

דוח שנתי – פעילות תאגיד מי מודיעין בשנת 2020

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.

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 שאיבה) 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, וכדומה, נתוני צריכה ותקלות וסקירת המצב התחזוקתי של המערכות השונות.

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד

מנכ"ל התאגיד: טל אוחנה רו"ח ועו"ד . סמנכ"ל כספים: רו"ח יצחקי שירן
סמנכ"ל תפעול: סימה בר שלמה. מהנדס: אדי גחטמן.

חברי הדירקטוריון:

יו"ר דירקטוריון מר עופר גלנץ, עו"ד בועז אופק, מר רן אייזנברג , גב' מירב
אדמור, גב' כנרת שרגא- שרון, גב' חנית אגמון, מר אבי כרמלי, מר מאיר
הראל,

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 במשרדי שירות הלקוחות של מי מודיעין למעט בתקופת הקורונה על פי ההנחיות

בימים ראשון, רביעי וחמישי משעה 8:30 ועד 13:30
ביום ראשון ורביעי גם אחה"צ משעה 14:30 ועד 19:00
בימים שני ושלישי משעה 8:30 ועד 14:00

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 19:00

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

מוקד תקלות moked1@mei-modiin.co.il

נתונים בדבר פחת מים ופחת גבייה לשנים 2019 עד 2020

גבייה באלפי שקלים ואחוזי גבייה מצטברים:

2019- סך כל החיובים כולל תיקונים: 56,134. סך כל הגבייה: 51,942. אחוז הגבייה השוטף: 92.5%

2020- סך כל החיובים כולל תיקונים: 74,038. אחוז גבייה שוטף 92.8%.

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 2019 ולשנת 2020 באלפי קוב.

הדיווח הינו לשנה קלנדרית המסתיימת ביום 31 בדצמבר

בשנת 2019 - סך רכישת המים ממקורות הסתכמה בכ-7,909 אלפי קוב

בשנת 2020 - סך רכישת המים ממקורות הסתכמה בכ-8,477 אלפי קוב

שימושים במים	שנת 219 באלפי קוב	שנת 2020 באלפי קוב
צריכת מים למגורים	4,914	5,506
גינון ציבורי	1,038	1,215
מוסדות ושירותי ציבור	484	358
מסחר ומלאכה	493	467
בנייה	507	426
כל צריכה אחרת	35	35
סך כל השימושים באלפי קוב	7,474	8,007
סך הפחת השנתי באלפי קוב	435	469
סך כל הפחת השנתי באחוזים	5.5%	5.5%

מספר הצרכנים בשנים 2019, 2020

התפלגות מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2019

צריכה ביתית: 25,071

גינון ציבורי: 805

מוסדות רשות מקומית: 189

מסחר ומלאכה: 872

בניה: 363

כל צריכה אחרת: 76

סך כל הצרכנים: 27,376

התפלגות מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2020

צריכה ביתית: -29,275 -16.7% גדילה

גינון ציבורי: -854 -6% גדילה

מוסדות רשות מקומית: 186 -1.5% ירידה

מסחר ומלאכה: -1232 -41% גדילה

בניה: -418 -15% גדילה

כל צריכה אחרת: -93 -22% גדילה

סך כל הצרכנים: 32,058

פרטים בדבר מקורות המים של מי מודיעין

תאגיד מי מודיעין מספק שירות לאוכלוסיית מודיעין ומכבים רעות. בשנת 2020 נרכשה מחברת ממקורות כמות מים העומדת על 8,477 אלפי 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, פלואור וטריהלומנים (חומרים שעשויים להיווצר במים, כתוצאה של תגובה בין חומר החיטוי במים (היפו כלוריד הנתרן), לבין חומרים אורגניים העשויים להיות במים. בריכוזים מסוימים, החומרים הללו עלולים להגביר את הפוטנציאל לחלות במחלת הסרטן ולכן יש לנטר אותם במים ולוודא כי הם עומדים בתקן שקבע משרד הבריאות). הבדיקות נשלחות 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 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:

- 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.
- הותקנה מערכת אזורי מדידה בעיר לאיתור תקלות ונזילות סמויות לשם צמצום פחת המים וחסכון במים.
- הותקנו חיישנים לאיתור נזילות מים סמויות לשם צמצום פחת מים ומניעת מפגעים סביבתיים הנובעים מפיצוצי מים.
- הותקנו חיישנים בשוחות ביוב, המתריעים על עליית מפלסים וספיקות גבוהות בשוחות ביוב, על מנת למנוע גלישת ביוב ומניעת זיהומי קרקע.
- התאגיד מבצע בדיקות שוטפות במתקניו לשם מניעה של זיהום אויר וריחות.
- התאגיד מבצע באופן שוטף בדיקות רעש למניעת נזקי רעש ממתקני המים והביוב.
- התאגיד מבצע בדיקות שוטפות במקורות קרינה למניעת סיכונים לסביבה.
- מידי שנה מבוצעת בדיקת ניצול יעילות אנרגטית בכל המתקנים.
- התאגיד הכין תכנית הערכות לחירום כוללת לטיפול באירועי חירום ובמפגעים סביבתיים.
- התאגיד מיישם בכל שנה תכנית סדורה לשטיפה וצילום קווי ביוב לשם מניעת מפגעים סביבתיים.
- התאגיד מבצע באופן שוטף 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 5 תקני איכות:

- תקן איזו לניהול האיכות 9001
- תקן איזו לבטיחות ובריאות תעסוקתית 45011
- תקן איזו למערכת ניהול סביבתי 14001

תקן איזו לאבטחת מידע 27001
תקן איזו למניעת שוחד 37001

עיקרי ההשקעות בשנת 2020

החלפת קו מים ברחוב נחל שניר בשווי של כ- 500,000 ₪
השלמת פרויקט החלפת קווי מים ברחוב נחל ציפורי בשווי כ- 340,000 ₪
המשך החלפת קווי מים ברעות בשווי של כ- 3,200,000 ₪
הנחת קווי מים וביוב בשכונת מורשת בשווי של כ- 5,800,000 ₪
המשך פרויקט הקמת בריכת מים באזור המלאכה בשווי של כ- 400,000 ₪
המשך פרויקט הסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי של כ- 390,000 ₪
שרוול קווי ביוב במודיעין בשווי של כ- 3,920,000 ₪

עיקרי ההשקעות לשנת 2021

החלפת קו מים ברחוב לימון בשווי של כ- 50,000 ₪
המשך פרויקט החלפת קו מים בעמק החולה דרומי בשווי של כ- 2,000 ₪
המשך פרויקט החלפת קו מים בעמק החולה צפוני בשווי של כ- 800,000 ₪
החלפת קווי מים ראשיים מכבים בשווי של כ- 1,900,000 ₪
החלפת קו מים ברחוב נחל יגור בשווי של כ- 300,000 ₪
עדכון תכנית אב לביוב בשווי של כ- 100,000 ₪
שרוול קווי ביוב במודיעין בשווי של כ- 2,000,000 ₪
המשך פרויקט הסדרה ואיזון לחצי מים במודיעין בשווי של כ- 200,000 ₪

דיווח על חיבורי 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 2020

הפסקות מים יזומות: 126

הפסקות מים עקב נזילות או פיצוצי מים: 95

פירוט תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2020

התקלות מפורטות לפי קטרים של צינורות:

עד 2 צול - 62 תקלות

3 עד 6 צול - 119 תקלות

8 עד 12 צול - 27 תקלות

14 צול ומעלה - 2 תקלות

סה"כ 210 תקלות בצנרת מים עירונית בשנת 2020

דיווח מפגעים ברשת הביוב בשנת 2020

סך כל המפגעים ברשת הביוב העירונית: 248 מפגעים

דוגמאות למפגעים עיקריים: הצפות ביוב או סתימות ביוב (213). מכסה ביוב

שבור או חסר או פתוח (51). תיקון שבר (7) ועוד.

מידע בדבר פעילות שירות הלקוחות בשנת 2020

מחלקה: שרות לקוחות- קבלת קהל

מספר פניות: 133- בשל מגפת הקורונה, קבלת הקהל היתה סגורה ברוב חודשי השנה, והשירות ניתן בטלפון ובאינטרנט
זמן המתנה ממוצע 3.33 דקות
עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

מחלקה: שרות לקוחות-מוקד טלפוני

מספר פניות 32,818
זמן המתנה ממוצע 49 שניות
עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

מחלקת פניות ציבור, פניות דרך אתר האינטרנט

מספר פניות כ-14,000
ניתנה הודעה בדבר זמן הטיפול, כנדרש בחוק
עמידה בתנאי הרגולציה: 100%

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 יימדדו 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 המים בחשבון: תעריפי המים נקבעים על ידי רשות המים ומפורסמים בתקנות. הכמות המוכרת לנפש ביחידת מגורים עומדת על – 3.5 קוב לנפש לחודש לחיוב בתעריף הנמוך. בשנת 2020 הועלתה הכמות המוכרת ל-4 קוב לנפש בין התאריכים 1.9.20-31.12.20. 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 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 בכרטיס אשראי אשר ימנע עיכובי תשלום שבגינם יחויב הצרכן בקנסות וכיוצא בכך.

היתרונות בתשלום בהוראת קבע בבנק: ניתן לחלק את התשלום הכולל לשני 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: 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

התאגיד מקפיד לפעול על פי כללי רשות המים. לפי סעיפים 105, 106: נזקקנו לשלם פיצויים בסך 50 ₪ פעם אחת בלבד, בשל ביצוע הערכת צריכה שלא בנסיבות הקבועות בסעיף 8 (א) לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשעא-2011. למעט האמור החברה פעלה לפי כל הכללים.