



דו"ח שנתי
2024

מי-נעם

תאגיד מים וביוב אזורי

נוף הגליל • עפולה • מגדל העמק





דבר מנכ"ל

תושבים יקרים,

שנת 2024 הייתה שנה רוויית פעילות עקב ההתפתחות המואצת של הרשויות החברות בתאגיד - נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה.

ההתפתחות המואצת הביאה את התאגיד להשקעות גדולות, 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 תבור, מורדות מזרחיים מורדות צפוניים. התאגיד מסיים תכנון שדרוג תשתיות לטובת פרויקטים בתחום פינוי בינוי בעיר ופתרון קצה להובלת שפכי השכונות החדשות למט"ש עפולה.

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

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

עם הפנים לפיתוח המואץ סיים התאגיד את הקמת תחנת השאיבה בגניר וקווי סניקת ביוב מגניר לעפולה. התחנה תסנוק את שפי מגדל העמק, המועצה האזורית עמק יזרעאל והשכונות הדרומיות ביפיע. קווי הסניקה יובילו בנוסף את שפכי השכונות החדשות בנוף הגליל למט"ש עפולה.

רשות המים רואה בתאגיד כגוף חזק באזורו 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 תוזרם 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.

התאגיד ממשיך באיתנותו הכלכלית המנוצלת להשקעות הולכות וגדלות בתשתיות מים וביוב בשלושת הרשויות.

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.

בברכה
זאב שורץ
מנכ"ל מי נעם



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: טף 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 רונן פלוט, ראש עיריית טף הגליל - יו"ר הדירקטוריון
 גב' לורנה פייגלסון - חברת דירקטוריון
 מר זיאד אל עומרי - דירקטור
 מר יריב ואקנין - דירקטור
 מר שלום שלמה - דירקטור
 גב' ז'קלין דייני - דירקטור
 גב' שרית דהן - דירקטורית

פרטי התקשרות עם החברה

בטלפון חיונם: 1-800-306-366 (כל יום מ-08:30-16:00)
 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 גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות בשנת הדו"ח ובשנה שקדמה לה;

שנים	2022	2023	2024
כמות המים שנמכרה	11,121,396	12,491,328	12,683,172
פחת מים	7.6%	3.3%	5.9%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	18.7%	19.3%	17.71%
פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת	5.97%	7.63%	3%



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 2024

סוג הצרכן	מס' צרכנים
צריכה ביתית	56,351
גיטן ציבורי	820
מוסדות רשות מקומית	693
בתי חולים	1
מסחר ומלאכה	4,551
בניה	600
כל צריכה אחרת	44
תעשייה בהקצבה	38
חקלאות בהקצבה	7
סה"כ צרכנים	63,105

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2023

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

מקורות המים של החברה

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה
כמות המים שנרכשה מחברת מקורות בשנת 2024 הסתכמה ב-13,341,927 מ"ק.
להלן ההתפלגות:

שם העיר	אספקת מים שנתית (מ"ק)
נוף הגליל	3,657,216
מגדל העמק	4,124,782
עפולה	5,559,929
סה"כ	13,341,927



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 גניגה. 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 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-22.3 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 2024 והשקעות מתוכננות לשנת 2025

תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2024 סכום של כ-61.373,000 ₪ 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. עפולה - סיום פיתוח מורדות עפולה

ב. מגדל העמק - סיום פיתוח שכונה מערבית שלב א'

ג. נוף הגליל - שכונת ארמון האגמון, פסגות, הוספת תשתיות במקומות שונים

בשנת 2025 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות מים וביוב סכום של כ-100,457,000 ₪ הפרויקטים העיקריים שיבוצעו הם:

א. עפולה - הרחבת - הקמת מט"ש / הקמת מערך הביוב במט"ש / פיתוח תחנת שאיבה לביוב באבן גבירול / החלפות תשתיות במקומיים שונים ביישוב / הנחת תשתיות בשכונות חדשות רובע גלבוע / מבוא גלבוע.

ב. נוף הגליל - הנחת תשתיות מים וביוב במורדות מזרחיים / צפוניים, שכונת מול תבור / החלפת תשתיות במקומיים שונים ביישוב / הנחת מאסף ביוב מזרחי שיקום תשתיות מים וביוב ברחבי העיר.

ג. מגדל העמק - הנחת תשתיות בשכונה המערבית שלב ב' / החלפות תשתיות במקומיים שונים ביישוב בניית תחנת שאיבה בשכונה המערבית. הקמת תחנת שאיבה לביוב בשכונה מערבית.





שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2024 סכום של כ-49,417,000 ₪ בשדרוג תשתיות מים וביוב בשלושת הרשויות (נוף הגליל, מגדל העמק ועפולה) במים ובביוב.

הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם:

א. נוף הגליל - 11,586,000 ₪

ב. עפולה - 24,831,000 ₪

ג. מגדל העמק - 13,000,000 ₪

בשנת 2025 התאגיד מתכנן להשקיע בשדרוג תשתיות מים וביוב בעלות של כ-53,095,000 ₪ על פי החלוקה הבאה:
נוף הגליל: 31,809,000 ₪ | מגדל העמק: 7,810,000 ₪ | עפולה: 13,476,000 ₪

פיתוח שכונות מתחמים חדשים

בשנת 2025 יפותחו בעיקר המתחמים הבאים:

1. שכונה מערבית שלב ב' - מגדל העמק
2. שכונת חבע גלבע / מבוא גלבע - עפולה
3. נוף הגליל - שכונת מול תבור

שיבושים ותקלות

בשנת 2024 לא אירעה תקלה משמעותית של מים וביוב

פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2024:

סוג הפניה	טלפוני	פרונטלי	דיגיטלי
כמות פניות	89,071	12,993	10,385
ממוצע זמן המתנה (בדקות)	03:27	05:18	





פילוח הפניות לפי נושא הפנייה:

סוג הפניה	טלפוני	פרונטלי	דיגיטלי
עדכון פרטים	8,359	10,985	5,155
ערעורים	3,115	584	568
פניות ציבור	28,198	1,154	4,379
שונות	60,873	125	283

* כמות הפניות מתייחסות לפניות במוקד, אינטרנט, בכתב.

* בנוסף במהלך שנת 2024 התקבלו 145 פניות בכתב.

דו"ח איכות המים לשנת 2024

יישוב	כמות נקודות דיגום	כמות דגימות מיקרוביאליות	מתכות	טריהלומתנים	פלוואריד	סה"כ
נוף הגליל	10	324	-	18	4	346
מגדל העמק	12	208	-	18	4	230
עפולה	17	338	10	27	8	383
סה"כ	39	870	10	63	16	959

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 והמדוווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום טפח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשד 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 מטילות 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 מקו, 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 בחשבונית המים של הזכאים.

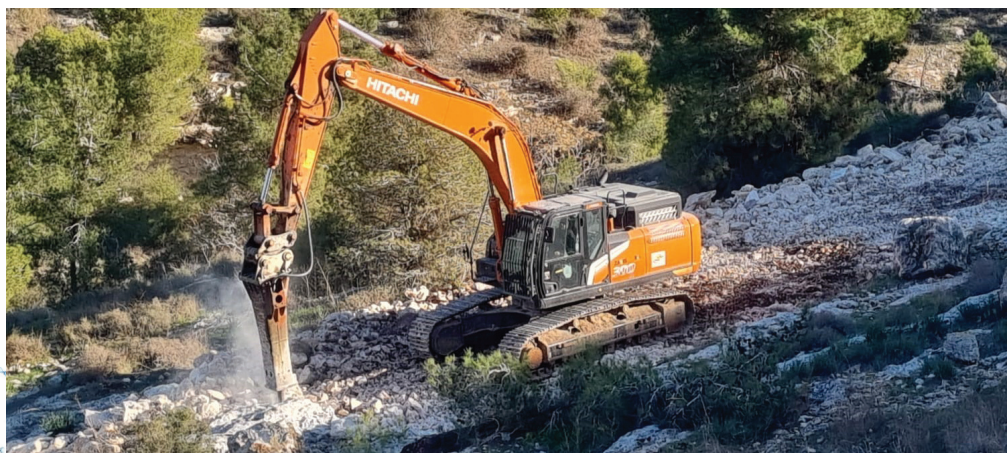
זכאים להטבה בתעריף המים

- על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד-2014 נקבעה קבוצת אוכלוסייה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014, כמפורט להלן:
 - זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת נידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נטוח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי);
 - זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;
 - זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)(1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;
 - זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;
 - זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978;
 - זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;
 - זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980;



8. זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4א 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 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. 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 לוין 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


תאגיד מים וביוז אזורי
נוף הגליל • עפולה • מגדל העמק