

## מדיניות האכיפה ומיצוי הליכי גביה

בהתאם לסעיף 110 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011, תאגיד מי רעננה בע"מ (להלן: "התאגיד") מתכבד בזאת לפרסם את מדיניותו ליישום מיצוי הליכי הגביה.

- התאגיד עושה ככל הנדרש כדי לאפשר לצרכן לפרוע את חובו ללא נקיטת הליכי גבייה. בין היתר, התאגיד מאפשר:
1. קבלת החשבון באמצעות הדוא"ל.
  2. אפשרות לתשלום החוב באמצעים רבים ומגוונים: הוראת קבע, תשלומים במוקדים ממוחשבים, מוקדים אנושיים, סניפי בנק, בנק הדואר וכיוצ"ב.
  3. פריסת החוב למספר תשלומים בהתאם לקריטריונים שנקבעו ע"י רשות המים.

### מהם השלבים לגביית חוב?

1. **חשבון תקופתי** - התאגיד שולח לצרכן אחת לחודשיים חשבון תקופתי בגין אספקת מים ושירותי ביוב ובו יצוין המועד האחרון לתשלום (להלן: "חשבון תקופתי"). צרכן שלא משלם את חשבון המים, שולח אליו התאגיד הודעת חוב והתראות (דרישות) לפי פקודת המסים (גביה) ותקנות המסים (גביה), תשל"ד-1974. אם גם לאחר משלוח ההתראות (דרישות) לא משלם הצרכן את החוב, נוקט התאגיד בצעדי אכיפת גביה כמפורט במסמך זה, בהתאם לסוג הצרכן ונסיבותיו.
2. **הודעת חוב** - במצב בו החשבון התקופתי לא שולם במועד, בהתאם להוראת סעיף 2ב13. (א). לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, התאגיד ישלח הודעת חוב (להלן: "**הודעת החוב**") במצורף לחשבון התקופתי העוקב. התאגיד מפיך 6 פעמים בשנה (בכל תקופת חיוב) הודעה על קיום חוב.
3. **דרישה ראשונה** - היה והחשבון התקופתי לא שולם לאחר 25 ימים ממועד משלוח הודעת החוב, התאגיד ישלח הודעת דרישה ראשונה בדואר רגיל (להלן: "**דרישה ראשונה**").
4. **דרישה שנייה** - במצב בו הדרישה הראשונה לא שולמה, לאחר 15 ימים נוספים, תישלח הודעת דרישה שנייה בדואר רשום (להלן: "**דרישה שנייה**").
5. **נקיטת הליכי גביה** - היה והחשבון לא שולם לאחר הודעת הדרישה השנייה, ינקוט התאגיד בצעדי אכיפת גביה כמפורט במסמך זה, בהתאם לסוג הצרכן ונסיבותיו.

### הגדרות

1. **צרכן ביתי** - צרכן הזכאי לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, לרבות כל אדם המתגורר עמו בנכס והנמנה עם מספר הנפשות המוכרות לעניין הכמות המוכרת, ביחד או לחוד.
2. **"צרכן אחר"** - צרכן שאינו ביתי (אינו זכאי לכמות מוכרת ליחידת דיור) למעט צרכן מיוחד.
3. **"צרכן מיוחד"** - מוסד חינוך רשמי כהגדרתו בחוק לימודי חובה, בית ספר או גן ילדים המחזיק ברישיון לפי חוק פיקוח על בתי ספר, מוסד חינוך תרבותי ייחודי כהגדרתו בחוק מוסדות חינוך תרבותיים ייחודיים, מעון כהגדרתו בחוק הפיקוח על מעונות, מעון יום שיקומי, כהגדרתו בחוק מעונות יום שיקומיים, מוסד רפואי כהגדרתו בחוק בריאות העם, מקלט לנשים מוכות כהגדרתו בחוק עבודת נשים, מעון ומעון סגור כהגדרתם בחוק הנוער, נכס מקרקעין של מערכת הביטחון בעת פעילות מלחמה או מבצעית הקשורה לנכס, או המשמש למגורים, בתי סוהר ובתי מעצר, נכס מקרקעין של הרשות הארצית לכיבוי והצלה.
4. **"נכס של צרכן ביתי"** - נכס שצרכן ביתי זכאי לשלם לגביו תעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור.
5. **"נכס אחר"** - נכס או מקרקעין של צרכן שאינו זכאי לשלם לגביו תעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור (כל נכס שאינו למגורים) ושאינו צרכן מיוחד.

6. "נכס של צרכן מיוחד" - נכס או מקרקעין המשמש צרכן מיוחד בשימושים העונים להגדרת צרכן מיוחד.
7. "פעולת ניתוק אספקת מים" - פעולה המונעת אספקת מים לנכס.
8. "הודעת חוב" - הודעה כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 המודיעה לצרכן על אי תשלום החיוב התקופתי השוטף.

## בירור צרכן על חיוב צריכת מים

צרכן רשאי לבקש מהתאגיד לבצע בירור על חיוב צריכת המים בתקופת חיוב כלשהי, **לא יאוחר מ- 30 יום מהמועד האחרון שנקבע לתשלום החשבון התקופתי.**

כמון כן, על פי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב התשס"א 2011, רשאי כל צרכן להפנות את פנייתו לרשות המים, בתנאי שפנה תחילה לחברה.

הטיפול בבירור על חשבון המים נעשה על פי ההנחיות הקבועות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011: בהתאם לסעיף 34, צרכן שהגיש בקשה לעריכת בירור, רשאי לשלם תשלום חלקי בגין הצריכה עליה ביקש לערוך את הבירור, תשלום זה יחושב על פי הערכת הצריכה לתקופה זו.

**בירור חשבון המים אינו יכול לשמש עילה לאי פירעון חשבון המים במועד שנקבע אי תשלום חוב במועדו.**

## גביה מנהלית -

### פעולות למיצוי הליכי גביית החוב מכוח פקודת המסים גביה על תקנותיה והאכרזות מכוחה

1. צרכן (ביתי, אחר או מיוחד) שלא שילם את החשבון יקבל הודעת חוב כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.
2. לא שילם הצרכן את חובו וזה הפך לחוב שבפיגור, תישלחנה אל הצרכן התראות (הודעות דרישה לתשלום חוב) כמשמעותן בפקודת המסים גביה ובתקנותיה: דרישה ראשונה, בכתב, בדואר רגיל ודרישה נוספת, דרישה שנייה, בכתב ובדואר רשום.
3. לא שולם חובו של צרכן (ביתי, אחר או מיוחד) לאחר שחלפו המועדים הקבועים בחוק לתשלום חובו, ואשר סך חובותיו בגין נכסים אלה עולה על 200 ₪, קרן שאינה כוללת ריבית והצמדה, יבצע התאגיד אחת או יותר מהפעולות הבאות עד לתשלום מלא של חובו:
  1. **עיקולי צד ג' בבנקים** (עיקולים של חשבונות הבנק);
  2. **עיקולי צד ג' אחרים** (חברות ביטוח, גמל, תגמולים, קרנות, פיקדונות, תשלומים המגיעים לצרכן מחברות האשראי, מחברות הביטוח, שכר עבודה ו/או משכורת, החזרים ותשלומים מרשות המסים וכיו"ב);
  3. **כל פעולה אחרת** אותה רשאי התאגיד לבצע מכוח פקודת המסים גביה;
4. בהעדר מספר תעודת זהות / ה.פ. / שותפות / עמותה של הצרכן או בהיעדר כתובת הצרכן, ישלח התאגיד בקשה לצרכן לקבלת פרטים אלו. ככל שהצרכן לא ימסור פרטים אלו תוך 15 יום, התאגיד לא ידרש למצות לגביו הליכי גביה מנהלית, ויהא רשאי לפעול לצורך ניתוק אספקת מים בנכס אחר ו/או העברה לטיפול משפטי.

## הליכים למיצוי גביית החוב באמצעות פעולת ניתוק אספקת מים בצרכן אחר

1. לא שילם צרכן אחר את חובו ובהיעדר גביית החוב בצעדים שהחליט התאגיד לנקוט מכוח פקודת המסים (גביה), שאינן משלוח הודעות, סך קרן החוב (ללא ריבית) עלה על 1,000 ₪ או שהצרכן בנכס האחר לא שילם תשלום, אחד או יותר, לפי הסדר תשלום שנקבע לו לפי סעיף 32 לכללי אמות מידה, יבצע התאגיד פעולה לניתוק אספקת המים בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים):
  1. ישלח אל הצרכן האחר התראה בצירוף ספח תשלום על כוונתו לבצע פעולת ניתוק אספקת מים (להלן: "ההתראה"); ההתראה תכלול מידע על זכות הצרכן בנכס האחר להביא לפני התאגיד בתוך 21 ימים את טיעוניו, בכתב או בעל פה, נגד ביצוע פעולת ניתוק אספקת המים, והאופן שבו על הצרכן להביא לפניו את טיעוניו לעניין זה;
  2. חלפו 21 ימים או יותר מיום הגשת טיעוני הצרכן האחר או מיום משלוח ההתראה, המאוחר מביניהם, יודיע התאגיד לצרכן על החלטתו ויתריע בשנית על כוונתו לבצע פעולת ניתוק אספקת מים, לרבות בדרך של השארת התראה בנכס האחר (במעטפה סגורה) או מסירתה בו.
  3. התאגיד ינתק את אספקת המים לאחר שהודיע לצרכן וזה טרם שילם.
  4. התאגיד שומר לעצמו את הזכות שלא לבצע את פעולת ניתוק אספקת המים בנכס אחר ולהעביר את החוב ישירות לביצוע פעולות גביה משפטיות.

## גביה משפטית - פעולות לאכיפת גביית החובות באמצעים משפטיים

1. לא שילם צרכן (ביתי, אחר ומיוחד) את חובו ובהיעדר גביית החוב בצעדים שהחליט התאגיד לנקוט מכוח פקודת המסים (גביה) (מוצו הליכי גביית החוב), שאינן משלוח הודעות, וסך קרן החוב (ללא ריבית) עלתה על 200 ₪, יעביר התאגיד את החוב לגביה באמצעים משפטיים.
2. על אף כל האמור לעיל, ישקול התאגיד ביצוע פעולות לאכיפת הגביה באמצעים משפטיים ללא מיצוי הפעולות מכוח פקודת המסים (גביה) במקרים הבאים:
  1. מונה לצרכן כונס נכסים / הצרכן נמצא בהליכי חדלות פרעון או הסדר נושים.
  2. חלף המועד האחרון לפי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה 7.1002 לביצוע פעולות אכיפה מנהליות (ננקט שיהוי בגביית החוב).
  3. להערכת התאגיד, לרבות בגין היסטוריית פעולות אכיפה קודמות שננקטו אל מול הצרכן, פעולות אכיפה מנהליות מכוח פקודת המסים (גביה) אינן יעילות ולא תובלנה לגביית החוב.
  4. הצרכן נפטר.