

דוח שנתי לשנת 2016

תאגיד המים והביוב של העיר לוד

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 תכניות 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 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 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 חגי'ג', יו"ר הדירקטוריון
עו"ד רדואן אבו ערעה
עו"ד עמרם אביטל
רו"ח אילנית אלמקאיס
גב' אפרת אברהם

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 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 08:00-20:00

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

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

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;

2016	2015	
4,554	4620	כמות המים שנמכרה – אלפי מ"ק
16.8%	17.8%	פחת מים
80%	72%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
89%	89%	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 2015 :

סוג הצרכן:	מס' צרכנים:
צריכה ביתית	21,335
גינון ציבורי	197
מוסדות רשות מקומית	269
בתי חולים	0
בתי מרחץ ומקוואות	8
מסחר ומלאכה	1,172
בניה	76

53	כל צריכה אחרת
0	תעשייה בהקצבה
1	חקלאות בהקצבה
23,111	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2016:

סוג הצרכן:	מס' צרכנים:
צריכה פרטית	21,471
גינון ציבורי	191
מוסדות רשות מקומית	270
בתי חולים	0
בתי מרחץ ומקוואות	9
מסחר ומלאכה	1,166
בניה	85
כל צריכה אחרת	52
תעשייה בהקצבה	0
חקלאות בהקצבה	1
סה"כ צרכנים	23,245

5. 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"

מ"מ	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' 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 גבריאל)	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 באופן יומי, שבועי, חודשי ושנתי. התחנות פועלות בצורה תקינה ובשנת 2016 לא נרשמו גלישות.

7. השקעות שערכה החברה בשנת 2016 והשקעות מתוכננות לשנת 2017:

תשתיות על:

תאגיד מי לוד השקיע בשנת 2016 סכום סופי של כ- 12,000 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.

פרויקטים עיקריים שבוצעו בשנת 2016:

פיתוח:

תחילת עבודות תשתיות ביוב בשכונת אחיסמך, תחילת עבודות תשתית בשכונת לד מערכת ביוב: החלפת קווי ביוב ראשיים ברחובות איינשטיין דיזראלי, דוד המלך. קווי מים: שינויים בחיבורי מקורות, חלוקת העיר לאזורי מדידה, החלפת קווי מים ברחוב בר אילן.

פרויקטים עיקריים המתוכננים לשנת 2017:

המשך פיתוח שכונת אחיסמך, לד 751 ושער העיר.

מערכת הביוב:

החלפת קווי ביוב ראשיים בשכונת לוד הצעירה, החלפת קו הביוב המאסף המערבי, החלפת קווי הביוב בשכונות – גינת שרת, הרצל, נווה ירק, שדרוג שכונות ותיקות ברחבי העיר, יציאה למכרז לשדרוג תחנת הביוב הצפונית של העיר.

מערכת המים:

המשך חלוקת העיר לאזורי מדידה, הנחת קווי מים ברחובות – קוטנר, אדיסון, הרצל וצה"ל.

פיתוח שכונות מתחמים חדשים:

בשנת 2017 יפותחו המתחמים הבאים: שכונת אחיסמך, פרויקט שער העיר, שכונת לד 751 גני אביב.

פיתוח טכנולוגיות מים: פרויקט הקמת אזורי מדידה, שדרוג מערכות מחשב – GIS, מוקד תקלות ומערכת ניהול

פרויקטים.

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 :

התפלגות תקלות שאירעו בקווי המים פיצוצים ונזילות לפני מד ראשי

סה"כ	קוטר (צול)				חודש
	14 ומעלה	8-12	3-6	עד 2	
22		1	4	18	ינואר
17			1	16	פברואר
24			4	20	מרץ
17			3	14	אפריל
16			1	15	מאי
10			2	8	יוני
10				10	יולי
27		1	1	25	אוגוסט
23			1	22	ספטמבר
10			1	9	אוקטובר
23			2	21	נובמבר
17			2	15	דצמבר
216		1	62	193	סה"כ

מס' המפגעים ברשת הביוב לפי סוגיהם והתפלגותם במהלך השנה :

חודש	פתיחת סתימות ביוב ציבורי	תיקוני שבר במערכת הביוב/קריסות	פיצוץ בקווי סניקה	תיקון מכסים שבורים	תיקון עיבודים בשוחות+ שיפוץ
ינואר	127			13	
פברואר	153	1		17	
מרץ	120	1		12	
אפריל	98	1		5	
מאי	142	1		15	
יוני	131	2		16	
יולי	97			10	
אוגוסט	95	2		16	
ספטמבר	101	1		13	
אוקטובר	88	2		5	
נובמבר	102			10	
דצמבר	116	2		12	
סה"כ	1370	12		144	

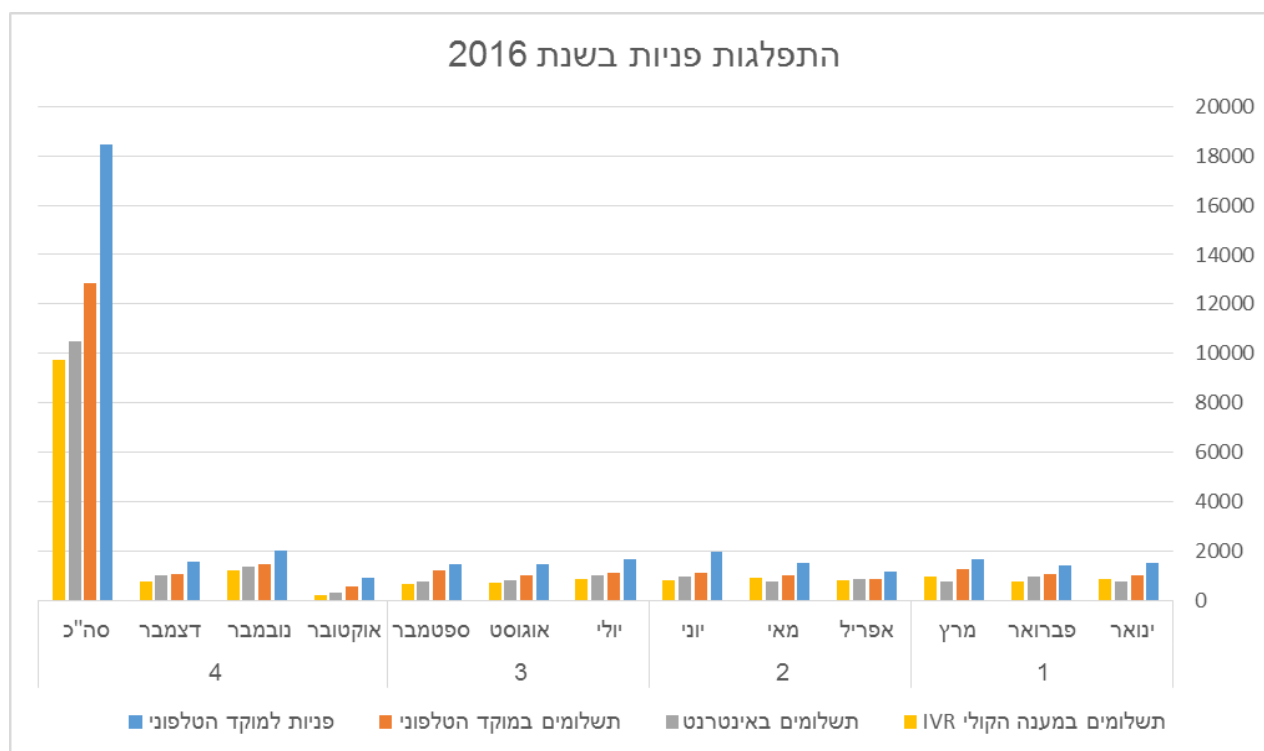
9. **פרטים בדבר איכות השירות לצרכן:**

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 נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2016 :

מוקד טלפוני	כמות פניות	ממוצע זמן המתנה	עמידה בתנאי הרגולציה
מוקד טלפוני	18,482	1:45	כן
מוקד פרונטאלי	14,135	10:13	כן

רבעון	חודש	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במענה הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה IVR הקולי	פניות למוקד הטלפוני	תשלומים במענה הטלפוני	תשלומים באינטרנט	תשלומים במענה הקולי
1	ינואר	1521	1036	792	888	4613	3396	2546	2624
	פברואר	1434	1073	964	770				
	מרץ	1658	1287	790	966				
2	אפריל	1153	874	854	825	4673	2998	2564	2574
	מאי	1548	1007	754	907				
	יוני	1972	1117	956	842				
3	יולי	1672	1104	1038	888	4663	3309	2628	2295
	אוגוסט	1501	1003	817	721				
	ספטמבר	1490	1202	773	686				
4	אוקטובר	934	585	350	244	4533	3131	2772	2259
	נובמבר	2007	1473	1398	1221				
	דצמבר	1592	1073	1024	794				
	סה"כ	18482	12834	10510	9752	18482	12834	10510	9752



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 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 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 (משויך). 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 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.



מי לוד בע"מ
תאגיד הורים והכיוב של לוד

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 עמוס חגי'ג', יו"ר הדירקטוריון

עו"ד פזית נויברגר, מנכ"ל (בפועל)