



החברה האזורית למים וביוב בע"מ

# דו"ח שנתי

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגיד מים וביוב (אמות מידה לשירות תשע"א 2011)

# 2017

עיצוב והפקת ד"ר i-visual.co.il

שיחת חינם: 1-800-550-050 | פקס: 04-6935450

ת"ד 640 ראש כינה 12000, אזור תעשייה צח"ר

אתר הבית: [www.peleg-hagalil.org.il](http://www.peleg-hagalil.org.il)

פניות הציבור: [crm@plg.org.il](mailto:crm@plg.org.il)



חשבונת במייל



נתוני מד מים אונליין



תשלום חשבון המים



## פלג הגליל

### החברה האזורית למים וביו בע"מ

החברה הוקמה בשנת 2008 מכוח חוק תאגידי המים והביו 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 והביו.

### החברה מוחזקת על ידי הרשויות המקומיות הבאות

| הרשות המקומית      | שיעור ההחזקה | מועד הצטרפות לתאגיד |
|--------------------|--------------|---------------------|
| עיריית צפת         | 22.5%        | 01/06/2008          |
| מ.מ. חצור הגלילית  | 7.92%        | 01/06/2008          |
| מ.מ. טובא זנגריה   | 6.33%        | 01/06/2008          |
| מ.מ. יסוד המעלה    | 3.26%        | 15/06/2009          |
| מ.מ. גוש חלב       | 2.05%        | 15/06/2009          |
| מ.מ. ראמה          | 6.09%        | 01/07/2010          |
| מ.מ. מג'אר         | 17.60%       | 01/07/2010          |
| מ.מ. פקיעין        | 5.55%        | 01/10/2010          |
| מ.מ. כסוטה         | 2.89%        | 01/10/2010          |
| מ.מ. סאג'ור        | 4.20%        | 01/10/2010          |
| מ.מ. חורכיש        | 6.30%        | 01/10/2010          |
| מ.מ. עילבון        | 6.54%        | 01/10/2010          |
| בית ג'אן           | 8.77%        | 01/10/2010          |
| סה"כ רשויות בתאגיד |              | 100%                |

## כריסת התאגיד

### התאגיד פועל ב-13 רשויות ומשרת כ-119 אלף תושבים

| ישוב         | מרחק ממשרדי התאגיד | מס' תושבים |
|--------------|--------------------|------------|
| צפת          | 3 ק"מ              | 33,636     |
| חצור הגלילית | 4.5 ק"מ            | 9,004      |
| טובא זנגריה  | 4.5 ק"מ            | 6,391      |
| יסוד המעלה   | 15 ק"מ             | 1,684      |
| גוש חלב      | 23 ק"מ             | 3,078      |
| ראמה         | 26 ק"מ             | 7,470      |
| מג'אר        | 25 ק"מ             | 21,907     |
| פקיעין       | 34 ק"מ             | 5,690      |
| כסוטה        | 44 ק"מ             | 3,055      |
| סאג'ור       | 28 ק"מ             | 4,087      |
| חורכיש       | 35 ק"מ             | 6,160      |
| עילבון       | 28 ק"מ             | 5,541      |
| בית ג'אן     | 35 ק"מ             | 11,568     |

### מנכ"ל

רו"ח אדי שוסב

### חברי הדירקטוריון

מר אילן שוחט, יו"ר  
מר ראיק מרעי  
מר סקר עבד אלחק  
מר עאסם אבורזק  
גב' נועה סלומון כהן

### פרטי ההתקשרות עם החברה:

שיחת חנינם: 1-800-550-050 | פקס 04-6935450  
ת"ד 640 ראש פינה 12000, אזור תעשייה צח"ר  
אתר הבית: WWW.PELEG-HAGALIL.ORG.IL  
פניות הציבור: CRM@PLG.ORG.IL

## כמות המים שסופקה על ידי החברה בשנים 2013-2017 ונתונים לגבי מקורות ושימושים במים וכחת מים

| מקורות מים             | 2017       | 2016      | 2015      | 2014      | 2013      |
|------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| סה"כ הפקה עצמית        | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         |
| סה"כ קניית מים         | 10,230,656 | 9,690,433 | 9,347,252 | 8,792,724 | 8,802,791 |
| סה"כ מקורות מים ב- מ"ק | 10,230,656 | 9,690,433 | 9,347,252 | 8,792,724 | 8,802,791 |

  

| שימושים במים        | 2017      | 2016      | 2015      | 2014      | 2013      |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| חקלאות              | 355,480   | 295,829   | 297,135   | 235,257   | 190,791   |
| תעשייה              | 537,928   | 282,242   | 244,936   | 281,789   | 473,607   |
| גינון ציבורי        | 163,143   | 142,439   | 110,989   | 136,458   | 191,925   |
| מוסדות ציבור        | 134,439   | 36,706    | 36,495    | 35,813    | 37,596    |
| חינוך               | 328,116   | 316,707   | 323,914   | 337,937   | 335,560   |
| ספורט               | 16,326    | 13,942    | 9,941     | 14,468    | 15,411    |
| צריכה מגורים        | 6,065,994 | 5,920,393 | 5,654,099 | 5,486,077 | 5,351,079 |
| בריאות              | 113,477   | 123,895   | 132,074   | 128,809   | 113,411   |
| בתי-מלון            | —         | —         | —         | —         | 52,598    |
| מסחר ומלאכה         | 381,038   | 455,813   | 292,759   | 235,038   | 247,194   |
| ביטחון ותחבורה      | 99,567    | 95,182    | 84,992    | 80,845    | 84,390    |
| בנייה               | 170,325   | 138,658   | 100,354   | 73,006    | 59,140    |
| בתי מרחץ ומקוואות   | 77,431    | 82,418    | 81,035    | 101,588   | 46,086    |
| הספקה לאחרים        | 159,031   | 183,487   | 158,897   | 178,200   | 154,506   |
| סה"כ שימושים ב- מ"ק | 8,602,295 | 8,087,711 | 7,527,620 | 7,325,285 | 7,353,294 |



## כחת מים בשנת 2017 לפי ישוב

| יישוב        | נרכש (מ"ק) | נמכר (מ"ק) | שיעור הפחת לשנת 2017 | שיעור הפחת לשנת 2016 |
|--------------|------------|------------|----------------------|----------------------|
| צפת          | 2,977,466  | 2,577,685  | 13.43%               | 14.10%               |
| טובא-זנגריה  | 642,338    | 498,889    | 22.33%               | 23.98%               |
| חצור-הגלילית | 1,093,577  | 1,010,896  | 7.56%                | 8.58%                |
| יסוד המעלה   | 142,177    | 135,042    | 5.02%                | 17.02%               |
| גוש-חלב      | 273,952    | 225,570    | 17.66%               | 14.86%               |
| ראמה         | 615,667    | 499,301    | 18.90%               | 25.86%               |
| מג'אר        | 1,706,754  | 1,387,491  | 18.71%               | 17.99%               |
| סאג'ור       | 343,613    | 266,863    | 22.34%               | 21.43%               |
| כסוטה        | 227,857    | 212,290    | 6.83%                | 13.06%               |
| פקיעין       | 419,762    | 333,045    | 20.66%               | 21.59%               |
| עילבון       | 447,438    | 409,776    | 8.42%                | 7.71%                |
| חורפיש       | 443,419    | 371,240    | 16.28%               | 12.86%               |
| בית-ג'אן     | 852,567    | 701,610    | 17.71%               | 19.60%               |
| סה"כ         | 10,186,587 | 8,629,698  | 15.28%               | 16%                  |



## מספר הצרכנים של החברה בשנת 2017

| סוג משתמש              | צרכנים 2017 | צרכנים מינימום |
|------------------------|-------------|----------------|
| צריכה במגורים          | 29,499      | 4,374          |
| חינוך + אוניברסיטאות   | 531         |                |
| ספורט, ב. שחיה, ח. הים | 4           |                |
| ג. ציבורי רשות מקומית  | 333         |                |
| מוסדות רשות מקומית     | 188         |                |
| בתי חולים              | 47          |                |
| בתי מלון               | 0           |                |
| מסחר ומלאכה            | 1,261       |                |
| בטחון                  | 115         |                |
| בניה                   | 1,583       |                |
| בתי מרחץ ומקוואות      | 45          |                |
| תעשייה בהקצבה          | 20          |                |
| חקלאות בהקצבה          | 530         |                |
| הספקה לאחרים           | 824         |                |
| ביוב בלבד              | 65          |                |
| מים -הספקה עצמית       | 28          |                |
| סה"כ                   | 35,073      |                |



## גביה בשנת 2017 כולל מע"מ (באלפי ש"ח)

| יישוב      | חיוב מים | גביה שוטף | גביה פיגורים | סה"כ גביה | אחוז גביה שוטף |
|------------|----------|-----------|--------------|-----------|----------------|
| צפת        | 23,365   | 21,233    | 2,443        | 23,676    | 90.88%         |
| טובא       | 4,444    | 3,150     | 1,625        | 4,775     | 70.88%         |
| חצור       | 8,116    | 7,893     | 300          | 8,193     | 97.26%         |
| יסוד המעלה | 1,243    | 1,095     | 69           | 1,164     | 88.10%         |
| גוש חלב    | 1,674    | 1,509     | 254          | 1,763     | 90.11%         |
| ראמה       | 4,005    | 3,396     | 510          | 3,906     | 84.80%         |
| מאג'ר      | 11,096   | 9,253     | 1,476        | 10,729    | 83.39%         |
| סאגור      | 2,238    | 1,624     | 660          | 2,284     | 72.55%         |
| פסוטה      | 1,691    | 1,510     | 228          | 1,738     | 89.28%         |
| פקיעין     | 2,611    | 2,405     | 266          | 2,671     | 92.11%         |
| עלבון      | 3,352    | 3,107     | 380          | 3,487     | 92.69%         |
| חורפיש     | 3,076    | 2,702     | 348          | 3,050     | 87.84%         |
| בית גאן    | 5,211    | 4,697     | 569          | 5,266     | 90.13%         |
| סה"כ       | 72,123   | 63,575    | 9,129        | 72,704    | 88.15%         |





## השלכות סביבתיות של פעילות החברה

### מגזר הביוב

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 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.

### 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

## מכונת טיהור שפכים

| מקור השפכים  | שם המט"ש                 | סטטוס המט"ש                                                                              |
|--------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| צפת          | מט"ש צפת                 | המט"ש בבעלות התאגיד, מפיק קולחים באיכות שלישונית                                         |
| חצור הגלילית | מט"ש צ.ח.ר.              | המט"ש בבעלות צחר תשתיות זורמות - מופעל ע"י יזם בשיטת BOT                                 |
| טובא זנגריה  | מט"ש כפר הנשיא           | מט"שים אקסטנסיביים בבעלות חברת "קולחי                                                    |
| יסוד המעלה   | מט"ש חולתה               | גליל עליון"                                                                              |
| גוש חלב      | מט"ש דלתון               | בבעלות מ.א. מרום גליל, מט"ש חדש נמצא בתהליך הקמה                                         |
| ראמה         | מט"ש כרמיאל              | משתמש במט"ש                                                                              |
| מג'אר        | מט"ש לבנים               | בעלות בשיעור של כ- 38% בחברה לטיפול בשפכים רמת לבנים – המט"ש מפיק קולחים באיכות שלישונית |
| פקיעין       | מט"ש געתון<br>מט"ש נהריה | משתמש ללא בעלות                                                                          |
| פסוטה        | מאגר שפכים               | נשפט במלח"ב פרויקט להעברת השפכים למט"ש נהריה                                             |
| סאג'ור       | מט"ש כרמיאל              | בעל מניות / שותף באיגוד ערים לביוב כרמיאל                                                |
| חורפיש       | מט"ש געתון<br>מט"ש נהריה | משתמש ללא בעלות                                                                          |
| עילבון       | מט"ש לבנים               | בעלות בשיעור של כ- 14% בחברה לטיפול בשפכים רמת לבנים – המט"ש מפיק קולחים באיכות שלישונית |
| בית ג'ן      | מט"ש כרוד                | המט"ש מפיק קולחים באיכות שלישונית                                                        |



## השקעות החברה בשנת 2017 ותוכנית השקעה לשנת 2018

### פעילות השקעה בשנת 2017

הרכוש הקבוע (בניכוי פחת נצבר) של החברה ליום 31 בדצמבר 2017 הסתכם בכ-360 מיליון ש"ח, וליום 31 בדצמבר 2016 בכ-351 מיליון ש"ח. עיקר השינוי נובע מהשקעות בתשתיות המים, הביוב ומכוני טיהור שפכים שהסתכמו בכ-32.4 מיליון ש"ח. ההשקעות מומנו בעיקר ממענקים שהתקבלו מרשות המים בסך של כ-17.4 מיליון ש"ח, מהיטלי מים וביוב בסך של כ-6 מיליון ש"ח, הון עצמי בסך של כ-9 מיליון ש"ח, ובקיזוז הוצאות פחת על נכסי מים וביוב שהסתכמו בכ-23 מיליון ש"ח.

### תכנית השקעה לשנת 2018 (אלפי ש"ח)

| שימושים      | מים    | ביוב   | מתקנים |
|--------------|--------|--------|--------|
| שיקום מערכות | 6,615  | 14,861 | 5,000  |
| פיתוח        | 5,410  | 11,724 | 5,850  |
| השקעה שונות  | —      | —      | 860    |
| סה"כ השקעות  | 12,025 | 26,585 | 11,710 |

### סה"כ היקף תכנית ההשקעות לשנת 2018 (אלפי ש"ח)

| מקורות לשנים 2018    | סכום   |
|----------------------|--------|
| תקציב שוטף           | 8,900  |
| היטל פיתוח           | 7,000  |
| מענקי מילת"ב שתוקצבו | 23,700 |
| מלוות מילת"ב שתוקצבו | 5,920  |
| מקורות אחרים         | 4,800  |
| סה"כ מקורות          | 50,320 |



## שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ושירותי ביוב

| 2017   | 2016   |                                      |
|--------|--------|--------------------------------------|
| 1,965  | 1,527  | שחרור סתימות                         |
| 1,084  | 1,016  | גלישת ביוב                           |
| 364    | 263    | ריח ביוב                             |
| 119    | 101    | מכסה שבור                            |
| 15     | 20     | איכות מים                            |
| 75     | 50     | הפסקות מים                           |
| 263    | 320    | לחץ נמוך                             |
| 2,301  | 2,144  | נזילות מים ופיצוץ צנרת               |
| 15,362 | 15,827 | סה"כ תקלות מים וביוב / חלוקה לנושאים |



## איכות השירות לצרכן

### מס' הפניות וממוצע זמן ההמתנה

| זמן המתנה  | כמות פניות |                         |
|------------|------------|-------------------------|
| 2.4 דקות   | 18,368     | טלפוני בירורים ותשלומים |
| 7.2 דקות   | 57,673     | פרונטלי                 |
| 0.52 שניות | 15,362     | פניות למוקד דיווח תקלות |
| עד 3 ימים  | 1,134      | פניות בדואר ובפקס       |

### חלוקת פניות לפי סוגים

| 2017   | 2016   |               |
|--------|--------|---------------|
| 3,385  | 3,175  | תשלומים       |
| 1,745  | 480    | הוראת קבע     |
| 16,606 | 12,769 | בירורים       |
| 0      | 0      | הנחות         |
| 2,874  | 1,192  | החלפות דיירים |
| 2      | 9      | הצלבות        |
| 2,699  | 1,318  | הצהרת נפשות   |
| 355    | 802    | צריכה חריגה   |
| 122    | 68     | צריכה משותפת  |
| 229    | 285    | הסדרי אכיפה   |
| 28,017 | 20,098 | סה"כ פניות    |



## הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

**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 וביוב.

**צריכה מחויבת במד "פרטי" משויך - הצריכה המחויבת במד המים משויך משקפת את הצריכה הפרטית (למשל בדירה או בחנות) לצריכה זו יתווספו הפרשי המדידה.**

**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 הדירור ומתווסף לצריכה הביתית.

**אחריות הצרכן על רשת המים - התאגיד**  
אחראי על רשת המים הציבורית עד למד המים הראשי בבניין משותף ובבית פרטי עד למד המים המשויך (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 והביוב? תעריפי**  
המים והביוב נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב והינם אחידים בכל הארץ.  
**תעריפי המים למגורים -** חשבונות המים והביוב לצריכה ביתית יחושבו עפ"י שני תעריפים:

**תעריף א' -** עבור כמות של עד 7 מ"ק לנפש לחודשיים. **תעריף ב' -** עבור כל כמות שמעל 7-7 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 לד"ן.

**עדכון מס' נפשות -** בהתאם לקובץ תקנות 7625 (קביעת כמות מוכרת) תשע"ז 2016 החברה תקבל את נתוני הנפשות המתגוררות ביחידת דיור ממרשם האוכלוסין, לפחות אחת לחודשים, ותבצע שיוך ועדכון של נתונים אלו לנתוני הצרכים הרשומים בספרי התאגיד.

לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור במידה והלקוח מעוניין לעצור את מספר המתגוררים בנכס, עליו למלא טופס ולהעביר לתאגיד. את טופס ההצהרה ניתן להוריד באתר האינטרנט של "פלג הגליל" ([www.plg.org.il](http://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 ישנו חשש שמד המים איננו 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 הוא 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 יחויב 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 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 שושב  
מנכ"ל

