



דוח שנתי לשנת 2023

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:

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 רלוונטית 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
- ר"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

בווצאפ: 02-5454200

כתובת האתר: www.m-sms.co.il

2. נתוני אספקה ופחת

נתוני צריכות מים ופחת מים:

2022	2023	
8,101,095	8,971,387	כמות המים שנרכשה
8,003,274	8,850,873	כמות המים שנמכרה
97,821	120,514	פחת מים בקוביטם
1.21%	1.34%	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 בכוננת התאגיד לרכוש שירותי תכנה יעודית למעכב רציף אחר פחת המים.

פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2022	2023	
89%	88.46%	שיעור גבייה שוטף
97%	97%	שיעור גבייה מצטבר



3. מספר הצרכנים של החברה

מס' צרכנים בשנת 2022	מס' צרכנים בשנת 2023	סוג הצרכן
34,551	35,810	מגורים
902	981	מוסדות רשות מקומית
1,234	1,320	מסחר ומלאכה
5	3	חקלאות
382	413	גיבון ציבורי רשות מקומית
49	55	בתי מרחץ ומקוואות
748	693	בנייה
37,871	39,275	סה"כ צרכנים

4. מקורות המים של החברה

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

מקום החיבור	מס' החיבור	אספקת מים שנתי (מ"ק)
א.ת. מערבי	53802	0
מכון טיהור שפכים	82625	5,506
א.ת. נשר	79697	30,298
בית שמש-עיר ותיקה	90214	2,726,732
רמת בית שמש	85746	43,005
מחצבות וורד	103863	2,426,911
מלט הר טוב 3	79584	1,633
מלט הר טוב 4	80411	10,039
בריכה ד'	107767	1,565,385
צומת עציונה	105495	2,158,363
מחצבות הר טוב	109286	3,519
סה"כ		8,971,391

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 קבליני תחזוקה ובאמצעות ביוביות כדי למנוע גלישות ומפגעים סביבתיים.

בשנת 2023 היו ארועי גלישות ביוב בוואדי מתחת רמת אברהם, בגשר זנוח לירמות וכן בכביש 5.

התקלות דווחו לאיכות הסביבה וטופלו במקצועיות, שוחררו ע"י ביובית/קומבי וכלים הנדסיים.

בימים גשומים ברצף מעל יכולת הקיבולת המט"ש לקלוט, הגלישות לנחל שורק מדווחות לרשיות המוסמכות כנדרש.

בשנת 2013 הוסמך התאגיד לתקן מערך ניהול סביבתי 14001.

הטיפול בשפכים

ניטור שפכי תעשייה - החל משנת 2012 מבצע התאגיד בהתאם לתקנות בדיקות לשפכי מפעלים הנכללים בתוכנית הניטור. התוכנית הקיימת מקיפה 31 מפעלים/בתי עסק ומאושרת ע"י המשרד להגנת הסביבה ורשות המים. עיתוי הדיגומים וכמותם כפופים למפורט בתקנות ולתוכנית הניטור. 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 לשפות עבור הנזקים שנגרמו. הפעילות האינטנסיבית בתחום הביאה לשיפור איכות השפכים הנבדקים ברשת הביוב. במהלך השנה נדגמו 75 דיגומים במפעלים השונים, כ-33 מהדיגומים שנבדקו לא נמצאו שפכים חריגים או אסורים.

התאגיד בוחן הוספת מערכות ניטור שפכים רציפות ודוגמים אוטומטיים להעלאת הבקרה השוטפת כל איכות השפכים ברשת.

מכון טיהור שפכים - שמשון: מכון הטיהור-מט"ש שמשון- ממוקם סמוך לקיבוץ צרעה ומטפל בשפכי בית שמש ורשויות נוספות באזור: חלק מישובי מועצה אזורית מטה יהודה, מועצה מקומית קריית יערים אבו גוש והר אדר אשר מזרימים את שפכיהם למט"ש דרך מאסף כיסלון.

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

המים המטוהרים מועברים בפועל למאגר הקולחין של קיבוץ צרעה הסמוך 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 הסחוסה לאתר קומפוסט.

במסגרת ההרחבה והשדרוג מתוכנן פתרון מקיף ומתקדם לעניין זה.

המט"ש עומד לפני הרחבה משמעותית במטרה להגדיל את הקיבולת היומית מספיקה של 30 אלף קוב לספיקה של 75 אלף קוב בהתאמה לצפי הגידול באוכלוסיית בית שמש והתורמים.

פרויקטים אזוריים בתחום השפכים

בעקבות פניית משרד השיכון ורשות המים התאגיד נערך לכיצוע שלושה פרויקטים משמעותיים בתחום הביוב, הפרויקטים יסדירו את קליטת השפכים וטיהורם מגוש עציון שבדרום עד מבשרת, והר אדר שבצפון. לשם כך אישרה רשות המים למי שמש להקים חברת ביוב למרחב הביוב שפלת יהודה. אישור זה הוא במסגרת הקמת 13 חברות ביוב בארץ.

הפרויקטים הם:

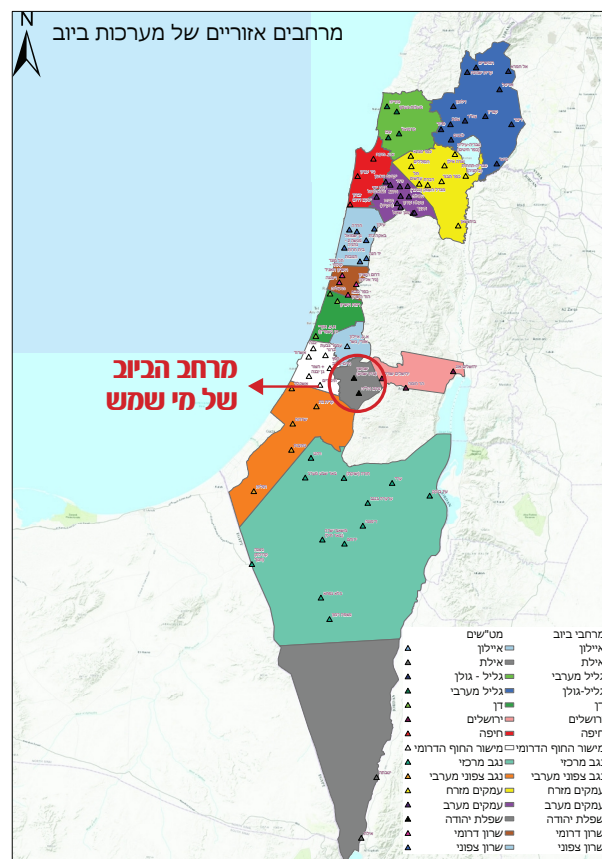
מכון טיהור שפכים עמק האלה- מכון טיהור נוסף בצד הדרומי של העיר בסמוך לקיבוץ נתיב הל"ה. המט"ש המתוכנן צפוי לקלוט את שפכי גוש עציון, ביתר עילית, צור הדסה, חלק מישובי מטה יהודה וחלק משפכי השכונות הדרומיות של בית שמש. הפרויקט בתכנון מתקדם.

קיום מאספים גדולים

מאסף כיסלון- מאסף ביוב ראשי צפונית לבית שמש, המתחיל באבו גוש לאורך הכסלון ועד לחיבור מאסף בית שמש אוסף את שפכי המועצות המקומיות: הר אדר, מבשרת ציון ואבו גוש, קרית יערים ועוד כ-20 ישובים של מטה יהודה ואת הר טוב.

מאסף עצינה- מאסף ביוב ראשי דרומית לבית שמש, הקולט שפכים מגוש עציון, אפרת, צור הדסה, ביתר עילית, חלק מישובי מטה יהודה וחלק משפכי השכונות הדרומיות של בית שמש.

מפת מרחבי הביוב



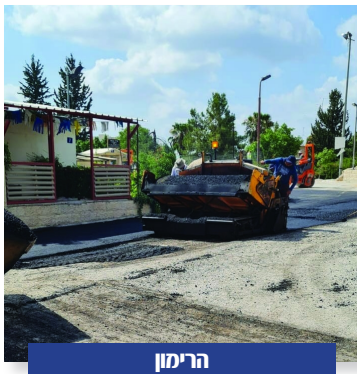
6. השקעות החברה

ביצוע 2023

בשנת 2023 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ-120 מיליוני ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **בית שמש ותיקה** - הוחלפו תשתיות המים ברחובות: הרימון, המשלט, קרן היסוד, דליה, שביל הל"ה ותשתיות ביוב ברחובות: זבוטינסקי, ביאליק, שביל החרובים.
- **גבעת שרת** - החלפת קווי מים ברחוב הנרקיס
- **אזור תעשייה** - פיתוח תשתיות באזור תעשייה מערבי-כרוש ואזור תעשייה ישעי
- **רמה א** - החלפת קווי מים ברחוב נחל קישון
- **רמה ג** - שיקום דרך ביוב הדרומית בשכונה גו
- **קריה חרדית** - הנחת קווי מים ברחוב הרב מכריסק, וכן הסדרת הביוב בחזון איש וחיבורו לקו הביוב החדש ברחוב מעפילי אגוז.
- **רמת אברהם** - פיתוח תשתיות ביוב והקמת חצרות מגופים, לניהול מיטבי של מערכת המים.
- **פיתוח שכונות חדשות** - תכנון תשתיות בשכונות מוקמות: בעדיא, נאות אילנה, נופי השמש ושיקום תשתיות הכהנה לשכונות, בין היתר-ביצוע קו מים ברחוב הסיתונית וקו ביוב ברחוב העליה.



הרימון



נחל קישון



קו ביוב רמת אברהם

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2023 השקעו בהמשך תכנון להרחבת המט"ש להגדלת הקיבולת, ובוצע שלב מקדים להרחבה.



מט"ש פינני בוצה



מט"ש פינני בוצה



מט"ש פינני בוצה

מערכות מדידה

נמשכה פריסת מערכת קר"מ בעיר, השלמה של 80% מהפרויקט.

הערכות לשעת חירום

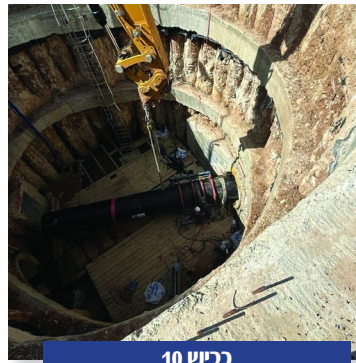
בשנת 2023 השקיעו בהערכות לשעת חירום בסכום כולל של כמיליון ש"ח. ההשקעה הופנתה לבניית חדר מצב לשעת חירום, הצטיידות במכלי מים אישיים לחלוקה לתושבים בשעת חירום, ציוד לתחנות חלוקה, מכליות ועוקבי מים לשעת חירום וכן קו מים למילוי מכליות בזמן חרום.

ביצוע תשתית על

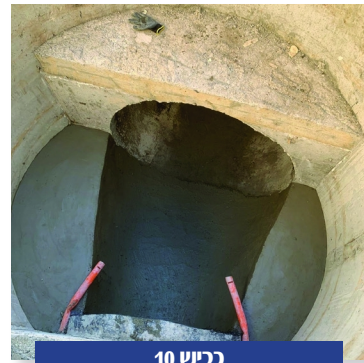
בשנת 2023 המשיך פרויקט מאסף הביוב כביש 10 שהוא המאסף מזרחי צפוני של העיר. הפרויקט יושלם בשנת 2025



כביש 10



כביש 10



כביש 10

השקעות מתוכננות לשנת 2024

בשנת 2024 מתוכננות השקעות בסך 218 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה וגבעת שרת:** החלפת קווי מים ברחוב אלנקווה רפאל, המכתש, הארזים/השזיף, הארבבל, וקווי ביוב ברחובות: ארלוזורוב, שביל האשל, והכלנית
- **קריה חרדית:** פיתוח תשתיות מים וביוב ברחוב אור החיים.
- **רמה א' ורמת אברהם:** החלפת קווי מים ברחוב נחל אכזיב/נחל ירמות, ופיתוח קווי מים וביוב בשכונת רמת אברהם.
- **רמת לחי:** שדרוג קווי המים והביוב בשכונה כהכנה לפרויקט פינוי בינוי
- **נתצי"ם נהר הירדן:** שיקום ופיתוח קווי המים והביוב לאורך הנת"צ המתוכנן בעיר, שלב א': לאורך נהר הירדן מנחל קישון ועד הרצוג.
- **השלמה ושדרוג תשתיות ברמה ג' בתקצוב משרד השיכון:** החלפת קווי מים ברחוב חבקוק ג1, וכן שיקום דרך הביוב הצפונית.
- **אזור תעשייה ישעי:** פיתוח תשתיות מים וביוב באזור התעשייה החדש.
- **א.ת. מערבי:** פיתוח תשתיות המים-הקמת בריכת מים במקום הבריכה הקיימת, והשלמת תשתיות בכביש 7 ובשדרות ורגניה.
- **פיתוח תשתיות חדשות:** נופי השמש, בעדיא, ונאות אילנה.

מערכות מדידה:

השלמת פריסת מערכת הקר"מ בעיר.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

התחלת ביצוע של פעולת הרחבת מט"ש. מתוכננת השקעה להגדלת הקיבולת להרחבה זמנית של המט"ש עד להשלמת הפרויקט המלא.

ביצוע תשתיות על:

בשנת 2024 מתוכנן המשך ביצוע חלק משמעותי מקווי ביוב המאספים בחלק המזרחי - צפוני (כביש 10) ההשקעה כאמור מבוצעת במימון משרד השיכון מכספי הפיתוח בשכונות החדשות.

פרויקטים אזוריים:

התאגיד מקדם ביצוע פרויקטים אזוריים להסדרת הביוב בכל המרחב בהיקף של: מיליארד ש"ח (כאמור לעיל בפרק 5) בשנת 2024 ישלים התאגיד את תכנון הפרויקטים ויקדם ביצוע של קו מאסף עצינה ומטש עמק האלה.

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
- ביצוע הפרויקטים מחזק את מעמדו של התאגיד כגורם חשוב ובעל משמעות בכל המרחב.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיירו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2023

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 10,637 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 2023:

פניות באמצעי אחר (אלקטרוני)	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
35,266	6,255	43,601	
בהתאם לאמות המידה	6:26 דקות	1:24 דקות	ממוצע זמן המתנה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

19,478	בירור מצב חשבון וצרכנות מים
16,396	תשלומים
34,301	עדכון פרטים
10,637	תקלות בתשתיות
80,812	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 לאדם 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 המזול (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: בבקשה 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 וכיוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וכיוב תכרר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וכיוב, וכלכד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מען להגשת תלונות:

הרשות הממשלתית למים ולכיוב, יחידת פניות הציבור, רשות המים, רחוב בנק ישראל 7, ת.ד. 36118, ירושלים
9195021 טל' 076-5300905 פקס 03-7605702

10. הפרות ופיצויים

תאגיד מי שמש נהג לפי אמות המידה הצרכניות שנקבעו בכללים. כסה"כ זוכו במהלך שנת הדוח 23 צרכנים: מתוכם 22 צרכנים בגין איחור במענה לפניה, וצרכן אחד 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 ארנרין
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד