



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2019

תושבים יקרים,

הננו מתכבדים להגיש לכם בזאת דו"ח פעילות מסכם לשנת 2019.

דו"ח זה מתפרסם בתקופה בה משתוללת מגיפת הקורונה בעולם כולו, ובצל משבר כלכלי המאיים על מדינת ישראל, ועל עירנו אילת במיוחד.

בימים קשים אלה, בהם כולנו נדרשים לשמור על הנחיות למען בריאותנו ובריאות הציבור כולו, אנו ממשיכים, במסגרת ההגבלות, לספק לכם את המענה הנדרש באיכות וברמה הגבוהה לה אתם זכאים.

עובדי התאגיד נמצאים בשטח לטיפול בתקלות ולביצוע עבודות תחזוקה, וכן, במרכז שירות הלקוחות על מנת לתת לכם מענה מרחוק לכל פניותיכם.

אנו יודעים כי לפנינו תקופה מאתגרת, ואנו נדרשים לבחון את תוכניותינו מחדש ובכובד ראש, כאשר לנגד עינינו עומדת המטרה להבטיח מערכות תשתית אמינות ובטוחות לבריאות ולסביבה, כמו גם מתן פתרונות עכשוויים וחדשניים לשירות היומיומי, אותו אתם מקבלים מאיתנו.

אנו נעשה כל שניתן כדי להמשיך ולקיים את משק המים והביוב באילת בצורה הטובה ביותר.

בברכה ולבריאות טובה,

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

בשנת 2019 לא התקיים קוורום מלא לדירקטוריון התאגיד, ומשכך לא התקיימו ישיבות דירקטוריון. במהלך השנה התקיימו 19 ישיבות של ועדת מכרזים והתקשרויות.

הדירקטורים שניהנו בשנת 2019

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר
מר זוהר בן אליהו, חבר
מר משה בן חיון, חבר
גב' שושי ברדריאן, חברה

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- 50,700 תושבים. אילת היא עיר תירות, 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 2019 רכשה החברה כ- 11,915,137 מיליון מ"ק מחברת "מקורות".
כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכנייה הינה כ- 11,362,450 מיליון מ"ק.
פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 4.64% שהינו פחת נמוך בכל קנה מידה!

מספר צרכנים		כמות המים במטר מעוקב לשנת 2019
מקורות המים		
סה"כ קניות מים ממקורות		11,915,137
שימושים במים		
מגורים	19,299	4,095,937
גיבון ציבורי	514	1,553,977
צריכה חקלאית	4	81,023
מוסדות רשות מקומית	163	475,593
תעשייה*	55	3,770,963
בנייה	134	165,754
בתי חולים ומקוואות	4	22,992
מסחר ומלאכה	1,781	1,021,071
אחרים	154	175,140
סה"כ	22,108	11,362,450

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

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2015-2018 עומד על כ-1.5% ופחת הגביה השוטף לשנת 2019 עומד על כ-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 הזכאים ניתן לעיין בתקנות באתר רשות המים www.water.gov.il

איכות מים – שנת 2019

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
1.17	0.02	0.01	4.1	0.21	0.103	-	0	100	332	100	332	332

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2019 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	אינטרנט	תשלומים בסלולר	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	6008	6872	4576	1030	7054		25540
הוראות קבע						635	635
בירורים				21191	4960	154	26305
החלפת דיירים					3798	1129	4927
נזילה חריגה ותיקונים						472	472
הצרת נפשות						342	342
צריכה משותפת						30	30
הסדרי אכיפה						113	113
אחר						578	578
סה"כ פניות	6008	6872	4576	22221	15812	3453	58942

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 3:36 דקות.

זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 07:04 דקות.

זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 01:30 דקות.

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 2019

- הנחת קווי מים חדשים בשכונת נווה מדבר.
- שדרוג תשתיות מים וביוב בפטיו דרוקר (יימשך גם בשנת 2020).
- פנוי בוצה ממאגרי החירום של תחנת השאיבה לביוב.
- שדרוג קו ביוב רחוב גן בנימין.
- שדרוג קו מים בדרך הרים לשכונת השחמון.
- הנחת קווי מים חדשים ברחבי העיר.
- הנחת קווי ביוב חדשים ברחבי העיר.
- המשך פיתוח תשתיות מים וביוב רובע 2 שחמון.

פרויקטים עיקריים לשנת 2020*

- שדרוג תשתיות מים וביוב בפטיו מדברי, בעלות מוערכת של 4,500,000 ₪.
- שדרוג תשתיות מים וביוב במתחם נוסף בשכונת יעלים (בית רפאל) בעלות מוערכת של כ-3,500,000 ₪.
- פיתוח תשתיות מים וביוב למלון הנבנה בחוות היען בעלות מוערכת של 3,500,000 ₪.
- הנחת קו ביוב בדרך הרים בעלות מוערכת של כ-4,000,000 ₪.
- הנחת קו מים לטובת פיתוח חוף קצא"א בעלות של כ-1,000,000 ₪.
- שדרוג קו ביוב ברחוב הספורטאים בעלות מוערכת של כ-700,000 ₪.
- שדרוג תחנת שאיבה לביוב "נפטון" בעלות מוערכת של 5,000,000 ₪.
- שיקום תשתיות ברחבי העיר-רחוב סייפן, חטיבת הנגב, רחוב נחשון ועוד.

*לאור התפרצות מגפת הקורונה וההשלכות הרבות הנובעות מכך, ייתכן והתאגיד יאלץ לשנות את תוכניות הפיתוח שלו.

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 מחייבת במד מים "פרטי": הצריכה המחייבת 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, השכיחה 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 על-פי הערכה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, בין השאר בשל תקלה בשידור/ חשד לחוסר תקינות המד ו/או חסרונם של המד, הצריכה תיקבע על – פי 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 בתוספת 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 2019 שולמו 900 ₪ פיצויים, בהתאם לסעיף 105 (ב)(1) לכללים, עבור הערכת צריכה ל-4 צרכנים מעבר למספר התקופות המותר בכללים.

אנחנו איתכם גם "מרחוק"

זה הזמן להצטרף לשירותי הדיגיטל של "עין נטפים".
כך נוכל להמשיך ולתת לכם שירות מירבי גם בימים של "ריחוק חברתי".
הצטרפו חינם לפלטפורמת הדיגיטל **MAST!**
תוכלו 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.

שירות לקוחות :

דרך יותם פינת ארגמן (מול בי"ח יוספטל)

טלפון: 1-800-32-6061 (שיחת חינם)

*6061 שלוחה 3

פקס 08-6360530

טופס "צור קשר" דרך האתר: www.ein-netafim.co.il

שעות קבל קהל (ימי שיגרה)

יום א' 16:00-08:30 יום ג' 15:00-08:30

ימים ב' ד' 12:30-08:30 18:00-15:00

יום ה' 15:30-08:30

מוקד תקלות 24 שעות:

טלפון: 08-6370380 שלוחה 1.

דוא"ל: moked@ein-netaim.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