



דו"ח שנתי לשנת 2014

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, מכח 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 2 דירקטורים אושרו בוועדה לבדיקת מינויים: עו"ד אורטל מנחם – דח"צית מטעם טבריה, גב' מריאן תחאוכו – דח"צית מטעם כפר כמא ויבנאל. 7 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;

2014	2013	שנת הדיווח
4,261,993	4,341,560	כמות המים שנמכרה (במ"ק)
10.7%	10.9%	פחת מים ב(%)
13%	16%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
9%	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:

2014 לשנת דיווח	2013 לשנת דיווח	סוג השימוש:
15,608	15,432	מגורים
247	237	גינון ציבורי רשות מקומית
255	261	מוסדות רשות מקומית
1,396	1,370	מסחר ומלאכה
123	117	בניה
31	28	תעשיה
14	11	חקלאות
243	78	צריכה אחרת
17,917	17,534	סה"כ

4. **מקורות המים של החברה:**
להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:
כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2014 הסתמכה ב- 4,774,302 מ"ק.
מקורות המים לאספקה הינם:

שם חיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
מקורות כפר קמא	235,296
מקורות מגדל	79,258
מקורות טבריה	34,037
הפקה טבריה	4,226,921
הפקה מגדל	198,790
סה"כ	4,774,302

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 2014 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, השלמת שיפוץ מכון שאיבה מס' 3 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 2014 נדגמו 26 מפעלים מתוך 90 בתי עסק שנכללו בתכנית הדיגום בהתאם לפירוט הבא:

מס"ד	סיווג תעשייתי	סה"כ מפעלים לדיגום עפ"י תוכנית לשנת 2014	סה"כ מפעלים שהודגמו בשנת 2014
1.	מפעלי מזון	7	1
2.	אולמות אירועים ומסעדות	25	3
3.	מפעלי כימיה	4	0
4.	בתי מלון	18	20
5.	תחנות דלק ורחיצה	21	0
6.	טקסטיל כולל הלבנה ו/צביעה	1	1
7.	מוסכים	6	0
8.	מכבסות	8	1
	סה"כ בתי עסק בעלי פוטנציאל זיהום	90	26

6. השקעות שערכה החברה בשנת 2014 והשקעות מתוכננות לשנת 2015:

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

א. פרויקטים שבוצעו בשנת 2014

1. **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 נאמדת בכ-100 מיליון ₪, הפרויקט הינו פרויקט משותף לתאגיד מי רקת טבריה (66.7%) ומועצה אזורית עמק הירדן (33.3%), המט"ש נבנה בעמק הירדן למרגלות קיבוץ אלומות במקום הנקרא ביתניה, המט"ש מיועד לטהר את שפכי טבריה ועמק הירדן עד לרמה שלישונית, היא רמת הטיהור הגבוהה ביותר בה מחויב התאגיד. המט"ש מתוכנן לטהר כ-6 מיליון קוב שפכים בשנה ובעתיד להגיע ל-18 מיליון קוב שפכים בשנה, בהתאם לגידול האוכלוסייה. מי הקולחין המטוהרים ישמשו להשקיית כל סוגי הגידולים לחקלאי עמק הירדן. החברה המבצעת את הפרויקט "קל בניין בע"מ" שנרכשה לא מכבר על ידי חברת "ברן הנדסה". הפרויקט ממומן מהלוואות ארוכות טווח שנטל התאגיד וחלק קטן ממוענקי מדינה, שפכי העיר טבריה החלו לזרום למט"ש ביתניה בתאריך 25 בפברואר 2015, במט"ש ממשיות עבודות השלמה שונות וכן היערכות לביצוע הטיפול השלישון, סיום והשלמת הפרויקט – דצמבר 2016.

בניית המט"ש והפעלתו מהווה בשורה לכל תושבי טבריה והאזור, עם הפעלתו בוטל המט"ש הישן מול חוף גיא אשר היווה מפגע אקולוגי וסביבתי, הפעלת המט"ש החדש מעניק לעיר טבריה פתרון קצה לביוב אשר משך שנים רבות נמנע ומאפשר את פיתוחה של העיר טבריה שעוכב בהיעדר פתרון מודרני ומתקדם לטיפול בשפכי העיר.

2. **תחנת שאיבה ראשית לסניקת שפכי העיר טבריה לביתניה**
התאגיד החל בבניית תחנת השאיבה הראשית במרץ 2011 בשטח המתקן הישן לטיהור שפכים של העיר טבריה הממוקם מול חוף גיא, תפקידה של תחנת השאיבה הינו לסנוק ולהוביל את שפכי העיר טבריה למט"ש ביתניה החדש הנבנה בעמק הירדן במרחק של כ-12 ק"מ באמצעות קו הולכה אשר הונח בין טבריה לעמק הירדן על ידי חברת מקורות. לאור מיקומה הרגיש של התחנה באגן ההיקוות של הכנרת, ועל מנת למנוע גלישת שפכים מהתחנה לכנרת, תפעל תחנת השאיבה כשתי תחנות אשר יעניקו גיבוי הדדי במקרה של תקלה, כמו כן מתוכננים מאגרי חירום לשעת הצורך, התחנה המוקמת הינה תחנה מודרנית עם מיטב הטכנולוגיה המתקדמת, בקרה רציפה וציוד מכאני ואלקטרוני משוכלל, עלות התחנה 12 מיליון ₪ הממומנים באמצעות הלוואות ארוכות טווח שנטל התאגיד וממוענקי מדינה. החברה המבצעת את הפרויקט הינה חברת אלקו בע"מ, התחנה החלה לפעול בחודש פברואר 2015 ובימים אלו מושלמת התחנה עם תום תקופת ההרצה.

3. שדרוג מכון הסינון למים: מערך ההכלרה ומסנני קדם טיפול

4. שדרוג והחלפת קווי סניקה ראשיים למים

5. חידוש ושיקום קווי מים וביוב ברחובות יהודה הלוי, השילוח והעמקים

6. חידוש ושיקום קווי מים וביוב ראשיים בשוק העירוני בטבריה

7. שדרוג קווי ביוב בכיכר ז'בוטינסקי בטבריה

8. פיתוח מערכות מים וביוב בשכונות חדשות ברחבי התאגיד

9. התקנת מערכת כיבוי אש אוטומטית בלוחות החשמל במכוני המים והביוב

10. התקנת מערכת נטרול ריחות במכון ביוב פלאזיה

11. הקמת מערכת מידע גיאוגרפית למיפוי תשתיות מים וביוב GIS

12. הסמכה לתקני ISO 9001, 18001, 14001 וקבלת תו הזהב

13. השלמת תכניות אב למים וביוב בכל יישובי התאגיד

14. יישום פרויקט ניטור שפכי תעשייה

15. **השלמת שדרוג קווי מים באיזור תעשייה טבריה עלית**

הפרויקט החל בשנת 2013, במסגרת פרויקט זה שודרגו כל קווי המים באזור התעשייה בטבריה עלית, הקווים הישנים הונחו "רק" לפני כ-15 שנה, אולם עקב השראה אלקטרומגנטית הנובעת ככל הנראה מקווי מתח הנמצאים במקום, נוצרה קורוזיה אשר גרמה לפיצוץ מים רבים, תקלות חוזרות ונשנות והפרעה לפעילות התקינה של העסקים באזור התעשייה. לאחר התייעצות הוחלט על החלפת קווי המים המתכתיים לקווי מים אל מתכתיים, כאמור צנרת המים הוחלפה לצרת אל מתכנית וכן שודרגו תחנות הפחתות הלחץ והוגדלו קטרים על פי הצורך. עלות הפרויקט כ-2 מיליון ₪ במימון התאגיד, פרויקט בוצע על ידי "דגבר נחום בע"מ", סיום הפרויקט יולי 2014.

16. מיגון פיזי ואלקטרוני של מתקני המים והביוב

בהתאם להנחיות ולכללי רשות המים, חלה חובה למגן את מקורות המים של התאגיד, בשלב ראשון של פרויקט המיגון ביצע התאגיד מיגון פיזי בכל מתקני המים והביוב, המיגון נועד להגן על המתקנים ולמנוע כניסת בלתי מורשים למכוננים. במסגרת פרויקט המיגון הפיזי בוצעו עבודות של גידור חדש בהתאם לתקנים, שערים, מנעולים, הגנה על פתחי הבריכות, שילוט אזהרה ושקום תשתיות בחצרות המתקנים. בתום שלב המיגון הפיזי עבר התאגיד למיגון האלקטרוני, במסגרת זו רושתו כל מתקני המים והביוב במצלמות משוכללות, בקרת כניסה לכל האתרים ומערכות אזעקה מתקדמות, כל המערכת נשלטת ומבוקרת במרכז הבקרה של התאגיד באמצעות מערכת שליטה ובקרה של חברת מוטורולה. עלות שלב ב' של הפרויקט (המיגון האלקטרוני) כ- 2 מיליון ₪, הפרויקט הסתיים באוגוסט 2014, ביצוע הפרויקט על ידי חברת טופ סקיליון.

17. שדרוג קווי מים וביוב ברחובות הגליל והירדן בטבריה

בהתאם למדיניות התאגיד, עבודות שדרוג תשתיות מים וביוב מבוצעות בתיאום ובשיתוף עם הפרויקטים המתבצעים על ידי עיריית טבריה, משום כך, עם תחילת ביצוע עבודות הפיתוח ברחובות הגליל והירדן, הוחלט על ידי התאגיד כי הדבר מהווה הזדמנות להחלפת תשתיות המים והביוב ברחובות אלו, כמובן לטובת ציבור התושבים. תשתיות המים והביוב ברחובות אלו הינן תשתיות ישנות בנות 40-50 שנה, מכיוון שמדובר ברחובות ראשיים, נוצלה פתיחת כבישים אלו להחלפת התשתיות וחידוש כל מערכות המים והביוב, עלות שדרוג התשתיות בשלב זה כמיליון וחצי ₪ במימון התאגיד ובהתאם לתכנית העבודה והתקציב, ביצוע העבודות על ידי חברות וקבלנים אשר זכו במכרזי הערייה לפיתוח כבישים אלו, עבודות המים והביוב מתנהלות ישירות ובפיקוח התאגיד, העבודות הסתיימו בחודש פברואר 2015. המשך עבודות החלפת תשתיות מים וביוב ברחוב הגליל יבוצע במשולב עם החברה הממשלתית לתיירות ובהתאם ללוח הזמנים שיקבע על ידי עיריית טבריה.

18. שדרוג קווי מים וביוב ברחובות ז'בוטינסקי וויצמן ברמת אגוז בטבריה

בימים אלו, מסיים התאגיד את עבודות שדרוג רשת המים והביוב ברחובות ז'בוטינסקי וויצמן, במסגרת העבודות הוחלפו צנרת המים וקווי הביוב הישנים בקווים חדישים ואיכותיים, הותקנו מערכות מדידה ומדי מים חדשים לכל התושבים, תאגיד המים פועל בשיתוף עם עיריית טבריה במסגרת שדרוג הרחובות ופיתוחן. תשתיות המים והביוב הקיימות ברחובות אלו הונחו בתחילת שנות הששים בעת הקמת השכונה, לאחרונה, תשתיות המים והביוב ברחוב נזקקו לתיקונים בתדירות רבה, כתוצאה מתיקונים אלו נחפרו שוב ושוב מדרכות הרחוב במקומות רבים ובוצעו תיקונים מקומיים אשר יצרו טלאים במדרכות ובכביש, העבודות ברחוב מתבצעות כאמור בשיתוף עיריית טבריה באמצעות קבלן גילי אריש בע"מ, עלות עבודות המים והביוב בלבד כ- 2 מיליון ₪ במימון התאגיד ובהתאם לתכנית העבודה, הפרויקט לקראת סיום ומסירה.

19. הנחת קווי מים וביוב במתחם הרמב"ם

פרויקט מתחם הרמב"ם הינו פרויקט המבוצע על ידי עיריית טבריה, במסגרת זו אמור להפוך מתחם הרמב"ם לאזור תיירותי ומוזיאון ללימוד מורשת הרמב"ם, אזור מסחרי הכולל בתי עסק, חנייה אשר תשרת את מרכז התיירות ומורשת הרמב"ם ועוד. במסגרת פרויקט זה נדרש התאגיד לשקם את תשתיות המים והביוב הישנות ולפתח במקומות מסוימים תשתיות מים וביוב חדשות האמורות לשרת את המתחם כולו, הפרויקט יצא כבר לדרך ושלבם א' ו- ב' כבר הסתיימו, עלות הפרויקט כמיליון ₪ במימון התאגיד ובהתאם לתכנית העבודה, הפרויקט מבוצע על ידי קבלן האחזקה והפרויקטים של התאגיד: דגבר נחום בע"מ, סיום הפרויקט – בהתאם להתקדמות עבודות הפיתוח על ידי עיריית טבריה.

20. סיום הקמת מערכת לקריאת מדי מים מרחוק (קר"מ) ברחבי התאגיד

התאגיד התקין בכל יישובי התאגיד, מערכת של מדי מים ממוחשבים לקריאה מרחוק, מערכת זו תורמת רבות לדיוק בקריאת מדי המים, לתאגיד היכולת לבצע בקרה על צריכות המים וקריאה ממוחשבת המונעת טעויות, כמו כן לתושבים תאפשר בקרוב צפייה בצריכת המים הפרטית באמצעות האינטרנט בכל זמן נתון. באמצעות מערכת זו התאגיד מגלה ומתריע לתושבים על נזילות מים בצנרת הפרטית, דבר המונע בזבוז מים שלא לצורך וחוסך כספים רבים ועוגמת נפש לתושבים. הפרויקט בוצע על ידי חברת מילגם במסגרת מכרז החלפה והתקנת מדי מים ובהתאם לתכנית העבודה של התאגיד, עלות הפרויקט כ- 10 מיליון ₪ בשני היישובים, במימון התאגיד וממענקי המדינה, הפרויקט הסתיים בדצמבר 2014.

21. שדרוג, שיקום ופיתוח קווי מים וביוב במגדל, יבנאל וכפר קמא
ברחבי התאגיד ובכל יישוביו מתבצעות במקביל עבודות נרחבות של חידוש, שדרוג ושיקום תשתיות מים וביוב ישנות ופיתוח תשתיות מים וביוב במסגרת בנייה חדשה או שכוונות חדשות המתוכננות ביישובים, העבודות מתבצעות במסגרת תכנית העבודה השנתית של התאגיד ובעלות של כמיליון וחצי ₪, במימון התאגיד, היטלי פיתוח ומענקי המדינה, העבודות מתבצעות על ידי קבלן האחזקה של התאגיד: דגבר נחום, סיום בהתאם להתקדמות הפרויקטים השונים בכל יישוב.

ב. פרויקטים ויעדים עיקריים המתוכננים לשנת 2015.

1. סיום פרויקט קריאה מרחוק של מדי מים והטמעתו
2. השתלבות בפרויקטים של הרשויות השותפות בתאגיד כולל פיתוח שכוונות חדשות
3. השלמת מט"ש ביתניה + טיפול שלישוני
4. בניית תחנת שאיבה לביוב במקטע החוף במגדל
5. תחילת בניית תחנות שאיבה לביוב לשכוונות החדשות מול ארבל וואדי רקת
6. המשך שדרוג ושיקום מכון הסינון והמשך טיפול ברציפות התפקודית של המכון ואיכות המים
7. המשך שדרוג ופיתוח מערכות הבקרה כולל מערכות שו"ב לתפעול יעיל ומיטבי של מתקני המים והביוב
8. השלמת פרויקט לניטור מים רציף למעקב אחר איכות המים ברחבי התאגיד
9. הנחת קו מים לגיבוי בחירום ממצפה למכון 5
10. פרויקט החלפת מסנני הפחם במכון הסינון
11. שיקום ושדרוג תחנת שאיבה ראשית לביוב בכפר קמא
12. השקעות בפיתוח תשתיות מים וביוב בשכוונות חדשות: "יער צבי", "חורשת האקליפטוס", "נוף כנרת פוריה", "מול ארבל", "ואדי רקת", ושכוונות חדשות ביבנאל, כפר קמא ומגדל
13. שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב בשכוונות בית וגן בטבריה
14. שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב ברחוב הגליל בשיתוף החברה הממשלתית לתיירות
15. פיתוח תשתיות מים וביוב חדשות בכבישים 3, 8, 9, 348
16. תשתיות מים וביוב בכפר קמא, יבנאל ומגדל
17. שמירה על איכות הסביבה והבטחת איכות מים וקולחין ברמה גבוהה
18. שימור תקני ISO - 18001, 14001, 9001
19. יישום והפעלת מערכת מחשוב בתשתית גיאוגרפית GIS
20. יישום תכנית ניטור שפכי תעשייה ושפכים חריגים
21. מיפוי ובקרה על מז"חים לעסקים
22. עדכון תכנית הפעלת התאגיד בחירום, מיפוי תחנות חלוקת מים והצטיידות
23. מעקב ובקרה אחר קיום הוראות הבטיחות בעבודה

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.

התאגיד עמד בהצלחה בביקורות מכון התקנים ופועל ליישם ולפעול בהתאם לתקן לשיפור מתמיד בעבודת התאגיד.

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 לגב תחזוקה, תקלות, אבטחה, ביטחון, שעת חירום ומערכת GIS.

2. מערכת לניטור איכות המים

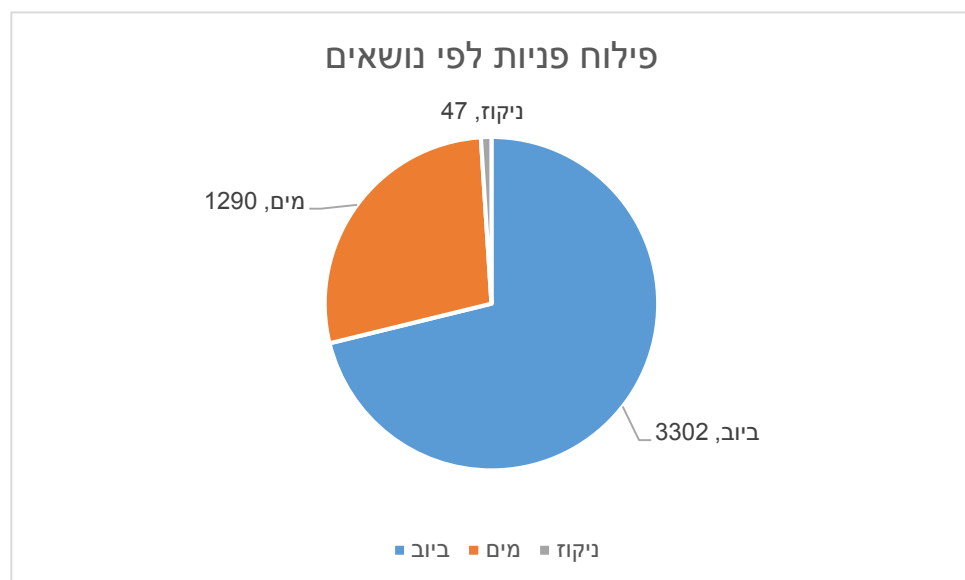
חברת וויטוטר פיתחה מערכות בקרה לניטור פרמטרים איכותיים ותפעוליים במי הכנרת כגון: ספיקה, חומציות, עכירות, כלור, מוליכות חשמלית. מערכת זו החלה לפעול ובשל פשיטת רגל של החברה הפרויקט נגזו. במהלך 2014 המשיך התאגיד במגעים מול רשות המים וספקים זהים היודעים לסיים ואף לשדרג את המערכת של וויטוטר במטרה להביא לסיומו את הפרוייקט.

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 "גלבע 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 2014 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 1,290 פניות בנושא מים, 3,302 פניות בנושא ביוב ו 47 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 נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני;

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2014:

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 המתנה הממוצע יומי על 20 דק', בשנת 2014, יומיים מתוך 242 ימי עבודה היו זמני המתנה גבוהים מ 20 דק'. כלומר ב 99.17% מהימים זמן המתנה לא עלה על 20 דק', זמן המתנה הממוצע השנתי – 05:56 דק'.

שירות לקוחות פרונטלי – סניף ראשי

חודש	סה"כ לקוחות	סה"כ שרות	זמן שרות ממוצע	זמן המתנה מקסימלי	זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה מקסימלי
ינואר 2014	1,528	1,278	00:08:51	00:59:42	00:06:05	00:46:17
פברואר 2014	1,371	1,133	00:09:44	00:59:27	00:06:16	00:46:39
מרץ 2014	1,131	918	00:09:57	00:57:07	00:06:07	00:49:47
אפריל 2014	989	832	00:08:32	00:58:20	00:06:13	00:59:09
מאי 2014	1,325	1,088	00:09:38	00:59:42	00:07:00	01:02:39
יוני 2014	1,243	1,055	00:10:28	00:58:05	00:04:58	00:45:40
יולי 2014	1,450	1,173	00:10:18	00:59:48	00:06:08	01:12:01
אוגוסט 2014	1,200	972	00:09:14	00:59:26	00:03:50	00:43:42
ספטמבר 2014	1,480	1,162	00:10:50	00:58:17	00:07:51	01:00:18
אוקטובר 2014	1,437	1,202	00:09:47	00:59:52	00:04:51	00:44:56
נובמבר 2014	1,606	1,300	00:10:52	00:59:59	00:05:35	00:55:10
דצמבר 2014	1,658	1,352	00:10:45	00:58:00	00:06:24	00:51:11
סה"כ לתקופה	16,418	13,465	00:09:54		00:05:56	

מוקד שירות לקוחות טלפוני

חודש	סה"כ שיחות נכנסות	סה"כ ננטשו בתור	סה"כ 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 2014	1,458	72	32	40	95%	1,386	1,153	83%	00:01:03
פברואר 2014	1,402	75	27	48	95%	1,327	1,101	83%	00:00:59
מרץ 2014	1,286	64	30	34	95%	1,222	1,032	84%	00:01:08
אפריל 2014	1,231	67	23	44	95%	1,164	962	83%	00:01:05
מאי 2014	1,404	77	38	39	95%	1,327	1,124	85%	00:01:05
יוני 2014	1,364	74	26	48	95%	1,290	1,074	83%	00:01:03
יולי 2014	1,372	74	37	37	95%	1,298	1,061	82%	00:01:07
אוגוסט 2014	1,427	67	31	36	95%	1,360	1,131	83%	00:01:04
ספטמבר 2014	1,604	84	42	42	95%	1,520	1,261	83%	00:01:09
אוקטובר 2014	1,233	61	38	23	95%	1,172	967	83%	00:01:13
נובמבר 2014	1,428	76	46	30	95%	1,352	1,114	82%	00:01:10
דצמבר 2014	1,456	73	39	34	95%	1,383	1,145	83%	00:01:09
סה"כ	16,665	864	409	455	95%	15,801	13,125	83%	00:01:06

מוקד טלפוני – פילוח פניות

חודש	נענות	בירורים	מענה קולי	תשלומים אנושי	אינטרנט
ינואר 2014	1,386	1,097	309	289	368
פברואר 2014	1,327	890	253	437	362
מרץ 2014	1,222	845	276	377	402
אפריל 2014	1,164	824	249	340	347
מאי 2014	1,327	915	372	412	435
יוני 2014	1,290	870	207	420	386
יולי 2014	1,298	954	336	344	426
אוגוסט 2014	1,360	1,006	278	354	361
ספטמבר 2014	1,520	1,089	292	431	441
אוקטובר 2014	1,172	908	333	264	397
נובמבר 2014	1,352	1,023	377	329	454
דצמבר 2014	1,383	1,029	354	354	403
סה"כ	15,801	11,450	3,636	4,351	4,782

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 ב**נכס** 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. 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 (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.

האגף שלק בידיים טובות

 www.mei-rakat.co.il