

5.ד נזקים למכשירי חשמל

5.1.ד נזקים למכשירי חשמל

נושא	עמוד	תאריך תחולה	מס' ישיבה	מס' החלטה	תאריך עדכון	סטטוס
נזקים למכשירי חשמל במצב יציב	2 / 1	5.7.02	167	2	1.03.06	מאושר

5.1.1.ד

צרכן, שמכשיר שברשותו נפגע כתוצאה מאחת התקלות באספקת החשמל, כמפורט באמת מידה ד' 5.1.2, יפוצה על ידי ספק השירות החיוני כאמור באמת מידה ד' 5.2.

5.1.2.ד אירועים מזכים בפיצוי:

התקלות באספקת חשמל, אשר בקרות אחת מהן יהיה הצרכן זכאי לפיצוי על נזק למכשיר חשמלי שברשותו, הן כמפורט להלן:

- (א) אספקת חשמל במתח אספקה הנמוך או הגבוה ביותר מ- 15% מן המתח הקבוע בכללים.
- (ב) ניתוק מוליך האפס במעגל תלת פאזי במתח נמוך מהדקי השנאי ועד להדקי החיבור למתקן פרטי במידה שנגרם נזק למכשיר חד פאזי.
- (ג) תקלה או תפעול מוטעה במכשירי הגנות מפני זרם יתר וזרם קצר בכל רמות המתחים, ובווסת מתח בשנאי.
- (ד) הפיכה בין פאזה לאפס או בין פאזה לפאזה כתוצאה מחיבור מוטעה ברשת;
- (ה) מגע רופף באפס או בפאזה ברשת מתח נמוך או בחיבור לבית;
- (ו) תקלה באחד הקטבים של מנתק מתח גבוה.
- (ז) אספקת חשמל בתדר אספקה הגבוה מ- 5% או נמוך מ- 5% מן התדר הנומינלי הקבוע בכללים, לפרק זמן של 10 שניות ומעלה.
- (ח) תדירות ההפרעות החולפות ו/או ההפרעות הממושכות בקו המתח הגבוה המזין את הצרכן עומדת על פי 3.5 ויותר מן הממוצע הכלל ארצי השנתי. **ראה נספח מצורף לאמת מידה זו.**
- (ט) מספר המליניס המוזנים מאותו קו מתח גבוה באותו אירוע עולה על 5 ובלבד שאינם מוזנים מאותו כבל הזנה (חל"ב);
- (י) מעל שלושה חיבורים חוזרים אוטומטיים בקו מתח גבוה (מנתק ראשי ביציאת הקו בתחמ"ש), אשר שניים מהם הן פעולות אוטומטיות של המערכת והשלישי הוא על פי שיקול דעתו של המפקח ובפרק זמן שלא יעלה על 5 דקות מהחיבור החוזר האוטומטי הראשון, כאשר אספקת החשמל הייתה תקינה בפרק זמן של שעה או יותר בטרם אירעו ולאחר שאירעו שלושת החיבורים החוזרים;

נושא	עמוד	תאריך תחולה	מס' ישיבה	מס' החלטה	תאריך עדכון	סטטוס
נזקים למכשירי חשמל	2 / 2	5.07.02	167	2	1.03.06	מאושר

#### 5.1.3.4 אירועים שאינם מזכים בפיצוי:

ארעה אחת התקלות המפורטות להלן, לא יהא הצרכן זכאי לפיצוי מספק השירות החיוני אלא אם הוכח אחרת:

- (א) תקלה במתקן הפרטי של הצרכן;
- (ב) הפסקת חשמל וחיבור חשמל בודד מחדש בגמר ההפסקה;
- (ג) ניתוק מוליך פאזה או שריפת נתיך ברשת אספקה מתח נמוך

#### 5.1.4.4

צרכן הדורש פיצוי בגין נזק שארע למכשיר שברשותו, יגיש בקשה לספק השירות החיוני, בהתאם לאמור באמת מידה ב' 5.2, שבה יפרט תאריך מדויק, יום ושעה שבו ארע הנזק. הטיפול בבקשה יעשה על פי הוראות אמת מידה ד' 5.2.

#### 5.1.5.4

בהיעדר קריטריונים כאמור לפיצויו או אי פיצויו של הצרכן ובאם נגרם נזק למכשיר הצרכן, יוכרע הנושא לגופו ע"י הממונה על פניות הציבור ברשות. נגרם נזק למכשירי הצרכן כתוצאה מתקלה שאינה מנוייה באמת מידה זו, יוכרע הנושא לגופו על ידי הממונה על פניות הציבור ברשות.

נספח לאמת מידה ד' 5.1 (ח)  
מעודכן לשנת 2004

מספר הפרעות קווים המזינים בעיקר צרכני מתח גבוה

הפרעות פי 3.5 מהממוצע הארצי על פי סוג הרשת			
עילית	מעורבת	תת קרקעית	סוג הפרעה
20.14	7.93	3.97	הפרעות ממושכות לקו
52.48	21.12	8.48	הפרעות חולפות לקו

מספר הפרעות קווים המזינים בעיקר צרכני מתח נמוך

הפרעות פי 3.5 מהממוצע הארצי על פי סוג הרשת			
עילית	מעורבת	תת קרקעית	סוג הפרעה
22.45	13.79	6.09	הפרעות ממושכות לקו
55.60	24.97	3.49	הפרעות חולפות לקו

**5.2.ד פיצוי בגין נזקים למכשירי חשמל**

נושא	עמוד	תאריך תחולה	מס' ישיבה	מס' החלטה	תאריך עדכון	סטטוס
פיצוי בגין נזקים למכשירי חשמל	1 / 1	5.7.02	129	6	1.06.03	מאושר

**5.2.1.ד**

תלונת צרכן שעניינה נזקים למכשירי חשמל בשל תקלות בצריכת החשמל, תופנה לספק השירות החיוני בכתב.

**5.2.2.ד**

התלונה תיבדק בהתאם לאמור באמת המידה ד' 5.1.

**5.2.3.ד**

ספק השירות החיוני יזכה את הצרכן בעבור כל נזק ממון ישיר שנגרם למכשיר כאשר קיים קשר סיבתי בין התקלה באספקת החשמל לבין הנזק שנגרם למכשיר.

**5.2.4.ד**

על מנת לקבוע את גובה הנזק, על הצרכן להמציא לספק השירות החיוני כל מסמך שיש בידו להמציא לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל פירוט פרטי התקלה, חלקים שהוחלפו והצעת מחיר מפורטת או חשבון תיקון או החלפה.

**5.2.5.ד**

סכום הפיצוי יועבר לצרכן בהקדם ולא יאוחר מ - 45 ימי עבודה מיום המענה הסופי לתלונת הצרכן.