

חברת החשמל המתחדשת

מרכזי הביצוע והשירות
של חברת החשמל

מידע ללקוחות



חברת החשמל

בשנת 2018 ממשלת ישראל, הנהלת חברת החשמל ונציגי ארגון העובדים חתמו על הסכם רפורמה מקיפה בשוק האנרגיה בכלל ושינויים מהותיים בחברת החשמל בפרט. במסגרת השינויים הוחלט על שינוי המבנה הארגוני בכל יחידות החברה. בין היתר, גם שינוי בתצורת מבנה המחוזות והאזורים, למבנה של מרכזי ביצוע ושירות.

במסגרת השינוי המבני, הוקמו מרכזי ביצוע ושירות ברחבי הארץ, במטרה לתת שירות משופר, יעיל וברמה אחידה לכלל לקוחות חברת החשמל.

במהלך השנתיים האחרונות, חברת החשמל הרחיבה את סל השירותים הדיגיטאליים הניתנים ללקוחותיה, כך שבלחיצת כפתור תוכלו לקבל את כל השירותים הנחוצים לכם - עד הבית. כולל ביצוע הזמנות חיבורים חדשים והגדלות חיבורים, הזמנות לבדיקת מתקן, פירוט אודות התהליך ואנשי קשר רלוונטיים לקידום ההזמנות.

בחוברת שלפניכם תוכלו למצוא מידע מקיף ומפורט אודות תהליכי העבודה של חברת החשמל במרכזי הביצוע והשירות. מעבר לכך, צרפנו אמצעי קשר רלוונטיים ליצירת קשר בהתאם לנושאים ולאזור בארץ.

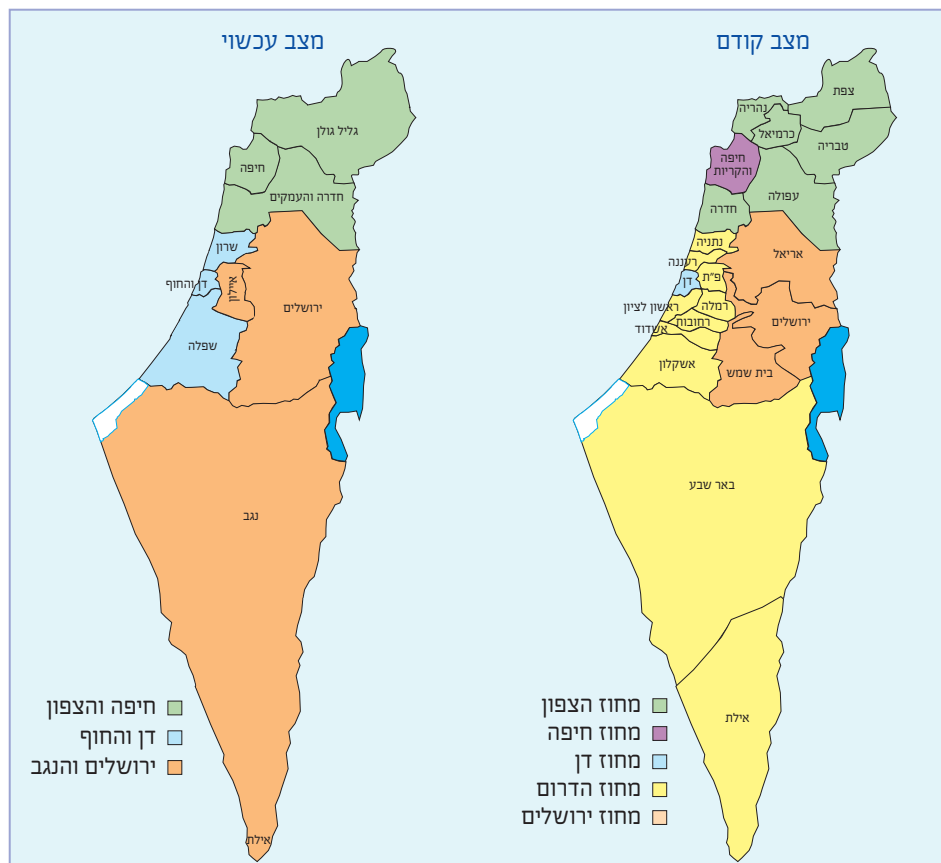
חברת החשמל המתחדשת מתחייבת להמשיך ולהעניק שירות איכותי, מהיר ואפקטיבי לרשויות, לחשמלאים, ליזמים ולכלל לקוחותיה.

שינוי תצורת מבנה המחוזות והאזורים ואיחודם של מרכזי ביצוע ושירות, יוביל לשיפור השירות בעקבות ייעול תהליכים, הגברת הגמישות הניהולית והתפעולית ויאפשר לפעול באחידות ובשקיפות מולכם - הלקוחות.

2	חברת החשמל
4	מרכזי הביצוע והשירות של חברת החשמל
5	סל השירותים הדיגיטליים של חברת החשמל
6	מערכת הזמנת חיבור בדיגיטל
7	שלב - 1 שלב מקדים קבלת מידע ופתיחת הזמנה
7	שלב - 2 תאום טכני, הצגת תכניות הלקוח ואישורן
8	שלב - 3 ביצוע החיבור, בדיקת הכנות הלקוח ויישום החיבור
8	שלב - 4 הזמנת בדיקת מתקן חשמל והתקנת המונה
9	מידע מומחה
9	תהליכי העבודה של מחלקת תכנון
9	תיאום טכני
10	תכנון מפורט
10	תהליך העבודה של מחלקות ביצוע רשת וחיבורים לבתים
11	תהליך בדיקת מתקני חשמל
11	מהלך הטיפול בלקוחות לקראת בדיקת המתקן
11	הזמנת בדיקה
11	העתקת מונה או החלפת קו הזנה
12	העתקת לוח ראשי או החלפת לוח/מפסק ראשי (ללא שינוי יסודי במיתקן)
12	בדיקה לצורך חידוש אספקה
12	חיבור מחדש לאחר תחזוקה
12	בדיקת מתקני ייצור פוטו-וולטאיים
12	בדיקה תקופתית ובדיקות לצורך רישוי עסקים
12	תמצית הבדיקה
13	מתקנים בעלי מאפיינים מיוחדים
14	דרכי התקשרות
14	דרכי התקשרות - מרכזי ביצוע
14	דרכי התקשרות - מרכזי שירות

מרכזי הביצוע והשירות של חברת החשמל

חברת החשמל עברה שינוי ארגוני אשר כלל צמצום של 5 מחוזות ו-22 אזורים ל-3 אגפי רשת (חיפה והצפון, דן והחוף, וירושלים והנגב) ביצוע. הקמת מרכזי הביצוע הינם חלק ממהלך רחב של שינוי שבוצע במסגרת הרפורמה בחברת החשמל. במסגרתו, בוצע מעבר ממבנה גיאוגרפי למבנה פונקציונלי, תוך שיטוח ארגוני, כינוס יחידות וקביעת מוטת שליטה אחידה.



בנוסף קיימים 11 מרכזי שירות הפזורים ברחבי הארץ, שירות במוקדי 103, ובדיגיטל (פייסבוק, צ'ט באתר ומסרונים). במקביל מפתחת החברה פיילוטים של מתן מרכזי שירות בעיריות בהן לא קיים מרכז שירות פרונטלי ועמדות היברידיים לטובת הלקוחות המתקשים בדיגיטציה.

סל השירותים הדיגיטליים של חברת החשמל

תפיסת השירות של חברת החשמל היא לספק ללקוח שירות מקצועי, אמין, איכותי, חדשני, מהיר וחוויתי, בשקיפות, אמינות והגינות, תוך שמירה על בטיחות, והקפדה על איכות השירות. לשם כך, נקבעו תהליכי עבודה אחידים בכל מרכזי הביצוע והשירות, באפשרות הלקוח להתעדכן בשלבי העבודה בערוצים הדיגיטליים בצורה ידידותית, נוחה ויעילה.

חברת החשמל מציעה שירות רב כיווני, רב ערוצי ודינאמי

- ביצוע הזמנה והגדלת חיבורי חשמל
- תשלום הזמנה
- מעבר דירה - דייר נכנס/יוצא
- תשלום חשבון החשמל
- שירות ללקוח
- דיווח על קריאת מונה
- הצטרפות להוראת קבע
- רכישת קוד מונה תשלום מראש (מת"מ)
- רישום לשירות חשבון במייל
- רישום לשירות קבלת הודעות (EFS)
- בירור תקלה /הפסקה מתוכננת
- זימון תור לאנרגיות מתחדשות
- מידע על בדיקות מתקן נמצא באתר חברת החשמל, תחת הכותרת "למקצוען".
- "למקצוען" מכיל מידע מקצועי רב בתחומים הרלוונטיים לעוסקים בתחום החשמל.

ערוצי השרות הדיגיטליים של חברת החשמל עומדים לרשותכם בכל זמן ומכל מקום: אתר, אפליקציה, צ'ט עם נציג, פייסבוק, דוא"ל ומסרון.

מערכת הזמנת חיבור בדיגיטל

- התהליך חיבור מבנה חדש לרשת החשמל מתבצע בדרך כלל ב-4 שלבים:
- שלב 1** - קבלת מידע ופתיחת הזמנת חיבור
 - שלב 2** - תאום טכני ואישור תכניות המזמין
 - שלב 3** - ביצוע החיבור - הכנות מזמין, הקמת התשתית וחיבור למבנה
 - שלב 4** - בדיקת המתקן ואישורו והתקנת מנייה
- משך התהליך מספר חודשים ומתרחש במקביל לתכנון והקמת המבנה.

חדש!

הזמנת חיבור?
הגדלת חיבור?
בדיקת מתקן?

היום עושים הכל ישירות מהמחשב או הנייד עם
מערכת ההזמנות הדיגיטלית



כניסה למערכת הדיגיטלית: <https://digitalorders.iec.co.il>

אתכם בכל רגע, בכל דרך שנוחה לכם:



היום מקבלים שירות טוב ויעיל יותר - בלי להגיע, בלי להתקשר ובלי לשלוח מיילים! חברת החשמל גאה להציג מערכת הזמנות דיגיטלית חדשה, נוחה, שימושית ואינטראקטיבית. מעתה מזמינים חיבור חדש, הגדלת חיבור או בדיקת מתקן, מעלים קבצים, מחשבים עליות ומשלמים. מנהלים התכתבות עם נציגי מקבלים עדכונים שוטפים ועוקבים אחר מצב הטיפול בהזמנה - כלי לקום מהכיסא!

איך זה עובד?

- ◀ נרשמים בעמוד "שירות האישי" באתר חברת החשמל.
- ◀ נכנסים למערכת ההזמנות ובוחרים את השירות המבוקש.
- ◀ ממלאים את פרטי המזמין - ניתן להוסיף גם יועץ (חשמלאי, מהנדס, מתכנן) שיעודכן באופן שוטף!
- ◀ מציינים את כתובת המתקן - כולל מבנה חדש שטרם הוקמו!
- ◀ בוחרים סוג מבנה, גודל חיבור וכד'.
- ◀ מחשבים עלות מדיקת ומלאה של ההזמנה.
- ◀ משלמים על ההזמנה.
- ◀ מעלים קבצים: תוכניות, שרטוטים וכד'.
- ◀ פונים לנציג שירות בכל שאלה ובירור ומקבלים תשובה מהירה.
- ◀ מתעדכנים מיידית בכל התקדמות או עיכוב בתהליך.
- ◀ עוקבים אחר כל ההזמנות הפתוחות במרכז.

מערכת הזמנת חיבור בדיגיטל

שלב 1 - שלב מקדים קבלת מידע ופתיחת הזמנה

לצורך פתיחת הזמנה בחברת החשמל באפשרות הלקוח לפנות בערוצים הבאים:

אינטרנט - אתר חברת החשמל, **טלפון 103**, **ככתב** - דוא"ל, **משרדי החברה***

* **בתקופת זו (קורונה), אין קבלת קהל במשרדי החברה, ניתן לעשות שימוש בשרות שיחה חוזרת דרך אתר החברה.**

לצורך פתיחת ההזמנה על הלקוח לציין את הפרטים הבאים:

- פרטי המזמין שעל שמו תיפתח ההזמנה
- גוש חלקה של המבנה לו מיועד החיבור
- ייעוד המבנה
- גודל החיבור המבוקש (לאחר התייעצות עם חשמלאי מורשה)
- היתר בנייה במידה וישנו

במועד פתיחת ההזמנה יונפק ללקוח מספר הזמנה באמצעותו יתנהל הלקוח או מי מטעמו מול חברת החשמל עד למועד ביצוע החיבור ואספקת החשמל.

לאחר קבלת המידע הרלוונטי מהלקוח, יופק חשבון המקדמה תוך 7 ימי עבודה (או 14 יום במידה וקיים צורך בתחנת טרנספורמציה), וניתן יהיה לשלמו באתר חברת החשמל / משרדי חברת החשמל / בנק הדואר.

שלב 2 - תאום טכני, הצגת תכניות הלקוח ואישורן

לאחר תשלום המקדמה יצוות מתכנן של חברת החשמל לצורך ביצוע תיאום טכני לגבי הזמנת החיבור המבוקשת. תפקידו יהיה להיות בקשר עם הלקוח או מי מטעמו לקבל תכניות פיתוח / אדריכלות / חשמל בהן יצוינו מיקום הנישה לחיבור, או בחיבורים מורכבים יותר מיקום חדר החשמל, השנאה או מיתוג, תוואי הצנרת והמעברים. המתכנן יאשר את התוכניות או ידרוש שינויים לצורך התאמתם לתקנות.

בגמר התאום הטכני המתכנן יוציא מסמך "סיכום תכנון" בו יצוינו לוחות הזמנים תכנון מאושר וההכנות הנדרשות לביצוע על-ידי המזמין, על פי סיכום זה ישלחו התוכניות לקבלת אישורי הרשויות הנדרשים.

לאחר הוצאת "סיכום תכנון" על-ידי המתכנן ניתן יהיה להפיק את חשבון התשלום המשלים לפני ביצוע.

עד למועד תחילת הביצוע יידרש לקבל את היתר הבניה של המבנה המיועד במדור ההזמנות.

מערכת הזמנת חיבור בדיגיטל

שלב - 3 ביצוע החיבור, בדיקת הכנות הלקוח ויישום החיבור

על הלקוח והגורמים המוסמכים מטעמו להודיע לחברת החשמל על השלמת ההכנות שסוכם בתאום הטכני, לשים לב על פי דרישת המתכנן, יתכנו תאומי שטח במהלך ביצוע ההכנות לבדיקת תקינותן.

עם קבלת אישור גמר ההכנות, אישורי הרשויות והתשלום המתאים לתחילת ביצוע, יחלו הכנות לעבודות התשתית במסגרתם יתקבלו אישורי הסדרי תנועה ורישיונות החפירה. נציגי חברת החשמל ידאגו להנחת התשתית והרכיבים הדרושים לצורך החיבור. בסיום עבודות התשתית יחלו עבודות החיבור לבית על-ידי מחלקת ביצוע חיבורים לבתים (חל"ב).

שלב - 4 הזמנת בדיקת מתקן חשמל והתקנת המונה

על המזמין להתקשר 103 לצורך פתיחת חוזה לקוח חדש, לאחר פתיחת החוזה, ניתן יהיה להזמין בדיקת מתקן כפי שנדרש בתקנות החשמל. בדיקה זו כרוכה בתשלום נפרד. לאחר אישור המתקן, יותקן מונה ויבוצע חיבור למערכת החשמל - כעת ניתן להשתמש בחשמל.

חיבור לרשת החשמל הינו תהליך מורכב ולכן רצוי להכיר את השלבים ולהתחיל בביצועם מוקדם ככל האפשר, לדבוק בלוחות הזמנים המצוינים בטופס התאום הטכני ולהכין את ההכנות הנדרשות.

תהליכי העבודה של מחלקת תכנון

לאחר תשלום המקדמה הטיפול בהזמנה עובר לשלב התכנון, המתכנן יצור קשר עם הלקוח או נציגו לצורך תיאום טכני לגבי הזמנת החיבור המבוקשת, לאחר התיאום הטכני יקבל הלקוח / נציגו "סיכום תכנון", בסיכום יציגו לוחות זמנים וההכנות הנדרשות ממבצע ההזמנה.

תיאום טכני

התכנון יתבצע מול הלקוח/נציגו כאשר ברשותו רישיון לעסוק בתכנון מתקני חשמל על-פי סוג המתקן וגודל החיבור המבוקש בהזמנה כפי שנקבע בחוק החשמל. כמו כן, עם קבלת התכניות בהתאם לאמות מידה שקבעה רשות החשמל יקבעו לוחות זמנים, חלוקת אחריות לגבי העבודות הנדרשות והמצאת האישורים על-פי סוג העבודה.

תהליך זה אמור להסתיים תוך 30 ימי עבודה מתשלום המקדמה. לעיתים הדבר נמשך יותר, בעיקר בשל עיכובים בקבלת התכניות, או מסיבות שונות. סיום התהליך הינו מעמד סגירת התיאום הטכני, אשר לאחריו יישלח ללקוח יתרת חשבון/ תשלום ביניים (לפי עניין).

- **חל"ב** - קו חיבור ייעודי מרשת החשמל אל הלקוח הפרטני. לעיתים נדרש להוסיף, לשדרג או להחליף את הקו הקיים, ולעיתים אף פחות.
- **רשת** - עבודות תשתית בשיפור הרשת הקיימת, שחלוף או בניית קטע רשת חדש, ו/או התקנת תחנת טרנספורמציה (שנאי/ם). עבודות אלה יכולות להיות פיתוח רשת המתח הנמוך, או רשת המתח הגבוה, או שילוב של שניהם.
- הערה: בחיבורים לרשת המתח גבוה סגירת התיאום הטכני ומשלוח החשבון הנ"ל הינו רק לאחר קבלת כל האישורים הנדרשים לתכנית הרשת (כפי שיבואר להלן), דבר המאפשר את ביצועה.

תכנון מפורט

המתכנן מטפל בהכנת תכנית רשת הנשלחת לאישורים ולתיאומים עם גורמים רבים. חלק מהאישורים הנדרשים הינם חובה מכוח חוקים שונים (בדרך כלל מגופים שלטוניים וממלכתיים), וחלקם הינם תיאומים הנובעים מהפרקטיקה המקובלת והמחויבת לתיאום עבודות בין גורמי תשתית שונים ותחבורה. בנוסף, כאשר לצורך חיבור העומסים המוזמנים על-ידי הלקוח, הוא נדרש לבנות חדר שנאים או חדר מיתוג (בחיבור מ"ג) מתבצע במקביל תיאום ותכנון של החדר הנדרש, מעברים לתשתיות החשמל (פירים, שוחות, צינורות וכו'). נושאים אלה מטופלים בידי מתכנן חדר השנאים של הח"י מול נציגי הלקוח.

תהליך העבודה של מחלקות ביצוע רשת וחיבורים לבתים

מחלקות ביצוע רשת וחיבורים לבתים (חל"ב) אלו הן מחלקות ביצוע שתפקידן להקים את רשת החשמל ולחבר את אתרי הצרכנות לבתים. עובדי ביצוע רשת אחראיים על הקמת כל קווי החשמל ועובדי החל"ב מבצעים את כל העבודות הנדרשות לחיבור הצרכנים לרשת החשמל.

לאחר סיום שלב התכנון והשלמת תשלום מלא של ההזמנה, מתחיל שלב הביצוע. הביצוע נעשה על-ידי מחלקת ביצוע רשת - חל"ב.

ישנם מסלולים בעבודות חל"ב (חיבורים לבתים):

מסלול מהיר - הגדלות עד - 3X40 A, סיום טיפול עד 30 ימי עבודה.

מסלול רגיל - הגדלות מעל - 3X40 A וכל עבודות החל"ב לסוגיהן על-פי לוחות זמנים המופיעים בספר אמות המידה.

ברורים ופניות במסלול ההזמנה ניתן לבצע באתר החברה במערכת הזמנות חיבור בדיגיטל, או במוקד 103

במקרים חריגים בהם נדרש תיאום נוסף/חריג, ברורים או העברת הנחיות ביצוע הלקוח יקבל עדכון ממנהל העבודה. ניתן לפנות בערוצי התקשרות המופיעים (בעמ' 14) - תחום חל"ב, זמני מענה - עד 3 ימי עבודה.

תהליך בדיקת מתקני חשמל

בדיקת מתקן נועדה לבדוק את התאמתו של המתקן לנדרש בחוק החשמל ובתקנותיו המעודכנות, בדרישות כל דין רלוונטיות ובהנחיות מינהל החשמל. במטרה להבטיח, בין היתר, בטיחות של המתקן החשמלי, הגנה על הציוד והמשתמשים בו ושמירה על אמינות ואיכות האספקה למתקן וללקוחות אחרים הניזונים מאותה רשת.

מהלך הטיפול בלקוחות לקראת בדיקת המתקן

הטיפול בפניית לקוח יחל לאחר פתיחת הזמנה בחברת החשמל. עבודות הרשת והחיבור ככל שיידרשו, מקורות האספקה ומיקומם, קווי ההזנה והדרישות הטכניות הקשורות לחיבור מתקן הלקוח יסוכמו בין הלקוח/נציגו לבין כלל הגורמים הרלוונטיים בחברת החשמל. לאחר גמר עבודות רשת וחל"ב ותיעודן במערכות המחשוב של חברת החשמל, ניתן להגיש בקשה לבדיקת המתקן. התנאי לבדיקת המתקן וחיבורו לרשת האספקה הוא קיום טופס "אישור לאספקת חשמל לפי תקנות התכנון והבנייה" (טופס תעודת גמר מקוריים) עבור חיבורים זמניים לצרכי בנייה, ניתן להסתפק בטופס "אישור לצורך עבודות לפי תקנות התכנון והבנייה" (אישור תחילת עבודות מקוריים או היתר בניה על פי דין). לא תתואם בדיקה בטרם השלמת כל דרישות הקדם, לרבות פתיחת חוזה ותשלום עבור דמי בדיקה.

הזמנת בדיקה

עם סיום העבודות בשטח יזמין חשמלאי (בעל רישיון מתאים לגודל החיבור הנבדק) שביצע את העבודות או בא כוחו בדיקה של המתקן באמצעות טופס "הגשת מתקן לבדיקה" חתום. חשמלאי שאינו רשום במאגר הנתונים של החברה יידרש בפעם הראשונה להגיע למשרדי החברה ולהציג את הרישיון שברשותו, לאחר מכן הוא יוכל להזמין בדיקות גם ללא צורך בהתייצבות במשרדי החברה. חשמלאי שפג תוקף רישיונו, יוכל לשלוח את צילום הרישיון החדש התקף ולהציג את הרישיון החדש לבדוק במעמד הבדיקה. ניתן לבצע הזמנה לבדיקת מתקן באמצעות הגעה למשרדי החברה, משלוח בפקס ודוא"ל, לא יתקבל טופס 4 / תעודת גמר לא מקוריים - נדרש למסור את הטופס המקורי במשרדי החברה.

העתקת מונה או החלפת קו הזנה

במקרה של העתקת מונה או החלפת קו ההזנה ללא שנוי גודל החיבור וללא שינוי במתקן הפרטי תתבצע בדיקה חלקית. הבדיקה תבוצע בנוכחות החשמלאי ובכפוף למילוי הצהרה בטופס "בקשה לבדיקה עקב שינויים במתקן".

העתקת לוח ראשי או החלפת לוח/מפסק ראשי (ללא שינוי יסודי במיתקן)
 במקרה של העתקת הלוח הראשי עקב שינוי במבנה או לצורך התקנת לוח לקליטת אנרגיה ממתקן ייצור, או החלפת לוח ראשי/מפסק ראשי, ללא שנוי גודל החיבור וללא שינוי במתקן הפרטי תתבצע בדיקה חלקית. הבדיקה תבוצע בנוכחות חשמלאי. הלקוח/נציג מטעמו והחשמלאי ימלאו את טופס "בקשה לבדיקה עקב שינויים במתקן".

בדיקה לצורך חידוש אספקה

בדיקה/ביקורת של מתקן חשמל לצורך חידוש אספקה למתקן מופסק, תבוצע על ידי בודקי חברת החשמל, בהתאם לנדרש בהנחיית מינהל החשמל.

חיבור מחדש לאחר תחזוקה

במקרים בהם הלקוח מזמין הפסקה בחברת החשמל לצורך טיפול ותחזוקה במתקן הפרטי (לצורך תחזוקה בלבד) לפרק זמן של עד 72 שעות, חברת החשמל אינה מתנה את החיבור מחדש של המתקן בבדיקת מתקן על ידי בודק מטעמה. התנאי לחיבור מחדש של המתקן במקרה זה הוא חתימתו של הלקוח על טופס "חידוש אספקה במקרה של הפסקה לצרכי תחזוקה". במקרה שבוצע במתקן שינוי יסודי שאינו כרוך בהגדלת חיבור תיכנס גם חתימתו של בודק חיצוני על טופס זה.

בדיקת מתקני ייצור פוטו-וולטאיים

בדיקת מתקני ייצור פוטו-וולטאיים, אם הם מחוברים דרך מתקן צריכה ("שילוב מתקן ייצור" כהגדרתו באמות המידה) או אם הם מחוברים באופן ישיר לרשת החשמל (חיבור מתקן ייצור" כהגדרתו באמות המידה) כוללת 2 סוגי בדיקות - "בדיקה לצורך היתר סוג" ו-"בדיקה לצורך חיבור והפעלה מסחרית בכפוף לחתימה על הסכם טרם הבדיקה", תוך חלוקה בין בודק חברת החשמל לבין בודק חיצוני, כמפורט בהנחיית מינהל החשמל.

בדיקה תקופתית ובדיקות לצורך רישוי עסקים

בדיקות מסוג זה המוגדרות בתקנות חשמל ובהוראות כל דין אינן בתחום פעילותה של חברת החשמל, והן באחריות המשתמש או מחזיק המתקן.

תמצית הבדיקה

כאמור, בדיקת מתקן נועדה להבטיח בין היתר בטיחות של המתקן החשמלי, הגנה על הציוד והמשתמשים בו ושמירה על אמינות ואיכות האספקה למתקן וללקוחות אחרים הניזונים מאותה רשת. מהות הבדיקה היא התאמת מתקני החשמל המחוברים לרשת לדרישות המעודכנות המופיעות בחוק החשמל ותקנותיו, פסיקות ועדת הפירושים, הנחיות מינהל החשמל, כללי חברת החשמל הרלוונטיים, חוקים ותקנות נוספים אשר להם נגיעה למתקני חשמל וכן בהתאם לכללי אות המידה.

מתקנים בעלי מאפיינים מיוחדים

כאמור, כל מתקני החשמל נבדקים בהתאם לדרישות המעודכנות המופיעות בחוק החשמל ותקנותיו, פסיקות ועדת הפירושים, הנחיות מנהל החשמל, חוקים ותקנות נוספים רלבנטיים וכן על-פי כללי חברת החשמל ובהתאם לכללי המקצוע.

קיימים מתקנים בעלי מאפיינים ייחודיים שעבורם ניתן דגש מיוחד בתקנות החשמל (כגון אתרים רפואיים, בריכות שחיה, מבנים רבי קומות וכדומה). פרסמנו במרוצת השנים ואנו ממשיכים לפרסם מיידעים רבים הנוגעים למתקני חשמל אלו במטרה להעמיק את הידע בהם, ולחדד ולהבהיר סוגיות שונות חשובות בהם.

דרכי התקשרות - מרכזי ביצוע ומרכזי שירות

אגף חיפה והצפון

מרכז ביצוע	בדיקות מתקן	הזמנות חיבורים	ייצור מבוזר	תכנון	חל"ב
חיפה	bdikot.haifa@iec.co.il	hazmanot.haifa@iec.co.il	der.haifa@iec.co.il	planning.haifa@iec.co.il	halav.haifa@iec.co.il
חדרה והעמקים	bdikot.hadera-amakim@iec.co.il	hazmanot.hadera-amakim@iec.co.il	der.hadera-amakim@iec.co.il	planning.hadera-amakim@iec.co.il	halav.hadera-amakim@iec.co.il
גליל גולן	bdikot.galil-golan@iec.co.il	hazmanot.galil-golan@iec.co.il	der.galil-golan@iec.co.il	planning.galil-golan@iec.co.il	halav.galil-golan@iec.co.il

אגף דן והחוף

מרכז ביצוע	בדיקות מתקן	הזמנות חיבורים	ייצור מבוזר	תכנון	חל"ב
דן	Bdikot.dan@iec.co.il	Hazmanot.dan@iec.co.il	Der.dan@iec.co.il	planning.dan@iec.co.il	halav.dan@iec.co.il
שרון	Bdikot.sharon@iec.co.il	Hazmanot.sharon@iec.co.il	Der.sharon@iec.co.il	planning.sharon@iec.co.il	halav.sharon@iec.co.il
שפלה	Bdikot.shfela@iec.co.il	Hazmanot.shfela@iec.co.il	Der.shfela@iec.co.il	planning.shfela@iec.co.il	halav.shfela@iec.co.il

אגף ירושלים והנגב

מרכז ביצוע	בדיקות מתקן	הזמנות חיבורים	ייצור מבוזר	תכנון	חל"ב
ירושלים	bdikot.jerusalem@iec.co.il	Hazmanot.jerusalem@iec.co.il	Der.jerusalem@iec.co.il	planning.jerusalem@iec.co.il	halav.jerusalem@iec.co.il
נגב אילת	bdikot.negev-eilat@iec.co.il	Hazmanot.negev-eilat@iec.co.il	Der.negev-eilat@iec.co.il	planning.negev-eilat@iec.co.il	halav.negev-eilat@iec.co.il
אילון	bdikot.ayalon@iec.co.il	Hazmanot.ayalon@iec.co.il	Der.ayalon@iec.co.il	planning.ayalon@iec.co.il	halav.ayalon@iec.co.il

מרכזי שירות ארצי

אזורי שירות	קבלת קהל/גביה (זימון תור/שיחה)	פניות (דרך אתר האינטרנט)
ארצי	http://myvisit.com	https://www.iec.co.il/homeclients/pages/customerservice.aspx



כל זכויות היוצרים על הנתונים, שמורות לחברת חשמל בלבד וחברת החשמל הינה הבעלים היחידים של נתונים אלו.

מובהר כי המידע המופיע באתר זה הינו לידע כללי בלבד ובכל מקרה אין החברה מתחייבת על דיוקו ו/או שלמותו ו/או היותו רלוונטי למקרה זה או אחר.

כמו כן, הואיל ואין במידע האמור כדי להחליף החובה לבצע את התיאומים הטכניים הנדרשים ו/או הבדיקות הנדרשות ו/או הבירורים עם גורמי המקצוע הרלבנטיים בחברת החשמל בהתאם לנהלי החברה ועל פי כל דין וכנדרש לכל מקרה לגופו. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין דרישות הדין ו/או נהלי החברה לבין החומר המפורסם באתר יגברו דרישות הדין ו/או נהלי החברה, בהתאמה. אין להכניס שינויים, להעתיק, לפרסם, לשכפל, להפיץ, לשנות, לעבד כל חלק מן המידע הכלול באתר, לכל מטרה, בין מסחרית ובין שאינה מסחרית.

אין במסירת המידע כדי להטיל אחריות כלשהי על החברה או מי מטעמה, במפורש או במשתמע, לדיוק, לאמינות, או לשלמות המידע באתר, והחברה ו/או מנהליה ו/או עובדי החברה לא יישאו בכל אחריות לנזק כלשהו הנובע מהשימוש במידע.

כל שימוש במידע ייעשה על אחריותו על המשתמש בלבד.

המידע המובא בכל פרסום הינו מידע שיכול ויתעדכן מעת לעת ועל העושה שימוש במידע חובה להתעדכן בעדכוני המידע באתר חברת החשמל.



חברת החשמל