



## סיכום פעילות התאגיד לשנת 2025

תאגיד המים והביוב האזורי "מי אשקלון" בע"מ - מיסודן של עיריית אשקלון ועיריית נתיבות, הוקם ביולי 2010. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, לרבות תקנות וכללים שהותקנו ע"י הרשויות המוסמכות.

### בעלי תפקידים

- יו"ר הדירקטוריון: רה"ע תומר גלאם
- מנכ"ל התאגיד: רו"ח שי שמעון חזוט
- סמנכ"ל תפעול ומשנה למנכ"ל: מר איציק טרם
- סמנכ"ל ההנדסה: אינג' איגור רוזנטל
- חשב התאגיד: רו"ח אלעד בר כהנא
- סמנכ"לית השירות והגביה: גב' בקי אבנאים
- מונהל תפעול נתיבות: מר עמי רווח

### חברי דירקטוריון

- רה"ע תומר גלאם
- גב' מלכה גרשון
- עו"ד אסתר בן חמו
- מר מישל לוסקי
- גב' לוי פאני

### פרטי התקשרות עם החברה

| מרכז שירות לקוחות - נתיבות                        | מרכז שירות לקוחות - אשקלון          | משרדי הנהלה             |       |
|---|-------------------------------------|-------------------------|-------|
| מרח' בעלי המלאכה 3 קומה 3, מתחם פריז סנטר, נתיבות | רח' הרצל 3, בית פרנק קומה 1, אשקלון | רח' אבן עזרא 35, אשקלון | כתובת |
| 1-800-800-277                                     | 1-800-800-277                       | 08-6793000              | טלפון |
| 08-9944932  | 08-9578820                          | 08-6793005              | פקס   |

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון



## צרכנים יקרים,

שנת 2026 מצטרפת לשורה של שנים מורכבות ומאתגרות שעוברות על מדינת ישראל מאז מתקפת ה-7 באוקטובר. בשנים אלו התמודדו תושבי אשקלון, נתיבות והאזור כולו עם מציאות ביטחונית קשה ומתמשכת, שכללה מבצעים, סבבי לחימה והשלכות עמוקות על חיי היום-יום של התושבים.

גם בתקופה זו, שבה השגרה מתערערת פעם אחר פעם, המשיך תאגיד מי אשקלון לפעול בעקביות, בנושיות ובמסירות למען תושבי הערים, תוך שמירה על רציפות תפקודית ועל אספקת שירות חיוני וקריטי, בכל מצב.

אחת מנוקודות האור המשמעותיות בתקופה זו היא העשייה המרשימה של כלל עובדי התאגיד - מהנדסים, מפעילים, טכנאים, נציגי שירות ומנהלה, אשר המשיכו לפעול במסירות רבה, לעיתים גם תחת אזעקות ומגבלות ביטחוניות, כדי להקים, לשדרג ולתחזק תשתיות מים וביוב מתקדמות בערים אשקלון ונתיבות.

האתגר שעמד בפנינו היה כפול: מצד אחד, להבטיח שירות אמין, מקצועי ואיכותי לכל צרכן, גם בתקופות חירום; ומצד שני, להמשיך ולהדביק את קצב תנופת הבינוי המואצת בשתי הערים, במסגרת יישום הסכמי הגג והקמת השכונות החדשות. אנו רואים בתנופה הזו לא רק אתגר מקצועי, אלא גם הזדמנות להשפיע על איכות החיים של תושבי האזור לדורות קדימה.

במקביל, השקענו גם בשיפור חוויית השירות לצרכן. במהלך התקופה פתחנו את מרכזי שירות הלקוחות החדשים באשקלון ונתיבות, שמעניקים מענה זמין, מקצועי ונגיש לתושבים, והרחבנו משמעותית את מערך השירותים הדיגיטליים. מעבר לחשבונית הדיגיטלית במייל ובווטצאפ, אנו מציעים כיום מגוון רחב של שירותים מקוונים המאפשרים לכל צרכן לבצע פעולות ולקבל מידע במהירות, ביעילות ובקלות.

כל אלה הם חלק מתפיסת העולם שמובילה אותנו - שילוב בין תשתיות מתקדמות, שירות איכותי ואחריות ציבורית. תפיסה זו מקבלת משנה תוקף דווקא בתקופות מאתגרות, שבהן מתחדדת חשיבותם של שירותים חיוניים הפועלים ברציפות וללא פשרות.

בשם הנהלת התאגיד וכלל עובדיו, אני מבקש לשלוח ברכת הצלחה והוקרה עמוקה לחיילי וחיילות צה"ל ולכל זרועות הביטחון הנלחמים באומץ בכל החזיתות למען ביטחונה של מדינת ישראל. אנו מייחלים לימים של שקט, ביטחון ותקווה לכל תושבי האזור ולכל ישראל.

בברכה,

שי חזוט

מוכ"ל תאגיד מי אשקלון

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית  
דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות  
הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





## אודות החברה

- התאגיד מופקד על אספקת מים, פינוי שפכים וטיהורם, הקמה, פיתוח ותחזוקה של תשתיות מים וביוב ברשויות המייסדות מתוך מחויבות לשירות יעיל לקהל הצרכנים, שקיפות ואמינות, שמירה על בריאות הציבור, ערכי טבע ונוף ואיכות הסביבה.
- במהלך שנת 2025 רכש התאגיד מים מחברת "מקורות" סך של 24.4 מיליון קוב מים וסיפק לצרכניו סך של 23.1 מיליון קוב מים מתוכם 18.7 מיליון קוב מים לצרכנים בעיר אשקלון ו- 4.4 מיליון קוב לצרכנים בעיר נתיבות.
- במהלך שנת 2025 התאגיד פונה וטיהר שפכים בהיקף של כ- 17.5 מיליון קו"ב מהם כ- 12.5 מיליון קוב שפכים במט"ש אשקלון וכ- 5.0 מיליון קו"ב שפכים במט"ש נתיבות.
- לטובת טיפול בפחת המים, התאגיד נוקט לאורך כל השנה בפעולות אינטנסיביות ורציפות לצמצום פחת המים, הן באמצעות החלפת מדי מים למדי הקר"מ והן בפעולות לאיתור דלף במערכות המים ובאיתור וטיפול בחיבורים בלתי חוקיים.
- לאורך שנת 2025 ובכל שנה מעמיק תאגיד המים את פעולות הגביה לצורך גביית יתרות עבר וחובות שוטפים מתוך מטרה למנוע התיישנות החובות.
- השאיפה הינה לעודד הצרכנים למוסר תשלומים רציף בגין חיובי המים ובמקביל לשפר באופן מתמיד את אחוזי הגביה.
- להלן נתוני פחת המים ואחוזי גביה לשנים 2023-2025:

| שנה  | אחוז פחת מים תאגידי | אחוז גביה שוטף | אחוז גביה מצטבר |
|------|---------------------|----------------|-----------------|
| 2023 | 6.5%                | 86%            | 96%             |
| 2024 | 5.8%                | 86%            | 96%             |
| 2025 | 5.5%                | 88%            | 97%             |

\*נתוני אחוז הגביה הנם בעבור שירותי מים וביוב בלבד

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





### מספר הצרכנים של החברה

| שנת 2025      | שנת 2024      | סוג הצרכן          |
|---------------|---------------|--------------------|
| 76,484        | 74,723        | צריכה ביתית        |
| 1,007         | 949           | גינון ציבורי       |
| 470           | 464           | מוסדות רשות מקומית |
| 36            | 36            | בתי חולים ומקוואות |
| 5,063         | 4,424         | מסחר ומלאכה        |
| 552           | 521           | בניה               |
| 3,094         | 486           | כל צריכה אחרת      |
| 40            | 41            | צרכנים גדולים      |
| 3             | 4             | חקלאות             |
| <b>86,749</b> | <b>81,648</b> | <b>סה"כ צרכנים</b> |

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית  
דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות  
הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





## מקורות המים וטיפול בשפכים

- תאגיד "מי אשקלון" רוכש את המים מחברת המים הלאומית "מקורות". לתאגיד מעל 40 חיבורי צרכן "ממקורות" בעיר אשקלון ושני חיבורי צרכן בנתיבות. עיקר המים המסופקים מקורם במתקן ההתפלה הממוקם בדרומה של העיר אשקלון.
- התאגיד מפעיל 2 מתקני טיהור שפכים:
  - מתקן טיהור שפכים באשקלון: אליו מוזרמים כ- 34,000 קוב שפכים ליממה, כאשר המט"ש מסוגל לטפל בכ- 40,000 מ"ק ליממה.
  - מתקן טיהור שפכים נתיבות: מתקן טיפול שפכים לעיר וליישובי הסביבה אליו מוזרמים כ- 13,400 קוב שפכים ליממה. בימים אלו עובר המכון שדרוג לטיפול שלישוני, ומתבצע תכנון לשדרוג הטיפול השיוני לספיקה יומית של 25,000 מ"ק".
- הקולחין המופקים ממתקני טיהור השפכים מסופקים להשקיה חקלאית לאגודות מים אזוריות במועצות המקומיות הסובבות את העיר אשקלון ונתיבות.

### השקעות בתאגיד בשנת 2025

#### שדרוג תשתיות מים

- הושקעו 4.0 מיליון ₪ בשיקום ושדרוג כ- 7.0 ק"מ קווי מים באשקלון ונתיבות.
- הושקעו כ- 8.0 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים באשקלון ונתיבות.

#### שדרוג תשתיות ביוב

- הושקעו כ- 11.4 מיליון ₪ בשיקום, שדרוג וחיידוש תשתיות ביוב באורך של כ- 3 ק"מ באשקלון ונתיבות כולל שדרוג קווי ביוב מאספים-ראשיים בקוטר 1,000 מ"מ ושדרוג תחנות שאיבה לביוב.
- הושקעו כ- 13.0 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב באשקלון ונתיבות.

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית  
דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות  
הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





## תכנית השקעות לשנת 2026

### פיתוח תשתיות מים

סה"כ מתוכננת השקעה של כ- 39 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים בנתיבות ואשקלון כולל פרויקטים במסגרת הסכם הגג.

### להלן הפרויקטים המרכזיים:

#### **באשקלון:**

המשך פרויקט להקמת 2 בריכות מים בנפח 7,500 מ"ק כ"א בשכונת עיר היין, הנחת קווי אספקת מים ראשיים בשד' בן גוריון, שד' התעשייה ב.א.ת. הצפוני, רח' התחיה ועודד, הנחת קו אספקת מים ראשי בשד' בן גוריון בקטע משד' רבין עד רח' הסתדרות וזאת במסגרת פרויקט נת"צ של העירייה ועוד.

#### **בנתיבות:**

המשך שכונת מעלות הנחל, קידום מתחמים במסגרת תמ"ל 1124 ו- 1136, שכ' נתיב המעלה, פיתוח אזורי תעשייה ועוד.

### פיתוח תשתיות ביוב:

ב- 2026 מתוכננת השקעה של כ- 27 מלש"ח בפיתוח תשתיות הביוב באשקלון ונתיבות.

### להלן הפרויקטים המרכזיים:

#### **באשקלון:**

הקמת ת"ש במתחם הייטק/מתנ"ח (בכפוף להתחלת שיווק), תכנון שדרוג מאספ ביוב מזרחי מרח' התחיה שכ' גבעת ציון צפונה עד שכ' נווה דקלים רח' אקסודוס-שאר ישוב, סיום הנחת קווי ביוב לחיבור בסיס שקמים שכ' גבעת ציון, הנחת קווי ביוב לחיבור מרכז צעירים רח' אלי כהן ועוד.

#### **בנתיבות:**

המשך שכ' מעלות הנחל, קידום תחמים במסגרת תמ"ל 1124 ו- 1136, שכ' נתיב המעלה, פיתוח אזורי תעשייה ועוד.

### שיפור ויעול תהליכי עבודה ושירות

- התאגיד מחזיק בתקנים מערכות ISO הבאות:
  - ניהול סביבתי לפי ת"י ISO:2004 14001, מערכת ניהול בטיחות בתעסוקה לפי ת"י OHSAS 18001:2007
  - ומערכת לניהול איכות לפי ת"י ISO 9001:2008 ותו פלטינה המאחד 6 תקנים.
- שיפור מערך השירות הדיגיטלי ליעול תהליכי שירות ולקיצור זמני טיפול.
- החלפת מדי מים למדי קריאה מרחוק. המהלך מקדם חסכון במים לתושב, משלוח התראות מהר ככל שניתן במקרה של נזילות ותקלות והפקת חשבונות בפרקי זמן קצרים וביעילות מירבית.

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





## איכות השירות

גם בשנה זו, העניקו צוותי השירות מענה במגוון דרכי התקשרות מתוך ניסיון לבצע התאמה מיטבית של אופן ואופי השירות לצרכן.

פניות זמני טיפול והמתנה לשנת 2025 :

| זמן המתנה ממוצע | זמן טיפול ממוצע | כמות פניות | סוג פניה                               |
|-----------------|-----------------|------------|--|
| 04:55           | 12:49           | 10,598     | מרכז שירות לקוחות פרונטלי - אשקלון     |
| 00:49           | 05:31           | 4,342      | מרכז שירות לקוחות פרונטלי - נתיבות     |
| עד 5 ימים       |                 | 27,340     | צוות דיגיטל                            |
| עד 5 ימים       |                 | 88,717     | צוות בק אופיס                          |
| 03:11           | 03:41           | 130,171    | מוקד שירות לקוחות טלפוני (שיחות נענות) |

להלן פירוט המשימות שטופלו על ידי צוות שירות הלקוחות בשנת 2025:

| כמות הפניות - נתיבות | כמות הפניות - אשקלון | נושא הפניה                  |
|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| 11,220               | 18,873               | בירור צריכות וחשבונות       |
| 8,689                | 19,650               | החלפות מחזיקים ועדכון נפשות |
| 44                   | 319                  | טיפול במדים ובדיקות שטח     |
| 14,209               | 45,536               | עדכון נתונים ואחר           |
| 5,337                | 7,120                | תשלומים                     |
| <b>39,499</b>        | <b>91,498</b>        | <b>סה"כ</b>                 |

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





### שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב בשנת 2025

| נתיבות       | אשקלון        | נושא הפניה   |
|--------------|---------------|--|
| 1,159        | 4,406         | טיפול בפניות בנושא מים כולל תיקוני פיצוץ מים/נזילות              |
| 1,531        | 7,740         | טיפול בפניות בנושא ביוב כולל תיקוני סתימות/פריצת ביוב/שוחות ביוב |
| <b>2,960</b> | <b>12,146</b> | <b>סה"כ</b>  |

### פיצויים ששולמו לצרכנים בגין הפרות לשנת 2025

| סכום          | כמות      | פרטים   |
|---------------|-----------|---|
| -455.2        | 8         | אי עמידה בחובת התיעוד בזמן החלפת מד מים         |
| -56.9         | 1         | איחור במתן מענה לצרכן מהמועד שנקבע בהתאם לכללים |
| -113.8        | 2         | איחור בהתקנת מד מים בנכס מהמועד שנקבע בכללים    |
| <b>-625.9</b> | <b>11</b> | <b>סה"כ</b>                                     |

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





## סקר שביעות רצון

### פתיח:

אנו שמחים להציג בפניכם את תמצית ניתוח סקר שביעות הרצון שמבוצע בשוטף בקרב צרכני התאגיד. הסקר מהווה כלי מרכזי עבורנו ללמידה, בקרה ושיפור מתמיד של השירות הניתן לציבור, והוא משמש בסיס לקבלת החלטות, קידום תהליכים ושיפור איכות השירות. אנו רואים חשיבות רבה בשקיפות ובשיתוף הציבור בממצאים המרכזיים, מתוך מחויבות להמשיך ולהעניק שירות מקצועי, איכותי וזמין לכלל הצרכנים.

### נתונים כלליים:

- שיעור שביעות הרצון הכללית עומד על 79% ומעיד על רמת שביעות רצון גבוהה מצד הצרכנים.
- 80% מהמשיבים הביעו שביעות רצון גבוהה ממקצועיות הנוציגים ואדיבות השירות שניתן להם.

### נתוני שביעות רצון לפי ערוצי פניה:

- השירות הפרונטלי מוביל ברמת שביעות הרצון עם 86%.
- השירות באמצעות האפליקציה הדיגיטלית - MAST זוכה ל-74%.
- השירות במוקד הטלפוני מציג שיעור שביעות רצון של 74%.

\*\*\*מבוסס על נתוני סקר שביעות רצון שנערך בין החודשים 10/25 ועד 02/26

ט.ל.ח.

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית  
דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות  
הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





## הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

### צריכת מים

צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה. כדי שמד המים יקרא באופן תקין, יש לדאוג לנגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע ע"פ הערכה בהתאם להוראות אמות המידה לשירות.

### צריכה מחויבת במד מים דירתי משויך

הצריכה המחויבת במד דירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו יתווספו הפרשי המדידה ("צריכה משותפת") הנוגזרת מצריכת המונה הכללי / הראשי בבניין משותף בין אם משמש למגורים ובין אם למסחר.

### הפרשי מדידה ("צריכה משותפת") הנמדדת במד המים הראשי של הבניין

- א. הפרשי מדידה נקבעים לפי הפרש המדידה בין סך הצריכה שנמדדה במד המים ראשי לבין סך הצריכה שנמדדה במדי המים המשויכים של יחידות הדיור בבניין.
- ב. כאשר קיימים בוכס הפרשי מדידה בעלי ערך חיובי, מתבצעת חלוקה של הפרשי מדידה באופן שווה בין כל הדיירים בבניין או בחלוקה לפי גודל נכס בהתאם להוראות סעיף 58 לחוק המקרקעין ובלוויי אסמכתאות הנדרשות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות) תשע"א 2011
- ג. הסיבות להפרשי מדידה מוגזרות והשכיחות שביניהן: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה, או השקיה וניזלות בצנרת הראשית.

### אחריות על רשת המים

תאגיד המים "מי אשקלון בע"מ אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי בכל נכס משותף. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח, לרבות אובדן מים הנובע מניזלות או מאביזרים שאינם תקינים.

### תעריפי המים

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב. תאגיד המים מעדכן התעריפים בהתאם לפרסומים בדבר עדכון תעריפים המתבצעים על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב. הסכום לחיוב המופיע בשוברי התשלום נקבע ע"י הכפלת כמות הצריכה במ"ק בתעריפים הנוקבים ובהתאם לסוג הצריכה: צריכה ביתית, שימוש מסחרי, מוסדות עירוניים, גינון עירוני וכד'.

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית  
דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות  
הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון





### תשלום חשבון מים

יש לשלם את חשבון המים עד לתאריך האחרון לתשלום הנקוב בשוברי התשלום.  
אי תשלום חשבון מים במועדו מחייב תוספת ריבית פיגורים בהתאם לחוק.  
אי תשלום החשבון עלול לגרור חיוב נוסף בגין הוצאות אכיפה והליכי הוצל"פ אם וכאשר יידרש התאגיד להפעיל הליכי גביה.

רו"ח שי חזוט  
מונכ"ל

רה"ע תומר גלאם  
יו"ר הדירקטוריון

## מתקדמים לשירות אישי בקליק

לקבלת חשבונית  
דיגיטלית ב-WhatsApp



להצטרפות לשירות  
הוראת קבע בכרטיס אשראי



סניף נתיבות

סניף אשקלון

