

יובלים בשומרון (2003) בע"מ תאגיד המים והביוב האזורי

דו"ח פעילות לשנת 2016



דבר יו"ר התאגיד,

תושבים יקרים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את דו"ח הפעילות השנתי לשנת 2016. הדו"ח מציג את פעילויות תאגיד המים והביוב "יובלים בשומרון בע"מ". בשנה זו, המשכנו בעבודות הפיתוח, שיקום ושדרוג של מערכות המים והביוב. עבודות אשר ישפרו את מתן השרות וישרתו אתכם התושבים.

ביצוע הפרויקטים נבחן בקפידה, תוך התייחסות למצב התשתיות. ניתן דגש לקידום מאסף הביוב הדרומי של העיר אריאל כדי לחברו לשפכי דן, שופרו והוחלפו תשתיות המים והביוב באריאל ובקרני שומרון, ניתן מענה איכותי למשברי מים, התאגיד הוסמך לתיקני איזו 9001.

במסגרת שיפור השירות לכם התושבים, פתחנו משרד שרות לקוחות וגביה באריאל, כמו כן, התאגיד ימשיך להקפיד על הספקת מים איכותית העומדת בתיקני משרד הבריאות.

בשנת העבודה 2017, אנו נמשיך להקפיד לתת שירות איכותי ונשפר את התשתיות למענכם התושבים.

בכבוד רב,

אלי שביר
יו"ר תאגיד המים וראש עיריית אריאל

דבר ראש מועצת קרני שומרון,

תושבים יקרים,

בשנת העבודה 2016, בוצעו שיפורים משמעותיים בתשתיות המים והביוב ביישובנו.

שיתוף הפעולה הפורה בין המועצה לתאגיד, הביא למיקוד בטיפול בתשתיות המים והביוב במסגרתו שוקמו תשתיות המים והביוב ברחוב הגפן וכן השלמת תשתיות הביוב ברחוב החצב, שיקמה ובדרך הביטחון(נווה מנחם).

תודתי נתונה ליו"ר הדירקטוריון חברי הדירקטוריון ולהנהלת התאגיד ועובדיו הרואים את חשיבות פיתוח מערכות המים והביוב והשבחתה וכן את השיפור המתמיד באיכות השירות לתושבים.

מאחל לנו בשנת העבודה 2017, המשך עשייה ברוכה והידוק שיתוף הפעולה.

בכבוד רב,

יגאל להב
ראש מועצת קרני שומרון

דבר המנכ"ל,

תושבים ולקוחות יקרים,

תאגיד המים והביוב "יובלים בשומרון בע"מ" הוקם ופועל למען שמירה והקפדה על הספקת מים איכותיים לתושבים, מתן שירות איכותי ללקוחותיו וכן לשיפור תשתיות המים והביוב בשגרה ובחרום.

כמנכ"ל התאגיד אני מתחייב,

לפעול ליישום חזון התאגיד, תוך מיצוי מיטבי של תקציבי התאגיד לתועלת התושבים והלקוחות.

וזאת תוך הקפדה על מתן שירות איכותי. השירות לתושבים וללקוחות יהיה ללא משוא פנים ופעילות התאגיד תהיה שקופה, מקצועית ויעילה.

שלכם ולשירותכם
בכבוד רב,

גבי אברז'ל
מנכ"ל

אודותינו,

תאגיד המים והביוב האזורי "יובלים בשומרון בע"מ" הינו תאגיד רב רשותי המשרת את תושבי העיר אריאל והמועצה המקומית קרני שומרון. התאגיד הוקם בראשית שנת 2003 על פי חוק התאגידים. בימיו הראשונים נקרא התאגיד "מי אריאל" בע"מ ושירת את תושבי העיר אריאל בלבד. בחודש מרץ 2008 הצטרפה לתאגיד המועצה המקומית קרני שומרון, עקב כך שונה שם התאגיד ל"יובלים בשומרון" בע"מ.

התאגיד אחראי, ברשויות אותן הוא משרת, לכל נושאי המים והביוב. הבעלות על התאגיד נחלקת בין עיריית אריאל (72% מהבעלות), לבין המועצה המקומית קרני שומרון (28% מהבעלות).

"יובלים בשומרון" קונה את המים מחברת מקורות ומוכר אותם לציבור הצרכנים. התאגיד מזרים לעיר אריאל כמיליון וחצי מ"ק מים בשנה, ועוד כחצי מליון מ"ק בשנה נצרכים ע"י תושבי קרני שומרון. בהמשך מפונים המים, כשפכים, דרך תשתיות הביוב, מבתי התושבים, בתי העסק והמוסדות השונים, אל מתקני הטיהור של התאגיד. יובלים בשומרון נותן שירותי מים וביוב לכ- 42,000 צרכני מים;

כ- 20,000 תושבי אריאל, כ 8,000 תושבי המועצה המקומית קרני שומרון וכ- 14,000 סטודנטים הלומדים באוניברסיטת אריאל.

המים המסופקים לתושבים בעיקרם הינם מבארות (תפוח, אריאל אחד) וכן משני קווי הולכה (כפר קאסם- אריאל וכן אלפי מנשה קרני שומרון) השייכים למקורות. התאגיד מתחזק ומתפעל 6 בריכות מים, שני מתקני טיהור שפכים ושני תחנות שאיבה.

את השירותים מספק התאגיד בעזרת 11 עובדים מסורים. עובדי התאגיד אחראים על; תחזוקת רשת המים והביוב הכללית באריאל ובקרני שומרון, חיבור ציבור הצרכנים לרשת, דאגה לאספקה שוטפת של מים זמינים ובאיכות גבוהה לתושבים. טיפול שוטף מהיר ומקצועי בתקלות. בנוסף אחראים עובדי התאגיד על גביה יעילה, על ניהול יעיל של כספי התאגיד ושימוש מושכל בכספים על מנת לפתח את משק המים. בכלל זה - חידוש מושכל של תשתיות, החדרת טכנולוגיות חדשות ושיפור מתמיד של רמת השירות.

שמות חברי הדירקטוריון :

1	אלי שביר	יו"ר הדירקטוריון
2	מקס צ'רנוגלז	חבר בדירקטוריון
3	רנה ברץ	חברה בדירקטוריון
4	אלה סידורנקו	חברה בדירקטוריון

5	דניאל רשפילד	חבר בדירקטוריון
6	אדי צירקוס	חברה בדירקטוריון
7	נאווה בן הרוש	חברה בדירקטוריון

דרכי הפניה למוקדי שירות הלקוחות של "יובלים בשומרון"

ניתן לפנות למוקדי שירות הלקוחות בכל דרך; להגיע אלינו פיזית, לפנות בטלפון, במייל או במכתב.

שעות פתיחת מוקדי שירות הלקוחות באריאל

ימים א' - 08:00-14:00 , 16:00-19:00 ,
ימים ב', ד', ה' - 08:00-14:00
יום ג' - 08:00-14:00 , 16:00-18:00

שעות פתיחת מוקדי שירות הלקוחות בקרני שומרון

ימים א' - 08:00-14:00 , 16:00-19:00 ,
ימים ב', ד', ה' - 08:00-14:00
יום ג' - 08:00-14:00 , 16:00-18:00

טלפונים:

טלפון ראשי 1-800-800-511
דיווח על תקלות 1-800-800-511 -שלוחה 1
מענה אוטומטי לביצוע תשלום באמצעות כרטיס אשראי 1-800-800-511 -שלוחה 2
מענה אנושי שירות לקוחות וביצוע תשלומים 1-800-800-511 שלוחה 3
הנהלת התאגיד 1-800-800-511 שלוחה 4

כתובתינו:

משרדי הנהלה והגעה פרונטלית לבעיות טכניות ונהליות (עבור תושבי אריאל וקרני שומרון) -
רחוב המלאכה 6 אריאל בתאום טלפוני מראש .
שירות לקוחות לצרכי גביה (לתושבי אריאל בלבד) - רחוב מעלה הגבעה - 4 , כיכר ה' באייר אריאל.
שירות לקוחות לצרכי גביה (לתושבי קרני שומרון) - רחוב העמל 3 קרני שומרון את צפוני.

ייעוד התאגיד

להקים ולנהל את מערכות המים, הביוב והטיהור, באריאל וקרני שומרון, בהתאם לחוק התאגידיים. בהתאם לחוק זה, ייעודו של התאגיד הוא לספק לתושבים מים באיכות וזמינות גבוהים, בשגרה ובעת חירום, ולפנות את מי השופכין ללא תקלות וללא נזקים סביבתיים.

חזון התאגיד

להיות משק מים וביוב מוביל, ממוסד ארגוני ותשתיתית, המספק מים איכותיים ומטפל בשפכים, תוך מתן שירות איכותי ללקוחותיו.

תחומי אחריות (תפקידי התאגיד):

- אספקת מי שתייה לכל התושבים באיכות ובכמות, בשגרה ובחירום.
- סילוק יעיל של מי השופכין, ללא תקלות וללא פגיעה סביבתית.
- תחזוקה שוטפת וטיפול מהיר ואיכותי בתקלות.
- צמצום למינימום את פחת במים.
- טיפול יעיל בתשתיות ותיקון מהיר ואיכותי בתקלות.
- ליעל ולשפר את מערך הגביה לצרכנים.
- מתן מענה מקצועי וזמין לשאלות ובעיות הצרכים המועלים ע"י ציבור הלקוחות.

עיקרי הפעילויות בשנת העבודה 2016.

השקעות בפיתוח שיקום ושדרוג

בשנת העבודה 2016 השקיע התאגיד כ- 2.2 מיליון שקל בתשתיות באריאל ובקרני שומרון. שעיקרם הינו:

באריאל:

- קידוח אופקי מתחת לרחוב העצמאות.
- החלפת קו ביוב ברחוב מבצע חירם, חלק תחתון.
- התקנת תחנת שאיבה ברחוב מבצע חירם.
- כמו כן, השתתפות בפרויקט אכלוס, 368 יח' דיור(היתרים, התקנת שעונים וכו').

בקרני שומרון:

- החלפת צנרת מים ברחוב הגפן.
- שרול קו הביוב ברחוב הגפן.
- השלמת פרויקטים הביוב ברחוב השקמה, חצב ובכביש הביטחון בנווה מנחם.
- כמו כן, השתתפות בפרויקט אכלוס 395 יחדות הדיור בנווה מנחם.(היתרים, התקנת שעונים וכו').

עדכונים :

- התאגיד יצא לשני מכרזי מסגרת לעבודות מים וביוב וכן שרול קווי ביוב.
- למכרז גבייה חדש, שבמסגרתו השירות יהיה יותר ממוקד ואיכותי.
- כמו כן אנו משדרגים את אתר האינטרנט והנגשתו.
- התאגיד עבר הסמכה ל-iso 9001.
- אנו מבצעים בדיקות איכות המים באריאל ובקרני שומרון וזאת בשיתוף עם משרד הבריאות.
- פחת המים באריאל בשנת העבודה 2016 היה 2.7%.
- פחת המים בקרני שומרון בשנת העבודה 2016 היה 7.3%.
- אחוז הגביה בשנת 2016 עמד 95%.

דיווח על איכות המים באריאל:

תוצאות בדיקות בקטריולוגיות שבוצעו בין 1/1/2016 - 31/12/2016 בוצעו סה"כ 208 בדיקות וכולן יצאו תקינות . יובלים בשומרון ממשיכה להקפיד על איכות מי השתייה .

דיווח על איכות המים בקרני שומרון:

תוצאות בדיקות בקטריולוגיות שבוצעו בין 1/1/2016 - 31/12/2016 בוצעו סה"כ 196 בדיקות וכולן יצאו תקינות. יובלים בשומרון ממשיכה להקפיד על איכות מי השתייה .

פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

- באריאל - התקבלו 653 פניות וכולן טופלו במהלך שנת 2016 .
- בקרני שומרון - התקבלו 21 פניות וכולן טופלו במהלך שנת 2016 .

הסבר אודות חשבון מים וביוב

חשבונית המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים . צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון . אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב כללי במשרד האוצר . מספר הנפשות המוכר , כפי שדווח על ידי הצרכן לחברה . בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר החברה , צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד. על פי סעיף 23 לכללי מים וביוב התש"ע - 2009 , צרכן רשאי לפנות לתאגיד בבקשה לשנות את מספר הנפשות המוכר בצירוף האסמכתאות הנדרשות על פי הכללים.

ערעור של חשבון המים

עם קבלת החשבון , יש לבדוק את כל פרטיו . ערעורים על חשבון המים יש להגיש למחלקת שרות הלקוחות/גבייה של התאגיד. ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס , באותה תקופת חיוב . הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.

אופן חישוב החשבון

סכום החיוב בגין צריכת המים והביוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים .

תעריפי המים

על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) התש"ע 2009 , צריכה ביתית מחויבת בשני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס. תעריף עבור כמות נוספת - מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון . תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודכנים מעת לעת על ידה . למידע נוסף על תעריפי המים: www.water.gov.il

הפנייה לדוח במלואו באתר התאגיד - WWW.YUVALIM-SH.CO.IL

**בכבוד רב,
גבי אברז'יל
מנכ"ל**



יובלים בשומרון (2003) בע"מ תאגיד המים והביוב האזורי

דו"ח פעילות לשנת 2016