

דוח שנתי תאגיד מי הגליל לשנת 2019

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





תוכן עניינים

3.....	דברי המנכ"ל
3	רקע ומידע אודות החברה
5	פירוט התקנים של התאגיד
6.....	נתוני פחת לפי יישובים
6	כמות מונים לפי יישובים
6	כמות זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים
7.....	כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת גביה
7	מספר הצרכנים של החברה
8	מקורות המים של החברה
8.....	מכון טיהור שפכים
9	טבלת בדיקות לדגימת מים
9	השקעות התאגיד לשנים 2018 ו- 2019
10	השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום
10.....	שיבושים ותקלות
11.....	פרטים בדבר איכות השירות לצרכן
12	הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי
13.....	הסדרת תקינות מערכת בארקה בנכסים

1. דברי המנכ"ל

מי הגליל - תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ, סיים את השנה העשירית מאז תחילת עבודתו בתחילת שנת 2010. מי הגליל הצליח להשיג נתונים מרשימים בפעילותו ומגמת השיפור עדיין ממשיכה. מי הגליל הוריד את אחוזי הפחת קרוב ל-11% (שהיו כ-50% עם הקמת התאגיד). מה גם, אחוזי הגביה המצטברים לשנים עד 2019 הגיעו מעל ל-90%. ההשקעות בעשרות מיליוני שקלים בכל שנה שהחליפה וחדשה רשתות בליות לחדישות ותקניות. הסירה את החסם התכנוני של העדר פתרון קצה לביוב מכל יישובי מי הגליל. התאגיד סיים פרויקט של מדי קר"מ (קריאה מרחוק) ביישובים סח'נין ועראבה כאשר המטרה היא להמשיך לשאר יישובי התאגיד בשנים הבאות. למי הגליל קיים מוקד תלונות ותקלות חירום העובד 24/7 ובנה מערך מים לשעת חירום עם ציוד וטרגילים לפי דרישות רשות המים, גם כן קיים ערוץ דיגיטלי ליצירת קשר עם התאגיד דרך המחשב או הסמרטפון לביצוע מגוון פעולות מרחוק. מי הגליל קיבל תקן ISO-9001 לניהול איכות השירות ותקן ISO-14001 לשמירה על הסביבה ותקן ISO-45001 לבטיחות בריאות תעסוקתית. 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 ליעול 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 אותן רשויות וזאת בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א 2001 ובהתאם לרישיון ההפעלה שניתן לה בשנת 2009, החברה התחילה את פעילותה ביום 1 בינואר 2010. להלן תרשים מבנה ההחזקה של החברה:



מי הגליל, תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ, משרת את שתי הערים סח'נין ועראבה ואת הכפרים דיר חנא, נחף, בענה, דיר אלאסד ומג'ד אל-כרום, המונים קרוב ל-123 אלף 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



מִיָּה הַגִּלְיִל מִי הַגִּלְיִל

شركة المياه والصرف الصحي م.ض.

תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

והן בתשתיות הביוב והכוללים תשתיות על, קווי הולכה, משאבות ומכונני 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.

3. מעורבות מי הגליל בקהילה

מי הגליל משקיעה בכל שנה במעורבות עם הקהילה ביישובי התאגיד כמו השתלבות ביום המעשים הטובים השנתי, בנוסף לתרומתה והשתלבותה בעוד אירועים חברתיים במעורבות התושבים ויתר המוסדות בתחום יישובי התאגיד.

לחברה נכון למועד כתיבת הדו"ח מכהנים בדירקטוריון החברה שני דירקטורים

- ✓ אינג' סולימאן עותמאן-חבר
- ✓ עו"ד יאסר חוראני-חבר
- ✓ הנאדי עאסלה – יו"ר דירקטוריון
- בוועדה לאישור מינויי דירקטורים נמצאים על הפרק 7 מועמדים .

פרטי התקשרות עם החברה

לדיווח על תקלות, תשלום/בירור חשבונות מים באמצעות קו חיוג חינם : 1-800-800-339
גם כן קיים ערוץ דיגיטלי ליצירת קשר דרך המחשב או הסמארטפון לביצוע מגוון פעולות מרחוק כמו :

- תשלום חשבון מים
- עדכון אמצעי תשלום
- העברת בעלות/משלם
- פניות לגבייה
- פניות למחלקת פניות הציבור .
- פניה כללית.

להלן הקישור ליישומון :

<https://tiktak.metropolinet.co.il/#!welcome/108>

סניף ראשי סכנין

סכנין-3081000 ת.ד. 7379 אזור תעשייה סכנין רחוב אלפול 16.

טל' במרכזיה 04-8118111

פקס' 04-6741221

שעות קבלת קהל

מجد الكروم	ديرالاسد-البعنة	نحف	دير حنا	عرايه	سخنين	
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
מגלף - סגור	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	الاثنين שני
08:30-15:30	08:30-15:30	מגלף - סגור	מגלף - סגור	08:30-15:30	08:30-15:30	الثلاثاء שלישי
מגלף - סגור	08:30-15:30	08:30-15:30	מגלף - סגור	08:30-15:30	08:30-15:30	الأربعاء רביעי
08:30-18:00	08:30-15:30	מגלף - סגור	מגלף - סגור	08:30-18:00	08:30-18:00	الخميس חמישי
08:30-15:30	08:30-15:30	מגלף - סגור	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 3081000, א.ת רחוב אלפול 16 ת"ד 7379

מספר פקס לשליחת פניות ציבור: 04-6741221

ניתן לפנות גם בדואר אלקטרוני: info@megalil.co.il

או דרך יישומון הבא:

<https://tiktak.metropolinet.co.il/#!/welcome/108>

4. פירוט התקנים של התאגיד

להלן רשימת התקנים שיש לתאגיד :

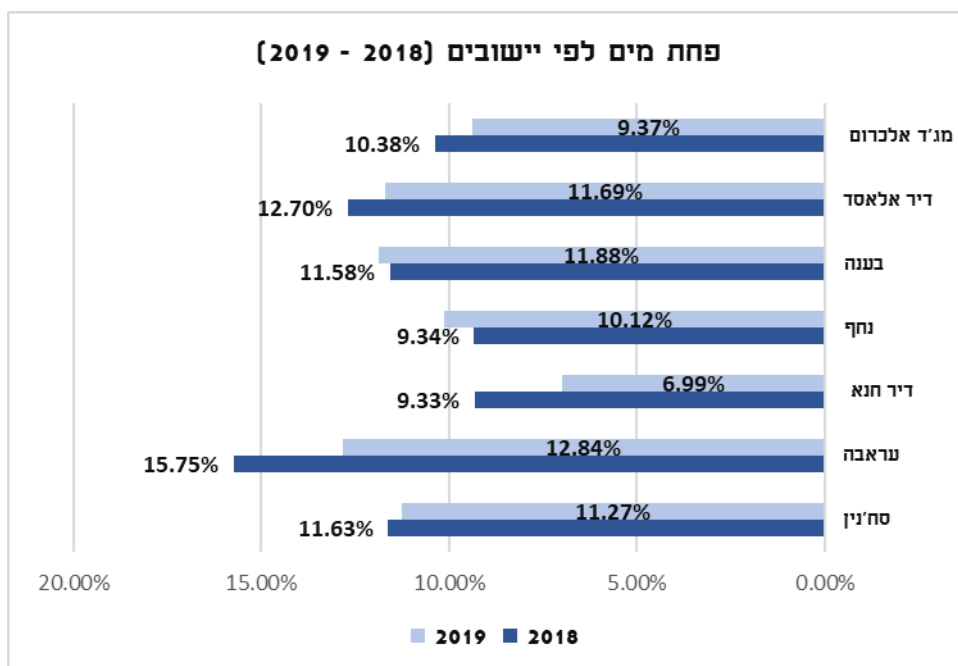
- ❖ **תקן מס' ISO 9001:2015** - מערכת לניהול איכות
- ❖ **תקן מס' ISO 45001:2018** - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית.
- ❖ **תקן מס' ISO 14001:2015** - מערכת לניהול איכות סביבה.

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

5. נתוני פחת מים לפי ישובים

להלן טבלת פחת לפי ישובים לשנים 2018 ו- 2019 :

ישוב/שנה	2018	2019
סח'נין	%11.63	%11.27
עראבה	%15.75	%12.84
דיר חנא	%9.33	%6.99
נחף	%9.34	%10.12
בענה	%11.58	%11.88
דיר אלאסד	%12.70	%11.69
מג'ד אלכרום	%10.38	%9.37
פחת כללי	%12.15	%11.04



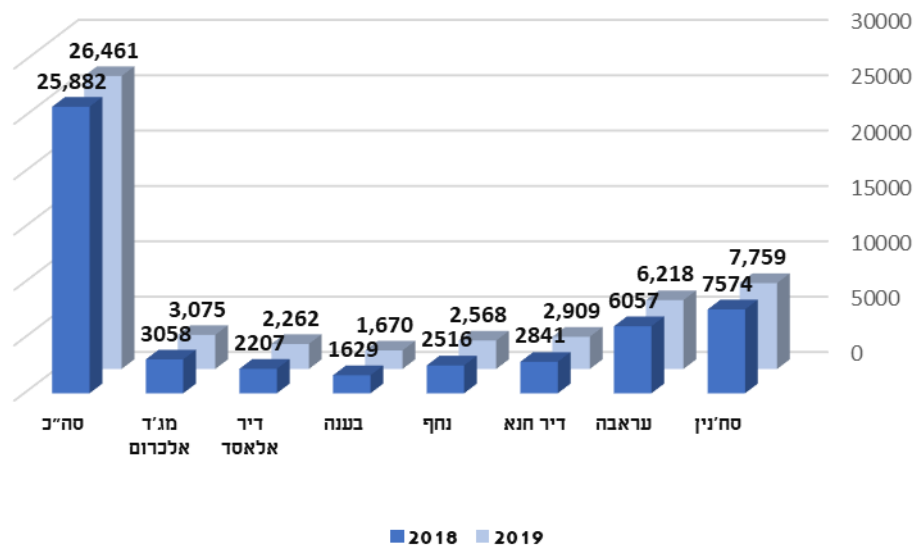


6. כמות מדי מים לפי יישובים

להלן כמות מדי המים בתאגיד לפי יישובים לשנים 2018 ו- 2019 :

2019	2018	יישוב/שנה
7,759	7574	סח'נין
6,218	6057	עראבה
2,909	2841	דיר חנא
2,568	2516	נחף
1,670	1629	בענה
2,262	2207	דיר אלאסד
3,075	3058	מג'ד אלכרום
26,461	25,882	סה"כ

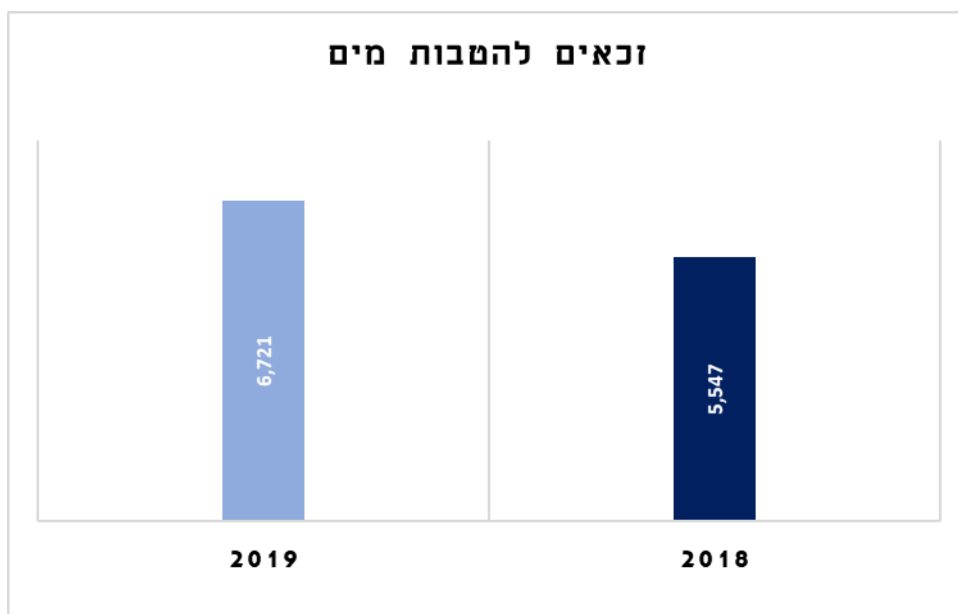
כמות מדי מים לפי יישובים ושנים



7. רשימת זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים

להלן טבלת זכאים להטבה בתעריף במים לשנים 2018 ו-2019 :

שנה	2018	2019
זכאים במים	5,547	6,721



8. 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	2018	2019
כמות המים שנמכרה במ"ק	6,851,392	7,095,772
פחת מים	%12.88	%11.65
פחת גביה שוטף	%32.75	%12.52
פחת גביה מצטבר	%32.75	%12.52

9. מספר הצרכנים של החברה

להלן בטבלה מס' 2 מפורטים נתונים של מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של השנה המדווחת ושל השנה שקדמה בשנים 2018 ו-2019 :

סוג צרכן	מס' צרכנים 2018	מס' צרכנים 2019
מגורים	20,624	20,912
גינון	77	93
מוסדות	354	363
בית חולים (בתי מרחץ ומקוואות)	3	2
מסחר	1,101	1,180
בניה	1,753	1,810
אחר	1,557	1,650
תעשייה בהקצבה	4	7
חקלאות לא מוקצבת	287	310
חקלאות בהקצבה	122	134
סה"כ	25,882	26,461

10. מקורות המים של החברה

להלן נתוני כמויות המים שנרכשו במסגרת הספקת המים בשבעת היישובים בשנים 2018 ו-2019.

ישוב	מס' חיבורים	אספקת מים במ"ק 2018	אספקת מים במ"ק 2019
סח'נין	2	2,136,017	2,163,305
עראבה	1	1,889,143	1,943,932
דיר חנא	1	692,113	691,800
נחף	1	689,324	693,576
בענה	1	728,783	763,159
דיר אלאסד	2	731,516	763,494
מג'ד אלכרום	1	997,497	1,012,043
סה"כ תאגיד		7,864,393	8,031,309

11. מכון טיהור שפכים

11.1. שפכים סניטריים: שפכי שבעת היישובים מוזרמים למט"ש כרמיאל

- כל שפכי יישובי תאגיד מי הגליל, מחוברים למכון טיהור שפכים אזורי כרמיאל. מט"ש כרמיאל מנוהל על איגוד ערים כרמיאל לביוב - התאגיד שותף בשדרוג מכון הטיהור בשנים 2010, 2011 ו-2012 בהיקף מעל 20 מיליון ₪.
- ✓ מאסף ראשי של יישובי אלבטוף (סח'נין, עראבה ודיר חנא) הסתיים.
- ✓ מאסף ראשי של יישובי אלשאג'ור (בענה, דיר אלאסד ומג'ד אלכרום).

11.2. שפכי תעשייה

התאגיד מבצע פעולות ניטור ואכיפה על הזרמת שפכי תעשייה במפעלים וזאת במטרה לצמצם את הזרמת השפכים הפוגעים ברשת הביוב העירונית ופעילות במכוני הטיהור. והכל לפי תכנית ניטור שפכים שהוכנה ע"י תאגיד מי הגליל ואושרה ע"י המשרד להגנת הסביבה. בנוסף התאגיד מכין תוכנית טיפול בשפכי העבר לעונת מסיק הזימים תוך שתוף פעולה הדוק עם רשות המים והמשרד להגנת הסביבה. מי הגליל קיבל תעודת הצטיינות ממשרד הגנת הסביבה, על טיפול יעיל בעבר בשנים 2016-2018.

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

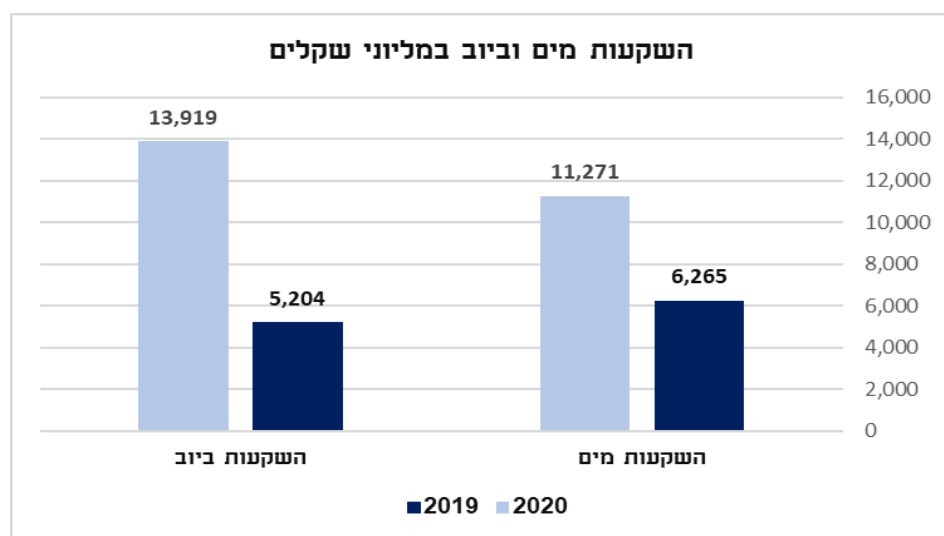
ריכוז נתונים לפי סוג נקודה לשנת 2019

ישוב	פרופיל בדיקות	סוג נקודה	סוג דגימות שנעשו	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה	מספר חריגות סופי
סכנין	מיקרוביאליות	רשת	174	182	174	95.0%	0	0%	0
עראבה	מיקרוביאליות	רשת	156	156	150	96.0%	2	1%	0
דיר חנא	מיקרוביאליות	רשת	156	156	150	96.0%	3	2%	0
נחף	מיקרוביאליות	רשת	150	156	150	96.0%	0	0.0%	0
בענה	מיקרוביאליות	רשת	83	78	72	92.0%	2	3%	0
דיר אלאסד	מיקרוביאליות	רשת	149	156	149	95.0%	0	0%	0
מג'ד אלכרום	מיקרוביאליות	רשת	156	156	150	96.0%	4	2.7%	0
סה"כ לספק			850	858	821	95.7%	11	1.3%	0
סה"כ ללשכה			1040	1040	995	95.7%	11	1.1%	0
סה"כ לדוח			1024	1040	995	95.7%	11	1.1%	0

13. השקעות שערכה החברה בשנת 2019 והשקעות מתוכננות לשנת 2020

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום מים וביוב ביישובי התאגיד לשנת 2019 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2020 :

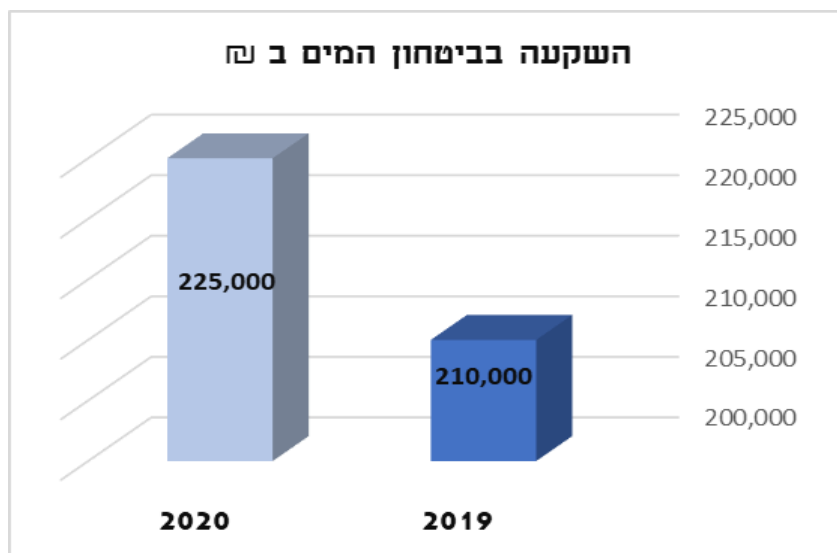
סכום השקעה במלש"ח	תיאור השקעה
6,265	השקעות מים ב- 2019
11,271	השקעות מים מתוכננות ל- 2020
5,204	השקעות ביוב ב- 2019
13,919	השקעות ביוב מתוכננות ל- 2020



14. השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום בטחון מים לשעת חירום לשנת 2019 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2020 :

סכום השקעה ב ₪	תיאור השקעה
210,000	השקעות בשנת 2019
225,000	השקעות מתוכננות לשנת 2020



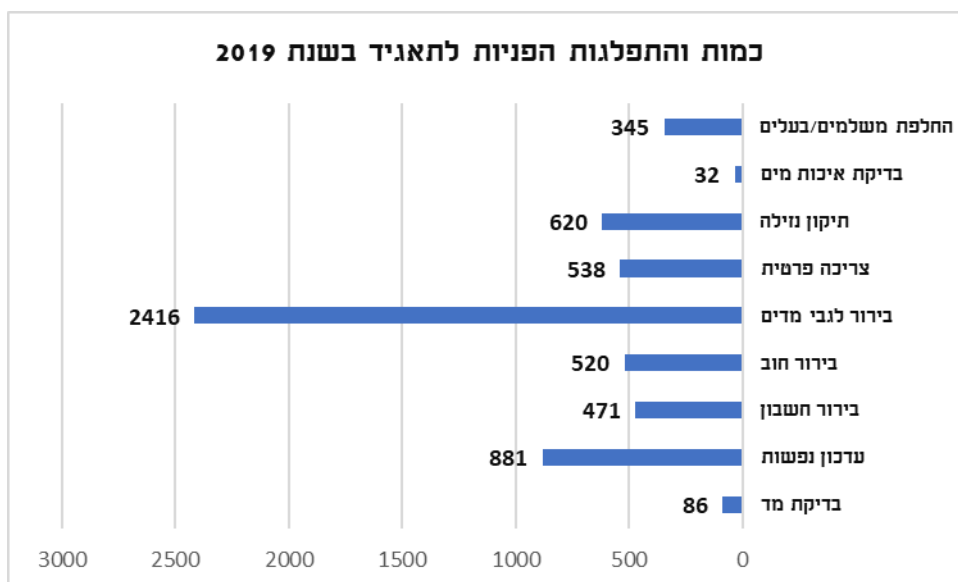
15. שיבושים ותקלות

במהלך שנת 2019 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים או בשירותי ביוב.

16. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

התפלגות ומספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2019:

סוג פנייה	כמות
בדיקת מד	86
עדכון נפשות	881
בירור חשבון	471
בירור חוב	520
בירור לגבי מדים	2416
צריכה פרטית	538
תיקון נזילה	620
בדיקת איכות מים	32
החלפת משלמים/בעלים	345
סה"כ	5909



17. 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.

$$\{\text{סכום החיוב}\} = \text{כמויות המים} \times \text{תעריף המים}$$

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.

$$\{\text{כמות צריכה}\} = \text{הקריאה הנוכחית מ"ק} - \text{קריאה קודמת מ"ק}$$

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:

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

✓ **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, הכול 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 כמות 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 לחודש, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים בכלל.

18. הסדרת תקינות מערכת הארקה בנכסים

על פי חוק החשמל, בעל הנכס אחראי לתקינות מערכת החשמל (הארקה) 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.