

1. [REDACTED]
 2. [REDACTED]
 3. [REDACTED]
 4. [REDACTED]
 5. [REDACTED]
 6. שומרי משפט – רבנים למען זכויות האדם (ע"ר 580151967)
 7. האגודה לזכויות האזרח בישראל (ע"ר 580011567)
- כולם ע"י ב"כ עוה"ד עדי ניר בנימיני ו/או הישאים שבאיטה מהתכנית לזכויות אדם, התכניות הקליניות הפקולטה למשפטים – אוניברסיטת תל אביב רמת אביב, תל אביב 69978
טלפון: 03-6408361; פקס: 03-6407422

וכן ע"י ב"כ עוה"ד משכית בנדל ו/או גיל גן-מור ו/או דן יקיר ו/או אבנר פינצ'וק ו/או עודד פלר ו/או טלי ניר ו/או נסרין עליאן ו/או טל חסין ו/או שרונה אליהו חי ו/או אן סוציו ו/או רגד גיראיסי ו/או רעות כהן ו/או רוני פלי ו/או סנא אבן ברי ו/או שדא עמר ו/או אורי סבח
מהאגודה לזכויות האזרח בישראל
רח' נחלת בנימין 75, תל אביב יפו 6515417
טלפון: 03-5608185; פקס: 03-5608165

העותרים

נ ג ד

1. הרשות לשירותים ציבוריים חשמל
2. משרד התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים
על ידי פרקליטות המדינה,
משרד המשפטים, ירושלים
טלפון: 02-6466590; פקס: 02-6467011
3. חברת החשמל לישראל בע"מ
ע"י ע"י ב"כ עוה"ד אוריאל פרינץ ועדי שלמה
ממשרד ש. הורוביץ ושות', עו"ד
מרח' אחד העם 31, תל-אביב 6520204
טל: 03-5670700; פקס: 03-5660974

המשיבים

הסיוע המשפטי במשרד המשפטים
ע"י ב"כ עו"ד ערן נריה
רח' תאופיק זיאד 3047 בניין וופא סנטר
ת.ד. 50021, נצרת 1616001
טלפון: 04-6459411; פקס: 02-6462556

המבקשים להצטרף

הודעה מטעם המשיבים 2-1

1. בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד (כב' השופט י' דנציגר) מיום 10.9.17, ולהארכת המועד שנתבקשה, מתכבדים המשיבים 2-1 (להלן: "המשיבים") להגיש הודעה מטעמם, כדלקמן.

2. בהתאם לאמור בהודעת המשיבים האחרונה מיום 6.9.17, יבקשו המשיבים לעדכן כי החלטה בעניין תיקונים עדכונים ושינויים באמות המידה – הליכי גבייה לצרכנים בתעריף ביתי נדונה והתקבלה בישיבת מליאת רשות החשמל (להלן: "הרשות") מס' 525 מיום 27.9.17 (להלן: "ההחלטה"). כמו כן, נדון והתקבל באותה ישיבה מסמך מתודולוגיה שכותרתו "אסדרת גביית תשלומי חשבונות צריכה של צרכנים בתעריף חשמל ביתי" (להלן: "מסמך המתודולוגיה"). החלטה זו אשר התקבלה לאחר עבודת מטה מעמיקה וממושכת מהווה אסדרה כוללת של הליכי הגבייה לצרכנים ביתיים טרם ניתוקם.

העתק החלטת הרשות מישיבה מס' 525 מיום 27.9.17 מצורף ומסומן **מש/1**.

העתק מסמך המתודולוגיה שהתקבל בישיבת הרשות מס' 525 מיום 27.9.17 מצורף ומסומן **מש/2**.

3. בהתאם לאמור בהודעת המשיבים האחרונה מיום 6.9.17, שקלה הרשות בישיבתה מיום 27.9.17, במסגרת הדיון בהחלטה, מתן תקופת היערכות להטמעת השינויים הנדרשים על פי אמות המידה, וכן את סוגיית הסדר הביניים בתקופת היערכות כאמור.

4. בהקשר זה, החליטה הרשות ליתן תקופת היערכות מצומצמת יחסית בת שלושה חודשים, וזאת רק בנוגע לסעיפים בהחלטה שתקופת הערכות בעניינם הייתה הכרחית. יתר חלקי ההחלטה הוחלו באופן מידי, עם קבלתה על ידי הרשות.

5. להלן הסעיפים בהחלטה אשר לגביהם ניתנה תקופת היערכות כאמור עד יום 1.1.18:

- א. סעיף 2 - אמת מידה 6 (ריבית).
- ב. סעיף 3 - אמת מידה 7א (מידע).
- ג. סעיף 4 - אמת מידה 7ג (צרכנים שאספקת החשמל חיונית להם).
- ד. סעיף 7 - אמת מידה 21 (חובת תשלום), סעיף (ז).
- ה. סעיף 8 - אמת מידה 24 (מועדי תשלום), למעט סעיף (ו)(3)(א) שעניינו השיעור המקסימאלי לגביית חובות במת"מ, אשר נכנס לתוקפו במועד קבלת ההחלטה.
- ו. סעיף 9 - אמת מידה 29ב(א)(2) (חידוש אספקת חשמל).

6. כמו כן, קבעה הרשות בישיבתה מיום 27.9.17, הסדר ביניים לתקופת ההיערכות ביחס לאמת מידה 21(ז) (ראו סעיף 7 להעתק ההחלטה המצורף) שעניינה "הליכי גבייה מצרכנים שאספקת חשמל חיונית להם ומנכי הרדיפות והמלחמה בנאצים", ואשר אוסרת על שימוש בכלי הגבייה הקבועים באמת המידה כלפי אוכלוסיות אלו. הסדר הביניים קובע כי מיום קבלת ההחלטה ועד יום 1.2.18 (חודש לאחר תקופת ההיערכות שנקבעה) לא ינתק ספק שירות חיוני אספקת החשמל לצרכנים שאספקת חשמל חיונית להם וכן לנכי הרדיפות והמלחמה בנאצים, בהתאם לרשימות המצויות אצל ספק שירות חיוני.

החל מיום 1.2.18 יכנס לתוקפו ההסדר הקבוע באמות המידה הכולל הליך רישום סדור על מנת להיכלל בקבוצת הצרכנים שאספקת החשמל חיונית להם.

7. כאמור, לקבלת ההחלטה קדמה עבודת מטה יסודית במסגרתה ניהל הצוות המקצועי ברשות דין ודברים עם ארגונים חברתיים ועם ספק השרות החיוני, וזאת לצד בחינה של הסדרים מקבילים במשקים אחרים בארץ ובעולם במטרה לאזן כנדרש בין כלל השיקולים הרלוונטיים שעל הפרק. ההחלטה שהתקבלה איפוא סבירה ומידתית, ולא נפל בה כל פגם המצדיק את התערבותו של בית המשפט הנכבד. בשים לב לכך, המשיבים סבורים כי עם קבלת ההחלטה על-ידי הרשות וקביעת הסדר ביניים לתקופת ההיערכות כמפורט לעיל, התייתרה העתירה ובית המשפט הנכבד מתבקש להורות על מחיקתה.

היום, ג' בחשון תשע"ח

23 באוקטובר 2017



אבי מיליקובסקי, עו"ד
סגן בכיר במחלקת הבג"צים
בפרקליטות המדינה



החלטת רשות החשמל מישיבה מס' 525 מיום 27.9.2017
החלטה מס' 1(1187) - תיקונים עדכונים ושינויים באמות המידה -
הליכי גבייה מצרכנים המחויבים בתעריף ביתי

בתוקף סמכותה על פי חוק משק החשמל, התשנ"ו-1996, ויתר סמכויותיה על-פי דין, מפרסמת בזאת רשות החשמל אמות מידה כדלקמן:

1. באמת מידה 1 (הגדרות) –
 - א. בהגדרה "אירוע חריג", אחרי "לפחות" יבוא:

"או אירוע של תקלה מחשובית או תפעולית נרחבת אצל ספק שירות חיוני, המונעת מספק שירות חיוני אפשרות למתן שרות לצרכנים;"
 - ב. אחרי ההגדרה "אמפר" יבוא:

"אמצעי תשלום – לרבות אחד מאלה: הוראת קבע בבנק, כרטיס אשראי, המחאות דחיות, שוברים במזומן, תשלום חשבון צריכה בתדירות חד חודשית, פריסת החוב בחשבון הצריכה, או במונה תשלום מראש;"
 - ג. אחרי ההגדרה "הודעה" יבוא:

"הליכי גבייה אזרחיים" – הליכים משפטיים על פי דין לשם גביית חוב של צרכן לספק שירות חיוני;"
 - ד. אחרי ההגדרה "חדר מיתוג" יבוא:

"חוב צריכה" – סכום של חשבון צריכה שלא שולם במועדו;"
 - ה. אחרי ההגדרה "כח עליון" יבוא:

"כלי גבייה" – כל אחד מאלה: התקנת מונה תשלום מראש, לרבות מת"מ הכרחי, התקנת נתיך מוקטן וניתוק אספקת החשמל במקום הצרכנות;"
 - ו. אחרי ההגדרה "מונה" יבוא:

"מונה תשלום מראשי" או "מת"מ" – מונה שספק שירות חיוני מתקין, לבקשת צרכן, במקום הצרכנות, המאפשר רכישת חשמל בטרם צריכה בסכום רכישה שקבע הצרכן, ומשמש גם ככלי גבייה;

"מת"מ הכרחי" – מונה תשלום מראש שספק שירות חיוני מתקין במקום הצרכנות עקב חובות צריכה של הצרכן, כחלופה לניתוק אספקת החשמל;

"נכה הרדיפות והמלחמה בנאצים" – צרכן רשום שהוא זכאי כהגדרתו בתקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים מקרב נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים), התשס"א-2010;"



- ז. אחרי ההגדרה "צרכן רשום" יבוא:
- "צרכן שאספקת חשמל חיונית לו" – צרכן רשום המחויב בתעריף ביתי, המשתמש במכשיר המנוי בנספח לאמת מידה 7 ועומד בתנאיה;
- "צרכן בתעריף מופחת" – צרכן רשום המחויב בתעריף ביתי, הזכאי לתשלום מופחת לפי סעיף 31 לחוק;"
- ח. אחרי ההגדרה "קילו וולט אמפר" יבוא:
- "ריבית איחורים" – ריבית בגין איחור בהעברת כספים מהמערכת הבנקאית, כמשמעותה בהודעה בדבר שיעורי ריבית החשב הכללי כפי שהיא מתפרסמת מזמן לזמן ברשומות."
2. באמת מידה 6 (ריבית), אחרי סעיף קטן (א) יבוא:
- "(ב) ריבית בהסדרי תשלום**
- במצבים המפורטים להלן יגבה ספק שירות חיוני מצרכנים רשומים המחויבים בתעריף ביתי ריבית כמפורט להלן:
- (1) לגבי חשבון צריכה שלא שולם במועדו – ריבית פיגורים מן המועד האחרון לתשלום עד למועד התשלום בפועל או עד למועד שבו נעשה עמו הסדר תשלום, ככל שנעשה, לפי המוקדם מביניהם.
- (2) לגבי חוב צריכה המשולם בהסדרי תשלום, לרבות במת"מ – ריבית איחורים.
- (3) לגבי חוב צריכה של צרכן בתעריף מופחת, המשולם באמצעות מת"מ, לרבות מת"מ הכרחי – ריבית החשב הכללי.
- (4) לגבי יתרת חוב שנותרה לתשלום לאחר שהצרכן הפר הסדר תשלום – ריבית פיגורים, החל ממועד ההפרה של הסדר התשלום.
3. באמת מידה 7א (מידע) –
- א. אחרי סעיף (א) יבוא:
- "(1א) פרסום נתוני גבייה מצרכנים ביתיים:**
- (1) ספק שירות חיוני יעמיד לרשות הציבור מידע כמפורט להלן:
- (א) מידע אודות האפשרות להסדרי תשלום, לאמצעי תשלום והעלויות הכרוכות בכך.
- (ב) אופן הפנייה לרשות החשמל בתלונה כנגד ספק שירות חיוני.
- (ג) מידע אודות מספר ניתוקי חשמל בשנה הקלנדרית האחרונה (להלן – השנה האחרונה) בשל איחור בתשלום חשבון צריכה.
- (ד) ציון מספר ניתוקי חשמל בשנה האחרונה בשל חוב צריכה של צרכנים בתעריף מופחת.
- (ה) מידע אודות שיעור הערכות הצריכה והדילוגים היוזמים שספק השירות החיוני ביצע בשנה האחרונה.
- (ו) מספר התקנות מת"מ בשנה האחרונה.



- (ז) מידע אודות משך הזמן הממוצע שחלף בשנה האחרונה בין מועד עריכת חשבונות הצריכה לבין תשלום החשבונות בפועל.
- (2) הפרסום יוצג באתר האינטרנט של ספק השירות החיוני, ויתעדכן אחת לשנה עד חודש מאי.
- (3) ספק שירות חיוני ישלח למחלקות רווחה ברשויות מקומיות ולארגונים חברתיים, לפי בקשתם, עלון מידע מעודכן בדבר האפשרות להסדרי תשלום. הבקשה תוגש באופן מקוון באתר האינטרנט של ספק השירות החיוני.

ב. בסעיף קטן (ב), בסופו יבוא :

"(5) המידע האמור בסעיפים (א1)(1)(א) ו-(ב) יובא גם בצרופות לחשבון הצריכה, אחת לשנה, וכן על גבי התראה שנייה לפי סעיף 24(ב)(3)(ו)."

4. אחרי אמת מידה 77 (מוקד טלפוני) יבוא :

17. צרכנים שאספקת חשמל 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 הצהרה מקורית, לפי הטופס שבנספח ב' לאמת מידה זו, חתומה בידו ובידי הרופא המטפל על הימצאות המכשיר ושימוש הצרכן בו במקום הצרכנות ובאישור מינהלי של היחידה או הסניף לטיפול בית בקופת החולים שאליה משתייך הצרכן.

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

(3) לא הומצאה הצהרה מעודכנת כאמור בסעיף קטן (3), 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.

(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."



נספח א לאמת מידה 27

מכשיר רפואי חיוני הינו מכשיר כמתואר שלהלן

המכשיר	אישור נדרש
מכשיר הנשמה בשימוש ביתי (מנשמים)	אישור רופא על הימצאות המכשיר ושימוש הצרכן בו במקום הצרכנות ואישור מנהלי של היחידה/ הסניף לטיפול ביתי בקופה. מתחדשת אחת לשנתיים.



נספח ב' לאמת מידה 7ג

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 יחתום על הטופס לאחר מילוי.
4. נדרש אישור מנהלי של היחידה/ הסניף לטיפול בית בקופת חולים. 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
					ג / 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

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 מחדש 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.

הצהרה

אני, החתום מטה, צרכן חשמל בתעריף ביתי, מצהיר בזאת על נכונות האמור בבקשה זו ועל כך שיש ברשותי ובשימושי או ברשות בני/ בתי הקטינה מכשיר רפואי חיוני הנטען מאספקת חשמל שוטפת. המכשיר נמצא בשימושי האישי / בשימוש בני/בתי הקטינה 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 הקטינה, מעבר דירה או שינוי במצב הרפואי.

הנני מצהיר כי הפרטים שמסרתי הינם מלאים ונכונים.

תאריך

חתימה

אישור רופא

להשלמה על ידי הרופא המטפל בצרכן.

אנא מלא כל מידע וענה על כל השאלות באופן מלא

1. תאר את הציוד לו זקוק המטופל: מכונת הנשמה בשימוש ביתי (מנשם)

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

יש למלא את כל הפרטים ; אישור חסר לא יתקבל



פרטי הרופא:

שם פרטי	שם משפחה	מספר רישיון	1. פרטים אישיים

אישור מנהלי של היחידה או הסניף לטיפולי בית בקופת החולים:

חותמת	כתובת היחידה/הסניף	טלפון			קופת חולים

תאריך

חתימה



5. באמת מידה 18 (רישום צרכן חדש) –
- א. בסעיף קטן (א)(1), בסופו יבוא "וכן יצוין מועד תוקף האשרה. ספק השירות החיוני רשאי לדרוש עיון באשרה".
- ב. בסעיף קטן (ד)(2), הסיפה המתחילה במילים "אך לא יתנה" – תימחק.
6. באמת מידה 19 (החלפת צרכנים), בסעיף קטן (ב)(1), בסופו יבוא "וכן יצוין מועד תוקף האשרה. ספק השירות החיוני רשאי לדרוש עיון באשרה".
7. באמת מידה 21 (חובת תשלום) –
- א. בסעיף (ה), בסופו יבוא "בכפוף להודעת הצרכן על איחוד חשבון השירות עם חשבון הצריכה. במידה ולא הורשה ספק השירות החיוני לצרף את חשבון השירות לחשבון הצריכה, יגבה ספק השירות החיוני מהצרכן את עלות השירות במועד הזמנתו באמצעים הקבועים באמת מידה 25 "אופן התשלום", לפי העניין, ובכפוף להוראות סעיף 35א(ז)".
- ב. בסעיף (ז) :
- (1) בכותרת הסעיף, לפני "התחייבות שלא נפרעו או כובדו" יבוא "כלי גבייה במקרי".
- (2) במקום הסיפה המתחילה במילים "זאת בחלוף שבעה ימים" יבוא "והכול בהתאם לקבוע באמת מידה 24 (מועדי תשלום)".
- ג. אחרי סעיף (ח) יבוא :

"(ט) הליכי גבייה מצרכנים בתעריף מופחת

(1) ספק שירות חיוני רשאי להשתמש בכלי גבייה , למעט ניתוק אספקת החשמל, לצורך גביית חובות צריכה מצרכנים בתעריף מופחת, זאת מבלי לפגוע מחובתו של הספק לפעול לגביית חובות באמצעי תשלום אחרים".

(2) על אף האמור בסעיף קטן (1), ספק שירות חיוני רשאי לנתק את אספקת החשמל לצרכן בתעריף מופחת בשל חוב צריכה בלבד, אם ספק השירות החיוני פעל להתקין מת"מ הכרחי והצרכן סירב לאפשר את התקנתו. במקרה כאמור, ספק השירות החיוני יהיה רשאי לנתק את אספקת החשמל, בכפוף למתן התראה בכתב לצרכן 15 ימים לפחות לפני ביצוע הניתוק.

(י) הליכי גבייה מצרכנים שאספקת חשמל חיונית להם ומנכי הרדיפות והמלחמה בנאצים לשם גביית חובות צריכה מצרכן שאספקת חשמל חיונית לו, וכן מצרכן שהוא זכאי כהגדרתו בתקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים מקרב נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים, התשס"א-2010, רשאי ספק שירות חיוני לפעול בהליכי גבייה אזרחיים בלבד, ואינו רשאי להשתמש בכלי גבייה."



8. באמת מידה 24 (מועדי תשלום):

א. במקום סעיף (ב) יבוא:

”(ב) חשבון צריכה

על חשבון צריכה יחולו כללים אלה:

(1) המועד האחרון לתשלום החשבון יהיה 11 ימים לפחות ממועד הפקת חשבון חד-חודשי ו-14 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 בייתי יחולו כללים אלה:

(א) בתוך 4 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 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 2-5.4.

(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 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 15 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 11 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 בסעיף 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 11 ללוח תעריפים 2-5.4.

(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 בסעיף 21(ה) ובכפוף להוראות סעיף 35א(ז).

ב. אחרי סעיף (ה) יבוא :

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

(1) ספק שירות חיוני 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 ספק שירות חיוני חוב צריכה של צרכן במסגרת המת"מ.

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

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

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

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

(4) לא הסכים הצרכן להסדר תשלום באמצעות מת"מ, יאפשר ספק שירות חיוני 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 ספק השירות החיוני להפעיל כלי גבייה, לרבות ניתוק אספקת החשמל.

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

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

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

(ז) הסדרי תשלום חריגים:

(1) 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.

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

(3) 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.
(4) 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) או 10 ימי עבודה מיום קבלת תזכורת שנייה לתשלום החוב לפי סעיף (ב)(3) או (ו). בבקשתו יפרט הצרכן את נימוקי הבקשה, יצרף אליה כל מסמך התומך בה, ויציין את אמצעי תשלום 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 בבקשה 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 הבקשה התקבלה 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.

9. אחרי אמת מידה 29 (חשבון חשמל רכוש משותף) יבוא:

"א.29. ניתוק אספקת החשמל

(א) תנאים לניתוק אספקת חשמל

- (1) פעל ספק שירות חיוני בהתאם לקבוע בסעיף 24(ב), יהא רשאי לנתק את אספקת החשמל לצרכן; שהניתוק יבוצע באחד מן הימים א' עד ה' בלבד ולא יבוצע בחגים ובערבי חגים.
- (2) האמור בסעיף קטן (1) לא יחול במקרי אירוע חריג, במזג אוויר קיצוני, בשעת חירום במשק החשמל שעליה הכריז השר לפי סעיף 58 לחוק ובמצב חירום, ככל שיחולו במדינה כולה או בשטח מסוים; לעניין זה, "מצב חירום" – כל אחד מאלה:



(א) אירוע אסון המוני, כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה [נוסח חדש], התש"א-1971 ;

(ב) מצב מיוחד בעורף או שעת התקפה, כהגדרתם בחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951 ;

(ג) מצב חירום אחר אגב לחימה ;

(3) בשל פעולת ניתוק יחייב ספק השירות החיוני את הצרכן בעלות הקבועה בשורה 12 בלוח תעריפים 2-5.4.

(ב) עילות לפירוק חיבור

במקרים של שימוש בלתי חוקי חוזר בחשמל, במקרים שבהם נותק הצרכן והתחבר באופן עצמאי או במקרים שבהם עילת הניתוק המשיכה להתקיים במשך יותר משנתיים מיום הניתוק, רשאי הספק לפרק את החיבור, בתנאי שהצרכן לא חויב בתשלום קבוע בשל מקום הצרכנות].

29ב. חידוש אספקת חשמל

(א) תנאים ומועדים לחידוש אספקת החשמל לאחר ניתוק

(1) נותקה אספקת החשמל לצרכן כדין כתוצאה מאי תשלום חוב, והסיבה שבשלה נותקה האספקה חדלה להתקיים, יחדש ספק השירות החיוני את אספקת החשמל לצרכן בתוך 6 שעות ממועד הודעת הצרכן או ממועד תשלום החוב, לפי העניין.

(2) ספק שירות חיוני יחדש את אספקת החשמל לצרכן אף אם הסיבה שבשלה נותקה האספקה לא חדלה להתקיים, אם ספק השירות החיוני רשם את הצרכן כצרכן שאספקת חשמל חיונית לו ; אספקת החשמל תחודש בתוך 2 שעות ממועד הרישום כאמור.

(ב) חידוש צריכת החשמל שנותק בשל אי תשלום חוב

ביקש צרכן לחדש את אספקת החשמל לאחר שנותקה בשל אי תשלום חוב, יחייב אותו ספק השירות החיוני בעלות ניתוק וחידוש אספקת החשמל כקבוע בשורות 11 ו-12 בלוח תעריפים 2-5.4.

(ג) בקשה לחיבור אספקת החשמל לאחר ניתוק במשך יותר משנתיים

חל ניתוק באספקת החשמל במשך יותר משנתיים והצרכן או בעל זכות במקרקעין ביקשו לחדש את אספקת החשמל למקום הצרכנות, יחייב אותם ספק השירות החיוני בתשלום כמפורט להלן :

(1) אם המונה לא הוסר והחיבור לא פורק – לפי עלות חיבור מחדש כקבוע בשורה 11 בלוח תעריפים 2-5.4 ולפי עלות בדיקת מיתקן כקבוע בלוחות תעריפים 1-4.3, 2-4.3 ו-3-4.3, לפי העניין.

(2) אם המונה הוסר אך קו החיבור לא פורק – לפי עלות חיבור מחדש כקבוע בשורה 11 בלוח תעריפים 2-5.4, עלות התקנת מונה כקבוע בשורה 9 בלוח תעריפים 2-5.4 ועלות בדיקת המיתקן כקבוע בלוחות תעריפים 1-4.3, 2-4.3 ו-3-4.3, לפי העניין
(3) אם המונה הוסר והחיבור פורק – לפי עלות חיבור חדש כקבוע בלוחות התעריפים לחיבורים חדשים.

(ד) חידוש אספקה במת"מ בקרות אירוע חריג, מצב חריג או מצב חירום

(1) ספק שירות חיוני יעמיד לרשות צרכניו מוקד טלפוני כקבוע באמת מידה 7ב (מוקד טלפוני) אשר יאפשר הטענת קוד למת"מ לבקשת צרכן בקרות אירוע חריג, מצב חריג חד-פעמי מטעמי מצוקה כלכלית או בריאותית של הצרכן, מזג אוויר קיצוני, שעת חירום במשק החשמל שעליה הכריז השר לפי סעיף 58 לחוק ובמצב חירום, ככל שיחולו במדינה כולה או בשטח מסוים; לעניין זה, "מצב חירום" – כל אחד מאלה:

(א) אירוע אסון המוני, כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה [נוסח חדש], התש"א-1971;

(ב) מצב מיוחד בעורף או שעת התקפה, כהגדרתם בחוק ההתגוננות האזרחית, התש"א-1951;

(ג) מצב חירום אחר אגב לחימה;

(2) ספק שירות חיוני יעמיד לרשות צרכן הפונה למוקד טלפוני במקרים המנויים בסעיף קטן (1), הסדר אשראי למת"מ לצורך צריכת חשמל, בסכום שלא יפחת מ-50 ש"ח."

10. סימן ב': חידוש אספקת חשמל שבפרק ד': אמינות האספקה, ובו אמת מידה 40 (חידוש אספקת החשמל) – יימחק.

11. תחילת תוקף ההחלטה מיום קבלתה, למעט הסעיפים הבאים שתחילתם ביום 1.1.2018:

א. סעיף 2-אמת מידה 6 (ריבית)

ב. סעיף 3-אמת מידה 7א (מידע)

ג. סעיף 4-אמת מידה 7ג (צרכנים שאספקת החשמל חיונית להם).

ד. סעיף 7-אמת מידה 21 (חובת תשלום), סעיף (ו).

ה. סעיף 8-אמת מידה 24 (מועדי תשלום), למעט סעיף (ו)(3)(א) שייכנס לתוקפו במועד קבלת ההחלטה.

ו. סעיף 9 – אמת מידה 29ב(א)(2) (חידוש אספקת חשמל).



12. הסדר ביניים: מיום קבלת ההחלטה ועד 1.2.2018 ספק שירות חיוני לא ינתק אספקת החשמל לצרכנים שאספקת החשמל חיונית ולהם ולנכי הרדיפות והמלחמה בנאצים, בהתאם לרשימות המצויות אצל ספק שירות חיוני. מיום 1.2.2018 ייכנס לתוקפו ההסדר הקבוע באמות המידה בהתאם לתנאים הקבועים בו, ובכלל זה הדרישות המחייבות צרכנים ברישום מתאים אצל ספק שירות חיוני על מנת להיות מוכרים כצרכנים שאספקת חשמל חיונית להם.



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 ונזקקות, 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 השרות 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 31 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 גבייה 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 חשבונות בחוב והוספו התראות בהליך הגבייה, לרבות במסרונים 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 ושבת, 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 הנוהגת 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-פי.

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 מתמרצים 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 בדיון.

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 באמת 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, כשסה"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:

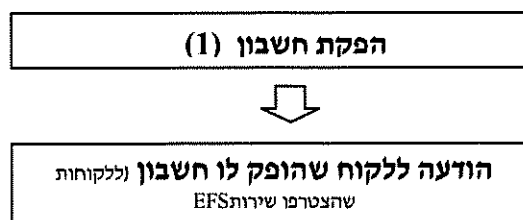
א. הליכי גבייה:

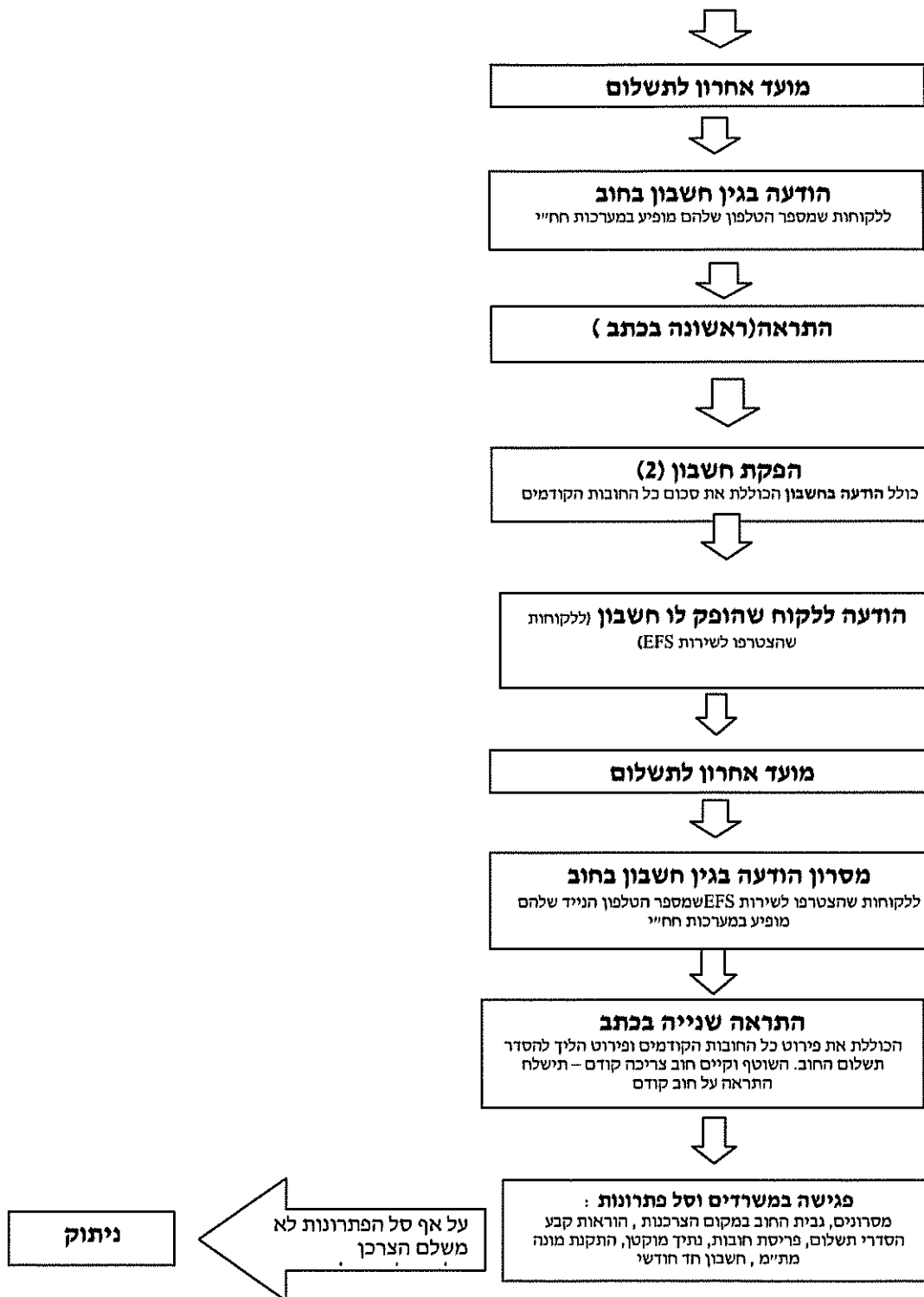
1. הרחבת התקופה המינימאלית עד להפעלת ניתוק אספקת החשמל ככלי גבייה מ- 14 יום ל-90 יום מהמועד האחרון לתשלום החשבון (ו-106 יום ממועד הפקת החשבון), והכל כמפורט באמת מידה 24 המעודכנת כנוסחה בהצעת ההחלטה.

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 יעשה 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 ₪):



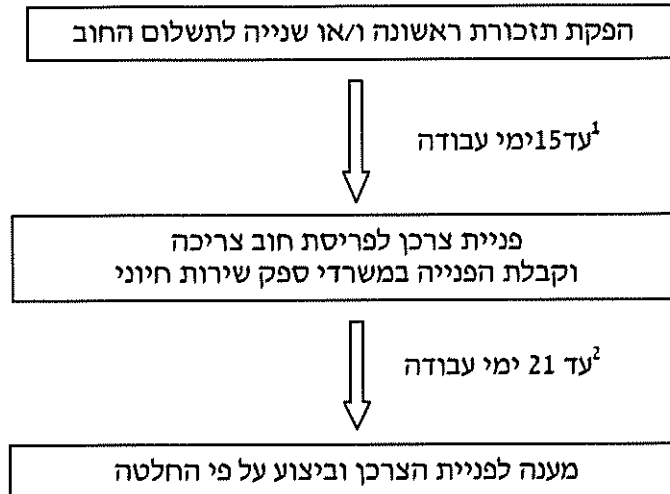


ב. הליך טיפול בבקשה לפריסת חוב בתעריף ביתי:

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 ישלח מסרון או הודעה מוקלטת ממשרדי ספק שירות חיוני (בכפוף למספרי טלפון המעודכנים אצלו).
6. המענה לבקשת צרכן להסדר יכול 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 וחידוש אספקת חשמל לצרכן הביתי:

במסגרת האסדרה מוצע שאמת מידה 40 "חידוש אספקת חשמל" תועבר ממקומה בפרק ד' "אמינות" לפרק ב' "צרכנות" לאור היותה אמת מידה צרכנית העוסקת בניתוק אספקת החשמל ובחידוש 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 "חידוש 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. חידוש 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:

¹נקבע חריג

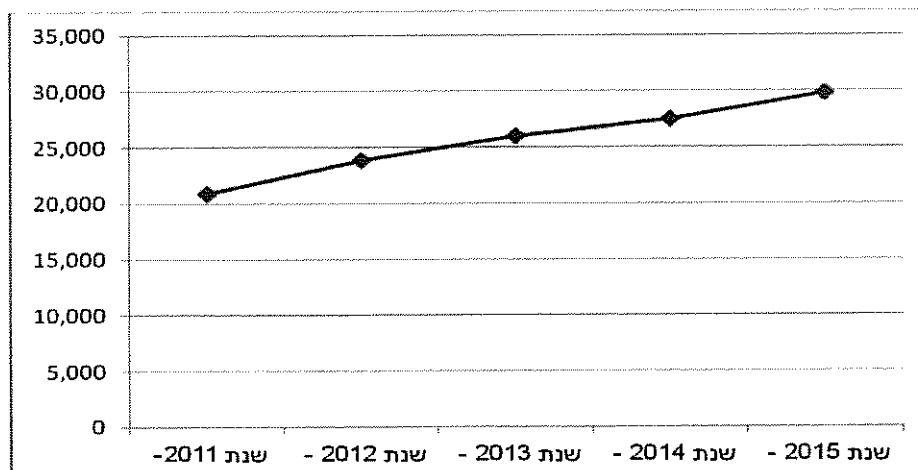
²הושווה לטיפול בתלונות אמת מידה 33

- א. המונה מוטען ב"אשראי ידודתי" 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 29, 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 שעיקר 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" כהגדרתה באמות המידה או בגין חוקי צריכה שלא כדין.

ה. ריביות בהליכי גבייה 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.

1. 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.

2. עלויות מערך הגבייה:

עלויות ההסדרה יוכרו לספק שירות חיוני במסגרת בקרת עלויות.