

דו"ח לתושב

לשנת 2020

מי חדרה

דו"ח שנתי לשנת 2020

תושבים יקרים,

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2020.

השנה המשיך התאגיד בביצוע הנחת תשתיות מים ראשיות מחיבור מקורות ועד למערב העיר, לצורך הגדלת יתרות אספקת המים לפי גידול בהיקף האוכלוסייה ובתוכניות האב במערב העיר. מדובר בפרויקט רחב היקף הכולל קידוחים הנדסיים מתחת לצירים ראשיים, והנחת קווי אספקה בקטרים של עד 24 צול.

כמו כן, התאגיד ביצע השנה פרויקט מורכב להגדלת קו ביוב מאסף ברחוב פרנק לקוטר 630 מ"מ כחלק מתוכנית האב של התאגיד בהתאם לעומס קווי הביוב הקיימים והצפויים בעקבות גידול האוכלוסייה בעיר.

בנוסף בוצעו פרויקטים רחבים לשדרוג תשתיות מים וביוב ישנות באזורים וותיקים בעיר בהן לא הוחלפו תשתיות במשך עשרות שנים. כך למשל, בוצעו עבודות בשכונות נחליאל וברחובות אוסישקין, הרצוג, רוטשילד ועוד.

השנה התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדישות סכום גבוה של - 13.4 מ"ח ב-20 אתרים ורחובות שונים ברחבי העיר. מדובר בהשקעה גבוהה ומשמעותית מהמינימום הנדרש על ידי רשות המים, אשר כולה לטובת שיפור איכות התשתיות, מי השתייה, וצמצום פחת המים לרווחת התושבים.

בשל השקעות אלה, ירדו מספר פיצוצי המים בתשתיות העירוניות בצורה משמעותית ביחס לשנים קודמות וזאת על אף הגידול המשמעותי בצריכת המים העירונית והיקף התשתיות החדשות שהתאגיד מקים.

בנוסף, ההשקעה בתשתיות הביוב נשאה השנה פרי והתאגיד הצליח לשמור על מגמת הירידה הרב שנתית ביחס להיקף סתימות הביוב העירוניות.

השנה בשל מגפת הקורונה והשהייה הממושכת בבתים, עלתה צריכת המים למגורים. התאגיד פעל רבות על מנת לספק תשתית הנדסית שתשרת את העלייה בצריכת המים ובמערך הסברתי לתושבים על משמעות העלייה בחשבונות התקופתיים.

בנוסף ננקטו מספר פעולות על מנת להקל על התושבים הן בהנגשת כל השירותים באמצעים מקוונים (בשל הנחיית משרד הבריאות לסגירת מרכזי השירות), והן בחיובי המים התקופתיים, לדוגמא: מבצע מחיקת ריבית ופריסת תשלומים, הקלה לעסקים בתשלום חשבונות מים, הגדלה זמנית של הכמות המוכרת ועוד.

שלכם ובשבילכם,

רו"ח ניר גרטנר
סמנכ"ל כספים

עו"ד שי פרץ
מנכ"ל

רקע ומידע אודות תאגיד מי חדרה

תאגיד מי חדרה הוקם ביום 30 בספטמבר 2008, מכח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר חדרה. התאגיד החל בפעילות עסקית ביום 1 בנובמבר 2008. התאגיד בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית חדרה.

תאגיד מי חדרה אחראי על מתן שירותי מים ושירותי ביוב לתושבי העיר חדרה, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של העיר חדרה, ופעילויות נוספות בתחומים הקשורים למשק המים והביוב.

התאגיד משרת אוכלוסייה המונה כ- 100 אלף תושבים הפרושה בשטח מוניציפאלי של כ- 53,000 דונם (מהגדולים בארץ). שטח גדול זה מחייב פריסת תשתיות מים וביוב בהיקפים משמעותיים. אורך קווי המים 290 ק"מ, אורך קווי הביוב 240 ק"מ.

התאגיד אמון על הכנת תוכניות לפיתוח משק המים והביוב בהתאם לצפי גדול האוכלוסייה בעיר חדרה, וצרכי התחזוקה השוטפת של הצנרת ומתקנים, לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת חדישה בעלות של מיליוני ש"ח בשנה, תחזוקת מתקני קדוח ושאיבה הפרושים ברחבי העיר, טיוב מים מאקוויפר החוף, הקמת מערכות ניטור, ביטחון, פיקוד ובקרה מרחוק על מתקני המים והביוב. רשת המים העירונית מתוכננת לפי עקרון יתרות הספקת מים ממספר מקורות מים חלופיים (חיבורי מקורות, קידוחי מים הממוקמים ברחבי העיר, בריכות איגום) וזאת על מנת לעמוד ברציפות הספקת מים חיוניים לתושבי העיר 24 שעות ביממה, גם במקרה של תקלה באחד ממקורות ההספקה.

התאגיד ערוך ומצטייד באופן שוטף לספק מים גם בעתות חירום באמצעות מקורות הספקה אלטרנטיביים בהתאם להנחיות רשות חירום לאומית (רח"ל) והיחידה לביטחון מים ברשות המים.

כמו כן, במסגרת פעילותו התאגיד עוסק בפיתוח מערכות המים והביוב, לרבות בדרך של הכנת תוכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, אשר מבוצעות בהתאם לקצב פיתוח השכונות החדשות בעיר.

בכל הפעולות והמשימות שפורטו, התאגיד מקפיד לפעול במקצועיות, אמינות ובמסירות, תוך אחריות ושיתוף פעולה להשגת המטרות והיעדים. התאגיד שם דגש מיוחד על איכות השירות לתושב, הן באופן טיפול פניות התושבים לתיקון תקלות והסרת מפגעים בתשתיות המים והביוב, והן באופן הטיפול במרכז שירות הלקוחות.

חברי דירקטוריון התאגיד

מ"מ יו"ר הדירקטוריון | אדר' אליסיה רובינשטיין

גב' | הרשקוביץ סיגל

רו"ח | ארגמן עידן

רו"ח | אטרי לוי

מנכ"ל התאגיד | עו"ד שי פרץ

תווי תקן - תקני ISO

במסגרת פעילות מתמדת לשיפור יכולות בכל תחומי העיסוק לטובת תושבי העיר, התאגיד חרט על דגלו עמידה בסטנדרטים הגבוהים ביותר בניהול שמתבטאים בתקני ISO עדכניים תקן-9001, תקן-14001, תקן-27001 ותקן-45001 בתחומי בקרת איכות, איכות הסביבה, בטיחות וגהות בעבודה, אבטחת המידע וניהול תחזוקה של מערכות מים וביוב.

השקעות שבוצעו בשנת 2020

מערכות מים

1. הושקע סך של 3.8 מיליון ש"ח בשיקום והחלפת קווי מים קיימים, באורך של 3 ק"מ.
2. הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות בסך של 3.5 מיליון ש"ח, באורך של 1.6 ק"מ.

מערכות ביוב

1. הושקע סך של 5 מיליון ש"ח בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים, באורך של 1.1 ק"מ.
 2. הונחו תשתיות ביוב בשכונות חדשות בסך של 1.1 מיליון ש"ח.
- סך הכל השקעות שבוצעו בשנת 2020 - 13.4 מיליון ש"ח.**

השקעות מתוכננות לשנת 2021

מערכות מים

1. מתוכנן להשקיע סך של 5.8 מיליון ש"ח בשיקום והחלפת קווי מים קיימים.
2. מתוכנן להשקיע סך של 4.6 מיליון ש"ח בפיתוח תשתיות מים שישירתו את הגידול באוכלוסייה.

מערכות ביוב

1. מתוכנן להשקיע סך של 5 מיליון ש"ח בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים.
 2. מתוכנן להשקיע סך של 1.5 מיליון ש"ח בפיתוח תשתיות ביוב שישירתו את הגידול באוכלוסייה.
- סך הכל השקעות מתוכננות לשנת 2021 - 16.9 מיליון ש"ח.**

הפרויקטים בשטח

רחוב הרצוג

שדרוג קווי מים בקוטר 6"



רחובות אקציה/יפה נוף

פיתוח קו מים חדש 12"



רחוב הרש"ש

שדרוג קווי מים בקוטר 8" - 6"



רחוב אוסישקין

שדרוג קווי מים 6"



רחוב פרנק

שדרוג קווי ביוב בקוטר 630 מ"מ



שיקום תשתיות מים וביוב פרטיות במבני הדיור הציבורי

תאגיד מי חדרה בשיתוף עיריית חדרה הקימו בשנת 2015 קרן ייעודית, לטובת מימון שיקום תשתיות מים וביוב פרטיות במבני הדיור הציבורי, מקום בו ידם של התושבים אינה משגת. מדובר בפרויקט ניסיוני וראשון מסוגו בארץ. לאור הצלחתו של הפרויקט בעיר חדרה, רשות המים החליטה לאמץ את הפרויקט ולהרחיבו לכלל תאגידי המים בארץ.



שומרים
על הסביבה!
מונעים סתימות
והצפות ביוב

מה קורה
למגבונים הלחים
כשזורקים
אותם היישר אל
האסלה הביתית?



לא
משליכים
מגבונים
לחים
לאסלה!

או שהם סותמים לכם את הצנרת הביתית,
או שהם סותמים את צנרת הביוב העירונית.
בשני המקרים הדבר גורר הוצאות מיותרות.

זכרו: המגבונים אינם מתכלים ולכן השלכת
מגבונים לאסלה גורמת נזק גדול לסביבה!

הימנעו מהשלכה של מגבונים לחים, תחבושות היגייניות,
טיטולים וכל מה שלא אמור להימצא באסלה.

עזרו לנו לצמצם סתימות ביוב!
עזרו לנו לשמור על סביבה נקייה!



כמות המים שסופקה על ידי התאגיד ונתוני פחת מים ופחת גבייה

2019	2020	
7,812	10,288	כמות המים שסופקה (אלמ"ק)
8.7%	6.8%	שיעור פחת מים
15%	13.2%	שיעור פחת גבייה שוטף

מספר הצרכנים של התאגיד

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2019	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2020	סוג צרכן
33,057	34,092	מגורים
399	399	גינון ציבורי רשות מקומית
354	281	מוסדות רשות מקומית
8	8	בתי חולים ומקוואות
2,408	2,444	מסחר ומלאכה
355	235	בניה
73	194	כל צריכה אחרת
36,654	37,653	סה"כ

מקורות המים של התאגיד

תאגיד מי חדרה הוא בין הבודדים בארץ שמפיק מים מקידוחים עצמאיים ולא תלוי רק ברכישה ממקורות נוספים. כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2020 הסתכמה ב- 11,035 אלמ"ק, לפי ההתפלגות הבאה:

קידוח מים	אספקת מים שנתית (אלמ"ק)
ג'	726
ברנדיס	493
משטרה	973
וייצמן	508
חפציבה	388
סה"כ	3,088

חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (אלמ"ק)
חיבור בית אליעזר	2,673
חיבור מנשה	3,328
חיבור נייר חדרה	1,946
סה"כ	7,947

דו"ח איכות מי השתייה בעיר חדרה

לחודשים ינואר - דצמבר לשנת 2020

הרינו מתכבדים להמציא לתושבי חדרה דיווח על איכות המים המסופקים ברשת האספקה העירונית

דו"ח תוצאות הבדיקות המיקרוביולוגיות של המים

סוג בדיקה	סוג נקודה	מתוכנן	בוצעו	תקינות*	חריגות**	חריגות
מיקרוביאלית	רשת מים	565	532	532	0	0%
מיקרוביאלית	כניסה	52	51	51	0	0%
מיקרוביאלית	מתקני הפקה	26	23	23	0	0%

דו"ח תוצאות הבדיקות הכימיות של המים

סוג בדיקה	סוג נקודה	מתוכנן	בוצעו	תקינות*	חריגות**	חריגות
מתכות ברשת	רשת מים	12	12	12	0	0%
פלואוריד	רשת מים	8	8	8	0	0%
טריהלומתאנים	רשת מים	1	1	1	0	0%
מלאה טבלאות א'+ב'	מתקני הפקה	12	12	12	0	0%
חומרים אנאורגניים	מתקני הפקה	5	5	5	0	0%

*פער הבדיקות בין המתוכנן למבוצע, נובע מבארות אשר לא פעלו בימי הבדיקות או בשל ימי שבתון, חגים ומועדים.

תאגיד מי חדרה מספק מים באיכות מעולה העומדים בכל הקריטריונים המחמירים ביותר של משרד הבריאות.

הערכות לשעת חירום

תאגיד מי חדרה נערך באופן שוטף למצבי חירום ומשברי מים. התאגיד מחזיק ומתחזק מלאי של ציוד לחלוקת מים בזמן חירום ומתרגל באופן סדיר תרחישים אפשריים של פגיעה באספקת מים לתושבים.

פעילות התאגיד בתחום החירום מלווה ומפוקחת על ידי היחידה לביטחון מים ברשות המים. המלצת פיקוד העורף הינה לאגור מים בכמות של 12 ליטר מי שתייה לנפש ל-3 ימים. חלק מהיערכות התאגיד לחירום, היא הגנה על תשתיות מחשוב חיוניות ומערכות בקרה. לנוחיותכם, מצורף בעמוד אחרון המלצות בנושא אגירת מים לשעת חירום.

בביקורות אחרונות ציינה רשות המים כי "התאגיד ערוך בצורה טובה מאוד להתמודד עם אירועי מים בתרחישים שונים".

השלכות הסביבתיות של פעילות החברה



כל שפכי העיר מוזרמים למתקן טיהור השפכים האזורי הממוקם באזור התעשייה הצפוני חדרה.

לתאגיד מספר תחנות שאיבה לביוב הממוקמות ברחבי העיר. באזור קו החוף, קיימות שתי תחנות שאיבה - תחנה "עין הים" ותחנה "כפר הים". בשל קרבתן של התחנות לים קיימת סכנת גלישת ביוב לים. על מנת למנוע את גלישות הביוב לים, התאגיד מפעיל בתחנות אלה מערכות בקרה וניטור מתקדמות וכן מערכת אספקת חשמל על ידי מקור חשמל חלופי.

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב: בשנת 2020 לא אירעו שיבושים משמעותיים.

מידע בדבר איכות השירות לצרכן

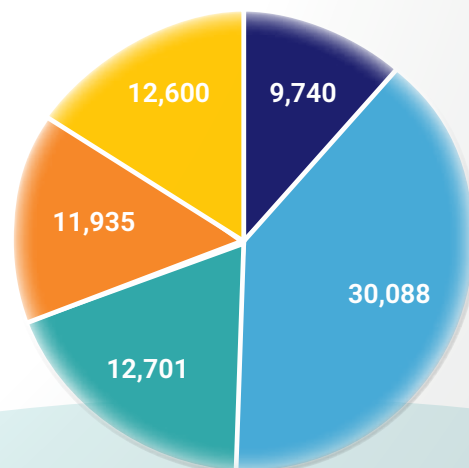
מס' הפניות וממוצע זמן המתנה.

פניות בדואר, בפקס ובמייל	מוקד תקלות	מרכז שירות פונטלי	מוקד שירות טלפוני	כמות פניות
8,725	מים - 2,758 ביוב - 1,829	11,204	65,860	
		3:57	3:10	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

בסקר שביעות רצון טיפול בפניות מוקד תקלות נמצא כי 92% מהנשאלים השיבו כי הטיפול בפניותם היה לשביעות רצונם.

חלוקת פניות לפי סוגים

כמות הפניות	סוג הפניה
11,935	תשלום חשבון
30,088	בירור חשבון
12,600	עדכון פרטים
9,740	בירור צריכת מים
12,701	אחר
77,064	סה"כ פניות





נזילה בצנרת המים

במידה והבחנתם בעליה משמעותית בצריכת המים בהשוואה לתקופות קודמות, יתכן כי קיימת נזילת מים בנכס. כיצד ניתן לגלות נזילה בצנרת המים?

כדי לאתר נזילה בצנרת המים יש לבדוק תחילה האם יש סממנים הנראים לעין לנזילה. סממנים אלה יכולים להיות: רטיבות בקיר, טפטוף ברז, נזילה תמידית ממכל ההדחה וכדומה.

בשלב שני, מומלץ להפסיק את כל זרימת המים (לסגור את כל הברזים, מכונת הכביסה וכדומה) ולבחון האם מד המים ממשיך להסתובב. אם המד ממשיך להסתובב, ככל הנראה קיימת נזילה בצנרת הפרטית.

הליך הגשת בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה

יש להגיש טופס בקשה להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה ולצרף אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה. ניתן למלא בקשה באמצעות טופס מקוון באתר התאגיד.

להלן התנאים להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה:

- הכרה בנזילה תבוצע במקרה בו צריכת המים בתקופה המדווחת חורגת ב- 150% ומעלה מהצריכה הממוצעת בנכס
- ניתן להגיש בקשה עד חצי שנה מתום תקופת החיוב הראשונה שבגינה מבוקשת ההכרה בנזילה
- התעריף המופחת יינתן, לכל היותר, לגבי 2 תקופות צריכה רצופות (4 חודשים)
- תעריף נזילה בעד כמות של עד 100 מ"ק מעל הצריכה הרגילה- תעריף בעד כמות מוכרת (התעריף הראשון)
- תעריף נזילה בעד כמות העולה על הצריכה הרגילה בתוספת 100 מ"ק- אחד ש"ח למ"ק
- נכס פרטי - הכרה בנזילה תינתן בעבור שני מקרים של נזילה בשנה, בתנאי שלא ניתנה הכרה בנזילה ב- 12 החודשים שקדמו למועד הבקשה
- נכס משותף - נכס הכרה בנזילה במד מים ראשי, תינתן לכל היותר בעבור מקרה אחד של נזילה בשנה, בתנאי שלא ניתנה הכרה בנזילה ב- 12 החודשים שקדמו למועד הבקשה

כמות הבקשות שאושרו ועמדו בתנאי כללי רשות המים להכרה בתעריף נזילה - 1339.
זמן טיפול ממוצע בפניות- 3 ימים.

קיימת עליה לא מוסברת בצריכת המים שלי. מה עלי לעשות?

אם לא אותרה נזילה בנכס, באפשרותכם לפנות אל התאגיד ולפתוח בהליך בירור מסודר. הליך הבירור מורכב מבדיקות ראשוניות אשר מבוצעות ללא תשלום ומבדיקות נוספות אשר מבוצעות בתשלום מוגדר מראש הקבוע בכללים, למשל: שליחת מד המים לבדיקה במבדקה, היה ולפי תוצאות הבדיקה מד המים לא תקין, יוחזר התשלום בגין הבדיקה וחשבון המים יתוקן בהתאם לכללים.

בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות תשנ"ח-1998, תאגיד מי חדרה פועל רבות לקידום והנגשה של השירותים הניתנים עבור אנשים עם מוגבלות, להלן פירוט פעילות התאגיד באמצעים שונים:

נגישות - אתר אינטרנט

האתר עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג 2013, והוא לפי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568). בוצעה התאמה לדרישות הנגישות של ארגון W3C לרמה 2 (AA) ונבנה לפי התקן של W3C ל-CSS ו-HTML. האתר מותאם לתצוגה בדפדפנים שונים, לרבות שימוש בטלפון הסלולרי.

הסדר נגישות - משרדי התאגיד

משרדי הנהלת התאגיד ממוקמים ברח' דוד אלעזר 27, קומה 2- כניסה באמצעות מעלית שירות בקומת קרקע. חניות נכים - קיימים מס' חניות נכים בחזית הבניין. שירותי נכים - קיימים שירותי נכים בקומת קרקע. עזרים לכבדי שמיעה - בעמדת השירות קיימת מכשיר עזר לכבדי שמיעה תוך סינון רעשי רקע. עמדת שרות - עמדות השירות הותאמו ויכולות לתת שירות גם לאנשים עם מוגבלות.

נגישות - מרכז שירות לקוחות

מחלקת שירות הלקוחות מוקמת ברח' מלחמת ששת הימים - קיימת גישה נוחה ורחבה למרכז השירות. חנית נכים - קיימים מס' חניות נכים בחזית מרכז השירות. שירותי נכים - במרכז השירות קיימים שירותי נכים. עזרים לכבדי שמיעה - בעמדת השירות קיימת מכשיר עזר לכבדי שמיעה תוך סינון רעשי רקע.

יצירת קשר

לפניות בנושא נגישות ניתן לפנות באמצעות הדרכים הבאות:
כתובת למשלוח דואר: ת.ד. 201 חדרה.
טלפון: 1800-70-91-92
פקס: 04-6212258
דוא"ל: info@mei-hadera.co.il



אתר האינטרנט של התאגיד

אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והונגש לנוחיותכם, בין הפעולות אשר תוכלו לבצע באתר ניתן לבצע תשלומים, לקבל חשבונות במייל, הורדת טפסים, קבלת הסברים על חשבון המים ועוד. באתר תוכלו להתעדכן באופן שוטף מעת לעת אודות פעילות התאגיד, תוכלו לדווח לנו על תקלות במערכות המים והביוב, ולקבל מידע "און-ליין" על הפסקות מים.

הנכם מוזמנים להיכנס לאתר התאגיד: www.mei-hadera.co.il

שירותים דיגיטליים לתושב

מהיום לא עומדים בתור לביצוע תשלומים, מילוי טפסים, זימון תורים ועוד. הכנסו לאתר ותוכלו ליהנות מחוויית שימוש מהירה, פשוטה ויעילה יותר.

האפליקציה מציעה ערוצי תקשורת חדשניים ודינמיים בין התושב לתאגיד ומעניקים חווית שירות משופרת, נגישה וחסכנית בזמן, כל זאת בקלות, בזמן שנוח לכם ללא צורך בהגעה למוקדי השירות קבלת קהל.

ניתן לבצע את מרבית הפעולות באמצעות טפסים מקוונים: ביצוע תשלומים, רישום לחשבונית במייל, החלפת משלמים, עדכון נפשות, זימון תורים ועוד...

הורידו את אפליקציית MAST והתחברו בקלות לכל השירותים הדיגיטליים.



היקף שימושים באפליקציה הדיגיטלית שירות לתושב	
11,636	כמות רשומים לאפליקציית שירות לתושב
3,293	כמות הורדות טפסים חכמים
6,055	כמות שימוש בטפסים מקוונים
7,656	חשבונית במייל

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

כיצד נקבעים תעריפי המים והביוב? תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב והינם אחידים בכל הארץ.

סכום החיוב הינו מכפלה של כמות המים שנצרכה בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. חשבון המים נשלח לתיבות הדואר של התושבים אחת לחודשיים. צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים.

ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב (קוב) נכון ליום הקריאה. על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע על פי הערכה.

צריכה מחויבת במד מים "פרטי"

הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו תיווסף צריכה משותפת במידה וקיימת.

צריכה משותפת

נקבעת 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 לצריכה המשותפת מגוונות, השכיחות שביניהן: שטיפה, השקיית גינה או נזילות גלויות/סמויות.

אחריות על רשת המים

מי חדרה אחראית על רשת המים העירונית הציבורי עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

תעריפי המים למגורים

חשבונות המים והביוב לצריכה ביתית יחושבו על פי שני תעריפים:
תעריף א' (נמוך) - עבור כמות של עד ל-7 מ"ק לנפש לחודשיים
תעריף ב' (גבוה) - עבור כל כמות שמעל ל-7 מ"ק לנפש לחודשיים

עדכון מס' נפשות

על מנת לקבל את ההקצבה לנפש בכל יחידת דיור, על כל תושב לעדכן את מספר הנפשות ביחידת דיור בה הנו מתגורר. את טופס ההצהרה ניתן להשיג באתר האינטרנט www.mei-hadera.co.il ובמשרדי שירות הלקוחות - יש למלא את הטופס ולצרף צילום ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל גיל 18 (ילדים מתחת לגיל 18, יוצגו בספח של ההורים).

תושבי חוץ - יש לשלוח לתאגיד תצהיר מאומת לגבי מקום המגורים, ניתן לשלוח ספח ת.ז של המעסיק צילום דרכון ואישור שהייה כדין.

בהתאם להנחיית רשות המים וכנדרש בכללי המים, על כלל תאגידי המים במדינה לפעול לביצוע עדכון הנפשות במערכות התאגיד בהתאם לנתוני מרשם האוכלוסין. מטרת הרפורמה היא להקל על התושבים. כל עדכון במספר הנפשות בעתיד, מדווח אוטומטית ממערכות מרשם האוכלוסין למערכות התאגיד, ללא צורך בעדכון יזום של התושב.

חיוב מזערי

צרכן יחויב לפי צריכה של 3 מ"ק לחודשיים אף אם צרך בפועל פחות מכך.

החלפת משלמים

בקשה לשינוי צרכן בנכס תוגש בנוסח הערוך לפי טופס "בקשה להחלפת צרכנים בנכס" המתפרסם באתר מי חדרה בצירוף הסכם שכירות/מכירה חתום על ידי הצדדים, צילומי תעודות זהות וקריאת מונה המים ליום העזיבה. החלפת צרכנים בנכס תבוצע בכפוף להצגת פרטי הצרכן החדש בנכס והסכמתו להירשם כצרכן בנכס. בקשה המוגשת על ידי שוכר בנכס שלא הציג את פרטי הצרכן החדש כנדרש תאושר בכפוף להוכחת סיום תקופת השכירות בנכס. חיוב בתשלום בעד שירותי המים והביוב שניתנו עד למועד הגשת הבקשה יחול על הצרכן המבקש.

תשלום חשבון המים והביוב

יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית לפי חוק, ויגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה ותביעות משפטיות לפי דין.

התאגיד שילם לצרכניו בשנת 2020 בהתאם לסעיף 105 לכללי אמות מידה - בגין אי החלפת מד מים שחלף מועד אחרון לכיולו, ביצוע הערכת צריכה שלא בנסיבות הקבועות בכללים, אי חיבור צרכן בנכס חדש במועד הקבוע בכללים, סך הכול 46 אש"ח.

מידע בדבר זכאות להפחתה בתשלום

זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד לחוק האמור.

זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 (נוסח משולב), שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.

זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.

מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותן של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה.

צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה, חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים מועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה. התאגיד אינו רשאי לספק את ההנחה למי שאינו מופיע ברשימות המדווחות על ידי אחד מהגורמים המצוינים.

תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום), תשע"ד-2014, מגדירות קבוצות אוכלוסייה המפורטות בתקנות, כזכאיות לתשלום מופחת בעד כמות מים נוספת על הכמות המותרת. משמעות ההטבה היא הכפלת "הכמות המוכרת" בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: קבלת 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך.

להלן קבוצות הזכאים להטבה:

זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995) להלן – חוק הביטוח הלאומי.

זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות.

זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי.

זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי.

זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3 (ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978.

זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010.

זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980.

זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4א לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג4 לחוק האמור.

מוקד מידע לפניית בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות באתר רשות המים www.water.gov.il

עדיף להיות מוכנים

תמיד טוב שיש בקבוקי מים בבית

משק המים רגיש לתנודות לא צפויות: הפסקת מים לא מתוכננת, זיהום מים פתאומי, פגיעה מרעידת אדמה, מלחמה ועוד. תאגיד 'מי חדרה' ערוך באופן מיטבי לספק מים בשעת חירום או בעת הפסקת מים ארוכה, באמצעות פריסת תחנות לחלוקת מים ברחבי העיר. למרות זאת, התארגנות מעין זאת אורכת מספר שעות. כדי להקל על משך הזמן ללא אספקת מים, אנו ממליצים לכל בית אב לשמור בבית מנת מים לכל אדם המתגורר ביחידת הדיור שלכם.

מים שנרכשו באריזות אטומות יש לרענן על פי הוראת היצרן.
מים שנאגרו באופן עצמאית במכל אטום, יש לרענן אחת לחודש במים טריים

**הוראות
בנוגע
לשמירת
מי ברז**

לאגור מים בכמות של 12 ליטר מי שתייה לנפש ל- 3 ימים, בשימוש מצומצם ומוקפד.
כמות זו אמורה לתת מענה ראשוני במקרי קיצון.

**המלצת
פיקוד
העורף**



ערכת סניטציה

איך שומרים על ניקיון כש אין מים?

בנוסף לבקבוקי המים, רצוי לשמור בבית 'ערכת סניטציה', הכוללת ברובה מוצרים פשוטים הנמצאים בבית בשימוש יומיומי. את הערכה יש לשמור במקום מוצל, קריר ויבש בממ"ד או בחדר המוגדר לשימוש בשעת חירום.

מה בערכה?

✓ **חבילת מגבונים לחים או ג'ל אנטיבקטיריאלי** המיועדים לסיוע בשמירה על הגיינה אישית במקום מים.

✓ **כלים חד פעמיים ומגבות נייר** לשימוש במקרים בהם לא תתאפשר רחצת כלים.

✓ **שקיות לאיסוף פסולת** לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים סביבתיים.

✓ **שקית סניטציה** שקית לצרכים סניטריים - שקית מיוחדת לשימוש בשירותים. ניתן לרכוש באתרים מתמחים באינטרנט.



תמיד לשירותכם

מרכז שירות לקוחות

רחוב ששת הימים, מתחם תחנה מרכזית "אגד"
חייגו חינם: 1800-709-192 | פקס: 04-6212258
דואר אלקטרוני: info@mei-hadera.co.il

זמני קבלת קהל:

ימים א', ג' 13:00-8:00, 19:00-16:00

ימים ב', ד', ה' 14:00-8:00

יום ו' 12:00-8:00

משרדי הנהלת התאגיד

רחוב דוד אלעזר 27, מתחם "צומת האלופים"
בית הפרקליט קומה 2

זמני קבלת קהל:

ימים א', ה' 13:00-9:00

יום ג' 18:30-16:00

מענה טלפוני בענף הנדסה וכספים:

בימים ב', ד' בין השעות 12:00-10:00

טלפון: 1800-70-91-92

אתר התאגיד

www.mei-hadera.co.il

דו"ח לתושב

לשנת 2020

מי חדרה