

דוח שנתי – פעילות תאגיד "מי מודיעין" בשנת 2015

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 הינן: 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. סמנכ"ל תפעול: סימה בר שלמה. מהנדס: אדי גחטמן.
חברי הדירקטוריון:
מר עופר גלנץ. עו"ד בועז אופק, מר יובל גרימברג, עו"ד עינב ליבנה. 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 08 – 9750936
שעות קבלת קהל בשירות הלקוחות של מי מודיעין:

בימים א'- ה' 8:30-13:00

בימים א', ד' 14:30-19:00

ביום ו' 8:30-12:00

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

בימים א', ד' 8:30 – 19:00

בימים ב', ג', ה' 8:30 – 16:00

ביום ו' 8:30 – 10:00

ניתן לפנות גם בדוא"ל:

שירות לקוחות info@mei-modiin.co.il

מוקד תקלות moked1@mei-modiin.co.il

2. נתונים בדבר פחת מים ופחת גבייה לשנת 2015

אחוזי גבייה מצטברים באלפי ש"ח

לשנת הכספים 2014: סה"כ חיובים כולל תיקונים: 63,505. סה"כ גבייה ל- 31.1.214 57,940. אחוז גבייה שוטף 91%. סה"כ גבייה ל- 30.4.15 61,600. אחוז גבייה מצטבר: 97%

לשנת הכספים 2015: סה"כ חיובים כולל תיקונים: 57,144. סה"כ גבייה ל- 31.12.15 49,660. אחוז גבייה שוטף 87%. סה"כ גבייה ל- 3.3.16 55,430. אחוז גבייה מצטבר: 97%

רכישת מים ממקורות:

בהתאם להוראות הדין ומטרות החברה, החברה מחויבת לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בקריטריונים שהוגדרו בחוק. רצ"ב דוח מקורות ושימושים במים לשנים 2015 ו- 2014 באלפי מ"ק.

לשנה שנסתיימה

ביום 31 בדצמבר

2014

2015

אלפי מ"ק

מקורות המים:

6,495	6,559	סה"כ קניות מים ממקורות
-----	-----	

שימושים במים:

4,543	4,612	צריכת מים למגורים
662	620	גינון ציבורי
326	378	מוסדות ושירותי ציבור
300	323	מסחר ומלאכה
232	143	בניה
14	15	אחרים
<u>6,077</u>	<u>6,091</u>	סה"כ שימושים השנה
<u>418</u>	<u>468</u>	סה"כ פחת שנתי במ"ק
<u>6.4</u>	<u>7.1</u>	סה"כ פחת שנתי ב-%

3. מספר הצרכנים בשנים 2014-2015

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2015:

צריכה ביתית: 22,987.

גינון ציבורי: 668

מוסדות רשות מקומית: 166

מסחר ומלאכה: 656

בניה: 210

כל צריכה אחרת: 60

סה"כ צרכנים: 24,747

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2014:

צריכה ביתית: 22,506

גינון ציבורי: 655

מוסדות רשות מקומית: 166

מסחר ומלאכה: 641

בניה: 212

כל צריכה אחרת: 47

סה"כ צרכנים: 24,227

4. פרטים בדבר מקורות המים של "מי מודיעין"

תאגיד "מי מודיעין" מספק שירות לאוכלוסיית מודיעין ומכבים רעות. בשנת 2015 נקנתה ממקורות כמות מים העומדת על 6,558,828 מ"ק. כל המים מסופקים לעיר ע"י 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 ע"י משרד הבריאות. הדגימות נשלחות למעבדת משרד הבריאות אשר מדווחת על כל חריגה באיכות המים.

בנוסף מבוצעות בדיקות כימיות לזיהוי מתכות, טריהלומתנים ופלוואור, 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.

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות "מי מודיעין"

מדיניות התאגיד 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.

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 ע"י התאגיד, שלוחותיו ו/או עקב 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 מפיצוץ 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 קוים לשם מניעת מפגעים סביבתיים, תוך קיום תכנית תפעול ואחזקת למערכת הולכת השפכים.
11. התאגיד ביצע ניטור ואכיפה של שפכי תעשייה המוזרמים ע"י בתי עסק בעיר מודיעין מכבים רעות, למניעת הזרמת שפכים העלולים לגרום לנזקים למערכת הביוב העירונית ומכוני טיהור השפכים האזוריים.
12. התאגיד הינו בעל הסמכה של 4 תקני איכות תקן איזו לניהול האיכות 9001, תקן איזו 18001 לבטיחות ובריאות תעסוקתית ותקן איזו 14001 למערכת ניהול סביבתי ותקן איזו 27000 לאבטחת מידע.

6. עיקרי השקעות "מי מודיעין" בשנת 2015 והשקעות צפויות בשנת 2016

עיקרי השקעות בשנת 2015

השלמת ציוד לחירום בשווי של כ-75,000 ₪
השלמת שיקום והחלפת צנרת במכבים בשווי של כ-422,000 ₪
השלמת שדרוג ושיקום תחנות שאיבה לביוב כולל מערכת פו"ב בשווי של כ-2.198,000 ₪
השלמות להתקנת גנרטור בתחנת שאיבת מים ראשית בשווי של 167,000 ₪
חלוקת העיר לאזורי מדידה וטיפול בלחצי המים בשווי של כ-744,000 ₪
השלמות להתקנת מערכת GIS - בשווי של כ-200,000 ₪
החלפת צנרת ראשית ברח' נחל געתון במודיעין בשווי של כ-474,000 ₪ מתוכה ב-2015
כ-267,000 ₪
החלפת צנרת ראשית ברח' עמק החולה במודיעין בשווי של כ-226,000 ₪
החלפת קו סניקה לביוב בשווי של כ-1,267,000 ₪
סה"כ השקעות שבוצעו בשנת 2015: 5,755,000 ש"ח

עיקרי ההשקעות הצפויות לשנת 2016

החלפת צנרת ברעות בשווי של כ-2.500,000 ₪
החלפת צנרת מים ברחובות נחל יבנאל, נחל קטלב, נחל ציפורי במודיעין בשווי של כ-
420,000 ₪
שרוול צנרת ביוב ברחוב עמק החולה בשווי של כ-1.500,000 ₪
שרוול צנרת ביוב במכבים ג' בשווי של כ-1,000,000 ₪
טיוב נתונים גאוגרפיים למערכת ה-GIS בשווי של כ-200,000 ₪
השלמת ציוד לחירום בשווי של כ-100,000 ₪
סה"כ השקעות מתוכננות לשנת 2016: 5.520,000 ש"ח

דיווח על חיבור צרכנים/כניסות מים של חברת "מקורות"

1. אזור המלאכה: חיבור 4 צול
2. אזור המלאכה: חיבור 4 צול
3. אזור לחץ אזור לחץ "B" - מגרש 901 תחנה של מקורות 16 צול
4. מכבים חיבור צפוני 4 צול
5. מכבים רעות 8 צול
6. אזור לחץ "A" מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה 4 צול
7. אזור לחץ "A" מול בית ספר דורות ברחוב עמק החולה 16 צול
8. אזור לחץ C 14 צול

עדכונים בדבר הפסקות מים יזומות והפסקות מים עקב תקלה לשנת 2015

הפסקות מים יזומות: 26.

הפסקות מים עקב תקלות/ פיצוצי מים: 82

פירוט תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2015

קוטר צינור בצול	עד 2 צול	3 עד 6 צול	8 עד 12	14 צול ומעלה
ינואר	10	4	1	
פברואר	7	1	2	1
מרץ	9	7		
אפריל	6	2	1	1
מאי	12	7		
יוני	7	2	1	
יולי	9	5	1	
אוגוסט	13	6		
ספטמבר	8	4		
אוקטובר	7	4		
נובמבר	7	5		
דצמבר	8	4		
סה"כ	104	51	6	2

דיווח מפגעים ברשת הביוב בשנת 2015

סה"כ בכל שנת 2015: 270 מפגעים ברשת הביוב

- ינואר: הצפת ביוב/סתימת ביוב 16. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 3. שקיעת תשתית ביוב 4. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סה"כ 24
- פברואר: הצפת ביוב/סתימת ביוב 16. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 3. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סה"כ 20
- מרץ: הצפת ביוב/סתימת ביוב 22. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 3. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סה"כ 27
- אפריל: הצפת ביוב/סתימת ביוב 19. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 8. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סה"כ 27
- מאי: הצפת ביוב/סתימת ביוב 14. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 4. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סה"כ 18
- יוני: הצפת ביוב/סתימת ביוב 17. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 4. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סה"כ 21
- יולי: הצפת ביוב/סתימת ביוב 21. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 3. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סה"כ 24
- אוגוסט: הצפת ביוב/סתימת ביוב 14. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 0. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סה"כ 15
- ספטמבר: הצפת ביוב/סתימת ביוב 19. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 2. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 0. סה"כ 21
- אוקטובר: הצפת ביוב/סתימת ביוב 17. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 5. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 0. שבר 1. סה"כ 23
- נובמבר: הצפת ביוב/סתימת ביוב 13. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 5. שקיעת תשתית ביוב 0. תיקון תחתית שוחה 2. שבר 0. סה"כ 20
- דצמבר: הצפת ביוב/סתימת ביוב 15. מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח 9. שקיעת תשתית ביוב 1. תיקון תחתית שוחה 4. שבר 1. סה"כ 30

7. מידע בדבר פעילות שירות הלקוחות בשנת 2015

מחלקה: שרות לקוחות-מוקד פרונטאלי. מספר פניות בשנת 2015: 8,388. זמן המתנה ממוצע 1:15 דקות. 96% המתניו פחות מ-5 דקות. עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

מחלקה: שרות לקוחות-מוקד טלפוני. מספר פניות בשנת 2015: 26,972. ממוצע המתנה 19 שניות. עמידה בתנאי הרגולציה: 100% מחלקת פניות ציבור/אתר האינטרנט/צ'אט. מספר פניות בשנת 2015 5,675. 95% מהפניות נענו באותו היום. עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

8. הסבר על חשבון המים

מקראה: 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 מטר מעוקב 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 עפ"י 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 ע"י רשות המים ומפורסמים בתקנות. הכמות המוכרת לנפש ביחידת מגורים עומדת על – 3.5 מ"ק לנפש לחודש לחיוב

בתעריף הנמוך. מעבר להקצבה זו, כל מ"ק מים יחויב בתעריף הגבוה – שהוא גם התעריף הקבוע לכל צריכה אחרת (עסקים , בניה, וכיוצ"ב).

מספר נפשות מינימאלי: מספר הנפשות המינימאלי 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 02/04/2012, החל מיום 01/07/2012 תינתן תמיכה באוכלוסיות זכאים באמצעות תעריפי המים. ההטבה הינה מתן כמות מים נוספת לצרכן זכאי של עד 3.5 מ"ק 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- 01.01.2010, במסגרתו חיוב צרכן באגרת מים ובאגרת ביוב בנפרד, הרי שהחל מה- 01.01.2010 ישלם הצרכן תעריף אחיד שיכלול בתוכו תשלום בגין אגרת מים וביוב.

תשלום חשבון המים: ע"פ 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 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.

מומלץ לשלם את חשבון המים בהוראת קבע: היתרון הגדול הוא תשלום מוסדר בהוראת קבע בבנק או הכרטיס 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- 5, 12, 20, 27 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 וכו'. **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.

8. מידע בדבר סך כל הפיצויים ששילמה החברה לצרכניה
לפי סעיפים 105, 106: לא שולמו פיצויים. החברה פעלה לפי כל הכללים.