



דוח שנתי לשנת 2018

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוב (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.

בהתאם לפרוטוקול עירייה מיום 6 במרץ 2019 הוחלט כי הרכב הדירקטוריון יהיה כדלקמן:

- הרב ישעיהו ארנרייך
- מר שלום אדרי
- הגב' יעל היימן
- מר יהושע לנגזם
- גב' אסתר סלומון



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 חינום 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:

2017	2018	
6,848,611	6,805,348	כמות המים שנרכשה
6,346,230	6,476,507	כמות המים שנמכרה
502,381	328,841	פחת מים בקוביט
7.34%	4.83%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בצמצום הפחת יעד אסטרטגי.

התאגיד השקיע 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. לאור הנתונים ניתן לראות כי ההשקעה נשאה פירות.

בשנת 2018 התאגיד המשיך בפילוט של מערכת קריאה מרחוק. התקנת המערכת עשויה לסייע לניהול פחת בזמן אמת.

פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2017	2018	
82%	83%	שיעור גבייה שוטף
97%	96%	שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2018:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
22,273	מגורים
279	גיבון ציבורי רשות מקומית
671	מוסדות רשות מקומית
45	בתי מרחץ ומקוואות
921	מסחר ומלאכה
262	בנייה
1	חקלאות
24,452	סה"כ צרכנים

ב. 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

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	313,223
מכון טיהור שפכים	82625	31,376
א.ת. נשר	79697	29,433
בית שמש-עיר ותיקה	90214	3,620,971
רמת בית שמש	85746	1,971,721
מחצבות וורד	103863	617,128
מלט הר טוב	80411	169,045
מלט הר טוב	79584	2,351
צומת עצינה	105495	50,100
סה"כ		6,805,348

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- 50 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 בנעלי מועצה מקומית אבו גוש.

התאגיד סיים את שדרוג מערך הטיפול בקולחין במכון הטיהור לרמת טיהור שלישונית. מי הקולחין המטוהרים מועברים למאגר קולחין של קיבוץ צרעה ומשמשים להשקיה.

השדרוג בוצע 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 2018 הסתיים פרויקט הקמת מאגרים לוויסות כמות השפכים ולייעול תהליך הטיהור.

6. השקעות החברה

ביצוע 2018

בשנת 2017 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ-51 מיליון ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **שיקום קווי מים ומערכות מדידה** - שודרגו קווים וחיבורי צרכנים ברחובות: בן צבי, שועלי שמשון ומנחת יצחק.
- **בן צבי - אלחרר** - הסתיים פרויקט שיקום צנרת הביוב.
- **רחוב הדקל - בן אליעזר** - הוחלפו קווי המים ברחובות הדקל - בן אליעזר. הפרויקט הסתיים בשנת 2019.
- **רמה א'** - הוחלפו קווי המים ברחוב נחל דולב במטרה לשפר את אספקת המים לאזור.
- **מים חומים** - הוחלפו קווי מים בחציות שונות בסמוך למערכות מדידה כדרך להתמודדות עם בעיית המים האדומים ברמה א' ובאזור בר אילן.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2018 הושקעו כ-10 מיליון ₪ בשדרוג המכון בגין השלמת תהליך הטיהור השלישוני הקמה ושיקום בריכות ויסות ובריכה תפעולית.

מערכות מדידה

בשנת 2018 הוקמו מערכות מדידה אזוריות הכוללות מקטיני לחץ ומאפשרות ניהול ובקרה של אספקת המים ברחובות לוי אשכול, נחל תמנע, נחל דולב.

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 2018 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של כ-34 מיליון ₪.

השקעות מתוכננות לשנת 2019

בשנת 2019 מתוכננות השקעות בסך 130 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה** - החלפת קו ביוב ברחוב ארלזרוב וברחוב השבעה, ברחוב מורדי הגטאות ובסמטת מנוח.
- **גבעת שרת** - החלפת תשתיות מים ברחוב בן זאב והמשך החלפת תשתיות מים ברחובות הדקל-בן אליעזר.

מערכות מדידה:

החלפת מדי מים, טיוב מערכות מדידה, הקמת מערכות מדידה אזוריות והתקדמות בפרויקט מדי מים של מערכת קריאה מרחוק.



שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

שדרוג מערך הבוצה במכון הטיהור ומערך קדם טיפול בתקציב של 13 מיליון ₪.

ביצוע תשתיות על

בשנת 2019 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.

יושלמו מאגרי המים ברמה ה' וברמה ד'. נציין כי מאגר המים ברמה ה' אמור לספק מים לרמה ה' ולרמה ג'.

היקף העבודות אשר תבוצענה בשנת 2019 הינן בהיקף של כ-100 מיליון ₪.

ההשקעות כאמור מבוצעות במימון משרד השיכון.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2018

תקלות ברשת מטופלות באופן מידי על ידי מפקחי התאגיד ובאמצעות קבלן האחזקה. קבלן האחזקה מעמיד כוננים במשך כל שעות היממה לטיפול בתקלות. התאגיד שיפר את מערך האחזקה ע"י הוספת כח אדם לתחום ובאמצעות הוספת אמצעים דיגיטליים ליעול מערך מוקד תקלות.

תקלות משמעותיות בשנת הדוח:

מים אדומים - חומים - החל מחודש מאי 2018 בשל שינוי בתמהיל המים המסופקים לעיר ע"י חברת מקורות ומעבר ממי קידוחים לאספקת מים מותפלים נתקבלו תלונות ממספר מוקדים בעיר על מים עכורים בעת פתיחת ברז. התאגיד יידע את רשות המים ומשרד הבריאות. בבדיקות משרד הבריאות נמצאו המים ראויים לשתיה ללא חשש. בהכונת רשות המים התאגיד מחליף את קווי המים המספקים את המים מהצנרת הראשית עד לצרכנים ובמידת הצורך מוחלפים גם הקווים הראשיים. על פני נתוני השטח צעדים אלו מביאים לפתרון הבעיה.

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 2018:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
4,396	12,520	51,850	ממוצע זמן המתנה (בדקות)
בהתאם לאמות המידה	3 דקות	1.29 דקות	

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

56,415	בירור מצב חשבון וצרכנות מים
8,008	תשלומים
2,956	עדכון פרטים
1,387	תקלות בתשתיות
68,766	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 לבדוק 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 תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב, ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מנן 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 2018 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 39 צרכנים: מתוכם חמישה צרכנים בגין איחור בהתקנות מדים. והיתר בגין איחור במתן מענה לפנייתם.

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 ארנריוך
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד