



# יובלים בשומרון 2003 בע"מ תאגיד המים והביוב האזורי



## פעילות תאגיד יובלים בשומרון – דו"ח שנתי 2016

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

### 1. רקע ומידע כללי

תאגיד יובלים בשומרון 2003 בע"מ - תאגיד המים והביוב האזורי בשומרון, הינו תאגיד רב רשותי המשרת את תושבי העיר אריאל והמועצה המקומית קרני שומרון. התאגיד הוקם בשנת 2003 על פי חוק התאגידיים. בתחילה שרת את תושבי העיר אריאל בלבד, בעת הקמתו היה "מי אריאל בע"מ". בחודש מרץ 2008 הצטרפה לתאגיד המועצה המקומית קרני שומרון, עקב כך שונה שם התאגיד ל"יובלים בשומרון 2003 בע"מ" תאגיד המים והביוב האזורי לכל יישובי השומרון. התאגיד אחראי ברשויות אותן הוא משרת על כל נושאי המים והביוב.

### מנכ"ל התאגיד - גבי אברז'יל

#### שמות חברי הדירקטוריון:

1	אלי שבירו	יו"ר
2	מקס צ'רנוגלז	חבר
3	רנה ברץ	חברה
4	אלה סידורנקו	חברה
5	אהרון שאול	חבר
6	אדי צירקוס	חבר
7	נאוה בן הרוש	חברה

### דרכי הפניה למוקדי שירות הלקוחות של "יובלים בשומרון"

ניתן לפנות למוקדי שירות הלקוחות בכל דרך; להגיע אלינו פיזית, לפנות בטלפון, במייל או במכתב.

### שעות פתיחת מוקדי שירות הלקוחות באריאל

ימים א' - 08:00-14:00, 16:00-19:00,  
ימים ב', ד', ה' - 08:00-14:00  
יום ג' - 08:00-14:00, 16:00-18:00

### שעות פתיחת מוקדי שירות הלקוחות בקרני שומרון

ימים א' - 08:00-14:00, 16:00-19:00,  
ימים ב', ד', ה' - 08:00-14:00  
יום ג' - 08:00-14:00, 16:00-18:00

### טלפונים:

1-800-800-511	טלפון ראשי
1-800-800-511-1	דיווח על תקלות
1-800-800-511-2	מענה אוטומטי לביצוע תשלום באמצעות כרטיס אשראי
1-800-800-511-3	מענה אנושי שירות לקוחות וביצוע תשלומים
1-800-800-511-4	הנהלת התאגיד

### כתובתינו:

משרדי הנהלה והגעה פרונטלית לבעיות טכניות ונהליות (עבור תושבי אריאל וקרני שומרון) - רחוב המלאכה 6 אריאל בתאום טלפוני מראש.  
שירות לקוחות לצרכי גביה (לתושבי אריאל בלבד) - רחוב מעלה הגבעה - 4, כיכר ה' באייר אריאל.  
שירות לקוחות לצרכי גביה (לתושבי קרני שומרון) - רחוב העמל 3 קרני שומרון את צפוני.

### 2. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגביה

2016	2015	אריאל
1,452,844	1,294,700	כמות המים שנמכרה
2.7%	5.2%	פחת מים
5%	5%	פחת גביה
2016	2015	קרני שומרון
647,479	567,173	כמות המים שנמכרה
7.3%	8.9%	פחת המים
5%	5%	פחת הגביה
<b>2,100,323</b>	<b>1,821,908</b>	<b>סה"כ לתאגיד</b>

### 3. מספר הצרכנים של החברה:

2016	2015	סוג צרכן
6,950	6,569	צריכה ביתית
308	306	גינון ציבורי
353	304	מוסדות רשות מקומית
7	7	בתי חולים
7	7	בתי מרחץ ומקוואות
295	358	מסחר ומלאכה
119	101	בניה
80	79	כל צריכה אחרת
<b>8,112</b>	<b>7,724</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

### 4. מקורות המים של החברה:

התאגיד מקבל את אספקת המים שלו באמצעות מפעלי המים האזוריים של חברת "מקורות". במקורות שואבים את המים מהמוביל הארצי וממפעלי התפלה ומזרימים אותם אל חמש בריכות מסביב לעיר אריאל ושתי בריכות נוספות בקרני שומרון. מהבריכות מוזרמים המים בגרביטציה אל השכונות והבתים דרך תשתית צנרת המים.

התאגיד מבצע בדיקות שוטפות לאיכות המים באמצעות קבלן שהוסמך לכך ע"י משרד הבריאות. הדגימות מתבצעות במעבדות משרד הבריאות ובהתאם לתוכנית שנתית שנקבעת ע"י משרד הבריאות. אחת לרבעון מתפרסמות התוצאות בעיתונות המקומית, באתר האינטרנט של התאגיד ובלוחות המודעות.

### 5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה:

באריאל פרוסה רשת של כ 57 ק"מ צנרת דרכה זורמים המים אל הרשתות הביתיות. בקרני שומרון פרוסה צנרת באורך של כ 20 ק"מ. המים זורמים בצנרת דרך מדי מים אזוריים אל כ- 7700 מדי המים ראשיים ודירתיים ומוודדים את הצריכה של צרכני המים במוסדות, בבתי העסק, בדירות ובבתים הפרטיים. יישובי התאגיד הם בין התאגידים היחידים בהם כל מדי המים הם חדשים וממוחשבים. לאחר השימוש מסולקים המים דרך רשת הביוב. באריאל פרוסים כ- 60 ק"מ של צנרת ביוב. בקרני שומרון עוד כ 50 ק"מ. מי הביוב מוזרמים מהבתים, דרך הצנרת אל מתקני הטיהור ואיסוף השפכים. בשנים הקרובות באריאל אנו מתכננים להתחבר למערכת סילוק השפכים של שפכי דן (המערכת של מרכז הארץ). בקרני שומרון מוזרם כל הביוב דרך קו איסוף העובר בנחל קנה עד למתקן טיהור שפכים דרום השרון בסמוך לקיבוץ אייל.

### 6. השקעות שערכה החברה בשנת 2016 והשקעות מתוכננות לשנת 2017

השקעות	שנת 2016	שכום בש"ח	שנת 2017	שכום בש"ח
קווי מים			החלפת צנרת ברחוב יהודה אריאל	300,000
	החלפת 2 קווי מים – יציאות מבריכת 1000 + פיתוח חיבורים במתחם רמי לוי באריאל	35,000	החלפת קווי מים בקוטג'ים ותיקים באריאל	200,000
	החלפת קווי מים ברחוב הגפן קרני שומרון	490,000	החלפת קווי מים ברחוב ההגנה (תכנון) אריאל	50,000
	הקמת חיבורי מים לנווה מנחם ג' קרני שומרון	26,000	החלפת קווי מים ברחוב הקוממיות בקרני שומרון	185,000
			החלפת קווי מים ברחוב הסביון בקרני שומרון	65,000
			קו מחבר בין נווה מנחם לבין קרני שומרון	1,000,000
השקעות	שנת 2016	שכום בש"ח	שנת 2017	שכום בש"ח
קווי ביוב	החלפת קווי ביוב ברחוב מבצע חירם - אריאל	343,000	החלפת קווי ביוב קוטג'ים ותיקים אריאל	300,000
	החלפת קטעי ביוב במאסף דרומי בגבולות העיר, כולל קידוח אופקי מתחת לרח' עצמאות – אריאל	388,000	החלפת קטעי ביוב במאסף דרומי בגבולות העיר, כולל קידוח אופקי מתחת לרחוב העצמאות אריאל	900,000
			פיתוח מערכת ביוב במרכז לפיתוח מנהיגות – אריאל	150,000
	תכנון ומדידות לצורך שיקום ושדרוג אריאל וקרני שומרון	100,500	החלפת קווי ביוב ברחוב האלון שלבים – א', ב' – קרני שומרון	140,000
	החלפת קווי ביוב ברחוב החצב והשקמה – השלמה – קרני שומרון	215,000	החלפת קווי ביוב ברחוב השקמה ורחוב החצב – קרני שומרון	60,000
	החלפת קווי ביוב בשכונת שונות בקרני שומרון	86,000	חיבור ביוב נווה מנחם "ג" למאסף (פיתוח) קרני שומרון	700,000
	שדרוג צנרת ביוב בכביש הביטחון בנווה מנחם – קרני שומרון	396,000	רכישת גנרטור לבריכה +618 אריאל	450,000
			הקמת תחנת שאיבה ברחוב מבצע חירם (סיום) באריאל	100,000
	הקמת תחנת שאיבה ברחוב מבצע חירם שלב א' באריאל	195,000		
	ציוד אמל"ח ובטחון מים – אריאל	86,000	ציוד אמל"ח ובטחון מים – אריאל	50,000

### 7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם:

במהלך שנת 2016 לא אירעו שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב. התאגיד פעל בצורה יעילה ומהירה כך שניצן שירות איכותי לתושבים ועל כך קיבלת תשבחות מרשות ה

### 8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

#### מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2016 אריאל

נושא	מס' פניות	טופלו	סה"כ טופל
פיצוץ צינור מים	59	59	100.00 %
נזילת מים משעון המים	72	72	100.00 %
נזילת מים מברז ראשי	25	25	100.00 %
נזילת מים ממגוף כיבוי אש	17	17	100.00 %
פיצוץ צינור מים/לגיטון	5	5	100.00 %
שונות	12	12	100.00 %
תקלה בברז ראשי/דירתי	17	17	100.00 %
רעשים בצנרת המים	25	24	96.00 %
פריצת ביוב/סתירת ביוב	187	187	100.00 %
ריח ביוב חזק	19	19	100.00 %
מכסה שעון מים שבור	1	1	100.00 %
ביוב ללא מכסה/שבור/שקוע	26	26	100.00 %
בעיות לחץ מים/נמוך	24	24	100.00 %
בדיקת מערכת צופרים בריכות המים	1	1	100.00 %
בדיקת מד מים	6	6	100.00 %
בדיקת מערכת המים	4	4	100.00 %
הדברת נקודות ביוב	66	66	100.00 %
טעם של כלור/לוואי במים	9	9	100.00 %
מונה לא תקין/מזייף	2	2	100.00 %
חזרת במצב לקדמותו/אספלט	4	4	100.00 %
הפסקת מים	35	35	100.00 %
הצפות	13	13	100.00 %



# יובלים בשומרון 2003 בע"מ תאגיד המים והביוב האזורי



נושא פניה	סה"כ פניות 653	סה"כ טופל 652	סה"כ % טופל 99.85%
-----------	-------------------	------------------	-----------------------

נושא	סה"כ פניות	טופלו	% טופל
סתימת ביוב	4	4	100.00%
פיצוץ צינור	32	32	100.00%

## מספר הפניות שהתקבלו בקרני שומרון בשנת 2016

100.00%	24	24	פריצת ביוב
100.00%	52	52	נזילה מהשעון
100.00%	13	13	בעיות לחץ מים
100.00%	3	3	מכסה ביוב שבור
100.00%	1	1	טעם רע במי השתיה
100.00%	8	8	ריח ביוב
100.00%	24	24	הפסקת מים
100.00%	6	6	נזילה מהידרנט
100.00%	48	48	ביוב כללי
100.00%	10	10	בעיות מים כללי
100.00%	21	21	שונות
<b>100.00%</b>	<b>246</b>	<b>246</b>	<b>סה"כ</b>

❖ זמן ההמתנה למענה בשירות לצרכן הינו דקה וחצי.

### 9. הסבר אודות חשבון מים וביוב

#### תקופת החשבון

חשבוניות המי נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים.

#### מספר ימי החיוב

מציג את מספר הימים בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

#### מספר הנכס

תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאימו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

#### מספר משלם

מספר תעודת הזהות או מספר הנכס, לפי העניין של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.

#### סוג שימוש

מאפיין את מטרת השימוש במים לאותו צרכן בנכס כגון: מגורים, בניה, מסחר, מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.

#### מספר כרטיס המים

מספר פנימי המשמש את החברה לזיהוי מד המים הפרטי של הצרכן.

#### מספר נפשות

מספר הנפשות המוכר, כפי שדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר החברה, צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד. על פי סעיף 23 לכללי מים וביוב התשי"ע – 2009, צרכן רשאי לפנות לתאגיד בבקשה לשנות את מספר הנפשות המוכר בצירוף האסמכתאות הנדרשות על פי הכללים.

### סוג מד המים

מד מים ראשי או מד מים פרטי . בנכס בו קיימים מספר מדי מים פרטיים המודדים ביחד את כל הצריכה לצרכן יקבלו המדים מספורי רץ: פרטי , פרטי 2 וכו' .

### סוג הקריאה

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה , ההערכה תבוצע במקרים בהם מד המים אינו נגיש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין . במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה ( בתיבת ההודעות ) .

### חיוב מינימלי / מזערי

צרכן יחויב לפי צריכה של צמ"ק לחודשיים , אף אם צרך בפועל פחות מכך .

### ערעור של חשבון המים

עם קבלת החשבון , יש לבדוק את כל פרטיו . ערעורים על חשבון המים יש להגיש למחלקת שרות הלקוחות/גבייה של התאגיד בהתאם להנחיות שבאתר התאגיד . במידה והצרכן מעוניין לערער על החלטת התאגיד בתלונה , רשאי הצרכן על פי החוק , לפנות לרשות הממשלתית למים ולביוב לברור התלונה ובלבד שנעשתה קודם לכן פניה לתאגיד .

### צריכה פרטית

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן , שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת במד המים הפרטי .

### הפרשי מדידה ( כולל צריכה משותפת )

ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס , באותה תקופת חיוב . הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית .

### גרף התפלגות צריכת מים

מציג את התפלגות צריכת המים הכוללת ( פרטית והפרשי מדידה ) , בתקופת החשבון השונות .

### אופן חישוב החשבון

סכום החיוב בגין צריכת המים והביוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים .

### חיובים / זיכויים נוספים

חיובים בגין חובות קודמים , קריאת מד מים נוסף , התקנת מד מים נוסף ועוד .

### תעריפי המים

על פי כללי תאגידי מים וביוב ( תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב ) התשי"ע 2009 , צריכה ביתית מחויבת בשני תעריפים : תעריף עבור כמות מוכרת – בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס . תעריף עבור כמות נוספת – מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון . תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידה . למידע

נוסף על תעריפי המים : [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)



# יובלים בשומרון 2003 בע"מ תאגיד המים והביוב האזורי



## תשלום במועד

צרכן ישלם חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון . אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב כללי במשרד האוצר . אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים , חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים . חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב , בתוספת תשלום אגרת חידוש חיבור .

## מספר מסלקה

המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה . נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באינטרנט .

## ספחי תשלום

הספח העליון מהווה חשבונית מס / קבלה עבור הצרכן לאחר ביצוע התשלום . הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק או בדואר . ספח זה הוא הקבלה הנשלחת לתאגיד .

10. מידע בדבר כל הפיצויים שישלמה החברה לצרכנייה – בשנת 2016 לא פיצינו את הצרכנים .

בכבוד רב,

גבי אברז'יל

מנכ"ל