

דוח צרכנים שנתי לשנת 2024

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 הוא חברה בע"מ אשר הוקמה ופועלת כתאגיד מים וביוב אזורי. התאגיד הוקם בשנת 2011 מכוח חוק תאגידי מים וביוב התשס"א – 2001, וזאת לצורך מתן ואספקת שירותי מים וביוב בתחומי היישובים שנמצאים בתחום אחריותו. בשנת ההקמה הראשונה התאגיד כלל 6 רשויות מקומיות: חורה, לקיה, שגב שלום, תל שבע, לקיה וכסיפה. יישובי התאגיד מאופיינים במצב סוציו אקונומי נמוך (1 מתוך 10), אבטלה גבוהה, מבנים חברתיים מסורתיים, וכאלה המשרתים פזורות סמוכות אשר נשענות על יישובי הקבע לשם קבלת שירותים בסיסיים. פזורות אלה גם קיבלו, היסטורית, אספקת מים מיישובי הקבע. על רקע היעדר התשתיות ואי הפיתוח בפזורות, התושבים נדרשו למתוח קווי מים למרחקים גבוהים כדי לקבל אספקת מים.

בשנת 2024, ובמהלך תקדימי שקיבל ביטוי בהחלטת ממשלה ייעודית ותמיכה של רשות המים, מועצה אזורית אלקסוס צורפה לתאגיד. בכך, מספר היישובים שנמצאים באחריות התאגיד על ל- 11 יישובים. צירוף אלקסוס מהווה אתגר רציני עבור המדינה והתאגיד, אך טומן בחובו הזדמנות היסטורית לשפר את השירות לתושבי המועצה האזורית. עם צירוף אלקסוס, התאגיד משרת יותר ממאה ושלושים אלף תושבים בנוסף לכ- 40 אלף תושבים המתגוררים מחוץ לקווי הכחולים (תחת הכותרת פזורות).

בתכנית העבודה המאושרת לשנת 2025 נקבעו ידעים אופרטיביים לקידום וחיזוק התאגיד. כך למשל, תכנית העבודה נותנת דגש על הורדת הפחת, העלאת אחוז הגביה, המשך והרחבת תכנית ההשקעות וביצוע פרויקטים תשתיתיים (בניית בריכות מים, החלפת קווים ישנים, שדרוג מ"ש ותחנות שאיבה, וכד'), שיפור הממשל התאגידי, חיזוק שיתוף הפעולה עם בעלי המניות, מיתוג ויחסי ציבור.

2. נושאי משרה בתאגיד

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד

אינג' חאלד אבו גנים – מנכ"ל התאגיד
אינג' איברהים אטרש – מהנדס
אינג' עומרי אבו סיאם – מהנדס

חברי דירקטוריון בתאגיד

עו"ד סוזאן אלעובר – יו"ר הדירקטוריון
עו"ד עלי אלכסד – דח"צ
עו"ד איברהים אלקורעאן – דח"צ
אינג' אבו גאמיע לוטפי
אינג' סלאח אלשנארא
אינג' ארטיפע אזרגה
מר נסים אלגראווי

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערעה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשיה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



3. דרכי התקשרות

מוקד טלפוני: מוקד צרכנים לבירורים ותשלומים – מספר חינם: 1-800-350-004

מוקד תקלות: המוקד פועל 24 שעות ביממה שמספרו – *6645

פניות בכתב: ניתן לפנות בכתב ת.ד 5264, פארק תעשיה הגורן 6 עומר

בדוא"ל: t.n.midbar@gmail.com

אתר האינטרנט של התאגיד: navemedbar.org

4. שעות קבלת קהל:

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

בסניפים (לקיה, כסיפה, ערעה) לפי ימים: ימים – א,ב,ג,ד,ה 8:30-12:30 , 13:30-15:30

בסניף תל שבע לפי ימים: ימים – א,ג,ה 8:30-12:30 , 13:30-15:30

בסניף שגב שלום לפי ימים: ימים – ב,ד 8:30-12:30 , 13:30-15:30

בסניף בבאר שבע במועצה אזורית אלקסום ימים – א,ב,ג,ד,ה 8:30-12:30 , 13:30-15:30

בסניף עומר באזור תעשיה ימים – א,ב,ג,ד,ה 8:30-12:30 , 13:30-15:30

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערעה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשיה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



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

שנה	2023	2024
כמות המים שנרכשה (בקו"ב)	12,780,300	16,543,238.01
פחת מים	42.2%	42.38%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	54%	36% (כולל יישובי אלקסום)
	אחוז הגביה המצטבר הינו 82%	אחוז הגביה המצטבר הינו 81%

6. מספר הצרכנים (מדי מים) הרשומים של החברה נכון ל- 31 בדצמבר 2024 עמד על כ- 16 אלף

7. מספר נפשות מדווח לשנת 2024 לעומת 2023:

יישוב	מספר נפשות לפי דיווח 2023	מספר נפשות לפי דיווח 2024
חורה	18,293	19,111
כסייפה	27,697	28,834
ערערה בנגב	15,070	15,489
תל שבע	15,384	15,784
לקייה	15,105	16,804
שגב שלום	12,437	12,842
אום בטין		4,948
אלסייד		6,591
דריגאת		1,980

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקייה | ערערה בנגב | כסייפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סייד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



4,778		מכחול
9,459		סעוה(מולדה)
1,550		תראבין
138,170	103,986	סה"כ צרכנים

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערעה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעוה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשיה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



8. הסבר כללי ופרויקטים מרכזיים:

התאגיד קונה את המים אותם הוא מספק לצרכניו מחברת מקורות. בשנת 2024 נקנו כ- 17 מיליון קו"ב. לתאגיד פריסה רחבה של מתקני מים וביוב ברחבי היישובים שבאחריותו, המבטיחים ניהול יעיל ואיכותי של משק המים והשפכים. כלל השפכים הנאספים מופנים למכונני טיהור מתקדמים, תוך עמידה בסטנדרטים המחמירים ביותר. בנוסף, התאגיד מוביל תהליך סדור ומוקפד של ניטור שפכי תעשייה, בהתאם להוראות התקנות ולתוכנית מקצועית מקיפה שאושרה על ידי המשרד להגנת הסביבה, וזאת כחלק ממחויבותו לשמירה על איכות הסביבה והמערכת האקולוגית. התאגיד מוביל השקעות משמעותיות בתחום תשתיות אספקת המים והטיפול בשפכים, בהתאם לתוכניות פיתוח ושיקום מתקדמות. השקעות אלו כוללות בין היתר הקמת קווים חדשים, שדרוג ושיקום תשתיות קיימות, החלפת מדי מים, אסדרת צרכנות מים, וכן הרחבת ושיפור מכונני טיהור השפכים. מידע מפורט אודות השקעות התאגיד ותהליכי הפיתוח זמין לציבור באתר האינטרנט של התאגיד. בשנת 2024, לא נרשמו תקלות מהותיות באספקת המים ובשירותי הביוב, למעט פעולות תחזוקה שוטפת שנדרשו לשמירה על אופטימיזציה ופעילות תקינה של המערכת.

טבלת השקעות לשלוש השנים האחרונות (באלפי ₪)

	חורה		לקיה		תל שבע		שגב שלום		כסייפה		ערערה	
	מ"מ	ב"ב	מ"מ	ב"ב	מ"מ	ב"ב	מ"מ	ב"ב	מ"מ	ב"ב	מ"מ	ב"ב
2021	920	15,000	7,825	2,647	8,210	3,000	2,220	1,830	725	6,500	11,725	1,000
2022	300	50,000	10,000	1,000	17,40	10,000	2,400	10,000	900	10,000	11,500	2,129.96
2023	345.84	126.747	500	300	7,400	23,500	400	23,500	400	47,000	5,000	546.85
2024	10,020	16,000	6,725	6,223	10,410	3,500	5,220	330	7,725	21,946	12,025	3,000

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערערה בנגב | כסייפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד. 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



השקעות עתידיות לשנת 2025 (מים) – יישובים ותיקים

שם הפרויקט	יישוב	תקציב
קו הזנה ראשי בכניסה ליישוב	חורה	5,700,000
הקמת בריכת מים 3,000 מ"ק ושדרוג ת"ש קיימת (אלקטרומכני)	חורה	8,100,000
החלפת קווי מים ברחבי היישוב (שכונה 6)	לקיה	3,200,000
הסדרת מערכת מים פזורות לקיה	לקיה	2,000,000
הנחת קו מים בשכונה 2	לקיה	1,200,000
מאגר מים וקווי מים	לקיה	15,000,000
הקמת בריכת מים בנפח 3,000 מ"ק לרבות קוויים ראשיים	כסיפה	14,000,000
הסדרת מערכת מים פזורות כסיפה	כסיפה	2,000,000
מאגר מים וקווי מים	ערעה	25,000,000
שדרוג קו המים הראשי בכניסה ליישוב שלב ג	שגב שלום	5,800,000
החלפת קו ישן באורך 800 מ' בקו אזור תעשייה לצינור פקסגול 315 מ"מ	שגב שלום	800,000
סה"כ		82,800,000 ₪

השקעות עתידיות לשנת 2025 – אלקסום (מים)

שם הפרויקט	יישוב	תקציב
התקנת מדי קריאה מרחוק	אל סייד	900,000
תשתית מים זמנית, מרכזיות, קווי מים זמניים, שיקום תשתית קיימת	אל סייד	4,500,000
דרכי גישה, סקרים, הסדרת צרכנות (מענק משרד הפנים)	אל סייד	1,800,000
התקנת מדי קריאה מרחוק	תראבין	900,000
דרכי גישה, סקרים, הסדרת צרכנות (מענק משרד הפנים)	תראבין	1,800,000
התקנת מדי קריאה מרחוק	אום בטין	900,000
תשתית מים זמנית, מרכזיות, קווי מים זמניים, שיקום תשתית קיימת	אום בטין	4,500,000
דרכי גישה, סקרים, הסדרת צרכנות (מענק משרד הפנים)	אום בטין	1,800,000
התקנת מדי קריאה מרחוק	מרעית	900,000
תשתית מים זמנית, מרכזיות, קווי מים זמניים, שיקום תשתית קיימת	מרעית	4,500,000
דרכי גישה, סקרים, הסדרת צרכנות (מענק משרד הפנים)	מרעית	1,800,000
סה"כ		24,300,000 ₪

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערעה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סייד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד. 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



השקעות עתידיות לשנת 2025 (ביוב) – יישובים ותיקים

שם הפרויקט	יישוב	תקציב
הקמת מערכות פיקוד ובקרה ומיגון למתקני התאגיד	חורה	3,500,000
שדרוג מתקן תפיסה	חורה	20,000,000
מאסף ביוב נחל חברון שלב ב	חורה	20,000,000
מערכת ביוב שכונה 2	לקיה	3,000,000
שדרוג מאסף ביוב כביש 60 עד המט"ש - וקו סניקה קריית המודיעין	לקיה	8,500,000
השלמת תשתיות שכ 13,15	כסיפה	6,500,000
שדרוג תחנות שאיבה	כסיפה	4,000,000
ביטול תחנות שאיבה והקמת מאספים גרביטציוניים	כסיפה	80,000,000
השלמת תשתיות ביוב בערעה שכ 13	ערעה	12,000,000
השלמת תשתיות ביוב שכ 20	תל שבע	1,000,000
קו גרביטציה מתחנה שאיבה דרומית עד באר שבע	תל שבע	15,000,000
שדרוג מאסף ביוב לשכונות 5+6+7	תל שבע	2,560,000
סה"כ		176,060,000 ₪

השקעות עתידיות לשנת 2025 – אלקסום (ביוב)

שם הפרויקט	יישוב	תקציב
שיפור איכות שפכים - פיני בורות ספיגה	אלסייד	1,000,000
שיקום תשתית ביוב קיימת	אלסייד	2,000,000
הנחת מאספי ביוב, הקמת מתקני ביוב, השתתפות בתשתית אזורית	אלסייד	3,395,000
שיקום תשתית ביוב קיימת	תראבין	3,165,680
הנחת מאספי ביוב, הקמת מתקני ביוב, השתתפות בתשתית אזורית	תראבין	4,004,000
שיפור איכות שפכים - פיני בורות ספיגה	אום בטין	1,000,000
הנחת מאספי ביוב, הקמת מתקני ביוב, השתתפות בתשתית אזורית	אום בטין	6,545,000
שיפור איכות שפכים - פיני בורות ספיגה	מולדה	1,000,000
הנחת מאספי ביוב, הקמת מתקני ביוב, השתתפות בתשתית אזורית	מולדה	16,980,600
שיפור איכות שפכים - פיני בורות ספיגה	מרעית	1,000,000
שיקום תשתית ביוב קיימת	מרעית	2,000,000
הנחת מאספי ביוב, הקמת מתקני ביוב, השתתפות בתשתית אזורית	מרעית	30,100,000
סה"כ		72,190,280 ₪

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערעה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סייד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



9. נתוני פניות צרכנים בשנים 2023-2024:

תקלות		נושא הפניה
מוקד טלפוני		דרך הפניה
2024	2023	שנה
7,018	30,003	מספר פניות
כ- 2 דקות		זמן המתנה ממוצע

תשלומים				נושא הפניה
פרונטלי		מוקד טלפוני		דרך הפניה
2024	2023	2024	2023	שנה
24,401	28,670	981	924	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
2024	2023	שנה
3,786	2,261	מספר פניות
כ- 3 דקות	כ- 3 דקות	זמן המתנה ממוצע

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערערה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשיה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



10. השלכות סביבתיות של פעילות החברה:

- בשטחי התאגיד קיימות 5 בריכות מים.
- התאגיד מתחזק 3 תחנות שאיבה למים ו-9 תחנות שאיבה לביוב.
- התאגיד מפעיל שני מט"שים: מט"ש שוקת ומט"ש ערערה בנגב.
- התאגיד מפעיל את מתקן התפיסה – נחל חברון.
- לכל תחנות השאיבה לביוב שבתחום התאגיד קיימים סידורי גלישה מתקדמים, המבטיחים מניעה של נזקים לתחנה ולסביבה הסמוכה לה.
- בכל תחנות השאיבה לביוב בתאגיד מותקן גנרטור דיזל לגיבוי, להבטחת רציפות אספקת השירות במקרה של הפסקת חשמל.
- קווים מאספים ראשיים בתאגיד מתוכננים להרחבה, בהתאם להמלצות תכניות האב לביוב, אשר נמצאות בשלב לפני שיפוט.

11. איכות המים: סיכום בדיקות איכות המים לשנת 2024 (נווה מדבר ואל קסום):

סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	אחוז תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה
רשת נווה מדבר	756	756	100%	750	99.2%	6	0.80%
רשת אלקסום	886	886	100%	880	99.3%	6	0.70%

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. כמו כן, התאגיד פועל בשיתוף פעולה עם המועצות המקומיות בכדי להבטיח אספקת מים סדורה גם במצב חירום.

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערערה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד. 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



12. 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), המתאימה 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 הדירור 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 מנוילות בצנרת המים המשותפת. יודגש כי הסבר מלא בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי קיים באתר האינטרנט של התאגיד ובחשבון התקופתי הנשלח מידי תקופה לצרכנים.

פיצויים לצרכנים: בשנת 2024 לא ניתנו פיצויים לצרכנים.

כמות מוכרת לזכאים להטבה: לציבור הנכלל בקבוצת אוכלוסייה מיוחדת תינתן הטבה של 7 קו"ב נוספים בתעריף המוזל לכל תקופת חיוב.

בברכה,
ח'אלד אבו ג'נים
מנכ"ל התאגיד

נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערערה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעווה | תראבין | אום בטין | מכחול | כוחלה | אל סיד
משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד. 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958

