

מילוד  
MSD  
תאגיד מים וביוב

# דו"ח שנתי לשנת 2017

## דו"ח שנתי לשנת 2018

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

## תיאור תמציתי של החברה

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.

### מבנה ההחזקות של החברה:

החברה התאגדה כחברה פרטית בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית לוד.

### 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 במישורן 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, מתקני קדוח ושאובה, 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 תכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, הכנת תכניות לעבודות פיתוח תשתיות ולשיקום תשתיות קיימות, אשר יעשו בהתאם לנתוני בלאי קיימים, הבאת תכניות 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.

## 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 נכגד הקצאת מניות, סך של 18,578 אלפי ש"ח נכגד 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 עמוס חג'ג', יו"ר הדירקטוריון | עו"ד רדואן אבו ערעה | עו"ד עמרם אביטל

רו"ח אילנית אלמקאיס | גב' אפרת אברהם

## מנכ"לית התאגיד (בפועל):

עו"ד פזית נויברגר

# מידע על פרטי התקשרות

## 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.

## פניות הציבור בכתב:

כתובת לשליחת פניות בכתב בלבד:  
תאגיד מי לוד, רחוב אבא הילל סילבר 18,  
לוד מיקוד 71294 | פקס: 08-9543020  
דוא"ל: [info@mei-lod.co.il](mailto:info@mei-lod.co.il)

## אתר האינטרנט:

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

## 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: 14:00-18:00  
רחוב אבא הילל סילבר 18 קומת כניסה

## 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

# כמות המים שסופקה ע"י החברה

## ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגבייה

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

2017	2016	
4730	4,554	כמות המים שנמכרה – אלפי מ"ק
12.7%	16.8%	פחת מים
80%	80%	פחת גבייה בגין השנה השוטפת
90%	89%	פחת גבייה מצטבר עד השנה הקודמת



# מספר הצרכנים של החברה

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

2017	2016	סוג צרכן
21,497	21,471	צריכה פרטית
185	191	גינון ציבורי
275	270	מוסדות רשות מקומית
0	0	בתי חולים
7	9	בתי מרחץ ומקוואות
1,198	1,166	מסחר ומלאכה
93	85	בניה
32	52	כל צריכה אחרת
0	0	תעשייה בהקצבה
1	1	חקלאות בהקצבה
23,285	23,245	סה"כ צרכנים

# מקורות המים של החברה

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה בשנת 2016 הסתכמה ב-5,499,884 מ"ק. מקורות המים לאספקה הינם 14 מחברת מקורות על פי ההתפלגות הבאה:

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

מס"ד	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' הציננות 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"

# פעילות החברה - השלכות סביבתיות

להלן פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה:  
שכפי 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 באופן יומי, שבועי, חודשי ושנתי. התחנות פועלות בצורה תקינה ובשנת 2017 נרשמה גלישה 1.



# השקעות שערכה החברה בשנת 2017:

## תשתיות על:

תאגיד מי לוד השקיע בשנת 2017 סכום של כ- 30 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.

## עבודות שדרוג עיקריות שבוצעו ברשת הביוב בשנת 2017:

פרויקט	הערות
נווה ירק	החלפת קווי הביוב בשכונת נווה ירק
המאסף המערבי	החלפת הקו המאסף המערבי של העיר כולל חציית מסילת רכבת
הרצל שלב ב'	החלפת קו הביוב בקטע שבין בורוכוב לכיכר הבנים במסגרת שיקום רחוב הרצל
גינת שרת	החלפת קווי ביוב בפארק שרת
רחוב אדיסון	החלפת קו ביוב (במסגרת פרויקט שכונות ותיקות)
רחוב התקווה	החלפת קו ביוב (במסגרת פרויקט שכונות ותיקות)

## עבודות שדרוג עיקריות שבוצעו ברשת הביוב בשנת 2017:

פרויקט	הערות
החלפת קווי מים מבית הכלא לרחוב ההסתדרות	הנחת קו מים חדש לשיפור אספקת המים לדרום העיר
החלפת קווי מים מבית הכלא לרחוב אלעזר (הרמ"א)	הנחת קו מים חדש לשיפור אספקת המים לשכונת לוד הצעירה
שינויים בחיבורי מים לעיר	הגדלת חיבורי ההזנה של העיר על מנת להעריך לפיתוח העיר.
חלוקת העיר לאזורי מדידה	שיפור אמינות אספקת המים והסדרת הלחצים בעיר.

# השקעות מתוכננות לשנת 2018:

## עבודות שדרוג עיקריות המתוכננות ברשת הביוב לשנת 2018:

פרויקט	הערות
לוד הצעירה	החלפת קווי ביוב בשכונת לוד הצעירה
המאסף המערבי	סיום החלפת המאסף המערבי
נווה ירק	סיום עבודות הפיתוח בשכונת נווה ירק
ברדלסים	החלפת קו ביוב
קו סניקה ראשי	שיקום קו הסניקה הראשי של העיר
המשך פרויקט שכונות ותיקות	החלפת קווי הביוב ברחוב-רקפות, רפאל הכהן, התקווה, רחל אלתר, הנריאטה סולד יעקב כהן, ראובן הצייר, אבא אחימאיר, עקיבא סער, סיגלית, שפירא, כצנלסון, שד ירושלים, החלוץ, נורדא

## עבודות שדרוג עיקריות המתוכננות ברשת המים לשנת 2018:

פרויקט	הערות
כביש 14+10 פרדס שניר	הנחת קו מים
ברדלסים	החלפת קו מים
שדרוג מערכת מים עירונית	החלפת קווי מים ברחבי העיר

## פיתוח שכונות מתחמים חדשים 2017-2018:

- השלמת הנחת קווי מים וביוב בשכונת אחיסמך הגדולה.
- פיתוח קווי מים וביוב בשכונת גני אביב 751.
- פיתוח קווי מים וביוב בשכונת שער העיר.
- יצאה למכרז לשדרוג תחנת הביוב הצפונית של העיר.
- פרדס שניר לד 1300/4 הסדרת תשתיות המים והביוב במסגרת התב"ע.

## פיתוח טכנולוגיות מים:

- שימוש בטכנולוגית DMA לניטור צריכות המים ברחבי העיר והקטנת הפחת.
- המשך פיתוח מערכת גרפית (GIS) ממוחשבת.
- שימוש בצילומי לוויין לאיתור נזילות ביוב ברחבי העיר.



# שיבושים ותקלות שאירעו

## באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח:

### תיקון תקלות במערכת המים והביוב העירוניות

אחוז ירידה (שיפור) בשנה החולפת	2017	2016	2015	
-32%	1,042	1,371	1,728	סתימות ביוב
-23%	13	16	17	סה"כ קריסות בקווי ביוב
-38%	146	201	316	סה"כ פיצוצים ונזילות בקווי המים

### פעילות יזומה - אחזקה מונעת במערכת המים והביוב העירוניות

אחוז ירידה (שיפור) בשנה החולפת	2017	2016	2015	
15%	165	144	138	טיוב שוחות ביוב
100%	21	0	0	*טיוב מערכת המים בפעילות יזומה

\* גילוי נזילות סמויות באמצעות איתור נזילות

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

סה"כ	קוטר (צול)				חודש
	14 ומעלה	8-12	3-6	עד 2	
8		2	1	5	ינואר
17		1	1	15	פברואר
15		1	2	12	מרץ
12				12	אפריל
6			1	5	מאי
15			2	13	יוני
20			4	16	יולי
11			5	6	אוגוסט
9		1	2	6	ספטמבר
9			3	6	אוקטובר
11		1	4	6	נובמבר
13		1	2	10	דצמבר
146		7	27	112	סה"כ

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

חודש	כתיחת סתימות ביוב ציבורי	תיקוני שבר במערכת הביוב/קריסות	פיצוץ בקווי סניקה	טיוב שוחות ביוב
ינואר	89	1		21
פברואר	106			12
מרץ	104	3		13
אפריל	93			9
מאי	91	1		10
יוני	82	1		13
יולי	85	3		13
אוגוסט	80			9
ספטמבר	78	1		13
אוקטובר	87	2		8
נובמבר	78	1		14
דצמבר	66			30
סה"כ	1039	13	X	165

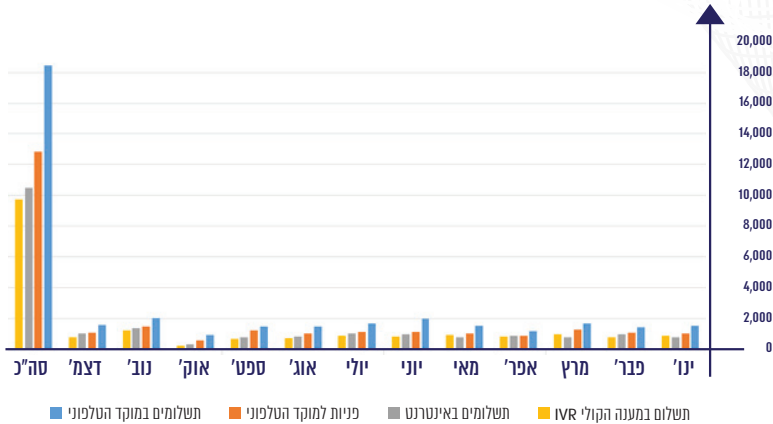
# פרטים בדבר איכות השירות לצרכן:

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.

עמידה בתנאי הרגולציה	ממוצע זמן המתנה	כמות פניות	
כן	1:42	18,465	<b>מוקד טלפוני</b>
כן	10:39	13,052	<b>מוקד פרונטאלי</b>

רבעון	חודש	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במוקד הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים בקולי IVR	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במוקד הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים בקולי
1	ינו'	1,917	1,078	945	867	4,620	2,720	2,524	2,358
	פבר'	1,219	822	968	876				
	מרץ	1,484	820	611	615				
2	אפר'	1,204	1,006	1,146	978	4,275	2,911	3,149	2,876
	מאי	1,663	973	875	854				
	יוני	1,408	932	1,128	1,044				
3	יולי	1,662	891	951	947	4,625	2,650	2,797	2,697
	אוג'	1,613	956	1,024	957				
	ספט'	1,350	803	822	793				
4	אוק'	1,401	901	973	882	4,945	2,613	2,916	2,539
	נוב'	1,880	1,165	740	640				
	דצמ'	1,664	547	1,203	1,017				
	סה"כ	18,465	9,816	10,441	9,603	18,465	8,174	8,862	8,112

## התפלגות פניות בשנת 2016:



## הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

### הלן 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:** 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 לוד גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: תעריף נמוך עבור כמות מוכרת (תעריף), 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 והמדווה 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 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 (משוין). 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 שינוי חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.

**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 מקווים כי דוח זה סיפק מידע חיוני ונחוץ למעוניינים בכך. ככל שישנו צורך במידע נוסף אנא פנו אלינו בדרכים שצוינו בדוח זה.

## בכבוד רב,

מר עמוס חג'ג', יו"ר הדירקטוריון

עו"ד פזית נויברגר, מנכ"ל (בפועל)