

דוח סיכום פעילות לשנת 2024 - מי עכו



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: 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.

התאגיד 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 2024. הדוח מוגש בהתאם להוראות סעיפים 81 ו-82 לכללי תאגיד המים והביוב תשע"א – 2011 ומפרט את פעילות החברה בשנת 2024 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.

אבי מיכאלי,
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 2024 כ - 4,763 אלפי קו"ב לכ- 50 אלף צרכנים וסילק כ - 3,054 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. דרכי התקשרות עם התאגיד

מוקד טלפוני מספר חינם 1800-400-120 ימים א,ג,ב בין השעות 8:00 - 18:00 ימי ב,ד,ה בין השעות 8:00 - 15:45	טיפול בפניות צרכנים מוקד תקלות עירוני *4911 משרדי התאגיד / whatsapp 04-9819063, פקס- 04-9819061
מרכזי קבלת קהל משרדי התאגיד – דרך הארבעה 57, עכו ימים א', ה' בשעות 8:00-14:00 ימים ב' ו-ד' בשעות 8:00-14:30 יום ג' – 8:00-14:00 , 16:00-18:00	אתר אינטרנט בעברית וערבית <u>www.mei-akko.co.il</u> יצירת קשר במייל: <u>info@mei-akko.co.il</u> 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 2023/2022 :

שנה	2023	2024
סה"כ רכישת מים במ"ק	4,716,086	4,763,088

2.2. אספקת מים לצרכני התאגיד

להלן פירוט צרכני התאגיד וצריכות המים לשנים 2024/2023 :

סוג צרכן	מספר צרכנים 2023	צריכת מים 2023	מספר צרכנים 2024	צריכת מים 2024
צריכה ביתית ושימושים אחרים	18,704	2,618,221	18,727	2,669,917
גינון ציבורי	323	387,314	321	516,316
רשות מקומית (בניכוי גינון ציבורי)	207	145,773	214	149,180
בתי חולים ומקוואות	5	2,304	5	3,123
מסחר ומלאכה	1,207	309,471	1,192	247,873
בניה	40	22,055	35	20,361
כל צריכה אחרת	174	308,771	177	402,577
תעשייה/צרכנים גדולים	11	387,314	11	361,827
חקלאות	7	254,285	7	242,866
סה"כ	20,678	4,538,814	20,689	4,614,040

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 2024/2023 :

שנה	2023	2024
סה"כ רכישת מים	4,716,086	4,763,088
סה"כ שימושים	4,538,814	4,614,040
פחת מים	177,272	149,048
שיעור הפחת	3.7%	3.1%

התאגיד שומר על פחת מים נמוך גם בשנת 2024 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
2022	90.4%	8.6%
2023	88.3%	11.7%
2024	90.73%	8.27%

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.

פרויקט הרחבת מכון טיהור שפכים עכו-המט"ש נמצא בהליכי הרחבה, בטווח זמן של 5 שנים, באופן שיספק את צורכי העיר ב 25 שנים הקרובות.

3.2. תחנות שאיבה לביו

לתאגיד 9 תחנות שאיבה לביו, 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 2024

במהלך שנת 2024 צפוי התאגיד להשקיע, על פי תכנית ההשקעות המאושרת ותקציב הפעילות המאושר לשנה זו, סכום של כ- 19.7 מיליון ₪ בין היתר בפרויקטים הבאים:

- א. שדרוג תחנת שאיבה מספר 11.
- ב. שיפוץ מבנה תחנת שאיבה מספר 6.
- ג. החלפת קווי מים בעיר העתיקה.
- ד. שדרוג קווי ביוב ראשיים ברחבי העיר.
- ה. תכנון פרויקט השלמת מגופי סגירה ברחבי העיר.
- ו. תכנון הרחבת המכון לטיהור השפכים עכו וקו סניקה אליו.
- ז. פיתוח תשתיות מים וביוב בשכונת "רמות ים".

4.2 השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2025

במהלך שנת 2023 השקיע התאגיד כ- 20.5 מיליון ₪ בפרויקטים שונים וזאת בהתאם לתוכנית רב שנתית המאושרת על ידי רשות המים. בין היתר בוצעו:

- א. קו סניקה קוטר 710 מ"מ – מהעיר עכו למכון טיהור שפכים
- ב. חלוקת העיר לרובעים (סגירת מים)
- ג. החלפת קווי ביוב רח' אחד העם
- ד. החלפת קווי מים רח' קיבוץ גלויות, היוצרים, הבוסתן
- ה. החלפת קווי מים וביוב רחוב הס
- ו. החלפת קווי מים רח' יהושפט

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 המתנה במחלקה וזמני קבלת השירות. התאגיד מבצע בדיקות בכדי לבחון את יעילות השירות ועמידה בלוחות זמנים בהתאם לאמות המידה.

ממוצע זמני ההמתנה לתקופה הנבדקת בתאגיד מצוינים ביחס לנורמה ועומדים על 04: 3 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 (שיחת חינם) בימים ב', ג' בין השעות 00:18-08:00 ובימים א', ד', ה' בין השעות 00:08 – 15:45. המוקד פועל בהתאם לאמות המידה לשירות.

במהלך שנת 2024, שידרג התאגיד את שירותי המוקד הטלפוני ובפועל הקים מוקד טלפוני ודיגיטלי עצמאי המופעל באופן מלא ע"י עובדי החברה. מהלך זה נועד לשפר את השירות הניתן ללקוחות ומתוך הבנה כי השירות הטלפוני שניתן בעבר לא עמד באמנת השירות שתאגיד מי עכו הציב לעצמו בשירות הלקוחות שלו.

במסגרת המעבר למוקד שירות טלפוני ודיגיטלי הרחיב התאגיד את שירותיו גם לדיגיטל, ובפועל מאפשר היום פנייה לנציגי השירות בערוצים דיגיטליים המאפשרים בפועל מתן שירות ללא המתנה כלל.

בשנת 2024 התקבלו 13,509 שיחות במוקד שירות הלקוחות הטלפוני. זמן ההמתנה הממוצע למענה שנמדד בשירות הטלפוני בשנת 2024 הינו כ-11 שניות לעומת ממוצע של 19: 1 דקות בשנת 2023.

בשנת 2024 התקבלו 15,013 פניות באפיקים הדיגיטליים : 9,158 פניות בדוא"ל, 5,476 פניות ב-Whastapp, ו 379 פניות במסנג'ר וצ'אט.

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 2024, בהשוואה לשנת 2023 ובחלוקה לפי סוג הפניה:

נושא	מספר פניות בשנת 2023	מספר פניות בשנת 2024
פניות בנושא ביוב	2,707	3,106
פניות בנושא מים	1,550	1,246
סה"כ פניות	4,257	4,352

6. הפסקות מים

התאגיד מבצע הפסקות מים מתוכננות לשם ביצוע החלפה / שדרוג מערכות המים כחלק מעבודות אחזקה ותחזוקת מערכת המים. בשנת 2024 התאגיד ביצע 24 הפסקות מים מתוכננות. מתוכם 2 הפסקות מים שעלו על 4 שעות (23: 04, 22: 04). כלל הפסקות המים בוצעו לאחר משלוח הודעות לצרכנים שבתחומם בוצעה ההפסקה ועל פי הכללים.

הפסקות מים מתוכננות לשנת 2024			
עד 4 שעות	06:00-23:00 מעל 4 שעות	באזורים בהם מצויים מוסדות ציבור ומעל 4 שעות	סה"כ
22	2	0	24

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 מזלילות 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 בעניין 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 2024

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- 6 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 תאגידי מים וביוב התשס"א : 2001

פירוט נקודות דיוגם

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

בדיקות בקטריאליות

מספר הבדיקות				נקודות דיוגם	מס'
מתוכנן	בוצע	חריגות בקטריאליות	אחוז תקינות		
318	318	0	100%	רשת	1
159	159	0	100%	כניסה ממקור מקורות	2
477	477	0	100%	סה"כ	

בדיקת כלור נותר נמצאו ריכוזים תקינים.

בדיקות עכירות

מס' בדיקות בתכנון	מס' בדיקות בפועל	תקין	חריג	תקינות
477	477	תקין	0	100%

בדיקת עכירות נמצאו ריכוזים תקינים.

בדיקת פלוריד

מס' הבדיקות	תקין	חריג	תקינות	מס' הבדיקות	תקין	חריג	תקינות
10	10	0	100%	10	10	0	100%

בדיקת מתכות

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