

## דו"ח שנתי לשנת 2016

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011

### **1.רקע ומידע כללי**

להלן רקע ומידע על אודות החברה, הרשויות המקומיות הנכללות בתחומה, המנהל הכללי של החברה ופרטי ההתקשרות עמה:

תאגיד המים והביוב סובב שפרעם (להלן "התאגיד"), הוקם ב 1.8.2009 מתוקף "חוק תאגידי מים וביוב (תשס"א 2001)".

הוא תאגיד אזורי מיום הקמתו שהתחיל את פעילותיו ב 8 יישובים והיום הוא מנהל את משק המים והביוב ב- 11 יישובים בגליל המערבי, (שפרעם, תמרה, כפר מנדא, אעבלין, כאבול, שעב, בסמת טבעון, כאוכב אבו אלהיגא, זרזיר, ביר אלמכסור, וכעביה-טבאש - חג'אג'רה), המהווים כ 170 אלף תושבים.

### **חברי דירקטוריון של תאגיד סובב שפרעם:**

1. עו"ד בסאם ריאן - כאבול.
2. אינג' מרואן חאלדי - שפרעם.
3. רו"ח רים גריפאת - זרזיר.
4. עו"ד עלי סעדי - בסמת טבעון.
5. עו"ד נסרין גדיר - ביר אלמכסור.

**בעלי השליטה במניות התאגיד :**

אחוז	מספר מניות	ישוב
26.07%	3128	עירית שפרעם
19.75%	2370	עירית תמרה
9.40%	1128	מ.מ. אעבלין
7.37%	884	מ.מ. כאבול
4.32%	519	מ.מ. שעב
11.20%	1343	מ.מ. כפר מנדא
5.99%	719	מ.מ. בסמת טבעון
4.95%	594	מ.מ. זרזיר
6.17%	740	מ.מ. ביר אלמכסור
3.43%	411	מ.מ. כאוכב אבו אלהיג'א
1.36%	163	כעביה טבאש חג'אג'רה

### **מנכ"ל התאגיד - ד"ר אחמד מטלק חגאזי**

**כתובת התאגיד**

תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ  
משרדי ההנהלה שפרעם 04-6639000 או 04-6639014 פקס 049503383  
מוקד טלפוני 1800-702-106  
כתובת התאגיד ת.ד. 329 שפרעם מיקוד 20200  
דואר אלקטרוני - [sabreen@meyah.co.il](mailto:sabreen@meyah.co.il)  
אתר אינטרנט - [www.meyah.co.il](http://www.meyah.co.il)

### **2. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגביה**

להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה;

2014	2015	2016	הנושא
8,913,369	9,543,172	9,569,480	כמות המים שנמכרה
16.9%	15.6%	21.4%	פחת מים
21%	20.2%	30%	פחת גביה בגין השנה השוטפת
11%	10.8%	14%	פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת

### 3. מספר הצרכנים של החברה:

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

#### א. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 דצמבר 2016:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
30661	צריכה ביתית
132	גינןן ציבורי
550	מוסדות רשות מקומית
0	בתי חולים
0	בתי מרחץ ומקוואות
1036	מסחר ומלאכה
2710	בניה
293	כל צריכה אחרת
15	תעשייה בהקצבה
317	חקלאות בהקצבה
35714	סה"כ צרכנים

#### ב. מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 דצמבר 2015:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
28509	צריכה ביתית
172	גינןן ציבורי
566	מוסדות רשות מקומית
0	בתי חולים
0	בתי מרחץ ומקוואות
980	מסחר ומלאכה
2657	בניה
475	כל צריכה אחרת
19	תעשייה בהקצבה
301	חקלאות בהקצבה
33679	סה"כ צרכנים

### 4. מקורות המים של החברה:

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה:  
כמות המים שנרכשה והופקה בשנת 2016 הסתמכה ב- 12,178,419 מ"ק. מקורות המים לאספקה הינם

#### מחברת מקורות על פי ההתפלגות הבאה:

שם חיבור מקורות	מספר חיבור מקורות	אספקת מים שנתית (מ"ק)
חיבור אעבלין	1632328	1152282

30719	1632022	חיבור אעבלין
275506	1632044	חיבור בסמת טבעון
22119	1632055	חיבור בסמת טבעון
12388	1632066	חיבור בסמת טבעון
333449	1632077	חיבור בסמת טבעון
38386	1632102	חיבור זרזיר
153749	1632113	חיבור זרזיר
147298	1632124	חיבור זרזיר
6823	1632135	חיבור זרזיר
23171	1632362	חיבור זרזיר
115212	1632088	חיבור זרזיר
61216	1632099	חיבור זרזיר
114	1632146	חיבור זרזיר
746	1632317	חיבור זרזיר
0	1632306	חיבור זרזיר
0	1632282	חיבור ביר אלמכסור
664654	1632293	חיבור ביר אלמכסור
6346	1632157	חיבור טמרה
2545153	1632168	חיבור טמרה
35775	1632179	חיבור טמרה
210	1632180	חיבור טמרה
91134	1632191	חיבור טמרה
797781	1632204	חיבור כאבול
836546	1632226	חיבור כפר מנדא
9567	1632237	חיבור כפר מנדא
629385	1632215	חיבור כפר מנדא
429119	1632351	חיבור שעב
3399935	1632259	חיבור שפרעם
26295	1632260	חיבור שפרעם
331543	1632271	חיבור כאוכב
1798	1632339	חיבור כאוכב

### 5.1.1 ביוב

המתקנים להם יכולה להיות השפעה על הסביבה: מתקני שאיבה לביוב אשר מתוחזקים ומפוקחים ע"י חברה ועובדי התפעול וההנדסה ומשדרים למרכז בקרה, בשנת 2016 אירעו מספר גלישות ביוב כתוצאה מתקלות טכניות. בכל מקרה של גלישת ביוב פועל התאגיד על מנת למנוע נזק סביבתי ולהפסיק את גלישת הביוב מיד בתוך זמן קצר יחסית בכדי להפסיק את הגלישה, בסיום האירוע התאגיד דואג לסלק את המטרד ע"י שאיבת הביוב שגלש ומבצע ריסוס והדברה בסביבה. יש שיתוף פעולה וקשר בין התאגיד והיחידה הסביבתית במשרד להגנת הסביבה.

בורות ספיגה התאגיד סמן את בורות הספיגה במערכת GIS על מנת לעקוב אחרי השאיבות.

### 5.2 בקרת שפכי תעשייה

התאגיד מיישם את תקנות ניטור שפכי תעשייה, לפי התקנות מנוטרים כ 20 בתי עסק.

בהתאם לתקנות חופש המידע - "העמדת מידע על איכות הסביבה לעיון הציבור, התס"ט - 2009. מפרסם התאגיד באתר האינטרנט שלו דוחות תוצאות שפכי המפעלים כמידע לציבור בנושא איכות סביבה.

נעשה טיפול מיוחד בשפכי בתי הבד ( העקר ) בתקופת מסיק הזית, כך שהתאגיד לקח על אחריותו שאיבת העקר מבתי הבד ופיזורו בדרכים המאושרים לכך ע"י משרד הגנת הסביבה ולפי הוראתם.

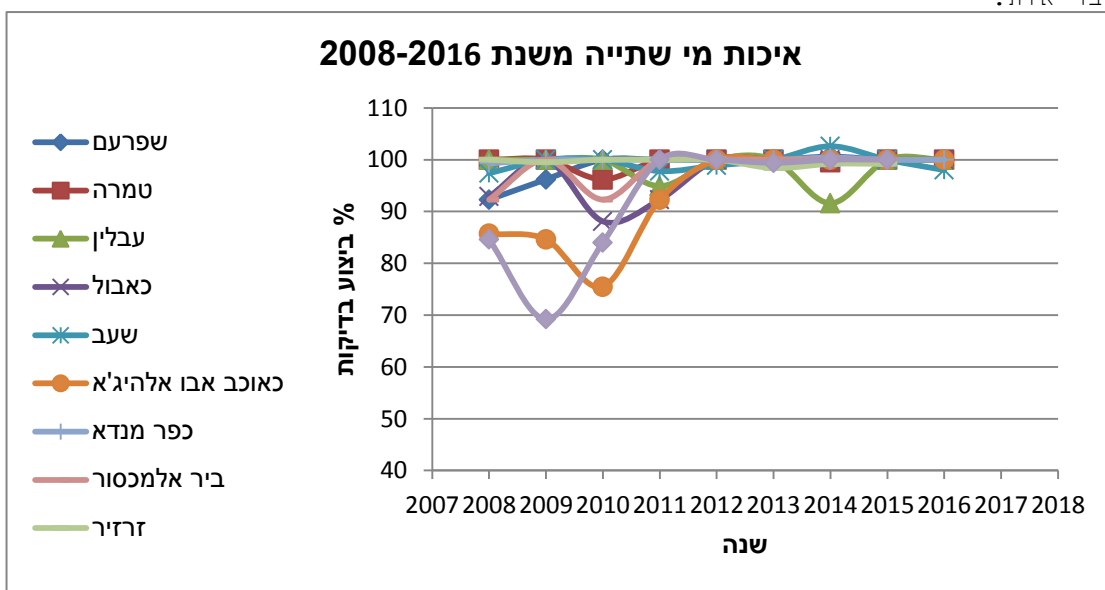
וכמו כן התאגיד עקב אחרי שפכי החזיריות והגלישות הנגרמות עקב הזרמתם על מנת לפתור בעיה זו. התאגיד עוקב אחרי התוצאות של איכות שפכי המט"שים ובצע דוח פליטה והעברה למט"ש נטופה שהינו בבעלותו.

### 5.3. איכות מים

במהלך 2016 בוצעו סה"כ 1492 בדיקות מיקרוביאליות, 21 בדיקת מתכות, 47 בדיקת פלואריד, 73 בדיקת תוצרי ליוואי חיטוי, 403 בדיקת ניטור כלור בכל יישובי תאגיד סובב שפרעם.

כל בדיקות המים מבוצעות ע"י דוגם מוסמך תוך הקפדה מלאה על הליך הדיגום והשינוע בהתאם לתקנות ודרישות משרד הבריאות, ניתן לראות כי בכל אחד מהישובים אחוז הדיגום הנו כ 100% מסך כמות הדגימות הנדרש לפי התקנות, כל בדיקות העכירות שבוצעו ברשת המים עמדו בתקן, דו"חות איכות מים רבעוניים מתפרסמים בעיתונות ובאתר האינטרנט של התאגיד, הדו"ח השנתי המפורט מתפרסם אף הוא באתר התאגיד ובעיתון.

התאגיד עונה ומטפל מידית בכל פניה של התושבים הקשורה לאיכות מים. התאגיד מבצע חיטוי מאגרי מים בכל הישובים פעם בשנה לפי הוראות משרד הבריאות.



### 5.4. מז"חים

בשנת 6201 תאגיד מים וביוב סובב שפרעם המשיך לעבוד על נושא המז"חים (מונע זרימה חוזרת), כך שעשהסיוורים בהשתתפות נציג משרד הבריאות לעסקים החייבים בהתקנת מז"ח, ומסר מכתבי בקשה להתקנה/בדיקה של מז"ח, וכך התאגיד ממגן את מערכת אספקת המים שבאחריותו ומבטיח איכות מים לפי כללי משרד הבריאות.

5.5. לאחר אישור פרויקט טכנולוגיה אנאירובית חדשנית וחסכונית אנרגטית לטיפול בשפכים ביתיים בשותפות עם חברת אגרוביקס במסגרת התוכנית הממשלתית לעידוד טכנולוגיות מים ע"י וועדת השיפוט של רשות המים, ב 2016 הוצב הפיילוט במט"ש נטופה והתחיל לעבוד על טיפול שפכי המט"ש.

### 6. השקעות שערכה החברה בשנת 2015 והשקעות מתוכננות לשנת 2016:

להלן תיאור כללי של ההשקעות שערכה החברה בשנת הדוח ושבכוונתה לערוך בשנה שלאחריה

ביוב ( מל"ש )		מים (מל"ש )		שנה
פיתוח	שיקום	פיתוח	שיקום	
14.3	2.38	6.89	8.39	2014
17.87	8.45	4.97	3.44	2015
15.792	1.66	15.025	1.73	2016

**7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם**

להלן פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים:

מנדא	שפרעם	אעבלי 1	טמרה	שעב	כאבול	כאוכב	זרזי ר	ביר אלמכסו ר	בסמה טבעו 1	
1091	1778	273	812	94	238	85	371	2811	335	תקלות ביוב
5	139	23	384	1	78	1	194	2661	242	שאיבות ביוב
1026	1311	208	335	72	125	71	145	37	60	סתימת ביוב
345	878	103	624	100	113	45	71	210	82	תקלות נזילות מים
2467	4106	607	2155	267	554	202	781	5719	719	סה"כ

**8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן**

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציגי שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני;

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2015 :

פרונטלי	טלפוני	הנושא
כ - 68000	17012	כמות פניות
פחות מ 10 דקות	1:56	ממוצע זמן המתנה (בדקות)

פירוט הפניות לפי נושא הפנייה:

טלפוני	הנושא
30	הנדסה
684	ברור מצב אשבון
72	עדכון פרטים

17	השגות וערעורים
20	שונות וכללי
5105	תשלומים
5928	סה"כ

- בנוסף התקבלו במהלך שנת 2016 התקבלו 166 פניות בכתב לפי הפילוח הבא

הנושא	הנדסה	צרכנות
פניות בכתב	112	54

#### 9. 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.

**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.

**תעריפי המים והביוב:** תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. תאגיד המים סובב שפרעם בע"מ גובה את התעריפים ע"פ חוק. ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים: **תעריף נמוך** עבור כמות מוכרת (תעריף 1), בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס **ותעריף גבוה** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון, עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

**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, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשרד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

**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.

**חיובי מזערי (דמי שימוש קבועים):** בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צריך בפועל פחות מכך, או לא צריך מים כלל.