



# פעילות מי רעננה לשנת 2020

מידע לתושב



תושבים יקרים,

ההתפתחות של העיר רעננה, לצד הגידול באוכלוסייה וצמיחת המגזר העסקי, מציבים בפנינו אתגרים רבים, גם בתחום אספקת מים איכותיים ונקיים לתושבי רעננה, לצד תשתיות מתקדמות ומתן שירות מיטבי לשביעות רצונכם.

תאגיד "מי רעננה" נחשב לאחד הטובים והיעילים מקרב תאגידי המים בישראל ועל כך גאוותי, גאוותינו.

שיתוף הפעולה הפורה בין עיריית רעננה ותאגיד מי רעננה, הוכיח עצמו גם השנה, בכל היבטי הפעילות הנוגעים למשק המים בעיר. מטרתנו היא אחת: להעניק לתושבים, צרכני המים ולבעלי העסקים בעיר את השירות האיכותי ביותר, בצד שקיפות ונגישות למידע חיוני.

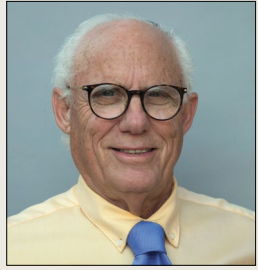
אני מודה לתאגיד מי רעננה על שיתוף הפעולה המוצלח, שמאפשר לנו להעניק לתושבי העיר שירות בהתאמה לצרכים המשתנים. דו"ח זה מציג את תמונת המצב של עבודת התאגיד, במהימנות ובמקצועיות, ובשקיפות מלאה.

בברכה,

**חיים ברוידא**

**ראש העיר רעננה**

---



תושבים נכבדים,

שנת 2020 תיזכר כשנת הקורונה בה שובשו ונפגעו באופן קשה כל אורחות חיינו, בהם חיי המשפחה, מקורות הפרנסה, המרחב הציבורי, השירות לאזרח, ומערכות החינוך התרבות והפנאי.

הנהלת התאגיד בראשותה של רו"ח ליאת ליבוביץ ועובדיה המסורים, התמודדו באופן ראוי להערכה ושבח עם ההגבלות שהוצבו בפניהם ואספקת המים והולכת הביוב בעיר רעננה פעלה ללא דופי.

התאגיד הוכיח גם בשנה קשה זו שהוא ראוי למעמד היוקרתי לו הוא זוכה כתאגיד מצטיין בקנה מידה ארצי.

בנוסף לחידושם של תשתיות קיימות והקמתם של חדשות, ייחנך בימים אלה המתקן לטיהור שפכים המחודש שעלותו 60 מ"ח, שיפוצו וחיזקו של אחד ממגדלי המים המשומרים בעיר שיהווה דגם לשיפוצם של נוספים, והקמת חוות פנלים פוטו וולטאים צפה מעל מאגר המים של המט"ש שיספק חשמל למתקני התאגיד והעודפים ימכרו לרשת החשמל.

בשם חברי הדירקטוריון, תודתנו נתונה לראש העיר מר חיים ברוידא על שיתוף פעולה יוצא דופן, ממנו נהנים תושבי העיר בסיועם של גורמי ההנהלה של עיריית רעננה.

בברכה,

**אדריכל אריה מאור**  
**יו"ר הדירקטוריון**



תושבים יקרים,

שנת 2020 הציבה בפנינו אתגרים לא פשוטים. הן בהיבט ההנדסי-תפעולי, והן בהיבט השירות לתושב.

הקורונה הכריחה אותנו להתאים את הפעילות שלנו למתווה הקורונה, תוך ניצול ההזדמנות שנוצרה לקידום פרויקטים והאצת תהליכים עליהם עבדנו בשנים האחרונות. עם תחילת הסגר, כינסנו את כלל העובדים, בדרג השטח, ההנדסה, הטיפול והשירות לתושב, ונערכנו יחדיו על מנת לשמר את רמת הפעילות אליה הרגלנו את התושבים בשנים האחרונות. הדגש, מבחינתנו, היה שימור הקשר עם התושבים, ושיפור הפעילות, למרות הקשיים שנוצרו בעקבות הקורונה, וסגירת קבלת הקהל לתקופות ארוכות, על פי הנחיות משרד הבריאות.

כדי לעמוד ביעד זה, עיבינו את מערכי המענה לתושב בכל הערוצים – טלפוניים, מוקד הפניות וכן בערוצי הדיגיטל שלנו בפייסבוק ובערוצים נוספים. השקנו מבצע לפריסת חובות לתשלום, ואף פנינו לרשות המים ולשר הממונה, על מנת שיאשר לנו להוריד את תעריף המים או לתת לנו גמישות גדולה יותר בנושא זה.

במקביל, ניצלנו את הסגרים שנכפו עלינו, והובילו לתנועה דלילה ברחובות, על מנת להאיץ פרויקטים שהיו בקנה, ודרשו סגירת רחובות או פתיחת תשתיות שונות. כך, פרויקטי חידוש תשתיות ברחובות שונים בעיר הסתיימו תוך שבועות ספורים ולא חודשים, כפי שתוכנן מראש. דבר זה סייע לנו להפנות משאבים לסיום פרויקט הדגל של התאגיד בשנים האחרונות – חידוש והרחבת המכון לטיהור שפכים, והיערכות לפרוייקט הבא – פריסת תאים סולריים, שהחשמל שיפיקו ישמש את התאגיד וגופים נוספים.

זה המקום להודות לעובדי התאגיד שנרתמו למשימה ובשנה כלל לא פשוטה, הצליחו לתת מענה ולהוכיח את חשיבות התאגיד ופעילותו. כמו כן, אני רוצה להודות לראש העיר, מר חיים ברוידא, לחברי הדירקטוריון ובראשם יו"ר הדירקטוריון מר אריה מאור, על הסיוע והתמיכה שלהם לפעילות החברה – עבור התושבים.

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 ושאובה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים, וכן התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים – תחזוקת הציוד, אספקת מים, תחנות שאובה 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

מר חיים רון

מר אבי שאול

עו"ד סמדר גל

מנכ"ל החברה

רו"ח ליאת ליבוביץ

תאגיד מי רעננה השקיע בשנת 2020 כ-

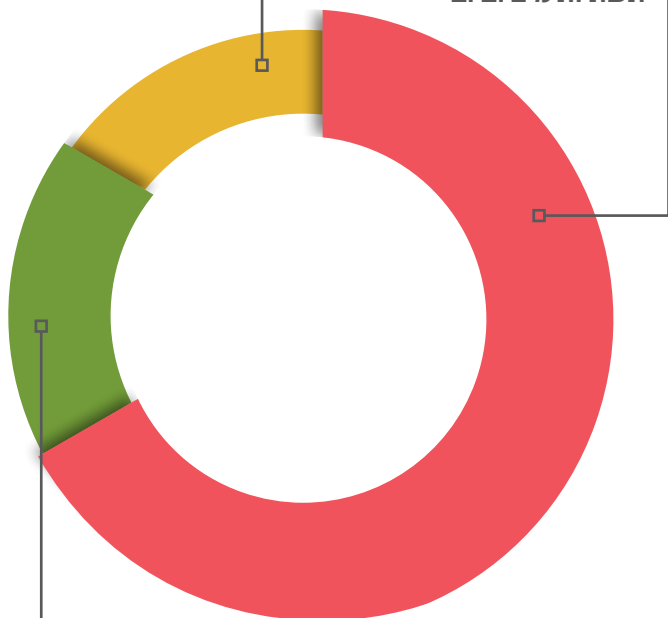
# 24 מיליון ש"ח

כ- 4 מיליון ש"ח

השקעות אחרות

כ- 16 מיליון ש"ח

השקעות בשיקום  
תשתיות מים וביוב



כ- 4 מיליון ש"ח

השקעות בפיתוח תשתיות חדשות  
כולל פיתוח מכון השפכים ושידרוגו

# מספר המדים של החברה נכון ל- 31.12.2020

# 02

2020	סוג הנכס
28,189	מגורים
562	גינון עירוני
249	מוסדות עירייה
2,037	עסקים
50	חקלאות
14	בניה
4	בתי חולים
1	מט"ש
1,181	צריכה אחרת

- סה"כ חיבור למים שפירים: **32,194**
- סה"כ חיבור לרשת הקולחין: **93**

## נמויות ופחת מים:

2020	
3,507,543 מ"ק	הפקה מבארות
4,245,017 מ"ק	קנייה ממקורות
7,752,560 מ"ק	סה"כ הפקה וקנייה
7,195,699 מ"ק	מכירה
556,861 מ"ק	פחת
7.18%	*פחת באחוזים

\* מתחת לממוצע הארצי

## פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2020

59,481	שירות לקוחות פרונטלי
24,603	שירות לקוחות טלפוני
267	פקס
15,506	דוא"ל
5,413	אתר אינטרנט

זמן המתנה ממוצע בקבלת קהל

00:06:07

זמן המתנה ממוצע במוקד הטלפוני

00:02:15

## הודעה לצרכנים

## אז כמה הודעות שלחנו לכם בשנת 2020?

17,119	מכתב על חשד לנזילה
17,414	מכתב על צריכה חריגה
34,540	שליחת מסרון על חשד לנזילה

אחוזי גביה

מצטברים לשנת 2020

98.6%

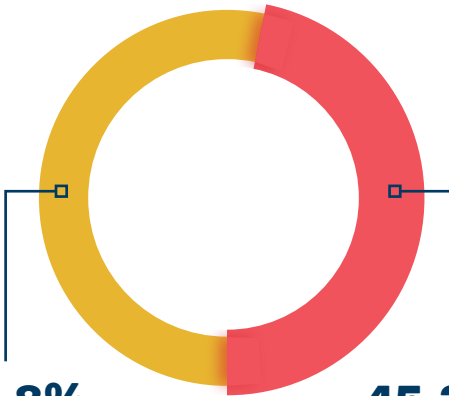
אחוזי גבייה:



בשנת 2020 סופקו כ-

7.2 מיליון מ"ק

לנ-88,000 תושבים



54.8%

מחברת מקורות

סה"כ 4,245,017 מ"ק

45.2%

מבארות עירוניות

סה"כ 3,507,543 מ"ק

סה"כ הונפקו ונרכשו

7,752,560 מ"ק

מים בשנת 2020

2012

**ISO 50001**

הוסמך התאגיד בתקן  
לניהול אנרגיה יעיל

**ISO 9001**

הוסמך התאגיד בתקן  
המעיד על נהלים ותהליכי  
עבודה תקינים.

2014

**ISO 14001**

הוסמך התאגיד בתקן  
לניהול סביבתי

**ISO 18001**

הוסמך התאגיד בתקן  
לניהול בטיחות בעבודה

2016

**ISO 27001**

הוסמך התאגיד בתקן  
לניהול אבטחת מידע

**PLATINUM**

תו הפלטינה על הסמכה  
ל- 5 תקני ISO

## הטבה לאנלוסיות 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 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](http://www.water.gov.il)

### מידע בדבר סך הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה:

בשנת 2020 התאגיד ביצע תשלום פיצויים ל-7 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
15	מס' פיצוצי מים גדולים בשטח עירוני
200	מס' פיצוצי מים קטנים ובינונים בשטח עירוני
6	מס' פיצוצי מים בשטח חקלאי
4	זמן ממוצע להפסקת מים בגין תיקוני צנרת - בשעות
636	מס' פניות על נזילות מים שדווחו למוקד (לפני בדיקה)
3,345	מס' פניות שעמדו בתקן
309	אורך צנרת מים בק"מ
11,222	אורך קווי מים וביוב שהוחלפו - במטרים
1,443	סה"כ מס' מגופי רשת בעיר
56	מס' מגופי רשת שהוחלפו

**סתימות ביוב בקווים בעיר:**

במהלך שנת 2020 היו 599 סתימות ביוב, כולן טופלו בזמן תקן.

**שטיפות קווי ביוב:**

בשנת 2020 בוצעו שטיפות וצילום קווי ביוב בהיקף של כ-7,500 מטר. כמו כן, בוצעו שטיפות ללא צילום בהיקף של כ-5,500 מטר כחלק מתוכנית האחזקה המונעת. בנוסף בוצעו 2,110 מטר של שרולים ברחובות שונים כחלק מחידוש הקווים בטכנולוגיות מתקדמות ללא חפירות והפרעות לתושבים.

**גלישות ביוב:**

בשנת 2020 היה אירוע גלישת שפכים אחד.

**הצפות ביוב:**

בשנת 2020 לא היו הצפות ביוב.

## ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

**שפני העיר רעננה מוזרמים למט"ש התאגיד בלבד,  
אין הזרמה לנחלים או לים.**

**תחנות שאיבה לביוב:**

התאגיד מתחזק את תחנות שאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאד. פעולות מתבצעות באופן יומי, שבועי, חודשי ושנתי לתחזוק תחנות שאיבה. כל הפעולות נעשות על פי תוכנית אחזקה שנתית.

התחנות פועלות בצורה תקינה ובשנת 2020 לא נרשמו גלישות.

## הסבר בדבר אופן עריכת החשבון



### חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב

מי רעננה בע"מ | ח.פ. 514204619 | קוד מוטב 61-72074



מסלולי ריק אמת יוקונים

**חשובות מס/קבלה מקור**  
 מספר חשבונות  
 מספר מסלקה  
 החשבונות אינם מחוזה חשבונות עם ללא חתומת הבנק המעדיה על פרענה המלא.

**פרטי תקופה**  
 תקופת החיוב  
 מספר ימים לתקופה  
 תאריך הוצאת החשבון

**פרטי הנכס**  
 תנובת הנכס  
 מספר הנכס  
 מספר זיהוי מים  
 סוג שימוש  
 תנובת למשלוח דואר

**פרטים אישיים**  
 שם משלם  
 מספר משלם  
 מספר נפשות מוכר  
 תאריך עדכון מס' הנפשות  
 מספר הזכאים להטבה

**כמה צרכתי?**

16	15	14	13	12	11	10	9
הס"כ צריכה לחיוב	סוג קריאה (קריאה/השקעה)	קריאה נוכחית	קריאה קודמת	תאריך קריאה נוכחית	תאריך קריאה קודמת	מספר מד המים	סוג מד המים
הס"כ צריכה פרטית							דמי מס פרטי
הס"כ הפרשי מדידה							דמי מס פרטי שמהלף
הס"כ נכות לחיוב							דמי מס ראשי 1
							דמי מס ראשי 2
							דמי מס ראשי 1 שמהלף
							דמי מס ראשי 2 שמהלף

התשלום על חשבון

חוספת לצריכה במ"ק

סיבת הערכה

**פירוט תעריפי מים וביוב**

תעריף	תעריף למ"ק (מ)	נכות צריכה לחיוב (מ"ק)	הס"כ בש"ח
תעריף 1			
תעריף 2			
תעריף הטבה			

**תיבת הודעות אישית**

**פירוט חיובים לשובר**

תיאור החיוב	הס"כ בש"ח
מע"מ	
הס"כ לתשלום כולל מע"מ	
תאריך אחרון לתשלום	

**התפלגות צריכת המים במ"ק**

צריכה פרטית ■ הפרשי מדידה (צריכה משותפת)

**אפשרויות תשלום**  
 בהוראת קבע | בבריסט אשארתי: 1-801-227-227 | באתר מי רעננה: www.mei-raanana.co.il | סניפי בנק ובנק הדואר ובקופות התאגיד

מחירי המים

### חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב



מסלולי ריק אמת יוקונים

**חומתת וחתימת הקופה רק במקום זה**

שמרו על קשר  
 1-801-227-227 (שיחת חינם) שלוחה 1  
 072-2772770  
 water@mei-raanana.co.il  
 www.mei-raanana.co.il  
 מי רעננה

**הודעת זכייה**  
 מספר משלם  
 מספר מסלקה  
 תאריך אחרון לתשלום  
 הס"כ לתשלום כולל מע"מ  
 חשבונות מספר

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

1. מס' ימים לתקופה
2. מספר משלם
3. מספר נפשות מוכר
4. מספר הזכאים להטבה
5. מספר הנכס
6. מספר כרטיס מים
7. סוג שימוש
8. מספר ספח
9. סוג מד מים
10. מס' מד מים
- 11+12. תאריך קריאה
13. קריאה קודמת
14. קריאה נוכחית
15. סוג הקריאה
16. צריכה פרטית
17. הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת)
18. גרף התפלגות צריכת המים
19. פירוט חיובים לשובר
20. ספחי תשלום

1. **מס' 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. **מס' 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 הערכה.
16. **צריכה פרטית:** הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות) והמחושבת לפי הפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת).
17. **הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת):** הפרש 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, בתקופת החשבון השונות.
19. **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.
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.

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

דוא"ל: [water@mei-raanana.co.il](mailto:water@mei-raanana.co.il)

אתר האינטרנט: [www.mei-raanana.co.il](http://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

לבירורים 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](mailto:nataliab@mei-raanana.co.il)

ניתן להפקיד תכניות אינסטלציה לאישור במשרדי התאגיד

בימים א' - ה', בין השעות 08:30-16:00