



דו"ח שנתי לתושב 2025





הקדמה

מי - עכו בע"מ
02 במרץ 2026
י"ג באדר תשפ"ו

תאגיד מי עכו הוקם בשנת 2010 במסגרת חוק תאגידי המים והביוב ופועל מאז הקמתו לשיפור השירות לצרכן בתחום המים והביוב. התאגיד אחראי על אספקת מים וסילוק ביוב בתחום העיר עכו וכן על פעילות משק המים והביוב בשעת חירום.

התאגיד מספק את שירותיו באמצעות למעלה מ- 115 ק"מ של קווי מים המרשתים את העיר ומספקים מים לכלל הצרכנים, וכן למעלה מ-120 ק"מ של קווי ביוב ו-8 תחנות שאיבה לביוב, אשר דרכם מסולק הביוב למכון הטיהור הממוקם כ- 8 קילומטר מהעיר עכו. במכון הטיהור מי הביוב עוברים תהליך טיהור ומושבים לחקלאות, כך שבפועל מי עכו שותפים למיצוי מלא של המים לצורכי מדינת ישראל, ללא בזבוז מיותר.

תאגיד מי עכו בע"מ קיבל את תו הזהב על היותו מחזיק ב- 3 תקני איכות של מכון התקנים: ניהול האיכות ISO 9001: 2015, ניהול סביבתי ISO 14001: 2015, ניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה ISO 45001: 2018. בשנה החולפת קיבל התאגיד תו תקן נוסף ISO 27001: 2022, לאבטחת מידע ולמעשה שידרג את יכולותיו בהקשר שמירת המידע, שמירה על פרטיות מידע הצרכנים שלו ושמירה מפני חדירות למערכתיו.

התאגיד רואה בביצוע השקעות ככלי חיוני לשיפור השירות לצרכניו וכחלק בלתי נפרד משיפור משק המים והביוב. במשך שנות פעילותו ביצע התאגיד השקעות בשיקום, שדרוג ופיתוח קווי מים וביוב וכן שיקום ושדרוג מתקני מים וביוב בעיר. כל זאת בהיקף של עשרות מיליוני שקלים. היקפי השקעות אלו אף גדלים בשנים האחרונות – לטובתכם ועבורכם.

התאגיד משלב טכנולוגיות חדישות כגון קריאה מרחוק ואפליקציה למעקב על צריכות המים ומערכת בקרת לחצים. במהלך השנתיים החולפות אף העצים התאגיד את רמת מוכנותו לחירום, למלחמה ולרעידת אדמה, על מנת שיוכל לספק את צורכי הקיום של תושבי עכו בשעות משבר. כל אלו על מנת להצמיד קדימה את משק המים והביוב, לשפר את השירות לצרכנים ולצמצם ככל הניתן את פחת המים.

התאגיד העלה על נס את איכות השירות ללקוחות החברה במהלך השנתיים החולפות. המספרים ממחישים את איכות השירות ואנו צופים הלכה למעשה בשיפור משמעותי בשביעות רצון הלקוחות משירותי התאגיד. אנו נמשיך להשתפר ולהקשיב לרחשי ליבם של לקוחותינו. נפעל ליצירת מודל מעגלי של שותפות אמיתית בין התאגיד ללקוחותיו – **מחויבים למצוינות, תמיד שם בשבילכם!**

מוגש בזאת דו"ח על פעילות החברה לשנת 2025. הדו"ח מוגש בהתאם להוראות סעיפים 81 ו-82 לכללי תאגיד המים והביוב תשע"א – 2011 ומפרט את פעילות החברה בשנת 2025 בתחומי מקורות המים וצרכנות מים, השלכות סביבתיות, השקעות בתשתיות, תקלות מים וביוב ואיכות השירות לצרכני החברה. הדו"ח השנתי כולל את דו"ח איכות המים בהתאם לחוק תאגידי המים והביוב התשס"א 2001.

התאגיד ימשיך לפעול ולשפר את משק המים והביוב תוך שימת דגש על השירות ללקוחותינו.

אבי מיכאלי,

מנכ"ל



1. רקע ומידע אודות התאגיד

1.1. רקע

מי עכו בע"מ נרשם כתאגיד למים ולביוב בישראל בתאריך 25/1/2010, יי בשבט תש"ע ומספרו הרשום הוא 514396159. רישיון לפעילות חיונית מרשות המים הוענק לחברה בתאריך 1/3/2010 והיא החלה את פעילותה בסמוך לתאריך הנ"ל. עיסוקה העיקרי של החברה הינו אספקת שירותי מים וביוב, תחזוקה ושדרוג של מערכות המים והביוב בעיר עכו. התאגיד סיפק בשנת 2025 כ – 4.972 מיליון קו"ב לכ- 58 אלף צרכנים וסילק כ – 3,093 אלפי קו"ב של שפכים למכון הטיהור.

1.2. חזון התאגיד

חזון התאגיד הוא להצטיין באספקת שירותי מים וביוב לתושבי העיר. להציב את הלקוח במרכז, ליזום ולהוביל במקצועיות, חדשנות ויעילות ולהוות מודל לניהול ושקיפות בתחומה.

1.3. דרכי התקשרות עם התאגיד

<p>טיפול בפניות צרכנים</p> <p>מוקד תקלות עירוני *4911</p> <p>משרדי התאגיד / whatsapp 04-9819063,</p> <p>פקס- 04-9819061</p>	<p>מוקד טלפוני</p> <p>מספר חינם 1800-400-120</p> <p>ימים ב', ג' בין השעות 8:00-18:00</p> <p>ימים א', ד', ה' בין השעות 8:00-15:45</p>
<p>אתר אינטרנט בעברית וערבית</p> <p>www.mei-akko.co.il</p> <p>יצירת קשר במייל:</p> <p>info@mei-akko.co.il</p> <p>תשלום חשבונות, הורדת טפסים כניסה ל"תיק תושב", צריכות המים ועדכונים שוטפים.</p>	<p>מרכזי קבלת קהל</p> <p>משרדי התאגיד – דרך הארבעה 57, עכו</p> <p>ימים א', ב', ד' בין השעות 8:00-14:30</p> <p>ימים ג' ו-ה' בין השעות 8:00-14:00</p> <p>יום ג' – 16:00-18:00</p>



2. נתונים בדבר מקורות המים וצרכנות מים

2.1 מקורות מים

התאגיד רוכש את כלל המים המסופקים לתושבי העיר מחברת מקורות. להלן פירוט על כמויות המים אשר נרכשו בשנים 2023-2025:

שנה	2023	2024	2025
סה"כ רכישת מים במ"ק	4,716,086	4,763,088	4,971,626

2.2 אספקת מים לצרכני התאגיד

להלן פירוט צרכני התאגיד וצריכות המים לשנים 2024/2025:

סוג צרכן	מספר צרכנים 2023	צריכת מים 2023	מספר צרכנים 2024	צריכת מים 2024	מספר צרכנים 2025	צריכת מים 2025
צריכה ביתית ושימושים אחרים	18,704	2,618,221	18,727	2,669,917	18,754	2,712,451
גינון ציבורי	323	387,314	321	516,316	347	513,320
רשות מקומית (בניכוי גינון ציבורי)	207	145,773	214	149,180	223	158,281
בתי חולים ומקוואות	5	2,304	5	3,123	5	3,590
מסחר ומלאכה	1,207	309,471	1,192	247,873	1248	271,151
בניה	40	22,055	35	20,361	78	33,178
כל צריכה אחרת	174	308,771	177	402,577	178	139,483
תעשייה/צרכנים גדולים	11	387,314	11	361,827	16	146,143
חקלאות	7	254,285	7	242,866	8	293,484
סה"כ	20,678	4,538,814	20,689	4,614,040	20,857	4,749,985



2.3. פחת המים

פחת המים מחושב כפער בכמות המים הנרכשת ואשר אינה מסופקת לצרכני התאגיד מתוך סך כמות המים הנרכשת. הפער נובע מאיבוד מים פיזי הקשור בתשתיות המים (פיצוצים, נזילות וכו') ובנוסף מסיבות מנהלתיות הקשורות בחיוב תקין ומלא של הצרכנים (גניבת מים, שעונים לא תקינים וכו'). להלן נתונים לגבי פחת המים לשנים 2023-2025:

שנה	2023	2024	2025
סה"כ רכישת מים	4,716,086	4,763,088	4,971,626
סה"כ שימושים	4,538,814	4,614,040	4,749,985
פחת מים	177,272	149,048	221,641
שיעור הפחת	3.7%	3.1%	4.5%

נציין כי פחת המים הממוצע בתאגידי המים בישראל עומד על כ-9% לשנה. תאגיד מי עכו שומר על פחת מים נמוך מאוד גם בשנת 2025 באמצעות ההשקעות שמבוצעות בתשתיות מים, בביצוע תחזוקה שוטפת למערכות המים, תפעול מערכת קר"מ (קריאה מרחוק) באופן יעיל ותפעול מערכת ניהול לחצים. התאגיד ממשיך לפעול על מנת לצמצם את אובדן המים הפיזי והמנהלי כאחד.

2.4. פחת הגביה

להלן פירוט אחוזי הגביה השוטפים והמצטברים בחלוקה על פי שנים:

שנה	אחוז גביה שוטף	פחת גביה שוטף
<u>2022</u>	90.4%	8.6%
<u>2023</u>	88.3%	11.7%
<u>2024</u>	90.7%	8.3%
<u>2025</u>	89.2%	10.8%



3. השלכות סביבתיות

3.1 מכון טיפול בשפכים (מט"ש)

מט"ש עכו הינו מט"ש אזורי המשותף ל – 3 תאגידי מים וביוב ומועצה אזורית. המט"ש מסוגל לקלוט עד 37,000 מ"ק שפכים ליום ולבצע טיפול בשפכים עד לרמה שלישונית. תאגיד מי עכו שותף במט"ש ב – 32% ומזרים כ – 11,000 מ"ק שפכים ביום.

עם סיום הטיפול במט"ש מוזרמים מי הקולחים למאגרים ומשם מועברים לשימוש לצורכי השקיה וחקלאות.

פרויקט הרחבת מכון טיהור שפכים עכו - המט"ש נמצא בהליכי הרחבה, בטווח זמן של 3 שנים, באופן שיספק את צורכי העיר ב 25 שנים הקרובות.

3.2 תחנות שאיבה לביוב

לתאגיד 8 תחנות שאיבה לביוב, המותאמות למבנה הטופוגרפי השטוח של העיר ובעצם מונעות שפיכה של ביוב לים התיכון ומאפשרות הזרמת מי הביוב למט"ש עכו. התחנות מתוחזקות ונבדקות באופן שוטף ע"י צוותי התאגיד תוך שמירה על תקני הבטיחות והסביבה הנדרשים. בין היתר מבוצעים בתחנות בדיקות וניטור בתחום איכות הסביבה בנושאי רעש סביבתי, זיהום אויר וזיהום סביבתי.

3.3 ניטור שפכי תעשייה

החל משנת 2012 החברה קיבלה לידיה אחריות על ביצוע ניטור ואכיפה של שפכי תעשייה המוזרמים למערכת הביוב העירונית, החברה פועלת ע"פ תוכנית דיגום מאושרת ע"י המשרד להגנת הסביבה ודוגמת במסגרת התוכנית כ – 53 מפעלים על מנת לאתר אירועי הזרמת שפכים חריגים ו/או אסורים.



4. השקעות החברה

4.1 השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2025

במהלך שנת 2025 השקיע התאגיד כ- 19.1 מיליון ₪ בפרויקטים שונים וזאת בהתאם לתוכנית רב שנתית המאושרת על ידי רשות המים. בין היתר בוצעו:

- א. החלפת קווי ביוב ברח' דוד נוי.
- ב. החלפת קווי ביוב ברח' ויצמן.
- ג. החלפת קווי מים ברחוב יאנוש קורצ'אק.
- ד. החלפת קווי מים ברחוב יהושפט.
- ה. שיקום קו ביוב 32" לתחנת שאיבה מס' 11.
- ו. התקנת מגופים לקווי מים ומקטיני לחץ לצורך ניהול בקרת לחצים בעיר.
- ז. פיתוח תשתיות מים וביוב בשכונת רמות ים.

4.2 השקעות ופיתוח תשתיות מתוכננים בשנת 2026

במהלך שנת 2026 צפוי התאגיד להשקיע, על פי תכנית ההשקעות המאושרת ותקציב הפעילות המאושר לשנה זו, סכום של כ- 47 מיליון ₪ בין היתר בפרויקטים הבאים:

- א. הקמת בריכת אגירה למים בשכונת רמות ים.
- ב. החלפת קווי מים בעיר העתיקה.
- ג. החלפת קווי ביוב ברחוב יאנוש קורצ'אק.
- ד. החלפת קווי ביוב ברחוב אחד העם.
- ה. התקנת מגופים לסגירה ופתיחת קווי מים בשליטה מרחוק ברחבי העיר.
- ו. תכנון מפורט ותחילת ביצוע הרחבת המכון לטיהור השפכים עכו.
- ז. פיתוח תשתיות מים וביוב בשכונת "רמות ים".
- ח. סלילת קו סניקה חדש (מקבילי) מהעיר עכו למט"ש עכו.
- ט. החלפת קווי ביוב ברחוב הנרייטה סאלד.
- י. החלפת קווי מים ברחובות קיבוץ גלויות, היוצרים והבוסתן.
- יא. החלפת קווי מים ברחובות הס וסמולנסקי.
- יב. החלפת קווי מים ברחוב קפלן.
- יג. החלפת קווי מים וביוב ברחוב יוסף גדיש.
- יד. החלפת קו מים ברחובות ברנר ובן יהודה.
- טו. החלפת קווי ביוב ברחובות ששת הימים ואבות ובנים.
- טז. החלפת קו ביוב ברחוב הדקל.
- יז. החלפת קו ביוב ברחוב העצמאות.



5. איכות השירות לצרכן

5.1. מרכז השירות הפרונטלי - קבלת קהל

לתאגיד מי עכו מחלקת שירות לקוחות במשרדי החברה, ברח' דרך הארבעה 57, הפועלת 35 שעות בשבוע בהתאם לאמות המידה לשירות. במרכז שירות הלקוחות בתאגיד קיימת מערכת ניהול תורים, המאפשרת לבחון את זמני ההמתנה במחלקה וזמני קבלת השירות. התאגיד מבצע בדיקות בכדי לבחון את יעילות השירות ועמידה בלוחות זמנים בהתאם לאמות המידה. ממוצע זמני ההמתנה לתקופה הנבדקת בתאגיד מצוינים ביחס לנורמה ועומדים על 04: 3 דקות. התאגיד עומד בדרישות החוק (המחייב כי ממוצע זמני ההמתנה לא יעלו על 20 דקות ב-95% לפחות מימי קבלת קהל בשנה).

5.2. מוקד השירות הטלפוני

תאגיד מי עכו מפעיל מוקד שירות טלפוני 1-800-400-120 (שיחת חינם) בימים א' עד ה' מהשעה 08:00 ועד השעה 15:45, ובימים ב' וג' עד השעה 18:00. המוקד פועל בהתאם לאמות המידה לשירות. במהלך שנת 2023, החליט התאגיד וביצע מהפכה בעולם השירות, ובפועל הקים מוקד טלפוני ודיגיטלי עצמאי המופעל באופן מלא ע"י עובדי החברה. מהלך זה נועד לשפר את איכות השירות הניתן ללקוחותינו, מתוך הבנה כי השירות הטלפוני שניתן בעבר לא עמד באמנת השירות שתאגיד מי עכו הציב לעצמו עבור לקוחותיו. במסגרת המעבר למוקד שירות טלפוני ודיגיטלי עצמאי, הרחיב התאגיד את שירותיו גם לדיגיטל, ובפועל מאפשר היום פנייה לנציגי השירות בערוצים דיגיטליים, המאפשרים בפועל מתן שירות ללא המתנה כלל. כמו כן, מתאפשרת ללקוח גישה לתיק אישי שמנוהל בדיגיטל ומאפשר צפייה עצמאית ומיידית בכל פרטי הלקוח, נתוני צריכה, פניות לתאגיד ועוד. בשנת 2025 התקבלו 15,355 שיחות במוקד שירות הלקוחות הטלפוני. זמן ההמתנה הממוצע למענה שנמדד בשירות הטלפוני בשנת 2025 הינו כ-15 שניות. בשנת 2025 התקבלו 16,043 פניות בערוצים הדיגיטליים:

דוא"ל	Whastapp	מסנג'ר וצ'אט	סה"כ	
9,158	5,476	379	15,013	2024
7,843	7,181	1,019	16,043	2025



5.3. מוקד תקלות עירוני

תאגיד מי עכו מפעיל מוקד תקלות עירוני הפעיל 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע. שיחות תושבים בנושאי תקלות מים וביוב אשר מגיעות למוקד מועברות לטיפול אנשי מקצוע בתאגיד. להלן פירוט הפניות אשר התקבלו במוקד במהלך שנת 2025, בהשוואה לשנת 2024 ובחלוקה לפי סוג הפניה:

נושא	מספר פניות בשנת 2024	מספר פניות בשנת 2025
פניות בנושא ביוב	3,106	3,478
פניות בנושא מים	1,246	1,338
סה"כ פניות	4,352	4,816

6. הפסקות מים

התאגיד מבצע הפסקות מים מתוכננות לשם ביצוע החלפה / שדרוג מערכות המים כחלק מעבודות אחזקה ותחזוקת מערכת המים ברחבי העיר.

בשנת 2025 התאגיד ביצע 26 הפסקות מים מתוכננות. מתוכם 9 הפסקות מים שעלו על 4 שעות (23: 04), 22 (04: 04). כלל הפסקות המים בוצעו לאחר משלוח הודעות מקדימות לצרכנים שבתחומם בוצעה ההפסקה ועל פי הכללים הנהוגים ברשות המים.

הפסקות מים מתוכננות לשנת 2025			
סה"כ	באזורים בהם מצויים מוסדות ציבור ומעל 4 שעות	06:00-23:00 מעל 4 שעות	עד 4 שעות
24	0	9	15

7. פיצויים לצרכנים

התאגיד לא נשא בתשלום פיצויים לצרכנים, בשנת הדו"ח, על פי סעיפים 105 ו-106 לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה, תשע"א - 2011).



דו"ח איכות המים לשנת 2025

העיר עכו מקבלת את מי השתייה שלה מחברת מקורות באמצעות מי התפלה המובלים ממתקן התפלה חדרה. אספקת המים ממפעל מקורות לעיר מתבצעת דרך ארבע כניסות / חיבורי צרכן מצפון לעיר עכו. הטיפול במי השתייה מבוצע על ידי חברת מקורות ומתבסס על סינון והכלרה. באחריות תאגיד "מי עכו" לבצע דגימות של המים המסופקים לעיר בנקודות הדיגום השונות כדי להבטיח שהמים המסופקים לכם הנם באיכות גבוהה. בעוד התקן דורש לבצע בדיקות איכות המים ב- 6 נקודות דיגום בתדירות של פעם בשבוע התאגיד מבצע את הבדיקה ב-9 נקודות דיגום אחת לשבוע על מנת להבטיח איכות מים לכלל העיר.

להלן מידע על איכותם התברואתית של מי השתייה בעיר עכו, כנדרש בחוק תאגידי מים וביוב התשס"א : 2001

פירוט נקודות דיגום

מס"ד	שם הנקודה	מס"ד	שם הנקודה
1	ההגנה לכיוון מגדלור	6	רחוב העלייה
2	הספנים	7	כניסת מקורות בן גוריון
3	בניין העירייה	8	רחוב הרב ניסים
4	הדגנית – כרם א'	9	כניסת מקורות א.ת דרום
5	כניסת מקורות מגדל המים		

בדיקות בקטריאליות

מס' נקודות דיגום	מספר הבדיקות	מספר הבדיקות		
		מתוכנן	בוצע	חריגות בקטריאליות
1	רשת	312	312	0
2	כניסה ממקור מקורות	156	159	1
סה"כ		468	471	0

בדיקת כלור נותר נמצאו ריכוזים תקינים.

בדיקות עכירות

מס' בדיקות בתכנון	מס' בדיקות בפועל	תקין	חריג	תקינות
468	471	תקין	1	99.8%

בדיקת עכירות נמצאו ריכוזים תקינים.

בדיקת פלוריד

מס' הבדיקות	תקין	חריג	תקינות
10	10	0	100%

בדיקת מתכות

מס' הבדיקות	תקין	חריג	תקינות
10	10	0	100%

בדיקת מתכות נמצאו ריכוזים תקינים.

פרמטרים נבדקים בכל בדיקה: ברזל, נחושת ועופרת

בדיקת טריהלומטנים במי השתייה נמצאו ריכוזים תקינים



הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

תדירות

חשבון המים נשלח לבתי הצרכנים אחת לחודשיים.

תחום אחריות

תאגיד מי עכו בע"מ אחראי לרשת המים העירונית, עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות לרשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הצרכן לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית.

כמות צריכת המים

צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.

קריאות מזי מים

על מנת שמד המים יקרא באופן תקין יש לאפשר נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011.

חישוב חשבון המים

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי הרשות הממשלתית למים וביוב. סכום החיוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון.

תעריפי המים

על פי כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע-2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף (1) מוזל המתייחס לכמות של 7 מ"ק לחודשיים (תקופה ממוצעת לחשבון) כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור; ותעריף (2) גבוה המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיור בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

אגרת מינימום

בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע-2009, כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום, גם אם לא צרך מים כלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ- 1.5 מטר מעוקב לחודש.

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.



תשלום במועד

יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק המים.