

דוח שנתי – פעילות תאגיד מי מודיעין בשנת 2016

לפי פרק חמישי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א 2011

1. רקע כללי

תאגיד מי מודיעין הוא 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 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 תוכניות לפיתוח משק המים והביוב (לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת, מתקני קדוח ושאיבה, השבחת מים) בהתאם לצפי גידול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים וכן התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים, תחזוקת הציוד, אספקת מים, תחנות שאיבה ביוב 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 יעשו 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, בארות וכדומה, נתוני צריכה ותקלות וסקירת המצב התחזוקתי של המערכות השונות.

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד

מנכ"ל התאגיד: טל אוחנה עורכת דין ורואת חשבון. סמנכ"ל כספים וכוח אדם: עופר גוילי
רואה חשבון. סמנכ"ל תפעול: סימה בר שלמה. מהנדס: אדי גחטמן.

חברי הדירקטוריון:

יו"ר דירקטוריון מר עופר גלנץ, עו"ד בועז אופק, מר יובל גרימברג, גב' מירב אדמור, גב' מיכל
ענבר פרפרי.

דרכי התקשרות עם מי מודיעין

כתובתנו: מי מודיעין בע"מ. קניון עזריאלי מודיעין, בית יהונתן, קומה 3.
לשירות לקוחות ומוקד תקלות: 1-800-300-420 פקס 9750936 – 08

שעות קבלת קהל בשירות הלקוחות של מי מודיעין

בימים ראשון עד חמישי משעה 8:30 ועד 13:00

בימים ראשון ורביעי משעה 14:30 ועד 19:00

ביום שישי משעה 08:30 ועד 12:00

שעות מענה טלפוני בשירות הלקוחות 1-800-300-420

בימים ראשון עד חמישי משעה 8:30 ועד 16:00

בימים ראשון ורביעי משעה 08:30 ועד 19:00

ביום שישי משעה 08:30 ועד 10:00

ניתן לפנות גם בדואר אלקטרוני: שירות לקוחות info@mei-modiin.co.il

מוקד תקלות moked1@mei-modiin.co.il

2. נתונים בדבר פחת מים ופחת גבייה לשנים 2015 עד 2016

גבייה באלפי שקלים ואחוזי גבייה מצטברים

לשנת הכספים 2015: סך כל החיובים כולל תיקונים: 57,144. סך כל הגבייה ל- 31.12.15 49,660. אחוז גבייה שוטף 87%. סך כל הגבייה ל- 3.3.16 55,430. אחוז גבייה מצטבר 97%.

לשנת הכספים 2016: סך כל החיובים כולל תיקונים: 61,626. סך כל הגבייה ל- 31.12.16 53,731. אחוז גבייה שוטף 87%. סך כל הגבייה ל- 3.3.17 59,904. אחוז גבייה מצטבר 98%.

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 2016 ולשנת 2015 באלפי קוב.

הדיווח הינו לשנה קלנדרית המסתיימת ביום 31 בדצמבר

בשנת 2016 - סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ- 7,421 אלפי קוב.
בשנת 2015 - סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ- 6,559 אלפי קוב.

שימושים במים	שנת 2016 באלפי קוב	שנת 2015 באלפי קוב
צריכת מים למגורים	5,006	4,612
גיבון ציבורי	956	620
מוסדות ושירותי ציבור	385	378
מסחר ומלאכה	401	323
בנייה	167	143
אחרים	32	15
סך כל השימושים באלפי קוב	6,947	6,091
סך הפחת השנתי באלפי קוב	474	468
סך כל פחת שנתי באחוזים	6.4%	7.1%

3. מספר הצרכנים בשנים 2015-2016

התפלגות מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2016

צריכה ביתית: 23,402
גיבון ציבורי: 699
מוסדות רשות מקומית: 166
מסחר ומלאכה: 714
בניה: 206
כל צריכה אחרת: 57
סה"כ צרכנים: 25,244

התפלגות מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2015

צריכה ביתית: 22,987
גיבון ציבורי: 668
מוסדות רשות מקומית: 166
מסחר ומלאכה: 656
בניה: 210
כל צריכה אחרת: 60
סה"כ צרכנים: 24,747

4. פרטים בדבר מקורות המים של מי מודיעין

תאגיד מי מודיעין מספק שירות לאוכלוסיית מודיעין ומכבים רעות. בשנת 2016 נקנתה ממקורות כמות מים העומדת על 7,420,716 קוב. 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 ופלואור, הנשלחות למעבדה במשרד הבריאות והתוצאות נשלחות למשרד 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 התאגיד היא לספק מים באיכות ראויה לכלל התושבים שבתחום אחריותו, ולדאוג שמי הביוב יפוננו 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 של הפעילות השוטפת של אחזקת מערכות המים והביוב העירוניות:

1. 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 או פעולותיו.
2. הותקנה מערכת אזורי מדידה בעיר לאיתור תקלות ופרצי מים לשם צמצום פחת המים וחסכון במים.
3. הותקנו חיישנים לאיתור נזילות מים סמויות לשם צמצום פחת מים ומניעת מפגעים סביבתיים הנובעים מפיצוצי מים.
4. הותקנו חיישנים בשוחות ביוב, המתריעים על עליית מפלסים וספיקות גבוהות בשוחות ביוב, על מנת למנוע גלישת ביוב ומניעת זיהומי קרקע.
5. בוצע שדרוג ושיקום במתקני המים והביוב, להקטנת ההשלכות הסביבתיות ולמניעת מפגעים תברואתיים וסביבתיים.
6. התאגיד ביצע בדיקות שוטפות במתקניו לשם מניעה של זיהום אויר וריחות.
7. התאגיד מבצע באופן שוטף בדיקות רעש למניעת נזקי רעש ממתקני המים והביוב.
8. התאגיד מבצע בדיקות שוטפות וטיפול במקורות קרינה לחיסכון וניצול יעילות אנרגטית בכל המתקנים.
9. התאגיד הכין תכנית הערכות לחירום כוללת לטיפול באירועי חרום ובמפגעים סביבתיים.
10. התאגיד מיישם בכל שנה תכנית סדורה לשטיפת קווי ביוב וצילום קווים לשם מניעת מפגעים סביבתיים, תוך קיום תכנית תפעול ואחזקת למערכת הולכת השפכים.
11. התאגיד ביצע 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.

התאגיד הינו בעל הסמכה של ארבעה תקני איכות: תקן איזו לניהול האיכות 9001, תקן איזו לבטיחות ובריאות תעסוקתית 18001, תקן איזו למערכת ניהול סביבתי 14001 ותקן איזו לאבטחת מידע 27001.

6. עיקרי השקעות מי מודיעין בשנת 2016 והשקעות צפויות בשנת 2017

עיקרי השקעות בשנת 2016

השלמות בפרויקט שדרוג ושיקום תחנות שאיבה לביוב כולל מערכת פו"ב בשווי של כ- 1,135,000 ₪
העתקת קו ביוב מאספ בשווי של כ-628,000 ₪
התקנת חיישנים לאיתור נזילות בשווי של כ-170,000 ₪
השלמות בפרויקט התקנת גנרטור בתחנת שאיבת מים ראשית בשווי של 31,000 ₪
המשך פרויקט חלוקת העיר לאזורי מדידה DMA וטיפול בלחצי המים בשווי של כ- 289,000 ₪
השלמות להתקנת מערכת GIS בשווי של כ- 266,000 ₪
השלמת פרויקט החלפת צנרת ראשית ברח' נחל געתון במודיעין בשווי של כ- 300,000 ₪
הנחת קווי מים להזנת שכונת נופים בשווי של כ- 1,561,000 ₪
סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2016: כ-4,380,000 ₪

עיקרי ההשקעות הצפויות לשנת 2017

החלפת צנרת ברעות בשווי של כ- 7,000,000 ₪
השקעות בהסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי של כ- 410,000 ₪
חיבור בין אזורי לחץ כתגבור לחירום בשווי של כ- 350,000 ₪
התקנת קו מים לתגבור בחירום מבריכת רעות בשווי של כ-40,000 ₪
התקנת חיישני ניטור רציף למים בשווי של כ- 100,000 ₪
עדכון תכנית אב למים בשווי של כ-70,000 ₪
שרוול צנרת ביוב ברחוב עמק החולה בשווי של כ- 2,500,000 ₪
טיוב נתונים גאוגרפיים למערכת ה-GIS בשווי של כ- 250,000 ₪
הסדרת דרך גישה לתחנת ביוב ראשית בשווי של כ- 100,000 ₪
השלמת ציוד לחירום בשווי של כ- 125,000 ₪
סה"כ השקעות מתוכננות לשנת 2017: 10,945,000 ש"ח

דיווח על חיבור צרכנים וחיבור כניסות מים של חברת מקורות

1. אזור המלאכה: חיבור 4 צול
2. אזור המלאכה: חיבור 4 צול
3. אזור לחץ B: מגרש 901 תחנה של מקורות
4. מכבים חיבור צפוני: 4 צול
5. מכבים רעות חיבור ראשי: 8 צול
6. אזור לחץ A מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה: חיבור 4 צול
7. אזור לחץ A מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה: חיבור 16 צול
8. אזור לחץ C שד' יצחק רבין בכביש 431: חיבור 14 צול

עדכונים בדבר הפסקות מים יזומות והפסקות מים עקב תקלה לשנת 2016

הפסקות מים יזומות: 119

הפסקות מים עקב נזילות או פיצוצי מים: 141

פירוט תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2016

קוטר צינור	עד 2 צול	3 צול עד 6 צול	8 צול עד 12 צול	14 צול	סך הכל
ינואר	9	4	1		14
פברואר	7	4	5		16
מרץ	13	4	0		17
אפריל	7	4	0		11
מאי	7	8	1		16
יוני	4	3	0		7
יולי	6	4	0		10
אוגוסט	14	4	1		19
ספטמבר	11	8	1		20
אוקטובר	2	6	0		8
נובמבר	7	3	1		11
דצמבר	12	1	0	1	14
סכום כולל	99	53	10	1	163

דיווח מפגעים ברשת הביוב בשנת 2016

סך כל המפגעים ברשת הביוב בשנת 2016: 320 מפגעים

ינואר: הצפת ביוב או סתימת ביוב 18. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 5. שקיעת תשתית ביוב 1. תיקון תחתית שוחה 2. שבר 1. סך הכל 24

פברואר: הצפת ביוב או סתימת ביוב 32. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 4. שקיעת תשתית ביוב 1. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סך הכל 37

מרץ: הצפת ביוב או סתימת ביוב 24. מכסה ביוב- שבור או חסר או פתוח 8. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סך הכל 32

אפריל: הצפת ביוב או סתימת ביוב 24. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 4. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 1. שבר 0. סך הכל 28

מאי: הצפת ביוב או סתימת ביוב 35. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 4. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 2. סך הכל 39

יוני: הצפת ביוב או סתימת ביוב 20. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 4. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סך הכל 24

יולי: הצפת ביוב או סתימת ביוב 16. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 3. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סך הכל 19

אוגוסט: הצפת ביוב או סתימת ביוב 18. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 2. שקיעת תשתית ביוב 1. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סך הכל 21

ספטמבר: הצפת ביוב או סתימת ביוב 20. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 5. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סך הכל 25

אוקטובר: הצפת ביוב או סתימת ביוב 21. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 1. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סך הכל 22

נובמבר: הצפת ביוב או סתימת ביוב 25. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 3. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סך הכל 28

דצמבר: הצפת ביוב או סתימת ביוב 10. מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח 2. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 1. שבר 0. סך הכל 12

7. מידע בדבר פעילות שירות הלקוחות בשנת 2016

מחלקה: שרות לקוחות-מוקד פרונטאלי
מספר פניות בשנת 2016: 7,821
זמן המתנה ממוצע 1:15 דקות
93% המתינו פחות מ-5 דקות
עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

מחלקה: שרות לקוחות-מוקד טלפוני
מספר פניות בשנת 2016: 27,119
ממוצע המתנה 15 שניות
עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

מחלקת פניות ציבור, אתר האינטרנט, צ'אט
מספר פניות בשנת 2016: 8,804
95% מהפניות נענו באותו היום
עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

8. 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.

שורת חוב לתשלום: שורה המציינת את החוב הפתוח שיש לצרכן 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 להלן. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה.

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. הפרש מדידה זה מחולק 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 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 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). ההטבה תינתן לפי קובץ שיתקבל בתאגיד המים מביטוח לאומי וממשרד הבריאות.

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.

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 חשבוניות בנק ואף תביעות משפטיות במקרים בהם כל הפניות לצרכן וכל יתר הצעדים שנזכרו לעיל לא הועילו. הסרת עיקול חשבון בנק, יבוצע לאחר תשלום כל חשבוניות 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.

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.

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.

9. מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה

לפי סעיפים 105, 106: לא שולמו פיצויים.
החברה פעלה לפי כל הכללים.