

דו"ח שנתי לשנת 2018

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:

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

2017	2018	
17,179,890	17,597,621	כמות המים שנמכרה
5.97%	5.6%	פחת מים
10%	10%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
4%	4%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



3. מספר הצרכנים של החברה:

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2017	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2018	סוג הצרכן
72,596	73,651	צריכה פרטית
824	842	גינון ציבורי
383	498	מוסדות רשות מקומית
62	61	בתי חולים
13	10	בתי מרחץ ומקוואות
5,342	5,379	מסחר ומלאכה
469	413	בניה
570	693	כל צריכה אחרת
25	25	תעשייה
3	3	חקלאות בהקצבה
80,287	81,575	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2017 הסתכמה ב- 18,642,381 מ"ק. 31% מהכמות בסך של כ- 5,694,600 מ"ק, הופקה מקידוחי החברה על פי ההתפלגות הבאה:

מ"ק	באר
318,200	באר 26
560,400	באר 35
1,099,100	באר 37
1,599,000	באר 40
1,222,200	באר 42
895,700	באר 43
5,694,600	סה"כ

ו-69% מהכמות בסך של כ-12,947,781 מ"ק, נרכשה מחברת מקורות, על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	3,313,686
חיבור מזרחי	1049025	7,672,720
חיבור צפוני	104349	1,959,831
חיבור מט"ש	1049014	1,557



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 ע"י חברת מקורות להשקייה חקלאית. התאגיד, באמצעות הקבלן המתפעל, חברת אלקטרה, סיים להרחיב את המט"ש וכעת הוא מותאם לקליטה ממוצעת של 73,000 מ"ק שפכים ליום. החל מחודש אוקטובר 2018 המט"ש מטפל בכל בשפכי עמק חפר בכמות יומית ממוצעת של כ- 10,000 מ"ק ליום.

תחנות שאיבה לביוב:

התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאוד. במהלך שנת 2018 התרחשו 2 תקלות אשר גרמו לגלישת ביוב לסביבה:

1. ביום 19/11/2018 בשעות הבוקר התקבל דיווח על זרימת ביוב במוצא ניקוז חוף סירונית. מבירור עם קבלן התחזוקה התברר כי צוות של הקבלן זיהה סתימת ביוב בקו הממוקם ברחוב ראשון לציון. תוך פרק זמן קצר הוקמה סוללה בחוף הים ובמקביל בוצעה שטיפת הקו.

2. ביום 30/11/18 בשעות הבוקר התקבל דיווח ע"י היח' לאיכות הסביבה בנתניה על זרימת ביוב במוצא ניקוז בחוף הרצל. מבירור עם קבלן התחזוקה עלה כי צוות של הקבלן זיהה סתימת ביוב בקו הממוקם ברחוב אוסישקין. הוקמה סוללה במוצא הניקוז בחוף כמו כן, בוצעה שטיפה וצילום לכל הקווים באזור רחוב הרצל.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2018 והשקעות מתוכננות לשנת 2019:

שדרוג תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2018 סכום של כ- 5 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:

- שיפוץ ואיטום מגדל מים בנורדאו.
- הנחת קו ביוב מאספ מזורחי שלב ג'
- שדרוג ת"ש אביר החדשה
- שדרוג קו מאספ אודים

בשנת 2019 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על למים וביוב בסכום של כ- 14 מלש"ח. הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם: המשך שדרוג ת"ש אביר, השמשת קו סניקה ישן למכון טיהור שפכים ושדרוג טיפול קדם בת"ש בית יצחק; הקמת מתקן לנטרול ריחות בתחנת שאיבה לביוב נת-750; ; שדרוג קו מאספ אודים; שדרוג קווי ביוב במחלף נתניה בקוטר, חיבור צפוני של קו מקורות לרשת המים, שדרוג ת"ש לביוב שלב ד' והחלפת קו מים ראשי לוינגייט.



שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2018 סכום של כ- 11 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: סמילנסקי (ירושלים-הלפרין), אברהם שפירא, דנקר, הכובשים, יל"ג, פתח תקוה, הטורים, רש"י, רמב"ן, רחוב הרצל (מרחוב ויצמן עד לרחוב דיזנגוף), יהלום.
צפון העיר: בארי(משה שפירא-סוקולוב), החשמונאים, ליאון רייך, זומרשטיין, יוספטל
מזרח העיר: ארלוזורוב, ויתקין דרום, גיבורי ניצנים.
דרום העיר: ש"י עגנון, קו ביוב חוף פולג

בשנת 2019 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של כ- 10 מלש"ח על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: השבעה, רש"י, רמב"ן, האצ"ל, הלח"י, יהלום, אברהם שפירא, זנגביל וחוף סירונית, צפון העיר: החשמונאים.
מזרח העיר: יד חרוצים.
דרום העיר: קו ביוב חוף פולג, המרגניות.

פיתוח מתחמים חדשים

בשנת 2018 פותחו המתחמים הבאים בעלות של כ-1.5 מלש"ח:

מתם נת 545 צפון
מתחם נת ג/700
מתחם נת 3/547
מתחם נת 556 מתחם אגם ג'
מתחם 542

בשנת 2019 יפותחו המתחמים הבאים בעלות מוערכת של 8.5 מלש"ח: נת545/צפון, נת 700/1, נת3/547, נת 556, נת 559, נת 542, אגם ג', נת 1010.

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.

שדרוג מערכת GIS
שדרוג מערכת בקרה

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

במהלך שנת 2018 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2018 :

פרונטלי	טלפוני	
22,510	75,430	כמות פניות
10.52	7.12	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה :

פניות הציבור בכתב	פרונטלי	טלפוני	
	22	580	הנדסה
163	14,074	22,141	תשלומים
1,531	5,861		החלפת משלמים
1,021	1,289		תיקון נזילה
216	1,174		עדכון נפשות
144			צריכה משותפת
	3	3	ניתוק אספקת מים
271		5,082	עדכון פרטים
	34		ערעורים
	3	51	תשתיות
78	50	165	שונות
10			הצלבה
375		47,409	ברורים
9			בדיקת מד
32			הוראת קבע
16			התקנת מד
51			זכאות להטבה
8			קבלנים
14			קריאת מונה
8			עיקולים

סה"כ התקבלו במהלך שנת 2018 – 3,947 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: 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 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 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 2018:

כמות לקוחות	סוג הפרה	סה"כ סכום פיצוי בש"ח
423	מד לא הוחלף בזמן	21,150
6	פירוק ללא תמונה	300
5	הערכת קריאות ברצף	500
1	מענה מאוחר ב CRM	50
סה"כ		22,000

