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

**דו"ח שנתי לשנה שנסתיימה ביום**

**31 בדצמבר 2017**

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**

מר אילן שוחט, יו"ר

מר ראיק מרעי

מר סקר עבד אלחק

מר עאסם אבורזק

גב' נועה סלומון כהן

1. **מנכ"ל**

רו"ח אדי שוסב

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 2011-2017 ונתונים לגבי מקורות ושימושים במים ופחת מים**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **שנת 2012** | **שנת 2013** | **שנת 2014** | **שנת 2015** | **שנת 2016** | **שנת 2017** |
| **(מ"ק)** | **(מ"ק)** | **(מ"ק)** | **(מ"ק)** | **(מ"ק)** | **(מ"ק)** |
| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1.      מקורות מים |
| סה"כ הפקה עצמית | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| סה"כ קניית מים | 8,712,559 | 8,802,791 | 8,792,724 | 9,347,252 | 9,690,433 | 10,230,656 |
| **סה"כ מקורות מים ב- מ"ק**  | 8,712,559 | 8,802,791 | 8,792,724 | 9,347,252 | 9,690,433 | 10,230,656 |
| 2.      השימושים במים |
| חקלאות | 135,354 | 190,791 | 235,257 | 297,135 | 295,829 | 355,480 |
| תעשייה  | 430,990 | 473,607 | 281,789 | 244,936 | 282,242 | 537,928 |
| גינון ציבורי | 185,408 | 191,925 | 136,458 | 110,989 | 142,439 | 163,143 |
| מוסדות ציבור | 37,319 | 37,596 | 35,813 | 36,495 | 36,706 | 134,439 |
| חינוך |   | 335,560 | 337,937 | 323,914 | 316,707 | 328,116 |
| ספורט |   | 15,411 | 14,468 | 9,941 | 13,942 | 16,326 |
| צריכה מגורים | 5,220,472 | 5,351,079 | 5,486,077 | 5,654,099 | 5,920,393 | 6,065,994 |
| בריאות | 116,407 | 113,411 | 128,809 | 132,074 | 123,895 | 113,477 |
| בתי-מלון |   | 52,598 |   |   |   |   |
| מסחר ומלאכה | 285,485 | 247,194 | 235,038 | 292,759 | 455,813 | 381,038 |
| ביטחון ותחבורה |   | 84,390 | 80,845 | 84,992 | 95,182 | 99,567 |
| בנייה | 44,003 | 59,140 | 73,006 | 100,354 | 138,658 | 170,325 |
| בתי מרחץ ומקוואות | 52,743 | 46,086 | 101,588 | 81,035 | 82,418 | 77,431 |
| הספקה לאחרים | 644,798 | 154,506 | 178,200 | 158,897 | 183,487 | 159,031 |
| **סה"כ שימושים ב- מ"ק** | **7,152,979** | **7,353,294** | **7,325,285** | **7,527,620** | **8,087,711** | **8,602,295** |
| 3.      פחת מים |
| **סה"כ פחת שנתי** | **1,559,580** | **1,502,095** | **1,467,439** | **1,819,629** | **1,602,722** | **1,628,361** |
| **שיעור הפחת השנתי** | **17.90%** | **17.06%** | **16.70%** | **19.00%** | **16.54%** | **15.92%** |

1. **פחת מים בשנת 2017 לפי ישוב (אלפי מ"ק)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **פחת מים בשנת 2016** | **שיעור פחת מים** |
| **יישוב** | **נרכש** | **נמכר** | **שיעור** |  **שנת 2016** |
| **(אלפי מ"ק)** | **(אלפי מ"ק)** | **פחת המים** |
| 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% |
| פסוטה |  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%** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **גביה בשנת 2017 (באלפי ₪), כולל מע"מ**
 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **פרטי הישוב** | **חיוב מים שוטף 2017** | **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% |
| סאגו'ר | 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%** |

1. **מספר הצרכנים של החברה בשנת 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **סוג משתמש**  |  | **צרכנים שנת** **2017** | **צרכני מינימום**  | **צרכנים שנת** **2016** | **צרכני מינימום** |
| 1 | צריכה במגורים  | 29,499 | 4,374 | 32,718 | 2,354 |
| 2 | חינוך + אוניברסיטאות  | 531 |  | 458 |  |
| 3 | ספורט, ב. שחיה, ח. הים  | 4 |  | 3 |  |
| 4 | ג. ציבורי רשות מקומית  | 333 |  | 226 |  |
| 5 | מוסדות רשות מקומית  | 188 |  | 151 |  |
| 6 | בתי חולים  | 47 |  | 51 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 7 | בתי מלון  | 0 |  | 0 |  |
| 8 | מסחר ומלאכה  | 1,261 |  | 1,004 |  |
| 9 | בטחון  | 115 |  | 49 |  |
| 10 | בניה  | 1,583 |  | 1,163 |  |
| 11 | בתי מרחץ ומקוואות  | 45 |  | 40 |  |
| 12 | תעשיה בהקצבה  | 20 |  | 20 |  |
| 13 | חקלאות בהקצבה  | 530 |  | 444 |  |
| 14 | הספקה לאחרים  | 824 |  | 541 |  |
| 15 | ביוב בלבד  | 65 |  | 68 |  |
| 16 | מים -הספקה עצמית  | 28 |  | 24 |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  **סה"כ** |  | **35,073** |  | **36,960** |  |

1. **השלכות סביבתיות של פעילות החברה**
	1. **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.

* 1. **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 | 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 | 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 |

* 1. **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 2017 ותוכנית השקעה לשנת 2018**
	1. 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 ₪ .

עיקר השינוי נובע מהשקעות בתשתיות המים, הביוב ומכוני טיהור שפכים שהסתכמו בכ- 32.4 מיליון ₪. ההשקעות מומנו בעיקר ממענקים שהתקבלו מרשות המים בסך של כ- 17.4 מיליון ₪, מהיטלי מים וביוב בסך של כ- 6 מיליון ₪, הון עצמי בסך של כ- 9 מיליון ₪, ובקיזוז הוצאות פחת על נכסי מים וביוב שהסתכמו בכ- 23 מיליון ₪.

* 1. תכנית השקעה לשנת 2018 (אלפי ₪)

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 לשנים 2018: 50,320 אלפי ₪ .**

מקורות לשנים 2018

|  |  |
| --- | --- |
|  | **סכום אלפי ש"ח** |
| 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** |

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** |
| **2017** | **15,362** | **2,301** | **263** | **75** | **15** | **119** | **364** | **1,084** | **1,965** |
| **2016** | **15827,**  | **2,144** | **320** | **50** | **20** | **101** | **263** | **1,016** | **1,527** |

1. **פרטים בדבר איכות השירות לצרכן**

מס' הפניות וממוצע זמן ההמתנה:

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

חלוקת פניות לפי סוגים:

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

1. **הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי**
* **צריכת מים ואופן החישוב**

צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. 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. 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 ועל רשות המים**

התאגיד אחראי על רשות 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 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"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. את טופס ההצהרה ניתן להוריד באתר האינטרנט של "פלג הגליל"([www.plg.org.il)ובמשרדי](http://www.plg.org.il)ובמשרדי) שרות הלקוחות והגבייה בישוב. 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 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 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 שוסב,

מנכ"ל