

ספטמבר 2017

הנדון: אסדרת גביית תשלומי חשבונות צריכה של צרכנים

בתעריף חשמל ביתי

א. מבוא

1. בשנים האחרונות הובאה לפתחה של הרשות כמות הולכת וגוברת של מקרים בהם צרכנים בתעריף חשמל ביתי בתדירות קריאת מונה דו חודשית (להלן: "צרכנים ביתיים") מתקשים בתשלום חשבונות הצריכה השוטפים וצוברים חובות בגינם, בשל מצוקה כלכלית קשה. מקרים אלו הציבו בפני רשות החשמל (להלן: "הרשות") את הצורך בעדכון אמות המידה המסדירות את הליכי הגבייה והניתוק של צרכנים ביתיים על ידי ספק שירות חיוני (להלן גם: "האסדרה").
2. תכלית האסדרה היא לקבוע הסדרים המתחשבים במצוקות של אוכלוסיות מוחלשות ונוזקות, תוך יישום הליכי גבייה באמצעים מדורגים, סבירים ומידתיים ותוך הבנה כי השימוש בחשמל הינו מחד מצרך חשוב ולעיתים אף צורך חיים בסיסי, ומנגד מתחייב הצורך הציבורי בגבייה אפקטיבית של חשבונות החשמל.
3. במסגרת עבודת המטה שניהל הצוות המקצועי ברשות התקיים דין ודברים ארוך עם ארגונים חברתיים ועם ספק השירות החיוני. כן נערכה בחינה של הסדרים מקבילים במשקים אחרים בארץ ובעולם במאמץ להביא בחשבון את כל השיקולים שעל הפרק ולאזן ביניהם באופן מיטבי.
4. לפיכך, ובהתאם לקבוע בסעיף 17(ד) לחוק משק החשמל, התשנ"ו – 1996 (להלן: "החוק" או "חוק משק החשמל") מעדכנת הרשות את אמות המידה שלפיהן יהיה רשאי בעל רישיון ספק שירות חיוני שלא לתת שירות אספקת חשמל או לצמצמו, אם לא שולמו לו התשלומים בעד השירות שסיפק. עוד מעדכנת הרשות אמות מידה הנוגעות לאופן גביית חוב צריכה ולחיבור צרכנים לחשמל לאחר ניתוק.
5. מובהר כי הרשות קובעת את אמות המידה לפיהן רשאי ספק שירות חיוני שלא לתת שירות אספקת חשמל או לצמצמו, אם לא שולמו לו התשלומים בעד השירות שסיפק, אולם שמור לספק השירות החיוני שיקול הדעת שלא לנתק.
6. עם יישומה המלא של אסדרה זו צופה הרשות ירידה משמעותית בכמות ניתוקי אספקת החשמל ועליה בהיקף הסדרי החובות בקרב הצרכנים הביתיים המתקשים בתשלום.

ב. עיקרי האסדרה

1. האסדרה מבחינה בין שלוש קבוצות צרכנים שונות: סרבני תשלום; אוכלוסיות הזכאיות לתשלומי חשמל מופחתים על פי סעיף 31א לחוק משק החשמל (להלן: "צרכני התעריף המופחת"); אוכלוסיות להן נדרשת אספקת חשמל רציפה המזינה מכשיר מציל חיים מטעמים

- בריאותיים וניצולי שואה הזכאים לתשלום מופחת על פי תקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים מקרב נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים (התשס"א-2010) (להלן: "צרכני חיוניות האספקה" או "צרכנים שאספקת החשמל חיונית להם" ו"נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים", בהתאמה).
2. האסדרה מתווה לספק שירות חיוני הליך גביה חדש, הכולל שימוש בכלים ובאמצעי גביה מגוונים ומדורגים, לפני ניתוק אספקת החשמל ככלי גביה.
 3. בנוסף להבחנה בין קבוצות הצרכנים השונות, עוסקת האסדרה גם בסמכות ניתוק אספקת החשמל על-ידי ספק שירות חיוני ביחס לכלל אוכלוסיית הצרכנים הביתית. כך למשל: הוארך פרק הזמן למתן הזדמנות לצרכן ביתי לשלם את חובותיו לפני נקיטה בהליך ניתוק אספקת החשמל, נקבע כי הניתוק יתבצע רק כאשר סך החוב עומד על 500 ₪ ומעלה או כשיישנם שלושה חשבוניות בחוב והוספו התראות בהליך הגבייה, לרבות במסרוניים ובהודעות מוקלטות.
 4. כן נקבע מנגנון המאפשר לצרכן ביתי פירעון החוב בהסדר תשלום באופנים שונים ונקבעו שיעורי ריבית מופחתים לגבי תשלום חובות בהסדרי תשלום.
 5. הרשות הטילה על ספק שירות חיוני חובה שלא לנתק אספקת חשמל בימי שישי ושבתי, בחגים ובערבי חגים.
 6. קוצר משך הזמן לחידוש אספקת החשמל ונקבע ל- 6 שעות מקסימום ממועד תשלום החשבון, ללא תלות בשעות היממה. כן נקבע כי ספק שירות חיוני יחדש אספקת חשמל לצרכן שנקבע כי הינו צרכן שאספקת החשמל חיונית לו, אף אם לא חדלה הסיבה לניתוקו מאספקת החשמל.
 7. באשר לביטול השימוש בניתוק אספקת החשמל כאמצעי גבייה של ספק שירותי חיוני –לאחר שקילת הנושא על כל היבטיו, החליטה הרשות להגביל את יכולת ספק השירות החיוני לנתק אספקת חשמל בגין חובות צריכה שוטפים לשתי קבוצות האוכלוסייה הבאות:
 - א. צרכני התעריף המופחת- לא ינותקו אלא במקרה בו צרכן מקבוצה זו לא אפשר התקנת מונה תשלום מראש;
 - ב. צרכנים שאספקת החשמל חיונית להם- לא ינותקו כלל והליך הגביה מולם ייעשה באמצעי גביה אזרחיים בלבד.
 8. עבור יתר האוכלוסייה עומדת לספק השירות החיוני היכולת לנתק או לצמצם את אספקת החשמל, אולם רק לאחר מינימום 90 ימים מיום המועד האחרון לתשלום, לעומת 14 יום בהתאם לאמות המידה הקיימות טרם האסדרה (כ-106 ימים ממועד הפקת החשבון).
 9. עוד מוסדר מנגנון תשלום חובות צריכה במונה תשלום מראש- מת"מ ואף נקבע שיעור מקסימאלי לגביית חובות צריכה באמצעות מת"מ. כן נקבע כי במקרים מסוימים חובה על הצרכן שלא המציא אמצעי תשלום חלופיים לחוב לאפשר התקנת מת"מ, שהוא כלי חלופי אפקטיבי לגבייה, חלף ניתוק האספקה.

10. האסדרה חלה רק על צרכנים המסווגים כצרכנים ביתיים ולא תחול על חובות צריכת חשמל הנובעים ממקרי שימוש בלתי חוקי בחשמל וצריכה שלא כדין או אי פירעון חשבונות שירותי רשת או חובות עקב "טעות בחשבון" או כל חוב אחר שאינו בגין צריכה שוטפת. כן מובהר כי מקום בו החל ספק שירות חיוני בהליכי גביה של צריכה שוטפת ולאחר מכן התברר כי קיימת צריכה שלא כדין במקום הצרכנות, יחולו במקרה זה הוראות אמות המידה הנוגעות לשימוש בלתי חוקי בחשמל.

ג. מתודולוגיה

חוק משק החשמל חוקק במטרה להסדיר את הפעילות במשק החשמל לטובת הציבור, וזאת תוך הבטחת אמינות, זמינות, איכות, יעילות, והכל תוך יצירת תנאים לתחרות ומזעור עלויות (סעיף 1 לחוק). בנוסף קובע חוק משק החשמל את תפקידי הרשות, וביניהם: קביעת תעריפים ודרכי עדכונם וקביעת אמות מידה לטיב ואיכות השירות.

ס' 17(ד) לחוק קובע את סמכותה של רשות החשמל לקבוע אמות מידה לפיהן יהא רשאי ספק שירות חיוני שלא לתת את שירות אספקת החשמל, או להגבילו, כאשר תמורתו לא שולמה. כאמור, המדובר בנושא מורכב, שמחייב איזון בין העיקרון לפיו יש לשלם תמורת כל מוצר ושירות שניתנים לאדם, לרבות אלו הבסיסיים והחיוניים, לבין התחשבות באוכלוסיות מוחלשות, להבדיל מאלו שהם "סרבני תשלום". במסגרת האסדרה המוצגת להלן, נשמר האיזון האמור והושם דגש על עדכון של אמות מידה, באופן שלא ייווצר תמריץ בקרב צרכנים שלא לשלם בגין חובות חשמל שוטפים.

1. ההיבט הצרכני :

האסדרה מציעה הליכי גבייה מעודכנים של ספק שירות חיוני עבור צרכנים ביתיים. מגזר צריכה זה מתאפיין בשיאי ביקוש בשעות הבוקר המוקדמות, בשעות אחר הצהריים וערב, בשבתות ובחגים. בהתאם, משלם הצרכן את התעריף הביתי, הנגזר מעלויות שיאי הביקוש המאפיינים אותו.

מצ"ב טבלה מעודכנת לפי דוח צרכנות וגבייה של חברת החשמל מיום 31.12.15 ובה נתונים באשר למניין הימים שמיום עריכת חשבון החשמל, ועד לתשלומו בפועל על ידי הצרכן. ההתפלגות נערכה על פי סכומי החשבונות וספירת ימי התשלום החל מיום עריכת החשבון :

פרעון סכומי החשבונות לפי מספר ימים ממועד עריכתם - לקוחות בתדירות דו-חודשית (כולל הוראות-קבע)								
מעל 90	90-61	60-51	50-41	40-31	30-21	20-15	עד 14	
5.0	4.2	2.5	3.9	6.0	8.1	8.9	61.4	%
100.0	95.0	90.8	88.3	84.4	78.4	70.3	61.4	% מצטבר

בהתאם לנתונים בטבלה שלעיל, עולה כי שיעור של כ- 95% מכלל הצרכנים הביתיים, המשלמים בגין צריכת החשמל בתדירות דו חודשית, משלמים את חשבונות החשמל בטווח זמן של עד 90 ימים ממועד עריכת החשבון.

האסדרה המוצעת מקימה פלטפורמה המאפשרת לצרכנים לשלם תמורת השירות שהם צורכים, כשעיקרי התיקונים כוללים הגבלת השימוש בכלי ניתוק האספקה אצל קבוצות אוכלוסייה, הארכת התקופה טרם שימוש בכלי הגביה, הרחבת אפיקי תשלום חשבונות החשמל: הוראות קבע, פריסת תשלום בחשבון חד חודשי, שוברים לתשלום, קביעת הסדרי תשלום חדשים באמצעות מונה תשלום מראש וקביעת ריבית מתאימה, נמוכה מזו הנהוגת כיום, בעת עריכת הסדרי תשלום לסילוק חובות.

ככלל, נקבע הליך מדורג והוצבו תנאים מוקדמים לפיהם ספק שירות חיוני מחויב לפעול בטרם יפעיל אמצעי גביה, לרבות את כלי ניתוק האספקה. בכלל זה רשאי ספק שירות חיוני לבדוק אפשרות להתקנת נתיך מוקטן (במקרים בהם הדבר אפשרי מבחינה טכנית), להתקין מונה תשלום מראש אף לשקול ניתוק אספקת החשמל למקום הצרכנות במקרים מובחנים.

בהסדר המוצע, הוארך כאמור, טווח הימים המינימאלי מהמועד האחרון לתשלום ועד ההרשאה לשימוש בכלי הניתוק מ- 14 ימים ל-90 ימים לפחות. בנוסף, בוצע שינוי במערך ההתראות (כולל משלוח מסרונים לצרכנים המצטרפים לשירותי EFS - קבלת מידע באמצעות מייל \ פקס \ מסרון וסל פתרונות יישומיים). כן נקבע כי עלויות הגבייה, הנלוות למערך המפורט לעיל, מוטלות על הצרכן מחולל העלות.

כאמור, כפי שעולה מנתוני הטבלה שלעיל, קיימת קבוצת צרכנים באוכלוסייה, המונה כ-5% מכלל הצרכנות הביתית, שגם לאחר שחלפו 90 ימים לתשלום ממועד עריכת החשבון, ולמרות שבוצעו כל פעולות הליך הגבייה הנדרשות מספק שירות חיוני במהלך הימים הקודמים להפעלת כלי הגבייה, עדיין אינה משלמת את חשבונות החשמל. בקרב קבוצת צרכנים ביתיים זו, שלא פורעים את חובם, מבחינה האסדרה בין שלושה סוגי צרכנים, כפי שיפורט להלן:

א. **"סרבני תשלום"** - צרכנים אשר צורכים חשמל, אך אינם משלמים תמורתו ואינם משתפים פעולה עם ספק השירות החיוני כדי להסדיר את התשלום. עבור צרכנים אלו יינקט הליך הגבייה המדורג המפורט באמת המידה, הכולל בין היתר מתן התראות, לרבות במסרונים, ניסיון להגיע להסדרי גביה ופריסת תשלומים. במסגרת הליך הגביה, יעמדו לרשות ספק שירות חיוני כלי גבייה כגון התקנת נתיך מוקטן במקרים שיתאימו לכך מבחינה טכנית, התקנת מת"מ בהסכמת הצרכן וכן יתאפשר ניתוק אספקת החשמל במקום הצרכנות במקרים בהם לא צלחו הניסיונות להסדיר תשלום החוב.

ב. **"צרכני התעריף המופחת"** - צרכנים הזכאים לתשלום מופחת מתוקף סעיף 31א לחוק משק החשמל והתקנות שהותקנו על-פיו.

עבור צרכנים אלו מוצע אותו מנגנון מדורג חדש של הליך גביה שפורט לעיל לגבי קבוצת סרבני התשלום, אולם עבור צרכנים אלו הליך הגבייה לא יסתיים בניתוק אספקת החשמל אלא בהתקנת מת"מ הכרחי (הצרכן יחויב להסכים להתקנתו, אחרת יוכל ספק שירות חיוני להפעיל סמכותו לניתוק), ופריסת תשלומים באמצעותו, עקב הצטברות חוב צריכה.

חשוב לציין כי צרכני התעריף המופחת מתומרצים בפריסת תשלומים נוחה ומקלה ובתחולת ריבית מהנמוכות במשק וזאת במטרה למנוע זליגת מקרים של מתקשים בתשלום אל הליכי גביה אזוריים שהם קשים יותר. יובהר כי עבור צרכני התעריף המופחת יופעל מנגנון הגביה המעודכן בהתאם לאסדרה זו, באופן אוטומטי, על יסוד רישומי ספק השירות החיוני המעודכנים לפי נתוני המוסד המוסמך הקבוע בדין.

ג. **"צרכנים שאספקת החשמל חיונית להם"** - צרכנים הנמנים על אוכלוסייה הזקוקה לאספקת חשמל רציפה לצורך שימוש במכשיר רפואי חיוני וכן ניצולי שואה הזכאים לתשלום מופחת בהתאם לסעיף 31 לחוק משק החשמל ולתקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים מקרב נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים (התשס"א-2010)). קבוצה זו מונה כיום כ-1100 צרכנים בחיוניות אספקה מטעמים בריאותיים, וכ-13,000 צרכנים ניצולי שואה.

צרכנים אשר יוגדרו כצרכנים בחיוניות אספקה, מטעמים בריאותיים, הינם צרכנים רשומים העומדים בתנאים הקבועים באמות מידה 7ג כפי נוסחה באסדרה, בין היתר: משתמשים במכשיר רפואי חיוני המנוי בטבלה המצורפת כנספח לאמות המידה והמצרפים הצהרה מתאימה מרופא בנוסח המצורף כנספח לאמות המידה. מובהר כי לעניין זה ייחשבו כצרכנים רשומים גם ילדיו הקטינים של הצרכן הרשום.

עבור צרכני חיוניות אספקה, עם סיום הליך הגביה המדורג שנקבע באמות המידה, תבוצע אכיפת הגבייה באמצעות הליכי גבייה אזוריים בלבד. יודגש כי לא יתאפשר לנתק אספקת חשמל לאוכלוסייה זו בגין חוב צריכה שוטפת וכן לא יתאפשר להתקין לאוכלוסייה זו נתיך מוקטן או מת"מ. כן יובהר כי עבור צרכני חיוניות האספקה יופעל מנגנון הגביה המעודכן בהתאם לאסדרה זו, לאחר הגשת המסמכים הרלוונטיים, כמפורט באמות המידה.

2. **אכיפת תשלום על-ידי ספק שירות חיוני:**

בהתאם לסעיף 31א(א) לחוק משק החשמל "הרשות תקבע את התעריפים על בסיס עיקרון העלות בהתחשב, בין היתר, בסוג השירותים וברמתם. כל מחיר ישקף את עלות השירות המסוים, בלא שתהא הפחתת מחיר אחד על חשבון העלאתו של מחיר אחר"..." ; על מנת להבטיח זאת, מנחות אמות המידה המצורפות להחלטה זו את ספקי השירות החיוני לפעול לאכיפת גביה של חובות צריכה שוטפים כלפי כלל הצרכנים הביתיים באמצעות התהליך והכלים שלהלן :

הליך הגביה ופירוט כלי גביה:

א. בחינת פירעון החוב באפיקי תשלום שונים, כגון: הרשאה משלוח התראות בכתב, לרבות מסרונים לפני ניתוק במידה והמועד האחרון לתשלום עבר, הכל כאמור באמות המידה המפורטות בהצעת ההחלטה.

ב. פריסת החוב לתשלומים ומתן אפשרות לתשלום במזומן באמצעות שוברים ומתן שיקים דחויים, הכל בהתאם לשיקול דעת ספק השירות החיוני בהליך ההסדר מול הצרכן ובהתחשבות ביכולתו הכלכלית.

ג. לאחר מיצוי ההליכים שלעיל, שימוש בכלי הגבייה שלהלן:

1. **התקנת נתיך מוקטן 10 אמפר** – (להלן ולעיל: "**נתיך מוקטן**") הגבלת אספקת החשמל למקום הצרכנות באמצעות התקנתו של נתיך מוקטן המאפשר שימוש מינימאלי במכשירי חשמל (מספיק להפעלת מקרר ותאורה בלבד). מובהר כי מועטים מקומות הצרכנות המתאימים להתקנת נתיך מוקטן שכן השימוש בנתיך מוקטן מוגבל למקומות צרכנות בהם גודל החיבור הוא 1X25 אמפר בלבד. כמו-כן ישימות החיבור של נתיך מוקטן כפופה למפרט הטכני שבמקום הצרכנות. יצוין כי בשנת 2015 הותקנו 105 נתיכים מוקטנים והם מהווים 0.2% מכלל תחליפי הניתוקים בשנה זו.

2. **מונה תשלום מראש** – (להלן ולעיל: "**מת"מ**") מונה המאפשר צריכת חשמל בהתאם לכמות חשמל הנרכשת מראש על ידי צרכן (זאת בניגוד למוני הקרדיט המאפשרים צריכת חשמל ותשלום עבורה באשראי של תקופת חשבון). יצוין כי שימוש בכלי גבייה זה כולל גם גביית חובות צריכה מתוך התשלום המשולם מראש ע"י הצרכן עבור אספקת החשמל. יצוין כי בשנת 2015 בוצעו 6419 התקנות מת"מ, המהווים 10% מכלל ניתוקי האספקה, כשהס"כ הצרכנים המקבלים שירות זה ב- 31.12.15 עמד על 29,804 צרכנים.

3. **ניתוק אספקת החשמל במקום הצרכנות** – פעולה המונעת לחלוטין אספקת חשמל למקום הצרכנות, בכפוף להתראות קצובות בזמן. סה"כ ניתוקי אספקה בשנת 2015 עמד על כ- 57,000 לצרכנים ביתיים.

3. עקרונות הליכי הגבייה עבור כלל הצרכנים הביתיים:

א. הליכי גבייה:

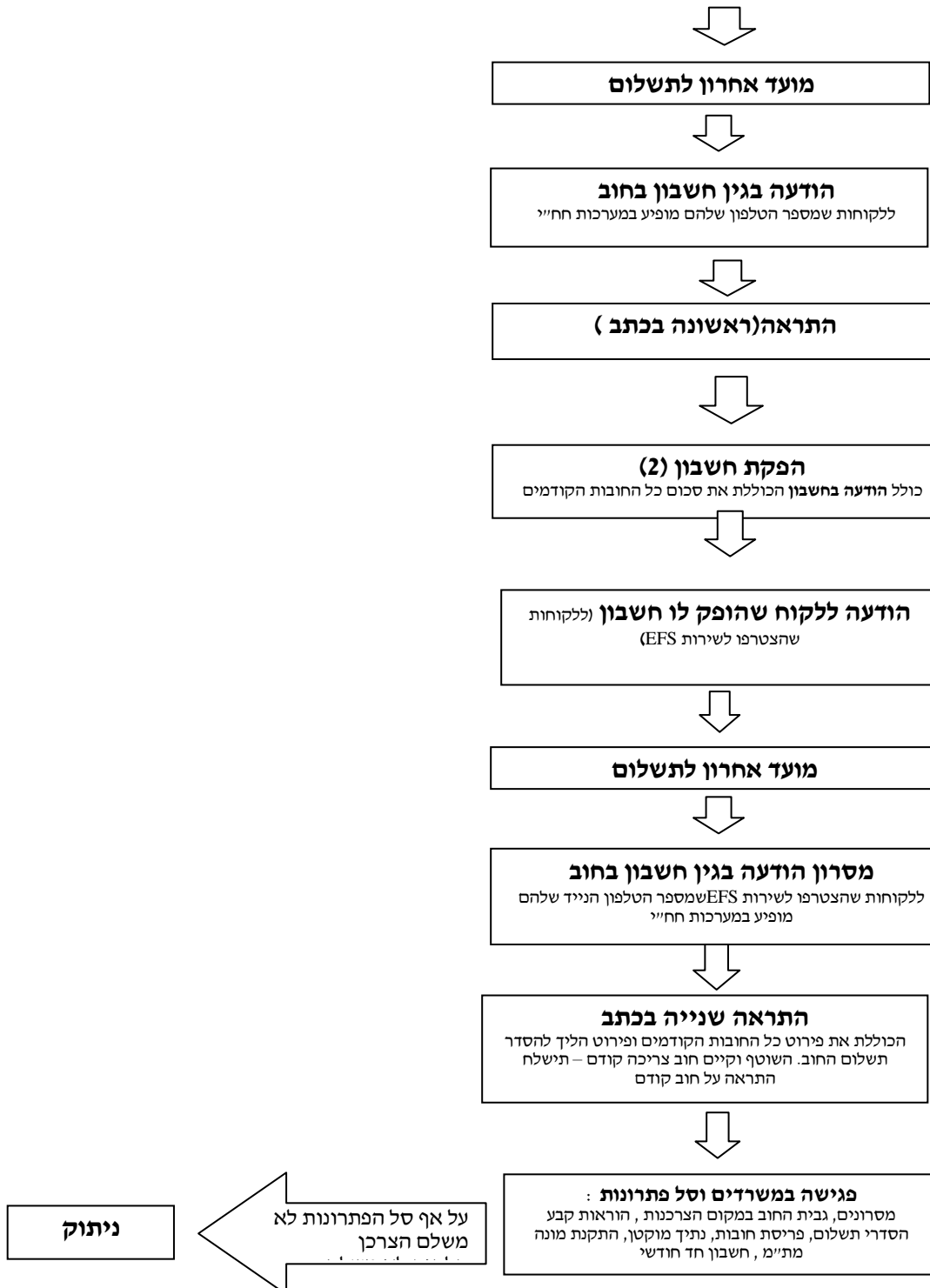
1. הרחבת התקופה המינימאלית עד להפעלת ניתוק אספקת החשמל ככלי גבייה מ- 14 יום ל-90 יום מהמועד האחרון לתשלום החשבון (ו-106 יום ממועד הפקת החשבון), והכל כמפורט באמת מידה 24 המעודכנת כנוסחה בהצעת ההחלטה.

2. ספק שירות חיוני יהא רשאי לסטות בעת יישום כל אחד משלבי הליך הגביה (כולל בעת משלוח התראות, מסרונים וכיוב') ממספר הימים הקבוע באמות המידה, ובלבד שהסטייה תהיה לטובת הצרכן ושהשימוש בכלי הגביה, כולל הניתוק, לא ייעשה אלא בחלוף 106 ימים לכל הפחות ממועד הפקת החשבון.
3. סטה ספק שירות חיוני מהמועדים הקבועים יידחה המועד להפעלת כלי הניתוק בהתאמה בשים לב למספר ימי הסטייה.
4. עד למועד ביצוע הסדר גבייה לא ייעצר מניין הימים להפעלת כלי הגבייה ובכלל זה כלי ניתוק האספקה.
5. חובת הניסיון ליצור קשר עם הצרכן יכולה להיעשות ע"י ספק שירות חיוני בכל שלב ובכל דרך התקשרות המבוצעת על ידי ספק שירות חיוני (לרבות הודעה אוטומטית) החל ממועד היווצרות החוב.
6. מניין הימים שיימנה בטרם השימוש בכלי הניתוק נושאים ריבית פיגורים כקבוע באמות מידה 21 ו 24, זאת כל עוד לא שולם החשבון במועדו ולא בוצע הסדר תשלומים. ריבית הפיגורים תשוב ותחול על החוב לתשלום הנותר במידה ולא עמד הצרכן בהסדר התשלומים אליו התחייב.
7. הליכי אכיפת גבייה יופעלו לאחר שהצרכן לא שילם, במועד שהיה עליו לשלם, חוב צריכה העולה על סך של 500 ₪ כולל ריביות, או לחלופין אם קיימים שלושה חשבונות בחוב אף אם סכומם יחד אינו עולה על 500 ₪.
8. התראה ראשונה בכתב תופק בשפה העברית. על גביה יופיע כיתוב בולט "התראה" בשפות: ערבית, רוסית ואמהרית.
9. על גבי ההתראה השנייה - "לפני ניתוק" יופיע כיתוב בולט "התראה" בשפות: עברית, ערבית, רוסית ואמהרית וכן תופיע הפנייה לאתר האינטרנט של ש"ח, שם יופיע תרגום נוסח ההתראות בשפות ערבית, רוסית ואמהרית וכן תאוזכר אפשרות פניית צרכן לספק שירות חיוני לפריסת חוב. הפנייה זו, על גבי החשבון, תופק בשפות: עברית, ערבית, רוסית ואמהרית.
10. הודעות המיידעות על הפקת חשבון והתראה על אי תשלום ישלחו לצרכנים אשר הצטרפו לשירות מייל / פקס / מסרון, ומספרי הטלפונים שלהם מצויים ברשותו של ספק שירות חיוני.

תרשים זרימה – הליכי גבייה וחלופות ניתוק לחשבונות צריכת חשמל של צרכנים ביתיים בתדירות זו חודשית *

(סכום מינימלי לניתוק הנו 500 ₪או שקיימים 3 חשבונות בחוב בסכום נמוך מ-500 ₪) :

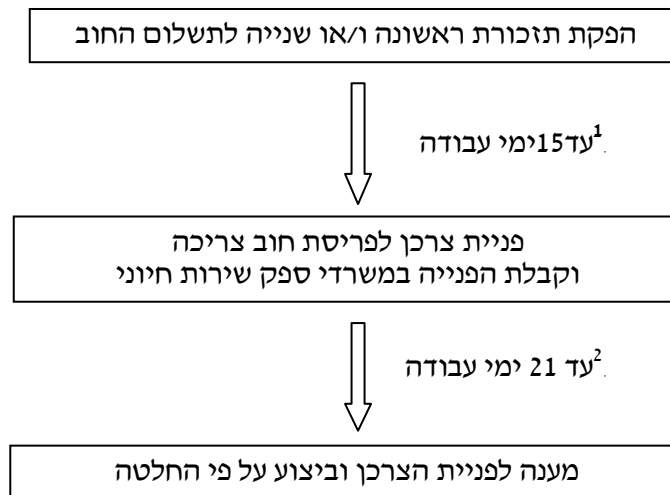




ב. הליך טיפול בבקשה לפריסת חוב בתעריף ביתי:

1. מטרת ההליך לשקף ולהסדיר פעילותו של ספק שירות חיוני באמצעות מנגנון מיוחד לטיפול בצרכנים, המתקשים בתשלום חובותיהם, לצורך הסדרת תשלום החשבון. ההליך המוצע מפורט באמת מידה 24 "מועדי תשלום" כפי נוסחה בהצעת ההחלטה המצורפת למסמך זה ועקרונותיו להלן.
2. ספק שירות חיוני יאפשר לצרכן לפנות, בפרק זמן שלא יעלה על 15 ימי עבודה מיום הפקת ההתראה הראשונה בכתב או 10 ימי עבודה מיום קבלת התראה שניה בכתב, בבקשה לפרוס את חוב הצריכה לצורך תשלום החוב. הצרכן יביא בפני ספק שירות חיוני בקשה מנומקת להסדר תשלומים מבוקש והוא רשאי לצרף אליה כל מסמך התומך בבקשתו וכל מידע שיש בו כדי לסייע לבחון את בקשתו לעומקה. לעניין מניין הימים להגשת בקשה של צרכן נקבע חריג והוטלה חובה על ספק שירות חיוני לקבל בקשה אחת לחוב של צרכן גם אם משך הזמן ארוך מ- 10 ימי עבודה. מובהר כי כל עוד לא התקבלה במשרדי ספק השירות החיוני פניית הצרכן בבקשה לפריסת חוב יפעל ספק שירות חיוני בהתאם לקבוע בהליך.
3. ספק השירות החיוני ימנה נציג בכיר מטעמו או אצל נציבות תלונות הציבור, לפי העניין, כמען לקבלת פניית צרכן בעניין הסדרת תשלום חוב – לדון בבקשת הצרכן ובשיתוף פעולה עימו להחליט בהקשר פריסת חוב הצריכה לתשלומים.
4. בקשתו של הצרכן, בכתב, תידון בפרק זמן הקבוע באמת מידה 33 "טיפול בתלונות בע"פ ובכתב" (21 ימי עבודה) שבמהלכם יפעל ספק שירות חיוני לעדכון כתובת מעודכנת של מקום הצרכנות, רישום שם צרכן ומספרי טלפון. הדיון בבקשת פריסת החוב יכול להתקיים לבקשת ספק שירות חיוני או בקשת צרכן גם באמצעות פגישה בין הצדדים במשרדי ספק השירות החיוני.
5. במקרה של דיון במשרדי ספק שירות חיוני והגעה להסדר חוב במועד הדיון תימסר התשובה לצרכן מיד עם תום הדיון בעניינו. במקרה של דיון ואם נדרש פרק זמן נוסף - התשובה תועבר לצרכן באמצעים הקבועים באמת מידה 5 "הודעות" ובנוסף יישלח מסרון או הודעה מוקלטת ממשרדי ספק שירות חיוני (בכפוף למספרי טלפון המעודכנים אצלו).
6. המענה לבקשת צרכן להסדר יכלול פריסת חוב לתשלומים באמצעים שסיפק הצרכן (הוראות קבע בבנק ובכרטיס אשראי, המחאות, שוברים לתשלום במזומן, פריסה בחשבון חד חודשי) או התקנת מת"מ, ותחולת ריבית איחורים בנקאית (כיום בשיעור 6.1%) על כל חוב שמשולם בהסדר תשלום, לרבות באמצעות מת"מ.
7. עבור חוב משולם בהסדר תשלום באמצעות מת"מ לצרכני התעריף המופחת- תחולת ריבית חשב כללי (כיום בשיעור 1.6%) מובהר כי כל עוד לא שולם החשבון, לרבות במסגרת הסדר תשלום מוסכם, נושא החוב ריבית פיגורים (כיום בשיעור 8.1%).
8. ככלל, הצרכן זכאי לפנות בתלונה, בכל עת, אל רשות החשמל בהתאם לקבוע באמת מידה 33 "טיפול בתלונות בכתב".

הליך בירור פניית צרכן (בקשה לפריסת חוב צריכה):



ג. ביצוע פעולות הניתוק וחיידוש אספקת חשמל לצרכן הביתי:

במסגרת האסדרה מוצע שאמת מידה 40 "חיידוש אספקת חשמל" תועבר ממקומה בפרק ד' "אמינות" לפרק ב' "צרכנות" לאור היותה אמת מידה צרכנית העוסקת בניתוק אספקת החשמל ובחיידוש אספקת החשמל לאחר ניתוק בשל שירות צרכני. מיקומה בפרק ד' אינו תואם את תוכנה.

על פי התיקון המוצע אמת המידה תחולק לשניים: אמת מידה 29 א' שכותרתה "ניתוק אספקת החשמל" ואמת מידה 29 ב' שכותרתה "חיידוש אספקת החשמל", במסגרתן נקבע בין היתר:

1. ניתוק אספקת החשמל למקום הצרכנות בשל חוב צריכה ייעשה בימים א' – ה' בלבד ולא בחגים ובערבי חג.
2. חיידוש אספקת חשמל יחול גם במקרים בהם צרכן עובר להיות צרכן אספקה שאספקת החשמל חיונית לו.
3. בהתקיים "אירוע חריג" בהגדרתו באמות המידה או הכרזת חרום החשמל כמפורט באמת מידה 29 א' - לא תנותק אספקת החשמל בשל חוב צריכה.
4. פעולת ניתוק האספקה וחיבור האספקה נושאות, בנפרד, עלות של כ- 70 ₪ לפעולה המוטלת על הצרכן מחולל העלות.
5. עבור צרכנים המקבלים שרות מת"מ יחולו התנאים הבאים לניתוק במקרה של אי הטענת המונה ע"י הצרכן:

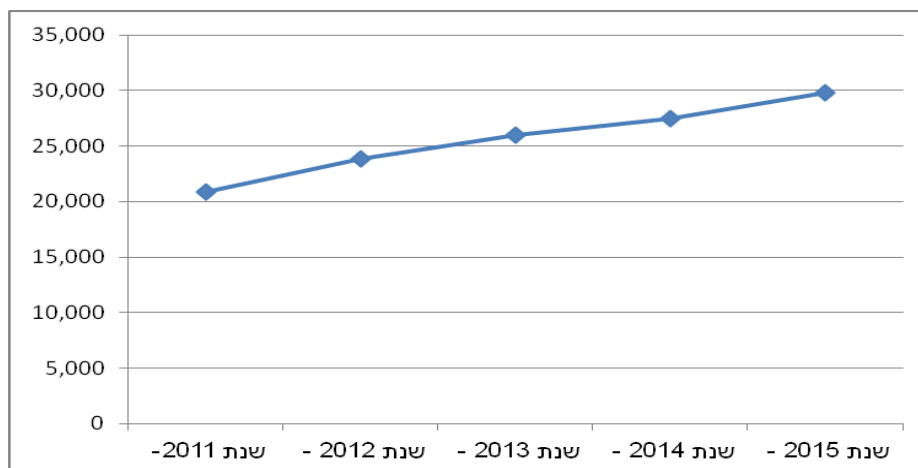
¹ נקבע חריג
² הושווה לטיפול בתלונות אמת מידה 33

- א. המונה מוטען ב"אשראי ידיות" לאספקה מינימאלית העומד על 50 ש"ח; עם ניצול האשראי, נדרשת הטענה חוזרת של המונה באמצעות פניה אל מוקד 103; תמורת האשראי תקוזז מסכום ההטענה.
- ב. בהתקיים אירוע חריג כהגדרתו באמות המידה או הכרזת חירום, כמפורט באמת מידה 29ב, עומד מוקד 103 לרשות הצרכן לצורך קבלת אשראי במת"מ (קוד חרום) עד חלוף האירוע.
- ג. ככל שאין מגיעים למקום הצרכנות אין חיוב בגין פעולות חיבור לניתוק.
- ד. מונה מת"מ יוטען, אוטומטית, ככל הניתן, באופן שלא ינותק בסופי שבוע, ובחגים ובמועדים.

ד. הסדר מונה תשלום מראש:

"מונה תשלום מראש" (מת"מ) ייחודי בהיותו כלי גבייה שאינו מצמצם או מנתק את אספקת החשמל לצריכה שוטפת ומאפשר צריכה מתואמת ליכולת מבלי לצבור חובות עתידיים ובנוסף מאפשר לצרכן, המתקשה בתשלום חובות צריכה, לשלוט בהיקף החזרת חובותיו באמצעות פריסה לתשלומים במת"מ, הנגבים כחלק יחסי מכל פעולה לרכישת חשמל שוטפת שהוא מבצע, או כחלק קבוע, המוסכם מראש, במסגרת הסדר רלוונטי.

מצבת צרכני חח"י במת"מ נכון לסוף כל שנה:



1. במסגרת הסדר זה מוצע לשקף לציבור את יתרונות השימוש בכלי זה, בעיקר כחלופה לניתוק האספקה, על ידי פרסום בצרופות לחשבונות החשמל אחת לשנה, ועלוני הסברה לעובדי רווחה ברשויות המקומיות והאזוריות המבקשים לקבלם.

2. במסגרת הפריסה לתשלומים מוצע להסב את תחולת ריבית הפיגורים (כיום בשיעור 8.1%) על פריסת חוב הצריכה כולל במת"מ לתחולת ריבית איחורים (כיום בשיעור 6.1%), לאור העובדה שהחוב משולם במסגרת הסדר תשלום ואין מדובר בחשבון שלא משולם בכלל.
3. נקבעה מגבלה חדשה לקביעת שיעור של חובות צריכה הניתנים לגבייה במת"מ, כך שיעקר התשלום במת"מ יופנה לצריכה שוטפת ולא לחוב צריכה (השיעור עומד על 20%).
4. עבור צרכני התעריף המופחת, נקבע הסדר להתקנת מת"מ הכרחי ופריסת תשלומים באמצעות תחולת ריבית נמוכה – ריבית חשב כללי (כיום בשיעור 1.6%) על כל חוב שהוסדר בתשלומים במת"מ.
5. חובות הנכללים במת"מ במסגרת הסדרי חוב מוסכמים הם רק חובות צריכה שוטפים, ואינם חובות שנוצרו מהפרשים בגין "טעות בחשבון" שהגדרתה באמות המידה או בגין חוקי צריכה שלא כדין.

ה. ריביות בהליכי גביה של חובות צריכת חשמל לצרכנים ביתיים:

1. חשבון שלא שולם במועדו יישא ריבית פיגורים, החל ממועד הפיגור בתשלום החשבון ועד למועד ביצוע הסדר גבייה או התשלום בפועל, המוקדם מבניהם.
2. חוב צריכה שוטפת בלבד של צרכן ביתי אשר הגיע בעניינו להסדר תשלומים, הרי שאותם תשלומים מושא ההסדר יישאו ריבית איחורים. הופר ההסדר, ימשיך ויחויב הצרכן ממועד ההפרה בריבית פיגורים על יתרת החוב שלא שולם. הרציונאל בבסיס השינוי המוצע מקים אבחנה בין חובות שאין משלמים כלל לבין חובות שהצרכן מעוניין לשלם והוא מתומרץ לעשות כן ע"י תחולתה של ריבית בשיעור נמוך יותר.

ו. מידע ודיווחים לציבור

לנוכח רמת השירות החדשה המוצעת במסמך זה נדרש ספק שירות חיוני לשקף לציבור את פעילותו ביחס לרמות חוב, שיעורי ניתוק וחיבור מחדש, היקפי התקנת מת"מ, קריאת מונים, מספר הסדרי חוב ודפוסי תשלום במועד של צרכנים ביתיים. מובהר כי הנתונים והמידע בעניין המפורט לעיל רלוונטיים לביצועי ספק שירות חיוני בשנה קלנדרית והם יפורסמו לציבור באתר האינטרנט של ספק השירות החיוני בחודש מאי בשנה הקלנדרית העוקבת.

ז. עלויות מערך הגביה:

עלויות ההסדרה יוכרו לספק שירות חיוני במסגרת בקרת עלויות.