



דו"ח לשנת 2021

פניות הציבור



דבר סמנכ"ל שירות, שיווק ורגולציה

מוגש בזאת הדוח השנתי של תלונות הציבור לשנת 2021,

הדו"ח מצביע על שיפור משמעותי ברמת השירות וכתוצאה מכך ירידה בהיקף התלונות ביחס לשנת 2020, דבר המעיד על התגברות על ההשלכות של משבר הקורונה. רוחות של שינוי- הרפורמה במשק החשמל הביאה עימה שינויים מבניים משמעותיים. שינויים אלה לוו בשינוי תרבות ארגונית, שינוי ערכים ושינוי בדפוס הפעולה של חברת החשמל תוך מיסוד תפיסת שירות ממוקדת, חוויית שירות וחדשנות. במסגרת זו וכחלק מתפיסת השירות ללקוח, גובש מבנה ארגוני חדש תומך שירות ובכלל זה - העברת יחידות תלונות הציבור ונציבות תלונות הציבור תחת קורת גג אחת - סמנכ"ל שירות, שיווק ורגולציה. בד בבד עם השינוי הארגוני אנו פועלים למתן שירות איכותי והרחבת הערוצים העצמיים והדיגיטליים, תוך בקרה שוטפת על איכות השירות וחוויית הלקוח.

בשנת 2021 השקנו ושיפרנו את מסעות הלקוח הדיגיטליים המאפשרים ללקוחותינו לבצע את מרבית הפעולות - ללא צורך להמתין לנציג שירות או לגשת לקבלת קהל. בין השירותים נכללות הפעולות הבאות:

- דיווח קריאת מונה על ידי הלקוח, החלפת שמות לקוחות, דיווח הפסקות חשמל ומפגעי בטיחות באתר האינטרנט ובווטצאפ, הצטרפות להו"ק באשראי באתר האינטרנט.
- פתיחת הזמנות ללא צורך בהגעה למשרדי החברה.
- כל אלו הביאו לשיפור שביעות הרצון של הלקוחות בשנת 2021 לעומת שנת 2020 ובסקרי שביעות רצון. בנוסף ביצענו פיילוט אשר מנגיש את השרות הפרונטלי ללקוח קרוב לביתו. השרות כולל פיתוח עמדות היברידיות ניידות ופתיחת עמדות שירות ברשויות המקומיות.

בשנת 2022 אנו נמשיך את העצמת חוויית השירות שתהיה מאופיינת בסימני התייעלות וב- Self service - ותבטא במספר מישורים:

- "אם ההר לא בא אל מוחמד, מוחמד יבוא אל ההר":
- חח"י מגיעה עד ללקוחות על ידי המשך פיתוח עמדות היברידיות ניידות (אשר יוצבו במיקומים מרכזיים בערים השונות) - באמצעותן ניתן לבצע את כלל הפעולות שבוצעו בקבלת קהל.
- הרחבת מגוון השירותים בערוצי הקשר השונים - מודל עסקי המציע ללקוח מענה מלא במקום אחד- חח"י תציב עמדות במגוון רשויות מקומיות אשר ישתלבו תחת קורת גג אחת עם העמדות של הרשויות המקומיות.
- "העתיד כבר כאן"- הרחבה ושיפור הנגשת השירות ללקוח בפורטל חדשני אשר ייתן מענה לאחד התחומים המתפתחים - היצרנים הפרטיים.
- שיפור המסע ללקוח: הרחבת מסעות לקוח דיגיטליים בכדי למנף את יכולות החברה ובמטרה לעמוד בחזית השרות הדיגיטלית ללקוחות.
- כמו כן, אנו משקיעים במתן שירות איכותי בתוך הארגון מתוך הבנה והכרה שהשירות מתחיל מבפנים ושקיימת הלימה בין השירות הפנימי לבין השירות ללקוח החיצוני. כל זאת, כדי ליצור חוויית לקוח מועילה, נעימה ושירותית בכל אינטראקציה שלו עם החברה כך, שחח"י תמצב את עצמה בשורה הראשונה של נותני השירות המובילים במשק.

בברכה,

אורן הלמן, סמנכ"ל שירות, שיווק ורגולציה



דבר מנהל אגף שירות לקוחות

חברת החשמל סיפקה בשנת 2021 שירות לכ-2.94 מיליוני לקוחות. החברה מייחסת חשיבות רבה לאיכות השירות וחוויית

הלקוח ומשקיעה משאבים רבים לשיפורם תוך העמדת הלקוח במרכז. בשנת 2021 המשיכה החברה בשיפור והקמה של מסעות לקוח, אוטומציה, שיפור תהליכים, הכנסת כלים טכנולוגיים חדשניים לשיפור השירות וחוויית הלקוח.

בשנת 2021 התקבלו 17,730 תלונות, ירידה של כ-21.9% ביחס לשנה קודמת, כשליש מהתלונות (6,198) הינן דרישות לפיצוי כספי בגין נזקים. מהדו"ח עולה כי קיימת ירידה כמעט בכל הנושאים בגינם הוגשו תלונות. רק כ-25.8% מהתלונות נמצאו מוצדקות. כל תלונה נבדקת ונבחנת בכפוף לאמות המידה שקובעת רשות החשמל.

כחלק מתפיסת השירות החברה מכשירה את נציגי השירות העומדים "בקו ראשון" בתחומי מתן שירות איכותי במטרה לספק פתרון לשביעות רצונו של הלקוח עוד בפניה הראשונה ולצמצום מספר התלונות.

ברמה המערכתית החברה בוחנת ומנתחת את המידע המתקבל מהתלונות לצורך זיהוי הזדמנויות לשיפור השירות ולצמצום הגורמים המשפיעים על אי שביעות רצון הלקוחות והגשת התלונות.

בשנת 2021 מספר התלונות בנושא איכות וטיב השירות ירדו מ-2,047 ל-875, ירידה של כ-57%. מסקרי שביעות רצון בקרב לקוחות שפנו למוקד הטלפוני 103, עולה כי 90% מהלקוחות הביעו שביעות רצון גבוהה מהשירות, עליה של כ-8.4% ביחס לשנה קודמת.

על מנת לאפשר ללקוחות להגיש תלונות בקלות ובנוחות פותח מרכז הפניות באתר החברה. מעתה ניתן יהיה להגיש תלונה באמצעות אתר זמין, נגיש וידידותי. בשלב הבא ניתן יהיה לעקוב אחר סטטוס התלונה והמענה באתר.

אנו נמשיך לחתור לשיפור מתמיד באיכות השירות וחוויית הלקוח מתוך הבנת צרכי לקוחותינו וכמו כן, נמשיך לעמוד לרשות כל אדם שיפנה אלינו בכל תחומי פעילותנו ואחריותנו.

בברכה,

מופיד גאנם, מנהל אגף שירות לקוחות

נתונים עיקריים לשנת 2021

ממוצע ימי מענה
לתלונה

20.6

אחוז תלונות
מוצדקות

24.4%

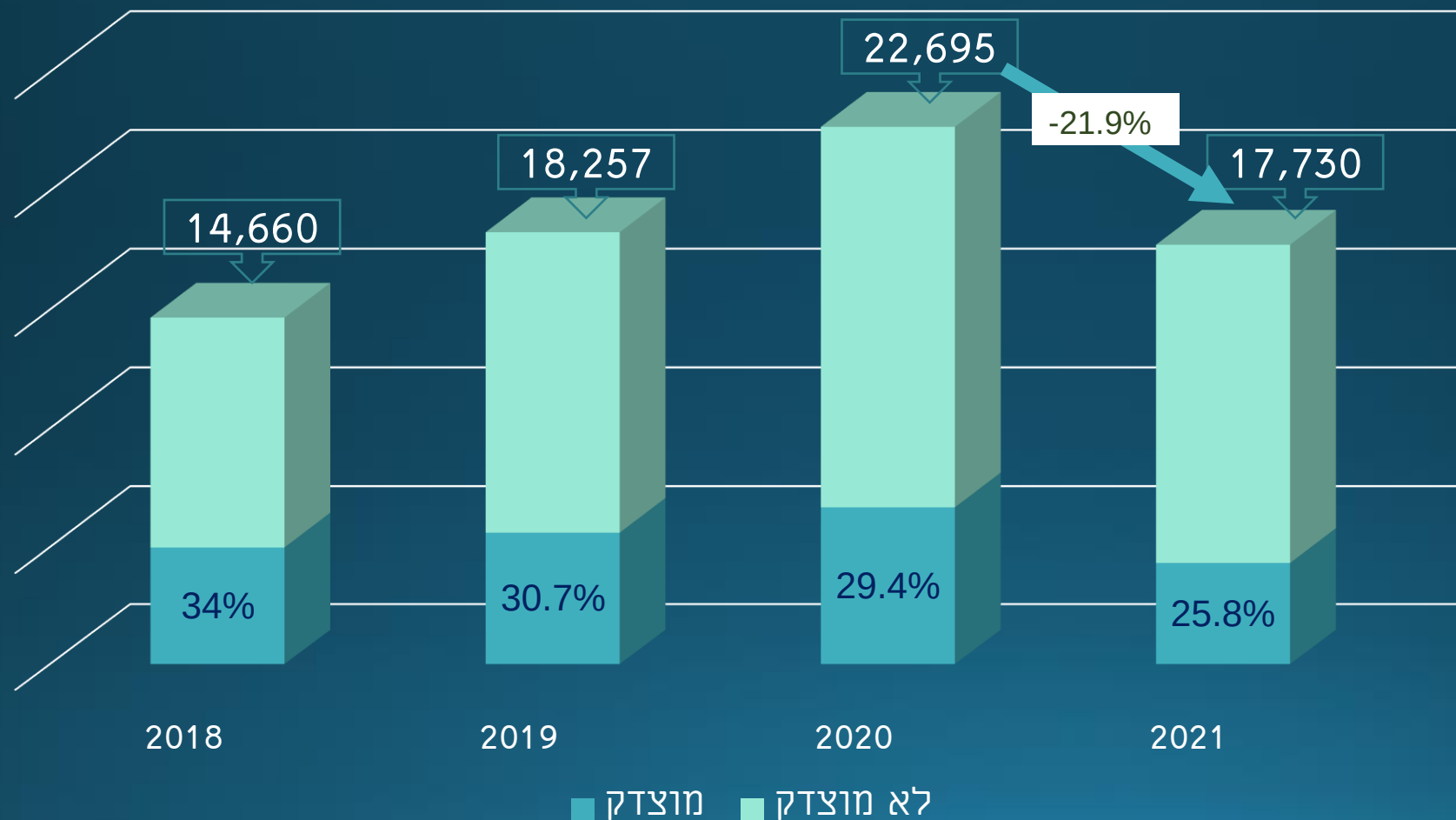
מספר תלונות

17,730

מספר לקוחות
חברת החשמל

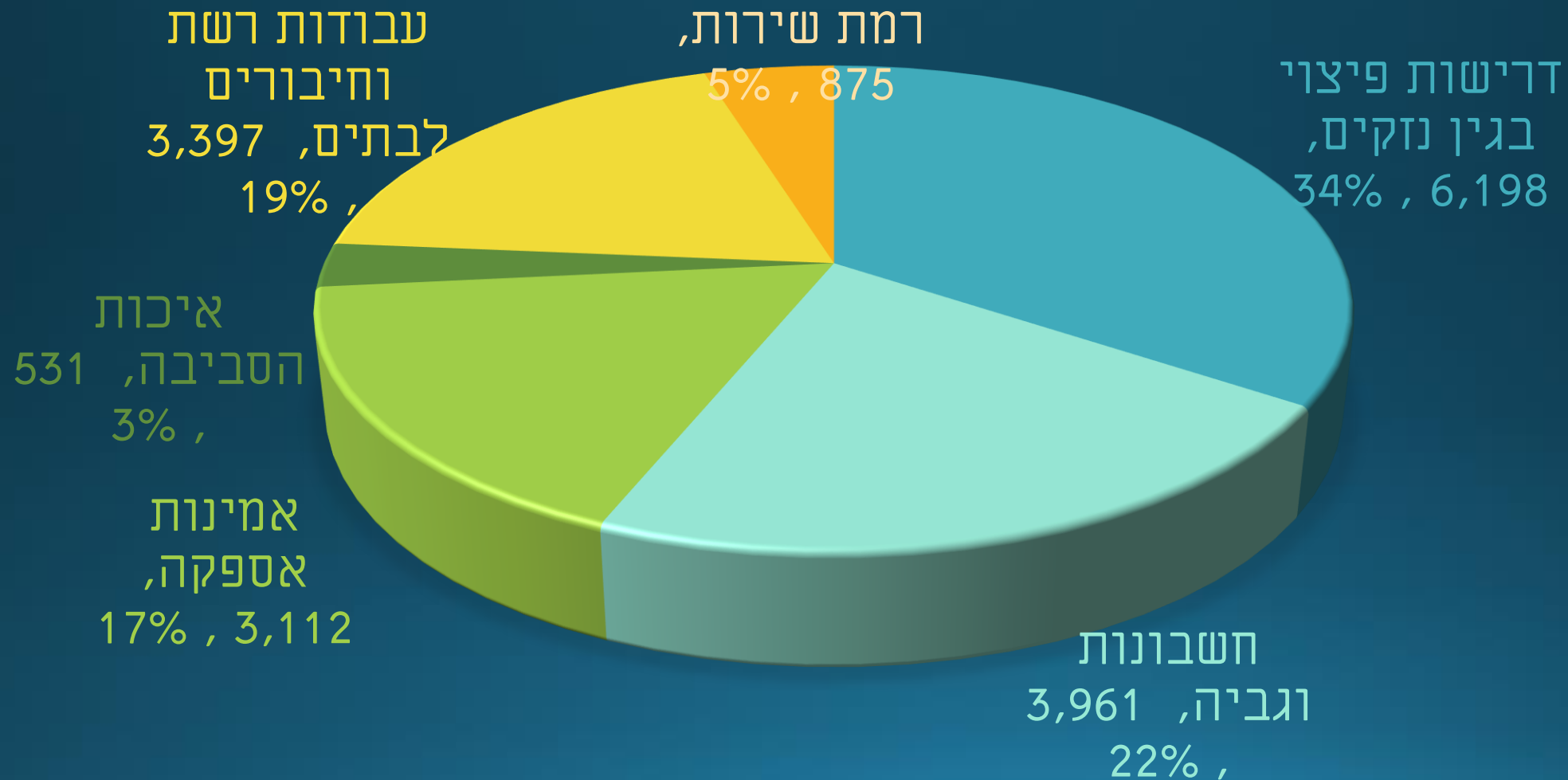
2.94 מיליון*

מספר התלונות בשנת 2021 ביחס לשנים קודמות



- חלה ירידה של 21.9% במספר התלונות ביחס לאשתקד
- חלה ירידה של 3.6% בחלק לא מוצדק

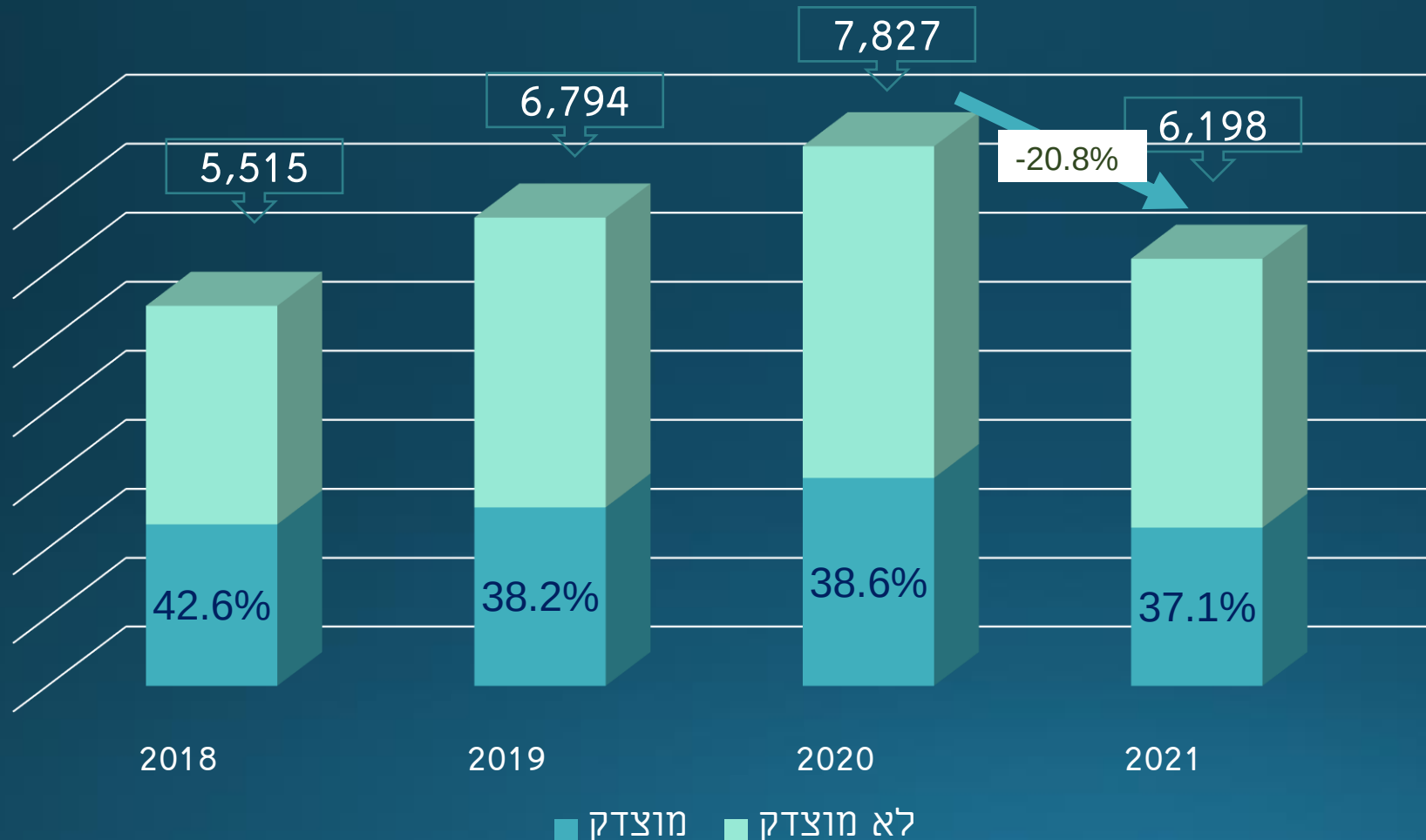
התפלגות סוגי תלונות לפי נושאים בשנת 2021



השוואת סוגי תלונות לפי נושאים 2021 בהשוואה ל-2020

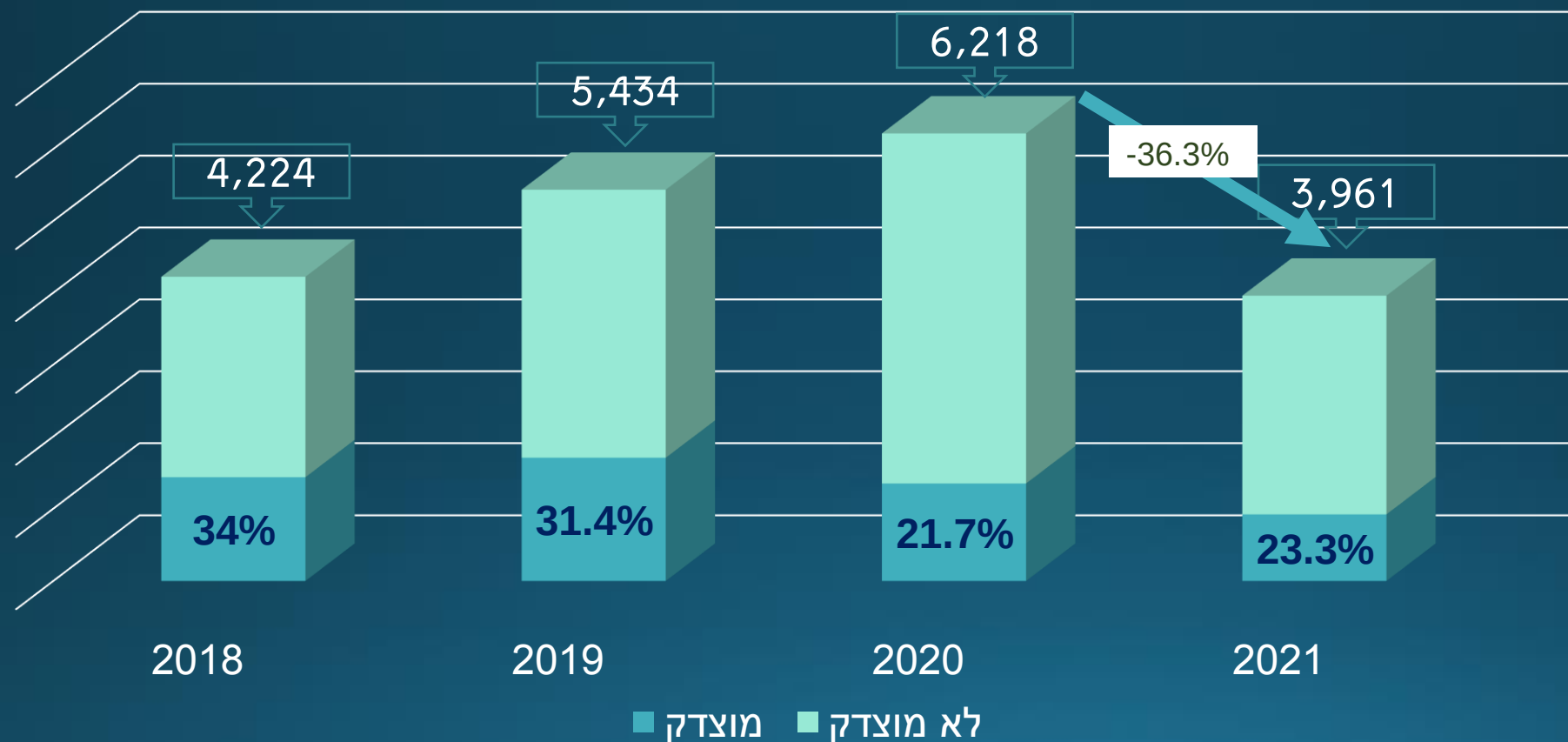
אחוז השינוי	הפרש	2021	2020	נושא התלונה
-21%	-1,629	6,198	7,827	דרישות פיצוי בגין נזקים
-36%	-2,257	3,961	6,218	חשבונות וגביה
-23%	-910	3,112	4,022	אמינות אספקה
28%	733	3,397	2,664	עבודות רשת וחיבורים לבתים
-57%	-1,172	875	2,047	רמת שירות
4%	21	531	510	איכות סביבה
-22%	-5,214	18,074	23,288	סה"כ

מספר תלונות בנושא דרישות פיצוי בגין נזקים בשנת 2021



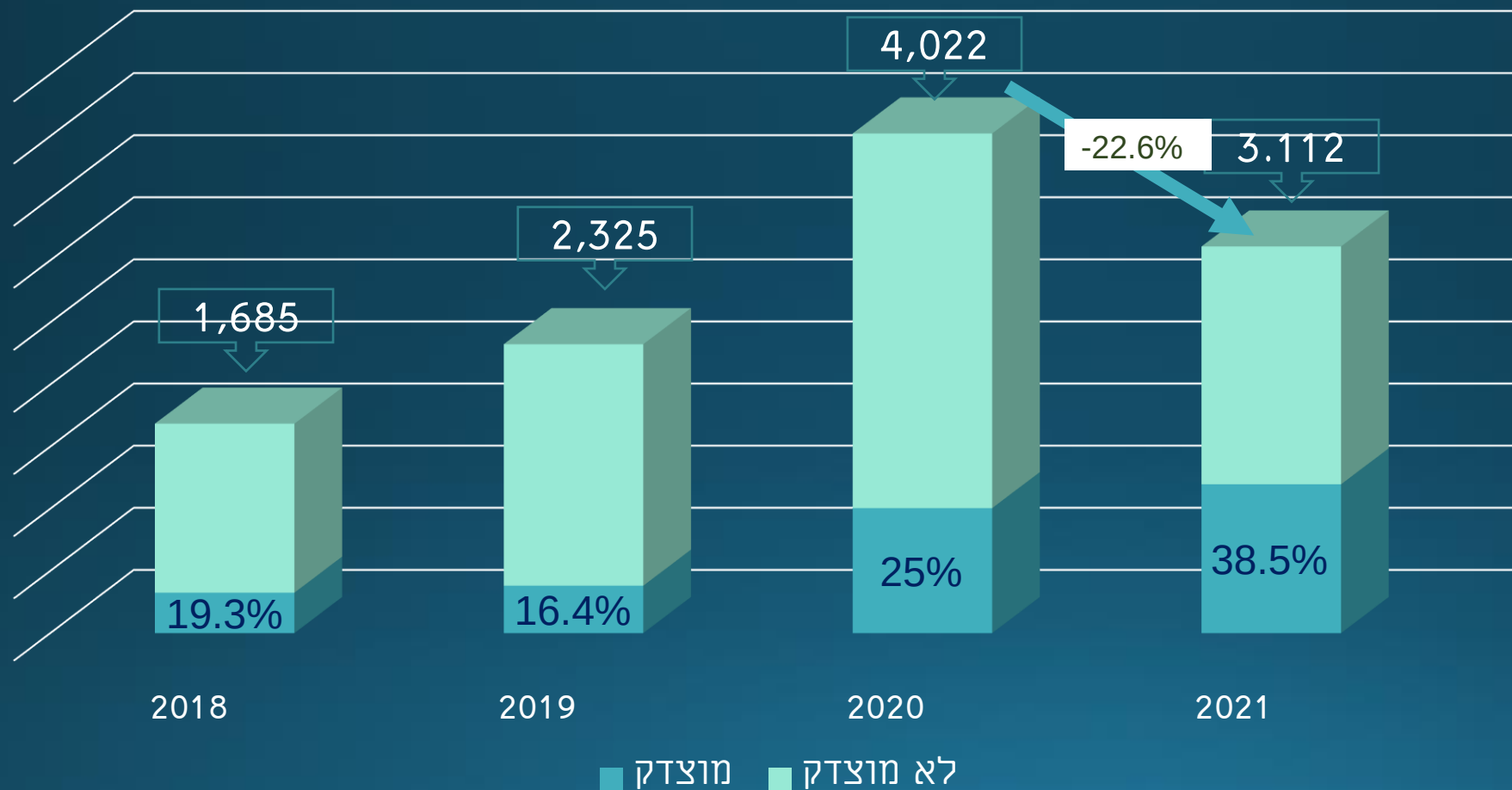
- אחוז התלונות בנושא נזקים עומד על 34% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה
- כ-88% מהתלונות בנושא נזקים הינן בגין נזק למכשיר עקב תקלה באספקת חשמל
- כ-37% מהתלונות בנושא נזקים נמצאו מוצדקות
- החברה שילמה 3.6 מיליוני ₪ פיצוי בגין נזקים

מספר תלונות בנושא חשבונות וגבייה בשנת 2021



- אחוז התלונות בנושא חשבונות וגבייה עומד על כ-22% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה בשנת 2021 חולקו כ-17.9 מיליוני חשבונות
- כ-78% מהתלונות בנושא חשבונות וגבייה הינן בגין חיובים בחשבון החשמל

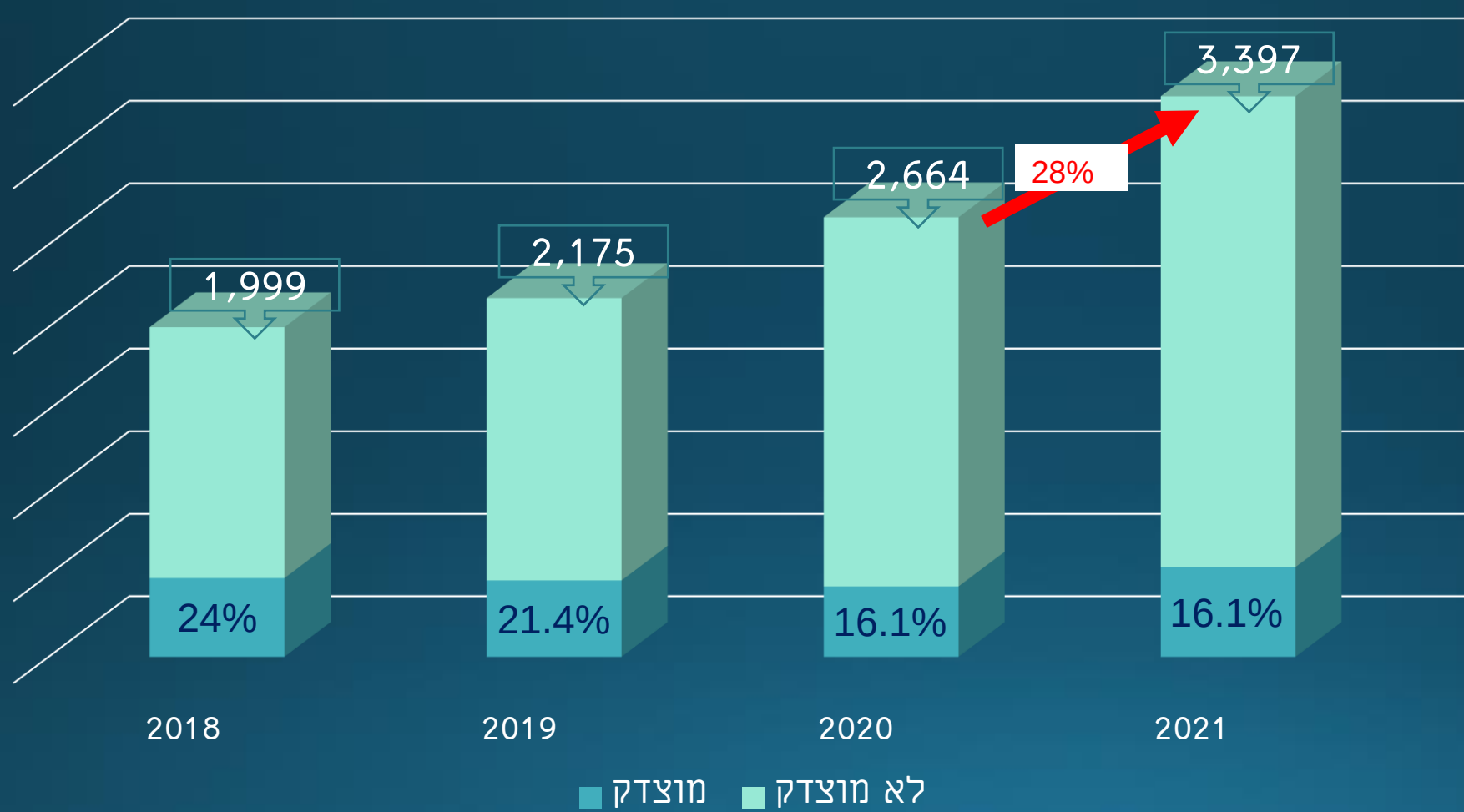
מספר תלונות בנושא אמינות ואיכות אספקה בשנת 2021



➤ אחוז התלונות בנושא אמינות אספקה עומד על 17% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה

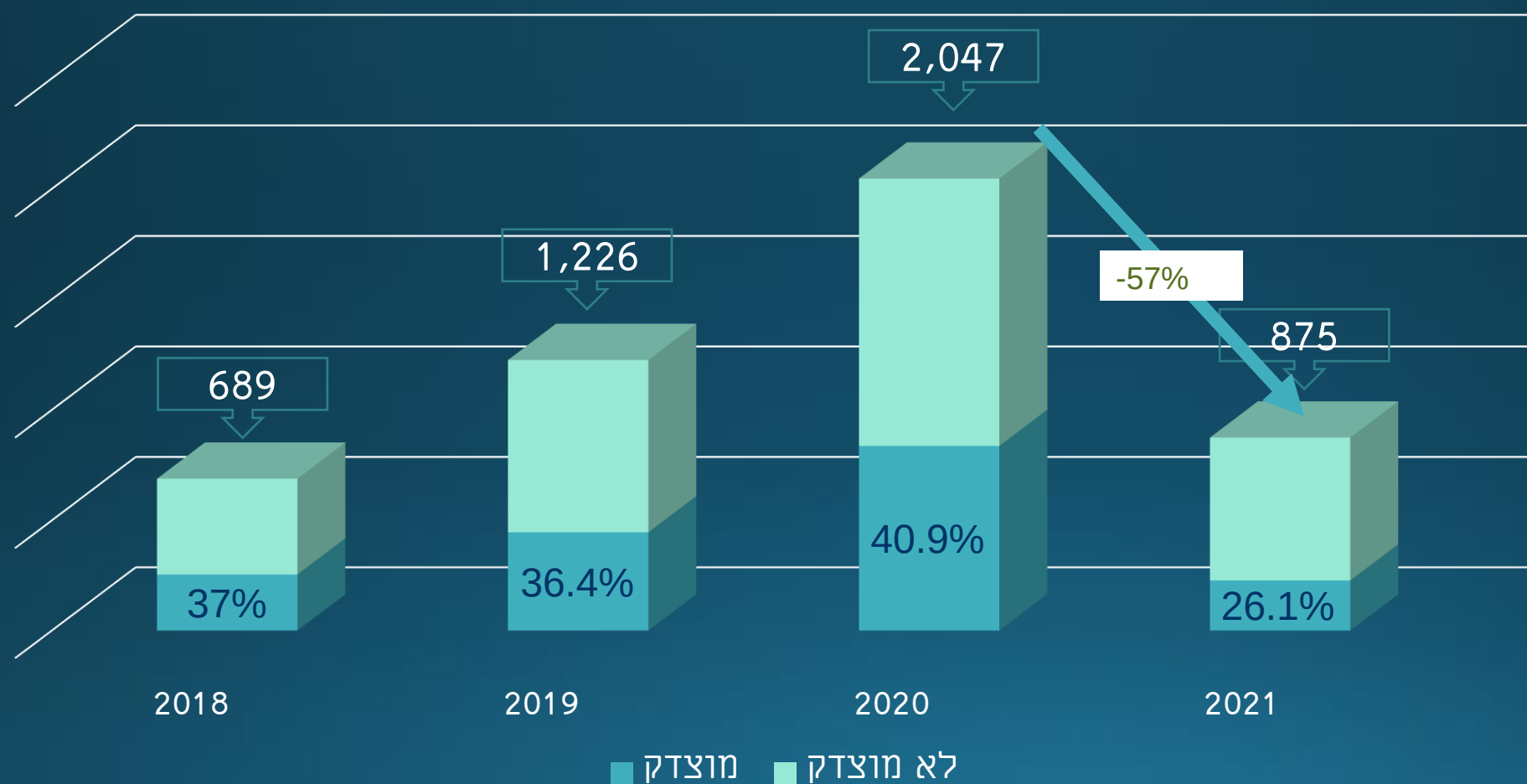
➤ כ-65% מהתלונות הינן בנושא ריבוי הפרעות חולפות/ תקלות או תקלות חוזרות באספקת החשמל

מספר תלונות בנושא רשת וחל"ב בשנת 2021



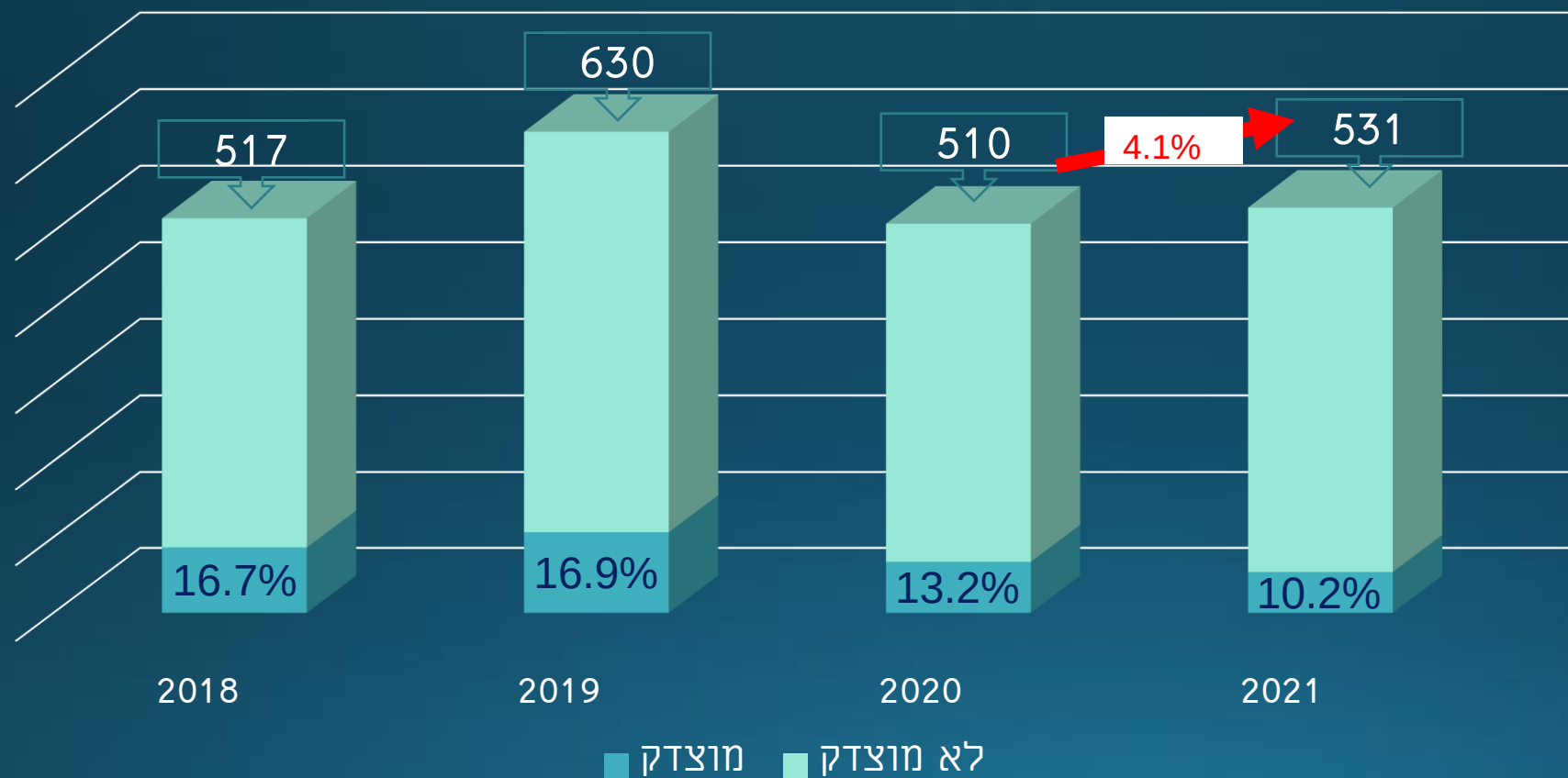
- אחוז התלונות בנושא רשת וחל"ב עומד על 19% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה
- בשנת 2021 בוצעו 80,637 חיבורים חדשים והגדלות במ"נ
- בשנת 2021 חוברו 7,291 מתקנים בתחום אנרגיות מתחדשות
- כ-58% מהתלונות בנושא לו"ז וטיב ואיכות ביצוע הזמנות

מספר תלונות בנושא רמת שירות בשנת 2021



- אחוז התלונות בנושא רמת שירות עומד על 5% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה
- שנת 2021 חלה ירידה של כ- 57% במספר התלונות בנושא רמת שירות ביחס לאשתקד

מספר תלונות בנושא איכות סביבה בשנת 2021



➤ אחוז התלונות בנושא איכות החיים והסביבה עומד על 3% מסה"כ התלונות שהתקבלו בחברה

➤ כ-60% מהתלונות בנושא שדה אלקטרו-מגנטי או חשמלי

שירות טוב לקוח מרוצה

