

דו"ח שנתי לשנת 2016

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

2015	2016	
15,807,566	16,968,932	כמות המים שנמכרה
8.07%	6.19%	פחת מים
9%	11%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
4%	4%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



3. מספר הצרכנים של החברה :

סוג הצרכן	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2016	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2015
צריכה פרטית	71,016	69,934
גינון ציבורי	799	788
מוסדות רשות מקומית	375	365
בתי חולים	62	68
בתי מרחץ ומקוואות	12	11
מסחר ומלאכה	5,312	5,420
בניה	470	485
כל צריכה אחרת	556	558
תעשייה	25	28
חקלאות בהקצבה	3	3
סה"כ צרכנים	78,630	77,660

4. מקורות המים של החברה :

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2016 הסתכמה ב- 18,088,646 מ"ק.
 27% מהכמות בסך של כ- 4,838,600 מ"ק, הופקה מקידוחי החברה על פי ההתפלגות הבאה :

מ"ק	באר
374,100	באר 26
560,900	באר 35
792,300	באר 37
427,400	באר 39
1,034,400	באר 40
797,300	באר 42
852,200	באר 43
4,838,600	סה"כ

73%-1 מהכמות בסך של כ-13,250,046 מ"ק, נרכשה מחברת מקורות, על פי ההתפלגות הבאה :

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	4,403,066
חיבור מזרחי	1049025	7,335,339
חיבור צפוני	104349	1,510,708
חיבור מט"ש	1049014	933



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 2016 התרחשה תקלה אחת אשר גרמה לגלישת ביוב לסביבה: ביום שבת, 30/4/2016 בשעות הבוקר בוצע תיקון תקלת שבר בקו סניקה מת"ש אביר. תחנת השאיבה לביוב אביר הושבתה משעה 7:20 עד לשעה 9:35. ספיקת השפכים לתחנה הייתה נמוכה מאוד בשל העובדה שיום ההגלשה היה שבת. השפכים נאגמו בסכרים שהוקמו בנחל אודים ונשאבו עם סיום העבודה בחזרה למערכת הביוב באמצעות תחנת שאיבה בית יהושע.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2016 והשקעות מתוכננות לשנת 2017:

שדרוג תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2016 סכום של כ- 14 מלש"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, ת"ש אביר ועד תחנת שאיבה נת 750.
- הנחת קו ביוב מערבי של ד' – הנחת קווי בקוטר 400 מ"מ ו- 500 מ"מ, באורך כולל של כ- 1,100 מ', בין תחנת דלק אמיתי למגרשי אימונים לכדורגל. כמו כן, הנחת קווי סניקה בקוטר 355 מ"מ ובאורך כולל של 900 מ'.
- שדרוג תחנות שאיבה לביוב שלב ג'.

בשנת 2017 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על של מים וביוב סכום של כ- 16 מלש"ח.

הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם: המשך שדרוג קו ביוב מערבי שלב ד' כאמור לעיל; השמשת קו סניקה ישן למכון טיהור שפכים ושדרוג טיפול קדם בת"ש בית יצחק; המשך קו ביוב מאספ מזרחי שלב ג' כאמור לעיל; הקמת מתקן לנטרול ריחות בתחנת שאיבה לביוב נת-750; שדרוג מערכת בקרה וסטנדרטיזציה של מערכת הבקרה בתחנות שאיבה לביוב; שדרוג קו מאספ אודים בקוטר 600 מ"מ באורך 1.65 ק"מ; שדרוג קווי ביוב במחלף נתניה בקוטר 400 מ"מ אורך 140 מ'; רכישת 3 דיזל גנרטורים לחרום, ביצוע אזורי מדידה ברשת המים, שיפוץ מגדל המים ושיפוץ ציוד שאיבה בקידוחים.

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2016 סכום של כ- 7 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: סמילנסקי.

צפון העיר: בארי צפון.

מזרח העיר: רחובות הרכב, הנגר, אורט והשיש.

דרום העיר: ש"י עגנון, בן גוריון, בעל התניא.



בשנת 2017 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של כ- 19 מלש"ח על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: רחוב הרצל (מרחוב ויצמן עד לרחוב דיזנגוף), סמילנסקי (ירושלים-הלפרין), אברהם שפירא, השבעה, רם ברוך, חוף סירונית.

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

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

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

פיתוח מתחמים חדשים

בשנת 2016 פותח המתחם הבא:

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, הונחו קווי ביוב בקטרים 200 מ"מ, 250 מ"מ, 300 מ"מ ו-350 מ"מ באורך כולל של כ- 13,870 מטר.

בשנת 2017 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 מתחם אגם ג': המתחם ממוקם במרכז העיר בין שדרות בן צבי וכביש החוף. העבודות כוללות קווי מים בקוטר 4", 6", 8", 10", ו-12" באורך כולל של כ- 4,690 מטר. כמו כן, יונחו קווי ביוב בקטרים 160 מ"מ, 200 מ"מ, 250 מ"מ באורך כולל של כ- 2,000 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 2016 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2016:

פרונטלי	טלפוני	
27373	46,011	כמות פניות
10.26	6.13	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

פניות הציבור בכתב	פרונטלי	טלפוני	הנדסה
	37	236	תשלומים
221	22420	43197	החלפת משלמים
1717			תיקון נזילה
1224			עדכון נפשות
519			צריכה משותפת
299			ניתוק אספקת מים
	3	2	עדכון פרטים
306	4871	1814	ערעורים
	21		תשתיות
	6	12	שונות
	15	28	הצלבה
10			ברורים
748		722	בדיקת מד
4			הוראת קבע
106			התקנת מד
37			זכאות להטבה
73			קבלנים
22			קריאת מונה
86			עיקולים
41			

סה"כ התקבלו במהלך שנת 2016 – 5,413 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 ב**נכס 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: בהתאם להוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו - 2016 החברה תקבל את נתוני הנפשות המתגוררות ביחידת דיור ממרשם האוכלוסין, לפחות אחת לחודשיים, ותבצע שיוך ועדכון של נתונים אלו לנתוני הצרכנים הרשומים בספרי החברה, לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור.

מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור יעודכן בספרי החברה לפי נתוני מרשם האוכלוסין שמתעדכנים אחת לחודשיים, בהתאם להוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו 2016, לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור. באפשרותו של צרכן לפנות בכל עת לחברה ולבקש לשנות את מספר הנפשות המוכר. בקשה כאמור תוגש בכתב, באמצעות דואר, פקסימיליה או דוא"ל, ויצורפו לה **טופס דיווח**, הנמצא באתר האינטרנט של החברה וכל האסמכתאות התומכות בבקשה. חשבון המים של צרכן ביתי, שאין לגביו נתונים ממרשם האוכלוסין ולא הוצג מידע אחר, בהתאם לכללים, 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 (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 הערכה.

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 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.



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. 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.

10. מידע בדבר סה"כ הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה בשנת 2016:

כמות לקוחות	סוג הפרה	סה"כ סכום פיצוי
4	מד לא הוחלף בזמן	800
2	הערכה	200

