

## מדיניות אכיפה

אנו מתכבדים בזאת לפרסם את מדיניותנו ליישום מיצוי פעולות הגבייה, בהתאם להוראות סעיף 110 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א–2011, כדלקמן:

### 1. 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, ביחס 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 המודיעה לצרכן על אי תשלום החיוב התקופתי השוטף.
9. פקודת המסים (גביה) – פקודת המסים (גביה) על תקנותיה והאכרזות מכוחה.
10. "הסדר תשלום" – כמשמעותו בסעיף 32 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות).

### 2. פעולות למיצוי הליכי גביית החוב מכוח פקודת המסים גביה

1. צרכן (ביתי, אחר או מיוחד) שלא שילם את החשבון השוטף (החיוב שנשלח אליו בגין תקופת החיוב) יקבל הודעת חוב כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן.
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 ודרישה נוספת בכתב.
3. לא שולם חובו של הצרכן לאחר שחלפו המועדים הקבועים בחוק לתשלום חובו, תבצע מי יבנה אחת או יותר מהפעולות הבאות עד לתשלום מלא של חובו: עיקול של חשבון הבנק (עיקול צד שלישי של חשבון הבנק), המצאת התראה לפני ביצוע עיקול מיטלטלין, עיקול באמצעות רישום מיטלטלין של הצרכן בנכס של הצרכן הביתי ו/או המצאת אזהרה, לרבות על ידי הדבקת הודעה על כוונה לפרוץ לשם תפיסת מעוקלים והוצאתם או גביית התשלום במועד העיקול או בסמוך אליו, עיקול מיטלטלין בדרך של הוצאתם או גביית תשלום במועד העיקול או בסמוך אליו, מכירת מיטלטלין לצורך גביית החוב, עיקולי צד ג' אחרים בגופים פיננסיים (תגמולים, קרנות, פיקדונות, תשלומים המגיעים לצרכן מחברות האשראי, מחברות הביטוח, שכר עבודה ו/או משכורת, החזרים ותשלומים מרשות המסים וכיו"ב) או של

תשלומים אחרים המגיעים לחייב (כגון, אך לא רק: שכר דירה) וכל פעולה אחרת אותה רשאית מי יבנה לבצע מכוח פקודת המסים גביה.

4. על אף האמור לעיל, בצרכן ביתי בנכס של צרכן ביתי, תקדם פעולת עיקול צד שלישי של חשבון הבנק לפעולת עיקול מיטלטלין, בצרכן אחר ובצרכן מיוחד, עשויה מי יבנה להקדים פעולת עיקול מיטלטלין לפעולת עיקול בנק, בהתאם להחלטתה לפי העניין.

5. לא התקבל המספר המזהה במועד שנקבע לכך תבוצענה פעולות לעיקול המיטלטלין קודם לפעולות עיקול צד שלישי גם בצרכן ביתי בנכס ביתי .

6. בוצעה פעולת אכיפת גביה כאמור והגיע הצרכן להסדר תשלום חוב בדרך של פריסת החוב, והפר הצרכן את ההסדר (כגון: המחאה שלא כובדה, הרשאה לחיוב קבוע של חשבון הבנק או כרטיס אשראי, "הוראת קבע", לא מומשה מכל סיבה, או לא שולם תשלום מזומן בהסדר תשלומים במזומן) תבוצענה הפעולות שהוגדרו לעיל מהמקום בו נעצרו עקב ההגעה להסדר.

7. מיצוי הליך גביה מנהלי מכח פקודת המסים (גביה), לעניין מעבר לפעולה לניתוק אספקת המים כמפורט להלן, יוגדר כשתיים או יותר מהפעולות שאינן משלוח הודעות דרישה (כגון עיקול חשבון בנק ועיקול ברישום בצרכן מגורים בנכס למגורים, או עיקול חשבון בנק, עיקול תקבולים המגיעים מחברות האשראי ועיקול מיטלטלין ברישום בצרכן אחר), כאשר מטרת ההליכים כאמור הינה:

1. להביא לגביה מהירה ויעילה של החובות קודם לביצוע פעולה לניתוק אספקת המים או העברתו של החוב לגביה באמצעים משפטיים, כמפורט להלן (בהמשך המסמך).

2. להגדיל את הסבירות שבוצע מספר סביר של פעולות להביא לידיעת הצרכן את דבר קיום החוב ושהצרכן מסרב לשלם את חובו על אף שהוא מודע אליו.

### **3.הליכים למיצוי גביית החוב באמצעות פעולת ניתוק אספקת מים לצרכן אחר**

1. לא שילם צרכן אחר את חובו לאחר פעולה אחת לפחות מכוח פקודת המסים (גביה), שאינה משלוח הודעות וסך קרן החוב (ללא ריבית) עלתה על 500 ₪ ומספר התקופות שלא שילם הצרכן האחר את החשבון התקופתי היה שתיים או יותר (ברצף או לסרוגין מתוך שש תקופות קודמות), או שהצרכן האחר לא שילם תשלום, אחד או יותר, לפי הסדר תשלום שנקבע לו לפי סעיף 32 לכללי אמות מידה, תבצע מי יבנה פעולה לניתוק אספקת המים בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים):

1. תשלח אל הצרכן האחר התראה בצירוף ספח תשלום על כוונתה לבצע פעולת ניתוק אספקת מים; ההתראה תכלול מידע על זכות הצרכן האחר להביא לפני מי יבנה 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, תודיע מי יבנה לצרכן האחר על החלטתה ותתריע בשנית על כוונתה לבצע פעולת ניתוק אספקת מים, לרבות בדרך של השארת התראה בנכס האחר (במעטפה סגורה) או מסירתה בו.

3. תנתק את אספקת המים לאחר שהודיעה לצרכן האחר וזה טרם שילם.

2. מי יבנה שומרת לעצמה את הזכות שלא לבצע את פעולת ניתוק אספקת המים בנכס אחר ולהעביר את החוב ישירות לביצוע פעולות גביה משפטיות.

### **4.פעולות לאכיפת גביית החובות באמצעים משפטיים**

1. לא שילם צרכן (ביתי, אחר ומיוחד) את חובו לאחר שתיים או יותר מהפעולות מכוח פקודת המסים (גביה) (מוצו הליכי גביית החוב), שאינן משלוח הודעות, וסך קרן החוב (ללא ריבית) עלתה על 500 ₪ תעביר מי יבנה את החוב לגביה באמצעים משפטיים.
2. על אף כל האמור לעיל, תשקול מי יבנה ביצוע פעולות לאכיפת הגביה באמצעים משפטיים ללא מיצוי הפעולות מכוח פקודת המסים (גביה) באחד או יותר מהמקרים הבאים:
  1. מונה לצרכן כונס נכסים / הצרכן נמצא בהליכי פירוק / פשיטת רגל.
  2. חלף המועד האחרון לפי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה 7.1002 לביצוע פעולות אכיפה מנהליות (ננקט שיהוי בגביית החוב).
  3. החוב של הצרכן עולה על 5,000 ₪ בגין שנה או יותר.
  4. להערכת מי יבנה, לרבות בגין היסטוריית פעולות אכיפה קודמות שננקטו אל מול הצרכן, פעולות אכיפה מנהליות מכוח פקודת המסים (גביה) אינן יעילות ולא תובלנה לגביית החוב.
  5. הצרכן נפטר .