



רשות החשמל

חטיבת צרכנות ובקרה

דין וחשבון תלונות ופניות הציבור
מספר 21

לשנת 2023

תוכן העניינים

עמ'	נושא	
3	דבר סמנכ"לית חטיבת צרכנות	מבוא
5	תלונות הציבור	פרק ראשון
5	טיפול בתלונות ציבור	
7	משכי טיפול ממוצע בתלונות	
8	נושאי התלונות המרכזיים	
9	טיפול ראשון בתלונה	
10	טיפול חוזר בתלונה	
11	בקרה	פרק שני
13	פניות הציבור	פרק שלישי
13	טיפול בפניות ציבור	
15	התפלגות הפניות על פי נושאים	
16		נספחים

דבר סמנכ"לית חטיבת צרכנות

צרכני משק החשמל מהווים חלק בלתי נפרד משיקולי הרשות בבואה לקבוע את החלטותיה. הדבר מתאפשר לאור מדיניותה של הרשות לשמוע את הציבור טרם קבלת החלטות ולטפל בפניות ותלונות, כקבוע בחוק החשמל, התשנ"ו – 1996.

שנת 2023 הסתיימה במלחמת חרבות ברזל. תשתיות חשמל נפגעו כתוצאה מהמתקפה ב-7.10.23, אוכלוסייה מגוונת בהיקף רחב פונתה מביתה ועסקים לא פתחו שעריהם תקופה ארוכה. נדרשו מענים ייחודיים ויחד עם חברת ניהול המערכת (נגה) וחברת החשמל לישראל פורסמו באתר הרשות הנחיות רלוונטיות לתקופת החירום.

כמדי שנה, אנו מפרסמים את סיכום פעילות הרשות בתחום הטיפול בתלונות ופניות צרכנים. הליך הטיפול בתלונות ופניות כולל הבחנה עקרונית בין שלוש סוגי ההתקשרויות:

- 1. תלונת ציבור :** עוסקת במחלוקת כלשהי שנתגלעה בין ספק שירות חיוני לצרכן, על רקע שירות שניתן ואשר לא השביע את רצונו של הצרכן. בדיקת התלונה נעשית בהסתמך על תכתובת הצרכן וספק השירות. במסגרת הבדיקה נבחנת מהות המחלוקת והשתלשלות העניינים בגינה. החטיבה מטפלת בתלונות לאחר שאלו טופלו על ידי ספק השירות מתוך הבנה שספק השירות פועל על פי הקבוע באמות המידה. באמצעות התלונות המטופלות על ידו, הספק מזהה ליקויים שקיימים במערך השירותים המוצעים על ידו ובידיו הכלים לפתור את המחלוקת באמצעים העומדים לרשותו.
רק במקרים בהם אין ספק השירות מצליח לתת מענה לצרכן, או שמתוך מעקב שמבוצע בחטיבה עולה כי ספק השירות אינו פועל כראוי, מתערבת החטיבה בטיפול בתיק.
ההליך המתואר לעיל משמר את מעמדה של הרשות כבודקת תלונות צרכנים לצורך מילוי תפקידה לקבוע אמות מידה ותעריפים, כגוף מפקח ומבקר פעילותו של גוף מפקח וכערכאת ערעור בתלונה שטופלה על ידי ספק השירות ועומדת לרשות הצרכן.
המערך המבני של הטיפול בתלונות מאפשר לנו מעקב ובקרה אחר יישום אמות המידה בשטח.
להלן מדדי הטיפול העיקריים המשמשים את החטיבה:
א. שיעור תלונות מוצדקות כללי ובנושאים שונים.
ב. איכות המענה (שלמות התשובה הניתנת לצרכן).
ג. משכי טיפול בתלונות.

- 2. פניית ציבור :** שאלות הסברה, פירוט בקשה וכדומה שעניינם בתחומי עיסוקה של הרשות ובמסגרת תפקידיה השוטפים. לרוב, מתבקשת הרשות להשיב לפונה על סמך מידע המצוי בידיה בלבד, כנגזר מהגדרות תפקידיה, ואינה נדרשת לפנות לגורמים שמחוץ לה לצורך קבלת מענה רלוונטי.
פניות הציבור מועלות על הכתב ומופנות לטיפול הרשות באמצעי פניה שונים: אתר האינטרנט של הרשות באמצעות קישור ייעודי המוביל למערכת מקוונת מובנת, בפקס ודואר.

הפניות מאפשרות לרשות לזהות תחומי העניין של הציבור, בהירות החלטות הרשות ואופן קליטתן בציבור. לאחר עיון בהן ובהתאם לסוגיה העולה, מועברת הפניה להתייחסות איש המקצוע הרלוונטי לנושא הפניה ברשות.

3. **חופש מידע :** הגשת בקשה לקבלת מידע שאינו מפורסם באתר האינטרנט של הרשות, בקשה זו נבחנת בהתאם לקבוע בחוק חופש המידע התשנ"ח – 1998. דוחות בנושא זה ניתן למצוא באתר הרשות בקישור הבא :

https://www.gov.il/he/departments/general/rzibur_hofesh_meida

עיבוד נתונים ודוחות סטטיסטיים :

לצורך טיפול ומעקב אחר תלונות ופניות הציבור, הוטמעה ברשות מערכת המאפשרת הפקתם של דוחות סטטיסטיים וטבלאות נתונים כלליות ופרטניות שמסכמות את הפעולות הנעשות ברמה הפרטנית (ובהתייחס לתלונה, פנייה וחופש מידע) וברמה השנתית (דוח כוללני).

עקרונות ותהליך הטיפול בפניות ציבור :

1. העקרונות ואופן הטיפול מפורטים ומפורסמים לציבור באתר רשות החשמל :

<https://www.gov.il/he/departments/general/tofespniya>

2. הגשת תלונה/ פניה / חופש מידע :

א. באמצעות הטופס המקוון באתר רשות החשמל שדרכו ניתן לצרף קבצים.

ב. באמצעות פקס 02-6217183.

ג. באמצעות דואר רגיל- רשות החשמל, רח' בנק ישראל 7, ירושלים ת.ד. 1296, ירושלים 9101202.

קריאה פורייה ומלמדת.

מירב יוסף



סמנכ"לית חטיבת
צרכנות בקרה ובקרה

פרק ראשון

סיכום טיפול רשות החשמל בתלונות הציבור שנת 2023

חוק משק החשמל, התשנ"ו - 1996 קבע כי, במסגרת תפקידיה של הרשות, יטופלו תלונות ציבור לצורך קביעתן של אמות מידה מחייבות.

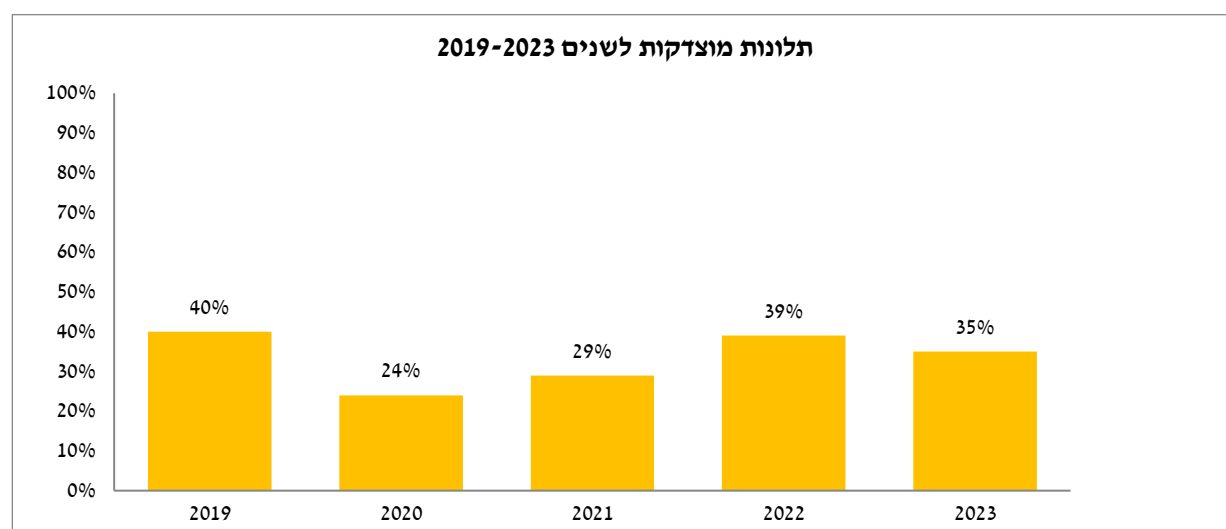
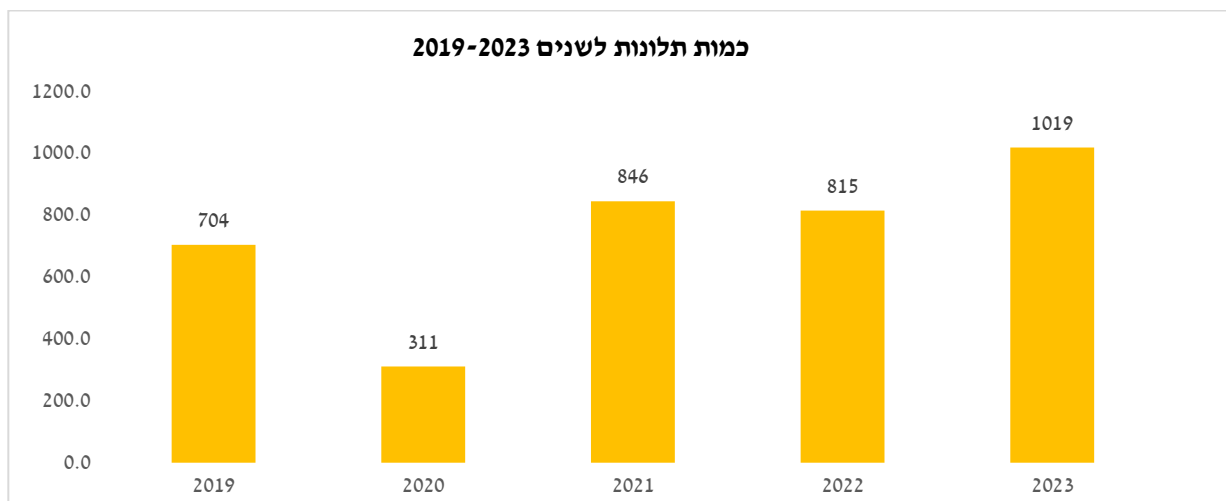
סמכותה של הרשות להכריע בתלונות מהווה הכרה של המחוקק בצורך לאפשר לרגולציה לעסוק גם בפרט ובקשיי הנקודתיים, מעבר לעיסוק המרכזי במסגרות השירות הרחבות והעקרוניות על יצירתן, עדכון והבקרה על רמתן.

הטיפול בתלונות ציבור :

מינואר 2023 ועד דצמבר 2023 התקבלו במערכת פניות הציבור 1019 תלונות. מתוכן הסתיים הטיפול ב 1007 תלונות בשנת 2023, והטיפול ב- 12 תלונות נמשך לשנת 2024.

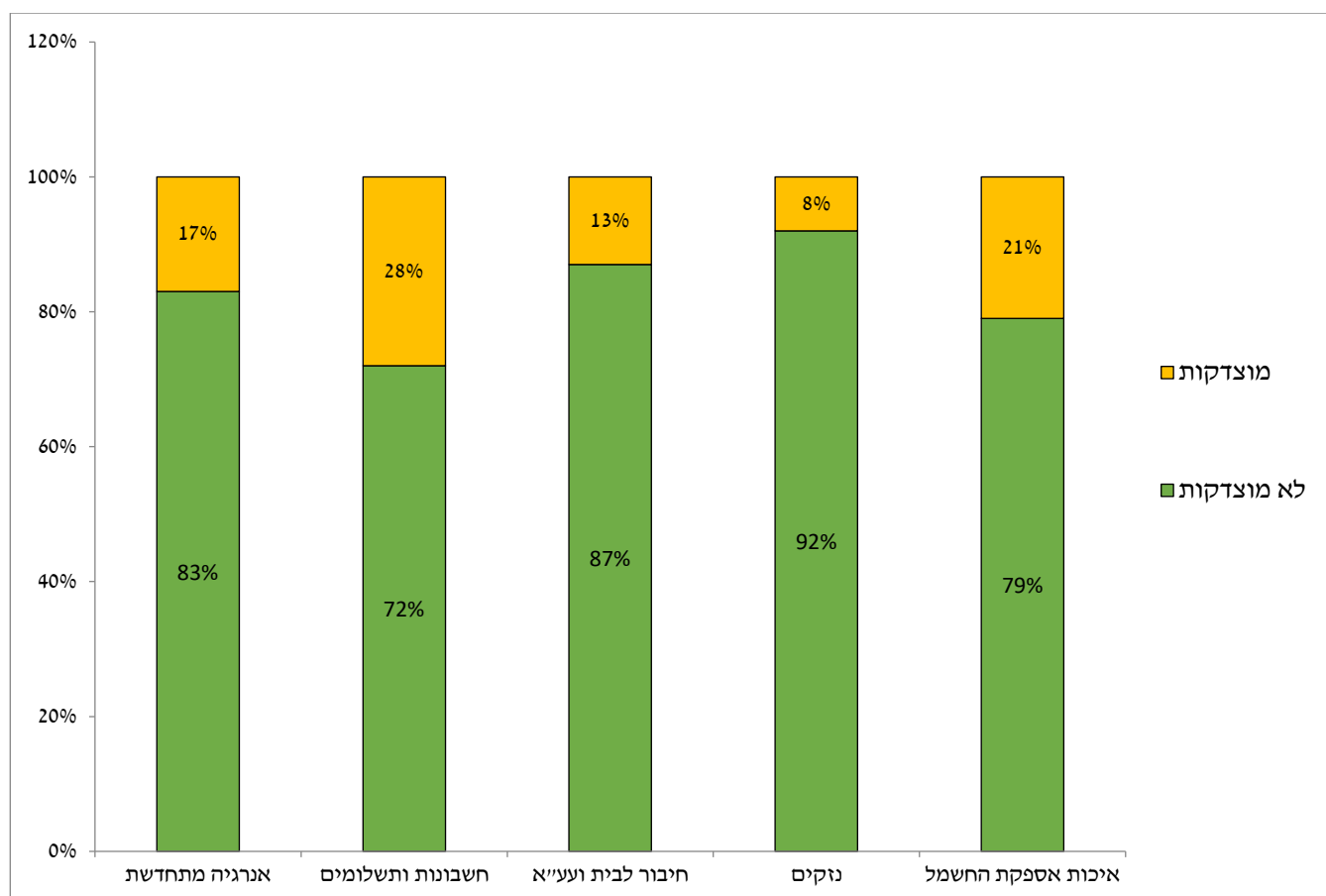
349 תלונות ציבור סגורות מוצדקות מהוות 34.6%.

658 תלונות ציבור סגורות לא מוצדקות, מתוכן 618 תלונות סגורות לא מוצדקות, ו- 40 תלונות נסגורות מחוסר פרטים, התלונות הסגורות הלא מוצדקות מהוות 65.4% מכלל התלונות שנסתיים בהן הטיפול בשנת 2023.



בשנת 2023 חלה ירידה קלה בחלק מנושאי התלונות המוצדקות בהשוואה לשנת 2022, כפי שניתן לראות בפילוח לפי נושאים:

- 17% מן התלונות בנושא אנרגיה מתחדשת נמצאו מוצדקות (20% בשנה הקודמת).
- 28% מן התלונות בנושא חשבונות נמצאו מוצדקות (22% בשנה קודמת).
- 13% מן התלונות בנושא חיבורים נמצאו מוצדקות (13% בשנה קודמת).
- 8% מן התלונות בנושא נזקים למכשירי חשמל נמצאו מוצדקות (7% בשנה הקודמת).¹
- 21% מן התלונות בנושא איכות אספקת החשמל נמצאו מוצדקות (15% בשנה הקודמת).



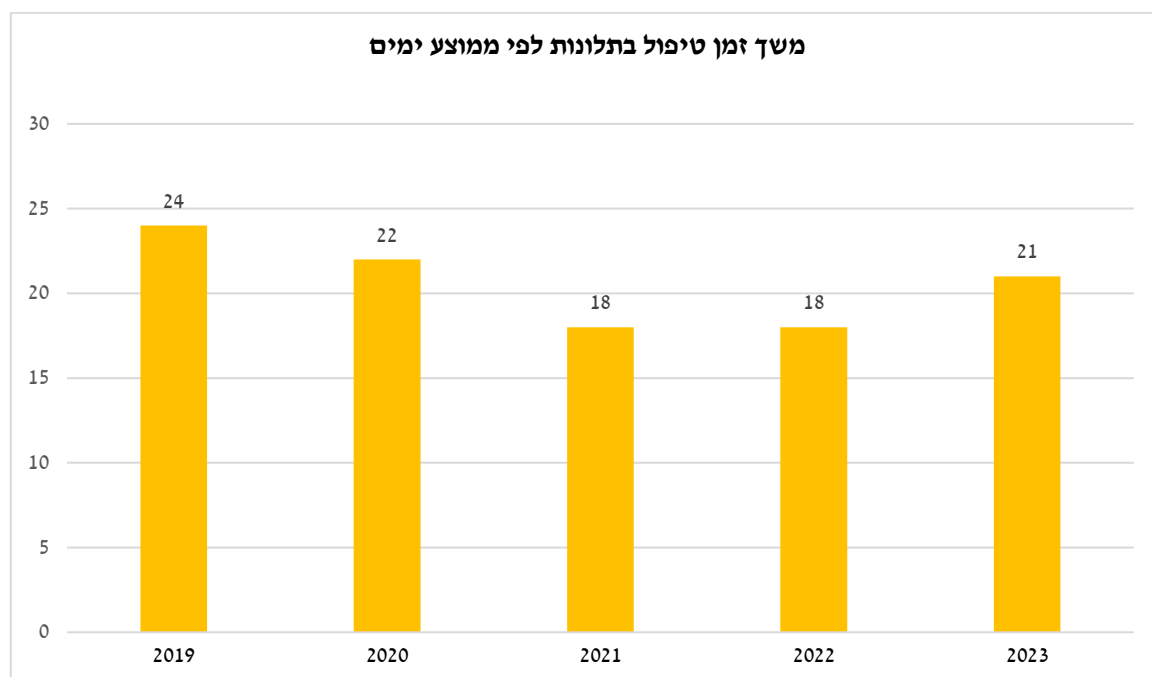
יובהר, כי תלונות מטופלות ע"י הצוות המקצועי בחטיבת צרכנות ורק לאחר שמוצו ההליכים מול חברת החשמל. מדד נוסף אשר נמדד בחטיבה, הינו משך הטיפול (במספר ימים) לפניה מרגע קליטתה ועד מתן מענה סופי לפונה. ניתן לסווג מדד זה לפי סוג הפנייה.

אמות המידה מגדירות משך זמן מקסימאלי של 21 ימי עבודה לטיפול בתלונה מעת הגעתה למשרדי ש"ח. אם התברר כי הפניה דורשת בדיקה ודיון נוספים מוטלת על ש"ח באמות המידה החובה לעדכן את הפונה בחלוף כל 21 ימי עבודה עד למתן המענה.

¹ התלונות נבדקות בהתבסס על נתוני הדיווח הממוקד שמאפשר קבלת תמונה מורכבת של האירוע החשמלי בגינו נטען הנזק, כולל נתונים של מתח וזרם, איכות חשמל וקריטריונים שונים של אמינות אספקה.

בשנת 2023 היה הזמן הממוצע לטיפול בתלונה עומד על סך של 21 ימי עבודה, נתון זה גבוה ביחס לממוצע זמן הטיפול בשנת 2022, שעמד על 18 ימי עבודה.

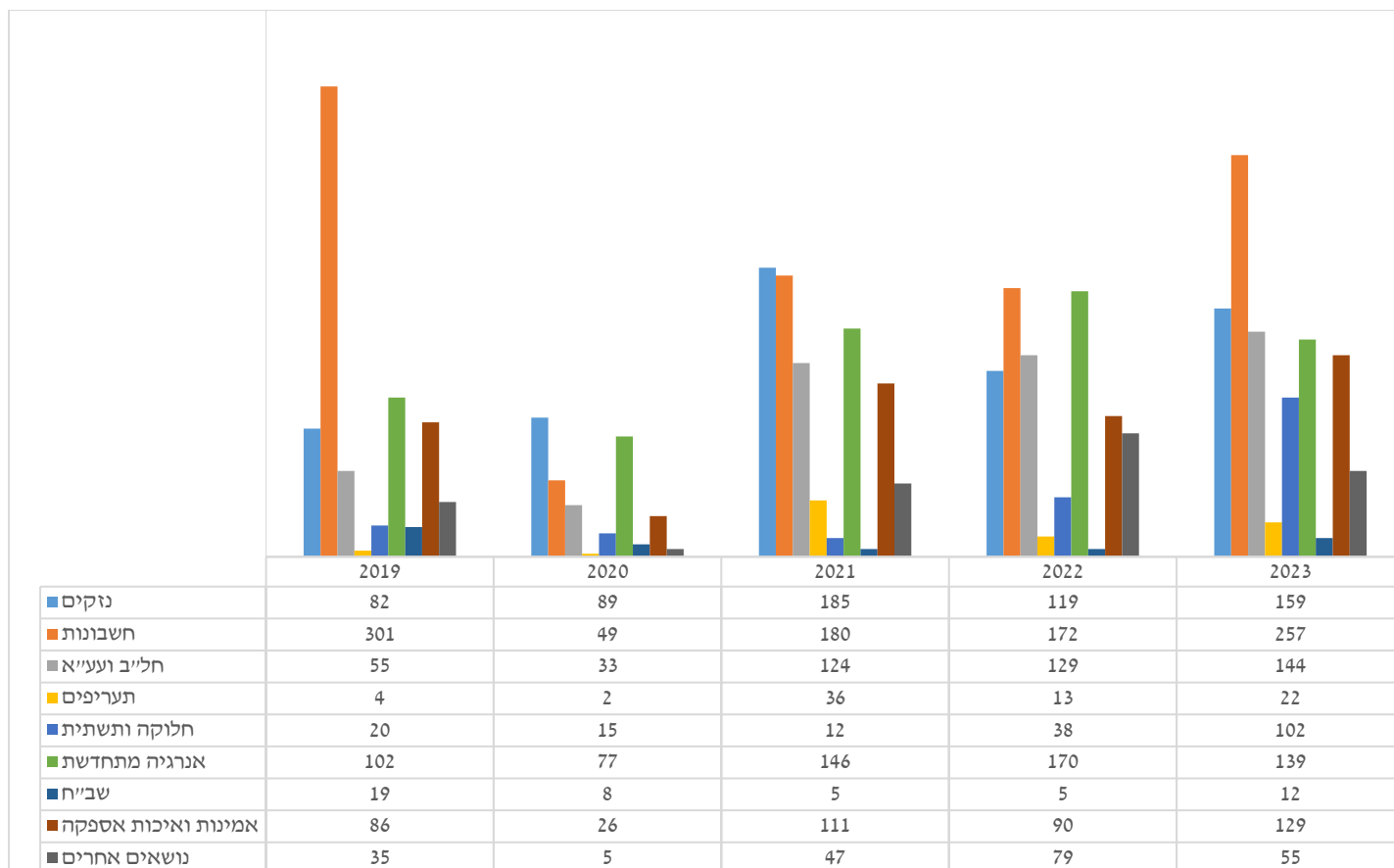
משכי טיפול ממוצע בתלונות



הסיבות לכך שהזמן הממוצע לטיפול בתלונה בשנת 2023 (21 ימי עבודה) היה גבוה בהשוואה לשנת 2022 :

1. עלייה במספר התלונות הכולל שיצר עומס והביא לעיכובים ממוצעים גדולים יותר בטיפול.
2. לנוכח כניסתן ויישומן של אסדרות צרכניות בתחום האספקה התחרותי הפך אופי התלונות בשנת 2023 מורכב יותר מבחינת הטיפול הנדרש, מה שהאריך את משך הטיפול.
3. המצב הביטחוני ומלחמת חרבות ברזל הציבו אתגרים פנימיים לרשות כארגון, לצוות החטיבה בפרט, והובילו לשיבוש בהרגלי העבודה אשר גרם לעלייה בזמן הטיפול הממוצע בתלונות.

מספר תלונות לפי נושא בשנת 2023 בהשוואה לשנים קודמות



התלונות המתקבלות נחלקות לנושאי טיפול, המאפשרים איתור נקודתי של נושאי המחלוקת בהם מתמקדת בחינת התלונה.

נושאי התלונות המרכזיים מאחדים בתוכם תלונות בנושאים הבאים

- ❖ **אמינות ואיכות אספקה** – פרק ד' בספר אמות המידה כולל בתוכו הנחיות פרטניות להסדרי מחסור, השלות יזומות, השלות גנראטורים, איכות אספקה ובהתאם מאוחדות התלונות תחת נושא זה.
- ❖ **נזקים** – צוות החטיבה בודק תלונות בנושא זה בהתאם לקריטריונים הקבועים באמת מידה 48 ו- 49 (פרק ד' לספר אמות המידה – אמינות אספקה); נושא התלונה מאגד בתוכו גם תלונות העוסקות בליקויי בטיחות.
- ❖ **חשבוניות** – התלונות נבדקות בהסתמך על הקבוע בפרק ב' שעניינו צרכנות והוא כולל הנחיות לפעילות שירותית של שש"ח בתחום התשלומים, החשבוניות ואופן עריכתם. הנושא כולל בתוכו: החלפת צרכנים, חשבוניות צריכה, הערכות צריכה, הנחות ועלויות צרכן.
- ❖ **חל"ב וע"א (חיבור לבית ועבודות על חשבון אחרים)** – עבודת חשמל לחיבור בית והגדלות חיבור; ע"א – עבודות על חשבון אחרים שבמהותן הן עבודות חיבורים שניתן לבצעם באמצעות קבלנים ששוכר הצרכן בעצמו (פרק ג' ו-ז);
- ❖ **תעריפים** – התלונות הקשורות בנושא זה נבדקות בהתבסס על פרק ב' צרכנות והוא כולל תלונות בנושאי מכירה מרוכזת, תעו"ז כללי ותעו"ז וולנטרי.

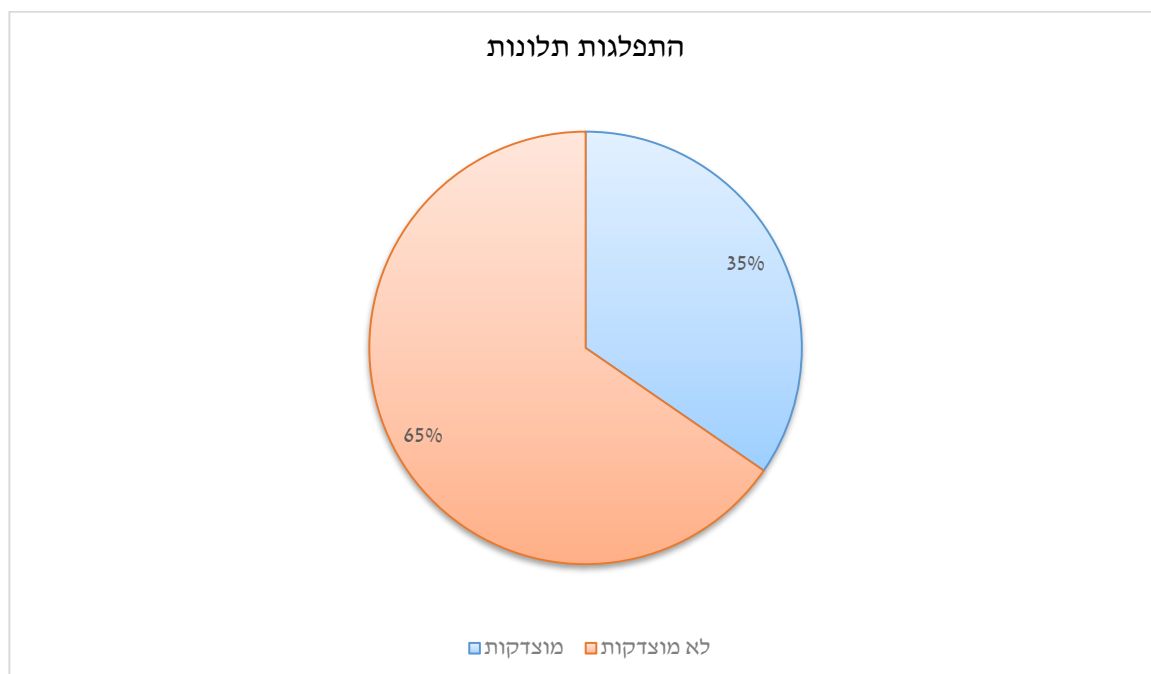
- ❖ **חלוקה ותשתית** – נושא זה מתפתח עם התפתחותה של המודעות לשירות החלוקה (בנפרד משירות האנרגיה); בתלונות המתקבלות המטופלות בשימת דגש על השירותים הקשורים ישירות למקטע זה והם: מונים, חלוקה, תשתית, מקדם הספק, צרכן חלוקה ורישיון חלוקה.
- ❖ **אנרגיה מתחדשת** – ההסדרות השונות הקשורות בנושא זה מפורטות בפרק ח' לספר אמות המידה; התלונות מתפתחות עם המשק ובהתאם מורכבותן בנושאי ההסדרות התעריפיות, מונה נטו, חשבוניות אנרגיה מתחדשת, מערכות ייצור בחטיבת קרקע, חלוקת עבודה בין מקטעי חלוקה למנהל המערכת.
- ❖ **שב"ח (שימוש בלתי חוקי בחשמל)** – הטיפול בתלונות מתבסס על הקבוע באמת מידה 16 (פרק ב' לספר אמות המידה) המסדירה ומגדירה את פעילות הסש"ח בנושא שימוש בלתי חוקי בחשמל.
- ❖ **מידע כללי** – האמור בנושא כללי, שעיקרו טיפול סש"ח בצרכני בנושאים: אתר האינטרנט, שירותי משרד, איכות הסביבה.

טיפול ראשון בתלונה

הטיפול הסתיים ב-98% מכלל התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2023.

תלונות בהן הסתיים הטיפול מסווגות לפי:

1. תלונות בהן נמצאה תלונת הצרכן מוצדקת דהינו מצבו של הצרכן השתנה בעקבות פנייתו.
2. תלונות שנמצא כי סש"ח פעלו בהתאם לקבוע באמות המידה משכך עמדת הצרכן לא נמצאה מוצדקת ותשובת החברה נשארת בעינה.



טיפול חוזר בתלונה

לזיהוי אפיק הטיפול בתלונות הנפתחות מחדש הוגדרו שני מאפיינים של תיקים :

1. **תיק חוזר** לטיפול בעקבות נתונים חדשים המופקים ע"י הצרכן ו/או ספק השירות החיוני. טיפול חוזר בתיק מבוצע ע"י אותו מטפל, על בסיס הנתונים החדשים שנתקבלו מן המלין.
2. **תיק ערעור** על החלטה כאשר פונה הצרכן ומערער על התשובה שניתנה לו. לבדיקת ערעורים קיימת ברשות מערכת ערכאות תוך שימת לב כי המטפל בערעור לא יהיה זה שנתן את התשובה הראשונה בתיק.

נהלי עבודה שגובשו בחטיבה במהלך השנים ומנחים את המטפלים :

1. תלונה המוגשת על ידי צרכן תופנה תחילה לנציבות תלונות הציבור מטעם ספק השירות החיוני או לגורם מטפל אחר אצל ספק השירות החיוני. מענה ראשוני לצרכן יינתן בתוך 5 ימי עבודה מיום קבלת התלונה בחטיבה.
 2. ערעור יוגש אל הממונה בתוך 14 ימי עבודה ממועד מתן ההחלטה בבקשה לעיון מחדש בהחלטה תוך פירוט הנימוקים לבקשה וצירוף מסמכים ואסמכתאות בהתאם לנדרש. הממונה יבדוק את בקשת הצרכן ואת ההחלטה בתלונה, וישיב לבקשה תוך 45 ימים ממועד קבלתה, תוך פירוט הנימוקים לתשובתו. החטיבה רשאית לדחות בירור בתלונה מטעמים שונים, בניהם, בין השאר :
 1. עניינה של התלונה בשאלה משפטית התלויה ועומדת בבית משפט, בבית דין או בכל ערכאה מעין שיפוטית, או שהערכאות השונות כבר הכריעו בו לגופו ;
 2. התלונה קנטרנית או טורדנית או עוסקת בזוטי דברים ;
 3. תלונה חוזרת שאין בה חדש.
 4. תלונה שלא הוגשה בהתאם לנהלים והכללים.
 5. תלונת ערר אחרי שהתקבלה החלטה עבורה ע"י הרשות לא תטופל על ידי חטיבת צרכנות והמלין יופנה לערכאה המתאימה.
 6. תלונה תטופל ובלבד שפנה צרכן ופירט תלונתו באופן ענייני. בודק רשאי לדחות טיפול בתלונה אם היא כוללת כינויי גנאי והתבטאויות שאינן הולמות כלפי עובדי הרשות.
- הבודק ישלח מכתב למלין בתוך חמישה ימי עבודה מקבלת התלונה ובו דחיית הטיפול בתלונה מהטעמים לעיל.

פרק שני

בקרה

להלן עיקרי דוגמאות לבקרה רוחבית ואסדרות שנקבעו בעקבות הטיפול בתלונות הציבור:

1. אסדרת תחרות במשק החשמל

בשנים האחרונות, משק החשמל התפתח לכיוון משק תחרותי, המאפשר לצרכנים לעבור למספק חשמל פרטי. תלונות שהתקבלו במשרדנו הציפו את הצורך להסדיר את הליכי המעבר בין ספקים. לפיכך, תיקוני אמות המידה במשק החשמל כללו הסדרה של המעבר החזרה של צרכנים מספק פרטי למספק חשמל ברירת המחדל (ספק ציבורי).

בשנת 2023 בוצעו מספר שינויים רגולטוריים במטרה להסדיר את התחרות במשק החשמל ולאפשר לצרכנים חופש בחירה בין ספקים שונים, להלן פירוט:

- א. הוסדרו והוגדרו תהליכים ברורים לניוד צרכנים בין ספקי חשמל והמעבר מספק אחד לאחר.
- ב. נקבעו תעריפים ועלויות סטנדרטיות עבור צרכנים המתניידים בין ספקים, כגון עלות סידור, רישום ועלות ביצוע המעבר בפועל.
- ג. נקבעו תעריפי הפרה שספק חשמל יידרש לשלם לצרכן במקרה של עיכובים או כשלים בביצוע המעבר הנובעים מהספק במטרה להבטחת שירות לצרכן.
- ד. הוגדרו עקרונות ונהלים לגבי דרישות תשתית, אבטחת מידע, רמת השירות וכללי התנהלות לספקי חשמל פרטיים חדשים הנכנסים לשוק התחרותי.
- ה. נקבעו כללים לגבי פרסום והצגת תעריפים ומחירים לצרכן במטרה להבטיח שקיפות ויכולת השוואה בין הספקים השונים.

השינויים הרגולטוריים האלה התבצעו במטרה לייצר משק חשמל תחרותי וסדור, עם כללים ברורים לצרכנים ולספקים כאחד, תוך הבטחת אספקת חשמל איכותית ושירות הולם.

2. הגנה על צרכנים-הקלות שניתנו לצרכנים בעקבות מלחמת חרבות ברזל

צרכנים שלהם חובות עבר, או לחילופין צוברים חובות בתקופה זו לא תתקיים פעילות אכיפת גבייה, לרבות ניתוקים, וזאת עד לפקיעת הכרזת "המצב המיוחד בעורף" כפי שהוכרזה על-ידי שר הביטחון ואושרה על ידי הגורמים המוסמכים על פי דין. בנוסף, צרכנים אשר מתקשים בתשלום חשבונות החשמל יוכלו להגיש בקשה למתן אפשרות להסדיר תשלום מקלים וללא ריביות.

באשר לצרכנים שפנו מהישובים השונים בהתאם להנחיות פיקוד העורף, תדחה הפקה, גבייה ומשלוח של חשבונות חשמל ב- 30 ימים החל מיום 7 אוקטובר 2023.

כמו כן, בכדי להקל על צרכני מת"מ (מונה תשלום מראש) תיתן חברת החשמל לצרכנים אלו קודי חירום ללא הגבלה, שיאפשרו להם להמשיך ולצרוך חשמל ולשלם עליו רק בסיום הכרזת "המצב המיוחד בעורף". באשר למחלקי חשמל היסטוריים בעוטף עזה תבוצע דחיית תשלום החשבון ב-60 ימים מהמועד האחרון לתשלום, עבור חשבונות ספטמבר - נובמבר 2023.

זאת, בנוסף למינויה של חברת החשמל כאחראית מטעם יו"ר רשות החשמל לבצע את כל הפעולות הדרושות לשם הבטחת אספקת חשמל רציפה בתוך שטחי המחלקים ההיסטוריים אשר ביקשו זאת.

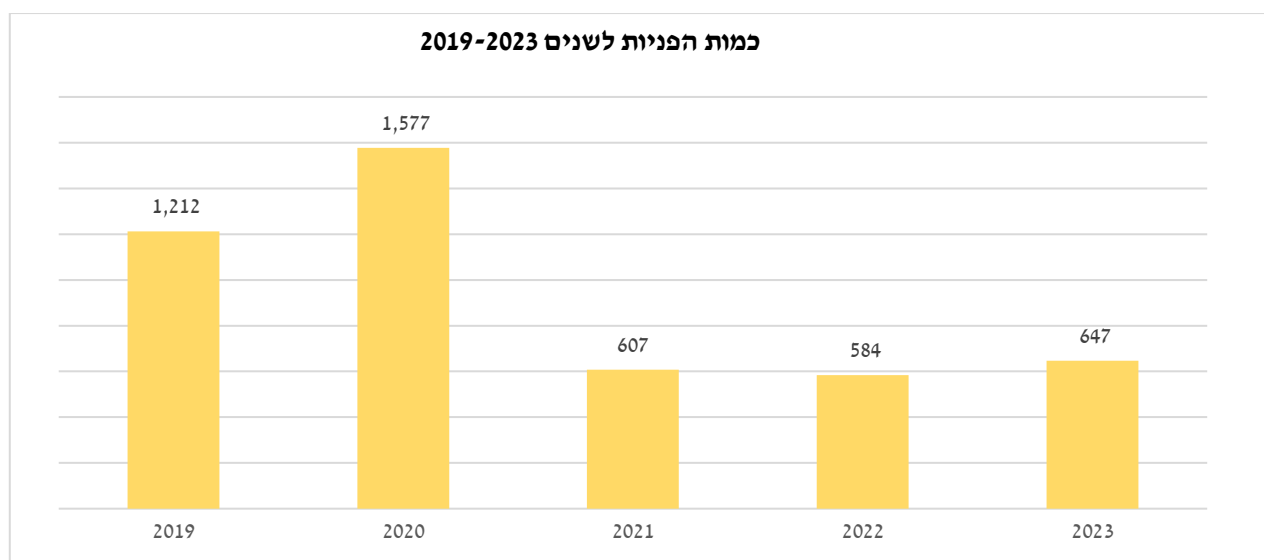
3. אסדרות הרשות לאנרגיה סולארית

- א. בעקבות פניות של צרכנים לרשות, בהם נטען שהליך שילוב מתקן פוטו וולטאי באסדרת דו שימוש בחרו שיטת התחשבות מסוימת ללא הבנה מלאה בבחירה ולאחר שילוב המתקן הבינו כי היה מטיב עימם אילו היו בוחרים שיטת התחשבות אחרת, אמת המידה שהיית קבועה באותה עת ציינה כי לא יהיה ניתן לבצע שינוי בשיטת ההתחשבות למשך כל זמן ההסכם. הרשות ביצעה תיקון המאפשר לצרכנים לערוך שינוי בשנה הראשונה בעת שילוב מערכת ייצור באסדרת דו שימוש לבצע שינוי חד פעמי בשיטת ההתחשבות.
- ב. בתלונות שהתקבלו במהלך השנים נמצא כי חלו עיכובים בביצוע תשלומים עבור ייצור, בתלונות נמצא כי ישנם מספר רב של גורמים בתהליך. על מנת ליעל את ההליך הוחלט לחייב את הצרכנים בעלי מערכות ייצור להשתמש בדיווח חשבונאי במערכות ממוחשבות בלבד, ובכך לייתר את שליחת החשבוניות בדואר או הגעה לקבלת קהל. כמו כן הוחלט כי צרכנים אלו יהיו חייבים בהרשאה לחשבון על מנת שהתשלום יועבר באופן יעיל ומהיר.
- ג. במהלך השנים אסדרות הרשות קבעו לוחות זמנים שונים לביצוע תשלום עבור ייצור, נמצא לנכון יחד עם חברת החשמל, לקצר את לוחות הזמנים ולקבוע מועד אחיד לכולם. נקבע כי התשלומים יבוצעו תוך 21 ימים מיום הנפקת החשבון, בדומה לחשבון צריכה.
- ד. בעקבות מלחמת חרבות ברזל רשות החשמל האריכה את המועדים לשילוב מתקנים, בעקבות פניות שהתקבלו ברשות נמצא כי גם מועדי הביניים נדרשים להארכה, כי לא יכלו להתקיים מסיבות שונות. הובהר כי המועדים הפנימיים בהליך השילוב מוארכים גם הם, בגבולות הזמן הקבועים בהארכת המועדים.

4. עדכוני אמות מידה קיימות לצרכני סש"ח

- א. לאחר תלונות של צרכנים שלא קיבלו הודעות חשובות מספקים בשל חסימת המסרונים במכשיריהם. התיקון שבוצע באמת מידה "הודעות" מבטיח קבלת המידע החיוני בדרכים חלופיות כגון שיחה טלפונית או הודעת קולית.
- ב. מתלונות שהגיעו לרשות במסגרתן התלוננו צרכנים כי חברת החשמל אינה מגיעה למקום הצרכנות לקרוא המונה אך בחשבון החשמל הינה מציינת הערכה (מצב בו קורא מונים הגיע לשטח אך נמנעה ממנו גישה) במקום לציין דילוג ייזום (מצב בו חברת החשמל מלכתחילה לא שולחת קורא מונים לשטח). בהתאם הוחלט לעדכן את אמת המידה "קביעת כמות חשמל שנצרכה ולחייב את החברה לפרט את סוגי המקרים של מניעת גישה באתר הספק באזור האישי של הצרכן.
- אם הוכח שבפועל הייתה גישה, על הספק לשלם תעריף הפרה.
- ג. לאחר תלונות של צרכנים על עיכובים ממושכים בתהליך הניתוק, או המשך חיובם גם לאחר הגשת בקשה לסיום ההתקשרות. תוקנה אמת מידה 17 "סיום התקשרות" הסיבה לתיקון היא מתן וודאות לצרכן לגבי לוחות הזמנים לסיום התקשרות, ומניעת המשך חיובו לאחר בקשת הניתוק. התיקון נועד להגביר את השקיפות ומתן לוח זמנים ברור וקצוב לביצוע סיום ההתקשרות המלא, תוך הבטחת זכויות הצרכן שלא להמשיך ולשלם לאחר מועד מסוים.

- ד. הפרדה בין חשבונות רשת לחשבונות צריכה עדכון אמת מידה 21 ואמת מידה 24 במטרה ששירותים מובחנים הניתנים ע"י החברה במקטעים השונים יהיו ברורים לצרכנים שמבקשים לצרוך אותם.
- ה. בראיית הקידמה נוספה אפשרות לשלם חשבונות ולהגיש פניות גם באופן דיגיטלי (אמת מידה 25 "אפשרויות תשלום" ואמת מידה 32 "אמצעי גישה"
- ו. אמת מידה 29 "חשבון חשמל רכוש משותף" מאפשרת חלוקת החשבון באופן שווה בין הדיירים מצבירת החוב הראשונה .



במהלך 2023 התקבלו במשרדי הרשות פניות ציבור שהגיעו דרך אתר רשות החשמל (פניה מקוונת).

בהשוואה לשנת 2022 נרשמה עליה בכמות הפניות שהגיעו לרשות.

את מגמת העלייה במספר הפניות המתקבלות בחטיבת צרכנות ובקרה ניתן לייחס :

1. פתיחת משק החשמל לתחרות, כולל תהליכי מעבר בין ספקים, שקיפות בתעריפים ודרישות חדשות מהספקים. כניסתם של ספקים פרטיים חדשים לשוק ואתגרים בשירות הלקוחות אצל חלק מהספקים הובילו לעלייה משמעותית בפניות מצרכנים לרשות החשמל.
2. מודעות גוברת של הצרכנים לזכויותיהם : השינויים הרגולטוריים ופתיחת השוק העלו את המודעות של הצרכנים לזכויותיהם ולאפשרויות הבחירה שלהם.
3. תקלות ובעיות טכניות בעקבות מלחמת חרבות ברזל צרכנים רבים במשק החשמל נפגעו ודיווחו על תקלות טכניות ובעיות במערכות החשמל.
4. מלחמת חרבות ברזל והזכויות שהוענקו לצרכנים בעקבותיה העמיסו על מספר הפניות הכולל, כמו בעיות בחיובים, באספקה וכדומה.

כמות הפניות שהגיעה לרשות החשמל בשנת 2023 גדלה במספר נושאים כגון : אנרגיות מתחדשות, הליכים תחרותיים שהתקיימו, שינוי בהסדרות הקיימות, תהליכי רפורמה שהחלו להתגבש, מניה חכמה וניוד בין מספקים.

התפלגות הפניות על פי נושאים

אנרגיות מתחדשות: מרבית פניות הציבור עוסקות בסוגיית האנרגיות המתחדשות – ההסדרים הפוטולטאיים וייצור אנרגיה בטכנולוגיית רוח.

בכדי להקל על ההתמצאות, לוקטו סוגיות מרכזיות מן הפניות והופקה סדרה של שאלות ותשובות ממוקדות המופיעה באתר ומאפשרת התמצאות התחלתית בהליכים המנויים שם.

מונה חכם: פניות של צרכנים בנושא מונה חכם נגעו לעיתים קרובות לתקלות ובעיות שחוו, כמו זמני המתנה ממושכים להתקנת המונים החדשניים. בנוסף, צרכנים רבים התלוננו על בעיות קליטה ותקשורת במהלך תהליך הטמעת המונים החכמים. צרכנים פנו לרשות החשמל לשיפור השירות ולהתייחסות מהירה יותר לפניות הצרכנים בכל הנוגע למונים החכמים החדשים.

ניוד בין מספקים: הוא התהליך שבו צרכן יכול לעבור ממספק חשמל אחד למשנהו. הליך הניוד מאפשר לצרכן לבחור את המספק המתאים ביותר לצרכיו ולהנות מתעריפים טובים יותר.

תעריפים: פניות של צרכנים העוסקות בעדכוני התעריף ובבקשות הפנייה ללוחות תעריפים רלוונטיים. מרביתם מתבקשים לפנות בכתב בכדי שניתן יהיה לאמת מול מסמכים את הגבייה הרלוונטית ומהותה.

רישוי וייצור: פניות יצרנים ומספקים על אינטראקציות שירותיות בהתייחס לקבוע באמות המידה.

חשבוניות: הפניות עוסקות במהות החשבון האישי המוגש לצרכן, חוסר בהירות והבנת האמור בו.

ציוד תשתית, חלוקה ואמינות אספקה: פניות העוסקות באיכות אספקת החשמל, עבודות חיבורים, ניהול מחסור, אמינות אספקה וחדרי טרנספורמציה.

מידע כללי: מאגד בתוכו פניות העוסקות בסוגיות של טיב שירות, אתרי אינטרנט, מידע לגבי שירותים שמבקש הצרכן לקבל מחברת החשמל, פניות לגבי אופן הגשת תלונה ואופן פניה לרשות;

נספחים

נספח א' לדו"ח

בהתאם לתפקידיה לפי סעיפים 25(ג) ו- 37(2) לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996, מפורסם הנוהל לבדיקת תלונות צרכנים כדלקמן.

נוהל זה מחליף את הנוהל לבדיקת תלונות צרכנים שנקבע בהחלטת הרשות מס' 1 משיבה 182 מיום 18.1.07, שבוטלה בישיבה מיום 23.12.19 בהחלטה מס' 572.

נוהל הטיפול בתלונות צרכנים

1. הגדרות

בנוהל זה יעודכנו ההגדרות דלהלן:

"הרשות" - רשות החשמל כמשמעותה בחוק משק החשמל;

"הבודק" – עובד/ת חטיבת צרכנות ובקרה ברשות המטפלת בתלונה;

"החטיבה" - חטיבת צרכנות ובקרה ברשות;

"הממונה" - סמנכ"לית חטיבת צרכנות ובקרה ברשות;

"ספק שירות חיוני" - כהגדרתו בחוק משק החשמל;

"צרכן" - כהגדרתו בחוק משק החשמל;

"תלונה" - קובלנה שהוגשה בכתב מגובה במסמכים וחתומה על ידי צרכן, שמו ומעונו.

2. פנייה מוקדמת לספק שירות חיוני

- (א) תלונה המוגשת על ידי צרכן תופנה תחילה לנציבות תלונות הציבור מטעם ספק השירות החיוני או לגורם מטפל אחר אצל ספק שירות חיוני.
- (ב) פנה צרכן לחטיבת צרכנות ולא פנה קודם לכן לספק השירות החיוני כאמור, ינחה הבודק את הצרכן לפנות לטיפול על ידי ספק שירות חיוני.
- (ג) הפניית הצרכן תיעשה בתוך 5 ימי עבודה מיום קבלת התלונה בחטיבת צרכנות.

3. פתיחת תיק תלונה

- (א) תלונה/פניה תוגש בכתב בלבד בטופס מקוון באתר הרשות, בפקס או בדואר רגיל, בצרוף פרטי התקשרות, מספר חוזה או מספר הזמנה הרשום אצל ספק שירות חיוני, תוך פרוט המקרה.
- (ב) פנה צרכן בתלונה לחטיבת צרכנות, לאחר שהטיפול בתלונתו על ידי ספק שירות חיוני לא היה לשביעות רצונו ופירט את הסיבות לכך, ובתנאי שלא עברה שנה מהיום שבו הומצאה לצרכן החלטת ספק השירות החיוני וצורפה ההתכתבות לפניה יחל הבודק בבדיקת התלונה תוך מתן הודעה מתאימה לספק שירות חיוני ולצרכן.

(ג) במקרה זה, ייפתח תיק תלונה על שם הצרכן ויועבר לטיפולו של בודק לשם ניהול טיפול ומעקב אחר התלונה, ויירשמו בו כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים לשם טיפול יעיל בתלונה (להלן: "תיק התלונה").

(ד) הבודק רשאי לפנות לצרכן בדרישה להשלמת פרטים ונתונים שעל הצרכן להעביר בתום מועד של 5 ימי עבודה ממועד העברת הדרישה. לא השיב הצרכן במועד, ייסגר תיק התלונה תוך דחיית תלונת הצרכן. השלים הצרכן את הנתונים מניין הימים לטיפול בתלונה יחל מיום השלמת הפרטים.

(ה) השלים הצרכן את הנתונים הנדרשים מאוחר למועד הקבוע, רשאי הבודק לפתוח את תיק התלונה מחדש או לדחות את הבירור על הסף מן הטעם לעיל.

4. תלונות שאין לברר אותן

- א. החטיבה רשאית לדחות בירור בתלונה מטעמים שונים, בניהם, בין השאר:
1. עניינה של התלונה בשאלה משפטית התלויה ועומדת בבית משפט, בבית דין או בכל ערכאה מעין שיפוטית, או שהערכאות השונות כבר הכריעו בו לגופו;
 2. התלונה קנטרנית או טורדנית או עוסקת בזוטי דברים;
 3. תלונה חוזרת;
 4. תלונה שלא הוגשה בהתאם לנהלים והכללים.
 5. תלונת ערר אחרי שהתקבלה החלטה עבורה ע"י הרשות לא תטופל על ידי חטיבת צרכנות והמלין יופנה לערכאה המתאימה.
 6. תלונה תטופל ובלבד שפנה צרכן ופירט תלונתו באופן ענייני. בודק רשאי לדחות טיפול בתלונה אם היא כוללת כינויי גנאי והתבטאויות שאינן הולמות כלפי עובדי הרשות.
- ב. הבודק ישלח מכתב למלין בתוך חמישה ימי עבודה מקבלת התלונה ובו דחיית הטיפול בתלונה מהטעמים לעיל.

5. מתן החלטה בתלונה

- (א) התקבלו כל הנתונים מן הצדדים, ייתן הבודק את החלטתו בתלונה מוקדם ככל האפשר מכורח הנסיבות, ועל פי הדין. ההחלטה תהיה מנומקת ובכתב ותתייחס במידת האפשר לאמת המידה הרלוונטית לתלונה.
- (ב) העתק ההחלטה בתלונה יועבר לספק שירות חיוני ולצרכן.

6. בקשה לעיון מחדש (ערעור)

- (א) מצא הצרכן כי החלטת הבודק בתלונתו איננה לשביעות רצונו, רשאי הצרכן לפנות לממונה בתוך 14 ימי עבודה ממועד מתן ההחלטה כאמור, בבקשה לעיון מחדש בהחלטה תוך פירוט הנימוקים לבקשה וצירוף מסמכים ואסמכתאות בהתאם לנדרש.
- (ב) לא פנה במועד זה, תהא ההחלטה בתלונה סופית, ויסתיים הליך בדיקתה על ידי החטיבה.

(ג) הממונה יבדוק את בקשת הצרכן ואת ההחלטה בתלונה, וישיב לבקשה בתוך 45 ימים ממועד קבלתה, תוך פירוט הנימוקים לתשובתו.

(ד) החלטה זו הינה סופית, ולאחריה ייסגר תיק התלונה ויסתיים הליך בדיקת התלונה על ידי הרשות.

7. החלטה בתלונה בהיעדר אמת מידה

(א) היתה תלונת צרכן בעניין אשר אינו מוסדר באמות המידה, או אשר דורש התייחסות מיוחדת תיבדק התלונה בהתאם לאמור בנוהל זה, ותועבר בצירוף ממצאי הבדיקה והמלצה להחלטה לאישור מליאת הרשות.

(ב) החלטת מליאת הרשות הינה סופית, ולאחריה ייסגר תיק התלונה ויסתיים הליך בדיקת התלונה על ידי הרשות.