

דו"ח שנתי לשנת 2015

לפי סימן ב' לפרק החמישי 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 8 חברים:

מר אמיר סיני	-	מ"מ יו"ר הדירקטוריון.
גב' זיוה פורת	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד מיכל אבידן	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד אתי קורן	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד רקפת קופרמן	-	חברת דירקטוריון.
רו"ח עומרי טופז	-	חבר דירקטוריון.
מר שלמה ישי	-	חבר דירקטוריון.
גב' גלית ווילף הלדנבג	-	חברת דירקטוריון.

פרטי התקשרות עם החברה:

בטלפון חינם שמספרו: 1-800-20-20-84 כל יום מ - 15:30 - 08:30 וביום שני ורביעי עד השעה 19:00. ימי שישי מהשעה 11:00 - 08:00.
 בדוא"ל: info@mei-netanya.co.il
 בפקס: 077-4703070.
 בדואר: רחוב המחשב 3 אזור התעשייה קריית ספיר, ת.ד. 8422 נתניה.

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

2014	2015	
15,330,000	15,807,565	כמות המים שנמכרה
8.65%	8.07%	פחת מים
10%	9%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
4%	4%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



3. מספר הצרכנים של החברה :

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2014	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2015	סוג הצרכן
68,212	69,934	צריכה פרטית
782	788	גינון ציבורי
368	365	מוסדות רשות מקומית
74	68	בתי חולים
12	11	בתי מרחץ ומקוואות
5,461	5,420	מסחר ומלאכה
511	485	בניה
565	558	כל צריכה אחרת
27	28	תעשייה
1	3	חקלאות בהקצבה
76,013	77,600	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של החברה :

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2015 הסתכמה ב- 17,196,040 מ"ק.
25% מהכמות בסך של כ- 4,275,900 מ"ק, הופקה מקידוחי החברה על פי ההתפלגות הבאה :

מ"ק	באר
323,900	באר 26
544,200	באר 35
782,800	באר 37
0	באר 39
960,400	באר 40
928,800	באר 42
735,800	באר 43
4,275,900	סה"כ

ו-75% מהכמות בסך של כ-12,920,140 מ"ק, נרכשה מחברת מקורות, על פי ההתפלגות הבאה :

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	5,247,680
חיבור מזרחי	1049025	7,193,856
חיבור צפוני	104349	467,493
חיבור מט"ש	1049014	11,111



5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

מכון טיהור שפכים:

שפכי העיר נתניה וישובים נוספים מוזרמים למט"ש נתניה, שם הם עוברים טיפול אשר הופך את השפכים למי קולחים. קולחי המט"ש, שהינם באיכות שלישונית, מוזרמים לאגודת "אפיקי עמק חפר" לצרכי השקיה חקלאית באמצעות חברת מקורות.

התאגיד, באמצעות הקבלן המתפעל, חברת אלקטרה, סיים להרחיב את המט"ש וכעת הוא מותאם לקליטה ממוצעת של 73,000 מ"ק שפכים ליום, שזוהי כמות שפכים ממוצעת לאוכלוסייה של 400,000 תושבים.

תחנות שאיבה לביוב:

התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאוד.

במהלך שנת 2015 לא התרחשו תקלות אשר גרמו לגלישת ביוב לסביבה.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2015 והשקעות מתוכננות לשנת 2016:

שדרוג תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2015 סכום של כ- 6 מל"ש"ח בפיתוח תשתיות על ברחבי העיר.

תשתיות העל מבוצעות על פי תכניות האב למים וביוב של העיר נתניה ואמורות לאפשר פיתוח של העיר לשנת היעד 2040. הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם:

- הנחת קו ביוב מאספ מזרחי שלב ג' – הנחת 2 קווי סניקה מקבילים בקוטר 630 מ"מ ובאורך כולל של 7 ק"מ והנחת קו מאספ גרביטציוני בקוטר 800 מ"מ באורך של 1.4 ק"מ, בת"ש אביר ועד תחנת שאיבה נת 750.
- שדרוג תחנות שאיבה לביוב והשלמת בניית ת"ש קריית צאנז.

בשנת 2016 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על של מים וביוב סכום של כ- 24 מל"ש"ח.

הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם: שדרוג קו ביוב מערבי שלב ד' בקטרים 400 מ"מ ו- 500 מ"מ באורך של 1.1 ק"מ והנחת קו סניקה בקוטר של 355 מ"מ באורך כולל של 900 מ'; השמשת קו סניקה ישן למכון טיהור שפכים; קו סניקה מזרחי שלב ג' בקטרים 630 מ"מ ו- 800 מ"מ באורך כולל של 8 ק"מ; הקמת מתקן נטרול לריחות בתחנת שאיבה לביוב; שדרוג מערכת בקרה וסטנדרטיזציה של מערכת הבקרה בתחנות שאיבה לביוב; רכישת 3 דיזל גנרטורים לחרום וביצוע אזורי מדידה ברשת המים, שיפוץ מגדל המים ושיפוץ ציוד שאיבה.

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2015 סכום של כ- 12 מל"ש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: רחובות הרצל מערב, בן גוריון צפון, גבע וכיכר גודרון.

צפון העיר: רחובות פרוג, פיירברג, גליקסון ויוספטל.

מזרח העיר: רחובות שפרינצק דרום, רכבת צפון, כיכר פנקס הרכב, הרכב והנגר.

דרום העיר: רחובות נחמיה, מסילות, רוטנברג, רופין ולוין אריה.



בשנת 2016 התאגיד מתכנן להשקיע בשרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של כ- 15 מלש"ח על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: רחוב הרצל (מרחוב ויצמן עד לרחוב דיזנגוף), סמילנסק (ירושלים-הלפריץ), חוף סירונית.

צפון העיר: רחובות בארי(משה שפירא-סוקולוב), החשמונאים.

מזרח העיר: רחובות הפלדה, אורט, השיש, ארלוזורוב.

דרום העיר: רחובות ש"י עגנון, קו מים למכון וינגייט.

פיתוח מתחמים חדשים

בשנת 2015 פותח המתחם הבא:

מתחם נת 545 צפון: המתחם ממוקם מצפון לרחוב דב הוז וממזרח לרחוב עמק חפר. לצורך אספקת מים למתחם המתוכנן נדרש קו מים בקטרים שונים 3", 4", 6", 8", באורך כולל של 1,550 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 160 מ"מ ו-250 מ"מ באורך כולל של כ- 1,700 מטר.

בשנת 2016 יפותחו המתחמים הבאים:

מתחם נת 545 צפון: המתחם ממוקם מצפון לרחוב דב הוז וממזרח לרחוב עמק חפר. לצורך אספקת מים למתחם המתוכנן נדרש קו מים בקטרים שונים 3", 4", 6", 8", באורך כולל של 1,550 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 160 מ"מ ו-250 מ"מ באורך כולל של כ- 1,700 מטר.

פיתוח מתחם נת 700/1: המתחם ממוקם בשכונת רמת אפרים. העבודות כוללות קווי מים בקוטר 6", באורך כולל של כ- 1,700 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 200 מ"מ ו-250 מ"מ באורך כולל של כ- 1,300 מטר.

פיתוח מתחם נת 547/3: המתחם ממוקם בשכונת רמת אפרים. העבודות כוללות קווי מים בקוטר 6" ו-8" באורך כולל של כ- 1,060 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 200 מ"מ באורך כולל של כ- 1,100 מטר.

פיתוח מתחם נת 556: המתחם ממוקם במרכז העיר בין שדרות בן צבי ושדרות בן גוריון. העבודות כוללות קווי מים בקוטר 6" ו-8" באורך כולל של כ- 3,800 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 200 מ"מ ו-250 מ"מ באורך כולל של כ- 2,430 מטר.

פיתוח מתחם נת 542: המתחם ממוקם במרכז העיר בין שדרות בן צבי ושדרות בן גוריון. העבודות כוללות קווי מים בקוטר 4", 6", 8", 10", 12" ו-16" באורך כולל של כ- 13,950 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 200 מ"מ, 250 מ"מ, 300 מ"מ ו-350 מ"מ באורך כולל של כ- 13,870 מטר.

פיתוח טכנולוגיות מים

מערכת תומכת החלטות לביטחון מים: מטרת המערכת היא לתת מענה למגבלות הקיימות היום בתפעול של מערכת אספקת המים בהיבטים של אבטחת איכות המים וביטחון המים.



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

במהלך שנת 2015 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2014 :

פרונטלי	טלפוני	
27,936	59,677	כמות פניות
10.61	6.26	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

פניות הציבור	פרונטלי	טלפוני	
0	19	220	הנדסה
0	36	84	ניתוק אספקת מים
305	2126	1314	עדכון פרטים
0	32	12	ערעורים
187	25,702	58012	תשלומים
0	4	14	תשתיות
0	17	21	שונות
5	0	0	הצלבה
496	0	0	ברורים
2	0	0	בדיקת מד
153	0	0	הוראת קבע
1340	0	0	החלפת משלמים
47	0	0	התקנת מד
66	0	0	זכאות להטבה
146	0	0	עדכון נפשות
213	0	0	צריכה משותפת
7	0	0	קבלנים
1116	0	0	תיקון מזילה
37	0	0	זיכוי חשבון
23	0	0	קריאת מונה
37	0	0	סגירת חשבון
6	0	0	עיקולים
97	0	0	צריכה חריגה

סה"כ התקבלו במהלך שנת 2015 - 4,283 פניות בכתב.



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.

כמות צריכת המים: נקבעת על פי קריאות מד המים. 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 1), 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 והמדווה 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 לכללי המים. 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.

(הערה: נכון למועד הגשת הדו"ח נכנסו לתוקף כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו-2016, שלפיהן יחול שינוי באופן איסוף המידע על מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור. כללים אלו לא היו בתוקף במהלך שנת 2015).

צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (משויד). **סוג קריאה:** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית 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 כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס באופן שווה, שמתווסף 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 מנוזלות 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.





מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד-2014 נקבעו קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014. רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, אשר הועברה לרשות המים ולספקי המים מהמוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון או הרשות לזכויות ניצולי שואה. צרכן זכאי יקבל תוספת של 3.5 מ"ק לזכאי לחודש בתעריף הנמוך. ההטבה תצוין בחשבונות המים של הזכאים.

