



דו"ח שנתי
2023

מי-נעם

תאגיד מים וביוב אזורי

נוף הגליל • עפולה • מגדל העמק



תושבים יקרים,

שנת 2023 הייתה שנה רוויית פעילות עקב ההתפתחות המואצת של הרשויות החברות בתאגיד - נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה.

ההתפתחות המואצת הביאה את התאגיד להשקעות גדולות, למעלה מ-30 מיליון ₪, בפיתוח פתרונות תשתיות שיתנו מענה לגידול הצפוי, ולשדרוג תשתיות קיימות

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

נוף הגליל נכנסה אף היא לתנופת פיתוח שכונות חדשות התאגיד ממשיך בפיתוח שכונות הר יונה ב', הר יונה ד', וחיבור הר יונה ג' למט"ש שדה אילן, והחל בפיתוח שכונות חדשות - מול תבוב, מורדות מזרחיים מורדות צפוניים. התאגיד מסיים תכנון שדרוג תשתיות לטובת פרויקטים בתחום פיני ביני בעיר ופתרון קצה להובלת שפכי השכונות החדשות למט"ש עפולה.

מגדל העמק ממשיכה בפיתוח קריית בגין שהיא השכונה המערבית ומקדמת אף היא פרויקט פיני ביני אליו נערך התאגיד.

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

עם הפנים לפיתוח המואץ סיים התאגיד את הקמת תחנת השאיבה בגניג'ר וקווי סניקת ביוב מגניג'ר לעפולה. התחנה תסנוק את שפי מגדל העמק, המועצה האזורית עמק זרעאל והשכונות הדרומיות ביפיע. קווי הסניקה יובילו בנוסף את שפכי השכונות החדשות בנוף הגליל למט"ש עפולה. התאגיד הגיש למנהל התכנון תב"ע להנחת קו הביוב בין תל עדשים לגניג'ר, תנאי לאישור תוכנית הפיתוח בנוף הגליל. התב"ע אושרה להפקדה בתחילת חודש מאי מה שיאפשר את הנחת הקו עד לסוף שנת 2024.

רשות המים רואה בתאגיד כגוף חזק באזורנו ולכן הטיל על התאגיד משימות אזוריות אשר יאפשרו פיתוח האזור כולו בנוסף לרשויות החברות בתאגיד. במסגרת משימות אלה יוגדל מט"ש עפולה לקיבולת של 72 אלמ"ש ביום (פי 2 מקיבולתו הנוכחית) ויוקם מרכז אזורי לטיפול בבוצה והפקת חשמל מהבוצה המטופלת. למרכז זה תזרם בוצה ממט"שים נוספים באזור.

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.

מרכז להגדלת מט"ש עפולה יתפרסם עד יולי 2024. התאגיד עומד על סף חתימת הסכם להקמת מרכז טיפול בוצה איזורי עם חברת קמבי הנורבגית. מרכזים דומים הוקמו באתונה, לונדון, וושינגטון, מנצ'סטר, סה"כ 83 אתרים ברחבי העולם.

התאגיד ממשיך באיתנותו הכלכלית המנוצלת להשקעות הולכות וגדלות בתשתיות מים וביוב - סך הכל כ-30 מיליון ₪.

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



רקע כללי ומידע

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.

דירקטוריון החברה

מר חנון פלוט, ראש עיריית נוף הגליל - יו"ר הדירקטוריון
גב' לורנה פייגלסון - חברת דירקטוריון
מר עדי מלכה - דירקטור
מר יריב ואקנין - דירקטור
מר שלום שלמה - דירקטור
גב' ז'קלין דייני - דירקטור
גב' שרית דהן - דירקטורית

פרטי התקשרות עם החברה

בטלפון חינם: 1-800-306-366 (כל יום מ-16:00-08:30)
בפקס: 04-6562312
בדוא"ל: 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 גביה כהגדרתם בכללי חישוב עלות בשנת הדו"ח ובשנה שקדמה לה;

שנים	2021	2022	2023
כמות המים שנמכרה	11,018,563	11,121,396	12,491,328
פחת מים	8.7%	7.6%	3.3%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	16.07%	18.7%	19.3%
פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת	6.89%	5.97%	7.63%

מספר הצרכנים של החברה

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

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2023:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
55,120	צריכה ביתית
796	גינון ציבורי
631	מוסדות רשות מקומית
1	בתי חולים
4,337	מסחר ומלאכה
538	בניה
46	כל צריכה אחרת
37	תעשייה בהקצבה
9	חקלאות בהקצבה
61,514	סה"כ צרכנים

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2022:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
54,533	צריכה ביתית
722	גינון ציבורי
629	מוסדות רשות מקומית
1	בתי חולים
4,207	מסחר ומלאכה
485	בניה
34	כל צריכה אחרת
29	תעשייה בהקצבה
4	חקלאות בהקצבה
60,643	סה"כ צרכנים

מקורות המים של החברה

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה כמות המים שנרכשה מחברת מקורות בשנת 2023 הסתכמה ב-12,893,426 מ"ק. להלן ההתפלגות:

שם העיר	אספקת מים שנתית (מ"ק)
נוף הגליל	3,423,028
מגדל העמק	4,188,584
עפולה	5,281,814
סה"כ	12,893,426

השלכות הסביבתיות של פעילות החברה

שפכי העיר נוף הגליל מוזרמים למט"ש רנ"י סוללים, תל עדשים ושדה אילן. שפכי העיר מגדל העמק מוזרמים לתחנת שאיבה גניגר. שפכי העיר עפולה מוזרמים למט"ש עפולה. שם הם עוברים טיפול להפיכתם לקולחים שלישוניים לשימוש ע"י חקלאים.

התאגיד מתפעל את המט"שים תל עדשים, רנ"י סוללים וגניגר באמצעות הקבלן המתפעל, חברת פלגי מים. מט"ש עפולה מתופעל ע"י חברת שטאנג. יכולת הקליטה של השפכים המוזרמים לכל המט"שים הינה כ-22.3 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 2023 והשקעות מתוכננות לשנת 2024

תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2023 סכום של כ-30 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות בשלושת הרשויות (נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה) במים ובביוב.

תשתיות העל מבוצעות על פי תוכנית האב למים וביוב של שלושת הרשויות ואמורות לאפשר פיתוח של הערים לשנת היעד. הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם:

א. הרחבת מט"ש רנ"י סוללים

ב. ביטול מכון טיהור גניגר והקמת מערכת הולכה חלופית למכון טיהור שפכים עפולה.

בשנת 2024 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות מים וביוב סכום של כ-61,373,000 ₪ הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם:

א. ביטול תחנת שאיבה הר יונה ע"י הנחת קו לחץ גרביטציוני

ב. הנחת קו להזרמת השפכים מנוף הגליל למט"ש גניגר ויציאה של התאגיד ממט"ש תל עדשים

ג. הקמת 2 תחנות שאיבה לביוב - עפולה ומגדל העמק

ד. הרחבת מט"ש עפולה ל-72,000 מ"ק

ה. שיקום ושדרוג קווי הולכת שפכים מתחנת קניאל / וולפסון למט"ש עפולה



שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2023 סכום של כ-25 מיליון ₪ בשדרוג תשתיות מים וביוב בשלושת הרשויות (נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה) במים וביוב.

הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם:

א. נוף הגליל - 6,410,212 ₪

ב. עפולה - 12,883,223 ₪

ג. מגדל העמק - 5,716,799 ₪

בשנת 2024 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב בעלות של כ-61,373,000 ₪ על פי החלוקה הבאה:
נוף הגליל: 21,132,000 ₪ | מגדל העמק: 15,410,000 ₪ | עפולה: 49,036,000 ₪

פיתוח שכונות מתחמים חדשים

בשנת 2024 יפותחו בעיקר המתחמים הבאים:

- שכונה מערבית שלב ב' "השקדיות" - מגדל העמק
- חובע גלבע ואזור התעשייה - עפולה
- הר יונה ד - נוף הגליל

שיבושים ותקלות

בשנת 2023 לא אירעה תקלה משמעותית של מים וביוב

פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2023:

סוג הפניה	טלפוני	פרונטלי	דיגיטלי
כמות פניות	57,745	12,854	11,045
ממוצע זמן המתנה (בדקות)	01:17	05:39	

פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

סוג הפניה	טלפוני	פרונטלי	דיגיטלי
עדכון פרטים	9,453	10,379	6,432
ערעורים	1,944	507	729
פניות ציבור	17,578	1,154	3,610
שונות	28,770	814	274

* כמות הפניות מתייחסות לפניות במוקד, אינטרנט, בכתב.

* בנוסף במהלך שנת 2023 התקבלו 142 פניות בכתב.

דו"ח איכות המים לשנת 2023

יישוב	כמות נקודות דיגום	כמות דגימות מיקרוביאליות	מתכות	טריהלומתנים	פלאוריד	סה"כ
נוף הגליל	13	328	18	12	4	375
מגדל העמק	8	222	36	12	4	282
עפולה	13	347	60	20	8	448
סה"כ	34	897	114	44	16	1,105

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 נע 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 בנכס ו**תעריף 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.

צריכה פרטית

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.



הפרשי מדידה (צריכת מים משותפת)

ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, 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 מימאלי מזערי (דמי שימוש קבועים)

בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צדק חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צדק בפועל פחות מכך, או לא צדק 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. צדק זכאי יקבל תוספת של 3.5 מ"ק לזכאי לחודש בתעריף הנמוך. ההטבה תצוין בחשבונית המים של הזכאים.

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 שנתקן 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(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 [נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן 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 צרכן 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 שיידע 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. צרכן 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.





שירות לקוחות



שעות קבלת קהל ומענה טלפוני

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

עפולה

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

מגדל העמק

שד' שאול עמר 77,
מתחם פרץ סנטר
טלפון: 1-800-306-366
פקס: 04-6541526

נוף הגליל

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

לשירותך מוקד שירות לקוחות
1-800-306-366

www.mey-noam.co.il

מי-נעם

תאגיד מים וביוב אזורי

נוף הגליל • עפולה • מגדל העמק