



תאגיד מים וביוב אזורי

דוח צרכנים שנתי לשנת 2022

1. **מבוא כללי** תאגיד פלגי מוצקין הוא חברה בע"מ הפועלת כתאגיד מים וביוב. התאגיד הוקם ביום 1 ביולי 2009 מכוח חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ושירותי ביוב בתחומי העיר קריית מוצקין. התאגיד פועל במסגרת רישיון הפעלה שניתן לו ע"י הממונה על תאגידי המים והביוב. בשנת 2013 צורפה המועצה מקומית רכסים אל פעילות התאגיד. בשנת 2019 צורפו אל התאגיד גם המועצות המקומיות דאלית אל-כרמל ועוספיה ובשנת 2021 צורפה גם המועצה המקומית ג'סר א-זרקא. התאגיד כפוף לרשות הממשלתית למים ולביוב, והוא פועל תחת פיקוח הממונה על תאגידי המים והביוב. התאגיד הוקם על מנת לתת שירותי אספקת מים וסילוק ביוב לצרכנים, שירותי תפעול, טיפול ותחזוקת התשתיות הקיימות, הקמת תשתיות חדשות, הולכת שפכים ודאגה לטיהורם וכל פעילות נוספת אחרת בתחומים הקשורים למשק המים והביוב ולהבטחת השירותים האמורים לצרכנים. התאגיד פועל ביתר שאת להשגת היעדים לשמם הוא הוקם, תוך הבטחת אספקת מים באיכות בלתי מתפשרת וסילוק שפכים באופן מחמיר השומר על תקנות איכות הסביבה באופן קפדני וכל זאת ביעילות, עמידה בהוראות רגולטוריות ושקיפות מרבית.

חברי הדירקטוריון

גב' דקל איילת – יו"ר הדירקטוריון

מר אברהם מנחם

גב' רואש ניילי

גב' סגל ביו ניילי

מר ופיק שרון

מר עאמר עיסמי



תאגיד מים וביוב אזורי

בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד

מנכ"ל התאגיד : מר הרשקוביץ יצחק

מהנדס התאגיד : אינג' פלד אסף

דרכי התקשרות עם התאגיד

מוקד טלפוני:

מוקד צרכנים כולל תקלות, בירורים ותשלומים- מספר חינם : 1-800-800-232
לנושאי תקלות המוקד נותן מענה 24 שעות ביממה ולנושאים אחרים שעות המענה הן :
ימים א' עד ה' בשעות 08:00 עד 20:00, יום ו' וערבי חג 08:00 עד 12:00.

פניות בכתב:

בדואר – רחוב החשמונאים 12, קריית מוצקין, מיקוד 2640106

בדוא"ל – info@palgey.co.il

קבלת קהל:

- קבלת קהל במחלקת הגביה בקריית מוצקין, רחוב החשמונאים 12 – ימים א', ד': 08:00-13:00 ואחה"צ 16:00-18:00, ימים ב', ג', ה': 08:00-15:00.
- קבלת קהל במחלקת הגביה ברכסים, רחוב הכלניות 3 – ימים א', ב', ג', ה': 08:00-12:00, יום ד': 08:00-12:00 ואחה"צ 16:00-18:00.
- קבלת קהל במחלקת הגביה בדאלית אל-כרמל, רחוב ואדי אל פאש, בית פארוק באשא – ימים א', ד': 08:00-13:00 ואחה"צ 16:00-18:00, ימים ב', ג', ה': 08:00-15:00.
- קבלת קהל במחלקת הגביה בעוספיה, רחוב אבא חושי 1 – ימים א', ד': 08:00-13:00, ואחה"צ 16:00-18:00, ימים ב', ג', ה': 08:00-15:00.
- קבלת קהל במחלקת הגביה בג'סר א-זרקא, רחוב עומר בן אלח'טאר 15 – ימים א', ב', ג', ה': 08:00-15:00, יום ד': 08:00-13:00 ואחה"צ 16:00-18:00.



תאגיד מים וביוב אזורי

טלפונים ראשיים:

טלפון משרדי התאגיד : 04-8807000

פקס מחלקות הגביה – קריית מוצקין : 04-8706585, רכסים : 04-8850899

דאליית אל-כרמל : 073-3826135, עוספיה : 073-3826164, גיסר א-זרקא : 073-3826397

טלפון משרד מנכ"ל - 04-8807001

פקס למשרד המנכ"ל - 04-8807020

אתר האינטרנט של התאגיד : palgey-motzkin.co.il

וכן בפורטל הטפסים המקוונים Tik Tak של חברת מטרופולינט

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

כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדו"ח ובשנה שקדמה לה :

<u>2021</u>	<u>2022</u>	
8,405,124	8,666,688	כמות המים שנרכשה בקו"ב
14.2%	15.4%	אחוז פחת מים

3. מספר הצרכנים

מספר הצרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדו"ח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים :

<u>ליום 31/12/2021</u>	<u>ליום 31/12/2022</u>	
<u>מספר צרכנים</u>	<u>מספר צרכנים</u>	<u>סוג הצרכן</u>
32,210	32,789	צריכה ביתית
280	283	גינון ציבורי
468	496	מוסדות רשות מקומית
10	10	בתי מרחץ ומקוואות
1,350	1,375	מסחר ומלאכה
1,610	1,570	בניה
203	238	חקלאות
627	330	כל צריכה אחרת
36,758	37,091	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים המסופקים

מקורות המים לאספקה הינם מים שנרכשו מחברת מקורות. כמות המים שנרכשה בשנת 2022 הסתמכה בקריית מוצקין ל- 3,249,781 מ"ק, ברכסים ל- 720,833 מ"ק, בדאלית אל-כרמל ל- 2,127,373 מ"ק, בעוספיה ל- 1,416,504 מ"ק, בג'סר א-זרקא ל- 1,152,197 מ"ק ובסה"כ רכשה החברה – 8,666,688 מ"ק.

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קליטה הולכה וטיפול בשפכי הביוב – כל שטחה של העיר קריית מוצקין מחובר באמצעות קווי ביוב גרביטציוניים אל 7 תחנות שאיבה לביוב ומהן במאספים סניקטיים אל מאסף מרכזי המוביל למכון טיהור שפכים חיפה, איגוד ערים לטיהור שפכים חיפה. כל שטחה של המועצה המקומית רכסים מחובר באמצעות קווי ביוב גרביטציוניים אל תחנת שאיבה לביוב בישוב כפר חסידים וממנה אל מאסף מרכזי המוביל למכון טיהור שפכים חיפה, איגוד ערים לטיהור שפכים חיפה. המועצות המקומיות דאלית אל-כרמל ועוספיה מחוברות באמצעות קווי ביוב גרביטציוניים אל 8 תחנות שאיבה לביוב ומהן למכון טיהור שפכים ניר עציון. המועצה המקומית ג'סר א-זרקא מחוברת באמצעות קווי ביוב גרביטציוניים אל 3 תחנות שאיבה לביוב ומהן למכון טיהור שפכים חדרה. התאגיד מקיים הליך של ניטור שפכי תעשייה בהתאם לתקנות ניטור שפכים, עפ"י תוכנית אשר אושרה על ידי המשרד להגנת הסביבה. הניטור מתבצע באופן שוטף עפ"י תוכנית זו.

6. השקעות התאגיד בשנת 2022 והשקעות מתוכננות לשנת 2023

השקעות בשנת 2022

- הקמת קווי אספקת מים ומתקנים בהתאם לתוכניות הפיתוח.
- שיקום ושדרוג קווי הולכת ביוב באורכים שונים עפ"י תוכנית בשיטות עבודה חדשניות (בין היתר ע"י שרוול קווים).
- שטיפה וצילום קווי הולכת ביוב.
- שודרג מערך תחנות שאיבת הביוב בהתאם לתוכניות העבודה המאושרות.
- הוחלפו מדי מים בקטרים שונים, בהתאם לצורך ולגיוול המדים.



תאגיד מים וביוב אזורי

לשנת 2023 מתוכנן לבצע השקעות כדלקמן

- הקמת קווי מים וביוב חדשים.
- שיקום קווי מים ביוב.
- עדכון תוכניות האב למים וביוב.
- שדרוג תחנות שאיבה לביוב.
- קמת קווי סניקה חדשים ברחבי הישובים.

7. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדו"ח

לא נרשמו תקלות מהותיות (הופסקה אספקת מים רק לצורך ביצוע עבודות תשתית חיוניות).

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2022, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה במשרדי החברה וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציג שירות לקוחות במוקדי השירות הטלפוני:

מספר הפניות שהתקבלו בתאגיד במהלך שנת 2022

<u>פרונטלית</u>	<u>אינטרנטית</u>	<u>טלפונית</u>	
3,067	7,770	43,507	כמות פניות
כ- 9 דקות	משתנה בהתאם לאופי הפניה	כ- 1 דקה	זמן המתנה ממוצע

פילוח הפניות לפי נושא הפניה :

<u>מספר פניות</u>	<u>נושא הפניה</u>
19,246	פניות בנושאי אספקת שירות
20,036	בירורי חשבון
9,653	תשלומים
5,409	עדכון פרטים

9. איכות המים

תאגיד המים מבצע בדיקות איכות המים עפ"י תקנות בריאות העם החדשות. בשנת 2022 תוכננו 1,014 בדיקות. כל הבדיקות המתוכננות בוצעו, היו תקינות ועמדו בתקן. דוחות בדבר הבדיקות ותוצאותיהן מפורסמות באמצעי התקשורת הכתובה ובאתר האינטרנט של התאגיד.



תאגיד מים וביוב אזורי

10. מידע בדבר פיצויים ששילמה החברה לצרכניה

השנה לא קרו מקרים אשר הצדיקו תשלום פיצויים לצרכנים.

11. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

הסבר מפורט בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי מופיע באתר האינטרנט של התאגיד. להלן פירוט נקודות מרכזיות 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 לצרכנים אחת לחודשיים.

כמויות צריכת המים: נקבעות 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 מוזל** עבור כמות מוכרת (תעריף 1), כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס ו**תעריף רגיל** עבור כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הרגיל בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. **מספר הנפשות המוכר**: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדוווח 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.

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 כמות 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.