

HOZER1340
01 אפריל 2025
חוזר משרדינו מס' 1340

לכבוד
ראשי צוותים

הנדון: מבצע מחיקת ריבית והצמדה לצרכני תאגידי מים וביוב

ביום 27.3.2025 אישרה מועצת רשות המים את החלטת מנהל רשות המים בעניין עריכת מבצע מחיקת ריבית והצמדה במסגרת הסדרת חובות צרכנים ביתיים לתאגידי המים והביוב (**נספח א'**).
מבצע זה מקבל חשיבות עליונה ברשות המים ועל כל תאגיד להיערך באופן המיטבי.

1. מטרת המבצע, אוכלוסיית היעד ומועדים

- א. מטרת מבצע הגביה היא לעודד את הצרכנים הביתיים לתשלום חובות שוטפים בגין מים וביוב, שנצברו עד לתאריך 1.4.2025.
לפיכך, אוכלוסיית היעד הינה **לצרכנים ביתיים בלבד, דהיינו לנכסי מגורים בלבד**.
- ב. תקופת המבצע להסדר חובות הינה **בין ה- 6.4.2025 ועד ל- 6.8.2025**.
- ג. תאגיד שיבחר לאפשר לצרכנים להסדיר את חובם במסגרת המבצע, יעביר עדכון לממונה על תאגידי המים למייל hamemune@water.gov.il עד לתאריך 3.4.2025.

2. עיקרי המבצע

- א. התאגיד יאפשר לצרכן לפרוע את חובו באמצעות הסדר בפריסת תשלומים שתקבע על ידי התאגיד אך לא יותר מ-12 תשלומים חודשיים.
על אף האמור בסעיף זה, רשות המים מאפשרת פריסת תשלומים רחבה יותר בנסיבות חריגות הנוגעות להיקף החיוב, אופן היווצרותו או למצבו הכלכלי של הצרכן.
 - ב. במידה והצרכן יעמוד בתנאים המצטברים הבאים, תאגיד המים ימחק את הריבית וההצמדה הנובעות מהחוב עבור מים וביוב בלבד:
 - עמידה בהסדר התשלומים שנקבע – בהתאם לסעיף 32 לכללי אמות מידה לשירות*;
 - תשלום חיובי המים והביוב השוטפים.
- * הנחיית רשות המים אינה מנחה למחוק ריבית הנובעת מפריסת התשלומים, **ביטול ריבית זו נתונה לשיקול התאגיד בלבד**.



ג. במידה והצרכן לא יעמוד באחד מהתנאים המפורטים לעיל, רשאי התאגיד לבטל את ההסדר מולו.

3. הנחיות לביצוע

א. לצורך מחיקת הריבית במערכת הגביה, המלצתנו היא, להקים מק"ט חדש תחת סוג שירות מים (04), שיקרא: "ביטול ריבית והצמדה - 2025", ולבצע את ביטולי הריבית בפקודת יומן. הקמת המק"ט תסייע בשליפת הריביות שנמחקו במאזנים השוטפים, לצורך מעקב.

ב. יש לפתוח קוד משימת תיעוד עבור צרכנים אשר הסדירו את חובם במהלך המבצע וזאת על מנת לוודא כי התשלומים נפרעו ואינם חוזרים, וכן לצורך בקרה ומעקב.

****דגש** במידה וצרכן הסדיר את חובות המים והביוב, מחיקת הריבית וההצמדה תחול על ריבית והצמדה של מים וביוב בלבד. אין למחוק ריבית והצמדה לסוגי חיוב אחרים.**

4. ביצוע ההסדר ומחיקת הריבית

א. על כל ראש צוות לשבת עם מנכ"ל התאגיד ולקבוע קריטריונים ברורים בנושא – אילו חובות בהסדר, נוהל פרסום, הסדר תשלומים, קבלת פניות להצטרפות למבצע וכד'.

ב. מומלץ שההסדר ופריסת התשלומים ייעשו באמצעות מחלקת שירות הלקוחות, והמעקב יתבצע על ידי ראש הצוות.

ג. מומלץ להחתיים את המצטרף למבצע על התחייבות ברורה שבה יכללו תנאי המבצע ובין השאר התחייבות לעמידה בהסדר והתחייבות לפרוע את תשלומי המים והביוב השוטפים כסדרם – ראה טופס מצורף **בנספח ב'** לחוזר זה. מומלץ להחתיים גם על הוראת קבע כחלק מההתחייבות.

ד. מצורף לנוחיותכם, **בנספח ג'** - דף הנחיות למשתמשי פריווריטי בלבד.

5. פיקוח, בקרה ומעקב

א. בהתאם להנחיות יש לבצע מעקב אחר הסדרים, התאגיד רשאי לבטל את ההנחה למי שלא עמד בהסדר בהתאם לתנאי המבצע.



ב. כאשר חוזר צ'ק / הו"ק יש לבדוק האם קיימת משימה ללקוח על מחיקת הריביות בעקבות המבצע. במידה ומחקו לצרכן ריבית והצמדה, אזי בהתאם להנחיית התאגיד יש להחזיר את החיוב למערכת / להשאיר את המצב על קנו. תהליך זה יבוצע ויתועד ע"י עובד המסלקה במחלקת הגבייה.

ג. באחריות ראשי הצוותים לבצע בקרה שוטפת אחר פקודות היומן לזיכוי הריבית ולוודא כי המחיקה מבוצעת באופן תקין וכנדרש בהנחיות.

לשימושכם מצורפים בזאת:

- **נספח א'** – אישור מועצת רשות המים למבצע מחיקת ריבית והצמדה;
- **נספח ב'** – טופס התחייבות לצרכן, נוסח מומלץ;
- **נספח ג'** – הנחיות לביצוע למשתמשים במערכת הפרויריטי.

אין לראות בחוזר זה חוות דעת משפטית או כל חוות דעת אחרת.

בברכה,
צוות ההדרכה
ע.ז.ד.



חטיבת הממונה על תאגידי המים והביוב

כ"ז באדר התשפ"ה
27 במרץ 2025

לכבוד

תאגידי מים וביוב – יו"רים, מנכ"לים

שלום רב,

הנדון: אישור מועצת רשות המים למבצע מחיקת ריבית והצמדה

אני מבקש לעדכן אתכם שמועצת רשות המים אישרה היום, ה-27.3.2025, בישיבתה מס. 279 את החלטת מנהל רשות המים בעניין עריכת מבצע מחיקת ריבית והצמדה במסגרת הסדרת חובות צרכנים ביתיים לתאגידי המים והביוב. ההחלטה הינה בהתאם לסעיף 1א לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011 בדבר מתן הקלה לכלל תאגידי המים והביוב בקשר עם חיוב בריבית והפרשי הצמדה בגין חוב של צרכן ביתי לפי סעיף 31(א) לכללים.

לפי ההחלטה, תאגיד יהיה רשאי לפטור צרכן ביתי שיבקש להסדיר חוב מים וביוב שצבר עד ליום 1.4.2025, מתשלום ריבית והפרשי הצמדה בעד אותו חוב, ובלבד שהצרכן עמד בתנאים הבאים במצטבר: (א) עמד בהסדר התשלומים שקבע לו התאגיד בהתאם להוראות סעיף 32 לכללים; (ב) שילם את תשלומי חיובי המים והביוב השוטפים בתקופת ההסדר. לא עמד צרכן באחד מהתנאים הנ"ל, יהא רשאי התאגיד לבטל את ההסדר עמו.

בהתאם להחלטה, המבצע להסדר חובות בתנאים לעיל יתקיים בתאריכים 6.4.2025-6.8.2025.

בהתאם להנחיית המועצה, בכוונתי לעדכן את המועצה עד ליום 5.4.2025 בדבר החלטת המבצע בכל תאגיד ותאגיד. לאור האמור, אבקש כי יועבר בהקדם עדכון כאמור אל תיבת הממונה בכתובת hamemune@water.gov.il עד ליום 3.4.2025.

אני רואה חשיבות רבה בהחלה אחידה ורחבה של המבצע בכל התאגידיים.

בכבוד רב,

עומר ורדי, עו"ד

הממונה על תאגידי המים והביוב

העתק: מר יחזקאל ליפשיץ – מנהל רשות המים ויו"ר המועצה

כ' באדר התשפ"ה
20 במרץ 2025

לכבוד

תאגידי מים וביוב – יו"רים, מנכ"לים

שלום רב,

הנדון: מבצע מחיקת ריבית והצמדה לצרכני תאגידי מים וביוב

רשות המים מבקשת לקדם עריכתו של מבצע מחיקת ריבית והצמדה, לפיו יימחקו חיובים בגין ריבית והצמדה לצרכני תאגידי מים וביוב המעוניינים, במסגרת המבצע, לכסות את חובם.

חשיבותו של מבצע מעין זה, במיוחד בתקופה מורכבת זו, הינה גבוהה במיוחד, שכן הוא עתיד להקל על צרכני התאגידי בהתמודדותם עם היקפי חיובים אשר צברו סכומים משמעותיים בגין ריבית והצמדה.

להלן עקרונות המבצע:

1. המבצע יתקיים בתקופה שבין 1.4.2025-1.7.2025.

2. במהלך תקופת המבצע, יוכל כל צרכן מים וביוב בתי אשר צבר חוב בגין חיובי מים וביוב שוטפים עד למועד תחילת המבצע, להסדיר את חובו בתנאים הבאים:

א. התאגיד יקבע הסדר לפירעונו של החוב לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים ממועד תחילת ההסדר (להלן – הסדר תשלומים), או לתקופה ארוכה יותר בנסיבות חריגות הנוגעות להיקף החיוב, לאופן היווצרותו או למצבו הכלכלי של הצרכן.

ב. במסגרת המבצע, יימחק סכום החוב הנובע מריבית והצמדה, ובלבד שהצרכן עמד תנאים הבאים:

- עמידה בהסדר התשלומים שנקבע;
- תשלום חיובי המים והביוב השוטפים בתקופת ההסדר.

חטיבת הממונה על תאגידי המים והביוב

3. במקרה בו צרכן לא יעמוד באחד התנאים המפורטים לעיל, יהא רשאי התאגיד לבטל את ההסדר מולו.

אני רואה במבצע זה חשיבות עליונה. נא היערכותכם בדגש על יידוע קהל הצרכנים והבטחת מוכנותם של מערכי השירות והגבייה בתאגיד, לשם הצלחתו ולטובת כלל הצרכנים.


בכבוד רב,
עומר ורדי, עו"ד
הממונה על תאגידי המים והביוב

העתק :
יחזקאל ליפשיץ, מנכ"ל רשות המים
עו"ד עמי אילני, יועמ"ש הממונה על התאגידיים, רשות המים
רו"ח אביעד בלולו, מנהל תחום תאגידיים, רשות המים

נספח ב'

תאריך: _____

שם הצרכן: _____

מס משלם: _____

הנדון: טופס התחייבות בגין מבצע מחיקת ריבית והצמדה לתשלום חובות מים וביוב לצרכן ביתי

בהתאם להתחייבותך מול התאגיד בנוגע להסדר תשלומים בגין חובות מים וביוב, התאגיד יבצע מחיקת ריבית והצמדה לחובות אלו. מצורף בזאת טופס התחייבות לעמידה בתנאים הבאים:

1. תשלום מלא של חובות המים והביוב לפי הטבלה המפורטת לעיל:

סך ריבית והצמדה למחיקה	סך ריבית והצמדה בגין חובות מים וביוב	סך חובות מים וביוב

*הסכומים המופיעים לעיל בטבלה הינם נכונים למועד חתימת ההסדר.

תנאי ההסדר עם התאגיד נערך באמצעות:

הוראת קבע

כרטיס אשראי באמצעות מספר תשלומים

• תשלום אחד

• _____ תשלומים

תשלום כלל הסכום המלא במזומן

2. עמידה בתשלומי המים והביוב השוטפים.

אני החתום מטה, מתחייב לעמוד בכלל תנאי ההסדר עם התאגיד באופן מלא ולפי הפירוט המופיע בסעיפים 1 ו 2 ומאשר שבמידה ולא תהיה עמידה באחד התנאים המפורטים לעיל יהיה רשאי התאגיד לבטל הסדר זה ולהחזיר את חיובי הרבית וההצמדה.

_____ חתימת צרכן

_____ תאריך

_____ שם הצרכן

הנחיות לביצוע בפועל של מחיקת הריבית במערכת הפריוריטי
מבצע מחיקת ריבית והצמדה לצרכני תאגידי מים וביוב

בהמשך למבצע מחיקת ריבית והצמדה להלן תהליך העבודה במערכת הפריוריטי:

1. **שלב ראשון** – פתיחת מק"ט ייעודי למחיקת הריבית למבצע הנוכחי לרשות שם ייעודי.
2. **שלב שני** – הקמת קוד משימה ייעודי למבצע מחיקת ריביות.

בעת פניית צרכן:

א. פתיחת משימה במצב חשבון הלקוח עם קוד משימה ייעודי עבור מבצע מחיקת הריביות וההצמדה, בתוך המשימה יש לעדכן את ההסדר אשר הגענו עם החייב וכמות התשלומים אשר אושר לצרכן.

תנועות פתוחות	משימות ללקוח	חשבוניות מס קבלה ללקוח	ספחים ללקוח	פירוט תשלומים	יתרות פתיחה גביה ללקוח	פירוט תנועות שנים פתוחות	תנועות היסטור
מספר משימה	* מתא... יום	סוג משימה	* קוד משי...	תאור משימה	נושא	* סטטוס	הושל
357,247	ה 27/03/25	מוקד	110	פנייה בנושא אחר	פנייה בנושא אחר	טייטא	שלמית
358,234	ב 31/03/25	מחלקה	301	מבצע מחיקת ריביות 45	מבצע מחיקת ריביות 2025	טייטא	
357,540	ה 27/03/25	אפליקציה	108	תיקון נזילה פרטית	בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה	טייטא	מקסים

- ב. ביטול הריביות נעשה על ידי הקמת הזמנה / פקודת יומן באמצעות המק"ט שהוקם: **"ביטול ריבית והצמדה - 2025" בזכות** של סך כלל הריביות שמעוניינים לבטל, ולאחר מכן סגירת היתרה שאופסה באמצעות חשבונית מס.

3. **שלב שלישי** – בקרה ומעקב אחר ההסדרים שבוצעו במסגרת מבצע גביית חובות – ביטול ריביות.
- א. בעת פתיחת המשימה הייעודית שהקמנו יש להגדיר בשדה "עד תאריך" את תאריך סיום ההסדר העתידי (ראו צילום מסך כמפורט מטה).

ב. אחת לחודש / רבעון יש לבצע תהליך בקרה על משימות אלו ע"י שליפת המשימות

בקוד הייעודי- "מבצע מחיקת ריביות 2025" השליפה תבוצע באופן הבא:

- בחירת תאריך יום ביצוע הבקרה
- סינון כל מה שקטן מתאריך זה
- הדו"ח שיופק יראה את כלל המשימות שלגביהן הסתיים ההסדר.
- לאחר מכן שליפת דו"ח יתרות ללקוחות אלו וטיפול בהתאם לממצאים.