

מי רעננה

השקויו רק אויס לזונן



פעילות תאגיד מי רעננה בשנת 2019

מידע לתושב



תושבים יקרים,

ההתפתחות של העיר רעננה, לצד הגידול באוכלוסייה וצמיחת המגזר העסקי, מציבים בפנינו אתגרים ממשים לספק לכם, תושבי רעננה, מים איכותיים ונקיים כמו גם תשתיות מתקדמות, ולהמשיך במתן שירות הולם לשביעות רצונכם.

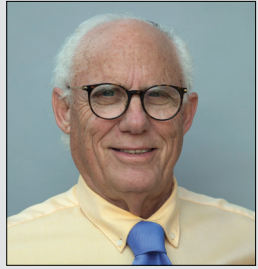
שיתוף הפעולה הפורה בין עיריית רעננה ותאגיד מי רעננה, שב והוכיח עצמו גם השנה, בכל מישורי הפעילות הנוגעים למשק המים בעיר. מטרתנו היא אחת: להעניק לתושבים, צרכני המים ולבעלי העסקים בעיר את השירות הטוב ביותר, בפיתוח תשתיות באיכות המים, בצד שקיפות ונגישות למידע חיוני וחשוב.

מודה לתאגיד מי רעננה על שיתוף הפעולה המוצלח, המאפשר לנו להעניק שירות מיטבי לתושבי העיר בהתאמה לצורכיה המשתנים. דו"ח זה מציג את תמונת המצב של עבודת התאגיד, במהימנות ובמקצועיות, ובשקיפות מלאה.

בברכה,

חיים ברוידא

ראש העיר רעננה



תושבים נכבדים,

תאגיד מי רעננה נחשב לתאגיד מוביל בכל אמות המידה בהם נמדדים 56 תאגידי המים במדינת ישראל.

התאגיד מוכר ע"י רשות המים גם בשנה זו כתאגיד מצטיין.

מעמד של מצוינות, מורכב בעיקרו מאיכות המים הגבוהה, ממצבם הטוב של תשתיות המים והביוב, מההשקעה השנתית הגבוהה בשימור תשתיות קיימות, בחידושם ובהתקנת תשתיות מים וביוב בשכונות החדשות של העיר.

התאגיד יחנוך את הפעלת הרחבתו במחצית שנת 2020 של המיתקן לטיהור שפכים בעלות של כ- 50 מ"ח שייתן מענה לגידולה של אוכלוסיית העיר בעשרות השנים הקרובות.

אני מבקש להודות לראש העיר מר חיים ברוידא בשמי ובשם חברי הדירקטוריון על שיתוף פעולה פורה עימו ועם מנהלי העירייה על כל אגפיו.

בימים אלה אנו מתמודדים עם מצב חירום לאומי, ואנו כמפעל חיוני עושים כל אשר לאל ידנו כדי להמשיך ולספק מים זכים לכל תושבי העיר.

הנהלת התאגיד בראשותה של רו"ח ליאת ליבוביץ ובסיועם של חברי הדירקטוריון המסורים, ממשיכים לעשות את כל הנדרש כדי לשמר את מעמדו של התאגיד כמצטיין ועל כך אני מודה לכולם.

בברכה,

אדריכל אריה מאור

מ"מ יו"ר הדירקטוריון



תושבים יקרים,

אני גאה להגיש לכם את הדו"ח השנתי, המסכם את פעילות מי רעננה לשנת 2019. בשנה החולפת שמנו דגש על החלפת התשתיות וטיפול ערוצי ההתקשרות עם התושבים. החלפנו תשתיות בהיקף כולל של כ-7.5 ק"מ, הן ברשת המים והן ברשת הביוב ברחובות המרכזיים והסואנים ביותר בעיר. זאת בנוסף לתשתיות החדשות שפרסנו בשכונות החדשות של העיר, בהיקף של כ-25 מיליון שקלים. השנה נביא לסיומו את פרויקט ההרחבה ושדרוג המט"ש, המטפל במי הקולחין של העיר והסביבה שסייע לנו להמשיך ולתת את הטיפול הטוב והאיכותי ביותר לתושבים; המשכנו בתכנון ושיפור תשתית המים בעיר, תוך התחשבות בגידול הצפוי במספר התושבים בעיר; יזמנו והפעלנו פרויקטים חינוכיים עם מערכת החינוך בעיר כדי לחשוף את הילדים לעולם המים ולחשיבות החיסכון במים; הגדלנו את מספר ערוצי התקשורת בהם ניתן לפנות אלינו והרחבנו את פעילותנו בדיגיטל; המשכנו בהחלפת מדי המים בעיר למדים חדישים יותר, שסייעו לנו לתת מענה מהיר וטוב יותר; הכנסנו טכנולוגיות חדשות לשימוש הצוותים בשטח ובמוקדי השירות; הרחבנו את המענה לשעת חירום; המשכנו בהליכי השיפור והלמידה והרחבנו את מוקד שירות הלקוחות - כל זאת כדי להגיע למירב התושבים ולספק לכם לא רק מים, אלא גם מידע על פעילותנו. אבל לפעמים, הסיפור האמיתי נמצא מאחורי המספרים. תאגיד מי רעננה נחשב לאחד המצטיינים בישראל. אנחנו ממשיכים להוביל במדדי איכות המים, הטכנולוגיות ותווי התקן השונים, בכל הקשור לניהול, שמירה על הסביבה ואבטחת המידע. אנחנו חברים בצוותים מקצועיים, ונמצאים בקשר רציף עם תאגידי מים מהארץ והעולם - על מנת לשפר ולייעל את פעילות התאגיד. התאגיד עושה שימוש בטכנולוגיות ומתקנים שאין בכל תאגיד - וכל זאת על מנת לתת את השירות הטוב ביותר עבורכם, תושבי רעננה, ועל כך גאוותנו. הצטיינות זאת לא הגיעה סתם כך. היא תוצר של פעילות יומיומית של עובדי ומנהלי התאגיד אשר עושים את עבודתם בנאמנות ומסירות.

ברצוני להודות לראש העיר מר חיים ברוידא ולהנהלת העיר, למ"מ יו"ר הדירקטוריון מר אריה מאור ולכל חברי הדירקטוריון על שיתוף הפעולה והצעדת התאגיד למצויינות. דו"ח זה מרכז עבורכם חלק קטן מהפעילות שלנו, ואני מקווה שתפיקו ממנו את המירב. למידע נוסף אני מזמינה את כולכם להיכנס לאתר התאגיד וללמוד עוד על פעילותנו למענכם.

שלכם,

ליאת ליבוביץ, רו"ח

מנכ"ל

אודות מי רעננה:

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 ההחזקות 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.

חברי הדירקטוריון:

אדריכל אריה מאור - מ"מ יו"ר הדירקטוריון
אדריכלית ורד ברש
רו"ח אורלי אושר
מר חיים רון
מר אבי שאול
מר יקי ודמני
עו"ד סמדר גל

מנכ"ל החברה
רו"ח ליאת ליבוביץ

מבט על ההשקעות שערכה החברה בשנת 2019:

תאגיד מי רעננה השקיע בשנת 2019 כ-

27

מיליון ש"ח

השקעה בשיקום
תשתיות מים
וביוב.



השקעות בפיתוח
תשתיות חדשות
כולל פיתוח מכון
השפכים ושידרוגו



השקעות
אחרות



02 מספר המדים של החברה נכון ל- 31.12.2019:

2019	סוג הנכס
24,875	מגורים
601	גינון עירוני
252	מוסדות עירייה
1,941	עסקים
56	חקלאות
11	בניה
2	בתי חולים
1	מט"ש
764	צריכה אחרת

- סה"כ חיבור למים שפירים: **29,822**
- סה"כ חיבור לרשת הקולחין: **79**

כמויות ופחת מים:

2019	
4,076,838 מ"ק	הפקה מבארות
3,465,000 מ"ק	קנייה ממקורות
7,541,838 מ"ק	סה"כ הפקה וקנייה
6,939,000 מ"ק	מכירה
602,838 מ"ק	פחת
7.9%	*פחת באחוזים

* מתחת לממוצע הארצי

03 איכות השירות לצרכן בשנת 2019:

פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2019	
9,527	שירות לקוחות פרונטלי
26,357	שירות לקוחות טלפוני
362	פקס
9,511	דוא"ל
1,793	אתר אינטרנט

זמן המתנה ממוצע בקבלת קהל

00:05:16

זמן המתנה ממוצע במוקד הטלפוני

00:01:07

הודעה לצרכנים

אז כמה הודעות שלחנו לכם בשנת 2019	
21,956	מכתב על חשד לנזילה
14,247	מכתב על צריכה חריגה
17,091	שליחת מסרון על חשד לנזילה

אחוזי גבייה:

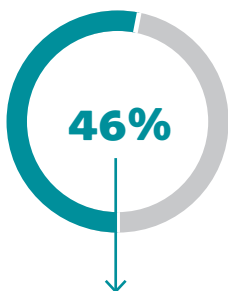
אחוזי גבייה מצטברים לשנת 2019

98%

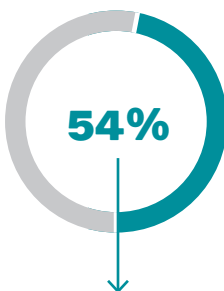
04 מקורות המים של החברה:

בשנת 2019
סופקו כ- **6.9** מיליון
מ"ק מים

לכ- 88,000 תושבים



מחברת מקורות
סה"כ 3,456,000 מ"ק



מבארות עירוניות
סה"כ 4,076,838 מ"ק



בסה"כ הופקו ונרכשו

7,541,838

מ"ק מים בשנת 2019

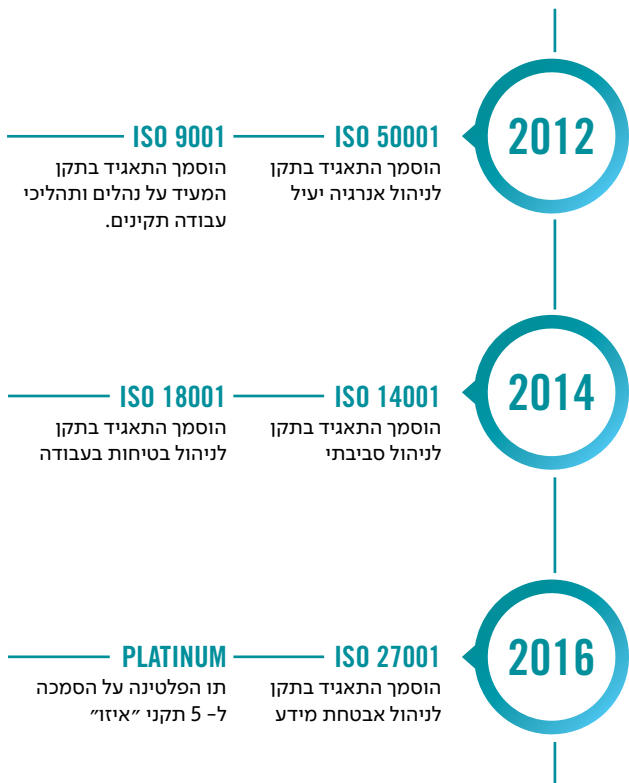
05 ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה:

שפכי העיר רעננה מוזרמים למט"ש התאגיד בלבד, 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 לתחזוק תחנות השאיבה.

לתאגיד מי רעננה 5 תקני ISO ותו פלטינה 2020:



06 הטבה לאוכלוסיות מיוחדות:

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.

הצרכנים שמופיעים ברשימת הזכאים מקבלים כמות נוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך ובסך הכול 7 מ"ק לחודשיים בתעריף נמוך.

אם לדעתך הינך כלול/ה באחת מקבוצות הזכאים ולא קיבלת מכתב הודעה בדבר זכאותך, באפשרותך לפנות אל אחד הגופים האחראים לקביעת הזכאות בהם: המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון לגבי נכי צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנפגעי פעולות איבה ולברר האם הנך כלול/ה ברשימת הזכאים.

ניתן לחלופין 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 2019 התאגיד ביצע תשלום פיצויים ל-3 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

כמות	נושא הפניה
29	מס' פיצוצי מים גדולים בשטח עירוני
48	מס' פיצוצי מים קטנים ובינוניים בשטח עירוני
10	מס' פיצוצי מים בשטח חקלאי
4	זמן ממוצע להפסקת מים בגין תיקוני צנרת - בשעות
882	מס' פניות על נזילות מימשדווחו למוקד (לפני בדיקה)
846	מס' פניות שעמדו בתקן
202	אורך צנרת מים בק"מ
13,354	אורך קווי מים וביוב שהוחלפו - במטרים
1,396	סה"כ מס' מגופי רשת בעיר
10	מס' מגופי רשת שהוחלפו

08 הסבר בדבר אופן עריכת החשבון:

- 1. מסי ימים לתקופה:** מציג את כמות הימים בפועל בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
- 2. מספר משלם:** מספר ת.ז. 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. חשבון המים של 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 מים:** מד ראשי או מד פרטי. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספור רץ: פרטי 1, פרטי 2 וכו'.
- 10. מסי מד מים:** מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.
- 11+12. תאריך קריאה:** התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקו"בים).
- 13. קריאה קודמת:** נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.
- 14. קריאה נוכחית:** נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.
- 15. 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.
- 16. צריכה פרטית:** הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתית) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשימדידה (כולל צריכה משותפת).
- 17. 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.
- 18. גרף התפלגות צריכת המים:** מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית ומשותפת, בתקופות החשבון השונות.
- 19. פירוט חיובים לשובר:** פירוט של התעריפים לפיהם מחויב הלקוח, בגין המים וחייבום נוספים, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע – 2009.
- 20. 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.

פרטי התקשרות עם החברה:

קבלת קהל במרכז השירות לתושב:
רח' קלאוזנר 2, רעננה

דוא"ל: water@mei-raanana.co.il

אתר האינטרנט: www.mei-raanana.co.il

פקס: 072-277-2770

שעות פעילות:

א, ב, ד - 08:00 - 14:00

ג - 15:00 - 18:00

ה - 08:00 - 18:00

מוקד טלפוני 1-801-227-227 שיחת חינם:

לתשלום חשבון מים וביוב במענה הקולי - יש להקיש 1

לשירות לקוחות, תשלומים ובירורים - יש להקיש 2 (ולאחר מכן):

לתשלומים באמצעות נציג - יש להקיש 1

בבירורים באמצעות נציג - יש להקיש 2

שעות פעילות המוקד הטלפוני:

א-ה 08:00 - 22:00

יום ו' וערבי חג 08:00 - 12:00

קבלת קהל להגשת תוכניות להיתר בניה:

רח' אחוזה 56, רעננה

א'-ה' 08:00 - 19:00

יום ו' וערב חג 08:00 - 12:00

טלפון: 072-277-2754 | 072-277-2767

דוא"ל: nataliab@mei-raanana.co.il

ניתן להפקיד תכניות אינסטלציה לאישור במשרדי התאגיד

בימים א' - ה', בין השעות 08:30-16:00