



**דו"ח שנתי**

**בדבר פעילות תאגיד**

**ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה בע"מ**

**בשנת 2013**



**ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה**

רח' סוקולוב 2 רמלה, טל': 073-2903939, פקס: 073-2903944

[info@tamarwater.co.il](mailto:info@tamarwater.co.il) [www.tamarwater.co.il](http://www.tamarwater.co.il)



## תוכן

1. רקע ומידע אודות החברה ..... 3
2. כמות המים שסופקה ע"י החברה ונתונים לגבי פחת המים ופחת הגביה ..... 4
3. מספר הצרכנים של החברה ..... 4
4. מקורות המים של החברה ..... 4
5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה ..... 5
- השקעות שנת 2013 ..... 5
- צפי השקעות 2014 ..... 5
6. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם ..... 6
7. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן ..... 7
- שירות לקוחות פרונטלי – סניף ראשי ..... 7
- איכות השירות לצרכן ..... 8
- מוקד שירות לקוחות טלפוני ..... 8
- מוקד טלפוני – פילוח פניות ..... 8
8. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי ..... 9



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 21 רמלה, טל': 073-2903939, פקס': 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il



## **דו"ח שנתי לשנת 2013**

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א – 2011.

### **1. רקע ומידע אודות החברה**

להלן רקע ומידע על אודות החברה, הרשויות המקומיות הנכללות בתחומה, שמות חברי הדירקטוריון והמנהל הכללי של החברה ופרטי ההתקשרות עמה:

ת.מ.ר. תאגיד המים והביוב רמלה בע"מ (להלן: "**החברה**") הוקמה ביום 1 בנובמבר 2008, מכח ובהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב התשס"א – 2001, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב בתחום העיר רמלה. החברה החלה בפעילות עסקית ביום 1 בנובמבר 2008. **מבנה ההחזקות של החברה:** החברה התאגדה כתורה פרטית בבעלות מלאה ובשליטה של עיריית רמלה.

מטרות החברה הן לבצע פעילות של מתן שירותי מים וביוב לצרכנים, ביצוע שוטף של עבודות פיתוח, שדרוג ושיקום תשתיות וכל פעילות אחרת בתחומים הקשורים למשק המים והביוב תוך הקפדה יתרה של איכות סביבה, בהתאם לכך גובש חזון התאגיד:

"**הבטחת אספקת מים, שירותי ביוב וניקוז לכל תושב באיכות מיטבית, באמות מידה בינלאומיות ואיכות שירות גבוהה, תוך ניהול מערכות תחזוקה בטכנולוגיה מתקדמת, פיתוח ואספקת המים והשירותים ביעילות תוך כדי תשומת לב לשמירת איכות הסביבה**".

החברה משרתת כ- 73,000 תושבים ומספקת שירותי מים וביוב לכ- 23,500 בתי אב, צריכת המים המגיעה לכ- 4.8 מיליון מ"ק בשנה בעיר רמלה. אספקת המים בעיר רמלה הינה במלואה באמצעות רכישה מחברת מקורות.

**פרטי חברי הדירקטוריון:** יו"ר התאגיד אריה (לייבלה) סולומון, מוטי יצחקי, סופי ויטלס, איציק ראט, צביקה קוטלר, נואל אבו עאמר.

**מנכ"ל התאגיד:** עדי שטרנברג

**פרטי התקשרות:** 073-2903939, פקס: 073-2903944, מייל: info@tamarwater.co.il



**ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה**

רח' סוקולוב 21 רמלה, טל: 073-2903939, פקס: 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il



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

להלן נתונים בגין כמות המים שסופקה על ידי החברה ונתונים לגבי פחת מים ופחת גבייה כהגדרתם בכללי חישוב עלות, בשנת הדוח ובשנה שקדמה לה :

| שנת הדיווח                    | 2013      | 2012      |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| כמות המים שנמכרה (במ"ק)       | 3,818,000 | 3,569,000 |
| פחת מים ב(%)                  | 17.60%    | 23.20%    |
| פחת גביה בגין השנה השוטפת     | 22%       | 23%       |
| פחת גביה מצטבר עד השנה הקודמת | 22%       | 14%       |

## 3. מספר הצרכנים של החברה

להלן מספר הצרכנים של החברה נכון ליום 31 בדצמבר של שנת הדוח ושל השנה שקדמה לה, בחלוקה לפי סוגי צרכנים :

| סוג השימוש               | דיווח לשנת 2013 | דיווח לשנת 2012 |
|--------------------------|-----------------|-----------------|
| מגורים                   | 21,395          | 20,316          |
| גינון ציבורי רשות מקומית | 279             | 267             |
| מוסדות רשות מקומית       | 350             | 358             |
| מסחר ומלאכה              | 1,200           | 1,219           |
| בניה                     | 75              | 55              |
| תעשיה                    | 23              | 20              |
| חקלאות                   | 6               | 6               |
| צריכה אחרת               | 46              | 47              |
| סה"כ                     | 23,374          | 22,288          |

## 4. מקורות המים של החברה

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה: כמות המים שנרכשה מחברת מקורות בשנת 2013 הסתמכה ל- 4,638 אלפי מ"ק.



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 2 רמלה, טל': 073-2903939, פקס: 073-2903944  
info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il



## 5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

להלן פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה: מאז תחילת פעילות התאגיד בשנת 2008, השקיע התאגיד עשרות מיליוני ש"ח בשיפור תשתיות ומתקני מים וביוב ברחבי העיר, בשנת 2013 המשיך התאגיד בהשקעות בהתאם לתכנית העבודה ותכניות ההשקעות המאושרות, הפרויקטים העיקריים: החלפת מדי מים למיינסטרים, שיקום ושדרוג קווי מים וביוב ברמלה, פרויקט מיגון אלקטרוני של מתקני המים והביוב בכל העיר, פרויקט לניטור רציף של איכות המים והביוב ברמלה.

### השקעות שנת 2013

| קטגוריה    | סכום       |
|------------|------------|
| מים        | 4,390,000  |
| ביוב ומט"ש | 3,046,000  |
| מדי מים    | 2,034,000  |
| אחרות      | 615,000    |
| סה"כ       | 10,085,000 |

### צפי השקעות 2014

| קטגוריה    | סכום       |
|------------|------------|
| מים        | 2,600,000  |
| ביוב ומט"ש | 4,875,000  |
| מדי מים    | 2,000,000  |
| אחרות      | 870,000    |
| סה"כ       | 10,345,000 |



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 21 רמלה, טל: 073-2903939, פקס: 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il

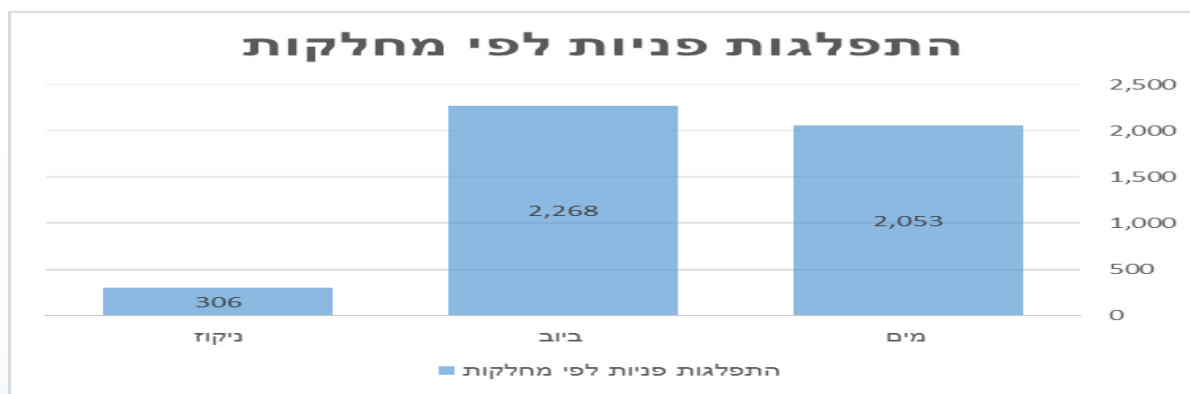


## 6. שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם

להלן פרטים בדבר שיבושים ותקלות שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת הדוח ואופן הטיפול בהם לרבות עדכונים בדבר הפסקות מים לפי הפרק השמיני לכללים:

מוקד " 2000 " הינו מוקד תפעולי המקבל פניות תושבים לעניין תקלות המים והביוב בכל שטח התאגיד המוקד מחוייב לעמוד בסטנדרטים שנקבעו בכללי אמות מידה וחוק הגנת הצרכן כגון: זמני המתנה חזרה לתושב באין מענה, טיפול פניה וכדומה.

בשנת 2013 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 2,053 פניות בנושא מים, 2,268 פניות בנושא ביוב ו- 306 פניות נושא ניקוז – כל הפניות טופלו במלואם!



**ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה**

רח' סוקולוב 2 רמלה, טל: 073-2903939, פקס: 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il



## 7. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

להלן פרטים בדבר איכות השירות לצרכן בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני ההמתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני ההמתנה למענה על ידי נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.

להלן מוצגים בזאת פרטים בדבר איכות השירות לצרכנים בשנת הדוח, לרבות מספר הפניות שהתקבלו בחברה, בחלוקה לפי סוגים, ממוצע זמני המתנה בסניפים הראשיים וממוצע זמני המתנה למענה על ידי נציג שירות לקוחות במוקד השירות הטלפוני.  
על פי אמות המידה ב 95% לפחות מימי קבלת בשנה, לא יעלה הממוצע היומי על 20 דק'.  
זמן ההמתנה הממוצע השנתי בעת קבלת שירות פרונטאלי הנו- 12.5 דק'.

זמן ההמתנה הממוצע השנתי במענה למוקד הטלפוני הנו – 1.06 דק'.

### שירות לקוחות פרונטלי – סניף ראשי

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2013 :

| תאריך   | סה"כ   | סה"כ קיבלו | זמן שירות | זמן שירות | המתנה |
|---------|--------|------------|-----------|-----------|-------|
| ינו-13  | 1,125  | 941        | 11        | 13        | 7     |
| פבר-13  | 1,634  | 1,462      | 10        | 13        | 10    |
| מרץ-13  | 755    | 703        | 11        | 12        | 5     |
| אפר-13  | 1,764  | 1,584      | 8         | 11        | 12    |
| מאי-13  | 978    | 878        | 15        | 17        | 8     |
| יוני-13 | 120    | 118        | 9         | 12        | 8     |
| יולי-13 | 1,350  | 1,283      | 12        | 13        | 11    |
| אוג-13  | 2,402  | 2,202      | 8         | 10        | 24    |
| ספט-13  | 640    | 613        | 9         | 10        | 20    |
| אוק-13  | 82     | 82         | 7         | 11        | 15    |
| נוב-13  | 1,037  | 1,035      | 14        | 15        | 16    |
| דצמ-13  | 2,407  | 2,391      | 12        | 13        | 14    |
| סה"כ    | 14,294 | 13,292     | 10.5      |           |       |



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 2 רמלה, טל: 073-2903939, פקס: 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il



### איכות השירות לצרכן

| מספר פניות שהתקבלו | סוג השירות                |
|--------------------|---------------------------|
| 3,000              | אוכלוסיה מיוחדת / נכים    |
| 2,900              | אכיפה                     |
| 3,500              | בניה חדשה / הזמנת מד      |
| 350                | בקשה לנזילה               |
| 8,521              | ברור חשבון                |
| 697                | החלפת משלמים              |
| 1,317              | עדכון נפשות               |
| 100                | אחר                       |
| <b>20,385</b>      | <b>סה"כ פניות שהתקבלו</b> |

### מוקד שירות לקוחות טלפוני

| תאריך   | סה"כ   | סה"כ  | ננטשו | ננטשו | אחוז | סה"כ   | נענו תוך | זמן     |
|---------|--------|-------|-------|-------|------|--------|----------|---------|
| ינו-13  | 2,291  | 180   | 57    | 123   | 92%  | 2,111  | 1,752    | 0:01:04 |
| פבר-13  | 2,838  | 81    | 25    | 56    | 97%  | 2,757  | 2,260    | 0:00:46 |
| מרץ-13  | 1,910  | 75    | 20    | 55    | 96%  | 1,835  | 1,468    | 0:00:42 |
| אפר-13  | 3,279  | 302   | 84    | 218   | 91%  | 2,977  | 2,351    | 0:01:07 |
| מאי-13  | 1,585  | 148   | 44    | 104   | 91%  | 1,437  | 1,163    | 0:01:17 |
| יוני-13 | 4,351  | 446   | 138   | 308   | 90%  | 3,905  | 3,202    | 0:01:06 |
| יולי-13 | 3,145  | 323   | 103   | 220   | 90%  | 2,822  | 2,257    | 0:01:14 |
| אוג-13  | 4,723  | 490   | 161   | 329   | 90%  | 4,233  | 3,301    | 0:01:09 |
| ספט-13  | 2,194  | 206   | 72    | 134   | 91%  | 1,988  | 1,570    | 0:01:13 |
| אוק-13  | 4,430  | 405   | 125   | 280   | 91%  | 4,025  | 3,220    | 0:01:05 |
| נוב-13  | 2,055  | 213   | 63    | 150   | 90%  | 1,842  | 1,510    | 0:01:11 |
| דצמ-13  | 4,663  | 456   | 132   | 324   | 90%  | 4,207  | 3,491    | 0:01:12 |
| סה"כ    | 37,464 | 3,325 | 1,024 | 2,301 | 91%  | 34,139 | 27,545   | 0:01:06 |

### מוקד טלפוני – פילוח פניות

| חודש        | נענות         | מענה קולי    | תשלומים      | בירורים       |
|-------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| ינו-13      | 2,146         | 35           | 45           | 2,066         |
| פבר-13      | 3,061         | 304          | 512          | 2,245         |
| מרץ-13      | 1,937         | 102          | 85           | 1,750         |
| אפר-13      | 3,386         | 409          | 237          | 2,740         |
| מאי-13      | 1,534         | 97           | 103          | 1,334         |
| יוני-13     | 4,301         | 396          | 271          | 3,634         |
| יולי-13     | 2,924         | 102          | 95           | 2,727         |
| אוג-13      | 4,593         | 360          | 418          | 3,815         |
| ספט-13      | 2,066         | 78           | 59           | 1,929         |
| אוק-13      | 4,411         | 386          | 621          | 3,404         |
| נוב-13      | 1,926         | 84           | 42           | 1,800         |
| דצמ-13      | 4,675         | 468          | 371          | 3,836         |
| סה"כ לתקופה | <b>36,960</b> | <b>2,821</b> | <b>2,859</b> | <b>31,280</b> |

ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 2 רמלה, טל: 073-2903939, פקס: 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il



## 8. 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 עפ"י קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

**תעריף שירותי מים וביוב:** בהתאם להחלטת הרשות הממשלתית למים וביוב בתאריך ה- 1/7/2011 עודכנו תעריפי המים במדינת ישראל. החישוב נעשה בהתאם לכמות מוכרת (3.5 מ"ק לחודש לנפש) וכמות נוספות (צריכה מעבר ל- 3.5 מ"ק לחודש לנפש). מידע נוסף על עדכון מחיר המים ניתן לקבל באתר הרשות הממשלתית למים וביוב.

**עדכון מספר נפשות / פרטי צרכן:** בהתאם לפרסום ברשומות קובץ התקנות 6847 מיום 31/12/09 סעיף 23, מספר נפשות מוכר ביחידת הדיור בהתאם להוראות החוק, צרכן אשר לא עדכן את פרטי מספר הנפשות עד לתאריך 31/12/10, החל מתאריך 01/01/11 יעמוד מספר הנפשות המוכר ליחידת הדיור על 2 נפשות. ניתן להוריד טופס עדכון פרטי צרכן באתר [www.tamarwater.co.il](http://www.tamarwater.co.il). מספר הנפשות בפרטי יחידת הדיור כפי שמעודכן במערכת ביום משלוח הודעה זו מוצג בסעיף סיווג ע"ג חשבון המים.

**צריכה פרטית:** כמות צריכת המים נקבעת עפ"י קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

**סוג קריאה:** קריאות מדי מים כדי שמד המים ייקרא באופן תקין יש לוודא כי קיימת נגישות מקסימאלית המאפשרת את קריאתו. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

**הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת):** צריכת המים המשותפת לכלל דיירי הבית המשותף. הצריכה הכוללת של הבניין נמדדת ע"י מד מים כללי המותקן בכל בניין. הצריכה הפרטית של כל דייר נמדדת ע"י מדי מים אישיים השייכים לכל אחת מהדירות. חישוב הצריכה המשותפת נעשה ע"י הפחתת סך כמות המים הנמדדת במדי הצריכות הפרטיות מסך כמות הצריכה שנמדדה במד הכללי. בהתאם לחוק, הצריכה המשותפת מחולקת בין יחידות הדיור וחלק יחסי מתווסף לצריכה הדירית כצריכה פרטית לכל דבר. החיוב עבור צריכת מים משותפת נובע, בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית הגינה ועוד.



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 21 רמלה, טל': 073-2903939, פקס: 073-2903944

info@tamarwater.co.il. www.tamarwater.co.il