



**מעיינות אתא בע"מ**  
תאגיד המים והביוט קרית אתא

## **דו"ח שנתי לשנת 2016**

**לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוט (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 וביוט התשס"א-2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ושירותי ביוט בתחומי העיר קרית אתא. התאגיד פועל במסגרת רישיון הפעלה שניתן לו ע"י הממונה על תאגידי המים והביוט.

התאגיד כפוף לרשות הממשלתית למים ולביוט, והוא פועל תחת פיקוח הממונה על תאגידי המים והביוט.

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

פעילות התאגיד הינה מתן שירותי מים ושירותי ביוט לצרכנים, תפעול, טיפול ותחזוקת התשתית הקיימת, הקמה ותחזוקת מאגרי מים, הקמה ותחזוקת משאבות מים, הקמה ותחזוקת תחנות שאיבה לביוט והולכתם בהתאם לצפי גדול האוכלוסייה, וכל פעילות אחרת בתחומים הקשורים למשק המים והביוט 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 והביוט קרית אתא

### פרטי ההתקשרות עם התאגיד :

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

מוקד תקלות מים וביוט 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](mailto: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.

<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
3,669,620	3,699,629	3,982,025	כמות המים שנמכרה (במ"ק)
6.27%	6.5%	6.97%	פחת מים
93%	92%	93%	אחוז גבייה בגין השנה השוטפת
95%	95%	96%	אחוז גבייה מצטבר עד השנה הקודמת

### אתא ואנחנו זורמים וחוסכים

שלום עליכם 11 ת.ד. 17 קרית אתא, מיקוד 28000 • טל' 04-8301830 • פקס: 04-8454779  
אתר אינטרנט: [www.mayanot-ata.co.il](http://www.mayanot-ata.co.il) • דוא"ל: [info@mayanot-ata.co.il](mailto:info@mayanot-ata.co.il)



**מעיינות אתא בע"מ**  
תאגיד המים והביוב 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 2015	ליום 31 בדצמבר 2016	
19,473	19,778	צריכה ביתית
304	318	גינון ציבורי
183	185	מוסדות רשות מקומית
5	5	בתי מרחץ ומקוואות
1,002	982	מסחר ומלאכה
119	111	בניה
155	157	כל צריכה אחרת
2	2	חקלאות בהקצבה
<b>21,243</b>	<b>21,538</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>



## מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוט 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 2016 הסתמכה ב- 4,280,529 מ"ק, על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור בית קברות ישן	1636039	2,065
חיבור כביש כפר חסידים	1636040	223,874
חיבור רחוב רמז	1636051	395,674
חיבור קרית נחום כביש דשנים	1636073	108,851
חיבור ק. בנימין, נווה אברהם	1636062	154,810
חיבור רחוב בצרי	1636119	85,876
חיבור אתא 4, גבעות טל ורם	1636084	951,583
חיבור בוסטר, אתא 2, הפלמ"ח	1636108	1,076,457
חיבור רחוב התבור	1636095	1,281,009
גילעם השקיה	1636131	330
<b>סה"כ</b>		<b>4,280,529</b>

### 5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קליטה הולכה וטיפול בשפכי הביוט – כל שטחה של העיר קרית אתא מחובר (מבויב) למערכת ביוט 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 ביוט ראשי אזורי, המחבר בין הקווים שחוברו לתחנת השאיבה הראשית החדשה לביוט (נווה חן) לבין המט"ש הנמצא כ- 4.2 ק"מ דרומית מערבית לקרית אתא.

תחנות שאיבה לביוט - בקרית אתא קיימות ארבע תחנות שאיבה לביוט, (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 ביוטית על פי הוראות מנהל רשת הביוט.

בשנת 2016 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 שערך החברה בשנת 2016 והשקעות מתוכננות לשנת 2017:**

להלן תיאור כללי של ההשקעות שערך החברה ושכונותה לערוך בשנה שלאחריה:

#### **מערכות מידע גאוגרפיות (ממ"ג)**

מערכת מידע גאוגרפי או בשמה הלועזי (Geographical Information System - GIS), 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 חברת מחשוב המתמחה בתחום לאספקת מערכת מידע ועם חברה לאיסוף הנתונים ועדכון במערכת. החברה סיימה הליך של ביצוע מדידות, סימונים, איסוף הנתונים ובשלבי סיום של עדכון התשתית בתכנת ה-G.I.S.

סה"כ נאספו נתוני תשתיות מים, ביוב וניקוז באורך מצטבר של כ- 430 ק"מ.

המערכת משמשת כבר ככלי עבודה ביצועי ברשות מחלקת ההנדסה והתפעול 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 לפקוד ותכנון מפורט של הקמת חדר פיקוד ובקרה במשרדי התאגיד עם מערכת אחת שתרכז ותאפשר לראות ולפקד על 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. והוקם חדר בקרה הכולל את נתוני המיגון למתקנים הקיימים כגון אתא 4, אתא 2 וגבעת טל.

המערכת משדרת 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.

בשלב זה מערכת הפיקוד והבקרה נמצאת בשלבי פיילוט לשלושה מתקני מים וביוב (גבעת אלונים – מים, בצרי וגלעם – ביוב). בשנת 2017 מתוכנן מכרז להרחבת מרכז הבקרה שיכלול את יתר מתקני המים והביוב וחיבורם לחדר הבקרה.

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 למנכ"ל התאגיד ולאחראי רשת הביוב. כאמור בשנת 2017 תשודרג המערכת והתחנה תחובר למרכז הבקרה. תחנות הביוב גלעם ובצרי כבר מחוברות לחדר הבקרה.



## מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוב קרית אתא

### שדרוג ושיפוץ תחנות שאיבה לביוב

**תחנת שאיבה ראשית לביוב - נווה חן**, התאגיד השקיע ושדרג את התחנה בהתאם לצרכי העיר, הושקע בשדרוג של מגוב מכני המשמש לסיון הגבבה, בנוסף בתהליך ביצוע ושדרוג מתקן נטרול ריחות, המתקן הינו מתקן ביולוגי המשלב בין טכנולוגיות מתקדמות. בנוסף שודרגה מערכת האבטחה האלקטרונית בתחנה.

**תחנת שאיבה לביוב 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 לביוב 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) באמצעות חברה המובילה בתחום, התאגיד סיים ביצוע התקנת כל מדי המים מסוג קר"מ בעיר ושיפר את רמת התקשורת העומדת על 97%.

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, במהלך השנה השיק התאגיד בשיתוף החברה המתפעלת, לכל צרכני המים אפליקציה חדשה, בה ניתן לנטר את צריכת המים באמצעות טלפון נייד או המחשב הביתי, באמצעותה ניתן לראות בזמן אמת את צריכת המים ולקבל התראות על נזילות והתראות על צריכות מים גבוהות מהממוצע לצרכן והכל בהתאם להגדרות הצרכן. לתאגיד מאות נרשמים בחודשים הראשונים להשקת האפליקציה.

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

לתאגיד אות תו הזהב על 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.

התאגיד בתהליך ליישום תווי תקן נוספים שיאפשרו קבלת אות "תו פלטינה" המאוד יוקרתי, זאת לאחר סיום בהצלחה של מבדק לקבלת תו תקן לניהול אבטחת מידע – סייבר ISO 27001 ובתהליך הכנות להסמכת התאגיד בתקן לניהול אנרגיה ISO 5001.

### להלן עיקר הפרויקטים לפיתוח תשתיות ושיקום תשתיות קיימות במהלך שנת 2016 :

במהלך שנת 2016 השקיע התאגיד במימון עצמי סך של 8 מיליון ש"ח בשיקום תשתיות קיימות מים וביוב, ובפרויקטים שונים בעיקר בפרויקט מדי מים בשיטת הקר"מ ובפרויקט מיפוי תשתיות לצרכי G.I.S.

### סך השקעות מתוכנן לשנת 2017 הינו 18.8 מיליון ש"ח, בהתאם לפירוט שלהלן :

תוכנית השקעות לשנים 2017 עד 2019 אושרה והוגשה לוועדת ההשקעות ולדירקטוריון התאגיד, ההצעה הוגשה לרשות המים בהתאם למתכונת הדיווח הנדרשת.

### **אתא ואנחנו זורמים וחוסכים**



## מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביוב קרית אתא

מימון תוכנית ההשקעות במימון עצמי הינו מעודפי התקציב השוטף ומהכנסות מדמי הקמה. סך השקעות מתוכנן לשנת 2017 הינו 18.8 מיליון ש"ח, וכוללות בעיקר את סיום פרויקט הקר"מ ושיקום תשתיות ומתקנים בשכונת נווה אברהם.

אלפי ש"ח	
2,606	שיקום תשתיות ביוב
2,138	פיתוח תשתיות ביוב
4,691	שיקום מתקני ביוב
2,336	שיקום תשתיות מים
1,000	מתקנים אזוריים – הולכה למט"ש
6,025	שונות מים וביוב (GIS, קר"מ, פיקוד ובקרה)
<b>18,796</b>	<b>סה"כ</b>

### 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 2016, 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 2016 :

פרונטלי (מחלקת גביה בלבד)	טלפוני (מוקד גביה + מוקד עירוני)	
16,223	20,343	כמות פניות
08: 13	01: 37	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה :

פרונטלי	טלפוני	
480	4,177	הנדסה ותשתיות
3,285	3,760	עדכון פרטים
300	422	ערעורים
1,741	2,936	בירורי חשבון
9,138	5,193	תשלומים
1,279	3,855	שונות

### אתא ואנחנו זורמים וחוסכים

שלום 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 והביוב קרית אתא

## **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. 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:** בהתאם להוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו-2016 החברה תקבל את נתוני הנפשות המתגוררות ביחידת דיור ממרשם האוכלוסין, לפחות אחת לחודשיים, ותבצע שיוך ועדכון של נתונים אלו לנתוני הצרכנים הרשומים בספרי החברה, לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור. באפשרותו של צרכן לפנות בכל עת לחברה ולבקש לשנות את מספר הנפשות המוכר. בקשה כאמור תוגש בכתב, באמצעות דואר, פקסימיליה או דוא"ל, ויצורפו לה טופס דיווח, הנמצא באתר האינטרנט של החברה וכל האסמכתאות התומכות בבקשה. חשבון המים של צרכן ביתי, שאין לגביו נתונים ממרשם האוכלוסין ולא הוצג מידע אחר, בהתאם לכללים, 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.

**הפרשי מדידה (צריכת מים משותפת):** ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס, לבין כמות המים שנמדדה בסך כל מדי המים המשוויכים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים באופן שווה בין כל יחידות הדיור בנכס, ומתווספים לצריכת המים המשוויכת כצריכה לכל דבר. הסיבות להפרשי מדידה מגוונות, השכיחות שביניהן: נזילות בצנרת הראשית, ו/או שימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה או השקיית גינה.

**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.





## מעיינות אתא בע"מ

תאגיד המים והביווב קרית אתא

### מתן הטבה לאוכלוסיות מיוחדות

על פי תקנות תאגידי מים וביווב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום תשע"ד – 2014), נקבעו קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבל הטבה. רשימת הזכאים היא רשימה סגורה אשר מועברת לרשות המים מהמוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון והרשות לזכויות ניצולי שואה. צרכן זכאי יקבל תוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך, ההטבה תצוין בכל חשבון מים תקופתי של הזכאים.

יאיר לייפר, מנכ"ל

05 באפריל 2017

ט' בניסן תשע"ז