

# דוח סיכום פעילות לשנת 2018 - מי עכו



## תוכן העניינים

4	..... רקע ומידע אודות התאגיד
5	..... נתונים בדבר מקורות המים וצרכנות מים
7	..... השלכות סביבתיות
9	..... השקעות החברה
11	..... איכות השירות לצרכן
15	..... הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי
16	..... פיצויים לצרכנים
16	..... דוח איכות המים

## הקדמה

תאגיד מי עכו הוקם בשנת 2010 במסגרת חוק תאגידי המים והביוב ופועל מאז הקמתו לשיפור השירות לצרכן בתחום המים והביוב. התאגיד אחראי על אספקת מים וסילוק ביוב בתחום העיר עכו וכן על פעילות משק המים והביוב בשעת חירום.

התאגיד מספק את שירותיו באמצעות למעלה מ- 100 ק"מ של קווי מים המרשתים את העיר ומספקים מים לכלל הצרכנים, וכן למעלה מ-100 ק"מ של קווי ביוב ו-9 תחנות שאיבה לביוב אשר דרכם מסולק הביוב למכון הטיהור הממוקם כ- 15 קילומטר מהעיר עכו. במכון הטיהור המים עוברים תהליך טיהור ומושבים לחקלאות.

תאגיד מי עכו בע"מ קיבל את תו הזהב על היותו מחזיק ב- 3 תקני איכות של מכון התקנים: ניהול האיכות ISO 9001: 2008, ניהול סביבתי ISO 14001: 2004, ניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה OHSAS 18001: 2007.

התאגיד רואה בביצוע השקעות ככלי חיוני לשיפור השירות לצרכניו וכחלק בלתי נפרד משיפור משק המים והביוב. במשך שנות פעילותו ביצע התאגיד השקעות בשיקום, שדרוג ופיתוח קווי מים וביוב וכן שיקום ושדרוג מתקני מים וביוב בעיר. כל זאת בהיקף של עשרות מיליוני שקלים.

תאגיד משלב טכנולוגיות חדישות כגון קריאה ממוחשבת ואפליקציה למעקב על צריכות המים ומערכת בקרת לחצים וכן מפעיל מרכז מבקרים חינוכי לילדי האזור. כל אלו על מנת להצמיד קדימה את משק המים והביוב, לשפר את השירות לצרכנים ולצמצם ככל הניתן את פחת המים.

מוגש בזאת דוח על פעילות החברה לשנת 2018. הדוח מוגש בהתאם להוראות סעיפים 81 ו-82 לכללי תאגיד המים והביוב תשע"א – 2011 ומפרט את פעילות החברה בשנת 2018 בתחומי מקורות המים וצרכנות מים, השלכות סביבתיות, השקעות בתשתיות, תקלות מים וביוב ואיכות השירות לצרכני החברה. הדוח השנתי כולל את דוח איכות המים בהתאם לחוק תאגידי המים והביוב התשס"א 2001.

התאגיד ימשיך לפעול ולשפר את משק המים והביוב תוך שימת דגש על השירות לצרכנים.

אורית אסייג,  
יו"ר דירקטוריון

דני ספנדי,  
מנכ"ל

# 1. רקע ומידע אודות התאגיד

## 1.1. רקע

מי עכו בע"מ נרשם כתאגיד בישראל בתאריך 25/1/2010, י' בשבט תש"ע ומספרו הרשום הוא 514396159. רישיון לפעילות חיונית מרשות המים הוענק לחברה בתאריך 1/3/2010 והיא החלה את פעילותה בסמוך לתאריך הנ"ל. עיסוקה העיקרי של החברה הינו אספקת שירותי מים וביוב, תחזוקה ושדרוג של מערכות המים והביוב בעיר עכו. התאגיד סיפק, בשנת 2018, כ- 3,745 אלפי קו"ב לכ- 18 אלף צרכנים וסילק כ- 2,743 אלפי קו"ב של שפכים למכון הטיהור.

## 1.2. חזון התאגיד

חזון התאגיד הוא להיות תאגיד מוביל במתן שירות איכותי, בטיחותי ומקצועי לתושבי עכו לתשתיות המים והביוב תוך התייעלות ושימוש בטכנולוגיות חדשניות.

## 1.3. בעלי תפקידים:

מנכ"ל התאגיד	מר דני ספנדי
יו"ר הדירקטוריון	גב' אורית אסיג
חברי הדירקטוריון	מר שמעון לנקרי, ראש עיריית עכו רו"ח אלכס פינקל פאריס עו"ד מיטל רץ רויטקוף מר מיכה שיין מר דותן אזלן

## 1.4. דרכי התקשרות עם התאגיד

<b>מוקד טלפוני</b> טלפון חינם 1800-400-120 ימים א-ה בין השעות 08:00-20:00 ימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 חול המועד בין השעות 08:00-16:00	<b>טיפול בפניות צרכנים</b> קו חינם, 1800-400-120, משרדי התאגיד מח' פניות לקוחות טל'- 04-9819063, פקס- 04-9819061 מוקד תקלות עירוני *4911
<b>מרכזי קבלת קהל</b> משרדי התאגיד ימים א' ו-ג' בשעות 08:00-14:00, 16:00-18:00 ימים ב' ו-ד' בשעות 08:00-14:30 יום ה' – 08:00-14:00	<b>אתר אינטרנט בעברית וערבית</b> <b><a href="http://www.mei-akko.co.il">www.mei-akko.co.il</a></b> יצירת קשר במייל: <a href="mailto:info@mei-akko.co.il">info@mei-akko.co.il</a> תשלום חשבונות, הורדת טפסים כניסה ל"תיק תושב", צריכות המים ועדכונים שוטפים.

## 2. נתונים בדבר מקורות המים וצרכנות מים

### 2.1 מקורות מים

התאגיד רוכש את כלל המים מחברת מקורות. להלן פירוט על כמויות המים אשר נרכשו בשנים 2018/2017:

שנה	2017	2018
סה"כ רכישת מים	3,978,011 מ"ק	4,050,689 מ"ק

### 2.2 אספקת מים לצרכני התאגיד

להלן פירוט צרכני התאגיד וצריכות המים לשנים 2018/2017:

סוג צרכן	צריכת מים 2017	מספר צרכנים 2017	צריכת מים 2018	מספר צרכנים 2018
צריכה ביתית ושימושים אחרים	2,190,256	16,100	2,210,950	16,340
גינון ציבורי	403,249	311	434,391.4	327
רשות מקומית (בניכוי גינון ציבורי)	151,811	228	143,806.6	228
בתי חולים ומקוואות	3,663	5	3,341.5	5
מסחר ומלאכה	285,140	1,249	286,760.9	1,265
בניה	17,811	37	25,447.21	31
כל צריכה אחרת	217,757	120	192,996.7	126
תעשייה/צרכנים גדולים	308,710	9	323,039.7	9
חקלאות	136,583	5	123,457.9	5
סה"כ	3,714,980	18,064	3,744,191.9	18,336

### 2.3 פחת המים

פחת המים מחושב כפער בכמות המים הנרכשת ואשר אינה מסופקת לצרכני התאגיד מתוך סך כמות המים הנרכשת. הפער נובע מאיבוד מים פיזי הקשור בתשתיות המים (פיצוצים, נזילות וכו') ובנוסף מסיבות מנהלתיות הקשורות בחיוב תקין ומלא של הצרכנים (גניבת מים, שעונים לא תקינים וכו'). להלן נתונים לגבי פחת המים לשנים 2018/2017:

שנה	2017	2018
סה"כ רכישת מים	3,978,011	4,050,689
סה"כ שימושים	3,714,980	3,744,192
פחת מים	<b>263,031</b>	<b>306,497</b>
שיעור הפחת	6.6%	7.5%

התאגיד שומר על פחת מים נמוך גם בשנת 2018 באמצעות ההשקעות שבוצעו בתשתיות מים, תפעול מערכת קר"מ (קריאה ממוחשבת) באופן יעיל ותפעול מערכת ניהול לחצים. התאגיד ממשיך לפעול על מנת לצמצם את אובדן המים הפיזי והמנהלי כאחד.

### 2.4 פחת הגביה

להלן פירוט אחוזי הגביה השוטפים והמצטברים בחלוקה על פי שנים:

שנה	אחוז גביה שוטף	פחת גביה שוטף	אחוז גביה מצטבר
<u>2016</u>	93%	7%	96.8%
<u>2017</u>	93%	7%	96.3%
<u>2018</u>	93%	7%	93.3%

### 3. השלכות סביבתיות

#### 3.1 מכון טיפול בשפכים (מט"ש)

מט"ש עכו הינו מט"ש אזורי המשותף ל – 4 תאגידי מים וביוב (8 רשויות). המט"ש מסוגל לקלוט עד 37,000 מ"ק שפכים ליום ולבצע טיפול בשפכים עד לרמה שלישונית. תאגיד מי עכו שותף במט"ש ב – 33% ומזרים כ – 6,000 מ"ק שפכים ביום.

עם סיום הטיפול במט"ש מוזרמים מי הקולחים למאגרים המשמשים לצורכי השקיה.

#### 3.2 תחנות שאיבה לביוב

לתאגיד 9 תחנות שאיבה לביוב, המותאמות למבנה הטופוגרפי השטוח של העיר למניעת זליגת מי ביוב לים התיכון והזרמת מי הביוב למט"ש עכו. התחנות מתוחזקות ונבדקות באופן שוטף ע"י צוותי התאגיד תוך שמירה על תקני הבטיחות והסביבה הנדרשים. בין היתר מבוצעים בתחנות בדיקות וניטור בתחום איכות הסביבה בנושאי רעש סביבתי, זיהום אויר וזיהום סביבתי.

#### 3.3 ניטור שפכי תעשייה

החל משנת 2012 החברה קיבלה לידיה אחריות על ביצוע ניטור ואכיפה של שפכי תעשייה המוזרמים למערכת הביוב העירונית, החברה פועלת ע"פ תוכנית דיגום מאושרת ע"י המשרד להגנת הסביבה ודוגמת במסגרתה כ – 60 מפעלים על מנת לאתר אירועי הזרמת שפכים חריגים ו/או אסורים.



## 4. השקעות החברה

### 4.1. השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2018

במהלך שנת 2018 השקיע התאגיד כ – 9.6 מיליון ₪ בפרויקטים שונים וזאת בהתאם לתכנית רב שנתית המאושרת על ידי רשות המים. בין היתר בוצעו:

- החלפת קווי מים וביוב
- שיקום תחנות שאיבה לביוב.
- פיתוח שכונות חדשות: מנרב על הים, צפון הכרם ג' ואפגד.

### 4.2. השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2019

במהלך שנת 2019 צפוי התאגיד להשקיע, על פי תכנית ההשקעות המאושרת ותקציב הפעילות המאושר לשנה זו, סכום של כ- 34.5 מיליון ₪

- הקמת שתי תחנות שאיבה לביוב
- שדרוג קווי מים ראשיים
- שדרוג קווי ביוב ראשיים



## 5. איכות השירות לצרכן

### 5.1 קבלת קהל

לתאגיד מי עכו מחלקת שירות לקוחות במשרדי החברה, ברח' דרך הארבעה 57, הפועלת 35 שעות בשבוע בהתאם לאמות המידה לשירות.

במחלקת קבלת הקהל בתאגיד מערכת ניהול התורים המאפשרת לבחון את זמני המתנת במחלקה וזמני קבלת השירות. התאגיד מבצע בדיקות בכדי לבחון את יעילות השירות ועמידה בלוחות זמנים בהתאם לאמות המידה באמצעות דוחות המופקים מהמערכת באופן שוטף. ממוצע זמני ההמתנה בתאגיד נמוכים 24:08:00 דקות. התאגיד עומד בדרישות החוק המחייב כי ממוצע זמני ההמתנה לא יעלו על 20 דקות ב-95% לפחות מימי קבלת קהל בשנה.

### 5.2 מוקד השירות הטלפוני

תאגיד מי עכו מפעיל מוקד שירות טלפוני 120-400-800-1 (שיחת חינם) בימים א-ה בין השעות 08:00-20:00, בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00, ובימי חול המועד פסח וחול המועד סוכות בין השעות 08:00-16:00. המוקד פועל בהתאם לאמות המידה לשירות.

בשנת 2018 התקבלו 12,797 שיחות במוקד שירות הלקוחות הטלפוני, זמן המתנה הממוצע למענה שנמדד בשנת 2018 הינו כ-04:02 דקות.

כחלק מאמות המידה לשירות והוראות החוק, נדרש התאגיד לאפשר לפונים למוקד הטלפוני להשאיר פרטים לשיחה חוזרת. בשנת 2018 בחרו 1,463 צרכנים להשתמש בשירות שיחה חוזרת. משך הזמן הממוצע לחזרה שנמדד בשנת 2018 עמד על כ-00:34:03 שעות.

זמן חזרה c.b	call back	זמן המתנה ממוצע	אחוז מענה	שיחות נענות	שיחות נכנסות	תאריך
03:34:00	1,463	00:02:04	93.85%	12,010	12,797	סיכום שנתי

### 5.3. מוקד תקלות עירוני

תאגיד מי עכו מפעיל מוקד תקלות עירוני הפעיל 24 שעות ביממה כל ימות השבוע. שיחות תושבים בנושאי תקלות מים וביוב אשר מגיעות למוקד מועברות לטיפול אנשי מקצוע בתאגיד. להלן פירוט הפניות אשר התקבלו במוקד במהלך שנת 2018, בהשוואה לשנת 2017 ובחלוקה לפי סוג הפניה:

נושא	מספר פניות בשנת 2017	מספר פניות בשנת 2018
פניות בנושא ביוב	1813	1,988
פניות בנושא מים	696	723
סה"כ פניות	2509	2,711

### 6. הפסקות מים

התאגיד מבצע הפסקות מים מתוכננות לשם ביצוע החלפה / שדרוג מערכות המים כחלק מעבודות אחזקה ותחזוקת מערכת המים.

בשנת 2018 התאגיד ביצע 8 הפסקות מים מתוכננות. מתוכן 7 לא עלה משכן על 4 שעות. כלל הפסקות המים בוצעו לאחר משלוח הודעות לצרכנים שבתחומם בוצעה ההפסקה ועל פי הכללים.

הפסקות מים מתוכננות לשנת 2019			
עד 4 שעות	מתוכננות בין השעות 06:00-:23:00 ומעל 8 שעות	מתוכננות באזורים בהם מצויים מוסדות ציבור ומעל 4 שעות	סה"כ
7	0	1	8

### פיצויים לצרכנים

התאגיד לא נשא בתשלום פיצויים לצרכנים, בשנת הדוח, על פי סעיפים 105 ו-106 לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה, תשע"א-2011).

## **הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי**

### **תדירות**

חשבון המים נשלח לבתי הצרכנים אחת לחודשיים.

### **תחום אחריות**

תאגיד מי עכו בע"מ אחראי לרשת המים העירונית, עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות לרשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הצרכן לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית.

### **כמות צריכת המים**

צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.

### **קריאות מדי מים**

על מנת שמד המים יקרא באופן תקין יש לאפשר נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בענין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011.

### **חישוב חשבון המים**

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב. סכום החיוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון.

### **תעריפי המים**

על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף (1) מוזל המתייחס לכמות של 7 מ"ק לחודשיים (תקופה ממוצעת לחשבון) כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור; ותעריף (2) גבוה המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיור בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

### **אגרת מינימום**

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע-2009, כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום, גם אם לא צרך מים כלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ- 1.5 מטר מעוקב לחודש.

### **ספחי תשלום**

הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה. הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת לתאגיד.

### **תשלום במועד**

יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק המים.

## דוח איכות המים לשנת 2018

העיר עכו מקבלת את מי השתייה שלה מחברת מקורות באמצעות מי התפלה המובלים ממתקן התפלה חדרה. אספקת המים ממפעל מקורות לעיר מתבצעת דרך ארבע כניסות / חיבורי צרכן מצפון לעיר עכו. הטיפול במי השתייה מבוצע על ידי חברת מקורות ומתבסס על סינון והכלרה. באחריות תאגיד "מי עכו" לבצע דגימות של המים המסופקים לעיר בנקודות הדגום השונות כדי להבטיח שהמים המסופקים לכם הנם באיכות גבוהה. בעוד התקן דורש לבצע בדיקות איכות המים ב- 6 נקודות דיגום בתדירות של פעם בשבוע התאגיד מבצע את הבדיקה ב- 9 נקודות דיגום אחת לשבוע על מנת להבטיח איכות מים לכלל העיר.

להלן מידע על איכותם התברואתית של מי השתייה בעיר עכו, כנדרש בחוק תאגידי מים וביוב התשס"א : 2001

### פירוט נקודות דיגום

מס"ד	שם הנקודה	מס"ד	שם הנקודה
1	ההגנה לכיוון מגדלאור	6	רחוב העלייה
2	הספנים	7	כניסת מקורות בן גוריון
3	בניין העירייה	8	סוף רחוב הרב ניסים
4	הדגנים – כרם ב'	9	כניסת מקורות א.ת דרום
5	כניסת מקורות מגדל המים		

### בדיקות בקטריאליות

מספר הבדיקות				נקודות דיגום	מס'
מתוכנן	בוצע	חריגות בקטריאליות	אחוז תקינות		
312	312	0	100%	רשת	1
156	156	0	100%	כניסה ממקור מקורות	2
468	468	0	100%	סה"כ	

התאגיד טיפל בחריגות באמצעות דיגום חוזר שיצא תקין.

### בדיקות עכירות

מס' בדיקות בתכנון	מס' בדיקות בפועל	תקין	חריג	תקינות
468	468	תקין	0	100%

בדיקת עכירות נמצאו ריכוזים תקינים.

### בדיקת מתכות

מס' הבדיקות	תקין	חריג	תקינות
10	10	0	100%

- בדיקת מתכות נמצאו ריכוזים תקינים.
- פרמטרים נבדקים בכל בדיקה: ברזל, נחושת ועופרת
- בדיקת פלואוריד במי השתייה נמצאו ריכוזים תקינים