



שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ עלון מידע לתושב 2020

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

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

 <p>מכון התקנים הישראלי</p>	 <p>מכון התקנים הישראלי</p>	 <p>מכון התקנים הישראלי</p>	 <p>מכון התקנים הישראלי</p>
--	--	---	--

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 2020

1. רקע ומידע כללי:

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

בשנת 2020 רשמה "שרונים" עמידה ביעדים שהציבה לעצמה :

- שמירה על פחת מים של 3.5% .
- שמירה על גבייה ואכיפה של 98% מצטבר ושל 90% בשוטף.
- ביצוע השקעות בהתאם לתוכנית ההשקעות בהיקף של 12 מיליון ₪ .
- שפור השרות ללקוח: רכישת מרכזייה הכוללת מערכת קול סנטר, מעבר לחשבון תקופתי מפולח לפי צרכנים בדפוס דיגיטלי, שדרוג אתר האינטרנט, הקמת עמוד פייסבוק
- 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 במבדקי 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 - 2020

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

שנת הקמה: 11/2008

דירקטוריון החברה:

עו"ד נתן לרר, יו"ר, נציג ציבור
עו"ד אבי גרובר, ראש העיר
מר צחי שריב, חבר מועצת העיר
עו"ד עמליה לב, נציגת ציבור
גב' אורית רביב סווירי, נציגת 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

בימי שלישי בין השעות 15:00 עד 17:00,

מומלץ לתאם פגישה מראש במזכירות הנדסה.

טלפון לתאום – 073-2275555 שלוחה 540.

קבלת קהל הנדסה:

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

2. אספקת המים ופחת

2020	2019	2018	
5,745	6,003	6,169	כמות המים אשר נרכשה מחברת מקורות (באלפי מ"ק)
5,539	5,806	5,977	כמות המים שסופקה לעיר לשימושים שונים (באלפי מ"ק)
3.5%	3.2%	3.1%	פחת מים

3. התפלגות צרכנים:

התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים באלפי מ"ק:

צריכת מים 2020	צריכת מים 2019	צריכת מים 2018	אפיון
51,623 נפש	50,945 נפש	50,049 נפש	גודל אוכלוסייה
3,605	3,634	3,624	צריכה למגורים
336	358	367	גינון ציבורי
181	178	202	מוסדות ציבור
221	320	324	מסחר ומלאכה
631	756	935	חקלאות
565	560	523	אחר
5,539	5,806	5,975	סה"כ צריכת מים

מספר צרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה בשנים 2018-2020 לפי סוגי צרכנים

<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>שימושים במים:</u>
17401	17,999	צריכת מים למגורים*
464	444	גינון ציבורי ומוסדות עירייה
1,067	1,077	מסחר ומלאכה ותעשייה
101	104	חקלאות**
135	108	אחרים
44	44	ביוב בלבד
<u>19,212</u>	<u>19,779</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- 30% מצריכת המים העירונית בשנת 2020 .
- חיבור דרומי (בריכות צהלה-רמלה) סיפק כ- 65% מאספקת המים העירונית בשנת 2020.
- חיבור נווה גן ממוקם על אותו קו המזין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, חיבור זה סיפק כ-5% מאספקת המים העירונית בשנת 2020.

איגומים

ברמת השרון קיימות 7 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
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-15,000. נפח איגום זה, מערכת הגיבוי ההדדי בין המתקנים, מערכת גיבוי עם מי אביבים מבטיחים אספקת מים סדירה לעיר גם במצב של תקלה זמנית באספקת המים מחברת מקורות.

יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2020 היה בחודשי אוקטובר, בו עמדה הצריכה היומית הממוצעת על 20,500 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.

תוכנית אב למים

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

5. איכות המים

בשנת 2020 לא היו אירועי פגיעה באיכות המים המסופקת לתושבי רמת השרון.

איכות המים המסופקים מבוקרים ונבדקים באופן שוטף ע"י התאגיד בכפוף לתוכנית שנקבעה על ידי משרד הבריאות.

ניתן לצפות בתוצאות הבדיקות באתר של החברה. הדגימות ברשת המים מבוצעות ב-33 נקודות שונות בעיר, ב-7 בריכות המים וב-3 חיבורי מקורות, סה"כ 42 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 החברה ואחראי הרשת בחברה.

קבלן הדיגום אחראי על חיטוי קווים על פי הצורך.

תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון בשנת 2020

קבוצת בדיקה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז תקינות (%)
מיקרוביולוגיה	504	561	98.5
כימיה	29	27	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 2019.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

חיטוי בריכות לאספקת מים ברמת השרון בשנת 2020

מס"ד	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי	מקור מים
1	נווה גן	1,000	29.04.19	התפלה
2	מקורות	3,500	26.01.20	מעורב
3	אויסקין	2,500	15.03.20	מעורב
4	אויסקין	1,000	27.01.19	מעורב
5	נווה מגן	1,000	12.04.21	התפלה
6	נווה מגן	2,000	25.11.18	התפלה
7	תותים	5,000	25.02.19	התפלה

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 2020 המט"ש טיפל ב- 4.1 מיליון מ"ק שפכים. הספיקה היומית הממוצעת בשנת 2019 עמדה על 11,159 מ"ק, המהווים 93% מהקיבולת של המט"ש. בשנת 2020 פונו מהמט"ש 5,288 טון בוצה. ב- 18.3% יובש ממוצע לאתר קומפוסט. בשנת 2019, כ-15% מהקולחים שימשו להשקיה חקלאית ללא הגבלה ו-85% שימשו את פרויקט גאולת הירקון.

ממוצע נתוני השפכים והקולחים בשנת 2020 הינם:

קולחים	שפכים	ממוצע שנתי
10		צח"ב (mg/l)
70	620.8	צח"כ (mg/l)
10	366.6	מוצקים מרחפים (mg/l)
1.5	51.6	אמוניה (mg/l)
10	72.7	חנקן כללי (mg/l)
1	7.9	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.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

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 2020 בוצעו 63 דגימות מתוך 27 דגימות מתוכננות ב- 18 בתי עסק .

בגלל הקורונה הופחתו דיגומים למסעדות במהלך 2020 ולכן הפער בין מה שתוכנן למה שבוצע.

תכנית ניטור השפכים לשנים 2021-2022 אושרה ע"י המשרד להגנת הסביבה ב- 18.03.2021.

אירועים בעלי השלכה סביבתית

בשנת 2020 לא היו אירועים בעלי השלכה סביבתית

תוכנית אב לביוב

תכנית האב לביוב של רמת השרון עודכנה בסוף שנת 2018 והוגשה לאישור המילת"ב. באפריל 2021 התקיים דיון עם רשות המים וסוכם על ביצוע מספר עדכונים בתוכנית.

7. שיקום ופיתוח תשתיות 2020

מים

בשנת 2020 שודרגה צנרת מים קיימת בצנרת חדשה מפלדה בקטרים "8-6 באורך של כ- 4.7 ברחובות הבאים:
נהרדעה, סיני, עצמון, חרושת, בוסתנאי (קטע הבנים- ז'בוטינסקי), הבנים (קטע אני מאמין- ויצמן), למרחב (בקטע שמצפון לויצמן), נטף, חרמון, חלוץ ואלחריזי.
כמו כן שודרג צינור הולכה ראשי למערב העיר בקוטר "12 ובאורך כ-1.4 ק"מ.

ביוב

בשנת 2020 שודרגה צנרת ביוב בשיטת השרוול באורך כולל של כ- 6.8 ק"מ ברחובות הבאים:
סוקולוב, אוסישקין, שרף, בית הלל והחלוץ.

כמו כן הונחה צנרת חדשה באורך של כ-800 מ' ממערב לדרך מס' 20 (איילון) המיועדת לשמש את תוכנית הפיתוח ר"ש 760 כולל חציית איילון.

פרויקטים במתקנים

בוצע איטום גגות בכל מכוני השאיבה בעיר.
הותחלו העבודות להתקנת בור רטוב נוסף במכון הרצוג לצורך קליטת השפכים מהאזור שממערב לכביש איילון.

פרויקטי פיתוח בשיתוף עם העיריה וחברת רימונים:
רש 760- ביצוע תשתיות לאורך כביש 2 כמעט הסתיים למעט הקטע הסמוך לגשר גנדי.
רש 1010 נווה גן צפון- קבלן שזכה במכרז שנערך ב-2020 בשלבי התארגנות לתחילת העבודה.

8. תכנית השקעות 2021

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

פרויקטים מתוכננים במכון לטיהור שפכים

- מתקן טיפול קדם- עבודות אזרחיות ואלקטרומכניות והזמנת ציוד. מתוכנן לשנים 2020-2021
- הרחבת המט"ש לקיבולת של 18,000 מ"ק ביום - סיום תכנון ואישור המשרד להגנת הסביבה ומשרד הבריאות והגשה להיתר בניה. ביצוע בשנים 2021-2023

פרויקטים מתוכננים במתקנים:

- הקמת בור שאיבה שני עמוק (בהשוואה לקיים) בתחנת השאיבה לביוב בהרצוג לקליטת שפכים ממערב ביצוע בשנים 2020-2021
- איטום גגות במתקנים השונים
- תכנון שדרוג תחנת השאיבה נווה רום לביצוע בשנים 2021-2023

פרויקטים בצנרת ראשית:

- הנחת צנרת ביוב וצנרת מים בשדרה המערבית ממזרח לכביש 20 (איילון) ועד לגשר גנדי ולכיכר המחנות - רחוב השרף.
- הנחת צנרת ביוב ראשית מאזור מרכז הטניס עד לצומת מורשה כולל חציית כביש 4

פרויקטי פיתוח בשיתוף עם העירייה וחברת רימונים:

- הנחת צנרת מים וביוב לאורך כביש 2 במתחם הסינמה סיטי ועד לגשר גנדי, בשיתוף עם חברת רימונים. לקראת פיתוח מתחם התעסוקה.
- הנחת תשתיות – בצפון שכונת נווה גן, במשותף עם העירייה, לקראת פיתוח שכונה עם 3,000 יח. דיור
- רש 1010 נווה גן צפון- קבלן שזכה במכרז שנערך ב-2020 בשלבי התארגנות לתחילת העבודה.

9. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשרותי הביוב

מים:

בשנת 2020 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.

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.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020



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 2020	שנת 2019	שנת 2018	
מים	882	937	1,532	
ביוב	1,138	1,200	1,177	
סה"כ	2,020	2,137	2,709	

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.

הטבלאות בהמשך מציגות סוגי נושאים מרכזיים ברשת הציבורית בהם טיפלה החברה ב – 2020

נושאים מרכזיים ברשת הביוב בשנת 2020

2020	2019	2018	נושא
721	621	698	סתימות/הצפות
95	49	51	ריחות
167	182	144	מכסים שבורים/פתוחים
148	117	155	שקיעות בקרבת מערכות ביוב
7	231	469	גלישת ביוב (קטגוריה חדשה)

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

נושאים מרכזיים ברשת המים בשנת 2020

2020	2019	2018	נושא
145	163	211	פריצות בקווים ראשיים
133	151	122	נזילות פרטיות
409	370	382	נזילות לפני המד
41	89	191	איכות מים
98	79	72	לחץ מים נמוך
36	48	43	שיבר לא סוגר
20	43	46	זרימת מים בכביש

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:

2020	2019	2018		
5,002	7,118	7953	IVR	תשלומים
28,787	26,680	26,201	אינטרנט	
3,156	3,207	3377	מענה אנושי	
2,479	2,047	2593	נושאי גביה	נושאים אחרים
2,920	2,754	8779	ברור חשבון	
903	784	1110	נזילה	
1,807	1,793	3343	עדכון נפשות	
1,649	2,332	2381	החלפות דייר	
1,138	776	1393	הוראות קבע	
80	30	41	ברור חיוב	
114	67	53	תיקון צריכה	
20	12	16	הצלבה	
41	113	22	בוררות	
78	113	95	פניה להנדסה	
19	2	10	עדכון פרטים	

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

4	7	12	הפניה למנהל
413	409	217	חשבון מים חזר בדואר
48,590	48,152	57,596	סה"כ

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

2020	2019	2018	אופן קבלת הפניה
	4554	5326	ביקור אישי במשרדי החברה
	2039	2227	פניות במייל
	1998	2246	פניות בטלפון
	342	528	פניות בפקס
	661	586	פניות בדואר
	157	140	פניה מאמצעות טופס מקוון
	9751	11053	סה"כ

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 החיוב. חשבון המים נשלח לבתי התושבים או לדואר האלקטרוני 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 מאוד, כבר בשלב הקריאה בשטח מנסה פקח המים לאתר את הצרכן ולידע אותו.

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 בדירה , כפי שמתעדכן ע"י מרשם האוכלוסין ו/או עדכון הלקוח. החיוב עבור המים נקבע על פי הצריכה שלך בפועל, תעריפי המים וכמות הנפשות הרשומות כמתגוררות בדירה. היחידה הבסיסית הינה 2 נפשות.

אם מספר הנפשות בדירה שונה ממספר הנפשות הכתוב בחשבון אנה הגש הצהרתך בהקדם באמצעות מילוי טופס וספחי תעודת זהות.

טופס מקוון באתר שרונים www.sharonim.org

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

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

צריכה פרטית :

כמות המים במ"ק, שנמדדה במד המים הפרטי שלך, כהפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בבניין, לבין סך כמות המים שנמדדה בכל המדים הדירתיים. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הדיירים והחייב עליהם מתווסף לחיוב בגין הצריכה הפרטית. הפרשי המדידה נובעים בין השאר גם משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד..

סוג קריאה:

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב חושבה לפי קריאת המד בפועל או ע"פ הערכה. הערכה נעשית כשאין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב בחצר, שיחים המסתירים את מד המים וכדומה. במצב של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.

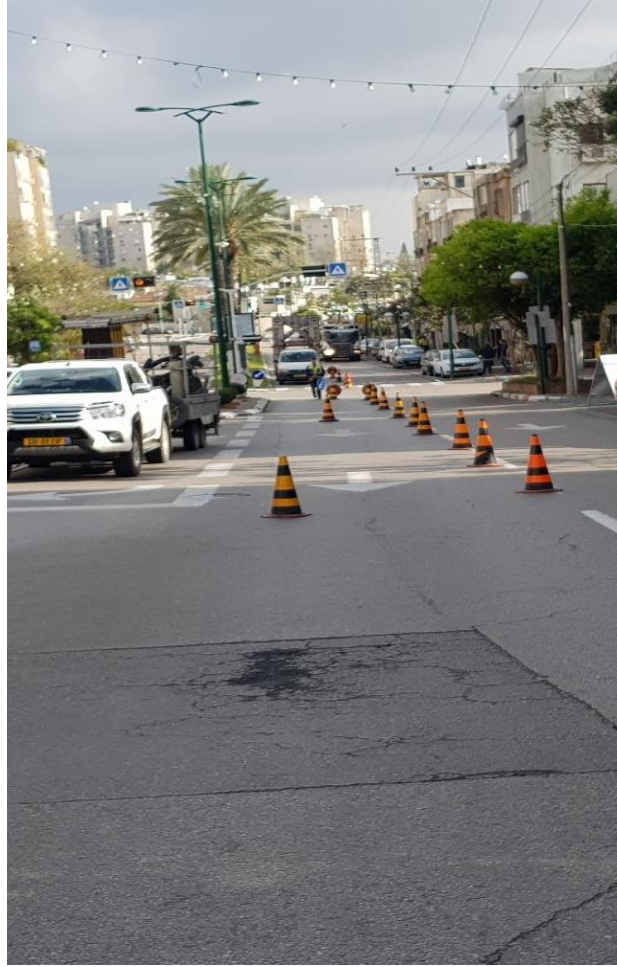
חיובי מנימאלי (דמי שימוש קבועים) :

אם לא צרכתם מים כלל, או צרכתם פחות מ- 3 מ"ק ל- 60.8 יום, עדיין תחויבו בתשלום מינימום של 3 מ"ק מים לתקופה.

12. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה

שרונים נדרשה לשלם פיצויי ל-9 צרכנים בשנת 2020. סכום הפיצוי הכולל עמד על 450 ₪ .

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020



שרזל רחוב אוסישקין

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 שייחן 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 – סה"כ 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).



שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2020

לסיכום:

שרונים פועלת לשיפור תשתיות המים והביוב העירוניות, להגברת האיכות והאמינות באספקת שירותי המים והביוב, וכן, לשיפור מתמיד באיכות השירות לצרכניו החברה תושבי רמת השרון.

בתחום השירות, שרונים מתמקדת ביצירת חווית לקוח ומתן מענה מהיר ויעיל בכלל ערוצי השירות, כיום ניתן לבצע את רוב הפניות לשרונים באופן דיגיטלי.

• **אזור אישי** – באזור האישי שבאתר האינטרנט שלנו ניתן לקבל את כל המידע מכל מקום ובכל זמן - לראות נתוני צריכת המים בנכס, תשלום חשבונות, סטטוס פניות, מצב חשבון ועוד.

• שירות בדיגיטל – הרחבת ערוצי השירות לקשר ישיר עם הלקוח באמצעות:

מילוי טפסים מקוונים באתר שרונים (גם בנייד)

אפליקציית MAST (בלחיצת כפתור ניתן לביצע תשלום, מילוי טפסים, ועוד).

פנייה במייל ל- customer@sharonim.org

אילנה ניצן, מנכ"ל

נתן לרר, יו"ר