

תאגיד מעיינות הדרום דו"ח 2016

דו"ח שנתי 2016, 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:

תאגיד המים והביוב האזורי "מעיינות הדרום" הוקם בשנת 2010 בשיתוף עיריות דימונה, ערד, ירוחם ומצפה רמון, בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001. התאגיד עוסק בתחזוקה, שדרוג ופיתוח של צנרת המים והביוב בערים. כמו כן, פועל התאגיד ליישום שוטף של טכנולוגיות מתקדמות, המאפשרות שיפור במי השתייה וטיפול יעיל במי הביוב.

תאגיד "מעיינות הדרום" פועל לפי קו ערכי ברור, אשר במסגרתו הוא מתחייב לספק לתושבי העיר מים ושירותי ביוב באיכות, יעילות ואמינות, תוך הקפדה על מעורבות והתחשבות בערכים חינוכיים של חיסכון במים ושמירה על איכות הסביבה.

דירקטוריון התאגיד:

יו"ר הדירקטוריון: מר שוקי קליין - יו"ר, נציג העיר דימונה

גב' אסנת אטדגי -נציגת העיר דימונה

מר מקס פרץ - נציג העיר דימונה

מר דרור דבש - נציג העיר מצפה רמון

מר גרי עמל - נציג העיר ערד

גברת דורית רז - נציגת העיר ערד

מר מוטי דהן - נציג העיר ירוחם

מנהל כללי לתאגיד: מר שעה קרפ

כתובת משרדים ראשיים: כיכר ז'בוטינסקי 1, דימונה 86000

טלפון משרדים ראשיים: 08-6227968

טלפון מוקד שירות: 1-800-20-30-70

אתר הבית: www.mayanot-hadarom.co.il

פרטי התקשרות עם התאגיד:

מוקד טלפוני: 1-800-20-30-70 -מרכז את הפניות הטלפוניות

שלוחה - 1 תקלות

שלוחה -2 בירורים

שלוחה-3 תשלומים

הנהלת התאגיד:

טלפון : 08-6227968

פקס: 1538-6227975



פניות ציבור בכתב:

באמצעות אתר האינטרנט www.mayanot-hadarom.co.il
בפקס הנהלת התאגיד, 1538-6227975
במייל: info@m-hd.co.il

מרכזי שירות הלקוחות:

דימונה:

רחוב המעפילים 1135
פקס: 08-6572433
מייל: mayanot.dimona@gmail.com

ערד:

רחוב חן 34
פקס: 08-6496346
מייל: mayanot.arad@gmail.com

ירוחם:

רחוב אלכחיל 45/3
פקס: 08-6486382
מייל: mayanot.yerucham@gmail.com

מצפה רמון:

שדרות בן גוריון 6
פקס: 08-6409694
מייל: mayanot.mitzpe@gmail.com



2. אספקת המים ופחת

תאגיד מעינות הדרום אחראי על אספקת המים לצרכנים, תחזוקת הצנרת והמערכות הנדרשות לצורך אספקת המים, המתבצעת באמצעות רכישת מים ממקורות. בהתאם להוראות הדין ומטרות התאגיד, התאגיד מחוייב לקיים אספקה תקינה של מים לצרכנים בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו בחוק.

שנים	צריכות תאגיד (קו"ב)
2010	6,090,444
2011	5,808,572
2012	6,097,214
2013	5,984,000
2014	6,094,532
2015	5,982,445
2016	7,103,220

במהלך שנת 2016 סופקו לתושבי התאגיד: 7,103,220 קו"ב מים

2016	2015	2014	2013	
7,103,220	5,982,445	6,094,532	5,984,000	כמות המים שנמכרה
9.1%	9.5%	8.5%	16%	פחת מים
86%	89%	85%	81%	אחוז גביה שוטף
92%	92%	91%	92%	אחוז גביה מצטבר

3. מספר צרכנים בתאגיד

למועד דו"ח זה מספר הצרכנים בתחום פעילות התאגיד :

26,621	פרטי
1,290	מסחרי
680	מוסדות
5	חקלאות
614	אחר
29,210	סה"כ

4. מקורות המים של התאגיד

100% מתצרוכת המים של התאגיד מסופקת ע"י חברת מקורות.

דוחות איכות המים :

התאגיד העמיק את נושא הפיקוח על איכות מי השתייה. בהתאם להנחיות הרשות הממשלתית למים וביוב, התאגיד דוגם את מי השתייה באופן רציף ומפרסם את התוצאות האורגניות הכימיות, והמיקרוביולוגיות. תוצאות הבדיקה ודו"ח איכות המים מפורסמים מדי חודש באתר האינטרנט של התאגיד, בכתובת: www.mayanot-hadarom.co.il.



5. פרטים בדבר ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

תאגיד מעיינות הדרום שם לעצמו כיעד מרכזי את הדאגה לאיכות הסביבה ברמה גבוהה - ככל שהדבר נובע מהפעילות שבתחומי אחריותו. התאגיד פועל לטובת מניעת זיהומים סביבתיים, מניעת גלישות של ביוב לסביבה כחלק מפעילותה השוטפת והיום יומית. התאגיד התקין מערכות בקרה בכל מכוני השאיבה לביוב ברחבי התאגיד. התאגיד שם לעצמו יעד מרכזי את החלפת ושיקום קווי הביוב הישנים כחלק מתוכנית ההשקעות שלו, הפעילות כוללת גידול בהיקף שיקום קווי הביוב בשנים האחרונות.

שטיפת קווים:

כחלק מתוכנית עבודה הנגזרת ממדיניות השמירה על בריאות הציבור ומשק המים עורך התאגיד שטיפה סיסטמטית ויסודית של קווי הביוב במרחבי התאגיד. שטיפה זו הינה תולדה של תפישת שירות שנועדה לתחזק את תשתיות הביוב ולמנוע את זיהום מקורות המים. בפועל - תקלות דלף וגלישות ביוב שדווחו למוקד התקלות של התאגיד ירדו באורח משמעותי. שחרור הקווים ושטיפתם מפחיתה את הסיכונים הבריאותיים והסביבתיים ומאפשרת מעבר חלק של השפכים אל מכוני הטיהור אשר הם מאפשרים את השימוש החוזר במים להשקיה ובכך תורמים למשק המים בישראל.

ריסוס והדברה:

התאגיד עורך פעילות נרחבת של ריסוס והדברת תיקנים, מכרסמים ומזיקים אחרים בכ-3000 פתחי ביוב, במערכת הביוב הציבורית ברחבי ערי התאגיד. פעולות הריסוס חיוניות לשמירת מערכת הביוב נקייה ממזיקים שונים העלולים לפגוע באיכות חייהם של התושבים ולגרום לאי נעימות רבה ואף להפצת מחלות. פעילות זו הינה חלק מפעילות נרחבת לתחזוקת מערכת הביוב בכלל ובהערכות התאגיד לאביב ולקיץ. כיום, כמות הפניות בנושא ההדברה ירדה באופן משמעותי.

שפכי תעשייה:

התאגיד מפעיל מערך בקרה ופיקוח לאכיפת טיב שפכי התעשייה במפעלים ועסקים, בכדי למנוע את הזרמת השפכים שלא לפי התקן למערכת הביוב העירונית.

6. השקעות החברה בשנת 2016 וכן ההשקעות המתוכננות לשנת 2017

אחת המטרות המרכזיות של תאגיד מעיינות הדרום הינה להחליף ולשדרג את מערכות המים והביוב בערי התאגיד כולל שדרוג יחידות שאיבה, שדרוג מכון סניקה ומתקני מערכת המים שמטרתם אספקת מים אמינה ואיכותית לצרכנים.

בשנת 2016, הושקעו סך 7,806,336 ₪, בשדרוג מתקני הולכת ואספקת המים וגדל מספר הקווים שהוחלפו במהלך השנים האחרונות.

תכנית השקעות לשנת 2017 כוללת השקעות רחבות היקף בשדרוג קווי המים והביוב בעלות של למעלה מ-26 מליון ש"ח.

לפניכם פירוט תכנית ההשקעות אשר יושמה בשנת 2016, וזו המתוכננת לשנת 2017.



השקעות שבצע התאגיד בשנת 2016:

פירוט קווי מים וביוב

תקציב ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט
2,200,000	שדרוג מט"ש לשלישוני	מצפה רמון
363,372	קו מים רובע הבשמים	מצפה רמון
368,628	קו ביוב רובע הבשמים	מצפה רמון
80,348	קו מים חוות בודדים	מצפה רמון
107,915	קו מים שושנת יעקב	ירוחם
60,619	קו מים פרויקט זינו	דימונה
81,068	קו ביוב פרויקט אוזן	דימונה
960,136	קו סניקה דרומי	דימונה
296,434	קו ביוב בשוק עירוני	דימונה
60,164	קו ביוב ברחוב בבא סאלי	דימונה
14,000	קו ביוב ברחוב בבא סאלי	דימונה
1,422,389	קו ביוב רחוב בן גוריון + סטרומה	דימונה
21,282	קו ביוב סולריום	דימונה
90,000	קו ביוב הנשיא 263	דימונה
617,118	קו סניקה מכון נעורים	ערד
506,799	קו ביוב רחוב יהודה	ערד
556,064	קו ביוב רחוב הקנאים - שירול	ערד
7,826,336		סה"כ

סה"כ השקעות לשנת 2016
בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב: 7,826,336 ש"ח

השקעות מתוכננות לשנת 2017:

פירוט השקעות בשיקום ושדרוג - קווי מים וביוב

תקציב ש"ח	פרויקט	עיר - פרויקט
250,000	קו מים רחוב יהודה	ערד
2,600,000	קו מים רחוב מואב	ערד
20,000	קו מים דיאליזה	ערד
180,000	קו ביוב דיאליזה	ערד
330,000	קו מים אזור תעשייה	ערד
1,500,000	קו מים רחוב בורנשטיין	ירוחם
150,000	קו מים כביש 40	מצפה רמון
10,000,000	שדרוג מט"ש לטיפול שלישוני	דימונה
9,000,000	קו ביוב ראשי למט"ש	דימונה
2,000,000	מאגר חרום למט"ש	ירוחם
800,000	מאגר חרום למט"ש	מצפה רמון
26,830,000		סה"כ

סה"כ השקעות מתוכננות לשנת
בשיקום ושדרוג קווי מים וביוב : 26,830,000 ש"ח

7. טיפול במפגעי מים וביוב בשנת הדו"ח

תאגיד מעיינות הדרום עושה כל לאל ידו על מנת למנוע שיבושים ותקלות במערכת המים. לצורך כך גבש התאגיד נוהל טיפול בתקלות ושיבושים באספקת המים ובשירותי הביוב. במסגרת הנוהל קיימת שרשרת מידע וטיפול של אנשי השטח לטיפול בתקלה ויידוע הציבור. במהלך השנים ולאור ההשקעות הרבות בשדרוג תשתיות המים ובהחלפתם, ניכרת ירידה משמעותית ברף התקלות הנצפות ומטופלות בהשוואה לשנים קודמות.

התקנת חיישנים למדידת מפלס זרימת השפכים

גלישה בקווי הביוב העירוניים, נגרמת בעיקר, כתוצאה מסתימה בקווי הביוב, סתימה הגורמת לעליית מפלס הביוב בצנרת, ולגלישת השפכים. עם זיהוי הגלישה, נשלח צוות מהתאגיד, המטפל בסתימה, ובכך מאפשר את המשך הזרימה התקינה של הביוב למתקן טיהור השפכים. במקרה זה, אומנם התקלה טופלה, אולם נגרם נזק סביבתי, כתוצאה מגלישת הביוב. במהלך שנת 2016, התקין התאגיד חיישנים בצנרת הביוב העירונית, כאשר החיישנים מתריאים בזמן אמיתי, במידה ומפלס הזרימה, עובר את הרף שנקבע מראש. עם קבלת ההתראה, נשלח צוות התאגיד לשחרור הסתימה, זאת לפני שהחלה גלישה בפועל, ובכך נמנע נזק סביבתי.

פיקוד ובקרה

תאגיד מעיינות הדרום מפעיל מערך מיגון ופיקוד של מתקני המים והביוב. מערך זה נועד להבטיח שתושבי התאגיד יקבלו מים שפירים בלחץ, בכמות ובאיכות הנדרשת. במקרה של תקלה באספקת המים לעיר מהרשת הארצית. מתקן המים משמש כאוגר חירום המבטיח המשך אספקת מים סדירה לתושבים למספר שעות עד שהתקלה תתוקן.

הפסקות המים

במהלך שנת 2016, לא אירעו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.



8 . איכות השירות לצרכן:

תאגיד מעיינות הדרום פועל באופן עקבי מיום הקמתו לשיפור איכות השירות כחלק אינטגרלי ממשימותיו האסטרטגיות. אנו בתאגיד מקדישים משאבים רבים לשירות הלקוחות ובונים מודעות לנושא תוך התאמת המערך להיקף התפעולי של החברה. לפיכך, אנו מדריכים את נציגי השירות להבנה של צרכי התושב ומתן מענה סבלני ראוי והולם. אנו מכירים בכך כי שירות הלקוחות הוא אבן הבוחן של פעילות התאגיד ואנו חותרים לשביעות רצון הצרכנים תוך בניית וחיזוק שדרת האמינות והאמון באשר להתנהלות התאגיד ופעולותיו.

להלן חלק מהאמצעים אשר נקטנו בשנת 2016 על מנת לקדם סוגייה זו:

עמדות משוב שביעות רצון:

כחלק משיפור השירות הציב התאגיד במהלך שנת 2016 עמדות משוב שביעות רצון בסניפי השירות ברחבי התאגיד. עמדות אלו מאפשרות לתושב להביע דעתו על השירות אותו קבל באופן ישיר ומיידי באמצעות מערכת חכמה וממוחשבת. התאגיד מקבל את נתוני העמדות מדי יום ובוחן אותם אל מול צוותי הסניפים ברמה יומית, שבועית וחודשית. נתוני דו"חות אלו מדווחים אף הם לרשות המים .

שירות לקוחות - המוקד הטלפוני:

שודרג השירות של מוקד הטלפון החינמי. זמן ההמתנה למענה אנושי קוצר, אולם במקרה וקיים עומס זמני, לצרכן ניתנת האפשרות להשאיר את פרטיו במערכת לצורך חזרת נציג אליו במהלך השעות הקרובות. במקביל, מוקד השירות שודרג במערכות תוכנת CRM מתקדמת עבור ניהול קשרי לקוחות, בעלת גישה חדשנית ויעילה עבור שיפור השירות.

בשנת 2016 נתקבלו במוקד הטלפוני 42,651 פניות טלפוניות, לעומת 38,975 פניות באשתקד.

זמן המתנה ממוצע לפניה: 01:16 דקות.

שירות לקוחות - סניפי השירות בערי התאגיד

התאגיד שואף להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי התאגיד, זאת במסגרת ארבעה מרכזי שירות הפועלים בכל עיר מערי התאגיד. שביעות רצונו של הלקוח עומדת במרכז התפיסה האירגונית, כמו גם קבלת שירות הולם, זמין נגיש ומקצועי באיכות השירות וברמתו.

בשנת 2016 שורתו בסניפי שירות הלקוחות 18,757 לקוחות עם זמן המתנה ממוצע של 07:80 דקות (לעומת 09:30 דקות אשתקד). זמן השירות הממוצע עמד בשנת 2016 על 07:45 (לעומת 07:21 אשתקד)

שירות לקוחות - פניות ציבור

לרשות התושב עומדת זכות הפניה להנהלת התאגיד בכתב בכל סוגיה באשר היא, תלונה על שירות לקוי, ערעור על הליך, השגה על חוב, הערה, הצעה ועוד.

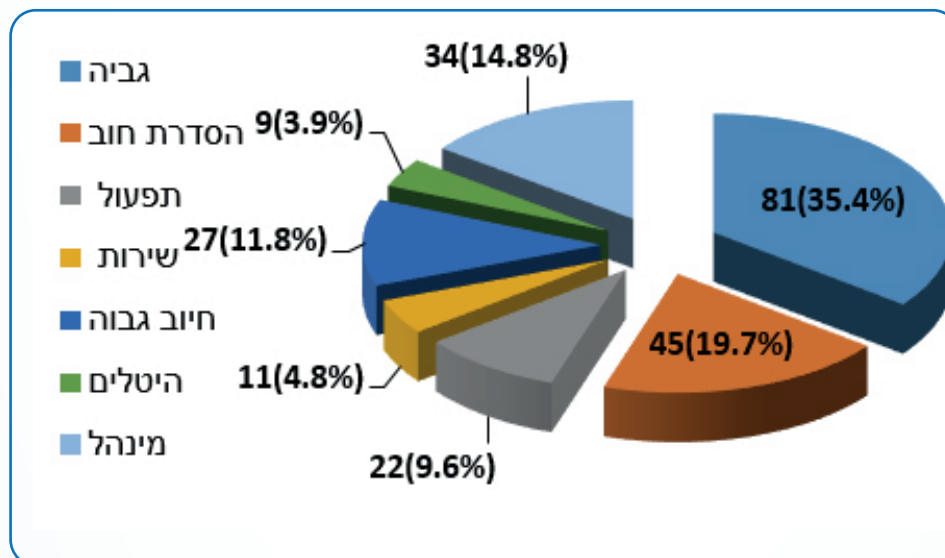
במהלך שנת 2016 בוצעו שינויים בתהליכי העבודה שהביאו לשיפור גם באיכות המענה, זמן הטיפול וכמות הפניות. הוטמעה מערכת לניהול פניות הציבור CRM, אשר דרכה מנוהלות קבלת הפניות, ומתועד הליך הטיפול והמענה היוצא בגינם. כמו כן מערכת זו מנהלת את לוחות הזמנים למענה ומבקרת את העמידה בלוחות הזמנים.

בשנת 2016 לא ניכר שינוי במספר פניות הציבור שנתקבלו במהלך השנה והוא עומד על 229 פניות לעומת 228 פניות ציבור בשנה דאשתקד. הטיפול בכל הפניות הסתיים ומענה בכתב נשלח לפונים. התאגיד מתחייב כי כל פניה בכתב אליו תבדק, תטופל ותיענה בכתב, זאת הודות לשינויים באופן הטיפול בפניות הציבור ולמאמצים שבוצעו בתחום.



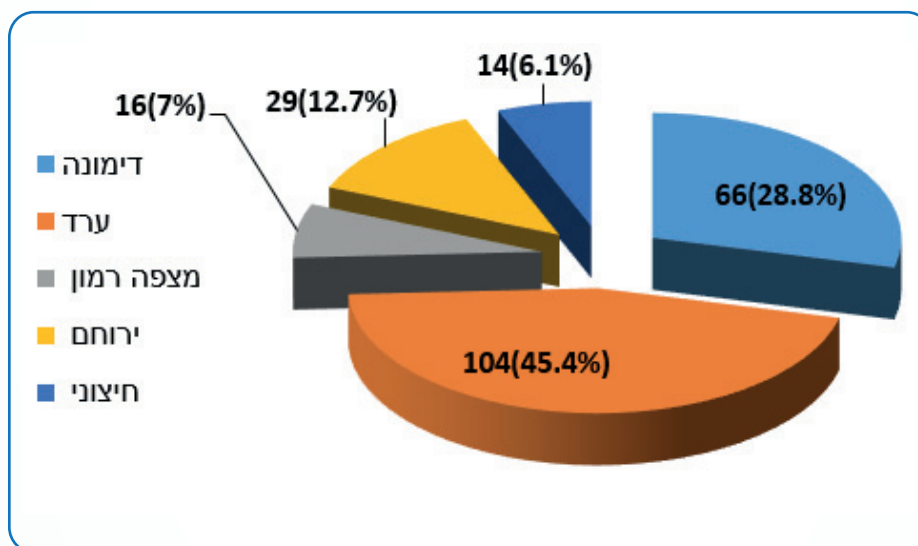
התפלגות פניות הציבור לשנת 2016 לפי נושאים

פילוח פניות לפי נושא פניה		
נושאים	סה"כ	%
גביה	81	35.4
הסדרת חוב	45	19.7
תפעול	22	9.6
שירות	11	4.8
חיוב גבוה	27	11.8
היטלים	9	3.9
מינהל	34	14.8
סה"כ	229	100



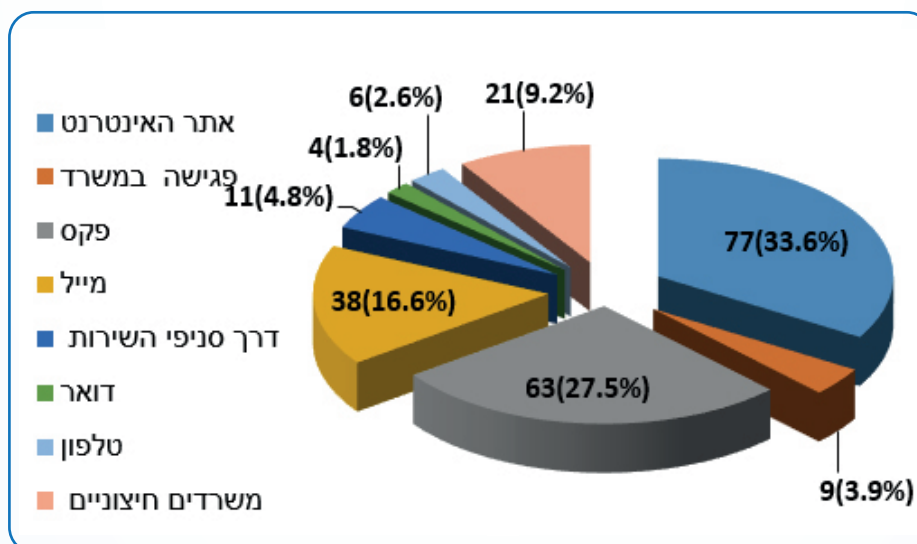
התפלגות פניות הציבור לשנת 2016 לפי ערים

פילוח פניות לפי נושא פניה		
נושאים	סה"כ	%
דימונה	66	28.8
ערד	104	45.4
מצפה רמון	16	7
ירוחם	29	12.7
חיצוני	14	6.1
סה"כ	229	100



פילוח לפי דרכי הגעה לטיפול

פילוח פניות לפי נושא פניה		
%	סה"כ	נושאים
33.6	77	אתר האינטרנט
3.9	9	פגישה במשרד
27.5	63	פקס
16.6	38	מייל
4.8	11	דרך סניפי השירות
1.8	4	דואר
2.6	6	טלפון
9.2	21	משרדים חיצוניים
100	229	סה"כ



9. הסבר על חשבון המים

רקע כללי:

התאגיד אחראי להפעלת ואחזקת רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות לרשת המים הפרטית ותקינותה מוטלת על הלקוח, לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים ברשת הפרטית.

צריכת המים התקופתית נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת (בתקופה קודמת) קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה. מדי המים בכל ערי התאגיד הוחלפו למערכת מתקדמת המשדרת את צריכת המים אוטומטית למערכות התאגיד. מערכת זו מאתרת במהירות חריגות בצריכת המים השוטפת, נזילות במערכת המים הביתית ועד חבלות ושיבושי מד. כאשר המערכת מתריעה על בעיה, נקבעת הצריכה על פי נתונים קיימים במערכת / או ע"פ הערכה, בהתאם לכללי רשות המים והביוב.

חשבון המים נשלח לבתי התושבים אחת לחודשיים. כחלק מתודעת השירות של "מעיינות הדרום" הוחלט לחלק את ארבעת הערים לשני אזורים המחויבים בשתי תקופות עוקבות אך שונות.

אזור 1 - ערי דימונה וירוחם, עריכת החשבון מתבצעת בכל חודש זוגי.

אזור 2 - ערי ירוחם וערד, עריכת החשבון מתבצעת בכל חודש אי זוגי.

באופן זה הורד לחץ הפניות במחלקת שירות הלקוחות ונוצרה האפשרות להקדיש את מלוא תשומת הלב לכל פונה ופונה.

יש לשים לב כי על כל חשבון מים קיים מועד אחרון לתשלום. יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון, אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים.

הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא הקבלה הנשלחת ל"מעיינות הדרום". הספח העליון הוא החשבונית של הלקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

תעריפי המים והביוב ואופן החישוב:

תעריפי המים והביוב נקבעים ע"י רשות המים ומפורסמים באתר רשות המים.

צריכה ביתית מחויבת לפי שני תעריפים:

1. תעריף נמוך לכמות מוכרת, בסך של 7.966 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

2. תעריף גבוה לכמות שמעל הכמות המוכרת, בסך של 12.821 ₪ (כולל מע"מ) למ"ק.

הכמות המוכרת לצורך חישוב בתעריף מים נמוך היא 3.5 מ"ק לחודש לכל נפש המתגוררת בבית ובלבד שדיווח על כך לספק המים (7 מ"ק לחשבון תקופתי).
עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.
מידע נוסף על תעריפי המים ניתן למצוא באתר האינטרנט של רשות המים.

הסבר בדבר אופן חישוב החשבון:

חשבון המים מורכב משני חיובים עיקריים: אחד עבור הצריכה הפרטית בנכס אשר נמדדה במד המים המשווין - (הפרטי), והשני עבור הפרשי המדידה - (צריכה משותפת) המיוחסים לנכס ובמידה וקיימים. כפי שצויין, החיוב בגין צריכת מים ושירותי הביוב הינו מכפלה של כמויות המים שנמדדו בתקופת החשבון, ע"פ תעריפי המים והביוב שקבעה הרשות הממשלתית למים וביוב.
משמע הדבר כי כמות צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד מים, כאשר הפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מ"ק נכון ליום הקריאה.

במידה ולא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה, ע"פ הנתונים הקיימים במערכת. בהתאם לכללים הנ"ל, כל צרכן זכאי לקבל "כמות מוכרת", של 3.5 מ"ק לחודש, בתעריף הנמוך, חשוב להעביר דיווח עדכני למספר הנפשות בנכס, את הדיווח יש להעביר אל מחלקת שירות הלקוחות של "מעיינות הדרום" בדואר, בפקס או בדואר אלקטרוני, (ניתן להורדה באתר התאגיד) בהתאם לטופס הדיווח על מספר נפשות, כשהוא כולל את כל הפרטים שאותם נדרש הצרכן למלא. חשבון המים של הצרכן שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי:

הליך הפקת החשבון לכל תקופה מתחיל בשלב קבלת הקריאות ממערכת הקר"מ - קריאה מרחוק. הנתונים מועברים למערכת התאגיד באופן ממוחשב, מבוצע תהליך לוגית (עיבוד ובדיקת הנתונים) ולבסוף מופק השובר (חישוב הצריכות והתעריפים, יצירת חיובים וספחים, הדפסה והפצה).
צריכת המים מחושבת בתעריפים הקבועים ע"פ חוק (מגורים: תעריף בסיסי להקצבת המים לפי מס' הנפשות המעודכנים בנכס, תעריף גבוה לצריכת מים מעבר להקצבה. עסקים- תעריף קבוע).
חשבונות המים נשלחים לכלל הצרכנים מידי חודשיים בהתאם לאזורי המשלוח ותקופות הקריאה שהוגדרו לכל אזור, כאשר המועד לתשלום הינו לפחות 18 ימים.

10. פיצויים לצרכנים לפי סעיפים 105-106 לאמות המידה.

כללי תאגידי מים וביוב, (אמות המידה והוראות בעניין רמה הטיב ואיכות השירות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה, תשע"א 2011) סעיפים 105-106, עוסקים במתן פיצויים לצרכנים בגין הפרת כללים שבוצעו כלפיהם. במהלך שנת 2016, נעשו 4 הפרות כללים בגין הפרת סעיף 105-12, ובגין שולמו תשלום פיצוי הפרה של אי עמידה בזמנים בסך 200 ש"ח.

