

מדיניות גבייה ואכיפה

תאגיד המים והביוב "מיה" תשתיות המים של הוד השרון

1. כללי

"מיה" תשתיות המים של הוד השרון הינו תאגיד המים והביוב אשר פועל למתן שירות מים וביוב איכותי, רציף ושוויוני לתושבי העיר, תוך שמירה על ניהול תקין ואחריות ציבורית.

התאגיד ישאף לגבות את מלוא חובות צרכניו ותוך כך להפחית את פחת הגביה לטובת משק המים והביוב.

בהתאם לכך, התאגיד פועל לגביית תשלומים עבור שירותי מים וביוב בהתאם להוראות הדין, תוך הקפדה על יחס הוגן לצרכנים, שקיפות, סבירות ומתן אפשרות להסדרת חובות טרם נקיטת הליכי אכיפה.

מדיניות זו נועדה להבהיר את אופן הטיפול בחובות צרכנים ואת אפשרויות הסדרת התשלום העומדות לרשותם.

2. הבסיס הנורמטיבי

מדיניות זו מבוססת, בין היתר, על:

- חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.
- כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה).
- פקודת מיסים גביה.
- הוראות רשות המים והנחיותיה כפי שמתעדכנות מעת לעת.
- הוראות הדין לעניין ריבית, הצמדה והליכי גבייה מנהליים ומשפטיים.

3. עקרונות מדיניות הגבייה

התאגיד יפעל בהתאם לעקרונות הבאים:

- גבייה שוויונית והוגנת מכלל הצרכנים.
- מתן מידע ברור ושקוף לצרכן באשר לחובותיו.
- מתן אפשרות סבירה להסדרת חוב טרם נקיטת הליכי אכיפה.
- נקיטת אמצעי גבייה לפי סרגל אכיפה באופן מדורג ומידתי.
- שמירה על איזון בין חובת התשלום לבין רגישות למצבים חריגים.
- עידוד הסדרה מוקדמת של חובות באמצעות הידברות והסכמות.

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

4. שלבי הטיפול בחוב

4.1 משלוח חשבון

החשבוניות ייערכו על פי הוראות הדין ובכלל זאת הפחתות הקבועות בו (דוגמת עדכון לפי מספר נפשות, תעריפים מיוחדים לנכים וכיו"ב).

חשבוניות המים והביוב יישלחו לצרכנים בהתאם להוראות הדין ואמות המידה לשירות של רשות הממשלתית למים ולביוב.

4.2 פיגור בתשלום

במקרה של אי תשלום במועד :

- יעודכן החוב בהתאם להוראות הדין הכולל ריבית והצמדה.
- תישלח הודעת תזכורת/הודעת חוב לצרכן .

4.3 התראה ראשונה ושניה טרם אכיפה

טרם נקיטת הליכי גבייה ואכיפה, תישלח לצרכן הודעה ראשונה ושניה הכוללת :

- פירוט סכום החוב.
- פירוט תקופת החוב.
- אפשרויות הסדרת התשלום.
- דרכי יצירת קשר עם התאגיד.

4.4 הסדרת החוב

בכל שלב בתהליך יש באפשרות הצרכן לבצע בירור יתרת החוב.

התאגיד יאפשר לצרכן להסדיר את חובו באמצעות :

- תשלום מלא.
- הסדר תשלומים באמצעות כרטיס אשראי/שקים או הוראת קבע בנקאית/כרטיס אשראי.

4.5 הליכי אכיפה

במקרים בהם החוב לא הוסדר, התאגיד יפעל בהליכי גבייה ואכיפה בהתאם להוראות הדין, לרבות :

- אכיפה מנהלית לפי פקודת מיסים גביה.
- העברת החוב לטיפול משפטי.
- הליכי הוצאה לפועל.
- עיקולים ואמצעי אכיפה מותרים לפי דין.

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

5. הסדרי תשלומים

5.1 עקרונות

"מיה" תשתיות המים של הוד השרון, רואה חשיבות במתן אפשרות להסדרת חובות באופן מוסכם ומכבד, בהתאם לנסיבות המקרה.

בקשות להסדרי תשלומים ייבחנו בין היתר בהתאם לקריטריונים הבאים:

- גובה החוב.
- משך תקופת הפיגור.
- עמידה בהסדרים קודמים.
- יכולת ההחזר של הצרכן.

5.2 תנאי הסדר

התאגיד רשאי לקבוע, בין היתר:

- חלוקה לתשלומים.
- תשלום מקדמה.
- התחייבות לעמידה בתשלום אגרות מים וביוב השוטפים.

5.3 הפרת הסדר

אי עמידה בתנאי הסדר התשלומים עשויה להביא:

- לביטול ההסדר.
- להעמדת מלוא החוב לפירעון מיידי.
- להמשך הליכי הגבייה והאכיפה.

6. חובות מסופקים

באירוע חדלות פירעון התאגיד יפעל על פי החלטות בית המשפט.

במקרים חריגים ובכפוף להצגת אסמכתאות מתאימות, ניתן לשקול התאמות באופן הטיפול בחוב נוכח טענות בדבר התיישנות, יכולת וסיכויי גביה מהחייב (מצב כלכלי-סוציאלי ומצב רפואי קיצוניים) וכיוב'. בעניין זה התאגיד יפעל על פי נוהל מחיקת/הקטנת חובות.

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

7. פנייה לתאגיד

צרכנים המבקשים להסדיר חוב, לקבל מידע או להגיש בקשה להסדר תשלומים, מוזמנים לפנות למחלקת שירות הלקוחות והגבייה של התאגיד באמצעות ערוצי השירות המפורסמים באתר האינטרנט של החברה.

8. תחולה ועדכון המדיניות

התאגיד רשאי לעדכן מדיניות זו מעת לעת בהתאם לשינויים בהוראות הדין, הנחיות רשות המים ומדיניות התאגיד.
המדיניות המעודכנת תפורסם באתר האינטרנט של התאגיד.

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם: