



דוח סיכום פעילות לשנת 2019



הקדמה

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 9001:2015, ניהול סביבתי ISO 14001:2015, ניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה ISO 45001:2018.

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 להצטייד קדימה את משק המים והביוב, לשפר את השירות לצרכנים ולצמצם ככל הניתן את פחת המים.

מוגש בזאת דוח על פעילות החברה לשנת 2019. הדוח מוגש בהתאם להוראות סעיפים 81 ו-82 לכללי תאגיד המים והביוב תשע"א-2011 ומפרט את פעילות החברה בשנת 2019 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 תאגיד 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 2019 כ-3,682 אלפי קו"ב לכ-18 אלף צרכנים וסילק כ-2,876 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 חדישיות.
- 1.3. **בעלי תפקידים:**

מנכ"ל התאגיד	יו"ר הדירקטוריון	חברי הדירקטוריון
מר דני ספנדי	גב' אורית אסייג	מר שמעון לנקרי, ראש עיריית עכו רו"ח אלכס פינקל פראיס עו"ד היבא חמאדי-דיב

1.4. דרכי התקשרות עם התאגיד

מוקד טלפוני	טיפול בפניות צרכנים
קו 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	קו חינם 1800-400-120 משרדי התאגיד מח' פניות לקוחות טל' 04-9819063, פקס 04-9819061 מוקד תקלות עירוני *4911
מרכזי קבלת קהל	אתר אינטרנט בעברית וערבית
משרדי התאגיד ימים א' ו-ג' בשעות 08:00-14:00 ובשעות 16:00-18:00 ימים ב' ו-ד' בשעות 08:00-14:30 יום ה' בשעות 08:00-14:00	אתר אינטרנט בעברית וערבית www.mei-akko.co.il יצירת קשר במייל: info@mei-akko.co.il תשלום חשבונות, הורדת טפסים כניסה ל"תיק תושב", צריכות המים ועדכונים שוטפים.

7. 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).

8. 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 תאגיד 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.

9. דוח איכות המים לשנת 2019

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 הדיוגם השונות כדי להבטיח שהמים המסופקים לכם הנם באיכות גבוהה. בעוד התקן דורש לבצע בדיקות איכות המים ב-4 נקודות דיוגם בתדירות של פעם בשבוע התאגיד מבצע את הבדיקה ב-9 נקודות דיוגם אחת לשבוע על מנת להבטיח איכות מים לכלל העיר.

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

פירוט נקודות דיוגם

מס' הנקודה	שם הנקודה	מס' הנקודה	שם הנקודה	מס' נקודות דיוגם	מספר הבדיקות	חריגות בקטריאליות	תקינות
1	ההגנה לכיוון מגדלאור	6	רחוב העלייה	רשת	312	0	100%
2	הספנים	7	כניסת מקורות בן גוריון	כניסה ממקור	156	0	100%
3	בניין העירייה	8	סוף רחוב הרב ניסים	מקורות	468	0	100%
4	הדגנים - כרם ב'	9	כניסת מקורות א.ת. דרום	סה"כ	468	0	100%
5	כניסת מקורות מגדל המים						

בדיקת עכירות

מס' בדיקות	תקין	חריג	תקינות
468	468	0	100%

- בבדיקת עכירות נמצאו ריכוזים תקינים.

בברכת חג פסח שמח וכשר

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 2019/2018:

שנה	2018	2019
סה"כ רכישת מים	4,050,689 מ"ק	3,992,706 מ"ק

2.2 אספקת מים לצרכני התאגיד

להלן פירוט צרכני התאגיד וצריכות המים לשנים 2019/2018:

סוג צרכן	צריכת מים 2018	מספר צרכנים 2018	צריכת מים 2019	מספר צרכנים 2019
צריכה ביתית ושימושים אחרים	2,210,950	16,340	2,290,046	16,528
גינון ציבורי	434,391.4	327	399,298	338
רשות מקומית (בניכוי גינון ציבורי)	143,806.6	228	128,289.4	235
בתי חולים ומקוואות	3341.5	5	2,645	5
מסחר ומלאכה	286,760.9	1,265	262,176	1,266
בניה	25,447.21	31	34,020.8	36
כל צריכה אחרת	192,996.7	126	112,101.1	109
תעשיה/צרכנים גדולים	323,039.7	9	329,568.6	9
חקלאות	123,457.9	5	124,102.4	5
סה"כ	3,744,191.9	18,336	3,682,247.3	18,526

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 2019/2018:

שנה	2018	2019
סה"כ רכישת מים	4,050,689 מ"ק	3,992,706 מ"ק
סה"כ שימושים	3,744,192 מ"ק	3,682,247.3 מ"ק
פחת מים	306,497 מ"ק	310,458.7 מ"ק
שיעור הפחת	7.5%	7.7%

התאגיד שומר על פחת מים נמוך גם בשנת 2019 באמצעות

ההשקעות שבוצעו בתשתיות מים, תפעול מערכת קר"מ

(קריאה ממוחשבת) באופן יעיל ותפעל 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
2017	93%	7%	96.5%
2018	93%	7%	96.6%
2019	89.7%	10.3%	89.7%

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 מתחזקות 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 תעשיה 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 2019

במהלך שנת 2019 השקיע התאגיד כ – 14.0 מיליון ₪ בפרויקטים שונים וזאת בהתאם לתכנית רב שנתית המאושרת על ידי רשות המים. בין היתר בוצעו:

- החלפת קווי מים וביוב ברחבי העיר
- תחילת הקמת שתי תחנות שאיבה חדשות לביוב
- המשך פיתוח שכונות חדשות בעיר: מנרב על הים, צפון הכרם ג'

4.2 השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2020

במהלך שנת 2020 צפוי התאגיד להשקיע, על פי תכנית ההשקעות המאושרת ותקציב הפעילות המאושר לשנה זו, סכום של כ- 42.0 מיליון ₪.

- סיום 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 כלוחות זמנים בהתאם לאמות המידה. בשל החלפת תוכנת מחשוב במהלך חודש אפריל הנתונים המדווחים מתייחסים לתקופה שבין 04/2019 ועד 12/2019. ממוצע זמני ההמתנה לתקופה הנבדקת בתאגיד נמוכים ועומדים על 00:11:30 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 120-400-1800 (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 16:00-08:00. המוקד פועל בהתאם לאמות המידה לשירות.

בשנת 2019 התקבלו 18,031 שיחות במוקד שירות הלקוחות הטלפוני, זמן המתנה הממוצע למענה שנמדד בשנת 2019 הינו כ-06:47 דקות.

כחלק מאמות המידה לשירות והוראות החוק, נדרש התאגיד לאפשר לפונים למוקד הטלפוני להשאיר פרטים לשיחה חוזרת. בשנת 2019 בחרו 1,619 צרכנים להשתמש בשירות שיחה חוזרת. משך הזמן הממוצע לחזרה שנמדד בשנת 2019 עמד על כ-00:32:26 דקות.

תאריך	שיחות נכנסות	שיחות נענות	אחוז מענה	זמן המתנה ממוצע	call back	זמן חזרה לc.b
סיכום שנתי	18,031	16,243	90.24%	00:06:47	1,619	00:32:26

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 2019, בהשוואה לשנת 2018 ובחלוקה לפי סוג הפניה:

נושא	מספר פניות בשנת 2018	מספר פניות בשנת 2019
ביוב	1,988	1,410
מים	723	461
סה"כ פניות	2,711	1,871

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

תחנת טיהור מים, תחנת טיהור מים

ת