

הסבר אודות חשבון המים



שירות לקוחות, גבייה ומוקד תקלות

רח' הבנים 14, כניסה ב',
קומה 4, הוד השרון
8 6 2 5 4
טל'.

1-800-800-620

פקס'

09 - 7 4 5 3 2 4 9

שעות קבלת קהל:

ימים א'-ה':

08:30-13:00

ימים א', ג':

15:30-18:00

שעות מענה טלפוני:

ימים א'-ה': 08:00-20:00

יום ו': 08:00-12:30

אפשרויות תשלום:

1. תשלום בהוראת קבע
באמצעות כרטיס אשראי
או חשבון הבנק.
ניתן לבקש כיצול החיוב
לשכ תשלומים. (ניתן להוריד
טפסים דרך האינטרנט).

2. תשלום באמצעות כרטיס
אשראי בטלפון:

1800-800-620

3. דרך אתר האינטרנט:
www.mei-hodhasharon.co.il

4. בכל סניפי הבנקים, בנק
הדואר ושירות לקוחות

**מוקד תקלות 108
מכל טלפון**

● צריכת מים

צריכת המים נקבעת על פי קריאות מד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה ביחידות מטר מעוקב נכון ליום הקריאה. על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לאפשר נגישות מירבית לקריאתו הסדירה. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה ובהתאם לאמור בכללי תאגידי מים וביוב.

● צריכה מחויבת במד דירתי (מד משויך)

הצריכה המחויבת במד מים דירתי משקפת את הצריכה ביחידות הצריכה (למשל בדירה או חנות). לצריכה זו נתנוסף צריכה משותפת.

● חיוב מינימלי

צרכן יחוייב לפי צריכה של 3 מ"ק, אם צרך בפועל 3 מ"ק לחודשיים או פחות מכך.

● צריכה משותפת

נקבעת לפי ההפרש בין מדידת מד המים הראשי לעומת מדידת סך מדי המים הדירתיים. במגזר המגורים הפרש מדידה זה מחולק באופן שווה בין כל יחידות הדיוור ומתווסף לצריכה הדירתית כצריכה לכל דבר. הסיבות לצריכה משותפת מגוונות, השכיחות שביניהן: נזילות בצנרת הראשית, ושימוש ישיר מהצנרת הראשית לצרכי שטיפה או השקיה.

● אחריות על רשת המים

התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי, ובבתים פרטיים עד למד המים הפרטי. האחריות על רשת המים הפרטית ותקינותה חלה על הלקוח לרבות אבדן מים הנובע מנזילות או מאבזורים שאינם תקינים.

● חישוב חשבון המים

תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י רשות המים שהיא רשות סטטוטורית של המדינה. סכום החיוב הנו המכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון.

● תעריפי המים

עפ"י כללי תאגידי מים וביוב התש"ע-2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים בלבד של מים: כמות מוכרת ותעריף עבור כמות נוספת. התעריף בגין כמות מוכרת מתייחס לכמות של 3.5 מ"ק לחודש כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות ביחידת הדיוור. התעריף בגין כמות נוספת מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיוור בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות יחויבו בתעריף כמות נוספת לכל כמות הצריכה בתקופת החשבון.

למידע נוסף על תעריפי המים: www.water.gov.il

● קריאה בהערכה (קוד 1) ותוספות לצריכה

כאשר קריאת המונה אינה תקינה כתוצאה ממד שבור, עצור ועוד, ראשי התאגיד עפ"י חוק לתת הערכה או תוספת בהתאם לנסיבות המקרה. במקרה כזה תסומן הספרה 1 במשבצת קריאה בהערכה.

● מספר נפשות מוכר

מספר נפשות מוכר הנו מספר הנפשות המתגוררות (למטרת מגורים) ביחידת דיוור של צרכן המים, עפ"י הצהרה בכתב שהעביר צרכן המים לתאגיד, ובצירוף ספח תעודות הזהות הכולל את פירוט הנפשות המתגוררות בבית. טפסים להצהרה על מס' נפשות קיימים במשרדי התאגיד או באתר האינטרנט שלו. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מס' נפשות - יחושב חשבון המים שלו לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.

החל מ-09/2016 מספר הנפשות בנכס יעודכן על פי מידע שהתקבל בתאגיד ממרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים.

● אגרת ביוב

אגרת הביוב לצרכני המים כלולה כבר בתוך אגרת המים שצוינה לעיל ועל כן איננה מוצגת בחשבון המים. צרכנים ספציפיים המקבלים רק שירותי ביוב מהתאגיד, יחויבו באגרת ביוב עפ"י כללי תאגידי המים והביוב.

● תשלום חשבון המים

יש לשלם את חשבון המים עד למועד הנקוב בחשבון. אי תשלום חשבון המים יחייב תוספת ריבית על פי חוק. שימו לב: אי תשלום החשבון יגרור חיוב בגין הוצאות אכיפה, תביעות משפטיות. לידיעתכם ניתן לבקש הסדר תשלומים לחוב.

● בירור חשבון תקופתי

עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. בירור על חשבון המים יש להגיש לתאגיד המים עד 30 יום ממועד התשלום. בקשה לבירור חשבון המים אינה יכולה להוות עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע. הטיפול בבירור חשבון המים הנו עפ"י ההנחיות הקבועות באמות המידה לשירות וכללי תאגידי מים וביוב.

● מנייה לרשות המים

על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001 הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגיד מים וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

מען להגשת תלונה: הרשות הממשלתית למים וביוב, רח' המסגר 14, ת.ד. 20365, תל אביב מיקוד 6120301.

טל': 076-5300905, פקס: 03-7605702 או באתר האינטרנט: www.water.gov.il

טלפון לדיווח תקלות, שירות לקוחות, ותשלומים בכרטיס אשראי

1-800-800-620

תשלומים ומידע באתר האינטרנט: www.mei-hodhasharon.co.il

אפשרות תשלום גם בכל סניפי הבנקים ובנק הדואר ובמחלקת שירות לקוחות