

## דוח צרכנים שנתי לשנת 2025

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 שנת 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- 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 לידיו את נכסי הרשויות המקומיות שבתחומו על פי מצבם ההיסטורי והוא פועל לשיקום הנכסים הקיימים לפיתוח תשתיות חדשות ומודרניות. ביום 1.4.2024 צורפה לתאגיד המועצה האזורית אל קסום, יישובים: סעוה (מולדה), תארבין, מרעית, אום בטין ואלסייד וב 1.7.2024 החל היישום בפועל של הצירוף. כיום התאגיד משרת כ 140,000 תושבים רשומים (נווה מדבר ואלקסום).

**בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד:**  
מר חאלד אבו גנים-מנכ"ל התאגיד  
מר איברהים אטראש-מהנדס התאגיד.  
מר עומרי אבו סיאם – מהנדס התאגיד.

**חברי דירקטוריון שסיימו כהונה בשנת 2025**  
עו"ד סוזאן אלעוברה – יו"ר הדירקטוריון  
מר איברהים אלקורעאן-דח"צ

**חברי דירקטוריון התאגיד:**  
מר עלי אלאסד – דח"צ  
גב' אלנה ארשבסקי – דח"צ  
מר אבו גאמיע לוטי  
מר סלאח אלשנארנא  
גב' ארטיפע אזברגה  
מר נסים אלגראווי

### פרטי התקשרות:

#### **משרד ראשי מחלקת הגביה בעומר:**

המשרד נותן מענה בנושא תשלומים, גבייה ושירות לקוחות.

**כתובת המשרד:** רח' הגורן 6 עומר (קומה 2).

**מען למכתבים:** רח' הגורן 6, עומר מיקוד 8496500

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

**כתובת אתר האינטרנט:** [www.navemedbar.com](http://www.navemedbar.com) (באתר ניתן לבצע גם פעולות של תשלומים והורדת טפסים).

#### מוקד תקלות:

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

## **נווה מדבר תאגיד המים בע"מ**

תל שבע | חורה | לקיה | ערערה בנגב | כסייפה | שגב שלום | דריג'את | סעוה | 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



**שעות קבלת קהל:**

**משרד ראשי :** בימים א'-ה' בין השעות 15:30 – 8:30, ביום ד' גם בין השעות 18:00 – 16:00.  
**בסניפים (לקיה,כסיפה, ערערה ) לפי ימים :** ימים – א,ב,ג,ד,ה 12:30-8:30 , 15:30-13:30  
**בסניף תל שבע לפי ימים :** ימים – א,ג,ה 12:30-8:30 , 15:30-13:30  
**בסניף שגב שלום לפי ימים :** ימים – ב,ד 12:30-8:30 , 15:30-13:30

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

שנה	2025	2024
כמות המים שנרכשה (בקו"ב)	19,321,089	16,543,238.01
פחת מים	44%	44%
פחת גביה בגין השנה השוטפת	37%	36%
	אחוז הגביה המצטבר הינו 78%	אחוז הגביה המצטבר הינו 82%

**3. מספר הצרכנים (מדי מים) הרשומים של החברה נכון ל- 31 בדצמבר 2025 עמד על כ. 16 אלף**

יישוב	מספר נפשות לפי דיווח 2024	מספר נפשות לפי דיווח 2025
חורה	19,111	20,044
כסייפה	28,834	30,192
ערערה בנגב	15,489	16,222
תל שבע	15,784	16,680
לקייה	16,804	16,198
שגב שלום	12,842	13,831
אום בטין	4,948	7,101
אלסייד	6,591	7,252

**נווה מדבר תאגיד המים בע"מ**

תל שבע | חורה | לקיה | 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



2,201	1,980	דריגאת
5,274	4,778	מכחול
10,253	9,459	סעוה(מולדה)
1,584	1,550	תראבין
146,832	138,170	סה"כ צרכנים

4. התאגיד קונה את המים אותם הוא מספק לצרכניו מחברת מקורות. בשנת 2025 נקנו כ- 19 מיליון קו"ב.

5. 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.

6. 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.

7. בשנת 2025, לא נרשמו תקלות מהותיות באספקת המים ובשירותי הביוב, למעט פעולות תחזוקה שוטפת שנדרשו לשמירה על אופטימיזציה ופעילות תקינה של המערכת.

**8. נתוני פניות צרכנים בשנים 2024-2025:**

<b>תקלות</b>		נושא הפניה
מוקד טלפוני		דרך הפניה
2025	2024	שנה
7,396	7,018	מספר פניות
כ- 2 דקות		זמן המתנה ממוצע

<b>תשלומים</b>				נושא הפניה
פרונטלי		מוקד טלפוני		דרך הפניה
2025	2024	2025	2024	שנה

**נווה מדבר תאגיד המים בע"מ**

תל שבע | חורה | לקיה | ערערה בנגב | כסיפה | שגב שלום | דריג'את | סעוה | 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



31,636	24,401	3,070	981	מספר פניות
כ- 1.5 דקות	כ- 1.5 דקות	כ- 3 דקות	כ- 3 דקות	זמן המתנה ממוצע

נושא הפניה		בירורים
דרך הפניה		מוקד טלפוני
שנה	2024	2025
מספר פניות	3,786	6,540
זמן המתנה ממוצע	כ- 3 דקות	כ- 3 דקות

**9. השלכות סביבתיות של פעילות החברה:**

- בשטחי התאגיד קיימות 7 בריכות מים.
- התאגיד מתחזק 3 תחנות שאיבה למים ו-10 תחנות שאיבה לביוב.
- 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.

**10. איכות המים:** סיכום בדיקות איכות המים לשנת 2024 נווה מדבר ואל קסום: **ליאת**

סוג נקודה	מס' דגימות מתוכנן	מס' דגימות שבוצעו	אחוז ביצוע	מס' דגימות תקינות	אחוז תקינות	מס' דגימות חריגות	אחוז חריגה
רשת נ.מדבר	745	741	100%	741	99.5%	4	0.50%
רשת א.קסום	130	130	100%	130	100%	0	0.00%

**11. משק לשעת 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 סייד  
 משרד ראשי: הגורן 6, פארק תעשייה עומר, ת.ד 5264 באר שבע, טלפון: 08-6230758 | פקס: 08-6230958



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 ו**תעריף 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 ממשד 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 המדידה. 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.**

## נווה מדבר תאגיד המים בע"מ

תל שבע | חורה | לקיה | ערעהר 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



13. פיצויים לצרכנים: בשנת 2025 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.

### 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

