



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2018

תושבים יקרים,

הגנו מתכבדים להגיש לכם בזאת תקציר דו"ח פעילות מסכם לשנת 2018.

השנה החולפת אופיינה בפעילות אינטנסיבית בתחומי ההנדסה, הפיתוח ושרות הלקוחות.

אנו גאים במיוחד בפרויקט הנדסי חדשני מעניין ומאתגר, שטרם בוצע כמותו באילת.

מדובר בהנחת קו ביוב בשיטת **קידוח אופקי**, אשר באמצעותה ניתן להניח את צינור הביוב בעומק רב, ללא חפירה וללא הפרעה לציבור, תוך מעבר בשטחים בנויים ומאוכלסים. במסגרת זו הוחדר לקרקע צינור באורך של 500 מטר, חלקו טמון, כ-21 מטר, מתחת לפני הקרקע, והכול מבלי שפתחנו תעלות או ביצענו חפירות בכביש, מתחתיו הוטמן הצינור. ביצוע הפרויקט מסתיים בימים אלו.

הנחת הקו מאפשרת את חיבור רובע 2 ההולך ונבנה למערכת הביוב העירונית, תוך שמירה על הסביבה וחסכון משמעותי בכסף ציבורי.

פרויקט סביבתי "ירוק" וייחודי נוסף בוצע השנה על מנת לנקות את מאגרי החירום העירוניים לביוב הממוקמים בכניסה לעיר. ניקיון המאגרים נעשה באמצעות טכנולוגיה חדשנית: גיאטיובים, שהם מיכלי ענק אטומים מיוחדים, שהובאו לעיר למטרה זו, והשואבים לתוכם בוצה.

השנה השלמנו את ביצוע תשתיות הביוב המפנות את שפכי שדה התעופה החדש רמון הנמצא במרחק של 18 ק"מ מהעיר עצמה, למתקני התאגיד. תשתיות חשובות אלה הינן מהתשתיות שאפשרו את פתיחת שדה התעופה "רמון" במועד.

במסגרת שדרוג ושיקום תשתיות מים וביוב פעל התאגיד בשכונות ובאזורים וותיקים בעיר, ביניהם: שכונת המאפייה, הפטיו המדברי, שכונת יעלים, גנים א', שכונת צאלים ועוד.

במקביל, הסתיימה הסדרה של קווי גלישה לביוב בתחנה הראשית, על מנת לאפשר את קידום הקמת קריית הספורט.

היענות תושבי העיר לפתרונות השירות הדיגיטליים שמציע "עין נטפים", מאפשרת לנו לשפר את השירות, לקצר את זמני ההמתנה, לחסוך לכם זמן יקר, ומעודדת אותנו להמשיך ולפתח פתרונות נוספים עבורכם. הנכם מוזמנים לעשות בשירותים אלה שימוש ולסייע לנו להעניק לכם שירות קל, קשוב ומקצועי.

הנהלת התאגיד וצוות העובדים גאים ושמחים להמשיך ולעמוד לרשותכם, תושבי אילת, כל יום, כל השנה.

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, 13 ישיבות של ועדת התקשרויות.

דירקטורים שכיהנו בשנת 2018

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון

ד"ר חנה רוזנפלד, דירקטורית

עו"ד יעל דארבי, דירקטורית

גברת שושנה ברדריאן, דירקטורית

מר זהר בן אליהו, דירקטור

אינג' חן סלטי, מנכ"ל התאגיד

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 2018 רכשה החברה 11,761,410 מיליון מ"ק מחברת "מקורות". כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכניה הינה 11,098,070 מיליון מ"ק.

פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 5.64% שהינו פחת נמוך בכל קנה מידה!

מספר צרכנים	כמות המים במטר מעוקב לשנת 2018	
מקורות המים		
סה"כ קניות מים ממקורות	11,761,410	
שימושים במים		
מגורים	19,331	4,009,491
גינון ציבורי	503	1,478,617
צריכה חקלאית	4	81,367
מוסדות רשות מקומית	178	486,349
תעשייה*	50	3,741,040
בנייה	150	60,454
בתי חולים ומקוואות	4	22,377
מסחר ומלאכה	1,761	961,883
אחרים	156	256,492
סה"כ	22,137	11,098,070

*צרכן גדול- צריכה מעל 15,000 מ"ק בשנה, הנמדדת במד בודד.

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2014-2017 עומד על כ-1.5% ופחת הגביה השוטף לשנת 2018 עומד על כ-0.8%.

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.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב

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

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

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2018 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	אינטרנט	תשלומים בסלולר	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	5,927	7,764	2,098	2,495	7,055		25,339
הוראות קבע						711	711
בירורים				21,470	6,475	277	28,222
החלפת דיירים					1,793	1,118	2,911
נזילה חריגה ותיקונים						559	559
הצהרת נפשות						264	264
צריכה משותפת						33	33
הסדרי אכיפה						166	166
אחר						516	516
סה"כ פניות	5,927	7,764	2,098	23,965	15,323	3,644	58,721

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 03:24 דקות.

זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 07:41 דקות.

זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 01:25 דקות.

פניות הנקראות "בירורים", במוקד הטלפוני ובמוקד השירות הפרונטלי, 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 2018

הנחת קווי מים וביוב בשכונת המאפיה.
שדרוג תשתיות מים וביוב בשכונת יעלים.
שדרוג תשתיות מים וביוב פטיו מדברי- שלב א'.
ניקוי מאגרי בוצה בכניסה לעיר באמצעות גיאומטריות.
פיתוח תשתיות מים וביוב רובע 2 שחמון.
הנחת קו ביוב גרביטציוני עבור רובע 2 באמצעות קידוח אופקי.
הסדרת תחנה ראשית לביוב.
השלמת שדרוג תשתיות מים וביוב בשכונת צאלים.
השלמת פרויקט קווי מים בשכונת גנים א'.

פרויקטים עיקריים לשנת 2019

החלפת קווי ביוב בעיר באמצעות ניפוך, בעלות מוערכת של כ-1,500,000 ₪.
שיקום קווי מים בשכונת נווה מדבר בעלות מוערכת של כ-1,800,000 ₪.
המשך פיתוח רובע 2 שחמון בעלות מוערכת של כ-5,000,000 ₪.
החלפת קו מים ברחובות תכליל/גרופית בעלות מוערכת של כ-550,000 ₪.
שדרוג תשתיות מים וביוב בפטיו דרוקר, בעלות מוערכת של כ-2,500,000 ₪.
שדרוג תשתיות מים וביוב בפטיו מדברי, בעלות מוערכת של כ-3,500,000 ₪.
הנחת קווי מים חדשים ברחבי העיר בעלות מוערכת של כ-1,600,000 ₪.
הנחת קווי ביוב חדשים ברחבי העיר בעלות מוערכת של כ-1,500,000 ₪.

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 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 החברה לצרכניה

בגין ההפרות בשנת 2018 שולמו לצרכנים 1,450 ₪, בהתאם לסעיף 105(א)(4) שולמו 50 ₪ ל-26 צרכנים, אי החלפת מד ראשי במועד. בהתאם לסעיף 105(א)(7) אי משלוח תשובה תוך 14 ימים על סטטוס פנייתו, שולמו 50 ₪ לצרכן בודד. בהתאם לסעיף 105(ב)(1) הערכה למד תקול מעבר למותר שולמו 100 ₪ לצרכן בודד.

דרכי התקשרות עם החברה

שירות לקוחות:

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

טלפון 08-636061-1 (שיחת חינם), *6061 שלוחה 3

פקס 08-6360530

שעות קבלת קהל:

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

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



יישומון מאסט – MAST! בטלפון הנייד

פשוט. מהיר. יעיל.



פורום שער העיר, בית הארז, קומה א' ת.ד. 1200 אילת, 8811002

טל: 08-6370380 פקס: 08-6370382 www.ein-netafim.co.il