

דוח שנתי – פעילות תאגיד מי מודיעין בשנת 2023

לפי פרק חמישי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א 2011

רקע כללי

תאגיד מי מודיעין הוא חברה בע"מ, הפועלת כתאגיד מים וביוב. תאגיד מי מודיעין בע"מ הוקם ביום 1 בינואר 2006, מכוח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר מודיעין מכבים רעות. החברה החלה בפעילות עסקית ביום 1 בינואר 2006.

מבנה ההחזקות של החברה

החברה התאגדה כחברה פרטית בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית מודיעין מכבים רעות.

תחומי הפעילות העיקריים של החברה

- ✓ פעילות החברה, כמפורט במטרות החברה, מסמכי ההתאגדות וברישיון הפעלה שניתן לחברה הינה: מתן שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של הרשות המקומית מודיעין מכבים רעות, 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 תכניות לפיתוח משק המים והביוב (לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת, שדרוג מתקני שאיבה), בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים וכן התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים, תחזוקת הציוד, אספקת מים, וכדומה.
- ✓ במסגרת פעילותה 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 יבוצעו 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, וכדומה, נתוני צריכה ותקלות וסקירת המצב התחזוקתי של המערכות השונות.

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד

מנכ"ל התאגיד: רו"ח אלעד נבון. סמנכ"ל כספים: רו"ח יצחקי שירן סמנכ"ל תפעול: סימה בר שלמה. מהנדס ראשי: אדי גחטמן.

חברי הדירקטוריון:

יו"ר דירקטוריון מר עופר גלנץ, מר רן אייזנברג, גב' מירב אדמור, גב' כנרת שרגא- שרון, גב' חנית אגמון מר אבי כרמלי.

דרכי התקשרות עם מי מודיעין

כתובתנו: מי מודיעין בע"מ. קניון עזריאלי מודיעין, בית יהונתן, קומה 3.

טלפון שירות לקוחות ומוקד תקלות: 1-800-300-420

מייל שירות לקוחות info@mei-modiin.co.il

מייל מוקד תקלות והנדסה- mokedtakalot@mei-modiin.co.il

ווצאפ- 073-278-3524

שעות מענה טלפוני במוקד שירות הלקוחות של מי מודיעין

בימים שני, שלישי וחמישי משעה 8:00 ועד 16:00

בימים ראשון ורביעי משעה 08:30 ועד 18:00

ניתן לפנות גם בדואר אלקטרוני: פניות הציבור info@mei-modiin.co.il

מוקד תקלות mokedtakalot@mei-modiin.co.il

שעות קבלת קהל במשרדי שירות הלקוחות של מי מודיעין

בימים ראשון רביעי וחמישי משעה 8:30 ועד 13:30

ביום ראשון ורביעי גם אחה"צ 14:30 ועד 18:00

בימים שני ושלישי משעה 8:30 ועד 14:30

נתונים בדבר פחת מים ופחת גבייה לשנים 2022 עד 2023

2022- סך כל החיובים כולל תיקונים: 83,512 אלש"ח, סך כל הגביה : 77,049 , אחוז הגביה מצטבר : 99.3%

2023- סך כל החיובים כולל תיקונים: 86,717 אלש"ח, סך הגביה: 80,860
אחוז גבייה שוטף לשנת 2023 93.2%

רכישת מים ממקורות

בהתאם להוראות הדין ומטרות החברה, החברה מחויבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים שהוגדרו בחוק. רצוף בזאת דוח מקורות ושימושים במים לשנת 2022 ולשנת 2023 באלפי קוב. הדיווח הינו לשנה קלנדרית המסתיימת ביום 31 בדצמבר.

❖ בשנת 2022 -סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ-8,857 אלפי קוב

❖ בשנת 2023 -סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ-9,064 אלפי קוב

שנת 2022 באלפי קוב	שנת 2023 באלפי קוב	שימושים במים
5,432	5,553	צריכת מים למגורים
1,451	1,460	גינון ציבורי
459	521	מוסדות ושירותי ציבור
655	794	מסחר ומלאכה
312	178	בנייה
57	55	כל צריכה אחרת
8,365	8,561	סך כל השימושים באלפי קוב
492	504	סך הפחת השנתי באלפי קוב
5.5%	5.5%	סך כל הפחת השנתי באחוזים

התפלגות הצרכנים לשנים 2022-2023

2022	2023	מספר צרכנים לפי סיווג
31,137	34,133	צריכה ביתית
946	972	גינון ציבורי
193	200	מוסדות רשות מקומית
1,428	1,682	מסחר ומלאכה
349	283	בניה
105	109	כל צריכה אחרת
34,158	37,379	סה"כ

פרטים בדבר מקורות המים של מי מודיעין

תאגיד מי מודיעין מספק שירות לאוכלוסיית מודיעין, מכבים רעות. בשנת 2023 נקנתה ממקורות כמות מים העומדת על 9,064 מלמ"ק. כל המים מסופקים לעיר על ידי חברת מקורות.

חברת מקורות מספקת מים ממתקני התפלה, מקידוחים באקוויפר ההר וממי המוביל הארצי, הכל בהתאם למדיניות אספקת המים הארצית.

לאורך השנה מתבצעות בדיקות שוטפות לאיכות המים באמצעות עובדי התאגיד, אשר עברו הסמכה של משרד הבריאות. הדגימות מבוצעות בהתאם לתכנית שנתית שנקבעת על ידי משרד הבריאות. הדגימות נשלחות למעבדת משרד הבריאות אשר מדווחת על כל חריגה באיכות המים.

בנוסף מבוצעות בדיקות כימיות לזיהוי מתכות, טריהלומתנים ופלאור, הנשלחות למעבדה במשרד הבריאות.

תוצאות הבדיקות מפורסמות באתר האינטרנט של החברה.

במאגר תיתורה מותקנת מערכת לניטור רציף של איכות המים המדווחת על חריגות.

ההשלכות הסביבתיות של פעילות מי מודיעין

תאגיד מי מודיעין פועל לאספקת שירותי מים וביוב לתושבי העיר תוך הפעלת שיקולים סביבתיים, משקיע בשיקום תשתיות בפעולות אחזקה שוטפת ומונעת ובפרויקטים לפיתוח, תוך הקפדה על צמצום ומניעת השפעות שליליות בתחומי הסביבה.

- ❖ מדיניות מי מודיעין היא לספק מים באיכות מצוינת העומדת בכל התקנים לכלל התושבים שבתחום אחריותו, ולדאוג שמי הביוב יפנו דרך מערכת הביוב העירונית באופן תקין וללא תקלות, תוך מניעת סיכון בריאותי של העובדים ושל תושבי מודיעין מכבים רעות וסביבתם.
- ❖ התאגיד פועל במספר מישורים לצמצום ההשפעות הסביבתיות:
 - ❖ התאגיד מעסיק צוותים מקצועיים לטיפול בתקלות במערכות המים והביוב 24 שעות ביממה, ומתקן כל תקלה בזמן קצר ומהיר, לסילוק מוקדם ככל האפשר של מפגעים ומטרדים לבריאות הציבור, איכות הסביבה, לבטיחות, לנכסים ולנוחות הציבור הנגרמים על ידי התאגיד, שלוחותיו ועקב פעולותיו.

- ❖ הותקנו מערכות לניטור רציף של המים המבצעות בדיקות שוטפות של הים המסופקים לתושבי העיר .
- ❖ הותקנו חיישנים לאיתור נזילות מים סמויות לשם צמצום פחת מים ומניעת מפגעים סביבתיים הנובעים מפיצוצי מים.
- ❖ התאגיד מבצע בדיקות שוטפות במתקניו לשם מניעה של זיהום אור וריחות.
- ❖ התאגיד מבצע באופן שוטף בדיקות רעש למניעת נזקי רעש ממתקני המים והביוב.
- ❖ התאגיד מבצע בדיקות שוטפות במקורות קרינה למניעת סיכונים לסביבה , לרבות התקנת חיישנים לניטור רציף של מפלסי ביוב במספר שוחות בעיר.
- ❖ מידי שנה מבוצעת בדיקת ניצול יעילות אנרגטית בכל המתקנים.
- ❖ בתאגיד קיימת תכנית הערכות לחירום כוללת לטיפול באירועי חרום ובמפגעים סביבתיים.
- ❖ התאגיד מיישם בכל שנה תכנית סדורה לשטיפה וצילום קווי ביוב לשם מניעת מפגעים סביבתיים.
- ❖ התאגיד מבצע ניטור ואכיפה של שפכי תעשייה המוזרמים על ידי בתי עסק בעיר מודיעין מכבים רעות, למניעת הזרמת שפכים העלולים לגרום לנזקים למערכת הביוב העירונית ומכוני טיהור השפכים האזוריים.

לתאגיד מי מודיעין הסמכה של 5 תקני איכות:

- תקן איזו לניהול האיכות 9001
- תקן איזו לבטיחות ובריאות תעסוקתית 45000
- תקן איזו למערכת ניהול סביבתי 14001
- תקן איזו לאבטחת מידע 27001
- תקן איזו למניעת שוחד 37001

עיקרי השקעות מי מודיעין בשנת 2023 והשקעות צפויות בשנת 2024

עיקרי ההשקעות בשנת 2023

חיבור אזור לחץ גבוה במורשת בשווי 447,000 ₪
 החלפת צנרת המים ברחוב נוף קדומים במכבים בשווי 600,000 ₪
 החלפת קווי מים- עמק זבולון פינת תרשיש/ענבר בשווי 118,000 ש"ח
 הנחת קו מים ברחוב כחלית ההרים בשווי 113,000 ₪
 החלפת קו מים בצומת נחל עיון / עמק דותן בשווי 256,000 ש"ח
 החלפת קו מים ברחוב נהר הירדן משני צידיו בשווי 1,650,000 ש"ח
 השלמת קוי מים ראשים במכבים ג' (יובלים ורכסים) בשווי 159,000 ₪
 המשך פרויקט הקמת בריכת מים באזור המלאכה בשווי 282,000 ₪
 השלמת פרויקט הנחת קו תגבור מים במכבים א' בשווי 404,000 ₪
 פרויקט שדרוג ציוד בתחנות ביוב בשווי 709,000 ₪
 המשך תכנון ביטול תחנת שאיבה לביוב באזור המלאכה בשווי של 235,000 ₪
 הקמת בור איגום לביוב בת"ש 7 / שד' החשמונאים בשווי 1,150,000 ₪
 שרוול קווי ביוב מאסבסט במודיעין בשווי 500,000 ₪

עיקרי ההשקעות הצפויות לשנת 2024

החלפת קו מים ברחוב עמק דותן דרומי (שלב א) בשווי של כ 500,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב עמק דותן דרומי (שלב ב) בשווי של כ 600,000 ₪
 השלמת פרויקט חיבור אזור לחץ גבוה במורשת בשווי של כ 350,000 ₪
 חיבור מים נוסף אזור לחץ גבוה – שומרי החומות בשווי של כ 550,000 ₪
 החלפת קו מים ראשי 14" בעמק זבולון בשווי של כ 1,200,000 ₪
 החלפת קוויים ראשים במכבים א' בשווי של כ 800,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב מנתור בשווי של כ 250,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב בצת בשווי של כ 120,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל צופר בשווי של כ 220,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל גלים בשווי של כ 100,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל בוקק בשווי של כ 160,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל ארנון בשווי של כ 160,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב תפוח בשווי של כ 100,000 ₪
 המשך פרויקט הסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי של כ 200,000 ₪
 שדרוג מערכת לאיתור נזילות מים בשווי של כ 170,000 ₪
 המשך פרויקט שדרוג ציוד בתחנות ביוב בשווי של כ 400,000 ₪
 המשך פרויקט ביטול תחנת שאיבה לביוב באזור מלאכה בשווי של 235,000 ₪
 שרוול קווי ביוב מאסבסט במודיעין בשווי של כ 2,000,000 ₪

חיבורי מים של חברת מקורות למערכת העירונית

אזור המלאכה: חיבור כפול 4 צול
מגרש 901 תחנה של מקורות
מכבים חיבור צפוני: 4 צול
מכבים רעות חיבור ראשי שדר' המכבים: 8 צול
מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה: חיבור 4 צול
מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה: חיבור 16 צול
שד' יצחק רבין בכביש 431: חיבור 6 צול

עדכונים בדבר הפסקות מים יזומות והפסקות מים עקב תקלה לשנת 2023

הפסקות מים יזומות: 99
הפסקות מים עקב נזילות או פיצוצי מים: 130

פירוט תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2023

התקלות מפורטות לפי קטרים של צינורות:
עד 2 צול – 26 תקלות
3 עד 6 צול- 16 תקלות
8 עד 12 צול - 4 תקלות
14 צול ומעלה – 1 תקלות

סה"כ 47 תקלות בצנרת מים עירונית בשנת 2023

דיווח מפגעים ברשת הביוב העירונית בשנת 2023 סך כל המפגעים ברשת הביוב העירונית בשנת 2023: 341 מפגעים

דוגמאות למפגעים עיקריים:
הצפות ביוב או סתימות ביוב (297). מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח (37).
ריחות (7) ועוד.

מידע בדבר פעילות שירות לקוחות בשנת 2023

ציון כולל של סקרי שביעות הרצון שנשלחים לקוחותינו באופן אוטומטי בסיום משימות שביצענו מולכם, עומד על 92.77% שביעות רצון. אנחנו שמחים לתת שירות!

סך כל הפניות שטופלו ע"י מחלקת שירות לקוחות: 69,505 פניות
התפלגות דרכי הפנייה לשירות הלקוחות:

43,156 פניות בטלפון (כולל התרעות יזומות על נזילה)
23,258 פניות כתובות במייל ובווצאפ
3091 פניות בקבלת הקהל
זמן המתנה ממוצע בטלפון 01:16 דקות

✓ אתם אוהבים את הווצאפ! מספר הפניות בווצאפ הכפיל את עצמו בשנת 2023. שמחים שאהבתם.

✓ הכנסנו טופס מקוון עם חתימה דיגיטלית מאומתת להחלפת משלמים בעת קנייה ומכירה של נכס. צד אחד ממלא, שולח את הטופס לצד הני בסמס למילוי והטופס נוחת אצלנו עם כל המסמכים שצירפתם.

✓ שכונת מורשת החלה להתאכלס בשנת 2023. בכל אכלוס חדש הקבלנים מעבירים לנו את פרטי בעלי הדירה לביצוע החלפות משלמים. הרבה דירות חדשות לרוב גוררות איתן הצלבות במדי המים. כלומר: רישום מוצלב בין דירות. אם אתם חושדים שהמד לא סופר את מדידת המים בדירה שלכם- פנו אלינו. אנחנו כאן לשירותכם בכל שאלה.

הסבר מונחים בחשבון המים

מונה דירתי/פרטי/משויך: מד מים שמשויך ליחידת צריכה (דירה, בית פרטי, משרד וכו') וקורא את צריכת המים של אותה יחידה.

מונה ראשי: מד מים הקורא את צריכת המים של מספר יחידות צריכה. בנוסף, לכל יחידת צריכה יש גם מד מים פרטי/דירתי/משויך.

שורת חוב לתשלום: שורה המציינת את החוב הפתוח, אם קיים, במערכת מי מודיעין.

צריכת מים: צריכת המים נקבעת על פי קריאות מדי מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות קוב נכון ליום הקריאה.

הצריכה הנקראת ממד המים הדירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו תתווסף צריכה משותפת כהגדרתה בהמשך. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה.

צריכה משותפת (הפרשי מדידה): צריכה משותפת נקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד מים ראשי לעומת מדידת כלל מדי המים הדירתיים של כל יחידות הדיור או צרכני המים בנכס. הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה לפי מספר הנכסים הצורכים מים ממד המים הראשי. בין הסיבות לקיומה של צריכה המשותפת:

נזילות בצנרת הראשית, שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקיה, רגישות מד המים הראשי בהשוואה למדי מים הדירתיים (אי מדידה של צריכות בספיקות קטנות בכלל היחידות, שלא ימדדו במדי המים הדירתיים), ועוד.

אחריות על רשת המים: חברת מי מודיעין אחראית על רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי בנכס.

האחריות על רשת המים הפרטית ממד המים הראשי ואילך ולרבות תקינותה חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים ברשת הפרטית שאינם תקינים.

כללים לחישוב עלות המים: הכללים לחישוב עלות המים ולרבות תעריפים, סיווגים והקצאות נקבעים על ידי רשות המים במסגרת כללי תאגידי המים והביוב.

נוסחה לחישוב עלות חשבון המים: תעריפי המים נקבעים על ידי רשות המים ומפורסמים בתקנות. הכמות המוכרת לנפש ביחידת מגורים עומדת על – 3.5 קוב לנפש לחודש לחיוב בתעריף הנמוך. מעבר להקצבה זו, כל קוב מים יחויב בתעריף הגבוה – שהוא גם התעריף הקבוע לכל צריכה אחרת (עסקים, בניה, וכיוצא בזה).

מספר נפשות מינימלי: מספר הנפשות המינימלי ביחידת דיור עומד על 2 נפשות בלבד. על כל לקוח לוודא שמספר הנפשות בחשבון המים תואם את מספר בני המשפחה או הצרכנים הצורכים מים ממד המים האמור.

מתן הטבות בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות: לפי החלטת ועדת הכספים של הכנסת מיום 2.4.12 החל מיום 1.7.12 תינתן תמיכה באוכלוסיות זכאים באמצעות תעריפי המים.

ההטבה הינה מתן כמות מים נוספת לצרכן זכאי של עד 3.5 קוב לחודש בתעריף מוזל (כמות מוכרת).

ההטבה מתקבלת במערכות מי מודיעין ע"י קובץ שנשלח מרשות המים. לא ניתן לשלוח מסמכי הטבה באופן אחר.

תעריף אחיד בעד שירותי מים וביוב: החל מנת 2010 אין הפרדה בין תאריכי מים וביוב. כמו כן, אין הקצאת מים לגינון.

תשלום חשבון המים: על פי הוראות החוק יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון המים במועד מחייב תוספת ריבית והצמדה בהתאם להוראות החוק.

לצערנו, אי תשלום חשבון במועדו יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, עיקול חשבונית בנק ואף תביעות משפטיות במקרים בהם כל הפניות לצרכן וכל יתר הצעדים שנזכרו לעיל לא הועילו. הסרת עיקול חשבון בנק, יבוצע לאחר תשלום כל חשבונית המים בתוספת תשלום הוצאות אכיפה.

מומלץ לשלם את חשבון המים בהוראת קבע: היתרון הגדול הוא תשלום מוסדר בהוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי אשר ימנע עיכובי תשלום שבגינם יחויב הצרכן בקנסות וכיוצא בכך. בהוראת קבע בבנק בלבד, ניתן לחלק את התשלום הכולל לפי תשלומים שווים (חצי חיוב בכל חודש). את טפסי הוראת הקבע באשראי או בבנק, ניתן להוריד מאתר האינטרנט של מי מודיעין.

אתר האינטרנט של מי מודיעין: באתר האינטרנט www.mei-modiin.co.il מידע רב המתייחס לפעילות התאגיד, פרטי התקשרות, הורדת טפסים ועוד.

ערעורים על חשבון המים: עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים ניתן להגיש עד 30 יום מקבלת החשבון לתאגיד המים. ערעור על חשבון המים אינו יכול להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע. על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכנייה

שולמו פיצויים בסך 427 ₪ לפי סעיפים 105, 106 ביצוע הערכות צריכה שלא בנסיבות הקבועות בסעיף 8(א) לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011, ובעבור מענה שלא כפי הקבוע בסעיף 69 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011. למעט האמור החברה פעלה לפי כל הכללים.