

## דוח שנתי – פעילות תאגיד מי מודיעין בשנת 2022

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 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 הציוד, 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 ראשי: אדי גחטמן.

### חברי הדירקטוריון:

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

### דרכי התקשרות עם מי מודיעין

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

טלפון שירות לקוחות ומוקד תקלות: 1-800-300-420

מייל שירות לקוחות [info@mei-modiin.co.il](mailto:info@mei-modiin.co.il)

מייל מוקד תקלות והנדסה- [mokedtakalot@mei-modiin.co.il](mailto:mokedtakalot@mei-modiin.co.il)

ווצאפ- 073-278-3524

### 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](mailto:info@mei-modiin.co.il)

מוקד תקלות [mokedtakalot@mei-modiin.co.il](mailto:mokedtakalot@mei-modiin.co.il)

### שעות קבלת קהל במשרדי שירות הלקוחות של מי מודיעין

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

ביום ראשון ורביעי גם אחה"צ 14:30 ועד 18:00

בימים שני ושלישי משעה 8:30 ועד 14:30

## נתונים בדבר פחת מים ופחת גבייה לשנים 2021 עד 2022

2021- סך כל החיובים כולל תיקונים: 80,749 אלש"ח, סך כל הגביה : 74,546 , אחוז הגביה מצטבר : 99%

2022- סך כל החיובים כולל תיקונים: 83,401 אלש"ח, סך הגביה: 77,049  
אחוז גבייה מצטבר 99%

### 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 2021 ולשנת 2022 באלפי קוב. הדיווח הינו לשנה קלנדרית המסתיימת ביום 31 בדצמבר.

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

❖ בשנת 2022 -סך קניות המים ממקורות הסתכמו לכ-8,828 אלפי קוב

שנת 2021 באלפי קוב	שנת 2022 באלפי קוב	שימושים במים
5,427	5,432	צריכת מים למגורים
1,581	1,451	גינון ציבורי
392	459	מוסדות ושירותי ציבור
549	655	מסחר ומלאכה
350	312	בנייה
41	57	כל צריכה אחרת
8,340	8,365	סך כל השימושים באלפי קוב
488	492	סך הפחת השנתי באלפי קוב
5.50%	5.50%	סך כל הפחת השנתי באחוזים

## התפלגות הצרכנים לשנים 2021-2022

2021	2022	מספר צרכנים לפי סיווג
30,901	31,137	צריכה ביתית
900	946	גינון ציבורי
287	193	מוסדות רשות מקומים
1268	1,428	מסחר ומלאכה
370	349	בניה
9	105	כל צריכה אחרת
<b>32,058</b>	<b>34,160</b>	<b>סה"כ</b>

## פרטים בדבר מקורות המים של מי מודיעין

תאגיד מי מודיעין מספק שירות לאוכלוסיית מודיעין ומכבים רעות. בשנת 2022 נקנתה ממקורות כמות מים העומדת על 8,856 מלמ"ק. כל המים מסופקים לעיר על ידי חברת מקורות.

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

לאורך השנה מתבצעות בדיקות שוטפות לאיכות המים באמצעות עובדי התאגיד, אשר עברו הסמכה של משרד הבריאות. 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 ופלוואר, הנשלחות למעבדה במשרד הבריאות.

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

במאגר תיתורה מותקנת מערכת לניטור רציף של איכות המים המדווחת על חריגות.

## ההשלכות הסביבתיות של פעילות מי מודיעין

**תאגיד מי מודיעין פועל להספקת שירותי מים וביוב לתושבי העיר תוך הפעלת שיקולים סביבתיים בתהליכי שיקום תשתיות פעולות אחזקה שוטפת ומונעת ובתהליכי הפיתוח, תוך הקפדה על צמצום ומניעת השפעות שליליות בתחומי סביבה.**

- ❖ מדיניות מי מודיעין 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 המונעת והשוטפת 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 ופרצי מים לשם צמצום פחת המים וחסכון במים.
- ❖ הותקנו חיישנים לאיתור נזילות מים סמויות לשם צמצום פחת מים ומניעת מפגעים סביבתיים הנובעים מפיצוצי מים.
- ❖ 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, לרבות התקנת חיישנים לניטור רציף של מפלסי ביוב במספר שוחות בעיר.
- ❖ מידי שנה מבוצעת בדיקת ניצול יעילות אנרגטית בכל המתקנים.
- ❖ בתאגיד קיימת תכנית הערכות לחירום כוללת לטיפול באירועי חרום ובמפגעים סביבתיים.
- ❖ התאגיד מיישם בכל שנה תכנית סדורה לשטיפה וצילום קווי ביוב לשם מניעת מפגעים סביבתיים.
- ❖ התאגיד מבצע 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.

## לתאגיד מי מודיעין 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 2022 והשקעות צפויות בשנת 2023

### עיקרי ההשקעות בשנת 2022

החלפת קו מים ברחוב נחל יגור בשווי 265,000 ₪  
השלמת החלפת קו המים ברחוב עצמון בשווי 222,000 ₪  
השלמת החלפת קו מים ברחוב עמק החולה משני צידיו בשווי 1,302,000 ש"ח  
החלפת קוי מים ראשים במכבים ג' (יובלים ורכסים) בשווי 2,417,000 ₪  
המשך פרויקט הקמת בריכת מים באזור המלאכה בשווי 1,225,000 ₪  
המשך פרויקט הסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי 423,000 ₪  
הנחת קו תגבור מים במכבים א' בשווי 1,156,000 ש"ח  
החלפת קו מים ברחוב עמק זבולון/ צמתים בשווי 259,000 ₪  
שרוול קווי ביוב במודיעין בשווי 5,000,000 ₪

### עיקרי ההשקעות צפויות לשנת 2023

החלפת קו מים ברחוב עמק דותן (צומת נחל עיון) בשווי של כ 190,000 ₪  
החלפת קו מים ברחוב נהר הירדן בשווי של כ 1,100,000 ₪  
המשך פרויקט הסדרת לחצי מים ברחבי העיר בשווי של כ 400,000 ₪  
חיבור קו מים נוסף ברחוב שומרי החומות בשווי של כ 500,000 ₪  
החלפת קו מים ברחוב תלתן בשווי של כ 725,000 ₪  
החלפת קו מים ברחוב עמק אילון בשווי של כ 3,000,000 ₪  
החלפת קו מים ברחוב נחל בצת בשווי של כ 58,000 ₪  
החלפת קוי מים ראשיים במכבים א' בשווי של כ 1,100,000 ₪  
שדרוג תחנות ביוב בשווי של כ 600,000 ש"ח  
המשך תכנון ביטול תחנת שאיבה לביוב באזור המלאכה בשווי של כ 300,000 ש"ח  
שרוול קווי ביוב אסבסט במודיעין בשווי של 1,000,000 ₪

### 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 שדר' המכבים: 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 2022

הפסקות מים יזומות: 134  
הפסקות מים עקב נזילות או פיצוץ מים: 88

## פירוט תקלות בקווי המים: פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי בשנת 2022

התקלות מפורטות לפי קטרים של צינורות:

עד 2 צול – 44 תקלות

3 עד 6 צול- 26 תקלות

8 עד 12 צול - 9 תקלות

14 צול ומעלה – 1 תקלות

סה"כ 80 תקלות בצנרת מים עירונית בשנת 2022

## דיווח מפגעים ברשת הביוב העירונית בשנת 2022 סך כל המפגעים ברשת הביוב העירונית בשנת 2022: 361 מפגעים

דוגמאות למפגעים עיקריים:  
הצפות ביוב או סתימות ביוב (320). מכסה ביוב שבור או חסר או פתוח (39).  
תיקון שבר (2) ועוד.



## מידע בדבר פעילות שירות הלקוחות בשנת 2022

ציון כולל של סקרי שביעות הרצון שנשלחים לקוחותינו באופן אוטומטי בסיום משימות שביצענו מולכם, עומד על מעל ל-90% שביעות רצון. אנחנו שמחים לתת שירות!

**סך כל הפניות למחלקת שירות לקוחות: 52,642 פניות**

התפלגות דרכי הפנייה לשירות הלקוחות:

33,062 פניות בטלפון

16,580 פניות במייל ובווצאפ

כ- 3000 פניות בקבלת הקהל

זמן המתנה ממוצע בטלפון 01:30 דקות

- ✓ בשנת 2022 החל לפעול שירות ווצאפ API שנותן מענה מקיף לתושבים.
- ✓ העלינו טפסים מקוונים חדשים לאתר האינטרנט שלנו, במטרה להקל על מילוי טפסים נדרשים ולצמצם בירוקרטיה עד כמה שניתן, בהתאמה לדרישות רשות המים.
- ✓ חידשנו את האתר לגלישה קלה ואפקטיבית יותר
- ✓ מיטבנו את אופן שליחת סקרי שביעות רצון אלינו כך שיישלחו באופן מיידי, כדי לקבל מכם היזון חוזר מהיר ויעיל ולטפל בכל נושא שעולה בסקרים.

## הסבר מונחים בחשבון המים

**מונה דירתי/פרטי/משויך:** מד מים שמשויך ליחידת צריכה (דירה, בית פרטי, משרד וכו') וקורא את צריכת המים של אותה יחידה.

**מונה ראשי:** מד מים הקורא את צריכת המים של מספר יחידות צריכה. בנוסף, לכל יחידת צריכה יש גם מד מים פרטי/דירתי/משויך.

**שורת חוב לתשלום:** שורה המציינת את החוב הפתוח, אם קיים, 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 בהמשך. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה.

**צריכה משותפת (הפרשי מדידה):** 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 הראשית, 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 עומד 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 מתקבלת במערכות מי מודיעין ע"י קובץ שנשלח מרשות המים. לא ניתן לשלוח מסמכי הטבה באופן אחר.

**תעריף אחיד בעד שירותי מים וביוב:** החל מנת 2010 אין הפרדה בין תאריכי מים וביוב. כמו כן, אין הקצאת מים לגינון.

**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.

בהוראת קבע בבנק בלבד, ניתן לחלק את התשלום הכולל לפי תשלומים שווים (חצי חיוב בכל חודש). את טפסי הוראת הקבע באשראי או בבנק, ניתן להוריד מאתר האינטרנט של מי מודיעין.

**אתר האינטרנט של מי מודיעין:** באתר האינטרנט [www.mei-modiin.co.il](http://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

שולמו פיצויים בסך **19,136** ₪ 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.