



דו"ח בדבר פעילות החברה לשנת 2023

תושבים יקרים,

אנו מתכבדים לפרט בפניכם בדו"ח מלא את פעילותינו הענפה בשנת 2023. פעילות התאגיד ברבעון האחרון של השנה התקיימה בצל מלחמת "חרבות ברזל", ובאה לידי ביטוי בהערכות לשעת חירום, בהגברת ההגנה על מערכות התאגיד מפני מתקפות סייבר, בהתאמת מערכות השירות להוראות השעה, ובפעולות להנחת תשתיות מים למקלטים למען ביטחון התושבים.

עם פרוץ המלחמה נאלץ התאגיד לעכב עבודותיו עקב הקשיים האובייקטיביים שהתעוררו, אולם כעת ניתן לציין בשמחה כי פעילות התאגיד לא נפגעה ומירב תוכניות הפיתוח ושדרוג התשתיות יצאו לפועל כמתוכנן.

אנו גאים ושמחים לתת לכם, תושבי אילת, שירות, גם בימים קשים ומייחלים לשובם של החטופים, לשלומם של כוחות הבטחון ולחזרה לימים כתיקונם.

בברכה,

עו"ד גבריאל אביטל
יו"ר

אינג' חן סלטי
מנכ"ל

תיאור החברה

"עין נטפים" הינו תאגיד המים והביוב של העיר אילת, בבעלות מלאה של עיריית אילת. החברה הוקמה בינואר 2006, מתוקף חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001. לחברה הועברו ביום 1.1.2006 נכסים בהיקף של כ- 165 מיליון ש"ח.

מטרות החברה הן: להבטיח בתחומי העיר אילת אספקת מים סדירה ובאיכות טובה, לספק שירותי ביוב, לשדרג, לשקם ולפתח תשתיות מים וביוב בעיר, לצמצם ככל שניתן תקלות ותופעות בזבז מים ומפגעים סביבתיים, להתנהל באופן מקצועי וכלכלי תוך התייעלות תפעולית, כספית וטכנולוגית.

ישיבות דירקטוריון וועדותיה

במהלך שנת הדיווח התקיימו 4 ישיבות דירקטוריון, ו- 17 ישיבות של ועדת התקשרויות.

דירקטורים שכיהנו בשנת 2023

עו"ד גבריאל אביטל, יו"ר דירקטוריון

דר' חנה רוזנפלד, דירקטור

מר זהר בן אליהו, דירקטור

מר יצחק זוארץ, דירקטור

מר משה בן חיון, דירקטור

גברת דורית בנט, דירקטור

מנכ"ל התאגיד- אינג' חן סלטי

תחומי הפעילות העיקריים של החברה ושינויים שחלו בהם בשנת הדיווח

מכוח הוראות הדין החלות על החברה, תנאי הקמתה והחובה לפעול על פי רישיונות שניתנו לה, מנועה החברה מהרחבת תחומי הפעילות לתחומים שאינם מוגדרים ברישיונות ו/או בהוראות התקנון ו/או בהוראות הדין.

רשות המים היא זו שקובעת את תעריפי המים ואת הכללים האחרים על פיהם פועל התאגיד.

על פי **נתוני הלמ"ס** מספר התושבים בתחום פעילות החברה הינו כ- 53,171 תושבים.

אילת היא עיר תיירות, והצריכה התיירותית מהווה חלק נכבד מאספקת המים בעיר ועומדת על כ- 36% מסך צריכת המים.

אספקת מים

ספק המים של החברה - מקורות חברת המים לישראל בע"מ.
 המים הנצרכים באילת הינם מים מותפלים, ואינם תלויים במשק המים הארצי.
 בשנת 2023 רכשה החברה 12,332,538 מ"ק מחברת "מקורות".
 כמות המים המדידה שסופקה ע"י החברה לצרכניה עמדה על 11,905,922 מ"ק.
 פחת המים השנתי (איבודי מים) עומד על- 3.46% שהינו פחת נמוך מאוד.

2022		2023		
מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	מספר צרכנים	כמות מים במ"ק	
				מקורות המים
	12,078,346		12,332,538	קניית המים מ"מקורות"
				שימושים במים
19,896	4,283,637	20,504	4,286,785	מגורים
539	1,680,563	543	1,917,824	גינון ציבורי
4	72,050	4	82,363	צריכה חקלאית
165	452,052	166	392,465	מוסדות רשות מקומית
55	3,853,090	55	3,843,440	צריכה תעשייתית*
193	220,322	213	192,697	בנייה
4	28,697	4	34,930	בתי חולים ומקוואות
1,829	877,731	1,844	994,210	מסחר ומלאכה
156	166,581	154	161,208	אחרים
22,841	11,634,723	23,483	11,905,922	סה"כ

• בעיקר בתי מלון

פחת גביה

פחת הגביה הממוצע לשנים 2018-2023 עומד על 1.5% ופחת הגביה השוטף לשנת 2023 עומד על כ-10%.

פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

בעיר אילת קיימת רגישות סביבתית ממעלה ראשונה, עקב היותה שוכנת לחופו של מפרץ ים סוף ולאור המבנה הטופוגרפי שלה.

מאז הקמתו פעל התאגיד, באופן נחרץ ונחוש, להקטין את סיכוני זיהום המפרץ מגלישות ביוב, וזאת ע"י השקעות בהיקף של מיליוני שקלים, קביעת נהלים, ניטור, בקרה ואכיפה.

גם בשנת 2023 המשיך התאגיד וביצע פעולות אשר יקטינו את הסיכון לפגיעה בסביבה ובמפרץ, כדוגמת איטום שוחות ביוב, שידרוג תחנות שאיבה, ניטור הזרמת שפכים ועוד.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ובשירותי הביוב

במהלך השנה לא היו הפסקות מים מעל 8 שעות, ולא היו אירועי זיהום מים.

דו"ח איכות מים שנתית - 2023

איכות מים – שנתית 2023													
מתכות כבדות			בדיקות כימיות			בדיקות מיקרוביאליות							
מק"ל			מק"ל	NTU	מק"ל	cfu/100ML							יחידות
10	1000	1400	100	1	1.7	cfu/100ML < 1							תקן מותר
עופרת	ברזל	נחושת	טריהלומתנים מק"ל	עכירות	פלואור	אחוד תוצאות חריגות	תוצאות חריגות	אחוד תוצאות תקינות	תוצאות תקינות	אחוד ביצוע	מספר בדיקות שבוצעו ע"פ תוכנית הדיגום	מספר מתוכנן ברשת	
0.78	0.2	0.01	12.4	1.03	0.3	0	0	100	330	100	330	330	

קבוצות אוכלוסיה זכאיות

עפ"י תקנות תאגידי מים וביוב, נקבעו קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לתשלום מופחת בעד כמות מים נוספת על הכמות המוכרת, שלא תעלה על 3.5 מ"ק לכל זכאי לחודש.

לרשימת הזכאים ניתן לעיין בתקנות באתר רשות המים www.water.gov.il

שירות לקוחות

להלן פירוט של מספר הפניות לתאגיד בשנת 2023 בחלוקה לפי סוגי פניות:

סוג שרות	מענה ממוחשב	אינטרנט	תשלומים בסלולר	מוקד טלפוני	שרות פרונטלי	פניות בכתב	סה"כ
תשלומים	3,160	8,800	13,244	3,411	4,588	*	33,203
הוראות קבע						944	944
בירורים				32,760	3,131	1,237	37,128
החלפת דיירים					2,652	1,911	4,563
נדילה חריגה ותיקונים						525	525
הצהרת נפשות						563	563
צריכה משותפת						76	76
הסדרי אכיפה						20	20
אחר					292	451	743
סה"כ פניות	3,160	8,800	13,244	36,171	106,63	5,727	77,765

זמן המתנה ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 03:09 דקות.
 זמן שירות ממוצע בשירות הלקוחות הפרונטלי עמד על 08:10 דקות.
 זמן המתנה ממוצע במוקד השירות הטלפוני הינו: 01:08 דקות.

פניות הנקראות "בירורים" במוקד הטלפוני כוללות טיפול בנושא נדילה, צריכה משותפת, החלפת דיירים והצהרת נפשות.

השקעות החברה

כאמור, במסגרת פעילותה, משקיעה החברה בשיפור מערכות תשתית קיימות ובפיתוח מערכות חדשות, ביניהם: תחנות שאיבה לביוב, רכישת משאבות, הנחת קווי מים וביוב, פיתוח מערכות בקרה ועוד.

הפרויקטים העיקריים שבוצעו בשנת 2023

- הנחת קו סניקה לביוב כפול ברחוב קאמפן בעלות של כ-2,800,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב בפטיו דגנית בעלות של כ- 3,400,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב במתחם שדה התעופה המתפנה בעלות של כ-13,000,000 ₪.
- המשך שדרוג תחנת שאיבה נפטון בעלות של כ-6,000,000 ₪.
- הנחת קו ביוב לקריה חינוכית בעלות של כ-1,800,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב בשכונת הדקל בעלות של כ-3,500,000 ₪.
- הנחת קו ביוב בדרך הגיא בעלות של כ-1,000,000 ₪.

הפרויקטים העיקריים שיבוצעו בשנת 2024

- המשך הנחת קווי מים וביוב במתחם שדה התעופה המתפנה בעלות של כ-13,000,000 ₪.
- המשך שדרוג תחנת שאיבה נפטון בעלות של כ-6,000,000 ₪.
- הנחת קו מים חדש מדרגות נמל בעלות של כ- 1,000,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב בשכונת פטיו האצטדיון בעלות של כ- 2,000,000 ₪.
- הנחת קווי מים וביוב ברחובות יהושפט ואחז בעלות של 1,400,000 ₪.

עין נטפים בשטח

תחנת השאיבה לביוב, "נפטון", היא התחנה הוותיקה בעיר ומשרתת צרכנים רבים. שדרוגה והתאמתה לצרכים הגדלים והולכים הינם מורכבים מאוד, לאור מיקומה בלב אזור התיירות וקיומם של מי תהום גבוהים.

תכנון מוקפד וביצוע זהיר, מאפשרים לתאגיד לבצע את העבודה המורכבת, ולוודא שבסופו של דבר, תתאים התחנה לדרישות סביבתיות מחמירות ולמיקומה הייחודי מבחינת נראות.



שדה התעופה המתפנה

שטח שדה התעופה שהתפנה, הופך ממש בימים אלה לשכונה ייחודית בה נבנים בתי מגורים, בתי מלון, מסחר ועסקים.

עם פיתוח השכונה, נדרשות תשתיות מים וביוב רבות- קווים מחלקים, קווים מאספים, קווי גבוי ואפילו תחנת שאיבה לביוב.



הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

אופן חישוב חשבון המים: החיוב בגין צריכת מים ושירותי ביוב, הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון, בתעריף המים והביוב, שקבעה הרשות הממשלתית למים ולביוב.

צריכת מים: צריכת המים נקבעת על פי ההפרש בין הקריאה הנוכחית במד המים, לבין הקריאה הקודמת, ביחידות מטר מעוקב (מ"ק).

צריכה מחויבת במד מים "פרטי": הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (צריכה משותפת), במידה וקיימים.

הפרשי מדידה (צריכה משותפת): נקבעים לפי ההפרש בין מד המים הראשי לבין סך מדי המים ה"פרטיים". הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל היחידות בנכס משותף, אלא אם כן המציאה נציגות הבית המשותף מסמכים, לפי הוראת סעיף 58 לחוק המקרקעין, ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר. הסיבות להפרשי המדידה מגוונות, השכיחות שביניהן: שטיפה, השקיה או נזילות גלויות/ סמויות.

אחריות הצרכן על רשת המים הפרטית: "עין נטפים", אחראית על רשת המים העירונית-ציבורית בלבד (עד למונה הראשי בכל נכס). האחריות על תקינות רשת המים הפרטית והמשותפת בנכס (אחרי המונה הראשי) חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת.

סוג קריאה: משמעותו, האם חיוב הצריכה בוצע לפי קריאת מד המים בפועל או עפ"י הערכה.

כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, בין השאר בשל תקלה בשידור/חשד לחוסר תקינות המד ו/או חסרונו של המד, הצריכה תיקבע עפ"י הערכה. במקרה זה תפורט בחשבון המים הסיבה להערכה.

תשלום חשבון המים: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד, יחייב תוספת ריבית צמודה למדד בשיעור של 4% לשנה, בחישוב יומי, ועלול לגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, עיקולי בנקים ואף תביעות משפטיות.

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה חברה לצרכניה

בגין ההפרות בשנת 2023, שולמו 3007.20 ₪ פיצויים, בהתאם לסעיף 105(ב) (1) לכללים, עבור הערכת צריכה לצרכן מעבר למספר התקופות המותר בכללים.

ו- 213.60 ₪ בהתאם לסעיף 105(א) (12) לכללים, עבור כך שלא נשלח מענה בכתב לצרכן במועד הקבוע בסעיף 69.

אנחנו איתכם גם "מרחוק"

זה הזמן להצטרף לשירותי הדיגיטל של "עין נטפים".
כך נוכל להמשיך ולתת לכם שירות גם תחת מגבלות שונות.

הצטרפו חינם לפלטפורמת הדיגיטל **MAST!** - באתר www.mast.co.il

או באפליקציית **MAST!** הזמינה בחנות האפליקציות.
ותוכלו לקבל את כל השירותים במקום אחד -



- בירור חשבון.
- החלפת משלמים.
- עדכון הוראת קבע.
- תשלום בקליק.
- קבלת חשבונית במייל.
- צפייה בהעתקי חשבונות המים.
- צפייה בקריאת מונה המים באופן יומי.

נגישות

"עין נטפים" רואה חשיבות רבה במתן שירות שיווינוי לכלל הצרכנים, ומנגישה את כל שירותיה, גם לאוכלוסייה בעלת מוגבלויות, הן במבנים, הן באתר האינטרנט, והן בשירות הטלפוני:
להלן סדרי הנגישות הקיימים במרכז קבלת הקהל, הממוקמים בדרך יותם 54 פינת ארגמן באילת (קומת קרקע).

- קיימות חניות נכים בדרך יותם 54, בסמוך למבנה קבלת הקהל.
- קיים רצף גישה מהחניה דרך הכניסה למרכז קבלת הקהל ועד לקבלת השירות.
- קיימת עמדת נגישות לקבלת שירות במרכז קבלת קהל – עמדה מס' 1, הכוללת כסא ושולחן מתאימים.
- הותקנו עזרים מסוג "לולאת השראה" ללקויי שמיעה.
- קיימים שירותי נכים נגישים משולטים.
- קיים מרחב מוגן נגיש ומשולט.
- קיימים שלטי זיהוי והכוונה.
- מותרת כניסה למרכז קבלת הקהל לחיית שירות, המיועדת לסייע לאדם עם מוגבלות.
- במקרה הצורך, ניתן לפנות לנציגי השירות בעמדות כדי לקבל סיוע במילוי טפסים.

דרכי התקשרות עם החברה

שירות לקוחות-

דרך יותם 54 פינת ארגמן (מול בי"ח יוספטל) קומת קרקע.

טלפון 1-800-32-6061 (שיחת חינם) *6061 שלוחה 3

פקס 08-6360530, דוא"ל contact@ein-netafim.co.il

שעות קבלת קהל:

יום א' 08:30 – 16:00

יום ג' 08:30-15:00

ימים ב', ד' 08:30 – 12:30 , 15:00 – 18:00

יום ה' 08:30-15:30

אנו ממליצים בחום לקבוע תור מראש באמצעות מערכת לזימון תורים באתר www.mast.co.il או באפליקציית MAST! הזמינה בחנות האפליקציות.

מוקד תקלות 24 שעות ביממה:

טלפון: 08-6370380 שלוחה 1.

דוא"ל: moked@ein-netafim.co.il

משרדי הנהלה:

סמטת פתן 5, פורום שער העיר, בית הארז, קומה 1, אילת.

טלפון: 08-6370380

פקס: 08-6370382

ת.ד. 1200, מיקוד 8811002, אילת.