

דוח שנתי – פעילות תאגיד "מי מודיעין" בשנת 2013
למי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל
חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

רקע כללי

תאגיד "מי מודיעין" הוא חברה בע"מ, הפועלת כתאגיד מים וביוב.

חברת מי מודיעין בע"מ הוקמה ביום 1 בינואר 2006, מכח 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 גדול האוכלוסייה, צרכי התחזוקה השוטפת של המתקנים, וכן התקשרות עם צדדים שלישיים להבטחת השירותים האמורים – תחזוקת הציוד, אספקת מים, תחנות שאיבה ביוב וכדומה.

במסגרת פעילותו 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 מצב תחזוקתי של המערכות השונות.

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד:

מנכ"ל התאגיד: משה אשכנזי.

סמנכ"ל כספים וכ"א: עו"ד ורו"ח טל אוחנה.

סמנכ"ל תפעול: סימה בר שלמה

מהנדס: אדי גחטמן

חברי הדירקטוריון:

גב' מירב אדמור, מר יובל גרימברג, גב' איטה עטייה, גב' מיכל ענבל 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:

8:30-13:00	בימים א'-ה'
14:30-19:00	בימים א', ד'
8:30-12:00	ביום ו'

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

8:30 – 19:00	בימים א', ד'
8:30 – 16:00	בימים ב', ג', ה'
8:30 – 10:00	ביום ו'

ניתן לפנות גם בדוא"ל:
שירות לקוחות info@mei-modiin.co.il
מוקד תקלות moked1@mei-modiin.co.il

פרטים בדבר מקורות המים של "מי מודיעין"

תאגיד "מי מודיעין" מספק שירות לאוכלוסיית מודיעין ומכבים רעות, אשר מנתה בסוף שנת 2013 כ-85,000 תושבים וכ-24,000 בתי אב. סך צריכת המים של העיר עומדת על כ-6.5 מיליון מ"ק בשנה. 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 ופלוואור. 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, עכירות ועוד, הנשלחות למעבדה חיצונית 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.

הסבר על חשבון המים

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 הדיוור 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 לחיוב 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 אחוד 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 אחוד 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 חשבוניות בנק ואף תביעות משפטיות במקרים בהם כל הפניות לצרכן וכל יתר הצעדים שנוכרו 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 הכרטיס אשראי אשר ימנע עיכובי תשלום שבגינם יחויב הצרכן בקנסות וכיוצ"ב. היתרונות בתשלום בהוראת קבע בבנק: ניתן לחלק את התשלום הכולל לפני 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 מי וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מקראה :

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

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

מידע בדבר פעילות שירות הלקוחות בשנת 2013

מחלקה	כמות פניות בשנת 2013	ממוצע זמני המתנה	עמידה בתנאי חרגולציה
שירות לקוחות-מוקד פרונטאלי	8,857	99.5% ממתלינים פחות מ-20 דקות כשמתוכם 90% המתנינו פחות מ-2 דקות	100%
שירות לקוחות-מוקד טלפוני	35,676	97.7% מהפניות נענו תוך דקה, זמן ממוצע המתנה כ 50 שניות	100%
פניות ציבור	11,459	97% מהפניות נענו תוך 4 ימים, כשמתוכם 95% מהפניות נענו באותו היום	100%

מספר הצרכנים בשנים 2012 - 2013

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2012

מספר צרכנים	סוג הצרכן
21,782	צריכה ביתית
601	גינון ציבורי
170	מוסדות רשות מקומית
567	מסחר ומלאכה
159	בניה
45	כל צריכה אחרת
23,324	סה"כ צרכנים

מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2013:

מספר צרכנים	סוג הצרכן
22,315	צריכה ביתית
616	גינון ציבורי
186	מוסדות רשות מקומית
612	מסחר ומלאכה
248	בניה
47	כל צריכה אחרת
24,024	סה"כ צרכנים

נתונים בדבר פחת גבייה לשנת 2013

אחוזי גבייה מצטברים לשנת 2013

שנת כספים	סה"כ חיובים כולל תיקונים	סה"כ גבייה ל- 31/12/13	אחוז גבייה שוטף	סה"כ גבייה ל- 30/4/14	אחוז גבייה מצטבר
2012	49,276	47,106	95%	48,290	98%
2013	<u>61,748</u>	<u>49,340</u>	80%	59,864	97%

נתונים על פחת המים לשנת 2013 והשוואה לשנת 2012 באלפי מ"ק

	<u>2012</u>	<u>2013</u>	
			מקורות המים:
	6,020	6,452	סה"כ קניות מים ממקורות
	-----	-----	
			שימושים במים:
	4,217	4,390	צריכת מים למגורים
	602	760	גינון ציבורי
	319	316	מוסדות ושירותי ציבור
	219	234	מסחר ומלאכה
	137	173	בניה
	<u>18</u>	<u>23</u>	אחרים
	5,512	5,896	סה"כ שימושים השנה
	508	556	סה"כ פחת שנתי במ"ק
	8.4%	8.6%	סה"כ פחת שנתי ב - %

עיקרי השקעות "מי מודיעין" בשנת 2013 והשקעות צפויות בשנת 2014

- שיקום והחלפת צנרת מים במכבים ורעות בשווי של כ- 6 מיליון ₪ .
 - התקנת גנרטור לשעת חירום עבור תחנת שאיבה ראשית למים בעלות של כ-600 א' ₪
 - הפרדת אזורי לחץ נמוך (C) והוספת חיבור צרכן בעלות של כ-300 א' ₪ .
 - תגבור מערכת המים של רעות וחיבורה לרשת המים של מודיעין.
 - הסדרת לחצי מים במתחם הכרמים בעלות של כ- 360 א' ₪ .
 - ביצוע 9 אזורי מדידה (DMA) במסגרת פרויקט לצמצום הפחת וטיפול בלחצי המים בעלות של כ- 500 א' ₪ .
 - שיקום ושדרוג תחנות שאיבה לביוב בעלות של כ-1.2 מיליון ₪ .
 - התקנת מערכת GIS בעלות של כ- 330 א' ₪ .
 - השלמת ציוד למצבי חירום בעלות של כ- 200 א' ₪ .
- סה"כ ביצוע השקעות בשנת 2013 בסך של כ- 9.5 מיליון ₪ .**

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

מס'	מיקום	קוטר חיבור
1	אזור המלאכה	4"
2		4"
3	אזור לחץ "B" - מגרש 901 תחנה של מקורות	16"
4	מכבים חיבור צפוני	4"
5	מכבים רעות	8"
6	אזור לחץ "A" מול ביה"ס דורות ברחוב עמק החולה	4"
7	אזור לחץ "A" מול ביה"ס דורות ברחוב עמק החולה	16"
8	אזור לחץ C	14"

דיווח שיבושים ותקלות בשירותי מים וביוב בשנת 2013 ואופן הטיפול בהם

תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2013

חודש	קטרי (ט"ל)				סה"כ
	עד 2	3-6	8-12	14 ומעלה	
ינואר	20	3			23
פברואר	25	2	1		28
מרץ	17	1			18
אפריל	18	1			19
מאי	19	1			20
יוני	18	1	1		20
יולי	17	2		1	20
אוגוסט	22	4	2		28
ספטמבר	16	5	1		22
אוקטובר	19	2			21
נובמבר	21	2			23
דצמבר	23	2			25
סה"כ	235	26	5	1	267

מפגעים ברשת הביוב בשנת 2013

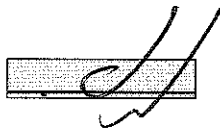
חודש	מתיחת סתימות ביוב עירוני	תיקוני שבר במערכת חניוב/קריסות	פיוץ בקווי סניקה	תיקון והחלפת מכסים עבריים	תיקון עיבודים בשוחות
ינואר	45			7	1
פברואר	33			3	1
מרץ	46	2		3	5
אפריל	27	3		8	6
מאי	39			3	10
יוני	36	2		8	12
יולי	26	2		4	2
אוגוסט	22			3	8
ספטמבר	24	1		1	3
אוקטובר	26	1	1	15	7
נובמבר	24			8	5
דצמבר	19	1		3	1
סה"כ	367	12	1	66	61

ההשלכות הסביבתיות של פעילות "מי מודיעין"

מדיניות התאגיד לספק מים באיכות ראויה לכלל התושבים שבתחום אחריותו ולדאוג שמי הביוב יפוגו דרך מערכת הביוב העירונית באופן תקין וללא תקלות, תוך מניעת סיכון בריאותי של העובדים ושל תושבי מודיעין, רעות ומכבים 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, לבריאות, לנכסים ולנוחות הציבור הנגרמים ע"י התאגיד, שלוחותיו ו/או פעולותיו.
2. התאגיד התקין בשנת 2013 מערכות טכנולוגיות מתקדמות לניטור רציף של איכות המים במטרה לנהל בצורה מיטבית את מערכת איכות המים ולשמירה על אספקת מים רציפה ואיכות מים תקינה וברמה גבוהה.
3. הותקנה מערכת אזורי מדידה בעיר לאיתור תקלות ופרכי מים לשם צמצום פחת המים וחסכון במים.
4. הותקנו חיישנים בשוחות ביוב המתריעים על עליית מפלסים וספיקות גבוהות בשוחות ביוב על מנת למנוע גלישת ביוב ומניעת זיהומי קרקע.
5. התאגיד יצא למכרז לשדרוג ושיקום מתקני 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 ולחיסכון וניצול יעילות אנרגטית בכל המתקנים.
9. התאגיד הכין תכנית הערכות לחירום כוללת לטיפול באירועי חרום סביבתי ובמפגעים סביבתיים.
10. התאגיד מיישם בכל שנה תכנית סדורה לשטיפת קווי ביוב לשם מניעת מפגעים סביבתיים תוך קיום תכנית תפעול ואחזקת מערכת 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. בשנת 2013 קיבל התאגיד הסמכה בתקן ישראלי למערכת ניהול סביבתי ת"י 14001 (בנוסף לשני תקני איכות נוספים ת"י 18001 ות"י 9001).



משה אשכנזי

מנכ"ל מי מודיעין