



חברת החשמל לישראל

דו"ח תלונות הציבור 2024

תוכן עניינים

03 פתח דבר

04 מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות

05 נתונים עיקריים לשנת 2024

07 היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

09 ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה

11 התפלגות תלונות עפ"י נושאים

13 היקף תלונות בנושא אמינות אספקה

14 היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

15 היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה

16 היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים

17 היקף תלונות בנושא רמת שירות

18 היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

מובא בפניכם דוח שנתי לסיכום פעילות חברת החשמל בתחום תלונות הציבור לשנת 2024

פתח דבר

דוח שנתי זה מפרט את פעילותה של חברת החשמל בבירור וטיפול בתלונות צרכנות בשנת 2024 ומבטא את מחויבותנו לשקיפות, שיפור מתמיד ועמידה בדרישות רגולציה. מסמך זה מציג את נתוני התלונות שהתקבלו וטופלו בחברת החשמל בשנת 2024, את היקפן ביחס לשנת 2023, את המשמעויות העיקריות העולות מנתונים אלה וכן, את פעולותיה של החברה על מנת לספק מענה הולם לסוגיות העולות מתלונות אלה.

חברת החשמל הינה ספק החשמל הגדול במדינת ישראל, המייצרת, מוליכה ומספקת חשמל לכ- 3 מיליון לקוחות בכל רחבי הארץ. יחידת תלונות הציבור וביקורת המדינה אמונה על הטיפול בתלונות הציבור בנושא צרכנות, וכן בניתוח מגמות העולות מתלונות הלקוחות והפקת לקחים נקודתיים ורוחביים לשיפור השירות.

בשנת 2024 יחידת תלונות הציבור וביקורת המדינה טיפלה בכ- 25,000 תלונות, ירידה של כ – 7% לעומת שנת 2023 וזאת ללא שינוי מהותי באחוז התלונות המוצדקות. הנושאים העיקריים בהם התקבלו מרבית התלונות, כפי שמפורטים בדוח זה הינם: אמינות אספקת חשמל, נזקים לרכוש הלקוחות וחשבונות וגבייה.

תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות

באפשרות כל אדם להגיש תלונה בכל נושא שנמצא בתחומי הפעילות והאחריות של חברת החשמל. כל תלונה מתבררת ונבדקת, תוך הקפדה על יישום אמות המידה אותן קובעת ומעדכנת מעת לעת רשות החשמל, גוף במשרד האנרגיה המפקח על חברת החשמל מתוקף חוק משק החשמל התשנ"ו-1996.

אנו דוגלים בשקיפות ורואים בכל תלונה מנוף לשיפור. לכן, אנו מעמידים לרשות לקוחותינו את מירב ערוצי הפניה: אתר אינטרנט, אפליקציה, דוא"ל, מוקד 103 ועוד, ומעודדים לפנות בערוצים הדיגיטליים לשם נוחות ומהירות. במסגרת בירור התלונה אנו משלבים תהליכי הפקת לקחים במטרה לייעל ולשפר את השירות ואת תהליכי העבודה שלנו.

במהלך שנת 2024 מחלקת תלונות הציבור טיפלה בכ- 23,200 תלונות. בנוסף, יחידת נציבות תלונות הציבור (נת"צ) האחראית בין היתר לטיפול בתלונות המתקבלות מרשויות סטטוטוריות (לדוגמה: רשות החשמל, נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ועדת הפניות של הכנסת ועוד) ובערעורים, בדקה וטיפלה בכ – 1,800 תלונות ובמעל ל – 1,600 ערעורים.

מאז ה-7 באוקטובר 2023 ובמהלך שנת 2024 מדינת ישראל הייתה תחת מצב מלחמה - מלחמת "חרבות ברזל" ומצב מיוחד בעורף. כאחת מחברות התשתית הלאומית הגדולות והמשמעותיות במדינת ישראל, חברת החשמל הינה "שחקן מרכזי" בהתמודדות עם אתגרי המלחמה ובשמירה על רציפות תפקודית ושירות מיטבי בכל עת. בתקופה מורכבת זו, אף יותר מתמיד, אנו, עובדי החברה רואים בטיפול בכם, קהל לקוחותינו, זכות גדולה ואחריות רבה להקשיב למצוקותיכם ולטפל בפניותיכם אלינו ברגישות ובהבנה.

הנכם מוזמנים לעיין בדוח וללמוד על פעילות החברה בתחום הטיפול בתלונות הציבור.

תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

נתונים עיקריים
לשנת 2024



תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

חברת החשמל לישראל

נתונים עיקריים
לשנת 2024

היקף לקוחות
חברת החשמל
3.0
מיליון

היקף תלונות
25,032

היקף פיצוי
ללקוחות
בגין נזק
6.1
מיליון ₪

אחוז תלונות
שנמצאו מוצדקות
22.6%

תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

היקף התלונות בשנת 2024

ביחס לשנים קודמות

תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

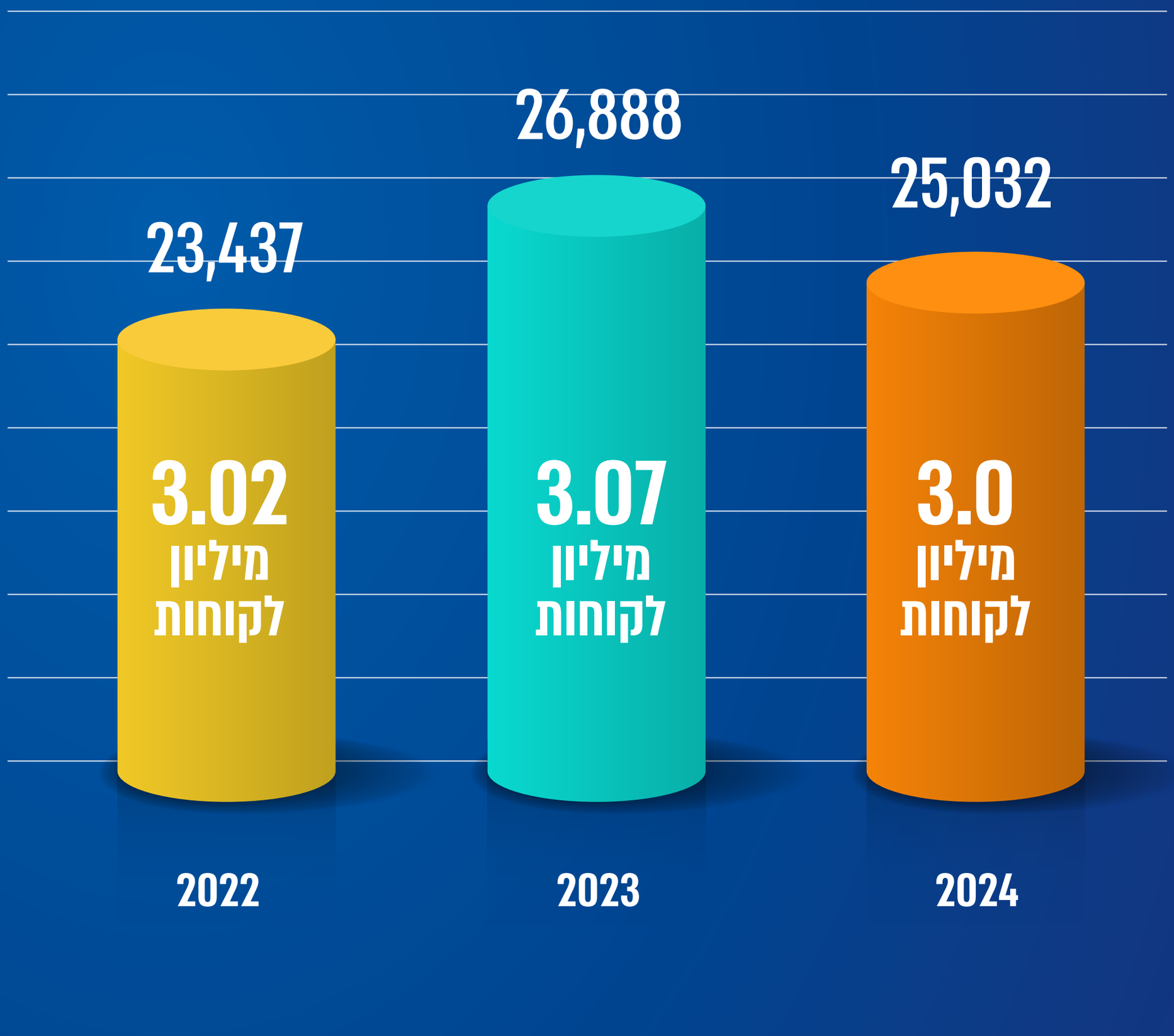
חברת החשמל לישראל

היקף התלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

בשנת 2024 התקבלו בחברת החשמל 25,032 תלונות - היקף זה נמוך ב- 7% מאשר בשנת 2023, אבל גבוה יותר ב- 7% מאשר בשנת 2022. מאז ה 7 באוקטובר 2023 חלה ירידה שנמשכה עד לאוגוסט 2024, שיעור הירידה הגיע ל 13% ביחס לתקופה מקבילה אשתקד.

במהלך הרבעון האחרון של שנת 2024, חלה עליה בכמות התלונות המתקבלות אך אם זאת שיעור הירידה בכמות התלונות השנתית עמד בסופה של השנה על 7%.

ניתן להניח שהירידה בכמות התלונות נובעת מהעובדה שבשנת 2024 נמשך המצב המיוחד בעורף בשל מלחמת "חרבות ברזל" וכן שנה זו התאפיינה במזג אוויר נוח יחסית ללא אירועים קיצוניים.



תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

שימוש בערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה

תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

חברת החשמל לישראל

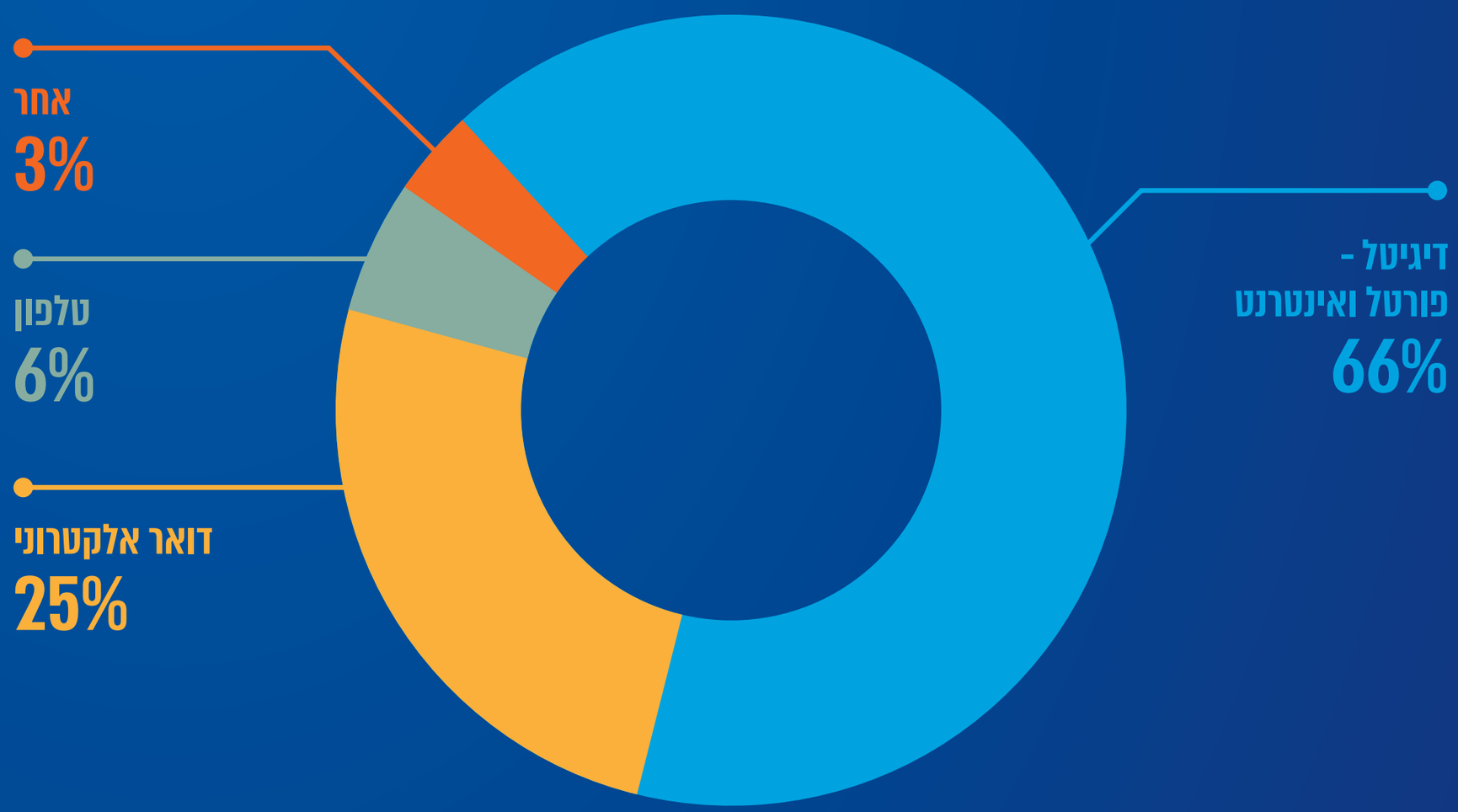
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח
בהגשת תלונה

חברת החשמל מעמידה לרשות לקוחותיה מספר רב של דרכים להגשת תלונות: אתר האינטרנט של החברה, תיבת דואר אלקטרוני, מוקד טלפוני (103), ווטסאפ, תקשורת כתובה (CHAT)מדיה חברתית, פקס, שירותי דואר ישראל, שירות פרונטלי במשרדי החברה והשנה הושקה אפליקציה חדשה.

בשנים האחרונות אנו משקיעים רבות בשילוב אמצעים דיגיטליים להגשת תלונה, זאת לאור תפיסת השירות של חברת החשמל לפיה ניתן להקל על הלקוח ולקצר את לוחות הזמנים בטיפול בפניותיו / תלונותיו באמצעות שירותים עצמאיים (Self Services) המבוססים על טכנולוגיה ודיגיטציה. נכון להיום, כ – 66% מסך התלונות לחברת החשמל מוגשות באמצעים דיגיטליים. במהלך שנת 2024 המשכנו בשדרוג הממשק הדיגיטלי עם הלקוח להגשת תלונה באופן ברור וידידותי יותר ולמעקב אפקטיבי יותר אחר הטיפול בתלונה.

בצד הערוץ הדיגיטלי, אנו ממשיכים להעמיד לרשות הלקוחות מגוון אמצעים נוספים להגשת תלונה, בהם גם אתרי קבלת קהל (שירות פרונטלי). במהלך השנה הורחבה כמות אתרי השירות הפרונטלי של חברת החשמל מ-13 ל – 31 וזאת במטרה להיות זמינים ונגישים ללקוחות שאינם פעילים בשירותים הדיגיטליים. ואכן, בשנה החולפת נרשמה עליה בכמות התלונות שהוגשו באמצעות השירות הפרונטלי במשרדי החברה, מ - 1% בשנת 2023 ל - 3% בשנת 2024.

התפלגות הגשת תלונה לפי הערוצים השונים – ממוצע שנתי



תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

התפלגות התלונות עפ"י נושאים

שנת 2024

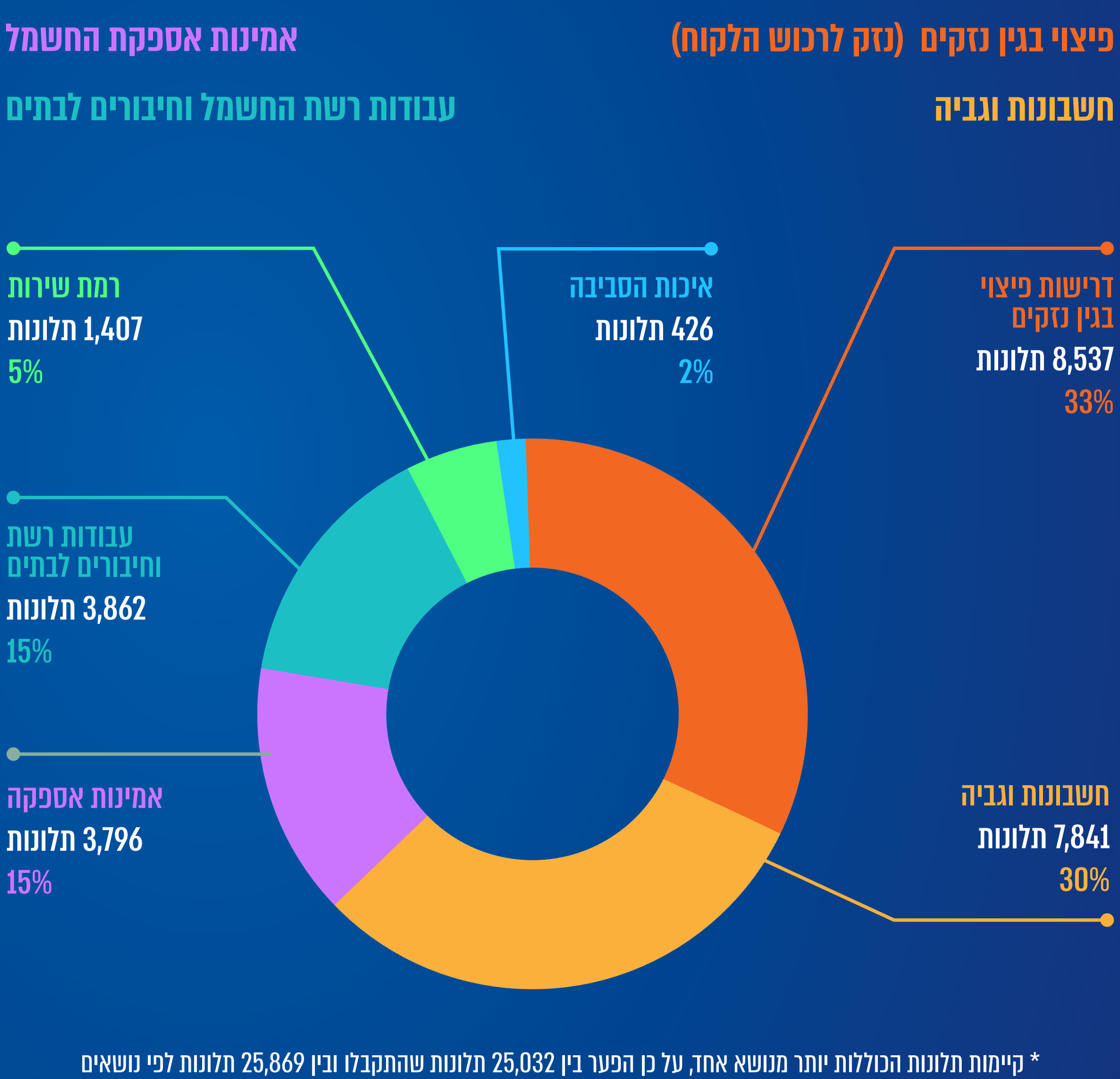
תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

התפלגות תלונות עפ"י נושאים בשנת 2024

4 התחומים המרכזיים המאפיינים את התלונות שהתקבלו בחברת החשמל בשנת 2024:



* קיימות תלונות הכוללות יותר מנושא אחד, על כן הפער בין 25,032 תלונות שהתקבלו ובין 25,869 תלונות לפי נושאים

תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

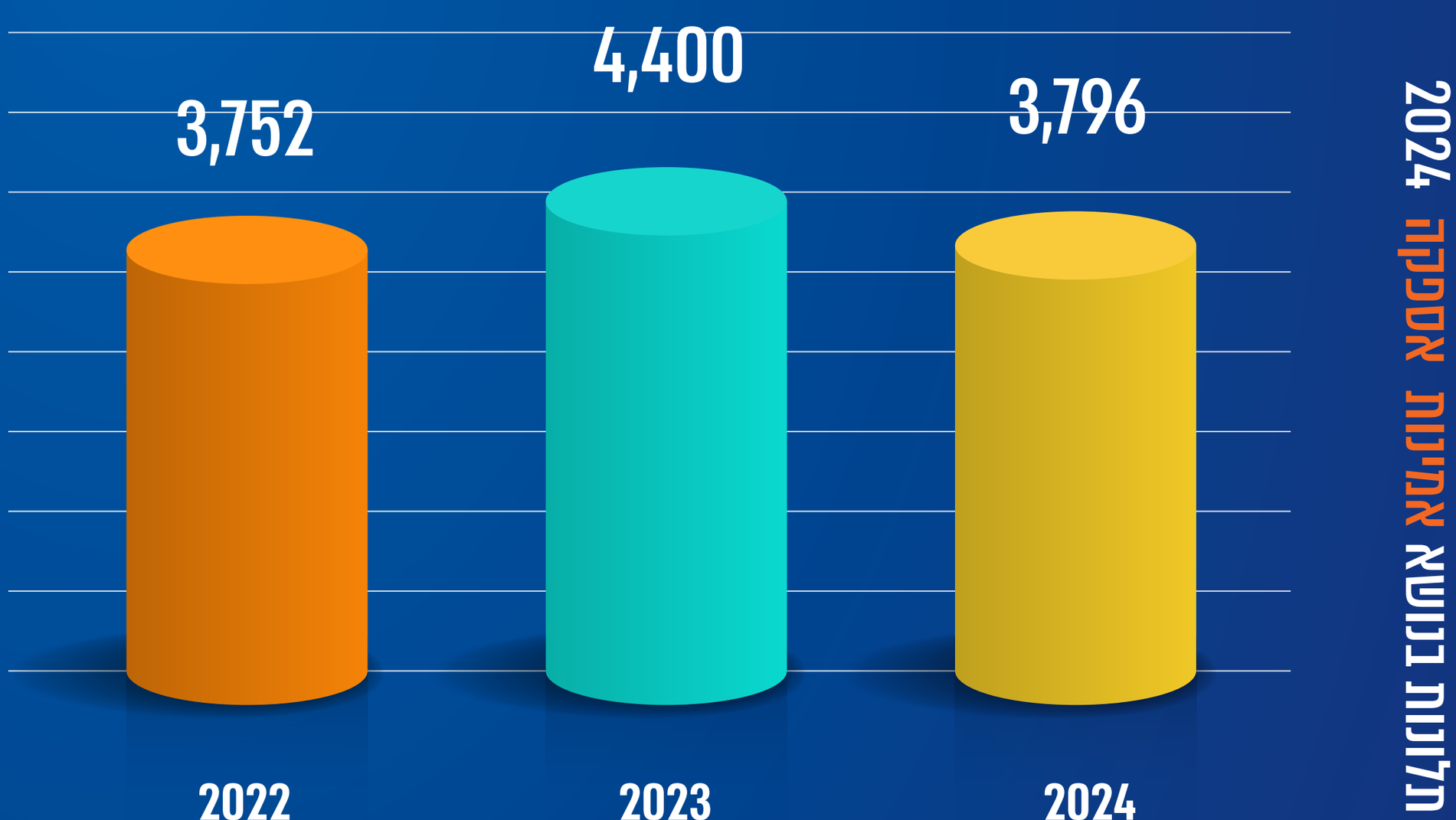
חברת החשמל לישראל

היקף תלונות בנושא אמינות אספקה

תלונות שעניינן אמינות אספקה כוללות בעיקר את הנושאים: תקלות או תקלות חוזרות באספקת חשמל, הפרעות חולפות, המתנה ממושכת עד לחידוש אספקת החשמל לאחר תקלה, מתח חשמל לא יציב, הפסקות מתוכננות (מועדי הפסקות והודעות על הפסקות) ועוד.

- אחוז התלונות בנושא אמינות אספקה עומד על כ – 15% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה, היקף התלונות בשנת 2024 נמוך ב – 14% לעומת שנה קודמת.
- פגיעות ברשת החשמל לרבות קריעת חוטים, נזק לעמודים ושנאים כתוצאה מהתמשכות מלחמת "חרבות ברזל" בעיקר בגזרה הצפונית.
- המשך פעילות ענפה בביצוע פרויקטי תשתית לאומיים דוגמת הרכבת הקלה בת"א ובירושלים שבמסגרתם רשת החשמל ורכיביה מושפעים בהיבט של אמינות אספקה.

- חברת החשמל ממשיכה ומשקיעה מאמצים רבים ומשאבים בפיתוח רשת החשמל ובקידום תוכנית פיתוח (רב שנתית) לשיפור מדדי אמינות האספקה וביצועי הרשת.
- החברה פועלת באופן פרואקטיבי מול רשויות מקומיות לתיאום וגיבוש פתרונות בנושא אספקת החשמל שבתחומן.



תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

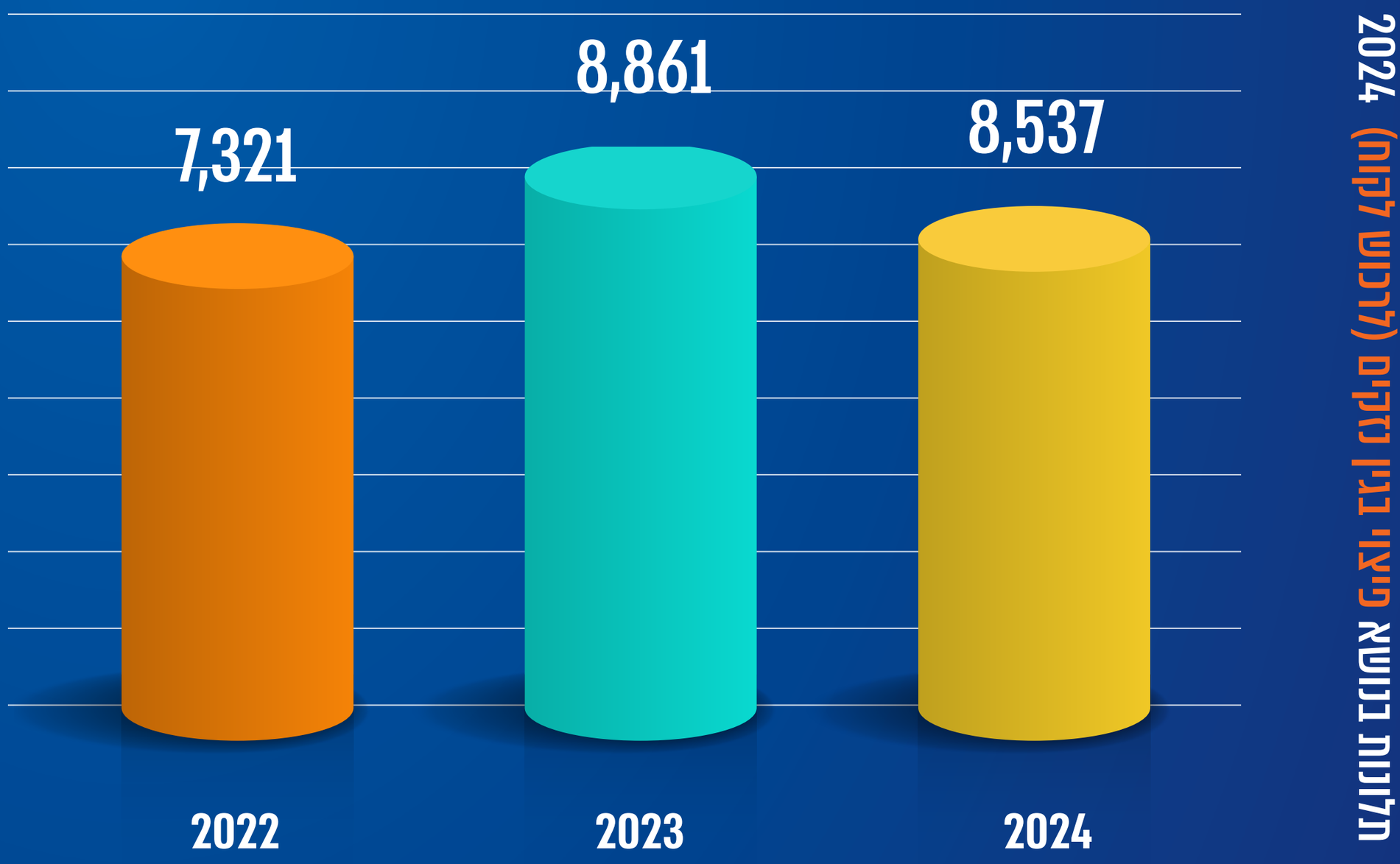
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים (לרכוש לקוח)

תלונות שעניינן דרישות לפיצוי כספי בגין נזקים כוללות: נזק למכשירי חשמל בעקבות תקלה באספקת חשמל(מרבית התלונות), נזק לרכוש עקב עבודות חשמל, נזק עקב הפסקה / ניתוק זרם ועוד.

- אחוז התלונות בנושא נזקים עומד על כ – 33% מסך התלונות שהתקבלו בחברה, היקף התלונות בשנת 2024 נמוך ב – 4% לעומת שנה קודמת.
- כ - 90% מסך התלונות בנושא זה הינן בגין נזק למכשירי חשמל.
- החברה שילמה כ - 6.1 מיליון ש"ח פיצוי בגין נזקים שנגרמו לרכוש הלקוחות.
- ככלל, תלונות מסוג זה נובעות מהפרעות או תקלות ברשת החשמל אשר יכולות להיגרם ממספר גורמים: מזג אוויר, תפעול לקוי של רשת החשמל ו/או רכיבים חשמליים ברשת, אירועי לחימה, ועוד.

- במטרה להקל על לקוחותינו חברת החשמל מפעילה מעבדות לתיקון מכשירי חשמל שניזוקו כתוצאה מאירוע בר פיצוי.
- חברת חשמל ממשיכה לשפר ולייעל את אופן הגשת בקשות לפיצוי בגין נזק של לקוחות החברה בערוצים השונים.
- בוצע גיזום ופעולות אחזקה מונעת נוספות לקראת חודשי החורף והקיץ, כהכנה למזג אוויר קיצוני.



תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

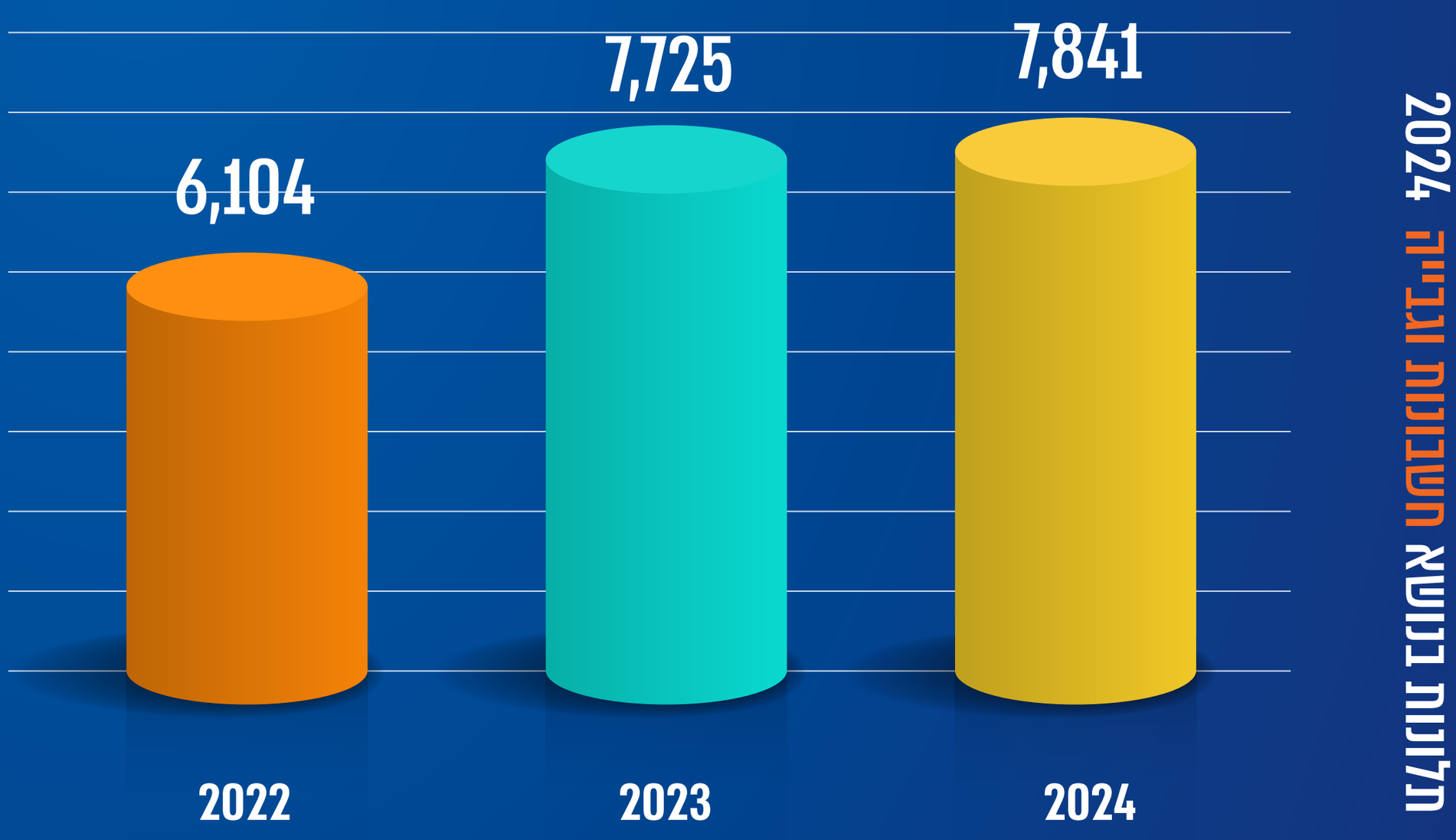
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה

תלונות שעניינן חשבונות וגביה כוללות את הנושאים: חיובים בחשבון החשמל, חלוקת חשבון החשמל, ניתוק בגין אי תשלום, ביצוע תשלום חשבון חשמל ועוד.

אחוז התלונות בנושא חשבונות וגביה עומד על כ – 30% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה, היקף התלונות בשנת 2024 גבוה ב – 2% לעומת שנה קודמת. ניתן לייחס את הגידול בהיקף התלונות בנושא זה לגורמים הבאים:

- המשך התמודדות עם אתגרי מיקור החוץ בקריאת מונים.
- חזרת התושבים המפונים בדרום הארץ והן בצפונה שדרש הערכות וטיפול ייעודי במתן מענה מיטבי לצרכיהם בתחום החשבונות והגביה. לרבות הגשת חשבונות ליצרני PV ביישובים המפונים בשל המלחמה.
- המשך התמודדות עם גידול מצטבר ומשמעותי בכמות פריסת המונים החכמים.

- המשכנו במתן שירות וסיוע באמצעות קרן "חרבות ברזל" ללקוחות בישובים מפונים ונפגעי מלחמה, "קרן סיוע" של החברה ללקוחות המתקשים לשלם את חשבונות החשמל וצברו חובות וכן פעילות פרואקטיבית למציאת פתרונות ללקוחות הזכאים לתשלום מופחת בחשמל על מנת שיממשו את זכאותם לדוגמא עמותה שמסייעת לחיילים בודדים.
- השקנו קמפיין "תעריף חברתי" במטרה להגביר את המודעות להנחה בחשמל ללקוחות זכאים.
- השקענו בהרחבת מערך השירותים העצמיים, במענה הקולי, במוקד השרות 103 ובשירותים הדיגיטליים, לרבות שיפור "בוט" בירור חשבון, הודעה פרואקטיבית באפליקציה בדבר הפקת חשבון חשמל חדש לתשלום, צרוף שותפים בחשבון ושילוב תשלום בארנקים דיגיטליים באתר ובאפליקציה.
- שיפרנו וייעלנו תהליכים בנושא לקוחות פוטו- וולטאי ומעבר לקוחות לספקים שונים.



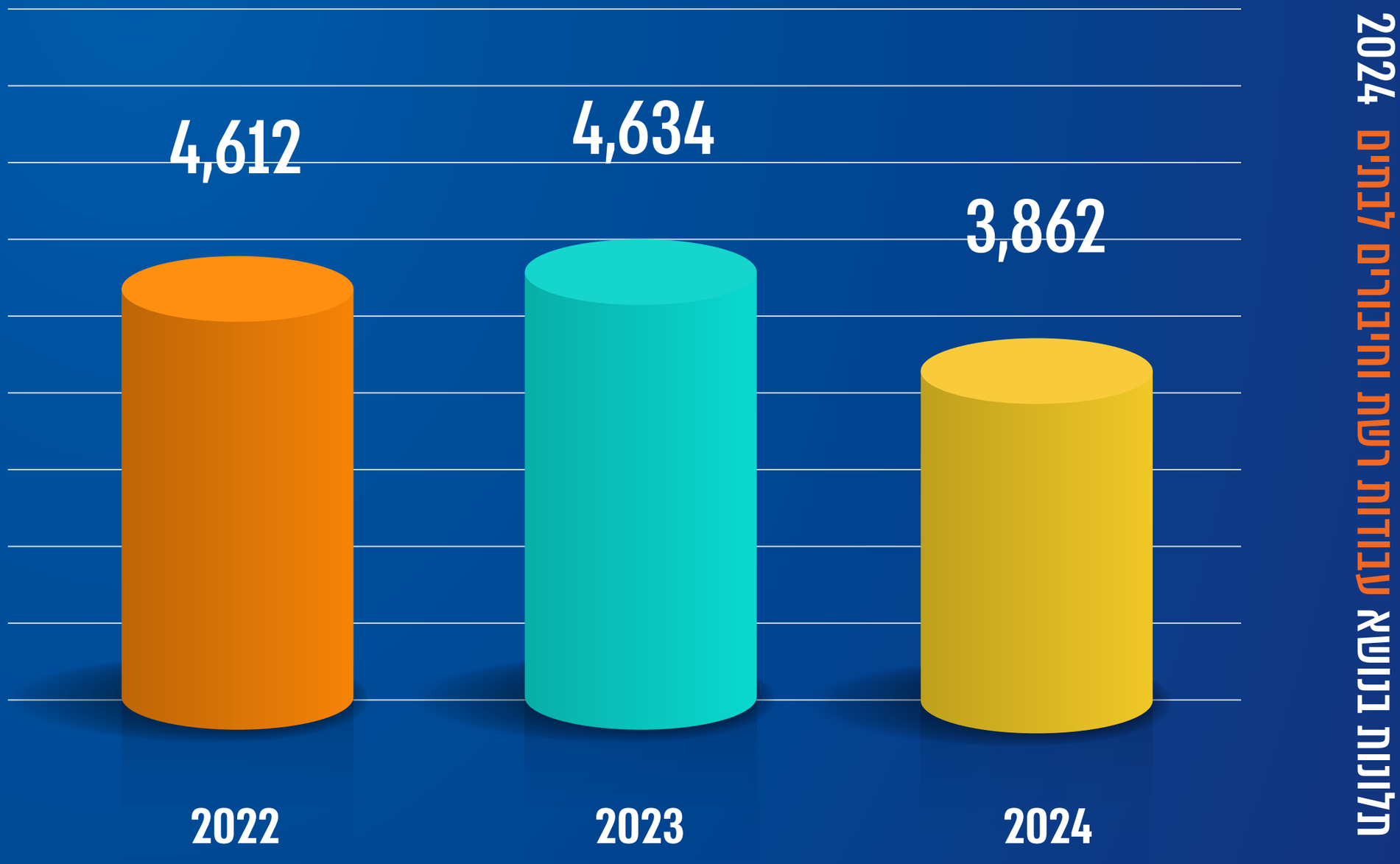
תוכן עניינים
פתח דבר
מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות
נתונים עיקריים לשנת 2024
היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות
ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה
התפלגות תלונות עפ"י נושאים
היקף תלונות בנושא אמינות אספקה
היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה
היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים
היקף תלונות בנושא רמת שירות
היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים

תלונות שעניינן בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים (חל"ב) כוללות בעיקר את הנושאים: איכות וטיב עבודות להזמנה, משך זמן לטיפול בהזמנה, תשלום עבור הזמנה, טיפול במתקני חשמל המספקים חשמל לבתים, טיפול במוני חשמל ועוד.

- אחוז התלונות בנושא רשת וחל"ב (חיבורים לבתים) עומד על כ – 15% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה, היקף התלונות בשנת 2024 נמוך ב – 17% לעומת שנה קודמת.
- כמחצית מהתלונות בקטגוריה זו משויכות לנושא "מונים", היקף הגבוה ב – 21% לעומתשנה קודמת. יש לציין שהותקנו כ – 540,000 מונים חכמים בשנת 2024 (מאפשרים קריאה מרחוק) לעומת כ 427,000 בשנת 2023 – עליה של 27%.
- בשנת 2024 בוצעו לבקשת הלקוחות כ - 82,900 חיבורים חדשים והגדלות: כ- 62,500 חיבורים חדשים, כ– 11,700 הגדלות חיבור ובנוסף כ- 8,700 חיבורים פוטו- וולטאים.

- המשכנו את פעילות התקנת המונים החכמים ואף האצנו את הקצב.
- שיפרנו וייעלנו תהליכים לטיפול בנושא מונים חכמים, לרבות השקת אמצעי דיגיטלי ("בוט") להנגשת מידע ללקוח המאפשר להתעדכן על מועד התקנת המונה החכם.
- נמשכה מגמת הפחתה בכמות התלונות בנושא הזמנות, וזאת בעקבות המשך השקעת משאבים וייעול תהליכים לטיפול בהזמנות חיבור חדשות, הגדלות חיבור וחיבורים פוטו וולטאים.



תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

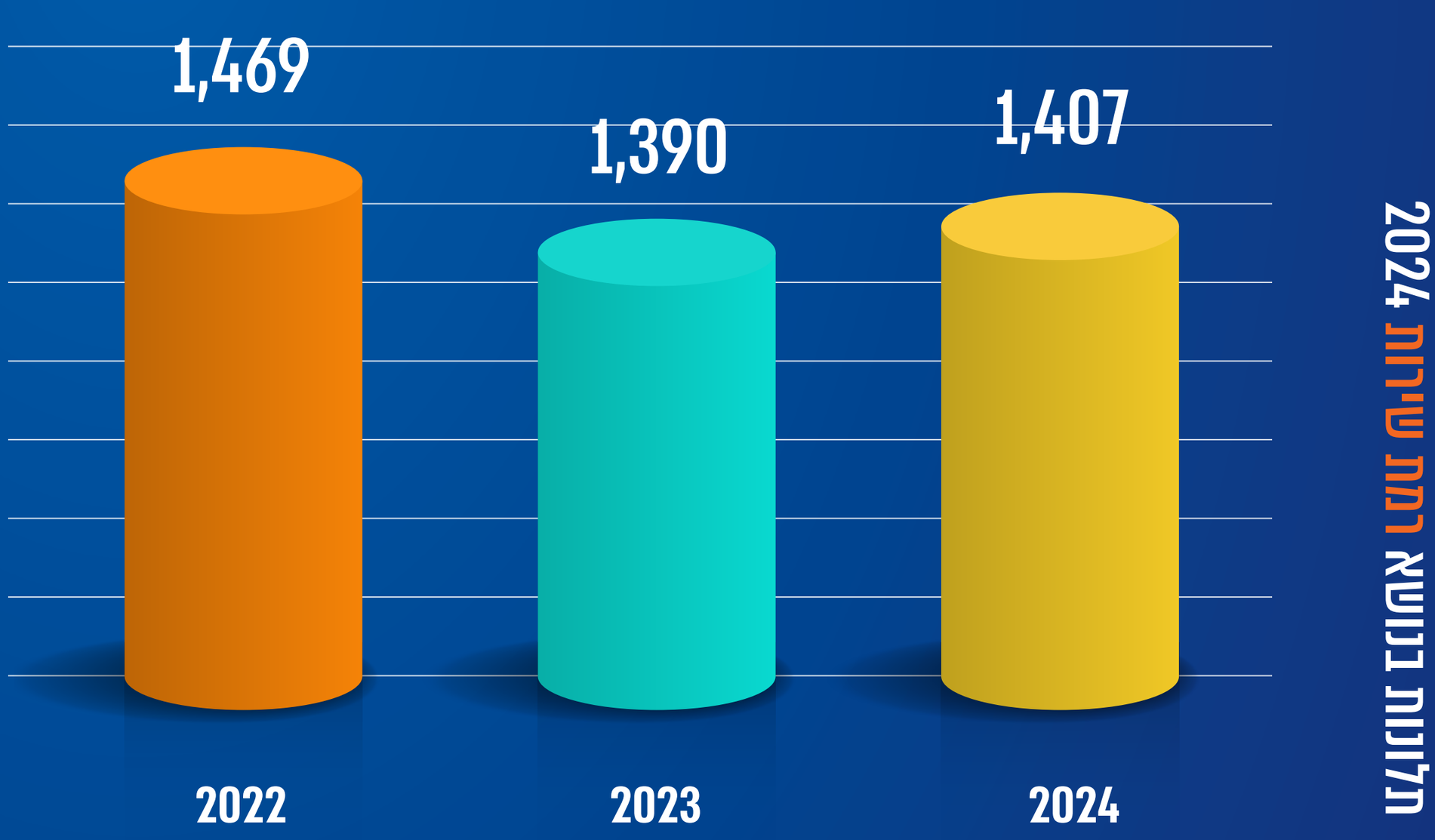
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

היקף תלונות בנושא רמת שירות

תלונות לקוחות שעניינן רמת שירות כוללות את הנושאים הבאים: זמינות וטיב שירות של מוקדי השירות, משרדי החברה ועובדי חוץ, יחסי עובד - לקוח, זמינות השירות הדיגיטלי, פרסום באמצעי התקשורת, שיווק ועוד.

- אחוז התלונות בנושא רמת שירות עומד על כ – 5% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה, היקף התלונות בשנת 2024 גבוה ב – 1% לעומת שנה קודמת.
- חברת החשמל זכתה במקום הראשון ב"שירות לצרכן" הניתן בגופים ציבוריים עפ"י ביקורת של משרד מבקר המדינה עם ציון משוקלל של 84.4 בדירוג טיב השירות.
- במהלך שנת 2024 ניתן שירות לכ – 4.6 מיליון שיחות מלקוחות במוקד הטלפוני 103, וכן למעל 750,000 פניות בערוצי התקשורת הכתובה השונים.
- במרכזי השירות הפרונטאלי ניתן שירות לכ – 326,000 לקוחות ובנוסף, ל 28,700 לקוחות ניתן שירות באמצעות "זימון תור טלפוני".
- במהלך שנת 2024 מומשה מדיניות משרד האנרגיה לניוד לקוחות בעלי מונה בסיסי (לא מונה חכם) למספקים פרטיים.

- מתוך הכרה והבנה בחשיבות השירות הפרונטלי ללקוחות החברה, המשכנו במהלך שנת 2024 בפתיחת נקודות שירות נוספות הן במרכזי שירות חדשים והן ברשויות מקומיות וכיום קיימות כ – 31 אתרים פעילים.
- הפעלנו עמדת שירות ניידת, במטרה להגיע ללקוחות שלהם אין גישה לעמדת שירות פרונטאלית. ניידת השירות פעלה בכ- 55 רשויות מקומיות.



תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

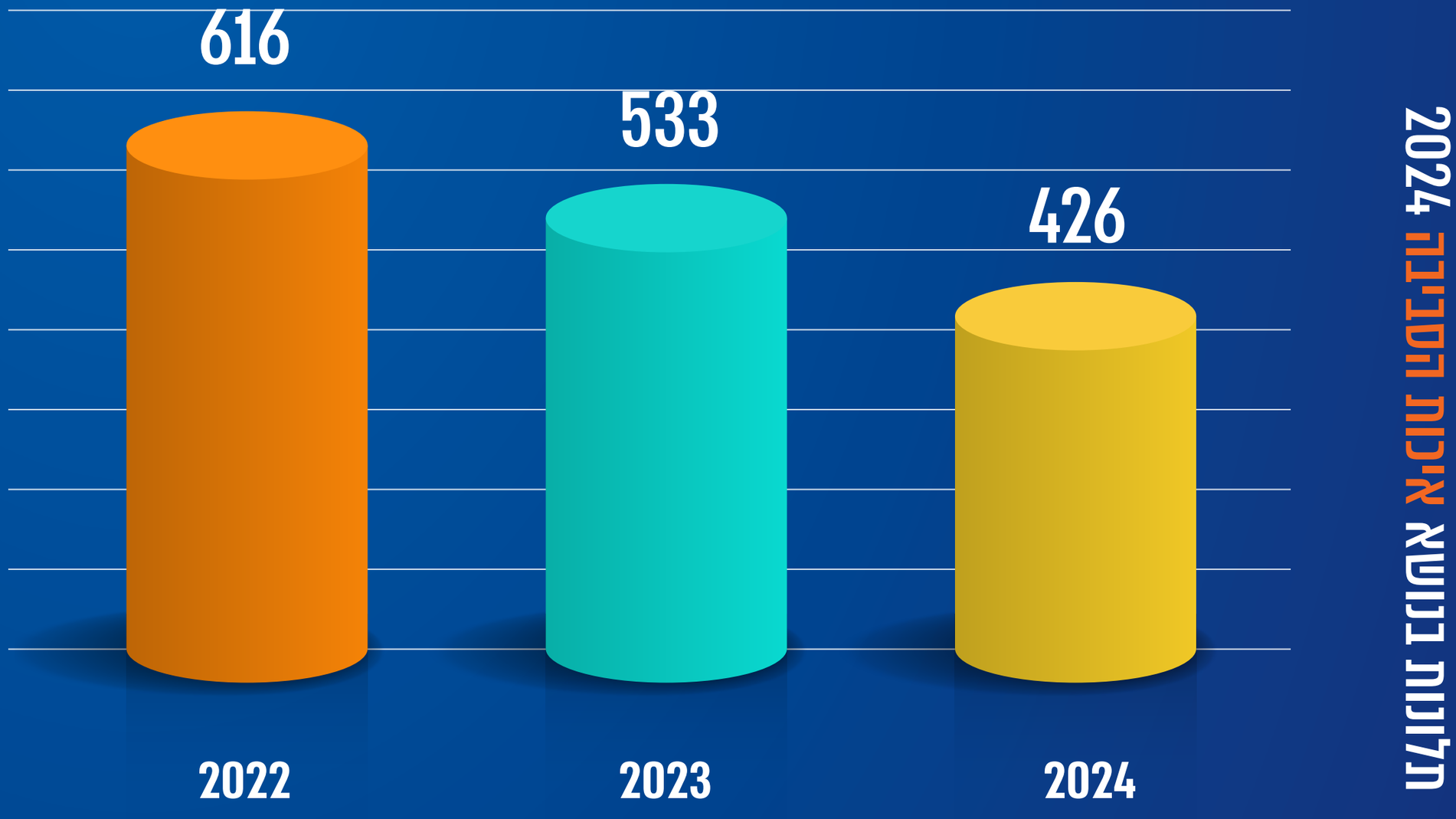
היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

תלונות שעניינן איכות הסביבה כוללות את הנושאים הבאים: ערכי שדות אלקטרומגנטים, זיהום אויר, רעש, הפרעות למכשירי חשמל רגישים ולעבודת מחשבים, תלונות על אחזקת מתקני החברה, פגיעה בנוף ועוד.

- אחוז התלונות בנושא איכות הסביבה עומד על כ – 2% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה, היקף התלונות בשנת 2024 ירד ב –25% לעומת שנה קודמת.
- כ - 60% מסך התלונות בנושא זה הינן בגין שדה אלקטרו מגנטי או חשמלי.
- בשנת 2024 טופלו בחברת החשמל במסגרת פרויקט "הימנעות נבונה" בתחום שדות אלקטרומגנטיים, כ-23 מתקנים. מרבית המתקנים טופלו בעקבות פניות ציבור.
- בהמשך לפניות שדות אלקטרומגנטיים, צוות מעבדת חשמל ביצע כ- 80 מדידות בבתי מגורים ועסקים.

- שמירה על איכות הסביבה הינה מובנת בכל פעילותה של חברת החשמל, לרבות בתכנון מתקני חשמל ותפעולם.
- תחום איכות הסביבה כפוף לנהלי רגולציה מוגדרים ובשל כך פועלת בחברת החשמל יחידה ייעודית המתמחה בתחום זה ואשר אחראית בין היתר על מדיניות איכות הסביבה של החברה.
- החברה משקיעה מאמצים רבים בתחום השמירה על איכות הסביבה ובין היתר לצמצום שדות אלקטרו מגנטיים, לדוגמא: טיפול בחדרי שנאים, איתור וניטור זרמי חשמל, החלפת רכיבים ועוד.
- במסגרת פעילות חברת החשמל לצמצום ההשפעה של מתקני התשתית שלה על המגוון הביולוגי, החל משנת 2024 כל תחנות המשנה החדשות, יוקמו באופן התואם את הקוד האקולוגי לתכנון תאורה ידידותית לסביבה במתקני תשתית. ובכך חח"י מקטינה את ההשפעה הסביבתית של זיהום האור על המערכות האקולוגיות והתפתחות אורגניזמים רגישים.



תוכן עניינים | פתח דבר | מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות | נתונים עיקריים לשנת 2024 | היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה | התפלגות תלונות עפ"י נושאים | היקף תלונות בנושא אמינות אספקה | היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה | היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים | היקף תלונות בנושא רמת שירות | היקף תלונות בנושא איכות הסביבה

חברת החשמל לישראל

דו"ח תלונות הציבור

2024

תוכן עניינים

פתח דבר

מדיניות הטיפול בתלונות צרכנות

נתונים עיקריים לשנת 2024

היקף תלונות בשנת 2024 ביחס לשנים קודמות

ערוצי פניה העומדים לרשות הלקוח בהגשת תלונה

התפלגות תלונות עפ"י נושאים

היקף תלונות בנושא אמינות אספקה

היקף תלונות בנושא פיצוי בגין נזקים

היקף תלונות בנושא חשבונות וגביה

היקף תלונות בנושא עבודות רשת וחיבורים לבתים

היקף תלונות בנושא רמת שירות

היקף תלונות בנושא איכות הסביבה