

תאגיד מי חדרה בע"מ

דו"ח שנתי לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראת בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א 2011, תאגיד מי חדרה בע"מ מתכבד להגיש את הדוח השנתי לשנת 2014.

רקע ומידע אודות תאגיד מי חדרה

תאגיד מי חדרה הוקם ביום 30 בספטמבר 2008, מכח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר חדרה. התאגיד החל בפעילות עסקית ביום 1 בנובמבר 2008. התאגיד בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית חדרה.

תאגיד מי חדרה אחראי על מתן שירותי מים ושירותי ביוב לתושבי העיר חדרה, טיפול, תחזוקה, תפעול ופיתוח משק המים והביוב של העיר חדרה, ופעילויות נוספות בתחומים הקשורים למשק המים והביוב.

התאגיד משרת אוכלוסייה המונה כ- 90,000 תושבים הפרושה בשטח מוניציפאלי של כ- 53,000 דונם (מהגדולים בארץ). שטח גדול זה מחייב פריסת תשתיות מים וביוב בהיקפים משמעותיים. אורך קווי המים כ- 220 ק"מ, אורך קווי הביוב כ- 190 ק"מ.

התאגיד אמון על הכנת תכניות לפיתוח משק המים והביוב בהתאם לצפי גדול האוכלוסייה בעיר חדרה, וצרכי התחזוקה השוטפת של הצנרת ומתקנים, לרבות פעילות תשתית הכוללת הנחת צנרת חדישה בעלות של מיליוני ₪ בשנה, תחזוקת מתקני קדוח ושאיבה הפרושים ברחבי העיר, טיוב מים מאקוויפר החוף, הקמת מערכות ניטור, ביטחון, פיקוד ובקרה מרחוק על מתקני המים והביוב. רשת המים העירונית מתוכננת לפי עקרון הספקת מים חלופי ממספר מקורות מים (חיבורי מקורות, קידוחי מים הממוקמים ברחבי העיר, בריכות איגום) וזאת על מנת לעמוד ברציפות הספקת מים חיוניים לתושבי העיר 24 שעות ביממה, גם במקרה של תקלה באחד ממקורות ההספקה.

התאגיד ערוך ומצטייד באופן שוטף לספק מים גם בעתות חירום באמצעות מקורות הספקה אלטרנטיביים בהתאם להנחיות רשות חירום לאומית (רח"ל) והיחידה לביטחון מים ברשות המים.

כמו כן, במסגרת פעילותו התאגיד עוסק בפיתוח מערכות המים והביוב, לרבות בדרך של הכנת תוכניות אב בהתאם לתוכניות מתאר, אשר מבוצעות לפי לקצב פיתוח השכונות החדשות בעיר (שכונת חלומות הפארק, שכונת חופים, שכונת אולגה מערב, תכנון תחנת שאיבת ביוב בפארק

העסקים החדש, הנחת תשתיות ביוב מרכזיות בתוואי מסילת הרכבת, ועוד).

בכל הפעולות והמשימות שפורטו, התאגיד מקפיד לפעול במקצועיות, אמינות ובמסירות, תוך אחריות ושיתוף פעולה להשגת המטרות והיעדים. התאגיד שם דגש מיוחד על איכות השירות לתושב, הן באופן טיפול פניות התושבים לתיקון תקלות והסרת מפגעים בתשתיות המים והביוב, והן באופן הטיפול במרכז שירות הלקוחות.

התאגיד הוסמך וקיבל השנה את תו הזהב בגין שלושת תקני האיכות בהם -

OHSAS 18001 , ISO 14001 , ISO 9001

רשימת חברי הדירקטוריון:

אדר' רובינשטיין אליסיה, גב' הרשקוביץ סיגל, מר ברכה שי, רוי"ח ארגמן עידן, עו"ד ויינברג קרן, עו"ד גוילי ורד.

מ"מ מנכ"ל התאגיד: עו"ד שי פרץ

פרטי התקשרות עם התאגיד:

בטלפון חינם שמספרו: 1-800-709-091 ; פקס: 04-6214280.

שעות קבלת קהל: בימים א', ו- ג' 8:00 - 13:00 ואחה"צ 16:00 - 19:00 בימים ב', ד ו- ה' 8:00 - 14:00. ביום ו' - 8:00 - 12:00.

כתובת מרכז שירות לקוחות: רחוב ששת הימים, מתחם תחנה מרכזית "אגד".

כתובת משרדי התאגיד: רחוב דוד אלעזר 27, מתחם "צומת האלופים" בית הפרקליט קומה 2.

כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתוני פחת מים ושיעור גבייה

במהלך השנה השוטפת התאגיד פעל רבות במטרה להקטין את פחת המים בעיר. המאמצים נשאו פרי, אחוז פחת המים קטן בשיעור של כ- 4% ביחס לשנה קודמת.

2013	2014	
6,365,000	6,500,000	כמות המים שסופקה מ"ק
12.11%	11.64%	שיעור פחת מים
11.60%	11.67%	שיעור פחת גבייה – בגין השנה השוטפת

1. מספר הצרכנים של החברה

סוג צרכן	מס' צרכנים - 2014	מס' צרכנים - 2015
מגורים	28,433	27,489
גינון ציבורי רשות מקורי	366	349
מוסדות רשות מקומית	382	390
בתי חולים	3	4
בתי מרחץ ומקוואות	9	9
מסחר ומלאכה	2,095	2,042
בניה	351	319
כל צריכה אחרת	151	172
סה"כ בית	31,790	30,774

מקורות המים של החברה

כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2014 הסתכמה ב- 7,356,000 מ"ק.

2,586,000 מ"ק (35%) בהפקה עצמית מ-6 בארות אשר בשטח שיפוטה של חדרה עפ"י

התפלגות-4,770,000 מ"ק (65%) נרכשו מחברת מקורות.

מ"ק	באר
763,000	ג'
638,000	ברנדס

465,000	משטרה
362,000	וייצמן
358,000	חפציבה
<u>2,586,000</u>	<u>סה"כ</u>

השלכות הסביבתיות של פעילות החברה

כל שפכי העיר מוזרמים למתקן טיהור השפכים האזורי הממוקם באזור התעשייה הצפוני חדרה. לתאגיד מספר תחנות שאיבה לביוב הממוקמות ברחבי העיר. באזור קו החוף, קיימות שתי תחנות שאיבה – תחנה "עין הים" ותחנה "כפר הים". בשל קרבתן של התחנות לים קיימת סכנת גלישת ביוב לים. על מנת למנוע את גלישות הביוב לים, התאגיד מפעיל בתחנות אלה מערכות בקרה וניטור וכן מערכת אספקת חשמל על ידי מקור חשמל חלופי.

תיאור כללי של השקעות החברה

1. שיקום שדרוג ופיתוח מערכות מים לשנת 2014

- הושקע סך של כ-2.8 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים, באורך של 3,210 מטר.
- הונחו תשתיות מים בשכונות חדשות בסך של כ-2.6 מיליון ₪, באורך של 2,110 מטר.

2. שיקום שדרוג ופיתוח מערכות ביוב לשנת 2014

- הושקע סך של כ-3.4 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי ביוב חדשים, באורך של 1,500 מטר.
- הונחו תשתיות ביוב בשכונות חדשות בסך של כ-2.3 מיליון ₪, באורך כולל של 800 מטר.

3. תכנון שיקום שדרוג ופיתוח מערכות מים לשנת 2015

- מתוכנן להשקיע סך של כ-2.7 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים.
- מתוכנן להשקיע סך של כ-4.6 מיליון ש"ח בהנחת תשתיות מים בשכונות חדשות.

4. תכנון שיקום שדרוג ופיתוח מערכות ביוב לשנת 2015

- מתוכנן להשקיע סך של כ-3.4 מיליון ₪ בשיקום והחלפת קווי מים חדשים.
- מתוכנן להשקיע סך של כ-4.2 מיליון ש"ח בהנחת תשתיות ביוב בשכונות חדשות.

5. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב

לא אירעו שיבושים ותקלות משמעותיים באספקת המים ושירותי הביוב בשנת 2014.

מידע בדבר איכות השירות לצרכן

מס' הפניות וממוצע זמן ההמתנה

פניות בדואר ובפקס	פניות למוקד העירוני	פרונטלי	מוקד גביה טלפוני	
2,524	2,035 - מים 1,731 - ביוב	26,356	43,828	כמות פניות
		17	1.12	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

חלוקת פניות לפי סוגים

כמות הפניות	סוג הפניה
12,103	תשלומים
905	הוראת קבע
17,936	בירורים
189	הנחות
3,105	החלפות דיירים
52	הצלבות ותשתיות
4,389	הצהרת נפשות
1,662	צריכה חריגה
2,487	צריכה משותפת
1,000	הסדרי אכיפה

<u>43,828</u>	<u>סה"כ פניות</u>
---------------	-------------------

1. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד המים.

ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה.

על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע על פי הערכה.

צריכה מחויבת במד מים "פרטי": הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו תיווסף צריכה משותפת, במידה וקיימת.

צריכה משותפת: נקבעת לפי ההפרש בין מד המים הראשי לבין סך מדי המים ה"פרטיים". הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל היחידות בנכס משותף, אלא אם כן המציאה נציגות הבית המשותף מסמכים לפי הוראת סעיף 58 לחוק המקרקעין, ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר.

הסיבות לצריכה המשותפת מגוונות, השכיחות שביניהן: שטיפה, השקיה או נזילות גלויות/סמויות.

אחריות על רשת המים: מי חדרה אחראית על רשת המים העירונית הציבורית, עד למד המים הראשי בכל נכס.

האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

כיצד נקבעים תעריפי המים והביוב? תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים ולביוב והינם אחידים בכל הארץ.

תעריפי המים למגורים: חשבונות המים והביוב לצריכה ביתית יחושבו על פי שני תעריפים:

תעריף א' – עבור כמות של עד ל-7 מ"ק לנפש לחודשיים.

תעריף ב' – עבור כל כמות שמעל ל-7 מ"ק לנפש לחודשיים.

עדכון מס-נפשות: על מנת לקבל את ההקצבה לנפש בכל יחידת דיור, על כל תושב לעדכן את מספר הנפשות ביחידת דיור בה הנו מתגורר.

את טופס ההצהרה ניתן להשיג באתר האינטרנט של "מי חדרה" (www.mei-hadera.co.il) ובמשרדי שירות הלקוחות של התאגיד.

יש למלא, לחתום ולצרף צילום ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל גיל 18 (ילדים מתחת לגיל 18, יוצגו בספח של ההורים).

לגבי תושבי חוץ- יש לשלוח ל"מי חדרה" תצהיר מאומת לגבי מקום המגורים (ניתן לשלוח ספח ת.ז של המעסיק), צילום דרכון ואישור שהייה כדון.

חיוב מזערי: צרכן יחויב לפי צריכה של 3 מ"ק לחודשיים אף אם צרך בפועל פחות מכך.



חילופי משלמים: בקשה לשינוי צרכן בנכס תוגש בנוסח הערוך לפי טופס
"בקשה להחלפת

צרכנים בנכס" המתפרסם באתר מי חדרה בצירוף הסכם שכירות/מכירה חתום על ידי הצדדים,
צילומי תעודות זהות וקריאת מונה המים ליום העזיבה.

החלפת צרכנים בנכס תבוצע בכפוף להצגת פרטי הצרכן החדש בנכס והסכמתו להירשם כצרכן
בנכס.

בקשה המוגשת על ידי שוכר בנכס שלא הציג את פרטי הצרכן החדש כנדרש תאושר בכפוף
להוכחת סיום תקופת השכירות בנכס.

חיוב בתשלום בעד שירותי המים והביוב שניתנו עד למועד הגשת הבקשה יחול על הצרכן המבקש.

תשלום חשבון המים והביוב: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי
תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית לפי חוק.

שימו לב: אי תשלום החשבון, יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות ואף ניתוק מד
המים.

חיבור מד המים יבוצע תוך 24 שעות לאחר תשלום כל חשבונות המים בתוספת תשלום אגרת
ניתוק וחיבור מחדש.

אדרי אליסיה רובינשטיין,
מ"מ יו"ר הדירקטוריון

עו"ד שי פרץ,
מ"מ מנכ"ל