



שרונים תשתיות מים וביוב

דוח שנתי לשנת 2024 בתחום הנדסה, תפעול תחזוקה ועמידה באמות מידה

אפריל 2025

תוכן עניינים :

1. מקורות המים	: עמ' 2
2. איכות המים	: עמ' 2
3. מערך אספקת מים ברמת השרון	: עמ' 3-6
4. מערכת הביוב	: עמ' 6-8
5. תכניות אב	: עמ' 9
6. פחת מים	: עמ' 10
7. מדי מים	: עמ' 11
8. תקלות ומפגעים ברשתות המים והביוב	: עמ' 11-12
9. אחזקה ותפעול מתקנים	: עמ' 12-13
10. השירות לצרכן	: עמ' 14-16
11. השקעות 2024	: עמ' 16

טבלאות:

טבלה מס' 1 : תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון :	עמ' 3
טבלה מס' 2 : רכישת מים ממקורות :	עמ' 4
טבלה מס' 3 : התפלגות צריכת המים לפי מגזרים שונים:	עמ' 4
טבלה מס' 4 : נתוני בריכות לאספקת מים :	עמ' 5
טבלה מס' 5: נתוני משאבות לאספקת מים :	עמ' 6
טבלה מס' 6 : נתוני השפכים והקולחים בשנת 2022 :	עמ' 10
טבלה מס' 7 : פחת מים :	עמ' 10
טבלה מס' 8 : גיול מדי מים:	עמ' 11
טבלה מס' 9 : פירוט קריאות בנושא רשת ביוב:	עמ' 11
טבלה מס' 10 : פירוט קריאות בנושא רשת המים :	עמ' 11
טבלה מס' 11 : פירוט צריכות חשמל לשנים 2021-2024 :	עמ' 13
טבלה מס' 12 : פירוט השקעות 2024 :	עמ' 16

1. מקורות המים

מערכת המים ברמת השרון ניזונה כולה מאספקת מים מחברת מקורות .

2. איכות המים

בשנת 2024 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 .

הבדיקות מתחלקות לשני סוגים:

- בדיקות מיקרוביאליות הכוללות ערכי כלור חופשי, עכירות ונוכחות קוליפורמים .
- בדיקות כימיות הכוללות נוכחות מתכות ברשת, פלואוריד וטריהלומתנים (שאריות חומרי חיטוי) .

דיגום המים מתבצע ע"י קבלן חיצוני (דוגם מוסמך מאושר ע"י משרד הבריאות) על בסיס הזמנת עבודה בהנחיה וניהול של מנהל רשת המים בחברה .
בדיקות מיקרוביאליות נבדקות באופן שוטף ברשת המים העירונית ב-38 נקודות, 7 בריכות ו-3 חיבורי מקורות, סה"כ כ-48 בדיקות בחודש בממוצע.

תדירות בדיקות כימיות:

פלואוריד 8 פעמים בשנה בנקודה אחת ברשת.
מתכות ברשת (עופרת, ברזל, נחושת) פעמיים בשנה, כל פעם בעשר נקודות שונות ברשת.
טריהלומתנים פעמיים בשנה בנקודה אחת ברשת.
שרונים מקיימת ניטור רציף של כלור חופשי ועכירות בכל נקודות יציאת המים מהמתקנים לרשת האספקה.
בשלושה מתקנים (מתקן נווה גן המספק מים לשכונת נווה גן בלבד, תחנת התותים המספקת מים למערב העיר ומכון נדב המספק מים לאזור הלחץ הגבוה במרכז העיר) קיימת האפשרות להוסיף היפוכלורית (חומר חיטוי) במקרה שרמת החיטוי במים המסופקים מחברת מקורות קטנה מהערכים הנדרשים. בנוסף, קיימת בשרונים עגלת הכלרה ניידת לצורכי חירום .

חיטוי בריכות המים מתבצע אחת לשנה עבור מקור אספקה מעורב (קידוחים/כנרת/התפלה) ואחת לשנתיים עבור אספקה ממתקני התפלה בלבד. החל משנת 2023 הוחלט בשרונים לבצע חיטוי אחת לשנה בכל הבריכות ללא קשר למקור האספקה. חיטוי בריכות המים מתאפשר בחודשים בהן יש צריכת מים נמוכה יחסית בכדי לא לפגוע ברציפות האספקה. להלן פירוט החיטויים שבוצעו בשנת 2024:

מס"ד	מתקן	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי	מקור המים
1	נווה גן	נווה גן	1000	12.2.24	התפלה
2	נדב	מקורות	3500	21.2.24	מעורב
3	נדב	אוסישקין גדולה	2500	16.1.24	מעורב
4	נדב	אוסישקין קטנה	1000	4.3.24	מעורב
5	נווה מגן	נווה מגן גדולה	1000	26.2.24	התפלה
6	נווה מגן	נווה מגן קטנה	2000	27.3.24	התפלה
7	תותים	תותים	5000	13.3.24	התפלה

להלן סיכום הדיגומים שבוצעו ברשת אספקת המים בשנת 2024 (מיקרוביאלי):

טבלה מס' 1: תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון

סוג נקודה	סך דגימות שנעשו	מספר דגימות מתוכן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה
רשת	578	576	574	99.00	2	0.40
כניסה	40	41	41	100.00	0	0.00
	618	617	615	99.70	2	0.30

מז"חים

אביזר מונע זרימה חוזרת (מז"ח) - מז"ח הוא אביזר שתפקידו למנוע חדירת מים שאינם ראויים לשתייה לרשת מי השתייה העירונית. התקנתו מחויבת על פי החוק בכל נקודה ברשת המים בה עלולה להיווצר חדירה שכזאת. ברמת השרון מותקנים מז"חים בכ-40 בתי עסק ברחבי העיר דוגמת מוסכים ותחנות דלק ועוד כ-10 מז"חים בשטחים החקלאיים. כמו כן, מותקנים מז"חים ראשיים ב-6 ראשי קווים המשמשים צרכנים חקלאיים. מז"חים מותקנים גם במכוני השאיבה לביוב המקבלים הזנת מי רשת ובמתקן לטיהור שפכים של רמת השרון. שרונים מקיימת מעקב שוטף אחר תקינות המז"חים.

3. מערך אספקת המים ברמת השרון

3.1 אספקת המים מתקבלת משלושה חיבורי מקורות:

- חיבור צפוני (הרצלייה -, יא"מ צפון ירקון) סיפק כ- 21% מצריכת המים העירונית בשנת 2024.
- חיבור דרומי (בריכות צהלה , יא"מ דרום ירקון) סיפק כ- 73% מצריכת המים העירונית בשנת 2024.
- חיבור נווה גן ממוקם על אותו קו המזין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, סיפק כ- 6% מצריכת המים העירונית בשנת 2024.

3.2 להלן כמויות המים השנתיות שנרכשו ממקורות בשלוש השנים האחרונות:

טבלה מס' 2: רכישת מים ממקורות

2024	2023	2022	2021	2020	
6,252	656,2	6,183	6,227	5,745	כמות המים אשר נרכשה מחברת מקורות (באלפי מ"ק)
6,007	6,073	5,927	6,047	5,539	כמות המים שסופקה לעיר לשימושים שונים (באלפי מ"ק)

אספקת המים מתפלגת לשימושים השונים, מרבית הצריכה הינה למגורים, והיתר לחקלאות (כ- 619,000 מ"ק), גינון ואחרים.

טבלה מס' 3: התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים (כמויות מים באלמ"ק)

אפיון	צריכת מים 2020	צריכת מים 2021	צריכת מים 2022	צריכת מים 2023	צריכת מים 2024
צריכה למגורים	3,605	3,858	3,852	3,942	3,977
גינון ציבורי	336	430	420	374	411
מוסדות ציבור	181	219	204	201	223
מסחר ומלאכה	221	225	240	266	231
חקלאות	631	734	629	687	619
אחר	565	581	582	603	546
סה"כ צריכת מים	5,539	6,047	5,927	6,073	6007

3.3 רשת המים

ברמת השרון כ- 106 ק"מ של צנרת ראשית להולכת מים (בקוטר 3" ומעלה) . כ-40 ק"מ מתוכה צנרת ישנה ששודרגה לצנרת חדשה מקום התאגיד ועד סוף 2024. כ-10.5 ק"מ של צנרת חדשה נוספה עד היום לרשת המים במסגרת עבודות פיתוח. כ- 27.5 ק"מ מעבר לשנות הקיים.

3.4 איגומים

ברמת השרון קיימות 7 בריכות לאספקת מים:

טבלה מס 4: נתוני בריכות לאספקת מים

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

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

3.5 תחנות שאיבה מים

קיימות 6 תחנות שאיבה למים לפי הפרוט שלהלן:

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

טבלה מס' 5: נתוני משאבות לאספקת מים

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

3.6 יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2024

היה בחודש יולי, בו עמדה הצריכה היומית הממוצעת על 21,615 מ"ק ביום.

יכולת האספקה המקסימלית השעתית של חיבור צפון היא כ- 440 מק"ש, של חיבור דרום כ- 1,700 מק"ש ושל חיבור נווה גן כ- 110 מק"ש. נפח האיגום הקיים מאפשר אספקה סדירה גם בימי השיא.

3.7 פריסת הלחצים בעיר

רמת השרון מחולקת ל-3 אזורי לחץ עיקריים ועוד אזור לחץ משני בשכונה אחת:
אזור לחץ מערב העיר, עומד של +95, אזור לחץ גבוה אוסישקין, עומד של +125 ואזור לחץ מזרח העיר, עומד של +75.
שכונת נווה גן משמשת אזור לחץ נפרד עם מקור אספקה נפרד בעומד של +85.

מכון התותים אחראי על רמת הלחץ במערב העיר וכן במזרח העיר יחד עם בריכות נווה מגן. מכון נדב (אוסישקין) מספק מים לאזור הלחץ הגבוה במרכז העיר.

3.8 אמינות אספקת המים

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

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

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

כל רשתות המים בעיר הן טבעיות.

4. מערכת הביוב

4.1 קווי הולכה ואיסוף של ביוב

ברמת השרון כ-104 ק"מ של צנרת ראשית להולכת ביוב. כ-32 ק"מ צנרת ישנה שודרגה לצנרת חדשה מקום התאגיד ועד סוף 2024 והונחה צנרת חדשה באורך כולל של כ-6.5 ק"מ.

כ-29 ק"מ צנרת היא מעבר לשנות הקיים.

4.2 תחנות שאיבה לביוב

התאגיד מפעיל ומתחזק ארבע תחנות שאיבה לביוב:

- תחנת נווה רום היא הגדולה ביותר וסונקת מעל – 50% מהשפכים של העיר אל המט"ש.
- תחנת נווה גן סונקת את שפכי שכונת נווה גן והכפר הירוק אל המט"ש.
- תחנת הרצוג סונקת את שפכי מתחם גלילות צפון ומחנות הצבא אל תחנת נווה רום. במרץ 2025 מרכז "ביג פאשן" נפתח והתחיל להזרים שפכים לתחנה זאת.
- תחנת ארנה סונקת את שפכי צפון מזרח העיר אל המט"ש.

4.3 מערכת להובלת שפכים (אמינות סילוק שפכים)

- בכל תחנות הביוב קיימים דיזל גנרטורים ומשאבות חרבות לטובת אמינות סילוק השפכים.
- קיימות 3 שוחות ברשת הביוב, בהן מותקנים מכשירים למדידת מפלס השפכים, המתריעים כאשר גובה מפלס השפכים מגיע לערך שנקבע. כל המערכות עובדות ומשדרות באופן רציף ל"ענן" של החברה שהתקינה את המערכות. הנתונים

מועברים באופן שוטף למחשבי התאגיד ולעובדים רלוונטיים יש אפשרות לצפות בנתונים דרך הטלפון הסלולארי.

- להלן קישור לאתר החברה לתקנות למניעת זיהום ע"י שפכים:
- [מערכת להולכת שפכים | שרונים תשתיות מים וביוב \(sharonim.org\)](https://sharonim.org)

4.4 פעולות למניעת חיבור מערכות ניקוז למערכות הביוב

בעקבות ניתוח של כמויות הנגר העילי הזורמות למערכות הביוב העירוני בזמן של סופות גשם, בצעה שרונים בשנת 2024 בדיקות עשן במערב העיר, באזה"ת נווה מגן ובשכונת נווה גן כדי לאתר כניסות של מי נגר למערכות הביוב.

בעקבות הבדיקות אותרו מוקדי כשל הן בשטחים הציבוריים והן בשטחים הפרטיים. כל הליקויים בשטחים הציבוריים טופלו ע"י קבלן התאגיד. בשטחים הפרטיים תוקנו עד היום כמחצית מן הליקויים. המקור העיקרי לחדירת מי נגר למערכת הביוב העירונית הוא צרכני הקצה, דהיינו בתי התושבים, ולכן התאגיד פועל לתיקון כלל הליקויים בשטחים הפרטיים בתיאום עם התושבים.

4.5 דיגום שפכי תעשייה

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

מטרות ניטור השפכים הן:

למנוע נזק למערכת הולכת הביוב - צנרת, מכוני שאיבה, בכך למנוע נזק לציבור ולסביבה .
למנוע נזק ופגיעה בתהליכי הטיפול בשפכים במתקן לטיפול שפכים (מט"ש). הטיפול במט"ש הינו בין היתר טיפול ביולוגי אשר רגישותו רבה ופגיעה בו עלולה לגרום לכך שהקולחים לא יעמדו בתקנות.

בשנת 2024 בוצעו 63 דגימות מתוך 63 דגימות מתוכננות ב- 16 בתי עסק.

4.6 מט"ש רמת השרון

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

שרונים נמצאת במהלך הגדלה ושדרוג המט"ש שהחל כבר ב 2022 וימשך מספר שנים. בשנת 2024 הותחל בשדרוג ריאקטור אחד מתוך שניים הקיימים במט"ש ולצורך כך הוקם והופעל במהלך 2024 ריאקטור זמני בשטח של מאגר חירום. שיקום הריאקטורים מתוכנן להסתיים עד סוף שנת 2025. בשנת 2025 מתוכנן להקים בשטח המט"ש תא מגע לכלור לשיפור איכות הקולחים וכן מתוכנן לשדרג

בשנת 2024 הזרימה רמה"ש כ- 4.0 מלמ"ק שפכים, מתוכם יוצרו קולחים בכמות דומה, כ-82 אלמ"ק הוזרמו להשקיה חקלאית ללא הגבלה וכ- 3.9 מלמ"ק הוזרמו לנחל הירקון .

טבלה מס' 6: נתוני השפכים והקולחים בשנת 2024

קולחים מקסימום דרישה בתקנות	קולחים ממוצע דרישה בתקנות	קולחים בפועל ממוצע	שפכים דרישה בתקנות	שפכים בפועל	פרמטרים לאיכות (ממוצע שנתי)
15	10	10	ללא	326	(mg/l) צח"ב
100	70	90	800	782	(mg/l) צח"כ
15	10	25	400	437	מוצקים מרחפים (mg/l)
2.5	1.5	30	ללא	59	(mg/l) אמוניה
15	10	35	50	77	חנקן קילדהל (mg/l)
2	1	1.7	15	7.2	(mg/l) זרחן

5 תכניות אב

5.1 תכנית אב למים הצופה את התפתחות העיר לשנים 2030 עד 2040 אושרה ברשות המים באוקטובר 2016. אישור סופי ניתן במאי 2017. עדכון תכנית האב בוצע במחצית השנייה של 2024 ומתוכנן לשיפוט ברשות המים במהלך 2025. התוכנית לוקחת בחשבון את התפתחות העיר המסיבית המתוכננת במספר מתחמים עיקריים: תמ"ל 3007 (גלילות דרום), ר"ש 1084 (רצועת הנופש), מ"ש 1 (תע"ש) ור"ש 760/616 (גלילות צפון).

5.2 תכנית אב לביוב- התכנית עודכנה בסוף שנת 2018. עדכון תכנית האב מתבצע בימים אלו והיא מתוכננת לשיפוט ברשות המים במהלך 2025. סיום הכנת התוכנית מתעכב זמן רב בגלל אי ודאות בנוגע לפתרון הקצה- יכולת מט"ש רמת השרון לקלוט את שפכי המתחמים המתוכננים וכן הפניית שפכי מערב רמת השרון לאיגודן. נושאים אלו עדיין לא קבועים במסגרת של לוח זמנים מוסכם ומוסדר על כלל גופי הממשלה האחראיים כגון רמ"י ורשות המים.

6 פחת מים

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

טבלה מס' 7: פחת מים

שנה	פחת מים שנתי
2009	21.4%
2010	15.6%
2011	9.6%
2012	6.4%
2013	5.7%
2014	3.6%
2015	3.7%
2016	4.4%
2017	4.1%
2018	4.5%
2019	3.2%
2020	3.5%
2021	2.8%
2022	4.1%
2023	3%
2024	3.9%

7 מדי מים

מספר מדי המים באחריות שרונים עומד על כ- 19,000 מדים.

משנת 2022 שרונים החלה בהתקנת מדי קר"מ (קריאה שמשודרת באופן רציף למחשבי החברה).

עד היום הותקנו כ-14,000 מדי קר"מ. עד סוף שנת 2025 מתוכננת התקנה של כ- 5,000 מדים נוספים באזור המזרחי של רמת השרון.

להלן טבלה המתארת את גיל מדי המים בעיר בהתפלגות לפי שנת התקנת המד. המדים משנים 2015-2017 שטרם הוחלפו מותקנים בבניינים המיועדים להריסה ובניה מחדש (רחוב אילת, שח"ל וסמטת המעלות).

טבלה מס 8: גיול מדי מים

שנה	75	100	1000	150	200	300	400	600	סכום כולל
2019	293	77		5	16	38	10	8	447
2020	1559	111		40	30	99	22	3	1864
2021	1371	62		50	44	66	13	3	1609
2022	2203	84		27	12	26	10		2362
2023	1405	61	1	10	19	18	5	2	1521
2024	9078	537		74	29	37	13	5	9773
2025	1649	254		33	24	19	4		1983
סכום כולל	17558	1186	1	239	174	303	77	21	19559

פירוט תקלות

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

טבלה מס 9: פירוט קריאות בנושא רשת הביוב

נושא	2020	2021	2022	2023	2024
סתימות/הצפות	721	595	608	406	209
ריחות	95	68	49	24	262
מכסים שבורים/פתוחים	167	131	116	45	29
שקיעות בקרבת מערכות ביוב	148	104	86	56	104
גלישת ביוב	7	3	8	1	11
סה"כ	1,138	901	867	532	615

טבלה מס 10: פירוט קריאות בנושא רשת המים

נושא	2020	2021	2022	2023	2024
פריצות בקווים ראשיים	145	110	54	118	220
נזילות פרטיות	133	136	87	4	4
נזילות לפני המד	409	314	266	153	263
איכות מים	41	31	27	4	34
לחץ מים נמוך	98	57	105	58	206
שיבר לא סוגר	36	42	31	23	38
זרימת מים בבביש	20	28	53	33	57
סה"כ	882	718	623	393	822

9. אחזקה ותפעול מתקנים

9.1 כללי

בדיקות שנתיים מתבצעות בכל מכוני המים והביוב לפי הפירוט הבא:

- בדיקה תרמית של לוחות חשמל כולל ניגוב אבק וחיזוק ברגים.
- בדיקת רכזות אש וציוד כיבוי אש (מטפים וכו.).
- בדיקת מתקני הרמה (להרמת משאבות בעת הצורך)
- תאורה ותאורת חירום.
- גנרטורים.
- סולר- בדיקה, החלפה וסינון לפי הצורך.
- מבדק בטיחות

כל הבדיקות מבוצעות ע"י קבלנים חיצוניים ייעודיים.

השנה בוחנת שרונים התקשרות עם קבלן לאחזקת מכוני השאיבה אשר יבצע את כלל הבדיקות שפורטו לעיל ובכך יהיה ניתן לחסוך בעלויות.

9.2 מעקב אנרגיה

בשנת 2023 בוצעה בשרונים עבודה מקיפה שבחנה אפשרויות לחיסכון באנרגיה. אחת ההמלצות העיקריות היא למלא את בריכות נווה מגן, המספקות מים לאזור מורשה, בלחץ קו מקורות האזורי במקום מהמשאבות המותקנות במתקן התותים. בשנת 2024 בוצעו העבודות המאפשרות את ההזרמה הנ"ל והיא פועלת מזה כחצי שנה.

בשרונים מתבצע מעקב שוטף אחר חשבונות החשמל שמשלמת החברה בגין השימוש בחשמל במכוני השאיבה. שרונים בוחנת השנה אפשרות להחלפת חברת חשמל בספקי חשמל פרטיים, צעד שיכול להקטין את עלויות רכישת החשמל בכ- 7%.

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

בשנת 2024 צריכת החשמל הייתה 1,393,093 קו"טש כאשר 81% מהשימוש בצריכה היה בשעות השפל.

10. השירות לצרכן

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

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

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

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

להלן נתוני אגף שירות לקוחות עבור שנת 2024:

מספר הפניות שהתקבלו בחברה בשנת 2024:

בשנת 2024 התקבלו בחברה **61,751** פניות לבירורים, עדכונים ותשלומים מכלל ערוצי התקשורת באופן הבא:



פניות טלפוניות:

11,550

פניות לבירורים/עדכונים
86% מהפניות הטלפוניות

13,407

סה"כ פניות טלפוניות
22% מכלל הפניות בשנת 2024

01:37

זמן המתנה ממוצע
דקות למענה טלפוני

1,857

פניות לתשלומים
14% מהפניות הטלפוניות

פניות פרונטליות:

3,743

סה"כ פניות פרונטליות
6% מכלל הפניות בשנת 2024

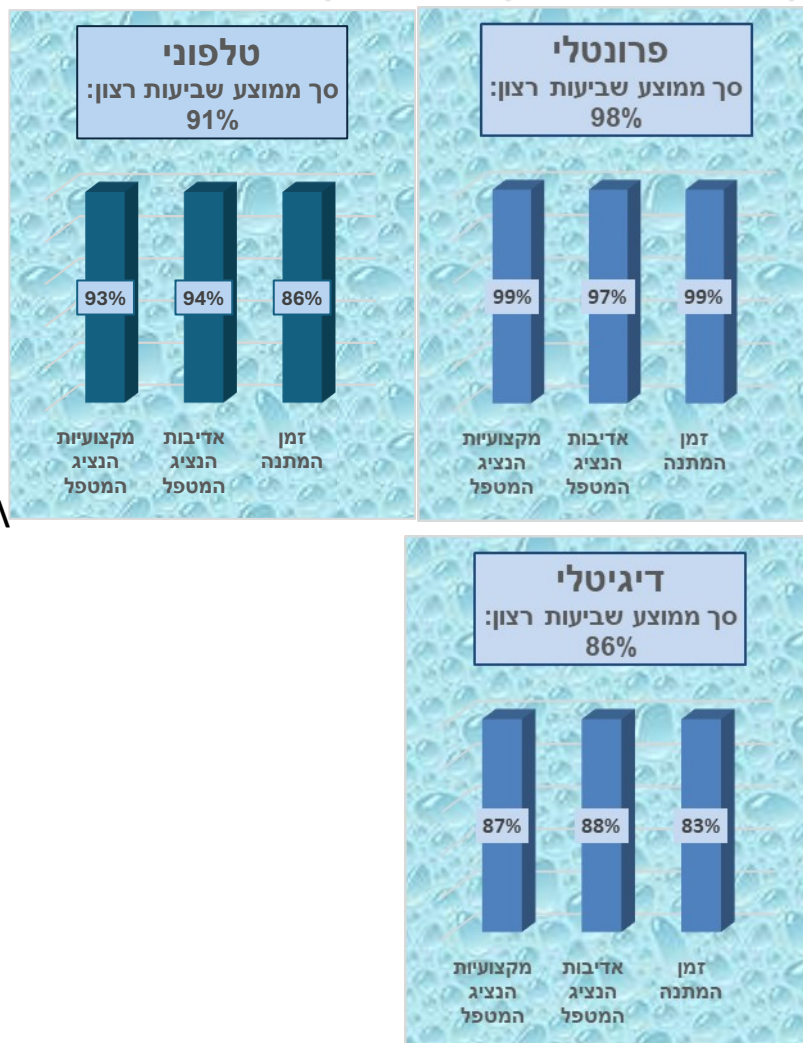
1,180

פניות לתשלומים
32% מהפניות הפרונטליות

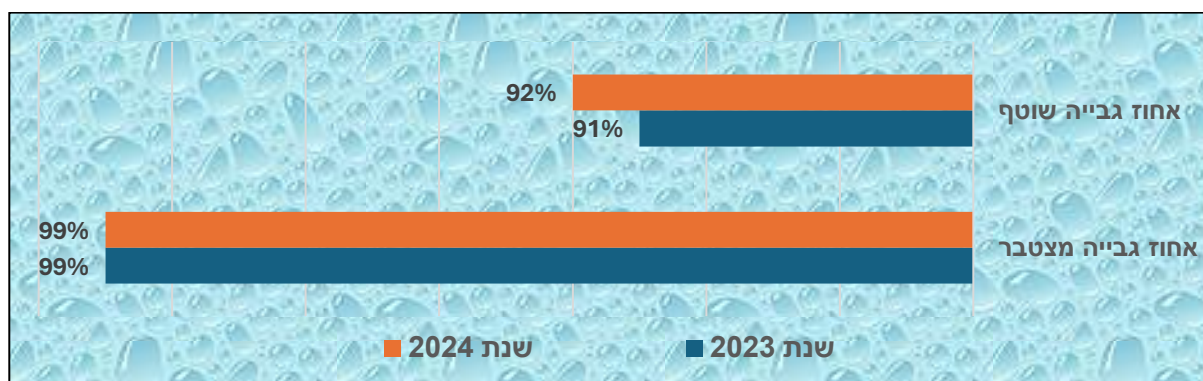
2,563

פניות לבירורים/עדכונים
68% מהפניות הפרונטליות

סך ממוצע שביעות רצון משירות הלקוחות בשנת 2024 הינו: 92%



נתוני הגביה בחברה בשנת 2024:



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

11. השקעות 2024

בשנת 2024 השקיעה שרונים כ-8.5 מיליון ₪ בשדרוג ופיתוח צנרת ומתקנים לפי הפירוט הבא (מלש"ח):

חשמל ובקרה מכוני מים- 0.5

מתחם הצעירים- 1.5

שדרוג צנרת מים רח' השופטים- 2.0 מלש"ח

שרוול צנרת ביוב- 0.5

קו ביוב ראשי עוקף בית עלמין- 3.5

מערות טיפול בריח מכוני ביוב- 0.5

להלן הפרויקטים העיקריים המתוכננים בשנת 2025:

להלן הפרויקטים העיקריים המתוכננים בשנת 2025:

- מתקנים (עלות כ- 4 מלש"ח):
שדרוג מערכות חשמל ובקרה במתקני מים וביוב
- שדרוג צנרת מים וביוב (עלות כ-3.0 מלש"ח):
- מתחמים בראשית ואילת ב' משותף עירייה- שרונים (עלות כ- 1.5 מלש"ח).
- כמו כן כ- 3.0 מלש"ח מדי קר"מ וכ-3.5 מלש"ח במט"ש

הכינו: קובי אופיר, מנהל אגף הנדסה ואורית ברמן, מנהלת אגף שירות לקוחות ודיגיטל

דרכי התקשרות להגשת פניות ותלונות בתחום ההנדסי

פניות למחלקת הנדסה: טלפון לתאום – 073-2275555 שלוחה 540 .

פניות בכתב ניתן לשלוח לכתובת: אוסישקין 5, קומה 2, ת.ד.108, רמת השרון

: customer@sharonim.org דואר אלקטרוני

פניות בפקס: 073-2275500