



דוח שנתי לשנת 2024

לקוחות יקרים,

כבכל שנה אנו מתכבדים להציג בפניכם את סיכום הפעילות לשנת 2024.

תאגיד מי שמש חרת בחזונו הובלת תחום המים והכיוב באחריות, במקצועיות ובחדשנות טכנולוגית תוך אבטחת שירות מיטבי ללקוחותינו. קווים אלו מנחים מחייבים אותנו בפעילותנו השוטפת.

השנה הוספנו לקדם פרויקטים משמעותיים של פיתוח שיקדמו את צפי הגידול של העיר ויכצרו את מעמדו של התאגיד כגורם משמעותי במרחב.

השקנו אתר חדש וידידותי לנוחות הצרכנים.

נמשיך לעמוד מול האתגרים בשנת 2025, להשקיע בשדרוג התשתיות, בשמירה על איכות המים ובקידום כלים טכנולוגיים שישפרו את חוויית השירות.

בברכה,

רו"ח יוני צישינסקי
יו"ר הדירקטוריון

פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד

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

- רו"ח יוני צישינסקי - יו"ר הדירקטוריון
- יהושע לנגסם - מנהל מרפאת טרם בית שמש
- מאיר שכטר - חבר עירייה ממונה תאגיד מי שמש
- עו"ד מאיר הלר
- יעל אלחרר- מנהלת אגף תקציבים במכון הגיאולוגי

פרטי התקשרות עם החברה

קבלת קהל במשרדי החברה

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

ימים ב,ה - 8.00-15.00

יום ג' - 12.00-18.00

יום ד' - 8.00-16.00

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

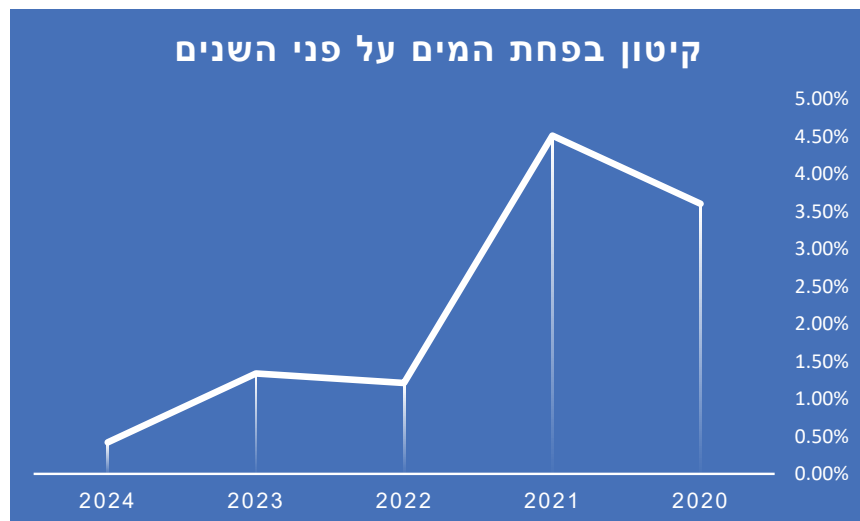
נתוני צריכות מים ופחת מים:

2023	2024	
8,971,387	9,585,231	כמות המים שנרכשה
8,850,873	9,544,791	כמות המים שנמכרה
120,514	40,440	פחת מים בקוביטם
1.34%	0.42%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בשמירה על אחוז נמוך יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע משאבים רבים באמצעות מערך תקופתי, חלוקת העיר לאזורי מדידה.

התאגיד התקשר עם חברת שחר חדש המספקת שירותי תכנה יעודית למעקב רציף אחר פחת המים ברמה שעתית בהתאם לאזורי המדידה. התוכנה מאפשרת לזהות פיצוץ צנרת בזמן אמת ויכולת לשפר את מערך האחזקה ובכך לצמצם איבוד מים.



פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2023	2024	
88.46%	88.97%	שיעור גבייה שוטף
97%	97%	שיעור גבייה מצטבר

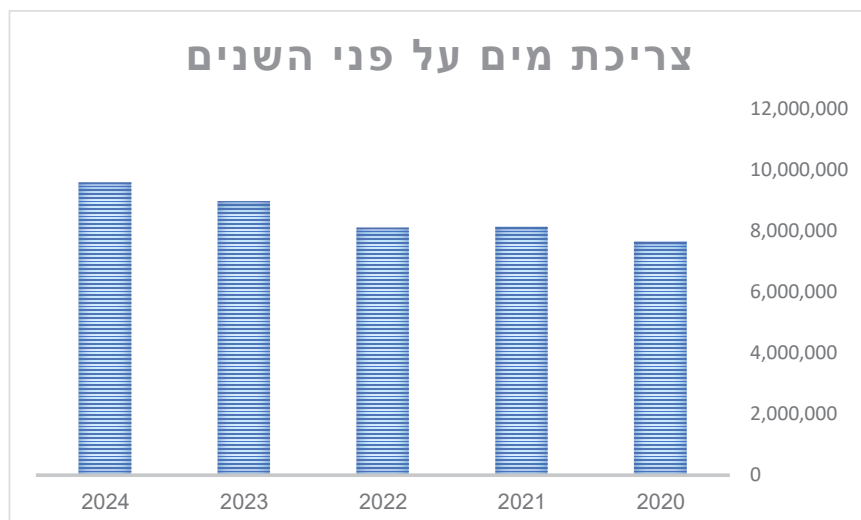
3. מספר הצרכנים של החברה

2023	2024	סוג הצרכן
32,439	33,784	מגורים
897	940	מוסדות רשות מקומית
1,203	1,289	מסחר ומלאכה
3	3	חקלאות
403	472	גיבון ציבורי
50	50	בתי מרחץ ומקוואות
603	428	בנייה
35,598	36,966	סה"כ

4. מקורות המים של החברה

חברת מקורות מספקת 100% מצריכת המים של החברה באחד עשר חיבורים. כמפורט להלן.

מקום החיבור	מס' החיבור	אספקת מים שנתית (מ"ק)
מכון טיהור שפכים	82625	3,347
את. נשר	79697	49,932
בית שמש-עיר ותיקה	90214	3,256,520
רמת בית שמש	85746	14,496
מחצבות וורד	103863	1,722,154
מלט הר טוב 3	79584	6,381
מלט הר טוב 4	80411	2,811
בריכה ד'	107767	1,794,398
צומת עציונה	105495	2,732,481
מחצבות הר טוב	109286	2,712
סה"כ		9,585,232



5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קו מנחה בפעולת התאגיד הוא צמצום הפגיעה בסביבה. משנת 2013 מוסמך התאגיד לתקן מערך ניהול סביבתי 14001.

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.

בשנת 2024 היה אירוע גלישת ביוב לוואדי נחל שורק. התקלה דווחה לאיכות הסביבה וטופלה במקצועיות, ע"י ביוביות/ קומבי וכלים הנדסיים.

הטיפול בשפכים

ניטור שפכי תעשייה - החל משנת 2012 מבצע התאגיד בהתאם לתקנות בדיקות לשפכי מפעלים הנכללים בתוכנית הניטור. התוכנית הקיימת מקיפה 28 מפעלים/בתי עסק ומאשרת 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 76 דיגומים במפעלים השונים, ב-38 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 מיישובי מועצה אזורית מטה יהודה, מועצה מקומית קריית יערים אבו גוש והר אדר אשר מזרמים את שפכיהם למט"ש דרך מאסף כסלון.

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

המים המטוהרים מועברים בפועל למאגר הקולחים של קיבוץ צרעה הסמוך ומשמשים להשקיה.

בשנת 2021 הסתיים שדרוג מערך סחיטת הבוצה, הבוצה הסחוטת משונעת לאתר קומפוסט, באישור משרד הבריאות.

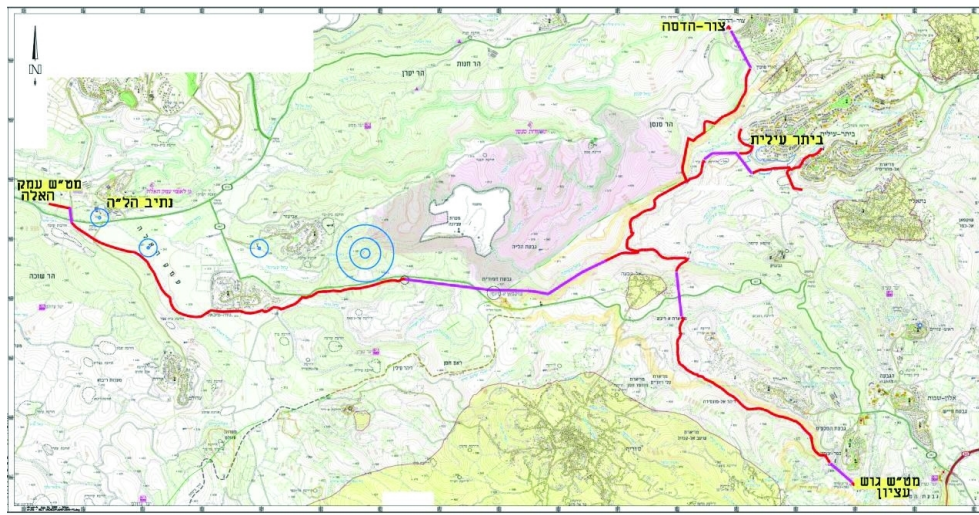
פרויקטים אזוריים בתחום השפכים

בעקבות פניית משרד השיכון ורשות המים התאגיד נערך לביצוע ארבעה פרויקטים משמעותיים בתחום הביוב, הפרויקטים יסדירו את קליטת השפכים וטיהורם מגוש עציון שבדרום עד מבשרת, הר אדר שבצפון. הפרויקטים המתוכננים יסירו חסמי בניה בכל המרחב כולל ירושלים ויעצימו את תאגיד מי שמש כגורם חשוב ובעל משמעות במרחב.

הפרויקטים הם:

בחלק הדרומי:

מאסף עציונה - מאסף ביוב ראשי דרומית לבית שמש, הקולט שפכים מגוש עציון, אפרת, צור הדסה, ביתר עילית, חלק מיישובי מטה יהודה. המאסף באורך כולל של כ- 30 ק"מ מתוכנן להוביל את השפכים למט"ש עמק האלה. בימים אלו הפרויקט בתחילת ביצוע.

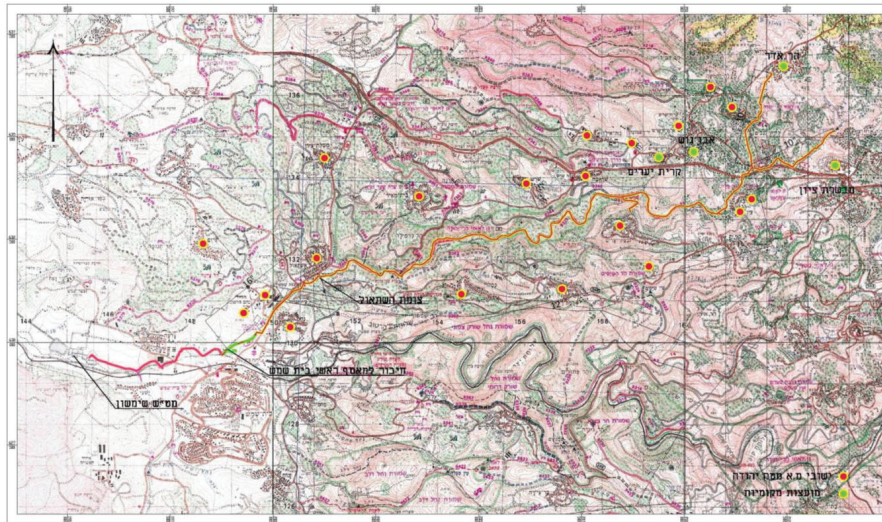


מכון טיהור שפכים עמק האלה - מכון טיהור נוסף בצד הדרומי של העיר בסמוך לקיבוץ נתיב הל"ה. המט"ש המתוכנן צפוי לקלוט את שפכי מאסף עציונה וחלק משפכי השכונות הדרומיות של בית שמש. הפרויקט בתכנון מתקדם.



בחלק הצפוני:

מאסף כסלון- 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, קריית יערים ועוד כ-20 ישובים של מטה יהודה ואת. הר טוב ומובילם למט"ש שמשון.



הרחבת מכון סיהור שפכים שמשון- שדרוג והרחבה של המכון הקיים לקליטת 75 אלף קוב שפכים ליום ובהמשך ל 100 אלף קוב ליום ובכך יינתן מענה להתפתחות המואצת של העיר והסביבה.



6. השקעות החברה

מאז הקמתו השקיע התאגיד עשרות מיליונים בחידוש, שיקום ופיתוח תשתיות המים והביוב בעיר. חלק מהפרויקטים מומנו ע"י משרד השיכון.

שנה	מים	ביוב ומט"ש	סה"כ באלפי ש"ח
2021	15,042	71,781	86,823
2022	14,043	49,004	63,047
2023	12,408	60,821	73,229
2024	17,227	87,712	104,939

ביצוע 2024

בשנת 2024 ביצע התאגיד עבודות בסכום של כ-105 מיליוני ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **בית שמש ותיקה** - הוחלפו תשתיות המים ברחובות: המכתש, הוחלפו קווי ביוב ברחובות רביצקי ובארלזרוב. ברחובות אלנקווה, יהודה המכבי הוחלפו תשתיות המים והביוב.
- **גבעת שרת** - הוחלפו קווי מים ברחובות החבצלת, הציפורן, היסמין.
- **אזור תעשייה** - באזור תעשייה מערבי הוחלפו חציות המים והביוב בשדרות וירג'יניה, בוצע קו עוקף למכללה לשוטרים, הושקעו עלויות תכנון לבריכת אגירה חדשה. באזור תעשייה ישעי הונחו תשתיות שלב א', באזור תעשייה נשר הוחלף קו מים.
- **רמה א** - הוחלפו קווי מים ברחוב נחל שחם.
- **קריה חרדית** - הוחלפו קווי מים ברחוב קהילות יעקב, לב שמחה ואור החיים.
- **פיתוח שכונות חדשות** - הונחו תשתיות מים וביוב בשכונת נופי השמש, בוצעו קווי ביוב ברחוב בן גוריון ובעוקף אמפי כהנא לפרויקט בעדיה ולהסדרת הביוב במתחמי פינוי-בינוי בעיר הוותיקה.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2024 הושקעו בהמשך תכנון הרחבת המט"ש ופורסמו מכרזים לציוד ולשלבי עבודה ראשוניים.

מערכות מדידה

הושלמה פריסת מערכת הקר"מ בעיר.

הערכות לשעת חירום

בשנת 2024 השקיעו בהערכות לשעת חירום בסכום כולל של כחצי מיליון ש"ח. ההשקעה הופנתה להשלמת ציודים נדרשים, אמצעי תקשורת לזמן חירום ועוד.

ביצוע תשתיות על

בשנת 2024 המשיך פרויקט מאספ הביוב כביש 10 שהוא המאסף מזרחי צפוני של העיר. הפרויקט יושלם בשנת 2025.

השקעות מתוכננות לשנת 2025

בשנת 2025 מתוכננות השקעות בסך 150 מיליון ₪.

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה וגבעת שרת:** החלפת קווי מים ברחוב המעפילים, הרקפת, שדרות הדקל, עליית הנוער, עמק הזיתים, הארבבל, וקווי ביוב ברחובות: הרקפת, המעפילים, הדקל.
- **קריה חרדית:** שדרוג תשתיות המים והביוב ברחובות: חזון איש, שפת אמת, חיים הלוי.
- **רמה א':** החלפת קווי מים ברחוב נחל אכזיב/נחל רמות, נחל גילה.
- **רמת לחי:** שדרוג קווי המים והביוב בשכונה כהכנה לפרויקט פינוי בינוי
- **נתצ"ים נהר הירדן:** שיקום ופיתוח קווי המים והביוב לאורך הנתצ"ים המתוכנן בעיר, שלב א': לאורך נהר הירדן מנחל קישון ועד הרצוג.
- **השלמה ושדרוג תשתיות ברמה ג' בתקצוב משרד השיכון:** השלמת החלפת קווי מים ברחוב חבקוק ג' שהחלה בשנת 2024.
- **אזור תעשייה ישעי:** המשך 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:** תשתיות בשכונות חדשות בעדיה ונאות אילנה. תכנון בריכה חדשה בשכונה ט' בחלק המזרחי של העיר, הזנת מים חדשה לבריכה ברמה ב'.

מערכות מדידה:

החלפת מדי מים בהתאם לגיול, הקמת מערכות מדידה אזוריות.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

ביצוע פרויקט טיפול קדם- הפרויקט כולל את הטיפול הראשוני והסינון של השפכים המגיעים למכון, והתקדמות בפרויקט הרחבת המכון.

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 שח (כאמור לעיל בפרק 5) בשנת 2025 יחל ביצועו של קו מאסף עציונה, יושלם תכנון מאסף קו כסלון, יושלם תכנון מכוני הטיהור ויחל בביצוע הפרויקטים בהתאם לתוכניות.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2024

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 2,320 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. בשנת 2024 הושק אתר חדש בפלטפורמה ידידותית ונוחה לפניות הצרכנים. בימים אלו משודרגת מערכת ההפעלה של המוקד הטלפוני.

להלן מספר הפניות שהתקבלו בחברה בשנת 2024:

פניות באמצעי אחר (אלקטרוני)	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
17,954	6,567	50,602	
בהתאם לאמות המידה	10:57 דקות	2:48 דקות	ממוצע זמן המתנה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

22,220	בירור מצב חשבון וצרכנות מים
24,355	תשלומים
26,228	עדכון פרטים
2,320	תקלות בתשתיות
75,123	סה"כ

בשנת 2024 זוכו לקוחות בהתאם לכללי אמות מידה לשירות באופן הבא:

0.3% מסך הפניות לא קיבלו מענה בזמן לפי סעיף 69.

0.0017% מסך הפניות לא הותקן מד במועד לפי סעיף 226.

0.0017% מסך הפניות לא קבלו החזר כספי במועד לפי סעיף 35.

9. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

אחת לחודשיים נשלח ללקוחות חשבון תקופתי. לקבלנים מופק החשבון אחת לחודש. החיוב התקופתי מחושב על כמות המים שנצרכה כמד הפרטי בתקופת החשבון כתוספת צריכה משותפת אם קיימת. החיוב הוא מכפלה של סך צריכת המים בתעריפי המים.

צריכת המים הפרטית: הצריכה 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.

צריכה משותפת - הפרשי מדידה: נקבעת לפי ההפרש בין צריכת מד המים הראשי לבין סך צריכת 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.

תעריפי המים והביוב: תעריפי המים והביוב הינם אחידים ונקבעים ע"י רשות המים. הצריכה הביתית 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 ותעריף גבוה (תעריף 2) עבור יתרת הכמות. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף גבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

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.



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.

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.

מען להגשת תלונות:

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