



דוח שנתי לשנת 2021

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
בשנת 2021 עקב הקורונה המחלקה הייתה סגורה לקבלת קהל בהלך החודשים הבאים:
ינואר ומחודש אוגוסט עד 17 באוקטובר.

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
בוואצפ: 02-5454200
כתובת האתר: www.m-sms.co.il

2. נתוני אספקה ופחת

נתוני צריכות מים ופחת מים:

2020	2021	
7,652,665	8,126,534	כמות המים שנרכשה
7,376,849	7,759,936	כמות המים שנמכרה
275,816	366,598	פחת מים בקוביט
3.60%	4.51%	שיעור פחת המים

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:

2020	2021	
84%	87%	שיעור גבייה שוטף
97%	96%	שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2021:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
29,318	מגורים
321	גיבון ציבורי רשות מקומית
798	מוסדות רשות מקומית
44	בתי מרחץ ומקוואות
1,114	מסחר ומלאכה
678	בנייה
4	חקלאות
32,367	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2020:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
26,869	מגורים
284	גיבון ציבורי רשות מקומית
844	מוסדות רשות מקומית
42	בתי מרחץ ומקוואות
971	מסחר ומלאכה
397	בנייה
4	חקלאות
29,411	סה"כ צרכנים

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 שנתי (מ"ק)
את. מערבי	53802	19,786
מכון טיהור שפכים	82625	43,920
את. נשר	79697	20,129
בית שמש-עיר ותיקה	90214	2,900,274
רמת בית שמש	85746	1,973,060
מחצבות וורד	103863	1,469,899
מלט הר טוב	80411	29,396
בריכה ד'	107767	1,419,772
צומת עציונה	105495	248,266
סה"כ		8,126,534

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 קבילני 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 כ-40 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 102 דיגומים במפעלים השונים.

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.

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

בשנת 2021 הסתיים שדרוג מערך סחיטת הבוצה.

במהלך שנת 2022 מתוכנן לביצוע פרויקט טיפול קדם - במטרה לשפר את קליטת השפכים ולצמצם זיהום סביבתי.

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

6. השקעות החברה

ביצוע 2021

בשנת 2021 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ- 112 מיליוני ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **החלק הצפוני של העיר** - הוחלפו תשתיות המים לאורך רחובות: הגפן הנשיא-כהננה לפרויקט פינוי הצפוי באזור, וכן רחובות בן זאב הגולן, ארלוזורוב, קרן היסוד-המשלט. הוחל בהחלפת קו מים ברחוב השבעה כחלק מפרויקט החלפת קווי מים וביוב ברחוב שצפוי להסתיים בשנת 2022. כמו כן הוחלפו קווי ביוב במגרש בייסכול.
- **גבעת שרת** - הוחלפו קווי המים ברחובות הדקל, דוד רזיאל, רקפת, סיגלית ואפרסק תאשור.
- **אזור תעשייה** - ברחוב הצבע באזור התעשייה הצפוני-הוחלף קו ביוב עקב קריסת הקו הישן. התאגיד המשיך בפיתוח תשתיות באזור תעשייה ברוש החדש.
- **רמה** - החלפת תשתית הביוב בשצ"פ נחל ערוגות.
- **קריה חרדית** - החלפת תשתיות המים ברחוב מעשי חייא, וכן תחילת פרויקט החלפת צנרת ברחוב הרב מברסק.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2021 הושקעו כ-13 מיליון ₪ בשדרוג המכון. במסגרת השדרוג שודרגו ציוד מערך הבוצה ובכלל זה צנטרפוגות ומסמיכים. הוחלפו קווי ביוב סביב מערך השיקום הראשוני.

מערכות מדידה

התאגיד המשיך בהתקנת מדי קריאה מרחוק המאפשרים מעקב קריאות רציף לשיפור השירות לצרכן ולצמצום פחת המים. עד תום שנת 2021, 30% ממדי המים בעיר הינם מדי קר"מ. בשנת 2022 מתוכננת השלמת ההחלפות למדי קר"מ בחלק הצפוני של העיר.

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 2021 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של כ-66 מיליון ₪. העבודות כללו בעיקר הנחת קו ביוב מאסף מנחל שורק עד למט"ש שמשון.

פרוייקטים אזורים

משרד השיכון באישור רשות המים ביקש מהתאגיד לבצע 3 פרויקטים של תשתיות ביוב מחוץ לתחום השיפוט. הפרוייקטים הינם:

1. **קו מאסף עציונה-מגוש** עיצוין עד למט"ש עמק האלה.
 2. **מט"ש עמק האלה-מט"ש** חדש ליד נתיב הל"ה שיקלוט את שפכי עציונה וחלק משפכי שכונת ד' וה'.
 3. **קו מאסף כסלון**- שדרוג מאסף הביוב ממבשרת דרך קרית יערים, אבו גוש ויישובי מטה יהודה עד כביש 10.
- בשנת 2021 קידם התאגיד את הליכי התכנון של הפרוייקטים.

השקעות מתוכננות לשנת 2022

בשנת 2022 מתוכננות השקעות בסך 122 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה וגבעת שרת:** החלפת קווי מים וביוב ברחוב המעפילים, השבעה, ורחוב הגולן.
- **קריה חרדית, קרית שינפלד והאזור:** פיתוח תשתיות מים וביוב במעפילי אגוז, קהילות יעקב, בית ישראל, הסיתונית, שבטי ישראל, וברחוב רש"י.
- **השלמה ושדרוג תשתיות ברמה ג' בתקצוב משרד השיכון:** החלפת קווי מים ברחוב חבקוק ג', וכן שיפור בדרכי הביוב.
- **אזור תעשייה ישעי:** פיתוח תשתיות מים וביוב באזור התעשייה החדש.

מערכות מדידה

מתוכננת התקדמות בפרוייקט החלפת מדי מים מכניים במדים המאפשרים מערכת קריאה מרחוק. בנוסף טיוב מערכות מדידה, למטרת שיפור איכות המדידה. המטרה היא להגיע בשנת 2022 להשלמה של החלפת כל המדים למדי קר"מ בחצי הצפוני של העיר.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

השלמת תכנון המכון לשם הגדלת הקיבולת במט"ש לכמות של 75 אלף קוב ליום, שדרוג מערך קדם טיפול.

ביצוע תשתיות על:

בשנת 2022 מתוכנן ביצוע וחלק משמעותי מקווי ביוב המאספים בחלק המזרחי-צפוני (כביש 10) ההשקעה כאמור מבוצעת במימון משרד השיכון מכספי הפיתוח בשכונות החדשות.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיירו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2021

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. בשנת 2021 לא היו תקלות חריגות, בשנה זו היו קריאות 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 2021:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
20,844	2,465	30,918	
בהתאם לאמות המידה	6.05 דקות	4 דקות	ממוצע זמן המתנה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

37,761	בירור מצב חשבון וצרכנות מים
10,524	תשלומים
5,174	עדכון פרטים
768	תקלות בתשתיות
54,227	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 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 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. 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 תכרר 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. בשל נגיף הקורונה היה בחלק מהשנה מחסור בכח אדם עקב בידודים ועובדים חולים, על כן מספר הצרכנים שקיבלו הפרות היה גבוה מהרגיל. בסה"כ זוכו במהלך שנת הדוח 67 צרכנים: מתוכם 60 צרכנים בגין איחור במענה לפניה, 6 צרכנים בגין אי מתן הודעה על קבלת פניה, ו-1 נוסף 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 ארנרייך
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד