

П Р А В И Л А
ЗА
РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ
“НИМЕКС – 2004” ООД

ГЛАВА I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

С тези правила се определят условията и редът при осъществяването на комуникациите с клиента, както и редът, сроковете за разглеждане, проверка и отговор на жалби, сигнали и предложения от потребители, с които фирмата има сключени договори за доставка на електрическа енергия.

ГЛАВА II
ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ЖАЛБИ

1. Постъпилите в „НИМЕКС-2004” ООД и регистрирани във входящия регистър документи – писма, жалби, сигнали, молби, искания, възражения, предложения, се предават от техническия сътрудник на Управителя.
2. Управителят възлага предварителен преглед на документите на лице с правна квалификация.
3. При предварителния преглед по т. 2 се определя предметът на документа - дали представлява жалба или е друго искане, запитване, предложение и пр.
4. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на дружеството да разгледа въпроса, документът или преписката се връща на потребителя с пояснение към кого да се обърне по компетентност за изясняване на запитването.
5. Ако бъде констатирано, че предметът на документа представлява друго искане, запитване, предложение и др., същият се внася при Управителя, който с резолюция възлага писмен отговор на съответното звено от дружеството.
6. В случаите, когато искания, запитвания, предложения и др. по т. 5 се отнасят до често задавани въпроси, отговорите на които са известни и еднотипни, те се изготвят от съответното лице и се предават за подпис на Управителя.
8. Ако бъде констатирано, че документът представлява жалба по смисъла на чл. 22 от ЗЕ, се извършва формална проверка дали тя отговаря на изискванията по чл. 98, ал. 1 от Наредбата за лицензирането на дейностите в енергетиката (Наредбата), а именно:
 - да е написана на български език;
 - да са посочени името и адресът на жалбоподателя и на енергийното предприятие, срещу което е оплакването;
 - да е посочено в какво се състои искането;
 - да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
 - да е подписана от жалбоподателя.

ГЛАВА III
ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ДОКУМЕНТИ

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

9. Процедурата за разглеждане на жалби започва с резолюция на Управителя.
10. Управителят определя със заповед служителите от отделите, които ще участват в работната група за разглеждане на жалбата.
11. В състава на всяка работна група задължително се включва представител на отдел “Търговски”, като в зависимост от естеството на жалбата при фактическа или правна сложност могат да се привлекат допълнително експерти (юристи, счетоводители и др.).

12. Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата.
13. Работната група може да покани страните на среща в офиса на „НИМЕКС-2004” ООД за допълнително изясняване на обстоятелствата. За срещата се води протокол, който се подписва от присъстващите.
14. Когато работната група установи необходимост от проверка по постъпила в “НИМЕКС-2004” ООД жалба, тя изготвя мотивирано предложение до Управителя за извършване на проверка, придружено с проект на заповед.
15. След събиране на всички доказателства на място и среща със страните се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от лицата, извършили проверката и от проверяваното лице.
16. Работната група формулира заключения по направените обяснения и възражения на проверяваното лице, които са неразделна част от протокола.
17. Работната група анализира доказателствата по преписката и изготвя доклад.
18. Работната група предава събраните доказателства, протоколи и изготвения доклад за резултатите от проверката на Управителя заедно с предложение на решение на проблема.
19. “ НИМЕКС-2004 ” ООД се произнася по жалбата в срок от 28 календарни дни от подаването ѝ, с отстранени нередовности.
20. “ НИМЕКС-2004 ” ООД уведомява заинтересованите страни по жалбата за резултатите от проверката си в 3-дневен срок с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством личен контакт с клиента.
21. Документите по преписката, протоколите и докладите на работната група се архивират в архива на “ НИМЕКС-2004 ” ООД в досието на клиента.
22. Всяко тримесечие в рамките на календарната година, се изготвя отчет с анализ за постъпилите жалби и искания и се представя на Управителя за вземане на решения за подобряване на работата на “НИМЕКС-2004 ” ООД.

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

23. Ако постъпилият документ е сигнал, то той ще подлежи на проверка от съответните компетентни лица в рамките на 10 дневен срок.
След установяване характера на сигнала и съставяне на констативен протокол, се набелязват мерки за действие. Подателите на сигнала се уведомяват в 3 дневен срок след вземането на решение.
24. Постъпило предложение се оценява от специалисти в рамките на 30 дневен срок. Предложенията, които представляват интерес за дружеството, се оценяват в необходимия срок по отношение тяхната приложимост и ефект.
25. При поискване от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране „ НИМЕКС-2004 ” ООД изпраща статистика за постъпилите във фирмата документи от потребители.

ГЛАВА IV

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

26. Възникналите спорове ще бъдат разрешавани по пътя на провеждане на преговори, а в случай на несъгласие, ще бъдат отвеждани до българския граждански съд за прилагане на правното законодателство по случая.

Приложения:

- Констативен протокол;
- Регистър за жалби, сигнали и искания;
- Образец на жалба.

КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ

Днес
долуподписаните служители от „НИМЕКС-2004 ” ООД :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Извършиха проверка във връзка с жалба/ сигнал, вх. № по заповед № от г. на Управителя на „.....” ООД, в присъствието на представител/и на проверяваното лице/ клиент на фирмата:

.....

1. Кратко описание на фактите и обстоятелствата:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Констатации от проверката:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Представители на „НИМЕКС 2004” ООД:

.....
.....

За проверявано лице:

.....

ОБРАЗЕЦ НА ЖАЛБА

До
Управителя на
„НИМЕКС-2004„ ООД

ЖАЛБА

от

.....
(име, презиме, фамилия; или име на фирмата - клиент)

.....
(адрес)

.....
(e-mail; телефон за връзка)

УВАЖАЕМИ Г-Н УПРАВИТЕЛ,

1.....
(Кратко изложение на жалбата)

2.Във връзка с това, моля.....
(Кратко изложение на искането, във връзка с жалбата)

3.В потвърждение на горепосоченото прилагам следните документи:.....

Дата:

Подпис на жалбоподателя:

гр.

/...../