



שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ עלון מידע לתושב 2018

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011.

(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה)



בהתאם לכללי רשות המים (אמות המידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכיה), תשע"א – 2011, הנני מתכבד להביא בפניכם דוח שנתי המסכם את פעילות תאגיד המים והביוב של רמת השרון בשנת 2018

1. רקע ומידע כללי:

אנו שמחים להציג לעיונכם את הדו"ח השנתי של "שרונים", המספק מבט על העבודה היומיומית הנעשית למענכם, ומביא לידיעתכם את הפעולות שכבר בוצעו והן את אלה המתוכננות להתבצע.

בשנת 2018 רשמה "שרונים" עמידה ביעדים שהציבה לעצמה :

- שמירה על פחת מים של 4.5% .
- שמירה על גבייה ואכיפה של 98% מצטבר ושל 90% בשוטף.
- שמירת הידע הארגוני – ביצוע פרויקט ניתוח עיסוק
- ביצוע השקעות בהתאם לתוכנית ההשקעות בהיקף של 15 מיליון ₪ לפחות.
- שפור השרות ללקוח: הטמעת מסקנות סקרי שביעות רצון לקוח
- עמידה באמות המידה לשרות המעודכנות, עמידה באמות המידה ההנדסיות
- עמידה בדרישות הרשויות בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו: תוכנית ניטור מים, תוכנית ניטור שפכים, דוחות שונים לרשות המים – דוחות הנדסה ודוחות לאסדרה.
- עמידה במבדק חרום דו שנתי של רשות המים ובמבדקי מכון התקנים.

עבור "שרונים" מדובר בזכות גדולה לתת שירות לתושבי רמת השרון. אנו מתייחסים בכובד ראש לאחריות המוטלת על כתפינו ואנו חותרים לשיפור מתמיד בעבודתנו.

מוקד שירות הלקוחות של "שרונים" זמין לרשותכם תמיד, וכל פנייה תקבל בהקדם את השירות היעיל והמקצועי ביותר.

מוקד התקלות זמין 24 שעות ביממה והנכם מתבקשים לדווח לנו על כל אירוע ותקלה הקשורה במים ו/או בביוב.

מנהלי חברת "שרונים" ועובדיה מתחייבים להמשיך ולעקוב אחר איכות מי השתייה ולפעול ללא לאות לשיפור מתמיד של התשתיות, לתחזק ולתפעל כראוי את מערכות המים והביוב, להפחית איבודי מים ולקדם חיסכון, לתכנן את כל הנדרש לעתיד.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2018

צורת התאגיד: חברה בע"מ, שרונים היא תאגיד המים והביוב של רמת השרון בלבד.

שנת הקמה: 11/2008

דירקטוריון החברה:

מר בני זלינגר, יו"ר, נציג ציבור
עו"ד אורית ריי לוין, נציגת ציבור
מר אמיר רוזנבלום, נציג ציבור
גב' נירה דרור, נציגת ציבור
מר שלמה גושן, נציג ציבור
גב' רוני שרוני, נציגת ציבור

מנהלת כללית: גב' אילנה ניצן

כתובת המשרדים: רחוב אוסישקין 5, ת.ד. 1088, רמת השרון 4721005

טלפון: 073-2275515 פקס: 073-2275516

פרטי התקשרות:

כתובת המשרד וקבלת קהל:

אויסישקין 5, קומה 2, רמת השרון

שעות קבלת קהל:

ימים א', ד' ו-ה' בין השעות 08:30-17:00

בימים ב' ו-ג' 08:30-18:00

טלפון:

073-2275555

פקס:

073-2275500

שרות לקוחות טלפוני (שיחת חינם):

1-800-071-499

מוקד תקלות טלפוני (שיחת חינם):

1-800-071-333

שעות מענה טלפוני לברורים:

ימים א', ד' ו-ה' בין השעות 08:30-17:00

ימים ב' ו-ג' 08:30-19:00

מענה טלפוני לתשלומים:

ימי א'-ה' בין השעות 08:30-22:00

יום ו' 08:00-12:00

פניות הציבור:

כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 1088, רמת השרון 4721005

פקס: 073-2275500

דואר אלקטרוני: dana@sharonim.org

קבלת קהל הנדסה:

בימי שלישי בין השעות 15:00 עד 17:00,

מומלץ לתאם פגישה מראש במזכירות הנדסה.

טלפון לתאום – 073-2275555 שלוחה 540.

2. אספקת המים ופחת

2018	2017	2016	
6,169	6,336	6,118	כמות המים אשר נרכשה מחברת מקורות (באלפי מ"ק)
5,975	6,075	5,849	כמות המים שסופקה לעיר לשימושים שונים (באלפי מ"ק)
3.1%	4.1%	4.4%	פחת מים

3. התפלגות צרכנים:

התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים באלפי מ"ק:

צריכת מים 2018	צריכת מים 2017	צריכת מים 2016	אפיון
50,049 נפש	49,482 נפש	48,445 נפש	גודל אוכלוסייה
3,624	3,634	3,543	צריכה למגורים
367	390	362	גינון ציבורי
202	185	160	מוסדות ציבור
324	304	302	מסחר ומלאכה
935	1009	978	חקלאות
523	553	504	אחר
5,975	6,075	5,849	סה"כ צריכת מים

מספר צרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה בשנים 2015-2017 לפי סוגי צרכנים

<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>שימושים במים:</u>
17,999	16,948	16,192	צריכת מים למגורים*
444	437	420	גינון ציבורי ומוסדות עירייה
1,077	1,085	1,092	מסחר ומלאכה ותעשייה
104	104	104	חקלאות**
108	110	113	אחרים
44	44	44	ביוב בלבד
<u>19,776</u>	<u>18,728</u>	<u>17,965</u>	סה"כ צרכנים

* כולל מדים ראשיים ומדים נפרדים למים חמים

** שימוש במים שפירים

4. מקורות המים של רמת השרון

מקורות אספקת המים

מערכת המים ברמת השרון ניזונה כולה מאספקת מים מחברת מקורות דרך שלושה חיבורי צרפן:

- חיבור צפוני (הרצלייה-כרכור) סיפק כ- 22% מצריכת המים העירונית בשנת 2018 – 1,341 אלפי מ"ק.
- חיבור דרומי (בריות צהלה-רמלה) סיפק כ- 74% מאספקת המים העירונית בשנת 2018 – 4,500 אלפי מ"ק.
- חיבור נווה גן ממוקם על אותו קו המזין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, חיבור זה סיפק 292 אלפי מ"ק, כ- 4% מאספקת המים העירונית בשנת 2018.

איגומים

ברמת השרון קיימות 8 בריכות לאספקת מים:

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

נפח איגום פעיל כ-16,000. נפח איגום זה, מערכת הגיבוי ההדדי בין המתקנים, מערכת גיבוי עם מי אביבים מבוטחים אספקת מים סדירה לעיר גם במצב של תקלה זמנית באספקת המים מחברת מקורות.

יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2018 היה בחודשי יולי, בו עמדה הצריכה היומית הממוצעת על 22,000 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.

תוכנית אב למים

תוכנית אב למים הצופה את התפתחות העיר לשנים 2030 עד 2040 מאושרת על ידי הרשויות.

5. איכות המים

בשנת 2018 התקבלו כ-160 תלונות על מים עכורים מתושבים בעיר, זאת, לעומת כ-40 תלונות בשנת 2017 וכ-20 תלונות בשנת 2016. תופעת המים העכורים מקורה בשחרור תחמוצות ברזל ומוצקים מרחפים הנמצאים בצנרת מתכתית ישנה. (המים העכורים עלולים להתקבל ממערכת אספקת המים העירונית או לחליפין ממערכת המים הביתית שאיננה באחריות התאגיד). שחרור החלודה מהצנרת נגרם כתוצאה משינוי בהרכב המים ומתדירות השינויים. במהלך שנת 2018 מקורות הגדילה את אחוז המים המותפלים המסופקים לרמת השרון. לעיתים עד רמה של -100% מים מותפלים. בנוסף, במהלך יוני-יולי 2018, היה במקורות מחסור זמני ב-CO2 המוסף במתקני ההתפלה כדי לייצב את המים. המחסור גרם לאספקת מים בערכים פחות יציבים מהרגיל. שינויים אלו גרמו לריבוי תלונות התושבים בשנה זו. בכל הבדיקות שערכנו, על כל תלונה שהתקבלה, לא נמצאה כל בעיה ברשת המים הצבורית, הבדיקות כללו זיהוי ריכוז מתכות ברשת. במרבית הבדיקות שנערכו בבתי הפרטיים נמצא כי לא הייתה כל בעיה מלכתחילה אצל התושב או שהבעיה חלפה לאחר הזרמת מים במהלך 1 דקה.

מעבר לתופעת המים העכורים לא היו אירועים נוספים הקשורים לאיכות מים. איכות המים המסופקים מבוקרים ונבדקים באופן שוטף ע"י שרונים בכפוף לתוכנית המאושרת על ידי משרד הבריאות.

ניתן לצפות בתוצאות הבדיקות באתר של החברה. הדגימות ברשת המים מבוצעות ב-32 נקודות שונות בעיר, ב-8 בריכות המים וב-3 חיבורי מקורות, סה"כ 44 נקודות הנבדקות בבדיקות חודשיות.

בדיקות המים נעשות כדלקמן:

בדיקות שגרתיות מיקרוביולוגיה: מבוצעות פעם בחודש, כוללות בדיקת נוכחות קוליפורמים, בדיקת עכירות ובדיקת ריכוז כלור חופשי.

בדיקות כימיות: מבוצעות בממוצע שלוש פעמים בשנה וכוללות ריכוז מתכות (עופרת, ברזל, נחושת), פלואור וטריהלומתנים. פרוט התוצאות מופיע באתר האינטרנט של החברה. דיגום המים מתבצע ע"י קבלן חיצוני (דוגם מוסמך מאושר ע"י משרד הבריאות) על בסיס הזמנת עבודה בהנחיה וניהול של מהנדס תפעול ואחראי הרשת בחברה. קבלן הדיגום אחראי על חיטוי קווים על פי הצורך.

תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון בשנת 2018

קבוצת בדיקה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז תקינות (%)
מיקרוביולוגיה	618	590	99.2
כימיה	21	21	100

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2018

קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז תקינות (%)
שגרתית	רשת	494	540	99.1
שגרתית	כניסה ממקורות	39	28	100
פלואור	רשת	8	10	100
מתכות	רשת	10	10	100
טריהלומתנים	רשת	2	2	100

הכלרה של המים המסופקים מתבצעת ב- 2 מתקנים: מתקן נווה גן המספק מים לשכונת נווה גן בלבד ותחנת התותים החדשה המספקת מים לרוב העיר. בתחנת התותים הוקמה מערכת כלור המתוכננת לפעול רק במקרה שרמת הכלור במים המסופקים מחברת מקורות נמוכה מ-0.2 מג"ל. בפועל רמת הכלור המתקבלת מחברת מקורות גבוהה יותר ועומדת על כ- 0.3 מג"ל בממוצע. בנוסף קיימת בשרונים עגלת הכלרה ניידת לצורכי חירום. יש לציין כי שרונים מקיימת ניטור רציף של כלור בכל נקודות יציאת המים לצרכנים (בריכות מים). בריכות המים עוברות חיטוי אחת לשנה, הטבלה בהמשך מציגה פעולות חיטוי בריכות בשנת 2018.

חיטוי בריכות לאספקת מים ברמת השרון בשנת 2018

מס"ד	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי
1	נ	1,000	30.04.18
2	מ	3,500	14.01.19
3	א	2,500	11.3.18
4	א	1,000	27.01.19
5	נ	1,000	4.11.18
6	נ	2,000	25.11.18
7	ח	5,000	7.2.18

6. השלכות סביבתיות של פעילות החברה

מכון טיהור שפכים

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 2018 המט"ש טיפל ב- 3.92 מיליון מ"ק שפכים. הספיקה היומית הממוצעת בשנת 2018 עמדה על 10,737 מ"ק, המהווים 89% מהקיבולת של המט"ש. בשנת 2018 פונו מהמט"ש 4,892 טון בוצה. ב- 17.63% יובש ממוצע לאתר קומפוסט. בשנת 2018, כ-7% מהקולחים שימשו להשקיה חקלאית ללא הגבלה ו-93% שימשו את פרויקט גאולת הירקון.

ממוצע נתוני השפכים והקולחים בשנת 2018 הינם:

קולחים	שפכים	ממוצע שנתי
3.2	328	צח"ב (mg/l)
13.3	821	צח"כ (mg/l)
6.1	420	מוצקים מרחפים (mg/l)
2.1	58	אמוניה (mg/l)
5.2	79	חנקן כללי (mg/l)
0.9	8	זרחן (mg/l)

תחנות שאיבה לביוב

התאגיד מתחזק ארבע תחנות שאיבה לביוב.

1. תחנת נווה רום היא הגדולה יחסית וסונקת מעל – 50% מהשפכים של העיר אל המט"ש.
2. תחנת נווה גן סונקת את שפכי השכונה אל המט"ש ומיועדת לקלוט את שפכי גלילות דרום.
3. תחנת הרצוג סונקת את שפכי מערב העיר אל תחנת נווה רום ומיועדת לקלוט את שפכי גלילות צפון.
4. תחנת ארנה ברחוב הנצח - התחנה סונקת את שפכי צפון מזרח העיר אל המט"ש. ניקוי בור רטוב בכל אחת מהתחנות מתבצע אחת לחודש לערך. בדומה גם ניקוי מלכודת אבנים בתחנת נווה רום.

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.

בתי העסק הנדגמים ברמת השרון כוללים מעט מסעדות, מחנות צבא, תעשייה צבאית, מוסכים, הכפר הירוק, תחנות דלק ומפעל וון רול. בשנת 2018 בוצעו 77 דגימות מתוך 27 דגימות מתוכננות ב- 21 בתי עסק.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2018

תכנית ניטור השפכים לשנים 2019-2020 הוגשה לאישור הרשויות – משרד הגנת הסביבה ומשרד הבריאות בחודש דצמבר 2018.

אירועים בעלי השלכה סביבתית

ב- 12 לדצמבר 2018 נמצא כי בעקבות הגשמים העזים קרסה צנרת ביוב ראשית בסמוך לכביש 5 מזרחית למרכז הטניס. הצנרת אסבסט קרסה במספר מקומות, ונוצרו בה בולענים לאורך כולל של כ- 200 מטר. ובאורך כולל של כ- 200 מטר. השפכים הוזרמו בתעלת ניקוז של כביש 5 ששימשה כמעקף, בסמוך לצומת מורשה בוצעה חסימה בתעלת הניקוז והשפכים נשאבו בחזרה לקו ההולכה. המערכת חזרה לפעול באופן תקין ב- 17.12.18. צוות החברה ו-2 צוותי קבלנים זה של אחזקת רשת הביוב ופינוי שפכים באמצעות ביוביות עבדו באופן רצוף 60 שעות כדי להתגבר על התקלה.

תוכנית אב לביוב

תוכנית האב לביוב אשר בוצעה בשנת 2010 אושרה ע"י ועדת המשנה לביוב ב. בשנת 2018 התחיל תהליך של עדכון תוכנית האב הנמצא בימים אלו לקראת סיומו.

7. שיקום ופיתוח תשתיות 2018

בשנת 2018 השקיעה החברה 12 מיליון ₪ בשיקום ופיתוח תשתיות. בין הפרויקטים:

פרויקטים במתקנים:

- הסתיימו עבודות לשדרוג תכנת הבקרה במכון נווה גן למים.
- בוצעה הפרדת מכון ביוב הרצוג מהמחנה הצבאי והתקנת שער חשמלי חדש.
- ניתוק תותים ישנה.

פרויקטים של שדרוג צנרת:

- שודרגו תשתיות הביוב ברחובות סמטת מעלות, סנונית, הדיה, לבונה, שופטים, נוטר, שומר, עגור, ירדן, בנימיני, בן שלום, מייסדים, סמטאות ורד ותרבות. השדרוג בוצע בטכנולוגיות מגוונות ללא חפירה-שרוול, ניתוך וקידוח.
- שודרגו תשתיות המים ברחובות קו לאולם ספורט אורנים, סמטת מעלות, נוטר, אלחנן, הדיה, לבונה, שופטים, השומר, שמגר, סמטת שוהם ורחוב הדר. המייסדים סמטת תרבות, סמטאות נוה רסקו, רחוב המחתרת, רחוב הפלמ"ח וכ"ט בנובמבר.

פרויקטים של פיתוח צנרת:

- הושלמה הנחת צנרת מים חדשה בקוטר 500 מ"מ לאורך רחוב השרף, כ – 1700 מטר, בשיטת הקידוח האינטגרלי (HDD).
- נסגרו טבעות ברשת המים. ב: בוקק-בית הלל, שכונת נווה גן, סמטת מעלות, רחוב הדר. סגירת טבעות ברשת המים מבטיחה אמינות אספקת המים.
- הונחה צנרת ביוב חדשה בקצה המזרחי של סמטת בעש"ט לצורך חיבור החלקות המסחריות בסמטה.



החלפת קו מים ברחוב הנוטר



החלפת קו מים ברחוב השומר

8. תכנית השקעות 2019

סה"כ השקעה בתשתיות מתוכננת כ-15 מיליון ₪.

פרויקטים במתקנים:

- איטום גגות במתקני המים ותחנות השאיבה לביוב.
- הכנת תוכנית אב לבקרה של מתקני מים וביוב הכוללת חידוש בקרים בהתאם לטכנולוגיות עדכניות.
- הבטחת המתקנים באמצעות מצלמות ורשת תקשורת.
- הקמת מתקן קדם טיפול חדש במכון לטיהור שפכים, פרויקט המתוכנן להמשך כשנה וחצי.

פרויקטים בצנרת ראשית:

- הנחת צינור ביוב ראשי במערב העיר אל תחנת השאיבה לביוב הרצוג כולל קידוח מתחת לנתיבי אילון.
- הנחת צנרת מים באזור גשר גנדי הכוללת קידוח מתחת לנתיבי אילון.
- הסתת צינור ביוב ראשי לאורך כביש 5 במסגרת פרויקט הוספת נתיבי תחבורה ציבורית כביש 5. מותנה בנתיבי ישראל.

פרויקטים לשדרוג תשתיות בעיר:

- ברחובות הבאים מתוכנן להתבצע שדרוג צנרת מים ושדרוג צנרת ביוב בשיטת השרוול (שלא בחפירה): החלוץ, בוסתנאי, הבנים, סמטת אורן, לוחמי הגטאות, שח"ל. ואלחריזי.
- ברחובות הבאים מתוכנן להתבצע שדרוג צנרת מים: מחתרת, פלמ"ח, כ"ט בנובמבר (מתבצע בימים אלה), בנימיני, בן שלום, ירדן, ירמור, תלמים, נהרדעה, סיני, עצמון, למרחב בחלקו הצפוני, בוסתנאי וקו בשטחי חקלאות ממערב לרחוב ז'בוטינסקי.



שדרוג צנרת ביוב בשיטת השרוול ברחוב בן שלום

9. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשרותי הביוב

מים:

בשנת 2018 לא היו הפסקות מים משמעותיות הכוונה להפסקות מים מעל 8 שעות גם לא במקרים של פעולות יזומות של חברת מקורות לתיקון/שדרוג המערכות שלה המספקות מים לרמת השרון. היו הפסקות מים קצרות שנבעו מתיקונים בקווי מים עקב פריצות בקווים או מהפסקות כתוצאה משדרוג קווים/החלפת מגופים.

בשרונים קיימים נוהלי עבודה מוגדרים המורים כיצד לפעול במקרה של פעולה יזומה של חברת מקורות הגורמת להפסקת הזרמת המים באחד משלושת חיבורי המים הראשיים ליישוב.

מערכת המים של שרונים מתבססת על שני מקורות אספקה שונים (יא"מ דרום ירקון ויא"מ צפון ירקון). קיומם של שני מקורות אספקה בשילוב איגום גדול ומערכת גיבוי הדדית של מתקני המים, מאפשרים גמישות תפעולית ואמינות של מערכת אספקת המים.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2018

ביוב:

הפסקה בפעולת מכון ביוב יכולה להתרחש כתוצאה מתקלה או הפסקה יזומה (תחזוקה) בפעולת המכון או עקב שבר בקווי הסניקה. שרונים פועלת בהתאם לנוהל חירום שהוכן בשנת 2013 לטיפול במקרים כאלו. בשנת 2017 התרחשה תקלה בזמן עבודות במכון השאיבה בנווה רום, תיאור האירוע בפרק 5.

פניות למוקד תקלות

מחלקת צרכנות המים בשרונים משמשת גם כמוקד תקלות בתפעול עצמי בין השעות 08:30 ל- 18:00. מוקד העירייה 106 מגבה את פעילות מוקד התקלות של שרונים ונותן שרות במועדים בהם החברה אינה פועלת.

סה"כ מספר הפניות שהתקבלו במוקד התקלות:

	שנת 2018	שנת 2017	שנת 2016	
מים	1,532	891	926	
ביוב	1,177	1,343	1,055	
סה"כ	2,709	2,244	1,981	

עם קבלת פנייה לגבי תקלה נפתחת קריאת שרות ונשלחת הודעת SMS לקבלן המתאים בהתאם לסוג הבעיה: מים, ביוב סתימה או ביוב תקלה בצנרת וכן למנהל רשת המים והביוב.

בחלק מהמקרים הפניות המתקבלות במוקד מקורן אינו ברשת הציבורית אלא משויכות לשטח הפרטי של הנכס. במקרה זה הפניה וממצאי הבדיקה הראשונית מדווחים ללקוח להמשך טיפול שלו.

עם סיום הטיפול בתקלה ברשת הציבורית מדווח הקבלן לחברה, הפנייה נסגרת והפונה מדווח על סיום הטיפול. במהלך היום מתבצע מעקב צמוד על סטטוס הפניות הפתוחות כולל פניות שנפתחו במהלך הלילה.

בחלק מהמקרים נדרש להחזיר מצב לקדמותו כלומר טיפול בכביש או במדרכה. השלמת אירועים אלה נמשכת בין 48 ל – 72 שעות, ולעיתים יותר מכך זאת בהתאם לתנאי מזג האוויר ותנאים בשטח.



שיקום שוחת ביוב לפני ואחרי

שרונים תשתיות מים וביוב
 דוח שנתי לתושב - 2018

הטבלאות בהמשך מציגות סוגי נושאים מרכזיים ברשת הציבורית בהם טיפלה החברה ב - 2018

נושאים מרכזיים ברשת הביוב בשנת 2018

2018	2017	2016	נושא
698	980	749	סתימות/הצפות
51	77	61	ריחות
144	156	125	מכסים שבורים/פתוחים
155	97	94	שקיעות בקרבת מערכות ביוב
469			גלישת ביוב (קטגוריה חדשה)

נושאים מרכזיים ברשת המים בשנת 2018

2018	2017	2016	נושא
211	175	153	פריצות בקווים ראשיים
122	54	193	נזילות פרטיות
382	440	414	נזילות לפני המד
191	70	29	איכות מים
72	98	87	לחץ מים נמוך
43	33	34	שיבר לא סוגר
46	21	16	זרימת מים בכביש



טיפול בברז כיבוי לפני ואחרי

10. פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

מחלקת צרכנות מים של שרונים מאוישת כולה על ידי עובדי החברה. מחלקת צרכנות מים עוסקת בכל הפעולות הנדרשות משלב קריאת המדים ועד לשלב הגביה והאכיפה. בכל המקרים בהם תושב מגיע לשרות הלקוחות בחברה, הוא מתקבל מיידית ע"י נציג שרות **בלא זמן המתנה**. שיחות הטלפון אשר אינן נענות על ידי נציגות השרות במשרד עוברות למתן מענה על ידי מוקד חיצוני.

כל הפניות בכתב לחברה במייל, בפקס, בדואר נענות בתגובה המאשרת את קבלת הפנייה, מספרה במערכת ומשך הזמן המשוער לטיפול בה.

החל מחודש אוגוסט 2016 דווח לכל תושבי רמת השרון כי הכרה במספר הנפשות מתבצעת בהתאם לרישומי מרשם האוכלוסין. אז גם החל תהליך טיוב הנתונים אשר נמשך וגלש גם לשנת 2017. החברה מקבלת עדכון חודשי ממרשם האוכלוסין ומעדכנת את מספר הנפשות בהתאם. על כל שינוי מקבל התושב מכתב עדכון ואפשרות ערעור. הטבלה הבאה אינה כוללת את כל הפעילות שהתבצעה והקשורה בנתוני מרשם האוכלוסין.

סה"כ הפניות (טלפון, מייל ופקס) בשנת 2017 עמד על **52,050 פניות**, בהתאם לפילוח המוצג בטבלה בהמשך:

2018	2017		
7953	8,800	IVR	תשלומים
26,201	18,849	אינטרנט	
3377	4,432	מענה אנושי	
2593	3,168	נושאי גביה	נושאים אחרים
8779	14,697	ברור חשבון	סה"כ
1110	1,239	נזילה	
3343	3,547	עדכון נפשות	
2381	2,711	החלפות דייר	
1393	1,556	הוראות קבע	
41	71	ברור חיוב	
53	53	תיקון צריכה	
16	21	הצלבה	
22	10	בוררות	
95	237	פניה להנדסה	
10	50	עדכון פרטים	
12	8	הפניה למנהל	
217	253	חשבון מים חזר בדואר	
57,596	59,702		

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2018

אופן קבלת הפניות במשרדי שרונים לא כולל פניות טלפוניות למוקד העוברות למוקד החיצוני :

2018	2017	אופן קבלת הפניה
5326	6,471	ביקור אישי במשרדי החברה
2227	1,873	פניות במייל
2246	2,461	פניות בטלפון
528	804	פניות בפקס
586	134	פניות בדואר

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים.

כמויות צריכת המים : נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה. הדבר מצוין בחשבון המים. קריאת מדי המים מתבצעת על ידי עובדי החברה. במקרה של צריכה חריגה , כבר בשלב הקריאה בשטח מנסה פקח המים לאתר את הצרכן ולידע אותו.

תעריפי המים והביוב : תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. שרונים גובה את התעריפים ע"פ חוק. רשות המים מעדכנת את התעריפים פעמיים בשנה ב 1.01 וב 1.07 . אם השינוי חל בתקופת הצריכה הרי שהתעריף בתקופה זו יהיה ממוצע משוקלל בהתאם למספר הימים באותה תקופה של כל תעריף.

ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים : תעריף א - תעריף נמוך, מתייחס להקצאה של 7 מ"ק לנפש ל - 60 יום. מינימום 2 נפשות לנכס. תעריף ב - תעריף גבוה, מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור. מסוף שנת 2016 בהתאם לרישומי מרשם האוכלוסין. בהעדר מידע ממרשם האוכלוסין ו/או עדכון של הצרכן , מספר הנפשות המוכר בנכס יעמוד על 2 נפשות.

אזורי חיוב: רמת השרון מחולקת ל - 4 אזורי חיוב. בכל אזור מתבצעת קריאת מדי מים בתאריך אחר ובהתאם לכך נשלח חשבון המים.

צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (משווק). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.

סוג קריאה: יכולה להתבצע על פי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המים ו/או מד המים אינו תקין ו/או ישנו חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בצורה שווה בין כל הצרכנים בנכס (אלא אם הוגשה בקשה לחלוקה שונה), והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, מטעות המדידה של מדי המים, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנזילות בצנרת המים המשותפת.

חיובי מזערי (דמי שימוש קבועים): בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.

12. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה

שרונים נדרשה לשלם פיצוי ל-42 צרכנים בשנת 2018. סכום הפיצוי הכולל עמד על 2,100 ₪.



הוצאת שורשים משוחת ביוב

13. מידע לתושבים על מוכנות אזרחים לשעת חירום

- **איומים וסיכונים בתחום המים:**

פגיעה במערכת המים יכולה להתרחש כתוצאה מאסונות טבע כמו רעידת אדמה, צונאמי או שיטפונות, כתוצאה מפגיעה מכוונת של גורמים עוינים כמו במלחמה, באירועי טרור (במקרים כאלה הפגיעה יכולה להיות קונבנציונאלית או בלתי קונבנציונאלית) או במקרה של תקלות.
- **שירותי מים בשעת חירום:**

חברת שרונים הינה חלק מהמטה העירוני בשעת חירום ומהווה מטה מקצועי וביצועי בתחום המים והביוב. החברה והעירייה מתרגלים את צוותי החירום להתמודדות עם סוגי פגיעה שונים שיפגעו באופן ישיר במערך אספקת המים לתושבים או ישפיעו על איכות המים. במרבית המקרים הצוותים המקצועיים יטפלו בפגיעות באופן מידי תוך שאיפה לחזרה מהירה לשגרה. במקרים קיצוניים כמו בתרחיש של אירוע רעידת אדמה, קריסת מערכות ותשתיות במדינה, יתכן מצב של מחסור מתמשך במים זורמים במערכת המים או פגיעה מתמשכת באיכות המים. לאירועים קיצוניים כאלה תהייה השפעה ישירה על שגרת החיים של התושבים בהיבטים שונים כגון: בישול ושתייה, ניקיון, היגיינה וסניטציה. על מנת להתמודד עם מצבים אלו נדרש כל בית אב להחזיק בבית מלאי חירום של מים ומוצרי סניטציה שייטן מענה לבני הבית למשך 3 יממות - עד להתארגנות הרשויות השונות ברמה הארצית והמקומית.
- **חלוקת מים בחירום:**

במצב של מחסור זמני במים, עד להשבת מערכת המים לתפקוד תקין, שרונים תקים ותפעיל מערך לחלוקת מים בדרכים חלופיות על-פי רמות החירום והנורמות השונות שהוגדרו על-ידי הגופים האמונים על כך. בכל מקרה של מחסור זמני במים וחלוקת מים בדרכים חלופיות יש לעקוב אחר ההודעות לציבור שתפורסמה לגבי נקודות החלוקה ואופן חלוקת המים.
- **ערכת מים וסניטציה לחירום:**

כאמור, על פי הנחיית רשות המים מומלץ לכל בית אב להחזיק בבית ערכת מים וסניטציה לחירום. הערכה כוללת ברובה מוצרים הנמצאים בצריכה יומיומית ועל כן לא מחייבת עלויות נוספות.
- **המוצרים בערכה:**
 - מלאי מים – 4 ליטר מים לנפש ליממה למשך שלוש יממות – 12 ליטר לנפש .
 - מים אלו מיועדים לשמש כמים לשתייה ובישול בלבד.
 - באם המלאי הינו של מי ברז יש לרענן אחת ל- 3 חודשים. מים מינרלים יש לרענן על פי תאריך התפוגה.
 - מומלץ להניח את הבקבוקים על הרצפה במקום מוצל למניעת נפילה במקרה של רעידת אדמה.
 - מגבונים לחים או ג'ל אנטי בקטריאלי לשמירה על ניקיון אישי.
 - כלים חד פעמיים ומגבות נייר.
 - שקיות לאיסוף פסולת לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים תברואתיים.
 - שקיות סניטציה אישיות (ניתנות להלבשה על האסלה הביתית).



14. הקלות והטבות לצרכנים

עדכון נפשות

מתבצע היום על פי נתוני מרשם האוכלוסין.

תושב המתגרור ברמת השרון אך כתובת מגוריו הרשומה אינה רמת השרון, יעביר לשרונים ספח ת. ז. ואישור אי הקצאת מים מספק המים בכתובת הרשומה.

הטבה לאוכלוסיות מיוחדות

בחודש אפריל 2014 פרסמה רשות המים "תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014". במסגרת התקנות נוספו מספר קבוצות לאוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף המים. שרונים מקבלת עדכון חודשי מרשות המים של הזכאים להטבה ומעדכנת את הזכאי על זכאותו.

משמעות ההטבה

משמעות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת לכל מי שמופיע ברשימת הזכאים בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך. האזרחים שמופיעים ברשימת הזכאים מקבלים כמות נוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך ובסך הכל 7 מ"ק לחודש בתעריף נמוך.

15. ביצוע פעולות מהבית או מהנייד

שרונים פועלת לעדכון העזרים הטכנולוגיים על מנת לאפשר ללקוחותינו לחסוך זמן יקר ולבצע פעולות מרחוק.

www.sharonim.org

כל המידע במקום אחד ובלחיצת כפתור בלי לצאת מהבית ובלי לעמוד בתור.

באתר האינטרנט של שרונים (המותאם גם לניידים ואייפדים) יש את כל המידע הנחוץ – שעות פעילות, תשלום חשבון מים, תיק תושב, טפסים מקוונים, אפשרויות תשלום, מידע על פעילות החברה, הפסקות מים, איכות המים ועוד.

טפסים – ביצוע פעולות כגון: החלפת משלמים, הצהרה על נזילה, ערעור על חשבון מים הצהרה על מספר נפשות ועוד.

חשבון למייל – שומרים על איכות הסביבה ומצטרפים לחשבונית במייל. הצטרפו לשירות קבלת חשבונית תקופתית למייל ותהינו משירות זמין ונוח. כל שעלייך לעשות אם ברצונך לקבל את חשבון המים והביוב במייל הוא לשלוח אישור על כך במייל לשרונים: customer@sharonim.org ולציין שם פרטי, שם משפחה, מספר לקוח וכתובת דואר אלקטרוני אליה תרצו לקבל את החשבון.

MAST - שרותים דיגיטליים לתושב, מהיום לא עומדים בתור לביצוע תשלומים, מילוי טפסים, ועוד. הכנסו לאתר MAST ותוכלו ליהנות מחוויית שימוש מהירה, פשוטה ויעילה יותר.

אילנה ניצן, מנכ"ל

בני זלינגר, יו"ר