

לקוחות יקרים,

להלן הסבר אודות חשבון המים.

צריכת מים: צריכת המים נקבעת על פי קריאות ממד מים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה. הצריכה הנקראת ממד המים הדיירתי משקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות). לצריכה זו תתווסף צריכה משותפת כהגדרתה להלן. כדי שמד המים יקרא באופן תקין, יש לוודא נגישות מרבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע על פי הערכה. (להלן מקרא על חלק ממדי מים).

צריכה משותפת: צריכה משותפת נקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד מים ראשי לעומת מדידת כלל מדי המים הדיירתיים של כל יחידות הדיור או צרכני המים בנכס. הפרש מדידה זה, מחולק באופן שווה לפי מספר הנכסים הצורכים מים ממד המים הראשי. בין הסיבות לקיומה של צריכה משותפת: נזילות בצנרת הראשית, שימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקיה. צריכה משותפת שלילית נובעת ממקרים מיוחדים בהם המד הראשי מדד פחות מסך כל המדים הדיירתיים. צריכה משותפת מחויבת גם אם מד המים הדיירתי מנותק.

צריכה מחויבת במד מים משותף: צריכת המים לנכסים המוגדרים מגורים בלבד תיקבע לפי מספר הנפשות הצרוכות בכל נכס.

אחריות על רשת המים: חברת הגיחון אחראית על רשת המים העירונית, עד למד המים הראשי בנכס. האחריות על רשת המים הפרטית ממד המים הראשי ואילך, ולרבות תקינותה חלה על הצרכן, לרבות אובדן מים הנובע מנזילות או מאביזרים שאינם תקינים.

כללים לחישוב עלות המים: הכללים לחישוב עלות המים, לרבות התעריפים, סיווגים והקצאות נקבעים על-ידי רשות המים במסגרת כללי תאגידי המים והביוב.

נוסחה לחישוב עלות חשבון מים: תעריפי המים נקבעים ע"י רשות המים ומפורסמים בתקנות. הכמות המוכרת לנפש ביחידת מגורים עומדת על - 3.5 מ"ק לנפש, לחודש לחיוב בתעריף הנמוך. מעבר להקצבה זו, כל מ"ק מים יחויב בתעריף הגבוה - שהוא גם התעריף הקבוע לכל צריכה אחרת (עסקים, מוסדות וכיוצ"ב). בחשבון המים נקבעה צריכת מינימום.

עדכון נפשות לטובת קבלת הנחה בחשבון המים: על כל לקוח לוודא שמספר הנפשות בחשבון המים תואם את מספר בני המשפחה או הצרכנים הצורכים מים ממד המים. חובת עדכון מספר הנפשות חלה על כל בן 18 ומעלה באופן עצמאי, או להורים בשם המשפחה כולה, בצירוף צילום תעודת זהות והספחים המצורפים לה בפירוט שמות ותעודות הזהות של הילדים. במידה והגיחון לא יעדכן במספר הנפשות, חשבון המים יערך לפי ההקצבה הנמוכה של 2 נפשות.

מתן הטבות בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות: לפי החלטת ועדת הכספים של הכנסת מיום 2/4/2012, החל מיום 1/7/2012 ניתנה תמיכה באוכלוסיות זכאים באמצעות תעריפי המים. ההטבה מתבטאת במתן כמות מים נוספת לצרכן זכאי של עד 3.5 מ"ק לחודש בתעריף המולד (כמות מוכרת). ההטבה תינתן לפי קובץ שמתקבל מהביטוח הלאומי.

תעריף אחוד בעד שירותי מים וביוב: תעריף המים כולל את החיוב בגין אגרת הביוב.

תשלום חשבון המים: יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון בתשלום אחד או בהסדר תשלומים באמצעות: אתר האינטרנט, שירות התשלום הטלפוני (הממוחשב) או לאחר פנייה למוקד שירות לקוחות. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית פיגורים והצמדה לפי חוק, כמו כן תוספת בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות ואף עלול להוביל לניתוק מד המים. חיבור מד המים או הסרת עיקול חשבון בנק, יבוצע לאחר תשלום כל חשבונות המים בתוספת תשלום אגרה עבור חידוש חיבור מד מים או הסרת עיקול.

שים לב: הסרת העיקול מכל סוג או חיבור מד מים לאחר ניתוק אכיפתי - יש לבצע ע"י פנייה ישירה למוקדי שירות הלקוחות ושיחה עם נציג שירות שיאשר את ביצוע הפעולה!

מומלץ לשלם את חשבון המים בהוראת קבע: היתרונות בתשלום בהוראת קבע: ניתן לחלק את התשלום הכולל לשני תשלומים שווים (חצי חיוב בכל חודש). בהוראת קבע בנקאית ניתן לקבוע את מועד החיוב ב: 2, 10, 17 לכל חודש. זאת ועוד, חשבון חריג לא יחויב בהוראת הקבע במועדו, אלא בתקופה הבאה, ולאחר התראה שנשלחת ללקוח לבדיקת הסיבות לצריכה החריגה. תשלום מוסדר בהוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי מונע עיכובי תשלום שבגינם יחויב הצרכן בגין אכיפה, קנסות וכיוצ"ב. את טופס הוראת הקבע הבנקאית ניתן להוריד מאתר האינטרנט של הגיחון או בפנייה אל מוקדי השירות.

ערעורים על חשבון המים: עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש עד 30 יום מקבלת החשבון. ערעור על חשבון המים אינו יכול להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע.

אתר האינטרנט (מרשתת) של הגיחון: באתר האינטרנט www.hagihon.co.il מידע רב על עבודות המים והביוב בגיחון. ניתן לשלם את חשבונות המים, חוב שוטף או עבר בנפרד. ניתן גם לצפות בכל החשבונות שנשלחו ללקוח, להדפיס טפסים ולפנות לפניות ציבור בתחומים שונים גם באמצעות טפסים מקוונים. אתר הגיחון מותאם לטלפונים חכמים ונגיש לבעלי מוגבלויות. קיים שירות שיחוח (צ'אט) עם נציג שירות בעברית, אנגלית וערבית, בימים א'-ה' בין השעות 10:00 - 14:00.

חשבון באמצעות דוא"ל: כדי לקבל חשבון מים באמצעות דוא"ל, ניתן לפנות אל התאגיד לפי פרטי ההתקשרות להלן או להירשם לשירות באתר הגיחון שבמרשתת או לשלוח בקשה באמצעות דוא"ל לכתובת: invoicebyemail@hagihon.co.il.

המידע בהודעה זו ניתן כשירות לציבור צרכני המים של תאגיד הגיחון, על-ידי תאגיד הגיחון. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהודעה זו לבין הקבוע בדברי החקיקה - יגברו הוראות החקיקה.



קבלת קהל במשרדי החברה:

08:00-13:00	בימי ו' וערבי חג	08:00-18:00	בימים א'-ה'	דרך חברון 101, בית האומות
16:00-18:00	יום ג'	08:00-13:00	ימים א' - ה'	מבשרת ציון, בניין המועצה:
15:00-18:00	יום ג'	08:00-13:00	ימים א, ב, ד, ה	בניין העירייה, כיכר ספרא 1, קומת כניסה:

לפניות בכתב:



ניתן לשלוח מכתבים לכתובת:
משרדי הגיחון, רחוב דרך חברון 101, ת"ד 10118
ירושלים, פקס: 15325651111.
דוא"ל: Peniyot@hagihon.co.il

מוקד תפעולי לטיפול בתקלות ומפגעים



24 שעות ביממה: טלפון: 093-800-1-800 | פקס: 02-5651313 *2070

מוקד טלפוני לתשלומים וביורוי חשבון מים

בימים א',ג',ה' 07:30-18:00, בימי ב',ד' 07:30-19:00, בימי ו' עד השעה 13:00
טלפון: 093-800-1-800 או ל-2070 *פקס: 15325651111.