



תאגיד מים וביוב אזורי לקריית מוצקין ורכסים

## דוח צרכנים שנתי לשנת 2017

1. **מבוא כללי - תאגיד פלגי מוצקין הוא חברה בע"מ הפועלת כתאגיד מים וביוב.**

תאגיד פלגי מוצקין בע"מ 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 מועצה מקומית רכסים אל תאגיד המים וביוב הוקם סניף אשר נותן שירותים לתושבי הישוב.

התאגיד כפוף לרשות הממשלתית למים ולביוב, והוא פועל תחת פיקוח הממונה על תאגידי המים והביוב.

התאגיד הוקם על מנת לתת שירותי מים ושירותי ביוב לצרכנים, תפעול, טיפול ותחזוקת התשתית הקיימת, הקמה ותחזוקת משאבות מים, הקמה ותחזוקת תחנות שאיבה לביוב והולכה, 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 דירקטוריון התאגיד:

עו"ד אריה מועלם – יו"ר הדירקטוריון

עו"ד יחיאל טל

עו"ד גילי סגל

עו"ד אברהם מנחם

גבי נילי רואש

### בעלי תפקידים עיקריים בתאגיד:

מנכ"ל התאגיד : מר איציק הרשקוביץ

מהנדס ראשי לתאגיד : אינג' גרגורי גיטליץ

סגן מהנדס ראשי : אינג' עידן ירקוני



תאגיד מים וביוב אזורי לקריית מוצקין ורכסים

**דרכי התקשרות עם התאגיד:**

**מוקדים טלפוניים:**

מוקדי תקלות מים וביוב ( 24 שעות ביממה) – בקריית מוצקין: 107 , ברכסים: 04-8308400.  
מוקד צרכנים כולל תקלות, בירורים ותשלומים- מספר חינוס: 1-800-800-232,  
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:**

קבלת קהל במחלקת הגביה בקריית מוצקין, רחוב החשמונאים 12, קריית מוצקין –  
ימים ב', ג', ה': 08:00-15:00, ימים א', ד': 08:00-13:00 ואחה"צ 16:00-18:00.  
קבלת קהל במחלקת הגביה ברכסים, רחוב הכלניות 3, רכסים –  
ימים א', ב', ג', ה': 08:00-12:00, יום ד': 8:00-12:00 ואחה"צ 16:00-18:00.

**טלפונים ראשיים:**

טלפון משרדי התאגיד: 04-8807000

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

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)

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

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

<u>2016</u>	<u>2017</u>	
3,547,912	3,680,435	כמות המים שנרכשה
3.70%	2.52%	פחת מים
5.42%	6.10%	פחת גביה בגין השנה השוטפת



תאגיד מים וביוב אזורי לקריית מוצקין ורכסים

**3. מספר הצרכנים**

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

<u>ליום 31/12/2016</u>	<u>ליום 31/12/2017</u>	
<u>מספר צרכנים</u>	<u>מספר צרכנים</u>	<u>סוג הצרכן</u>
18,533	18,820	צריכה ביתית
246	243	גינון ציבורי
258	267	מוסדות רשות מקומית
6	7	בתי מרחץ ומקוואות
883	883	מסחר ומלאכה
79	87	בניה
118	96	כל צריכה אחרת
<b>20,123</b>	<b>20,403</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

**4. מקורות המים המסופקים**

מקורות המים לאספקה הינם מים שנרכשו מחברת מקורות. כמות המים שנרכשה בשנת 2017 הסתמכה בקריית מוצקין ל- 3,026,111 מ"ק וברכסים ל- 654,324 מ"ק ובסה"כ רכשה החברה – 3,680,435 מ"ק.

**5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה**

קליטה חולכה וטיפול בשפכי הביוב – כל שטחה של העיר קריית מוצקין מחובר באמצעות קווי ביוב גרביטציוניים אל 6 תחנות שאיבה לביוב ומהן במאספים סניקטיים אל מאסף מרכזי המוביל למטי"ש חיפה, איגוד ערים לטיהור שפכים חיפה. כל שטחה של המועצה המקומית רכסים מחובר באמצעות קווי ביוב גרביטציוניים אל תחנת שאיבה לביוב ביישוב כפר חסידים (המשתפת לתאגיד ולמועצה האזורית זבולון) וממנה אל מאסף מרכזי המוביל למטי"ש חיפה, איגוד ערים לטיהור שפכים חיפה. 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.



## תאגיד מים וביוב אזורי לקריית מוצקין ורכסים

### 6. השקעות התאגיד בשנת 2017 והשקעות מתוכננות לשנת 2018:

#### השקעות בשנת 2017:

##### בקריית מוצקין

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

##### בישוב רכסים

- הוחלפו קווי מים בשכונות היישוב בהתאם לתוכניות העבודה המאושרות.
- שיקום ושדרוג קווי הולכת ביוב באורכים שונים בישוב ע"פ תוכנית בשיטות עבודה חדשניות (בין היתר ע"י שרוול קוים).
- הוחלפו מדי מים בקטרים שונים, בהתאם לצורך ולגיוול המדים.
- שטיפה וצילום קווי הולכת ביוב בישוב.

### לשנת 2018 מתוכנן לבצע השקעות כדלקמן:

#### בקריית מוצקין

- הקמת קווי מים וביוב חדשים, בעיקר בשכונות כורדני וקליל.
- שיקום קווי מים ביוב ברחבי העיר.
- עדכון תוכניות האב למים וביוב.
- שדרוג תחנות שאיבה לביוב.
- הקמת קווי סניקה חדשים ברחבי העיר.
- השלמת תחנת שאיבה חדשה בשכונת כורדני.

#### בישוב רכסים

- הקמת קווי מים וביוב חדשים בישוב.
- שיקום קווי מים וביוב הישוב והוספת מגובים ברשת.
- עדכון תוכניות האב למים וביוב.



תאגיד מים וביוב אזורי לקריית מוצקין ורכסים

7. **שינושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדו"ח**  
לא נרשמו תקלות מהותיות (הופסקה אספקת מים רק לצורך ביצוע עבודות תשתית).

8. **פרטים בדבר איכות השירות לצרכן**  
להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת 2017, 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 2017:**

פרונטלי	טלפוני	
כ- 8,500	כ- 19,500	כמות פניות
כ- 5 דקות	כ- 2 דקות	ממוצע זמן המתנה

**פילוח הפניות לפי נושא הפניה:**

טלפוני	
285	עדכון פרטים
10,055	בירורי חשבון
6,695	תשלומים
2,388	שוונות

9. **איכות המים**  
תאגיד המים מבצע בדיקות איכות המים עפ"י תקנות בריאות העם החדשות. בשנת 2017 בוצעו 503 בדיקות, מהן 347 בדיקות בקריית מוצקין ו-156 בדיקות ברכסים, כל הבדיקות היו תקינות ועמדו בתקן. דוחות בדבר הבדיקות ותוצאותיהן פורסמו באמצעי התקשורת הכתובה ובאתר האינטרנט של התאגיד.

10. **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.



## תאגיד מים וביוב אזורי לקריית מוצקין ורכסים

**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.

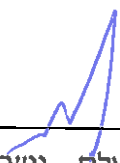
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

**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 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 מדידה. כמות הצריכה לחיוב נעשית לפי קריאות 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.

  
מראיציק הרשקוביץ, מנכ"ל

  
עו"ד אריה מועלם – יו"ר דירקטוריון  
26 בפברואר, 2018, יא' באדר תשע"ח.