

## מדיניות האכיפה ומיצוי הליכי גביה

להלן מדיניות אחידה לעניין מיצוי הליכי גבייה מול צרכן לפי סוג הצרכן ונסיבותיו, בהתאם לסעיף 110 לכללי תאגיד 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 כרמל 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, בהתאם לסעיף 24 לכללי ניתוק המים.
- 2.2 החברה תשלח לצרכן מידי חודשיים חשבון תקופתי בגין אספקת מים ושירותי 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 בהיעדר כתובת מגוריו, כפי שהם רשומים במרשם האוכלוסין, החברה תשלח בקשה לצרכן לקבלת פרטים אלו. ככל שהצרכן לא ימסור פרטים אלו, החברה לא תידרש למצות לגבי הליכי גבייה מנהלית, ותהא רשאית לפעול לפי סעיף 3.3 להלן ואילך.

### 3. הליכים לגביית החוב:

- 3.1 צרכן שלא שילם את חשבון המים במועדו, החברה תשלח אליו התראות לפי פקודת המיסים (גביה) וכן תקנות המיסים (גביה) תשל"ד – 1974.
- 3.2 היה והחוב לא שולם תנקוט החברה בצעדים לעיקול אצל צד ג' לפי פקודת המיסים (גביה).
- 3.3 עם השלמת הצעדים שלעיל, או בהעדר תוצאות, יחשב הדבר כמיצוי הליכי גביה לצורך ניתוק אספקת מים ו/או העברה לטיפול משפטי ו/או נקיטת הליכי אכיפה מנהלית נוספים, כמפורט מטה.
- 3.4 לאחר מיצוי הליכי גביה, היה והחוב עדיין לא שולם תהיה החברה רשאית לנתק את הצרכן מרשת המים וזאת בכפוף לקבוע בכללי תאגיד מים וביוב (ניתוק אספקת מים) - התשע"ה-2015 (להלן: "כללי הניתוק") לרבות התנאים הבאים:

### ביחס לצרכן ביתי:

- קיים "חוב שוטף" כהגדרתו בכללי הניתוק: חוב בגין שירותי מים או ביוב, לרבות בגין הערכת צריכה, וכן בגין הפרת הסדר תשלום כפי שיפורט להלן.
- גובה החוב השוטף, לא כולל הפרשי הצמדה (ככל שחויבו), 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 החיוב האחרונה.
- אין ברשות החברה מס' ת"ז ו/או כתובת מגורים כפי שמופיע ברישומי רשות האוכלוסין, והצרכן סירב למסור לחברה פרטים אלו; או החברה לא הצליחה לגבות את החוב לאחר שמיצתה הליכי גביה וחלפו 30 יום ממועד מיצוי ההליכים.
- החברה שלחה התראה לצרכן על כוונה להגיש בקשה לרשות המים, 15 יום לאחר שהתקיימו כל התנאים שלעיל. באפשרותו של הצרכן לפנות אל החברה בתוך 21 ימים בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק. אם הצרכן מסר הסכמתו, כי החברה תיפנה למחלקת הרווחה ברשות המקומית - החברה תיפנה למחלקת הרווחה ותציע 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 המים בבקשת ניתוק תישלח לצרכן בתוך 7 ימים.

#### **ביחס לצרכן בנכס אחר:**

- מיצוי הליכי גביה.
- 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 המים ועדיין לא התקבלה החלטה).
- נשלחה התראה, בצירוף ספח תשלום, 21 יום לפחות לאחר שהתקיימו התנאים שלעיל. באפשרותו של הצרכן לפנות אל החברה בתוך 21 יום בבקשה שלא להעביר בקשת ניתוק.
- חלפו 21 יום ממועד מסירת ההתראה או ההחלטה בעניין הטעונונים שהוגשו, לפי המאוחר.
- השגת צרכן בנכס אחר: צרכן רשאי להשיג בפני רשות המים על החלטת החברה לנתק מים. חברה לא תבצע ניתוק אלא בחלוף 7 ימי עסקים ממועד הגשת ההשגה.

3.5 למען הסר ספק, בתום מיצוי הליכי הגביה כהגדרתם בסעיף 3.3, רשאית החברה לפעול במקביל הן לניתוק אספקת המים כמפורט בסעיף 3.4 והן לגביית החוב באמצעות הליכים משפטיים ו/או הליכי אכיפה מנהליים נוספים בהתאם לפקודת המיסים (גביה) ותקנות המיסים (גביה) תשל"ד - 1974.

3.6 אם הצרכן בנכס אחר הינו "**צרכן מיוחד בנכס אחר**" (כמפורט בסעיף 5 להלן) - החברה לא תפעל לניתוק אספקת המים. במקרה זה יועבר החוב לטיפול משפטי ו/או לנקיטת הליכי אכיפה מנהלית נוספים בהתאם לפקודת המיסים (גביה) ותקנות המיסים (גביה) תשל"ד - 1974.

#### **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 חינוך 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 מינהליים:**

- 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.
  - 5.1.3 בכל מקרה שבו יעריך התאגיד, על סמך המידע המצוי בידו, כי ההליכים המנהליים לא צפויים להניב תוצאות מספקות.