

דו"ח שנתי
בדבר פעילות תאגיד
מי הרצליה בע"מ
בשנת 2013

תוכן עניינים

1. רקע ומידע אודות החברה.
2. אספקה ופחת מים ופחת גבייה.
3. מספר צרכנים.
4. מקורות אספקת המים לעיר.
5. השלכות הסביבתיות של פעילות החברה.
6. השקעות החברה בשנת 2013 והשקעות הצפויות לשנת 2014.
7. שיבושים ותקלות באספקת מים ובשירותי הביוב.
8. איכות השירות לצרכן.
9. אופן עריכת החשבון התקופתי.
10. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה.

תושבים יקרים,

בהתאם לכללי תאגידי המים והביוב (אמות המידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכיה), תשע"א – 2011, הננו מתכבדים להביא בפניכם דוח שנתי המסכם את פעילות תאגיד המים והביוב של הרצליה בשנת 2013.

1. רקע

תאגיד המים והביוב של הרצליה מיסודה של עיריית הרצליה, הוקם בשנת 2009 בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב משנת 2001, במטרה לשדרג ולשפר את מערכות המים והביוב וכן, לשפר את השרות לתושב. תאגיד "מי הרצליה" פועל בתחומי העיר הרצליה בלבד. בעלת המניות הבלעדית של תאגיד "מי הרצליה" הינה עיריית הרצליה. עיריית הרצליה מינתה חברי דירקטוריון האמונים על התווית מדיניות החברה, פיקוח על המנכ"ל וההתנהלות הפיננסית של החברה.

חברי הדירקטוריון:

שם	דוא"ל	
יו"ר דירקטוריון - ד"ר יהודה עמינח	נציג ציבור	t_y_d_aminetzah@bezeqint.net
גב' מרים רובינפלד	נציגת ציבור	rubinfeld@bezeqint.net
מר ראובן גרסטל	נציג ציבור	reuven@jct.co.il
גב' טובה רפאל	חברת מועצת העיר	tova-ruti@herzliya.muni.il
מר יוסף (ג'ו) ניסימוב	עובד עירייה	joe@herzliya.muni.il
מר רוני חדד	עובד עירייה	ronih@herzliya.muni.il

מנכ"ל החברה, מר שאולי אביב. פניות באמצעות הדוא"ל : eti@mey-herz.co.il

2. אספקה ופחת

שנת 2012	שנת 2013	
9,971,756 מ"ק	10,558,099 מ"ק	כמות המים שסופקה בעיר
4.85%	6.65%	פחת מים
5.7%	4.9%	פחת גבייה

3. מספר צרכנים

התפלגות צרכני המים הביתיים:

מס' צרכנים/מדים 2012	מס' צרכנים/מדים 2013	סוגי שימוש
33,743	35,304	מגורים
568	550	גינון ציבורי
370	399	מוסדות רשות מקומית
72	68	בתי חולים
5	5	בתי מרחץ ומקוואות
2,257	2,028	מסחר ומלאכה
217	261	בניה
24	28	חקלאות
15	14	תעשייה
47	1	צריכה אחרת
37,318	38,658	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של הרצליה

אספקת המים לעיר נעשית משני מקורות:

1. הפקה עצמית - שאיבת מי תהום מאקוויפר החוף באמצעות 7 בארות מקומיות. במהלך 2013 סופקו לעיר כ- 3,387,000 מ"ק מים באמצעות הפקה עצמית.
2. רכישת מים מחברת "מקורות" - מי המוביל הארצי הנשאבים ע"י חברת "מקורות" מהכינרת ו/או מאקוויפר ההר ו/או מתקני התפלה מסופקים לעיר בשלושה חיבורי צרן. במהלך 2013 סופקו לעיר כ- 7,171,000 מ"ק מים מחברת "מקורות".

5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

במסגרת תקנות לרישום ודיווח פליטות לסביבה, תאגיד המים מדווח אודות פליטות שמבצע מכון הטיהור. פרטים מלאים ניתן לראות באתר המשרד להגנת הסביבה, [מרשם פליטות לסביבה \(מפל"ס\)](#).

6. השקעות

פירוט השקעות שערכה החברה במהלך שנת 2013 :

קטגוריה	סכום
מים	6,036,687 ₪
ביוב ומט"ש	12,809,900 ₪
מדי מים	1,408,499 ₪
אחרות	993,515 ₪
סה"כ	21,248,601 ₪

השקעות מתוכננות לשנת 2014:

השקעות בשיקום ושדרוג

קטגוריה	סכום
מים	8.9 מיליון
ביוב	16.6 מיליון
פיתוח שכונות ומתחמים חדשים – מים + ביוב	10.9 מיליון
אחר	7.4 מיליון
סה"כ	44.8 מיליון

פירוט נוסף בדבר השקעות מתוכננות לשנת 2014, ראה באתר בתפריט: מידע לתושב – תוכנית עבודה לשנת 2014.

7. שיבושים ותקלות באספקת מים ובשירותי הביוב

במסגרת עבודות מתוכננות ובלתי מתוכננות שנגרמו עקב התווית פיתוח כביש 531, נגרמו 4 הפסקות מים ממושכות בעיר (מעל 8 שעות), הפסקות מים הללו גרמו לשיבושים בעיקר במערב העיר ובהרצליה ב'.

8. איכות השרות לצרכן

מערך הגבייה של מי הרצליה החל את עבודתו בספטמבר 2013, עד לאותה עת מחלקת הכנסות העירייה ביצעה עבור התאגיד, לפיכך, המדדים לזמני המתנה לקבלת שרות הינם מאוקטובר ועד דצמבר 2013.

מספר פניות פרונטאליות בחלוקה לפי סוגים:

מספר פניות שהתקבלו	סוג השירות
84	אוכלוסיות מיוחדות/נכים
11	אכיפה
101	בנייה חדשה/הזמנת מד
105	בקשה לנזילה
2787	ברור חשבון
782	החלפת משלמים
220	עדכון נפשות
332	אחר
4,422	סה"כ פניות שהתקבלו
זמן המתנה ממוצע לקבלת שירות 9:3 דק'	

פניות במוקד הטלפוני:

במוקד הטלפוני התקבלו 8,006 שיחות טלפון, זמן המתנה ממוצע 1:48 דק'

9. אופן עריכת החשבון התקופתי

החשבון התקופתי נערך על פי קריאת מוני המים ברחבי העיר מידי חודש זוגי. קריאות המונים מוזנות למערכת הממוחשבת של החברה בה מופחתת הקריאה הקודמת בכדי לקבל צריכה עדכנית לתקופה. את הפרש הקריאה מכפילים בתעריף המים לאותה תקופה כדלקמן:

מגורים:

התעריף לצריכת מים מתבסס על מספר הנפשות בנכס, כאשר לכל נפש ניתנים עד 7 מ"ק לתקופה לפי תעריף נמוך ומעבר לכך בתעריף גבוה יותר.

תעשייה, חקלאות ומוסד עירוני:

צריכת המים מוכפלת בתעריף לפי קטגוריה.

חשבונות המים נשלחים לתושבים מדי חודש אי זוגי, לפחות 15 יום לפני מועד התשלום. המועד האחרון לתשלום הינו ב 10 לכל חודש זוגי.

10. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה

"מי הרצליה" לא נדרשה לשלם פיצויים לצרכניה.

דר' יהודה עמינצח
יו"ר הדירקטוריון

שאולי אביב,
מנכ"ל