

דו"ח שנתי לשנת 2014

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.
מר יהודה אסרף	-	חבר דירקטוריון.
עו"ד רקפת קופרמן	-	חברת דירקטוריון.
רו"ח עומרי טופז	-	חבר דירקטוריון.
מר שלמה ישי	-	חבר 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

2013	2014	
15,122,000	15,330,025	כמות המים שנמכרה
8.90%	8.65%	פחת מים
13%	10%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
4%	4%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



3. מספר הצרכנים של החברה :

א. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2014 :

<u>מס' צרכנים :</u>	<u>סוג הצרכן :</u>
68,212	צריכה פרטית
782	גינון ציבורי
368	מוסדות רשות מקומית
74	בתי חולים
12	בתי מרחץ ומקוואות
5,461	מסחר ומלאכה
511	בניה
565	כל צריכה אחרת
27	תעשייה בהקצבה
1	חקלאות בהקצבה
76,013	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2013 :

<u>מס' צרכנים :</u>	<u>סוג הצרכן :</u>
66,922	צריכה ביתית
760	גינון ציבורי
358	מוסדות רשות מקומית
66	בתי חולים
12	בתי מרחץ ומקוואות
5,309	מסחר ומלאכה
362	בניה
522	כל צריכה אחרת
27	תעשייה בהקצבה
2	חקלאות בהקצבה
74,340	סה"כ צרכנים



4. מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2014 הסתכמה ב- 16,781,546 מ"ק.
36% מהכמות, 6,033,700 מ"ק, הופקה מקידוחי החברה על פי ההתפלגות הבאה:

מ"ק	באר
580,000	באר 26
785,500	באר 35
911,800	באר 37
591,900	באר 39
866,100	באר 40
1,279,000	באר 42
1,019,400	באר 43
6,033,700	סה"כ

ו-64% מהכמות, 10,747,846 מ"ק, נרכשה מחברת מקורות, על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור דרומי	1049036	3,924,759
חיבור מזרחי	1049025	6,823,087

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.

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.

למרות זאת, במהלך שנת 2014 התרחשו אירועים שהובילו להשפעה על הסביבה, כמפורט להלן:

בתאריך 23.1.2014 עקב תקלה בשסתום אויר על קו סניקה של תחנת שאיבה אביר הייתה נזילה של ביוב לקרקע. מיד עם קבלת המידע יצא צוות למקום אשר חשף את השוחה, איתר את מקור התקלה וטיפל בה. שוחת שסתומי האוויר הוגבהה ובוצע חישוף צמחייה מסביב לה על מנת להקל על איתור תקלה מסוג זה בעתיד.



בתאריך 19.3.2014 פגע קבלן בקו הסניקה של תחנת שאיבה אזוריים. תחנת השאיבה הודממה לצורך תיקון הקו ושפכיה הוגלשו לואדי סמוך ונאגמו מול סוללת עפר שהקים התאגיד. בסיום תיקון קו הסניקה נשאבו השפכים חזרה לתחנת השאיבה.

בתאריך 22.10.14 עקב סתימה בקו גרביטציוני בקרבת חוף פולג, גלשו מי שפכים לחוף הים. לאחר קבלת הדיווח התקלה אותרה וטופלה במהרה, דיווח מסודר נשלח למשרד להגנת הסביבה. לא הגיעו שפכים לים.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2014 והשקעות מתוכננות לשנת 2015:

שדרוג תשתיות על מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2014 סכום של כ- 4 מלש"ח בפיתוח תשתיות על מים וביוב 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 מאסוף מערבי שלב ג' - בקטרים 800 מ"מ ו- 900 מ"מ, באורך של 2 ק"מ, מבית ספר בית יעקב ועד שכונת דורה; הנחת קו מים 28" באורך 1,200 מ' בצפון העיר, תחנת שאיבה קריית צאנו.

בשנת 2015 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על מים וביוב סכום של כ- 29 מלש"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 500 מ"מ ו- 900 מ"מ באורך כולל של 5.6 ק"מ; שדרוג תחנות שאיבה לביוב; 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.

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2014 סכום של כ- 25 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: רחובות הרצל, טשרניחובסקי, גבע, לבונטין, בארי, משה שפירא, יל"ג, תל חי, ראשון לציון.

צפון העיר: רחובות פרוג, פיירברג, גליקסון, יוספטל, דב הוז, מסריק, גרנדוס, דברי חיים, הגדוד העברי, השעורה, נווה שלום, האוניה ארינפורח, הרמ"א, הזית והפרדס.

מזרח העיר: רחובות שפרינצק דרום, שכטרמן והקדר מערב.

דרום העיר: רחובות קדושי עירק, ישעיהו, ירמיהו, שמורק, ד"ר סטופ, נחמיה, סיני, מסילות, שדרות בן צבי.

בשנת 2015 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר סכום של כ- 6 מלש"ח על פי החלוקה הבאה:

מרכז העיר: רחוב הרצל (מרחוב ויצמן עד לרחוב דיזנגוף).

מזרח העיר: רחובות הפלדה, אורט.

דרום העיר: רחובות שי עגנון, רופין, רוטנברג, הלילך, קו מים למכון וינגייט.



פיתוח מתחמים חדשים

בשנת 2014 פותח המתחם הבא :
מתחם נת 545/9 ורח' שפינוזה, המתחם ממוקם מצפון לרחוב דב הוז וממזרח לרח' שפינוזה.
 לצורך אספקת מים למתחם המתוכנן נדרש קו מים 8" באורך 250 מ'.
 עלות הפרויקט הינה כ- 750,000 ₪.

בשנת 2015 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.
 עלות הפרויקט לשנת 2015 הינה כ- 700,000 ₪.

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.
 עלות הפרויקט לשנת 2015 הינה כ- 400,000 ₪.

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.
 עלות הפרויקט לשנת 2015 הינה כ- 186,000 ש"ח.

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

במהלך שנת 2014 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב. אירועי הגלשת הביוב המפורטים בסעיף 5 לא גרמו לשיבושים בשירותי הביוב מבחינת צרכני העיר.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2014 :

פרונטלי	טלפוני	
31,124	75,349	כמות פניות
11.49	5.20	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

פרונטלי	טלפוני	
49	403	הנדסה
147	261	ניתוק אספקת מים
5393	1119	עדכון פרטים
101	8	ערעורים
25,391	73,501	תשלומים
7	11	תשתיות
36	46	שונות



307	עדכון פרטים
881	ברורים
13	בדיקת מד
185	הוראת קבע
1,177	החלפת משלמים
56	התקנה מד
100	זכאות להטבה
140	עדכון נפשות
261	צריכה משותפת
26	קבלנים
1,077	תיקון נזילה

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: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדווה על ידי הצרכן לחברה. הדיווה 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.

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 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.

