

דוח שנתי לשנת 2014

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

תאגיד המים נווה מדבר בע"מ הוקם בראשית בשנת 2011 כתאגיד מים וביוב אזורי. התאגיד כולל 6 רשויות מקומיות במגזר הבדואי: תל שבע, לקייה, חורה, כסייפה, ערערה בנגב ושגב שלום. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 85 אלף תושבים, ונסמכים 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 ויאפשר 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 ולפיתוח תשתיות חדשות ומודרניות. התאגיד שם לעצמו למטרה להיות גוף מוביל באיכות השירות וברמת תחזוקת מערכות אספקת המים, סילוק הביוב וטיהור השפכים. אנו משקיעים משאבים רבים על מנת שצרכני התאגיד ייהנו משירות איכותי ומקצועי בכל עניין. * בשנת 2014 לא היה דירקטוריון מכהן, עאטף אבו עג'אג (מנכ"ל החברה המנהלת).

פרטי התקשרות:

משרד ראשי ב"ש :

המשרד נותן מענה בנושא תשלומים, גבייה ושירות לקוחות לתושבי התאגיד תל שבע, כסייפה, לקייה, ערערה בנגב, שגב שלום וחורה.

כתובת המשרד : רח' העצמאות 47 באר שבע.

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

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

מיייל האתר : www.navemedbar.com

מוקד תקלות:

המוקד שמשרת את תושבי התאגיד הינו מוקד חורה שנותן מענה לתושבי כלל ביישובים תל שבע, כסייפה, לקייה, ערערה בנגב, שגב שלום וחורה.

מס' חינם: 1-800-350-004

או: *6645

שעות קבלת קבל:

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, לקייה, שגב שלום 09:30-17:00

יום ג': חורה, תל שבע, ערערה 09:30-17:00

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

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

2. כמות המים שסופקה ע"י התאגיד ונתונים לגבי פחת המים.

ישוב	קניה קובים	חיוב קובים	שיעור פחת מים
חורה	1,082,812	646,894	40.3%
כסייפה	865,654	761,229	12.1%
ערערה	1,176,954	494,974	57.9%
תל שבע	1,237,668	507,501	59.0%
לקייה	1,105,162	595,288	46.1%
שגב שלום	595,486	368,019	38.2%
סה"כ	6,063,736	3,373,905	44.4%

3. טבלה מרכזת הכוללת את מס הנפשות לפי דיווח צרכנים בתאגיד המים נווה מדבר.

אזור מים	יישוב	מספר נפשות לפי דיווח
1	חורה	14,313
7	כסייפה	21,601
3	ערערה בנגב	12,192
4	תל שבע	15,787
5	לקייה	14,595
6	שגב שלום	10,102
	סה"כ צרכנים	88,590

4. מקורות המים של התאגיד:

כמות המים שנרכשה בשנת 2014 ממקורות הינו 6,063,736 מ"ק

לקיה:

1 חיבור 2 צול פזורה נאדי

1 חיבור 2 שעונים 6 צול

חורה:

1 חיבור 1 שעון 2 צול ואדי עתיר

1 חיבור 1 שעון 2 צול שכ' 10

1 חיבור 2 שעונים כניסה לחורה 6 צול

כסייפה :

1 חיבור 1 שעונים 2 צול פזורה דרג'ת

1 חיבור 2 שעונים 6 צול כסייפה

ערערה בנגב:

1 חיבור 1 שעון 2 צול מט"ש

1 חיבור 2 שעונים 6 צול

שגב שלום :

1 חיבור 2 צול 1 שעון עיסא חורי

1 חיבור 2 שעונים 6 צול ראשי שגב

תל שבע:

1 חיבור 2 שעונים 6 צול ראשי תל שבע .

5. השלכות סביבתיות של פעילות החברה לתחנות שאיבה וביוב.

- בתאגיד קיימות 2 בריכות מים.
- קיימות 2 תחנות שאיבה למים ו-7 תחנות שאיבה לביוב.
- לכל תחנות השאיבה לביוב ביישובי התאגיד יש סידורי גלישה (מלבד אחת) שמבטיחים כי לא יגרם נזק לתחנה ולסביבה הקרובה לה.
- יש דיזל גנראטור בכל תחנות השאיבה לביוב בתאגיד (מלבד שתי התחנות בתל שבע) התאגיד פועל להסדרת כלל נושאים אלו כבר בישיבה הקרובה.
- קיימים קווים מאספים ראשיים המתוכננים להגדלה, בהתאם להמלצות תכניות האב לביוב הנמצאות לפני שיפוט. הבקשות המנהליות, התקציביות והמקצועיות הוגשו לרשות המים לקידום ואישור.
- בשנתיים הקרובות התאגיד ישלים את שדרוג כל המאספים הראשיים.
- התאגיד ביצע סקר שפכי תעשייה בכלל יישובי התאגיד והתחיל להפעיל תוכנית ניטור כבר בשנת 2015.

מערכת טיהור שפכים אמינה

השפכים של היישובים לקיה וחורה מגיעים למט"ש שוקת והשפכים של כסיפה מגיעים למט"ש ערד, השפכים של שגב שלום ותל שבע מגיעים למט"ש באר שבע, השפכים של ערערה מגיעים למט"ש ערערה. לפי התכנית, קיימת אלטרנטיבה להוליך את שפכי כסיפה, למט"ש ערערה.

כללי לפי יישוב

חורה - מערכת הביוב

החלק הצפוני של חורה מחובר למט"ש מזה שנים, החלק הדרומי, המהווה כ-40% מהיישוב (כ-500 בתים) היה שנים ארוכות בלי פתרון קצה עד שלאחרונה הוקמה תחנת שאיבה וקו סניקה, בקוטר 315 מ"מ, באורך של כ-3.5 ק"מ, מהתחנה אל המט"ש.

מערכת המים -

מערכת המים מסודרת, חדשה יחסית או הוחלפה. יש מיפוי מעודכן ויש מערכת GIS.

יש 10 מקטיני לחץ עיליים כמחציתם, על הכביש הראשי. לאחרונה הושלמה בניית הבריכה. התאגיד סיים הקמת בוסטר, ליד הבריכה, לאזור הלחץ הגבוה ובוצע קו סניקה, המחבר בין הבוסטר לשכונות הגבוהות.

לקיה - מערכת הביוב

מערכת הביוב הושלמה לאחרונה. בוצעו מאספים, בין השכונות לבין מערכת ההולכה הראשית.

יש רשימה קטנה של פרויקטי ביוב שצריך לבצע, עלות הפרויקטים אינם הגבוהים ביותר מבין הרשויות של התאגיד.

המערכת מתחברת למט"ש שוקת, דרך מאספים עמוקים.

מערכת המים -

המערכת ישנה, אין מגופים שכונתיים עיליים, קיימים 2 מקטיני לחץ, כ-6 ק"מ צנרת ישנה מ-PVC, בשכונות 3, 6 ו-7.

יש פזורה מאוד גדולה בלקיה, מחוץ לתחום שטח השיפוט, כ-5,000 תושבים. בוצע צינור מים באורך של כ-1.2 ק"מ, בקוטר 180 מ"מ, בוצע מבנה בטון, בגודל 4 X 8, הכולל 100 מדי מים חדשים. המבנה חובר לקו מים החדש.

יש צורך בשיקום הבוסטר ללחץ גבוה, כולל הגדלת חלק מקו הראשי, לקוטר 400 מ"מ, באורך של כ-1 ק"מ.

בוצע שיקום ושדרוג חדש לבריכת המים הקיימת בנפח 2000 מ"ק, הושקע כ-1.0 מיליון שקלים שכולל גם מיגון פיזי ואלקטרוני לבריכה, הבריכה מתפקדת היום כראוי לאחר שהושבתה שנים רבות.

כסייפה-מערכת הביוב

בכסייפה קיימות שתי שכונות ללא רשת ביוב, שעדיין עובדים עם בורות ספיגה. אורך הקווים מסתכם בכ-7.5 ק"מ.

קיימות שלוש תחנות שאיבה לביוב, הראשונה סונקת לשניה, השניה סונקת לשלישית והשלישית סונקת למט"ש ערד. יש תקלות חוזרות ונשנות בכל תחנות השאיבה, כיום התאגיד התחיל בשיקום יסודי לכל תחנות השאיבה.

מערכת המים -

מערכת המים מתוכננת היטב וכוללת מגופים עליים על הקווים הראשיים ובכניסה לשכונות. על חלק המגופים מותקנים מקטיני לחץ ועל חלקם מותקנים מדי מים משולבים, עבור השכונות. רוב מקטיני הלחץ והמונים לא תקינים וצריך לשקמם.

יש אזורים המקבלים לחצים של מעל 7 אטמ'. הבעיה שכסייפה לא החליפה קווים ישנים בשנים האחרונות ומחצית מהרשת הקיימת ישנה.

כ-50% מרשת המים הוחלפה ב-10 השנים האחרונות, בעיקר הקווים הראשיים. רשת המים בשכונות 13, 15 ו-25, בת 25 שנים (כ-1 ק"מ צנרת אסבסט ועוד כ-13 ק"מ צנרת PVC, שצריך להחליף.

ערערה-מערכת הביוב

מערכות המים והביוב לוקות בחסר עקב הזנחה תקציבית הרבה שנים. מערכות המים והביוב של

ערערה תדרוש הרבה משאבים מהתאגיד.

קיים מט"ש עצמאי, משותף עם שדה תעופה.

שכונות 7,8, אינן מרושתות

מערכת המים -

רוב מערכת המים הינה אסבסט ו-PVC. התאגיד החל בהחלפה מסיבית של הקווים לפקסגול. במהלך 2014, הוחלפה כמחצית מהקווים האלה. היישוב מקבל מים מבריכת מקורות ומבוסטר מים ששוקם לאחרונה.

תל שבע-מערכת הביוב

היישוב מבוייב, פרט לכמה מגרשים בשכונות 9 ו-10.

היישוב מחולק לשני אגנים, כאשר אגן מתנקז לתחנת שאיבה צפונית, המזרימה את השפכים לתחנת שאיבה דרומית ומשם לרשת הביוב של באר שבע. הגנראטורים של שתי התחנות נגנבו.

מערכת המים -

קיימת כ-20 ק"מ צנרת, בעיקר PVC וחלק אסבסט שצריך להחליף. כמו כן, יש צורך בהחלפת קווי מים, בכביש הראשי והחלפת קווי מים, בשכונה 36.

קיים מגדל מים, שיש צורך בתיקונו, עקב נזילות.

הקו הראשי, בכניסה ליישוב הוא מאסבסט, בקוטר 12", שיש צורך להגדילו, לקוטר 400 מ"מ.

קיימים 4 מקטיני לחץ עליים, בתוך ארגזי פלדה.

שגב שלום - מערכת הביוב

הישוב מחובר, באופן מלא למערכת הביוב ומחובר לרשת הביוב של באר שבע, הקווים במצב טוב.

מערכת המים -

המערכת נמצאת במצב טוב. חלק קטן מאוד מהקווים, עשויים PVC, בקטרים שבין 75 מ"מ ל-160 מ"מ.

6. השקעות שנת 2014

שם הפרוייקט	ישוב
העתקת מדי מים מחוץ למגרשים	כל היישובים
הקמת בוסטר מים בחורה וקו מים ראשי לאזור לחץ גבוה	חורה
הקמת בוסטר מים בערערה וקו מים ראשי לאזור לחץ גבוה	ערערה
החלפת רשת מים שכונה 8 לקיה	לקיה
החלפת רשת מים שכונה 30 -כסייפה	כסייפה
החלפת רשת מים שכונה 5 -ערערה	ערערה
החלפת רשת מים שכונה 4 ו-6 ערערה	ערערה
החלפת רשת מים שכונה 2-ב-ערערה	ערערה
קו מים ראשי ביישוב לקיה	לקיה
שיפוץ והקמת מקטיני לחץ ביישובי התאגיד	כל היישובים
מערכות שליטה, פיקוד ובקרה	כל היישובים
GIS	כל היישובים
שדרוג קו מים ראשי בכניסה לשגב שלום	שגב שלום
מאסף ביוב ראשי שכונה 46 כסייפה	כסייפה
קו ביוב ראשי והשמשת מערכת בלקיה	לקיה

השקעות שנת 2015

שם הפרוייקט	ישוב
שדרוג קו מים ראשי בכניסה לשגב שלום	שגב שלום
השלמת תשתיות ביישובים, לקיה, חורה, תל שבע	לקיה, חורה, תל שבע
השלמת רשת ביוב בשכונות 6 ו 8 ביישוב לקיה	לקיה
השלמת רשת ביוב שכונה 16 ביישוב תל שבע	תל שבע
השלמת רשת ביוב שכונות 7 ו 8 ביישוב ערערה	ערערה
שגב שלום, שדרוג מאסף מרכזי, מזרחי ומערבי	שגב שלום
השלמת חיבור בתי ספר ושיקום מאספים בערערה	ערערה
לקיה, הנחת מאסף שכונה 2	לקיה
מט"ש ערערה -הטיית קולחים	ערערה
מדי ספיקה לביוב שגב שלום ותל שבע	שגב שלום, תל שבע
שדרוג מאסף ביוב משגב שלום עד באר שבע	שגב שלום

7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הזדה ואופן הטיפול :

לא נרשמו שיבושים ותקלות מהותיים באספקת מים והשירותי הביוב בישובי התאגיד.

8. איכות השירות לצרכן

פירוט פניות לפי נושא פנייה ניתן למצוא בדו"ח המלא אשר פורסם באתר התאגיד.

פרונטלי	טלפוני	
28,530	50,615	כמויות פניות
כ-4 דקות	כ-2 דקות	ממוצע זמן המתנה

פרוט פניות צרכנים, בנושאי מים שונים, לשנת 2014 :

כמות הפניות	נושא
48,069	תשלום מים
50	שעון מים נגנב
	הארקה בשעון המים
240	התחברות ללא מד מים
	חול בשעון המים
547	חיבור מים
21	לחץ מים לא תקין
	מגוף מים לא תקין
170	מד מים פגום
	מכסה מגוף
70	מפגעי קבלן צנרת מים
10	נזילה עקב עבודה
	נזילת מים מגמל
5	נזילת ברז כיבוי (הידרנט)
	נזילת מים לפני השעון
130	נזילה בשעון המים
	נזילת מים בשעון ראשי
	פיצוץ מים משני
	פיצוץ מים ראשי
	ראש ברז פגום
	בדיקת איכות מים
11	הפסקת מים כללית
17	כללי
	צריכה משותפת גבוה
49,340	סה"כ

פרוט פניות צרכנים, בנושאי ביוב שונים, לשנת 2014 :

כמות הפניות	נושא
200	ביוב במבנה עירוני
15	ביוב במוסדות הינוך
80	תיקון שוחות
200	מכסה ביוב פגום/חסר
	מכוני ביוב
10	מפגעי ריח
50	מפגעי עבודות קבלן
50	מפגעי קבלן ביוב
200	סתימת ביוב
30	סתימת ביוב בקו ראשי
20	סתימת ביוב בשטח פרטי
	עבודות פיתוח
20	פריצת ביוב
10	קו ביוב שבור
240	שאיבה
100	שטיפת קווים
	כללי
50	תיקון משלים
1,275	סה"כ

9. הסבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

צריכת מים-צריכת המים נקבעת על פי קריאת מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה. על מנת שמד המים יקרא 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.

אחריות על רשת המים-התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי, ובכתיים פרטיים עד למד המים הפרטי. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים
חישוב חשבון המים תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים שהיא רשות סטטוטורית של המדינה. סכום החיוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון

תעריפי המים-עפ"י כללי תאגידי מים וביוב התש"ע - 2009. החל מתאריך 10/10/2010 צריכה ביתית כוללת שני תעריפים בלבד של מים - תעריף נמוך (ראה תעריף 1) ותעריף גבוה (ראה תעריף 2). התעריף הנמוך מתייחס לכמות של 7 מ"ק ראשוניים לחודשיים (תקופה ממוצעת לחשבון) כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור. התעריף הגבוה מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידה הדיור בתקופת החשבון עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף 2 לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון
www.water.gov.il : למידע נוסף על תעריפי המים.

מספר נפשות מוכר - מספר נפשות מוכר הנו מספר הנפשות המתגוררות (למטרת מגורים) ביחידת דיור של צרכן המים, עפ"י הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספה תעודת הזהות הכוללת את פירוט הנפשות המתגוררות בבית. טפסים להצהרה על מס' נפשות קיימים במרכז שירות הלקוחות ובאתר האינטרנט של התאגיד. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מס' נפשות יחושב חשבון המים שלו לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

אגרת ביוב - אגרת הביוב לצרכני המים כלולה כבר בתוך אגרת המים שצוינה לעיל ועל כן איננה מוצגת בחשבון המים. צרכנים ספציפיים המקבלים רק שירותי ביוב מהתאגיד, יחויבו באגרת ביוב עפ"י כללי תאגידי המים והביוב.

תשלום חשבון המים-יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון המים יחייב תוספת ריבית והצמדה על פי חוק, שימו לב: אי תשלום החשבון גורר חיוב בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים.

ערעור על חשבון המים-עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לתאגיד המים עד 14 יום מקבלת החשבון, בצירוף קריאת מד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים אינו יכול להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע. הטיפול בערעור על חשבון המים הנו עפ"י ההנחיות הקבועות בתקנות המים וכללי תאגידי מים וביוב. על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א - 2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגידי מים וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

10. פיצויים

לא שולמו פיצויים לצרכנים בהתאם לאמות המידה.