

דוח מבקר המדינה | שבט התשפ"ד | ינואר 2024



חברת החשמל לישראל בע"מ

השירות לציבור בחברת החשמל לישראל בע"מ



השירות לציבור בחברת החשמל לישראל בע"מ

רקע

חברת החשמל לישראל בע"מ (חח"י או החברה) היא חברה ממשלתית וציבורית המייצרת חשמל, מוליכה ומספקת אותו למרבית צרכני החשמל בישראל. חח"י היא ספק שירות חיוני במשק החשמל ופועלת על פי רישיונות שהוענקו לה מכוח חוק משק החשמל, התשנ"ו-1996 (חוק משק החשמל). נוסף על אספקת החשמל לכ-3 מיליון לקוחותיה, חח"י מפעילה ערוצי שירות לקוחות שבהם הלקוחות יכולים לפנות אליה ולקבל שירות בנושאים שונים, כגון תשלום וביטול של חשבון, דיווח על תקלות והחלפת לקוחות. מוקד השירות הטלפוני (מוקד 103) של חח"י הוא ערוץ השירות המרכזי שלה, נוסף על מרכזי השירות הפרונטליים וערוצי השירות הדיגיטליים. נוסף על כך, חח"י מחויבת על פי חוק משק החשמל להעניק הנחה בחשבון החשמל לזכאים לה.



נתוני מפתח

1,026
לקוחות
חח"י

שבבדיקה מדצמבר
2022 לא קיבלו
הנחה בחשבון
החשמל על אף
זכאותם, ולאחר
מועד סיום הביקורת,
חח"י עדכנה את
ההנחה בחשבונם

4.1 פי

היחס בין זמן אי-
האספקה הממוצע
ללקוח בנפת נגב
(241 דקות) ובין
הזמן הממוצע ללקוח
בנפת גוש דן (59
דקות) בשנים 2013 -
2021

45%

מהבקשות לחיבור
לרשת החשמל
נענו בפרק זמן של
יותר משלוש שנים
מהגשת הבקשה

196

מספרן הממוצע של
דקות אי-האספקה
ללקוח בשנת 2021,
לעומת מספר ממוצע
של 153 דקות אי-
אספקה בשנת 2017

158,000
זכאים

להנחה בחשבון
החשמל לא מקבלים
את ההנחה בפועל.
(שיעור אי-מיצוי
זכאות של 36%).
מרביתם אינם
רשומים כלקוחות
החברה

13

מספר הטפסים
שאינם דיגיטליים
מתוך סך של 34
הטפסים באתר
החברה

309
שניות

זמן ההמתנה
הממוצע למענה
נציג במוקד 103
בשנת 2022 (פרק
זמן ארוך ב-109
שניות מיעד
החברה), לעומת
194 שניות בשנת
2015

13.7
מיליון

פניות ופעולות בוצעו
בערוצי השירות
השונים של חח"י
בשנת 2022. כ-5.8
מיליון מתוכן בוצעו
בערוצי שירות עצמי

פעולות הביקורת

בחודשים יולי 2022 עד ינואר 2023 בדק משרד מבקר המדינה את השירות לציבור בחח"י, תוך הבחנה בין המוצרים שמספקת החברה ללקוחותיה ובין שירות הלקוחות שמעניקה החברה ללקוחותיה בערוצים השונים, את הטיפול שלה בתלונות הציבור ואת הטיפול שלה באוכלוסיות ראויות לקידום ובזכאים להנחה בחשבון החשמל. בדיקות השלמה נעשו ברשות החשמל.





תמונת המצב העולה מן הביקורת



ירידה באמינות אספקת החשמל - על אף מחויבות החברה לפי חוק משק החשמל והוראות רישיונותיה לספק חשמל באמינות וביעילות, בשנים 2017 - 2021 נרשמה מגמת הרעה באמינות האספקה ללקוח, אשר התבטאה בעלייה במספר דקות אי-אספקה ללקוח (עלייה של 43 דקות אי-אספקה ללקוח) הנובעת מריבוי תקלות ומגידול במשך שיקום האספקה. ההרעה באמינות האספקה הובילה לגידול במספר התלונות שהתקבלו בחברת החשמל על רקע זה. משרד מבקר המדינה הצביע בדוח משנת 2018 על מגמת ההרעה באמינות אספקת החשמל ועל הנזקים הקשים שהיא מסבה לכלכלה ולמשק. מגמת ההרעה נמשכת גם לאחר הרפורמה שגובשה בשנת 2018.



תדירות הפסקות החשמל ומשך שיקום אספקת החשמל - במדד תדירות ההפסקות ללקוח נרשמה מגמת עלייה של כ-26% בשנים 2017 - 2021, ממוצע של 3.1 הפסקות ללקוח בשנת 2017 לממוצע של 3.9 הפסקות ללקוח בשנת 2021. גם במשך שיקום האספקה הייתה ירידה בין שנת 2017 לשנת 2018, ובשנים 2018 - 2021 הוא עלה בשיעור של כ-16%, כך שמשך שיקום האספקה חזר לרמתו בשנת 2017, כ-50 דקות. העלייה במשך שיקום האספקה לצד העלייה בתדירות ההפסקות הביאו לעלייה במספר דקות אי-אספקה בשנים 2017 - 2021.



שונות באמינות אספקת החשמל בין אזורים שונים בארץ - על אף חובתה של החברה מתוקף חוק משק החשמל לספק חשמל באמינות וביעילות, יש פערים ניכרים באמינות אספקת החשמל ובמשך שיקום האספקה בין הנפות. בנפת נגב, למשל, היה ממוצע אי-אספקה ללקוח בשנים 2013 - 2021 241 דקות - ממוצע הגבוה פי 4.1 מהממוצע בנפת גוש דן באותן שנים, אשר היה 59 דקות. משך זמן השיקום הממוצע לשנים 2020 - 2021 בנפת נגב היה כ-70 דקות - ממוצע הגדול פי 2.9 מזמן השיקום הממוצע בנפת ירושלים, אשר היה כ-24 דקות.



חיבור צרכנים לרשת החשמל - השיעור הממוצע בשנים 2015 - 2021 של החיבורים שבוצעו בפועל מתוך סך החיבורים שהוזמנו היה 46% - 55% לפי שלושה תרחישים שנבחנו. כמו כן, שיעור החיבורים שבוצעו בפועל מתוך סך החיבורים שהוזמנו הוא נמוך לאורך שנים בשלושת התרחישים שנבחנו. בממוצע כ-45% מהבקשות לחיבור מבוצעות לאחר פרק זמן העולה על שלוש שנים.

זמן ההמתנה ושיעור המענה במוקד 103

● החברה לא עמדה ביעדיה לגבי שיעור המענה בשנים 2016 - 2022, אף שהורידה את היעד מ-90% בשנים 2016 - 2018 ל-80% בשנת 2019 ול-72.5% בשנת 2020, ובפועל שיעור המענה בשנה זו היה 62%. יצוין כי בשנים 2021 - 2022 החברה העלתה את היעד לשיעור מענה ל-85%.



- בשנים 2015 - 2022 ניכרת מגמת עלייה בזמן ההמתנה לנציג במוקד 103. בשנים 2020 ו-2022 לא עמדה החברה באמות המידה שקבעה רשות החשמל לגבי שיעור המענה בתוך שש דקות (85%), שהוא זמן ההמתנה המירבי למענה האנושי שהוגדר בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. כמו כן, בשנים 2015 - 2022 החברה לא עמדה באופן עקבי ביעד זמן ההמתנה למענה שהציבה לעצמה, אף שבחלק מהשנים היא הקלה ביעדים, במקביל למגמת העלייה בזמני ההמתנה בשנים אלה אשר הגיעו ל-309 שניות בשנת 2022, לעומת יעד החברה שעמד על 200 שניות באותה שנה.

- **כוח האדם במוקד 103 - חח"י צמצמה את מצבת נציגי השירות במוקדי השירות (מ-679 נציגי שירות בפברואר 2021 ל-544 נציגי שירות בנובמבר 2022) ולא עמדה בהיקף כוח האדם הנדרש לשימור רמת שירות תקינה (680 נציגי שירות), ובעקבות זאת חלה עלייה ניכרת בזמני ההמתנה (ממוצע של 225 שניות בחודשים ינואר-יוני לממוצע של 400 שניות בחודשים יולי-נובמבר) וירידה בשיעור המענה במוקד (מ-83% ל-69%).**

- **שימוש בערוצים דיגיטליים - חח"י מציעה שירות לקוחות בערוצי שירות עצמי (שירותים דיגיטליים), בין היתר באמצעות אתר במרשתת (אינטרנט) או אפליקציה (5.3 מיליון פעולות בשנת 2022), וואטסאפ (12,200 פעולות) ומענה קולי IVR (1.1 מיליון פעולות). במקביל לגידול בשימוש בערוצים הדיגיטליים (ממספר פעולות של כ-4.2 מיליון פעולות בשנת 2019 לכ-6.4 מיליון פעולות בשנת 2022), גם השימוש בערוצי השירות האחרים גדל בשנים 2019 - 2022 (ממספר פניות של כ-6 מיליון פניות בשנת 2019 לכ-7.3 מיליון פניות בשנת 2022). לפיכך הגידול בשימוש בערוץ הדיגיטלי לא הוריד את העומס מן הערוצים האחרים ולא צמצם את השימוש בהם. בין היתר עלה כדלהלן:**

- מתוך 34 טפסים הקיימים באתר החברה במרשתת 13 טפסים הם לא טפסים דיגיטליים.

- שיעור ההצלחה בפעולות אשר בוצעו ב-IVR (שירות מענה קולי) בשנת 2020 הגיע לכ-41% (1.1 מיליון פעולות מוצלחות מתוך 2.7 מיליון ניסיונות לביצוע פעולה).

- אחוז הלקוחות הרשומים לחשבונות בדוא"ל הוא נמוך ועמד על כ-24% בשנת 2022, זאת על אף החיסכון השנתי המתקבל מכך. אין בידי החברה סקרי שביעות לערוצים הדיגיטליים של אתר החברה במרשתת, האפליקציה ושירות הוואטסאפ.

- **הטיפול בתלונות הציבור בחח"י - בכל שנה מתקבלות בחברה יותר מ-15,000 תלונות. בין היתר עלה כדלהלן:**

- בשנים 2018 - 2020 חלה עלייה בשיעור התלונות המוגשות לחברה מתוך סך הלקוחות (מ-0.5% בשנת 2018 ל-0.8% בשנת 2020 ובשנת 2022). דבר זה מעיד על ירידה בשביעות הרצון של הלקוחות מהשירות שקיבלו מהחברה או ממוצריה.

- מרבית התלונות המוגשות לחברה הן דרישות לפיצוי כספי בגין נזקים (34% מהתלונות בשנת 2021), ושיעור התלונות בנושא אמינות ואספקת חשמל נמצא במגמת עלייה בשנים 2016 - 2021 (משיעור של 7% בשנת 2016 לשיעור של 17% בשנת 2021).



● על פי אמות המידה שקבעה הרשות, פרק הזמן לטיפול בתלונה לא יעלה על 21 ימי עבודה. נמצא כי בשנים 2015 - 2019 נרשמה עלייה במספר ימי האיחור בטיפול בתלונת צרכן ממוצע של 19 ימי איחור בשנת 2015 לממוצע של 39 ימי איחור בשנת 2019, וכי בשנים 2020 - 2021 נרשמה ירידה עד לממוצע של 25 ימי איחור בשנת 2021.

👉 **שיעור המיצוי של הזכאים לתעריף מופחת - חשמל הוא מוצר בסיסי, אשר חיוני לקיום חיים בכבוד. כפועל יוצא מכך ניתן סיוע לאוכלוסיות ראויות לקידום המתקשות בתשלום חשבון החשמל. סיוע זה מתמקד בעיקר בהנחות בחשבון החשמל לאזרחים זכאים ובהגנה על זכאים מפני ניתוקים. בין היתר עלה כדלהלן:**

● שיעור מיצוי הזכויות (סך מקבלי ההנחה בחשבון החשמל בפועל מתוך כלל הזכאים להנחה) הוא נמוך ונמצא במגמת ירידה קלה בשנים 2016 - 2022, מכ-67% בשנת 2016 ל-64% בשנת 2022, וכי פעולות החברה להגברת שיעור מיצוי הזכויות דוגמת פרסומים במדיה ובצרופות לחשבון החשמל אחת לשנה אינן מביאות בהכרח להגברת שיעור מיצוי הזכויות. הלכה למעשה, כ-158,000 זכאים אינם מקבלים הנחות בחשבון החשמל, ובהם ניצולי שואה וחיילים בודדים (מתוך כ-471,000 זכאים). שיעור המיצוי נמוך במיוחד בקבוצת הזכאים של משפחות עם ארבעה ילדים. יצוין כי מרבית הזכאים שאינם מקבלים את ההנחה הם אלו שאין להם חוזה בחח"י, כלומר הם אינם לקוחות החברה, עם זאת בביקורת נמצאו כ-1,000 לקוחות החברה שעד למועד סיום הביקורת לא קיבלו את ההנחה על אף זכאותם, ולאחר מועד סיום הביקורת עודכנה להם ההנחה בחשבון החשמל.



דילוגים בקריאת מוני חשמל - יצוינו לחיוב השיעור הנמוך (כ-3%) של הפרת אמות המידה בנושא דילוגים יזומים והירידה בשיעור הדילוגים היוזמים בשנת 2021.

שביעות רצון מרמת השירות במוקד 103 - יצוין לחיוב כי שביעות הרצון הכללית משירות מוקד 103 היא רבה, אולם יש מגמת ירידה קלה בשביעות הרצון הכללית מ-93% בשנת 2014 ל-88% בשנת 2022.


עיקרי המלצות הביקורת


💡 על חח"י לנקוט בצעדים לשיפור אמינות אספקת החשמל, בין באמצעות צמצום משך שיקום האספקה ובין באמצעות צמצום תדירות ההפסקות ללקוח על ידי פיתוח רשת החשמל כנדרש. מומלץ כי חח"י, רשות החשמל ומשרד האנרגיה יבחנו דרכים לשיפור אמינות האספקה.


💡 מומלץ כי רשות החשמל תבחן את משך הזמן שאורך שלב התכנון בפועל (מתוך הליך חיבור הצרכנים לרשת החשמל) ותשקול לקבוע לוחות זמנים לחברת החשמל לגיבוש תוצר התכנון והגשתו לרשויות הרלוונטיות, וכי היא תגבש אמות מידה לשיקוף סטטוס שלב



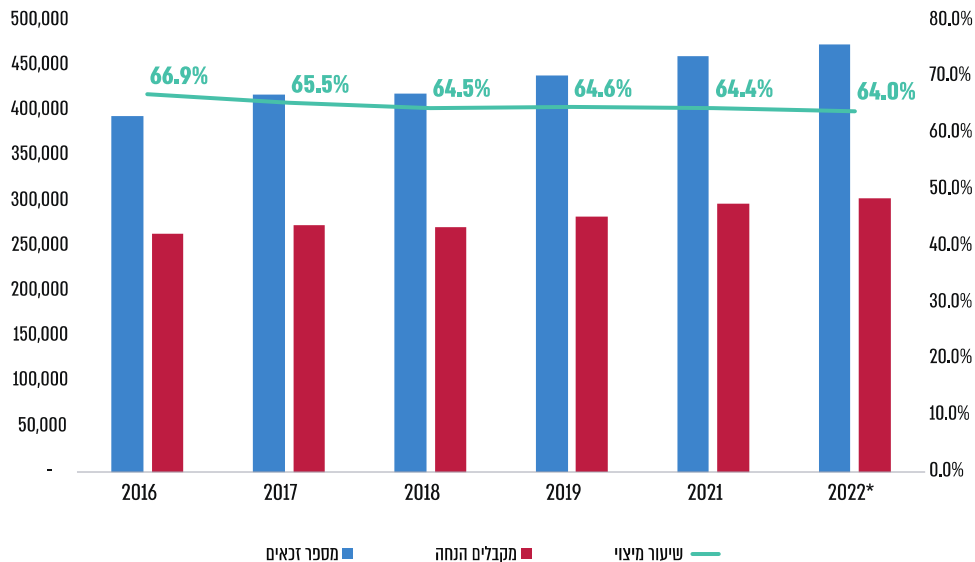
התכנון ללקוח. כמו כן, מומלץ כי חח"י תבחן את הסיבות לשיעור החיבורים הנמוך ותפעל להעלאת שיעור ביצוע החיבורים השנתי.

מומלץ כי חח"י תפעל לצמצם את זמן ההמתנה לנציג במוקד 103 ולעמוד ביעדים שקבעה בעצמה ובאמות המידה שקבעה רשות החשמל. כמו כן, מומלץ כי חח"י תפעל לשמירה על עקביות היעדים לאורך השנים כדי לשמר רמת ביצועים נאותה. 

מומלץ כי החברה תפעל להגברת השימוש בערוצים הדיגיטליים, תוך בחינה של הרחבת מגוון הפעולות שניתן לבצע בערוצים הדיגיטליים. עוד מומלץ כי החברה תפעל לתיעוד כניסות וניסיונות של משתמשים לבצע פעולות בשירותים הדיגיטליים, תנתח את שיעורי ההצלחה ותסיק מסקנות מכך. 

על חח"י לבחון מדוע יש לקוחות של החברה שזכאים להנחה ואינם מקבלים אותה כאמור, וכן עליה לפעול למתן ההנחה בחשבון החשמל ללקוחות אלה. מומלץ כי חח"י, בשיתוף המוסד לביטוח לאומי, יפעלו להעלאת שיעור המיצוי בקרב משפחות זכאיות עם ארבעה ילדים. כמו כן, מומלץ כי חח"י תרחיב את היקף פעילותה להגברת המודעות לזכאות להנחה, לרבות פעילותה מול הגופים הייעודיים המטפלים באוכלוסיות אלה. עוד מומלץ כי צה"ל יכלול את כתובות החיילים הזכאים ברשימות שהוא מעביר לחברה, כדי לאפשר את הגדלת שיעור המיצוי בקרב קבוצה זו. 

שיעור מיצוי הזכויות להנחה בחשבון החשמל, 2016 - 2022



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* המחצית הראשונה של השנה.



סיכום

חח"י מעניקה שירות לכ-3 מיליון לקוחות, שירות הכולל הן אספקת חשמל לצרכן והן שירות לקוחות נלווה בערוצי שירות שונים. אמינות אספקת החשמל לצרכני הקצה נמצאת במגמת ירידה כבר כמה שנים, ויש פערים גדולים בין אמינות האספקה באזורים שונים בארץ. רמת השירות במוקד 103 של חח"י נמצאת במגמת ירידה זה כמה שנים, והגברת הפעילות בערוצים הדיגיטליים של החברה אינה מספיקה כדי להוריד את העומס במוקד 103. מגמת ירידה זו במוצר ובשירותים שמספקת החברה הביאה גם לעלייה במספר התלונות המוגשות לחברה בשנים האחרונות. שיעור מיצוי הזכאים לתעריף מופחת בחשבון החשמל הוא נמוך, והוא נמצא במגמת ירידה בשנים האחרונות, על אף פעולות החברה להעלאת שיעור זה.

על החברה לפעול לשיפור אמינות האספקה ולצמצום הפערים בין הנפות, להפחית את עומס הפניות במוקד 103 על מנת להעלות את רמת השירות בו, לפעול לשיפור הטיפול בתלונות הציבור ולבחון דרכים להגדלת שיעור מיצוי הזכאים לתעריף מופחת.

