



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	1	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

1. כללי

במסגרת פעילותנו להקטנת מצבת החובות, לשיפור השירות ללקוח וכחלופה לניתוק הזרם, רכשה החברה מוני חשמל המאפשרים ללקוחות לקבוע בעצמם את קצב התשלומים שלהם עבור צריכת החשמל.

מונה חשמל מסוג זה, יקל על הלקוח להתמודד עם פירעון החשבון המוגש לו עתה אחת לחודשיים. לאחר התקנת המונה, הלקוח יוכל לקבוע בעצמו, על-פי יכולתו ובחירתו, את סכומי הרכישה ומועדם עבור צריכת החשמל.

פעילות זו מעוגנת בספר אמות המידה כדלקמן:

מת"ם ברירתי - אמת מידה 20 (ב' 1.8 לשעבר) "מונה תשלום מראש (מת"ם)", לפיה כל לקוח יכול לבקש התקנת מת"ם.

מת"ם מחייב - אמת מידה 21 (ב' 2.1 לשעבר) "חובת תשלום", סעיף ז' לפיה החברה רשאית להתקין מת"ם ללקוח שלא פורע את חשבון החשמל במועד.

2. מטרת הנוהל

קביעת קהל היעד להתקנת המת"ם ועקרונות התפעול של המערכת על כל שלביה.

3. התקנת מת"ם

ככלל, קהל היעד הינו לקוחות המתקשים בתשלום חשבון החשמל, וכחלופה לניתוק הזרם. מת"ם מיועד ללקוחות ביתיים ו/או לקוחות מסחריים עם גודל חיבור של עד 3*80 אמפר. יש לדאוג, כי מתאפשרת גישה חופשית ללקוח לצורך הטענת המונה, הן אם המונה מותקן מחוץ לחצרים, והן אם המונה מותקן בתוך החצרים.

בכל התקנת מת"ם בחצרים יש להדביק מדבקת אבטחה שמטרתה לאפשר זיהוי של פתיחת מכסה תיבת ההדקים לצורך שימוש בלתי חוקי. זאת, בהתאם להוראות העבודה המפורטות בנוהל מספר 007-002-001 בפרק "מונים" בנושא "מונים ומערכות מניה" (נספח ד' ו' ה' בנוהל).

בעת התקנת מת"ם בחצרים בהם היה מותקן מונה זרם לילה או בחצרים בהם עדיין מותקן מונה זרם לילה (יש להסיר תחילה את מונה זרם הלילה ורק לאחר מכן להתקין את המת"ם) יוגדר המת"ם עם גודל חיבור 25 אמפר ועומס של עד 30 אמפר.

בחצרים בהם הנתין הראשי של החברה הנו מסוג נתיך פח יש לפעול בעת התקנת המת"ם להחלפת הנתין הראשי של החברה (כולל הלוח) לנתין עם עומס של 35 אמפר.

במידה והמונה מותקן בתוך החצרים יש לפעול להוצאת המונה מחוץ לחצרים, וזאת לאחר שנעשתה בדיקה של עלות תועלת.

3.1 התקנת מת"ם מחייב

להלן הקריטריונים:

- 3.1.1 לקוחות שנותקו/הותקן נתיך 10 אמפר עקב חוב ב- 12 החודשים האחרונים לפחות פעמיים. אין לנתק פעם שלישית לקוח שנותק כבר פעמיים עקב חוב במהלך 12 החודשים האחרונים.

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שב"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	2	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

3.1.2 לקוחות שנותקו/הותקן נתיך 10 אמפר עקב חוב ב-12 החודשים האחרונים פעם אחת ויש להם לפחות 2 חשבונות בחוב (מועמדים לניתוק פעם נוספת).

3.1.3 לקוחות שהסדירו את החוב לאחר משלוח מכתב כאמור בסעיף 4.1 שלהלן, ונותקו עקב חוב לאחר מכן.

3.1.4 לקוחות שנותקו והתחברו עצמאית לרשת החשמל.

3.1.5 לקוחות שלא עמדו בהסדר פריסת החוב ומועמדים שוב לניתוק.

על אף האמור לעיל, באישור [REDACTED] יכול להחליט שלא להתקין ללקוח מת"ם.

3.2 התקנת מת"ם ברירתי

לקוח מתח נמוך (עד גודל חיבור 3*80 אמפר) זכאי, כי יותקן במקום הצרכנות הרשום על שמו מונה תשלום מראש (מת"ם וולונטרי). מעבר למונה תשלום מראש יהיה לפרק זמן מינימאלי של שנה בהתאם לאמת מידה 20.

4. הודעות ללקוח המיועד להתקנת המת"ם

4.1 מת"ם מחייב

4.1.1 ללקוח המיועד להתקנת מת"ם לפי סעיף 3.1 (3.1.1-3.1.3) שלעיל, יש לשלוח את המכתב שבנספח א' לנוהל, בצרוף תמצית חוב לתשלום החוב. אם בעקבות המכתב הלקוח יפרע את החוב, אין להתקין לו את המונה. המכתב נשלח אוטומטית באמצעות הקמת פניה מתאימה ממערכת פניות לקוח במצ"ח.

4.1.2 שבועיים לאחר משלוח המכתב שבנספח א', אם הלקוח לא הסדיר את תשלום החוב, יש להתקין את המת"ם ללקוח. בעת ההתקנה יש למסור ללקוח, או להשאיר לו במקום בולט את המכתב שבנספח ב', ועלון הדרכה על השימוש במונה. במכתב יש לציין את אחוז הסכום מהרכישה שיופנה להקטנת החוב או את מספר התשלומים עד לכיסוי החוב.

4.1.3 יש למסור ללקוח שהותקן אצלו מת"ם, את עלון הדרכה על אופן השימוש במונה.

4.2 מת"ם וולונטרי

יש להחתיים לקוח המבקש את המת"ם על טופס בקשה שבנספח ג' ולמסור לו עלון הדרכה על השימוש במונה.

5. גביית חובות שהצטברו עד התקנת המת"ם

5.1 לפני שמעבירים את החוב לגבייה באמצעות המת"ם, יש לנסות ולגבות קודם לכן סכום מקסימאלי מהחוב, כדי שיתרת החוב לגבייה באמצעות המת"ם לא תארך זמן ממושך.

5.2 יש לגבות את יתרת החוב באמצעות המת"ם כדלקמן:

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שבי"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	3	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

העברת חוב הגמ"ח לחוזה המת"ם תתבצע רק לאחר בדיקה שניתן להקים פריסה של החוב (כלומר אין להעביר חוב גמ"ח לחוזה מת"ם ללא בדיקה שיש גורם שיאשר את הפריסה. כמו כן, יש לוודא שהפריסה אכן אושרה, וזאת בכדי למנוע מצב בו הלקוח לא יוכל לרכוש קוד לטעינת המונה עקב אי פריסת החוב).

5.2.1 פריסת החוב ללקוחות המת"ם תתבצע באחת מהחלופות הבאות ולאחר שנעשו כל הניסיונות לגבות חלק ניכר מהחוב עוד טרם הפריסה:

5.2.1.1 פריסה באחוזים תתבצע על פי המדרג שלהלן:

- חוב עד [REDACTED] - פריסה ב- 40%.

- חוב מעל [REDACTED] - פריסה ב- 50%.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

5.2.2 אין לבצע ביטול לחוב שנפרס במערכת למעט במקרים הבאים:

- קיזוז חוב של הלקוח.

- החלפת לקוחות.

ביטול פריסה יתבצע באישור של [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

6. רכישת חשמל

ככלל, בכל רכישה מופקת חשבונית, אך לא מודפסת.

6.1 הלקוח יכול לרכוש חשמל בסניפי בנק הדואר, בעמדות מכירה חיצוניות, בקופות החברה או בטלפון במוקד 103 באמצעות כרטיס אשראי. במקרים של קבלת תשלום במקום הצרכנות במעמד ההתקנה (רכישה ראשונה – מטרת פניה 14-3), יש לתת ללקוח קבלה.

לפני חילול הקוד:

- לוודא שהלקוח הרוכש הוא הלקוח שאותר במערכת, וזאת על-פי מספר מונה, שם מלא, וכתובת מלאה.
- לוודא שנית עם הלקוח את סכום הרכישה שהוא מבקש.
- חילול הקוד לטעינת המת"ם יתבצע רק לאחר קבלת התשלום ו/או בדיקה של מסגרת האשראי של הלקוח (במקרה של תשלום באמצעות כרטיס אשראי)

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שבי"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	4	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

- לבדוק עם הלקוח האם המונה התנתק או פועל על קצובת החרום (סכום הרכישה במקרה שהמונה פועל על קצבת החירום יהיה גדול יותר).
- אם יש חוב במערכת, יש לפעול בהתאם לסעיף 10.1.

6.2 לאחר רכישה בקופה הלקוח מקבל קוד לטעינת המונה המודפס על גבי חשבונית מס. ברכישה בטלפון באמצעות מוקד 103 הלקוח מקבל את הקוד טלפונית. אם הלקוח מבקש, יש לשלוח לו את חשבונית המס.

6.3 בעמדת מכירה חיצונית, הלקוח יכול לבצע רכישה באמצעי התשלום שהעמדה יכולה לקבל. הלקוח יקבל את הקוד מודפס על גבי חשבונית מס/קבלה/אישור רכישה (בהתאם לסוג העמדה). לקוח שיבקש חשבונית מנציג שירות 103, יש לשלוח לו את חשבונית המס ללא חיוב בגין העתק חשבון.

6.4 סכום מינימום לרכישה עבור הקוט"ש הוא 60 ₪ נטו לחשמל (לא כולל החיובים בגין תשלום קבוע, מע"מ, פריסת חוב קודם וחיובים שונים), וזאת על-מנת למזער את הוצאות המכירה של החברה. סכום מקסימום לרכישה עבור הקוט"ש הוא 2,500 ₪ (בתנאי שלא קיים ללקוח זיכוי פשוט במערכת).

7. קריאת המת"ם

יש לקרוא את המת"ם אחת לחודשיים. הקריאה תשמש לבקרה על שב"ח וגם לבקרה על רכישות החשמל שבוצעו בתקופה ומידי תקופה אף לצורך עדכון טבלאות חגים וזמני ניתוק. כמו כן בעת קריאת המת"ם יועברו נתוני לוג המונה.

8. אי כבוד אמצעי התשלום

במקרים בהם אמצעי התשלום שבו שילם הלקוח עבור רכישת החשמל לא כובד (כרטיס אשראי), יש לפעול לחיוב הלקוח בסכום שלא כובד, וכן בהוצאות שנגרמו לחברה על-פי הנוהל המתאים שלהלן: "תשלום חשבונות חשמל באמצעות כרטיס אשראי", נוהל אגף השיווק 05-05-02.

9. ביטול עסקת רכישה

ככלל אין לבצע ביטול עסקת רכישה (כיוון שלא ניתן לבטל חשבונית). במקרים בהם הופק קוד רכישה אך מסיבה כלשהי קוד הרכישה לא נמסר ללקוח ולא התקבל תקבול בגין העסקה, יש לפעול למכירת הקוד תמורת הערך הכספי של העסקה בעת פניית הלקוח למשרדי החברה.

10. בקורות

10.1 בקרה חשבונאית

הבקרה החשבונאית ללקוחות מת"ם זהה לבקרה על לקוח מצ"ח רגיל. בנוסף יש לבצע בקרה על רכישת הקוד לטעינת המת"ם המתבצעות בעמדות מכירה חיצונית באמצעות מסך 6496, ולטפל באופן יומי בכל העסקאות אשר בוצעו בעמדות מכירה חיצונית ולא התקבל תקבול מהזכייין עבורם.

ישנם 3 סיבות עיקריות לאי קבלת התקבול מהזכייין:

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שב"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	5	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

- קודים שהופקו במצ"ח אך לא הגיעו לעמדת הקצה – במקרים אלו הלקוח לא משלם לזכיון ולכן לא מתקבל תקבול בגין הקוד שהופק במערכת.
- מקרים בהם הופקו במקביל 2 קודים כאשר הלקוח שילם רק עבור קוד אחד.
- אי קבלת הרשומה מהזכיון עקב תקלה במערכות המידע של הזכיון.

להלן אופי הטיפול בחריגים המוצגים במסך 6273:

10.1.1 יש לבדוק תחילה מול הזכיון האם התקבל תקבול בגין אותה עסקה. במידה והתקבל תקבול, יש לבדוק מדוע לא הועבר התקבול על ידי הזכיון ולדאוג להשלמת העסקה. כמו כן, יש לפרוס את החוב ללקוח (על מנת לאפשר ללקוח לבצע רכישה) עם תאריך עתידי וזאת עד לקבלת התקבול מהזכיון.

10.1.2 במקרים בהם לא התקבל התקבול יש לפעול כדלקמן:

10.1.2.1 יש לבדוק במסך 6272 האם בוצע רכישה נוספת באותו יום או יום לאחר מכן. כמו כן, ניתן לבקש מהלקוח ללחוץ על מקש 5 במונה ולבדוק את סכום הכסף שנטען למונה ולבדוק האם הסכום זהה לסה"כ הסכום המוצג במסך 6272 בעמודה "סכום נטו לחשמל".

10.1.2.2 במידה שבוצע רכישה נוספת ו/או הסכום שהוטען למונה שונה מהסכום המוצג במסך 6272, הקוד לא נמסר ללקוח ויש לפעול כדלקמן:
יש ליצור קשר עם הלקוח ולפעול באחת מהדרכים הבאות:
- לבקש מהלקוח להגיע למשרדי החברה ולמסור ללקוח את הקוד תמורת הערך הכספי של הקוד (התהליך יתבצע באמצעות הפקת תמצית חוב או באמצעות הקלדה ידנית של השורה האופטיית במערכת קופות).
- למסור ללקוח את הקוד בטלפון תמורת תשלום בכרטיס אשראי באמצעות מפה 0151 (תשלומים באשראי).
- למסור ללקוח את הקוד בטלפון תמורת פריסת החוב של הלקוח בתשלום אחד (כלומר ברכישה הבא הלקוח יאלץ לשלם סכום שיכסה הן את החוב השוטף הן את החוב שבפריסה והן את הסכום נטו לחשמל).

10.1.2.3 במקרים בהם לא בוצע רכישה באותו יום או יום לאחר מכן ויש התאמה בין סכום הכסף שהוטען למונה לבין הנתונים במסך 6272 בעמודה סכום נטו לחשמל, יש לנהוג כדלקמן:
פריסת החוב של הלקוח בתשלום אחד (כלומר ברכישה הבא הלקוח יאלץ לשלם סכום שיכסה הן את החוב השוטף הן את החוב שבפריסה והן את הסכום נטו לחשמל).

10.2 בקרה לאיתור חשד לשב"ח

10.2.1 יש לבדוק האם יש לקוחות שבמהלך החודש לא בצעו רכישה של קוד לטעינת מת"ם.

10.2.2 אחת לרבעון יש לבדוק שהרכישות של הלקוח ב- 12 החודשים האחרונים מתאימות לצריכת הלקוח בתקופה זו.

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שב"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	6	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

11. החזרת המונה הרגיל ללקוח שפרע את חובו

במידה שלקוח מת"ם שפרע את חובו מבקש שיוחזר לו המונה הרגיל, יש לבדוק, כי עבר לפחות פרק זמן של שנה מיום פירעון החוב (על פי שיקול דעת של [REDACTED] ניתן לשנות את פרק הזמן). יש לחייב את הלקוח לחתום על הרשאה להוראת קבע וליידע את הלקוח שבמידה והוראת הקבע לא תכובד יוחזר המת"ם.

12. החזרת המונה הרגיל במקרה של החלפת לקוחות

אם נכנס לקוח חדש למקום צרכנות בו מותקן מת"ם, יש להיענות לבקשתו של הלקוח הנכנס להחזרת המונה הרגיל, וזאת לאחר בדיקת מדדי הלקוח במקום הצרכנות הקודם שלו. על פי אמת מידה 19 (ז), ניתן להותיר את המונה במקום הצרכנות ולהסב אותו כמונה קרדיט (מונה רגיל). אם יתברר, שבמקום הצרכנות הקודם, הלקוח מתאים לקהל היעד להתקנת מת"ם בהתאם לסעיף 2.1 שלעיל, יש להשאיר את המת"ם ולהסביר ללקוח את הסיבה. במידה שמחליטים להותיר את המת"ם במקום הצרכנות, יש לפעול לשליחת עלון הדרכה לאופן השימוש במונה ללקוח הנכנס.

- באשר ללקוח היוצא יש לפעול כדלקמן:
- יש לזכות/לחייב את הלקוח היוצא ביתרת הכסף/החוב שנשאר במונה.
 - בעת ביצוע גמ"ח, במידה והלקוח היוצא עדיין לא סיים לפרוע את חובו, יש ליידע את הלקוח בדבר קיום יתרת החוב ולאפשר ללקוח לפרוע את יתרת החוב.
 - במידה שהלקוח היוצא אינו מצליח לפרוע את יתרת החוב, יותקן לו מת"ם גם במקום הצרכנות החדש.

13. החזרת המונה הרגיל במקרה של מת"ם וולונטרי

מתום השנה רשאי לקוח מת"ם וולונטרי לבקש התקנתו של מונה רגיל. על פי אמת מידה 19 (ז), ניתן להותיר את המונה במקום הצרכנות ולהסב אותו כמונה קרדיט (מונה רגיל). במקרה של החלפת המת"ם למונה רגיל, יש לחייב את הלקוח בעלויות הסרת והתקנת המונה כקבוע בסעיף 9 בלוח השירותים המורחבים.

14. הבטחת הזרם ללקוח מת"ם בשעת חירום

- 14.1 שעת חירום בהקשר זה הינה במקרים שלהלן:
- מלחמה המונעת מהלקוח להגיע לעמדת רכישה (ואין ברשותו כרטיס אשראי).
 - נפילה של מערכת המידע של הזכיינים המונעת הנפקת קוד לטעינת המת"ם.
- במקרים שלעיל, יש להפיק ללקוח קוד באמצעות מכירה בשעת חירום (מסך 6272 קוד פעולה "ח").



15. לקוח מת"ם שזכאי לתעריף חברתי

יש לחשב אחת ל- 2 חודשים עבור כל לקוח את הזיכוי המגיע לו. יש להקים ללקוח שורת זיכוי שתאסף במעמד הרכישה הבא של הלקוח.

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שב"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	7	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

[16. שב"ח במת"ם](#)

[Redacted content]

חתימה	גירסה	מבטל גירסה 4	פורסם בתאריך	בתוקף מתאריך	מאשר
	5	בתוקף מ- 22/5/2013	24/8/2014	24/8/2014	י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שב"ח במת"ם



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	8	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

נספח א' : הודעה ללקוח המיועד להתקנת מת"ם

תאריך _____

לכבוד

מספר חוזה: _____

לקוח/ה נכבד/ה,

הנדון: התקנת מונה חשמל לתשלום מראש (מת"ם)

לקוח/ה נכבד/ה,

על פי רישומינו, התגלו בחשבונך פיגורים בתשלום חשבונות החשמל. למרות ההתראות שנשלחו אליך, החוב המופיע בטופס המצורף לא נפרע עד כה. על אף שהיינו רוצים להימנע מכך, אי-תשלום החוב תוך _____ ימים מתאריך מכתב זה, יאלץ את חברת החשמל לנתק את אספקת החשמל לכתובת זו. אם הינך מתקשה בתשלום החשבון, יש פתרון שיקל עליך: התקנת מונה חשמל לתשלום מראש (מת"ם) שיאפשר לך לשלוט בתקציב החשמל בהתאם לצרכיך וליכולתך.

לאחר התקנת המונה החדש, יתבצע התשלום עבור צריכת החשמל מראש - בסניפי הדואר, בעמדות המכירה, במוקד 103 או במשרדי החברה. עם התשלום יימסר לך קוד מיוחד, אותו יש להקליד למונה על מנת לטעון אותו בסכום ששולם עבור החשמל בלבד ולאפשר לך לצרוך חשמל בסכום זה. המונה החדש יאפשר לך לקבוע בעצמך את גובה התשלומים, ולהימנע מצבירת חובות ומניתוק החשמל. לאחר התקנת המונה החדש לא יוגשו לך יותר חשבונות חשמל. אם ברצונך להמשיך ולשלם את חשבונות החשמל בשיטה הנוכחית, נבקשך להסדיר את תשלום חובך תוך _____ ימים. אם החוב לא ייפרע עד אז, יותקן אצלך המונה החדש. החזרת המונה הישן תתאפשר רק לאחר שנה מפירעון החוב. ניתן להסדיר את החוב באמצעות כרטיס אשראי במוקד 103 או בתשלום במשרדי החברה,

שעות הקבלה במשרדי החברה:

בימים א'-ה' מ _____ עד _____

כתובתנו:

טלפון:

בכבוד רב

חתימה	גירסה	מבטל גירסה 4	פורסם בתאריך	בתוקף מתאריך	מאשר
	5	בתוקף מ- 22/5/2013	24/8/2014	24/8/2014	י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שבי"ח במת"ם



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	9	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

נספח ב': הודעה ללקוח על התקנת מונה לתשלום מראש (מת"ם) בחצרו

תאריך _____

לכבוד

מספר חוזה: _____

לקוח/ה נכבד/ה,

הנדון: התקנת מונה חשמל לתשלום מראש (מת"ם)
סימוכין: הודעתנו בנדון מתאריך _____

בהמשך להודעתנו, ולאחר שלא שילמת את חובך בתוך הזמן הקצוב, התקנו בכתובתך מונה חשמל לתשלום מראש (מת"ם).

המונה החדש מאפשר לך לקבוע בעצמך את קצב התשלומים בהתאם לצרכיך וליכולתך, ולהימנע מצבירת חובות ומנייתוק החשמל. מעתה לא יוגשו לך יותר חשבונות חשמל. מצורך עלון הדרכה לשימוש במונה ועלון שימושי לחיסכון בהוצאות החשמל. לפרטים נוספים ולקבלת סיוע בתפעול המונה ניתן לפנות למוקד 103 בכל שעות היממה.

להטענת המונה יש לשלם מראש את הסכום המבוקש בסניפי הדואר, בעמדות המכירה, במוקד 103 או במשרדי החברה, לקבל קוד טעינה אותו יש להקליד למונה.

המונה החדש שלך הוטען מראש בסך של 50 ש"ח כ"הקצבת חירום" כדי לאפשר לך לצרוך חשמל עד לטעינה הראשונה. סכום זה ינוכה מהתשלום הראשון שלך. אם המונה לא יוטען עד סיום "הקצבת החירום", תופסק אספקת החשמל לכתובתך.

לאחר התשלום והטעינה תוכל /י לחדש את האספקה בעצמך, ללא צורך בפנייה לחברת החשמל. לידיעתך, יתרת חובך ליום התקנת המונה היא _____ ש"ח.

חוב זה יסולק באמצעות קיזוז של _____ מסכום כל רכישה בתוספת ריבית "עד לכיסויו המלא".

חוב זה יסולק באמצעות _____ תשלומים אשר יקוזזו אחת לחודש מסכום הרכישה בתוספת ריבית, עד לכיסויו המלא.

לנוחותך, מצורפת רשימת עמדות המכירה באזורך. לבירורים ולתשלום ניתן לפנות למוקד 103, או למשרדי החברה.

שעות הקבלה במשרדי החברה:

בימים א'-ה' מ _____ עד _____

כתובתנו:

טלפון:

בכבוד רב

מאשר	בתוקף מתאריך	פורסם בתאריך	מבטל גירסה 4	גירסה	חתימה
י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שב"ח במת"ם	24/8/2014	24/8/2014	בתוקף מ- 22/5/2013	5	



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	10	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

נספח ג' : כתב בקשה של הלקוח להתקין מת"ם בחצריו

אל: חברת החשמל

מחוז _____
אזור _____

כתב בקשה להתקין מת"ם ברירתי

שם _____
ת"ז _____
כתובת _____
טלפון _____

מס' חוזה _____

אני מבקש להתקין במקום הצרכנות שלי מונה תשלום מראש (מת"ם), במקום המונה הרגיל.

אני מאשר שקבלתי הסבר על אופן רכישת החשמל והשימוש במונה.

ידוע לי, כי התקנת המת"ם הוא לתקופת של מינימום שנה אחת, וכי אם אהיה מעוניין להתקין בחזרה את המונה הרגיל, לפני תום התקופה ו/או לאחר תקופה זו, אשא בעלויות הסרת המת"ם והתקנת מונה רגיל בסך _____ ש"ח (*). (לוח תעריפי השירותים המורחבים, סעיף 9 – "הסרת מונה והתקנתו"), כולל מע"מ, כפי שיהיו בתוקף באותה עת.

על פי אמת מידה 19 (ז), באפשרות החברה להותיר את המונה במקום הצרכנות ולהסב אותו כמונה קרדיט (מונה רגיל).

תאריך _____ חתימה _____

(* יש למלא הסכומים המתאימים לצרכן הספציפי, ולמחוק המיותר).

מאשר י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שבי"ח במת"ם	בתוקף מתאריך 24/8/2014	פורסם בתאריך 24/8/2014	מבטל גירסה 4 בתוקף מ- 22/5/2013	גירסה 5	חתימה
---	---------------------------	---------------------------	---------------------------------------	------------	-------



מספר הנוהל		הנושא	הפרק
06-18-01		מונה תשלום מראש (מת"ם)	שירות לקוחות
מתוך	מספר דף	שם הנוהל	
11	11	התקנה והפעלה של מערכת מת"ם במצ"ח	

נספח ד' : התקנת מתקן נעילה



התקנת מנעל
למת"ם



התקנת מתקן נעילה
לנעילת ארגז מבודד



חתימה	גירסה	מבטל גירסה 4	פורסם בתאריך	בתוקף מתאריך	מאשר
	5	בתוקף מ- 22/5/2013	24/8/2014	24/8/2014	י' מיכלסון בעקבות טיפול במניעת שבי"ח במת"ם