



מי חדרה

דו"ח לתושב
לשנת 2024

דו"ח שנתי לשנת 2024

תושבים יקרים,

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב הננו מתכבדים להגיש לכם את הדוח השנתי לשנת 2024.

מאז חודש אוקטובר 2023 מדינת ישראל נמצאת במצב מלחמה. התאגיד כגוף חיוני לשעת חירום, נערך בהתאם להנחיות היחידה לביטחון מים ברשות המים, לשמירה על רציפות תפקודית של מערכות המים והביוב בעיר, מתן מענה לאספקת מים בחרום, ריענון והצטיידות מחסני החרום, דיזל גנרטורים בכל המתקנים ההנדסיים, ציוד מגן לעובדי השטח, ושמירה על מפלסי מים גבוהים במאגרי המים. כ"כ, התאגיד הגביר את הפיקוח וההגנה על מערכות המחשוב ההנדסיות, בתאום עם מערך הסייבר הלאומי.

למרות המצב הבטחוני, התאגיד השקיע השנה בשיקום, שדרוג ופיתוח תשתיות מים וביוב חדשות סכום גבוה של כ- 18 מיליון ש"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.

שיפור איכות התשתיות, השירות, והמענה לתושב עולה גם בתוצאות סקרי שביעות רצון. סקר פניות מוקד תקלות במגזר מים וביוב לשנת 2024, 94% מהנשאלים, השיבו כי הפניות טופלו. סקר שביעות רצון בקרב צרכנים שפנו למרכז שירות הלקוחות בנושאים צרכניים שונים, ממוצע איכות השירות עמד על 83%.

אבן יסוד הניצבת בלב העשייה של התאגיד היא הדאגה לאיכות השירות לתושבים. התאגיד משקיע מאמצים גדולים כדי להעניק לתושבים שירות איכותי וברמה גבוהה.

שלכם ובשבילכם,

ניר בן חיים

יו"ר דירקטוריון וראש העיר

עו"ד שי פרץ

מנכ"ל

רקע ומידע אודות תאגיד מי חדרה

מתקני המים והביוב. רשת המים העירונית מתוכננת לפי עקרונות יתרות הספקת מים ממספר מקורות מים חלופיים (חיבורי מקורות, קידוחי מים הממוקמים ברחבי העיר, בריכות איגוס) 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 (ר"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.

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- 110 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- 269 ק"מ, אורך קווי הביוב 297 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 קידוח ושאיבה הפרושים ברחבי העיר, טיוב מים מאקוויפר החוף, הקמת מערכות ניטור, ביטחון, פיקוד ובקרה מרחוק על

חברי דירקטוריון התאגיד

- מר אסף זיו | יו"ר דירקטוריון | מר ניר בן חיים
- גב' נילי הראלי | מר יגאל כהן
- מנכ"ל התאגיד | מר שי פרץ | גב' קרין קרבצ'וק דן גור
- גב' ליאורה ארבל

תזוה 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, תקן-45001 ותקן-27018 בתחומי בקרת איכות, איכות הסביבה, בטיחות וגהות בעבודה, אבטחת המידע, ניהול תחזוקה של מערכות מים וביוב והגנה על מידע אישי מזהה בענן. כ"כ הוענקה לתאגיד תעודת ספיר למצוינות ניהולית על עמידה בדרישות תקני ניהול.

השקעות שבוצעו בשנת 2024

סך הכל השקעות שבוצעו בשנת 2024 18 מיליון ₪	הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות בסך של 1.6 מיליון ₪	הושקע סך של 6.5 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים, באורך של 1.6 ק"מ	מערכות מים
	הונחו תשתיות ביוב בשכונות חדשות בסך של 2.6 מיליון ₪	הושקע סך של 7.3 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים, באורך של 1.2 ק"מ	מערכות ביוב

השקעות מתוכננות לשנת 2025

סך הכל השקעות מתוכננות לשנת 2025 32.6 מיליון ₪	מתוכנן להשקיע סך של 5.1 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות מים שישרתו את הגידול באוכלוסייה	מתוכנן להשקיע סך של 5.9 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים קיימים	מערכות מים
	מתוכנן להשקיע סך של 10.9 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב שישרתו את הגידול באוכלוסייה	מתוכנן להשקיע סך של 10.7 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב קיימים	מערכות ביוב

הפרוייקטים שלנו



רח' אחד העם
שדרוג קו מים בקוטר 16"



רח' קיבוץ גלויות
הנחת קו מים חדש בקוטר 20"



רח' ארלוזורוב
שדרוג קו ביוב בקוטר 800 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.



מה קורה למגבונים הלחים כשזורקים אותם הישר אל האסלה הביתית?



או שהם סותמים לכם
את הצנרת הביתית

או שהם סותמים את
צנרת הביוב העירונית

בשני המקרים הדבר
גורר הוצאות מיותרות

שומרים
על הסביבה
ומונעים סתימות
והצפות ביוב!

לא משליכים מגבונים לחים לאסלה!

הימנעו מהשלכת:
מגבונים לחים,
תחבושות הגייניות,
טיטולים וכל
מה שלא אמור
להימצא באסלה!

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

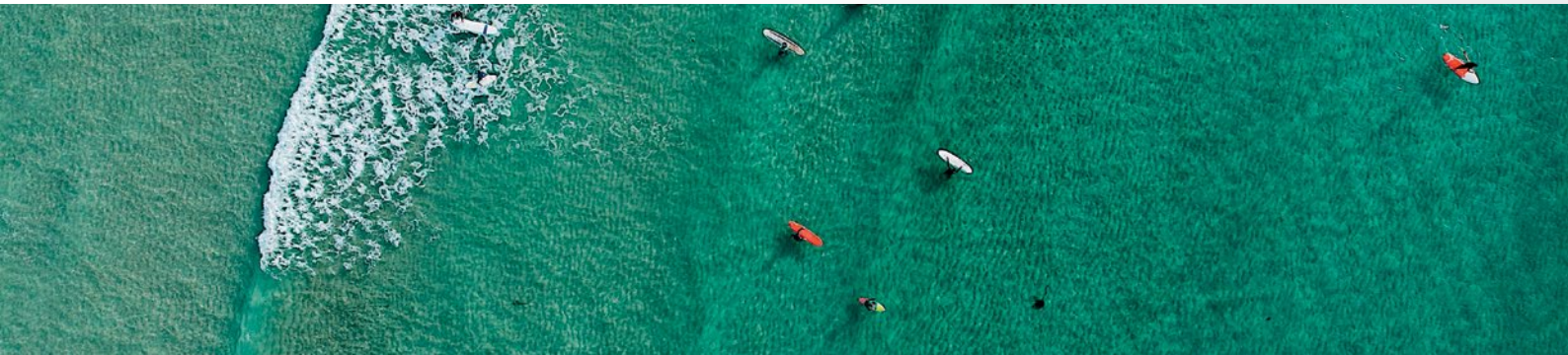


כמות המים שסופקה על ידי התאגיד ונתוני פחת מים ופחת גבייה

2023	2024	
11,993	12,046	כמות המים שסופקה (אלמ"ק)
6%	3.9%	שיעור פחת מים
8.2%	5.7%	שיעור פחת גבייה שוטף

מספר הצרכנים של התאגיד

מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2023	מס' צרכנים ליום 31 בדצמבר 2024	סוג צרכן
35,331	35,633	מגורים
404	424	גינון ציבורי רשות מקומית
280	287	מוסדות רשות מקומית
9	7	בתי חולים ומקוואות
3,159	3,105	מסחר ומלאכה
15	16	חקלאות
302	225	בניה
10	10	אחר
39,510	39,707	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 2024 הסתכמה ב- 12,530 אלמ"ק, לפי ההתפלגות הבאה:

קידוח מים	אספקת מים שנחית (אלמ"ק)
ג'	760
ברנדיס	547
משטרה	948
וייצמן	472
חפציבה	440
סה"כ	3,167
חיבור מקורות	אספקת מים שנחית (אלמ"ק)
חיבור בית אליעזר	4,245
חיבור מנשה	2,372
חיבור נייר חדרה	2,746
סה"כ	9,363

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".

דו"ח איכות מי השתייה בעיר חדרה לחודשים ינואר-דצמבר לשנת 2024

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	755	709	709	0	0%
מיקרוביולוגי	כניסה	54	54	54	0	0%
מיקרוביולוגית מלאה	מתקן הפקה	42	42	42	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	68	68	68	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.

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

2,073

כמות פניות ביוב

2,455

כמות פניות מים

שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב: בשנת 2024 לא אירעו שיבושים משמעותיים.
בסקר שביעות רצון טיפול בפניות מוקד תקלות נמצא כי 94% מהנשאלים השיבו כי הטיפול בפניותם היה לשביעות רצונם.

מידע בדבר איכות השירות לצרכן

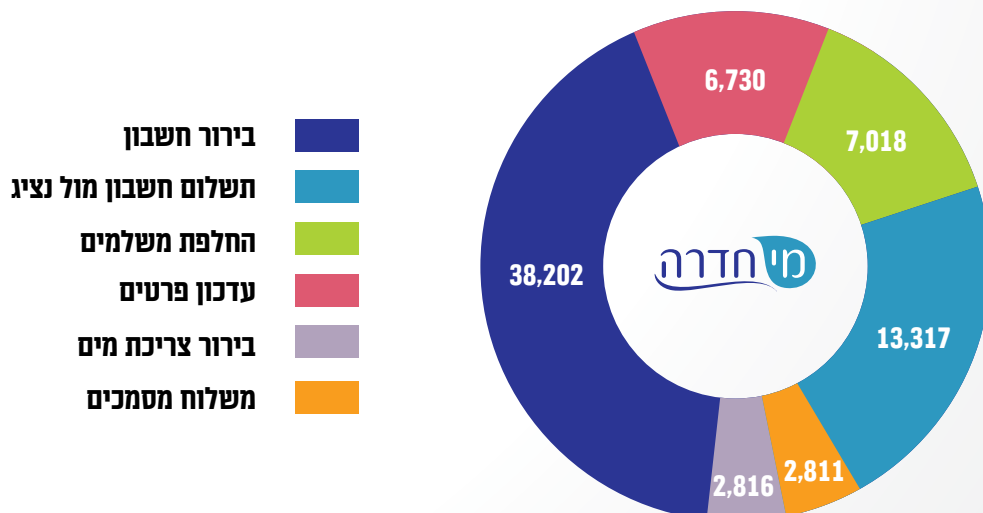
מס' הפניות וממוצע זמן המתנה

אפליקציה	פניות בדואר, בפקס ובמייל	מרכז שירות פרונטלי	מוקד שירות טלפוני	כמות פניות
10,206	1,286	23,785	35,617	
2.4 ימים	0.57 ימים	06:43 דקות	02:19	ממוצע זמן המתנה/טיפול בפניות

חלוקת פניות לפי סוגים

מס' הפניות וממוצע זמן המתנה

סוג הפניה	כמות הפניות
תשלום חשבון מול נציג (טלפוני / פרונטלי)	13,317
בירור חשבון	38,202
עדכון פרטים	6,730
בירור צריכת מים	2,816
החלפת משלמים	7,018
משלוח מסמכים	2,811
סה"כ פניות	70,894





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.

1,044	כמות הבקשות שאושרו ועמדו בתנאי כללי רשות המים להכרה בתעריף נזילה
4 ימים	זמן טיפול ממוצע בפניית

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 HTML - 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.



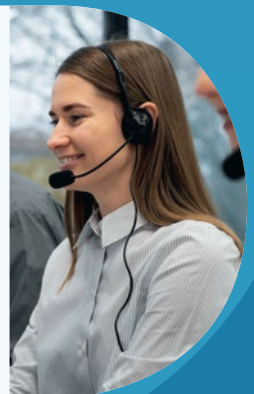
נגישות מרכז שירות לקוחות

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 והונגש 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

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

10,206	כמות שימוש בטפסים מקוונים	28,338	כמות רשומים לאפליקציית שירות לתושב
16,682	שובר חכם	18,160	שובר במייל

שובר חכם ובמייל

52% מהצרכנים בחדרה מקבלים שובר באמצעים דיגיטליים.

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 תפספסו 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.

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.

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 "הפרטיים". 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 7-ל 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

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:**

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.

- **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 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים,** התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 114 לחוק האמור.

- **זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 14 לחוק נכי המלחמה בנאצים,** התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 14 לחוק האמור.

- **זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום),** התשי"ט-1959]

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

בהתאם לסעיפים 105, 106 לכללי אמות מידה בשנת 2024 התאגיד שילם פיצויים לצרכניו בסך 13,403 אש"ח - 33 מקרים בגין אי החלפת מד מים שחלף מועד אחרון לכיולו, 125 מקרים בגין ביצוע הערכת צריכה שלא בנסיבות הקבועות בכללים.

מי חדרה שמים את התושב במרכז!

מערכת קריאות מוני מים מרחוק

תושבים יקרים,

תאגיד מי חדרה סיים פרויקט החלפת מדי המים בעיר למדים חכמים אשר משדרים את צריכת המים ובכך ניתן 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

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'.

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 חיובי 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.

תמצית הדו"ח השנתי



עדיף להיות מוכנים.

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.

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

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

שמירת מי ברז

תמיד טוב שיש בקבוקי מים בבית!

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?

כלים חד פעמיים ומגבות נייר
לשימוש במקרים בהם לא תתאפשר רחצת כלים



חבילת מגבונים לחים או ג'ל אנטיבקטריאלי המיועדים לסיוע בשמירה על הגינה אישית במקום מים



שקיות לאיסוף פסולת לשמירה על ניקיון הסביבה ומניעת מפגעים סביבתיים



שקית סניטציה שקית לצרכים סניטריים שקית מיוחדת לשימוש בשירותים





תמיד לשירותכם!

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' | 15:00-17:30

מענה טלפוני בענף

הנדסה וכספים:

בימים ב', ד' | 10:00-12:00
1800-70-91-92

מוקד תקלות מים וביוב

1800-70-91-92 שלוחה 2

מוקד שירות לקוחות טלפוני

1800-70-91-92 שלוחה 1

זמני מענה טלפוני:

ימים א', ג', ה' | 08:30-16:30
ימים ב', ד' | 08:30-19:00

מרכז שירות לקוחות

רחוב ששת הימים,
מתחם תחנה מרכזית "אגד"
פקס: 04-6212258

דואר אלקטרוני:

info@mei-hadera.co.il

טפסים מקוונים באתר התאגיד

זמני קבלת קהל:

ימים א', ג' | 16:00-18:00,
08:00-13:00

ימים ב', ד' | 08:00-14:00
יום ה' | 08:00-13:00

www.mei-hadera.co.il

אתר התאגיד

מי חדרה