



ספטמבר 2015

מדיניות מיצוי הליכי גביה מול צרכני המים

כללי

בהתאם להחלטות מועצת הרשות הממשלתית למים ולביוב וכמוגדר בכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים) תשע"ה – 2015 צרכן ביתי לא ינותק מאספקת מים על רקע אי תשלום בעבור צריכת מים או קבלת שירותי ביוב בנכס שבו הצרכן זכאי לשלם לגביו תעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, אלא באשור רשות המים.

תאגיד המים שרונים יפעל לאספקת מים ושירותי ביוב לכלל הצרכנים שבתחום אחריותו ויפעל בכל דרך של הסברה ציבורית במקביל לשכנוע חייבים שנמנעים מתשלום, על מנת להבטיח גביית תשלומים מצרכני המים ומניעת הצטברות חוב מתמשך של צרכן ביתי על רקע אי תשלום חיובים.

הפעולות לבצוע הליכי גביית חוב מצטבר של צרכן ביתי

1. בעת הוצאת החיוב התקופתי תינתן הודעה על יתרת חוב – במקרה בו קיים חוב קודם. הודעה זו הינה **מכתב התראה ראשון** והיא כוללת הודעה שהחוב צובר ריבית פיגורים והיא נשלחת לצרכן בדואר רגיל או באמצעי חלוקה אחר בו החברה משתמשת להפצת חשבונות תקופתיים.
2. אחת לארבעה חודשים יופק דוח בעלי חוב מעל 300 ₪ שחובם עולה על 60 יום וישלח לכתובתם **מכתב התראה שני** בדואר רשום בו תובהר לצרכן חובתו לשלם בעבור צריכת המים, תודגש יתרת חובו ותינתן לו התראה שחובו צובר ריבית פיגורים והוא צפוי לקבל הודעה על עיקול חשבון הבנק שלו אם לא יסדיר את חובו בתוך 30 יום.
- 2.1 במכתב ההתראה, הצרכן יוזמן להתקשר למחלקת שרות לקוחות או להגיע בשעות קבלת הקהל להסדרת חובו, תוך הבהרה שככל שיוכח על ידו כי מצבו הכלכלי איננו מאפשר לו לעמוד בתשלום החוב, יפעל התאגיד להסדיר עמו תנאי תשלומים מקלים בהתאמה להוכחת מצבו הכלכלי.
- 2.2 מכתב רשום שלא נדרש או הצרכן סרב לקבל דינם כמכתב שנדרש.
- 2.3 אם המכתב הרשום יוחזר לתאגיד עקב אי מסירה לצרכן מטעמי עזב, ו/או לא ידוע מתבצע איתור לצרכן. באם עדיין רשום כצרכן בנכס עליו קיים החוב מתבצעת מסירה ידנית לבית הצרכן או הדבקת המכתב במקום הנראה לעין בנכס או שיונח בתיבת הדואר.
- 2.4 המסירה האישית תתועד בטופס מסירה ידני הכולל תאריך, שעה וחתימה של מקבל המכתב. בהשארת המכתב ייעשה צילום של מקום המסירה ותצהיר על ביצוע הדבקה.
3. ככל שהצרכן יתקשר לתאגיד או יגיע לקבלת קהל בעקבות קבלת מכתב ההתראה, תנוהל **תרשומת שיחות עם החייב** במחשב, של השיחה עמו, יכתבו טענותיו או כוונותיו של הצרכן וכן ההתראה שנמסרה לו בע"פ, אם יודיע על סירובו לשלם החוב.



4. צרכן שיפנה בבקשה להסדיר את חובו תתואם עמו **פריסת התשלומים** על פי מצבו הכלכלי בהתאם להצהרתו על יכולתו הכלכלית. בכל מצב יש לוודא כי מיום זה ואילך יתבצע תשלום החיוב השוטף כסדרו.
5. ככל שהחייב לא מטופל ע"י המחלקה לשירותים חברתיים בעירייה או שלא ימסרו פרטים על מצבו הכלכלי והחייב עצמו לא יפנה לתאגיד להסדרת חובו, יפעל התאגיד כעבור 60 יום ממסירת ההתראה השנייה להוצאת **צו עיקול על חשבון הבנק של החייב**.
6. אם לא ייתפס בחשבון החייב סך חובו המלא ישאיר התאגיד את תקפות העיקול למשך חודשיים כדי לוודא אפשרות כניסת כסף לחשבון החייב.
7. לקוח ששילם חובו או הגיע להסדר תשלומים יוסר העיקול מחשבון הבנק.
8. היה ונתפס חלק מהסכום, יממש התאגיד את הסכום שנתפס והעיקול יישאר בתוקף. היה ונתפס כל הסכום יממש התאגיד את הסכום ויוסר העיקול.
9. אם לא יוסדר חוב על אף צו עיקול בחשבון בתוך 60 יום ממועד מימוש צו העיקול בחשבון החייב, יועבר תיקו של החייב לאכיפה משפטית. האכיפה המשפטית מופעלת ע"י משרד עורכי דין.
10. משרד עורכי הדין שולח מכתב התראה שלישי בדואר רשום וממשיך בפעילות הוצאה לפועל/תביעה/עיקולים כפי שמקנה החוק.
11. **שרונים נמנעת מפעילות אכיפה של ניתוקי מים. אולם היה ויעלה הצורך לבצע ניתוק תפעל החברה על פי התקנות. בקשה לאשר בצוע פעולת ניתוק אספקת מים** בנכס של הצרכן, תוגש לרשות המים אך ורק אם חובו המצטבר של הצרכן הביתי עולה על 1000 ₪ ועל שתי תקופות אי תשלום רצופות, והוא לא טרח להסדיר חובו על אף שנשלחה אליו התראה שנייה, הופעל לגביו צו עיקול בחשבון הבנק שלו ונשלחה אליו התראה שלישית ע"י עו"ד התאגיד.
12. בפניית התאגיד אל רשות המים בבקשה לאשר ניתוק אספקת מים לצרכן ביתי, יצורפו כל האסמכתאות של פניות התאגיד אל הצרכן ופעולותיו לגביית החוב על פי מדיניותו.

גב' אילנה ניצן
מנכ"ל



שרונים תשתיות מים וביוב