

פאג הגליל החברה האזורית למים

וביוב בע"מ

דו"ח שנתי לשנה שנסתיימה ביום

31 בדצמבר 2016

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

1. תיאור תמציתי של החברה

א. החברה הוקמה בשנת 2008 מכוח חוק תאגידי המים והביוב תשס"א – 2001 (להלן: "החוק"), כתאגיד אזורי, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב וטיהור שפכים, במספר רשויות מקומיות. החברה פועלת במסגרת רישיון הפעלה שניתן לה ע"י הממונה על תאגידי המים והביוב.

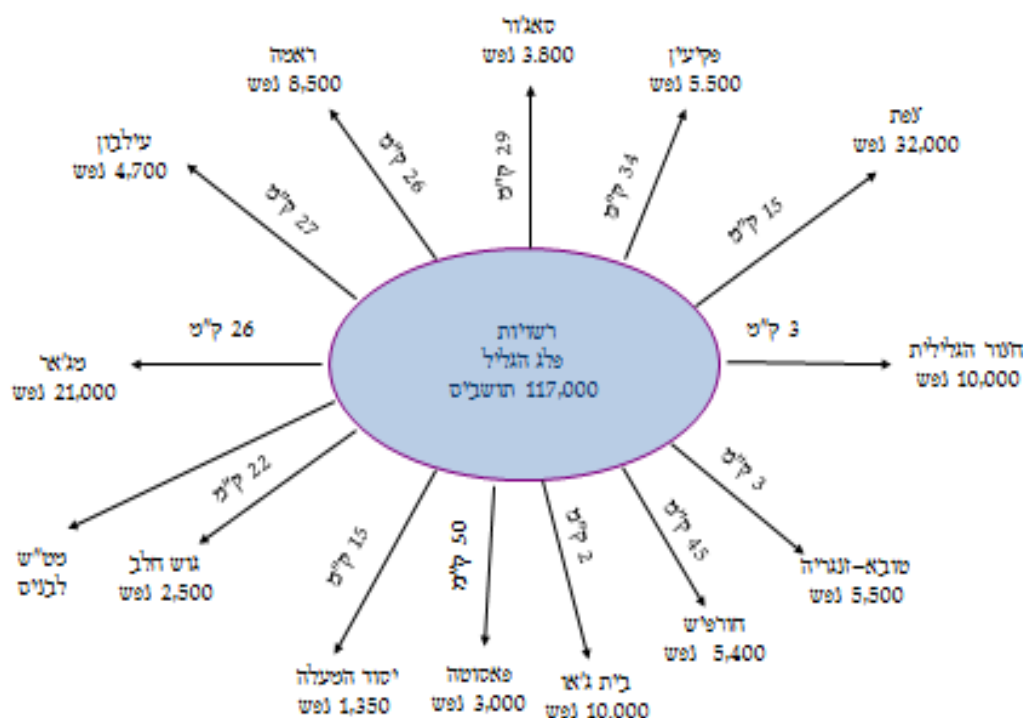
ב. מבנה האחזקות בחברה:

1. החברה מוחזקת על ידי הרשויות המקומיות הבאות:

הרשות המקומית	שיעור ההחזקה	מועד הצטרפות לתאגיד עפ"י רישיון ההפעלה.
1 עיריית צפת	22.5%	01/06/2008
2 מ.מ. חצור הגלילית	7.92%	01/06/2008
3 מ.מ. טובא זנגריה	6.33%	01/06/2008
4 מ.מ. יסוד המעלה	3.26%	15/06/2009
5 מ.מ. גוש חלב	2.05%	15/06/2009
6 מ.מ. ראמה	6.09%	01/07/2010
7 מ.מ. מג'אר	17.60%	01/07/2010
8 מ.מ. פקיעין	5.55%	01/10/2010
9 מ.מ. פסוטה	2.89%	01/10/2010
10 מ.מ. סאג'ור	4.20%	01/10/2010
11 מ.מ. חורפיש	6.30%	01/10/2010
12 מ.מ. עילבון	6.54%	01/10/2010
13 בית ג'אן	8.77%	01/10/2010
סה"כ רשויות בתאגיד	100%	

ג. הפרסה הגיאוגרפית של התאגיד:

פריסת התאגיד



ד. חברי הדירקטוריון

מר אילן שוחט, יו"ר
מר ראיך מרעי
מר סקר עבד אלחק
מר עאסם אבורזק

ה. מ"מ מנכ"ל

רו"ח אדי שוסב

ו. פרטי ההתקשרות עם החברה:

בטלפון חינום שמספרו 1-800-550-050

פקס 04-6935450

כתובת: ת"ד 640 ראש פינה 12000, אזור תעשייה צח"ר

אתר האינטרנט: <http://www.peleg-hagalil.org.il/contact-us.php>

דוא"ל לפניות: pnivot@plg.org.il

2. כמות המים שסופקה על ידי החברה בשנים 2011-2016 ונתונים לגבי

מקורות ושימושים במים ופחת מים

שנת 2016 (מ"ק)	שנת 2015 (מ"ק)	שנת 2014 (מ"ק)	שנת 2013 (מ"ק)	שנת 2012 (מ"ק)	שנת 2011 (מ"ק)	
2016	2015	2014	2013	2012	2011	
1. מקורות מים						
0	0	0	0	0	0	סה"כ הפקה עצמית
9,690,433	9,347,252	8,792,724	8,802,791	8,712,559	8,242,531	סה"כ קניית מים
9,690,433	9,347,252	8,792,724	8,802,791	8,712,559	8,242,531	סה"כ מקורות מים ב- מ"ק
2. השימושים במים						
295,829	297,135	235,257	190,791	135,354	120,543	חקלאות
282,242	244,936	281,789	473,607	430,990	354,722	תעשייה
142,439	110,989	136,458	191,925	185,408	133,532	גינון ציבורי
36,706	36,495	35,813	37,596	37,319	41,105	מוסדות ציבור
316,707	323,914	337,937	335,560		255,733	חינוך
13,942	9,941	14,468	15,411		12,741	ספורט
5,920,393	5,654,099	5,486,077	5,351,079	5,220,472	4,611,201	צריכה מגורים
123,895	132,074	128,809	113,411	116,407	94,743	בריאות
			52,598		54,992	בתי-מלון
455,813	292,759	235,038	247,194	285,485	276,119	מסחר ומלאכה
95,182	84,992	80,845	84,390		74,072	ביטחון ותחבורה
138,658	100,354	73,006	59,140	44,003	43,926	בנייה
82,418	81,035	101,588	46,086	52,743	56,610	בתי מרחץ ומקוואות
183,487	158,897	178,200	154,506	644,798	124,163	הספקה לאחרים
8,087,711	7,527,620	7,325,285	7,353,294	7,152,979	6,254,202	סה"כ שימושים ב- מ"ק
3. פחת מים						
1,602,722	1,819,629	1,467,439	1,502,095	1,559,580	1,988,329	סה"כ פחת שנתי
16.54%	19.00%	16.70%	17.06%	17.90%	24.12%	שיעור הפחת השנתי

3. פחת מים בשנת 2016 לפי ישוב (אלפי מ"ק)

שנת 2015	פחת מים בשנת 2016			יישוב
	שיעור פחת המים	נמכר (אלפי מ"ק)	נרכש (אלפי מ"ק)	
18.37%	14.10%	2,517,045	2,930,250	צפת
25.41%	23.98%	475,793	625,845	טובא-זנגריה
12.64%	8.58%	744,138	813,992	חצור-הגלילית
16.27%	17.02%	127,630	153,813	יסוד המעלה
8.69%	14.86%	211,228	248,095	גוש-חלב
27.99%	25.86%	486,248	655,823	ראמה
20.02%	17.99%	1,304,277	1,590,318	מג'אר
19.90%	21.43%	261,608	332,946	סאג'ור
12.45%	13.06%	208,938	240,334	פסוטה
21.40%	21.59%	328,511	418,947	פקיעין
8.13%	7.71%	402,634	436,286	עילבון
14.35%	12.86%	356,882	409,544	חורפיש
24.56%	19.60%	668,143	830,972	בית-ג'אן
19%	16%	8,093,075	9,687,165	סה"כ

4. גביה בתאגיד פלג הגליל בשנת 2016 (באלפי ₪), כולל מע"מ

פרטים הישוב	חיוב מים שוטף 2016	גביה שוטף	גביה פיגורים	סה"כ גביה	אחוז גביה שוטף
צפת	22,714	20,352	1,651	22,003	89.60%
טובא	4,464	3,281	1,675	4,956	73.50%
חצור	6,762	6,427	324	6,751	95.05%
יסוד המעלה	1,180	1,085	82	1,167	91.90%
גוש חלב	1,743	1,614	110	1,724	92.61%
ראמה	4,150	3,526	558	4,084	84.97%
מג'אר	11,026	9,461	2,083	11,544	85.80%
סאג'ור	2,283	1,659	559	2,218	72.67%
פסוטה	1,769	1,526	248	1,774	86.26%
פקיעין	2,805	2,594	190	2,784	92.49%
עלבון	3,488	3,162	306	3,468	90.66%
חורפיש	3,054	2,772	364	3,136	90.77%
בית ג'אן	5,239	4,653	497	5,150	88.83%
סה"כ	70,676	62,112	8,648	70,760	87.88%

5. מספר הצרכנים של החברה בשנת 2016

סוג משתמש	צרכנים שנת 2016	צרכני מינימום	צרכנים שנת 2015	צרכני מינימום
1 צריכה במגורים	32,718	2,354	29,825	1,721
2 חינוך + אוניברסיטאות	458		462	
3 ספורט, ב. שחיה, ח. הים	3		3	
4 ג. ציבורי רשות מקומית	226		196	
5 מוסדות רשות מקומית	151		155	
6 בתי חולים	51		49	
7 בתי מלון	0		0	
8 מסחר ומלאכה	1,004		1001	
9 בטחון	49		49	
10 בניה	1,163		968	
11 בתי מרחץ ומקוואות	40		45	
12 תעשייה בהקצבה	20		22	
13 חקלאות בהקצבה	444		429	
14 הספקה לאחרים	541		504	
15 ביוז בלבד	68		69	
16 מים -הספקה עצמית	24		22	
סה"כ	36,960		33,799	

6. השלכות סביבתיות של פעילות החברה

6.1 מגזר הביוז

החברה אחראית על איסוף השפכים בתחומי הרשויות בהן היא פועלת וכן מתורמי שפכים נוספים מהסביבה, הולכתם למכונת הטיהור וטיהורם. כן היא אחראית על אחזקה שוטפת של מערכת הביוז וביצוע השקעות בתשתיות של מערכות הביוז. נכסי מערכת הביוז והשקעות בפיתוח – עם תחילת פעילות החברה, החברה רכשה מהרשויות בהן היא פועלת נכסים וזכויות וקבלה על עצמה התחייבויות הנגזרות מהפעילות שלה במגזר הביוז. באחריות החברה לבצע תחזוקה שוטפת של מערכת הביוז ברשויות בהן החברה פועלת ולפתח את מערכת הביוז בהתאם לתוכנית אב, שאושרה על ידי ועדה סטטוטורית במשרד הפנים.

6.2 מכוני טיהור שפכים

החברה מטהרת את השפכים במספר מכוני טיהור כלהלן:

מקור השפכים	שם המט"ש	סטטוס המט"ש	
1	צפת	מט"ש צפת	המט"ש בבעלות התאגיד, מפיק קולחים באיכות שלישונית
2	חצור הגלילית	מט"ש צ.ח.ר.	המט"ש בבעלות צחר תשתיות זורמות - מופעל ע"י יזם בשיטת BOT
3	טובא זנגריה	מט"ש כפר הנשיא	מט"שים אקסטנסיביים בבעלות חברת "קולחי גליל עליון"
4	יסוד המעלה	מט"ש חולתה	
5	גוש חלב	מט"ש דלתון	בבעלות מ.א. מרום גליל, מט"ש חדש נמצא בתהליך הקמה
6	ראמה	מט"ש כרמיאל	משתמש במט"ש
7	מג'אר	מט"ש לבנים	בעלות בשיעור של כ- 38% בחברה לטיפול בשפכי רמת לבנים – המט"ש מפיק קולחים באיכות שלישונית
8	פקיעין	מט"ש געתון מט"ש נהריה	מט"ש אזורי – משתמש ללא בעלות
9	פסוטה	מאגר שפכים	אושר ע"י המל"ב פרויקט להעברת השפכים למט"ש נהריה
10	סאג'ור	מט"ש כרמיאל	בעל מניות / שותף באיגוד ערים לביוב כרמיאל
11	חורפיש	מט"ש געתון מט"ש נהריה	מט"ש אזורי – משתמש ללא בעלות
12	עילבון	מט"ש לבנים	בעלות בשיעור של כ- 14% בחברה לטיפול בשפכי רמת לבנים – המט"ש מפיק קולחים באיכות שלישונית
13	בית ג'ן	פרוד	המט"ש בבעלות משותפת עם מ.א. מרום גליל וקולחי משגב (כ- 53% כ- 38% וכ- 9% בהתאמה). המט"ש מפיק קולחים באיכות שלישונית.

6.3 השבת קולחים

רישיון ההפעלה של החברה הורחב, ע"י הממונה על התאגידים, גם לתחום ההשבה והחברה מורשית לעסוק בפעילות נוספת של השבה, הולכה ומכירה של קולחים לשימושים חקלאיים ואחרים, ובתנאי שהוסדר לפעילות זאת תעריף על ידי רשות המים.

7. השקעות החברה בשנת 2016 ו- 2015 ותוכנית השקעה לשנת 2017

7.1 פעילות השקעה בשנים 2016 ו-2015

בשנת 2016 השקיעה החברה בתשתיות המים והביוט סך של כ-26 מיליון ₪ מתוכם כ-4 מיליון ₪ במזומן. השקעות אלו מומנו בחלקן ע"י מענקי ממשלה בסך של כ-14 מיליון ₪ ותקבולים מגביית היטלי פיתוח בסך של כ-8 מיליון ₪.

בשנת 2015 השקיעה החברה בתשתיות המים והביוט סך של כ-31 מיליון ₪ מתוכם כ-7 מיליון ₪ במזומן. השקעות אלו מומנו בחלקן ע"י מענקי ממשלה בסך של כ-17 מיליון ₪ ותקבולים מגביית היטלי פיתוח בסך של כ-7 מיליון ₪.

7.2 תכנית השקעה לשנים 2017-2018 (אלפי ₪)

שימושים

<u>מיתקנים</u>	<u>ביוט</u>	<u>מים</u>	
10,150	19,499	9,820	שיקום מערכות
23,216	39,914	8,700	פיתוח
3,530			השקעה שונות
36,896	59,413	18,520	<u>סה"כ השקעות</u>

סה"כ היקף תכנית ההשקעות לשנים 2017-2018: 114,829 אלפי ₪.

מקורות לשנים 2017-2018

<u>סכום אלפי ש"ח</u>	
29,574	תקציב שוטף
14,000	היטל פיתוח
18,407	מענקי מילת"ב שתוקצבו
39,132	מענקי מילת"ב שטרם תוקצבו
13,536	מקורות אחרים
<u>114,829</u>	<u>סה"כ מקורות</u>

8. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מיס ושירותי ביוב

שנה	סה"כ תקלות מיס וביוב / חלוקה לנושאים	נזילות מיס ופיצוץ צנרת	לחץ נמוך	הפסקות מיס	איכות מיס	מכסה שבור	ריח ביוב	גלישת ביוב	שחרור סתימות
2015	7,274	3,596	393	43	27	121	358	948	1,790
2016	5,441	2,144	320	50	20	101	263	1,016	1,527

9. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

מס' הפניות וממוצע זמן ההמתנה:

טלפוני	פרונטלי	פניות למוקד	פניות בדואר ובפקס	כמות פניות
15,207	54,829	15,827	1,360	כמות פניות
1.75 דקות	4.08 דקות	68 שניות	עד 3 ימים	זמן המתנה למענה

חלוקת פניות לפי סוגים:

סוג הפניה	כמות הפניות	
נושאים / שנים	2015	2016
תשלומים	4,335	3,175
הוראת קבע	0	480
בירורים	8,339	12,769
הנחות	0	0
החלפות דיירים	632	1,192
הצלבות	133	9
הצהרת נפשות	270	1,318
צריכה חריגה	480	802
צריכה משותפת	79	68
הסדרי אכיפה	267	285
סה"כ פניות	14,545	20,098

10. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי- אודות חשבון המים

- **צריכת מים ואופן החישוב**
צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב (מ"ק) נכון ליום הקריאה.
על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לאפשר נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוזב.
- **צריכה מחויבת במד "פרטי" משוין**
הצריכה המחויבת במד המים משוין משקפת את הצריכה הפרטית (למשל בדירה או בחנות).
לצריכה זו יתווספו הפרשי המדידה. צרכן שצרך פחות מ- 1.5 מ"ק לחודש יחויב על בסיס צריכה של 1.5 מ"ק לחודש.
- **הפרשי מדידה (צריכה משותפת)**
נקבעים לפי ההפרש בין מדידת מד המים הראשי לעומת מדידת סך מדי המים הביתיים. הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל יחידות הדיור ומתווסף לצריכה הביתית.
- **אחריות הצרכן על רשת המים**
התאגיד אחראי על רשות המים הציבורית עד למד המים הראשי בבניין משותף ובבית פרטי עד למד המים המשוין (פרטי).
האחריות על רשת המים הפרטית ובכלל זאת מדי המים המשויכים (פרטיים), הינה על הלקוח לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.
- **כיצד נקבעים תעריפי המים והביוזב?**
תעריפי המים והביוזב נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוזב והינם אחידים בכל הארץ.
תעריפי המים למגורים- חשבונות המים והביוזב לצריכה ביתית יחושבו עפ"י שני תעריפים:
תעריף א'- עבור כמות של עד 7 מ"ק לנפש לחודשיים.
תעריף ב'- עבור כל כמות שמעל ל 7 מ"ק לנפש לחודשיים
- **בדיקת איכות המים**
לפי סעיף 14 לתקנות בריאות העם, צרכן זכאי לבקש ביצוע בדיקת איכות מים בנכסו ע"י התאגיד בתשלום נוסף בהתאם לדין.

- **עדכון מס' נפשות**

בהתאם לקובץ תקנות 7625 (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו - 2016 החברה תקבל את נתוני הנפשות המתגוררות ביחידת דיור ממרשם האוכלוסין, לפחות אחת לחודשים, ותבצע שיוך ועדכון של נתונים אלו לנתוני הצרכנים הרשומים בספרי התאגיד, לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור.

את טופס ההצהרה ניתן להוריד באתר האינטרנט של "פלג הגליל" (www.plg.org.il) ובמשרדי שרות הלקוחות והגבייה ביישוב.

יש למלא, לחתום ולצרף ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס, אשר הינם מעל לגיל 18 (ילדים מתחת לגיל 18, יוצגו בספח ההורים).

- **סוג הקריאה**

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, במקרים בהם אין גישה למד המים ו/או מד המים אינו תקין ו/או ישנו חשש שאיננו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

- **אגרת מינימום** בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום, גם אם לא צרך מים כלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ-1.5 מטר מעוקב לחודש.

- **תשלום חשבון המים והביוב**

יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום החשבון במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים החשב הכללי, בחישוב יומי לפי חוק. שימו לב: אי תשלום החשבון, יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות ואף צמצום אספקת מים.

- **ערעורים על חשבון המים**

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לא יאוחר מ-30 ימים מהמועד האחרון לתשלום, בצירוף צילום הקריאה במד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים אינו מהווה עילה לאי פירעון חשבון המים בתאריך שנקבע, הטיפול בערעור על חשבון המים הינו עפ"י ההנחיות הקבועות בכללים או באמות המידה על פיהן פועל תאגיד המים. החיוב בחשבון הנו בהתאם למערכת קריאה ממוחשבת, בכל מקרה שקיים הפרש בין הקריאה בפועל ממד המים לקריאה הממוחשבת - החיוב בהתאם לתקנות הנו בהתאם לקריאה בפועל.

רו"ח אדי שוסב,

סמנכ"ל כספים ומ"מ מנכ"ל