



מי לוד בע"מ
תאגיד הורים והביוב של לוד

דוח שנתי

תאגיד המים והביוב של לוד

לשנת 2013

דו"ח שנתי לשנת 2013

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 כחברה 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:

מר אילן חזן, יו"ר הדירקטוריון

עו"ד רדואן אבו ערארה

גב' אפרת אברהם

מר יוסף חיים הרוש

רו"ח אילנית אלמקיאס

עו"ד עמרם אביטל

מנכ"ל התאגיד:

אינג' מריו לובטקין

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 08:30-17:00

יום ו 08:30-12:30

מוקד טלפוני לטיפול בתקלות מים וביוב:

פועל 24 שעות ביממה, כל ימות השנה.

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

פקס: 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

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 גביה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;

2012	2013	
4,243	4,242	כמות המים שנמכרה – אלפי מ"ק
18.1%	19.7%	פחת מים
72%	74%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
86.98%	81.26%	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 2013:

<u>מס' צרכנים:</u>	<u>סוג הצרכן:</u>
21,456	צריכה ביתית
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
21,178	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2012:

<u>מס' צרכנים:</u>	<u>סוג הצרכן:</u>
20,920	צריכה פרטית
185	גינון ציבורי
158	מוסדות רשות מקומית
0	בתי חולים
7	בתי מרחץ ומקוואות
1065	מסחר ומלאכה
63	בניה
211	כל צריכה אחרת
10	תעשייה בהקצבה
0	חקלאות בהקצבה
22,619	סה"כ צרכנים

5. מקורות המים של החברה:

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה בשנת 2013 הסתכמה ב- 5,283,303 מ"ק.
מקורות המים לאספקה הינם 14 מחברת מקורות על פי ההתפלגות הבאה:

חיבור צרכנים/כניסות מים של חברת "מקורות"

מ"ט	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"	את 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 גבריאלי)	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 2013 לא נרשמו גלישות.

7. השקעות שערכה החברה בשנת 2013 והשקעות מתוכננות לשנת 2014:

תשתיות על

התאגיד השקיע בשנת 2013 סכום של כ-5 מלש"ח בפיתוח תשתיות על ברחבי העיר במים וביוב.

תשתיות העל מבוצעות על פי תכנית האב למים וביוב של העיר לוד ואמורה לאפשר פיתוח של העיר לשנת היעד 2040.

הפרויקטים העיקריים שבוצעו הם: חיבור והשלמת הנחת קו מאספ מזרחי בכתרים של 650 מ"מ וחיבור קו הסניקה הראשי של העיר לוד קוטר 800 מ"מ, תחילת עבודות פיתוח של שכונת אחיסמך.

בשנת 2014 התאגיד מתכנן להשקיע בפיתוח תשתיות על למים וביוב סכום של כ-8 מלש"ח.

הפרויקטים העיקריים הם: הנחת קו מאספ מזרחי בקוטר של 500 מ"מ ובאורך של 1200 מטר

משכונת נווה ירק לתחנת הביוב הצפונית. ופיתוח תשתיות מים לאורך נחל גזר.

הפעלת ברכת המים גבעת הזיתים לצורך שימוש בשגרה ובחרום, שדרוג קו מאספ מערבי מרחוב יוספטל

לשכונת נווה שלום קוטר 400 מ"מ אורך 900 מטר שדרוג מערכת GIS ומוקד התקלות.

שדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר

התאגיד השקיע בשנת 2013 כ-3 מלש"ח בשדרוג תשתיות מים וביוב ברחבי העיר ע"פ רחובות הבאים:

בילו, גוטמן אריה, שלמה המלך, לוד הצעירה, מיכה רייסר.

פיתוח שכונות מתחמים חדשים

בשנת 2014 יפותחו המתחמים הבאים:

פרויקט שער העיר, שכונת רמז, המשך פיתוח שכונת אחיסמך.

פיתוח טכנולוגיות מים

ביצוע איתור דלף מים ברחבי העיר, הוספת חיישני ספיקה(מערכת התראת גלישות)למערכת הביוב.
הוספת יישומים למערכת התקלות.

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 :
במהלך שנת 2013 התרחשו בעיר מס' קריסות ביוב שטופלו באופן מקצועי יעיל ומהיר ע"י התאגיד.
ברחובות : מאסף מערבי ברחוב המסגר, קריסת קו בשכונת נאות יצחק, וקריסת הקו בסמוך למפעל דלקול.
סה"כ בטיפול קווים אלו הוחלפו כ-500 מטר קו בקוטר 300 מ"מ.

התפלגות תקלות שאירעו בקווי המים פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי

חודש	סה"כ
ינואר	35
פברואר	62
מרץ	29
אפריל	8
מאי	15
יוני	9
יולי	12
אוגוסט	34
ספטמבר	20
אוקטובר	26
נובמבר	25
דצמבר	54
סה"כ	329

מס' המפגעים ברשת הביוב לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה :

חודש	פתיחת סתימות ביוב ציבורי	תיקוני במערכת הביוב/קריסות שבר	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
סה"כ	2639	23	2	99	39

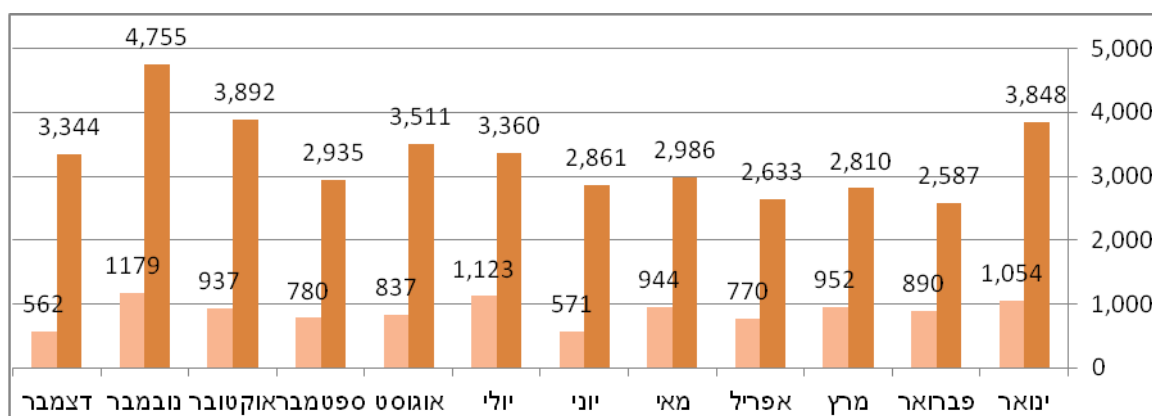
9. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן :

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 נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2013 :

עמידה בתנאי הרגולציה	ממוצע זמן המתנה	כמות פניות	
100%	97% מהצרכנים המתנינו פחות מ- 20 דקות	39,522	מוקד טלפוני
100%	1.11 דקות	18,534	מוקד פרונטאלי

סיכום רבעוני				נתוני פעילות המוקד לשנת 2013 תאגיד המים "מי לוד"					
תשלומים במענה הקולי	תשלומים באינטרנט	תשלומים במוקד הטלפוני	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במענה הקולי	תשלומים באינטרנט	תשלומים במוקד הטלפוני	פניות למוקד הטלפוני	חודש	רבעון
1,950	1,870	2,896	9,245	606	612	1,054	3,848	ינואר	1
				561	638	890	2,587	פברואר	
				783	620	952	2,810	מרץ	
2,216	1,859	2,285	8,480	700	662	770	2,633	אפריל	2
				811	619	944	2,986	מאי	
				705	578	571	2,861	יוני	
2,043	1,879	1,879	9,806	615	613	1,123	3,360	יולי	3
				732	691	837	3,511	אוגוסט	
				696	575	780	2,935	ספטמבר	
2,175	2,168	2,168	11,991	609	724	937	3,892	אוקטובר	4
				875	777	1,179	4,755	נובמבר	
				691	667	562	3,344	דצמבר	
8,384		7,776	9,228	39,522	8,384	7,776	10,599	39,522	סה"כ



מקראה:

■ תשלומים

■ פניות

10. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

להלן הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

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

חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים.

כמויות צריכת המים: 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 המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

תעריפי המים והביוב: תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. מי נתניה גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, 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 המים 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 ממשד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש

למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות,

יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

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

סוג קריאה: מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המים ו/או מד המים 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 המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים 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 מנזילות 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,

מר אילן חזן, יו"ר הדירקטוריון

אינג מריו לובטקין, מנכ"ל