



דוח שנתי לשנת 2014

לפי סימן ב' לכללי תאגידי מים וביוכ (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.

במסגרת השאיפה למצוינות השקיע התאגיד באבטחת מידע והוסמך לתקן iso 27001 - תקן למערכת ניהול אבטחת מידע. ובכך נמנה עם ראשוני התאגידיים אשר זכו להכרה בתקן בתחום.

תעודת העמידה בתקן זה מצטרפת לשלוש התעודות הקודמות שניתנו בשל עמידה בתקני איכות בניהול: תקן iso 9001, תקן iso 14001 לניהול סביבתי ותקן ohsas 18001 לניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה.

בראש החברה עומד מנכ"ל החברה, מר פלד דיכטר, המכהן בתפקיד מיום היווסדה.

דירקטוריון החברה

מר ישעיהו ארנרייך - יו"ר הדירקטוריון

הרכב הדירקטוריון יושלם בקרוב בהתאם להחלטות מועצת העיריה ולאישור הועדה הממשלתית.

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 8.30-17.00

ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8.30-12.00.

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

2. נתוני אספקה ופחת

נתוני צריכות מים ופחת מים:

2013	2014	
5,604,450	5,761,599	כמות המים שנרכשה
4,831,280	5,000,110	כמות המים שנמכרה
773,170	761,489	פחת מים בקוביט
13.80%	13.22%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בצמצום הפחת יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע משאבים רבים בחלוקת העיר לאזורי מדידה, כולל סקר מדים ועדכון כתובות וחישוב פחת אזורי כדי לאתר ולטפל בסדרי עדיפות נכונים באזורים בהם פחת המים גבוה. בשנת 2014 נערך סקר מדים באזורים הבאים: הארזים, רמב"ם, מורדי הגטאות, תעשייה צפוני, זבוטינסקי-חלוצים-האשל, חפציבה.

פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2013	2014	
80%	74%	שיעור גבייה שוטף
96%	74%	שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2014:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
19,128	מגורים
408	גינון ציבורי
569	מוסדות רשות מקומית
39	בתי מרחץ ומקוואות
892	מסחר ומלאכה
124	בנייה
7	תעשייה
21,160	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2013:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
18,212	מגורים
400	גינון ציבורי
549	מוסדות רשות מקומית
36	בתי מרחץ ומקוואות
896	מסחר ומלאכה
112	בנייה
6	תעשייה
20,211	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	253,194
מכון טיהור שפכים	82625	5,005
צומת אשתאול	97536	11
א.ת. נשר	79697	23,395
בית שמש-עיר ותיקה	90214	2,667,137
רמת בית שמש	85746	2,812,857
סה"כ		5,761,599

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קו מנחה בפעולת התאגיד הוא צמצום הפגיעה בסביבה.

איכות הסביבה בפעילות התאגיד

התאגיד מוסמך לתקן מערך ניהול סביבתי 14001 ומשקיע משאבים רבים בתחזוקת רשת הביוב ונותן מענה מידי בכל בעיה באמצעות קבלני תחזוקה ובאמצעות ביוביות כדי למנוע גלישות ומפגעים סביבתיים. בנייתווח הסיכות לגלישות ביוב, נמצא כי הגורם העיקרי לכך הוא השלכת מגבונים לביוב.

תשתיות הביוב בעיר בעיקר בחלק הוותיק עוברות בחצרות הבתים והתאגיד מבצע פרויקטים להסדרת הקווים והוצאתם מן החצרות.

הטיפול בשפכים

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. אחוז האחזקה של התאגיד במכון הוא 83%. למכון קיבולת של כ-22,000 קוב ליום.

בתהליך הטיהור הופכים השפכים ממטרד למי קולחין להשקיה ולחומר דישון. מי הקולחין המטוהרים ברמה שניונית מועברים למאגר בקיבוץ צרעה ומשמשים להשקיה. הבוצה הינה החלק המוצק המתקבל לאחר תהליך הטיהור. בוצת המכון נחשבת בוצה סוג א' ומשמשת לדישון אורגני.

התאגיד החל בשדרוג המכון. תוכנית השדרוג כוללת:

- א. השלמת תהליך טיהור מי הקולחין לרמה שלישונית בהתאם לדרישות החוק.
- ב. הגדלת הקיבולת כהערכות לגידול הצפוי באוכלוסייה בהתאם לתוכניות הבינוי.

השדרוג מבוצע בטכנולוגיה חדשה אשר מטרתה להגביר את השליטה על תהליך הטיהור ולשפר את השפעת התהליך על איכות הסביבה.

הפרדת ביוב-ניקוז

ככלל תשתיות הביוב והניקוז הן תשתיות נפרדות לחלוטין כאשר מערכת הניקוז קולטת את מי הגשמים ומזרימה אותם לנחלים ומערכת הביוב קולטת את השפכים ומזרימה אותם למט"ש.

אלא שעקב חוסר מודעות וליקויים בבניה במקרים רבים מחוברות התשתיות כולן או בחלקן. חיבור זה עלול להביא להזרמת ביוב לנחלים ולזיהום סביבתי. או לחילופין לכמויות שפכים גבוהות במכון הטיהור היוצרות עלויות מיותרות אשר בסופו של יום מוטלות על כולנו. על-כן השקיע התאגיד בהכנת תוכנית להפרדת התשתיות, ובמהלך 2014 בוצעו פעולות בעניין בהתאם לתוכנית. נציין כי חובת סידור הפרדת התשתיות בבניין חלה על דיירי הבניין.

איכות הסביבה במשרדי התאגיד

מיחזור: התאגיד הציב מכלי איסוף בכל קומה. התאגיד מעביר את פסולת הנייר למחזור באופן קבוע באמצעות חברה חיצונית.

חסכון באנרגיה: במשרדי התאגיד גלאי בקרה השולטים על כיבוי האור והמזגנים במשרדים.

6. השקעות החברה

השקעות שבוצעו בשנת 2014: בשנת 2014 הושקעו כ-13 מיליון בשיקום ופיתוח תשתיות מים וביוב.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **אזור תעשייה צפוני** - הוחלפו תשתיות המים ברחובות הצבע והאומן והותקנו מערכות מדידה חדשות לכל הצרכנים.
- **אזור תעשייה מערבי** - הוחלפו תשתיות המים והביוב ברחוב התעשייה. והוחל בהחלפת תשתיות ברח' היצירה.
- **רחוב יגאל אלון** - בהמשך לחידוש המערכות באזור התעשייה הצפוני הסתיימה החלפת התשתיות לכל אורך הרחוב עד כביש 14 - הכביש המחבר את שכונת חפציבה לאזור התעשייה.
- **רח' רמב"ם בואכה רח' העליה** - הסתיים פרויקט החלפת קו המים באזור הפרויקט כולל הגדלת קוטר הצנרת והחלפת מערכות המדידה.
- **כביש 5** - באזור רמת נריה מרחוב הרצוג לכיוון הרמה הוחלפה תשתית הביוב.
- **ברחוב הארזים** - הונח קו מים לשיפור הלחצים במערכת האספקה.
- **מאסף ההדס** - התבצע שלב ראשון של פרויקט החלפת תשתיות הביוב. ביצוע הפרויקט החל עקב גלישות ביוב רבות וסכנת גלישת ביוב לנחל ישעי.
- **בית העלמין** - הסתיים שלב א' של החלפת תשתיות ביוב ישנות באזור.

השקעות בפיתוח מתקנים חדשים

בשנת 2014 הושקעו כ-4 מיליון ₪ בפיתוח מתקנים חדשים:

- **בוסטר רמה ג'**: במתקן משאבות המאפשרות לספק מים לשכונה בלחץ מתאים. בשנת 2014 הסתיימה הקמת המתקן. הרצה והפעלת המתקן בשנת 2015.
- **תחנת שאיבה באזור תעשייה מערבי** - תחנת השאיבה מטפלת בשפכי אזור התעשייה ובית הספר לשוטרים. הקמתה הסתיימה בשנת 2014.
- **מערכות מדידה** - בשנת 2014 הוקמו מערכות מדידה אזוריות הכוללות מקטיני לחץ ומאפשרות ניהול ובקרה של אספקת המים.

השקעות מתוכננות לשנת 2015: בשנת 2015 מתוכננות השקעות בסך 20 מיליון ₪

השקעות בשיקום ופיתוח קווי מים וביוב:

- **עיר וותיקה:** סיום שלב ב' של בית העלמין, החלפת תשתיות ביוב ברח' עמק הזיתים וברח' הנשיא.
- **גבעת שרת:** החלפת תשתיות מים עקב פיצוצים חוזרים.
- **אזורי תעשייה צפוני:** החלפת תשתיות מים ברחוב המסגר ובכך יושלם פרויקט החלפת התשתיות באזור.
- **אזור תעשייה מערבי:** השלמת החלפת התשתיות ברחוב היצירה.
- **מאספים:** שיקום מאסף ההדס - עד למאסף ישעי בסך של כ-1.5 מיליון ₪.

מערכות מדידה:

החלפת מדי מים, טיוב מערכות מדידה והקמת מערכות מדידה אזוריות כ-2.5 מיליון ₪.



השקעות בפיתוח:

- **רחוב העלייה:** הנחת קווי מים וביוב חדשים. מטרת הפרויקט לאפשר מקור אספקת מים נוסף לאזור הצפוני. ולנתב את זרימת הביוב לשטח הציבורי במקום המעבר בחצרות בתים בתשתית הקיימת.
- **רחוב ארלוזורוב:** הנחת קו ביוב חדש.

השקעות בפיתוח מתקנים:

ביצוע שלב א' בהקמת בריכה חדשה ברמה ב'.
הבריכה תהווה מקור אספקת מים לשכונות הקיימות ולשכונות בפיתוח.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

במכון מתוכננת השקעה להגדלת קיבולת המכון ולטיפול שלישוני בקולחין בסך 6 מיליון ₪.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2014

תקלות ברשת מטופלות באופן מידי על ידי מפקח התאגיד ובאמצעות קבלן האחזקה. קבלן האחזקה מעמיד כוננים במשך כל שעות היממה לטיפול בתקלות. בשנת הדוח לא היו תקלות או שיבושים משמעותיים באספקת המים ובשירותי הביוב.

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, בתייעוד פניות צרכנים ובמענה בהתאם לנדרש לפי אמות המידה.

להלן מספר הפניות שהתקבלו בחברה בשנת 2014:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות ממוצע זמן המתנה (בדקות)
2,374	29,572	42,039	3.26

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

35,650	בירור מצב חשבון
30,836	תשלומים
5,356	עדכון פרטים
171	ברור צריכה
1,972	תקלות בתשתיות
73,985	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 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 גליונות/סמויות.

מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות הדיר והמדווה על ידי הצרכן לחברה. הדיווח ייעשה באמצעות הצהרה בכתב בדבר נכונות הפרטים, בצירוף צילום ספח תעודת זהות ברשומים דיירי הבית, או באמצעות תמצית נוסח רישום ממשרד הפנים, הכל בהתאם לכללים. עם כל שינוי/עדכון במצב המשפחתי, יש למלא הצהרה חדשה ולהוסיף את הספח הנוסף. חשבון המים של הצרכן, שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחויב לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

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.

לתשומת לב: זכאים שצברו חוב בתקופה שמיום 2 ביוני 2011 ועד 31 במרץ 2015 וחובם לא הועבר להוצאה לפועל יוכלו לפרוע את חובם ללא ריבית פיגורים עד ליום 31 ביולי 2015.

תשלום חשבון המים והביוב: יש לשלם את חשבון המים והביוב עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון כמועד יחייב תוספת ריבית לפי חוק. שימו לב: אי תשלום החשבון עשוי לגרור חיוב גם בגין אכיפה, תביעות משפטיות, ואף ניתוק מד המים. חיבור יבוצע תוך 24 שעות לאחר תשלום כל חשבונות המים, בתוספת תשלום אגרת ניתוק וחיבור מחדש.

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 צדדים. 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 108 לחוק תאגדי מים וכיוב' התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וכיוב' תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וכיוב', וכלכד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מען להגשת תלונות: ת.ד. 20364 תל אביב, מיקוד 61203, פקס: 03-76057

10. הפרות ופיצויים

תאגיד מי שמש נהג לפי אמות המידה הצרכניות שנקבעו בכללים. נציין כי על-פי החלטת מועצת רשות המים פיצויים לפי סעיפים 105 ו-106 לכללי אמות מידה יהיו בתוקף החל מ-1.1.2015.

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 ארנרייך
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד