



מעיינות אתא בע"מ
תאגיד המים והביוב קרית אתא

דו"ח שנתי לשנת 2015

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

1. רקע ומידע כללי

תאגיד מעיינות אתא בע"מ הוקם ביום 1 בנובמבר 2008, מכוח חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ושירותי ביוב בתחומי העיר קרית אתא. התאגיד פועל במסגרת רישיון הפעלה שניתן לו ע"י הממונה על תאגידי המים והביוב.

התאגיד כפוף לרשות הממשלתית למים ולביוב, והוא פועל תחת פיקוח הממונה על תאגידי המים והביוב.

התאגיד התאגד כחברה פרטית בבעלות מלאה ובשליטתה של עיריית קרית אתא.

פעילות התאגיד הינה מתן שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, תפעול, טיפול ותחזוקת התשתית הקיימת, הקמה ותחזוקת מאגרי מים, הקמה ותחזוקת משאבות מים, הקמה ותחזוקת תחנות שאיבה לביוב והולכתם בהתאם לצפי גדול האוכלוסייה, וכל פעילות אחרת בתחומים הקשורים למשק המים והביוב ולהבטחת השירותים האמורים לצרכנים באופן סדיר.

דירקטוריון התאגיד :

עו"ד יורם צברי – יו"ר הדירקטוריון

עו"ד עטרה מירב - ברגר

עו"ד גרי אביבי

עו"ד אלי ניר

מהנדסת זיווה בן חמו

רו"ח אורלי אלהרר

רו"ח שלומית פרץ

ד"ר חנן בן עוז

מר דויד ברדוגו

המנהל הכללי – מר יאיר לייפר



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביווב קרית אתא

פרטי ההתקשרות עם התאגיד :

מוקד תקלות מים וביווב - 109 (24 שעות 7 ימים בשבוע).

מוקד תקלות מים וביווב כולל בירורים ותשלומים – מספר חינוס – 1-800-200-464.

מוקד בירורים ותשלומים 072-2755415, ימים א' עד ה' בשעות 08:00 עד 20:00.

בדואר – רחוב שלום עליכם 11, קרית אתא / ת.ד. 17 קרית אתא.

בדוא"ל - info@mayanot-ata.co.il

קבלת קהל במחלקת הגבייה – ימים א' – ה' : 08:00-13:00,

ימים ב', ד' 16:00-19:00,

יום ו' 08:00-12:00

פקס מחלקת הגבייה - 04-8301850.

משרדי הנהלת תאגיד – 04-8301855, פקס הנהלת התאגיד – 04-8454779.

2. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגבייה

להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה.

2013	2014	2015	
3,492,483	3,669,620	3,699,629	כמות המים שנמכרה
9.01%	6.27%	6.5%	פחת מים
7%	7%	6%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
5%	5%	5%	פחת גבייה מצטבר עד השנה הקודמת

אתא ואנחנו זורמים וחוסכים

שלוש עליכם 11 ת.ד. 17 קרית אתא, מיקוד 28000 • טל' 04-8301830 • פקס: 04-8454779
אתר אינטרנט: www.mayanot-ata.co.il • דוא"ל: info@mayanot-ata.co.il



מעיינות אתא בע"מ
תאגיד המים והביווב קרית אתא

3. מספר הצרכנים של החברה:

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

מספר צרכנים		סוג הצרכן:
ליום 31 בדצמבר 2014	ליום 31 בדצמבר 2015	
18,942	19,931	צריכה ביתית
302	304	גינון ציבורי
170	183	מוסדות רשות מקומית
5	5	בתי מרחץ ומקוואות
1,040	1,002	מסחר ומלאכה
127	119	בניה
160	155	כל צריכה אחרת
2	0	תעשייה בהקצבה
2	2	חקלאות בהקצבה
20,750	21,701	סה"כ צרכנים



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביווב קרית אתא

4. מקורות המים של החברה:

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:

כל מקורות המים לאספקה הינם מים שנרכשו מחברת מקורות.

כמות המים שנרכשה בשנת 2015 הסתמכה ב- 3,957,002 מ"ק, על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור בית קברות ישן	1636039	1,477
חיבור כביש כפר חסידים	1636040	196,437
חיבור רחוב רמז	1636051	514,113
חיבור קרית נחום כביש דשנים	1636073	108,730
חיבור ק. בנימין, נווה אברהם	1636062	129,975
חיבור רחוב בצרי	1636119	61,682
חיבור אתא 4, גבעות טל ורם	1636084	848,629
חיבור בוסטר, אתא 2, הפלמ"ח	1636108	1,023,344
חיבור רחוב התבור	1636095	1,070,687
גילעם השקיה	1636131	1,928
סה"כ		<u>3,957,002</u>

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קליטה הולכה וטיפול בשפכי הביווב – כל שטחה של העיר קרית אתא מחובר (מבויב) למערכת ביווב מרכזית, הכוללת ביבים ציבוריים, ביבים מאספים, תחנות שאיבה וקווי סניקה הסונקים את שפכי קריית אתא אל מכון טיהור שפכים האזורי באמצעות המובל המזרחי שהינו קו ביווב ראשי אזורי, המחבר בין הקווים שחוברו לתחנת השאיבה הראשית החדשה לביווב (נווה חן) לבין המט"ש הנמצא כ- 4.2 ק"מ דרומית מערבית לקרית אתא.

תחנות שאיבה לביווב - בקרית אתא קיימות ארבע תחנות שאיבה לביווב, (גלעם, בצרי, נווה אברהם וראשית – נווה חן). בשנים האחרונות ביצע התאגיד שיפוץ ושדרוג לתחנות השאיבה הקיימות כמפורט בהמשך.

במקרים של תקלות ו/או קריסת קווים, סילוק השפכים מתבצע באמצעות בויבית על פי הוראות מנהל רשת הביווב.

בשנת 2015 התאגיד הכין תוכנית ניטור שפכי תעשייה, התוכנית אושרה על ידי המשרד להגנת הסביבה ועל בסיסה מתבצע באופן שוטף דיגום שפכים.



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוב קרית אתא

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2015 והשקעות מתוכננות לשנת 2016:

להלן תיאור כללי של ההשקעות שערכה החברה ושבכוונתה לערוך בשנה שלאחריה:

מערכות מידע גאוגרפיות (ממ"ג)

מערכת מידע גאוגרפי או בשמה הלוועזי GIS Geographical Information System, הנה שם כללי לתוכנות הקשורות למיפוי וניתוח של תופעות מרחביות. הטכנולוגיה הממ"גית משלבת פעולות חישוביות מוכרות מבסיסי נתונים רגילים כגון תשאול וניתוח סטטיסטי עם יכולות הצגה וניתוח מרחבי ייחודיות במופע של מפה דיגיטלית.

התאגיד התקשר עם חברה מחשוב המתמחה בתחום לאספקת מערכת מידע ועם חברה לאיסוף הנתונים ועדכוןם במערכת. עד היום בוצע מיפוי ומחשוב של 40% מתשתיות המים, הביוב והניקוז ברחבי העיר קרית אתא.

המערכת משמשת כבר ככלי עבודה ביצועי ברשות מהנדס התאגיד ומאפשרת ניהול והצגת תוצאות ממידע מרחבי תוך הפחתה בשימוש בפריסת מפות, ההתייעלות הינה ניהולית, הנדסית ומאפשרת הפקת דוחות, העלאת רמת השירות מבחינת זמן תגובה לטיפול בתקלות וייעול תהליכי קבלת החלטות.

מערכת פיקוד ובקרה

לתאגיד תוכנית אב לפיקוד ובקרה המרכזת את כל המתקנים במרכז בקרה אחד. במערכת המתוכננת ניתן יהיה לראות ולפקד על מתקני השאיבה הקיימים והמתוכננים, בריכות איגום המים, מכוני הביוב ותשתיות התאגיד.

המערכת אמורה לשדר מהמתקנים למשרדי התאגיד ו/או לחדר בקרה, נתונים באופן רציף, כגון, גובה מפלס הבריכה למניעת גלישת מים או מצב הפוך של מפלס נמוך, לחץ מים נמוך צפוי, מצב לחצי מים בנקודות שונות בעיר, סכנות לגלישת ביוב, מפלס קווי ביוב, דיווח על ספיקת ביוב רגעית ומצטברת, דיווח מצב המשאבות, תקלות חשמל, דיווח על איכויות המים והכל בהתאם לצרכי התאגיד והגדרות מערכת הניהול והבקרה.

כיום שלושה מתקני מים (אתא 2, אתא 4 וגבעת טל) מתוחזקים ע"י חברת מקורות, כאשר כל המידע מדווח לחדר בקרה שנמצא במשרדי מקורות. תחנת שאיבה למים גבעת אלונים מתוחזקת ע"י עובדי התאגיד.

בתחנת השאיבה הראשית לביוב בנווה חן, הוקמה מערכת בקרה המשדרת תקלות במפלסים ומשדרת באמצעות מסרונים למהנדס התאגיד, למנהל התפעול ולאחראי רשת הביוב.

לתאגיד תוכנית אב לפקוד ותכנון מפורט של הקמת חדר פיקוד ובקרה במשרדי התאגיד עם מערכת אחת שתרכז את כל מתקני ותחומי הפעילות של התאגיד, תחנות שאיבה למים, תחנות שאיבה לביוב, מיגון אלקטרוני, בקרת שוחות ביוב ועוד.

כחלק מתוכנית זו סיים התאגיד לשדרג את מערכת המיגון האלקטרוני ההיקפי של כל מתקני המים והביוב, באמצעות הרחבת התקשרות עם ספק קיים. והחל בהקמת חדר הבקרה וקליטת מתקנים קיימים כגון אתא 4, אתא 2 וגבעת טל.



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוט קרית אתא

שדרוג ושיפוץ תחנות שאיבה לביוט

לתאגיד תחנת שאיבה ראשית לביוט הנמצאת בסמוך לכניסה המזרחית לשכונת **נווה חן**, התחנה הופעלה לראשונה בשנת 2010, התחנה מודרנית ומתקדמת כך שבעתיד תוכל לקלוט שפכים של מעל ל-100 אלף תושבים.

התאגיד משקיע ומשדרג את התחנה בהתאם לצרכיו, במהלך שנת 2015 הושקע בשדרוג של מגוב מכני המשמש לסינון הגבבה, בנוסף החל תכנון לשדרוג מתקן נטרול ריחות, המתקן המתוכנן יהיה מתקן ביולוגי המשלב בין טכנולוגיות מתקדמות. בנוסף בשנת 2015 שודרגה מערכת האבטחה האלקטרונית בתחנה.

תחנת שאיבה לביוט באזור **פרוסטיג** בוטלה במסגרת עבודות קווי ביוט ברחוב שיבת ציון ובמקומה בוצע קו ביוט בשדה סמוך בעל חיבור ישיר לתחנת השאיבה הראשית לביוט תחנת נווה חן.

תחנת שאיבה לביוט בצומת **גילעם** שופצה ושודרגה בשנת 2014.

תחנת שאיבה לביוט ברחוב **בצרי**, שופצה ושודרגה כך שניתן מענה לכל אזור המסחר והתעשייה בדרום מערב העיר, התחנה הוקמה במבנה אדריכלי כדוגמת התחנה הראשית בנווה חן ובשלבי חיבור למרכז פיקוד ובקרה.

התאגיד סיים תכנון לשדרוג ושיפוץ תחנת שאיבה לביוט נוספת באזור שכונת **נווה אברהם**.

החלפת מדי המים ומעבר למדי מים בשיטת הקריאה מרחוק (קר"מ)

בשנת 2013 החל הקמת מערך מדי מים בשיטת הקריאה מרחוק (קר"מ) לאחר בחירת חברה המובילה בתחום ונכון להיום הסתיימה התקנת כל מדי המים בעיר וכרגע נותר לשפר את רמת ההתקשרות העומדת על 94%.

מדי המים בשיטת הקר"מ נכנסו בסמוך להתקנתם, לביצוע שידור נתוני קריאה בתדירות יומית למשרדי התאגיד, והחל מתן הודעות לצרכנים להתרעות על נזילות, צריכה מופרזת, זיהוי חשד לצריכת מים שלא באמצעות מד מים והפקת תלושי מים באמצעות קריאת מדי מים מרחוק.

המערכת מאפשרת רמת שירות גבוהה גם לצרכן שיוכל בכל רגע נתון להיכנס באמצעות מערכת האינטרנט או טלפון נייד חכם (סמארטפון) לבדוק את רמת צריכת המים, לקבל התראות על נזילות והתראות על צריכות מים גבוהות מהמוצע של הצרכן.

נהלי עבודה ותו תקן ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

התאגיד קיבל את אות תו הזהב על השלמת שלושה תווי תקן ISO. תו תקן ISO 9001, העוסק במערכת ניהול איכות והכולל שיפור מערך הבקרה על תהליכי העבודה.

תקן ISO 14001 עוסק במערכת ניהול הסביבה, מדיניות סביבתית וכולל סקר סביבה.

תקן OHSAS 18001 עוסק בבטיחות בעבודה ובריאות בתחום התעסוקה וכולל סקר בטיחות.

לאחרונה החל התאגיד בהתקשרות לליווי התאגיד לקבלת אות "תו פלטינה" המאוד יוקרתי, באמצעות הסמכת התאגיד בתקן לניהול אנרגיה ISO 5001 ובנוסף בתקן לניהול אבטחת מידע – סייבר ISO 27001.



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוב קרית אתא

להלן עיקר הפרויקטים לפיתוח תשתיות ושיקום תשתיות קיימות במהלך שנת 2015 :

במהלך שנת 2015 השקיע התאגיד סך של 10 מיליון ש"ח בשיקום תשתיות קיימות מים וביוב, בנוסף להשקעות במסגרת פרויקטים תחבורתיים בעיר כמו ברחוב דרך חיפה, השקעות עיקריות הינן בפרויקט מדי מים בשיטת הקרי"מ 1.7 מיליון ש"ח ובנוסף 3.8 מיליון ש"ח בשיקום ושדרוג תחנת שאיבה לביוב בצרי.

סה"כ השקעות במימון עצמי במהלך שנת 2015 :

שיקום (כולל קרי"מ) –

מים – 4.1 מיליון ש"ח.

ביוב – 5.9 מיליון ש"ח.

סה"כ השקעות במימון עצמי, כ – 10 מיליון ש"ח.

סך השקעות מתוכנן לשנת 2016 הינו 21.6 מיליון ש"ח, בהתאם לפירוט שלהלן :

אלפי ש"ח	
2,991	שיקום מערכות ביוב
483	פיתוח מערכות ביוב
6,079	שיקום מתקני ביוב
1,580	שיקום מערכות מים
85	פיתוח מערכות מים
1,000	מתקנים אזוריים – הולכה למט"ש
9,420	שונות מים וביוב
21,638	סה"כ

7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח

לא נרשמו תקלות מהותיות.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2015, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בקבלת הקהל שבמשרדי התאגיד וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני :

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2015 :

פרונטלי	טלפוני	
17,319	22,688	כמות פניות
5.05	1.4	ממוצע זמן המתנה (בדקות)



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוב קרית אתא

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

פרונטלי	טלפוני	
300	2,658	הנדסה ותשתיות
40	10	ניתוק אספקת מים
1,943	420	עדכון פרטים
210	300	ערעורים
3,404	4,200	בירורי חשבון
10,522	14,250	תשלומים
900	850	שונות

9. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

להלן הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון.

חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים.

כמויות צריכת המים: נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

תעריפי המים והביוב: תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. מעיינות אתא גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: **תעריף נמוך** עבור כמות מוכרת (תעריף 1), בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס **ותעריף גבוה** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדווה על ידי הצרכן לחברה. הדיור ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (המשויך). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה. כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המים ו/או מד המים אינו תקין ו/או ישנו חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הודעה על ביצוע הערכה.



מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביווב קרית אתא

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנזילות בצנרת המים המשותפת.

חיובי 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.

 יאיר לייפר, מנכ"ל	 יורם צברי, יו"ר הדירקטוריון
--	---

21 באפריל 2016

יג' בניסן תשע"ו