

## דו"ח שנתי לשנת 2013 – מי אביבים

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), תשע"א – 2011.  
מצ"ב דו"ח שנתי בדבר פעילות החברה, מי אביבים, לשנת 2013.

### 1. רקע ומידע כללי

"מי אביבים" חברת המים והביוב של עיריית תל-אביב-יפו, הוקמה בינואר 2010 במטרה לשפר וליעל את תשתיות המים והביוב של העיר.

החברה פועלת באופן רציף לשיפור איכות ורמת השירות ללקוחות החברה, מעניקה שירות למעלה מ- 465,000 תושבים, מבצעת מעל ל 100,000 קריאות שירות בשנה ועונה על למעלה מ- 230,000 פניות בשנה.

נושא השירות לתושב הינו יעד מרכזי אסטרטגי ובליבת העשייה של החברה. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה הארגונית ובכל המהלכים בחברה. הסטנדרטים ותהליכי העבודה מתמקדים בהווה וגם בעתיד, כדי למלא את צורכי הלקוחות בזמינות, בנגישות, במקצועיות, באיכות השירות וברמתו.

מי אביבים מחויבת להשקעת משאבים לשיפור בשירותי המים והביוב, והפיכתם לאיכותיים ויעילים יותר.

פעולות אלה כוללות בין היתר:

- 🔵 בקרת שפכי מפעלים המוזרמים למערכות הביוב והמים שיבטיחו הזרמת מים טובים ובכמות מספקת לבתי האב והעסקים
- 🔵 הקטנת פחת המים ככל שניתן
- 🔵 שיקום תשתיות מים וביוב ישנות
- 🔵 חיבור שכונות חדשות למערכות המים והביוב של החברה

- ביצוע עבודות תחזוקה באופן תדיר
- למידה והבאת הטכנולוגיות החדשות והמובילות במשק המים העירוני
- שיפור וייעול מערך ההסברה והשירות לתושבי העיר.

בנוסף, החברה מבצעת מידי יום עשרות בדיקות יזומות (וגם עפ"י בקשה) של מדי מים, שולחת התראות כאשר מזוהה חריגה בצריכה ומסייעת רבות בתיקון ובהפחתת עלויות כתוצאה מנזקים הנגרמים גם כשלא באחריותה הישירה.

#### חברי הדירקטוריון:

מר ניצן צדוק – יו"ר הדירקטוריון  
גב' איילת וסרמן  
גב' חוה בר-שי גלס  
מר נתי דרייפוס  
מר ג'ורג' מנצור  
גב' ורד אברהם  
גב' שרי כהן  
עו"ד דן להט

#### פרטי התקשרות עם החברה:

מוקד שירות טלפוני: \*3202 או 1-800-071202  
קבלת קהל: רחוב אבן גבירול 69 עיריית תל אביב יפו, קומת כניסה  
פניות הציבור: ת"ד 18217 תל אביב יפו, מיקוד 6118102  
פקס: 03-5222306  
שעות הפעילות:  
ימים א'-ד' 8:00-18:00  
ה' 8:00-15:00  
מוקד תקלות לפניות שעניין דיווח על ליקויים באספקת מים: 106 פלוס.

<http://mei-avivim.co.il>

**2. אספקה ופחת**

2013	2012	
40,646,868 מ"ק	40,792,982 מ"ק	כמות המים שסופקה
11.63%	11.15%	פחת מים
5%	6%	פחת גביה

**3. מספר הצרכנים**

**2012** - 453,361 נפשות

**2013** - 468,073 נפשות

התפלגות הצרכנים עפ"י חלוקה לפי מספר מדים:

2013	2012	סוגי צרכנים
232,813	246,277	מגורים (א ו-ב')
31	35	תעשייה
4	4	חקלאות
1,364	1,372	גינון ציבורי
820	710	נכס עירוני
32,074	37,258	עסקים

**4. מקורות המים של תל אביב יפו**

95% מים המסופקים ע"י חברת מקורות. 8.5% שאיבה מ 8 בארות תקינות ברחבי העיר.

**5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה**

מי אביבים שמה לעצמה כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה - ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותה. החברה פועלת לטובת מניעת זיהומי ים ונחלים וכן מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת והיום יומית. הפעילות מבוצעת באמצעות קבלני משנה ומערך פיקוח של עובדי החברה ומפקחי חוץ. החברה שמה לעצמה ליעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי הביוב הישנים כחלק מתוכנית

ההשקעות שלה.

הפעילות כוללת גידול בהיקף שיקום קווי הביוב בשנים האחרונות ובמהלך שנת 2014 מתוכנן שיקום של 27 ק"מ קווי ביוב. בנוסף, ניתן דגש לטיפול בביטול בורות ספיגה וחיבור הבתים למערכת הביוב העירונית.

מי אביבים מפעילה מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה בכ- 100 מפעלים ועסקים בכדי למנוע את הזרמת השפכים שלא לפי התקן למערכת הביוב העירונית. שפכים אלו מוזרמים למפעל השפד"ן המטהר את המים ומזרים מים מושבים להשקיית החקלאות בנגב.

בשנת 2013 בוצע סקר סיכונים בקו מים ראשי ישן בקוטר 48" המספק מים מרשת המים הארצית של מקורות לערים: תל-אביב, גבעתיים, רמת-גן, בני ברק. הסקר בוצע בטכנולוגיה מתקדמת ללא חפירת כביש וללא הפסקה של אספקת המים לערים. תוצאו הסקר הראו כי מצב הקו **תקין**.

#### **6. השקעות החברה בשנת 2013 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2014**

אחת המטרות המרכזיות של מי אביבים הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בעיר. מאז הקמת החברה בתחילת שנת 2010 החברה השקיעה כ 302 מיל' ש, והגדילה את כמות הקווים שהוחלפו לאור ארבע השנים האחרונות בהיקפים גדולים, כפי שבא לידי ביטוי בכמות ואורך הקווים שהוחלפו / שדרגו (במונחי ק"מ), כדלהלן:

שיעור שינוי ביחס לממוצע 2007-2009	2013	2012	2011	2010	ממוצע 2007-2009	
147%	168	119	101	79	68	מספר פרויקטים
25%	12	8.1	10.5	7.9	9.6	קווי מים - ק"מ
163%	20	14.4	9	8.7	7.6	קווי ביוב ק"מ
244%	3	1.5	0.65	1.37	0.87	קווים מים ראשיים - ק"מ

החברה שמה לעצמה כיעד מרכזי במסגרת תוכנית ההשקעות לשדרג את מערך הקווי המים הראשיים של העיר, ולהחליף קווי ביוב ישנים. שדרוג קווי ביוב ישנים מבוצע בין היתר באמצעות טכנולוגיות מתקדמות של שיריול וניפוץ הקוים ללא חפירת הכביש, וזאת בכדי לגרום לכך שהעבודה תבוצע במהירות ובהפרעה מינימלית לסביבה. בשנה שעברה החברה השלימה את חיבור קו המים הרביעי לעיר, מהרשת הארצית של חברת 'מקורות' ובכך שדרגה את מערכת אספקת המים לעיר. כדי להתאימה להיקף הבניה הנרחב והגידול בתושבים והבאים בשערי העיר. בנוסף החברה משקיעה בהחלפת מדי מים אלקטרוניים והתקנת מדי מים מתקדמים, לצורך שיפור דיוק מדידת צריכת המים ושיפור השירות.

להלן חלוקת תקציב ההשקעות בשנת 2014 ביחס לאומדן ביצוע בשנת 2013:

תכנית רב שנתית 2014 מיל' ש"ח	2014 תכנון		2013		
	מיל' ש"ח	כמות פרויקטים	מיל' ש"ח	כמות פרויקטים	
8	19.8	5	19.4	10	מגיסטראליים
24	68.2	77	49.4	81	ביוב
12	26	74	28.3	77	מים
44	114	156	97.1	168	סה"כ שדרוג והחלפת קוויים
33	16	15	13.6	29	תשתיות חדשות
7	25		6.3		שונות ואחר
<b>84</b>	<b>155</b>		<b>117</b>		<b>סה"כ</b>

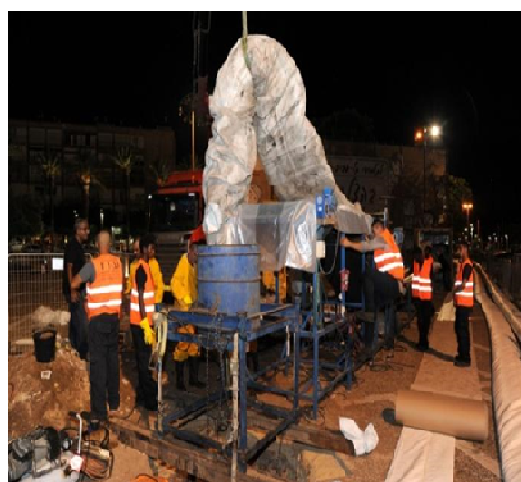
**להלן מספר דוגמאות לפעילותנו בשנת 2013:**  
**החלפת קו מים ראשי בדרך נמיר**



**שימוש בטכנולוגיות מתקדמות**

**שירווול 5 ק"מ קווי ביוב ללא פתיחת הכביש**

מהירות ביצוע  
אין הפרעה לתנועה



**ניפוץ קווי ביוב ללא פתיחת הכביש**

- הגדלת קוטר הקו
- מהירות ביצוע
- אין הפרעה לתנועה



**בדיקת קו מגיסטריאלי ללא פתיחת הכביש**

- טכנולוגיה חדשנית שבוצעה לראשונה בישראל
- הכנסת מתקן לאורך הקו הבודק
- אין הפרעה לתנועה



**חיבור מים רביעי לעיר מקו אם המושבות**



**7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם**

בשנת 2013 לא אירעו אירועי מים וביוב חריגים לרבות הפסקות מים.

**8. איכות השירות לצרכן -**

החברה שואפת להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי העיר תל-אביב-יפו ומתוך כך קבעה, שהשירות ישמש יעד מרכזי אסטרטגי בפעילותה למען לקוחותיה. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה הארגונית ובכל המהלכים בחברה. הסטנדרטים ותהליכי העבודה מתמקדים בהווה וגם בעתיד, כדי למלא את צורכי הלקוחות בזמינות, בנגישות, במקצועיות, באיכות השירות וברמתו.



בשנת 2013 מספר פניות שהתקבלו היה 273,043 לפי החלוקה הבאה:

192,073	גבייה ותשלום
73,078	צרכנות ומדי מים
7,892	מידע כללי
273,043	סה"כ

- ממוצע זמן ההמתנה בקבלת קהל בשנת 2013 עמד על 10.5 דקות.
- זמן ההמתנה הממוצע לכל שנת 2013 במוקד טלפוני עמד על 00:38 שניות.

**9. עריכת החשבון התקופתי -**

מדי חודשיים נשלחת ללקוחות חשבונית עסקה, הכוללת תשלום בגין כמות המים שצרכו בתקופה האחרונה. צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד המים, שמתבצעות אחת לחודשיים. כמות הצריכה מצוינת על גבי החשבונית ביחידות מטר מעוקב (מ"ק) ונקבעת על פי הפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת שנרשמה.

**חשבון תקופתי אגרת מים וביוב**

**מספר המזהה את הלקוח במערכות המידע של החברה**

**ההתקנה מתייחסת לשימושים השונים של הנכס כל שימוש מהווה התקנה נפרדת כגון: עסק, מגורים, וכו'**

**מספר המייצג את מערכת המים של הנכס שאליו מחוברים מד המים הכללי ומדי המים המשניים**

**מספר סידורי המוטבע על גבי מד המים על ידי היצרן**

**מייצג את יום עריכת החשבון**

**מספר המזהה את חשבון הצרכן ברשומות בחברה**

מספר החוזה	מרכו	מספר מד המים	מספר אגרות	תאריך הקריאה הקודמת	תאריך הקריאה הנוכחית	פרשיית (משתפת) סר-הכול	עריכה ובמיקו
27	642	8119663		12.07.2009	08.09.2009	343	19

מוקד שירות טלפוני 03-5218666  
 לבידורים בימים ראשון-רביעי בשעות 08:00-18:00  
 ביום חמישי בשעות 08:00-15:00  
 לתשלומים 24 שעות ביממה  
 ובאתר [www.mei-avivim.co.il](http://www.mei-avivim.co.il)  
 בכל פניה יש לציין מספר חשבון לקוח, מספר החקיקה, מספר מרכז ומספר מד המים.