



דו"ח פעילות שנתית 2024

חוברת לתושב





תושבות ותושבים יקרים,

המים הם משאב חיים יקר ערך, בסיס לקיומה והתפתחותה של העיר. אספקת מים איכותית, סדירה וזמינה היא אחד מהשירותים הבסיסיים והחשובים ביותר עבור כל תושב, בשגרה ובחירום כאחד.

ההתפתחות המתמדת של העיר רעננה, תנופת הבנייה לצד הגידול באוכלוסייה וצמיחת המגזר העסקי, מציבים בפנינו אתגרים רבים ממשיים לאספקת מים איכותיים בשנה האחרונה, על רקע מלחמת חרבות ברזל, עסקנו בשמירה על רציפות תפקודית ומתן שירותים מיטביים לתושבים.

עיריית רעננה פועלת בשיתוף פעולה מלא עם תאגיד מי רעננה לחיזוק ופיתוח התשתיות העירוניות, תוך מחויבות לשירות איכותי, מקצועי וזמין.

שיתוף הפעולה הפורה, שב והוכיח עצמו גם השנה, בכלל מישורי הפעילויות הנוגעות למשק המים ברעננה. אני מודה לתאגיד מי רעננה על העשייה החשובה, על הנגשת המידע לציבור, ועל מתן מענה אישי ומקצועי לצרכים השונים של תושבי העיר.

בברכה,
חיים ברודא
ראש העיר רעננה



תושבים/ות יקרים/ות

תאגיד המים מי רעננה מיסודה של עיריית רעננה מחויב למצוינות באספקת שרותי מים וביוב לתושבים, תוך מתן מענה הולם לצרכיהם בתחומים אלו למענן ועבורם.

כיו"ר התאגיד אפעל ביחד עם חברי הדירקטוריון, לשים לנגד עיננו את המענה והשרות לתושב. השירות הינו חלק חשוב ביותר ובלתי נפרד מתפיסת מטרות התאגיד. נמשיך בתהליכי למידה של פניות התושבים על מנת לשפר את השרות 365/24/7.

הנהלת התאגיד ועובדיו מחויבים לאספקת מים באיכות מצוינת ובאופן סדיר וכמו גם, איסוף שפכים וטיהורם, תוך הקפדה על כל התקנים המחמירים ביותר והדרישות הרגולטוריות, כערך עליון שאין לסטות ממנו.

נמשיך לפעול בשיתוף פעולה עם עיריית רעננה, לתת מענה לתוכניות הבנייה החדשות, האמורות לתת מענה לגידול אוכלוסיית העיר. התאגיד יעניק מענה מקצועי לתשתיות הנדרשות בתחום המים והביוב כפועל יוצא מתוכניות אלו.

הנהלת התאגיד ועובדיו מחויבים להוביל, לתכנן ולפתח את תשתיות המים והביוב ולהקדיש את כל הכנסותיו להשקעה בשדרוג מערכות המים והביוב ופרויקטים ייחודיים המשרתים את תושבי רעננה.

בשנת 2025 יפעל דירקטוריון והנהלת התאגיד בשיתוף רשות המים והעירייה, על הכנת מדיניות לשיקום תשתיות משותפות של מים וביוב לאוכלוסיות מוחלשות. פעולה זו תוביל לחיסכון במים, טיפול במערכות ביוב ושמירה על איכות הסביבה. המימון לפעולות אלו יושג בסופו של דבר על התאגידיים ועירייה, כל זאת כחלק ממטרות התאגיד להיות קשוב לצורכי תושבי העיר.

בכבוד רב,

רו"ח בקלש סמי

יו"ר תאגיד מי- רעננה



תושבים/ות יקרים/ות,

הדו"ח השנתי מונגש לכם כאן ומסכם את פעילות מאתגרת לתאגיד המים והביוב "מי-רעננה" לשנת 2024.

שנת 2024 התאגיד התנהל בשגרה וחירום במקביל. מדינת ישראל ניהלה ומנהלת מלחמה במספר חזיתות.

מי-רעננה, כתאגיד חיוני, נערך בהתאם וביצע מספר תרגילים לאירועי חירום במהלך 2024 בשיתוף עיריית רעננה ורשות המים. התרגילים עברו בהצלחה. תאגיד מי רעננה ערוך לכל ומוכן לכל תרחיש חירום על מנת לתת מענה מקצועי ושלם לתושבי רעננה.

השנה התאגיד השקיע בתשתיות מים וביוב חדשות ושדרוג תשתיות, מתקני מים וכ- 10 ק"מ צנרת (מים וביוב) בהשקעה כוללת של 21 מיליון ₪.

בתחום השרות לתושב הנהגתי "סקר מנכ"ל" וכל תושב/ת שמקבל/ת שרות ממחלקת שרות לקוחות מקבל מסרון ובו קישור למשוב. המשובים מגיעים לשולחני ומטופלים. כך, אנו למדים ומשתפרים כל הזמן.

מצרף לכם את הקישור למשוב <https://lp6.me/431yL> עובדי התאגיד מתחזקים 20 מתקני מים וביוב (7 בארות, 3 מכוני מים, 3 תחנות שאיבה של ביוב, 5 מאגרי מים שפירים ושני מאגרי מים לחקלאות).

עושים ימים כלילות, ומעניקים שרות לתושבי רעננה במשך 365 ימים 24/7 בשנה.

החל באחזקה שוטפת הכוללת: טיפול בסתימות ביוב, תיקון פיצוצי מים, התמודדות עם הצפות בחורף, החלפת קווי מים וביוב בכל שעות היממה והשנה.

עצמאות התאגיד באספקת המים תמשך גם השנה. התאגיד מפיק כ- 50% מצריכת המים של תושבי רעננה ע"י הפקה עצמית, מבארות מים בשטח השיפוט של רעננה ו- כ-50% הנותרים משלים התאגיד ע"י רכישת מים ממקורות.

המשך פינוי השפכים וטיהורם ע"י מט"ש רעננה (מכון טיהור שפכים), הפרדת הבוצה לקומפוסט ואספקת מים אלו לחקלאות.

תאגיד המים סיפק בשנת 2024 כ- 8,100,000 קוב מים לתושבי רעננה ובאמצעות מכון טיהור השפכים ביצע מחזור של 5,200,000 קוב מים לחקלאות.

משימות אלו לא היו מתבצעות בצורה מקצועית וטובה לולא מחויבותם של עובדי התאגיד, לשרות, נאמנות, מסירות ומקצועיות.

על כך אני מודה לכל עובדי התאגיד.

רזיאל אחרק
מנכ"ל מי-רעננה

” אודות מי רעננה

תיאור תמציתי של החברה

חברת מי רעננה בע"מ הוקמה ביום 19 בנובמבר 2008, מכוח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר רעננה. החברה החלה בפעילות עסקית ביום 1 בספטמבר 2009.

מבנה האחזקות של החברה:

החברה התאגדה כחברה פרטית בבעלות מלאה ובשליטה מלאה של עיריית רעננה.

תחומי הפעילות העיקריים של החברה:

פעילות החברה, כמפורט במטרות החברה, מסמכי ההתאגדות וברישיון הפעלה שניתן לחברה הינן: מתן שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של הרשות המקומית רעננה, ופעילויות נוספות בתחומים הקשורים למשק המים והביוב וכן פעולות נלוות הקשורות במישרין בפעילויות כאמור, והכול על פי הרישיונות שניתנו ויינתנו לה על ידי הממונה, בכפוף להוראות החוק, לכללים ולהוראות כל דין.

כמו כן, הכנת תוכניות לפיתוח משק המים והביוב (לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת, מתקני קדוח ושאיבה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים, וכן התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים - תחזוקת הציוד, אספקת מים, תחנות שאיבה ביוב וכדומה.

במסגרת פעילותו כאמור עוסקת החברה בטיפול, שיקום ופיתוח מערכות המים והביוב, לרבות בדרך של הכנת תוכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, הכנת תוכניות לעבודות פיתוח תשתיות ולשיקום תשתיות קיימות, אשר יעשו בהתאם לנתוני בלאי קיימים, הבאת תוכניות כאמור לאישור הממונה והגורמים המוסמכים לפי דין, ומעקב אחר ביצוען.

בנוסף על החברה לטפל בהכנת סקרי מצאי של מערכות המים והביוב, לרבות סקירת המצאי הקיים של חיבורים, מתקנים, בארות וכדומה, נתוני צריכה ותקלות וסקירת מצב תחזוקתי של המערכות השונות.

שמות חברי הדירקטוריון:

אינג' אבי שאול

מיכל סער

רויטל סולומון

רו"ח בקלש סמי - יו"ר

אדריכל אריה מאור

מנכ"ל החברה

מר רזיאל אחרק

מבט על ההשקעות שערכה
החברה בשנת 2024:

01

מבט על ההשקעות שערכה החברה בשנת 2024:

20.5 מיליון ₪

עפ"י החלוקה הבאה:

ת

ת

כ-14 מיליון ₪
הושקעו בשיקום
תשתיות מים וביוב.



כ-6.5 מיליון ₪
הושקעו בהקמת
תשתיות חדשות
ובהקמת בארות
חדשות.

ת

מספר מדי המים
הדיגיטליים של החברה
נכון ל - 31.12.2024

02

סוג נכס	2022	2023	2024
מגורים	26812	27330	27,311
גינון עירוני	581	582	606
מוסדות עירייה	259	267	270
עסקים	1958	2017	2,100
חקלאות	43	46	47
בניה	21	15	8
בתי חולים	4	4	4
מט"ש	1	1	1
צריכה אחרת	10121058	865	467

סה"כ חיבורים למים שפירים:

341,31

סה"כ חיבורים לרשת הקולחין
(מים מטוהרים לחקלאות)

96

כמויות ופחת מים עדכון

2024

הפקה עצמית מבארות	3,965,183
רכישה מחברת מקורות	4,528,205
אספקת מים לרשת העירונית	8,493,388
מכירה	8,007,690
פחת עירוני	485,698
פחת באחוזים	5.7%

איכות השירות לצרכן בשנת 2024

זמן המתנה ממוצע

00:00:43

במוקד הטלפוני



00:01:49

בקבלת קהל

הודעה לצרכנים

מספר ההתראות ששלחנו
לכם בשנת 2024

מכתבים על חשד לנזילה

22,776

מכתבים על צריכה חריגה / חשד לנזילה

11,716

שליחה מסרון על צריכה חריגה /
חשד לנזילה

36,991



כמות הפניות שטופלו
בכל ערוצי התקשורת
בשנת 2024

שירות לקוחות פרונטלי

3,128

פניות



שירות לקוחות טלפוני

24,094

פניות



דוא"ל

13,039

פניות



אתר אינטרנט

3,659

פניות



Whatsapp

8,559

פניות



52,479 סה"כ

פניות

בשנת 2024 נמכרו

כ- 8,007,690 מיליון מ"ק
מים לכ- 92,149 תושבים.



47%

הפקה עצמית מבארות
עירוניות
סה"כ - 3,965,183 מ"ק

53%

רכישת מים מחברת
מקורות
סה"כ - 4,528,208 מ"ק

סה"כ נרכשו וסופקו לרשת -

8,493,388 מ"ק מים

מים בשנת 2024

פחת מים כ- 5.7%

לתאגיד מי רעננה 6 תקני ISO ותו פלטינה כמו כן, קיבל התאגיד קוד וולנטרי למניעת הטרדה מינית במקומות העבודה.

2012

ISO 9001:2015

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 9001, המעיד על
נהלים ותהליכי עבודה תקינים.

ISO 50001:2018

ובתקן "איזו" 50001 לניהול אנרגיה יעיל.

2014

ISO 14001:2015

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 14001 לניהול סביבתי.

ISO 45001:2018

ובתקן "איזו" 45001 לניהול בטיחות בעבודה.

2016

ISO 27001:2022

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 27001 לניהול אבטחת מידע

פלטינה

התאגיד קיבל את תו פלטינה על הסמכה ל-5 תקני "איזו".

החל משנת 2021 התאגיד מחזיק בתעודה לקוד
למניעת הטרדה מינית.

משמעות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת לכל צרכן המופיע ברשימת הזכאים בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך. המוסדות הקובעים את הזכאות - המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון לגבי נכי-צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנפגעי פעולות איבה ולברר האם הנך כלול/ה ברשימת הזכאים. צרכנים המופיעים ברשימה, זכאים לכמות נוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך ובסך הכול 7 מ"ק לחודש בתעריף נמוך.

”אם לדעתך הינך כלול/ה באחת מקבוצות הזכאים ולא קיבלת מכתב הודעה בדבר זכאותך, באפשרותך לפנות אל אחד הגופים האחראים לקביעת הזכאות. ניתן לחילופין לפנות אלינו בליווי ת.ז. ולבקש לברר האם הנך מופיע/ה ברשימת הזכאים למידע נוסף ניתן לבקר באתר רשות המים - www.water.gov.il

מידע בדבר סך הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה:

בשנת 2024 ביצע התאגיד תשלום ל- 329 צרכנים בגין הפרה של כללי אמות המידה כפי שמובא בסעיפים 105 ו- 106 לכללי אמות המידה

פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת המים ושירותי הביוב:

בטבלה מצוינים בנפרד אירועי שבר בצנרת המים השפירים באזורי המגורים והתעשייה, באזור החקלאות, ובצנרת הקולחין.

נושא הפניה	כמות
מס' פיצוי מים בשטח עירוני	45
מס' פיצוי מים בשטח חקלאי	10
זמן ממוצע להפסקת מים בגין תיקוני צנרת צנרת - בשעות	4
מס' פניות על נזילות מים שדווחו למוקד (לפני בדיקה)	921
מס' פניות שעמדו בתקן	4781
אורך צנרת מים וביוב בק"מ	433.9
אורך קווי מים וביוב שהוחלפו - במטרים	7,200
סה"כ מס' מגופי רשת בעיר	1795
מס' מגופי רשת חדשים או שהוחלפו	53

סתימות ביוב בקווים בעיר:

במהלך שנת 2024 היו 713 סתימות ביוב מתוכם 99% פניות שטופלו בזמן תקן.

שטיפות קווי ביוב:

בשנת 2024 בוצעו 3.67 קילומטר של שטיפה וצילום קווי ביוב, שטיפות ללא צילום 9 קילומטר כחלק מאחזקה מונעת. בנוסף בוצעו 5.4 קילומטר של שירוולים ברחובות שונים.

הצפות ביוב:

בשנת 2024 הייתה הצפת ביוב עקב כשל במכון ביוב. ההצפה טופלה ולא נגרם נזק סביבתי.

פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה שפכי העיר רעננה מוזרמים למט"ש התאגיד, אין הזרמה לנחלים או לים.

תחנות שאיבה לביוב:

התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאד. פעולות מתבצעות באופן, יומי שבועי, חודשי ושנתי.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון

מסמלי רק אים יעצו



חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב

1 שם משלם:
מספר משלם:
כתובת הנכס:

2 פרטי תקופה	תקופת החיוב
	מספר ימים לתקופה
	תאריך תחילה וסיום
3 חשבונית מס / קבלה מקור	מספר חשבונית/חשבונית
	תאריך הוצאת החשבון
4 פרטים אישיים	מספר נפשות מוכר
5	תאריך עדכון נפשות
	מספר זכאים להטבה
6 מספר הנכס	
7 פרטי הנכס	מספר כרטיס מים
8	סוג שימוש
	כתובת משלוח דואר



תיבת הודעות אישית

9

אפשרויות תשלום נוספות:

בהוראת קבע

בכרטיס אשראי:

1-801-227-227

בסניפי הבנק, בנק הדואר
ובקופות התאגיד

סרוק ושלם בקלות באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

באמצעות אפליקצית

חותמת וחתימת הקופה רק במקום זה

ניתן לשלם חשבון זה בכל הבנקים ומספרי
הדואר, והשכונות אינן מוגדרות חשבונית
סל ללא חתמת הבנק המעידה על פרטיות
החל, אלא אם הנבייה מתבצעת בהוראת
קבע במקרה של חשבוני שלא באמצעות
הבנק, יש לצרף הודעה זו לתשלום.

מי רעננה בע"מ | ת.פ. 514204619 | קוד מוטב 72074-61 | מס' חשבון בנק הדואר 8-61720-7

6 מספר נכס

7 מספר כרטיס מים

8 סוג שימוש

9 ספח לתשלום

10 פירוט חיובים לשובר

1 מספר משלם

2 מספר ימים לתקופה

3 מספר ספח

4 מספר נפשות מוכר

5 מספר זכאים להטבה

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון



פירוט חשבון

10 פירוט חיובים לשובר		13 פירוט תעריפי מים וביוב			
תאור החיוב	סח"כ בש"ח	תעריף	כמות מוכרת	כמות צריכה	ללא מע"מ
מע"מ	סח"כ לחשולם כולל מע"מ	ללא מע"מ			
תאריך אחרון לחשולם					

11 צריכה לחיוב		13 התפלגות צריכת המים במ"ק	
11 סח"כ צריכה פרטית	16	צריכה פרטית	13
12 סח"כ כמות לחיוב	14	צריכה אופיינית לאזעמם	
	12		
	10		
	8		
	6		
	4		
	2		

כמה מים צרכנו						
סוג קריאה	סוג קריאה	קריאה נוכחית	קריאה קודמת	תאריך קריאה נוכחית	תאריך קריאה קודמת	מספר מד המים
20	19	18	17	16	15	14

חוספת לצריכה במ"ק: סיבת הערכה:

קבלת קהל
רחוב אחוזה 96,
מרכז אלרם קומה 1
ימים: א', ב', ד', ה' 08:00-12:00
יום ג': 15:00-17:00

לנוחיותכם ניתן לבצע את מרבית הפעולות באופן עצמאי לניסיה לערוץ הדיגיטלי סרוק את הקוד:

מענה טלפוני
במס': 801-227-227
(שיחת חינם)
שעות מענה: א' - ה' 08:00-17:00
שלוחה 1 לחשולם באמצעות מענה קולי 24/7
שלוחה 2 לחשולם וברורים על ידי ניצן

מענה בוואטסאפ
במס': 054-4395976

• מספר נפשות מוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים על פי רשם האוכלוסין.
• סוג קריאה: מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעששה לפי קריאת סוג המים בפועל או על פי הערכה.
• צריכה פרטית: הצריכה הממוצעת בחדר מים פרטי (דירה) המשתמשת אח צריכת המים ביחידת הצריכה.
• הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת): הפרש בין כמות המים שעברה בסך המים הראשוני בבית לבין כמות המים שחויבה בכל המדידות הדורגיות בכנס. הפרשי המדידה מתחלקים בין כל הצרכנים בכנס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית.

• תעריפי המים: על פי כללי האגוד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) התשס"ח-2008. צריכה בדיקה כוללת של תעריפים: תעריף (1) מיל המימיוס לכמות של 7 מ"ק. לחישיים כשיווא סומלל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור. ותעריף (2) גבוה המימיוס לחיוב כמות המים ששכרנה ביחידת הדיור בתקופת החשבון. עסקים ומסדות מחויבים בתעריף הגבוה בין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.
• אגרת מינימום: בהתאם לכללי האגוד מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב). תש"ח-2008. כל צרכן חייב בחשולם אגרת מינימום, גם אם לא צרך מים כלל ואז הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מטר מעוקב לחודש.

ניתן להשיג שירותי עזרה על חשבון המים התקופתי תוך 35 יום ממענה משלוח החשבון התקופתי: על גבי טופס בקשה לעריכת בדיקה. ניתן למלא טופס מקוון באתר מי רעננה. על פי מניין 108 לחוק תאגיד מים מים וביוב, התשס"א-2001. הרשות הממשלתית למים וביוב חברת חולות צרכנים כלפי האגוד מים וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד. המענה להגשת חלונה: הרשות הממשלתית למים וביוב. רחוב בקנ ישראלי 7, ת"ד 36118, ירושלים 9195021. דואר אלקטרוני: pnlyot@water.gov.il
טלפוני למידע כללי 076-5300905

מי רעננה אחראית על רשות המים העירונית, עד למד המים הראשוני בכל כנס. האחראית על רשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הצרכן.

אי תשלום חשבון המים במעמד יחייב חוספת רבית פינטרים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במעמד עלול לגרום לנזקים משפטיים או מנהליים. חוב בגין הוצאות אכיפה וניהול מים.

למידע נוסף כנסו לאתר מי רעננה לשונית "שירות ומידע לחושב"

16 תאריך קריאה קודמת

17 תאריך קריאה נוכחית

18 קריאה קודמת

19 קריאה נוכחית

20 סוג קריאה

11 צריכה פרטית

12 הפרשי מדידה

13 גרף התפלגות צריכה

14 סוג מד מים

15 מספר מד מים

1. מספר ימים לתקופה:

מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

2. מספר משלם:

ככלל מספר ת.ז. / ח.פ. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.

3. מספר נפשות מוכר:

מתעדכן לפי המידע הקיים במאגרי המידע של מרשם האוכלוסין או על ידי הצהרת הצרכן בכתב ובהצגת המסמכים הדרושים למספר הנפשות המתגוררות ביחידת דיור של צרכן המים. טפסים להצהרה על מספר נפשות קיימים במרכז שירות הלקוחות ובאתר האינטרנט של התאגיד. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

4. מספר הזכאים להטבה:

תושבים הנכללים ברשימות הביטוח הלאומי, משרד הביטחון והמשרד לניצולי שואה, כזכאים להטבה בחשבון המים יקבלו הקצבה של 7 מ"ק נוספים לתקופה שחויבו בתעריף א'.

5. מספר הנכס:

תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתואמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

6. מספר כרטיס מים

: מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד הנועד לזהות את נתוני מד המים של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.

7. סוג שימוש:

מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים - מגורים, בניה, מסחר מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.

8. מספר ספח:

המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.

9. סוג מד המים:

מד ראשי או מד פרטי. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור רץ: פרטי 1

פרטי 2 וכו'.

10. מספר מד מים

מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.

11. תאריך הקריאה:

התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקו"בים).

12. קריאה קודמת:

נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.

13. קריאה נוכחית:

נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.

14. סוג הקריאה:

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או על פי הערכה.

הערכה נעשית במקרים בהן אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

15. צריכה פרטית:

הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת).

16. הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת):

ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הדירתיים בנכס. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי המדידה נובעים, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין.

כגון - שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד. מומלץ להתקין מדי מים למערכות ההשקייה של הגינות בבית משותף.

17. גרף התפלגות צריכת המים:

מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית ומשותפת, בתקופות החשבון השונות.

18. פירוט חיובים לשובר:

פירוט של התעריפים לפיהם מחויב הלקוח, בגין המים וחייבים נוספים, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) התש"ע . 2009 .

19. ספחי תשלום:

הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.
הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק או בדואר.
ספח זה הוא הקבלה הנשלחת לתאגיד.

משרדי שירות לקוחות
אחוזה 96, מרכז אלרם, רעננה.

דוא"ל: water@mei-raanana.co.il



אתר אינטרנט: www.mei-raanana.co.il



שעות פעילות קבלת קהל:



א', ב', ד', ה' - 08:00 - 12:00

ג' - 15:00 - 17:00

מוקד טלפוני 1-801-227-227 (שיחת חינם):

לתשלום חשבון מים וביוב במענה הקולי יש להקיש 1
לשירות לקוחות תשלומים ובירורים יש להקיש 2
(יש לבחור שוב).



לתשלום באמצעות נציג - יש להקיש 1

לתשלומים ובירורים באמצעות נציג - יש להקיש 2

שעות פעילות המוקד הטלפוני:



א-ה 08:00 - 17:00

יום ו' וערב חג - סגור

ניתן לקבל שירות ולבצע את כל הפעולות מהבית באמצעות
לשונית תיק תושב בלינק המצ"ב:

<https://www.mast.co.il/110/services>

מחלקת הנדסה, קבלת קהל (בתאום מראש)
להגשת תכנית להיתר בניה במייל המופיע מטה

ג' 13:00 - 16:00

טלפון: 072-2772754



דוא"ל: engineering@mei-raanana.co.il

