



דוח שנתי לשנת 2020

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 ohsas 18001 - 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

עקב מגבלות הקורונה החל מ-12.3.20 לא היתה קבלת קהל במשרדינו.
עפ"י הנחיות משרד הבריאות קבלת קהל תפתח למחזיקי תו ירוק עפ"י קביעת תור מראש
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
כתובת האתר: www.m-sms.co.il

2. נתוני אספקה ופחת

נתוני צריכות מים ופחת מים:

2019	2020	
7,070,496	7,652,665	כמות המים שנרכשה
6,799,715	7,376,849	כמות המים שנמכרה
270,781	275,816	פחת מים בקוביט
3.83%	3.60%	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:

2019	2020	
86%	84%	שיעור גבייה שוטף
96%	97%	שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2020:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
26,869	מגורים
284	גיבון ציבורי רשות מקומית
743	מוסדות רשות מקומית
42	בתי מרחץ ומקוואות
1,026	מסחר ומלאכה
397	בנייה
4	חקלאות
29,365	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2019:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
25,678	מגורים
260	גיבון ציבורי רשות מקומית
704	מוסדות רשות מקומית
45	בתי מרחץ ומקוואות
1,007	מסחר ומלאכה
227	בנייה
1	חקלאות
27,922	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 שנתית (מ"ק)
את. מערבי	53802	183,278
מכון טיהור שפכים	82625	52,205
את. נשר	79697	21,061
בית שמש-עיר ותיקה	90214	2,989,959
רמת בית שמש	85746	2,439,175
מחצבות וורד	103863	1,760,961
מלט הר טוב	80411	23,762
בריכה ד'	107767	124,270
צומת עציונה	105495	57,918
סה"כ		7,652,665

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

ניטור שפכי תעשייה - החל משנת 2012 מבצע התאגיד בהתאם לחוק בדיקות לשפכי מפעלים הנכללים בתוכנית הניטור. התוכנית הקיימת מקיפה כ- 50 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 הנזקים. הפעילות האינטנסיבית בתחום הביאה לביצוע שיפורים בתהליכי יצור ובמערכת הסינון כגון: הוספת מפריד שומנים וכד'.

בשנה זו שנת הקורונה לא נדגמו מקומות שהיו סגורים בהתאם לחוק כגון אולמות אירועים, מסעדות וכד'.

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.

רמת הקולחין במכון מטוהרים ברמת טיהור שלישוני כנדרש על פי חוק. מי הקולחין המטוהרים מועברים למאגר הקולחין של קיבוץ צרעה ומשמשים להשקיה.

בשנת 2020 הסתיים שדרוג מערך סחיטת הבוצה. כמו כן הוחלפו תשתיות ישנות במערך הקליטה הראשוני למכון החלפה זו מאפשרת שמירה מיטבית על איכות הסביבה ומניעת סכנת הזרמת שפכים לנחל.

התאגיד מקדם תוכנית להגדלה משמעותית של הקיבולת במטש כדי להיערך לקליטת שפכי השכונות החדשות.

6. השקעות החברה

ביצוע 2020

בשנת 2020 ביצע התאגיד תשתיות בסכום של כ- 60 מיליוני ₪.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **גד, שמעון, אשר בקרית שיינפלד** - הוחלפו תשתיות המים לאורך הרחוב כולל הסדרת חיבורי הבתים לתשתיות.
- **גבעת שרת** - הוחלפו קווי המים ומערכות מדידה ברחובות השושן, החצב, החרצית.
- **רחוב הרצוג** - הונח קו מים חדש ברחוב מכיכר כביש הדן עד נהר הירדן. קו המים מהווה הזנה נוספת לאזור קרית מנוחה ונחלה ונועד לשיפור אספקת המים לאזור.
- **ניפוץ קו בן זאב** - חודשה צנרת הביוב בין כיכר השוק לכביש 38 בטכניקה חדשנית.
- **מאסף ההדס** - הוחלף ושודרג מאסף ההדס - קו ביוב הקולט את שפכי גבעת שרת ומוליכם למאסף קו ביוב בכביש 38.
- **העתקת קו ביוב בכביש 38** - קו הביוב בכביש 38 בין רחוב בן זאב לחורשת האקליפטוס הוחלף ומיקומו הועתק מהכנה להרחבת הכביש.
- **מאסף זנוח** - גלישות הביוב התכופות בוודאי הביאו להחלפת קו ביוב העובר בסמוך לנחל זנוח בין נהר הירדן לכביש הדן.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2020 הושקעו כ- 10 מיליון ₪ בשדרוג המכון, במסגרת השדרוג הוחלף ושודרג מערך סחיטת הבוצה, הוחלפה צנרת ישנה, וכן שופר מערך סינון הקולחין.

מערכות מדידה

התאגיד החל בהתקנת מדי קריאה מרחוק המאפשרים מעקב קריאות רציף לשיפור השירות לצרכן ולצמצום פחת המים.

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 2020 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של כ- 21 מיליון ₪.

השקעות מתוכננות לשנת 2021

בשנת 2020 מתוכננות השקעות בסך 159 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה וגבעת שרת** - החלפת קווי מים וביוב ברחוב השבעה, רחוב הדקל וכן אליעזר.

- **אזור תעשייה מערבי:** החלפת קווי מים וביוב ברחוב וירג'יניה, וכן פיתוח תשתיות מים וביוב באזור תעשייה הברוש.
- **רמה ג:** החלפת קווי מים ברחוב חבקוק, שיפור דרכי הביוב.

מערכות מדידה:

התקדמות בפרויקט החלפת מדי מים מכניים במדים המאפשרים מערכת קריאה מרחוק. בנוסף טיוב מערכות מדידה, למטרת שיפור איכות המדידה.

שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

תוכנית ההשקעות כוללת: תכנון שדרוג המכון לשם הגדלת הקיבולת במט"ש לכמות של 75 אלף קוב ליום. עלות הפרויקט נאמדת ב- 200 מיליוני ₪ ושדרוג מערך קדם טיפול.

ביצוע תשתיות על:

בשנת 2021 תתמקדנה העבודות בשדרוג מאספי הביוב הגדולים - שדרוג מאסף הביוב מנחל שורק עד למט"ש שמשון. מאסף זה קולט את כל שפכי המאספים של העיר בית שמש ושל הרשויות הנוספות המזרימות למטש, והתחלת שדרוג המאסף המזרחי - צפוני של העיר בכביש 10.

כמו כן תוקם תחנת שאיבה לקליטת שפכי רמה ה' וסניקתם למאסף כביש 38.

היקף העבודות אשר תבוצענה בשנת 2021 הינן בהיקף של כ-80 מיליון ₪.

ההשקעות כאמור מבוצעות במימון משרד השיכון מכספי הפיתוח בשכונות החדשות.

פרויקטים אזוריים:

משרד השיכון ורשות המים מבקשים מהתאגיד לבצע שלושה פרויקטים אזוריים מחוץ לתחום בית שמש:

- קו מאסף ביוב מגוש עציון בואכה ביתר עילית צור הדסה עד למטש עמק האלה.
- קו מאסף כיסלון ממבשרת ציון עד מאסף שורק.
- הקמת מט"ש חדש בעמק האלה.

עלות הפרויקטים מוערכת בכ-1 מיליארד ₪. התאגיד רואה בבקשה הערכה של הגורמים הרגולטוריים לביצועים המקצועיים של התאגיד.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיירו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2020

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 2020 לא היו תקלות חריגות.

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 2020:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
10,373	3,180	32,502	
בהתאם לאמות המידה	11 דקות	4 דקות	ממוצע זמן המתנה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

26,245	בירור מצב חשבון וצרכנות מים
12,735	תשלומים
4,103	עדכון פרטים
2,972	תקלות בתשתיות
46,055	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 **ותעריף 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. 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 תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב, ובלבד 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

10. הפרות ופיצויים

תאגיד מי שמש נהג לפי אמות המידה הצרכניות שנקבעו בכללים. במהלך שנת 2020 שנת הקורונה היינו חסרים בכח אדם עקב בידודים ועובדים חולים, על כן מספר הצרכנים שקיבלו הפרות היה גבוה מהרגיל. בסה"כ זכנו במהלך שנת הדוח 129 צרכנים: מתוכם שני צרכנים בגין איחור בהתקנות מדים, שלושה צרכנים בגין איחור במתן זיכוי כספי, והיתר בגין איחור במתן מענה לפנייתם.

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 ישעיקו ארנרייך
יו"ר התאגיד



פלד דיכטר
מנכ"ל התאגיד