

## מדיניות מיצוי הליכי גבייה

להלן מדיניות אחידה לעניין מיצוי הליכי גבייה מול צרכן לפי סוג הצרכן ונסיבותיו, בהתאם לסעיף 110 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011:

### 1. הגדרות:

- 1.1. "צרכן ביתי" הינו צרכן הזכאי לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, לרבות כל אדם המתגורר עמו בנכס ונמנה עם מספר הנפשות המוכרות בנכס.
- 1.2. "חברה" – מי נתניה (2003) בע"מ
- 1.3. "צרכן בנכס אחר" – כל הצרכנים למעט צרכן ביתי.
- 1.4. "צרכן מיוחד בנכס אחר" – צרכנים הכלולים ברשימה בסעיף 4 להלן.

### 2. כללי:

- 2.1. בגין חיובים לתקופות שקדמו ליום 31.03.2015 לא יבוצעו פעולות ניתוקי מים.
- 2.2. החברה תשלח לצרכן מדי חודשיים חשבון תקופתי בגין אספקת מים ושרותי ביוב ובו יצוין המועד האחרון לתשלום.
- 2.3. היה והחשבון התקופתי לא שולם במועד, תנקוט החברה בהליכי אכיפה כמפורט להלן, בהתאם לסוג הצרכן ונסיבותיו.
- 2.4. בהעדר מספר תעודת זהות של הצרכן או בהעדר כתובת מגוריו, כפי שהם רשומים במרשם האוכלוסין, החברה תשלח בקשה לצרכן לקבלת פרטים אלו. ככל שהצרכן לא ימסור פרטים אלו, החברה לא תידרש למצות לגביו הליכי גבייה מנהלית, ותהא רשאית לפעול לפי סעיף 3.3 להלן ואילך.

### 3. הליכים לגביית החוב

- 3.1. צרכן שלא שילם את חובו לפי החשבון, החברה תשלח אליו התראות לפי פקודת המסים (גביה) וכן תקנות המיסים (גבייה) תשל"ד – 1974.
- 3.2. היה והחוב לא שולם תנקוט החברה בצעדים לעיקול אצל צד ג' לפי פקודת המסים (גביה). במקרים חריגים תשקול החברה ביצוע פעולות נוספות לפי פקודת המסים (גביה).
- 3.3. עם השלמת הצעדים שלעיל, או בהעדר תוצאות, יחשב הדבר כמיצוי הליכי גבייה לצורך הגשת בקשה לניתוק אספקת מים או העברה לטיפול משפטי כמפורט מטה.
- 3.4. לאחר מיצוי הליכי גבייה, היה והחוב עדיין לא שולם תפנה החברה למנהל רשות המים והביוב לקבלת אישורו לניתוק הנכס ממים, וזאת בכפוף לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015 (להלן: "כללי הניתוק") ובין היתר בכפוף להתקיימם של התנאים הבאים:

#### ביחס לצרכן ביתי:

- קיים "חוב שוטף": חוב בגין שירותי מים או ביוב, לרבות בגין הערכת צריכה וכן בגין הפרת הסדר תשלום.
- גובה החוב השוטף, לא כולל הפרשי הצמדה, עולה על 1,000 ₪.
- הצרכן לא שילם/הפר הסדר תשלום בעד שתי תקופות חיוב עוקבות או שתי תקופות חיוב לסירוגין מתוך 6 רצופות.
- טרם חלפו 12 חודשים מהמועד האחרון לתשלום בעד תקופת החוב האחרונה.
- אין ברשות החברה ת.ז. וכתובת מגורים כפי שמופיע ברישומי רשות האוכלוסין, והצרכן סירב למסור לחברה פרטים אלו; או החברה לא הצליחה לגבות את החוב לאחר שמיצתה הליכי גבייה, וחלפו 30 ימים ממועד מיצוי ההליכים.

- החברה שלחה התראה לצרכן על כוונה להגיש בקשה לרשות המיס, 15 ימים לאחר שהתקיימו כל התנאים שלעיל. באפשרותו של הצרכן לפנות אל התאגיד בתוך 21 ימים בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק. אם הצרכן מסר הסכמתו, כי התאגיד יפנה למחלקת הרווחה ברשות המקומית – התאגיד יפנה למחלקת הרווחה ויציע לה להעביר חו"ד בדבר מצבו הכלכלי של הצרכן, בתוך 21 ימים. אם הצרכן לא הודיע על הסכמתו תוך 7 ימים – יראו אותו כמי שסירב לכך.
- מנכ"ל החברה או עובד בכיר שמונה על ידו סבר, כי הצרכן הוא בעל יכולת כלכלית מספקת לכאורה לשלם את החוב השוטף. אם נמצא שאין יכולת כלכלית – ייבדק האם הצרכן "מנצל לרעה" את האיסור לנתק.
- החלטה מנומקת לפנות לרשות המיס בבקשת ניתוק תישלח לצרכן בתוך 7 ימים.

#### **ביחס לצרכן בנכס אחר:**

- מיצוי הליכי גבייה.
- הצרכן לא שילם בעד שתי תקופות חיוב עוקבות או שתי תקופות חיוב לסירוגין מתוך 6 רצופות; או לא שולם תשלום אחד במסגרת הסדר תשלומים; או הצרכן לא שילם תשלום בגין שפכי תעשייה (אלא אם הגיש תלונה לרשות המיס ועדיין לא התקבלה החלטה).
- נשלחה התראה, בצירוף ספח תשלום, 21 ימים לפחות לאחר שהתקיימו התנאים שלעיל. באפשרותו של הצרכן לפנות אל התאגיד בתוך 21 ימים בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק.
- חלפו 21 ימים ממועד מסירת ההתראה או ההחלטה בעניין הטיעונים שהוגשו, לפי המאוחר.
- השגת צרכן בנכס אחר: צרכן רשאי להשיג על החלטת התאגיד לנתק מים בפני רשות המיס. חברה לא תבצע ניתוק אלא בחלוף 7 ימי עסקים ממועד הגשת השגה.

3.5. לחילופין - בתום מיצוי הליכי גבייה; או שהצרכן נעדר יכולת כלכלית לדעת החברה ואינו מנצל לרעה את הליך הגבייה - החברה לא תפעל לניתוק אספקת המים. במקרים אלו וכן במקרים אחרים לפי שיקול דעת התאגיד, גביית החוב תועבר לטיפול משפטי.

3.6. אם הצרכן בנכס אחר הינו "צרכן מיוחד בנכס אחר" – החברה לא תפעל לניתוק אספקת המים. במקרה זה, החוב יועבר לטיפול משפטי.

3.7. בגין חיובים עבור תקופת חיוב שקדמה ליום 31.03.2015, החברה לא תפעל לניתוק אספקת המים. במקרה זה, גביית החוב תועבר לטיפול משפטי.

#### **4. צרכן מיוחד בנכס אחר**

להלן רשימת הגופים המוגדרים כצרכן מיוחד בנכס אחר, ואשר לגביהם לא יתבצעו ניתוקי מים בשל חוב:

- 4.1. מוסד חינוך רשמי לפי הגדרה בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949.
- 4.2. בית ספר, גן ילדים המחזיקים ברישיון לפי חוק פיקוח על בתי ספר, התשכ"ט-1969.
- 4.3. מוסד חינוך תרבותי ייחודי כהגדרתו בחוק מוסדות חינוך תרבותיים ייחודיים, התשס"ח-2008 המחזיק ברישיון לפי חוק זה.
- 4.4. מוסד רפואי כהגדרתו בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940.
- 4.5. מעון יום שיקומי, כהגדרתו בחוק מעונות יום שיקומיים, התש"ס – 2000.
- 4.6. מעון, כהגדרתו בחוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965.
- 4.7. נכס של מערכת הביטחון או המצוי בשימושה בזמן פעילות מבצעית או מלחמה.
- 4.8. בתי סוהר, מתקני שהיה ומתקני מעצר

4.9. נכס של הרשות הארצית לכבאות או בשימושה.

**5. טיפול משפטי טרם נקיטת הליכים מנהליים**

5.1. גביית החוב מועברת לטיפול משפטי טרם נקיטת הליכים מנהליים במקרים הבאים:

5.1.1. חוב של צרכן אשר מצוי בהליך פירוק/פשיטת רגל.

5.1.2. חוב של צרכן ביתי שנפטר.