רשות החשמל

נוהל הטיפול בתלונות צרכנים

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

1. הגדרות

בנוהל זה יעודכנו ההגדרות דלהלן:

"הרשות" - רשות החשמל כמשמעותה בחוק משק החשמל;

"הבודק" - עובד/ת חטיבת צרכנות ובקרה ברשות המטפל/ת בתלונה;

"החטיבה" או "חטיבת צרכנות"- חטיבת צרכנות ובקרה ברשות;

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

"ספק שירות חיוני" - כהגדרתו בחוק משק החשמל;

"מספק" או "מספק פרטי"- צרכן חשמל בעל רישיון הספקה כהגדרתו בחוק משק החשמל;

"צרכן" - כהגדרתו בחוק משק החשמל;

"תלונה" - קובלנה שהוגשה בכתב מגובה במסמכים, ככל הנדרש, וחתומה על ידי צרכן.

2. פנייה מוקדמת לספק שירות חיוני/מספק

(א) תלונה המוגשת לחטיבה על ידי צרכן תופנה תחילה להתייחסות נציבות תלונות הציבור מטעם ספק השירות החיוני/מספק או לגורם מטפל אחר אצל ספק שירות חיוני/מספק.

(ב) פנה צרכן לחטיבת צרכנות ולא פנה קודם לכן לספק השירות החיוני/מספק כאמור, ינחה הבודק את הצרכן לפנות לטיפול על ידי ספק שירות חיוני/מספק.

(ג) הפניית הצרכן תיעשה בתוך 5 ימי עבודה מיום קבלת התלונה בחטיבת צרכנות.

3. פתיחת תיק תלונה

(א) תלונה תוגש בכתב בלבד בטופס מקוון באתר הרשות, בפקס או בדואר רגיל, בצרוף פרטי התקשרות, מספר חוזה או מספר הזמנה הרשום אצל ספק שירות חיוני/מספק, תוך פרוט המקרה.

רח' בנק ישראל 7, ירושלים
ת.ד. 1296, מיקוד 9101202
טל': 02 6217100
פקס: 074 7682072
www.pua.gov.il

(ב) פנה צרכן בתלונה לחטיבת צרכנות, לאחר שהטיפול בתלונתו על ידי ספק שירות חיוני/מספק לא היה לשביעות רצונו ופירט את הסיבות לכך, יחל הבודק בבדיקת התלונה תוך מתן הודעה מתאימה לספק שירות חיוני/מספק ולצרכן. ובתנאי שלא עברה שנה מהיום שבו הומצאה לצרכן החלטת ספק השירות החיוני/מספק וצורפה ההתכתבות.

(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, יהיה עליו לפתוח תיק תלונה חדש עם כל הפרטים.

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 בהתאם לנסיבות. ההחלטה תהיה מנומקת ובכתב ותתייחס במידת הצורך לאמת המידה הרלוונטית לתלונה.

(ב) העתק ההחלטה בתלונה יועבר לספק שירות חיוני/מספק 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.