



מיאھ رھط
می رھت بع"م

2015

دو"ھ شنتی לצרכنیم



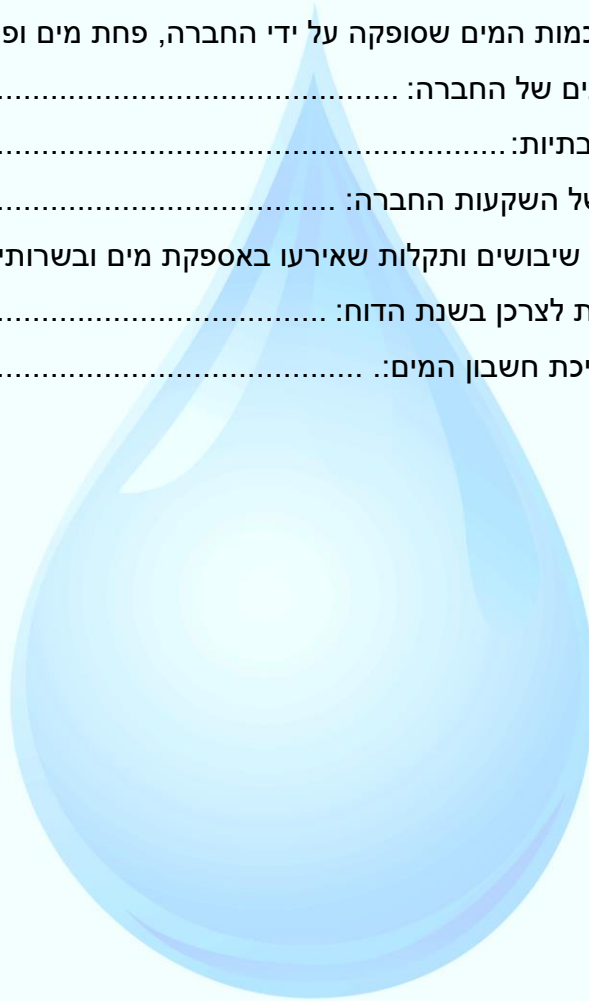


מיהא רהט מ"רהט בע"מ

خدمات مياہ و صرف صحي
שרותי מים וביוב

תוכן

1. כללי 2
2. פרטים כלליים 2
3. נתונים לגבי כמות המים שסופקה על ידי החברה, פחת מים ופחת גביה: 4
4. מספר הצרכנים של החברה: 6
5. השלכות סביבתיות: 7
6. תיאור כללי של השקעות החברה: 8
7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשרותי הביוב: 10
8. איכות השירות לצרכן בשנת הדוח: 11
9. הסבר על עריכת חשבון המים: 13





מיהא רהט

מי רהט בע"מ

خدمات مياه وصرف صحي
שרותי מים וביוב

1. כללי

הקמת תאגידי המים והביוב העירוניים הינה מהחשובות ברפורמות שבוצעו בישראל בשנים האחרונות. טרם הרפורמה, משק המים והביוב העירוני נוהל על ידי הרשויות המקומיות, ומצבו של משק זה היה רחוק מלהיות סביר: פחת המים היה גבוה מאוד, ההשקעות בתשתית מים וביוב היו זעומות עד אפסיות.

מטרת הרפורמה היא, בראש ובראשונה, לשפר את השרות לצרכן. הדבר נעשה, בין היתר, באמצעות ניהול עסקי, מקצועי ויעיל של משק המים והביוב וייעוד ההכנסות משירותי המים והביוב להשקעות הנדרשות בתחום זה. כידוע לכולכם, תאגיד מי רהט המספק שרותי מים וביוב לכלל תושבי העיר רהט הנו תאגיד המים והביוב הראשון במגזר בדואי.

תאגיד מי רהט הוקם על מנת לטפל בכל הנושאים הקשורים במתן שירות לתושבים בתחום המים והביוב ומתוך מטרה להעלות מדרגה את רמת הניהול והשירות בתחום עליו הוא מופקד כאמור.

ולכן, כבר מהיום הראשון שבו הופקדנו על נושא חשוב זה חרטנו על דגלנו לעשות ככל יכולתנו על מנת להעמיד את התחום החשוב של מים וביוב בראש סדר העדיפויות, ונגסה להעלות את איכות השירות לפחות לזו המקובלת במקומות המובילים בארץ. נפעל לשימוש בטכנולוגיה חדישה, נקפיד על איכות המים ועמידה בתקני הביוב, ובראש ובראשונה נתמקד במתן שירות אדיב ואיכותי בלשכת שירות הלקוחות והגבייה ובמוקד התקלות.

בנוסף נשקוד על שיפור תשתית המים והביוב בעיר, באופן שיעלה את רמת איכות המים המסופק לתושב ויפתור את הבעיות התברואתיות הנובעת מהשפכים. כשיצוין, כי כבר עתה, קיימת תוכנית המיועדת לביצוע ממש בימים הקרובים שמטרתה לפתח ולשדרג את הצנרת והמתקנים ההנדסיים, ומיועדת גם לייצור מערכת מדידת מים מדויקת ואמינה. אנו מודעים כי המשימה שלקחנו על עצמנו אינה מהפשוטות, אך אנו בטוחים שבעזרתכם נעמוד בה כולנו על הצד הטוב ביותר וניצור סביבה נעימה ואיכותית יותר, לטובת כולם.

בהתאם להוראות סעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), תשע"א – 2011 (להלן ולעיל – כללי אמות המידה), הרינו מתכבדים לפרסם באתר האינטרנט דו"ח שנתי מפורט.

בכבוד רב,

רו"ח עימאד אל סאנע
מנכ"ל תאגיד מי רהט בע"מ

יוסף אבו ג'עפר
יו"ר דירקטוריון מי רהט בע"מ

2. פרטים כללים

הרכב הדירקטוריון:





מיהא רהט מ"רהט בע"מ

خدمات مياه وصرف صحي
שרותי מים וביוב

מר יוסף אבו ג'עפר - יו"ר דירקטוריון.

מר עטווה אבו פריח - חבר דירקטוריון.

עו"ד פאתן אלעסיבי - חברת דירקטוריון.

גב' נזמיה אבו בלאל - חברת דירקטוריון.

עו"ד איסמעיל רומלי- חבר דירקטוריון.



הנהלת התאגיד:

רו"ח עימאד אל סאנע - מנכ"ל החברה.

פרטי התקשרות:

טלפון : 08-6707070

פקס: 08-6707090

אתר אינטרנט : www.m-rahata.co.il



3. נתונים לגבי כמות המים שסופקה על ידי החברה, פחת מים ופחת גביה:

2015	2014	2013	2012	2011	2010	
2,842,513	2,824,122	2,496,876	2,344,653	2,144,635	2,127,226	כמות מים שסופקה (מ"ק)
15.21	12.52	20.06	28.22	34.57	38.75	אחוז פחת השנתי (%)
58.16	57.99	56.43	50.36	63.83	47.99	אחוז גביה השנתי (%)
---	83.95	86.7	95.98	95.81	94.45	אחוז גביה מצטבר (%)

התאגיד סיפק כ-2.85 מ"ק שמהווים עליה לעומת שנת 2014.

פחת המים הוא ההפרש בין כמות המים הנרכשת לזו אשר התאגיד מחייב את התושבים בגינם. במהלך השנים האחרונות אנו נמצאים בתהליך כולל של הפחתת שיעור פחת המים. לפני הקמת התאגיד פחת המים היה בשיעורים גבוהים מאוד של כ-40%. ניתן לראות את השיפור המשמעותי שנעשה. פחת המים כיום נחשב לסביר אך התאגיד כחלק משאיפתו לשיפור שואף להגיע בשנת 2016 לשיעור פחת של 11%. התאגיד משקיע בשיפור התשתיות בישוב על מנת להגיע לשיעור פחת זה.

אחוז הגביה של התאגיד אינו משביע רצון. התאגיד שם לעצמו כיעד להעלות את שיעור הגביה לסך של 65% כבר בשנת 2016. חשוב להדגיש כי נתוני הגביה המצטברים גבוהים בהרבה ועומדים על שיעור של למעלה מ-90%. אך התאגיד עושה ככל שביכולתו על מנת לשפר את שיעור הגביה השוטף.

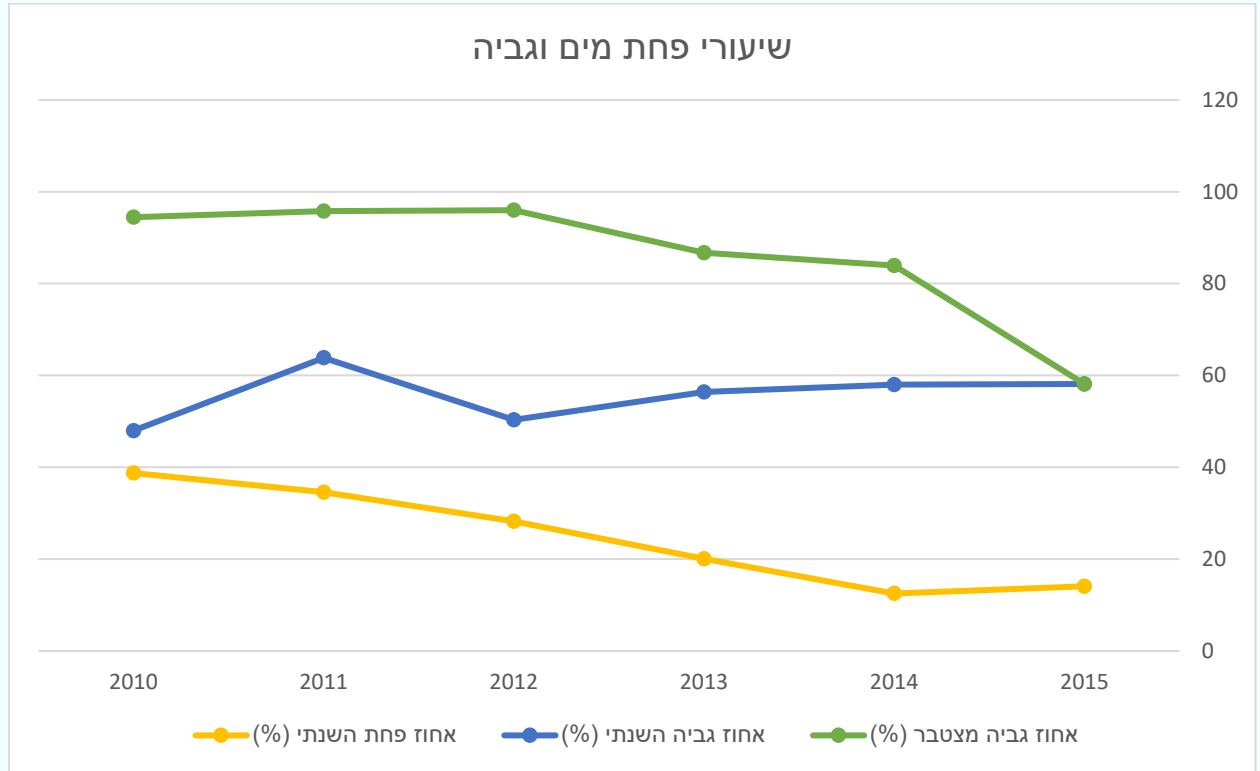


מיהא רהט

מי רהט בע"מ

خدمات ميه و صرف صحي
שרותי מים וביוב

שיעורי פחת מים וגביה





מיהא رهط

מי رهט בע"מ

خدمات مياہ و صرف صحي
שרותي ميس و بيوب

4. מספר הצרכנים של החברה:

מס' צרכנים/מדים		סוג שימוש
2015	2014	
6,021	6,091	מגורים
128	123	מוסדות רשות מקומית
7	7	בתי חולים
244	226	מסחר ומלאכה
488	328	בניה
35	24	כל צריכה אחרת
5	53	תעשייה בהקצבה
53	34	חקלאות
6,981	6,836	סה"כ בית

חברת מקורות הינה הספקית היחידה של מים לתאגיד.





5. השלכות סביבתיות:

5.1 התאגיד פועל לפי הסטנדרטים הגבוהים ביותר והוסמך לתקנים בינלאומיים.

✓ ISO 14001 - תקן לאיכות הסביבה.

✓ ISO 9001 - תקן לניהול איכות.

✓ OHSAS 18001 - תקן לניהול בטיחות וגיהות.

5.2 בבעלות מי רהט נמצא מתקן טיהור שפכים משודרג ומערכות ביוב באורך כ- 102 ק"מ. מתקן השפכים מנוהל ומתוחזק באמצעות חברות חיצוניות. מערכת הביוב הנה גרביטציונית. במתקן טיהור שפכים משתמשים גם מ.א בני שמעון ומ.א אל קאסום.

5.3 עובדי תאגיד מפקחים על מערכות ביוב ומים הקיימות בעיר על מנת למנוע אירועים של סתימות וגלישות ביוב, זיהום מערכות תת-קרקעיות, ונדליזם, הריסות ופגיעות בשוחות ביוב.

5.4 במקרה של גלישת ביוב התאגיד פועל בהתאם לנוהל. נוקט בכל האמצעים לקבלת זרימת שפכים תקינה, לעכב ולמנוע נזק סביבתי ופועל להבטחת איכות חיים לתושבי רהט.

5.5 אספקת המים לרהט הנה מחברת מקורות.

5.6 כל המערכת העירונית מחולקת לשני אזורי לחץ ושליטה בלחצים באמצעות בריכת מים בנפח 3,340 מ"ק, נפח זה הינו כ- 26% מצריכות יום שיא.



5.7 בדיקות מיקרוביאליות- במהלך שנת 2015 בוצעו 254 בדיקות מיקרוביאליות. כל

התוצאות עמדו בתקנות משרד הבריאות!

תוצאות בדיקות מיקרוביאליות			כמות בדיקות מיקרוביאליות		
% תקינות	חריגות	תקינות	% ביצוע	בוצע	מתוכנן
100%	0	254	100%	254	254

בעת ביצוע דיגום מיקרוביאלי נדגמים רמת הכלור ורמת העכירות ברשת המים. המים המסופקים לתושבים נבדקים ונדגמים על פי הנחיות משרד הבריאות. תוכנית הדיגומים ונקודות הדיגום נקבעים בתאום עם משרד הבריאות.

כלל הדיגומים נעשים על ידי דוגם מוסמך תוך הקפדה מירבית על הליך הדיגום ושינוע הדגימות למעבדה. הדגימות מועברות למעבדה של משרד הבריאות.



6. תיאור כללי של השקעות התאגיד:

6.1 חיבור בית ספר אלהוזייל לרשת הביוב העירונית.

6.2 העתקת מתקני מדידה שכונתיים והפרדת איזורי מדידה.





6.3 פרויקט קר"מ.

6.4 פרוייקט GIS.

6.5 השלמת פרויקט הסדרת לחצים לצורך שליטה בנזילות והפחתת פחת.

6.6 עבודות תחזוקה בבוסטר.

6.7 ביצוע ניטור שפכים על פי תוכנית.

6.8 הנחת קו מים בדרום רהט לחיבור מים נוסף לעיר.

6.9 תכנון וביצוע מכרז לשדרוג מאסף ביוב.

6.10 תכנון וביצוע מכרז להחלפת קו מים בשכונה 31.

6.11 תכנון וביצוע מכרז להחלפת קווי ביוב בשכונות שונות.

בשנת 2015 השקיע התאגיד כ-4.166 מיליוני ₪ בשיקום ושידרוג תשתיות

שם פרוייקט	אורך קו (מטר)	עלות השקעה (₪)
שיקום ושדרוג קווי ביוב	1600	1,100,000
שיקום ושדרוג קווי מים	1000	600,000
העתקת מתקני מדידה	----	1,345,000
הסדרת לחצים	----	254,000
GIS	----	191,000
שונות	----	50,000
קר"מ	----	626,000

סה"כ		4,166,000

פירוט פרוייקטים משמעותיים

6.2 העתקת מתקני מדידה

זהו פרוייקט בן כמה שנים אשר הסתיים בשנת 2015. סך עלות הפרוייקט הינה כ-7 מיליוני ₪. מתוכם הושקעו כ-1.345 מיליוני ₪ במהלך שנת 2015. פרוייקט זה נועד להתקנת מדדים חדישים יותר ובמקומות נצרכים וטובים יותר. דבר זה יקטין את איבוד המים, יסיע באיתור נזילות ויחסוך בזבז מיותר של מים.



זהו פרויקט בן כמה שנים אשר הסתיים בשנת 2015. סך עלות הפרוייקט הייתה כ-626 אלפי ש"ח במהלך שנת 2015. מליוני ש"ח. מתוכם הושקעו כ-626 אלפי ש"ח במהלך שנת 2015.

זוהי מערכת מחשוב מתקדמת מאפשרת לעקוב בכל זמן נתון אחרי הצריכה של התושב. מערכת זו מאפשרת לתאגיד לזהות צריכה חריגה, נזילות מים וחבלות במד המים. מערכת זו תאפשר לתאגיד לשלוח התראות לתושבים על בעיות אלו ולתת להם מענה נכון וטוב במהירות הרבה ביותר הכוללת חיסכון במים ובכסף לתושב.

6.4 פרויקט GIS

זהו פרויקט מתמשך אשר צפוי להמשיך בתחזוק שוטף גם בעתיד. זוהי מערכת מידע גיאוגרפי המבוססת על תוכנת מחשב מתקדמת. המערכת מאפשרת קבלת מידע זמין ומדוייק לגבי מיקום תשתיות המים והביוב. המידע המתקבל מהמערכת מסייע בקבלת ההחלטות לגבי השינויים הנדרשים בתשתיות המים והביוב. הדבר מיעל את עבודת מחלקת ההנדסה ומאפר לתאגיד לתת שירות טוב יותר לצרכנים, קבלנים, מבקשי היתרי בניה ועוד.

6.5 הסדרת לחצים

בשנת 2015 הסתיים פרויקט של הסדרת לחצים בעלות כוללת של מליון ש"ח כאשר כרבע מהסכום הושקע בשנת 2015. פרויקט זה נועד לשליטה בלחצי המים בצינורות כך שתובטח זרימה תקינה של המים. בנוסף הדבר מונע זרימה בכיוונים מנוגדים בצינורות דבר העלול להביא לחיובים מיותרים לצרכן. הפרוייקט אף יסייע בהקטנת איבוד ובזבז מים.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשרותי הביוב:

7.1 במהלך שנת 2015 התאגיד טיפל באופן שוטף בתקלות רבות בכל רחבי העיר רהט. התקלות נובעות מסיבות שונות וביניהם:

- סתימות.
- פיצוצי מים.
- חבלות מכוונות.
- מעשי ונדליזים.



7.2 התנהלות התאגיד בעת תקלה הגורמת לפולקמן:





- א. דיווח על תקלות נתקבל לתאגיד מהמוקד העירוני או ישירות מהתושב.
- ב. מפקח התאגיד בוחן את התקלה. אם ניתן לטפל במקום אזי המפקח מתקן את התקלה.
- ג. אם לא ניתן לטפל במקום אזי מפקח התאגיד מזמין קבלן תחזוקה לטיפול בתקלה.

ד. עבודות מתבצעות ע"י עובדים מקצועיים באופן מידי ובמועד קצר.

7.3 כל גלישות ביוב טופלו בהתאם להנחיות המשרד להגנת הסביבה.

7.4 הפסקות המים מתבצעות אך ורק באישור המהנדס ועדכון תושבים מראש.

8. איכות השירות לצרכן בשנת הדוח:

דו"ח תורים:

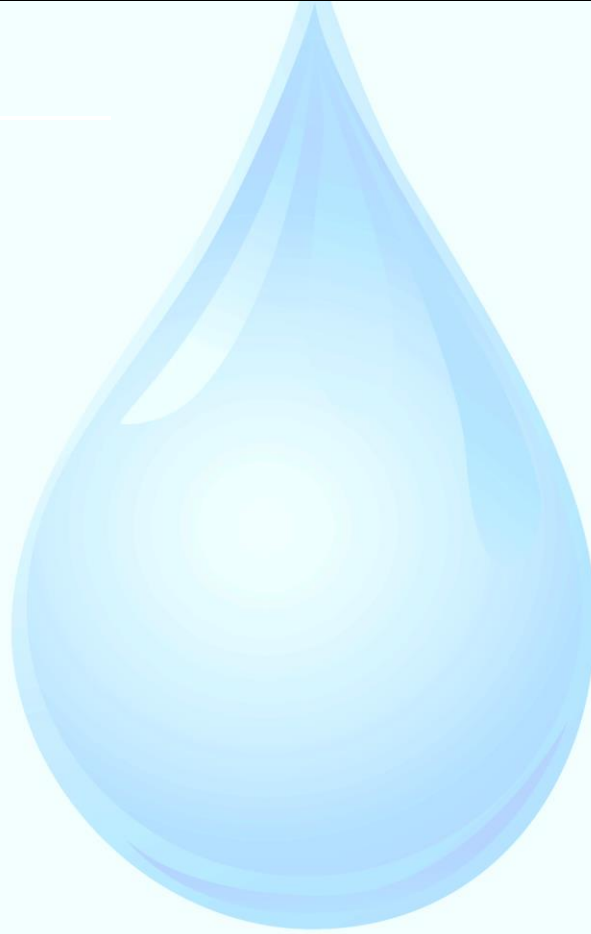
חודש	סה"כ	סה"כ ננטשו בתור	אחוז מענה כללי	סה"כ נענו בתור	סה"כ זמן שיחה	זמן המתנה ממוצע
ינו-15	26	2	92.31%	24	00:42:10	00:00:54
פבר-15	31	3	90.32%	28	00:37:56	00:00:25
מרץ-15	56	5	91.07%	51	01:11:00	00:00:03
אפר-15	48	5	89.58%	43	01:05:23	00:00:11
מאי-15	41	2	95.12%	39	01:05:15	00:00:31



מיהא רהט מ"רהט בע"מ

خدمات مياہ و صرف صحي
سويڈن ميں سب سے زيادہ

00:01:15	00:27:07	18	90.00%	2	20	يون-15
00:01:50	00:55:30	39	95.12%	2	41	يول-15
00:01:31	00:55:25	35	89.74%	4	39	اوغ-15
00:01:13	00:39:40	31	91.18%	3	34	سפט-15
00:01:10	00:20:28	37	90.91%	3	40	اوق-15
00:01:19	00:16:15	16	88.89%	2	18	نوب-15
00:00:53	00:58:37	34	91.89%	3	37	دצم-15
00:00:56	05:08:51	395	91.53%	36	431	סה"כ





9. הסבר על עריכת חשבון המים:

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

ב-1 בינואר 2010 נכנסה לתוקף הרפורמה בתעריפי המים והביוב. תעריפים אלו נקבעים על ידי רשות המים. עיקריה של הרפורמה הינם:

1. תעריפי המים יהיו אחידים ברמה הארצית וזאת בהתאמה למגזרי הצריכה השונים (מלבד התעשייתיים שם יש שוני בביוב): ביתיים, מוסדות ורשויות חקלאיות.
2. תעריפי המים לצרכני המים הביתיים הינם מדורגים: מדרגה ראשונה לכמות מים בסיסית בה יחויב הצרכן בתעריף נמוך יחסית וזאת עד לכמות של 3.5 קוב לחודש. המדרגה השנייה היא לצריכה השולית שמעבר לכמות של 3.5 קוב ובה יחויב הצרכן במחיר גבוה בכ-61% ממחיר המדרגה הראשונה.
3. לאור השינוי בו נקבע שהתעריפים לצרכן צריכים לשקף את העלות הריאלית של אספקת שירותי המים והביוב בכל תאגיד ותאגיד ומכיוון שהתעריף לצרכן הינו אחיד, הוחלט שתעריף רכישת המים ממקורות יהיה דיפרנציאלי כך שהפער ("המרוח") בין מחיר מכירת המים לצרכן לבין מחיר רכישתם ממקורות ישקף את העלות לאספקת שירותי המים והביוב.

צריכת מים:

צריכת המים נקבעת על פי ההפרש בין הקריאה הנוכחית במד המים, לבין הקריאה הקודמת, ביחידות מטר מעוקב (מ"ק). על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא נגישות מרבית לקריאתו הסדירה.

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, ובנוסף השכיחות ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר. הסיבות להפרשי המדידה מגוונות, השכיחות שביניהן: שטיפה, השקיה או נזילות גלויות/ סמויות.

אחריות הצרכן על רשת המים הפרטית:

תאגיד מי רהט אחראי 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 חוסר נגישות/חשד לחוסר תקינות המד ו/או חסרוננו של המד, הצריכה תיקבע עפ"י הערכה. במקרה זה תפורט בחשבון המים הסיבה להערכה. על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא נגישות מרבית לקריאתו הסדירה.

תשלום חשבון המים:

יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד, יחייב תוספת ריבית פיגורים של החשב הכללי בחישוב יומי, ועלול לגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים. חיבור מד המים לאחר ניתוקו יבוצע תוך 12 שעות לאחר תשלום כל חשבונות המים, בתוספת תשלום אגרת ניתוק וחיבור מחדש.





פרוייקט קר"ם - קריאת מדים מרחוק

לשיפור השירות תאגיד מי רהט החליף את מדי המים הישנים במדי קריאת מדים חדשים אלו משדרים מספר פעמים ביום את קריאת המד. מערכת מחשוב מתקדמת מאפשרת לעקוב בכל זמן נתון אחרי הצריכה של התושב. מערכת זו מאפשרת לתאגיד לזהות צריכה חריגה, נזילות מים וחבלות במד המים. מערכת זו תאפשר לתאגיד לשלוח התראות לתושבים על בעיות אלו ולתת להם מענה נכון וטוב במהירות הרבה ביותר הכוללת חיסכון במים ובכסף לתושב. מערכת זו הינה מהמערכות המתקדמות ביותר בתחום תשתיות המים והתאגיד כמוביל בתחום זה אף מהווה דוגמא עולמית לשימוש במערכת זו. בכנס עולמי שיתקיים בשנת 2016 תאגיד מי רהט אף ישמש כדוגמא לשימוש במערכת זו. כלל העיר רהט עברה למדים החדשים ונכון לסוף שנת 2015 כ-98% ממדי המים כבר הוחלפו למדים חדשים המתממשקים עם מערכת הקר"ם נוסף שעם הפנים קדימה המטרה היא לאפשר לכל תושב לצפות בקריאת המים שלו דרך אתר האינטרנט/ אפלקציה וזאת בכל עת ובכל מקום שיבחר.

