



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2024

תושבים יקרים

אנו מתכבדים לפרט בפניכם בדו"ח מלא את פעילותינו הענפה בשנת 2024. שנת הפעילות התנהלה בצל מלחמת "חרבות ברזל" על כל משמעויותיה, והתאגיד עשה כל מאמץ כדי להימנע מפגיעה בשירותים אותם הוא מספק לכם ולאורחי העיר. גם בשנה קשה זו ואל מול התפתחותה המואצת של העיר, נדרש התאגיד להקים ולהניח תשתיות חדשות ומתקדמות בעלויות גבוהות-שדה תעופה מתפנה, שכונת שיפולי ההר, תחנת שאיבה ראשית ועוד. עבודות הפיתוח הרבות נעשו במקביל לשדרוג תשתיות ישנות, על מנת להבטיח אספקת מים אמינה ואיכותית כמו גם סילוק ביוב וטיפול מיטבי בו. עוד בשנה זו, חיזק והידק התאגיד את היערכותו לשעת חירום, על מנת להיות מוכנים לכל צרה שחלילה תבוא. שירות הלקוחות שלנו המשיך וסיפק שירות פרונטלי, טלפוני ובכתב, ובעיקר באמצעים דיגיטליים כמפורט בגוף הדו"ח. אנו מייחלים לימים שקטים, לשובם של החטופים לביתם ולשובם של החיילים בשלום.

בברכה,
עו"ד גבריאל אביטל
יו"ר
אינג' חן סלטי
מנכ"ל

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 מיליון 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 וועדותיה

במהלך שנת הדיווח התקיימו 2 ישיבות דירקטוריון, ו- 17 ישיבות של ועדת התקשרויות.

דירקטורים שכיהנו בשנת 2024

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון

דר' חנה רוזנפלד, דירקטור

גב' דורית בנט, דירקטור

מר זהר בן אליהו, דירקטור

מר יצחק זוארץ, דירקטור

מר משה בן חיון, דירקטור

מנכ"ל התאגיד- אינג' חן סלטי

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 אומדן **נתוני הלמ"ס** מספר התושבים בתחום פעילות החברה הינו כ- 57,734 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 המים לישראל בע"מ.
המים הנצרכים באילת הינם מים מותפלים, ואינם תלויים במשק המים הארצי.
בשנת 2024 רכשה החברה 12,942,709 מ"ק מחברת "מקורות".
כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכנייה עמדה על 12,333,159 מ"ק.
פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 4.71% שהינו פחת נמוך מאוד (בשנת 2023 עמד על 3.46%).

2023		2024		
מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	
				מקורות המים
	12,332,538		12,942,709	קניית המים מ"מקורות"
				שימושים במים
20,504	4,286,785	21,090	4,390,194	מגורים
543	1,917,824	551	1,991,915	גינון ציבורי
4	82,363	4	64,742	צריכה חקלאית
166	392,465	195	405,277	מוסדות רשות מקומית
55	3,843,440	55	3,934,213	צריכה תעשייתית*
213	192,697	234	241,635	בנייה
4	34,930	4	39,518	בתי חולים ומקוואות
1,844	994,210	1,876	1,070,094	מסחר ומלאכה
154	161,208	166	195,572	אחרים
23,483	11,905,922	24,175	12,333,160	סה"כ

* בעיקר בתי מלון

פחת גביה

פחת הגביה המצטבר לשנים 2019-2024 עומד על כ- 1% ופחת הגביה השוטף לשנת 2024 עומד על כ-11% (בשנת 2023 עמד על 10%).

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.

גם בשנת 2024 המשיך התאגיד וביצע פעולות אשר יקטינו את הסיכון לפגיעה בסביבה ובמפרץ, כדוגמת איטום שוחות ביוב, שידרוג תחנות שאיבה, ניטור הזרמת שפכים ועוד.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב

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

דו"ח איכות מים שנתי- 2024

איכות מים – שנתי 2024												
מתכות כבדות			בדיקות כימיות			בדיקות מיקרוביאליות						
מק"ל			מק"ל	NTU	מג"ל	cfu/100ML						יחידות
10	1000	1400	100	1	1.7	cfu/100ML<1						תקן מותר
עופרת	ברזל	נחושת	טריהלומתנים מק"ל	עכירות	פלואור	אחוז תוצאות חריגות	אחוז תוצאות חריגות	אחוז תוצאות תקינות	אחוז תוצאות תקינות	אחוז ביצוע	מספר בדיקות שבוצעו ע"פ תוכנית הדיגום	מספר מתוכנן ברשת
0.01	0.02	0.5	12.2	0.96	0.4	-	0	100	343	100	343	343

קבוצות אוכלוסייה

זכאיות

עפ"י תקנות תאגידי מים וביוב, נקבעו קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לתשלום מופחת בעד כמות מים נוספת על הכמות המוכרת, שלא תעלה על 3.5 מ"ק לכל זכאי לחודש.

לרשימת הזכאים ניתן לעיין בתקנות באתר רשות המים www.water.gov.il

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2024 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	תשלומים בסלולר + אינטרנט + שובר חכם	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	1,944	25,018	2,553	4,882	-	34,397
הוראות קבע					1,088	1,088
בירורים*			27,068	3,218	431	30,717
החלפת דיירים				2,363	1,857	4,220
נזילה חריגה ותיקונים					599	599
הצהרת נפשות					530	530
צריכה משותפת					128	128
הסדרי אכיפה					38	38
אחר				235	1,207	1,442
סה"כ פניות	1,944	25,018	29,621	10,698	5,878	73,159

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 03:43 דקות.

זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 07:29 דקות.

זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 02:10 דקות.

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

אנחנו איתכם גם "מרחוק"

זה הזמן להצטרף לשירותי הדיגיטל של "עין נטפים".

כך נוכל להמשיך ולתת לכם שירות גם תחת מגבלות שונות.

הצטרפו חינם לפלטפורמת הדיגיטל MAST! - באתר www.mast.co.il

או באפליקציית MAST! הזמינה בחנות האפליקציות.

ותוכלו לקבל את כל השירותים במקום אחד-



- בירור חשבון.
- החלפת משלמים.
- עדכון הוראת קבע.
- תשלום בקליק.
- קבלת חשבונית במייל.
- צפייה בהעתקי חשבונות המים.
- צפייה בצריכת מים השוואתית לתקופת חשבון אל מול תקופת חשבון מקבילה בשנה קודמת.

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 2024

- הנחת קו מים חדש מדרגות נמל בעלות של כ- 1,000,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב בשכונת פטיו האצטדיון בעלות של כ- 2,000,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב ברחובות יהושפט ואחז בעלות של 1,000,000 ₪.
- שיקום תשתיות מים ביוב בשכונת הדקל בעלות של כ 2,000,000 ₪.
- שיקום חדר מגורים בת"ש ראשית בעלות של כ 3,500,000 ₪.
- פיתוח תשתיות מים וביוב בפלח 1 בעלות של כ 5,500,000 ש"ח.
- שיקום בטונים במט"ש בעלות של כ 2,500,000 ₪.
- הנגשת גדות מאגר הקולחין ובניית מסתור צפרות בעלות של כ- 1,000,000 ש"ח
- הנחת קו מים במתחם "רכב כבד" בעלות של כ 800,000 ₪.
- קו ביוב אופיר בעלות של כ 400,000 ₪.
- קו מים נעמה בעלות של כ 250,000 ₪.
- קו מים חלילן בעלות של כ 300,000 ₪.
- קו מים רח' אדריכל בעלות של כ 650,000 ₪.
- קו מים דבורה הנביאה בעלות של כ 500,000 ₪.
- המשך הנחת קווי מים וביוב במתחם שדה התעופה המתפנה בעלות של כ-13,000,000 ₪.
- המשך שדרוג תחנת שאיבה נפטון בעלות של כ-6,000,000 ₪.

הפרויקטים העיקריים שיבוצעו בשנת 2025

- הנחת קווי מים וביוב בפטיו צאלים.
- שיקום תש לביוב אזור תעשייה שחורת.
- שיקום ת"ש לביוב צפונית.
- הנחת קווי מים וביוב במערב 6
- התקנת לוח חשמל בתחנת שאיבה לביוב ראשית.
- הנחת קווי מים בשכונות גנים ופירות
- הקמת ת"ש לביוב שכונת בריכות המלח.
- המשך פיתוח תשתיות מים וביוב בפלח 1
- המשך שיקום תשתיות מים ביוב בשכונת הדקל

עין נטפים בשטח

מאגר אילת הינו מאגר הקולט את שפכי העיר לאחר טיפול שניוני וממנו נשאבים המים להשקיית מטעי התמרים בערבה הדרומית.

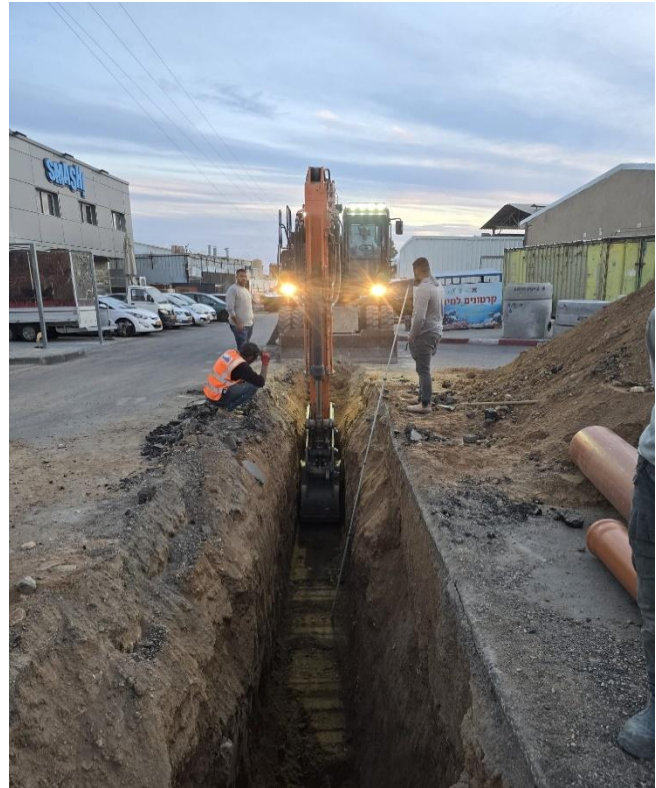
במאגר קיים מגוון רב של ציפורים.

בשותפות עם מרכז הצפרות והקרן לשטחים פתוחים הוגש האתר למבקרים והוקמה סככת צפייה.



שדרוג תשתיות מים וביוב ישנות ברחבי העיר.

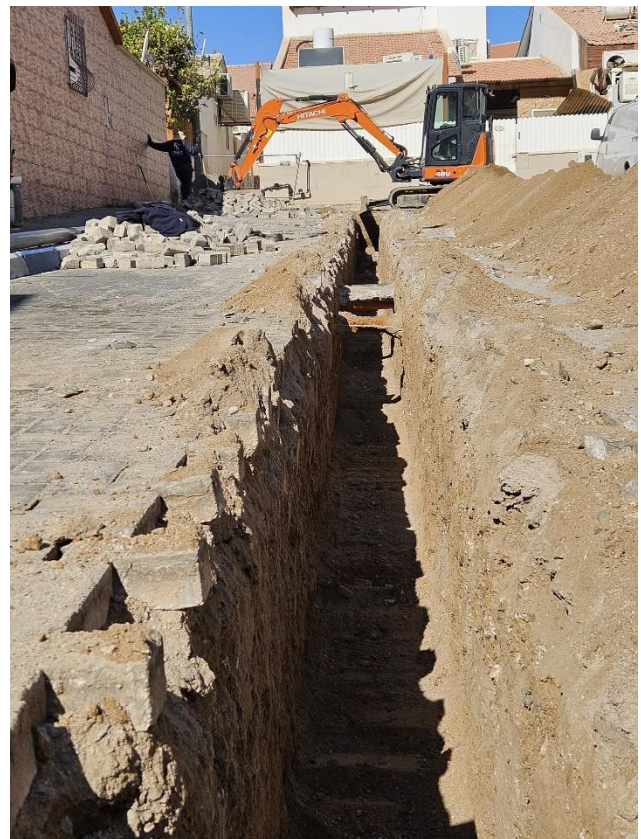
רח' תושיה - שדרוג קו ביוב



רכב כבד - שדרוג קו מים



שכונת הדקל - שדרוג קווי מים וביוב



אתרוג - שדרוג קו מים



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 חסרונם 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.

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה

בגין ההפרות בשנת 2024, שולמו **668.80** ₪ פיצויים, בהתאם לסעיף 105(ב) (1) לכללים, עבור הערכת צריכה לצרכן מעבר למספר התקופות המותר בכללים.

ו- 55.10 ₪ בהתאם לסעיף 105(א) (12) לכללים, עבור כך שלא נשלח מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69.

נגישות

"עין נטפים" רואה חשיבות רבה במתן שירות שוויוני לכלל הצרכנים, ומנגישה את כל שירותיה, גם לאוכלוסייה בעלת מוגבלויות, הן במבנים, הן באתר האינטרנט, והן בשירות הטלפוני:
להלן סדרי הנגישות הקיימים במרכז קבלת הקהל, הממוקמים בדרך יותם 54 פינת ארגמן באילת (קומת קרקע).

- קיימות חניות נכים בדרך יותם 54, בסמוך למבנה קבלת הקהל.
- קיים רצף גישה מהחניה דרך הכניסה למרכז קבלת הקהל ועד לקבלת השירות.
- קיימת עמדת נגישות לקבלת שירות במרכז קבלת קהל – עמדה מס' 1, הכוללת כסא ושולחן מתאימים.
- הותקנו עזרים מסוג "לולאת השראה" ללקויי שמיעה.
- קיימים שירותי נכים נגישים משולטים.
- קיים מרחב מוגן נגיש ומשולט.
- קיימים שלטי זיהוי והכוונה.
- מותרת כניסה למרכז קבלת הקהל לחיית שירות, המיועדת לסייע לאדם עם מוגבלות.
- במקרה הצורך, ניתן לפנות לנציגי השירות בעמדות כדי לקבל סיוע במילוי טפסים.

דרכי התקשרות עם החברה

שירות לקוחות:

דרך יותם 54 פינת ארגמן (מול ב"ח יוספטל) קומת קרקע.

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

דוא"ל contact@ein-netafim.co.il

שעות קבלת קהל:

ימים א', ב' וד' - 08:30 – 14:30

יום ג' - 08:30-12:30, 16:00-18:00

יום ה' - 08:30-12:30

אנו ממליצים לקבוע תור מראש באמצעות מערכת לזימון תורים באתר www.mast.co.il או באפליקציית MAST! הזמינה בחנות האפליקציות.

מוקד תקלות 24 שעות ביממה:

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

דוא"ל: moked@ein-netafim.co.il

משרדי הנהלה:

סמטת פתן 5, פורום שער העיר, בית הארז, קומה 1, אילת.

טלפון: 08-6370380

פקס: 08-6370382

ת.ד. 1200, מיקוד 8811002, אילת.