



הנדון: שאלות ותשובות - שירות חברת החשמל בזמן משבר קורונה

שאלה: האם חברת החשמל תמשיך לשלוח חשבונות חשמל בתקופה זו?
תשובה: כן, חברת החשמל תמשיך לשלוח חשבונות כבשגרה. החשבונות ישלחו על בסיס הערכת צריכה בהתאם למקדמים הנמצאים במערכות החברה (צריכה על פי שנה שעברה/ מאפייני צריכה אזוריים וכד').

שאלה: האם ניתן למסור לחברת החשמל קריאות מונה לתיקון החשבון?
תשובה: כן ניתן למסור קריאות מונה לצורך תיקון החשבון, ניתן לבצע את פעולה זו באמצעות פניה למוקד 103 או באתר האינטרנט של החברה.

שאלה: האם חברת החשמל תנתק צרכנים אשר לא משלמים את החשבונות החשמל בתקופה זו?
תשובה: חברת החשמל נמנעת מביצוע ניתוקי חשמל עד תום תקופת משבר הקורונה.

שאלה: האם אוכל להיות מחובר מחדש לחשמל לתקופה הקרובה, גם אם נותקתי בעקבות חוב?
תשובה: במהלך התקופה הקרובה, יוכלו צרכנים שנותקו טרם המשבר לפנות לחברת החשמל, באמצעות מוקד 103, בבקשה לחיבור מחדש.

שאלה: צרכנים שאינם יכולים לעמוד בתשלום חשבון החשמל בזמן הנוכחי, מה באפשרותם לעשות?
תשובה: באפשרות הצרכן לפנות אל חברת החשמל, באמצעות מוקד 103, לצורך הגעה להסדר תשלומים בו יוכל לעמוד על מנת לשלם את החשבון כנדרש. חברת החשמל תפעל ליצירת הסדרי תשלום

שאלה: צרכנים שלהם מותקן מונה תשלום מראש (מת"מ), שכרגע אין ביכולתם לעמוד בהסדרי החוב הקיימים עם החברה טרום פרוץ המשבר, מה באפשרותם לעשות?
תשובה: חברת החשמל מקנה אפשרות לרכישת חשמל ללא תשלום החוב עד חלוף המשבר. ככל שהמקום נותק מחשמל עקב סיום האשראי שקיים במונה, החברה מאפשרת קבלת "קוד חירום" לצורך החזרת החשמל למקום הצרכנות.

שאלה: צרכן המוגדר עסק קטן/בינוני ואינו יכול לשלם את חשבון החשמל שלו בשלב זה, מה באפשרותו לעשות?

תשובה: חברת החשמל מאפשרת לצרכנים אלו דחיית חשבונות החשמל לתקופה של 30 ימים ללא חיוב ריביות פיגורים ומשלוח התראות.