



חברת החשמל
Israel Electric

חברת החשמל לישראל בע"מ
הממונה על יישום חוק חופש המידע
רחוב החשמל 19, ת"ד 179 חיפה 31001
טל': 04-8647329 פקס: 04-8647362
KREMER@IEC.CO.IL : E-MAIL

יום חמישי ג' ניסן תשע"ד
03 אפריל 2014

לכבוד:
המחלקה המשפטית
האגודה לזכויות האזרח בישראל
נחלת בנימין 75 תל אביב

בפקס: 03-5608165

אדוני נכבדים,

**הנדון: בקשתכם לקבלת מידע בנוגע להליכי גביית חובות מאנשים החיים בעוני
על פי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998**
סימוכין: פנייתכם מיום 16.12.2013

בהמשך לפנייתכם שבנדון הרינו מתכבדים להשיבכם כדלקמן:

1. בפתח הדברים, ברצוננו להדגיש כי חברת החשמל, בהיותה ספק שירות חיוני, עושה כל שביכולתה בכדי להקל על צרכנייה המתקשים בתשלום חשבונות החשמל. בהתאם לכך נוקטת חברת החשמל במשורה בסמכות הניתוק הנתונה לה ומאפשרת ללקוחות הנמצאים בקשיים הסדרי תשלום הכוללים פריסת תשלומים, התקנה ללא תשלום של מונה תשלום מראש (מתי"מ) - המאפשר לצרכן בקרה טובה יותר על צריכת החשמל העתידית שלו וכן, פריסת החוב באמצעות המת"מ.
2. בנוסף, בהתאם לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996 והתקנות שהוצאו מכוחו זכאיות אוכלוסיות נזקקות שנקבעו על ידי שר התשתיות בהתייעצות עם שר הרווחה לשלם תשלום מופחת בשיעור של עד 200 קוטי"ש לחודש (הנחה של כ- 200 ₪ לחשבון דו-חודשי). ההנחה ניתנת באופן אוטומטי על ידי חברת החשמל בהתאם לרשימות זכאים המועברות לחברת החשמל על ידי הגופים שנקבעו לכך בתקנות כגון המוסד לביטוח לאומי, הרשות לזכויות ניצולי השואה וצה"ל.
3. יובהר, כי בכל הקשור להליכי גבייה פועלת חברת החשמל בהתאם לאמות המידה לרמה, לטיב ולאיכות השירות כפי שנקבעו על ידי הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (להלן- הרשות) בהתאם לסמכותה של הרשות לפי סעיפים 2)30 ו-33 לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996 ואשר מופיעות במלואן באתר הרשות <http://www.pua.gov.il>.
4. רצ"ב התייחסותנו למידע שהתבקש על ידכם בהתאם לסעיפים שהופיעו בבקשתכם:



I:\416\Mishptit\07310\DOC\Lishka02\SUP\00000015\Tk000015\000141.DOCX

חברת החשמל לישראל בע"מ The Israel Electric Corporation Ltd
Registered Office: POB 10, Netiv Haor 1, Haifa, Israel, Fax: 972-4-8674886, פקס: 3100001, ת"ד 10 חיפה, 3100001
התובתנו באינטרנט: <http://www.iec.co.il>

לשאלה 1

יצוין כי בקשתכם לקבלת מידע מתייחסת להליכי גביית חובות מאנשים החיים בעוני אולם בכל הקשור למידע שהתבקש על ידכם אין בידי חברת החשמל נתונים בפילוח שהוגדר בבקשתכם. לפיכך, הנתונים והמידע שיפורט להלן מתייחסים לכלל הצרכנות הקיימת בתדירות השבון דו-חודשית הכוללת כ- 2.3 מיליון צרכנים ביתיים וכ- 300 אלף לקוחות עסקיים.

לשאלה 2

כאמור, חברת החשמל כפופה לאמות המידה שנקבעו על ידי הרשות. אמות המידה מפרטות את פרקי הזמן בהם הלקוח מחויב לשלם ואת מחויבות חברת החשמל במשלוח התראות לפני ניתוק והן גם קובעות תשלום בגין דמי הניתוק והחיבור. כך למשל, על פי אמת מידה 24 החברה רשאית לשלוח ללקוח התראה אחרי שבעה ימים מהמועד האחרון לתשלום ושבעה ימים לאחר מכן לנתק את הזרם.

על אף האמור באמות המידה, מקפידה חברת החשמל לנקוט בסמכות הניתוק שהוקנתה לה במשורה ומקפידה כי לקוח לא ינותק אלא רק לאחר כ-4 חודשים מצבירת החוב. כמו כן, על מנת להימנע ככל הניתן מניתוק חשמל ללקוחות, נוקטת החברה במגוון פעולות שאינה מחויבת בהן, שמטרתן להביא לפירעון החוב ללא ביצוע ניתוק כגון: ניסיון להסדיר את תשלום החוב בשיחת טלפון טרם הניתוק, התקנת מונה תשלום מראש והקטנת גודל החיבור על מנת לאפשר שימוש במכשירים חיוניים בלבד.

לשאלה 3

יובהר כי מלבד הנתונים אשר מועברים לחברת החשמל לאחרונה במסגרת הזכאות לתעריף חברתי אין לחברת החשמל מידע על מצבם הכלכלי של צרכנייה. צרכני חברת החשמל יכולים לפנות לחברת החשמל בבקשה לעריכת הסדרים לתשלום חובות בכל ערוצי שירות הלקוחות הקיימים בחברה (מוקד טלפוני, מרכזי קבלת קהל הפרושים ברחבי הארץ והגשת פניה באמצעות אתר האינטרנט של החברה).

החברה מקלה על לקוחות בקשיים הפונים אליה, ומאפשרת להם פריסת תשלומים (בתוספת ריבית בהתאם לאמות המידה) והתקנת מונה תשלום מראש (מת"ם) המאפשר גם פריסת החוב. יצוין כי באמות המידה אין התייחסות המסדירה טיפול בצרכנים בעלי קשיים כלכליים והחברה פועלת במקרים אלו בהתאם לנוהל אגף השיווק 05-03-08 "קריטריונים ושיקולים בעת עריכת הסדרים לגביית חובות" המנחה את הסגנים לשיווק בחמשת מחוזות החברה.

מצ"ב העתק הנוהל כאשר ציון הסכומים הנספיים המופיעים בו נמחקו בהתאם לסעיף 9(ב)(6) לחוק חוק המידע, תשנ"ח-1998 בהיותם מידע מסחרי אשר גילויו עשוי לפגוע באינטרס מסחרי וכלכלי של חברת החשמל.

תעריף חברתי

בהתאם לחוק משק החשמל ולתקנות שתוקנו מכוחו, ישנן 9 קבוצות של אוכלוסייה הזכאית להנחה שוטפת בחשבונות החשמל. ההנחה מוענקת על ידי חברת החשמל באופן אוטומטי והינה בגובה של כ- 100 ₪ בחודש (הנחה של 50% מצריכת 400 הקוט"ש הראשונים מידי חודש), בהתאם למידע השוטף שמועבר לחברת החשמל על ידי הביטוח לאומי, הרשות לניצולי שואה, צה"ל. על מנת לוודא כי כמה שיותר מהזכאים להנחה אכן יממשו את ההנחה (למשל במקרים בהם חשבון החשמל אינו על שם הזכאי), פועלת חברת החשמל להביא לידיעת הזכאים את הפרטים אודות התעריף החברתי באמצעות צרופות המצורפות לחשבון החשמל, פרסום באמצעי התקשורת (במס' שפות) ולאחרונה אף יצרה קשר טלפוני עם עשרות אלפי זכאים אשר טרם מימשו את זכאותם.

יובהר כי במקרים בהם ההנחה מסיבה זו או אחרת לא מומשה, ההנחה מוענקת לזכאי רטרואקטיבית החל ממועד הזכאות.

להלן פירוט 9 הקבוצות הזכאיות כיום לתעריף חברתי עפ"י חוק :

- א. צרכנים הזכאים לגמלה לפי סעיף 2(א)4 לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980 – בתחולה מ-27.6.2007
- ב. צרכנים שמקבלים תגמולים לפי סעיף 4 א או ג' 4 ג' 1 לחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, או לפי סעיף 4 ג' א או ד' לחוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954 - בתחולה מ-20.9.2010
- ג. צרכנים שמקבלים קצבת זקנה לנכה לפי סעיף 251 לחוק הביטוח הלאומי, התשנ"ה-1995 – בתחולה מ-20.7.2011
- ד. צרכן הזכאי לקצבת שירותים מיוחדים לפי תקנה 3(ב) ו-3(ג) לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח נכות) (מתן שירותים מיוחדים), התשל"ט-1978 - בתחולה מ-1.5.2012
- ה. צרכן הזכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התשי"ע-2010, למעט לפי פרט 12 לתוספת הראשונה, בעד ילד התלוי בעזרת הזולת או ילד הזקוק לטיפול רפואי מיוחד, כהגדרתם בתקנה 1 לתקנות האמורות - בתחולה מ-1.5.2012
- ו. צרכן הזכאי לגמלת סיעוד לפי סעיף 224(א)2 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 - בתחולה מ-1.5.2012
- ז. צרכן יוצא צבא המשרת בשירות סדיר והוכר לפי פקודות הצבא כחייל בודד הזכאי להשתתפות בשכר דירה או כחייל הזכאי להשתתפות בשכר דירה מטעמי מרחק של מקום מגוריו ממקום שירותו; בסעיף זה, "יוצא צבא", "פקודות הצבא" ו"שירות סדיר" – כהגדרתם בחוק שירות ביטחון [נוסח משולב], התשמ"ו-1986 - בתחולה מ-1.5.2012
- ח. צרכן הזכאי לגמלה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, או לתשלום לפי חוק המזונות (הבטחת תשלום), התשל"ב-1972, להורה יחיד כהגדרתו בחוק משפחות חד-הוריות, התשנ"ב-1992, שעמו ובהחזקתו שלושה ילדים לפחות - בתחולה מ-1.5.2012
- ט. צרכן הזכאי לגמלה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, או לתשלום לפי חוק המזונות (הבטחת תשלום), התשל"ב-1972, למשפחה שעמה ובהחזקתה ארבעה ילדים לפחות - בתחולה מ-1.5.2012

לשאלת 4

- לסעיף 4.1 לחברת החשמל לא קיימים נתונים מרוכזים אודות בקשות צרכנים פרטיים להקלות בתשלום חוב הואיל וכל כל מקרה מטופל באופן פרטני והפירוט אודותיו נרשם ברשומה של הצרכן עצמו
- לסעיף 4.2 ראו התשובה לסעיף 4.1
- לסעיף 4.3 כאמור, לחברת החשמל אין נתונים מרוכזים אודות הסדרי חוב של צרכנייה

• לסעיף 4.4

כמפורט לעיל, לחברת החשמל אין נתונים על בעלי חוב פרטיים בלבד ואין לה את הכלים או המידע להגדרת "אוכלוסייה החיה בעוני" המוזכרת בשאלתכם. יצוין כי חברת החשמל מגדירה מידי שנה כ- 40 מיליון ש"ח כחובות אבודים בנין חובות צריכת חשמל (לרבות צרכנות עסקית) שלא ניתן היה לגבותם.

לסעיף 5

כל התעריפים לרכות שיעורי הריביות החיובים/הזיכויים השונים נקבעים על-ידי הרשות ומופיעים באמות המידה שפורסמו על ידה.

• לסעיף 5.1 – 5.4

ראו תשובתנו לשאלה 3.3 ו-3.4 לעיל

• לסעיפים 5.5-5.7

לחברת החשמל אין מידע מרוכז על ההסדרים שנעשים. המידע על כל הסדר שנעשה עם צרכן מתועד ברשומת כל צרכן באופן נפרד.

לשאלה 6

במקרים של חובות שנוצרו בעקבות גמר חשבון – גמ"ח, המתגבשים לאחר שהלקוח עזב את מקום הצרכנות והפסיק להיות לקוח החברה ולאחר שהחברה לא הצליחה לגבות את החוב באמצעים העומדים לרשותה. מועברים חובות גמ"ח לטיפול משרד עו"ד חיצוני בהתאם לנוהל חטיבת הלקוחות 003-002-04-094 "אופן העסקת עורך דין חיצוני בגביית חובות"

מצ"ב העתק הנוהל כאשר הסכומים הכספיים המופיעים בו נמחקו בהתאם לסעיף 9(ב)(6) לחוק חוק המידע, תשנ"ח-1998 בהיותם מידע מסחרי אשר גילוי עשוי לפגוע באינטרס מסחרי וכלכלי של חברת החשמל.

לשאלה 7

בהמשך לאמור בתשובה לשאלה 2, סמכותה של חברת החשמל לנקוט בניתוק עקב אי תשלום חשבון נקבעה בתקנות משק החשמל (כללים, תנאים ומקרים להפסקת אספקת חשמל), תשס"ג – 2003 ובאמות המידה. בכל הקשור לניתוק צרכנים עקב אי תשלום פועלת החברה בהתאם לנוהל אגף השיווק מס' 07-03-05 "אכיפת הגביה - הודעה לפני/על ניתוק החשמל".

מצ"ב סעיפים 17-1 לנהל המתייחסים ללקוחות פרטיים כאשר ציון הסכומים הכספיים המופיעים בו נמחקו בהתאם לסעיף 9(ב)(6) לחוק חוק המידע, תשנ"ח-1998 בהיותם מידע מסחרי אשר גילוי עשוי לפגוע באינטרס מסחרי וכלכלי של חברת החשמל.

בהתאם לנוהל המחייב מיצוי ניסיונות גביה בטרם ניתוק נקבע בנוהל כי יש להתריע טלפונית ללקוח לפני הניתוק. בנוסף, קובע הנהל כי אין לבצע ניתוקים בצרכנות כיתית במועדי החגים של הדתות השונות ובימים בהם מתקיים מזג אוויר חריג.

הנוהל מגדיר קבוצות צרכנים מיוחדות (צרכנים מונשמים, ניצולי שואה ווטרינים לגביהם נקבע טיפול מיוחד במקרה של גביית חובות ואשר ינותקו רק לאחר קבלת אישור מיוחד מאת הדרגים הבכירים בחברה.

• לסעיף 7.2

ראו נוהל אנף השיווק 05-03-08 "קריטריונים ושיקולים בעת עריכת הסדרים לגביית חובות" הקובע קריטריונים להסדרים לסילוק חובות

• לסעיף 7.3

לחברת החשמל אין נתונים נפרדים על צרכנים ביתיים בלבד.

• לסעיף 7.4

לחברת החשמל אין נתונים נפרדים לגבי צרכנים ביתיים בלבד.

לשאלה 8

• לסעיף 8.1

ראו נוהל אנף השיווק 05-03-08 "קריטריונים ושיקולים בעת עריכת הסדרים לגביית חובות" שצורף למכתב זה.

• לסעיף 8.2

כאמור לחברת החשמל אין מידע נפרד לגבי לקוחות פרטיים (ביתיים) והמידע מתייחס לסה"כ הלקוחות. סה"כ החובות האבודים הסתכמו:

- בשנת 2011 בסכום של 37.5 מיליוני ש"ח.

- בשנת 2012 בסכום של 53.2 מיליוני ש"ח.

- לגבי שנת 2013 הנתונים טרם פורסמו בדו"חות הכספיים של החברה.

לחברה אין פילוח של החובות האבודים לפי ישובים. יצוין כי חברת החשמל פועלת ב-22 אזורים המוגדרים על ידה. התפלגות אי התשלומים בתוך 90 ימים דומה בכל האזורים ונעה בין 2%-6%.

נשמח לעמוד לשירותכם בכל שאלה או הבהרה נוספת שתידרש.

בכבוד רב,

אהוד קרמר, ע"ד
היועץ המשפטי מחוז הצפון