

ПРАВИЛА
ЗА
РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА
„ГАЗИНЖЕНЕРИНГ” ООД
за обособената територия на община Долни Дъбник
(Одобрени с Решение № ОУ-.....от г. на КЕВР)

Част I

Общи разпоредби

Чл. 1. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ за обособената територия на община Долни Дъбник въз основа на Лицензия № Л-155-12/27.04.2009 г., издадена от ДКЕВР.

Чл. 2. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД осъществява и дейност по разпределение на природен газ за обособената територия на община Долни Дъбник въз основа на Лицензия № Л-155-08/17.12.2004 г., издадена от ДКЕВР.

Чл. 3. Настоящите Правила за работа с потребителите са разработени от „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД на основание чл. 38в, ал. 1 от Закона за енергетиката (ЗЕ) и са част от цялостната политика на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД за работа с клиентите, която съдържа широк набор от вътрешни правила, процеси и процедури за работа с клиентите в съответствие с действащото законодателство.

Чл. 4. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД извършва дейността си в съответствие с изискванията на издадените му лицензии, посочени по-горе, и действащото законодателство в интерес на обществото и на отделните клиенти, при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност.

Чл. 5. С настоящите Правила за работа с потребители се урежда редът и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадените жалби, сигнали и предложения, формата на данните за потреблението и процедурата, по която „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД и клиентите получават достъп до тях.

Чл. 6. Дружеството осъществява дейността си по разпределение (пренос по газоразпределителната мрежа) и доставка на природен газ по регулирани от КЕВР цени и съгласно общи условия - Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общи условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа - одобрени от КЕВР.

Чл. 7. Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа са одобрени от КЕВР и публикувани на интернет страницата на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД (<http://www.gasengineering.bg/>), както и са на разположение на клиентите в клиентския център/офис на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД.

Чл. 8. Клиентите могат да получат информация по всички интересувачи ги въпроси, свързани с разпределението и доставката на природен газ на интернет страницата на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД (<http://www.gasengineering.bg/>), в клиентския център/офис на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД и на телефон: (06514)2301; (06514)2446; 0899 915895.

Чл. 9. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД поддържа информационна база данни относно всички свои клиенти, в която събира и съхранява информация относно: (а) потребени количества природен газ; (б) цена на природния газ; (в) суми за потребен природен газ; (г) местоположение на обекта на клиента. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД предоставя на клиентите при поискване справки от съхраняваната от него информация за клиента, поискал същата.

Чл. 10. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД поддържа регистър относно:

1. жалбите, сигналите и предложенията на клиентите;
2. отговори на подадените жалби, сигнали и предложения.

Част II

Ред за разглеждане на молби, жалби, сигнали и предложения на клиентите

Чл.11./1/. В случай на неизпълнение на задължения от страна на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, клиентът има право да предяви претенциите си, като подаде в писмен вид молба, жалба, сигнал и предложение в центъра/офиса за работа с потребителите на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД. Молбите, жалбите, сигналите и предложенията се изпращат по пощата на обявените публично адреси за кореспонденция, посочения електронен адрес или се представят на ръка в центъра/офиса за работа с потребителите на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД в гр. Долни Дъбник, п.к. 5870, общ. Долни Дъбник, обл. Плевен, ул. „Христо Янчев“ № 57, адресирани до управителя на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД.

/2/. Всяка постъпила молба, жалба, сигнал и предложение се регистрира в специална за целта книга в деловодството на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. Документацията относно всички жалби, молби и предложения, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко 3 (три) години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

Чл. 12. Молбата, сигнала, жалбата или предложението трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на титуляра на газоснабдения имот;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

Чл.13./1/. След завеждане в регистъра на съответното деловодство, получените молби, жалби, сигнали и предложения на клиентите, се резолират незабавно до компетентните служители на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД за проучване и подготовка на отговор, или ако е необходимо се представят на по-горе стоящите структури, съгласно утвърдената вътрешна йерархия на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД в срок от 15 (петнадесет) календарни дни.

/2/. При поискване, всеки подател на писмени молби, жалби, сигнали и предложения до структурите на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, получава от деловодството талон с вписан в него входящ номер на подадения документ, който служи като доказателство за спазване на регламентираният срок за получаване на отговор.

Чл.14./1/. Компетентните за проучването и проверката на подадените молби, жалби, сигнали и предложения служители при постъпване на всяка молба, жалба, сигнал или предложение,

Приложение към Решение № ОУ-..... от г.
на Комисията за енергийно и водно регулиране

разясняват на подателя неговите права и задължения, в съответствие с действащото законодателство.

/2/. Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на компетентния служител и да му предостави, за изясняване на фактите и обстоятелствата, всички необходими документи и сведения в тази връзка.

/3/. Задължение на компетентните служители е да проверяват на място всяка изпратена жалба, сигнал или предложение.

Чл. 15. „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД разглежда и решава в предвидения срок постъпилите молби, жалби, предложения и сигнали на крайни потребители, свързани с:

1. прилагането на Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител и Общите условия на договорите за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа;
2. отчетените данни от газоизмервателния прибор (разходомер);
3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните на клиента;
6. други случаи, касаещи доставката, разпределението, потреблението и заплащането на природен газ.

Чл. 16./1/. Отговорите на заведените в деловодството молби, жалби, сигнали и предложения на клиентите се изготвят в писмен вид и се изпращат по пощата на посочения от подателя адрес за сметка на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД.

/2/. Право на подпис под официалната кореспонденция на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД имат управителя на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, или изрично упълномощен с негова заповед друг служители от ръководния състав на същите. В заповедта изрично се посочват ограниченията в правомощията на упълномощения служител на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД.

Чл. 17./1/. Срокът в който „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД е длъжно да отговори писмено на заведените в деловодството му молби, жалби, сигнали и предложения на клиенти е 20 (двадесет) календарни дни, считано от датата на завеждането им.

/2/. Изключение от посочения в ал.1 срок се допуска за молби, жалби, сигнали и предложения на клиенти, за чиито отговори е необходимо да бъдат вземани решения от колективните управителни органи на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД. Срокът, в който се изпраща отговор на подателя в този случай е 20 (двадесет) календарни дни след провеждане заседанието на колективния орган на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, на което същите са били разгледани, но не повече от 3 (три) месеца от постъпването им.

/3/. При жалби, свързани с неточно измерване или с безопасността на доставката на природен газ, компетентните служители на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД са длъжни да отговорят незабавно.

/4/. Когато по молба, жалба, сигнал или предложение не е нужно да се извърши проверка решението се взема в 7 (седем) дневен срок от датата на регистрация.

Приложение към Решение № ОУ-..... от г.
на Комисията за енергийно и водно регулиране

Чл. 18./1/. Когато уважат молба, жалба, сигнал или предложение, компетентните служители на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или неточност, за което уведомяват подателя писмено.

/2/. Решението по ал. 1 се изпълнява в едномесечен срок от датата на вземането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

/3/. Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена на подателя се съобщават в писмен вид съображенията за това.

/4/. Когато с решението се засягат права на други клиенти, те се уведомяват за това писмено.

Чл. 19./1/. В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от клиентите, „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД има право да предписва извършване на задължителни действия от страна на клиенти в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийното функциониране на газоразпределителната мрежа, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

/2/. Сроковете за извършване на предписаните задължителни действия от страна на клиентите се определят в зависимост от вида и характера на тези действия, но същите не могат да довеждат до нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определен тип клиенти.

Чл. 20. В случай, че клиентът не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, има право да подаде жалба до регулаторния орган - КЕВР в съответствие със ЗЕ и Наредба № 3 за лицензиране на дейностите в енергетиката, чрез „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД, който изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 10 (десет) дневен срок.

Настоящите Правила за работа с потребителите са приети с Решение по Протокол №/.....20.....г. на **Общото събрание на съдружниците** на „ГАЗИНЖЕНЕРИНГ“ ООД и одобрени с Решение № ОУ-.....от г. на КЕВР, на основание чл. 38в, ал. 1, от Закона за енергетиката.