



א מ נ ת ש י ר ו ת

ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה בע"מ

בהתאם להוראות חוק תאגידי המים והביוב

נערך על ידי: עו"ד מורן ארואסטי סעדון

מנהלת מחלקת גביה ושירות לקוחות



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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

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



א מ נ ת ש י ר ו ת

ת.מ.ר תאגיד מים רמלה בע"מ הנו תאגיד מקצועי הנותן שירותים בנושא מים וביוב. התאגיד הוקם במטרה לתת מענה איכותי לתושבי העיר רמלה תוך ניהול מקצועי, כלכלי ויעיל. התאגיד מטפל בכל נושאי ייזום, תכנון, הקמה, תפעול ותחזוקה של מערכות ותשתיות המים והביוב הציבוריים. באמצעות הידע והניסיון שצברנו אנו מאמינים כי ביכולתנו להעניק לתושבי העיר שירות מקצועי, אמין ואיכותי בתחום פעילותנו. כתאגיד, אנו רואים את תפקידנו בראש ובראשונה כנותני שירותים לתושבים ולקוחות ומאמינים כי מחד שביעות רצון התושבים / לקוחות ומאידך ושאיפתנו למצוינות. במסגרת מאמצים אלו וכחלק ממדיניות איכות השירות ניסחנו את אמנת השירות של ת.מ.ר תאגיד המים רמלה בע"מ- אמנה המגדירה את יעדי השירות ובכוונתנו לעמוד על כך שכל הכתוב בה ימומש.

בברכה,

עדי שטרנברג

מנכ"ל תאגיד המים "תמר"

אמנת השירות תכלול התחייבות למתן שירותים בתחומים הבאים:



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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

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



א. סל השירותים שהתאגיד מתחייב להעמיד לצרכן:

1. אספקת מים

- אספקה סדירה של מים לשתיה לכל שטח העיר רמלה.
- בקרה סדירה על איכות המים כפי שנקבעה בתקנות בריאות העם התשל"ד 1974. ועמידה לשירות התושב בכל הנוגע לאיכות המים (עכירות, ריח, טעם וצבע).
- לבצע בדיקות איכות המים בתוך העיר רמלה ולפרסמם בערוצי התקשורת האזוריים.
- לאבחן ולתקן תקלות במערכת המים הציבורית. להסיר מפגעי בטיחות ו/או מפגעי מכסים, שקיעות ופינוי מטרדים אשר מקורם בביצוע עבודות ברשת המים או שנוצרו כתוצאה מפגיעה או פרץ מים.
- משך הזמן המרבי עד 8 שעות להפסקות מים יזומות לצרכי פיתוח ואחזקת מערכות המים.
- הודעה לצרכנים על מועדי ומשך ביצוע עבודות פיתוח ותחזוקה, על מועדי ומשך מתוכנן של הפסקות מים וניתוק חיבורי ביוב.
- משך הזמן המרבי לאבחון תקלה ותיקון במערכות המים עקב פגיעה או פרץ מים. מקרים חריגים: 6-48 ש', במקרים שאינם חריגים 6-12 ש'.
- אמצעים להבטחת איכות המים.

2. הפעלת ואחזקת רשת הביוב

- התאגיד מתחייב לזמנים הבאים:
- הגעה למפגעי סתימות ביוב עד שעתיים.
- זמן מרבי לטיפול בשקיעות ופינוי מטרדים בהתאם לתנאי מזג האוויר - 5 ימי עבודה.
- זמן מרבי להסרת מפגעי בטיחות כתוצאה מביצוע עבודות ביוב עד 24 ש'.

3. מוקד שירות לקוחות – צרכנים

כחלק ממדיניות התאגיד אנו מעודדים אתכם לפנות אלינו בכל בקשה או תלונה,

הפקת השובר:

- התאגיד מתחייב לבצע קריאות שטח של מדי המים בעיר רמלה.
- תקופת החיוב הנה דו חודשית הנעה בין 56-66 ימים, כאשר כמויות המים לתעריפים השונים יחולקו בהתאם לימי הצריכה בפועל.
- מד מים שהגישה אליו חסומה יקרא בשלב הראשון בהערכה, הודעה על כך תימסר לידי צרכן המים.

ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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



- צרכן רשאי להעביר קריאת מד מים מדויקת לידי התאגיד אחת לחודשיים, במועד ביצוע קריאות מדי המים, ע"ג הטופס המפורסם באתר באמצעות: פקס, מייל, דואר או באמצעות אתר האינטרנט.
- התאגיד מתחייב לעדכן את הקריאה במערכת במידה ועמדה בכל דרישות התאגיד.
- בסיום הליך הקריאות התאגיד מתחייב לבצע את בדיקות הלוגיות הנדרשות לאיתור צריכות חריגות.
- התאגיד מתחייב להעביר לידיעת הצרכן הודעה בדבר צריכה חריגה אשר התגלתה בבדיקה.
- התאגיד מתחייב להעביר את חשבונות המים בדיוור ישיר לצרכן תוך מתן זמן סביר הנע בין 7-18 ימים לצורך תשלום החשבונות. תושבים המשלמים בהוראת קבע יזכו לאפשרות לפצל את חשבון המים לשני תשלומים שווים ללא ריבית והצמדה.

שובר חיוב:

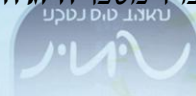
- תעריפי המים נקבעים על ידי רשות המים והם אחידים בכל הארץ, התעריפים מעודכנים על ידי רשות המים מעת לעת.
- התאגיד מתחייב לפרסם כל שינוי בתעריפים (במידה וניתן זמן סביר) באתר התאגיד.
- התאגיד מתחייב להפיק שוברי חיוב כאשר בגב החיוב ישנו הסבר מפורט הנוגע למושגים בגוף השובר עצמו.
- התאגיד מתחייב לפרט בשובר, בפירוט נתוני צריכת המים את הנתונים הבאים: מספר ימי הצריכה, מספר הנפשות המעודכן בנכס, צריכה משותפת וצריכה פרטית.
- התאגיד מתחייב לצרף בגוף השובר גרף עם התפלגות צריכות המים בקובים לצורך השוואת נתונים וחיסכון בצריכה.

ערעור על חשבון המים:

- ערעור על חשבון המים אינו מהווה עילה לאי תשלום החשבון במועד שנקבע.
- ניתן לערער על חשבון המים באמצעות פנייה למרכז שירות הלקוחות בדואר, בפקס או במייל.
- ערעור על חשבון המים יתקבל בתאגיד עד 14 ימי עבודה מיום הפקת החשבון.
- התאגיד מתחייב להעביר את החלטתו בדבר הערעור עד 14 ימי עבודה מיום קבלת הערעור.
- צרכן שערעורו התקבל כמוצדק יקבל זיכוי בחשבון המים או בצ'ק עד 14 ימי עבודה מיום ההחלטה בדבר הערעור.

מוקדי שירות הלקוחות

- התאגיד מתחייב להעמיד מספר **חינוג חינוג** לצורך בירורי תשלום וחשבונות.



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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



- **מוקד שירות לקוחות פרונטאלי** ברחוב סוקולוב 21 רמלה, בימים א'-ה' בין השעות 08:00-14:00 ו-ו' ג' בין השעות 08:00-18:30.
- קבלת פניות בנוגע **לתקלות ברשת המים והביוב** 24 שעות ביממה. אנו עומדים לרשותכם במוקד שירות תקלות של התאגיד במספר **1-800-800-151**.
- מוקד **תשלומים אוטומטי** באמצעות כרטיס אשראי 24 שעות ביממה במס' **1-800-800-151**.
- מוקד **תשלומים ובירורים** במס' טלפון **1-800-800-559** בימים א'-ה' בין השעות 08:00-22:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00.
- התאגיד מתחייב לקבל קהל לבירורים במוקד שירות הלקוחות בנושא צריכת המים וזיהוי ודיווח לצרכן על צריכה חריגה.
- התאגיד מתחייב להודיע לצרכן על כל שינוי בזמני הפעילות באתר האינטרנט.
- התאגיד מתחייב להנגיש את מרכז שירות הלקוחות לאנשים בעלי מוגבלויות.

4. תלונות תושבים

- התאגיד מתחייב לתת מענה לתלונות תושבים **לא יאוחר מ- 14 ימי עבודה** מיום קבלת הפנייה.
- פנייה / תלונה יכולה להישלח בכל אמצעי התקשורת המצוינים (דואר, דוא"ל- info@tamarwater.co.il, פקס- 08-9233520).

5. העמדת מידע והנחיות לציבור

- התאגיד מתחייב להעמיד מידע והנחיות לצרכן בנושא רשת המים, הביוב, מקורות המים, מוצאי ביוב, מבנה מערכת המים, הביוב, חשבונות, שקיפות מידע והודעות לצרכן באתר האינטרנט.
- התאגיד מתחייב להעמיד לרשות הציבור את המידע הכול על פי הנדרש על פי הוראות כל דין.



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. חובת דיווח על איכות המים ברשויות המקומיות

לאור תיקון פקודת העיריות מס' (75), התשס"א-2001, בדבר חובת הדיווח על איכות המים התאגיד מתחייב ל:

- לפרסם מידי רבעון, על לוחות המודעות בעיתונות המקומית או בדרך אחרת מידע על איכותם התברואתית של מים שאינם ראויים לשמש כמי שתייה לפי פקודת בריאות העם, 1940. כמו כן התאגיד מתחייב לשלוח לתושביו אחת לשנה דוח שנתי מפורט ובו מידע כאמור.

ב. סל השירותים לתפעול ותחזוקת התשתיות הזורמות:

1. הבטחת איכות המים

אספקת מי שתייה תהייה באיכות שנקבעה "בתקנות בריאות העם" (איכותם התברואתית של מי שתייה) התשל"ד 1974 (נוסח משולב- התש"ס 2000).

מערך הבקרה על איכותם התברואתית של מי השתייה יכלול:

א. ביצוע בדיקות מיקרוביאליות, כימיות, פיסיקליות, אורגנולפטיות ורדיואקטיביות כנדרש, ובתדירות שנקבעה, "בתקנות בריאות העם" (איכותם התברואתית של מי שתייה) התשל"ד 1974 (נוסח משולב- התש"ס 2000) – או לדרישת משרד הבריאות.

ב. שמירת תוצאות הבדיקות, למטרת מעקב אחר שינויים אפשריים באיכותם התברואתית של המים ויוצגו מידי שנה בדוח שנתי.

ג. ביצוע הבדיקות ב"מעבדה מוכרת" שקיבלה הסמכת משרד הבריאות לשם ביצוע בדיקות איכות תברואתית של מי שתייה.

ד. לא יסופקו מים למטרות חקלאיות ו/או גינון, בהם קיימים מתקני דישון באמצעות מערכת הספקת מים, אלא באם התמלאו הדרישות שנקבעו בתקנות בריאות העם (מיתקן דישון במערכות מים) התשמ"ז 1987. דהינו באם הותקנו מערכות למניעת זרימה חוזרת.

ה. לא יסופקו מים למלאכות ותעשיות המפורטות בתוספת של "תקנות בריאות העם (התקנת מכשיר מונע זרימה חוזרת) התשמ"ב 1981. אלא אם הותקנו מערכות למניעת זרימה חוזרת (מז"ח) או הצרכן קבל פטור בכתב ממשרד הבריאות המוסמך לכך לפי התקנה.

ו. האינפורמציה על איכות המים תהיה פתוחה לציבור. הדוח השנתי יעמוד לעיון הציבור הדוח יפורסם באתר האינטרנט של התאגיד www.tamarwater.co.il

ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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

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



כנדרש בחוק לתיקון פקודת העיריות (75) התשס"א 2001 יפורסמו בעיתון המקומי מידי 3 חודשים תוצאות הבדיקות בקטרילוגיות שנערכו ב-3 החודשים.

2. כמות המים

אספקת מים רצופה בספיקות הנדרשות - On Demand (כולל בשעות שיא), על פי סעיף 4 ובאיכות שנקבעה בתקנות בריאות העם (איכותם התברואתית של מי השתייה) התשל"ד נוסח משולב התש"ס 2000, בחיסור של צרכן לרשת, לכל המקומות הנדרשים תוך שמירה על מערכת הלחצים הנדרשת לפי הנחיות הממונה.

3. אספקת מים אמינה

- אספקת מים במצבי אי הספקת חשמל (דיזל גנרטורים).
- הבטחת ציוד ומערכות רזרביות תחנות שאיבה (משאבות וציוד נלווה), במתקני הקטנת ושמירת לחץ.
- מניעת הלמי מים.
- עמידה בדרישות התפעול והתחזוקה המפורטת על פי הנחיות הממונה.
- אספקת מים לכיבוי אש לפי הנחיות שרותי כיבוי אש והממונה.

4. מערכת אמינה לסילוק שפכים

- טיפול מניעתי- התאגיד מתחייב לבצע תחזוקה שוטפת שטיפה וניקוי קווי הביוב ברחבי העיר רמלה.
- טיפול שוטף- התאגיד מתחייב לתחזק את תחנות השאיבה על מנת להבטיח סילוק שפכים אל המט"ש האזורי.

5. הערכות לשעת חירום

- התאגיד אחראי על אספקת מים בטוחה וסדירה בשעות שיגרה ובשעות חירום.
- התאגיד הנו מפעל חיוני בשעת חירום.
- התאגיד מתחייב לסמן נקודות חלוקת מים מבעוד מועד וכן להיערך לכך מבחינת היקף הציוד וכוח אדם נדרש. כל זאת בהתאם להנחיות רשות המים, פיקוד העורף ועיריית רמלה.



ת.מ.ר. תאגיד מים רמלה

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