



תאגיד מים וביוב אזורי

## דוח צרכנים שנתי לשנת 2023

### 1. מבוא כללי

תאגיד פלגי מוצקין הוא חברה בע"מ הפועלת כתאגיד מים וביוב אזורי. 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.

### 2. נושאי משרה בתאגיד

#### חברי הדירקטוריון

גב' דקל איילת – יו"ר הדירקטוריון

מר אברהם מנחם

גב' רואש נילי

גב' סגל ביו גילי

מר ופיק שרוף

מר עאמר עיסמי



תאגיד מים וביוב אזורי

**בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד**

מנכ"ל התאגיד : מר הרשקוביץ יצחק

מהנדס התאגיד : אינג' פלד אסף

**3. 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 8:00 עד 12:00.

פניות בכתב :

בדואר – רחוב החשמונאים 12, קריית מוצקין, מיקוד 2640106

בדוא"ל – [info@palgey.co.il](mailto:info@palgey.co.il)

קבלת קהל במחלקות הגביה :

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 עוספיה, 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](http://palgey-motzkin.co.il)

וכן בפורטל הטפסים המקוונים Tik Tak של חברת מטרופולינט

#### 4. 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>2022</u>	<u>2023</u>	
8,666,688	9,222,030	כמות המים שנרכשה
15.4%	15.3%	פחת מים

#### 5. מספר הצרכנים

מספר הצרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה נכון ליום 31 בדצמבר 2023, בחלוקה לפי סוגי צרכנים:

<u>מספר צרכנים</u>	<u>סוג הצרכן</u>
33,480	צריכה ביתית
285	גינון ציבורי
512	מוסדות רשות מקומית
10	בתי מרחץ ומקוואות
1,412	מסחר ומלאכה
1,418	בניה
747	חקלאות
947	כל צריכה אחרת
<b>38,811</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>



#### 6. מקורות המים המסופקים

מקורות המים לאספקה הינם מים שנרכשו מחברת מקורות. כמות המים שנרכשה בשנת 2023 הסתמכה בקריית מוצקין ל- 3,443,943 מ"ק, ברכסים ל- 745,935 מ"ק, בדאלית אל-כרמל ל- 2,353,478 מ"ק, בעוספיה ל- 1,491,530 מ"ק, בג'סר א-זרקא ל- 1,187,144 מ"ק ובסה"כ רכשה החברה – 9,222,030 מ"ק.

#### 7. 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 ביישוב 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.

#### 8. השקעות התאגיד בשנת 2023 והשקעות מתוכננות לשנת 2024

##### השקעות בשנת 2023

- הוקמו קווי אספקת מים ומתקנים בהתאם לתוכניות הפיתוח.
- שוקמו ושודרגו קווי הולכת ביוב באורכים שונים עפ"י תוכנית בשיטות עבודה חדשניות (בין היתר ע"י שרוול קווים).
- נשטפו וצולמו 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 2024 מתוכנן לבצע השקעות כדלקמן**

- הקמת קווי מים וביוב חדשים.
- שיקום קווי מים ביוב.
- שדרוג תחנות שאיבה לביוב.

**9. שינושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדו"ח**

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

**10. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן**

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2023, 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 2023**

<u>פרונטלית</u>	<u>טלפונית</u>	
2,983	49,782	כמות פניות
כ-12 דקות	כ-1 דקה	ממוצע זמן המתנה

**פילוח הפניות לפי נושא הפנייה**

<u>טלפונית</u>	
11,138	פניות בנושאי הספקת שירות
16,953	בירורי חשבון
7,290	תשלומים
10,438	מידע כללי
3,963	אחר

**11. איכות המים**

תאגיד המים מבצע בדיקות איכות המים עפ"י תקנות בריאות העם החדשות. בשנת 2023 תוכננו 1,020 בדיקות. כל הבדיקות בוצעו, היו תקינות ועמדו בתקן. דוחות בדבר הבדיקות ותוצאותיהן מפורסמות באמצעי התקשורת הכתובה ובאתר האינטרנט של התאגיד.

## 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 לצרכני התאגיד 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 ב**נכס ותעריף 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.

הסבר נוסף בנושא אופן עריכת החשבון מופיע באתר האינטרנט של התאגיד.