

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017



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

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



שרונים תשתיות מים וביוב דוח שנתי לתושב - 2017

תושבים יקרים ,

בהתאם לכללי רשות המים (אמות המידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכיה), תשע"א – 2011, הננו מתכבדים להביא בפניכם דוח שנתי המסכם את פעילות תאגיד המים והביוב של רמת השרון בשנת 2017

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 2017 רשמה "שרונים" עמידה ביעדים שהציבה לעצמה :

- שמירה על פחת המים שניצב על 4.1%.
 - שמירה על גבייה במצטבר של 97% ועלייה בגבייה השוטפת ל-89%.
 - תכנון הסטת תשתיות בהתאם לתוכניות נתיבי ישראל (נת"צ כביש 5 מזרחי) ונתיבי איילון (מחלף זמני דרומית גלילת).
 - עמידה באמות המידה והשלמת טיוב נתונים ממרשם האוכלוסין. עמידה באמות מידה הנדסיות.
 - ב-2017 השקיעה "שרונים" כ-11.3 מיליון ₪ בשדרוג תשתיות המים, הביוב והמתקנים .
 - "עמידה בתקני איכות, סביבה ובטיחות גבוהים ושמירה על "תו הזהב" ממכון התקנים הישראלי.
- שרונים משתמשת בשיטות טכנולוגיות של קידוח אופקי, שרוול וניתוח במקומות בהם אפשר ובכך מפחיתה מכמות העבודות המתבצעות בחפירה פתוחה.
- 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.

אילנה, ניצן מנכ"לית

נדב אהרונוסון, יו"ר מועצת
המנהלים

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

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 לוין, 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: 073-2275515 פקס: 073-2275516

פרטי התקשרות:

כתובת המשרד וקבלת קהל:

אויסישקין 5, קומה 2, רמת השרון
ימים א', ד' ו-ה' בין השעות 08:30-17:00

שעות קבלת קהל:

בימים ב' ו-ג' 08:30-18:00

טלפון:

073-2275555

פקס:

073-2275500

1-800-071-499

שרות לקוחות טלפוני (שיחת חינם):

1-800-071-333

מוקד תקלות טלפוני (שיחת חינם):

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

שעות מענה טלפוני לברורים:

ימים ב' ו-ג' 08:30-19:00

ימי א'-ה' בין השעות 08:30-22:00

מענה טלפוני לתשלומים:

יום ו' 08:00-12:00

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

פניות הציבור:

פקס: 073-2275500

דואר אלקטרוני: dana@sharonim.org

בימי שלישי בין השעות 15:00 עד 17:00,

קבלת קהל הנדסה:

מומלץ לתאם פגישה מראש במזכירות הנדסה.

טלפון לתאום – 073-2275555 שלוחה 540.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

2. אספקת המים ופחת

2017	2016	2015	
6,336	6,118	5,660	כמות המים אשר נרכשה מחברת מקורות (באלפי מ"ק)
6,075	5,849	5,448	כמות המים שסופקה לעיר לשימושים שונים (באלפי מ"ק)
4.1%	4.4%	3.7%	פחת מים

3. התפלגות צרכנים:

התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים באלפי מ"ק:

צריכת מים 2017	צריכת מים 2016	צריכת מים 2015	אפיון
49,482 נפש	48,445 נפש	48,142 נפש	גודל אוכלוסייה
3,634	3,543	3,328	צריכה למגורים
390	362	296	גינון ציבורי
185	160	141	מוסדות ציבור
304	302	275	מסחר ומלאכה
1009	978	932	חקלאות
553	504	466	אחר
6,075	5,849	5,449	סה"כ צריכת מים

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

<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>שימושים במים:</u>
16,721	16,192	16,051	צריכת מים למגורים*
437	420	301	גינון ציבורי ומוסדות עירייה
1,085	1,092	1,070	מסחר ומלאכה ותעשייה
104	104	106	חקלאות**
337	113	174	אחרים
44	44	45	ביוב בלבד
<u>18,728</u>	<u>17,965</u>	<u>17,747</u>	סה"כ צרכנים

*כולל מדים ראשיים ומדים נפרדים למים חמים

**שימוש במים שפירים

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

4. מקורות המים של רמת השרון

מקורות אספקת המים

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

- חיבור צפוני (הרצלייה-כרכור) סיפק כ- 21% מצריכת המים העירונית בשנת 2017 – 1,332 אלפי מ"ק.
- חיבור דרומי (בריכות צהלה-רמלה) סיפק כ- 79% מאספקת המים העירונית בשנת 2017 – 5,004 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 265 אלפי מ"ק, כ- 4% מאספקת המים העירונית בשנת 2017.

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 מבטיחים אספקת מים סדירה לעיר גם במצב של תקלה זמנית באספקת המים מחברת מקורות.

יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2017 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.

איכות המים

בשנת 2017 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-32 נקודות, 8 בריכות מים ו-3 חיבורי מקורות, סה"כ 44 בדיקות חודשיות.

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

בדיקות המים נעשות כדלקמן:

בדיקות שגרתיות: 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 2017

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 2017.

חיטוי בריכות לאספקת מים ברמת השרון בשנת 2017

מס"ד	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי
1	נווה גן	1,000	13.3.17
2	מקורות	3,500	7.1.16
3	אוישיקין	2,500	11.3.18
4	אוישיקין	1,000	18.12.17
5	נווה מגן	1,000	24.7.17
6	נווה מגן	2,000	5.6.17
7	תותים	5,000	7.2.18

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

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.

בשנת 2017 הזרימה רמת השרון למט"ש 3.7 מיליון מ"ק שפכים. הספיקה היומית הממוצעת בשנת 2017 עמדה על 10,234 מ"ק, המהווים 85% מהקיבולת של המט"ש. בשנת 2017 פונו מהמט"ש 4,590 טון בוצה. ב- 17% יובש ממוצע לאתר קומפוסט. בשנת 2017, כ-24% מהקולחים שימשו להשקיה חקלאית ללא הגבלה ו-76% שימשו את פרויקט גאולת הירקון.

נתוני השפכים והקולחים בשנת 2017 הינם:

ממוצע שנתי	שפכים	קולחים
צח"ב (mg/l)	330	2.8
צח"כ (mg/l)	844	15.2
מוצקים מרחפים (mg/l)	391	5.1
אמוניה (mg/l)	56	1.1
חנקן כללי (mg/l)	83	4.1
זרחן (mg/l)	8.0	1.0

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.

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.

בשנת 2017 בוצעו 80 דגימות מתוך 88 דגימות מתוכננות ב- 22 בתי עסק.

תכנית ניטור השפכים לשנים 2017-2018 הוגשה לאישור הרשויות – משרד הגנת הסביבה ומשרד הבריאות ואושרה בחודש מאי 2017.

שרונים תשתיות מים וביוב דוח שנתי לתושב - 2017

אירועים בעלי השלכה סביבתית

- * בחודש מאי 2017 בוצעה עבודה להחלפת סגרים. ראשיים בכניסה למכון השאיבה לביוב נווה רום. לצורך ביצוע העבודה היה צורך בסגירת הכניסה הראשית למכון וביצוע מעקף למעבר השפכים למשאבות אשר במכון. ביום 9.5.17 חלה תקלה במשאבות החיצוניות שהזרימו את השפכים דרך המעקף ובעקבות כך נוצרה גלישת שפכים לנקז עירוני סמוך, המזרים את השפכים לכיוון נתיבי איילון. הודעה על התקלה נמסרה לרשויות. בשעות הערב של אותו יום נבנתה חסימה בוואדי בסמוך לכיכר המחנות אשר מנעה את המשך הזרימה של השפכים לתעלות הניקוז של נתיבי איילון. יום למחרת, 10.5.17, חזר מכון השאיבה לפעילות רגילה ושפכים במאגר שיצרנו, נשאבו והועבר למכון.

תוכנית אב לביוב

- תוכנית האב לביוב אשר בוצעה בשנת 2010 אושרה ע"י ועדת המשנה לביוב ועברה ליחידת הממונה ולדין במילת"ב. בשנת 2018 מתוכנן לבצע עדכון לתוכנית האב לביוב.



שרול קו ביוב ברחוב אני מאמין



החלפת קו מים ברחוב אני מאמין

6. שיקום ופיתוח תשתיות 2017

בשנת 2017 השקיעה החברה 11.3 אלפי ₪ בשיקום ופיתוח תשתיות. בין הפרויקטים:

פרויקטים במתקנים:

- הסתיימו עבודות לאיטום בריכת נווה גן.
- בוצע שינוי בתפעול בריכת התותים הישנה וברכה זו נותקה ממערכת אספקת המים הסדירה. הברכה תשמש כמאגר בעת חרום.
- במכון השאיבה לשפכים בנווה רום בוצעו עבודות לשדרוג סגרים ראשיים.

פרויקטים של שדרוג צנרת:

- שודרגו תשתיות הביוב ברחובות שכונת נווה רום בטכנולוגיית השרול.
- שודרגו תשתיות המים ברחובות כצלסון ושיבולת

שרונים תשתיות מים וביוב **דוח שנתי לתושב - 2017**

- שודרגו קווי ביוב ברחובות: השרון, אני מאמין, סיני, חרמון והבושם תוך שימוש בשיטת השרוול, וברחובות הבנים, למרחב, ריינס בשיטת הניתוך.

פרויקטים של פיתוח צנרת:

- הונחה צנרת מים חדשה בקוטר 500 מ"מ לאורך רחוב השרף, כ – 1250 מטר, בשיטת הקידוח האינטגרלי (HDD). לצורך ההנחה נחפרו שישה בורות קידוח לאורך התוואי. קוטר הצנרת בהתאם לתוכנית האב למים לצורך הגברת אספקת המים למערב העיר בלחצים ובאמינות הנדרשת. הפרויקט יסתיים ב – 2018.
- הונחה צנרת מים חדשה באזור החקלאי ברחוב האלה.
- הונחה צנרת ביוב חדשה בשדרות מאיר עמית במסגרת תכנית ר.ש. 760 (צפון גלילות).



שיקום שוחות בעיר

7. תכנית השקעות 2018

סה"כ השקעה בתשתיות מתוכננת כ-12 מיליון ₪.

פרויקטים במתקנים:

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

שרונים תשתיות מים וביוב דוח שנתי לתושב - 2017

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.

פרויקטים לשדרוג תשתיות בעיר:

- ברחובות הבאים מתוכנן להתבצע שדרוג צנרת מים ושדרוג צנרת ביוב בשיטת השרוול (שלא בחפירה): הדיה, לבונה, הנוטר, שמגר, השומר, השופטים בין הנוטר לשומר, מייסדים, מחתרת פלמ"ח, כ"ט בנובמבר, בנימיני, בן שלום, ירדן.
- ברחובות הבאים מתוכנן להתבצע שדרוג צנרת מים: הנטף, חרמון, נהרדעה, סמטת הדר, סמטת תרבות, וסמטאות ורד, איריס, חרצית.

8. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשרותי הביוב

מים:

בשנת 2017 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 בקוויים או מהפסקות כתוצאה משדרוג קוויים/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 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 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. בשנת 2017 התרחשה תקלה בזמן עבודות במכון השאיבה בנווה רום, תיאור האירוע בפרק 5.

פניות למוקד תקלות

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

סה"כ פניות למוקד תקלות:

	שנת 2017	שנת 2016	שנת 2015	
מים	891	926	1,132	
ביוב	1,343	1,055	713	
סה"כ	2,244	1,981	1,845	

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

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. 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 סטטוס הפניות הפתוחות.

בחלק מהמקרים נדרש להחזיר מצב לקדמותו כלומר טיפול בכביש או במדרכה. השלמת אירועים אלה נמשכת כ- 48 שעות ולעיתים יותר מכך זאת בהתאם לתנאים בשטח ולדרישות מחלקת כבישים.

פירוט קריאות בנושא רשת הביוב בשנת 2017

נושא	2015	2016	2017
סתימות/הצפות	521	749	980
ריחות	60	61	77
מכסים שבורים/פתוחים	68	125	156
שקיעות בקרבת מערכות ביוב	64	94	97
גלישת ביוב (קטגוריה חדשה)		26	33
סה"כ	713	1055	1,343

פירוט קריאות בנושא רשת המים בשנת 2017

נושא	2015	2016	2017
פריצות בקווים ראשיים	173	153	175
נזילות פרטיות	171	193	54
נזילות לפני המד	544	414	440
איכות מים	24	29	70
לחץ מים נמוך	130	87	98
שיבר לא סוגר	49	34	33
זרימת מים בכביש	38	16	21
סה"כ	1,132	926	891

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

9. 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 מידית 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:

2017	2016		
8,800	8,779	IVR	תשלומים
18,849	16,427	אינטרנט	
4,432	4,122	מענה אנושי	
3,168	3,646	נושאי גביה	נושאים אחרים
14,697	19,959	ברור חשבון	
1,239	1,069	נזילה	
3,547	2,451	עדכון נפשות	
2,711	1,069	החלפות דייר	
1,556	1,205	הוראות קבע	
71	44	ברור חיוב	
53	56	תיקון צריכה	
21	19	הצלבה	
10	21	בוררות	
237	252	פניה להנדסה	
50	25	עדכון פרטים	
8	8	הפניה למנהל	
253	61	חשבון מים חזר בדואר	
59,702	59,213		סה"כ

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

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

2017	2016	אופן קבלת הפניה
6,471	6,370	ביקור אישי במשרדי החברה
1,873	1,147	פניות במייל
2,461	1,831	פניות בטלפון
804	882	פניות בפקס
134	711	פניות בדואר

10. 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.

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 (משוּיך). 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 ההערכה.

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

שרונים תשתיות מים וביוב
דוח שנתי לתושב - 2017

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.

11. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה

שרונים נדרשה לשלם בשנת 2017 פיצויי ל – צרכן אחד. סכום הפיצוי הכולל עמד על 50 ₪ .

12. 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: ביטחון ובריאות, 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 – 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 - 2017

תחנה לחלוקת מים, בתרגיל הכנה

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.

בנכס שאין בו נפשות הרשומות במרשם האוכלוסין ולא התקבלו מסמכי אי הקצאה מספר הנפשות המוכר הינו 2 נפשות.

הטבה לאוכלוסיות מיוחדות

שרונים מקבלת עדכון חודשי מרשות המים על הזכאים הנוספים להם ניתנת הטבה ומועד התחלת זכאותם וכן עדכון לגבי הזכאים הנגרעים מהרשימה. שרונים מעדכנת נתוניה בהתאם וכן מעדכנת את הזכאי או מיופה הכוח 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.

14. 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 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 שעליך 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.