

דו"ח סיכום פעילות לשנת 2018

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.

בברכה,
אבישע קליין
מנכ"ל התאגיד

חזון מי יבנה



תאגיד 'מי יבנה' מאמין במתן 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



שמירה על
איכות המים



מתן שירות
איכותי לצרכן

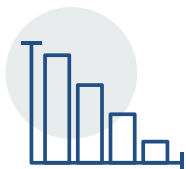


התנהלות באופן
מקצועי ואחראי

מימוש תכנית ההשקעות לשדרוג ופיתוח
תשתיות המים והביוב.



הקטנת
פחת המים



היערכות
לשעת חירום



רשויות מקומיות הנכללות בתחום התאגיד



תאגיד המים מי יבנה בע"מ 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- 73,000 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%.

מקורות המים



חברת "מקורות" היא ספקית המים העיקרית לעיר יבנה ולמעוצה המקומית גן יבנה ומספקת כ- 95% מהמים. 5% נוספים מופקים מקידוחים עצמאיים. בשנת 2018 הפיק התאגיד בגן יבנה 321,770 מ"ק מים. חברת מקורות הזרימה לתאגיד כ-5.57 מיליון מ"ק מים באמצעות 14 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	גן יבנה	סה"כ לתאגיד
בנייה	50	71,980	25,571	97,551
גינון ציבורי	461	313,460	114,031	427,491
חקלאות בהקצבה	6	-	8,800	8,800
מגורים	18,370	2,591,049	1,361,062	3,952,111
מוסדות רשות מקומית	212	96,726	39,214	135,940
מסחר ומלאכה	1,171	193,894	40,077	233,971
תעשייה בהקצבה	7	111,479	54,658	166,137
אחרים	721	269,904	99,191	369,095
סה"כ	20,998	3,648,492	1,742,604	5,391,096

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 מבוסס 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.

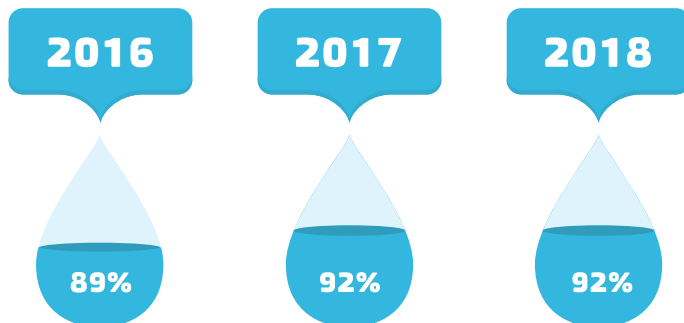
בשנת 2018 פחת המים נעמד על 8.5%.

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 2018 עמדו אחוזי הגבייה על 92%, בדומה לשנת 2017.

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

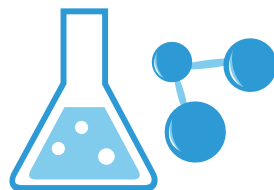
מהקמת התאגיד, נושא שמירת איכות הסביבה הינו חלק מרכזי ממדיניות ופעילות התאגיד. תאגיד המים מזרים את השפכים מהעיר יבנה למתקן טיהור השפכים ביבנה. את השפכים מגן יבנה, מפנה התאגיד למתקן טיהור השפכים חצור.

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. הרינו מתכבדים להמציא לתושבי יבנה וגן יבנה דיווח שנתי על טיב המים לחודשים דצמבר - ינואר 2017.

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 2018



רשת מקומית	מספר דגימות		תוצאות בדיקות		אחוז חריגה ראשון	אחוז דגימות תקינות
	מתוכנן	בוצע	תקינות	חריגות		
יבנה	411	411	411	0	0%	100%
גן יבנה	162	162	162	0	0%	100%
סה"כ:	573	573	573	0	0%	100%

הדגימה החריגה נבעה מבעיה נקודתית בעת ביצוע הדיוגום, אשר אינה מצביעה על בעיה באיכות המים. תוצאות חריגות סופיות הינן תוצאות לאחר דיוגום 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 2018

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.



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 שאבד, אשר מסייעים לאיברי הגוף לפעול כראוי.

איכות הסביבה

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

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.

שומרים על הבריאות והסביבה שותים מים מברז

תאגיד מי יבנה פועל לשמירה על איכותם המצוינת של מי השתייה וממליץ להקפיד על שתיית מים סדירה

פרויקטים והשקעות

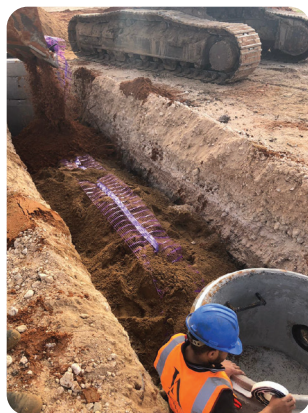


סה"כ בשנת 2018 השקיע התאגיד כ-10.5 מיליון ₪ מתוכם:

- 272,000 ₪ בפיתוח תשתיות מים חדשות. ✓
- 1.347 מיליון ₪ בפיתוח תשתיות ביוב חדשות. ✓
- 7.712 מיליון ₪ שדרוג תשתיות מים וביוב קיימות. ✓
- 1.062 מיליון ₪ שיקום ושדרוג "מכון טיהור שפכים". ✓



מכון טיהור שפכים יבנה-שיקום ושדרוג



תמל 1003

פרויקטים שבוצעו בשנת 2018:

יבנה

- החלפת קווי מים ברחובות הדרור, אבוחצירא, העגור, הנשר, הזמיר, דוכיפת, אהרון חג' והשחף.
- החלפת קווי מים ברחוב הירקון.
- הנחת קווי מים וביוב בנאות שמיר.

גן יבנה

- החלפת קווי מים ברחוב חשמונאים.
- החלפת קווי מים וביוב ברחוב דוד המלך.
- הנחת קווי ביוב בפרויקט תמ"ל 1003.
- חיבור בריכת גן העיר לקו מקורות.





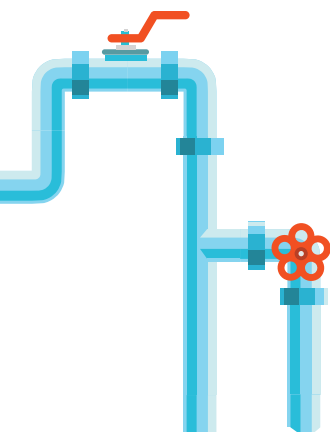
פרויקטים מתוכננים ל-2019:

יבנה

- התחלת תכנון תוספת לבריכת המים (5000)
- תוספת משאבה לתחנת שאיבה דרום.
- שדרוג קווי מים ברחובות נהרונית, אביבית, פעמונית, נזמית, פרג, ענבל, כוכבית וחרצית.
- שדרוג תחנת שאיבה ירקון.
- תכנון תחנת שאיבה קרוואנים.
- שדרוג מכון טיהור שפכים יבנה.

גן יבנה

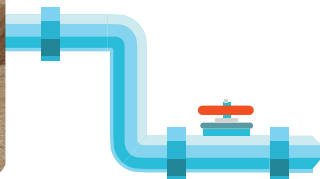
- החלפת קווי ביוב ברחוב אצ"ל.
- החלפת קווי מים ברחובות הודיה, המן ובר-כוכבא.
- החלפת קווי מים ברחובות הפלמ"ח ותורה ועבודה.
- תכנון שדרוג בריכת גן העיר.
- תכנון הגדלת מכון ביוב תחנת שאיבה 4 לתוספת ספיקות.
- המשך הנחת קווי מים וביוב בפרויקט תמ"ל 1003.



פרויקט הדרור



הנחת קווי מים וביוב בנאות שמיר יבנה



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.

2018	2017	פילוח פניות תושבים
24	29	תשלום מראש עד קריאה
6	8	טיפול בפניות רשות המים
1,222	1,827	תיקון נזילה
85	90	טיפול בפניות בכתב למגורים
3,970	4,827	החלפת מד מים
6	25	תיקון הצלבה
440	502	התקנת מד חדש
2,063	2,126	החלפות דיירים
2,337	3,465	הצהרת נפשות
580	711	תיקון צריכה
0	10	תיקון הקצבה
10,733	13,620	סה"כ פניות





מוקד השירות הטלפוני

חודש	תשלומים במוקד	בירורי מצב חשבון	תשלום במענה קולי IVR	תשלום באינטרנט	סה"כ פניות טלפונית	סה"כ פניות
ינואר	364	2,784	922	1,458	4,070	5,528
פברואר	291	2,172	225	472	2,688	3,160
מרץ	364	2,733	826	1,438	3,923	5,361
אפריל	287	2,014	214	413	2,515	2,928
מאי	739	3,016	950	1,507	4,705	6,212
יוני	365	2,150	341	806	2,856	3,662
יולי	349	2,727	799	1,114	3,875	4,989
אוגוסט	160	2,401	318	422	2,879	3,301
ספטמבר	271	1,855	783	1,072	2,909	3,981
אוקטובר	131	2,131	196	220	2,458	2,678
נובמבר	371	3,886	977	1,284	4,234	5,518
דצמבר	195	2,474	404	477	3,073	3,550
סה"כ	3,887	29,343	6,955	10,683	40,185	50,868

תשלום במענה הקולי 3,887 | תשלום במענה האנושי 6,955
תשלום שובר באינטרנט 10,683

תקלות



בשנת 2018 טיפל התאגיד ב- 1,740 תקלות במערכת המים וב- 1,346 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.

לא משליכים!

מגבונים לחים לאסלה



מה קורה למגבונים הלחים כשזורקים אותם היישר 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 נזק 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!





הפסקות מים



החל מה-1 לספטמבר, נכנסו לתוקפם 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 2018 לא היו כלל שיבושי מים אשר הצריכו את הפסקת המים ליותר מ-4 שעות. התאגיד ביצע 5 הפסקות מים יזומות בגן יבנה ו-21 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.



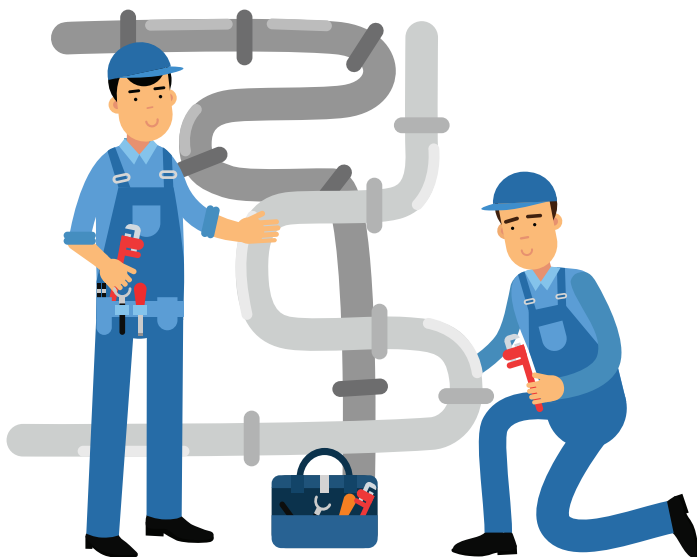
מוכנות לשעת חירום



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, ויפורסמו בכל אמצעי אחר העומד ברשות התאגיד, העירייה והמועצה.

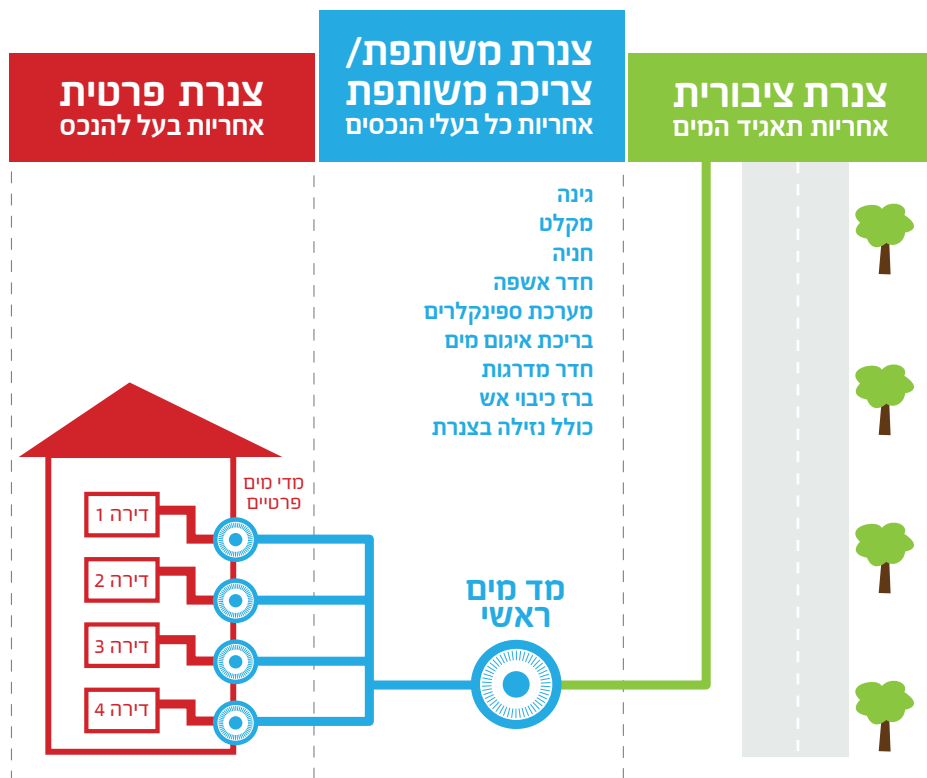




תחום אחריות



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.



אתר אינטרנט ושירותים דיגיטליים



אתר האינטרנט של התאגיד שודרג והוגשג לפי תקנות נגישות ציבור לרווחת התושבים. האתר כולל מידע רב ואפשרויות רבות ומגוונות לקבלת שירותים שונים לרבות: הורדת טפסים למילוי, מילוי טפסים מכוונים, ביצוע תשלומים, קבלת חשבוניות למייל, דיווח על שינוי מספר הנפשות ועוד.

כמו כן מתפרסמים באתר הודעות ודוחות שונים לרבות דוחות איכות מים, דוח פעילות שנתית, דוחות ניטור שפכי תעשייה ועוד.

באתר מתעדכנות כל העת הודעות לצרכנים כגון הודעות על הפסקות מים, שינויים בשעות קבלת קהל בתקופות חגים, הנחיות, טפסים ועוד.



**מעכשיו נשמור על קשר רציף
בכל זמן ובכל מקום!**

- ✓ שליחת טפסים בקליק אחד!
- ✓ עדכונים שוטפים ON-LINE!
- ✓ פתרון ירוק, יעיל וחנימי!
- ✓ זימון תור בקליק אחד!

חדש!
מורידים את
MAST אפליקציית
ומבצעים פעולות
בירוקרטיות במהירות
וביעילות!





מערכת ניהול תורים



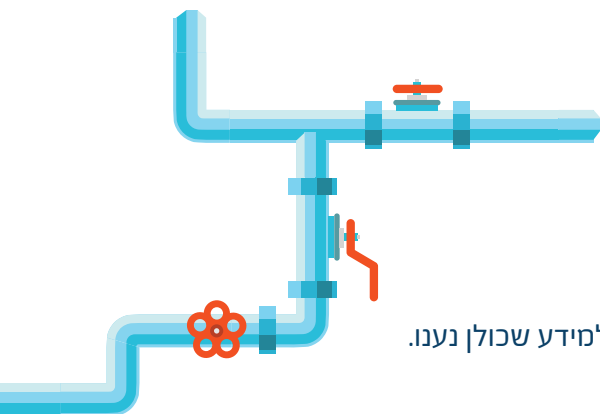
מערכת ניהול תורים מאפשרת לתאגיד לנהל את התורים ותורמת לחסכון בזמן המתנה של הלקוחות. המערכת מוצבת בשני הסניפים של התאגיד ביבנה ובגן יבנה. כל צרכן המגיע למרכז השירות מצטייד במספר במסוף ניהול תורים תוך בחירת נושא הפניה. בהתאם לסוג הפניה מופנה התושב לעמדה הפנויה. בכרוז קולי ובתצוגה על מסך טלוויזיה מוכרז המספר הבא בתור ומופנה לעמדה הפנויה. מערכת זו מתעדת גם את זמן השירות לכל פונה ומאפשרת לתאגיד לנתח את נתוני זמני הטיפול ובכך לשפר את השירות לתושב.



חופש המידע



בקשות לפי חוק חופש המידע:
בשנת 2018 הוגשו לתאגיד 4 בקשות למידע שכולן נענו.





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 מבוצע 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 והיבוי 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 תאגידי 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 מחוייבים 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 יומית פיגורים בשיעור הנקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר. אי תשלום במועד עלול לגרום לה- ליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה וניתוק מד המים. חיבור מד המים ייערך תוך 12 שעות עבודה לאחר תשלום החוב, בתוספת תשלום אגרת חידוש 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 מנזילות 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