**פלג הגליל החברה האזורית למים וביוב בע"מ**

**דו"ח שנתי לשנה שנסתיימה ביום**

**31 בדצמבר 2015**

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**

1. 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.
2. **מבנה האחזקות בחברה:**
3. 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% |  |

1. **הפריסה הגיאוגרפית של התאגיד:**

****

1. **חברי הדירקטוריון:**

**רו"ח מירנה עאווד – חברת דירקטוריון**

1. **פרטי ההתקשרות עם החברה:**

בטלפון חינם 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: pniyot@plg.org.il

1. **כמות המים שסופקה על ידי החברה בשנים 2012-2015 ונתונים לגבי פחת מים**
	1. **מקורות ושימושים במים ופחת מים**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **שנת 2012** | **שנת 2013** | **שנת 2014** | **שנת 2015** |
|
| **(מ"ק)** | **(מ"ק)** | **(מ"ק)** | **(מ"ק)** |
| 2012 | 2013 | 2014 | **2015** |
| **1.      מקורות מים** |
| סה"כ הפקה עצמית | 0 | 0 | 0 | **0** |
| סה"כ קניית מים | 8,712,559 | 8,802,791 | 8,792,724 | **9,347,252** |
| **סה"כ מקורות מים ב- מ"ק**  | 8,712,559 | 8,802,791 | 8,792,724 | **9,347,252** |
| **2.      השימושים במים** |
| חקלאות | 135,354 | 190,791 | 235,257 | **296,677** |
| תעשייה  | 430,990 | 473,607 | 281,789 | **244,932** |
| גינון ציבורי | 185,408 | 191,925 | 136,458 | **110,708** |
| מוסדות ציבור | 37,319 | 37,596 | 35,813 | **36,297** |
| חינוך |   | 335,560 | 337,937 | **323,520** |
| ספורט |   | 15,411 | 14,468 | **9,800** |
| צריכה מגורים | 5,220,472 | 5,351,079 | 5,486,077 | **5,652,116** |
| בריאות | 116,407 | 113,411 | 128,809 | **132,013** |
| בתי-מלון |   | 52,598 |   |  |
| מסחר ומלאכה | 285,485 | 247,194 | 235,038 | **290,235** |
| ביטחון ותחבורה |   | 84,390 | 80,845 | **84,830** |
| בנייה | 44,003 | 59,140 | 73,006 | **98,774** |
| בתי מרחץ ומקוואות | 52,743 | 46,086 | 101,588 | **81,093** |
| הספקה לאחרים | 644,798 | 154,506 | 178,200 | **157,823** |
| **סה"כ שימושים ב- מ"ק** | 7,152,979 | 7,300,696 | 7,325,285 | **7,518,818** |
| **3.      פחת מים** |
| **סה"כ פחת שנתי במ"ק** | **1,559,580** | **1,502,095** | **1,467,439** | **1,761,361** |
| **שיעור הפחת השנתי %** | **17.90%** | **17.06%** | **16.70%** | **18.89%** |

* 1. **פחת המים לפי ישובים**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **פחת מים בשנת 2015** | **שיעור פחת מים** |
| **יישוב** | **נרכש****(אלפי מ"ק)** | **נמכר****(אלפי מ"ק)** | **שיעור****פחת המים** 2015 |  **שנת 2014** |
| צפת | 2,877 | 2,348 | 18.37% | 13.60% |
| טובא-זנגריה | 576 | 429 | 25.41% | 23.45% |
| חצור-הגלילית | 791 | 691 | 12.64% | 7.11% |
| יסוד המעלה | 147 | 123 | 16.27% | 7.58% |
| גוש-חלב | 259 | 236 | 8.69% | 2.41% |
| ראמה | 647 | 466 | 27.99% | 29.12% |
| מג'אר | 1481 | 1184 | 20.02% | 24.77% |
| סאג'ור | 290 | 232 | 19.90% | 17.68% |
| פסוטה | 228 | 200 | 12.45% | 3.39% |
| פקיעין | 387 | 304 | 21.40% | 21.52% |
| עילבון | 415 | 381 | 8.13% | 4.26% |
| חורפיש | 402 | 344 | 14.35% | 11.94% |
| בית-ג'אן | 819 | 618 | 24.56% | 21.40% |
| **סה"כ** | **9,324** | **7,563** | **18.89%** | **16.62%** |

1. **גביה בשנת 2015 (אלפי ₪)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **פרטים****הרשות** | **חיוב מים שוטף 2015** | **גביה שוטף** | **גביה פיגורים** | **סה"כ גביה** | **אחוז גביה שוטף**  |
| צפת | 23,023 |  21,205  | 2,216 | 23,421 | 92% |
| טובא-זנגריה | 4,237 |  3,342  | 1,224 | 4,566 | 79% |
| חצור- הגלילית | 6,626 |  6,290  | 288 | 6,578 | 95% |
| יסוד המעלה | 1,185 |  1,116  | 79 | 1,195 | 94% |
| גוש-חלב | 1,981 |  1,745  | 132 | 1,877 | 88% |
| ראמה | 4,189 |  3,539  | 463 | 4,002 | 84% |
| מג'אר | 10,182 |  8,692  | 1,503 | 10,195 | 85% |
| סאג'ור | 2,131 |  1,805  | 377 | 2,182 | 85% |
| פסוטה | 1,742 |  1,482  | 222 | 1,704 | 85% |
| פקיעין | 2,710 |  2,545  | 164 | 2,709 | 94% |
| עילבון | 3,480 |  3,349  | 305 | 3,654 | 96% |
| חורפיש | 3,121 |  2,899  | 272 | 3,171 | 93% |
| בית-ג'אן | 5,003 |  4,504  | 420 | 4,924 | 90% |
| **סה"כ** | **69,609** |  **62,513**  | **7,664** | **70,177** | **90%** |

1. **מספר הצרכנים של החברה בשנת 2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **סוג משתמש**  |  | **צרכנים**  | **צרכני מינימום**  |
| 1 | צריכה במגורים  | 29,825 | 1,721 |
| 2 | חינוך + אוניברסיטאות  | 462 |  |
| 3 | ספורט, ב. שחיה, ח. הים  | 3 |  |
| 4 | ג. ציבורי רשות מקומית  | 196 |  |
| 5 | מוסדות רשות מקומית  | 155 |  |
| 6 | בתי חולים  | 49 |  |
|  |  |  |  |
| 7 | בתי מלון  | 0 |  |
| 8 | מסחר ומלאכה  | 1001 |  |
| 9 | בטחון  | 49 |  |
| 10 | בניה  | 968 |  |
| 11 | בתי מרחץ ומקוואות  | 45 |  |
| 12 | תעשיה בהקצבה  | 22 |  |
| 13 | חקלאות בהקצבה  | 429 |  |
| 14 | הספקה לאחרים  | 504 |  |
| 15 | ביוב בלבד  | 69 |  |
| 16 | מים -הספקה עצמית  | 22 |  |
|  |  |  |  |
|  **סה"כ** |  | **33,799** |  |

1. **השלכות סביבתיות של פעילות החברה**

**מגזר הביוב**

החברה אחראית על איסוף השפכים בתחומי הרשויות בהן היא פועלת וכן מתורמי שפכים נוספים מהסביבה, הולכתם למכוני הטיהור וטיהורם. כן היא אחראית על אחזקה שוטפת של מערכת הביוב וביצוע השקעות בתשתיות של מערכות הביוב.

נכסי מערכת הביוב והשקעות בפיתוח – עם תחילת פעילות החברה, החברה רכשה מהרשויות בהן היא פועלת נכסים וזכויות וקבלה על עצמה התחייבויות הנגזרות מהפעילות שלה במגזר הביוב. באחריות החברה לבצע תחזוקה שוטפת של מערכת הביוב ברשויות בהן החברה פועלת ולפתח את מערכת הביוב בהתאם לתוכנית אב, שאושרה על ידי ועדה סטטוטורית במשרד הפנים.

**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 געתוןמט"ש נהריה | מט"ש אזורי – משתמש ללא בעלות |
| 9 | פסוטה  | מאגר שפכים | אושר פרויקט להעברת השפכים למט"ש נהריה |
| 10 | סאג'ור | מט"ש כרמיאל | בעל מניות / שותף באיגוד ערים לביוב כרמיאל |
| 11 | חורפיש | מט"ש געתוןמט"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 הושלם מפיק קולחים באיכות שלישונית |

**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.

1. **השקעות החברה בשנת 2015 ו- 2014 ותוכנית השקעה לשנת 2016**
	1. פעילות השקעה בשנים 2015 ו-2014

בשנת 2015 השקיעה החברה בתשתיות המים והביוב סך של כ-31 מליון ₪ 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 ₪.

בשנת 2014 השקיעה החברה בתשתיות המים והביוב סך של כ-39 מליון ₪ מתוכם כ-6 מיליון ₪ במזומן. השקעות אלו מומנו בחלקן ע"י מענקי ממשלה בסך של כ-27 מיליון ₪ ותקבולים מגביית היטלי פיתוח בסך של כ-6 מיליון ₪.

* 1. תכנית השקעה לשנת 2016 (אלפי ₪)

שימושים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **מים** | **ביוב** | **מתקנים** |
| שיקום מערכות | 11,520 | 10,350 | 8,700 |
| פיתוח | 4,080 | 19,950 | 22,366 |
| השקעה שונות  |  |  | 3,100 |
| **סה"כ השקעות** | 15,600 | 30,300 | 34,166 |

**סה"כ היקף תכנית ההשקעות לשנת 2016: 80,066 אלפי ₪ .**

מקורות

|  |  |
| --- | --- |
|  | **סכום אלפי ש"ח** |
| תקציב שוטף | 11,492 |
| היטל פיתוח | 6,978 |
| מענקי מילת"ב שתוקצבו | 30,726 |
| מענקי מילת"ב שטרם תוקצבו | 20,990 |
| מקורות אחרים | 9,880 |
| **סה"כ מקורות** | **80,066** |

1. **שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **שנה** | **סה"כ תקלות מים וביוב / חלוקה לנושאים** | **נזילות מים ופיצוץ צנרת** | **לחץ נמוך** | **הפסקות מים** | **איכות מים** | **מכסה שבור** | **ריח ביוב** | **גלישת ביוב** | **שחרור סתימות** |
| **2014** | **7,053** | **2,533** | **302** | **45** | **47** | **175** | **130** | **1,799** | **1,821** |
| **2015** | **7,274** | **3,596** | **393** | **43** | **27** | **121** | **358** | **948** | **1,790** |

1. **פרטים בדבר איכות השירות לצרכן**

מס' הפניות וממוצע זמן ההמתנה:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **טלפוני** | **פרונטלי** | **פניות למוקד** | **פניות בדואר ובפקס** |
| כמות פניות | **18,702** | **48,765** | **14,779** | **1,236** |
| זמן המתנה למענה | **111 שניות**  |  | **63 שניות**  | **עד 3 ימים**  |

חלוקת פניות לפי סוגים:

|  |  |
| --- | --- |
| **סוג הפניה** | **כמות הפניות** |
|  **נושאים** / **שנים** | **2014** | **2015** |
| תשלומים | **4,639** | **4,335** |
| הוראת קבע | **0** | **0** |
| בירורים | **9,195** | **8,339** |
| הנחות | **0** | **0** |
| החלפות דיירים | **521** | **632** |
| הצלבות | **בודדים** | **133** |
| הצהרת נפשות | **326** | **270** |
| צריכה חריגה | **2,770** | **480** |
| צריכה משותפת | **71** | **79** |
| הסדרי אכיפה | **324** | **267** |
| סה"כ פניות | **17,846** | **14,545** |

1. **הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי**

|  |
| --- |
|  |
| **\*תקופות חיוב |** חשבון המים והביוב נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים, על פי רוב לצריכה של 60 יום. במידה וצריכת המים המחושבת הנה לתקופה שונה יצוין בחשבון. **\*תחום אחריות |** פלג הגליל אחראית לרשת המים הציבורית, עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות לרשת המים הפרטית ותיקונה מוטלת על הלקוח לרבות האחריות על אובדן מים הנובע מנזילה, או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית. **\*כמות צריכת מים |** נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה לחיוב ביחידות של מטר קוב (מ"ק) נכון ליום הקריאה. **\*קריאות מדי מים |** כדי שמד המים ייקרא באופן תקין יש לוודא כי קיימת נגישות מקסימאלית המאפשרת את קריאתו. כיום יש לציין כי רוב מדי המים הינם מדי מים (קר"מ) בעל רכיב קריאה מרחוק. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה על פי הערכה. **\*איחוד תעריפים |** בהתאם לחוק אוחדו תעריפי המים והביוב לתעריף אחד עליו מתווסף מע"מ כחוק, בחשבון המים הנוכחי לא יופיעו בנפרד חיובי ביוב. **\*ספחי תשלום |** הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת לפלג הגליל. הספח העליון הוא חשבונית ללקוח, לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה. **\*תשלום במועד |** יש לשלם את החשבון עד למועד הנקוב בחשבון. על פי כללי והוראות רשות המים הממשלתית, מחייב התאגיד את הצרכנים, שמאחרים בתשלומים, בריבית פיגורים, בשיעור שנקבע בכללי רשות המים הממשלתית. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 6 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חידוש חיבור.**הסבר מושגים בחשבון המים והביוב****\*מספר הנכס |** תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של פלג הגליל יהיו תואמים לנתונים במערכת המחשוב של הרשות המקומית.**מספר זיהוי מים |** מספר פנימי במערכת, הנועד לזהות את מד המים הפרטי של התושב מתוך מערכת מדי המים של הבניין בו הוא מתגורר.**תקופת חשבון |** חשבונות המים והביוב נשלחים לבתי התושבים אחת לחודשיים. כל משלוח שכזה מוגדר כתקופה. **מספר מד מים |** מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים. המספר נועד לשייך את מד המים ללקוח במערכת המחשוב של התאגיד. כך אנו יכולים לדעת מהי ההיסטוריה של מד המים והתושב יכול לוודא שאכן מספר מד המים המופיע בחשבון הוא המספר המופיע במד המים שלו.**מהות שימוש |** מסווג את צרכי השימוש שנעשו במים – עסקי, פרטי, צריכה על פי הקצבה למספר נפשות ועוד.**סה"כ ימי צריכה |** מציג את כמות הימים בפועל בגינם חויב החשבון.**תאריך קריאה |** התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת במטר קוב).**קריאה קודמת |** נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.**קריאה נוכחית |** נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה. **תוספת לצריכה |** מציין, האם ישנה תוספת צריכה אשר אינה מופיעה במד המים. לדוגמא, במקרים בהם מד המים עצר או הוחלף – בפרק הזמן שבין הקריאה הנוכחית לקודמת מציינת התוספת לצריכה את הכמות שנקראה במד המים הישן. **צריכה משותפת |** צריכת המים המשותפת לכלל דיירי הבית המשותף. הצריכה הכוללת של הבניין נמדדת על ידי מד מים ראשי, המותקן בכל בניין. הצריכה הפרטית של כל דייר נמדדת על ידי מדי מים אישיים השייכים לכל אחת מהדירות. חישוב הצריכה המשותפת נעשה על ידי הפחתת סך כמות המים הנמדדת במדי הצריכות הפרטיות מסך כמות הצריכה שנמדדה במד הכללי. בהתאם לחוק, הצריכה המשותפת מחולקת בין יחידות הדיור וחלק יחסי מתווסף לצריכה הדירתית כצריכה פרטית לכל דבר. החיוב עבור צריכת מים משותפת נובע, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית גינה ועוד.**תעריפי המים |** פירוט של כל מדרגות המחירים לפיהן מחויב הלקוח.**מספר מסלקה |** המספר המזהה של החשבונית במערכת, נועד לזהות את החשבון בעת תשלום דרך טלפוני או דרך האינטרנט |

רו"ח אדי שוסב,

סמנכ"ל כספים ומ"מ מנכ"ל