

החלטת רשות החשמל מישיבה מס' 744 מיום 24.6.2026

החלטה מס' 74403 - הארכת תוקף רישיונות ההספקה ללא אמצעי ייצור

בתוקף סמכותה לפי חוק משק החשמל, התשנ"ו – 1996, ויתר סמכויותיה על-פי דין, מחליטה בזאת רשות החשמל (להלן – "הרשות") על הארכת תוקף כל רישיונות ההספקה ללא אמצעי ייצור (להלן: "הרישיונות"), כמפורט בטבלה מטה:

מס"ד	שם חברה/שותפות	מס' רישיון	תאריך מתן הרישיון
1	סלקום אנרגי (2023), שותפות מוגבלת,	00450121	18.7.2021
2	או.פי.סי פאוור ישראל בע"מ	00450421	18.7.2021
3	דוראד אנרגיה בע"מ	00451021	18.7.2021
4	פזגז בע"מ	00451121	18.7.2021
5	פאוורגין פאוור פלנט בע"מ	00451221	18.7.2021
6	אנרגייקס - אנרגיות מתחדשות בע"מ	00451321	18.7.2021
7	הוט אנרגי שירותי חשמל, שותפות מוגבלת	00451421	18.7.2021
8	חד - אסף מתכות בע"מ	00451621	18.7.2021
9	שיכון ובינוי אנרגיה אספקת חשמל, שותפות מוגבלת	00451721	18.7.2021
10	אדלטק הספקת חשמל בע"מ	00451921	18.7.2021
11	משק אנרגיות - אנרגיות מתחדשות בע"מ	00452321	18.7.2021
12	אסקו ישראל - שירותי חשמל ואנרגיה בע"מ	00452421	18.7.2021
13	אלייד תשתיות בע"מ	00452521	18.7.2021
14	סופרגז פאוור בע"מ	00452621	18.7.2021
15	דליה אנרגיות סחר בע"מ	00451821	22.8.2021
16	משאב אנרגיה בע"מ	00623321	22.8.2021
17	בזק גין בע"מ	00623421	22.8.2021
18	אנלייט אנטרפרייז שותפות מוגבלת	00623621	22.8.2021
19	פרטנר תקשורת בע"מ	00622521	18.10.2021
20	החברה האמריקאית ישראלית לגז בע"מ	00622321	18.10.2021

5.1.2022	01539021	דוראל חשמל מהטבע בע"מ	21
5.1.2022	01539121	שפיר אנרגיה בע"מ	22
3.3.2022	01634321	רימון אנרגיה בע"מ	23
3.3.2022	00154722	טראלייט בע"מ	24
3.3.2022	00160222	קבוצת אשטרום בע"מ	25
3.3.2022	00189422	אינובה אנרגי, ש.מ.	26
1.5.2022	00415022	אידיאף מספק אנרגיות מתחדשות, שותפות מוגבלת	27
3.8.2022	776022	פז בית זיקוק אשדוד בע"מ	28
29.11.2022	1559722	אי.פי.אמ. באר טוביה בע"מ	29
29.11.2022	1825322	בי אם אנרגיה טעינה בע"מ	30
14.3.2023	1818122	ריבוע כחול אנרגיה בע"מ	31
22.5.2023	0052523	אינטר די- אנרגיות מתחדשות בע"מ	32
22.5.2023	0051523	רני צים אנרגיה מתחדשת (2022) בע"מ	33
12.6.2023	00838623	א.י.ס אנרגיה בע"מ	34
10.10.2023	1602823	מקורות חברת המים בע"מ	35
10.10.2023	1889623	תדיראן פתרונות אנרגיה בע"מ	36
10.10.2023	1757223	ביג מגה אנרגיה מתחדשת בע"מ	37
27.11.2023	2481423	גולדשטיין דלק בע"מ	38
5.12.2023	2089722	מבנה נדל"ן (כ.ד) בע"מ	39
3.3.2024	2461423	משק דליה אספקת חשמל בקיבוצים, שותפות מוגבלת	40
26.3.2024	00000224	צבר חשמל ישראל בע"מ	41
18.4.2024	00201124	סופר פאוור חשמל, שותפות מוגבלת	42
30.6.2024	01662923	רזגל אנרגיה בע"מ	43
1.8.2024	0565924	עמית תקשורת ואחזקות (ופתרונות אבטחה מתקדמים) בע"מ	44
19.1.2025	00991724	אמות השקעות אנרגיה בע"מ	45
27.7.2025	00891725	רמי לוי אנרגיה אספקת חשמל בע"מ	46
27.7.2025	00926125	רמת נגב אנרגיה בע"מ	47
11.1.2026	01651525	אנלייט אנרגיה מתחדשת בע"מ	48
16.2.2026	00683125	איוגריד אנרגיה בע"מ	49

1. בסעיף 8.1 ברישיונות האמורים במקום המילים "ותוקפו ל-5 שנים" תבואנה המילים: "ותוקפו עד ליום 31.12.2031".
2. יתר הסעיפים ברישיון יישארו ללא שינוי.
3. תיקון הרישיונות יכנס לתוקף בכפוף לאישור שר האנרגיה והתשתיות.

ביאורים:

1. בהתאם להחלטת רשות החשמל 60105 מיום 3.3.2021 בדבר קביעת אסדרה למספקים שאין ברשותם אמצעי ייצור ותיקון אמות המידה למספקים קיימים, החל מחודש יולי 2021 העניקה רשות החשמל רישיונות הספקה למספקים ללא אמצעי ייצור לתקופה של 5 שנים. לאחר שהרשות בחנה את התנאים לקבלת הרישיון ואת הוראות הרישיון ומצאה כי לא נדרש בהם שינוי בעת הזו, מאריכה הרשות את תוקף כל הרישיונות הקיימים עד ליום 31.12.2031.
2. כל הרישיונות האמורים מוארכים עד למועד אחיד, ללא תלות במועד תוקף הרישיונות המקוריים, על מנת לייעל את עבודת הרשות ולהקל על התנהלות המספקים. למותר לציין כי על בעל הרישיון לעמוד בכל תנאי הכשירות והתנאים למתן הרישיון הקבועים, בכלל הוראות הדין הרלוונטיות ובתנאים הקבועים ברישיון, גם לכל אורכה של תקופת ההארכה.
3. בכוונת הרשות לקבוע גם את תוקף רישיונות ההספקה החדשים שינתנו עד ל-31.12.2031.
4. יובהר כי בעל רישיון שאינו מעוניין בהארכה האמורה או מעוניין לבטל את רישיונו הקיים יפנה לרשות בכתב והרשות תפעל לביטול רישיונו.
5. לקראת החלטה זו הרשות שקלה להאריך את כלל הרישיונות לתקופה קצרה יותר של כשנה, וזאת בשל כך שבכוונתה לערוך מספר תיקונים, שיחולו על בעלי הרישיונות בהיבט השירות, אשר העבודה עליהם טרם הסתיימה. ואולם, לצורך הודאות של בעלי הרישיונות ושל צדדי ג' המבקשים להתקשר בעסקאות על בעלי הרישיונות, הוחלט על הארכה גורפת כך שכלל הרישיונות יעמדו בתוקף עד ליום 31.12.2031.
6. כיון שהתיקונים הנדרשים נמצאים כבר בשלב גיבוש סופי, הרשות מבקשת לשקף לבעלות הרישיונות, עד כמה שניתן בשלב זה, מהם התיקונים שבכוונתה להחיל על בעלי הרישיונות במהלך תקופת הרישיונות, כפי שיפורט להלן.

7. יובהר כי פירוט התיקונים הצפויים אינו מחייב והוא עדיין מצוי בשלבי גיבוש וכי עם השלמת העבודה תפרסם הרשות שימוע ציבורי בעניין.
8. בהיבט השירות, מצורף נספח להחלטה זו המשקף את כוונתה של הרשות בעת הזו ונועד כאמור לשקף באופן כללי את השינויים המתוכננים על ידה. המטרה היא לאגד במקום אחד את חובות השירות של בעלי הרישיון וכן להרחיב אותם בהיבט של קביעת מדדים לשירות והגברת השקיפות והגנת הצרכן במקטע ההספקה התחרותי. הנספח כולל גם הוראות הקבועות כיום ברישיון, כגון החובה לערוך הסכם התקשרות בכתב, מסירת עותק מההסכם לצרכן, הכללת רכיבי מחיר החשמל, אופן קביעת כמות האנרגיה שנצרכה, חובת מתן שירות ללא אפליה, בירור תלונות צרכנים, והחובה להעמיד מוקד פניות טלפוני לשירות הצרכנים. בנוסף כולל הנספח גם הוראות חדשות, לרבות איסור גורף על קביעת התניות בהסכם על דרך ההפניה, מנגנון סדור לאישור ושינוי תנאי הסכם במהלך תקופת ההתקשרות, חובת הנגשת נתוני צריכה היסטוריים ורציפים למשך 24 חודשים באזור אישי דיגיטלי, פירוט והפרדה מובנית של החיובים והזיכויים בחשבון החשמל, הרחבת שעות הפעילות של המוקד הטלפוני, חובת מענה לתלונות בלוח זמנים קצוב של 21 ימי עבודה, וכן חובת הגשת דוח תלונות שנתי מפורט ומפולח לפי נושאי ליבה וערוצי פנייה.
9. בהיבט הדיווחים, בהתאם לסמכותה ברישיון, בכוונת הרשות לדרוש מבעלי הרישיונות האמורים ומבעלי רישיונות הספקה אחרים דיווחים תקופתיים, בין היתר בנושאים הבאים:
- א. דו"ח כספי שנתי מבוקר לחברה בעלת הרישיון החתום על ידי רואה חשבון.
- ב. דו"ח רבעוני עם התפלגות צריכת הצרכנים במסלולים השונים, ובפרט במסלול המזכה בהנחה קבועה מתעריף חברת החשמל לעומת מסלולים המזכים בהנחה המשתנה על פי שעות הצריכה.
- ג. דו"ח שנתי המפרט את פרטי קשר של בעל הרישיון וכן נספח א' לרישיון.
- ד. דו"ח תלונות צרכנים מסכם שנתי.

נספח – מדדי איכות השירות לצרכנים

1. תנאי התקשרות

1.1 הסכם התקשרות

- 1.1.1 הסכם ההתקשרות יהיה מנוסח באופן ברור וקריא ויצוין בו באופן בולט כל תנאי או סייג לחבותו של בעל הרישיון כלפי צרכניו; כל התנייה בהסכם ההתקשרות תובא במפורש ולא על דרך הפנייה ויצוין בו כי השירות יינתן ללא אפליה.
- 1.1.2 בעל הרישיון ימסור לצרכן עותק של הסכם ההתקשרות בסמוך לאחר חתימתו.
- 1.1.3 הסכם ההתקשרות יכלול, בין היתר, את הנתונים והתנאים הבאים:
- 1.1.3.1 מחיר החשמל שישלם צרכן לבעל הרישיון וכל חיוב או סכום נוסף בו מחויב צרכן כלפי בעל הרישיון.
- 1.1.3.2 אופן קביעת כמות החשמל שנצרכה על ידי צרכן לצורך חיובו ע"י בעל הרישיון, תנאי התשלום, תדירות התשלום ואמצעי התשלום האפשריים.
- 1.1.3.3 משך תקופת ההתקשרות והתנאים הנלווים, לרבות התחייבות מסחרית נוספת, מכסת צריכה מינימלית מוסכמת, או תניות הנוגעות למאפייני ומועדי הצריכה של הצרכן.
- 1.1.3.4 מספרי טלפון וכתובת דואר אלקטרוני של מרכז שירות לצרכן מטעם בעל הרישיון.
- 1.1.3.5 אזכור בדבר זכותו של בעל הרישיון לגישה אל המונה אשר במקום הצרכנות, לאחר תיאום מראש עם הצרכן.
- 1.1.3.6 אזכור בדבר זכותו של הצרכן לדרוש מאת ספק השירות החיוני הרלוונטי בדיקת מונה בהתאם לקבוע באמות המידה.
- 1.1.3.7 פירוט המידע שבעל הרישיון ימסור לצרכניו, כגון נתוני צריכה היסטוריים ורציפים של מקום הצרכנות לתקופה של עד 24 חודשים קודמים, מידע בדבר הליכי הפסקת התקשרות ולוחות הזמנים הנגזרים מכך.
- 1.1.3.8 הכיל ההסכם שירות הניתן בתעריף או בהטבה לתקופה קצובה, ולאחר מכן בתשלום מלא, ינגיש בעל הרישיון מידע על כך לצרכן באופן ברור על גבי ההסכם.

1.2 תקופת ההתקשרות

- 1.2.1 בעל הרישיון רשאי להתקשר עם צרכן בהסכם התקשרות הכולל התחייבות. לענין סעיף זה, "התחייבות" – התחייבות הצרכן לעמידה בתנאים הנוגעים להיקף צריכת השירותים, גובה התשלום או תנאי התשלום במהלך תקופה. ניתן שההתחייבות תכלול גם הוראות על תשלומים בגין הפרת ההתחייבות, לרבות תשלום, החזר הטבה או דמי יציאה.
- 1.2.2 הציע בעל הרישיון לצרכן להתקשר בהסכם התקשרות הכולל התחייבות, יעמיד בעל הרישיון בפני הצרכן כאמור הצעה נוספת להתקשר בהסכם התקשרות ללא התחייבות. בעל הרישיון מחויב להדגיש בפני הלקוח את ההבדלים בין שתי ההצעות.

1.3 שינוי תנאי הסכם בתקופת התקשרות

- 1.3.1 בעל הרישיון יהא רשאי לשנות את תנאי הסכם ההתקשרות שנחתם בינו לבין הצרכן ובלבד והודיע מבעוד מועד, בהסכם המקורי, כי התנאי עשוי להשתנות בהמשך התקופה
- 1.3.2 בעל הרישיון יודיע לצרכן על הצעתו לשינוי תנאי ההסכם בהודעת דואר אלקטרוני או במסרון או בהתאם לאמצעי הפניה לצרכן שמצויים בידיו.
- 1.3.3 שינוי תנאי בהסכם, שהובהר לגביו כי עשוי להשתנות, יכנס לתוקפו החל מהחודש הקלנדרי העוקב לחודש בו אושר על ידי הצרכן השינוי המבוקש.
- 1.3.4 הסתיימה תקופת הנחה או מתן הטבה שתקופתם הוגדרה מראש, יודיע על כך בעל הרישיון מבעוד מועד לצרכן, ולא יאוחר מ- 30 יום טרם סיום התקופה שהוגדרה.
- 1.3.5 ככל שלא בחר הצרכן מסלול, ישייך אותו המספק למסלול שמרבית הצרכנים נמצאים בו אצל המספק.
- 1.3.6 בעל הרישיון יאפשר לצרכן לאשר באופן נגיש ופשוט את תנאי ההסכם החדשים.
- 1.3.7 בעל הרישיון ישלח עותק של מסמך ההתקשרות החדש באמצעות הודעת דואר אלקטרוני ומסרון, מיד לאחר שאושר ההסכם החדש על ידי הצרכן.
- 1.3.8 בעל הרישיון יודיע לצרכן המאשר, במסרון, על עצם אישורו את ההסכם החדש, מיד עם ביצוע הפעולה.

1.4 סיום ההתקשרות

- 1.4.1 הודיעו צרכן או בעל הרישיון על סיום ההתקשרות ביניהם, יעביר בעל הרישיון לאלתר למנהל המערכת הודעה בכתב על סיום העסקה הפרטית.
- 1.4.2 בעל הרישיון יעביר לאלתר את כל הנתונים והמידע הרלוונטיים לבעל רישיון הספקה אחר לפי דרישת הצרכן.

2. חשבונות

- 2.1 בעל הרישיון יערוך וינסח את חשבונות החשמל באופן שיאפשר לקרוא ולהבין את מהות החיובים ואופן חישובם.
- 2.2 בעל הרישיון יציג בחשבונות החשמל, בין היתר, מידע בדבר תשלומים קבועים, תשלומים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים המגיעים לצרכן. עבור זיכויים והחזרים תופיע שורה ייעודית וברורה בחשבון ובפרט אם האמור בתשלום מופחת לזכאים כהגדרתו בחוק.
- 2.3 חשבון החשמל יכלול את התשלומים והחובות שהצרכן חייב בהם עבור שירותים שקיבל מבעל הרישיון ומספק השירות החיוני הרלוונטי, ובעל הרישיון יפרט במסגרתו את סוג השירות, המחיר עבורו וכמות החשמל שנצרכה על ידי הצרכן בתקופת החשבון בגינה חויב.
- 2.4 בעל הרישיון יציין על גבי החשבון קישור לאתר האינטרנט שלו, שם יכול הצרכן לראות את דפוסי הצריכה שלו, על פי קריאות המונה החכם שהועברו אל בעל הרישיון ועל בסיסם הפיק את החשבון התקופתי.
- 2.5 בעל הרישיון ישלח את החשבון אל הצרכן, לפחות באמצעות אחת הדרכים הבאות על פי בחירת הצרכן: (א) דואר רגיל (ב) דואר אלקטרוני (ג) מסרון.
- 2.6 שלח בעל הרישיון את החשבון באמצעות אחת הדרכים המנויות בסעיף 2.6, יראו אותו כהתקבל אצל הצרכן.

3. מוקד פניות טלפוני ודיגיטלי

- 3.1 איוש מוקד פניות טלפוני
- i. בעל הרישיון יעמיד לרשות צרכניו מוקד פניות טלפוני בכל הנוגע לשירותים שהוא מעניק לצרכניו.
- 3.1.1.1 המוקד ייתן מענה לפחות 10 שעות ביום בימי חול, החל מהשעה 8.00 בבוקר.
- 3.1.1.2 המוקד יהיה מאויש לפחות 5 שעות בימי שישי ובערב חג ראש השנה, ערב יום הכיפורים, ערב סוכות, ימי חול המועד סוכות, הושענה רבה, ערב פסח, ימי חול המועד פסח, ערב שבועות, ערב יום השואה, יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות איבה.
- 3.1.1.3 בעל רישיון רשאי שלא להפעיל מוקד פניות טלפוני בימי שבת ובמועדי ישראל אלה: שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות, וכן ביום העצמאות, ביום הבחירות לכנסת וביום הבחירות הכלליות לרשויות מקומיות.
- 3.2 פרסום מידע בדבר פעילות מוקדי פניות טלפוניים
- 3.2.1 בעל הרישיון יפרסם מידע בנוגע לימי ושעות פעילות המוקד הטלפוני באופן ברור בהסכם ההתקשרות, באתר האינטרנט, בחשבון החשמל ובכל מסמך אחר שנשלח מטעמו לצרכן.
- 3.3 גישה למוקד הטלפוני.
- 3.3.1 הגישה למוקד תהיה באמצעות שיחת חינם למתקשר.
- 3.3.2 בעל רישיון רשאי לאפשר גישה למוקד גם באמצעות מספרי טלפון אחרים נוספים.

4. טיפול בתלונות

- 4.1 בעל הרישיון יברר תלונות של צרכניו הנוגעים לשירותי בעל הרישיון, לרבות לגבי חשבונות החשמל.
- 4.2 בעל רישיון ישיב לתלונות צרכניו בתוך 21 ימי עבודה לכל המאוחר, ממועד קבלת התלונה במשרדיו.
- 4.3 בעל הרישיון יעדכן את צרכניו כי תלונות בעניין תשתית או רשת חשמל יש להפנות לספק השירות החיוני הרלוונטי.
- 4.4 בעל הרישיון יפרסם בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, במקום בולט, קישור לטופס מקוון להגשת תלונה, שניתן לצרף אליו קבצים מסוגים שונים.

5. דיווחים צרכניים

- 5.1 בעל רישיון ימסור מידע ונתונים לצרכנים אודות צריכתם, לפי דרישת הצרכן.

בהתאם לדרישת הרישיון בסעיף 27 "סוגי הדו"חות ומועדי הגשתם" מובהר בפירוט מה נדרש שיפורט בדוח התלונות שעל המספק להמציא לידי הרשות מידי שנה. להלן:

- א. נתונים כמותיים עיקריים:
 - (1) סך כל התלונות שהתקבלו אצל המספק בתקופת הדוח.
 - (2) היקף צרכני המספק בתקופת הדוח.
 - (3) אחוז התלונות שנמצאו מוצדקות מתוך כלל התלונות.
- ב. השוואה לתקופות קודמות ומגמות - תרשים או טבלה המציגים את היקף התלונות בתקופת הדוח הנוכחית ביחס לשנים או לתקופות דיווח קודמות.
- ג. פילוח לפי ערוצי פניה - התפלגות התלונות (במספרים ובאחוזים) לפי הערוץ בו בחרו הצרכנים להגיש את התלונה (לדוגמה: מוקד טלפוני, דואר אלקטרוני, אזור אישי/דיגיטל).
- ד. התפלגות תלונות לפי נושאי ליבה - פילוח כמותי ואחוזי של התלונות לפי נושאים. (בנושאי: הליכי שיוך וסיום התקשרות, חשבונות וגביה, תנאי החוזה, שירות לקוחות והנגשת מידע לצרכן).
- ה. ניתוח לפי נושא:
 - (1) היקף התלונות הספציפי לאותו נושא.
 - (2) הסיבות והמגמות העיקריות שעלו מתלונות אלו בשנה החולפת.
 - (3) הפעולות האקטיביות, תהליכי השיפור או השינויים הטכנולוגיים שהמספק יישם או מתכנן ליישם כדי לשפר את השירות באותו תחום.