

## דו"ח שנתי לצרכנים 2013

בהתאם להוראות סעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011. הרינו מתכבדים להגיש דו"ח שנתי לצרכנים בדבר פעילותו של התאגיד לשנת 2013:

### 1. רקע ומידע כללי

- תאגיד "מי תקווה" אשר הוקם בינואר 2013, עוסק בתחזוקה, שדרוג ופיתוח של צנרות המים והביוב בגני תקווה. בהיותו גוף ציבורי, תאגיד "מי תקווה" פועל בשקיפות מלאה מול צרכניו. בין היתר, מתחייב התאגיד לספק לתושבי גני תקווה מים ושירותי ביוב באיכות, ביעילות ואמינות, תוך הקפדה על מעורבות והתחשבות בערכים חינוכיים של חיסכון במים ושמירה על איכות הסביבה. העברת האחריות השוטפת של תחומי המים והביוב מידי מועצה מקומית גני תקווה לידי "מי תקווה" מאפשרת התייעלות כספית, השקעות במערכות ובתשתיות, תחזוקה ראויה של המתקנים והצנרת הפזורים ברחבי גני תקווה וכמובן שיפור איכות השירות לתושבים ולבתי העסק הפועלים בה. כל ההכנסות הנובעות מאגרות ומהיטלי המים והביוב מופנות ישירות לתאגיד, ומשמשות לתפעול ולפיתוח תשתיות המים והביוב בגני תקווה. תאגיד "מי תקווה" משרת את תושבי גני תקווה ובתי העסק הפועלים בה, סה"כ כ- 15,000 אלף תושבים וכ- 5,000 צרכנים.

### **חברי הנהלה:**

- רז"ח חן קרמר – יו"ר דירקטוריון וחבר ועדת התקשרויות ומכרזים (נציג מועצה מקומית גני –תקווה).
- מר מיקי אדלר- דירקטור ויו"ר ועדת ביקורת (נציג ציבור).
- גב' ורד דותן- דירקטורית וחברת ועדת התקשרויות ומכרזים (נציגת ציבור).
- עו"ד כרמית כהן- דירקטורית יו"ר ועדת התקשרויות ומכרזים(נציגת ציבור).
- **בהמשך צפויים להצטרף דירקטורים נוספים.**

- מר אילן בר- מ"מ מנכ"ל.

### **פרטי התקשרות:**

- רחוב הגליל 48 גני תקווה 5590000, טלפון: 03-6352407, פקס: 03-5089990

## 2. נתונים כלליים

- בשנת 2013 סיפקה "מי תקווה" לצרכניה 1,112,180 קוב מים.
- פחת מים (ההפרש בין כמות המים המסופקת לכמות שנרכשה מחברת מקורות) לשנת 2013 עמד על 3.3% בלבד.
- יובהר כי 100% מכמות המים הנצרכים בגני תקווה רוכש התאגיד מחברת "מקורות".
- פחת הגבייה לשנה זו (ההפרש בין סה"כ חיובי המים והביוב לסכומים שנגבו בגינם) עומד על 3% בלבד.
- להלן התפלגות ומספר הצרכנים של התאגיד:

מגורים	גינון ציבורי רשות מקומית	מוסדות רשות מקומית	בתי מרחץ מקוואות	מסחר ומלאכה	בניה	כל צריכה אחרת
4,781	82	46	3	114	24	14
סה"כ 5,067						

- "מי תקווה" פועלת לשמירה על איכות הסביבה, תוך מתן מענה מהיר לתקלות מים וביוב, זאת על מנת לצמצם ככל שניתן את משך הזמן של דליפות מים ובכדי למנוע גלישות ביוב ומפגעי סביבה.
- להלן פירוט כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת הדוח ושבכוונתה לערוך בשנה הנוכחית:
  - השקעות בשדרוג - שדרוג מכוני מים וביוב החלפת ציוד מכני למניעת תקלות.
  - השקעות בפיתוח - תכנון וביצוע קווי מים וביוב כולל תכנון תחנת שאיבה במתחם 6716 ו-6717.
  - השקעות נוספות- הכנת מסד נתונים למימוש מערכת GIS, החלפה שוטפת של מדי מים והתקנת מדים ראשיים דיגיטליים מתקדמים, חידוש תכנית אב למים וביוב.

- להלן פירוט כללי של השיבושים והתקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב, בשנת 2013 הדוח ואופן הטיפול בהם:

תקלות ביוב		תקלות מים	
122 סתימות	סתימות ביוב	17 תקלות	פיצוץ מים בקטרים קטנים
		2 תקלות	פיצוץ מים בקטרים בינוניים/ גדולים

- תקלות המים טופלו תוך זמן מינמלי וכמעט ללא הפסקות מים, וזאת ע"י חפירה, איתור הדליפה ותיקון הצנרת.

- תקלות הביוב טופלו לרוב ע"י הגעת ביובית ופתיחת הסתימות בלחץ מים.

- להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן לשנת 2013, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים:

סה"כ פניות	זמן המתנה ממוצע (דקות)	סוג השירות	
2,180	02:00	מוקד חיצוני	בירור טלפוני
3,750 <sup>e</sup>	00:10	מוקד מקומי	
1,386	01:25	תשלום טלפוני – מוקד חיצוני	תשלום טלפוני
3,750 <sup>e</sup>	00:10	תשלום טלפוני- מוקד מקומי	
3,750 <sup>e</sup>	00:10	מוקד/מרכז שירות לקוחות פרונטלי	

<sup>e</sup> נתון על סמך ממוצע מוערך מאחר וטרם הותקנה מערכת לניהול תורים ולכן.

