

## מדיניות הגבייה והאכיפה של חברת "מי אביבים 2010 בע"מ"

### כללי

- חברת "מי אביבים" שולחת אחת לחודשיים לצרכן חשבון תקופתי עבור אספקת מים ושירותי ביוב שבו כתוב המועד האחרון לתשלום.
- צרכן שלא משלם את חשבון המים, שולחת אליו החברה התראות (דרישות) לפי פקודת המיסים (גבייה) ותקנות המיסים (גבייה) תשל"ד 1974.
- אם גם לאחר משלוח ההתראות (דרישות) לא משלם הצרכן את החוב, נוקטת החברה צעדי אכיפה בהתאם לפקודת המיסים (גבייה) (עיקול צד ג', הוצאה לפועל) לרבות תביעות משפטיות ככל הנדרש.

### הודעה על קיום חוב

החברה מפיקה 6 פעמים בשנה (בכל תקופת חיוב) הודעה על חובות במידה וישנם ללקוחות הפעילים וכן פעמיים בשנה הודעות ללקוחות שאינם פעילים על כלל החובות שלהם.

### פירוט ההליכים לגביית חוב

כשהחשבון התקופתי לא משולם במועדו פועלת החברה בהתאם לפקודת המיסים (גבייה) לפי הנהלים הבאים:

#### 1. הפקת דרישה ראשונה

**לקוח פעיל** – דרישה ראשונה תישלח עקב צבירת חוב של למעלה מ-350 ₪ במגורים או בעסקים. הדרישה תישלח לפחות 15 יום מהמועד האחרון לתשלום של החשבון התקופתי.

**לקוח לא פעיל** - דרישה ראשונה תישלח אם ללקוח חוב הגבוה מ-200 ₪

#### 2. הפקת דרישה מידית

אם עברו 35 ימים ממשלוח הדרישה הראשונה, והלקוח (פעיל ולא פעיל) טרם שילם את חובו, תשלח לו החברה דרישה מידית לתשלום החוב. דרישה זו תישא ריבית פיגורים מיום הפקת הדרישה הראשונה.



### 3. אכיפה מינהלית

אם אחרי 20 ימים מהפקת דרישה מידית ללקוח (פעיל ולא פעיל) הוא טרם שילם את חובו, תמשיך החברה בהליכי אכיפה בהתאם לפקודת המיסים (גבייה). הליכים אלו מתייחסים לחובות של החל מ-500 ₪ ללקוחות פעילים ו-200 ₪ ללקוחות לא פעילים<sup>1</sup>. הליכי אכיפה מינהלית כוללים עיקולי כספים בחשבון בנק, בחברות אשראי ובמוסדות ביטוח של הלקוח.

### 4. הוצאה לפועל

אם לא הצליחה החברה לגבות את החוב בהליכים אלו, היא תפנה להליכי הוצאה לפועל. הקריטריונים שנקבעו להפעלת הליכי הוצאה לפועל הם<sup>2</sup>:

חוב מעל 5,000 ₪.

בנוסף יכולה החברה לפעול בדרכי פעולה אלו:

### 5. תביעות משפטיות, תביעות חוב לכונסי נכסים, פירוקים ורישום הערת אזהרה בטאבו

החברה יכולה להגיש תביעות משפטיות נגד חייבים בין אם מוצו רוב הליכי האכיפה שצוינו לעיל ובין אם מצאה לנכון להגיש תביעה נגד חייבים טרם הפעלת הליכי אכיפה. בנוסף מבצעת החברה רישום הערת אזהרה בטאבו על נכסי החייבים.

---

<sup>1</sup> הסכומים 500 ₪ ללקוחות פעילים ו-200 ₪ ללקוחות לא פעילים נקבעו על ידי הנהלת החברה לאור ניסיון שנצבר בחברה

<sup>2</sup> הקריטריונים נקבעו על ידי הנהלת החברה לאור הניסיון שנצבר בחברה



## 6. ניתוקי מים

החברה איננה מנתקת מים מיום הקמתה. עם זאת ברצוננו ליידיעכם שהיא רשאית לעשות זאת מכוח נוהל לניתוק.

### פירוט שיעורי הריבית שגובה החברה

שיעורי הריבית נקבעו בחקיקה של "כללי המים" והם כפופים לשינוי חקיקתי בהם. אם יהיה שינוי, נעדכן את מערכות המחשוב בהתאם.

#### להלן שיעורי הריבית בחברה:

שיעור ריבית הפיגורים בשל פיגור בתשלומים הוא 4%.  
שיעור ריבית הזכות בשל יתרת זכות שבחשבון הלקוח הוא 6.5% + ריבית פריים.  
שיעור הריבית עבור הסדרי חובות הוא ריבית פריים בלבד.

### פירוט הוצאות האכיפה (כולל מע"מ)

להלן הוצאות האכיפה שבהן מחייבת החברה את הלקוח:

משלוח דרישה ראשונה - 15 ש"ח	עיקול בנק - 7.14 ש"ח	מכתב עיקול 2.09 ש"ח
משלוח דרישה מיידית - 22 ש"ח <sup>4</sup>	עיקול חברת אשראי - 4.92 ש"ח	מכתב מימוש - 0 ש"ח.
	עיקול חברת ביטוח - 7.08 ש"ח	

סכומים אלו נקבעו מכוח פקודת המיסים (גבייה) בתקנות "הוצאות מירביות". עם זאת החברה מחייבת את הלקוחות בסכום הנמוך מתקרת הוצאות שנקבעו בתקנות.

<sup>3</sup> דרישה ראשונה נשלחת בדואר רגיל

<sup>4</sup> דרישה מיידית נשלחת בדואר רשום



## מדיניות פריסת תשלומים לחייבים

החברה מאפשרת ללקוחותיה בעלי החוב לפרוש את תשלום החוב על פני מספר תשלומים (עד 36 באישור מנהל) בריבית הסדר.

אמצעי התשלום העומדים לרשות לקוחות החברה הם:

אמצעי תשלום	פרונטאלי	טלפון	אינטרנט	דואר	IVR
מזומן				+	
כרטיס אשראי	+	+	+	+	+
שיקים	+			+	
הוראות קבע*	+	+			

\*הוראת קבע, אשראי או הוראת קבע בנק.

הצטרפות להוראת קבע יכולה להתבצע במוקד הפרונטאלי או במוקד הטלפוני

## מחיקת חובות ללקוחות לא פעילים

חלק מהחייבים בחברה הם לקוחות לא פעילים שעזבו את הנכס שבו הם צרכו מים ושירותי ביוב. לעיתים, לאחר עזיבת הלקוח את הנכס נוצרת יתרת חוב ללקוח בסכומים שונים. מדיניות החברה היא למחוק להם יתרות חוב של עד 40 ₪. הסכום של 40 ₪ נקבע בהתאם לשיקולי עלות תועלת לגביית החוב.

## החזר יתרות זכות ללקוחות לא פעילים

לחלק מלקוחות החברה שעזבו את הנכס שבו צרכו מים ושירותי ביוב, נצברו לאחר עזיבתם את הנכס יתרות זכות.

החברה פועלת באופן יזום להחזרת היתרות לאותם לקוחות.



## ועדת פשרות

ועדת פשרות שחבריה הם מנכ"ל, סמנכ"ל כספים יועץ משפטי, מתכנסת פעמיים בחודש ומקבלת החלטות שונות ומגוונות בנושאי הלקוחות. לאחר הוועדה תצא תגובה ללקוח לא מאוחר מ-14 ימים. במסגרת ועדת פשרות קיים לחברה מנגנון שדן גם במקרים של מיצוי הליכי אכיפה והליכי פשרות המתנהלים בין לקוחות שונים לחברה.

### **חיוב לפי הערכת צריכה במקרים חריגים**

החברה פועלת בהתאם לסעיף 52א לכללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה) בכל הקשור לחיוב לפי הערכת צריכה במקרים חריגים. הוראת סעיף זה מאפשרת למנכ"ל החברה לבצע הערכת צריכה עבור חיוב גבוה שאין לו הסבר (כגון נזילה), בהתאם לשיקול דעתו. מטעמי נוחות החברה נוהגת לדון בהוראת השעה במסגרת ועדת פשרות.

