



דוח שנתי לשנת 2015

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 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 ארנר-יך - 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:

2014	2015	
5,761,599	5,913,631	כמות המים שנרכשה
5,000,110	5,251,647	כמות המים שנמכרה
761,489	661,984	פחת מים בקוביט
13.22%	11.20%	שיעור פחת המים

התאגיד רואה בצמצום הפחת יעד אסטרטגי.

התאגיד משקיע 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. בשנת 2015 נערך סקר מדים באזורים הבאים: ארלוזורוב, שביל האשל, בר אילן, הרצל, עמק הזיתים. 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	2014	
76%	74%	שיעור גבייה שוטף
96%	95%	שיעור גבייה מצטבר

3. מספר הצרכנים של החברה

א. 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

ב. מספר הצרכנים של החברה נכון לשנת 2014:

מס' צרכנים	סוג הצרכן
19,128	מגורים
408	גיבון ציבורי רשות מקומית
569	מוסדות רשות מקומית
39	בתי מרחץ ומקוואות
892	מסחר ומלאכה
124	בנייה
7	תעשייה
21,160	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	266,044
מכון טיהור שפכים	82625	6,051
את. נשר	79697	22,809
בית שמש-עיר ותיקה	90214	3,371,694
רמת בית שמש	85746	2,243,342
מחצבות וורד	103863	3,690
סה"כ		5,913,631

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 קבלני תחזוקה ובאמצעות ביוביות 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

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 הפכים 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 בעיצומו של שדרוג מכון הטיהור במטרה להרחיב את קיבולת השפכים במכון וכדי להביא את מי הקולחין לרמת טיהור שלישונית.

במסגרת השדרוג מבצע פיילוט לטכנולוגיה 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-סליקוואטורים במקום בכריכות פתוחות בתהליך הביולוגי הקיים.

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.

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 2015

בשנת 2015 הושקעו כ-15 מיליון בשיקום ופיתוח תשתיות מים וביוב.

שיקום ופיתוח קווי מים וביוב

- **אזור תעשייה צפוני** - הוחלפו תשתיות המים ברחוב המסגר והותקנו מערכות מדידה חדשות לכל הצרכנים ובכך הסתיימה החלפת תשתיות המים בכל אזור התעשייה.
- **אזור תעשייה מערבי** - הוחלפו תשתיות מים וביוב ברחוב היצירה.
- **רחוב העלייה - ביאליק** - עם גידול אזור התעשייה הצפוני ובניית הקניונים הונחו תשתיות חדשות של מים וביוב במטרה לספק הזנת מים נוספת לאזור ולשפר את זרימת השפכים.
- **רח' רמב"ם כיכר הטווס** - בפעולת קידוח מורכבת הוחלפו תשתיות הביוב במקום.
- **רחוב האשל** - הוחלפו תשתיות המים והביוב ברחוב הותקנו מערכות מדידה חדשות והוקמה מערכת מדידה אזורית ומקטין לחץ.
- **בית העלמין** - הסתיים שלב ב' של החלפת תשתיות ביוב ישנות באזור.
- **רחוב נפתלי** - הוחלפה צנרת מים הישנה שגרמה לפגיעה באיכות המים.

השקעות שדרוג מכון הטיהור

- בשנת 2015 הושקעו כ-4 מיליון ₪ בשדרוג המכון.

מערכות מדידה

בשנת 2015 הוקמו מערכות מדידה אזוריות הכוללות מקטיני לחץ ומאפשרות ניהול ובקרה של אספקת המים ברחובות ארלזרוב, שביל האשל, בר אילן, הרצל, עמק הזיתים.

ביצוע תשתיות על

כשל 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 2015 ביצע התאגיד עבודות בהיקף של 2 מיליון ₪.

השקעות מתוכננות לשנת 2016:

בשנת 2016 מתוכננות השקעות בסך 23 מיליון ₪

השקעות בשדרוג ושיקום תשתיות:

- **עיר וותיקה:** החלפת קו מים ברחוב הגלעד, העתקת קו ביוב מחצרות בתים ברחובות: בן צבי-אלחרר ושכיל התמרים.
- **גבעת שרת:** החלפת תשתיות מים עקב פיצוצים חוזרים.
- **מאספים:** שיקום מאסף ההדס - עד לכביש 38 בסך של כ-1.5 מיליון ₪.

מערכות מדידה:

החלפת מדי מים, טיוב מערכות מדידה והקמת מערכות מדידה אזוריות ב 1.5 מיליון ₪.

השקעות בפיתוח:

- סיום פרויקט הנחת קווי מים וכיוב חדשים ברחוב העלייה. מטרת הפרויקט לאפשר מקור אספקת מים נוסף לאזור הצפוני. ולנתב את זרימת הכיוב לשטח הציבורי במקום המעבר בחצרות בתים בתשתית הקיימת.
- 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 בתקציב של 16 מיליון ₪.

ביצוע תשתיות על

בשנת 2016 יבצע התאגיד קווי הזנה ראשיים של מים לאספקת מים בשכונות החדשות, שיקום והרחבת קווי הכיוב המאספים- הקווים המקיפים את העיר ומזרימים את כל השפכים למכון הטיהור. בנוסף לכך תושלם בניית הבריכה החדשה ברמה ב' - הבריכה תהיה מקור מים לשכונות הקיימות, את מערבי, שכונת רמת אברהם שלב ב'. תיבנינה בריכות בשכונות ד' ו- ה'. היקף העבודות נאמד ב 150 מיליוני ₪. מתוכן תבוצענה בשנת 2016 עבודות בהיקף של כ-50 מיליון ₪. ההשקעות כאמור מבוצעות במימון משרד השיכון.

7. פרטים בדבר שיבושים ותקלות

שאיטעו באספקת מים ובשירותי הביוב בשנת 2015

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:

כחודש פברואר עקב הגשמים הכבדים נסחף קו ביוב בקוטר 800 מ"מ ובאורך של כ-50 מ' במאסף נחל ישעי. התאגיד יידע את כל הגורמים הנוגעים בדבר. התקלה תוקנה תוך 72 שעות.

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 2015:

פניות בכתב	פרונטלי	טלפוני	כמות פניות
3,932	13,558	41,284	
בהתאם לאמות המידה	---	1.18 (דקות)	ממוצע זמן המתנה

פילוח הפניות לפי נושא הפניה:

39,083	בירור מצב חשבון
11,310	תשלומים
5,932	עדכון פרטים
225	ברור צריכה
2,224	תקלות בתשתיות
58,774	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 בזילות גלויות/סמויות.

מספר הנפשות המוכר: מספר הנפשות המתגוררות ביחידות הדיור 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.

בהתאם לכללים חדשים שפורסמו בחודש מרץ יעודכן מספר הנפשות בהתאם לנתונים המופיעים במנהל האוכלוסין. בכל מקרה מספר הנפשות המוכר לא יפחת מ-2 נפשות.

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 תכרר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב, ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מען להגשת תלונות:

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. במהלך שנת 2015 הוטמע מודל אשר יאפשר לעקוב אחר תהליכי העבודה בהתאם לאמות המידה ויעניק זיכוי אוטומטי לצרכן במידת הצורך. בסה"כ זוכו במהלך השנה חמישה צרכנים: מתוכם ארבעה צרכנים בגין איחור במתן תשובה וצרכן אחד בגין איחור במתן החזר כספי.

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