

דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2016

תושבים יקרים

הננו מתכבדים להגיש לכם בזאת תקציר דו"ח פעילות מסכם לשנת 2016. בשנה החולפת הושם דגש על הנושא הסביבתי, הקשור לתחנות השאיבה לביוב, שנמצאות רובן ככולן באזורים תיירותיים. פעילות זו תימשך גם בשנת העבודה הנוכחית. על פעילותו לשמירה על הסביבה, ובכלל זה הקמת מערכת בקרה אלקטרונית למניעת הצפות, פותח מערך אכיפה למניעת הזרמת שמיים ושומנים למערכת הביוב, שדרוג ופיתוח תשתיות ופעילות חינוכית, **זכה התאגיד לאות הנגב לשנת 2016**. בשנה החולפת השיק התאגיד שתי "אפליקציות" חדשות לחיזוק הקשר עם התושב, ולצורך הנגשת השירותים הניתנים לו. ישומונים אלו פשוטים לשימוש ואתם מוזמנים להורידם. במהלך שנת 2016 נערך התאגיד לפרויקטים רבי ההיקף הכלולים במסגרת "הסכם הגג", שנחתם עם עיריית אילת, לפיתוחה של העיר ולקידום פתרונות דיור, וערוך לבצעם כבר בשנת 2017. הנהלת התאגיד וצוות העובדים גאים ושמחים להמשיך ולעמוד לרשותכם, תושבי אילת, כל יום, כל השנה.

תיאור החברה

"עין נטפים" הינו תאגיד המים והביוב של העיר אילת, בבעלות מלאה של עיריית אילת. החברה הוקמה בינואר 2006, מתוקף חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001. לחברה הועברו ביום 1.1.2006 נכסים בהיקף של כ- 165 מ"ש"ח. מטרת החברה הן: להבטיח בתחומי העיר אילת אספקת מים סדירה ובאיכות טובה, לספק שירותי ביוב, לשדרג, לשקם ולפתח תשתיות מים וביוב בעיר, לצמצם ככל שניתן תקלות ותופעות בזבז מים ומפגעים סביבתיים, להתנהל באופן מקצועי וכלכלי תוך התייעלות תפעולית, כספית וטכנולוגית.

ישיבות דירקטוריון וועדותיהן

במהלך שנת הדיווח התקיימו 5 ישיבות דירקטוריון, 17 ישיבות של ועדת התקשוריות.

דירקטורים שכינהו בשנת 2016

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון
ד"ר חנה רוזנפלד, דירקטורית
עו"ד יעל דארבי, דירקטורית
רו"ח מיקי חברוני, דירקטור
מר משה בן חיון, דירקטור
גברת שושנה ברדריאן, דירקטורית
מר יצחק זוארץ, דירקטור

מנכ"ל התאגיד - אינג' חן סלטי

עמוד 1 מתוך 8



תחומי הפעילות העיקריים של החברה ושינויים שחלו בהם בשנת הדיווח

מכוח הוראות הדין החלות על החברה, תנאי הקמתה והחובה לפעול על פי רישיונות שניתנו לה, מנועה החברה מהרחבת תחומי הפעילות לתחומים שאינם מוגדרים ברישיונות ו/או בהוראות התקנון ו/או בהוראות הדין.

רשות המים היא זו שקובעת את תעריפי המים ואת הכללים האחרים על פיהם פועל התאגיד.

על פי **נתוני הלמ"ס** מספר התושבים בתחום פעילות החברה הינו כ- 50,000 תושבים.

אילת היא עיר תיירות, והצריכה התיירותית מהווה חלק נכבד מאספקת המים בעיר ועומדת על כ- 36% מסך צריכת המים.

אספקת מים

ספק המים של החברה - מקורות חברת המים לישראל בע"מ.

המים הנצרכים באילת הינם מים מותפלים, ואינם תלויים במשק המים הארצי.

בשנת 2016 רכשה החברה כ- 11.393 מיליון מ"ק מחברת "מקורות". כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכניה הינה כ- 10.916 מיליון מ"ק.

פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 4.2% שהינו פחת נמוך בכל קנה מידה!

מספר צרכנים		כמות המים במטר מעוקב לשנת 2016
<u>מקורות המים</u>		
		11,393,283
<u>שימושים במים</u>		
	מגורים	3,918,435
	גינון ציבורי	1,465,911
	צריכה חקלאית	75,623
	מוסדות רשות מקומית	384,415
	תעשייה*	4,006,172
	בנייה	77,766
	בתי חולים ומקוואות	20,815
	מסחר ומלאכה	813,215
	אחרים	153,760
	סה"כ	10,916,142
מספר צרכנים	21,579	

* מרבית הצריכה היא בגין בתי מלון המקבלים הנחה של 90 אגורות לצריכה מעל 15,000 מ"ק למד בודד.

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2012-2015 עומד על כ-1.5%, ופחת הגביה השוטף לשנת 2016 עומד על כ-0.9%.

פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

בעיר אילת קיימת רגישות סביבתית ממעלה ראשונה, עקב היותה שוכנת לחופו של מפרץ ים סוף ולאור המבנה הטופוגרפי שלה.

מאז הקמתו פעל התאגיד, באופן נחרץ ונחוש, להקטין את סיכוני זיהום המפרץ מגלישות ביוב, וזאת ע"י השקעות בהיקף של מיליוני שקלים, קביעת נהלים, ניטור, בקרה ואכיפה.

על פעילותו זו זכה התאגיד בשנת 2016 לאות הנגב לאיכות הסביבה.

בין הפרויקטים הרבים שביצע התאגיד זיכו אותו באות הנגב הוזכרו במיוחד:

- התקנת מערכות בקרה אלקטרוניות המונעות הצפה, בעיקר באזורי התיירות ובשכונות בעיר.
- מערך אכיפה למניעת הזרמת שמיים ושומנים למערכת הביוב העירונית.
- שדרוג תשתיות קליטת השפכים בתחנת השאיבה בנמל אילת.
- פעילות חינוכית לתלמידי בית הספר.

זאת ועוד. כחלק מההגנה על הסביבה פועל התאגיד עפ"י תקן ישראלי ובינלאומי ISO-14001.

קבלת התקן בתחילת שנת 2014 והצלחה במבדקי הבקרה בשנים 2015, 2016 מוכיחים שהארגון נוקט אמצעים כבדי לממש את מחויבותו לסביבה, דבר הבא לידי ביטוי בקביעת מדיניות, בפעילות לקידום מטרות סביבתיות, בקרה ושיפור מתמיד.

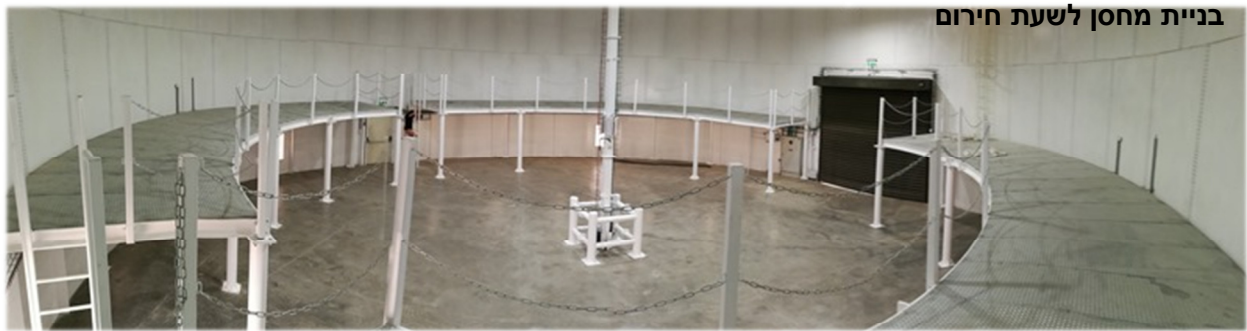


השקעות החברה

כאמור, במסגרת פעילותה, משקיעה החברה בשיפור מערכות תשתית קיימות ובפיתוח מערכות חדשות, ביניהם: תחנות שאיבה לביוב, רכישת משאבות, הנחת קווי מים וביוב, פיתוח מערכות בקרה ועוד.

הפרויקטים העיקריים שבוצעו בשנת 2016

- בניית תחנת שאיבה לביוב עבור שדה תעופה רמון.
- הנחת קו סניקה לביוב משדה תעופה רמון ועד למתקן הטיפול בשפכים.
- הנחת קו מים ראשי למתחם רכב כבד בכניסה לעיר- הפרויקט כלל ביצוע באמצעות קידוחים אופקיים.
- בניית מחסן לשעת חירום.
- הנחת קווי ביוב ברחוב המלאכה, באזור התעשייה.
- שיקום שוחות ביוב על קו מאסף משכונת השחמון.
- הסדרת שוחות כניסה לתחנות שאיבה לביוב – תחנת נמל ותחנת אלמוג.
- הקמת מתקני בטיחות בתחנה ראשית לביוב.
- תכנון תכניות אב למים ולביוב בהתאם לפיתוחה של העיר.



בניית מחסן לשעת חירום



תחנת שאיבה לביוב- שד"ת רמון



**קו ביוב מאסף שחמון-
החלפת שוחות**



בניית מחסן לשעת חירום



תחנה ראשית לביוב

פרויקטים עיקריים לשנת 2017

בתחילת שנת העבודה נחתם בעיר "הסכם גג" לפיתוחה של העיר ולמתן פתרונות דיור. הפרויקטים המתוכננים לביצוע כבר בשנים 2017-2018, נועדו להתאים את מתחם התחנה הראשית לביוב לפיתוח העתידי, וכן לאפשר סילוק ביוב מרובע 2 בשחמון.

במסגרת זו, "עין נטפים" נערך לביצוע-

- קו סניקה ראשי כפול, מהתחנה הראשית למתקן הטיפול בשפכים, בעלות מוערכת של 16,500,000 ₪.
- הקמת חדר חשמל בתחנה הראשית, בעלות מוערכת של כ- 3,000,000 ₪.
- הנחת קו ביוב גרביטציוני עבור רובע 2. ביצוע הקו יעשה בשיטה של קידוח אופקי, בעלות מוערכת של כ- 5,000,000 ₪.

עוד בתכנית העבודה של התאגיד לשנה זו-

- הסדרת שוחת השקטה וזרימת שפכים בתחנה הראשית לביוב בעלות מוערכת של כ- 2,300,000 ₪.
- הנחת קו ביוב ברחוב ארגמן, בעלות מוערכת של כ- 1,000,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב בשכונת המאפיה, בעלות מוערכת של כ- 1,300,000 ₪.
- הנחת קו מים חדש לאבטחת אמינות אספקה ברחוב פתן, בעלות מוערכת של כ- 550,000 ₪.
- שדרוג תשתיות מים וביוב בשכונת גנים א' בעלות, מוערכת של כ- 4,800,000 ₪.
- שדרוג תשתיות מים וביוב בשכונת צאלים, בעלות מוערכת של כ- 4,500,000 ₪.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב

במהלך השנה לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות, ולא היו אירועי זיהום מים.

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2016 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	אינטרנט	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	5,692	6,644	5,807	7,355		25,498
הוראות קבע					663	663
בירורים			20,740	7,758	194	28,692
החלפת דיירים					797	797
נזילה חריגה ותיקונים					410	410
הצהרת נפשות					842	842
צריכה משותפת					29	29
הסדרי אכיפה					239	239
אחר				1,037	351	1,388
סה"כ פניות	5,692	6,644	26,547	16,150	3,525	58,558

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 03:28 דקות.

זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 09:42 דקות.

זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו 01:21 דקות.

פניות הנקראות "בירורים", במוקד הטלפוני ובמוקד השירות הפרונטלי, כוללות טיפול בנושא נזילה, צריכה משותפת, החלפת דיירים והצהרת נפשות.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

אופן חישוב חשבון המים: החיוב בגין צריכת מים ושירותי ביוב, הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון, בתעריף המים והביוב, שקבעה הרשות הממשלתית למים ולביוב.

צריכת מים: צריכת המים נקבעת על פי ההפרש בין הקריאה הנוכחית במד המים, לבין הקריאה הקודמת, ביחידות מטר מעוקב (מ"ק).

צריכה מחויבת במד מים "פרטי": הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (צריכה משותפת), במידה וקיימים.

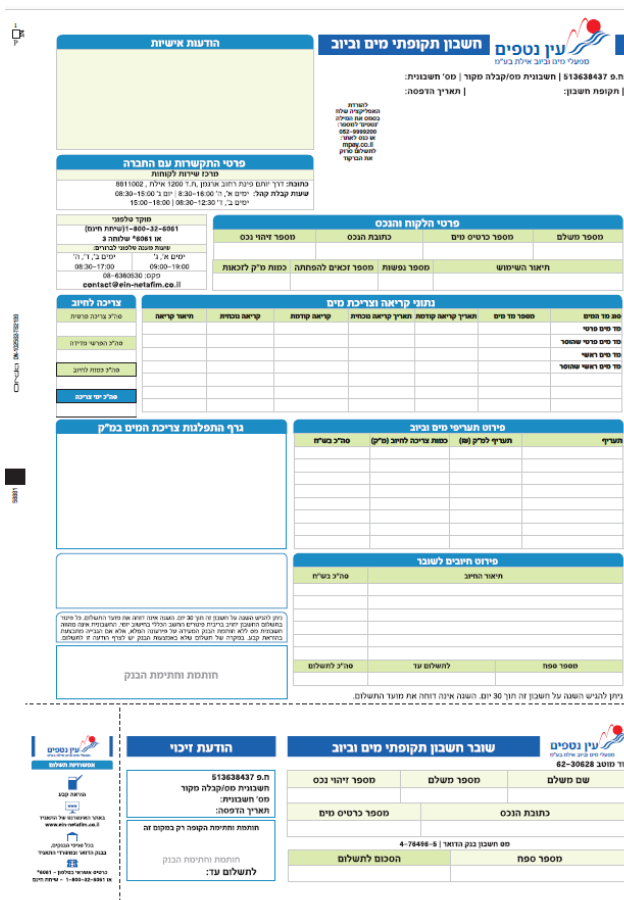
הפרשי מדידה (צריכה משותפת): נקבעים לפי ההפרש בין מד המים הראשי לבין סך מדי המים ה"פרטיים". הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל היחידות בנכס משותף, אלא אם כן המציאה נציגות הבית המשותף מסמכים, לפי הוראת סעיף 58 לחוק המקרקעין, ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר. הסיבות להפרשי המדידה מגוונות, השכיחות שביניהן: שטיפה, השקיה או נזילות גלויות/ סמויות.

אחריות הצרכן על רשת המים הפרטית: "עין נטפים", אחראית על רשת המים העירונית-ציבורית בלבד (עד למונה הראשי בכל נכס). האחריות על תקינות רשת המים הפרטית והמשותפת בנכס (אחרי המונה הראשי) חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת.

סוג קריאה: משמעותו, האם חיוב הצריכה בוצע לפי קריאת מד המים בפועל או עפ"י הערכה.

כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, בין השאר בשל תקלה בשידור/חשד לחוסר תקינות המד ו/או חסרונו של המד, הצריכה תיקבע עפ"י הערכה. במקרה זה תפורט בחשבון המים הסיבה להערכה.

תשלום חשבון המים: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד, יחייב תוספת ריבית צמודה למדד בשיעור של 4% לשנה, בחישוב יומי, ועלול לגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, עיקולי בנקים ואף תביעות משפטיות.



עין נטפים
מפעלי מים וכיוב אילת בע"מ
ת.פ. 513638437 | חשבונית מס/קבלה מקוד | מס' חשבונית: 08-30-14.00
מיקום החשבון: | מאריך הדפסה: | מאריך הדפסה:

הודעת אישיות

פרטי התקנות עם החברה
מספר חשילום: מספר כרטיסי מים: מספר תלפון הנכס: מספר זיהוי נכס:
מספר חשילום: מספר תלפון הנכס: מספר זיהוי נכס: מספר זיהוי נכס:
מספר חשילום: מספר תלפון הנכס: מספר זיהוי נכס: מספר זיהוי נכס:

פרטי הקריאה והצריכה
מספר מדי מים: מאריך קריאה קודמת: מאריך קריאה נוכחית: קריאה נוכחית: קריאה קודמת:
מדי מים מים: מספר מדי מים: מספר מדי מים: מספר מדי מים:
מדי מים מים: מספר מדי מים: מספר מדי מים: מספר מדי מים:

פרטים חשובים לטוב
מספר ספח: לשלום ער: מספר לשלום:

הודעת זכייה
ת.פ. 513638437
חשבונית מס/קבלה מקוד
מס' חשבונית:
מאריך הדפסה:
תחמת תחילת הקפאת רק במקום זה
תחמת ותחילת הבנק
לשלום עד:

שובר חשבון תקופתי מים וכיוב
מספר זיהוי נכס: מספר חשילום: מספר כרטיסי מים: מספר זיהוי נכס:
מספר חשילום: מספר כרטיסי מים: מספר זיהוי נכס: מספר זיהוי נכס:
מספר חשילום: מספר כרטיסי מים: מספר זיהוי נכס: מספר זיהוי נכס:

עין נטפים
מפעלי מים וכיוב אילת בע"מ
קוד מזהם צבאי: 62-3065-62
מס' חשבון בנק דואר: 4-76446-6
מספר ספח: המכס לתשלום

עמוד 7 מתוך 8



מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה-

בגין ההפרות בשנת 2016 שולמו 300 ₪ פיצויים. 100 ש"ח לפי סעיף 105 (א) לכללי אמות המידה, בגין אי שליחת הודעה לשני צרכנים במועד הקבוע בכללים, כי פנייתם נתקבלה. 200 ₪ לפי סעיף 105 (ב) הערכת צריכה לשני צרכנים מעבר לכמות התקופות המותרת בכללים.

דרכי התקשרות עם החברה

שירות לקוחות-

דרך יותם פינת ארגמן (מתחם מ.ג.ה מול ב"ח יוספטל)

טלפון: 1-800-32-6061 (שיחת חינם), *6061 שלוחה 3

פקס: 08-6360530, דוא"ל: contact@ein-netafim.co.il

שעות קבלת קהל:

ימים א', ה' 08:30 – 16:00

ימים ב', ד' 08:30 – 12:30 , 15:00 – 18:00

יום ג' 08:30 – 15:00

משרדי הנהלה ומוקד תקלות:

טלפון: 08-6370380 שלוחה 1

דוא"ל: moked@ein-netafim.co.il

פקס: 08-6370382

ת.ד. 1200, אילת מיקוד 8811002, www.ein-netafim.co.il