

פאג הגליל החברה האזורית למים

וביוב בע"מ

דו"ח שנתי לשנה שנסתיימה ביום

31 בדצמבר 2019

בהתאם לסעיף סעיף 81 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה) תשע"א 2011

דבר מנכ"ל

לקוח/ה נכבד/ה,

תאגיד פלג הגליל מבצע פעולות רבות בתחומי כל הרשויות בהן הוא פועל, על מנת לשפר את השירות הניתן לך, מתוך שאיפה למצוינות, בכל תחומי אחריותו של התאגיד.

לצורך שיפור השירות הניתן ללקוחות, התאגיד מפעיל מוקד תפעולי לדווח על תקלות בכל שעות היממה - בטלפון בחיגוי חינם 1-800550050
כמו כן, ניתן לקבל מידע עדכני ומפורט באתר האינטרנט של התאגיד, www.peleg-hagalil.org.il,
ניתן גם להעביר אלינו פניות בדוא"ל: crm@plg.org.il

אנו מבצעים סקרי שביעות רצון תקופתיים, בקשר עם השירות הניתן על ידינו, מתוך רצון לשיפור מתמיד ונשמח לקבל את הערותיכם בכל עת.

התאגיד מקדם תכניות הנדסיות לשדרוג ולפיתוח תשתיות מים וביוב ברחבי הרשויות, לעיתים הפעולות מפריעות ועמכם הסליחה – במידה ואתם מבחינים במפגעים, הנגרמים כתוצאה מהעבודות, אנא דווחו לנו בשיחת חינם.

עלינו להיות מוכנים תמיד לעת חרום, אנו ממליצים, לכל בית אב, לשמור בבית מנת מים לשלושה ימים, בחישוב של 4 ליטר ליממה לנפש (12 ליטר מים לכל אדם המתגורר בבית). יש להחליף את המים בבקבוקים אחת לחודש, תוך שימוש במים לצורכי שתייה. במידה ונרכשו על ידיכם מים מינרלים לשימוש בחרום, יש להחליפם, על פי הוראת היצרן וזמן התפוגה המופיע על הבקבוק.

שיפור הקשר עם הלקוחות חשוב לנו מאוד. לכן, נשמח אם תקדישו מעט מזמנכם לצורך עדכון הפרטים שלכם (באתר האינטרנט של התאגיד), לרבות מספר טלפון נייד אליו נוכל לשלוח אליכם למשל התראות על צריכת המים. כמו כן, נשמח אם תעדכנו את כתובת הדוא"ל שלכם אליה נוכל לשלוח לכם עדכונים שונים לרבות דוחות חיוב תקופתיים.

בברכה,

רו"ח אדי שוסב

מנכ"ל התאגיד

1. תיאור תמציתי של החברה

א. החברה הוקמה בשנת 2008 מכוח חוק תאגידי המים והביוז תשס"א – 2001 (להלן: "החוק"), כתאגיד אזורי, לצורך מתן שירותי אספקת מים ומתן שירותי סילוק ביוב וטיהור שפכים, בתחומן של שלוש עשרה רשויות מקומיות. החברה פועלת במסגרת רישיון הפעלה שניתן לה ע"י הממונה על תאגידי המים והביוז.

ב. מבנה האחזקות בחברה:

החברה מוחזקת על ידי הרשויות המקומיות הבאות:

מועד הצטרפות לתאגיד עפ"י רישיון ההפעלה.	שיעור ההחזקה	הרשות המקומית	
01/06/2008	22.5%	עיריית צפת	1
01/06/2008	7.92%	מ.מ. חצור הגלילית	2
01/06/2008	6.33%	מ.מ. טובא זנגריה	3
15/06/2009	3.26%	מ.מ. יסוד המעלה	4
15/06/2009	2.05%	מ.מ. גוש חלב	5
01/07/2010	6.09%	מ.מ. ראמה	6
01/07/2010	17.60%	מ.מ. מג'אר	7
01/10/2010	5.55%	מ.מ. פקיעין	8
01/10/2010	2.89%	מ.מ. פסוטה	9
01/10/2010	4.20%	מ.מ. סאג'ור	10
01/10/2010	6.30%	מ.מ. חורפיש	11
01/10/2010	6.54%	מ.מ. עילבון	12
01/10/2010	8.77%	בית ג'אן	13
	100%	סה"כ רשויות בתאגיד	

ג. גודל האוכלוסיה ביישובי התאגיד, והמרחק למשרדי התאגיד:

<u>שם ישוב /עיר</u>	<u>כמות תושבים</u>	<u>מרחק נסיעה</u>
צפת	35,276	15 ק"מ
טובא זנגריה	6,530	3 ק"מ
חצור הגלילית	9,060	6 ק"מ
יסוד המעלה	1,697	15 ק"מ
גוש חלב	3,085	22 ק"מ
ראמה	7,580	26 ק"מ
מג'אר	22,261	26 ק"מ
סאג'ור	4,148	29 ק"מ
פסוטה	3,098	50 ק"מ
פקיעין	6,274	34 ק"מ
עילבון	5,588	27 ק"מ
חורפיש	5,400	45 ק"מ
בית ג'אן	11,714	24 ק"מ
סה"כ אוכלוסייה	121,711	

ד. חברי הדירקטוריון

גב' נועה סלומון כהן

גב' חלא קיזל

ה. מנכ"ל

רו"ח אדי שוסב

ו. פרטי ההתקשרות עם החברה:

בטלפון חינוך שמספרו 1-800-550-050

פקס 04-6935450

כתובת: ת"ד 640 ראש פינה 12000, אזור תעשייה צח"ר

אתר האינטרנט: <http://www.peleg-hagalil.org.il/contact-us.php>

דוא"ל לפניות: pnivot@plg.org.il

2. כמות המים שסופקה על ידי החברה בשנים 2018-2019 (מ"ק)

פרטים	2018	2019
סה"כ הפקה עצמית	0	0
סה"כ קניית מים	10,365,205	10,881,618
סה"כ מקורות מים ב- מ"ק	10,365,205	10,881,618
צריכה במגורים	6,117,048	6,322,081
גינון ציבורי	161,747	166,148
מוסדות ציבור	416,213	436,458
בתי חולים ומקוואות	202,195	185,877
מסחר ומלאכה	350,186	355,018
בנייה	192,758	240,644
צרכנים גדולים	577,014	619,726
חקלאות	301,951	410,877
כל צרכן אחר	410,074	421,562
סה"כ שימושים ב- מ"ק	8,729,186	9,158,391
סה"כ פחת שנתי מ"ק	1,636,019	1,723,227
שיעור פחת שנתי %	15.78%	15.84%

3. פחת מים בשנת 2019 לפי ישוב

ישוב	רכישה מ"ק	מכירה מ"ק	פחת מ"ק	פחת %
צפת	3,183,405	2,598,806	584,599	18.36%
טובא	636,831	502,544	134,287	21.09%
חצור	1,301,409	1,197,340	104,069	8.00%
יסוד	155,638	145,707	9,931	6.38%
גוש חלב	282,196	258,530	23,666	8.39%
ראמה	566,989	517,955	49,034	8.65%
מג'אר	1,854,576	1,534,826	319,750	17.24%
סאג'ור	337,310	280,056	57,254	16.97%
פסוטה	217,976	207,968	10,008	4.59%
פקיעין	447,387	361,903	85,484	19.11%
עילבון	444,449	409,572	34,877	7.85%
חורפיש	503,745	405,479	98,266	19.51%
בית ג'אן	949,707	737,705	212,002	22.32%
סה"כ	10,881,618	9,158,391	1,723,227	15.84%

4. גביה בתאגיד פלג הגליל בשנת 2019, כולל מע"מ (באלפי ₪)

ישוב	חיוב מים שוטף 2019	גביה שוטף	גביה פיגורים	סה"כ גביה	אחוז גביה שוטף
צפת	23,168	20,446	2,731	23,575	89.97%
טובא	4,484	2,754	1,515	4,556	67.81%
חצור	9,292	8,472	658	9,303	93.04%
יסוד	1,405	1,192	225	1,428	85.62%
גוש חלב	1,838	1,496	236	1,806	85.39%
ראמה	4,309	3,509	643	4,215	82.91%
מג'אר	12,638	9,651	2,224	12,462	81.01%
סאג'ור	2,350	1,564	629	2,267	69.70%
פסוטה	1,681	1,469	228	1,710	88.16%
פקיעין	2,946	2,606	325	2,994	90.61%
עילבון	3,374	2,974	408	3,412	89.03%
חורפיש	3,403	2,716	437	3,283	83.63%
בית ג'אן	5,658	5,008	505	5,596	89.98%
סה"כ	76,547	63,855	10,766	76,611	86.02%

5. כמות הצרכנים של החברה בשנת 2019

סוג משתמש	כמות צרכנים	צרכני מינימום
1 צריכה במגורים	32,250	4,797
2 ג. ציבורי רשות מקומית	317	
3 מוסדות רשות מקומית	1,124	
4 בתי חולים + מקוואות	68	
5 מסחר ומלאכה	1,328	
6 בניה	1,879	
7 צרכנים גדולים	23	
8 חקלאות בהקצבה	514	
9 אחרים	345	
10 ביוב בלבד	70	
סה"כ	37,918	

6. השלכות סביבתיות של פעילות החברה

6.1 מגזר הביוז

החברה אחראית על איסוף השפכים בתחומי הרשויות בהן היא פועלת וכן מתורמי שפכים נוספים מהסביבה, הולכתם למכונת טיהור וטיהורם. כן היא אחראית על אחזקה שוטפת של מערכת הביוז וביצוע השקעות בתשתיות של מערכות הביוז, בהתאם לתוכנית אב, שאושרה על ידי ועדה סטטוטורית במשרד הפנים.

נכסי מערכת הביוז והשקעות בפיתוח – עם תחילת פעילות החברה, החברה רכשה מהרשויות בהן היא פועלת נכסים וזכויות וקבלה על עצמה התחייבויות הנגזרות מהפעילות שלה במגזר הביוז מיום ההצטרפות ואילך.

6.2 מכונת טיהור שפכים

החברה מטהרת את השפכים במספר מכונת טיהור שפכים כלהלן:

	מקור השפכים	שם המט"ש	סטטוס המט"ש
1	צפת	מט"ש צפת	המט"ש בבעלות התאגיד, מפיק קולחים באיכות שלישונית
2	חצור הגלילית	מט"ש צ.ח.ר.	המט"ש בבעלות צחר תשתיות זורמות - מופעל ע"י יזם בשיטת BOT
3	טובא זנגריה	מט"ש כפר הנשיא	מט"שים אקסטנסיביים בבעלות חברת "קולחי גליל עליון" התאגיד ומ.א. מבואות חרמון
4	יסוד המעלה	מט"ש חולתה	
5	גוש חלב	מט"ש דלתון	מט"ש שלישוני, בבעלות מ.א. מרום גליל. התאגיד: משתמש ללא בעלות
6	ראמה	מט"ש כרמיאל	משתמש במט"ש
7	סאג'ור		בעל מניות באיגוד ערים לביוז כרמיאל
8	מג'אר	מט"ש לבנים	מפיק קולחים ברמת טיהור שלישונית בעלות בשיעור של כ- 38% בחברה לטיפול בשפכי רמת לבנים
9	עילבון		בעלות בשיעור של כ- 14% בחברה לטיפול בשפכי רמת לבנים
10	פקיעין	מט"ש געתון	בעלות משותפת במט"ש הגעתון (יחד עם תאגיד מעינות זיו ומ.א. מטה אשר). משתמש במט"ש נהריה
11	חורפיש	ומט"ש נהריה	
12	פסוטה	מאגר שפכים מקומי	התאגיד מקדם פרויקט אזורי להעברת השפכים למט"ש נהריה
13	בית ג'ן	פרוד	מט"ש אזורי בבעלות משותפת של התאגיד (כ- 52%), מ.א. מרום גליל וקולחי משגב, מפיק קולחים ברמת טיהור שלישונית.

6.3 השבת קולחים

רישיון ההפעלה של החברה הורחב, ע"י הממונה על התאגידים, גם לתחום ההשבה והחברה מורשית לעסוק בפעילות נוספת של השבה, הולכה ומכירה של קולחים לשימושים חקלאיים ואחרים, ובתנאי שהוסדר לפעילות זאת תעריף על ידי רשות המים.

6.4 ניטור ובקרת שפכי תעשייה

החברה מיישמת תכנית לניטור שפכי תעשייה בהתאם להוראות הכללים, כל זאת במטרה להבטיח תפקוד תקין של מכוני הטיהור, למנוע פגיעה במערכת השפכים הציבורית ולאפשר השקיה חקלאית לא מוגבלת במי הקולחין. ככל שנדרש פועלת החברה מול מפעלים חורגים לקידום פתרונות לטיפול קדם בשפכים התעשייתיים לאיכות הנדרשת בחוק.

7. השקעות החברה בשנת 2019 ותוכנית השקעה לשנת 2020

7.1 פעילות השקעה בשנת 2019

הרכוש הקבוע (בניכוי פחת נצבר) של החברה ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ- 357 מלש"ח, וליום 31 בדצמבר 2018 בכ- 353 מלש"ח. עיקר השינוי נובע מהשקעות בתשתיות המים, הביוב ומכוני טיהור שפכים שהסתכמו בכ- 27 מלש"ח. ההשקעות מומנו בעיקר ממענקים שהתקבלו מרשות המים בסך של כ- 10.3 מלש"ח, מהיטלי מים וביוב בסך של כ- 6.3 מלש"ח, הון עצמי בסך של כ- 10.4 מלש"ח, ובקיזוז הוצאות פחת על נכסי מים וביוב שהסתכמו בכ- 23 מלש"ח.

7.2 תכנית השקעה לשנת 2020 (מיליון ₪)

שימושים

פרטים	מים	ביוב	סה"כ
השקעות בשיקום	10.3	7.8	18.1
השקעות בפיתוח	8.5	16.2	24.7
השקעות במט"ש והולכה אזורית			1.4
סה"כ	18.8	24.0	44.2

מקורות

פרטים	מיליוני ₪
תקציב שוטף	14
גביית דמי הקמה (היטלי פיתוח)	7
קרן שיקום חדשה	1.25
מענקי מלת"ב	9.85
מלוות	4.2
משב"ש	7.9
סה"כ	44.2

8. דווח של לקוחות על שיבושים ותקלות באספקת מיס ושירותי ביוז בשנת 2019

<u>סה"כ תקלות מיס וביוז</u>	<u>נזילות מיס ופיצוץ צנרת</u>	<u>לחץ נמוך</u>	<u>הפסקות מיס</u>	<u>איכות מיס</u>	<u>מכסה שבור</u>	<u>ריח ביוז</u>	<u>גלישת ביוז</u>	<u>שחרור סתימות</u>
9,275	1,550	226	631	43	146	231	3,098	755

9. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן – שנת 2019 מספר הפניות וממוצע זמן ההמתנה:

<u>טלפוני בירורים ותשלומים</u>	<u>פרונטלי צפת, מג'אר, בית ג'אן</u>	<u>פניות למוקד דיווח תקלות</u>	<u>פניות בדואר ובפקס</u>
כמות פניות – 2019 84,384 = ס"ה	18,070	16,743	16,454
זמן ממוצע המתנה למענה - 2019	1.41 דקות	4.3 דקות	54 שניות
			עד 3 ימים.

חלוקת פניות לפי סוגים:

<u>סוג הפניה</u>	<u>כמות הפניות</u>
<u>נושאים / שנים</u>	<u>2019</u>
תשלומים	24,951
הוראת קבע	1,396
בירורים	10,271
הנחות/הסדר	304
החלפות דיירים	2,562
הצלבות	28
הצהרת נפשות	1,516
צריכה חריגה	1,175
צריכה משותפת	215
הסדרי אכיפה	249
סה"כ פניות	42,667

10. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

הסבר ופירוט מושגים המופיעים בחשבון המים

מספר ימים לתקופה: מציג את כמות הימים בפועל, בגינם מחויב הצרכן בחשבון, כלומר מס' הימים שחלפו בין הקריאה הקודמת לקריאה הנוכחית.

מס' משלם: מספר ת.ז. של מי שרשום בפנקסי התאגיד כמשלם.

מהות שימוש: מאפיין את צרכי השימוש שנעשו במים – מגורים, בנייה, מסחר, מלאכה ושירותים, מקוואות, בתי חולים, תעשייה וחקלאות.

מס' זיהוי מים: מספר פנימי במערכת המחשוב של התאגיד, הנועד לזהות את מד המים הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המים בבניין בו הוא מתגורר.

עדכון מס' הנפשות: בהתאם לקובץ תקנות 7625 קביעת כמות מוכרת התשע"ו 2016, תקבל החברה את נתוני הנפשות המתגוררות ביחידת דיור ממרשם האוכלוסין, לפחות אחת לחודשיים ותבצע שיוך ועדכון נתונים אלו, לנתוני הצרכנים הרשומים בספרי התאגיד, לצורך קביעת כמות מוכרת ליחידת הדיור. את טופס ההצהרה ניתן להוריד באתר האינטרנט של "פלאג הגליל" (www.plg.org.il) במשרדי שירות הלקוחות והגבייה בשוב. יש למלא, לחתום ולצרף ספח תעודת הזהות של כל המתגוררים בנכס אשר הינם מעל לגיל 18 ילדים מתחת לגיל 18 יוצגו בספח ההורים.

סוג מד המים: מד ראשי או מד פרטי. במקרה של מספר מדים דירתיים יקבלו המדים מספר רץ. פרטי 1, פרטי 2 וכו'.

מספר מד מים: מופיע מתחת לזכוכית בה מצוינת הצריכה במד המים.

תאריך הקריאה: התאריך בו התקיימה קריאת צריכת המים (נמדדת במ"ק).

קריאה קודמת: נתוני הצריכה אשר נמדדו בתקופת החיוב הקודמת.

קריאה נוכחית: נתוני הצריכה אשר הופיעו בקריאת המד האחרונה.

סוג הקריאה: מפרט, האם כמות הצריכה לחיוב נעשתה לפי קריאת מד המים בפועל או עפ"י הערכה. הערכה נעשית במקרים בהן אין גישה למד המים בשל שער סגור, כלב הקשור בסמוך, שיחים המסתירים את מד המים וכו'. במקרה של הערכה תפורט בחשבון הסיבה לביצוע ההערכה.

צריכה פרטית: הצריכה המחויבת במד מים פרטי (דירתי) המשקפת את הצריכה ביחידת הצריכה (למשל בדירה או בחנות) והמחושבת לפי ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה קודמת. לצריכה זו יתווספו הפרשי מדידה (צריכה משותפת).

הפרשי מדידה (צריכה משותפת): ההפרש בין כמות המים שעברה במד המים הראשי בנכס לבין כמות המים שחויבה בכל המדים הפרטיים בנכס. הפרשי המדידה מחולקים בין כל הצרכנים בנכס והחלק היחסי מתווסף כאמור לצריכה הביתית כצריכה לכל דבר. הפרשי המדידה נובעים בין השאר משימוש בצנרת הראשית לצרכים משותפים של הבניין, כגון: שטיפת חדרי מדרגות, השקיית גינה משותפת ועוד.

גוף התפלגות צריכת המים: מציג את התפלגות צריכת המים, הפרטית והמשותפת בתקופות החשבון השונות.

פירוט חיובים לשובר: פירוט של התעריפים לפיהם מחויב הלקוח, בגין המים וחיובים נוספים, בהתאם לכללי תאגידי המים והביוב(תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב – התש"ע 2009).
מספר מסלוקה: המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או תשלום דרך אתר אינטרנט.

הסבר על חשבון המים

תקופות חיוב | חשבון המים והביוב נשלח לבתי התושבים אחד לחודשיים, דהיינו פעם ב- 60 יום במוצ"ע. במידה וצריכת המים המחושבת הנה לתקופה שונה יצוין בחשבון.

כמות צריכת מים | נקבעת על פי קריאות מרחוק ממד המים. ההפרש בין הקריאה הנוכחית לקריאה הקודמת קובע את כמות הצריכה לחיוב, ביחידות של (מ"ק) מטר קוב, נכון ליום הקריאה.

קריאות מדי מים | על מנת שמד המים ייקרא באופן תקין, יש לוודא כי קיימת נגישות מקסימלית המאפשרת את קריאתו הסדירה של המד. כיום יש לציין כי רוב מדי המים הינם מדי מים (קר"מ) בעל רכיב קריאה מרחוק. כאשר לא ניתן לקרוא את מד המים מסיבות שונות, נקבעת הצריכה על פי הערכה.

תעריפי המים | תעריפי המים אחידים בכל הארץ ונקבעים ע"י הרשות הממשלתית למים וביוב. סכום החיוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. עפ"י כללי תאגידי המים והביוב, הצריכה הביתית כוללת שני תעריפים: תעריף 1 מוזל המתייחס לכמות של 7 מ"ק לחודשיים כשהוא מוכפל בנמס' הנפשות המוכרות ביחידת הדיוור. תעריף 2 גבוה ומתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיוור בתקופת החשבון. עסקים ומוסדות מחויבים בתעריף הגבוה, בגין כל כמות הצריכה בתקופת החשבון. למידע נוסף על תעריפי המים באתר רשות המים: WWW.WATER.GOV.IL

אגרת מינימום: בהתאם לכללי תאגידי המים והביוב, (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב) תש"ע 2009. כל צרכן חייב בתשלום אגרת מינימום, גם אם לא צרך מים ככלל ו/או הצריכה שלו קטנה מ-3 מ"ק לתקופה בת חודשיים.

ספחי תשלום | הספח התחתון של החשבון נועד לאלו המשלמים בבנק, או בדואר. ספח זה הוא למעשה הקבלה שנשלחת לפלג הגליל, הספח העליון הוא חשבונית ללקוח. לאחר התשלום משמש הספח כחשבונית מס/קבלה.

החלפת צרכן בנכס: עם חילופי הדיירים, חובה להגיש את כל המסמכים הבאים כולל: קריאת מד המים ליום העזיבה, טופס בקשה לביצוע החלפת צרכן בנכס, חוזה שכירות/מכירה, צילום תעודת זהות של כל החתומים על החוזה. אי הגשת המסמכים במילואם (כולל קריאת מד המים) תגרום לעיכוב בביצוע החלפת המשלמים בנכס עד להשלמת כל המסמכים הדרושים. למידע נוסף כנסו לאתר החברה.

בדיקת איכות המים מטעם הצרכן: לפי תקנות בריאות העם, רשאי צרכן לבקש מהתאגיד אחת לשנה לבצע בדיקות במערכת אספקת המים בנכס שברשותו, הבדיקה כרוכה בתשלום. למידע נוסף ניתן לפנות לאתר משרד הבריאות.

תשלום במועד | יש לשלם את החשבון עד למועד החוקי הנקוב בחשבון. על פי כללי והוראות רשות המים הממשלתית, מחייב התאגיד את הצרכנים, שמאחרים בתשלומים, בריבית פיגורים, בשיעור הנקבע ע"י החשב הכללי במשרד האוצר. כמו כן, אי תשלום במועד עלול לגרור הליכים משפטיים או מנהליים, חיוב בגין הוצאות אכיפה ומקרה קיצון אף ניתוק מד המים.

ערעור על חשבון המים: עם קבלת החשבון, יש לבדוק את כל פרטיו. בקשה לעריכת בירור של חשבון המים התקופתי, יש להגיש לתאגיד תוך 35 יום ממועד משלוח החשבון התקופתי, על גבי טופס בקשה לעריכת בירור. ניתן להוריד את הטופס באתר האינטרנט של התאגיד WWW/PLG.ORG.IL, או לקבלו במשרדי התאגיד. עפ"י סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א – 2001, הרשות הממשלתית למים וביוב תברר תלונות צרכנים כלפי תאגידי מים וביוב ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד. המען להגשת תלונה: הרשות הממשלתית למים וביוב – רחוב המסגר 14 ת.ד. 20365 תל אביב, מיקוד 0 61203 טלפון – 03-6369723 פקס – 03-7605702.

צריכה חריגה הנובעת מגזילה: במקרים בהם תוקנה גזילה בנכס, ניתן להגיש בקשה להקלה בתשלום, בצירוף אסמכתאות המעידות על התיקון והבקשה תידון עפ"י כללי רשות המים. טופס בקשה להקלה בתשלום ניתן להוריד באתר החברה – פלג הגליל.

תחום אחריות: תאגיד – פלג הגליל אחראי על תשתיות המים והציבוריות עד למד המים הכללי בכל נכס. האחריות על הרשת הפרטית ותקינותה מוטלת על הצרכן לרבות האחריות לאובדן מים הנובע מגזילות או מאביזרים, שאינם תקינים ברשת הפרטית.

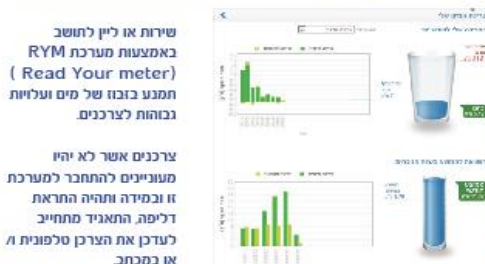


ניתן להירשם לשירות התראת דליפה/ גזילה לטלפון הנייד שלכם באמצעות SMS

תאגיד המים פלג הגליל שמח לבשר לכם הלקוחות על אתר אינטרנט חדש לצרכנים הישרשמות לאתר תאפשר קבלת התראות דליפה/ גזילה באמצעות SMS לטלפון הנייד שלכם.

כל שעליכם לעשות הוא פשוט מאוד:

כניסה לאתר האינטרנט cp.city-mind.com
לקישור קריאה מרחוק. Qr להצמיד כס
ביצוע תהליך רישום פשוט (הכולל הקלדת מספר טלפון נייד ופרטי כתובת דואר אלקטרוני שלכם) וההתראה תועבר לכף ידכם.
ההודעה תשלח רק לאתר הגנת פרטי הנייד שלכם במערכת.
אפשרות נוספת עדיין במערכת יציאה לחופשה וקבלת התראה מרחוק על כל צריכה חריגה או שונה במד המים אשר בבינכם.



פלג הגליל החברה האזורית למים וביוב בע"מ

פאקס 03-7605702

צרכנים יקרים!

לרשותכם מוקד

1-800-55-00-50

שיחת חינם

שלושה 1

מוקד בירור ותשלומים

שלושה 2

מוקד דיווח תקלות הפועל 24/7

אתר הבית

www.peleg-hagalil.org.il

באתר ניתן לפתוח פניה בכל נושא, לעדכן מידע נפשות ליחידת הדיווח, לבצע תשלום ולקבל מידע כללי בדבר השירות אותו מעניק התאגיד ופעילות התאגיד

המים שלכם

בואו נשקו אותם

שירות התראת

דליפה/ גזילה

לטלפון הנייד שלכם

באמצעות SMS

אפשרויות תשלום: כרטיס אשראי, כרטיס אשראי, כרטיס אשראי, כרטיס אשראי