



# דוח שנתי לשנת 2014

## תאגיד המים והביוב של העיר לוד

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

**1. תיאור תמציתי של החברה:**

א. חברת מי לוד בע"מ הוקמה ביום 3 בדצמבר 2008, מכוח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר לוד. החברה החלה בפעילות עסקית ביום 1 בנובמבר 2008.

**ב. מבנה ההחזקות של החברה:**

החברה התאגדה כתורה פרטית בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית לוד.

**ג. 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 לוד, 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, הספקת 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.

**ד. הקמת החברה והתפתחותה:**

החברה החלה לפעול ביום 1 בנובמבר 2008. ביום זה הועברו נכסים הקשורים למשק המים והביוב, מעיריית לוד, לחברה עפ"י הסכם שנחתם.

עפ"י ההסכם, שווי הנכסים המועברים מסתכם לסך של 61,928 אלפי ש"ח אשר מתוכם סך של 43,350 אלפי ש"ח כנגד הקצאת מניות, סך של 18,578 אלפי ש"ח כנגד הלוואה.



התמורה דלעיל נקבעה על בסיס מפקד נכסים שנערך ע"י הרשויות ואושר ע"י רשות המים. המפקד כלל פירוט הנכסים המועברים. שווי הנכסים לצורך המפקד נקבע עפ"י כללים, שנקבעו ע"י שר הפנים ושר האוצר.

בכללים נקבע כי שווי הנכסים המועברים ייקבע על בסיס ערכי כנון מופחתים של אותם נכסים. הכללים כוללים פירוט נכסים שונים ועקרונות התמחור לגביהם, לרבות תמחור זכויות מים שייעשה עפ"י מחירון חברת מקורות. כמו כן, נקבע בכללים אורך החיים של הנכסים השונים, לצורך חישובי פחת.

בכללים נקבע עוד כי במקרה בו לא ניתן לספק עלות בפועל בשל נסיבות שונות, יעשה התמחור עפ"י המחירונים שצורפו לכללים.

מכוח הוראות הדין החלות על החברה, תנאי הקמתה והחובה לפעול על פי רישיונות שניתנו לה, מנועה החברה מהרחבת תחומי פעילות (הן לתחומי פעילות שאינם מוגדרים ברישיונות ו/או בהוראות התקנון ו/או בהוראות הדין). החברה כפופה לרשות הממשלתית למים ולביוב, והיא פועלת תחת פיקוח הממונה על תאגידי מים וביוב ברשות המים, החברה מחויבת להציג לממונה באופן שוטף דוחות כספיים וכן דוחות נוספים המשקפים את פעילותה בתחום משק המים והביוב בלוד. החברה פועלת כחברה עסקית לכל דבר ועניין, רשומה כעוסק מורשה לצורכי מע"מ ונישומה במס הכנסה.

לעניין מע"מ התאגיד מדווח למע"מ את מחזור עסקאותיו על בסיס מזומן (בהתאם לתקבולים בפועל), למרות שבספרי התאגיד ההכנסות נרשמות על בסיס מצטבר (בהתאם לחיובי הצרכנים), מע"מ תשומות מדווח על בסיס מצטבר ככל חברה בע"מ.

### **שמות חברי הדירקטוריון:**

עו"ד עמי אביטל, יו"ר הדירקטוריון

עו"ד יאיר רביבו, ראש העיר

גב' אפרת אברהם – נציגת העירייה, הממונה על פניות הציבור ויועצת ראש העיר לענייני נשים

רו"ח אילנית אלמקיאס- שכירה במשרד רו"ח

### **מנכ"ל התאגיד:**

עו"ד פזית נויברגר

## 2. מידע על פרטי התקשרות:

### קבלת קהל במרכז שירות הלקוחות:

יום א' בין השעות: 8:00-18:00

ימים ב', ד', ה' בין השעות: 8:00-15:00

יום ג' בין השעות: 15:00-19:00

רחוב אבא הלל סילבר 18 קומת כניסה

### מוקד טלפוני לברור ותשלום חשבונות מים:

בטלפון 1-800-800-160 שיחת חינם

### שעות לביצוע תשלומים בעזרת מענה אנושי

א-ה 08:00-22:00 ו 08:00-12:30

תשלום במענה קולי או אינטרנט 24 שעות ביממה.

### שעות לביצוע בירורים

א-ה 08:00-20:00

יום ו 08:00-13:00

### מוקד טלפוני לטיפול בתקלות מים וביוב:

פועל 24 שעות ביממה, כל ימות השנה.

טלפונים: 1-800-800-160 שיחת חינם, או מוקד עירוני 106.

פקס בנושא תקלות מים וביוב: 08-9543001

### פניות ציבור בכתב:

כתובת לשליחת פניות בכתב בלבד: תאגיד מי לוד, רחוב אבא הלל סילבר 18, לוד מיקוד 71294. או לפקס 08-9543020.

אתר אינטרנט ליצירת קשר, הורדת טפסים, מידע לציבור, ביצוע תשלומים ועוד [www.mei-lod.co.il](http://www.mei-lod.co.il)

### 3. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגביה

להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;

2013	2014	
4242	4497	כמות המים שנמכרה – אלפי מ"ק
19.7%	16.6%	פחת מים
74%	79%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
81.26%	88%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת

### 4. מספר הצרכנים של החברה:

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

#### א. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2014:

<u>מס' צרכנים:</u>	<u>סוג הצרכן:</u>
21,284	צריכה ביתית
196	גינון ציבורי
274	מוסדות רשות מקומית
0	בתי חולים
8	בתי מרחץ ומקוואות
1139	מסחר ומלאכה

61	בניה
27	כל צריכה אחרת
7	תעשייה בהקצבה
16	חקלאות בהקצבה
<b>23,012</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2013:

<u>מס' צרכנים:</u>	<u>סוג הצרכן:</u>
21,456	צריכה פרטית
184	גינון ציבורי
155	מוסדות רשות מקומית
0	בתי חולים
7	בתי מרחץ ומקוואות
1077	מסחר ומלאכה
50	בניה
243	כל צריכה אחרת
6	תעשייה בהקצבה
0	חקלאות בהקצבה
<b>23,178</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

5. מקורות המים של החברה :

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה :

כמות המים שנרכשה בשנת 2014 הסתכמה ב- 5395,043 מ"ק.

מקורות המים לאספקה הינם 14 מחברת מקורות על פי ההתפלגות הבאה :

**חיבור צרכנים/כניסות מים של חברת "מקורות"**

מ"מ	חיבור	קוטר	מיקום	הערות
1.	אזור לחץ ביניים (46879)	6"	יניקת מכון רמב"ם	מנדטורי 18"
2.	אזור לחץ ביניים (48229)	6"	מפגש פסח לב אבא הלל סילבר	מנדטורי 18"
3.	אזור לחץ נמוך (66987)	4"	א.ת צפון	קו 26"
4.	אזור לחץ נמוך (67156)	8"	(בל"ל) מפגש עולי הגרדום אבא הלל סילבר	מנדטורי 18"
5.	אזור לחץ ביניים (67383)	8"	יניקת מכון רמב"ם/ רח' הציונות פינת הנשיא צומת הקניון	מנדטורי 18"
6.	שכונת גני אביב (75430)	8"	קידוח לוד 29	קידוח לוד 29
7.	שכונת גני אביב	6"	רחוב רגבים אהרון לובלין	קו 14"
8.	דלקול (48583)	2"	גני אביב	קו 14"
9.	אזור לחץ נמוך (75281)	2"	מפגש מסילת רכבת	קו 14"
10.	אזור לחץ נמוך (78563)	2"	גני אביב- חללי אגוז	קו 14"
11.	אזור לחץ נמוך (66750)	2"	גני אביב	קו 14"
12.	ירקון 5 (73966)	16"	ליד בוסטר ירקון 5 (רחוב גבריאל)	מנדטורי 18"
13.	אזור לחץ נמוך (46608)	4"	מפגש שד' ירושלים הרב אברהם קוטנו (סמוך לביה"ס רמלה-לוד)	מנדטורי 18"
14.	בריכת גימזו (84199)	6"	גני יער רח' איילון	אחיסמך לוד 24"

## **6. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה**

להלן פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה :  
שפכי העיר לוד מוזרמים למט"ש אילון. אין הזרמה לנחלים או ואדיות.

### **תחנות שאיבה לביוב:**

התאגיד מתחזק את תחנות השאיבה לביוב וצנרת הביוב ברמה גבוהה מאוד באמצעות קבלן חיצוני, פעולות מתבצעות באופ יומי, שבועי, חודשי ושנתי. התחנות פועלות בצורה תקינה ובשנת 2014 לא נרשמו גלישות.

## **7. השקעות שערכה החברה בשנת 2014 והשקעות מתוכננות לשנת 2015:**

### **תשתיות על:**

תאגיד מי לוד השקיע בשנת 2014 סכום סופי של כ- 6,541 מלש"ח עבור פיתוח תשתיות ברחבי העיר במים וביוב. התשתיות מבוצעות על פי תכנית האב למים וביוב של העיר לוד והיא כוללת פיתוח של העיר עד לשנת 2040. פרויקטים עיקריים שבוצעו בשנת 2014 : פיתוח שכונת אחיסמך. פרויקטים עיקריים המתוכננים לשנת 2015 : המשך פיתוח שכונת אחיסמך ושדרוג תחנה צפונית.

### **שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר:**

תאגיד מי לוד שדרג בשנת 2014 את תשתיות המים והביוב ברחובות הבאים :  
אסף שמחוני, העמלים, גולומב, אנה פרנק, הפרדה מפלסית 125, פלומניק, שכונת רמז , המשך קו סניקה. בשנת 2015 התאגיד מתוכנן לבצע שדרוג ברחובות הבאים :  
הרצל, חטיבת יפתח, דוד המלך, מאסף מערבי, איינשטיין, דיזרעאלי, הפרדה מפלסית 129, שיקום קו סניקה ראשי תבור, הגר, נורדאו.

### **פיתוח שכונות מתחמים חדשים**

#### **בשנת 2015 יפותחו המתחמים הבאים:**

פרויקט שער העיר, המשך פיתוח שכונת אחיסמך.

### **פיתוח טכנולוגיות מים:**

איתור דלף מים ברחבי העיר, אימות קווי מים בעיר כולל אימות מגופים, יישום חלקי של תכנית לחלוקה לאזורי מדידה.



**8. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח :**

להלן פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים :

**התפלגות תקלות שאירעו בקווי המים פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי**

סה"כ	קוטר (צול)				חודש
	14 ומעלה	8-12	3-6	עד 2	
20	-	-	1	19	ינואר
22	-	1	5	16	פברואר
27	-	1	4	22	מרץ
16	-	1	3	12	אפריל
24	-	1	1	21	מאי
23	-	1	5	17	יוני
10	-	-	2	8	יולי
13	-	-	1	12	אוגוסט
12	-	-	2	10	ספטמבר
11	-	-	1	9	אוקטובר
13	-	-	3	10	נובמבר
13	-	-	1	12	דצמבר
<b>202</b>	-	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>168</b>	<b>סה"כ</b>

**מס' המפגעים ברשת הביוב לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה :**

חודש	פתיחת סתימות ביוב ציבורי	תיקוני שבר במערכת הביוב/קריסות	פיצוץ בקווי סניקה	תיקון מכסים שבורים	תיקון עיבודים בשוחות+ שיפוץ
ינואר	240	-	1	4	3
פברואר	246	7	-	4	2
מרץ	200	3	-	4	-
אפריל	233	1	1	10	3
מאי	272	7	-	6	3
יוני	249	3	-	7	3
יולי	201	2	-	8	7
אוגוסט	178	-	-	10	4
ספטמבר	147	-	-	14	8
אוקטובר	230	-	-	7	-
נובמבר	198	-	-	14	3
דצמבר	245	-	-	11	3
<b>סה"כ</b>	<b>2639</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>99</b>	<b>39</b>

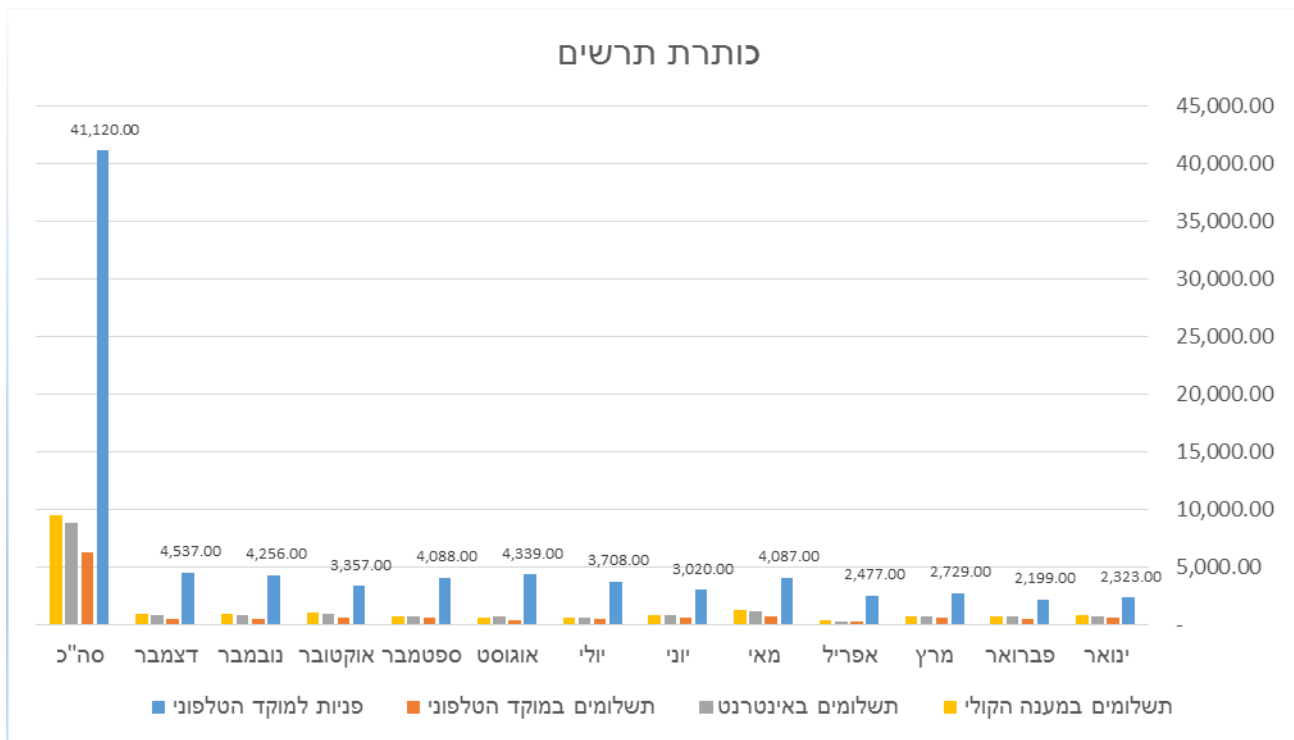
**9. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן:**

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

**מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2014 :**

עמידה בתנאי הרגולציה	ממוצע זמן המתנה	כמות פניות	
100%	00:01:14	41,120.00	מוקד טלפוני
100%	98% מהצרכנים המתינו פחות מ – 20 דקות	16,585	מוקד פרונטאלי

רבעון	חודש	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במוקד הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הקולי	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במוקד הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הקולי
1	ינואר	2,323.00	600.00	726.00	862.00	7,251.00	1,677.00	2,137.00	2,295.00
	פברואר	2,199.00	513.00	695.00	698.00				
	מרץ	2,729.00	564.00	716.00	735.00				
2	אפריל	2,477.00	229.00	285.00	358.00	9,584.00	1,564.00	2,210.00	2,453.00
	מאי	4,087.00	742.00	1,123.00	1,237.00				
	יוני	3,020.00	593.00	802.00	858.00				
3	יולי	3,708.00	529.00	572.00	609.00	12,135.00	1,542.00	1,968.00	1,958.00
	אוגוסט	4,339.00	412.00	667.00	626.00				
	ספטמבר	4,088.00	601.00	729.00	723.00				
4	אוקטובר	3,357.00	551.00	937.00	994.00	12,150.00	1,468.00	2,524.00	2,804.00
	נובמבר	4,256.00	465.00	771.00	875.00				
	דצמבר	4,537.00	452.00	816.00	935.00				
	סה"כ	41,120.00	6,251.00	8,839.00	9,510.00				



#### מקראה:

- תשלומים במענה הקולי
- תשלומים באינטרנט
- תשלומים במוקד הטלפוני
- פניות למוקד הטלפוני

## 10. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

להלן הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

תעריפי המיס אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המיס. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות המיס שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המיס, כמצוין על גבי החשבון.

חשבון המיס נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים.

**כמויות צריכת המיס:** נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המיס נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

**תעריפי המיס והביוב:** תעריפי המיס והביוב נקבעים ע"י רשות המיס. מי לוד גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המיס, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: **תעריף נמוך** עבור כמות מוכרת (תעריף 1), בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס **ותעריף גבוה** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המיס שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

**מספר הנפשות המוכר:** מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדוווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשרד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המיס של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות,

יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

**צריכה פרטית:** כמות המיס שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המיס הפרטי (משויך). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.

**סוג קריאה:** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המיס בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המיס ו/או מד המיס אינו תקין ו/או ישנו חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

**הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת):** ההפרש בין כמות המיס שעברה במד המיס הראשי בנכס, לבין הכמות המיס שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים



בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנוזלות בצנרת המים המשותפת.

**חיובי מזערי (דמי שימוש קבועים):** בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.

#### **סיכום:**

תאגיד מי לוד פועל ללא הפסקה לשיפור מתמיד של מערכות המים והביוב העירונית וכן על שיפור השירות הניתן לצרכניו, תושבי העיר לוד. שיפור השירות לתושבים נמצא בראש סדר העדיפויות ואנו עמלים מדי יום בנושא. אנו תקווה כי דוח זה סיפק מידע חיוני ונחוץ למעוניינים בכך. ככל שישנו צורך במידע נוסף אנא פנו אלינו בדרכים שצוינו בדוח זה.

**בכבוד רב,**

עו"ד עמרם אביטל, יו"ר הדירקטוריון

עו"ד פזית נויברגר, מנכ"ל (בפועל)