

# שרוניים תשתיות מים וביוב בע"מ

עלון מידע לתושב 2014



שרוניים תשתיות מים וביוב

בהתאם לסעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב תשע"א - 2011 .

(אמותת מידת והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שלל החברה לתת לצרכניתה)

מכון התקנים הישראלי	מכון התקנים הישראלי	מכון התקנים הישראלי

## **1. רקע ומידע כללי:**

תושבי רמת השרון היקרים,

אנו שמחים להציג לעיונכם את הדוח השנתי של "שרונים", חברת המים של רמת השרון, המספק לכם מבט על העבודה היומיומית הנעשית לunganם, ומביא לידייעתכם הן את הפעולות שכבר בוצעו והן את אלה המתוכננות להתבצע.

בשנת 2014 רשמה "שרונים" עמידה בייעדים שהציבה לעצמה לאوتה שנה :

- החברה קיבלה ציון "טוב מאוד" ב ביקורת שערכה רשות המים על שירות לצרכנים, פיתוח ושדרוג של מערכות מים וביבוב ברחבי העיר תוך הקפדה גבוהה על שמירת איכות הסביבה, הכנת תוכנית למשך לשעת חרום ופרמטרים נוספים.
- ירידה נוספת נרשמה בפחית המים - מים המתbezבים ללא סיבה, הניצב על **3.6%**, שיפור עצום מפחית המים בשנת 2009 שעמד על **21.6%**, עם התחלת פעילותה של החברה.
- בשנת 2014 השלים החברה את תוכנית ההשקעות והפיתוח כמפורט בהמשך הדוח. כמו כן פועלה לתכנון תשתיות המים, הביבוב והמתקנים של השכונות העתידיות שייבנו מחוץ לעיר הקיימת.
- נקבעה תוכנית הפיתוח והשדרוג של מערכות המים והביבוב לשנים 2016-2015 שביצוע החל השנה.
- החברה עבורה את המבדקים של מכון התקנים הישראלי וקיבלה את "טו זהב", על עמידה בתקני איכות, תקני סביבה ותקני בטיחות.

עבור "שרונים" מדובר בזכות גדולה לתת שירות לתושבי רמת השרון. אנו מתיחסים בכובד ראש לאחריות המוטלת על כתפיינו ואנו חוזרים לשיפור מתמיד בעבודתנו. מוקד השירות הלקוחות של "שרונים" זמין לרשותכם, וכל פניה תקבל בהקדם את השירות היעיל והמקצועי ביותר.

מנהל החברה ועובדיה מתחייבים להמשיך ולעקוב אחר איכות מי השתיה ולפעול ללא לאות לשיפור מתמיד של התשתיות, לתחזק ולתפעל כראוי את מערכות המים והביבוב, להפחית איבוד מים ולקדם חיסכון.

ברכה,

אלונה ניצן, פג"ל.

צורת התאגיד: חברת בע"מ, שורנים היא תאגיד המים והbijוב של רמת השרון בלבד.

שנת הקמה: 11/2008

דירקטוריון החברה:

פרופ' נדב אהרוןסון, י"ר

עו"ד נתן לדר, נציג ציבור

עו"ד אורית רוי לויין, נציג ציבור

מר אמיר רוזנבלום, נציג ציבור

גב' נירה דזרור, נציג ציבור

מר שלמה גושן, נציג ציבור

מור בני זלניגר, נציג ציבור

גב' רוני שרוני, נציג ציבור

מנהל כללית: גב' אילנה ניצן

כתובת משרד: רחוב אוסישקין 5, ת.ד. 1088, רמת השרון 4721005

טלפון: פקס: 073-2275516 073-2275555

פרטי התקשרות:

כתובת המשרד וקבלת קהל: אוסישקין 5, קומה 2, רמת השרון

שעות קבלת קהל: מ"מ א', ד' ו-ה' בין השעות 08:30-17:00 ובים ב' ו-ג' 08:30-18:00

טלפון: 073-2275555

fax: 073-2275500

תיקז' טלפון (שיחות חינוך): 1-800-071-499

תיקז' תקלות טלפון (שיחות חינוך): 1-800-071-333

שעות מענה טלפון לברוח"ט – 00:08-22:00

דוא"ד אלקטרוני: [customer@sharonim.org](mailto:customer@sharonim.org)

פניות הציבור בכתב:

כתובת למשלחות דואר: ת.ד. 1088, רמת השרון 4721005

fax: 073-2275500 דוא"ד אלקטרוני: [dana@sharonim.org](mailto:dana@sharonim.org)

## **2. אספקת המים ופחט**

<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	
5,605	5,871	5,390	כמות המים שספקה לעיר (██ רכישה ממוקורות באלפי מ"ק)
5,404	5,535	5,045	מכירה לשימושים שונים (באלפי מ"ק)
3.6%	5.7%	6.4%	פחט מים

## **3. מספר צרכנים:**

התפלגות צריכה המים לפי המגדירים השונים באלפי מ"ק:

אפקין	נתונים בשנת 2014	נתונים בשנת 2013	נתונים בשנת 2012
גודל אוכלוסייה	47,781	46,787	45,298
צריכה למגורים	3,271	3,211	3,040
גינון ציבורי	345	362	253
מוסדות ציבור	141	119	104
מסחר ומלאכה	263	288	333
תעשייה	27	25	25
חקלאות	896	1,062	937
אחר	461	468	353
<b>סה"כ</b>	<b>5,404</b>	<b>5,535</b>	<b>5,045</b>

### **מספר צרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה בשנים 2013, 2014 לפי סוג צרכנים**

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>שימושים במים:</b>
צריכת מים למגורים*	16,038	15,390	
גינון ציבורי	306	300	
מוסדות ושירותי ציבור	146	136	
מסחר ומלאכה	1,083	1055	
בנייה	23	20	
תעשייה בהקצבה	2	2	
חקלאות	108	112	
אחרים	48	57	
ביוב בלבד	38	40	
<b>סה"כ צרכנים</b>	<b>17,792</b>	<b>17,112</b>	

\* כולל מדים ראשיים ומדים למים חמימים

## פחית גביה

שיעור הגביה השוטף לשנת 2014 עומד על 86%, שעור הגביה המוצער 99%.

## 4. מקורות המים של רמת השרון

### **מקורות אספקת המים**

מערכת המים ברמת השרון ניזונה כאמור כולה מספקת מים מחברת מקורות דרך שלושה חיבורי צרכן:

- חיבור צפוני (הרצליה-כרכור) סיפק כ- 23% מצריכת המים העירונית בשנת 2014.
- חיבור דרומי (בריכות צהלה-רמלה) סיפק כ- 73% מצריכת המים העירונית בשנת 2014.
- חיבור נווה גן ממוקם עליו אותו קו המדין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, סיפק כ- 4% מצריכת המים העירונית בשנת 2014.

### **איגומים**

ברמת השרון קיימות 8 בリכות לאספקת מים:

מתקן	מקור הדנה	תוחתיות	רמת גובה	מ"ק
אוסישקין	חברור צפוני	76	9	3500
אוסישקין	חברור צפוני	81	9	2500
אוסישקין	חברור צפוני	82	8.5	1000
נווה מגן	תותמים	68	9	2000
נווה מגן	תותמים	68	9	1000
תותמים ישן	תותמים	70	10	700
תותמים חדש	חברור דרומי	66	6.5	5000
נווה גן	חברור נווה גן ודרומי	47	6.5	1000
<b>סה"כ איגום</b>				<b>16,700</b>

נפח איגום פעיל כ-15,000. נפח איגום זה ומערכת הגיבוי ההדי' בין המתקנים, מבטיחים אספקת מים סדירה לעיר גם במצב של תקללה זמנית באספקת המים מ לחברת מקורות.

### **יום שיא**

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2014 היה בחודש אוגוסט, בו צריכה יומית ממוצעת עמדה על 19,600 מ"ק ביום.

יכולת האספקה הממוצעת היומית של חיבור צפון היא כ-250 מק"ש, של חיבור דרום כ- 1,300 מק"ש ושל חיבור נווה גן כ- 250 מק"ש. נפח האיגום הקיים מאפשר אספקה סדירה גם בימי השיא.

### **תוכנית אב למים**

בשנת 2014 החל עדכון התוכנית הצופה לשנים 2030 עד 2040. נתוני התוכנית אושרו ע"י רשות המים, התוכנית תושלם בשנת 2015.

## החלפה תקופתית של מדי מים



## 5. aicot ha-mim

בשנת 2014 לא היו אירוחי פגעה באיכות המים המסופקת לתושבי רמת השרון. איכות המים המסופקת מבוקרים ונבדקים באופן שוטף ע"י שرونים בכפוף לתוכנית המאושרת על ידי משרד הבריאות.

ברשות המים העירונית נבדקים המים ב-35 נקודות, 6 בריכות מים ו-3 חיבורי מקורות, סה"כ 44 בדיקות חודשיות.

בדיקות המים נעשות כדלקמן:  
בדיקות שגרתיות: מבוצעות פעם בחודש, כוללות בדיקת נוכחות קוליפורמים, בדיקת עכירות ובדיקת ריכוז כלור חופשי.  
בדיקות כימיות: מבוצעות שלוש פעמים בשנה וכוללות ריכוז מתכות (עופרת, ברזל, נחושת), פלואור וטריהלומתנים. פרוטו התוצאות מופיע באתר האינטרנט של החברה.

דיוגם המים מתבצע ע"י קבלן חיצוני (דיוגם מוסמך מאושר ע"י משרד הבריאות) על בסיס הזמנת שבודה בהנחיה וניהול של מהנדס תפעול ואחראי הרשות בחברה.  
קבllen ha-diogom achra'i ul chitui kooim ul fi ha-zoruk.

**תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון בשנת 2014**

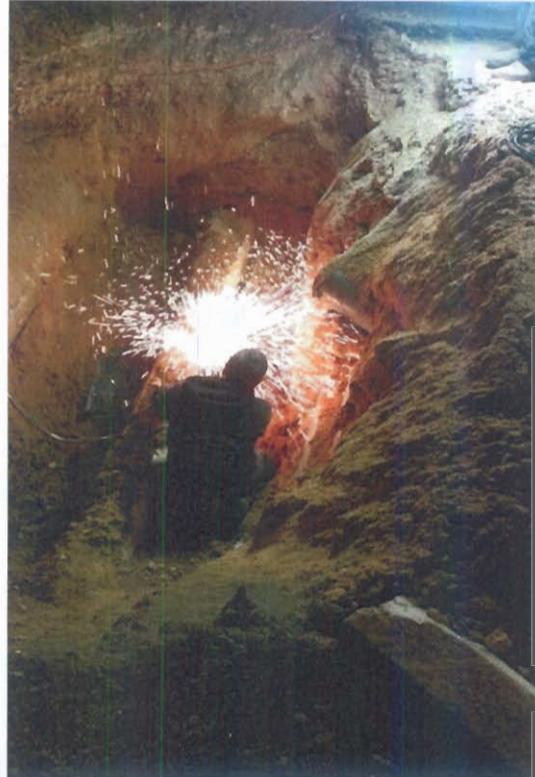
קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מס' דוחות מתוכן	מס' דוחות שבוצעו	אחוז ביצוע (%)	מס' דוחות תקינות	אחוז תקינות (%)	חריגות דגימות מס'	מס' דוחות מושך	אחוז חריגה (%)
שגרתית	רשות	494	441	89.3	440	99.8	1	99.8	0.2
שגרתית	יציאה ממAGER	96	96	100	95	98.9	1	98.9	1.1
שגרתית	כניסה ממקרות	65	65	100	65	100	0	100	0
מי רשות פלאור	רשות	9	6	66.7	12	100	0	100	0
מי רשות מתקות	רשות	9	9	100	9	100	0	100	0
מי רשות טרילומתננים	רשות	3	3	100	3	100	0	100	0
מי רשות פלאור	כניסה ממקרות	6	4	66.7	2	100	0	100	0

הכלרה של המים המסופקים מתבצעת ב- 2 מתקנים: מתקן צווה גן המספק מים לשכונות גנו גן בלבד ותחנת התותמים החדשה המספקת מים לרוב העיר. בתחנת התותמים הוקמה מערכת כלור המתוכננת לפעול רק במקרה שרמת הכלור במים המסופקים ממחברת ממקרות נמוכה מ-0.2 מג"ל. בפועל רמת הכלור המתקבלת מחברת ממקרות גבולה יותר אעומדת על כ- 0.3 מג"ל בממוצע. בנוסף קיימות נזードות הכלרה (לא לשימוש) במכון אויסישקין ומcdn גנו מגן. בנוסף קיימת בשرونים עגלת הכלרה ניידת לצורכי חירום. יש לציין כי שرونים מקיימת פעוטר רציף של כלור בכל נזודות אספקת המים לצרכנים (כולל ביריות מים).

בריאות המים מחוטאות אחת לשנה, הטבלה בהמשך מציגה פעולות חיטוי ביריות בשנת 2014.

**חיטוי ביריות לאספקת מים ברמת השרון בשנת 2014**

מספר	שם ברירה	נפח	תאריך חיטוי הקבלן	שם
1	גנו גן	1,000	16.02.15	כץ
2	ממקרות	3,500	3.03.15	כץ
3	אויסישקין	2,500	14.09.14	כץ
4	אויסישקין	1,000	5.01.15	נקיטור
5	גנו מגן	1,000	23.03.15	כץ
6	תותים	5,000	10.12.14	נקיטור
7	גנו מגן	2,000	19.01.15	סניאט



ריתוך צינור מים 12" באזורי המחנות

## 6. השלכות סביבתיות של פעילות החברה

### מבחן טיהור שפכים

שפכי העיר רמת השרון מוזרמים למט"ש הנמצא בצדמת מורשה. שם הם עוברים תהליכי טיפול וטהור להפיקתם לקובלים. הקובלחים הינם באיכות שלישונית (הגבולה הנדרשת), ומתאיםים לדרישות ויעדיות ענבר להזרמה לנחל ולהשקיה חקלאית. כ - 75% מכמות הקובלחים משתמשים את פרויקט גאות הירקון, והשאר משמשים להשקיה חקלאית. בשנת 2014 הזרימה רמת השרון למט"ש 3.6 מיליון מ"ק שפכים. הספיקה היומית הממוצעת בשנת 2014 עמדה על 9,897 מ"ק , 82% מהקיובות של המט"ש. בשנת 2014 פנו מהמט"ש 5,871 טון בוצה.

**נתוני השפכים והקובלים בשנת 2014 הינם:**

<u>קובלים</u>	<u>שפכים</u>	<u> ממוצע שנתי</u>
4.4	280	צח"ב (ל/mg)
18.9	634	צח"כ (ל/mg)
4.2	311	מווצקים מרחפים (ל/mg)
1.6	44	אמוניה (ל/mg)
4.8	54	חנקן כללי (ל/mg)
1.1	9.0	זרחן (ל/mg)

## תחנות שאיבה לבירוב

- הtag'ג מתחזק ארבע תחנות שאיבה לבירוב. בשנת 2013 החל בשיקום ושדרוג של תחנת השאייה "ארנה" ברחוב הנצח. סיום העבודה מתוכן לסוף חודש Mai 2015.
- בשנת 2014 נוספה לחברת תחנת השאיבה לבירוב הרצוג הסולקת את שפכי המחנות.
- התחנות מתחזקות ע"י צוות מתќנים של שורניפט.
- בשנת 2014 לא אירעו אירועים בעלי השלכה סביבתית.
- בכל תחנות הבירוב קיימים דיזל גנרטורים ומשאבות רזרביות.
- תוכנית האב לבירוב אושרה ע"י ועדת המשנה לבירוב ועבורה ליחידת הממונה ולדין במילת"ב.

## 7. שיקום ופיתוח תשתיות 2014

בשנת 2014 השקעה החברה 11,093 אלפי ש"ח בשיקום ופיתוח תשתיות. בין הפרויקטים:

### **פרויקטים במתќנים:**

- שיקום ושדרוג תחנת השאיבה לבירוב ארנה ברחוב הנצח
- קליטת תחנת השאיבה לבירוב הרצוג ושדרוגה



תחנת השאיבה "ארנה" לפני ו彳אך תחנת השאיבה "ארנה" אחרי, בשלבים אחרונים

### **פרויקטים של שדרוג צנרת:**

- רחוב רינס, שדרוג תשתיות מים ובירוב
- שדרוג קו מים ברחוב האלה
- שדרוג קו מים ברחוב הח"ל
- שדרוג קו מים ברחוב הבושים
- שדרוג קו מים ברחוב החשמונאים
- שדרוג קו מיוי המים ברחוב קהילת יילנה ( מרחוב הלפיד ועד רחוב למרחב)

#### **פרויקטים אחרים:**

- בוצע חبور מhana הרצוג ותחנת השאיבה לקו סניקה לביבוב
- בוצע סקר תהילכים ורוח במקון לטיהור שפכים
- הושלמה רכישת ציוד למשק לשעת חירום
- אושרה תוכנית הספקת מים בחروم ע"י רשות המים
- בוצעו החלפות תקופתיות של מדדי מים ל - 7000 יחידות

## **8. תכנית השקעות 2015**

תקציב ההשקעות לתשתיות בשנת 2015 עומד על 18.7 מיליון ש"ח כולל הכנות תכניות לפרויקטים שיבוצעו בשנים 2016-2017. ברחובות בהם מתבצע שדרוג של צנרת מים יבוצע בהמשך שדרוג של צנרת הביבוב בשיטת השרוול, טכנולוגיה אשר אינה צריכה פתיחה של הקביש. חלק מהפרויקטים המתוכננים בהמשך יושלמו בשנת 2016.

#### **פרויקטים לשדרוג צנרת מים וביבוב**

1. שדרוג צנרת מים וביבוב ברחובות: ארנון ומעיין חרוד.
2. הנחת צנרת מים וביבוב במתחם העסקי החדש באזורי הסינמה סיטי.
3. שדרוג צנרת מים וביבוב ברחובות: מעפילים, אני מאמין, והבניים.
4. הנחת צנרת מים וביבוב במתחם אלכסנדרוני.



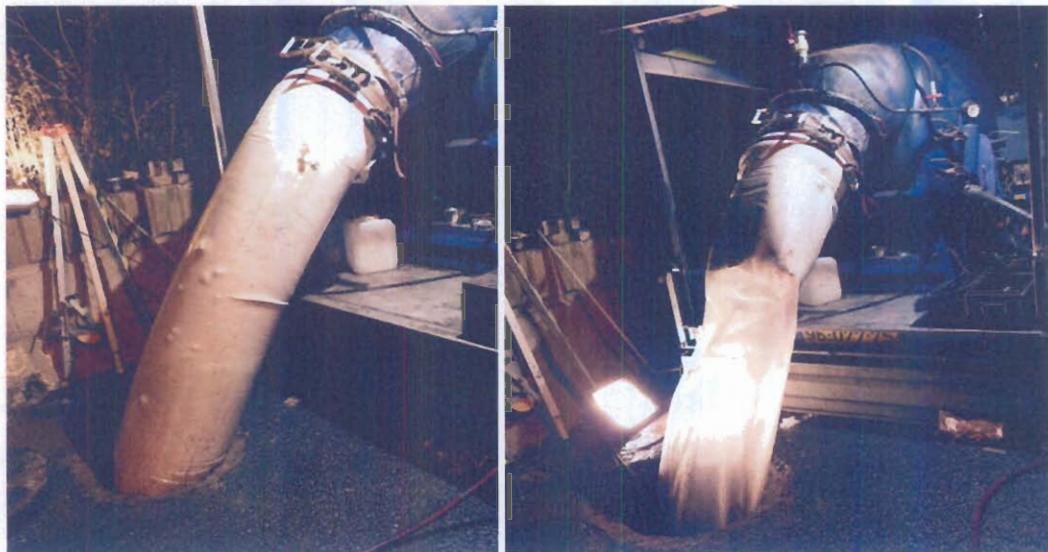
ריתוך צנרת HDD

#### **פרויקטים של צנרת מים בלבד**

1. שדרוג צנרת מים וביבוב ברחובות בית הלל ואROL'וזורוב
2. שדרוג צנרת מים וביבוב בשכונות נווה רום. (רחובות: איה, אנטה, אנקור, זרץ'ר, חוחית, ועגור).
3. שדרוג צנרת מים ברחובות הטבק, הגיא ובראשית.
4. הנחת קו מים ראשי באזורי מהchnerות.
5. שדרוג צנרת מים ברחוב הנטף.
6. הנחת צנרת מים ברחוב חטיבת הנגב.
7. הגדלת קווטר צנרת מים ברחובות רות וסמטה הקיבוץ.

### **פרויקטים של צנרת ביוב בלבד**

1. ברחוות אללה, הח"ל, הבושם - שימוש בשיטת השרוול (לא פתיחת כביש).
2. שדרוג צינור ביוב בקצה רחוב חזית וחיבורו, בקידוח אופקי מתחת לכביש 5, לצינור ביוב ראשי באזורי הטנים.
3. שדרוג צינור ביוב ראשי באזורי הטנים מתחת לכביש 5 בשיטת השרוול.
4. שדרוג קו ביוב ראשי מכביש 5 למכוון לטיהור שפכים.



שלבים בשידרוג צינור ביוב בשיטת "השרול" מתחת לכביש 5 באזורי מגרש הטנים.



קידוח אופקי חזית כביש 5

### **פרויקטים להשקעה במתckenים**

1. השלמת השדרוג של תחנת השאיבה לביב ארינה – קבלה מתוכננת בסוף חודש מאי 2015.
2. שיפוצים בברכת המים באושישקין ובברכת המים בנווה גן.

## **9. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשירותי הביוב**

### **מים:**

בשנת 2014 לא היו הפסקות מים ממשענותיות (הכוונה להפסקות מים מעל 8 שעות, היינו הפסקות קצרות שנבעו מתקונים בקווים מים עקב פריצות בקווים או מהפסקות כתוצאה משדרוג קווים), גם לא במקרים של פעולות יזומות של חברת מקורות לתיקון/שדרוג המערכות שלה המספקות מים לרמת השرون.

בשנים קיימים נוהלי, עובדה מוגדרים המורים כיצד לפעול במקרה של פגעה יזומה של חברת מקורות הגורמת להפסקת הזורמת המים באחד משלושת חיבורי המים הראשיים לשוב.

מערכת המים של שירותי מtabsסת על שני מקורות אספקה שונים (יא"מ דרום ירושן ויא"מ צפון ירושן). קיומם של שני מקורות אספקה בשילוב איגום גדול ומערכת גיבוי הדדית של מתקני המים, מאפשרים גמישות תפעולית ואמינות של מערכת אספקת המים.

### **ביוב:**

הפסקה בפועלות מכון ביוב יכולה להתרכש כתוצאה מתקללה או הפסקה יזומה (תחזוקה) בפועלות המכון או עקב שבר בקווי הסניקה. שירותי פועלות בהתאם לנוהל חירום שהוכן בשנת 2013 לטיפול במקרים כלוא. בשנת 2014 לא היו אירועי שבר בקווי סניקה או הפסקות בפועלות מכוני הביוב.

### **פניות למוקד תקלות**

מחלקת צרכנות המים משתמשת גם במוקד תקלות בתפעול עצמי בין השעות 08:00 ל-18:00. מוקד העירייה מגבה את פעילות מוקד התקלות ונותן שירות במקומות בהם החברה אינה פועלת.

	שנת 2014	שנת 2013
מים	832	1,175
ביוב	696	1,030

עם קבלת פניה לאבי תקללה נפתחת קריית שירות ומשלוח אוטומטית הודעה SMS לקבלן המתאים בהתאם לסוג הבעיה: מים, ביוב וכן למנהל רשות המים זהביוב. בהתאם להסכם עם הקבלנית, עליהם להגיע לשטח תוך שעה ממועד הקראיה.

בחלק מהמקרים קריאות המוקד הן תוצאה של בעיה פרטית והדבר מודיעו לאזקוח לטיפולו.

עם סיום הטיפול בתקללה מודיעו הקובלן לחברת והפניה נסגרת. במהלך כל הזמן מטבח מעקב צמוד על הסטטוס של הפניות הפתוחות.

בחלק מהמקרים נדרש להחזיר מ丑ב לקדשו צולם טיפול בכיביש או במדרכה. השלמת אירוע אלה נמשכת כ – 48 שעות וזאת בהתאם לתנאייט בשטח ולזרישות מחלקת כבישים.

**פירוט קריאות בנושא רשות הביוב בשנת 2014**

נושא	סה"כ קריאות
סתימות/הצפות	560
ריחות	54
מכסים שבורים/פתוחים	37
שקיעות בקרבת מערכות ביוב	45
<b>סה"כ</b>	<b>696</b>

**פירוט קריאות בנושא המים בשנת 2014**

נושא	סה"כ קריאות
פריצות בקווים ראשיים	175
נזילות פרטיזות	86
נזילות לפני המד	364
aicות מים	53
לחץ מים גנוך	95
шибיר לא סגור	34
זרימת מים בכביש	25
<b>סה"כ</b>	<b>832</b>

**10. פרטיים בדבר איכות השירות לצרכן**

מחלקת צרכנות מים של שירותים מאוישת כולה על ידי עובדי החברה. מחלקות צרכנות מים עוסקות בכל הפעולות הנדרשות משלב קריית המדים ועד לשלב האכיפה.

בכל המקירים שתושב מגיע לשירות לקוחות, הוא מתקבל פידית ע"י נציג שירות **בלא זמן** המתנה. שייחות הטלפון שאין מענות על ידי נציגות השירות עבורות למשך מענה על ידי מוקד חיצוני. אמצע זמן המתנה כ-5 דקות. כל הפניות לחברה במיל', פקס, דואר נענות בתגובה המונית שהפניה התקבלה, מספירה במערכת ומשך הזמן לטיפול בה.



סה"כ הפניות (טלפון, מייל ופקס) בשנת 2014 – **46,557** על פי הפילוח הבא:

2014	2013		
9,988	8,733	IVR	תשלומים
15,299	13,834	אינטרנט	
4,471	5,483	מענה אנושי	
4,235	2,994	נושא גביה	ניסיונות אחרים
961	335	טפסים ואישורים	
4,461	4,674	ברור חשבון	
2,070	1,656	מצילה	
1,250	1,381	עדכון נפשות	
2,373	2,065	החלפות דיר	
777	1,135	הוראות קבוע	
125	584	ברור חיוב	
86	36	תיקון צריכה	
32	20	הצלבה	
6	11	בוררות	
1	16	תקלה בגביהית תשלום	
184		פניה להנדסה	
17		עדכון פרטיים	
64		הפנהה למנהל	
154		חשבון מים חזר בדואר	
<b>46,557</b>	<b>42,957</b>	<b>סה"כ</b>	

## 11. הסבר בדבר אופן ערךית החשבון התקופתי

תעריף המים אחידים בכל הארץ ונקבעים על ידי רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריף המים, כמפורט לעיל לגבי החשבון. חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשים.

**כמויות צריכה 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. הדבר מיוחד בחשבון המים.

**תעריף המים והביבוב :** תעריף המים ואביבוב נקבעים ע"י רשות המים. שرونים גובה את התעריפים ע"פ חוק. רשות המים מעדכנת את התעריפים פעמיים בשנה ב 1.01 וב – 1.07 . אם השני חל בתקופת הצריכה הרויה תעריף בתקופה זו יהיה ממוצע משקל בהתאם למספר הימים באוטה תקופה של כל תעריף.

ע"פ הכללים שקבעה רשות המים, צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים :  
תעריף נמוך עבור כמות מוכרת (תעריף 1, בגין כמות של 7 מ"ק לחודשים), כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס ותעריף גבוה יותר כמות נוספת (תעריף 2, המתיחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון).  
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

**מספר הנפשות המוכרכות:** מספר הנפשות המוגדרות ביחידת הדיוור והמדווח על ידי הלקוח לחברה. הדיווח יעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נוכנות הפרטים, בצוירוף צילום ספח תעודה זההות בה רשומים דיררי הבית, או באמצעות תמציאות מוסת רישום ממשרד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחה, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יוחשב לפי 2 נפשות מוכרכות בלבד.

**צריכה פרטית:** כמות המים שנצרכה על ידי הלקוח, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקרהה במד המים והפרט (מש"ר). לצריכה זו יתווסף הפרשי מדידה.

**סוג קריאה:** מפורט האם כמות הצריכה לחזיב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה בשית, בין השאר, במקרים שבו אין גישה למד המים /או מד המים אין תקין /או שם חשש שאין תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון והסבירה לביצוע ההערכתה.

**הפרשי מדידה (כולל צריכה מים משותפת):** ההפרש בין כמות המים שעבירה במד המים והראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדודה בסך כל המדדים הפרטיים בנכס, באותה תקופה חיוב. הפרשי המדידה מוחולקים בין כל הזריםים בנכס, והחלק היחס כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידהxABעים בין השאר, משימוש בצדירות הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורכי תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיתגינה ועוד. לעיתים נbowים הפרשי המדידה מאצלות הצדירות הממשותפות.

**חיבגי מזררי (דמי שימוש קבועים) :** בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפחות 3 מ"ק לחודשים, אף אם צורך בפועל פחות מכך, או לא צריך בכלל.

## **12. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה**

שرونים לא נדרשה לשלם פיצויים לצרכניה בשנת 2014.

### **מידע שימושי לתושב**

#### **מידע לתושבים על מוכנות אזהרים לשעת חירום**

מים הם מצרך חיוני וקיים לאדם לניהול שגרת חיים: להזונה, לבראיות, להיגינה אישית. אדם יכול להתקיים זמן ממושך ללא מוצרים שונים אך לא יוכל להתקיים לאורך זמן ללא מים.

חברת שرونים פועלת ככל יכולה להבטיח אספקת המים ולסילוק הביבוב סדרם אולם עם זאת קיימים יומיומים דוגמת רעידת אדמה או תקלות טכניות וכשלים במערכת הארץ העולאים להובייל את כולם להתמודדות עם משבריהם.

בכדי להיות מוכנים לאירוע צהה בצורה מיטבית, על היחידה המשפחתיות, להכין מספר מוצרים הנמצאים מלא בשימוש יומיומי בבית:

1. **4 ליטר מים לנפש,** יש להחליף את המים אחד לחודש. (ניתן להשתמש במים אלו להשקיה/שטייפת רצפות או הדחת שירותים ע"י הכנסתם לפתח העליון של הניאגרה)
2. **מגבונים לחים ואו גל אנטי בקטרייאל** (כתחליף מים לצרכי היגינה).
3. **שקיות נילון** (לאיסוף פסולת ומגבונים לחים משומשים).

את הפריטים עלינו לאחסן במקום יבש וקריר. מומלץ להשתמש בפריטים המאוחסנים ולהחליפים בחדשים, כך שיישמרו טריים וראויים לשימוש.

בשנת 2014 שرونים הייתה שותפה מלאה עם עיריית רמת השרון באישור מרכז הפעלה בעת מבצע "צוק איתן".

#### **הפרשי מדידה (צריכה משותפת)**

צריכה משותפת הינה ההפרש בין צריכת המים שנמדדת במד המים הראשי לבין צריכת המים הנמדד במד המים הפרטיים של הדיירים.

צריכה משותפת משמשת בדרך כלל לניקוי הבניין, השקיה הגינה או כל צריכת מים אחרת הנרשמת במד המים הראשי.

הצריכה המשותפת מתחלקת באופן שווה בין(Clד'רי הבניין) אלא אם הוגש הסכם חלוקה אחר המקובל על כל הדיירים.

## הקלות והטבות לצרכנים

### עדכן ונפוחת

על מנת ליהנות מתעריף מים מוזלים, בהתאם למספר הנפשות המתגוררות בנכש יש למלא טופס עדכן פרטן צרכן מים בצוירוף המסמכים הבאים: צילום ת.ז. + ספה מעודכן של כלל הנפשות המתגוררות בנכש, ליד מעל גיל 18 יש להציג ספה מעודכן לכתובה.

### הטבה לאוכלוסיות מיוחדות

בchodząש אפריל 2014 פירסמה רשות המים "תקנות תאגידי מים וביוב (امتות מידה ורשימת זכאים להפחיתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014". במסגרת התקנות נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה הזכאות לקבלת הטבה בתעריף המים.

### משמעות הטבה

משמעות הטבה היא הכפלת הכמות המוכרת לכל מי שמופיע ברשימה הזכאים בתעריף הנמור לחודש, ככלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמור. האזרחים שמופיעים ברשימה הזכאים מקבלים כמות נוספת נסופה של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמור וב森 הכל 7 מ"ק לחודש בתעריף נמור.

### אם אני זכאי לטבה?

אם לדעתך הינך כלול/ה באחת מקבוצות הזכאים ולא קיבלת מכתב הודהה בדבר זכאותך, אפשרותך לפנות אל אחד הגופים האחראים לקביעת הזכאות בהם: המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון לגבי נכי צה"ל, הרשות לזכויות ניצולי השואה ולנפגעי פעולות איבה ולבירר האם הינך כלול ברשימה הזכאים. ניתן לחילופין לפנות לספק המים באיזור מגוריך בilioוי ת.ז. ולבקש לברר האם הינך מופיע/ה ברשימה הזכאים.

## ביצוע פעולות מהבית או מהנייד

שרונים פועלת לעדכן העזרים הטכנולוגיים על מנת לאפשר לךותינו לחסוך זמן יקר ולבצע פעולות מרוחיק.

### אתר האינטרנט - [www.sharonim.org](http://www.sharonim.org)

**כל המידע במקום אחד ובלחיצת כפתור בלבד, לצאת מהבית ובלי לעמוד בתור.**

באטר האינטרנט של שרונים יש את כל המידע הנחוץ – שעות פעילות, תשלום חשבון מים, תיק תושב, טפסים מכוניים, אפשרויות תשלום, מידע על פעילות החברה, הפסוקות מים, איקות המים ועוד.

**לשונית טפסים** – ביצוע פעולות כגון הצהרה על מספר נפשות, החלפת משלמים, הצהרה על נזילה, ערעור על חשבון מים ועוד.

### חדש... חשבו למייל – שירות חשבון מים וביוב במייל

כל שלייך לעשות אם ברצונך לקבל את חשבון המים והביוב במייל הוא לשלו אישור על כך במייל לשرونיהם: [customer@sharonim.org](mailto:customer@sharonim.org) ולציין שם פרטי, שם משפחה ומספר טלפון.

הודעה על מועד התחלת השירות תשלוח לתושבי העיר בנפרד.

**תיק תושב** – החל מה- 1.5.14 מפעילה שרונים שירות זה .

## **איך זה עובד?**

הכניסה באמצעות האתר האינטרנט של שרוןים ([www.sharonim.org](http://www.sharonim.org)) ולחיצה על הקישור "תיק תושב", לאחר הצעות פשוטה באמצעות מספר תעודת זהות, יפתח בפניך ריכוז של כל המידע האישי שלך בנושא מים וביב, הנהן מקבל גישה לחשבון שלך, תוכל לצפות במידע על צירוף מים, חיובים, תשומות, ברור סטטוס הטיפול对你ה שלך.

באם תחליט לשלם חשבון, הרי שתשלם יתבצע באופן מאובטח.

## **את המגבון להח לפק**

חברת שרוןים, מבקשת להעיר את תשומת לב תושבי העיר לאחת מהבעיות הקשות ביותר אליה היא מתמודדת: בעיית המגבונים הלחים והתחבשותות ההייגייניות, אותן משליכים חלק מהתושבים לאסלאות ובכך גורמים לסתימות קשות במערכת הביצב הפרטית והציבורית ויוצרים פריצות ביוב ברחבי העיר.

לידיעתכם, מגבונים לחים ותחבשותות אינם מתקלים במים כמו נייר טואלט, אלא נשפכים בציגורות הביב, עד שהם יוצרים גושים חסומים במערכת.

כאשר מדובר בסתימות ביוב הנמצאת בשטח פרטני השير לתושבים, מתוך מערכת הבניינים עצם, על התושבים לתקן על חשבונם את סתימת הביב.

הנזקים שגורמת תופעה זו בנוסף לסתימות, כוללים גם בעיות חמורות של קרייסת קווים פרטיים ועירוניים. הנזקים הינם במאות אלפי שקלים וגורמים בכך לשבוץ כספי ציבור על תיקון צנורת הביב וחשש לביעות תברואתיות ולפגיעה בסביבה עקב דליפת הביב.

אנו מבקשים מתושבי העיר להקפיד שלא להשליך לשטח פרטני לממערכת הביב הביתה מוצאי היוגניה ומגבונים לחים ולהשליכם לפח – **את האפקון הגמ' גטו!**



אנו רוצים למנוע זאת, והדבר נמצא בידיינו האזרחים.

אללה ניצן,  
מנכ"ל  
3.1.2015

Dr. Dov Ahronson, PhD  
פרופסור, דוב אהרוןסון, ד"ר