

מילוד  
MILOD  
תאגיד מים וביוב

דו"ח סיכום פעילות  
**לשנת 2017**  
ופרויקטים מרכזיים לשנת 2018

## תושבים יקרים,

תאגיד המים והביוב של לוד, "מי לוד" הינו תאגיד מים וביוב שהוקם ע"פ הוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001. התאגיד הוקם במטרה לנהל באופן יעיל ומקצועי את משק המים והביוב העירוניים ולהעניק שירות איכותי לתושבים.



תאגיד 'מי לוד' מעניק שירותי מים וביוב לכ-23,000 בתי אב ועסקים בעיר לוד. כל מניות התאגיד שייכות לעיריית לוד והיא המחזיקה בבעלות מלאה עליו.

בדוח זה תוכלו למצוא בין היתר מידע אודות איכותם של מי השתייה לשנת 2017, הכולל את תוצאות בדיקות איכות המים שנערכו בשנה זו, הבדיקות מוכיחות מעבר לכל ספק כי המים המסופקים לכם הם באיכות הטובה ביותר.

תאגיד מי לוד ימשיך להצטיין למענכם בניהול ותפעול משק המים והביוב, תוך אספקת מים באיכות הגבוהה ביותר.

בכבוד רב,

**עמוס חג'ג', יו"ר הדירקטוריון**

## תושבים יקרים,

בדו"ח לתושב זה אנו מציגים לראשונה את לוגו התאגיד החדש והשפה העיצובית הנלוות לו. הלוגו מאפיין את התאגיד כגוף חי, תוסס וחדשני אשר פועל במלוא המרץ על מנת לספק את המים והשירות האיכותיים ביותר לצרכניו.



גם השנה, כמו בשנה הקודמת, הנתונים מדברים בעד עצמם. ישנה מגמת שיפור כללית בכל הפרמטרים של איכות המים, מצב התשתיות והשירות הניתן לצרכן.

בדו"ח שלפניכם תמצאו נתונים נוספים אודות פעילות התאגיד הנוגעים לפרויקטים מיוחדים אשר בוצעו בשנת 2017 וכן מבט לפרויקטים אשר יבוצעו בשנת 2018.

בשנים הבאות אנו נסיף להשקיע בפיתוח תשתיות המים והביוב, נפעל להמשך צמצום פחת המים וכמובן נמשיך את מגמת שיפור השירות. העבודה עוד רבה, אנו נמשיך לפעול מידי יום לרווחתכם ולמענכם.

בברכה,

**עו"ד פזית נויברגר, מנכ"ל (בפועל)**



## תושבים יקרים,

לפני כעשר שנים, בסוף שנת 2008, הוקם תאגיד המים והביוב "מי לוד" בהתאם לחוק "תאגידי מים וביוב התשס"א – 2001". המשמעות המידית של הקמת התאגיד היא כי כל תקבולי המים והביוב נכנסים למשק כספי סגור כך שהמשאבים מושקעים בשדרוג תשתיות ובשיפור השירות הניתן לתושבים ואינם מופנים למטרות אחרות. ואכן בשנים האחרונות התחולל מהפך בתחום תשתיות המים והביוב בעיר וכן בתחום השירות לתושב, אך הרף הגובה שהצבתי למערכות העירוניות, מחייבות את כולנו ואת התאגיד להמשיך ולהשתפר למענכם.

העיר לוד כידוע נמצאת בתנופת פיתוח ויחד עמה התאגיד. שכונות חדשות נבנות בסמוך לשכונות הוותיקות אשר גם הן עוברות תהליך של התחדשות וריענון יסודי. התפתחות מבורכת זו עתידה למשוך אלפי תושבים חדשים לעיר, שיצטרפו לאלו אשר מתגוררים כאן במשך דורות ובחרו לראות בלוד בית חם. כל אלה יהפכו את לוד לסמל אמיתי של דו-קיום ולפסיפס תרבותי מרתק.

נמשיך לעשות כל שביכולתנו כדי שאתם, הצרכנים, תוכלו בע"ה ליהנות ממים איכותיים, תשתיות מתקדמות ושירות יעיל ואדיב.

תודתי ליו"ר התאגיד מר עמוס חג'ג' ולמנכ"לית התאגיד עו"ד פזית נויברגר על עבודתם המעולה יחד עם עובדי התאגיד המסורים שעושים לילות כימים למענכם.

בברכה,

**עו"ד יאיר רבינו, ראש העיר**



## חברי הדירקטוריון

**מר עמוס חג'ג'**, יו"ר הדירקטוריון – חבר מועצת העיר  
**עו"ד רדואן אבו ערארה** – נציג ציבור (דירקטור חיצוני)  
**עו"ד עמרם אביטל** – נציג ציבור (דירקטור חיצוני)  
**רו"ח אילנית אלמקאיס** – נציגת ציבור (דירקטורית חיצונית)  
**גב' אפרת אברהם** – עובדת עירייה



## הצהרת נפשות- הדרך שלך לשלם פחות

בכדי שתוכלו ליהנות מתשלום מופחת עבור חשבון המים שלכם, הנכם נדרשים להצהיר אחת לשנה על מספר הנפשות המתגוררות בנכס. ניתן לראות את מספר הנפשות המעודכנות נכון להיום בדירתכם בראש החיוב התקופתי אשר נשלח אליכם מדי חודשיים. במידה ומספר הנפשות המצוין בראש החיוב אינו מעודכן – עליכם למלא את טופס הדיווח ולצרף אליו את תצלום ספחי תעודות הזהות של כל הבגירים המתגוררים בנכס (כל דייר מעל גיל 18). באתר האינטרנט של התאגיד ניתן למצוא את טופס הדיווח להורדה והן טופס מקוון. כמו כן ניתן לעדכן את מספר הנפשות בדירה ישירות באמצעות אפליקציית "וואטר-לי".



## חזון התאגיד

תאגיד המים והביוב "מי לוד" ישאף להיות תאגיד מוביל במתן שירות, באיכות המים וברמת הפיתוח והתחזוקה של תשתיות המים והביוב. תאגיד "מי לוד" יעמיד בראש סדר העדיפויות את מיצוי רווחתם של תושבי לוד, תוך ייעול תהליכים ארגוניים וחתירה לשדרוג מתמיד של תשתיות המים והביוב בעיר.



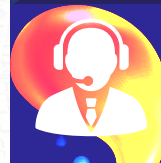
## מטרות התאגיד

שיקום, פיתוח, אחזקה ושדרוג של תשתיות המים והביוב בעיר לוד. אספקת מים סדירה לתושבי העיר. שמירה על איכות המים. שיפור איכות השירות לצרכני המים בלוד. מוכנות לאספקת שירותי מים וביוב לתושבי העיר בחירום.



## חברי הנהלה

**עו"ד פזית נויברגר** מנכ"ל (בפועל)  
**אינג' אורי חאיק** סמנכ"ל הנדסה  
**רו"ח נועם צור** מנהל כספים  
**הלנה לוי - רובין** מנהלת שירות לקוחות וגביה



## שירות לקוחות

### עוד דרך להעניק שירות מצוין "וואטר- לי" אפליקציה לתושב - נגישה ומיידית

השנה השיק התאגיד את אפליקציית "וואטר- לי" אפליקציה לתושבי העיר לוד. האפליקציה מספקת מענה רחב למגוון שירותים הקשורים לפעילות מי לוד: תשלום חשבונות, דיווח על תקלות, קבלת שובר תשלום תקופתי, עדכון קריאת מד המים ע"י התושב, ביצוע עדכון פרטים אישיים ומספר נפשות. בנוסף, האפליקציה מאפשרת קבלת עדכונים והתראות לגבי קריאת מד המים, צריכה חריגה וכדומה. השירות באפליקציה יקצר תהליכים בירוקרטיים ויחסוך את זמן ההגעה למשרדי התאגיד וההמתנה לקבלת שירות, כל זאת ביעילות ובמהירות. במטרה למקסם את השירות לצרכן, ישיק התאגיד בקרוב מערכת זימון תורים למרכז שירות הלקוחות באמצעות האפליקציה או דרך אתר האינטרנט. הליך זה יאפר לכם לקבוע פגישה איתנו מראש, יבטל כליל את זמני ההמתנה בתור ויחסוך לכם זמן יקר.

### שומרים אתך על קשר יומיומי- אתר האינטרנט של התאגיד

באתר האינטרנט תוכלו לקבל מידע מקיף בנושא מים וביוב, כלל פעילות התאגיד, הסברים על שובר התשלום ואפשרות לשלם את חיובי המים והביוב, הגשת תכנית סניטרית, הורדת טפסים שונים, שיטות לחסכון במים ועוד. באמצעות האתר ניתן ליצור קשר ישיר עם שירות הלקוחות ולדווח על תקלות מים וביוב וכן להיכנס לאזור האישי שלכם ולבדוק את חיובי המים והתשלומים שלכם. כך נשמור על קשר רציף כל ימות השנה.

### האיכות קובעת איכות השירות לצרכן

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן: מספר הפניות שהתקבלו בחברה, ממוצע זמני ההמתנה במרכז שירות הלקוחות וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2017 :

ממוצע זמן המתנה	כמות פניות	
1:42	18,465	<b>מוקד טלפוני</b>
10:39	13,052	<b>מרכז שירות הלקוחות</b>



**Bill2m@il**  
**הצטרפו לשירות החדש**  
המאפשר קבלת הודעות תשלום ישירות לדואר האלקטרוני הפרטי שלכם  
**נוח יותר, ירוק יותר ומשתלם יותר.**  
הירשמו לשירות בחינם באתר התאגיד או צלצלו למוקד שירות הלקוחות

### עדכון הוראת קבע- חסכון בכסף ובזמן

התאגיד ממליץ לעדכן הוראת קבע באמצעות כרטיס אשראי או דרך הבנק. עדכון הוראת הקבע חוסכת את זמני ההמתנה והטרחה הכרוכים בעמידה בתורים לתשלום. תשלום באמצעות הוראת קבע חוסך כסף בעמלות הבנק וכרטיסי האשראי ומונע צבירת ריביות ואגרות אכיפה. את הוראת הקבע ניתן לבטל בקלות ובמהירות בשירות טלפון אחת.



## איכות המים

כחלק מהפעולות שנועדו להבטיח את איכותם הגבוהה של מי השתייה העמיק התאגיד את הביקורת והפיקוח על המים המסופקים ברחבי העיר. בעיר פרוסות 32 נקודות לדיגום מים, הנבדקות כדרך קבע על ידי בודק מים מוסמך. נתוני הבדיקות מועברים לבדיקה וביקורת של משרד הבריאות.

חברת 'מקורות' היא ספקית המים הבלעדית לעיר לוד, המספקת מים לעיר באמצעות 14 חיבורים שונים הפרוסים ברחבי העיר, בכניסותיה השונות. מכניסות אלה מספק התאגיד את המים לכלל תושבי העיר.

בשנת 2017 נרכשו על ידי התאגיד 5,422,007 מ"ק מים מ'מקורות'.

### לשמחתנו, ניתן לציין כי מדוחות איכות המים בשנים האחרונות עולה כי מי השתייה המסופקים לעיר לוד הינם באיכות טובה מאוד.

סיכום בדיקות המיקרוביאליות שבוצעו בלוד בין התאריכים 01/01/2017 ל 31/12/2017

תוצאות הדיגום		תכנון מול ביצוע מס' הדיגומים		סוג נקודת הדיגום
אחוז דגימות תקינות	חריגות	תקינות	בוצע	
100%	0	310	310	רשת
100%	0	105	105	חיבור מקורות
100%	0	415	415	סה"כ

סיכום בדיקות כלור שבוצעו בלוד בין התאריכים 01/01/2017 ל 31/12/2017

תקן (מג"ל)	תוצאות הדיגום			תכנון מול ביצוע מס' הדיגומים	
	ערך כלור ממוצע	ערך כלור מינימלי	ערך כלור מקסימלי	בוצע	מתוכנן
0.5 עד	0.35	0.1	0.5	415	415

# הטבות בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות

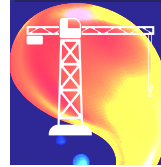
בהתאם להחלטת ועדת הכספים של הכנסת, החל מתאריך 1.7.12 ניתנת הטבה לאוכלוסיות מיוחדות בתעריפי המים לצרכנים שנמצאים כזכאים לכך ע"י המוסד לביטוח לאומי.

משמעות ההטבה היא תוספת של 7 מ"ק לחודשיים בתעריף הנמוך לצרכן שנמצא כזכאי לכך ע"י המוסד לביטוח לאומי.

אם לדעתך הנך כלול/ה באחת מקבוצות הזכאים ולא קיבלת מכתב הודעה בדבר זכאותך, באפשרותך לפנות לברור אל אחד הגופים האחראים לקביעת הזכאות בהם: המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון לגבי נכי צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנכנעי פעולות איבה.

אין צורך לפנות אל התאגיד לשם קבלת ההטבה. אנו מקבלים דיווח ישיר על הזכאות מביטוח לאומי והיא תינתן רטרואקטיבית החל מתאריך קבלת ההטבה.





## פרויקטים מרכזיים 2017

### משקיעים בכם כל השנה

במהלך שנת 2017 השקיע התאגיד למעלה מ-30 מיליון ש"ח בתשתיות מים וביוב ברחבי העיר, מתוכם הושקעו כ-12 מיליון ש"ח בפיתוח, שיקום ושדרוג מערכות מים ו-18 מיליון ש"ח בפיתוח תשתיות ביוב.

#### שדרוג תשתיות מים ברחבי העיר:

**ההשקעה:** שיקום ושדרוג קווי המים ברחובות: סטרומה, כיכר חיל התחזוקה, יוספטל אזור תעשייה דרום, תחנה מרכזית.

**הרווח:** שיפור בהולכת המים ושמירה על איכות המים.

**ההשקעה:** פיתוח תשתיות מים חדשות בשכונות: שער העיר, גני אביב החדשה ואחיסמך.  
**הרווח:** התקנת מערכת מים חדישה ואמינה לשכונות החדשות בעיר.

**ההשקעה:** חלוקת העיר לאזורי מדידה.

**הרווח:** שיפור אמינות אספקת המים והסדרת הלחצים בעיר.

**ההשקעה:** התקנת מכחיתי לחץ / הקטנת לחצים באזורי המדידה.  
**הרווח:** שמירה לאורך זמן על תקינות המערכות.

#### שדרוג תשתיות ביוב ברחבי העיר:

**ההשקעה:** שיקום ושדרוג קווי הביוב ברחובות: אדיסון, תקווה, הרצל, פרויקט איינשטיין, יוספטל אזור תעשייה דרום, תחנה מרכזית.

**הרווח:** שיפור בהולכת השפכים לתחנות השאיבה, מניעת סתימות וקריסות ביוב.

**ההשקעה:** פיתוח תשתיות ביוב בשכונת גני אביב החדשה ובשכונת אחיסמך.

**הרווח:** התקנת מערכת חדשה המאפשרת הולכת השפכים לתחנות השאיבה ביעילות ואמינות.

#### פרויקטים נוספים:

- הקמת צוות פחת מים והורדת פחת המים העירוני בצורה משמעותית.

- המשך מגמת שיפור משמעותית בנתוני האחזקה השוטפים.

### סיכום בדיקות עכירות שבוצעו בלוד בין התאריכים 01/01/2017 ל 31/12/2017

תקן (NTU)	תוצאות הדיגום			תכנון מול ביצוע מס' הדיגומים	
	ערך עכירות ממוצע	ערך עכירות מינימלי	ערך עכירות מקסימלי	בוצע	מתוכנן
עד 1	0.29	0.1	1.0	415	415

### סיכום בדיקות פלואור שבוצעו בלוד בין התאריכים 01/01/2017 ל 31/12/2017

אחוז תקין	מס' בדיקות שבוצעו	מס' בדיקות מתוכנן
100%	13	13

### סיכום בדיקות מתכות שבוצעו בלוד בין התאריכים 01/01/2017 ל 31/12/2017

אחוז תקין	מס' בדיקות שבוצעו	מס' בדיקות מתוכנן
100%	45	45

## תקלות במערכת המים והביוב העירוניות

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

## בשנת 2018 ישקיע התאגיד כ-32 מיליון ₪ בתשתיות

### פרויקטים עתידיים עיקריים המתוכננים במערכות המים והביוב:

- המשך פרויקט 17 הנקודות לשיפור ושרדוג תשתיות הביוב ב 17 נקודות שונות ברחבי העיר. ברחובות: הברדלסים, החשמונאים, אבא אחימאיר, גלעד, שפירא, אגוז, יעקב כהן, ראובן הצייר, כצלסון, הנרייטה סולד, רחל אלטר ופנקס.
- פרויקט "לוד הצעירה" - שדרוג מערכת הביוב המזרחי, פרויקט חוצה כביש 40.
- השלמת סגירת אזורי לחץ של מערכת המים.
- שדרוג תחנת הביוב הראשית- הכנסת מערכת ייחודית לנטרול ריחות על פי תקן בין לאומי אשר מונעת גלישות לנחל איילון ותפעל בצורה אנרגטית.
- המשך התייעלות במדדי אחזקה וצמצום פחת המים.

### אחזקה מונעת של קווי הביוב

מדי שנה עורך התאגיד שטיפה יסודית של קווי הביוב ברחבי העיר, כחלק מתוכנית עבודה הנגזרת ממדיניות השמירה על בריאות הציבור. שטיפת הקווים נועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים והיא הביאה לירידה משמעותית במספר תקלות הדלף וסתימות הביוב שדווחו למוקד התקלות של התאגיד.

## מתפלים בכל תקלה, בכל זמן

צוות התאגיד זמין 24 שעות ביממה לטיפול בתקלות ומפגעים. במקביל, המוקד הטלפוני פועל 24 שעות ביממה (כולל שבתות וחגים) לטיפול בפניות בתקלות ומפגעים וזה מעביר בעת הצורך את הפניות שמתקבלות לצוותים הנמצאים בשטח ולכונן מטעם התאגיד. בנוסף, דוגם המים של התאגיד זמין בכל שעה לאורך היממה בכדי לתת מענה לאירועים הנוגעים לאיכות המים. במהלך שנת 2017 טיפל התאגיד ב- 1,042 סתימות במערכת הביוב, 13 קריסות בקווי ביוב ו- 146 פיצוצים ונזילות בקווי מים ברחבי העיר. נתונים אלה מצביעים על מגמת שיפור כללית בנתוני ההחזקה השוטפת בהשוואה לשנים קודמות.





2017 במספרים

13% פחת מים

פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים שנרכשת על ידי התאגיד מחברת 'מקורות' לבין המים הנמכרים על ידו לצרכנים בעיר. פחת המים נגרם מנזילות ברשת, גניבות מים ועוד. פחת המים היה ועודנו תחום עיסוק מרכזי ומוביל עבור כל תאגיד מים באשר הוא, קל וחומר בעיר לוד בה הסתבר כי בעת הקמת התאגיד פחת המים עמד על למעלה מ-40% והביא להפסד של כ-20 מיליון שקלים בשנה.

כיום, לאחר עבודה מאומצת בנושא, עומד פחת המים על שיעור של 13% לעומת 17% שנרשמו בשנת 2016. הורדת פחת המים מאפשרת להקצות כספים נוספים לטובת שיפור ושדרוג התשתיות בעיר ולשיפור השירות לצרכן. מדובר בירידה חדה וחריגה בפחת שהינה בין היתר תוצאה של איתור גנבות מים רבות, שכיום מטופלות באופן משפטי ע"י התאגיד.

90% גביית חובות מצטברים

הנתונים משקפים את רמת הגבייה של חיובי התאגיד בגין שירותי המים והביוב, כפי שהוא מחויב לעשות על פי חוק. הכספים אשר נגבים על ידי התאגיד בגין שירותי המים והביוב מיועדים לטובת הצרכן בין אם לשדרוג תשתיות, הנחת תשתיות חדשות, שיפור השירות ועוד. ככל שאחוזי הגבייה יהיו גבוהים יותר כך יהיו בידי התאגיד הכלים לביצוע פרויקטים לטובת תושבי העיר.

ציון 102.6 בביקורת רשות המים – מוכנים לכל תרחיש

כדי להיות מוכנים לכל תרחיש אפשרי, התאגיד עושה מאמצים בשגרה להיערך לקראת אפשרות של משבר מים. בעזרת יועץ מקצועי ומומחה לתחום משברי מים, בנה התאגיד תכנית מפורטת והצטייד באמצעים הדרושים למתן מענה בעת משבר מים. התאגיד מקיים כדרך קבע תרגילים לבחינת תקפות התכנית ולשיפור כשירותו.

הערכת הכשירות שניתנה ע"י רשות המים לתאגיד גבוהה מאוד. בביקורת האחרונה קיבל את התאגיד את הציון 102.6 מתוך 110, ציון אשר משקף את רמת המוכנות הגבוהה של התאגיד לאספקת מים בשעת חירום.



## מתנדבים בעתות חירום

תאגיד מי לוד מחפש מתנדבים, תושבי העיר לסיוע בשעת חירום במגוון תחומים



### בעלי ג'יפים ונגררים

סיוע בהעברת ציוד ממקום למקום ובעלי כלים לציוד מכני והנדסי



### בעלי מקצוע

חשמלאים, רתכים, אינסטלטורים.



### סיוע בניהול

חדר המצב של התאגיד (מהנדסים בתחום המים והביוב, מש"קים או קצינים בעלי עבר צבאי מתאים)



### סיוע פיזי / לוגיסטי

סיוע בתחנות חלוקת המים, או מענה לטלפונים ועזרה כללית במשרדי התאגיד.

המתנדבים יעברו הדרכה לשעות חירום וישתתפו בתרגילים המתקיימים בעיר

המעוניינים מתבקשים לשלוח דוא"ל לכתובת: ayeleto@mei-lod.co.il  
בבקשה לציין שם מלא, מספר טלפון ותחום התנדבות מועדף

# נשמח לסייע בכל שאלה

שעות פעילות:

יום א' 8:00-18:00 | יום ב', ד', ה' 8:00-15:00 | יום ג' 14:00-18:00

שעות פעילות מוקד טלפוני:

יום א'-ה' 8:00-20:00 | יום ו' 8:00-12:00

לדיווח על תקלות, בירורים ותשלומים חייגו חנינם:

1-800-800-160

[www.mei-lod.co.il](http://www.mei-lod.co.il)

כתובת:

רח' אבא הלל סילבר 18, לוד  
בית הטרמינל 2 (מול קש"ב), קומת קרקע

מרץ 2018