

# שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ

## עלון מידע לתושב 2015



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

(אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכנייה)



## **1. רקע ומידע כללי:**

אנו שמחים להציג לעיונכם את ההדו"ח השנתי של "שרונים", המספק מבט על העבודה היומיומית הנעשית למענכם, ומביא לידיעתכם הן את הפעולות שכבר בוצעו והן את אלה המתוכננות להתבצע.

בשנת 2015 רשמה "שרונים" עמידה ביעדים שהציבה לעצמה:

- בביקורת שערכה רשות המים קיבלה "שרונים" ציון "טוב מאוד" על סדרה של פרמטרים
- שמירה על פחת המים שניצב על 3.7%.
- ב-2015 השקיעה "שרונים" כ-11.5 מיליון ₪ בשדרוג תשתיות המים, הביוב והמתקנים, כמו כן, עסקה בתכנון פעולות ההשקעה ל-3 שנים הקרובות.
- "שרונים" עמדה בתקני איכות, סביבה ובטיחות גבוהים ושמרה על "תו הזהב" ממכון התקנים הישראלי.

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

מוקד התקלות זמין 24 שעות ביממה והנכם מתבקשים לדווח לנו על כל ארוע ותקלה הקשורה במים וביוב.

מנהלי חברת "שרונים" ועובדיה מתחייבים להמשיך ולעקוב אחר איכות מי השתייה ולפעול ללא לאות לשיפור מתמיד של התשתיות, לתחזק ולתפעל כראוי את מערכות המים והביוב, להפחית איבודי מים ולקדם חיסכון.

**צורת התאגיד: חברה בע"מ, שרונים היא תאגיד המים והביוב של רמת השרון בלבד.**

**שנת הקמה: 11/2008**

## דירקטוריון החברה:

פרופ' נדב אהרונסון, יו"ר

עו"ד נתן לרר, נציג ציבור

עו"ד אורית ריי לוי, נציגת ציבור

מר אמיר רוזנבלום, נציג ציבור

גב' נירה דרור, נציגת ציבור

מר שלמה גושן, נציג ציבור

מר בני זלניגר, נציג ציבור

גב' רוני שרוני, נציגת ציבור

## מנהלת כללית: גב' אילנה ניצן

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

טלפון: 073-2275555 פקס: 073-2275516

## פרטי התקשרות:

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

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

טלפון: 073-2275555

פקס: 073-2275500

מוקד טלפוני (שיחת חינם): 1-800-071-499

מוקד תקלות טלפוני (שיחת חינם): 1-800-071-333

שעות מענה טלפוני לברורים – 08:00-22:00

דואר אלקטרוני: [customer@sharonim.org](mailto:customer@sharonim.org)

## פניות הציבור בכתב:

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

פקס: 073-2275500 דואר אלקטרוני: [dana@sharonim.org](mailto:dana@sharonim.org)

## 2. אספקת המים ופחת

2015	2014	2013	2012	
5,660	5,605	5,871	5,390	כמות המים שסופקה לעיר (סך הרכישה)

				ממקורות באלפי מ"ק)
5,448	5,404	5,535	5,045	מכירה לשימושים שונים (באלפי מ"ק)
3.7%	3.6%	5.7%	6.4%	פחת מים

### **3. מספר צרכנים:**

התפלגות צריכת המים לפי המגזרים השונים באלפי מ"ק:

נתונים בשנת 2015	נתונים בשנת 2014	נתונים בשנת 2013	נתונים בשנת 2012	אפיון
48,142	47,781	46,787	45,298	גודל אוכלוסייה
3,328	3,271	3,211	3,040	צריכה למגורים
296	345	362	253	גינון ציבורי
141	141	119	104	מוסדות ציבור
275	263	288	333	מסחר ומלאכה
*	27	25	25	תעשייה
932	896	1,062	937	חקלאות
466	461	468	353	אחר
5,449	5,404	5,535	5,045	סה"כ

\*תעשייה כלולה באחר

### **מספר צרכנים (לפי מספר מדי מים) של החברה בשנים 2013-2015 לפי סוגי צרכנים**

<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>שימושים במים:</u>
16,051	16,038	15,390	צריכת מים למגורים*
301	446	436	גינון ציבורי ומוסדות עירייה
1,070	1,085	1,057	מסחר ומלאכה ותעשייה
106	108	112	חקלאות
174	71	77	אחרים
45	38	40	ביוב בלבד
<u>17,747</u>	<u>17,792</u>	<u>17,112</u>	סה"כ צרכנים

\* כולל מדידים ראשיים ומדידים למים חמים

### **פחת גביה**

שעור הגבייה השוטף לשנת 2015 עומד על 86%, שעור הגביה המצטבר 98%.

### **4. מקורות המים של רמת השרון**

מקורות אספקת המים

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

- חיבור צפוני (הרצלייה-כרכור) סיפק כ- 23% מצריכת המים העירונית בשנת 2015.
- חיבור דרומי (בריכות צהלה-רמלה) סיפק כ- 73% מצריכת המים העירונית בשנת 2015.
- חיבור נווה גן ממוקם על אותו קו המזין את החיבור הדרומי הנ"ל ומספק מים רק לשכונת נווה גן, סיפק כ- 4% מצריכת המים העירונית בשנת 2015.

#### איגומים

ברמת השרון קיימות 8 בריכות לאספקת מים:

מקור הזנה	מ"ק	גובה	רום תחתית	מתקן
חבור צפוני	3500	9	76	אוס'שקין
חבור צפוני	2500	9	81	אוס'שקין
חבור צפוני	1000	8.5	82	אוס'שקין
תותים	2000	9	68	נווה מגן
תותים	1000	9	68	נווה מגן
תותים	700	10	70	תותים ישן
חבור דרומי	5000	6.5	66	תותים חדש
חבור נווה גן ודרומי	1000	6.5	47	נווה גן
	<b>16,700</b>			<b>סה"כ איגום</b>

נפח איגום פעיל כ-15,000. נפח איגום זה ומערכת הגיבוי ההדדי בין המתקנים, מבטיחים אספקת מים סדירה לעיר גם במצב של תקלה זמנית באספקת המים מחברת מקורות.

#### יום שיא

יום ממוצע של צריכת שיא בשנת 2015 היה בחודשים אוגוסט-ספטמבר, בו צריכה יומית ממוצעת עמדה על 21,000 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 הושלמה בשנת 2015 וממתינה לאישור ברשות המים.

### איכות המים

בשנת 2015 לא היו אירועי פגיעה באיכות המים המסופקת לתושבי רמת השרון. איכות המים המסופקים מבוקרים ונבדקים באופן שוטף ע"י שרונים בכפוף לתוכנית המאושרת על ידי משרד הבריאות.

ברשת המים העירונית נדגמים המים ב-35 נקודות, 8 בריכות מים ו-3 חיבורי מקורות, סה"כ 46 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. פרוט התוצאות מופיע באתר האינטרנט של החברה.

דיגום המים מתבצע ע"י קבלן חיצוני (דוגם מוסמך מאושר ע"י משרד הבריאות) על בסיס הזמנת עבודה בהנחיה וניהול של מהנדס תפעול ואחראי הרשת בחברה. קבלן הדיגום אחראי על חיטוי קווים על פי הצורך.

### תוצאות בדיקות איכות מים ברמת השרון בשנת 2015

קבוצת בדיקה	סוג נקודה	מס' דגימות מתוכן	מס' דגימות שבוצעו	מס' דגימות תקינות	אחוז ביצוע (%)	מס' דגימות חריגות	אחוז תקינות (%)	אחוז חריגה (%)
שגרתית	רשת	429	446	445	104	1	99.8	0.2
שגרתית	יציאה ממאגר	78	85	107	109	2	98.2	1.8
שגרתית	כניסה ממקורות	39	43	110	110	0	100	0
מי רשת פלואור	רשת	8	6	6	75	0	100	0
מי רשת מתכות	רשת	10	10	10	100	0	100	0
מי רשת טרילומתנים	רשת	31	29	29	94	0	100	0

הכלרה של המים המסופקים מתבצעת ב- 2 מתקנים: מתקן נווה גן המספק מים לשכונת נווה גן בלבד ותחנת התותים החדשה המספקת מים לרוב העיר. בתחנת התותים הוקמה מערכת כלור המתוכננת לפעול רק במקרה שרמת הכלור במים הסופקים מחברת מקורות נמוכה מ-0.2 מג"ל. בפועל רמת הכלור המתקבלת מחברת מקורות גבוהה יותר ועומדת על כ- 0.3 מג"ל בממוצע. בנוסף קימות נקודות הכלרה (לא לשימוש) במכון אוסישקין ומכון נווה מגן. בנוסף קיימת בשרונים עגלת הכלרה ניידת לצורכי חירום. יש לציין כי שרונים מקיימת ניטור רציף של כלור בכל נקודות אספקת המים לצרכנים (כולל בריכות מים). בריכות המים מחוטאות אחת לשנה, הטבלה בהמשך מציגה פעולות חיטוי בריכות בשנת 2015.

### חיטוי בריכות לאספקת מים ברמת השרון בשנת 2015

מס"ד	שם בריכה	נפח	תאריך חיטוי	שם הקבלן	הערות
1	נווה גן	1,000	16.02.15	נקיטור	מתוכנן חיטוי במסגרת עבודות איטום 8.2016
2	מקורות	3,500	7.01.16	נקיטור	

מתוכנן חיטוי במסגרת עבודות איטום 6.2016	נקיטור	14.09.14	2,500	אויסקין	3
	נקיטור	19.01.16	1,000	אויסקין	4
	נקיטור	19.01.16	1,000	נווה מגן	5
חורף 2016	נקיטור	10.12.14	5,000	תותים	6
	נקיטור	2.02.16	2,000	נווה מגן	7

## **5. השלכות סביבתיות של פעילות החברה**

### **מכון טיהור שפכים**

שפכי העיר רמת השרון מוזרמים למט"ש הנמצא בצומת מורשה. שם הם עוברים תהליכי טיפול וטהור להפיכתם לקולחים. הקולחים הינם באיכות שלישונית (הגבוהה הנדרשת), ומתאימים לדרישות וועדת ענבר להזרמה לנחל ולהשקיה חקלאית. כ - 75% מכמות הקולחים משמשים את פרויקט גאולת הירקון, והשאר משמשים להשקיה חקלאית. בשנת 2015 הזרימה רמת השרון למט"ש 3.8 מיליון מ"ק שפכים. הספיקה היומית הממוצעת בשנת 2015 עמדה על 10,416 מ"ק, 87% מהקיבולת של המט"ש. בשנת 2015 פונו מהמט"ש 5,376 טון בוצה.

### **נתוני השפכים והקולחין בשנת 2015 הינם:**

קולחים	שפכים	ממוצע שנתי
3.6	228	צח"ב (mg/l)
16	541	צח"כ (mg/l)
3.8	287	מוצקים מרחפים (mg/l)
1.3	44	אמוניה (mg/l)
3.4	52	חנקן כללי (mg/l)
0.8	8.1	זרחן (mg/l)

### **תחנות שאיבה לביוב**

- התאגיד מתחזק ארבע תחנות שאיבה לביוב. בשנת 2013 החל בשיקום ושדרוג של תחנת השאיבה "ארנה" ברחוב הנצח. העבודה הסתיימה בחודש מאי 2015. מחודש יוני 2015 התחנה מופעלת על ידי שרונים.
- בשנת 2014 נוספה לחברה תחנת השאיבה לביוב הרצוג הסולקת את שפכי המחנות.
- התחנות מתוחזקות ע"י צוות מתקנים של שרונים.
- בשנת 2015 לא אירעו אירועים בעלי השלכה סביבתית.
- בכל תחנות הביוב קיימים דיזל גנרטורים ומשאבות רזרביות.
- תוכנית האב לביוב אושרה ע"י ועדת המשנה לביוב ועברה ליחידת הממונה ולדיון במילת"ב.

## **6. שיקום ופיתוח תשתיות 2015**

בשנת 2015 השקיעה החברה 11.5 אלפי ₪ בשיקום ופיתוח תשתיות. בין הפרויקטים:

### **פרויקטים במתקנים:**

- הסתיימו עבודות השדרוג וההתקנה של תחנת השאיבה לביוב ארנה, ברחוב הנצח.
- בוצע שדרוג במערך החשמל בתחנת השאיבה לביוב הרצוג.
- במתקן התותים למים, בוצע מעקף לבריכת התותים הישנה, במהלך שנת 2016 יפסק השימוש בה.

### **פרויקטים של שדרוג צנרת:**

- שודרגו תשתיות המים והביוב ברחוב ארנון ונחל קדרון.
- הוחלפו תשתיות המים ברחובות: בית הילל, ארלזורוב, טבק, גיא ובראשית.
- הוחלפו תשתיות המים בשכונת נוה רום.
- הונח קו מים לשפור אספקת המים לאזור המחנות ודרום גלילות (שלב א' בפרויקט רחב יותר)
- הונח קו מים ברחוב התלמים.
- הונח קו מים בקוטר גדול יותר ברחובות: רות והקבוץ.
- שודרג קו הביוב בקצת רחוב הזית וחובר בקידוח אופקי בחצייה של כביש 5 לקו מאספ ע"י מרכז הטניס. כך הופחתו כמויות שפכים ברחוב הגפן.
- שודרג צינור ביוב מאספ ראשי בשיטת השרוול בכביש 5, בסדרה של עבודות לילה שלא הפריעו לתנועה.

### **פרויקטים אחרים:**

- הושלם תהליך החלפת מדי המים בעיר.
- הוספו שכבות חרום, דיגום מים ודיגום שפכים לתוכנת ה-GIS.

## **7. תכנית השקעות 2016**

### **פרויקטים במתקנים:**

- שיקום ואיטום בריכת מים (אחת משלוש) במתקן אוסישקין.
- שיקום ואיטום בריכת מים בשכונת נוה גן.
- שדרוג המגוף בתחנת השאיבה הרצוג.
- תכנון מתקן קדם מט"ש כצעד ראשון בהרחבתו.



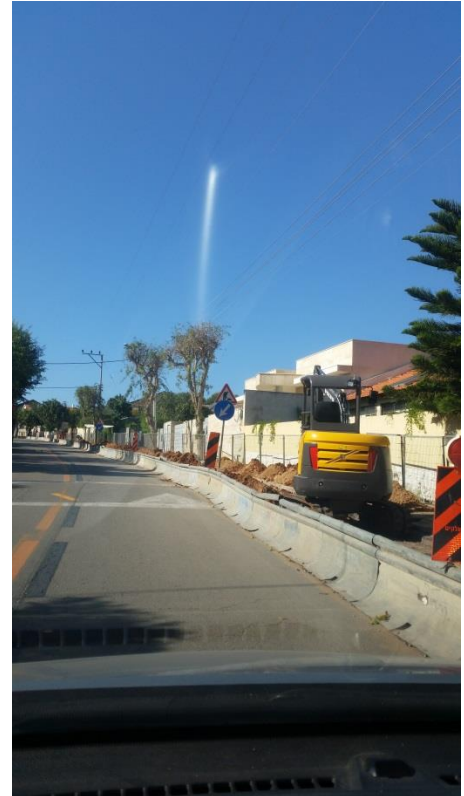
פרויקט שיקום ואיטום בריכת אוסישקין

## פרויקטים לשדרוג צנרת מים וביוב:

- פרויקטים לשדרוג צנרת מים וצנרת ביוב ברחובות המעפילים, אני מאמין והבנים.
- הנחת קו מים וביוב בשכונת אלכסנדרוני לקראת האכלוס.
- תגבור אספקת המים למערב רמת השרון (שלב ב' של הפרוייקט) למחנות ודרום גלילות בשיטת הקידוח האופקי.
- תכנון קו מים לאורך רחוב השרף, לתגבור הצריכה במערב העיר, צרכים עתידיים.
- שדרוג תשתיות המים והביוב ברחובות סיני ועצמון.



פרויקט ארנון ומעין חרוד החלפת קווי המים והביוב



פרויקט בית הילל החלפת קו המים



הנחת קו מים לחקלאות ברחוב השרף



פרויקט החלפת קו המים בשכונת נוה רום

## פרויקטים של צנרת ביוב בלבד:

- תכנון קו ביוב לאורך רחוב השרף מתחנת השאיבה בסינמה סיטי דרך תחנת שאיבה הרצוג ונוה רום לפינוי הביוב למכון לטיהור שפכים.
- שדרוג והגדלת קוטר צינור מאסף ביוב מכביש 5 למכון לטיהור שפכים.
- תכנון וביצוע הנחת צינור ביוב מאסף עוקף בית עלמין. (הצינור הקיים עובר בתוך בית העלמין ודורג ברמת סיכון גבוהה).
- ביצוע החלפת קווי ביוב בשיטת השרוול ברחובות שונים בעיר בהתאם לסדר עדיפויות.



הסתת קו מים לטובת החלפת קו ביוב למט"ש

## 8. שיבושים ותקלות באספקת המים ובשרותי הביוב

### מים:

בשנת 2015 לא היו הפסקות מים משמעותיות (הכוונה להפסקות מים מעל 8 שעות, היו הפסקות קצרות שנבעו מתיקונים בקווי 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 השרון.

בשרונים קיימים נוהלי עבודה מוגדרים המורים כיצד לפעול במקרה של פעולה יזומה של חברת מקורות הגורמת להפסקת הזרמת המים באחד משלושת חיבורי המים הראשיים לירושלם.

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

### ביוב:

הפסקה בפעולת מכון ביוב יכולה להתרחש כתוצאה מתקלה או הפסקה יזומה (תחזוקה) בפעולת המכון או עקב שבר בקווי הסניקה. שרונים פועלת בהתאם לנוהל חירום שהוכן בשנת 2013 לטיפול במקרים כאלו. בשנת 2015 לא היו אירועי שבר בקווי סניקה או הפסקות בפעולת מכוני הביוב.

### פניות למוקד תקלות

מחלקת צרכנות המים משמשת גם כמוקד תקלות בתפעול עצמי בין השעות 08:00 ל- 18:00. מוקד העירייה מגבה את פעילות מוקד התקלות ונותן שרות במועדים בהם החברה אינה פועלת.

שנת 2015	שנת 2014	שנת 2013	
1,132	832	1,175	מים
713	696	1,030	ביוב

עם קבלת פנייה לגבי תקלה נפתחת קריאת שרות ונשלחת אוטומטית הודעת SMS לקבלן המתאים בהתאם לסוג הבעיה: מים, ביוב וכן למנהל רשת המים והביוב. בהתאם להסכם עם הקבלנים, עליהם להגיע לשטח תוך שעה ממועד הקריאה.

בחלק מהמקרים קריאות המוקד הן תוצאה של בעיה פרטית והדבר מדווח ללקוח לטיפולו.

עם סיום הטיפול בתקלה מדווח הקבלן לחברה והפנייה נסגרת. במהלך כל היום מתבצע מעקב צמוד על הסטטוס של הפניות הפתוחות.

בחלק מהמקרים נדרש להחזיר מצב לקדמותו כלומר טיפול בכביש או במדרכה. השלמת אירועים אלה נמשכת כ – 48 שעות וזאת בהתאם לתנאים בשטח ולדרישות מחלקת כבישים.

#### פירוט קריאות בנושא רשת הביוב בשנת 2015

נושא	2014	2015
סתימות/הצפות	560	521
ריחות	54	60
מכסים שבורים/פתוחים	37	68
שקיעות בקרבת מערכות ביוב	45	64
<b>סה"כ</b>	<b>696</b>	<b>713</b>

#### פירוט קריאות בנושא רשת המים בשנת 2015

נושא	2014	2015
פריצות בקווים ראשיים	175	173
נזילות פרטיות	86	171
נזילות לפני המד	364	544
איכות מים	53	24
לחץ מים נמוך	95	130
שיבר לא סוגר	34	49
זרימת מים בכביש	25	38
<b>סה"כ</b>	<b>832</b>	<b>1,132</b>

## 9. פרטים בדבר איכות השרות לצרכן

מחלקת צרכנות מים של שרונים מאוישת כולה על ידי עובדי החברה. מחלקת צרכנות מים עוסקת בכל הפעולות הנדרשות משלב קריאת המדים ועד לשלב האכיפה.

בכל המקרים שתושב מגיע לשרות לקוחות, הוא מתקבל מיידית ע"י נציג שרות **בלא זמן המתנה**. שיחות הטלפון שאינן נענות על ידי נציגות השרות עוברות למתן מענה על ידי מוקד חיצוני. ממוצע זמן המתנה כ-5 דקות.

כל הפניות לחברה במייל, פקס, דואר נענות בתגובה המציינת שהפנייה התקבלה, מספרה במערכת ומשך הזמן לטיפול בה.

סה"כ הפניות (טלפון, מייל ופקס) בשנת 2015 – 47,170 על פי הפילוח הבא:

2015	2014	2013		
9,647	9,988	8,733	IVR	תשלומים
16,019	15,299	13,834	אינטרנט	
3,883	4,471	5,483	מענה אנושי	
4,396	4,235	2,994	נושאי גביה	נושאים אחרים
1,416	961	335	טפסים ואישורים	
4,903	4,461	4,674	ברור חשבון	
1,936	2,070	1,656	נזילה	
1,058	1,250	1,381	עדכון נפשות	
2,478	2,373	2,065	החלפות דייר	
625	777	1,135	הוראות קבע	
233	125	584	ברור חיוב	
76	86	36	תיקון צריכה	
13	32	20	הצלבה	
2	6	11	בוררות	
0	1	16	תקלה בגביית תשלום	
289	184		פניה להנדסה	
25	17		עדכון פרטים	
20	64		הפניה למנהל	
151	154		חשבון מים חזר בדואר	
<b>47,170</b>	<b>46,557</b>	<b>42,957</b>	<b>סה"כ</b>	

<b>2015</b>	
5,234	פניות פרונטליות
1,620	פניות במייל
1,921	פניות בטלפון
1,148	פניות בפקס
1,724	פניות בדואר

## **10. 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 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 מצוין בחשבון המים.

**תעריפי המים והביוב** : תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים. שרונים גובה את התעריפים ע"פ חוק. רשות המים מעדכנת את התעריפים פעמיים בשנה ב 1.01 וב 1.07. אם השינוי חל בתקופת הצריכה הרי שהתעריף בתקופה זו יהיה ממוצע משוקלל בהתאם למספר הימים באותה 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 לחודשיים, כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס ותעריף גבוה עבור

כמות נוספת (תעריף 2), המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

**מספר הנפשות המוכר**: מספר הנפשות המתגוררות ביחידת הדיור והמדווח על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת הזהות בה רשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של צרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

**צריכה פרטית**: כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית והקריאה הקודמת שנקראה במד המים הפרטי (משווק). לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה.

**סוג קריאה**: מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל, או על פי הערכה. הערכה נעשית, בין השאר, במקרים שבהם אין גישה למד המים ו/או מד המים אינו תקין ו/או ישנו חשש שאינו תקין, ובמקרים שבהם לא מותקן מד מים בנכס. במקרה של הערכה, תפורט בחשבון הסיבה לביצוע הערכה.

**הפרשי מדידה (כולל צריכת מים משותפת):** ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס, לבין הכמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס, והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכת המים הפרטית. הפרשי מדידה נובעים בין השאר, משימוש בצנרת הראשית לצרכים המשותפים של כל הבניין, כגון לצורך תחזוקת רכוש משותף, שטיפה, השקיית גינה ועוד. לעיתים נובעים הפרשי המדידה מנזילות בצנרת המים המשותפת.

**חיובי מזערי (דמי שימוש קבועים):** בהתאם לכללים שקבעה רשות המים, כל צרכן חייב בתשלום לפי צריכה מזערית של 3 מ"ק לחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך, או לא צרך מים כלל.

## **11. פיצויים ששילמה החברה לצרכניה**

שרונים נדרשה לשלם פיצויי לצרכן אחד בשנת 2015.

### **מידע שימושי לתושב**

## **12. מידע לתושבים על מוכנות אזרחים לשעת חירום**

מים הם מצרך חיוני וקיומי לאדם לניהול שגרת חיים: להזנה, לבריאות, להיגיינה אישית. אדם יכול להתקיים זמן ממושך ללא מוצרים שונים אך לא יוכל להתקיים לאורך זמן ללא מים.

חברת שרונים פועלת ככל יכולתה להבטחת אספקת המים ולסילוק הביוב כסדרם אולם עם זאת קיימים איומים דוגמת רעידת אדמה או תקלות טכניות וכשלים במערכת הארצית העלולים להוביל את כולנו להתמודדות עם משברי מים.

בכדי להיות מוכנים לאירוע כזה בצורה מיטבית, על היחידה המשפחתית, להכין מספר מוצרים הנמצאים ממילא בשימוש יומיומי בבית:

1. **4 ליטר מים לנפש**, יש להחליף את המים אחת לחודש. (ניתן להשתמש במים אלו להשקיה/שטיפת רצפות או הדחת שירותים ע"י הכנסתם לפתח העליון של הניאגרה)
2. **מגבונים לחים ואו ג'ל אנטי בקטריאלי** (כתחליף מים לצרכי היגיינה).
3. **שקיות ניילון** (לאיסוף פסולת ומגבונים לחים משומשים).

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

בשנת 2014 שרונים הייתה שותפה מלאה עם עיריית רמת השרון באיוש מרכז ההפעלה בעת מבצע "צוק איתן".

## **13. הפרשי מדידה (צריכה משותפת)**

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

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

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

## **14. הקלות והטבות לצרכנים**

על מנת ליהנות מתעריפי מים מוזלים, בהתאם למספר הנפשות המתגוררות בנכס יש למלא טופס עדכון פרטי צרכן מים בצירוף המסמכים הבאים: צילום ת.ז. + ספח מעודכן של כלל הנפשות המתגוררות בנכס, ילד מעל גיל 18 יש להציג ספח מעודכן לכתובת.

### הטבה לאוכלוסיות מיוחדות

בחודש אפריל 2014 פירסמה רשות המים "תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד–2014". במסגרת התקנות נוספו מספר קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לקבלת ההטבה בתעריף המים.

### משמעות ההטבה

משמעות ההטבה היא הכפלת הכמות המוכרת לכל מי שמופיע ברשימת הזכאים בתעריף הנמוך לחודש, כלומר: כל אזרח זכאי לקבל 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המים הנמוך. האזרחים שמופיעים ברשימת הזכאים מקבלים כמות נוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך ובסך הכל 7 מ"ק לחודש בתעריף נמוך.

### האם אני זכאי להטבה?

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

## **15. ביצוע פעולות מהבית או מהנייד**

שרונים פועלת לעדכון העזרים הטכנולוגיים על מנת לאפשר ללקוחותינו לחסוך זמן יקר ולבצע פעולות מרחוק.

[www.sharonim.org](http://www.sharonim.org)

### **כל המידע במקום אחד ובלחיצת כפתור בלי לצאת מהבית ובלי לעמוד בתור.**

באתר האינטרנט של שרונים (המותאם גם לניידים ואייפדים) יש את כל המידע הנחוץ – שעות פעילות, תשלום חשבון מים, תיק תושב, טפסים מכוונים, אפשרויות תשלום, מידע על פעילות החברה, הפסקות מים, איכות המים ועוד.

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

**חשבון למייל** – שרות חשבון מים וביוב במייל החל לפעול, כל שעליך לעשות אם ברצונך לקבל את חשבון המים והביוב במייל הוא לשלוח אישור על כך במייל לשרונים: [customer@sharonim.org](mailto:customer@sharonim.org) ולציין שם פרטי, שם משפחה, מספר לקוח וכתובת דואר אלקטרוני אליה תרצו לקבל את החשבון

### תיק תושב

### **איך זה עובד?**

הכניסה באמצעות אתר האינטרנט של שרונים ([www.sharonim.org](http://www.sharonim.org)) ולחיצה על הקישו "תיק תושב" לאחר הזדהות פשוטה באמצעות מספר תעודת הזהות, יפתח בפניך ריכוז של כל המידע האישי שלך תוכל לצפות במידע על צריכות מים, חיובים, תשלומים, ברור סטטוס הטיפול בפניה שלך.

באם תחליט לשלם חשבון, הרי שהתשלום יתבצע באופן מאובטח. מים וביוב, הנך מקבל גישה לחשבון שלך, תוכל לצפות במידע על צריכות מים, חיובים, תשלומים, ברור סטטוס הטיפול בפניה שלך.

באם תחליט לשלם חשבון, הרי שהתשלום יתבצע באופן מאובטח.

## את המגבון הלח לפח

חברת שרונים, מבקשת להעיר את תשומת לב תושבי העיר לאחת מהבעיות הקשות ביותר איתה היא מתמודדת: בעיית המגבונים הלחים והתחבושות ההיגייניות, אותם משליכים חלק מהתושבים לאסלות ובכך גורמים לסתימות קשות במערכת הביוב הפרטית והציבורית ויוצרים פריצות ביוב ברחבי העיר.

לידיעתכם, מגבונים לחים ותחבושות אינם מתכלים במים כמו נייר טואלט, אלא נסחפים בצינורות הביוב, עד שהם יוצרים גושים חוסמים במערכת.

כאשר מדובר בסתימת ביוב הנמצאת בשטח פרטי השייך לתושבים, בתוך מערכת הבניינים עצמם, על התושבים לתקן על חשבונם את סתימת הביוב.

הנזקים שגורמת תופעה זו בנוסף לסתימות, כוללים גם בעיות חמורות של קריסת קווים פרטיים ועירוניים. הנזקים הינם במאות אלפי שקלים וגורמים בכך לבזבז כספי ציבור על תיקון צנרת הביוב וחשש לבעיות תברואתיות ולפגיעה בסביבה עקב דליפת הביוב.

אנו מבקשים מתושבי העיר להקפיד שלא להשליך למערכת הביוב הביתית מוצאי היגנייה ומגבונים לחים ולהשליכם לפח – **את המגבון הלח לפח!**



אנו רוצים למנוע זאת, והדבר נמצא בידינו האזרחים.

---

אילנה ניצן, מנכ"ל

---

פרופסור, נדב אהרונוסון, יו"ר