

צריכים לדבר עם חברת החשמל עכשיו?

יש הרבה דרכים להתקשר אלינו. בכל שעות היממה,
כאשר הקווים עמוסים, כמו למשל בעת סערה,
תמיד יש דרך חלופית פנויה!



חברת החשמל



לרשותכם מיגוון ערוצי תקשורת לכל מטרה - בחרו את הדרך הנוחה לכם!

טלפון 103

צ'אט עם נציג שירות במסרון 055-7000103* - חדש

אתר האינטרנט iec.co.il

יישומון/אפליקציית חברת החשמל

באמצעות יישומון/אפליקציית DialMyApp

בפייסבוק



* פועל בימים א'-ה', בשעות 8:30-21:00

כיצד נערכים לקראת החורף?

במזג אוויר סוער ייתכנו לעיתים הפרעות באספקת החשמל. חברת החשמל ערוכה לפעול בכל מצב ובכל מזג אוויר - אך גם אתם יכולים לסייע בשיפור הבטיחות והאמינות של רשת החשמל הביתית.

- דאגו לחיזוק חפצים ואביזרים שעלולים להינתק ולהתעופף ברוח: תריסים שאינם מחוברים כראוי, מכסי מכלים, קולטים ודוודים המוצבים על הגג, אדניות ועציצים.
- הכינו סוללות, תאורת חירום, וגיבוי למכשירים רגישים.
- ודאו שהגיבוי למכשירים רפואיים תקין.
- אם בביתכם מתגוררים בעלי צרכים מיוחדים, ודאו שגורמי הבריאות והרווחה מודעים למצבם.

מה עושים אם החשמל נפסק פתאום?

בררו אם ההפסקה היא רק בביתכם או בכל האיזור: אם האור בחדר המדרגות או אצל השכנים דולק - התקלה היא אצלכם. אם גם בחוץ אין חשמל - כנראה התקלה היא במערכות חברת החשמל.

- **חשוב לדעת:** במקרה של תקלה במיתקני חברת החשמל, מערכות מתוחכמות מתריעות על כך מייד - וצוות טכנאים נשלח לשטח. אם התקלה היא בביתכם, פנו לחשמלאי מורשה.

דיווחתם לשירות 103? - הודעה אחת מספיקה.

ייתכן שצוותי חברת החשמל מתעכבים, בשל תקלות נוספות, אך הם יגיעו למקום במהירות האפשרית, בהתאם למצב.

מידע מעודכן על תקלות באפליקציה ובאתר

ביישומון (אפליקציה) של חברת החשמל, ובאתר החברה iec.co.il, ניתן להקליד את כתובתכם ולהתעדכן אם באזורכם דווח על תקלה, מה מצב הטיפול בה ומה הזמן המשוער לסיומה, וכן לדעת אם החשמל הופסק לצורך עבודות ברשת. בנוסף מאפשר היישומון לבצע מיגוון רחב של פעולות ותשלומים, ולקבל מידע מעודכן על חשבונכם.

להישאר מעודכן באמצעות הסלולרי

על מנת להעניק לכם שירות טוב יותר מפתחת חברת החשמל כלים מתקדמים, המאפשרים להעביר מידע בזמן אמת באמצעות הטלפון הנייד.

לדוגמא: חייגתם 103 כדי לדווח על תקלה? אם מספר הטלפון שלכם רשום במערכת, תזוהו מייד ותקבלו עדכון אוטומטי על מצב התקלה - ללא תור וללא המתנה על הקו. שירות זה יעיל במיוחד במצבי עומס, כגון בימים סוערים במיוחד.

אפשר לקבל את מספר הטלפון הנייד שלך?

כדי שתוכלו ליהנות משירות מענה מייד ומשירותים נוספים בעתיד, נבקשכם להעביר אלינו את מספר הטלפון הנייד שלכם.

יש להכין שם לקוח, כתובת ומספר חוזה, ולבחור את הדרך הנוחה לכם לעדכון הפרטים:

■ בשירות הצ'אט במסרון לטל' 055-7000103*

■ בחיוג למרכז השירות 103

■ בדוא"ל (חפשו את הכתובת באתר האינטרנט)

* פועל בימים א'-ה', בשעות 8:30-21:00

נתקלתם במיפגע הקשור בחשמל?

ראיתם כבל חשמל קרוע, עמוד חשמל שניזוק, עצים שקרסו על חוטי החשמל וכדומה? התרחקו מהמקום ומנעו מאחרים להתקרב. נודה לכם אם תדווחו על המיפגע באמצעות היישומון של חברת החשמל או באתר האינטרנט, ורצוי בליווי צילום.

ממשיכים לשדרג את מערכת שירות הלקוחות

חברת החשמל עוברת למערכת שירות לקוחות מתקדמת וחדשנית, שתאפשר לכם לקבל יותר מידע ולבצע יותר פעולות ביותר ערוצים. המעבר למערכת החדשה מתבצע בכמה מהלכים, ובחודשים הקרובים תיתכן השבתה זמנית של חלק מהשירותים ללקוח, בדרך כלל בסופי שבוע. לפני כל השבתה תפורסם הודעה באמצעי התקשורת ובאתר חברת החשמל.

לא צפויה כל פגיעה באספקת החשמל!
סליחה על אי-הנוחות ותודה על הסבלנות!



חברת החשמל