

דו"ח שנתי לשנת 2017

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.

פרטיי 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

2016	2017	
16,968,932	17,179,890	כמות המים שנמכרה
6.19%	5.97%	פחת מים
9%	10%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
4%	4%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



3. מספר הצרכנים של החברה:

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2016	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2017	סוג הצרכן
71,016	72,596	צריכה פרטית
799	824	גינון ציבורי
375	383	מוסדות רשות מקומית
62	62	בתי חולים
12	13	בתי מרחץ ומקוואות
5,312	5,342	מסחר ומלאכה
470	469	בניה
556	570	כל צריכה אחרת
25	25	תעשייה
3	3	חקלאות בהקצבה
78,630	82,287	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2017 הסתכמה ב- 18,271,441 מ"ק. 26% מהכמות בסך של כ- 4,840,200 מ"ק, הופקה מקידוחי החברה על פי ההתפלגות הבאה:

מ"ק	באר
415,200	באר 26
417,900	באר 35
614,000	באר 37
107,900	באר 39
1,393,200	באר 40
1,057,600	באר 42
834,400	באר 43
4,840,200	סה"כ

ו-74% מהכמות בסך של כ-13,431,241 מ"ק, נרכשה מחברת מקורות, על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	3,691,362
חיבור מזרחי	1049025	8,155,597
חיבור צפוני	104349	1,583,050
חיבור מט"ש	1049014	1,232



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 2017 התרחשו 2 תקלות אשר גרמו לגלישת ביוב לסביבה:

ביום 30/3/2017 בשעות הבוקר דווחנו ע"י היח' לאיכות הסביבה בנתניה על זרימת ביוב במוצא ניקוז חוף ארגמן. מבירור עם קבלן התחזוקה עלה כי צוות של הקבלן זיהה סתימת ביוב בקו הממוקם בכביש מעל החוף וכבר פעל לשחרורה. הצוות ביצע שטיפה יסודית של הכביש שכן מדובר על כביש נופי בו ממוקמים מספר בתי מלון. אנו מעריכים כי רוב המים שהגיעו לנקז חוף ארגמן מקורה במים נקיים ששימשו לשטיפת הכביש.

ביום חמישי, 2/11/2017 בשעות אחר הצהריים נתקבלה הודעה על גלישת ביוב בחוף בלו ביי. נמצא כי קו הביוב המוליך שפכים לת"ש לביוב עין התכלת סתום באבנים ופסולת וכי השפכים זורמים אל מערכת הניקוז ומשם לים. בנוסף להקמת סכר במוצא הניקוז בחוף ולשאיבת הביוב ע"י ביוביות, קבלן התחזוקה ביצע פעולות לפתיחת הסתימה בקו עד להחזרת המצב לקדמותו.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2017 והשקעות מתוכננות לשנת 2018:

שדרוג תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2017 סכום של כ- 7 מל"ש 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 קווים 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 ת"ש אביר החדשה.
- שדרוג קו מאספ אודים.
- שיפוץ ציוד שאיבה בבארות ובבריכת נורדאן.
- רכישה של 3 ערכות דיזל גנרטור לשלוש בארות.

בשנת 2018 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על של מים וביוב סכום של כ- 11 מל"ש. הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם: המשך שדרוג ת"ש אביר, 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; המשך שדרוג קווי ביוב במחלף נתניה בקוטר 400 מ"מ אורך 140 מ'; חיבור צפוני של קו מקורות לרשת המים, ביצוע אזורי מדידה ברשת המים, שיפוץ מגדל המים – נורדאן, שדרוג ת"ש לביוב שלב ד'.



שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2017 סכום של כ- 10 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: סמילנסקי, רחוב הרצל (מרחוב ויצמן עד לרחוב דיזנגוף), רם ברוך.
צפון העיר: בארי צפון.
מזרח העיר: אורט, השיש, הפלדה, ארלוזורוב.
דרום העיר: ש"י עגנון.

בשנת 2018 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של כ- 14 מלש"ח על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: סמילנסקי (ירושלים-הלפרין), אברהם שפירא, דנקר, זנגביל(שוק נתניה), הכובשים, יל"ג, פתח תקוה, חוף סירונית.
צפון העיר: בארי(משה שפירא-סוקולוב), החשמונאים, ליאון רייך, זומרשטיין.
מזרח העיר: ארלוזורוב, ויתקין דרום, גיבורי ניצנים.
דרום העיר: יד חרוצים, קו מים למכון וינגייט.

פיתוח מתחמים חדשים

בשנת 2017 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 2018 יפותחו המתחמים הבאים:

פיתוח 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.

המשך 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 2017 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2017:

פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
24,457	84,180	
10.63	7.52	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

פניות הציבור בכתב	פרונטלי	טלפוני	הנדסה
	45	323	תשלומים
196	17469	16105	החלפת משלמים
1600			תיקון נזילה
1152			עדכון נפשות
146			צריכה משותפת
155			ניתוק אספקת מים
	6	2	עדכון פרטים
313	6894	4246	ערעורים
	24		תשתיות
	6	16	שונות
	13	410	הצלבה
8			ברורים
487		63078	בדיקת מד
7			הוראת קבע
39			התקנת מד
34			זכאות להטבה
59			קבלנים
25			קריאת מונה
40			עיקולים
17			



סה"כ התקבלו במהלך שנת 2017 – 4,278 פניות בכתב.

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 מתעדכן 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 2017:

כמות לקוחות	סוג הפרה	סה"כ סכום פיצוי בש"ח
546	מד לא הוחלף בזמן	27,300
2	פירוק ללא תמונה	100
סה"כ		27,600

