

דו"ח פעילות שנתית



2025

מכון טיהור שפכים תאגיד מי רעננה

חברת לתושב

דבר ראש העיר



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.

תודה לתאגיד מי רעננה על העשייה החשובה, על הנגשת המידע לציבור ומתן מענה אישי ומקצועי לצרכים השונים של תושבי העיר.

בברכה,

חיים ברידא
ראש העיר רעננה

דבר יו"ר הדירקטוריון



תושבות ותושבי רעננה היקרים,

תאגיד המים מי רעננה, מוסדה של עיריית רעננה, מחויב למצוינות באספקת שירותי מים וביוב לתושבים, תוך מתן מענה הולם לצורכיהם בתחומים אלו למענם ועבורם.

בימים אלו, בהמשך לשנים האחרונות, פעל התאגיד בתקופה מורכבת עבור מדינת ישראל, בצל מלחמת "חרבות ברזל", "עם כלביא", "שאגת הארי" והאירועים הביטחוניים הנלווים. הדירקטוריון והנהלת התאגיד שמו דגש על מוכנות למצבי חירום ועל הבטחת רציפות תפקודית של מערכות המים והביוב, תוך קיום תרגולים ושיתוף פעולה עם כלל הגורמים הרלוונטיים בעיר. הדירקטוריון גאה לומר שהתאגיד המים בעל מוכנות התמודדות באירועים קיצוניים הודות ובזכות העובדים המקצועיים והמסורים 24/7 ובראשם להנהלת התאגיד.

כיו"ר התאגיד פועל ביחד עם חברי הדירקטוריון לשם גיבוש המדיניות והכוונת פעילות התאגיד, על מנת להבטיח אספקת מים איכותית ושירות אמין לתושבי העיר. השירות לתושבים היה וימשיך להיות חלק חשוב ומשמעותי בתפיסת מטרות התאגיד.

נמשיך במהלך השנה ללמוד את צורכי התושבים ולפעול לשיפור מתמיד של השירות, תוך הקפדה על מקצועיות, אמינות וזמינות לתושבי רעננה בכל עת.

הדירקטוריון רואה עצמו כגוף המוביל את המדיניות והאסטרטגיה של התאגיד לטווח הארוך. במסגרת זו אנו פועלים להבטיח ניהול מקצועי ואחראי של משק המים והביוב בעיר, תוך השקעה מתמדת בתשתיות, קידום חדשנות טכנולוגית ושיפור מתמיד של השירות לתושבים.

במקביל ממשיך התאגיד להיערך להתפתחותה של רעננה. השנה החל תכנון תשתיות מים וביוב לשכונה חדשה שתוקם בעיר ותכלול כ-6,000 יחידות דיור, לצד המשיך פיתוח ושרדוג תשתיות קיימות, על מנת להבטיח שירות איכותי גם לדורות הבאים.

הדירקטוריון מתווה את מדיניות התאגיד ומלווה מקרוב את פעילותו, בעוד הנהלת התאגיד ועובדיו מובילים את היישום המקצועי והביצוע בשטח, מתוך מחויבות משותפת לשירות איכותי לתושבי העיר.

אני מבקש להודות למנכ"ל התאגיד, להנהלה ולעובדי התאגיד על עבודתם המקצועית והמסורה למען תושבי רעננה, יישר כוח.

בברכה,

רו"ח סמי בקלש
יו"ר דירקטוריון

דבר המנכ"ל



תושבות ותושבי רעננה

תאגיד מי רעננה מופקד על אחד השירותים החיוניים ביותר לתושבי העיר - אספקת מים איכותיים וניהול מערכות הביוב והטיפול בשפכים. פעילות זו מתבצעת לאורך כל השנה, 365 ימים בשנה ו-24 שעות ביממה, על ידי צוות עובדים מקצועי ומסור הפועל בשטח, במתקנים ובמוקדי השירות על מנת להבטיח אספקת מים רציפה וטיפול מהיר ויעיל בכל תקלה או מפגע.

מערכת המים והביוב של רעננה מבוססת על תשתיות ומתקנים רבים הפועלים ברחבי העיר, ובהם בארות מים, תחנות שאיבה לביוב, מתקני מים, מאגרי מים ומכון טיהור שפכים מתקדם. כ-50% מאספקת המים לעיר מופקים מבארות המים של התאגיד, וכ-50% נוספים נרכשים מחברת מקורות - שילוב המבטיח אמינות גבוהה וביטחון באספקת המים לתושבי העיר.

במהלך השנים האחרונות ממשיך התאגיד להשקיע באופן משמעותי בפיתוח ובשדרוג התשתיות העירוניות. השנה יחל תכנון תשתיות מים וביוב לשכונה חדשה שתוקם בעיר ותכלול כ-6,000 יחידות דיור. לצד זאת מקדם התאגיד פרויקטים מרכזיים לשיפור מערכת הביוב העירונית, ובמסגרתם תוקמנה שתי תחנות שאיבה חדשות לביוב, בהשקעה של כ-40 מיליון שקלים לכל תחנה - פרויקטים שיחזקו את אמינות המערכת וייתנו מענה לצורכי הפיתוח העתידיים של העיר.

בנוסף, התאגיד מקדם את הקמתו של מאגר מים חדש בנפח של כ-9,000 מ"ק, אשר יחזק את ביטחון אספקת המים לעיר וישפר את יכולת הגיבוי של מערכת המים העירונית.

בתחום השירות והחדשנות, ממשיך התאגיד במהלך רחב של מעבר למדי מים חכמים. בשנה שעברה הוחלפו כ-20,000 מדי מים, ובמהלך השנה הנוכחית יוחלפו כ-12,000 מדים נוספים, ובכך יושלם המהלך בכל רחבי העיר.

מקביל תושק השנה אפליקציה חדשה לתושבי רעננה, שתאפשר לכל תושב לצפות בצריכת המים הביתית שלו לפי שעות - עד יום אחורה - בליטרים. כלי מתקדם זה יסייע לכל משפחה לנהל את משק המים הפרטי שלה בצורה חכמה יותר, לזהות צריכות חריגות ואף לחסוך במים.

גם בשנה האחרונה פעל התאגיד בתקופה מאתגרת למדינת ישראל, בצל מלחמת "חרבות ברזל" ו"עם כלביא" והאירועים הביטחוניים הנלווים. לצד הפעילות השוטפת קיימנו תרגולים עם כלל גורמי החירום בעיר, במטרה להבטיח כי מערכות המים והביוב ימשיכו לפעול באופן תקין גם בעת חירום.

אנו ממשיכים להקשיב לתושבים ולפעול לשיפור מתמיד של השירות. סקרי שביעות רצון התושבים מסייעים לנו ללמוד, להשתפר ולהעניק שירות מקצועי, מהיר ואיכותי יותר.

אנו מודים ליו"ר הדירקטוריון, ר"ח סמי בקלש ולחברי הדירקטוריון על הובלת המדיניות, הליווי האמון והתמיכה בפעילות התאגיד, וכן לעובדות ולעובדי התאגיד על עבודתם המסורה ועל המחויבות הרבה לשירות תושבי רעננה, ולכם - תושבי העיר - על האמון ושיתוף הפעולה.

**בברכה,
רזיאל אחרק
מנכ"ל
מי רעננה**

מבט על ההשקעות שערכה
החברה בשנת 2025:

01

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.

תאגיד מי רעננה השקיע בשנת 2025

21.8 מיליון ₪

עפ"י החלוקה הבאה:

ת

2

כ - 10.7 מיליון ש"ח
הושקעו בהחלפת
מדי מים בעיר.



כ-11.1 מיליון ₪
הושקעו בשיקום
תשתיות מים
וביוב.

2

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 ושאביבה, 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:

רו"ח בקלש סמי - יו"ר דירקטוריון

אינג' אבי שאול - חבר דירקטוריון

עו"ד מיכל סער - חברת דירקטוריון

רויטל סולומון - חברת דירקטוריון

דניאל דרעי פרץ - חברת דירקטוריון

מנכ"ל החברה

מר רוזאל אחרק



03

איכות השירות לצרכן בשנת 2025



כמות הפניות שטופלו בכל ערוצי התקשורת בשנת 2025

שירות לקוחות טלפוני

21,093
פניות



שירות לקוחות פרונטלי

3,631
פניות



Whatsapp

4,955
פניות



דוא"ל / אתר אינטרנט

19,910
פניות



סה"כ 49,589
פניות

זמן המתנה ממוצע

00:02:15

בקבלת קהל

00:00:43

במוקד הטלפוני



6. מספר מדי המים של החברה נכון ל - 31.12.2025

02

2025	2024	2023	סוג נכס
27,742	27,311	27,330	מגורים
606	606	582	גינון עירוני
192	270	267	מוסדות עירייה
1,944	2,100	2,017	עסקים
42	47	46	חקלאות
7	8	15	בניה
4	4	4	בתי חולים
1	1	1	מט"ש
667	467	865	צריכה אחרת

סה"כ חיבורים למים שפירים:

31,205

סה"כ חיבורים לרשת הקולחין (מים מטהרים לחקלאות)

97

כמויות ופחת מים עדכון

2025	
3,558	הפקה עצמית מבארות
5,043	רכישה מחברת מקורות
8,601	אספקת מים לרשת העירונית
8,139	מכירה
462	פחת עירוני
5.4%	פחת באחוזים

בשנת 2025 נמכרו

כ- 8,139 מיליון מ"ק מים
לכ- 92,678 תושבים.



41%
הפקה עצמית מבארות
עירוניות
סה"כ - 3,558 מיליון מ"ק

59%
רכישת מים מחברת
מקורות
סה"כ - 5,043 מיליון מ"ק

סה"כ נרכשו וסופקו לרשת-

8,601 מיליון מ"ק מים

מים בשנת 2025

פחת מים כ - 5.4%

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

2012

ISO 9001

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

ISO 50001

ובתקן "איזו" 50001 לניהול אנרגיה יעיל.

2014

ISO 14001

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 14001 לניהול סביבתי.

ISO 18001

ובתקן "איזו" 18001 לניהול בטיחות בעבודה.

2016

ISO 27001

הוסמך התאגיד בתקן "איזו" 27001 לניהול אבטחת מידע

PLATINUM

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

החל משנת 2021 התאגיד מחזיק בתעודה לקוד
למניעת הטרה 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 עבור נכי-צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנפגעי פעולות איבה. על התושב לברר האם הנו 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.

במידה והתושב כלול/ה באחת מקבוצות הזכאים ולא קיבל מכתב הודעה בדבר זכאותו, באפשרותו לפנות אל אחד הגופים האחראים לקביעת הזכאות.

ניתן לחילופין לפנות אלינו בליווי ת.ז. ולבקש לברר האם הינו מופיע/ה ברשימת הזכאים.

למידע נוסף ניתן לבקר באתר רשות המים www.water.gov.il

מידע בדבר סך הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה:

בשנת 2025 ביצע התאגיד תשלום ל- 164 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	50
מס' פיצוי מים בשטח חקלאי	5
זמן ממוצע להפסקת מים בגין תיקוני צנרת צנרת - בשעות	4
מס' פניות על נזילות מים שדווחו למוקד (לפני בדיקה)	1,157
מס' פניות שעמדו בתקן	3,749
אורך צנרת מים וביוב בק"מ	552
אורך קווי מים וביוב שהוחלפו - במטרים	11,000
סה"כ מס' מגופי רשת בעיר	1,787
מס' מגופי רשת חדשים או שהוחלפו	5

סתימות ביוב בקווים בעיר:

במהלך שנת 2025 היו 713 סתימות ביוב מתוכם 99% פניות שטופלו בזמן תקן.

שטיפות קווי ביוב:

בשנת 2025 בוצעו 7 קילומטר של שטיפה וצילום קווי ביוב, שטיפות ללא צילום 5 קילומטר כחלק מאחזקה מונעת. בנוסף בוצעו 5.4 קילומטר של שירותים ברחובות שונים.

גלישות ביוב:

לא היו גלישות ביוב לשטח ציבורי

הצפות ביוב:

בשנת 2025 לא היו הצפות ביוב

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.

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 ליצוע הערכה.

15. 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).

16. 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. מומלץ להתקין מדי מים למערכות ההשקייה של הגינות בבית משותף.

משרדי שירות לקוחות
אחזה 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 227-227-801-1 (שיחת חינם):

לתשלום חשבון מים וביוב במענה הקולי יש להקיש 1



לשירות לקוחות תשלומים וביירוים יש להקיש 2

(יש לבחור שוב).

לתשלום באמצעות נציג - יש להקיש 1

לתשלומים וביירוים 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 ברח' אחזה 56, רעננה

ג' 10:00-13:00

מענה טלפוני:

ימי שני בלבד - 10:00-13:00

טלפון: 072-2772760



דוא"ל: engineering@mei-raanana.co.il



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 וחיובים 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.