استهلاك المياه: يتم تحديد استهلاك المياه حسب قراءة عداد المياه. كمية الاستهلاك تحدد بواسطة الفارق بين القراءة الحالية والقراءة السابقة، بوحدات قياس متر مكعب في موعد يوم القراءة. قراءة عداد المياه في الشقة السكنية تُمثل الاستهلاك في وحدة الاستهلاك (على سبيل المثال شقة سكنية أو محل تجاري). لهذا الاستهلاك يتم إضافة الاستهلاك المُشترك كما هو مُعرف لاحقاً.
حتى يتم قراءة عداد المياه على نحو سليم، يجب تأمين إمكانية الوصول لقراءة العداد بصورة منتظمة. عندما تتعذّر قراءة عداد المياه، يُحدَّد الاستهلاك بالتقدير. (فيما يلي تفسير لبعض عدادات المياه).

الاستهلاك المُشترك: يتم تحديد استهلاك المياه المُشترك بواسطة الفارق بين قراءة عداد المياه الرئيسي وبين قراءات عدادات المياه لكافة الشقق أو مُستهلكي المياه في العقار. يتم تقسيم فارق القراءة هذا بصورة متساوية على كافة العقارات التي تستهلك المياه من عداد المياه الرئيسي. من أسباب وجود استهلاك مُشترك للمياه: وجود تسرب في الأنبوب الرئيسي، استهلاك مباشر للمياه من الأنبوب الرئيسي لغرض الغسل أو الري. ينبع الاستهلاك المشترك السلبي من الحالات الخاصة التي يقوم فيها عداد المياه الرئيسي بقياس كمية أقل من مجموع قياسات المياه للشقق السكنية. يتم الإلزام بدفع الاستهلاك المشترك حتى حين يكون عداد المياه للشقة مفصول.

استهلاك يُلزم بعداد مياه مُشترك: يتم تحديد استهلاك المياه للعقارات المُعرفة للسكن فقط بناءً على عدد الأفراد التي تستهلك المياه في كل عقار.
المسؤولية على شبكة المياه: شركة الجيحون مسؤولة عن شبكة المياه البلدية، حتى عداد المياه الرئيسي في العقار. تقع على المستهلك مسؤولية شبكة المياه الخاصّة من عداد المياه الرئيسي وما إلى ذلك، بما فيه سلامة شبكة المياه أو فقدان الماء الناجم عن التسربات أو عن قطع غير صالحة.
قواعد حساب تكلفة المياه: يتم تحديد قواعد حساب تكلفة المياه، يشمل على التكاليف، التصنيفات والتوزيع (التحصيص) من قبل سلطة المياه في إطار أنظمة شركات المياه والصرف الصحي.

معادلة حساب تكلفة فاتورة المياه: يتم تحديد تكلفة المياه من قبل سلطة المياه وتُنشر في الأنظمة. الكمية المحددة المعترف بها في وحدة المسكن هي 3.5 متر مكعب للفرد الواحد في الشهر وتحسب وفق التعريفة المنخفضة. فوق هذا التحصيص، يحتسب كل متر مكعب من المياه حسب التعريفة المرتفعة وهي التعريفة المحددة لأي استهلاك آخر غير المسكن (مصالح تجارية، مؤسسات وما شابه). في فاتورة المياه يتم تحديد حد أدنى للاستهلاك.
تعديل عدد الأفراد للحصول على توزيع حسب التعريفة الأولى: يتعيّن على كل مستهلك أن يتأكد بأن عدد الأفراد المسجلين في حساب المياه مطابق لعدد أفراد أسرته أو لعدد المستهلكين المستخدمين للمياه من عداد المياه. واجب تعديل عدد الأنفار يقع على عاتق كل شخص بجيل 18 سنة وأكثر بصورة ذاتية، أو على الوالدين باسم العائلة كلها، وذلك بواسطة إرفاق صورة عن بطاقة الهوية والملاحق المُرفقة لها وتفصيل أسماء وأرقام هويات الأولاد. في حالة لم يتم تعديل عدد الأفراد في شركة الجيحون، يتم حساب فاتورة المياه حسب التعريفة الأقل وهي لفردين اثنين.

منح امتيازات بتسعيرة المياه لفئات سكانية خاصّة: حسب قرار لجنة المالية في الكنيست الصادر بتاريخ 2/4/2102، اعتبارًا من يوم 1/7/2012، ستُمنَح الفئات السكانية المستحقة الدعم عبر تعريفة المياه. الامتيازات عبارة عن منح كمية مياه إضافية للمستهلك المستحق لذلك حتى 3.5 متر مكعب في الشهر حسب التعريفة المُخفّضة (الكمية المعترف بها). سيُعطى هذا الامتياز حسب ملف مُقدم من التأمين الوطني.
تعريفة موحدة لخدمات المياه والصرف الصحي: تشمل تعريفة المياه على رسوم الصرف الصحي أيضاً.

تسديد فاتورة المياه: يجب تسديد فاتورة المياه حتى الموعد المحدد في الفاتورة، بدفعة واحدة أو بترتيب دفعات بواسطة: موقع الانترنت، خدمة الدفع الهاتفي (المحوسبة) أو بعد التوجه لمركز خدمة الزبائن. عدم تسديد فاتورة المياه في وقتها المحدد يلزم إضافة فوائد تأخر الدفع وربط حسب القانون، بالإضافة الى مصروفات تطبيق القانون والدعاوى القضائية وحتى فصل عداد المياه حسب تعليمات القانون. يتم إعادة ربط عداد المياه أو إلغاء الحجز عن الحساب البنكي، بعد تسديد كافة فواتير المياه بالإضافة إلى دفع رسوم تجديد ربط عداد المياه أو إلغاء الحجز البنكي.

يُرجى الانتباه: إلغاء الحجز عن الحساب البنكي أو تجديد ربط عداد المياه بعد فصله بسبب إجراءات تطبيق القانون- يُمكن بواسطة التوجه المباشر لخدمة الزبائن والتحدث مع مندوب الخدمة الذي عليه التصديق على تنفيذ العملية!

يوصى بدفع فاتورة المياه بواسطة الاقتطاع المصرفي: مزايا الدفع بواسطة الاقتطاع المصرفي: يُمكن تقسيم الدفع على دفعتين اثنتين متساويتين (نصف دفعة في كل شهر). بواسطة الاقتطاع المصرفي يمكن تحديد موعد الدفع، 2، 10، 17، 24 من كل شهر. بالإضافة الى ذلك، لن يتم جباية الفاتورة الاستثنائية بواسطة الاقتطاع المصرفي في موعدها، بل في الفترة التالية، وذلك بعد إرسال إشعار للزبون بضرورة فحص أسباب الاستهلاك الاستثنائي. الدفع بصورة مُنتظمة بواسطة الاقتطاع المصرفي من خلال حساب البنك أو بطاقة الاعتماد يمنع تأخير دفع الفواتير والذي يتم بسببها يتم الزام المُستهلك بدفع مصاريف التطبيق، الغرامات وغيرها من الأمور. يُمكن تحميل نموذج الاقتطاع المصرفي من موقع الجيحون على الانترنت او بواسطة التوجه لمركز الخدمة.

إستنافات على فاتورة المياه: عند استلام الفاتورة، يجب تدقيق كافّة تفاصيلها. يجب تقديم أي استئنافات على حساب المياه حتى 30 يومًا من استلام الفاتورة. لا يُعتبر تقديم الاستئناف على الفاتورة سببًا لعدم تسديد حساب المياه في الموعد المحدد.

موقع الجيحون على شبكة الانترنت: يشمل موقع الإنترنت www.hagihon.co.il على معلومات عن مشاريع المياه والصرف الصحي التي تنفذها شركة الجيحون. بالإمكان عبر الموقع، تسديد فاتورة المياه، الديون الجارية أو السابقة بصورة مُنفصلة. كما يُمكن الاطلاع على كافّة الفواتير المرسلة إلى المستهلك، طباعة النماذج والتوجه لخدمة الجمهور في مواضيع مختلفة بواسطة النماذج على الانترنت أيضاً. موقع شركة الجيحون مُلائم لأجهزة الهواتف الذكية ومُتاح لأصحاب الاحتياجات الخاصة. كما تتوفر خدمة دردشة مع مندوب الخدمة بالعبرية والإنجليزية والعربية، خلال أيام الأحد- الخميس، بين الساعات 10:00- 14:00.

فاتورة المياه بواسطة البريد الالكتروني: لاستلام فاتورة المياه بواسطة البريد الالكتروني، يُمكن التوجه للشركة بواسطة تفاصيل الاتصال التالية أو التسجيل في موقع شركة الجيحون على الانترنت أو إرسال طلب للبريد الالكتروني: invoicebymail@hagihon.co.il.

المعلومات الواردة في هذا الإشعار هي بمثابة خدمة مقدمة من شركة الجيحون لجمهورها من مستهلكي المياه. في حال حدوث تناقض بين ما ورد في هذا الإشعار وبين ما يحدده القانون- تُرجَّح تعليمات القانون.

استقبال الجمهور في مكاتب الشركة:

ديرخ حــڤرون 101، بيت هأوموت	الأحد-الخميس 08:00-18:00	أيام الجمعة ومساء الأعياد	08:00-13:00
مبسرت تسيون، مبنى المجلس:	الأحد-الخميس 08:00-13:00	الثلاثاء	16:00-18:00
مبنى البلدية، كيكار سفارا 1:	الأحد، الاثنين، الأربعاء، الخميس 08:00-13:00	الثلاثاء	15:00-18:00

مركز معالجة المشاكل والأضرار

24 ساعة في اليوم: هاتف: 093-800-800-1 | 2070* فاكس: 02-5651313

مركز اتصال هاتفي للدفع والاستفسار عن فواتير المياه

أيام الأحد والثلاثاء والخميس 07:30-18:00 أيام الاثنين والأربعاء 07:30-19:00 أيام الجمعة حتى الساعة 13:00

هاتف: 093-800-800-1 أو على 2070* فاكس: 15325651111

للوجهات الخطية:

يُمكن مراسلتنا على العنوان:
مكاتب الجيحون, شارع ديريخ حڤرون 101,
ص.ب. 10118 القدس,
فاكس: 02-5651194.
البريد الالكتروني: Peniyot@hagihon.co.il

خدمة الدردشة: كل يوم بين الساعات 10:00-14:00 بالعبرية والعربية على موقع هجيحون: www.hagihon.co.il