



דו"ח שנתי לשנת 2019

תאגיד המים והביוב של העיר לוד



דו"ח שנתי לשנת 2019

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות שלה שירותים שעל חברה לתת לצרכנייה), 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 כתברה 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 תכניות לפיתוח משק המים והביוב (לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת, מתקני קידוח 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 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.

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 שיעשה 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 דו"חות כספיים וכן דו"חות 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 - אמירה באבא
עו"ד - מאיר אסולין
עו"ד בת חן שרביט
מר יריב אורלי

מנכ"לית 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: 14:00-18:00

רחוב אבא הלל סילבר 18 קומת כניסה

מוקד טלפוני לברור ותשלום חשבונות מים:

בטלפון 160-800-800-1 שירות חינוך

באתר האינטרנט www.mei-lod.co.il

שעות לביצוע תשלומים בעזרת מענה אנושי

ימים א'-ה' בין השעות 08:00-22:00

יום ו' בין השעות 08:00-12:30

תשלום במענה קולי או אינטרנט 24 שעות ביממה.

שעות לביצוע בירורים

ימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00

יום ו' בין השעות 08:00-13:00

אתר אינטרנט ליצירת קשר, הורדת טפסים, מידע לציבור, ביצוע תשלומים ועוד www.mei-lod.co.il.

מוקד טלפוני לטיפול בתקלות מים וביוב:

פועל 24 שעות ביממה, כל ימות השנה.

טלפונים: 160-800-800-1 שירות חינוך, 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. או בדוא"ל: info@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 הדו"ח ובשנה שקדמה לה;

2019	2018	2017	2016	
4,957	4,790	4,730	4,554	כמות המים שנמכרה – אלפי מ"ק
11.7%	11.4%	12.7%	16.8%	פחת מים
79.8	83.5%	80%	80%	אחוז גביה בגין השנה השוטפת
91.7	91.5%	90%	89%	אחוז גביה מצטבר עד השנה הקודמת

4. מספר הצרכנים של החברה:

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדו"ח (2019) ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

סוג הצרכן:	מס' צרכנים 2017:	מס' צרכנים 2018:	מס' צרכנים 2019:
צריכה פרטית	21,494	21,894	22,614
גינון ציבורי	185	188	196
מוסדות רשות מקומית	275	279	290
בתי חולים	0	0	0
בתי מרחץ ומקוואות	7	9	9
מסחר ומלאכה	1,198	1,208	1,225
בניה	93	126	177
כל צריכה אחרת	32	28	40
תעשייה בהקצבה	0	0	0
חקלאות בהקצבה	1	0	1
סה"כ צרכנים	23,285	23,742	24,552



5. מקורות המים של החברה:

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:
 כמות המים שנרכשה בשנת 2019 הסתכמה ב--5,618 מ"ק. מקורות המים לאספקה הינם חיבורים מחברת
 מקורות על פי הפירוט הבא:

מ"ט	חיבור	קוטר	מיקום	הערות
1.	106520	"6+"6	אבא הילל סילבר 1 א. תעשיה צפוני	חיבור חדש הוגדל והועתק
2.	106508	"6+"6	הצורפים א. תעשיה צפוני	הוגדל
3.	75430	"6+"6	שכונת גני אביב. קידוח לוד 29	
4.	48582	"4+"4	שכונת גני אביב רחוב מיכה רייסר (דלקול)	
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+"12	ירקון 5	
9.	106063	"12+"12	מפגש שדי ירושלים הרב אברהם קוטנו (סמוך לביה"ס רמלה-לוד)	הוגדל
10.	107313	"12+"12	גני יער רח' איילון	
11.	100833	"6+"6	שכונת גני אביב רחוב רגבים 31	



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 באופן יומי, שבועי, חודשי ושנתי. תחנת השאיבה הראשית לביוב מיועדת לשדרוג שיבוצע במהלך שנת 2020. תחנת השאיבה גני אביב מיועדת לביטול במהלך שנת 2023 לאחר הקמת תחנת שאיבה חדשה ברובע המערבי (תמ"ל 1087 ניר צבי).

7. השקעות שערכה החברה בשנת 2019 והשקעות מתוכננות לשנת 2020:

תשתיות מים וביוב:

בשנת 2019 הושקע סכום של כ- 21,800 מל"ש עבור שדרוג ופיתוח תשתיות ברחבי העיר במים וביוב. שדרוג התשתיות מבוצע על פי ניתוח נתוני מוקד התקלות, טיפול בפחת, תשתיות ישנות הזקוקות להחלפה. פיתוח תשתיות מבוצע על פי תכנית האב למים וביוב של העיר לוד והיא כוללת פיתוח של העיר עד לשנת 2040.

פרויקטים עיקריים שבוצעו

עבודות עיקריות שבצעו ברשת הביוב בשנת 2019:

הערות	פרויקט
החלפת קווי ביוב בקוטר 200	גינת שרת
החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 315 באורך 3,000 מ' מ	לוד הצעירה
החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 350 באורך 1,200 מ' מ	הפרדה מפלסית 129

עבודות עיקריות המתוכננות ברשת הביוב לשנת 2020:

הערות	פרויקט
החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 350 באורך 4,400 מ' מ	חב"ד שרת
החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 160 ועד 400 באורך 1,500 מ' מ	מהיר לעיר
החלפת קווי ביוב בקטרים שונים מ 200 ועד 315 באורך 2,900 מ' מ	סובב הרצל
החלפת קו סניקה גרביטציוני בקוטר 900 באורך 500 מ' מ	קו סניקה ראשי קטע א'
החלפת קו ביוב מאספ בקוטר 500 באורך 1,500 מ' מ	מאספ צפוני
הנחת קו סניקה חדש מתחנת שאיבה גני אביב בקוטר 400 באורך 2,000 מ' מ	קו סניקה מתחנת גני אביב



עבודות עיקריות שבצעו ברשת המים בשנת 2019:

פרויקט	הערות
הנחת קווי מים ברחבי העיר	החלפת קווי מים בקטרים שונים מ"4 עד 8"
חלפת קו מים ברחוב הציונות שלב א'	החלפת קו מים 12" באורך כ-150 מ'
קווי מים במתחמים לא מוסדרים	סיום החלפת קווי מים באורך כולל של כ- 1,000 מ'

עבודות עיקריות המתוכננות ברשת המים לשנת 2020:

פרויקט	הערות
הגדלת קו מים רחוב פנקס	החלפת קו מים ראשי בקוטר 400 באורך כ- 1,000 מ'
מהיר לעיר	החלפת קווי מים בקטרים שונים מ"4 עד 14" באורך כ- 3,000 מ'
החלפת קווי מים ברחבי העיר	החלפת קו מים בקטרים שונים מ"4 עד 8"
שיקום גני אביב	החלפת קווי המים בשכונת גני אביב
דרכי משה	החלפת קו מים 4" באורך 1,000 מ'
הציונות שלב ב'	החלפת קו מים 12" באורך 315 מ'

פיתוח שכונות מתחמים חדשים 2020 :

- השלמת הנחת קווי מים וביוב בשכונת גני איילון.
- פיתוח קווי מים וביוב בשכונת גני אביב 751.
- יציאה 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.
- שימוש בטכנולוגיית קריאה מרחוק (קר"מ) למדי המים.



פיתוח טכנולוגיות ביוב:

- שימוש בחיישני מפלס וספיקה בקווי ביוב מאספים בעיר.
- שימוש במד מוליכות בתחנת שאיבה ראשית לביוב.
- שימוש בצילומי לויין לאיתור נזילות ביוב ברחבי העיר.

8. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדו"ח :

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

1. תיקון תקלות במערכת המים והביוב העירוניות

אחוז ירידה (שיפור) בשנה החולפת	2019	2018	2017	2016	2015	
-30%	766	73	1,042	1,371	1,728	סתירות ביוב
-8%	5	12	13	16	17	סה"כ קריסות בקווי הביוב
-2%	157	149	146	201	316	סה"כ פיצוצים ונזילות בקווי המים

2. פעילות יזומה – אחזקה מונעת במערכת המים והביוב העירוניות

אחוז שינוי בשנה החולפת	2019	2018	2017	2016	2015	
17%	160	198	165	144	138	טיוב שוחות ביוב
	0	0	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	
14			5	-9	ינואר
410			1	9	פברואר
26		3	3	20	מרץ
10			2	8	אפריל
10			2	8	מאי
12			1	11	יוני
15		1	3	14	יולי
11		1	2	8	אוגוסט
14		2	1	11	ספטמבר
8		1	1	6	אוקטובר
15		1	4	10	נובמבר
10			1	9	דצמבר
158		9	26	123	סה"כ



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	73	2		15
פברואר	59	1		11
מרץ	51			16
אפריל	36			8
מאי	76	1		7
יוני	58	1		16
יולי	59			15
אוגוסט	79	1		15
ספטמבר	79			11
אוקטובר	61			10
נובמבר	71			19
דצמבר	64			17
סה"כ	766	5		160

9. 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 נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.



מלוד
תאגיד מים וביוב

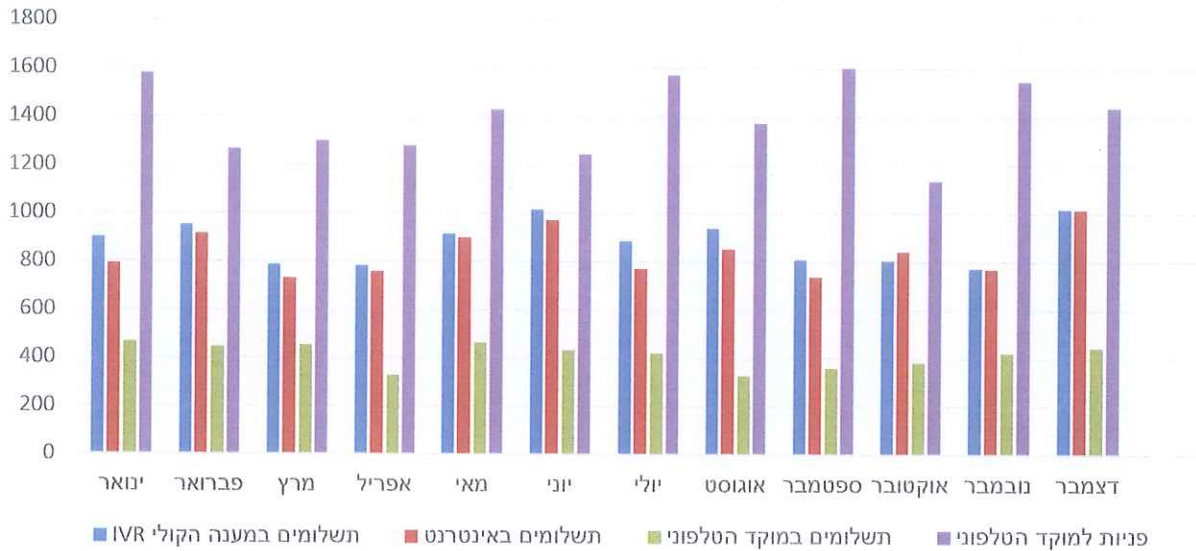
מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2019 :

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

רבעון	חודש	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במוקד הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הקולי IVR	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במוקד הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הקולי
1	ינואר	1577	467	792	900	4,142	1,366	2,438	2,639
	פברואר	1266	446	915	952				
	מרץ	1299	453	731	787				
2	אפריל	1279	328	758	782	3,952	1,225	2,630	2,712
	מאי	1429	464	900	914				
	יוני	1244	433	972	1016				
3	יולי	1572	422	772	886	4,547	1,112	2,362	2,633
	אוגוסט	1374	329	853	938				
	ספטמבר	1601	361	737	809				
4	אוקטובר	1135	383	842	805	4,117	1,248	2,627	2,596
	נובמבר	1545	421	769	773				
	דצמבר	1,437	444	1,016	1,018				
	סה"כ	16,758	4,951	10,057	10,580	16,758	4,951	10,057	10,580



התפלגות פניות בשנת 2019



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 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 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 ב**נכס ותעריף גבוה** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ב**נכס** 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 (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 ב**נכס**. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי ב**נכס**, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים ב**נכס**, 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.


עו"ד אמירה באבא, דירקטורית

בכבוד רב,

עו"ד פזית נויברגר, מנכ"לית