

Heam



דוח לתושב 2021

תאגיד מים אזורי תמר



תושבים יקרים,

תמר תאגיד המים והביוב של הערים רמלה, גדרה, קריית מלאכי, בני עייש שמח להגיש לכם חוברת זו ובה מידע ועדכונים בנושאים שונים: איכות המים, פרויקטים ושיפור תשתיות, תעריפי מים וכיו"ב. חוברת זו מכילה את סיכומה של שנת הפעילות 2021 ותוכניות התאגיד לשנת 2022.

האתגרים העומדים לפנינו בשנת 2022 הינם להמשיך ולקדם עבורכם את תפעול משק המים והביוב. אנו נמשיך בהשקעות בהיקף משמעותי בתשתיות המים והביוב, נקפיד על רמת מוכנות גבוהה לשעת חירום ונעניק שירות איכותי, מקצועי ואדיב, לכם התושבים.

החל מיולי 2015 הצטרפו לתאגיד הישובים: קריית מלאכי, בני עייש וגדרה.

לשירותכם תמיד,

יוסי בן חמו,

מנכ"ל

דירקטוריון התאגיד



מר רמי אומיד,

דירקטור
גדרה



גב' לירז אסולין,

דירקטורית
קרית מלאכי



מר דוד ברזילי,

דירקטור
רמלה



גב' אולגה אוזן,

דירקטורית
רמלה



מר רונן עזריה,

יו"ר דירקטוריון
רמלה





דבר חברי הדירקטוריון

ההחלטה על הקמת תאגידי המים והפרדתם מהטיפול והאחריות השוטפת והיומיומית של הרשות המקומית הינה החלטה של ממשלת ישראל וכנסת ישראל ומעוגנת בחוק. מטרת תאגידי המים להבטיח כי כספי התושבים המשולמים בעבור אגרות מים וביוב יחזרו אליהם באמצעות השקעה בתשתיות חדשות ושיפור הקיימות.

הרשויות המקומיות רמלה, קריית מלאכי, בני עייש וגדרה הן בעלות המניות של התאגיד ושותפות באופן מלא ופעיל בקביעת מדיניות תאגיד המים. כל התוכניות והפעולות של התאגיד המובאות לאישור הדירקטוריון מייצגות את צורכי התושבים. שיתוף הפעולה בין הרשויות מניב תוצאות רבות לרווחתם של התושבים. תפקידו של הדירקטוריון לפקח על עבודת הנהלת התאגיד בפלה בידנו הזכות להיות דירקטוריון שעושה את שליחותו בנאמנות. נמשיך להוביל את התאגיד במקצועיות תוך חשיבות גבוהה לטיב השירות ולמקצועיות העובדים.

נמשיך להעניק לכם, תושבים יקרים, את השירות הטוב ביותר.

**רון עזריה, יו"ר
חברי דירקטוריון**





דבר ראש העיר מיכאל וידל יו"ר אסיפה הכללית

תושבים יקרים,
שנת 2021 הייתה שנה מאתגרת מאוד במישור הלאומי, על-רקע מגפת הקורונה אשר השפיעה רבות על המרחב העירוני והתשתיתי.
תאגיד מים אזורי תמר, באמצעות המנכ"ל יוסי בן חמו והעובדים המסורים, התמודדו עם האתגרים והמגבלות שנכפו עליהם באופן הראוי להערכה רבה. כלל מערכות התאגיד פעלו ללא דופי לאספקת מים והולכת ביוזם במרחב העירוני.
הערים רמלה, קרית מלאכי, גדרה ובני עייש השותפים בתאגיד נמצאות בשנים האחרונות בעיצומו של פיתוח נרחב, דבר אשר מעמיד את התאגיד בפני אתגרים רבים המחייבים אותו להמשיך בשדרוג מערכות המים והביוזם בשכונות הקיימות, תוך הבטחה לאספקה סדירה של כלל שירותי התאגיד, במקביל להקמת תשתיות נרחבות בתחום המים והביוזם במתחמי הבניה החדשים לקליטתם של עד אלפי בתי אב חדשים.
מעבר לפרויקטים התשתיתיים, המשיך התאגיד בהשקעה שנתית גבוהה בשימור ובחידוש תשתיות המים והביוזם הקיימות, תוך חיזוק התשתיות בשכונות הוותיקות. אני מבקש להודות בשמי ובשם חברי הדירקטוריון על שיתוף-הפעולה הפורה שסייע רבות לתפקוד תאגיד המים, תוך מתן שירות יעיל ומתקדם לתושבים.

**בברכה,
מיכאל וידל, ראש העיר רמלה
ויו"ר האסיפה הכללית.**



השקעות ופיתוח תשתיות בשנת 2021

במהלך שנת 2021 השקיע התאגיד כ- 40 מלש"ח בפרויקטים שונים וזאת בהתאם לתכנית אב ותוכנית השקעות שנתיית המאושרת על ידי רשות המים.



השלמת שדרוג ת"ש רמלוד

פרויקט הנחת תשתיות ביוב ברחובות

א.ס.לוי, יחזקאל וביאליק

פרויקט בניית תחנת שאיבה לביוב ג'אורייש

שיקום ושדרוג תשתית ביוב בעיר העתיקה

רמלה

פרויקט פיתוח שכונת מגורים

תב"ע 584

פרויקט פיתוח אזור תעשייה גדרה

זמ/ 573

פרויקט החלפת קו סניקה מתחנת

שאיבה קדרון למט"ש נשגב.

קריית
מלאכי

המשך פרויקט מט"ש תימורים

שלב ב'

פרויקט החלפת קווי מים וביוב

במרכז צעירים.

פרויקט פיתוח שכונת כרמי

הנדיב

גדרה

השקעות צפויות לשנת 2022

תכנית ההשקעות לשנת 2022 מכילה:

שדרוג והשקעות בסך של כ- 20 מלש"ח.
עבודות הקמה ופיתוח בסך של כ- 103,560 מלש"ח.
לטיפול בשיקום תשתיות המים והביוב ברחבי העיר רמלה, גדרה, קריית מלאכי ובני עייש.

משק חרום

תאגיד תמר הינו חלק ממערך החירום העירוני המהווה מטה מקצועי וביצועי במתן מענה לאירועי חרום.
במצב של מחסור מתמשך במים ופגיעה משמעותית בביוב, עד להשבת מערכת המים לתפקוד תקין. תאגיד תמר נערך לחלוקת מים בדרכים חלופיות. מערך החירום מבוסס על תחנות לחלוקת מים בפריסה ברחבי העיר בנקודות מרכזיות ונגישות לציבור.

נושאים שקודמו בשנת 2021:

- ✓ התאגיד השתתף בתרגילי החירום במוכנות לתחום הרע"ד עם כלל הרשויות.
- ✓ בוצע אימון מכלולי הנדסה משולב קריית מלאכי ובני עי"ש.
- ✓ בוצע סקר המשך לרעידות אדמה במתקנים הקריטיים.
- ✓ התאגיד החל בפרויקט התקנת מכלי סולר בתחנות הדרומיות כמענה לרציפות תפקודית, הפרויקט שימשך בשנת 2022.

השלכות סביבתיות

מט"ש - מכון טיהור שפכים - תפקידו לטפל בשפכי העיר על מנת להפיק מי קולחין להביאם לאיכות המאפשרת שימוש חוזר בחקלאות על פי תקנות בריאות העם.

תאגיד תמר שותף בשלשה מכוני טיהור שפכים עם רשויות נוספות:

✓ מט"ש איילון (התאגיד בעלי זכויות הזרמה) - מטפל בשפכי הערים רמלה, לוד, מודיעין, מועצה אזורית גזר, וכו'.

✓ מט"ש נשגב - מטפל בשפכי העיר גדרה, בני עייש, יישובי גדרות, מועצה אזורית נחל שורק וכדו'.

✓ מט"ש תימורים המטפל בשפכי העיר קריית מלאכי, ובשפכי מועצה אזורית באר טוביה.

מכוני הטיהור מטפלים בשפכי התעשייה הרבים הנוצרים בשטחי הערים ועל כן ישנה חשיבות רבה ובעלת השפעה רבה מאוד על תפקוד מכון הטיהור בניטור שפכי התעשייה.

למכון טיהור שפכים ישנם השלכות סביבתיות רבות והוא נדרש לתפקד באופן האופטימאלי:

✓ סיפוק קולחים בהתאם לתקנות.

✓ טיפל בבוצה כנדרש.

✓ יכולת לקבל לתוכו שפכים הניתנים לטיפול הביוכימי והפיזיקלי המבוצעים במט"ש.

תחנות שאיבה לביוב

תחנות השאיבה המפנות את שפכי העיר למכוני הטיהור חשיבות רבה במספר אופנים:

✓ העברת כל שפכי העיר למכון הטיהור ללא גלישות מתחנות השאיבה לשטחים הציבוריים ועל ידי כך מניעת מפגעים סביבתיים.

טיפול בפסולת המגיעה לתחנות השאיבה על מנת להרחיקה מהשפכים ובכך למנוע הגעתה למכון הטיהור.

✓ מניעת מטרדי ריח.

על מנת שתחנות השאיבה יעבדו כנדרש, מותקנת מערכת "בקרה מרחוק" לתחנות כולל מערכות מדידת איכויות שפכים לקבלת התראות ממזהמים פוטנציאליים העלולים להגיע למכון הטיהור ולפגוע בתפקודו התקין.



דואגים לאיכות הסביבה

תחנות שאיבת הביוב שופצו ושודרגו. כמו כן הותקנו מערכות פיקוד ובקרה כדי למנוע גלישות ביוב ומפגעים סביבתיים. התאגיד מבצע תחזוקה מונעת של מערכת ביוב, באמצעות שטיפה וצילום של קווים. כמו כן, התאגיד מבצע בקרה וניטור של שפכים תעשייתיים בהתאם לכללים והתקנות החלים עליו. ברמלה, קריית מלאכי, גדרה ובני עייש נבדקים כ-100 בתי עסק. מטרות הבדיקות למנוע הזרמת שפכים חריגים ושפכים אסורים למערכת הביוב.

ריכוז תוצאות בדיקות מיקרוביאליות לשנת 2021

סוג נקודה	מס' דגימות שבוצעו	מס' דגימות תקינות	אחוז דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	שיעור דגימות חריגות
בדיקות מיקרוביאליות	927	927	100%	-	-

ריכוז תוצאות בדיקות פלואור, מתכות וטריהלומתנים לשנת 2021

סוג נקודה	מס' דגימות שבוצעו	מס' דגימות תקינות	אחוז דגימות תקינות	מס' דגימות חריגות	שיעור דגימות חריגות
בדיקות כימיות	35	35	100%	-	-

תוצאות הבדיקות מתפרסמות בהתאם להנחיות סל השירותים ורשות המים, באתר האינטרנט של התאגיד www.tamarwater.co.il.

מקורות מים

התאגיד רוכש את כלל המים מחברת מקורות. להלן פירוט על כמויות המים אשר נרכשו בשנת 2021.

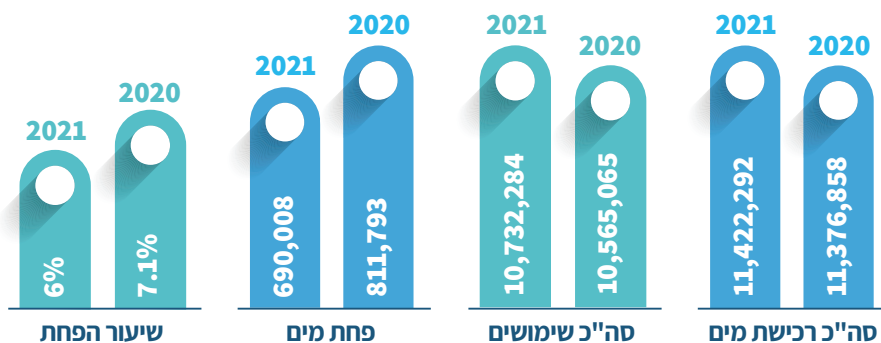
2021	2020	שנה
11,422,292	11,376,858	סה"כ רכישת מים

אספקת מים לצרכני התאגיד

 מסחר ומלאכה	 בריאות	 מוסדות ציבור	 מגורים	
1,816,232 צריכת מים 2021	13,679 צריכת מים 2021	392,377 צריכת מים 2021	6,940,125 צריכת מים 2021	
2155 מספר צרכנים	35 מספר צרכנים	605 מספר צרכנים	43,587 מספר צרכנים	
 חקלאות	 בתחון ותחבורה	 גינות ציבורי	 אחרים	 בניה
4422 צריכת מים 2021	49,026 צריכת מים 2021	542,856 צריכת מים 2021	642,054 צריכת מים 2021	331,507 צריכת מים 2021
3 מספר צרכנים	26 מספר צרכנים	459 מספר צרכנים	187 מספר צרכנים	579 מספר צרכנים
47,636 מספר צרכנים		10,732,284 צריכת מים 2021		סה"כ

פחת המים

פחת המים מחושב כפער בכמות המים הנרכשת ואשר אינה מסופקת לצרכני התאגיד מתוך סך כמות המים הנרכשת. הפער נובע מאיבוד מים פיזי הקשור בתשתיות המים (פיצוצים, נזילות וכו') ובנוסף מסיבות מנהלתיות הקשורות בחיוב תקין ומלא של הצרכנים (גניבת מים, שעונים לא תקינים וכו'). להלן נתונים לגבי פחת המים לשנת 2020 ו-2021:



63,937

שיחות נכנסות

58,120

שיחות נענות

90.9% אחוז מענה

זמן המתנה ממוצע: 00:02:54

שירות ומצוינות

תאגיד המים תמר מפעיל מוקד לפניות הציבור. במוקד מתקבלות פניות בנושאים רבים ומגוונים. המוקד מופעל על-ידי צוות מקצועי ומיומן המכיר היטב את תחומי המים והביוב והיודע לתת מענה מקצועי ויעיל לפונים אליו.

פניות שהתקבלו במוקד בשנת 2021

סוג תקלה	רמלה	ק.מלאכי	גדרה	בני עייש
פיצוצי מים	376	194	142	56
סתימות ביוב	1623	623	831	160
החלפת מכסי ביוב / מים שבורים	76	12	28	1
לחץ מים נמוך	19	37	86	5

נושא הפנייה	2019	2020	2021	סה"כ
ברור מצב חשבון	376	16,940	19,829	44,567
הסדר הו"ק	1623	2,137	2,386	17,833
החלפת משלמים	76	6,769	6,524	18,313
הצהרת נפשות	19	2,710	6,524	8,355
הצהרת/ביטול זכאות	1,196	928	826	2,950
תיקון נזילה	934	1,091	1,072	3,097
ביטול הוראת קבע	122	490	593	1,205
הסדר פריסת חוב	183	414	320	917
עדכון כתובת למשלוח	140	183	148	471
שיחת מנהל	77	144	229	450
בירור מורחב	1	50	19	70
תשלום ע"פ הסדר	32			32
פירוט מצב חשבון	8			8
בירור מנכ"ל	19	6	1	7
הארכת חוזה		1		1
בירור הגעת פקס	1			
ערעור על חשבון	1			
סה"כ	31,371	31,863	35,044	98,276

הטבה בתעריפי המים לאוכלוסיות המיוחדות

על פי החלטת ועדת הכספים של הכנסת, נוספו מספר קבוצות להטבה בתעריפי המים. משמעות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך. ההטבה מאפשרת לזכאי לקבל 3.5 מ"ק נוספים לחודש בתעריף הנמוך.

להלן קבוצות הזכאים להטבה:

- זכאי לגמלה לפי ההסכם בדבר גמלת ניידות שנכרך לפי סעיף 9 לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה - 1995 (להלן חוק הביטוח הלאומי).
- זכאי לגמלת נכות כללית לפי פרק ט' לחוק הביטוח הלאומי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 70% לפחות.
- זכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי.
- זכאי לקצבת זקנה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי.
- זכאי לקצבה מיוחדת לפי תקנות (נב) או (ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט - 1978.
- זכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע - 2010.
- זכאי לגמלה לפי סעיף 2 (א)(4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א - 1980.
- זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז - 1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 124 לחוק האמור:
- זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.
- זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.



- מי שהמנהל הכללי של משרד הבריאות, החליט, לאחר שיידע את הממונה על התקציבים במשרד האוצר, כי בשל סיבות רפואיות או בשל התקיימותו של נסיבות מיוחדות, הוא צורך כמות מים חריגה; החלטות למתן ההטבה או סירוב לתתה יפורסמו באתר משרד הבריאות ובאתר רשות המים, אך בלא פרטים שיאפשרו את זיהוי מבקש ההטבה.

- צרכן שהיה זכאי להטבה זו לפי כל דין ערב תחילתן של התקנות וממשיכים להתקיים בו התנאים שבשלהם היה זכאי להטבה.

חשוב להדגיש כי רשימת הזכאים היא רשימה סגורה, המועברת לתאגיד ע"י המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, משרד הביטחון, או הרשות לזכויות ניצולי שואה. ההטבה ניתנת באופן אוטומטי.

מוקד מידע לפניות בנושא ההטבה לאוכלוסיות מיוחדות, תאגיד המים אזורי תמר - 800-1800-151.

מרכז שירות לקוחות

מוקד שירות טלפוני: 1-800-800-151, פקס 08-9349319
שעות הפעילות: א'-ה' 08:00-20:00, ימי שישי וערבי חג 08:00-12:30

רמלה

מרכז שירות לקוחות: רחוב סוקולוב 21 רמלה 7220529 .
שעות הפעילות: א', ב', ד', ה' 08:00-15:00, א' 15:30-18:00, ג' 13:30-18:00

גדרה

גדרה: רח' בן גוריון 105 גדרה
שעות הפעילות: יום א', ב', ד', ה' 08:00-14:00, ג' 14:00-18:00

קריית מלאכי

ז'בוטינסקי 8 קריית מלאכי
שעות הפעילות: ימים א', ב', ד', ה' 08:00-14:00, ג' 14:00-18:00

בני עייש

גיבורי ישראל 5 בני עייש
שעות הפעילות: ימים א', ב', ד', ה' 08:00-13:00, יום ג' 14:00-18:00

השלמת שדרוג תחנת שאיבה גאורגית



פרויקט החלפת קו ביוב א.ס. לוי



פרויקט הנחת קו סניקה מתחנת שאיבה למט"ש נשגב



פרויקט הנחת קו סניקה מתחנת שאיבה למט"ש נשגב





לא משליכים מגבונים לחים לאסלה

מגבונים גורמים לסתימות בצנרת הביתית ובמערכת הביוב העירונית. בשני המקרים דבר זה גורם לטיפול שניתן למנוע והוצאה מיותרת לכם ולנו.

**זכרו: המגבונים אינם מתכלים!
השלכת מגבונים לאסלה גורמת לנזק סביבתי גדול**

שומרים על הסביבה, מונעים סתימות והצפות



תושבים יקרים,

עידכון מידע שחשוב שתדעו בדבר תחומי האחריות והצריכה המשותפת

- תאגיד מים איזורי תמר אחראי על רשת המים, הביוב והצנרת העירונית.
- לדיירי הבניין אחריות על הגינה, חניה, חדר אשפה, מקלט, ברזי ומתקני כיבוי אש וחדרי מדרגות
- לבעל הנכס אחריות על הצנרת הפרטית ומדי המים



צנרת פרטית
אחריות בעל הנכס

צנרת משותפת
אחריות דיירי הבנין

צנרת עירונית
אחריות תאגיד המים

מהי צריכה משותפת?

צריכה משותפת נמדדת לפי הפרש צריכת המים הנמדדת במד המים הראשי לבין צריכת המים הנמדדת במדי המים הפרטיים של הדיירים בבניין. הצריכה מתחלקת באופן שווה בין כל הדיירים והיא יכולה לנבוע מהשקיית הגינה המשותפת בבניין, ניקוי רכבים מברז ראשי, ניקיון הבניין או מנזילה במערכת המים המשותפת.

אנא גלו ערנות וצמצמו את גובה הצריכה המשותפת.



חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב

פרטי הלקוח

שם המשלם
כתובת המשלם
מספר המשלם
כתובת הנכס
מספר הנכס
תאריך עריכת החשבון
תקופת החשבון
ימי צריכה
תאריך עדכון מספר נפשות
מהות שימוש

נתוני קריאה וצריכת מים

סוג מד מים	סוג קריאה	מס' מד	תאריך קריאה קודמת	תאריך קריאה מכחולת	קריאה קודמת	קריאה מכחולת	תוספת	סוג קריאה	מצב מונה
פרטי									
פרטי 2									
ראשי									
ראשי 2									
סה"כ צריכה פרטית									סה"כ צריכה משותפת

מחירי מים

תאור תעריף	תעריף	כמות צריכה לחיוב	סה"כ

לפניכם גרף צריכת המים התקופתית שלכם (במ"ק)

משוונים וחוסכים

משתפת
ביתית

פירוט חיובים

תאור השירות

הסכום

מ"מ

מספר ספח

לתשלום עד

סה"כ לתשלום כולל מע"מ

מ

הודעות אישיות

www.tamarwater.co.il

מוקד בירורים ותשלומים

1-800-800-151

שעות פעילות מוקד

בירורים ותשלומים

ימים א'-ה' 8:00-20:00

יום ו' 8:00-12:00

מוקד תקלות רמלה ובני עייש 108

מוקד תקלות קרית מלאכי ובדרה 106

פועל לשירותכם 24/7

ניתן להגיש השנה על חשבון החיוב תוך לא יאוחר מ-30 ימים מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי המתייחס לתקופת החיוב. אי תשלום במועד מרר תשלום ריבית יומית. מייל: info@tamarwater.co.il, דואר: רחוב סוקולוב 21 רמלה, מיקוד 7220529, פקס: 08-9349319, תיבת פניות: סוקולוב 21 רמלה, במרכז שירות הלקוחות

חשבון תקופתי לשירותי מים וביוב

הודעת זיכוי

שם וכתובת המשלם

מספר משלם
מספר חשבונית
כרטיס מים

מספר הנכס
לתקופת חשבון
עוסק מורשה

מספר מסלוקה

לתשלום עד

סה"כ לתשלום כולל מע"מ

מ

חומתת וחתימת הקופה רק במקום זה

טופס זה מהווה אישור לתשלום רק משהוסמכה עליו חותמת הקופה שלם במועד ומנע מעצמך חיוב רכיבת והצמדה. תשלומים מתקבלים בכל סניפי הבנקים ובסניפי בנק הדואר ברחבי הארץ ובקופות החברה.

קוד מוסד: 8-27608-7, קוד מוסב: 62-33004, מספר תקן איזו: 5001, טופס זה משמש קבלה רק משהוסמכה עליו חותמת המבקש או הקופה.

מושגים כלליים לגבי חשבון המים

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 הדירית 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 מאביזרים שאינם תקינים.

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 6.50 מ"ק ראשוניים 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 לתאגיד.

מען להגשת תלונה: טופס מקוון שיאפשר טיפול מהיר ויעיל בפנייתך

דואר אלקטרוני: pnivot@water.gov.il | פקס: 03-7605702

דואר: יחידת פניות הציבור, רשות המים, רחוב בנק ישראל 7, ת.ד. 36118, ירושלים 9195021

לשירותכם תמיד!

כתובת משרדים ראשיים: סוקולוב 21, רמלה 

טלפון משרדים ראשיים: 073-2903939 

פקס משרדים ראשיים: 073-2903944 

טלפון מוקד שירות: 1800-800-151 

(שלוחה-1 מוקד תקלות, שלוחה-2 בירורים ותשלומים)

דוא"ל: info@tamarwater.co.il 

אתר הבית: www.tamarwater.co.il 