

מי לוד  
MSL  
תאגיד מים וביוב

דו"ח שנתי  
**לשנת 2018**

## 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 וברישיין הפעלה שניתן לחברה הינן: מתן שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, טיפול, תחזוקה, תפעול וכיתוח 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 שאובה ביוב וכדומה.

במסגרת פעילותו כאמור עוסקת החברה בטיפול, שיקום וכיתוח מערכות המים והביוב, לרבות בדרך של הכנת תכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, הכנת תכניות לעבודות כיתוח 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 ננגד הקצאת מניות, סך של 18,578 אלפי ש"ח ננגד 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 רדואן אבו ערעה, יו"ר הדירקטוריון | עו"ד עמרם אביטל

רו"ח אילנית אלמקאסי | גב' אפרת אברהם | מר יריב אורלי

### מנכ"לית התאגיד:

עו"ד פזית נויברגר

## 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;

2018	2017	2016	
4,790	4,730	4,554	כמות המים שנמכרה – אלפי מ"ק
11.4%	12.7%	16.8%	פחת מים
83.5%	80%	80%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
91.5%	90%	89%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת



## מידע על פרטי התקשרות

### מוקד טלפוני לברור ותשלום חשבונות מים:

בטלפון 1-800-800-160 שיחת חינם

### שעות לביצוע תשלומים בעזרת מענה אנשי:

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

### 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

## מקורות המים של החברה

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:

כמות המים שנרכשה בשנת 2018 הסתכמה ב – 5,410,691 מ"ק. מקורות המים לאספקה הינם 11 חיבורים מחברת מקורות על פי ההתפלגות הבאה:

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

מס"ד	חיבור	קוטר	מיקום	הערות
1	106520	6"	אבא הילל סילבר 1 א. תעשייה צפוני	חיבור חדש הוגדל והועתק
2	106508	6"	הצורפים א. תעשייה צפוני	הוגדל
3	75430	6"	שכונת גני אביב. קידוח לוד 29	
4	48582	4"	שכונת גני אביב רחוב מיכה רייסר	
5	75281	2"	שכונת גני אביב רחוב מיכה רייסר	
6	78563	2"	שכונת גני אביב רחוב מיכה רייסר	
7	66750	2"	שכונת גני אביב רחוב מיכה רייסר	
8	73966	12"	ירקון 5	
9	106063	16"	מכגש שד' ירושלים הרב אברהם קוטנע (סמוך לביה"ס רמלה-לוד)	הוגדל
10	107313	2"	גני יער רח' איילון	
11	100833	16"	שכונת גני אביב רחוב רגבים 31	

## מספר הצרכנים של החברה

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדו"ח (2018) ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

סוג צרכן	2017	2018
צריכה פרטית	21,497	21,894
גיטן ציבורי	185	188
מוסדות רשות מקומית	275	279
בתי חולים	0	0
בתי מרחץ ומקוואות	7	9
מסחר ומלאכה	1,198	1,208
בניה	93	126
כל צריכה אחרת	32	28
תעשייה בהקצבה	0	0
חקלאות בהקצבה	1	0
<b>סה"כ צרכנים</b>	<b>23,285</b>	<b>23,742</b>



## 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 2018 לא נרשמו גלישות.



## השקעות שערכה החברה בשנת 2018:

### תשתיות על:

תאגיד מי לוד השקיע בשנת 2018 סכום של כ- 23,543 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 עיקריות שבוצעו ברשת הביוב בשנת 2018:

פרויקט	הערות
מאסף מערבי	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 200 ועד 350 באורך 1,500 מ'
לוד הצעירה	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 315 באורך 3,000 מ'
נווה ירק	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 315 באורך 4,000 מ'
שדרוג שכונות ותיקות	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 350 באורך 6,000 מ'

### עבודות עיקריות שבוצעו ברשת הביוב בשנת 2018:

פרויקט	הערות
ביטול הקו המנדטורי	הנחת קווי מים ראשיים בקוטר 400 באורך כ- 1,000 מ'
הרצל שלב ב'	החלפת קו מים בקוטר 8" באורך כ- 1,000 מ'
קווי מים במתחמים לא מוסדרים	החלפת קווי מים באורך כולל של כ- 1,000 מ'

## פיתוח שכונות מתחמים חדשים 2018-2019:

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

## פיתוח טכנולוגיות מים ביוב:

- שימוש בחיישני מפלס וספיקה בקווי ביוב מאספים בעיר.
- שימוש במד מוליכות בתחנת שאיבה ראשית לביוב.



## השקעות מתוכננות לשנת 2019:

### עבודות עיקריות המתוכננות ברשת הביוב לשנת 2019:

פרויקט	הערות
הפרדה מפלסית 129	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 350 באורך 1,200 מ'
חב"ד שרת	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 350 באורך 4,400 מ'
מהיר לעיר	החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 400 באורך 1,500 מ'

### עבודות עיקריות המתוכננות ברשת המים לשנת 2019:

פרויקט	הערות
ביטול הקו המנדטורי	הנחת קווי מים ראשיים בקוטר 400 באורך כ- 1,000 מ'
הרצל שלב ב'	החלפת קו מים בקוטר 8" באורך כ- 1,000 מ'
קווי מים במתחמים לא מוסדרים	החלפת קווי מים באורך כולל של כ- 1,000 מ'



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

סה"כ	קוטר (צול)				חודש
	14 ומעלה	8-12	3-6	עד 2	
12			3	9	ינואר
5		1		4	פברואר
9			2	7	מרץ
13			1	12	אפריל
9				8	מאי
4			1	3	יוני
13		1	1	11	יולי
15		2	2	11	אוגוסט
12			3	9	ספטמבר
20			2	18	אוקטובר
21		1	2	18	נובמבר
20			3	17	דצמבר
159		12	20	127	סה"כ

## 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:

#### תיקון תקלות במערכת המים והביוב העירונית

אחוז ירידה (שיפור) בשנה החולפת	2018	2017	2016	2015	
-30%	738	1,042	1,371	1,728	סתימות ביוב
-8%	12	13	16	17	סה"כ קריסות בקווי ביוב
-2%	149	146	201	316	סה"כ פיצוצים ונזילות בקווי המים

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

אחוז ירידה (שיפור) בשנה החולפת	2018	2017	2016	2015	
17%	198	165	144	138	טיוב שוחות ביוב
	0	21	0	0	טיוב מערכת המים בפעילות יזומה*

\* גילוי נזילות סמויות באמצעות איתור נזילות

## פרטים בדבר איכות השירות לצרכן:

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדו"ח, 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 2018:

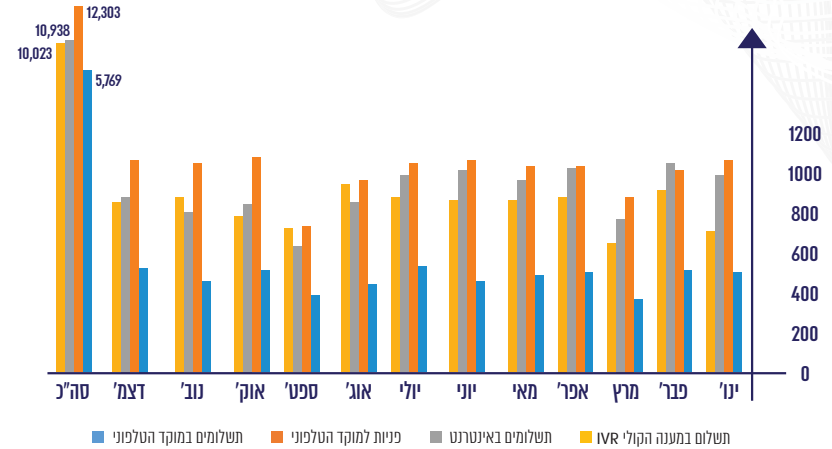
מוקד טלפוני	כמות פניות	ממוצע זמן המתנה	עמידה בתנאי הרגולציה
מוקד טלפוני	12,303	00:56	כן
מוקד פרונטאלי	13,868	05:45	כן

רבעון	חודש	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במענה הקולי IVR	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הקולי
1	ינו'	1,090	499	973	758	2,308	2,867
	פבר'	1,007	516	1,125	904		
	מרץ	895	384	769	646		
2	אפר'	1,108	504	1,095	891	2,648	3,072
	מאי	1,130	497	962	885		
	יוני	1,062	483	1,015	872		
3	יולי	1,138	541	991	893	2,550	2,473
	אוג'	957	440	853	940		
	ספט'	725	387	629	717		
4	אוק'	1,078	513	834	790	2,517	2,526
	נוב'	1,041	473	799	892		
	דצמ'	1,072	532	893	835		
סה"כ		12,303	5,769	10,938	10,023	10,938	10,023

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

חודש	פתיחת סתימות ביוב ציבורי	תיקוני שבר במערכת הביוב/קריסות	פיצוץ בקווי סניקה	טיוב שוחות ביוב
ינואר	86	2		19
פברואר	72	1		18
מרץ	57	1		15
אפריל	54	1		12
מאי	58	1		19
יוני	69	3		18
יולי	61	1		19
אוגוסט	57	1		12
ספטמבר	48	1		7
אוקטובר	52	2		13
נובמבר	62	1		17
דצמבר	82	1		29
סה"כ	758	10		198

## התפלגות פניות בשנת 2018:



## 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:** 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 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 והמדווח 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 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 דו"ח זה סיפק מידע חיוני ונחוץ למעוניינים בכך. ככל שישנו צורך במידע נוסף אנא פנו אלינו בדרכים שצוינו בדו"ח זה.

### בכבוד רב,

עו"ד פזית נויברגר, מנכ"לית | עו"ד רואן אבו ערארה, יו"ר הדירקטוריון