

דוח שנתי תאגיד מי הגליל לשנת 2020

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
6	פירוט התקנים של התאגיד
6	נתוני פחת לפי יישובים
7	כמות מונים לפי יישובים
8	כמות זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים
8	כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת גבייה
8	מספר הצרכנים של החברה
9	מקורות המים של החברה
9	מכון טיהור שפכים
10	טבלת בדיקות לדגימת מים
10	השקעות התאגיד לשנים 2020 ו- 2021
11	השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום
11	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 סיים את השנה ה- 11 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 10% (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 וחידשה 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 סחנין 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 ותרגילים לפי דרישות רשות המים, גם כן קיים ערוץ דיגיטלי ליצרית קשר עם התאגיד דרך המחשב או הסמארטפון 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 חלוקת המניות וההחזקה של החברה:



מי הגליל, תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ, משרת את שתי הערים סחנין ועראבה ואת הכפרים דיר חנא, נחף, בענה, דיר אלאסד, ומגיד אל-כרום, המונים קרוב ל-124 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



מִיָּה הַגִּלְיִל מִי הַגִּלְיִל

شركة المياه والصرف الصحي م.ض.

תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

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 ועלויות מכון הטיהור. 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 (ימי שיא התנדבותיים), בנוסף לתרומתה והשתלבותה בעוד אירועים חברתיים במעורבות התושבים ויתר המוסדות בתחום יישובי התאגיד. התחשבות בתושבים בתקופת משבר הקורונה והימנעות מאכיפה מסיבית של החייבים. ומבצעי גבייה ואפשרויות תשלומים נוחים.

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

- ✓ עו"ד הנאדי עאסלה-יו"ר
- ✓ אינג' סולימאן עותמאן-חבר
- ✓ עו"ד יאסר חוראני-חבר
- ✓ מוחמד בכרי-חבר
- ✓ סוהילה שואהנה-חבר
- ✓ וליד עבד אלגני-חבר
- ✓ עו"ד אחמד חטיב - חבר

פרטי התקשרות עם החברה

לדיווח על תקלות, תשלום/בירור חשבונות מים באמצעות קו חיוג חינם : 1-800-800-339
גם כן קיים ערוץ דיגיטלי ליצרית 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

סכנין	עראבה	דיר חנא	נחף	דיראלסד-البعنة	مجد الكروم	
סח'נין	עראבה	דיר חנא	נחף	דיר אל אסד- בענה	מג'ד אל כרום	
04-8118-151	04-8118-152	04-8118-153	04-8118-154	04-8118-156	04-8118-157	טלפון
1534-8118-122						פקס למייל
08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	08:30-18:00	מגلق - סגור	الاثنين שני
08:30-15:30	08:30-15:30	מגلق - סגור	מגلق - סגור	08:30-15:30	08:30-15:30	الثلاثاء שלישי
08:30-15:30	08:30-15:30	מגلق - סגור	08:30-15:30	08:30-15:30	מגلق - סגור	الاربعاء רביעי
08:30-18:00	08:30-18:00	מגلق - סגור	מגلق - סגור	08:30-15:30	08:30-18:00	الخميس חמישי
08:30-15:30	08:30-15:30	08:30-15:30	מגلق - סגור	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 :

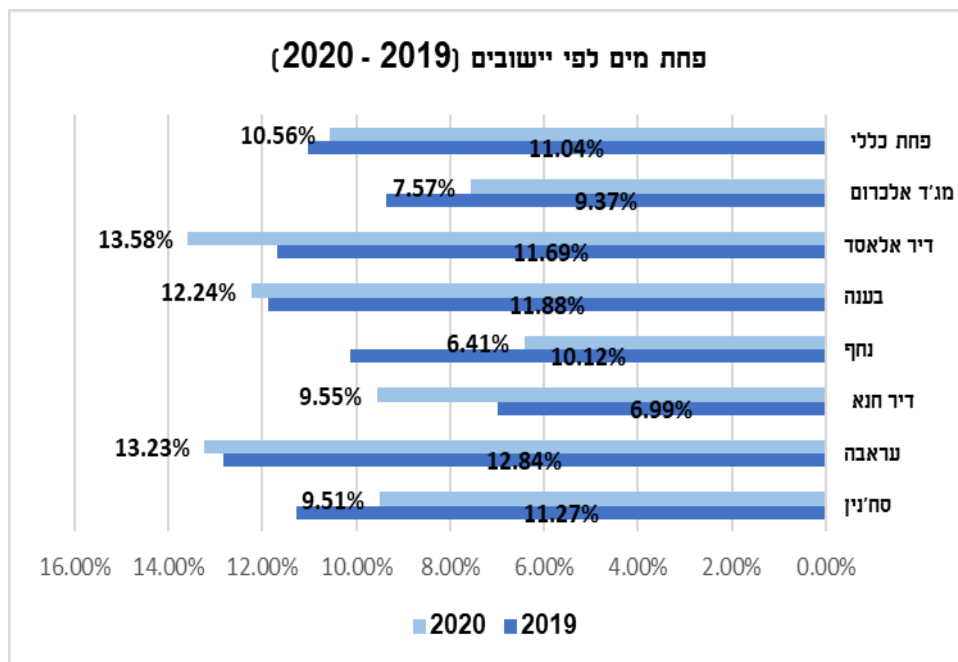
- ❖ **תקן מס' ISO 9001:2015** - מערכת לניהול איכות
- ❖ **תקן מס' ISO 45001:2018** - מערכת לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית.
- ❖ **תקן מס' ISO 14001:2015** - מערכת לניהול איכות סביבה.

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

5. נתוני פחת מים לפי ישובים

להלן טבלת פחת מים לפי ישובים לשנים 2019 ו- 2020 :

ישוב/שנה	2019	2020
סח'נין	11.27%	9.51%
עראבה	12.84%	13.23%
דיר חנא	6.99%	9.55%
נחף	10.12%	6.41%
בענה	11.88%	12.24%
דיר אלאסד	11.69%	13.58%
מג'ד אלכרום	9.37%	7.57%
פחת כללי	11.04%	10.56%



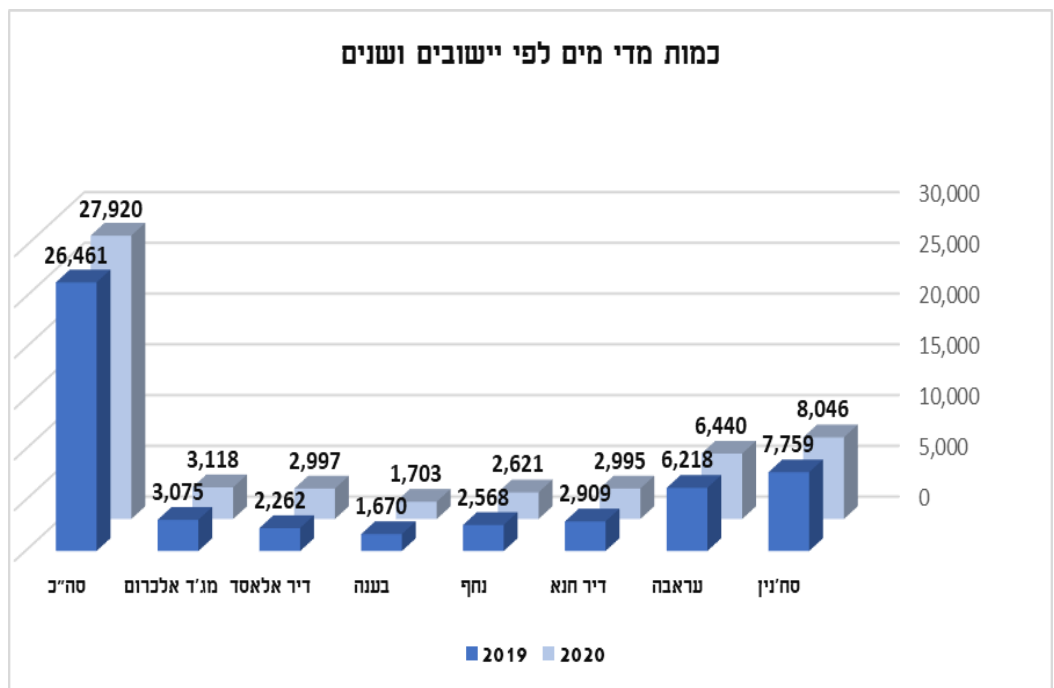


מִיַּה הַיָּלִיל מִי הַגָּלִיל
 شركة المياه والصرف الصحي م.ض.
 תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

6. כמות מדי מים לפי יישובים

להלן כמות מדי המים בתאגיד לפי יישובים לשנים 2019 ו- 2020:

2020	2019	ישוב/שנה
8,046	7,759	סח'נין
6,440	6,218	עראבה
2,995	2,909	דיר חנא
2,621	2,568	נחף
1,703	1,670	בענה
2,997	2,262	דיר אלאסד
3,118	3,075	מג'ד אלכרום
27,920	26,461	סה"כ



7. רשימת זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים

להלן טבלת זכאים להטבה בתעריף במים לשנים 2019 ו-2020 :

שנה	2019	2020
זכאים במים	6,721	6,818

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	2019	2020
כמות המים שנמכרה	7,095,772	7,607,415
פחת מים	%11.65	%10.56
פחת גביה שוטף	%12.52	%23.00
פחת גביה מצטבר	%12.52	%9.50

9. מספר הצרכנים של החברה

להלן בטבלה מפורטים נתונים של מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של השנה המדווחת ושל השנה שקדמה בשנים 2019 ו-2020

סוג צרכן	2019	2020
מגורים	20,912	21,533
גינון	93	107
מוסדות	363	354
בית חולים	2	2
מסחר	1,180	1,521
בניה	1,810	2,384
אחר	1,650	1568
תעשייה בהקצבה	7	5
חקלאות לא מוקצבת	310	308



מياه الجليل مي הגליל
 شركة المياه والصرف الصحي م.ض.
 תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

138	134	חקלאות בהקצבה
27,920	26,461	סה"כ

10. מקורות המים של החברה

נתוני כמויות המים שנרכשו במסגרת הספקת המים בשבעת היישובים בשנים 2019 ו-2020 מרוכזים בטבלה מס' 3.

טבלה מס' 3

ישוב	מס חיבורים	אספקת מים 2019	אספקת מים 2020
סחנין	2	2,163,305	2,271,221
עראבה	2	1,943,932	2,039,775
דיר חנא	1	691,800	757,196
נחף	2	693,576	666,311
בענה	1	763,159	783,828
דיר אלאסד	2	763,494	856,541
מג'ד אלכרום	2	1,012,043	1,051,660

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). הופעל למחצה.

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 הזייתים 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. ריכוז הבדיקות (מיקרוביאליות, שגרתית) שבוצעו בשנת הדיווח, לפי ישובים:

ריכוז נתונים לפי סוג נקודה לשנת 2020

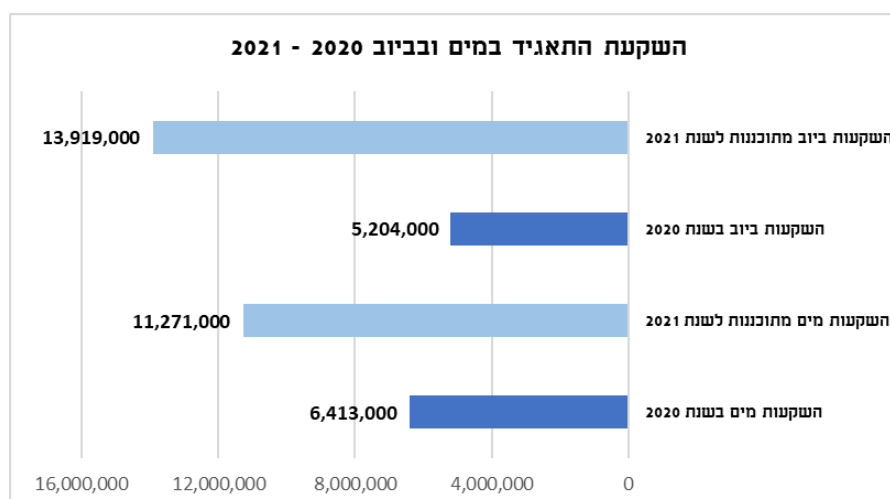
תאגיד מי הגליל-תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

ישוב	פרופיל בדיקות	סוג נקודה	סך דגימות שנעשו	מספר דגימות מתוכנן	מספר דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מספר דגימות חריגות	אחוז חריגה	מספר חריגות סופי
סכנין	מיקרוביאלית	רשת	187	182	182	%100.0	1.1	%0.0	0
עראבה	מיקרוביאלית	רשת	159	156	156	%100.0	1	%0.6	0
דייר חנא	מיקרוביאלית	רשת	166	156	155	%99.0	5	%3.2	0
נחף	מיקרוביאלית	רשת	156	156	156	%100.0	0	%0.0	0
בענה	מיקרוביאלית	רשת	81	78	78	%100.0	1	%1.3	0
דייר אלאסד	מיקרוביאלית	רשת	159	156	156	%100.0	1	%0.6	0
מג'ד אלכרום	מיקרוביאלית	רשת	161	156	156	%100.0	2	%1.3	0
סה"כ לספק			882	858	857	%99.0	10	%1.2	0
סה"כ ללשכה			1069	1040	1039	%99.0	12	%1.2	0
סה"כ לדוח			1069	1040	1039	%99.9	12	%1.2	0

13. השקעות שערכה החברה בשנת 2020 והשקעות מתוכננות לשנת 2021

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום מים וביוב ביישובי התאגיד לשנת 2020 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2021:

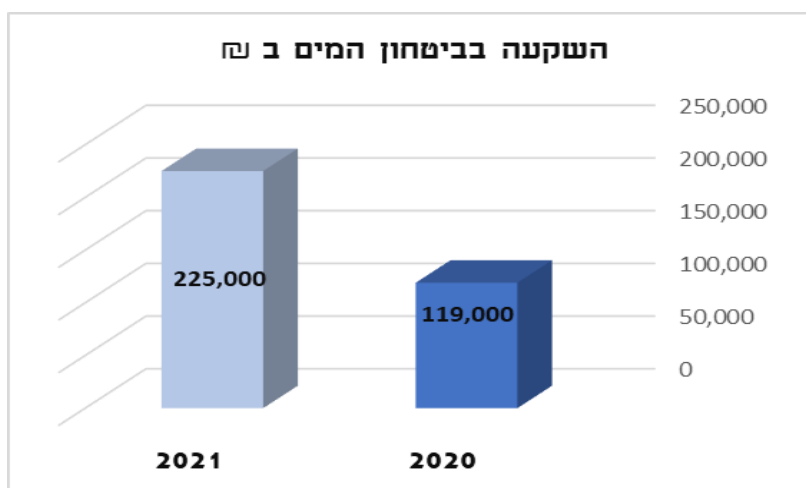
תיאור השקעה	סכום השקעה במל"ש
השקעות מים בשנת 2020	6,413,000
השקעות מים מתוכננות לשנת 2021	11,271,000
השקעות ביוב בשנת 2020	5,204,000
השקעות ביוב מתוכננות לשנת 2021	13,919,000



14. השקעות החברה בתחום בטחון מים לשעת חירום

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום בטחון מים לשעת חירום לשנת 2020 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2021 :

סכום השקעה ב ₪	תיאור השקעה
119,000	השקעות בשנת 2020
225,000	השקעות מתוכננות לשנת 2021



15. שיבושים ותקלות

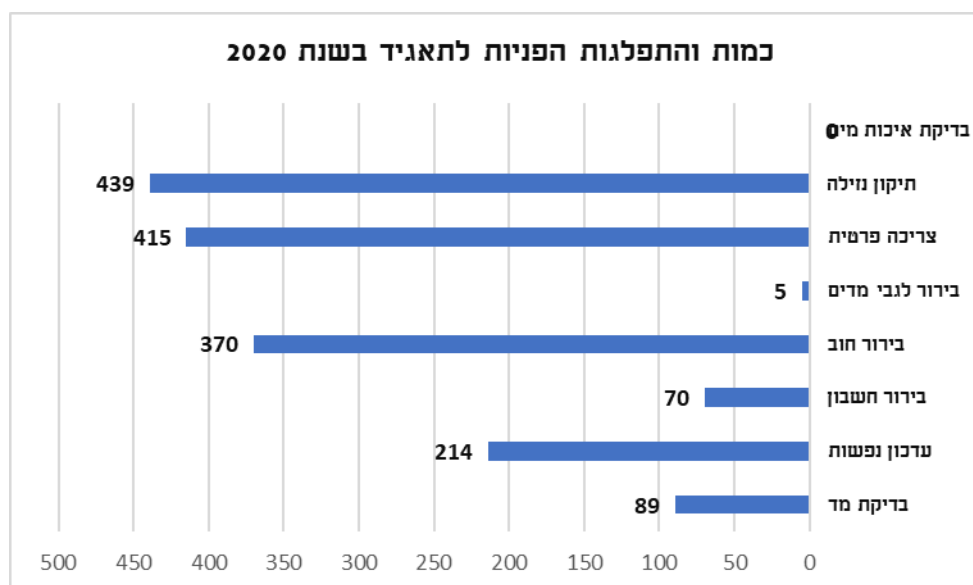
במהלך שנת 2020 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים או בשירותי ביוב. משבר הקורונה השליך את אותותיו גם על מי הגליל. המחצית השנייה של חודש מרץ וכל חודש אפריל מי הגליל סגר את המשרדים לקהל וחברת הגבייה שלחה את עובדיה לחל"ת (מלבד מנהל הגבייה). הגבייה ירדה בצורה משמעותית כ-80% אבל אחרי פתיחת הסניפים עם סדרנים ולפי התו הסגול הכנסות מי הגליל לא נפגעו למרות שכמעט לא היו פעולות אכיפה.

16. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

נתוני מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2020 הינן מרוכזות בטבלה להלן. יצוין כי לאור ההגבלות בקבלת הקהל שחלו בגלל משבר הקורונה חלה ירידה משמעותית במספר הפניות לפי נתונים המוצגים בטבלה מטה :

התפלגות פניות ציבור לשנת 2020	
סוג פנייה	כמות
בדיקת מד	89
עדכון נפשות	214
בירור חשבון	70
בירור חוב	370

5	בירור לגבי מדים
415	צריכה פרטית
439	תיקון נזילה
0	בדיקת איכות מים
80	החלפת משלמים/בעלים
1682	סה"כ



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



مياه الجليل مي הגליל
 شركة المياه والصرف الصحي م.ض.
 תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

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.