



רשומות

קובץ התקנות

2 בדצמבר 2024

11570

א' בכסלו התשפ"ה

עמוד

332 כללי משק החשמל (תעריפי חשמל) (תיקון מס' 4), התשפ"ה-2024
כללי משק החשמל (אמות מידה לרמזה, לטיב ולאיכות השירות שנותן ספק שירות חיוני) (תיקון מס' 5),
333 התשפ"ה-2024

כללי משק החשמל (תעריפי חשמל) (תיקון מס' 4), התשפ"ה-2024

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 30(1), 31(א) ו-32(א) לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996,¹ קובעת רשות החשמל תעריפים אלה:

1. בכללי משק החשמל (תעריפי חשמל), התשע"ח-2018² (להלן – הכללים העיקריים), אחרי לוח תעריפים 5.2-3 יבוא:

הוספת לוח
תעריפים 5.2-4

"לוח 5.2-4: תעו"ז לפי רמת מתח לצרכני חברת החשמל מזרח ירושלים באזור ירושלים (אגורות לקווט"ש)

עונה	מש"ב	מתח גבוה	מתח נמוך
חורף	שפל	32.56	40.06
	פסגה	96.63	104.12
מעבר	שפל	31.76	39.26
	פסגה	36.21	43.70
קיץ	שפל	37.70	45.20
	פסגה	145.12	152.62
תשלום קבוע ש"ח ל-KVA לשנה		23.22	3.58."

2. אחרי לוח תעריפים 5.3-1 לכללים העיקריים יבוא:

הוספת לוח
תעריפים 5.3-2

"לוח 5.3-2: תעריפים אחידים לצרכני חברת החשמל מזרח ירושלים באזור ירושלים – אגורות לקווט"ש

	ביתי	כללי	מאור רחובות
תשלום משתנה: אגורות לקווט"ש	53.20	53.20	53.20
תשלום קבוע ש"ח ל-KVA לשנה	3.58	3.58	3.58."

3. תחילתם של לוח תעריפים 5.2-4 ולוח תעריפים 5.3-2 לכללים העיקריים, כנוסחם בסעיפים 1 ו-2 לכללים אלה, ביום כ"א באדר א' התשפ"ד (1 במרץ 2024).

תחילה

כ"ד בחשוון התשפ"ה (25 בנובמבר 2024)
(חמ 3178-3-ת)

אמיר שביט
יושב ראש רשות החשמל

¹ ס"ח התשנ"ו, עמ' 208; התשע"ו, עמ' 83.
² ק"ת התשע"ח, עמ' 1654; התשפ"ה, עמ' 260.

כללי משק החשמל (אמות מידה לרמה, לטיב ולאיוכות השירות שנותן ספק שירות חיוני) (תיקון מס' 5), התשפ"ה-2024

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 17(ד), 30(2) ו-33 לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996, קובעת רשות החשמל את הכללים האלה:

1. בכללי משק החשמל (אמות מידה לרמה, לטיב ולאיוכות השירות שנותן ספק שירות חיוני), התשע"ח-2018² (להלן – הכללים העיקריים), בספר אמות המידה, באמת מידה 1 –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר ¹ ;

(2) במקום ההגדרה "חשבון שירותי רשת" יבוא:

"חשבון שירותי רשת" – הודעת חיוב של ספק שירות חיוני רשת בעד שירותי רשת שהוא נותן בחטיבת קרקע³;

(3) אחרי ההגדרה "מספק ברירת מחדל" יבוא:

"מסרון קולי" – הודעת מסרון (SMS) המתקבלת בטלפון הנייד של הצרכן כהודעה קולית⁴;

(4) בהגדרה "שירותי רשת", אחרי "הפסקות חשמל" יבוא "שירותי עז"א, החלפת נתיך, עיבוד נתוני מניה והעברתם, חיבור מיתקן באנרגיה מתחדשת לרשת⁵."

2. באמת מידה 5 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר ¹ ;

(2) בסעיף (א) –

(א) בסעיף קטן (1), אחרי "באמצעות" יבוא "דואר אלקטרוני, וזאת לכתובת הדואר האלקטרוני שרשומה אצל ספק השירות החיוני, ואם לא רשומה אצלו כתובת דואר אלקטרוני – באמצעות⁶;

(ב) בסעיף קטן (2), במקום "נוסף על האמור בסעיף קטן (1) ניתן לשלוח את ההודעה בכל אמצעי דיגיטלי" יבוא "נוסף על שליחת ההודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (1), רשאי ספק השירות החיוני לשלוח את ההודעה גם בכל אמצעי דיגיטלי אחר", המילים "דואר אלקטרוני" – יימחקו, ובסופו יבוא "אם הצרכן מסר לספק השירות החיוני מספר טלפון והטלפון חסום לשירות קבלת מסרונים – ספק השירות החיוני יהיה רשאי גם למסור הודעה לצרכן בשיחת טלפון או במסרון קולי⁷."

¹ ס"ח התשנ"ו, עמ' 208; התשע"ח, עמ' 924.

² ק"ת התשע"ח, עמ' 1177; התשפ"ג, עמ' 2.

3. באמת מידה 7ב לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

(2) בסעיף (ה) –

(א) בפסקה (3), בסופה יבוא:

"(ג) אם מסר הצרכן מספר טלפון והוא חסום לשירות קבלת מסרונים, יעביר לו ספק השירות החיוני את ההודעות לפי פסקאות משנה (א) ו-(ב) באמצעות שיחת טלפון או באמצעות מסרון קולי.";

(ב) בפסקה (5), במקום "נתן ראש אגף צרכנות" יבוא "נתנה סגנית המנהל הכללי צרכנות".

4. באמת מידה 13 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

(2) בסעיף (ג), האמור בו יסומן "(1)" ואחריו יבוא:

"(2) לעניין סעיף זה, יראו צרכן כאילו לא אפשר גישה למונה אם בעת קריאת מונה שספק שירות חיוני רשת ניסה לבצע התקיים אחד או יותר מאלה: מקום הצרכנות סגור; ארון המונים של הצרכן נעול; אין מענה באינטרקום; יש במקום הצרכנות כלב שמפריע לבצע את קריאת המונים; הצרכן מונע את הגישה למונים; השער למקום הצרכנות נעול; קיים סיכון בטיחותי לקורא המונים.

(3) ספק שירות חיוני רשת יציין באזור האישי של הצרכן באתר האינטרנט שלו כי רואים אותו כאילו לא אפשר גישה למונה ויפרט מהו הטעם לכך שרואים אותו כמי שלא אפשר גישה כאמור, בהתאם לטעמים המפורטים בסעיף קטן (2).

(4) אם ספק שירות חיוני רשת ציין באזור האישי של הצרכן באתר האינטרנט שלו שהצרכן לא אפשר גישה והצרכן הוכיח כי מה שצוין באזור האישי לעניין אי-גישה היה שגוי – ישלם ספק שירות חיוני רשת לצרכן תשלום בשל הפרה בתעריף כקבוע בשורה 18 ללוח תעריפים 12.1-1.

5. באמת מידה 17 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בכותרת, בסופה יבוא "עם צרכן בעלים רשום";

(2) בטבלה שבראשה, בטור שכותרתו "אמת מידה", במקום "סיום התקשרות" יבוא "סיום התקשרות עם צרכן בעלים רשום" ובסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

(3) במקום סעיף (א) יבוא:

“(א) צרכן בעלים רשום המבקש לסיים התקשרות

צרכן בעלים רשום המבקש להתנתק מרשת החשמל יודיע על כך למחלק, וישלם את עלות הניתוק בהתאם לקבוע בשורה 8 או 10, ללוח תעריפים 2-5.4, לפי העניין; הודיע צרכן בעלים רשום למחלק כאמור, המחלק יודיע על כך למנהל המערכת, במועד ההודעה של הצרכן ומנהל המערכת יעדכן את המספק שהצרכן רשום בפנקסיו, בדבר הודעת הצרכן.”;

(4) בסעיף (ב) –

(א) בכותרת, במקום “לביצוע הניתוק” יבוא “לסיום התקשרות”;

(ב) במקום “ספק שירות חיוני יבצע” יבוא “מחלק ירשום בפנקסיו את ההודעה על סיום ההתקשרות לא יאוחר מ־3 ימי עבודה ממועד קבלתה ויבצע” ובמקום “רישום הבקשה” יבוא “קבלת ההודעה”;

(5) בסעיף (ג) –

(א) במקום הכותרת יבוא:

“(ג) מעמד צרכן בעלים רשום לאחר הודעת סיום התקשרות”;

(ב) במקום “הצרכן לא יחשב” יבוא “צרכן בעלים רשום ייחשב” ובמקום הקטע החל במילים “החל מיום הניתוק” עד סופו יבוא “עד יום הניתוק”;

(6) במקום סעיף (ד) יבוא:

“(ד) אחריות לתשלומים בעד שירותי חשמל וצריכה

כל עוד ייחשב צרכן הבעלים הרשום לצרכן רשום על פי האמור בסעיף (ג), ראשי ספק השירות החיוני לגבות ממנו תשלומים בעד שירותי חשמל שנותן ספק השירות החיוני, לרבות בעד צריכת חשמל במקום הצרכנות.”;

(7) בסעיף (ה), בכל מקום, אחרי “צרכן” יבוא “בעלים רשום”;

(8) סעיף (ו) – בטל.

6. אחרי אמת מידה 17 בספר אמות המידה לכללים העיקריים יבוא:

הוספת אמת
מידה 17א

”17א. סיום עסקה מתמשכת

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
”				8.11.23	674	01	מאושר”;

(א) צרכן רשום המבקש לסיים עסקה מתמשכת

צרכן רשום המבקש לסיים עסקה מתמשכת יודיע על כך למספק ברירת מחדל, וישלם את עלות סיום העסקה כקבוע בשורה 11 ללוח תעריפים 2-5.4, לפי העניין; באמת מידה זו, “עסקה מתמשכת” – עסקה לרכישת חשמל באופן מתמשך, בין שהעסקה מוגבלת בזמן ובין שלא.

(ב) פרק הזמן לסיום העסקה

מספק ברירת מחדל יתעד את סיום העסקה בתוך 3 ימי עבודה מיום קבלת ההודעה במשרדיו והוא ייכנס לתוקף, ובלבד שהצרכן השלים את הנדרש ממנו לפי סעיף (א) ואפשר למספק ברירת מחדל לבצע את כל הדרוש לביטול העסקה, לרבות המצאת –

- (1) צילום קריאת מונה מדויקת במועד הגשת הבקשה לביטול העסקה;
- (2) פרטי הצרכן בעלים הרשום במקום הצרכנות, מספרי זהות, פרטי כתובת מגורים והמצאת חוזה המאמת פרטי הבקשה;
- לא פעל ספק השירות החיוני כאמור, ישלם לצרכן תשלום בשל הפרה בעלות הקבועה בשורה 29 ללוח תעריפים 12.1–1.

(ג) ביטול מעמד צרכן רשום

הצרכן לא ייחשב לצרכן רשום במקום הצרכנות שלגביו התקבלה ההודעה לסיום העסקה החל ממועד הכניסה לתוקף של סיום העסקה לפי סעיף (ב).

(ד) אחריות לתשלומים בעד שירותי חשמל וצריכה

- (1) לא פעל הצרכן הרשום על פי האמור בסעיף (א) או (ב), יגבה מספק ברירת מחדל מהצרכן הרשום תשלומים בעד שירותי חשמל שנותן מספק ברירת מחדל, למקום הצרכנות, לרבות בעד צריכת חשמל שנרשמה במונה ממועד הקריאה האחרון ועד ביצוע סיום העסקה בפועל.
- (2) פעל צרכן רשום לפי סעיפים (א) ו-(ב) ונמצא כי נותר חוב צריכת חשמל במקום הצרכנות לעניין התקופה שבה היה הצרכן הרשום, יגבה מספק ברירת מחדל את החוב מהצרכן הרשום, אף על פי שהעסקה הסתיימה; הסתיימה עסקה מתמשכת במקום הצרכנות ולא בוצע סיום התקשרות לפי אמת מידה 17 והחלפת צרכנים לפי אמת מידה 19, ירשום מספק ברירת מחדל את צרכן הבעלים הרשום במקום הצרכנות.

(ה) צרכן המבקש לחדש עסקה

הסתיימה העסקה בהתאם לאמת מידה זו, רשאי צרכן לחדש את העסקה עם ספק השירות החיוני, בהתאם לקבוע באמות מידה 18 או 18א, לפי העניין.

(ו) אישור על שימוש או אי-שימוש בחשמל

מספק ברירת מחדל ימציא לצרכן, לפי דרישת הצרכן, אישור על שימוש או אי-שימוש בחשמל או אישור על היעדר חובות במקום הצרכנות או בחטיבת קרקע; בעד המצאת האישור ישלם הצרכן את התעריף הקבוע בשורה 24 בלוח תעריפים 5.4–2.

7. באמת מידה 18 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

תיקון אמת מידה 18

(2) בסעיף (ד) –

(א) במקום סעיף קטן (1) יבוא:

"(1) צרכן זכאי לבחור בין מונה תשלום מראש חכם (מת"מ), למונה חכם, וכן זכאי לבחור בין תעריף ביתי לתעריף עומס וזמן; לעניין זה יביא ספק השירות החיוני לידיעת הצרכן את סכום התשלום הקבוע הנגזר מכל בחירה כקבוע בלוח תעריפים 5.4-1.1";

(ב) בסופה יבוא:

"(3) המונה יותקן בתוך 3 ימי עבודה ממועד קבלת בקשת הצרכן, ובלבד שהתאפשרה גישה למחלק, שבוצעו הבדיקות ושאושר המיתקן בהתאם להליך הקבוע באמות מידה 35 או 35יז, לפי העניין.

(4) עם קבלת הבקשה להתקנת מונה יציג המחלק לצרכן באופן מקוון אישור על קבלת הבקשה ואת סטטוס הטיפול בבקשתו וכן יעדכן אותו באופן מעודכן בדבר המועד שבו יותקן המונה."

8. באמת מידה 19 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

תיקון אמת
מידה 19

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

(2) בסעיף (ב)1, במקום "וכתובת למשלוח הודעות" יבוא "וכתובת דואר אלקטרוני למשלוח הודעות, ואם אין לצרכן דואר אלקטרוני – כתובת דואר למשלוח הודעות, והכול לפי הפרטים שמסר הצרכן המעביר או הצרכן החדש לספק שירות חיוני לצורך כך."

9. באמת מידה 21 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

תיקון אמת
מידה 21

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

(2) במקום סעיף (ה) יבוא:

"(ה) אופן גביית חשבון שירותי רשת

ספק השירות החיוני לא יכלול בחשבון צריכה חוב בשל חשבון שירותי רשת; ספק השירות החיוני יגבה מהצרכן, במועד הזמנת השירות רשת המבוקש, את עלות הפקת החשבון בהתאם לקבוע בלוח 5.4 תחת טור "עריכת חשבון ומשלוח" ואת עלות השירות, באמצעים הקבועים באמת מידה 25 (אופן התשלום), לפי העניין, ובהתאם להוראות סעיף (ז) לאמת מידה 35א."

10. באמת מידה 22 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) במקום סעיף (ב) יבוא:

"(ב) הכתובת למשלוח חשבונות וחזקת קבלתם

(1) חשבונות יישלחו אל כתובת הדואר האלקטרוני שמסר הצרכן הרשום לצורך קבלת חשבונות; על אף האמור, צרכן רשאי לפנות למספק ברירת המחדל בבקשה להמשיך לקבל את חשבונות החשמל בדואר, ואם עשה כן, חשבונות החשמל יישלחו לצרכן הרשום לכתובת הדואר שמסר בבקשתו.

(2) צרכן רשום יהיה רשאי לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני בכל עת על ידי מתן הודעה למספק ברירת מחדל.

(3) מספק ברירת מחדל ישלח לצרכן שקיבל חשבונות בדואר הודעה על אודות המעבר לשליחת חשבונות בדואר אלקטרוני; ההודעה תישלח באמצעים המנויים באמת מידה 5, חודשיים לפחות לפני ביצוע המעבר.

(4) מספק ברירת מחדל יאפשר לצרכנים שכתובת הדואר האלקטרוני אינה רשומה במשרדי המספק למסור אותה בחזר.

(5) יראו את החשבון כנמסר לצרכן רשום בכל אמצעי דיגיטלי לפי הפרטים שמסר הצרכן הרשום למספק ברירת מחדל לצורך כך.

(6) חשבון שנשלח לצרכן רשום, באמצעות דואר אלקטרוני, יזוכה בעלות הקבועה בשורה 26 ללוח התעריפים 5.4-2.

11. באמת מידה 24 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (ב1), המילים "למעט אם הצרכן ביקש לשלם את חשבון שירותי הרשת באמצעות חשבון הצריכה כאמור באמת מידה 21(ה)" – יימחקו.

12. באמת מידה 25 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (א4) –

(א) ברישה, במקום "או באתר האינטרנט של ספק השירות החיוני" יבוא "באתר האינטרנט של ספק השירות החיוני או באמצעי דיגיטלי אחר שהחליט עליו ספק השירות החיוני";

(ב) בפסקת משנה א), במקום "מספר הטלפון ובחשבוניות צריכה בלבד – גם את כתובת אתר האינטרנט, שבהם ניתן לשלם" יבוא "דרכי ההתקשרות לביצוע התשלום באמצעות דרכי התשלום המפורטים ברישה";

(ג) בסופו יבוא:

"(ג) עלה התשלום על 10,000 שקלים חדשים, יחויב הצרכן בעלויות אשראי נוספות בהתאם לקבוע בשורה 29 שבלוח התעריפים 5.4 – 2;"

(3) סעיף (ג) – בטל.

תיקון אמת
מידה 27

13. באמת מידה 27 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (ה)1, במקום "בהתאם לבקשת ספק השירות החיוני, רשאי הצרכן" יבוא "יאפשר ספק שירות חיוני לצרכן".

תיקון אמת
מידה 29

14. באמת מידה 29 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (ב)3, במקום "שנה" יבוא "תקופת חשבון אחת".

תיקון אמת
מידה 29

15. באמת מידה 29 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה בראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (ד) –

(א) בסעיף קטן 1, בכל מקום, אחרי "צרכן" יבוא "רשום" ושינויי הצורה הדקדוקיים המחויבים ייעשו לפי זה;

(ב) בסעיף קטן 2, אחרי "צרכן" יבוא "רשום".

תיקון אמת
מידה 32

16. באמת מידה 32 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (א) –

(א) בסעיף קטן 1, במקום "בקשות והזמנות שירות" יבוא "ולקבלת מידע";

(ב) בסעיף קטן (2), במקום "לא יפחתו מ־30 שעות שבועיות" יבוא "לא יפחתו מ־20 שעות שבועיות, בממוצע ארצי";

(3) בסעיף (ב) –

(א) ברישה, במקום "אמצעי גישה המקובלים במועד" יבוא "אמצעי הגישה הנוגעים לעניין";

(ב) בפסקה (1), בסופה יבוא "בעניינים כאמור בסעיף (א)(1)";

(ג) בפסקה (2), במקום "הדואר האלקטרוני והפקסימיליה" יבוא "הדואר האלקטרוני, הפקסימיליה והדיגיטל".

17. באמת מידה 33 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר";

(2) במקום סעיף (א) יבוא:

"(א) תלונה בכתב או בטלפון

(1) עם קבלת תלונה של צרכן אצל הגורם בספק שירות חיוני שמטפל בתלונות ציבור, בכתב או בטלפון, יאשר ספק שירות חיוני את קבלתה בדרך שבה הוגשה לו התלונה.

(2) ספק שירות חיוני יחל טיפול בתלונה רק אם טרם חלפה שנה ממועד התרחשות האירוע נושא התלונה; דחה ספק שירות חיוני את תלונת הצרכן בשל מועד התרחשות האירוע נושא התלונה, יציין זאת בתשובתו לצרכן.;

(3) בסעיף (א1), המילה "רשת" – תימחק;

(4) במקום סעיף (ב) יבוא:

"(ב) המועד המרבי לטיפול בתלונה

ספק השירות החיוני יטפל בתלונה וישלח לצרכן תשובה בכתב לגביה בהקדם ולא יאוחר מ־21 ימי עבודה מיום קבלת התלונה במשרדי הגורם המטפל בתלונות בספק השירות החיוני; לא שלח ספק השירות החיוני תשובה בהתאם להוראות המפורטות בסעיף זה, ישלם לצרכן תשלום בשל הפרה בעלות הקבועה בשורה 1 ללוח תעריפים 12.1–1.1.;

(5) בסעיף (ג) –

(א) המילה "רשת" – תימחק;

(ב) בסופו יבוא "לא עדכן ספק השירות החיוני בהתאם להוראות הקבועות בסעיף זה, ישלם לצרכן תשלום בשל הפרה בעלות הקבועה בשורה 1 ללוח תעריפים 12.1–1.1.;

(6) אחרי סעיף (ג) יבוא:

”(1ג) טיפול בערעור

התקבלה תלונה והתברר כי מדובר בערעור על מענה שנתן ספק השירות החיוני, יטפל בה הגורם המטפל בערעור על תלונות, רק אם טרם חלפה שנה ממועד מתן המענה שעליו מערערים; הגורם המטפל בערעור בתלונה יהיה גורם אחר מזה שנתן את המענה.”

תיקון אמת
מידה 134

18. באמת מידה 134 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (א), אחרי "והנתונים שלהלן" יבוא "או של תצהיר על קיומם כמפורט בסעיף (ב)";

(3) בסופה יבוא:

”(ב) הגשת תצהיר

המחלק יאפשר לצרכן להגיש תצהיר על קיומם של המסמכים והנתונים הנדרשים לפי סעיף (א) ועל נכונותם.”

תיקון אמת
מידה 335

19. באמת מידה 335 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (א), במקום "בכתב או בעל פה" יבוא "באופן מקוון בלבד”.

תיקון אמת
מידה 335

20. באמת מידה 335 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (א), במקום "בכתב" יבוא "באופן מקוון בלבד”.

תיקון אמת
מידה 145

21. באמת מידה 145 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				8.11.23	674	01	מאושר;

(2) בסעיף (א), במקום "בכתב" יבוא "באופן מקוון בלבד”.

22. תחילתם של כללים אלה 60 ימים מיום פרסומם (להלן – יום התחילה), והם יחולו לגבי בקשה, הודעה, חשבון, תלונה או הפרה, שהוגשו, נשלחו או בוצעו, לפי העניין, ביום התחילה או לאחריו.

כ"ד בחשוון התשפ"ה (25 בנובמבר 2024)
(חמ 3178-3-ת2)

אמיר שביט
יושב ראש רשות החשמל