

נוהל טיפול בתלונות בנושא שפכי תעשייה

1. מבוא ומטרת הנוהל

(א) ממונה שפכי תעשייה ברשות הממשלתית למים ולביוב מוסמך, בין היתר, לפי סעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב¹ וסעיף 13 לכללי שפכי מפעלים², לבחון תלונות של מפעלים בקשר עם יישום הכללים בעניינם וליתן הוראות שונות לגורמים הרלוונטיים כאמור בכללים.

(ב) מטרת הנוהל הינה לבאר ולפשט את סדרי ההליכים בכל הקשור לאופן הגשת התלונה והטיפול בה אל מול המפעלים, התאגידיים והמועצות האזוריות, וזאת על מנת לייצר שקיפות, אחידות ויעילות בנושא.

2. הגדרות

בנוהל זה –

”החוק” – חוק תאגידי מים וביוב, תשס”א-2001;

”הממונה” – ממונה שפכי תעשייה ברשות;

”הרשות” – הרשות הממשלתית למים ולביוב;

”הכללים” – כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), התשע”ד-2014;

”כללי אמות מידה לשירות” – כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע”א-2011;

”ספק שירותי ביוב” – מי שהוציא או מוסמך להוציא את החשבון בעד הזרמת שפכי תעשייה (תאגידי מים וביוב וספקי שירותי ביוב במועצות אזוריות).

3. פנייה מוקדמת לספק שירותי ביוב ומועד הגשת תלונה

(א) בהתאם לסעיף 108 לחוק תאגידי מים וביוב, מפעל רשאי להגיש תלונה בעניין כללי שפכי מפעלים לממונה רק לאחר שהביא את טיעוניו בפני ספק שירותי הביוב.

רשות המים לא תטפל בתלונה ככל שלא נעשתה פנייה קודמת לספק שירותי ביוב כאמור.

(ב) ככלל יש להפנות תלונה בנושא שפכי תעשייה לרשות המים רק לאחר קבלת תשובת ספק שירותי הביוב לפניה המוקדמת, אלא אם כן לא התקבל מענה מספק שירותי הביוב בתוך פרק זמן סביר.

(ג) תלונה בנושא שפכי תעשייה יש להגיש לממונה בתוך 60 יום ממועד קבלת תשובה מספק שירותי ביוב. תלונה שתוגש לאחר מועד זה עלולה להידחות בשל כך.

¹ חוק תאגידי מים וביוב, התשס”א-2001.
² כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), התשע”ד-2014.

4. הגשת תלונה ופרטיה

(א) מפעל יפרט בתלונתו, בין היתר, את כל אלה:

(1) פרטי זיהוי של המפעל, לרבות דרכי יצירת קשר (מס' טלפון נייד/נייד, דוא"ל של בית העסק ומען);

(2) שם ספק שירותי הביוב;

(3) התייחסות מפורטת לתשובה שהתקבלה מספק שירותי הביוב במענה לפניה המוקדמת, ככל שניתנה. טענות לגביהן לא צורפה התייחסות כאמור עלולות שלא לידון בשל כך.

(4) פירוט מועדי דיגומים, ככל שבוצעו.

(5) הצהרה בנוסח הבא:

(א) התלונה מוגשת בהתאם להוראות נוהל טיפול בתלונות בנושא שפכי תעשייה.

(ב) אין הליך עומד ותלוי בבית משפט בנושא התלונה.

(ב) מפעל יצרף לתלונה, בין היתר, את כל המסמכים הבאים:

(1) הודעות החיוב עליהן מוגשת התלונה;

(2) פנייתו לספק שירותי הביוב;

(3) תשובת ספק שירותי הביוב וכל המסמכים שנשלחו אליו מספק שירותי הביוב בנושא התלונה;

(4) כלל התכתובות בינו לבין ספק שירותי הביוב בקשר עם התלונה;

(5) כל המסמכים הרלוונטיים התומכים בעמדת המפעל; טענה המבוססת על ענין עובדתי לא תידון ללא צירוף אסמכתא מתאימה.

(ג) ניתן להגיש תלונה בכל אחת מהדרכים הבאות -

דואר אלקטרוני -

mifalim@water.gov.il

דואר רשום/ מסירה ידנית - אגף איכות מים - הממונה על שפכי תעשייה

הרשות הממשלתית למים ולביוב

בניין ג'נרי 2 (קומה 5)

רח' בנק ישראל 7

ירושלים 9195024

* במסירה ידנית יש לתאם הגעה מראש, עקב סידורי הביטחון בבניין.

5. קבלת תגובת ספק שירותי הביוב

(א) הממונה יעביר את התלונה במלואה לתגובת ספק שירותי הביוב, בסמוך לאחר קבלתה.

- (ב) ספק שירותי הביוב ישיב לפניית הממונה בתוך 30 ימים, אלא אם כן קצב הממונה מועד אחר. הממונה רשאי להאריך מועד זה, ובמקרים דחופים – אף לקבוע מועד קצר יותר, לפי שיקול דעתו.
- (ג) בתשובתו יפרט ספק שירותי ביוב את עמדתו ביחס לכל סעיפי התלונה, ויצרף אליה את כל המסמכים הרלוונטיים להוכחת טענותיו, ככל שלא צורפו לתלונה על ידי המפעל.
- (ד) לא התקבלה תשובת ספק שירותי הביוב בתוך פרק הזמן שנקצב לכך, רשאי הממונה לקבל החלטה בתלונה אף ללא תגובתו.

6. הקפאת הליכים ועיכוב ביצוע³

- (א) הממונה רשאי, לבקשת מפעל, ולאחר בחינה ראשונית של התלונה, להורות לספק שירותי ביוב להקפיא או לעכב ביצוע של הליכי גבייה הקשורים לתלונה, כולם או חלקם, לתקופה של עד 3 חודשים, הניתנת להארכה מעת לעת.
- (ב) הגשת תלונה, כשלעצמה, אינה מעכבת הליכי גבייה.
- (ג) ספק שירותי ביוב יפעל לפי הוראה שקיבל כאמור.

7. דחייה ללא בירור הטענות לגופן (דחייה על הסף)

- (א) הממונה רשאי לדחות תלונה, או חלק ממנה, ללא בירור טענות המפעל לגופן, מהטעמים הבאים:
1. העניין הנדון בתלונה תלוי ועומד בערכאה שיפוטית או מעין שיפוטית מוסמכת, או נדון והוכרע בה;
 2. התלונה הוגשה לאחר שחלפו 60 יום ממועד קבלת תשובת ספק שירותי הביוב, כמפורט בסעיף 3(ג) לעיל;
 3. התלונה קנטרנית, טורדנית או עוסקת בזוטי דברים;
 4. תלונה חוזרת בנושא שנדון והוכרע על ידי הממונה;
 5. המפעל לא צירף אסמכתאות מתאימות לתמיכה בטענותיו או לא התייחס לתשובה שהתקבלה מספק שירותי הביוב, כמפורט בסעיף 4(א)(3), (א)(5) ו-(ב)(5).
 6. התלונה אינה בסמכות הממונה.
- (ב) במקרה של דחיית תלונה מאחת הסיבות שבסעיף (א)(2) ו-(5), ישלח הממונה הודעה על כך למפעל, בתוך 21 ימים מקבלת התלונה.

³ לפי סעיף 70א לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011.

8. בחינת תלונה ומתן החלטה בתלונה

- (א) הממונה ידון בתלונה לאחר שנתן הזדמנות לספק שירותי הביוב להשיב לטענות המפעל, כמפורט בסעיף 5.
- (ב) בחינת התלונה וההחלטה בה יעשו שלא בפני הצדדים, אך ורק על בסיס המסמכים והמידע שמצויים בפני הממונה, אלא אם כן סבר הממונה כי מתקיימים טעמים מיוחדים שירשמו, המחייבים קיום דיון בפניו.
- (ג) לצורך קבלת החלטה, רשאי הממונה להתייעץ בגורמים נוספים ככל הנדרש, לפי שיקול דעתו.
- (ד) הממונה רשאי לבקש הבהרות ונתונים נוספים מהצדדים לתלונה ומגורמים נוספים, לפי שיקול דעתו, במועדים שיקבע.
- (ה) הממונה יחליט בתלונה בתוך זמן סביר מיום הגשתה, ובכל מקרה לא יאוחר מ-180 יום ממועד קבלת התלונה.
- (ו) הממונה יבחן בהחלטתו את סבירות פעולותיו והחלטותיו של ספק שירותי ביוב ביישום הכללים.
- (ז) החלטת הממונה תהיה מנומקת ובכתב, והעתק ממנה ישלח לצדדים.
- (ח) החלטת הממונה בתלונה היא סופית, ולא יהיה בה עיון חוזר, אלא במקרים חריגים ומטעמים מיוחדים שיירשמו.
- (ט) אין בהחלטת הממונה כדי לגרוע מזכותם של הצדדים לפנות לערכאה משפטית מוסמכת.

9. פרסום החלטות

- הממונה יפרסם באתר האינטרנט של הרשות החלטות בתלונות שיש בהן להשפיע על מפעלים אחרים או על ספקי שירותי ביוב, או שיש בהן עניין לציבור, בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.