



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2020

תושבים יקרים,

שנת 2020 הייתה מאתגרת ולא פשוטה בכל התחומים. העיר אילת, שעיקר פרנסתה מבוסס על ענף התיירות, נפגעה קשות. את התוצאות ניתן לראות בירידה בצריכת המים ובירידה בכמויות הקולחין המשמשים להשקיה חקלאית. לאור מגבלות הקורונה והוראות הרשויות, נאלצנו לסגור את משרדי שירות הלקוחות הפרונטלי, ולהמשיך לספק לכם שירות "מרחוק", באמצעים המגוונים שהעמדנו לרשותכם. עם זאת, במהלך השנה המשכנו לפעול כדי להעניק לכם שירות מירבי ומיטבי, בכפוף להנחיות, ולמרות המגבלות. בשנה זו המשיכו עובדי התאגיד בעבודה רציפה לשיפור תשתיות וביצוע עבודות שיבטיחו איכות מים בפרט ואיכות חיים בכלל. בוצעו עבודות לשדרוג תשתיות, תוך ניצול התנועה הדלילה, ובכלל זה הנחת צנרת חדשה במתחם פטיו דרוקר, הנחת קווי מים וביוב ברחוב חורב וסביבתו, ברחוב הספורטאים וברחוב קאמפן. עוד, ביצענו עבודות פיתוח ברחוב ששת הימים, בחוף הדרומי, ברובע 2 הצופה לים, ועבודות נוספות, שנועדו, כאמור, להשביח את איכות החיים שלנו.

גם בשנה זו, נמשיך לחדש ולפתח תשתיות, להטמיע טכנולוגיות חדשות ולהעניק לכם שירות איכותי ומקצועי.

בתקווה לחזרה מהירה לשגרה בריאה, פרנסה טובה ועיר משגשגת.

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 וועדותיהן

במהלך שנת הדיווח התקיימו 11 ישיבות של ועדת התקשוריות.

דירקטורים שכיהנו בשנת 2020

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון

מר זהר בן אליהו, דירקטור

מר משה בן חיון, דירקטור

גברת שושנה ברדריאן, דירקטורית

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 **נתוני הלמ"ס** מספר התושבים בתחום פעילות החברה הינו כ- 52,000 תושבים.

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

בשנת 2020, עקב מגיפת הקורונה, הופסקה פעילות בתי המלון בחלק מחודשי השנה, כך שהצריכה התיירותית ירדה ל-26% 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 2020 רכשה החברה כ- 10,818,549 מ"ק מחברת "מקורות". כמות זו נמוכה ב- 9.2% משנת 2019 והדבר נובע כמובן, מהפעילות התיירותית הנמוכה והמוגבלת שהעיר חוותה בשנה האחרונה.

כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכניה הינה כ- 10,255,016 מ"ק.

פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 5.2% שהינו פחת נמוך מאוד.

מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	
		מקורות המים
	10,818,549	קניית המים מ"מקורות"
		שימושים במים
19,477	4,285,136	מגורים
510	1,427,115	גינן ציבורי
5	277,451	צריכה חקלאית
159	425,886	מוסדות רשות מקומית
55	2,656,448	צריכה תעשיתית*
149	180,810	בנייה
4	25,540	בתי חולים ומקוואות
1,757	815,284	מסחר ומלאכה
147	161,346	אחרים
22,263	** 10,255,016	סה"כ

* בעיקר בתי מלון.

** צריכה זו הינה נמוכה בכ- 9.7% משנת 2019.

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2016-2019 עומד על 1.5% ופחת הגביה השוטף לשנת 2020 עומד על כ-11%.

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 2020 המשיך התאגיד וביצע פעולות אשר יקטינו את הסיכון לפגיעה בסביבה ובמפרץ, כדוגמת התקנת מגופים, התאמת מאגרי החירום לביוב עבור צורכי המערכת ועוד.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב

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

קבוצת אוכלוסייה זכאיות

ע"פ 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.

בחודש נובמבר 2020, נכנסה לתוקפה הוראת שעה זמנית, עד ליום 28.2.2020 אשר הגדילה את כמות המוכרת לנפש ל-4 מ"ק לחודש.

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

דו"ח איכות מים שנתי

איכות מים – שנתי 2020												
מתכות כבדות			בדיקות כימיות			בדיקות מיקרוביאליות						
מק"ג"ל			מק"ג"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	תוצאות חריגות	אחוז תוצאות תקינות	תוצאות תקינות	אחוז ביצוע	מספר בדיקות שבוצעו ע"פ תוכנית הדיגום	מספר מתוכנן ברשת
2	0.02	0.01	9.2	0.2	0.1	-	0	100	331	100	331	331

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2020 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	אינטרנט	תשלומים בסלולר	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	6,469	7,413	7,609	22,653	3,240		47,384
הוראות קבע						1,136	1,136
בירורים				31,409	2,109	411	33,929
החלפת דיירים					1,729	2134	3,863
נזילה חריגה ותיקונים						943	943
הצהרת נפשות						486	486
צריכה משותפת						46	46
הסדרי אכיפה						68	68
אחר					522	901	1,423
סה"כ פניות	6,469	7,413	7,609	54,062	7,600	6,125	89,278

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 2:26 דקות.

זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 5:02 דקות.

זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 2:50 דקות.

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

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 2020

- שדרוג תשתיות מים וביוב בפטיו דרוקר, בעלות של 1,600,000 ₪.
- הנחת קו ביוב בדרך הרים בעלות של כ-3,500,000 ₪.
- הנחת קו מים לטובת פיתוח חוף קצא"א בעלות של כ-1,600,000 ₪.
- שדרוג קו ביוב ברחוב הספורטאים בעלות של כ-700,000 ₪.
- הסדרת מאגרי החירום בתחנה הראשית לביוב בעלות של 900,000 ₪.
- שיקום תשתיות ברחבי העיר-רחוב סייפן, חטיבת הנגב, רחוב נחשון ועוד.
- המשך פיתוח תשתיות מים וביוב רובע 2 שחמון.

פרויקטים עיקריים לשנת 2021

- הנחת קו סניקה כפול ראשי לביוב בעלות של כ-13,000,000 ₪.
- שדרוג תחנת שאיבה לביוב, נפטון, בעלות מוערכת של כ-5,000,000 ₪.
- שדרוג תשתיות מים וביוב בפטיו מדברי, בעלות מוערכת של 3,800,000 ₪.
- שדרוג תשתיות מים וביוב בשכונת יעלים, חלק ב' בעלות מוערכת של כ-3,200,000 ₪.
- פיתוח תשתיות בנחל שלמה בעלות מוערכת של כ-5,000,000 ₪.



קו מים חדש באורך של כ-1000 מ' הונח, על מנת להבטיח אספקת מים
אמינה לחוף הדרומי ולאפשר את פיתוח חוף קצא"א לרווחת תושבי העיר
ואורחיה.



"עין נטפים" הניח קו ביוב מאסף באורך של כ-2 ק"מ ובקוטר של
כ-500 מ"מ לסילוק ביוב ממתחם החירום החדש ומפרויקט הגולף.
עלות העבודה כ-3,000,000 ₪.



במסגרת מכרז משותף לתאגיד ולחכ"א, בוצע שדרוג נרחב של התשתיות
בשכונת פטיון דרוקר.

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 חסרוננו 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 2020 שולמו 200 ₪ פיצויים, בהתאם לסעיף 105(ב) (1) לכללים,

עבור הערכת צריכה ל-צרכן מעבר למספר התקופות המותר בכללים.

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.
- צפיה בקריאת מונה המים באופן יומי.

נגישות

"עין נטפים" רואה חשיבות רבה במתן שירות שיווינוי לכלל הצרכנים, ומנגישה את כל שירותיה, גם לאוכלוסיה 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.
- 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

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

שעות קבלת קהל, החל מיום 2.5.2021 ובהתאם להנחיות הרשויות.

יום א' 08:30 – 16:00 יום ג' 08:30 - 15:00

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

יום ה' 08:30 - 15:30

אנו ממליצים בחום לקבוע תור מראש באמצעות **מערכת לזימון תורים** באתר www.mast.co.il

או באפליקציית MAST! הזמינה בחנות האפליקציות.

כך תוכלו לחסוך זמן ולמנוע התקהלות.

מוקד תקלות 24 שעות ביממה:

טלפון: 08-6370380 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.