



## שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ עלון מידע לתושב 2016

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

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



## 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 2016 רשמה "שרונים" עמידה ביעדים שהציבה לעצמה:

- שמירה על פחת המים שניצב על 4.4%.
  - שמירה על גבייה במצטבר של 97% ועלייה בגבייה השוטפת ל-88%
  - תכנון תשתיות ומתקני מים לשכונות החדשות המתוכננות ולצרכי העיר לשנים 2018-2020.
  - עמידה באמות המידה לשרות ותשלום פיצוי מיזערי.
  - ב-2016 השקיעה "שרונים" כ-10.2 מיליון ₪ בשדרוג תשתיות המים, הביוב והמתקנים.
  - "שרונים" עמדה בתקני איכות, סביבה ובטיחות גבוהים ושמרה על "תו הזהב" ממכון התקנים הישראלי.
  - שרונים עמדה בהצלחה בביקורת הדו שנתי של משק לשעת חרום.
- 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 - 2016**

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

**שנת הקמה: 11/2008**

**דירקטוריון החברה:**

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

**מנהלת כללית: גב' אילנה ניצן**

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

טלפון: 073-2275555 פקס: 073-2275516

**פרטי התקשרות:**

**כתובת המשרד וקבלת קהל: אוסישקין 5, קומה 2, רמת השרון**

**שעות קבלת קהל: ימים א', ד' ו-ה' בין השעות 08:30-17:00 ובימים 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 – 08:00-22:00**

**דואר אלקטרוני: [customer@sharonim.org](mailto:customer@sharonim.org)**

**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

**פניות הציבור בכתב:**

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

פקס: 073-2275500 דואר אלקטרוני: [dana@sharonim.org](mailto:dana@sharonim.org)

**קבלת קהל הנדסה:**

בימי שלישי בין השעות 15:00 עד 17:00, לא נדרש לתאם.



שדרוג צנרת ביוב בשיטת הניתוך



שדרוג צנרת ביוב בשיטת השריח

## 2. אספקת המים ופחת

2016	2015	2014	
6,118	5,660	5,605	כמות המים אשר נרכשה מחברת מקורות (באלפי מ"ק)
5,849	5,448	5,404	כמות המים שסופקה לעיר לשימושים שונים (באלפי מ"ק)
4.4%	3.7%	3.6%	פחת מים

## 3. התפלגות צרכנים:

התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים באלפי מ"ק:

צריכת 2016	צריכת מים 2015	צריכת מים 2014	אפיון
<b>48,445 נפש</b>	<b>48,142 נפש</b>	<b>47,781 נפש</b>	<b>גודל אוכלוסייה</b>
3,543	3,328	3,271	צריכה למגורים
362	296	345	גינון ציבורי
160	141	141	מוסדות ציבור
302	275	263	מסחר ומלאכה
978	932	896	חקלאות
504	466	488	אחר
<b>5,849</b>	<b>5,449</b>	<b>5,404</b>	<b>סה"כ צריכת מים</b>

**מספר צרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה בשנים 2014-2016 לפי סוגי צרכנים**

<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>שימושים במים:</u>
16,192	16,051	16,038	צריכת מים למגורים*
420	301	446	גינון ציבורי ומוסדות עירייה
1,092	1,070	1,085	מסחר ומלאכה ותעשייה
104	106	108	חקלאות
113	174	71	אחרים
44	45	38	ביוב בלבד
<b><u>17,965</u></b>	<b><u>17,747</u></b>	<b><u>17,786</u></b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

\* כולל מדים ראשיים ומדים נפרדים למים חמים

## 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- 23% מצריכת המים העירונית בשנת 2016.
- חיבור דרומי (בריכות צהלה-רמלה) סיפק כ- 73% מצריכת המים העירונית בשנת 2016.
- חיבור נווה גן ממוקם על אותו קו המזין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, סיפק כ- 4% מצריכת המים העירונית בשנת 2016.

### 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
תותים	700	10	70	תותים ישן
חבור דרומי	5000	6.5	66	תותים חדש
חבור נווה גן ודרומי	1000	6.5	47	נווה גן
	<b>16,700</b>			<b>סה"כ איגום</b>

נפח איגום פעיל כ-16,000. 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. אירוע כזה התרחש ב- 10.04.16 כאשר תיקון בחיבור מקורות דרומי ערך יותר זמן מהמתוכנן (כ- 20 שעות), אך אספקת המים לעיר התנהלה כסדרה.

### יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2016 היה בחודשים יולי-ספטמבר, בו צריכה יומית ממוצעת עמדה 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.

### תוכנית אב למים

תוכנית אב למים הצופה את התפתחות העיר לשנים 2030 עד 2040 אושרה ברשות המים באוקטובר 2016.

## איכות המים

בשנת 2016 לא היו אירועי פגיעה באיכות המים המסופקת לתושבי רמת השרון. איכות המים המסופקים מבוקרים ונבדקים באופן שוטף ע"י שרונים בכפוף לתוכנית המאושרת על ידי משרד הבריאות.

ברשת המים העירונית נדגמים המים ב-35 נקודות, 8 בריכות מים ו-3 חיבורי מקורות, סה"כ 46 בדיקות חודשיות.

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

בדיקות כימיות: מבוצעות 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 2016

קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז תקינות (%)
שגרתית	רשת	507	531	100
שגרתית	כניסה ממקורות	39	35	100
פלואור	רשת	8	2	100
מתכות	רשת	11	11	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 נידת 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 2016.

**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

**חיטוי בריכות לאספקת מים ברמת השרון בשנת 2016**

מס"ד	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי	שם הקבלן
1	נווה גן	1,000	13.3.17	נקיטור
2	מקורות	3,500	7.01.16	נקיטור
3	אוסישקין	2,500	9.6.16	נקיטור
4	אוסישקין	1,000	19.01.16	נקיטור
5	נווה מגן	1,000	19.01.16	נקיטור
6	נווה מגן	2,000	2.02.16	נקיטור
7	תותים	5,000	23.1.17	נקיטור

**5. 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. כ - 82% מכמות הקולחים משמשים את פרויקט גאולת הירקון, 18% משמשים להשקיה חקלאית ללא הגבלה.

בשנת 2016 הזרימה רמת השרון למט"ש 3.8 מיליון מ"ק שפכים. הספיקה היומית הממוצעת בשנת 2016 עמדה על 10,260 מ"ק, המהווים 86% מהקיבולת של המט"ש. בשנת 2016 פונו מהמט"ש 5,395 טון בוצה.

**נתוני השפכים והקולחים בשנת 2016 הינם:**

קולחים	שפכים	ממוצע שנתי
3.4	273	צח"ב (mg/l)
15.3	677	צח"כ (mg/l)
3.1	295	מוצקים מרחפים (mg/l)
1.4	50	אמוניה (mg/l)
3.2	60	חנקן כללי (mg/l)
0.4	8.2	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 עברה שיקום ושדרוג יסודיים וחזרה לפעול ב - 2015. סונקת את שפכי צפון מזרח העיר אל המט"ש.

## שרונים תשתיות מים וביוב דוח שנתי לתושב - 2016

- 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. מניעת נזק למערכת הולכת הביוב - צנרת, מכוני שאיבה. בכך למנוע נזק לציבור ולסביבה.
2. למנוע נזק ופגיעה בתהליכי הטיפול בשפכים במתקן לטיפול שפכים. בו טיפול השפכים לקבלת קולחים שניוניים מתבצע באמצעות תהליך ביולוגי.

רוב בתי העסק הנדגמים ברמת השרון הן מסעדות ומיעוטם הם מוסכים, קופות חולים ובתי אבות. מפעלים גדולים הנדגמים הם תע"ש, הכפר הירוק, מאפיית ברמן ומפעל וון רול לשנאים.

במחצית שנת 2016 נכנסו לתוקף תקנות חדשות שבמסגרתם יצאו מתכנית הניטור בתי עסק אשר צריכת המים היומית הממוצעת שלהם הייתה נמוכה מ-5 מ"ק. בהתאם לתקנות אלו יצאו כ-15 מסעדות מתכנית הניטור וזאת החל מחודש יוני 2016.

בשנת 2016 בוצעו 122 דגימות מתוך 154 דגימות מתוכננות ב-36 בתי עסק.

תכנית ניטור השפכים לשנים 2017-2018 הוגשה לאישור הרשויות – משרד הגנת הסביבה ומשרד הבריאות. על פי התכנית מתוכננות 92 דגימות ב-22 בתי עסק.

### אירועים בעלי השלכה סביבתית

- בשנת 2016 לא אירעו אירועים בעלי השלכה סביבתית.

### תוכנית אב לביוב

- תוכנית האב לביוב אושרה ע"י ועדת המשנה לביוב ועברה ליחידת הממונה ולדיון במילת"ב.

## **5. שיקום ופיתוח תשתיות 2016**

בשנת 2016 השקיעה החברה 10.2 אלפי ₪ בשיקום ופיתוח תשתיות. בין הפרויקטים:

### **פרויקטים במתקנים:**

- הסתיימו עבודות לאיטום בריכת אוסישקין.
- בוצע שדרוג במערך החשמל בתחנת השאיבה לביוב הרצוג.
- במתקן נווה גן מים, בוצע מעקף הקיימת לצורך חיסכון באנרגיה

### **פרויקטים של שדרוג צנרת:**

- שודרגו תשתיות המים ברחוב נחל שורק, עפרוני.
- הוחלפו תשתיות המים והביוב ברחובות: מעפילים ואני מאמין.
- שודרגו קווי ביוב בשיטת השרוול ברחובות: השרון, אני מאמין, סיני, חרמון והבושם.

### **פרויקטים של פיתוח צנרת:**

**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

- הונחה צנרת מים חדשה במסגרת תכנית ר.ש. 760 (צפון גלילות).
- הונחו צנרת מים וביוב חדשות במתחם אלכסנדרוני לקראת אכלוס של בנייה חדשה במתחם.
- הונחה צנרת ביוב ראשית מכביש 5 אל המט"ש, בוצע שינוי תוואי והגדלת קוטר מ – 400 מ"מ ל – 800 מ"מ.

## **6. תכנית השקעות 2017**

סה"כ השקעה בתשתיות מתוכננת כ-12 מיליון ₪, בחלק מהנושאים קידומם מותנה בגורמים חיצוניים (נתיבי ישראל למשל)

### **פרויקטים במתקנים:**

- שיקום ואיטום בריכת מים בשכונת נווה גן.
- הכנת פרוגרמה להרחבת המט"ש. קבלת היתר בנייה למתקן קדם טיפול במט"ש
- תכנון העמקת הבור הרטוב בתחנת השאיבה לביוב הרצוג



פרויקט אושיסקין - קוביות חומר איטום  
לבדיקה והשוואת חדירת מים (יוני 2016)



צביעת בריכת נווה גן (מרץ 2017)

### **פרויקטים בצנרת ראשית:**

- הנחת צנרת מים ראשית ברחוב השרף לתגבור אספקת המים למערב העיר בשיטת קידוח HDD.
- הנחת צנרת מים מאזור המחנות ועד לגשר גנדי כולל קידוח HDD (מותנה בקבלת אישורי משרד הביטחון).
- הנחת צנרת ביוב מאזור המחנות ועד לגשר גנדי כולל קידוח HDD (מותנה בקבלת אישורי משרד הביטחון).
- הנחת צנרת מים וביוב בתוכנית ר.ש. 760 (גלילות צפון), פרויקט משותף עם חברת רימונים – החברה הכלכלית.
- הנחת צינור ביוב ראשי במערב העיר אל תחנת השאיבה לביוב הרצוג כולל קידוח מתחת לנתיבי אילון.
- הנחת צינור ביוב ראשי עוקף בית עלמין מכביש 4 אל המט"ש.

**פרויקטי שדרוג תשתיות בעיר:**

- רחוב כצלסון – שדרוג צנרת מים.
- שיקום צנרת ביוב בקטע רחוב ריינס ועד הרב קוק.
- שדרוג צנרת הביוב בשיטת השרוול בשכונת נווה רום.

**7. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשרותי הביוב**

**מים:**

בשנת 2016 לא היו הפסקות מים משמעותיות (הכוונה להפסקות מים מעל 8 שעות, היו הפסקות קצרות שנבעו מתיקונים בקווי מים עקב פריצות בקוויים או מהפסקות כתוצאה משדרוג קוויים), גם לא במקרים של פעולות יזומות של חברת מקורות לתיקון/שדרוג המערכות שלה המספקות מים לרמת השרון.

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

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 ההדדית של מתקני המים, מאפשרים גמישות תפעולית ואמינות של מערכת אספקת המים.

באפריל 2016 ארע פיצוץ בקו המים הראשי של חברת מקורות המספק כ-77% מהצריכה של העיר תיקון השבר נמשך זמן רב יותר מהמתוכנן, אך מערת הגיבוי ההדדית של מתקני המים ועזרה של חברת מי אביבים (תאגיד המים של תל אביב) גרמו לכך שלא היו כלל שיבושי אספקת מים.

**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 2016 לא היו אירועי שבר בקווי סניקה או הפסקות בפעולת מכוני הביוב.

**פניות למוקד תקלות**

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

סה"כ פניות למוקד תקלות:

	שנת 2016	שנת 2015	שנת 2014	
מים	926	1,132	832	
ביוב	1,055	713	696	
סה"כ	1,981	1,845	1,528	

**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

עם קבלת פנייה לגבי תקלה נפתחת קריאת שרות ונשלחת אוטומטית הודעת SMS לקבלן המתאים בהתאם לסוג הבעיה: מים, ביוב סתימה או ביוב תקלה בצנרת וכן למנהל רשת המים והביוב. בהתאם להסכם עם הקבלנים, עליהם להגיע לשטח תוך שעה ממועד הקריאה.

בחלק מהמקרים קריאות המוקד הן תוצאה של בעיה פרטית והדבר מדווח ללקוח לטיפולו.

עם סיום הטיפול בתקלה מדווח הקבלן לחברה והפנייה נסגרת. במהלך כל היום מתבצע מעקב צמוד על הסטטוס של הפניות הפתוחות.

בחלק מהמקרים נדרש להחזיר מצב לקדמותו כלומר טיפול בכביש או במדרכה. השלמת אירועים אלה נמשכת כ – 48 שעות וזאת בהתאם לתנאים בשטח ולדרישות מחלקת כבישים.

**פירוט קריאות בנושא רשת הביוב בשנת 2015**

נושא	2014	2015	2016
סתימות/הצפות	560	521	749
ריחות	54	60	61
מכסים שבורים/פתוחים	37	68	125
שקיעות בקרבת מערכות ביוב	45	64	94
גלישת ביוב (קטגוריה חדשה)			26
<b>סה"כ</b>	<b>696</b>	<b>713</b>	<b>1055</b>

**פירוט קריאות בנושא רשת המים בשנת 2015**

נושא	2014	2015	2016
פריצות בקווים ראשיים	175	173	153
נזילות פרטיות	86	171	193
נזילות לפני המד	364	544	414
איכות מים	53	24	29
לחץ מים נמוך	95	130	87
שיבר לא סוגר	34	49	34
זרימת מים בכביש	25	38	16
<b>סה"כ</b>	<b>832</b>	<b>1,132</b>	<b>926</b>

## 8. 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, פקס, דואר נענות בתגובה המאשרת את קבלת הפנייה, מספרה במערכת ומשך הזמן המשוער לטיפול בה.

בחודש אוגוסט 2016 דווח לכל תושבי רמת השרון כי הכרה במספר הנפשות מתבצעת בהתאם לרישומי מרשם האוכלוסין. במכתב צוין לגבי כל נכס את מספר הנפשות על פי המרשם ואת מידת ההתאמה לרשום בספרי התאגיד. יש לציין כי רק ב – 43% מהמקרים נמצאה התאמה.

20% מבתי האב אישרו לשרונים את מספר הנפשות בנכס, חלקם היו גם כאלה בהם נמצאה התאמה. תהליך טיוב הנתונים נמשך וגלש גם לשנת 2017. החברה מקבלת עדכונים חודשיים ממרשם האוכלוסין.

הטבלה הבאה אינה כוללת את כל הפעילות שהתבצעה והקשורה בנתוני מרשם האוכלוסין.

## נותני השרות בשרונים



**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

סה"כ הפניות (טלפון, מייל ופקס) בשנת 2016 עמד על **61,745 פניות**, בהתאם לפילוח המוצג בטבלה בהמשך:  
60% מהפניות עוסקות בתשלום באינטרנט וברור חשבון.

<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>		
8,779	9,647	9,988	IVR	<b>תשלומים</b>
16,427	16,019	15,299	אינטרנט	
4,122	3,883	4,471	מענה אנושי	
3,646	4,396	4,235	נושאי גביה	<b>נושאים אחרים</b>
1,517	1,416	961	טפסים ואישורים	
20,974	18,166	15,840	ברור חשבון	
1,069	1,936	2,070	נזילה	
2,451	1,058	1,250	עדכון נפשות	
1,069	2,478	2,373	החלפות דייר	
1,205	625	777	הוראות קבע	
44	233	125	ברור חיוב	
56	76	86	תיקון צריכה	
19	13	32	הצלבה	
21	2	6	בוררות	
0	0	1	תקלה בגביית תשלום	
252	289	184	פניה להנדסה	
25	25	17	עדכון פרטים	
8	20	64	הפניה למנהל	
61	151	154	חשבון מים חזר בדואר	
<b>61,745</b>	<b>60,433</b>	<b>57,933</b>	<b>סה"כ</b>	

**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

אופן קבלת הפניות:

2016	
6,370	פניות פרונטליות
1,147	פניות במייל
1,831	פניות בטלפון
882	פניות בפקס
711	פניות בדואר

### **9. 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 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.

**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. משנת 2016 בהתאם לרישומי מרשם האוכלוסין. בהעדר מידע ממרשם האוכלוסין ו/או עדכון של הצרכן מספר הנפשות המוכר 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**: מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי 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

**שרונים תשתיות מים וביוב**  
**דוח שנתי לתושב - 2016**

שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

**הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת):** ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, 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.

## **10. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה**

שרונים נדרשה לשלם פיצוי ל – 27 צרכנים בשנת 2016. סכום הפיצוי הכולל עמד על 2150 ₪ .

## **שרונים למען הקהילה**

במסגרת יום המעשים הטובים, עובדי "שרונים" הרחיבו שיפצו ושדרגו את חצר מועדונית "אפיקים" הנמצאת בבית גוברין 7.

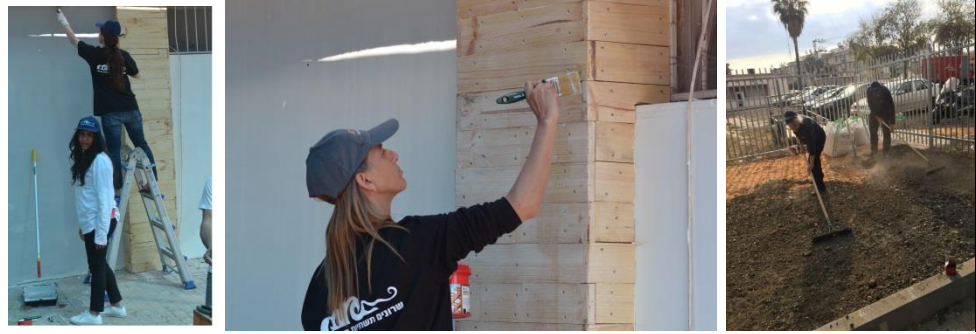
מועדונית "אפיקים" הנה מועדונית פנאי חדשה המיועדת לבוגרים ולמתבגרים על הרצף האוטיסטי עם פעילויות ספורט, בישול, אמנות, דרמה, מוסיקה ועוד. המועדונית מופעלת על ידי עמותת קבוצת השווים – במטרה לתת מענה לשעות אחר הצהריים עבור החברים השוהים בה.

במסגרת הפעילות בוצעו מספר עבודות מרכזיות: הרחבת הגדר והצבת חיפוי במבוק, שיפוץ קירות המבנה – צביעה וחיפוי בעץ, יישור השטח והנחת דשא סינטטי והוספת ריהוט גן. תרמו ועזרו לשרונים המעצבת ליאור תירוש, משתלת "ירוק ישראלי" ו"גנים ושושנים" ברמת השרון, כל זה לרווחת החוסים.

**תמונות לפני ובעת הרחבת החצר (משמאל לימין):**



עובדי שרונים בזמן העבודה:



התוצאה הסופית:



**מידע שימושי לתושב**

**11. 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 שייתן 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 לשתיה 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).

## **12. הפרשי מדידה (צריכה משותפת)**

צריכה משותפת הינה ההפרש בין צריכת המים שנמדדת במד המים הראשי לבין צריכת המים הנמדדת במדי המים הפרטיים של הדיירים. צריכה משותפת משמשת בדרך כלל לניקוי הבניין, השקיית הגינה או כל צריכת מים אחרת הנרשמת במד המים הראשי. הצריכה המשותפת מתחלקת באופן שווה בין כל דיירי הבניין אלא אם הגישו הדיירים הסכם חלוקה אחר.

## **13. הקלות והטבות לצרכנים**

### **עדכון נפשות**

מתבצע היום על פי נתוני מרשם האוכלוסין.

תושב המתגורר 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

## שרונים תשתיות מים וביוב דוח שנתי לתושב - 2016

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.

### **14. ביצוע פעולות מהבית או מהנייד**

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

[www.sharonim.org](http://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 מכוונים, 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 לחשבונות 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](mailto:customer@sharonim.org) ולציין שם פרטי, שם משפחה, מספר לקוח וכתובת דואר אלקטרוני אליה תרצו לקבל את החשבון.

#### תיק תושב

#### **איך זה עובד?**

הכניסה באמצעות אתר האינטרנט של שרונים ([www.sharonim.org](http://www.sharonim.org)) ולחיצה על הקישו "תיק תושב" לאחר הזדהות פשוטה באמצעות מספר תעודת הזהות, יפתח בפנייך ריכוז של כל המידע האישי שלך תוכל לצפות במידע על צריכות מים, חיובים, תשלומים, ברור סטטוס הטיפול בפניה שלך.

באם תחליט לשלם חשבון, הרי שהתשלום יתבצע באופן מאובטח. מים וביוב, הנך מקבל גישה לחשבון שלך, תוכל לצפות במידע על צריכות מים, חיובים, תשלומים, ברור סטטוס הטיפול בפניה שלך.

באם תחליט לשלם חשבון, הרי שהתשלום יתבצע באופן מאובטח.

## רמת השרון נלחמת בעולם התחתון

### קמפיין מיוחד להעלאת המודעות לנזק הנגרם מהשלכת מגבונים לחים למערכת הביוב

בעיה שכיחה הגורמת לתקלות חוזרות ונשנות במערכת הביוב נובעת מהשלכתם של מגבונים לחים לאסלה. המגבונים, שאינם מתפרקים ואינם מתכלים, יוצרים סתימות בצנרת הביוב הפרטית ובצנרות הביוב הציבוריות וגורמות לנזקים בשוחות הביוב ולהצפות ביוב. בנוסף לנזק לתשתיות ועלויות התיקון, נוצר מפגע סביבתי חמור הפוגע באיכות חיי כולנו.

"שרונים", החליטה כשירות ליזום קמפיין לציבור להעלות את המודעות לנושא: במהלך שבוע בו חולקו ברחבי העיר אלפי מארזים ממותגים של מגבונים לחים, ובהם הקריאה "זרוק את המגבונים לפח בתום השימוש, ולא לאסלה". כאשר הכותרת המובילה היא "רמת השרון נלחמת בעולם התחתון", והסבר על הנזקים מוצג בצדו האחורי של המארז.

הנזקים שגורמת תופעה זו בנוסף לסתימות, כוללים גם בעיות חמורות של קריסת קווים פרטיים ועירוניים. הנזקים הינם במאות אלפי שקלים וגורמים בכך לבזבז כספי ציבור על תיקון צנרת הביוב וחשש לבעיות תברואתיות ולפגיעה בסביבה עקב דליפת הביוב.

אנו מבקשים מתושבי העיר להקפיד שלא להשליך למערכת הביוב הביתית מוצאי היגיינה ומגבונים לחים ולהשליכם לפח – **את המארז הזה לפח!**



אנו רוצים למנוע זאת, והדבר נמצא בידינו האזרחים.