

מיחדרה

# דוח לתושב

לשנת 2017



**בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2017.**

השנה התאגיד לקח חלק חשוב בפרויקט הלאומי להרחבת כביש 2. במסגרת שיתוף פעולה בין התאגיד לחברת נתיבי ישראל, הועתקו תשתיות מים וביוב, בוצעו קידוחי תשתית מתחת לכביש 2, וכל זאת במטרה לאפשר את הרחבת הכביש ופתיחת מסלולי נסיעה נוספים לרווחת הציבור. כמו כן, אנו נמצאים בשלבי סיום של הקמת תחנת שאיבה לביוב במתחם העסקים החדש שנבנה בסמוך לכביש החוף - אנרג'י פארק. מדובר בפרויקט תשתיתי מורכב ביותר הן מבחינה הנדסית והן מבחינת מימוני. תחנת שאיבה לביוב מהגדולות והמורכבות מסוגה בארץ. התחנה היוותה את אחד החסמים להקמתו של מרכז העסקים, ואנו גאים שהתאגיד הצליח להסיר חסם זה לטובת התפתחותה של העיר וצמיחתה.

השנה התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדישות סכום שיא של מעל 33 מיליון, בכ- 30 אתרים ורחובות שונים ברחבי העיר. מדובר בהיקף חסר תקדים אשר כולו נועד לשיפור איכות התשתיות, מי השתייה, וצמצום פחת המים לרווחת התושבים. בשל השקעות אלה, ירד סך פיצויי המים וסתימות הביוב בתשתיות העירוניות בצורה משמעותית ביחס לשנים קודמות וזאת על אף הגידול המשמעותי בצריכת המים העירונית.

כמו כן, התאגיד החל בפיילוט להתקנת מדי מים חכמים לקריאה מרחוק. פרויקט חשוב זה, יאפשר לתושבים בעתיד לקבל קריאות on-line למעקב אחר צריכת המים הפרטית, ניזילות סמויות וגליות, ולנהל בתבונה את אופן השימוש במים.

כלל השקעות אלה בצמצום פחת המים, החלפת תשתיות חדישות, באות לידי ביטוי בהמשך ירידת תעריפי המים. גם השנה, לשמחתנו, רשות המים הורידה את תעריף המים לצריכה הבסיסית בכ- 15%.

התאגיד עמד השנה בהצלחה מרובה בביקורת שערכה רשות המים בתחום ביטחון מים, מוכנות והיערכות לאספקת מים בשעת חירום. בדוח המסכם לביקורת ציינה רשות המים כי התאגיד נמצא ברמת כשירות טובה מאוד לבצע את המשימות בחירום.

*לכם ובלאיכם,*

עו"ד טל אליהו  
יו"ר הדירקטוריון

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-99 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 כ-220 ק"מ, אורך קווי הביוב כ-200 ק"מ.

התאגיד אמון על הכנת תכניות 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 שקלים בשנה, תחזוקת מתקני קדוח ושאובה 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 בריציפות 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 תכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, אשר מבוצעות לפי קצב 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. התאגיד הוסמך וקיבל את תו הזהב בגין ארבעת תקני האיכות:

OHSAS 18001, ISO 9001, ISO 14001 ISO 27001



# דירקטוריון התאגיד

יו"ר דירקטוריון עו"ד טל אליהו  
רו"ח ארגמן עידן  
גב' הרשקוביץ סיגל

ח"ח אטרי לוי  
עו"ד גוילי ורד

מנכ"ל התאגיד עו"ד שי פרץ

## השקעות התאגיד לשנת 2017

### שיקום שדרוג ופיתוח מערכות מים

הושקע סך של כ-8 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים, באורך של 3,700 מ'.

הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות בסך של כ-2.5 מיליון ₪, באורך של 1,700 מ'.

### שיקום שדרוג ופיתוח מערכות ביוב

הושקע סך של כ-11.5 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב חדשים, באורך של 1,630 מ'.

הונחו תשתיות ביוב בשכונות חדשות בסך של כ-11.2 מיליון ₪, כולל תחנת שאיבה וביוב במתחם העסקים "אנרג'י פארק".



# השקעות מתוכננות לשנת 2018



## שיקום שדרוג ופיתוח מערכות מים

מתוכנן להשקיע סך של כ-9.1 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים.

מתוכנן להשקיע סך של כ-7.8 מיליון ₪ בהנחת תשתיות מים בשכונות חדשות.

## שיקום שדרוג ופיתוח מערכות ביוב

מתוכנן להשקיע סך של כ-8.2 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב חדשים.

מתוכנן להשקיע סך של כ-6.5 מיליון ₪ בהנחת תשתיות ביוב בשכונות חדשות ובהקמת תחנת שאיבה אזורית.

סה"כ תכנון השקעות בשנת 2018 - 32.8 מיליון ₪. (כולל השקעות אחרות בסך 1.2 מיליון ₪)

## היערכות לשעת חירום



תאגיד מי חדרה מקיים באופן שוטף תרגילים לבחינת היערכות למצבי משבר והתמודדות בשעת חירום. בשנה החולפת התאגיד תרגל אספקת מים למפעלים חיוניים בשעת חירום בליווי ובפיקוח היחידה לביטחון מים ברשות המים.

בביקורת האחרונה שערכה רשות המים בתחום ביטחון מים, קיבל התאגיד את הציון 95.2. הציון הגבוה משקף את רמת המוכנות של התאגיד. בדו"ח המסכם לביקורת ציינה רשות המים כי "תאגיד מי חדרה נמצא ברמת כשירות טובה מאוד לבצע את המשימות בשגרה ובחירום".

המלצת פיקוד העורף הינה לשמור מים בכמות של 12 ליטר לנפש כמות זו אמורה לתת מענה ראשוני בשעת חירום לשלושה ימים, בשימוש מצומצם ומוקפד.

# כמות המים שסופקה ע"י התאגיד ונתוני פחת מים ופחת גבייה



במהלך השנה השוטפת התאגיד פעל רבות במטרה להקטין את פחת המים בעיר. המאמצים נשאו פרי, אחוז פחת המים קטן בשיעור של כ- 4% ביחס לשנה קודמת.

2016	2017	
7,183,000	7,551,000	כמות המים שסופקה (מ"ק)
9.4%	9%	שיעור פחת מים
11.7%	11.2%	שיעור פחת גבייה בגין השנה השוטפת

## מספר הצרכנים של התאגיד

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2016	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2017	סוג צרכן
30,308	30,882	מגורים
330	374	גינון ציבורי רשות מקורי
345	347	מוסדות רשות מקומית
9	8	בתי חולים ומקוואות
2,099	2,067	מסחר ומלאכה
294	289	בניה
1,381	1,427	כל צריכה אחרת
<b>34,766</b>	<b>35,394</b>	<b>סה"כ</b>

# מקורות המים של התאגיד

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2017 הסתכמה ב- 8,295,000 מ"ק, לפי ההתפלגות הבאה:

קידוח מים	אספקת מים שנתית (מ"ק)
ג'	751,400
ברנדס	594,000
משטרה	710,300
וייצמן	599,100
חפציבה	463,300
סה"כ	<b>3,118,100</b>

חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור בית אליעזר	1,741,800
חיבור מנשה	3,434,600
סה"כ	<b>5,176,400</b>

## השלכות סביבתיות 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 שאינן באספקת מים ושירותי ביוב

לא נרשמו תקלות משמעותיות. לפני כל הפסקת מים יזומה מעדכן התאגיד את התושבים בשעות הפסקת המים, באמצעות תליית מודעות על לוחות המודעות ודלת הכניסה בבניינים וכן באמצעות המוקד הטלפוני ואתר האינטרנט של התאגיד.

## מידע בדבר איכות השירות לצרכן

### מס' הפניות וממוצע זמן המתנה

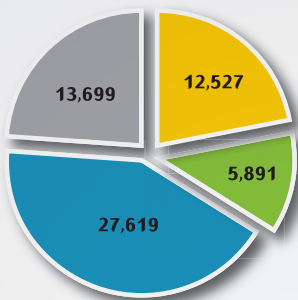
פניות בדואר, בפקס ובמייל	פניות למוקד העירוני	מוקד פרונטלי	מוקד גביה טלפוני	
5,668	מים - 2,199 ביוב - 1,931	32,874	65,204	כמות פניות
		9:12	1:23	ממוצע זמן המתנה (בדקות)





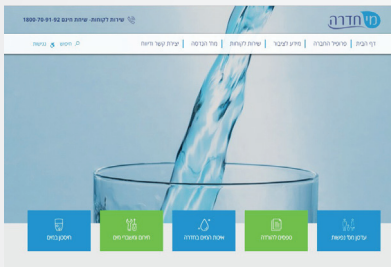
# חלוקת פניות לפי סוגים

כמות הפניות	סוג הפניה
5,891	תשלום חשבון
27,619	בירור חשבון
13,699	עדכון פרטים
12,527	בירור צריכת מים
5,468	אחר
<b>65,204</b>	<b>סה"כ פניות</b>



- בירור צריכת מים
- עדכון פרטים
- בירור חשבון
- תשלום חשבון

## אתר האינטרנט של התאגיד



### שומרים אתך על קשר יומיומי

אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והונגש לנוחיותכם. בין יתר הפעולות אשר תוכלו לבצע באתר ניתן לבצע תשלומים, לקבל חשבוניות 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 להכנס לאתר התאגיד: [www.mei-hadera.co.il](http://www.mei-hadera.co.il)

# הסבר אודות חשבון המים

תעריפי המים הינם אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. 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 לצריכה 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 הציבורית, עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

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

**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 של "מי חדרה" ([www.mei-hadera.co.il](http://www.mei-hadera.co.il)) ובמשרדי שירות הלקוחות של התאגיד. יש למלא, לחתום ולצרף צילום ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל גיל 18 (ילדים מתחת לגיל 18, יוצגו בספח של ההורים). **לגבי תושבי חוץ,** יש לשלוח לתאגיד תצהיר מאומת לגבי מקום המגורים (ניתן לשלוח ספח ת.ז של המעסיק). צילום דרכון ואישור שהייה כדין.

**חשוב לדעת:** בהתאם להנחיית רשות המים וכנדרש בתקנות לכללי המים, תאגיד מי חדרה נערך לביצוע עדכון הנפשות במערכות התאגיד בהתאם לנתוני מרשם האוכלוסין. מטרת הרפורמה היא להקל על התושבים. כל עדכון במספר הנפשות בעתיד, ידווח 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.

# מידע בדבר זכאות להפחתה בתשלום

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 שוערך 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) (א) 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 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג לחוק האמור
- זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 1ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ד 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, התשל"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.**

# תמיד אליכותכם

## 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](mailto:info@mei-hadera.co.il)

### זמני קבלת קהל:

ימים א', ג' 8:00 - 13:00, 16:00 - 19:00

ימים ב', ד', ה' 8:00 - 14:00

יום ו' 8:00 - 12:00

## משרדי הנהלת התאגיד

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

### זמני קבלת קהל:

ימים א', ה' 9:00 - 13:00

יום ג' 16:00 - 18:30

דואר אלקטרוני: [mazkirut@mei-hadera.co.il](mailto:mazkirut@mei-hadera.co.il)

טלפון: 1800-70-91-92, שלוחה 4 | פקס: 04-6214280

## אתר התאגיד

[www.mei-hadera.co.il](http://www.mei-hadera.co.il)