

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

בחדשים 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



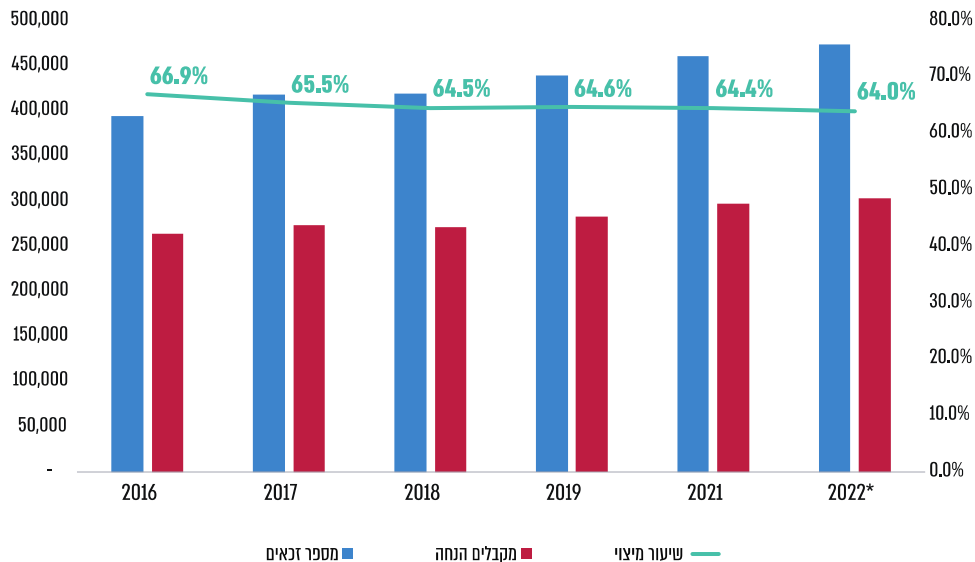
התכנון ללקוח. כמו כן, מומלץ כי חח"י תבחן את הסיבות לשיעור החיבורים הנמוך ותפעל להעלאת שיעור ביצוע החיבורים השנתי.

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

ח"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 ח"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.



השירות לציבור בחברת החשמל לישראל בע"מ

מבוא

חברת החשמל לישראל בע"מ (להלן - החברה או חח"י) מייצרת, מוליכה, מחלקת ומספקת חשמל בהתאם לרישיונות שהוענקו לה מכוח חוק משק החשמל, התשנ"ו-1996 (להלן - חוק משק החשמל). מטרתו של חוק משק החשמל היא "להסדיר את הפעילות במשק החשמל לטובת הציבור, וזאת תוך הבטחת אמינות, זמינות, איכות, יעילות והתייעלות אנרגטית... תוך יצירת תנאים לתחרות ומיזעור עלויות".

על פי חוק משק החשמל והוראות רישיונותיה כספק שירות חיוני, חח"י מחויבת להוליך את החשמל לכלל הציבור בלא הפליה, באמינות וביעילות, לפי תנאי רישיונה ובהתאם לאמות המידה שקבעה רשות החשמל (להלן - הרשות).

החברה מספקת חשמל לכ-3 מיליון לקוחות, והיא פועלת כאמור בכל שלבי שרשרת החשמל החל בייצור החשמל באתרי הייצור, דרך הולכתו והשנאתו, וכלה בחלוקתו ובאספקתו לנקודות הקצה של כל אחד מהצרכנים.

החברה מוכרת מוצרים ושירותים ללקוחותיה במגזרי הפעילות שהיא פועלת בהם, כמפורט להלן:

- מקטע הייצור - החשמל המיוצר באתרי הייצור של החברה¹, מועבר לצרכנים הסופיים באמצעות מערכת ההולכה, ומסופק להם באמצעות מערכת החלוקה, וכן משמש גיבוי ליצרני החשמל הפרטיים.
- מקטע ההולכה - שירותים בתחום ההולכה ניתנים ללקוחות מתח עליון² (יצרנים פרטיים ועשרה צרכנים גדולים, כגון מפעלי ים המלח, מתקני התפלה) ולאגפי הרשת של החברה (מערכת החלוקה שמוכרת חשמל במתח גבוה ובמתח נמוך לצרכני מדינת ישראל). נוסף

1 טרם הרפורמה במשק החשמל, החשמל אשר ייצרה החברה באתרי הייצור, הועבר באמצעות מערכת ההולכה והחלוקה לצרכן הסופי. במסגרת החלטת ממשלה 3859 בנושא הרפורמה במשק החשמל, הוקמה חברת נגה - ניהול מערכת החשמל בע"מ (להלן חברת נגה). אחד מתפקידי חברת נגה הוא לרכוש אנרגייה ויכולת זמינות מיצרנים, לרבות חח"י כיצרנית, ולמכור אותם למספקים. לפיכך, החל משנת 2021, חח"י בתפקידה כיצרן חשמל, מוכרת את החשמל שהיא מייצרת לחברת נגה, וחח"י בתפקידה כמספקת חשמל רוכשת חשמל מחברת נגה על מנת לספקו ללקוחותיה.

2 על פי אמות המידה שקבעה רשות החשמל, צרכן מתח עליון מוגדר כצרכן המחובר לרשת מתח עליון; "רשת מתח עליון" - מוליכי חשמל עליונים או תת-קרקעיים, תחנות משנה, מבנים, מתקנים, מכשירים ואביזרים אחרים, המשמשים להולכת חשמל במתח העולה על 115 קילוולט ונמוך מ-400 קילוולט.



על כך, בהתאם לספר אמות המידה³, החברה מספקת גם שירותי הכנסה לניצול⁴, לתחזוקה ולתפעול בתחנות משנה של יצרני חשמל פרטיים בכל הנוגע לחיבור במתח עליון ובמתח-על.

- מקטע החלוקה - חלוקת החשמל לנקודות הקצה של כל אחד מהצרכנים. כמו כן, החברה מבצעת חיבורים לבתי הצרכנים והגדלות לחיבורים קיימים.
- מקטע האספקה⁵ - מגזר האספקה כולל עריכה והפקה של חשבונות ופעולות גבייה, מוקד שירות לקוחות טלפוני, שירות לקוחות פרונטלי וניהול תיק לקוח.

שירות הלקוחות של החברה נעשה בשלושה ערוצי שירות עיקריים: מוקד טלפוני 103, שירות פרונטלי במרכזי קבלת קהל וערוצי שירות דיגיטליים - אתר החברה במשרתת (אינטרנט), אפליקציה וכו'. כמו כן, לחברה מערך לטיפול בתלונות הציבור.

בשנת 2018 החליטה⁶ הממשלה על רפורמה במשק החשמל ושינוי מבני בחח"י. ברפורמה הוחלט, בין היתר, על שימור פעילותה של חח"י במקטעי ההולכה והחלוקה כבעלת רישיון ספק שירות חיוני. במסגרת זו תמשיך החברה להקים, לתחזק ולתפעל את מתקני רשת ההולכה ואת מתקני החלוקה בהתאם לתוכנית הפיתוח. עוד נקבע ברפורמה כי מקטע האספקה יפתח לתחרות בהדרגה ובהתאם לאסדרה שתקבע.

החל משנת 2018 החברה מבצעת שינוי ארגוני הדרגתי במערך שירות הלקוחות⁷, אשר כולל תפעול כלל-ארצי של מוקדי השירות, ארגון מחדש ביחידות השירות של החברה ואימוץ אסטרטגיה המבוססת על תפיסת חוויית לקוח ושירות, במטרה לייצר סביבה עסקית ורמת שירות טובות יותר התומכות בשימור לקוחות, בפרט בשל התחרות המתהווה במקטע האספקה.

פעולות הביקורת

בחודשים יולי 2022 עד ינואר 2023 בדק משרד מבקר המדינה את השירות לציבור בחח"י, תוך הבחנה בין המוצרים שמספקת החברה ללקוחותיה⁸ 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.

- 3 מתוקף סמכותה של הרשות לפי סעיפים 17(ד), 30(2) ו-33 לחוק משק החשמל, קבעה הרשות ספר אמות מידה לרמה, לטיב ולאיכות של השירות שנותן בעל רישיון ספק שירות חיוני.
- 4 על פי אמות המידה שקבעה הרשות, "תהליך סנכרון" הוא בדיקות הכנסה לניצול ובדיקות סנכרון לרשת שמבצע המחלק למתקן ייצור כתנאי להפעלתו המסחרית של המתקן.
- 5 מתוך הדוח השנתי של החברה לשנת 2021.
- 6 החלטת ממשלה מס' 3859 מיום 3.6.18 בנושא הרפורמה במשק החשמל ושינוי מבני בחברת החשמל.
- 7 יש להבחין בין שירות הלקוחות של החברה, המשתייך למקטע האספקה ומספק מענה לפניית ולתלונות של לקוחות, ובין השירותים שמספקת החברה מתוקף היותה ספק שירות חיוני, כגון תיקון תקלות, חיבור בתים לרשת החשמל ועוד.
- 8 אספקת חשמל לצרכני הקצה, חיבור צרכנים לרשת החשמל והגדלת חיבורים קיימים, ועריכת חשבון ללקוח.



הביקורת בחנה את השירות לציבור שמספקת חח", באמצעות בחינת יעדים ומדדים, ניתוח מגמות על פני השנים, סקירת סקרי שביעות רצון של החברה, עריכת סקר שביעות רצון לערוצים הדיגיטליים של החברה, וניתוח נתונים בתחום מתן השירות לאוכלוסיות ראויות לקידום, בדגש על מיצוי זכויות.

השירותים והמוצרים שמספקת החברה ללקוחות הקצה

חברת החשמל מספקת ללקוחות הקצה מוצרים בשלוש קטגוריות: אספקת חשמל, חיבור צרכן חדש לרשת החשמל או הגדלת חיבור קיים ועריכת חשבון ללקוח בגין החשמל שצרך. טיב המוצרים, אספקתם ואיכותם מוגדרים באמות המידה שקבעה רשות החשמל לכל אחד מהם, והחברה מחויבת לאמות מידה אלה ופועלת כדי לעמוד בהן. קביעת היעדים לביצוע ומדידת תפוקות השירות נעשות הן על ידי החברה והן על ידי רשות החשמל.

אספקת חשמל ללקוחות הקצה - אמינות האספקה

אספקת חשמל ללקוחות החברה באמינות וביעילות היא בליבת פעילותה של החברה. בשנת 2018 הוחלט במסגרת רפורמה שבוצעה במשק החשמל על מיקוד השקעות החברה במקטעי הרשת, בין היתר כדי לשפר את אמינות האספקה ברשת החשמל⁹. נוסף על כך, במסגרת הרפורמה הוסרו חלק מהחסמים¹⁰ להשקעות ברשת החשמל שהיו לחברה טרם הרפורמה.

אמינות אספקת חשמל נמדדת באמצעות שימוש במדדים המבטאים את היקף האנרגיה שלא סופקה ללקוחות, כגון דקות אי-אספקה ללקוח (SAIDI¹¹), תדירות הפרעות (SAIFI¹²) ואנרגיה בלתי מסופקת (ENS¹³). מקובל לחלק את הבעיות באמינות האספקה לשלושה סוגים עיקריים:

1. הפסקה מתוכננת - הפסקה המבוצעת על קו, קטע או שנאי יחיד לאחר שנמסרה הודעה מראש לצרכנים.
2. הפרעה חולפת - אירוע המתחיל בהפסקתו האוטומטית של קו מתח ומסתיים בחיבורו האוטומטי המוצלח ללא צורך בהתערבות. הפסקה זו אורכת עד שלוש דקות.
3. הפרעה ממושכת - אירוע המתחיל בהפסקה בלתי רצויה ובלתי מתוכננת של קו או קטע קו, שאינו בגדר הפרעה חולפת, ומסתיים עם חיבור אחרון הצרכנים/יצרנים. הפרעות

9 אחת מתועלות הרפורמה, כמו שפורט בהצעת המחליטים להחלטת ממשלה 3859, הייתה צמצום דקות אי-אספקה על ידי מיקוד השקעות החברה במקטעי הרשת.

10 עיקר החסמים שהיו לחברה היו סטטוטוריים ותקציביים. הרפורמה הייתה אמורה לתת מענה לחסם התקציבי על ידי מיקוד החברה ברשת, צמצום החוב וצמצום כוח האדם.

11 System Average Interruption Duration Index

12 System Average Interruption Frequency Index

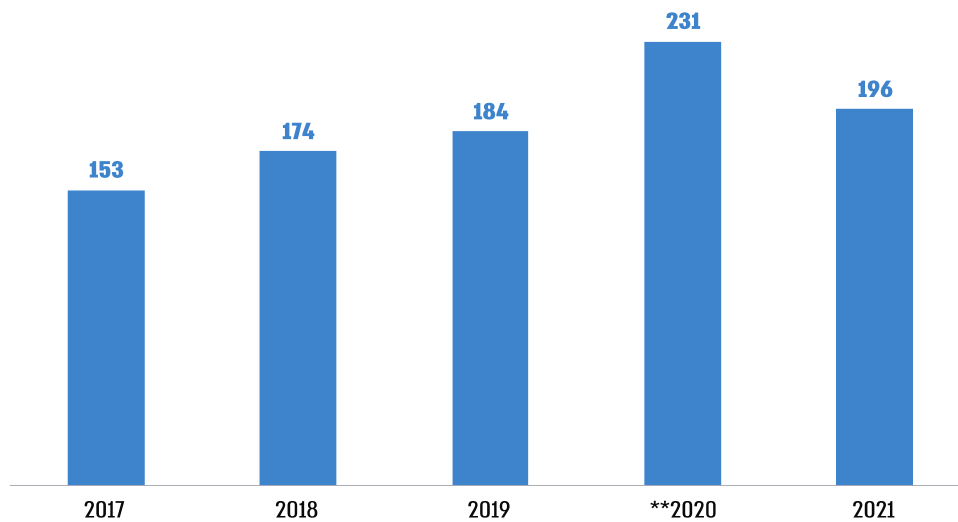
13 Energy Not Served



ממושכות מחולקות לשני סוגים - הפרעות הנגרמות מחוץ לרשת¹⁴ והפרעות הנגרמות בתוך הרשת¹⁵.

המדד העיקרי שבו נעשה שימוש למדידת אמינות אספקת החשמל הוא דקות אי-אספקה לצרכן. בתרשים שלהלן הממוצע השנתי של דקות אי-אספקה ללקוח ח"י בשנים 2017 - 2021.

תרשים 1: דקות אי-אספקה* ללקוח, 2017 - 2021



על פי נתוני ח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* סך הכול דקות אי-אספקה שגורמיהן ברשת, מחוץ לרשת והפסקות מתוכננות. יצוין כי נתוני דקות אי-אספקה המוצגים בתרשים זה נוגעים לצרכני המתח הנמוך, הכוללים את הצרכנים הביתיים, כיוון שהם האחרונים בשרשרת האספקה ולכן מושפעים מכלל התקלות האפשריות ברשת (במערכת ההולכה ובקווי המתח הגבוה).

** על פי החברה, בשנת 2020 היה אירוע סערה חריג בחודש מרץ שגרם לכ-27 דקות אי-אספקה.

מהתרשים עולה כי בשנים 2017 - 2021 נרשמה מגמת ירידה באמינות האספקה, שהתבטאה בעלייה של 43 דקות אי-אספקה ללקוח, כך שבשנת 2021 היו 196 דקות אי-אספקה ללקוח.

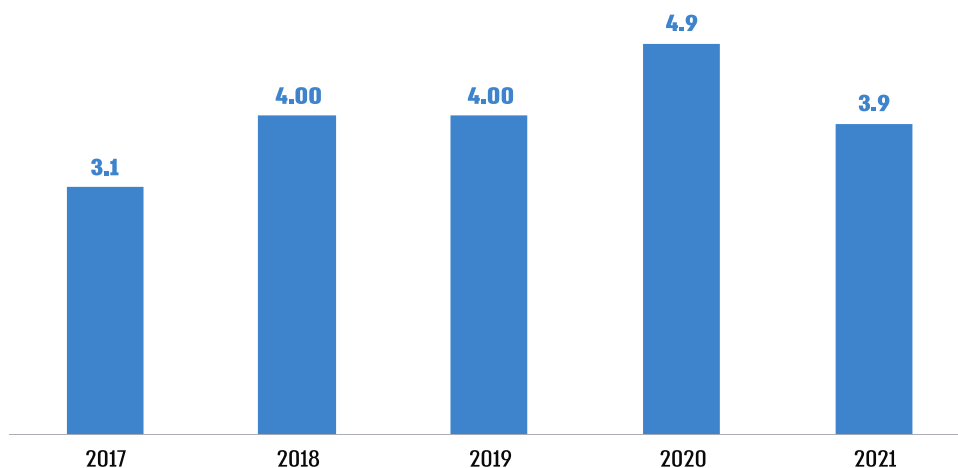
מדדים נוספים המשמשים למדידת אמינות האספקה הם תדירות ההפסקות ללקוח ומשך שיקום האספקה. בתרשימים להלן נתוני תדירות ההפסקות ללקוח ומשך שיקום האספקה בשנים 2017 - 2021.

14 הפרעות הנגרמות בשל בעיות חיצוניות לרשת כמו חוסר בגנרציה.

15 הפרעות הנגרמות בשל בעיות שמקורן ברשת, כגון רוחות, ציפורים, התיישנות הרשת, תפעול מוטעה ברשת וכדומה, או מפגיעה פיזית ברשת ע"י גורמים שאינם קשורים לחברת החשמל.

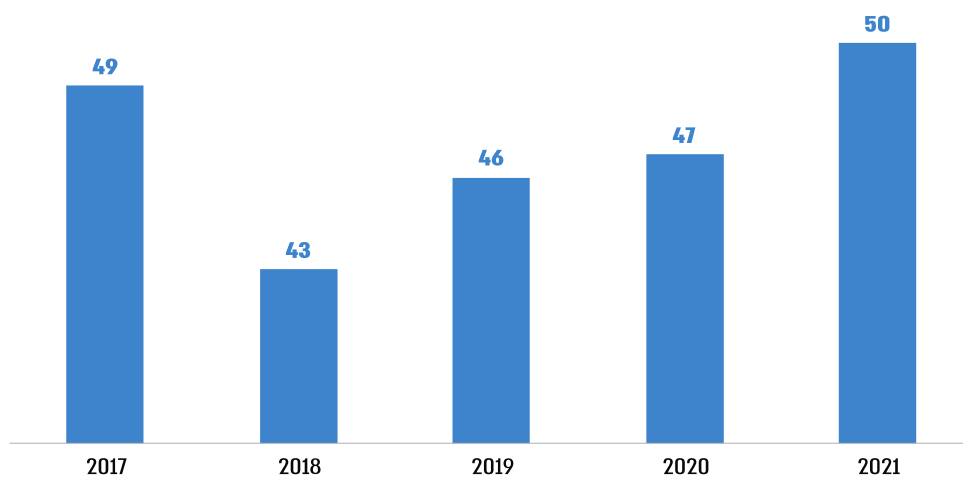


תרשים 2: תדירות הפסקות ללקוח, ממוצע שנתי, 2017 - 2021



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* יצוין כי הנתונים המוצגים בתרשים זה נוגעים לצרכני המתח הנמוך, ואילו תדירות ההפסקות בקרב צרכני מתח גבוה היא ככל הנראה נמוכה יותר.

תרשים 3: משך שיקום האספקה*, ממוצע שנתי, 2017 - 2021 (בדקות)



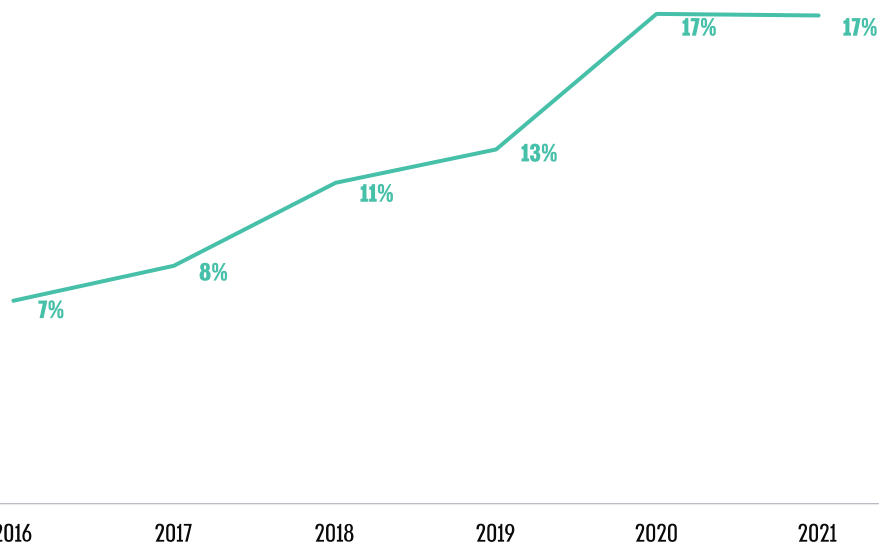
על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* כיוון שמדד משך שיקום האספקה הוא היחס בין מספר דקות אי-האספקה ללקוח לבין תדירות ההפסקות באספקה ללקוח, ייתכן כי התנודה שבו לא תשקף באופן מלא את אמינות האספקה. למשל, בשנת 2021 חל שיפור בתדירות הפסקות האספקה ללקוח והופחת מספר דקות אי-האספקה ללקוח, לעומת השנה הקודמת, אך במדד משך שיקום האספקה נרשמה עלייה כיוון ששיעור השיפור בתדירות ההפסקות בשנה זו גבוה משיעור השיפור בדקות אי-האספקה ללקוח.



מתרשימים 2 ו-3 עולה כי 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 בדקות אי-אספקה בשנים 2017 - 2021, כפי שהוצג לעיל.

העלייה בדקות אי-אספקה באה לידי ביטוי גם בתלונות הציבור שהוגשו לחברת החשמל בשנים אלה. בתרשים להלן מוצג שיעור הטענות בנושא אמינות אספקה מתוך סך התלונות¹⁶ בשנים 2016 - 2021.

תרשים 4: שיעור הטענות בנושא אמינות אספקה* מתוך סך התלונות, 2016 - 2021



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* שיעור הטענות בנושאים האחרים לא עלה בשנים 2016 - 2021, פרט לטענות בנושא "עבודות רשת וחיבורים לבתים" ששיעורן עלה מ-16% בשנת 2016 ל-19% בשנת 2021.

מהתרשים ניכרת עלייה של כ-10 נקודות האחוז בשיעור הטענות בנושא אמינות אספקה מתוך סך התלונות בשנים 2016 - 2021, כך ששיעורן בשנים 2020 - 2021 היה 17% (4,022 ו-3,112 תלונות בנושא אמינות אספקה בשנים 2020 - 2021, בהתאמה). עלייה זו מעידה על ההרעה שחש הציבור באמינות אספקת החשמל, המוצר העיקרי שמספקת החברה ללקוחותיה.

16 בתלונה יכולות להיכלל כמה טענות בנושאים שונים.



בביקורת עלה כי על אף מחויבות החברה לפי חוק משק החשמל והוראות רישיונתיה לספק חשמל באמינות וביעילות, בשנים 2017 - 2021 נרשמה מגמת הרעה באמינות האספקה ללקוח, אשר התבטאה בעלייה בדקות 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 2018¹⁷ על מגמת ההרעה באמינות אספקת החשמל ועל הנזקים הקשים שהיא מסיבה לכלכלה ולמשק. עלה כי מגמת ההרעה נמשכת גם לאחר הרפורמה שגובשה בשנת 2018.

על חח"י לנקוט צעדים 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.

יעדי אמינות האספקה

על פי חוק משק החשמל, ספק שירות חיוני "יתן שירות לכלל הציבור בלא הפליה, בהתאם לאמות מידה שקבעה הרשות, באמינות וביעילות, והכל לפי תנאי רישונו ולפי כל דין".

כפועל יוצא מכך מוטל על החברה לצמצם ככל האפשר את פערי אמינות האספקה בין האזורים השונים. בחינה של נתוני דקות אי-אספקה בפועל לפי אזורים מעלה כי במשך שנים יש שונות גבוהה בדקות אי-אספקה בין הנפות. בהקשר זה יש לציין כי השונות בדקות אי-אספקה בין הנפות עשויה לנבוע גם מגורמים חיצוניים, לרבות מאפיינים גיאוגרפיים שונים של כל נפה. בלוח להלן פירוט דקות אי-אספקה ברשת, לפי נפות, בשנים 2013 - 2021.

17 מבקר המדינה, **דוח שנתי 69א** (2018), "חברת החשמל לישראל בע"מ - פיתוח רשת החשמל ותחזוקתה", עמ' 428.



לוח 1: דקות אי-אספקה ברשת*, לפי נפות**, 2013 – 2021

2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	
65	71	71	56	45	58	67	40	55	דן
120	130	89	132	101	90	78	62	74	חיפה
114	129	90	103	80	92	119	74	184	גליל וגולן
126	134	121	160	136	98	166	86	122	חדרה והעמקים
128	251	138	127	116	74	240	109	109	איילון
143	182	129	152	120	118	247	96	174	ממוצע ארצי
143	212	142	183	127	164	909	119	184	שרון
203	230	161	162	98	134	213	112	162	שפלה
163	211	127	169	132	108	174	100	422	ירושלים
228	274	218	277	245	246	259	162	258	נגב

על פי נתוני רשות החשמל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* בשל הפרעות הנגרמות מחוץ לרשת ובתוך רשת, למעט הפסקות מתוכננות.

** בירוק - אמינות האספקה מעל הממוצע הארצי (כלומר ממוצע דקות אי-אספקה נמוך מהממוצע),

באדום - אמינות האספקה מתחת לממוצע הארצי.

מהלוח עולה כי השונות הגבוהה בדקות אי-אספקה בין הנפות היא מגמה הנמשכת שנים, וכי ארבע הנפות שנמצאות בדרך כלל מתחת לממוצע הן שרון, שפלה, ירושלים ונגב.

בלוח להלן משך שיקום האספקה הממוצע ללקוח בכל נפה בשנים 2020 - 2021.



לוח 2: משך שיקום האספקה הממוצע ללקוח, לפי נפות, 2021 - 2020
(בדקות)

משך שיקום האספקה ממוצע ללקוח (דקות)		הנפה
2021	2020	
40.6	45	חיפה
63.2	63	גליל וגולן
74.5	59	חדרה והעמקים
62	55	שרון
52.5	41	דן
52.4	52	שפלה
24.7	23	ירושלים
51.8	55	איילון
72.3	67	נגב
50.2	46.8	כלל החברה

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מלוחות 1 ו-2 עולה כי בנפת נגב, למשל, היה ממוצע¹⁸ אי-האספקה ללקוח בשנים 2013 - 2021 241 דקות - ממוצע הגבוה פי 4.1 מהממוצע בנפת 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 בנפת ירושלים, אשר היה כ-24 דקות.

בביקורת עלה כי על אף חובתה של החברה מתוקף חוק משק החשמל לספק חשמל באמינות וביעילות, יש פערים ניכרים באמינות אספקת החשמל ובמשך שיקום האספקה בין הנפות.

מומלץ כי חח"י תפעל לצמצום השונות בדקות אי-אספקה בין הנפות, בהתאם לחוק ולהוראות רישיונה, תוך נקיטת פעולות לשיפור אמינות האספקה בנפות בהן מספר דקות אי-אספקה גבוה (בנפות נגב, ירושלים, שפלה ושרון).

חח"י קובעת יעדים לדקות אי-אספקה, ומפרידה בין דקות אי-אספקה שגורמיהן ברשת, דקות אי-אספקה שגורמיהן מחוץ לרשת ודקות אי-אספקה בשל הפסקות מתוכננות. מרבית דקות

18 מספרן הממוצע של דקות אי-האספקה ללקוח בשנים 2013 - 2021 חושב כממוצע פשוט, ואינו מתחשב בשינוי בהספק המתוקן באזורים השונים לאורך השנים, אם חל שינוי כאמור.



אי-האספקה נגרמות בשל הפרעות שגורמיהן ברשת החשמל. היעדים כוללים רמת אמינות אספקה שונה בין הנפות. בלוח להלן נתוני דקות אי-אספקה שגורמיהן ברשת ויעדי החברה למדד זה בשנים 2020 - 2021.

לוח 3: דקות אי-אספקה שגורמיהן ברשת* ויעדי חח"י, 2020 - 2021

נפה	שנת 2020		שנת 2021	
	יעד החברה	דקות אי-אספקה לצרכן שגורמיהן ברשת	יעד החברה	דקות אי-אספקה לצרכן שגורמיהן ברשת
נגב	228	230	228	213
שרון	125	183	125	141
שפלה	105	179	105	196
ירושלים	109	163	109	153
איילון	102	137	102	121
חדרה והעמקים	93	129	93	124
גליל וגולן	81	101	81	110
חיפה	74	124	74	108
דן	50	57	50	56
ארצי	104	142	104	136

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* נתוני לוח זה שונים מנתוני לוח 1 לעיל משום שבלוח זה מוצגות דקות אי-אספקה שגורמיהן ברשת, ואילו בלוח 1 מוצגות דקות אי-אספקה שגורמיהן ברשת ומחוץ לרשת.

מהלוח עולה כי בשנת 2021, למעט נפה אחת (נפת נגב), לא עמדה החברה ביעדיה לדקות אי-אספקה, ובשנת 2020 לא עמדה החברה ביעדיה באף אחת מהנפות. עוד עולה כי בדקות אי-אספקה ברמה הארצית חרגה חח"י בשנת 2020 ב-38 דקות מהיעד שקבעה (חריגה של כ-37%), ובשנת 2021 חרגה ב-32 דקות מהיעד (חריגה של כ-31%).



על פי תחשיב משרד מבקר המדינה¹⁹, אומדן הנזק הכלכלי שנגרם למשק בשל חריגה מהיעדים הארציים שקבעה החברה לדקות אי-אספקה שמקורן בהפרעות ברשת המתח הגבוה בשנים 2020 - 2021 הוא כ-1.6 מיליארד ש"ח²⁰.

מומלץ כי חח"י תפעל לעמידה ביעדי דקות אי-אספקה שקבעה ותקבע מתווה לשיפור אמינות האספקה שיעוגן ביעדים שנתיים, כדי למזער את הנזק שנגרם למשק מאי-אספקת החשמל.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 כי תוכניות פיתוח הרשת בהולכה, בתחנות משנה ובחלוקה מיועדות לעמידה בפיתוח המשק במקביל לשיפור אמינות האספקה, וכי הפיתוח המתוכנן גם יצמצם את הפערים באמינות האספקה בין מרכזי הביצוע השונים. עוד מסרה החברה כי בשנים האחרונות היא פועלת לשיפור אמינות האספקה ברשת החלוקה לפי קריטריון העדפה של טיפול בקווי ההזנה עם רמת האמינות הנמוכה ביותר וברמה הארצית - פעילות זו תוביל לצמצום הפערים בין מרכזי הביצוע. כמו כן, מסרה החברה כי היא תעשה את המרב כדי לצמצם פערים אלו בהתאם למתווה של רשות החשמל.

רשות החשמל קבעה אף היא בהחלטה מיולי 2022²¹ יעדי תמריצים להפחתת מספר דקות אי-אספקה ברמה כלל-ארצית ב-30% עד סוף שנת 2032. מתווה היעדים מפורט לכל נפה בכל אחת מהשנים 2022 - 2032, ומטרתו צמצום פערים בין הנפות בשיעור מצטבר של כ-60% עד שנת 2032.

מומלץ כי חח"י תפעל ליישום תוכניות הפיתוח, בדגש על צמצום הפערים באמינות האספקה בין הנפות. כמו כן מומלץ כי הרשות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידה של החברה בביצוע תוכניות הפיתוח לשנים 2022 - 2032.

חיבור צרכנים לרשת החשמל

בחוק משק החשמל מוגדר צרכן כמי שרוכש חשמל או שירותים מבעל רישיון או מבקש חיבור לרשת החשמל. חיבור של צרכן חדש לרשת החשמל או הגדלת חיבור לצרכן קיים כרוכים בתהליך שתחילתו בבקשת הצרכן מספק השירות החיוני וסיומו בחיבור בפועל לרשת החשמל. חלק מהבקשות לחיבורים לרשת החשמל הן חלק מהליך הבנייה של יחידות דיור חדשות ולכן עיכובים בחיבור לרשת החשמל עלולים להשפיע על לוח הזמנים של בניית יחידות דיור חדשות.

19 התחשיב נעשה באמצעות חישוב הפרש בין דקות אי-אספקה שמקורן בהפרעות ברשת המתח הגבוה, בנטרול אירועים חריגים בפועל, ובין היעד שקבעה החברה בכל אחת מהשנים 2020 - 2021. האנרגייה הבלתי מסופקת לכל דקת אי-אספקה חושבה לפי חלוקת האנרגייה הבלתי מסופקת בכל שנה בסך דקות אי-אספקה שמקורן ברשת בכל שנה כך שהתקבל היקף אנרגייה בלתי מסופקת ממוצע לדקה (בקוט"ש). היקף האנרגייה הבלתי מסופקת לדקה הוכפל בהפרש שבין דקות אי-אספקה בפועל לבין היעד של דקות אי-אספקה ובמחיר לקוט"ש בלתי מסופק. המחיר לכל קוט"ש בלתי מסופק שהובא בחשבון בתחשיב הוא על פי אומדן משרד האנרגייה לעלות אנרגייה בלתי מסופקת, אשר עודכן לאחרונה בשנת 2011. במסגרת התחשיב עודכן המחיר המשוקלל לעלות אנרגייה בלתי מסופקת לפי הצריכה בפועל של כל מגזר בכל אחת מהשנים 2020 - 2021 ולפי מדד המחירים לצרכן.

20 במחירים שוטפים.

21 החלטת רשות החשמל 63518 (3.7.22).



אמות המידה שקבעה רשות החשמל בנושא חיבור צרכנים לרשת החשמל מפרטות את השלבים, את הפרטים ואת התיאומים הטכניים הנדרשים להליך החיבור, החל בשלב הגשת הבקשה לחיבור וכלה בשלב הבדיקה שלאחר ביצוע עבודת החיבור. השלבים לחיבור צרכן מתח נמוך²² לרשת החשמל, לרבות לוחות הזמנים שנקבעו באמות המידה²³ לכל שלב, מפורטים בלוח להלן.

לוח 4: השלבים לחיבור צרכן מתח נמוך לרשת החשמל, על פי אמות המידה

משך הזמן שנקבע באמות המידה	השלב
על חח"י להשיב למבקש החיבור בתוך שבעה ימי עבודה מיום הגשת הבקשה. חח"י רשאית להאריך את משך זמן התשובה בשבעה ימי עבודה נוספים אם יש צורך בהקמת חדר שנאים. לתשובתה תצרף חח"י חשבון מקדמה.	הגשת בקשה לחיבור
לאחר תשלום המקדמה מתבצע הליך של תיאום טכני בין חח"י למבקש החיבור, אשר יש להשלימו לא יאוחר מ-30 ימי עבודה מיום תשלום המקדמה.	תיאום טכני
בהתאם למועד שנקבע בתיאום הטכני, ולא יאוחר מ-60 ימי עבודה אם קיימת רשת מתח נמוך, או 90 ימי עבודה אם לא קיימת רשת מתח נמוך. פרק הזמן לחיבור לרשת המתח הגבוה - עד 6 חודשים מתשלום המקדמה.	עבודות ביצוע החיבור
לא יאוחר משבעה ימי עבודה לאחר תשלום החשבון ותשלום על בדיקת המתקן.	בדיקת המתקן
בכפוף לעמידה בהצלחה בבדיקת המתקן.	מתן מתח

על פי נתוני רשות החשמל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

נוסף על השלבים המתוארים באמות המידה, יש גם שלב תכנון (לאחר שלב התיאום הטכני) שבמסגרתו החברה מתכננת את הקמת התשתית הנדרשת, לרבות קבלת היתרי חפירה מגורמי התשתיות, המשטרה והרשות המקומית. שלב זה לא נתחם בזמן ולא נקבעו לו אמות מידה.

הרשות מסרה למשרד מבקר המדינה כי שלב התכנון בחיבור צרכן לרשת החשמל הוא שלב המאופיין באי-ודאות בנוגע לסטטוס הבקשה, מכיוון שבמהלכו מבוצעים תהליכים של קבלת אישורי רשויות על ידי חברת החשמל, בדרך כלל במקביל לשלב התכנון, ולפיכך אי אפשר לדעת בוודאות אם עיכוב בבקשה לחיבור בשלב זה נגרם בשל תהליכים בחברת החשמל או בשל עיכובים הנגרמים מצד הרשויות השונות.

על פי נתוני חח"י, משך הזמן לביצוע חיבור בשנת 2021 היה 44.5 ימי עבודה בממוצע (ללא עיכובי מזמין החיבור וללא אישורי רשויות, המבוצעים במקביל לשלב התכנון). על פי הרשות ועל פי דיווחי חברת החשמל, כאשר כוללים גם את אישורי הרשויות מתאריך משך הזמן באופן משמעותי, ועלול להגיע עד שלושה חודשים. בלוח להלן פרק הזמן הממוצע שארך כל שלב בחיבור הצרכן לרשת החשמל בשנים 2018 - 2021.

22 הרשות קבעה אמות מידה שונות לחיבור צרכנים לרשת החשמל: צרכני מתח עליון, צרכני מתח גבוה וצרכני מתח נמוך. דוח זה מתמקד בהליך חיבור צרכני מתח נמוך לרשת החשמל.

23 אמות מידה 335 - 355.



לוח 5: פרק הזמן הממוצע של כל שלב בחיבור לרשת החשמל, 2018 - 2021
(בימי עבודה)

השנה	פתיחת הזמנה ומשלוח חשבון	תיאום טכני	תכנון	ביצוע	בדיקה
הוראות אמות המידה	7 או 14	30	לא נקבעו אמות מידה לשלב זה	60 - רשת קיימת 90 - רשת חדשה	7
2018	4	15	מבוצע במקביל להשגת אישורי רשויות (תלוי ביישוב וכו')	48.6	בדרך כלל בתיאום עם הלקוח, ואם לא, בתוך שבעה ימי עבודה
2019	4.3	16.7		47.4	
2020	3.3	16.3		48.2	
2021	1.7	14.9		27.9	

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהלוח עולה כי החברה עמדה בלוחות הזמנים שנקבעו לשלבים בחיבור צרכן לרשת החשמל בשנים 2018 - 2021, ובשנת 2021 חל שיפור ניכר במשכי הזמן בפועל (ירידה של 2.3 ימי עבודה בממוצע בשלב פתיחת ההזמנה, ירידה של 0.1 ימי עבודה בממוצע בשלב התיאום הטכני, וירידה של כ-20 ימי עבודה בממוצע לביצוע החיבור).

עם זאת, עלה כי שלב התכנון, שהוא שלב מהותי בתהליך החיבור לחשמל, אשר עשוי להמשך עד כשלושה חודשים, לא נכלל באמות המידה שקבעה הרשות וחלקה של חח"י בתהליך התכנון לא נתחם בזמן על ידי הרשות. תיחום חלקה של חח"י בשלב התכנון עשוי לייעל ולקצר את תהליך החיבור לרשת החשמל, ולמנוע עיכובים באכלוס יחידות דוור חדשות.

מומלץ כי רשות החשמל תבחן את משך הזמן שאורך שלב התכנון בפועל ותשקול לקבוע לוחות זמנים לחברת החשמל לגיבוש תוצר התכנון והגשתו לרשויות הרלוונטיות. כמו כן, מומלץ שהרשות תגבש אמות מידה לשיקוף סטטוס שלב התכנון ללקוח.

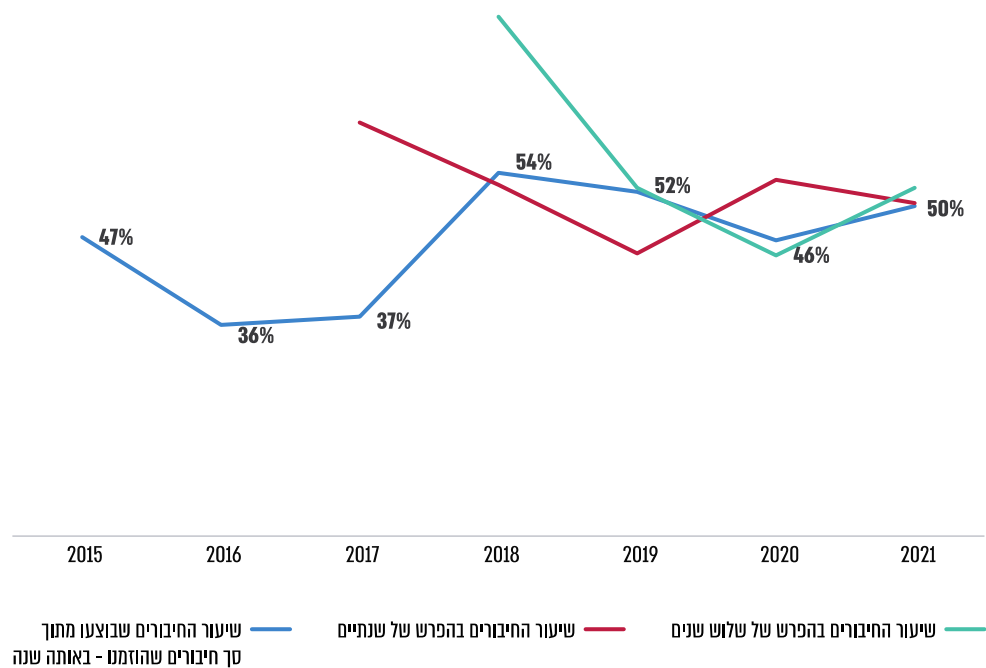
הרשות מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא תשקול בחיוב את המלצת המבקר וציינה כי אחת הסיבות לקושי לקביעת משך הזמן בעניין זה היא ריבוי הגורמים החיצוניים והצורך בתיאום בין מגוון רחב של היבטים הגורמים להיווצרות שונות גבוהה מאוד. עוד מסרה הרשות כי היא גם תבחן את ישימות המלצת המבקר בהתחשב בכך שלחח"י ולרשות אין סמכות למתן הנחיות למוסדות תכנון, לרשויות המקומיות ולגופי תשתית אחרים לזירוז הליכי הרשאות.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא פועלת בימים אלה לגיבוש קריטריונים פנימיים לקביעת פרק הזמן הדרוש לשלב התכנון, כי אלו צפויים להיות מיושמים עד לסוף שנת 2023, וכי לאחר גיבוש קריטריונים אלה תיערך בקרה פנימית בנושא.



חיבור צרכנים לרשת החשמל והגדלת חיבור לצרכנים קיימים נעשים על פי הזמנת הצרכן. חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה נתונים על חיבורים סופיים שבוצעו. מאחר שבין פתיחת הבקשה לחיבור על ידי הלקוח ובין שלב החיבור הסופי יש בדרך כלל פרק זמן ארוך (המקביל לבניית המבנה) של כשנתיים-שלוש, נבדק שיעור הביצוע בשלושה תרחישים: (1) מספר החיבורים שבוצעו מתוך סך ההזמנות באותה שנה; (2) מספר החיבורים שבוצעו מתוך סך ההזמנות שנפתחו קודם לכן; (3) מספר החיבורים שבוצעו מתוך סך ההזמנות שנפתחו שלוש שנים קודם לכן. בתרשים שלהלן נתוני ההזמנות לחיבורים שקיבלה חח"י בשנים 2015 - 2021 והחיבורים שבוצעו בפועל מתוכן, על פי נתוני החברה.

תרשים 5: שיעור החיבורים* לרשת החשמל שבוצעו מתוך סך החיבורים שהוזמנו, 2015 - 2021



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה. * בכל שנה נפתחות בקשות חדשות, והן מושלמות בהתאם לקצב התקדמות הבנייה ולמאפייניה בפרקי זמן של שנה עד שלוש שנים. מכיוון שבפרמטרים אלה אין שינוי מהותי לאורך השנים, שיעור הביצוע בתרחישים השונים הוא דומה.

מהתרשים עולה כי השיעור הממוצע בשנים 2015 - 2021 של החיבורים שבוצעו בפועל מתוך סך החיבורים שהוזמנו (בכחול) היה 46%. בתרחיש "שיעור החיבורים שבוצעו בהפרש של שנתיים" (באדום), שיעור החיבורים הממוצע בשנים 2017 - 2021 היה 52%. בתרחיש "שיעור החיבורים שבוצעו בהפרש של שלוש שנים" (בירוק), שיעור החיבורים הממוצע בשנים 2018 - 2021 היה 55%.



בביקורת עלה כי שיעור החיבורים שבוצעו בפועל מתוך סך החיבורים שהוזמנו הוא נמוך לאורך שנים בשלושת התרחישים שנבחנו. עוד עלה כי בממוצע כ-45% מהבקשות לחיבור מבוצעות לאחר פרק זמן העולה על שלוש שנים. מומלץ כי חח"י תבחן את הסיבות לשיעור החיבורים הנמוך ותפעל להעלאת שיעור ביצוע החיבורים השנתי.

הרשות מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023, כי היא רואה חשיבות רבה בשיפור רמת השירות הניתנת לצרכנים וליצרנים, ולאור זאת פרסמה בשנת 2021 החלטה²⁴, אשר בין היתר קובעת יעדי תמריצים לחיבור צרכנים לרשת החשמל, שמטרתם להפחית את פרקי הזמן הנדרשים לחיבור צרכן חדש לרשת החלוקה או להגדלת חיבור לצרכן קיים. מנגנון התמריצים כפי שנקבע בהחלטה מפורט להלן: החברה תקבל תמריץ חיובי (פרס) אם תחבר יותר מ-85% מכלל הבקשות לחיבור בשנה קלנדרית בפרקי הזמן שנקבעו בהחלטה²⁵, ותקבל תמריץ שלילי (קנס) עבור חיבור צרכנים לרשת החלוקה בשיעור נמוך מ-85% בפרקי הזמן שנקבעו בהחלטה.

עוד מסרה הרשות למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי טרם התקבלו בידיה כל הנתונים הנדרשים למדידת עמידתה של החברה ביעדי התמריצים, כאמור, לחיבור צרכנים לרשת החלוקה כפי שנקבעו בהחלטתה כאמור, לשנים 2021 - 2022.

התקנת מונים חכמים

החלטת ממשלה מיום 3.6.18, העוסקת ברפורמה במשק החשמל, קבעה, בין היתר, כי מקטע האספקה²⁶ ייפתח לתחרות. מימוש פתיחת מקטע האספקה לתחרות תלוי בפריסת מונים חכמים²⁷ אשר יאפשרו לצרכנים, לרבות צרכנים ביתיים, להתקשר עם מספק פרטי במקום עם חברת החשמל והלכה למעשה להתנתק מהחברה. המספקים החדשים ירכשו חשמל עבור צרכניהם במחירים המשתנים כל חצי שעה לפי מנגנון התשלום של המספקים, המוסדר

24 החלטת רשות החשמל מס' 61308 מ-11.8.21.

25 בהחלטה נקבע כי החברה תקבל תמריץ חיובי אם תחבר יותר מ-85% מכלל הבקשות לחיבור בשנה קלנדרית בפרקי הזמן האלה: בקשה לחיבור לרשת קיימת במתח נמוך - עד 95 ימי עבודה ממועד תשלום המקדמה, בניכוי עיכובי מזמין; בקשה לחיבור לרשת שלא קיימת במתח נמוך - עד 115 ימי עבודה ממועד תשלום המקדמה, בניכוי עיכובי מזמין; בקשה לחיבור לרשת המתח הגבוה - עד 130 ימי עבודה ממועד תשלום המקדמה, בניכוי עיכובי מזמין. אם החברה לא עמדה ביעד כאמור, היא תקבל תמריץ חיובי אם תחבר יותר מ-85% מכלל הבקשות לחיבור בשנה קלנדרית (לרבות בקשות להגדלת חיבור) בפרקי הזמן האלה: בקשה לחיבור לרשת קיימת במתח נמוך - עד 63 ימי עבודה ממועד תשלום המקדמה, בניכוי משך זמן קבלת היתרים מהרשויות ועיכובי מזמין; בקשה לחיבור לרשת שלא קיימת במתח נמוך - עד 84 ימי עבודה ממועד תשלום המקדמה, בניכוי משך זמן קבלת היתרים מהרשויות ועיכובי מזמין; בקשה לחיבור לרשת המתח הגבוה - עד 130 ימי עבודה ממועד תשלום המקדמה, בניכוי עיכובי מזמין. החברה תקבל תמריץ שלילי אם תחבר פחות מ-85% מכלל הבקשות לחיבור בשנה קלנדרית.

26 עיקרי השירותים במקטע האספקה כוללים עריכה והפקה של חשבונות ופעולות גבייה, מוקד שירות לקוחות טלפוני, שירות לקוחות פרונטלי וניהול תיק לקוח.

27 "מונה חכם" הוא מונה אלקטרוני מתקדם, שחוץ ממדידת החשמל הנצרך, מאפשר, בין היתר, קריאת נתונים בתקשורת מרחוק; קריאת נתוני צריכה בתדירות גבוהה; ניהול תעריפים דיפרנציאליים בהתאם לעומס ולזמן הצריכה; תקשורת דו-צדדית; שמירה על אבטחת מידע; העברת נתוני צריכה לא מבוקרים מרחוק לצרכנים ולגורמים שתקבע רשות החשמל; יכולת מובנית גבוהה של אחסון נתונים התומכת בכלל השירותים הנדרשים מהמונה.



בהחלטת הרשות²⁸. מנגנון זה מאפשר למספקים להציע הנחות ניכרות בחשמל לצרכנים שיסכימו לחסוך בצריכה בשעות הערב²⁹. נוסף על כך, יכולות ניתוח מידע מתקדמות, שיקוף המידע הרב לציבור וניתוחו בכלים מתקדמים עשויים להביא תועלת גדולה לכלל השחקנים במשק החשמל, ולהצעת שירותים נוספים.

נכון לסוף שנת 2022 היו מותקנים בישראל כ-260,000 מונים חכמים (ביתיים ומסחריים) מתוך סה"כ של כ-3 מיליון מונים, והחברה תכננה להגיע לכמיליון מונים חכמים עד סוף שנת 2024. החל בנובמבר 2021 מתקינה החברה מונים חכמים בלבד בהתקנות חדשות.

בחודש אוקטובר 2021 קבעה הרשות³⁰ עקרונות לפריסת עד 450,000 מונים עד סוף שנת 2023 (כ-15% מכלל המונים הביתיים) בקרב צרכני מתח נמוך. בפברואר 2022 החליטה הרשות³¹ על כמה צעדים שסייעו בהגברת החשיפה לתחרות במסגרת פריסת המונים החכמים, ובכלל זה לאפשר לצרכנים להזמין מונה חכם ולקבוע תעריף לשירות זה³²; לקבוע כללים להתקנת מונים חכמים כך שאם יידרש או יוזמן מונה חכם במקום צרכנות, יוחלפו כלל המונים במקום הצרכנות במונים חכמים.

בהתאם לאמת מידה 63 המתוקנת, התקנה של מונה חכם תבוצע בתוך 60 יום ממועד הגשת הבקשה. על אף האמור תוכל חח"י לא להיענות לבקשת התקנה של מונה חכם במקרים הבאים: אין קליטה סלולרית המאפשרת שידור נתוני צריכה של הצרכן; ההתקנה של המונה החכם לא אפשרית בשל אילוצים טכניים ייחודיים למקום הצרכנות; היקף הבקשות שהוגשו להחלפת מונים חכמים עולה על המכסה שנקבעה לבקשות להחלפת מונה - 50,000 בקשות³³.

עוד נקבע כי שיעור המקרים שבהם חח"י תוכל לא להיענות לבקשות התקנת מונים חכמים בכל רבעון לא יעלה, ככלל, על 10% מסך הבקשות להתקנת מונה חכם³⁴; אחת לרבעון תדווח חח"י לרשות על כלל בקשות ההתקנה של מונים חכמים, התקנות בפועל, עלויות ההתקנות, מספר המקרים שבהם לא נענתה לבקשות צרכנים והנימוקים לכך.

מנתונים שמסרה חח"י לידי משרד מבקר המדינה בעניין התקנת מונים לפי בקשת לקוח לחודשים אוגוסט 2022 - מרץ 2023 עולה כי בחודשים אלה הוגשו 10,058 בקשות של לקוחות

28 החלטת רשות החשמל 60105, "קביעת אסדרה למספקים שאין ברשותם אמצעי ייצור ותיקון אמות המידה למספקים קיימים" (3.3.21), ובנוסף הרישיון שנקבע למספקים.

29 עלות ייצור החשמל משתנה לאורך שעות היממה בהתאם לביקוש ולהיצע של חשמל. בשעות הצהריים, למשל, בשל ריבוי יצרני חשמל סולארי, עלות ייצור החשמל פוחתת, ואילו בערב, כאשר הביקוש לחשמל עולה ויכולת הייצור באנרגייה סולארית פוחתת, עלות ייצור החשמל עולה. לפיכך מספק יכול להציע מחירים מופחתים ללקוחות שיצרכו חשמל בשעות הצהריים.

30 החלטת רשות החשמל 61611, "עקרונות לפרישת מונים חכמים בקרב צרכני מתח נמוך" (26.10.21).

31 החלטת רשות החשמל 62404, "כללי התקנת מונים חכמים" (14.2.22), שבמסגרתה תוקנו אמות מידה 335 ו-63.

32 בהחלטת הרשות היא למעשה איפשרה ללקוחות החברה לבקש החלפת מונה למונה חכם. פריסת מונים לפי בקשת הלקוח (המכונה פריסה ספורדית) מחייבת את החברה בהיערכות לוגיסטית וטכנית מתאימה, בפרט נוכח הפיזור הגיאוגרפי הנרחב שלה, וזאת להבדיל מפריסה יזומה ומתוכננת של החברה. בחודשים אוגוסט 2022 עד מרץ 2023 נפתחו כ-10,000 בקשות להחלפת מונים.

33 המכסה נקבעה במסגרת הוראת שעה עד לתאריך 31.12.22.

34 לא כולל אי-היענות בשל הגבלת מכסה כאמור.



להחלפה למונה חכם. מתוך 5,803 בקשות שהוגשו בחודשים אוגוסט 2022 - ינואר 2023³⁵, הטיפול ב-5,078 בקשות הסתיים (כ-87%), ו-546 נסגרו (כ-9%). עוד עולה, כי מתוך 3,740 הבקשות להחלפת מונה שהוגשו בחודשים נובמבר 2022 עד ינואר 2023, 353 בלבד (כ-9%) בוצעו באיחור (של יותר מ-60 יום). יש לציין, כי שיעור הביצוע בחודשים הראשונים (אוגוסט עד נובמבר 2022) היה נמוך. בהתאם לנתונים, בחודשים אוגוסט עד נובמבר 2022 התקבלו 2,436 בקשות להחלפת מונה, מתוכן בוצעו 555 התקנות (כ-23% מכלל הבקשות), עוד עולה מהנתונים כי בתקופה זו היו 1,734 הזמנות להחלפת מונה שלא בוצעו במועד שנקבע באמות המידה (בתוך 60 יום)³⁶.

במכתב ששלחה חח"י לרשות החשמל בדצמבר 2022 היא הסבירה כי פעילות הקבלן להחלפת מונים החלה באמצע נובמבר 2022, וכי החברה התריעה לפני רשות החשמל, עוד לפני קבלת ההחלטה, כי נדרש לה פרק זמן ארוך יותר מזה שנקבע באמת המידה. עוד הסבירה החברה כי "משנבחר הקבלן במכרז לביצוע ההחלפות למונים ישירים, ניהלה החברה פעילות לוגיסטית [...] על מנת להתחיל בהחלפות במועד המוקדם ביותר האפשרי", וכי "לאחרונה אף החליטה החברה לתמוך בעבודת הקבלן להחלפת המונים באמצעות עובדי החברה, על מנת לגשר על מחלות הילדות והקשיים של הקבלן בפעילות חדשה זו, כדי לסגור את הפער שנוצר בגין אי עמידה בל"ז הקצר [...] זאת עד להתייצבות מלאה של שירותי הקבלן [...] החברה פועלת נמרצות להשלים את הטיפול עד סוף השנה בכל הבקשות שבפיגור וממתינות להתקנה".

יוצא אפוא, על פי נתוני החברה, כי מנובמבר 2022 חל שיפור ניכר בפעילות החלפת המונים הספורדיים, אשר מתבטא בשיעור גבוה יחסית של החלפת מונים ובירידה משמעותית בשיעור ההתקנות שחרגו מלוחות הזמנים של 60 ימים, זאת מכיוון שנדרש פרק זמן להתארגנות קבלנים חדשים, ולכן קיימת חשיבות להיערכות מבעוד מועד של החברה לפריסת המונים על פי בקשת לקוח.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023, כי פריסת מונים חכמים לפי בקשת לקוח היא חלק זעיר מהפרויקט של המנייה החכמה, שעיקרו נעשה בפריסה גיאוגרפית מתוכננת מראש ורחבה. עוד מסרה החברה כי התקנת מונים חכמים לפי בקשת הלקוח (באופן ספורדי) מחייבת היערכות ולמידה שונה וכרוכה באתגרים תפעוליים, וכי החברה התריעה על כך וביקשה לקבוע תקופת התקנה של 90 ימים לכל הפחות³⁷, ותקופת היערכות קודם לכניסת אמת המידה לתוקף. עוד ציינה החברה כי לאורך שנים היא פועלת לקדם פריסה של מנייה חכמה, וכי עד סוף הרבעון

35 החברה מסרה נתונים לחודשים אוגוסט 2022 - מרץ 2023. כיוון שעל פי אמות המידה לחברה יש 60 ימים להחלפת המונה, שיעור הביצוע חושב על בסיס הבקשות שהוגשו עד לחודש ינואר 2023.

36 בדיקת האיחור מעל פרק הזמן של 60 ימים בוצעה כך: לגבי בקשות שבוצעו - כל ביצוע בפרק זמן העולה על 60 ימים מיום הבקשה. לגבי בקשות שטרם בוצעו - כל בקשה שטרם בוצעה עד תאריך 30.11.22 (הנתונים שהועברו מחח"י למשרד מבקר המדינה היו עד מועד זה) ומועד הגשת הבקשה קדם לתאריך 30.9.22.

37 יוצן כי ביוני 2023 פרסמה הרשות הצעה להרחבת תוכנית הפריסה של מונים חכמים במסגרת שימוע ציבורי, ובה היא מציעה להאריך את מסכת הימים להתקנה ל-120 יום ממועד בקשת צרכן להחלפה למונה חכם, זאת לנוכח קושי מהותי תפעולי אובייקטיבי לעמוד במועדים שנקבעו באמות המידה (60 יום). כמו כן, בשימוע זה מציעה הרשות לקבוע תאריך גמר לפריסת מונים חכמים בישראל עד אמצע שנת 2028 ולהגדיל את שיעור הבקשות להחלפה למונה חכם שחח"י רשאית שלא להיענות להן מ-10% ל-15% בכל רבעון (במקרים שבהם אין קליטה סלולרית המאפשרת שידור נתוני צריכה במקום הצרכנות, במקרים שבהם ההתקנה של המונה החכם אינה אפשרית בשל אילוצים טכניים ייחודיים, במקרים שבהם מתוכננת החלפה יזומה של החברה ובמקרים שבהם קיימת מגבלה בטיחותית).



הראשון של שנת 2023 היא פרסה כ-350,000 מונים חכמים במצטבר, וכי היא קבעה יעד של התקנת 400,000 מונים נוספים בכל שנת 2023.

משרד מבקר המדינה מציין כי החלפת מונה על פי בקשת לקוח עשויה לנבוע מרצון של הלקוח להתנייד לספקים הפרטיים, ומשכך יש חשיבות לא מבוטלת להחלפת המונים לפי בקשת לקוח. כך בעיקר, כשהביקוש להחלפת מונים מצד הלקוחות גדל בקצב מהיר, ומהנתונים שהתקבלו מהחברה עולה כי הביקוש להחלפת מונים בחודשים דצמבר 2022 עד מרץ 2023 היה גבוה פי שלושה מהביקוש להחלפת מונים בחודשים אוגוסט עד נובמבר 2022. גם החלטת הרשות לקבוע מגבלה של החלפת מונים על פי בקשת לקוח בהיקף של 50,000 החלפות בשנה מעידה על הפוטנציאל לגידול בביקושים.

במאי 2023 חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה את פרטי ההסכמים להתקנת מונים על פי בקשת לקוח. עלה כי חח"י התקשרה עם קבלנים בהסכמים להתקנת מונים - לפי בקשת לקוח - בהיקף מצטבר של עד כ-80,000 מונים עד סוף שנת 2023. זאת, לצד פעילותה היוזמה לקידום פריסת מניה חכמה בהיקף של כ-400,000 מונים בשנת 2023.

מומלץ כי לאור החשיבות של פריסת מונים על פי בקשת לקוח לקידום התחרות במקטע האספקה, ולאור הצורך להיערך מבעוד מועד להחלפה מסוג זה, חח"י תוודא כי היא ערוכה לגידול מהיר בביקוש להחלפות מונים ולפריסה של מונים מסוג זה גם מעבר לשנת 2023. כמו כן, מומלץ כי משרד האנרגיה ורשות החשמל יעקבו באופן שוטף אחר התקדמות החלפות המונים למונים חכמים, ובפרט החלפות המונים לפי בקשת לקוח.

קריאת מונים והערכת צריכה

על פי אמת מידה 13 שקבעה הרשות בנושא קביעת כמות חשמל שנצרכה, חשבון הצריכה יחושב על בסיס קריאת המונה בתקופת החשבון³⁸ הרלוונטית, ותפורט בו מכפלת סך הקוט"ש³⁹ שנקרא במונה במחיר לקוט"ש הקבוע בתעריף. באמות המידה נקבע כי לצורך קביעת התשלום בעבור הצריכה תקרא חח"י את המונה אחת לתקופת חשבון. על פי הערכת משרד מבקר המדינה, בכל שנה מבצעת החברה יותר מ-15 מיליון קריאות מונה.

על אף זאת במקרים מסוימים אמות המידה מאפשרות לחח"י לקבוע את התשלום בעבור צריכה על בסיס הערכת הצריכה⁴⁰ כמפורט בלוח להלן.

38 "תקופת חשבון" מוגדרת באמות המידה: התקופה הנקובה בחשבון הצריכה כתקופה שלגביה נערך החשבון לתשלום בעד הצריכה.

39 קילוואט/שעה.

40 על פי אמת מידה 14, קביעת כמות חשמל שנצרכה בדרך של הערכה תהיה על יסוד כמות החשמל שנצרכה במקום הצרכנות הרשום על שמו של הצרכן בתקופה אחרת, אשר מתקיימים בה תנאים דומים ככל האפשר לתנאים אשר שררו בתקופה שלגביה נעשת ההערכה.



לוח 6: המקרים שבהם חח"י רשאית לקבוע תשלום על בסיס הערכה, על פי אמות המידה

סייג	המקרה
	המונה הוסר או שלא רשם את מלוא צריכת החשמל בגלל ליקוי או פגיעה בו.
	החשמל נצרך שלא דרך מונה.
ובלבד שחח"י ביצעה קריאת מונה לפחות פעם אחת ב-12 החודשים שחלפו.	לא התאפשרה לחח"י גישה למונה לצורך קריאתו בימים ובשעות סבירות מסיבה שאינה בשליטתה.
ובלבד שבתקופת החשבון הקודמת לא היה דילוג יזום ומספר הדילוגים היוזמים לא יעלה על שניים במהלך השנה הקלנדרית.	חח"י לא ביצעה קריאת מונה לתקופת החשבון המסוימת מטעמים של דילוג יזום*.
	החשמל נצרך שלא דרך מונה במקום צרכנות של בעל מתקן צריכה ייחודי**.

על פי נתוני רשות החשמל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* החלטה של חח"י, הנובעת מצרכי החברה, שלא לבצע קריאת מונה בפועל לתקופת חשבון מסוימת.

** מתקן המחובר בגודל חיבור הקטן מ-1x25 אמפר.

מהלוח עולה כי על פי אמות המידה חח"י יכולה לבצע הערכת מונה לצרכן מטעמים של דילוג יזום, כל עוד לא ביצעה שני דילוגים ברצף וכל עוד מספר הדילוגים בשנה קלנדרית לא עלה על שניים. בגין הפרת אמות המידה (דילוג יזום עוקב או יותר משני דילוגים בשנה) עליה לזכות את הצרכן על פי התעריפים שקבעה הרשות⁴¹.

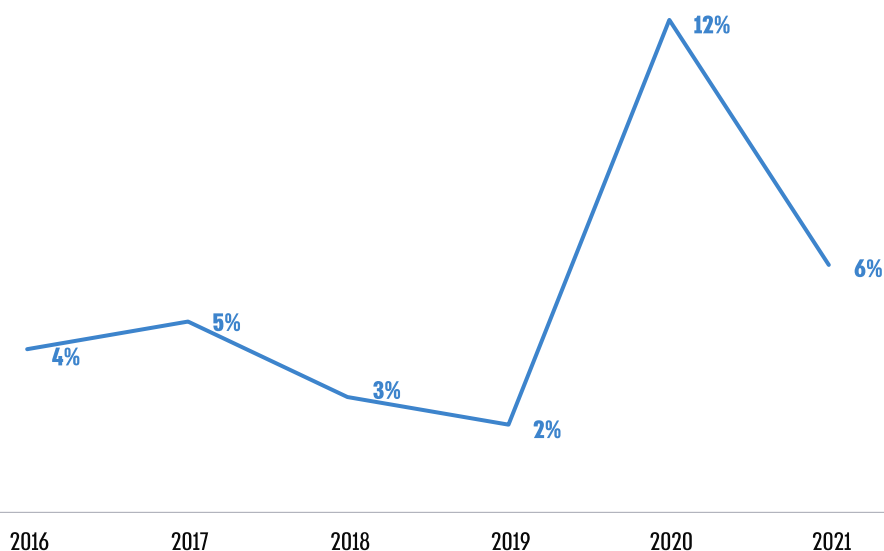
על פי דוח צרכנות ובקרה לשנת 2020 שפרסמה רשות החשמל (להלן - דוח הצרכנות)⁴², בשנה זו היה שיעור החשבונות המוגשים על פי הערכה אצל צרכנים ביתיים 16.8% (7.2% בשנת 2019) מכלל החשבונות: כ-12.4% בשל דילוגים יזומים אצל לקוחות ביתיים ו-4.4% בשל אי-גישה. יצוין כי בשנה זו הוכפל היקף החשבונות שהוגשו על בסיס הערכה בשל מגפת הקורונה, ועל כן שנה זו חריגה בתוצאתה (כפי שעולה מתרשים 6 להלן). בשנה זו אפשרה הרשות לחברה גמישות בשל תקנות החירום, והיא לא חויבה בתשלום על הפרה. בתרשים שלהלן שיעור הדילוגים אצל צרכנים ביתיים בשנים 2016 - 2021.

41 רשות החשמל, ספר לוחות התעריפים.

42 הנתון העדכני ביותר שפורסם.



תרשים 6: שיעור הדילוגים היוזמים מכלל החשבונות אצל צרכנים ביתיים, 2016 - 2021



על פי נתוני חח"י ורשות החשמל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי שיעור הדילוגים היוזמים שביצעה החברה בשנים 2016 - 2019 היה נמוך ואף במגמת ירידה, והגידול בשנת 2020 נבע בעיקר ממגבלות מגפת הקורונה. בשנת 2021 חלה ירידה בשיעור הדילוגים ביחס לשנת 2020 (בשנת 2021 החברה ביצעה כמיליון דילוגים יוזמים לעומת כ-363,000 דילוגים יוזמים שביצעה בשנת 2019).

מומלץ כי חח"י תפעל להקטנת שיעור הדילוגים כך שיחזור לרמתו ערב פרוץ מגפת הקורונה.

על פי דוח הצרכנות, בשנת 2020 היו 68,703 מקרים של הפרה ראשונה של דילוג יזום (דילוג יזום שלישי בשנה קלנדרית או הפרה ראשונה של ביצוע דילוג יזום עוקב) אשר הסתכמו ביזכי של כ-2.1 מיליון ש"ח. באותה שנה היו 9,867 מקרים של הפרה חוזרת (דילוג יזום רביעי בשנה קלנדרית או הפרה חוזרת של ביצוע דילוג יזום עוקב) אשר הסתכמו ביזכי של כ-0.7 מיליון ש"ח. סך מקרי ההפרה בשנה זו (78,570) הם כ-3% בלבד מסך הדילוגים היוזמים שבוצעו באותה שנה לצרכנים ביתיים.

משרד מבקר המדינה מציין לחיוב את השיעור הנמוך (כ-3%) של הפרת אמות המידה בנושא דילוגים יוזמים ואת הירידה בשיעור הדילוגים היוזמים בשנת 2021.

מומלץ כי חח"י תמשיך לפעול לצמצום הפרות אמת המידה בנושא דילוגים יוזמים.



החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא פועלת לצמצום המספר והשיעור של הדילוגים.

מערך שירות הלקוחות של חברת החשמל לישראל

רקע

במסגרת הסכם הרפורמה במשק החשמל משנת 2018 הוסכם כי מקטע האספקה ייפתח בהדרגה לתחרות. פתיחת מקטע האספקה לתחרות והאפשרות שנפתחה לעזיבה של לקוחות פרטיים את החברה לטובת המספקים הפרטיים הן זרז לחברת החשמל לגבש ולאמץ אסטרטגיה ארוכת טווח שתביא לשיפור חוויית הלקוח ולשדרוג השירות ללקוח.

החל בשנת 2018 החברה מבצעת שינוי ארגוני הדרגתי בתחום השירות, שבמסגרתו הועבר אגף השירות של החברה לחטיבת השיווק, הרגולציה והשירות של חח"י (להלן - חטיבת שיר"ה). בתחום מוקדי השירות בחח"י בוצע מעבר לעבודה בתור (סקיל) ארצי אחד⁴³, צומצמו מספר מוקדי השירות, והם הוכפפו לאגף שירות הלקוחות בחברה. ברבעון השני של שנת 2018 יצאה לפועל תוכנית להפחתת כוח אדם במוקדי השירות, והיא נעצרה עוד באותה שנה בשל הירידה ברמת השירות של החברה. בשנת 2020 נעזרה החברה בחברת ייעוץ כדי "לייצר מתווה שיהפוך את יחידת השירות לאחת מאבני היסוד האיתנות של החברה לקראת הרפורמות הצפויות בשוק החשמל". פרויקט הייעוץ האסטרטגי (להלן - עבודת הייעוץ) כלל שלושה שלבים: מיפוי המצב הקיים, גיבוש החזון ותפיסת השירות של החברה, ובניית תוכנית אב ליישום.

ממיפוי המצב הקיים בעבודת הייעוץ עלה כי רמת השירות הנוכחית של החברה (נכון למועד המיפוי - נובמבר 2020), אופן ההנגשה וניהולה אינם עומדים בסטנדרטים מקובלים בשוק הישראלי ובהשוואה למקובל בעולם, וכי יש פער בין רמת השירות וסגנון השירות של החברה לסטנדרט הישראלי בהיבט של זמינות, מערכות, תפיסת הלקוח, התאמת השירות למגזרים שונים⁴⁴ ובייחוד שירותים דיגיטליים.

על פי אמת מידה 7ב שקבעה רשות החשמל, ספק שירות חיוני (לעניין זה חח"י) יעמיד לרשות הצרכנים מוקד שירות טלפוני שבו יינתן שירות רב-תכליתי בכל הנושאים הקשורים לצרכנות ולאספקת חשמל. חח"י תעמיד לרשות הצרכנים מענה קולי בעברית ובערבית בנושאים הקשורים לצרכנות ולאספקת חשמל, ומענה אנושי מקצועי בנושאי בירור חשבון, טיפול בתקלה וסיום התקשרות. נוסף על כך, תעמיד חח"י לרשות צרכניה גם אמצעים דיגיטליים שאינם נכללים במוקד הטלפוני ובמוקד התקשורת הכתובה, שבאמצעותם יוכל הצרכן להעביר פניות לחברה. על פי אמת מידה 32 תעמיד חח"י מערך של קבלת קהל כדי לאפשר לצרכנים לפנות

43 טרם השינוי פעלו מוקדי 103 של החברה במתכונת אזורית, והיו שלושה מוקדים: צפון, מרכז ודרום. כל פנייה הגיעה למוקד הרלוונטי לפי האזור. לאחר השינוי אין חשיבות למיקום הגיאוגרפי של הלקוח הפונה למוקד, למוקד יש תור אחד לכל לקוחות החברה, והשיחות מופנות למוקד הזמין ביותר.

44 חלוקת הלקוחות לקבוצות משנה בעלות מכנה משותף, כגון גיל, שפה, עסקי/פרטי, העדפות וכו', לצורך התאמת השירות ללקוח.

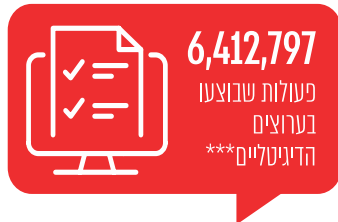


בבירורים, בקשות והזמנות שירות. הרשות קבעה באמות המידה הוראות בדבר שעות הפעילות של המוקדים, זמן מתן המענה, דיווחים שבהם מחויבת החברה, פעילות המוקד בשעות עומס ובאירועים חריגים, וכן הוראות בנושא תיעוד השיחות למוקד הטלפוני.

חח"י מעניקה שירות ללקוחותיה בשלושה ערוצים: מוקד טלפוני (103), שירות פרונטלי במרכזי שירות ושירות באמצעים דיגיטליים, כגון אתר החברה במרשתת, אפליקציה ועוד. משרד מבקר המדינה בדק את השירות שחח"י מעניקה לצרכני החשמל בשלושת הערוצים האלה.

בשנת 2022 טיפלה החברה בכ-13.7 מיליון פניות בערוצי השירות השונים⁴⁵. בתרשים שלהלן נתונים על הפניות לערוצי השירות של החברה בשנת 2022.

תרשים 7: מספר הפניות* לערוצי השירות של החברה, 2022



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

- * הנתונים המוצגים בתרשים זה מקורם בנתונים שמסרה חח"י למשרד מבקר המדינה במסגרת דוח ביקורת זה. עד שנת 2020 פרסמה החברה נתונים על מספר הפניות לערוצי השירות שלה בדוחות שנתיים של נציבות תלונות הציבור בחברה, ומספר הפניות בדוחות אלו גבוה במידה ניכרת מהנתונים שמסרה החברה במסגרת דוח זה. למשל, על פי דוח נציבות תלונות הציבור של החברה לשנת 2020 היה מספר הפניות למרכזי השירות של החברה 15.6 מיליון, ואילו על פי הנתונים שמסרה חח"י למשרד מבקר המדינה בדוח ביקורת זה היה סך הפניות לכלל ערוצי השירות של החברה בשנת 2020 כ-12 מיליון פניות.
- ** כ-7.3 מיליון הפניות טופלו בכ-4.4 מיליון שיחות במוקד 103, ובמתן שירות לכ-162,000 לקוחות במרכזי קבלת קהל.
- *** אתר החברה במרשתת, אפליקציה, שירות מענה קולי (IVR - Interactive Voice Response), ווטסאפ.

המוקד הטלפוני 103

ערוץ השירות העיקרי שבו החברה מעניקה שירות לקוחות הוא המוקד הטלפוני (להלן - מוקד 103 או המוקד). המוקד מעניק שירות לקוחות טלפוני בנושאים כגון תשלומים, בירור חשבון, הזמנות, החלפת לקוחות, קריאת מונה, תקלות ומפגעים ועוד. בשנת 2022 התקבלו במוקד כ-6

45 ייתכן כי לקוח המטופל במרכזי קבלת קהל ובמוקד 103 יבצע כמה פעולות (המכנות פניות או אינטראקציות), ולכן מספר הפניות גבוה ממספר השיחות שנענו.

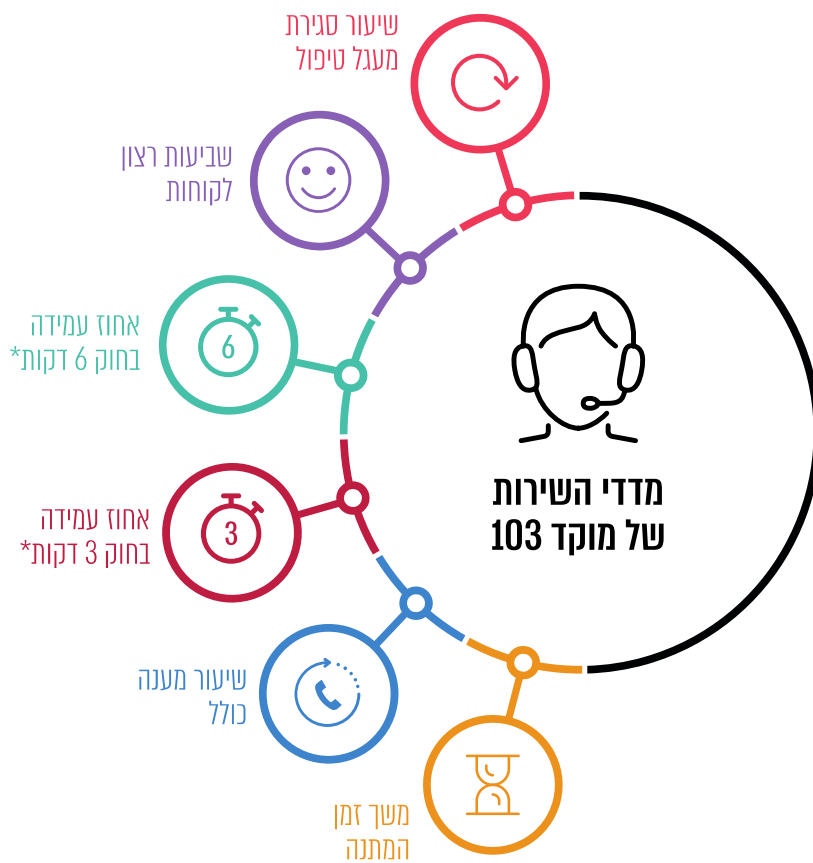


מיליון שיחות, ונענו כ-4.4 מיליון שיחות (לרבות שיחות חוזרות)⁴⁶. להלן בחינה של מדדי השירות במוקד השיחות של חח"י:

מדדי השירות של מוקד 103

החברה מודדת את רמת השירות של מוקדי 103 באמצעות כמה מדדי שירות, חלקם על פי אמות המידה וחלקם על פי יעדים שמציבה החברה לעצמה. להלן מדדי השירות של מוקד 103, כפי שמסרה חח"י למשרד מבקר המדינה.

תרשים 8: מדדי השירות של מוקד 103, 2016 - 2022



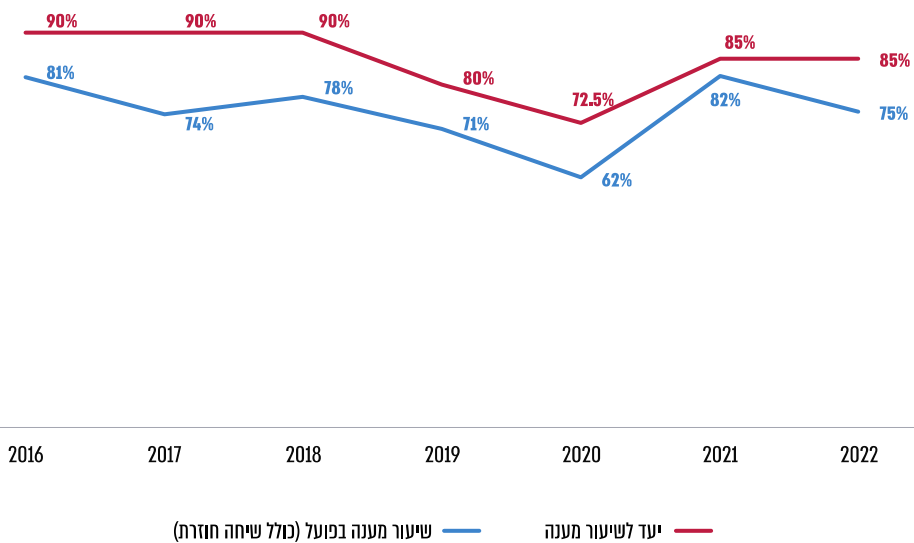
על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה. * חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו קבעו זמנים למשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מנותני שירות מסוימים, וחח"י בכללם. על כך יפורט בהרחבה להלן.

46 הפער בין השיחות שהתקבלו לשיחות שנענו יכול לנבוע, בין היתר, מנטישת שיחות.



בתרשים 9 להלן מוצגים שיעור המענה בפועל של נציגי 103 לשיחות המתקבלות במוקד והיעד שהציבה החברה לשיעור המענה בשנים 2016 - 2022.

תרשים 9: שיעור המענה הכולל (לרבות שיחות חוזרות) במוקד 103 והיעד שהציבה החברה לשיעור המענה, 2016 - 2022



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי החברה לא עמדה ביעדיה לשיעור המענה בשנים 2016 - 2022, אף שהורידה את היעד מ-90% בשנים 2016 - 2018 ל-80% בשנת 2019 ול-72.5% בשנת 2020 (כאשר בפועל שיעור המענה בשנה זו היה 62%). בשנים 2021 - 2022 החברה העלתה את היעד לשיעור מענה ל-85%.

חח"י מחויבת לתת שירות טלפוני חינם לצרכנים מתוקף חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הצרכן). לפי התקנות⁴⁷ שהותקנו מכוח חוק הגנת הצרכן אם החברה לא יכולה לתת מענה בתוך שלוש דקות עליה ליידע את הצרכן ולאפשר לו לעבור לשירות השארת הודעה לצורך קבלת שיחה חוזרת, על פי בחירתו⁴⁸. בשנת 2018 עודכן חוק הגנת הצרכן, כך שבנושאים מסוימים⁴⁹ משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה אלא אם כן בחר הלקוח בשירות מענה קולי. נוסף על כך, קבעה החברה יעדים פנימיים מחמירים יותר הן לזמני ההמתנה במוקדי השירות הטלפוני והן לשיעור העמידה בחוק שש הדקות, האחרון

47 תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012.

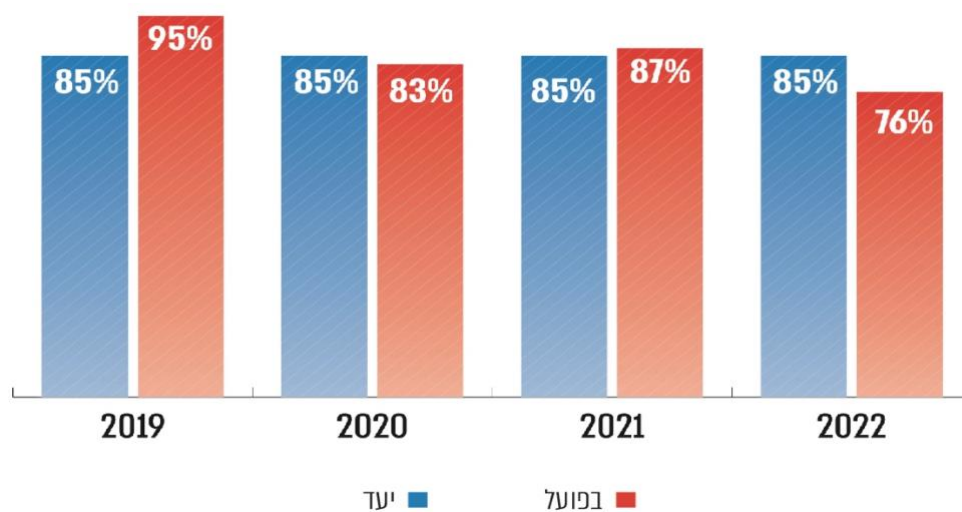
48 בהתאם לתקנות, אם החברה אינה יכולה לענות בפרק זמן זה עליה להודיע בהודעה מוקלטת בתוך כשתי דקות מתחילת השיחה על האפשרות להשאיר הודעה.

49 בסוגי השירותים הבאים: טיפול בתקלות, בירור חשבון, סיום התקשרות. תחולתו של התיקון שבו נקבע זמן מענה של שש דקות הוא מיולי 2019. חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018.



בהתאם לאמת המידה שקבעה רשות החשמל ולפיה 85% מהשיחות ייענו בתוך שש דקות. בתרשימים להלן ביצועי החברה.

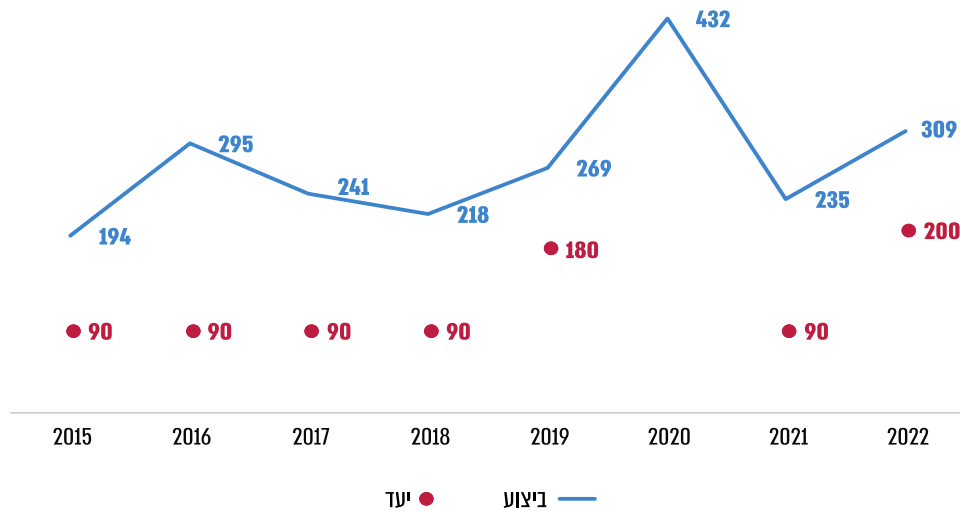
תרשים 10: שיעור הפניות הנענות בתוך שש דקות ויעד החברה, *2022 - 2019



על פי נתוני חח"י, בעיבור משרד מבקר המדינה.
* בשנת 2022 הנתונים מתייחסים לחודשים ינואר-ספטמבר.



תרשים 11: זמן ההמתנה הממוצע לנציג במוקד 103 והיעד* שקבעה החברה, (בשניות) **2022 - 2015



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* אין נתונים על יעד זה בשנת 2020.

** בשנת 2022 הנתונים מתייחסים לחודשים ינואר-ספטמבר.

מתרשימים 10 ו-11 עולה כי ניכרת מגמת עלייה בזמן ההמתנה לנציג במוקד 103 בשנים 2015 - 2022, וכי בשנים 2020 ו-2022 שיעור המענה בתוך 6 דקות היה נמוך מ-85%.

בביקורת נמצא כי בשנים 2020 ו-2022 לא עמדה החברה באמות המידה שקבעה הרשות לשיעור המענה בתוך שש דקות, אשר עמד בשנת 2022 על 76%, ובשנים 2015 - 2022 לא עמדה החברה באופן עקבי ביעד זמן ההמתנה למענה, אף שבחלק מהשנים היא הקלה ביעדים, במקביל למגמת העלייה בזמני ההמתנה בשנים אלה אשר הגיעו ל-432 שניות בשנת 2020 ו-309 שניות בשנת 2022.

רשות החשמל מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי אמות המידה הרלוונטיות נכנסו לתוקף ביולי 2020 ולכן נקודות הזמן לבחינת העמידה באמות המידה הן מרץ 2021 וספטמבר 2021, וכי עבור שנת 2022 החברה הגישה בקשה לרשות לאשר חריגה נוספת מחוק 6 הדקות, ונושא זה נבחן בהתאם לסמכות הרשות.

עלה כי בבחינה חצי-שנתית, כפי שנקבע על פי אמות המידה, החברה עמדה ביעד שהציבה הרשות למחצית הראשונה של שנת 2022 ולא עמדה ביעד למחצית השנייה של שנה זו (שיעור המענה תוך 6 דקות במחצית השנייה של שנת 2022 היה נמוך מאוד - 44.1%).



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 נאותה⁵⁰.

חברת החשמל מסרה למשרד מבקר המדינה כי המלצת משרד מבקר המדינה מקובלת עליה. כאמור, ללקוח יש אפשרות לצמצם את זמן ההמתנה למענה במוקד באמצעות בקשה לשיחה חוזרת. מנתוני החברה עולה כי בשנת 2022 היה זמן ההמתנה הממוצע למענה של נציג בשיחה חוזרת⁵¹ 459 שניות (כ-7.7 דקות).

יוצא אפוא כי לקוח המבקש שיחה חוזרת מהחברה נאלץ להמתין בפועל יותר משבע דקות בממוצע לקבלת מענה אנושי מרגע קבלת השיחה החוזרת.

בביקורת נמצא כי משך זמן ההמתנה למענה אנושי בשיחה חוזרת ארוך במידה ניכרת מזמני ההמתנה בעת שיחה יזומה על ידי הלקוח (גבוה בכ-50% מהיעד בשנת 2022) ולמעשה מרוקן מתוכן את הוראת חוק הגנת הצרכן, לפיה זמן ההמתנה של הצרכן למענה טלפוני אנושי לא יעלה על 6 דקות.

מומלץ כי חח"י תפעל לצמצם במידה ניכרת את זמני ההמתנה למענה אנושי בשיחות החוזרות, ותבחן שילוב כלים טכנולוגיים קיימים לשם כך. כמו כן, מומלץ כי רשות החשמל תפעל לצמצום זמני ההמתנה בשיחות החוזרות של חברת החשמל, לרבות באמצעות קביעת תמריצים ואמות מידה בנושא.

הרשות מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי נושא זמני ההמתנה בשיחות החוזרות עלה בתלונות הציבור ובימים אלה נבחן על ידי הצוות המקצועי ברשות.

תשומות מוקד 103

ממסמכי החברה עולה כי בדצמבר 2022 העריכה החברה כי הזמינות במוקד 103 מושפעת משני פרמטרים מרכזיים: מספר הנציגים המשובצים למענה ומספר השיחות הנכנסות למוקד. מנתוני החברה עולה כי בשנת 2022 צומצמה מצבת העובדים במוקדים בד בבד עם מגמת העלייה בהיקף השיחות שהתקבלו החל בחודש יולי באותה שנה. בתרשימים להלן נתוני השיחות שהתקבלו במוקד בין ינואר לנובמבר 2022, שיעור המענה וזמני ההמתנה בתקופות נבחרות בשנה זו, ונתונים על מצבת כוח האדם במוקדי השירות בתקופה זו⁵².

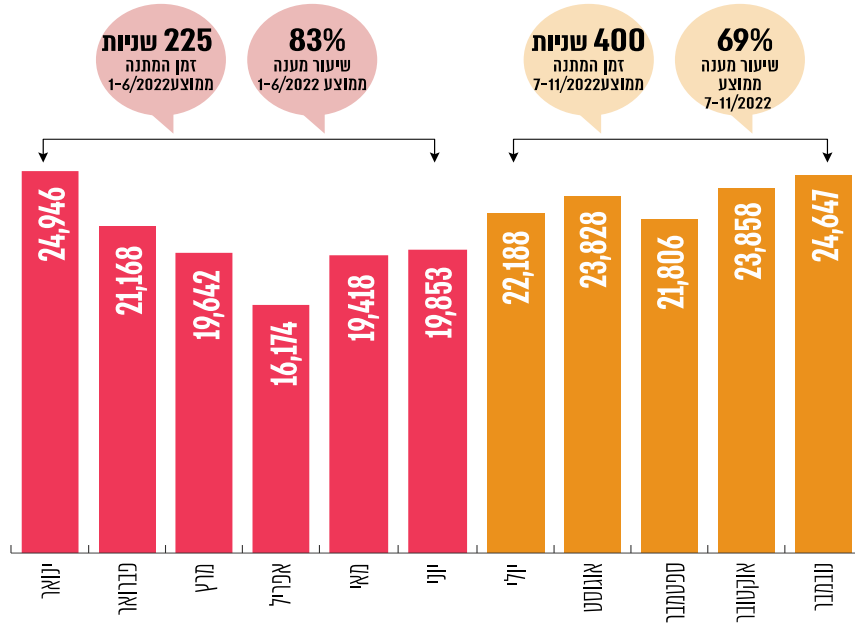
50 מבקר המדינה המליץ לחח"י בעבר להמעיט בשינויים תכופים במדדים וביעדים כדי לשפר את ההשוואתיות ואת האפקטיביות של המדידה. ראו מבקר המדינה, **דוח מבקר המדינה - נובמבר 2022**, "התייעלות בחברת החשמל לישראל בע"מ", עמ' 1559 - 1570.

51 זמן ההמתנה שנדרש הלקוח להמתין למענה נציג לאחר שהחברה חזרה אליו.

52 על פי חח"י, כדי לעמוד ביעדי השירות מצבת העובדים במוקד צריכה לעמוד על 680.



תרשים 12: מספר השיחות שהתקבלו במוקד*, שיעור המענה וזמני המתנה, ינואר-נובמבר 2022



225 שניות
זמן המתנה
ממוצע 1-6/2022

83%
שיעור מענה
ממוצע 1-6/2022

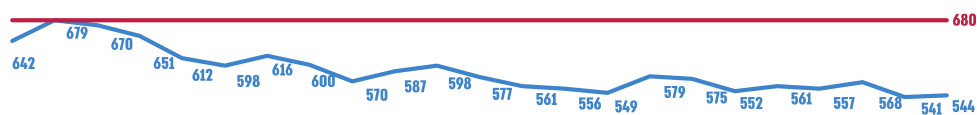
400 שניות
זמן המתנה
ממוצע 7-11/2022

69%
שיעור מענה
ממוצע 7-11/2022

המקור: חח"י.

* ממוצע שיחות המתקבלות עד השעה 22:00 בכל יום באותו חודש.

תרשים 13: מספר הנציגים* במוקדי השירות 103 לעומת היעד התפעולי, ינואר 2021 - נובמבר 2022



יעד מצבת כוח אדם — מספר נציגי השירות במוקד

המקור: חח"י.

* כלל העובדים, לרבות מיקור חוץ.



מתרשימים 12 ו-13 עולה כי מחודש מאי 2022 ניכרת מגמת עלייה במספר השיחות הנכנסות (מ-19,418 ממוצע שיחות יומי במאי 2022 ל-24,647 ממוצע שיחות יומי בנובמבר 2022) וכי החל מינואר 2021 חלה ירידה במספר נציגי השירות במוקד.

בביקורת נמצא כי 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 וירידה בשיעור המענה במוקד.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי שירות הלקוחות הוא נושא בעל חשיבות עליונה ובכוונתה להקצות לחטיבת השירות את כל המשאבים הדרושים לה על מנת לחולל שיפור משמעותי ומהיר בתחום, לרבות בדרך של הגדלת מצבת כוח האדם בחטיבה.

הכלים העיקריים העומדים בפני חברה לשיפור התפוקות במוקדי השירות שלה כוללים קביעת מדדי תפוקה ותמריצים לנציגי השירות.

בביקורת נמצא כי אין תמריצים ספציפיים⁵³ לעובדי החברה הנגזרים ממדדי תפוקה, אולם לעובדי מיקור חוץ יש יעדים לפי מנגנון פרס/קנס, המחושבים כל רבעון. יעדים אלו כוללים שיעור מענה (לפחות 90%), זמן המתנה נמוך מ-70 שניות וציון שביעות רצון של לפחות 90%. עוד עלה כי חח"י לא קבעה יעדי תפוקות לנציגי המוקד, כגון משך זמן טיפול ממוצע בפנייה או לחלופין מספר הפניות שנציג נדרש לענות להן בפרק זמן מסוים.

מומלץ כי חח"י תבחן כלים לתמרוץ נציגי השירות, המותנים בשיפור התפוקות ואיכות השירות כדי לשפר את השירות הניתן לציבור.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי נושא התגמול לנציגי השירות מוכר לה ומצוי בטיפול.

היערכות המוקדים לתקופות עומס

משרד מבקר המדינה בדק את פעילות מוקד 103 ברמה רבעונית משום שיש עונתיות במספר הפניות. בחודשי החורף והקיץ, המרובים בתקלות באופן יחסי, מספר הפניות למוקדים צפוי להיות רב יותר. להלן נתונים על זמני ההמתנה במוקד 103 ושיעור המענה במוקד לפי רבעון.

53 התמריצים אינם ספציפיים ונכללים בתכולת השכר של עובדי החברה, כגון שכר עידוד, שי לחגים והשתלמויות.



לוח 7: זמן ההמתנה למענה במוקד 103, לפי רבעון**, 2018 - 2022 (בשניות)

זמן ההמתנה למענה ראשוני במוקד 103				
השנה	הרבעון הראשון	הרבעון השני	הרבעון השלישי	הרבעון הרביעי
2018	159	138	313	287
2019	223	197	313	353
*2020	472	629	435	266
2021	181	218	261	281
2022	273	183	311	524

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* שנת 2020 הייתה חריגה בשל התפרצות מגפת הקורונה ברבעון הראשון של השנה.

** באדום - הרבעון שבו זמן ההמתנה הוא הארוך ביותר בכל שנה.

לוח 8: שיעור המענה במוקד 103, לפי רבעון**, 2018 - 2021

שיעור המענה במוקד 103				
השנה	הרבעון הראשון	הרבעון השני	הרבעון השלישי	הרבעון הרביעי
2018	85%	86%	69%	73%
2019	78%	79%	67%	65%
*2020	63%	57%	60%	73%
2021	82%	84%	82%	80%

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* שנת 2020 הייתה שנה חריגה בשל התפרצות מגפת הקורונה ברבעון הראשון של השנה.

** באדום - הרבעון שבו זמן שיעור המענה הוא הנמוך ביותר בכל שנה.

מלוחות 7 ו-8 עולה כי ניכר עומס בעיקר ברבעון הרביעי (להוציא את שנת 2018 ואת שנת 2020, שהמדדים בה הושפעו ברבעון השני ממשבר הקורונה). בהתאמה, שיעור המענה נמוך יותר ברבעון זה (73% בשנת 2018, 65% בשנת 2019 ו-80% בשנת 2021).

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 כי הגמישות התפעולית שלה מוגבלת בשל האסדרות החלות עליה. תגבור עבודת נציגי השירות באמצעות שעות נוספות ועבודה במהלך סופי השבוע, למשל, מחייב אישור מיוחד מראש של הממונה על השכר במשרד האוצר, דבר המקשה מאוד על החברה במתן מענה מיטבי ללקוחותיה, בפרט בעיתות חירום ובתקופות עומס.



החברה אומנם יכולה לבקש מראש אישור לקבוצה של נציגים בתאריכים מסוימים, אך אין לה אפשרות להוסיף עובדים בשל החרפת האירוע ועומס שנוצר תוך כדי האירוע.

עוד מסרה החברה כי ככלל, נציגי השירות לא נכללים בהסדר עבודה מרחוק שסוכם לגבי כלל העובדים, ונדרש בכל שנה לאשר כללית מול הממונה על השכר את עבודתם מרחוק, דבר נוסף אשר פוגע בגמישות התפעולית. דוגמה נוספת שהעלתה החברה לפגיעה בגמישות התפעולית היא ביצוע הפרדה בתוך מוקדי השירות בשל הדרישה של אמות המידה שקבעה הרשות בנושא "שמירת סודיות נתוני היצרנים והמספקים הפרטיים והפרדת מערכות המידע". לפי אמת מידה זו, החברה נדרשת להגדיר את השימת המשרות והתפקידים של העובדים אשר יהיו רשאים להיחשף למידע במחלקות הרלוונטיות. הדבר יוצר קושי במודל שבו פעלה החברה, שלפיו כל השירותים ניתנים מאותם מוקדי שירות, ומחייב את החברה לבצע הפרדה בתוך המוקדים. המשמעות היא הקמה וניהול של מוקדי שירות נוספים, לרבות הכשרת עובדים ייעודיים, ניהול ובקרה על פעילות המוקד ועוד.

במאי 2023 מסר הממונה על השכר במשרד האוצר (להלן - הממונה) למשרד מבקר המדינה כי ב-28.2.22 נחתם הסכם בין החברה לבין ועד העובדים שלה בנושא עבודה מרחוק, אשר אינו כולל את נציגי השירות של מוקד 103. הסכם זה אושר על ידי הממונה באפריל 2022. עוד מסר הממונה כי החברה פנתה אליו במאי 2022, בבקשה לאשר מודל עבודה היברידי (הכולל אפשרות לעבודה מהבית) מותאם לעובדי מוקדי 103, מאחר שלא ניתן להחיל עליהם את תנאי ההסכם הקיבוצי מ-28.2.22, וזאת לצורך הגברת מוכנות החברה למצבי חירום, שיפור הגמישות התפעולית ותרומה להתייעלות החברה. הממונה מסר כי הוא העניק לחברה אישור למודל זה ב-20.7.22, בכפוף לכמה כללים. עוד מסר הממונה כי האישור ניתן עד לסוף שנת 2022, וכיוון שנושא העבודה ההיברידית הוא נושא חדש יחסית בשירות המדינה ויעילותו עדיין נבחנת, לא ניתן להעניק אישור ללא הגבלת זמן, אך לבקשת החברה הוא האריך את תקופת האישור עד ל-31.12.23.

הממונה מסר למשרד מבקר המדינה כי ב-1.2.23 פנתה אליו החברה בבקשה לאישור מיוחד לעבודה מהבית בסוף שבוע וזאת לנוכח צפי של החברה למוג אוויר חריג באותו סוף שבוע, וכי בקשה זו נענתה בחיוב ביום למחרת. הממונה מסר כי לאחר כמה בקשות נוספות של החברה, באפריל 2023 הוא העניק לחברה אישור מקיף (שהחליף את האישורים הקודמים) שנותן מענה על כלל בקשותיה וכולל מודל עבודה היברידי לעובדי מוקד 103, ותוקפו 31.12.23, וכי החברה תוכל לבקש את הארכתו בהתאם לצרכיה. הממונה מסר כי לאור פעולותיו, הוא אינו סבור שתלות החברה בקבלת אישור ממנו היא חסם או קושי ביכולתו להיערך לתגבור המוקד בזמני עומס.

מומלץ, לאור האישור המקיף של הממונה על השכר במשרד האוצר לעבודה מהבית של נציגי השירות במוקד 103 עד ל-31.12.23, כי הח"י תפעל לזיהוי מועדים שבהם נדרש תגבור למוקד 103 בכל שנה על ידי ניתוח הנתונים הקיימים אצלה, ובהתאם תפעל מבעוד מועד לתגבר את מוקדי השירות בתקופות עומס לצורך שיפור השירות הניתן לציבור ולקבלת אישור הממונה, לפי הצורך, עבור השנים הבאות.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה, וכי בסוגיית פניות החברה לממונה בנושא אישור עבודה מהבית לנציגי שירות, בשנים 2022 - 2023



לא היו פניות שנענו על ידי הממונה בשלילה או שטרם נענו. עוד מסרה החברה כי למוקד 103 יש מודל חיזוי המבוסס על ניסיון אמפירי שנצבר בחברה לאורך השנים, וכן יש לו הנחיות לאיוש נציגי שירות המתבססות על ניסיון זה לפי ימים בחודש, ימים בשבוע, התנהלות בחגים ומועדים, תחזית לאירועי מזג האוויר וכדומה.

צמצום פניות באמצעות מתן מענה איכותי

על פי עבודת הייעוץ, סגירת מעגל טיפול (להלן - סמ"ט) היא רעיון מרכזי בתפיסת שירות המגלם פתרון שלם ללקוח וחיסכון ניכר במשאבים פנימיים. עוד עלה מעבודת הייעוץ כי בחח"י יש קושי בזיהוי לקוח חוזר: אין נתונים מספיקים לזיהוי ואין תיעוד מספיק לזיהוי ב-CRM (מערכת ניהול לקוחות). עם זאת, עבודת הייעוץ העריכה כי שיעור הסמ"ט במוקד 103 ברבעון השלישי של שנת 2020 היה כ-67%. עבודת הייעוץ המליצה, בין היתר, על הטמעת מודל סמ"ט ללקוח, באמצעות הקניית כלים רלוונטיים למנהלים, טיפול בלקוחות "מטורטרים" בכל דרגות הניהול, שגרת ניהול שכוללת מדידה, ביצוע תחקירי אירוע ופתרון בעיות שורש, הסכמה על מדידה (שביעות רצון, לקוחות חוזרים) וקביעת יעדי שיפור.

החל בשנת 2021 החברה מציבה יעדים ומודדת את שיעור הסמ"ט. בתוכנית העבודה של אגף שירות הלקוחות בחח"י לשנת 2021 הוגדרו מטרות ויעדים אשר מהם נגזרות משימות מרכזיות, כגון הגדרת תהליכים לסגירת מעגל טיפול במוקדי השירות, שיפור אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים במעמד השיחה, ופילוט משוב נציגים לסגירת מעגל טיפול במוקד 103. מנתוני חח"י לשלושת הרבעונים הראשונים של 2022 עולה כי שיעור הסמ"ט היה 78%, שיעור הנמוך במקצת מהיעד שקבעה החברה (82%).

היבט נוסף של סמ"ט הוא שיעור הפנייה החוזרת. שיעור סמ"ט נמוך גורר פניה חוזרת של נציגי השירות ויוצר עומס על מוקדי השירות.

עלה כי החברה לא עמדה ביעדי שיעור הסמ"ט שקבעה. עוד עלה, כי שיעור השיחות החוזרות שנענו על ידי נציג היו ברבעון השלישי של שנת 2020 כ-33%, וכ-16% מהשיחות החוזרות שנענו על ידי נציג חזרו יותר מפעמיים.

מומלץ כי החברה תפעל לעמידה ביעדים שקבעה לשיעור הסמ"ט ולצמצום שיעור הפנייה החוזרת.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי בכוונתה לעמוד ביעד שנקבע לשיעור הסמ"ט לשנת 2023 ואף להגדילו בהמשך. אשר לשיעור השיחות החוזרות, החברה מסרה כי הנתונים מתייחסים לשנת 2020, שבה פרצה מגפת הקורונה, ולכן יש להחריג את הנתונים משנה זו.

עוד מומלץ כי החברה תמדוד באופן שוטף את שיעור השיחות החוזרות, נוסף על מדידת שיעור הסמ"ט, וזאת על מנת לקבל תמונה מלאה של איכות השירות הניתן ללקוחותיה.



סקרי שביעות רצון

ח"י עורכת כל רבעון סקרי שביעות רצון מהשירות הניתן במוקד 103. את הסקר עורכת חברה חיצונית הפונה למדגם אקראי של לקוחות⁵⁴ שפנו למוקד השירות של 103 עד שבוע ימים לפני ביצוע הסקר.

הסקרים בוחנים כמה פרמטרים בשירות הלקוחות הניתן במוקד 103, ואת שביעות הרצון הכללית מהשירות⁵⁵. כל שנה החברה מגישה לרשות החשמל דוח עם סיכום נתוני ביצוע עיקריים במוקדי השירות 103, הכולל בין היתר את תוצאות סקר שביעות הרצון הכללית של המשיבים במדגם.

נמצא כי נתוני שביעות הרצון הכללית מוצגים לדירקטוריון החברה כל שנה.

ח"י מסרה למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 כי יש קשב ניהולי לסקרי שביעות רצון ברמות הבכירות ביותר, וכי שביעות רצון היא אחד מיעדי המנכ"ל. כיום מתבצעים סקרי שביעות רצון רבעוניים במוקד 103 ובקבלת קהל, וכן סקרי Howazit. עוד מסרה החברה כי סקר רבעוני מוצג בפורום מנהלי מוקדים, בפורום מנהל אגף ולאחר מכן בפני הסמנכ"ל. הסקר מנותח תקופתית, ובסיכומי הדיון ניתנים דגשים ויעדים לשיפור ולשימור.

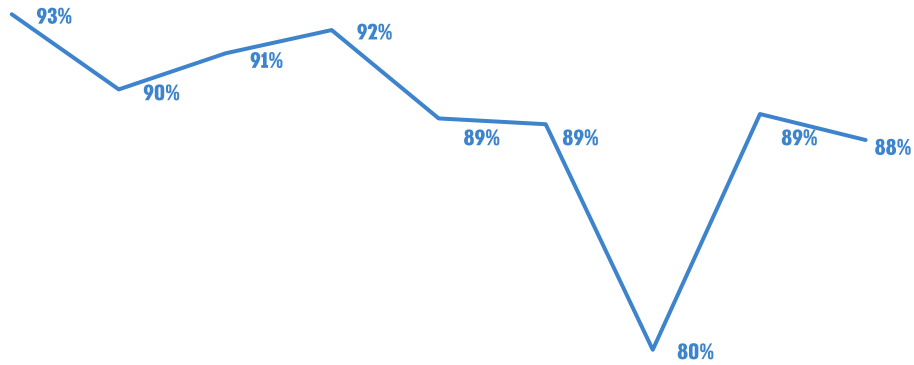
בתרשים שלהלן נתוני שביעות הרצון הכללית מהשירות שניתן במוקד 103 במדגם בשנים 2014 - 2022.

54 ברבעון הרביעי של שנת 2021, למשל, כלל המדגם כ-1,700 מלקוחות החברה.

55 נוסף על סקרי שביעות הרצון, החברה נוהגת לשלוח משוב ללקוחות המקבלים שירות ממוקד 103, בצמוד לאירוע, באמצעות מסרונים במשך כל השנה. משובים אלה מכונים משובי Howazit. מנתוני החברה עולה כי תוצאות משובי Howazit היו פחות טובות מסקרי שביעות הרצון בכל הרבעונים של שנת 2021 ובכל הקטגוריות הנמדדות: מקצועיות, אדיבות, זמן המתנה ושביעות רצון כללית.



תרשים 14: שביעות הרצון הכללית* מהשירות שניתן במוקד 103, 2022 - 2014



2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 **2022

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* אחוז העונים "במידה רבה"/"במידה רבה מאוד" לשאלה: "באיזו מידה אתה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהנציג במוקד 103 בפנייה זו?" התשובות האפשריות האחרות הן: "כלל לא"; "במידה מועטה"; "במידה בינונית". עד שנת 2019 (כולל) האחוז מציין את העונים טוב/טוב מאוד/מצוין, ודירוג התשובות מנה שש אפשרויות: גרוע/לא טוב/טעון שיפור/טוב/טוב מאוד/מצוין.

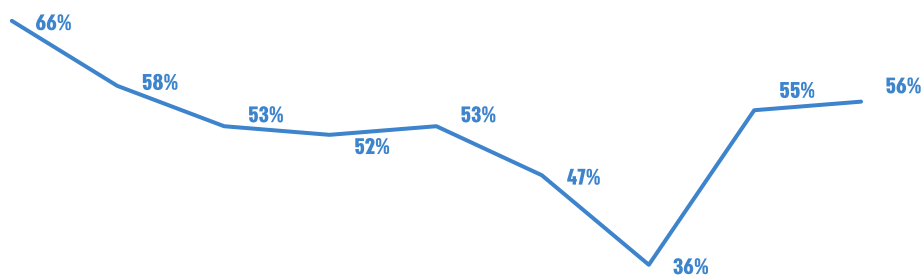
** שנת 2022 - ממוצע תוצאות שלושת הרבעונים הראשונים של השנה.

מהתרשים עולה כי שביעות הרצון הכללית משירות מוקד 103 היא טובה, אולם יש מגמת ירידה קלה בשביעות הרצון הכללית מ-93% בשנת 2014 ל-88% בשנת 2022.

מדד נוסף הנמדד בסקרי שביעות הרצון של החברה הוא תפיסת השירות של מוקד 103 בהשוואה לחברות אחרות. בתרשים שלהלן נתונים על תפיסת השירות בשנים 2014 - 2022.



תרשים 15: תפיסת השירות* של מוקד 103 בהשוואה לחברות אחרות, 2022 - 2014



שנה	תפיסת השירות (%)
2014	66%
2015	58%
2016	53%
2017	52%
2018	53%
2019	47%
2020	36%
2021	55%
**2022	56%

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* שיעור המדווחים כי השירות של מוקד 103 הוא טוב יותר בהשוואה לחברות אחרות. התשובות האפשרויות האחרות הן: לא יודע או לא פניתי למוקדים אחרים/אותו דבר/פחות טוב.

** 2020 - ממוצע תוצאות שלושת הרבעונים האחרונים.

מהתרשים עולה כי בשנים 2014 - 2020 חלה ירידה בתפיסת השירות של מוקד 103 בהשוואה לחברות אחרות (משיעור של 66% שדיווחו על תפיסת שירות טובה יותר בחח"י לעומת חברות אחרות בשנת 2014 לשיעור של 37% בשנת 2020). עוד עולה כי בשנים 2021 - 2022 נבלמה המגמה השלילית ונרשמה עלייה בתפיסת השירות בהשוואה לחברות אחרות, עד לשיעור של 56% בשנת 2022.

במסגרת סקרי שביעות הרצון שעורכת החברה היא מנתחת נתונים, בין היתר כדי לפענח מהם הגורמים העיקריים המשפיעים על שביעות הרצון של לקוחות החברה. בתרשים שלהלן התפלגות הגורמים לחוסר שביעות הרצון בקרב הלא מרוצים בשנים 2016 - 2022.



לוח 9: הגורמים לחוסר שביעות רצון* לפי סקרי שביעות רצון של החברה, 2022 - 2016

גורמי חוסר שביעות רצון***	2022**	2021	2020	2019	2018	2017	2016
אי-פתרון בעיה/היענות לצורכי לקוח	38%	39%	24%	46%	30%	29%	21%
יחס/אדיבות/שירותיות	18%	21%	12%	33%	41%	40%	33%
הסברים/מקצועיות	16%	18%	15%	33%	36%	36%	25%
מהירות השירות	12%	9%	8%	15%	14%	18%	30%
זמן ההמתנה	15%	14%	27%	8%	10%		
לא מרוצה מהפתרון	11%	7%	9%				

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
 * בתשובה לשאלה "למה אתה לא שבע רצון? ממה אינך מרוצה?" בקרב המשיבים "כלל לא מרוצים"/"מרוצים במידה מועטה" לשאלת שביעות הרצון הכללית.
 ** שלושת הרבעונים הראשונים של השנה.
 *** כחול - שני המדדים הגבוהים ביותר בכל שנה.

מהלוח עולה כי הגורם המרכזי לחוסר שביעות רצון בשנים 2019 - 2022 הוא אי פתרון הבעיה/היענות לצורכי לקוח, וכי יש מגמת עלייה בחלקו של גורם זה בחוסר שביעות רצון לקוחות בשנים 2016 - 2022. עוד עולה כי אדיבות הנציג ומקצועיותו הם גורם מרכזי נוסף לחוסר שביעות רצון לקוחות בשנים 2016 - 2022.
 מומלץ כי החברה תפעל למפות את הנושאים שבהם פניית הלקוח מסתיימת באי-פתרון הבעיה, ולנתח את הסיבות לכך, כדי להעלות את שביעות רצון הלקוחות בגורם המרכזי לחוסר שביעות הרצון שלהם, כעולה מהסקרים.

מתן שירות בערוצים דיגיטליים

חח"י מציעה שירות לקוחות בערוצי שירות עצמי⁵⁶ (להלן - ערוצים דיגיטליים או שירותים דיגיטליים), שבאמצעותם אפשר לבצע מגוון פעולות במקום לפנות למענה אנושי במוקד 103 או במרכזי השירות הפרונטליים. בשנת 2022 בוצעו כ-6.4 מיליון פעולות בדיגיטל במספר ערוצים: אתר החברה במשרתת/אפליקציה (5.3 מיליון פעולות), וואטסאפ (12,200 פעולות) ומענה קולי IVR (1.1 מיליון פעולות). לשימוש בערוצים הדיגיטליים יש כמה יתרונות הן לחברה והן ללקוחות, כגון הפחתת העומס המוטל על מוקדי השירות הטלפוניים ומתן שירות ללקוח מחוץ לשעות השירות של המוקדים. החברה מציעה כמה ערוצים דיגיטליים, כמפורט בתרשים להלן.

56 קבלת שירות וביצוע פעולות שלא נדרש להן מענה נציג אנושי.



תרשים 16: הערוצים הדיגיטליים של חברת החשמל



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

בערוצים הדיגיטליים אפשר לקבל מגוון שירותים, כגון תשלום בכרטיס אשראי, דיווח קריאת מונה, רישום להוראת קבע בכרטיס אשראי, קבלת העתק חשבון, רכישת קוד מונה תשלום מראש ועוד. כמו כן, באתר המשרתת של החברה יש שישה טפסים לא דיגיטליים לצרכנים ביתיים ושבעה טפסים לא דיגיטליים לצרכנים עסקיים. עוד יש באתר 21 טפסים דיגיטליים בנושאים שונים: בירור חשבון, פתיחת חוזה, מעבר דירה, הוראת קבע בבנק, העתק חשבון, אישור היעדר חוב, עדכון פרטים, פתיחת תלונה ועוד.

בביקורת עלה כי מתוך 34 טפסים הקיימים באתר החברה, 13 טפסים הם לא טפסים דיגיטליים.

מומלץ כי חח"י תפעל למעבר לטפסים דיגיטליים עבור כלל טפסיה הנמצאים באתר החברה.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה, וכי היא עמלה בימים אלה על הליכי דיגיטציה של הטפסים הקיימים באתר החברה.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה בדצמבר 2022 כי קידום הפתרונות בערוצים הדיגיטליים הוא חלק מאסטרטגיית השירות של החברה, וכך החברה מאפשרת ללקוח לבחור מתי ליצור קשר ובאיזה ערוץ לקיים את השיחה במגוון נושאים, ללא תלות בשעות העבודה של המענה האנושי. עוד מסרה החברה כי בכוונתה להמשיך ולהשקיע בהקמה ובעיבוי של הערוצים, לצד ביצוע בדיקות של הערוצים ומדידה של התהליכים, כולל שיפור מתמיד והמשך דיוק וטיוב של הפעולות המתבצעות בערוצים הדיגיטליים. החברה מסרה למשרד מבקר המדינה כי הסתת הפניות ממוקד 103 ומקבלת הקהל אל השירותים הדיגיטליים תסייע להפחתת העומס במוקדים אלו ותאפשר מתן שירות מהיר, יעיל ואיכותי יותר ללקוח, ללא המתנה לנציג אנושי.



מעבודת הייעוץ שנערכה לחברה עלה כי ברמה האסטרטגית, בהנחה שתיפתח התחרות במקטע האספקה, על החברה למקד את הפוקוס בשירותים דיגיטליים נוחים וחלקים שמורידים את עלויות התפעול. עוד המליצה עבודת הייעוץ על שכלול ומקסום של טרנספורמציה דיגיטלית ושירותים דיגיטליים כראש חץ לכלל פעילות השירות, ובכלל זה הטמעת טכנולוגיות חדשניות ושיפור השירות ללקוח; שיתוף צוותי שטח להטמעת טכנולוגיות בקרב העובדים; פיתוח תוכנית עבודה מול מערכות מידע לשדרוג מערכות; ואוטומציה של תהליכים כערך מוביל לתפיסת השירות. עבודת הייעוץ מצאה כי נכון לשנת 2020 היה פוטנציאל גדול בשירותים הדיגיטליים, אך חסרה מודעות בקרב הציבור לאפשרות זו, ונדרש לשפר את הממשקים של הערוצים הדיגיטליים. עוד עלה כי על פי נתוני 2019, כ-32% מהאינטראקציות של לקוחות החברה נעשו בשירותים דיגיטליים ולצרכנים יש נכונות גבוהה להשתמש בשירותים אלו.

עבודת הייעוץ הצביעה כי נכון לשנת 2020 מגוון הפעולות בשירותים הדיגיטליים הוא קטן וכי טיוב הנתונים יכול לשפר במידה ניכרת את ליווי הלקוח בפעולות אלו על ידי SMS, מספר קריאה, יצירת סטטוס ועוד. על פי מיפוי מצב קיים שערכה עבודת הייעוץ בשנת 2020, האתר לא היה נוח לשימוש, דרכי ההזדהות קשות וחלק מממשקי המשתמש אינם נוחים, וכי יש באגים באתר⁵⁷. עבודת הייעוץ של חח"י הצביעה על פוטנציאל להעברת 30% מהשירות הפרונטלי לשירותים הדיגיטליים ועל ירידה בשביעות רצון המשתמשים מאתר החברה במרשתת של החברה בין שנת 2018 לשנת 2019⁵⁸. עבודת הייעוץ הצביעה על IVR כשער הכניסה לממשק העיקרי של מוקד 103, שמעבר לניתוב השיחות אפשר לבצע באמצעותו שירותים עצמיים. IVR הוא כלי יעיל למימוש פעולות פשוטות ולהפניה לתקשורת כתובה או לאתר.

עבודת הייעוץ המליצה להעמיק ולהגדיל את השימוש בשירותים הדיגיטליים, קיימים וחדשים אם יושקו; להגביר את השימוש בשירותים הדיגיטליים באמצעות פרסום הן במדיה עצמית (כגון שימוש ב-IVR לפרסום, והכוונה לערוצים הדיגיטליים באמצעות שליחת קישור) והן במדיה חיצונית; לבדוק אחוז המרה (מערוצים מסורתיים לערוצים הדיגיטליים); ולקבוע יעדי גידול באתר ובאפליקציה. עוד עלה כי אחד המפתחות להצלחת החברה הוא הצלחת המהלך הדיגיטלי וקצב הטמעת השימוש בקרב הצרכנים. שיעור הפעולות שבוצעו בהצלחה ב-IVR מתוך סך השיחות למוקד 103 בשנת 2020 היה כ-9%, כמפורט בלוח להלן.

57 בעבודת הייעוץ צוין כי רוב הנושאים שעלו כבר מיושמים במסגרת שיפור הדרגתי של האתר.

58 המשתמשים באתר המרשתת של החברה התבקשו לדרג כמה הוא נוח וידידותי לביצוע פעולות הדרושות ללקוח.



לוח 10: שיחות למוקד 103, ניסיונות לביצוע פעולה ב-IVR ופעולות מוצלחות ב-IVR, 2020

שיחות למוקד 103*	ניסיונות לביצוע פעולה ב-IVR	פעולות מוצלחות ב-IVR
12 מיליון שיחות	2.7 מיליון ניסיונות	1.1 מיליון פעולות

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* כולל שיחות שלא נענו.

מהלוח עולה כי 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). עוד עולה כי הניסיונות לביצוע פעולה ב-IVR הם כ-23% מסך השיחות למוקד 103 (2.7 מיליון ניסיונות מתוך כ-12 מיליון שיחות למוקד), ועל כן העלאת שיעור ההצלחה והגברת השימוש ב-IVR עשויות להפחית את העומס המוטל על מוקד 103.

מומלץ כי החברה תבחן ותנתח את הסיבות לשיעורי ההצלחה הנמוכים בביצוע פעולות ב-IVR ולשיעורי השימוש הנמוכים ב-IVR, ותפעל להעלות אותם ככלי להפחתת העומס המוטל על מוקד 103.

מתוכניות העבודה של אגף שירות הלקוחות לשנים 2021 ו-2022 עולה כי אחת המטרות האסטרטגיות של החברה היא ביסוס חוויית לקוח דיגיטלית, הפחתת העומס המוטל על מוקד 103 וצמצום השירותים הפרונטליים. בתוכניות העבודה הציבה החברה יעדים למימוש מטרות אלה: הרחבת פעולות בשירות עצמי, כגון אפליקציה חדשה והמשך פיתוח אתר החברה במרשתת; הגברת השימוש בשירותים הדיגיטליים; הסטת לקוחות מהערוצים המסורתיים (פרונטלי וטלפוני) לערוצים הדיגיטליים. המדידה שקבעה החברה בתוכניות העבודה ליעדים אלו היא עמידה בתוכניות העבודה, אחוז הגידול במספר הפעולות שהתחילו והסתיימו בשירותים הדיגיטליים, אחוז הגידול במספר משתמשים בשירות האישי.

בתוכניות העבודה הוגדרו מדדי תפוקה לצורך עמידה ביעדים ובמטרות שהגדירה החברה כדי לתת מענה לאותם נושאים אסטרטגיים. מדדי התפוקה מפורטים בלוח להלן.



לוח 11: מדדי תפוקה לטרנספורמציה דיגיטלית, 2021 - 2022

תוצאה 2022 (חציון ראשון)	יעד 2022	תוצאה 2021	יעד 2021	המדד
אין נתונים	טרם נקבע	אין נתונים	טרם נקבע	סקרים דיגיטליים ולקוח סמוי
אין נתונים	טרם נקבע	אין נתונים	טרם נקבע	פיתוח תהליכים מקצה לקצה
אין נתונים	טרם נקבע	אין נתונים	טרם נקבע	שביעות רצון מאתר החברה במרשתת ומהאפליקציה
אין נתונים	טרם נקבע	אין נתונים	טרם נקבע	מדד טמקין**** אפליקציה ואתר החברה במרשתת
אין נתונים	טרם נקבע	אין נתונים	טרם נקבע	FRT - זמן מענה ראשוני לבקשת לקוח
24%	24%	אין נתונים	גידול של 10% במספר הלקוחות הרשומים	אחוז הלקוחות הרשומים לחשבונית במייל
73%	90% (יעד רבעוני 75%)	63.4%	90%	טיוב נתונים*
אין נתונים	80% מהעובדים בשירות מכירים את השירותים הדיגיטליים	אין נתונים	80% מהעובדים בשירות מכירים את השירותים הדיגיטליים	תקשור השירותים הדיגיטליים לעובדים
100%	100%	90%	100%	פיתוח שירותים חדשים באתר החברה במרשתת**
7.31%	11% (יעד רבעוני 9%)	7.9% עמידה ביעד מדורג	יעד מדורג 8.7% - 6.24%	סגירת מעגל טיפול ב- IVR
25,071 לחודש	15,000 לחודש	26,073 לחודש	5,000 לחודש	גידול חודשי ממוצע של לקוחות מצטרפים חדשים לערוצים הדיגיטליים***

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* טיוב נתונים הוא מונח כולל לשיפור איכות הנתונים, תיקון והשלמה של נתונים לא שלמים ודיוק נתונים.

** בהתאם לשירותים שהוגדרו לפיתוח לאותה שנה.

*** לקוח שהצטרף וטייב את הנתונים שלו ואישר לחברה להיות איתו בקשר במסרון/במייל.

**** מדד טמקין הוא מדד המצביע על חוויית הלקוח בכמה גורמים שונים המשוקללים יחד.



מהלוח עולה כי החברה לא קבעה יעדים לכמחצית ממדדי התפוקה שהוגדרו בתוכניות העבודה. עוד עולה כי החברה לא עומדת ביעדיה במדדי טיוב נתונים וסגירת מעגל טיפול ב-IVR, אך עומדת בשלושת היעדים שהציבה בנושאים של גידול חודשי ממוצע של לקוחות מצטרפים לערוצים הדיגיטליים, פיתוח שירותים חדשים באתר החברה במרשתת, ואחוז הלקוחות הרשומים לחשבונית במייל.

קביעת יעדים ומדדים לשירות הדיגיטלי חיונית מאוד לאור הגדרת ערוץ זה כמענה לצורך אסטרטגי להפחתת העומס המוטל על המוקדים הטלפוניים והפרונטליים, לשיפור השירות הניתן ללקוח ולהתייעלות כלכלית.

מומלץ כי חח"י תגבש יעדים למדדי התפוקה שקבעה, ותבחן באופן שוטף את העמידה בהם. כמו כן, מומלץ כי החברה תפעל לעמוד ביעדי טיוב נתונים וסגירת מעגל טיפול ב-IVR.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה, וכי היא תגבש מדדי תפוקה ויעדי טיוב נתונים עד לסוף שנת 2023.

בספטמבר 2022 אימצה החברה צעדי התייעלות בחטיבת שיר"ה אשר כללו, בין היתר, הסטת פניות לערוצים הדיגיטליים באמצעות השלמת ממשקי דיגיטל שיאפשרו שירות עצמי ו/או מענה בצ'אט בנושאים מסוימים ויצמצמו את מספר הפניות הטלפוניות (החיסכון הצפוי מצעד זה נאמד⁵⁹ בכ-2.2 מיליון ש"ח בשנים 2023 - 2025); ועידוד לקוחות למעבר לשירות דיגיטלי של חשבוניות ומכתבים (מעבר של 4% בכל חציון בשנים 2023 - 2025 עשוי לחסוך לחברה כ-6 מיליון ש"ח⁶⁰).

הביקורת העלתה כי אחוז הלקוחות הרשומים לחשבונית במייל הוא נמוך ועומד על כ-24% בשנת 2022, זאת על אף החיסכון השנתי המתקבל מכך.

נוכח החיסכון המתקבל ממעבר לקוחות לחשבונית ודיוור בדוא"ל, מומלץ כי החברה תפעל להגברת המעבר של הלקוחות לשירות זה.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי עמדתו מקובלת עליה, וכי היא פועלת באופן שוטף לעידוד לקוחות למעבר לשירות הדיגיטלי של קבלת חשבוניות ומכתבים בדוא"ל. עוד מסרה החברה כי ברירת המחדל המעוגנת במדיניות הרשות היא קבלת חשבוניות נייר בדואר, כך שעל מנת להעביר לקוח לשירות הדיגיטלי נדרש אישור ספציפי.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 כי אין בידה נתונים על מספר הנכנסים לשירותים הדיגיטליים בשנים 2021 - 2022, אלא רק על אלו שהצליחו לסיים את הפעולה⁶¹. בלוח להלן שיעור הפעולות בערוצים הדיגיטליים מתוך כלל הפעולות שבוצעו בכל נושא (בכלל הערוצים), בשנים 2021 - 2022.

59 על פי עבודת ייעוץ שנערכה עבור החברה.

60 על פי עבודת ייעוץ שנערכה עבור החברה.

61 אם לקוח ניסה, למשל, לבצע פעמיים פעולה של תשלום בשירותים העצמיים ללא הצלחה, ולאחר מכן פנה למוקד 103, הוא לא נספר בפעולות בשירותים העצמיים.



לוח 12: שיעור הפעולות שבוצעו בערוצים הדיגיטליים מתוך כלל הפעולות, 2022 - 2021

2022	2021	סוג השירות
100%	100%	הסרת רישום לערוצים הדיגיטליים
99.40%	98.40%	תשלום הזמנה באשראי
92.60%	89.50%	הצטרפות לערוצים הדיגיטליים
86.70%	80.50%	רכישת קוד מונה תשלום מראש
80.70%	77.90%	תשלום חשבון חשמל באשראי
56.60%	64%	דיווח קריאת מונה
42.20%	13%	הגשת תלונה
31.20%	33.80%	הצטרפות להוראת קבע באשראי
23%	22%	החלפת לקוחות/כניסה לנכס
19%	3.50%	שירותי הודעות/EFS
16.40%	10%	אישור היעדר חוב
15.40%	0%	פריסת תשלומים
10.60%	3.70%	דיווח על תקלה

המקור: חח"י.

מהלוח עולה כי שיעורי הביצוע הגבוהים בערוץ הדיגיטלי הם בנושאים פחות מורכבים לביצוע⁶², כגון תשלומים ודיווחים. מכאן שהלקוחות מעדיפים לבצע פעולות מורכבות יותר בערוצים המסורתיים, דבר שעלול לנבוע מאי-הצלחתם לבצע פעולות אלה בערוצים הדיגיטליים.

62 תשלומים ורישום הם פעולות פשוטות יחסית לביצוע, ואילו דיווח על תקלות, החלפת לקוחות והגשת תלונה עלולים להיות מורכבים יותר ולעיתים לכלול העלאת קבצים וכו'.



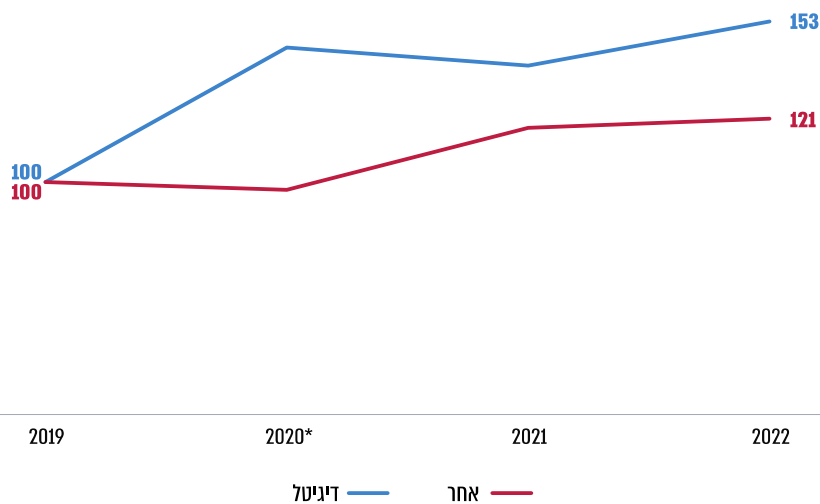
הביקורת העלתה כי היעדר נתונים על שיעור הפעולות המוצלחות בערוצים הדיגיטליים מקשה על החברה לנתח את יעילות השירות בערוצים אלה⁶³ ועלול לפגום בפוטנציאל להגברת השימוש בהם. עוד עלה כי שיעורי הביצוע הגבוהים בערוצים הדיגיטליים היו בנושאים הפחות מורכבים לביצוע, בעוד שבנושאים כגון דיווח על תקלה ופריסת תשלומים השימוש בערוצים הדיגיטליים היה נמוך.

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

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה.

מתוכניות העבודה של אגף שירות הלקוחות עולה כי אחת המטרות של הגברת השימוש בערוצים הדיגיטליים היא הסטת הפניות מהערוצים המסורתיים לצורך הפחתת העומס המוטל על מוקד 103 ועל מוקדי קבלת הקהל. בתרשים להלן נתוני הגידול בפניות בערוצים הדיגיטליים לעומת הגידול בפניות בערוצי השירות האחרים של החברה בשנים 2019 - 2022.

תרשים 17: גידול בפניות בערוצים הדיגיטליים לעומת הגידול בפניות בערוצי השירות האחרים, 2019 - 2022



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* הגידול בשנת 2020 הושפע בעיקר ממשבר הקורונה באותה שנה, שבעקבותיו גדל מספר הפניות לערוצים הדיגיטליים על חשבון הערוצים האחרים.

63 שיעור הצלחה נמוך בנושא מסוים בשירותים העצמיים יכול להסביר את שיעור הביצוע הנמוך באותו נושא, ועל ידי הקלת התהליך אפשר להעלות את שיעור הביצוע בו.



מהתרשים עולה כי במקביל לגידול בשימוש בערוצים הדיגיטליים (ממספר פעולות של כ-4.2 מיליון בשנת 2019 לכ-6.4 מיליון פעולות בשנת 2022), גם השימוש בערוצי השירות האחרים גדל בשנים 2019 - 2022 (ממספר פניות של כ-6 מיליון בשנת 2019 לכ-7.3 מיליון פניות בשנת 2022).

משכך, הגידול בשימוש בערוץ הדיגיטלי לא הוריד את העומס מן הערוצים האחרים ולא צמצם את השימוש בהם.

מומלץ כי חח"י תבחן את הסיבות לאי-הסטת העומס ותגבש צעדים שיפחיתו את הפניות למוקדי השירות האחרים או לחלופין תבחן תגבור של ערוצים אלה, כל עוד השירותים הדיגיטליים לא נותנים מענה מספק.

חח"י הציבה יעד גידול חודשי ממוצע של לקוחות מצטרפים חדשים לערוצים הדיגיטליים. מהחברה נמסר כי יעד זה אינו מתייחס לביצוע פעולות, אלא רק ללקוחות שהצטרפו לערוצים הדיגיטליים ואישרו לחברה להיות איתם בקשר במסרון או במייל. אף שהחברה עומדת ביעד זה בשנים 2021 - 2022, הוא אינו מאפשר לחברה לבחון את השגת המטרה שהציבה - להפחית את העומס המוטל על מוקד 103 באמצעות השירותים הדיגיטליים, שכן הוא לא מודד פעולות אקטיביות שמבצע הלקוח בשירותים הדיגיטליים.

יוצא אפוא כי לחברה אין מדד שבודק אם השימוש בשירותים הדיגיטליים מתרחב במידה מספקת בהתאם למטרות האסטרטגיות שקבעה.

מומלץ כי החברה תפעל להתאים את היעדים ואת המדדים כך שייתנו מענה למטרות האסטרטגיות שהגדירה, להגברת השימוש בערוצים הדיגיטליים ולהפחתת העומס המוטל על ערוצי השירות המסורתיים כדי לשפר את רמת השירות בהם ולשפר את חוויית השירות ללקוח.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא מקבלת את ההמלצה ובימים אלה היא מגבשת מדדים ויעדים לבחינת השימוש בשירותים הדיגיטליים.

אגף שירות הלקוחות בחח"י עורך סקרי שביעות רצון אחת לרבעון לערוצי המוקד הטלפוני ולמוקדי השירות הפרונטליים. בתוכניות העבודה של אגף שירות הלקוחות בחברה לשנים 2021-2022, במסגרת הטרנספורמציה הדיגיטלית של החברה ולצורך שיפור חוויית הלקוח, הוגדרו משימות עיקריות לצורך שיפור חוויית הלקוח, כגון ביצוע סקרי שביעות רצון דיגיטליים, מדידת נאמנות לקוחות, מציאת פתרונות טכנולוגיים לצורכי לקוחות וביצוע סקרי לקוח סמוי.

נמצא כי אין בידי החברה סקרי שביעות רצון⁶⁴ לערוצים הדיגיטליים של אתר החברה במרשתת, האפליקציה ושירות הוואטסאפ.

64 החברה עורכת משובי Howazit רק לשירות IVR, הכוללים שלוש שאלות בלבד.



עלה כי בהיעדר סקרי שביעות רצון לערוצים הדיגיטליים אין לחברה משוב מעמיק על פלח מהותי במתן השירות של החברה (כ-47% מהפניות בשנת 2022), וכפועל יוצא מכך היא לא עמדה במשימות שהציבה לאגף שירות הלקוחות בשנים 2021 - 2022 לצורך שיפור חוויית הלקוח.

מומלץ כי החברה תפעל לערוך סקרי שביעות רצון לערוצים הדיגיטליים, המעניקים שירות לפלח מהותי מהפניות, כדי לקבל חוות דעת אובייקטיבית על יעילות השירותים האלו ועל הבעיות שהלקוחות חווים בשימוש בהם כדי להקל את השימוש בהם, דבר אשר עשוי להגביר את השימוש בשירותים הדיגיטליים של החברה ולהפחית את העומס ממוקד 103 וממוקדי קבלת הקהל.

ח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא מקבלת את ההמלצה והחל משנת 2023 היא עורכת סקרי שביעות רצון על שירות הלקוחות בערוץ הוואטסאפ, ובהמשך השנה היא תערוך סקרי שביעות רצון גם על פעולות באתר החברה במרשתת.

סקר משרד מבקר המדינה לבדיקת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים של חברת החשמל

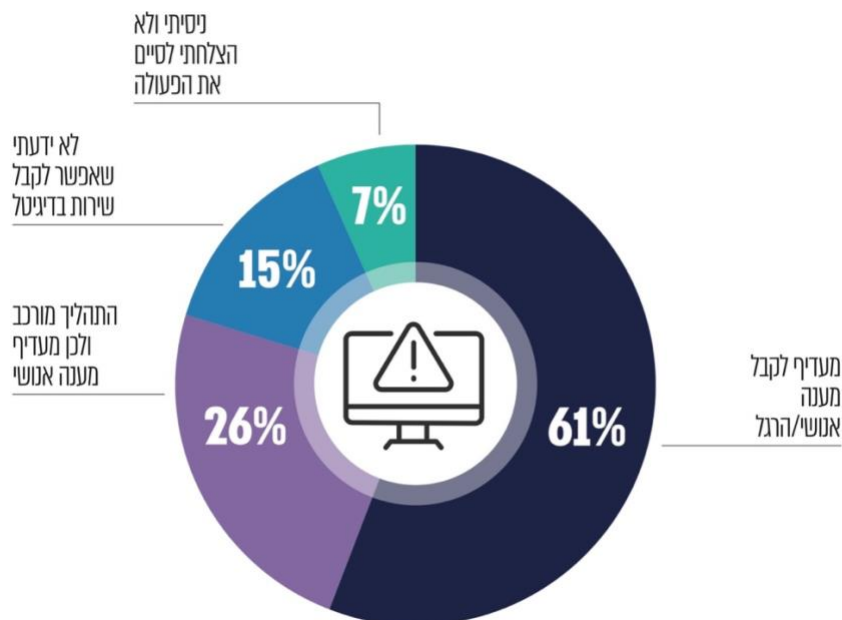
בינואר 2023 ערך משרד מבקר המדינה סקר בקרב לקוחות החברה (להלן - הסקר) כדי לבחון את שביעות הרצון מהשימוש בערוצים הדיגיטליים של החברה⁶⁵. הסקר בוצע באמצעות שאלון דיגיטלי, והשתתפו בו 1,288 אזרחים שנכללו בתוך מדגם מייצג, מתוכם 532 אשר קיבלו שירות מחח"י בשנה האחרונה בכלל ערוצי השירות של החברה. מתוך המשיבים שקיבלו שירות מהחברה בשנה האחרונה, השיבו 322 אזרחים שהם פנו לחברת החשמל בערוצים הדיגיטליים. מהסקר עלה כי בני 50 פלוס נוטים להשתמש יותר במוקדים הטלפונים (72%) לעומת שימוש בערוצים הדיגיטליים (51%) בעוד שהאוכלוסייה מתחת לגיל 30 נוטים להשתמש יותר בערוצים הדיגיטליים (69%) לעומת המוקדים הטלפוניים (61%).

בתרשים שלהלן פילוח הסיבות לאי-ביצוע הפעולה בשירותים הדיגיטליים של החברה בקרב המשיבים לסקר.

65 הסקר נערך לערוצים הדיגיטליים בלבד, שכן לערוצי השירות האחרים של החברה היא מבצעת בעצמה סקרי שביעות רצון בכל רבעון.



תרשים 18: סיבת אי-שימוש בשירותים הדיגיטליים של חברת החשמל

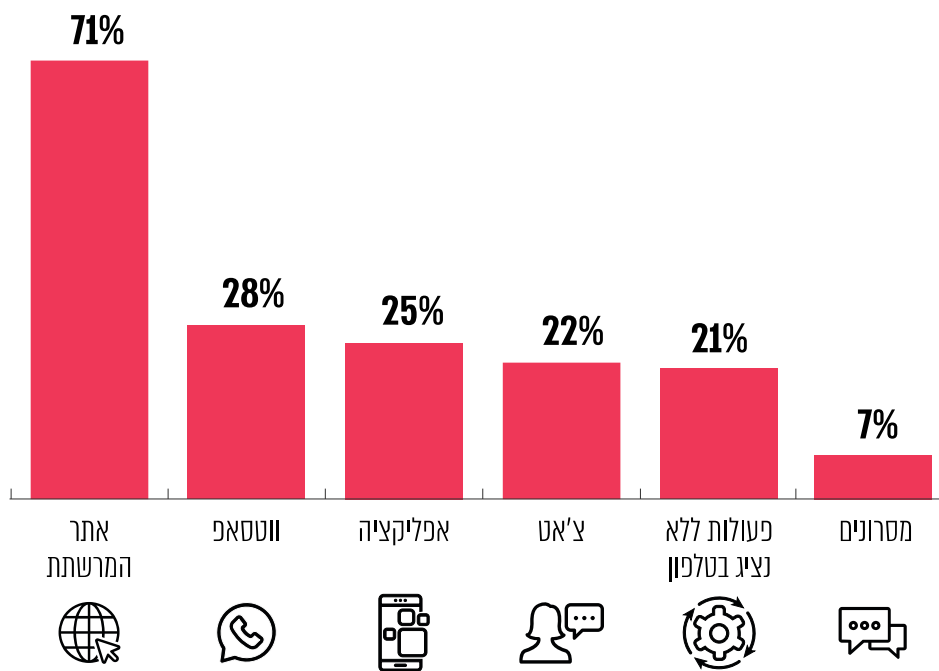


על פי תוצאות הסקר, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי מרבית המשיבים שלא השתמשו בשירותים הדיגיטליים לא עשו זאת משום שהם מעדיפים לקבל שירות במענה אנושי, וכי רק 7% מהמשיבים ניסו לבצע את הפעולה בערוץ הדיגיטלי לפני הפנייה למענה אנושי. מהסקר עולה כי כמחצית מהמשיבים שפנו לקבלת מענה אנושי הם מעל גיל 50. בתרשים שלהלן פילוח השימוש בערוצים הדיגיטליים בקרב המשיבים לסקר.



תרשים 19: התפלגות המשיבים לפי ערוץ פנייה דיגיטלי

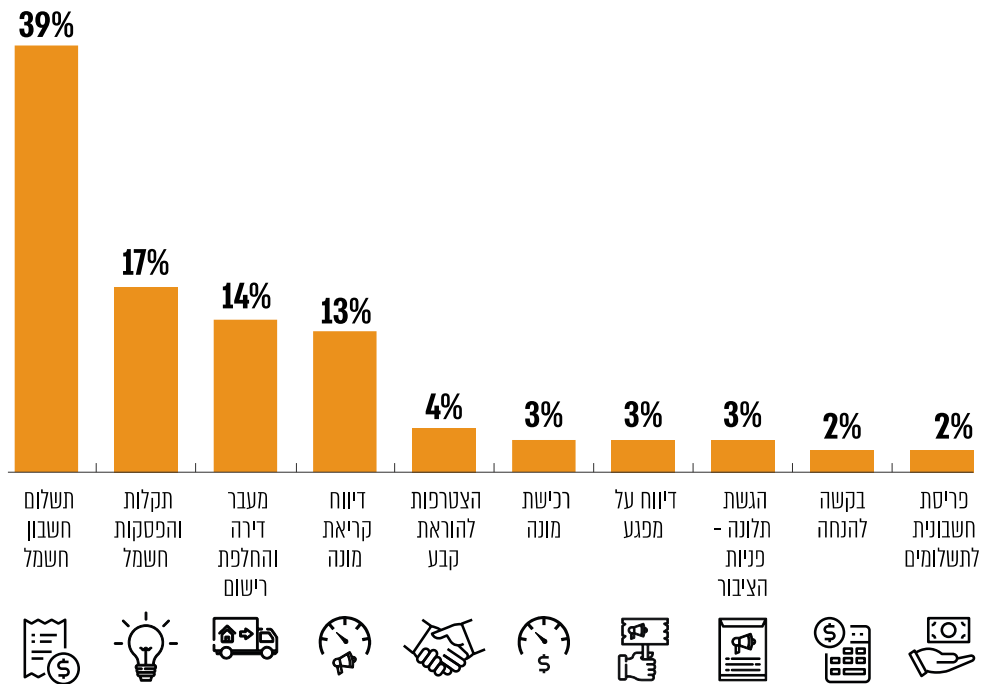


על פי תוצאות הסקר, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי הערוץ הדיגיטלי המרכזי של החברה הוא אתר החברה במרשתת (71% מהמשיבים), וביתר הערוצים שיעור השימוש נמוך במידה ניכרת.

בסקר נבדקו הנושאים שבהם פונים המשיבים לשירות בערוצים הדיגיטליים. בתרשים שלהלן התפלגות הנושאים שבהם ביצעו המשיבים פעולות בערוצים הדיגיטליים.

תרשים 20: התפלגות הנושאים שבהם ביצעו המשיבים פעולות בערוצים הדיגיטליים



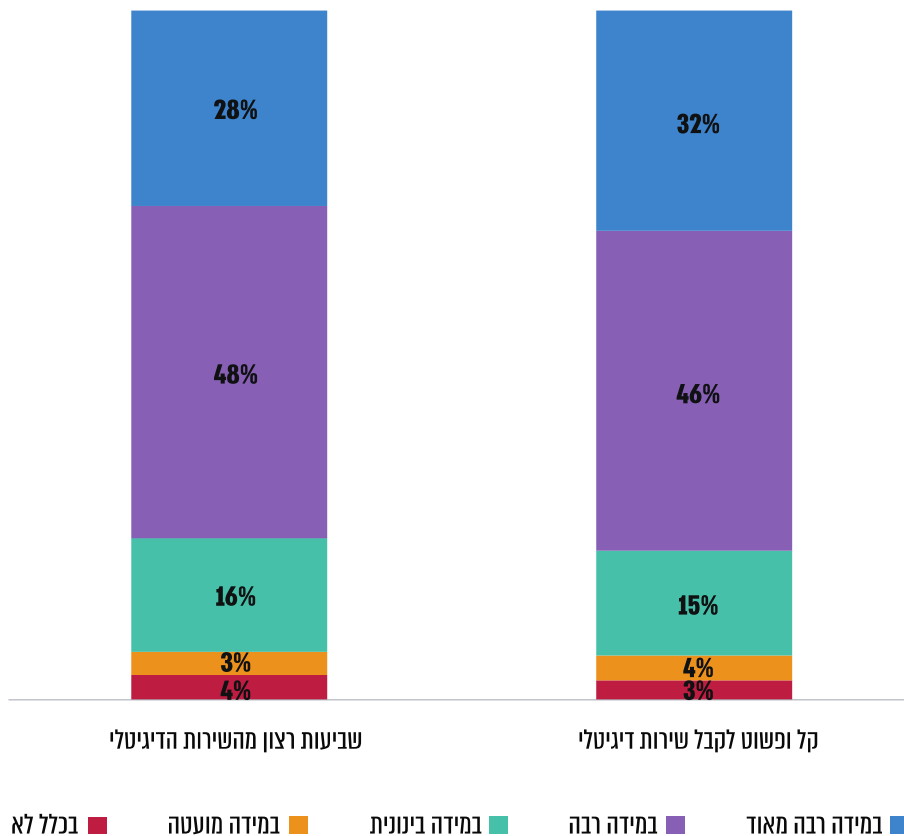
על פי תוצאות הסקר, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי הנושא העיקרי שבו המשיבים ביצעו פעולה בערוץ הדיגיטלי היה תשלום חשבון החשמל (39%).

בסקר נבחנו שבעות רצון המשיבים מביצוע פעולות בערוצים הדיגיטליים של החברה וקלות קבלת השירות בערוצים אלה. בתרשים שלהלן התפלגות התשובות לשאלות אלו.



תרשים 21: קלות קבלת השירות בערוצים הדיגיטליים ושביעות הרצון מהם



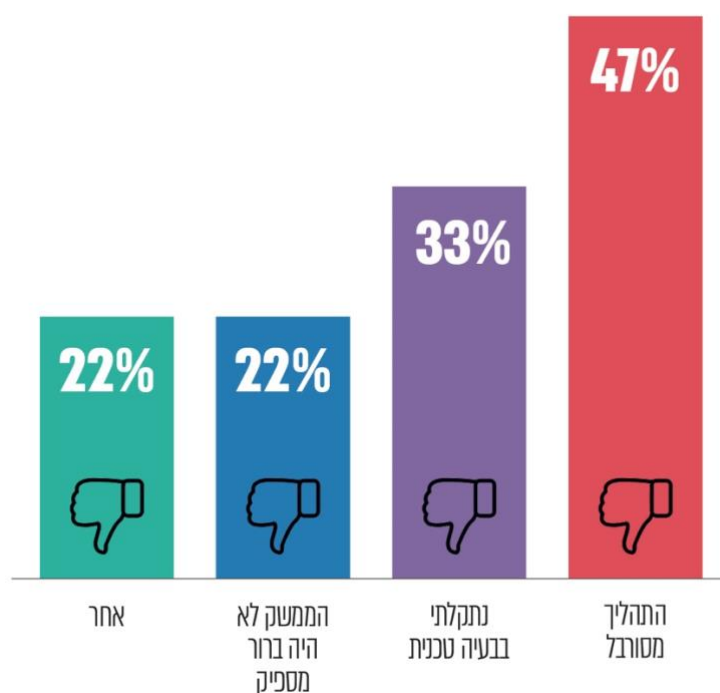
על פי תוצאות הסקר, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

נתוני הסקר מלמדים שמרבית המשיבים (78%) השיבו כי היה להם קל ופשוט (במידה רבה/במידה רבה מאוד) לקבל שירות דיגיטלי מחח"י, ומרבית המשיבים היו מרוצים מהמענה שקיבלו מהחברה (76%). לפיכך הסקר מלמד שהשירות הניתן בערוצים הדיגיטליים בנושאים הקיימים כיום מעניק מענה טוב למרבית המשיבים. עוד עולה מהסקר כי 81% מהמשיבים הצליחו לסיים את הפעולה בערוצים הדיגיטליים כבר בפנייה הראשונה. עם זאת, יצוין כי מרבית הפעולות (71%) בוצעו באתר החברה ובנושאים פשוטים יחסית כמו תשלום חשבון (39%).

בתרשים שלהלן פילוח תשובות הנשאלים שלא הצליחו לסיים את הפעולה בפנייה הראשונה בשירותים הדיגיטליים של החברה.



תרשים 22: הסיבות לאי-הצלחה לסיים את הפעולה בפנייה הראשונה באמצעות השירותים הדיגיטליים



על פי תוצאות הסקר, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

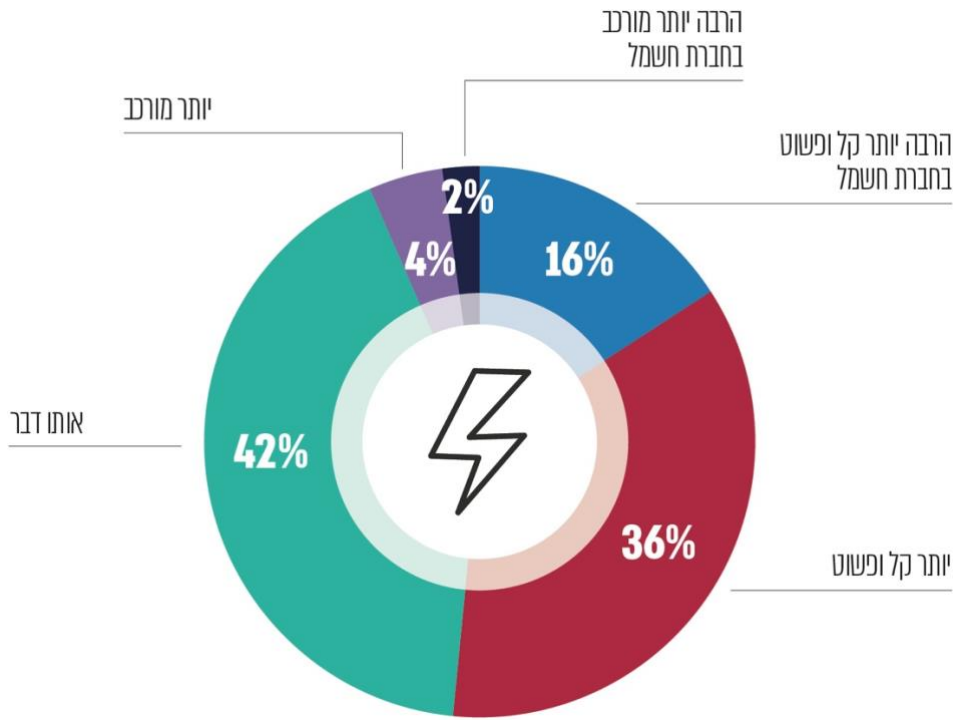
מהתרשים עולה כי הסיבה העיקרית לאי-הצלחה בביצוע הפעולה בפנייה הראשונה היא כי התהליך מסורבל. עוד עולה כי הסיבות הנוספות הן בעיות טכניות וממשק לא ברור מספיק.

מהסקר עולה כי 48% מהמשיבים שלא הצליחו לבצע את הפעולה בערוצים הדיגיטליים בפנייה הראשונה ניסו שנית, וכ-50% מהמשיבים שלא הצליחו לבצע את הפעולה בפנייה הראשונה פנו לקבלת שירות במוקד 103. הדבר ממחיש את חשיבות פיתוח הערוצים הדיגיטליים כמענה להפחתת העומס ממוקדי השירות.

הסקר בחן גם את חוויית השימוש בערוצים הדיגיטליים של החברה בהשוואה לחברות אחרות שמהן קיבלו המשיבים שירות בשנה האחרונה. התוצאות בתרשים שלהלן.



תרשים 23: חוויית השימוש בשירותים הדיגיטליים בחח"י לעומת חברות אחרות*



על פי תוצאות הסקר, בעיבוד משרד מבקר המדינה. * בתשובה לשאלה: "כיצד היית מדרג את חוויית השירות הדיגיטלי שלך בחברת החשמל לעומת השירות שקיבלת בערוץ הדיגיטלי בחברות אחרות (גז, סלולר, מרשתת, תאגידי מים)?"

מהתרשים עולה כי כמחצית מהמשיבים ענו שהשירות הדיגיטלי של חח"י קל ופשוט יותר מהשירותים הדיגיטליים בחברות אחרות. עוד עולה מהסקר כי 94% מהמשיבים ענו כי בעתיד יפנו שוב לשירותים הדיגיטליים של החברה, דבר המעיד על פוטנציאל השימוש בערוצים הדיגיטליים ועל שביעות רצון גבוהה מהערוצים הללו.

ממצאי הסקר שערך משרד מבקר המדינה מלמדים על שביעות רצון גבוהה יחסית של הלקוחות מהערוצים הדיגיטליים של החברה. הדבר בא לידי ביטוי בקלות ביצוע הפעולות בערוצים אלה, בשיעור גבוה של פעולות שמסתיימות ובשיעור גבוה מאוד של משיבים המביעים אמון בערוצים אלה ומתכננים לבצע בהם פעולות בעתיד. עם זאת, מרבית הפעולות בוצעו בנושאים פשוטים יחסית כגון תשלום חשבון חשמל.

מומלץ כי החברה תבחן את החסמים הקיימים בקרב לקוחותיה למעבר לשימוש בערוצים הדיגיטליים חלף קבלת השירות במוקד 103, את היכולת של ערוצים אלה להפחית את העומס במוקד 103 ולשפר את השירות בו, ותפעל ככל יכולתה להסרת חסמים אלה.



החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה.

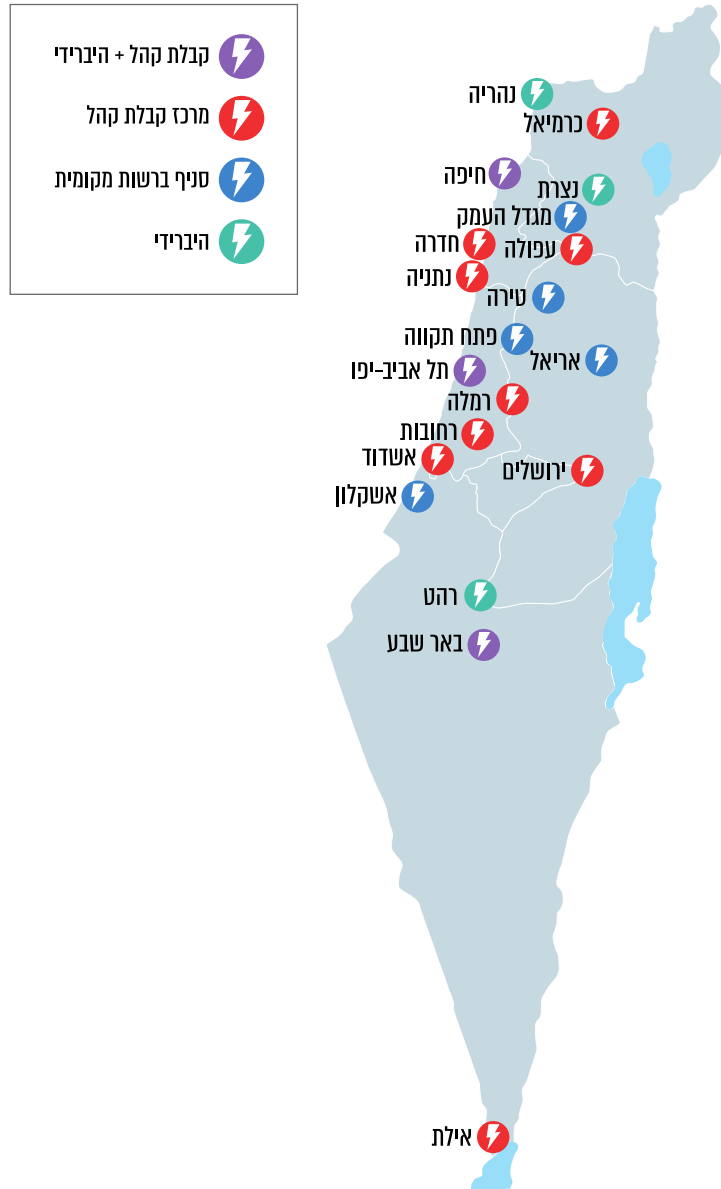
עלה כי לאור המדדים האובייקטיביים, ובהם גידול בכמות הפניות גם בערוצים הדיגיטליים (גידול של כ-53% בשנים 2019 - 2022) וגם במוקדי השירות (גידול של כ-21% בשנים 2019 - 2022), ובשל חסמים טבעיים טכנולוגיים של שימוש בערוצים הדיגיטליים בקרב חלק מלקוחות החברה, ייתכן כי בטווח הקצר הערוצים הדיגיטליים אינם יכולים להיות הכלי העיקרי להורדת העומס ממוקד 103. כל עוד השירותים הדיגיטליים של החברה אינם מביאים, הלכה למעשה, לירידה במספר הפניות למוקדי השירות ולהקטנה של העומס במוקדים הטלפוניים, מומלץ שהחברה תנקוט אמצעים נוספים להפחתת העומס המוטל על מוקד 103. בהיעדר צעדים אלה סביר להניח כי מגמת ההרעה במדדי השירות של מוקד 103 תימשך.

השירות הפרונטלי (מרכזי קבלת קהל)

השירות הפרונטלי של החברה מונה כ-17 אתרי קבלת קהל הפרוסים ברחבי הארץ וברשויות המקומיות. נוסף על כך, בשנים 2021 - 2022 הקימה החברה שישה סניפים היברידיים, אשר משלבים מענה אישי ומענה דיגיטלי. בעמדות ההיברידיות יש עמדות שירות ממוחשבות, אך ניתן לקבל בהן מענה בנושאי באמצעות שיחת ווידאו, כך שהנציג מלווה את הלקוח בשליטה מרחוק. החברה מתכננת לפתוח שמונה סניפים היברידיים נוספים בשנת 2023 וכ-20 סניפים נוספים ברשויות המקומיות. הפריסה הגיאוגרפית של מרכזי השירות נכון לשנת 2022 מוצגת בתמונה להלן.



מפה 1: מרכזי קבלת קהל של חח"י, 2022



המקור: מפת הרקע World_Basemap_v2, על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה (ובכלל זה הוספת שכבות).

* זכויות היוצרים במפת הרקע:

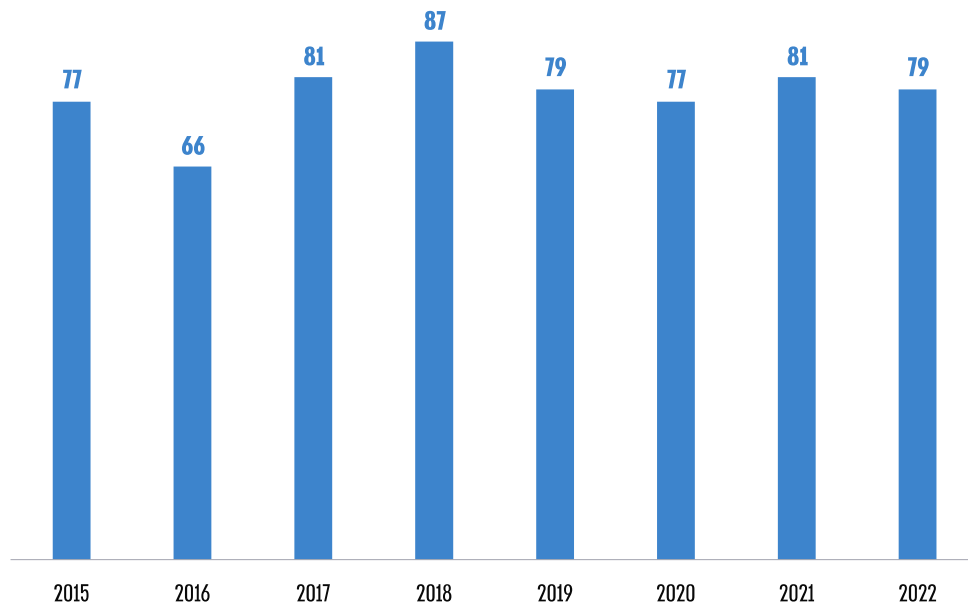
Esri, HERE, Garmin, FAO, NOAA, USGS, © OpenStreetMap contributors, and the GIS User Community.

Copyright © 2020 Esri and its licensors.



מנתוני החברה עולה כי נכון לשנת 2022 השירות הפרונטלי של החברה מונה כ-65 עובדים, לעומת כ-200 עובדים בשנים 2020 ו-2021. בתרשים שלהלן נתונים על ביצוע תקציב מרכזי השירות הפרונטלי בשנים 2015 - 2021.

תרשים 24: **ביצוע תקציב שירות פרונטלי***, 2015 - 2022 (במיליוני ש"ח)



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* תקציב השירות הפרונטלי כולל את עלויות השירות הפרונטלי בתוספת עלויות טיפול בהזמנות ובתשתיות.



החברה קבעה מדדי תפוקה⁶⁶ למרכזי קבלת הקהל, כמפורט בלוח להלן.

לוח 13: יעדי תפוקה למרכזי קבלת הקהל ותוצאות בפועל, 2019 - 2022

המדד	היעד	2019	2020	2021	2022
מספר לקוחות שקיבלו שירות בקבלת קהל כולל קופה	לא נקבע	413,451	201,845	135,140	162,508
מספר לקוחות שקיבלו שירות בקופה	לא נקבע	61,958	20,284	7,421	17,966
משך זמן המתנה לקבלת שירות (בדקות)	15	18:44	12:25	8:05	15:26
משך זמן טיפול בפנייה (בדקות)	9	9:14	9:09	9:43	8:46
שביעות רצון לקוחות מהשירות	85 ציון כללי	אין נתונים	*84	87	90
חויית לקוח	85 ציון כללי	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים
שביעות רצון עובדים	90 ציון כללי	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים
עלות פנייה לקבלת קהל וקופה	עמידה בתקציב	41.8 ש"ח	53.6 ש"ח	40.3 ש"ח	29.9 ש"ח
מספר לקוחות שביצעו תשלומים בעמדות מקוונות	לא נקבע	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים
מספר לקוחות שצורפו להוראת קבע	גידול של 10%	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים	אין נתונים

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* נתון לרבעון 4 בשנת 2020.

66 בתוכניות העבודה לשנים 2021 - 2022 נקבעו מדדים נוספים, כגון שביעות רצון לקוחות מהשירות, חויית לקוח, שביעות רצון עובדים, עלות פנייה לקבלת קהל ועלות פנייה לקופה, אך לא נקבעו יעדים כמותיים למדדים אלו.



מהלוח עולה כי החברה חרגה במעט מהיעד שקבעה למשך זמן טיפול בפנייה בשנים 2019 - 2021⁶⁷, עוד עולה כי בשלושה מדדי תפוקה לא נקבע יעד כמותי, ולגבי ארבעה מדדים לא נאספו נתונים בשנים 2021 - 2022.

הביקורת העלתה כי התקציב לשירות הפרונטלי של החברה נשאר דומה בשנים האחרונות ועמד על 80 מיליון ש"ח בממוצע בשנים 2021 - 2022, אף שמספר העובדים במרכזי קבלת הקהל הצטמצם בכ-68% (מ-200 עובדים בשנת 2021 לכ-65 עובדים בשנת 2022), ואף שמספר הלקוחות שקיבלו שירות במרכזים אלה הצטמצם מ-413,451 לקוחות שקיבלו שירות בשנת 2019 ל-162,508 לקוחות שקיבלו שירות בשנת 2022.

משרד מבקר המדינה מציין, כי אף שערך השירות הפרונטלי אינו מהותי מבחינה כמותית, ערוץ זה חיוני בעיקר לאוכלוסייה הנזקקת לשירות זה בשל בעיות שפה, אי-שימוש בכרטיסי אשראי ואי-שימוש באמצעים דיגיטליים. מרכזי קבלת הקהל הם ערוץ שירות שאין לו תחליף לאוכלוסיות מסוימות, ובעיקר אוכלוסיות ראויות לקידום ואוכלוסיות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה, ועל כן צמצום הפעילות בערוץ זה והיעדר בקרה מיטבית על תפקודו, פוגע בהן.

מומלץ כי חח"י תבחן דרכים לטיוב ולייעול השרות לאוכלוסיות המשתמשות בשירותים הפרונטליים על רקע צמצום הפעילות בערוץ זה.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי מדיניותה הנוכחית היא להרחיב את השירות הפרונטלי בפריסה גיאוגרפית רחבה, ובמסגרת מדיניות זו יבוצעו גם בקרות על תפקוד מוקדי השירות הפרונטלי.

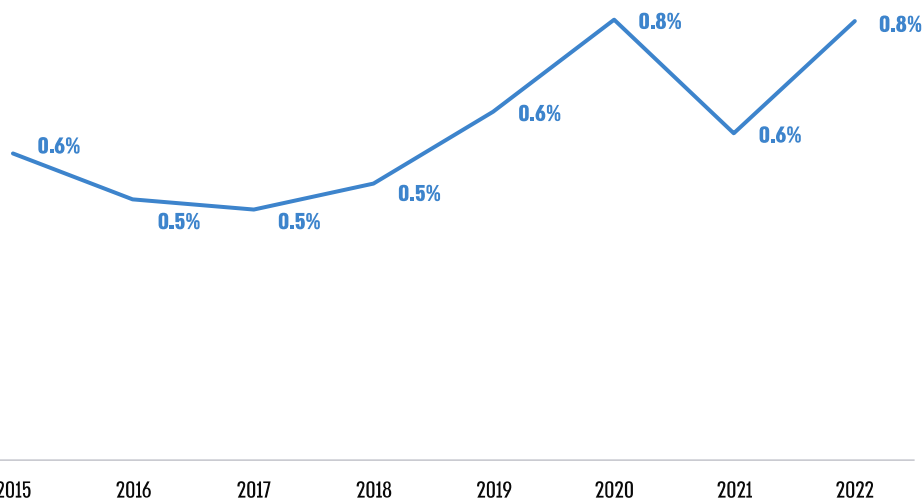
תלונות הציבור

כל שנה מתקבלות בחברה יותר מ-15,000 תלונות, והן מטופלות ביחידת תלונות הציבור בחטיבת שירות הלקוחות. משרד מבקר המדינה בחן את שיעור התלונות המוגשות לחברה מתוך סך לקוחות החברה בשנים 2015 - 2022 כמדד לאיכות השירות והמוצרים שמספקת החברה.

67 בשנים 2020 ו-2021 מספר הלקוחות אשר פקדו את מרכזי קבלת הקהל היה נמוך מאוד עקב מגבלות הקורונה. כמו כן, בשנים אלו הייתה חובה לזמן מראש תור למרכזי השירות, דבר אשר הוריד את זמני ההמתנה.



תרשים 25: שיעור התלונות המוגשות לחברה מתוך סך לקוחות החברה, 2022 - 2015



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי בשנים 2018 - 2020 חלה עלייה בשיעור התלונות המוגשות לחברה (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.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא תמשיך לעקוב אחר המגמות המסתמנות בשיעורי התלונות ואחר הסיבות שבגינן הוגשו תלונות אלה.

מתוכניות העבודה של אגף שירות הלקוחות בחח"י לשנים 2021 - 2022 עולה כי הוצבו יעדים ליחידת תלונות הציבור בשנים אלו. בלוח הלהך היעדים שהוצבו לשנים אלו מול הנתונים בפועל.



לוח 14: יעדים שהציבה החברה ליחידת תלונות הציבור והעמידה בהם, 2022 - 2021

2022		2021		
בפועל	היעד	בפועל	היעד	
20,300	16,000	17,709	18,000	מספר תלונות מטופלות
68%	80%	72%	80%	שיעור תלונות שנענו בתוך 21 ימי עבודה
עלייה של 32%	לא נקבע	22%	15%	שיעור ירידה במספר התלונות
780	לא נקבע	551	653	תלונות ל-100,000 לקוחות

על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

עולה כי חלק מהיעדים שקבעה החברה ליחידת תלונות הציבור לא תלויים בתפוקות היחידה וליחידה אין יכולת להשפיע עליהם, כגון ירידה בכמות התלונות או מספר תלונות ל-100,000 לקוחות. משכך, יעדים אלו לא מאפשרים לבחון את פעילות היחידה ולבצע בקרה מיטבית עליה.

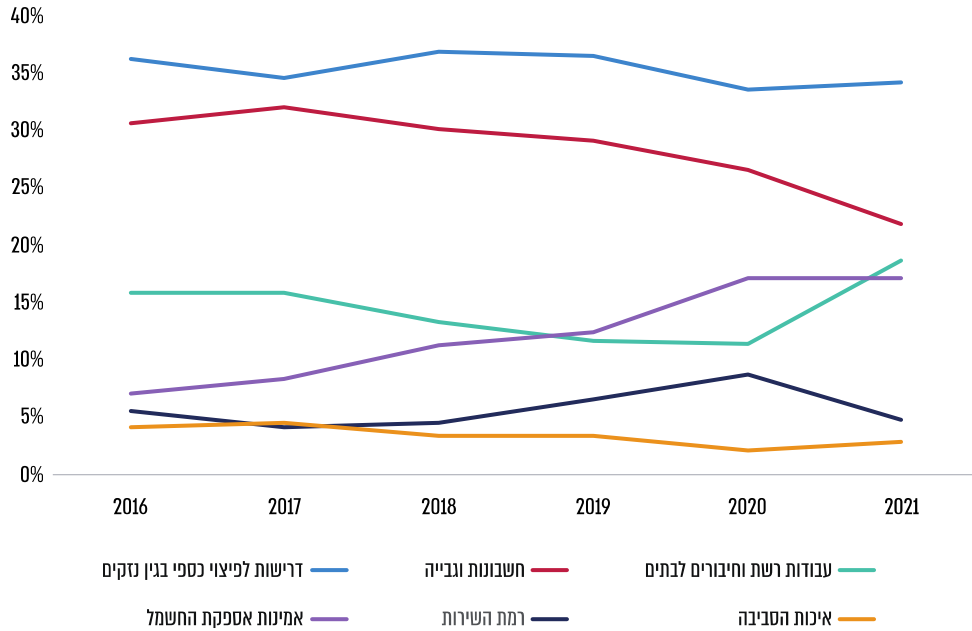
מומלץ כי החברה תגבש מדדים אשר ישקפו את התפוקות הנדרשות מהיחידה לתלונות הציבור ושהם בתחום פעילותה ותעקוב אחר העמידה בהם.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה והיא עמלה על יישומה. החברה מסרה כי היא גיבשה יעדים כגון מספר ממוצע של ימי טיפול בתלונה, מלאי תלונות פתוחות, מספר תלונות סגורות לעובד ומספר ערעורים לתקופה.

בתרשים שלהלן פילוח התלונות המוגשות לחברה לפי נושאים בשנים 2016 - 2021.



תרשים 26: פילוח תלונות הציבור לחח"י, 2016 – 2021



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

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

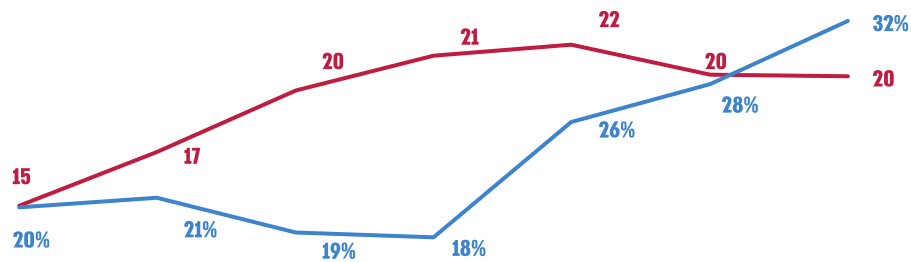
חוק משק החשמל מטיל על רשות החשמל את החובה לבדוק תלונות של צרכנים ולהחליט בהן. הרשות הסדירה באמות המידה את אופן הטיפול של ספק שירות חיוני (חח"י) בתלונות הציבור המוגשות לו. על פי אמות המידה, צרכן יכול להגיש תלונה לחח"י בכתב או בטלפון, ישירות או דרך צד שלישי, ופרק הזמן לטיפול בתלונה על ידי חח"י לא יעלה על 21 ימי עבודה מיום קבלת התלונה, ובתום פרק זמן זה על חח"י לשלוח בכתב תשובה לצרכן. אם תלונת הצרכן טעונה בדיקה המצריכה חריגה מפרק הזמן כאמור, על חח"י להודיע לצרכן בכתב בתוך 21 ימי עבודה מדוע מתעכב הטיפול בתלונה. על חח"י להמשיך ולהודיע לצרכן על כל עיכוב נוסף בטיפול בתלונה כל 21 ימי עבודה ועד מתן מענה סופי לתלונה. עוד נקבע באמות המידה כי בגין איחור במשלוח התשובה לתלונה על חח"י לשלם לצרכן בגין הפרה (7.53 ש"ח לכל יום איחור⁶⁸).

68 ספר לוחות התעריפים, רשות החשמל, אוגוסט 2022.



משרד מבקר המדינה בדק את זמן הטיפול הממוצע בתלונה המוגשת לחח"י ואת שיעור המקרים שזמן הטיפול בהם חרג מ-21 ימי עבודה בשנים 2015 - 2021. בתרשים שלהלן מוצג זמן הטיפול בתלונה ושיעור החריגה מפרק הזמן של 21 ימי עבודה.

תרשים 27: הזמן הממוצע לטיפול בתלונה (בימי עבודה) ושיעור המקרים שזמן הטיפול בתלונה עלה על 21 ימי עבודה מתוך סך התלונות, 2021 - 2015



2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

שיעור המקרים שזמן הטיפול בתלונה עלה על 21 ימי עבודה מתוך סך התלונות — ממוצע ימי טיפול בתלונה

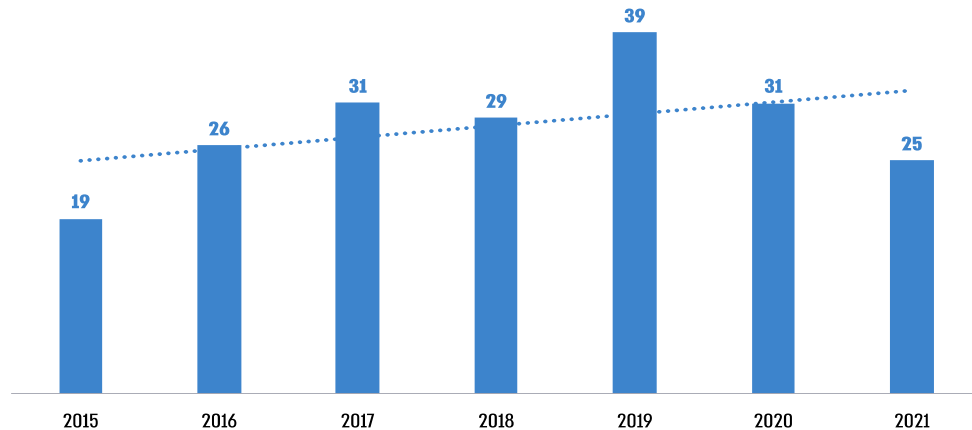
על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי בשנים 2015 - 2021 נרשמה עלייה במספר הימים הממוצע לטיפול בתלונות, אולם למעט שנת 2019, בכל השנים שנבדקו זמן הטיפול הממוצע בתלונה היה נמוך מפרק הזמן שנקבע באמות המידה. עוד עולה כי משנת 2019 ניכרת מגמת עלייה בשיעור התלונות שזמן הטיפול בהן חרג מפרק הזמן שנקבע באמות המידה (21 ימי עבודה), וכיום כשליש מהתלונות מטופלות בפרק זמן ארוך מזה שנקבע באמות המידה.

בתרשים שלהלן ממוצע ימי האיחור בטיפול בתלונות צרכן בשנים 2015 - 2021.



תרשים 28: ממוצע ימי איחור* לטיפול בתלונת צרכן, 2015 - 2021



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
 * ימי האיחור נמדדים מעבר ל-21 הימים שניתנו לפי אמות המידה לטיפול בתלונה. כלומר בשנת 2021, התלונות שחרגו מאמות המידה טופלו בממוצע בתוך 46 ימים (21 ימים המותרים לפי אמות המידה בתוספת 25 ימי איחור).

מהתרשים עולה כי בשנים 2015 - 2019 נרשמה עלייה בימי האיחור בטיפול בתלונת צרכן מממוצע של 19 ימי איחור בשנת 2015 לממוצע של 39 ימי איחור בשנת 2019. עוד עולה כי בשנים 2020 - 2021 נרשמה ירידה עד לממוצע של 25 ימי איחור בשנת 2021.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי בשנים 2016 - 2017 ניתן לייחס את העלייה במספר הימים הממוצע לטיפול בתלונה לכך שבאותן שנים הוטמעו מערכות טכנולוגיות לצורך בירור תלונות ובדיקותן. עוד מסרה החברה כי החל משנת 2017 חלה עלייה בהיקף התלונות הכולל שהתקבלו בחברה, בשיעור גבוה יותר ביחס למשאבים, דבר שהשפיע גם על היכולת לטפל בתלונה בפרק זמן קצר.

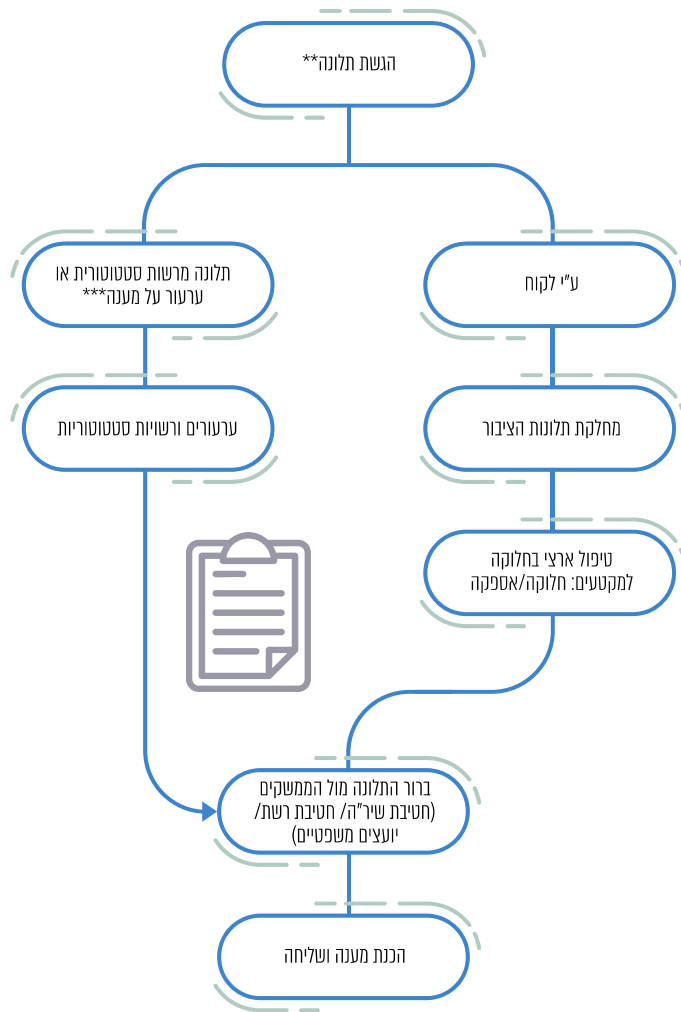
כל שנה הרשות מפרסמת דוחות צרכנות ובקרה, המסכמים את פעילות חטיבת הצרכנות והבקרה ברשות, בתחום הבקרה על רמה, על הטיב ועל האיכות של השירות שמעניקה חח"י לצרכני החשמל, ובתחום יישום אמות המידה על ידי חח"י והטיפול בתלונות הציבור. דוחות אלה מציגים, בין היתר, את המקרים שבהם זיכתה חח"י את לקוחותיה בגין הפרת אמות מידה בנושאים השונים. בהקשר של תלונות הציבור מציגה הרשות בדוח זה את מספר מקרי הזיכוי בגין איחור במענה בכתב לתלונת צרכן, ואת סכום הזיכוי בש"ח ששילמה חח"י בכל שנה. על פי דוח צרכנות ובקרה שפרסמה הרשות לשנת 2020, בשנה זו היו כ-1,225 מקרי הפרה⁶⁹ שבגין פיצתה החברה את לקוחותיה בסכום כולל של כ-201,000 ש"ח.

69 לא כל חריגה מ-21 ימי טיפול בתלונה מהווים חריגה שבגינה החברה משלמת פיצוי ללקוח. כך, אמות המידה מאפשרות לחח"י להודיע לצרכן כי הטיפול בתלונה יתעכב מעל ל-21 ימי עבודה. במידה שעשתה כן, חריגה מ-21 ימים לא מהווה הפרה המחייבת מתן פיצוי.



תהליך הטיפול בתלונה בחח"י נעשה על ידי עובדי החברה ביחידת תלונות הציבור בכפוף לאמות המידה בתחום, וההחלטה הסופית אם התלונה נמצאה מוצדקת או לא נתונה לבקרת מנהל וחייבת להיות מלווה בנימוק. תהליך הטיפול בתלונה מפורט בתרשים שלהלן.

תרשים 29: תהליך* הטיפול בתלונה ביחידת תלונות הציבור של החברה



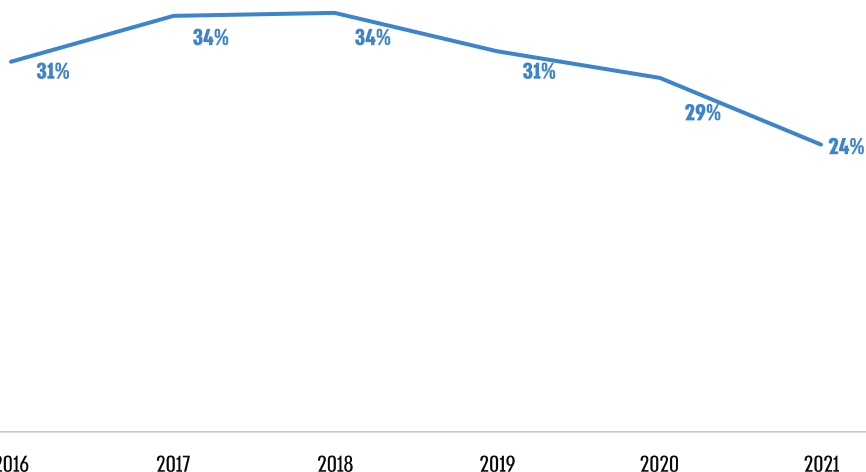
על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

- * התהליך בכללותו מתבצע תוך בקרה כמותית, איכותית ועמידה בלוחות זמנים שנקבעו באמות מידה והסכמי רמת שירות פנימיים של החברה.
- ** ערוצי הפנייה האפשריים להגשת תלונה: אתר החברה במרשתת, מוקד 103, דואר אלקטרוני, פקס, טופס דיגיטלי, פייסבוק, וואטסאפ צ'אט, דואר, קבלת קהל פרונטלי, מסרונים.
- *** לקוח רשאי לפנות שוב ולערער על תשובת החברה.



בתרשים שלהלן מוצג שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מתוך סך התלונות שהוגשו לחברה בשנים 2016 - 2021.

תרשים 30: שיעור התלונות המוצדקות* מתוך סך התלונות שהוגשו לחברה, 2021 - 2016



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה. * ייתכן כי שיעור התלונות המוצדקות בשנים 2020 - 2021 נמוך במיוחד עקב הקלות שניתנו לחברה על רקע משבר הקורונה, שבעקבותיהן תלונות נמצאו לא מוצדקות.

מהתרשים עולה כי משנת 2018 ניכרת מגמת ירידה בשיעור התלונות המוצדקות מסך התלונות שטופלו, משיעור של 34% בשנת 2018 לשיעור של 24% בשנת 2021. מומלץ כי החברה תבצע ניתוח של התלונות המוצדקות ותבחן את הצורך בתיקון מערכת בהתאם לרלוונטיות הנושא בתלונה.

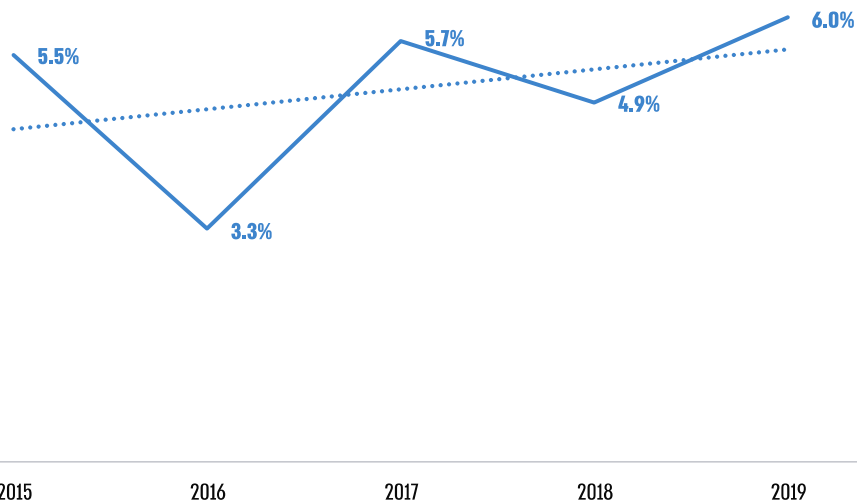
חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי המלצת מבקר המדינה מקובלת עליה, ובמסגרת הדוח השנתי של יחידת תלונות הציבור מתבצע ניתוח של התלונות המוצדקות לפי נושא התלונה, וממצאי הדוח מועברים להתייחסות החטיבות הרלוונטיות על מנת לזהות מאפיינים וכשלים המצריכים תיקון ושיפור.

תלונות הציבור המוגשות לגורמי חוץ

צרכני החשמל יכולים להגיש תלונה על השירות שקיבלו מחח"י לגורמים אחרים, כגון ארגוני צרכנים, משרדי ממשלה, משרד מבקר המדינה ורשות החשמל. להלן שיעור התלונות שהוגשו לגורמי חוץ מתוך סך התלונות שהוגשו בשנים 2015 - 2019.



תרשים 31: שיעור התלונות המופנות לגורמי חוץ מתוך סך התלונות, *2019 - 2015



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* משנת 2020 החברה לא מפרסמת נתונים על תלונות שהוגשו לגורמי חוץ.

מהתרשים עולה כי חלה עלייה בשיעור התלונות המופנות לגורמי חוץ, מ-5.5% בשנת 2015 ל-6% בשנת 2019.

הביקורת העלתה כי החל משנת 2020 החברה לא מפרסמת את נתוני התלונות המוגשות לגורמי חוץ.

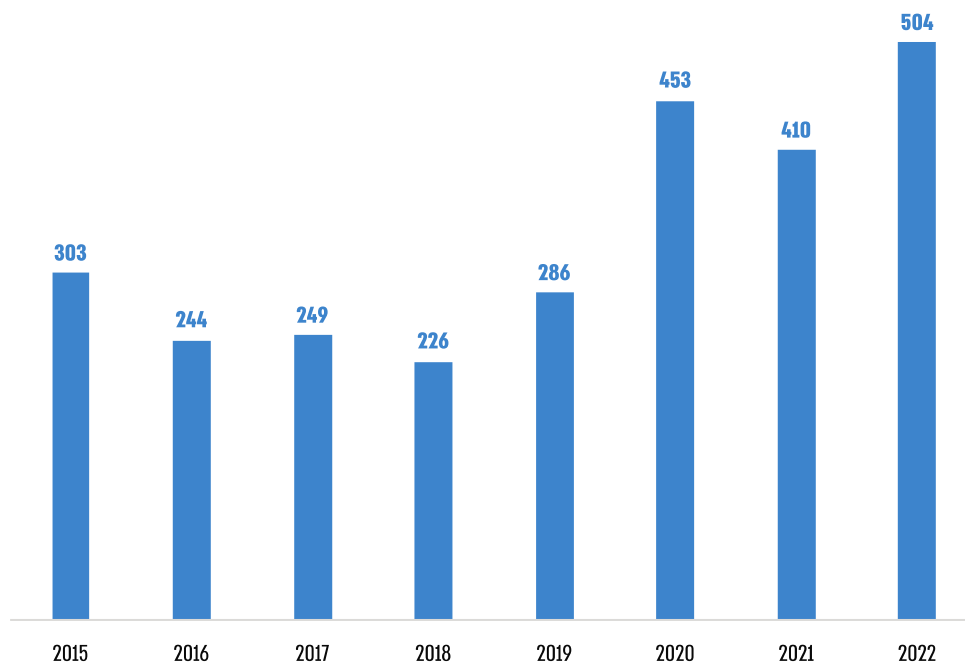
לצורך הגברת השקיפות וגילוי המידע לציבור, מומלץ כי החברה תבחן חזרה לפרסום נתונים על אודות כמות התלונות המוגשות לגורמי חוץ מדי שנה.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה כי ההמלצה מקובלת עליה והיא רואה חשיבות רבה בשקיפות ובהעמדת מידע נחוץ ורלוונטי לציבור.

בתרשים שלהלן מספר התלונות שהוגשו על חח"י לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בשנים 2015 - 2022.



תרשים 32: תלונות שהוגשו על החברה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, 2015 - 2022



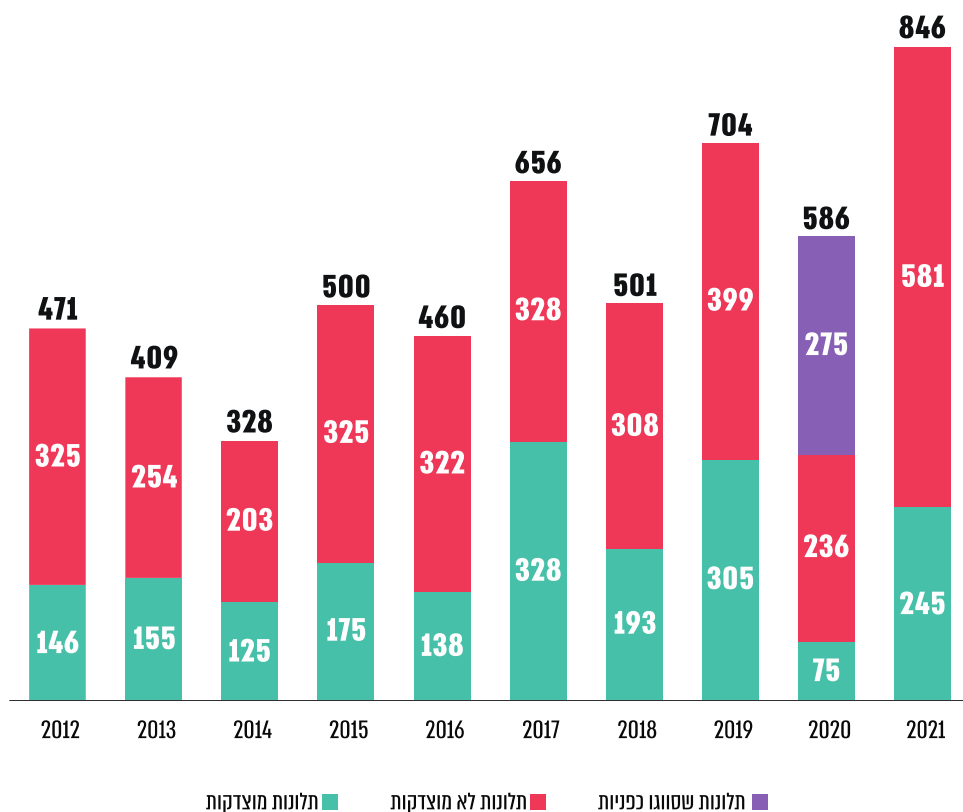
המקור: נציבות תלונות הציבור, משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי בשנים 2019 - 2022 ניכרת מגמת עלייה במספר התלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, מ-286 ל-504.

אגף תלונות הציבור ברשות החשמל (להלן - האגף) עוסק במחלוקות בין צרכני חשמל ובין חח"י על רקע שירות שניתן ולא השביע את רצונו של הצרכן. התלונה נבחנת בהסתמך על תכתובת בין חח"י לצרכן, ולאחר ניסיון של חח"י לטפל בתלונה.

בתרשים שלהלן מוצגות התלונות שהוגשו לרשות החשמל בשנים 2012 - 2021.

תרשים 33: תלונות שהוגשו לרשות החשמל, שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות, 2012 - 2021



על פי נתוני רשות החשמל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי הממוצע של שיעור התלונות המוצדקות בשנים 2012 - 2021⁷⁰ היה כ-40% לשנה, לעומת ממוצע של כ-34% לשנה בשנים 2012 - 2016. כמו כן, ניכרת מגמת עלייה במספר התלונות שהוגשו לרשות בשנים 2012 - 2021 מכ-471 לכ-846.

עלה כי הגידול בשיעור התלונות המופנות לגורמי חוץ, לצד העלייה בשיעור התלונות שנמצאו מוצדקות על ידי רשות החשמל, מעידים על ירידה אפשרית באמון הצרכן בטיפול בתלונות על ידי החברה.

מומלץ כי ח"י תבחן את הסיבות לעלייה בשיעור התלונות המוגשות לגורמי חוץ ואת הסיבות לגידול בשיעור התלונות שנמצאו מוצדקות על ידי הרשות, ותפעל, בהתאם, לשיפור הטיפול בתלונות הציבור המוגשות אליה.

70 הוציא שנת 2020, שבה השתמשה הרשות בסייג אחר אשר הוריד את מספר התלונות המוצדקות במידה ניכרת.



החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי ההמלצה מקובלת עליה והיא תנח את התלונות המוצדקות אשר הופנו על ידי גורמי חוץ.

שירותי החברה לאוכלוסיות ראויות לקידום

מיצוי זכויות

הזכאות להנחה בחשבון החשמל ניתנת מתוקף חוק משק החשמל והתקנות שהותקנו מכוחו⁷¹. התקנות קובעות, בין היתר, את הפעולות שעל החברה לנקוט בכדי ליידע את הזכאים בדבר האפשרות לקבל הנחה בחשבון החשמל על פי הקריטריונים שנקבעו. ככלל חח"י מיישמת את ההוראות שנקבעו בתקנות. יצוין, כי חח"י היא הגורם היחיד⁷² אשר יש ברשותו נתונים אודות הזכאים אשר מקבלים את ההנחה בפועל, וכפועל יוצא מכך את המידע אודות הזכאים אשר לא מקבלים את ההנחה בפועל וכן נתונים היכולים ללמד על לקוחות בפועל שאינם מממשים את זכאותם להנחה רק משום שחשבון החשמל בגין הנכס בו הם מתגוררים לא רשום על שמם. לפיכך, ונוכח חובת ההגינות המוגברת החלה על חח"י בהיותה גוף דו מהותי - אמנם חברה עסקית, אך בעלת מאפיינים ציבוריים - ניתן לצפות מהחברה לפעול להגברת מיצוי הזכויות גם בדרכים נוספות לאלו שנקבעו בתקנות כאמור.

בחוק משק החשמל ובתקנות מכוחו נקבעו קבוצות הזכאים להנחה בחשבון החשמל. קבוצות אלה כוללות מקבלי קצבאות שונות מהמוסד לביטוח לאומי, נכי רדיפות הנאצים ונכי המלחמה בנאצים המקבלים תגמול לפי רמת הכנסה, נכי צה"ל⁷³ ונפגעי פעולות האיבה⁷⁴, חיילים בודדים או חיילים המשרתים רחוק מביתם. בתרשים שלהלן 11 הקבוצות הזכאיות לתשלום מופחת בחשבון החשמל.

- 71 תקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים שונים), התשע"א-2011, תקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים מקרב נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים), התשע"א-2010.
- 72 החל משנת 2022, עם פתיחת מקטע האספקה לתחרות וכניסתם של מספקים פרטיים למשק החשמל, ייתכן כי בעתיד יהיו זכאים אשר יממשו את זכאותם באמצעות המספק הפרטי, וכך לא יהיה בידי חח"י את המידע במלואו אודות זכאים שלא מקבלים הנחה. על פי החברה, נכון לסוף שנת 2022 כמעט כל משקי הבית במדינת ישראל הם לקוחות החברה, כך שמספר הלקוחות שעברו למספקים פרטיים הוא זניח.
- 73 שנקבעה להם דרגת נכות בשיעור של 50% לפחות לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959, או שדרגתם נמוכה מ-50% והם מקבלים תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.
- 74 שנקבעה להם דרגת נכות בשיעור של 50% לפחות לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התשל"ל-1970, או שדרגתם נמוכה מ-50% והם מקבלים תגמול קיום קבוע לפי הוראות משרד הביטחון.



תרשים 34: קבוצות הזכאים* לתשלום מופחת בחשבון החשמל**



■ רשימת הזכאים המתקבלת ממשרד הביטחון
■ רשימת הזכאים המתקבלת ממצה"ל
■ רשימת הזכאים המתקבלת מהרשות לניצולי שואה במשרד האוצר
■ רשימת הזכאים המתקבלת מהמוסד לביטוח לאומי

על פי חוק משק החשמל; תקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים שונים), התשע"א-2011; תקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים מקרב נכי הרדיפות והמלחמה בנאצים), התשע"א-2010, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

* הזכאות מותנית בתנאים נוספים המפורטים בתקנות ובחוקים הרלוונטיים לכל קבוצת זכאות.

התשלום המופחת על פי תקנות משק החשמל הוא בגובה של 50% מהתעריף הביתי⁷⁵ על 400 הקוט"ש הראשונים הנצרכים כל חודש בשימוש ביתי בלבד. נכון לתעריף החשמל בשנת 2022, ההנחה המרבית לצרכן זכאי להנחה יכולה להגיע לכ-100 ש"ח בחודש. על פי התקנות, הזכאות לתעריף מופחת בחשבון החשמל תמומש בהסתמך על מידע שיעבירו המוסדות הרלוונטיים⁷⁶ לחח"י.

75 סכום ההנחה זהה לכל הזכאים. בחוק משק החשמל נקבע כי סך ההפחתה מהתשלומים לא יעלה על 1.5% מסך התשלומים המשולמים על ידי כלל הצרכנים בעבור צריכת חשמל.

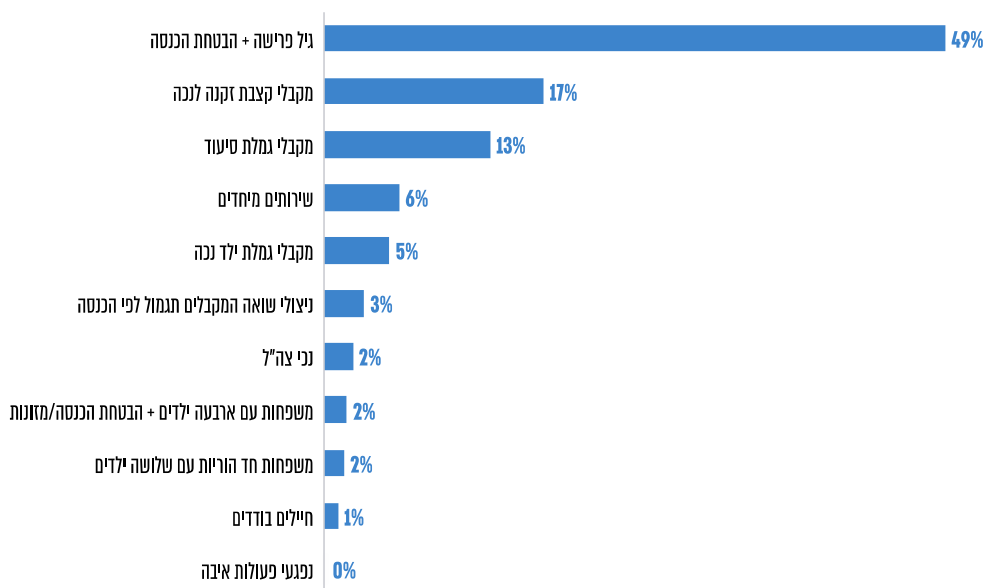
76 המוסד לביטוח לאומי, צה"ל, משרד הביטחון והרשות לניצולי שואה במשרד האוצר.



על פי המידע שהועבר לחח"י מהמוסדות הרלוונטיים, בנובמבר 2022 היו כ-77471,000 אזרחים זכאים להנחה בחשבון החשמל.

בתרשים שלהלן פילוח הזכאים לתעריף מופחת בשנת 2022 לפי 11 קבוצות הזכאות.

תרשים 35: פילוח הזכאים לפי קבוצת זכאות, 2022*



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* מחצית ראשונה של שנת 2022.

מהתרשים עולה כי מרבית הזכאים להנחה הם אזרחים שהגיעו לגיל פרישה או אזרחים ותיקים הנוקטים להבטחת הכנסה. על פי נתוני חח"י, נכון לדצמבר 2022⁷⁸ כ-307,000 זכאים מקבלים את ההנחה בפועל.

משרד מבקר המדינה ערך ניתוח על בסיס הנתונים שהתקבל מהחברה ומיפה את הזכאים להנחה אשר לא מקבלים אותה בפועל⁷⁹.

77 לאחר הסרת כפילויות של אזרחים הזכאים להנחה מיותר ממוסד אחד.

78 רשימות הזכאים נשלחות בסוף כל חודש מהמוסדות הרלוונטיים לחח"י, כך שהזכאים המקבלים הנחה בפועל בדצמבר 2022 הם זכאים שנכללו ברשימות בסוף נובמבר 2022.

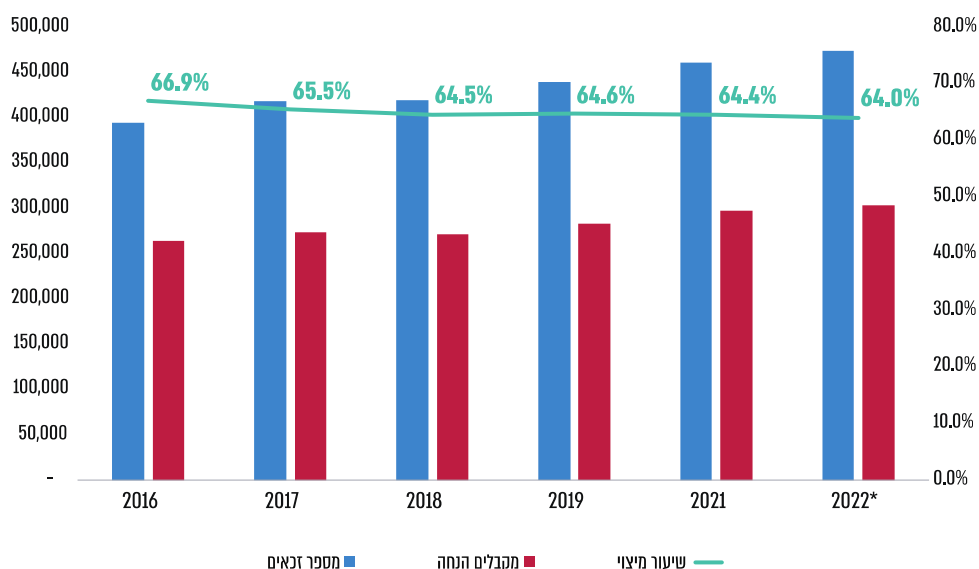
79 באמצעות הצלבה בין נתוני ת"ז של הזכאים להנחה לנתוני ת"ז של לקוחות המקבלים את ההנחה.



עלה כי כ-158,000⁸⁰ אזרחים זכאים להנחה (מתוך 471,000 הזכאים להנחה בחשבון החשמל) ולא מקבלים אותה בפועל.

בתרשים שלהלן נתונים על שיעור מיצוי הזכויות בשנים 2016 - 2022, על פי נתוני החברה.

תרשים 36: שיעור מיצוי הזכאות לתעריף מופחת, 2016 – 2022



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.
* מחצית ראשונה.

מהתרשים עולה כי שיעור המיצוי נמוך, ובשנת 2022 הוא הגיע לכ-64%. עוד עולה כי שיעור המיצוי נמצא במגמת ירידה קלה בשנים 2016 - 2022.

שיעור מיצוי הזכויות הנמוך להנחה בתעריף החשמל נידון בוועדת הכלכלה בכנסת בשנת 2012. מדיונים אלו עולה כי בשנים אלו היו שיעורי המיצוי כ-60% - 70%, אולם אז היו קשיים בהעברת הנתונים מביטוח הלאומי לחח"י⁸¹. עוד עולה כי נקבעה ועדה משותפת לחח"י ולביטוח הלאומי כדי להגדיל את שיעור המיצוי. בעניין זה מסרה החברה למשרד מבקר המדינה בנובמבר 2022 כי היו בעבר ניסיונות לשיתוף פעולה עם המוסד לביטוח לאומי לצורך העלאת שיעור המיצוי, ואלו לא צלחו, ובימים אלו החברה מנסה לקדם שיתוף פעולה מחדש לצורך עניין זה.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בנובמבר 2022 כי הנתונים על הזכאים לתעריף מופחת מתקבלים בחברה מידי המוסדות הרלוונטיים כל חודש ומוזנים למערכות החברה. כאשר יש

80 לאחר הסרת כפילויות של שם משפחה + כתובת זהים, אם יש שני זכאים במקום צרכנות אחד.

81 העברת הנתונים שופרה במהלך השנים, וכיום רשימות הזכאים מועברות במלואן מהמוסדות הרלוונטיים לחח"י.



התאמה בין תעודת הזהות והשם בנתוני הזכאים ובין נתוני הלקוח בחברה, הזכאי מקבל את ההנחה באופן אוטומטי. על פי החברה, רוב הזכאים שאינם מקבלים את ההנחה הם אלו שאין להם חוזה בחח"י, כלומר הם אינם לקוחות החברה⁸². החברה מסרה כי היא לא יכולה לפנות לזכאים שאינם לקוחות החברה מכיוון שמדובר בפעולה מורכבת מבחינה תפעולית ומשפטית, ואין זה באחריותה לפנות לאזרחים שאינם לקוחותיה כדי למצות את הזכאות לתעריף מופחת. על פי החברה, היא פועלת באופן אקטיבי רק מול מי שמוגדר אצלה לקוח, והיא לא עשתה הערכה כמה זכאים מתוך הרשימה המועברת אליה לא מקבלים את ההנחה.

הביקורת העלתה, בהסתמך על ניתוח⁸³ שנערך לבסיס הנתונים שמסרה החברה, כי נכון לנובמבר 2022 4,959 זכאים, מתוך 158,000 הזכאים שלא קיבלו הנחה, הם לקוחות של החברה ועל אף זאת לא קיבלו אותה בפועל⁸⁴.

על חח"י לבחון מדוע יש לקוחות של החברה שזכאים להנחה ולא מקבלים אותה כאמור, ולפעול לתת את ההנחה בחשבון החשמל ללקוחות אלה.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 הסברים על ממצאי הביקורת בדבר לקוחות החברה שנמצאו זכאים שאינם מקבלים הנחה. מתשובת החברה עולה כי בנקודת הזמן שבה ביצעה את הבדיקה⁸⁵, 682 לקוחות שאינם מקבלים הנחה הם עובדי חברה אשר אינם זכאים לה כיוון שאינם משלמים עבור צריכת חשמל; 2,934 חוזים הם של לקוחות שאין להם התקנה ביתית ולכן אינם זכאים להנחה; 98 חוזים - שם הלקוח בקובצי הזכאים שונה מהשם המעודכן בחח"י; 95 לקוחות - קיימת הנחה בחוזה אחר; 107 לקוחות - קיים יותר מחוזה אחד; 237 חוזים - לא נמצאו בקובץ הזכאים האחרון; 158 חוזים - אין חוזה כלל או אין חוזה פעיל בחברת חשמל; 1,026 חוזים - מקבלים הנחה נכון למועד בדיקת החברה (אפריל 2023); 103 חוזים - הזכאים אינם מקבלים את ההנחה ועניינם הועבר לטיפול החברה.

משרד מבקר המדינה מציין כי לאחר מועד סיום הביקורת ובהתאם לתשובת חח"י, חח"י עדכנה את ההנחה ל-1,026 לקוחות שבזמן בדיקת משרד מבקר המדינה (דצמבר 2022) לא קיבלו את ההנחה בחשבון החשמל. לגבי 103 הזכאים הנוספים, על החברה לוודא כי ההנחה בחשבון החשמל תעודכן.

82 על פי החברה, יש מקרים נוספים שבהם לא תהיה התאמה אוטומטית בין נתוני הזכאים לנתוני החברה, כגון כפילות של בני זוג באותו מקום צרכנות, שם הזכאי אינו תואם את שם הלקוח או זכאי שיש לו שני חוזים בחברה. החברה מסרה כי היא מתמודדת עם חריגים אלה באמצעות טיוב נתונים, מהלכים לאיתור כפילויות והתקשרות ללקוחות בעלי חוזים מרובים לבדוק את מקום מגוריהם.

83 על ידי הצלבת ת"ז בין רשימת לקוחות החברה (לאחר הסרת כפילויות ת"ז) לרשימת הזכאים שלא מקבלים הנחה.

84 סיבה אפשרית לכך יכולה להיות נתונים לא תואמים, כגון שם משפחה או שם פרטי לא זהים בין רשימת הלקוחות לרשימות הזכאים.

85 הצלבת לקוחות החברה עם רשימת הזכאים נעשתה בדצמבר 2022, לגבי נתונים המעודכנים לסוף נובמבר 2022. בהצלבה זו כאמור נמצאו 4,959 לקוחות החברה שהם זכאים להנחה ואינם מקבלים אותה בפועל. במאי 2023 בדקה החברה את רשימת אותם 4,959 לקוחות ומסרה את הסבריה לכך. החברה יכולה לבדוק את מקבלי ההנחה רק בנקודת הזמן הנוכחית, ולכן הבדיקה שערכה במאי 2023 כוללת לקוחות שקיבלו הנחה בטווח הזמן שבין דצמבר 2022 לבין מאי 2023.



מומלץ כי חח"י תבדוק באופן שוטף אם קיימים זכאים שהם לקוחות החברה ואינם מקבלים את ההנחה בפועל ותפעל למתן ההנחה ללקוחות אלה.

להלן שתי דוגמאות של מקרים שהתבררו במסגרת בירור תלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, בגין אי קבלת תעריף מופחת:

1. ניצולת שואה שבעלה נפטר והמשיך להיות הצרכן הרשום. עם מות הבעל הופסקה ההנחה האוטומטית אף על פי שגם היא בעצמה הייתה זכאית להנחה.
2. עד הגעת המתלונן לגיל 18 קיבלה אימו את ההנחה שבנה זכאי לה בשל גמלת ילד נכה, כאפוטרופסית שלו. עם הגעת המתלונן לגיל 18 הופסקה ההנחה מכיוון שהחזוה נשאר על שם האם. מחברת החשמל נמסר כי היה צורך להעביר את החזוה על שמו ולעדכן זכאות לגמלת שירותים מיוחדים, כדי שההנחה תמשיך להופיע אוטומטית בחשבונות החשמל.

הדוגמאות שהובאו לעיל הן אינדיקציה לזכאים להנחה בחשבון החשמל אשר אינם מקבלים אותה רק מכיוון שאינם רשומים כלקוחות החברה, שכן חוזה החשמל בדירה נרשם על שם בן משפחה אחר. באמצעות שניו פשוט של הרישום יכול הזכאי לקבל את ההנחה בחשבון החשמל, ועל כן אפשר לנקוט צעדים אקטיביים להסדרת הרישום.

על פי בדיקה שערך משרד מבקר המדינה, מתוך רשימת הזכאים שלא מקבלים הנחה נמצאו כ-86,000 זכאים שאינם לקוחות רשומים של החברה, אשר להם שם משפחה וכתובת זהה ללקוח רשום של החברה. יש בכך כדי ללמד כי קיים פוטנציאל להגברת שיעור המיצוי על ידי איתור הזכאים אשר בכתובתם מתגורר בן משפחה הרשום כלקוח החברה.

על פי תקנות משק החשמל (תשלום מופחת לזכאים שונים), התשע"א-2011 (להלן - התקנות) המוסדות הרלוונטיים יודיעו בכתב לזכאי על זכאותו לתשלום מופחת.

עלה כי מתוך רשימת הזכאים שאינם מקבלים הנחה, כפי שהנתונים מועברים לחברה מהמוסדות הרלוונטיים, יש כ-29,457 זכאים אשר כתובת מגוריהם אינה רשומה באופן תקין⁸⁷ ועל כן קיים קושי לפנות אליהם באמצעות הדואר.

רישום לא תקין של כתובות המגורים ברשימות הזכאים להנחה אינו מאפשר יידוע הזכאים בדבר זכאותם. רישום תקין של הכתובת גם יאפשר לחח"י לאתר מקרים של אי מימוש הזכאות להנחה בשל העובדה שחשבון החשמל אינו רשום על שם הזכאי.

במאי 2023 מסרה הרשות לזכויות ניצולי השואה למשרד מבקר המדינה כי השמות, הכתובות ומספרי הזהות מועברים לחח"י כפי שהם מפורטים במרשם האוכלוסין. עוד מסרה הרשות לזכויות ניצולי השואה כי היא פועלת באופן יזום מול חח"י לצורך מיצוי זכויותיהם לקבלת הנחה, ואף יצאה לפרויקט לאומי למיצוי זכויות ובמסגרתו ביצעה מאות אלפי פניות לניצולי השואה

86 מספר זה הוא אינדיקציה בלבד לדרך פעולה אפשרית להעלאת שיעור המיצוי, שכן טיוב נתונים של החברה והצלבת הנתונים בכלים מתקדמים יותר עשויים להניב אף תוצאה גדולה יותר.

87 לפחות אחד מהשדות האלה ריק: שם רחוב, מספר בית, שם יישוב.



- בכתב, בטלפון ואף במסגרת ביקורי בית אצל הניצולים. הרשות הוסיפה כי לפי עמדתה יש לקדם מיצוי מרבי של זכויותיהם ולצורך כך היא תירתם לכל יוזמה נוספת בעניין זה. הרשות לניצולי שואה מסרה כי בימים אלה היא פועלת, בשיתוף עם חח"י, לפרסום עלון שיצורף לכל חשבונות החשמל ויכלול הן את הזכויות העיקריות של ניצולי השואה והן את פרטי ההתקשרות עם הרשות.

המוסד לביטוח לאומי מסר למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי בעת אישור זכאות לקצבה המזכה בהנחות, הוא מצרף אוטומטית למכתב הזכאות שנשלח למבוטח גם רשימה של ההטבות שהמבוטח עשוי להיות זכאי להן, ביניהן הנחה בחשמל. עוד מסר המוסד לביטוח לאומי כי הוא יבקש לקבל מחח"י את רשימת הזכאים שכתובתם לכאורה אינה תקינה. המוסד לביטוח לאומי מסר כי בהתאם לבקשת חח"י, הוא מעביר כתובת למשלוח דואר הידועה לו והרשומה במערכות ביטוח לאומי, וכי יש רשומות שבהן הכתובת אכן בעייתית (למשל, של זכאים המתגוררים בפזורה הבדואית).

משרד מבקר המדינה מציין כי על פי התקנות, החובה על הודעה בכתב לזכאי על זכאותו לתשלום מופחת חלה על המוסדות הרלוונטיים, כמו החובה על העברת פרטי הזכאים, לרבות כתובת מגורים, לחח"י מדי חודש. מספר רב של רשומות עם כתובת לא תקינה מצריך בדיקה מקדמית במאגרי הנתונים של המוסדות הרלוונטיים ובחח"י, ושל תהליך העברת הנתונים. כמו כן, יצוין כי מתוך כ-29 אלף רשומות עם כתובת לא תקינה יש מספר לא מבוטל של רשומות עם כתובת לא תקינה שאינה ביישובים המשתייכים לפזורה הבדואית.

מומלץ כי חח"י, בשיתוף המוסדות הרלוונטיים, ובפרט המוסד לביטוח לאומי (אשר אחראי לגיבוש רוב רשימת⁸⁸ הזכאים להנחה בחשמל), יפעלו לטיוב הנתונים הקיימים ברשותם כדי שאפשר יהיה ליידע את הזכאים בדבר זכאותם, וכדי לאתר מקרים שבהם לא ממומשת זכאות להנחה בשל אי-רישום הזכאי כלקוח. עוד מומלץ כי חח"י תפעל בשיתוף המוסדות האמורים לבחינת דרכים אפקטיביות ליידוע הזכאי בדבר זכאותו, וכן תפעל למזעור מספר המקרים שבהם לא ניתנת זכאות ללקוח רשום בשל נתונים לא תואמים.

פעולות שנוקטת החברה להגדלת שיעורי המיצוי

על פי התקנות, ספק שירות חיוני (חח"י לעניין זה) יפרסם, מזמן לזמן, בעלון המידע המצורף לחשבון החשמל או במסגרת חשבון החשמל, וכן בכלי התקשורת, מידע כללי בדבר הזכאות לתשלום מופחת לפי התקנות.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה כי היא מבצעת פעולות אקטיביות למיצוי זכויות כמפורט להלן: פרסומי מודעות במדיה כל שנה בנושא תעריף חברתי בעברית, באנגלית, בערבית וברוסית; פרסום של 11 קבוצות הזכאים באתר החברה, וכן פירוט על אופן קבלת ההנחה;

88 כ-450,000 זכאים נמצאים ברשימת הזכאים של המוסד לביטוח לאומי, מתוך כ-470,000 זכאים בסך הכול מכלל המוסדות.



צרופת⁸⁹ לחשבון החשמל הנשלחות לכלל לקוחות החברה פעם בשנה ומפרטות את 11 הקבוצות הזכאיות ואת אופן קבלת ההנחה; השתתפות של החברה בכנס חיילים בודדים כמדי שנה; השתתפות בשולחנות עגולים ובירידים עם מגוון רשויות מקומיות ואוכלוסיות ייעודיות כגון ארגוני קשישים, ניצולי שואה ונכים; ומפגשי מיצוי זכויות בזום עם עובדים סוציאליים ועם תושבים הפונים למחלקות הרווחה (בתקופת הקורונה).

הביקורת העלתה כי קיימת ירידה בשיעור מיצוי הזכויות להנחה בחשבונות החשמל מכ-67% בשנת 2016 ל-64% בשנת 2022. משכך, פעולות החברה להגברת שיעור מיצוי הזכויות דוגמת פרסומים במדיה ובצרופות לחשבון החשמל אחת לשנה אינן מביאות בהכרח להגברת שיעור מיצוי הזכויות.

מומלץ כי ח"י, בשיתוף עם המוסדות הרלוונטיים ובפרט המוסד לביטוח הלאומי, תבחן דרכים להעלאת מימוש הזכאות להנחה בתעריף החשמל, לרבות יצירת מאגרי נתונים ומיפוי הזכאים שאינם מקבלים הנחה, טיוב מאגרי הנתונים שברשותם, יצירת קשר עם אותם זכאים על ידי משלוח מכתבים/מסרונים, יידוע לקוחות המתקשרים למוקד בזמן ההמתנה על הזכאות, ופעולות נוספות.

ח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא תסייע ככל שביכולתה לגורמים הרלוונטיים באיתור הלקוחות הזכאים לתעריף חשמל מופחת ותעניק את ההנחה לזכאים, וכי היא פועלת באופן שוטף מול ארבעת הגופים האמונים על העברת רשימות הזכאים ופועלת באופן אקטיבי לאיתור זכאים באמצעות פניות באתרים, השתתפות בימי פעילות מרוכזים לחיילים בודדים וכיוצא בזאת.

המוסד לביטוח לאומי מסר למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי בשנים האחרונות הוא מקדם כל יוזמה למיצוי זכויות ושותף ליוזמות אלה, וכי לצורך הגדלת שיעור המיצוי נערכו שינויים בקבצים כך שיכללו את שני בני הזוג. המוסד לביטוח לאומי מסר כי במהלך השנים היו כמה שיתופי פעולה עם ח"י, כגון שליחת מכתבים לזכאים שאינם מקבלים הנחה בשנת 2011, פעולות יוזמות שערך המוסד לביטוח לאומי לצורך הגדלת שיעור המיצוי לניצולי שואה בשנת 2016. עוד מסר המוסד לביטוח לאומי כי לאחרונה הגיע להסכמה עם ח"י ולפיה יש לשוב ולטפל במקרים שבהם לא מוצתה הזכאות להנחה בחשמל, וכי עבודת המיפוי וניתוח הנתונים בעיצומה, בכלל זה בדיקה אם יש ללקוח בן זוג הזכאי בעצמו להנחה בחשבון החשמל. המוסד לביטוח לאומי מסר כי הוא ימשיך לסייע ככל הניתן במיצוי הזכויות להנחה בחשמל לזכאים, וכי הוא סבור שיש מקום ליצירת מאגרי מידע ושיתופי פעולה לצורך הגברת שיעור המיצוי להנחה בקרב הזכאים לכך. עוד מסר המוסד לביטוח לאומי כי הוא מציע להקים צוות עבודה משותף עם חברת החשמל שיבחן את הנתונים ויגבש תוכנית עבודה שוטפת להגברת המיצוי.

89 מסקר שערכה החברה בנושא צרופות בשנת 2021 עולה כי פחות ממחצית מהמשיבים לסקר ענו כי הם קוראים את הצרופות לחשבון החשמל. עוד עולה מהסקר כי יותר ממחצית מאלה שקראו את הצרופה אינם יודעים לציין נושאים שפורטו בה. המסקנות שעלו מהסקר, בין היתר, הן כי נושא מיצוי זכויות צרכני חשמל הוא אחד הנושאים המעניינים ביותר את הציבור, וכי לנוכח האדישות של ציבור הלקוחות יש לבדוק ישימות של משלוח צרופות פעמיים בשנה (חורף וקיץ).



משרד מבקר המדינה מציין כי שיעורי המיצוי הנמוכים בקרב הזכאים להנחה בחשבון החשמל לאורך השנים מעידים כי אין די בפעולות אלה לצורך העלאת שיעור המיצוי, וכי שיעור זה אף ירד בשנים האחרונות.

משרד מבקר המדינה בחן את שיעור מיצוי הזכויות בכל אחת מקבוצות הזכאים בשנים 2016 - 2022. הממצאים בלוח להלן.

לוח 15: שיעור מיצוי הזכויות, על פי קבוצת זכאות, 2016 - 2022

*2022	2021	2019	2018	2017	2016	
אחוזי מיצוי						
65%	64%	66%	64%	65%	67%	הגיעו לגיל פרישה + הבטחת הכנסה
56%	57%	79%	76%	58%	81%	ניצולי שואה המקבלים תגמול לפי הכנסה
70%	73%	57%	59%	78%	77%	מקבלי קצבת זקנה לנכה
66%	66%	72%	77%	71%	71%	מקבלי קצבת שירותים מיוחדים
66%	67%	70%	70%	70%	68%	מקבלי גמלת ילד נכה
61%	61%	67%	69%	66%	67%	מקבלי גמלת סיעוד
24%	26%	76%	74%	28%	33%	חיילים בודדים/המשרתים רחוק מביתם
57%	57%	55%	63%	54%	51%	משפחות חד-הוריות עם שלושה ילדים
21%	22%	26%	26%	21%	20%	משפחות עם ארבעה ילדים + הבטחת הכנסה/מוזנות
80%	80%	27%	23%	77%	58%	נכי צה"ל
78%	78%	64%	58%	75%	50%	נפגעי פעולות איבה

על פי נתוני החברה, בעיבוד משרד מבקר המדינה. * מחצית ראשונה.

מהלוח עולה כי שיעור מיצוי נמוך במיוחד ניכר בקבוצות חיילים בודדים ומשפחות עם ארבעה ילדים. עוד עולה כי שיעור המיצוי בקבוצת ניצולי השואה נמצא במגמת ירידה בשנים 2016 - 2022.

ח"י מסרה למשרד מבקר המדינה בדצמבר 2022 כי לגבי קבוצת משפחות עם ארבעה ילדים, שני בני הזוג הזכאים להנחה מדווחים ברשימות המועברות לחברה, ובפועל רק אחד מהם יכול לממש את ההנחה, ולכן שיעור המיצוי האמיתי הוא כפול. לגבי קבוצת החיילים הבודדים/המשרתים רחוק מביתם מסרה החברה כי בקבוצה זו יש מאפיינים המונעים את מימוש



ההטבה בהתאם לתקנות, כגון: הזכאות היא לתקופה קצרה (תקופת השירות הצבאי בלבד), ובחלק מהמקרים נמצא שחיילים ויתרו ולא פעלו למימוש ההטבה מאחר שממילא היישום היה רלוונטי לחודשים ספורים; חלקם הגדול של הזכאים הם מתנדבים ממדינות שונות בעולם, ובשל קשיי שפה והבנה, ארעיות במגורים ומגורים בשכר דירה קבוע הם אינם פועלים למימוש ההטבה. באשר לקבוצת ניצולי השואה מסרה החברה כי שיעור המיצוי השתנה משום שנוספו זכאים חדשים בקבוצה, אך לחלק גדול מהם כבר הייתה מעודכנת הנחה חברתית בשל השתייכות לקבוצה אחרת.

מבדיקה שערך משרד מבקר המדינה עולה כדלהלן:

1. לגבי קבוצת ניצולי השואה - אכן נמצאו כפילויות בין הזכאים בקבוצה זו לקבוצות אחרות, ובפועל נכון לנתוני נובמבר 2022 שהתקבלו מהחברה, כ-3,000 מתוך כ-14,000 זכאים לא מקבלים את ההנחה (כ-21%).
2. לגבי קבוצת המשפחות עם ארבעה ילדים - משרד מבקר המדינה בדק את הכפילויות ברשומות כדי לאתר שני בני זוג זכאים באותה רשימה⁹⁰. לאחר הסרת הכפילויות (כ-2,163) קבוצה זו מונה 5,487 זכאים, ומתוכם מקבלים את ההנחה בפועל 1,553 זכאים (כ-28%). לפיכך שיעור המיצוי בפועל גם לאחר הסרה של בני הזוג מהרשימה אינו גבוה הרבה יותר מהנתונים בלוח 15. עלה כי מתוך 5,487 הזכאים ברשימה זו, כתובתם של כ-2,500, לפי הנתונים המועברים לחברה מהמוסדות הרלוונטיים, אינה רשומה באופן תקין ואינה מאפשרת פנייה אליהם במשלוח דואר.
3. לגבי לקבוצת החיילים הבודדים וחיילים המשרתים הרחק מביתם - עלה כי הרשימה המועברת לחח"י מצה"ל לא כוללת את כתובתם, דבר אשר מקשה את הפנייה אליהם.

הביקורת העלתה כי שיעור המיצוי נמוך במיוחד בקבוצת הזכאים של משפחות עם ארבעה ילדים.

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 ימסור את כתובות החיילים הזכאים ברשימות שהוא מעביר לחברה, כדי לאפשר את הגדלת שיעור המיצוי בקרב קבוצה זו.

90 הבדיקה כללה הסרת כפילויות של זכאים עם שם משפחה + כתובת זהים.



המתאם בין הזכאים להנחה בחשבון החשמל ובין לקוחות בחוב

בבדיקה שערך משרד מבקר המדינה נמצא כי מתוך רשימת הלקוחות החייבים⁹¹ של החברה, שמנתה 9289,089 לקוחות בחודש דצמבר 2022, 7,046 לקוחות חייבים בלבד נמצאים גם ברשימת מקבלי התעריף המופחת. עוד נמצא בבדיקה כי 311 זכאים שלא מקבלים הנחה נמצאים ברשימת החייבים של החברה, כך שבסך הכול 7,357 זכאים לתעריף מופחת הם בעלי חוב כלפי החברה (גובה החוב הכולל של חייבים אלה, נכון למועד העברת הנתונים, עמד על כ-31 מיליון ש"ח).

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 כי היא נתקלת בקשיים בקבלת מידע מגופים שונים, הנחוץ לה למתן שירות ממוקד לאוכלוסיות עם מאפיינים ייחודיים, מכיוון שתנאי לקבלת המידע הוא הכרה בח"י כ"גוף ציבורי" כמשמעותו של מונח זה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הפרטיות)⁹³. עוד מסרה החברה כי דרושים לה סוגי מידע נוספים⁹⁴ לשם מילוי תפקידה ומתן שירות מיטבי, ומכאן שההכרה בה כגוף ציבורי לצורכי חוק הגנת הפרטיות צריכה לחול באופן גורף, או לכל הפחות על כל סוגי המידע שיש להם קשר הדוק לפעילותה הציבורית של החברה. החברה מסרה כי היא פנתה לגופים השונים בהזדמנויות שונות בבקשה לקבל את המידע, אך בכל פעם התבקשה להציג אסמכתא בדבר ההכרה בה כגוף ציבורי.

השיעור הנמוך (כ-8%) של הלקוחות החייבים של החברה מתוך רשימת הזכאים לתעריף מופחת בחשבון החשמל, יכול שיש בו להעיד שרשימת הזכאים לתעריף מופחת אינה ממצה את צרכני החשמל החלשים אשר זקוקים להנחה.

מומלץ כי משרד האנרגיה, האמון על התקנת התקנות לתעריף המופחת, בשיתוף ח"י, יבחנו את הסיבות שבגינן לקוחות החברה צוברים חוב, לרבות מיפוי הלקוחות לפי היקף החוב, תדירות צבירת החוב ועוד. עוד מומלץ כי בהתאם לבדיקה זו יבחן משרד האנרגיה את מדיניות הסיוע לאוכלוסיות ראויות לקידום ויעדכנה או יתקנה בהתאם, כדי להבטיח כי ההנחה בחשבון החשמל תוענק לאזרחים הזקוקים לה ומתקשים בתשלום חשבון החשמל, באופן שקול ומאוזן שלא יפגע בגבייה נאותה של חשבונות החשמל.

91 רשימת הלקוחות החייבים שמסרה החברה למשרד מבקר המדינה בנובמבר 2022 מורכבת מלקוחות שלא שילמו שני חשבונות ויותר.

92 לאחר הסרת כפילויות.

93 "גוף ציבורי" לפי חוק הגנת הפרטיות הם משרדי הממשלה ומוסדות מדינה אחרים, רשות מקומית וגוף אחר הממלא תפקידים ציבוריים על פי דין וכן גוף ששר המשפטים קבע בצו, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, וקביעה כאמור לא נעשתה לגבי חברת החשמל.

94 כגון מידע על אזרחים ותיקים אשר יאפשר לחברה להעניק להם מענה מהיר ומותאם לצורכיהם, מידע על נפטרים אשר יסייע לחברה לעודד צרכנים לבצע החלפת לקוחות ולמנוע צבירת חובות, מידע על קטינים כדי למנוע רישום של קטינים כצרכנים ללא הסכמת נציג, ומידע על ניצולי שואה כדי להעניק להם הגנה מפני ניתוק.



חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי היא תיישם כל החלטה של משרד האנרגיה ורשות החשמל.



בשנים האחרונות משק החשמל עובר שינויים משמעותיים, ביניהם פתיחת מקטע האספקה לתחרות, כך שצרכנים פרטיים יוכלו להתנתק מחברת החשמל ולעבור למספקים פרטיים. כפועל יוצא מכך, מתן ההנחות בפועל יתבצע לא רק על ידי חברת החשמל, והמידע אודות הזכאים שמקבלים או לא מקבלים את ההנחה לא יהיה בידי חח"י במלואו. בהינתן שיעורי המיצוי הנמוכים, אשר עלולים להעיד על היעדר מודעות לזכאות, ובהינתן הוראות התקנות הקיימות, המעבר של לקוחות מחח"י למספקים הפרטיים עלול להביא לירידה בשיעור המיצוי.

לאור זאת, מומלץ כי משרד האנרגיה יבחן את הצורך בעדכון התקנות, כך שיתנו מענה להתפתחויות אלה במשק החשמל.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023, כי אם תונחה להמשיך לטפל גם בלקוחות של ספקים פרטיים ויהיה ברשותה המידע המתאים, החברה תהיה ערוכה לכך מבחינה מחשובית.

ניתוקי אספקת חשמל וחלופות ניתוק

מדיניות גביית חובות בגין צריכת חשמל מצרכנים ביתיים, כפי שמעוגנות באמות המידה, נקבעה בהחלטת הרשות מספטמבר 2017⁹⁵. הוראות שנקבעו במסגרת אותה החלטה העניקו לחח"י אפשרות לנקוט כמה אמצעים לצורך התמודדות עם מצב שבו צרכן לא שילם את חובו, לאחר שנשלחו לו התראות בנושא ולאחר שחלפו 90 יום מהמועד לתשלום החוב. במסגרת זו הייתה חח"י רשאית לנתק את אספקת החשמל, להקטין את זרם החשמל לצרכנים בעלי חוב, וכן לגבות חלק מהחוב באמצעות התקנת מונה תשלום מראש⁹⁶ (להלן - מת"מ). עוד נקבע כי האמצעים הללו לא יחולו על צרכנים שהם ניצולי שואה או תלויים בחשמל לצורך חייהם, כדוגמת אנשים המשתמשים במכונת הנשמה ביתית או בלב מלאכותי.

ביולי 2019 עתרו לבג"ץ ארבעה צרכני חשמל פרטיים המתקשים לשלם את חובותיהם בשל מצב כלכלי או רפואי קשה, ולצידם שלושה ארגונים חברתיים, נגד מדיניות גביית החובות שנקבעה בהחלטת הרשות כאמור לעיל (להלן - העתירה)⁹⁷. בעתירה התבקשו הסעדים הבאים: א. לקבוע כי ספק שירות חיוני אינו מוסמך לעשות שימוש בכלי של ניתוק אספקת חשמל כאמצעי גבייה, וכי עליו לגבות את החוב באמצעות הליכי גבייה אזרחיים. עוד ביקשו העותרים לקבוע כי רשימת סוגי הצרכנים אשר הוגדרו מוגנים מפני ניתוק מאספקת חשמל באמות המידה היא צרה במידה החורגת ממתחם הסבירות; ב. לקבוע כי ההחלטה על ניתוק מאספקת החשמל אינה יכולה להתקבל על ידי ספק השירות, ושיש לאפשר לצרכן אשר עומד בפני ניתוק מאספקת

95 החלטת רשות החשמל 52501 (27.9.17).

96 המונה מספק חשמל לבית רק אם הצרכן טען בו כסף. זרם החשמל מנותק ברגע שסכום הכסף הטעון נגמר, ומתחדש רק אם המת"מ מוטען שוב.

97 בג"ץ 4988/19 סיגלית רוזנצווייג מויסה נ' הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (20.1.22).



חשמל זכות טיעון בטרם תתקבל החלטה על ניתוק; ג. להורות על ביטולה של האפשרות שניתנה לספק השירות החיוני לגבות חובות עבר באמצעות קיזוז אוטומטי מסכום הנטען במכשיר המת"מ בעבור צריכה עתידית; ד. לקבוע זכות לאספקת חשמל בהיקף בסיסי ללא תשלום זכות יסוד.

פסק הדין בעתירה שניתן בינואר 2022 (להלן - פסק הדין) קבע שיש לנקוט בגישה ביניים בין הגישה הרואה בחשמל כמוצר שיש לשלם בעדו ולבין הגישה הרואה בזכות לאספקתו כחלק מזכות היסוד לקיום מינימלי בכבוד, ושעל כן אינה יכולה להיות תלויה בתשלום עבור הצריכה. משכך, בנוגע לסעד הראשון קבע בית המשפט כי האסדרה הקיימת אינה נותנת מענה מספק לשני היבטים: א. מצבים רפואיים נוספים שעשויים להיות אקוטיים בשל חוסר הגישה לחשמל (לדוגמה חולים הנאלצים לשמור בקירור את התרופות שלהם); ב. מצבי קצה של מצוקה הנובעת מעוני וממחסור, וכוללים הן "עוני מרוד", כלשון פסק הדין, והן עוני קשה המשתלב עם מצב רפואי. לפיכך הורה בג"ץ לרשות החשמל לתקן ולעדכן את אמות המידה כך שיכירו במצבים אלו, ושהמנגנון המדויק והמתאים לכך ייקבע בהתאם לשיקול דעתה המקצועי של רשות החשמל.

בנוגע לסעד השני נקבע כי יש לאפשר זכות טיעון לפני ניתוק צרכן ביתי מחשמל או במקרים של העברת הצרכן לצריכה באמצעות מת"מ. לאור כך נקבע כי במסגרת תיקון אמות המידה על רשות החשמל לקבוע עקרונות בדבר עריכת שימוע זכות טיעון, בין בפני רשות החשמל ובין בפני ספק השירות החיוני, קודם לקבלת החלטה על ניתוק צרכן ביתי מחשמל. כן נקבע כי ספק שירות חיוני יפעל לגיבוש נוהל מסודר בעניין שיבסס על התיקון שייקבע באמות המידה. עוד נקבע כי המנגנון המדויק והמתאים לכך ייקבע בהתאם לשיקול דעתה המקצועי של רשות החשמל, בלי להביע עמדה מי הגוף שבפניו ייערך השימוע כאמור.

בד בבד, בשנת 2020 התפשטה בעולם מגפת הקורונה. לצורך ההתמודדות עם השלכות נגיף הקורונה פרסמה רשות החשמל כמה החלטות בנוגע לצרכני החשמל⁹⁸, ובין היתר: אי-ניתוק צרכני חשמל בגין אי-תשלום חובות, כך שצרכנים שלהם חובות עבר או לחלופין צרכנים שצוברים חובות בתקופה זו לא ינותקו מחשמל עד תום תוקפן של התקנות לשעת חירום; אפשרות לחבר מחדש צרכנים אשר נותקו מחשמל עקב חוב, גם אם חובם טרם הוסדר, כך שכל עוד התקנות לשעת חירום בתוקף יוכלו צרכנים שנותקו לפנות למוקדי חברת החשמל כדי לבקש חיבור מחדש; מתן קוד חירום לצרכני מת"מ גם בסכומים הנמוכים מ-200 ש"ח; אפשרות להשהות הסדר חוב עבר במת"מ עד חלוף המשבר. כמו כן, בעקבות העתירה, באוגוסט 2021 הרחיבה הרשות את רשימת הצרכנים שאספקת החשמל חיונית להם והם חסינים מפני ניתוק בשל שימוש במכשור רפואי⁹⁹.

בנובמבר 2022 פרסמה רשות החשמל החלטת מדיניות בנוגע לניתוקי חשמל בקרב צרכנים במצב כלכלי ורפואי קשה¹⁰⁰, אשר נכון למועד סיום הביקורת לא עוגנה באמות המידה. מדיניות הגבייה החדשה מרחיבה את הקבוצות הזכאיות לקבל פטור ללא צורך בהפעלת שיקול דעת על

98 הודעות לציבור בדבר הקלות לצרכנים וליזמים במשק החשמל (16.3.20, 17.3.20, 22.3.20, 6.4.201291); החלטה 57806 (30.4.20); החלטה 3 (59303) (2.12.20).

99 החלטת רשות החשמל 61306 (11.8.21) כפי שעוגנה באמות המידה.

100 החלטת רשות החשמל 64105, "עדכונים, שינויים ותוספות לאמות מידה צרכנות - מדיניות הגבייה - נובמבר 2022" (13.11.22).



ידי ספק השירות החיוני. לפי המדיניות מ-2017, היקף פוטנציאל הזכאים לפטור היה כ-30,000 צרכנים, ואילו לפי המדיניות החדשה, היקף הפוטנציאל יהיה לכל הפחות כ-380,000 צרכנים¹⁰¹, פי עשרה מהמצב הקודם. צרכן אשר הגיש מסמכים להכרה כפטור כאמור בהחלטת הרשות, ונמצא שאינו עומד בתנאים, יוכל להגיש בקשה לוועדת החריגים. אם במהלך הליך הגבייה ועד 107 ימים מהמועד האחרון לתשלום לא אושר לצרכן פטור, לרבות לאחר דיון בעניינו בוועדת החריגים, יוכל ספק שירות חיוני להפעיל בעניינו כלי גבייה, לרבות ניתוק.

בד בבד עם קבלת הפטור מניתוק יהיה על בעל החוב לשלם את חובו ולהגיע להסדר תשלומים עם חברת החשמל, על מנת לצמצם את החוב שמשפיע על תעריף החשמל העתידי.

בהתאם להחלטת רשות החשמל¹⁰², מכיוון שמשק החשמל הוא משק תקציבי סגור, מדיניות הגבייה החדשה הנותנת מענה לפסיקת בג"ץ תקטין את היקף הצרכנים המשלמים את עלויות משק החשמל באופן שוטף. עלות זו תגדיל את היקף החוב של ספק שירות חיוני ועלולה להיות מוטלת על כלל הצרכנים. יודגש כי להערכת הרשות היקף העלויות המדובר יכול לנוע בין מאות מיליוני ש"ח ליותר ממיליארד ש"ח בשנה.

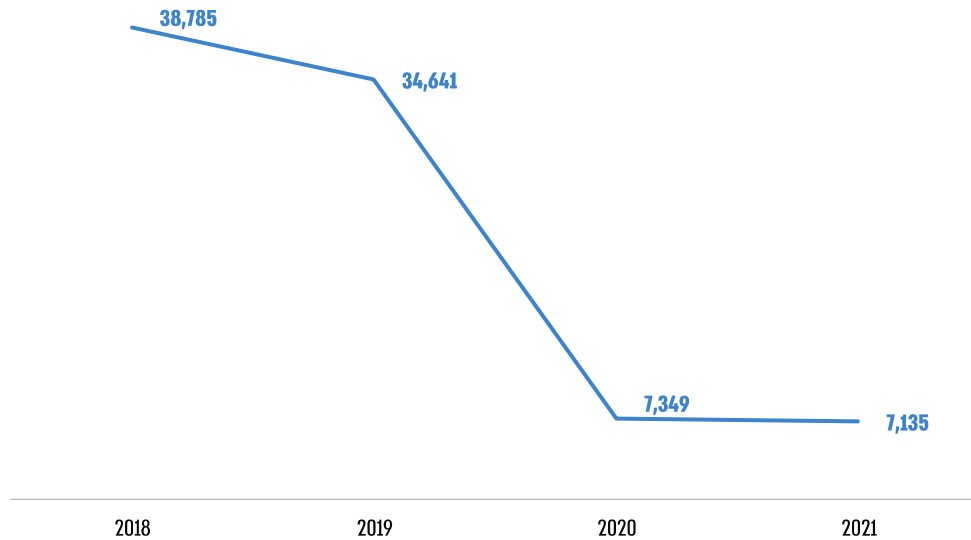
עם ההחלטה פרסמה הרשות הצעת החלטה לשימוע¹⁰³ (להתייחסות הציבור) לפיה תקבע מגבלת צריכה לחיובים "פטורי ניתוק" לפי סך קוט"שים לחודש באמצעות מונה תשלום מראש, כדי לאזן בין הצורך לצמצם את העלות של מדיניות הגבייה המעודכנת ולהגביל את ההגנה מניתוק לשם עידוד מוסר תשלומים ובין הצורך ליישם את פסיקת בג"ץ בנושא. בהתאם להצעה לשימוע, המכסה החודשית ל"פטורי ניתוק" תהיה 400 קוט"ש.

בתרשים שלהלן הנתונים בדבר היקף ניתוקי אספקת החשמל לצרכנים ביתיים בשל אי-תשלום חובות חשמל בשנים 2018 - 2021.

101 במדיניות החדשה הוגדרו קבוצות אוכלוסייה שיהיו מוגנות מניתוקים על בסיס קצבאות ביטוח לאומי ועל פי תבחינים של משרד הרווחה וגורמי בריאות מוסמכים, כמו הזכאים לקצבאות קיום, השלמת הכנסה, נכות, מזונות ועוד.
102 החלטת רשות החשמל 64105 (13.11.22).
103 רשות החשמל, ישיבה 641 (2.11.22) - הגבלת צריכה.



תרשים 37: ניתוקי אספקת החשמל לצרכנים ביתיים, 2018 - 2021



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

מהתרשים עולה כי בשנת 2020 חלה ירידה ניכרת של כ-79%, במספר ניתוקי אספקת החשמל לצרכנים הביתיים (מ-34,641 ניתוקים בשנת 2019 ל-7,349 ניתוקים בשנת 2020). עוד עלה כי במחצית הראשונה של שנת 2022 היה מספר הניתוקים 500, והוא משקף את המשך מגמת הירידה. הירידה במספר הניתוקים נבעה ממדיניות רשות החשמל להקל על הצרכנים בתקופת הקורונה, כשברקע נידון הבג"ץ בנושא הניתוקים, כאמור לעיל.

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בינואר 2023 כי בכל הנוגע לאכיפה ולגביית חובות היא מוגבלת באפשרויות העומדות לרשותה, לנוכח היעדר תחולת פקודת המסים (גביה).

רשות החשמל התייחסה לנושא זה בהחלטתה¹⁰⁴, וציינה כי לנוכח פגיעת התיקון הנוכחי ביכולת הגבייה של החברה, בכוונת הרשות, טרם קבלת ההחלטה בעניין, לפעול לחיזוק אמצעי הגבייה העומדים לרשות החברה, בין היתר באמצעות בחינת האפשרות להחיל על חח"י את פקודת המסים (גביה), או באמצעות מנגנונים אחרים הקשורים להוצאה לפועל, וכן המשך תיאום מול הגורמים הרלוונטיים במשרדי הממשלה כדי לבחון את השפעת השינויים המוצעים.

ממסמכי החברה עולה כי ביולי 2021 אכן היה גידול ניכר בהיקף הלקוחות שמתקשים לשלם את חשבון החשמל שלהם, וכי מדובר במשפחות עם קשיים כלכליים. החברה בחרה לספק כלי נוסף לסיוע ללקוחות אלה, באמצעות הקמת קרן סיוע אשר תמומן ממקורות פנימיים של החברה ותסייע בסכום שנתי של עד 15 מיליון ש"ח. הוועד המנהל של הקרן ידון בבקשות של צרכנים ביתיים שחייבים כסף לחברה, משפחות שמועמדות לניתוק או גורמים אחרים הפונים מטעמם,

104 החלטת רשות החשמל 64105 (13.11.22).



כגון ארגונים חברתיים, ולאחר שהחברה מיצתה את כל הליכי הגבייה תישקל אפשרות לסיוע בתשלום החוב או במחיקתו.

משרד מבקר המדינה בחן את חלופות הניתוק שנקטה החברה וכיצד השפיעה הירידה במספר הניתוקים על גביית חובות החייבים.

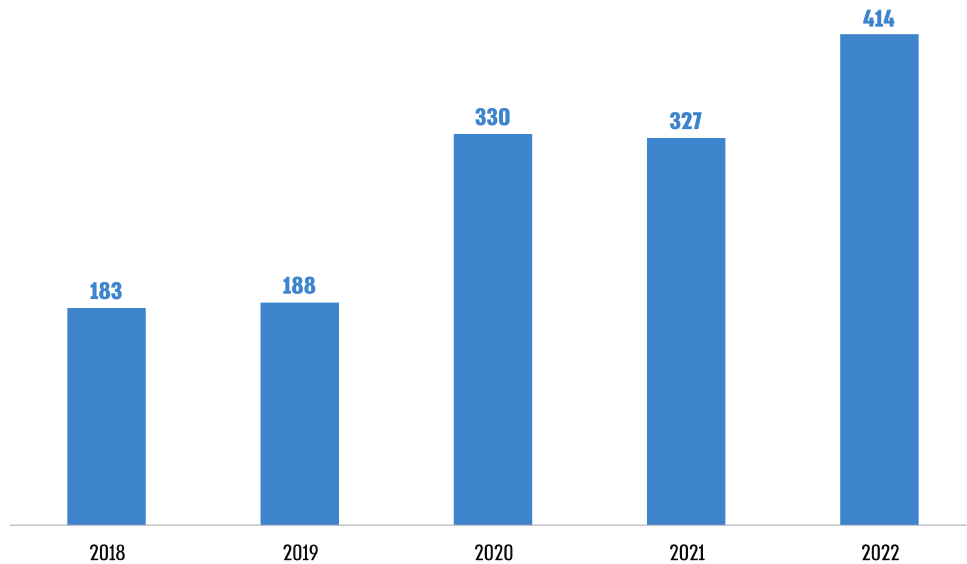
חלופות ניתוק

מדיניות גביית חובות בגין צריכת חשמל מצרכנים ביתיים נקבעה בהחלטת הרשות מספטמבר 2017¹⁰⁵. ההחלטה כוללת הרחבת מנעד אמצעי התשלום, בין היתר באמצעות מתן אפשרות לתשלום במזומן, באמצעות שוברים ובצ'קים דחויים, קביעת ריביות נמוכות והסדרי חוב מקילים.

הבחינה העלתה כי בשנת 2020 חל גידול ניכר בשימוש בפריסת חוב כחלופה לניתוק. בשנת 2021 היה מספר פריסות החוב באמצעות שוברים 50,457, לעומת 7,622 בשנת 2019 (גידול של כ-562%); סכום פריסות החוב¹⁰⁶ בשנת 2020 היה 261 מיליוני ש"ח, לעומת 193 מיליוני ש"ח בשנת 2019 (גידול של כ-36%); ועלות הריבית על הסדרי החוב הסתכמה בכ-2.8 מיליון ש"ח, לעומת 1.3 מיליון ש"ח בשנת 2019 (גידול של כ-115%).

בתרשים שלהלן היקף החובות הפעילים של חח"י בשנים 2018 - 2022.

תרשים 38: היקף החובות הפעילים של חח"י, 2018 - 2022 (במיליוני ש"ח)



על פי נתוני חח"י, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

105 החלטת רשות החשמל 52501 (27.9.17).

106 בחשבון החשמל, בשוברים, בצ'קים דחויים ובמת"מ.



מהתרשים עולה כי היקף החובות הפעילים בחח"י נמצא בשנים 2018 - 2022 במגמת עלייה. בשנת 2022 הגיע היקף החוב הפעיל לשיא של 414 מיליון ש"ח. הגידול בהיקף החוב בשנים האחרונות נובע מכמה סיבות, ובהן מדיניות ההקלה בניתוקי לקוחות, השפעת הקורונה על הפעילות הכלכלית, ובשנת 2022 גם עליית תעריף החשמל.

בביקורת נמצא מתאם בין הירידה במספר הניתוקים בשנת 2020 (ירידה של כ-79%) ובין העלייה בהיקף החובות הפעילים של החברה באותה שנה (בשיעור של 75% בשנת 2020). בהקשר זה זיהתה חח"י¹⁰⁷ כי חלה עלייה בגלגול חובות, דהיינו עלייה במספר הלקוחות המשלמים באיחור של חודש או חודשיים; וכי אף שנקטה מבצעי שמיטת ריביות ועמלות ללקוחות כדי לצמצם חובות קודמים, נוצרים כל העת חובות חדשים.

באסדרה החדשה מנובמבר 2022 קבעה הרשות כי כשנה וחצי ממועד כניסתה של האסדרה לתוקף יוצגו בפני מליאת הרשות נתוני פיקוח ובקרה על יישום האסדרה, ובכלל זה יעילות ההליכים לאבחון קבוצות הזכאים, לרבות עבודת ועדת החריגים, מספר הסדרי חוב, מספר צרכנים מנותקים, מספר צרכנים שלא נותקו וחובם נגבה בהוצאה לפועל, היקף חובות הצרכנים ועוד. הרשות תדון בממצאים אשר יוצגו בפניה ותבחן אם נדרשים שינויים באמות המידה לאורם.

עוד נקבע כי חח"י תבצע פיילוט של שנה, בשיתוף רשות האכיפה והגבייה, של עד 300 תיקים (מתוך כלל התיקים המועברים להליכים אזרחיים) שיועברו לגבייה במסלול המקוצר¹⁰⁸. מטרת הפיילוט לבחון את יעילות ההליך לספק השירות החיוני, כגון פתיחת תיק, איתור חובות, התראות, מידע ודוחות טיפול במסלול המקוצר המופקים עבור חח"י, בהשוואה לתיקים שמנוהלים במסלול הרגיל של ההוצאה לפועל. עוד ייבחנו היקף הגבייה של החובות בשנה זו במסלול המקוצר למול ההליך הרגיל, האפקטיביות של שני ההליכים מבחינת הצרכנים, ובכלל זה באיזה מסלול ההליך נגיש יותר ובעל תוצאות הסדרי תשלום מהירות יותר. תוצאות הפיילוט יועברו אל רשות החשמל לא יאוחר משלושה חודשים ממועד שהסתיים.

מומלץ כי לנוכח העלויות הגבוהות שעלולות לנבוע לחברה בשל הגדלת מספר הזכאים לפטור מניתוק, עלויות אשר ישתו על כלל צרכני החשמל, חח"י והרשות יעקבו אחר השינויים בחובות הפעילים של החברה ובהשפעת האסדרה על תעריף החשמל, ויבחנו את הדרכים לצמצומם.

בהתאם לספר אמות המידה שקבעה רשות החשמל¹⁰⁹, על חח"י לפרסם באתר המרשתת שלה, בין היתר, את המידע הבא: מספר ניתוקי חשמל בשנה בשל איחור בתשלום חשבון הצריכה; מספר ניתוקי חשמל בשנה האחרונה בשל חוב צריכה של צרכנים בתעריף מופחת; מידע על משך הזמן הממוצע שחלף בשנה האחרונה בין מועד עריכת חשבונות הצריכה ובין תשלום החשבונות בפועל.

107 פרוטוקול דירקטוריון 1702 (14.12.21); 1672 (17.12.20).

108 יחידת המסלול המקוצר ברשות האכיפה והגבייה מאפשרת לפתוח תיק בסכום קטן (עד 25,000 ש"ח) לצורך גביית החוב בזמן קצר, ללא בירוקרטיה ומתוך שמירת סכום החוב קרוב ככל האפשר לקרן, בלי שיתווספו לו הוצאות כגון שכר טרחת עורך דין ואגרות נוספות.

109 אמת מידה א7(א1).



נמצא כי באתר חח"י לא מפורסם מידע בדבר מספר ניתוקי חשמל בשנה בשל איחור בתשלום חשבון הצריכה; מספר ניתוקי חשמל בשנה האחרונה בשל חוב צריכה של צרכנים בתעריף מופחת; מידע על משך הזמן הממוצע שחלף בשנה האחרונה בין מועד עריכת חשבונות הצריכה ובין תשלום החשבונות בפועל. זאת, על אף חובתה של החברה לפרסם מידע כאמור, כפי שנקבע באמות המידה.

על חח"י להקפיד על פרסום המידע באתר המרשתת שלה אודות מספר ניתוקי החשמל בשנה האחרונה בשל חוב צריכה של צרכנים בתעריף מופחת, ומידע אודות משך הזמן הממוצע שחלף בשנה האחרונה בין מועד עריכת חשבונות הצריכה ובין תשלום החשבונות בפועל, כפי שנדרש על פי אמות המידה.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי ההמלצה מקובלת עליה והיא תפעל לפרסום נתונים כאמור באתר החברה, כפי שמתחייב באמות המידה.

טיפול החברה באוכלוסיית הגיל השלישי

החברה מסרה למשרד מבקר המדינה בפברואר 2022 כי כדי לדעת אם הלקוח הוא בן הגיל השלישי עליה לקבל את נתוני האוכלוסייה הזאת, לטעון אותה למערכות ולסמן אותה. ברגע שלקוח מסומן הוא יכול לקבל שירות מותאם לפלח. על פי החברה, הנתונים לא מועברים אליה מהגורמים הרלוונטיים. עם זאת, החברה מנחה את נציגי השירות הטלפוניים בנוגע לשירותיות, אמפתיה, סובלנות והקשבה פעילה, ומבצעת בקרת איכות הדוקה, ובכלל זה האזנות לשיחות ומשוב לנציגים, בדגש גם על אוכלוסייה מבוגרת. עוד מסרה החברה כי סקרי שביעות הרצון הרבעוניים כוללים השוואת שביעות רצון בין האוכלוסייה הכללית לאוכלוסייה המבוגרת, כדי לבחון את רמת השירות לפלח זה, ומושם דגש רב על הנושא, למרות החסמים הברוקרטיים. החברה מסרה כי בשירות הפרונטלי ללקוחות בגיל שלישי (אזרח ותיק) ניתנת קדימות על פי חוק, ובשירותים הדיגיטליים הוספו לחצנים המיועדים לאוכלוסייה זו, ומתבצעת עבודה עם חברה חיצונית כדי לקבל משוב על כל סוגי האוכלוסייה.

נמצא כי החברה אינה פונה ללקוחות לצורך איסוף מידע שיאפשר מיפויים לפי גיל, והתאמת השירות הניתן להם.

מומלץ כי במסגרת טיוב הנתונים שעורכת החברה זו תפנה ללקוחותיה לצורך מיפוי לקוחות המשתייכים לגיל השלישי לטובת מיקוד השירות והתאמתו למאפיינים של אוכלוסייה זו.

חח"י מסרה למשרד מבקר המדינה במאי 2023 כי נכון למועד זה היא לא קיבלה אישור לאגור נתונים הכוללים את גיל לקוחות החברה.

לצורך אפיון אוכלוסיית הגיל השלישי, מומלץ כי החברה תבחן איסוף של נתונים מלקוחותיה בהסכמתם, תוך שיקוף מטרת איסוף המידע ואופן השימוש בו.



סיכום

חח"י היא ספק שירות חיוני אשר ליבת פעילותה היא אספקת חשמל ללקוחותיה. עד לשנת 2022 כלל משקי הבית (כ-2.6 מיליון) בישראל היו לקוחות החברה, ולפיכך הביקורת בדקה את מתן השירות לציבור על ידי החברה.

בשנים האחרונות ניכרת מגמת הרעה באמינות אספקת החשמל (עלייה של 43 דקות אי-אספקה ללקוח משנת 2017 לשנת 2021) ולא נרשם צמצום ניכר בפערים באמינות אספקת החשמל בין הנפות השונות. על חח"י לפעול לשיפור אמינות האספקה ולצמצום הפערים בין הנפות. החברה נדרשת להגדיל את מספר החיבורים של לקוחות לרשת החשמל ולוודא כי היא ערוכה לגידול מהיר בביקוש להחלפות מונים, על פי דרישה, למונים חכמים ולפריסתם גם מעבר לשנת 2023, זאת לצד המשך הפריסה הרחבה היוזמה של מונים חכמים.

לחח"י מערך שירות לקוחות המטפל בפניות הציבור בנושאים שונים באמצעות שלושה ערוצים עיקריים: מוקד טלפוני, ערוץ דיגיטלי ושירות פרונטלי. הדוח מצביע על הרעה בשירות הלקוחות הטלפוני, המתבטא במשכי זמן ארוכים למענה (גידול בזמן ההמתנה למענה אנושי במוקד 103, מ-194 שניות בממוצע בשנת 2015 ל-309 שניות בממוצע בשנת 2022) ובירידה בשיעור המענה ללקוחות (מ-81% בשנת 2016 ל-75% בשנת 2022), בד בבד עם ירידה במצבת נציגי השירות במוקדים בשנים 2021 - 2022 (מ-679 נציגי שירות בפברואר 2021 ל-544 נציגי שירות בנובמבר 2022). החברה גיבשה פתרון אסטרטגי לעומס במוקד הטלפוני באמצעות הרחבת השימוש בערוצים הדיגיטליים. משרד מבקר המדינה ערך סקר שביעות רצון מהפלטפורמה הדיגיטלית של החברה אשר העלה שביעות רצון גבוהה ממנה. עם זאת, מרבית הפעולות בוצעו בנושאים פשוטים יחסית כגון תשלום חשבון חשמל. אולם נכון למועד סיום הביקורת ובראייה צופה פני עתיד לשנים הקרובות, הערוצים הדיגיטליים לא מפחיתים את העומס המוטל על המוקדים הטלפוניים, ועל החברה לבחון את הסיבות לכך ולגבש צעדים שיביאו להפחתת הפניות למוקדי השירות האחרים או לחלופין לבחון תגבור ערוצים אלה, כל עוד השירותים הדיגיטליים לא נותנים מענה הולם לכך.

נדבר נוסף בשירות הלקוחות של החברה הוא טיפול בתלונות הציבור. דוח זה מראה כי ניכרת מגמת ירידה בשנים האחרונות בתפוקות החברה בטיפול בתלונות הציבור (עלייה בזמן הממוצע לטיפול בתלונה מ-15 ימי עבודה בשנת 2015 ל-20 ימי עבודה בשנת 2021, ועלייה בשיעור המקרים בהם זמן הטיפול בתלונה עלה על 21 ימי עבודה מ-20% בשנת 2015 ל-32% בשנת 2021). כפועל יוצא מכך בשנים האחרונות גדל היקף פניית הלקוחות בתלונות לגורמי חוץ. מומלץ כי חח"י תפעל לשיפור הטיפול בתלונות הציבור המוגשות אליה.



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 והגנה מפני ניתוקים לזכאים. הביקורת מצאה ששיעור מיצוי הזכויות לקבלת הנחות בחשבון החשמל הוא נמוך ונמצא במגמת ירידה בשנים האחרונות (מ-כ-67% בשנת 2016 ל-64% בשנת 2022), כי לא ננקטות פעולות מספיקות לשיפור מיצוי הזכויות, והלכה למעשה, יותר מ-150,000 זכאים לא מקבלים הנחות בחשבון החשמל (מתוך כ-471,000 זכאים). מומלץ כי ח"י בשיתוף המוסדות הרלוונטיים, ובראשם הביטוח הלאומי, תבחן דרכים להגברת מיצוי הזכויות, לרבות טיוב הנתונים, ביצוע פעולות אקטיביות להגברת מיצוי הזכויות, וכן תבחן את הסיבות לאי-מתן ההנחה ללקוחות החברה ותפעל למתן ההנחות ללקוחות אלה.