



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2021

תושבים יקרים,

אנו שמחים לפרט בפניכם בדו"ח מלא את עמידתנו באתגרים עימם עין נטפים מתמודד.
בשנת 2021 המשיכו חיינו להתנהל תחת השפעות מגיפת הקורונה, בארץ ובעולם.
מחד חווינו סגרים ומגבלות, מאידך, לעיר הגיעו מאות אלפי אורחים שנמנע מהם לצאת את הארץ.
התאגיד מצידו, היה ערוך לתת את המענה והשירות הנדרשים, לכלל תושבי העיר ולאורחיה-
ריחוק חברתי לא מנע מאתנו להעניק טיפול בנושאי מים וביוב ובצרכי התושבים.
במקביל, כמו תמיד, המשכנו לבצע עבודות תשתית נרחבות, הן לצורך שדרוג תשתיות קיימות
והן לצרכי פיתוח, כחלק מתנופת הבניה בעיר.
בין העבודות הרבות, סיימנו הנחת קו ביוב מאסף בכביש "ששת הימים", הנחנו קו סניקה
ראשי לביוב, מהתחנה הראשית לביוב ועד למתקן הטיפול בשפכים, החלנו בעבודה מורכבת
להרחבת תחנת הביוב "נפטון" והתאמתה לאזור התיירות ואנו מבצעים, בשיתוף עם החברה
הכלכלית, עבודות להחלפת תשתיות מים וביוב ב"פטי המדברי".
כתאגיד ששם נגד עיניו את חשיבות היבטי איכות הסביבה, קידמנו השנה פרויקט סביבתי
מיוחד במאגרי הקולחין של התאגיד, שיאפשר תחנת עצירה בטוחה יותר לציפורים הנוודות
וישמור וירחיב את המגוון הביולוגי באזור.
ההגנה על מערכות התאגיד מפני מתקפות סייבר ההולכות וגוברות מהווה גם היא חלק
מהאתגרים שלנו, ובשנה החולפת ביצע התאגיד מספר פעולות חשובות בתחום זה, שיימשכו
גם בעתיד והכל כדי להבטיח פעילות שוטפת תקינה ובטוחה במתקני התאגיד ובמערכות
המחשוב.
את עיקרי הפעולות ונתונים נוספים תוכלו למצוא בדו"ח השנתי המלא המופיע באתר התאגיד
בכתובת www.ein-netafim.co.il.

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 18 ישיבות של ועדת התקשרויות.

דירקטורים שכיהנו בשנת 2021

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון
דר' חנה רוזנפלד, דירקטור
גב' שושי ברדריאן, 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 **נתוני הלמ"ס** מספר התושבים בתחום פעילות החברה הינו כ- 52,520 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 2021 רכשה החברה כ- 11,709,983 מ"ק מחברת "מקורות".
כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכניה הינה כ- 11,279,379 מ"ק.
פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 3.68% שהינו פחת נמוך מאוד, לעומת שנה קודמת שעמד על- 5.2%.

2020		2021		
מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	
				מקורות המים
	10,818,549		11,709,983	קניית המים מ"מקורות"
				שימושים במים
19,477	4,285,136	19,708	4,333,072	מגורים
510	1,427,115	533	1,602,112	גינון ציבורי
5	277,451	4	73,086	צריכה חקלאית
159	425,886	166	515,049	מוסדות רשות מקומית
55	2,656,448	55	3,472,083	צריכה תעשיתית*
149	180,810	173	168,806.17	בנייה
4	25,540	4	25,190	בתי חולים ומקוואות
1,757	815,284	1810	923,514	מסחר ומלאכה
147	161,346	157	166,467.51	אחרים
22,263	10,255,016	22,610	11,279,379	סה"כ

* בעיקר בתי מלון.

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2016-2021 עומד על 1.5% ופחת הגביה השוטף לשנים 2020-2021 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 2021 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.

האתגר הוא בסביבה

מאגר הקולחין של התאגיד, הינו מוקד משיכה לאלפי ציפורים במסלול נדידתן.

"עין נטפים", חדשני בתפיסתו, שמח לשלב היבטי בסביבה במתקן הנדסי, וכך, בליווי מנהל מרכז הצפרות באילת, פעל בשנה החולפת כדי להבטיח שהמגוון הביולוגי במאגר יישמר ויגדל, וזאת ע"י שיפור התשתיות הטבעיות בו וטיפול במפגעים סביבתיים ובטיחותיים לציפורים.



דו"ח איכות מים שנתי- 2021

איכות מים – שנתי 2021												
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 תקימות	אחוז תוצאות תקימות	אחוז תוצאות תקימות	אחוז ביצוע	מספר בדיקות שבוצעו ע"פ תוכנית הדיגום	מספר מתוכנן ברשת
2	0.023	0.01	20.5	0.15	0.13	0	0	100	331	100	331	331

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

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2021 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שירות	מענה ממוחשב	אינטרנט	תשלומים בסלולר	מוקד טלפוני	שירות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	6667	9376	10128	2371	1976		30518
הוראות קבע						1469	1469
בירורים				36827	1830	580	39237
החלפת דיירים					1502	2998	4500
נזילה חריגה ותיקונים						973	973
הצהרת נפשות						741	741
צריכה משותפת						52	52
הסדרי אכיפה						62	62
אחר					223	1175	1398
סה"כ פניות	6667	9376	10128	39198	5531	8050	78950

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 02:42 דקות.

זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 08:56 דקות.

זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 03:33 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 2021

- החלפת קווי מים וביוב בשכונת פטיו מדברי.
- תחילת שידרוג תחנת שאיבה לביוב "נפטון"
- הנחת קו סניקה ראשי לביוב, מקביל, לצורך הגברת אמינות המערכת העירונית.
- הנחת קו ביוב בכביש העוקף המערבי.
- החלפת קווי מים במשעולים- סולית, אבובן, משעול הלויים ועוד.

פרויקטים עיקריים לשנת 2022

- הנחת קווי מים וביוב במתחם שדה התעופה המתפנה בעלות של כ-13,000,000 ₪.
- שיקום ושידרוג תחנת שאיבה נפטון בעלות של כ-5,300,000 ₪.
- החלפת קווי מים וביוב בשכונת יעלים, בעלות מוערכת של כ-3,200,000 ₪.
- החלפת קווי ביוב בלוס אנג'לס אילות בעלות של כ-2,000,000 ₪.
- החלפת קווי מים במשעולים- יולית, חלילן, חצב ועוד בעלות של כ-1,000,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב לקריה חינוכית בעלות של כ-1,800,000 ₪.
- איטום שוחות ביוב בעלות של כ-1,000,000 ₪.

עין נטפים בשטח

קו סניקה ראשי לביוב

הנחת קו סניקה ראשי, **מקביל**, הסונק את כלל הביוב העירוני מהתחנה הראשית ועד למט"ש. הפרויקט מבוצע כחלק מפעולות התאגיד להגברת אמינות מערכת הביוב העירונית. אורך הקו כ-5.5 ק"מ, קוטרו 900 מ"מ, ועלות הנחתו כ-13,000,000 ש"ח.



רחובות לוס אנג'לס - אילות

החלפת קו ביוב אסבסט צמנט לקו PVC באורך כולל של 1200 מ'.
עלות ביצוע כ-2,000,000 ₪.



פטיו מדברי

פרויקט להנחת קווי מים וביוב חדשים בעלות מוערכת של כ-3,800,000 ₪.



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 גליות/ 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.

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה

בגין ההפרות בשנת 2021, שולמו **3300** ₪ פיצויים, בהתאם לסעיף 105(ב) (1) לכללים, עבור הערכת צריכה ל-צרכן מעבר למספר התקופות המותר בכללים.

100 ₪ בהתאם לסעיף 105(א) (11) לכללים, עבור כך שלא נשלח אישור קבלת פנייה לצרכן במועד הקבוע בסעיף 68

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 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.