



רשומות

קובץ התקנות

5 ביולי 2020

8639

י"ג בתמוז התש"ף

עמוד

1740	התש"ף-2020	כללי משק החשמל (אמות מידה לרמה, לטיב ולאיכות השירות שנותן ספק שירות חיוני) (תיקון מס' 22).
1744	התש"ף-2020	כללי משק החשמל (תעריפי חשמל) (תיקון מס' 11), התש"ף-2020.
1745	התש"ף-2020	הוראות בנק ישראל (ריבית על גירעונות בנזילות) (תיקון), התש"ף-2020.
1746	התש"ף-2020	הודעת החומרים המסוכנים (אגרת היתר רעלים), התש"ף-2020.
1746	התש"ף-2020	הודעת מניעת זיהום הים (הטלת פסולת) (מס' 4), התש"ף-2020.
1746	התש"ף-2020	הודעת פקידי הממשלה (שינוי תארים), התש"ף-2020.

כללי משק החשמל (אמות מידה לרמה, לטיב ולאיכות השירות שנותן ספק שירות חיוני) (תיקון מס' 22), התש"ף-2020

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 17(ד), 30(2) ו-33 לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996, קובעת רשות החשמל את הכללים האלה:

1. תיקון אמת מידה 1. בכללי משק החשמל (אמות מידה לרמה, לטיב ולאיכות השירות שנותן ספק שירות חיוני), התשע"ח-2018 (להלן – הכללים העיקריים), בספר אמות המידה, באמת מידה 1 –

(1) בטבלה שבראשה, בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				23.9.19	565	6	מאושר;
				23.9.19	565	10	

(2) בהגדרה "אירוע חריג", במקום "יותר ל-20,000 צרכנים לפחות" יבוא "ל-20,000 צרכנים לפחות, או אירוע של עומס פניות למוקד";

(3) אחרי ההגדרה "עבודות על חשבון אחרים" יבוא:

"עומס פניות למוקד" – מצב שבו היקף הפניות היומי למוקד הטלפוני כמשמעותו באמת מידה 7 עולה בשיעור של 15 אחוזים לפחות על הממוצע היומי של היקף הפניות המתקבלות במוקד בשלושת החודשים האחרונים;";

(4) אחרי ההגדרה "שנאי מדידה" יבוא:

"שעות עבודה של מחלק" – השעות 7:30 עד 16:00, בימים א' עד ה' שאינם ימי חג;".

2. באמת מידה 7 לספר אמות המידה בכללים העיקריים –

(1) במקום הכותרת יבוא:

"7ב. מוקדי שירות";

(2) בטבלה שבראשה –

(א) בטור שכותרתו "אמת מידה", במקום האמור בו יבוא "7ב. מוקדי שירות";

(ב) בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
"				23.9.19	565	6	מאושר;

(3) אחרי הטבלה יבוא:

"באמת מידה זו –

"אמצעי דיגיטלי מקוון" – אמצעי התקשרות של צרכן עם ספק שירות חיוני, שאינו שיחה טלפונית, ובכלל זה אתר האינטרנט והיישומון של ספק השירות החיוני;

¹ ס"ח התשנ"ו, עמ' 208; התשע"ח, עמ' 924.

² ק"ת התשע"ח, עמ' 1177; התש"ף, עמ' 1710.

"בירור חשבון" – בקשת צרכן לקבלת מידע בשל טעות בחשבון החשמל, שאינה כוללת ביצוע פעולות שוטפות הקשורות בחשבון החשמל, ובכלל זה תשלומים, הפקת אישורים, קריאת מונה ודחיית תשלום;

"טיפול בתקלה" – טיפול בתלונת צרכן בשל תקלה שמקורה במתח נמוך בלבד המזין את מיתקן הצרכן במקום הצרכנות;

"מוקד תקשורת כתובה" – מוקד בירורים בנושאים צרכניים באמצעות שיחות (צ'אט) או מסרון;

"מענה אנושי מקצועי" – מענה טלפוני הניתן על ידי עובדים שהוכשרו לספק מענה בטלפון;

"מענה קולי" – מענה שאינו אנושי, המאפשר לצרכן ביצוע פעולות בנושאים צרכניים;

"סיום התקשרות" – הודעת צרכן שנמסרה לפי סעיף (א) לאמת מידה 17, בעניין בקשתו לניתוק חיבור החשמל מרשת החשמל;

"תקלה מערכתית כללית בהספקת השירות" – כמשמעותה בסעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981³;

(4) בסעיף (א) –

(א) במקום הכותרת יבוא:

"(א) מוקדי שירות";

(ב) בסופו יבוא:

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

(4) נוסף על האמור בסעיפים קטנים (1) עד (3), יעמיד ספק שירות חיוני לרשות צרכניו גם אמצעים דיגיטליים מקוונים שאינם נכללים במוקד הטלפוני ובמוקד התקשרות הכתובה, שבאמצעותם יוכל צרכן להעביר פניות לספק השירות החיוני";

(5) במקום סעיף (ב) יבוא:

"(ב) שעות פעילות המוקדים בנושאי צרכנות ואספקת חשמל

(1) נציגי השירות הטלפוני ישיבו לפניות הטלפונית המגיעות למוקד הטלפוני לפי שעות הפעילות כמפורט להלן:

(א) בנושאי צרכנות, ובכלל זה בנושאי בירור חשבון וסיום התקשרות, יינתן מענה אנושי מקצועי בימים א' עד ה', מהשעה 8:00 עד השעה 19:00, למעט בחגים;

(ב) בנושאי אספקת חשמל, תקלות ומפגעים יינתן מענה אנושי מקצועי בכל שעות היממה ובכל ימות השנה;

(ג) בנושאי עבודות הקשורות במדור התכנון, מדור בודקים ומדור מתכננים, יינתן מענה אנושי ומקצועי בימים א' עד ה' מהשעה 8:00 עד השעה 15:00, למעט בחגים;

³ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

(ד) ביום שאינו יום עבודה של ספק השירות החיוני, יודיע ספק השירות החיוני לצרכן בהודעה מוקלטת, את הימים והשעות של פעילותו במוקד הטלפוני, וכן יודיע על המוקדים הנוספים שבהם הוא זמין בשעות שבהן המוקד הטלפוני אינו זמין.

(2) במוקד התקשורת הכתובה, אם ספק השירות החיוני מפעיל מוקד שכזה, יינתן מענה בימים א' עד ה', משעה 8:00 עד השעה 19:00, למעט בחגים.

(3) ספק שירות חיוני יספק מענה קולי לביצוע פעולות של תשלום חשבונות, הצטרפות להוראת קבע, דיווח קריאת מונה בתעריף אחיד וכל שירות אחר שהורתה לו הרשות, שיפעל בכל שעות היממה ובכל ימות השנה, למעט במצב חירום כהגדרתו בסעיף (א)(2) לאמת מידה 29א או בקרות אירוע חריג; ספק שירות חיוני רשאי לכלול במענה הקולי, לפי שיקול דעתו, פעולות בעניין מוצרים ושירותים המשתנים מזמן לזמן;

(6) במקום סעיף (ג) יבוא:

”(ג) זמן מתן מענה

(1) המוקד הטלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן, בשעות פעילות המענה האנושי בנושאי צרכנות כאמור בסעיף (ב)(1) (להלן – שעות הפעילות בנושאי צרכנות), מענה אנושי מקצועי לצרכנים לפי סעיף זה, לאחר מתן האפשרות לבחור את סוג השירות ואת שפת המענה האנושי.

(2) ככלל, בפניות למוקד טלפוני העוסקות בנושאי טיפול בתקלה, סיום התקשרות ובירור חשבון, לא יעלה משך זמן ההמתנה למענה אנושי בשעות הפעילות בנושאי צרכנות על 6 דקות מתחילת השיחה, אלא אם כן בחר הצרכן לקבל שירות השארת הודעה שהוצע לו על ידי ספק השירות החיוני בהתאם להוראות סעיף קטן (5), בשינויים המחויבים.

(3) ספק שירות חיוני יהיה רשאי לחרוג מזמן המענה הקבוע בסעיף קטן (2), בהתאם להוראות אלה:

(א) שיעור השיחות בנושאי טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי עולה על 6 דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15 אחוזים מתוך כלל השיחות בנושאים כאמור המתקבלות במוקד הטלפוני, בחישוב ממוצע חצי שנתי; החישוב יבוצע פעמיים בשנה, בחודשים מרס וספטמבר, בעבור חצי השנה הקלנדרית שקדמה לרבעון שבו בוצע החישוב;

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

(4) בכל נושא שאינו מבין הנושאים המפורטים בסעיף קטן (2), נציגי השירות הטלפוני ישיבו בתוך שלוש דקות לפניות המגיעות למוקד; על אף האמור, אם זמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי עולה על 3 דקות, יודיע על כך ספק השירות החיוני לצרכן במענה קולי, לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, ויאפשר לצרכן השארת הודעה ובקשה לשיחה

חוזרת של נציג המוקד הטלפוני אל הצרכן; ספק השירות החיוני יחזור אל הצרכן במענה אנושי בתוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה במוקד הטלפוני; השאיר הצרכן הודעה כאמור פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, ראשי ספק השירות החיוני לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא ולא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה.

(5) חזר ספק השירות החיוני לצרכן כאמור בסעיף קטן (4) והצרכן לא ענה, יודיע ספק השירות החיוני לצרכן בהודעה קולית או במסרון את טווח השעות שבהן יחזור בשנית לצרכן, ובלבד שהמועד שבו יחזור לצרכן יהיה לא יאוחר משלוש שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון כאמור; חזר ספק השירות החיוני לצרכן בפעם השנייה כאמור והצרכן לא ענה, יודיע לו, בהודעה קולית או במסרון, כי מאחר שלא ענה עליו לפנות למוקד השירות מחדש.”;

(7) אחרי סעיף (ג) יבוא:

“(ג1) דיווחים

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

(2) ספק שירות חיוני יפרסם באתר האינטרנט שלו את השיעור הממוצע החצי שנתי של כלל הפניות שעמדו בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי בנושאי סיום התקשרות, טיפול בתקלה ובירור חשבון; בתקופה שעד יום 1’ בטבת התשפ”ג (31 בדצמבר 2022), ספק השירות החיוני יבצע פרסום כאמור אחת לחצי שנה ואילו בתקופה החל מיום ח’ בטבת התשפ”ג (1 בינואר 2023) ואילך, יבצע פרסום כאמור אחת לשנה.”;

(8) בסעיף (ד)2), אחרי “אספקת החשמל” יבוא “ברשת מתח העל, העליון והגבוה בלבד”;

(9) בסעיף (ה), ברישה, אחרי “אירוע חריג” יבוא “או תקלה מערכתית כללית בהספקת השירות”.

3. באמת מידה 17 לספר אמות המידה בכללים העיקריים – תיקון אמת מידה 17

(1) במקום כותרת אמת המידה יבוא:

“17. סיום התקשרות”;

(2) בטבלה שבראשה –

(א) בטור שכותרתו “אמת מידה”, במקום האמור בו יבוא 17. סיום התקשרות”;

(ב) בסוף הטבלה יבוא:

פרק	סימן	אמת מידה	תחילה	מועד החלטה	ישיבה	החלטה	סטטוס
”				23.9.19	565	6	מאושר”

ו’ בתמוז התש”ף (28 ביוני 2020)

(חמ 3178-3-2)

אסף אילת

יושב ראש רשות החשמל

כללי משק החשמל (תעריפי חשמל) (תיקון מס' 11), התש"ף-2020

בתוקף סמכותה לפי סעיף 30(1), 31 ו-32(א) לחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996,¹ קובעת רשות החשמל תעריפים אלה:

1. בכללי משק החשמל (תעריפי חשמל), התשע"ח-2018,² בלוח תעריפים 4-6.5 –

תיקון לוח
תעריפים 4-6.5

(1) במקום הטבלה שמובאת בו יבוא:

תעריף הספק לקילוואט מותקן בשקלים חדשים לשנה Premium ₀	"סך ההספק המותקן המצטבר של מיתקני ייצור בגז המחבורים לרשת לצרכן רשום אחד במגה-וואט מותקן
291.10	גדול מ-0 וקטן או שווה ל-1
269.80	גדול מ-1 וקטן או שווה ל-2
241.40	גדול מ-2 וקטן או שווה ל-3
216.55	גדול מ-3 וקטן או שווה ל-4
191.70	גדול מ-4 וקטן או שווה ל-5
183.18	גדול מ-5 וקטן או שווה ל-6
174.66	גדול מ-6 וקטן או שווה ל-7
166.85;"	גדול מ-7

(2) בסעיף 1, בסופו יבוא:

"(ה) על אף האמור בסעיף קטן (ד), מבקש חיבור או שילוב שהוא משרד ממשלתי, בית חולים ממשלתי, ובכלל זה בית חולים ממשלתי בבעלות משותפת של רשות מקומית, או גוף ביטחוני, יהיה רשאי להעמיד את הבטוחה הנדרשת לפי סעיף זה באמצעות התחייבות חתומה כדין על ידי החשב של אותו גוף מבקש, שלפיה הגוף ישלם את הסכום לפי סעיף קטן (ב); לעניין זה, "גוף ביטחוני" – משטרת ישראל או שירות בתי הסוהר;"

(3) סעיף 3 – בטל;

(4) בסופו יבוא:

"4. תחולה

הזכאות לתעריף הקבוע בלוח תעריפים 4-6.5 תחול לגבי זוכים בהליך תחרותי מספר 1 לקביעת והקצאת תעריף הספק למיתקנים המחבורים לרשת החלוקה המייצרים חשמל באמצעות גז טבעי, בכפוף לעמידה בתנאי הזכאות לתעריף המפורטים באמת מידה 120ה'.

ו' בתמוז התש"ף (28 ביוני 2020)
(חמ 3173-3-ת)

אסף אילת
יושב ראש רשות החשמל

¹ ס"ח התשנ"ו, עמ' 208; התשע"ו, עמ' 83.
² ק"ת התשע"ח, עמ' 1654; התש"ף, עמ' 1711.

הוראות בנק ישראל (ריבית על גירעונות בנזילות) (תיקון), התש"ף-2020
 בתוקף סמכותי לפי סעיף 38(ב) ו-(ה) לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010¹ (להלן – החוק),
 ובאישור הוועדה, אני מורה לאמור:

1. בהוראות בנק ישראל (ריבית על גירעונות בנזילות), התש"ס-1980², בתוספת – תיקון התוספת (1) בפרט 4, בפרט (ח), בטור ב' יבוא "כ"ב בטבת התשפ"א (6 בינואר 2021)";
- (2) אחרי פרט 4 יבוא:

5. תקופות נזילות בשנת 2021

טור א' תאריך תחילת תקופה	טור ב' תאריך סוף תקופה
(א) כ"ג בטבת התשפ"א (7 בינואר 2021)	י"ב באדר התשפ"א (24 בפברואר 2021)
(ג) י"ג באדר התשפ"א (25 בפברואר 2021)	ט' באייר התשפ"א (21 באפריל 2021)
(ד) י' באייר התשפ"א (22 באפריל 2021)	כ"ב בסיוון התשפ"א (2 ביוני 2021)
(ה) כ"ג בסיוון התשפ"א (3 ביוני 2021)	כ"ז בתמוז התשפ"א (7 ביולי 2021)
(ו) כ"ח בתמוז התשפ"א (8 ביולי 2021)	י"ז באלול התשפ"א (25 באוגוסט 2021)
(ז) י"ח באלול התשפ"א (26 באוגוסט 2021)	ל' בתשרי התשפ"ב (6 באוקטובר 2021)
(ח) א' בחשוון התשפ"ב (7 באוקטובר 2021)	כ' בכסלו התשפ"ב (24 בנובמבר 2021)
(ט) כ"א בכסלו התשפ"ב (25 בנובמבר 2021)	

2. תחילתו של תיקון זה ביום א' באלול התש"ף (1 בספטמבר 2020).
 ח' בתמוז התש"ף (30 ביוני 2020)
 (חמ 106–3–2ת)

אמיר ירון
 נגיד בנק ישראל

¹ ס"ח התש"ע, עמ' 452.
² ק"ת התש"ס, עמ' 884; התשע"ט, עמ' 3510.

הודעת החומרים המסוכנים (אגרת היתר רעלים), התש"ף-2020

בהתאם לסעיף 4 לצו החומרים המסוכנים (אגרת היתר רעלים), התשנ"ז-1997' (להלן – הצו), אני מודיעה לאמור:

1. עקב שינוי המדר שפורסם בחודש יוני 2020 לעומת המדר שפורסם בחודש יוני 2019, מיום ט' בתמוז התש"ף (1 ביולי 2020), השתנו סכומי האגרות שבסעיף 2 לצו, ולפיכך אגרה בעד היתר רעלים, שתוקפו כמפורט מטה, תהיה בסכום כמפורט להלן:

בשקלים חדשים	
650	(1) שתוקפו פחות משנה
5,206	(2) שתוקפו לשנה
4,294	(3) שתוקפו לשנתיים
2,148	(4) שתוקפו שלוש שנים

ט' בתמוז התש"ף (1 ביולי 2020)

(חמ 2536-3-ת)

גילה גמליאל

השרה להגנת הסביבה

¹ ק"ת התשנ"ז, עמ' 583; התשע"ט, עמ' 3502.

הודעת מניעת זיהום הים (הטלת פסולת) (מס' 4), התש"ף-2020

בהתאם לתקנה 5(ב) לתקנות מניעת זיהום הים (הטלת פסולת), התשמ"ד-1984' (להלן – התקנות), אני מודיעה לאמור:

1. עקב ירידת המדר שפורסם בחודש יוני 2020 לעומת המדר שפורסם ביום י"ב באדר א' התשמ"ד (15 בפברואר 1984), מיום ט' בתמוז התש"ף (1 ביולי 2020) השתנה סכום האגרה להגשת בקשה להיתר או חידושו שבתקנה 5(א) לתקנות, והוא 1,232 שקלים חדשים.

ט' בתמוז התש"ף (1 ביולי 2020)

(חמ 1715-3-ת)

גילה גמליאל

השרה להגנת הסביבה

¹ ק"ת התשמ"ד, עמ' 2120; התש"ף, עמ' 46, עמ' 370 ועמ' 1510.

הודעת פקידי הממשלה (שינוי תארים), התש"ף-2020

בתוקף סמכותי לפי סעיף 3 לפקודת פקידי הממשלה (שינוי תארים), 1940' (להלן – הפקודה), אני מודיע לאמור:

1. בתוספת לפקודה, בסופה יבוא:

טור א'	טור ב'
"השרה לנושאים אסטרטגיים והסברה"	"השרה לנושאים אסטרטגיים"

א' בתמוז התש"ף (23 ביוני 2020)

(חמ 1513-3)

בנימין נתניהו

ראש הממשלה

¹ ע"ר 1940, תוס' 1, עמ' 40.

² י"פ התש"ף, עמ' 6136.