



דו"ח שנתי לשנת 2020

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 לשכונות 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 בועז יוסף, יו"ר הועדה הממונה בטבריה. מר רועי דהן, דירקטור מטעם עיריית טבריה. מר ארצי מרדכי, דירקטור מטעם עיריית טבריה. עו"ד קרנית מלכא – דח"צית מטעם טבריה. עו"ד אלה עולמי, דח"צית מטעם מגדל. עו"ד מריאן אוסנת מלכא, דח"צית מטעם עיריית טבריה.

דירקטורים נוספים נמצאים בהליכי אישור שונים.

פרטי ההתקשרות עם החברה:

טלפון חינם: 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;

שנת הדיווח	2019	2020
כמות המים שנמכרה (במ"ק)	4,261,993	4,124,638
פחת מים (%)	10.7%	9.5%
פחת גביה בגין השנה השוטפת (%)	13%	12%
פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת (%)	9%	7%

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:

סוג השימוש:	דיווח לשנת 2019	דיווח לשנת 2020
מגורים	15,608	15,891
גינון ציבורי רשות מקומית	247	249
מוסדות רשות מקומית	255	250
מסחר ומלאכה	1,396	1,431
בניה	123	124
תעשייה	31	38
חקלאות	14	37
צריכה אחרת	243	225
סה"כ	17,917	18,245

4. **מקורות המים של החברה:**
להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:
כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2020 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 2020 המשיך התאגיד בהשקעות בהתאם לתוכנית העבודה ותוכניות 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 2021	סה"כ מפעלים שהודגמו בשנת 2020
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 2020 והשקעות מתוכננות לשנת 2021:

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

א. פרויקטים שבוצעו בשנת 2020

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 וחיזוק 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 ועידים עיקריים המתוכננים לשנת 2021

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

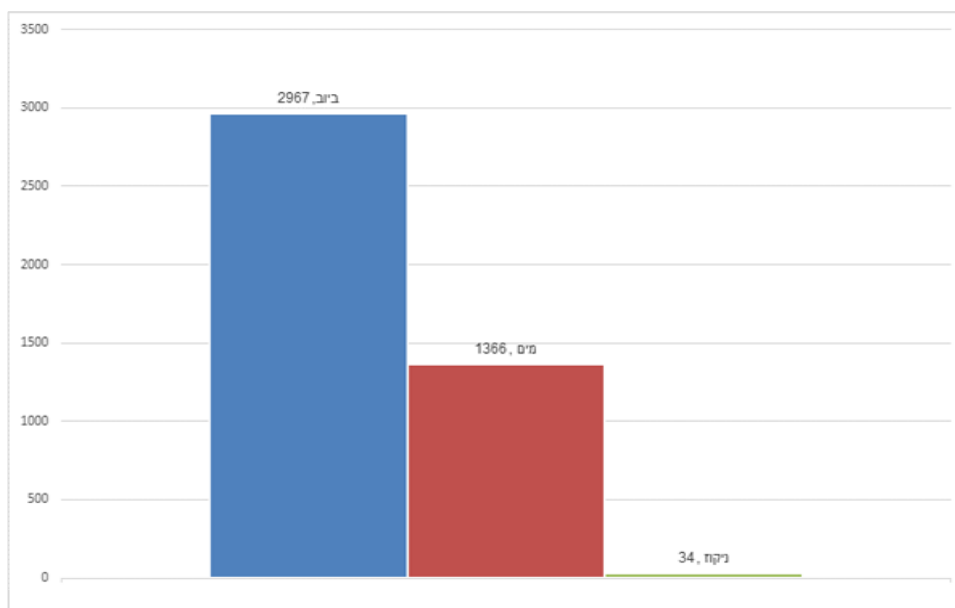
חברת וויטוטר פיתחה מערכות בקרה לניטור פרמטרים איכותיים ותפעוליים במי הכנרת כגון: ספיקה, חומציות, עכירות, כלור, מוליכות חשמלית. מערכת זו החלה לפעול ובשל פשיטת רגל של החברה הפרוייקט נגנז.

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 אמנות מידה וחוק הגנת הצרכן כגון: זמני המתנה, חזרה לתושב באין מענה, טיפול פניה וכדומה.

בשנת 2020 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 2020 :

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 2020, 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 2020	1335	1092	00:11:46	00:58:55	00:04:25	00:57:14
פברואר 2020	1233	1040	00:09:54	00:59:39	00:03:25	00:41:31
מרץ 2020	1018	833	00:12:50	00:59:03	00:03:23	00:37:26
אפריל 2020	965	763	00:10:47	00:58:30	00:05:01	00:41:22
מאי 2020	1228	1053	00:11:49	00:59:08	00:03:52	02:26:47
יוני 2020	1360	1159	00:11:29	00:58:47	00:03:24	00:52:20
יולי 2020	1151	923	00:10:54	00:57:47	00:04:49	00:51:51
אוגוסט 2020	1200	956	00:11:12	00:59:38	00:05:24	01:32:59
ספטמבר 2020	782	621	00:09:24	00:58:02	00:08:28	01:01:23
אוקטובר 2020	1406	1184	00:11:07	00:59:53	00:05:29	00:49:12
נובמבר 2020	1392	1112	00:10:53	00:59:14	00:06:40	01:01:09
דצמבר 2020	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

חודש	סה"כ שיחות נכנסות	סה"כ ננטשו בתור	ננטשו לפני סף	ננטשו אחרי סף	אחוז מענה כללי	סה"כ נענו בתור	נענו בתוך 90 ש'	% נענו בתוך 90 ש'	זמן המתנה ממוצע
ינואר 2020	1163	49	30	19	96%	1114	901	81%	00:00:53
פברואר 2020	1164	51	23	28	96%	1113	922	83%	00:00:50
מרץ 2020	1148	47	29	18	96%	1101	912	83%	00:01:05
אפריל 2020	974	40	25	15	96%	934	780	84%	00:01:01
מאי 2020	1480	81	37	44	95%	1399	1161	83%	00:01:02
יוני 2020	1517	67	41	26	96%	1450	1199	83%	00:01:18
יולי 2020	1357	63	43	20	95%	1294	1057	82%	00:01:18
אוגוסט 2020	1189	52	31	21	96%	1137	943	83%	00:01:14
ספטמבר 2020	869	41	26	15	95%	828	683	82%	00:01:08
אוקטובר 2020	1363	61	38	23	96%	1302	1077	83%	00:01:11
נובמבר 2020	1414	59	31	28	96%	1355	1115	82%	00:01:17
דצמבר 2020	1343	58	38	20	96%	1285	1048	82%	00:01:13
סה"כ	14981	669	392	277	96%	14312	11798	82%	00:01:08

מוקד טלפוני – פילוח פניות

חודש	נענות	בירורים	מענה קולי	תשלומים אנושי	אינטרנט
ינואר 2020	1114	827	340	287	401
פברואר 2020	1113	796	297	317	417
מרץ 2020	1101	811	354	290	439
אפריל 2020	934	642	360	292	444
מאי 2020	1399	1023	371	376	468
יוני 2020	1450	1122	378	328	427
יולי 2020	1294	957	392	337	489
אוגוסט 2020	1137	856	345	281	452
ספטמבר 2020	828	580	374	248	425
אוקטובר 2020	1302	944	443	358	523
נובמבר 2020	1355	1035	477	320	552
דצמבר 2020	1285	987	342	298	446
סה"כ	14312	10580	4473	3732	5483

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.

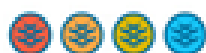
צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (משוייך). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.

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 ההערכה.

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 מנוילות 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.

היאט שלק בידינוט אלמא



www.mei-rakat.co.il