

# דוח שנתי תאגיד מי הגליל לשנת 2016

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוֹב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א 2011.





## תוכן עניינים

1.דברי המנכ"ל.....	3
2.רקע ומידע אודות החברה.....	3
3.פירוט התקנים של התאגיד.....	5
4.נתוני פחת לפי יישובים.....	6
5.כמות מונים לפי יישובים.....	6
6.כמות זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים .....	7
7. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת גביה.....	8
8. מספר הצרכנים של החברה .....	8
9. מקורות המים של החברה .....	9
10. מכון טיהור שפכים .....	9
11.טבלת בדיקות לדגימת מים.....	10
12. השקעות התאגיד לשנים 2016 ו- 2017.....	10
13.השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום.....	11
14. שיבושים ותקלות.....	11
15. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן.....	11
16.הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי .....	12
17. הסדרת תקינות מערכת בארקה בנכסים.....	13

## 1. דברי המנכ"ל

מי הגליל תאגיד המים והביוב האזורי את השנה השביעית מאז תחילת עבודתו בתחילת שנת 2010. מי הגליל הצליח להשיג נתונים מרשימים בפעילותו ומגמת השיפור עדיין ממשיכה. מי הגליל הוריד את אחוזי הפחת מתחת ל-20% (שהיו כ-50% עם הקמת התאגיד).

אחוזי הגביה המצטברים לשנים עד 2013 מעל 90%. ההשקעות בעשרות מיליוני שקלים בכל שנה שהחליפה וחידשה רשתות בליות לחדישות ותקניות. הסירה את החסם התכנוני של העדר פתרון קצה לביוב מכל יישובי מי הגליל. בשלב פיילוט של מדי כר"מ (כריאה מרחוק) בשכונה גדולה בעיר סחנין.

מי הגליל מקיים מוקד תלונות ותקלות חירום העובד 7/24 ובנה מערך מים לשעת חירום עם ציוד ותרגילים לפי דרישות רשות המים. מי הגליל קיבל תקן ISO 9001 לאיכות השירות ותקן 14001 לשמירה על הסביבה ותקן 18001 לבטיחות.

מי הגליל משקיע בעובדיו בהשתלמויות מקצועיות כדי להיות מעודכן ועוקב אחרי כל החידושים הטכנולוגיים והרגולטוריים, למען מימוש חזון מי הגליל להיות התאגיד המוביל בשירות וביעילות. ממשיכים בתנופה לייעול ושיפור. זו הזדמנות להודות לדירקטוריון ולרשויות המקומיות על שיתוף הפעולה ולהודות להנהלה ולכל סגל העובדים שכל ההישגים עוברים דרכם.

## 2. רקע כללי ומידע

החברה נוסדה ביום 2 ליולי 2009 ע"י מספר רשויות במטרה לספק שירותי אספקת מים ומתן שירותי ביוב לתושבי הרשויות זאת בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א, 2001 ובהתאם לרישיון ההפעלה שניתן לה בשנת 2009, החברה התחילה את פעילותה בשנת 2010. להלן תרשים מבנה ההחזקה של החברה:



מי הגליל תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ משרת את העיר סח'נין והישובים עראבה, דייר חנא, נחף, ועריית אלשאג'ור שפוצלה לשלוש רשויות מקומיות ( בענה, דיר אלאסד, ומגד אלכרום), המונים יותר מ-110,000 תושבים. התאגיד שם לו למטרה להביא את משקי המים והביוב ברשויות החברות בו לרמות הכי גבוהות במדינת ישראל, הן מבחינת איכות מי השתייה המסופקים על ידו והולכתם בצורה סדירה לכל צרכני התאגיד והן מבחינת טיהור השפכים והולכתם ללא מפגעים ותוך שמירה על בריאות צרכניו ועל איכות הסביבה. לשם כך, נדרש התאגיד להשקעה רבה ובמיליוני שקלים הן בתשתיות המים והן בתשתיות הביוב והכוללים תשתיות על, קווי הולכה, משאבות ומכונות טיהור. בנוסף לאמור לעיל, ובכדי שהתאגיד ישמור על איתנותו הפיננסית ויציבותו הכלכלית, התאגיד פועל בכל האמצעים עפ"י כל דין והנתונים לסמכותו ולשליטתו, כפי שיפורט בהמשך למיגור תופעות גניבות המים ותופעות אי תשלום החובות המגיעים לתאגיד מאת סרבני התשלום. התאגיד, מתנהל כלפי צרכניו בשקיפות מלאה, כמו כן פועל לפי אמות המידה החלות עליו בקשר לרמה ולטיב השירות הניתן על ידו.

#### לחברה נכון למועד כתיבת הדו"ח מכהנים בדירקטוריון החברה שבעה דירקטורים:

בהאא עתאמנה אבו ריא - יו"ר

חוסאם חוסיין-חבר

סולימאן עותמאן-חבר

מוסטפא סבע-חבר

יאסר חוראני-חבר

אימאן סלימאן עאבד-חבר

הנאדי עאסלה - חבר

#### פרטי התקשרות עם החברה

לבדיקה ובירורים תשלום/ בירור חשבונות מים באמצעות קו חיוג חינם: 1-800-800-399

#### סניף ראשי סכנין

סכנין-3081000 ת.ד. 7379

טל' במרכזיה 04-8118111

פקס' 04-674122

## שעות קבלת קהל

מגד הכרום	דיר האסד-הבענה	נחף	דיר חנא	עראבה	סח'נין	
מג'ד אל כרום	דיר אל אסד- בענה	נחף	דיר חנא	עראבה	סח'נין	
04-8118-157	04-8118-156	04-8118-154	04-8118-153	04-8118-152	04-8118-151	טלפון
1534-8118-122						פקס למייל
מג'ד אל כרום	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	האثنين שני
08:30-15:30	08:30-15:30	מג'ד אל כרום	מג'ד אל כרום	08:30-15:30	08:30-15:30	الثلاثاء שלישי
מג'ד אל כרום	08:30-15:30	08:30-15:30	מג'ד אל כרום	08:30-15:30	08:30-15:30	الاربعاء رביעי
08:30-18:00	08:30-15:30	מג'ד אל כרום	מג'ד אל כרום	08:30-18:00	08:30-18:00	الخميس חמישי
08:30-15:30	08:30-15:30	מג'ד אל כרום	08:30-15:30	08:30-15:30	08:30-15:30	السبت שבת

## פניות ציבור בכתב

כתובת לשליחת פניות בכתב בלבד , חברת תאגיד מי הגליל , סכנין, א.ת. רחוב אלפול 16 ת"ד 7379

מספר פקס לשליחת פניות ציבור 04-6741221

ניתן לפנות גם בדואר אלקטרוני: [info@megalil.co.il](mailto:info@megalil.co.il)

## 3. פירוט התקנים של התאגיד:

להלן רשימת התקנים שיש לתאגיד:

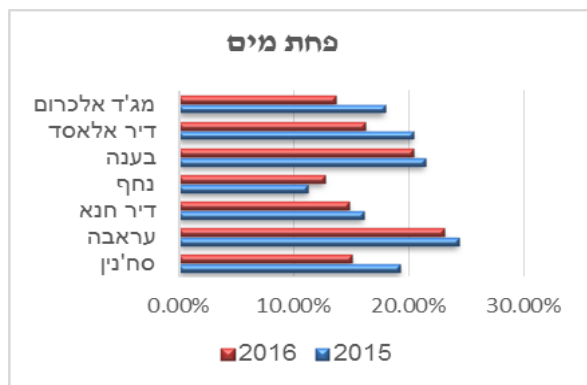
- תקן מס' ISO 9001:2008 – מערכת לניהול איכות
- תקן מס' OHSAS 18001:2007 – מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית.
- תקן מס' ISO 14001:2004 – מערכת לניהול איכות סביבה.

השלמת סדרת 3 התקנים העניקה לתאגיד את תקן תו הזהב, הקיים אצל מעט תאגידים ברחבי הארץ.



#### 4. נתוני פחת מים לפי ישובים

להלן טבלת פחת לפי ישובים לשנים 2015, 2016:



ישוב/שנה	2015	2016
סח'נין	19.20%	15.06%
עראבה	24.30%	23.04%
דיר חנא	16.00%	14.80%
נחף	11.20%	12.62%
בענה	21.40%	20.41%
דיר אלאסד	20.30%	16.20%
מג'ד אלכרום	17.90%	13.57%

#### 5. כמות מונים לפי ישובים

להלן כמות המונים לפי ישובים לשנים 2015, 2016:

ישוב/שנה	2015	2016
סח'נין	6,528	7,096
עראבה	5,512	5,784
דיר חנא	2,649	2,745
נחף	2,267	2,389
בענה	1,517	1,558
דיר אלאסד	2,031	2,111
מג'ד אלכרום	2,920	2,984
סה"כ	23,424	24,667

## 6. רשימת זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים:

להלן טבלת זכאים להטבה בתעריף במים לשנים 2015, 2016:

זכאים במים	2015	2016
סה"כ	4,605	4539

על פי תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014). נקבעה קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבל הטבה לשנת 2014, למידע נוסף נא לגשת למידע לציבור באתר הרשמי של התאגיד.

1. זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנערך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה 1995 – (להלן – חוק הביטוח הלאומי);

2. זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות;

3. זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224 (א) (א1) או (2) לחוק הביטוח הלאומי;

4. זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי;

5. זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות 3(ב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט 1978 – ;

6. זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע 2010;

## 7. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת גביה:

להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה ע"י התאגיד ונתונים לגבי פחת מים ופחת גביה:

שנים	2015	2016
כמות המים שנמכרה	5,907,423	6,330,167
פחת מים	20%	17%
פחת גביה שוטף	32%	30%
פחת גביה מצטבר	15%	12%

## 8. מספר הצרכנים של החברה

להלן בטבלאות מס' 2 מפורטים נתונים של מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של השנה המדווחת ושל השנה שקדמה:

סוג צרכן	מס' צרכנים 2015	מס' צרכנים 2016
מגורים	19,187	19,637
גינון	70	80
מוסדות	305	309
בית חולים (בתי מרחץ ומקוואות)	2	2
מסחר	825	973
בניה	1,650	2,089
אחר	1,021	1,196
תעשייה בהקצבה	0	0
חקלאות לא מוקצבת	244	262
חקלאות בהקצבה	120	119
<b>סה"כ</b>	<b>23,424</b>	<b>24,667</b>



## 9. מקורות המים של החברה

נתוני כמויות המים שנרכשו במסגרת הספקת המים בחמשת היישובים בשנת 2015 ו-2016:

ישוב	מספר חיבורים	אספקת מים שנתית 2015	אספקת מים שנתית 2016
סחנין	2	2,023,414	2,090,250
עראבה	2	1,820,424	1,901,140
דיר חנא	2	626,739	661,088
נחף	4	629,519	669,812
בענה	1	725,301	719,486
דיר אלאסד	3	718,580	712,703
מג'ד אלכרום	3	943,387	950,757

## 10. מכון טיהור שפכים

### 10.1 שפכים סינטרניים: שפכי שבעת היישובים מוזרמים למטשים הבאים:

- כל שפכי ישובי תאגיד מי הגליל, מחוברים למכון טיהור שפכים אזורי כרמיאל מט"ש כרמיאל מנוהל על איגוד ערים כרמיאל לביוט - התאגיד שותף בשדרוג מכון הטיהור בשנים 2010, 2011 ו-2012 בהיקף של מעל 20 מליון ש"ח. מאסף ראשי של יישובי אלבטוף (סחנין, עראבה ודיר חנא) נמצא בשלבי עבודה מתקדמים. מאסף ראשי של יישובי אלשגור (בענה, דיר אלאסד ומג'ד אלכרום) יצא תו להתחלת עבודות בחודש ספטמבר 2014.

### 10.2 שפכי תעשייה:

התאגיד מבצע פעולות ניטור ואכיפה על הזרמת שפכי תעשייה במפעלים וזאת במטרה לצמצם את הזרמת השפכים הפוגעים ברשת הביוט העירונית ופעילות במכונני הטיהור. והכל לפי תכנית ניטור שפכים שהוכנה ע"י תאגיד מי הגליל ואושרה ע"י המשרד להגנת הסביבה. בנוסף התאגיד מכין תוכנית טיפול בשפכי העכר לעונת מסיק הזיזים הקרובה תוך שתוף פעולה הדוק עם רש המים והמשרד להגנת הסביבה.

# 11. טבלת הבדיקות ( מיקרוביאליות , שגרתית) שבוצעו בשנת הדיווח, לפי ישובים:

ריכוז נתונים לפי סוג נקודה לשנת 2016

תאגיד מי הגליל-תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

ישוב	פרופיל בדיקות	סוג נקודה	סוג דגימות שנעשו	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה	מספר חריגות סופי	אחוז חריגה סופי
סכנין	מיקרוביאלית	רשת	182	175	100	%0	0	%0	0	%0
עראבה	מיקרוביאלית	רשת	156	150	150	%100	0	%0	0	%0
דייר חנא	מיקרוביאלית	רשת	78	78	78	%100	0	%0	0	%0
נחף	מיקרוביאלית	רשת	156	156	156	%100	2	%2.6	0	%0
בענה	מיקרוביאלית	רשת	88	78	78	%100	0	%0	0	%0
דייר אלאסד	מיקרוביאלית	רשת	158	156	156	%100	0	%0	0	%0
מג'ד אלכרום	מיקרוביאלית	רשת	159	156	156	%100	2	%1.3	0	%0
סה"כ לספק			795	774	774	%100	4	%0.5	0	%0
סה"כ ללשכה			977	949	949	%100	4	%0.4	0	%0
סה"כ לדוח			977	949	949	%100	4	%0.4	0	%0

## 12. השקעות שערכה החברה בשנת 2016 והשקעות מתוכננות לשנת 2017:

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום מים וביוב ביישובי התאגיד לשנת 2016 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2017:

תיאור השקעה	סכום השקעה במל"ש
השקעות מים בשנת 2016	6
השקעות מים מתוכננות לשנת 2017	13.5
השקעות ביוב בשנת 2016	25
השקעות ביוב מתוכננות לשנת 2017	35

### 13. השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום:

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום בטחון מים לשעת חירום לשנת 2016 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2017:

סכום השקעה בש"ח	תיאור השקעה
260,000	השקעות בשנת 2016
225,000	השקעות מתוכננות לשנת 2017

### 14. שיבושים ותקלות:

במהלך שנת 2016 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים או בשירותי ביוב.

### 15. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן:

נתוני מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2016 הינה מרוכזת בטבלה להלן:

סוג פניה	טלפוני
כמות פניות בסה"כ	5858
ממוצע זמן המתנה בדקות	1.57

#### התפלגות פניות ציבור

סוג פנייה	כמות
בדיקת מד	47
עדכון נפשות	345
בירור חשבון	90
בירור לגבי מדים	21
צריכה פרטית	180
צריכה פרטית	310
סה"כ	993

## **16. 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. תאגיד מי הגליל גובה התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

- 1) **תעריף נמוך:** לכל צרכן מוכרת כמות צריכה המחושבת בהתאם למספר הנפשות \* 3.5 מ"ק לחודש.
- 2) **התעריף גבוה:** מחושב על הכמות השולית. כלומר עבור כמות העולה על 3.5 מ"ק לנפש לחודש.

**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, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח.

**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 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 1.5 מ"ק לחדשי, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.

## **17. הסדרת תקינות מערכת בארקה בנכסים**

על פי חוק החשמל, בעל הנכס אחראי לתקינות מערכת החשמל (ההארקה) בנכס במסגרת פעילות המבוצעת ע"י התאגיד להחלפת מדי המים, עולה כי לעיתים בוצעו שיפוצים ושינויים בדירות ובניינים וקטעי צינורות המתכת הוחלפו לצנרת פלסטיק אשר קטעה את רצף ההארקה. דבר זה מסוכן ועלול לגרום לסכנת התחשמלות בתוך הבתים. לפתרון בעיה זאת ולמניעת התחשמלות, חובה על בעל הנכס לבדוק את תקינות ההארקה ולהתקין גישור על הקטעים החסרים. עבודה זו חייבת להתבצע ע"י חשמלאי מורשה.