החברה האזורית למים וביוב בע"מ

# דו"ח שנתי

# 2021

לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021

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

פארק תעשיות הגליל - צח"ר, ת.ד. 640 ראש פנה, 12000 טל' 04-6935440 , פקס 04-6935450

החברה האזורית למים וביוב בע"מ

# דבר מנכ"ל

**לקוחות יקרים,**

תאגיד פלג הגליל הינו תאגיד ייחודי , רב רשותי המספק שירותי מים ביוב ו ב 13 רשויות מקומיות ברחבי הגליל.

התאגיד פועל רבות על מנת לספק את השירות הניתן מתוך ערכים של שאיפה למצוינות והנגשת השירותים לכלל הצרכנים.

התאגיד פועל 24/7 ועוסק בהקמה, בהפעלה, בתחזוקה מונעת ובתיקון של רשתות מים ביוב ותיעול תוך ניצול מיטבי של משאבים , אימוץ טכנולוגיות חדשניות.

התאגיד פועל נמרצות יחד עם הוועדות לתכנון ובניה והרשויות המקומיות לפיתוח והרחבת הישובים , שכונות חדשות ותשתיות על חדשות ומשודרגות. בשנת 2021 התאגיד השקיע השקעות בהיקף של 26 מלש"ח

## מצוינות בשירות לקוחות

שירות לקוחות הינו אחד מעמודי התווך של החברה. פלג הגליל חותר לשיפור מתמיד ולמצוינות בשירות .

כל תהליכי העבודה בחברה התפעוליים והשירותים נמדדים ברמה החודשית עבור כל פניות השירות והתקלות התפעוליות ואנו רואים בהם הזדמנות לשיפור וללמידה.

כבכל שנה אנו מתכבדים לפרסם דוח שנתי המפרט את סיכום פעילות החברה לאותה שנה.

בדוח תוכלו למצוא מידע רב על העשייה והפעולות שבוצעו לשיפור מתמיד של איכות המים ושירות הלקוחות.

בהזדמנות זו ברצוני להודות לצוות העובדים והמנהלים שלנו שעובדים ימים ולילות תוך מחויבות גבוה לספק שירותי מים וביוב איכותיים ברציפות!

**בברכה,**

**אינג', עלי אבו ריש**

**מנכ"ל**



# תיאור תמציתי של החברה

החברה הוקמה בשנת 2008 מכוח חוק תאגידי המים והביוב 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 והביוב.

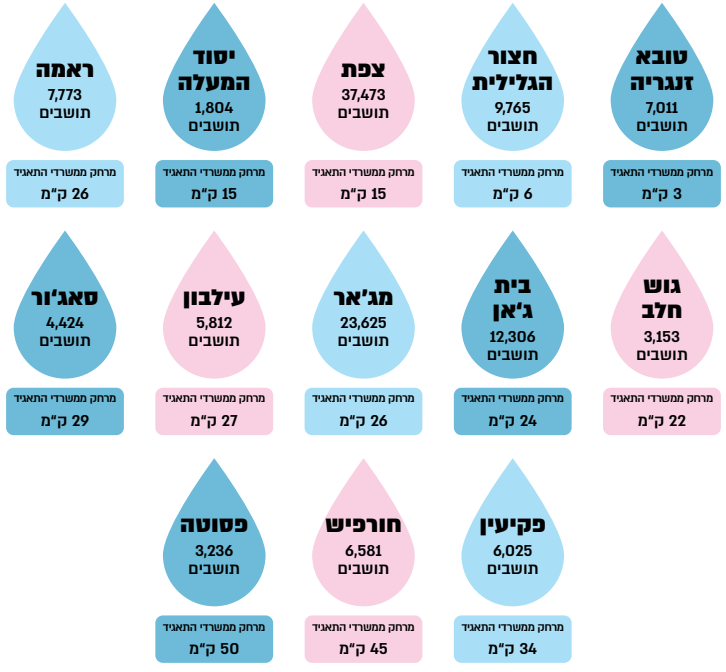
## מבנה האחזקות בחברה

החברה מוחזקת על ידי הרשויות המקומיות הבאות:

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

# פריסת התאגיד

## התאגיד פועל ב-13 רשויות מקומיות ומשרת כ-120,000 תושבים




### חברי הדירקטוריון:

- אוחנה שוקי (יהושוע)
- עו"ד אבורזק עאסם
- רו"ח בחית אליאס
- יעקובי ישי
- מנסור נאהדה
- רו"ח ספיר ניצן
- קיזל חלא

### מנכ"ל בשנת 2021

- רו"ח אדי שוסב

### פרטי ההתקשרות עם החברה:

- בטלפון חינם שמספרו 1-800-550-050
- פקס 04-6935450
- כתובת: ת"ד 640 ראש פינה 12000, אזור תעשייה צח"ר
- אתר האינטרנט: WWW.PELEG-HAGALIL.ORG.IL/CONTACT-US.PHP
- דוא"ל לפניות: CRM@PLG.ORG.IL



# כמות המים שסופקה על ידי החברה בשנים 2020-2021 (מ"ק)

| פרטים | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| סה"כ הפקה עצמית | 0 | 0 |
| סה"כ קניית מים | 11,504,699 | 11,780,301 |
| **סה"כ מקורות מים ב- מ"ק** | **11,504,699** | **11,780,301** |
| צריכה במגורים | 6,765,929 | 6,729,657 |
| גינון ציבורי | 206,909 | 192,574 |
| מוסדות ציבור | 356,197 | 409,860 |
| בתי חולים ומקוואות | 175,176 | 182,745 |
| מסחר ומלאכה | 402,296 | 505,205 |
| בנייה | 23,233 | 18,510 |
| צרכנים גדולים | 685,583 | 734,250 |
| חקלאות | 447,165 | 526,111 |
| כל צרכן אחר | 574,814 | 534,215 |
| **סה"כ שימושים ב- מ"ק** | **9,646,292** | **9,833,127** |
| **סה"כ פחת שנתי מ"ק** | **1,858,407** | **1,942,663** |
| **שיעור פחת שנתי %** | **16.1%** | **16.4%** |

# פחת מים בשנת 2021 לפי ישוב

| ישוב | רכישה מ"ק | מכירה מ"ק | פחת מ"ק | פחת % |
|---|---|---|---|---|
| צפת | 3,321,572 | 2,780,587 | 540,985 | 16.2 |
| טובא-זנגריה | 743,684 | 567,904 | 175,780 | 23.6 |
| חצור | 1,416,029 | 1,250,439 | 165,590 | 11.6 |
| יסוד | 183,678 | 145,961 | 37,717 | 20.5 |
| גוש חלב | 288,144 | 265,394 | 22,750 | 7.8 |
| ראמה | 653,542 | 571,771 | 81,771 | 12.5 |
| מג'אר | 1,955,002 | 1,590,522 | 364,480 | 18.6 |
| סאג'ור | 375,121 | 305,699 | 69,422 | 18.5 |
| פסוטה | 276,695 | 247,231 | 29,464 | 10.6 |
| פקיעין | 507,616 | 398,430 | 109,186 | 21.5 |
| עילבון | 502,320 | 437,324 | 64,996 | 12.9 |
| חורפיש | 542,638 | 447,743 | 94,895 | 17.4 |
| בית ג'אן | 1,009,750 | 824,123 | 185,627 | 18.3 |
| **סה"כ** | **11,775,791** | **9,833,127** | **1,942,663** | **16.4** |

# גביה בתאגיד פלג הגליל בשנת 2021, כולל מע"מ (באלפי ₪)

| ישוב | חיוב מים שוטף 2020 | גביה שוטף | גביה פיגורים | סה"כ גביה | אחוז גביה שוטף |
|---|---|---|---|---|---|
| צפת | 27,222 | 23,557 | 3,014 | 26,572 | 86.5% |
| טובא | 5,513 | 3,515 | 1,516 | 5,031 | 63.8% |
| חצור | 12,115 | 11,241 | 1,075 | 12,317 | 92.8% |
| יסוד | 1,480 | 1,204 | 231 | 1,435 | 81.3% |
| גוש חלב | 2,017 | 1,741 | 366 | 2,108 | 86.3% |
| ראמה | 5,091 | 4,110 | 779 | 4,889 | 80.7% |
| מג'אר | 14,389 | 11,371 | 2,862 | 14,234 | 79% |
| סאג'ור | 2,779 | 1,945 | 449 | 2,395 | 70% |
| פסוטה | 2,112 | 1,746 | 249 | 1,995 | 82.7% |
| פקיעין | 3,475 | 2,871 | 310 | 3,181 | 82.6% |
| עילבון | 3,813 | 3,230 | 470 | 3,700 | 84.7% |
| חורפיש | 3,893 | 3,118 | 645 | 3,764 | 80.1% |
| בית ג'אן | 6,656 | 5,858 | 762 | 6,621 | 88% |
| בניה | 638 | 424 | 0 | 424 | 0 |
| **סה"כ** | **91,200** | **75,938** | **167,138** | **88,673** | **83.27%** |



# כמות הצרכנים של החברה בשנת 2020

| | סוג משתמש | כמות צרכנים |
|---|---|---|
| 1 | צריכה במגורים | 33,963 |
| 2 | גינון ציבורי רשות מקומית | 329 |
| 3 | מוסדות רשות מקומית | 935 |
| 4 | בתי חולים + מקוואות | 78 |
| 5 | מסחר ומלאכה | 1,469 |
| 6 | בניה | 191 |
| 7 | צרכנים גדולים | 17 |
| 8 | חקלאות בהקצבה | 713 |
| 9 | אחרים | 2587 |
| 10 | ביוב בלבד | 67 |
| **סה"כ** | | **40,349** |

# השלכות סביבתיות של פעילות החברה

## מגזר הביוב

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

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

## מכוני טיהור שפכים

**החברה מטהרת את השפכים במספר מכוני טיהור שפכים כלהלן:**

| | מקור השפכים | שם המט"ש | סטטוס המט"ש |
|---|---|---|---|
| 1 | צפת | מט"ש צפת | המט"ש בבעלות התאגיד ומופעל ע"י 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 כרמיאל התאגיד כתורם למט"ש. |
| 7 | סאג'ור | | |
| 8 | מג'אר | מט"ש לבנים | המט"ש מפיק קולחים ברמת טיהור שלישונית בעלות בשיעור של כ- 38% במט"ש לבנים |
| 9 | עילבון | | בעלות בשיעור של כ- 14% במט"ש לבנים |
| 10 | פקיעין | מט"ש געתון ומט"ש נהריה | בעלות משותפת במט"ש הגעתון (יחד עם תאגיד מעינות זיו ומ.א. מטה אשר). "משתמש" במט"ש נהריה |
| 11 | חורפיש | | |
| 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. המט"ש מפיק קולחים ברמת טיהור שלישונית. |



## 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.

בתאגיד מערכת השבה המשרתת 3 מט"שים, בהיקף שנתי של כ-4 מלמ"ק ו-3 מאגרים.

## 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 ללא מגבלות במי הקולחין.

ככל שנדרש פועלת החברה מול מפעלים חורגים לסיוע וקידום פתרונות לטיפול קדם בשפכים התעשיתיים לאיכות הנדרשת בחוק.

# השקעות החברה בשנת 2021 ותוכנית השקעה לשנת 2022

## פעילות השקעה בשנת 2021

הרכוש הקבוע (בניכוי פחת נצבר) של החברה ליום 31 בדצמבר 2021 הסתכם בכ-378 מלש"ח, וליום 31 בדצמבר 2020 בכ- 373 מלש"ח.

עיקר השינוי נובע מהשקעות בתשתיות המים, הביוב ומכוני טיהור שפכים שהסתכמו בכ- 26 מלש"ח. ההשקעות מומנו ממענקים שהתקבלו מרשות המים בסך של כ-3.5 מלש"ח, מהיטלי מים וביוב בסך של כ- 11.5 מלש"ח, הון עצמי בסך של כ- 11 מלש"ח, ובקיזוז הוצאות פחת על נכסי מים וביוב שהסתכמו בכ- 20 מלש"ח

# תכנית השקעה לשנת 2022 (מיליון ₪)

| מקורות | |
|---|---|
| תקציב שוטף | 10,000 |
| יתרות מזומנים | 11,000 |
| דמי הקמה | 13,000 |
| מענקי תאגוד | |
| מענקי מלת"ב | 5,480 |
| מלוות מלת"ב | 1,370 |
| שונות (משב"ש, רמ"י וכו') | 5,700 |
| סה"כ | 46,550 |

| שימושים | | |
|---|---|---|
| שדרוג | מים | 11,550 |
| | ביוב | 11,250 |
| פיתוח | מים | 7,500 |
| | ביוב | 11,250 |
| מערכות אזוריות | | 5,000 |
| | | |
| | | |
| סה"כ | | 46,550 |



# דווח של לקוחות על שיבושים ותקלות באספקת מים ושירותי ביוב בשנת 2021

| סה"כ תקלות מים וביוב | נזילות מים ופיצוץ צנרת | לחץ נמוך | הפסקות מים | איכות מים | מכסה שבור | ריח ביוב | גלישת ביוב | שחרור סתימות |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19,158 | 2,276 | 322 | 1,062 | 52 | 195 | 167 | 2,509 | 2,711 |

## פרטים בדבר איכות השירות לצרכן – שנת 2021
## מספר הפניות וממוצע זמן ההמתנה:

| | טלפוני בירורים ותשלומים | פרונטלי צפת, מג'אר, בית ג'אן | פניות למוקד דיווח תקלות | פניות בדואר ובפקס |
|---|---|---|---|---|
| כמות פניות | 35,067 | 31,952 | 38,316 | 6,375 |
| זמן המתנה ממוצע למענה | 120 שניות | 5.27 דקות | 71 שניות | 3 ימים |

## חלוקת פניות לפי סוגים:

| סוג הפניה | כמות הפניות |
|---|---|
| נושאים / שנים | 2021 |
| תשלומים | 20,420 |
| הוראת קבע | 16,271 |
| בירורים | 1,916 |
| הנחות/הסדר | 9,094 |
| החלפות דיירים | 94 |
| הצלבות | 2,886 |
| הצהרת נפשות | 17 |
| הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה | 1248 |
| צריכה משותפת | 204 |
| סה"כ פניות | 35,382 |

## 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, תעשיה 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 "פלג הגליל" (WWW.PELEG-HAGALIL.ORG.IL) במשרדי שירות הלקוחות והגבייה בישוב. 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.

**גרף 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 מסלקה:** המספר המזהה של החשבונית במערכת. נועד לזהות את החשבון בעת תשלום טלפוני או תשלום דרך אתר אינטרנט.

**תקופות חיוב |** חשבון המים והביוב נשלח לבתי התושבים אחד לחודשיים, דהיינו פעם ב- 60 יום בממוצע. 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 הדיור. תעריף 2 גבוה ומתייחס ליתרת כמות המים שנצרכה ביחידת הדיור 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

## הסבר על חשבון המים

**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. https://forms.gov.il/globalData/GetSequence/getHtmlForm.aspx?formType=contact_us@water.gov.il

**צריכה חריגה הנובעת מנזילה:** במקרים בהם תוקנה נזילה 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 מנזילות או מאביזרים, שאינם תקינים ברשת הפרטית.

**האוכלוסיות הזכאיות לקבלת ההטבה** – על פי החלטת ועדת הכספים של הכנסת נקבעו קבוצות האוכלוסיות הזכאיות לקבלת ההטבה

מקבלי קצבת זקנה לנכה לפי הוראת סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי.

מקבלי גמלת סיעוד בשווי 150% לפחות לפי חוק ביטוח לאומי. מקבלי גמלת שירותים מיוחדים לפי חוק ביטוח לאומי.

מקבלי קצבת ניידות לפי חוק ביטוח לאומי.

מקבלי גמלת ילד נכה לפי חוק ביטוח לאומי

מקבלי קצבת נכות כללית שנקבעה להם נכות רפואית בשיעור של 70% לפחות לפי חוק ביטוח לאומי.

זכאי לגמלה לפי סעיף 2 (א) (4) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980.

זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4א לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 ג 1 לחוק האמור.

זכאי לתגמול מוגדל לפי הכנסה לפי סעיף 4ג לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 או לתגמול לפי הכנסה לפי סעיף 4 ד לחוק האמור.

זכאי לתגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959[נוסח משולב], שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ50%- אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.

זכאי לתגמול לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, שנקבעה לו נכות בשיעור של 50% לפחות לפי החוק האמור או צרכן הזכאי לתגמול לפי חוק זה שדרגת נכותו נמוכה מ-50% אך הוא מקבל תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.



## חלוקת האחריות לטיפול בצנרת המים והביוב

המחוקק הגדיר את גבולות האחריות בין התאגיד לבין בעלי הנכסים באשר לצנרת המים והביוב.

אחריות תאגיד המים והביוב הינה אך ורק למערכות המים והביוב שבשטח הציבורי - המערכת הציבורית

אחריות הצרכנים הינה לתחום מערכת המים והביוב הפרטית שהינה בשטח הפרטי.

מערכת המים הפרטית בבנין דירות הינה בתחום חצרי הצרכנים, לאחר מד המים הראשי.

מערכת הביוב הפרטית נמצאת בתחום חצרי הצרכנים עד השוחה הציבורית.

בהתאם להגדרות הנ"ל ניתן לדעת את תחומי האחריות של התאגיד ושל הלקוחות והאם במידה ויש צורך בתיקון או פתיחת סתימה יעשה הדבר על ידי כל בעלי הנכסים באמצעות הצרכנים/ועד הבית (צנרת משותפת) או ע"י הצרכן (צנרת פרטית) או ע"י תאגיד פלג הגליל (צנרת ציבורית).

# פלג הגליל

החברה האזורית למים וביוב בע"מ

**שיחת חינם: 1-800-550-050**


פקס: 04-6935450

פניות הציבור: CRM@PLG.ORG.IL

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

**WWW.PELEG-HAGALIL.ORG.IL**


תשלום חשבון המים

נתוני מד מים אונליין