

דו"ח שנתי  
2021

מי-נעם

תאגיד מים וביוב אזורי

נוף הגליל • עפולה • מגדל העמק



תושבים יקרים.

שנת 2021 היתה שנה מאתגרת בה ניסינו לחזור לשגרת פעילות לצד גלי קורונה.

הרשויות החברות בתאגיד ממשיכות להתפתח והתאגיד חייב להתאים את עצמו ולהשקיע משאבים במתן פתרונות קצה שיאפשרו את הפיתוח המואץ.

העיר עפולה ממשיכה להתפתח ולעבות את השכונות החדשות ולתכנן פיתוח שכונות חדשות.

נוף הגליל נכנסה אף היא לתנופת פיתוח שכונות חדשות והשנה החל התאגיד בפיתוח שכונות הר יונה ב', הר יונה ד', וחיבור הר יונה ג' למט"ש שדה אילן.

בנוסף עוסק התאגיד בתכנון תשתיות מים וביוב בשכונת מול תבור, מורדות מזרחיים ומורדות צפוניים.

מגדל העמק ממשיכה בפיתוח קריית בגין שהיא השכונה המערבית.

במקביל לעיסוק בשכונות החדשות עסק התאגיד בשיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב ישנות בשלושת היישובים.

עם הפנים לפיתוח המואץ סיים התאגיד את הקמת מט"ש עפולה בעלות כוללת של 100 מליון ש. המט"ש יקלוט את שפכי שלש הערים החברות בתאגיד ובזכות השלמתו יכלו הועדות המקומיות בשלש הערים לשחרר היתרי בנייה לעשרות פרויקטים חדשים.

במקביל החל התאגיד בהקמת תחנת שאיבה בגניג. התחנה תקלוט את שפכי מגדל העמק ונוף הגליל ותסנוק אותם למט"ש עפולה.

במקביל לכל הנ"ל הגביר התאגיד תהליכי אכיפת גביית חובות מים וביוב משנים קודמות. בהזדמנות זאת אני קורא לכם לא לצבור חובות. כל הכספים הנגבים מושקעים בפיתוח שיקום ושדרוג תשתיות מים וביוב.

גם השנה נמשיך בשיקום ושדרוג תשתיות ישנות בתיאום עם ראשי הערים ומהנדסי הערים במקביל לפיתוח תשתיות חדשות בשכונות החדשות.

התאגיד ממשיך באיתנותו הכלכלית המנוצלת להשקעות הולכות וגדלות בתשתיות מים וביוב - סך הכל כ-50 מליון ש.

התאגיד ממשיך בשיפור השירות לתושב ומוסיף ערוצי תקשורת חדשים כמו שירות בוואטסאפ ומתן אפשרויות מגוונות לביצוע פעולות בדיגיטל באמצעות אפליקצית מאסט. השימוש בדיגיטל ימנע ביקורים מיותרים במחלקת הגביה ויקצר זמני תגובה.

בברכה,

**זאב שורץ**, מנכ"ל מי נעם

חברת מי-נעם, הוקמה בחודש אפריל 2004, מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א - 2001. לצורך מתן שירותי מים וביוב וטיהור שפכים בתחום שלושת ערים: נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה. החברה פועלת במסגרת רישיון הפעלה שניתן לה על ידי הממונה על תאגידי המים והביוב מתחילת פעילות החברה, החברה פועלת ללא הרף לשדרוג תשתיות המים והביוב ודואגת לספק לתושבים מים באיכות גבוהה מאוד. בראש החברה עומד המנכ"ל, מר זאב שוורץ, המכהן בתפקיד משנת 2015.

### חברי דירקטוריון

מר רונן פלוט, ראש עיריית נוף הגליל - יו"ר הדירקטוריון  
גב' לורנה פייגלסון - חברת דירקטוריון  
מר עדי מלכה - חבר דירקטוריון  
מר יריב ואקנין - חבר דירקטוריון  
מר זיאד עומרי - חבר דירקטוריון  
מר שלום שלמה - חבר דירקטוריון

### פרטי התקשרות עם החברה

בטלפון חינם: 04-6562312-366-306-800-1 (כל יום מ-16:00-08:30)  
בפקס: 04-6562312  
בדוא"ל: [info@mey-noam.co.il](mailto:info@mey-noam.co.il)

## כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת גביה

להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות בשנת הדו"ח ובשנה שקדמה לה;

שנים	2019	2020	2021
כמות המים שנמכרה	10,368,138	10,477,412	11,018,563
פחת מים	5.74%	6.7%	8.7%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	15.51%	16.87%	16.07%
פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת	5.79%	6.1%	6.89%

## מקורות המים של החברה

תאגיד מי נעם הוכש את כל כמות המים המסופקת לצרכניו מחברת מקורות. חברת מקורות מספקת לתאגיד מים ממקורות מגוונים - מים מותפלים, מי קידוחים, ומי מוביל ארצי. התאגיד מפרסם באתר את הודעות החברה על שינוי מקורות המים בהתאם להודעות חברת מקורות. שינוי מקור המים עשוי להשפיע על טעם וקשיות. אספקת המים לעיר נוף הגליל מתבצעת באמצעות 6 חיבורי מקורות, אספקת המים במגדל העמק מתבצעת באמצעות שמונה חיבורי מקורות ואספקת המים בעפולה מתבצעת באמצעות 12 חיבורי מקורות.

### כמות המים שנרכשה מחברת מקורות בשנת 2021 הסתכמה ב:

שם העיר	אספקת מים שנתית (מ"ק)
נוף הגליל	3,379,040
מגדל העמק	3,134,718
עפולה	5,483,985
<b>סה"כ</b>	<b>11,997,743</b>

## השלכות הסביבתיות של פעילות החברה

שפכי העיר נוף הגליל מוזרמים למט"ש רנ"י סוללים ותל עדשים. שפכי העיר מגדל העמק מוזרמים למט"ש גניגה. שפכי העיר עפולה מוזרמים למט"ש עפולה. שם הם עוברים טיפול להפיכתם לקולחים לשימוש ע"י חקלאים.

התאגיד מתפעל את המט"שים תל עדשים, רנ"י סוללים וגניגה באמצעות הקבלן המתפעל, חברת פלגי מים. מט"ש עפולה מתופעל ע"י חברת שטאנג. יכולת הקליטה של השפכים המוזרמים לכל המט"שים הינה כ-22 מיליון מ"ק לשנה. הספיקה הממוצעת הזורמת למט"שים הינה כ-30,000 מ"ק, לפי אוכלוסייה שקולה של 120,000 תושבים.

## השקעות שערכה החברה בשנת 2021 והשקעות מתוכננות לשנת 2022

### תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2021 סכום של כ-48 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות בשלושת הרשויות (נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה) במים ובביוב.

- תשתיות העל מבוצעות על פי תכניות האב למים וביוב של שלושת הרשויות ואמורות לאפשר פיתוח של הערים לשנת היעד. הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם:
- א.** הקמת מט"ש אזורי עפולה בעלות כוללת של כ-100 מליון ש"ח (מתפרס על פני 3 שנים).
  - ב.** פרויקטים עיקריים: פיתוח תשתיות המים והביוב שכונה מערבית מגדל העמק.
  - ג.** חיבור הר יונה ג' למט"ש שדה אילן, פיתוח מתחם המלאכה בעפולה ורחוב קק"ל, סה"כ כ-12.5 מליון ש"ח.
  - ד.** שיקום שדרוג תשתיות מים וביוב בשלש הרשויות כ-10 מליון ש"ח.

- בשנת 2022 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות מים וביוב סכום של כ-70 מליון ש"ח הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם:
- א.** פיתוח תשתיות המים והביוב כ-20 מליון ש"ח.
  - ב.** הקמת תחנת שאיבה גניגר וקווי סניקה מהתחנה למט"ש עפולה כ-50 מליון ש"ח.

## שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

- התאגיד השקיע בשנת 2021 סכום של כ-10 מליון ש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב בשלושת הרשויות (טף הגליל, מגדל העמק ועפולה) במים וביוב הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם:
- א.** החלפת קווי המים והביוב בנוף הגליל בסך של כ-2 מליון ש"ח.
  - ב.** החלפת קווי המים וביוב במגדל העמק בסך של כ-1 מליון ש"ח.
  - ג.** החלפת קווי המים וביוב בעפולה בסך של כ-7 מליון ש"ח.

בשנת 2022 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב בעלות של כ-12 מליון ש"ח. גל פי החלוקה הבאה:  
טף הגליל: 3 מליון ש"ח | מגדל העמק: 3 מליון ש"ח | עפולה: 6 מליון ש"ח

## פיתוח שכונות מתחמים חדשים

בשנת 2022 יפותחו המתחמים הבאים: מתחם השכונה המערבית במגדל העמק, הר יונה ד' ושכונת מול תבור בנוף הגליל והמשך עיבוי השכונות החדשות בעפולה.

## שיבושים ותקלות

בשנת 2021 לא אירעה תקלה משמעותית של מים וביוב.

## פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2021:

סוג הפניה	דיגיטל	טלפוני	פרונטלי
כמות פניות	82,314	39,980	30,247
ממוצע זמן המתנה (בדקות)		01:02	08:01

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

סוג הפניה	דיגיטל	טלפוני	פרונטלי
עדכון פרטים	5,930	16,005	5,917
ערעורים	523	1,322	467
פניות ציבור	4,914	2,438	10,903
תשלומים	70,677	18,351	13,722
שונות	270	1,864	238

\* כמות הפניות מתייחסות לפניות במוקד, אינטרנט, בכתב. (במהלך השנה התקבלו 222 פניות בכתב)

## דו"ח איכות המים לשנת 2021

יישוב	כמות נקודות דגום	כמות דגימות מיקרוביאליות	מתכות	טריהלומתנים	פרואוריד	סה"כ
נוף הגליל	13	352	0	0	8	373
מגדל העמק	8	217	18	30	4	277
עפולה	13	353	30	10	12	418
סה"כ	34	922	48	40	24	1,068



## מספר הצרכנים של החברה

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדו"ח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

### מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2021:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
53,053	צריכה ביתית
679	גינון ציבורי
617	מוסדות רשות מקומית
1	בתי חולים
3,852	מסחר ומלאכה
446	בניה
32	כל צריכה אחרת
28	תעשייה בהקצבה
3	חקלאות בהקצבה
58,710	סה"כ צרכנים

### מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2020:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
51,039	צריכה ביתית
658	גינון ציבורי
615	מוסדות רשות מקומית
1	בתי חולים
3,662	מסחר ומלאכה
379	בניה
32	כל צריכה אחרת
29	תעשייה בהקצבה
1	חקלאות בהקצבה
56,416	סה"כ צרכנים



טקס חנוכת מטש עפולה. קרדיט צילום: דהור ארצי

## הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים.

## כמויות צריכת המים

נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

## תעריפי המים והביוב

תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. מי-נעם גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: **תעריף נמוך** עבור כמות מוכרת (תעריף 1), בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ב**נכס ותעריף גבוה** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

## מספר הנפשות המוכר

מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדווה על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשרד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (משווק). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.  
 סוג קריאה: מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המים ו/או מד המים אינו תקין ו/או ישנו חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

**זכאים להטבה בתעריף המים**

- על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014),  
 תשע"ד 2014 נקבעה קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014, כמפורט להלן:
1. זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
  2. זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
  3. זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
  4. זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
  5. זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;
  6. זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;
  7. זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;
  8. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 1ג4 לחוק האמור;
  9. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4ד לחוק האמור;



10. זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נטסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
11. זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון;
12. מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שידע 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.
13. צרן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה.

רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, אשר הועברה לרשות המים ולספק המים ממוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון או הרשות לזכויות ניצולי שואה.  
 רשות המים וספקי המים אינם יכולים לשנות רשימה זו.  
 ההטבה, תוספת של 3.5 מ"ק לחודש לכל זכאי בתעריף נמוך במידה ועבר את הכמות בהקצבה.  
 ההטבה תצוין בשובר המים התקופתי לזכאים בלבד.



## הפרשי מדידה (צריכת מים משותפת)

ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדידים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השא, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנזילות בצנרת המים המשותפת.

## חיובי מנימאלי מזערי (דמי שימוש קבועים)

בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.

## מתן הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014) תשע"ד-2014 נקבעו קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014. רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, אשר הועברה לרשות המים ולספקי המים מהמוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון או הרשות לזכויות ניצולי שואה. צרכן זכאי יקבל תוספת של 3.5 מ"ק לזכאי לחודש בתעריף הנמוך. ההטבה תצוין בחשבונות המים של הזכאים.



# שירות לקוחות



## שעות קבלת קהל ומענה טלפוני

ימי א', ג', ה': 8:30-16:00, ימי ב' ו- ד': 8:30-14:00 ו-16:00-19:00, יום ו' וערבי חג: 8:30-13:00

### עפולה

רחוב הרב לוויין 15,  
קומה ג'  
טלפון: 1-800-306-366  
פקס: 04-6208511

### מגדל העמק

רח' דרך העמק 8,  
קניון לב העמק, קומה ב'  
טלפון: 1-800-306-366  
פקס: 04-6541526

### נוף הגליל

רח' מעלה יצחק 16  
תחנת דלק סונל  
טלפון: 1-800-306-366  
פקס: 04-6455917

לשירותך מוקד שירות לקוחות  
**1-800-306-366**

[www.mey-noam.co.il](http://www.mey-noam.co.il)

**מי-נעם**  
תאגיד מים וביוב אזורי  
נוף הגליל • עפולה • מגדל העמק