



# דוח שנתי לשנת 2022

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 iso 45001 - 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- מנהל מרפאת טרם בית שמש
- רו"ח יונה צישינסקי
- עו"ד מאיר הלר
- עו"ד ציקי פלדמן



## פרטי התקשרות עם החברה

### קבלת קהל במשרדי החברה

קבלת קהל במשרדנו 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](mailto:pniot@m-sms.co.il)

בוואצפ: 02-5454200

כתובת האתר: [www.m-sms.co.il](http://www.m-sms.co.il)

## 2. נתוני אספקה ופחת

### נתוני צריכות מים ופחת מים:

2021	2022	
8,126,534	8,101,095	כמות המים שנרכשה
7,759,936	8,003,274	כמות המים שנמכרה
366,598	97,821	פחת מים בקוביט
4.51%	1.21%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בשמירה על אחוז נמוך יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע משאבים רבים באמצעות מערך תקופתי, חלוקה לאזורי פחת הזרמת נתוני מדיים באמצעות אפליקציה ייחודית למערכת GIS במטרה לשפר את אזורי הפחת הקיימים, ולנתח את הצריכות באזורים נוספים.

### פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2021	2022	
87%	89%	שיעור גבייה שוטף
96%	97%	שיעור גבייה מצטבר

### 3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2022:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
34,551	מגורים
382	גינון ציבורי רשות מקומית
902	מוסדות רשות מקומית
49	בתי מרחץ ומקוואות
1,234	מסחר ומלאכה
748	בנייה
5	חקלאות
<b>37,871</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2021:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
29,318	מגורים
321	גינון ציבורי רשות מקומית
798	מוסדות רשות מקומית
44	בתי מרחץ ומקוואות
1,114	מסחר ומלאכה
678	בנייה
4	חקלאות
<b>32,277</b>	<b>סה"כ צרכנים</b>

#### 4. מקורות המים של החברה

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

מקום החיבור	מס' החיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
את. מערבי	53802	4,484
מכון טיהור שפכים	82625	4,761
את. נשר	79697	22,373
בית שמש-עיר ותיקה	90214	2,496,073
רמת בית שמש	85746	137,083
מחצבות וורד	103863	1,683,740
מלט הר טוב 3	79584	1,166
מלט הר טוב 4	80411	21,084
בריכה ד'	107767	1,836,845
צומת עציונה	105495	1,893,486
סה"כ		8,101,095

## 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 ביוכימיה כדי למנוע גלישות ומפגעים סביבתיים.

בשנת 2013 הוסמך התאגיד לתקן מערך ניהול סביבתי 14001.

### הטיפול בשפכים

**ניסור שפכי תעשייה** - החל משנת 2012 מבצע התאגיד בהתאם לחוק בדיקות לשפכי מפעלים הנכללים בתוכנית הניסור. התוכנית הקיימת מקיפה 36 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 הוצאות הטיפול. הפעילות האינטנסיבית בתחום הביאה לביצוע שיפורים בתהליכי יצור ובמערכת הסינון כגון: הוספת מפריד שומנים וכד'. במהלך השנה נדגמו 88 דיגומים במפעלים השונים, 352 מהדיגומים שנבדקו לא נמצאו שפכים חריגים או אסורים.

**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 המועצה מקומית אבו גוש.

במכון הטיהור מטוהרים המים לרמה שלישונית ויכולים לשמש להשקיית עצים נשירים וירקות ללא הגבלה.

המים המטוהרים מועברים כפועל למאגר הקולחין של קיבוץ צרעה ומשמשים להשקיה.

בשנת 2021 הסתיים שדרוג מערך סחיטת הבוצה, בשל הרחבת המטש המתוכננת לא שודרג מערך יבוש הבוצה והתאגיד קיבל את אישור משרד הבריאות לשינוע הבוצה הסחוטה לאתר קומפורסט.

במסגרת ההרחבה והשדרוג יבוצע פתרון מקיף ומתקדם לעניין זה.

ככלל התאגיד בהליכי תכנון מתקדמים להרחבת המט"ש במטרה להגדיל משמעותית את הקיבולת במטש כדי להיערך לקליטת שפכי השכונות החדשות.

## 6. השקעות החברה

### **ביצוע 2022**

בשנת 2022 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ- 70 מיליוני ₪.

#### **שיקום ופיתוח קווי מים וביוב**

- **בית שמש ותיקה** - הוחלפו תשתיות המים והביוב ברחוב המורה יעקב וכן ברחוב השבעה.
- **אזור תעשייה** - פיתוח תשתיות באזור תעשייה מערבי ואזור תעשייה ברוש
- **רמה א** - החלפת קווי מים ברחובות דולב, תמנע, מטע, עבודות ביוב בפארק ירמות וכן שידרוג בוסטר נחל תמנע
- **שכונת שינפלד** - החלפת תשתיות המים ברחוב שבטי ישראל רש"י ובמעפילי אגוז.
- **שכונת הארזים** - החלפת קווי מים ברחובות אפרסק תאשור והשלמת עבודה במאספי ביוב זנוח וההדס, מאספים המנקזים את הביוב לקו הזנה בכביש 38.
- **רמת אברהם** - פיתוח חצרות מגופים.

#### **השקעות שדרוג מכון הטיהור**

בשנת 2022 השקעו בתכנון הרחבת המט"ש להגדלת הקיבולת.

#### **מערכות מדידה**

השלמת פריסת מערכת קר"מ בחלק הצפוני של העיר ובשכונות בבניה.

#### **ביצוע תשתיות על**

בשנת 2022 החל התאגיד בביצוע פרויקט מאסף הביוב כביש 10 שהוא המאסף מזרחי צפוני של העיר. הפרויקט יושלם בשנת 2024

### **השקעות מתוכננות לשנת 2023**

בשנת 2023 מתוכננות השקעות בסך 151 מיליון ₪

#### **השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:**

- **עיר וותיקה ובבעת שרת:** החלפת קווי מים וביוב ברחוב המעפילים, יהודה המכבי, הרימון, הגפן, בן גוריון וכן זאב.
- **קרית חרדית, קרית שינפלד והאזור:** פיתוח תשתיות מים וביוב במעפילי אגוז, חזון איש, קהילות יעקב, הרב מבריסק, בית ישראל.
- **רמה א' ורמת אברהם:** החלפת קווי מים ברחוב נחל קישון, והסדרת הביוב באיזור. וכן בניית חצרות מגופים ברמת אברהם.

- **השלמה ושדרוג תשתיות ברמה ג' בתקצוב משרד השיכון:** החלפת קווי מים ברחוב חבקוק ג', וכן שיקום בדרכי הביוב.
- **אזור תעשייה ישעי:** פיתוח תשתיות מים וביוב באזור התעשייה החדש.
- **א.ת. מערבי:** פיתוח תשתיות המים
- **שכונת נופי השמש:** בשכונה זו מתוכננים שיקום ופיתוח קווי מים וביוב כהכנה להרחבת השכונה.

#### **מערכות מדידה:**

השלמת פריסת מערכת הקר"מ בעיר.

#### **שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:**

השלמת תכנון המכון לשם הגדלת הקיבולת במט"ש לכמות של 75 אלף קוב ליום בשני שלבי ביצוע.

#### **ביצוע תשתיות על:**

בשנת 2023 מתוכנן ביצוע וחלק משמעותי מקווי ביוב המאספים בחלק המזרחי-צפוני (כביש 10) ההשקעה כאמור מבוצעת במימון משרד השיכון מכספי הפיתוח בשכונות החדשות.

#### **פרויקטים אזוריים:**

משרד השיכון מבקש מתאגיד מי שמש כגוף מקצועי לבצע פרויקטים אזוריים להסדרת הביוב בכל המרחב בהיקף של: מיליארד ש"ח

#### **הפרויקטים הם:**

1. **קו מאסף עצינה** - מגוש עציון עד למט"ש עמק האלה, 30 ק"מ.
  2. **הקמת מט"ש חדש בעמק האלה**
  3. **קו מאסף כסלון** - שדרוג מאסף הביוב ממבשרת ציון עד מט"ש שמשון 30 ק"מ
- עם קבלת מכלול האישורים הנדרשים, התאגיד יחל בביצוע הפרויקטים בהתאם לתכניות. ביצוע הפרויקטים מחזק את מעמדו של התאגיד כגורם חשוב ובעל משמעות בכל המרחב.

## 7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

### שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2022

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.

בשנה זו היו 6,928 פניות בגין תקלות.

## 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 2022:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
69,022	6,743	3,095	
בהתאם לאמות המידה	4:54 דקות	2:00 דקות	ממוצע זמן המתנה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

48,371	בירור מצב חשבון וצרכנות מים
7,449	תשלומים
23,040	עדכון פרטים
6,928	תקלות בתשתיות
85,788	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.

למדי קבלנים/ בניה - מופק חשבון אחת לחודש.

**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 נקבעים 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 ו**תעריף 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 לכללי המים - "כמות מוכרת" מעודכן מספר הנפשות על פי הנתונים 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. 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 מגישים עד 30 יום מהמועד האחרון לתשלום המצוין על החשבון.

עפ"י סעיף 108 לחוק תאגדי מים וביוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב, וכלכד 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](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. בסה"כ זוכו במהלך שנת הדוח 48 צרכנים: מתוכם 46 צרכנים בגין איחור במענה לפניה וצרכנים בגין אי מתן הודעה על קבלת פניה, ושני צרכנים על הערכת צריכה בניגוד לכללים.

### **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 אורנריין  
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר  
מנכ"ל התאגיד