

דוח צרכנים שנתי לשנת 2020

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב

(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה) תשע"א – 2011

1. מבוא כללי

תאגיד המים נווה מדבר בע"מ הוקם בראשית בשנת 2011 כתאגיד מים וביוב אזורי. התאגיד כולל 6 רשויות מקומיות במגזר הבדואי: תל שבע, לקיה, חורה, כסייפה, ערערה בנגב ושגב שלום. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 90 אלף תושבים, ובנוסף נסמכים עליו בנוסף כ- 40 אלף תושבי פזורה.

התאגיד הוקם ופועל בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב שחוקקה כנסת ישראל בשנת תשס"א – 2001. על פי חוק זה, מחויבת כל רשות מקומית בישראל להקים תאגיד מים וביוב, שיפעל בנפרד מהרשות ואפשר את שדרוג תשתיות המים והביוב וידאג לשיפור השירות. התאגיד קיבל לידי את נכסי הרשויות המקומיות שבתחומו על פי מצבם ההיסטורי והוא פועל לשיקום הנכסים הקיימים לפיתוח תשתיות חדשות ומודרניות.

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד:

מר עאטף אבו עגא'ג-מנכ"ל התאגיד.
מר חאלד אבו גנים-מהנדס התאגיד.

חברי דירקטוריון התאגיד:

עו"ד סוזאן אלעובר – יו"ר הדירקטוריון
גב' נורית אגם – דח"צ
מר חלף אבו רביע-דח"צ
מר אבו גאמ'ע לוטפי
מר מוחמד מסאבחה

פרטי התקשרות:

משרד ראשי בבאר שבע:

המשרד נותן מענה בנושא תשלומים, גבייה ושירות לקוחות.

כתובת המשרד: רח' העצמאות 47, באר שבע.

מען למכתבים: ת.ד. 5264, באר שבע. מיקוד 8415201

טלפונים: מס' חינו: 1-800-350-004 או מס' קווי: 08-6230758 פקס: 08-6230958

כתובת אתר האינטרנט: www.navemedbar.com (באתר ניתן לבצע גם פעולות של תשלומים והורדת טפסים).

מוקד תקלות:

המוקד משרת את תושבי התאגיד בנושאי תקלות. מס' טלפון חינו: 1-800-350-004 או: *6645

שעות קבלת קהל – בכפוף למגבלות בתקופת הקורונה:

משרד ראשי: בימים א'-ה' בן השעות 15:30 – 8:00, בימים ב' ו-ד' גם בין השעות 18:00 – 16:00.

בסניפים לפי ימים: יום א': חורה, תל שבע, ערערה 08:00-15:30

יום ב': כסייפה, לקיה, שגב שלום 10:30-18:00 (בימי החורף פתיחת סניפים בשעות 17:00-9:30)

יום ג': חורה, תל שבע, ערערה 10:30-18:00 (בימי החורף פתיחת סניפים בשעות 17:00-9:30)

יום ד': כסייפה, לקיה, שגב שלום 08:00-15:30

יום ה': חורה, תל שבע, ערערה 08:00-15:30

2. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים:

שנה	2019	2020
כמות המים שנרכשה (בקו"ב)	10,335,069	10,771,853
פחת מים	40.6%	37.14%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	51.63%	52%
אחוז הגביה המצטבר הינו	80%	אחוז הגביה המצטבר הינו 81%

3. מספר הצרכנים (מדי מים) הרשומים של החברה נכון ל- 31 בדצמבר 2020 עמד על כ- 9 אלף.

4. התאגיד קונה את המים אותם הוא מספק לצרכניו מחברת מקורות. בשנת 2020 נקנו כ- 10,772 מיליון קו"ב.

5. לתאגיד מספר מתקני מים וביוב ברחבי הישובים. כל השפכים הנאספים ע"י התאגיד מועברים למכונני טיהור שפכים. התאגיד

מקיים הליך של ניטור שפכי תעשייה בהתאם לתקנות ניטור שפכים, עפ"י תוכנית אשר אושרה על ידי המשרד להגנת הסביבה.

6. התאגיד ביצע השקעות רבות בתחום תשתיות אספקת המים והטיפול בשפכים בהתאם לתוכניות הפיתוח והשיקום, הכוללות בין

היתר הקמת קווים חדשים, שיקום תשתיות קיימות, החלפת מדי מים, אסדרת צרכנות מים, הרחבת מכונני טיהור שפכים ועוד. פרטים

נרחבים בדבר השקעות התאגיד מופיעות באתר האינטרנט של התאגיד.

7. שיבושים ותקלות באספקת מים ושירותי ביוב בשנת 2020: לא נרשמו תקלות מהותיות, פרט לצרכי תחזוקה שוטפת.

8. נתוני פניות צרכנים בשנים 2019-2020:

נושא הפניה	תקלות	
דרך הפניה	מוקד טלפוני	
שנה	2019	2020
מספר פניות	4,452	2,789
זמן המתנה ממוצע	כ- 2 דקות	

נושא הפניה	תשלומים			
דרך הפניה	מוקד טלפוני		פרונטלי	
שנה	2019	2020	2019	2020
מספר פניות	161	192	30,040	25,000
זמן המתנה ממוצע	כ- 2 דקות	כ- 3 דקות	כ- 4 דקות	כ- 1.5 דקות

נושא הפניה	בירורים	
דרך הפניה	מוקד טלפוני	
שנה	2019	2020
מספר פניות	1,247	2,055
זמן המתנה ממוצע	כ- 2 דקות	כ- 3 דקות

9. השלכות סביבתיות של פעילות החברה:

- בשטחי התאגיד קיימות 3 בריכות מים.
- התאגיד מתחזק 2 תחנות שאיבה למים ו-7 תחנות שאיבה לביוב.
- לכל תחנות השאיבה לביוב ביישובי התאגיד יש סידורי גלישה שמבטיחים כי לא יגרם נזק לתחנה ולסביבה הקרובה לה.
- יש דיזל גנראטור לגיבוי בכל תחנות השאיבה לביוב בתאגיד.
- קיימים קווים מאספים ראשיים המתוכננים להגדלה, בהתאם להמלצות תכניות האב לביוב הנמצאות לפני שיפוט.

10. איכות המים:

סיכום בדיקות איכות המים לשנת 2020 :

סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	אחוז תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה
רשת	727	727	100%	725	99.7%	2	0.3%

11. משק לשעת חירום:

נווה מדבר תאגיד מים בע"מ הכין תוכנית לשעת חירום ונערך לספק מים לתושבים בכל עת, היערכות זאת כוללת הצטיידות באמצעי חלוקת מים, הכנת תוכנית פריסה לנקודות חלוקה, הכשרת צוות אדם מיומן לנושא ועוד.

חשוב לציין כי גם האזרחים צריכים להיות ערוכים למצבי חירום כגון: מלחמה, רעידת אדמה, פגיעת טילים וכדומה.

פיקוד העורף ממליץ על אחסון ביתי קבוע של מים לשעת חירום, בכמות של 4 ליטר ליממה למשך שלושה ימים לפחות לכל נפש.

יש לציין כי התאגיד פועל בשיתוף עם המועצות המקומיות בכדי להבטיח שבשעת חירום כל תושב בעל צרכים מיוחדים יקבל את מנת המים המגיעה לו ישירות לביתו.

12. 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 מים וביוב: תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. התאגיד גובה את התעריפים עפ"י חוק. עפ"י 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 לתאגיד. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בו רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשדד 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 (המשויך לצרכן). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה. כמות הצריכה לחיוב נעשית 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 הודעה על ביצוע הערכה.

הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הנכס, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנזילות בצנרת המים המשותפת.

הסבר מלא בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי קיים באתר התאגיד ובחשבון הנשלח מידי תקופה לצרכנים.

13. **פיצויים לצרכנים:** בשנת 2020 לא היו מקרים אשר הצדיקו תשלום פיצויים לצרכנים.

14. **כמות מוכרת לזכאים להטבה:**

לציבור הנכלל בקבוצת אוכלוסייה מיוחדת תינתן הטבה של 7 קו"ב נוספים בתעריף המוזל לכל תקופת חיוב.

מר עאטף אבו עג'ג-מנכ"ל התאגיד.