

פלג הגליל החברה האזורית למים

וביוב בע"מ

דו"ח שנתי לשנה שנסתיימה ביום

31 בדצמבר 2022

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 - עלי

צרכנים יקרים,

תאגיד המים והביוב פלג הגליל שואף להיות מודל מוביל לכלל תאגידי המים בארץ בכל הפרמטרים איכות וזמינות אספקת המים ואיסוף ביוב בשגרה ובחירום ושיפור מתמיד באיכות השירות וברמת הפיתוח והתחזוקה של תשתיות המים והביוב, בניהול מקצה לקצה – מאספקת המים ועד השבת הקולחין, בכל 13 היישובים שבאחריותנו. התאגיד שם דגש בראש סדר העדיפויות: שיפור מתמיד באיכות השירות, בניהול מקצועי, יעיל ומבוסס דיגיטציה. פיתוח הון אנושי, התנהלות רווחית וכלכלית תוך שמירה על איכות הסביבה והגנה על ערכי טבע ונוף. אני שמח להציג בפניכם את מטרות העל שנקבעו בתוכנית העבודה השנתית לשנת 2023



התאגיד פועל 24/7 ועוסק בהקמה, הפעלה, בתחזוקה מונעת ובתיקון של רשת המים והביוב ותיעול תוך ניצול מיטבי של משאבים, אימוץ טכנולוגיות חדשניות.

מצוינות בשירות לקוחות

שירות הלקוחות הינו אחד מעמודי התווך של החברה, פלג הגליל חותר לשיפור מתמיד ולמצוינות בשירות. כל תהליכי העבודה בחברה הן התפעוליים והן השירותיים נמדדים ברמה החודשית עבור כל פניות השירות והתקלות התפעוליות ואנו רואים בהם הזמנות 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 מתוך תפיסת שירות של שיפור מתמיד של אספקת המים ושירות הלקוחות.

בהזמנות זו ברצוני להודות לצוות העובדים והמנהלים שלנו העובדים ימים ולילות מתוך מחויבות גבוהה לספק שירותים מים וביוב איכותיים בזמינות ורציפות!

בברכה,

אינג' עלי אבו ריש

מנכ"ל

1. תיאור תמציתי של החברה

א. 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.

ב. מבנה האחזקות בחברה

החברה מוחזקת על ידי העירייה והרשויות המקומיות הבאות:

מועד הצטרפות לתאגיד עפ"י רישיון ההפעלה.	שיעור ההחזקה	הישוב	
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 האוכלוסייה ביישובי התאגיד והמרחק ממשרדי התאגיד

הישוב	כמות תושבים (עפ"י נתוני הלמ"ס)	מרחק הישוב ממשרדי הנהלת התאגיד (ק"מ)
צפת	38,078	15
מגאר	24,000	26
בית גאן	12,460	24
חצור הגלילית	10,050	6
ראמה	7,801	26
טובא זנגריה	7,121	3
פקיעין	6,113	34
חורפיש	6,659	45
עיילבון	5,834	27
סאג'ור	4,486	29
פסוטה	3,236	50
גוש חלב	3,259	22
יסוד המעלה	1,804	15
סה"כ	130,901	

ד. חברי הדירקטוריון עלי

- מר אוחנה שוקי (יהושע)
- עו"ד גאנן פריד
- עו"ד אבורזק עאסם
- רו"ח בחית אליאס
- מר יעקובי ישי
- גב' מנסור נאהדה
- מר ספיר ניצן

ה. מנכ"ל בשנת 2022

אינג' עלי אבוריש

ו. פרטי ההתקשרות עם החברה:

בטלפון חינוך שמספרו 050-550-1-800

פקס 04-6935450

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

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

דוא"ל לפניות: CRM@plg.org.il

2. כמות המים שסופקה על ידי החברה בשנים 2021-2022 (מ"ק)

פרטים	2021	2022
סה"כ הפקה עצמית	0	0
סה"כ קניית מים	11,780,301	11,874,745
סה"כ מקורות מים ב- מ"ק	0	0
צריכה במגורים	6,729,657	6,744,231
גינון ציבורי	192,574	173,419
מוסדות ציבור	409,860	440,975
בתי חולים ומקוואות	182,745	170,436
מסחר ומלאכה	505,205	440,748
בנייה	18,510	17,753
צרכנים גדולים	734,250	651,464
חקלאות	526,111	592,036
כל צרכן אחר	534,215	621,823.2
סה"כ שימושים ב- מ"ק	9,833,127	9,852,885
סה"כ פחת שנתי מ"ק	1,942,663	2,021,859
שיעור פחת שנתי %	16.4%	17%

3. פחת מיס בשנת 2022 לפי ישוב

ישוב	רכישה מ"ק	מכירה מ"ק	פחת מ"ק	פחת %
צפת	3,332,665	2,763,325	569,340	17.0%
טובא זנגריה	753,042	555,386	197,655	26.2%
חצור הגלילית	1,410,939	1,249,799.8	161,139.1	11.4%
יסוד המעלה	149,324	147,761	1,563	1.0%
גוש חלב	325,403	290,103	35,300	10.8%
ראמה	645,000	579,753	65,247	10.1%
מג'אר	1,996,730	1,577,582	419,148	20.9%
סאג'ור	345,594	312,893	32,701	9.4%
פסוטה	253,398	234,175	19,223	7.5%
פקיעין	542,808	413,116	129,691	23.8%
עילבון	546,586	438,343	108,243	19.8%
חורפיש	569,162	456,463	112,699	19.8%
בית ג'אן	1,004,094	834,184	169,910	16.9%
סה"כ	11,874,745	9,852,885	2,021,859	17.0%

4. גביה בתאגיד פלג הגליל בשנת 2022, כולל מע"מ (באלפי ₪)

ישוב	חיוב מים שוטף 2022	גביה שוטף	גביה פיגורים	סה"כ גביה	אחוז גביה שוטף
צפת	27,320,284.63	23,176,363.48	3,205,329.65	26,381,693.13	84%
טובא זנגריה	5,551,852.73	3,540,940.44	3,325,823.16	6,866,763.60	63%
חצור	12,972,416.56	11,437,957.26	997,535.56	12,435,492.82	88%
יסוד	1,487,258.20	1,244,373.49	533,591.33	1,777,964.82	83%
גוש חלב	2,058,704.04	1,620,152.24	199,705.41	1,819,857.65	78%
ראמה	5,274,690.41	4,328,020.84	890,385.73	5,218,406.57	82%
מג'אר	14,111,394.04	10,794,834.92	2,366,832.61	13,161,667.53	76%
סאג'ור	2,944,945.44	1,938,620.65	482,599.65	2,421,220.30	65%
פסוטה	2,050,505.45	1,703,318.35	277,781.70	1,981,100.05	83%
פקיעין	3,663,424.76	3,237,815.97	711,545.37	3,949,361.34	88%
עילבון	3,903,936.67	3,345,269.17	521,015.32	3,866,284.49	85%
חורפיש	4,055,502.38	3,459,161.07	1,290,805.58	4,749,966.65	85%
בית ג'אן	6,898,932.88	6,061,117.70	615,700.12	6,676,817.82	87%
בניה	769,205.35	610,619.74	134,498.76	745,118.50	79%
סה"כ	93,063,053.54	76,498,565.32	15,553,149.95	92,051,715.27	80%

5. כמות הצרכנים של החברה בשנת 2022

כמות צרכנים	סוג משתמש	
34,214	צריכה במגורים	1
328	ג. ציבורי רשות מקומית	2
938	מוסדות רשות מקומית	3
77	בתי חולים + מקוואות	4
1,358	מסחר ומלאכה	5
220	בניה	6
25	צרכנים גדולים	7
686	חקלאות בהקצבה	8
3,143	אחרים	9
66	ביוב בלבד	10
41,055		סה"כ

6. השלכות סביבתיות של פעילות החברה

6.1 מגזר הביוב

החברה אחראית על איסוף השפכים בתחומי הרשויות בהן היא פועלת וכן מתורמי שפכים נוספים מהסביבה, הולכתם למכונני 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.

6.2 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. מרומ גליל. התאגיד: משתמש ללא בעלות
6	ראמה	מט"ש כרמיאל	"משתמש" במט"ש כרמיאל. התאגיד כתורם למט"ש.
7	סאג'ור		מ.מ. סאג'ור הנה בעלת מניות באיגוד ערים לביוב כרמיאל
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	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. מרומ גליל וקולחי משגב. המט"ש 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 המיס.

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

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 ללא מגבלות במי הקולחין. ככל שנדרש פועלת החברה מול מפעלים חורגים לסיוע וקידום פתרונות לטיפול קדם בשפכים התעשייתיים לאיכות הנדרשת בחוק.

7. השקעות החברה בשנת 2022 ותוכנית השקעה לשנת 2023

7.1 פעילות השקעה בשנת 2022

הרכוש הקבוע (בניכוי פחת נצבר) של החברה ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכם בכ-384 מלש"ח, וליום 31 בדצמבר 2021 בכ-378 מלש"ח. עיקר השינוי נובע מהשקעות בתשתיות המים, הביוב ומכוני טיהור שפכים שהסתכמו בכ-29.5 מלש"ח. ההשקעות מומנו ממענקים שהתקבלו מרשות המים בסך של כ-3.9 מלש"ח, מהיטלי מים וביוזב בסך של כ-7 מלש"ח, הון עצמי בסך של כ-18.6 מלש"ח, ובקיזוז הוצאות פחת על נכסי מים וביוזב שהסתכמו בכ-23.5 מלש"ח.

7.2 תכנית השקעה לשנת 2023 (מיליון ₪)

שימושים			מקורות	
24,980	מים	שדרוג	4,397	תקציב שוטף
18,700	ביוזב		16,000	יתרות מזומנים
10,511	מים	פיתוח	11,000	דמי הקמה
28,613	ביוזב		2,500	מענקי תאגוד
1,300		מערכות אזוריות	7,000	מענקי מלת"ב
			3,000	מלוות מלת"ב
			40,207	שונות (משב"ש, רמ"י וכו')
84,104		סה"כ	84,104	סה"כ

8. דווח של לקוחות על שיבושים ותקלות באספקת מיס ושירותי ביוב בשנת 2022

<u>סה"כ כלל</u> <u>דיווחי תקלות</u> <u>מיס וביוב</u>	<u>נזילות מיס</u> <u>ופיצוץ צנרת</u>	<u>לחץ</u> <u>נמוך</u>	<u>הפסקות</u> <u>מיס</u>	<u>איכות</u> <u>מיס</u>	<u>מכסה</u> <u>שבור</u>	<u>ריח</u> <u>ביוב</u>	<u>גלישת ביוב</u> <u>שחרור סתימות</u>
12,298	2,313	407	1,845	75	168	137	3,905

9. פרטים בדבר איכות השירות לצרכן – שנת 2022 מספר הפניות וממוצע זמן ההמתנה:

<u>פניות</u> <u>בדואר</u> <u>ובפקס</u>	<u>פניות למוקד</u> <u>דיווח תקלות</u>	<u>פרונטלי</u> <u>צפת, מג'אר, בית ג'אן</u>	<u>טלפוני בירורים</u> <u>ותשלומים</u>	
4,277	12,298	15,730	24,691	כמות פניות –
3 ימים	0.47 שניות	4.17 דקות	0.36 שניות	זמן המתנה ממוצע למענה -

חלוקת פניות לפי נושא הפניה 2022 :

<u>כמות הפניות</u>	<u>נושא הפניה</u>
17,144	תשלומים
467	הוראת קבע
11,345	בירורים
91	הנחות/הסדר
2,501	החלפות דיירים
26	הצלבות
1851	הצהרת נפשות
1,189	הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה
96	צריכה משותפת
34,660	סה"כ

10. הסבר בדבר אופן עריכת החשבון התקופתי

הסבר ופירוט מושגים המופיעים בחשבון המיס

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 המיס הפרטי של הצרכן מתוך מערכת מדי המיס 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 ביישוב. 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 המיס: 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 וחייבים 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 במוצע. 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 וביו. סכום החיוב הנו מכפלה של כמויות המים שנצרכו בתקופת החשבון בתעריפי המים, כמצוין על גבי החשבון. עפ"י כללי תאגידי המים והביו, 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

אגרת מינימום: בהתאם לכללי תאגידי המים והביו, (חישוב עלות שירותי מים וביו) והקמת מערכות מים או ביו (ביו) 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 וביו התשס"א – 2001, הרשות הממשלתית למים וביו תברר תלונות צרכנים כלפי תאגידי מים וביו ובלבד שהצרכן פנה תחילה לתאגיד.

<https://forms.gov.il/globalData/GetSequence/getHtmlForm.aspx?formType=contactus@water.gov.il>

צריכה חריגה הנובעת מזילה: 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.

האוכלוסיות הזכאיות לקבלת ההטבה – להוסיף 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 4 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 4ד 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 מ-50% 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.

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.