

## Environmental Services Company Ltd.

Tel-Aviv: Office, 40 Yitzhak Sade St. P.O.Box 51631, Tel-Aviv 6721210, Israel.

Tel.: +972-3-5374850, Fax: +972-3-5374860

Neot-Hovav: Plant, Customers & Visitors Centres, P.O.Box 5743,

Beer-Sheva 8415701, Israel. Tel.: +972-8-6503700, Fax: +972-8-6572235



## החברה לשרותי איכות הסביבה בע"מ

תל אביב: משרד: רח' יצחק שדה 40, ת.ד. 51631, תל-אביב 6721210

טל.: 03-5374850, פקס: 03-5374860

נאות חובב: מפעל, מרכז לקוחות ומרכז מבקרים, ת.ד. 5743,

באר-שבע 8415701 טל.: 08-6503700, פקס: 08-6572235

4 בינואר 2018

### לקהל לקוחותינו,

כחברה ממשלתית שחרטה על דגלה להיות מובילה במתן פתרונות סביבתיים, החברה לשרותי איכות הסביבה פועלת באופן מתמיד להתאמת היצע שירותי הטיפול בפסולת מסוכנת והתהליכים הלוגיסטיים הנלווים לפינוי פסולת מסוכנת לחברה, לצרכי הלקוחות.

**החל מיום 22 בפברואר 2018**, לא תחול עוד על החברה חובה גורפת לקליטת פסולת. השינוי יאפשר תכנון מיטבי של קליטה סדירה וטיפול רציף בפסולות המופנות לטיפול תרמי, תוך התאמה מרבית לצרכי לקוחותינו. החל ממועד זה תשתנה מתכונת קליטת הפסולות למתקן התרמי והחברה תאפשר ללקוחותיה לשריין מראש מועדים לקליטת פסולת. לקוחות שיבחרו באפשרות זו, ייהנו מוודאות גבוהה בקשר לקיבולת הקליטה במתקן התרמי במועדים המתואמים מראש. לשם כך, על הלקוח להעביר לחברה תוכנית צפויה לרבעון העוקב ובה יפורטו ברמה השבועית (מבלי שהלקוח נדרש להתחייב ליום קליטה מסוים) סוגי הפסולות וכמות מוערכת.

אי העברת הפסולת לטיפול במועדים שסוכמו יסב לחברה לנזקים כלכליים, יפגע ברצף התפעולי וישבש את פעילות המתקן באופן שעלול לפגוע ביכולת לקלוט פסולות כמתוכנן מגורמים אחרים. לכן, בגין תיאום תוכנית קליטת פסולות ושריון אמצעי הייצור של החברה לטובת הלקוח, תגבה החברה פיקדון בסך 18% אחוזים מעלות הטיפול בפסולות המפורטות בתוכנית הקליטה המשוריינת.

ביטול המשלוח במהלך 30 הימים שלפני המועד שתואם לקליטת הפסולת, או אי הגעת המשלוח ללא הודעת ביטול, יביא לחילוט הפיקדון על ידי החברה. ביטול משלוח הפסולת בתקופה שבין 30 ל-60 ימים שלפני המועד המתואם יביא לחילוט מחצית הפיקדון.

חריגות בכמויות הפסולות ובסוגן, בהיקף שולי מהתוכנית באופן שלא יפגע ברצף התפעולי בטיפול בפסולות לא יחשבו לאי-עמידה בתוכנית המתוכננת.

החברה תמשיך לספק לכל המעוניין שירותי טיפול תרמי בפסולות מסוכנות על בסיס מקום פנוי, בהתאם ליכולת התפעולית של החברה במועד המבוקש. יובהר כי החברה אינה יכולה להבטיח כי קליטת הפסולת תתאפשר במועד המבוקש על ידי הלקוח ללא תיאום מראש. ללקוחות שיחפצו בכך תציע החברה שירותי אחסון לפסולת עד למועד בו צפוי המתקן התרמי להתפנות.

הפעילות השוטפת בהיערכות ותיאומים לקליטת הפסולת תמשיך לשקף את תפיסת השירות של החברה. אנשי אגף שירות הלקוחות יעמדו לרשותכם לצורך תיאומים וסיוע אחר נוסף ככל שידרש. במהלך החודשים הקרובים נפעל מול לקוחותינו על מנת להסדיר את התיאומים הנדרשים ליישום מתכונת הקליטה כמפורט לעיל. אנו סבורים כי **השינוי במתכונת העבודה יאפשר עבודה מתוכננת ומסודרת, ישפר את איכות השירות ויטיב עם כלל לקוחותינו.**

אנא אל תהססו לפנות אלינו בכל שאלה.

בברכה, אגף שירות לקוחות