

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- 89 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 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 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 מוחמד מסבחה- יו"ר הדירקטוריון.
 גב' נורית אגם
 מר חלף אבו רביע.
 מר אבו גאמ'ע לוטפי
 עו"ד סוזאן אלעוברה
 ד"ר מוחמד אלנבארי
 מר רפאע אזברגה

פרטי התקשרות:

משרד ראשי ב"ש:

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' חנימ: 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 חנימ: 1-800-350-004 או: *6645

שעות קבלת קבל:

משרד ראשי: בימים א'-ה' בן השעות 08:00 – 15:30, בימים ב' ו-ד' גם בין השעות 18:00 – 00:16.

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 09:30-17:00)

יום ג': חורה, תל שבע, ערערה 10:30-18:00 (בימי החורף פתיחת סניפים בשעות 09:30-17:00)

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

2016	2017	
8,439,057	9,113,290	כמות המים שנרכשה
39%	37.47%	פחת מים
50.71% אחוז הגביה המצטבר הינו 80%	51.33% אחוז הגביה המצטבר הינו 80%	פחת גביה בגין השנה השוטפת

3. מספר הצרכנים הרשומים של החברה נכון ל- 31 בדצמבר 2017 עמד על כ- 10 אלף.
 4. התאגיד קונה את המים אותם הוא מספק לצרכניו מחברת מקורות. בשנת 2017 נקנו כ- 9.1 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.
 7. שיבושים ותקלות באספקת מים ושירותי ביוב בשנת 2017: לא נרשמו תקלות מהותיות, פרט לצרכי תחזוקה שוטפת.
8. **פילוח מספר פניות צרכנים בשנים 2016+2017**

נושא הפניה		תשלומים				תקלות		נשוא הפניה
דרך הפניה		פרונטלי		טלפוני		מוקד		שנה
שנה		2016	2017	2016	2017	2016	2017	
מספר פניות		23,457	22,778	508	552	1,725	2,275	
זמן המתנה ממוצע		כ- 4 דקות		כ- 2 דקות		כ- 2 דקות		
		כ- 3 דקות		כ- 3 דקות		כ- 3 דקות		

* כמות הפניות של המוקד בירורים ותשלומים נשלפו מתוך מערכת הגביה ולא נתקבלו מן המוקד

9. **איכות המים -** סיכום בדיקות איכות המים לשנת 2017 :

מס'	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	אחוז תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה
1	רשת	777	777	100%	767	99%	10	1%

10. 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 לזכור 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 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.

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

כמות צריכת מים: נקבעת ע"פ קריאות מדי המים.

תעריפי מים וביוב: תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. התאגיד גובה את התעריפים ע"פ חוק וע"פ כללי רשות המים.

מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדירור והמדווה ע"י הצרכן לתאגיד.

צריכה פרטית: כמות המים שנצרכה ע"י הצרכן שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת במד המים הפרטי.

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.

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

12. **פיצויים -** בשנת 2017 שילם התאגיד ל-158 לקוחות פיצויים בגין הפרות שונות, אשר הסתכמו לסך של 23,460 ₪.

כמות מוכרת לזכאים להטבה :

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

אתר תאגיד נווה מדבר : <http://www.navemedbar.com>