רשות החשמל

<u>החלטת רשות החשמל מיום 11.8.2021</u>

<u>החלטה 61306 - תיקון אמות מידה צרכנות – מדיניות הגבייה</u>

שלום רב,

למסמך זה מצורפים החלקים הבאים:

1. דברי הסבר להחלטה
2. החלטה

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

רשות החשמל

החלטה 61306 - תיקון אמות מידה צרכנות – מדיניות הגבייה

בתוקף סמכותה לפי חוק משק החשמל, התשנ"ו – 1996 קובעת בזאת רשות החשמל (להלן: "**הרשות**") כדלקמן:

1. אמות מידה 7ג ו-24 יעודכנו בהתאם לנספח המצורף להחלטה זו.
2. תחילה - אמות המידה ייכנסו לתוקף עם פרסומן ברשומות, בנוסחן הסופי כפי שיפורסם על-ידי הרשומות.

ביאורים:

1. בהתאם לאמות המידה הקיימות, שנקבעו לאחר התייעצות עם משרד הבריאות, לא ניתן לנתק מהחשמל עקב אי תשלום חוב מטופלים שמחוברים למכונות הנשמה או שיש להם ללב מלאכותי, שכניתוקם עלול לסכן את חייהם בטווח הזמן המידי (המדרג הראשון). על פי הערכה שניתנה בזמנו על ידי משרד הבריאות היקף החולים מסוג זה הוא כ-1,100 איש.
2. בהמשך לדיון בבג"צ 4988/19 סיגלית רוזנצוויג מויסה ואח' נ' רשות החשמל ואח' שנערך ביום 14.12.20, ולאור המלצת בית המשפט, פנתה הרשות למשרד הבריאות על מנת לבחון אפשרות להרחיב את רשימת הזכאים לחסינות מפני ניתוק עקב חוב חשמל בשל צורך רפואי בשימוש במכשיר חשמלי מציל חיים. משרד הבריאות התבקש לפרט את כלל המכשירים הרפואיים שניתוקם מחשמל עשוי לסכן את חיי המטופל בטווח זמן של שעות עד ימים ("המדרג השני"). בנוסף, התבקש משרד הבריאות לתת הערכה לכמות המכשירים הנמצאים אצל מטופלים מסוג זה בכלל קופות החולים בארץ.
3. ביום 28.1.2021 התקבל מענה משרד הבריאות, לפיו המיכשור שלדעת משרד הבריאות יש להגן על המשתמש בו מפני ניתוק עקב חוב חשמל הם:
   א. מחוללי חמצן – כ- 30,000 מטופלים.
   ב. מכשירי BPAP – כ- 4,700 מטופלים.
   ג. מכשירי CPAP – כ- 7,900 מטופלים.
   ד. בעלי מכשור סופר טיפות להזנה או לתרופות - כ- 2,300 מטופלים.
   ה. מכשיר דיאליזה ביתית – כ-90 מטופלים.
   ו. בעלי מיכשור אחר (כגון: משעל, סקשיין, פאלס אוקסימטר, מוניטור קרדיאלי אפנאה, מייארבו, HIGH FLOW, IPV) – כ-1,000 מטופלים.
   ז. מכשירי אינהלציה ביתית – מאות אלפי מטופלים.
4. מן האמור עולה כי הוספת כלל המיכשור הרפואי שעליו המליץ משרד הבריאות, מלבד מכשירי האינהלציה הביתית, תביא להגדלת פוטנציאל החסינים מפני ניתוק בכ-45,000 בתי אב. הוספת מכשירי האינהלציה

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

עתידה להוסיף, לפי הערכת משרד הבריאות, מאות אלפי בתי אב. במענה משרד הבריאות נכתב כי מכשירי האינהלציה נמצאים בעיקר בשימוש בקרב חולי אסטמה, החל משימוש יומיומי ועד לשימוש נדיר של אחת בכמה חודשים בדרגות חומרה משתנות. עוד נכתב כי שכיחות מחלת האסטמה באוכלוסייה הינה בין 8 ל-10 אחוזים וההערכה היא שכשליש מחולי האסטמה משתמשים במכשירי אינהלציה ביתית.

5. לאחר שהרשות שקלה את היקף הצרכנים שעשויים להיכלל באוכלוסיית הצרכנים המוגנים מפני ניתוק ביחס לנזקים שעשויים להתרחש אם לא תינתן הגנה כאמור, מצאה הרשות כי אין זה סביר לכלול ברשימת חיוניות האספקה כמות כה גדולה של חולים פוטנציאליים שככל הנראה מרביתם אינם נמצאים במצב רפואי המצדיק הגנה מפני ניתוק בשל אי תשלום. יתרה מכך - רכישת מכשיר מסוג זה היא קלה ופשוטה וניתנת לרכישה באופן פרטי, וללא חובת מרשם מרופא ועל כן יש קושי לקבוע אותו כקריטריון לחסינות מניתוק כל עוד משרד הבריאות לא הציע אבחנות בין דרגות החומרה השונות בקרב משתמשי האינהלציה והתנגד למתן אבחנה פרטנית על-ידי רופא מומחה לבעל מכשיר אינהלציה שמצבו הרפואי מצדיק הגנה מפני ניתוק.
6. במסגרת הליך השימוע, התקבלה תגובת הסיוע המשפטי במשרד המשפטים, אליה צורפו חוות דעת של רופאים מומחים מתחום הריאות. רופאים אלו הציעו בחוות הדעת שלהם פרמטרים מאבחנים עבור קבוצת המשתמשים באינהלציה שהפסקת אספקת החשמל תביא אותם לסכנת חיים בטווח של שעות עד ימים – קבוצת החולים הסובלים ממחלות ריאה חסימתיות כגון אסתמה, CF, COPD וברונכיאקטזיות. לפי הערכת משרד הבריאות מדובר בעשרות אלפי חולים שעשויים להצטרף לרשימה.
7. חוות הדעת הרפואיות הנ"ל נשלחו להתייחסות משרד הבריאות, וזה השיב כי הוא מסכים לאבחנה שהציעו הרופאים מטעם הסיוע המשפטי ביחס לסוגי החולים המשתמשים במכשירי אינהלציה שיהיו זכאים להגנה מפני ניתוק. עוד הסכים משרד הבריאות כי האישור לחולים אלה יינתן אחת לשנתיים על-ידי רופא ריאות מומחה.
8. נוכח גידור קבוצת המשתמשים במכשירי האינהלציה, הרשות מחליטה להכליל באוכלוסיית הזכאים להגנה מפני ניתוק בשל חיוניות אספקה את בעלי מכשירי האינהלציה החולים במחלת ריאות כרונית מאובחנת שרופא הריאות הצהיר כי הם מצויים בסכנת חיים אם ינותקו מאספקת החשמל.
9. רשימת המכשירים שהמשתמשים בהם זכאים להגנה מפני ניתוק תיבחן ותעודכן לפי הצורך מעת לעת.
10. בנוסף החליטה הרשות שתוקף הזכאות הוא לשנתיים, מלבד מכונת הנשמה ולב מלכותי להם תוקף האישור לזכאות יתחדש כל 3 שנים. החידוש אינו אוטומטי ויהיה בצירוף אקטיבי של הצהרת צרכן וחתימת רופא מעודכנים, ע"י הצרכן ולבקשתו.
11. עוד בהמשך להערות בית המשפט בדיון בבג"צ הנ"ל, מוצע לתקן את אמת מידה 24 "מועדי תשלום", כך שיצוין בה כי לא יתאפשר קיזוז חובות עבר במת"מ לצרכנים המוכיחים שהם נמצאים בהליך חדלות פרעון, וזאת על מנת למנוע העדפת נושים האסורה על-פי דין.

נספח להחלטה

לג. צרכנים שאספקת החשמל חיונית להם

(א) רישום

(1) ספק שירות חיוני ירשום צרכן העומד בכל התנאים המפורטים להלן כצרכן שאספקת חשמל חיונית לו:

(א) הצרכן רשום בספרי ספק השירות החיוני ומחויב בתעריף ביתי. לעניין זה ייחשבו כצרכנים רשומים גם ילדיו הקטינים של הצרכן הרשום.

(ב) הצרכן המציא לספק השירות החיוני את האישורים הנדרשים לפי נספח א' ואת ההצהרה החתומה לפי נספח ב'..

(2) ההצהרה כאמור בסעיף קטן (1)(ב) תוגש אחת לשנתיים או אחת לשלוש שנים לפי המפורט בנספח א', או במקרה של אחד מהשינויים הבאים: שינוי במצב הרפואי, שינוי כתובת או שינוי במכשיר הנמצא בשימוש.

(3) לא הומצאה הצהרה מעודכנת כאמור בסעיף קטן (2), יבוטל הרישום של הצרכן כצרכן שאספקת חשמל חיונית לו, ובלבד שספק השירות החיוני הוציא מכתב התראה לצרכן, לא יאוחר מחודשיים לפני תום כל תקופה של שנתיים או של שלוש שנים, לפי העניין.

(ב) פרסום

ספק שירות חיוני יפרסם באתר האינטרנט שלו את המכשירים הרפואיים החיוניים המנויים בנספח א' לאמת מידה זו ואת הטופס המצורף כנספח ב' לאמת מידה זו.

רשות החשמל

נספח א לאמת מידה 7ג

מכשיר רפואי חיוני הינו מכשיר כמתואר שלהלן

המכשיר	אישור נדרש	תוקף
מכשיר הנשמה בשימוש ביתי (מנשמים)	1. אישור רופא מטפל מומחה בתחום הרלוונטי כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות. 3. אישור מנהלי של היחידה/ הסניף לטיפול ביתי בקופה.	הזכאות טעונה חידוש כל שלוש שנים
לב מלאכותי	1. אישור רופא מטפל מומחה בתחום הרלוונטי כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות. 3. אישור מנהלי של היחידה/ הסניף לטיפול ביתי בקופה.	הזכאות טעונה חידוש כל שלוש שנים.
מחוללי חמצן לשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשיר BPAP בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.

	צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	
מכשיר CPAP בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשור סופר טיפות להזנה ותרופות בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשיר דיאליזה ביתית בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת חולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשיר משעל בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.

	צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	
מכשיר סקשיין בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשיר פאלס אוקסימטר בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשיר מוניטור קרדיאלי אפנאה בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מייארבו בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.

	צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	
HIGH FLOW בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
IPV בשימוש ביתי	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.
מכשיר אינהלציה לחולים הסובלים ממחלות ריאה חסימתיות כגון: CF, אסטמה, COPD , ברונכיאקטזיס	1. אישור רופא מטפל מומחה בקופת החולים בתחום הרלוונטי המאשר כי קיים צורך מציל חיים בשימוש במכשיר. 2. הצהרת הצרכן על שימוש במכשיר במקום הצרכנות.	הזכאות טעונה אישור כל שנתיים.

נספח ב' לאמת מידה7ג

הצהרה על שימוש במכשיר רפואי חיוני

הנחיות:

1. הדפס את הטופס הזה ומלא אותו בצבע שחור או כחול כהה בלבד.
2. אנא דאג שהרופא ימלא את הדף הנוסף.
3. אנא דאג שהרופא המטפל המומחה בתחום הרלוונטי בקופת החולים יחתום על הטופס לאחר מילויו.
4. במקרה מכשיר הנשמה בשימוש ביתי / לב מלאכותי נדרש גם אישור מנהלי של היחידה/ הסניף לטיפולי בית בקופת החולים. ללא אישור זה הטופס אינו בתוקף.
5. אנא דאג לשלוח את הבקשה אל מוקד השירות של ספק השירות החיוני.

פרטי הצרכן הרשום:

1. פרטים אישיים	מספר חוזה	שם משפחה	שם פרטי	שנת לידה	מצב משפחתי
					ר / נ / ג

פרטי הקטין בנו/בתו של הצרכן הרשום

(למלא אם הקטין הינו הזכאי שאספקת החשמל חיונית לו, **יש לצרף ספח תעודת זהות בו רשום הקטין**)

2. פרטים אישיים	שם משפחה	שם פרטי	שנת לידה

רשות החשמל

3. כתובת מגורים עיקרית	עיר/ישוב	שכונה	רחוב	מס' בית	כניסה	קומה	דירה
	מיקוד		הערות				

4. פרטי קשר	טלפון בבית	טלפון נייד	מספר נוסף

מידע חשוב

לפני אישור בקשה זו, תיבחן ההצהרה לעניין שימוש במכשיר בכפוף לרשימת המכשירים הרפואיים החיוניים שבנספח א לאמת מידה 7ג בספר אמות המידה שקבעה רשות החשמל.

1. כחלק מבקשה זו, על המבקש להמציא לחברה אמצעי קשר זמינים לצורך עדכונים ובירורים.
2. בקשה מסוג זה תוגש כל שנתיים או כל שלוש שנים, בהתאם לסוג המכשיר וכמפורט בנספח א' לאמת מידה 7ג, או במקרה של אחד מהשינויים הבאים: שינוי במצב הרפואי, שינוי כתובת או שינוי במכשירים הנמצאים בשימוש. אי עמידה בתנאי זה עשויה להביא לביטול הזכאות.
3. בקשה זו נוגעת לנושא ניתוק זרם החשמל עקב אי עמידה בתשלום חשבון צריכה שוטף, אך לא עקב חובות בגין צריכה שלא כדין/תקלה / עבודה יזומה על ידי החברה.
4. בעת תקלה תינתן עדיפות לטיפול בצרכנים בעלי בקשה מסוג זה אך אין החברה מתחייבת לכך והדבר כפוף לצרכים תפעוליים.
5. לצרכנים המגישים בקשה זו מומלץ להחזיק מקור כוח חלופי לשעת חירום לצורך המכשיר החיוני.
6. בקשה זו אינה פוטרת מחובת תשלום חשבון החשמל השוטף. אי תשלום יישא ריבית פיגורים ואכיפת גבייה על פי דין.
7. מומלץ לפנות אל המוסד לביטוח הלאומי לבירור זכאות להנחה בחשבון החשמל.

רשות החשמל

הצהרה

אני, החתום מטה, צרכן חשמל בתעריף ביתי, מצהיר בזאת על נכונות האמור בבקשה זו ועל כך שיש ברשותי ובשימושי או ברשות בני/ בתי הקטינ/ה מכשיר רפואי חיוני הנטען מאספקת חשמל שוטפת. המכשיר נמצא בשימושי האישי / בשימוש בני/בתי הקטינ/ה בתוך הבית המשמש למגורים וחיוני כי תהיה לו אספקת חשמל במשך כל שעות היממה.

אני מצהיר שאעדכן את חברת החשמל ואת קופת החולים באופן מידי על כל שינוי במכשיר מציל חיים שברשותי / ברשות בני/בתי הקטינ/ה, מעבר דירה או שינוי במצב הרפואי.

הנני מצהיר כי הפרטים שמסרתי הינם מלאים ונכונים.

_____ _____

חתימה **תאריך**

אישור רופא מטפל מומחה בתחום הרלוונטי בקופת החולים

להשלמה על ידי הרופא המטפל בצרכן בתחום הרלוונטי.

אנא מלא כל מידע וענה על כל השאלות באופן מלא

1) תאר את הציוד לו זקוק המטופל:

☐ מכונת הנשמה בשימוש ביתי (מנשם)

☐ לב מלאכותי

☐ אחר-לפי רשימת מכשירים ברשימה שבנספח א לאמת המידה. יש לציין סוג המכשיר:

	סוג המכשיר		סוג המכשיר
	מחוללי חמצן לשימוש ביתי		מכשיר פאלס אוקסימטר בשימוש ביתי
	מכשיר BPAP בשימוש ביתי		מכשיר מוניטור קרדיאלי אפנאה בשימוש ביתי
	מכשיר CPAP בשימוש ביתי		מייארבו בשימוש ביתי
	מכשור סופר טיפות להזנה ותרופות בשימוש ביתי		HIGH FLOW בשימוש ביתי
	מכשיר דיאליזה ביתית בשימוש ביתי		IPV בשימוש ביתי

	מכשיר משעל בשימוש ביתי		מכשיר אינהלציה לחולים הסובלים ממחלות ריאה חסימתיות כגון : CF, אסטמה, COPD , ברונכיאקטזיס
	מכשיר סקשיין בשימוש ביתי		

אני מאשר בזאת כי להערכתי המקצועית המטופל (שם פרטי ושם משפחה) _____
זקוק לשימוש במכשיר מציל חיים, הנטען מאספקת חשמל שוטפת

<u>יש למלא את כל הפרטים ; אישור חסר לא יתקבל</u>

<u>פרטי הרופא:</u>

	מספר רישיון	**שם משפחה**	**שם פרטי**
פרטים אישיים			

<u>למילוי רק עבור מכשיר הנשמה ביתיים או לב מלאכותי: אישור מנהלי של היחידה או הסניף לטיפולי בית בקופת החולים</u>

קופת חולים			**טלפון**	**כתובת היחידה/הסניף**	**חתימת הרופא וחותמת**

_____ _____

חתימה **תאריך**

24. מועדי התשלום

(א) מועד אחרון לתשלום

צרכן ישלם כל חשבון שיישלח אליו, לא יאוחר מהמועד המפורט בחשבון כמועד האחרון לתשלום.

(ב) חשבון צריכה

על חשבון צריכה יחולו כללים אלה:

(1) המועד האחרון לתשלום החשבון יהיה 20 ימים לפחות ממועד הפקת חשבון חד-חודשי ו-20 ימים לפחות ממועד הפקת חשבון דו-חודשי. פירעון עד למועד האחרון לתשלום הוא ללא ריבית.

(2) בסמוך למועד הפקת החשבון, ישלח ספק השירות החיוני הודעה על הפקת חשבון צריכה באמצעי דיגיטלי שהצרכן המציא לספק השירות החיוני לשם כך, ככל שהמציא.

(3) לגבי חוב צריכה בתעריף ביתי יחולו כללים אלה:

(א) בתוך 7 ימים מן המועד האחרון לתשלום ישלח ספק שירות חיוני לצרכן הודעה מוקלטת לטלפון, ככל שמספר הטלפון רשום אצל ספק שירות חיוני, על החוב. ההודעה המוקלטת תאפשר לצרכן לקבל מענה אנושי מיידי.

(ב) חלפו 10 ימים לפחות לאחר המועד האחרון לתשלום והצרכן לא פרע את החשבון, ישלח ספק השירות החיוני לצרכן התראה ראשונה לפירעון החוב, או בדואר אל המען של הצרכן, הרשום אצל ספק השירות החיוני שעל גביה המילה "התראה" בשפות עברית, ערבית, רוסית ואמהרית, ויחייב את הצרכן בעלות הוצאות פעילות זו כקבוע בשורה 15 ללוח תעריפים 5.4-2.

(ג) חלפו 34 ימים לפחות ממועד הפקת החשבון, ישלח ספק השירות החיוני לצרכן חשבון צריכה חדש הכולל הודעה בעניין חוב צריכה קודם.

(ד) חלפו 34 ימים לפחות לאחר המועד האחרון לתשלום החשבון הראשון, ישלח ספק השירות החיוני לצרכן הודעה על הפקת חשבון צריכה באמצעי דיגיטלי שהצרכן המציא לספק השירות החיוני לשם כך, ככל שהמציא.

(ה) חלפו 52 ימים לפחות ממועד הפקת החשבון הראשון שבחוב, ישלח ספק שירות חיוני לצרכן הודעה מוקלטת לטלפון, ככל שמספר הטלפון רשום אצל ספק השירות החיוני, בעניין החוב.

(ו) חלפו 58 ימים לפחות לאחר המועד האחרון לתשלום החוב, והצרכן לא פרע את החוב, ישלח ספק שירות חיוני התראה שנייה או בדואר אל המען של הצרכן, הרשום אצל ספק השירות החיוני, שעל גביה המילים "התראה שנייה" בשפות עברית, ערבית, רוסית

ואמהרית. בהתראה זו יציין ספק השירות החיוני את הפעולות שהוא עשוי לבצע לשם גביית החוב. בנוסף, יציין ספק השירות החיוני, באופן בולט על גבי ההתראה, הפנייה אל הכתובת באתר האינטרנט של ספק השירות החיוני שבה יופיע תרגום נוסח ההתראה בשפות ערבית, רוסית ואמהרית, וכן תצוין האפשרות לפנות לתשלום החוב בהסדרי תשלום. התראה זו תיראה כהתראה שהתקבלה 20 ימים לאחר שנשלחה על ידי ספק שירות חיוני. ספק השירות החיוני יחייב את הצרכן בעלות הוצאות פעילות זו כקבוע בשורה 13 ללוח תעריפים 2-5.4.

(ז) בחלוף 90 ימים לפחות מהמועד האחרון לתשלום החשבון הראשון שבחוב, רשאי ספק השירות החיוני לנתק את אספקת החשמל לצרכן, להתקין במקום הצרכנות מונה תשלום מראש או לבצע הקטנת זרם. בעבור פעילות זו, למעט התקנת מת"מ, יחייב ספק השירות החיוני את הצרכן בעלות הקבועה בשורה 8 ללוח תעריפים 2-5.4.

(ח) הוראות אמת מידה זו לא יחולו במקרה של אירוע חריג.

(ט) ספק שירות חיוני רשאי לחרוג ממניין הימים הקבוע בכל אחת מהפסקאות שלעיל, מכל סיבה שהיא, ובלבד שהחריגה תהיה לטובת הצרכן, כך שבכל מקרה השימוש בכלי הגבייה, כולל ניתוק אספקת החשמל, לא ייעשה אלא בחלוף 90 ימים לפחות מיום המועד האחרון לתשלום.

(י) חרג ספק שירות חיוני מהמועדים הקבועים לעיל, יידחה המועד להפעלת כלי הגבייה, לרבות ניתוק אספקת החשמל, בהתאמה, בשים לב למספר ימי החריגה.

(4) ספק שירות חיוני יפעל כאמור באמת מידה 21(ז) לנתק את אספקת החשמל לצרכן, להקטין זרם או להתקין מת"מ, ובלבד שחלפו 90 ימים מן המועד האחרון לתשלום החשבון הראשון שבחוב אם סכומו עולה על 500 ש"ח כולל ריבית, או אם קיימים שלושה חשבונות בחוב בשנה קלנדרית, שסכומם יחד עולה על 500 ש"ח כולל ריבית. בעבור פעילות זו, למעט התקנת מת"מ, יחייב ספק השירות החיוני את הצרכן בעלות הקבועה בשורה 8 או 10, לפי העניין ללוח תעריפים 2-5.4.

(5) לגבי חוב צריכה בתעריף שאינו ביתי יחולו כללים אלה:

(א) חלפו שבעה ימים לפחות מהמועד האחרון לתשלום והצרכן לא פרע את החשבון, ישלח ספק השירות החיוני לצרכן תזכורת לתשלום והתראה לפני ניתוק (בסעיף זה – ההודעה), ויחייב את הצרכן בעלות הוצאות הטיפול כקבוע בשורה 13 ללוח התעריפים 2-5.4; ההודעה תיערך ותשלח לפי האופן הקבוע בפסקה (3)(ב), וספק השירות החיוני יציין בה את העלות האמורה בפסקה זו;

(ב) חשבון שלא שולם במועד יישא ריבית פיגורים מהמועד האחרון לתשלום עד למועד התשלום בפועל של החשבון;

(ג) בחלוף שבעה ימים ממשלוח ההודעה, רשאי ספק השירות החיוני לנתק את אספקת החשמל למקום הצרכנות.

(ב1) חשבון שירותי רשת

תשלום חשבון שירותי רשת שבוצע יהיה במועד הזמנתו של השירות. ספק השירות החיוני יאפשר לצרכן לשלם את החשבון באופנים הקבועים באמת מידה 25 (אופן התשלום), למעט אם הצרכן ביקש לשלם את חשבון שירותי הרשת באמצעות חשבון הצריכה כאמור באמת מידה 21(ה) ובכפוף להוראות אמת מידה 35א(ז).

(ג) חשבון לגבי שירות שטרם ניתן

על חשבון לגבי שירות שטרם ניתן, יחולו כללים אלה:

המועד האחרון לתשלום החשבון יהיה לפחות 30 ימים ממועד הוצאת החשבון והצרכן יוכל לפרוע את החשבון עד למועד האחרון לתשלום, ללא ריבית.

לא שולם החשבון עד למועד האחרון לתשלום, יפקע תוקפו של החשבון.

כל עוד לא שולם החשבון כאמור באמת מידה זו, יהיה ספק השירות החיוני פטור מביצוע העבודה המוזמנת.

לבקשת הצרכן יערוך ספק השירות החיוני חשבון חדש על פי התעריף התקף ביום הוצאתו.

תוכנם של סעיפים קטנים (1) עד (4) יצוין על גבי החשבון.

(ד) שירות בחלקים

ניתן שירות בחלקים, ישלם הצרכן לשיעורין בהתאם להתקדמות מתן השירות, לגבי כל חלק של השירות שניתן, בהתאם לכללים המפורטים בסעיף (ב), ולגבי חלק שטרם ניתן, בהתאם לכללים המפורטים בסעיף (ג).

(ה) הסדרי תשלום וגביה בין ספקי שירות חיוני

ספק שירות חיוני רשת המחזיק ברישיון אספקה, אשר סיפק חשמל למחלק אחר, ולא שולמה תמורה בעבור החשמל שסופק, יפעל כמפורט להלן:

(1) אם המחלק האחר שילם לספק שירות חיוני רשת 80% לפחות מהתמורה בעבור אספקת החשמל לנקודת חיבור מרוכזת, ספק השירות החיוני רשת לא יהיה רשאי להפסיק את אספקת החשמל לנקודת החיבור המרוכזת; באמת מידה זו "אספקת חשמל לנקודת חיבור מרוכזת" – אספקת חשמל על-ידי ספק שירות חיוני רשת למחלק אחר בנקודת מניה אחת.

(2) על אף הקבוע בפסקה (1), ספק שירות חיוני רשת יהיה רשאי לנתק את אספקת החשמל למחלק אחר אם המחלק האחר לא פרע במלואם שלושה חשבונות חשמל שהגיש לו ספק השירות החיוני רשת וסך החוב המצטבר של המחלק האחר הוא 60% או יותר מהממוצע של שלושת החשבונות.

(3) אין בהוראות סעיף זה כדי לפטור את המחלק האחר מחובתו לשלם תמורת כל חובותיו לספק שירות חיוני רשת בעבור החשמל שסופק לו, בהתאם לקבוע באמות המידה.

(4) אין בהוראות סעיף זה כדי למנוע מספק השירות החיוני רשת לפנות להליכי גבייה לפי כל דין.

(5) המועד לתשלום החשבון וההתראות לפני ניתוק יהיו לפי הוראות אלה:

המועד האחרון לתשלום יהיה 20 ימים לפחות ממועד הפקת החשבון;

חלפו שבעה ימים מהמועד האחרון לתשלום והמחלק האחר לא פרע את החשבון, ישלח ספק השירות החיוני רשת למחלק האחר התראה ראשונה לפירעון החוב; ספק השירות החיוני רשת ישלח את ההתראה כאמור באמצעות דואר אלקטרוני ודואר רשום למען הרשום של המחלק האחר;

חלפו 14 ימים לפחות מהמועד האחרון לתשלום והמחלק האחר לא פרע את החשבון, ישלח ספק השירות החיוני רשת התראה נוספת (בסעיף זה – ההתראה השנייה) למחלק האחר; בהתראה השנייה יציין ספק השירות החיוני רשת את הפעולות שהוא עשוי לבצע לשם גביית החוב; ספק שירות חיוני רשת יהיה רשאי להתריע על ניתוק מהספקת חשמל במסגרת התראה זו; ההתראה תשלח למשרדי המחלק האחר באמצעות דואר אלקטרוני ודואר רשום, למען הרשום של המחלק האחר; ספק השירות החיוני רשת יודיע למחלק האחר בשיחת טלפון אודות ההתראות שנשלחו, יוודא קבלתן ויתעד את אישור הקבלה במערכת הממוחשבת.

(6) בטל

(7) המחלק האחר יפרסם לצרכניו הודעה בדבר מתן ההתראה השנייה לפני ניתוק נקודת החיבור המרוכזת. ההודעה תפורסם על-ידי המחלק שקיבל את ההתראה, באתר האינטרנט שלו, לא יאוחר מיומיים ממועד קבלתה אצלו. היה המחלק האחר מחלק כאמור בסעיף (9), יכלול הפרסום גם הבהרה כי תפורסם הודעה נוספת טרם הניתוק.

(8) בחלוף 28 ימים לפחות ממועד שליחת ההתראה השנייה רשאי ספק שירות חיוני רשת לנתק את אספקת החשמל בנקודת החיבור המרוכזת.

(9) כללה ההתראה השנייה התראה על ניתוק והיה המחלק האחר מחלק חשמל באזור יהודה והשומרון, אשר קיבל היתר לעיסוק בחשמל מכוח סעיף 2 לצו בדבר עיסוק בחשמל (הסדרה והפעלה) (יהודה והשומרון) (מס' 427), התשל"א-1971 יחולו בנוסף לפסקאות (1) עד (8), גם הוראות אלה, כתנאי לביצוע הניתוק:

(א) ספק השירות החיוני רשת יודיע, במועד שליחת ההתראה השנייה, לגורמים המפורטים להלן, לגבי הכוונה לניתוק אספקת החשמל למחלק האחר:

(1) לשכת שר הביטחון;

(2) לשכת שר האנרגיה;

(3) לשכת שר האוצר;

(4) מפקדת תיאום פעולות הממשלה בשטחים;

(5) קצין מטה לענייני אנרגיה במנהל האזרחי;

(6) רשות החשמל.

(ב) הודעה לפי פסקת משנה (א) תישלח למשרדי הגורמים האמורים באמצעות דואר אלקטרוני; ספק השירות החיוני רשת יודיע לאותם גורמים בשיחת טלפון אודות ההודעה שנשלחה, יוודא את קבלת ההודעה במשרדיהם ויתעד את אישור הקבלה במערכת הממוחשבת; העתק מהודעת היידוע יועבר במקביל למחלק האחר;

(ג) בחלוף 28 ימים לפחות ממועד שליחת ההתראה השנייה והודעת היידוע, יודיע ספק השירות החיוני רשת למחלק האחר על כוונתו לנתק את אספקת החשמל בנקודת החיבור המרוכזת ויהיה רשאי לעשות כן שבעה ימים לאחר מסירת ההודעה על הכוונה לנתק את אספקת החשמל למחלק האחר; המחלק האחר יפרסם באתר האינטרנט שלו את ההודעה על הכוונה לנתק את אספקת החשמל, מיד עם קבלתה.

(ו) שירות מונה תשלום מראש - כלי גבייה, לרבות במסגרת הסדר תשלום

(1) מחלק רשאי להתקין מונה תשלום מראש אצל צרכן המחויב בתעריף ביתי, לרבות צרכן בתעריף מופחת, ולמעט צרכנים שאספקת חשמל חיונית להם וצרכנים שהם נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים.

(2) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף קטן (1), בהיעדר אמצעי תשלום חוב צריכה אחרים, יפרוס המחלק חוב צריכה של צרכן במסגרת המת"מ, למעט לצרכן שניתן לו צו לפתיחת הליכים כמשמעותו בחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018.

(3) על פריסת תשלומים באמצעות מת"מ יחולו הכללים הבאים:

(א) שיעור החזר החוב בכל תשלום יהיה 20%, אולם, לבקשת הצרכן, רשאי המחלק להגדיל את שיעור החזר החוב בכל תשלום, ובלבד שלא יעלה על 50%.

(ב) הסכים צרכן בתעריף ביתי להסדיר תשלום באמצעות מת"מ, יישאו כל התשלומים ריבית איחורים מיום תחילת הסדר התשלום. הפר הצרכן את הסדר התשלום, יחייב המחלק את הצרכן בריבית פיגורים על יתרת החוב שנותר לתשלום במועד ההפרה.

(ג) עד מועד הסכמה על הסדר תשלום בין הצרכן וספק שירות חיוני יחייב המחלק את הצרכן בריבית פיגורים על החוב וריבית זו תיכלל בהסדר התשלום.

(4) לא הסכים הצרכן להסדר תשלום באמצעות מת"מ, יאפשר מחלק לצרכן להמציא חלופה לתשלום החוב באמצעי תשלום אחר, מלבד פריסת החוב בחשבון הצריכה או בחשבון צריכה בתדירות חד חודשית. על תשלומים החל מיום תחילת הסדר התשלום תחול ריבית איחורים. לא הומצאה חלופת תשלום כאמור או הופרה החלופה שהומצאה, רשאי המחלק להפעיל כלי גבייה, לרבות ניתוק אספקת החשמל.

(5) בשל חובות צריכה של צרכנים שאספקת חשמל חיונית להם וצרכנים שהם נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים יפעל מחלק לגביית החוב בהליכי גבייה אזרחיים.

(6) לשם גביית חובות צריכה של צרכנים בתעריף מופחת, יתקין מחלק אצל הצרכן מת"מ הכרחי ויגיע איתו להסדר פריסת חובות במת"מ הכרחי; על התשלומים שישולמו במסגרת הסדר זה תחול ריבית החשב הכללי. לא הגיע המחלק להסדר חוב עם הצרכן יפעל המחלק לגביית החוב בהליכי גבייה אזרחיים. סרב הצרכן להתקנת מת"מ הכרחי רשאי המחלק לנתק את אספקת החשמל.

(7) שולם החוב במלואו, יאפשר המחלק לצרכן שלא להיות מחויב באמצעות מת"מ.

(ז) הסדרי תשלום חריגים

במקרים חריגים ובהתאם לשיקול דעתו של ספק השירות החיוני, רשאי הוא להגיע להסדר תשלום עם צרכנים המחויבים בתעריף ביתי בלבד שיש להם חוב ומתקשים בתשלום החוב, באופן שיקבע עם הצרכן.

אין באמור כדי לגרוע מזכות ספק שירות חיוני לבצע הסדרי חובות כלשהם עם כל צרכן אחר, לפי שיקול דעתו.

חשבון שלא שולם במועדו יישא ריבית פיגורים, החל ממועד הפיגור בתשלום החשבון ועד למועד ביצוע התשלום בפועל.

על תשלומים שיבוצעו במסגרת הסדרי תשלום בגין חובות צריכת חשמל שוטפים בלבד, עם צרכנים המחויבים בתעריף ביתי, תחול ריבית איחורים. הופר הסדר התשלום ישוב ויחייב ספק שירות חיוני את הצרכן בריבית פיגורים על כל חוב שנותר לתשלום החל ממועד ההפרה של הסדר התשלום ואילך.

הסדרי תשלום יטופלו על-ידי ספק שירות חיוני באמצעות הפניה אל המוקד הטלפוני; בקשות חריגות להסדרת תשלום שלא ניתן להסדירם באמצעות המוקד הטלפוני יטופלו במשרדי ספק שירות חיוני.

(ח) טיפול בבקשה חריגה לפריסת חוב צריכה

(1) ספק שירות חיוני יקבל, במסגרת שעות קבלת הקהל במשרדיו או לפי פנייה בכתב, בקשות של צרכנים המחויבים בתעריף ביתי לפריסת חוב צריכה, אשר הוגשו בתוך 15 ימי עבודה מיום שליחת תזכורת ראשונה לתשלום החוב לפי סעיף (ב)(3)(ב) או 10 ימי עבודה מיום קבלת תזכורת שנייה לתשלום החוב לפי סעיף (ב)(3)(ו). בבקשתו יפרט הצרכן את נימוקי הבקשה, יצרף אליה כל מסמך התומך בה, ויציין את אמצעי התשלום שבו בכוונתו לפרוע את החוב ומספר התשלומים המבוקש. הצרכן יציין בפנייתו אם הוא נמנה על צרכנים שאספקת חשמל חיונית להם, צרכנים שהם נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים או צרכני תעריף מופחת.

(2) ספק שירות חיוני יקבל בקשה חריגה לפריסת חוב צריכה לתשלום במועד מאוחר למועדים הקבועים בסעיף קטן (1), ובלבד שהבקשה תהיה פעם אחת בלבד לכל חוב צריכה.

(3) ספק השירות החיוני יטפל בבקשה לפי סעיף זה בפרק זמן שלא עולה על 21 ימי עבודה מיום שבו התקבלה הבקשה במשרדי ספק השירות החיוני, וימסור את תשובתו לצרכן מיד עם תום הטיפול בעניינו. במהלך הטיפול בבקשה לא ינקוט ספק השירות החיוני בכלי גבייה, אך תחול ריבית פיגורים על חוב הצריכה.

(4) במסגרת הטיפול בבקשה יפעל ספק השירות החיוני להציג לצרכן את האמצעים האפשריים לתשלום החוב, כאמור בהגדרה "אמצעי תשלום".

(5) הפר הצרכן את הסדר התשלום או לא הגיע להסכמה עם ספק השירות החיוני על הסדר תשלום, יפעל ספק השירות החיוני בהתאם לקבוע באמת מידה 21 (חובת תשלום) ובאמת מידה זו.