



שרונים תשתיות מים וביוב

דוח שנתי לשנת 2022
בתחום הנדסה, תפעול תחזוקה
ועמידה באמות מידה

אפריל 2023

0

תוכן עניינים :

עמ' 3 :	1. מקורות המים
עמ' 3 :	2. איכות המים
עמ' 4 :	3. מערך אספקת מים ברמת השרון
עמ' 7 :	4. מערכת הביוב
עמ' 9 :	5. תכניות אב
עמ' 10 :	6. פחת מים
עמ' 10 :	7. מדי מים
עמ' 11 :	8. תקלות ומפגעים ברשתות המים והביוב
עמ' 12 :	9. אחזקה ותפעול מתקנים
עמ' 13 :	10. השירות לצרכן
עמ' 15 :	11. השקעות 2022
עמ' 16 :	12. השקעות 2023

טבלאות :

עמ' 3	טבלה מס' 1 : חיטוי בריכות לאספקת מים רמת השרון :
עמ' 4	טבלה מס' 2 : תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון :
עמ' 4	טבלה מס' 3 : רכישת מים ממקורות :
עמ' 5	טבלה מס' 4 : התפלגות צריכת המים לפי מגזרים שונים :
עמ' 5	טבלה מס' 5 : נתוני בריכות לאספקת מים :
עמ' 6	טבלה מס' 6 : נתוני משאבות לאספקת מים :
עמ' 9	טבלה מס' 7 : נתוני השפכים והקולחים בשנת 2022 :
עמ' 10	טבלה מס' 8 : פחת מים :
עמ' 11	טבלה מס' 9 : גיול מדי מים :
עמ' 11	טבלה מס' 10 : פירוט קריאות בנושא רשת ביוב :
עמ' 12	טבלה מס' 11 : פירוט קריאות בנושא רשת המים :

1. מקורות המים

מערכת המים ברמת השרון ניזונה כולה מאספקת מים מחברת מקורות.

2. איכות המים

- 2.1. בשנת 2022 לא היו אירועי פגיעה באיכות המים המסופקת לתושבי רמת השרון.
- 2.2. איכות המים המסופקים מבוקרים ונבדקים באופן שוטף ע"י התאגיד בכפוף לתוכנית שנקבעה על ידי משרד הבריאות.
- 2.3. הבדיקות מתחלקות לשני סוגים:
 - בדיקות מיקרוביאליות הכוללות ערכי כלור חופשי, עכירות ונוכחות קוליפורמים.
 - בדיקות כימיות הכוללות נוכחות מתכות ברשת, פלואוריד וטריהלומתנים (שאריות חומרי חיטוי).
 - דיגום המים מתבצע ע"י קבלן חיצוני (דוגם מוסמך מאושר ע"י משרד הבריאות) על בסיס הזמנת עבודה בהנחיה וניהול של מהנדס תפעול ואחראי רשת המים בחברה.
 - בדיקות מיקרוביאליות נבדקות באופן שוטף ברשת המים העירונית ב-33 נקודות, 7 בריכות ו-3 חיבורי מקורות, סה"כ כ- 43 בדיקות בחודש במוצא.

תדירות בדיקות כימיות: פלואוריד 4 פעמים בשנה בשתי נקודות ברשת, מתכות ברשת (עופרת, ברזל, נחושת) פעמיים בשנה, כל פעם בעשר נקודות שונות ברשת, טריהלומתנים פעם בשנה בנקודה אחת ברשת. שרונים מקיימת ניטור רציף של כלור חופשי ועכירות בכל נקודות יציאת המים לצרכנים (בריכות מים). בשני מתקנים קיימת האפשרות להוסיף היפוכלורית (חומר חיטוי) במקרה שרמת החיטוי במים המסופקים מחברת מקורות קטנה מהערכים הנדרשים: מתקן נווה גן המספק מים לשכונת נווה גן בלבד ותחנת התותים החדשה המספקת מים לרוב העיר. בנוסף קיימת בשרונים עגלת הכלרה ניידת לצורכי חירום. בשנת 2023 תותקן במכון נדב (אוסישקין) מערכת להכלרה רציפה של היפוכלורית, שתוכל לממן חומר חיטוי במידת הצורך ובכמות הרצויה.

2.4. חיטוי בריכות המים מתבצע אחת לשנה עבור מקור אספקה מעורב (קידוחים/כנרת/התפלה) ואחת לשנתיים עבור אספקה ממתקני התפלה בלבד. החל משנת 2023 הוחלט בשרונים לבצע חיטוי אחת לשנה בכל הבריכות ללא קשר למקור האספקה.

טבלה מס' 1: חיטוי בריכות לאספקת מים ברמת השרון

מס"ד	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי	מקור מים
1	נווה גן	1,000	2.05.2021	התפלה
2	מקורות	3,500	26.06.2022	מעורב
3	אוסישקין	2,500	18.02.2022	מעורב
4	אוסישקין	1,000	28.11.2021	מעורב
5	נווה מגן	1,000	19.04.2021	התפלה
6	נווה מגן	2,000	17.10.2021	התפלה
7	תותים	5,000	8.02.2022	התפלה

טבלה מס' 2: תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון

קבוצת בדיקה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז תקינות (%)
מיקרוביולוגיה	546	537	100
כימיה	19	18	100

2.5. אביזר מונע זרימה חוזרת (מז"ח) - מז"ח הוא אביזר שתפקידו למנוע חדירת מים שאינם ראויים לשתייה לרשת מי השתייה העירונית. התקנתו מחויבת על פי החוק בכל נקודה ברשת המים בה עלולה להיווצר חדירה שכזאת. ברמת השרון מותקנים מז"חים בכ-45 בתי עסק ברחבי העיר דוגמת מוסכים ותחנות דלק ועוד כ-10 מז"חים בשטחים החקלאיים. כמו כן מותקנים מז"חים ראשיים ב-6 ראשי קווים המשמשים צרכנים חקלאיים במטרה למנוע אפשרות של חזרת מים מזוהמים לרשת מי השתייה העירונית. שרונים מקיימת מעקב שוטף אחר תקינות המז"חים המותקנים ברחבי העיר.

3. מערך אספקת המים ברמת השרון

אספקת המים מתקבלת משלושה חיבורי מקורות:

- חיבור צפוני (הרצלייה-, יא"מ צפון ירקון) סיפק כ- 22% מצריכת המים העירונית בשנת 2022.
- חיבור דרומי (בריכות צהלה, יא"מ דרום ירקון) סיפק כ- 73% מצריכת המים העירונית בשנת 2022.
- חיבור נווה גן ממוקם על אותו קו המזין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, סיפק כ- 5% מצריכת המים העירונית בשנת 2022.

להלן כמויות המים השנתיות שנרכשו ממקורות בשלוש השנים האחרונות:

טבלה מס' 3: רכישת מים ממקורות

2022	2021	2020	
6,183	6,227	5,745	כמות המים אשר נרכשה מחברת מקורות (באלפי מ"ק)
5,927	6,047	5,539	כמות המים שסופקה לעיר לשימושים שונים (באלפי מ"ק)

אספקת המים מתפלגת לשימושים השונים כך שמרבית הצריכה הינה למגורים, ניתן לראות שיש ירידה קלה בצריכה הכללית שנובעת מירידה בצריכה החקלאית ככל הנראה בשל עונת גשמים יחסית טובה ושנת שמיטה.

**טבלה מס' 4: התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים (כמויות מים
באלמ"ק)**

צריכת מים 2022	צריכת מים 2021	צריכת מים 2020	אפיון
51,956	51,967	51,623	גודל אוכלוסייה
3,852	3,858	3,605	צריכה למגורים
420	430	336	גינון ציבורי
204	219	181	מוסדות ציבור
240	225	221	מסחר ומלאכה
629	734	631	חקלאות
582	581	565	אחר
5,927	6,047	5,539	סה"כ צריכת מים

3.1 רשת המים

ברמת השרון כ-132 ק"מ של צנרת ראשית להולכת מים. כ-36 ק"מ צנרת ישנה שודרגה לצנרת חדשה מקום התאגיד ועד סוף 2022 והונחה צנרת חדשה באורך כ-9 ק"מ.

כ-35 ק"מ צנרת היא מעל שנות הקיים.

3.2 איגומים

ברמת השרון קיימות 7 בריכות לאספקת מים:

טבלה מס' 5: נתוני בריכות לאספקת מים

מתקן	רום תחתית	גובה	מ"ק	מקור הזנה
אוישקין	76	9	3500	חבור צפוני
אוישקין	81	9	2500	חבור צפוני
אוישקין	82	8.5	1000	חבור צפוני
נווה מגן	68	9	2000	תותים
נווה מגן	68	9	1000	תותים
תותים חדש	66	6.5	5000	חבור דרומי
נווה גן	47	6.5	1000	חבור נווה גן
סה"כ איגום			16,000	

נפח איגום פעיל של כ-15,000 מ"ק מאפשר אספקת מים תקינה לעיר גם במקרים בהם מקורות נאלצת להפסיק את אספקת המים למספר שעות, אם בגלל עבודות יזומות או בגלל תקלות בלתי מתוכננות.

3.3 תחנות שאיבה למים

קיימות 6 תחנות שאיבה למים לפי הפרוט שלהלן :

- תחנת התותים- מספקת את רוב המים לרמת השרון. התחנה מספקת ל- 2 אזורי לחץ שונים : מזרח העיר (שכונות נווה מגן ומורשה) ומערב העיר.
- תחנת נדב (אוישיסקין)- מספקת מים לאזור הלחץ הגבוה במערב רמת השרון.
- תחנת נווה מגן- כיום אינה פעילה ומשמשת כתחנת גיבוי וחירום לתגבור אספקת המים למערב העיר.
- תחנת נווה גן- מספקת מים לשכונת נווה גן בלבד.
- תחנת תותים ישנה- מספקת מים בעיקר לחקלאים ולמספר צרכנים נוספים באזור.
- תחנה זמנית- שימשה בעבר כתחנה העיקרית לאספקת המים לרמת השרון. כיום משמשת לגיבוי וחירום לתחנת התותים.

טבלה מס' 6: נתוני משאבות לאספקת מים

מכון	ספיקה, מק"ש	גובה הרמה, מ'	מספר יחידות	הערות
אוישיסקין	110	38	2	
	170	35	1	טבולה
	50	35	1	טבולה
	90	35	1	טבולה
	240	35	1	טבולה
	170	38	1	
תותים	300	30	3	למזרח
	350	40	4	למערב
נווה גן	130	35	3	
זמנית	375	30	2	כיום גיבוי
	450	40	1	כיום גיבוי
תותים ישן	100	37	3	חקלאות
נווה מגן	120	25	3	כיום גיבוי

3.4 יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2022 היה בחודש אוגוסט, בו עמדה הצריכה היומית הממוצעת על 21,500 מ"ק ביום.

יכולת האספקה הממוצעת היומית של חיבור צפון היא כ-250 מק"ש אך ניתנת להגדלה עד 450 מק"ש, של חיבור דרום כ-1,300 מק"ש ושל חיבור נווה גן כ-250 מק"ש. נפח האיגום הקיים מאפשר אספקה סדירה גם בימי השיא.

3.5 פריסת הלחצים בעיר

רמת השרון מחולקת ל-3 אזורי לחץ עיקריים ועוד אזור לחץ משני בשכונה אחת:

אזור לחץ מערב העיר, עומד של +95,
אזור לחץ גבוה אוסישקין, עומד של +135
ואזור לחץ מזרח העיר, עומד של +75.
שכונת נווה גן משמשת אזור לחץ נפרד עם מקור אספקה נפרד בעומד של +85.
מכון התותים אחראי על רמת הלחץ במערב העיר וכן באזור הלחץ הגבוה במזרח העיר יחד עם בריכות נווה מגן. מכון אוסישקין (אזור לחץ גבוה) אחראי על רמת הלחץ באזור אוסישקין.

3.6 אמינות אספקת המים

מערכת המים של שרונים מתבססת על שני מקורות אספקה שונים ממקורות (יא"מ דרום ירקון ויא"מ צפון ירקון), דבר המאפשר גמישות תפעולית ואמינות של מערכת אספקת מים בנוסף לכושר האיגום הקיים בעיר.

לאורך השנים גובשו תרחישים להעברת מים בין אזורי לחץ שונים במקרי חירום בהם לא ניתן לספק מים באזור לחץ מסוים.

בכל תחנות השאיבה למים בעיר מותקנים דיזל גנרטורים ומופעלים בשגרה לצורך בדיקת תקינות. בכל התחנות קיימות משאבות רזרביות.

כל רשתות המים בעיר הן טבעתיות.

4. מערכת הביוב

4.1 קווי הולכה ואיסוף של ביוב

ברמת השרון כ-110 ק"מ של צנרת ראשית להולכת ביוב. כ-31 ק"מ צנרת ישנה שודרגה לצנרת חדשה מקום התאגיד ועד סוף 2022 והונחה צנרת חדשה באורך כ-5 ק"מ.

כ-33 ק"מ צנרת היא מעל שנות הקיים.

4.2 תחנות שאיבה לביוב

התאגיד מתחזק ארבע תחנות שאיבה לביוב.

- תחנת נווה רום היא הגדולה ביותר וסונקת מעל – 50% מהשפכים של העיר אל המט"ש. שרונים החליפה את המשאבות הקיימות בחדשות בתחילת שנת 2023.
- תחנת נווה גן סונקת את שפכי השכונה והכפר הירוק אל המט"ש ומיועדת לקלוט את שפכי גלילות דרום והשכונה המתוכננת נווה גן צפון.
- תחנת הרצוג סונקת את שפכי מערב העיר אל תחנת נווה רום ומיועדת לקלוט את שפכי גלילות צפון. שרונים התקינה תחנת משנה חדשה עמוקה בשנת 2022 בשטח התחנה הקיימת לצורך קליטת שפכים בגרביטציה מכיוון מערב.
- תחנת ארנה סונקת את שפכי צפון מזרח העיר אל המט"ש.

4.3 מערכת להובלת שפכים (אמינות סילוק שפכים)

- בכל תחנות הביוב קיימים דיזל גנרטורים ומשאבות רזרביות לטובת אמינות סילוק השפכים.
- קיימות 5 שוחות ברשת הביוב, בהן מותקנים מכשירים למדידת מפלס השפכים, המתריעים כאשר גובה מפלס השפכים מגיע לערך שנקבע. כל המערכות עובדות ומשדרות באופן רציף ל"ענן" של חברת "טופקו" שהתקינה את המערכות. הנתונים מועברים באופן שוטף למחשבי התאגיד ולעובדים רלוונטיים יש אפשרות לצפות בנתונים דרך הטלפון הסלולארי.

4.4 מבדק משרד הגנה"ס

בשנת 2022 התקיימה ביקורת של המשרד להגנת הסביבה לגבי עמידה בתקנות הולכת שפכים. הביקורת בדקה את עמידת התאגיד בתקנות, המבטיחות מניעה של זיהום הסביבה על ידי שפכים.

במסגרת התקנות על שרונים לפרסם באתר האינטרנט נהלים למניעת זיהום, דיווח על גלישות ביוב, דיווח על צילום, שטיפה ושדרוג צנרת ביוב והפעולות למניעת חיבורים בין מערכות הניקוז לביוב.

4.5 פעולות למניעת חיבור מערכות ניקוז למערכות הביוב

במסגרת הפעולות למניעת חיבור בין מערכות הניקוז לביוב, בצעה שרונים בשנת 2022 שלוש בדיקות עשן באזור המזרים ביוב לכיוון רחוב יבנה בגבול הרצליה. ברחוב זה מתרחשות בעת סופות גשם, גלישת ביוב לכביש בגלל חדירת מי גשמים למערכת הביוב.

הבדיקות לא איתרו מקורות אפשריים של חדירה מסיבית של מי גשם למערכת הביוב.

להלן הקישור לאתר האינטרנט לנושא התקנות למניעת זיהום ע"י שפכים:

[מערכת להולכת שפכים | שרונים תשתיות מים וביוב \(sharonim.org\)](http://sharonim.org)

4.6 דיגום שפכי תעשייה

שרונים מבצעת ניטור שפכי תעשייה המוזרמים למערכת הביוב מאז שנת 2012 בהתאם להנחיות רשות המים.

מטרות ניטור השפכים הן:

1. למנוע נזק למערכת הולכת הביוב - צנרת, מכוני שאיבה. בכך למנוע נזק לציבור ולסביבה.
 2. למנוע נזק ופגיעה בתהליכי הטיפול בשפכים במתקן לטיפול שפכים. טיפול השפכים בשלב השני לקבלת קולחים שניוניים מתבצע באמצעות תהליך ביולוגי אשר עשוי להיפגע משפכים שאינם עומדים בתקן.
- בשנת 2022 בוצעו 63 דגימות מתוך 68 דגימות מתוכננות ב-17 בתי עסק. לא בוצעו כל הדגימות המתוכננות בשל חוסר נגישות לחלק מהשוחות (שוחות מכוסות או בלתי ניתנות לגישה)
- תכנית ניטור השפכים לשנים 2023-2024 אושרה ע"י המשרד להגנת הסביבה באפריל 2023.

4.7 מט"ש רמת השרון

שפכי העיר רמת השרון מוזרמים למכון טיהור שפכים הנמצא בצומת מורשה. במכון עוברים השפכים תהליכי טיפול וטהור והופכים לקולחים הניתנים לשימוש. הקולחים הינם באיכות שלישונית (הגבוהה הנדרשת), ומתאימים לדרישות וועדת ענבר להזרמה לנחל ולהשקיה חקלאית.

בשנת 2022 בעקבות תקלות בציוד ופגיעה זמנית בתהליך הביולוגי בשל כניסת חומרים שפגעו בתהליך התגלו מספר חריגות באיכות הקולחים בפרמטרים של חנקות וזרחן.

שרונים מתכננת ב-2023 שדרוג הריאקטורים הקיימים ולצורך כך קיבלה היתר הזרמת קולחים חורגים לנחל לתקופת השדרוג ובפרמטרים ספציפיים. לצורך שיפור באיכות הקולחים בתקופת השדרוג יוקם ריאקטור זמני על שטח מאגר החירום במט"ש אשר יקלוט ויטפל בחלק מהשפכים שיקלטו במט"ש בתקופה זו.

במקביל הוקם טיפול קדם חדש לקיבולת של 18,000 מ"ק ליום. המתקן יתחיל לפעול ברבעון שני של 2023.

בשנת 2022 הזרימה רמה"ש כ-4.2 מלמ"ק שפכים, מתוכם יוצרו קולחים בכמות דומה, כ-450 אלמ"ק הוזרמו להשקיה חקלאית ללא הגבלה והיתר הוזרמו לנחל הירקון.

טבלה מס' 7: נתוני השפכים והקולחים בשנת 2022

קולחים מקסימום דרישה בתקנות	קולחים ממוצע דרישה בתקנות	קולחים בפועל ממוצע	שפכים דרישה בתקנות	שפכים בפועל	פרמטרים לאיכות (ממוצע שנתי)
15	10	3.6	ללא	291	צח"ב (mg/l)
100	70	37	800	757	צח"כ (mg/l)
15	10	10	400	332	מוצקים מרחפים (mg/l)
2.5	1.5	9.5	ללא	55	אמוניה (mg/l)
15	10	10.2	50	72	חנקן קילדהל (mg/l)
2	1	2	15	8.8	זרחן (mg/l)

במהלך 2022 היו מספר תקלות במערכות האלקטרומכניות במט"ש (מפוח, מערכת UV, משקע, מסננים) שגרמו לעליה זמנית בערכי האמוניה והחנקן וכתוצאה מכך לחריגות מהערכים הממוצעים המותרים.

5 תכניות אב

5.1 תכנית אב למים הצופה את התפתחות העיר לשנים 2030 עד 2040 אושרה ברשות המים באוקטובר 2016. אישור סופי ניתן במאי 2017. עדכון תכנית האב מתוכנן במחצית השנייה של 2023.

5.2 תכנית אב לביוב- התכנית עודכנה בסוף שנת 2018. בהמשך לדיון עם רשות המים שהתקיים ביום 19.04.2021 התוכנית נמצאת בימים אלו בעדכון.

6 פחת מים

הקטנת פחת מים הינה פעילות מתמשכת מאז 2010. להלן פחת המים בשרונים מיום הקמת התאגיד ועד היום:

טבלה מס' 8: פחת מים

שנה	פחת מים שנתי
2009	21.4%
2010	15.6%
2011	9.6%
2012	6.4%
2013	5.7%
2014	3.6%
2015	3.7%
2016	4.4%
2017	4.1%
2018	4.5%
2019	3.2%
2020	3.5%
2021	2.8%
2022	4.1%

7 מדי מים

מספר מדי המים באחריות שרונים עומד על 18,914.

בשנת 2022 שרונים התחילה בהתקנת מדי קר"מ (קריאה שמשודרת באופן רציף למחשבי החברה). מדי הקר"מ יאפשרו, בין היתר, מעקב רציף אחר הצריכה וכן מתן התראות על חריגות בזמן אמת.

בשנת 2022 הותקנו מדים אלה בשכונת נווה גן.

במהלך 2023 מתוכנן להמשיך בהתקנה באזורים נוספים בעיר כאשר התכנון הוא להחליף את כל המדים בעיר למדי קר"מ עד סוף 2025.

להלן טבלה המתארת את מספר מדי המים בעיר בהתפלגות לפי קוטר ושנת התקנת המד. המדים משנים 2014-2016 שטרם הוחלפו מותקנים בבניינים המיועדים להריסה ובניה מחדש (רחוב אילת, שח"ל וסמטת המעלות).

טבלה מס' 9: גיול מדי מים

שנה/קוטר המד (מ"מ)	75	100	150	200	300	400	600	סך הכל
2014	10							10
2015	6		1					7
2016	10		1					11
2017	21	2	1	1				25
2018	2205	267	14	7	7	2	1	2,503
2019	2500	227	23	25	51	13	9	2,848
2020	5513	352	82	44	110	24	6	6,131
2021	3,358	137	77	61	69	17	4	3,723
2022	3,305	216	45	19	30	10		3,625
2023	25	5		1				31
סך הכל	16,953	1,206	241	158	270	66	20	18,914

8 תקלות ומפגעים ברשתות המים והביוב

להלן פירוט התקלות והמפגעים לפי נושאים כפי שהתקבלו במוקד שרונים בשלוש השנים האחרונות:

טבלה מס' 10: פירוט קריאות בנושא רשת הביוב

נושא	2020	2021	2022
סתימות/הצפות	721	595	608
ריחות	95	68	49
מכסים שבורים/פתוחים	167	131	116
שקיעות בקרבת מערכות ביוב	148	104	86
גלישת ביוב	7	3	8
סה"כ	1,138	901	867

טבלה מס' 11: פירוט קריאות בנושא רשת המים

נושא	2020	2021	2022
פריצות בקווים ראשיים	145	110	54
נזילות פרטיות	133	136	87
נזילות לפני המד	409	314	266
איכות מים	41	31	27
לחץ מים נמוך	98	57	105
שיבר לא סוגר	36	42	31
זרימת מים בכביש	20	28	53
סה"כ	882	718	623

9 אחזקה ותפעול מתקנים

9.1 כללי

בדיקות שנתיות מתבצעות בכל מכוני המים והביוב לפי הפירוט הבא:

- בדיקה תרמית של לוחות חשמל כולל ניגוב אבק וחיזוק ברגים.
 - בדיקת רכזות אש וציוד כיבוי אש (מטפים וכו').
 - בדיקת מתקני הרמה (להרמת משאבות בעת הצורך)
 - תאורה ותאורת חירום.
 - גנרטורים.
 - סולר- בדיקה, החלפה וסינון לפי הצורך.
 - מבדק בטיחות
- כל הבדיקות מבוצעות ע"י קבלנים חיצוניים ייעודיים.

9.2 מעקב אנרגיה

בשרונים מתבצע מעקב שוטף אחר חשבונות החשמל שמשלמת החברה בגין השימוש בחשמל במכוני השאיבה.

אחת לשנה מתבצע דיווח למשרד האנרגיה על צריכת החשמל השנתית והפילוג לפי התעריף (תעריפי עומס וזמן כפי שהגדירה חברת החשמל ולפיהם בשעות בהן הביקוש לחשמל נמוך, מחיר החשמל יהיה נמוך ולהיפך). המצב המיטבי הוא זה לפיו מירב הצריכה מתבצעת בשעות השפל עבורו תעריף החשמל הוא הנמוך ביותר.

להלן טבלה המפרטת את צריכת החשמל לשנים 2021-2022.

בטבלה ניתן לראות שמירב צריכת החשמל התבצעה בתעריף הזול של שעות השפל המהווה כ-45% מסך כל הצריכה.

שנה	צריכת חשמל, קו"ט"ש						
	צריכת אנרגיה קו"טש/מ"ק	אספקת מים, מ"ק	סה"כ	ללא תע"ז	בתע"ז		
					שפל	גבע	פסגה
2021	0.228	6,183,000	1,409,179	11,717	647,369	255,868	494,225
2022	0.224	6,227,000	1,396,587	10,199	609,504	272,129	504,755
					חלק יחסי של צריכה לפי תע"ז, אחוזים		
					שפל	גבע	פסגה
2021					46.3	18.3	35.4
2022					44.0	19.6	36.4

10 השירות לצרכן

שרונים פועלת באופן רציף לשיפור איכות השירות על ידי התמקדות במתן מענה מהיר ויעיל בכלל ערוצי השירות ובהטמעת טרנספורמציה דיגיטלית תוך שיפור חוויית הלקוח ונציגי השירות.

✓ בשנת 2022 הורחב מערך השירותים הדיגיטליים ונוסף ערוץ שירות חדש ה-whatsApp ושודרגו השירותים הדיגיטליים הקיימים, ביניהם, אתר שרונים ואפליקציית מאסט במטרה לאפשר לבצע שלל פעולות בקלות, ביעילות, ללא הגבלת זמן ומקום וללא תשלום נוסף.

✓ שרונים מקוונים עד הבית באמצעות שרות קבלת חשבון במייל ללא עלות המאפשר לחסוך בנייר ולשמור על איכות הסביבה.

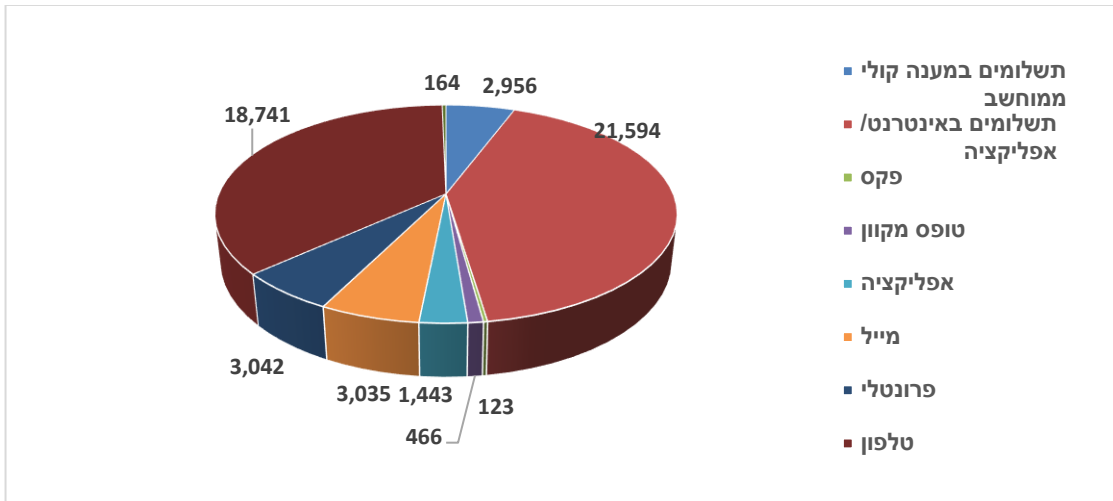
✓ לרשותכם עמוד אינפורמטיבי בפייסבוק שבאמצעותו מועבר מידע שוטף על הפרוייקטים המבוצעים בעיר, הפסקות מים מתוכננות וכל מידע רלוונטי אחר במטרה לשמור על קשר רציף ושקוף ולשיפור מתמיד של פעולות התאגיד מול תושבי העיר.

מספר הפניות שהתקבלו בחברה בשנת 2022:

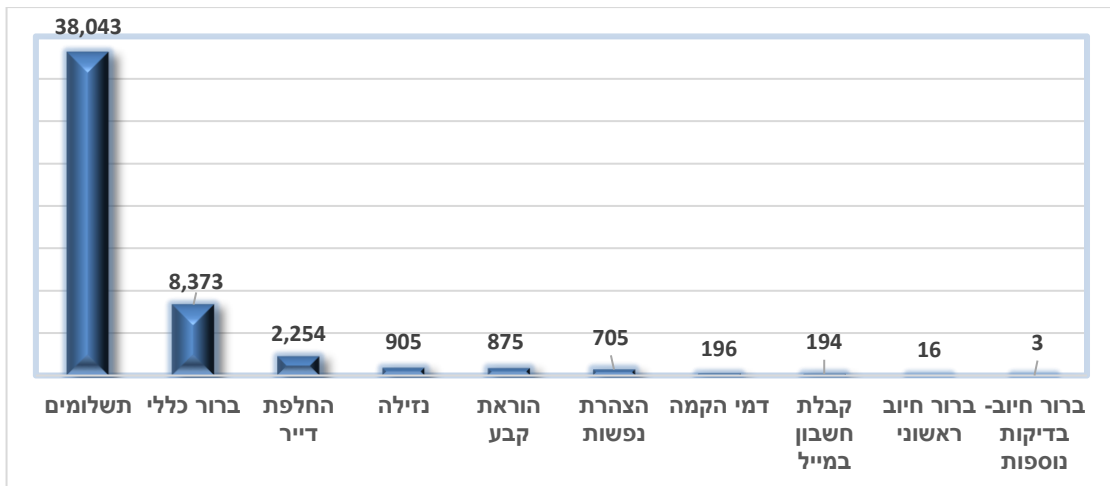
בשנת 2022 התקבלו בחברה **51,564 פניות** לשירות הלקוחות מכלל ערוצי התקשורת.

זמן המתנה ממוצע למענה פרונטלי הינו **0** ולמענה טלפוני הינו **00:00:38**.

להלן התפלגות הפניות בחלוקה לערוצי השירות:

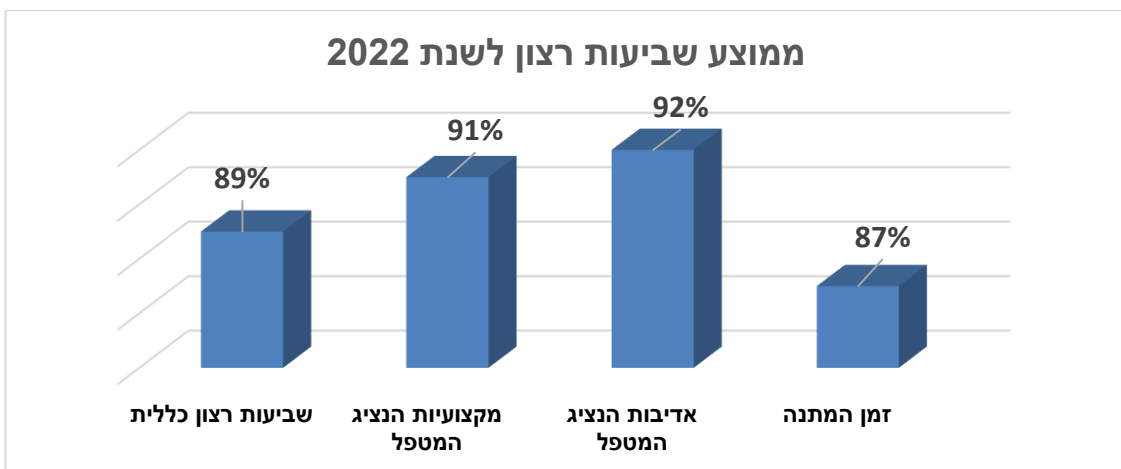


להלן התפלגות הפניות בחלוקה לנושא הפנייה:



להלן נתוני סקר שביעות רצון משירות הלקוחות בתאגיד בשנת 2022:

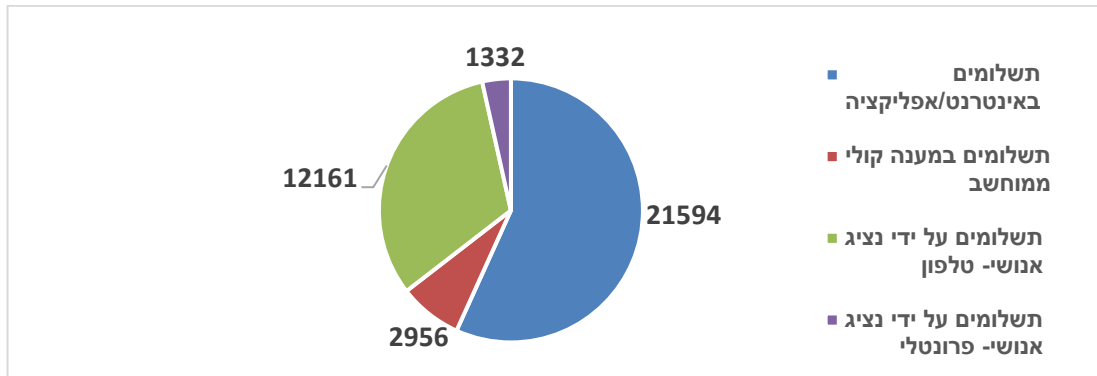
סך ממוצע שביעות רצון משירות הלקוחות בשנת 2022 הינו: 90%.



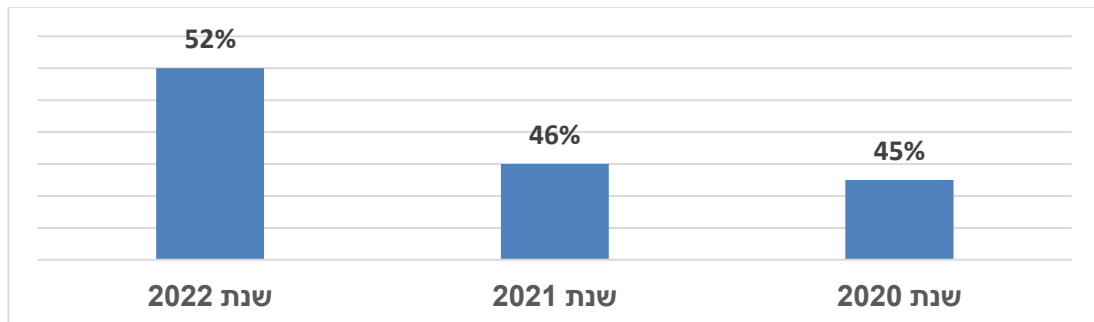
נתוני הגביה בחברה בשנת 2022:

אחוז הגביה השוטף בשנת 2022 הינו 93% ואחוז הגביה המצטבר הינו: 99%. שרונים מזמינה אתכם להצטרף לתשלום חשבון המים דרך הוראת קבע בבנק ובכך לקבל את האפשרות לפצל את התשלום לשני תשלומים שווים בלא ריבית והצמדה וכן לקבוע את מועד התשלום בתאריך הנוח עבורכם (7, 14, 21, 28). לרשותכם, אפשרויות דיגיטליות נוספות לתשלום חשבון המים ללא צורך ביציאה מהבית, דרך אתר שרונים, אפליקציית מאסט, שרות הווטסאפ או על ידי קבלת קישור ישירות לנייד לבקשתכם.

להלן כמות הפניות לתשלומים בשנת 2022 בחלוקה לאופן ביצוע התשלום:



להלן אחוז המשלמים בהוראת קבע בחלוקה בין השנים 2020-2022:



11 השקעות 2022

בשנת 2022 השקיעה שרונים כ-27 מיליון ₪ בשדרוג ופיתוח צנרת ומתקנים לפי הפירוט הבא:

הערות	פירוט	השקעה, אלפי ₪			סיווג פרויקטים
	שכונת קרית יערים, רחובות התקווה והשרון, שניר, זחבבל	3,600	צנרת		שיקום ושדרוג
	איטום בריכת מקורות (מתקן נדב)	400	מתקנים	מים	
		4,000		סה"כ	
משותף עיריה- שרונים	קו סניקה נווה חם לאורך רחוב השרף	4,000	צנרת		
	קידוח מתחת לכביש 4	2,300			
ברחבי העיר	שחול צנרת אסבסט	2,700			
	בניית בור שאיבה עמוק מסן הרצוג	2,200			
	שדרוג משאבות מסן נווה חם	2,300	מתקנים	ביוב	
	מערכות לטיפול בריח מכני ביוב הרצוג ונווה חם	600			
		14,100			
משותף עיריה- שרונים	נווה גן צפון, ר"ש 1010	2,000	צנרת	מים	פיתוח
משותף עיריה- שרונים	גלילות צפון, ר"ש 616	1,100	צנרת	ביוב	
		3,100		סה"כ	
הרחבת קיבולת ל-18,000 מ"ק/יום	טיפול קדם, ציוד לריאקטורים	9,000		מט"ש	
		27,100			סה"כ כללי

12 השקעות 2023

להלן הפרויקטים העיקריים המתוכננים בשנת 2023 :

מתקנים (עלות כ-2 מלש"ח) :

מתקן נדב- מערכות חשמל, בקרה והכלרה

נווה גן ביוב- שדרוג צנרת, טיפול בריח

מט"ש – הסבת בריכת החירום לריאקטור זמני, שדרוג ריאקטורים לקיבולת 18,000 מ"ק/יום

(ממומן ע"י הלוואה)

שדרוג צנרת מים וביוב (עלות כ-11 מלש"ח) :

שדרוג צנרת מים רחובות הרבנים, השופטים, גולומב

שדרוג צנרת ביוב ברחבי העיר

ביצוע קו ביוב עוקף בית עלמין

משותף עירייה- שרונים (עלות כ-8 מלש"ח) :

עוקף מערבי (מזרחית לשכונת נווה גן צפון)

צפון גלילות (ר"ש 616+760)

מתחם הצעירים

מערכת קר"מ (עלות כ-2.6 מלש"ח)- המשך הפרויקט- החלפת כ-7000 מדים

הכין : קובי אופיר, מנהל אגף הנדסה

דרכי התקשרות להגשת פניות ותלונות בתחום ההנדסי

קבלת קהל - בימי שלישי בין השעות 15:00 עד 17:00,

מומלץ לתאם פגישה מראש במזכירות הנדסה.

טלפון לתאום – 073-2275555 שלוחה 540.

פניות למחלקת הנדסה:

פניות בכתב ניתן לשלוח לכתובת: אוסישקין 5, קומה 2, ת.ד.
1088, רמת השרון

פניות בפקס: 073-2275500

דואר אלקטרוני: customer@sharonim.org