

דו"ח שנתי לשנת 2013

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

להלן רקע ומידע על אודות החברה, הרשויות המקומיות הנכללות בתחומה, שמות חברי הדירקטוריון והמנהל הכללי של החברה ופרטי ההתקשרות עמה:

תאגיד המים והביוב "מי רקת טבריה בע"מ" (להלן: "החברה"), הינו תאגיד אזורי אשר הוקם ביום 13 בנובמבר 2007, מתוקף 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, יבניאל, 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 ₪.

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 גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;

שנת הדיווח	2013	2013
כמות המים שנמכרה (במ"ק)	4,381,118	4,341,560
פחת מים ב(%)	13%	10.9%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	15%	16%
פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת	9%	9%

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 2013	דיווח לשנת 2012
מגורים	15,432	14,794
גינון ציבורי רשות מקומית	237	323
מוסדות רשות מקומית	261	435
מסחר ומלאכה	1,370	1,293
בניה	117	51
תעשייה	28	23
חקלאות	11	5
צריכה אחרת	78	243
סה"כ	17,534	17,167

4. מקורות המים של החברה :

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה :

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2013 הסתמכה ב- 4,872,669 מ"ק.
מקורות המים לאספקה הינם :

שם חיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
מקורות כפר קמא	214,332
מקורות מגדל	56,346
מקורות טבריה	155,951
הפקה טבריה	4,226,560
הפקה מגדל	219,480
סה"כ	4,872,669

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 2012 המשיך התאגיד בהשקעות בהתאם לתכנית העבודה ותכניות ההשקעות המאושרות, הפרויקטים העיקריים : בניית 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, השלמת שיפוץ מכון שאיבה מס' 3 ועוד.

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2013 והשקעות מתוכננות לשנת 2014:

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

מכון הסינון:

המכון לסינון וטיפול במי שתיה לעיר טבריה החל לפעול בשנת 1998, המכון הוקם על מנת לספק לתושבי טבריה את מי השתייה הנשאבים מהכנרת באיכות גבוהה בהתאם להוראות הדין, זאת בהיעדר פתרון אחר לאספקת מים לעיר (אספקה ע"י מקורות וכו').

המתקן הוקם על ידי חברת מקורות לאחר זכייתה במרכז שפורסם על ידי עיריית טבריה באמצע שנות התשעים המתקן נבנה בשיטת B.O.T, בשיטה זו מקורות משקיעה בבניית המתקן ובתמורה קיבלה זיכיון להפעלת המתקן למשך 15 שנים.

בשנת 2008, העבירה חברת מקורות את הטיפול במתקן לידי חברת מקורות פיתוח וייזום בע"מ המשמשת כזרוע העסקית של חברת מקורות.

בחודש מרץ 2013, הסתיימה תקופת ה-B.O.T של מקורות ומכון הסינון נמסר לאחריית התאגיד, בשלב זה ועד להחלטה אחרת בנדון סוכם כי מקורות ייזום ימשיכו לתפעל את מכון הסינון כקבלן של התאגיד, הסיבה להמשך הפעלת מקורות ייזום נובעת מכך שלמקורות ייזום גיבוי מקצועי ואחר נרחב מחברת מקורות "האם", רגישותו הרבה של המכון והיעדר מקור מים אחר לעיר מחייבים אותנו להתנהלות זהירה ביותר בכל הנוגע למכון הסינון על מנת להבטיח בכל רגע נתון רציפות תפקודית באספקת המים לעיר טבריה.

מיום העברת האחריית לידי התאגיד, הושקעו בשדרוג ושיקום מכון הסינון כ- 2 מיליון ₪ ובתאגיד קיימת תכנית רב שנתית להמשך ההשקעה לשדרוג ומניעת תקלות.

ייחודו של מתקן הסינון, מעבר להיותו מקום המים היחיד בעיר בא לידי ביטוי כמקור המים (הכנרת), מי הכנרת מאופיינים כמים עיליים בעלי רמת מליחות גבוהה ולאורך היממה קיימים שינויים באיכות המים הנשאבים עקב פריחת אצות ותנודות של המפלס, כמו כן קיימים שינויים איכותיים בהתאם לעונות השנה.

מתקן לטיהור שפכי העיר טבריה – מט"ש ביתניה:

פרויקט מתקן לטיהור שפכים (מט"ש) ביתניה, הינו פרויקט הדגל של התאגיד, הפרויקט החל בשנת 2009 ועלותו כ- 80 מיליון ₪, הפרויקט הינו פרויקט משותף לתאגיד מי רמת טבריה (2/3) ולמועצה האזורית עמק הירדן (1/3), המט"ש נבנה בעמק הירדן למרגלות קיבוץ אלומות במקום הנקרא ביתניה, המט"ש מתוכנן לטהר את שפכי העיר טבריה ועמק הירדן עד לרמה שלישונית כאשר מי הקולחין ישמשו את חקלאי עמק הירדן להשקיית גידולים חקלאיים.

במכרזים (א' ו-ב') לבניית המתקן זכתה חברת קל בניין, העבודות החלו בסוף שנת 2009 והיו מתוכננות להסתיים בסוף שנת 2011, אך הפרויקט לא הסתיים עקב עיכובים רבים שכללו פשיטת רגל של ספק הציוד העיקרי חברת סיניבר, עתירות שהוגשו על ידי חברת אלקו שלא זכתה במכרז ועוד.

בדצמבר 2012, נקלעה חברת "קל בניין" לקשיים, הפרויקט נעצר ולחברה מונה נאמן מטעם בית המשפט, לאחר מגעים רצופים ופגישות עבודה עם הנאמן על מנת להמשיך את הפרויקט לאחר שכל החלופות האחרות נמצאו בעייתיות הן מבחינת העיכוב בפרויקט והן מבחינת העלויות הצפויות, הושג הסכם עם הנאמן של חברת קל בניין שקיבל תוקף של בית המשפט וגיבוי פיננסי מהנושה העיקרי של קל בניין- בנק לאומי.

החל ממאי 2013 נמשך הפרויקט ובמידה ולא יהיו עיכובים נוספים יסתיים שלב א' במאי 2014 ושלב ב' בספטמבר 2014.

התפתחויות טכנולוגיות רלוונטיות, לרבות בתחום חיסכון באנרגיה.

א. דיפיוזר – חברת דיפיוזר פיתחה מערכת אוויר חדשנית המאפשרת אספקת חמצן בתהליכים בהם צריכת החמצן גבוהה ויש צורך באמצעים חיצוניים על מנת לעמוד באספקת החמצן הנדרשת על ידי התהליך. מערכות מסוג זה נפוצות במתקני טיפול שפכים, מתקני טיפול במים ומתקני גידול דגים. מערכת זו הותקנה ביולי 2012 במט"ש יבנאל. התקנת המערכת של חברת דיפיוזר פשוטה ביותר, ניתנת לביצוע ללא ריקון ריאקטור והשבתת התהליך, מאפשרת שליטה מיטבית בתנאי התהליך ומביאה לחיסכון משמעותי בצריכת האנרגיה ובחשבונות החשמל. בפועל, חשבונות החשמל היו נמוכים ב 30% באמצעות טכנולוגיה זו.

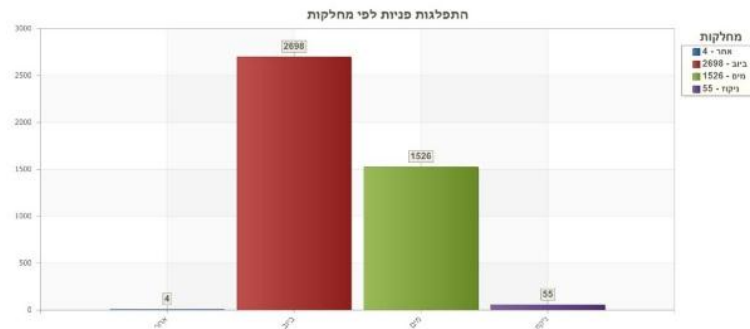
ב. וייטוטר – חברת וייטוטר פיתחה מערכות בקרה לניטור פרמטרים איכותיים ותפעוליים במי הכנרת כגון: ספיקה, חומציות, עכירות, כלור, מוליכות חשמלית. מערכת זו החלה לפעול ובשל פשיטת רגל של החברה הפרויקט נגז.

7. 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 2013 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 1526 פניות בנושא מים, 2698 פניות בנושא ביוב ו 55 פניות בנושא ניקוז – **כל הפניות טופלו במלואם!**



8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

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

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2013:

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 נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

על פי אמות המידה ב 95% הימים לא יעלה זמן המתנה הממוצע יומי על 20 דק'.

ב 3 ימים מתוך 233 ימי עבודה היו זמני המתנה גבוהים מ 20 דק'.

כלומר ב 98.7% מהימים זמן המתנה לא עלה על 20 דק'.

זמן המתנה הממוצע השנתי – 06: 35 דק'.

שירות לקוחות פרונטלי – סניף ראשי

תאריך	סה"כ לקוחות	סה"כ קיבלו שרות	זמן שרות ממוצע	זמן שרות מקסימלי	זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה מקסימלי
ינו-13	1744	1478	00:06:51	00:52:42	00:05:55	00:49:48
פבר-13	1549	1421	00:07:11	00:57:08	00:03:03	01:06:47
מרץ-13	1146	990	00:07:53	00:59:57	00:03:56	00:49:39
אפר-13	1799	1590	00:07:15	00:58:56	00:05:02	00:42:09
מאי-13	1326	1023	00:09:18	00:58:07	00:08:29	01:19:12
יוני-13	1433	1175	00:09:10	00:58:25	00:06:29	02:29:40
יולי-13	1630	1211	00:12:00	00:59:33	00:08:05	01:18:38
אוג-13	1526	1202	00:10:03	00:57:27	00:05:42	00:42:20
ספט-13	1103	854	00:10:13	00:59:24	00:06:02	01:00:21
אוק-13	1810	1436	00:11:15	00:57:12	00:07:14	02:39:46
נוב-13	1426	1087	00:11:08	00:58:00	00:08:43	01:52:41
דצמ-13	1701	1321	00:10:28	01:47:39	00:10:22	01:23:24
סה"כ לתקופה	18193	14788	00:09:23		00:06:35	

מוקד שירות לקוחות טלפוני

תאריך	סה"כ שיחות	סה"כ ננטשו	ננטשו תוך 60 שניות	ננטשו לאחר 60 שניות	אחוז מענה כללי	סה"כ נענו	נענו תוך 90 שניות	זמן המתנה ממוצע
ינו-13	1452	79	51	28	95%	1373	1183	00:01:10
פבר-13	1346	74	34	40	95%	1272	1071	00:01:16
מרץ-13	1091	42	41	1	96%	1049	890	00:01:00
אפר-13	1547	72	46	26	95%	1475	1244	00:01:03
מאי-13	1847	149	48	101	92%	1698	1403	00:01:10
יוני-13	1496	109	29	80	93%	1387	1153	00:01:17
יולי-13	2314	123	70	53	95%	2191	1809	00:01:17
אוג-13	1561	78	38	40	95%	1483	1243	00:01:04
ספט-13	1435	72	24	48	95%	1363	1139	00:00:55
אוק-13	1835	83	42	40	95%	1752	1476	00:01:00
נוב-13	1690	91	37	54	95%	1599	1341	00:01:04
דצמ-13	1904	87	33	54	95%	1817	1523	00:00:47
סה"כ	19518	1059	493	566	95%	18459	15475	00:01:05

מוקד טלפוני – פילוח פניות

חודש	נענות	מענה קולי	תשלומים אנושי	בירורים
ינו-13	1373	143	468	905
פבר-13	1272	139	433	839
מרץ-13	1049	209	397	652
אפר-13	1475	180	486	989
מאי-13	1698	215	474	1224
יוני-13	1387	163	364	1023
יולי-13	2191	65	686	1505
אוג-13	1483	301	528	955
ספט-13	1363	222	528	835
אוק-13	1752	182	648	1104
נוב-13	1599	308	508	1091
דצמ-13	1817	260	473	1344
סה"כ לתקופה	18459	2387	5993	12466

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. 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 ב**נכס 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 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 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 (משויך). 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 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.