

לקוחות חברת החשמל

מגיע לכם שירות מהיר ויעיל!



מאירים את ישראל
כבר תשעים שנה



חברת החשמל

לקוחות יקרים!

הרשות לשירותים ציבוריים - חשמל, אשר אחראית להסדרת שירותי חברת החשמל ומפקחת עליהם, קבעה אמות-מידה לגבי איכות השירות המגיע לכם.

במקרה שחברת החשמל אינה עומדת בלוחות הזמנים שנקבעו באמות-המידה, מגיע לכם זיכוי כספי באמצעות זיכוי בחשבון החשמל או בהמחאה שתישלח אליכם.

קורא המונים לא הגיע לקרוא את המונה שלך?

תזוכה בחשבון החשמל בתשלום הקבוע בגין קריאת המונה.

כאשר נציג החברה לא הגיע לקרוא את המונה, על החשבון כתוב שנערך דילוג. באפשרותך לדווח על קריאת המונה המדויקת באתר חברת החשמל או במרכז השירות 103, ולקבל חשבון מעודכן.

במקרה כזה, הלקוח יקבל זיכוי בחשבון החשמל:

- זיכוי בגין דילוג ראשון:
- ללקוח דו-חודשי: 4.14 ש"ח
- ללקוח חד-חודשי בתעריף תעו"ז: 46.47 ש"ח
- ללקוח חד-חודשי שלא בתעריף תעו"ז: 22.67 ש"ח
- דילוג שני ברציפות או שלישי בשנה קלנדרית: זיכוי כפול 4
- דילוג רביעי ויותר בשנה קלנדרית: זיכוי כפול 8

הזמנת חיבור או הגדלת חיבור?

העבודה תבוצע בתיאום עם המזמין, **לאחר קבלת אישורי הרשויות והתשלום**. חיבור למתח נמוך/גבוה יבוצע לפי הפירוט הבא:

- חיבור לרשת קיימת: בתוך 60 ימי עבודה
- אם נדרשת בניית רשת חדשה: תוך 90 ימי עבודה
- להגדלת חיבור עד 3x25 אמפר: תוך 30 ימי עבודה.
- הזיכוי בגין כל יום איחור: 0.85% מהעלות הכוללת של החיבור/הגדלה

הזמנת בדיקת מיתקן לאחר ביצוע החיבור?

- הבדיקה תבוצע תוך 7 ימי עבודה מהתשלום ומהצגת אישור הרשות המאשרת חיבור לחשמל.
- זיכוי בגין כל יום איחור: 0.85% מהעלות הכוללת של החיבור

רוצה לבחור את מועד החיוב החודשי?

הצטרף להוראת קבע בבנק, ותוכל לבחור כל מועד בין 1 בחודש ל-28 בו (ללקוח ביתי בלבד). ההצטרפות דרך אתר חברת החשמל, או בפנייה למרכז השירות 103, או באמצעות הבנק. ניתן לשנות את מועד החיוב באמצעות פנייה למרכז השירות 103.

דע את זכויותיך

רמת השירות וגובה הפיצוי

(הסכומים נכונים לתעריפים החל מ-15.5.2013)

שלחת תלונה?

- מגיע לך מענה בתוך 21 ימי עבודה.
- הזיכוי בגין כל יום איחור: 8.18 ש"ח

הנתיך של חברת החשמל לדירתך נשרף?

- נחליף אותו תוך שעותיים מקבלת הודעתך. (3 שעות במזג אוויר חריג או ביישוב מרוחק)
- הזיכוי בגין כל שעת איחור: 8.18 ש"ח

מתוכננת באזורך הפסקת חשמל לשם שיפור תשתית החשמל?

- הודעה תפורסם על כך לא פחות מיומיים לפני ההפסקה
- ללקוח בתעריף אחיד:
 - מ-7 ימי עבודה עד 48 שעות לפני מועד ההפסקה
 - ללקוח תעו"ז (תעריף עומס וזמן):
 - מ-14 ימי עבודה עד 5 ימי עבודה לפני מועד ההפסקה
 - לגבי אירועים שאינם בשליטת החברה:
 - עד השעה 12:00 ביום שלפני ההפסקה
 - הזיכוי במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים: 81.33 ש"ח

לתשומת לבכם,

עלון זה מוגש לכם על-ידי חברת החשמל כשירות לציבור, ומציג מידע תמציתי בלבד לגבי הזיכויים העיקריים. הנוסח המחייב הוא הנוסח הקבוע בספר אמות-המידה המפורסם באתר חברת החשמל < www.iec.co.il ובאתר הרשות לשירותים ציבוריים - חשמל < www.pua.gov.il. במקרה של סתירה בין האמור בעלון זה לבין הוראות הדין, תגברנה הוראות הדין.

צרכת חשמל - קיבלת חשבון שלם אותו בזמן

הימנעו מהוצאות מיותרות עקב תשלום עמלות
בבנקים ומחויבים בשל אי-תשלום במועד.

חסכו זמן יקר של עמידה בתור או של המתנה
בטלפון. שלמו את החשבון באמצעות הוראת קבע
בבנק או בכרטיס אשראי.
ואם שילמתם באמצעות הוראת קבע בבנק, תזוכו
גם בעלויות הנחסכות לחברה עקב גביית התשלום
בגין צריכת החשמל.

להצטרפות: היכנסו לאתר האינטרנט של
חברת החשמל www.iec.co.il



רוצים ללמוד עוד?

ניתן למצוא מידע נוסף באתר שלנו

www.iec.co.il

על שימוש בטיחותי

בכתובת: לקוחות ביתיים > מידע שימושי > בטיחות

על שימוש חסכוני

בכתובת: לקוחות ביתיים > מידע שימושי > צרכנות נבונה

חברת החשמל | אגף השיווק