

## דו"ח שנתי לצרכנים 2014

בהתאם להוראות סעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכנייה), תשע"א-2011. הרינו מתכבדים להגיש דו"ח שנתי לצרכנים בדבר פעילותנו של התאגיד לשנת 2014:

### 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 דירקטוריון:

- רו"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 ויו"ר ועדת התקשרויות ומכרזים (נציגת ציבור).
- עו"ד זיו בר- און – דירקטור וחבר ועדת ביקורת (נציג ציבור).

### • בעלי תפקידים:

- מר אילן בר- מ"מ מנכ"ל.
- תומר רבינוביץ – מהנדס ראשי.
- איילה בוכניק – מנהלת גביה.

### • פרטי התקשרות:

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

## נתונים כלליים

- בשנת 2014 סיפקה "מי תקווה" לצרכנייה 1,156,112 קוב מים.
- פחת מים (ההפרש בין כמות המים המחוייבת לכמות שנרכשה מחברת מקורות) לשנת 2014 עמד על 1.5% בלבד.
- יובהר כי 100% מכמות המים הנצרכים בגני תקווה רוכש התאגיד מחברת "מקורות".
- סה"כ שעור הגביה המצטבר נכון לסוף שנת 2014 בגין חשבונות מים עומד על 97%.

- להלן התפלגות ומספר הצרכנים של התאגיד:

מגורים	גינון ציבורי רשות מקומית	מוסדות רשות מקומית	בתי מרחץ מקוואות	מסחר ומלאכה	בניה	כל צריכה אחרת
4,934	106	62	3	140	37	
5,282						

- "מי תקווה" פועלת לשמירה על איכות הסביבה, תוך מתן מענה מהיר לתקלות מים וביוב, זאת על מנת לצמצם ככל שניתן את משך המזמן של דליפות מים ובכדי למנוע גלישות ביוב ומפגעי סביבה.

- להלן פירוט כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת 2014 :

עלות (בש"ח)	תיאור הפרויקט
58,000	תכנון תחנות שאיבה לביוב ומים
341,541	שדרוג מערכת פיקוד ובקרה
360,544	החלפה והסבת מדי מים
68,880	שיקום מכון שאיבה קיים כרמל (ביוב)
54,072	שיקום מכון שאיבה קיים הר סיני (מים)
54,750	שיקום מתחם קדש (תחנת שאיבה בריכות ומגדל)
33,440	חיבורי בתים למים
7,739	שיקום שוחות ביוב
12,380	הקמת מחסנים
500	חלוקת מים בשעת חירום (ציוד)
<b>991,847</b>	<b>סה"כ השקעות בשנת 2014</b>

• להלן ההשקעות מתוכננות לשנת 2015 בשדרוג ופיתוח מערכות מים וביוב

מים	
אומדן עלות (ש"ח)	תאור הפרויקט
	<b>שיקום</b>
240,000	ים המלח קודשי השואה החלפת 200 מ' קו מים קיים בקו חדש 6"
243,000	רחוב ר רב און החלפת קו מיים באורך 195 מ' בקו חדש שצ"פ כנרת סגירת טבעת קו מים חדש בקוטר 4" באורך 200 מ'
<b>240,000</b>	<b>סה"כ השקעה מתוכננת לשיקום קווי מים</b>
	<b>פיתוח</b>
487,000	דרך המשי (א.דורי) קו מים קוטר 225 מ"מ באורך 550 מ'
20,000	שדרת התקוות קו מים 160 מ"מ באורך כ 100 מ'
40,000	כביש 9 קו מים באורך כ 100 מ' בקוטר 160 מ"מ
500,000	הקמת תחנת שאיבה למים
<b>1,047,000</b>	<b>סה"כ פיתוח קווי מים</b>
	<b>פרויקטים שאינם שיקום קווי מים</b>
100,000	שיקום ושיפוץ מכון שאיבה קדש
50,000	שיקום מכון שאיבה הר סיני
500,000	שיקום בריכה 1,000 קוב
150,000	מערכת GIS 50%
320,000	החלפת מדים ביתיים וראשיים
30,000	החלפת מגופים ברשת
65,000	תוכנית מלח והצתידות
25,000	מיגון מתקנים
<b>1,240,000</b>	<b>סה"כ פרויקטים שאינם שיקום קווי מים</b>
<b>3,010,000</b>	<b>סה"כ השקעה מתוכננת לשיקום במערכות מים בשנת 2015</b>
ביוב	
אומדן עלות (ש"ח)	תאור הפרויקט
	<b>שיקום</b>
310,000	קו ביוב עין שמש , עין חנוך המצפה הרי יהודה (שלב א') קו ביוב בקוטר 250 מ"מ באורך 600 מ'
<b>310,000</b>	<b>סה"כ השקעה מתוכננת לשיקום קווי מים</b>
	<b>פיתוח</b>
290,000	דרך המשי (א. דורי) קו ביוב בקוטר 200 מ"מ באור 550 מ'
<b>290,000</b>	<b>סה"כ פיתוח קווי מים</b>

<b>פרויקטים שאינם שיקום קווים</b>	
100,000	שיקום מכון ביוב כרמל
50,000	שיקום מכון ביוב יודפת
150,000	מערכת GIS 50%
500,000	תחנת שאיבה לביוב דרך הים (תכנון)
30,000	החלפת מכסים ושיקום שוחות
100,000	צילום ושטיפת קווי ביוב
25,000	מיגון מתקנים
<b>955,000</b>	<b>סה"כ פרויקטים שאינם שיקום קווים</b>
<b>1,555,000</b>	<b>סה"כ השקעות מערכת ביוב בשנת 2015</b>
<b>4,565,000</b>	<b>סה"כ השקעות מתוכננות לשנת 2015 מים וביוב</b>

- להלן פירוט כללי של השיבושים והתקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב, בשנת 2014 הדוח ואופן הטיפול בהם:

תקלות מים		תקלות ביוב	
5	פיצוצי מים בקטרים קטנים עד 4"	71 סתימות	סתימות ביוב
1	פיצוצי מים בקטרים בינוניים/ גדולים		

- תקלות המים טופלו תוך זמן מינימלי 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 2014, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים:

סה"כ פניות	זמן המתנה ממוצע (דקות)	סוג השירות	
3087	3:17	מוקד חיצוני	בירור טלפוני
3,750 (הערכה)		מוקד מקומי	
1,925	2:10	תשלום טלפוני – מוקד חיצוני	תשלום טלפוני
3,750 (הערכה)		תשלום טלפוני- מוקד מקומי	
3,750 (הערכה)		מוקד/מרכז שירות לקוחות פרונטלי	

