

דוח שנתי – פעילות תאגיד מי מודיעין בשנת 2021 רקע כללי

חברת מי מודיעין היא חברה בע"מ, הפועלת כתאגיד מים וביוב. חברת מי מודיעין בע"מ הוקמה 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 האחזקות של החברה

החברה מאוגדת 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 הצידוד, 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: אדי גחטמן.

חברי הדירקטוריון:

מר עופר גלנץ- יו"ר דירקטוריון; עו"ד בועז אופק; מר רן אייזנברג; גב' מירב אדמור; גב' כנרת שרגא- שרון; מר אבי כרמלי.

דרכי התקשרות עם מי מודיעין

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

לשירות לקוחות 1-800-300-420 (בשעות הפעילות)

מוקד תקלות : 1800-300-420 (24/7)

מייל- info@mei-modiin.co.il

מס' ווצאפ : 073-2783524 (בשעות המענה)

פקס 9750936 – 08 (24/7)

מוקד תקלות moked1@mei-modiin.co.il

שעות קבלת קהל במשרדי שירות לקוחות של מי מודיעין

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

בימים שני ושלישי משעה 8:30 ועד 14:00

ביום ראשון ורביעי גם אחה"צ 14:30 ועד 19:00 במהלך 2021 שעות הקבלה

השתנו בהתאם להנחיות בשל נגיף הקורונה

שעות מענה טלפוני במוקד שירות לקוחות של מי מודיעין

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

בימים ראשון ורביעי משעה 08:30 ועד 19:00

דוא"ל info@mei-modiin.co.il

מוקד תקלות moked1@mei-modiin.co.il

נתונים בדבר פחת מים ואחוזי גבייה לשנים 2020 ו-2021

שנת 2020

סך כל החיובים: 74,038 אש"ח, סך כל הגבייה: 74,137 אש"ח,
אחוז הגבייה השוטף: 92.8%

שנת 2021

סך כל החיובים: 80,749 אש"ח, סך הגבייה: 74,546 אש"ח.
אחוז גבייה מצטבר 99%

רכישת מים ממקורות

החברה מחויבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים שהוגדרו בחוק. רצוף בזאת דוח מקורות ושימושים במים לשנת 2020 ולשנת 2021 באלפי קוב.

הדיווח הינו לשנה קלנדרית המסתיימת ביום 31 בדצמבר

בשנת 2020 - סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ- 8,477 אלפי קוב

בשנת 2021 - סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ- 8,828 אלפי קוב

שנת 2020 באלפי קוב	שנת 2021 באלפי קוב	שימושים במים
5,506	5,427	צריכת מים למגורים
1,215	1,581	גינון ציבורי
358	392	מוסדות ושירותי ציבור
467	549	מסחר ומלאכה
427	350	בנייה
35	41	כל צריכה אחרת
8,008	8,340	סך כל השימושים באלפי קוב
468	488	סך הפחת השנתי באלפי קוב
5.50%	5.50%	סך כל הפחת השנתי באחוזים

מספר הצרכנים לשנים 2020-2021

2020	2021	סוג הצריכה
29,275	30,901	צריכה ביתית
854	900	גינון ציבורי
270	287	מוסדות רשות מקומית
1232	1268	מסחר ומלאכה
418	370	בנייה
9	9	כל צריכה אחרת
32,058	33,735	סה"כ

פרטים בדבר מקורות המים של מי מודיעין

חברת מי מודיעין מספקת שירות לאוכלוסיית מודיעין, מכבים רעות. בשנת 2021 נקנתה ממקורות כמות מים העומדת על 8,828 מלמ"ק. כל המים מסופקים לעיר על ידי חברת מקורות.

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

מי מודיעין מבצעת בדיקות שוטפות לאיכות המים באמצעות עובדי התאגיד, אשר עברו הסמכה של משרד הבריאות לבצע בדיקות מיקרוביאליות ובדיקות כלור ועכירות. 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 ופולואור, הנשלחות למעבדה במשרד הבריאות.

אחת לרבעון מפורסמות תוצאות הבדיקות בעיתונות המקומית ובאתר האינטרנט של החברה. פעמיים בשנה נשלח לבתי התושבים דוח המפרט את הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן.

ההשלכות הסביבתיות של פעילות מי מודיעין

מדיניות החברה היא לספק מים באיכות ראויה 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.

החברה פועלת במספר מישורים לצמצום ההשפעות הסביבתיות של הפעילות השוטפת של אחזקת מערכות המים והביוב העירוניות:

החברה מעסיקה 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.

הותקנה מערכת אזורי מדידה בעיר לאיתור תקלות ופרצי מים לשם צמצום פחת המים וחסכון במים.

הותקנו חיישנים לאיתור נזילות מים סמויות לשם צמצום פחת מים ומניעת מפגעים סביבתיים הנובעים מפיצוצי מים.

החברה מבצעת בדיקות שוטפות במתקניו לשם מניעה של זיהום אויר וריחות.

החברה מבצעת באופן שוטף בדיקות רעש למניעת נזקי רעש ממתקני המים והביוב.

החברה מבצעת בדיקות שוטפות במקורות קרינה למניעת סיכונים לסביבה מידי שנה מבוצעת בדיקת ניצול יעילות אנרגטית בכל המתקנים.

החברה הכינה תכנית הערכות לחירום כוללת לטיפול באירועי חרום ובמפגעים סביבתיים.

החברה מיישמת בכל שנה תכנית סדורה לשטיפה וצילום קווי ביוב לשם מניעת מפגעים סביבתיים.

החברה ביצעה 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.

החברה בעלת 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 2021 והשקעות צפויות בשנת 2022

עיקרי ההשקעות בשנת 2021

החלפת קו מים ברחוב לימון בשווי של 61,000 ₪
החלפת קווי מים בעמק החולה בשווי 1,740,000 ₪
המשך פרויקט הקמת בריכת מים באזור המלאכה בשווי של כ- 2,250,000 ₪
המשך פרויקט הסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי של כ- 165,000 ₪
החלפת קווי מים ראשים במכבים בשווי של 119,000 ₪
החלפת קו מים ברחוב עמק זבולון פינת תרשיש בשווי של 240,000 ₪
החלפת קו מים ברחוב צלע ההר - בשווי של 170,000 ₪
שרוול קווי ביוב במודיעין בשווי של כ 4,876,000 ₪

צפי ההשקעות לשנת 2022

החלפת קו מים ברחוב עמק דותן בשווי של כ 200,000 ₪
המשך פרויקט הסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי של כ 500,000 ₪
חיבור קו מים נוסף ברחוב שומרי החומות בשווי של כ 500,000 ₪
תגבור קו מים במכבים בשווי של כ 2,000,000 ₪
החלפת קו מים ברחוב נחל צופר בשווי של כ 153,000 ₪

החלפת קו מים ברחוב נהר הירדן בשווי של כ 1,100,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל בצת בשווי של כ 58,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל גרופית בשווי של כ 53,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב בוסתן בשווי של כ 50,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב דולב בשווי של כ 50,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב חרוב בשווי של כ 50,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב קיפודן בשווי של כ 290,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב לוע הארי בשווי של כ 240,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב שושן צחור בשווי של כ 350,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב תלתן בשווי של כ 725,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב מנתור בשווי של כ 156,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב נחל צין בשווי של כ 700,000 ₪
 החלפת קו מים ברחוב דפנה בשווי של כ 310,000 ₪
 שרוול קווי ביוב במודיעין בשווי של 2,000,000 ₪

דיווח על חיבור מים של חברת מקורות למערכת העירונית

אזור המלאכה: חיבור כפול 4 צול

אזור לחץ B: מגרש 901 תחנה של מקורות

מכבים חיבור צפוני: 4 צול

מכבים רעות חיבור ראשי: 8 צול

אזור לחץ A מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה: חיבור 4 צול

אזור לחץ A מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה: חיבור 16 צול

אזור לחץ C שד' יצחק רבין בכביש 431: חיבור 6 צול

עדכונים בדבר הפסקות מים יזומות והפסקות מים עקב תקלה לשנת 2021

הפסקות מים יזומות: 100

הפסקות מים עקב נזילות או פיצוץ מים: 85

פירוט תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2021

התקלות מפורטות לפי קטרים של צינורות:

עד 2 צול - 19 תקלות

3 עד 6 צול - 46 תקלות

8 עד 12 צול - 14 תקלות

14 צול ומעלה - 3 תקלות

סה"כ 82 תקלות בצנרת מים עירונית בשנת 2021

דיווח מפגעים ברשת הביוב בשנת 2021

סך כל המפגעים ברשת הביוב העירונית בשנת 2021: 285 מפגעים

דוגמאות למפגעים עיקריים:

הצפות ביוב או סתימות ביוב (240). מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח (36).

תיקון שבר (9) ועוד.

מידע בדבר פעילות שירות הלקוחות בשנת 2021

סך כל הפניות למחלקת שירות לקוחות: 64,797 פניות

44,467 פניות בטלפון

14,584 פניות במייל

2,917 פניות בקבלת קהל- בשל נגיף הקורונה קבלת הקהל היתה סגורה או התקיימה במתכונת מצומצמת במהלך חלק ניכר מהשנה.

1793 פניות דרך הווצאפ ובפקס

זמן המתנה ממוצע בטלפון כ- 3 דקות

בשנת 2021 נפתח ערוץ הווצאפ לפניות תושבים כדי לאפשר קבלת מענה יעיל ומקצועי ללא המתנה על קו הטלפון.

הסבר על חשבון המים

הסבר מונחים:

מונה דירתי: מונה המספק ליחידת צריכה כשלפניו מותקן מונה ראשי.

מונה ראשי: מונה המספק למספר יחידות צריכה באמצעות מונה ראשי.

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.

תעריף לכמות מוכרת ותעריף לכל צריכה אחרת: 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 יעמוד 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). על פי הכללים, ההטבה ניתנת רק לנכללים בקובץ שמתקבל בתאגיד המים מביטוח לאומי וממשרד הבריאות. לא ניתן להגיש מסמכים לצורך קבלת ההטבה.

תעריף אחיד בעד שירותי מים וביוב: בשונה מהמצב שהיה נהוג לפני ה- 1.1.10 במסגרתו חיוב צרכן באגרת מים ובאגרת ביוב בנפרד, הרי שהחל מתאריך זה, ישלם הצרכן תעריף אחיד שיכלול בתוכו תשלום בגין אגרת מים וביוב.

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 (הפרשי מדידה) כהגדרתם בהמשך. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה.

הפרשי מדידה - צריכה משותפת: צריכה משותפת נקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד מים ראשי לעומת מדידת כלל מדי המים הדירתיים של כל יחידות הדיור או צרכני המים בנכס. הפרשי מדידה אלה מחולקים באופן שווה לפי מספר הנכסים הצורכים מים ממד המים הראשי.

בין הסיבות לקיומה של צריכה המשותפת נזילות בצנרת הראשי: שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקייה, נזילה בצנרת הראשית של המבנה/מתחם, רגישות מד המים הראשי בהשוואה למדי מים הדירתיים (אי מדידה של צריכות בספיקות קטנות בכלל היחידות, שלא ימדדו במדי המים הדירתיים), ועוד.

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 במועד יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, עיקול חשבונות בנק ואף תביעות משפטיות במקרים בהם כל הפניות לצרכן וכל יתר

הצעדים שנזכרו לעיל לא הועילו. הסרת עיקול חשבון בנק, יבוצע לאחר תשלום כל חשבונות המים בתוספת תשלום הוצאות אכיפה.

שורת חוב לתשלום: שורה המציינת את החוב הפתוח שיש לצרכן במערכת מי מודיעין

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.

היתרונות בתשלום בהוראת קבע בבנק: ניתן לחלק את התשלום הכולל לפי תשלומים שווים (חצי חיוב בכל חודש). כמו כן ניתן לקבוע את מועד החיוב ב- 12 וב-20 לכל חודש. את טופס הוראת הקבע ניתן להוריד מאתר האינטרנט של מי מודיעין.

ערעור 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.

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

מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכנייה

שולמו פיצויים בסך 1890 ₪ 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.