



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 המים והביוב "מי רקת טבריה בע"מ" (להלן: "החברה"), הינו תאגיד אזורי אשר הוקם ביום 13 בנובמבר 2007, מכוח חוק תאגידי מים וביוב התשס"א – 2001, החברה החלה פעילותה ב 1 באפריל 2008, בזהה למועד קבלת רישיון הפעלה, תוקפו של הרישיון הינו ל 25 שנים וכולל בתוכו את טבריה, יבנאל, מגדל וכפר כמא.

מטרות החברה הן לבצע פעילות של מתן שירותי מים וביוב לצרכנים, ביצוע שוטף של עבודות פיתוח, שדרוג ושיקום תשתיות וכן פעילויות נוספות של הפקת מים, השבה, הולכה ומכירה של קולחין לשימושים חקלאיים ואחרים, ניצול בוצה ומכירתה וכל פעילות אחרת בתחומים הקשורים למשק המים והביוב תוך הקפדה יתרה של איכות סביבה, בהתאם לכך גובש חזון התאגיד:

"הבטחת אספקת מים, שירותי ביוב וניקוז לכל תושב באיכות מיטבית, באמות מידה בינלאומיות ואיכות שירות גבוהה, תוך ניהול מערכות תחזוקה בטכנולוגיה מתקדמת, פיתוח ואספקת המים והשירותים ביעילות תוך כדי תשומת לב לשמירת איכות הסביבה".

החברה משרתת כ- 60,000 תושבים ומספקת שירותי מים וביוב לכ - 20,000 בתי אב, צריכת המים המגיעה לכ- 6 מיליון מ"ק בשנה בטבריה וביתר היישובים. אספקת המים בעיר טבריה ייחודית, שלא כמו במרבית התאגידים, אספקת המים **איננה** באמצעות חברת מקורות, אלא, צריכת המים של העיר טבריה מסופקת ומופקת באופן עצמאי על ידי שאיבת מים ישירות מהכנרת, המים עוברים סינון וטיפול במכון הסינון ומהמכון מוזרמים המים לגובה של 500 מטר לשכונת העיר באמצעות 6 מכוני שאיבה הפזורים בעיר.

ערך נכסי המים והביוב שרכש התאגיד מהרשויות השותפות מוערך בכ- 147 מיליון ₪.

בראש התאגיד עומד מנכ"ל התאגיד, מר שאול דוד, המכהן בתפקיד מיום ההקמה. דירקטוריון התאגיד מורכב מ-9 דירקטורים. נכון למועד הכנת דו"ח זה 6 דירקטורים מכהנים: יו"ר הדירקטוריון – מר יוסי בן דוד, ראש עיריית טבריה. מר ישראל ענתבי, דירקטור מטעם עיריית טבריה. מר ארצי מרדכי, דירקטור מטעם עיריית טבריה. עו"ד אורטל מנחם – דח"צית מטעם טבריה. עו"ד הילה הוכפלד, דח"צית מטעם מגדל. גב' מריאן תחאוכו, דח"צית מטעם כפר קמא ויבנאל.

דירקטורים נוספים נמצאים בהליכי אישור שונים.

פרטי ההתקשרות עם החברה:

טלפון חנינם: 1-800-807-777 בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00, בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00. לדיווח על תקלות: 24 שעות ביממה.

דוא"ל: info@mei-rakat.co.il

פקס: 1-800-807-777

כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 2324, טבריה 1412201

2. **כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגביה**
להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גביה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;

2015	2014	שנת הדיווח
4,124,638	4,261,993	כמות המים שנמכרה (במ"ק)
9.5%	10.7%	פחת מים (%)
12%	13%	פחת גביה בגין השנה השוטפת (%)
7%	9%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת (%)

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:

דיווח לשנת 2015	דיווח לשנת 2014	סוג השימוש:
15,891	15,608	מגורים
249	247	גינון ציבורי רשות מקומית
250	255	מוסדות רשות מקומית
1,431	1,396	מסחר ומלאכה
124	123	בניה
38	31	תעשייה
37	14	חקלאות
225	243	צריכה אחרת
18,245	17,917	סה"כ

4. **מקורות המים של החברה:**
להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:
כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2015 הסתמכה ב- 4,558,645 מ"ק.

מקורות המים לאספקה הינם:

שם חיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
מקורות כפר קמא	218,025
מקורות מגדל	80,835
מקורות טבריה	33,962
הפקה טבריה	4,042,200
הפקה מגדל	183,623
סה"כ	4,558,645

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

להלן פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה:

מאז תחילת פעילות התאגיד בשנת 2008, השקיע התאגיד עשרות מיליוני ₪ בשיפור תשתיות ומתקני מים וביוב ברחבי התאגיד, בשנת 2015 המשיך התאגיד בהשקעות בהתאם לתכנית העבודה ותכניות ההשקעות המאושרות, הפרויקטים העיקריים: הפעלת מתקן לטיהור שפכים ביתניה, תחנת שאיבה ראשית לסניקת שפכי העיר טבריה לביתניה, החלפת מדי מים למדי מים לקריאה מרחוק בכל יישובי התאגיד, שיקום ושדרוג קווי מים וביוב בטבריה ובכל יישובי התאגיד, פרויקט מיגון אלקטרוני של מתקני המים והביוב בכל יישובי התאגיד, פרויקט לניטור רציף של איכות המים בטבריה, מערכת למחשוב תשתיות גיאוגרפיות GIS ועוד.

דיגום שפכי תעשייה

במסגרת חובת דיווח ומרשם למשרד להגנת הסביבה, התשע"ב 2012, התאגיד מגיש דוח PRTR שבו מרוכזים סוגי המזהמים וריכוזם בתהליכי הטיפול בשפכים.

התאגיד מיישם את בדיקות הניטור באמצעות חברת פלגי מים.

במהלך שנת 2015 נדגמו 90 מפעלים בהתאם לפירוט הבא:

מס"ד	סיווג תעשייתי	סה"כ מפעלים לדיגום עפ"י תוכנית לשנת 2016	סה"כ מפעלים שהודגמו בשנת 2015
1.	מפעלי מזון	7	7
2.	אולמות אירועים ומסעדות	32	25
3.	מפעלי כימיה	4	4
4.	בתי מלון	28	18
5.	תחנות דלק ורחיצה	21	21
6.	טקסטיל כולל הלבנה ו/צביעה	1	1
7.	מוסכים	6	6
8.	מכבסות	7	8
	סה"כ בתי עסק בעלי פוטנציאל זיהום	106	90

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

להלן תיאור כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת הדוח ושכבוננתה לערוך בשנה שלאחריה:

א. פרויקטים שבוצעו בשנת 2015

1. הולכת שפכי טבריה למט"ש ביתניה וביטול המט"ש הישן מול חוף גיא
2. הפעלת תחנת שאיבה ראשית לסניקת שפכי טבריה לביתניה
3. סיום שדרוג מערך ההכלרה במכון הסינון והטיפול במים
4. החלפה וחידוש מסנני קדם טיפול תחנת חוף מכון הסינון
5. השלמת פרויקט מיגון אלקטרוני מצלמות, אזעקה ובקרת כניסה של כל מתקני המים והביוב ומערכת שו"ב
6. השלמת החלפה כללית של מדי המים לקריאה מרחוק ברחבי התאגיד
7. שדרוג מערך הבקרה במכון הסינון
8. סיום הנחת קווי מים וביוב ברחוב הירדן והבנים
9. קווי סניקה ראשיים ממכון הסינון למכון 3
10. קווי מים וביוב ברחוב יהודה הלוי, השילוח והעמקים
11. השלמת שדרוג קווי מים באזור תעשייה טבריה עלית
12. קווי מים וביוב בשיכון א' רחוב טולדנו
13. קווי מים וביוב בשיכון ד' ז'בוטינסקי וויצמן
14. קווי מים וביוב בשוק העירוני בטבריה
15. שדרוג קווי מים וביוב במגדל, כפר קמא ויבנאל

16. המשך הנחת תשתיות מים וביוב דרך אריאל שרון (כביש 348 - שלב א' ו- ב' בלבד)
17. השלמת הנחת תשתיות מים וביוב שכונת פאר טבריה
18. תשתיות מים וביוב צפון מערב וגולדה (שלב ב')
19. תשתיות מים וביוב במתחם הרמב"ם
20. סיום והשלמת תשתיות מים וביוב חדשות בגוש 12 מגדל
21. התקנה והפעלת מערכת שליטה ובקרה מוטורולה
22. יישום פרויקט ניטור שפכי תעשייה
23. המשך צילום ושיריול קווי ביוב על פי תכנית
24. הטמעת מערכת מידע גיאוגרפית למיפוי תשתיות מים וביוב (GIS)
25. הסמכה לתקני ISO 9001, 14001, 18001 וקבלת תו הזהב
26. הפצת נהלים, הנחיות וביקורות בטיחות לקבלנים
27. השלמת תכניות אב למים וביוב בכל יישובי התאגיד
28. עדכון והתאמת התכנית העסקית של התאגיד
29. ביקורות מבקר פנים עפ"י תכנון : ביטוחים, אבטחת מידע ודוחות שוטפים
30. חידוש ביטוחי התאגיד

ב. פרויקטים ועדדים עיקריים המתוכננים לשנת 2016

1. השתלבות עם הרשויות בפרויקטים ובפיתוח שכונות חדשות
2. המשך השקעות ושדרוג מכון הסינון והשקעות חיוניות נדרשות להבטחת רציפות תפקודית
3. יישום ההסכמים עם משרד השיכון, רשות מקרקעי ישראל ויזמים בשכונות החדשות
4. המשך השלמת מט"ש ביתניה וטיפול שלישוני
5. הקמת בריכת אגירה למים בנפח 2000 מ"ק ובריכה נוספת בנפח של 2,500 מ"ק
6. הקמת שתי תחנות שאיבה לביוב : שכונת מול ארבל ושכונת ואדי רקת
7. המשך בניית תחנת שאיבה לביוב במקטע החוף במגדל
8. הסדר/ מחיקה תשלומי היטלי הפקה של שנים קודמות
9. הנחת קו מים חדש לגיבוי חירום מבריכת מצפה למכון 5
10. חיבור קו מים חדש ממקורות לצומת ביג א.ת טבריה עלית
11. חידוש קווי סניקה למים בין מכון 4 למכון 4א'
12. קו סניקה למים מעל דרך אריאל שרון למכון 2 (רח' גולני)
13. שיקום ושדרוג תחנת שאיבה לביוב כפר קמא (בשיתוף גליל תחתון)
14. קו מים ראשי ממגדל המים לא.ת טבריה עלית
15. תשתיות מים וביוב בשכונת בית וגן
16. תשתיות מים וביוב גני מנורה + מעגל תנועה
17. תשתיות מים וביוב לקריית הספורט ע"י הזרעים
18. המשך תשתיות מים וביוב במתחם הרמב"ם
19. תשתיות מים וביוב בכבישים : בדרך אריאל שרון + 8,3,9
20. תשתיות מים וביוב בכפר קמא, יבנאל ומגדל
21. שמירה על איכות הסביבה והבטחת איכות מים וקולחין ברמה גבוהה
22. המשך טיפול בתדמית התאגיד, הגברת המודעות ושיתוף הקהילה ובתי הספר בפעילות התאגיד
23. שימור תקני : ISO 9001, 14001, 18001
24. הטמעת מערכת מחשוב תשתיות גאוגרפית GIS
25. המשך תכנית הניטור לטיפול שפכי תעשייה ושפכים חריגים
26. סקר מיפוי ובקרה על מז"חים לעסקים
27. שדרוג מערך הבקרה של התאגיד
28. המשך התכנונות למצבי חירום, מחסן חירום + רכש נוסף

ג. קבלת תקן ISO

תקן ISO – במהלך שנת 2014 התאגיד הוסמך לתקני ISO מטעם מכון התקנים הישראלי. ISO 9001 - ניהול איכות, ISO 14001 - ניהול סביבתי, ISO 18001 - ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה.

בשנת 2015, התאגיד עמד בהצלחה בביקורות מכון התקנים ופועל ליישם ולפעול בהתאם לתקן לשיפור מתמיד בעבודת התאגיד, וההסכמה הוארכה בשנתיים נוספות.

ד. התפתחויות טכנולוגיות רלוונטיות, לרבות בתחום חיסכון באנרגיה.

1. מוטורולה – מערכת שליטה ובקרה

בשיתוף עם חברת מוטורולה הוקמה מערכת לשליטה ובקרה שתפקידה לתכלל במערכת אחת את כל תשתיות התאגיד הן לגבי תחזוקה, תקלות, אבטחה, ביטחון, שעת חירום ומערכת GIS.

2. מערכת לניטור איכות המים

חברת וויטוטר פיתחה מערכות בקרה לניטור פרמטרים איכותיים ותפעוליים במי הכנרת כגון: ספיקה, חומציות, עכירות, כלור, מוליכות חשמלית. מערכת זו החלה לפעול ובשל פשיטת רגל של החברה הפרוייקט נגנז.

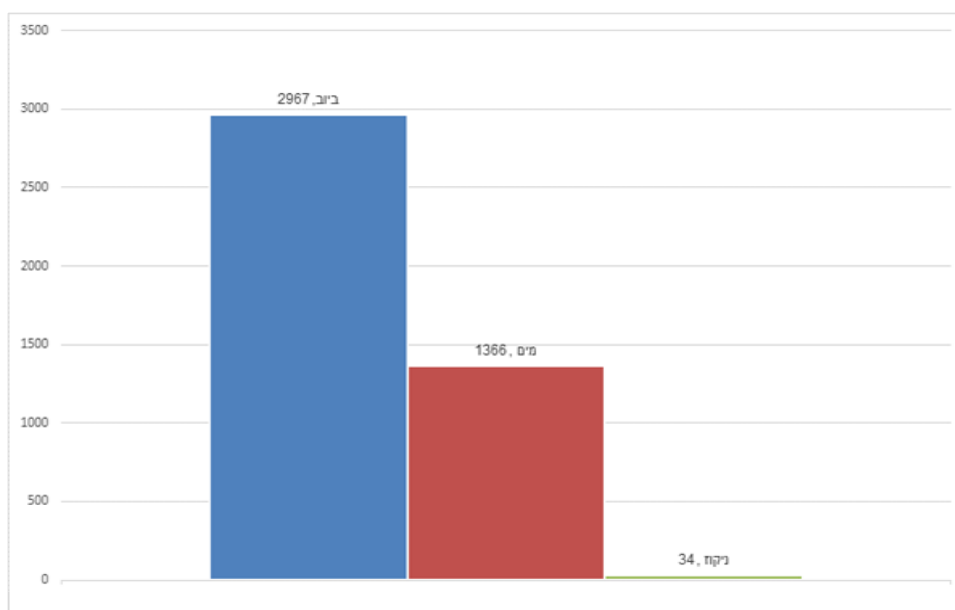
בשנת 2015, הסתיים פיילוט עם חברת בלו-איי, ובימים אלו מתחיל התאגיד בהתקנת המערכת החדשה, צפי סיום אוגוסט 2016.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם:

להלן פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים:

מוקד "גלבוע און לייך" הינו מוקד תפעולי המקבל פניות תושבים לעניין תקלות המים והביוב בכל שטח התאגיד, המוקד מחוייב לעמוד בסטנדרטים שנקבעו בכללי אמות מידה וחוק הגנת הצרכן כגון: זמני המתנה, חזרה לתושב באין מענה, טיפול פניה וכדומה.

בשנת 2015 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 1,366 פניות בנושא מים, 2,976 פניות בנושא ביוב ו 34 פניות בנושא ניקוז – **כל הפניות טופלו במלואן!**



7. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני;

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2015 :

להלן מוצגים בזאת פרטים בדבר איכות השירות לצרכנים בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני המתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני המתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

על פי אמות המידה ב 95% הימים לא יעלה זמן ההמתנה הממוצע יומי על 20 דק', בשנת 2015, ב 4 ימים מתוך 232 ימי עבודה היו זמני המתנה גבוהים מ 20 דק'. כלומר ב 98.27% מהימים זמן ההמתנה לא עלה על 20 דק', זמן ההמתנה הממוצע השנתי – 04:51 דק'.

שירות לקוחות פרונטלי – סניף ראשי

חודש	סה"כ לקוחות	סה"כ קיבלו שרות	זמן שרות ממוצע	זמן שרות מקסימלי	זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה מקסימלי
ינואר 2015	1335	1092	00:11:46	00:58:55	00:04:25	00:57:14
פברואר 2015	1233	1040	00:09:54	00:59:39	00:03:25	00:41:31
מרץ 2015	1018	833	00:12:50	00:59:03	00:03:23	00:37:26
אפריל 2015	965	763	00:10:47	00:58:30	00:05:01	00:41:22
מאי 2015	1228	1053	00:11:49	00:59:08	00:03:52	02:26:47
יוני 2015	1360	1159	00:11:29	00:58:47	00:03:24	00:52:20
יולי 2015	1151	923	00:10:54	00:57:47	00:04:49	00:51:51
אוגוסט 2015	1200	956	00:11:12	00:59:38	00:05:24	01:32:59
ספטמבר 2015	782	621	00:09:24	00:58:02	00:08:28	01:01:23
אוקטובר 2015	1406	1184	00:11:07	00:59:53	00:05:29	00:49:12
נובמבר 2015	1392	1112	00:10:53	00:59:14	00:06:40	01:01:09
דצמבר 2015	745	600	00:10:22	00:58:53	00:03:53	00:41:10
סה"כ לתקופה	13815	11336	00:11:02		00:04:51	

מוקד שירות לקוחות טלפוני

זמן המתנה ממוצע	% נענו בתוך 90 ש'	נענו בתוך 90 ש'	סה"כ נענו בתור	אחוז מענה כללי	ננטשו אחרי סף	ננטשו לפני סף	סה"כ ננטשו בתור	סה"כ שיחות נכנסות	חודש
00:00:53	81%	901	1114	96%	19	30	49	1163	ינואר 2015
00:00:50	83%	922	1113	96%	28	23	51	1164	פברואר 2015
00:01:05	83%	912	1101	96%	18	29	47	1148	מרץ 2015
00:01:01	84%	780	934	96%	15	25	40	974	אפריל 2015
00:01:02	83%	1161	1399	95%	44	37	81	1480	מאי 2015
00:01:18	83%	1199	1450	96%	26	41	67	1517	יוני 2015
00:01:18	82%	1057	1294	95%	20	43	63	1357	יולי 2015
00:01:14	83%	943	1137	96%	21	31	52	1189	אוגוסט 2015
00:01:08	82%	683	828	95%	15	26	41	869	ספטמבר 2015
00:01:11	83%	1077	1302	96%	23	38	61	1363	אוקטובר 2015
00:01:17	82%	1115	1355	96%	28	31	59	1414	נובמבר 2015
00:01:13	82%	1048	1285	96%	20	38	58	1343	דצמבר 2015
00:01:08	82%	11798	14312	96%	277	392	669	14981	סה"כ

מוקד טלפוני – פילוח פניות

אינטרנט	תשלומים אנושי	מענה קולי	בירורים	נענות	חודש
401	287	340	827	1114	ינואר 2015
417	317	297	796	1113	פברואר 2015
439	290	354	811	1101	מרץ 2015
444	292	360	642	934	אפריל 2015
468	376	371	1023	1399	מאי 2015
427	328	378	1122	1450	יוני 2015
489	337	392	957	1294	יולי 2015
452	281	345	856	1137	אוגוסט 2015
425	248	374	580	828	ספטמבר 2015
523	358	443	944	1302	אוקטובר 2015
552	320	477	1035	1355	נובמבר 2015
446	298	342	987	1285	דצמבר 2015
5483	3732	4473	10580	14312	סה"כ

8. 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. מי נתניה 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 ו**תעריף 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 והמדוווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשרד 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 (משוייך). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.

סוג קריאה: מפרט האם 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 הסיבה לביצוע הערכה.

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה 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.

היאית שלם בידינוט אלמא