מי שמש
תאגיד המים של בית שמש

דוח שנתי לשנת 2019

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 הבלאי 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
- מר יהושע לנגסם
- רו"ח יונה צישינסקי
- עו"ד מאיר הלר

מי שמש
תאגיד המים של בית שמש

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', ב', ה' בין השעות 8.00-15.00

בימים ג' וד' בין השעות 8.00-20.00

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

כתובת האתר: www.m-sms.co.il

2. נתוני אספקה ופחת

נתוני צריכות מים ופחת מים:

	2019	2018
כמות המים שנרכשה	7,070,496	6,805,348
כמות המים שנמכרה	6,799,715	6,476,507
פחת מים בקובים	270,781	328,841
שיעור פחת המים	3.83%	4.83%

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.

פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

	2019	2018
שיעור גבייה שוטף	86%	83%
שיעור גבייה מצטבר	96%	96%

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2019:

סוג הצרכן	מס' צרכנים
מגורים	25,678
גינון ציבורי רשות מקומית	260
מוסדות רשות מקומית	704
בתי מרחץ ומקוואות	45
מסחר ומלאכה	1,007
בנייה	227
חקלאות	1
סה"כ צרכנים	**27,922**

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2018:

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

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	299,159
מכון טיהור שפכים	82625	28,929
א.ת. נשר	79697	27,937
בית שמש-עיר ותיקה	90214	3,335,311
רמת בית שמש	85746	2,211,776
מחצבות וורד	103863	945,290
מלט הר טוב	80411	162,727
מלט הר טוב	79584	2,053
צומת עציונה	105495	57,294
סה"כ		**7,070,476**

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.

בימים אלו משודרג מערך הבוצה - הטיפול במוצקים שבשפכים. כמו כן התאגיד נערך לשדרוג מערך טיפול קדם-הטיפול הראשוני בשפכים. ככלל מקדם התאגיד תוכנית להגדלה משמעותית של הקיבולת במטש כדי להיערך לקליטת שפכי השכונות החדשות.

בעקבות עבודות השדרוג אירעו במהלך השנה בשני מקרים גלישות לנחל. התאגיד הסדיר את התקלות וטיפל בגורמי הגלישה באופן מידי.

כמו כן, התאגיד נערך להוספת בריכות חירום לשפכים . בריכות אלה תאפשרנה קליטת שפכים בכל כמות, וויסות תהליך הטיהור ותצמצמנה אפשרויות לתקלות כגון אלה.

6. השקעות החברה

ביצוע 2019

בשנת 2019 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ-57 מיליוני ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **בן זאב-לוי אשכול-הגלעד** - הוחלפו ושודרגו מערכות המים במעגל הרחובות בן זאב-לוי אשכול והגלעד במטרה לשפר את הולכת המים לאזור חפציבה ולאזור נחלה ומנוחה.
- **בר אילן** - הוחלפו קווי המים הישנים בסמטאות: יצחק שדה, שמואל גונן.
- **רחוב ארלוזרוב** - הוחלפו תשתיות המים והביוב לאורך הרחוב כולל הסדרת חיבורי הבתים לתשתיות.
- **אזור תעשייה מערבי** - במסגרת הכנת תשתיות לאזור התעשייה ברוש ההולך ומוקם בימים אלה, הונח קו מים חדש לאזור. קו המים מהווה הזנת מים נוספת, ויאפשר אספקת מים רציפה לאזורי התעשייה.
- **קו מים-בית ג'מאל** - הונח קו מים לאספקת מים למנזר בית ג'מאל במקום הקו שקרס.
- **נהר הירדן** - הוחלף קו ביוב בחלקו הראשון של הרחוב הגובל עם מושב זנוח.
- **מים חומים** - הוחלפו קווי מים בחציות שונות בסמוך למערכות מדידה כדרך להתמודדות עם בעיית המים האדומים ברמה ב'.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2019 הושקעו כ 5 מיליון ₪ בשדרוג המכון בגין השלמת תהליך הטיהור השלישוני הקמה ושיקום מערך הבוצה.

מערכות מדידה

בשנת 2019 הוקמו מערכות מדידה אזוריות הכוללות מקטיני לחץ ומאפשרות ניהול ובקרה של אספקת המים ברחובות לוי אשכול, הארזים, נהר הירדן.

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 2019 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של כ- 32 מיליון ₪.

השקעות מתוכננות לשנת 2020

בשנת 2020 מתוכננות השקעות בסך 106 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה** - החלפת קוי מים וביוב ברחוב השבעה.
- **גבעת שרת ויפת השמש** - החלפת תשתיות מים ברחובות: השושן, החצב, שמעון, גד ואשר.
- **קריה חרדית** - החלפת קווי מים ברחוב אור שמח.

מערכות מדידה:
והתקדמות בפרויקט מדי מים של מערכת קריאה מרחוק בעיר הוותיקה לאחר סיומו של שלב הפיילוט.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:
שדרוג מערך הבוצה במכון הטיהור ומערך קדם טיפול בתקציב של 27 מיליון ₪.

ביצוע תשתיות על:
בשנת 2020 יבצע התאגיד קווי הזנה ראשיים של מים לאספקת מים בשכונות החדשות, שיקום והרחבת קווי הביוב המאספים בחלק המזרחי-צפוני (כביש 10) ומנחל שורק ועד למטש שמשון.

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 2020 הינן בהיקף של כ-60 מיליון ₪.

ההשקעות כאמור מבוצעות במימון משרד השיכון מכספי הפיתוח בשכונות החדשות.

פרויקטים אזוריים:
בשנה החולפת פנו משרד השיכון ורשות המים לתאגיד בבקשה לבצע שלושה פרויקטיים אזוריים בתחום הביוב:

- **מאסף ביוב עציונה** - קו ביוב מגוש עציון דרך ביתר עלית, צור הדסה וכל שטח ההר בואכה קיבוץ נתיב הל"ה.
- **הקמת מט"ש בקיבוץ נתיב הל"ה.**
- **מאסף ביוב ראשי כיסלון** - שדרוג קו ביוב ממבשרת דרך קרית יערים וישובי הסביבה לכיוון מטש שמשון.

התאגיד נערך לתכנון וביצוע הפרויקטים.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות
שאירעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2019

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 לייעול מערך מוקד תקלות.

תקלות משמעותיות בשנת הדוח:

1. פיצוץ צנרת מים שנגרם עקב פגיעת צד ג' בקו מים ראשי המספק לרמה ג'. התקלה טופלה באופן רציף עד להחזרת אספקת המים המלאה לאזור.
2. גלישת ביוב באזור תל בית שמש- עקב פגיעת רשות העתיקות במסגרת חפירות הצלה באזור בקו הביוב. התאגיד טיפל באופן מידי במניעת הגלישה באמצעות שאיבה רציפה של הביוב ובד בבד הנחת קו ביוב חדש.

8. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן

תאגיד מי שמש רואה בייעול 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 2019:

	טלפוני	פרונטלי	פניות בכתב
כמות פניות	40,490	5,314	6,533
ממוצע זמן המתנה	0.5 דקות	10 דקות	בהתאם לאמות המידה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

בירור מצב חשבון וצרכנות מים	39,981
תשלומים	4,107
עדכון פרטים	7,121
תקלות בתשתיות	1,128
סה"כ	**52,337**

מי שמש
תאגיד המים של בית שמש

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.

מען 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 2019 שופרו תהליכי עבודה באמצעות מערכת סי.אר.אם אשר מאפשרת מעקב אחר תהליכי העבודה בהתאם לאמות המידה ומעניקה זיכוי אוטומטי לצרכן במידת הצורך. בסה"כ זוכו במהלך שנת הדוח 22 צרכנים: מתוכם שני צרכנים בגין איחור בהתקנות מדים, שלושה צרכנים בגין איחור במתן זיכוי כספי . 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,

פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד

הרב ישעיהו ארנרייך
יו"ר התאגיד