

דו"ח לתושב | לשנת 2022

מי חדרה

# דו"ח שנתי לשנת 2022

## תושבים יקרים,

לצרכנים שנתגלתה אצלם נזילה סמויה בתשתית המים הביתית.

בעוד שבעבר, התאגיד היה מתריע על חשש לנזילה, אחת לחודשיים לאחר קריאת מדי המים על ידי הקוראים בשטח, הרי שהמדים החכמים מאפשרים קבלת אינדיקציה מיידית על זרימה רציפה של מים בנכס ויצירת קשר עם התושב. זמינות ומיידיות המידע מאפשרים, מעבר לחסכון הכספי לתושבים, גם חסכון במים שהינם משאב חיוני במדינת ישראל.

השנה התאגיד השקיע בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדישות סכום גבוה של כ- 14 מ"ח במספר אתרים ורחובות שונים ברחבי העיר. מדובר בהשקעה משמעותית וגבוהה מהמינימום הנדרש על ידי רשות המים, אשר כולה לטובת שיפור איכות התשתיות, איכות מי השתייה, וצמצום פחת המים לרווחת התושבים.

התאגיד ביצע השנה פרויקטים מורכבים להגדלת קווי ביוב מאספים ברחובות רמב"ם, פיינברג, והעוגב כחלק מתוכנית האב של התאגיד בהתאם לעומס קווי הביוב הקיימים והצפויים. מהלך שנותן מענה לקצב גידול האוכלוסייה בעיר ותוספת יחידות דיור.

בשל השקעות אלה, השנה ממשיכה מגמת הירידה במספר פיצוצי המים וסתימות הביוב בתשתיות העירוניות.

**בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2022.**

השנה המשיך התאגיד לשכלל ולפתח את כלל השירותים הדיגיטליים שהתאגיד מספק לטובת הנגשתם לתושבים באמצעים מקוונים. כך למשל, באמצעות אפליקציית MAST, ניתן לבצע מגוון רחב של פעולות מרחוק, ללא צורך בהגעה למרכז השירות, לרבות טפסים מקוונים, חשבונות חכמים, חשבונות במייל, פניות מקוונות ועוד.

בשנת 2022 יש עלייה משמעותית בהיקפי השימוש בשירותים הדיגיטליים, המאפשרת לתאגיד פרט להנגשת השירותים בצורה טובה יותר, גם יכולת לבצע מעקב ובקרה על איכות השירותים שמסופקים לתושבים.

תוצאות סקר שביעות רצון בקרב צרכנים שפנו לקבלת שירותים באמצעים דיגיטליים בשנת 2022 (זמן ומקצועיות הטיפול, התרשמות כללית), ממוצע איכות השירות עמד על 86%. כ"כ, בסקר שביעות רצון פניות מוקד תקלות במגזר מים וביוב לשנת 2022, 93% מהנשאלים, השיבו כי הפנייה טופלה לשביעות רצונם.

במסגרת הנגשת ושיפור השירותים, התאגיד השלים השנה החלפתם של כ- 90% מכלל המדים בעיר, למדי מים חכמים, עם יכולת קריאה מרחוק, וקבלת התראות בזמן אמת על חשש לנזילות בחצרי הצרכנים. מדובר בשירות חשוב מאוד, שיחסוך בשנים הקרובות מאות אלפי שקלים

לכם ובהצלחה,

**ניר בן חיים**

יו"ר דירקטוריון וראש העיר בפועל

**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.

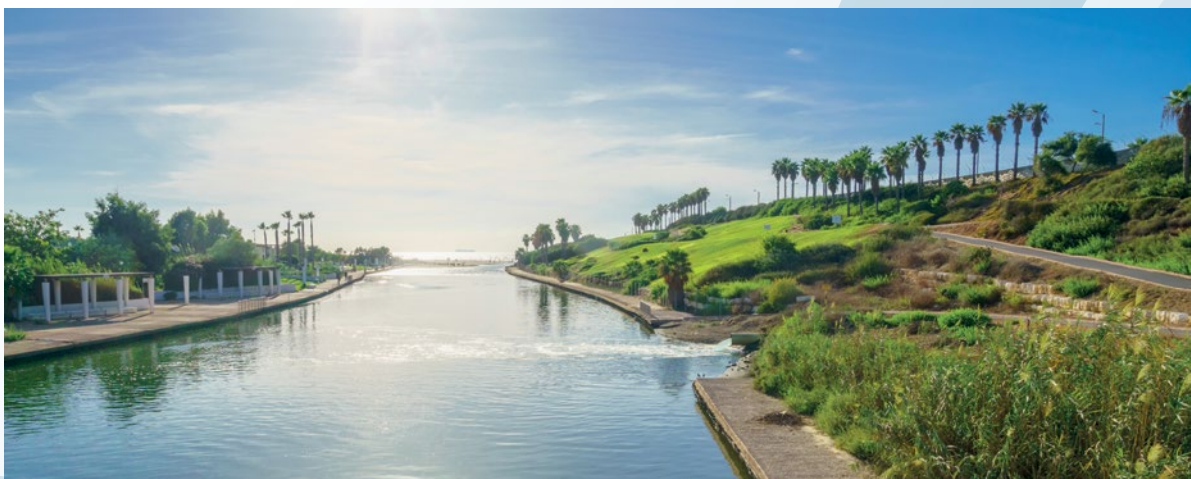
התאגיד משרת אוכלוסייה המונה כ-100 אלף תושבים הפרושה בשטח מוניציפאלי של כ-53,000 דונם (מהגדולים בארץ). שטח גדול זה מחייב פריסת תשתיות מים וביוב בהיקפים משמעותיים. אורך קווי המים כ-293 ק"מ, אורך קווי הביוב כ-266 ק"מ.

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 ₪ 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

מר עידן ארגמן	מר ניר בן חיים   יו"ר דירקטוריון
גב' ליאורה ארבל	גב' קרין קרבצ'וק דן גור
גב' נילי הראלי	מר אסף זיו
	מנכ"ל התאגיד   מר 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 2022

הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות בסך של 1.3 מיליון ₪	הושקע סך של 5.6 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים, באורך של 4.8 ק"מ.	<b>מערכות מים</b>
הונחו תשתיות ביוב בשכונות חדשות בסך של 600 אש"ח	הושקע סך של 6.4 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים, באורך של 2.3 ק"מ	<b>מערכות ביוב</b>

**סך הכל השקעות שבוצעו בשנת 2022 - 13.9 מיליון ₪**

## השקעות שבוצעו בשנת 2023

מתוכנן להשקיע סך של 7 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים שישרתו את הגידול באוכלוסייה	מתוכנן להשקיע סך של 5.9 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים	<b>מערכות מים</b>
מתוכנן להשקיע סך של 4.3 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב שישרתו את הגידול באוכלוסייה	מתוכנן להשקיע סך של 7 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים	<b>מערכות ביוב</b>

**סך הכל השקעות מתוכננות לשנת 2023 - 24.2 מיליון ₪**

## הפרויקטים שלנו

### רחוב עוגב

שדרוג קווי מים בקוטר 6", שדרוג קווי ביוב בקוטר 315 מ"מ



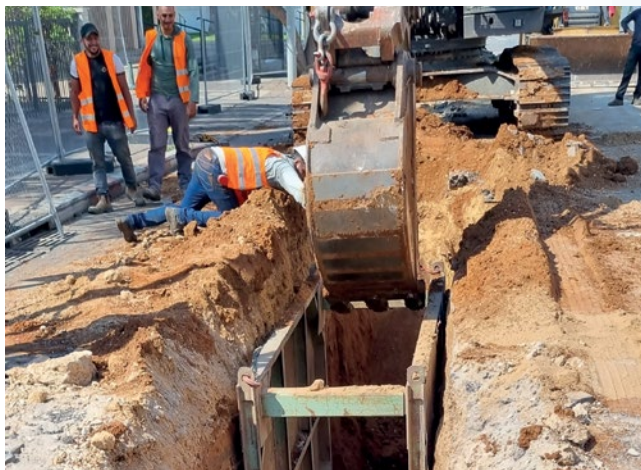
### רחוב אוסקר כהן

שדרוג קווי מים בקוטר 6"



### רחוב רמב"ם

שדרוג קווי ביוב בקטרים 315-400 מ"מ



### רחוב עצמון

שדרוג קווי מים בקוטר 6"



## 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.

# לא משליכים מגבונים לחים לאסלה!



**מה קורה למגבונים הלחים  
כשזורקים אותם היישר אל האסלה הביתית?  
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  
הגייניות, טיטולים וכל מה שלא אמור להימצא באסלה.**

**DO NOT DISCARD TRASH!**

**עזרו לנו לצמצם  
סתימות ביוב!**



**עזרו לנו לשמור  
על סביבה נקייה!**

## כמות המים שסופקה על ידי התאגיד ונתוני פחת מים ופחת גבייה

2021	2022	
11,555	11,594	כמות המים שסופקה (אלמ"ק)
5.9%	5.8%	שיעור פחת מים
12.4%	11.8%	שיעור פחת גבייה שוטף

## מספר הצרכנים של התאגיד

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2021	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2022	סוג צרכן
34,454	34,861	מגורים
397	379	גינון ציבורי רשות מקומית
272	278	מוסדות רשות מקומית
8	8	בתי חולים ומקוואות
2,644	3,110	מסחר ומלאכה
14	14	חקלאות
219	297	בניה
12	10	אחר
<b>38,021</b>	<b>38,957</b>	<b>סה"כ</b>



## 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 2022 הסתכמה ב- 12,305 אלמ"ק, לפי ההתפלגות הבאה:

קידוח מים	אספקת מים שנתית (אלמ"ק)
ג'	474
ברנדיס	573
משטרה	949
וייצמן	492
חפציבה	488
<b>סה"כ</b>	<b>2,976</b>

חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (אלמ"ק)
חיבור בית אליעזר	3,935
חיבור מנשה	2,473
חיבור נייר חדרה	2,921
<b>סה"כ</b>	<b>9,329</b>

## דו"ח איכות מי השתייה בעיר חדרה

### לחודשים ינואר-דצמבר לשנת 2022

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
מיקרוביולוגי	רשת מים	752	699	699	0	0%
מיקרוביולוגי	כניסה	52	50	50	0	0%
מיקרוביולוגית מלאה	מתקן הפקה	65	62	62	0	0%



## דו"ח תוצאות הבדיקות הכימיות של המים

סוג בדיקה	סוג נקודה	מתוכנן	בוצעו	תקינות*	חריגות**	חריגות
מתכות ברשת	רשת מים	36	36	36	0	0%
פלואוריד	רשת מים	8	8	8	0	0%
חנקה	רשת מים	76	76	76	0	0%
טריהלומתנים	רשת מים	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 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.

## מוקד תקלות תפעול באספקת מים ושירותי ביוב

1,649

כמות פניות ביוב

1,145

כמות פניות מים

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב: **בשנת 2022 לא אירעו שיבושים משמעותיים.**

**בסקר שביעות רצון טיפול בפניות מוקד תקלות נמצא כי 93% מהנשאלים השיבו כי הטיפול בפניותם היה לשביעות רצונם.**

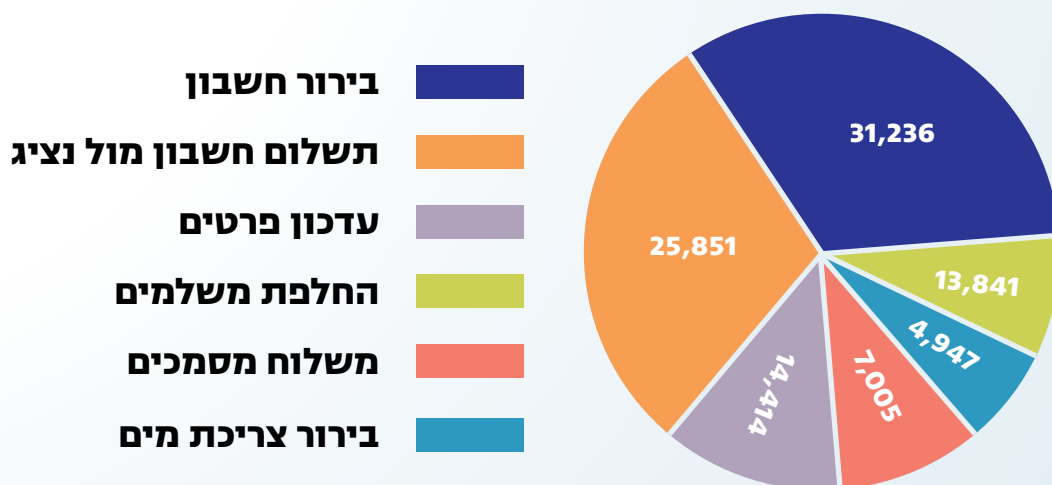
## מידע בדבר איכות השירות לצרכן

מס' הפניות וממוצע זמן המתנה.

אפליקציה	פניות בדואר, בפקס ובמייל	מרכז שירות פרונטלי	מוקד שירות טלפוני	כמות פניות
13,392	1,892	22,666	59,371	
ממוצע זמן המתנה / טיפול בפניות	3.5 ימים	04:46 דקות	04:42 דקות	
	3.7 ימים			

## חלוקת פניות לפי סוגים

סוג הפניה	כמות הפניות
תשלום חשבון מול נציג (טלפוני/פרונטלי)	25,851
בירור חשבון	31,236
עדכון פרטים	14,414
בירור צריכת מים	4,974
החלפת משלמים	13,841
משלוח מסמכים	7,005
<b>סה"כ פניות</b>	<b>97,321</b>



## 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 ממיכל 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.

1,249

**כמות הבקשות שאושרו ועמדו בתנאי כללי רשות המים להכרה בתעריף נזילה**

3.9 ימים

**זמן טיפול ממוצע בפניות**

### 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.

## נגישות לשירות

**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, והותאם 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

**טופס מקוון באפליקציית MAST באתר התאגיד**





## אתר האינטרנט של התאגיד

אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והוגש לנוחיותכם, בין 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 להיכנס לאתר התאגיד: [www.mei-hadera.co.il](http://www.mei-hadera.co.il)**

## שירותים דיגיטליים לתושב

מהיום לא עומדים בתור לביצוע תשלומים, מילוי טפסים 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

21,979

**כמות רשומים לאפליקציית שירות לתושב**

14,188

**כמות שימוש בטפסים מקוונים**

13,842

**חשבונית במייל**

13,800

**שובר חכם**

## שובר חכם

### 35% צרכנים בחדרה מקבלים שובר חכם.

הנכם מוזמנים להצטרף למהפכה הדיגיטלית של תאגיד מי חדרה ולקבל את חשבון המים התקופתי ישירות לנייד. השובר החכם מציג בצורה חכמה וברורה את החשבון התקופתי ומאפשר תשלום דיגיטלי מהיר, פשוט ומאובטח. השובר החכם נשלח בהודעת SMS ישירות לטלפון הנייד והצפייה בו אפשרית מכל מקום ובכל זמן, לנוחיותכם. בנוסף, באמצעות השובר החכם תוכלו להגדיר קבלת תזכורת לתשלום במועד מאוחר יותר – כך שלא תפססו את המועד האחרון לתשלום.

**ניתן להצטרף לשירות באמצעות פלטפורמת הדיגיטל MAST באתר התאגיד.**

## 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.

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

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 2021 בהתאם לסעיף 105 לכללי אמות מידה - בגין אי החלפת מד מים שחלף מועד אחרון לכיולו, ביצוע הערכת צריכה שלא בנוסחות הקבועות בכללים, אי חיבור צרכן בנכס חדש במועד הקבוע בכללים, סך הכול 79 אש"ח.

### 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.

### תעריפי המים למגורים

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](http://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).

## 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.

### קבוצות הזכאים להטבה:

❖ **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 שידע 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.

❖ **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 14 לחוק האמור.

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

מוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות באתר רשות המים: [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il)



שלמים את התושב בארכיב!

# מערכת קריאות מוני מים מרחוק



תושבים יקרים,

תאגיד מי חדרה לקראת סיום פרויקט החלפת מדי המים בעיר למדים חכמים. **הוחלפו מעל 90% ממדי המים בחדרה** למדים חדשים אשר ישדרו את צריכת המים ובכך ניתן יהיה לנטר את צריכת המים באמצעות מערכת ממוחשבת, אשר תשפר משמעותית את השירות לצרכן.

## יתרונות מדי קר"מ

רמת דיוק  
ואמינות גבוהה

הפחתה  
משמעותית  
בצריכת מים  
חריגות ונזילות  
מתמשכות

עדכון על  
חבלות במדי  
המים וזיהוי  
מדי מים  
תקולים

התראות על  
נזילות ודליפות  
= חיסכון בכסף

חשש לנזילה במד  
מים משויך מתקיים  
כאשר קיימת מדידה  
של צריכת מים  
רציפה במשך פרק  
זמן העולה על 24  
שעות, למעט בנכס  
שמאופיין בצריכה  
רציפה של מים או  
שלא ניתן לקבל לגביו  
חיווי על צריכה רציפה.

עם קבלת ההודעה,  
על הצרכן לאתר  
מקור הבעיה  
ולפעול לתיקונה.  
במידה והנזילה  
משמעותית והצריכה  
עולה ב- 150% מעל  
הצריכה בתקופה  
המקבילה, ניתן  
להגיש בקשה להכרה  
בתעריף נזילה.

כאשר מתקבלת  
התראה במערכת  
על חשש לנזילה,  
התאגיד מבצע  
שיחה טלפונית  
בתוך 2 ימי עסקים,  
בהעדר מספר טלפון  
של הצרכן ישלח  
מכתב בדואר בתוך  
המועדים הקבועים  
בכללים.

מערכת הקר"מ הינה  
מערכת טכנולוגית  
מתקדמת לקריאת  
מדי המים באמצעות  
שידור מרחוק. מערכת  
הקר"מ קולטת את  
נתוני צריכת המים  
באופן תדיר, דבר  
המאפשר יכולת  
התראה מהירה על חשד  
לדליפות, תקלות וכדו'.



# 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**

### מה בערכה?

✓ **חבילת מגבונים לחים או ג'ל אנטיבקטריאלי** 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.

## ערכת סניטציה

### איך שומרים על ניקיון כשאין 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.





תלמידי לשירותכם

## מרכז שירות לקוחות

רחוב ששת הימים, מתחם תחנה מרכזית "אגד"  
חייגו חינם: 1800-70-91-92 | פקס: 04-6212258  
דואר אלקטרוני: info@mei-hadera.co.il  
טפסים מקוונים באתר התאגיד

זמני קבלת קהל:

ימים א', ג' 08:00 - 13:00 , 16:00 - 19:00  
ימים ב', ד', ה' 08:00 - 14:00  
יום ו' 08:00 - 12:00

## משרדי הנהלת התאגיד

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

זמני קבלת קהל:

ימים א', ה' 09:00-13:00  
יום ג' 16:00-18:30

מענה טלפוני בענף הנדסה וכספים:

בימים ב', ד' בין השעות 10:00-12:00  
טלפון: 1800-70-91-92

אתר התאגיד

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

