

דוח צרכנים שנתי לשנת 2023

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, כסיפה, ערערה בנגב ושגב שלום. התאגיד משרת אוכלוסייה של כ- 100 אלף תושבים, ובנוסף נסמכים עליו 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 אחריות 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 אלעזברה – יו"ר הדירקטוריון
 מר עלי אלאסד- דח"צ
 מר איברהים אלקורעאן-דח"צ
 מר אבו גאמיע לוטפי
 מר סלאח אלשנארנא
 גב' ארטיפע אזברגה

פרטי התקשרות:

משרד ראשי מחלקת הגביה בחורה:

המשרד נותן מענה בנושא תשלומים, גבייה ושירות לקוחות.
 כתובת המשרד: שכונה 5, חורה.

מען למכתבים: רח' הגורן 6, עומר מיקוד 8496500

טלפונים: מס' חנים: 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 חנים: 1-800-350-004 או: *6645

שעות קבלת קהל:

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

בסניפים לפי ימים: ימים – א, ב, ד, ה, 8:30-12:30, 13:30-15:30

יום ג 9:30-12:30, 13:30-17:00

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

שנה	2022	2023
כמות המים שנרכשה (בקו"ב)	11,899,300	12,780,300
פחת מים	39.93%	42.2%
פחת גביה בניין השנה השוטפת	52%	54%
אחוז הגביה המצטבר הינו 82%	אחוז הגביה המצטבר הינו 82%	אחוז הגביה המצטבר הינו 82%

3. מספר הצרכנים (מדי מים) הרשומים של החברה נכון ל- 31 בדצמבר 2023 עמד על כ- 10 אלף.

מספר נפשות לפי דיווח 2023	מספר נפשות לפי דיווח 2022	יישוב	אזור מים
18,293	18,293	חורה	1
27,697	27,697	כסייפה	7
15,070	15,070	ערערה בנגב	3
15,384	15,384	תל שבע	4
15,105	15,105	לקייה	5
12,437	12,437	שגב שלום	6
103,986	103,986	סה"כ צרכנים	

4. התאגיד קונה את המים אותם הוא מספק לצרכניו מחברת מקורות. בשנת 2023 נקנו כ-13 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 2023: לא נרשמו תקלות מהותיות, פרט לצרכי תחזוקה שוטפת.

8. נתוני פניות צרכנים בשנים 2022-2023:

תקלות		נושא הפניה
מוקד טלפוני		דרך הפניה
2023	2022	שנה
30,003	6,280	מספר פניות
כ- 2 דקות		זמן המתנה ממוצע

תשלומים				נושא הפניה
פרונטלי		מוקד טלפוני		דרך הפניה
2023	2022	2023	2022	שנה
28,670	26,164	924	111	מספר פניות
כ- 1.5 דקות	כ- 1.5 דקות	כ- 3 דקות	כ- 3 דקות	זמן המתנה ממוצע

בירורים		נושא הפניה
מוקד טלפוני		דרך הפניה
2023	2022	שנה
2,261	2,032	מספר פניות
כ- 3 דקות	כ- 3 דקות	זמן המתנה ממוצע

9. השלכות סביבתיות של פעילות החברה:

- בשטחי התאגיד קיימות 4 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 2023:

סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	אחוז תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה
רשת	770	770	100%	766	99.5%	4	0.5%

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 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 (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 2023 לא ניתנו פיצויים לצרכנים.

14. כמות מוכרת לזכאים להטבה:

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