



דוח שנתי לשנת 2016

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.

רו"ח הדסה רוזנברג- מנהלת קרן הגשמה.

הגב' יעל היימן-אדריכלית העיר.

עו"ד מאיר הלר

עו"ד אריאל דרעי.

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 חינם 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:

2015	2016	
5,913,631	6,363,691	כמות המים שנרכשה
5,251,647	5,765,690	כמות המים שנמכרה
661,984	598,001	פחת מים בקוביט
11.20%	9.40%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בצמצום הפחת יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע משאבים רבים בחלוקת העיר לאזורי מדידה, כולל סקר מדי, עדכון כתובות וחישוב פחת אזורי כדי לאתר ולטפל בסדרי עדיפות נכונים באזורים בהם פחת המים גבוה. בשנת 2016 נערך סקר מדי באזורים הבאים: ביאליק, בן קיסמא, שפת אמת. בהתאם לסקר ולממצאי הפחת הוחלפו מערכות מדידה ותשתיות מים באזורי הפחת בהם פחת המים היה גבוה.

פחת גבייה:

להלן שיעורי הגבייה שהושגו בשנים האחרונות:

2015	2016	
69%	67%	שיעור גבייה שוטף
89%		שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2016:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
21,318	מגורים
290	גיבון ציבורי רשות מקומית
601	מוסדות רשות מקומית
45	בתי מרחץ ומקוואות
900	מסחר ומלאכה
348	בנייה
1	חקלאות
23,503	סה"כ צרכנים

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2015:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
20,548	מגורים
277	גיבון ציבורי רשות מקומית
615	מוסדות רשות מקומית
43	בתי מרחץ ומקוואות
868	מסחר ומלאכה
168	בנייה
1	חקלאות
22,520	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)
את. מערבי	53802	312,976
מכון טיהור שפכים	82625	10,237
את. נשר	79697	23,975
בית שמש-עיר ותיקה	90214	3,565,412
רמת בית שמש	85746	2,019,668
מחצבות וורד	103863	356,777
מלט הר טוב	80411	72,561
מלט הר טוב	79584	2,085
סה"כ		6,363,691

5. ההשלכות הסביבתיות של פעילות החברה

קו מנחה בפעולת התאגיד הוא צמצום הפגיעה בסביבה.

איכות הסביבה בפעילות התאגיד

משקיע משאבים רבים בתחזוקת רשת הביוב ונותן מענה מידי בכל בעיה באמצעות קבלני תחזוקה ובאמצעות ביוכימיה כדי למנוע גלישות ומפגעים סביבתיים.

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

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-60 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 ובמערך הסינון כגון: הוספת מפריד שומנים 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 בבעלי מועצה מקומית אבו גוש.

התאגיד לקראת סיום שדרוג מערך הטיפול בקולחין במכון הטיהור במטרה להביא את מי הקולחין לרמת טיהור שלישונית. מי הקולחין המטוהרים יועברו למאגר קולחין של קיבוץ צרעה וישמשו להשקיה.

השדרוג מבוצע באמצעות טכנולוגיה חדשה אשר מטרתה להגביר את השליטה על תהליך הטיהור ולשפר את השפעת התהליך על איכות הסביבה. בטכנולוגיה זו תהליך הטיהור מתבצע באמצעות לחץ במתקנים סגורים - סליקווטורים במקום בכריכות פתוחות בתהליך הביולוגי הקיים ובכך מצטמצמים מפגעי הריח האופייניים למכוני טיהור.

חסכון באנרגיה בתהליך הטיהור - צריכת האנרגיה במכון גבוהה ומהווה כ-80% מצריכת האנרגיה בכל מתקני התאגיד. תהליך השדרוג צפוי לצמצם משמעותית את צריכת החשמל באמצעות החלפת מקור האנרגיה בתהליך ממקור עילי של מאוורים למפוחים ודיפיזורים.

בשנת 2016 נבחנו חלופות לשדרוג מערך הבוצה. בבחירת החלופה יובאו בחשבון היבטים כלכליים והיבטים של איכות הסביבה. השדרוג יבוצע בשנים 2017-2018.

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

ביצוע 2016

בשנת 2016 הושקעו כ-20 מיליון בשיקום ופיתוח תשתיות מים וביוב. שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- שיקום קווי מים ומערכות מדידה - באזור עמק הזיתים וברחוב הרצל הוגדל קוטר הצנרת ושודרגו החיבורים לצרכנים.
- העלייה - המעפילים - ביאליק - הסתיים פרויקט פיתוח ושדרוג שהחל בשנה קודמת. בפרויקט הונחה הזנת מים נוספת לאזור התעשייה הצפוני ושודרגו תשתיות הביוב. בין יתר המטרות, ביצוע הפרויקט הסדיר את התשתיות הציבוריות לאספקת מים וביוב לפרויקט שערי העיר.
- רחוב רמב"ם - הוחלפו תשתיות מים וביוב בשביל המקשר בין הרחוב לרחובות סמוכים.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

בשנת 2016 הושקעו כ-13 מיליון ₪ בשדרוג המכון. מערכות מדידה

בשנת 2016 הוקמו מערכות מדידה אזוריות הכוללות מקטיני לחץ ומאפשרות ניהול ובקרה של אספקת המים בחובות: ביאליק, בן קיסמא ושפת אמת, חודשו מערכות מדידה ברחובות ז'בוטינסקי, החלוצים. 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 2016 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של כ-10 מיליון ₪.

השקעות מתוכננות לשנת 2017

בשנת 2017 מתוכננות השקעות בסך 100 מיליון ₪ השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

עיר וותיקה: החלפת קו מים ברחוב הגלעד, העתקת קו ביוב מחצרות כתיים ברחובות: בן צבי-אלחרר ושביל התמרים. גבעת שרת: החלפת תשתיות מים ברחוב בן זאב. מאספים: שיקום מאסף ההדס - עד לכביש 38, שיקום תשתית הביוב בשביל נחל זנוח ובאתר השפיכה הסמוך לרחוב הקישון. מערכות מדידה: החלפת מדי מים, טיוב מערכות מדידה והקמת מערכות מדידה אזוריות ב-1.2 מיליון ₪. ביצוע פיילוט של מערכת קריאה מרחוק. השקעות בפיתוח:

- הנחת קווי מים ברחוב הדקל, יהודה המכבי, רחוב הארבל ורחוב ראובן
- הנחת קווי ביוב ברחוב ראובן.
- שדרוג קווי מים וביוב ברחובות הרצל-רביץ במקביל לביצוע נתיבי תחבורה ציבורית כתואי.
- הזנת מים נוספת לשכונת קנה בושם-חפציבה.



שדרוג ופיתוח במכון הטיהור:

התקדמות בתהליך השדרוג לרמת קולחין שלישונית ולהרחבה. הקמת בריכות קדם טיפול ושיפוץ בריכת קולחין, הקמת תא מגע בתקציב של 11 מיליון ₪.

ביצוע תשתיות על

בשנת 2017 יבצע התאגיד קווי הזנה ראשיים של מים לאספקת מים בשכונות החדשות, שיקום והרחבת קווי הביוב המאספים- הקווים המקיפים את העיר ומזרימים את כל השפכים למכון הטיהור. תיכנינה בריכות בשכונות ד' ו-ה'.
היקף העבודות נאמד ב 150 מיליוני ₪. מתוכן תבוצענה בשנת 2017 עבודות בהיקף של כ-70 מיליון ₪.
ההשקעות כאמור מבוצעות במימון משרד השיכון.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2016

תקלות ברשת מטופלות באופן מידי על ידי מפקח התאגיד ובאמצעות קבלן האחזקה. קבלן האחזקה מעמיד כוננים במשך כל שעות היממה לטיפול בתקלות. תקלות משמעותיות בשנת הדוח: לא היו תקלות חריגות.

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 2016:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
8,964	13,561	39,421	ממוצע זמן המתנה (בדקות)
בהתאם לאמות המידה		1.23 דקות	

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

38,597	בירור מצב חשבון
10,362	תשלומים
10,860	עדכון פרטים
767	ברור צריכה
1,360	תקלות בתשתיות
61,946	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 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 לכללים חדשים שפורסמו בחודש מרץ מעודכן מספר הנפשות בהתאם לנתונים 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 לכדוק 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, תד 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 2015 הוטמע מודל אשר יאפשר לעקוב אחר תהליכי העבודה בהתאם לאמות המידה ויעניק זיכוי אוטומטי לצרכן במידת הצורך. בסה"כ זוכו במהלך שנת הדוח עשרה צרכנים: מתוכם שמונה צרכנים בגין איחור במתן תשובה ושני צרכנים בגין הערכה למד מעבר למותר לפי כללי אמות המידה.

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