

דוח שנתי תאגיד מי הגליל לשנת 2021

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 2021 ו- 2022
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- 12 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 2021 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 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 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 נמצא בעיצומה של סקירת מערכות המידע להכנת תקן 27001 לאבטחת מידע. 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 סח'נין ועראבה ואת הכפרים דיר חנא, נחף, בענה, דיר אלאסד, ומגיד אל-כרום, המונים קרוב ל-125 אלף תושבים. התאגיד שם לו למטרה להביא את משקי



מֵיָה הַגָּלִיל מִי הַגָּלִיל

شركة المياه والصرف الصحي م.ض.

תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

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 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 ששה דירקטורים

- ✓ עו"ד הנאדי עאסלה-יו"ר
- ✓ 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 ומספר כוכבית 8293* גם כן קיים באתר האינטרנט של התאגיד ערוץ שירות בשם "תיק לתושב" 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

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	דיר האסד-הבענה	מגד הכרומ
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
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	מג'ד אל כרום - סגור
08: 30-15: 30	08: 30-15: 30	מג'ד אל כרום - סגור	מג'ד אל כרום - סגור	08: 30-15: 30	08: 30-15: 30
08: 30-15: 30	08: 30-15: 30	מג'ד אל כרום - סגור	08: 30-15: 30	08: 30-15: 30	08: 30-15: 30
08: 30-18: 00	08: 30-18: 00	מג'ד אל כרום - סגור	מג'ד אל כרום - סגור	08: 30-15: 30	08: 30-18: 00
08: 30-15: 30	08: 30-15: 30	08: 30-15: 30	מג'ד אל כרום - סגור	08: 30-15: 30	08: 30-15: 30

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

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 מים לפי ישובים לשנים 2020 ו- 2021 :

2021	2020	ישוב/שנה
%10.13	%9.51	סח'נין
%11.70	%13.23	עראבה
%11.69	%9.55	דיר חנא
%7.55	%6.41	נחף
%12.91	%12.24	בענה
%12.02	%13.58	דיר אלאסד
%6.88	%7.57	מג'ד אלכרום
%10.46	%10.56	פחת כללי

6. כמות מדי מים לפי ישובים

להלן כמות מדי המים בתאגיד לפי ישובים לשנים 2020 ו- 2021 :

2021	2020	ישוב/שנה
8,274	8,046	סח'נין
6,618	6,440	עראבה
3,054	2,995	דיר חנא
2,701	2,621	נחף
1,735	1,703	בענה
2,371	2,297	דיר אלאסד
3,159	3,118	מג'ד אלכרום
27,912	27,220	סה"כ

7. רשימת זכאים להטבה בתעריף מיוחד במים

להלן טבלת זכאים להטבה בתעריף במים לשנים 2020 ו- 2021 :

2021	2020	שנה
6,204	6,079	זכאים במים

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 :

2021	2020	שנים
7,822,323	7,830,000	כמות המים שנמכרה
%10.45	%10.56	פחת מים
%28	%28	פחת גביה שוטף
%6	%9.5	פחת גביה מצטבר

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 2020 ו-2021

סוג צרכן	מס' צרכנים 2020	מס' צרכנים 2021
מגורים	21,533	21,528
גינון	107	103
מוסדות	354	332
בית חולים (בתי מרחץ ומקוואות)	2	2
מסחר	1,163	1,183
בניה	1,992	2,325
אחר	1,618	1,976
תעשיה בהקצבה	5	9
חקלאות לא מוקצבת	308	312
חקלאות בהקצבה	138	142
סה"כ	27,220	27,912

10. מקורות המים של החברה

נתוני כמויות המים שנרכשו במסגרת הספקת המים בשבעת היישובים בשנים 2020 ו-2021 מרוכזים בטבלה להלן.

ישוב	מספר חיבורים	אספקת מים שנתית 2020	אספקת מים שנתית 2021
סחנין	2	2,271,221	2,367,507
עראבה	2	2,039,775	2,100,742
דיר חנא	1	757,196	786,838
נחף	2	666,311	738,920
בענה	1	783,828	811,833
דיר אלאסד	2	856,541	861,876
מג'ד אלכרום	2	1,051,660	1,107,718

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 לביווב - 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 הביווב 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 העכר לעונת מסיק הזיתים תוך שתוף פעולה הדוק עם רשות המים והמשרד להגנת הסביבה. מי הגליל קיבל תעודת הצטיינות ממשרד הגנת הסביבה, על טיפול יעיל בעכר בשנים 2016-2018.

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

ריכוז נתונים לפי סוג נקודה לשנת 2021

תאגיד מי הגליל-תאגיד המים והביוט 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	182	182	182	100.0%	0	0.0%	0
עראבה	מיקרוביאלית	רשת	156	156	156	100.0%	1	0.6%	0
דייר חנא	מיקרוביאלית	רשת	156	156	156	100.0%	0	0.0%	0
נחף	מיקרוביאלית	רשת	159	156	150	96.0%	1	0.7%	0
בענה	מיקרוביאלית	רשת	89	78	72	92.0%	2	2.8%	1.4
דייר אלאסד	מיקרוביאלית	רשת	195	182	174	95.0%	1	0.6%	0.6
מגיד אלכרום	מיקרוביאלית	רשת	156	156	150	96.0%	0	0.0%	0
סה"ב לספק			911	884	858	97.1%	4	0.5%	0.2
סה"ב ללשכה			1093	1066	1040	97.6%	4	0.4%	0.2
סה"ב לדוח			1093	1066	1040	97.6%	4	0.4%	0.2

13. השקעות שערכה החברה בשנת 2021 והשקעות מתוכננות לשנת 2022

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום מים וביוט ביישובי התאגיד לשנת 2021 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2022 :

תיאור השקעה	סכום השקעה (במיליוני ₪)
השקעות מים 2021	9,108
השקעות מים מתוכננות 2022	8,232
השקעות ביוט 2021	10,758
השקעות ביוט מתוכננות 2022	16,326

14. השקעות התאגיד בתחום בטחון מים לשעת חירום

להלן סיכום השקעות התאגיד בתחום בטחון מים לשעת חירום לשנת 2021 וגם השקעות מתוכננות לשנת 2022 :

תיאור השקעה	סכום השקעה ב ₪
השקעות בשנת 2021	225,000
השקעות מתוכננות לשנת 2022	225,000

15. שיבושים ותקלות

במהלך שנת 2021 לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים או בשירותי ביוט. היה ניסיון הזרמת מים מותפלים כהכנה להפעלת פרויקט התפלת המים בגליל המערבי לשנת 2025. ההזרמה הייתה למשך יותר משבועיים ללא שום תופעה חריגה של מים אדומים.

16. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

נתוני מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2021 הינן מרוכזות בטבלה להלן. יצוין כי לאור ההגבלות בקבלת הקהל שחלו בגלל משבר הקורונה חלה ירידה משמעותית במספר הפניות לפי נתונים המוצגים בטבלה מטה:

סוג פנייה	כמות
בדיקת מד	95
עדכון נפשות	230
בירור חשבון	101
בירור חוב	410
בירור לגבי מדים	15
צריכה פרטית	430
תיקון נזילה	477
בדיקת איכות מים	0
החלפת משלמים/בעלים	98
סה"כ	1856

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 והביוט: תעריפי המים והביוט 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).



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

✓ **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.



מִיָּה הַיָּבֵל מִי הַגִּלִּיל

شركة المياه والصرف الصحي م.ض.
תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ