

דו"ח שנתי לשנת 2013

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011

1. רקע ומידע כללי

חברת מי נתניה הוקמה בחודש דצמבר 2003 מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א – 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים, סילוק ביוב וטיהור שפכים בתחום העיר נתניה. בנוסף לשפכי העיר נתניה, מטפלת החברה בשפכים של יישובים סמוכים, ובכלל זה פרדסיה, כפר יונה ועמק חפר. החברה פועלת במסגרת רישיון הפעלה שניתן לה ע"י הממונה על תאגידי המים והביוב. החברה הינה בבעלות מלאה של עיריית נתניה. מי נתניה הינה חברה אמינה, מתקדמת ויעילה שפועלת ללא הרף לשדרוג תשתיות המים והביוב בעיר, למתן שירות מיטבי ללקוחות החברה ולשמירה על איכות טובה מאוד של מי השתייה. החברה עושה זאת תוך התחדשות מתמדת והטמעת טכנולוגיות מתקדמות, אשר הפכו את משק המים בנתניה למוביל בישראל. בראש החברה עומד מנכ"ל החברה, מר שחר חילאוי, המכהן בתפקיד משנת 2006.

לחברה יש דירקטוריון בו מכהנים 7 חברים:

מר אמיר סיני	-	מ"מ יו"ר הדירקטוריון.
גבי זיוה פורת	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד מיכל אבידן	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד אתי קורן	-	חברת דירקטוריון.
מר יהודה אסרף	-	חבר דירקטוריון.
עו"ד רקפת קופרמן	-	חברת דירקטוריון.
רו"ח עומרי טופז	-	חבר דירקטוריון.

פרטי התקשרות עם החברה:

בטלפון חינם שמספרו: 1-800-20-20-84 כל יום מ - 08:30 - 15:30 וביום שני ורביעי עד השעה 19:00. ימי שישי מהשעה 08:00 - 11:00.

בדוא"ל: info@mei-netanya.co.il

בפקס: 077-4703070.

בדואר: רחוב הצורן 4א' אזור התעשייה קריית ספיר, ת.ד. 8422 נתניה.

2. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגביה

2012	2013	
14,608,346	15,122,000	כמות המים שנמכרה
9%	8.90%	פחת מים
13%	13%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
5%	4%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



3. מספר הצרכנים של החברה :

א. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2013 :

מס' צרכנים :	סוג הצרכן :
66,922	צריכה ביתית
760	גינון ציבורי
* 358	מוסדות רשות מקומית
66	בתי חולים
12	בתי מרחץ ומקוואות
5,309	מסחר ומלאכה
362	בניה
* 522	כל צריכה אחרת
27	תעשייה בהקצבה
2	חקלאות בהקצבה
74,340	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2012 :

מס' צרכנים :	סוג הצרכן :
65,659	צריכה פרטית
738	גינון ציבורי
614	מוסדות רשות מקומית
75	בתי חולים
12	בתי מרחץ ומקוואות
5,392	מסחר ומלאכה
420	בניה
318	כל צריכה אחרת
25	תעשייה בהקצבה
2	חקלאות בהקצבה
73,255	סה"כ צרכנים

* סווג מחדש (חלק מן הנכסים שסווגו בשנת 2012 כ"מוסדות רשות מקומית" סווגו בשנת 2013 בקטגוריית "בעד כל צריכה אחרת").



4. מקורות המים של החברה :

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2013 הסתמכה ב- 16,604,652 מ"ק.

מקורות המים לאספקה הינם :

- 7,111,640 מ"ק (43.1%) בהפקה עצמית מ- 8 בארות אשר בשטח שיפוטה של נתניה על פי ההתפלגות הבאה :

מ"ק	באר
263,435	באר 26
900	באר 29
675,069	באר 35
895,807	באר 37
1,245,782	באר 39
1,897,117	באר 40
1,299,151	באר 42
834,352	באר 43
7,111,640	סה"כ

9,493,012 מ"ק (56.9%) השלמה מחברת מקורות על פי ההתפלגות הבאה :

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	3,115,778
חיבור מזרחי	1049025	6,357,250
חיבור מט"ש	1049014	19,984

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

מכון טיהור שפכים :

שפכי העיר נתניה ויישובים נוספים מוזרמים למט"ש נתניה, שם הם עוברים טיפול להפיכתם לקולחים. קולחי המט"ש, שהינם באיכות שלישיונים, מוזמים לאגודת "אפיקי עמק חפר" לצרכי השקיה חקלאית. התאגיד, באמצעות הקבלן המתפעל, חברת אלקטרה, סיים להרחיב את המט"ש לספיקה ממוצעת של 73,000 מק"י (יכולת לקלוט את כל השפכים המוזרמים למט"ש ליעד של שנת 2025), לפי אוכלוסייה שקולה של 400,000 תושבים.

תחנות שאיבה לביוב :

התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאוד. למרות זאת, במהלך שנת 2013 התרחשו אירועים שהובילו להשפעה על הסביבה, כמפורט להלן : בתאריך 21.8.2013 התרחשה תקלת שבר בקו סניקה מאסף מזרחי ראשי (סדק אורכי בצינור PVC באורך של 6 מטר). לצורך תיקון התקלה הוגלשו שפכים מתחנת שאיבה לביוב "אביר" לנחל אודים. על מנת לצמצם את הנזק לסביבה התאגיד הקים 2 סכרים בנחל אודים בו נאגמו השפכים ונשאבו חזרה למערכת הביוב עם סיום האירוע. בסיום האירוע התאגיד פעל עפ"י הנחיות פקח רשות ניקוז שרון ובתיאום עם המשרד להגנת הסביבה ורשות המים להחזרת קטע הנחל לקדמותו.



בתאריך 23.12.2013 אירעה גלישת ביוב לים דרך מוצא ניקוז העונות/צאנו. הגלישה התרחשה בעקבות תקלה בד"ג בת"ש פרדס הגדוד ונמשכה כשעתיים. מי נתניה ביצעה את הפעולות הנדרשות לניקוי החוף בתיאום עם המשרד להגנת הסביבה ורשות המים.

תאגיד מי נתניה משקיע ומשדרג את תשתיות הביוב. במהלך ביצוע עבודות שדרוג מאסף ביוב מזרחי ראשי בוצעה בתאריך 6.11.2013 הגלשת שפכים לנחל אודים לפי היתר של רשות המים. התאגיד אגם את השפכים באמצעות 2 סכרים שהוקמו בנחל ושאב אותם חזרה למערכת הביוב בסיום האירוע. התאגיד פעל על פי הנחיות פקח רשות ניקוז שרון ובתיאום עם המשרד להגנת הסביבה ורשות המים להחזרת קטע הנחל לקדמותו.

ריח מת"ש נת 750 : בת"ש נת 750 מותקנת מערכת ניסיונית לנטרול ריחות אשר נמצאת בשלבי בדיקה סופיים מול הספק. במהלך החצי השני של שנת 2013 וכתוצאה מבדיקת המערכת, החלו להתקבל תלונות על ריחות ביוב מהבניינים הסמוכים לתחנת השאיבה. בעקבות התלונות שהתקבלו הוסיף התאגיד מודול נוסף למערכת נטרול הריחות בתחנה.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2013 והשקעות מתוכננות לשנת 2014 :

תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2013 סכום של כ- 12 מלש"ח בפיתוח תשתיות על ברחבי העיר במים ובביוב. תשתיות העל מבוצעות על פי תכניות האב למים וביוב של העיר נתניה ואמורות לאפשר פיתוח של העיר לשנת היעד 2040. הפרוייקטים העיקריים שבוצעו הם : הנחת קו מאסף מזרחי בקטרים 630 מ"מ ו- 800 מ"מ באורך של 2.3 ק"מ משכונת קרית השרון ועד לאזור התעשייה הישן ; הנחת קו מאסף נווה איתמר בקוטר 1000 מ"מ באורך 360 מ' ; תחנת שאיבה קרית צאנו, הנחת קו מים 28" באורך 1,200 מ' בצפון העיר ; שדרוג לוחות חשמל בקידוחים ומיגון מתקני מים.

בשנת 2014 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על למים וביוב סכום של כ- 21 מלש"ח. הפרוייקטים העיקריים שיבוצעו הם : שדרוג קו ביוב מערבי שלב ג' בקוטר 900 מ"מ באורך של 2.1 ק"מ ; השמשת קו סניקה ישן למכון טיפול בשפכים ; קו סניקה מזרחי שלב ג' בקטרים 500 מ"מ ו- 900 מ"מ באורך כולל של 5.6 ק"מ ; שדרוג ת"ש לביוב ; הקמת מתקן נטרול לריחות לת"ש לביוב ; שדרוג מערכת בקרה ; רכישת 3 דיזל גנרטור לחרום וביצוע אזורי מדידה ברשת המים.

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2013 סכום של כ- 17 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה :

מרכז העיר : רחובות יאיר, הנגב, בורכוב, זמנהוף, טשרניחובסקי, החלוצים, גבע, לבונטין, בארי, משה שפירא, ל"ג, תל חי, שטמפר, נילי, ראשון לציון.

צפון העיר : רחובות הגפן, דב הוז, מסריק, גרנדוס, דברי חיים, הגדוד העברי, השעורה, נווה שלום, האוניה ארינפורה הרמ"א, הזית והפרדס.

מזרח העיר : רחובות שפרינצק דרום, שכטרמן והקדר מערב.

דרום העיר : רחובות קדושי עירק, ישעיהו, ירמיהו, שמורק, ד"ר סטופ, נחמיה, שדרות בן צבי.

בשנת 2014 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של 14 מלש"ח על פי החלוקה הבאה :

מרכז העיר : רחובות הרצל (ויצמן עד דיזנגוף), שדרות בן גוריון צפון, רכבת צפון.

צפון העיר : רחובות בילינסון, קמיל הויסמנס.

מזרח העיר : רחובות הפלדה, אורט.

דרום העיר : רחובות נחמיה, רופין, רוטנברג, הרדוף, לילך ומרגניות.



פיתוח שכונות מתחמים חדשים

בשנת 2014 יפותחו המתחמים הבאים :

פיתוח נת מתחם 545/9 א' ורח' שפינוזה, המתחם ממוקם מצפון לרחוב דב הוז וממזרח לרח' שפינוזה, לצורך הספקת מים למתחם המתוכנן נדרש קו מים "8 באורך 250 מ'. עלות הפרוייקט הינה כ- 250,000 ₪.

פיתוח מתחם נת 700/1, המתחם ממוקם בשכונת רמת אפרים, העבודות כוללות קווי מים בקוטר "6, באורך כולל של כ- 1700 מטר. עלות הפרוייקט הינה כ- 1,100,000 ₪.

פיתוח טכנולוגיות מים

מערכת תומכת החלטות לביטחון מים, מטרת המערכת היא לתת מענה למגבלות הקיימות היום בתפעול של מערכת אספקת מים בהיבטים של אבטחת איכות המים וביטחון המים. עלות הפרוייקט הינה כ- 1.65 מלש"ח.

מערכת לגילוי נזילות ברשת המים, זו מערכת אקוסטית המבוססת על סנסורים אקוסטיים קבועים לגילוי נזילות ברשת המים. המערכת תאפשר להקטין את פחת המים שמקורו בדלף באופן כמעט מלא והקטנת הנזק הכלכלי הישיר והעקיף הנגרם כתוצאה מהדלף ואובדני המים. עלות הפרוייקט כ- 635,000 ₪.

מערכת חיטוי אולטרא סגול לקידוחי מי שתייה, הטכנולוגיה מבוססת על מעבר הנוזל בריאקטור סגור המואר ע"י נורת כספית, הקרינה פוגעת בחיידק וגורמת לו נזק במנגנון החלוקה של התא וגורמת לו לעבור למצב של אינאקטיבציה, ובהמשך למותו. עלות הפרוייקט הינה כ- 1,100,000 ₪.

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

במהלך שנת 2013 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב. אירועי הגלשת הביוב המפורטים בסעיף 5 לא גרמו לשיבושים בשירותי הביוב מבחינת צרכני העיר.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2013 :

פרונטלי	טלפוני	
27,329	79,029	כמות פניות
11.44	4.24	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

פרונטלי	טלפוני	
30	92	הנדסה
110	431	ניתוק אספקת מים
5,777	1,851	עדכון פרטים
174	447	ערעורים
21,077	75,838	תשלומים
11	25	תשתיות
150	345	שונות



בנוסף התקבלו במהלך שנת 2013 התקבלו 4,825 פניות בכתב לפי הפילוח הנ"ל:

345	עדכון פרטים
1,402	ברורים
10	בדיקת מד
75	הוראת קבע
1,099	החלפת משלמים
11	התקנה מד
95	זכאות להטבה
232	עדכון נפשות
184	צריכה משותפת
19	קבלנים
1,353	תיקון נזילה

9. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים.

כמויות צריכת המים: נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

תעריפי המים והביוב: תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. מי נתניה גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: **תעריף נמוך** עבור כמות מוכרת (תעריף 19), בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס **ותעריף גבוה** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדוווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (משויך). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה. **סוג קריאה:** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המים ו/או מד המים אינו תקין ו/או ישנו חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנזילות בצנרת המים המשותפת.

חיובי מזערי (דמי שימוש קבועים): בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.

