



דוח שנתי לשנת 2017

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוכ (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א- 2011

1. רקע ומידע כללי

חברת מי שמש בע"מ (להלן-התאגיד) הוקמה במרץ 2010 והחלה בפעולותיה ביום אחד ביוני 2010 כתאגיד מים וביוב בהתאם להוראות חוק מים וביוב תשס"א-2001 החברה פועלת מכוח רישיון שניתן לה מאת הממונה על תאגידי המים והביוב ברשות המים. לצורך מתן שירותי מים וביוב בתחום השיפוט של העיר בית שמש.

החברה היא חברה פרטית בבעלות מלאה של עיריית בית שמש.

תחומי הפעילות העיקריים של החברה הינם: מתן שירותי מים וביוב לצרכנים, אספקה של מים לתושבי בית שמש, טיפול באיסוף וטיהור שפכי ביוב, טיפול בתקלות במערכות המים והביוב, אחזקת מערכות המים והביוב בעיר, שיקום והחלפת מערכות ישנות בהתאם לנתוני הכלאי של התשתיות, הכנת תכניות אב למים ולביוב המביאות בחשבון את צפי גידול האוכלוסייה ופיתוח המערכות בהתאם למתווה.

התאגיד פועל בהתאם להוראות החוק וכפוף לרשות לשירותים ציבוריים מים וביוב שהוקמה על פי חוק תאגידי מים וביוב ובהתאם לחקיקה רלבנטית בתחומי הגנת הצרכן, בריאות הציבור ואיכות הסביבה.

לתאגיד תעודות הסמכה לארבעה תקנים:

•תקן iso 9001 - תקן איכות בניהול.

•תקן iso 14001 - תקן לניהול סביבתי.

•תקן ohsas 18001 - תקן לניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה.

•תקן iso 27001 - תקן למערכת ניהול אבטחת מידע.

בראש החברה עומד מנכ"ל החברה, מר פלד דיכטר, המכהן בתפקיד מיום היווסדה.

דירקטוריון החברה

הרב ישעיהו ארנרייך- יו"ר הדירקטוריון.

רו"ח הדסה רוזנברג- מנהלת קרן הגשמה.

הגב' יעל היימן-אדריכלית העיר.

עו"ד מאיר הלר

עו"ד אריאל דרעי.



פרטי התקשרות עם החברה

קבלת קהל במשרדי החברה

קבלת קהל במשרדינו ברחוב יגאל אלון 1, מרכז ביג, קומה 5 בימים ובשעות כדלהלן:

ימים א,ב,ד,ה - 8.00-15.00

יום ג' - 13.00-18.00

יום ד' - 16.00-18.00

מוקד טלפוני צרכני ותפעולי

בטלפון חינם שמספרו **1-800-84-8888**

שעות פעילות מוקד צרכני:

בימים א'-ה' בין השעות 8.30-20.00

ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8.30-12.00

בנושא תשלומים בלבד ניתן ליצור קשר בימים א'-ה' עד השעה 22.00 וביום ו' עד השעה 12.30.

שעות פעילות מוקד תפעולי לטיפול בתקלות:

24 שעות ביממה, כל השנה

פניות ציבור בכתב

כתובת לשליחת פניות:

מי שמש בע"מ, רחוב יגאל אלון 1, בית שמש מיקוד: 9906201.

מספר פקס: 02-9993088

בדוא"ל: pniot@m-sms.co.il

2. נתוני אספקה ופחת

נתוני צריכות מים ופחת מים:

2016	2017	
6,363,691	6,848,611	כמות המים שנרכשה
5,765,690	6,346,230	כמות המים שנמכרה
598,001	502,381	פחת מים בקוביט
9.40%	7.34%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בצמצום הפחת יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע משאבים רבים בחלוקת העיר לאזורי מדידה, כולל סקר מדים, עדכון כתובות וחישוב פחת אזורי כדי לאתר ולטפל בסדרי עדיפות נכונים באזורים בהם פחת המים גבוה. בשנת 2017 נערך סקר מדים באזורים הבאים: רמה ג', לכיש, בר אילן. בהתאם לסקר ולמצאי הפחת הוחלפו מערכות מדידה ותשתיות מים באזורי הפחת בהם פחת המים היה גבוה. התאגיד החל בפילוט של מערכת קריאה מרחוק. התקנת המערכת עשויה לסייע לניהול פחת בזמן אמת.

פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2016	2017	
74%	82%	שיעור גבייה שוטף
96%	97%	שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2017:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
21,504	מגורים
297	גיבון ציבורי רשות מקומית
652	מוסדות רשות מקומית
46	בתי מרחץ ומקוואות
887	מסחר ומלאכה
190	בנייה
1	חקלאות
23,577	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2016:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
21,318	מגורים
290	גיבון ציבורי רשות מקומית
301	מוסדות רשות מקומית
45	בתי מרחץ ומקוואות
900	מסחר ומלאכה
348	בנייה
1	חקלאות
23,503	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של החברה

חברת מקורות מספקת 100% מצריכת המים של החברה בשישה חיבורים. כמפורט להלן, כמות הקובים מתייחסת לשנת הדוח.

מקום החיבור	מס' החיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
א.ת. מערבי	53802	375,424
מכון טיהור שפכים	82625	26,662
א.ת. נשר	79697	26,409
בית שמש-עיר ותיקה	90214	3,696,985
רמת בית שמש	85746	2,088,027
מחצבות וורד	103863	487,927
מלט הר טוב	80411	138,589
מלט הר טוב	79584	2,611
צומת עצינה	105495	5,977
סה"כ		6,848,611

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קו מנחה בפעולת התאגיד הוא צמצום הפגיעה בסביבה.

איכות הסביבה בפעילות התאגיד

התאגיד משקיע משאבים רבים בתחזוקת רשת הביוב ונותן מענה מידי בכל בעיה באמצעות קבלני תחזוקה ובאמצעות ביוביות כדי למנוע גלישות ומפגעים סביבתיים.

תשתיות הביוב בעיר בעיקר בחלק הוותיק עוברות בחצרות הבתים והתאגיד מבצע פרויקטים להסדרת הקווים והוצאתם מן החצרות.

בשנת 2013 הוסמך התאגיד לתקן מערך ניהול סביבתי 14001.

הטיפול בשפכים

ניטור שפכי תעשייה- החל משנת 2012 מבצע התאגיד בהתאם לחוק בדיקות לשפכי מפעלים הנכללים בתוכנית הניטור. התוכנית הקיימת מקיפה כ- 60 מפעלים/בתי עסק ומאושרת ע"י המשרד לאיכות הסביבה ורשות המים. עיתוי הדיגומים וכמותם כפופים לחוק ולתוכנית. בדיגום נבדקים פרמטרים שונים בהתאם לסוג המפעל ואופי הפעילות. חריגה מן הרף עשויה לפגוע בצנרת הביוב ולהכביד על תהליך טיהור השפכים. ועקב כך להשית על המפעלים חיובים גבוהים שנועדו לכסות את הנזקים. הפעילות האינטנסיבית בתחום הביאה לביצוע שיפורים בתהליכי יצור ובמערך הסינון כגון: הוספת מפריד שומנים וכד'.

מכון טיהור שפכים - שמשון: מכון הטיהור- מט"ש שמשון- מטפל בשפכי בית שמש ורשויות נוספות באזור. המכון מוחזק בשותפות עם שלוש רשויות נוספות: מועצה אזורית מטה יהודה, מועצה מקומית קריית יערים ותאגיד המים הגיחון שבא בבעלי מועצה מקומית אבו גוש.

התאגיד לקראת סיום שדרוג מערך הטיפול בקולחין במכון הטיהור במטרה להביא את מי הקולחין לרמת טיהור שלישונית. מי הקולחין המטוהרים יועברו למאגר קולחין של קיבוץ צרעה וישמשו להשקיה.

השדרוג מבוצע באמצעות טכנולוגיה חדשה אשר מטרתה להגביר את השליטה על תהליך הטיהור ולשפר את השפעת התהליך על איכות הסביבה. בטכנולוגיה זו תהליך הטיהור מתבצע באמצעות לחץ במתקנים סגורים -סליקווטורים במקום בכריכות פתוחות בתהליך הביולוגי הקיים ובכך מצטמצמים מפגעי הריח האופייניים למכוני טיהור. בשנת 2017 הוקמו מאגרים לוויסות כמות השפכים ולייעול תהליך הטיהור.

במהלך עבודות השדרוג ועקב גורמים כלתי תלויים בתאגיד ארעה זרימה של שפכים לנחל שורק. התאגיד ביצע עבודות דחופות להסדרת העניין.

6. השקעות החברה

ביצוע 2017

בשנת 2017 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ-60 מיליוני ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- שיקום קווי מים ומערכות מדידה - שודרגו קווים וחיבורי צרכנים ברחובות: המכתש, החלוצים, הל"ה וברחוב מנחת יצחק.
- רחוב ראובן - הסתיים פרויקט פיתוח הנחת צנרת מים וביוב ברחוב ראובן. במטרה לספק מים ושירותי ביוב לבניה החדשה באזור.
- שכונת חפציבה הונחה הזנת מים נוספת לשכונה במטרה ליצור מקור אספקה נוסף של מים.
- רחוב לוי אשכול - הוחלפו קווי המים ברחוב.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2017 הושקעו כ-13 מיליון ₪ בשדרוג המכון.

מערכות מדידה

בשנת 2017 הוקמו מערכות מדידה אזוריות הכוללות מקטיני לחץ ומאפשרות ניהול ובקרה של אספקת המים ברחובות לכיש, מנחת יצחק, הנורית.

ביצוע תשתיות על

בשל הפיתוח המשמעותי בעיר מוקמות ע"י משרד השיכון תשתיות חדשות לאספקת מים ולסילוק הביוב במאות מיליוני ש"ח. התשתיות מבוצעות בהתאם לתוכניות אב מאושרות ובשקלול צרכי הפיתוח. ביצוע התשתיות בפועל נעשה ע"י התאגיד בהקפדה מרבית על טיב ואיכות. בשנת 2017 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של כ-40 מיליון ₪.

השקעות מתוכננות לשנת 2018

בשנת 2018 מתוכננות השקעות בסך 130 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- עיר וותיקה: החלפת קו ביוב ברחוב ארלזרוב וברחוב השבעה, העתקת קו ביוב מחצרות בתים ברחוב בן צבי-אלחרר.
- גבעת שרת: החלפת תשתיות מים ברחוב בן זאב ורש"י.
- מאספים: שיקום מאסף ההדס - עד לכביש 38, שיקום תשתית הביוב בשביל נחל זנוח ובאתר השפיכה הסמוך לרחוב הקישון.

מערכות מדידה:

החלפת מדי מים, טיוב מערכות מדידה והקמת מערכות מדידה אזוריות ביצוע פיילוט של מערכת קריאה מרחוק.



השקעות בפיתוח:

הנחת קווי מים ברחוב הדקל -בן אליעזר. ומורדי הגטאות.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

התקדמות בתהליך השדרוג לרמת קולחין שלישונית ולהרחבה. הקמת בריכות קדם טיפול ושיפוץ בריכת קולחין, הקמת תא מגע בתקציב של 11 מיליון ₪.

ביצוע תשתית על

בשנת 2018 יבצע התאגיד קווי הזנה ראשיים של מים לאספקת מים בשכונות החדשות, שיקום והרחבת קווי הביוב המאספים- הקווים המקיפים את העיר ומזרימים את כל השפכים למכון הטיהור.

תושלם הבריכה ברמה ה', תיבנה בריכה ברמה ד'.

היקף העבודות נאמד ב 350 מיליוני ₪. מתוכן תבוצענה בשנת 2017 עבודות בהיקף של כ-100 מיליון ₪.

ההשקעות כאמור מבוצעות במימון משרד השיכון.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2017

תקלות ברשת מטופלות באופן מידי על ידי מפקח התאגיד ובאמצעות קבלן האחזקה. קבלן האחזקה מעמיד כוננים במשך כל שעות היממה לטיפול בתקלות. תקלות משמעותיות בשנת הדוח: פיצוץ מים בקו 16". בעקבות הפיצוץ הייתה הפסקת מים על לתיקון של כ-12 שעות. התאגיד פתח תחנות חלוקה לאספקת מים.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

תאגיד מי שמש רואה ביעול השירות לצרכן את אחת מן המטרות העיקריות שלשמן הוקם. כפועל יוצא מכך משקיע התאגיד בהעמקת תודעת השירות, בתיעוד פניות צרכנים ובמענה בהתאם לנדרש לפי אמות המידה. להלן מספר הפניות שהתקבלו בחברה בשנת 2017:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
4,365	5,951	51,176	ממוצע זמן המתנה (בדקות)
בהתאם לאמות המידה	2.5 דקות	1.23 דקות	

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

44,667	בירור מצב חשבון
9,501	תשלומים
6,611	עדכון פרטים
713	תקלות בתשתיות
61,492	סה"כ

9. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים. סכום החיוב הינו מכפלה של כמויות מים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון.

חשבון המים נשלח לבתים אחת לחודשיים.

כמויות צריכת המים: נקבעת על פי קריאות מד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידת מ"ק נכון ליום הקריאה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים נקבעת הצריכה עפ"י הערכה.

תעריפי המים והביוב: תעריפי המים והביוב מקבעים ע"י 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** (תעריף 2) עבור כמות נוספת, המתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף גבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

צריכה מחויבת במד פרטי: הצריכה המחויבת במד המים משקפת את הצריכה הפרטית ביחידות הצריכה (למשל בדירה או חנות) לצריכה זו תיוסף צריכה משותפת במידה הקיימת.

צריכה משותפת - הפרשי מדידה: נקבעת לפי ההפרש בין מד המים הראשי לבין סך מדי המים "הפרטיים" ומתווסף לצריכה הפרטית כצריכה לכל דבר. הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל היחידות בנכס המשותף. אלא אם כן המציאה נציגות הבית המשותף מסמכים לפי הוראת סעיף 58 לחוק המקרקעין. הסיבות לצריכה המשותפת מגוונות, השכיחות שביניהן, שטיפה, השקיה, או נזילות גלויות/סמויות.

מספר הנפשות המוכר: בהתאם לכללים חדשים שפורסמו בחודש מרץ מעודכן מספר הנפשות בהתאם לנתונים המופיעים במנהל האוכלוסין. בכל מקרה מספר הנפשות המוכר לא יפחת מ-2 נפשות.

עם זאת צרכן יכול לפנות ולבקש עדכון מספר הנפשות בנכס. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת זהות של כל הבוגרים מעל גיל 18. וכאשר מדובר בתושבי חוץ צילום דרכונים וצרוף תצהיר בפני עורך דין.

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

מתן הטבות בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות: לפי החלטת ועדת הכספים של הכנסת מיום 2/4/2012, החל מיום 1/7/2012 תינתן תמיכה באוכלוסיות זכאים באמצעות תעריפי המים. ההטבה הינה מתן כמות נוספת לצרכן זכאי של עד 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המוזל (כמות מוכרת). ההטבה תינתן לפי קובץ שיתקבל בתאגיד המים מרשות המים.

תשלום חשבון המים והביוב: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון במועד יחייב תוספת ריבית לפי חוק. שימו לב: אי תשלום החשבון עשוי לגרור חיוב גם בגין אכיפה, תביעות משפטיות, ואף ניתוק מד המים.

מומלץ לשלם את חשבון המים בהוראת קבע: היתרונות לתשלום בהוראת קבע: ניתן לחלק את התשלום הכולל לשני תשלומים שווים ללא ריבית.

החלפת משלמים: בקשה לשינוי צרכן בנכס תוגש בנוסח הערוך לפי טופס בקשה להחלפת צרכנים בנכס. המתפרסם באתר "מי שמש" בצירוף הסכם שכירות/מכירה, חתום על ידי הצדדים. צילומי תעודת זהות

וקריאת מונה המים ליום העזיבה. החלפת צרכנים בנכס תבוצע בכפוף להצגת פרטי הצרכן החדש בנכס והסכמתו להירשם כצרכן בנכס.

ערעורים על חשבון המים: עם קבלת החשבון יש לכדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים ניתן להגיש עד 30 יום מהמועד האחרון לתשלום המצוין על החשבון.

ערעור על חשבון המים אינו יכול להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע.

עפ"י סעיף 108 לחוק תאגדי מים וביוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תכרר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב, ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מטן להגשת תלונות: רחוב המסגר 14, ת.ד. 20364 תל אביב, מיקוד 6120301, פקס: 03-7605702.

או באמצעות טופס מקוון - https://forms.gov.il/globalData/GetSequence/getHtmlForm.aspx?formType=contact_us@water.gov.il

10. הפרות ופיצויים

תאגיד מי שמש נהג לפי אמות המידה הצרכניות שנקבעו בכללים. במהלך שנת 2017 שופרו תהליכי עבודה באמצעות מערכת סיאראם אשר מאפשרת מעקב אחר תהליכי העבודה בהתאם לאמות המידה ומעניקה זיכוי אוטומטי לצרכן במידת הצורך. בסה"כ זוכו במהלך שנת הדוח 64 צרכנים: מתוכם שלושה צרכנים בגין איחור במתן סיכוי כספי. והיתר בגין איחור בשליחת תשובה.

סיכום:

תאגיד מי שמש פועל בכל עת ובכל אפיקי הפעילות כדי להבטיח לצרכני התאגיד שירות איכותי, זמין, ויעיל. אנו תקווה שדו"ח זה יאפשר לציבור הצרכנים לקבל סקירה מקיפה ועדכנית אודות פעילות התאגיד ויהווה נדבך נוסף בקשר עם ציבור הצרכנים.

בכבוד רב,



הרב ישעיהו ארנרין
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד