

רשות החשמל, ישיבה מס' 565 מיום 23.9.2019
החלטה מס 6 (56506) - עדכונים, שנויים ותוספות לאמות מידה צרכנות –
ספטמבר 2019

בתוקף סמכותה לפי חוק משק החשמל, התשנ"ו – 1996 מפרסמת בזאת רשות החשמל החלטה בנושא אמות מידה כמפורט להלן:

1. באמת מידה 1:
 - א. בהגדרה "אירוע חריג", לאחר "20,000 צרכנים לפחות" יבוא: "או עומס פניות למוקד".
 - ב. לאחר ההגדרה "עבודות על חשבון אחרים" יבוא: "עומס פניות למוקד" – מצב בו היקף הפניות היומי למוקד הטלפוני עולה בשיעור של 15% על הממוצע היומי של היקף הפניות המתקבלות במוקד באותו חודש במהלך שעות פעילותו בנושאי צרכנות".
2. באמת מידה 7' ב:
 - א. במקום הכותרת "מוקד טלפוני" יבוא "מוקדי שירות".
 - ב. לאחר הטבלה שבראשה, יתווספו ההגדרות הבאות:
 1. "תקלה מערכתית כללית בהספקת השרות" – כאמור בסעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981
 2. "טיפול בתקלה" - תלונת צרכן בגין תקלה שמקורה במתח נמוך בלבד המזין את מתקן הצרכן במקום הצרכנות בהתאם לאמת מידה 34 (ג)1.
 3. "בירור חשבון" – בקשת צרכן לקבלת מידע בשל טעות בחשבון החשמל, שאינה כוללת ביצוע פעולות שוטפות הקשורות בחשבון החשמל ובכלל זה תשלומים, הפקות אשורים, קריאת מונה ודחיית תשלום.
 4. "אמצעי דיגיטלי מקוון" – אמצעי התקשרות של צרכן עם ספק שרות חיוני, שאינו שיחה טלפונית, ובכלל זה אתר האינטרנט והיישומון של ספק שירות חיוני.
 5. "מוקד תקשורת כתובה" – מוקד בירורים בנושאים צרכניים באמצעות שיחוח (צ'אט) או מסרון.
 6. "סיום התקשרות" – ניתוק חיבור החשמל מהרשת בהתאם לבקשת צרכן כמשמעו באמת מידה 17.
 7. "מענה אנושי מקצועי" – מענה טלפוני הניתן על ידי עובדים שהוכשרו לספק מענה בטלפון.
 8. "מענה קולי" – מענה שאינו אנושי, המאפשר לצרכן ביצוע פעולות בנושאים צרכניים ועוד.

ג. בסעיף (א) "מוקד טלפוני" יתווסף סעיף קטן (3) להלן:

(3) "ספק שרות חיוני יעמיד לרשות צרכניו מענה אנושי מקצועי בנושאי בירור חשבון, טיפול בתקלה וסיום התקשרות".

ד. סעיף (ב) יימחק במקומו יבוא:

"שעות פעילות המוקדים בנושאי צרכנות ואספקת חשמל"

1. במוקד הטלפוני יינתן מענה אנושי מקצועי בנושאי צרכנות בימים א'-ה' בין השעות 00:00-19:00. בנושא אספקת חשמל, תקלות ומפגעים בכל שעות היממה ובכל ימות השנה. בנושאי עבודות הקשורות במדור התכנון, מדור בודקים ומדור מתכננים יינתן מענה אנושי מקצועי לתחום בימים א'-ה' בין השעות 00:00-15:00.
2. במוקד התקשרות הכתובה יינתן מענה בימים א'-ה' בין השעות 00:00-19:00.
3. מענה קולי לביצוע פעולות של תשלום חשבונות, הצטרפות להוראת קבע, דיווח קריאת מונה בתעריף אחיד ובעניין מוצרים ושירותים המשתנים מעת לעת, יינתן בכל שעות היממה ובכל ימות השנה (למעט עתות חירום ו/או בקרות אירוע חריג).
4. בנוסף על האמור בסעיפים (1)-(3), יעמיד ספק שירות חיוני לרשות צרכניו גם אמצעים דיגיטליים מקוונים החלופיים למענה במוקד הטלפוני ולמענה במוקד התקשרות הכתובה.

ה. סעיף (ג) יימחק ובמקומו יבוא: "זמן מתן מענה"

1. המוקד הטלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן, בשעות הפעילות בנושאי צרכנות, מענה אנושי מקצועי לצרכנים מיד לאחר מתן האפשרות לבחור את סוג השירות, ואת שפת המענה האנושי.
2. ככלל, בפניות למוקד טלפוני העוסקות בנושאי טיפול בתקלה, סיום התקשרות ובירור חשבון לא יעלה משך זמן המתנה למענה אנושי בשעות הפעילות בנושאי צרכנות, על 6 דקות מתחילת השיחה אלא אם בחר הצרכן לקבל שרות השארת הודעה. כמו כן, בנושאים אלו יאפשר ספק שירות חיוני מענה לצרכן באמצעות נציג הדובר את שפתו של הצרכן. המענה בשפה שאיננה עברית ייעשה, לכל המאוחר, תוך 24 שעות ממועד פנית הצרכן, ובלבד שספק שירות חיוני יידע את הצרכן כי מענה בשפה שאיננה עברית יינתן בפרק הזמן האמור. לעניין זה "שפת הצרכן"- לכל הפחות בשפה הערבית.

3.

- א. שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי עולה על 6 דקות מתחילת השיחה לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות בנושאי טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות במוקד הטלפוני, בחישוב



ממוצע חצי שנתי. החישוב יבוצע פעמיים בשנה, בחודשים מרץ וספטמבר, עבור חצי השנה הקלנדרית שקדמה לרבעון בו בוצע החישוב.

ב. ספק שירות חיוני רשאי לפנות לרשות בדיעבד ולבקש אישור על חריגה נוספת, מעבר לשיעור שנקבע בפסקה (א).

ג. בכל נושא אחר ככלל זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 3 דקות. אם זמן ההמתנה למענה אנושי צפוי לעלות על 3 דקות, יובא הדבר לידיעת הצרכן במענה קולי לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, וספק שירות חיוני יאפשר השארת הודעה של הצרכן ובקשה לשיחה חוזרת של נציג המוקד הטלפוני אל הצרכן. המתנת צרכן לשיחה חוזרת לא תעלה על 3 שעות ממועד השארת ההודעה במוקד הטלפוני. השאיר הצרכן הודעה כאמור פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, רשאי ספק שירות חיוני לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא ולא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה. ביום שאינו יום עבודה של העוסק, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילותו.

ד. חזר ספק שירות חיוני לצרכן בשיחה חוזרת והצרכן לא ענה, יודיע ספק שירות חיוני לצרכן בהודעה קולית או במסרון את טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית לצרכן, ובלבד שהמועד שבו יחזור לצרכן יהיה לא יאוחר משלוש שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון כאמור; חזר ספק שירות חיוני לצרכן בפעם השנייה כאמור והצרכן לא ענה, יודיע לו, בהודעה קולית או במסרון, כי מאחר שלא ענה, עליו לפנות למוקד השירות מחדש.

ו. לאחר סעיף (ג) ייתוסף סעיף (ג1) "דיווחים"

1) ספק שירות חיוני יאסוף וינטר נתונים אודות דפוסי המענה וזמני ההמתנה למענה אנושי לצרכנים הפונים למוקד הטלפוני בנושאי הצרכנות השונים ועל פי פעולת הנציג.

2) ספק שירות חיוני ידווח על שעור ממוצע חצי שנתי של כלל הפניות שעמדו בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי בנושאי סיום התקשרות, טיפול בתקלה ובירור חשבון, ויפרסם באתר האינטרנט שלו את הנתונים אחת לחצי שנה עד ליום 31.12.2022 ואחת לשנה החל מיום 1.1.2023 ואילך.

ז. בסעיף (ד) – "פעילות המוקד בשעת עומס", בסעיף קטן (2) - לאחר "מענה קולי בדבר פירוט התקלה" יבוא: "ברשת מתח העל, העליון והגבוה בלבד".

ח. בסעיף (ה) – "פעילות באירוע חריג" – לאחר סעיף (5) יתוסף סעיף (6) כדלקמן:

(6) תקלה מערכתית כללית בהפסקת השירות תיחשב לעניין סעיף זה כאירוע חריג.

ט. באמת מידה 17, במקום הכותרת "הפסקת שירותי צריכה ביוזמת הצרכן" יבוא "סיום התקשרות".
י. תחילה: אמות המידה ייכנסו לתוקף החל מיום 25.7.2019, בנוסחן הסופי כפי שיפורסם ברשומות.

ביאורים:

1. הרשות סבורה כי שרות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של צרכן לממש את זכויותיו. ספקי שירות חיוני מעניקים לצרכניהם שירות ומענה במגוון דרכי התקשרות ובאמצעים טכנולוגיים שונים, לרבות באמצעות מוקד טלפוני. הדיגיטציה הופכת חלק בלתי נפרד מהשירות ומהווה חלופה מתקדמת לשירות הטלפוני. הדבר נעשה באמצעות קביעת שעות גרעין למענה טלפוני בנושאים שונים, שעות מענה ביתר הערוצים, חלופת מענה בכל שעות היממה ובכל ימות השנה בתחום פעילות אספקת החשמל החיוני, פיתוח מוקד התקשרות הכתובה ואמצעי תקשורת נוספים.
2. התמקצעות מוקדי השרות של ספקי שירות חיוני באמצעות שימת דגש על נושאי צרכנות, הרחבת מנעד אמצעי ההתקשרות, הרחבת המענה בשפות נוספות וקביעת זמן מענה מוגבל בנושאים העיקריים מבטיחים רמה נאותה של שרות בנושאי הליבה. מוצע לקבוע רמת שירות ומדדי עמידה בה לרבות מנגנון חובת הדיווחים שיוגש לציבור באתר האינטרנט של ספק שירות חיוני.
3. על אף האמור, מוצע לאפשר לספק שירות חיוני לחרוג ממשך זמן ההמתנה הקבוע בשיעור מוגבל של 15%. כמו כן ספק שירות חיוני יוכל לפנות לרשות בדיעבד ולבקש אישור על חריגה מעבר לשיעור שנקבע.
4. עומס פניות למוקד משליך על פעילות המוקדים ומונע מספק שירות חיוני לספק טובין ושירותים ועל כן נוסף להגדרת "אירוע חריג".