



משרד ח-ה-האחלוקה...

דו"ח סיכום פעילות לשנת 2017

דבר מנכ"ל התאגיד

תאגיד המים והביוב 'מי יבנה' הוקם בשנת 2009 בהתאם לחוק תאגידי המים והביוב 2001 - תשס"א. הוראת החוק חייבה את עיריית "יבנה" להעביר את אחריות ניהול משק המים והביוב לידי התאגיד. בשנת 2010 הצטרפה לתאגיד 'מי יבנה' מועצה אזורית "גן יבנה" והתאגיד הפך לתאגיד אזורי המשרת את תושבי העיר "יבנה" ואת תושבי המועצה "גן יבנה".

תאגיד המים קונה את המים מחברת "מקורות" בהתאם למחיר שנקבע על ידי רשות המים, ומוכר את המים לתושבים, במחיר קבוע על פי חוק, הנקבע גם הוא על ידי רשות המים. כל הכנסות התאגיד מושקעות בשדרוג המערכות הקיימות, תוך שמירה על משק כלכלי סגור.

עובדי התאגיד עושים כל מאמץ אפשרי לתת מענה איכותי ויעיל לתושבי "יבנה" ו"גן יבנה" בתחום המים והביוב, וזאת, תוך השקעה של מיליוני שקלים בתשתיות מים וביוב לרווחת התושבים.

דירקטוריון החברה מקפיד על תכנון ופיקוח פעילות התאגיד, על מנת שיעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר הקיימים כיום בעולם. כמו כן התאגיד פועל ליצירת תשתית יעילה, חדשנית ואיכותית להולכה ואספקה ברשת המים והביוב, ולמתן שירות אדיב, נעים ויעיל במחלקת שירות הלקוחות והגבייה ובמוקד תקלות המים והביוב.

אתר האינטרנט זה של החברה נועד לשרת את התושבים במתן מידע ומענה יעיל, וכולי תקווה שתמצאו בו תועלת והנאה כאחד.

**בברכה,
אבישע קליין
מנכ"ל התאגיד**

חזון מי יבנה

תאגיד 'מי יבנה' מאמין בסיפוק שירות אדיב ויעיל לתושבים. התאגיד פועל בשקיפות מלאה ולפי אמות מידה אשר קבע לעצמו. תאגיד 'מי יבנה' נוקט במדיניות של שיתוף הציבור בתהליכים מרכזיים וחשיפה מרבית של פעילותו וזאת בהתאם להוראות חוק חופש המידע.



מטרות התאגיד



רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד

תאגיד המים "מי יבנה הוקם ב-1 ביולי 2009 על ידי עיריית יבנה וב-1 ביולי 2010 הצטרפה גם מועצה מקומית גן יבנה. זאת בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א 2001 במטרה ליצור "משק כספי סגור" ולהבטיח הפרדה של פעילות המים והביוב משאר הפעילות המוניציפליות.

התאגיד מספק שירותים לכ- 71,000 תושבים ביבנה ובגן יבנה.

בעלי המניות של התאגיד הינן הרשויות המקומיות המרכיבות אותו, אשר מחזיקות במניות החברה לפי החלוקה הבאה: יבנה- 66% וגן יבנה- 34%.

יבנה

גן יבנה

מקורות המים

חברת "מקורות" היא ספקית המים העיקרית לעיר יבנה ולמעוצה המקומית גן יבנה ומספקת כ- 95% מהמים. 5% נוספים מופקים מקידוחים עצמאיים. בגן יבנה הפיק התאגיד 317,370 מ"ק מים. חברת מקורות הזרימה לתאגיד כ-5.5 מיליון מ"ק מים בשנת 2017 באמצעות 13 חיבורי צרכן לעיר יבנה וכ- 4 חיבורי צרכן לגן יבנה.



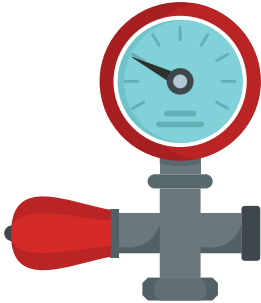
תמהיל המים משתנה לעיתים בהתאם להחלטת חברת "מקורות" ובאישור רשות המים. אולם איכותם התברואתית של מי השתייה אינה משתנה ונשארת טובה מאוד. הודעות בדבר שינויים בהרכב המים מפורסמות כל העת באתר האינטרנט של התאגיד.



נתוני צריכת המים

סוג שימוש	מס' צרכנים / מדים	יבנה	מועצה מקומית גן יבנה	סה"כ לתאגיד
בנייה	257	26,758.89	41,592.31	68,351.20
גינון ציבורי	453	116,791.51	441,935.12	558,726.63
חקלאות בהקצבה	18	13,926.94		13,926.94
מגורים	18,289	1,338,691.42	2,550,468.98	3,889,160.40
מוסדות רשות מקומית	208	43,315.07	120,642.16	163,957.23
מסחר ומלאכה	1,158	106,541.27	446,487.99	553,029.26
תעשייה בהקצבה	2	19,545.00	26,572.98	46,117.98
אחרים	264	43,268.45	95,406.82	138,675.27
סה"כ	20,647	1,708,838.55	3,723,106.36	5,431,944.91

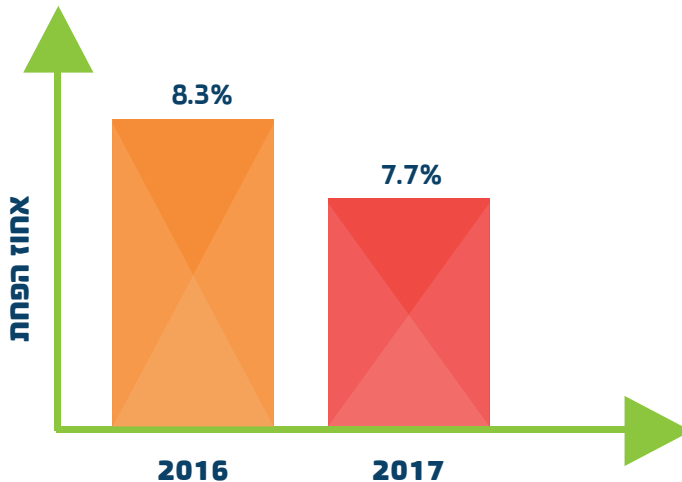
פחת המים



פחת המים הינו ההפרש בין כמות המים הנרכשת על ידי התאגיד, לבין כמות המים הנרכשת על ידי הצרכנים, ברשויות יבנה וגן יבנה, מידי התאגיד. הפחת מבוטא באחוזים מסך הרכישה וההפקה.

הגורמים העיקריים המשפיעים על פחת המים הינם טיבן של תשתית המים וכן נזילות ודליפות. התאגיד משקיע משאבים רבים בשיפוץ ושדרוג תשתיות המים והביוב הנמצאות בתחום אחריותו. בכך מביא לירידה בכמות המים אשר הולכת לאיבוד בדרכה לצרכנים.

בשנת 2017, עקב מאמצים רבים מצד התאגיד ירדו אחוזי פחת המים ל 7.7% מדובר בשיפור משנת 2016, בה עמד פחת המים על 8.3% ושיפור משמעותי עוד יותר משנת 2015 בה נרשם פחת מים של 9%



אחוזי גבייה

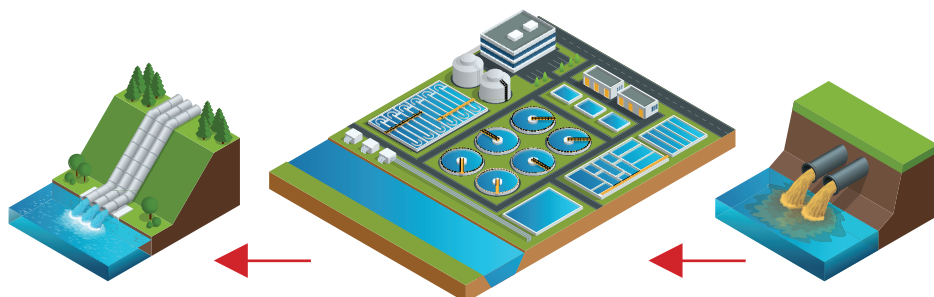
אחוזי הגבייה מגלמים את רמת גביית החיובים מהצרכנים. רמת הגבייה מציגה את יכולתו של התאגיד לגבות את החיובים בגין חשבונות המים והביוב, כפי שהוא מחויב לעשות על פי חוק. בשנת 2017 עמדו אחוזי הגבייה על 92%, בעוד בשנת 2016 אחוזי הגבייה עמדו על 89%, עלייה משמעותית של אחוזי הגבייה.

תאגיד 'מי יבנה' קשוב לצרכנים בעלי חוב ומנסה להגיע עמם להסדרים, במסגרת האפשרויות הקיימות בחוק. ככל שנמשיך לצמצם את פחת הגבייה, כך נוכל להשקיע את המשאבים המגיעים מחיובים בגין צריכת המים במשך שדרוג ופיתוח, לטובת כלל התושבים.



השלכות סביבתיות

מיום הקמת התאגיד, נושא שמירת איכות הסביבה הינו חלק מרכזי ממדיניות ופעילות התאגיד. תאגיד המים מזרים את השפכים מהעיר יבנה למתקן טיהור השפכים ביבנה. את השפכים מגן יבנה, מפנה התאגיד למתקן טיהור השפכים חצור.



איכות המים



על פי חוק תאגידי מים וביוב (התשס"א - 2001)
ופקודת העיריות (תיקון מס' 75) (התשס"א - 2001)
חלה חובת דיווח על איכות המים.

דו"ח איכות המים

בהתאם להוראות הדין בדבר חובת דיווח על איכות המים,
הרינו מתכבדים להמציא לתושבי העיר יבנה דיווח על טיב המים
לחודשים ינואר-דצמבר 2017

רשת מקומית	מספר דגימות		תוצאות בדיקות		אחוז חריגה ראשון	אחוז דגימות תקינות
	מתוכנן	בוצע	תקינות	חריגות		
יבנה	403	403	402	1	0.2%	100%
גן יבנה	151	151	150	1	0.6%	100%
סה"כ:	554	554	552	2	0.4%	100%

הדגימה החריגה נבעה מבעיה נקודתית בעת ביצוע הדיוגם, אשר אינה מצביעה על בעיה באיכות המים.
תוצאות חריגות סופיות הינן תוצאות לאחר דיוגם חוזר והן הקובעות.

התוצאות מלמדות כי איכות המים אשר סופקה ביבנה ובגן יבנה במהלך תקופה זו,
הינה טובה מאוד ובהתאם לתקנים המחויבים בחוק.

באתר האינטרנט של התאגיד תוכלו למצוא דיווחים נוספים של חברת מקורות בדבר
איכות המים בכל רבעון בשנת 2017

פרויקטים והשקעות

סה"כ בשנת 2017 השקיע התאגיד 6,145,000 ₪ מתוכם:

4.731 מיליון ₪
הושקעו בשדרוג
תשתיות מים וביוב קיימות.

474,000 ₪
בפיתוח תשתיות
ביוב חדשות.

940,000 ₪
בפיתוח תשתיות
מים חדשות.

פרויקטים שבוצעו בשנת 2017:

יבנה

- שירחול קו ביוב ברחוב שבזי.
- החלפת קו מים ברחוב הר נבו.
- החלפת קו מים ברחוב ירקון.
- התקנת משאבה חדשה בת"ש אלון.



גן יבנה

- החלפת קו מים ברחוב מודיעין.
- החלפת קו מים ברחוב הנביאים.
- פיתוח חלקות 8,9.
- החלפת בקר בבריכת גן העיר.



פרויקטים מתוכננים ל-2018:

יבנה

- נאות שמיר - הנחת קווי מים וביוב.
- שדרוג קווי מים ברחובות הירקון והדרור ושלוחותיו: אהרון חג"ג, הזמיר, העגור, דוכיפת, הנשר, השחף ואבוחצירא.
- נווה אילן ד' - החלפת קווי מים, סיום תכנון והתחלת ביצוע הפרוייקט.

גן יבנה

- החלפת קו מים בשדרות מנחם בגין.
- החלפת קו מים וביוב ברחוב דוד המלך.
- החלפת קו מים ברחוב החשמונאים.
- חיבור בריכת גן העיר למקורות והפרדת צנרת.



עידוד ושתיית מי ברז

מי הברז המסופקים לצרכנים הינם בריאים, איכותיים, זולים וזמינים. תאגיד 'מי יבנה' הצטרף לקמפיין משרד הבריאות לעידוד שתיית מים, ישירות מהברז. המים המגיעים לברזים נקיים ממזיקים ומחומרים כימיים ועומדים בכל התקנות של משרד הבריאות.

איכות הסביבה



שתיית מי ברז מפחיתה את צריכת הבקבוקים ומקטינה את הייצור ובכך תורמת לאיכות הסביבה.

בריאות

שתייה מהברז מקטינה את צריכת המשקאות הממותקים ותורמת לבריאות ולמאבק בהשמנה ואף מגינה על השיניים מפני עששת. העלולה להיגרם ממשקאות אלו. גוף ממוצע מכיל 65% מים. בכל יום מאבד הגוף מים במהלך פעילויות היום-יום. לכן, מומלץ להחזיר לגוף את כמות המים שאיבד, אשר מסייעים לאיברי הגוף לפעול כראוי.

למידה ועבודה



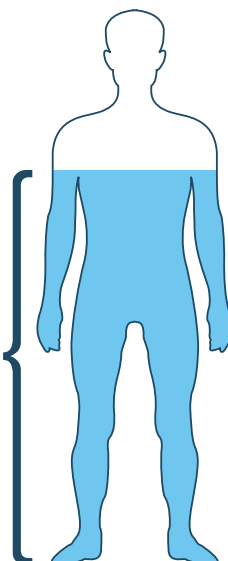
שתייה מרובה משפרת את יכולת העבודה, הלימוד והריכוז. רקמות המוח מורכבות מ-85% מים. כאשר הגוף מתייבש, רמת ייצור האנרגיה יורדת וכך גם רמת הריכוז בהתאמה.

חסכון בהוצאות



איכותם של מי הברז גבוהה והם זולים משמעותית מקניית משקאות.

65%
מים



לא

משליכים!

מגבונים לחים לאסלה

**מה קורה למגבונים הלחים כשזורקים אותם
הישר אל האסלה הביתית?**

השלכת מגבונים לאסלה עלולה לגרום לסתימת הצנרת הביתית, או לסתימת צנרת הביוב העירונית. בשני המקרים הדבר גורר הוצאות מיותרות לכם או לנו.



**זכרו: המגבונים
אינם מתכלים ולכן
השלכת מגבונים
לאסלה גורמת
מק גדול לסביבה!
הימנעו מהשלכה
של מגבונים לחים,
תחבושות הגייניות,
טיטולים וכל מה שלא
אמור להימצא באסלה.**

**עזרו לנו לצמצם סתימות ביוב,
עזרו לנו לשמור על סביבה נקייה!**

מוקד שירות הלקוחות

אנו מפעילים מגוון דרכים, המאפשרות ללקוחתנו ליצור עמנו קשר. באמצעותם, יכולים התושבים לברר אודות חשבונות המים והביוב, לשלם את החשבונות וכן לדווח על תקלות.

לתאגיד שני מרכזי שירות לקוחות, ביבנה ובגן יבנה. בטבלה המצורפת תוכלו למצוא נתונים אודות כמות הפניות, למוקדי השירות הפרונטליים והמוקדים הטלפוניים וכן לראות את זמני ההמתנה הממוצעת לנציגי התאגיד בכל אחד מהם.

2017	פילוח פניות תושבים
29	תשלום מראש עד קריאה
8	טיפול בפניות רשות המים
1,827	תיקון נזילה
90	טיפול בפניות בכתב למגורים
4,827	החלפת מד מים
25	תיקון הצלבה
502	התקנת מד חדש
2,126	החלפות דיירים
3,465	הצהרת נפשות
711	תיקון צריכה
10	תיקון הקצבה
13,620	סה"כ פניות



מוקד השירות הטלפוני

חודש	תשלומים במוקד	בירורי מצב חשבון	תשלום במענה קולי IVR	תשלום באינטרנט	סה"כ פניות טלפוניות	סה"כ פניות
ינואר	853	2,772	840	1,460	4,465	4,465
פברואר	159	1,253	112	175	1,524	1,524
מרץ	480	2,394	915	1,566	3,789	3,789
אפריל	129	1,466	167	198	1,762	1,762
מאי	449	2,610	896	1,490	3,955	3,955
יוני	318	2,405	230	342	2,953	2,953
יולי	392	3,026	941	1,516	4,359	4,359
אוגוסט	150	3,005	327	518	7,374	3,482
ספטמבר	338	2,394	820	1,401	4,697	3,552
אוקטובר	236	2,350	175	237	8,276	2,761
נובמבר	374	2,804	964	1,662	6,621	4,142
דצמבר	148	2,835	326	587	6,999	3,309
סה"כ	4,026	29,314	6,713	11,152	40,053	77,332

תשלום במענה הקולי 6,713
תשלום במענה האנושי 4,026
תשלום שובר באינטרנט 11,152

תקלות



בשנת 2017 טיפל התאגיד ב- 709 תקלות במערכת המים וב- 1133 סתימות ביוב ביבנה ובגן יבנה.

מיד כאשר מתקבל דיווח על תקלה במוקד התאגיד או במוקד העירוני, נשלח קבלן מים לשטח על מנת לטפל בה. נוהל זה מתבצע כאשר מתקבל דיווח על תקלה במערכת הביוב.



הפסקות מים



החל מ- 1 לספטמבר 2015, נכנסו לתקפם כללים לגבי הפסקות מים יזומות והפסקות מים כתוצאה מתקלות. התאגיד נערך ופועל בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א - 2011.

במסגרת פעילות של עבודות מים יזומות, שכלל אינן עולות על 8 שעות, מעדכן התאגיד את צרכני המים 48 שעות מראש על קיומם של הפסקות מים. במקרה של הפסקות מים יזומות באזורים בהם נמצאים מוסדות חינוך, הן נעשות לרוב לאחר שעות הפעילות של המוסד החינוכי ובכל מקרה לא עולות על 4 שעות. בשנת 2017 לא היו כלל שיבושי מים אשר הצריכו את הפסקת המים ליותר מ-4 שעות. התאגיד ביצע 8 הפסקות מים יזומות בגן יבנה ו-3 הפסקות מים ביבנה.

במקרה של הפסקת מים הנובעת מתקלה בלתי צפויה, מעביר התאגיד הודעה למוקד התקלות, על מנת שכל תושב המתקשר למוקד יוכל לשמוע הקלטה המיידעת אותו על קיומה של הפסקת מים ופרק הזמן הצפוי לתיקון התקלה.

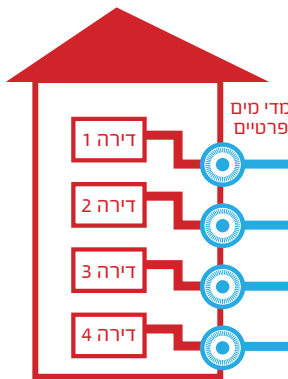


תחום אחריות



תאגיד 'מי יבנה' אחראי על טיפול ברשת המים העירונית ועד למד המים הראשי בכל נכס. האחריות על רשת המים הפרטית ולתקינותה מוטלת על הצרכן עצמו לרבות שטחי הבניין, חצרות ומגרשי חנייה.

צנרת פרטית אחריות בעל להנכס

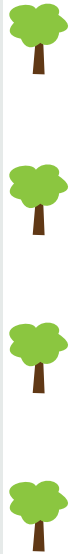


צנרת משותפת/ צריכה משותפת אחריות כל בעלי הנכסים

גינה
מקלט
חניה
חדר אשפה
מערכת ספינקלרים
בריכת איגום מים
חדר מדרגות
ברז כיבוי אש
כולל נזילה בצנרת

מד מים
ראשי

צנרת ציבורית אחריות תאגיד המים



מוכנות לשעת חירום



תאגיד 'מי יבנה' רואה במוכנות לשעת חירום נושא חשוב ומקדיש לו את מירב המאמצים והמשאבים על מנת להיות מוכן בכל עת.

תאגיד 'מי יבנה', עיריית יבנה והמועצה המקומית גן יבנה, עורכים פעילויות משותפות במהלך כל ימות השנה, לרבות תרגילים משותפים פגישות ותיאומים, על מנת להיות ערוכים ככל האפשר לכל התרחישים האפשריים.

באתר התאגיד תוכלו למצוא מידע רב על מצבי החירום השונים ודרכים להתמודדות עימם. באתר תמצאו את המפות עם מיקומי תחנות חלוקת מים בעתות חירום. המפות יעודכנו בזמן אמת באתר התאגיד, אתר העירייה, אתר המועצה, מוקד 106, וכן יישלחו הודעות SMS ויפורסמו בכל אמצעי אחר העומד ברשות התאגיד, העיריה והמועצה.



אתר אינטרנט

אתר האינטרנט של התאגיד מיכל מידע שימושי רב אודות לצרכנים. לאחרונה, שדרגנו את אתר האינטרנט של התאגיד וכעת, האתר מציע מגוון רחב של פעולות מקוונות לרבות דיווח על תקלה ומפגע, מילוי טפסים בצורה מקוונת, הורדת טפסים והוראות קבע, קבלת הסברים על חשבון המים, התעדכנות שוטפת בהודעות התאגיד לרבות הודעות על הפסקות מים, שינוי שעות פעילות בחגים, עבודות לשדרוג תשתיות ודו"חות איכות מים תקופתיים. בנוסף, הנגשנו את האתר לטובת אנשים בעלי מוגבלויות.



חשבון תקופתי - מים וביוב



פרטי משלם ופרטי הנכס

עוסק מורשה / ח.פ. 514291566
מספר חשבונית
תאריך הדפסת החשבון
מספר ימי החיוב
נתוני צריכה לחיוב
סה"כ צריכה פרטית
הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת)
סה"כ לחיוב במ"ק

שם פרטי ושם משפחה		מס' משלם	
סוג שימוש		מס' נפשות	מס' זכאים לנהוג מס' נפשות
כתובת הנכס		מס' זיהוי מים	

גרף התפלגות צריכת המים במ"ק

משוים וחוסכים!

נתוני קריאה וצריכת מים

סוג מודע מים	מספר מד	ת. קריאה קודמת	קריאה קודמת	ת. קריאה נוכחית	קריאה נוכחית	סוג קריאה	סיבת הערכה
פרטי							
פרטי 2							
ראשי							
ראשי 2							

פירוט חיובי מים

[illegible]

תשלום עד	סה"כ בש"ח	תאור השירות	תאור הפעולה
מס' ספח			

מערמ	סה"כ כולל מע"מ			
			סה"כ:	

ראה הסברים מעבר לדף

הודעת זיכוי

צ'לם שלם!

**סרוק את הקוד
ושלם את החשבון
בסמארטפון**



חשבונית מס / קבלה

עוסק מורשה / ח.פ. 514291566	
תקופת החשבון	
מספר חשבונית	
קוד מוטב	

החשובות אינה מהווה חשבונית מס ללא תחומת הבנק המעידה על פרטנה הפלא, אלא אם הגבייה מתבצעת בהוראת קבע. במקרה של תשלום שלא באמצעות הבנק יש לצרף הודעה זו לתשלום.

אפשרויות תשלום:

- בהוראת קבע.
- באמצעות כרטיסי אשראי.
- בכל סניפי הבנקים
- ובבנק הדואר.
- בקופות התאגיד

חשבון תקופתי - מים וביוב

שם פרטי ושם משפחה	מספר משלם
כתובת הנכס	מספר הנכס
מספר זיהוי מים	חשבון בנק הדואר
הס'כ לחיוב כולל מע"מ	לתשלום עד
	מספר ספח



1. **תקופת חשבון** חשבונות המים נשלחים לצרכנים לפחות אחת לחודשיים.
2. **מספר ימי החיוב** מציג את מספר הימים בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מספר הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.
3. **מספר הנכס** תואם למספר הנכס בארנונה, כדי שהנתונים במערכת המחשוב של התאגיד יתאמו לנתונים במערכת המחשוב של העירייה.
4. **מספר משלם** מספר תעודת זהות או מספר תאגיד לפי העניין, של מי שרשום בפנקסי החברה כמשלם.
5. **מספר נפשות מוכר** מספר הנפשות המדווח על ידי הצרכן לחברה בהתאם לכללי הדיווח כמפורט באתר החברה. צרכן מים שלא העביר הצהרה על מספר נפשות, יחושב חשבון המים לפי 2 נפשות מוכרות בלבד.
6. **סוג הקריאה** מפרט האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים או על פי הערכה. ההערכה מבוצעת במקרים בהן מד המים אינו נגיש לקריאה ו/או אינו תקין ו/או קיים חשש שאינו תקין. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה (בתיבת הודעות).
7. **חיוב מינימאלי (מזערי)** צרכן יחוייב לפי צריכה של 3 מ"ק בחודשיים, אף אם צרך בפועל פחות מכך.
8. **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 יקרא באופן תקין, על פי החוק, על הצרכן לאפשר גישה חופשית ונוחה למד המים, כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים, הצריכה תיקבע לפי הערכה.
9. **צריכה פרטית** כמות המים שנצרכה על ידי הצרכן, שהינה ההפרש בין הקריאה הנוכחית וקריאה קודמת במד המים הפרטי.
10. **הפרשי מדידה (כולל צריכה משותפת)** ההפרש בין כמות המים שנמדדה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שנמדדה בסך כל המדים הפרטיים בנכס, באותה תקופת חיוב. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי כאמור מתווסף לצריכה הפרטית.
11. **אופן חישוב החשבון** סכום החיוב בגין צריכת המים והביוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים.
12. **גרף התפלגות צריכת המים** מציג את התפלגות צריכת המים, פרטית והפרשי מדידה, בתקופות החשבון השונות.
13. **תעריפי המים** על פי כללי תאגיד מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), התש"ע 2009, צריכה ביתית כוללת שני תעריפים: תעריף עבור כמות מוכרת - בגין כמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל במספר הנפשות המוכרות בנכס. תעריף עבור כמות נוספת - מתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה בנכס בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. תעריפי המים במדינת ישראל נקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב ומעודקנים מעת לעת על ידיה. למידע נוסף על תעריפי המים: www.water.gov.il
14. **תשלום במועד** צרכן ישלם את חשבון המים עד למועד התשלום הנקוב על גבי החשבון. אי תשלום חשבון המים במועד יחייב תוספת ריבית וימית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום להליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חיידוש חיבור.
15. **מספר ספח** המספר המזהה של החשבונית במערכת החברה. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או באמצעות תשלום האינטרנט.
16. **ערעור על חשבון המים** עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. ערעורים על חשבון המים יש להגיש לתאגיד בהתאם להנחיות שבאתר התאגיד. במידה והצרכן מעוניין לערער על החלטת התאגיד בתלונה, רשאי הצרכן על פי החוק, לפנות לרשות הממשלתית למים וביוב לברור התלונה ובלבד שנעשתה קודם לכן פנייה לתאגיד.
- אחריות על רשת המים** התאגיד אחראי על רשת המים העירונית עד למד המים הראשי בכל נכס או בית מגורים משותף. רשת המים הפרטית או הפרטית המשותפת, הינה הצנרת והאביזרים שמעבר למד המים הראשי. האחריות על רשת המים הפרטית והפרטית המשותפת חלה על הלקוח לרבות אובדן מים הנובע מזנילות או מאביזרים שאינם תקינים.





צור קשר

יבנה

שעות קבלת הקהל

בימים: א', ה' בין השעות 08:30 - 14:30
ב', ד' בין השעות 08:30 - 14:30 | 16:00 - 18:00
ג' בין השעות 08:30 - 15:30

מענה טלפוני, 1-800-50-41-42

בימים: א' - ה' בין השעות 08:00 - 22:00
טל: 08-9332000 | פקס: 08-9332030
דוא"ל: office@mey-yavne.co.il
כתובת: מי יבנה שד' דואני 20, ת.ד. 516, יבנה, מיקוד 81104

גן יבנה

שעות קבלת קהל במשרדים

ביום: א' בין השעות 08:00 - 12:30 | 16:00 - 18:00
בימים: ב' - ה' בין השעות 08:00 - 13:00

מענה טלפוני, 08-6992000

בימים: א' - ה' בין השעות 13:30 - 15:00
טל: 08-6992000 | פקס: 08-6992005
דוא"ל: gan-yavne@mey-yavne.co.il
כתובת: מי יבנה רח' הרצל 42, קניון "לב גן יבנה" גן יבנה