



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2025

תושבים יקרים,

אנו מתכבדים לפרט בפניכם בדו"ח מלא את פעילותינו הענפה בשנת 2025.

שנת 2025 חתמה 20 שנות פעילות של "עין נטפים".

בנקודת זמן זו ניתן להסתכל לאחור בגאווה ובסיפוק, ולהעריך את תרומתו המשמעותית של "עין נטפים" למשק המים והביוב, הן במישור הארצי והן במישור המקומי.

הרעיון הטמון בחוק תאגידי מים וביוב, מכוחו הוקם התאגיד, יושם במלואו- רמת שירות לצרכן, היקף השקעות, שמירה על הסביבה, איכות מים, צמצום פחת מים, יישום אמצעים טכנולוגיים חדשניים ועוד.

שנת הפעילות התנהלה בצל מלחמת "חרבות ברזל" ומבצע "עם כלביא" על כל המשמעות שבדבר, והתאגיד עשה כל מאמץ כדי להימנע מפגיעה בשירותים אותם הוא מספק לכם ולאורחי העיר, וכך היה לשמחתנו.

עבודות הפיתוח הרבות נעשו במקביל לשדרוג תשתיות ישנות, על מנת להבטיח אספקת מים אמינה בטוחה ואיכותית, כמו גם סילוק ביוב וטיפול מיטבי בו.

עוד בשנה זו, חיזק והידק התאגיד את היערכותו לשעת חירום, על מנת להיות מוכנים לכל מענה ואתגר שימים מורכבים אלה מציבים בפנינו.

אנו נמשיך לעמוד לשירותכם ומייחלים לימים טובים ולחזרה לשגרה בטוחה ושלווה.

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.

מטרות 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 4 ישיבות דירקטוריון, ו- 16 ישיבות של ועדת התקשרויות.

דירקטורים שכיהנו בשנת 2025

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון

דר' חנה רוזנפלד, דירקטור

גב' דורית בנט, דירקטור

מר זהר בן אליהו, דירקטור

מר יצחק זוארץ, 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- 57,034 תושבים.

אילת היא עיר תיירות, והצריכה התיירותית מהווה חלק נכבד מאספקת המים בעיר ועומדת על כ- 35% 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 2025 רכשה החברה 12,837,693 מ"ק מחברת "מקורות".
 כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכניה עמדה על 12,297,099.93 מ"ק.
 פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 4.21% שהינו פחת נמוך מאוד (בשנת 2024 הפחת עמד על 4.7%).

2024		2025		
מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	
				מקורות המים
	12,942,709		12,837,693	קניית המים מ"מקורות"
				שימושים במים
21,090	4,390,194	21,865	4,434,413	מגורים
551	1,991,915	567	1,837,647	גינון ציבורי
4	64,742	4	64,357	צריכה חקלאית
195	405,277	197	366,579	מוסדות רשות מקומית
55	3,934,213	55	3,958,984	צריכה תעשייתית*
234	241,635	226	268,151	בנייה
4	39,518	4	46,518	בתי חולים ומקוואות
1,876	1,070,094	1,875	1,085,130	מסחר ומלאכה
166	195,572	214	235,320	אחרים
24,175	12,333,160	25,007	12,297,099	סה"כ

• בעיקר בתי מלון

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2019-2024 עומד על 1.5% ופחת הגביה השוטף לשנת 2025 עומד על כ-10.5% (פחת הגביה השוטף בשנת 2024 היה 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 2025 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- 2025

איכות מים – שנתי 2025													
מתכות כבדות			בדיקות כימיות			בדיקות מיקרוביאליות							
מקג"ל			מקג"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	
0.5	0.21	0.1	6.1	0.77	0.4	100	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 הזכאים ניתן לעיין בתקנות באתר רשות המים www.water.gov.il

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2025 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	תשלומים בסלולר +אינטרנט +שובר חכם	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	1813	29736	1895	4810	*	38254
הוראות קבע					1196	1196
בירורים			28760	3249	538	32547
החלפת דיירים				2338	2651	4989
נזילה חריגה ותיקונים					709	709
הצהרת נפשות					573	573
צריכה משותפת					83	83
נושאי אכיפה					46	46
אחר				304	1760	2064
סה"כ פניות	1813	19736	30655	10701	7556	80461

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 03:09 דקות.
זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 08:10 דקות.
זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 02:31 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 2025

- הנחת קווי מים וביוב בפטיו צאלים בעלות 1.75 מלש"ח.
- שיקום ת"ש לביוב צפונית בעלות של 1.5 מלש"ח.
- קו מים ברובע 4 בעלות של 3.5 מלש"ח .
- הנחת קווי מים בשכונות גנים ופירות בעלות של 6 מלש"ח.
- פיתוח תשתיות מים וביוב בפלח 1 בעלות של 6.5 מלש"ח.

הפרויקטים העיקריים שיבוצעו בשנת 2026

- קו ביוב ברחובות ששת הימים / יותם.
- הקמת ת"ש לביוב שכונת בריכות המלח.
- שיקום תש לביוב אזור תעשייה שחורת.
- הנחת קווי מים וביוב במערב 6.

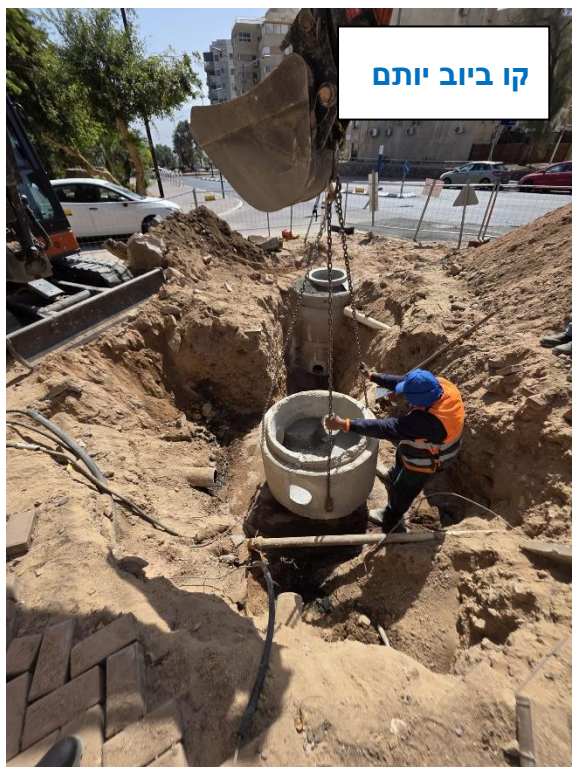
עין נטפים בשטח



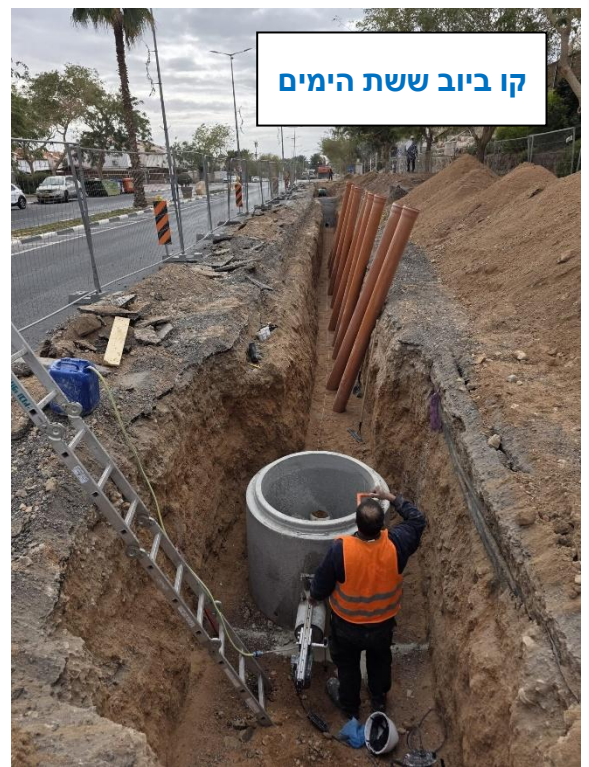
מים וביוב שיפולי ההר



מים וביוב צאלים



קו ביוב יותם



קו ביוב ששת הימים



תחנת שאיבה ראשית לביוב

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.

הפרשי מדידה שליליים: הפרשי מדידה שליליים נוצרים כאשר כמות המים שנמדדה, בתקופה מסוימת, במד המים הראשי בנכס נמוכה מסך כמויות המים שנמדדו בכל מדי המים המשוייכים בנכס באותה תקופה. הפרשי מדידה מחולקים בין הצרכנים בנכס כזיכוי, אלא אם מתקיימים כל התנאים המפורטים [בסעיף 3א\(א\) לכללי אמות המידה](#) (קישור).

הדבר נובע, לרוב, מאי תקינות המדידה.

צרכן יכול להשיג על ההחלטה שלא לזכותו בהפרשי מדידה שליליים באם הוא סבור כי לא מתקיימים תנאי סעיף 3א(א) לכללי אמות מידה.

חיוב 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.

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, תיווסף עליו ריבית צמודה למדד בשיעור ריבית פריים + 1% 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 2025, שולמו 2,850 ₪ פיצויים, בהתאם לסעיף 105(ב) (1) לכללים, עבור הערכת צריכה לצרכן מעבר למספר התקופות המותר בכללים.

ו- 912 ₪ בהתאם לסעיף 105(א) (12) לכללים, עבור כך שלא נשלח מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69.

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 שיוויוני 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 כיסא 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 בי"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' ד' 14:30-08:30

יום ג' 12:30-08:30 18:00-16:00

יום ה' 12:30-08:30

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

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: 1-800-32-6061 (שיחת חינם) *6061

פקס: 08-6370382

ת.ד. 1200, מיקוד 8811002, אילת.