

דו"ח שנתי לשנת 2019

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 9 חברים:

עו"ד אדיר בנימיני	-	חבר דירקטוריון.
מר שלמה ישי	-	חבר דירקטוריון.
גב' זיוה פורת	-	חברת דירקטוריון.
גב' גלית ווילף הלדנברג	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד מיכל אבידן	-	חברת דירקטוריון.
רו"ח עומרי טופז	-	חבר דירקטוריון.
עו"ד אתי קורן	-	חברת דירקטוריון.
עו"ד רקפת קופרמן	-	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

2018	2019	
17,597,621	17,689,177	כמות המים שנמכרה
5.6%	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 2018	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2019	סוג הצרכן
73,651	75,366	צריכה פרטית
842	868	גינון ציבורי
498	523	מוסדות רשות מקומית
61	60	בתי חולים
10	10	בתי מרחץ ומקוואות
5,379	5,387	מסחר ומלאכה
413	396	בניה
693	521	כל צריכה אחרת
25	25	תעשייה
3	3	חקלאות בהקצבה
81,575	83,156	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2019 הסתכמה ב- 18,741,089 מ"ק. כ-26% מהכמות בסך של כ- 4,816,300 מ"ק, הופקה מקידוחי החברה על פי ההתפלגות הבאה:

מ"ק	באר
295,000	באר 26
604,300	באר 35
917,000	באר 37
953,500	באר 40
1,077,500	באר 42
969,000	באר 43
4,816,300	סה"כ

ו-74% מהכמות בסך של כ-13,924,789 מ"ק, נרכשה מחברת מקורות, על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	3,663,179
חיבור מזרחי	1049025	7,324,711
חיבור צפוני	104349	2,931,934
חיבור מט"ש	1049014	4,990

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 2019 התרחשו 2 תקלות אשר גרמו לגלישת ביוב לסביבה:

1. בתאריך 02/09/2019 התקבל דיווח על גלישת שפכים בחוף הרצל צפון. מבדיקה עלה כי מדובר בסתימת ביוב ברח' דוד המלך. תוך זמן קצר הוקמה סוללה למניעת זרימה ושחררה הסתימה. כתוצאה מאירוע זה לא הוזרמו שפכים לים.
2. בתאריך 26/09/2019 התקבל דיווח על זרימת שפכים מתחנת שאיבה עיר ימים הסמוכה לחוף פולג. תוך זמן קצר הוקמה סוללת חול על מנת למנוע זרימה לנחל ולים ובמקביל שוחררה הסתימה. כתוצאה מאירוע זה לא הוזרמו שפכים לים.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2019 והשקעות מתוכננות לשנת 2020:

שדרוג תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2019 סכום של כ- 18 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 מגדל מים בנורדאו.
- שדרוג ת"ש אביר החדשה.
- שדרוג קו מאסף אודים.
- שדרוג כללי לתחנות שאיבה למים ולביוב.
- השמשת קו סניקה בתחנת שאיבה בית יצחק.

בשנת 2020 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על למים וביוב בסכום של כ- 13 מלש"ח. הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם: המשך שדרוג ת"ש אביר, השמשת קו סניקה ישן למכון טיהור שפכים; הקמת מתקן לנטרול ריחות בתחנת שאיבה לביוב נת-750; שדרוג קו מאסף אודים; שדרוג קווי ביוב במחלף נתניה, שדרוג ת"ש לביוב שלב ד', שדרוג קו מים ראשי לוינגייט.



שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2019 סכום של כ- 4 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: סמילנסקי, אברהם שפירא, דנקנר, פתח תקוה, רש"י, רמב"ן, רחוב הרצל, שדרות בן צבי אצ"ל, לח"י.
צפון העיר: החשמונאים, ליאון רייד, זומרשטיין, יוספטל, יל"ג, הכובשים
מזרח העיר: ארלוזורוב, אורזים, דוד אבידן.
דרום העיר: הבונים, יד חרוצים.

בשנת 2020 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של כ- 6 מלש"ח על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: זנגביל, חוף סירונית, שלמה המלך, אנדריוס.
צפון העיר: הרצוג, הרב נורוק, הרב קוק, כצלסון.
דרום העיר: שלונסקי, שלום עליכם, אבו חצירא, פנחס לבון.

פיתוח מתחמים חדשים

בשנת 2019 פותחו המתחמים הבאים בעלות של כ-4.6 מלש"ח:

מתם נת 545 צפון
מתחם נת 547/3
מתחם נת 556 מתחם אגם ג'
מתחם 542
מתחם 559
נת 1010

בשנת 2020 יפותחו המתחמים הבאים בעלות מוערכת של 4 מלש"ח:
נת545/צפון, נת 700/1, נת547/3, נת 556, נת 559, נת 542, אגם ג', נת 1010.

פיתוח טכנולוגיות מים

- כלי תומך החלטה לניהול נכסים
- שדרוג מערכת בקרה

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

במהלך שנת 2019 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2019 :

פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
23,328	88,131	
11.43	5.26	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה :

פניות הציבור בכתב	פרונטלי	טלפוני	הנדסה
	40	512	
193	6,331	23,429	תשלומים
1,639			החלפת משלמים
1,268			תיקון נזילה
151			עדכון נפשות
154			צריכה משותפת
27	1		ניתוק אספקת מים
352	8,198	6,543	עדכון פרטים
	3	77	תשתיות
47	95	224	שונות
801	8,660	57,346	ברורים

סה"כ התקבלו במהלך שנת 2019 – 4,632 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.

תעריפי המים והביוב : תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. מי נתניה גובה את התעריפים עפ"י חוק ע"י הכללים שקבעה רשות המים. צריכה ביתית מחויבת לפי 2 תעריפים: **תעריף נמוך עבור כמות מוכרת (תעריף 1)** בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס ו**תעריף 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. מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר האינטרנט של רשות המים : www.water.gov.il

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.

צריכה רגילה: צריכת המים, שנמדדה בתקופה במקבילה בשנה קודמת או בהעדר תקופה מקבילה, הצריכה הממוצעת בשתי תקופות החיוב האחרונות.

בדיקות במי השתייה: לפי תקנות בריאות העם צרכן רשאי לבקש מן התאגיד לבצע בדיקות במערכת אספקת המים שנכס, וזאת בתדירות של אחת לשנים עשר חודשים, לכל היותר. לפי התקנות, על הצרכן לשאת בעלות הבדיקות. ככל שברצונך שהתאגיד יבצע עבורך בדיקות כאמור, הנך מתבקש לפנות אל התאגיד בבקשה בכתב.

גרף בדבר צריכת מים חציונית: בחשבון המים מופיע גרף קווי, המציג, לגבי כל אחת מתקופות החיוב שבתרשים, את צריכת המים החציונית של צרכני מי נתניה בעלי מאפיינים דומים, שנמדדה באותה תקופת חיוב. כמו כן מוצגת השוואה, באחוזים בין צריכת המים שנמדדה בנכס לבין הצריכה החציונית בתקופת החיוב של החשבון.

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.

הפרשי מדידה שליליים: הפרשי מדידה שליליים נוצרים כאשר כמות המים שעברה, בתקופה מסוימת, במד המים הראשי בנכס נמוכה מסך כמויות המים שעברו בכל מדי המים המשוויכים בנכס באותה תקופה. הפרשי מדידה שליליים מחולקים בין הצרכנים בנכס כזיכוי.

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.



אחריות הצרכן לרשת הפרטית : מי נתניה אחראית על מערכת המים העירונית, עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על צנרת המים הפרטית, לרבות צנרת המים הפרטית-המשותפת, שאחרי מד המים הראשי, מוטלת על הצרכן, לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית.

תשלום במועד וריבית פיגורים : יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים (ריבית צמודה למדד בשיעור של 4% לשנה שתצורף לקרן אחת לשלשה חודשים בחישוב יומי). כמו כן, אי תשלום עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים, לרבות חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק אספקת המים.

10. מידע בדבר סה"כ הפיצויים ששילמה החברה לצרכנייה בשנת 2019:

כמות לקוחות	סוג הפרה	סה"כ סכום פיצוי בש"ח
3	הערכת קריאות ברצף	300
567	מדי מים שלא הוחלפו במועד	28,350
1	מענה מאוחר ב CRM	50
סה"כ		28,700

