קיבלתם חשבון מים גבוה מהרגיל?

מומלץ לבצע מספר בדיקות פשוטות:

- יש לבדוק אם החשבון נעשה לפי הערכה - מצוין על גבי החשבון.
- האם מספר הנפשות בנכס מעודכן - יש לבדוק ולאמת מול המופיע בחשבון.
- האם הייתה צריכה חריגה של מים בגין גינון חדש? שיפוץ?
- האם יש נזילה בנכס? ניתן לבדוק זאת ע"י סגירת כל הברזים בנכס ובחינת מד המים הדירתי (המשוייך). אם המד "מסתובב" - ככל הנראה יש נזילה.

איתרתם נזילה או קיבלתם הודעה על חשד לנזילה?

חשוב לאתרה ולתקנה בהקדם!

האחריות על הצנרת הביתית והמשותפת הינה של בעלי הנכסים, ולא של תאגיד המים.

לאחר תיקונה, באפשרותך לפנות לתאגיד המים בבקשה להכיר בצריכה חריגה הנובעת מנזילה.

יש לציין כי המחיר המופחת (תעריף נזילה) יינתן, לכל היותר, לגבי 2 תקופות צריכה רצופות (4 חודשים) ועל כן מומלץ לפנות לתקן את הנזילה ולפנות לתאגיד מוקדם ככל האפשר.

חשוב לשים לב! את ההכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה ניתן לקבל: רק עד פעמיים בכל 12 חודשים (במד מים משויך); ורק פעם אחת בכל 12 חודשים (במד מים ראשי) ורק אם הנזילה תוקנה.

אם יש לכם חשד לבעיה, אך לא אותרה נזילה, באפשרותכם לפנות לתאגיד המים ולפתוח בהליך בירור חשבון, המורכב מבדיקות ראשוניות המבוצעות ללא תשלום ומבדיקות נוספות, המבוצעות בתשלום המוגדר בכללים (דוגמת שליחת מד לבדיקה).

נתקלתם בבעיה בחשבון המים?

מומלץ לפנות לתאגיד המים שלכם בכתב.

תאגידי המים כפופים לכללי אמות מידה לשרות שנקבעו ע"י רשות המים כדי להבטיח אחידות, שקיפות ושרות מיטביים לצרכנים.

בין היתר זכותו של הצרכן להגיש בקשה לבירור החשבון, או את אופן התמודדות התאגיד עם פניה. התאגיד חייב להשיב תשובות בכתב לפניות שבכתב - ועל כן ההמלצה לפנות בכתב.

כללי אמות המידה לשרות מפורסמים גם באתר רשות המים.

פנייתכם לתאגיד לא נענתה? ברצונכם לערער או להתלונן?

ניתן לפנות ליחידת פניות הציבור של רשות המים - אך רק לאחר מיצוי הנושא מול הספק - באמצעות טופס מקוון הנמצא באתר רשות המים, או באמצעות דואר אלקטרוני: pniyot@water.gov.il

ואלו יבדקו את הפניה ואת תפקודו של התאגיד בהתאם לחובותיו על פי הכללים.



שימרו על המים והימנעו מבזבוז!
השתמשו בהם בתבונה וביעילות!

רשות המים

כתיבה והפקה: חינוך והסברה
water@water.gov.il
www.water.gov.il

רשות המים

הסבר אודות

חשבון המים והביוב לבית



צרכני תאגידי מים

אופן עריכת החשבון התקופתי

מדי המים נקראים מידי תקופה (אחת לחודשיים, 65-55 ימים בממוצע). תהליך הפקת החשבון מתחיל בשלב קריאות מדי המים בשטח (או מרחוק, ככל שהותקנה המערכת והמדים המאפשרים זאת). הנתונים מועברים למערכת תאגיד המים, מבוצע תהליך של עיבוד ובדיקת הנתונים ולבסוף מופק החשבון אשר נשלח אלינו הביתה.
מחירי המים לבית כוללים גם את עלויות הטיפול בביוב, נקבעים בהתאם לחוק ומשקפים את עלותם.
החיוב על צריכת המים מדורג:
מדרגה ראשונה לכמות מים ראשונה - עד 3.5 מ"ק לכל נפש (המעודכנים בנכס) בכל חודש ולא פחות מ-7 מ"ק ליחידת דיור - במחיר בסיסי, נמוך יחסית, וכל כמות מעבר לה במחיר גבוה יותר.
חשבונות המים נשלחים לרוב הצרכנים מידי חודשיים (במקומות מסוימים מידי חודש) עם מועד אחרון לתשלום של לפחות 18 ימים (במידה והחשבון נשלח בדואר רגיל) ולפחות 15 ימים (במידה והחשבון נשלח בדואר אלקטרוני).

ממה מורכב חשבון המים שלי?

החיוב בחשבון המים מורכב משני חלקים עיקריים: הצריכה הפרטית שנמדדה במד המים של כל דירה, כשלכך מתווסף החלק השני שהוא החלק היחסי מהצריכה המשותפת (הפרשי מדידה) במידה ומדובר בבית משותף.

הסבר מושגים בחשבון

- **פרטי המשלם** - שם וכתובת. אם משכירים את הנכס, כדאי למשכיר להעביר את חשבון המים (כמו גם החשמל והארנונה) על שם השוכר, כך, במידה והשוכר לא ישלם את חשבונותיו - לא יחויב בעל הבית בגינם, ולשוכר העוזב את הנכס כדאי לוודא שהחשבונות עברו על שם הבעלים או הדייר הבא.
- **מספר הנכס** - תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יהיו תואמים לנתונים במערכת המחשוב של העיריה, שהיא הבעלים של התאגיד.
- **פרטי הנכס** - הפרטים המצויים בנסח הטאבו של הנכס. כתובת, גוש, חלקה ותת חלקה. כדאי לבדוק שפרטים אלו נכונים וזהים לפרטים שלכם ושאינכם משלמים בטעות עבור מישהו אחר.
- **מספר הנפשות** - חשוב לוודא שמספר הנפשות המופיע על גבי חשבון המים מעודכן.
- **מספר זיהוי מים** - מספר פנימי במערכת. נועד לזהות את מד המים הפרטי של התושב מתוך כלל מדי המים של הבניין בו הוא מתגורר.
- **מספר מד מים** - מופיע על מד המים, מתחת למספר קריאת המים. המספר נועד לשייך את מד המים לנכס ולצרכן במערכת המחשוב של התאגיד. כך התאגיד יכול לדעת את ההיסטוריה של מד המים והצרכן יכול לוודא שאכן מספר מד המים המופיע בחשבון הוא המספר המופיע במד המים שלו ועל פיו הוא מחויב. רצוי לבדוק ולוודא שמספר מד המים שלכם זהה למספר הרשום כמספר מד המים בחשבון.
- **תקופת חשבון** - חשבונות המים והביוב נשלחים לבתי התושבים אחת לחודשיים (במקומות מסוימים מידי חודש). כל משלוח שכזה מוגדר כתקופה.
- **סוג שימוש** - מסווג את צרכי השימוש שנעשו במים - עסקי, פרטי, מגורים ועוד.
- **סה"כ ימי צריכה/חיוב** - מציג את כמות הימים בפועל שבגינם חויב החשבון. הזכאות לתעריף הנמוך מחושב באופן יחסי למספר ימי הצריכה.
- **תאריך קריאה** - התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת במטר קוב) (1 מטר קוב = 1,000 ליטר).
- **קריאה נוכחית** - נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת מד המים הנוכחית.
- **קריאה קודמת** - נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת. אפשר לבדוק את הקריאה הקודמת בחשבון הנוכחי ולהשוותה לקריאה הנוכחית בחשבון הקודם. ככל שיש פער - יש לפנות לתאגיד להבהרות.
- **תוספת לקריאה** - מציין האם ישנה תוספת צריכה אשר אינה מופיעה במד המים. לדוגמא, במקרים בהם מד מים ישן הוחלף והותקן חדש - וזו הקריאה של המד הישן.
- **גרף צריכה** - מציג את התפלגות צריכת המים הפרטית בנכס בתקופות החשבון האחרונות והשוואה לצרכנים דומים.
- **צריכה משותפת (הפרשי מדידה)** - הצריכה הכוללת של הבניין נמדדת על ידי מד המים הראשי המותקן בפתח המגרש. הצריכה הפרטית של כל צרכן נמדדת על ידי מדי מים אישיים (משויכים) לכל אחת מהדירות. חישוב הצריכה המשותפת נעשה על ידי הפחתת סך כמות המים הנמדדת במדים המשויכים, מסך כמות הצריכה שנמדדה במד הראשי. בהתאם לחוק, הצריכה המשותפת מחולקת בין יחידות הדיור וחלקה היחסי מתווסף לצריכה הדירתית (המשוייכת). החיוב עבור צריכת מים משותפת נובע, בין השאר, משימוש בצנרת המשותפת (בין המד הראשי לכלל המדים המשויכים) לצרכים המשותפים של הבניין, כגון שטיפת חדרי מדרגות, השקיית גינה ועוד.
- **הערכת צריכה** - ישנם מקרים בהם, מסיבות שונות, לא ניתן לקבל מידע בדבר הצריכה בפועל במדי המים, המשויכים או הראשיים. במקרים אלה החשבון התקופתי הנשלח לצרכן נערך על בסיס הערכה ולא על בסיס נתוני הצריכה בפועל, כשבחשבון הבא - מתבצע העדכון בהתאם למדידה. ככל שמתבצעת הערכת צריכה, תאגיד המים חייב לציין זאת, יחד עם הסיבה לביצוע ההערכה על גבי החשבון.
- **מחירי המים** - פירוט של מדרגות המחירים לפיהן מחויב הצרכן.
- **חיוב מזערי** - קיים חיוב מינימאלי, של 1.5 קוב לחודש, גם במקרה של העדר צריכה או צריכה הפחותה מכך. חיוב זה משקף תשלום בעבור זמינות האספקה וקריאת המונה בשטח. תשלום זה לא ייגבה בנוסף לחשבון הצריכה בפועל.
- **מספר מסלקה** - המספר המזהה של החשבונית במערכת (מספר פנימי), נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או דרך האינטרנט.
- **פרטי תאגיד המים** - דרכי ההתקשרות עם תאגיד המים.
- **הסכום** - סה"כ הסכום לתשלום עבור צריכת המים.
- **תיבת הודעות** - תיבה בה תאגיד המים מודיע לצרכן הודעות חשובות שונות.