



דו"ח שנתי
בדבר פעילות תאגיד
ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה בע"מ
בשנת 2014





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
- השקעות שנת 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 – סניף ראשי 7
- איכות השירות לצרכן 8
8. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי 8



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 2014

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 כתברה 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	2014	2013
כמות המים שנמכרה (במ"ק)	4,156,29	3,818,000
פחת מים ב(%)	12.5%	17.60%
פחת גבייה בגין השנה השוטפת	22%	22%
פחת גבייה מצטבר עד השנה הקודמת	9%	10%

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 2014	דיווח לשנת 2013
מגורים	20,159	21,395
גינון ציבורי רשות מקומית	330	279
מוסדות רשות מקומית	200	200
מסחר ומלאכה	1,147	1,200
בניה	92	75
תעשיה	23	23
חקלאות	6	6
צריכה אחרת	153	196
סה"כ	23,374	23,374

4. מקורות המים של החברה

להלן פרטים בדבר מקורות המים של החברה: כמות המים שנרכשה מחברת מקורות בשנת 2014 הסתמכה ל- 4,763 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 2014 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

השקעות שנת 2014

קטגוריה	סכום
מים	1,825,000
ביוב ומט"ש	2,096,000
מדי מים	2,815,000
אחרות	102,000
סה"כ	6,838,000



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

רח' סוקולוב 2 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 2014 התקבלו מכלל יישובי התאגיד 2,390 פניות בנושא מים, 3,117 פניות בנושא ביוב ו- 37 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.

שירות לקוחות – סניף ראשי

מספר הפניות שהתקבלו בחברה במהלך שנת 2014 :

חודש	סה"כ נכנסות	סה"כ נענות	סה"כ ננטשות	זמן המתנה ממוצע
ינו-14	2103	1904	199	0:01:23
פבר-14	4263	3904	359	0:01:08
מרץ-14	1912	1811	101	0:01:24
אפר-14	4056	3690	366	0:01:09
מאי-14	2286	2124	162	0:01:21
יונ-14	2441	2214	227	0:01:16
יול-14	5203	4828	375	0:01:19
אוג-14	3683	3386	297	0:01:21
ספט-14	5082	4646	436	0:01:18
אוק-14	3757	3422	335	0:01:10
נוב-14	4241	3855	386	0:01:11
דצמ-14	3295	3104	191	0:01:13



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
31,965	בירורים
3,641	תשלומים (מענה טלפוני)
3,282	פניות שהועברו מהמוקד לשרות הלקוחות
38,888	סה"כ פניות מוקד

8. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

צריכת מים

צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה. על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לאפשר נגישות מירבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב.

צריכה מחויבת במד דירתי מד משויך

הצריכה המחויבת במד מים דירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או חנות). לצריכה זו תתווסף צריכה משותפת.

צריכה משותפת (הפרשי מדידה)

נקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד המים הראשי לעומת מדידת סך מדי המים הדירתיים. במגזר המגורים הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל יחידות הדיור ומתווסף לצריכה הדירתית כצריכה לכל דבר. הסיבות לצריכה משותפת מגוונות, השכיחות שביניהן: נזילות בצנרת הראשית, ושימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקיה.

אחריות על רשת המים

התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הכללי, ובבתים פרטיים עד למד המים הפרטי. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מנזילות או מאבזורים שאינם תקינים.



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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

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



חישוב חשבון המים

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים שהיא רשות סטטוטורית של המדינה. סכום החיוב הנו המכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון.

תעריפי המים

עפ"י כללי תאגידי מים וביוב, החל מתאריך 01/07/2011 צריכה ביתית כוללת שני תעריפים בלבד של מים: תעריף מוזל (ראה תעריף 1) ותעריף גבוה (ראה תעריף 2). התעריף המוזל מתייחס לכמות של 3.5 מ"ק ראשונים לחודש כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיור. התעריף הגבוה מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיור בתקופת החשבון.

עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף 2 לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

למידע נוסף על תעריפי המים www.water.gov.il:

מספר נפשות מוכר

מספר נפשות מוכר הנו מספר הנפשות המתגוררות (למטרת מגורים) ביחידת דיור של צרכן המים, עפ"י הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספח תעודת הזהות הכולל את פירוט הנפשות המתגוררות בבית. טפסים להצהרה על מס' נפשות קיימים במשרדי התאגיד או באתר האינטרנט שלו. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מס' נפשות - יחושב חשבון המים שלו לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

אגרת ביוב

אגרת הביוב לצרכני המים כלולה כבר בתוך אגרת המים שצוינה לעיל ועל כן איננה מוצגת בחשבון המים. צרכנים ספציפיים המקבלים רק שירותי ביוב מהתאגיד, יחויבו באגרת ביוב עפ"י כללי תאגידי המים והביוב.

תשלום חשבון המים

יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון המים יחייב תוספת ריבית והצמדה על פי חוק. שימו לב: אי תשלום החשבון יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות ואף ניתוק מד המים.

ערעור על חשבון המים

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לתאגיד המים עד 14 יום מקבלת החשבון, בצירוף קריאת מד המים העדכנית ליום הערעור. ערעור על חשבון המים אינו יכול להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע. הטיפול בערעור על חשבון המים הנו עפ"י ההנחיות הקבועות בתקנות המים וכללי תאגידי מים וביוב. על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה מען להגשת תלונה: הרשות הממשלתית למים וביוב, רח' המסגר 14, ת.ד. 20365, תל אביב מיקוד. לתאגיד 61203.

www.water.gov.il פקס: 03-7605702, או באתר, 03-6369723, טלפון:



פירוט המושגים בחשבון המים

זיהוי מים

מספר הנועד לזהות את מד המים הפרטי של התושב מתוך מערכת מדי המים של הבניין בו הוא מתגורר.

מספר הנכס

תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתואמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.

מספר מד מים

מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים. המספר נועד לשייך את מד המים ללקוח במערכת המחשוב של התאגיד כך אנו יכולים לדעת מהי ההיסטוריה של מד המים, והתושב יכול לוודא שאכן מספר מד המים המופיע בחשבון הוא המספר המופיע במד המים שלו.

תיאור השימוש

קוד המסווג את צרכי השימוש שנעשו במים - עסקי, פרטי, צריכה על פי הקצבה למספר נפשות, השקיה וכו'.

תאריך הקריאה

התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת בקו"בים)

קריאה קודמת

נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת .

קריאה נוכחית

נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים האחרונה.

תוספת לצריכה

מציין האם ישנה תוספת צריכה אשר אינה מופיעה במד המים. לדוגמא, במקרים בהם מד המים עצר או הוחלף - בפרק הזמן שבין הקריאה הנוכחית לקודמת מציינת התוספת לצריכה את הכמות שנקראה במד המים הישן.

קוד הערכה

מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. הערכה נעשית במקרים בהן אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. הערכה מצויינת בספרה 1.

צריכה ביתית

צריכת המים הפרטית של יחידת הדיור במונחי מ"ק מים לתקופת החשבון. מחושבת לפי ההפרש בין קריאה נוכחית וקריאה קודמת.



צריכה משותפת (הפרשי מזידה)

צריכת המים המשותפת לכלל דיירי הבית המשותף. הצריכה הכוללת של הבניין נמדדת על ידי מד מים כללי המותקן בכל בניין. הצריכה הפרטית של כל דייר נמדדת על ידי מדי מים אישיים השייכים לכל אחד מהדירות. חישוב הצריכה המשותפת נעשה על ידי 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 הדירתית 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.

תקופת חשבון

חשבוניות המים נשלחים לבתי התושבים אחת לחודשיים. כל משלוח שכזה מוגדר כתקופה.

ישנן שש תקופות:

תקופה 1: נובמבר - דצמבר

תקופה 2: ינואר - פברואר

תקופה 3: מרץ - אפריל

תקופה 4: מאי - יוני

תקופה 5: יולי - אוגוסט

תקופה 6: ספטמבר - אוקטובר

פירוט מחירים

פירוט של כל מדרגות המחירים לפיהן מחויב הלקוח. ישנם תעריפים שונים לצריכה שונה - מגורים, עסקים, תעשייה וגינון. המחירים מצויינים בחשבון ללא מע"מ.

מספר שובר (ספח)

המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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

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