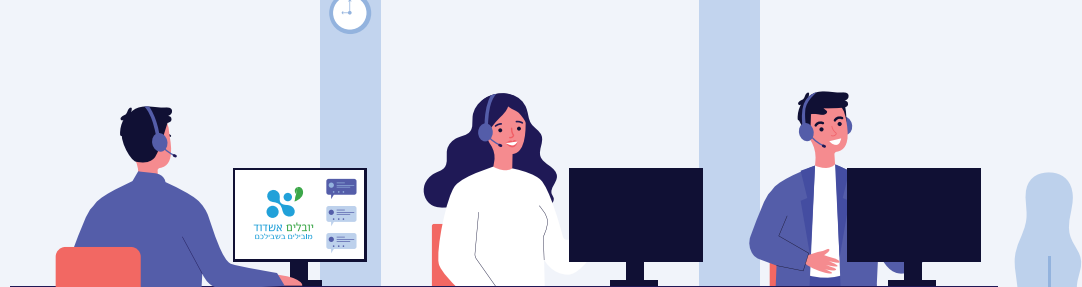
שמירה על איכות
המים בצורה המטיבה
ביותר - 100% תקינות.

תחזוקת צנרת מים
וביוב בכל ימות השנה.
תיקוני שבר בצורה
מהירה ויעילה.

מוקד תקלות לדיווח
וטיפול בפניות ציבור
הזמין 24/7, 365 ימים.

שטיפות קווי ביוב
יזומות ברחבי העיר
כדי למנוע הצפות
ו/או תקלות בצנרת
הולכת השפכים.

מערכת בקרה המתריעה
בצורה מידית על תקלות
במתקני התאגיד. מאפשר
מהירות תגובה ושמירה
על איכות חיי התושבים
ושמירה על איכות הסביבה.



שירות לקוחות- אחריות חברתית וחדשנות דיגיטלית

אחריות חברתית

"יובלים אשדוד" רואה ראשית כל את טובת הצרכנים ומיישם תוכניות ופרויקטים בראייה חברתית רחבה על מנת להקל - הן בתקופת הקורונה והן כערך מרכזי בפעילות השוטפת של התאגיד.



ביוזמת התאגיד - הגנה על תושבים וותיקים בודדים.

בעזרת מערכת הקר"מ מבוצע מעקב לבדיקת צריכת המים של אוכלוסייה מבוגרת ובודדה, כאשר במקרים בהם תפסק הצריכה למשך זמן רב תאותת התראה על כך במערכת המחשוב של התאגיד אשר תוביל לפנייה לקשיש - באמצעות הטלפון ואף בבדיקה בביתו, על מנת לוודא שהוא אינו סובל ממצב מסכן חיים או חולי, ללא סיוע.



קר"מ (קריאה מרחוק)

החל פיילוט להתקנת מדי מים המאפשרים חסכון במים ומניעת נזילות בזכות טכנולוגיה מתקדמת. המערכת פועלת לטובת הלקוח ומאפשרת זיהוי צריכה גבוהה של מים בזמן אמת ודיווח ישיר ללקוח באמצעות SMS, דבר המוביל לחסכון ניכר במים וכן בחשבונות המים בגין צריכת מים עודפת.



במהלך השנה התקיים מבצע מחיקת ריבית והצמדה ללקוחות צריכה למגורים, אשר הסדירו את חובם. כמו כן, ניתנה אפשרות ללקוחות התאגיד לשלם את חובם בפרסות תשלומים נוחה.



תוגבר השירות הטלפוני בעת הקורונה במועדים בהם לא ניתן היה להעניק שירות פרונטאלי, בכדי להעניק מענה לכל תושב.





אמינות בחשבונות המים. התאגיד מבצע ביקורות חוזרות בשטח לפני הפקת החשבון. כל חשבונות המים בעיר- מבוססים על בדיקה בשטח - ולא על הערכה.

יושמה הטבה בחשבון המים לקבוצות זכאיות - קבלת כמות מים נוספת של עד 3.5 מ"ק לחודש בתעריף ראשון.

במקרה של חשבון חריג למי שחתום על הוראת קבע, גובה התאגיד, **סכום הממוצע של חשבונות** המים בעת האחרונה, ועד לגמר הבירור.



יובלים אשדוד
מובילים בשבילכם



התאגיד **מתריע על צריכה חריגה במסרון** ובכך מאפשר ללקוחות לבצע מעקב ולאתר את מקור הצריכה העודפת. במקרה בו מתגלה נדילה ולאחר תיקונה, ניתן לקבל זיכוי בהתאם לחוק.

במקרים של צריכה משותפת גבוהה מבצע "יובלים אשדוד" **בדיקה וביקורת בשטח לסיוע באיתור מקור הצריכה הגבוהה.** 'צוין כי הצנרת המשותפת בשטחים הפרטיים הינה באחריות התושבים.



טפסי שמע באתר התאגיד - בהם מפורטים אופני הפעולה לקבלת שירותים עבור תושבים בעלי מוגבלות בראייה. במחלקת שירות הלקוחות קיימות **שתי עמדות נגישות לבעלי מוגבלויות**, הכוללות גם יחידות שמע.

למרות הקורונה והשנה המאתגרת המשכנו להעניק שירותים ביעילות, מקצוענות וזמני המתנה קצרים ביותר

2.20 שניות במוקד הטלפוני
93.87% מהפונים למענה הטלפוני נענו
מענה לפניות בכתב תוך 3.2 ימים.

שירות דיגיטלי חדשני

"יובלים אשדוד" מאמין בחדשנות בשירות ומבסס שירותים דיגיטליים מתקדמים לטובת לקוחות.

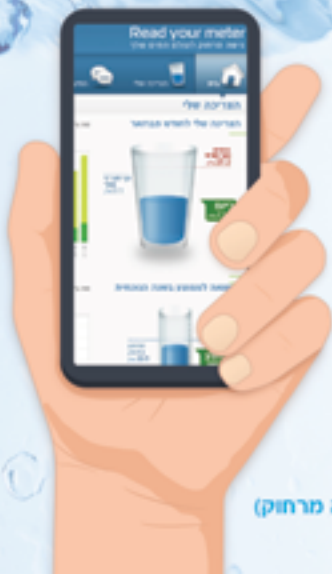
באתר התאגיד טפסים מקוונים - לשימוש אונליין מהיר, וקל. השימוש בטפסים יעיל וחוסך זמן ניכר הכרוך בהגעה למרכז שירות הלקוחות ומייתר שיחות טלפון.

חשבונית במייל - לקוחות התאגיד מוזמנים לקבל את חשבון המים ישירות למייל ובכך לחסוך זמן ולתרום לסביבה. השירות אינו כרוך בתשלום. פרטים באתר שלנו.

חשבון המים הדיגיטלי של יובלים - מאפשר התאמת הודעות פרטניות לכל תושב.

אתר חדיש, נגיש ומתקדם - בו מגוון שירותים מתקדמים המאפשר לקבל שירות התואם לעידן הדיגיטלי בו אנו חיים ומותאם גם לבעל מוגבלויות.

בשנת 2020 כ-20,000 לקוחות השתמשו בשירותים הדיגיטליים החדשניים שביסס התאגיד. ב"יובלים אשדוד" השירות בדיגיטל עובד.



שירות דיגיטלי חדשני אפליקצית Read Your Meter יתרונות משמעותיים לצרכן

- ✓ מעקב אחר צריכת מים
- ✓ זיהוי חריגה/צריכה גבוהה בזמן אמת
- ✓ חסכון בעלויות

ללא עלות | הורדה לנייד בחנות האפליקציות או דרך אתר התאגיד.
אפליקציה למעקב צריכת מים ללקוחות להם מערכת מדי מים קרימ (קריאה מרחוק)

סיכום שנתי לשנת 2020 - שירות לקוחות:

מוקד טלפוני:



ממוצע משך שיחה

04:08



זמן המתנה ממוצע

02:20



שיחות נענות

73,233



שיחות נכנסות

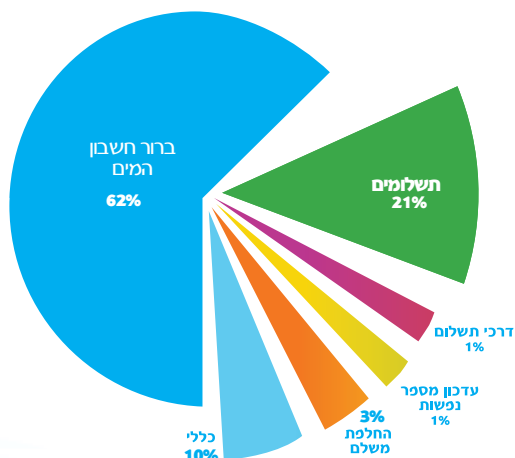
78,017



אחוז מענה

93.87%

פילוח נושאי הפניות בכתב:



מרכז שירות:

זמן המתנה ממוצע 02:31.
זמן שירות ממוצע 06:51.
יעד המתנה של 100%.

מספר לקוחות שביקרו במרכז השירות הפרונטאלי- 10,412.
שימו לב: מדובר על תקופה קורונה. קבלת קהל פרונטאלית התקיימה בחלק מהשנה: ינואר, פברואר, מחצית מרץ, מאי ומחצית יוני.

שירות	זמן המתנה ממוצע	זמן שירות ממוצע	סה"כ שורות	עמידה % ביעד המתנה
אכיפה	00:01:14	00:08:35	237	100%
ברור חשבון מים	00:01:16	00:08:35	4,428	99.98%
החלפת משלם	00:01:28	00:11:04	2,410	100%
עדכון מספר נפשות	00:01:23	00:09:31	332	100%
תשלומים בלבד	00:01:00	00:02:11	3,005	100%
סה"כ	00:01:14	00:07:59	10,412	100%



דוח שנתי 2020

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 2020.

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

"יובלים אשדוד" החל את פעילותו בינואר 2008, מכוח חוק תאגיד 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 ושידרוג תשתיות המים והביוב הציבוריות.
4. פיתוח תשתיות המים והביוב הציבוריות בשכונות חדשות.
5. שיפור השירות לתושב בנושאי מים וביוב.

פרטי התאגיד ודרכי התקשרות:

רואה חשבון מבקר: רו"ח אבי אוליאל.
יועץ משפטי: עו"ד אביב ברנט.
טלפון מוקד טלפוני עירוני: 106.
מוקד שירות לקוחות: 800-800-1-800.
כתובת משרדי ההנהלה:
רח' אורט 18, קומה 7.

כתובת מרכז שירות לקוחות:
רחוב הקליטה 4

צורת התאגדות: חברה בע"מ.
מספר ח"פ: 514061472.

חברי הדירקטוריון נכון ליום פרסום הדוח השנתי:

- מר יאיר לחן, עו"ד.
- גבי דינה בר אולפן.
- גבי אילנית הראל.
- מר ארנון יגודיב.
- גבי קרן דברא, עו"ד.
- מר אלי נכט, עו"ד.
- מ"מ מנכ"ל התאגיד, גבי מלי בן ברוך, רו"ח.

2. פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2020 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

איכות המים:

בוצעו 1317 דגימות מים, עפ"י מעבדת משרד הבריאות כל הבדיקות נמצאו תקינות. רוב הדיווחים שנתקבלו במוקד העירוני מתייחסים לתלונות באיכות מים בתחום הצנרת הפרטית של הדיירים, שאינה באחריות התאגיד.

קבלני 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. לאור מיקומם, התאגיד שם בראש מעייניו את מניעת האפשרות לזיהום הנחל והים. לשם מניעת סכנה סביבתית 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 שאיבה למים וביוב מחוברות אליו לצורך שליטה רציפה ומעקב קבוע 365 ימים בשנה 24/7.

פרטים בדבר מקורות המים של החברה;		שנת 2020	שנת 2019
		קובים	קובים
אספקה מחברת מקורות		20,142,263	19,067,511
אספקה מהפקה עצמית		297,300	380,620
סה"כ		20,439,563	19,447,771

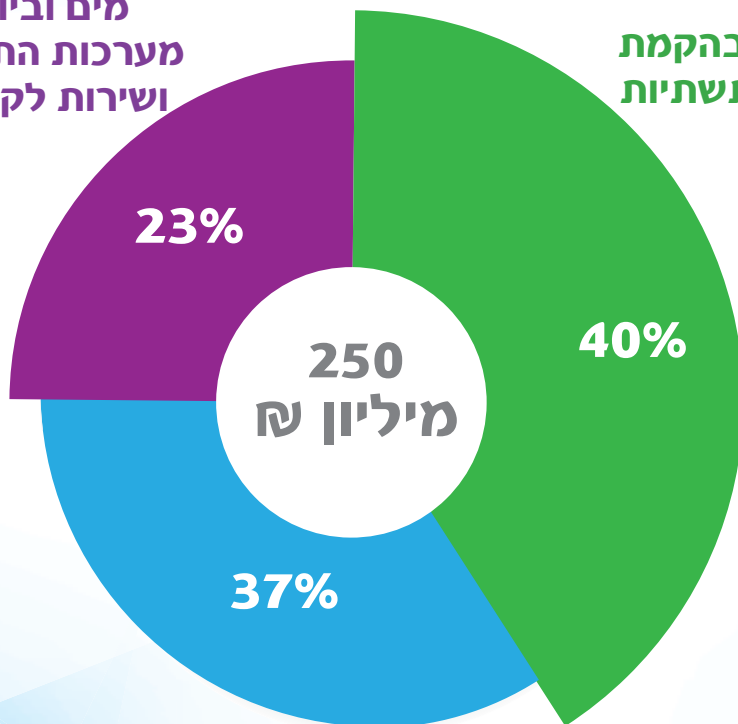
4. כמות המים שסיפקה החברה בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

סוג שימוש	מס' צרכנים / מדים ליום 31.12.20	מס' צרכנים / מדים ליום 31.12.19	שנת 2020	שנת 2019
בית	מגורים	68,249	67,453	11,195,512
	גינון ציבורי רשות מקומית	850	838	1,403,400
	מוסדות רשות מקומית	556	573	778,901
	מוסדות דת ומקוואות	260	262	241,952
	מסחר ומלאכה	4,796	4,780	1,581,999
	בניה	303	304	313,458
	כל צריכה אחרת	18	18	4,398
	סה"כ בית	75,032	74,228	15,519,620
	צרכנים גדולים	31	39	3,092,887
סה"כ כמות צריכה כללי	75,063	74,267	19,757,975	18,612,507
אספקה מחב' מקורות			20,142,263	19,067,511
אספקה מהפקה עצמית			297,300	380,260
סה"כ תקבולים במ"ק			20,439,563	19,447,771
פחת מים ב%			3.33%	4.3%
פחת גביה מצטבר			4%	4%

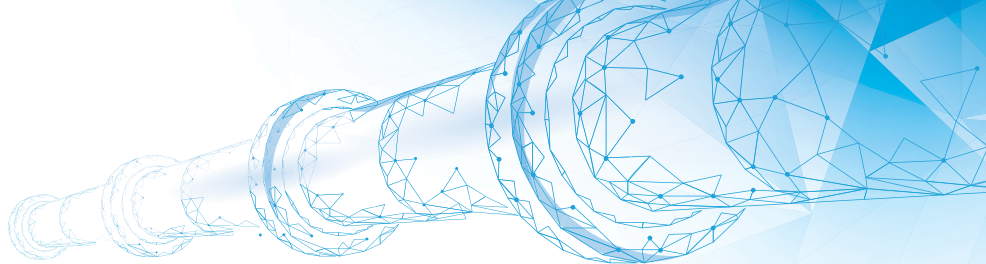
תקציב התאגיד לשנת 2021. ממשיכים להשקיע בלקוחות.

תפעול תשתיות
מים וביוב,
מערכות התאגיד
ושירות לקוחות

השקעה בהקמת
ושדרוג תשתיות



רכישת מים
ממקורות



פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2020

לרשות התושבים קיים מרכז שירות לקוחות אשר שירת בשנת 2020 כ- 10,412 צרכנים. מרכז השירות מטפל פרונטאלית בכל פניה צרכנית בנושא מים וביוב וכן בכל סוגי פניות הפניות שמתקבלות באמצעות מוקד טלפוני (שיחת חינוך), דוא"ל, פקס ותיבת פניות.

מרכז שירות לקוחות פתוח לרשות התושבים בימים ובשעות:



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

בנוסף, לרשות התושב **אתר: www.yuvallim.co.il**, באתר קיימת גישה למידע אישי, ביצוע תשלומים, פניות צרכנים וכן טפסים דיגיטליים כגון: הוראת קבע והזמנת שירות פינוי ביוב. **וזאת במטרה להעניק שרות לקוחות מיטיב.**

זמן המתנה הממוצע במרכז המוקד הטלפוני **הינו כ- 02:20 דקות.**
זמן המתנה הממוצע במרכז שירות הלקוחות **הינו כ- 01:14 דקות.**
מוקד טלפוני בשיחת חינוך 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 2020 התקבלו מרשות המים 14 פניות של תושבים, מתוכם 14 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.
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 מים** - 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 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 לבצוע הערכה.
11. **צריכה פרטית** - 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 התש"ע 2009.

החל מ - 1/7/2011 התעריך המוזל מתייחס לכמות של 3.5 קוב ראשונים לחודש כשהוא מוכר פל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור. תעריך גבוה מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכת ביחידת דיור בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות יחויבו בתעריך אחיד לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.
בשנת 2020 שולמו פיצויים ע"פ סעיף 105 א (13) כללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011 לצרכן אחד בלבד.

הפחתה לאורך השנים בתעריף המים

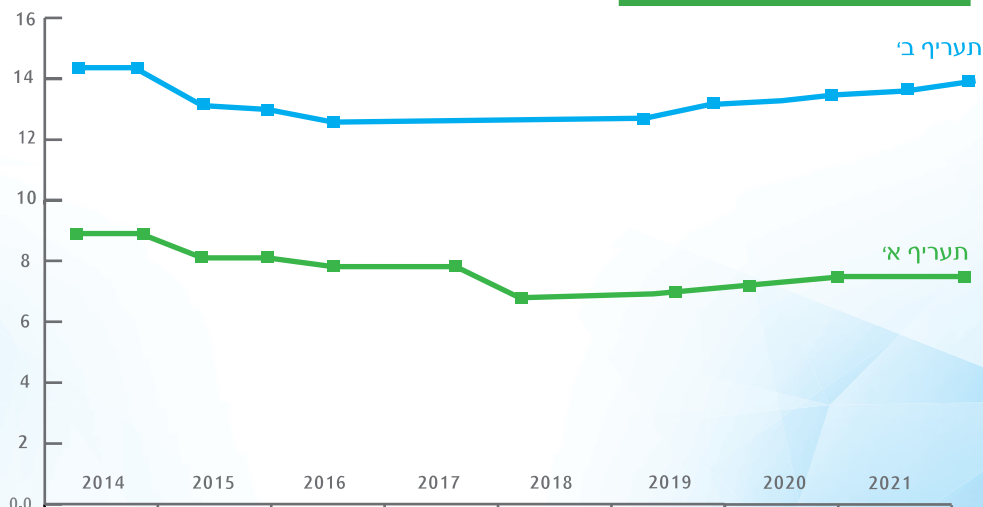
תעריפי המים ירדו בשש השנים האחרונות:

תעריף א' מגורים ירד ב- 16.92%

תעריף ב' מגורים ירד ב- 3.36%



מגורים א' (כולל מע"מ)	מגורים ב' (כולל מע"מ)	
₪ 8.89	₪ 14.31	ינו-14
₪ 8.88	₪ 14.29	יולי-14
₪ 8.05	₪ 12.95	ינו-15
₪ 7.960	₪ 12.82	יולי-15
₪ 7.676	₪ 12.355	ינו-16
₪ 7.676	₪ 12.327	יולי-16
₪ 7.676	₪ 12.327	ינו-17
₪ 6.546	₪ 12.327	יולי-17
₪ 6.546	₪ 12.327	ינו-18
₪ 6.608	₪ 12.443	יולי-18
₪ 6.88	₪ 12.96	ינו-19
₪ 7.08	₪ 13.15	יולי-19
₪ 7.385	₪ 13.461	ינו-20
₪ 7.385	₪ 13.461	יולי-20
₪ 7.385	₪ 13.825	נוב-20
שיעור הירידה ב- %	% -16.92	% -3.36



דוח איכות המים לשנת 2020

להלן הדו"ח השנתי לשנת 2020 על האיכות התברואתית של מי השתיה 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' 1 - מקורות המים

מקורות המים באלפי מ"ק/שנה

אכלוסייה באלפי נפשות	מקורות	בארות הישוב
252,828	20,142,263	297,300

טבלה מס' 2 - הפקת מים מבארות הרשות המקומית

שנה	2015	2016	2017	2018	2019	2020
באר מטפיק	367,300 מ"ק	309,700 מ"ק	391,676 מ"ק	286,300 מ"ק	380,700 מ"ק	297,300 מ"ק

טבלה מס' 3 - בדיקות בקטרילוגיות ריכוז שנתי של התוצאות

בדיקות בקטרילוגיות שבוצעו בן 1.1.20-31.12.20

קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות תקינות	אחוז תקינה	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
שגרתית	רשת	1317	1317	100%	1317	100%	0	0
מלאה	מתקן הפקה	14	14	100%	14	100%	0	0
סה"כ דגימות		1331	1331	100%	1331	100%		

הערות:

- במהלך שנת 2020 בוצעו באופן שוטף כ- 108 בדיקות מיקרוביולוגיות בחודש.
- הבדיקות מבוצעות בכ- 72 נקודות דיגום באזורי העיר והתעשייה.
- 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



**"יובלים אשדוד" מאחל חג פסח שמח, כשר
ובריא לתושבי אשדוד ולכל בית ישראל**